

# KT 가치향상

KT는 130년이 넘는 역사 속에서 당대의 사회문제에 혁신적 솔루션을 제공하며 대한민국 통신산업을 선도해 왔습니다. KT는 지속가능경영을 통해 기업가치 향상을 꾀하며, 기업의 경제적, 환경적, 사회적 가치를 극대화하기 위한 새로운 도전을 시작하고 있습니다.

KT 남양주 장애인 스마트팜  
발달장애인 스마트 농부 김상철

KT는 경기도 남양주시에 장애인이 ICT 솔루션을 활용해 농사를 지을 수 있도록 장애인 스마트팜을 운영하고 있습니다. 더 많은 장애인들이 일자리를 찾고, 사회에서 자립·자활할 수 있도록 지속적으로 지원하고 있습니다.

● 미래 역량기술 혁신

● 고객 만족 최우선

● 환경 리더십 확보

● 인재 육성 및 개발

● 전략적 사회공헌

● 공급망 경쟁력 강화

# 미래 역량기술 혁신

https://www.digieco.co.kr



## KT's View

미래 역량기술은 KT의 미래를 실현하기 위한 토대이며, GiGAtopia를 완성할 솔루션입니다. 4차 산업혁명 시대가 도래하면서 통신망이 5G와 빅데이터, 인공지능, 블록체인 등이 상호 결합되는 '지능형 네트워크'로 진화하고 있습니다. KT는 5G 인텔리전트 네트워크 기반의 플랫폼 사업자로서 5G 혁신 플랫폼 서비스를 중심으로 인간을 생각하는 따뜻한 기술의 시대를 열어나가고 있습니다.

## R&D 기술혁신 비전 및 추진체계

### R&D 비전

# GiGAtopia

최고의 기술을 통한 GiGAtopia 완성

### R&D 목표

현재 사업	미래 사업	국민 사업
시장을 변화시키는 1등기술 확보	미래사업을 위한 혁신기술 확보	국민편익을 위한 창의적 기술 확보

### R&D 리더십

1등 KT	Single KT	고객최우선
Winning Strategy 한발 앞선 생각으로 차별화된 시장을 창출하는 전략가	Implement Now 초기부터 협업과 집요한 근성으로 최고의 성과를 달성하는 실행가	Next Leadership 고객 경험을 최우선으로 하는 기술혁신가 육성

### 5G 혁신 플랫폼

미디어	스마트 에너지	금융거래	재난·안전·보안	기업·공공
VR/AR, 홀로그램 콘텐츠	KT-MEG, 에너지관제	핀테크, 로보어드바이저	융합보안, 재난, 사회안전	빌딩, 호텔 Managed 솔루션

### 5G 인프라

## 5G 인텔리전트 네트워크 기반 ICT 융합

### 핵심 기술

IoT Data Collector	클라우드 Data Storage	빅데이터 Data Analytics	보안 Data Guard
Networking Power(GIGA/5G)		Computing Power(AI)	

### 2018 Performance Evaluation

13 개 기업 5G Open Lab 참여 기업	150 만 명 국내 최초 기가지니 가입자 150만 명 돌파(2019년 3월 기준)	1,800 명 2018년 R&D 로드쇼 참여 임직원 수
------------------------------	--	-----------------------------------

## R&D 기술혁신 고도화



### 기술혁신 추진

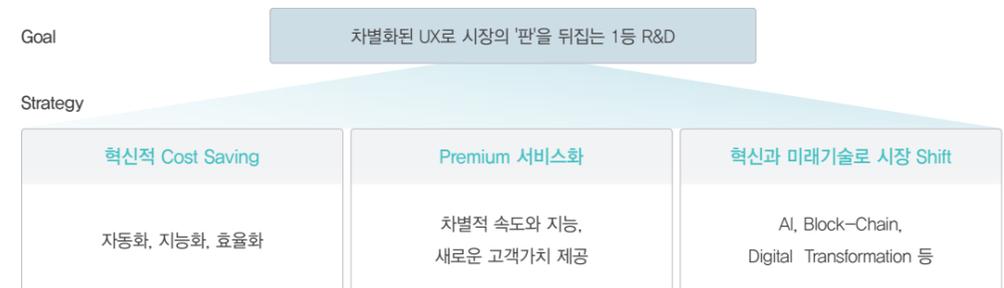
### Management Strategy

KT의 R&D 기술혁신 비전은 '최고의 기술을 통한 GiGAtopia 완성'입니다. GiGAtopia를 완성하기 위해 KT는 5G 인프라를 세계 최초로 구현하는 한편, 1등 혁신기술을 개발하여 5G 혁신 플랫폼 사업 중심으로 고객의 경험과 서비스를 차별화함으로써 4차 산업혁명의 실현을 앞당기겠습니다.

### 기술혁신 전략 강화

KT는 2020년까지 5G 인텔리전트 네트워크 기반의 '플랫폼 사업자'로 업을 전환하겠다는 목표 아래 R&D 기술혁신을 수행하고 있습니다. 이를 위해 2018년에는 '5G', 'AI(인공지능)', 'Blockchain' 등 차세대 기술분야에서 차별적 경쟁력을 확보하기 위해 기술혁신을 추진하였습니다. 2019년에는 5G, 미디어, B2B, 플랫폼 등의 다양한 영역에서 UX 선도, 차별적 기술 경쟁력 확보를 목표로 연구개발에 매진하고 있습니다. KT는 이를 통해 신성장 모멘텀을 확보하기 위한 투자를 지속적으로 확대하고 있습니다.

### 2018년 R&D 중점 추진활동



### 기술혁신 프로세스 개선

기획 단계부터 사업화 단계에 이르기까지 혁신과 협력은 필수입니다. KT만의 '차별적인 혁신과 협력'을 가능하게 하는 업무 환경을 구축하기 위해 신속하고 원활한 피드백 체계를 운영하여 기술혁신 프로세스를 강화하였습니다. 대표적으로 1등 기술 사업화 회의와 정기 워크숍, 수시 세미나를 진행하는 한편, 기획, 개발, 상용 단계별로 협의체를 구성하여 정기 혹은 수시로 논의하고 있습니다. 특히 R&D 연구소에서는 와해성 아이디어(Disruptive Idea)와 비즈니스 모델을 발굴하고, 1등 혁신기술 개발과 1등 품질 검증 및 확보 등 최적화된 자원 체계 구축을 위해 노력하고 있습니다.

### 기술혁신 조직·인프라 강화

#### AI Tech Center



#### 5G Open Lab



### 기술혁신 조직 경쟁력 향상

KT는 2015년 고객 경험을 중심으로 기술을 차별화하는 전문조직인 'Experience Design팀'을 설치한 이래 지속적으로 기술사업화 분야 역량을 강화해왔으며, 2016년부터 사업화를 위한 실행력을 강화하기 위해 '기술 사업화 디자인 TF'로 조직을 확대 운영하고 있습니다. 급속한 통신기술의 진화로 인해 기술혁신을 신속히 사업화로 연계할 수 있는 역량이 어느 때보다 중요합니다. KT는 신속한 사업화를 추진하기 위해 R&D, 사업부서, 최고 의사결정 기구 간의 단계적 협업 체계를 구축하고 기술 현안의 중요도 및 시급성에 따라 빠른 의사결정이 가능하도록 연구개발 환경을 한 단계 발전시켰습니다. 고정된 업무 중심으로 운영되던 기존 조직을 유연한 프로젝트형 조직으로 전환했으며, 임원급을 총괄로 하는 프로젝트 간 협업을 통해 R&D 시너지를 확보하였습니다.

### 기술혁신 인프라 확대

KT는 미래 역량기술을 강화하기 위해 연구개발 인프라 투자를 확대해나가고 있습니다. 2017년 'AI Tech Center'를 설립하여 사업조직과 R&D 조직이 AI 서비스를 신속하게 개발할 수 있는 프로세스를 구축했습니다. 또한, 2018년 9월에는 '5G Open Lab'을 설립하여 외부 파트너와 공동으로 다양한 5G 서비스를 발굴하고 사업화를 추진하기 위한 일련의 기술혁신 프로젝트를 진행하고 있습니다. 그 결과 2018년 9월부터 12월까지 4개월간 총 13개 기업과 함께 10건의 기술혁신 프로젝트를 진행했습니다.

## 미래 역량기술 확보



### Management Strategy

5G 통신기술과 빅데이터, 인공지능, 블록체인 등 ICT 기술이 상호 결합되는 '지능형 네트워크'가 4차 산업혁명 시대의 중심으로 대두됨에 따라, 각 핵심기술의 개발과 융합의 중요성이 증대되고 있습니다. KT는 글로벌 트렌드에 선제적으로 대응하고 신성장 동력을 확보하기 위해 다양한 분야에서 연구개발을 진행하고 있습니다.

## 인공지능 기술

국내 최초 가가지니 가입자  
150만 명 돌파

150만 명

인공지능 홈비서 '가가지니'



KT는 2017년 1월 세계 최초 인공지능 TV '가가지니(GIGA Genie)'를 출시하였으며 2019년 3월 국내 최초로 150만 가입자를 달성하는 등 인공지능 서비스 시장을 선도하고 있습니다. KT는 'No. 1 AI Core Technology'라는 목표 하에 가가지니 서비스에 접음에 강한 음성기술 및 음성합성 기술을 내재화하고, 개인 맞춤형 대화 추천 기능, 다국어, 영상인식 및 분석, 영상생성 및 합성 기술 등 새로운 AI Device 개발을 통해 AI 단말 라인업을 확대하고 있습니다. 세계 최고 수준의 음성인식 및 인종, 고도화된 담화기술로 지능 향상, Video AI를 적용하여 서비스를 더욱 강화하고 실감형 영상 생성/표현기술 개발을 추진하고 있습니다. KT는 AI 핵심기술을 기반으로 가가지니를 차별화하고 호텔, 커머스, 광고, 지능형 콜센터 등 다양한 비즈니스 영역으로 서비스를 확장하고 있습니다. 또한, 클라우드 기반의 AI 생태계를 확장하기 위해 가가지니 플랫폼 구조를 혁신적으로 개선하고 차별화된 교육프로그램 출시를 통해 국내 인공지능 역량을 향상함으로써 시장을 선도하기 위해 노력하고 있습니다.

음성처리 기술	언어처리 기술	영상처리 기술
실시간 음성검출 기술과 자유발화 음성 인식을 통해 고객 편의성을 증대시키고, 다양한 도메인/단말에 빠른 적용이 가능한 음성인식 기술을 개발하고 있습니다.	차별화된 언어지능 및 맞춤형 담화를 위해 확률기반 대화 추론 기술과 복합영역 대화 트래킹 기술을 개발하고 있습니다.	임베디드형 딥러닝 영상분석 기술을 통해 미디어 이해가 가능한 차세대 Video Analytics 서비스를 개발하고 있습니다.

## 빅데이터 기술

2018년 케냐 GEPP 착공



빅데이터는 4차 산업혁명의 핵심기술로 KT의 5대 플랫폼 및 인공지능 서비스 역시 빅데이터를 통한 '지능형 네트워크'를 근간으로 하고 있습니다. KT는 그룹 CDO(Chief Data Officer) 체계를 통해 공고히 구축해온 빅데이터 분석 역량과 데이터 자산을 다양한 영역에 적용하여 사회 문제를 해결하고 데이터의 가치를 높이는 활동을 확대하고 있습니다.

글로벌 감염병 확산방지 플랫폼 (Global Epidemic Prevention Platform)	공공 빅데이터 협력 (서울시, 경찰청)
GEPP는 2016년 KT가 UN 총회에서 최초 제안한 글로벌 플랫폼입니다. 전세계 통신사들의 로밍 데이터 협력을 통해 오염지역 방문 정보를 질병관리본부에 제공하여 감염병의 확산을 차단합니다. 2018년 12월에 감염병 대응 취약 국가 중 최초로 케냐에 구축을 시작하였고, 가나, 말레이시아 등으로 점차 확대하고 있습니다.	서울시와의 공동 연구를 통해 마련한 '서울시 생활인구 분석데이터'는 2018년 3월 오픈된 이래 서울시 시장 수립을 위한 기초 자료로 폭넓게 활용되고 있습니다. 또한 2018년 12월 경찰청과 디지털 성범죄 예방 서비스를 공동 개발하였으며, 일선 경찰관들의 단속 활동에 적용하여 보다 안전한 환경 만들기에 앞장서고 있습니다.

## 블록체인 기술

KT 블록체인 전략발표



KT는 수년간 블록체인 코어기술 연구 및 개발을 통해 차별화된 기술력을 확보하였으며, 2019년부터는 확보한 기술력을 바탕으로 본격적으로 사업화를 추진하고 있습니다. KT는 블록체인 기반의 Biz Transformation과 Digital Asset 유통 플랫폼 사업 자로의 도약을 목표로 BaaS 및 지역화폐 플랫폼 내 12개 사업을 추진하고 있으며 B2B/B2G 7개 사업을 수주하는 등 블록체인 상용화를 선도하고 있습니다.

BaaS(Blockchain as a Service) 상품 출시	지역화폐 상용화	B2B/B2G 사업 수주
상용화 블록체인 도입을 원하는 기업들이 사용할 수 있는 서비스로, 블록체인 개발환경 구축에 걸리는 시간을 95% 단축할 수 있으며, 인프라 개발 비용은 85% 절감 가능합니다. BaaS는 금융/부동산/의료 등 산업 전반위에 적용될 예정입니다.	KT의 지역화폐 플랫폼인 착한페이 상용화하였으며, 이를 기반으로 제공되는 김포시 지역화폐 '김포페이'는 가맹점 수수료 0원, 발행비용을 30% 절감하는 효과를 보였습니다. 지방자치단체의 각종 정책수당 및 관공/에너지 코인 등을 유치할 계획입니다.	GiGA Chain의 차별화 기술을 바탕으로 국토부 MaaS 사업, 우정사업본부의 전자우편사서함구축사업, 엠하우스/BC 카드 정산시스템 구축 사업을 진행하며 금융/유통 등 주요 시장 영역에 진출하고 있습니다.

## R&D 네트워크 및 역량 강화



### Management Strategy

KT가 미래 역량기술 확보를 통해 4차 산업혁명 시대를 선도하기 위해서는 최고 수준의 R&D 역량을 보유한 기업, 연구기관, 협력사 등과 최신 연구개발 트렌드를 공유하고 파트너십을 유지하는 활동이 매우 중요합니다. KT는 이를 위해 다양한 R&D 플랫폼 및 협의채널 운영을 통해 R&D 생태계를 확장하고 있습니다.

## R&D 플랫폼 운영

5G Open Lab

<https://5gopenlab.com/>

### 5G Open Lab 운영

KT는 2018년 9월 협력사들과 함께 5G 서비스 개발을 목표로 하는 협업 공간인 '5G Open Lab'을 개소하여 운영하고 있습니다. 인프라존/미디어존/스마트존으로 구분되어 5G 인프라, 실감형 미디어, 엔터테인먼트 서비스를 개발하고 테스트하는 역할을 수행하고 있습니다.

Eco Alliance	외부 아이디어 사업화 지원	파트너스 페어	구매조건부 신제품 개발	성과 공유제
'Eco-SCM-사업부서' 연계되어 선순환하는 Open형 기술 협의체 운영	외부 아이디어를 검토하여 사업화를 지원하는 프로그램	협력사와 KT간 신기술/아이디어 등 본질적 소통을 위한 상호협력	중소 협력사가 KT에 필요한 제품을 개발할 경우, 중소기업청과 함께 개발비 지원 및 제품구매 보장	협력사와 공동으로 시스템 개선 및 기술개발을 수행하고 그 성과를 공유

### AI Tech Center 운영

'AI Tech Center'는 KT가 인공지능 시장 선도를 위해 슈퍼컴퓨터 등 인공지능 개발 인프라를 기반으로 구축한 개방형 인공지능 개발 플랫폼입니다. KT뿐만 아니라 제휴사들 모두가 참여하는 AI 생태계 내에서 미디어, 네트워크 및 플랫폼의 지능화를 주도하는 허브 역할을 수행하고 있습니다.

## R&D 공유 및 역량 강화

### R&D 협의체 운영

KT는 미래 역량기술 확보를 위해 전자 차원에서 1등 기술 사업화 회의, 워크숍, 세미나 등 다양한 R&D 협의체 및 협업 채널을 운영하고 있습니다. 창의적 해결에 초점을 둔 기술의 한계 돌파, 고객 경험을 반영한 사업 역량 강화, 아이디어화와 빠른 인큐베이션에 초점을 둔 신사업 발굴을 중심으로 운영되고 있습니다.

지식공유 활동인 '싱글 협의체'가 전사적으로 활동하고 있습니다. 싱글 협의체는 기획부터 사업화까지 모든 단계에서 기술, 사업 방향을 공유하고 사업화, 현안 해결에 대한 의견을 공유하여 최적의 답을 찾는데 기여하고 있습니다.

### R&D 로드쇼 개최

KT의 주요 연구 성과를 임직원 및 그룹사를 대상으로 소개하는 'R&D 로드쇼'를 연 1회 개최하고 있습니다. 로드쇼는 미래지향적 기술과 바로 상용화가 가능한 기술, 상용화 단계의 기술로 나누어 전시되며 기술 사업화를 위한 내부 의견 교류의 장으로 활용되고 있습니다. '2018년 R&D 로드쇼'에는 9대 분야 69개의 혁신기술이 전시되었으며 1,800여 명의 임직원이 참여했습니다.

### R&D 인재 확보

차별화된 제품 및 기술 개발을 통해 시장을 선도하기 위해서는 우수한 R&D 인재를 확보하고 육성하는 것이 중요합니다. KT는 5G, 인공지능, 블록체인, 커넥티드카, 양자통신 등 융합기술 분야의 채용을 확대하여 4차 산업혁명을 이끌 우수 인재를 확보하기 위해 노력하고 있습니다. 이를 위해 해외 우수 대학에서 채용 설명회를 실시하고 있으며, 스폰서링 채용 시스템을 통해 인재를 확보하는 등 다양한 노력을 전개하고 있습니다.

