



Dream Big



보고서 개요

보고의 목적

2011년 지속가능경영보고서는 지속 가능한 사회를 만들어 가고자 하는 kt의 노력과 성과를 담은 여섯 번째 보고서입니다. 본 보고서는 kt의 주요 경영 현황과 경제적 수익성, 사회적 책임성, 환경적 건전성을 균형 있고 통합적인 관점에서 조망함으로써 모든 이해관계자와 소통을 돕고자 하였습니다. kt는 본 보고서에 대한 이해관계자의 의견을 수렴하고 이를 향후 경영에 적극 반영, 이들의 새로운 가치를 창조하고 지속가능 경영 활동을 더욱 활발하게 펼쳐 나가겠습니다.

보고서의 구성

본 보고서는 크게 경제, 사회, 환경 부분으로 나누어져 있으며, 이해관계자 관점의 보고를 위해 다시 주주, 고객, 임직원, 협력사, 지역사회, 환경으로 구분하였습니다. 보고서의 작성은 CSR팀 주관 아래 유관 부서 실무자들이 참여하여 이루어졌습니다.

보고서 기준과 검증

본 보고서는 GRI(Global Reporting Initiative)의 G3.1 가이드라인을 기준으로 작성하였으며, 2010년 11월 공표된 ISO 26000 관련 정보를 제공하였습니다. 본 보고서의 포괄성, 중요성, 대응성을 확보하기 위해 독립적인 전문가의 검증을 받았습니다. 검증보고서는 94페이지를 참조하시기 바랍니다.

보고 기간과 범위

본 보고서는 2010년 1월 1일부터 2010년 12월 31일까지 국내 사업조직의 활동 사항과 성과에 대해 보고하고 있습니다. 일부 사항에 대해서는 2011년의 내용도 포함하고 있습니다. kt는 앞으로도 1년 주기로 지속가능경영보고서를 발간할 예정입니다.

CONTENTS

2011 kt 지속가능경영보고서

1 Introduction

- 보고서 개요
- 이사회 의장 메시지 2
- CEO 메시지 3
- 이해관계자 참여 4
- 중대성 평가 5

2 2011 kt Highlight - Special Issue

- 중기 성장 전략 6
- 통신비 구조 개선 7
- Work & Life Balance 8
- 협력사와 동반성장 9
- 지역사회 연계 사회공헌 활동 강화 10
- 친환경경영 확산 11

5 Dream with Customers

- CS경영 체계 36
- VOC 전략적 자산화 37
- 서비스 차별화 38
- 안정적 통신 서비스 제공 40
- IT 보안 강화 및 고객 보호 41
- 정보화 역기능 해소 42
- 고객 커뮤니케이션 43

6 Dream with Employees

- Great Work Place 46
- 인사제도 공정성 48
- 복리후생 49
- 인재개발 50
- 노사협력 52
- 안전 및 보건 53
- 인권 존중 54
- 임직원 커뮤니케이션 55



kt는 '2011 지속가능경영보고서' 작성 시 GRI의 G3.1 가이드라인을 적용하였습니다. 본 보고서는 'GRI G3.1 적용수준 기준표' A, B, C 단계 중 'A' 수준에 해당하는 질적, 양적 요구사항을 모두 충족하고 있습니다. 따라서 본 보고서가 'A+'수준에 해당하는 요건을 충족시키고 있음을 자체 선언합니다. 또한 Two Tomorrows의 검증을 통해 본 보고서의 적용수준이 'A+'임을 확인하였습니다.

추가 정보

본 보고서 이외의 지속가능경영 관련 정보는 kt 홈페이지 [<http://www.kt.com>] 에서 확인할 수 있습니다. 기타 추가적인 정보 요청 및 문의 사항이 있는 경우 다음의 연락처로 문의해 주시기 바랍니다.

홈페이지 <http://www.kt.com>

전자메일 csr@kt.com

전화 02)730-0354

팩스 02)730-0308

담당부서 CSR팀

3 Sustainability at kt

- At a Glance 12
- kt 가치체계 14
- 투명한 지배구조 15
- 지속가능경영 16
- 윤리경영 18
- 리스크 관리 20

7 Dream with Suppliers

- 동반성장 58
- 협력사 인프라 및 금융 지원 59
- 동반성장 확산 60
- 그린 생태계 구축 62
- 구매제도 혁신 63
- 공정거래 64
- 협력사 커뮤니케이션 65

9 Dream with Environment

- 환경경영 체계 80
- 기후변화 대응 81
- 에너지 효율화 및 자원 재활용 82
- 그린 오피스 구현 84
- 친환경 제품 및 서비스 혁신 85
- 녹색성장정책 참여 86
- 환경규제 및 녹색인증 87
- 친환경 커뮤니케이션 87

4 Dream with Shareholders

- 성장동력 구축 24
- 경제적 성과 26
- 브랜드 가치 28
- 혁신경영 30
- 글로벌 지속가능경영 32
- 주주 커뮤니케이션 33

8 Dream with Society

- 지역사회 공헌 체계 68
- IT 나눔 70
- 사랑나눔 72
- 문화나눔 74
- 그린나눔 75
- 정보격차 해소 76
- 지역사회 커뮤니케이션 77

10

- kt그룹 CSR 활동 88
- 독립 검증 보고서 94
- GRI 보고 현황 (G3.1) 96
- ISO 26000 보고 현황 99
- 국내외 협회 및 단체 가입 현황 100
- 주요 지속가능경영 지표 100
- 2010년도 수상실적 100

이사회 의장 메시지

우리가 진정으로 바라는
세상은 모두가
행복한 세상입니다

kt는 중소기업과의 동반성장, 새로운 노사문화의 정립, 스마트워킹의 도입 등 여러 분야에서 공존의 가치 창출을 위한 노력을 지속해 왔습니다. 지속가능한 기업이 되기 위해서는 이해관계자를 포함한 모든 사람을 만족시킬 수 있어야 하기 때문입니다. 임직원이 생산성을 높여 고객을 만족 시키면 자연스럽게 기업의 부가 창출되고 이에 대한 혜택은 기업을 둘러싼 모든 이해관계자에게 돌아가게 됩니다. kt는 이러한 경영철학을 바탕으로 지속가능경영 가치의 확산을 위한 노력을 배가해 나갈 것입니다.

우리가 진정으로 바라는 세상은 미래에 대한 희망으로 모두가 행복한 세상입니다. kt는 일하는 모든 곳에서 희망이 자랄 수 있도록 노력하고 있습니다. 지난해 학력에 따른 차별 없이 공평한 기회를 제공하는 고객서비스직군 채용제도를 실시하여 젊은이들에게 꿈을 이룰 수 있도록 한 것도 이러한 노력의 일환입니다. 앞으로도 능력 있는 인재들이 제약 없이 일할 수 있는 터전을 제공하고 함께 성과를 키우며 그 과실을 나누는 동반성장이 이루어질 수 있도록 구체적인 방안을 강구해 나갈 것입니다.

기업의 지속적인 발전에 가장 중요한 요소는 고객만족입니다. kt는 제품과 서비스, 프로세스 혁신을 통해 고객만족을 극대화해 나갈 뿐만 아니라 고객의 생각을 경영에 반영함으로써 고객이 원하는 제품과 서비스를 제공하는 데 노력을 아끼지 않을 것입니다. 특히 kt의 강점인 유무선네트워크를 활용하여 각종 디바이스를 스마트화함으로써 언제 어디서나 생산적 활동, 배움, 휴식 등이 동시에 이루어질 수 있는 서비스를 제공하는 데 주력하겠습니다.

kt는 'Global ICT Convergence Leader'라는 비전을 달성하기 위한 도전을 멈추지 않을 것입니다. 이는 단순히 매출 등 외형적인 측면에서 리더가 되는 것을 넘어 사회적 책임을 성실히 수행함으로써 명실상부한 세계적 기업으로 자리매김하는 것입니다. 그 여정에 주주, 고객, 임직원, 협력사, 지역사회 등 여러 이해관계자들과 동행함으로써 희망이 넘치는 세상을 앞당기는 kt가 될 것을 약속 드립니다. 2011년 지속가능경영에 대한 이사회의 역할을 규정에 명문화한 것을 계기로 불확실한 경영 환경에서 나타나는 리스크를 사전에 감지하고 새로운 기회를 모색함으로써 kt가 지속 가능한 기업이 되도록 적극 지원하겠습니다.



kt 이사회 의장
김응한

20세기 초반 세계적 경제학자 조지프 쉘페터 (Joseph A. Schumpeter)는 '경제 발전은 창조적 파괴의 과정'이며 기업의 흥망은 발상의 전환 여부가 좌우한다고 역설했습니다. 과거 kt는 통신 산업의 구조적 변화와 경쟁 심화로 장기간 성장 정체의 늪에 빠져 있었습니다. 이를 극복하고 새로운 성장의 기회를 찾기 위해서는 쉘페터가 강조한 창조적 파괴와 발상의 전환이 필요했습니다.

그래서 kt가 달라지기 시작했습니다. 단기간에 이루어지리라고 아무도 예상하지 못했던 kt와의 합병을 이뤄냈고, 직책경쟁 및 연봉제 도입을 통한 신노사문화 정착과 인터넷 전화사업 확장, 스마트폰을 통한 통신시장의 패러다임의 전환 등 발상의 전환과 과감한 추진력으로 변화와 혁신의 선봉장이 되었습니다. 또한 세계에서 가장 효율적인 유무선 컨버전스 서비스를 제공하는 대한민국 대표기업으로 거듭나고 있습니다. 한 발 더 나아가 임직원에게는 회사와 함께 성장하는 Great Work Place 를 실현하고, 협력사에게는 동반성장의 꿈을 심어주는 한편, 주주에게는 성장성이 기대되는 기업으로 도약할 수 있었습니다. 2010년 kt가 세계 유수의 통신기업들과 더불어 DJI World 편집기업으로 선정된 것도 이러한 노력을 인정받았기 때문입니다.

2011년 kt는 경영의 최우선 방향을 고객만족 극대화를 위한 CS (Customer Service)혁신에 두고 있습니다. 고객들 스스로가 '내가 kt 고객이길 잘했다' 라고 생각하실 수 있도록 상품 출시에서 서비스 제공 이후까지 모든 과정을 새롭게 바꿔나가겠습니다. 또한 기후변화, 저출산 문제, 일자리 창출 등 우리 사회의 문제에 적극 동참하기 위해 스마트워킹과 클라우드 컴퓨팅 서비스를 확대하고, 중소기업과의 동반성장 및 보통 사람이 성공할 수 있는 Great Work Place 의 구현에도 더욱 박차를 가해 나가겠습니다.

세상을 이롭게 하는 일련의 활동들이 기업 스스로에게도 더없이 이롭다는 것을 믿으며, 이러한 신흥익인간(新弘益人間)의 정신을 확산시켜 나가는 데 kt가 앞장서겠습니다.

CEO 메시지

신흥익인간의 정신을
확산시켜나가는데
kt가 앞장서겠습니다

이 석 채

대표이사 회장
이 석 채



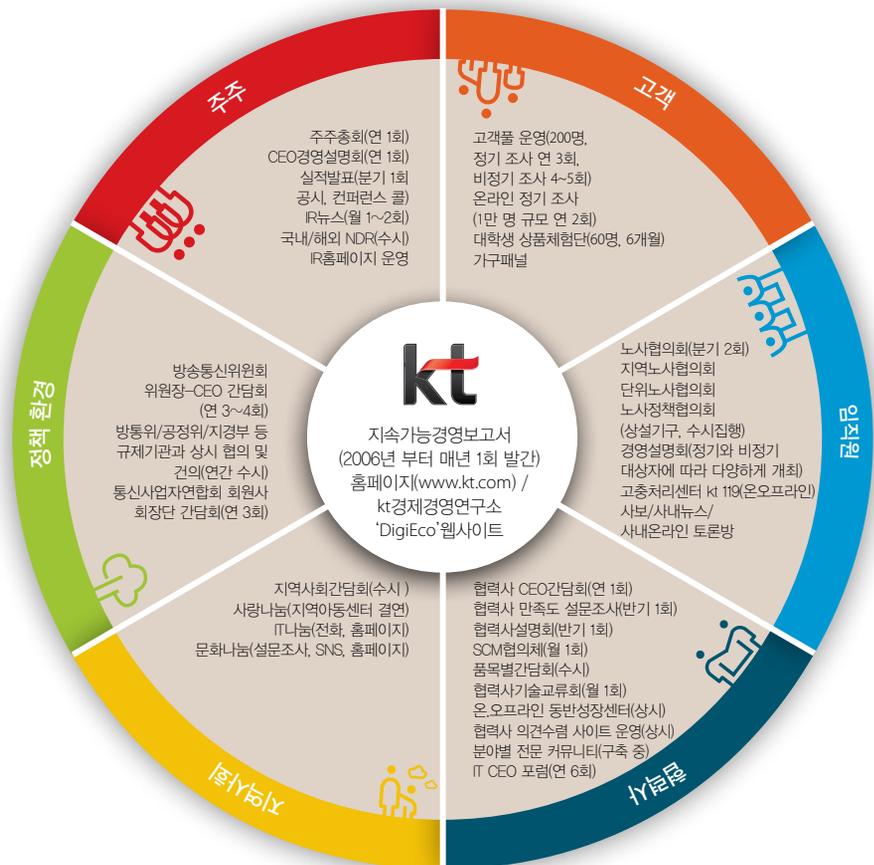
| 이해관계자 참여 |

기업의 영속성을 담보하기 위해서는 이해관계자와의 소통속에서 끊임없이 발생하는 이슈에 관심을 기울여야 합니다. 이해관계자 커뮤니케이션은 기업과 이해관계자가 상생하는 최선의 방법이며, 기업의 지속가능성에 가장 큰 영향을 미치고 있다는 점에서 매우 중요합니다. 이에 따라 kt는 이해관계자 커뮤니케이션을 효과적으로 수행하고 중요 이슈를 경영 활동에 반영하기 위해 관련 임원으로 구성된 지속가능경영위원회를 운영하고 있습니다. 동 위원회는 지속가능경영 활동을 총괄하며 실무위원회 운영 및 각 분과 활동을 지원하는 역할을 수행합니다.

이해관계자 참여 체계

기업 환경의 변화로 다양한 이해관계자들이 출현하고 있으며, 기존의 이해관계자들 또한 기업 정책에 더 큰 영향력을 행사하고 있습니다. kt는 회사와 경제적인 거래 관계를 맺고 있는 고객과 주주, 혁신과 성장의 주체인 임직원과 협력사, 사업을 영위하는 기반인 지역사회를 주요 이해관계자 그룹으로 분류하고 해당 그룹을 대표하는 주체를 정하여 정기적인 협의체 방식 또는 설문조사 방식을 활용하여 커뮤니케이션을 활성화하고 있습니다.

이해관계자 커뮤니케이션 채널



| 중대성 평가 |

중대성 평가 개요

kt는 주요 이슈를 파악하고 경영에 반영하기 위해 중대성 평가를 실시하였습니다. 중대성 평가는 이해관계자 주요 관심사, 사내 정책, 국내외 동종업계 벤치마킹, 미디어 검색, 국내외 규범 및 법률의 5단계 분석 과정을 거쳐 진행되었으며, 그 결과 모두 49개의 이슈를 도출하였습니다. 본 보고서는 49개 이슈 가운데 내·외부 이해관계자가 특히 관심을 가지고 있는 '상' 이슈 21개에 대해 중점적으로 보고하고 있습니다.

최상위 이슈 중 kt가 한 해 중점을 두었던 이슈들을 보고서 앞 부분에 스페셜 이슈로 다루고 있습니다. 향후 kt는 이해관계자를 대상으로 정기적으로 이슈를 파악하고 이를 지속적으로 관리할 계획이며, 해당 이슈에 대해서는 지속가능경영보고서를 통해 투명하게 공개하겠습니다.

중대성 평가 결과

스페셜 이슈 : 6대 중요 사안



내·외부 이해관계자 중요도

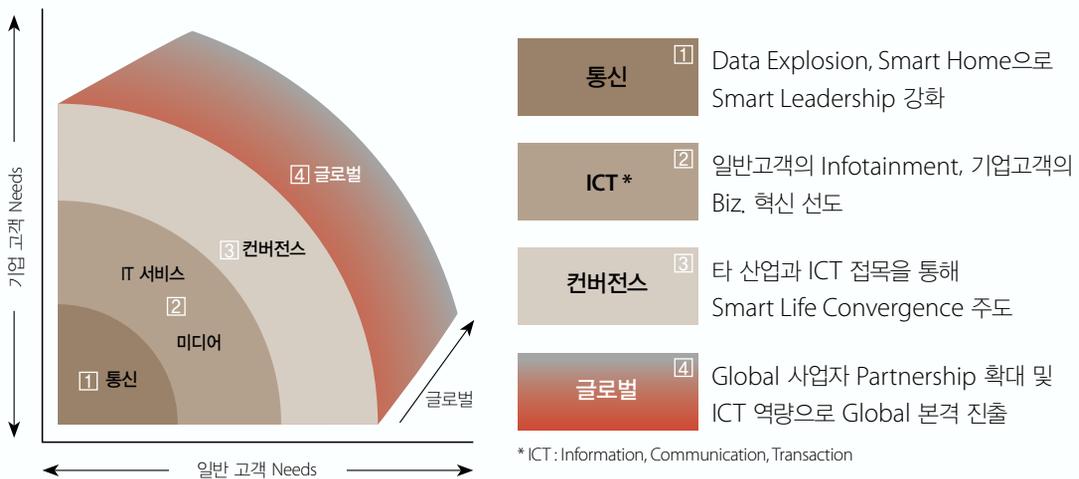
High	지속가능경영일반 지속가능경영, 윤리경영 리스크 관리	임직원 노사협력, 안전 및 보건	지속가능경영 일반 이해관계자 참여, 가치체계 투명한 지배구조	임직원 Great Work Place 인사제도 공정성, 복리후생 인재개발
	주주 혁신경영 글로벌 지속가능경영 주주 커뮤니케이션	지역사회 IT나눔/사랑나눔/문화나눔 /그린나눔 지역사회 커뮤니케이션	주주 성장동력 구축, 경제적 성과 브랜드 가치	협력사 동반성장 협력사 인프라 및 금융 지원
외부 이해관계자	고객 정보화 역기능 해소 IT 보안 강화 및 고객 보호	환경 친환경제품 및 서비스 혁신 녹색성장정책 참여 친환경 커뮤니케이션	고객 CS경영 체계 VOC전략적 자산화 서비스 차별화 안정적 통신 서비스 제공	지역사회 지역사회 공헌 체계
	협력사 동반성장 확산, 그린생태계 구축 구매제도 혁신, 공정거래 협력사 커뮤니케이션		고객 고객 커뮤니케이션	지역사회 정보격차 해소
Low			임직원 인권 존중 임직원 커뮤니케이션	환경 환경규제 및 녹색인증
	Low	내부 이해관계자	High	

중기 성장 전략

스마트폰에서 보여주었던 시장 리더십을
컨버전스 서비스로 확대해 나갑니다

현상 Status Quo

최근 통신 시장은 사업자간 경쟁이 치열해지고 있으며 타산업 사업자의 통신 영역 진출도 증가하고 있습니다. 통신 서비스가 유선전화, 인터넷, IPTV, 무선전화 등으로 다양해지고 진화하면서 고객들은 언제 어디서나 커뮤니케이션 할 수 있게 되었으나, LTE(Long Term Evolution) 등 기술의 발전으로 인해 막대한 자금을 투자해야 하는 통신 사업자는 점점 더 큰 불확실성에 직면하게 되었습니다. 한편, 최근 가장 큰 이슈인 기후변화와 관련, 이해관계자의 요구가 커지고 있는 상황에서 지구 온난화 및 에너지 위기 극복 그리고 신성장 동력의 확보를 위해 IT를 활용한 녹색산업을 추진할 필요성이 높아지고 있습니다.



朝鮮日報

이석재 KT회장은 중장기적으로 2015년까지는 매출 30조 원을 기록하겠다고 밝혔다. 이를 위한 핵심사업으로는 '스마트홈 전략'과 '클라우드 컴퓨팅 서비스 확대'를 꼽았다. 또한 KT는 올해 7~8종의 태블릿PC를 출시해 100만대 이상을 판매하고, 스마트폰은 25~30종을 출시해 가입자 650만 명을 확보할 계획이다.

(2011년 1월 21일)

kt의 대응 kt's Response

kt는 상기 위기에 적극적으로 대응하기 위해 Market Trend, 고객 Needs 진화 및 Global Energy 이슈 등을 고려한 지속 성장 전략을 통해 'Global ICT Convergence Leader'로 도약하고자 합니다. 스마트폰에서 보여주었던 시장 리더십을 Emerging Device로 확대하고, 스마트홈 전략을 통해 유선 시장의 정체를 극복할 것입니다. 이와 더불어, Global/ICT/Convergence 분야 사업을 집중 육성하여 성장을 견인하고 기업고객 확대를 통해 시장 경쟁력을 확보해 나갈 것입니다. 또한, 화상회의, 스마트워킹, EMS(Energy Management System) 등을 회사 전반에 내재화하고 신재생에너지 등 녹색산업을 신성장 동력화 함으로써 지속가능한 성장의 기반을 공고히 할 것입니다.



통신비 구조 개선

합리적인 통신 소비 문화 조성
과 소비자 권리 보호를 위해 최선을 다합니다

현상 Status Quo

통신서비스가 유선전화, 인터넷, IPTV, 무선전화 등으로 다양해지면서 고객들은 언제 어디서나 편리한 커뮤니케이션 생활이 가능해졌으나 가계에서 차지하는 통신비의 비중도 증가하고 있습니다. 특히 최근 스마트폰 보급이 확산되면서 소비자들의 무선데이터 이용도 증가하고 있습니다. 이와 더불어 집전화 정액제, 미환급금 등 통신비 관련 이슈가 제기되고 있습니다.

미환급금 제도 개선방안

환급경로 다양화

올레닷컴 (www.olleh.com) 미환급 조회 및 신청

서비스 청약 시 미환급 내역 자동 조회

주민번호 조회 시 미환급 현황 팝업 제공

요금 납부시점 단축으로 이중과납 발생 방지

실시간 계좌이체 서비스 시행
편의점 실시간 수납체계 구축 및 신용카드 수납

신속한 환급처리로 고객불편 최소화

지로, 신용카드 납부고객 등 환급계좌 등록
과오납 발생 익일 환불처리를 위한 환불자동화 시행

미환급액 홍보를 위해 해지 익월 환불안내문 자동 발송

kt의 대응 kt's Response

kt는 고객들이 합리적인 통신 소비를 하도록 다양한 방안을 강구하고 있습니다. 100번 또는 www.olleh.com을 통해 소비자가 사용하는 통신 서비스 현황을 파악하고 가장 저렴하게 이용할 수 있는 방법을 확인할 수 있도록 안내하고 있습니다. 2010년에는 음성-문자-데이터를 고객의 실제 사용 패턴에 맞추어 조절하여 이용할 수 있도록 하고 당월에 사용하지 않은 무선 데이터를 이월하여 사용하게 하는 맞춤형요금제를 선보였으며, 데이터 로밍 효율 인하, 멀티메일(MMS) 건당 과금, 다양한 결합요금제 출시 등을 통해 고객의 통신비 부담을 완화하고자 노력하였습니다. 통신비 관련 이슈인 집전화 정액요금제에 대해서는 요금제 출시 이후부터 가입사실 공지 및 요금 비교 정보를 제공하여 고객이 원할 경우 해지를 할 수 있도록 안내를 통해 소비자 권익 보호 조치를 취해 왔습니다. 향후 유사 이슈 방지를 위해 서비스 가입절차 및 신청서 보관 프로세스를 체계화하여 시행하고 있습니다. 이와 아울러 고객이 돌려받지 못한 미환급금에 대해서는 www.olleh.com에서 확인할 수 있도록 서비스를 제공하고 있습니다. kt는 합리적인 통신 소비 문화 조성
과 소비자 권리 보호를 위해 최선을 다할 것입니다.

서울경제

음성, 데이터, 문자메시지 사용량을 마음대로 조절해 쓸 수 있는 스마트폰 요금제가 KT에서 출시됐다. 5종으로 구성된 각 요금제에 따라 범위 내에서 음성, 데이터, 문자메시지 이용을 조절할 수 있다. 맞춤형 요금제는 평소 무선인터넷 사용량이 적다는 등의 이유로 기존 요금제에 불만을 제기해왔던 가입자들로부터 큰 호응을 얻을 것으로 기대된다.

(2010년 8월 2일)

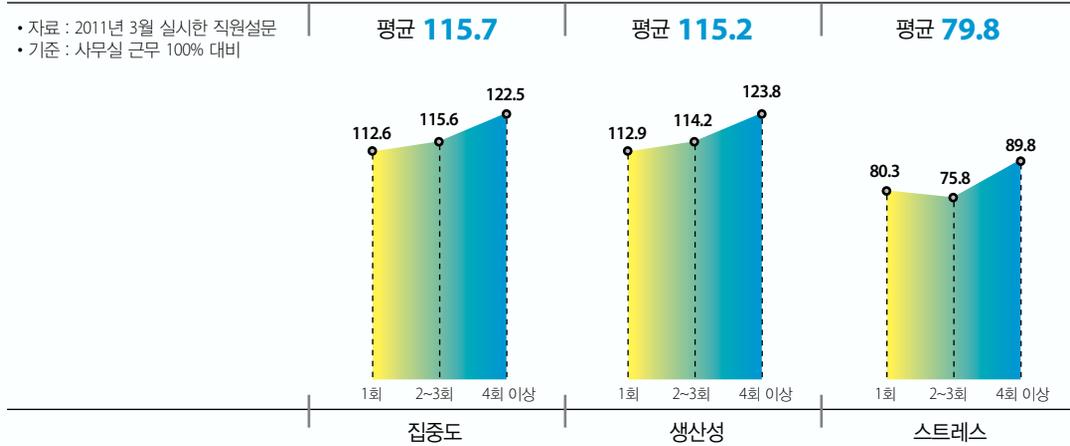


WORK & LIFE BALANCE

스마트워킹의 확대를 통해 최고의 일터인 Great Work Place를 구현해 나갑니다

스마트워킹 효과 조사 결과(%)

• 자료 : 2011년 3월 실시한 직원설문
• 기준 : 사무실 근무 100% 대비



현상 Status Quo

최근 여성의 경제 활동이 활발해지면서 가족친화경영의 중요성이 크게 부각되고 있습니다. 여성의 사회 진출은 경제에 긍정적인 역할을 하지만 국내 기업들의 경직된 일하는 방식으로 인해 사회 문제도 유발하고 있습니다. 세계에서 가장 낮은 출산율은 향후 미래세대에게 엄청난 부담으로 작용할 것이란 전망이 지속적으로 제기되고 있습니다. 기업들이 일과 삶의 균형(Work & Life Balance)을 통해 개인이 누리는 삶의 질을 높일 필요가 있습니다.

한국경제

KT는 이달부터 직원 2만여 명을 대상으로 본격적인 '스마트워킹'을 시행한다고 밝혔다. 이미 지난해 9월부터 임신이나 육아 중인 여성 등을 대상으로 스마트워킹을 시범 운영한 결과 업무 집중도와 생산성을 높이고 가정과 사회, 회사가 조화를 이루는 데 도움이 된 것으로 분석돼 스마트워킹을 확대 시행하기로 했다.

(2011년 4월 3일)

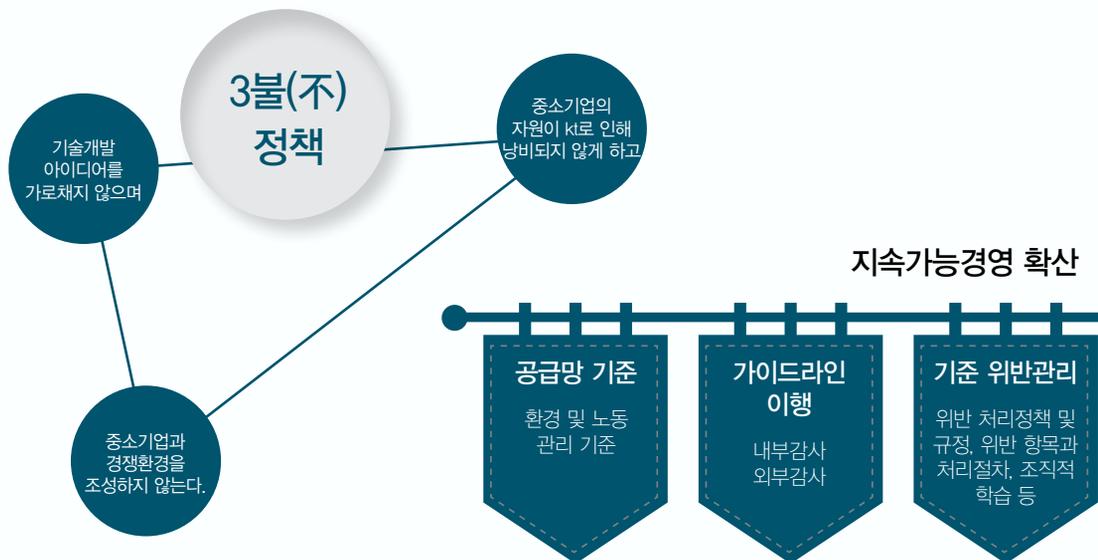
kt의 대응 kt's Response

kt는 인재들이 원하는 최고의 일터를 지향하는 Great Work Place를 구현하여 Work & Life Balance를 추구하고 직원들이 행복한 삶을 영위하도록 노력하고 있습니다. 사회적 이슈인 저출산 문제 해소에 기여하고자 직장 내 어린이집 운영, 육아휴직 제도 등 다양한 가족 친화 프로그램을 운영하고 있습니다. kt는 일하는 방식의 혁신 및 일과 삶의 조화를 위해 스마트워킹 제도를 실시하고 있습니다. 스마트워킹 제도는 임신 여직원, 13세 이하의 자녀를 둔 직원들이 많이 활용하고 있으며 주로 자택이나 자택근처 스마트워킹센터에서 근무를 하고 있습니다. 또한 남성 직원들도 스마트워킹을 실시하여 자택과 가까운 사무실에서 근무할 수 있도록 스마트워킹 센터를 운영하고 있습니다. 스마트워킹은 직원들의 만족도를 제고할 뿐만 아니라 생산성을 높이는 효과가 있는 것으로 조사되었습니다.



협력사와 동반성장

'3불(不) 정책'을 통해 새로운 패러다임의
적극적 동반성장을 실천해 나갑니다



현상 Status Quo

기업의 경쟁력이 어떤 협력사와 Supply Chain을 형성하고 있는가에 의해 결정되고 있습니다. 기업들이 필요한 역량을 모두 내재화할 수 없기 때문에 우수한 협력사와의 신뢰는 지속가능경영의 필수 요소로 떠오르고 있습니다. 더구나 대기업의 성장에 기여한 중소 협력사에 대한 성과 분배가 적절하게 이루어지지 않았다는 인식이 확산되면서 동반 성장에 대한 정부 차원의 제도 도입과 함께 대기업의 자발적인 노력이 요구되고 있습니다.

경향신문

2010년 7월 12일 이석재 회장은 '3불(不) 정책'을 제시하면서 '중소기업과의 상생을 넘어 동반성장으로 나아가는 것은 결국 고객가치를 극대화하기 위해 터를 닦는 일'이라며 '지속적인 개방정책으로 중소기업과 함께 의미 있는 성장을 이루겠다'고 밝혔다. 이 회장은 "이를 위해 그동안 진행 해온 중소 협력업체 상생협력을 3불 정책을 통해 확대 계승할 방침"이라고 밝혔다.

(2010년 7월 12일)

kt의 대응 kt's Response

kt는 최저가 입찰 폐해 방지, 유지보수비 지급 확대, 경쟁력 있는 중소기업 자립기반 강화, 현금 결제 및 금융지원 확대 등 상생을 위한 노력을 지속해 왔으며, 2010년 7월에는 '3불(不) 정책'을 선언하여 기존 상생 정책에서 한발 더 나아가 적극적 동반성장을 위한 새 패러다임을 제시했습니다. 협력사에 대해 kt가 동반성장 정책을 이행할 뿐만 아니라, 협력사가 다른 협력사에 대해서도 지속가능경영 정책을 확산할 수 있도록 하고 있습니다. 이를 위해 2차 협력사에 대해 1차 협력사도 현금결제를 활성화하도록 유도하고 있으며, 납품단가 인상효과가 2차 협력사에 확산되도록 관리하고 있습니다. 이외에도 2010년 10월부터 다양한 동반성장 프로그램을 2차 협력사에 적용하고 있습니다.

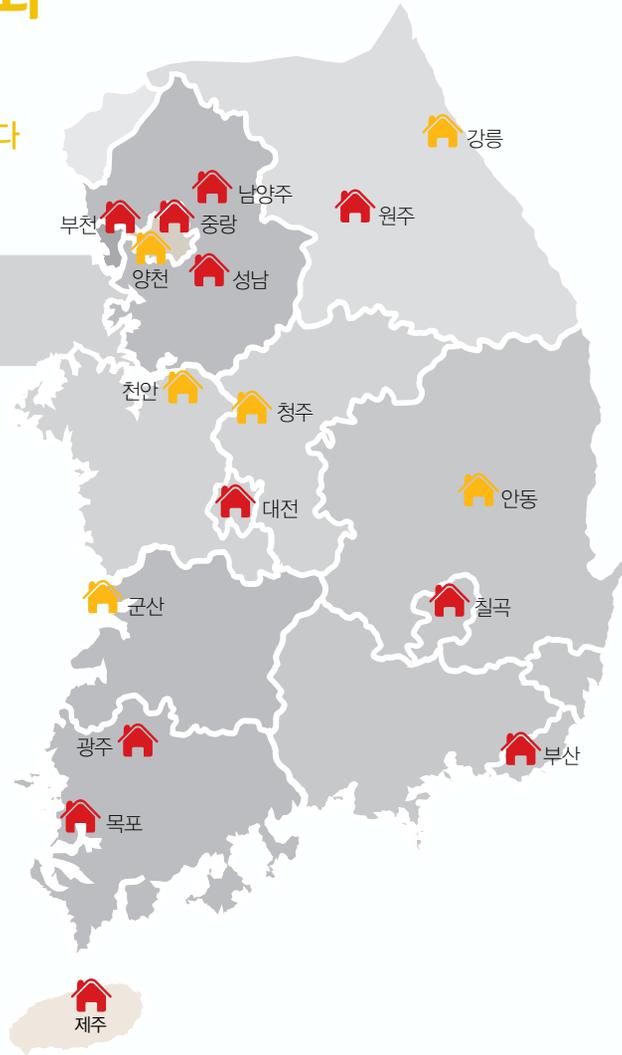


지역사회 연계 사회공헌 활동 강화

일회적인 활동을 넘어 지역사회와 연계한
장기적 관점의 사회공헌 활동을 지향합니다

꿈품센터 개소 현황

-  개소 완료 : 2010년 (중랑, 성남, 대전, 원주, 칠곡, 목포, 제주)
2011년 (남양주, 부산, 광주, 부천)
-  개소 예정 : 2011년 하반기 (천안, 강릉, 양천, 군산, 안동, 청주)



현상 Status Quo

사회적 책임에 대한 인식이 높아지면서 기업들은 다양한 형태의 사회공헌 활동을 펼치고 있습니다. 그러나 일회적인 활동을 넘어 지역사회와 연계한 장기적 관점의 지역 사회 공헌 활동이 보다 체계적으로 이루어질 필요가 있습니다. 정부 등 대형 고객들이 프로젝트 발주시 사회적책임 실적을 요구하는 사례도 증가하고 있습니다.

중앙일보

olleh 꿈품센터는 이름 그대로 아이들이 '꿈을 품는 것'을 도와주는 곳으로, 기업의 자산을 활용한 사회공헌 모델이다. 전국 KT 사업장의 공간들을 재배치해 꿈품센터 어린이들에게 개방하는 공간으로 성남시를 비롯해 칠곡, 목포, 원주, 대전 등 10곳에서 운영되고 있으며, 금년 말까지 부천, 천안, 강릉 등 10여 개 지역에 꿈품센터가 추가로 문을 연다.
(2011년 6월 23일)

kt의 대응 kt's Response

kt는 저소득층 어린이들이 꿈과 희망을 실현할 수 있도록 하기 위해 2010년 부터 주요 권역별 지역아동센터와 연계하여 'olleh 꿈품센터'를 운영하고 있습니다. 전국의 지사 건물 내 공간을 마련하여 IPTV, 빔프로젝트, 스마트패드, 전자책 등의 다양한 IT기기를 갖추고, 영어 교육, 음악 교육 등 다양한 교육을 실시하고 있습니다. 2010년 말 현재 전국 권역별 총 7개 센터를 운영하고 있으며, 2011년 상반기에는 남양주, 부산, 광주 지역에 새롭게 꿈품센터를 개소하였습니다. 지역 임직원 봉사단이 전국에 분포되어 있는 지역아동센터를 체계적으로 지원할 수 있도록 결연을 장려하고 있으며, 2011년 상반기까지 600여 개의 지역아동센터와의 결연을 완료하고 2011년말까지 1,000개로 확대할 예정입니다.



친환경 경영 확산

에너지 이용 효율성 제고, 친환경 제품 및 서비스 개발 등을 통해 지구환경 보전에 앞장섭니다

신재생에너지 활용 확대

태양광 발전

- 2008년 신내지사 옥상 및 화성송신소 부지를 이용하여 각각 50Kw급의 태양광 발전설비 설치
- 2010년 12월 강릉수신소 부지에 423Kw급의 대규모 태양광 발전설비 완공



연료전지

- 지식경제부 주관 신재생 에너지 시범보급사업의 일환으로 송도사옥에 연료 전지 1Kw 5식 설치



지열에너지

- 사옥 내 냉난방 및 온수 공급을 대덕연구단지 및 공주지사에 시범 도입
- 지하 100~150m 깊이의 지열을 이용하는 과정에서 발생하는 분진, 진동, 소음 문제를 해소하기 위한 친환경 천공기술 개발



스마트그리드 제주실증사업

- 2009년 5월부터 2013년 5월 까지 42개월 동안 제주도 구좌읍 일대 약 6천 호를 대상으로 제주실증사업 추진



현상 Status Quo

지구 온난화로 인한 영향이 확산되고 있습니다. 우리나라는 기후변화 적응과 에너지 자립 측면에서 경제협력개발 기구(OECD) 국가 가운데 가장 낮은 수준으로 평가되고 있습니다. ICT기업들은 직접적으로 온실가스를 배출하고 있지는 않으나 많은 전력을 사용함으로써 간접적으로 온실가스를 배출하고 있습니다. ICT산업은 에너지솔루션, 원격 모니터링 등의 서비스를 통해 이산화탄소 저감에 기여할 수 있어 기회와 위협 요인이 상존하고 있습니다. 이에 따라 기업 차원의 신재생에너지 공급 비중 확대는 물론, 에너지 절감 및 효율 향상을 위한 노력이 요구됩니다.

kt의 대응 kt's Response

kt는 이산화탄소 저감을 위해 사내 에너지이용 효율성 제고, 친환경 제품 및 서비스 개발, 신재생에너지 이용 확대를 추진하고 있습니다. 화상회의 및 스마트워킹 등을 도입하여 일하는 방식에 에너지 효율화를 꾀하고 있으며, 건물 내 에너지를 효율적으로 관리해주는 EMS (Energy Management System), 그린PC 등의 서비스를 개발하여 고객들이 고효율 IT환경을 구축할 수 있도록 지원하고 있습니다. 여기에서 더 나아가 신재생에너지 이용 확대를 위해 신내지사 옥상 및 화성송신소 부지와 강릉수신소 부지를 활용하여 태양광 발전설비를 설치하였고, 대덕연구단지 및 공주지사에는 지열에너지를 활용하여 사옥 내 냉난방 및 온수 공급을 실시하였습니다. 또한 청정 녹색기술의 확장을 위해 스마트그리드 제주실증사업에 참여하고 있습니다.

국민일보

KT는 지난 4월 그린경영의 일환으로 제주도 스마트그리드 실증단지에서 스마트그리드 운영센터를 개설, 전력과 IT의 융합을 통해 저탄소 녹색성장 계획을 구체화했다. '똑똑한 전력망'이라는 스마트그리드는 기존의 전력 생산과 운반, 소비의 과정에 IT 기술을 접목, 에너지 효율을 최적화하고 새로운 부가 가치를 만들어내는 공급자와 소비자간 양방향 전력 시스템인 차세대 지능형 전력망이다.

(2010년 6월 29일)



Sustainability at kt

At a Glance

kt 가치체계
투명한 지배구조
지속가능경영
윤리경영
리스크 관리

| At a Glance |

회사 소개

1981년 한국전기통신공사로 창립된 kt는 정보화 시대를 선도하며 대한민국이 IT 선진국의 반열에 오르는 데 핵심적 역할을 담당하였습니다. kt는 2009년 이동통신 자회사인 ktf와 합병을 계기로 유무선 컨버전스(융합)를 기반으로 글로벌 *ICT 컨버전스 리더로 도약한다는 비전을 향해 나아가고 있습니다. 언제 어디서나 서로 소통하고 연결되는 디지털 디바이스를 통해 고객을 위한 앞선 유무선 서비스를 제공하고 녹색성장과 일자리 창출 등 '동반성장'의 기업정신을 지키고 있습니다. kt는 음성과 데이터, 유선과 무선, 통신과 방송이 융합하는 컨버전스 시대에 가정과 개인, 기업에 선진화된 IT서비스를 제공하고 경제·사회·환경적 책임을 다하는 지속가능한 기업이 되겠습니다.

* ICT: Information, Communication, Transaction

kt 기업 현황

회사명	kt
설립연도	1981년 12월 10일
대표이사	이석채
본사 소재지	경기도 성남시 분당구 불정로 90
임직원 수	31,155명(2010년 말 기준)
총자산	24,101,007백만 원(2010년 말)
매출액	20,233,516백만 원(2010년 말)
주식상장	한국, 뉴욕, 런던 증권거래소
신용등급	Moody's A3(2009.03.04) S&P A(2010.11.26) Fitch Ratings A(2010.07.15)

계열사 현황

회사명	주요 업종	지분율(%)	장부가(백만 원)
케이티하이텔(주)	인터넷/컨텐츠 사업	65.94	119,129
케이티파워텔(주)	주파수 공용통신	44.85	43,515
(주)케이티네트웍스	별정통신/N사업	100.00	51,210
(주)케이티서브마린	해저케이블 건설, 유지보수	36.92	25,497
케이티텔레캅(주)	경비업(기계/시설 등)	88.82	30,374
(주)케이티엠앤에스	단말판매	100.00	21,095
(주)케이티캐피탈	리스/할부금융, 기업금융	73.74	147,438
(주)케이티렌탈	렌탈사업(장비/차량 등)	58.00	165,724
(주)케이티디에스	소프트웨어 개발 및 공급	95.31	27,810
(주)케이티뮤직	음원유통	48.69	16,008
(주)나스미디어	Display 광고	50.00	22,504
(주)케이티씨에스	콜센터 운영 및 구축	17.80	19,613
(주)케이티스	콜센터 운영 및 구축	17.80	19,432
케이티스카이라이프(주)	위성방송, 미디어 산업	32.12	29,089
케이티와이브로인프라(주)	초고속 무선통신기기 및 장비의 대여 및 판매	26.22	65,502

주) 장부가액 기준 100억 원 이상 계열사만 게재함(기준일: 2010년 말)

주요 사업의 내용

kt는 2009년 말 국내 유일하게 iPhone(Apple)을 도입해서 시장 경쟁의 축을 Data 중심 스마트폰으로 전환하는 데 성공하였을 뿐 아니라, 2010년에 iPhone4(Apple), Nexus-One(HTC), Optimus-One(LGE), Desire HD(HTC), Streak(DELL) 등의 다양한 스마트폰 단말을 성공적으로 도입함으로써 단말 경쟁력을 더욱 강화하였습니다. 또한, 유선 서비스의 가입자 유지 및 사업 기반 강화를 위하여 '올레통', 가족무제한, 가족스폰서 등 다양한 결합요금제를 출시하였습니다. 뿐만 아니라, 통·방 융합 시장을 선점하기 위하여 당사의 계열회사인 한국디지털위성방송(주)의 위성채널방송서비스와 연계한 'olleh tv skylife' 상품을 적극적으로 마케팅하여 미디어 사업 경쟁력을 더욱 제고하였습니다.

