



KT Integrated Report 2020

(Korean)

마음을
다잡아

KT INTEGRATED REPORT 2020



본 보고서는 FSC™ 인증 용지를 사용해 콩기름 잉크로 인쇄하였습니다.



ABOUT THIS REPORT

본 보고서는 KT가 발간하는 열다섯 번째 통합보고서로서, KT가 추진하고 있는 전사 지속가능경영 전략을 소개하고 경제적, 사회적, 환경적 측면의 지속가능경영 성과를 투명하게 공개하여 KT 지속가능경영의 방향성을 이해관계자들과 함께 공유하고자 합니다.

보고서 특징

본 보고서는 KT의 지속가능경영 목표와 전략 및 추진 체계에 대한 이해관계자의 이해도를 높이고자 KT 지속가능경영 모델을 전체 보고서 구성에 반영하였습니다. KT는 ‘사회적 가치 추구를 통한 경제성장’, ‘상생과 소통을 통한 건강한 사회’, ‘친환경경영을 통한 지속가능한 미래’라는 3대 지향점을 바탕으로 전사적인 지속가능경영을 추진하고 있습니다.

보고기간 및 범위

본 보고서는 2019년 1월부터 12월까지 본사 및 전국 지사를 포함한 총 516개 사업장을 주요 보고 대상으로 하며 주요한 경영활동 사항에 대해서는 2020년 6월까지의 활동도 포함하였습니다. 일부 정량 데이터의 경우 시계열에 따른 추이를 보고하기 위해 최근 3개년도 자료를 기준으로 활용하였습니다.

작성기준 및 검증

본 보고서는 지속가능경영 성과를 보다 투명하게 공개하기 위하여 국제 지속가능경영보고서 지침인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards의 포괄적 부합 기준(Comprehensive Option)을 준수하였으며, 유엔 글로벌 콤팩트 10대 원칙과 ISO 26000의 주요 어젠다를 반영하여 보고서를 구성하였습니다. 재무성과의 경우, 한국채택국제회계기준(K-IFRS)에 따라 보고하였습니다. 보고 내용에 대한 신뢰성과 공정성을 확보하기 위해 제3자 검증기관을 통해 검증을 받았으며 그 결과는 검증의견서에 수록되어 있습니다.

이제 KT가 다시 한번
통신을 새롭게 정의합니다.

“마음을 담아”
한 사람 한 사람의
삶을 변화시키는 따뜻한 기술.
이것이 KT가 새롭게 열어나가는
이 시대 진정한 통신의 의미입니다.

마음을
담다

KT는 사람을 위한 따뜻한 기술을 기반으로
국민 한 사람 한 사람이 더 나은 삶을 누리는
세상을 만들어가겠습니다.

KT ‘마음을 담다’ 캠페인은
사람을 위한 따뜻한 기술을 기반으로 국민 개개인이 더 나은 삶을 누릴 수 있도록 노력하려는 KT의 의지와 진정성을 오롯이 담고 있습니다.
KT는 “마음을 담다” 고객의 관점에서 삶에 도움이 되는 AI 기술을 활용해 일상 속 의미 있는 변화를 만들어가고 있습니다.

TABLE OF CONTENTS

Overview 01	CEO 메시지	02
	이사회 의장 메시지	04
	KT 기업 개요	06
	KT 비전 및 핵심가치	08
	KT 지속가능경영 추진 체계	09

KT Sustainability Challenges 16	따뜻한 기술 혁신	18
	고객중심 경영	24
	인재 육성 및 개발	32
	마음을 담은 사회공헌	39
	지속가능한 공급망	47
	친환경경영	52

KT Sustainability Foundations 56	지배구조	58
	윤리·컴플라이언스	61
	리스크 관리	64
	인권 보호	66

Appendix 70	주요 재무지표	71
	제3자 검증의견서	72
	온실가스 검증의견서	74
	GRI Standards Index	75
	주요 수상·협회 및	80
	학회 가입현황	

KT는 창립 이후 지금까지
역사의 굽이굽이마다
통신의 새 역사를 창조하며
대한민국 국민과 함께 성장해왔습니다.

이제 KT가 다시 한번
통신을 새롭게 정의합니다.

“마음을 담아”
한 사람 한 사람의
삶을 변화시키는 따뜻한 기술.
이것이 KT가 새롭게 열어나가는
이 시대 진정한 통신의 의미입니다.

마음을
담다

KT는 사람을 위한 따뜻한 기술을 기반으로
국민 한 사람 한 사람이 더 나은 삶을 누리는
세상을 만들어가겠습니다.

KT '마음을 담다' 캠페인은
사람을 위한 따뜻한 기술을 기반으로 국민 개개인이 더 나은 삶을 누릴 수 있도록 노력하려는 KT의 의지와 진정성을 오롯이 담고 있습니다.
KT는 “마음을 담아” 고객의 관점에서 삶에 도움이 되는 AI 기술을 활용해 일상 속 의미 있는 변화를 만들어가고 있습니다.

CEO 메시지

“KT의 발전을 위해
변함없는 성원을 보내주시는 여러분께
깊은 감사의 말씀을 드립니다.”



코로나-19로 인해 글로벌 경제의 불확실성이 증가되고 국내 경제도 위축되는 등 어느 때보다 어려운 환경 속에서도 KT는 기업 혁신을 통한 지속 성장을 실현해나가기 위해 매진하고 있습니다.

‘고객 중심’을 혁신의 방향으로 삼아 고객이 원하는 것을 빠르고 유연하게 제공하는 ‘고객發 자기혁신’을 통해 질적 성장을 이루고자 합니다. 이를 통해 KT는 고객의 마음을 담은 상품과 서비스로 따뜻한 삶의 변화를 만들어가도록 하겠습니다.

KT는 135년 동안 이어져온 대한민국 통신 역사를 이끌어온 통신 종가로서 ICT 산업 발전의 변곡점마다 흐름을 파악하고 선도해왔습니다. 변화를 선도해 온 경험과 역량을 바탕으로 KT는 5G, AI, Big Data, Cloud를 기반으로 하는 디지털 혁신(DX)을 촉진하고자 합니다.

다양한 산업 영역에 KT의 ICT 혁신기술을 접목하여 기업들의 생산성을 높이고 혁신을 리딩하는 성과를 만들어 가겠습니다. 또한 고객의 삶과 산업의 패러다임을 바꾸는 그 중심에서 KT는 통신 사업자에 머물지 않고 ‘통신에 기반한 플랫폼 사업자’로서 혁신적인 기술과 차별화된 서비스를 주도하는 기업이 되겠습니다.

그동안 KT가 꾸준한 성장을 실현하고 사업 기반을 강화할 수 있었던 것은 여러분의 아낌없는 신뢰와 관심 덕분입니다. 그러한 믿음에 보답할 수 있도록 KT는 사회경제적 가치 추구, 상생과 소통을 통한 건강한 사회, 친환경경영을 통한 지속가능한 미래를 실현하기 위해 끊임없이 노력하겠습니다.

고객 한 사람 한 사람을 생각하는 따뜻한 기술로 더 나은 미래를 만들어 가기 위해 노력하는 KT의 모습을 함께 지켜봐 주시기 바랍니다.

감사합니다.

CEO 구현모

구현모

이사회 의장 메시지

“KT의 더 나은 세상을 만들기 위한 경제·사회·환경적 측면의 노력이 담긴 15번째 통합보고서 발간을 진심으로 축하드리며, 대한민국과 지역사회 발전을 위한 KT의 역할을 새롭게 조명하는 기회가 되길 바랍니다.”



KT는 올해 “고객의 삶의 변화와 다른 산업의 혁신을 리딩하여 대한민국 발전에 기여한다”라는 새로운 비전을 수립하였으며, 새로운 비전 아래 더욱 신뢰받는 기업이 되기 위해 다양한 지속가능경영 활동을 추진하고 있습니다.

최근, 우리 사회 전반에 확산된 코로나-19 위기를 국민과 함께 극복하기 위해, KT는 국민이 필요로 하는 곳마다 함께 하며 따뜻한 위기 극복 활동을 전개하고 있습니다. 구호물품 및 통신장비를 지원하고, 119 대원들에게 ‘사랑의 밥차’를 제공하는 한편, 코로나-19 피해로 어려움을 겪는 소상공인을 돕기 위해 ‘사랑의 도시락’ 지원 활동을 펼치며 사회적으로 큰 반향을 얻고 있습니다.

또한, 케냐·가나·라오스 등 세계 여러 나라에서 공중 보건 개선에 기여해온 KT의 ‘감염병 확산방지 플랫폼(GEPP)’은 이제 ‘스마트 검역시스템’으로 질병관리본부가 도입하여, 코로나-19 확산에 맞서 대한민국 국민의 안전을 지키는데 기여하고 있습니다.

KT는 따뜻한 기술로 고객의 삶을 변화시키기 위한 노력도 지속하고 있습니다. 그 일환으로 AI 기술을 활용해 목소리를 복원하여 청각장애인에게 소통의 기회를 제공하는 등 고객의 삶과 사회에 따뜻한 변화를 만들어 가고 있습니다. 또한, 정부의 디지털 포용 정책에 발 맞추어 국내 최초의 프로보노 활동인 IT서포터즈를 AI서포터즈로 탈바꿈하고, 다 함께 누리는 따뜻한 IT 세상을 만드는데 힘을 보태고 있습니다.

아울러, KT는 매년 전사 협업을 통한 에너지 절감을 실시하여 건강한 미래를 만들기 위해 힘쓰고 있으며, 그 노력이 대외적으로 인정받아 CDP(탄소정보공개프로젝트)에서 3년 연속 명예의 전당에 입성하는 등 必 환경시대를 선도하는 성과를 이루어 냈습니다.

KT는 지금 이 순간에도 대한민국 ICT 종가라는 책임 아래 고객을 위한 가치를 창조하고 사회적 책임을 다하기 위해 노력하고 있습니다. KT 이사회도 이에 발맞추어 KT가 지속가능경영 선도 기업으로서 대한민국을 넘어 인류의 더 나은 미래에 기여할 수 있도록 적극 지원하겠습니다.

감사합니다.

이사회 의장 김대유

KT 기업 개요

기업 현황

1981년 한국전기통신공사로 출범한 KT는 2009년 이동통신 자회사인 KTF 합병 후 이동통신, 인터넷, 유선전화 등의 통신사업과 미디어/콘텐츠, 금융, 부동산, 기업 솔루션 등 다양한 사업 포트폴리오를 운영하는 국내 최대 종합 통신사업자로 성장해 왔습니다. 2019년 KT는 세계 최초로 5G를 상용화하였으며 전국 85개 시로 커버리지를 확대하여 서비스 품질을 높인 결과 5G 가입자가 일반 무선전화 가입자의 약 10% 수준인 141만 명으로 성장하였습니다. 앞으로도 지능형 네트워크를 기반으로 AI, VR/AR, 블록체인, 커넥티드 카 등 미래 융합서비스를 본격 사업화하여 새로운 성장 동력을 마련해 나갈 것입니다.



회사명: 주식회사 케이티

설립연도: 1981년 12월 10일

대표이사: 구현모

본사 소재지: 경기도 성남시 분당구 불정로 90

임직원 수: 23,372명

영업수익: 24조 3,421억 원

홈페이지: www.kt.com

그룹사 현황

KT그룹은 ICT 역량 및 혁신기술과 41개 그룹사의 다양한 상품 및 서비스의 융합을 통해서 고객 만족을 극대화하고 미래 산업을 주도하는 리딩 그룹으로 도약하겠습니다.

주요 그룹사 현황

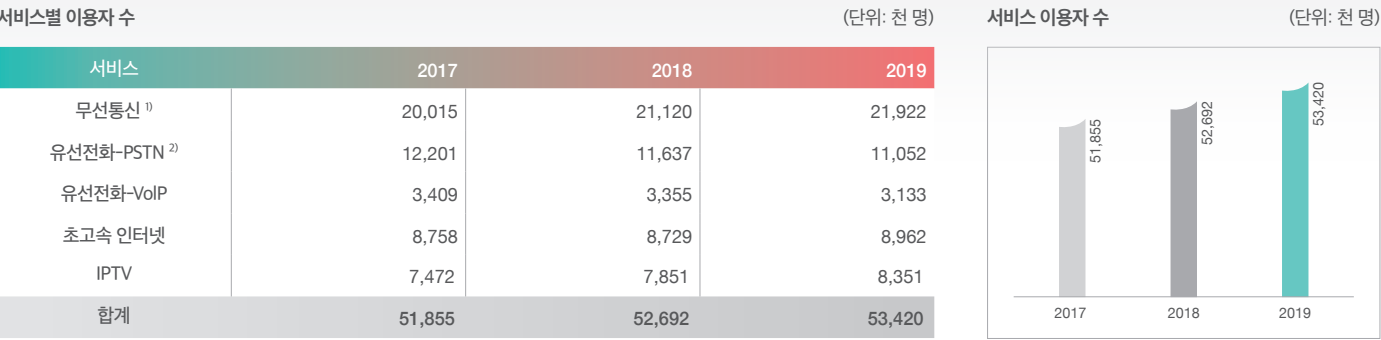
 **ICT/부동산**

부동산 개발 및 임대 보안, 위성솔루션, ICT 엔지니어링 등 최고의 기술역량을 바탕으로 고객가치를 극대화하고 있습니다.

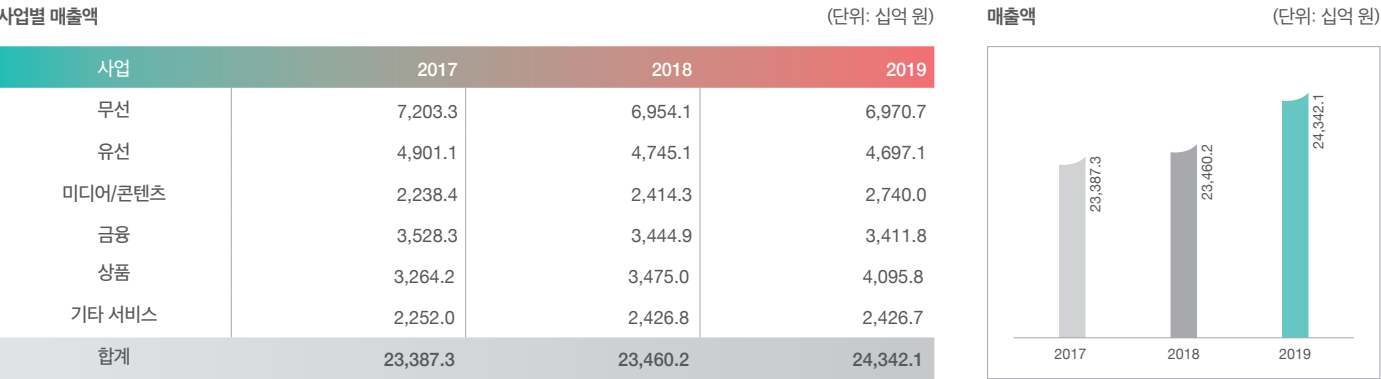
kttelecap 보안/경비 서비스	kt sat 위성중계기 임대	kt engcore 네트워크 엔지니어링 및 인프라	kt cs 콜센터 운영 및 114번호안내사업 등	kt is 콜센터 운영 및 114번호안내사업 등	kt linkus 공중전화 운영 및 유지보수
kt submarine 해저통신케이블 및 전력케이블 건설/유지보수	kt ds IT서비스 전문기업 (ITO, SI 등)	kt NexR Big Data 플랫폼/분석 솔루션 개발	INITECH IT서비스, 보안솔루션 개발 및 공인인증서 발급	kt service 북부 유선 개통/AS 수행	kt service 남부 유선 개통/AS 수행
kt Mmobile MVNO 사업	kt powertel TRS 및 IP-PTT 단말유통, 서비스 제공	kt MOS 북부 네트워크 시설 운용/유지보수	kt MOS 남부 네트워크 시설 운용/유지보수	kt commerce B2B 구매대행사업	kt m&s 유무선 통신상품 판매/유통
kt estate 부동산 개발 및 임대 등	kt AMC 자산/부동산 운용	KD Living 임대주택관리 사업	NCP 부동산 개발 및 공급 기업 (PFV)	Autopion 브랜드택시 서비스 구축 및 운영	

서비스 이용자 및 매출액

2019년 12월 기준, KT의 총 서비스 이용자 수는 약 5,342만 명으로 유무선 통신 통합 가입자 1위 사업자입니다. 사업별 매출 합계는 24조 3,421억 원으로 2018년 대비 3.8% 증가했습니다.



