

이사회 의장 메시지



**"KT가 더 나은 세상을 만드는 일에 앞장서겠습니다.
Better People, Better Society, Better Life."**

KT는 130년이 넘는 역사 동안 전화, 초고속인터넷, LTE 등 지속적으로 발전해온 ICT 기술을 활용하여 놀라움과 새로움을 전하고, 인류의 삶의 질을 향상시키는데 기여를 해왔습니다.

한성정보총국 시절 우리나라 최초이자 유일한 전신사업자로 대한민국 통신 역사의 여명을 열었던 KT는, 최근 오랜 기간의 준비 끝에 본격적인 5G 서비스를 출시했습니다. 초연결·초고속·초저지연의 특징을 지닌 5G기술을 통해 기존의 통신 네트워크를 넘어 인공지능, 증강현실(AR), 가상현실(VR), 자율주행 등 새로운 콘텐츠와 서비스로 인류의 삶을 보다 풍요롭고 편리하게 만들어 나갈 것입니다.

사람들의 생활을 바꾸고, 더 나은 세상을 만드는 KT의 노력은 지속가능경영 활동에서도 이어지고 있습니다.

KT는 평창 5G 빌리지는 물론 UAE스마트팜, 방글라데시 기가 아일랜드 프로젝트 등 국내외를 아우르는 다방면의 지속가능 경영 활동들을 추진해왔습니다. 그 결과, 세계적 권위를 지닌 DJSI(다우존스 지속가능성 지수) 평가에서 9년 연속 DJSI World 에 편입하며, 그 노력과 성과를 인정받았습니다. 또한, CDP(탄소정보공개프로젝트)에서 2년 연속 명예의 전당에 편입하는 등 필(必)환경 시대라는 사회적 요구에 충실히 부응하고 있습니다.

KT는 UN의 SDGs이행에도 적극 동참하여 인류를 위협하는 국제적 문제를 함께 고민하고, 해결하기 위해 노력하고 있습니다. 2015년 UN SDGs 국회 포럼 대표사 활동을 시작으로, 2018년에는 SDGB(유엔 지속가능발전목표경영지수)에서 국내기업 으로는 최초로 3년 연속 1위에 선정됨으로써, 글로벌 통신기업으로서 KT의 위상을 높이는 계기가 되었습니다.

2019년은 5G 상용화로 통신분야 및 다양한 산업, 일상생활까지 획기적 변화와 발전이 예상됩니다.

KT도 이에 발 맞추어, 5G 기반의 혁신기술로 국내외 이슈를 선도하고, 5G를 단순한 네트워크를 넘어 산업과 생활을 변화 시키는 '통합 플랫폼'으로 진화시킬 것 입니다. 그리고 이의 활용을 통해 다양한 사회공헌 활동을 펼쳐 KT의 지속가능경영 활동을 한 단계 발전시켜 나가고자 합니다.

KT 이사회는 KT가 사람 중심의 따뜻한 ICT 혁신기술을 통해 더 나은 세상, 더 나은 미래를 만들어 나가도록 적극 지원하고 독려하여, 인류의 삶의 질을 향상시키는 일에 앞장서겠습니다.

이사회 의장 **김종구**

CEO 메시지



**"KT가 사람을 위한 5G 기술로 미래를 만들어갑니다.
People. Technology."**

드디어 5G 시대가 열렸습니다. 2015년 스페인 바르셀로나에서 열린 MWC(Mobile World Congress)에서 KT는 '5G 세계 최초 상용화'를 약속했었습니다. 2018년 평창 동계올림픽 현장에 시범서비스를 적용해 그 가능성을 보았으며, 2019년 4월, 4년 전 약속은 현실이 되었습니다. 지난 4년간 KT그룹 임직원들과 우리의 파트너사들이 땀과 땀 5G라는 비전을 현실로 만들어 냈습니다.

KT가 5G 시대 기대와 자신감이 넘치는 이유는 누구보다 완벽하게 준비했기 때문입니다. 평창 5G 올림픽의 성공적인 운영 노하우를 보유하고 있고, KT의 5G 규격 85%가 국제 표준에 반영되어 5G 스마트폰으로 출시되었습니다. 가장 넓고, 간섭에서 자유로운 주파수 대역폭을 확보했으며, 메시 구조의 5G 백본망, 코어망 가상화 기술을 통해 초저지연 서비스를 제공하는 8개 Edge Center도 운영하고 있습니다. 또한 서울 전역과 수도권, 주요 도시는 물론 KTX, 고속도로까지 아우르는 가장 강력하고 넓은 5G 커버리지를 보유하고 있습니다.