2018년 R&D 로드쇼



# 고객 만족 최우선

<https://corp.kt.com/html/sustain/customer/customer.html>



## KT's View

고객은 KT에게 있어 가장 중요한 이해관계자인 동시에 가장 가까운 동반자입니다. KT는 대한민국 통신역사와 함께해 온 대표 국민기업으로서 시대를 개척하는 혁신적 서비스를 통해 고객의 생활을 역동적으로 변화시켜 왔습니다. 앞으로도 고객과의 모든 만남에서 최고의 서비스를 제공하여 새로운 경험을 통해 고객을 감동시키는 Best Service Provider가 되기 위해 노력하겠습니다.

## 고객만족 비전 및 추진체계

고객만족 비전

마음으로 소통하고 믿음으로 다가가는  
세계 초일류 CS 기업

고객만족 像

"믿어온 시간 만큼, 情·盛 넘치는 KT"

고객최우선 관점  
Total CS 추진

고객경험 품질 우선	고객우선으로 전환	차별화된 고객 서비스
품질 우선 잠재된 요구사항까지 충족하는 디테일한 고객경험 추구	고객 니즈 중심 현장, 고객경험 품질 중심의 단순성, 편리성, 불편요소 해소	차별화된 성과 세계 1등, 세계 최초, 품질 경쟁

고객최우선 경영 활동

고객중심 상품	고객중심 서비스	고객정보 보호	고객가치 창출
고객중심 요금, 상품검증단	고객중심 접근성, 네트워크 안정성	고객정보 보호 조치, 고객정보 보호 서비스	브랜드 가치 창출, 고객참여 캠페인

2018 Performance  
Evaluation

<b>1위</b> 국가고객만족지수(NCSI) 유선전화 부문 20년 연속	<b>AAA(P)</b> 과학기술정보통신부 정보보호 준비도 평가결과	<b>Winner</b> 독일 iF 디자인 어워드 Winner 수상 (Brand Identity 부문)
---	---	---

## 고객최우선 경영 강화



### Management Strategy

KT는 '마음으로 소통하고 믿음으로 다가가는 세계 초일류 고객만족 기업'을 고객만족 비전으로 삼고 고객을 최우선으로 하는 고객최우선 경영을 추진하고 있습니다. 이를 위해 유·무선 상품, 서비스, 고객접점채널을 지속적으로 혁신하고 고객을 감동시킬 수 있는 명품 고객 서비스를 위해 노력하고 있습니다.

## 고객경험 품질 혁신

### 고객경험 품질 혁신 정책

고객만족은 서비스 혁신에서 시작됩니다. KT는 고객을 최우선으로 생각하는 기업문화를 바탕으로 차별적인 맞춤형 서비스를 제공하여 고객에게 더 편안한 일상을 선사하며 더 큰 가치를 제공하여 왔습니다. KT는 고객경험 품질 혁신, VOC 혁신, 프로세스 리디자인, 고객접점 현장 전문가 육성 등 고객과 시장환경 변화에 민감하게 대응할 수 있는 '고객경험 품질 관리(CEQM: Customer Experience Quality Management)체계를 강화했습니다. 이를 통해 서비스 경쟁력을 확보하고 '고객과 직원이 공감하는 진정한 고객인식 1등' 공감대를 형성하기 위해 노력하고 있습니다.



### 고객경험 품질 혁신 활동

KT는 2014년부터 고객센터, 네트워크, 상품 및 채널을 4대 핵심 영역으로 정립하고, 고객의 경험을 2,000여 개로 세분화해 고객 만족도를 측정하고 있습니다. 또한 이를 향상시키기 위한 과제를 도출 및 개선하는 등 전사적으로 고객경험 기반의 품질 혁신을 위한 노력을 기울이고 있습니다. 고객경험 품질의 완전한 차별화를 위해서는 2015년 고객경험 품질 개선범위를 개인 고객에서 기업고객으로 확대한 데 이어, 2017년에는 고객이 서비스를 이용하는 과정에서 수반되는 노력을 측정하기 위해 '고객노력지수(Customer Effort Score)'를 새롭게 도입하였습니다. 특히, 2019년부터는 KT 상품 및 서비스의 우수성을 고객에게 효과적으로 알려 고객인식을 개선하고 5G, Media, SMB-BIZ 분야의 '1등 고객경험 품질'을 확보하기 위해 노력하고 있습니다.

### 고객경험 품질 혁신 조직

고객에게 차별적인 품질 경험을 제공하기 위해서는 유연하고 신속한 전사 조직 운영이 필수적입니다. 이를 위해 KT는 그룹사를 포함한 임원 중심의 전사 협업체계를 구축하여 '고객최우선 실행 위원회'를 운영해 고객인식 1등 달성을 위한 빠른 실행력을 확보하고 있으며, 고객 중심의 성과 검증체계를 운영하고 있습니다. 그 결과, 개선 요구 사항을 적극적으로 경영활동에 반영하고 있습니다.

## 고객접점 현장 전문가 육성

고객과 소통하는 기업이 고객과 상생할 수 있습니다. KT는 실제 고객과의 만남이 발생하는 고객센터, 대리점, 플라자, 개통/AS 현장에서 근무하는 고객접점 직원을 외적, 내적으로 변화시키기 위해 노력하고 있습니다. 모든 고객접점 직원을 '설명 잘하는 현장 전문가'로 변화·육성하기 위해 'KT 설명왕 경진대회'를 개최하고, 최고 기량의 컨설턴트는 'KT명장'으로 임명하여 노하우 전수 및 교육 강사로 활동합니다. 또한, 우수직원을 포상하는 '이달의 1등 컨설턴트&엔지니어상' 등 지속적이고 다양한 프로그램을 실행하고 있습니다. 이러한 활동을 통해 고객접점 직원의 자긍심을 강화하고 KT만의 CS 브랜드화를 추진하고 있습니다.

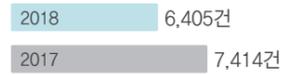
<p><b>이 달의 1등 KT 컨설턴트 &amp; 엔지니어 시상</b></p> <p>개요 1등 성과창출을 위한 실력과 자부심 배양의 현장문화 확산</p> <p>포상 시상 및 포상금 지급</p>	<p><b>KT명장 선발</b></p> <p>개요 점점직원의 롤-모델로서 KT그룹 고객접점 분야 최고의 현장 전문가를 지속 선발 및 육성</p> <p>포상 선발 포상금 및 상장을 제공</p>	<p><b>KT 설명왕 경진대회</b></p> <p>개요 고객접점 경쟁력 강화를 위한 '최고 수준의 설명 잘 하는 현장 전문가' 육성 (월 1회 시행)</p> <p>포상 참가팀에 상금 및 해외 연수 제공</p>
---	--	---

## 고객최우선 상품 및 서비스

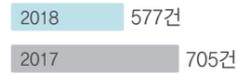
### 고객최우선 서비스

VOC 개선 추이  
(단위: 백만 고객당 일평균)

불만VOC: 13.6% 감축



Risk VOC: 18.2% 감축



### Management Strategy

빠르게 변화하는 통신환경 속에서 '최고의 고객경험'을 위한 혁신적인 상품 및 서비스 역량이 경쟁력의 본질이 되고 있습니다. KT는 끊임없이 고객 중심의 상품 및 서비스를 혁신함으로써 다양한 고객의 니즈를 충족시키고 고객들이 일상 속에서 통신의 혜택을 누릴 수 있도록 돕고 있습니다.

### 고객최우선 VOC 혁신

KT는 항상 고객의 소리에 귀 기울이기 위해 '일일 고객의 소리'를 운영하여 매일 전사 임원진이 콜센터에 녹취된 '고객의 소리 (Voice of Customer)'를 공유하고 있습니다. 또한 현장의 소리를 듣고 문제를 발굴해 개선하는 VOC 개선 프로세스를 구축했습니다. 이를 바탕으로 2017년에는 고객의 신뢰를 저하하는 Risk VOC를 집중 개선하는 활동을 진행하였습니다.

나아가 2018년도에는 VOC 품질 개선을 위해 TF를 구성해 고객최우선 관점의 VOC 혁신을 완성하고 있습니다. 이러한 노력으로 불만 VOC는 전년 대비 13.6% 감소, Risk VOC는 18.2% 감축되었습니다. 2019년부터는 고객에게 보다 신뢰도 높고 균등한 서비스를 제공하기 위해서 '식스시그마' 체계를 도입하여 품질 VOC 중심으로 집중 개선하고 있습니다.

### 인공지능 기반의 고객센터 혁신

KT는 고객 의견을 신속하게 처리하기 위해 국내 최대인 11,000석 규모의 통합 콜센터를 운영하고 있으며, 2018년 국내 최고 수준의 AI 혁신기술을 도입하여 '기가지니 우리집 고객센터' 상담 서비스 편의성을 대폭 개선하였습니다. 또한, '보는 ARS' 및 '문자고객센터'에 챗봇 기능을 탑재하여, 고객 맞춤형 상담을 통해 KT 상품 관련 문의 응대와 문제 해결을 효과적으로 처리하고 있습니다.

특히 Call-Avo(Call Assisted with Visible Operation) ARS 도입을 통해, ARS 이용 편의성을 획기적으로 개선하였습니다. 또한 고객의 목소리로 본인 인증할 수 있는 시스템을 도입하여, 본인확인 절차를 간소화해 고객 만족도가 크게 향상되었습니다. 2019년에는 상담사의 단순 업무처리 시간을 한 콜 당 15초 단축시킬 수 있는 '상담 Assist'를 전 고객센터로 확대해 더욱 신속한 고객 응대가 이뤄지고 있습니다.

국내 최고 수준의 AI 혁신기술 고도화	Call Avo ARS를 통한 평균 ARS 체류시간 획기적 단축 (60초~10초 이내)	목소리 인증을 통한 본인인증 통화시간 19초 단축	국내 동종업계 최초 유/무선 상품 통합상담 제공 (300명 육성)	첫 통화완료율(FCR) 2016년 대비 2%p 개선
-----------------------	--	-----------------------------	--------------------------------------	------------------------------

### 고객상담 서비스 혁신

고객상담 서비스는 "신원전상담체계"를 도입함으로써 상담 단계별 고객 만족도를 개선했습니다. 단순한 문의는 AI 고객센터를 통해 고객이 직접 처리하기를 원하는 반면, 복잡하고 어려운 문의/요청은 직접 상담을 통해서 해결하기를 고객의 요구사항을 반영하여, 단순 문의부터 심층 상담까지 한 번에 해결하는 책임상담을 제공하고 있습니다.

### KT고객센터, 콜센터품질지수 4년 연속 1위

KT는 2018년 한국표준협회 주관하는 권위 있는 고객센터 품질지수인 '한국콜센터품질지수(KS-CQI)' 평가에서 4년 연속 유·무선분야 동시 1위에 선정되며 고객인식 1등을 위한 그간의 노력을 인정받았습니다. KT 고객센터는 빅데이터를 활용해 고객의 이용 패턴을 반영한 지능형 ARS를 구축함으로써, 고객이 긴 시간 ARS 메뉴를 들어야 하는 불편을 해소하고 빠른 상담 연결로 고객 대기 시간을 단축하는 획기적인 성과를 거두고 있습니다.



4연패 기념촬영을 하는 KT 고객센터

### 고객최우선 상품

상품검증단 웰컴데이 행사



상품검증단 규모 (단위: 명)



5G 데이터 완전 무제한 요금제



### 고객만족도 1위

KT통합고객만족도 (단위: 점)



### 고객 참여 상품 개발

KT는 고객과 고객 접점부서에서 근무하는 직원이 상품 개발과 검증에 직접 참여하는 'KT 상품 검증단'을 운영하고 있습니다. 2011년 1기 출범 이후 2019년까지 9년 동안 매년 주부, 회사원, 대학생 등의 일반 고객과 상담, 대리점, 개통, A/S 등 고객 응대 업무를 맡고 있는 현장 직원이 함께 KT의 상품개발 과정에 참여하고 있습니다. 특히, 2018년부터는 기존 상품의 품질 경쟁력 강화를 위해 고객 여정 단계별 고객 경험 품질을 진단하여 대리점, 홈페이지, 앱, 문자 등 고객과의 온/오프라인 커뮤니케이션 전반에 대한 개선을 추진하고 있습니다.

KT 상품 검증단 활동

<b>Idea 발굴</b> 타겟 고객층 니즈 조사	<b>신상품 검증</b> 고객/현장 품질 검증	<b>기존 상품 고객경험 품질 진단</b> 고객여정별 세부 진단
1인 가구 라이프스타일, 키즈 상품 아이디어 FGD 등	기가지니, 롯데슈퍼, 기가지니2, 키즈 리모컨 등	GIGA WiFi Wave 2, 미디어팩, 키즈랜드 등

### 고객중심 요금 및 서비스 혁신

KT는 2018년 5월 데이터 사용 패턴에 따라 요금제를 선택할 수 있는 LTE '데이터ON'요금제 3종(베이직/스페셜/프리미엄)을 출시하였습니다. '데이터ON' 요금제는 음성·문자를 기본으로 제공하고, 전체 요금제 구간에서 속도 차등 데이터 무제한 혜택을 제공함으로써 음악·동영상 등 데이터 사용 패턴에 따라 요금제를 선택할 수 있도록 하였습니다. 또한 해외에서도 음성 통화를 부담 없이 즐길 수 있도록 '로밍ON' 혜택을 모든 모바일 고객에게 제공하였으며, 사용 금액을 국내와 동일한 초당 1.98 원으로 낮춤으로써 음성 로밍 이용 고객들의 부담이 획기적으로 절감될 수 있도록 하였습니다. 또한 KT는 2019년 4월 세계 최초 5G 서비스 상용화 시점에 맞춰, '슈퍼플랜' 요금제 3종과 '5G 슬림', 총 4종의 5G 요금제를 출시하였습니다. 특히 슈퍼플랜 3종 요금제의 경우, 속도제한 없는 완전 무제한 데이터를 제공할 뿐 아니라 해외 로밍 데이터 무제한 혜택까지 추가로 제공함으로써 국내/외 구분 없이 데이터를 자유롭게 사용할 수 있도록 하였습니다.

고객만족을 추구해온 KT의 멤버십은 2018년 통신사 멤버십 만족도 1등을 달성했습니다. 2019년에는 'VVIP 등급' 혜택과 '5Good(오굿!) 모닝·데이·위크' 혜택을 신설 제공하였으며, 고객의 시즌별 이용패턴을 정밀하게 분석하여 더욱 차별화된 멤버십 혜택을 드리고자 노력하고 있습니다.

KT는 '고객최우선'의 핵심 가치로 기존의 관행과 한계 돌파를 위해 끊임없는 노력을 하였고, 이러한 고객만족 노력은 대내외 신뢰성 있는 조사에서 지속적으로 1위를 차지하며 공신력을 인정받고 있습니다. 국가고객만족지수(NCSI) 유선전화 부문 20년 연속 1위를 달성했으며, 2019 스티비어워즈에서는 '영업 및 고객 서비스' 프로그램 중 'IVR/웹 서비스 솔루션' 분야 등 4개 분야에서 수상했습니다. KT는 주요 외부 고객 대상 만족도 조사 결과를 통합하여 자체 'KT 통합 고객만족도'를 관리하고 있으며, 2017년 83.32점에서 2018년 83.81점으로 만족도 점수가 상승하고 있습니다.

(2018년 기준)

 <b>국가고객만족지수(NCSI)</b> · 유선전화 20년 연속 1위 · 인터넷 전화 9년 연속 1위 · IPTV 2년 연속 1위 · 초고속인터넷 1위	 <b>한국품질만족지수(KS-QEI)</b> · 이동전화 3년 연속 1위 · 초고속인터넷/IPTV 2년 연속 1위	 <b>한국서비스 품질지수(KS-SQI)</b> · 초고속인터넷 2년 연속 1위 · IPTV 10년 연속 1위	 <b>한국산업고객만족도(KCSI)</b> · 초고속인터넷/IPTV 3년 연속 1위 · 인터넷전화 9년 연속 1위 · 집전화 19년 연속 1위
 <b>콜센터품질지수(KS-CQI)</b> · 유선고객센터 만족도 5년 연속 1위 · 무선고객센터 만족도 4년 연속 1위	 <b>한국산업 서비스품질지수(KSQI)</b> · 유/무선 고객센터 최우수 고객센터 인증 달성, 고객접점부문 3년 연속 1위	 <b>판매서비스만족도(KSSI)</b> · 통신서비스 전문점 4년 연속 1위	 <b>스티비어워즈</b> · 영업 및 고객센터 IVR/웹서비스 등 3년 연속 수상

## 고객정보 보호



### Management Strategy

정보통신의 발달과 함께 개인정보와 관련된 보안 위협이 날이 증폭되고 있기에, KT는 고객정보 보호를 최우선적으로 고려하고 있습니다. KT는 갈수록 지능화되고 있는 보안 위협을 선제적·구조적으로 대응하기 위해 고객정보 Life Cycle 전반에 걸쳐 고객정보 보호 관리체계와 실천문화를 강화하고 정보주체로서의 고객 권리를 보장하기 위해 최선의 노력을 다하고 있습니다.

### 고객정보 보호 인프라 강화

과학기술정보통신부  
정보보호 준비도 평가



고객정보 보호 인프라 투자



### 고객정보 보호관리체계

KT는 2013년 국가 공인 정보보호관리체계인 ISMS(Information Security Management System)를 최초 취득한 이래 매년 재 인증을 받고 있습니다. 과학기술정보통신부가 평가하는 '정보보호 준비도 평가'에서 국내 최초로 최고 등급인 AAA+를 3년 연속으로 받으며 철저한 고객정보 보호 체계를 대외적으로 인정받고 있습니다. 2014년 정보보안단을 설립하였으며 통신업 계 최초로 정보보호최고책임자(CISO)를 최고정보관리책임자(CIO)에서 분리하여 전문성을 강화하였습니다. KT는 국내 통신사 중 정보보호 부문에 가장 적극적으로 투자하는 기업으로 2018년 투자액 973억 원, 정보보호 전담 인력 238명으로 전체 직원 대비 1%를 차지하고 있습니다.