1) 무선통신: CDMA, WCDMA, LTE, 5G, MVNO
2) PSTN: 일반전화(사업용 비포함), 구내통신, ISDN, DID 합산 수치



* 실적 발표 자료, K-IFRS 연결 기준

(2020년 6월 기준)

 **미디어/콘텐츠**

디지털 위성방송, ICT 기반의 콘텐츠&커머스, 미디어 플래닝, 모바일광고 등을 통해 고객에게 즐거움과 감동을 전하고 있습니다.

kt skylife
위성방송서비스

sky TV
방송채널 운영 및 제공 (콘텐츠 제작 포함)

nasmedia
광고대행 및 광고매체판매

PLAY.D
온라인 광고 대행 및 컨설팅

kth
T커머스, 콘텐츠 유통 및 ICT 사업

GENIE MUSIC
유무선 인터넷 음악서비스

storywiz (신규)
웹소설/웹툰 유통 및 플랫폼 운영

 **금융**

신용카드 서비스와 종합전자지불, 전자상거래 솔루션 사업을 추진하고 있으며 유망 중소벤처기업에게 투자하고 있습니다.

BCcard
신용카드 매입 및 발행사업

Smartro
신용카드 등 거래 승인 중계

브이퍼(주)
신용카드 결제인증서비스

kt mhows
모바일 기반 전자상품권 판매/유통

kt investment
신기술사업금융업

 **기타**

스포츠와 데이터자산 운영, 모바일 플랫폼 서비스 등을 수행하고 있습니다.

kt sports
스포츠 종목 운영

kt gdh
IDC 서비스 제공 기업

KHS
복지시설 운영 및 서비스

kt 희망지음
KT 계열 자회사형 장애인 표준사업장

whowho & company
스팸차단 및 번호검색 앱 서비스

h&C Network
금융권 콜센터 및 IT인력 운영

KT 비전 및 핵심가치

KT의 존재 이유인 비전은 '고객의 삶의 변화와 다른 산업의 혁신을 리딩하여 대한민국 발전에 기여'하는 것입니다. KT의 임직원들은 비전의 달성을 위해 '고객중심', '주인정신', '소통/협업', '본질/과정'을 핵심가치로 정립하여 사고와 행동의 기준으로 삼고 있습니다.

KT는 사람을 위한 따뜻한 기술을 기반으로 국민 한 사람 한 사람이 더 나은 삶을 누릴 수 있도록 고객중심으로 회사의 모든 역량을 결집하여 주인정신을 가지고 업무에 임하고 있으며, 소통과 협업을 통해 부서 간의 벽을 허물고 전체가 하나되어 움직이며 본질과 과정을 중시하는 기업 문화를 정착시켜 나가고 있습니다.



비전
KT는 고객의 삶의 변화와 다른 산업의 혁신을 리딩하여 대한민국 발전에 기여합니다.

핵심가치

고객중심	주인정신	소통/협업	본질/과정
고객의 자기혁신을 통해 고객이 원하는 것을 민첩하고 유연하게 제공	임직원 모두가 자부심과 실력을 갖춘 당당하고 단단한 KT의 주인으로서 생각하고 행동	조직의 벽을 넘어서는 수평적인 소통과 유연한 협업체계 강화	業의 본질에 집중하고 최선의 결과를 위해 과정까지 중요하게 생각

KT 지속가능경영 추진 체계

KT 지속가능경영

대한민국 ICT 산업의 혁신을 주도해 온 KT가 이제 한 사람 한 사람을 위한 따뜻한 기술로 고객과 함께하는 지속 가능한 세상을 만들어가고자 합니다. '고객의 삶의 변화와 다른 산업의 혁신을 리딩하여 대한민국 발전에 기여한다'라는 새로운 비전을 실현하기 위해 KT는 혁신적이며 차별화된 지속가능경영 활동을 수행해 나가겠습니다.

지속가능경영 추진목표

KT는 '고객중심의 기술혁신을 통한 경제 성장', '상생과 소통을 통한 건강한 사회', '친환경경영을 통한 지속가능한 미래'라는 3대 지향점을 바탕으로 지속가능경영 추진 체계를 정립하였으며 이를 통한 세부 추진 체계를 중심으로 전사 지속가능경영을 추진하고 있습니다.



지속가능경영 추진목표

따뜻한 기술로 한 사람 한 사람을 위한 국민기업

KT Sustainability Challenges

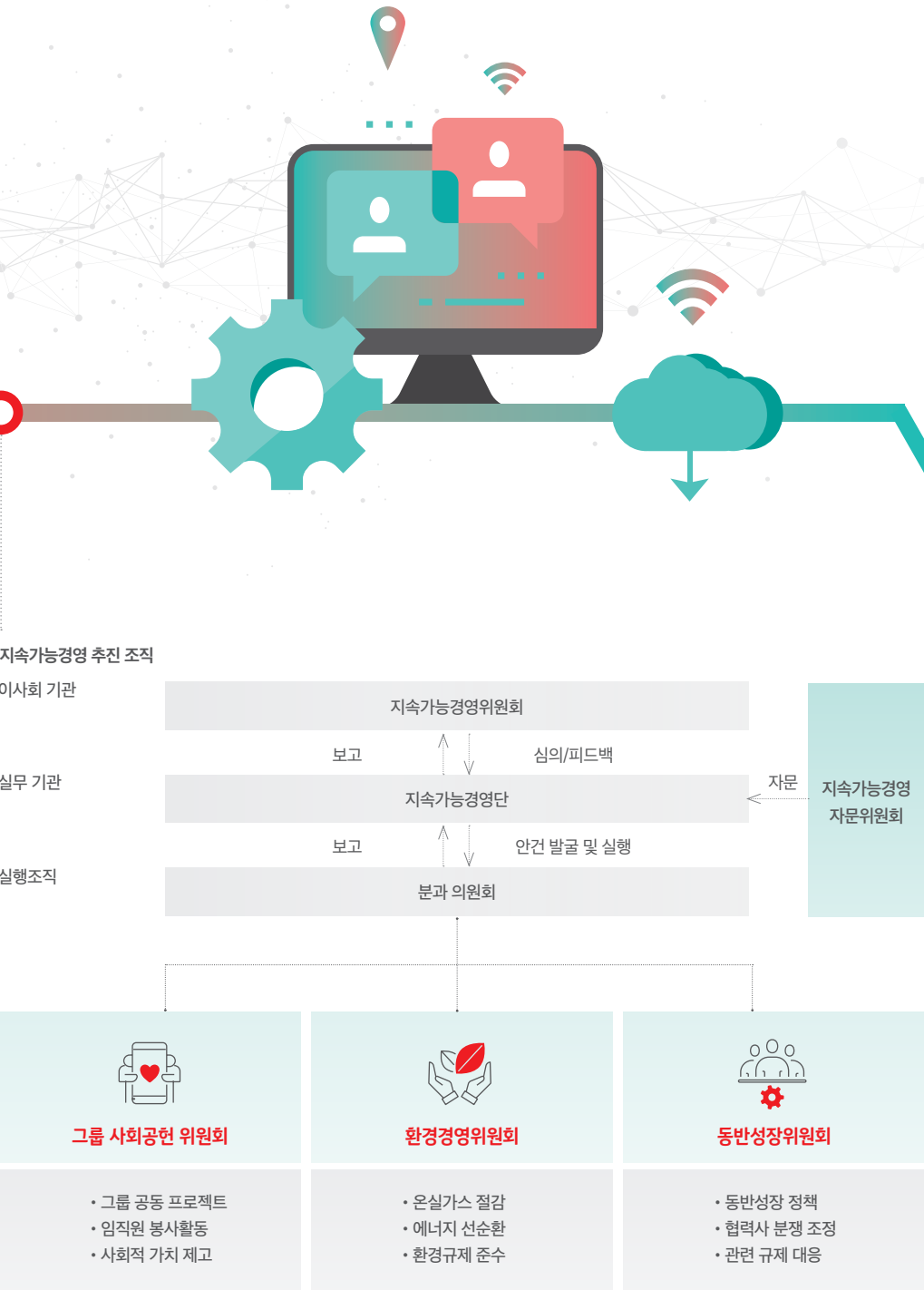
고객중심의 기술혁신을 통한 경제 성장 실현	상생과 소통을 통한 건강한 사회 구축	친환경경영을 통한 지속가능한 미래 실현
따뜻한 기술 혁신	인간존중	친환경경영
- 미래역량기술 고도화 - AI 조직/인프라 강화	- 인재육성 및 개발 - 일과 삶의 균형 추구	- 전사 환경경영체계 구축 - 친환경 ICT 서비스
고객중심 경영	상생경영	기후변화 대응
- 고객중심 상품/서비스 - 네트워크 안전성	- 마음을 담은 사회공헌 - 지속가능한 공급망	- 기후변화 리스크 관리 - 온실가스 관리/감축

KT Sustainability Foundations

지배구조	윤리·컴플라이언스	리스크 관리	인권 보호

지속가능경영 추진 조직

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



이해관계자 참여

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

이해관계자 그룹 및 참여채널

이해관계자 그룹				
고객	주주 · 투자자	정부 · 미디어	임직원	
• 서비스 품질 • 고객 건강 및 안전 • VOC	• 매출/이익 성장을 위한 경영 전략 • 규제 및 경쟁 환경 • 주주 환원 정책	• 법규 준수 • 정부 정책 적극 참여 • 미디어를 통한 정보 공개	• 일과 가정의 양립 • 인재 개발 • 경력 관리	
• 고객-풀 운영 (정기조사 연 3회, 비정기조사 연 4~5회) • 온라인 정기조사(연 2회) • 대학생 상품체험단 (연간 8개월 운영) • 가구 패널(연간 운영) • 고객 상품검증단 (연간 운영)	• 주주총회(연 1회) • CEO 경영 설명회(연 1회) • 실적 발표(분기 1회 공시, 컨퍼런스 콜) • IR 뉴스(월 1~2회) • 국내/해외 기업설명회 (NDR, 수시) • IR 홈페이지 운영(상시)	• 보도자료(수시) • 기자 간담회 및 공청회 (수시) • 홈페이지 홍보채널 운영 (상시)	• 노사협의(분기 1회) • 지역 노사협의회, 단위 노사협의회, 노사정책협의회 (상설기구, 수시집행) • 경영설명회(정기/비정기) • 고충처리센터 KT119 (수시, 오프라인) • 사보/사내 뉴스/사내 온라인 토론방/수시 메시지(수시)	
협력사	지역사회	학계 · 전문가	환경	
• 동반성장 • ICT 생태계 활성화	• 지역경제 활성화 • 통신복지 • 사회공헌	• ICT 기술 개발 • 산학 협력 • 오픈 이노베이션	• 환경보전 • 친환경 서비스 개발	
• PARTNER'S CAMP(수시) • 정보공유협의체(수시) • 찾아가는 동반성장 간담회 (수시) • KT 파트너스 협의회 (수시)	• 간담회, 설문조사, SNS, 홈페이지(수시) • 지역아동센터 지원 (품품센터, 상시) • IT 교육(수시) • 대학생 봉사단 (연간 운영)	• KT 경제경영연구소 운영(상시) • ICT 연구사이트 'DIGIECO' 운영(상시) • 대학/연구소와의 공동 기술 연구(수시) • FUTURE ON 홍보관 운영(상시) • 경기창조경제혁신센터 운영 (상시)	• 환경경영위원회(수시) • 온실가스 배출량 검증 (연 2회, Scope 1, 2, 3)	

2019년 이해관계자별 가치 배분

주주 · 투자자	임직원	협력사	지역사회
2,697.7억 원 현금 배당금 총액	1조 9,003.7억 원 연간 임직원 급여	1조 5,301.5억 원 협력사 구매비 및 용역비 총액	986.6억 원 기부금 비용

지속가능경영 이슈 분석

STEP 1

지속가능성 이슈 식별

Identifying Sustainability Issues

KT는 국제 지속가능성 보고 가이드라인인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards 100-400 기준을 중심으로 국제통합보고위원회(IIRC)의 IR 프레임워크 방법론을 참조하여 매년 지속가능경영 주요 이슈를 선정하고 경영에 반영하고 있습니다. 특히, 이슈 선정 과정 및 평가 결과의 신뢰도를 확보하기 위해 국제 지속가능성 보고 검증기준인 AA1000이 요구하는 포괄성, 중대성, 대응성의 3대 원칙을 반영하였습니다.

[내외부 환경 분석을 통한 이슈풀 구성]

국제 가이드라인 벤치마킹, 동종업계 분석, 이해관계자 이슈 분석, KT 경영이슈 분석을 통해 지속가능경영 이슈 목록(총 364개 이슈로 구성)을 작성하고, 이 중 내외부 중요도를 반영하여 총 30개 지속가능성 이슈를 선별하였습니다.

국제 가이드라인 벤치마킹

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

동종업계 분석

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

이해관계자 이슈 분석

- 내용 : 투자자, 정부, 미디어 조사 등 이해관계자 제기 이슈를 검토하여 2019년 KT 및 통신산업 관련 이슈 도출
- 대상 : 지면 매체, 온라인 매체, 방송매체, 사업보고서, 감사보고서, 투자자 의견, 정책 및 규제

KT 경영이슈 분석

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

STEP 2

지속가능경영 주요 이슈 도출

Prioritizing Sustainability Issues

[내외부 이해관계자 설문조사]

임직원 및 외부 이해관계자 총 7,613명을 대상으로 KT 지속가능성 이슈에 대해 온 • 오프라인 설문조사를 실시하여 의견 수렴 및 영향도를 분석하였습니다.

설문조사

- 기간 : 2020년 5월 11일~20일(1.5주간)
- 참여 : 총 7,613명 내부 임직원 7,328명, 외부 285명 (고객, 주주 • 투자자, 정부 • 미디어, 협력사, 지역사회, 학계 • 전문가, NGO 등)

[비즈니스 영향도 분석]

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

비즈니스 영향도 분석

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

STEP 3

타당성 검증

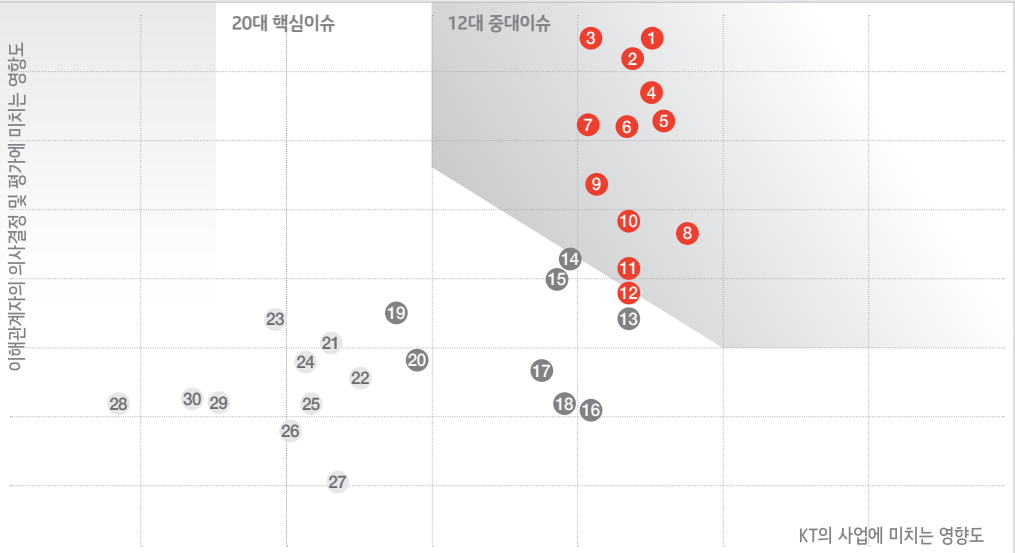
Validating Material Issues

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

보고 이슈 선정

- GRI Standards 적용
- 외부 전문가 및 경영진 검토
- 유효성 검증 및 30개 지속가능성 이슈에 대한 우선순위 선정
- 제3자기관 검증

중대성 평가 매트릭스



구분	영역	지속가능성 이슈	중대성
Sustainability Challenges	따뜻한 기술 혁신	1 ICT 기술을 통한 고객의 삶의 변화	중대이슈
		5 핵심사업의 본원적 경쟁력 강화	중대이슈
		11 경영성과 및 경제적 가치 창출	중대이슈
		17 Digital Transformation을 통한 다른 산업의 혁신 리딩	핵심이슈
		27 오픈 이노베이션 강화	일반이슈
		24 환경혁신 서비스 확대	일반이슈
	고객중심 경영	2 네트워크 안정성 확보	중대이슈
		3 고객정보 보호 및 사이버 보안	중대이슈
		10 고객 중심의 상품/서비스 개발로 고객경험 혁신	중대이슈
		12 고객궤 자기혁신을 통한 고객중심경영	중대이슈
		16 브랜드 관리 및 시장 선도	핵심이슈
	인재 육성 및 개발	6 인재 육성 및 역량 강화	중대이슈
		8 공정한 평가 및 성과 보상	중대이슈
		13 임직원 안전보건 보장	핵심이슈
		14 일과 삶의 균형 추구	핵심이슈
	마음을 담은 사회공헌	22 따뜻한 국민기업으로서 사회공헌 확대	일반이슈
		26 재난구호 및 지역사회 기여	일반이슈
		30 디지털 정보 격차 해소	일반이슈
	지속가능한 공급망	19 지속가능 공급망 관리	핵심이슈
		25 협력사 동반성장 확대	일반이슈
	친환경경영	21 환경경영 추진 및 환경 악영향 최소화	일반이슈
		23 에너지 저감 및 효율성 관리	일반이슈
		28 자원책임 및 효율성 관리	일반이슈
		29 전략적 기후변화 대응	일반이슈
Sustainability Foundations	지배구조	7 투명하고 건전한 지배구조 구축	중대이슈
	윤리 • 컴플라이언스	4 윤리 및 정도경영 확립	중대이슈
		9 공정거래 및 법규 준수	중대이슈
	리스크 관리	18 전략적 리스크 관리	핵심이슈
	인권 보호	15 인권보호 및 존중	핵심이슈
		20 이해관계자 참여 확대	핵심이슈

지속가능경영 중요 이슈

KT는 중대성 평가를 통해 선정된 30개 지속가능성 이슈 전체를 통합보고서를 통해 보고하고 있으며 중장기적 관점에서 경영 활동에 반영하기 위해 노력하고 있습니다. 본 페이지에서는 KT 사업에 미치는 영향력 및 이해관계자 영향력 관점에서 우선순위가 높은 상위 이슈들에 대해 대내외 경영 환경과 KT의 대응 전략, 장기 목표에 대해 별도로 공개하고자 합니다.