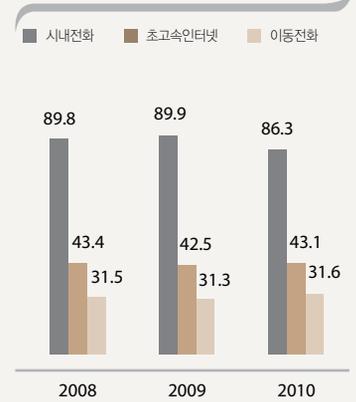
주요 통신서비스 시장 현황

(단위: 천 명)

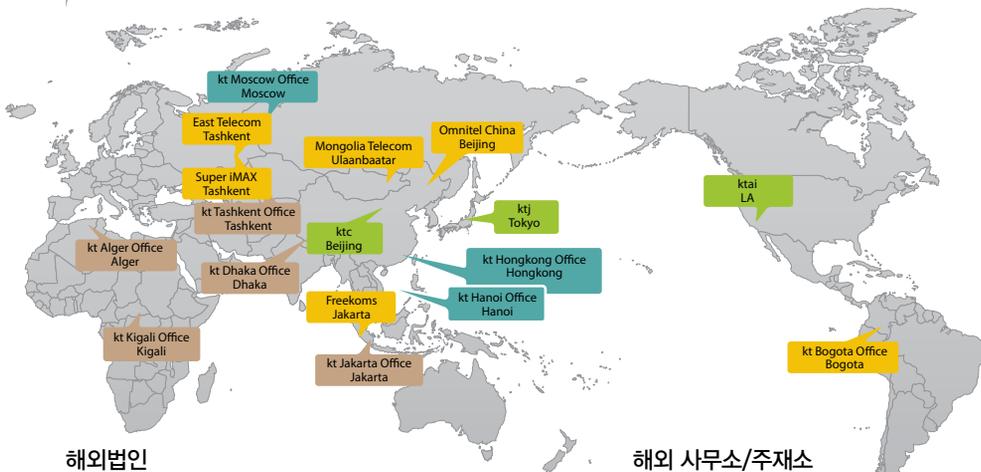
구분	2008	2009	2010
시내전화 가입자수	22,132	20,090	19,273
초고속인터넷 가입자수	15,475	16,349	17,224
이동전화 가입자수	45,607	47,944	50,767

주요 서비스 시장점유율 (가입자수 기준)

(단위: %)



해외 네트워크



해외법인

- 중국 kt China Corp. Omnitel China
- 일본 kt Japan Co., Ltd.
- 미국 kt America Inc.
- 몽골 Mongolian Telecom
- 우즈베키스탄 East Telecom, Super-iMax
- 인도네시아 Freekoms

해외 사무소/주재소

- 러시아 (모스크바 사무소)
- 베트남 (하노이 사무소)
- 콜롬비아 (보고타 사무소)
- 중국 (홍콩 사무소)
- 방글라데시 (다카 주재소)
- 르완다 (키갈리 주재소)
- 알제리 (알제 주재소)
- 인도네시아 (자카르타 주재소)
- 우즈베키스탄 (타슈켄트 주재소)

■ 해외귀속법인 ■ 해외독립법인 ■ 해외사무소 ■ 해외주재소

Sustainability at kt

At a Glance

kt 가치체계

투명한 지배구조

지속가능경영

윤리경영

리스크 관리

| kt 가치체계 |

kt는 기존 틀에서 벗어난 발상의 전환을 통해 합병 시너지를 고객가치 향상으로 유도하고자 '올레(olleh)'경영을 선포하였습니다. 미래 관점의 혁신적 사고를 통해 고객 및 이해관계자와 상생하고자 하는 'olleh 경영'은 글로벌 ICT Convergence Leader로 도약하기 위한 kt의 경영방향입니다. kt는 앞으로 기존의 발상을 뒤집어 미래의 서비스를 앞당겨 제공하여 주주, 국가, 임직원, 사회, 고객 등 모든 이해관계자가 'olleh'라고 환호할 수 있는 세상을 창조하고자 합니다.

kt 가치체계 피라미드



* **Always Connected**
기존 기업이념인 '정보·통신·인간의 융화'를 현대적 의미로 해석

** **ACTION**
All for Customer, Collaboration, Trust, Innovation, Ownership, Now

경영지향점

역발상경영	kt는 고객을 위해 생각을 뒤집어 보는 회사
미래경영	kt는 고객의 꿈을 실현하는 회사
소통경영	kt는 고객의 마음을 읽는 회사
고객감동경영	kt는 고객이 환호하는 회사

경영방향

주주	Outstanding Performance	기업가치 극대화
국가	Leading IT	IT산업 리더
임직원	Liberal Culture	자유로운 소통문화
사회	Esteemed Company	사회적으로 존경 받는 기업
고객	Happy Customer	고객에게 즐거움을 드리는 기업

경영이념 및 경영방향

olleh 경영이란 발상의 전환과 끊임없는 소통을 통해 지속적인 혁신을 꾀하여 새로운 가치를 창조함으로써 고객에게 최고의 기쁨을 드리기를 위한 통합 kt의 신(新) 경영방향입니다. 기존의 발상을 뒤집어 미래의 서비스를 앞당겨 제공함으로써 고객이 "olleh"라고 환호하게 하자는 다짐이기도 합니다. 이를 통해 kt는 고객을 위해 생각을 뒤집어 보는 회사(역발상경영), 고객의 꿈을 실현하는 회사(미래경영), 고객의 마음을 읽는 회사(소통경영), 고객이 환호하는 회사(고객감동경영)가 될 것입니다.

핵심가치 A.C.T.I.O.N.=New kt Way

kt는 실행 중심으로 회사를 변화시켜 나가는 것이 중요하다는 인식 하에 고객중심, 협력/상생, 신뢰, 창의적 혁신, 주인 의식, 그리고 즉시실행을 의미하는 6가지 행동양식인 'ACTION'='New kt Way'를 바탕으로 모든 경영 활동을 전개하고 있습니다.



| 투명한 지배구조 |

kt는 2002년 민영화 이후 전문 경영인 체제와 독립적인 이사회를 중심으로 국제표준(Global Standard)에 부합하는 기업지배구조 모범규준 권고안을 대부분 채택하고 있습니다. 최고경영자와 이사회 의장의 역할을 분리하여 경영에 대한 객관적이고 독립적인 지배체계를 구축하고 있으며 'kt 기업지배구조헌장'을 제정·선포하고 지배구조위원회를 신설하는 등 지배구조 개선에 노력하고 있습니다. 그 결과 한국기업지배구조원(CGS) 주관, 기업지배구조 평가에서 명예의 전당('07년~'08년) 및 대상('10년)에 선정되기도 하였습니다.

이사회 구성 및 운영

kt이사회는 사내이사 3명, 사외이사 8명 총 11명의 이사로 구성(2011년 3월 기준)되어 있습니다. 사외이사는 사외이사 전원, 사내이사 1인으로 구성된 사외이사후보추천위원회에서 전문성과 경영 리더십을 가진 분들을 선임하고 있으며, 임기는 3년 이내입니다. 이사회 의장은 사외이사 중에서 선출되며, 임기는 1년입니다. 이사회 내에는 지배구조위원회, 감사위원회, 평가 및 보상위원회, 경영위원회, 내부거래위원회의 5개 상설 소위원회와 CEO추천위원회, 사외이사후보추천위원회의 2개 임시 소위원회가 있습니다. 이사회는 필요한 경우 별도의 위원회를 추가 설치할 수 있습니다. 이사회의 효율적인 운영과 이사의 책임성 제고를 위해 이사회 활동에 대한 평가는 물론 이사 자신에 대한 개인 평가를 매년 실시하고 있습니다. 이사회는 의결권 있는 재적이사 과반수의 출석과 출석 이사 과반수의 찬성으로 결의됩니다.

이사회 활동 현황

구분	구성	설치 목적 및 권한 사항
지배구조위원회	사외이사 4인, 사내이사 1인	지배구조 개선에 관한 사항
감사위원회	사외이사 4인	회계 및 업무감사 등에 관한 사항
평가 및 보상위원회	사외이사 4인	회장의 경영계약 및 평가 등에 관한 사항
경영위원회	사내이사 3인	경영일반에 관하여 이사회에서 위임한 사항
내부거래위원회	사외이사 4인	'독점규제 및 공정거래에 관한 법률' 및 '상법'에서 이사회 승인 사항으로 정한 특수관계인 간 거래
CEO추천위원회	사외이사 전원, 사내이사 1인	CEO 후보에 대한 자격심사 및 주주총회 추천 등에 관한 사항
사외이사후보추천위원회	사외이사 전원, 사내이사 1인	사외이사후보에 대한 자격심사 및 주주총회 추천 등에 관한 사항

전문경영인 책임경영과 성과 보상 체계

전문경영인의 책임경영 체제를 확립하기 위해 이사회는 CEO와 경영계약을 체결하며, CEO의 보수는 평가 및 보상위원회에서 결정한 정량평가와 정성평가를 종합한 전사 경영실적에 따라 지급 됩니다. CEO를 제외한 사내이사와 집행임원에 대한 성과급은 전사 경영성과 평가 및 담당부서의 조직평가 결과 등에 따라 지급되며, 이사보수에 대한 세부 사항은 이사회와 평가 및 보상위원회에서 결정됩니다.

이사회 개최 현황

구분	2008	2009	2010
이사회 개최 횟수	17회	14회	10회
이사회 평균 참석률	96%	93%	93%
이사회 평가 결과 (5점 만점)	4.61	4.41	4.38

주) 2010년 이사회는 '감사위원장 Hot-line 구축 운영계획(안) 보고', '중기전략('15년) 및 '11년 경영계획(안) 등 총 46건을 심의·의결

이사(사외이사 포함)의 보수 현황 (2010년 12월 말)

(단위: 억 원)

구분	지급총액	주총승인 금액	1인당평균 지급액
사내이사 (3명)	45.4	65	15.1
사외이사 (8명)	4.8		0.6

주) 2010년 지급된 장·단기 성과급은 제외 (귀속연도인 2009년도 사업보고서에 포함)

주) 이사회 관련 자세한 사항은 당사 홈페이지 참조 www.kt.com (투자정보 → 이사회)

Sustainability at kt

At a Glance
kt 가치체계
투명한 지배구조
지속가능경영
윤리경영
리스크 관리



kt는 전 세계적인 사회적 책임 경영 활동에 동참하기 위해 2008년 5월 UN 글로벌콤팩트에 가입하였습니다.

| 지속가능경영 |

kt는 지속가능경영이 보다 체계적이고 효과적으로 이루어질 수 있도록 관련 조직 체계를 구축하고 다양한 이해관계자와 동반성장 할 수 있는 전략을 찾아가고 있습니다. 또한 사회공헌, 윤리경영, 상생경영, 경제·산업 발전, 직원 만족을 통해 '사회 가치'를 향상시키고 있으며, 선진화된 IT서비스 제공으로 고객 가치 향상을 위해 노력하고 있습니다. kt는 앞으로도 지속가능경영을 통해 도약과 성장을 위한 동력을 마련할 것이며, 글로벌 기준에 맞는 투명성을 확보하여 지속가능한 미래 가치를 구현해 나갈 것입니다.

지속가능경영 추진방향

kt는 '세계적 선진기업으로 지속발전'을 '지속가능경영'의 목표로 정하고 고객 및 이해관계자와의 효과적인 커뮤니케이션을 추구합니다. 또한 중요 이슈를 경영 활동에 반영하기 위하여 윤리경영, 고객경영, 환경경영, 상생경영 및 사회공헌의 5대 우선과제를 설정하였습니다.

지속가능경영 추진방향

5대 과제	이니셔티브	주요 역할
윤리경영	누구를 만나든 kt가 Clean해졌다는 칭찬을 듣는 것입니다.	윤리경영 활동, 기업지배구조 개선, 리스크 관리
고객경영	고객의 가치를 중시하고 고객만족도 향상, 이용자 편익 증진, 서비스 차별화를 실현하겠습니다.	서비스 개발, 제품책임, 정보보호 활동, 고객 관리, 혁신경영(상품, 사회혁신), 브랜드 관리
환경경영	Green kt Green Korea를 구현하겠습니다.	환경정책 및 관리시스템, 기후변화 대응전략, 환경혁신 및 효율성, 에너지 절감
상생경영	동반자와 함께 가치를 창출할 수 있는 창조적인 기업 생태계 조성을 선도하겠습니다.	공정한 인사(HR개발, 인재 확보 및 유지), 고용 및 노사(노동관행지표, 직장 내 건강 및 안전), 공정거래
사회공헌	정보격차를 해소하고 지역사회 삶의 질 향상을 추구합니다.	사회공헌 활동, 공익사업(정보격차 해소), 사회협력(지역투자 및 협력)

지속가능경영 리더십

kt는 지속가능경영을 효율적으로 수행하기 위한 조직으로 부회장을 위원장으로 하고 담당 임원으로 구성된 지속가능경영위원회를 운영하고 있습니다. 특히 2011년에는 이사회에 지속가능경영 실적과 계획을 정기적으로 보고하도록 관련규정에 명문화 하였습니다.

지속가능경영위원회 구성

지속가능경영위원회는 지속가능경영 활동을 총괄하고 'olleh 경영'을 통해 실무위원회 및 각 분과 활동을 효율적으로 지원합니다. 16개 실/본부장이 참여하며 연초 지속가능경영의 전반적 계획과 연말 성과평가를 실시하고 있습니다. 지속가능경영실무위원회는 홍보실장을 위원장으로 상무부 이상의 관련 부서장이 위원으로 구성됩니다. 각 분과별 지속가능경영 활동의 점검과 관리를 담당하며 지속가능경영 세계 표준화에 대응하고 있습니다.

지속가능경영위원회 운영 체계

실행 체계

5대 과제	주요 이슈 (예시)	실행조직 (지속가능경영위원회 기준)	이해관계자
윤리경영	윤리경영 활동, 지배구조 개선 투명경영 성장과 혁신	윤리경영실 가치경영실	주주
고객경영	서비스 혁신, 통신장애 예방 고객 보호 활동 VOC처리, 제품영향분석	CS추진본부, 개인고객전략본부 홈고객전략본부, 시너지경영실 경제경영연구소, 기술전략실	고객
환경경영	그린IT 추진, 에너지 절감 기후변화 대응, 친환경BM 발굴	스마트그린개발단 네트워크전략본부, 자산경영실	환경(미래세대)
상생경영	인사/보상 GWP 공정거래, 동반성장	인재경영실, 경영지원실 GMC전략실, 구매전략실	임직원/협력사
사회공헌	사회봉사, 공익사업 정보격차 해소, 사회협력	홍보실	지역사회(정부)

지속가능경영 추진성과

2010년 지속가능경영 외부평가

수상 내용	주관	일자
중소기업지원 '대통령 표창' 수상	중소기업청 / 중소기업중앙회	10-05-14
기업지배구조 평가 대상 수상	한국기업지배구조원(CGSI)	10-06-30
감사대상 수상	한국상장회사협의회	10-09-29
한국산업 고객만족도 4개 (국제전화, 시내/시외전화 초고속인터넷, 인터넷전화) 분야 1위	한국능률협회컨설팅(KMAC)	10-09-29
탄소경영 통신산업 리더 선정	CDP 한국위원회	10-10-21
노사문화대상 대통령상 수상	고용노동부	10-11-02
가족친화기업 선정	여성가족부	10-11-20

DJSI (다우존스 지속가능성 지수) World 편입

kt는 2009년 DJSI 아시아 태평양과 DJSI 코리아에 포함된 데 이어 2010년 9월에 다우존스 지속가능성지수(Dow Jones Sustainability Index) World 318개 기업 중 하나로 선정되었습니다. DJSI는 세계 최대의 금융정보 제공 기관인 다우존스와 스위스 지속가능경영 평가기관인 SAM 사가 공동으로 세계 2,500여 기업들의 지속가능경영 수준을 평가하고 우수 기업을 선정합니다. DJSI에 편입된 기업들의 주식은 '사회책임투자(Socially Responsible Investment)'기금에 우선 투자 대상으로 추천됨으로써 안정적이며 장기적인 투자자들을 확보할 수 있습니다.

의사결정 체계



Sustainability at kt

At a Glance
kt 가치체계
투명한 지배구조
지속가능경영
윤리경영
리스크 관리

| 윤리경영 |

kt는 윤리적 기업문화를 체질화하고, 정직하고 투명한 기업으로 거듭나기 위해 Clean kt 과제를 지속적으로 추진하고 있습니다. 윤리경영 실천 프로그램을 통해 직원들이 자연스럽게 윤리경영을 접할 수 있도록 하고 교육이나 간담회 등을 통해 전사 및 그룹 차원으로 윤리경영을 확산하고 있습니다. 또한 2010년 10월에는 임직원이 일상 업무 속에서 겪는 윤리적 딜레마의 올바른 해결책 제시를 위해 윤리경영 Help-line을 개설하여 운영 해오고 있습니다. 그 결과 임직원, 협력사, 고객을 대상으로 한 2010년 kt윤리수준 진단에서 임직원의 윤리실천 수준에 대한 평가는 91점으로 전년 대비 19% 상승하였고, 협력사의 97%가 kt에 대한 금품/향응/접대 경험이 없다고 응답하는 등 윤리 수준이 전반적으로 향상된 것으로 나타났습니다.

윤리경영 위반 사항 조치

지표	2009	2010
해임 건수	16	11
징계 건수	148	80

Clean kt

감사위원장 Hot-line 개설 및 운영

직원들이 고위 임원의 부정행위에 대해 윤리경영실을 거치지 않고 감사위원에게 직접 신고할 수 있는 감사위원장 Hot-line(이메일, 음성 사서함) 운영

명절 Clean kt 캠페인 시행

명절 대비 전사 윤리경영 기초를 확산하고 부정·비리 발생을 사전에 예방하기 위해 'Clean kt' 캠페인 실시

자가진단 및 서약 시행으로 윤리의식 향상

전 임직원의 온라인 및 자필서명을 통한 윤리실천 자가진단 및 윤리경영 실천 서약

윤리실천 모니터링을 위한 상시 및 특별 활동 전개

비윤리행위 적발을 위한 상시 모니터링 활동

스스로 참여하는 Clean-365 센터 운영

기업의 청렴성을 확보하고 선의의 임직원을 보호하기 위해 'Clean-365 센터' 운영

기관장(임원 등)의 직원 대상 윤리경영 교육 시행

임직원의 윤리의식 제고와 윤리경영 정착을 위해 기관장이 직접 소속 직원에게 윤리경영을 가르치며 배우는 프로그램 운영

커뮤니케이션 채널(사이버 신문고) 강화

비윤리 행위 신고 채널인 사이버신문고의 운영 개선 및 활성화

윤리실천 수준 진단

직원, 협력사, 고객을 대상으로 kt 윤리경영 체감 수준 진단 후 진단 결과에 의해 제도적인 부분의 개선 및 향후 윤리경영 추진 방향성 설정

윤리경영 Help-line 운영

일상 업무에서 임직원이 윤리적 딜레마 상황에 부딪히는 경우 해당 문제 해결을 위해 상담을 받을 수 있는 Help-line 운영

비윤리 행위 신고 채널 운영

kt는 비윤리 행위 신고 채널인 사이버신문고를 운영하고 있습니다. 임직원의 금품수수 행위, 회사의 수익 증대 또는 손실 감소가 일어나는 내용에 대한 신고를 대상으로 최대 5천만 원까지 보상금을 지급하고 있습니다. 또한 제보자의 신분 보호를 위해 보상금 지급 과정에서 제보자의 신분 노출을 방지하고 수령자가 원하는 방법으로 보상금을 전달하고 있습니다.

윤리경영 교육

2010년 4월부터 임직원의 윤리의식 제고와 윤리경영 정착을 위해 기관장(임원 등)이 소속 직원을 대상으로 윤리경영 교육을 실시하고 있습니다. 이 프로그램은 본사 및 현장의 전 기관장(약 500여 명)이 윤리경영실에서 마련한 교재를 미리 숙지한 후 교육함으로써 기관장의 솔선수범과 직원들의 윤리의식 체득에 기여하고 있습니다. 또한 다양한 사례를 바탕으로 한 현실감 있는 교육으로 임직원의 적극적인 참여를 유도함으로써 교육 효과를 제고하고 있습니다. 2010년에는 모두 8차례 교육을 실시하였습니다.

윤리경영 슬로건 제정

kt는 2011년 1월 정직, 투명, 청렴, 공정의 네 가지 정신을 바탕으로 임직원이 스스로 윤리적 가치를 내재화하고 업무 수행 시 이를 자연스럽게 실천할 수 있도록 하는 윤리경영 슬로건 “JUMP”를 제정하였습니다. 글로벌기업 수준의 윤리경영 문화 정착을 위해 제정된 윤리경영 슬로건을 통해 과거 비리에 대한 사후 조치 수준을 넘어 보다 적극적인 윤리경영 활동을 전개할 수 있는 전기를 마련 하였습니다.

윤리경영 슬로건



“기존의 관성적 업무처리나 사고방식에서 탈피하여 글로벌 수준으로 도약하는 kt”

Justice Uprightness Morality Pureness

제보 채널

사이버신문고
 (www.kt.com kt소개 → 윤리경영 → 사이버신문고)
 e-mail (ethics@kt.com) / 상담센터 (080-713-6262)

2010년 윤리경영 교육

주제	시기
윤리경영의 의미와 kt 윤리경영 인프라 소개	4월
윤리경영 실천의 중요성	6월
윤리적 인식과 판단	7월
작은 실천의 중요성	8월
추석 선물과 뇌물	9월
주식 부당 취득	10월
중소 협력사를 무시하는 태도 타파	11월
2010년 기관장 윤리 직강 핵심내용 Review	12월

Sustainability at kt

At a Glance
 kt 가치체계
 투명한 지배구조
 지속가능경영
 윤리경영
 리스크 관리

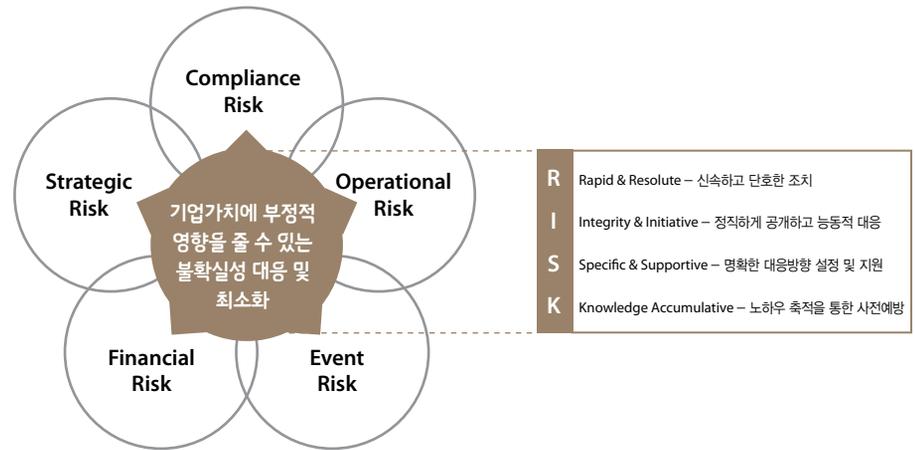
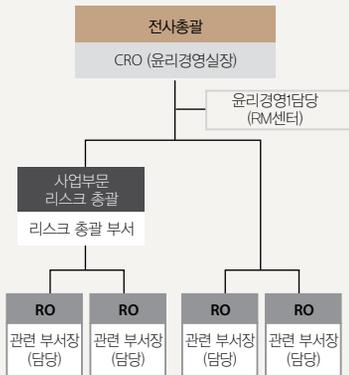
| 리스크 관리 |

시장 포화, 경쟁 심화 등 경영 환경의 불확실성이 증가함에 따라 경영 리스크의 발생 가능성은 어느 때보다 커지고 있습니다. kt는 재무적 리스크는 물론 전략, 운영, 규제 등 모든 리스크 상황에 대응하여 고객과 기업가치 제고를 위한 전사적 위기관리 체계를 구축하여 운영하고 있습니다. 이를 통해 kt는 리스크 예방은 물론 이해관계자와의 우호적인 관계를 유지하고 지속가능한 성장 기반을 확보합니다.

리스크 관리 체계

리스크 관리 범주 및 대응 원칙

리스크 관리 조직 체계



전사 ERM 체계 구축

kt는 2004년 이후 개별 부서 단위 중심의 리스크 관리 활동을 통합적 관점의 리스크 관리 활동으로 전환하여, 전사 차원의 ERM (Enterprise Risk Management) 전담조직을 운영하고 있습니다. 2010년에는 윤리경영실에 ERM 전담조직으로 RM센터를 신설하여 컨트롤 타워 역할과 함께 리스크 경영계획 수립, 핵심 리스크 선정과 관리, 서비스 출시 관련 리스크 사전 검토, 리스크 위원회 운영 등을 담당하고 있습니다. 또한 '전사리스크 대응 매뉴얼'에 따라 예방적 위기관리는 물론 사고 발생 시 전략적, 실천적으로 대응할 수 있는 체계를 구축하였습니다.

리스크 관리 프로세스

핵심 리스크 중점 관리

kt는 경영방향, 연도별 경영목표 등과 연관된 핵심 리스크 요인을 도출하고, 해당 리스크에 대한 관리 전략을 수립함으로써 사전 예방 활동을 강화하고 있습니다. 전사 핵심 리스크 후보군을 선정(Risk Pooling)하고, 후보군에 대한 평가를 통해 전사 핵심 리스크를 선정하고 있습니다. 선정된 리스크에 대해서는 인과관계 분석 등을 통해 KRI(Key Risk Indicator)를 도출하고 모니터링 및 개선 활동을 통해 리스크 발생을 최소화하였습니다.

사후 리스크 대응

리스크가 현실화된 경우 RM센터 주도로 전사적인 위기 대응 체계를 구축하고 있습니다. 신속한 리스크 평가 및 대응방향 결정을 통해 리스크 확대를 방지하고 효과적으로 리스크를 축소하는 활동을 추진하고 있습니다. 또한 조치가 완료된 후에는 유사 사례가 재발되지 않도록 원인 분석을 통해 재발 방지와 함께 본질적인 개선을 추구하고 있습니다.

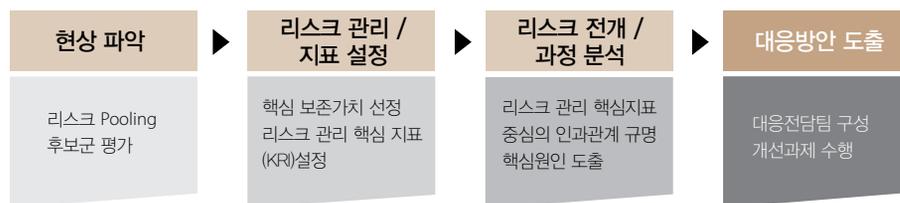
서비스 출시 관련 리스크 사전 검토

고객 만족을 위해 가장 중요한 것은 고객의 기대수준에 맞추어 완성도가 높은 무결점 서비스를 제공하는 것입니다. 이를 위해 kt는 2010년 8월부터 '서비스 출시 관련 리스크 사전 검토' 제도를 운영하고 있습니다. 고객/정보보호/법률/공정경쟁의 4대 분야에 대해 리스크 검토가 심도 있게 이루어지며, 이를 통해 고객에게 차별화된 가치를 제공하고 있습니다. 2010년에는 총 417건의 서비스에 대해 리스크 검토를 수행하였습니다.

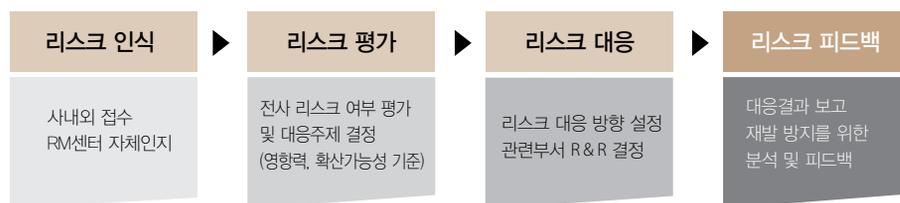
리스크 인식 제고

과학적이고 효율적인 리스크 관리 체계를 갖추고 있어도 리스크에 대한 구성원의 인식이 낮다면 리스크 관리가 성공적으로 이루어질 수 없습니다. kt는 리스크 자체진단 Framework를 운영하여 사업 수행부서(Risk Owner)가 리스크 발생 가능 요인을 직접 발굴하고 영향력과 발생 가능성을 기준으로 평가하게 함으로써 우선순위에 따른 리스크 대응능력 향상과 사전 예방이 가능하도록 하고 있으며, 이를 통해 직원 개개인의 리스크 관리 마인드를 제고하고 있습니다. 2010년 자체진단 운영결과 총 227개의 리스크를 도출하였으며 우선순위에 따라 대응전략을 수립하여 리스크 예방 활동을 추진하였습니다.

핵심 리스크 예방 관리 프로세스



사후 리스크 대응 프로세스



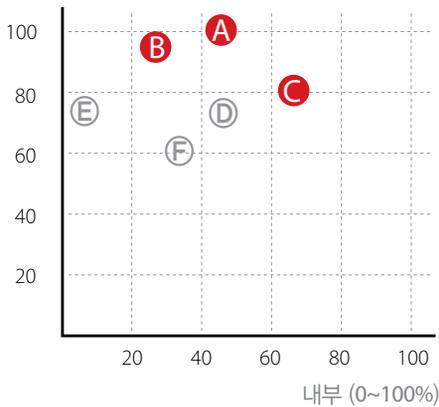
Dream with Shareholders

비전 및 전략 방향

kt는 컨버전스에 기반한 혁신으로 글로벌 IT 리더로 도약하기 위해 지속성장이 가능한 사업을 중심으로 포트폴리오를 재편하고 있습니다. 또한 창의경영 프로그램을 통해 경영 혁신을 주도하고, 신사업과 신제품 발굴에 매진하고 있습니다. 특히, 글로벌 일류 기업으로서의 지위를 확보하기 위해 중국 및 일본 기업과의 협력을 강화해 나가고 있습니다.

중대성 평가 결과

외부 (0~100%)



- A 성장동력 구축
- B 경제적 성과
- C 브랜드 가치
- D 혁신경영
- E 글로벌 지속가능경영
- F 주주 커뮤니케이션

주요 성과

구분	2008	2009	2010	
경제적 성과	총자산(억 원)	186,849	234,424	241,010
	매출(억 원)	117,848	159,062	202,335
	당기순이익(억 원)	4,498	5,165	11,719
혁신성과	특허건수(등록)	772	583	710
	설비투자(억 원)	31,503	29,587	30,572
글로벌 IT사업	수주액(백만 원)	74,799	75,996	107,762

2010년 수상 및 인증

- 임베디드 모바일 최고상 수상 (모바일월드콩그레스)
- 기업지배구조 평가 대상 수상 (한국기업지배구조원)
- DJSI 월드 지수에 편입 (다우존스 / SAM)
- 감사대상 수상 (한국상장회사협의회)

2010 특허건수

710

2010 매출 (억원)

202,335

2010 당기순이익
(억원)

11,719

INTERVIEW

kt는 스마트폰 바람을 불러일으키는 등 국내 통신산업의 변화를 주도해 왔으나 미래 성장동력을 확보하고 글로벌 ICT 리더로 거듭나기 위해 새로운 분야에 과감하게 투자할 필요가 있습니다.

가치경영실 IR담당 조상현

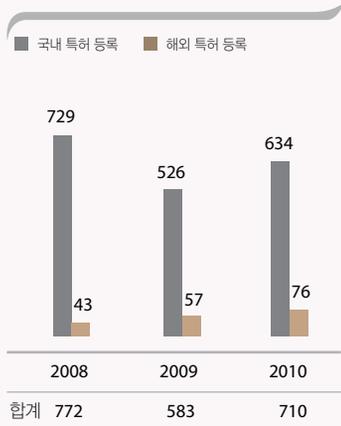
Dream with Shareholders

- 성장동력 구축
- 경제적 성과
- 브랜드 가치
- 혁신경영
- 글로벌 지속가능경영
- 주주 커뮤니케이션

시너지 효과

그룹 시너지 효과	자산 시너지 사업 시너지 고객 시너지
합병 시너지 효과	규모의 경제 이자비용 절감 자산 공동 활용

특허 등록



성장동력 구축



통신 시장의 성장 정체와 경쟁 심화라는 비즈니스 환경을 극복하기 위해 다양한 방안을 모색하고 있습니다. kt는 비통신 사업으로의 다각화, 특히 발굴과 설비투자, 새로운 서비스 출시를 통해 성장 동력 구축을 추진하고 있습니다.

계열사 확대

kt는 2010년 6월 1일자로 연 매출 5,000억 원 규모의 업계 1위 렌터카 회사인 금호렌터카를 인수 하였습니다. 이로써 비통신 사업 영역으로의 사업다각화를 통해 그룹의 사업 포트폴리오를 확장 하고, 이종산업(통신 서비스와 자동차)간 결합을 통한 컨버전스 서비스 추진의 토대를 마련 하였습니다. 금호렌터카 인수를 통해 그룹 관점에서 낭비요소를 제거해 자산효율을 극대화 하고 kt의 통신 인프라를 활용한 결합상품 개발이 가능해질 것으로 보이며, 그룹 내 상품교차 판매와 공동 마케팅이라는 그룹 시너지 효과를 기대하고 있습니다. 아울러 규모의 경제를 통한 효율화, Refinancing을 통한 이자비용 절감, 유통망/차고지 공동 활용의 이점을 활용함으로써 합병 시너지 효과가 발생할 것으로 예상합니다.

특허 출원

kt는 특허 발굴 활동을 적극적으로 전개하고 있습니다. 2010년에는 인사 마일리지 부여와 발명 보상금 지급 강화로 발명 신고가 2009년 대비 35% 증가하였습니다. N-Screen 융합서비스기술 특허 등 최근 트렌드를 반영한 특허 출원은 증가한 반면 전통적인 통신기술 분야의 출원은 감소 하였으며, 표준특허 등 고품질 특허 발굴에 노력을 집중한 결과, 전년 대비 A급 특허가 171% 증가 하는 성과를 거두었습니다.

설비 투자

2010년 kt의 설비투자액은 3조 572억 원으로, 인터넷사업과 이동전화사업의 투자가 크게 증가한 데 힘입어 2009년 대비 3.3% 증가하였습니다. 인터넷사업의 경우 WiBro, IPTV 장비 등에 대한 투자가 집중되면서 설비투자 규모가 전년 대비 39% 증가하였으며, 이동전화 분야의 투자도 11.9% 증가 하였습니다. 2011년에는 네트워크 고도화를 위해 이동전화 분야의 투자를 크게 늘릴 계획입니다.

설비투자 현황

(단위: 억 원)

구분	2008	2009	2010
인터넷사업	8,836	6,033	8,388
유선전화사업	1,213	1,427	1,425
이동전화사업	9,635	7,295	8,164
데이터사업	2,565	4,185	4,051
통신인프라사업	8,080	6,752	5,012
지원시설/기타	1,174	3,895	3,532
합계	31,503	29,587	30,572

새로운 서비스 출시

스마트폰/패드시장 선도

kt는 적극적인 스마트폰 및 패드 보급을 통해 모바일 시장을 넘어 경제, 사회 전반에 걸쳐 '스마트혁명'을 선도하고 있습니다. 전세계적인 스마트폰 열풍의 계기가 된 아이폰을 2009년 11월 국내 최초로 도입하여 240만 대 이상을 보급한 데 이어, 2010년 9월 아이폰4를 출시하여 만 4개월 만에 100만 대 이상을 보급하는 등 스마트 시대를 주도하고 있습니다. 아이폰4에 대한 폭발적 수요는 기존 아이폰3GS 이용고객의 높은 만족도, 30만 개가 넘는 애플리케이션, 지속적인 업그레이드를 통한 아이폰만의 확장성, kt의 3G + WiFi 데이터 무제한 등 경쟁력 있는 요금상품과 5만 개소에 이르는 올레 WiFi존에 대한 긍정적 평가에 기인한 것으로 판단됩니다. 또한 2010년 11월 아이패드를 도입하여 미디어 디바이스로서 콘텐츠의 대량 소비를 촉진하고 디지털 라이프의 혁신적인 변화를 가져오고 있는 패드 시장의 확대를 선도하였습니다.

스마트홈 서비스

2011년 상반기에는 기존 영상단말이나 Style폰에서 진일보한 '스마트 홈패드' 및 유아용 에듀 테인먼트 단말기인 '키봇' 등을 출시하여 음성을 넘어선 콘텐츠 중심의 SolP 서비스를 본격적으로 추진하였습니다.

uCloud 서비스

kt는 2010년 6월, 다양한 종류의 IT자원(인프라, 플랫폼, 소프트웨어)을 고객의 요청에 의해 필요한 만큼 사용하고 이용한 만큼만 비용을 지불하는 방식의 서비스인 uCloud 서비스를 출시하였습니다. uCloud서비스는 유무선을 아우르는 스토리지 서비스로 특히 태블릿 PC, 노트북 등 이동성이 편리한 단말을 통해 사무 공간이 아닌 장소에서도 대용량 데이터를 이용하는 것이 가능합니다. uCloud는 Cloud Service의 통합명칭으로 앞글자 u는 '당신을 위한(your)', '언제 어디에나 존재하는(ubiquitous)'을 의미합니다.

uCloud 서비스

구분	특장점	
Storage	Home	개인 데이터 자동백업, 다양한 단말에서 업&다운로드
	Pro	기업 데이터 자동백업, 다양한 단말에서 업&다운로드, 공유폴더 이용
Computing	CS*	사용자가 손쉽게 원하는 시스템을 구성할 수 있는 가상 서버 서비스
	SS*	대용량 데이터 파일 저장 및 검색을 위한 무제한 온라인 서비스
	BS*	대용량의 데이터를 백업 및 복구하는 서비스
	DS*	초기 투자비가 없고 이용이 간편한 데이터베이스 서비스
Service	CDN*	콘텐츠를 다수의 이용자에게 전송해주는 서비스
	VDI*	보안이 우수하고 유연성이 탁월한 가상 데스크톱 서비스
	PasS(IDE)*	어플리케이션 개발 및 테스트 환경을 위한 개방플랫폼 제공 서비스

Mobile TV

kt는 기존 TV 스크린에서만 즐기던 미디어 서비스를 다양한 디바이스에서 언제 어디서나 즐길 수 있도록 스크린 확장을 추진 중입니다. 그 일환으로 스마트폰, Pad에서도 기존 IPTV의 실시간 방송 및 VOD 콘텐츠를 즐길 수 있는 Mobile TV 앱 서비스를 출시하였습니다. Mobile TV를 시작으로 PC, 3rd Party device 등으로의 확장 및 e-book, 게임 등 다양한 콘텐츠와의 연계를 통해 새로운 N스크린 미디어 소비 문화를 창조해 나갈 것입니다.



이동통신사별 총 가입자중 스마트폰 가입자 비중

(2010년 말 기준, 단위: 만 명)

	총 가입자	스마트폰 가입자	비중
kt	1,604	274	17.1%
SKT	2,571	391	15.2%
LGU+	902	53	5.9%



유아용 에듀테인먼트 단말기 '키봇'



uCloud 서비스 출시

* CS : Compute Service / * SS : Storage Service
 * BS : Backup Service / * DS : Database Service
 * CDN : Content Delivery Network
 * VDI : Virtual Desktop Infrastructure
 * IDE : Integrated Development Environment

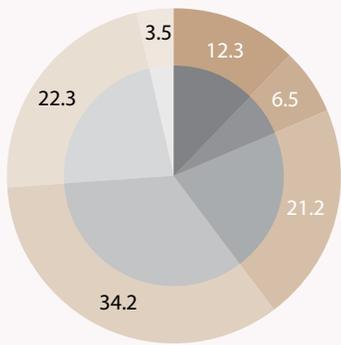


손안의 TV "olleh tv now"

Dream with Shareholders

성장동력 구축
경제적 성과
브랜드 가치
혁신경영
글로벌 지속가능경영
주주 커뮤니케이션

2010년 사업별 매출 비중 (단위: %)



인터넷 수익	12.3	●
데이터 수익	6.5	●
전화 수익	21.2	●
무선 수익	34.2	●
상품매출 수익	22.3	●
기타 수익	3.5	●

경제적 성과

5,861억 원
배당금

경제적 성과 요약

사업별 매출

(단위: 억 원)

구분	2008		2009		2010		증감률
	매출액	매출 비중	매출액	매출 비중	매출액	매출 비중	
인터넷 수익	24,186	20.5%	23,865	15.0%	24,923	12.3%	4.4%
데이터 수익	16,501	14.0%	14,502	9.1%	13,160	6.5%	-9.3%
전화 수익	53,323	45.2%	47,606	29.9%	42,864	21.2%	-10.0%
무선 수익	10,066	8.5%	42,607	26.8%	69,145	34.2%	62.3%
상품매출 수익	8,551	7.3%	25,012	15.7%	45,029	22.3%	80.0%
기타 수익	5,221	4.4%	5,470	3.4%	7,214	3.5%	31.9%
합계	117,848	100%	159,062	100%	202,335	100%	27.2%

요약대차대조표

(단위: 억 원)

구분	2008	2009	2010	증감률
유동자산	37,781	64,746	61,118	-5.6%
비유동자산	149,068	178,679	179,892	0.7%
자산총계	186,849	243,425	241,010	-1.0%
유동부채	25,859	56,843	61,128	7.5%
비유동부채	72,672	82,599	69,473	-15.9%
부채총계	98,531	139,442	130,601	-6.3%
자본금	15,610	15,645	15,645	0.0%
자본잉여금	14,406	14,486	14,498	0.1%
자본조정	-39,947	-21,657	-12,625	-41.7%
기타포괄손익누계액	108	-445	-826	86.5%
이익잉여금(결손금)	98,141	95,955	93,718	-2.3%
자본총계	88,318	103,983	110,409	6.2%
부채와 자본총계	186,849	243,425	241,010	-1.0%

요약손익계산서

(단위: 억 원)

구분	2008	2009	2010	증감률
영업수익	117,848	159,062	202,335	27.2%
영업비용	106,714	152,946	181,802	18.9%
영업이익	11,134	6,116	20,533	235.8%
영업외수익	8,553	8,843	5,731	-35.2%
영업외비용	14,086	9,397	11,094	18.1%
법인세비용차감전순이익	5,600	5,562	15,170	172.8%
법인세비용	1,102	396	3,451	770.8%
당기순이익	4,498	5,165	11,719	126.9%

주요 재무비율

(단위: %)

분류	2008	2009	2010	
안정성 지표	유동비율	146.1	113.9	100.0
	부채비율	111.6	134.1	118.3
	차입금의존도	33.5	33.4	31.8
	영업이익 대비 이자보상배율	3.4배	1.4배	4.1배
수익성 지표	매출액영업이익률	9.4	3.8	10.1
	매출액순이익률	3.8	3.2	5.8
	총자산이익률	2.4	2.1	4.9
	자기자본이익률	5.1	5.0	10.6
성장성 지표	총자산대비 영업현금흐름비율	12.8	12.8	13.5
	매출액 증가율	-1.3	35.0	27.2
	영업이익 증가율	-22.3	-45.1	235.8
	당기순이익 증가율	-54.2	14.8	126.9
총자산 증가율	4.3	30.3	-1.0	

이해관계자별 가치분배

배당금

(단위: 억 원)

구분	2008	2009	2010
배당금	2,263	4,864	5,862

지역사회 기여

(단위: 억 원)

구분	2008	2009	2010
사회공헌지출액	348	352	370

임직원 보상

(단위: 억 원)

구분	2008	2009	2010
급여	18,101	18,412	18,405
퇴직급여	3,222	10,717	2,076
복리후생비	4,826	5,092	3,038
합계	26,149	34,221	23,519

세금

(단위: 억 원)

구분	2008	2009	2010
법인세 비용	1,102	396	3,451
세금과공과	1,590	1,595	2,267
합계	2,692	1,991	5,718

협력사 금융지원

(단위: 억 원)

구분	2008	2009	2010
중소 협력사 전액 현금 결제 금액	21,186	17,562	29,665
중소 협력사 금융 지원 금액	2,298	2,961	3,103

이해관계자별 가치분배 흐름도



브랜드 가치

브랜드는 기업의 가치를 창조하는 중요한 무형자산입니다. 국내외 유수의 브랜드 가치 평가 조사 결과에 의하면 2005년 이후 kt 브랜드 가치는 지속적으로 높아지고 있습니다. 2009년부터 kt의 사명과 결합되어 사용되기 시작한 olleh는 내부적으로는 kt 브랜드에 새로운 활력을 불어넣고, 외부적으로는 고객들에게 보다 친근하게 다가가는 역할을 하고 있습니다.