### 개인정보 영향 평가(Privacy Impact Assessment)

사전 분석	개인정보 관리 현황 분석	영향평가 결과 정리	이행 점검
· 영향평가 필요성 검토 · 영향평가 계획 수립	· 개인정보 흐름 분석 · 개인정보 침해요인 분석 · 위협평가 및 개선 방안 도출	· 개선 계획 수립 · 영향평가서 작성	· 이행 사항에 대한 점검 시행

### 고객정보 보호 조치 강화

KT는 개인정보의 수집 단계부터 파기 단계까지 전 Life Cycle을 분석하고 각 단계별로 최적의 기술적·관리적 보호 조치를 적용하여 개인정보 유출을 사전에 방지합니다. 이를 위해, 개인정보 영향평가를 실시하여 개인정보를 활용하는 정보시스템의 변경 또는 신규 도입 시 사전에 침해 요인을 파악하여 개선하고 있으며, 전체 유통망 및 고객정보 처리 시스템을 대상으로 매년 고객정보 보호 조치에 관한 점검을 시행하고 있습니다. 또한 APT(Advanced Persistent Threat, 지능형 지속 공격) 공격 등 진화하는 보안 위협에 선제적으로 대응하기 위해 기술적, 관리적 보호 조치를 강화해 나가고 있으며 1년 이상 장기 미이용 고객의 개인정보를 삭제하여 유출 위험을 방지하고 있습니다. 특히 국내 최초의 IT/네트워크 통합 사이버보안센터를 통해 단말-네트워크-서버까지 아우르는 종합 대응체계를 구축하여 365일 24시간 다양한 보안 위협에 대응하고 있습니다.

정보보호 조치 영역	정보보호 조치 활동	단위	2016	2017	2018	비고
개인정보 보호 교육	임직원 개인정보 보호 의무교육 이수자 수(상반기)	명	23,295	22,981	23,160	전 임직원을 대상으로 반기별 1회 의무교육 실시 (휴직, 파견, 전출자, 임원 기사 제외)
	임직원 개인정보 보호 의무교육 이수자 수(하반기)	명	22,825	23,170	23,180	
	임직원 개인정보 보호 의무교육 비율	%	100	100	100	
개인정보 보호조치 점검	서비스 점검 건수	건	186	316	274	고객정보처리시스템 대상 연 1회 이상 보안점검 실시
	전체 서비스 대비 점검 비율	%	100	100	100	
	보안 개선사항 발견 수	건	230	280	133	
	보안 개선사항 완화조치 비율	%	100	100	100	
	단기 완화조치 건 수	건	199	242	122	
유통망 고객정보 보호	장기 완화조치 건 수	건	31	38	11	
	대리점 전수 점검 조직 수	개소	3,904	3,037	3,607	유통망 전 채널을 대상으로 분기별 1회 이상 점검 실시 (대리점: 유선/무선/기업고객 대리점, 기타 고객정보 취급점: 개통 담당 협력사, A/S, 고객센터)
	대리점 전수 점검 비율	%	100	100	100	
	기타 고객정보 취급점 전수 점검 조직 수	개소	667	477	520	
기타 고객정보 취급점 전수 점검 비율	%	100	100	100		

## 고객정보 보호 문화·서비스

개인정보 정책 포스터



### 고객정보 보호 문화 실천

점차 고도화, 지능화되고 있는 보안 위협을 미리 예측하고 사전에 예방할 수 있도록 KT의 모든 임직원과 그룹사, 협력사가 자발적으로 정보보호 활동에 참여하고 있습니다. 매년 전 임직원을 대상으로 개인정보 보호 서약을 실시하고 있으며 다양한 개인정보 보호 교육을 진행하고 있습니다. 또한 정보 보안 포스터, PC 배경화면 등을 활용하여 보안행동 실천방식을 공유하고 사내 보안 신고센터와 클린 오피스(Clean Office)를 운영하고 있습니다.

### 고객정보 보호 서비스

KT는 다양한 정보보호 서비스 제공을 통해 고객을 슴슴 피해로부터 보호하고 스마트폰 분실로 인해 발생할 수 있는 정보 유출을 방지하기 위해 노력하고 있습니다. 악성코드 앱 및 악성코드 동작 가능성이 있는 앱의 삭제를 유도하는 '올레 슴슴 차단 앱', 다양한 사이버 위험 정보를 문자로 알려주는 '정보보호 알림이', '개인정보 이용 내역 조회' 서비스를 운영 중이며 정보보호 전담 채널을 별도로 운영하여 개인정보와 관련된 문의에 대해 신속하게 답변을 드리고 있습니다.

### 주요 고객정보 보호 서비스

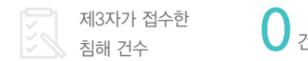
후후 슴슴알림 서비스	2,200만개 이상의 데이터를 검색하여 전화 수신 시 슴슴/안심 등의 공유 정보를 수신화면에 표시 해 주는 무료 부가서비스를 제공하고 있습니다.	<a href="https://product.kt.com/wDic/index.do?CateCode=6003">https://product.kt.com/wDic/index.do?CateCode=6003</a>
정보보호 알림이	사용자에게 정보보안 이슈 및 사고 등 다양한 사이버 위험 정보를 문자로 전송하여 피해를 선제적으로 예방합니다.	<a href="https://product.kt.com/wDic/productDetail.do?ItemCode=485">https://product.kt.com/wDic/productDetail.do?ItemCode=485</a>
개인정보 이용 내역 조회	사용자의 개인정보 이용 내역을 조회 가능하여 개인정보의 이용 내역 확인을 통해 악용을 예방 할 수 있습니다.	<a href="https://inside.kt.com/html/privacy/privacy19.html">https://inside.kt.com/html/privacy/privacy19.html</a>

## 고객정보 이용 현황

2차 목적의 정보 수집여부  
점검 비율



2018년 고객정보 침해 현황



KT는 고객정보 관련 법령에 따라 개인정보 항목, 수집 목적, 보유 기간을 모든 가입자에게 고지하고 있으며 사전 동의를 통해 수집하고 있습니다. 수집된 개인정보는 목적 외에는 활용되지 않으며 고객의 사전 동의 하에서만 제3자 기관에 제공되고 있습니다. 전기통신사업(제83조 3항) 및 통신비밀보호법(제2조 및 제13조)에 의거한 정부기관의 자료 요청 시에는 법정 제공 기준 및 방식에 따라 관련 자료 제공에 협조하고 있으며 매년 과학기술정보통신부에 제공 내역에 대한 통계 자료를 보고하고 있습니다.

### 정보보호 조치 현황

구분	내역	단위	통신자료**	통신사실 확인자료***
정부 요청	정부기관의 고객정보 요청 처리 건수*	건	299,966	91,099
	고객정보의 정부기관 제공 여부 확인가능 건수	건	299,966	91,099
제공 여부 확인	고객정보의 정부기관 제공 여부 확인가능 비율	%	100	100

\* 2018년 기준, 자료가 제공된 정부기관 요청건수 건 수

\*\* 통신자료: 전기통신사업법 상 정보수사기관이 검사, 4급이상 공무원, 총경 등의 허가를 받아 요청 가능(전화번호, ID 등 가입자 정보)

\*\*\* 통신사실 확인자료: 통신비밀보호법 상 수사기관이 법원 허가를 받아 요청 가능(통화사실, 로그기록 등)

### 2차 목적의 정보 수집

구분	내역	단위	2016	2017	2018
고객 현황	'옵트-인*' 옵션을 선택한 고객 비율	%	100	100	100
	개인정보가 2차 목적으로 사용된 고객 비율	%	0	0	0
점검 현황	2차 목적의 정보 수집여부 점검 조직 수	개소	4,571	3,514	4,127
	2차 목적의 정보 수집여부 점검 비율	%	100	100	100

\* 사전동의 절차 없이 개인정보 처리를 불허하는 방식. KT 서비스를 위해 수집되는 모든 개인정보는 '옵트-인' 방식으로 처리

## 안정적 통신서비스 제공



### Management Strategy

최근 한반도를 둘러싼 급속한 기후변화와 지진 발생으로 인해 안정적인 통신 서비스 제공의 중요성이 증가하고 있습니다. KT는 국가망을 보유한 통신사업자로서 어떠한 상황에서도 안정적인 통신 서비스를 제공하기 위해 최첨단 네트워크 감시 체계를 운영하며 네트워크 안정성 강화를 위한 총력을 기울이고 있습니다.

## 네트워크 안전성 강화

### 최첨단 네트워크 감시 체계

대한민국 국가 통신망을 운영하고 있는 KT는 태풍, 집중호우, 지진 등 자연재해와 그 밖의 사회적 재난상황 발생 시 신속한 대응과 복구를 통해 안정적인 통신서비스를 제공할 책임이 있습니다. 이를 위해 KT는 유·무선 네트워크의 안정성을 확보하고자 통합 네트워크 감시체계를 운영하고 있으며 네트워크 관제센터에서 종합관제를 수행하고 있습니다. 아울러, 지역별 관제 센터를 중심으로 365일 24시간 네트워크 감시 체계를 가동하는 한편, 전국 유·무선운용센터가 통신시설의 안정적 운용 및 유지 보수 업무를 수행하고 있습니다. 2018년에는 대전지역에 제2관제센터를 신설하여 충남, 호남, 대구, 부산권의 분산된 지역관제 기능을 통합 수행할 수 있게 되어 네트워크 감시 체계의 실행력을 강화하였습니다. 2019년에는 통신구에서 발생가능한 장애를 최소화하기 위해 통신구 관제체계를 표준화하고 관제시스템을 구축할 계획입니다.

### 인공지능 기반 장애예측

고객에게 안정적인 통신서비스를 제공하기 위한 KT의 노력은 혁신을 거듭하고 있습니다. KT는 2018년 인공지능 기술력을 토대로 장애예측 시스템을 구축함으로써 장애발생 시 인지시간을 단축하는 성과를 올렸습니다. 2019년에는 AI 장애예측 시스템을 통해 서비스는 물론 IP망과 5G망 분야까지 확장할 계획입니다.

### 긴급복구 훈련 강화

최근 잦은 기상이변과 트래픽 급증이 발생하고 있어 어떠한 상황에서도 안정적으로 통신서비스를 제공할 수 있는 통신사의 역량이 중요해지고 있습니다. KT는 일반적 통신장애뿐 아니라 태풍, 지진 등 재해·재난으로 인해 통신 서비스가 중단되는 경우에 대비하여 장애 유형별 긴급복구 대책을 사전에 수립하고 긴급복구 훈련을 정기적으로 실시하고 있습니다. 특히, 자동 우회 소통이 가능한 백업 시스템을 구축하여 운영함으로써 통신 장애로 인한 피해를 최소화하고자 노력하고 있습니다. KT는 장애 발생을 예방하는 동시에 서비스 품질을 개선할 수 있도록 다양한 활동을 추진하고 있습니다.

<b>장애예방 활동</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>태풍 등 자연재해 대비 통신망 사전점검 및 조치</li> <li>관제시스템 개선을 통한 신속한 장애인지 및 조치</li> <li>장애원인/예방대책 교육을 통한 재발 방지(월 1회)</li> <li>IP장비 점검업무 자동화(일일 자동점검)</li> </ul>	<b>서비스 품질개선 활동</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>무선가입자 체감품질 개선 (아파트, 오피스, 지하철 구간 등)</li> <li>저속급회선 및 노후 전송장비 교체</li> <li>무선고객 대상 품질 Before Service 제공</li> <li>GiGA인터넷 품질관리</li> </ul>
----------------	--	--------------------	--

AI 인공지능 기반 유·무선 네트워크 운용 플랫폼 '뉴로플로유'



## 네트워크 장애지표 관리

KT는 국제 기준의 네트워크 장애지표를 선제적으로 관리함으로써 네트워크 안정성을 향상시키기 위해 노력하고 있습니다. 2018년 KT의 평균 네트워크 장애빈도는 0.015건으로 일반적인 통신업종 시스템 평균 장애빈도 1.10건에 비해 매우 높은 안정성을 보였습니다. 평균 장애지속시간도 1.35시간으로 시스템 평균 장애지속시간인 1.5시간에 비해 현저히 낮습니다.

### 네트워크 장애 건수

(단위: 건)

구분	2016	2017	2018	기준*	
서비스	트래픽 유선	0	0	0	시/군/구 규모 교환기(1식)에 평상시 대비 트래픽 2.5배 초과 시
	트래픽 무선	0	0	0	시/군/구 규모 교환기(1식)에 평상시 대비 트래픽 5배 초과 시
	가입자 유선	0	0	0	5,000가입자 이상 서비스 중단 시
	가입자 무선	0	0	0	고객의 0.5%이상 서비스 중단 시
	전용회선	0	0	0	긴급구조기관(112,119)의 서비스 중단 시
시설(설비)	중요통신시설	0	0	0	중요통신시설 내 주요설비(교환, HLR 등) 장애 시
	기지국	0	0	0	동일 원인에 따른 내 20개 국소 이상 기지국 동시 장애 시
	해저케이블	0	0	0	국내·국제 해저케이블 절단 시
	케이블	0	0	1	중요통신국사 인입케이블(144C) 절단 시

\* 과학기술정보통신부 통신장애 보고기준

## 브랜드 가치 창출



### Management Strategy

KT는 통신기업의 한계를 뛰어넘어 혁신기술 1등 기업으로서 매년 새롭고 혁신적인 마케팅 커뮤니케이션 활동을 선보이며 고객의 관심과 공감을 이끌어내고 있습니다. KT는 고객에게 의미 있는 메시지를 함께 만들고 확대·재생산해 나가기 위해 고객접점체널을 통합적으로 활용하는 '통합 마케팅 커뮤니케이션(Integrated Marketing Communication)'을 추진하고 있습니다.

## KT 브랜드 슬로건

KT는 그룹/기업 브랜드 슬로건인 '피플. 테크놀로지.(PEOPLE. TECHNOLOGY.)'를 통해 '국민과 고객을 위한 혁신기술 기업'을 지향하는 KT 브랜드 아이덴티티를 표현하고, 이를 KT 그룹 전체의 경영활동과 기업문화, 상품·서비스 개발, 고객 커뮤니케이션에 일관되게 적용하고 있습니다. 이러한 통합 마케팅 전략을 통해 '전통 통신기업' 이미지에서 탈피해 '5G', 'AI' 등 미래 성장사업 중심의 혁신기술 기업으로 KT 브랜드 이미지에 대한 고객 인식이 변화하고 있습니다.

## 혁신적인 브랜드 캠페인

'Hi Five KT 5G' 캠페인  
재난안전망편 광고



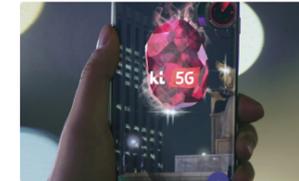
'당신의 초능력 KT 5G' 캠페인



'ON 식당'



5G 체험 프로모션 '캐치히어로즈'



광화문광장 KT 5G 체험관



### 실감형 캠페인으로 5G시대 선도

2018년에는 새로운 5G 캠페인 'Hi Five KT 5G' 캠페인을 진행하며, 평창에 이어 대한민국 전역에서 고객이 KT 5G를 경험하는 모습을 통해 먼 미래 체험이 아닌 바로 지금 경험할 수 있는 KT 5G 기술의 자신감과 진정성을 표현했습니다. 또한 디지털 동영상 제작과 MCN 채널 확대, 고객 체험형 프로모션과 디자인 굿즈/캐릭터 커뮤니케이션 강화 등 고객 소통과 체험을 강화한 전방위적 통합마케팅을 추진했습니다. 그 결과 KT는 5G 하면 가장 먼저 떠오르는 기업으로 2018년에 이어 2019년에도 지속 선정되며 압도적인 5G TOM 1위를 유지하며 대한민국 5G 리더로서 자리매김하였습니다.

5G가 상용화된 2019년에는 본격적인 5G 시대 개막에 맞춰 '당신의 초능력 KT 5G' 캠페인을 시작하였습니다. 5G 스마트폰 출시로 고객들이 5G 서비스를 직접 보고 느끼고 경험할 수 있게 됨에 따라 KT 5G 서비스를 통한 놀라운 혜택과 생활의 변화를 '원하는 무엇이든 가능하게 하는 당신의 초능력'으로 표현했습니다.

### 5G 서비스 고객 참여 캠페인

KT의 혁신 기술과 서비스를 통해 달라지는 생활의 변화와 혜택을 고객들이 공감할 수 있도록 다양한 고객 체험 프로모션을 진행했습니다. 2018년에는 '세계 최초 5G 올림픽을 이산화하기 위해 'KT 5G 라면'을 출시하고, '데이터/로밍 ON' 요금 출시 홍보를 위해 다양한 국가의 음식을 무제한 제공하는 'ON 식당'을 오픈하는 등 고객들이 KT의 기술과 서비스를 친숙하게 체험할 수 있도록 차별화된 체험형 프로모션을 실시해 큰 호응과 참여를 이끌어냈습니다.

또한 '키즈랜드 캐릭터 운동회', 'Y 스트리트 페스티벌', '지상군 페스티벌', '자라섬 페스티벌', '러시아 월드컵 거리응원전' 등 다양한 고객층들을 대상으로 시즌별 체험 프로모션을 실시해 서비스 홍보와 함께, KT 브랜드의 인식 제고와 혁신 기술의 대중화를 선도했습니다. 2019년에는 광화문 광장에 다양한 KT 5G 기술을 체험할 수 있는 초대형 5G 체험관을 열고, KT의 전국 5G 커버리지를 체험하는 참여형 AR 앱 '캐치 히어로즈'를 진행하는 등 다양한 고객 참여 이벤트를 지속하고 있습니다.

### 브랜드 성과창출

KT 브랜드는 국내외를 대표하는 각종 브랜드 어워드와 광고제는 물론 대표 디자인 어워드에서 좋은 평가를 받으며 대외적으로 인정받고 있습니다.