1. ICT 기술을 통한 고객의 삶의 변화		
	이슈 설명	대한민국 ICT 산업의 혁신을 주도해 온 KT가 이제 고객 한 사람 한 사람을 위한 ICT 기술로 고객과 함께하는 지속가능한 세상을 만들어가고자 합니다. KT는 고객 한 사람 한 사람의 생각과 마음을 살피며 고객의 필요를 신속하고 유연하게 제공하기 위해 노력하고 있으며, ICT 역량을 기반으로 국민 개개인의 삶을 변화시키는 '마음을 담다' 캠페인을 추진하고 있습니다. KT는 고객의 삶의 변화를 이끌어내어 고객이 가장 신뢰하는 '대한민국 대표 통신기업'으로 우뚝 서겠습니다.
	추진 전략	• AI, 음성합성 기술 등 KT의 기술 역량을 활용한 '마음을 담다' 캠페인 추진을 통해 실질적인 삶의 변화 견인 • 5G와 AI 기반 융합 ICT 역량을 최대한 활용하기 위해 '한국판 뉴딜 협력 TF' 신설
2. 네트워크 안정성 확보		
	이슈 설명	KT는 국가망을 보유한 통신사업자로서 어떠한 상황에서도 안정적인 통신 서비스를 제공하기 위해 최첨단 네트워크 감시 체계를 운영하며 네트워크 안정성 강화를 위해 총력을 기울이고 있습니다. KT는 네트워크 관제센터를 중심으로 종합관제를 수행하고 있으며, 지역별 관제센터를 중심으로 365일 24시간 네트워크 감시 체계를 가동하고 있습니다. 2019년에는 자연재해의 발생 빈도와 강도가 높아지고 있는 환경변화에 대응하기 위해 총 65,469회의 취약시설 사전점검을 실시하여 안정적인 통신서비스를 제공하기 위해 노력했습니다.
	추진 전략	• 2019년 AI 장애 예측 시스템을 개발하여 무선 코어망과 IP 코어망에서의 장애 예측 • 2020년 AI 장애 예측 정확도 개선 및 관제업무 자동화 예정
3. 고객정보 보호 및 사이버 보안		
	이슈 설명	KT는 고객 정보의 수집 단계부터 파기 단계까지 전 Life Cycle을 분석하고 각 단계별로 최적의 기술적 • 관리적 보호 조치를 적용하여 고객정보 유출을 사전에 예방하고 있습니다. 개인정보 영향평가를 실시하여 개인정보를 활용하는 정보시스템의 변경 또는 신규 도입 시 사전에 침해 요인을 파악하여 개선하고 있으며, 고객정보를 처리하는 시스템을 대상으로 매년 고객정보 보호 조치에 관한 점검을 시행하고 있습니다.
	추진 전략	• KT, 그룹사, 협력사를 대상으로 체계적인 개인정보보호 정책과 관리 시스템을 구축하고, 개인정보 교육, 자가점검 실시 • 임직원 정보보안 서약, 매월 전사 Security Day 정보보안 점검, 보안신고센터 운영으로 개인정보 유출 의심사안 발생 시 즉시 신고가 가능하도록 조치

4. 윤리 및 정도경영 확립		
	이슈 설명	KT는 책임 있는 기업 시민으로서 윤리준법경영을 실천하며 투명한 기업경영을 이행하기 위해 노력하고 있습니다. KT는 2018년 설치된 컴플라이언스위원회와 컴플라이언스사무국을 중심으로 전사 윤리 • 컴플라이언스 체계를 운영하고 있으며, 부패방지 등 주요 이슈를 8대 분야로 선정하고 사업/지원부서 및 지역 광역본부를 대상으로 전사 준법통제기준에서 정한 준법 자율점검과 정기점검을 실행하고 있습니다. 또한 모든 임직원이 실제 업무에서 윤리경영을 실천할 수 있도록 실천서약, 윤리경영 교육, 소통채널 등을 운영하고 있습니다.
	추진 전략	• 2018년 반부패 • 반뇌물 준수를 위해 컴플라이언스 위원회 및 컴플라이언스 사무국을 설치 • 2019년 부패 방지, 공정거래, 하도급, 도급 리스크, 부정경쟁 방지, 기술탈취 근절 등 컴플라이언스 교육 강화
5. 핵심사업의 본원적 경쟁력 강화		
	이슈 설명	통신산업은 비용 중심의 경쟁방식과 성장이 정체된 시장 현황으로 인해 새로운 번복점이 필요한 상황입니다. KT는 기존 통신산업의 한계를 극복하기 위해 고객 중심으로 사업방식을 전환하고 신규 5G 시장과 B2B 시장을 적극적으로 공략하고 있으며 언택트 경제가 활성화됨에 따라 개인화/지능화된 혁신적인 미디어 서비스를 제공하고 있습니다. 또한 AI, 디지털 트랜스포메이션 등 새로운 가치의 창출을 통해 핵심사업의 지속 성장과 이익 창출을 강화해 나가기 위해 노력하고 있습니다.
	추진 전략	• 핵심사업에서 고객이 원하는 것을 민첩하고 유연하게 제공하는 고객 중심 사업 수행 체계로 전환하고 단순 접속/연결 그 이상의 새로운 가치를 제공하여 성장 • B2B 분야는 타 사업자와의 적극적인 제휴/협력과 KT만의 차별화된 Delivery 역량을 통해 성장 추진
6. 인재 육성 및 역량 강화		
	이슈 설명	기술의 진보, 시장의 다변화, 고객 요구의 다양화 등 내외부 경영 환경이 급속도로 변화하는 가운데 전문 역량과 열정을 겸비한 인재를 확보하는 것은 KT에게 있어 매우 중대한 사안입니다. KT는 분야별 전문가 양성을 위해 직무 연차와 역량 수준을 고려한 철저한 맞춤형 교육훈련을 실시하고 있습니다. 또한 미래 성장사업 견인을 위해 AI 인력 육성체계를 구축하고 '미래 인재육성 프로젝트'를 통해 AI/Cloud 개발자 현장의 AI 인력을 육성하고 있습니다
	추진 전략	• 미래 인재육성 프로젝트의 일환으로 'AI/Cloud 개발자 육성코스' 및 '현장 AI 인력양성 코스' 신규 운영 • 2020년 2월 'AI One Team' 산학연 인재양성 협력 체결을 통해 AI 인재 생태계 조성 전개

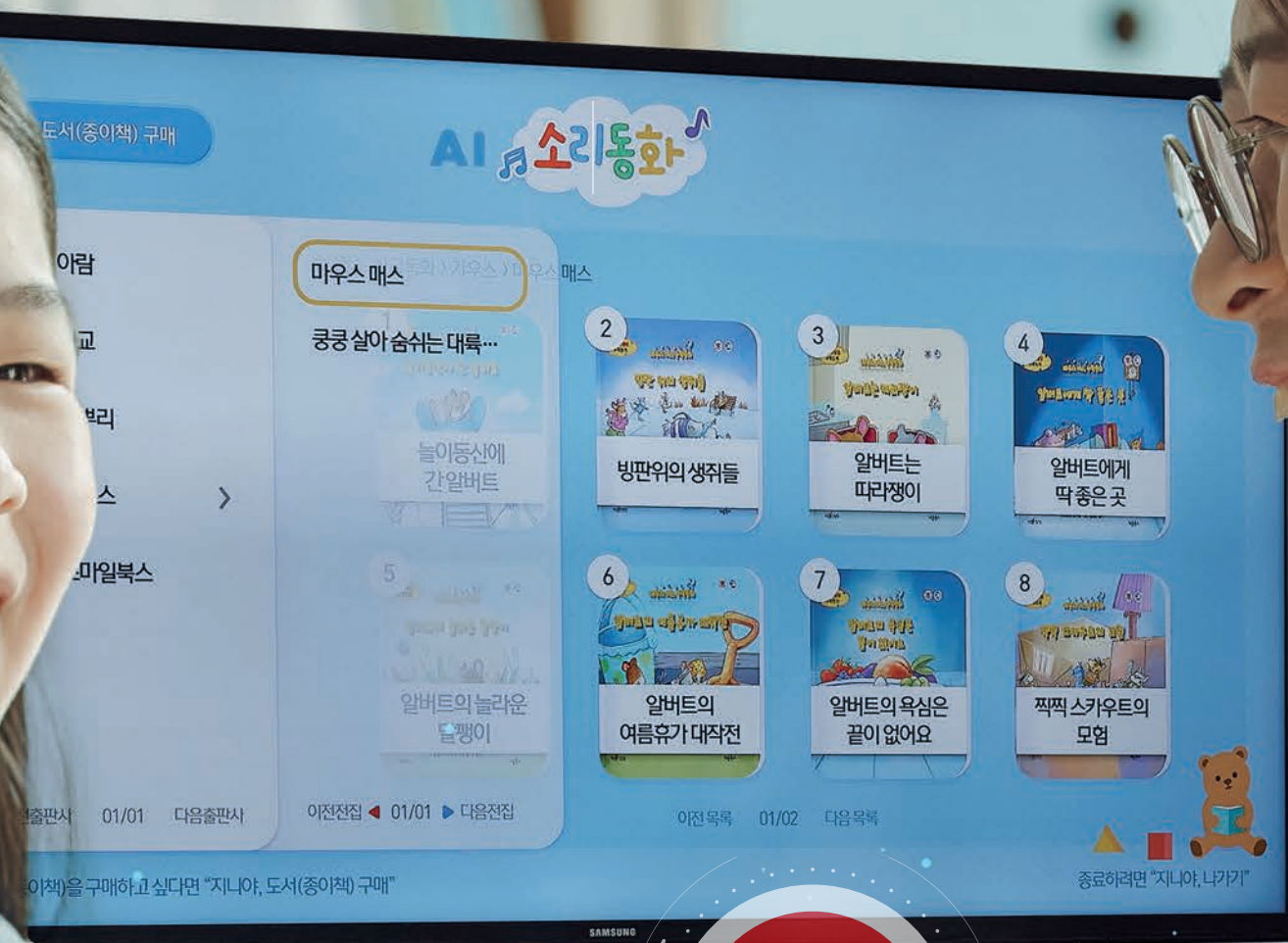
KT Sustainability Challenges

KT는 국민과 함께해 온 지난 135년의 역사 속에서 끊임없는 혁신을 주도하며 대한민국 통신산업을 선도해 왔습니다.
KT는 지속가능경영을 통해 기업가치 향상을 도모하는 동시에 대한민국의 경제적, 사회적, 환경적 가치를 극대화하기 위한 새로운 도전을 시작하고 있습니다.

KT '마음을 담다'
소리 찾기
노혜담

혜담이는 2014년 7월 인공와우 수술 이후 현재까지 KT꿈학교실 재활치료를 통해 세상과 소통하고 있습니다.
KT는 지난 17년간 난청 어린이들의 인공와우 수술을 지원해왔으며, AI 기술을 통해 난청 어린이들이 더 잘 듣고 말할 수 있도록 돕고 있습니다.

 <https://www.youtube.com/watch?v=Qgp6JM9x6TY>



따뜻한
기술 혁신

고객중심
경영

지속가능한
공급망

친환경
경영

인재 육성 및
개발

마음을 담은
사회공헌

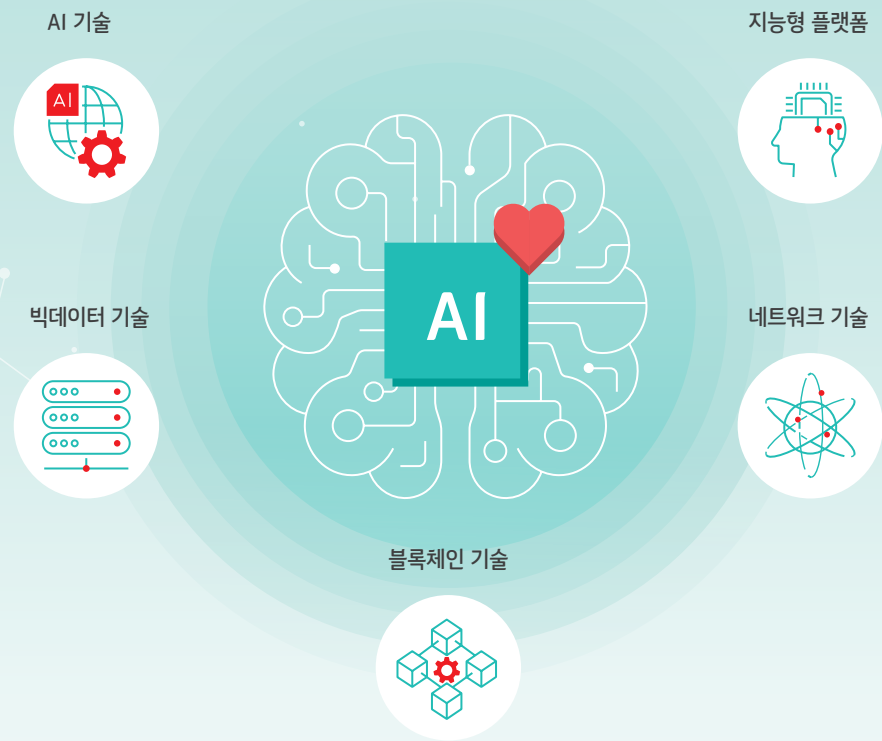
따뜻한 기술 혁신

KT's View

https://corp.kt.com/html/biz/main.html

기술이 곧 미래이고 기술을 혁신하는 것이 ICT 기업의 경쟁력을 강화하는 길입니다.
KT는 'AI(인공지능)', '빅데이터', '블록체인' 등 차세대 기술분야에서 차별적 경쟁력을 확보하기 위해 기술 혁신을 추진하고 있으며, 이를 통해 사람을 생각하는 따뜻한 기술의 시대를 열어가고 있습니다.

Core Agendas



2019 Performance Highlights



KT's Life-Changing Story



AI/DX Day를 통한 사업비전 공유

AI·빅데이터 기술로 포스트 코로나 시대를 개척하는 KT의 따뜻한 기술

코로나-19 장기화로 인해 재택근무, 온라인 수업 등 비대면 활동과 언택트 소비가 일상화됨에 따라 AI와 빅데이터 기술의 중요성이 더욱 커지고 있으며, 4차 산업혁명의 핵심기술로서 국가와 기업의 핵심 경쟁력으로 주목받고 있습니다. KT는 코로나-19로 인한 생활과 산업 전반의 변화에 능동적으로 대응하고 포스트 코로나 시대를 대비하기 위해 산학연이 참여하는 'AI One Team'을 중심으로 대한민국의 AI 경쟁력을 높이는 한편, AI와 빅데이터 기술을 기반으로 글로벌 감염병 확산 방지 플랫폼 GEPP을 확대하고 있습니다. KT는 따뜻한 기술 혁신을 통해 국민의 삶을 변화시키는 국민기업의 역할을 굳건히 수행해 나가겠습니다.

미래 역량기술 고도화



세계 최초 융합형 인공지능 TV, '기가지니'

KT는 'AI(인공지능)', '빅데이터', '블록체인' 등 차세대 기술분야에서 차별적 경쟁력을 확보하기 위해 기술 혁신을 추진하고 있으며, 5G, 미디어, B2B, 플랫폼 등의 다양한 영역에서 UX 선도, 차별적 기술 경쟁력 확보를 목표로 연구개발에 매진하고 있습니다. KT는 이를 통해 신성장 모멘텀을 확보하기 위한 투자를 지속적으로 확대하고 있습니다.