5G 기술은 생명을 구하고, 사회적 문제를 해결하며, 4차 산업혁명시대 모든 산업군의 패러다임을 변화시키는 등 사회적, 산업적으로도 괄목할만한 변화를 가져올 것입니다. KT는 5G가 인류에 공헌하는 기술로서 활용될 수 있도록 지능형 네트워크를 넘어 '5G 혁신 플랫폼(5G-as-a-Platform)'이라는 지금까지 없던 새로운 플랫폼으로 진화시키고 있습니다.

이제 본격화된 5G 시대를 맞아 KT는 차별화된 5G 네트워크와 기술력을 활용하여 미디어, 스마트에너지, 금융거래, 재난/안전/보안, 기업/공공 가치 향상 등 '5G 혁신 플랫폼' 사업의 성장을 더욱 가속화할 것입니다. 또한 5G 플랫폼 기반의 혁신적인 서비스를 지속적으로 발굴·제공함으로써 '사람을 향하는 따뜻한 기술'이 고객과 국민의 삶의 질을 높이고 사회 전반의 포용적 성장에 기여할 수 있도록 하겠습니다.

KT는 5G, 빅데이터, AI와 같이 사람을 위한 혁신기술로 더 나은 세상, 더 나은 미래를 만들어가기 위해 끊임없이 노력하고 있습니다. 앞으로도, 국민의 삶의 질을 높이고 사회에 기여하기 위해 노력하는 KT의 모습을 애정과 관심을 가지고 지켜봐 주시기 바랍니다.

감사합니다.

CEO **황창규**

KT 기업 개요

https://www.kt.com

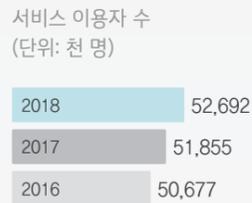


KT는 세계 최초의 5G 서비스와 지능형 네트워크 플랫폼으로 4차 산업혁명을 주도하고 있는 국내 최대 종합 통신사업자입니다. 2009년 이동통신 자회사인 KTF 합병 후 국내 최초로 스마트폰을 도입하였으며, 5G 인프라와 최첨단 정보통신 기술을 활용하여 다양한 ICT 융합 서비스를 발굴·육성하고 있습니다. 2018년 평창올림픽에서의 5G 시범 서비스를 시작으로 10기가 인터넷 서비스를 출시하는 등 차세대 ICT 서비스 도입에 앞장서고 있습니다.

기업 현황

회사명	주식회사 케이티		
설립연도	1981년 12월 10일	임직원 수	23,835명
대표이사	황 창규	영업수익	23조 4,601억 원
본사 소재지	경기도 성남시 분당구 불정로 90	홈페이지	www.kt.com

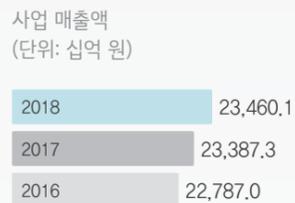
서비스 이용자 및 매출액



2018년 12월 기준, KT의 총 서비스 이용자 수는 약 5,269만 명으로 유무선 통신 통합 가입자 1위 사업자입니다. 사업별 매출 합계는 23조 4,601억 원으로 2017년 대비 0.3% 증가했습니다. (단위: 천 명)

서비스	2016	2017	2018
무선통신 ¹⁾	18,892	20,015	21,120
유선전화-PSTN ²⁾	12,791	12,201	11,637
유선전화-VoIP	3,436	3,409	3,355
초고속 인터넷	8,516	8,758	8,729
IPTV	7,042	7,472	7,851
합계	50,677	51,855	52,692

1) 무선통신 : CDMA, WCDMA, LTE, MVNO
2) PSTN : 일반전화(사업용 비포함), 구내통신, ISDN, DID 합산 수치



사업	2016	2017	2018
무선	7,418.3	7,203.3	6,954.1
유선	5,064.9	4,901.1	4,745.1
미디어/콘텐츠	1,925.2	2,238.4	2,414.3
금융	3,427.8	3,528.3	3,444.9
상품	2,736.6	3,264.2	3,475.0
기타 서비스	2,170.9	2,252.0	2,426.8
합계	22,787.0	23,387.3	23,460.1

* 실적 발표 자료, K-IFRS 기준

주요 그룹사 현황

KT그룹은 ICT 역량 및 혁신기술과 40개 그룹사의 다양한 상품 및 서비스의 융합을 통해서 고객 만족을 극대화하고 4차 산업혁명을 주도하는 리딩 그룹으로 도약하겠습니다.