### 주요 브랜드 수상실적

<b>광고</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>제 16회 서울영상광고제 은상 (KT 5G 재난안전망편)</li> </ul>	<b>디자인</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>제7회 잇어워드(it-Award) 본상 수상 (Brand Identity 부문)</li> <li>독일 iF 디자인 어워드 Winner 수상 (Brand Identity 부문)</li> </ul>
<b>디지털</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2018 &amp;AWARD 광고제 금상 (KT 멤버십편)</li> </ul>	<b>BM 연계</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2018 대한민국 브랜드 명예의 전당 (기가인터넷/ 기가지니/ 올레tv)</li> </ul>

# 환경 리더십 확보

<https://corp.kt.com/html/sustain/environmental/environmental.html>



## KT's View

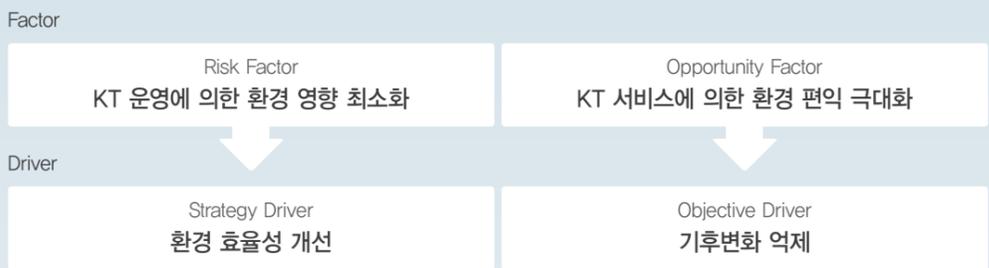
기후변화, 에너지 부족, 자원 고갈 등 오늘날 세계가 당면하고 있는 환경 이슈는 기업에게 새로운 도전과 비즈니스 기회로 부상하고 있습니다. KT는 'Carbon Impact 2030'이라는 친환경경영 전략 아래 ICT 역량을 집중하여 기업활동 전 과정의 환경 효율성을 개선하는 한편, 친환경 ICT 융합 서비스를 통해 전 지구적인 기후변화를 억제하는 Convergence Builder로 발돋움하려 합니다.

## 환경경영 비전 및 추진체계

### 환경경영 비전



### 환경경영 실행 전략



### 5대 환경경영 아젠다



### 2018 Performance Evaluation

2년 2018년 CDP '명예의 전당' 2년 연속 편입	402% 2018년 태양광 발전량 전년도 대비 상승률	11.0% 2018년 폐기물 배출량 전년도 대비 감축률
--------------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------

## 환경경영 추진체계 강화



### 환경경영 추진 체계

KT 환경경영 정책

[https://corp.kt.com/data/sustain/KT\\_Environmental\\_Management\\_Policy.pdf](https://corp.kt.com/data/sustain/KT_Environmental_Management_Policy.pdf)

### Management Strategy

KT는 'CARBON IMPACT 2030'이라는 환경경영 비전을 목표로 KT 사업운영 시 발생하는 환경 영향을 최소화하는 한편, KT 친환경 서비스를 통한 환경 편익을 극대화하기 위해 노력하고 있습니다. KT는 혁신기술을 통해 자연과 인간, 환경 보호와 경제 발전의 양립을 실현함으로써 지속가능한 인류의 터전을 창조하고자 합니다.

### 환경경영 정책

KT는 환경적 책임을 다하고 친환경 ICT를 기업의 신성장 동력으로 육성하기 위해 2017년 'KT 환경경영 정책'을 수립·공표하였습니다. 본 정책을 통해 KT는 기업운영 및 밸류체인 전반에서 발생할 수 있는 부정적인 환경영향을 최소화하고 KT 비즈니스를 통한 긍정적인 환경영향을 최대화하기 위해 5대 환경경영 어젠다를 정립하고 이를 실행해 나가고 있습니다.

### 환경경영 추진 조직

KT는 2016년 4월 이사회 내 '지속가능경영위원회' 설치 이후 보다 전략적이고 내실 있는 환경경영을 체계적으로 추진하고 있으며 위원회 산하에 환경경영위원회를 운영하여 전사적인 실행력을 높였습니다. 또한, 'Carbon Impact 2030' 전략을 효과적으로 실행하기 위해 2017년 4월, 환경경영위원회를 기후변화 대응, 에너지·자원 효율성, 친환경 SCM, 에너지 ICT 서비스의 총 4개 부과로 확대 개편하였습니다. 환경경영위원회는 연중 정기적으로 개최되며 수시 분과협의회를 통해 친환경경영 관련 주요 이슈를 전사적 관점에서 논의하고 실행 전략을 수립하는 역할을 수행하고 있습니다.

### 환경경영 추진 조직



2018년 CDP '명예의 전당'  
2년 연속 편입



### 환경경영 선도

KT는 2018년 기업의 환경경영 수준을 평가하는 CDP(Carbon Disclosure Project)에서 국내 통신업계 최초로 2년 연속 '명예의 전당'에 선정되었습니다. CDP는 전 세계 주요 상장기업의 기후변화 대응 수준을 평가하는 글로벌 지표이며, 명예의 전당은 5년 연속 최상위 5개 기업을 선정된 기업에게만 부여되는 최고의 영예입니다. 2018년 평가에서 KT는 기후변화 대응 전략, 온실가스 감축 노력, 온실가스 관리, 친환경 신사업 추진 등 전 영역에서 고루 높은 점수를 획득하여 환경경영 글로벌 리더 기업으로 인정받았습니다.



KT Air Map Korea

### KT, 국내 최초 빅데이터 기반 미세먼지 앱 출시

KT는 국민 누구나 정확한 미세먼지 정보를 실시간으로 확인하고 피해를 예방할 수 있도록 IoT 기반의 실시간 공기질 측정 및 미세먼지 빅데이터 플랫폼을 운영하고 있습니다. 특히 2019년 2월에는 국내 최초로 빅데이터 분석과 사물인터넷 솔루션을 활용한 맞춤형 미세먼지 정보앱 'Air Map Korea'를 출시하였습니다. 'Air Map Korea'는 KT가 지난 2년간 구축한 2천여 개 자체 측정망을 통해 구축한 미세먼지 빅데이터를 기반으로 10분 간격으로 업데이트된 정보를 제공하며 올해 하반기까지 총 7,500 개의 이동형 관측센서를 추가하여 총 10,000대의 측정망을 확보해 보다 정확한 정보를 전달할 계획입니다.

## 환경영향 최소화 및 효율성 강화



### 기후변화 대응

장기 온실가스 감축 목표

2030년까지 2007년 온실가스 배출량 대비 35% 감축



KT 온실가스 모니터링 시스템 구축



### 에너지 효율성 향상

KT 태양광 발전시설



### Management Strategy

미래 시대를 선도하는 ICT 기업으로 거듭나기 위해, KT는 적극적인 기후변화 대응전략을 기반으로 ICT 기술 혁신을 통한 에너지 효율화 역량을 강화하고 있습니다. 또한, 다각적인 에너지 절감 사업을 추진함과 동시에 자원 보전과 비용 절감을 위해 자원 효율성을 향상할 수 있는 관리 및 측정 체계를 구축하여 운영하고 있습니다.

### 탄소경영 목표 및 전략

KT는 'Carbon Impact 2030' 전략을 달성하고 국가 온실가스 감축 목표 달성에 기여하기 위해 2030년까지 2007년 KT 온실가스 배출량 대비 35% 감축을 목표로 탄소경영 전략을 추진해 나가고 있습니다. 이는 2015년 12월 파리 기후변화총회(COP21)에서 설정된 국가 온실가스 감축 목표인 '2030년까지 BAU(Business As Usual) 대비 37% 감축에 선도적으로 협력하고 지구 온도 2℃ 상승 억제에 기여하기 위함입니다. 중장기 온실가스 감축 목표 달성을 앞당기기 위해 KT는 환경경영위원회를 중심으로 조직별 연간 과제를 발굴하여 감축 목표를 수립하고 에너지 절감에 대한 부서 간 역할과 책임(R&R)을 확립했습니다.

### 탄소경영 선도

KT는 전사 온실가스 배출량을 체계적으로 관리하기 위해 2010년 국내 통신업계 최초로 온실가스 인벤토리 시스템을 구축하였습니다. 2013년부터 온실가스 관리범위를 기타 간접 온실가스 배출량(Scope III)까지 대폭 확대하여 관리함으로써 글로벌 1등 친환경 기업으로 자리매김하고 있습니다. 특히, 매년 국가로부터 인증받은 검증 기관으로부터 Scope 1,2,3 전체에 대한 배출량 산정 방법론 및 배출량을 검증받음으로써 데이터에 대한 신뢰성을 확보하고 있습니다. 2018년에는 전국 사옥을 대상으로 실시간 온실가스 배출량 모니터링 시스템을 구축하였으며, 이를 활용하여 에너지 낭비 요소 식별 및 에너지 절감 아이템 발굴은 물론, 온실가스 감축 목표 달성 현황을 모니터링하고 있습니다.

### 에너지 효율화

각종 스마트기기의 증가로 인한 트래픽의 급격한 증가와 5G 시대에 폭발적으로 늘어날 IoT 기기들의 영향으로 통신 설비들이 소비하는 에너지 또한 함께 증가할 것으로 예상됩니다. KT는 네트워크 에너지 효율화, 업무용 전기차 도입, 그린 IDC 구축 등 각종 친환경 첨단 기술을 적용하여 에너지 효율성 증대를 위해 노력하고 있습니다. 또한, KT는 네트워크 에너지 절감을 위해 네트워크 운영 최적화, 외기 도입, 고효율 장비 교체 등 에너지 효율화를 시행하고 있습니다.

### 에너지 사용량

구분	단위	2015	2016	2017	2018
총 에너지사용량	MWh	2,472,342	2,441,382	2,498,960	2,477,078
매출액 대비 에너지 집약도	MWh/억 원	11.096	10.734	10.685	10.559
총 재생에너지 구매량 및 생산량	MWh	624	580	2,060	8,283
총 에너지 비용	억 원	3,123.55	3,081.90	3,071.39	3,048.37

### 신재생에너지 확대

아울러 KT는 2011년 국내 통신업계 최초로 강릉수신소 부지(1만 9,720m<sup>2</sup>)를 이용해 태양광발전소를 구축한 이래 지속적으로 신재생에너지 설비 투자를 전개해왔습니다. 2018년에는 태양광 발전설비를 대규모 확충하여 2017년 대비 약 4배 증가한 8,283 MWh의 전기를 생산하였습니다.

### KT 태양광 발전 성과

발전량	(단위: MWh)	발전규모	(단위: kW)
2018	8,283.0	2018	7,350.6
2017	2,059.8	2017	6,043.8
2016	597.1	2016	1,076.0

## 온실가스 감축

### 직간접 온실가스 배출량(Scope 1 & 2)

KT는 매년 전사 온실가스 배출량을 산정하여 정부에 보고함으로써 '저탄소 녹색성장 기본법'에 의한 기업의 온실가스 배출량(Scope 1 & 2) 관리 의무를 성실히 이행하고 있습니다. 보고 대상 범위는 KT의 경영통제권 안에 있는 모든 시설로 전국에 산재되어 있는 건물과 전진배치사업장, 기지국, 중계기 등 모든 통신시설이 포함됩니다. Scope 1 배출량은 KT 사옥의 난방에너지, 업무용 차량 운행 등에서 발생하며 Scope 2 배출량은 유무선 네트워크 장비, IDC 등 전사 전기 사용에 의해 발생합니다. 2018년 KT 온실가스 배출량(Scope 1 & 2)은 1,106,333 tCO<sub>2</sub>eq이며 2007년 배출량 대비 13% 감축했습니다.

### 직접/간접 온실가스 배출량(Scope 1 & 2)

구분	단위	2015	2016	2017	2018
직접 온실가스 배출량(Scope I)	tCO <sub>2</sub> eq	41,355	41,368	41,373	38,482
간접 온실가스 배출량(Scope II)	tCO <sub>2</sub> eq	1,054,698	1,043,152	1,069,714	1,067,851
합계	tCO <sub>2</sub> eq	1,096,053	1,084,520	1,111,087	1,106,333
매출액 대비 온실가스 집약도	tCO <sub>2</sub> eq/억 원	4.919	4.768	4.751	4.716

### 기타간접 온실가스 배출량(Scope 3)

기타 간접 온실가스(Scope 3)란 경영활동과 관련하여 간접적으로 배출된 온실가스를 말합니다. KT는 이를 배출원의 종류에 따라 공급망 단계 배출량, 사용 단계 배출량, 기타 Scope 3 배출량의 3대 분야로 구분하여 관리하고 있습니다. 공급망 단계 배출량은 KT에 납품될 제품이 협력사에서 생산되는 과정에서 발생한 온실가스를 말하며, 사용단계 배출량은 KT의 일반 소비자용 B2C 제품 및 서비스를 이용하는 과정에서 발생하는 온실가스 배출량입니다. 또한, 기타 Scope 3 배출량은 KT의 임직원 사내에서 사용하는 용수, 폐기물 처리, 출퇴근 및 출장으로 인해 발생하는 온실가스 배출량입니다.

### 기타 간접 온실가스 배출량(Scope 3)

(단위: tCO<sub>2</sub>eq)

구분	2015	2016	2017	2018	
공급망 단계	32,499	19,803	14,679	15,795	
사용 단계	482,073	291,784	327,961	360,089	
기타 Scope 3	용수 사용	918	785	698	642
	폐기물 처리	2,831	3,900	3,985	3,862
	임직원 출장	5,000	4,070	5,569	6,165
	임직원 출퇴근	23,692	23,798	21,859	21,300
합계	547,014	344,140	374,752	407,853	

### 사회적 온실가스 배출량

KT는 내부적인 온실가스 배출량 감축에서 한 발 더 나아가 혁신 ICT 기술을 통한 친환경 서비스를 통해 국가 온실가스 감축에 기여하고자 노력하고 있습니다. 2018년 한 해 동안 에너지 효율화 사업 등 KT의 친환경 서비스를 통해 발생한 사회적 온실가스 감축량은 222,190tCO<sub>2</sub>eq입니다.

KT는 자원 사용 및 재활용 극대화를 통해 환경적, 경제적 편익을 동시에 추구하고 있습니다. 이를 통해 2018년에는 2017년 대비 폐기물 배출량이 11.0% 감소하였습니다. 나아가 사옥 내 자동 물내림 비데, 절수장치 활용과 유출수의 재활용 등을 통해 수자원 사용량 절감을 위해 노력하고 있습니다. 2018년 KT 용수사용량은 1,934,087톤으로 2017년 대비 8% 감소하였습니다.

### 폐기물 배출량 및 용수 사용량

구분	단위	2015	2016	2017	2018
총 폐기물 발생량	톤	38,476	26,688	25,701	23,186
생활폐기물	톤	7,667	7,466	6,548	6,280
통신폐기물	톤	12,335	14,303	13,647	12,025
건축폐기물	톤	18,475	4,919	5,506	4,881
총 폐기물 재활용량	톤	33,594	21,926	21,122	19,109
총 폐기물 배출량	톤	4,883	4,762	4,578	4,077
폐기물 재활용 비율	%	87.3%	82.2%	82.2%	82.4%
총 용수 사용량	천톤	2,766	2,364	2,103	1,934

## 자원 효율성 강화

2018년 폐기물 배출량  
전년도 대비 감축률



2018년 용수사용량  
전년도 대비 감축률



# 인재 육성 및 개발

<https://corp.kt.com/html/sustain/tealent/tealent.html>



## KT's View

임직원은 기업의 비전과 목표를 함께 실현해 나아갈 영원한 동반자입니다. KT는 체계적인 인재 육성을 통해 임직원이 글로벌 인재로 성장할 수 있도록 돕는 한편, 일과 삶을 균형 있게 유지할 수 있도록 다양한 복지제도를 운영하고 있습니다. KT는 기업가치를 향상시키고 인류의 '삶의 질' 증진에 이바지하는 Great Work Place를 조성하기 위해 노력하고 있습니다.

## 인재육성 비전 및 추진체계

### KT 인재상

**기본과 원칙에 충실하며 고객 가치 실현을 위해 끊임없이 소통하며 근성을 가지고 도전하는 KT인**

끊임없이 도전하는 인재	벽 없이 소통하는 인재	고객을 존중하는 인재	기본과 원칙을 지키는 인재
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 시련과 역경에 굴하지 않고 목표를 향해 끊임없이 도전하여 최고의 수준을 달성한다.</li> <li>· 변화와 혁신을 선도하여 차별화된 서비스를 구현한다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 동료 간 적극적으로 소통하여 서로의 성장과 발전을 위해 끊임없이 노력한다.</li> <li>· KT의 성공을 위해 상호 협력하여 시너지를 창출한다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 모든 업무 수행에서 고객의 이익과 만족을 먼저 생각한다.</li> <li>· 고객을 존중하고, 고객과의 약속을 반드시 지킨다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 회사의 주인은 나라는 생각으로 자부심을 갖고 업무를 수행한다.</li> <li>· 윤리적 판단에 따라 행동하며 결과에 대해 책임을 진다.</li> </ul>

### 인재 육성 및 개발 활동

우수인재 선발	혁신 역량 강화	공정한 평가와 보상	임직원 행복 추구
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 공정한 채용 실시</li> <li>· 인적 다양성 확보</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 혁신 인재 역량 강화</li> <li>· 평가·보상을 통한 인재 역량 극대화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 평가·보상체계의 공정성 강화</li> <li>· 투명한 승진제도</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 복리후생 제도 확대</li> <li>· 건강 지원</li> <li>· 자녀 양육 부담 경감</li> <li>· 노사관계 신뢰 구축</li> </ul>

### 2018 Performance Evaluation

<b>39.5%</b> 신규 채용 시 여성 직원 비율	<b>83.44</b> 시간 임직원 1인당 평균 교육시간	<b>85.0</b> 점 임직원 만족도 조사 결과
----------------------------------	------------------------------------	--------------------------------

## 우수인재 확보



### Management Strategy

KT는 '기본과 원칙에 충실하며 고객 가치 실현을 위해 끊임없이 소통하며 근성을 가지고 도전하는 KT인'이라는 인재상을 정립하고 이에 적합한 인재를 적극적으로 채용하고 있습니다. 또한, 인재개발 프로그램을 통해 직원 스스로 역량을 최대한 발휘할 수 있는 능력 중심의 조직 문화를 구축하고 있습니다.

## 우수인재 채용 확대

2018년 KT 신규 채용인원



KT 스타오디션 포스터



2018년 여성 관리자 비율



### KT 인재상

KT는 인재 육성이 곧 기업의 경쟁력과 직결된다는 확고한 믿음을 가지고 있으며, 공정하고 투명한 인재 확보 절차를 통해 인재상에 적합한 우수 인재를 적극적으로 발굴하여 채용하고 있습니다. KT는 공정한 인사제도를 토대로 채용한 인재를 직무별로 배치하고 인재개발 프로그램과 관련 교육을 통해 직원 스스로 역량을 최대한 발휘할 수 있도록 장려합니다.