AI 기술

2017년 1월 KT는 세계 최초 인공지능 TV '기가지니(GiGA Genie)'를 출시한 이래, 2019년 3월 국내 최초로 150만 가입자 달성, 2020년 6월 현재 240만 가입자를 보유하며 인공지능 서비스 시장을 선도하고 있습니다. 기가지니는 편리한 음성 UI/UX를 통해 집안 곳곳의 전자기기를 제어할 수 있는 홈 IoT의 허브로 자리매김하고 있으며, 생활 편의를 위한 일정관리, 날씨 안내, 교통 안내 등의 편리한 서비스는 물론 간편결제, 쇼핑, 교육 등으로 서비스 범위를 확장하고 있습니다. KT는 AI 핵심기술을 기반으로 기가지니를 차별화하고 호텔, 커머스, 광고, 지능형 콜센터 등 다양한 비즈니스 영역으로 서비스를 확장하기 위해 기가지니 플랫폼 구조를 혁신적으로 개선하고 국내 인공지능 역량을 향상함으로써 시장을 선도하기 위해 노력하고 있습니다.

KT는 2019년 11월 국내 최초 AI 아파트 서비스인 '기가지니 우리아파트'를 출시하고, 인공지능 TV 기가지니를 통해 전국 750여 개 아파트 단지 입주민에게 다양한 생활편의 기능을 제공하고 있습니다. 또한 국내 최초로 AI 호텔 다국어 서비스를 상용화하고 AI 어메니티 로봇을 도입하는 등 AI 호텔 서비스 범위를 확대하고 있으며, 이를 병원, 오피스텔, 리조트, 시니어타운, 산후조리원 등 다양한 Hospitality 업계로 확산하고 있습니다.

주요 AI 기술

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

빅데이터 기술

빅데이터 기술은 4차 산업혁명의 핵심기술로서 KT의 플랫폼 및 인공지능 서비스 역시 빅데이터를 통한 '지능형 네트워크'를 근간으로 하고 있습니다. KT는 빅데이터 분석 역량과 데이터 자산을 다양한 영역에 적용하여 사회 문제를 해결하고 데이터의 가치를 높이는 활동을 확대하고 있습니다. 특히 2019년에는 국제적으로 빅데이터 기술을 활용한 감염병 확산방지 플랫폼 서비스를 글로벌 론칭하여 확산하는 한편, 국내 관광, 상업, 환경, 안전 등 다양한 분야에 빅데이터 기반의 솔루션을 제공하였습니다.

2020년에는 데이터 3법 개정에 발맞추어 새로운 기회를 발굴하여 기업가치를 증대함으로써 데이터 전문기업으로 발돋움할 계획입니다. 특히 다양한 파트너들과의 협력을 통한 데이터 융합으로 새로운 데이터 가치를 창출할 수 있는 사업을 추진하여 새로운 시장인 '데이터 경제(Data Economy)'를 견인하고 국가 경제에 기여하기 위해 노력하겠습니다.



케냐 GEPP 서비스 출시 행사

주요 빅데이터 서비스 성과

글로벌 감염병 확산방지 플랫폼 (Global Epidemics Prevention Platform)	GEPP은 2016년 KT가 UN 총회에서 최초 제안한 글로벌 플랫폼으로, 전 세계 통신사들의 로밍 데이터 협력을 통해 오염지역 방문 정보를 질병관리본부에 제공하여 감염병의 확산을 차단하는 서비스입니다. 2019년 가나, 케냐, 라오스 등 해외 국가에 서비스를 론칭하여 감염병 대응 분야에서 KT의 위상을 제고하고 있습니다. 2020년에는 글로벌 펀딩(Bill & Melinda Gates Foundation, Right Fund) 기반 감염병 프로젝트 연구에 착수하여 글로벌 위상을 확대해나가고 있습니다.
빅데이터 솔루션	KT는 차별화된 빅데이터 역량을 기반으로 다양한 영역에 솔루션을 제공하는 동시에 따뜻한 기술을 통해 사회문제를 해결하는데 기여하고 있습니다. 유동인구 기반으로 관광, 상권, 생활인구 등 영역별 특화된 솔루션을 보유하여 지자체, 소상공인 등 사회 다양한 영역에 도움이 되는 빅데이터 분석을 제공하고 있으며, 해양수산부의 해수욕장 실시간 혼잡도 서비스에 데이터를 제공하는 등 코로나로 인해 중요해지는 유동인구 분석에 대한 사회적 수요에 빠르게 대응하며 사회적 문제를 해결해 나가고 있습니다.



KT-NH농협카드 지역화폐 활성화 업무협약

블록체인 기술

KT는 블록체인 기술을 기반으로 인증, 결제, 환전, 정산 등 ‘토큰 이코노미(Token Economy)’ 전 영역을 아우르는 서비스 플랫폼을 보유하고 있습니다. 특히 2019년 블록체인 플랫폼을 기반으로 지역화폐 시장에 진출하여 총 7개 지방 자치단체에 서비스를 제공하고 있습니다. 또한 지역화폐 플랫폼을 발전시켜 상품권, 포인트, 쿠폰 등 다양한 형태의 바우처와 온라인 물, 관광, 기부 및 봉사 등 지역 밀착형 서비스를 확대해 나갈 계획입니다.

KT는 GiGA Chain BaaS 기반의 실물/데이터 유통 분야에서 신뢰도 제고 플랫폼을 제공하고 있습니다. DID(Decentralized Identity) 기반의 신분증명 및 인증을 통한 공인인증서 대체 시장을 개척하고, 나아가 모바일 제증명 시장 개척을 준비하고 있습니다. 앞으로 축적된 경험과 노하우에 기반한 솔루션을 확보하고 이를 GiGA Chain BaaS에 적용함으로써 많은 기업들이 블록체인 기반 신규 서비스를 출시할 수 있도록 지원하고자 합니다.

주요 블록체인 서비스 성과

KT 지역화폐	전국 7개 지방 자치단체가 발행하는 지역사랑 상품권, 복지 수당 등을 안전하고 편리하게 발행, 충전, 결제, 정산하는 지역화폐 유통 플랫폼을 서비스하고 있습니다.
DID(Decentralized Identity) 서비스	통신 3사 및 금융사 중심의 DID 네트워크 구성을 통해 모바일 전자증명 공동사업을 추진하고 있으며, 자체 DID 기술력을 활용하여 부산은행 디지털 바우처 플랫폼 등에 적용하고 있습니다.
KT GiGA Chain	초고속 네트워크 인프라 및 클라우드와 결합된 블록체인 플랫폼 ‘GiGA Chain BaaS’와 K-Token, Data Chain, Secure Wallet 솔루션 등을 기반으로 BC카드 대자정산 시스템 등 30여 개 블록체인 과제를 성공적으로 수행하였습니다.



5G 엣지 통신센터

네트워크 기술

KT는 2015년 3월, MWC 2015 기조 연설에서 5G에 대한 비전을 처음으로 제시한 이후 2016년, 세계 최초로 5G 공동규격을 확정하였으며 세계 최초 5G 상용화를 통해 5G 리더십을 공고히 하고 있습니다. KT는 세계 최초 5G 상용화와 함께 세계에서 가장 넓은 커버리지 및 데이터 무제한 요금제를 통한 고객 중심의 전략을 선도해 왔으며, 다양한 고객 니즈를 충족시키는 5G 단말을 출시하기 위해 제조사와 긴밀한 협업을 전개하고 있습니다. KT는 국내 최대 주파수 대역을 보유하고 국내 최다인 총 8개의 엣지(Edge) 통신센터를 운영하고 있으며, 5G 최초로 획기적인 배터리 절감 기술인 C-DRX를 전국 상용화하며 품질 리더십을 확보하고 있습니다. KT는 앞으로 5G 글로벌 리더십을 바탕으로 인텔리전트 네트워크 기반의 플랫폼을 확장함으로써 새로운 시대를 개척해 나갈 것입니다.

국내 최대 5G 커버리지	세계 최초 5G 무제한 데이터
2020년 8월 기준, 전국 8.1만 개 기지국을 통해 5G 서비스 제공	2019년 5월 세계 최초 데이터 완전 무제한 요금제 출시

기술 표준화 선도

KT는 세계 최초 5G 상용화 과정을 통해 고도화가 필요한 5G 기술을 빠르게 파악하였고 이를 기반으로 기능 및 성능 개선에 필요한 핵심기술들에 대한 발명을 진행하고 기술 표준화를 확보해왔습니다. KT는 5G 무선 물리계층 및 무선 접속 제어계층의 핵심기술들을 개발하고 관련 지식재산권을 확보하고 있으며, 2019년에는 48건의 표준기술 기고서 제출을 통해 확보한 특허 기술 중 25건을 3GPP RAN1(무선 물리계층), RAN2(무선 접속제어계층) 표준에 반영하였습니다. 3GPP 표준에 반영된 KT의 특허 기술들은 사이드링크 HARQ 피드백 정보 전송방법, 사이드링크 변복조 정보 송수신 방법, V2X 자원할당 방법 등 총 25건이며, 이들 기술은 5G 기술 진화 및 4차 산업혁명을 앞당길 핵심 기술로 평가되고 있습니다.

미래 역량기술 기반 서비스

KT는 고객들이 5G의 차별적 특성을 충분히 누릴 수 있는 핵심 서비스 분야로 커뮤니케이션, 게임, 미디어를 선정하고 2019년 5G 스마트폰 론칭에 맞추어 다양한 서비스를 출시하였습니다. 2020년에는 5G의 초고속 속도를 경험할 수 있도록 28GHz의 높은 주파수 대역의 전략적 도입을 추진하는 한편, 고객에게 새로운 5G 경험을 제공할 수 있는 핵심 서비스를 중심으로 더욱 고도화하겠습니다.

지능형 플랫폼 서비스



국내 최초 4K 무선 VR ‘Super VR’



KT 스트리밍 게임 서비스 ‘GameBox’



한-스웨덴 간 ‘나를’ 영상통화 시연



5G 스마트팩토리 비전



5G 자율주행 운반 카트

KT는 보안, 미디어, 금융, 교통, 의료, 에너지, IoT 등 플랫폼 사업에 지능화 기술을 적용하여 고객들이 한 번도 경험해보지 못했던 새롭고 혁신적인 지능형 플랫폼 서비스를 제공하고자 노력하고 있습니다.

실감형 미디어

2019년 6월 국내 최초로 4K 무선 VR(Virtual Reality) 서비스인 ‘Super VR’을 출시하여 VR 시장을 개척하고 있는 KT는 기존 엔터테인먼트에 국한된 VR 서비스에서 벗어나 교육, 헬스, 부동산, 훈련 등 실생활과 연결될 수 있는 다양한 영역의 VR 솔루션을 개발하여 제공하고 있습니다. 특히 Super VR을 통해 영화와 다큐멘터리를 대화면으로 볼 수 있는 와이드 맥스, 세계 최초 8K VR 스트리밍 서비스, 다양한 장르의 VR 게임, 가상 아바타 기반의 VR 소셜 서비스(인게이지), VR 면접 훈련, VR 부동산(집뷰) 등 넓은 스펙트럼의 차별화된 서비스를 운영하고 있습니다. 2019년에는 VR 기술뿐 아니라 MR/AR 등의 타 실감형 기술을 활용한 서비스 영역으로 사업을 확장, 2020년 상반기에 MR 재할 및 교육용 서비스 상품인 KT Real Cube를 출시하였으며, 현재 AR 관광 서비스도 개발 진행 중입니다.

클라우드 기반 고화질 콘텐츠

이제 게임 콘솔이나 고성능 PC에서 이용하던 컴퓨터 게임을 모바일에서 별도로 다운로드 받지 않아도 언제 어디서나 스트리밍 방식으로 즐길 수 있습니다. KT는 2019년 12월 KT 5G 고객을 대상으로 스트리밍 게임 무료체험 서비스를 시작하였고 2020년 8월 12일부터 ‘GameBox’라는 이름으로 상용화 서비스를 론칭하였습니다. 월정액 한 번 결제로 약 100여 종의 고사양 콘솔 또는 PC용 게임을 무제한으로 이용할 수 있으며 9월부터는 OTT서비스로 진화하여 통신사 상관없이 누구나 이용 가능하게 됩니다. 아울러 올해 안으로 기가지니 등 IPTV를 비롯하여 PC에서도 스트리밍 게임을 즐길 수 있도록 하여 N스크린에서의 끊임 없는 쾌적한 이용 환경을 제공하게 될 것이며, 이용 가능한 게임 수도 지속적으로 확대해 나갈 것입니다.

차세대 커뮤니케이션

빠르고 끊임 없는 서비스가 가능한 5G는 사용자들이 존재하는 공간까지 실시간으로 생성하게 공유할 수 있어 사람들 간의 커뮤니케이션을 한 차원 더 높일 수 있습니다. KT는 세계 최초로 3D 아바타 영상통화 서비스인 ‘나를(narle)’을 출시하여 많은 호응을 받았습니다. ‘나를(narle)’은 3D 아바타를 실시간으로 생성하여 Face Retargeting 기술을 기반으로 아바타 영상통화가 가능한 서비스입니다. 또한, 한-스웨덴 대통령 국빈 방문행사와 한중일 통신사 협의체인 SCFA 상/하반기 총회에서 5G 서비스로서 성공적으로 시연하며 글로벌 시장에서 고품질 차세대 커뮤니케이션 역량을 펼쳤습니다. 아울러 지난 3월에는 청각장애인의 수어 커뮤니케이션을 돕는 ‘나를(narle) 손말 영상통화’ 서비스를 출시하였습니다.

스마트팩토리

KT의 지능형 플랫폼 서비스는 5G를 기반으로 한 사업모델의 디지털 혁신 등 4차 산업혁명의 값진 성과들이 모든 산업 분야에 확산될 수 있도록 환경을 조성하고 있습니다. KT는 2019년 하반기 5G 협동로봇 상품인 ‘kt 스마트팩토리 코봇(Cobot)’을 출시한데 이어, 방대한 데이터를 실시간 수집, 분석하고 이를 저장 관리해야 하는 스마트팩토리 특성을 고려하여 5G 스마트팩토리 플랫폼 ‘팩토리 메이커스’를 개발해 서비스함으로써 산업 현장에 스마트팩토리를 확산하여 생산성을 향상하고 있습니다. 2020년 6월에는 공장에 설치된 카메라들을 통해 이미지를 수집해 육안으로 하던 검사 작업을 효과적으로 수행하는 ‘KT 5G 스마트팩토리 비전’을 새롭게 출시하는 등 상품라인업을 확대하고 있습니다.

커넥티드 카

KT의 ‘5G 모빌리티 메이커스(Mobility Makers)’는 차량과 사물 간 통신(V2X) 기반의 통합 모빌리티 플랫폼으로 실시간 차량과 도로 인프라에 대한 위치 관리, 모니터링, 원격제어, 효율화까지 모든 프로세스를 관여하며, 실외뿐 아니라 공장, 물류센터 등 실내 특정 공간에서도 자율주행으로 동작하는 이동체들까지 실시간 모니터링하면서 제어할 수 있는 솔루션입니다. KT는 5G 지능형 교통관제 서비스 제공을 목표로 정부의 자율주행/C-ITS 실증단지 구축 및 관제, 인프라 개발 참여를 통해 자율주행 핵심 데이터를 쌓아왔습니다. 2020년 물류 영역에서의 자율주행 솔루션 도입을 시작으로 지속적으로 다양한 산업현장으로 자율주행 솔루션을 확대해 나갈 계획입니다.

기술 혁신 프로세스

KT는 ‘AI(인공지능)’, ‘빅데이터’, ‘블록체인’ 등 차세대 기술분야에서 차별적 경쟁력을 확보하기 위해 기술 혁신을 추진하고 있으며, 5G, 미디어, B2B, 플랫폼 등의 다양한 영역에서 UX 선도, 차별적 기술 경쟁력 확보를 목표로 연구개발에 매진하고 있습니다. KT는 이를 통해 신성장 모멘텀을 확보하기 위한 투자를 지속적으로 확대하고 있습니다.