특히 kt는 2011년부터 olleh를 유선, 무선, 유무선 컨버전스 상품/서비스를 모두 포괄하는 대표 브랜드화 함으로써 마케팅 시너지 창출, 브랜드 관리 효율성 제고 등의 효과를 거두고 있습니다. 또한 전사 브랜딩 활동의 정렬성을 확보하고 그룹 차원의 브랜드 관리체계를 강화하기 위해 정기적으로 그룹브랜드관리위원회와 그룹브랜드실무위원회, CIC(Company In Company) 브랜드실무위원회를 운영하고 있습니다.

지속가능경영과 브랜드 연계

kt는 지속가능기업으로서의 이미지를 구축하기 위해 노력하고 있습니다. 이를 위해 2009년부터 고객들을 대상으로 기업 브랜드와 상품 브랜드에 대한 이미지 측정 시, 그 측정지표에 공정한 가격 정책, 허위 과장 광고 여부, 환경보호를 위한 노력, 사회적 책임 활동 등 지속가능경영과 관련된 항목을 포함시키고 있습니다.

또한 2010년부터는 일반 소비자뿐만 아니라 정부기관, NGO, 투자자 등으로 조사 대상을 확대하고, 조사 결과를 CIC IMC(Integrated Marketing Communication) 부서 및 관련 부서에 전달하여 마케팅 전략뿐만 아니라 지속가능경영 활동에 반영하고 있습니다. 이 밖에도 외부기관에서 실시하고 있는 지속가능기업 명성지수를 지속적으로 관리하여 브랜딩 활동에 반영하고 있으며, 지속가능경영위원회를 통해 지속가능경영과 브랜드경영의 연계성을 강화하고 있습니다.

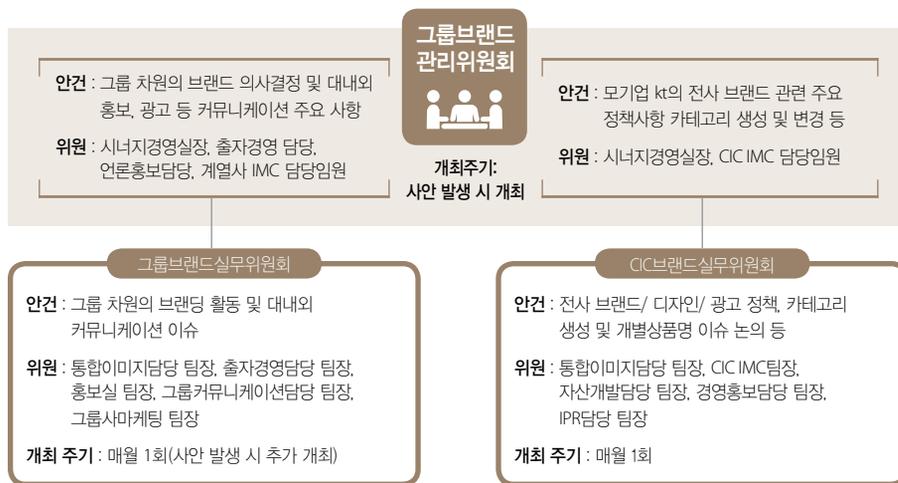
olleh의 진화과정

	▶ 2009년 7월 1단계	▶ 2010년 7월 2단계	▶ 2011년 1월 3단계
단계별 역할	경영슬로건	컨버전스 상품/서비스브랜드	kt의 대표 상품/서비스브랜드
단계별 목표	통합법인으로서 혁신적 이미지 구축	컨버전스 리더십 확보	유무선 대표브랜드 리더십 확보
	kt와 kt가 통합되며 새롭게 출범한 kt의 경영슬로건으로 처음 사용되기 시작한 olleh는, kt의 사명과 결합되어 내부적으로는 kt 브랜드에 새로운 활력을 불어넣고, 외부적으로는 소비자들에게 보다 친근하게 다가가는 역할을 하였습니다.	olleh는 유선상품 브랜드 QOOK과 무선상품 브랜드 SHOW가 결합된 컨버전스 브랜드인 QOOK&SHOW를 대체하는 상품/서비스 브랜드로 진화하면서, 구체적인 상품/서비스로서의 이미지를 구축하였습니다.	olleh는 kt의 모든 유선, 무선, 유무선 컨버전스 상품/서비스를 포괄하는 통합 대표브랜드로 진화하여, 고객의 생활에 더 큰 즐거움과 감동을 제공하겠다는 kt의 비전과 철학을 표방하는 kt의 유일한 상품/서비스 브랜드로 재탄생하였습니다.

그룹브랜드 관리체계

kt는 그룹 차원에서 브랜드 및 대내외 커뮤니케이션 주요 사안을 전담 심의, 의결하는 임원급 협의체로 그룹브랜드관리위원회를 운영하고 있습니다. 또한 그룹브랜드관리위원회 안건 상정 및 kt그룹과 그룹사간 브랜드·홍보·내부 커뮤니케이션 관련 실무협의를 총괄하는 팀장급 협의체로 그룹브랜드실무위원회를, kt 내부 CIC 간 브랜드·홍보·내부 커뮤니케이션 관련 실무 협의를 총괄하는 팀장급 협의체로 CIC브랜드실무위원회를 운영하고 있습니다.

그룹브랜드관리위원회에서는 브랜드의 정책 및 디자인, 광고 활동뿐만 아니라 그룹사를 포함한 그룹 전체 브랜딩 활동의 일관성 및 실행력 제고를 위한 그룹브랜드의 방향성과 전략이 논의되며, 또한 그룹브랜드 정책 변경 사항, 그룹브랜드 오·도용 사례 심의, 그룹브랜드 디자인 활동 가이드, 그룹사 광고 활동 가이드 등의 안건이 처리됩니다. 그룹브랜드관리위원회는 의결 안건 발생 시 비정기적으로 개최되며 그룹브랜드실무위원회와 CIC브랜드실무위원회는 매월 1회 정기적으로 개최됩니다.



브랜드 효율성 평가

브랜드 가치와 효율성에 대한 평가는 연 2회 반기별 브랜드성과지표(BPI, Brand Performance Index)를 통해 이루어집니다. 브랜드 인지, 태도, 행동으로 구성된 이 지표를 통해 브랜드 성과를 측정하는 것은 물론, 마케팅 활동과 브랜드 지표 간 관계를 분석함으로써 브랜드 마케팅 활동의 방향성을 정립하는 등 브랜드 경영 활동 및 브랜드 가치를 강화하는 데 활용하고 있습니다.

또한 kt가 집행하는 광고가 브랜드에 미치는 효과를 분석하기 위해 광고성과지표(API, Advertising Performance Index)를 측정하고 있습니다. 광고성과지표를 통해 kt의 광고뿐만 아니라 통신사 광고전체에 대해 메시지 파워, 이미지 파워, 크리에이티브 파워 측면에서 평가하여 그 결과를 브랜드 및 광고 전략 수립에 반영하고 있습니다. 이 밖에도 kt 브랜드 연상 조사(Brand Concept Map)를 실시하여 kt 브랜드에 대한 고객이 갖는 핵심 이미지가 무엇인지 파악하고 있으며, 학계 및 업계 브랜드 전문가와의 세미나를 통해 내부 브랜드 관리 역량을 제고하고, 브랜드 관련 이슈 발생 시 수시로 브랜드 기획 조사를 실시하고 있습니다.

Dream with Shareholders

성장동력 구축
경제적 성과
브랜드 가치
혁신경영
글로벌 지속가능경영
주주 커뮤니케이션

창의 경영 KPI

kt 기회영역 발굴
기업고객부문 사업 개선
창의경영 리더십 교육 만족도
창의경영 커뮤니케이션 활성화

특임프로젝트 가시적 성과 확보

전사 N-Screen 추진 전략 수립
창의경영 내재화를 통한 기업문화 체질 개선 활동
Smart TV에 대비한 Open IPTV 관련 기술 연구개발 / 홍보

혁신경영

3,818억 원
비용절감

kt Innovation 영역



창의경영 프로그램

kt는 현장 속의 아이디어를 발굴하여 새로운 비즈니스 기회를 창출하기 위해 2010년 8월부터 CC(Corporate Center)와 기업고객부문 소속 32명이 주축이 되어 창의경영 프로그램을 추진하고 있습니다. kt 기회영역 발굴 및 미래지향점 도출, 임직원 혁신역량 강화, 경영시스템 개선, 사내 커뮤니티 활성화 등 영역에서 아이디어 범주화, 창의경영정보 공유 사이트 구축, 워크숍 실시 등 제반 활동이 활발히 이루어지도록 추진하고 있습니다. 창의경영에 대한 인지도 상승을 위해 KPI를 도출하여 프로그램의 성과 평가에 반영하고 있으며 창의경영방법론 교육을 통해 사내 전파를 촉진하고 있습니다. 향후 직원의 창의경영 역량 강화를 위한 노력이 실천으로 이어질 수 있도록 보완해 나갈 계획입니다.

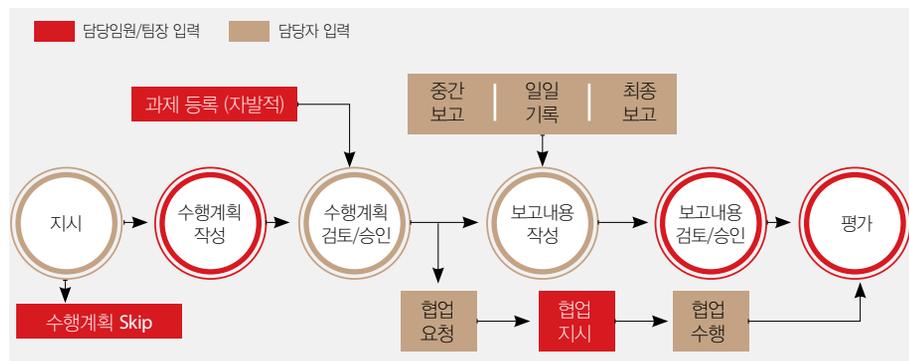
그룹PEG (Project Expert Group)

kt는 전사 차원의 특수한 이슈에 대한 솔루션을 제공하기 위해 사내 컨설팅 조직으로서 그룹PEG를 신설하였습니다. 2010년에는 프로젝트 중심의 일하는 방식을 위한 기반을 마련하고자 PEG 인력 Pool 구축 및 육성, 명확한 인사보상 지원, PEG 운영관리 체계 확보에 역점을 두었습니다. 2011년에는 '성공적 프로젝트 실행을 위한 PEG운영 고도화'를 추진할 계획입니다. 이를 위해 중간평가를 통한 프로젝트 품질 고도화, 프로젝트간 역할 조정 및 중복사항 정리로 특임 프로젝트 성과 향상을 지원하겠습니다.

WITH (Way of Innovative Task management for High performance)

WITH는 CEO의 일하는 방식에 대한 철학을 구현하기 위한 업무 시스템이자 HR 제도입니다. 업무의 지시와 보고, 평가 과정을 시스템에서 수행하여 업무관리 및 성과관리를 지식경영과 유기적으로 연계하는 업무 툴입니다. WITH를 통해 체계적이고 철저한 업무관리와 협업문화 조성이 가능해지고 공정하고 객관적인 평가로 인재 양성 및 우수 인력 확보, 스마트워킹 정착 효과가 나타날 것으로 기대합니다.

WITH 프로세스



BIT 프로젝트 추진

kt는 IT시스템을 개선해 나가기 위해 BIT(Business & Information system Transformation) 프로젝트를 추진하고 있습니다. BIT 프로젝트는 크게 경영계, 영업지원, 운영지원, 서비스계, 데이터 분석계 5개 분야로 나누어져 추진되고 있습니다. 2010년에는 BIT 프로젝트를 통해 “통합고객분석 마트 구축”, “캠페인기획 통합”, “유무선 응대지식 통합”, “무선단말기 SCM 최적화” 과제에 대한 프로세스 및 IT통합을 구현하였습니다. 앞으로는 주문 및 개통처리가 유선은 ICIS(유선영업시스템)에서, 무선은 N-STEP(무선영업시스템)에서 별도로 이루어짐에 따라 초래되는 불편을 해소하기 위해 하나의 통합시스템에서 고객응대 및 주문, 개통처리까지 할 수 있도록 개선해 나갈 계획입니다.

ERP 구축 프로젝트 및 'Power User Group *' 구성

2010년 8월부터 2011년 2월까지 총 6개월에 걸쳐 ERP TD(Transformation Design) 프로젝트를 추진하여 경영관리, 투자/자산, 수요/공급, 구매, 매출, 재무, 인사관리의 변화 방향에 대한 설계를 완료하였습니다. 2011년 4월부터 ERP TD 단계에서 도출한 '혁신과제'와 기 설계된 'To-Be 프로세스'를 기준으로 ERP 구축 프로젝트에 착수하였으며, 'Power User Group'을 구성하여 본사/사업 부서 내 BIT 협업체계를 구축함으로써 BIT 프로젝트 주인의식을 함양하고 영업지원, 운영지원, 데이터 분석계 등 사업 내 협업을 강화해 나갈 예정입니다.

비용구조혁신

kt는 활동과 프로세스의 근본적인 문제점 및 비효율 개선 등을 통해 항구적 비용구조 개선을 위한 혁신 활동에 힘쓰고 있습니다. 이를 위해 구조와 시스템의 혁신, 통제가 아닌 자율적 혁신, 즉각적 보상과 신상필벌의 3대 원칙 하에 전사 차원의 실행구조 혁신, 조직 단위의 자율적 혁신 등 비용구조 혁신 활동의 생활화를 추진하였습니다.

혁신 활동 성과

2010년 비용구조 혁신은 생산성 향상, 원가 경쟁력 제고, 마케팅 비용 효율화를 중심으로 10개의 전사 혁신과제를 비롯한 총 107개의 과제를 추진하여 3,818억 원의 비용절감 성과를 창출했습니다. 절감된 비용 중 1,974억 원은 성장기반 사업분야로 재투입되어 선 순환적 성장고리를 완성하였습니다.

비용절감 성과: 3,818억 원

(단위: 억 원)

성과	금액
직영 향상 및 합병 시너지 구체화 등 생산성 제고	1,275
자산 Cleansing 및 투자효율화 등을 통한 원가절감	671
판매비 운영방식 개선 등을 통한 비효율 제거	474
부서단위 자발적 추진과제	1,398
합계	3,818

향후 활동 방향

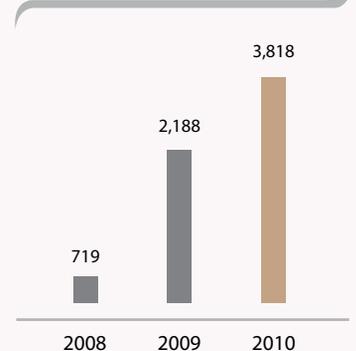
조직별 자율적 혁신 활동을 강화하고, 성과에 대한 평가 반영 및 보상 확대를 통해 혁신 활동의 체질화를 유도하는 한편, 전사 차원의 고질적 문제점에 대한 근본적 개선을 중점적으로 추진할 예정입니다.

BIT 프로젝트

경영계	경영계획, 재무, 자산, 물류 및 인사 업무를 지원하는 플랫폼
영업 지원	마케팅, 영업, 서비스 및 빌링 업무를 지원하는 플랫폼
데이터 분석계	전사 전략기획, 모니터링에 필요한 분석 정보를 사용자 관점으로 적기에 제공
운영 지원	주문처리, 네트워크 및 개통영무를 지원하는 플랫폼
서비스계	서비스별 공통 플랫폼으로 구축하여 결합할 수 있는 인프라 제공

* Power User Group: 총 213명으로 구성되어, 구축단계에서 변화 확산, 통합테스트, 최종 사용자 교육 수행, 데이터 이관 준비, 안정화 지원 등의 역할 수행

혁신과제 수행 연도별 성과 (단위: 억 원)



Dream with Shareholders

성장동력 구축
경제적 성과
브랜드 가치
혁신경영
글로벌 지속가능경영
주주 커뮤니케이션



kt-차이나모바일-NTT도코모 간 전략적 제휴 (2011년 1월)

글로벌 ICT 비즈니스 모델

통신 유무선 네트워크

국가 백본망 네트워크, 브로드밴드 인터넷, 와이브로

공공인프라 서비스

보안망, 교육망, ICT center, IDC(인터넷 데이터센터)

컨버전스

U-City, 모바일 관제(CCTV), 지능형 교통시스템(ITS), 매니지드서비스(Managed Service)

ICT솔루션

CellTREK(무선네트워크 디자인), NeOSS(네트워크 오퍼레이션 시스템)

글로벌 지속가능경영

1,077 억 원
글로벌 IT사업

글로벌 지속가능경영 추진

kt는 해외투자법인에 대해서도 지속가능경영을 확대하기 위해 2010년 6월 해당 국가의 언어로 된 윤리강령과 윤리경영, 사회공헌, 개인 정보 보호, 국제노동기준 준수 등을 주된 내용으로 하는 지속가능경영 가이드라인을 제정, 배포하였습니다. 또한 정기적인 교육과 성과 모니터링을 통해 글로벌 지속가능경영 활동을 강화하고 있습니다.

한·중·일 '스마트 벨트' 구축

kt는 중국과 일본의 대표 통신사업자인 차이나모바일 및 NTT도코모와의 협력을 통해 한·중·일 3국을 아우르는 동북아 스마트 생태계를 조성하고 있습니다. 동북아 6억 5천만 명의 가입자가 사용할 수 있는 슈퍼 앱스토어인 'OASIS', 각국의 WiFi망을 국경에 관계없이 무료로 사용하는 한·중·일 자유로밍 지대 구축 및 4세대 이동통신(4G)인 LTE(Long-term Evolution)에 대한 3국간 공동 연구 등 활발한 협력이 진행되고 있습니다. 이러한 협력을 통해 고객에게는 보다 큰 혜택을 제공하고, 통신업계는 차세대 이동통신 기술의 발전을 통해 경쟁력을 제고할 수 있는 기반을 마련해 나가고 있습니다.

글로벌 경쟁력

kt는 국내에서의 성공 경험을 바탕으로 사업 범위를 해외로 확장해 나가고 있습니다. 우선 M&A, Joint Venture 등을 통해 글로벌 경쟁력을 강화해 나가고 있으며, 각국 정부기관 및 글로벌 기업을 대상으로 통신 인프라 구축, 공공 인프라 서비스, U-City 등 글로벌 ICT 서비스를 제공하고 있습니다. 이 밖에도 경제적인 비용으로 고품질의 인터넷/국제전화서비스를 제공하기 위하여 Traffic Wholesale 등 글로벌 서비스를 강화하는 한편, olleh 1호 위성의 성공적인 운영을 통하여 고품질의 편리한 위성서비스를 제공하고 있습니다.

글로벌 IT사업

kt는 PSTN*, 초고속인터넷망, WiBro망, BCN**, IPTV, CDMA, WCDMA 등 다양한 정보통신 기술의 인프라를 구축한 종합통신사업자로서 ICT 인프라 개선이 필요한 Emerging Market을 중심으로 시장을 확대하고 있습니다. 또한, 세계적인 기술 경쟁력을 보유한 각종 솔루션 플랫폼과 컨설팅 서비스를 제공하며 글로벌 IT 시장을 적극 개척하고 있습니다.

세계 주요 국가를 연결하는 글로벌 네트워크를 기반으로 전세계에 end-to-end 데이터 회선 및 IP 서비스를 지원하고 있으며, 고정형/이동형 위성통신 솔루션을 통해 글로벌 위성 서비스를 제공하고 있습니다.

*PSTN : Public Switch Telephone Network / **BCN : Broadband Convergence Network

글로벌 IT 사업 수주 현황

(단위: 백만 원)

구분	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
솔루션	1,920	5,541	4,414	5,200	3,315	8,406	1,626	2,122	1,800
컨설팅	-	748	-	70	-	-	1,327	101	46
통신망 구축	-	-	33,609	350	138	22,258	71,846	73,717	99,716
기타	-	-	-	-	-	-	-	56	6,200
계	1,920	6,289	38,023	5,620	3,453	30,664	74,799	75,996	107,762

주주 커뮤니케이션

주주 구성

(단위: 주, %)

구분	소유주식 주	주식 비율
외국인	126,681,567	48.52
국내 주주	90,907,180	34.82
국민연금공단	21,557,950	8.26
자사주	17,895,964	6.85
우리사주조합	4,069,147	1.56
합계	261,111,808	100

IR 활동

유형	주요 내용	비고
기업설명회	실적 및 경영 현황	수시
실적발표회	분기별 실적 발표	분기별
보고서 발간	분기 / 반기 / 사업보고서	분기별
	감사 / 검토보고서	분기별
	영업보고서	연간
	지속가능경영보고서	연간

주주 환원

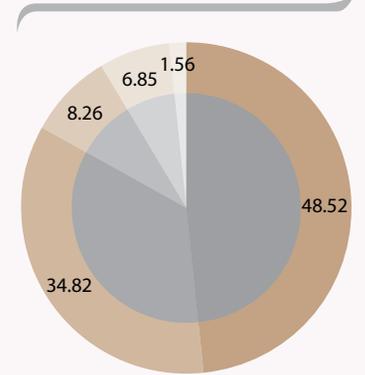
kt는 집중투표제와 서면투표제 도입을 통해 소수 주주들의 권익을 보호하고 있으며, 매년 당기순이익의 50% 이상을 주주에게 환원하는 것을 원칙으로 하고 있습니다. 2010년 회계연도 성과에 대해서는 2011년 3월 정기주주총회 결의로 5,862억 원의 배당금을 지급하였습니다.

배당에 관한 사항

구분	2008	2009	2010
주당액면가액 (원)	5,000	5,000	5,000
당기순이익 (백만 원)	449,810	516,533	1,171,866
배당금총액 (백만 원)	226,280	486,393	586,150
배당성향 (배당금액/당기순이익)	50.3%	94.2%	50.0%
배당수익률 (주당배당금/주가)	2.9%	4.9%	5.0%

주주 구성 (2010년 12월 말 기준)

(단위: %)



외국인	48.52	●
국내 주주	34.82	●
국민연금공단	8.26	●
자사주	6.85	●
우리사주조합	1.56	●

Dream with Customers

비전 및 전략 방향

kt는 차별화된 고객가치경영 추진을 위해 모든 경영 프로세스와 활동을 고객 중심으로 재설계하고 있습니다. CS 전 부문 1위 달성을 목표로 무결점 상품 혁신, 3대 접점 혁신, 스마트 kt 구현, 고객체감 전사혁신, CS 인프라 강화 등의 과제를 실천하고 있으며, 고객과의 커뮤니케이션, 고객 정보 보호 관련 활동도 강화해 나가고 있습니다.

중대성 평가 결과



주요 성과

구분	2008	2009	2010	
고객만족도	이동전화	66	69	72
	초고속인터넷	67	70	70
	유선전화	71	72	73
CVA	이동전화	0.96	0.96	0.97
	초고속인터넷	1.02	1.00	1.03
	유선전화	1.03	1.00	1.04

2010년 수상 및 인증

- 올해의 광고상 인터넷부문 (한국광고협회)
- 제 18회 소비자가 뽑은 좋은 광고상 문화체육관광부장관상 수상 (한국광고주협회)
- 한국산업 고객만족도 4개 (국제전화, 시내/시외전화, 초고속인터넷, 인터넷전화) 분야 1위 (한국능률협회컨설팅)

INTERVIEW

kt는 주요 통신서비스 기업을 대상으로 하는 고객 만족도 조사에서 최고로 평가 받아왔지만 일부 분야에서는 기대에 미치지 못하고 있습니다. 서비스 설계, 제공, A/S의 전 과정에 걸쳐 고객만족을 최우선으로 하는 자세로 노력을 기울여야 고객의 선택을 받을 수 있습니다.

CS추진본부 CS혁신담당 김세희

2010 이동전화
고객만족도

72

2010 CVA
(유선전화)

1.04

2010 초고속 인터넷
고객만족도

70

Dream with Customers

CS경영 체계

VOC 전략적 자산화

서비스 차별화

안정적 통신 서비스 제공

IT 보안 강화 및 고객 보호

정보화 역기능 해소

고객 커뮤니케이션

CS경영 체계

kt는 비전과 원칙, 핵심가치를 고객 중심으로 재설계하고 다른 기업과의 차별적인 활동을 강화하는 등 고객가치경영을 중점적으로 추진하고 있습니다. 이에 따라 향후 고객과 관련된 모든 절차와 활동을 고객가치경영 체제 아래서 일관되게 수행할 것이며, 이를 위해 CS슬로건과 5대 CS전략 방향을 설정 하였습니다.

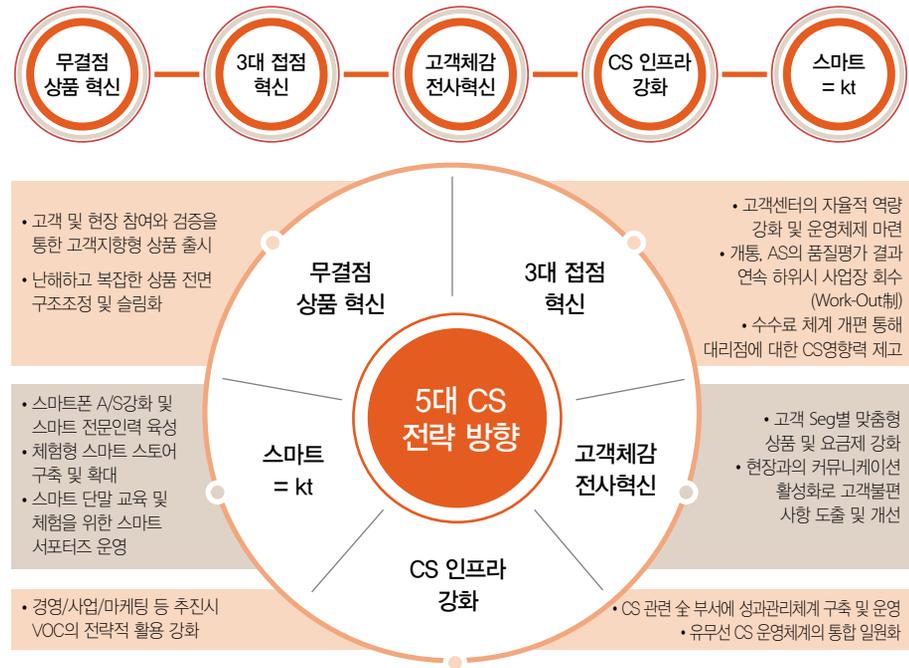
슬로건

고객만족, 뛰고 또 뛰겠소



dododo

5대 CS전략 방향



CS 활동 관련 CS KPI

구분	AS-IS	TO-BE
지표운용 강화	가중치 없는 PRB* 지표	KPI 가중치 20점 부여
적용부서 확대	일부 현장에만 한정적 운영	"부문-본부-현장" 유기적 연계
VOC책임 정착	VOC책임제 미운영	VOC책임제 도입

* PRB: Performance Review Board(비계량실적평가위원회)

CS 추진 프로세스

CS 개선 활동은 고객 접점, 사업부서, 본사 등 조직별 역할에 따라 단계별로 추진됩니다. 대상 과제는 고객이 체감하는 고객 가치, 즉 요금, 품질, 브랜드, 서비스, 혜택 등의 향상이며, 이를 효과적으로 관리하기 위해 사내 시스템인 Kate 내 과제관리 시스템을 구축하고 우수 과제를 포상하고 있습니다. 또한 고객 만족에 대한 유기적인 성과관리체계 구축과 운영을 위해 2011년 2월부터 CS 활동 관련 전 부서에 CS KPI를 반영하였습니다.

CS 운용 체계의 일원화를 위해 4개 분야, 총 20개의 Item을 도출하여 통합을 추진하고 있습니다. 유선 접점 분야는 콜센터 번호/상담시스템, 요금청구서 통합 등이 시행되었고, 상품 분야는 상품의 출시 프로세스, 분류체계, 가입신청서 등을 개선하였습니다. CS운용 체제 일원화와 관련 IT 시스템 구축을 제외한 모든 과제는 2011년 하반기까지 통합을 완료할 예정입니다.

VOC 전략적 자산화



VOC의 자산화 추진

VOC 전략적 자산화는 점점부서 위주의 VOC처리 중심에서 탈피하여 전사차원의 실질적 개선 활동에 활용하기 위한 노력입니다. 이를 위해 유무선으로 이원화된 VOC 분류체계와 수집·응대시스템, 분석시스템을 고객단위로 통합, 일원화해 나가고 있습니다. 이와 더불어 올레경영회의 등을 통해 주요 사업계획에 대해 VOC 영향 검토를 의무적으로 수행하도록 하고 있습니다.

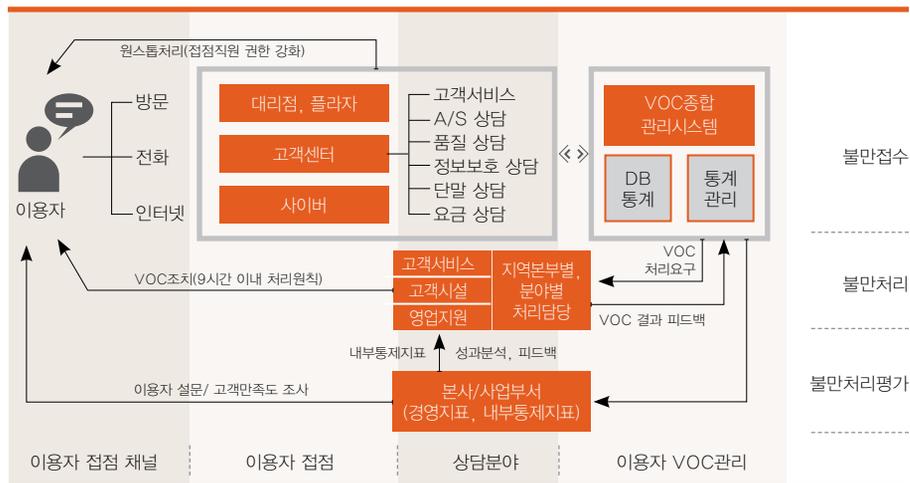
VOC 시스템 운영

kt의 VOC관리는 고객의 요구를 파악하고 이를 전사적으로 공유, 관련 문제를 빠르게 해결하고자 하는 데 초점을 맞추고 있습니다. 이를 위해 서비스 사전 검증, VOC 시스템 활용, 업무 프로세스 개선, 주요 제안 고객 관리를 통한 충성도 제고 등의 전략을 시행하고 있습니다. VOC 시스템은 고객 접점 직원의 권한을 강화해 원스톱으로 처리할 수 있도록 운영되고 있으며, 즉각적인 처리가 어려운 경우 담당자를 연결하여 9시간 이내에 처리되도록 하고 있습니다. 전사 차원의 VOC 개선을 위하여 내부적으로는 VOC 컨트롤 타워, VOC협의회, MOT회의를 활용하고, 와이브로, 통화품질, 네스팟 등의 VOC에 적극적으로 대응하는 한편, 아이폰4, 아이패드 초기 VOC 분석 및 개선 대응과 고객 개선 제안 처리를 향상을 위해 노력하고 있습니다.

트위터를 활용한 VOC 실시간 대응

kt는 고객 만족을 위해 다양한 커뮤니케이션 채널을 확보하는 차원에서 트위터 기반의 CS체계 및 쌍방향 VOC 처리 프로세스 구축을 통해 VOC 실시간 대응을 하고 있습니다. 이를 통해 기존 콜센터 중심의 VOC 처리 체계에서 Text 기반의 SNS 대응 체계로 전환하고자 하였습니다. 또한 트위터 VOC 처리 업무의 창구 일원화를 통해 현장의 업무 효율성을 제고하고, 24시간 모니터링 및 실시간 개선 응답 체계를 구축하였습니다.

이용자 불만 처리 절차



2007년 5월 부터 '소비자불만자율관리프로그램(CCMS)'을 시행하고 있습니다. 주요 임원들이 고객 서비스 분야 책임자로서 CCMS의 운영과 유지, 프로모션과 개선 상황을 감독하고 있으며, 다양한 채널을 통해 수집된 고객 정보는 CRM 시스템의 수집/분류/통계 절차를 통해 처리하고 있습니다.

트윗 VOC 추진 체계

통신망관리팀	현장(ENG팀/액세스망팀)	고객센터
감시/개선 요청	트위터 VOC 개선/통보	
유관부서 처리 결과 통보	SNS(Yammer) 등록 후 MMS 통보	트위터 VOC 고객 응대 24시간 응대체계 검토
유형 분석/대응 방안 수립	대표이사: 즉시 일반: 1일 이내	

Dream with Customers

CS경영 체계
VOC 전략적 자산화
서비스 차별화
안정적 통신 서비스 제공
IT 보안 강화 및 고객 보호
정보화 역기능 해소
고객 커뮤니케이션



가족결합상품 "몽치면 올레" 출시



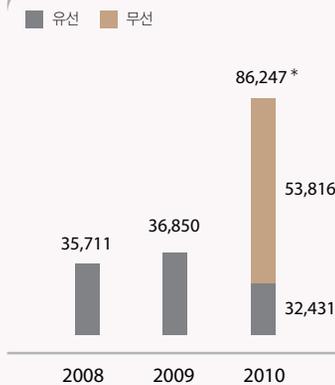
고속차량 안에서 무선인터넷을 이용할 수 있는 "퍼블릭 에그"



kt "올레스퀘어"(광화문 사옥 1층)

전자 명세서 발송량

(단위: 천 건)



* kt - ktf 합병으로 인해 무선 청구서 발송량 추가

서비스 차별화

국내최저 **3.5원**
전세계 데이터로밍 요금 인하

적극적인 고객 혜택 제공 노력

결합상품을 통한 고객 요금부담 완화

kt는 요금부담 완화를 위한 노력의 일환으로 '음성-문자-데이터'를 고객의 사용 패턴에 맞추어 조절할 수 있는 '맞춤조절 요금제'를 출시하였으며, 당월에 사용하지 않은 무선데이터를 다음달로 '이월'하여 사용할 수 있도록 하였습니다. 본격화된 데이터로밍 이용을 활성화하기 위해 2010년 8월부터 전세계 데이터로밍 요금을 국내 최저 요금인 패킷당 3.5원으로 인하하였으며, 멀티메일(MMS)을 건당 과금하여 평균 90%의 요금 인하 효과를 거두었습니다. 또한 2011년 5월 유무선 결합상품인 '몽치면 올레' 상품을 출시하여 신규 또는 기기 변경하는 스마트폰뿐만 아니라 기존 일반폰에도 할인을 제공하며, 모바일 회선 수가 늘수록 회선별 할인 혜택을 확대하여 고가의 스마트폰도 부담 없이 사용할 수 있도록 하였습니다.

WiFi 확대를 통한 데이터 통신비 경감

WiFi가 확산되면서 기존 서울·수도권 지역, 실내 고정 장소 중심으로 구축됐던 WiFi존이 다양한 장소로 확대되고 있습니다. 지하철과 버스 등 대중교통에서 이동 중에도 WiFi를 무료로 이용할 수 있도록 차량 내에 설치 중인 '퍼블릭 에그'는 서울 메트로 9호선과 인천 메트로 전 노선, 부산 지하철 4호선, 공항철도, 분당선, 일산선, 중앙선, 경의선, 과천시 및 주요 시내버스 노선에 구축을 완료했으며, 2011년 중 서울·수도권 지하철 전 노선으로 확대·구축할 예정입니다. 또한 해외에서도 올레 WiFi 로밍 서비스를 통해 미주, 아시아, 유럽 주요 100개국에서 일반 데이터로밍 요금 대비 99% 이상 저렴한 비용으로 WiFi를 사용할 수 있게 되었습니다.

제휴를 통한 고객혜택 강화

고객의 이용 요금과 기간에 따라 부여된 포인트로 통신업계 최대 제휴 가맹점에서 할인 혜택을 받을 수 있음은 물론, 유무선 단말기 구입과 무선통신 요금 결제 등을 할 수 있는 '올레 클럽'을 2010년 6월에 론칭하였습니다. 또한 고객들이 최신 IT 트렌드를 경험하고 생활가치 제고에 활용할 수 있도록 KTX 역사에 '멤버십 라운지'를 오픈하여 스마트폰 및 테블릿PC를 이용해 볼 수 있도록 하고 있으며, '올레스퀘어' 및 '올레에비뉴' 등의 구축을 통해 첨단 IT기 기 체험뿐만 아니라 고객들에게 휴식과 문화 체험의 공간들을 제공하고 있습니다.

고객 편익 증진

유무선 통합서비스, 통합온라인 채널 구축

kt는 2009년 유무선 사업자로 새롭게 출발하면서 고객 콜센터를 '100번'으로 통합하여 유무선 통신 상품에 대한 불편을 한번의 전화 상담으로 해결할 수 있도록 하였습니다. 또한 유무선상품 통합 사이트(www.olleh.com)에서도 kt의 서비스에 대한 요금, 이용약관 등 각종 정보 제공, 서비스 신규 가입 및 해지 기능과 요금 조회, 상품 변경 등 100번 콜센터와 같은 수준의 CS 서비스를 제공하고 있습니다.

원빌링 및 전자청구서 확대

kt는 우편청구서 발송에 따른 비용 절감과 발송 과정에서 소요되는 자원 소비를 줄이기 위해 이메일 및 모바일 청구서와 같은 전자청구서 가입자를 확대해 나가고 있습니다. 또한 여러 서비스를 이용하는 고객들을 위해 한 장의 요금 명세서를 제공하는 원빌링(One Billing) 서비스를 실시할 계획입니다. 이 서비스를 통해 고객은 가계통신비 내역을 쉽게 알 수 있고, 관련 상담도 구체적으로 진행할 수 있는 효과를 얻게 될 것으로 기대됩니다.

고객품질보증제

kt는 개통 또는 A/S 등의 서비스를 받은 고객을 대상으로 서비스 종료 직후 직접 만족도 평가를 시행하는 '고객품질보증제'를 실시하고 있습니다. 이는 고객의 평가와 추가 요구 사항을 현장에서 직접 수렴하기 위한 것으로, 보다 나은 서비스를 제공하기 위한 자료로 활용됩니다. 아울러 서비스를 시행한 IT엔지니어는 고객에게 서비스 품질보증서를 발행하여 서비스에 대한 신뢰감을 높이고 있습니다.

Before Service 확대

애프터서비스(A/S)를 통한 고객 만족과는 별도로 고장이 날 가능성이 높은 시설을 사전에 진단하여 고객의 불편을 최소화하는 비포서비스(B/S)를 확대해 중단 없는 서비스를 제공하고자 노력하고 있습니다.

감성서비스 제공

kt 서비스 직원들은 소비자의 주택을 방문할 때 바닥을 더럽히지 않기 위해 덧신을 신도록 하고 있습니다. 공구나 장비를 쓸 때는 작업용 고무 받침대를 깔아 가구에 상처가 생기지 않도록 합니다. 회선을 설치하거나 보수할 때 집에 있는 고객 대부분이 주부라는 점을 착안하여 여성 서비스 직원들의 비율도 확대해 나가고 있습니다.

고객 접점 CS품질 혁신

고객접점 응대지식 일원화

점점 복잡해지는 IT 관련 상담 내용에 대해 모든 상담사들이 통일된 정보를 제공할 수 있도록 유무선 통합상담 지식시스템 'olleh 知 zone'을 오픈하였습니다. 이를 통해 상담사들이 고객이 원하는 정보를 보다 쉽게 검색할 수 있는 기반을 마련하였습니다. 상담사들에 대해 본사 차원의 Q&A를 시행함으로써 잘못된 안내나 호전환이 발생하는지를 모니터링 하였습니다. 특히 담당자를 잘못 안내하는 일이 발생하지 않도록 전국 서비스 관련 담당자 내선정보를 공유하고 있습니다. 새롭게 출시되는 스마트폰 등에 대해서 동영상 교재를 제작하여 상담의 전문성을 제고 하였고, 신입 상담사들을 실무에 투입하기 전 반드시 교육매뉴얼을 습득하도록 하고 있습니다.

상담 대기시간 단축

고객 문의 사항에 신속하게 답변하기 위하여 원주, 청주, 당산 고객센터를 새로 오픈하였고, 상담사를 600명 증원하였습니다. 상담사들로 하여금 재택 상담도 가능하게 함으로써 숙련된 직원들이 본인이 원하는 근무환경에서 탄력적으로 근무할 수 있도록 지원하고 있습니다. 고객들이 청구서의 정보를 쉽게 이해할 수 있도록 개선함으로써 인바운드콜(인입호)이 감소되고 고객들의 상담 대기시간도 단축되는 효과를 거두었습니다.

고객접점 인바운드콜* 감소

인바운드콜 감소를 통한 상담 품질의 혁신적인 향상을 위해 2011년 3월 CIC별 자율적 목표 관리 방식에서 전사 차원의 목표 관리 방식으로 전환하였으며, TOP 10 negative VOC를 선정하여 근본적인 원인 제거 및 개선 활동을 전개하고 있습니다. 또한 상품 출시 전후의 프로세스 개선, TOP Care 확대, 쌍방향 이메일/SMS, 요금청구서 개선 등 인입호 분산을 추진하고 있습니다.

콜센터 자율 책임경영체제 구현

콜센터 계열사 스스로가 성과에 책임을 지는 책임경영체제를 마련하고자 기존 콜센터 운영 업무 중 SLA(Service Level Agreement)를 제외한 제반 업무를 계열사로 이관하였습니다.

* 인바운드콜

고객으로부터 상담을 위해 걸려오는 전화

안정적 통신 서비스 제공



Dream with Customers

- CS경영 체계
- VOC 전략적 자산화
- 서비스 차별화
- 안정적 통신 서비스 제공
- IT 보안 강화 및 고객 보호
- 정보화 역기능 해소
- 고객 커뮤니케이션

이중 망감시 체계도



장치랙 면진 시스템 내진검증 시험 장면

이중 망감시 체계 구축

국내 최대의 기간망과 가입자망을 보유한 kt는 안정적인 통신 서비스 제공과 통신장애 예방을 위해 다양한 활동을 전개하고 있으며, 지역별 통신 서비스 상태를 모니터링할 수 있는 지역 집중운용센터를 서울, 부산 등 전국 9개 지역에 설치, 운영하고 있습니다. 또한 전국의 통신 서비스 상태를 한눈에 파악할 수 있는 전국망관제센터를 과천에 설치하여 망감시 체계를 이중으로 가동하고 있습니다. 이 밖에도 통신장애가 발생할 잠재요인이 있는 교환, 전송, 인터넷, 전원시설 등 각종 통신장비에 대해 예방보전 활동을 연중 시행하고 있습니다.