### 인재 채용 프로그램

KT는 4차 산업혁명 시대를 주도할 역량있는 우수인재를 발굴하기 위해 공정하고 투명한 절차를 수립하여 직무역량 중심으로 인재를 선발하고 있습니다. 2018년에는 정부 청년 일자리창출 정책에 발맞춰 2017년 대비 14% 증가한 570명을 신규 채용하였습니다. 또한 KT는 채용의 공정성과 투명성을 높이기 위해 '블라인드 면접'을 실시하고 있습니다. 면접 시 개인정보 항목을 모두 블라인드 처리하여, 역량 중심으로 인재를 선발하고 있습니다.

아울러 KT는 차별화된 열린채용 방식인 'KT 스타오디션'도 지속적으로 시행하고 있습니다. 2014년 처음 도입한 'KT 스타오디션'은 일체의 스펙을 배제하고 직무관련 전문성과 경험을 5분 동안 자유롭게 표현할 수 있는 KT만의 열린채용 전형입니다. 해당 전형에서 선발된 지원자에게는 정공채 지원 시 서류전형 면제 혜택이 부여됩니다. 서류전형 면제 이후 다른 신입공채 지원자들과 동일하게 인적성검사와 면접전형을 거친 후 채용되며 입사 후 실제 업무수행 과정에서 우수한 성과를 보이고 있습니다.

역량 중심 인재	지역 인재	글로벌 인재	인재 조기 채용
블라인드 채용방식인 'KT 스타오디션'을 통해 스펙을 배제한 채 직무와 연관된 경험과 포부를 공정하게 평가합니다.	지역 내 우수 인재를 발굴하기 위한 지역쿼터제를 도입하여 신입직원의 20% 이상을 지역 인재로 채용하고 있습니다.	매년 글로벌 현지 리크루팅을 통해 지속적으로 우수 인재를 채용하고 있습니다.	채용 전환형 인턴제를 도입하여 실무 역량이 검증된 인재를 먼저 채용하고 있습니다.

### 임직원 현황

(2018. 12. 31. 기준, 단위: 명)

구분	합계	남	여	여성 비율	
총 인원	23,764	19,634	4,130	17.38%	
관리자별	하위 관리자	13,041	10,418	2,623	20.11%
	중위 관리자	9,042	8,058	984	10.88%
	상위 관리자	334	306	28	8.38%
	소계	22,417	18,782	3,635	16.22%
부서별	사업부서	4,265	3,337	928	21.76%
	현업부서	18,037	15,308	2,729	15.13%
	지원부서	1,462	989	473	32.35%

구분	합계	남	여	소수자 비율	
다양성	장애인	500	484	16	2.10%
	보훈대상	1,158	1,052	106	4.87%
	고령자 (60세 이상)	65	56	9	0.27%
	외국인 직원	14	9	5	0.06%
소계	1,737	1,601	136	7.31%	

## 인재역량 개발 및 성과보상



### Management Strategy

5G 시대에는 새로운 성장기회를 발굴하고 이를 선도해 나가기 위해 그 어느 때보다 임직원의 역량 강화와 경쟁력 향상이 중요시되고 있습니다. KT는 고객을 최우선으로 생각하는 전문가로 성장할 수 있도록 다양하고 체계적인 육성 프로그램을 기반으로 임직원 역량 강화를 지원하고 있습니다.

### 임직원 역량 강화 체계

KT는 도전정신과 전문성을 겸비한 1등 인재 육성을 목표로 자부심과 근성으로 무장된 '1등 KT인', 미래성장사업을 견인할 '전문인력' 양성을 위해 노력하고 있습니다.

2018년에는 5G 시대를 준비하는 전문가 육성을 위해, B2B/플랫폼사업자 역량향상, 미래 신기술분야 스마트러닝 플랫폼을 강화하였습니다. 또한, '위기를 극복하는 강한 리더'와 '도전하는 인재양성' 프로그램으로 KT의 1등 성공 DNA를 내재화하였습니다. 임직원 1인당 평균 교육시간은 83.4시간으로 매년 증가 추세이며, 인당 집합교육은 연 1.7회, 온라인교육은 연 11편입니다.

B2B/플랫폼사업자로의 전환을 위한 역량혁신	미래 신기술분야 스마트러닝 플랫폼(KT-MOOC 등)	위기를 극복하는 강한 리더	도전하는 인재양성
맞춤형교육 118개 과정, 4,301명	KEP 10개 과정, 2,861명	KVP 33개 과정, 2,321명	KVP 15개 과정, 4,390명

\* KEP: KT Expert Program, KVP: KT Value-shared Program

### 핵심가치 교육

KT는 기업의 핵심가치를 내재화하기 위해 KT인으로서의 자긍심 강화 교육을 시행하고 있습니다. 신입 및 승격직원을 대상으로 그룹 일체감 강화, KT 가치공유 교육을 시행하고 있으며, 교육대상을 그룹사까지 확대하여 2018년에는 29개 그룹사 2,300명 승진자가 참여하였습니다. 승격자 교육은 그룹의 133년 역사인식과 미래사업을 익히며 국민기업 KT에 대한 로열티와 일체감을 강화하는데 주안점을 두고 있습니다.

### 리더 양성 교육

차세대 경영리더를 체계적으로 양성하기 위해 '그룹 경영리더 양성트랙', '그룹 임원워크숍' 등 계층별 리더십 프로그램을 운영하며, KT의 미래를 위한 Transformation 활동을 주도하는 리더를 육성하고 있습니다. 더 나아가, 5G를 중심으로 급변하는 글로벌 마켓에 통찰력을 갖고 대응하기 위해 그룹 고위임원을 대상으로 '글로벌 최고위과정'을 운영하는 한편, 리더 계층별 직책자 교육을 제공하여 리더십과 전문성을 향상시킬 수 있는 기회를 지속적으로 제공하고 있습니다.

### 전문가 양성 교육

역량기반의 직무전문가 양성을 위해 직무역량진단을 시행하고 있으며 진단 결과를 토대로 적합한 교육과정을 추천하는 맞춤형 교육 시스템을 운영하고 있습니다. 2018년에는 미래성장사업 분야 뿐만 아니라 전략/마케팅/글로벌 등 각 부서 주요 중심으로 총 79개 과정에 2,900명의 임직원이 교육에 참여하였습니다. 또한, 9 to 6 등 스마트한 업무수행을 위해 공통역량 교육을 재편했으며, 교육 참여 편의성 향상을 위해 오프라인 교육을 온라인 콘텐츠화하는 등 교육 운영 혁신을 지속하였습니다.



AI 아카데미

### KT, '4차산업아카데미' 무료 개설

KT는 4차산업혁명 분야의 우수한 전문인력을 양성하기 위해 맞춤형 무상교육 시스템인 '4차산업아카데미'를 개설하였습니다. '4차산업아카데미'는 2019년 6월부터 총 10주에 걸쳐 운영되며 모집분야는 AI 소프트웨어 개발, 5G 통신 인프라 기술, 정보통신기술 융합컨설팅, 스마트에너지 등 4개 분야입니다.

상/하반기 2회에 걸쳐 150여 명의 교육생을 선발할 계획이며 4년제 대학졸업자 및 졸업 예정자가 지원할 수 있습니다. 본 아카데미는 기존에 인공지능 분야에서 운영되던 'AI 아카데미'를 확대 운영하는 것으로, 이미 선발되어 교육을 이수받은 27명 중 78%가 취업 또는 창업에 성공하는 등 혁신기술 분야의 실무형 인재 양성에 크게 기여하고 있습니다.

### 주요 역량 강화 프로그램

2018년 미래성장 분야 교육인원



'KT 1등 워크숍' 대한민국 지식대상 수상



### 인재 존중 및 성과보상

### 미래성장 리더 교육

KT는 2017년 AI 교육센터를 개소한 이래 AI 알고리즘 개발 역량에 필요한 실무교육을 제공하는 등 4차 산업혁명을 주도할 전문가 육성을 위해 노력을 집중하고 있습니다. 2018년에는 AI, 블록체인, 빅데이터 등 미래성장 분야 KT 인력육성을 위하여 1,171명을 교육하였으며, 사외 취업준비생을 대상으로 AI 아카데미를 운영하여 6개월간 전문인력 27명을 양성하였습니다. 또한 미래 신성장 사업에 대한 전 직원의 관심과 역량을 높이고자 IoT, 빅데이터, AI 등 미래사업을 주제로 사내·외 전문가를 초빙한 '1등 학습조직 지식콘서트'를 개최하였습니다. 앞으로도 미래성장분야 인력 육성을 지속적으로 수행하고 취업준비생 대상의 4차 산업 아카데미 교육을 확대 제공할 계획입니다.

### 여성리더 역량개발

KT의 여성 관리자 비율은 16.22%이며 여성 상위관리자 비율은 8.38%입니다. 숫자 상의 비율 자체는 높지 않지만 업의 특성상 전체 임직원 중 여성이 차지하는 비율이 17.38%이므로 총 임직원 수를 고려할 때 여성 대비 관리자 및 임원 비율이 낮은 편은 아닙니다. KT는 장기적으로 여성직원 비율을 높이고자 노력하고 있으며, 더 많은 여성들을 리더로 육성하기 위해 여성 멘토링 등 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다. 또한 여성 팀장급 직원에게 파견교육을 지원하고 있으며 '경영리더 양성과정'에 2018년도에는 182명 중 61명(34%)의 여성리더 후보자가 참여하였습니다.

### 소통·협업·임파워먼트

2014년부터 시작된 '1등 워크숍'은 KT를 대표하는 소통·협업·임파워먼트 도구이자 경영혁신 실천 플랫폼으로서 도입기를 넘어 KT 그룹 내부의 일하는 방식으로 완전히 정착되었습니다. 현장의 문제 해결을 모든 변화의 출발점으로 삼아 직위와 직책에 관계없이 1박 2일의 수평적인 토론을 통해 개선안을 제안하면 즉시 의사결정하는 KT만의 혁신적인 플랫폼입니다. '1등 워크숍'은 행정안전부 주관 '대한민국 지식대상'에서 '대통령상'을 수상하며 대외적으로 인정받고 있습니다. KT그룹의 소통/협업 도구이자 경영혁신 플랫폼인 '1등 워크숍'은 2018년에만 1,064개 여건대에 대해 총 18,893명이 참여하며 혁신의 속도를 높여가고 있습니다.

### 임직원 다양성과 기회존중

KT는 다양성 측면에서 여성인력 비율을 높이기 위해 채용 과정에서 직무역량과 관계없는 성별은 블라인드 처리하고 있으며, 대졸 신입채용에서 2017년도에는 35%, 2018년에는 38%의 여성 직원을 채용하였습니다. 아울러 KT는 장애인에게 양질의 안정된 일자리를 제공하기 위해 2018년 한국장애인고용공단과 '자회사형 장애인 표준사업장' 설립 협약을 체결하였으며, 2019년에 자회사형 표준사업장을 설립하였습니다. 향후 5G와 AI를 활용한 KT만의 차별화된 서비스를 발굴하여 장애인 고용 활성화를 위해 지속 노력할 예정입니다.

### 공정한 성과평가 및 보상

KT는 공정한 성과평가를 통해 우수 성과자를 우대하고 있습니다. 전 직원을 대상으로 개인별 목표관리 제도인 MbO(Management by Objectives)를 도입하고 있으며 다면평가를 실시하고 있습니다. 이러한 노력의 결과, 2018년 KT의 직원 이직률은 1% 수준으로 2018년 노동부에서 조사한 대기업 평균 이직률인 2.9%에 비해서도 현저히 낮은 수치입니다. 평가 결과 성과와 역량 중심으로 공정한 승진 심사가 이뤄지고 있습니다. 승진제도는 전 직원에게 동일하게 적용되는 마일리지 기준을 선별하는 '일반 승진'과 당해 탁월한 성과창출자를 선별하는 '발탁 승진'의 두 가지 범주로 나누어 운영하고 있습니다.

### 임직원 만족도

임직원 만족도 (단위: 점)



KT는 전 직원을 대상으로 매년 정기적인 임직원 만족도 조사를 실시함으로써 직급별, 성별, 연령별, 조직별 세부 만족도 수준을 측정하고 있습니다. 또한, 연간 추이 분석을 통해 임직원들의 니즈를 파악하고 내부 개선을 통해 임직원의 만족도를 향상시키기 위해 노력하고 있습니다. 2018년 결과는 전년 대비 3.0% 상승한 85.0점입니다.

구분	성별		조직별			직급별			
	남	여	사업부서	지원부서	현업부서	사원/대리	과장/차장	부장	상무보 이상
만족도	85.7	81.2	80.6	82.7	86.1	81.2	85.7	87.3	93.7

## 일과 삶의 균형 추구



### Management Strategy

임직원 개개인의 일과 삶이 이상적인 조화를 이룰 때 임직원이 행복한 삶을 누리고 기업의 생산성 또한 향상됩니다. KT는 임직원 스스로가 주인 의식을 갖고 창의력과 열정을 바탕으로 일에 몰입할 수 있는 환경을 조성함과 동시에 임직원이 삶과 가정에서 행복과 재미를 추구할 수 있도록 하기 위해 노력하고 있습니다.

## 혁신적인 근무환경

### 9ood Jo6(굿잡) 캠페인

KT만의 새로운 근무문화를 의미하는 명칭인 '굿잡(9oodjo6)'은 효율적이고 집중적인 일하는 방식을 통해 생산성 증대와 일과 삶의 균형(Work & Life Balance)을 실현하는 의미를 담고 있습니다. 2018년부터 효율적 근무문화 정착을 위해 근무시간 이후의 사내 업무 사이트의 접속을 차단하는 셧다운제를 실시하고 있습니다.

### 유연근무 프로그램

KT는 워킹맘이나 특수직군에서 근무하는 임직원이 원하는 시간에 출근해 근무할 수 있도록 다양한 유연근무 프로그램을 운영하고 있습니다. 2010년 재택근무제도를 도입한 이래 선택근로제, Core-Time근로제, 재량근로제 등의 유연근무 제도를 임직원들이 이용 중입니다. 또한 임신기, 육아기, 장애직원, 부양가족을 돌보아야 하는 직원들에게는 가족사랑유연근무 프로그램을 실시하고 있습니다.

### 유연근무 프로그램 이용 현황

(2018년 기준)

구분	적용대상	주요내용	월평균 이용자 수
재택근무	스텝부서	· 근무시간: 9시~18시(근무장소: 자택)	12명
선택근로제	전 직원	· 일 최소 4시간(11시~15시 필수), 주40시간(주말 제외) 자율근무	712명
Core-Time 근로제	전 직원	· 일 8시간, 출퇴근±2시간(시차출근제)	1,017명
재량근로제	연구개발, IT설계분석 직무	· 일 근무시간 제한 없음, 주40시간(일요일 제외)	24명
가족사랑유연근무제	임신기, 육아기, 장애직원, 부양가족 돌봄 필요 직원	· 일 최소 4시간(11시~15시 필수), 주40시간(주말 제외) 자율근무 · 재택근무 시 주3회 이하 사용	12명
계			1,777명

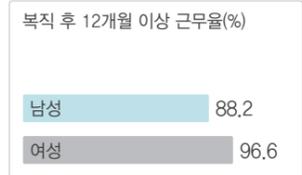
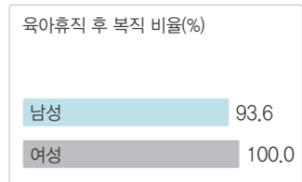
2018년 월평균 유연근무 인원



## 맞춤형 직원 케어링

### 여성 생애주기 케어링 프로그램

KT는 직원들이 임신 및 출산, 양육 시 안정적으로 회사 생활을 유지할 수 있도록 다양한 여성 생애주기 맞춤형 케어링 프로그램을 운영하고 있습니다. 육아휴직 후 여성의 복직 비율은 100%이며 안정적 일자리 유지를 의미하는 지표인 복직 후 12개월 이상 근무율은 96.6%입니다.



	<b>임신기</b>	· 의료비 지원, 태아검진 휴가 · 유연근로제: 일 최소 4시간, 주 40시간으로 출퇴근시간 조정 · 임신기 단축근무: 임신 12주 이내 혹은 36주 이후인 경우 가능(일 5시간 근무)
	<b>출산기</b>	· 산전후 휴가 및 출산지원금 제공 · 배우자 출산시 청원휴가 유급(10일) 사용 가능
	<b>집중육아기</b>	· 자동육아휴직제도: 출산 전후 휴가 신청시 육아휴직 통합 신청 가능(휴가 종료 후 휴직 전환) · 육아휴직 최대 2년 사용 가능(법정 육아휴직 1년) · 휴직기간 중 임금 인상을 적용 및 승진 불이익 방지
	<b>양육기</b>	· 근로시간 단축 · 직장보육시설 이용(3개 지역 8개 어린이집) · 학자금 지원 등

심리 상담센터 운영 현황(2018년 기준)

개인상담 1,022 건

팀상담 1,226 건

방문상담 393 건

스트레스 검사 17,516 명

### 건강관리 프로그램

KT는 쾌적하고 안전한 근무환경 조성을 위해 사무실 조명, 온도, 습도, 실내 공기질을 별도로 관리하고 있으며 임직원들의 신체 단련 및 건강 관리 프로그램을 제공하고 있습니다. 또한 정신건강 관리를 위한 심리 상담센터 운영을 통해 2018년 한 해 동안 개인상담 1,022건, 팀상담 1,226건, 방문상담 393건을 제공하였으며 17,516명이 스트레스 검사를 받았습니다.

### 휴가 및 휴직 프로그램

KT는 직원들이 가정생활에 충실할 수 있도록 연차를 최대 10회에 걸쳐 분할 사용할 수 있도록 하는 반차 휴가제도를 도입했으며 9ood jo6 캠페인을 통해 효율적 근무 문화를 정착하고자 합니다. 또한 가족 돌봄을 위해 최대 90일까지 사용가능한 법정 돌봄휴직을 최대 120일까지 연장하여 확대하였고 청원휴직과 연계하여 최대 1년까지 휴직이 가능토록 운영하고 있습니다.