기술 혁신 추진 방향

KT는 ‘고객(Customer)’, ‘협업(Collaboration)’, ‘기업(Company)’의 3C 영역에서 고객 중심의 기술 혁신 추진 체계를 운영하고 있습니다. KT는 고객궤 자기혁신을 통해 고객의 니즈에 맞춰 기술을 확보하고 사업-현장-연구부서 간의 지속적인 협력 체계를 통해 따뜻한 기술을 혁신하기 위해 노력하고 있습니다. 또한 기획 단계부터 사업화 단계에 이르기까지 혁신과 협력이 가능할 수 있도록 신속하고 원활한 피드백 체계를 운영하여 기술 혁신을 촉진하고 있습니다. 특히 KT 특유의 기술 혁신 프로그램인 1등 기술 사업화 회의와 정기 워크숍, 수시 세미나를 진행하는 한편, 기획, 개발, 상용 단계별로 협의체를 구성하여 정기 혹은 수시로 논의하고 있습니다. 아울러 R&D 연구소에서는 와해성 아이디어(Disruptive Idea)와 비즈니스 모델을 발굴하고, 1등 혁신기술 개발과 1등 품질 검증 및 확보, 최적화된 자원 체계 구축을 위해 노력하고 있습니다.

2020년 기술 혁신 추진 방향

목표

고객 | Customer

협업 | Collaboration

기업 | Company



시장 니즈를 반영하여 고객가치 창출

1등 기술 확보를 기반으로
1등 고객가치 창출



끝단까지 책임, 영업 현장까지 확대

일회성 개발/사업화가 아닌
지속적 협력 체계



국민기업으로 미래가치 선도

기업 이윤과 함께 사회가치 추구
(따뜻한 인프라)

전략

고객가치 창출형 R&D

B2C와 B2B 사업 경쟁력 강화

Customer, 기업, AI/DX

현장 지원형 R&D

인프라 운용과 현장문제 해결

NW, IT, 광역본부

미래가치 선도형 R&D

미래사업 준비 및 New 고객가치 창출

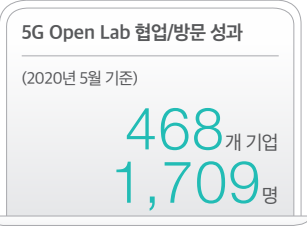
AI/DX

기술 혁신 조직 강화

급속한 통신기술의 진화로 인해 기술혁신을 신속히 사업화로 연계할 수 있는 역량이 어느 때보다 중요합니다. 이를 위해 2020년 ‘미래기술사업화TF’를 CTO 직속 조직으로 신설함으로써, 미래혁신 기술을 활용하여 시장의 패러다임을 전환할 수 있는 ‘차세대 아이템(Next Big Item)’을 발굴하여 개발하고 이를 사업화하고 있습니다. KT는 이를 통해 시장과 기술 트렌드에 대해 중장기적 안목을 가지고 미래기술을 발굴하고 사업화해 나갈 계획입니다.

기술 혁신 인프라 확대

미래 역량기술을 강화하기 위한 연구개발 인프라 투자를 확대해 나가고 있습니다. 2017년 ‘AI Tech Center’를 설립하여 사업조직과 R&D 조직이 AI 서비스를 신속하게 개발할 수 있는 프로세스를 구축한 데 이어, 2018년 9월에는 ‘5G Open Lab’을 설립하여 외부 파트너와 공동으로 다양한 5G 서비스를 발굴하고 사업화를 추진하기 위한 일련의 기술 혁신 프로젝트를 진행하고 있습니다. 2019년 6월에는 판교에도 ‘5G Open Lab’을 추가적으로 개소하여 5G 혁신 생태계를 확장하고 있습니다. ‘5G Open Lab’ 개소 이후 2020년 5월까지 468개 기업 총 1,709명이 방문하여 기술 교류를 확대하였습니다.



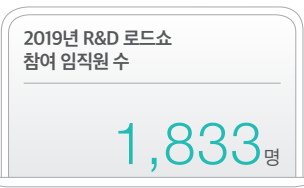
오픈 이노베이션



판교 5G Open Lab



AI Tech Center



효율적인 기술 혁신을 추진하기 위해서는 최고 수준의 R&D 역량을 보유한 기업, 연구기관, 협력사 등과 최신 연구개발 트렌드를 공유하고 파트너십을 운영하는 오픈 이노베이션 활동이 매우 중요합니다. KT는 이를 위해 다양한 R&D 플랫폼 및 협의체별 운영을 통해 R&D 생태계를 확장하고 있습니다.

5G Open Lab 확대

5G Open Lab은 5G 인프라를 활용해 스타트업과 일반 개발자 등 누구나 5G 서비스를 개발할 수 있는 협업 공간입니다. 현재 우면동 KT 연구개발센터와 판교 스타트업 캠퍼스의 2개 Lab을 운영하고 있으며, 차세대 미디어와 사물인터넷(IoT), 단말 등 다양한 분야의 신기술을 개발하는 유망한 스타트업 인프라와 협력해 KT의 5G 인프라 및 플랫폼이 결합된 창의적 서비스 발굴을 활성화하는 것을 목표로 운영하고 있습니다. KT는 벤처 육성 프로그램과의 연계를 통해 5G 서비스를 개발하려는 스타트업을 지원하는 한편, 중소기업과의 성공적인 협력을 위해 부서 간 협업을 진행하고 있습니다.



AI Tech Center 운영

AI Tech Center는 KT가 인공지능 연구를 위해 운영하고 있는 국내 산업계 최고 수준의 개방형 인공지능 개발 플랫폼으로 KT의 인공지능 허브로서의 역할을 수행하고 있습니다. AI Tech Center에서는 제휴사와 인공지능 기술 협력을 위한 AI 크래프트샵, 국내외 단말과 서비스를 벤치마킹할 수 있는 체험 스페이스, AI 교육을 위한 아카데미 라운지, 음성 시험을 할 수 있는 음성 성능평가실 등 다양한 연구시설을 기반으로 활발한 연구가 진행되고 있습니다.

기술 혁신 협의체 운영

KT는 전사적인 기술 혁신 협업을 위해 1등 기술 사업화 회의, 워크숍, 세미나 등 다양한 기술 혁신 협의체 및 협업 채널을 운영하고 있습니다. 창의적 해결에 초점을 둔 기술의 한계 돌파, 고객 경험을 반영한 사업 역량 강화, 아이디어화와 빠른 인큐베이션에 초점을 둔 신사업 발굴을 중심으로 운영되고 있습니다. 또한 지식공유 활동인 ‘싱글 협의체’를 전사적으로 운영하고 있습니다. 싱글 협의체는 기획부터 사업화까지 모든 단계에서 기술, 사업 방향을 공유하고 사업화, 현안 해결에 대한 의견을 공유하여 최적의 답을 찾는 데 기여하고 있습니다.

기술 전시회 개최

KT의 미래를 책임질 주요 연구 성과를 임직원 및 그룹사를 대상으로 소개하는 ‘R&D 로드쇼’를 연 1회 개최하고 있습니다. R&D 로드쇼는 미래지향적 기술과 바로 상용화가 가능한 기술, 상용화 단계의 기술로 나누어 전시되며 기술 사업화를 위한 내부 의견 교류의 장으로 활용되고 있습니다. ‘2019년 R&D 로드쇼’에는 91개의 혁신기술이 전시되었으며 1,833명의 임직원이 참여했습니다. 2020년부터는 신속한 기술사업화를 위한 내부 의견 교류 및 의사결정의 장으로 ‘Tech. for Customer Day’를 수시로 개최하고 있습니다. 2020년 6월까지 총 4회의 행사를 통해 CEO부터 관련 부서 일반 직원까지 한 곳에 모여 혁신기술의 사업화를 논의하는 뜻깊은 자리를 마련하였습니다.

기술 인재 확보

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

고객중심 경영

KT's View

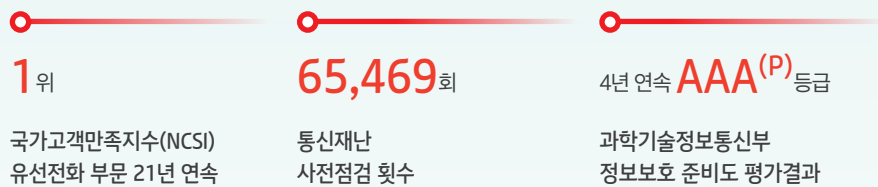
KT는 대한민국 통신역사와 함께해 온 국민기업으로서 혁신적 서비스를 통해 고객의 생활을 역동적으로 변화시켜 왔습니다. KT는 모든 영역에서 고객을 중심에 두고, 고객이 원하는 것을 빠르고 유연하게 제공할 수 있도록 '고객궤 자기혁신'을 통해 최고의 서비스를 제공하는 'Best Service Provider'가 되기 위해 노력하고 있습니다.

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

Core Agendas



2019 Performance Highlights



KT's Life-Changing Story



KT '100-100 케어' 전담센터

따뜻한 마음을 담은 KT의 장애인 고객 '100-100 케어' 프로그램

KT는 업계 최초로, 장애인 고객 100-100 케어 전담센터를 오픈해 장애인 고객들이 통신생활에서 겪는 불편함을 해결하기 위한 '마음을 담은 서비스'를 제공하고 있습니다. 본 서비스는 장애인 고객이 통신 생활에서 겪는 '모든(100가지)' 불편을 '모두(100%)' 해결하기 위해 만든 전용 고객센터로서 전문 컨설턴트가 다양한 장애 유형과 상황을 고려해 고객을 먼저 배려합니다. 또한 일반 고객센터 보다 상담대기 시간을 크게 단축해 즉시 연결이 가능하고, 장애 유형에 따라 채팅, 수어, 이메일, 전화 상담 등 메뉴를 선택하면 바로 연결됩니다. 청각장애인 고객에게는 '마이 케이트' 앱에서 즉시 이용할 수 있는 채팅상담 팝업을 제공하고 있습니다.

고객중심 경영 추진 체계

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

고객경험 품질관리체계

고객만족은 서비스 혁신에서 시작됩니다. KT는 '고객 중심'을 최우선 가치로 두고 고객을 향한 차별적인 고객 맞춤형 서비스를 제공하여 고객에게 더 편안한 일상을 선사하며 더 큰 가치를 제공하여 왔습니다. KT는 고객에게 혁신적 고객가치를 제공하기 위해 KT만의 고객경험 품질관리 체계인 '고객궤 자기혁신 KT CEQM 2.0'을 강화하여 고객이 원하는 것을 빠르고 유연하게 제공할 수 있도록 프로세스와 시스템을 혁신하고 있습니다. 특히 고객궤 고객경험 혁신, 고객 세그먼트별 가치혁신, VOC 혁신, 현장궤 소통·협업 등 고객경험 품질관리 체계는 시스템적 CS 운영체계로서 특정한 리더 또는 조직에 영향을 받지 않고 고객과 시장 환경변화에 기민하게 대응할 수 있는 유연한 'Agile CS 메커니즘'이라는 장점이 있습니다.

KT 고객경험 품질관리체계

고객 세그먼트 중심의 『고객궤 가치혁신』 • 고객경험혁신팀(CXI), 개인별 CEI • 추천/맞춤/선제적 서비스	대내외 환경에 기민하게 대응하는 『AI, DX 기반 고객경험혁신』 • 셀프화, 자동화, RPA • 포노사피언스 1등 경쟁력	AI챗봇, 문자, RCS활용 『대고객 커뮤니케이션 혁신』 • AI 챗봇 서비스 추천/가입/변경 • RCS 대고객문자, RCS 타겟 마케팅
---	---	---

* CEQM(Customer Experience Quality Management) : 고객경험 품질관리

고객경험 품질혁신 활동

KT는 고객과의 모든 만남에서 최고의 서비스를 제공하고 새로운 경험을 통해 고객을 감동시키기 위해 전사적인 고객 경험 품질혁신을 추진하고 있습니다. 상품 출시 전 단계부터 해지 단계까지 고객경험 전반에 걸쳐 차별화된 고객가치를 제공하고 경쟁우위를 확보하기 위해 완벽한 상품/서비스, 상시/근원적 고객불만 개선, 고객경험 차별화, 협업과 소통으로 자부심&실력 배양을 '4대 핵심영역'으로 정의하고 이를 혁신하기 위한 '10개 개선활동'을 추진하고 있습니다. 10개의 개선활동을 단발성이 아닌 자발적이며 상시적인 개선활동으로 진행함으로써 선제적이고 근원적인 문제를 해결하여 고객 및 현장과의 기민한 소통을 하는데 집중하고 있습니다.

고객경험 품질혁신 프로세스

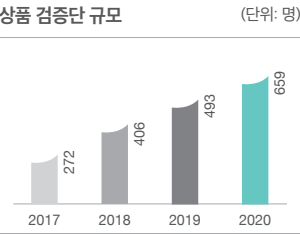
4대 핵심영역	10개 개선활동	상품/고객 Life Cycle
완벽한 상품/서비스	① 출시 전 CTQ	출시 전
상시/근원적 고객불만 개선	② 일일 고객의 소리 ③ N(R)-VOC ④ 핵심 프로세스 리디자인	
고객경험 차별화	⑤ 자발적 상시 CTQ ⑥ 정기 CTQ ⑦ 고객 세그먼트별 고객가치 혁신	출시 후
협업과 소통으로 자부심&실력 배양	⑧ 현장과 함께 프로세스 리디자인 ⑨ 역지사지 소통미팅 ⑩ Triple 1등 서비스 전도사	

* CTQ(Critical To Quality) : 핵심품질특성

고객경험 품질혁신 조직

고객에게 차별적인 품질 경험을 제공하기 위해서는 유연하고 신속한 전사 조직 운영이 필수적입니다. 이를 위해 KT는 그룹사를 포함한 임원 중심의 전사 협업체계를 구축하여 '고객궤 가치혁신 실행 위원회'를 운영하여 고객의 니즈를 빠르고 유연하게 제공할 수 있도록 신속한 의사결정체계를 확보하고 있으며 고객 중심의 성과 검증체계를 운영하고 있습니다.

고객중심 상품



급변하는 통신환경 속에서 혁신적인 상품 개발을 통해 고객에게 ‘최고의 고객경험’을 제공할 수 있는 역량이 경쟁력의 본질이 되고 있습니다. KT는 끊임없이 고객 중심의 상품을 혁신함으로써 다양한 고객의 니즈를 충족시키고 고객들이 일상 속에서 통신의 혜택을 누릴 수 있도록 돕고 있습니다.

고객중심 상품 개발

KT는 고객에게 감동을 줄 수 있는 고객중심 상품을 개발하기 위해 2011년부터 고객이 직접 상품검증 프로세스에 참여하는 ‘KT 상품 검증단’을 운영하고 있습니다. 다양한 관심 분야를 지닌 주부, 대학생, 직장인 및 고객 접점의 현장 직원 등으로 구성된 상품검증단은 고객의 가장 가까운 목소리를 상품 개발에 반영함으로써 고객 니즈에 충실한 고객최우선 상품을 개발하기 위해 최선의 노력을 다하고 있습니다. 2019년에는 고객 체험이 가능한 상품을 대상으로 출시 전 직접 상품 검증단이 이용하여 제품, 앱, 매뉴얼 등 실제 고객이 이용하는 과정을 검증하여 개선 사항을 발굴하였으며, 중대한 개선 필요사항이 발견된 경우에는 출시 일정을 연기하여 출시 전에 개선을 완료하였습니다. 그 결과, 2019년에 출시한 기가지니 LTE 2, 올레TV UHD4 셋톱박스 등 다양한 상품들이 이러한 과정을 통해 보다 높은 품질로 고객에게 서비스되었습니다.

KT는 출시 전 상품 검증을 강화하는 동시에 기존 상품의 지속적인 개선을 위해 2020년 상품 검증단을 통한 고객중심 상품개발 규모를 대폭 확대하였습니다. 2020년 상품 검증단은 총 659명으로 고객 검증단 457명, 현장 검증단 202명입니다. 이는 2019년 상품 검증단 493명(고객 검증단 297명, 현장 검증단 196명) 대비 34% 증가한 수치입니다.

2019년 KT 상품 검증단 활동

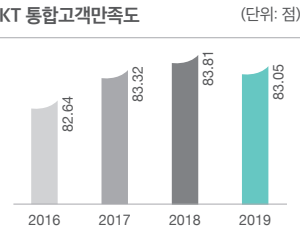
기존 상품 개선		신상품 검증		기타 조사	
인터넷 부가서비스, 리얼지니팩 등	6 건	기가지니 테이블 TV 등	10 건	유선전화 요금제 개편 의견	1 건

고객만족 실현

KT는 ‘고객중심’을 최우선 가치로 두고 KT만의 차별화된 서비스를 제공하고 현장/고객 접점 실행력 제고를 위한 내부 서비스 프로세스 체계를 혁신하는 등 고객궤 고객가치 혁신의 노력을 지속하여 대내외 신뢰성 있는 고객만족도 조사에서 지속적으로 1위를 차지하며 공신력을 인정받고 있습니다. 국가고객만족지수(NCSI) 유선전화 부문 21년 연속 1위를 달성했으며, 2020 스티비어워즈에서는 ‘최고의 고객 서비스 기술 활용’에서 금상을 수상하는 등 4년 연속 수상하며 성과를 세계적으로 인정받았습니다. KT는 주요 외부 고객 대상 만족도 조사 결과를 통합하여 자체 ‘KT 통합 고객만족도’를 관리하고 있으며, 2016년 82.64점에서 2019년 83.05점으로 만족도 점수가 지속적으로 향상되고 있습니다.