(2019년 6월 기준)

ICT/부동산	부동산 개발 및 임대 보안, 위성솔루션, ICT 엔지니어링 등 최고의 기술역량을 바탕으로 고객가치를 극대화하고 있습니다.					
kt telecop	kt sat	kt engcore	kt cs	kt is	kt linkus	
보안/경비 서비스	위성중계기 임대	네트워크 엔지니어링 및 인프라	콜센터 운영 및 114번호안내사업 등	콜센터 운영 및 114번호안내사업 등	공중전화 운영 및 유지보수	
kt submarine	kt ds	kt NexR	INITECH	kt service 북부	kt service 남부	
해저통신케이블 및 전력케이블 건설/유지보수	IT서비스 전문기업 (ITO, SI 등)	Big Data 플랫폼/분석 솔루션 개발	IT서비스, 보안솔루션 개발 및 공인인증서 발급	유선 개통/AS 수행	유선 개통/AS 수행	
kt Mmobile	kt powertel	kt MOS 북부	kt MOS 남부	kt commerce	kt m&s	
MVNO 사업	TRS 및 IP-PTT 단말유통, 서비스 제공	네트워크 시설 운용/유지보수	네트워크 시설 운용/유지보수	B2B 구매대행사업	유무선 통신상품 판매/유통	
kt estate	kt AMC	KD living	NCP	Autopion		
부동산 개발 및 임대 등	자산/부동산 운용	임대주택관리 사업	부동산 개발 및 공급 기업 (PFV)	브랜드택시 서비스 구축 및 운영		
미디어/콘텐츠	디지털 위성방송, ICT 기반의 콘텐츠&커머스, 미디어플래닝, 모바일광고 등을 통해 고객에게 즐거움과 감동을 전하고 있습니다.					
kt skylife	sky TV	nasmedia	PLAY ID	kth	GENIE MUSIC	
위성방송 서비스	방송채널 운영 및 제공 (콘텐츠 제작 포함)	광고대행 및 광고매체 판매	온라인 광고대행 및 컨설팅	T커머스, 콘텐츠 유통 및 ICT 사업	유무선 인터넷 음악서비스	
금융	신용카드 서비스와 종합전자지불, 전자상거래 솔루션 사업을 추진하고 있으며 유망 중소벤처기업에게 투자하고 있습니다.					
BC card	Smartro	브이피(주)	kt mhows	kt investment		
신용카드 매입 및 발행사업	신용카드 등 거래 승인 중계	신용카드 결제인증서비스	모바일 기반 전자상품권 판매/유통	신기술 사업 금융업		
기타	스포츠와 데이터자산 운영, 모바일 플랫폼 서비스 등을 수행하고 있습니다.					
kt sports	kt gdh	KHS	kt 희망지움	whowho & company	H&C Network	
스포츠 구단 운영	IDC 서비스 제공 기업	복지시설 운영 및 서비스	KT 자회사형 장애인 표준사업장	스팸차단 및 번호검색 앱 서비스	금융권 콜센터 및 IT인력 운영	

KT 지속가능경영

<https://corp.kt.com/html/sustain/possibility/sustainability.html>



KT's View

KT는 경제적 가치 창출뿐만 아니라 책임 있는 기업 시민으로서 환경을 보호하고 우리 사회가 발전하는 데 기여함으로써, 기업의 가치를 높이고 지속가능한 미래를 열어가기 위해 최선을 다하고 있습니다.
KT는 '글로벌 GiGAtopia'라는 지속가능경영 비전을 수립하고 장기 목표 및 핵심성과지표를 정립하여 전사적인 지속가능경영을 추진해 나가고 있습니다

지속가능경영 비전 및 추진체계

KT는 경제적 가치와 사회적 가치를 동시에 창출하는 공유가치창출(Creating Shared Value) 모델에 입각하여 지속가능경영 추진 체계를 수립하였으며, 지속가능경영 비전, 3대 부문 및 세부 추진체계를 중심으로 체계적인 전사 지속가능경영을 추진하고 있습니다.

지속가능 비전

GiGAtopia

인간과 사물이 GiGA 인프라로 연결되어 편리함을 넘어 편안함을 누리는 세상

3대 부문

5G Prosperity	5G Planet	5G People
5G 인프라로 창조되는 새로운 번영의 시대	5G 인프라로 열어가게 새로운 혁신의 시대	5G 인프라를 누리는 새로운 인류의 시대

6대 가치향상 전략

미래 역량기술 혁신	고객 만족 최우선	환경 리더십 확보	인재 육성 및 개발	전략적 사회공헌	공급망 경쟁력 강화
글로벌 No. 1 R&D 경쟁력 확보	상품/서비스 혁신	환경영향 최소화	우수 인재 육성	공유가치 창출 확대	가치사슬 역량 강화
×	×	×	×	×	×
5G 혁신 서비스 제공	고객만족 달성	환경편익 극대화	일과 삶의 균형 추구	더불어 성장하는 사회 구현	협력사 동반성장 실현

Corporate Value Enhancement

Social Value Enhancement

4대 가치판단 원칙:

