

主題

'99년도 주요경영계획

SK텔레콤(주) 대표이사 사장 조 정 남

차 례

- I. 머리말
- II. SK텔레콤 사업소개
- III. 99년 경영방침
- IV. 주요 사업별 경영계획

I. 머리말

'99년은 지속적인 경기침체로 산업 전반에 걸쳐 성장속도가 다소 둔화 될 것으로 예상되나 이동전화 사업의 경우 '98년말 현재 1,400여명의 달하는 가입자 및 첨단화된 통신기술의 발달로 시장 규모 면에서 급속한 진화가 예상된다.

기술적인 측면에서 볼 때, 음성 및 데이터 전송기술의 결합과, 유·무선 서비스 통합이 가속화되고 인터넷 기술의 발전과 무선전송속도의 향상으로 멀티미디어화가 가속화 될 것으로 전망되며, 정보통신 정책과 관련해서는 미래의 시장 및 기술의 변화를 수용하고, 국가경쟁력을 강화하기 위하여 시장의 자율성을 확충하는 방향으로 제반규제를 철폐할 것으로 전망된다. 또한 이동전화 가입자의 증대로 다양한 고객 Needs가 발생하며, 이에 대한 이동전화 사업자의 고객만족 서비스 또한 급속히 높아질 전망이다.

이에 SK 텔레콤은 올해를 고객 Needs충족을

위한 사업기반을 확보하여, 이동전화사업에서는 서비스 통합 및 기존 고객에 대한 Retention을 강화하고, CDMA망을 근간으로 하는 망통합 및 고도화를 지속적으로 추진하여 안정적인 시장 리더십을 확보하고, 신호용량출, 생산원가절감을 통한 Life Cycle의 연장으로 쇠퇴해 가는 무선호출사업에 대한 대책을 수립 시행할 것이며, 핵심역량을 바탕으로 보유자원의 활용을 통하여 회선설비임대, 무선데이터사업등을 추진하고 전략적 제휴를 통해 시내전화, NETSGO사업 등을 강화하여, 기존사업과의 시너지를 극대화하는 등 세계일류 종합정보 통신기업으로서의 기반을 조성하는 해로 삼고자 한다.

II. SK텔레콤 사업소개

1. 이동전화

'96년 세계 최초로 CDMA 디지털 이동전화 상

용서비스를 성공적으로 시작함으로써 우리나라 통신 수준을 선진국 수준으로 끌어올렸다. 또한 '97년 PCS 3사의 상용서비스 개시에 따른 경쟁의 격화와 IMF체제 출범에 따른 국가 경제 전반의 어려움 속에서도 고객중심의 경영을 통해 이동전화 부문의 선도자로서 입지를 더욱 확고히 했다.

지하철 및 지하공간에 600여 개의 중계기를 설치해 지하공간의 통화품질을 대폭 향상시켰으며, 또한 대용량 신호전용 교환기를 구축해 통신망을 고도화하고 노후시설 대체를 통해 시스템의 안정화를 기함으로써 고객들이 보다 쾌적한 통화를 할 수 있도록 하였다.

아울러 데이터 메신저 서비스(SMS), 음성 다이얼 서비스, 무선 데이터 서비스 등 고객의 요구에 부합하는 각종 부가서비스를 상용화하고 전문 상담요원들로 구성된 세계 일류 수준의 고객센터를 운영하는 등 고객을 위한 최대 가치를 창조하기 위해 다양한 고객만족 정책을 펼쳐 나가고 있으며, 이러한 노력으로 SK텔레콤은 '97년 12월에 국내 통신사업자 중 최초로 CS 및 AS 업무에 대한 ISO 9002 인증을 획득하였으며, '97년 한국소비자축제에서 소비자만족대상과 '98년 생산성대상 고객만족 부문 대상을 수상하였다.

2. 무선호출

'84년 무선호출 서비스를 시작한 이래 고객의 요구에 부응하는 다양한 서비스를 개발, 제공해 왔으며, 뛰어난 기술력을 바탕으로 위성 무선호출 서비스, 고속 무선호출 서비스, 양방향 데이터 전송 서비스, 광역무선호출 서비스 등의 첨단 서비스를 개발하여 무선호출서비스의 새로운 지평을 열어가고 있다.