2019년 고객만족 성과

국가고객만족지수 (NCSI) · 유선전화 21년 연속 1위 · 인터넷 전화 10 연속 1위 · IPTV 3년 연속 1위 · 초고속인터넷 2년 연속 1위	한국품질만족지수 (KS-QEI) · 초고속인터넷 4년 연속 1위 · IPTV 3년 연속 1위	한국서비스 품질지수 (KS-SQI) · IPTV 11년 연속 1위	한국산업고객만족도 (KCSI) · 초고속인터넷/IPTV 4년 연속 1위 · 인터넷전화 10년 연속 1위 · 집전화 20년 연속 1위
콜센터품질지수 (KS-CQI) · 유선고객센터 만족도 6년 연속 1위 · 무선고객센터 만족도 5년 연속 1위	한국산업 서비스품질지수 (KSQI) · 유선(5년 연속)/무선(8년 연속) 최우수고객센터 인증 달성, 고객접점부문 4년 연속 1위	한국의경영대상 (Dominant of the Value) · 고객가치최우수기업 선정	스티비어워즈 · 영업 및 고객센터 IVR/웹서비스 등 3년 연속 수상



고객중심 서비스



KT Y 슈퍼플랜

KT는 고객의 소리를 늘 소중하게 생각하고 있으며, 고객 관점의 상시적 서비스 및 프로세스 개선을 위해 고객의 소리를 통한 Insight 도출과 니즈/Wants를 발굴하여 민첩하고 유연하게 적용하고 있습니다. 또한 고객의 소리 및 현장의 건 청취를 통한 핵심 프로세스 리디자인을 통해 고객 관점의 프로세스를 상시적으로 최적화하고 개선하고 있습니다.

고객중심 서비스 출시

KT는 2019년 4월 세계 최초 5G 서비스 상용화 시점에 맞춰, ‘슈퍼플랜’ 요금제를 출시하여 속도 제한 없는 데이터 완전 무제한 시대를 열었으며 해외 로밍 데이터 무제한 혜택까지 제공하여 국내외 구분 없이 데이터를 자유롭게 사용할 수 있도록 하였습니다. 또한 LTE Y요금제 출시로 20대에게 큰 호응을 얻었던 KT는 2020년 1월 5G 시대 개막과 함께 다시 한 번 20대만을 위한 ‘Y 슈퍼플랜’ 요금제를 선보이며 로밍 데이터 속도를 향상시켰습니다. 2020년 2월에는 ‘슈퍼플랜’ 요금제 혜택에 영상, 음악, VR 등의 콘텐츠 중 매월 두 가지를 선택해 사용할 수 있는 혜택을 더한 ‘슈퍼플랜 Plus’ 요금제를 출시하여 다양한 콘텐츠를 즐기고 싶은 고객의 니즈를 만족시키고 있습니다. 앞으로도 고객이 더 많은 콘텐츠를 빠르게 경험하고 실질적인 혜택을 누릴 수 있도록 선택할 수 있는 콘텐츠의 종류를 지속적으로 확대해 나갈 계획입니다.

고객중심 VOC 혁신

고객품질 VOC의 획기적 감축을 위해 3대 핵심분야를 중심으로 TF를 구성, 집중 관리하여 고객최우선 관점의 VOC 혁신을 이끌었던 2018년의 성과에 이어, 2019년에는 고객에게 보다 신뢰성 있고 균질한 서비스를 제공하기 위해서 ‘식스시그마’ 체계를 도입하여 상대적으로 서비스 품질 개선이 필요한 분야를 중심으로 집중적인 개선을 실시하고 있습니다. 2020년부터는 KT의 4대 핵심가치 중 하나인 ‘고객중심’을 실천하고, 고객접점 현장까지 고객 중심의 서비스 및 프로세스 내재화를 위해 고객센터 Best Practice 혁신사례를 발굴하고 전사 공유하는 등 현장지원 중심의 VOC 운영체계 혁신을 통해 고객궤 VOC 혁신에 박차를 가하고 있습니다.

VOC 개선 추이



최첨단 AI 고객센터

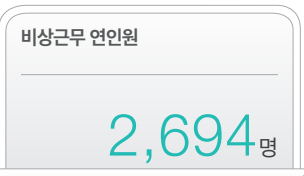
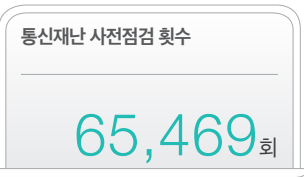
KT는 고객 의견을 신속하게 처리하기 위해 전국 16개 고객센터, 국내 최대 규모인 총 7천 명의 상담사가 고객 문의를 신속하고 정확하게 처리하기 위해 준비되어 있습니다. 매일 수만 명의 고객과 컨택하는 KT 콜센터는 기술과 마음을 담은 노력을 통해 계속 진보하고 있습니다. 기존 전화로만 의존했던 상담은 문자 고객센터, 말하는 ARS, 보는 ARS 도입과 함께 다양한 고객의 니즈에 부합하기 위해 채널을 다양화했습니다. 아울러 AI 목소리인증 시스템 도입을 통해 본인 확인 방식과 시간을 획기적으로 축소시켜 고객에게 편리함을 제공하고 있습니다. 또한 AI 챗봇 도입을 통해 간단한 조회나 문의를 24시간 확인할 수 있어 월 15만 건의 고객상담을 대체하고 있습니다.

KT 콜센터는 지난 2년간 AI 기반의 콜센터 솔루션 준비를 통해 2020년 AI First 고객센터로 새로운 도약을 준비하고 있습니다. 특히 2020년 11월, 통신업계 최초로 AI 챗봇에서 더 진화한 ‘AI 보이스 봇’ 도입을 통해 음성 가상상담이 가능해져, 24시간 서비스 제공 등 70개 분야 65만 개의 문의를 처리할 예정입니다. KT 콜센터는 기술과 서비스 분야의 산업에서 혁신을 리딩해 왔습니다. 앞으로도 고객을 생각하는 기술과 서비스를 통해 고객의 삶의 변화와 행복추구에 앞장서겠습니다.

AI상담 어시스트	AI챗봇	ARS 목소리 인증	유무선 통합상담
상담사의 업무를 지원해 주는 AI상담 어시스트 도입	AI챗봇을 통해 편리하고 신속한 업무처리 지원	ARS 목소리 인증을 통한 고객의 본인인증 불편함 개선과 시간 단축	국내 동종업계 최초 유무선 상품 통합상담 제공
고객의 요청 처리시간 15초 단축 (20초→5초)	일 3.1만 건 → 4.1만 건으로 증가	19초 단축 (24초→5초)	통합상담사 1,000명 육성 및 운영

고객중심 네트워크
안정성

2019년 네트워크 감시 활동



AI 기반 인터넷 장애 예측
솔루션 '닥터코어 IP'

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

통합 네트워크 감시 체계

KT는 태풍, 집중호우, 지진 등 자연재해와 그 밖의 사회적 재난상황 발생 시 신속한 대응과 복구를 통해 안정적인 통신 서비스를 제공하는 것을 통신사업자의 준엄한 의무라고 생각합니다. 이를 위해 KT는 유·무선 네트워크의 안정성을 확보하고자 통합 네트워크 감시체계를 운영하고 있으며 네트워크 관제센터에서 종합관제를 수행하고 있습니다. 아울러, 지역별 관제센터를 중심으로 365일 24시간 네트워크 감시 체계를 가동하는 한편, 전국 유·무선운용센터가 통신시설의 안정적 운용 및 유지 보수 업무를 수행하고 있습니다.

통신재난 대응 역량

기후변화로 인하여 태풍의 강도가 점차 강해지고 발생 빈도가 증가하고 있어 통신설비의 파손 등 물리적인 재난 리스크가 높아지고 있습니다. 2019년에는 역대 최다인 7회의 대규모 태풍이 전국을 강타하였으며, 이를 대응하기 위해 취약시설 사전점검 65,469회, 비상근무체계 가동 연인원 2,694명의 노력으로 통신시설 피해를 최소화하였습니다. 또한, 57개 주요 통신구를 대상으로 관제시스템을 개선하고 감시센서를 보강하는 등 통신구 리스크를 사전에 식별할 수 있도록 노력하였습니다.

2020년 통신재난 대응 역량 강화

훈련	네트워크	인프라	모니터링
 지진 대응 행동요령 정비 및 실전 대응훈련 실시	 통신국사 간 IP망 우회 통신경로 보강	 중요국사의 한전전력 인입 이원화로 전력공급 안정성 보강	 자연재해 및 국가적 이슈 발생 시 비상근무 강화

인공지능 기반 장애 예측 역량

고객에게 안정적인 통신서비스를 제공하기 위한 KT의 노력은 혁신을 거듭하고 있습니다. KT는 2018년 인공지능 기술력을 토대로 장애예측 시스템을 구축함으로써 장애발생 시 인지시간을 단축하는 성과를 올린 데 이어 2019년에는 AI 장애 예측 시스템을 개발하여 무선 코어망과 IP 코어망에서의 장애를 예측하여 관제업무에 적용하고 있습니다. KT는 AI 장애 예측 정확도를 더욱 개선하고 관제업무 자동화를 통해 사전점검을 강화해 장애예방에 최선을 다하겠습니다.

긴급복구 역량

코로나-19 장기화로 인해 재택근무, 영상회의, 온라인 수업 등 비대면 서비스와 언택트 소비가 일상화됨에 따라 트래픽 급증이 발생하고 있어 어떠한 상황에서도 안정적으로 통신서비스를 제공할 수 있는 통신사의 역량이 중요해지고 있습니다. KT는 일반적 통신장애뿐 아니라 태풍, 지진 등 재해·재난으로 인해 통신서비스가 중단되는 경우에 대비하여 장애 유형별 긴급복구 대책을 사전에 수립하고 긴급복구 훈련을 정기적으로 실시하고 있습니다. 특히, 자동 우회 소통이 가능한 백업 시스템을 구축하여 운영함으로써 통신 장애로 인한 피해를 최소화하고자 노력하고 있습니다. KT는 장애 발생을 예방하는 동시에 서비스 품질을 개선할 수 있도록 다양한 활동을 추진하고 있습니다.

장애예방 활동	서비스 품질개선 활동
 - 통신국사/시설 정기 점검(해빙기, 우기철, 동절기) - 장애원인/예방대책 교육을 통한 재발 방지(수시) - 통신재난 신속 대응을 위한 시스템 구축 - 네트워크 생존성 강화(인터넷, PSTN, 전원, B2B)	 - 인터넷 E2E 속도품질 개선 - 저속급인터넷, 노후 전송시설 대체/개체 - 무선가입자 체감품질 개선(LTE, 5G) - 무선고객 대상 품질 Before Service 제공

브랜드 가치 창출



'마음을 담다' 캠페인 광고



온라인 라이브 결혼식



'쓰임새' 캠페인 광고

KT는 '고객의 삶의 변화와 다른 산업의 혁신을 리딩하여 대한민국 발전에 기여'하는 국민기업으로서 매년 새롭고 혁신적인 마케팅 커뮤니케이션 활동을 선보이며 고객의 관심과 공감을 이끌어내고 있습니다. KT는 고객에게 의미 있는 메시지를 함께 만들고 가치 있는 브랜드 경험을 확대·재생산해 나가기 위해 고객접점 채널을 입체적으로 활용하는 '통합 마케팅 커뮤니케이션(Integrated Marketing Communication)'을 추진하고 있습니다.

KT 브랜드 슬로건

KT는 새로운 기업 브랜드 슬로건인 '마음을 담다'를 통해 '사람을 위한 따뜻한 기술'을 기반으로 국민 한 사람 한 사람이 더 나은 삶을 누릴 수 있도록 노력하려는 KT의 브랜드 아이덴티티를 표명하고, 이를 경영활동과 기업문화, 상품/서비스 개발, 고객 커뮤니케이션에 일관되게 적용하고 있습니다.

KT 기술의 따뜻함을 전달한 '마음을 담다' 캠페인

새로운 고객중심 브랜드 캠페인인 '마음을 담다' 캠페인을 론칭하고 소외계층 대상 혁신기술과 CSR 활동을 소재로, 고객 한 사람 한 사람의 사연을 담은 '제 이름은 000입니다' 시리즈를 이어가고 있습니다. '목소리 복원' 및 '인공와우 수술' 등 국민 한 사람 한 사람의 생각과 마음을 살피면서 KT의 따뜻한 기술로 고객 삶의 변화를 이끄는 행보를 진정성 있게 전달해갈 예정입니다.

코로나 시대의 소통 니즈를 해소한 '마음택 2020' 캠페인

2020년에는 코로나-19로 인한 사회/문화적 단절 해소 및 대국민 응원을 위한 '비대면 고객 참여형 프로모션'을 시리즈로 전개해 국민적 호응을 얻었습니다. 결혼식이 연기된 예비 신혼부부를 위한 '온라인 라이브 결혼식', 대학 신입생을 위한 '온라인 오리엔테이션', 캠퍼스 라이프의 설렘을 담은 '온라인 대학축제', 골목상권 활성화를 위한 '온라인 전통시장 라이브 쇼핑'에 이르기까지 연대와 소통의 가치를 강조한 '마음택 2020' 캠페인은 지상파 메인뉴스를 장식하고 온라인상에서 폭발적으로 확산되며 이슈화에 성공했습니다. 특히 어린이 시구자가 대형 야구공 속에 들어가 펼쳐는 '프로 야구 비접촉 시구행사'는 해외매체에서도 소개되는 등 코로나 장기화로 인한 위기의 시대에 국민적 즐거움을 선사하고 소통방식의 새로운 패러다임을 제시하고 있습니다.

고객 일상의 변화와 혁신, '쓰임새' 캠페인

2020년 하반기, KT는 새로운 마케팅 광고 캠페인 '쓰임새'를 시작합니다. 이번 캠페인은 '1분 주문'과 '1시간 배송' 등 통신 본연의 혁신 서비스와 차별적 혜택을 기반으로, 고객 한 사람 한 사람에게 쓸모 있고 편리한 존재가 되겠다는 KT의 의지를 생활 속 에피소드로 자연스럽게 공감도 높게 전달할 계획입니다. 이를 통해 Customer Intimacy를 형성하고, 고객중심 KT 브랜드 이미지를 쌓아갈 계획입니다.

브랜드 성과창출

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

 27회 국민이 선택한 좋은 광고상 문화체육관광부장관상 (KT 5G 재난안전망)	 2019 독일 iF 디자인 어워드 커뮤니케이션 디자인 부문 본상 수상 (KT 기가지니 BI)
 2019 &AWARD 그래프리 (나를 프렌즈 TV) 2019 &AWARD 워너 (느껴지니)	 2020 대한민국 브랜드 명예의 전당 (기가지니/올레tv/키즈랜드)

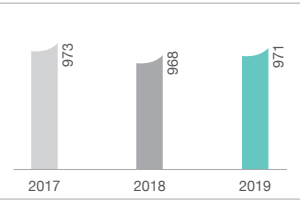
고객정보 보호

고객중심 경영을 최고의 가치로 생각하는 KT에게 있어 고객정보 보호는 기업가치의 제1원칙입니다. KT는 갈수록 지능화되고 있는 보안 위협을 선제적·구조적으로 대응하기 위해 고객정보 Life Cycle 전반에 걸쳐 고객정보 보호 관리체계와 실천문화를 강화하고 정보주체로서의 고객 권리를 보장하기 위해 최선의 노력을 다하고 있습니다.

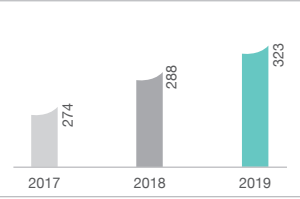
고객정보 보호체계

KT는 2013년 국가 공인 정보보호관리체계인 ISMS(Information Security Management System)를 최초 취득한 이래 매년 재인증을 받고 있으며, 과학기술정보통신부가 평가하는 ‘정보보호 준비도 평가’에서 국내 최초로 최고 등급인 AAA^(P)를 4년 연속으로 받으며 철저한 고객정보 보호 체계를 대외적으로 인정받고 있습니다. 2014년 정보보안단을 설립하였으며 통신업계 최초로 정보보호최고책임자(CISO)를 최고정보관리책임자(CIO)에서 분리하여 전문성을 강화하였습니다. KT는 국내 통신사 중 정보보호 부문에 가장 적극적으로 투자하는 기업으로 2019년 투자액 971억 원, 정보보호 전담 인력 323명을 구성하고 있습니다.