지배구조 건전성 추구	윤리·컴플라이언스 강화	전략적 리스크·기회 관리	인권 보호 및 증진
-------------	--------------	---------------	------------

지속가능경영 추진 조직

KT는 대표 통신기업으로서 2016년 4월, 국내 통신업계 최초로 이사회 내 '지속가능경영위원회'를 설립하고 지속가능경영의 전사적인 추진을 위해 노력하고 있습니다. 지속가능경영위원회는 전사 지속가능경영 계획의 수립과 실행, 성과 관련 주요 의사결정을 내리는 의결기구입니다. 또한, 지속가능경영 전략을 효율적으로 추진하고 활동의 실행력을 확보하기 위해 전담 실행 조직인 지속가능경영단을 운영하는 한편, 자문기관인 지속가능경영 자문위원회의 자문을 받아 운영하고 있습니다.



이해관계자 참여

기업이 지속가능경영을 추진함에 있어, 다양한 이해관계자와 소통하며, 그들의 의견을 수렴해 이를 경영활동에 적극 반영하는 과정이 매우 중요합니다. KT는 8대 이해관계자 그룹을 정의하고 그룹별 참여 프로세스를 마련하여 운영함으로써, 이해관계자의 기대 및 요구사항을 파악하고 이를 경영에 반영하고 있습니다.

이해관계자 정의 및 참여 채널

구분	고객	주주·투자자	정부·미디어	임직원
주요 이슈	· 서비스 품질 · 고객 건강 및 안전 · VOC	· 매출/이익 성장을 위한 경영 전략 · 규제 및 경쟁 환경 · 주주 환원 정책	· 법규 준수 · 정부 정책 적극 참여 · 미디어를 통한 정보 공개	· 일과 가정의 양립 · 인재 개발 · 경력 관리
채널	· 고객콜 운영(정기조사 연 3회, 비정기조사 연 4~5회) · 온라인 정기조사(연 2회) · 대학생 상품체험단(연간 8개월 운영) · 가구 패널(연간 운영) · 고객 상품검증단(연간 운영)	· 주주총회(연 1회) · CEO 경영 설명회(연 1회) · 실적 발표(분기 1회 공시, 콘퍼런스콜) · IR 뉴스(월 1~2회) · 국내/해외 기업설명회(NDR, 수시) · IR 홈페이지 운영(상시)	· 보도자료(수시) · 기자 간담회 및 공청회(수시) · 홈페이지 홍보채널 운영(상시)	· 노사협의(분기 1회) · 지역노사협의회, 단위노사협의회, 노사정책협의회(상설기구, 수시집행) · 경영설명회(정기/비정기) · 고충처리센터 KT119(수시, 오프라인) · 사보/사내뉴스/사내 온라인 토크방/수시 메시지(수시)
구분	협력사	지역사회	학계·전문가	환경
주요 이슈	· 동반성장 · ICT 생태계 활성화	· 지역경제 활성화 · 통신복지 · 사회공헌	· ICT 기술 개발 · 산학 협력 · 오픈 이노베이션	· 환경보전 · 친환경 서비스 개발
채널	· Partner's Camp(수시) · 정보공유협의체(수시) · 찾아가는 동반성장 간담회(수시) · KT 파트너스 협의회(수시)	· 간담회, 설문조사, SNS, 홈페이지(수시) · 지역아동센터 지원(공품센터)(상시) · IT 교육(수시) · 대학생 봉사단(연간 운영)	· KT 경제경영연구소 운영(상시) · ICT 연구사이트 'DigiEco' 운영(상시) · 대학/연구소와의 공동 기술 연구(수시) · Future On 홍보관 운영(상시) · 경기창조경제혁신센터 운영(상시)	· 환경경영위원회(수시) · 온실가스배출량 검증(연 2회, Scope 1, 2, 3)

지속가능경영 이슈 분석

Management Strategy

기업이 지속가능한 경영을 영위하기 위해서는 기업의 가치창출 요인과 장기적 성공에 영향을 미치는 중요이슈를 통합적으로 분석하고, 이에 대해 전략적으로 대응하는 것이 중요합니다. KT는 이를 위해 매년 국제 지속가능성 보고 기준인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards 지침을 중심으로 지속가능경영 중요이슈를 선정하고 경영 전반에 반영하고 있습니다.

중대성 평가 프로세스

Step 1 지속가능성 이슈 식별 Identifying Sustainability Issues

내외부 환경 분석을 통한 이슈풀 구성

국제 가이드라인 벤치마킹, 동종업계 분석, 이해관계자 이슈 분석, KT 경영이슈 분석을 통해 지속가능경영 이슈 목록(총 350개 이슈로 구성)을 작성하고, 이 중 내외부 중요도를 반영하여 6개 영역 총 26개 지속가능성 이슈를 선별하였습니다.