긴급 복구 훈련

불가항력적인 재해와 재난 등으로 서비스가 중단되는 경우에 대비하여 매년 방송통신위원회 주관으로 통신 사업자간 합동훈련을 시행하고 있습니다. kt 자체에서도 교환기, 인터넷장비, 전송장비, 발동 발전기, 무궁화위성을 이용한 SNG* 등 208종류 7,800여 대의 긴급복구 장비를 구비하여 주기적으로 긴급복구훈련을 실시하고 있습니다. 특히 매월 4일을 '안전의 날'로 지정하여 사업장별로 재난 대비 안전교육 및 주요 시설물의 안전점검을 실시하는 등 재해·재난에 대한 만반의 준비 체계를 갖추고 있습니다.

* SNG: Satellite News Gathering(위성중계차량)

통신설비 지진 대책 수립 및 내진솔루션 개발

kt는 지진 시에도 안정적인 통신 서비스를 제공할 수 있도록, 정부 고시기준에 적합한 내진성능을 만족하는 이중마루 시스템을 독자 개발하여 사업에 적용하고 있으며, 내진성능이 입증된 장치랙을 도입/설치하는 방식으로 통신설비에 대한 지진대책을 추진하고 있습니다. 또한, 장치랙을 바닥에 고정할 필요가 없으며, 현재 사용하고 있는 장치랙을 그대로 사용해도 내진성능을 발휘할 수 있도록 만드는 장치랙 면진 시스템을 개발하였으며, 향후 콘크리트 바닥의 앵커 설치가 곤란한 곳에 활용할 계획을 가지고 있습니다.

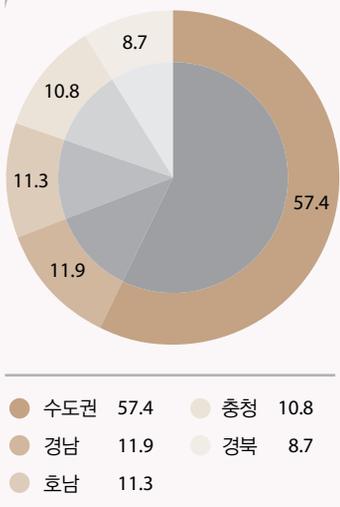
모바일 원더랜드의 구현

kt는 스마트폰 확산과 무선데이터 이용 급증(Data Explosion), 다양한 어플리케이션 확산 및 에코시스템의 형성 등 새로운 통신환경의 변화를 선도하고 있습니다. kt는 최고의 유무선 네트워크 인프라를 기반으로 세계 최고 수준의 3W네트워크(WCDMA, WiBro, WiFi) 서비스 제공을 통해 '모바일 원더랜드'를 구현하고 있습니다. WiFi는 2011년 3월 5만 국소를 넘어 연말까지 10만 국소 이상에 설치될 예정이며, WiBro는 2011년 4월 1일부터 세계 최고 수준의 인구 대비 커버리지를 자랑하는 전국망 서비스를 제공 중입니다.

또한 해외에서도 올레 WiFi 로밍 서비스를 통해 미주, 아시아, 유럽 주요 100개국에서 일반 데이터로밍 요금 대비 99% 이상 저렴한 비용으로 WiFi를 사용할 수 있게 되었습니다. WiFi 선도 사업자로서 kt는 WiFi 품질 향상을 위한 관련 기술 개발에도 적극 나서고 있습니다. 국내 기술로 개발된 프리미엄 WiFi는 기존 WiFi AP(Access Point)가 지원하는 2.4GHz 대역에 추가로 5GHz대역을 지원함으로써 주파수 간섭 현상을 해소하고, 기존 AP 대비 접속 수용 용량은 3배, 속도는 8배 향상시켰습니다.

WiFi 지역별 투자 현황

(단위: %)



IT 보안 강화 및 고객 보호



고객 정보 보호 인프라 확충

고객의 주요 정보가 해킹을 통해 불법적으로 활용되는 것을 방지하기 위해 고객 정보 암호화 시스템 고도화, DB접근제어 시스템 구축, 접속로그 위변조 방지 시스템 도입, 고객 정보 다량 조회 모니터링 시스템 구축 등 기술적, 관리적 보호조치를 강화하고 있습니다. 내부 직원이나 협력사 등을 통해 개인정보가 유출되는 것을 방지하기 위해 2007년 DRM(Digital Right Management) 솔루션과 2011년 상반기 DLP(Data Loss Prevention) 솔루션 도입을 통해 PC의 모든 자료 흐름을 관리할 수 있도록 하여 고객 정보 유출 및 유용을 사전에 예방할 수 있도록 관리하고 있습니다. 개인정보 보유시스템을 포함한 사내 시스템에 대해서는 주기적으로 정보 보호 취약점을 점검하여 개선하고 있으며, 정부 등 유관기관과 공동으로 침해사고 대응 모의훈련을 실시하여 예방과 신속한 대응이 이루어질 수 있도록 노력을 기울이고 있습니다.

고객 정보 보호 실효성 제고

kt는 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률과 2011년 9월 시행예정인 개인정보 보호법 등 관련 법규에 의거하여 개인 정보 보호 정책을 시행하고 있으며 개인 정보와 관련된 고객 문의에 응대하기 위해 별도 상담 웹사이트(<http://privacy.kt.com>)를 운영하고 있습니다. 정보 유출의 대부분이 해킹과 관리부실에서 발생한다는 점을 고려하여 서비스 출시 전 보안성 검토 절차를 필수적으로 준수하도록 하고 있습니다.

또한, 임직원의 정보 보호 인식 수준을 높이기 위하여 모든 임직원은 매년 개인 정보 보호에 관한 서약을 하고 있으며, 대리점 및 협력사에 대한 개인 정보 보호 점검 등 관리 활동을 정기적으로 실시하고 있습니다. 고객 정보 보호 마인드 확산을 위해 지사 및 협력사를 직접 방문하여 현장 교육을 실시하고 있으며, 2010년에는 임직원별 맞춤형 교육과 개인정보취급자 교육을 통해 전 임직원의 91%가 교육을 수료하였습니다. 또한, 매년 전 임직원을 대상으로 2회 이상 고객 정보 보호 온라인 교육을 실시하고 있으며, 정기적으로 이메일 및 사옥 내 전자게시판 등을 활용하여 고객 정보 보호 인식을 제고해 나가고 있습니다.

정보 보호 안전 진단

kt는 매년 법령에 의거하여 '정보 보호 안전 진단'을 실시하고, 외부 전문기관으로부터 주요 정보 통신시설 및 서비스에 대한 안전 상황을 인증 받고 있습니다. 지사, 콜센터, 협력업체와 웹사이트 등을 대상으로 개인정보 보호의 내실화를 목표로 한 고객 정보 안전인증제도를 운영하고 있으며, 자회사도 동일한 수준의 고객 정보 보호 정책을 시행하고 있습니다.

전자파 기준 준수

kt는 판매하는 모든 휴대폰의 전자파 흡수율을 측정하고, 정부 기준의 전자파 흡수율(SAR: Specific Absorption Rate) 노출한계치인 1.6W/Kg 이하 휴대폰에 대해서만 등록 후 판매하도록 하고 있습니다. 무선 기지국 설치에 대한 고객민원이 발생하지 않도록 환경친화적인 방법으로 기지국을 설치하고 있으며, 신호세기가 강한 기지국에 대해서는 전자파 강도 측정 의무화 및 측정대상으로 분류하여 최소한의 출력을 유지하도록 하고 있습니다. 또한 원천적으로 전자파로 인한 피해가 발생하지 않도록 협력사로부터 내성이나 장애 방지, 인체 보호를 위한 전기통신 설비 환경 요구서를 적용하고 있습니다. 뿐만 아니라 최근 5년간 전자파가 미치는 영향에 대한 연구를 실시하는 등 소비자 보호를 위한 노력을 기울이고 있습니다.



"개인정보보호상담센터" 웹사이트

Dream with Customers

CS경영 체계
 VOC 전략적 자산화
 서비스 차별화
 안정적 통신 서비스 제공
 IT 보안 강화 및 고객 보호
정보화 역기능 해소
 고객 커뮤니케이션



스마트폰 유해사이트 차단 애플리케이션 '크린아이 모바일'

e-클린 서비스 현황

구분	서비스 내용
olleh.com 크린아이	음란, 폭력 등 유해사이트 접속 차단
olleh.com 타임코디	인터넷 사용시간을 시간대별, 요일별로 설정, 관리
olleh.com 닥터	바이러스와 악성코드 차단, 치료
키보드 입력 정보 암호화	키보드 정보를 암호화하여 해킹으로부터 보호
i알리미	인터넷 청정지수 리포팅 서비스 (유해사이트 접속 기록 등)
놀e터	유해사이트 차단, 인터넷과 게임 이용시간 설정

정보화 역기능 해소

1,100개
 유해 해외사이트 차단

e-클린 활동

'올레' 인터넷을 통해 제공되는 크린아이, 타임코디, i알리미, 놀e터 서비스는 청소년 보호를 위해 개발된 서비스입니다. 유해사이트 차단은 물론 P2P 프로그램 등을 통해 불법으로 유통되는 음란물 등을 차단하는 '올레인터넷 크린아이'와 인터넷 사용 시간을 미리 설정해 인터넷중독을 예방하는 '올레인터넷 타임코디'는 2002년부터 서비스를 해왔으며 지금도 30만 명 이상의 고객이 사용하고 있습니다. 2009년 3월에 출시된 '알리미'는 자녀의 인터넷 유해환경 노출 정도를 부모가 쉽게 파악할 수 있도록 해주는 소프트웨어로 kt 고객뿐 아니라 타사 고객까지 무상으로 이용할 수 있도록 배포하고 있습니다. 뿐만 아니라 2010년 11월에는 완벽한 유해 사이트 차단, 인터넷과 게임 이용시간 설정을 통해 어린이에게 청정 인터넷 이용 환경을 제공하는 어린이 전용 인터넷 서비스인 놀e터를 출시하였습니다

이러한 서비스 개발 이외에도 정보통신윤리위원회(KISCOM)와 함께 1,100개 이상의 유해성 해외사이트를 차단하고 있으며, 유해성 사이트에 간접적으로 접근하는 것을 원천 봉쇄하기 위한 시스템도 개발한 바 있습니다. 온라인 콘텐츠에 대한 등급 평가, 모니터링, 연령 확인 제도 또한 지속적으로 시행하고 있습니다.

포털사이트 클린화

kt의 자회사 kth가 운영하는 파란닷컴(www.paran.com)에 대해서는 공개게시판, 블로그, 사진 커뮤니티(푸딩) 등에 게시되는 내용을 지속적으로 모니터링하고 있습니다. 유저 참여형 서비스와 UCC의 증가와 함께 유해 게시물은 지속적으로 증가 추세에 있습니다. 지난 2010년 한 해 동안 파란닷컴에 등록된 전체 게시글은 1,900만 건 정도였으며 그 중 유해 게시글의 비중은 3.9%에 달하고 있습니다. 이에 kth는 성인용 콘텐츠를 포함하는 웹사이트는 개인 ID 번호를 통한 연령 인증을 의무화하고 있으며, UCC 등 인터랙티브 서비스의 경우 인공 지능 프로그램 및 IP차단시스템 도입을 통해 모니터링하고 있습니다. 이러한 유해 게시물 사전 방지대책과 위반 사항을 적발하면 해당 서비스를 중단하는 조치를 통해 유해 게시물 감소와 인터넷 클린화 활동을 강화하고 있습니다. 그 외에도 kt는 음란물이나 불법 유통 콘텐츠 근절을 위한 신고 센터 및 핫라인을 운영하고 있으며, 여러 외부 기관과 관련 정보를 공유하고 있습니다.

인터넷 침해 예방

kt는 최근 늘어나고 있는 해킹, 스팸메일, 피싱 등과 같은 사이버 위험으로부터 보호하기 위해 '올레 인터넷 닥터' 서비스를 제공하고 있습니다. 2007년 8월부터 제공하고 있는 무료 서비스로 개인 방화벽, PC 자가 점검, 패치 관리, 시스템 최적화 같은 기능은 물론 바이러스와 악성 코드를 차단하기 위한 안티바이러스 기능까지 포함하고 있습니다. 최근 급증하고 있는 다양한 유형의 이메일 사기 피해 방지를 위해 안티피싱 기능도 추가로 제공하고 있습니다.

고객 커뮤니케이션



다양한 채널 구축

2011년 1월 유선과 무선의 각종 웹사이트를 통합한 '올레닷컴'을 오픈하여 분산되어 운영되던 온라인 고객 채널을 단일화하였으며, 24시간 고객 Care를 위해 2010년 2월부터 통신업계 최초로 '24시간 대리점'을 운영하고 있습니다. 24시간 대리점은 고객이 원하는 시간에 언제든지 고객의 요구에 대응하는 서비스입니다. 또한 스마트폰 환경이 본격화되면서 고객의 서비스 및 기기에 대한 체험 및 의견을 서비스 개선에 반영하기 위하여 체험 공간인 '올레에비뉴'를 개설하여 큰 호응을 얻고 있으며, 확대 중에 있습니다. 특히 스마트폰 어플리케이션을 활용하여 네트워크 품질 개선 요청이 가능한 "올레 콕콕"을 제공하여 개선 포인트를 알려줌으로써 고객의 불편을 신속하게 해결하고 있습니다.

고객 커뮤니케이션을 위한 SNS 운영

고객 커뮤니케이션의 핵심 채널로 부각되고 있는 'SNS' 운영을 적극적으로 추진하고 있습니다. '올레 모바일' 트위터 및 블로그를 통해 고객의 의견을 실시간으로 청취하여 해결하고 있으며, 사내 직원 전용 SNS 커뮤니케이션 채널인 'Yammer'와 실시간 연동되도록 하여 고객의 의견이 회사 전 직원에게 실시간으로 전달되도록 하고 있습니다. 특히 2010년 10월부터는 '트윗 지니어스' 그룹을 운영하여 회사 트위터를 포함한 각종 SNS 상에서 스마트폰 관련 사용 문의에 대해 즉각적인 답변을 수행하고 고객의 개선 요청 및 건의 사항을 사내 담당부서에 즉시 전달하여 신속히 해결될 수 있도록 하고 있습니다. 또한 '트윗 지니어스'들은 스마트폰 및 테블릿PC 사용 시 필요한 사항을 트위터와 블로그를 통해 전파함으로써 고객 불만의 사전적 축소에 기여하고 있습니다.

고객만족도 1위

kt는 한국생산성본부(KPC)가 주관하는 국가고객만족지수(NCSI)조사에서 초고속인터넷 /시내 전화부문 7년 연속 1위, 시외전화 부문 13년 연속 1위, 인터넷전화부문 2년 연속 1위에 선정됐습니다. 또한 한국산업의 고객만족도(KCSI)조사 및 한국서비스품질지수(KS-SQI) 조사에서 초고속 인터넷과 IPTV, 인터넷전화 부문 등에서 1위에 올라 국내 3대 CS 메이저 평가에서 그랜드 슬램을 달성하였습니다. 이번 수상은 전 직원의 끊임없는 발상의 전환과 소통을 통한 지속적인 혁신으로 고객에게 미래의 서비스를 앞당겨 제공함으로써 얻은 결과입니다.



"트윗 지니어스"로 선발된 6명의 전문가 그룹

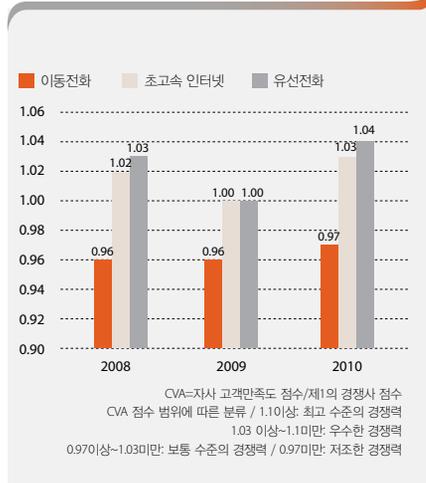
2010년 고객만족도 평가 종합 결과

구분	결과	발표
NCSI 국가고객만족 지수	초고속 인터넷, 인터넷전화, 시내/외/국제전화	2010. 03. 24
KCSI 한국산업의 고객만족도	초고속 인터넷, 인터넷전화, 시내/외/국제전화	2010. 09. 30
KS-SQI 한국서비스 품질지수	초고속 인터넷, IPTV 1위	2010. 10. 20

NCSI 고객만족도



CVA 점수 추이



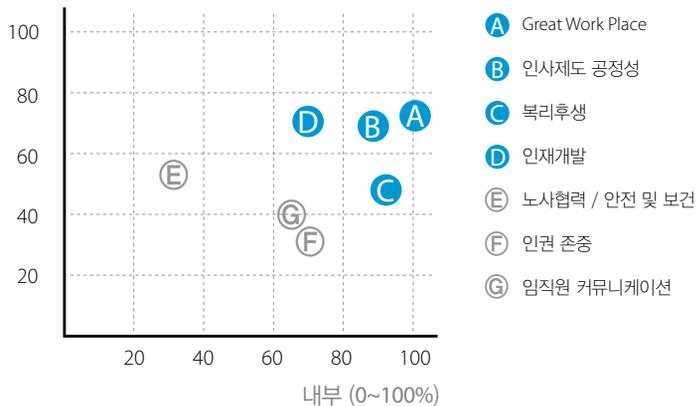
Dream with Employees

비전 및 전략 방향

신뢰, 열정, 즐거움이 가득하고 일과 삶이 조화된 일터인 GWP(Great Work Place) 구현을 위해 인재가 모이고 성장할 수 있도록 공정한 인사제도와 다양한 복리후생 프로그램을 마련하고 있으며, 최고의 전문가를 육성하는 인재개발 정책으로 IT역량을 확보해 나가고 있습니다. 또한, 임직원의 인권과 안전보건, 그리고 투명한 소통 환경을 위한 노력도 지속하고 있습니다.

중대성 평가 결과

외부 (0~100%)



주요 성과

구분		2008	2009	2010
복리후생	급여(억 원)	18,101	18,412	18,405
	복리후생비(억 원)	4,826	5,092	3,038
인재개발	집합교육인원(명)	41,567	24,072	35,286
	어학아카데미(명)	8,614	8,903	6,524
고충처리	접수 건수	19	12	11
	처리 건수	18	12	11

2010년 수상 및 인증

- 가족친화기업 선정 (여성가족부)
- 2010년 노사문화대상 대통령상 수상 (고용노동부)

2010 급여 (억 원)
18,405

2010집합교육인원
(명)
35,286

2010 고충처리
(접수건수)
11

INTERVIEW

그동안 kt의 인재경영은 개인의 경쟁력과 기업의 생산성을 조화롭게 추진해 왔다고 생각합니다. 앞으로 비통신 분야로의 다각화와 글로벌 시장 진출을 위해서 미래사업구조에 적합한 능력을 갖춘 인재를 선제적으로 육성해야 합니다.

인재경영실 HR기획담당 김은비

Dream with Employees

Great Work Place

- 인사제도 공정성
- 복리후생
- 인재개발
- 노사협력
- 안전 및 보건
- 인권 존중
- 임직원 커뮤니케이션

Great Work Place

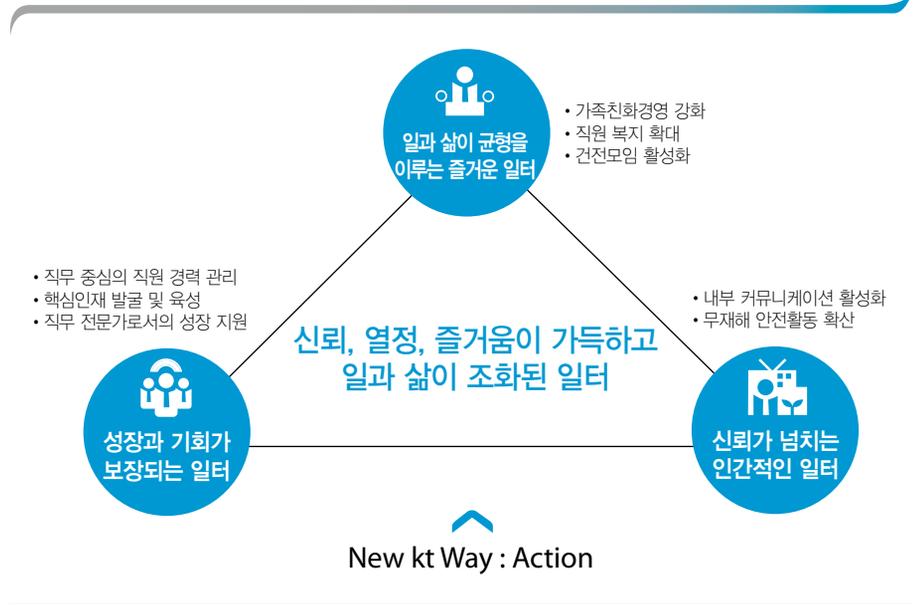


임직원은 기업의 경쟁력을 창출하는 원천일 뿐만 아니라 가장 중요한 경쟁력입니다. kt는 노사간 '동반성장'이라는 공통의 지향점을 통해 상생의 기업문화를 만들어 가고 있으며 기업 생산성과 개인 경쟁력의 조화를 추구하고 있습니다. '신뢰, 열정, 즐거움이 가득하고 일과 삶이 조화된 일터'를 지향하는 kt는 직원가치 제고를 적극 실천해 나가고 있습니다.

임직원 현황

2010년 12월 말 현재 전체 직원 수는 31,155명이며 평균 재직기간은 18.7년입니다. 장애인 고용 비율은 2.43%로 법정 장애인 의무고용비율인 2%를 초과하고 있으며, 여성 인력은 4,621명으로 전체 인력의 14.83%를 차지하고 있습니다. kt는 직무 특성과 역량의 보유 필요성에 따라 정규직과 비정규직으로 나누어 인력을 채용하고 있습니다. 2010년 12월 말 현재 비정규직 구성원의 비율은 1.35%로 비정규직 구성원에 대해서는 비정규직 보호법에 의거, 공정하게 처우하고 있습니다. 몽골과 우즈베키스탄 등 해외출자 법인의 임직원은 2천여 명입니다.

조직문화 추진 및 전략



kt는 GWP(Great Work Place) 구현을 통해 구성원이 주인의식과 창의력, 열정을 바탕으로 자발적으로 일에 몰입함으로써 회사의 경쟁력을 제고함은 물론, 구성원이 지속적으로 성장할 수 있도록 노력하고 있습니다. 과거 kt의 기업문화 혁신 활동이 주로 업무 프로세스 개선에 초점을 맞췄던 데에 비하여, 이제 구성원 만족이라는 근원적 처방을 통해 고객을 만족시키고, 고객 만족을 통해 시장 경쟁력을 지속적으로 확보하는 선순환 구조를 조성하고자 합니다.

주요 GWP 실천 과제

구분	주요 과제
 인재가 크는	1. 성과와 능력에 따른 공정한 보상 2. 성장 기회 확대 및 강력한 교육 훈련
 인재가 즐거운	3. 창의적 아이디어, 다양성이 인정되는 자유로운 분위기 4. 업무에 몰입할 수 있는 바람직한 환경 5. Work & Life Balance
 인재가 모이는	6. 유/무선 컨버전스를 선도하는 커리어로서의 자부심 강화 7. 채용시장에서 선도적 지위 강화 8. 국민기업 이미지 창출

인재가 크고, 인재가 즐겁게 일하고, 인재가 모이는 kt만의 GWP를 구현하기 위해 2011년 2월, 직원들이 바라보는 회사의 모습을 확인하고, 개선 우선순위를 도출하기 위한 설문조사 전 직원을 대상으로 진행하였습니다. 전체 직원 중 51% 이상이 응답한 설문 결과를 토대로 일부 미흡한 부분을 보완하기 위하여 CIC별 워크숍 실시, GWP 추진체 구성, 실행과제별 Champion 부서 선정 등 전사적 노력을 결집하고 있습니다. 회사의 규모만큼이나 다양한 니즈가 섞여 있는 특성을 고려하여, 직원 각각의 개성과 다양성을 배려한 GWP, Top-down보다는 Bottom-up의 자발적 활동이 중심이 된 GWP를 조성해 나갈 계획입니다.

직원 배려 GWP 프로그램

직원뿐 아니라 가족배려 프로그램인 olleh Family Day를 운영하고 있습니다. 조직별, 지역별 GWP 이벤트로 운영되는데 가족 구성원의 성향에 따라 케익만들기, 영화관람, 문화강의, 스포츠관람 등 다양한 프로그램으로 구성됩니다.

현장에서 묵묵히 일하는 부서에 각 기관장이 비정기적으로 Stress Reduction Kit을 들고 깜짝 방문합니다. 비타민, 보드게임, 허브차, 초콜릿 등으로 구성된 선물상자는 직원들의 피로회복과 스트레스 해소에 많은 도움이 되고 있으며, 임직원과의 관계 개선에도 효과를 보이고 있습니다.

GWP 모델



가족과 함께하는 olleh Family Day



Stress Reduction Kit 제공

Dream with Employees

- Great Work Place
- 인사제도 공정성
- 복리후생
- 인재개발
- 노사협력
- 안전 및 보건
- 인권 존중
- 임직원 커뮤니케이션

인사제도 공정성



인사제도 공정성

kt는 선의의 경쟁문화 조성과 공정한 인사관리를 위해 역할과 책임 중심의 HR제도로 혁신해 왔습니다. kt는 근로자의 공평한 기회와 도전 보장, 정당한 보상 실현을 위해 세부 원칙의 인사 규정을 명문화하고 공개선발과 성별·학력 차별 철폐를 준수하고 있습니다. 또한 선발, 배치, 이동, 승진, 평가, 보상 등 인사제도상의 공정성과 투명성을 확보해 가고 있습니다.

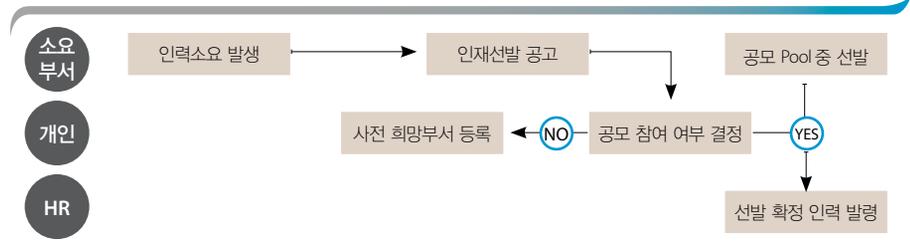
인사제도 방향

구분	명문화 내용
선발, 배치, 이동의 공정성	<ul style="list-style-type: none"> 공개경쟁 채용 원칙, 공개 선발 (임사지원란 남녀구분 항목 삭제, 채용 시 성별 및 학력에 대한 가점 부여하지 않음) 부문별 채용권한 위임 공정한 채용을 위한 인재평가사 선발 및 운영 2009년 시장 경쟁원리에 따른 Talent Market 제도 도입 배치의 공정성, 투명성 보장
승진의 공정성	<ul style="list-style-type: none"> 노사합의로 2010년부터 승진제도 폐지 직원들의 성장 동기부여를 위한 '직원성장 마일리지 제도' 도입
평가, 보상의 공정성	<ul style="list-style-type: none"> 평가 기준, 절차, 결과의 투명한 공개 다면평가, 역량평가, 평가이의 및 사후감사제도 운영 성별, 학력에 의한 보수체계 철폐 ▶ 성과에 따른 공정한 보상

직원성장 마일리지 제도

kt는 승진 및 직급제도 폐지로 성과중심의 평가 공정성을 확보하기 위해 2010년부터 직원 성장 마일리지 제도를 시행하고 있습니다. 이는 개인 성과와 전문성을 최우선으로 고려하되 협조성, 창의성, 조직기여도, 리더십 등을 추가로 반영함으로써 선의의 경쟁문화 확산에 기여하고 있습니다. 호칭과 상관없이 일정 마일리지 충족 시 직책 부여가 가능하고, 성과와 역량의 누적 점수화(마일리지)를 통해 직책보임의 기준으로 활용하고 있습니다. 또한 관리자 선발 시 현장근무 경험인력을 우대하는 방침을 시행하고 있습니다.

Talent Market 제도 프로세스



성과에 따른 공정한 보상

kt는 2010년 1월부터 호봉제와 연공 서열식 인사제도를 없애고 성과 중심의 연봉제를 도입하였습니다. 평가 등급은 A, B, C+, C, D, F의 등급으로 평균 급여를 받는 C+/C등급 직원은 50% 수준으로 유지하고 있습니다. 성과급 차등폭은 종전 60% 수준에서 일반 직원은 최대 100%, 직책자는 최대 210%까지 확대하였습니다. 모든 임직원은 매년 1월 성과 관리를 위한 연간 목표 계획을 설정하여 제출하고, 1~2회의 중간 평가와 연 1회 임원 평가를 받습니다. 최종 성과 평가는 연간 개인 목표와 계획에 기반하여 이루어지며 그 결과가 역량 개발 지침과 보상에 반영됩니다.

Talent Market 제도

구분	공모 건수	지원 건수	지원자 수	선발인원
수시 T/M	2,441건	10,026건	2,884명	1,207명
정기 T/M	5,433건	15,094건	5,689명	5,801명
합계	7,874건	25,120건	8,573명	7,008명

주) Talent Market 운영 누적 실적 (2009. 7월 ~ 2010. 6월)

복리후생

10개
스마트워킹센터

복리후생

kt는 임직원이 풍요롭고 건강하며 안정적인 생활을 할 수 있도록 다양한 복지지원 프로그램을 운영하고 있습니다. 유아부터 대학생까지 자녀 교육비 지원 및 생활안정을 위한 대부금 지원, 여가 활동을 위한 휴양시설 운영 등 본인의 의사에 따라 자유롭게 이용할 수 있는 선택적 복지제도를 도입하고 있으며, 특히 건강검진, 직장단체보험, 의료비, 경조사비 지원은 항목에 따라 가족에서부터 배우자의 직계존속까지 확대하여 지원하고 있습니다. 2002년 복지 전용 웹사이트인 사이버 복지관(b4u.kt.co.kr)을 오픈하여 임직원들에게 생활복지 서비스를 제공해 온 kt는 매년 노사간 협의를 통해 제도 운영상의 문제점을 보완하여 직원들이 다양하고 균형적인 복지혜택을 누릴 수 있도록 노력하고 있습니다.

가족친화 프로그램

최근 저출산, 고령화 사회로 진입하고, 여성의 경제 활동이 활발해지면서 가족친화 경영이 사회적 이슈로 부각되고 있습니다. 이에 kt는 시간과 장소에 구애받지 않고 업무를 할 수 있는 스마트 워킹 프로그램을 운영하는 한편, 출산과 육아를 장려하기 위하여 다자녀우대 출산 축하금, 산전·산후 휴가, 육아휴직, 불임휴직, 배우자 출산휴가, 보육시설 및 우수실 설치 등 다양한 가족친화 프로그램을 운영하고 있습니다.

Outplacement Program

kt는 연간 550명을 대상으로 단계별 전직 지원 프로그램을 운영하고 있습니다. 동 프로그램은 1박 2일의 변화관리/재무설계 특강으로 진행되는 전직 지원 워크숍과 1:1 재무컨설팅 창업전문교육(4박5일), 채용전문교육(3박4일), 창업/재취업 컨설팅(수시)으로 이루어져 있습니다. 또한 kt는 중소기업청, 경기중소기업종합지원센터, 노사공동전직지원센터, 중앙대학교 산업창업경영대학원, 대·중소기업협력재단, 한국프랜차이즈협회 등과의 제휴를 통해 창업과 구직을 지원하고 있으며, 생애설계시스템(www.ktlifeplan.com)을 이용한 구인/구직 등록 및 알선을 통해 계열사 및 유통망에 재취업을 알선하고 있습니다. 이 밖에도 창업희망자 대상 창업실전 프로젝트 프로그램 운영(2주), 창업설명회 개최, 프랜차이즈 제휴사를 활용한 체험창업 기회 제공, kt 퇴직사우 100인의 성공적 창업스토리 책자 제공, 자격증 취득 지원 등을 통해 생애 설계가 가능하도록 돕고 있습니다.

스마트워킹

kt는 GWP 구현을 위한 노력의 일환으로 근무지 선택을 유연하게 할 수 있는 스마트워킹(Smart Working)제도를 시행하고 있습니다. 이를 위해 kt는 2010년 9월 고화질 화상회의실과 개인별 업무 공간을 갖춘 분당 스마트워킹센터 오픈을 시작으로 2011년 현재 분당, 서초, 광화문 등 10개 센터를 운영하고 있습니다. 향후 지속적으로 직원의 거주지 분석 및 직원의 의견수렴을 바탕으로 수도권, 대도시 중심으로 스마트워킹센터를 확대 운영할 계획입니다.

리프레시 휴직제도

kt는 장기근속 고성과자에게 자기계발 및 재충전 기회를 제공하는 리프레시 휴직제도를 운영하고 있습니다. 이는 2009년도 단체교섭 시 노사합의를 통해 신설된 제도로 2010년 운영 기본 방향을 정립한 후 본격적으로 운영되기 시작하였습니다. 선발 규모는 전사 350명 수준으로 매년 3월, 9월에 대상 직원을 선발하고 있습니다.



여성가족부로부터 가족친화기업으로 선정
(가족친화 우수기업 인증 수여식)



생애설계시스템



분당 스마트워킹센터

Dream with Employees

- Great Work Place
- 인사제도 공정성
- 복리후생
- 인재개발**
- 노사협력
- 안전 및 보건
- 인권 존중
- 임직원 커뮤니케이션



임직원 ACTION강의



올레혁신학교

인재개발



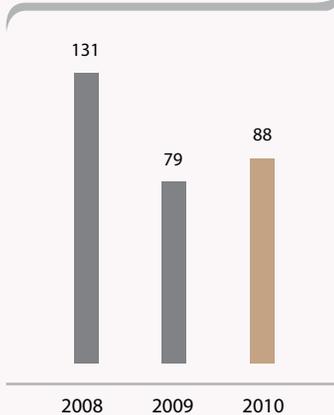
인재상

kt의 인재상은 'Top Talent in ACTION'입니다. 최고의 전문가로서 상호 협력과 신뢰를 기반으로 고객 관점의 혁신적인 사고를 통해 도전적 목표를 달성해 내어야 하는 열정과 실행력을 갖춘 인재를 추구합니다. 이를 위해 고객 지향, 신뢰, 열정이라는 3대 핵심가치를 확보할 수 있도록 체계화되어 있습니다.



연간 인당 교육 시간

(단위: 시간)



임직원 역량 개발

kt는 인적자원 개발에 대한 중장기 마스터플랜을 수립하여 급변하는 사업 환경에서 지속가능한 성장을 실현하고 고객 가치를 창출할 수 있는 전문가를 육성하고 있습니다. 모든 직급 및 직무에 부합하는 핵심역량을 도출하고, 능력 중심의 인적자원 개발 시스템을 통해 임직원 스스로 개인적인 역량을 진단하고 능력을 단계적으로 개선할 수 있도록 지원하여 자신의 잠재 역량을 최대한 발휘할 수 있도록 하고 있습니다. kt는 임직원 각자의 능력에 적합한 상시학습체계와 다양한 학습환경(스마트폰 중심의 m-러닝 등)을 구축하고 Self-Direct Learning을 지원하는 교육 과정을 확대하여 모든 임직원에게 제공되는 공통 교육부터 리더십 향상 교육, 직무 전문 교육, 온라인 교육 등을 제공하고 있습니다. 아울러 kt는 핵심인재를 양성하기 위해 국내외 대학의 석·박사나 MBA 코스 연수를 지원하고 있습니다.

교육체계

구분	육성체계	자기개발노트 시행
핵심가치 교육	ACTION 내재화, olleh 혁신학교	자기개발노트란? (1년간의 개인역량 향상 계획) e-HR 시스템 내에서 개인의 현 직무에 대한 역량수준(종합역량, 직무역량)과 육성 현황을 확인하고 개인의 성장목표 및 육성 활동에 대한 코칭과 피드백을 실시하는 현장 중심의 자율적 육성 활동. 개인별 학습시간 60시간 부여
리더십 교육	임원/팀장교육 체계, 신입/경력 입문 교육	
비즈니스 공통 교육	신입사원 직무공통교육 핵심직무 공통역량 향상 과정: 5개분야 12개 과정	
직무 교육 교육 파견/발령	직군별 기초/직무/전문과정 운영, 임원/팀장교육 파견, 국내시간제/국내전일제/ 해외 MBA 운영	
온라인 및 기타 교육	이러닝: Kate → 인재개발원 사외접속: ktedu.kt.com 어학이카데미: cyberybmsisa.com/kt (가족도 수강 가능)	
그룹사 교육	관리자를 위한 리더십 교육, 실무자를 위한 역량 향상 교육	

교육훈련 현황 (인원은 누적 기준)

구분	2008		2009		2010	
	과정(개)	인원(명)	과정(개)	인원(명)	과정(개)	인원(명)
집합교육	575	41,567	456	24,072	502	35,286
이러닝	253	177,998	223	116,758	161	86,010
적시성	52	148,680	99	179,550	196	344,306
독서교육	100	4,246	90	2,877	47	5,946
어학아카데미	364	8,614	525	8,903	330	6,524

우수인재 육성

전문성을 기반으로 한 미래 리더를 육성하기 위해 우수인재를 팀장 이상의 관리자 그룹, 향후 관리자로서의 성장을 기대하는 olleh class의 핵심인재 그룹, 엄격한 사내 심사를 거쳐 선발된 국내외 학위 파견자 그룹 등으로 구분하여 육성하고 있습니다.

학위파견 제도

kt는 핵심인재를 양성하고 우수인재가 지속적으로 회사 발전에 기여할 수 있도록 국내외 대학의 석·박사나 MBA 과정 연수를 지원하고 있으며, 이는 개인의 역량 제고 및 성장동기를 부여하는 기회가 되고 있습니다.

IT 미래역량 확보

IT 부문 미래역량 확보를 위해 새로운 분야(New BM)에 대한 교육훈련 계획을 수립하여 실시하고 있습니다. 이는 네트워크 중심의 CT사업에서 ICT회사로 변화하는 데 필요한 신사업 추진 인력을 확보하기 위한 것으로, kt에서 추진 중인 신사업을 대상으로 하고 있습니다. 2011년 4월 말 기준 신사업 기획역량강화 교육 등 14개 과정을 운영하여 478명이 교육을 수료하였습니다. 향후 kt는 미래 신사업의 핵심역량 확보를 위해 IT 미래역량 진단 결과 분석을 통해 맞춤형 교육과정 개발 및 재설계를 수행하는 한편, 육성 대상 인력 Pool을 구성해 나갈 계획입니다.

지식경영

kt는 IT기술에 기반한 최첨단 KMS(지식관리시스템)를 구축하여 업무 효율성을 극대화하고 창조적인 조직문화를 조성하여 왔습니다. 수집된 모든 정보는 적절하게 분류되어 KMS 데이터베이스에 등록되며, 등록된 정보는 해당 분야의 지식 마스터에 의한 평가·검토 과정을 거친 후 kt의 기업 정보로 활용되고 있습니다. 이와 함께 kt는 임직원들의 집단지성의 힘을 통하여 아이디어를 발굴하는 'kt idea wiki'를 운영하고 있습니다. 매월 주요 경영진의 질문에 대해 임직원 누구나 허심탄회하게 답변할 수 있는 'Big Question', kt 최고의 아이디어를 가리는 'wiki Contest', 매일 매일 사내에서 실시되는 다양한 아이디어 공모전의 관문 역할을 하는 'wiki 공모전' 등 'kt idea wiki'는 일년 내내 다양하고 특색 있는 아이디어가 제안되는 창구 역할을 하고 있습니다.

지식경영 게시판 현황

구분	내용	실적
알려주세요 게시판	네이버 지식in과 같이 제약 없이 묻고 답할 수 있는 게시판	연간 누적 질문 건수 2,867건 연간 조회 건수 1,637,799건
보물창고	Wikipedia와 같은 참여형 지식 공유 게시판	연간 누적 건수 502건
지식나눔터	관련 분야 전문가들이 평가, 관리하는 시스템	연간 누적 건수 4,333건
제안합니다 (Idea wiki)	실제 적용 위해 업무 및 사업 관련 아이디어 등재	누적 건수 74,641건
kt 카페	직무별 카페의 활성화를 통해 지식 및 업무 자료 등을 공유	총 522개의 카페가 운영 중
kt 블로그	개인별 지식 블로그를 통하여 개인의 노하우를 공유	연간 누적 게시글 수 6,066개



관리자를 위한 리더십교육

Dream with Employees

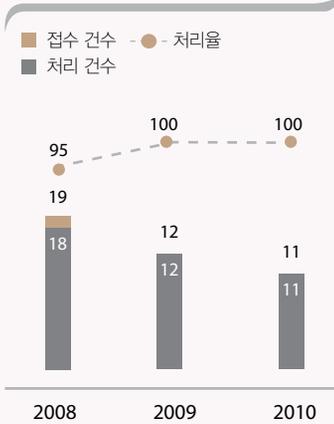
- Great Work Place
- 인사제도 공정성
- 복리후생
- 인재개발
- 노사협력**
- 안전 및 보건
- 인권 존중
- 임직원 커뮤니케이션



올레kt 창조적 신노사문화 공동선언

고충 접수 및 처리 현황

(단위: 건, %)



노사협력

78.70%
노동조합 가입률

노동조합 가입 현황

kt는 직원의 노동조합 및 기타 대표기구 결성을 보장하고 있으며, 단체협약에 의해 입사와 동시에 조합원으로 자동 가입되는 유니온숍(Union Shop) 제도를 채택하고 있습니다. 2011년 1월 기준으로 kt 전 직원의 78.70%가 노동조합에 가입되어 있습니다.

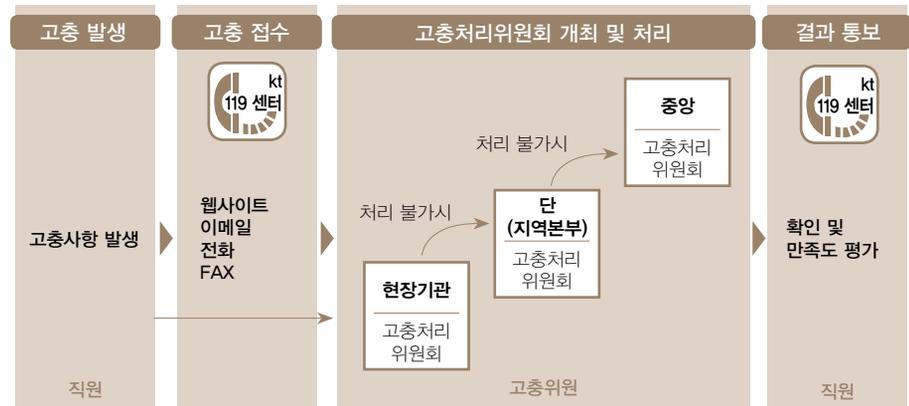
창조적 신노사문화

노동조합을 내부 고객의 대표이자 경영의 핵심 파트너로 인식하고 상생의 노사관계를 지향합니다. 특히, kt는 지속적인 기업가치 창출과 항구적 노사평화 유지, 행복한 회사 실현, 사회적 책임 실천 및 일자리 창출 등 상생의 신노사문화를 구현하고자 2010년 3월 '올레kt 창조적 신노사문화 공동선언'을 채택한 바 있습니다. kt는 창조적 신노사문화를 확산하고자, 직원과 소외계층을 위한 노동조합의 나눔운동인 HOST 운동, 직원 자녀 이력 교육 지원사업, 노사 공동 YOUTH 장학사업, 소외계층 중고생 무상교육 등 다양한 활동을 전개하고 있습니다. kt는 2001년부터 11년 연속 무분규 교섭 타결과 2008년, 2009년 2년 연속 양보교섭으로 경제위기를 극복한 공적을 인정받아 2010년에 노사문화대상 대통령상을 수상하였습니다.