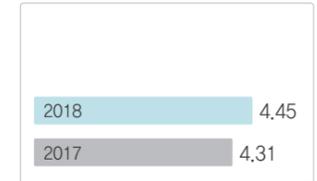
### 법정 기준 초과 출산휴가 제도

(2018년 기준)

구분	휴가유형	출산휴가 제도	인원 수
남	배우자 출산휴가	10일 사용 가능(법정 출산휴가 3일)	278명
여	출산 전후 휴가	70일 유급휴가 사용 가능(법정 출산휴가 60일)	88명

## 소통과 상생의 기업문화

고충처리 만족도 (단위: 점/5점 만점)



### 소통의 기업문화

KT는 임직원의 고충을 예방하고 처리할 수 있는 다양한 고충처리 채널을 운영하고 있습니다. 2018년 기준 현장 기관 252개소에 노사 대표로 구성된 '고충처리위원회'를 설치·운영하고 있습니다. 2015년 3월 개소한 '노사상생센터'는 이후 누적 1만2천여건의 고충을 처리한 전사 고충해소 컨트롤타워로 임직원 및 퇴직자의 고충을 접수부터 해소까지 원스톱으로 지원합니다. 노사상생센터는 언제 어디서나 편리하게 고충 사항을 접수할 수 있도록 전화(080-2580-119), 문자(1588-4936), 이메일(ki119@kt.com), 온라인 게시판(Kate 내 KT119노사상생센터 게시판) 등 다양한 채널을 운영하고 있습니다. 또한 매주 소식지 발행(2018년 총 45회)을 통해 임직원 애로사항의 근원적 해소를 위해 노력하고 있습니다.

### 리프레쉬 휴직 프로그램

KT는 임직원에게 자기개발 및 재충전의 기회를 제공하기 위해 장기 근속자를 대상으로 파격적인 리프레쉬 휴직 기회를 제공하고 있습니다. 업무성과가 높은 10년 이상 근속자는 6개월간의 장기 유급 휴직을 할 수 있으며, 이 기간을 활용해 자기개발, 여행, 어학공부 등 임직원이 원하는 활동을 자유롭게 할 수 있습니다.

특히, 이 기간은 근무의 연장으로 간주되어 근무 연수에 포함될 뿐만아니라 임직원으로서의 모든 복지 혜택이 유지됩니다. KT는 휴직 프로그램을 이용하는 임직원에게 불이익이 발생하지 않도록 휴직 기간 중에도 임금 인상을 적용하는 동시에 승진 시 불이익이 발생하지 않도록 조치하고 있습니다.

### 퇴직준비 프로그램

직원들이 제2의 인생과 노후를 대비할 수 있도록 전직 지원 프로그램인 'KT 라이프 플랜'을 운영하고 있습니다. 정년퇴직을 앞두고 있는 직원들에게 전직성향 자가진단 과정, 전문 창업/취업/귀농귀촌 교육, 1:1 컨설팅 등 전문교육 프로그램을 제공하고 있습니다. 2009년 국내 최초로 창업지원 휴직제도 도입 이후 매년 재직 중 창업에 도전하는 임직원을 지원하고 있습니다.

### 상생의 노사관계

KT는 노동조합 및 노동관계조정법 제5조와 단체협약 제3조에 따라 임직원의 자유로운 노동조합 가입과 노동조합 및 기타 대표기구 결성을 보장하고 있습니다. 단체협약에 의거하여 모든 직원이 입사와 동시에 조합원으로 가입되는 유니언숍(Union Shop) 제도를 채택하여 단체교섭에 의해 보호받는 임직원 비율은 100%입니다. 본인의 의사에 따라 자유롭게 탈퇴가 가능하며 2018년 12월 기준 노동조합 가입률은 77.83%입니다.

2018년에는 노사협의회와 노사상생협의회 등 총 60여 건의 노사간 협의를 통해 직원의 사기진작 및 복지증진 방안에 대해 논의하고 의결하였습니다.

# 전략적 사회공헌

<https://corp.kt.com/html/sustain/share/share.html>



## KT's View

KT는 사람을 향하는 따뜻한 혁신기술로 국내외 사회문제 해결을 위해 노력하고 있습니다.  
통신기업의 핵심역량인 ICT를 활용해 사람, 사회, 문화에 기여하는 전사적인 사회공헌 활동을 진행하고 있습니다.  
또한 UN 지속가능개발목표 실현에 적극적으로 동참함으로써, 인류발전과 사회의 포용적 성장을 위해 힘쓰고 있습니다.

## 사회공헌 비전 및 추진체계

### KT 기업 미션

# GiGAtopia

ICT를 기반으로 혁신적인 통신과 융합서비스를 제공, 국민의 편익을 도모하는 최고의 국민기업

“KT 핵심역량을 활용한 더 나은 미래 실현”

### KT 사회공헌 목표

### KT 사회공헌 전략

<p><b>Better People</b> 더 나은 사람</p>	<p><b>IT서포터즈</b> ·정보소외계층 대상 IT 교육 진행</p>	<p><b>드림스쿨/글로벌멘토링</b> ·ICT 기반의 양방향 교육 플랫폼 ·소외지역 아동과 외국인 유학생 간의 문화 및 언어 교류를 통한 멘토링 지원</p>	<p><b>장학사업</b> ·ICT 전문인재 양성</p> <p><b>사랑의 봉사단</b> ·KT그룹 임직원의 참여형 봉사활동</p>
<p><b>Better Society</b> 더 나은 사회</p>	<p><b>기가 스토리</b> ·5G 인프라와 맞춤형 ICT 솔루션으로 도서산간 지역의 생활환경 개선</p>	<p><b>동자희망나눔센터</b> ·쪽방촌 주민들의 자립·자활 지원</p>	<p><b>KT 꿈품센터</b> ·소외 아동 위해 전국 21개 KT 건물 내 공간과 교육 지원</p> <p><b>보편적 역무</b> ·기초 통신서비스 제공 및 취약계층 통신요금 감면</p>
<p><b>Better Life</b> 더 나은 삶</p>	<p><b>KT 체임버홀</b> ·클래식 음악 저변 확대를 위한 KT 체임버홀 운영 및 정기공연, 특별연주회 개최 ·수익금은 소리찾기 사업에 기부</p>	<p><b>청각장애 소리찾기</b> ·소통이 어려운 청각장애 아동을 지원하는 KT의 최장수 사회공헌</p>	

### 2018 Performance Evaluation

3,328,309 명

IT서포터즈 수혜인원(누적)

1,967 억 원

2018년 통신요금 감면액

129,002 명

2018년 사랑의 봉사단 수혜인원

## 사회공헌 추진체계

### Management Strategy

KT의 사회공헌은 5G 인프라와 ICT 기술 등 기업의 핵심 역량을 활용한 정보격차 해소 활동을 통해 지속가능한 사회를 구현하는 데에 초점이 맞춰져 있습니다.  
KT는 사람, 사회, 문화 3대 측면에서 다양한 활동을 국내외에서 진행함으로써 사회적 문제 해결에 기여하고, 더 나은 미래를 실현하고자 합니다.

## 사회공헌 추진 조직

KT는 2016년 4월, 이사회 내 위원회인 '지속가능경영위원회' 설치 이후, 보다 효율적이고 내실 있는 사회공헌 활동을 전사적으로 추진하고 있습니다. '지속가능경영위원회'에서는 사회공헌 관련 중요 의사결정을 담당하고 있으며, 산하의 그룹사회공헌위원회를 통해 KT그룹 차원의 통합적인 사회공헌 활동을 전개하고 있습니다. 또한 KT그룹 사회공헌위원회에서는 공익사업과 임직원봉사단, 사회공헌기금, 그룹 공동사업 발굴 등 그룹 사회공헌 이슈를 총괄 조정 및 운영하고 있습니다.

### 사회공헌 추진 조직



## UN SDGs 이행

KT는 인류의 보편적 문제와 지구의 환경적, 경제적, 사회적 문제를 해결하기 위한 글로벌 공동목표인 UN 지속가능개발목표를 실현하기 위해 노력하고 있습니다. UN SDGs는 KT뿐만 아니라, KT 그룹사 전체의 전반적 지속가능경영 활동과 근본적으로 연계되어 있습니다. 각 그룹사의 업(業)의 특성을 살린 다양한 사회공헌 프로그램은 UN SDGs의 목표에 매칭되어 있으며, 그룹사 간 공동 사회공헌 활동을 통해 시너지를 창출하고 있습니다.

### UN SDGs 목표별 KT그룹 사회공헌 프로그램

<p><b>KT그룹 사회공헌</b> × <b>UN SDGs</b></p> <p>KT는 UN SDGs 이행을 위해 노력하고 있습니다.</p>	<p><b>05 성 평등과 여성역량 강화</b> kt cs 두리모(미혼모) 지원</p>	<p><b>17 이행을 위한 파트너십</b> kt mhows 기프티쇼 공익캠페인, PlayD NGO와의 파트너십, kt service 북부 지역사회와의 사회공헌 파트너십</p>
<p><b>09 인프라와 산업화</b> kt skylife 사랑의 UHD 안테나, kt linkus 생활편의 공중전화</p>	<p><b>10 불평등 해소</b> kt is 독거노인 사랑잇기 말벗봉사, kt powertel 국민안전 무전 단말기 지원, kt sports 3색 나눔, kth 장애인·다문화 청소년 야구단 지원</p>	<p><b>04 교육의 질 보장</b> KT그룹 드림스쿨, KT IT서포터즈, KT 장학사업, KT 꿈품센터, kt sat 우주과학체험, kt ds IT 미래인재 양성 교육</p>
<p><b>01 빈곤의 퇴치</b> KT그룹 임직원 봉사단</p>	<p><b>08 경제성장과 일자리</b> kt ds 인도네시아 홀리스 청소년 자립 지원</p>	<p><b>11 지속가능한 도시</b> kt estate 사랑의 집 고치기</p>
<p><b>13 기후변화 대응</b> kt m&amp;s 기후변화 캠페인</p>	<p><b>02 기아 해소</b> BC카드 빨간밥차 nasmedia 하모니카</p>	<p><b>16 평화로운 사회와 제도</b> kt telecop 독도지킴이 후원 요금제</p>
<p><b>07 지속가능 에너지 보장</b> KT그룹 기가사랑방</p>	<p><b>15 육상생태계 보존</b> kt engcore 도시녹지보존, BC카드 페이퍼리스 숲 조성</p>	<p><b>03 보건 증진</b> KT 소리찾기, KT 감염병 확산방지 프로젝트</p>
<p><b>06 수자원과 위생</b> KT그룹 동자희망나눔센터</p>	<p><b>14 해양자원 보존</b> kt submarine 해양환경정화 활동</p>	

## 더 나은 사람 (Better People)



### Management Strategy

KT는 ICT를 기반으로 혁신적인 통신과 융합 서비스를 제공해, 국민의 편익을 도모하는 최고의 국민기업이라는 기업미션이자 경영철학을 사회공헌 영역까지 확대하여 실현하고 있습니다. 더 나은 미래는 사람으로부터 비롯된다는 신념 아래, KT는 국민기업으로서 누구나 평등한 기회를 보장받고 새로운 꿈을 꿀 수 있는 세상을 만들기 위해 노력하고 있습니다.

## IT서포터즈

IT서포터즈는 2007년 출범하여 올해로 12주년을 맞는 국내 최초의 프로보노(Probono) 활동입니다. 프로보노란 각 분야의 전문가들이 자신의 전문성을 활용해 사회적 약자와 소외계층을 돕는 활동을 말합니다. 전현직 KT 직원들이 전문 역량을 발휘하여 정보 취약계층을 대상으로 전국적으로 IT 교육을 실시하고 있습니다.

KT의 11개 그룹사가 참여하는 KT그룹 IT서포터즈는 '소프트웨어 진로체험교실' 등 미래형 IT 교육을 제공하고 있으며, 2018년 11월에는 교육부에서 시행하는 교육기부 우수기관으로 선정되어 프로그램의 우수성을 입증받기도 했습니다. 또한, 소프트웨어 교육에 대한 사회적 요구를 반영하여 도서산간 지역 아동들에게 IoT 기기를 직접 체험할 수 있는 기회를 확대하고 있습니다. 아울러 소외계층을 대상으로 정보격차 해소 활동 및 자활 자립을 지원하는 한편 정부 및 지자체와의 협업을 통해 국내 사회문제 개선을 주도하고 있습니다.

IT서포터즈 활동 현황 (2007~2018, 누적)



### KT그룹 IT서포터즈 주요 활동

<b>1. ICT 미래 시장 리딩 KT그룹 IT서포터즈</b>	<b>1. 고령화시대의 사회적 이슈인 치매예방 및 치매 인식 개선</b> 치매안심센터 및 보훈의료공단 연계 87회 교육(10,212명)	<b>2. 소프트웨어 진로체험 교실</b> 연계 미래형 IT 교육이 사급한 25개 초/중/고교 대상 소프트웨어 교육
<b>3. 기가 놀이터(찾아가는 IoT체험교실)</b> 정규 교육이 어려운 도서 산간지역 50개 학교 대상 AR/VR/SW 등 IoT 체험교실 342회 제공(4,054명)	<b>4. 4대 소외계층 디지털 격차 해소</b> 노인, 장애인, 저소득층, 농촌주민 등 4대 소외계층 72,792명을 대상으로 컴퓨터 스마트폰 활용법 등 교육을 통한 디지털 격차 해소 및 삶의 질 개선	<b>5. 취약계층 자립자활 능력 배양</b> 은퇴자 IT서포터즈(62명)와 함께 다문화 이주여성, 경력단절 여성 등 4,064명을 대상으로 사회진출 지원 IT 교육

드림스쿨은 지난 2013년 KT의 화상회의 시스템을 기반으로 구축한 양방향 ICT 교육 멘토링 플랫폼으로 취약계층, 아동, 청소년 대상 교육 격차 해소에 앞장서고 있습니다. 특히, 본 프로그램은 은퇴자 및 경력단절여성 등에게 멘토인 '드림티처'로서의 활동 기회를 부여하여 사회 참여기회를 제공하고 일자리 창출에 기여하고 있습니다. 앞으로도 아동 대상 인성교육과 다양한 재능을 보유한 은퇴자와 및 경력단절 여성의 사회참여를 확대해 나갈 계획입니다. 2018년까지 참여한 은퇴자 및 경력단절 여성은 518명이며 수혜인원은 194,418명입니다.

## KT 드림스쿨

드림스쿨 홈페이지

www.ktdreamschool.org

## KT 글로벌 멘토링

KT 글로벌멘토링 임자도 결연 캠프



## 장학 프로그램

장학금 수료식



글로벌 멘토링은 온라인 플랫폼인 'KT 드림스쿨'을 활용하는 멘토링 프로그램으로 도서·산간 지역 아동과 외국인 유학생을 연결하여 외국어 교육과 글로벌 문화 교육을 진행합니다. 2018년도에는 임자도, 백령도, 청학동, 교동도, 평창군 등 5개 도서산간 소외지역의 아동 70명에게 외국인 유학생 70명이 일대일로 매칭되어 외국어 수업 및 문화교류 프로그램을 실시하였습니다. 2018년까지 총 278명의 외국인 유학생이 참여하였으며 누적 교육횟수는 11,959회입니다.

글로벌 멘토링: 외국인 유학생		드림티처: 은퇴, 경력단절여성	
278 명 수혜인원(누적)	11,959 회 교육횟수(누적)	194,418 명 수혜인원(누적)	33,904 회 교육횟수(누적)

KT는 1988년부터 '미래창조인재 장학금', '노사 YOUTH 장학금', '사회혁신인재 장학금' 등 ICT 전문가 양성 및 사회적 다양성 인식 제고를 위한 장학 프로그램을 추진하고 있습니다. KT의 장학사업은 단순한 장학금 전달 차원을 넘어 멘토링을 제공하는 등 다각적으로 청소년의 꿈을 지원하고 있습니다.

### 2018년 추진 현황

구분	미래창조인재 장학금	사회혁신인재 장학금	노사 YOUTH 장학금
대상학교(개)	162	17	150
수혜인원(명)	631	72	207
수혜금액(백만 원)	659.1	148.1	298.4

## 사랑의 봉사단

2018 사랑의 봉사단 활동 실적

사회복지	513건
지역사회	75건
문화교육	51건
환경개선	43건
재난/기타	20건
합계	702건

KT 사랑의봉사단은 2001년부터 시작해 운영 중인 KT의 대표 임직원 참여형 사회공헌활동입니다. 임직원들이 자율적으로 봉사 프로그램을 기획하여 지역 아동센터 지원, 지역사회 취약계층 필수 물품 지원, 독거노인 무료 급식 봉사, 농어촌 일손 돕기, 복지관 시설 개선, 재난 재해지역 구호, KT 시설을 활용한 체험 교육 등 다양한 봉사활동을 전개하고 있습니다. 특히 사랑의 봉사단은 평상시에는 취약계층 지원을 위해 지역사회 환경개선 활동 중심으로 봉사활동을 진행하며, 국가적인 긴급 재난·재해 발생시에는 정부 공식 구호기관인 재해구호협회, 대한적십자사 등과 연계해 신속하게 재난현장에 봉사단을 투입하여 이재민 복구, 구호 작업을 현장 밀착형으로 실시하고 있습니다.

### 2018년 추진 현황



## 노사 나눔활동

UCC 베트남 다문화가족 교아원 방문봉사



노사랑 봉사활동



### 기업 간 노사공동 나눔협의체 UCC

KT는 더 큰 나눔을 위해 20개 기업 노사가 함께 참여하는 기업 간 노사공동 나눔 협의체인 UCC(Union Corporate Committee) 활동을 주도하며 상생의 노사문화와 나눔 확산에 앞장서고 있습니다. 2018년에는 UCC 평창총회 및 동계패럴림픽 개막식 응원에 함께 참여해, 국가적 여건에 회원사 노사가 동참하였으며, UN 경제사회이사회에서 '선도적 사회공헌모델'로 선정, 공식의견서로 채택된 바 있습니다. UCC는 7년 연속 베트남 글로벌 봉사활동을 진행하여 베트남 다문화가족 450여 명에게 가족 간의 만남과 추억을 선물하였습니다. 특히 다섯 가족 중 27명의 베트남 친정 방문을 통해 양 사돈 가족이 한자리에 모여 한국 전통혼례를 올리는 의미있는 활동도 진행했습니다.

### 노사랑

'노사랑'은 상생과 협력의 노사문화를 바탕으로 노·사가 함께 사회적 책임을 다하기 위한 KT그룹 노사만의 체계화된 상생협력 나눔활동입니다. 임직원의 나눔활동을 확산하기 위해 전국 159개의 실천위원회를 구성하여 운영하고 있으며, 임직원들이 자율적으로 연 8시간 이상 사회공헌 활동에 참여할 수 있도록 각 기관별 노사가 함께 '노사랑 실천위원회'를 운영하고 있습니다. 참여직원에게 봉사활동 1시간 당 1마일리지의 혜택을 주는 '나눔 마일리지' 제도를 운영하여, 지역 밀착형 사회공헌 활동을 더욱 활성화하고 있습니다.