국제 가이드라인 벤치마킹

- 내용: 지속가능경영·통신산업 관련 국제 표준 및 가이드라인 분석
- 대상: GRI Standards, ISO 26000, IIRC IR Framework, DJSI, UNGC, UN SDGs, CDP

동종업계 분석

- 내용: 국내 및 해외 통신기업에 대한 벤치마킹을 통해 통신산업 내 중요 이슈들을 파악
- 대상: 글로벌 통신기업 및 국내 통신기업 보고서

이해관계자 이슈 분석

- 내용: 투자자, 정부, 미디어 조사 등 이해관계자가 제기한 이슈를 검토하여 2018년 KT 및 통신산업 관련 이슈 도출
- 대상: 지면 매체, 온라인 매체, 방송매체, 사업보고서, 감사보고서, 투자자 의견, 정책 및 규제

KT 경영이슈 분석

- 내용: KT 경영환경을 둘러싼 경영전략 분석, 내부 문서 검토, 부서 인터뷰 등을 통해 경영이슈 도출
- 대상: 사업전략 보고서 등 내부 문서, 담당자 인터뷰

Step 2 지속가능경영 주요 이슈 도출 Prioritizing Sustainability Issues

내외부 이해관계자 영향도 분석

임직원 및 외부 이해관계자 총 9,182명을 대상으로 KT 지속가능성 이슈에 대해 온·오프라인 설문조사를 실시하여 의견 수렴 및 영향도를 분석하였습니다.

설문조사

- 기간: 2019년 3월 13일~22일(1.5주간)
- 참여: 총 9,182명 - 내부 임직원 8,855명, 외부 327명
(고객, 주주·투자자, 정부·미디어, 협력사, 지역사회, 학계·전문가, NGO 등)

비즈니스 영향도 분석

지속가능성 이슈가 비즈니스 관점에서 미치는 영향도 분석을 위해 개별 이슈와 KT 사업과의 전략적 연계성 및 재무적 영향도를 종합적으로 평가하였습니다.

비즈니스 전략/재무영향 분석

- 전략적 연계: 중장기 목표 달성 관점 및 사업적 연관성 분석
- 재무적 영향: 수익 창출 및 기회요인, 비용 절감 기회 및 비용 증가 심각도, 현재 리스크 대응 및 향후 발생 시 심각도 관점에서 분석

Step 3 타당성 검증

Validating Material Issues

KT는 도출된 이슈에 대해 내부 보고를 통해 심도 있는 검토를 진행하였으며, 이해관계자 영향도 및 비즈니스 영향도를 최종적으로 고려하여 보고 이슈의 우선순위를 선정하였습니다.

보고 이슈 선정

- GRI Standards 적용
- 외부 전문가 및 경영진 검토
- 유효성 검증 및 26개 지속가능성 이슈에 대한 우선순위 선정
- 제3자기관 검증

중대성 평가 매트릭스



지속가능경영 중요 이슈

중대 영역	지속가능성 이슈	중요도 순위	중대성*	페이지
지속가능경영	전략과 분석, 조직 프로파일, 중대 이슈 및 보고경계, 경제적 성과, 간접 경제효과	1 5G 리딩	중요이슈	14~19
		3 5대 플랫폼사업 집중 육성	중요이슈	20~25
		6 미래역량기술 혁신 및 연구개발	중요이슈	26~29
		7 경제성과 및 사업전략	중요이슈	4~5
		5 윤리 및 정도경영	중요이슈	65~66
		8 공정거래 및 법규 준수	중요이슈	66~67
		9 투명한 지배구조	중요이슈	62~64
투명경영	지배구조, 윤리 및 청렴성, 반부패, 공공정책, 독점행위, 이해관계자 참여	14 전략적 리스크 관리	핵심이슈	68~69
		16 이해관계자 참여	핵심이슈	6~7
		2 네트워킹 안정성 확보	중요이슈	36
고객최우선경영	제품 및 서비스, 마케팅, 고객 정보보호	4 고객정보보호	중요이슈	34~35
		10 고객 최우선 경영	중요이슈	30~33
		19 브랜드 관리	핵심이슈	37
환경경영	원료, 에너지, 수자원, 생물 다양성, 배출, 폐수 및 폐기물	21 친환경 서비스 확대	일반이슈	18, 20
		24 에너지 효율성 관리	일반이슈	38~40
		25 기후변화 대응	일반이슈	40~41
		26 효율적인 자원 관리	일반이슈	41
인재경영	고용, 노사관계, 작업장 보건안전 훈련 및 교육, 다양성 및 차별금지, 평등한 보상	11 공정한 평가 및 성과 보상	중요이슈	45
		12 인재 육성 및 역량 강화	중요이슈	42~45
		13 일과 삶의 균형	핵심이슈	46~47
		15 인권보호 및 존중	핵심이슈	70~73
		20 상생의 노사관계	핵심이슈	47
상생경영	공급망, 지역사회	17 산업안전보건	핵심이슈	46~47
		18 지속가능 공급망 관리	핵심이슈	58~59
		22 동반성장	일반이슈	56~57
		23 사회공헌 활동	일반이슈	48~55

* 중대성 순: 중요이슈 > 핵심이슈 > 일반이슈

지속가능경영 중요이슈

Management Strategy

KT는 중대성 평가를 통해 선정된 26개의 중요 이슈 전체를 통합보고서를 통해 보고하고 있으며 중장기적 관점에서 경영 활동에 반영하기 위해 노력하고 있습니다.