고충처리

kt는 실질적이고 체계적인 고충처리시스템 운영을 통해 행복한 일터를 만들고 있습니다. 고충처리시스템은 제도, 업무, 근무환경, 인간관계, 개인신상, 복리후생 등 근로자 고충 요인의 사전적 예방과 고충의 신속한 해소에 초점을 맞춰 운영되며 접수는 전화, 서신, 이메일, 웹사이트 등 다양한 형태로 이루어집니다. 특히, 고충의 사전적 예방에 노력을 집중한 결과, 최근 3년간 고충 건수가 감소 추이를 나타내고 있습니다. 이에 만족하지 않고, 직원의 고충 접수 및 상담을 보다 용이하게 하기 위하여 2011년 1월부터 전담 직원이 실시간으로 고충을 처리하는 kt119 센터를 운영하고 있습니다. 신분 노출을 꺼리는 직원의 의견을 받기 위해 익명 게시판도 운영하고 있으며, 특별한 경우가 아니면 즉시 답변하고 있습니다. 본사뿐 아니라 kt 현장기관 354개소에 고충 상담실을 운영하고 있으며, 해결이 어려운 고충의 경우는 노사대표로 구성된 고충처리위원회를 개최하여 해결하고 있습니다.

고충처리 프로세스



안전 및 보건



kt는 안전과 건강이 보장되는 안전기업문화 확산을 위하여 사업장별 계획을 수립하고 체계적인 재해예방 활동을 전개하고 있습니다. 이를 위해 본사와 사업장 간 원활한 업무 협조 체계를 구축하고, 노사 동수로 구성되는 산업안전보건위원회를 운영하고 있습니다.

안전기업문화 정착

kt는 안전기업문화 정착을 위하여 다양한 활동을 전개하고 있습니다. 재해 예방, 건강 증진, 교양 함양을 위한 정기안전보건 온라인 교육(매월 2시간, 관리감독자 연간 20시간 이상), 현장 부서 재해예측·예방을 위한 Safety 메시지 발송(폭우·폭설·도로결빙 등), 현장부서 출동 전 안전 3분 미팅, 매월 4일 안전점검의날 안전테마(계절별 특성 고려) 행사 등을 통해 안전마인드를 고취하고 있습니다. 또한 매년 2/4분기 안전 Leader 육성 세미나에서 무재해 및 우수사업장을 포상하여 사기를 진작하고 있습니다.

노사합동 재해예방 활동 전개

kt에서는 노사합동으로 전국 순회 특별안전교육(법령, 사례 등)을 현장 팀장 및 명예감독관을 대상으로 시행하며, 매년 2/4분기에는 300여 명의 안전조사자를 대상으로 1박2일의 안전 Leader 육성 세미나를 개최하여 재해조사기법, 건강증진법 등 전문지식 습득과 안전 결의의장을 마련하고 있습니다. 또한 안전기업문화 정착과 동종 재해사고 제로화 활동의 일환으로 중대 재해 특별 안전교육을 실시하여 사고 사례의 간접경험을 통해 재해사고에 대한 경각심을 일깨우고 있습니다. 한편, 사업장에서는 반기 1회 이상 노사가 합동으로 업무상 재해자와 재해자 가족을 위문·격려하는 행사를 열고, 사업장에 복귀할 수 있도록 노력하고 있습니다.

사원의 건강과 웰빙 촉진

익명을 보장하는 사원고충처리시스템을 운영하여 사원의 스트레스를 관리하는 한편, 분기 1회 이상 외부의 저명 강사를 초빙하여 건강관리 강의를 실시하고 있습니다. 또한 매년 1회 이상 전 사원 (배우자 포함) 종합건강검진을 시행하고, 차별화된 웰빙 휴직제도를 도입하여 임직원이 최적의 건강 상태를 유지할 수 있도록 돕고 있습니다. 한편, 생애종합 복지실현을 위한 복지수혜 관리시스템(직장보육시설, 생활안전자금 지원 등)을 운영하고 있으며, 가족과 함께 여가생활을 즐길 수 있도록 매주 수요일 Family Day를 시행하고 있습니다. 2011년에는 전문기관과 연계하여 전 사원을 대상으로 스트레스 지수를 측정하고, 그 결과를 토대로 맞춤형 스트레스 관리방안을 마련할 계획입니다.

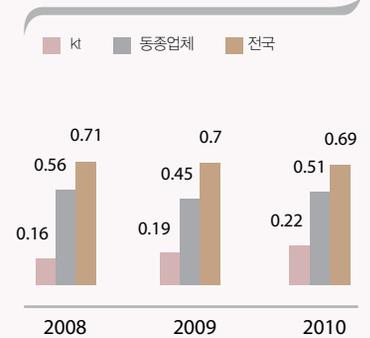
건강하고 안전한 근무환경 조성

사옥 내 근무환경 개선의 일환으로 신·증축 시 문화공간, 북카페, 명상의 방, 체력단련실 등을 조성하고 있으며, 작업장 환경 개선을 위하여 전문기관과 연계하여 매년 1회 이상 전 사업장에서 유해요인(밀폐공간 맨홀)을 측정하고 있습니다.

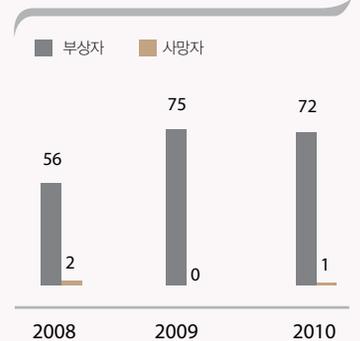
그룹사 산업안전지원 체계 구축

kt는 그룹사와의 업무 공유 및 그룹사에 대해 다음과 같은 업무 지원을 통하여 그룹의 안전기업문화 조성하고 안전일터 구현을 위해 노력하고 있습니다. 즉, 안전교육 프로그램을 활용한 그룹사 담당자 직무역량 향상, kt의 안전 활동 인프라를 활용한 그룹사의 산재 예방 활동 전개, 연속성 있고 체계적인 다양한 재해 예방 콘텐츠 제공 등을 통하여 그룹사 직원의 안전과 건강을 지키는 데 기여하고 있습니다.

최근 3년 재해율(%)



산업재해 발생 현황 (명)



안전 사진공모전 우수작품 순회전시회

Dream with Employees

- Great Work Place
- 인사제도 공정성
- 복리후생
- 인재개발
- 노사협력
- 안전 및 보건
- 인권 존중**
- 임직원 커뮤니케이션

인권 존중



kt는 지연, 학연, 성별, 종교, 신체장애 등 어떤 조건으로도 임직원이 차별적 대우를 받지 않도록 하고 있습니다. 2010년 고객센터서비스직 채용 기준을 고졸 이상으로 하여 능력 있는 인재들이 꿈을 펼칠 수 있는 기회를 제공한 바 있습니다. 또한, 양성평등 원칙을 준수하는 한편, 일과 가정의 양립, 기회 균등과 같은 정책도 적극 추진하고 있으며, 미성년자와 모성에 대한 보호를 제도적 차원에서 보장하고 있습니다. 그 일환으로 임신 중인 여성 근로자의 시간 외 근로 금지와 경미한 근로로의 전환, 여성 근로자에게 월 1일 무급 생리휴가 부여, 임신 중의 여성에게 산전·산후 휴가 90일 부여 등과 같은 인권 규정을 충실히 이행하고 있습니다.

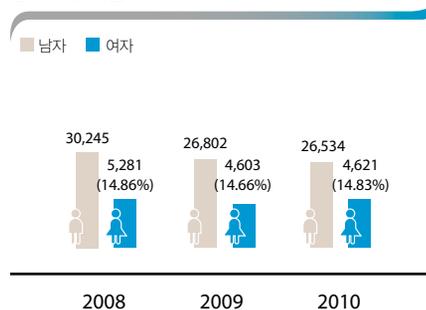
또한, 아동노동, 강제노동을 금지하고 있으며 성희롱 예방을 위해서 온라인 및 소양교육 실시, 성희롱 예방지침 제정 등의 제도적 지원을 하고 있습니다. kt는 채용과 성과보상, 승진에 있어서 남녀 간의 어떠한 차이도 두지 않습니다. kt는 여성 인력이 마음껏 능력을 펼칠 수 있는 여건 조성을 위해 일과 가정의 양립을 위한 제도, 차등 없는 채용/승진/보수 제도, 여성 리더십 육성 제도 등 3가지 운용 방향을 설정하고 있습니다.

이에 따라 출산 축하금과 유아교육보조비를 지급하며 직장 보육시설을 운영하고 육아휴직 기간 중에도 e-Learning 과정을 이수해 휴직 종료 후에도 자연스럽게 업무에 복귀할 수 있도록 지원하고 있으며, 여성 중간관리자층의 육성을 위해 여성 리더십 형성 프로그램을 운영하고 있습니다. 2010년 말 현재 여성 관리자는 109명으로 여성 인력 가운데 2.4%를 차지하고 있습니다.

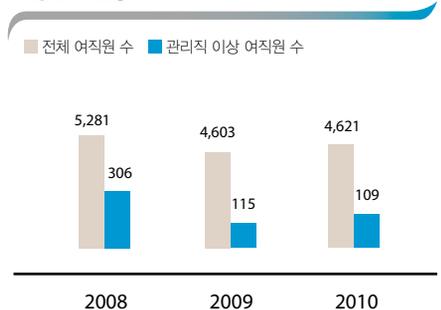
성희롱 예방교육

구분	교육인원	비고
2008	35,843명	
2009	35,855명	2008~2010 성희롱 고충처리 건수 없음
2010	30,762명	

남녀직원 비율



여성인력 현황



임직원 커뮤니케이션



경영설명회

전사 차원의 경영설명회는 분기 1회 노사협의회 노사위원이 참석하는 중앙 경영설명회와 분기 1회 전 직원을 대상으로 사내방송을 통해 이루어지는 경영설명회 등 두 가지 형태로 열립니다. 또한 연 1회 또는 분기 1회, 노사 공동 주관으로 소속 본부 전 직원을 대상으로 하는 본부별 경영 설명회가 개최되며, 주요 경영현안 발생 시, 부서장 초청 경영설명회가 수시 개최됩니다. 회사의 주요 의사결정 과정에서 노사간 충분한 협의 절차를 거치며, 매 분기별로 개최되는 노사협의회(2011년부터 분기 2회로 늘림)와 연 1회의 노사대토론회, 상설기구인 노사상생협의회를 통해 경영 전반적인 사항을 협의하여 의사결정에 반영하고 있습니다.

올레미팅

올레미팅은 CEO의 주요 메시지 및 전사 이슈 등을 공유하고 소통하는 것을 목적으로 월 1회 부서별로 시행되며, 전사 공통사항과 부서 고유사항이 논의됩니다. kt는 올레미팅의 활성화를 위해 부서별로 시행 내용을 자발적으로 응모하도록 하고 있으며, 매월 1회 포상으로 우수 미팅부서를 격려하고 있습니다.

노사관계 개선 직원 설문조사

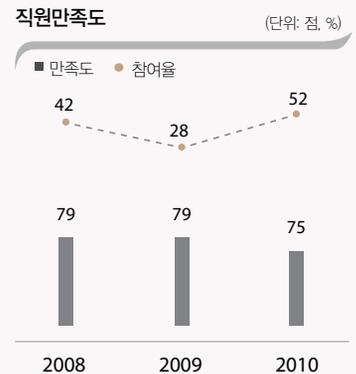
kt는 다양한 직원을 대상으로 설문조사 등을 통해 노사관계 개선을 위한 직원들의 니즈를 수렴해 지속적으로 반영해 나가고 있습니다. 설문 결과는 노사협의 후 회사 정책에 반영하고 있습니다.

직원만족도

kt와의 합병 이후 kt는 직원만족도와 일의 효율성 제고를 위해 GWP (Great Work Place) 정책을 추진하고 있습니다. 그 일환으로 직원만족도 조사 방식을 외부 전문기관이 글로벌 스탠더드 기준에 따라 수행하는 것으로 변경하였습니다. 따라서 2010년도 조사 결과는 이전의 만족도와 직접적으로 비교되기는 어렵습니다. 새로운 조사 방식은 일하는 조건, 직원 건강 및 안전, 보상 및 복지, 기업 정체성 등의 분야로 구성되어 있으며, 모두 58개 항목으로 이루어져 있습니다. 2010년 조사 결과에 의하면 kt직원의 만족도 수준은 아시아 및 글로벌 동종업계의 평균보다 높게 나타났습니다.

경영진과의 양방향 커뮤니케이션

kt는 직원들의 여론 및 애로사항을 경영진이 직접 청취하고, 필요 시 직원들에게 CEO의 경영 철학과 회사 비전을 정확하게 전파할 수 있는 양방향 커뮤니케이션 채널의 확보와 운영에 힘쓰고 있습니다. 2011년 6월부터 임직원이 자율적으로 운영하는 온라인토론포방 '알고싶습니다'를 통해 주요 정책에 대한 여론을 수렴하고, 직원들이 궁금해 하는 불분명한 루머나 불만사항에 대응하고 있습니다. 한편, 전 임원이 분기 1회 현장을 순회하며 갖는 경영설명회, 분기 1회 현장을 방문하여 개통/AS를 체험하고 VOC 접수 등을 수행하는 현장체험 활동을 통해 경영진과 직원 간의 상호 이해 증진 및 커뮤니케이션 활성화를 위해 노력하고 있습니다.



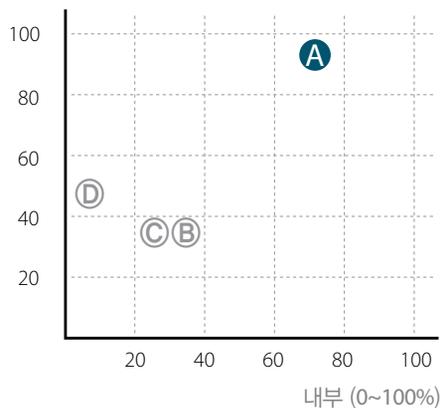
Dream with Suppliers

비전 및 전략 방향

kt는 2010년 협력사와의 상생을 넘어 함께 성장하는 적극적 동반성장 패러다임을 제시하고, 중소기업의 불만 요소를 근본적으로 해소하기 위해 3불(不) 정책을 선언하였습니다. 또한 동반성장센터, IT CEO 포럼, 정보공유협의체를 운영하여 협력사와의 커뮤니케이션을 활성화하고 있으며, 구매제도 혁신과 공정거래 자율준수를 통해 거래의 투명성을 확보해 나가고 있습니다. 이 밖에도 협력사의 지속가능경영 구축을 지원하고 있습니다.

중대성 평가 결과

외부 (0~100%)



- Ⓐ 동반성장 / 협력사 인프라 및 금융 지원
- Ⓑ 동반성장 확산 / 그린 생태계 구축
- Ⓒ 구매제도 혁신 / 공정거래
- Ⓓ 협력사 커뮤니케이션

주요 성과

구분	2008	2009	2010
협력사 현금결제 금액(억 원)	21,186	17,562	29,665
협력사 금융 지원(억 원)	2,298	2,961	3,103
협력사 무상교육 참가자 수(명)	15,389	11,520	12,688

2010년 수상 및 인증

- 중소기업지원 '대통령 표창' 수상 (중소기업청 / 중소기업중앙회)

INTERVIEW

산업생태계가 기업의 경쟁력에 미치는 영향이 점점 더 커지고 있습니다. K는 협력사에 대해 실질적이고 파격적인 지원을 통해 동반성장 관점에서 많은 성과를 거두었습니다. 향후에는 협력사가 다른 협력사에 지속 가능경영을 확산시킬 수 있도록 협업체계를 구축해야 합니다.

구매전략실 전략구매담당 김순길

2010 불공정거래
시정조치 건수

0

2010 중소기업
현금결제 금액 (억 원)

29,665

2010 협력사
무상교육 인원 (명)

12,688



Dream with Suppliers

- 동반성장
- 협력사 인프라 및 금융 지원
- 동반성장 확산
- 그린 생태계 구축
- 구매제도 혁신
- 공정거래
- 협력사 커뮤니케이션

중소기업과 동반성장을 위한 kt의 3불 선언

kt 3不 宣言

- 중소기업 자원이 kt로 인해 낭비되지 않게 하겠습니다.
- 기술개발 Idea를 가로채지 않겠습니다.
- 중소기업과 경쟁환경을 조성하지 않겠습니다.



수요예보가 공개된 kt의 IT CEO 포럼 홈페이지(www.itceo.org)

동반성장



3불(不) 정책

kt는 2009년 6월부터 최저가 입찰 폐해 방지, 유지보수비 지급 확대, 경쟁력 있는 중소기업 자립 기반 강화, 현금 결제 및 금융 지원 확대와 더불어, 오픈 에코 정책을 통해 소프트웨어 및 콘텐츠 개발자들을 지원하는 등 상생협력을 강화해 왔습니다. 나아가 2010년 7월 12일, 적극적 동반 성장을 위한 새 패러다임을 제시하였습니다. 이는 '서로 사는 관계(相生)'를 뛰어넘어 '함께 성장(同伴成長)하는 관계'로 발전하겠다는 의지의 표명으로, 중소기업과의 진정한 동반성장을 실현 하기 위해서는 중소기업이 대기업과의 협력관계에서 갖는 태생적 불안 요소를 해소해야 된다는 인식 하에 3불(不)정책을 선언한 것입니다. 이를 통해 kt는 '상생'에서 진일보한 '동반성장'의 새로운 패러다임을 추구해 나갈 것입니다.

수요예보제

kt는 중소기업이 kt의 구매 수요를 예측할 수 없어 생산 재고 관리에 어려움을 겪거나, 제품 개발을 완료했음에도 상용화가 되지 않아 자원 낭비를 초래하는 일이 발생하지 않도록 '수요예보제'를 신설하고 개발 협력 제도를 개선할 계획입니다. 수요예보제는 시장 및 기술 트렌드와 단기 및 중기 사업 전망에 따른 구매 수요를 미리 공개하는 제도로, kt는 연초에 한 해 물량의 수요 예보를 시행하고 있습니다. 2010년에는 7월 말에 1차 자료 제공 후 변동 사항을 협력사와 수시로 공유하였습니다. 또한 kt의 개발계획을 사전에 공개하고, 사업화되지 않을 경우에도 자원 투입에 대한 적정 수준의 보상을 할 계획입니다. 이를 통해 협력사의 불확실성이 감소되고, 생산·재고관리가 탄력적으로 이뤄지는 등 개발단계에서의 자원낭비 문제가 해소될 것으로 기대됩니다.

비밀유지계약(Non-Disclosure Agreement)

kt는 협력사와 상호협력 관계의 투명성 확보를 위해 비밀유지계약(NDA, Non-Disclosure Agreement)을 맺고 있습니다. 이에 기반하여 제안 사항이 타 업체에 유출되는 것을 방지하고 kt 내부에서 NDA를 위반해 아이디어 제안 사항이 유출될 경우 관련자를 엄중 처벌할 방침입니다.

NDA (Non-Disclosure Agreement)



사전 등록 의무화	중소기업과 NDA 체결	객관적, 투명한 검토	검토기간 최소화로 Idea 시장 방지
중소기업 Idea 사전 제안, 공동 개발 등은 사전 등록 의무화	중소기업 Idea를 보호하기 위한 경쟁 중소기업 (기존 거래사 포함)으로 유출 시 엄중 처벌	제3자 주관, Review Board 운영, 기존의 이해관계로부터 영향받는 것을 방지	Idea 검토/채택은 2개월 이내, 채택된 제안은 특성별 후속 프로세스 진행

협력사 인프라 및 금융 지원



성과공유제 시행

kt는 2006년부터 협력사와 공동으로 장비·서비스 개발을 통한 원가절감과 품질개선 등의 성과를 창출하는 성과공유제를 도입하여 2008년 6개, 2009년 7개, 2010년 3개 프로젝트를 공동 추진하였습니다. kt는 성과공유 프로젝트에 참여하는 협력사에게 식스시그마 교육과 사내 식스시그마 혁신 전문가(MBB: Master Black Belt) 컨설팅을 제공하고 있으며, 장비 개발을 지원하기 위해 환경시험장치, 측정장비 등을 무상으로 제공하고 있습니다.

2009년 8월부터는 성과공유제를 개선하여 장비 원가절감을 위한 스펙최적화 과제 성공 시 원가 절감액의 50%를 구매가격에 가산 반영하고, 성과공유 물량을 기존 최대 20%에서 최대 30%로, 성과 공유 기간을 기존 1년에서 최대 2년으로 확대하였습니다.

통신 인프라 및 평가시설 지원

협력사의 연구개발비 부담을 완화하고 역량 있는 중소기업 및 벤처기업 육성을 위해 종합모델 실, 에코노베이션센터 등과 같은 독립된 네트워크 인프라를 구축하여 유무선 통신, 인터넷 서비스 개발 및 시험 환경을 2009년 206개, 2010년 400개 중소협력사에게 무상으로 제공 (서버 55회, 단말기 151,444회, 측정기 62회) 하였습니다.

협력사 직원 무상교육 제공

협력사 인력양성 교육 프로그램을 제공하여 품질개선과 인력개발에 한계가 있는 중소협력사 임직원의 역량을 강화하고 있습니다. 장비 서비스 운용, 고객센터, 물자공급, 정보통신공사 분야에 2009년, 2010년에 각각 94개 과정, 73개 과정을 개설하여 24,208명(2009년 11,520명, 2010년 12,688명)의 협력사 임직원을 대상으로 교육을 실시하였습니다. 집합교육 과정은 kt 인재개발원과 각 지역 현장 훈련센터 등에서 운영되고 있으며, 강의실, 교재, 숙박 및 식사 등을 무상으로 제공하여 협력사로부터 좋은 평가를 받고 있습니다.

협력사 금융 지원

환율, 원자재값 상승 등 경영 환경의 악화로 어려워진 중소기업들의 현금 유동성 확보와 원활한 운전자금 조달에 기여하고 경영 안정을 도모하기 위해 다양한 금융 지원 프로그램을 운영하고 있습니다. kt캐피탈을 통한 3,000억 원 규모의 신용대출기금을 조성, 운용하고 있으며, 기존의 거래 관행이었던 어음결제제를 탈피, 2006년부터 금액 제한 없이 중소기업에게 100% 현금 결제 정책을 유지하고 있습니다. 또한 상생대출 제도를 운영 중인 금융기관들과 협약을 맺어 납품실적을 토대로 시중보다 저렴한 우대금리로 자금을 빌릴 수 있도록 금융대출 지원 제도를 운영하고 있습니다.

우수 협력사 해외진출 지원

kt는 우수한 국내 협력사와의 공동 사업개발로 해외시장 공동 진출 기회를 확대하고 있습니다. 2009년에는 12개사와 15건, 264억 원 규모, 2010년에는 23개사와 13건, 790억 원 규모의 공동 프로젝트를 추진하였으며, 앞으로도 사업의 공동 발굴 및 수주를 통해 해외 공동 진출을 이어나갈 것입니다.

특허기술 사용권 이전

kt는 미래 성장사업의 핵심 기술 확보를 위해 등록된 핵심 특허와 kt 연구개발 결과물에 대한 사용권을 중소기업에 저렴한 비용으로 제공하고 있습니다. 앞으로도 kt는 유희 특허권에 대한 중소기업으로의 권리 매각을 지속적으로 추진할 계획입니다.

금융 지원 현황

(단위: 억 원)

구분	2009	2010
협력사 현금결제 금액	17,562 (45,232건)	29,665 (54,263건)
협력사 금융 지원	2,961 (553개 기업)	3,103 (528개 기업)



IT분야 중소기업의 해외진출을 위한 KOTRA와의 MOU 체결

Dream with Suppliers

동반성장
 협력사 인프라 및 금융 지원
동반성장 확산
 그린 생태계 구축
 구매제도 혁신
 공정거래
 협력사 커뮤니케이션

현금결제 비율별 가점(안)

30% 이상	50% 이상	70% 이상	90% 이상
0.3점	0.5점	1점	2점

동반성장 확산



동반성장의 확산 노력

2차 협력사에 대한 현금결제 활성화 유도

kt는 2011년부터 2차 협력사에 대한 1차 협력사의 현금결제 활성화를 유도하고 있습니다. kt는 1차 협력사에 대한 등급제 평가 시 2차 중소기업사 현금결제 내용을 포함하는 『1~2차 협력사간 동반성장협약체결』 기업에 대해 1.5점의 가점을 부여하고 있습니다. 실제 1.5점은 동일 SG(품목)내 순위 변동에 영향을 미치게 됩니다. 또한 이에 대한 검증을 위해 kt납품 관련 2차 협력사에 대한 현금결제 확인서를 징수하고, 2차 협력사의 확인을 통해 검증하고 있습니다.

납품단가 인상효과 확산 관리

2010년 10월부터는 납품단가 인상효과가 2차 협력사까지 확산되도록 관리하고 있습니다. 이를 위해 납품단가 조정 신청 시 2차 협력사와의 거래 관련 서류 첨부을 의무화하였습니다. 기존에는 계약금액 조정내역서(인상 요인 증빙자료 등)만 징수하였지만 현재는 입찰공고 및 물품(공사, 용역) 계약서에 사전 명시하도록 하고 2차 협력사에 대해 가격조정 결과를 통보하고 있습니다.

2차 협력사 금융 지원

2010년 10월부터는 2차 협력사에 대한 금융 지원의 일환으로 3천억 원 규모의 kt캐피탈 네트워크론을 활용하여 신용대출을 지원하고 있습니다. 현재까지 1차 협력사의 추천을 받은 2차 협력사 2개사에 약 8억 원을 지원하였습니다.

2차 협력사 동반성장 프로그램 적용

2010년 10월부터 1차 협력사에 대한 동반성장 프로그램을 2차 협력사에도 적용하고 있습니다. 지원금액은 소요비용의 50%, 1개 기업당 400만 원 한도로, 현재 5개 2차 협력사에 품질, 환경 컨설팅 및 인증비용을 지원하고 있습니다. 또한 인재개발원, 무선네트워크본부 등을 통해 무상교육을 지원하고 있으며, Test-Bed, 측정기, 종합모델실, 에코노베이션센터 등의 시설도 제공하고 있습니다. 특히 2차 협력사를 위해 2008년 시작한 벤더코칭제도를 확대, 모두 9개 (2010년 3개사 추가)를 대상으로 진행 중에 있습니다. 또한 kt와 454개의 1차 협력사가 2010년 7월 8일 체결했던 협약내용을 기반으로 2010년 11월부터 공정한 하도급 거래, 2차 협력사 현금결제, 역량강화 지원 등을 내용으로 하는 1, 2차 협력사 간 동반성장을 위한 협정체결을 추진하고 있습니다.

동반성장 프로그램 주요 실적

	2009	2010
구매조건부 신제품 개발사업	4개 과제 4.3억 원	6개 과제 16.8억 원
인프라 시설 지원	측정기 대여: 11개사 21회 종합모델실: 2개사 214시간 모티브센터: 88,104회	측정기 · Test-Bed: 41회 에코노베이션1차: 4,128회 (개인) / 단말 2,350회 에코노베이션 2차: 6,223회 (359개사) / 단말 63,340회 / 서버 55회
성과공유제 운영	1, 2차 87개 과제 접수 10개 과제 개발 추진	1, 2차 23개 과제 접수 3개 과제 개발 26.9억 원 물량 보상
품질/환경 컨설팅 및 인증 지원	9개사 2,590만 원	17개사 5,820만 원
벤더코칭	6개 2차 협력사 코칭 완료	9개 2차 협력사 코칭 완료
특허사용 승인 및 기술이전	기술이전: 10건 11개사 라이선싱: 3건 5개사	기술이전: 6건 10개사 기술사용계약: 5개, 기술 8건 8개사 / 라이선싱: 2건 2개사
온·오프라인 무상교육 지원	94개 과정 11,520명	73개 과정 12,688명

에코노베이션

kt는 스마트 어플리케이션 개발자와의 동반성장을 위한 '에코노베이션' 활동을 적극적으로 전개하고 있습니다. 다양한 운영체제(OS)의 어플리케이션을 하나의 실행코드로 개발할 수 있는 어플리케이션 개발 솔루션인 '올레 SDK(소프트웨어 개발 키트)'를 제공한 바 있으며, 어플리케이션 개발 경진대회를 통해 다양한 플랫폼의 고품질 어플리케이션 개발을 지원하고 있습니다. 또한 어플리케이션 개발을 위한 기술적 지원 및 컨설팅을 받을 수 있는 개발자 캠프를 개최하고 있으며, 매월 오픈 컨퍼런스와 세미나를 열어 어플리케이션 개발자들에게 정보 교류와 토론의 기회를 제공하고 있습니다. 특히, '글로벌 프론티어 프로젝트'를 추진하여 모바일 어플리케이션 개발자에게 어플리케이션 개발 전문 교육, 번역, 상용화 테스트 베드, 마케팅 등 글로벌 시장 진출을 위한 실질적인 지원을 하고 있습니다. 나아가 kt는 NTT도코모, 차이나모바일과의 3사 전략적 제휴에 따라 구축 중인 범아시아 앱스토어인 OASIS(One Asia Super Inter-Store)를 통해 6억 5천만 명의 아시아 고객이 이용하는 앱/콘텐츠 마켓으로의 진출이 가능하도록 하였습니다.

동반성장 성과 확산 계획

kt는 2011년 중소기업 자금 지원을 위해 대출 지원 규모를 3,400억 원까지 확대할 예정입니다. 또한 중소기업 납품대금에 대한 전액 현금결제를 지속하는 한편, 중소기업을 대상으로 'kt나랏글' 특허(4개사) 및 kt 보유기술 16건(24개사)을 이전할 계획입니다. 이 밖에도 협력사 기술환경 지원을 위해 IT단말/장비 개발을 위한 측정기 및 Test-Bed를 제공하고, 무선 분야 협력사에 네트워크/PC/단말 테스트 공간 등을 제공할 계획입니다. 특히 유망기업을 대상으로 한 구매조건부 신제품 개발 사업 추진을 위해 kt-중소기업청 공동으로 6개 과제에 16.8억 원을 지원할 계획입니다.

kt는 중소기업 경영역량 제고를 위한 무상 교육 및 컨설팅 지원을 지속적으로 추진하기 위해 교육뿐 아니라 1, 2차 협력사에 품질경영 컨설팅을 제공할 계획입니다. 교육 지원을 위해 2010년 11월 kt '인재개발원' 내 동반성장 커뮤니티를 개설한 데 이어, 2011년 온·오프라인 교육 범위 확대 및 교육 지원을 위한 협력사-kt 간 협의체 운영을 추진하고 있습니다.

kt는 다양한 구매제도를 통한 협력사 지원을 지속적으로 추진해 나갈 것입니다. 수요예보제의 실행과 함께, 물가 인상 요인을 반영한 구매 제도뿐 아니라 일물복수가제도, 입찰가제한제, 종합평가입찰제, 성과공유제를 지속적으로 보완 운영할 계획입니다. 2011년에는 개선된 구매제도의 안정적 이행 및 동반성장 성과의 확산을 위한 노력을 강화하는 한편, 대상을 확대하여 2차 이하 협력사의 참여 유도 및 활성화를 추진해 나갈 계획입니다.

2011년 목표 및 KPI

중점추진과제	과제 KPI	2010	2011 목표				
			1Q	2Q	3Q	4Q	계
협력사와 동반성장	협력사만족도	77.4점	-	82점	-	82점	82점
2차 협력사와 상생협력 강화	2차 협력사 상생 프로그램 추진도	6개사	-	10개사	-	10개사	20개사



앱 개발 경진대회 '에코노베이션 세컨드 페어'



협력사-kt 간 협의체 운영

Dream with Suppliers

동반성장
 협력사 인프라 및 금융 지원
 동반성장 확산
그린 생태계 구축
 구매제도 혁신
 공정거래
 협력사 커뮤니케이션



녹색성장 그린포럼

그린 생태계 구축



녹색기술 개발 활성화

kt는 구매협력사의 녹색기술 개발 활성화를 위해 그린IT와 관련된 각종 지침과 계획을 마련하여 구매 프로세스에 적용하는 등 협력사와 협력 활동을 다각적으로 전개하고 있습니다.

녹색기술 개발 활성화를 위한 주요 지침

구분	주요 내용	시행 시기
전기통신 설비 환경요구서	온·습도, 서지, 낙하충격, 진동(내진), 전자파(내성, 장애방지, 인체보호), 유해물질, 대기전력, 에너지 효율, 소음, 표면온도에 관한 기술 기준을 마련하여 kt구매품목에 적용	2007. 08.
그린IT 추진계획	kt 전 부문의 그린화 추진으로 2013년까지 2005년 대비 탄소배출량 20% 저감	2009. 04.
그린구매 계획	신규 장비 도입 시 저탄소 장비에 대해 구매 우대하고, 4개 핵심 그린 기술을 선정하여 2013년까지 단계적으로 적용, 저탄소, 친환경 대체재를 적용하여 통신인프라의 에너지 소비량을 개선 → CO ₂ 톤 절감 (2009년 5,000톤, 2010년 6,000톤)	2009. 06.
Green Network 실행전략	그린 네트워크 실현으로 2013년까지 2008년 대비 전기에너지 18% 저감	2009. 10.

협력사 ISO 14001 취득 지원

구매협력사의 지속적인 환경경영 역량 강화를 통한 kt 공급생태계 전반의 친환경화를 위해 1, 2차 협력사의 환경경영시스템(ISO 14001) 컨설팅 및 인증 획득 활동을 체계적으로 지원하고 있습니다.

중소협력사의 실질적인 품질 관리체계 확보와 환경경영에 대한 기반 구축을 돕기 위해 2008년 20개사, 2009년 9개사, 2010년 16개사를 대상으로 품질(TL9000)/환경(ISO 14001) 국제 인증 취득 시 진단 및 컨설팅, 인증 취득에 소요된 비용의 50%를 지원하고 있습니다. kt는 이를 통해 협력사의 품질관리 프로세스를 표준화하고 환경 마인드를 확산시켰으며, 인력 전문화를 통한 업무 생산성 향상도 이루었습니다. 한편, 구매협력사 선정 및 품질관리평가 과정에서 환경경영시스템(ISO 14001) 구축 협력사에 대한 우대정책을 적용하고, 비용 지원 이후에도 엄격한 사후관리 활동을 전개함으로써 궁극적으로 kt 공급망 전반의 지속가능경영 수준을 지속적으로 향상시켜 나갈 계획입니다.

협력사 ISO 14001 취득 지원 현황

전체 협력업체	426개사 (물자 147, 공사 279)
2010년 지원 협력업체	16개사
전체 협력업체 대비 비율	3.8%
협력업체 지원 활동 프로그램	환경경영시스템(ISO 14001) 인증 지원

최근 2개년간 지원 실적

구분	2009	2010
지원 협력사 수	(주)대한폴리머 등 4개사	(주)에프알텍 등 16개사
지원 금액	1,197만 원	5,425만 원

구매제도 혁신



단가 변동요인 반영 제도화

kt는 2009년 8월부터 단가 변동요인 반영을 제도화하고 이에 따른 가격조정 조건을 완화하였습니다. 이후 매년 최초 목표가격 결정 시 전년도의 물가상승률, 환율, 원자재 가격변동요인을 표준화하여 반영하고 있습니다. 또한 계약기간 중 3% 이상의 단가 인상요인이 발생할 경우 시기에 관계 없이 계약 협력사가 가격 조정을 요구할 수 있도록 제도화하였습니다.

일몰복수가 도입

kt는 무리한 최저가 입찰제 적용으로 인한 협력사 공동부실화를 방지하고 공정하고 합리적인 거래환경 조성을 위해 2009년 8월 일몰복수를 도입하였습니다. 이는 최저가 입찰가격이 차순위 가격보다 5% 이상 차이가 나는 경우 최저가 협력사는 할당된 계약물량으로 계약하고, 차순위 가격을 새로운 최저가로 간주하는 제도입니다.

종합평가입찰제 개선

kt는 2009년 8월 종합평가입찰제를 개선하여 운영하고 있습니다. 이는 가격 중심의 구매로 낮은 품질의 물품을 구매하게 되는 피해를 방지하기 위해, 품질 확인 가능 품목에 대해 품질과 가격을 종합 평가하여 낙찰자를 결정하는 제도입니다. BMT(장비 평가)를 실시하는 장비의 신규 도입 및 운용품질 측정이 가능한 장비의 반복구매는 종합평가경쟁입찰의 절차를 따르는 것을 원칙으로 하고, 품질점수의 반영비율을 최소 50/100 이상으로 하도록 규정하고 있습니다.

SG 전체에 대한 물량 할당

2009년 8월부터는 SG(품목)전체에 대한 물량 할당을 시행하고 있습니다. 이는 운용품질을 기준으로 SG 협력사를 정예화한 후 SG 협력사 모두에 최소한의 물량을 배정하는 규정입니다. 연간 소요량 대비 적정 협력사 수를 초과하는 품목 또는 향후 수요 감소로 협력사 수를 줄일 필요가 있는 품목을 대상으로 추진하고 있습니다.

입찰가 제한 경쟁입찰제 도입

2009년 11월 입찰가 제한 경쟁입찰제를 도입하였습니다. 이는 입찰가제한기준이 미만으로 투찰한 입찰자는 낙찰자 선정 시 제외하는 제도로 입찰가제한기준가는 '목표가 이하로 투찰한 입찰자들의 평균가격 x 제한비율'로 계산하되 제한비율은 80%를 기본으로 하여 당해 입찰 특성에 따라 결정하도록 하였습니다.

계약/납품 비율 불일치 최소화

계약/납품 비율의 불일치를 최소화하기 위한 노력의 일환으로 2010년 5월부터 실명제 기반의 품목별 수요예보, 우수순호도품목 중심의 형상 표준화, 물량 없는 단가계약 활성화, 물량할당 비율 관리 체계화 등을 시행하였습니다. 또한 협력사와의 당초 계약 물량비율을 준수하기 위한 프로세스를 구축하였습니다.

Volume D/C 제도 폐지

2010년 6월에는 Volume D/C 제도를 폐지하였습니다. 기존 계약금액 대비 110% 초과 납품 시부터 변경계약을 통한 Volume D/C 제도를 운용 중이었으나, 급변하는 시장상황에 따라 정확한 수요 예측이 어려운 현실을 감안하여 동반성장 관점의 제도 개선 필요성이 제기되었기 때문입니다.

구매제도 혁신 성과

구분	건수 (중복 포함)	금액 (억 원)
일몰복수가	191	1,763
종합평가	82	1,384
목표가 조정	101	1,343
N:N 계약	287	3,712
장기협력사	14	382
입찰가 제한	215	515



구매지원 시스템

Dream with Suppliers

- 동반성장
- 협력사 인프라 및 금융 지원
- 동반성장 확산
- 그린 생태계 구축
- 구매제도 혁신
- 공정거래
- 협력사 커뮤니케이션



상생협력 및 공정거래 협약식

사전심의 대상

- 모든 사업계획(안), 마케팅계획 및 홍보물
- 사업자간 마케팅 협정, 협약서
- 계열사간 내부거래(자금, 자산, 인력 등) 관련사항
- 협력사/사외유통망 계약서, 하도급 계약서

연도별 사전심의 건수

구분	2008	2009	2010
건수	348	418	651

연도별 교육 이수 현황 (단위: 명)

구분	2008	2009	2010
실무교육	96	57	41
사이버과정	1,447	1,260	1,387

현장 선호장비 자율배분

공급사별 제품의 형상 또는 구조 차이로 인해 작업 편의성과 운용 편리성에 차이가 존재함에 따라 현장에서 설치·운용하는데 제조사별 선호도가 있는 품목에 대해서는 계약물량 초과 납품 시 현장 선호도에 따른 자율배분을 원칙으로 하고 있습니다. 이는 현장 선호도가 높아 계약 기간 초기에 계약물량이 조기 공급 완료되어 공급사 생산설비 활용의 비효율성이 발생하는 문제점을 해소하기 위해 추진되었습니다.

공정거래

0건
불공정거래 건수

공정경쟁 자율준수

kt는 자율적 법규 준수와 불공정행위에 대한 사전 예방을 통해 사회와 기업의 경제적 손실을 미연에 방지하기 위하여 공정거래 자율준수 프로그램(Compliance Program)을 운영하고 있습니다. 공정거래위원회에서 주관하는 2009년 CP등급 평가에서 "AA등급"을 획득하여 kt의 공정경쟁 추진 의지를 대외적으로 인정받은 바 있으며, 2년간 과징금 감경, 직권조사 면제 등의 인센티브를 확보하였습니다. 아울러 2010년에는 kt와 3개 계열사가 520여 중소 협력사와 상생협력 및 공정거래에 관한 협약식을 체결하여 투명한 하도급 거래를 보장하기 위한 법규 및 원칙의 준수를 대외에 천명하였습니다.

공정거래 사전심의센터 운영

kt는 공정거래 자율준수 프로그램의 일환으로 2005년부터 공정거래 전문 변호사를 채용하여 사전심의센터를 개설하고, 모든 사업 추진에 따른 불공정요소를 사전에 진단하여 법 위반을 철저히 예방하고 있습니다. 또한, 현장(마케팅단, 법인사업단, 무선마케팅단)에는 기관별 공정경쟁 담당자를 지정하여 기관내 불공정행위를 자체적으로 예방하고 있습니다.

공정경쟁교육 및 환경 조성

매년 정기적으로 3~4회에 걸쳐 기관별 담당자 대상으로 공정경쟁 실무교육을 실시하고 있으며, 전임직원을 대상으로 정규 온라인 교육과정을 운영하고 있습니다. 또한 규제기관 전문가 초청 강의를 개최하여 관련된 최근 법규와 제도 동향을 공유하며, 주요 공정거래 이슈에 대해서는 특강을 실시하고, 주요 부서(구매, 유통망)는 방문교육을 시행하고 있습니다. 아울러 공정거래를 준수하는 기업 문화를 정착시키고, 기관장의 지속적인 관심과 공정거래 의지를 유지하기 위하여 관련 평가제도를 운영하고 있습니다.

불공정거래 시정조치 현황

유형	부당한 공동행위		일반 불공정행위		부당 내부거래		기타*		합계	
	시정 건수	과징금	시정 건수	과징금	시정 건수	과징금	시정 건수	과징금	시정 건수	과징금
2008	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2009	-	-	1	0	-	-	-	-	1	0
2010	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

* 약관규제법, 표시광고법, 방문판매법, 전자상거래 소비자보호법 위반

협력사 커뮤니케이션



동반성장센터 운영

kt는 협력사와 원활한 커뮤니케이션을 위해 회의실, OA기기 등의 편의시설을 갖추고 있는 동반성장센터를 운영하고 있습니다. 이곳에서는 협력사와 사업부서 간 원활한 업무협약과 협력사 의견(VOS) 수렴 등의 활동이 이루어지고 있습니다. 또한 센터 내 상생협력 One-Stop 업무지원을 위한 전담창구를 운영하고 있습니다.

아이디어 제안 및 보상

kt는 아이디어 제안 사이트(ktidea.olleh.com)를 개편해 접수창구를 일원화하고 사전 등록을 의무화하는 한편, 제안 사항 검토 및 채택을 2개월 이내 완료하도록 프로세스를 개선하고 있습니다. 또한 '아이디어 보상 구매 제도'를 신설해 중소기업이 kt 사업에 기여할 수 있는 기술이나 사업모델 등 아이디어를 제공할 경우 이를 적절히 보상하도록 하고 있습니다. 제품 개발 필요 없이 상용화가 가능한 경우는 제안 협력사에 최대 50%까지 구매물량을 우선 배정하고, 별도의 제품 개발이 필요한 경우는 개발 성공 시 일정 기간 동안 구매를 보장하게 됩니다. kt는 아이디어와 기술의 사업화를 위해 IT 핵심 솔루션 분야에 550억 원 규모의 신규 펀드를 조성하고 모바일 앱/콘텐츠 분야에는 기존 450억 원 규모의 펀드를 활용해 개발비용을 선 지원하고 향후 수익을 배분하는 방식으로 중소기업 기술 개발을 적극 지원할 계획입니다.