고객정보 보호 인프라 투자
정보보호 투자액 (단위: 억 원)



정보보호 전담인력 (단위: 명)



고객정보 보호 프로세스

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

개인정보 영향 평가



고객정보 보호 활동

구분	활동	단위	2017	2018	2019	비고
개인정보보호 교육	임직원 개인정보 보호 의무교육 이수자 수(상반기)	명	22,981	23,160	23,240	전 임직원 대상 반기별 1회 의무교육 실시 (휴직, 파견, 전출자, 임원 기사 제외)
	임직원 개인정보 보호 의무교육 이수자 수(하반기)	명	23,170	23,180	22,915	
	임직원 개인정보 보호 의무교육 비율	%	100	100	100	
개인정보 보호조치 점검	서비스 점검 건수	건	316	274	284	고객정보처리 시스템 대상 연 1회 이상 보안점검 실시
	전체 서비스 대비 점검 비율	%	100	100	100	

고객정보 보호 교육 및 서비스



정보 보안 포스터

KT는 고객정보 보호를 강화하기 위해 밸류체인 전반에 걸쳐 모든 임직원, 그룹사, 그리고 협력사가 함께 책임의식을 갖고 고객정보 보호활동에 참여하는 문화를 확산시켜 나가고 있습니다. 이를 위해 전 임직원을 대상으로 매년 개인정보 보호에 관한 서약과 개인정보 보호 교육을 실시하고 있습니다.

고객정보 보호 교육

KT는 전 임직원을 대상으로 매년 개인정보 보호 온라인 교육을 제공하고 있으며 정보보호 리스크가 높은 고객정보 취급자 등을 대상으로 직무 및 업무별 맞춤형 특화 교육을 시행하여 교육의 효율성을 향상시키고자 노력하고 있습니다. 또한, 정보보호 실천수칙, 정보 보안 포스터, PC 배경 화면 등을 활용하여 보안행동 실천방안을 공유하고 사내 보안신고센터, 버그 바운티(Bug Bounty) 제도, 클린 오피스(Clean Office) 운영 등을 통해 KT의 모든 임직원과 그룹사, 협력사가 자발적으로 정보보호 활동에 참여하는 문화를 조성해 나가고 있습니다.

고객정보 보호 서비스

KT는 해킹, 랜섬웨어, 피싱 등의 고도화된 보안 위협으로부터 고객정보를 안전하게 보호하기 위해 사이버 위험정보를 문자로 알려주는 정보보호 알림이, 전화 수신 시 스팸/안심 등의 공유 정보를 수신 화면에 표시해 주는 후후 스팸 알림, 자녀가 PC와 스마트폰에서 안전하게 인터넷을 이용할 수 있도록 유해매체 자동 차단/인터넷 이용시간 관리/특정 프로그램 차단 등이 가능한 가족 안심 인터넷, PC와 스마트폰 보안/관리를 동시에 할 수 있는 PC 안심 2.0 등 다양한 정보보호 서비스를 제공하고 있습니다.

주요 고객정보 보호 서비스

정보보호 알림이	후후 스팸 알림
 정보보호 관련 이슈(사고, 보안 안내 사항) 발생 시 문자로 알려주는 서비스 (https://product.kt.com/wDic/productDetail.do?itemCode=485)	 전화 수신 시 스팸/안심 등의 공유 정보를 수신 화면에 표시해 주는 서비스 (https://product.kt.com/wDic/index.do?CateCode=6003)
가족 안심	PC 안심 2.0
 PC 인터넷 유해사이트 차단 및 인터넷 이용시간 관리, 스마트폰 유해물 차단 서비스	 바이러스 검사/치료, 중요파일 암호화/자동백업, 개인정보 보호, 피싱·파밍 이중 차단 등 PC 보안 및 스마트폰 보안/관리를 위한 사진 안심 보관, 외부 바이러스 차단 등 추가 기능과 함께 전문가 상담 서비스를 원격으로 제공하는 서비스

고객정보 이용 현황

KT는 고객정보 보호 관련 법령에 따라 개인정보 수집 항목, 수집 목적, 보유 기간을 모든 가입자에게 고지하고 있으며 사전 동의를 통해 수집하고 있습니다. 수집된 개인정보는 동의 받은 목적 외에는 활용되지 않으며 고객의 사전 동의 하에서 만 제3자 기관에 제공되고 있습니다. KT는 전기통신사업(제93조 6항) 및 통신비밀보호법(제2조 및 제13조)에 의거한 정보기관의 자료 요청 시에는 법정 제공 기준 및 방식에 따라 관련 자료 제공에 협조하고 있으며 매년 과학기술정보통신부에 제공 내역에 대한 통계 자료를 보고하고 있습니다. 통신자료란 전기통신사업법 상 정보수사기관이 검사, 4급 이상 공무원, 총경 등의 허가를 받아 요청 가능 자료를 말하며(전화번호, ID 등 가입자 정보), 통신사실 확인자료는 통신비밀보호법 상 수사기관이 법원 허가를 받아 요청 가능한 자료를 의미합니다(통화사실, 로그기록, IP주소 등).

정부 고객정보 요청

구분	내역	단위	통신자료	통신사실 확인자료
정부 요청	정부기관의 고객정보 요청 처리 건수	건	301,598	88,552
제공 여부 확인	고객정보의 정부기관 제공 여부 확인가능 건수	건	301,598	88,552
	고객정보의 정부기관 제공 여부 확인가능 비율	%	100	100

인재 육성 및 개발

KT's View

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

기술의 진보, 시장의 다변화, 고객 요구의 다양화 등 내외부 경영 환경이 급속도로 변화하는 가운데 전문 역량과 열정을 겸비한 인재를 확보하는 것은 KT에게 있어 매우 중대한 사안입니다. KT는 기업의 성장과 발전의 원동력인 유능한 인재를 육성·개발함으로써 고객에게 새로운 경험과 감동을 드리는 통신기업으로 더욱 다가가겠습니다.

Core Agendas

인재 채용

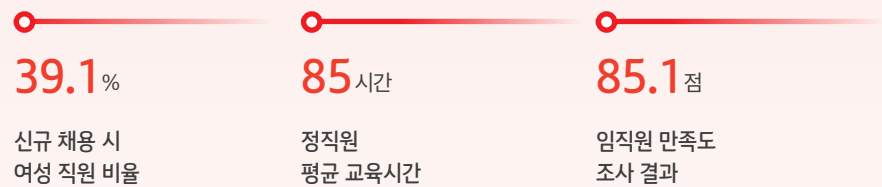
산업안전

인재 육성

일과 삶의 균형

성과 보상

2019 Performance Highlights



KT's Life-Changing Story



AI One Team 협력 체결

AI 1등 국가를 위한 KT의 AI 인재 생태계 조성 프로젝트

KT는 미래를 주도해 나갈 AI 인재가 질적, 양적으로 부족한 대한민국의 AI 역량 강화를 위해 2020년 2월 'AI One Team' 산학연 인재양성 협력을 체결하였으며, 카이스트, 한국전자통신연구원(ETRI), 한양대가 함께 동참하였습니다. 이번 협력은 정부가 'IT 강국 넘어 AI 강국으로'라는 비전 하에 추진 중인 국가전략과 맥을 같이하는 것으로, 산학연이 함께 협업해 구체적 계획을 수립하고 실행력을 담보하는 협력체계를 마련하는 첫걸음으로 기대를 모으고 있습니다. KT는 참여 기업과 기업 고객을 대상으로 실제 산업현장에 AI 기술을 접목한 적용 사례를 발굴·전파하는 인재 육성 협력을 통해 대한민국 AI 인재생태계 조성을 전개해 나가겠습니다.

인재 채용 및 육성

임직원은 혁신을 가능케 하는 주체이며 기업 활동의 원동력입니다. KT는 공정하고 투명한 인재 채용 프로세스를 통해 우수인재를 발굴하고 회사의 가장 큰 자산이 될 역량 있는 인재로 육성하기 위해 노력하고 있습니다.

KT 인재상

KT는 인재 육성이 곧 기업의 경쟁력과 직결된다는 확고한 믿음을 가지고 있습니다. 기업 비전인 '고객의 삶의 변화와 다른 산업의 혁신을 리딩하여 대한민국 발전에 기여하기 위해' KT 핵심가치 즉, '고객중심', '주인정신', '소통/협업' 및 '본질/과정'에 부합하는 인재를 적극적으로 채용하고 있습니다. KT는 공정한 인사제도를 토대로 채용한 인재를 직무별로 배치하고 면밀히 성과를 평가하고 있으며, 인재개발 프로그램에 따라 교육을 제공함으로써 직원 스스로 역량을 최대한 발휘할 수 있는 조직 문화를 구축하고 있습니다.

KT 핵심가치에 부합하는 인재

고객중심	주인정신	소통/협업	본질/과정
고객을 자기혁신을 통해 고객이 원하는 것을 민첩하고 유연하게 제공	임직원 모두가 자부심과 실력을 갖춘 당당하고 단단한 KT의 주인으로서 생각하고 행동	조직의 벽을 넘어서는 수평적인 소통과 유연한 협업체계 강화	業의 본질에 집중하고 최선의 결과를 위해 과정까지 중요하게 생각

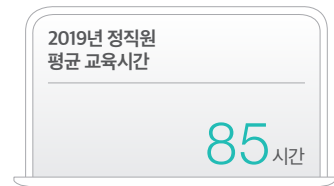
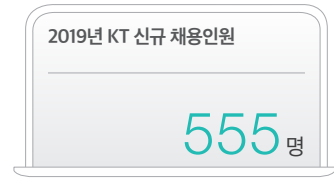
인적 다양성 추구

KT는 다양성 측면에서 여성인력 비율을 높이기 위해 채용 과정에서 직무 역량과 관계없는 성별은 블라인드 처리하고 있으며, 대졸 신입채용에서 2019년도에 38.7%의 여성 직원을 채용하였습니다. 아울러 장애인에게 양질의 안정된 일자리를 제공하기 위해 2019년 자회사형 표준사업장(kt 희망지움)을 설립하였습니다. 앞으로도 KT만의 차별화된 서비스를 통해 장애인 고용 활성화를 위해 지속적으로 노력하겠습니다.

임직원 현황

(2019. 12. 31 기준, 단위: 명)

구분		합계	남	여	여성 비율	
	총 인원	23,372	19,292	4,080	17.46%	
관리자	직급별	하위 관리자	11,390	8,992	2,398	21.05%
		중위 관리자	10,136	8,869	1,267	12.50%
		상위 관리자	341	319	22	6.45%
	부서별	사업부서	4,409	3,390	1,019	23.11%
		현업부서	17,051	14,544	2,507	14.70%
		지원부서	1,495	928	567	37.93%
	소계	21,867	18,180	3,687	16.86%	
구분		합계	남	여	소수자 비율	
다양성	장애인	497	480	17	2.13%	
	보훈대상	1,098	994	104	4.70%	
	고령자(60세 이상)	153	135	18	0.65%	
	외국인 직원	13	8	5	0.06%	
	소계	1,761	1,617	144	7.53%	



인재 채용 프로세스

KT는 인재상과 부합하는 역량 있는 인재를 발굴하기 위해 공정하고 투명한 인재 확보 절차를 확립하고 직무역량 중심으로 인재를 선발하고 있으며, 모든 지원자에게 동등한 기회를 제공하고 있습니다. KT는 채용의 공정성과 투명성을 높이기 위해 ‘블라인드 면접’을 실시하고 있으며, 면접 시 개인정보 항목을 모두 블라인드 처리하여 역량 중심으로 인재를 선발하고 있습니다. 2019년에는 정부의 청년 일자리 창출 정책에 동참하기 위해 555명의 신규 채용을 실시하였습니다. 또한 KT는 채용 전환형 인턴제도를 지속적으로 운영하고 있습니다. 2018년부터 시행 중인 채용 전환형 인턴제도는 지원자들에게 직무와 관련된 ICT 교육 및 인턴십 기회를 제공하고 수료자 중 우수인재는 정규직 채용 전환의 혜택을 부여하고 있습니다. 2019년에는 141명의 인턴을 채용하여 인턴십 프로그램을 운영하였습니다.

역량 중심 인재	지역 인재	인턴 채용
지원자의 역량과 무관한 정보에 대한 블라인드 운영으로 지원자의 직무와 연관된 역량 중심으로 공정하게 평가합니다.	지역 내 우수 인재를 발굴하기 위한 각 지역별로 인재를 채용하고 있습니다.	채용 전환형 인턴제를 도입하여 ICT 전문 교육을 통한 4차 산업 인재를 육성하고 있으며, 인턴십 수료자 중 실무 역량이 검증된 인재를 채용하고 있습니다.

임직원 역량 강화 체계

KT는 자부심과 실력을 갖춘 ‘KT인’, 미래 성장사업을 견인할 ‘미래인재’ 양성을 목표로 ‘비전·핵심가치 내재화’, ‘역량·리더십 개발’, ‘성과향상을 위한 직무역량 강화’의 3개 분야로 교육체계를 재편하여 내외부 고객이 원하는 것을 적시에 제공하기 위한 과정 개발을 위해 노력하고 있습니다. 또한 KT만의 소통/혁신 플랫폼인 1등 워크숍을 통해 통신산업뿐 아니라 다른 산업의 혁신을 리딩해 나가고 있습니다.

2019년 주요 교육 실적

1 56를 리딩하는 ‘강한 리더’, 근성 있는 ‘1등 KT인’ 양성 • 가치 108개 과정: 22,420명 • 리더십 34개 과정: 3,858명	글로벌 1등 플랫폼 사업자로 도약을 위한 ‘역량 Transformation 가속화’ • 직무 1,978개 과정: 88,303명	성과 창출과 자부심을 고취하는 ‘국가대표 1등 워크숍 2.0’ 도약 • 933개 어젠다: 17,275명
---	--	---

비전·핵심가치 내재화

KT는 2020년의 새로운 비전과 핵심가치를 내재화하여 국민기업 KT의 위상을 공고히 하기 위하여 CEO 경영철학, 비전·핵심가치, 컴플라이언스 등의 교육을 중점적으로 시행하고 있습니다. 특히 신입 직원 및 승격 직원을 대상으로 KT 비전·핵심가치 내재화, 그룹 일체감 강화 교육을 시행하고 있으며, 교육대상을 그룹사까지 확대하여 2019년에는 31개 그룹사 945명의 승진자에게 교육을 제공하였습니다. 승격제 교육은 그룹의 134년 역사과 미래사업을 익히며 국민기업 KT에 대한 로열티와 일체감을 강화하는데 주안점을 두고 있습니다.

AI Company를 이끌어 갈 미래 성장분야 전문인력 육성

KT는 미래 성장사업 견인을 위해 AI 인력 육성체계를 구축하고 ‘미래 인재육성 프로젝트’를 통해 AI/Cloud 개발자와 현장의 AI 인력을 육성하고 있습니다. ‘AI/Cloud 개발자 육성코스’는 사내 공모와 심사를 통해 64명을 선발하여 직무 전환을 전제로 6개월간 전일제로 온·오프라인 교육과 AI 실제 프로젝트를 통해 단기간에 걸쳐 AI 실무역량을 집중적으로 향상시키고 있습니다. ‘현장 AI 인력양성 코스’의 경우, 현장 광역본부에서 근무하는 약 300명의 직원들이 선발되었으며, 업무를 병행하면서 현장 광역본부장 서포트를 받으며 현장의 AI 과제를 직접 찾아내고 구체화하면서 필요한 교육과 IT 육성코치의 코칭 지원을 받고 있습니다. 이를 통해 KT의 비즈니스를 충분히 이해하는 AI 기술인재를 본격적으로 내부 육성하여, 향후 3년 동안 최소 1,000명 이상의 중급 AI 인력을 양성할 예정입니다.



KT 미래 인재육성 프로젝트 포스터

역량 강화



신입사원 Idea Fair 1등 워크숍

역량·리더십 개발

KT는 경영 환경의 변화에 신속하게 대응하기 위해 전사적으로 체계적인 리더 양성 프로그램을 운영하고 있습니다. 특히 ‘계층별 신입리더 교육’을 제공하여 그룹의 새로운 리더가 빠르게 조직을 리딩할 수 있도록 지원하고 있으며, ‘차세대 경영리더 양성 교육’을 통해 미래에 필요한 리더 양성에도 선제적으로 대비하고 있습니다. 나아가, 리더가 회사의 비전과 핵심가치를 실현할 수 있도록 ‘리더 맞춤형 교육’을 통해 전문성과 산업 영향력을 높여 나가고 있습니다.