본 페이지에서는 KT 사업에 미치는 영향력 및 이해관계자 영향력 관점에서 우선순위가 높은 상위 이슈들에 대해 대내외 환경과 KT의 대응 전략, 장기 목표에 대해 별도로 공개하고자 합니다.

1. 5G 글로벌 리더십 선도



이슈 설명

5G는 4세대 LTE를 대체하는 차세대 이동통신 기술로서 빠른 속도, 끊김 없는 연결, 방대한 용량으로 대표되는 4차 산업혁명의 핵심 인프라로 주목받고 있습니다. KT는 장기적 관점에서 2015년부터 전략적으로 5G를 준비해왔으며 2018년 평창 올림픽에서 세계 최초로 5G 시범 서비스를 성공적으로 선보였습니다. 이를 기반으로 5G 글로벌 표준화를 주도하여 2018년 12월 1일 5G 주파수 송출, 세계 최초 5G B2B 상용화, 2019년 4월 5G 스마트폰 상용화에 성공하였습니다.

추진 전략

- 5G 스마트폰 상용화를 시작으로 5G 커버리지 지속 확대 및 안정적인 품질 확보를 통해 성장궤도에 안착
- 5G B2B 분야에서도 레퍼런스 발굴을 통한 신규 상품/서비스 출시하며 본격적인 5G 시대 개막

장기 목표

2022년까지 5G 전국망 커버리지 100% 달성 (의무투자 기준)

2. 플랫폼 사업 본격 성장



이슈 설명

플랫폼 사업은 IoT, 빅데이터, AI 등이 상호 결합된 지능형 네트워크로 4차 산업 혁명 시대의 융복합화를 견인하여 장기적으로 KT에게 새로운 시장과 서비스를 선점할 기회를 제공할 수 있는 매우 중대한 이슈입니다. KT는 인공지능 네트워크와 ICT 융합 기술력을 기반으로 '미디어, 스마트에너지, 금융거래, 재난/안전/보안, 기업/공공 가치 향상'의 5G 플랫폼 사업을 집중 육성함으로써 빠른 속도로 변화하는 ICT 시장을 주도해 나가고 있습니다.

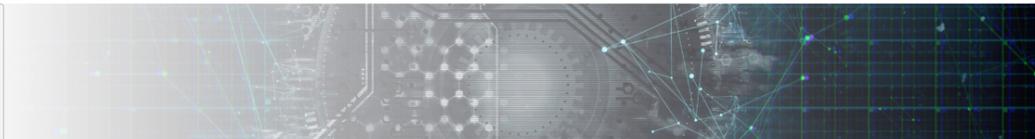
추진 전략

- 4차 산업혁명의 핵심인프라인 5G를 활용, B2B 시장 선도로 제조업 등 기존 산업의 디지털 트랜스포메이션 선도 추진
- KT의 5G B2B 사업모델을 전 산업영역으로 빠르게 확산, 국민기업으로서 국가 산업 발전에 기여

장기 목표

2022년까지 플랫폼 사업 매출을 총 서비스 매출액 대비 30% 이상 달성

3. 네트워크 안정성 확보



이슈 설명

KT는 유·무선 네트워크의 안정성을 확보하기 위해 네트워크 관제센터를 중심으로 종합관제를 수행하고 있습니다. 아울러, 지역별 관제센터를 중심으로 365일 24시간 네트워크 감시 체계를 가동하는 한편, 전국 유·무선운용센터에서 통신시설의 유지 보수 업무를 수행하고 있습니다. 통신재난 재발 방지를 위해 중요통신시설에 대한 상세점검을 완료하였으며, 정부 통신재난방지 강화대책을 반영하여 'KT 통신재난 대응계획'을 수립하여 운영하고 있습니다.