“IT CEO 포럼” 운영

IT CEO포럼은 IT 중소기업의 핵심 리더들이 주체가 되어, Open 포럼 운영과 상생 파트너십 도모, 온-오프라인 연계라는 세 가지 방향에서 운영되고 있습니다. 모든 기업에 개방되고 있는 Open 포럼에는 IT 중소기업 CEO, 대기업, 협회, 학계, 연구소 관련 인사 등이 참여하여 동반성장을 모색하고 있습니다. 상생 파트너십의 도모 측면에서는 kt 및 대기업에서 추진 중인 상생협력 사업 공유(MVNO, 앱스토어 등) 확대, 특정 사업 및 R&D 관련 자유토론과 네트워킹 교류 모임 확산(올레팅), 포럼 회원을 대상으로 한 IBK기업은행 특별 융자 프로그램 유치 등의 성과를 거두었습니다. 이 밖에 온-오프라인 연계를 위해 연 6회 정기세미나, 4대 지역 컨퍼런스를 정례화하여 운영하고 있고, 정보교류 세미나에 회원을 초청하여 DigiEco 오픈세미나 등을 연 20여 회 개최하고 있으며, 포럼 전용 사이트(www.itceo.org)를 통해 정보를 제공하고 있습니다.

정보공유협의체 운영

kt는 2010년 10월부터 상품 프로모션, 시장환경 변화에 따른 긴급수요 발생 시 협력사를 지원하기 위한 '정보공유협의체'를 운영하고 있습니다. 2010년 10월 28일 열린 1차 협의체에는 (주)기산텔레콤 등 11개사가 참여하여 긴급수요 발생 시기, 협력사 보유재고 현황 등을 논의하였습니다.

협력사 만족도

전반적인 구매 프로세스를 협력사 관점에서 진단하고 개선하기 위하여, 2005년부터 매년 협력사를 대상으로 다면 평가를 실시하고 있습니다. 2010년도 진단 결과 협력사 만족도는 77.4점으로 전년에 비해 다소 상승한 것으로 조사되었습니다.

동반성장센터 운영 현황

- 운영 규모 : 60여 평
- 이용 시설 : 회의실, 상담실 5개, 비즈니스룸 등

2009		2010	
• 이용 실적	2,911개 협력사 5,932명 방문 1,784회 이용	• 이용 실적	1,830개 협력사 7,044명 방문 1,136회 이용



아이디어 제안 사이트(ktidea.olleh.com)



제 9회 IT CEO 포럼 조찬세미나

협력사 만족도

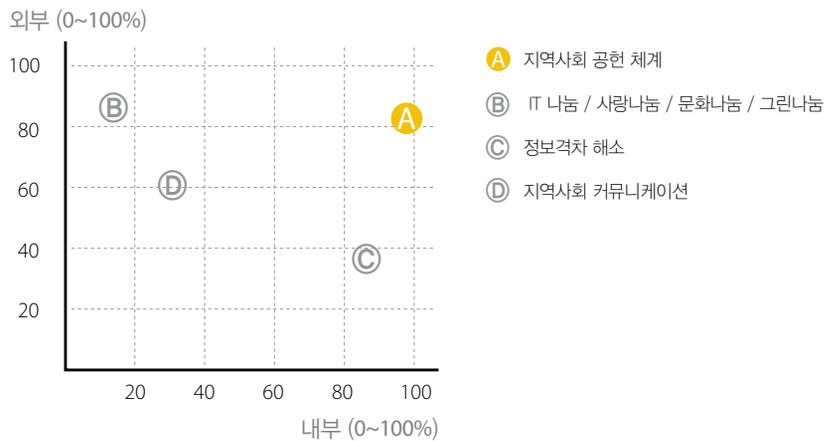
구분	2008	2009	2010
점수	80.2	75.2	77.4

Dream with Society

비전 및 전략 방향

kt는 IT 나눔, 사랑나눔, 문화나눔, 그린나눔의 4개 영역을 중심으로 사회공헌 활동을 전개하고 있습니다. 이를 위해 kt는 전자 차원의 사랑의 봉사단과 IT서포터즈를 통하여 지역사회 커뮤니케이션과 나눔에 힘쓰고 있습니다.

중대성 평가 결과



주요 성과

구분	2008	2009	2010	
IT서포터즈 수혜인원(명)	453,084	515,286	325,771	
사랑의 봉사단	자원봉사(시간)	255,219	89,621	114,657
	참여인원(명)	39,878	15,723	30,383
IT마스터 장학금 수혜인원(명)	225	256	263	

2010년 수상 및 인증

- 사회공헌 우수상 – 휴먼네트워크협의회 (보건복지부, KBS)
- 사회공헌 우수지도자상 – 한국생산성본부

INTERVIEW

K는 저소득층이 직면하고 있는 정보 소외 문제를 해소하기 위해 노력해 왔으며, 특히 소외계층의 어린 자녀들이 꿈과 희망을 잃지 않도록 아동들을 대상으로 하는 공헌 활동을 지속적으로 전개해 왔습니다. 앞으로도 이들이 정보화시대에 뒤떨어지지 않도록 더 많은 관심을 기울여야 하겠습니다.

홍보실 경영홍보담당 신지만

2010 IT서포터즈
수혜인원 (명)

325,771

2010 IT마스터
장학금 수혜인원 (명)

263

2010 사랑의 봉사단
참여인원 (명)

30,383

Dream with Society

지역사회 공헌 체계

- IT 나눔
- 사랑나눔
- 문화나눔
- 그린나눔
- 정보격차 해소
- 지역사회 커뮤니케이션

지역사회 공헌 체계



사회공헌 활동 전략

기업의 사회적 책임 활동은 기업과 사회의 관계를 올바르게 설정하고, 기업이 지닌 역량을 사회와 함께 나눔으로써 같이 성장하고 더 크게 발전해 나가려는 노력입니다. kt는 정보격차를 해소하고 지역사회의 삶의 질 향상을 도모하여 사회적으로 존경 받는 기업이 되겠다는 경영방침 아래 '모두와, 나눔kt'라는 사회공헌 슬로건을 실천해 나가고 있습니다. kt의 사회공헌 슬로건은 올레경영의 지향점인 발상의 전환과 온 세상을 향한 나눔 활동을 실천하고자 하는 의지를 담고 있으며 '상생과 공존의 Together, 세상으로 직접 나서는 행동과 실천의 Come, 모두와 함께 나누는 즐거운 세상의 olleh'라는 3가지 의미로 구성되어 있습니다.

kt 사회공헌 미션 및 추진 방향

미션	즐겁고 신나는 올레나눔으로 세상을 밝게 만드는 기업 지속적인 사회공헌으로 사회 모두를 생각하는 기업 기업핵심역량 기부를 통하여 소외계층의 포용에 앞장서는 기업		
비전	즐거운 나눔으로 더욱 커지는 기쁨의 세상		
슬로건	"모두와, 나눔kt" Together, Come, olleh		
핵심사업 영역	다문화	아동	
추진체계	IT나눔	사랑나눔	문화나눔 그린나눔

사회공헌 활동 조직

사랑의 봉사단

사랑의 봉사단은 개별적으로 이루어지던 임직원들의 봉사활동을 전사 차원에서 조직적이고 체계적으로 운영하기 위해 2001년 출범한 임직원 자원봉사 조직입니다. 700여 개 팀, 임직원 31,000명으로 구성된 사랑의 봉사단은 지역아동센터 지원사업, 지역사회의 소외이웃돕기, 재난재해 복구 지원, 농어촌 일손돕기, 아동교육, 장학사업 등 다양한 봉사활동을 전개하고 있습니다. 2010년에는 봉사단 활동이 효과적으로 이루어질 수 있도록 사랑의 봉사단 활동 가이드 라인을 전사에 공지하여 운영하고 있습니다.

사랑의 봉사단 구성 체계



봉사활동 참여 현황

	2008	2009	2010
자원봉사 시간	255,219	89,621	114,657
참여인원(명)	39,878	15,723	30,383

IT서포터즈

2007년 출범한 IT서포터즈는 IT 지식 기부를 통해 누구나 IT를 자유롭게 활용할 수 있도록 돕는 kt의 직원 봉사단으로, IT서포터즈의 재능기부형 프로보노 공헌 활동은 기업 사회공헌 활동의 패러다임을 바꾼 대표적인 사례로 평가되고 있습니다. 봉사단에 소속된 전국 23개 팀, 200명의 kt 정규직원은 정보격차 해소, IT를 활용한 삶의 질 개선 등에 초점을 맞춰 활동하고 있습니다. IT서포터즈의 도움이 필요한 경우 전화(1577-0080) 및 인터넷 (www.itsupporters.com)으로 신청할 수 있습니다.

IT서포터즈 구성 체계



사회공헌 재원

kt의 사랑나눔기금은 2003년부터 임직원과 회사가 함께 사회적책임활동에 앞장서기 위해 조성한 기금으로 임직원 모금액과 매칭그랜트로 구성되어 있습니다. 임직원이 모금한 금액에 대해 회사가 동일한 액수를 기금에 출연하여 다양한 사회적 활동의 재원으로 활용하고 있습니다. 2010년에는 임직원의 73%가 자발적인 참여를 하여 17억 4천만 원의 기금을 조성하였으며 이 모금액은 전국적으로 조직된 각 봉사팀의 자원봉사활동에 쓰여지고 있습니다. 회사에서 출연한 매칭그랜트는 kt의 중장기적인 사회공헌활동인 청각장애아 지원, 지역아동센터 지원 등에 이용되고 있습니다.

사랑나눔기금의 이용에 대해서는 노사공동으로 구성된 사랑나눔기금운영위원회에서 운영규약을 정하고 있으며, 투명한 관리를 위해 사용 내역과 증빙을 사랑의 봉사단 사이트에 등록하도록 하고 있습니다.

임직원 모금 현황

구분	2008	2009	2010
모금액 (억 원)	21.2	20.3	17.4
참여율 (%)	78	78	73

평가 및 보상체계

kt는 임직원의 봉사 활동을 평가하고 보상하기 위해 봉사 활동 후 반드시 사랑의 봉사단 웹사이트 (volunteer.kt.co.kr)에 그 결과를 등록하도록 하고 있습니다. 2010년에는 사랑의 봉사단과 전국 지역아동센터 활동에 대한 양적, 질적 평가를 통하여 사회공헌 우수 부서 5개 봉사팀에 CEO 표창과 포상비를 수여하였습니다. 이와 별도로 매월 우수봉사팀 10개 팀을 선정하여 인센티브를 지급하고 있습니다. 2011년부터는 사회공헌 분야를 kt대상으로 격상하여 시상할 계획입니다.



'올레IT서포터즈' 5기 발대식

사회공헌 활동 지출 내역

(단위: 억 원)

구분	2008	2009	2010
사랑나눔 기금	42	40	40
교육 장학 사업	8	8	12
협찬 및 후원	19	21.3	70*
청각장애우 소리찾기	1.4	1.5	2
지역사회 IT 지원 활동	250	250	130**
문화예술 및 체육	28	31	116***
합계	348.4	351.8	370

* 헌물기부 등 추가

** IT 서포터즈 인원 감소 (400명 → 200명)

*** 문화 및 스포츠 나눔활동 추가

Dream with Society

지역사회 공헌 체계

IT 나눔

사랑나눔

문화나눔

그린나눔

정보격차 해소

지역사회 커뮤니케이션



다문화가정 지원(서울 송파구 다문화센터)



첨단 IT 지식나눔(스마트 아카데미)



정보소외계층 지원(광주 빛고을 노인건강타운)



무엇이든 사고파는 고물상(서울풍물시장)

IT 나눔



다문화가정 지원

kt는 이주여성 IT교육 및 한국 문화체험 지원 등의 기회를 제공하는 kt 다문화교실을 오픈하는 등 2010년부터 보건복지부 전국 다문화가족지원 사업단 및 다문화센터와 연계하여 다문화가정에 대한 지원 활동을 더욱 강화하고 있습니다. 특히 워드, 파워포인트 등 오피스 프로그램 교육뿐만 아니라 한글 및 한국문화 교육, 강의 스킬 훈련으로 다문화가정의 안정적 정착과 자녀 교육을 적극 지원하고 있습니다.

첨단 IT 지식 나눔

첨단 IT기기의 등장으로 발생하는 새로운 형태의 정보격차 해소를 위한 '스마트 아카데미'와 '스마트 나눔'을 통해 "따뜻한 스마트 세상"을 만드는 데 앞장서고 있습니다. 이러한 활동의 일환으로, 4대 소외계층을 대상으로 신(新) IT 디바이스 체험/활용 교육을 실시, 정보접근 기회를 제공하고, 외부 기관 및 단체 등에서 스마트 기기 활용법 교육 요청 시 맞춤형 강의를 진행하고 있습니다. 또한 수도권 및 부산, 대전, 대구, 광주, 울산, 전주 등에서 '스마트 아카데미' 공개 강의를 진행하며, 지역아동센터 아동을 대상으로 Smart Divide 해소를 위한 '스마트 나눔' 활동을 전개하고 있습니다.

IT 지식교육 활동

구분	공개 강의	찾아가는 교육	그룹 강의	계
횟수	91	630	197	918
인원(명)	1,283	14,099	399	15,781

4대 정보소외계층 지원

장애인, 농·어민, 장·노년층, 저소득층 등 4대 정보소외계층을 대상으로 컴퓨터 및 인터넷 활용 기초 교육, 실생활형 IT교육을 비롯한 각종 자격증반 교육을 통하여 정보격차 해소와 삶의 질 향상에 기여하고 있습니다.

이해관계자 대상 IT서포터즈 체험 활동

2010년 이해관계자 대상 IT서포터즈 체험 활동으로 인턴사원(상반기 362명, 하반기 113명, 외국인 유학생 인턴 20명 참여) IT서포터즈 활동이 진행되었습니다. 또한 전국에서 선발된 200명의 대학생으로 구성된 IT서포터즈 대학생봉사단 22개 팀이 2010년 7월 12일부터 2주간 다양한 활동을 수행하였습니다.

중소상공인 및 자영업자 지원

서울풍물시장, 광장시장, 방신시장 등 재래시장 상인과 양산 다문화레스토랑, 부산미용사협회 및 대전시 음악학원 등 지역 단위 소상공인을 대상으로 홈페이지 및 블로그 제작, OA실무 교육 등을 통하여 실질적인 경제적 부가가치가 창출될 수 있도록 지원하고 있습니다.

글로벌 IT 나눔

IT서포터즈 활동은 일본 총무성의 벤치마킹 대상이 되는 등 기업의 대표적 사회공헌 활동 사례로 해외에서도 인정받고 있습니다. 2008년 10월과 2009년 11월 스리랑카 교육청을 방문하여 스리랑카어 가상키보드 활용법 및 동영상 제작 교육을 한 데 이어, 러시아 연해주 고려인 문화센터에서 첫 해외 IT교육을 실시한 것이 글로벌 IT나눔의 대표적인 활동입니다.

인터넷 역기능 예방교육

kt 문화재단과 함께, 일반인과 아동을 대상으로 인터넷 역기능 예방을 위한 교육을 지속적으로 실시하고 있습니다. 교육의 주요 내용은 인터넷 중독 예방, 사이버 범죄 예방, 개인 정보 보호 등이며, 인터넷 역기능 예방을 위해 2008년 80명, 2009년 330명, 2010년 131명의 전문 강사를 육성하였습니다.

IT 서포터즈 활동 성과(수혜인원)

(단위: 명)

구분	총계	정보소외계층	일반인	유소년	다문화	기업체/단체
2008	453,084	216,502	115,792	81,043	21,022	18,725
2009	515,286	202,371	185,747	80,688	25,991	20,489
2010	325,771	120,778	86,793	20,166	80,393	17,641
총계	1,294,141	539,651	388,332	181,897	127,406	56,855

IT 서포터즈 공헌 활동 외부평가

2007.11.21	2007년 한국자원봉사 대상 수상(한국사회복지협의회)
2007.12.17	2007년 세상을 밝게 만든 100인 선정(환경재단)
2008.08.12	대학생 사회공헌 프로그램 중 가장 기억에 남는 프로그램으로 선정(연합뉴스)
2008.10.17, 2009.11.09	스리랑카 교육청 방문, 스리랑카어 가상키보드 활용법 및 동영상 제작 교육
2009.06.03	제 22회 정보문화의 날 "국무총리상" 수상
2009.07.12~	DDoS 사태에 정부와 공동 대응: 준비 PC clean 활동 전개 등
2009.11.25	일본 총무성에서 IT서포터즈 벤치마킹을 위한 견학
2009.11.04~13	러시아 연해주 고려인문화센터에서 첫 해외 IT교육 실시
2010.01.05	30대 그룹 CSR 활동 중 인지도 1위 선정(이코노미스트)
2010.11.24	제 2회 대한민국휴먼대상에서 우수상 수상 (보건복지부, KBS)

IT 서포터즈 프로그램

대한민국 국민 누구나 컴퓨터와 인터넷을 쉽고 편리하게 활용할 수 있도록 IT 서포터즈가 지원합니다.



다문화 가정 지원

- 파워포인트 활용 교육 등 다문화 강사 지원
- IT를 접목한 한글, 문화 교육 등 귀화 지원
- 교통수단, 쇼핑물 검색 등 실생활 편의 지원



소상공인 및 자영업자 지원

- 홈페이지 및 블로그 제작을 통한 마케팅 기반 조성
- O/A 실무, 각종 S/W 교육으로 생산성 향상



맞춤형 IT교육

- 컴퓨터 및 프린터 사용법
- 인터넷 정보 검색
- UCC, 디지털 앨범 제작
- 한글, 엑셀, 파워포인트 활용법
- 홈페이지, 블로그 제작
- 디지털 카메라, MP3, 휴대폰 활용



실생활형 IT활용

- 인터넷 (뱅킹, 쇼핑, 예약)
- 전자민원서류 발급
- 공인인증서 발급
- 이메일, 메신저 활용



최첨단 IT기기 활용

- 스마트폰 이용방법
- 스마트폰 활용한 SNS서비스
- 태블릿 PC 이용방법



IT역기능 예방

- 인터넷 중독 자가 진단 및 예방 특강
- 사이버범죄 예방, 보이스피싱 예방, 개인정보 보호
- 유해 사이트 차단, PC 사용시간 통제 프로그램 활용법
- 부모와 자녀가 함께하는 IT교실



인터넷 역기능 예방교육

Dream with Society

- 지역사회 공헌 체계
- IT 나눔
- 사랑나눔**
- 문화나눔
- 그린나눔
- 정보격차 해소
- 지역사회 커뮤니케이션



'즐거운학교 지역아동센터' 미니도서관



올레 꿈품버스



청각장애아 소리찾기 사업



"귀의 날" 기념 미니콘서트

사랑나눔



아동 사랑나눔

지역아동센터 지원

소외 아동들이 미래의 주역으로 성장할 수 있도록 지역아동센터를 대상으로 하는 다양한 지원 활동을 펼치고 있습니다. 2010년 400여 개 지역아동센터를 대상으로 나무 심기, 도서 지원, 교육 환경 개선 등의 활동을 전개한 바 있으며, 2011년에는 그 대상을 확대하여 전국의 1,000개 지역 아동센터의 소외 아동 3만여 명을 지원할 계획입니다.

olleh 꿈품센터

kt는 2010년부터 주요 권역별 지역아동센터와 연계하여 'olleh 꿈품센터'를 운영하고 있습니다. 전국의 지사 건물 내 유휴 공간을 활용해 조성된 olleh 꿈품센터는 IPTV, 빔프로젝트, 스마트패드, 전자책 등의 다양한 IT기기들을 갖추고, 영어 교육, 별자리 교육, 음악 교육 등 학업성취도를 높일 수 있는 교육을 실시하고 있습니다. 2010년 말까지 본사가 위치한 경기도 성남을 비롯하여 주요 권역에 총 7개 센터를 개소하였으며, 2011년 상반기 추가로 3개 센터를 개소하여 총 10개 센터를 운영하고 있습니다. kt는 지역아동센터 아동들이 olleh 꿈품센터를 원활히 이용할 수 있도록 olleh꿈품버스를 운행하는 등 교통 편의도 제공하고 있습니다.

청각장애아 소리찾기

kt는 2003년부터 소리를 듣지 못하는 저소득층 청각장애 어린이와 청소년들에게 소리를 되찾아 주는 kt소리찾기 사업을 시작하여, 지난 2010년 말까지 126명에게 인공와우 수술과 재활치료비를 지원하였고, 172명에게 디지털 보청기를 지급하였습니다. 특히, 2010년에는 청각장애아 지원 범위를 뇌간이식수술까지 확대하는 한편, 보다 체계적인 지원을 위해 kt-연세의료원 청각장애 아동 소리찾기 사업 MOU를 체결하였습니다. 2010년 소리찾기 사업을 통해 kt문화재단과 연계하여 선정된 21명의 청각장애아우들이 치료비와 보청기를 지원받게 되었습니다.

2010년 소리찾기 지원 결과

(단위: 명)

구분	2010	누적
뇌간이식	3	3
인공와우	7	126
디지털보청기	11	172
총계	21	301

kt는 9월 9일 귀의 날을 기념해 연세의료원과 공동캠페인 행사를 진행하였습니다. '소리, 소통 그리고 소중한 사람들'이라는 주제로 열린 이날 행사는 청력 검진과 사진전, 미니콘서트 등 다양한 프로그램을 통해 소리의 소중함을 다시 한번 느끼는 장이 되었습니다.

소외계층 사랑나눔

장학금 지급

kt 노사 YOUTH 장학사업

kt 노사는 사회소외계층 지원을 통한 미래 인재 육성을 위해 저소득가정 및 차상위계층의 우수 고교생을 선발하여 수업료를 지원하는 노사 YOUTH 장학사업을 펼치고 있습니다. 2010년에는 고교생 210명을 대상으로 총 2억 8천만 원을 지원하였으며, 수혜자를 대상으로 YOUTH 하계 캠프를 개최하여 격려하였습니다. 2011년에는 217명에게 총 3억 원을 지급할 계획입니다.

IT 마스터 장학금

1988년 시작된 'IT 마스터 장학금'은 전자, 컴퓨터, 전기, 전자, 정보통신, 미디어 등 IT 관련 학과에 재학 중인 대학생 중 각 학교가 추천한 성적 우수자에게 장학금을 지급하는 프로그램입니다. 단순히 장학금 지급으로만 그치지 않고 장학생과의 지속적인 연결고리를 유지하기 위해 세미나, 간담회 등의 네트워크 프로그램을 운영할 뿐 아니라 지역 IT서포터즈, kt 관련 전시회 서포터즈 참여 기회를 부여하고 있습니다. 2011년 장학금 규모는 2010년과 유사한 수준으로 141개 대학 263명을 대상으로 약 8.2억 원이 배정되었습니다.

청소년희망나눔기금

kt는 청소년 장학사업 참여를 희망하는 고객에 대해서 요금을 천원 단위로 절상하여 그 차액을 장학기금으로 적립하고 있습니다. 적립된 장학기금은 문화예술 및 체육 분야 등에서 재능이 뛰어난 저소득층 청소년들의 꿈을 이루어 주는 '청소년희망나눔기금'으로 운영됩니다. 2010년 4명을 선정하여 2천만 원의 기금을 전달하였습니다.

재난재해 피해 복구

재난재해 발생 시 통신시설을 신속하게 복구하여 안정적인 통신서비스를 제공함은 물론, 이재민들의 고통을 덜어주기 위해 무료 전화를 설치하고 통신료를 감면해주고 있습니다. 또한 피해 지역에 사랑의 봉사단을 파견해 복구를 지원하고 구호품 및 성금을 전달하고 있습니다. 특히 2010년에는 천안함 사건과 연평도 사건의 피해자들을 돕기 위해 사회복지공동모금회와 대한적십자사에 각각 1억 1,350만 원을 성금으로 전달했습니다.

글로벌 사랑나눔

kt와 정부 무상원조기관인 KOICA(한국국제협력단)이 협력하여 공공-민간파트너십(PPP) 사업의 일환으로 추진해온 르완다 카몬이시(市) 위마나 초등학교 건축공사가 마무리되어 2011년 3월 준공식을 가졌습니다. 이 초등학교의 완공에 따라 그간 먼거리 통학을 해야 했던 어린이 600여 명이 혜택을 받게 되었습니다. KOICA와 kt는 각종 수업용 교재, 교복, 축구공 등도 제공하였습니다. 이 밖에도 우즈베키스탄 교육정보화 프로젝트를 수행하며 2010년 9월 컴퓨터 교실을 기증하여 앞으로 설치될 학교의 컴퓨터교실의 모델로 제시하였습니다. kt는 PC, 스캐너, 프린터, 빔프로젝터, 스크린을 갖춘 컴퓨터교실 기증과 함께 축구공, 농구공, 배구공 등을 기증하였습니다.

또한 국내 다문화가정 지원을 위하여 2010년 4월 전국다문화가족사업지원단과 연계하여 마포구 다문화가족지원센터를 대상으로 kt 다문화교실을 오픈하였고, 2010년 1월과 9월 2차에 걸쳐 신입사원 봉사활동으로 다문화가정 환경정화 활동을 진행하였습니다.



노사 YOUTH 장학금 전달식

olleh IT마스터 장학금

지급연도	2008	2009	2010
수혜인원(명)	225	256	263
지급금액(억 원)	8	8	8.2

주) 총 수혜인원: 5,662명 / 총 지급금액: 148억 원



특별재난지역의 통신료 감면



연평도 피해주민 구호성금

Dream with Society

지역사회 공헌 체계
 IT 나눔
 사랑나눔
문화나눔
 그린나눔
 정보격차 해소
 지역사회 커뮤니케이션



올레스퀘어



kt체임버홀



프로농구단 2010-2011시즌 정규리그 우승



소외아동과 함께하는 농구교실

문화나눔

527,333명
 올레스퀘어 방문

메세나 활동

올레스퀘어

올레스퀘어(olleh square)는 광화문사옥 1층에 위치한 3,300㎡(1,000평) 규모의 IT체험복합문화 공간입니다. 2010년 5월 'kt아트홀'을 리모델링하여 재개관한 올레스퀘어는 kt의 최신 IT기기와 서비스를 제한없이 무료로 체험해 볼 수 있으며, 카페 운영, 올레스퀘어특콘서트 등을 통해 시민들에게 문화, 휴식을 제공함으로써 명실상부한 대한민국 대표 복합문화공간으로 자리매김하였습니다.

올레스퀘어는 건군 62주년 국군의 날 기념행사, 아이폰4와 아이패드 론칭 등의 대외행사 공간으로도 활용되고 있으며, 첨단 IT환경을 체험할 수 있는 견학코스로도 인기를 얻고 있습니다. 2010년 5월 24일 올레스퀘어 개관 이후 2010년 연말까지 누적방문자는 527,333명에 이르고 있습니다.

kt 체임버홀

kt는 고객과 소통을 위한 문화나눔 프로젝트의 일환으로 2009년 5월 서울 목동 정보통신센터 사옥을 리모델링하여 실내악 전문공연장인 'kt체임버홀'을 운영하고 있습니다. 410석 규모의 객석과 600대의 주차공간을 보유한 kt체임버홀은 국내 정상급 연주자들의 초청연주회를 통해 지역 주민의 문화적 정서를 높이는 데 기여하고 있으며, 공연내용은 olleh TV 클래식/콘서트 - 체임버홀 콘서트 메뉴의 방송 콘텐츠로 활용되고 있습니다.

kt체임버홀의 기획공연인 'kt와 함께하는 토요일 오후의 실내악' 공연은 연간 24회 열려, 모두 9천 262명이 관람하였고, 12회에 걸쳐 진행된 '2010 Jazz and the City' 재즈공연은 3천 226명이 관람하였습니다. kt체임버홀은 획기적인 관람료와 소외계층을 대상으로 한 객석기부 활동, VIP 고객 초청행사 등을 통해 사회공헌 및 고객만족 제고 공간으로도 활용되고 있습니다.

스포츠나눔 활동

소닉붐 농구단 활동

부산지역을 연고로 하는 kt소닉붐 프로농구단은 다양한 사회공헌 활동을 전개하였습니다. 사랑의 좌석나누기 행사를 통해 부산의 소외아동 및 불우이웃 돕기 단체에 프로농구 관람 좌석을 무료로 제공하였으며, 난청어린이들의 청력을 찾아주기 위해 부산 사랑의 열매와 함께 인공와우 수술비 지원사업을 진행하였습니다.

또한 소닉붐 스포츠현장체험단 프런티어즈 2기 운영을 통해 스포츠마케팅에 관심 있는 지역 내 대학생들의 스포츠현장 체험 프로그램을 진행하였고, 부산 소재 대학 졸업 및 졸업예정자를 대상으로 프로농구단 인턴사원 프로그램을 운영하여 고용 창출 및 스포츠 인재 육성에 기여하였습니다. 한편, 2010년 7월 부산지역 어린이들을 대상으로 소닉붐 유소년 농구클럽을 운영하였고 여름캠프를 열었으며, 건전한 또래 스포츠 문화를 형성하고자 '2010 olleh배 3 on 3 길거리 농구 대회'를 개최하였고, 신개념 스포츠 응원단 "올레건"을 만들어 소외계층이 스포츠 응원에 참여할 수 있는 기회를 제공하였습니다.

프로게임단 활동

2010년 1월 kt 프로게임단과 한국메이커위시재단의 주최로 난치병 어린이를 위한 자선게임대회를 개최하여 후원금 2천만 원 전액과 당 스포츠단의 상금 5백만 원을 기부하였습니다.

아마추어 스포츠 지원

kt는 아마추어 스포츠 발전의 밑거름이 되는 미래 유망주를 발굴, 육성하고 비인기 스포츠의 저변을 확대하기 위해서 1984년과 1985년부터 각각 하키선수단(여자)과 사격선수단을 운영하고 있습니다. 2010년 한 해 동안 kt 사격선수단은 진중오 선수의 세계선수권과 아시안게임 금메달을 포함하여 총 13개 국내외 대회에서 총 56개의 메달을 획득하였고, 하키선수단은 아시안게임 은메달과 국내대회 2관왕을 달성하는 등 다시 한번 대한민국을 대표하는 아마추어 선수단으로서 자리매김 하였습니다. 또한, 바둑대회를 후원함으로써 바둑 꿈나무 육성에 기여하였습니다.

유소년 축구대회 후원

kt는 국가대표 축구팀 후원과 더불어 축구 꿈나무를 육성하고 축구 저변을 확대하기 위하여 유소년 축구대회(리틀 K리그)를 후원하였습니다. 엘리트 축구에서 소외된 유소년 어린이들에게 축구대회 참가 기회를 제공함으로써 축구 국가대표의 꿈을 심어주고 건전한 어린이 문화를 이루는 데 동참하였습니다.

그린나눔

동강 환경보존 활동

천혜의 경관을 자랑하는 동강을 지키기 위해 강원도 정성군 덕천리 제장마을 전통가옥 복원 사업을 적극 후원하고 있습니다. 2003년부터 부지매입을 위한 기금 조성을 시작하여 17,190㎡의 땅을 매입했고, 이후 사랑의 봉사단이 자원봉사 활동을 통해 2005년 8월 전통가옥 '동강사랑'이 준공되었습니다. 동강에 복원된 전통가옥은 동강 환경지킴이의 상징이 되어 청소년의 환경교육의 장으로 활용되고 있습니다.

강화 매화마름 보존운동

사단법인 한국내셔널트러스트가 지정한 시민자연유산 1호 매화마름은 우리나라 강화도에만 서식 하는 야생식물로 현재 멸종위기에 놓여 있습니다. 2003년부터 매화마름 보존을 위해 매화마름 군락지 지키기 운동에 앞장서고 있으며, 군락지 훼손 방지를 위해 주변 산책로를 조성했습니다. 특히 2010년 5월 15일 지역아동센터 아동 40여 명과 그린나눔 활동을 진행하는 등 매년 5월 매화마름 관찰 행사를 정기적으로 후원하고 있습니다. 이외에도 2009년부터 제주 올레길의 환경 훼손 방지 및 관광 명소화를 위한 시민 활동을 지원하고 있습니다.

H₂O 녹색지킴이 활동

kt는 노사상생 프로그램의 하나로 'H₂O(Host to olleh) 녹색지킴이 활동'을 실시하였습니다. 전국 460개 장소에서 동시에 진행된 동 행사에는 조합원 및 임직원 총 2만 1천여 명이 참여해 주변의 하천과 도로변, 문화재 시설, 버스정류장, 계곡의 환경정화 활동을 펼쳤습니다. 향후에는 환경정화위주의 녹색지킴이운동의 영역을 확대해 문화재 보호캠페인이나 지역주민 대상 문화 공연으로 발전시켜 연 2회 실시할 계획입니다.



프로게임단 자선게임대회



olleh kt배 바둑대회 후원



유소년 축구대회(리틀 K리그) 후원



지역아동센터 매화마름 관찰 활동



녹색지킴이 운동

정보격차 해소



보편적 의무 제공

보편적 의무란 모든 이용자가 언제 어디서나 적절한 요금으로 제공받을 수 있는 기본적인 전기 통신역무로 이용자의 사회적 계층 및 거주 지역에 상관없이 대부분의 국민이 지불 가능한 수준의 요금으로 원활하게 이용할 수 있도록 제공하는 통신서비스를 말합니다. 현재 유선전화 서비스와 긴급통신용 전화 서비스, 장애인 및 저소득층 등에 대한 요금감면 전화 서비스가 보편적 의무에 해당됩니다.

kt는 보편적 의무로 지정된 서비스에 대해 모든 국민이 이용할 수 있도록 저렴한 요금수준*을 유지하고 있으며 지리적 위치, 소득 또는 장애 등을 이유로 요금, 서비스 품질 등 이용조건을 차별하지 않고 동등하게 적용하고 있습니다. 즉, 국내의 대부분의 통신사업자가 서비스 커버리지 등을 이유로 서비스 가입지역을 제한하고 있는 것과는 달리 kt는 농어촌, 도서지역과 같은 고비용 지역의 거주자에게도 도시지역 가입자와 동일한 수준의 서비스를 제공하고 있습니다.

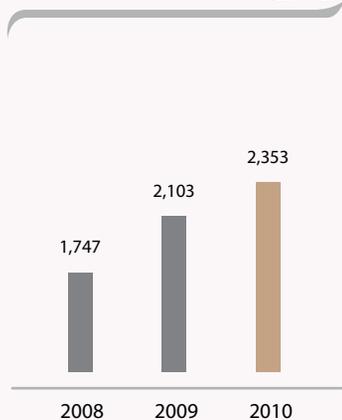
* 한국의 유선전화 요금은 소량/중량 이용시 OECD 국가들 중 2번째로 매우 낮은 수준임
(OECD Communications Outlook 2009)

2010년도 보편적 의무 제공 현황

구분	서비스 정의	제공 현황
유선 전화서비스	시내 전화서비스 가입용 전화를 사용하는 통신을 매개하는 전화서비스	<ul style="list-style-type: none"> 2010년 말 기준 16,258,000 가입자 대상 서비스 제공(시장점유율 86%) 노후 교환기 대개체 : 264,000 회선 신도시개발 등 수요에 의한 시설 공급 : 275,000 회선
	도서 통신서비스 육지와 도서 간 또는 도서와 도서 간에 무선으로 통신을 매개하는 전화서비스	<ul style="list-style-type: none"> 전국 422개 도서에서 65,000 가입자를 대상으로 시내전화, 초고속인터넷 등 서비스 제공 중
	시내공중 전화서비스 공중용 전화를 사용하는 통신을 매개하는 전화서비스	<ul style="list-style-type: none"> 전국에 88,000대의 무인공중전화 운영 정기적인 소독/위생관리, 장애인 편의부스 제공
긴급통신용 전화서비스	긴급통신용 특수번호 전화서비스 기간 통신역무 중 방송통신위원회가 정하여 고시하는 특수번호 전화서비스	<ul style="list-style-type: none"> 대상 번호: 국가안보신고/상담(111), 범죄신고(112) 간첩신고(113), 사이버테러 신고/상담(118) 화재/조난신고(119), 해양 사고 및 범죄신고(122) 밀수신고(125), 마약사범신고(127) 최인근 지역 또는 대표 관할서로 통화를 연결하며 무료로 서비스 제공
	선박무선 전화서비스 육지와 선박 간 또는 선박과 선박 간에 통신을 매개하는 전화서비스	<ul style="list-style-type: none"> 4,000척의 등록된 선박을 대상으로 전신, 전화 및 전보서비스 제공 **SOLAS 협약에 의한 ***GMDSS 조난 신호 접수시 해양경찰청 등 관계기관에 실시간 자동 통보
요금감면 전화서비스	사회적 보호를 필요로 하는 장애인, 저소득층 등에 대한 통신 서비스 이용요금 감면	<ul style="list-style-type: none"> 요금감면 대상 서비스: 시내/시외전화, 번호안내 이동전화, 초고속인터넷 서비스 기본료, 통화료 등을 일정액 감면 2010년 서비스별로 총 5,239,000 가입자 대상 2,354억 원의 요금 감면 혜택 제공

사회적 약자 요금감면 현황

(단위: 억 원)



** 국제해사기구(International Maritime Organizations)에서 제정한 해상인명안전국제협약 (International Convention for the Safety of Life At Sea)

*** Global Maritime Distress and Safety System : 세계해상조난안전제도

정보화 마을

kt는 농어촌 삶의 질 향상 및 지역경제의 활성화 등 공익 활동에 동참하고자 2010년 농어촌 광대역망 사업을 추진하였습니다. 농어촌 광대역망 사업은 50가구 미만 농어촌 지역의 광대역 가입자망을 구축하여 방송, 편의, 안전 등 농어민을 위한 특화 서비스를 제공하는 한편, 이용 활성화를 위한 홍보 및 교육지원을 통해 도농 간 지역 균형 발전 및 국가 정보화에 기여하는 것을 목적으로 하고 있습니다. kt는 2010년 6월 20일 스마트인프라 구축 실무협의회를 시작으로 7월 충북부터 10월 경기도까지 10개 지자체에 대한 계약을 완료하고, 기간내 서비스 제공을 위하여 선 계획 수립 및 설계업무를 진행함으로써 2010년 11월 말에 광대역 가입자망 구축을 완료하였습니다. 성공적인 사업 수행을 위해 농어촌지역에 기존 구축되어 있던 동선기반의 ADSL, FTTC, FTTP 망을 FTTH로 진화시켜 장기적 관점의 농어촌 IT 인프라를 구축하였습니다. 2010년 kt는 목표보다 26개 많은 658개 행정리에 광대역 가입자망을 구축함으로써 총 25,000여 가구에 광대역망 인프라를 보급하였습니다. 이러한 정보화 마을 조성을 통해 지역간 정보화 격차 해소, 지역 경쟁력 증진, 지역주민의 소득 증대, 지역공동체의 활성화 효과가 나타날 것으로 기대합니다.

지역사회 커뮤니케이션

kt는 진정성 있고 효과적인 사회공헌 활동을 위해, 'IT나눔', '사랑나눔', '문화나눔', '그린나눔' 등의 사회공헌 활동 영역별 관계자들과 다양한 커뮤니케이션을 전개하고 있습니다.

IT나눔의 경우 전화(1577-0080)와 인터넷 홈페이지(www.itsupporters.com)을 통해 IT서포터즈와 커뮤니케이션 할 수 있으며, 이를 통해 국민 누구나 IT와 관련된 교육과 컨설팅을 받을 수 있는 기회를 제공하고 있습니다. 사랑나눔을 위해 소외아동 지원사업, 사랑의 봉사단 활동, 청각장애우 지원 사업, 장학사업 등 크게 4가지 영역에서 이해관계자 및 수혜자 계층과 커뮤니케이션하고 있으며, 이를 통해 수혜자의 니즈에 부합하는 시의 적절한 사회공헌 활동을 전개해 나가고 있습니다.

사랑나눔 커뮤니케이션

영역	커뮤니케이션
소외아동 지원사업	지역아동센터연합회(협의회)와 공동으로 프로그램 기획 지역아동센터연합회(협의회)에 꿈플러스 지원
사랑의 봉사단	지역아동센터와 결연을 통해 매월 테마 봉사활동 전개
청각장애우 지원사업	전국 유명 이비인후과 등 병원 네트워크를 통해 지원 대상자 선정
장학사업	전국 중·고등학교 및 대학교와 긴밀한 협조 체제 유지

문화나눔을 활발하게 펼치기 위해 올레스퀘어와 kt체임버홀을 중심으로 방문객들의 의견을 듣는 설문조사를 상시 진행하여 고객의 요청 사항을 반영하고 있습니다. 또한 보다 적극적인 커뮤니케이션을 위해 페이스북과 같은 SNS를 활용하여 다양한 공연소식과 메세나 활동을 알리고 의견을 수렴하고 있습니다.

마지막으로 그린나눔의 확산을 위해 내셔널트러스트 등 환경 관련 NGO단체와의 협업을 통해 환경보호 체험 활동 등을 연중 진행하고 있으며, 아동들에게 자연의 소중함을 일깨우기 위한 다양한 프로그램을 준비하고 있습니다.



농어촌 광대역망사업

2010년 광대역 가입자망 구축 현황

구분	시군 수	마을 수	세대 수
울산	1	10	393
경기	2	10	385
강원	9	71	2,737
충북	11	71	2,835
충남	15	81	3,335
전북	10	145	5,221
전남	20	103	3,900
경북	4	86	3,280
경남	12	78	3,044
제주	1	3	121
계	85	658	25,251

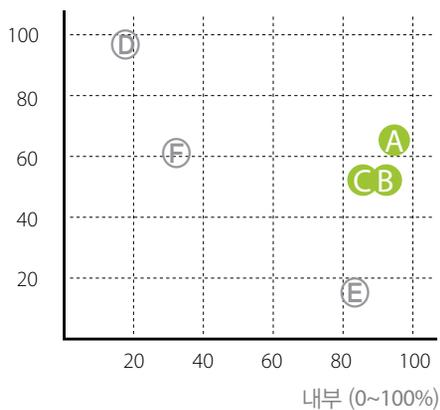
Dream with Environment

비전 및 전략 방향

Green kt, Green KOREA의 기치 아래 녹색선진국 건설을 주도하는 그린 컨버전스 리더라는 환경 비전을 수립하였습니다. 업무환경의 그린 생태계화, 국가경제의 그린 혁명, 그린 성장 동력 발굴을 통해 온실가스 저감 20% 목표를 수립하고 그린IT 실무협의회를 구성하여 녹색전략을 추진하고 있습니다.

중대성 평가 결과

외부 (0~100%)



- A 환경경영 체계
- B 기후변화 대응
- C 에너지 효율화 및 자원 재활용 / 그린 오피스 구현
- D 친환경 제품 및 서비스 혁신 / 녹색성장정책 참여
- E 환경규제 및 녹색인증
- F 친환경 커뮤니케이션

주요 성과

구분		2008	2009	2010
온실가스 배출량	Scope1(톤CO ₂)	52,936	58,432	66,736
	Scope2(톤CO ₂)	1,147,116	1,057,743	1,061,357
	계	1,200,052	1,116,175	1,128,093
용수 사용량	용수 사용량(톤)	2,721,622	2,775,565	3,014,704
	1인당 용수 사용량(톤)	85.64	88.78	83.01
환경 투자	녹색구매(백만 원)	7,834	1,777	4,876
	녹색투자(백만 원)	48,800	113,700	651,200

2010년 수상 및 인증

- 녹색기술인증(3건) : Zigbee/PLC를 이용한 홈 네트워크 기술 / kt-Building Energy Management Solution / RF/CT 기반 에너지 원격 측정
- 녹색사업인증(4건) : 3G, IPTV, VoIP 연계 화상회의 사업 / 녹색통신 인프라 구축을 위한 국가광역화 사업 / 친환경 주소변경 사업
DC전원 기술을 활용한 그린 IDC 구축 사업
- 2010년 탄소경영 통신산업리더 수상 (CDP 한국위원회)

INTERVIEW

ICT 산업은 차량의 이동을 불필요하게 하는 새로운 커뮤니케이션 서비스를 제공하여 이산화탄소 저감에 기여해 왔습니다. 앞으로도 새로운 사업 기회를 제공하는 녹색성장이라는 관점에서 환경경영을 보다 적극적으로 전개할 필요가 있습니다.