## 더 나은 사회 (Better Society)



### Management Strategy

스마트폰, 인터넷 등 정보통신기술의 대중화로 지구촌은 어느 때보다 가까워지고 있으나 오히려 지역 간의 정보, 문화, 교육, 소득 격차는 더욱 벌어지고 있습니다. KT는 지역 격차에서 오는 불균형을 해결하고 누구나 정보통신기술의 혜택을 누릴 수 있도록 GiGA Story, 동자희망나눔센터, 꿈품센터를 중심으로 지역사회 활성화 프로젝트를 확대하고 있습니다.

### 기가 스토리

### 기가 스토리

GiGA Story는 KT 특유의 창의성과 혁신적인 아이디어로 추진 중인 대표 사회공헌 활동입니다. KT 통신 인프라를 활용하여 도서·산간지역 주민의 정보 격차를 해소하고 생활 환경을 개선하는 공유가치창출 프로젝트로 국제사회의 주목을 받고 있습니다. 국내에서는 2014년 10월 전남 신안군 임자도를 시작으로 경기 파주시 비무장지대 대성동 마을, 인천 옹진군 백령도, 경남 하동군 청학동, 인천 강화군 교동도, 평창 의아지 마을 등 6개 지역에서 추진하고 있습니다. 2019년에는 대성동 마을의 복지, 문화, 관광 분야에 5G를 접목해 '5G Village'로 혁신하는 등 주민들의 실질적인 니즈를 반영하여 5G 기술을 활용한 다양한 신규 솔루션을 새롭게 적용하고 있습니다.

### 기가 스토리 추진 성과

- 1. 임자 기가 아일랜드(2014년 10월)**  
ICT를 통한 교육, 문화, 의료 분야에서의 지역사회 활성화 도모
- 2. DMZ 대성동 기가 스쿨(2014년 11월)**  
UN 관할 비무장지대 학교 대상 첨단 스마트 러닝 환경 구축  
\* 대성동 5G Village 개소(2019년 6월)
- 3. 백령 기가 아일랜드(2015년 3월)**  
서해 최북단 접경 백령도의 안보, 경제 등 취약한 생활환경 개선
- 4. 청학동 기가 창조마을(2015년 7월)**  
국내 대표 전통 마을과 도시간 온라인을 통한 전통 문화 교류
- 5. 교동 기가 아일랜드(2017년 3월)**  
ICT 관광 플랫폼으로 휴전선 접경지역 경제 활성화
- 6. 평창 5G 빌리지(2018년 2월)**  
동계올림픽 개최지 평창의 의아지마을에 세계 최초 5G 서비스 적용, 관광 자원 활성화를 통한 지역 활성화



### 글로벌 기가스토리



### 글로벌 기가 스토리

KT가 국내에서 쌓은 기가 스토리 경험과 역량이 해외에서도 계속되고 있습니다. 2017년 4월 KT는 방글라데시 모헤시칼리(Moheshkali) 섬에 방글라데시 ICT부, 국제이주기구(IOM), 한국국제협력단(KOICA) 및 현지 비영리·비정부 단체 등과 협력하여 '방글라데시 기가 아일랜드' 프로젝트를 론칭했습니다. 기가 네트워크와 ICT 솔루션을 도입하여 통신, 교육, 의료, 경제 등 섬 주민들의 생활 수준 전반을 개선하였으며, 방글라데시 정부의 국가 개발 정책인 '디지털 방글라데시 2021'에 맞춰 ICT를 기반으로 현지 사회 문제 해결에 기여하였습니다.

2018년에는 UN 산하 국제이주기구(IOM), 방글라데시 정부와의 긴밀한 협조 속에 기 적용된 ICT 솔루션의 업그레이드, 현지 청년사업가 대상 전자상거래 교육 등 섬 주민 생활수준을 향상하기 위한 다양한 활동을 진행했습니다. 그 결과 UN HLPF(고위급 정치회담)에서 우수사례로 선정되는 등 디지털 역량을 통해 삶의 질이 향상된 국제적인 레퍼런스로서 자리 잡고 있습니다.

### KT 꿈품센터

2018년 꿈품 발표회



KT는 취약계층 아동들이 미래의 주역으로 바르게 성장할 수 있도록 주요 권역별 지역아동센터와 연계하여 KT 꿈품센터를 운영하고 있습니다. 2010년에 시작되어 올해로 10년째를 맞는 KT 꿈품센터는 전국 21개 지사 건물 내의 유휴공간을 활용하여 IPTV, 빔프로젝터, 스마트 패드, 전자책 등 다양한 IT 기기를 마련하고 아동을 대상으로 인성, 예체능, 영어, ICT 활용 등 다양한 교육을 제공하고 있습니다.

KT는 지역아동센터 아동들이 KT 꿈품센터에서 양질의 교육을 받을 수 있도록 다양한 기관과 협력을 하고 있으며, 매년 센터 별로 악기/뮤지컬/스피치 등 재능개발 성과를 공유하는 '꿈품 발표회'를 개최하고 있습니다. 또한 아이들의 동기부여를 위해 매년 꿈품 장학생을 선발하여 장학금을 지급하고 있으며 2018년에는 39명의 아동에게 총 1,170만 원의 장학금을 전달했습니다. 2018년 한 해 동안 전국 5,431개의 지역아동센터에서 총 57,204명의 아동이 교육 혜택을 제공받았습니다.

### 동자희망나눔센터

동자희망나눔센터 4주년 기념행사



KT는 2013년부터 서울의 대표적인 쪽방촌인 용산구 동자동의 주민 1,099명을 대상으로 IT 교육과 봉사활동을 진행하고 있습니다. 이 과정에서 KT는 주민들이 기초 생활의 불편함을 해소하고 편히 살 수 있는 공간이 절실히 필요하다는 점을 인식하였고, 2014년 6월 ICT 복합 문화공간인 '동자희망나눔센터'를 개관하였습니다.

동자희망나눔센터는 주민 편의시설을 비롯하여 IT 카페와 IPTV 룸 등의 문화시설을 갖추고 있으며, 이러한 공간을 활용해 IT 교육, 공예, 문화예술 강좌 등을 수시로 진행하고 있습니다. 특히 지역 일자리 창출을 위해 쪽방촌 주민들을 센터관리요원으로 선발하였으며 '희망나눔카페'와 '돌다릿골 빨래터'를 운영하여 쪽방 주민들의 삶을 지원하고 있습니다. 개소 이후 지역 전체에 긍정적인 변화가 확산되어 길거리 음주 등 경찰과 119 구급대의 출동이 빈번했던 동자동은 활기와 안정을 찾아가고 있습니다.

### 2018년 동자희망나눔센터 활동실적

주민 생활편의 개선	교육 프로그램 지원	문화·복지생활 지원	일자리 창출
사위실 16,393회, 세탁실 19,699회 이용	바둑·장기교실, 영화인문학, 캘리그라피 교육 1,164명 참가	IT 카페 8,227명 이용	쪽방촌 주민 바리스타 4명, 돌다릿골 빨래터 5명 채용

### 보편적 서비스 제공 및 요금 감면

'보편적 서비스'란 모든 이용자가 언제 어디서나 적절한 요금으로 제공받을 수 있는 기본적인 전기통신 서비스를 의미합니다. KT는 사회 통신망을 운영하는 국민기업으로서 사회적 책임을 이행하고자 시내전화, 공중전화, 도서통신, 선박무선, 특수번호(긴급통신용 전화) 등 기초 통신서비스를 제공하고 있으며 모든 국민들이 이용할 수 있도록 저렴한 요금 수준을 유지하고 있습니다. 또한 누구든지 지리적 위치, 소득 또는 장애 등을 이유로 요금이나 서비스 품질에 있어 차별당하지 않도록 세심하게 검토하고 있습니다.

### 유선전화 서비스

KT는 2018년 12월 말 기준으로 1,156만 명의 가입자에게 시내전화 서비스를 제공하였습니다. 또한 전국에 약 5.1만 대의 공중전화를 운영 중이며, 공중전화 부스를 안심부스로 교체하는 등 공공의 편익 향상을 위해 노력하고 있습니다. 아울러 육지와 섬 사이, 또는 섬과 섬 사이의 통신을 무선으로 매개하여 전국 약 500개 도서의 주민들을 연결하는 도서통신 서비스를 제공하고 있습니다.

### 긴급통신용 전화 서비스

KT는 사회질서 유지 및 인명의 안전을 위해 자사 유·무선 가입자로부터 발신된 범죠키고(112), 화재·죑난 키고(119) 등 긴급 특수번호 전화 서비스를 무료로 제공하고 있습니다. 또한 약 2,560척의 선박을 대상으로 선박 무선전화 서비스를 제공하고, 해상 죑난신호 접수 시 관계기관에 실시간으로 자동 통보하여 선박 안전에 기여하였습니다.

### 요금 감면 서비스

KT는 2018년 연간 약 242만 명의 장애인·저소득층의 시내전화, 이동전화, 초고속인터넷 등 서비스 이용에 대한 통신요금 1,967억 원을 감면하여 사회적 취약계층의 복지 증진에 기여하였습니다. 아울러, 2018년 7월 13일부터 만 65세 이상 어르신 중 기초연금수급자에 대한 이동전화 통신요금 감면을 제공하고 있습니다.

2018년 통신요금 감면액

1,967억 원

## 더 나은 삶 (Better Life)



### KT 청각장애 소리 찾기

캄보디아 원격진료



### Management Strategy

KT는 대한민국 국민과 세계 시민이 ICT를 통해 더 나은 삶을 누릴 수 있도록 다양한 사회공헌 활동을 진행하고 있습니다. 특히 음성을 전달하는 통신사업자의 고유의 업(業)에 기반하여 '소리'를 못 듣는 청각장애인과 '음악'이라는 문화 혜택을 누리지 못하는 이들을 위해 특히 노력하고 있습니다.

KT는 2003년부터 꾸준히 '소리찾기' 활동을 전개하면서 청각장애인들이 세상과 소통할 수 있도록 지원해 왔습니다. 저소득층 청각장애인 대상 인공와우 수술 및 보청기 지원으로 시작하여 2012년에는 연세의료원과 함께 'KT 꿈품교실'을 오픈하여 언어·놀이·미술·음악치료 등을 통한 재활 치료까지 지원하고 있습니다. 2018년에는 연세의료원과 함께 4명의 캄보디아 아이들에게 인공와우 수술을 지원했습니다. 2019년 캄보디아 프리영동 병원에 제2호 '꿈품교실'을 개소하여 인공와우 수술을 받은 아동들의 원격 재활치료가 진행 중입니다.

### 2018년 청각장애 소리찾기 사업 성과



### KT 체임버홀



KT가 통신을 넘어 고객의 마음을 움직이는 아름다운 소리로 나눔, 감동, 소통을 실천하고자 2009년 전문 클래식 공연 공간인 'KT 체임버홀'을 개관한지 올해로 10주년이 되었습니다. 음악의 감동을 일상 생활 속에서 가까이 전하고자 매월 첫째 주와 셋째 주 토요일마다 목동 KT체임버홀에서 KT 체임버 오케스트라의 수준 높은 정기공연이 개최되며 공연 수익금은 청각장애 아동의 난청 치료를 위해 사용되고 있습니다. 2018년에는 24회의 정기 연주회에 8,655명이 KT 체임버홀을 찾아 공연을 관람하였습니다. 지난 10년 동안 체임버오케스트라는 총 235회의 연주를 선보였으며 총 10만 여명의 관객을 맞이하였습니다. 특히 2018년 9월에는 부산본부 그룹 임직원 가족을 초청하여 찾아가는 클래식 공연을 진행하였고 1,400여명의 임직원 가족이 수준 높은 클래식 공연을 함께 즐기며 회사에 대한 자긍심과 로열티를 느낄 수 있었습니다.

### 장애인 자활지원

UAE 스마트팜 출범식



KT는 다양한 지원사업을 통해 장애인들의 사회적 자립에 기여하고 있습니다. 2016년 남양주에 구축된 장애인 맞춤형 스마트팜은 움직임이 불편한 장애인들이 작물을 재배할 수 있는 환경으로 현재 7명의 장애인들에게 일자리 및 재활 기회가 되고 있습니다. 2018년 11월에는 KT 장애인 스마트팜이 UAE에도 진출하였으며, AR 글라스와 ICT 센서를 통한 원격제어 기술을 활용하여 원거리에서도 UAE 장애인들의 작물 재배를 지속적으로 지원하고 있습니다.

또한 KT는 창업을 희망하는 장애인을 대상으로 2013년부터 '장애인 일자리 창출 자격증반'을 전국 각지에 운영하여 현재까지 273명의 ITQ 자격증 취득을 지원해 왔고, 2018년 'ICT 창업 캠프'를 진행하여 38명의 수료생과 3명의 창업자를 배출하였습니다. 아울러 전국의 5개 발달장애인훈련센터에 KT IT직업체험관을 운영하며, 발달장애 학생들이 직무를 체험할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다.

### 기업가치 제고 활동

KT는 지속가능경영단을 중심으로 기업가치를 제고하기 위한 사회공헌 활동을 지속적으로 추진하고 있습니다. 이를 위해 KT는 단순 자선단체 기부 비율을 점차 줄여가는 한편, KT의 ICT 역량을 활용하여 지역사회에 실질적인 도움을 줄 수 있는 직접적인 지역사회 투자 프로젝트를 발굴하여 추진함으로써 기업가치와 사회가치를 동시에 제고해나가기 위해 노력하고 있습니다.

(단위: 원)

구분	현금 기부	시간	물품 지원	관리비	계
NGO, ICT 산업 육성	6,847,334,520	0	0	0	6,847,334,520
지역사회 가치 제고	889,755	4,527,309,742	8,848,679,988	2,054,485,323	15,431,364,808
문화 및 스포츠 지원	0	0	4,617,577,189	0	4,617,577,189
합계	6,848,224,275	4,527,309,742	13,466,257,177	2,054,485,323	26,896,276,517

## KT, 글로벌 감염병 확산 방지 프로젝트 추진

### 주요 Milestone

- 2016년 6월**  
KT, UNGC Leaders Summit 2016 참여 감염병 아젠다 제시
- 2017년 5월**  
B20 Health Initiative Policy Paper 내 채택
- 2017년 5월**  
KT - 케냐 사파리콤, 감염병 프로젝트 케냐 적용 MOU
- 2018년 3월**  
KT, WEF 다보스 포럼에서 '글로벌 감염병 확산방지 플랫폼' 제안
- 2018년 9월**  
ITU Broadband Commission 감염병 대응 연구 보고서 발간
- 2018년 11월**  
KT - 가나 보건청(GHS)간 MOU 체결
- 2019년 3월**  
KT - 라오스 보건부 - KOFIH 3자간 MOU 체결

### 감염병 확산 방지 프로젝트란?

'글로벌 감염병 확산 방지 프로젝트(Global Epidemic Prevention Project: GEPP)'란 2016년 UN 글로벌콤팩트 회의에서 KT가 제안한 프로젝트입니다. 전 세계 이동전화 이용자의 해외 로밍 정보 및 위치 정보를 분석하여 감염병의 전파 경로를 정확하게 추적하고 인류의 생존을 위협하는 감염병의 확산을 조기에 차단하는 혁신적인 프로젝트입니다. ICT 기술을 활용하여 구체적인 방안을 제시함으로써 국제사회의 지지와 주목을 받고 있으며, 본 프로젝트를 통해 UN 지속가능발전목표 Goal 3 보건 증진을 이행하는 데 혁신적인 솔루션을 제공하고 있습니다.

KT의 모바일 데이터(로밍)를 활용해 고객 위치 데이터를 공익 목적으로 정부에 제공해, 정부에서는 실시간으로 감염병 오염 국가를 방문한 국민을 파악할 수 있게 됩니다. 이때 감염병 위험지역을 방문한 국민에게는 감염병 예방, 신고요령에 대한 맞춤형 SMS가 발송되게 됩니다.



### 국내 적용 현황

2016년 11월, KT는 질병관리본부와 ICT 기술을 활용하여 감염병 위험 국가에 방문한 국민에게 SMS로 감염병 위험 증상에 대한 정보를 제공하는 서비스를 성공적으로 론칭하였습니다. 2018년 메르스가 대한민국에 재발병했을 때, 정부의 실시간 모니터링 기능과 국민의 인지력 향상에 따른 행동 변화로 확진자 1명 외 추가 확산 및 사망 없이 38일 만에 신속하게 종식되었습니다. 이는 KT 주도로 통신 3사와 보건 당국이 공동 구축한 감염병 확산 방지 플랫폼 초기 대응 성공에 큰 기여를 한 것입니다.

### 해외 확산 현황

성공적인 국내 구축사례를 해외에 확산시키기 위한 KT의 노력은 아프리카 케냐에서 첫 결실을 맺었습니다. 2017년 5월, KT와 케냐 1위 통신사 Salaricom 간의 MOU가 체결되었으며, 2018년 12월 케냐 보건부 및 정보통신부와의 협력을 통해 성공적으로 프로젝트 착공식을 진행하였습니다. 이는 민간 협력(PPP : Public Private Partnership)의 성공적인 사례로 인정받고 있습니다. 또한 2018년 11월에는 가나 보건청(Ghana Health Service)과 MOU 체결을 통해 감염병 감시체계강화를 위한 GEPP 구축 협력을 추진했으며, 라오스 보건부, 한국국제보건의료재단(KOFIH)과도 감염병 관리역량 강화를 위한 MOU를 체결했습니다. 이처럼 아프리카와 아시아 지역을 중심으로 해외 정부기관, 다양한 국제기구와의 협력을 통해 이니셔티브 확산을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.