추진 전략

- 통신망 안정성 강화를 위한 '재난안전 대응 계획' 수립 및 향후 2년간 전체 통신구 소방 시설 보강 및 감시 시스템 구축 완료 계획
- 2019년 5월, 인프라융합혁신실을 신설하여 KT 통신시설 안전관리에 대한 통합적 관리 강화

장기 목표

2021년까지 네트워크 안정성 확보를 위해 4,800억 원 투자

4. 고객정보 보호



이슈 설명

정보통신의 발달과 함께 보안 위협이 더욱 고도화·지능화되고 공격 대상 또한 특정 개인과 기업, 국가와 지역을 넘어 전 세계적으로 확산되고 있습니다. KT는 고객 정보의 수집 단계부터 파기 단계까지 전 Life Cycle을 분석하고 각 단계별로 최적의 기술적·관리적 보호 조치를 적용하여 고객정보 유출을 사전에 예방하고 있습니다. 또한, 빅데이터, AI, 블록체인 등 ICT 기술력을 기반으로 고객정보 보호체계를 강화함으로써 보안분야에서 차별적 우위를 확보하고 있습니다.

추진 전략

- KT, 그룹사, 협력사를 대상으로 체계적인 개인정보보호 정책과 관리 시스템을 구축하고, 개인정보 교육, 자가점검 실시
- 임직원 정보보안 서약, 매월 전자 Security Day 정보보안 점검, 보안신고센터 운영으로 개인정보 유출 의심사안 발생 시 즉시 신고가 가능하도록 조치

장기 목표

2022년까지 고객정보 유출 Zero 달성

5. 윤리 및 정도경영



이슈 설명

기업은 기업시민으로서의 역할을 다하기 위해 윤리준법경영을 실천하며 투명한 기업경영을 이행해야 할 사회적 의무가 있습니다. 만약 이를 이행하지 않을 경우, 과징금 및 부정적 이미지 노출로 인해 그동안 쌓아왔던 고객들과의 신뢰관계가 무너질 수 있으며 기업 명성에 악영향을 미칠 수 있습니다. KT는 사전에 이를 방지하기 위해 준법경영을 확립하고 있으며 모든 임직원이 실제 업무에서 윤리경영을 실천할 수 있도록 실천서약, 윤리경영 교육, 소통채널 등을 운영하고 있습니다.

추진 전략

- 2018년 반부패·반뇌물 준수를 위해 컴플라이언스 위원회 및 컴플라이언스 사무국을 설치
- 아울러 컴플라이언스 8대 분야를 선정하고, 점검 및 교육 프로세스를 강화하는 등 총괄적인 전사 컴플라이언스 체계 강화

장기 목표

2022년까지 임직원 연간 윤리 경영 교육 50회 이상 실시

6. 미래역량 핵심기술 경쟁우위 확보



이슈 설명

4차 산업혁명 시대를 선도하기 위해서는 지속적인 연구개발 투자를 통해 미래 사회를 바꿀 혁신기술을 조기에 확보하는 것이 중요합니다. 5G, AI, 블록체인, IoT 등 상호 결합하여 진화할 것으로 예상되는 미래 유망기술에 대한 전략적 투자와 더불어 융복합 R&D를 우선적으로 진행해야 합니다. KT는 이러한 흐름에 대응하기 위해 다양한 방면의 연구개발을 진행하고 있으며 이중 기술 간의 창의적 연계를 통해 미래 핵심기술 확보 및 경쟁우위를 추진하고 있습니다.

추진 전략

- 5G, 미디어, B2B, 플랫폼 등의 다양한 영역에서 UX 선도, 차별적 기술 경쟁력 확보를 목표로 연구개발 추진
- 2018년 9월 '5G Open Lab'을 설립하여 외부 파트너와 공동으로 다양한 5G 서비스를 발굴하고 사업화 추진

장기 목표

2021년까지 5G 인프라 및 ICT 융합분야에 16.3조 원 투자 (누적)

지속가능경영 장기 목표 및 핵심성과 관리

Management Strategy

KT는 장기적 관점에서 2022년까지의 중장기목표를 수립하여 관리하고 있으며 일부 지표는 2030년까지의 목표를 수립하였습니다.
성과는 지속가능경영 핵심지표를 통해 상시 관리하고 있으며 주요 성과들은 통합보고서와 공시 시스템을 통해 매년 투명하게 공개하고 있습니다.