또한 무선호출 교환기 및 송신기 등 주요시설의 국산화를 통해 무한경쟁 시대를 맞고 있는 정보통신 시장에서 국가경쟁력을 제고하고 있으며, 아울

러 위성 전송망을 확대 구축하고, 신호망을 고도화하는 등 지속적인 기술개발과 장비개선으로 시스템 고장률을 최소화했으며, 기지국 운영에 대한 원격감시 시스템을 설치해 무선호출 소통률을 대폭 향상시켰으며, 앞으로 무선호출 서비스에 인터넷 PC통신, 위성통신, 무선 CATV 등의 기술을 접목한 첨단 부가서비스를 개발함으로써 한단계 높은 무선호출 서비스를 제공해 나갈 것이다.

3. 이리듬서비스

'98년 11월, 위성을 이용해 전세계가 국경없이 단일통화권을 형성하는 위성휴대통신 시대가 시작되었으며, 이리듬서비스는 지구에서 760km 떨어진 저궤도 상에 위치한 66개의 인공위성을 이용하는 위성휴대통신 서비스로서 휴대폰 크기의 작은 단말기 하나로 도심은 물론 비행기 안에서나 사막 또는 해상에서도 통화가 가능하기 때문에 세계를 무대로 활동하는 비즈니스맨이나 해외여행자, 그리고 통신취약 지구나 재해발생 지역에서 필수품으로 각광받고 있다.

4. 정보사업(Netsgo)

'97년 10월 인터넷과 PC통신을 결합한 차세대 PC통신인 NETSGO 서비스를 제공함으로써 종합 정보통신 사업자로 한걸음 더 다가섰으며 인터넷에서 PC통신을 완벽하게 구현할 수 있는 NETSGO는 인터넷 검색과 메일기능 외에 기존의 PC통신이 제공하는 모든기능을 인터넷 상에서 멀티미디어로 제공할 수 있어 국내에서 PC통신과 인터넷 서비스의 결합을 선도하는 기폭제로 자리매김하고 있다.

'TV보다 편한 인터넷 온라인 서비스'를 기치로 내걸고 출범한 NETSGO는 쾌적한 통신환경, 사용자중심의 멀티미디어 콘텐츠 서비스, 이동통신

서비스와의 연계 등을 통해 지난 '97년 10월에 서비스를 개시한 이후 유료가입자 40만 명을 돌파하여 지금까지 고객으로부터 큰 사랑을 받아오고 있으며, 또한 On-Line 원격 교육사업 및 의료사업, 게임 및 인터넷 카페 등 정보통신 지원사업도 단계적으로 확충함으로써 종합정보통신 서비스 매체의 총아로 성장해 가고 있다.

5. 국제전화사업

'97년부터 세계일류의 종합정보통신회사로 발전하기 위한 사업추진의 일환으로 별정통신사업 진출을 준비해 왔으며, '98년 4월에 사업추진을 위한 별도법인 SK Telink를 설립하고 망 식별번호인 '00700'을 부여 받아, 7월 1일 부터 이동전화 서비스를 제공하고 있습니다.

SK Telink는 세계 유수의 통신업체인 AT&T와의 제휴로 전 세계 2백 23개국 고객에게 서비스를 제공하고 있으며, '고품질', '합리적인 요금', '사용편의성' 등을 주무기로 국내 기존 국제전화 시장의 틈새를 파고 들고 있다.

III. '99년 경영방침

1. 구조조정의 가속화로 기업경쟁력 강화

주력사업인 이동전화의 신규 M/S를 대폭 확대하기 위하여 모든 핵심역량을 투입하고, 미래에 대비한 망고도화를 위하여 연구개발 투자를 강화하며, 기존사업과의 Synergy를 통하여 향후 기업성장을 주도할 수 있는 신규사업의 기반을 확충하고, 비수익자산 처분 등을 통한 재무구조 개선, 한정된 자원의 핵심역량 집중, 성과중심의 책임경영체제를 확립하고, 이윤극대화를 위한 가치중심경영을 추구하는 등 강도높은 기업혁신 전개로 경영체질을

강화하고자 한다.