KT, 케냐에 감염병확산방지 플랫폼 구축



KT, 가나 보건청과 MOU 체결

### 국제사회 반응

KT는 세계경제포럼(WEF)과 파트너십 체결 이후 2018년 1월 세계경제포럼(WEF) 연례총회인 다보스포럼에 참석해 '글로벌 감염병 확산방지 프로젝트(GEPP)'의 성공사례를 소개하고, 다보스포럼에서 출범한 ERA(감염병 대비체계 강화, Epidemic Readiness Accelerator) 세션에서 전 세계가 감염병 정보를 공유하는 GEPP의 글로벌 확산 비전에 대해 선포하였습니다. 또한 2018년부터 2년 연속 다보스 포럼에 참여한 KT는 올해 'Trustworthy Data' 세션에 패널로 참여하여 GEPP 국가 론칭 성과를 공유하고 KT 기술 기반 공공보건 분야의 기여 방안에 대한 논의를 통해 GEPP의 글로벌 확산에 앞장서고 있습니다.

# 공급망 경쟁력 강화

<https://corp.kt.com/html/sustain/share/share.html>



## KT's View

협력사는 함께 동반성장을 이루어 나갈 진정한 파트너입니다.  
KT는 동반성장을 위한 협력사와의 소통을 지속적으로 강화하여 기업 경쟁력 향상과 상생 문화 확산으로 이어질 수 있도록 노력하고 있습니다. 또한, 공정하고 투명한 협력사 선정 프로세스를 통해 우수한 역량을 지닌 협력사를 확보함으로써 공급망의 경쟁력을 향상시키고 있습니다.

## 동반성장 비전 및 추진체계

### 동반성장 비전

창조적이고 경쟁력 있는 동반성장 생태계 조성	
<b>혁신적 협력활동</b> 상호협력 동반성장 비전 공유 및 환경 조성 1~2차 협력사 연계 지원	<b>공정한 거래</b> 공정거래 환경 조성 불공정 행위 엄격 규제

### 동반성장 6대 영역

<b>금융 지원</b> · 납품대금 전액 현금결제 · 네트워크론 · 대리점 자금 지원 · 동반성장 지원 시스템(WinC) · 콘텐츠 협력사 자금 지원 · 중소· 벤처기업의 프로젝트 투자 · 창조경제 청년창업 투자	<b>구매 및 시장 개척 지원</b> · 수요예보제(물자 분야) · 협력사 해외 전시회 지원 · 해외시장 공동 진출 · 글로벌 파트너스 데이 · 글로벌 사업설명회 개최 (물자· 공사분야) · 공급장비 확인 제도	<b>경영· 품질 컨설팅 지원</b> · 협력사 벤더코칭(물자 분야 2차) · 협력사 SCM 및 지원 컨설팅 (물자 분야) · 협력사 개발역량강화 컨설팅 (S/W 개발 분야) · 품질· 환경 인증 취득 지원 · 산업혁신운동 · 경영닥터제
<b>기술 및 개발 지원</b> · 기술 이전 지원 · 특허 무상 양도 · 비밀유지 계약(NDA) 제도 · 기술 자료 임치 지원 · 영업비밀 원본증명제도 지원 · S/W 검증 Lab 개방	<b>외부제안 사업화 지원</b> · 외부 아이디어 사업화 지원 · 외부 아이디어 시범적용 지원 · Partners Fair, Round Table of Convergence(RTC) · 구매 조건부 신제품 개발 · 성과 공유제 · 벤처/개발자 아이디어 멘토링 (S/W, 앱 개발 분야)	<b>인력채용 및 교육 지원</b> · 인력채용 박람회 지원 · 중소 협력사 교육 훈련 지원

### 2018 Performance Evaluation

<b>2,754</b> 억 원 2018년 협력사 금융지원 규모	<b>182</b> 억 원 2018년 KT 상생협력펀드 규모	<b>95.6</b> 점 2018년 공급망 ESG 리스크 평가점수
--	---	--

## 동반성장 추진 확대

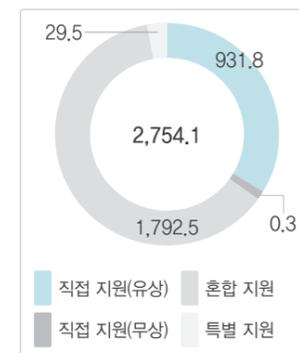


### Management Strategy

KT는 책임 있는 기업 시민으로서 창조적이고 경쟁력 있는 대한민국 통신산업 생태계를 강화하기 위해 동반성장 문화를 선도하고 있습니다.  
이에 2010년 동반성장 전담 조직을 설치하고 다양한 공유가치 창출형 프로그램을 실행하여 협력사와의 혁신적 협력 활동과 공정한 거래를 실천하고 있습니다.

### 동반성장 활동 강화

2018년 금융 지원 현황 (단위: 억 원)



### 경영 지원

KT는 상대적으로 재정기반이 취약한 중소기업의 자금 유동성 확보와 경영 안정화를 지원하고 있습니다. 특히, 중소기업의 원활한 자금 확보를 위해 2006년도부터 100% 전액 현금 결제를 시행하고 있으며 2018년에는 182억 원 규모의 'KT 상생협력펀드'를 운영하여 협력사에 운영자금을 지원하고 있습니다. 또한 협력사들이 안정적으로 기업을 경영할 수 있도록 2017년도부터 제품 수명주기에 따른 단계별 구매전략을 시행하여 2018년에는 13개 품목에 대해 3년 장기계약을 체결하였습니다. 2019년에는 5G를 비롯한 신사업 분야를 대상으로 협력사 참여 기회를 제공하고, 협력사가 체감할 수 있는 상생협력 지원 프로그램을 강화함으로써 KT와 중소기업이 함께 지속가능한 동반성장 생태계를 조성해 나갈 계획입니다.

### 사업화 지원

KT는 해외 주요 창업센터 및 벤처캐피탈과의 제휴를 통해 중소기업의 글로벌 역량 강화 및 투자 유치를 지원하고 있습니다. 해외 유명 전시회 동반 참가, KT와의 컨소시엄을 통한 글로벌 진출, KT 해외 인프라 활용, 중소기업 글로벌 PoC(Proof of Concept) 사업 등 다양한 활동을 추진하고 있으며, 그 결과 2018년 한 해 동안 70억 원 규모의 협력사 수출계약을 지원했습니다.

해외 유명 ICT 전시회 참가 지원	KT-중소협력사 컨소시엄 사업 시행	글로벌 PoC를 통해 해외 거점 기반 진출	벤처기업 사업화 지원
중소벤처 협력사의 해외 전시회 참가를 지원하고 KT 전문 인력들이 전시기간 중 협력사 해외 마케팅 활동 지원, 2018년 70억 원 규모의 수출 계약 체결 성공	KT와의 공동 해외 사업 수주를 통해 중소기업의 해외 판로 개척 지원, 2018년 총 18개 중소기업이 10개 프로젝트에 참여, 50억 원 이상의 해외 수출 실적 달성	KT가 보유한 유무형의 해외 거점 및 마케팅 인프라를 활용하여 중소기업의 글로벌 진출 지원, 2018년 9개 중소기업 협력사를 대상으로 4억 원 규모로 사업 지원	시장 진입에 어려움을 겪는 벤처기업 대상의 Biz Collaboration 프로그램, 최대 1억 원 규모의 초기 사업화 예산 지원 및 KT 사업부서 연계를 통한 공동 BM 개발 지원

### 기술개발 지원

협력사들이 특허를 기반으로 경쟁력 있는 제품을 개발할 수 있도록 KT는 2018년 62건의 자사 특허를 중소기업에 무상 양도하였습니다. 또한, 향후 5년간 100억 원 규모의 협력사 공동 R&D 펀드를 조성하여 협력사의 미래 신기술 개발을 지원할 계획이며, 성과공유제를 활성화하여 협력사의 재정 부담을 완화하고 구매 물량에 대한 보상을 강화할 계획입니다.

### 협력사 소통채널 운영

KT는 협력사 의견 수렴을 위해 소통 채널을 재정립하고 VoS(Voice of Supplier)에 효율적으로 대응할 수 있도록 공급망 관리 제도 및 프로세스를 개선하였습니다. 2018년 11월 Partner's Day에서는 동반성장위원회, 대표협력사와 함께 대중소기업 임금격차 해소운동 협약을 체결하였으며, 중소기업의 양질의 일자리 창출을 위해 3년간 1,200억 원 규모의 상생협력 지원을 계획하고 있습니다.

### 2018년 추진 현황

구분	내용
협력사 초청간담회	C레벨/실무자 구분하여 연 8회 실시
협력사 방문간담회	매주 수요일마다 연 24회 42개사 대상 시행
SCM 협의체	모든 품목을 확대하여 사업부서/구매부서/협력사가 협업하여 수요계획 및 공급계획을 정기적으로 조율하는 대표채널로 운영
기타 채널	파트너스협의회, 품질개선간담회, 지역실무교류회 등 상시 운영

협력사 공동 R&D 펀드 조성예정액



2018년 Partner's Day



## 지속가능한 공급망 관리



### 지속가능 공급망 관리 체계

KT 협력사 지속가능 가이드라인

[https://corp.kt.com/data/sustain/KT\\_Sustainability\\_Guideline\\_for\\_Suppliers.pdf](https://corp.kt.com/data/sustain/KT_Sustainability_Guideline_for_Suppliers.pdf)

### Management Strategy

공급망 역량을 강화하고 운영리스크를 최소화하기 위해서는 경제, 환경, 사회적 요소를 고려한 공급망 관리가 필수적입니다. KT는 공급망 지속가능경영 정책을 기반으로 지속가능경영 평가를 실시하여 공급망 내 리스크를 최소화하고 장기적인 동반성장을 추진하고 있습니다.

### 지속가능 공급망 관리 정책

KT는 책임 있는 지속가능경영을 공급망 전체로 확장하고자 2012년 12월 국내 통신기업 최초로 '협력사 지속가능 가이드라인'을 제정하고 이를 토대로 체계적인 지속가능 공급망 관리를 실천하고 있습니다. 2017년 5월에는 환경, 인권 등 글로벌 트렌드를 반영하여 2차 개정을 실시하였습니다. '협력사 지속가능 가이드라인'은 사업 수행 원칙, 환경경영, 기업의 사회적 책임 및 역할, 제품 지속가능성의 총 4개 섹션으로 구성되어 있으며, 총 18개 영역에 걸쳐 KT가 협력사에 기대하는 지속가능경영 기준을 제시하고 있습니다. 또한, KT는 KT-협력사 간의 상호 이익을 위한 동반성장 추구를 목표로 3대 공급망 지속가능성 목표를 수립하고 이를 달성하기 위해 노력하고 있습니다.

### 공급망 관리 목표 및 KPI

공급망 지속가능성 전략	KPI	장기목표	2018 추진현황
<b>공급망 지속가능성 향상</b> KT가 성공적인 비즈니스를 영위하기 위해서는 벨류체인 전체의 지속가능성 향상이 필수적입니다. KT는 2013년 '협력사 지속가능경영 평가'를 도입하여 공급망 지속가능성 수준을 정기적으로 측정 및 모니터링하고 있음.	협력사 지속가능경영 평가 점수	2022년까지 협력사 지속가능경영 평가 점수 100점 달성	2018년 공급망 지속가능경영 평가 점수 95.6점 획득
<b>공급망 지속가능 리스크 최소화</b> 안정적인 공급망 구축은 KT의 지속적인 비즈니스를 위한 선결조건임. KT는 매년 '협력사 지속가능경영 평가'를 통해 경제/환경/사회 측면의 리스크를 식별하고 시정조치를 실시함으로써 리스크를 최소화하기 위해 노력함.	고위험 식별 협력사 중 거래종료 비율	2022년까지 고위험 식별 협력사 시정 조치 후 개선 100% 달성	2018년 고위험 식별 협력사 중 거래종료 비율 1.38%
<b>공급망 에너지효율성·원가경쟁력 강화</b> 협력사는 제품 제작 및 시공 단계에서 다량의 에너지를 사용하며 이는 협력사의 원가경쟁력에 주요한 이슈이자 KT의 구매비용과 직결되므로 공급망 에너지 효율성을 향상하기 위해 노력하고 있음.	공급망 온실가스 배출량	2030년까지 공급망 온실가스 배출량 2016년 대비 35% 감축	2018년 공급망 온실가스 배출량 15,795tCO <sub>2</sub> eq(2016년 19,803 tCO <sub>2</sub> eq 대비 20.24% 감축)

### 공급망 지출 분석

(2018. 12. 31. 기준)

협력사 구분	협력사 수(개사)	협력사 비율(%)	구매 비율(%)
총 등록 협력사	581	100.0%	100.0%
1차 협력사(Tier-1)			
물자분야 협력사	213	36.7%	82.1%
정보통신공사 계약업체	262	45.1%	15.7%
소프트웨어 개발 협력사	50	8.6%	0.7%
응역 협력사	29	5.0%	1.2%
매장 협력사	27	4.6%	0.3%
핵심 협력업체	44	7.6%	69.7%
1차 협력사 이외(Non Tier-1) 핵심 협력업체	0	0.0%	0.0%

### 지속가능 공급망 관리 교육

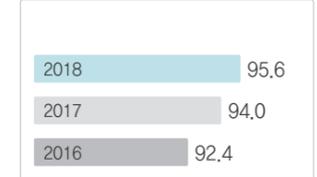
KT는 2014년부터 협력사 실무자를 대상으로 지속가능경영 교육 프로그램을 운영하여 지속가능경영에 대한 이해를 공유하고 협력사가 경영활동 일선에서 이를 실천할 수 있도록 지원하고 있습니다. 2018년도부터는 KT-협력사 간 '협력사 지속가능경영 가이드라인' 실천협약서를 체결하여 협력사들의 지속가능경영 실행력을 확보해 나가고 있으며, 협력사의 지속가능경영 실행력 향상을 위한 교육 과정을 집중적으로 개설하였습니다.

협력사 지속가능경영 교육



## 공급망 리스크 평가 체계

공급망 리스크 평가 점수 (단위: 점)



### 공급망 지속가능성 사전 스크리닝

KT는 전자계약시스템에 기반하여 2018년 신규 등록 협력사에 대해 100% 스크리닝하고 있으며 공급망 정책에 대한 준수를 요청하고 있습니다. 또한, KT는 협력회와의 서면 계약서 내에 KT 공급망 정책에 관한 요구사항을 준수하도록 반영하고 있습니다. 특히, 협력사가 KT의 윤리경영 정책을 의무적으로 준수할 수 있도록 2016년 '윤리실천 특별약관'을 개정하여 전 협력사와의 계약체결 시 윤리경영, 공정거래 준수 등을 포함하고 있으며, 별도의 서면 서약서를 작성하고 있습니다. 이 특별약관에는 계약을 체결한 자와 계약을 체결한 상대자는 계약의 이행 과정에서 어떠한 명분으로도 금품 수수 등 비윤리행위를 금지한다고 명시하고 있습니다.

### 공급망 지속가능 리스크 평가

KT는 물자, 공사, 소프트웨어 개발, 응역, 매장 등 분야별 평가기준에 따라 협력사를 선정하고 매년 거래실적을 평가하여 우수 협력사를 선별하고 있습니다. 선정된 협력사는 신용평가기관과 연계하여 매년 상·하반기 2회 경영평가 및 RMI(Risk Management Index) 모니터링을 실시하고 있습니다. 2013년부터는 '협력사 지속가능경영 평가 제도'를 도입하여 공급망 내에서 발생할 수 있는 부정적인 경제, 환경, 사회적 리스크 수준을 정기적으로 측정·관리하고 있습니다. 평가결과는 협력사별 연 단위 평가에 반영하여 협력사 재선정, 최우수 협력사 선정 등 주요 선정 과정에 중대한 영향을 미치게 됩니다. 2018년 물자 협력사 및 정보통신공사 협력사의 지속가능경영 평가 결과는 평균 95.6점으로 전년도 94.0점 대비 협력사의 지속가능성 수준이 향상된 것으로 나타났습니다.

### 공급망 리스크 평가 현황

(2018. 12. 31. 기준)

협력사 구분	협력사 수(개사)	협력사 비율(%)	2022목표
총 등록 협력사 수	581	100.0%	100.0%
평가 시행 협력사 수	581	100.0%	100.0%
1차 협력사(Tier-1)			
서면조사 실시 협력사 수	581	100.0%	100.0%
방문조사 실시 협력사 수	333	57.3%	80.0%
3rd Party 조사 협력사 수	58	10.0%	20.0%
1차 협력사 이외(Non Tier-1) 핵심 협력업체	0	0.0%	n/a

### 시정조치

KT는 공급망 리스크 평가 결과에 따라 개선이 필요한 협력사들에 대해 시정조치 계획을 수립하고 시정조치 계획에 따라 ESG 성과 개선을 요구하고 있습니다. 이러한 노력에도 불구하고, 2018년 협력사 진단 및 평가 결과에 따라 제재 조치를 받은 기업 수는 총 8개사이며 분쟁 발생 등 심각한 정책 위반 사유로 판단되어 해당하는 협력사에 대해서는 영구 거래정지 조치가 시행되었습니다.

### 공급망 리스크 식별 결과

(2018. 12. 31. 기준, 단위: 개사)

리스크 구분	리스크 유형	리스크 수준	리스크 평가			리스크 조치		
			평가 범위	평가대상 협력사	평가시행 협력사	고위험 식별 협력사	시정조치 후 개선된 협력사	거래종료 협력사
경제적 리스크	계약 과정의 윤리 및 반부패 원칙 위반	High	전 협력사	581	581	4	4	0
	담합 및 불공정 행위	High	전 협력사	581	581	0	0	0
	2차 협력사에 대한 대금 지급 지연	High	전 협력사	581	581	0	0	0
	낮은 신용등급 등 재무구조 불건전	High	전 협력사	581	581	7	1	6
환경적 리스크	공사 중 환경 사고 발생	Medium-high	정보통신공사 계약업체	262	262	1	1	0
	높은 온실가스 배출	Medium-high	정보통신공사 계약업체	262	262	0	0	0
	환경운영시스템 미도입	Medium-high	정보통신공사 계약업체	262	262	0	0	0
	환경 법규 위반	Medium-high	정보통신공사 계약업체	262	262	0	0	0
사회적 리스크	분쟁 및 소송 발생	Medium-high	전 협력사	581	581	1	0	1
	노동 법규 위반	Medium-high	전 협력사	581	581	2	1	1
	안전 법규 위반	Medium-high	전 협력사	581	581	0	0	0
	안전 사고 발생	Medium-high	전 협력사	581	581	2	2	0
계			100%	581	581 (100%)	17 (2.9%)	9 (1.5%)	8 (1.4%)