스마트그린개발단 스마트그린담당 이진명

2010 녹색구매
(백만 원)

4,876

2010 인당 용수
사용량 (톤)

83.01

2010 온실가스 배출량
(톤CO₂)

1,128,093

Dream with Environment

- 환경경영 체계
- 기후변화 대응
 - 에너지 효율화 및 자원 재활용
 - 그린 오피스 구현
 - 친환경 제품 및 서비스 혁신
 - 녹색성장정책 참여
 - 환경규제 및 녹색 인증
 - 친환경 커뮤니케이션

Green kt, Green KOREA의 의미

Green kt

최고 수준의 그린 선도를 통한 비용 절감 및 관련 경험 / 기술 축적

녹색 성장 동력 발굴을 통한 재도약

1등 그린 이미지 구축을 통한 그룹 경쟁력 강화

Green Korea

Green kt 역량을 활용한 국가 녹색 성장 주도

녹색 혁명을 통한 국민 생활의 질 향상

녹색 국가 이미지 제고로 국가 경쟁력 향상

환경경영 체계

kt 환경경영 비전

세계적으로 IT기기 보급 확산에 따라 IT가 에너지 사용과 온실가스 배출에서 차지하는 비중은 날로 높아지고 있습니다. 환경은 지속가능경영의 핵심적인 분야이자 새로운 비즈니스 기회를 제공하는 분야입니다. 이러한 인식에 따라 kt는 녹색기술 사업의 신성장 동력을 실현하기 위해 'Green kt, Green KOREA'를 환경 비전으로 정립하였습니다. 이를 실행하기 위해 에너지 다소비형 사회 인프라체계를 탄소 제로형으로 혁신하고 IT인프라의 에너지 절약형 기술과 고객의 녹색화를 유도하는 IT솔루션들을 개발하여 녹색성장을 추구하고자 합니다. 아울러 정부 주도의 녹색사업에도 적극 참여하여 기후변화에 효과적으로 대응하겠습니다.

환경경영 비전



체계 및 시스템

kt는 녹색성장을 견인하기 위해 그린IT 역량을 체계적으로 결집하는 한편, 최고경영자를 위원장으로 하는 '그린IT 실무협의회'를 운영하고 있습니다. 실무협의회는 매년 1분기에 도출된 그린IT 과제들을 각 분과로 전달하며, 탄소배출 감축과 그린 매출 목표를 정량적으로 평가하여 그린 과제에 반영하고 있습니다. 그린IT의 추진 현황을 실시간으로 모니터링하는 중앙데이터베이스 센터인 War Room은 6개 부문(기업고객부문, 홈고객부문, 개인고객부문, 네트워크부문, GSS부문, SI부문)으로 구성되어 전 조직의 그린 과제 추진 상황을 공유할 수 있도록 합니다.

2011년 그린 IT 실무협의회 조직도



주) K네트웍스와 K텔레콤은 2011년부터 계열사 분과에 참여

기후변화 대응



온실가스 배출량 감축 계획

온실가스 배출량 감축 목표

kt는 기존 에너지원 절감, 친환경에너지 대체, 통신 및 IT 인프라 개선, 근무 환경의 그린화를 통하여 2013년까지 2007년 대비 이산화탄소 배출량을 20% 절감해 나갈 계획입니다.

온실가스 배출 저감

kt는 국내 통신업계 최초로 전사 온실가스 인벤토리 시스템을 구축하여 GHG 데이터 관리 플랫폼을 마련하였습니다. 온실가스 인벤토리 시스템이란 직·간접적으로 온실가스 배출원별로 데이터를 수집하고 탄소 배출량을 산출하는 시스템을 말합니다. 2010년 kt는 자체 건물에서 사용되는 에너지에 대한 진단과 에너지 사용 시설의 고효율화를 통해 전년과 비슷한 수준인 1,128,093톤CO₂의 온실가스를 배출하였습니다. 업무용 차량 이용 등 물류와 관련된 온실가스는 SCOPE1의 이동연소 항목에 포함하여 관리하고 있습니다. kt는 향후 업무용 차량의 친환경 자동차 비율을 확대해 나갈 계획입니다.



온실가스 배출관리

kt 온실가스 배출량*

(단위: 톤CO₂)

구분	2008	2009	2010	
SCOPE1	고정 연소	40,839	40,222	49,079
	이동 연소	12,097	18,210	17,657
	소계	52,936	58,432	66,736
SCOPE 2	구매 전력	1,143,495	1,053,352	1,056,698
	스팀	3,621	4,391	4,659
	소계	1,147,116	1,057,743	1,061,357
온실가스 총 배출량	1,200,052	1,116,175	1,128,093	

*저탄소녹색성장기본법(2010.1.13)제44조의 온실가스 배출량 및 에너지 사용량 등의 보고절차에 따라 임대공간 및 건물외 통신 시설 등에서 발생하는 온실가스 배출량을 재산정하고 제 3차 검증을 완료하여 공시함 (추가배출원: 옥내/옥외중계기, 전진배치, 기지국)

신재생에너지 설비 투자

2008년 신내지사 옥상 및 화성송신소 부지를 이용하여 각각 50Kw급의 태양광 발전설비를 설치한 데 이어, 2010년 12월 강릉수신소 부지에 423Kw급의 대규모 태양광 발전설비를 완공 하였습니다. 향후 kt는 유휴 부지 및 사옥 옥상을 활용하여 태양광 발전설비를 신·증설할 계획 입니다. 또한 지열 에너지를 활용한 사옥 내 냉난방 및 온수 공급 시스템을 대덕연구단지 및 공주 지사에 시범 도입하였으며, 지하 100~150m 깊이의 지열을 이용하는 과정에서 발생하는 분진, 진동, 소음 문제를 해소하기 위한 친환경 천공기술 개발로 환경영향을 최소화하였습니다. 한편, kt는 지식경제부 주관 신재생에너지 시범보급사업의 일환으로 송도사옥에 연료전지 1Kw 5식을 설치했습니다. kt는 이번 사업을 통해 에너지 전문 기업과의 전략적 제휴를 체결하는 등 통신과 에너지의 융합 서비스 개발을 위한 토대를 마련하였습니다.



태양광 발전설비(강릉수신소 부지)

고객의 탄소배출 저감 지원

kt는 에너지 사용량 측정 서비스와 에너지 사용 절약 서비스를 고객에게 제공하여 고객의 그린 IT 참여를 자연스럽게 유도하고 있습니다. 기술적 노하우를 사용하여 에너지 절약 서비스로써 스마트 그리드 원거리 측정, 미터링, 컨트롤 솔루션을 개발하였습니다. 이 밖에도 그린 홈, 그린 오피스, 그린 빌딩, 그린 에너지의 그린서비스를 제공하고 있습니다.

Dream with Environment

- 환경경영 체계
- 기후변화 대응
- 에너지 효율화 및 자원 재활용**
- 그린 오피스 구현
- 친환경 제품 및 서비스 혁신
- 녹색성장정책 참여
- 환경규제 및 녹색 인증
- 친환경 커뮤니케이션

에너지 효율화 및 자원 재활용



에너지 효율화 노력

실시간 에너지 사용량 모니터링

빌딩 에너지 미세 효율 관리를 위해 정부 지원의 신제품 개발 과제를 수행하여 에너지 및 탄소 배출량에 관한 목표량 관리, 측정, 보고, 검증이 가능한 실시간 에너지사용량 모니터링 측정장치를 개발하였습니다. 이를 목동정보전산센터 등 에너지 다소비 사옥을 대상으로 BEMS(Building Energy Management System)의 데이터 수집을 위한 빌딩에너지관리에 적용하고 있습니다. 앞으로 정부의 에너지 목표관리제와 배출권 거래제 시행에 따라 온실가스 배출량 감축성과를 검증하는 용도로 시장 수요가 늘어날 것으로 예상됩니다.

에너지목표 관리제

kt는 국토해양부가 주관하는 건축물 분야 에너지 목표관리제 시범사업에 참여하고 있습니다. 에너지 소비가 많은 12개 기관과 함께 5년 단위로 에너지 절감 목표를 설정하고 2014년까지 1차 목표를 달성하겠다는 1차 시범사업 협약에 서명하였으며, 2009년 기준 건축물 최대 에너지 사용량을 나타낸 지사 건물인 혜화지사(8천 TOE)와 지사 이외 건물 중 에너지 사용량이 가장 많은 분당DC(2.1만 TOE)를 대상 건물로 선정하였습니다.

스마트그리드 사업 투자

kt는 스마트그리드 관련 기술의 실증 및 비즈니스 모델 개발을 위해 지식경제부 주관의 제주실증 단지 사업에 참여하고 있습니다. 제주도 구좌읍 일대 약 6천 호를 대상으로 2009년 5월부터 2013년 5월까지 42개월 동안 진행될 동 사업은 에너지 관리 서비스를 통합 제공하고, 신재생 발전원과 에너지 저장장치 등을 활용하여 에너지 사용을 효율화하는 것을 목표로 하고 있습니다. kt는 현재 삼성SDI, 효성, 삼성전자 등 14개 참여기관과 4개 위탁기관으로 구성된 kt컨소시엄을 구성하여 사업을 추진하고 있으며, 전력/통신의 Convergence 사업 모델을 실증하고 있습니다.

고효율 에너지 기자재 사용

kt는 에너지 효율성을 극대화하기 위해 고효율 에너지 장비 설치 의무화 등 전사적 차원의 노력을 기울이고 있습니다. 에너지의 효율적 이용을 위하여 에너지 소비와 온실가스 배출량이 상대적으로 많은 소규모 냉난방용 에너지 공급시설은 히트펌프 방식의 에너지 절감형 기기로 대체하고, 많은 부분의 에너지가 열로 손실되는 할로겐이나 백열램프는 LED램프로 대체하고 있습니다. 이 밖에도 단열유리, 3중 성분 유리, 이중 외피 시스템, 고효율 단열재와 냉열 에너지 저장 시스템 사용과 중앙 집중식 또는 개별식 냉난방 시스템을 최적화한 지능형 컨트롤 이용을 통해 에너지 절감을 추진하였습니다.

단열필름 적용

kt는 2010년 8월 사옥의 냉난방 효율을 향상시켜 에너지 사용을 절감하고자 냉난방에너지 손실이 높은 창호유리에 단열필름을 적용하였습니다. 적용 사옥은 고양(시공 면적 2,290㎡)과 창원(시공 면적 334㎡) 2개 사옥으로, 단열필름 적용 후 냉난방 효과가 개선된 것을 확인하였습니다.

IT 장비의 전력 저감

kt는 통신망에 그린 IT 기술을 도입, 고효율 네트워크로의 전환점을 마련하고 있습니다. 2009년 FTTH화, 통신시설 온도정책 강화, 국가광역화 등을 통해 전력 사용량을 전년 대비 5.1% 감소시키는 성과를 이루었습니다. 특히 통신 국사 커버리지를 2015년까지 4Km에서 50Km로 확대, 전력 사용량을 약 40% 감축하고, 교환기와 무선망의 3G 전환으로 전력 효율성을 향상시킬 계획입니다.

스마트그리드 사업 추진 계획

목표 시기	추진 내용
2010년 5월	200가구 모니터링
2011년 5월	1,000가구 모니터링 및 제어
2012년 5월	한전 전력거래 서비스 제공
2013년 5월	U-city와 연계한 서비스 제공

유무선 통신인프라와 데이터센터 에너지 최적화

kt는 유무선 통신인프라와 데이터센터에 대한 에너지 최적화를 실현하고자 노력하고 있습니다. 대표적으로 그린 인프라 분야에서 추진하는 국사광역화(유선 네트워크 최적화) 사업은 기존 통신 국사의 규모를 축소하고 네트워크의 망 구조를 단순화시켜 더욱 효율적인 네트워크 운영을 가능하게 하고 있습니다. 그린 개인 분야에서 추진하는 무선 인프라 클라우드화(Cloud Communication Center) 또한 고객의 친환경 통신 생활을 가능하게 하는 프로젝트입니다.

자원 재활용

용수 사용량 관리

용수 사용량 절감을 위하여 사옥 신·증축 및 리모델링 추진 시 세면기 절수기를 사용하도록 하였으며, 냉방장비 필터 교체 및 정기 세관을 통해 용수 이용의 효율성을 개선하였습니다. 아울러 용수 사용 절감을 유도하기 위하여 1인당 1일 1.5리터 줄이기, 환경의 날 녹색생활 실천 전사 탄소발자국 줄이기, 머그컵 나눠주기 및 물 받아쓰기 등의 캠페인을 연중 실시하였습니다. 그 결과 kt 건물의 상주 인원이 증가함(임대 증가)으로 인해 2010년 상수도 사용량이 전년 대비 8.6% 증가하였으나 1인당 상수도 사용량은 6.5% 감소하였습니다. 2011년에는 전년 대비 4%인 120,588톤의 용수를 절감하는 것을 경영목표로 설정하였습니다.

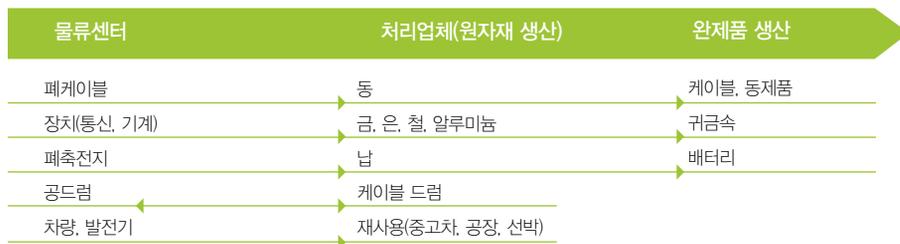
통신기기 재활용

kt는 고객이 휴대폰 교체 시 기존 휴대폰을 반납하면 일정 금액의 단말기 구매 보조금을 지원하는 서비스를 시행하고 있으며, 이를 통해 중고 휴대폰의 회수율을 높이는 한편 반납된 중고 휴대폰은 단말기 분실 고객의 임대폰 등으로 활용하고 있습니다. kt는 고객이 초고속 인터넷 혹은 IPTV 가입을 신청할 경우 고객에게 단말을 임대해 주고, 서비스를 해지할 때 다시 임대 단말을 회수하며, 회수된 단말에 대해서는 자체 품질성능 테스트를 거쳐 재활용 또는 폐기처리하고 있습니다.

폐기물 처리

공해 유해물질을 함유하고 있는 축전지, 케이블, 기계장치 등 사업장 폐기물에 대하여 폐기물 관리법에서 정한 기준에 의하여 적법하게 처리하고 있으며, 특히 폐유, 폐산 등 환경오염물질을 함유하고 있는 폐축전지 같은 지정폐기물은 올바로시스템(www.allbaro.or.kr)에 '배출자-수집, 운반자-처리자'를 등록한 후 처리하고 있습니다. 자원의 재활용을 위해 케이블이나 장치류는 재활용 업체에 매각되어 동이나 철, 귀금속 등 원자재로 100% 재활용되며, 케이블 공드럼은 케이블 공급 협력사 매각 후 다시 케이블과 같이 매입하여 자원 절약을 실천하고 있습니다.

폐기물 처리 프로세스



도급공사 지정폐기물 처리

공사 폐기물에 대해서는 설계서 작성시부터 예상 폐기물량을 산출하여 계약서에 폐기물 처리비를 포함하도록 하고 있습니다. 공사 중 발생한 폐기물은 도급업체가 전량 폐기물 업체에 위탁처리하며, 장기 공사의 경우에는 수시 처리하도록 합니다. 도급업체는 “사업장폐기물 배출자 신고” 등 행정 사항을 준수해야 하며, 정산시 폐기물 산출량과 실제 폐기물 위탁처리량을 대사하여 폐기물처리비를 지급합니다. 아울러 폐기물량이 소량이어서 처리업체가 수거를 거부할 경우 폐기물 보관장소에 보관하여 연간 단위 계약업체가 처리하도록 하고 있습니다.

용수 사용량

구분	2008	2009	2010
용수사용량(톤)	2,721,622	2,775,565	3,014,704
상주인원 수(인)	31,780	31,264	36,318
1인당 용수 사용량(톤)	85.64	88.78	83.01

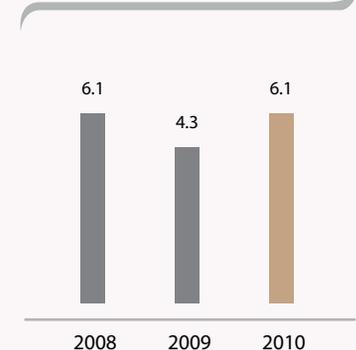
폐기물 처리실적(물류센터)

(단위: 톤)

구분	2008	2009	2010
폐케이블류	7,343	6,209	4,530
폐장치류	3,029	2,751	2,965
축전지	3,656	1,797	2,414
기타	442	427	315
합계	14,470	11,184	10,224

도급공사 소량 폐기물 처리비

(단위: 억 원)



Dream with Environment

환경경영 체계
기후변화 대응
에너지 효율화 및 자원 재활용
그린 오피스 구현
친환경 제품 및 서비스 혁신
녹색성장정책 참여
환경규제 및 녹색 인증
친환경 커뮤니케이션



kt 본사 회의실에서의 화상회의



스마트워킹센터

kt 에너지 절감 실적

구분	참여 개소	절감 실적 (Mwh)	적립금액 (천 원)	비고
2008	220	3,024	32,400	
2009	2,442	25,380	124,000	1위 기업선정
2010	3,510	8,075	40,000	1위
소계	6,172	36,479	196,400	



3만 2천여 전 임직원에게 지급된 아이패드

그린 오피스 구현

90개
화상회의실 설치 사옥

화상회의를 통한 온실가스 배출 최소화

화상회의는 의사 결정 시간을 단축하고 이동 비용을 줄여 업무 생산성을 높일 뿐 아니라 탄소 배출을 억제하는 효과도 가져옵니다. kt경제경영연구소는 kt가 국내외 회의의 20%를 인터넷 화상회의로 대체할 경우, 탄소 배출 감소, 출장 비용 절감, 업무 생산성 향상으로 총 137억 원의 비용 절감 효과를 거둘 것으로 분석했습니다. kt는 초기 구축 비용이 비싸고, 동영상과 음성 간 전달 속도의 차이 등의 문제가 있는 기존의 시스템의 단점을 극복하기 위해 PC형 화상회의 시스템을 도입한 데 이어 전국적으로 90개의 영상회의실을 구축하여 모든 임직원이 PC로 영상 회의를 이용할 수 있는 환경으로 조성하였습니다. 이에 따라 외근 중인 직원도 영상통화를 통해 회의에 참석할 수 있게 되었습니다.

Smart Working Center

Kt는 전국 주요 사옥에 Smart Working Center를 운영함으로써 직원의 근무 효율을 제고하는 한편, 이동연소의 사용을 최소화하고 있습니다. 또한 재택 근무를 위한 네트워크 기반 사무 환경을 구축하여 전 직원의 그린IT 참여와 실천을 유도하고 있습니다.

e-오피스 환경 구축

kt는 e-오피스 환경 구축을 통해 자원사용 절감 노력을 하고 있습니다. e-오피스 환경이란 IT 기술을 활용한 친환경적 디지털 사무환경을 의미합니다. 서류결재 방식을 전자결재 프로세스로 전환하였으며, 각종 문서들을 전자문서 형태로 관리 보관할 수 있는 e-캐비닛 시스템을 도입하여 운영 하고 있습니다.

에너지 빼기(-) 사랑 더하기(+) 캠페인

kt는 에너지 절감과 병행하여 지식경제부 주관의 '에너지 빼기(-) 사랑 더하기(+)' 캠페인에 적극적으로 참여하고 있습니다. 이는 에너지 절약 실천으로 저소득층의 에너지복지를 지원하는 것으로, 에너지 소비량이 급증하는 7월과 8월 두 달 동안 가정이나 건물에서 아낀 전기요금만큼 참여자 이름으로 도움이 필요한 이웃에 난방비를 지원하는 사회공헌 캠페인입니다. kt에서는 2010년 모국과 자국 등 3,510개소(전년 대비 1,068개소 증가)가 참가하여 전년 7~8월 사용량 대비 8,095,000Kw를 절감(탄소배출량 3,800톤)하고, 전기에너지 비용 8억 원(전사 에너지 절감 활동과 연계)을 줄임으로써 캠페인 참여기관 중 2년 연속 1위에 선정되는 성과를 거두었습니다.

Paperless 캠페인

kt는 전사적 Paperless 캠페인을 추진하여 생활자원의 소비 절감을 위해 노력하고 있습니다. 그 일환으로 기존의 종이를 사용하는 팩스 사용을 줄이고, 전자팩스인 AnyFax 이용을 활성화하고 있으며, 이를 통해 1인당 A4 용지 월별 사용량이 약 50장 감소하는 성과를 거두고 있습니다.

친환경 제품 및 서비스 혁신

친환경 제품 혁신

Green PC Solution

Green PC Solution은 다수의 PC본체를 블레이드 형태로 구성해서 60개의 개별PC를 하나의 랙에 집적화한 시스템입니다. 종래의 개별 PC와 달리 효율적인 전력 관리가 가능하여 30~40% 에너지 절감 효과를 기대할 수 있습니다. 또한 개별 PC로부터 발생하는 미세 먼지와 기타 오염 물질을 제거하여 탁월한 사용 환경을 제공할 수 있습니다. 이 밖에도 유지 보수가 수월하며 여러 개의 PC 집합체에서 발생하는 열에너지를 이용한 냉난방 에너지 절감이 가능합니다. 이에 따라 여름철 실내 온도를 1도 낮게 유지할 수 있어 여름철 냉방 비용이 약 5% 감소하고, CO₂ 발생이 500톤 줄어든 것으로 기대됩니다.

대기전력 자동 차단 PC 시스템

PC를 사용하지 않을 때 대기전력을 자동으로 차단해 불필요한 에너지를 절약하는 시스템으로 PC를 사용하는 모든 사용자가 이를 활용할 수 있으며 데스크탑 PC와 함께 사용하는 모니터, 스피커, 프린터의 전원도 자동으로 차단됩니다. 또한 그린 버튼을 통해 대기전원을 바로 차단할 수 있고 제로 스위치를 통해 플러그를 뽑는 기능을 수행할 수 있습니다.

친환경 서비스 혁신

화상회의 서비스

2010년 10월 녹색사업 인증을 획득한 kt의 화상회의 서비스는 고가의 장비 구축 없이 다양한 단말을 사용하여 원거리 커뮤니케이션 및 협업을 가능하게 함으로써 비용 절감은 물론 환경영향을 줄이는 데 기여하고 있습니다.

무선 기반의 실시간 에너지 사용량 원격 모니터링 서비스

가정, 사무실 및 빌딩의 조명, 콘센트, 전기기기, 배기팬, 펌프 등의 에너지 사용량과 온실가스 배출량을 사용자가 무선으로 실시간 모니터링할 수 있는 국가 녹색인증 서비스입니다. 스마트폰을 이용해 에너지 및 탄소 배출량 현황과 분석 결과를 받아 관리할 수 있어 고가의 계량기 설치에 따른 비용을 줄일 수 있으며, 온실가스 목표관리제, 배출권거래제 참여 시 홈/기업고객의 각종 에너지 절감 솔루션과 연동이 가능한 기반 서비스입니다.

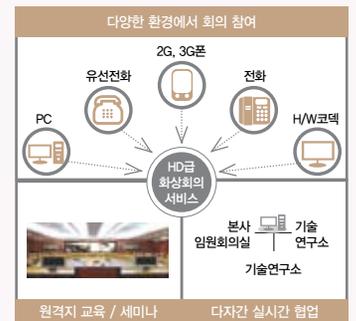


uCloud CS(Compute Service)

ucloud CS(Compute Service)는 Cloud 기반의 가상화 서버입니다. 이는 물리적인 서버 구매 또는 임대 때 따른 비용 지출 없이 사용한 만큼 지불함으로써 비용 절감뿐 아니라 인터넷 수요 증가에 따른 전력 사용량 증가 문제를 해결할 수 있는 친환경 제품입니다. 서비스 사용 신청 후 5분 이내 사용이 가능하고 자동화된 관리기능뿐 아니라 보안, Auto-Scaling 등 다양한 부가 서비스를 제공하여 개인 개발자, IT 솔루션 개발 관련 B2B 업체, IT 서버 환경 운영업체 등 이용자의 편의를 제고하고 있습니다.



Green PC 호남대 구축 사례



클라우드 서버

Dream with Environment

- 환경경영 체계
- 기후변화 대응
- 에너지 효율화 및 자원 재활용
- 그린 오피스 구현
- 친환경 제품 및 서비스 혁신
- 녹색성장정책 참여**
- 환경규제 및 녹색 인증
- 친환경 커뮤니케이션



kt스마트그린센터

kt 녹색투자 규모 (단위: 억 원)

구분	2008	2009	2010
서비스부문 투자	359	849	6,035
공정설비 투자	129	288	477
합계	488	1,137	6,512

녹색성장정책 참여



정부 녹색성장 사업 참여

국도해양부와 건축물 에너지 목표 관리제 시범사업, 환경부와 탄소 배출권 거래제 시범사업, 방송통신위원회와는 방송 통신 분야 에너지 목표 관리제를 추진하고 있습니다. 또한 지식경제부가 2009년부터 추진하고 있는 '제주 스마트그리드 실증단지 구축 사업'에 참여하여 에너지 관리 시스템에 대한 모니터링과 에너지 분석은 물론 전력 서비스 관제, 전력 판매 서비스의 기능도 수행하고 있습니다. kt는 지식경제부 주관 신재생에너지 시범보급사업의 일환으로 송도사옥에 연료전지 1Kw 5식을 설치했으며, 그 과정에서 에너지 전문 기업과의 전략적 제휴를 체결하는 등 통신과 에너지의 융합 서비스 개발을 위한 토대를 마련 하였습니다. 향후 도입 효과와 효율성 분석을 토대로 신재생에너지 분야에 대한 진출을 적극적으로 모색할 예정입니다.

녹색성장펀드 조성

kt는 경기도와 녹색성장 기업을 지원하기 위해 3백억 원 규모의 녹색성장펀드를 조성하였습니다. '경기-kt 녹색성장투자조합' 펀드는 에너지 절약형 기술을 개발하는 벤처기업이나 신흥 사업에 재정적/기술적 지원을 하기 위한 투자 펀드로, 경기도에 위치한 중소벤처 기업을 대상으로 투자하고 있습니다.

녹색투자

kt의 녹색투자 규모는 2008년 488억 원, 2009년의 1,137억 원, 2010년 6,512억 원으로 꾸준히 증가하였습니다. 2010년 공정설비 투자는 주로 Simple Network 구축, Cloud Data Center 구축, 그린IDC 시범 적용사업, 에너지 미세 효율 관리 사업 등에 집행되었으며, 서비스 투자는 제주 스마트그리드 실증단지 구축과 Visual 화상통신 서비스, kt 전력케어서비스 실시를 위해 이루어졌습니다.

녹색구매

kt는 IP 품목을 대상으로 녹색구매 자발적 협약을 이행하고 있습니다. 즉 kt는 친환경 구매 기반을 조성하기 위해 구매하는 전기통신설비에 대한 기술요구서에 환경조건을 고려하도록 하고 있으며, 협력사가 납품하는 제품에 대해 개발단계에서부터 친환경 표면처리 및 재활용/재사용 용이성, 포장 폐기물 최소화 등이 고려될 수 있도록 친환경 디자인 가이드라인을 제시하고 있습니다. 이를 위해 소모성 자재를 대상으로 친환경상품 식별표시를 하였으며, 한국환경산업기술원의 상품 정보를 제공받아 월 2회 자료를 업데이트하고 있습니다. 또한, 친환경상품 구매 촉진을 위해 사용자 교육을 실시하고 있습니다.

녹색구매 실적

구분	2008		2009		2010		
	품목 수	금액(백만 원)	품목 수	금액(백만 원)	품목 수	금액(백만 원)	
친환경상품	환경마크 인증제품	1,009	5,899	408	1,400	645	4,308
	GR마크 인증제품	102	34	42	11	-	-
	에너지절약마크제품	46	566	18	43	106	568
기타 친환경상품	유해물질 저감제품	33	273	16	48	-	-
	폐기물 저감제품	8	15	5	6	-	-
	기타	578	1,047	317	269	-	-
합 계	1,776	7,834	806	1,777	751	4,876	

환경규제 및 녹색인증

환경 관련 국제표준에 대한 대응방안

kt는 2007년 국내 통신업계 최초로 건설과 부동산 사업분야에서 환경경영 국제표준인 ISO 14001 인증을 획득하고, 환경경영시스템을 실천하여 환경성과의 투명성과 신뢰를 확보하고 있습니다. 사업 전 분야에 ISO 14001 인증을 목표로 지속적인 환경개선을 위한 방법과 체제 등의 표준화를 갖추고자 노력하고 있으며, 환경교육과 내부 감사, 전사 환경캠페인 등 적극적인 환경경영을 추진하고 있습니다.

통신업계 최초 녹색기술 및 사업 인증 획득

kt는 그린IT의 개발과 확산을 위해 친환경 통신 분야의 연구개발을 지속적으로 수행해 왔습니다. 그 결과 kt는 통신업계 최초로 정부에서 수여하는 녹색기술 및 사업 인증을 총 7건 획득하였습니다.

녹색기술 인증(3건)	Zigbee/PLC를 이용한 홈 네트워크 기술 kt-Building Energy Management Solution RF/CT 기반 에너지 원격 측정 기술
녹색사업 인증(4건)	3G, IPTV, VoIP 연계 화상회의 사업 녹색통신 인프라 구축을 위한 국사광역화 사업 DC전원 기술을 활용한 그린IDC 구축 사업 친환경 주조변경 사업



친환경 커뮤니케이션

국가적 그린 IT 확산을 위한 그린 IT 협의체 활동

국가 차원의 녹색성장에 기여하기 위해 kt의 CEO는 대통령 직속 민간과의 대화채널인 녹색성장 위원회 산하 그린IT 협의체 대표로 임명되어 국내 친환경 그린IT 기술 개발 및 활성화 촉진에 기여하고 있습니다.

연중 지속적인 환경캠페인 전개 활동

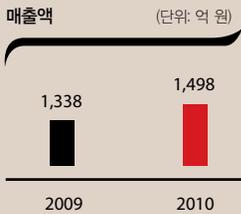
kt는 매년 환경의 날을 맞아 전사적인 환경캠페인의 일환으로 에너지 절약과 온실가스 감축을 생활화하는 녹색생활 실천 가이드를 전파하고 있으며, 그 실천사례에 대한 의견을 게시하고 공유할 수 있는 사내 환경카페를 개설, 운영하고 있습니다.



kt그룹 CSR 활동



케이티하이텔(주)
http://www.kthcorp.com/



1991년 출범하여 PC통신 'Hitel'로 국내 PC통신 시대를 열었으며, 2004년 인터넷 포털 'Paran'을 출범시켜 인터넷 문화를 선도해 왔습니다. 4Screen을 대상으로 스마트 모바일, 콘텐츠 유통플랫폼, 그룹 시너지 사업, 게임사업을 수행하고 있는 kth는 사업 기반 확보를 위한 플랫폼 사업을 비롯하여, 유무선 인터넷과 디지털 콘텐츠 사업이 어우러진 종합 서비스 사업자를 지향하고 있습니다. 특히 스마트 모바일 컴퓨터로 한걸음 더 나아가기 위해 과감한 오픈 플랫폼 정책과 리얼타임웨에 집중하여 SNS, LBS, UC 서비스 등 모바일 사업을 강화하고 있습니다. 앞으로도 kt 그룹의 네트워크 사업자에게 필요한 각종 콘텐츠 및 관련 솔루션에 대한 일원화된 수급, 유통 창구의 역할을 수행함으로써 kt그룹 전체의 시너지를 강화하고 미래를 대비하는 새로운 성장 엔진을 확보해 나갈 것입니다.

사회공헌 활동

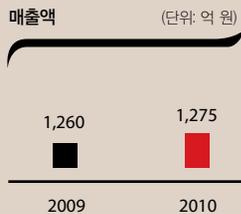


행복더하기 쌀 기증

2010년 설날과 한가위를 맞아 삼육재활센터 남부장애인복지관에 직원들이 받은 명절 선물을 기부하였습니다. 또한 2011년 2월 사내 봉사 동호회인 '행복더하기'가 중심이 되어 사내 아이폰 케이스 판매금과 회비를 모아 구매한 쌀을 저소득 노인들에게 직접 전달하는 행사도 가졌습니다. 한편 사고육 혜택을 전혀 받지 못하는 학생들과 무료로 과외 봉사를 희망하는 선생님을 연결시켜 주는 자원 봉사 사이트인 '이루미' 사이트(www.erumi.co.kr)를 제작하였습니다.



케이티파워텔(주)
www.ktp.co.kr



kt파워텔은 하나의 단말기로 전국 무전통화 및 이동전화 서비스가 동시에 가능한 디지털 주파수공용통신(TRS:Trunked Radio System) 사업자로서, 지난 1985년 12월 30일 한국항만전화(주)로 시작된 이후 1996년 아날로그 TRS 서비스, 1998년 전국 디지털 TRS 서비스를 상용화하여 본격적인 주파수공용통신 사업자로서 면모를 다져나가고 있습니다. 2000년 이동전화 및 무선데이터 서비스까지 영역을 넓혀 종합 통신서비스 사업자로 입지를 넓혀온 kt파워텔은 그동안 고객의 편의를 위한 다양한 고객 맞춤 서비스를 제공해 왔으며, 2009년에는 TRS+WCDMA 복합서비스인 듀얼서비스를 론칭하면서 명실상부한 기업형 이동통신서비스를 제공하는 회사로 자리매김해 나가고 있습니다. kt파워텔은 단순한 개인간의 연락 수단을 넘어서, 통신을 통한 정보 제공, 가치 창출이라는 한 단계 진화된 통신 개념을 바탕으로 "No.1 Group Communication Leader"로 자리매김해 나갈 것입니다.

사회공헌 활동



꿈나무마을 아이들과 함께

kt파워텔은 지난 2008년부터 사내 봉사동아리인 '파워엔젤'을 중심으로 다양한 사회공헌 활동을 지속해 오고 있습니다. 2010년부터는 소외아동과 지역아동 센터 지원을 중심으로 보다 적극적인 활동을 전개해 나가고 있습니다. 소외아동을 위해 책놀이방 도서 및 발달계좌(디딤씨앗통장)지원과 뮤지컬 관람, 송편 만들기, 농촌 체험, 스케이트 타기 등 다양한 문화체험 활동을 해오고 있습니다. 이와 더불어 소외아동 복지시설에 TRS단말기를 지원하는 IT나눔도 함께 실천하고 있습니다. 또한 미사용 중계기 회수 및 재활용 프로모션을 진행 하고, kt파워텔 전국 대리점 환경 개선 캠페인을 시행하는 등 그린나눔 활동도 활발히 펼치고 있습니다. 이와 함께, 직원들의 모금을 통한 사랑의 저금통 기금 마련 및 소외아동 단체 기부 시행 등을 실천하고 있으며, 매년 헌혈행사를 통해 모아진 헌혈증을 전달함으로써 소아암 환우들에게 힘이 되고 있습니다. 매년 초겨울에는 연탄나눔 행사를 통해 주변의 소외계층들이 따뜻한 겨울을 날 수 있도록 지원하고 있습니다.

kt네트웍스는 네트워크 컨설팅, 구축, 운용, 유지보수까지의 '토털 NI(네트워크통합) 서비스'와 건물 내 기업고객 대상의 'IP기반 In-Building 서비스'를 제공하고 있는 kt그룹 내 NI 전문기업입니다. 구내통신 구축 및 운용 역량을 기반으로 IT컨버전스 환경 변화에 선제적으로 대응하며, 폴리콤, 알카텔, 팬두잇, 후지쯔 등 정보통신 업계 선도업체들과의 총판계약을 통해 글로벌 스탠더드의 네트워크 장비를 국내외 고객에게 제공하고 있습니다. 미래 먹거리 확보 차원에서 '태양광 발전소 구축'과 'LED 그린 조명제어 등 ESCO' 사업 실적을 꾸준히 이어가고 있습니다. 최근에는 농어촌 BcN 구축과 olleh tv 헤드엔드 플랫폼 구축사업 등을 통해 그룹 내 역량 확대와 시너지 창출을 통해 NI업계 리더로 성장해가고 있습니다.

사회공헌 활동



한가위 땀나누기

2010년 그룹 CSR 공동과제인 지역아동센터와의 결연을 적극적으로 추진하여 총 8곳과 결연을 맺고 있습니다. 2010 한가위 사랑나눔 활동으로 9월 1일~17일 결연을 맺은 지역아동센터를 방문하여 사랑의 성금 기부 및 활동 프로그램 전사 차원에서 실시하였습니다. 또한 2010년 9월 8일 아바타 바자회를 통해 임직원 102명이 161점의 물품을 기증했으며, 사내 판매를 통해 조성된 바자회 판매수익금은 '케이티네트웍스 사랑의 성금'으로 명명되어 사랑의 성금 및 각종 사회공헌활동 재원으로 활용되고 있습니다.

1994년 출범한 kt텔레캅은 kt의 전국적인 정보통신네트워크를 활용한 보안경비전문서비스 회사로, 국내 순수 기술력으로 '보안서비스의 대중화'를 선도하며 업계 선두로 발돋움하였습니다. 앞으로도 시큐리티 분야 대표 기업으로서 고객에게 더욱 선진화된 서비스를 제공할 것입니다.

사회공헌 활동



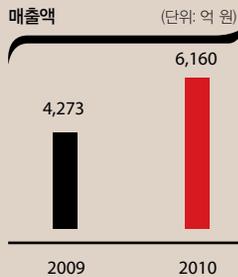
사랑의 봉사단(떡국 나눔봉사)

840명의 본사 및 6개 본부 임직원으로 구성된 사내 사랑의 봉사단을 중심으로 사랑나눔, 문화나눔, 그린나눔 활동을 전개하고 있습니다. 2010년 10월부터는 117명의 본사 임직원이 참여하는 봉사활동기금을 조성하기 시작, 2010년 12월 지역아동센터에 기부하는 등 사회공헌 활동을 본격적으로 추진하였습니다. 이 같은 지역아동센터 결연 봉사뿐 아니라 안전한 학교지킴이 활동, 독거노인 무료 급식 봉사, 결식아동돕기 성금 전달 등 소외 이웃을 돕는 활동을 전개하였습니다. 특히 사업 특성을 활용하여 중요 문화재의 무인경비 및 정화 활동인 '문화재지킴이' 활동을 전개하고 있습니다. 그 일환으로 2011년부터 흥인지문, 국립고궁박물관을 비롯하여 총 3점의 문화재에 무인경비 방범서비스를 무상으로 제공하고 있으며, 전국적으로 연 2회 문화재 환경정화 활동을 펼쳐나가고 있습니다. 한편, 2010년 7월부터 '독도수호 후원요금제'를 출시하고, 요금고지서 및 홈페이지, SNS를 활용하여 '독도 바로 알기' 캠페인을 추진하고 있습니다. 현재 독도수호 후원요금제 가입 고객당 매월 200원씩 독도 수호 기금을 적립하고 있으며, 향후 독도 관련 사회 단체에 기부할 계획입니다. 이 밖에 산과 하천의 환경 정화 및 교통 통제 활동 등도 펼치고 있습니다.



kt m&s

(주)케이티엠앤에스
www.ktmns.co.kr



다양한 유통채널에서 유무선 통신 서비스, 정보통신 관련 제품 등을 판매하는 통신 종합 전문 유통회사로 2006년 설립되었습니다. 유비쿼터스 시대를 지향하는 '유무선복합서비스'와 산업간 서비스 융합으로 고객 편의성을 높이는 '컨버전스 서비스' 등 늘 새롭고 차별화된 1등 서비스를 제공하는 고객 중심의 통신 유통 전문 기업으로서 미래의 통신 유통 시장을 선도해 나가기 위해 노력하고 있습니다.

사회공헌 활동

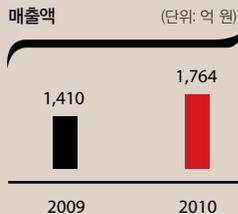


사랑의 연탄나누기

2010년 모두 7회에 걸쳐 100여 명의 임직원이 사랑의 연탄나누기, 양지 햇살아동센터 봉사, 불우노인 도시락 배달 등의 사랑나눔 활동에 참여하였습니다. 또한 6회에 걸쳐 60여 명의 임직원이 참여하여 관악산과 양재천의 환경정화 및 나무심기 등의 활동을 전개하였습니다. 한편, 매월 급여 지급 시 본인이 신청하는 일정 금액을 기부금으로 공제하여 사회공헌 활동 재원으로 예수하였다가 불우이웃에게 활용하는 급여 우수리 제도를 운영, 양지 햇살지역아동센터(<http://www.hesal.org/>)에 기부하고 있습니다. 2010년 적립 누계액은 5,788,010원입니다.

kt capital

(주)케이티캐피탈
www.ktcapital.co.kr



산업용 기계장비, 건설장비, 첨단의료기기, 차량 및 IT장비 등의 리스금융, 할부금융과 프로젝트파이낸싱, 기업대출, 팩토링, IT벤처투자 등의 업무를 진행하고 있으며 다양한 분야의 금융솔루션을 발굴하고 있습니다. kt의 통신서비스 고도화를 위한 투자재원 조달 및 다양한 신규사업 수행에 필요한 금융역량 지원으로 고객에게 더욱 편리하고 차별화된 서비스를 제공할 수 있는 기반을 마련하고자 노력하고 있습니다.

사회공헌 활동



다솜누리 사랑나눔 바자회

사내 봉사단체인 다솜누리봉사단을 중심으로 다양한 사회공헌 활동을 진행하고 있습니다. 문화적 혜택이 취약한 수도권 분교 어린이를 대상으로 학습 지원 활동을 전개하고 있으며, 매달 모든 임직원은 독거노인 및 저소득층 가정에 대한 배식 및 도시락 배달에 참여하고 있습니다. 또한 다문화 가정 어린이에게 교육 기회를 제공하기 위한 노력의 일환으로 매월 사회적 기업공동체인 재한몽골학교에 장학금을 지원하고 있으며, 장애인과 비장애인이 공동 생활을 함으로써 장애인이 자립할 수 있도록 돕는 국제공동체인 라쉬친구들에 생활비를 매월 지원하고 있습니다. 이 밖에도 2010년 임직원이 기부한 물품으로 실시된 사랑의 바자회 행사 수익금 5백만 원을 기부하였고, 겨울에는 소외계층에게 따뜻한 겨울을 지낼 수 있도록 연탄 나르기를 진행하였습니다. 임직원은 자발적으로 사회공헌 활동을 위해 다솜누리 기금 구성에 참여하고 있으며, 회사는 매칭그랜트 방식으로 지원하고 있습니다.

1986년 설립된 종합 렌탈 전문회사로 PC, 서버, 전산장비 등 IT 장비 렌탈을 시작으로 의료장비, 측정기, OA 사무장비, 건설용기계와 같은 고가장비와 정수기, 태블릿PC 등의 B2C 렌탈 시장까지 사업영역을 확대해 나가고 있습니다. 특히 2010년 6월에는 국내 렌터카 업계 1위인 금호렌터카와의 합병을 통해 kt의 통신과 렌터카를 결합한 다양한 상품개발과 차별화된 서비스를 선보이면서 국내 렌터카 시장을 선도해 나가고 있습니다.

사회공헌 활동



문화예술 초청행사

극단버섯과 공동으로 기획한 생명존중 및 자살예방을 모티브로 한 연극공연에 평소 문화예술 활동을 접하기 힘든 장애인 및 불우이웃을 초청함으로써 문화 함양의 기회를 제공하였습니다. 이는 사회적 이슈인 자살을 예방하기 위한 캠페인의 일환으로 생명의 중요함에 대한 인식을 확산함은 물론, 장애인, 저소득층, 생명의 전화 상담 참여자에게 문화를 향유할 수 있는 기회로도 활용되고 있습니다. 2010년 8월, 2주간에 걸쳐 총 4,100명이 보건복지가족부, 장애인 시설협회, 대한정신건강학회 후원으로 대학로 상상나눔 씨어터에서 공연된 “놀이터에 불을 켜라”를 관람하였습니다.