2. 고객중심경영으로 지속적 수익창출

TCS를 위한 전담조직이 구성되어 운영되고 있으며, 국내 통신사업자 최고수준의 고객만족도를 유지하고, 고객이 만족할 수 있도록 서비스별 품질 목표를 설정하여 이를 달성하며, 고객욕구 충족을 위한 기술개발, 상품고도화 및 다양한 요금제를 도입하여 차별화된 서비스를 제공함으로써 총체적 고객만족 경영추진을 위한 해로 삼고자 한다.

3. SKMS 실천/ SUPEX 추구

독자적인 기업문화인 SKMS실천 및 SUPEX 추구를 통하여 인간위주의 경영, 합리적인 경영, 현실을 인식한 경영이라는 SKMS원칙으로 모든 구성원이 기업문화를 공유함으로써 일체감을 조성하고 SKMS/SUPEX의 실질적 일상화를 통해 이윤극대화를 추구할 수 있도록 전력할 것이다.

IV. 주요 사업별 경영계획

1. 이동전화

어떠한 경쟁구도에서도 시장리더쉽을 가질수 있는 M/S목표 관리를 철저히 하며 직접망의 판매량 증대를 통한 유통망 경쟁력 강화 및 다양화를 이루고, 서비스 번들링을 통한 서비스 차별화를 이루어 Brand Equity를 제고하는 등 전략적 시장관리에 의한 시장리더쉽을 강화할 것이다.

또한 우량고객에 대한 지원확대 등 고객가치별로 차별화된 고객우대제도를 시행하고 기존고객 유지를 위한 장기가입할인제도 보완 및 콜플러스 점수에 따른 요금할인 등 고수익 고객유지를 위해 전력

할 것이다.

고객당 통화량 증대를 유도하고 음성외에 데이터서비스를 통해 지속적인 매출성장을 이루며, 매출채권의 수납률 극대화를 통하여 매출 및 이익의 지속적 창출을 유지할 것이다.

통화품질향상을 위한 시설투자면에서는 판매목표 충족을 위해 교환기 및 기지국에 대한 회선 증설 및 면지역과 일반국도의 도로망 서비스를 확대하며, 기지국 환경/RF감시 장치 구축 등 최상의 운용능력을 유지하고, 기지국 및 중계기 이설 등 기존 시설의 재배치를 통하여 완벽한 통화품질 제공에 최선을 기하고자 한다.

통신망 고도화 및 생산원가 절감을 위하여 IMT-2000망 진화에 요구되는 기반망을 구축하고 기존 통신망을 활용한 무선데이터 서비스에 따른 시설공급 및 교환국사 확충, 지능망서비스를 개발/구축하며, 기지국 운용효율 향상을 위한 신장비 개발을 할 것이다.

2. 무선호출

무선호출 상품 Life Cycle 연장을 위하여 청소년층 등 고객별 유지프로그램을 개발하여 적극적인 유치를 유도하고, 정보천국 서비스 등 신규부가서비스 가입률을 제고시키고, 경쟁사와 Co-Marketing으로 경쟁비용 상승 억제 및 불량고객 신용정보를 공유함으로써 효율적인 고객관리를 유지할 것이다.

또한 이동전화와 차별화된 Contents서비스 개발에 대한 투자와 고객Needs에 맞는 신상품을 개발하는 등 신규시장 창출 및 틈새시장의 개척을 위한 지속적인 노력을 기울일 것이다.

시설투자면에서도 교환국사 및 시스템을 통폐합하고 무선호출 다채널 송신기도입 등 지속적인 생산원가 절감을 추진하며 지하중계기설치, 노후시설 교체 및 품질개선을 위한 기지국 이설 등 최상의 시

설능력 유지에 힘쓸 것이다.

3. 신규사업

이리통신사업의 경우 시스템 가용도 99.95%이상, 호성공률 95%이상 등 초기 시스템 안정화 및 기능향상을 통해 핵심경쟁역량을 확보하여 최초 시장 진입에 의한 Market Leadership을 확보하고 Total Communication Service를 통한 경쟁우위를 유지할 것이며 초기 가입자 최대 확보 및 고가전략에 의한 상품차별화를 통해 수익성 위주의 전략을 시행하고자 한다.