경제 부문	핵심성과지표	핵심성과지표별 장기 목표	측정 방안	단위	2016	2017	2018	2019 (목표/전망)	장기목표	UN SDGs
Economic Dimension	5G 글로벌 리더십 선도	2022년까지 5G 전국망 커버리지를 100% 달성 (의무투자 기준)	5G 전국망 커버리지	%	n/a	n/a	n/a (사법 상용망)	80	100	
	플랫폼 사업 본격 성장	2022년까지 플랫폼 사업 매출을 총 서비스 매출액 대비 30% 이상 달성	플랫폼 사업 매출비율	%	12.6	14.7	17.0	20.0	30.0	
	미래역량 핵심기술 경쟁우위 확보	2021년까지 5G 인프라 및 ICT 융합분야에 16.3조 원 투자 (2015년부터 누적)	5G 인프라 및 ICT 융합분야 투자액(누적)	조 원	3.47	5.21	7.09	10.05	16.30	
환경 부문	핵심성과지표	핵심성과지표별 장기 목표	측정 방안	단위	2016	2017	2018	2019 (목표/전망)	장기목표	UN SDGs
Environmental Dimension	KT 온실가스 배출량 저감 추진	2030년까지 온실가스 배출량 2007년 대비 35% 감축	온실가스 배출량 (Scope 1, 2)	tCO ₂ e	1,084,520	1,111,087	1,106,333	1,100,074	829,967	
	신재생에너지 생산량 확대	2030년까지 2015년 대비 신재생에너지 생산량 30배 증가	KT 신재생에너지 생산량	MWh	597.1	2,059.8	8,283.0	9,152.3	18,714.0	
	스마트에너지 플랫폼 서비스 성장	2022년까지 에너지 소비-생산-거래 전 분야에 걸친 사업의 성장을 통해 매출 1조 원 달성	스마트에너지 플랫폼 서비스 매출액	억 원	419	1,336	1,996	2,627	10,000	
사회 부문	핵심성과지표	핵심성과지표별 장기 목표	측정 방안	단위	2016	2017	2018	2019 (목표/전망)	장기목표	UN SDGs
Social Dimension	임직원 미래 역량 강화	2022년까지 임직원 평균 교육시간 90시간 달성	임직원 평균 교육시간	시간	63.5	74.3	83.4	84.7	90.0	
	공급망 지속가능성 향상	2022년까지 협력사 지속가능경영 평가 점수 100점 달성	협력사 지속가능경영 평가 점수	점	92.4	94	95.6	96.7	100	
	사회 혁신 제품/서비스 확대	2022년 사회 혁신 플랫폼 (기업/공공 사업 분야) 매출 3.7조 원 달성	기업/공공 사업 분야 매출액	조 원	2.98	3.08	3.22	3.37	3.70	

성과관리지표	단위	2016	2017	2018	UN SDGs
한국기업지배구조원(CGS) ESG 평가	등급	지배구조분야 우수 등급(A)	지배구조분야 우수 등급(A)	지배구조분야 우수 등급(A)	
이사회 평가 결과 점수	점	4.24	4.1	3.8	
이사회 평균 참석률	%	98	91	98	
임직원 윤리경영 교육 빈도	회	18	27	57	
고객경영 경쟁력: 국가고객만족지수(NCSI)	위	유선전화, 인터넷전화, 초고속 인터넷 1위	유선전화, 인터넷전화, 초고속 인터넷, IPTV 1위	유선전화, 인터넷전화, 초고속 인터넷, IPTV 1위	
고객센터 만족도: 콜센터 품질지수(KS-CQI)	위	유무선 1위 2년 연속	유무선 1위 3년 연속	유무선 1위 4년 연속	
KT 통합고객만족도	점	82.64	83.32	83.81	
고객정보 유출 건수	건	0	0	0	
성과관리지표	단위	2016	2017	2018	UN SDGs
CDP 글로벌 탄소경영 평가	등급	CDP 글로벌 탄소경영 아너스 클럽 편입(4년연속)	CDP '명예의 전당' 편입(최초 편입)	CDP '명예의 전당' 편입(2년 연속)	
온실가스 배출량(Scope 1)	tCO ₂ e	41,368	41,373	38,482	
온실가스 배출량(Scope 2)	tCO ₂ e	1,043,152	1,069,714	1,067,851	
공급망 온실가스 배출량	tCO ₂ e	19,803	14,679	15,795	
총 에너지 사용량	MWh	2,441,382	2,498,960	2,477,078	
신재생에너지 생산량	MWh	597.1	2,059.8	8,283.0	
폐기물 배출량	톤	4,761.50	4,578.06	4,077.00	
용수 사용량	m ²	2,364,119	2,103,516	1,934,087	
성과관리지표	단위	2016	2017	2018	UN SDGs
임직원 만족도 조사 결과	점	78.2	82.0	85.0	
임직원 인당 교육시간	시간	64	78	83.4	
여성 상위 관리자 비율	%	7.40	7.80	8.38	
임직원 이직률	%	1.95	1.00	1.27	
협력사 지속가능경영 평가 점수	점	92.4	94.0	95.6	
고위험 식별 협력사 중 거래종료 비율	%	1.84	1.50	1.38	
IT 서포터즈 수혜인원(누적)	명	3,204,080	3,310,727	3,328,309	
청각장애 소리찾기 수혜인원(누적)	명	7,247	9,277	11,131	
KT 체임버를 정기공연(연간)	명	9,139	8,688	8,655	