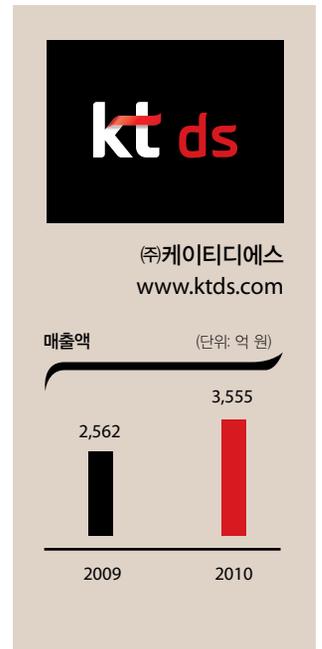
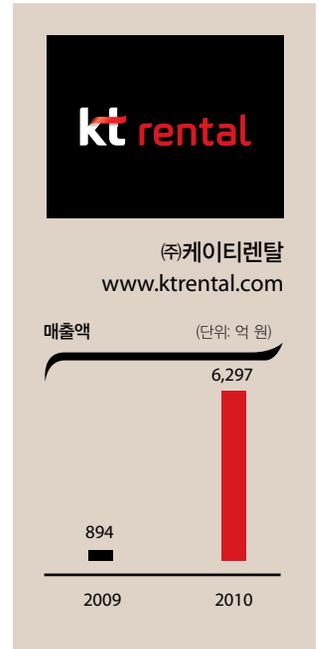
kt 그룹사에 대한 IT 서비스를 제공하면서 쌓아온 IT시스템 구축 경험과 신성장사업(WiBro, VoIP 등) 관련 전문 인력, 그리고 ICIS(세계 최대 규모 개방형 및 대용량 시스템 구축), NeOSS(세계 최초 MS.NET 기반의 통합운영관리시스템 개발/구축), EDW(세계 3위 수준의 대용량 시스템 구축) 등 세계적인 시스템 구축 기술을 바탕으로 성장해 왔습니다. 통신분야 최초로 세계 최고 수준의 S/W 품질 활동인 CMMI Level 5 획득 및 ITSM에 대한 국제표준 인증 획득(ISO 20000 인증) 등 검증된 역량을 바탕으로 Global 수준의 IT 서비스 관리 서비스를 제공하고 있습니다.

사회공헌 활동



IT나눔 봉사단

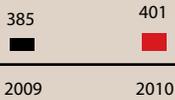
임직원의 전문성을 살린 IT나눔 봉사단에서는 4개 지역아동센터를 대상으로 하는 IT교육을 전개하고 있으며, 저소득층 자녀와의 1:1 학습멘토링 교육 등의 활동을 추진하고 있습니다. 2010년 9월 자매마을에서 수확한 쌀을 구매하여 양천구 거주 저소득층 271가구를 지원한 데 이어, 10월에는 자매마을 고구마 수확을 지원하고 이를 구입하여 양천구 저소득 가정 400가구에 전달하였고, 11월에는 보육원에 컴퓨터 40대와 컴퓨터 책상 40대를 지원하였습니다. 또한 어린이재단을 통하여 소년소녀가장 5명에게 매월 학자금 50만 원을 지원하고 있습니다.



kt music

(주)케이티뮤직
www.ktfmusic.co.kr

매출액 (단위: 억 원)



1991년 설립되어 유무선 음악사업, 제휴음악사업, 매장음악사업, 음악콘텐츠사업을 영위하고 있습니다. 앞으로 유무선음악포털 서비스 도시락사업을 중심으로 IPTV, 인터넷전화 등과 IT기술과 결합된 컨버전스 사업을 추진해나가며 2012년까지 최고의 음악기업으로 성장할 것을 목표로 하고 있습니다. kt뮤직은 kt그룹의 전문음악기업으로서 지금까지 누구도 제시하지 못했던 음악라이프스타일을 제시해 나가는 기업, 고객이 언제 어디서나 음악을 느낄 수 있는 환경과 음악서비스를 만들어나가는 1등 음악기업으로 성장할 것입니다.

사회공헌 활동



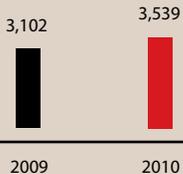
도시락 나눔 프로젝트

2010년 11월 6일부터 한 달 동안 매주 토요일 전 직원이 결식 아동과 결식 노인 대상으로 1,200개 도시락을 제작하여 전달하는 '도시락 나눔 프로젝트'에 참여하였습니다. 또한 2010년 9월 우신지역 아동센터와 결연을 맺고 추석 선물로 아동 추석빔(T셔츠), 버섯, 사과 등을 전달하였으며, 2011년 3월에는 지역 아동센터 어린이들에게 꿈과 사랑을 전달하기 위한 기금을 마련하기 위해 케이윌과 함께 '도시락 나눔 쇼케이스 1탄'을 마련하는 등 활발한 사회공헌 활동을 전개하고 있습니다.

kt cs

(주)케이티씨에스
www.ktcs.co.kr

매출액 (단위: 억 원)

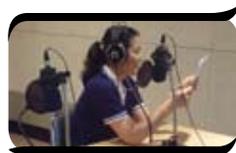


kt그룹의 Customer Service를 담당하는 ktcs는 114번호안내서비스, 콜센터 아웃소싱, CS 아카데미 등의 사업에 참여하고 있습니다. 차별화된 CS 경쟁력을 바탕으로 콜센터 업계 매출 1위를 기록하고 있으며, 콜센터 업계 최초로 2007년 한국서비스품질 대통령 표창을 수상하는 등 전문기업으로서 확고한 위상을 점하고 있습니다. 현재 운영하고 있는 서울시청 120 다산콜센터의 우수성은 해외 공공기관에서 직접 벤치마킹을 할 정도로 널리 알려져 있습니다. 향후 'The Best Customer Service Provider'라는 2015 비전 아래, 전문성 제고를 위한 자기개발과 고객 니즈를 앞서가는 감동서비스를 실현해 나갈 것입니다.

사회공헌 활동



114와 함께하는 전화예절 교육

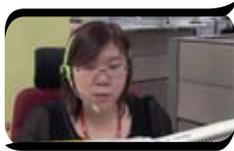


시각장애인을 위한 행복한 세상 읽기 활동

Dream, Culture, Hope, Love 등 네 가지 주제를 중심으로 나눔 활동을 전개하고 있습니다. Dream 활동으로 매월 보육원을 방문하여 원아들의 학습을 지원하고, 보육원의 시설을 정비하고 있습니다. 2010년 7월 세이브더칠드런과 함께 진행한 '희망더하기 일일호프' 수익금 300만 원을 위탁아동돕기 성금으로 기부하였습니다. Culture 활동으로 다문화가정의 이주여성들과 매월 '걸러풀 코리아' 프로그램을 진행하고, 이주여성들에 대한 사업지원금을 후원하고 있습니다. Hope 활동으로 전국 7개 사업단이 '도시와 농촌의 아름다운 상생'을 모토로 7개 농촌마을과 1사 1촌 자매결연을 맺고, 2011년 결연마을에서 수확된 작물을 구매하여 이를 불우이웃들에게 전달하는 3者 윈-윈 봉사 활동을 추진하고 있습니다. Love 활동으로는 회사 인근 독거노인 가구, 노인요양시설을 방문하여 생일잔치, 무료급식, 목욕봉사 등의 활동을 전개하고 있으며, 2011년 보건복지부와 연계하여 독거노인들의 고독사를 방지하기 위한 '독거노인 사랑잇기' 프로젝트에 참가하고 있습니다. 이 밖에도 프로보노 활동으로 지역별 점자도서관과 연계하여 점자도서 제작을 위한 입력봉사 활동과 녹음 도서 제작을 위한 낭독봉사 활동을 전개하고 있으며, 어린이들을 대상으로 114 강사가 기본 예의와 소양을 교육하는 '꿈나무 전화예절 교육' 활동을 추진하고 있습니다.

2009년 11월 출범한 고객만족 서비스 기반의 마케팅 전문기업으로 광고에서부터 유통, 고객 만족 서비스 등 각 분야의 솔루션과 전문기를 보유하고 있습니다. 향후, 114, kt 고객센터 등 고객서비스 제공을 통해 축적된 고객만족 노하우를 바탕으로 광고에서부터 유통, 고객센터 솔루션 사업, U-Healthcare 등 신사업 공동 마케팅 까지 영역을 확장하여 명실상부한 국내 최대의 마케팅 기업으로 성장해 나갈 것입니다.

사회공헌 활동



사랑을 잇는 말벗봉사

행복나눔미 봉사단이 중심이 되어 다양한 봉사 활동을 전개하고 있습니다. 결연기관 12곳을 대상으로 매월 1회 봉사 활동을 실시하고 있으며 영세독거 노인과 장애인가정을 대상으로 한 연탄 후원 및 배달 봉사, 수감시설 수감자 대상 희망의 책자 기부 등의 활동을 추진하고 있습니다. 또한 2010년 12월 보건복지부와 체결한 MOU에 따라 목소리 봉사단 총 494명이 연간 12,000회 독거노인을 대상으로 안부 확인 및 생활 정보 제공의 봉사 활동을 전개할 예정입니다. 한편, 7곳의 지역아동센터 및 탈북자 아동돌봄센터와 결연을 진행하고 있으며, 시각장애인을 대상으로 책을 녹음하여 장애인 단체에 기부하는 목소리 녹음봉사 활동을 추진 중에 있습니다.

스카이라이프는 국내 유일의 디지털 위성방송 사업자입니다. 최첨단 디지털 위성방송 시스템을 통해 고품격 HD방송서비스, 세계 최초 24시간 3D전문 채널 론칭, 국내 최초 PVR서비스, 국내 최초 최신영화 Nvod 서비스, 쌍방향 TV 서비스, EPG(Electronic Program Guide: 전자 프로그램 안내 채널) 서비스를 제공하고 있습니다. 스카이라이프는 2012년 디지털 전환을 통해 '500만 가입자 시대'를 열고, 고객 니즈에 맞는 디지털 콘텐츠를 확보하여 재미와 행복을 제공하는 선도적인 종합 디지털미디어 사업자로 성장할 것입니다.

사회공헌 활동

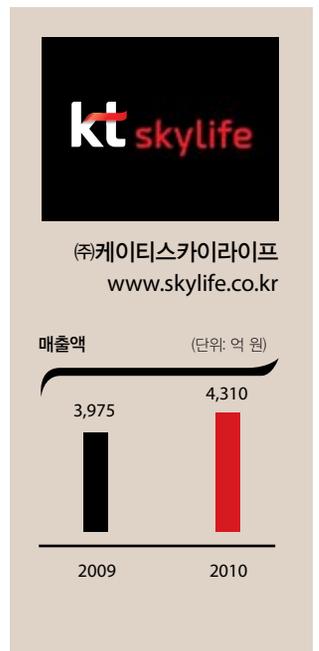
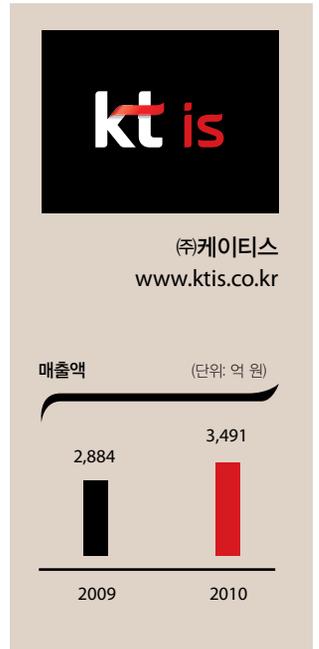


경로당 복날맞이 행사

방송시청권리보장을 위해 KBS 및 지자체, 방통위 등 유관기관과 비용을 분담하여 지상파 절대 난시청지역 총 13,514세대에 위성방송 수신기를 설치하였습니다. 이에 따른 지원 규모는 수신설비, 설치비, 송출지원비 등 수십억 원에 이릅니다. 또한 무지개봉사단을 중심으로 저소득층 및 사회복지시설에 인력 또는 물품을 지원하는 순수 기부행사를 지속하는 등 참여형 사회공헌 활동을 전개하고 있습니다. 한편, 지역지사별 연탄 배달 및 쌀 지원, 결식 아동 대상 도시락 지원, 노인회관 김장 후원, 행복한집 후원 등 다양한 불우이웃돕기 행사에 적극적으로 참여하고 있습니다.



난시청지역 위성수신기 설치



독립 검증 보고서

범위 및 목적

(주)케이티(이하, kt)는 Two Tomorrows (Asia) Limited (이하, Two Tomorrows)에 2010 지속가능경영보고서에 대한 독립적인 검증 수행을 의뢰하였습니다.

검증은 AA1000AS (2008) 표준에 따라 수행되었습니다. 본 검증팀은 아래사항에 대한 Moderate 수준, Type 1 검증을 제공하기 위해 다음 활동을 수행하였습니다. 이를 통해 AA1000APS (2008) 포괄성, 중요성 및 대응성 원칙의 준수성을 평가하였습니다. 지속가능성 성과 데이터는 검증하지 않았으며 보고서의 성과 데이터 혹은 관련 주장에 대한 검증 의견은 제시하지 않습니다.

책임사항

지속가능경영보고서의 작성 책임은 전적으로 kt 경영진에게 있습니다. 검증팀의 책임은 kt 경영진에게 보고서의 검증을 제공하는 것입니다. 하지만 본 검증 보고서는 검증팀의 독립적 의견을 제시하는 것으로서 kt의 모든 이해관계자에게 정보를 제공하는 것을 그 목적으로 합니다. 본 검증팀은 모든 kt의 이해관계자에 대해서 균형 있는 접근방법을 채택하고 있습니다.

본 검증은 kt 지속가능경영보고서에 대한 Two Tomorrows의 첫 번째 검증입니다. Two Tomorrows는 보고서의 작성에는 일체 관여하지 않았으며, kt와 검증 이외의 계약관계는 없습니다. 검증팀은 프로젝트 리더인 전민구 심사원과 토드 코트 수석 자문, 양인목, 류영재 심사원으로 구성 되었으며, 검증보고서는 검증팀이 영문으로 작성, Two Tomorrows (North America)의 토드 코트 대표이사가 검토 및 승인하였습니다. 개별 검증심사원의 적격성 및 보다 자세한 정보는 www.twotomorrow.com에서 확인하실 수 있습니다.

검증 결과의 근거

검증팀은 다음의 활동을 수행하였습니다.

- 중요 이슈들을 파악하고 평가하기 위한 kt의 프로세스를 검토함.
- 과년도 지속가능경영보고서 기반의 벤치마킹 리서치를 수행하여 동종업계에서 일반적으로 중대하다고 인식하는 이슈와 kt의 중요성 프로세스를 통해 파악된 중요 이슈를 비교함.
- 분당, 광화문, 서초 사옥에서 상위 경영진 5명을 비롯하여 지속가능성 이슈 관리 책임이 있는 실무진 인터뷰를 수행함. 인터뷰 대상자는 kt가 지정함.
- 보고서의 핵심 주장을 뒷받침하는 근거 자료들을 샘플링을 통해 검토함.

검증 결과

본 검증팀은 보고서 초안을 검토하고 의견을 제시했으며, 필요한 경우, 보고서의 수정이 이루어졌습니다. 수행된 검증활동에 근거하여 본 검증팀은 본 보고서에 kt의 보고 원칙 준수 내용 혹은 지속가능성 성과가 부적절하게 기술된 부분을 발견할 수 없었습니다.

검증 의견

검증 결과에 영향을 미치지 않는 범위에서 다음 의견을 제시합니다.

kt는 지속가능경영 거버넌스 강화를 위한 우수한 접근을 보여주고 있습니다만 추가적으로 핵심 이슈 관리 책임이 있는 이사를 선임하고, 이사회, 위원회, CSR TFT 등 주요 조직의 상호 역할과 보고 체계도 보다 구체적으로 보고할 필요가 있습니다.

아울러, 보고서 하이라이트 부분에 기술된 주요 지속가능경영 활동들이 지속가능한 발전의 도전과제 해결과 어떻게 연계되며, 그 성과가 'Global ICT Convergence Leader'라는 회사의 비전을 달성하는데 기여하는 바를 기회와 리스크 관리 측면에서 보다 명확하게 설명할 것을 권고합니다.

포괄성은 지속가능성에 대해 책임 있고 전략적인 대응방법을 개발하고 달성하기 위하여 이해관계자의 참여를 보장하는 원칙입니다.

- 보다 체계적으로 이해관계자를 파악하고 이해관계자의 의견수렴 및 조사 방식을 규정하는 공식적 참여체계를 문서화하여 시행할 필요가 있습니다. 아울러 수렴된 정보를 사업 의사결정에 활용하는 방식에 대해서도 추가로 논의할 것을 권고 드립니다..
- 지속가능경영 거버넌스의 포괄성을 강화하기 위해서 이사회 등 상위 거버넌스 수준에서 이해관계자 패널을 운영하는 등 보다 공식적이고 직접적인 이해관계자 의견수렴 채널을 도입할 것을 권고합니다.

중요 이슈란 이해관계자가 kt와 그 영향에 관하여 정보에 근거한 판단을 내리기 위해 필요한 이슈들입니다.

- kt는 중요도 매트릭스를 공시하고 있습니다만 중요성 평가 방법론, 가정 및 중요도 판단의 임계치 등의 기준은 규정되지 않고 있습니다. 향후 보고에서는 해당 기준을 포함하여 중요성 평가 프로세스를 공시할 것을 권고합니다.
- 현재 정의된 '이해관계자 참여', '환경경영체계', 'CS경영체계', '브랜드 가치' 등의 중요성 이슈들은 많은 이해관계자들에게 지속가능성 이슈가 아닌 경영접근으로 받아들여질 수 있습니다. 향후 중요성 평가에서는 그 대상을 '기후변화', '정보격차', '일과 삶의 균형', '공급망 CSR' 등과 같은 명확한 지속가능성 이슈와 연계될 수 있도록 이슈를 재정립하여 평가를 수행할 것을 권고합니다.
- 사업 운영상의 폐기물 재활용에 대한 논의에 더하여 고객에 판매되는 제품에 대한 재활용성 개선 및 회수체계에 대한 논의도 보다 확대할 것을 권고합니다.

대응성이란 이해관계자 이슈에 조직이 대응하는 범위에 관한 원칙입니다.

- 협력회사의 지속가능경영을 촉진하기 위해 공급망의 인권, 환경 성과 및 보건안전과 기타 중요 협력회사의 지속가능성 이슈를 진단하고 관리하는 방안을 표준 구매 계약 등에 반영하여 더욱 확대 실행할 것을 권고합니다.
- 에너지 사용량, 산업 재해율, 용수 사용 총량이 증가되고 있어 아직은 보고서에 논의된 중요 이슈에 대한 kt의 관리적 대응이 원하는 성과 개선으로 이어지지 못하고 있는 것으로 판단됩니다. 이런 경우 해당 사안에 대한 적절한 원인 분석이나 개선 계획을 제시할 필요가 있습니다. 아울러, 현재 보고서의 서술식 논의를 줄이고, 성과에 대한 분석, 해설 및 새로운 목표의 설정 등을 통한 보다 실질적 보고를 수행할 것을 권고합니다.
- 단, 언론 등 이해관계자를 통해 제기되는 부정적 이슈에 대해서는 해당사안에 대한 객관적인 정보와 kt의 공식 입장을 보고서에 담아 대응성을 개선할 것을 권고합니다.

Two Tomorrows (Asia) Limited
 한국 서울
 2011년 6월 29일



제이슨 펙스
프로젝트 이사

전 민 구
프로젝트 리더

토드 코트
수석 자문

양 인 목
선임 심사원

류 영 재
선임 심사원

Two Tomorrows는 2009년 1월 Csrnetwork와 Sd3의 합병으로 설립된 회사로써 기업이 지속가능한 방향으로 성과를 개선하고 가치를 창출할 수 있도록 지원하는 글로벌 컨설팅 기관입니다. www.twotomorrow.com 참조

GRI 보고 현황 (G3.1)

● 보고함 ○ 부분 보고 ◌ 보고하지 않음 ◇ 해당 없음

	No.	내용	페이지 / 비교	보고수준
프로필 공시				
전략 및 분석	1.1	최고 의사결정권자가 보고 조직 및 전략과 지속가능성의 연관성을 밝힌 선언문	2 ~ 3	●
	1.2	조직과 지속가능성 주요 영향, 위험요인 및 기회	2 ~ 3	●
조직 프로필				
조직 프로필	2.1	조직명칭	12	●
	2.2	대표 브랜드, 제품 및 서비스	88 ~ 93	●
	2.3	주요 사업부서, 운영회사, 자회사, 합작회사 등 보고 조직의 조직 구조	12 ~ 13	●
	2.4	본사/본부 소재지	12	●
	2.5	보고 조직이 영업중인 국가 수, 주요 사업장이 있거나 보고서에서 다루는 지속가능성 문제와 구체적 연관성을 갖는 국가명	13	●
	2.6	소유 구조 특성 및 법적 형태	12 ~ 13	●
	2.7	대상 시장(지역별 구분, 사업분야, 고객/수익자 유형)	12 ~ 13, 88 ~ 93	●
	2.8	보고 조직의 규모	12 ~ 13	●
	2.9	보고 기간 중 규모, 구조 또는 소유 구조 상의 중대한 변화	해당 없음	◇
	2.10	보고 기간 중 수상 내역	99	●
보고 매개변수				
보고서 프로필	3.1	보고 대상 기간(예: 회계/캘린더 연도)	표지	●
	3.2	최근의 보고서 발간 일자	표지	●
	3.3	보고 주기(매년, 격년 등)	표지	●
	3.4	보고서 및 관련 내용에 대한 문의처	표지	●
보고 범위 및 경계	3.5	보고 내용 정의 프로세스	표지	●
	3.6	보고 경계(예: 국가, 사업부, 자회사, 임대시설, 합작회사, 공급업체)	표지	●
	3.7	보고 범위 또는 보고 경계상의 구체적인 제한 사항	표지	●
	3.8	합작회사, 자회사, 임대시설, 이주업무 등 기간별 또는 조직간 비교 가능성에 큰 영향을 줄 수 있는 객체에 대한 보고 기준	표지	●
	3.9	성과 지표 등 기타 정보 수집과정에서 적용된 가정과 기법을 포함한 데이터 측정 기법 및 계산 기준	표지	●
	3.10	이전 보고서에 제시된 정보의 재기술 효과 및 재기술 사유	해당 없음	◇
	3.11	이전 보고기간 대비 보고서의 범위, 경계 또는 측정방식 상의 큰 변화	해당 없음	◇
GRI 대조표	3.12	보고서 내에서 표준공시 사항의 위치를 나타내는 표	96 ~ 97	●
검증	3.13	보고서에 대한 외부 검증 관련 정책 및 활동	96 ~ 97	●
지배구조, 책임, 참여				
지배구조	4.1	조직의 지배구조	15	●
	4.2	이사회 의장의 임원 겸직여부(임원인 경우 경영진 내에서의 역할과 의장에 임명된 이유도 명시)	15	●
	4.3	이사회가 일원화된 조직의 경우, 이사회에서 독립적인 또는 임원이 아닌 구성원의 수 명시	15	●
	4.4	주주와 직원이 이사회에 조언을 하거나 방향을 제시하는 메커니즘	55	○
	4.5	이사회 구성원, 고위 관리자, 임원 등에 대한 보상과 조직의 성과 (사회/환경 성과 포함)	15	○
	4.6	이사회 내 이해관계상의 충돌 방지를 위한 프로세스	15	○
	4.7	경제/환경/사회 전략을 보조하기 위한 이사회 구성원의 자격 및 전문성 기준을 결정하는 프로세스	15	○
	4.8	경제/환경/사회 성과 및 활동과 관련하여 내부에서 마련한 미션/핵심가치 진술문, 행동 강령 및 원칙	14, 16 ~ 17	●
	4.9	이사회가 경제/환경/사회 성과 파악 및 관리를 관장하는 절차	15, 69	○
	4.10	이사회가 경제/환경/사회 관련 성과를 평가하는 프로세스	15, 69	○
외부 이니셔티브에 대한 책임	4.11	사전 예방의 원칙과 접근방법 채택여부 및 채택방식에 대한 설명	20 ~ 21	●
	4.12	경제/환경/사회 헌장, 원칙 등 가입하거나 지지하고 있는 외부 이니셔티브	16, 99	●
	4.13	산업협회 및 국가별/국제적 정책기구 멤버십 획득 현황	99	●
이해관계자 참여	4.14	참여한 이해관계자 목록	4	●
	4.15	참여할 이해관계자 식별 및 선정 기준	4	●
	4.16	참여 유형, 이해관계자 그룹별 참여 빈도 등 이해관계자 참여 방식 현황	4	○
	4.17	이해관계자 참여를 통해 제기된 주요 주제와 관심사, 이에 대한 대처 방식	4 ~ 5	○

● 보고함 ● 부분 보고 ○ 보고하지 않음 ◇ 해당 없음

	No.	내용	페이지 / 비고	보고수준
경영정보 공개				
	EC_DMA	경제 부문	22	●
	PR_DMA	고객 부문	34	●
	LA_DMA	노동 부문	44, 56	●
	HR_DMA	인권 부문	54	●
	SO_DMA	사회 부문	66	●
	EN_DMA	환경 부문	78	●
경제 성과 지표				
경제적 성과	EC1	창출, 분배된 경제적 가치	26 ~ 27	●
	EC2	기후 변화의 재무적 영향/의미	81	●
	EC3	복리후생 지원 범위	49, 54	●
	EC4	정부의 재정적 지원	27	●
시장 지위	EC5	주요 사업장의 현지 법정 최저임금 대비 신입사원 임금 비율	45, 49	●
	EC6	주요 사업장의 현지 구매 정책, 관행 및 비율	58 ~ 65	●
	EC7	주요 운영지역 현지 채용절차 및 인원 비율	46	●
간접경제성 영향	EC8	간접시설 투자 및 공공복지 서비스의 영향	27, 60 ~ 61, 70, 74	●
	EC9	간접적인 경제적 파급효과에 대한 이해 및 설명 (영향의 범위 포함)	10, 70, 74	●
환경 성과 지표				
원재료	EN1	원재료 사용량	100	●
	EN2	재활용 된 원재료 사용 비율	83	●
에너지	EN3	1차 에너지원별 직접 에너지 소비량	81	●
	EN4	1차 에너지원별 간접 에너지 소비량	81	●
	EN5	절약 및 효율성 개선으로 절감한 에너지량	84	●
	EN6	에너지 효율적이거나 재생가능에너지 기반 제품/서비스 공급 노력 및 해당 사업을 통한 에너지 감축량	82, 85	●
	EN7	간접 에너지 절약 사업 및 성과	84	●
	EN8	공급원별 총 취수량	83	●
	EN9	취수로부터 큰 영향을 받는 용수 공급원	83	●
물	EN10	재사용 및 재활용된 용수 총량 및 비율	83	●
	EN11	보호구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역 또는 주변지역에 소유, 임대, 관리하고 있는 토지의 위치 및 크기	75	●
생물다양성	EN12	보호구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역에서의 활동, 제품, 서비스로 인하여 생물 다양성에 미치는 영향	75	●
	EN13	보호 또는 복원된 서식지	해당 없음	◇
	EN14	생물다양성 관리 전략, 현행 조치 및 향후 계획	해당 없음	◇
	EN15	사업 영향지역 내에서 서식하고 있는 국제자연보호 연맹(UCN) 지정 멸종 위기종과 국가지정 멸종위기 종의 수 및 멸종 위험도	해당 없음	◇
대기배출물, 폐수 및 폐기물	EN16	직 · 간접 온실가스 총 배출량	81	●
	EN17	기타 간접 온실가스 배출량	81	●
	EN18	온실가스 감축사업 및 성과	81	●
	EN19	오존층 파괴 물질 배출량	81	●
	EN20	Nox, Sox 및 기타 주요 대기 오염물질 배출량	-	○
	EN21	최종 배출지별 총 폐수 배출량 및 수질	-	○
	EN22	형태 및 처리방법별 폐기물 배출량	83	●
	EN23	중대한 유해물질 유출 건수 및 유출량	사업공정상 중대한 유해물질 유출되지 않음	◇
	EN24	바젤 협약 부속서 I, II, III, VIII에 규정된 폐기물의 운송/반입/반출/처리량 및 해외로 반출된 폐기물의 비율	경영활동의 환경영향과 크게 관련 없음	◇
	EN25	보고 조직의 폐수 배출로 인해 영향을 받는 수역 및 관련 서식지의 명칭, 규모, 보호 상태 및 생물다양성 가치	경영활동의 환경영향과 크게 관련 없음	◇
제품 및 서비스	EN26	제품 및 서비스의 환경 영향 저감 활동과 성과	82, 85	●
	EN27	판매된 제품 및 관련 포장재의 재생 비율	83	●
법규준수	EN28	환경 법규 위반으로 부과된 벌금액 및 비금전 제재 건수	-	○
운송	EN29	제품 및 원자재 운송과 임직원 이동의 중대한 환경 영향	81	●
기타	EN30	환경보호 지출 및 투자 총액	86	●

● 보고함 ○ 부분 보고 ◦ 보고하지 않음 ◇ 해당 없음

	No.	내용	페이지 / 비고	보고수준
노동 성과 지표				
고용	LA1	고용 유형, 고용 계약 및 지역별 인력 현황	46, 54	●
	LA2	직원 이직 건수 및 비율(연령층, 성별 및 지역별)	-	○
	LA3	임시직 또는 시간제 직원에게는 제공하지 않고 상근직 직원에게만 제공하는 혜택(주사업장별)	49	●
노사관계	LA4	단체 교섭 적용 대상 직원 비율	52	●
	LA5	중요한 사업 변동 사항에 대한 최소 통보 기간(단체협약에 명시 여부 포함)	55	○
직장보전 및 안전	LA6	노사 공동 보건 안전 위원회가 대표하는 직원 비율	53	●
	LA7	부상, 직업병, 손실 일수, 결근 및 업무 관련 재해 건수(지역별)	53	●
	LA8	심각한 질병에 관해 직원 및 그 가족 그리고 지역주민을 지원하기 위한 교육, 훈련, 상담, 예방 및 위험관리 프로그램	53	●
	LA9	노동 조합과의 정식 협약 대상인 보건 및 안전사항	53	●
교육 및 훈련	LA10	직원 형태별 일인당 연평균 교육 시간	50	●
	LA11	지속적인 고용과 퇴직직원 지원을 위한 직무교육 및 평생 학습 프로그램	50	○
	LA12	정기 성과평가 및 경력 개발 심사 대상 직원의 비율	48	●
다양성 및 평등한 기회	LA13	이사회 및 직원의 구성현황(성, 연령, 소수계층 등 다양성 지표 기준)	46, 54	●
공정한 보수	LA14	직원 범주별 남녀 직원간 기본급 및 보수 (Remuneration) 비율	48	○
고용	LA15	출산 휴가 인원과 복귀 인원	49, 54	○
인권 성과 지표				
투자 및 조달관행	HR1	인권보호 조항이 포함되거나 인권 심사를 통과한 주요 투자협약 건수 및 비율	63, 64	●
	HR2	주요 공급업체 및 계약업체의 인권심사 비율	63, 64	●
	HR3	업무와 관련한 인권정책 및 절차에 대한 직원교육 시간(교육이수 직원 비율 포함)	19, 54, 64	●
차별금지	HR4	총 차별 건수 및 관련 조치	18, 64	○
결사 및 단체 교섭의 자유	HR5	결사 및 단체교섭의 자유가 심각하게 침해될 소지가 있다고 판단된 업무분야 및 해당권리를 보장하기 위한 조치	52, 55	○
아동노동	HR6	아동노동 발생위험이 높은 사업분야 및 아동 노동 근절을 위한 조치	아동 노동 발생 위험 사업분야 없음	◇
강제노동	HR7	강제노동 발생 위험이 높은 사업분야 및 강제노동 근절을 위한 조치	강제노동 발생 위험 사업분야 없음	◇
보안관행	HR8	업무와 관련한 인권정책 및 절차 교육을 이수한 보안 담당자 비율	19	○
원주민권리	HR9	원주민 권리 침해 건수 및 관련조치	국외 사업으로 인한 원주민 침해 없음	◇
평가	HR10	인권 리뷰 및 영향평가 실행 횟수 및 실행율	52	○
개선	HR11	공식적 고충처리를 통해 제기되거나 해결된 인권관련 고충/불만 건수	52	●
사회 성과 지표				
지역사회	SO1	지역사회 참여, 영향평가 및 개발프로그램 실행비율	68 ~ 77	●
	SO2	부패 위험이 분석된 사업 단위의 수 및 비율	-	○
부패	SO3	반부패 정책 및 절차에 대한 교육을 받은 직원 비율	18 ~ 19	●
	SO4	부패 사건에 대한 조치	18 ~ 19	●
공공정책	SO5	공공 정책에 대한 입장, 공공 정책 수립 및 로비활동 참여	18 ~ 19	○
	SO6	정당, 정치인 및 관련 기관에 대한 국가별 현금/현물 기부 총액	-	○
경쟁저해행위	SO7	부당 경쟁 행위 및 독점 행위에 대한 법적 조치 건수 및 그 결과	64	●
법규준수	SO8	법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 및 비금전적 제재 건수	64	○
지역사회 영향	SO9	지역사회에 미치는 잠재적인 혹은 실제 부정적 영향을 미치는 활동	76	○
	SO10	지역사회에 미치는 잠재적인 혹은 실제 부정적 영향을 미치는 활동에 대한 예방과 완화조치	76	○
제품 성과 지표				
고객 건강 및 안전	PR1	개선을 목적으로 제품 및 서비스의 건강 및 안전 영향을 평가한 라이프 사이클 상의 단계, 주요제품 및 서비스의 해당 평가 실시 비율	43	●
	PR2	제품 및 서비스의 라이프 사이클 상에서 고객의 건강과 안전 영향 관련 규제 및 자발적 규칙 위반 건수(결과 유형별)	41	○
제품 및 서비스 라벨링	PR3	절차상 필요한 제품 및 서비스 정보 유형, 그러한 정보에 해당 하는 주요 제품 및 서비스의 비율	38 ~ 39	●
	PR4	제품/서비스 정보 및 라벨링과 관련된 규제 및 자발적 규칙 위반 건수(결과 유형별)	-	○
	PR5	고객만족도 평가 설문결과 등 고객 만족 관련 활동	37, 43	●
마케팅 커뮤니케이션	PR6	광고, 판촉, 스폰서십 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규제, 표준 및 자발적 규칙 준수 프로그램	38 ~ 39	●
	PR7	광고, 판촉, 스폰서십 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규제, 표준 및 자발적 규칙 위반 건수	-	○
고객개인정보 보호	PR8	고객 개인 정보 보호 위반 및 고객 데이터 분실과 관련하여 제기된 불만 건수	41	○
법규준수	PR9	제품 및 서비스 공급에 관한 법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 액수	64	●

ISO 26000 보고 현황

Kt는 2010년 11월 지속가능경영의 글로벌 표준인 ISO 26000이 발표됨에 따라 2011년 지속가능경영보고서에 해당 기준을 적용 하였습니다. ISO 26000의 적용은 강제는 아니나 모든 기업, 공공기관, 시민단체 등에서 따를 것을 요구하고 있으며 Kt는 세계시민의 자세로 ISO 26000에서 요구하는 조직 거버넌스, 인권, 노동관행, 환경, 공정운영관행, 소비자이슈 및 지역공동체 참여와 발전 이슈에 대해 관심을 제고하고 개선 노력을 기울여 나갈 것입니다.

● 보고함 ○ 부분 보고 ◌ 보고하지 않음

핵심 주제 및 이슈		페이지	보고수준
조직 거버넌스	의사결정 프로세스와 구조	2 ~ 5, 12 ~ 17, 20, 21, 69	●
인권	실사	4, 5	○
	인권 위험상황	-	○
	공모 회피	63, 64	●
	고충처리	52	●
	차별과 취약그룹 보호	46, 54, 72, 73	●
	시민권과 정치적 권리	41, 52, 76	○
	경제, 사회 및 문화적 권리	52	●
	근로에서의 기본 원칙과 권리	48, 52, 54	●
노동관행	고용과 고용관계	46	●
	근로조건과 사회적 보호	46, 54	●
	사회적 대화	52, 53, 55	●
	근로에서의 보건과 안전	53	●
	근로에서의 인적 개발과 훈련	50, 51	●
환경	오염 방지	80 ~ 85	●
	지속가능한 자원 이용	82, 83, 85	●
	기후변화 완화와 적응	81	●
	자연보호, 생물다양성 및 자연서식지 복원	75	○
공정운영관행	반부패	18, 19, 64	●
	책임있는 정치 참여	18, 19	○
	공정 경쟁	63, 64	●
	Value Chain 상 사회적 책임 촉진	60 ~ 64	●
	재산권 존중	58, 59	○
소비자 이슈	공정마케팅, 편파적이지 않은 정보와 계약 관행	38, 39	●
	소비자 보건 및 안전 보호	41, 42	●
	지속가능소비	83, 85	●
	소비자 서비스, 지원 및 불만과 분쟁 해결	37, 39, 43	●
	소비자 정보 및 프라이버시 보호	41	●
	필수 서비스에 대한 접근	40, 76	●
	교육과 인식	42, 43, 83	●
지역사회 참여와 발전	지역사회 참여	10, 70, 74	●
	교육과 문화	61, 69 ~ 75	●
	고용 창출과 기능 개발	46, 74	●
	기술 개발과 접근성	69 ~ 72	●
	부와 소득 창출	26, 27, 49, 54	●
	보건	72	●
	사회적 투자	73, 76, 77	●

국내외 협회 및 단체 가입 현황

• 국내

21비즈니스포럼(한국경쟁력연구원), 경제단체협의회, 네트워크시큐리티포럼, 녹색투자한국포럼, 대한산업안전협회, 대한전자공학회, 세계미래포럼, 스마트홀 산업협회, 전국경제인연합회, 정보통신설비학회, 정보통신정책학회, 통일IT포럼, 한국경제교육협회, 한국경제학회, 한국공경정쟁연협회, 한국광고주협회, 한국디지털미디어산업협회, 한국방송학회, 한국산업조직학회, 한국상장회사협의회, 한국소비자학회, 한국소프트웨어산업협회, 한국스마트그리드협회, 한국언론학회, 한국유비쿼터스도시협회, 한국유헤스협회, 한국자연재해저감산업협회, 한국전파진흥협회, 한국정보보호학회, 한국정보산업연합회, 한국정보통신기술협회(TTA), 한국정보통신산업협회(KAIT), 한국지능로봇산업협회, 한국지능통신기업협회, 한국클라우드서비스협회, 한국통신사업자연합회(KTOA), 한국통신학회, 한국CFO협회, 한국IT리더스포럼, CONCERT(사단법인 침해사고대응팀 협의회), u-KOREA 포럼

• 해외

WFA(Wireless Fidelity Alliance), FMCA(Fixed-Mobile Convergence Alliance), OMA(Open Mobile Alliance), WiMAX Forum, VoiceXML Forum, DSL Forum, WBA(Wireless Broadband Alliance), TMF(Telecommunication Management Forum), APT(Asia Pacific Telecommunity), ITU(International Telecommunication Union)

주요 지속가능경영 지표

구분	지표	단위	2008	2009	2010
경제	매출액	억 원	117,848	159,062	202,335
	당기순이익	억 원	4,498	5,165	11,719
	설비투자 비용	억 원	31,503	29,587	30,572
	세금납부액	억 원	2,692	1,991	5,718
	CVA (유선전화)	점	1.03	1.00	1.04
	여성직원비율	%	14.86	14.66	14.83
	장애인 고용비율	%	2.6	2.9	2.4
사회	직원만족도	점	79	79	75
	복리후생비	억 원	4,826	5,092	3,038
	산업재해율	%	0.16	0.19	0.22
	협력사만족도	점	80.2	75.2	77.4
	청각장애아 소리찾기	명	30	50	21
	IT나눔 수혜인원	명	453,084	515,286	325,771
	자원봉사 참여시간	시간	255,219	89,621	114,657
환경	사회공헌 지출비용	억 원	348	352	370
	전력사용량	Mwh	2,493,538	2,302,545	2,314,190
	온실가스 배출량	톤CO ₂	1,200,052	1,116,175	1,128,093
	용수사용량	톤	2,721,622	2,775,565	3,014,704
	폐기물 처리실적	톤	14,470	11,184	10,224
	녹색투자	억 원	488	1,137	6,512
	녹색구매	억 원	78	17	48

2010년도 수상실적

수상 내용	주관	일자
임베디드 모바일 최고상 수상	모바일월드콩그레스	10-02-17
올해의 광고상 (인터넷부문)	한국광고협회	10-03-31
제 18회 소비자가 뽑은 좋은 광고상 문화체육관광부장관상 수상	한국광고주협회	10-04-27
중소기업지원 '대통령 표창' 수상	중소기업청 중소기업중앙회	10-05-14
기업지배구조 평가 대상 수상	한국기업지배구조원(CGS)	10-06-30
DJSI 월드 지수에 편입	다우존스(미국)/ SAM(스위스 투자평가사)	10-09-10
감사대상 수상	한국상장회사협의회	10-09-29
한국산업 고객만족도 4개 (국제전화, 시내/시외전화, 초고속 인터넷, 인터넷전화) 분야 1위	한국능률협회컨설팅(KMAC)	10-09-29
2010년 탄소경영 통신산업리더 수상	CDP 한국위원회	10-10-21
2010년 노사문화대상 대통령상 수상	고용노동부	10-11-02
가족친화기업 선정	여성가족부	10-11-20



이해관계자의 의견을 기다립니다

kt는 여러분의 소중한 의견을 기다립니다. 보내주신 의견은 지속가능경영 활동과 차기 보고서 발간에 소중하게 활용됩니다. 의견은 FAX(02-730-0308)나 전자메일(csr@kt.com)로 보내주시기 바랍니다.

1. 귀하는 다음 그룹 중 어디에 속하십니까?

- 주주 및 투자기관 고객 협력사 임직원 시민단체
 정부기관 언론사 연구기관 · 학계 NGO 기타()

2. 본 보고서를 어떤 목적으로 활용하십니까?

- 기업평가 벤치마킹 교육자료 단순 정보 습득

3. 본 보고서에서 가장 관심 있는 내용은 어느 부분입니까? (중복 체크 가능)

- kt 2010 Highlight - Special Issue Sustainability at kt Dream with Shareholders
 Dream with Customers Dream with Employees Dream with Suppliers
 Dream with Society Dream with Environment kt그룹 CSR 활동

4. 향후 보고서에서 추가 보완되어야 할 부분은 어느 부분입니까?

- kt 2010 Highlight - Special Issue Sustainability at kt Dream with Shareholders
 Dream with Customers Dream with Employees Dream with Suppliers
 Dream with Society Dream with Environment kt그룹 CSR 활동

5. 본 보고서에 대해 평가해 주십시오.

	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
유익한 정보를 제공한다	①	②	③	④	⑤
내용이 이해하기 쉽다	①	②	③	④	⑤
내용이 신뢰할 만하다	①	②	③	④	⑤
디자인이 보기 좋다	①	②	③	④	⑤
kt의 이미지 제고에 도움이 된다	①	②	③	④	⑤

6. kt의 지속가능경영보고서에 대한 의견을 자유롭게 적어 주십시오.

보고서 관련 연락

본 보고서는 kt 홈페이지 (www.kt.com)
에서 열람할 수 있습니다. 그 밖의 문의
사항은 아래 담당 부서로 연락 주시기
바랍니다.

서울특별시 종로구 세종로 100 kt 홍보실
홈페이지 <http://www.kt.com>
이메일 csr@kt.com
전화 02) 730-0354
팩스 02) 730-0308

발행인 이석채
발행처 kt
발행일 2011년 7월
기 획 CSR팀

Dream Big



본 보고서는 FSC 인증을 받은 친환경 용지에 콩기름으로 인쇄하였습니다.