정보사업(Netsgo)의 경우 대리점 영업의 효율성 제고 및 온라인 가입의 지속적 확대, 다양한 Off-line Event 개최 등을 통한 적극적인 마케팅으로 신규가입자를 최대로 확보하고, Portal 서비스 개시 및 정보서비스 및 온라인 쇼핑서비스 등 서비스 다양화를 통한 차별적인 상품을 내놓을 것이며, 신규 브라우저 기능 개선을 통한 설치/접속 Error율 개선 및 상담인력 전문화등을 통한 고객상담 기능의 질적 향상을 이룩하여 고객만족 극대화를 추구할 것이다.

이외에도 해외사업의 경우 기존 투자된 해외사업의 재정비를 통해 효율적인 해외사업을 추진할 것이며 베트남 CDMA 등 신규해외사업의 타당성을 검토하여 추진하고자 한다.

4. 연구개발

이동통신의 차별화된 서비스 제공 및 고객 Needs를 충족시키기 위하여 기존망 개선 및 차세대 서비스를 위한 망 Simulation 등 중·장기 통신망 계획을 수립하며, 차세대 이동통신 사업으로 불리우는 IMT-2000시스템 및 운용기술을 개발하고 이에 대한 기지국 RF 시스템 및 소자기술, 멀티미디어 서비스를 개발에 박차를 가할 것이다.

또한 고객지원과 관련된 전산 프로그램에 대해서도 2000년 표기문제에 대한 사전대응책을 수립 시행할 것이며, 마케팅 등 현업부서와의 Coordination을 통하여 실질적인 전산 프로그램 개발을 이루도록 하며, 계속해서 증가하고 있는 가입자 및 서비스에 따른 시스템 기능을 보장하여 효율적인 고객관리가 유지될 수 있도록 적극 지원할 것이다.

재설계하여 운영하고 고객의 Needs를 발굴, 개발하여 상품화해 내는 노력을 기울여나갈 것이다.

V. 맺음말

지난 1998년은 우리 모두에게 정말 험겨운 한 해였으며, 이제 1999년은 어느 해보다 새로운 각오와 용기를 가지고 부단한 노력이 요구되는 해로써 SK 텔레콤은 어려운 환경속에서도 이동전화 6백만 가입을 돌파했으며, 인터넷 기반 PC통신인 넷츠고가 안정적으로 사업기반을 확보하였다. 또한 이리듬 서비스 개시로 이동전화의 신기원을 이룩하였고 00700 을 통해 국제전화 서비스의 경쟁력을 구축하였으며 SKY 이동전화 단말기 제조 등 신규 사업에도 획기적인 성과들을 이루어내어 종합정보통신 기업으로의 선두자리를 명실상부하게 유지할 수 있었다.

'99년에도 급변하는 기업 환경속에서 SK텔레콤은 이동전화, 무선호출 등 기존사업의 질적인 고도화를 통한 안정적 성장을 이룩하고 SK 국제전화, 이동전화 단말기 사업, 이리듬 서비스 등 사업의 성장 기반을 구축, 고객을 위한 서비스를 완벽하게 제공함으로써 국가 경쟁력 제고에도 크게 기여하고자 한다.

또한 모든 상품의 가치를 최대한 높이고 고객의 희망과 불만을 one stop으로 해결하는 체계를 갖추므로써 최대한의 고객만족을 실현하고자 하며 고객이 기대하는 이상으로 고객의 Needs를 앞서 예측하고 창안해내는 수준의 서비스를 제공하기 위해서 회사내 모든 업무 Process를 고객 중심으로



조 정 남

- 1961년 2월 전주고등학교
- 1966년 10월~1978년 5월 SK(주) 입사
- 1967년 2월 서울대학교 화학공학과 졸업
- 1978년 6월~1987년 2월 SK(주) 기술부장
- 1987년 3월~1991년12월 SK(주) 엔지니어링 담당 이사
- 1992년 1월~1993년12월 SK(주) 기술담당 상무이사(울산 CLX)
- 1994년 1월~1995년 2월 SK(주) 유통유사업담당 상무이사(1997.10. (주) 유공에서 사명 개정)
- 1995년 3월~1998년 2월 SK텔레콤(주) 전무이사
- 1998년 3월~1998년11월 SK텔레콤(주) 부사장 (1997.3.21. 한국이동통신(주)에서 사명 개정)
- 1998년 8월 서울대학교 경영대학 최고경영자 과정
- 1998년12월~현재 SK텔레콤(주) 대표이사/사장