성과향상을 위한 직무역량 강화

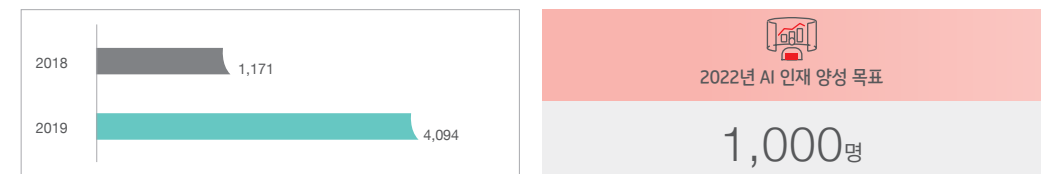
KT는 B2C·B2B 영업, 네트워크 등 분야별 전문가 양성을 위해 직무 연차와 역량 수준을 고려한 철저한 맞춤형 교육훈련을 실시하고 있습니다. 특히 KT 업의 본질인 네트워크의 안정적인 운용과 기술 선도를 위해 전문가를 육성하는 한편, 갈수록 확대되고 있는 B2B 시장 선점을 위해 분야별 전문가 육성에 집중하고 있습니다. 아울러 신입 직원들이 배치 후 빠르게 업무를 수행할 수 있도록 OJT, 멘토링 및 온/오프라인 교육 등을 통해 강도 높은 직무교육을 실시하고 있으며, 생산성 향상 및 고령화 등에 대비한 리-스킬링(Reskilling) 교육도 단계별 교육과 인증제를 통해 체계적으로 시행하고 있습니다. KT는 역량 기반의 직무 전문가 양성을 위해 직무역량 진단을 시행하고 있으며 진단 결과를 토대로 적합한 교육과정을 추천하는 맞춤형 교육 시스템을 운영하고 있습니다.

미래 역량강화 프로그램

KT는 AI 알고리즘 개발 역량에 필요한 실무교육을 제공하는 등 4차 산업혁명을 주도할 전문가 육성을 위해 노력하고 있습니다. 2019년에는 AI, 블록체인, 빅데이터 등 미래성장 분야 KT 인력 육성을 위하여 4,094명을 교육하였으며, 2018년 대비 350% 수준으로 대폭 확대하였습니다. 또한 AI 매치업 온라인 교육을 도입하여 1,707명이 참여하는 등 직원이 자발적으로 리-스킬링(Reskilling) 할 수 있도록 지원하고 있습니다. 더불어 사외 취업준비생을 대상으로 4차 산업 아카데미를 운영하여 전문인력 144명을 양성하는 등 국민기업 KT로서 기업의 사회적 책임을 다하기 위해 앞장서고 있습니다.

미래성장 분야 교육인원

(단위: 명)



AI 인재 양성 프로그램

KT는 2022년까지 AI 인재 1,000명 양성을 목표로, 2020년 초 초급부터 고급까지 수준별로 AI 교육 프로그램을 체계화하는 한편, 학습한 내용을 사내 데이터를 활용해 직접 실습해 볼 수 있는 학습 플랫폼 ‘Aidu’를 구축하고 사내 전문가로 구성된 AI 코치를 육성하는 등 내부 역량을 활용한 AI 인재육성 체계를 공고히 하고 있습니다. 한편, AI 교육 프로그램은 온·오프라인 교육과 프로젝트 수행으로 구성된 6개월 Job-off 교육인 ‘미래 인재육성 프로젝트’와 현장 직원들이 스스로 현장의 이슈를 발굴하고 AI를 적용하여 문제를 개선하는 ‘현장 AI 인재 300 프로젝트’를 신설하여 운영하고 있습니다.

KT 1등 워크숍

2014년부터 시작된 ‘1등 워크숍’은 임직원의 소통·협업과 고객중심 마인드를 확대하는 KT 고유의 혁신도구로 자리매김하였습니다. 고객과 현장의 문제 해결을 모든 변화의 출발점으로 삼아 직위와 직책에 관계없이 1박 2일의 수평적인 토론을 통해 개선안을 제안하면 즉시 의사 결정하는 KT만의 혁신적인 플랫폼입니다. ‘1등 워크숍’은 KT를 넘어 공공기관 및 NGO, 민간기업까지 확대되고 있으며, 2019년 ATD awards에서 Change Management(변화관리) 분야의 우수 사례로 선정되는 등 세계적으로 인정받고 있습니다. 지난 7년간 5천여 개의 주제에 대해 8만 명의 토론자가 참여한 ‘1등 워크숍’은 새로운 경영철학인 ‘고객궤 자기혁신’과 ‘AI 인재 육성’의 핵심 플랫폼으로써 활용가치를 높여가고 있습니다.

공정한 평가와 보상

평가·보상체계

KT는 전 직원을 대상으로 개인별 목표관리 제도인 MBO를 운영하고 있으며 정기적인 평가 결과를 토대로 연봉 인상, 직책 승진, 포상 등 공정한 보상을 부여하여 성과 향상을 독려하고 있습니다. 평가 기준 및 절차는 전 임직원에게 투명하게 공개되며 평가자 교육, 1·2차 평가자 간 협의, 평가 이의신청 및 사후 모니터링 등을 통해 평가의 공정성을 강화하고 있습니다. 이러한 노력의 결과, 2019년 KT의 직원 이직률은 0.5% 수준으로 2018년 노동부에서 조사한 대기업 평균 이직률인 2.9%에 비해서도 현저히 낮은 수치입니다.

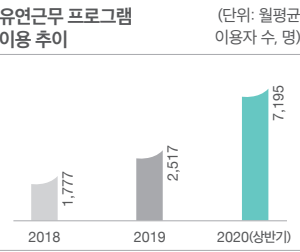
또한 평가 결과 성과와 역량 중심으로 공정한 승진 심사가 이뤄지고 있습니다. 승진제도는 전 직원에게 동일하게 적용되는 마일리지를 기준으로 선발하는 ‘일반 승진’과 당해 탁월한 성과창출자를 선발하는 ‘발탁 승진’으로 나누어 운영하고 있습니다.

다면평가 실시

KT는 성과 평가의 공정성을 확보하고, 직무 전문성 향상을 촉진하기 위해 매년 전 직원을 대상으로 본인, 팀원(팀 동료 최대 3명), 상사(최대 3명)가 참여하는 360도 다면 평가인 ‘직무역량진단’ 평가를 시행하고 있습니다. 평가 결과는 실무 관리자 승진, 부서 간 이동직원 선발, 성과·역량평가 시 참고 자료로 사용됩니다. 360도 다면평가는 직군 공통평가인 ‘직무공통수준’ 평가뿐 아니라 개별 직무별 평가 지표인 ‘직무 전문수준’ 평가에도 적용함으로써 직무 성과와 역량을 객관적으로 평가하는 데 활용되고 있습니다.

혁신적인 근무환경

KT는 혁신적인 근무 환경을 조성하여 임직원의 일과 삶이 조화를 이루고 창의력과 열정을 바탕으로 일에 몰입할 수 있도록 지원하고 있습니다. 임직원 스스로가 주인 의식을 갖고 창의력과 열정을 바탕으로 일에 몰입할 수 있는 근무 환경을 제공하기 위해 노력하고 있습니다.



유연근무 프로그램

KT는 2010년 재택근무 제도를 도입한 이래 선택 근로제, Core-Time 근로제, 재량 근로제 등 다양한 유연근무 프로그램을 운영하고 있으며, 출퇴근 시간의 유연성을 높여 워킹맘이나 연구개발 등 특수직군이 원하는 시간에 출근할 수 있도록 확대 시행하고 있습니다. 특히 임직원 스스로 업무 시간을 배분하는 재량 근로제와 Core-Time 근로제 등을 운영하고, 임신기, 육아기, 장애직원, 부양가족을 돌봐야 하는 직원들에게는 가족사랑 유연근무 프로그램을 실시하고 있습니다. 2019년에는 사내 소식지를 통해 유연근로 프로그램 및 관련 문의사항 안내를 실시하여 직원들의 인식을 제고해 사용률을 향상한 결과, 2018년 대비 월평균 이용자 수가 대폭 증가하였습니다. 2020년의 경우 코로나-19 대응을 위해 재택근무 및 유연근로제 활성화를 통한 강도 높은 예방조치를 시행하여 유연근로제 사용자 수는 2020년 상반기 기준 월평균 7,195명 수준으로 대폭 증가하였습니다.

2019년 유연근무 프로그램 이용 현황

구분	적용 대상	주요 내용	월평균 이용자 수(명)
재택근무	스텝부서	• 근무시간: 9시~18시(근무장소: 자택)	17
선택 근로제	전 직원	• 일 최소 4시간(11시~15시 필수), 주 40시간(주말 제외) 자율근무	981
Core-Time 근로제	전 직원	• 일 8시간, 출퇴근 ±2시간(시차 출근제)	1,247
재량 근로제	연구개발, IT 설계분석 직무	• 일 근무시간 제한 없음, 주 40시간(일요일 제외)	32
가족사랑 유연근무 프로그램	임신기, 육아기, 장애직원, 부양가족 돌봄 필요 직원	• 일 최소 4시간(11시~15시 필수), 주 40시간(주말 제외) 자율근무 • 재택근무 시 주 3회 이하 사용	240
합계			2,517

여성 생애주기 케어링

KT는 여성이 일과 가정의 양립을 통해 자아를 실현할 수 있는 행복한 근무환경을 조성하기 위해 임신기, 출산기, 집중육아기, 양육기 등 여성 생애주기별로 맞춤형 케어링 프로그램을 제공하고 있습니다. 임신기에는 의료비 지원, 태아검진 휴가, 단축근무 등의 프로그램을 제공하고 출산기에는 산전후 휴가 및 출산 지원금을 제공하는 출산 감성 케어 프로그램 등을 실시하고 있습니다. 또한 집중 육아기에는 최대 2년간 육아휴직을 제공하는 한편, 양육기에는 근로시간 단축, 직장 보육시설 이용, 학자금 지원 등 다양한 지원활동을 전개하고 있습니다. 아울러 일과 가정이 양립할 수 있는 근로환경 조성을 위해 전국 5개 사업장에 직장보육시설을 운영하고 있습니다. 이러한 노력에 힘입어 2019년 육아휴직 후 여성의 복직 비율은 99.3%이며 안정적 일자리 유지를 의미하는 지표인 복직 후 12개월 이상 근무율은 100%입니다.

여성 생애주기 맞춤형 케어링 프로그램

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

임직원 안전보건

KT는 쾌적하고 안전한 근무환경 조성을 위해 사무실 조명, 온도, 습도, 실내 공기질을 별도로 관리하고 있으며 임직원들의 신체 단련 및 건강 관리 프로그램을 제공하고 있습니다. 또한 정신건강 관리를 위한 심리 상담센터 운영을 통해 2019년 한 해 동안 개인상담 1,537건, 방문상담 41건, 재무상담 74건, 교육 71건을 제공하였으며 16,950명이 스트레스 검사를 받았습니다.

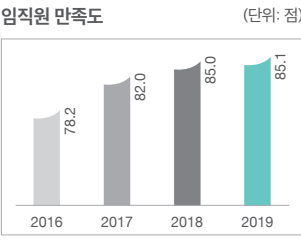
2019년 심리 상담센터 운영 현황

개인상담	방문상담	재무상담	교육	팀/캠프	스트레스검사
1,537건	41건	74건	71건	7건	16,950명

임직원 만족도 조사

KT는 전 임직원을 대상으로 매년 정기적인 임직원 만족도 조사를 실시함으로써 직급별, 성별, 연령별, 조직별 세부 만족도 수준을 측정하고 있으며, 연간 추이 분석을 통해 임직원들의 니즈를 파악하고 내부 개선을 통해 임직원의 만족도를 향상시키기 위해 노력하고 있습니다. 2019년 결과는 85.1점입니다.

성별		조직별			직급별			
남	여	사업부서	지원부서	현업부서	사원/대리	과장/차장	부장	상무보 이상
85.9	81.2	82.1	84.4	86.3	81.0	85.9	87.4	93.0



일과 삶의 균형

KT는 임직원 개개인의 일과 삶이 이상적인 조화를 이룰 때 임직원이 행복한 삶을 누리고 기업의 생산성 또한 향상된다고 생각합니다. 임직원이 삶과 가정의 행복과 재미를 추구하고 더 나아가 자아실현할 수 있는 환경을 제공하기 위해 노력하고 있습니다.

리프레쉬 휴직 프로그램

KT는 임직원에게 자기개발 및 재충전의 기회를 제공하기 위해 장기 근속자를 대상으로 파격적인 리프레쉬 휴직 기회를 제공하고 있습니다. KT는 업무 성과가 높은 10년 이상 근속자를 대상으로 10년 이상 장기 근속자에게는 6개월, 20년 이상 장기근속자에게는 최대 1년의 장기 유급 휴가를 제공하여 자기개발, 여행, 어학공부 등 임직원 스스로 자유롭게 활동할 수 있는 기회를 부여하고 있습니다. 특히, 이 기간은 근무의 연장으로 간주되어 근무 연수에 포함될 뿐만 아니라 임직원으로서의 모든 복지 혜택이 유지됩니다. KT는 휴직 프로그램을 이용하는 임직원에게 불이익이 발생하지 않도록 휴직 기간 중에도 임금 인상률을 적용하는 동시에 승진 시 불이익이 발생하지 않도록 조치하고 있습니다.

휴가 및 휴직 프로그램

KT는 직원들이 가정생활에 충실할 수 있도록 연차를 최대 10회에 걸쳐 분할 사용할 수 있도록 하는 반차 휴가제도를 운용하여 효율적인 근무 문화를 정착하기 위해 노력하고 있습니다. 또한 가족 돌봄을 위해 최대 90일까지 사용가능한 법정 돌봄 휴직을 최대 120일까지 연장하여 운영하고 있으며 청원휴직과 연계하여 최대 1년까지 휴직이 가능토록 지원하고 있습니다.

퇴직준비 프로그램

2009년 국내 최초로 창업지원 휴직제도를 도입한 KT는 매년 재직 중 창업에 도전하는 임직원을 지원하고 있으며, 직원들이 제2의 인생과 노후를 대비할 수 있도록 전직 지원 프로그램인 ‘KT 라이프 플랜’을 운영하고 있습니다. 또한 분기별로 정년퇴직자 전직교육을 운영하고 있습니다. 정년퇴직을 앞두고 있는 직원들에게 재취업, 창업, 귀농귀촌 등 실전 중심의 전직 교육을 운영하고 1:1 컨설팅을 포함한 전문교육 프로그램을 제공하고 있습니다. 2019년에는 ‘서로에게 감사함을 전하는 퇴직 워크숍’을 운영하여 매월 정년퇴직 대상자를 대상으로 2박 3일간 힐링프로그램과 퇴임식을 함께 실시하였습니다. 퇴임식에 가족이 함께 참석하여 명예로운 정년퇴직을 축하하는 뜻깊은 시간을 보냈습니다.

소통의 기업문화

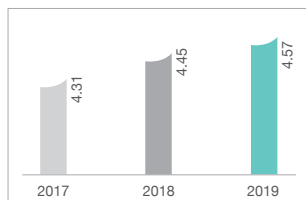
KT는 임직원의 고충을 예방하고 처리할 수 있는 다양한 고충처리 채널을 운영하고 있습니다. 2019년 기준 현장 기관 254개소에 노사 대표로 구성된 ‘고충처리위원회’를 설치·운영 중에 있으며, 2015년 3월 개소한 ‘노사상생센터’를 통해 임직원 및 퇴직자의 고충을 접수부터 해소까지 원스톱으로 지원합니다.

노사상생센터는 언제 어디서나 편리하게 고충을 접수할 수 있도록 전화(080-2580-119), 문자(1588-4936), 이메일(kt119@kt.com), 온라인 게시판(Kate 내 KT119 노사상생센터 게시판) 등 다양한 채널을 제공하고 있으며, 이런 편의성 제공을 통해 개소 후 누적 1만 8천여 건의 고충을 처리하였습니다. 또한 매주 소식지 발행을 통해 직원들의 궁금증 및 애로사항의 근원적 해소를 위해 노력하고 있습니다. 2020년에는 직원들의 주요 고충에 대해 적극적인 노사협의 회 의제화 해소로 노사공동의 고충처리 실행력을 제고하고, 사내 주요 이슈에 신속히 대응함으로써 선제적 고충해소에 집중할 계획입니다.

상생의 노사관계

KT는 노동조합 및 노동관계조정법 제5조와 단체협약 제3조에 따라 임직원의 자유로운 노동조합 가입과 노동조합 및 기타 대표기구 결성을 보장하고 있습니다. 단체협약에 의거하여 모든 직원이 입사와 동시에 조합원으로 가입되는 유니언숍(Union Shop) 제도를 채택하여 단체교섭에 의해 보호받는 임직원 비율은 100%입니다. 본인의 의사에 따라 자유롭게 탈퇴가 가능하며 2019년 12월 기준 직원의 노동조합 가입률은 77.7%입니다. 2019년에는 노사협의회와 수시협의를 통해 직원의 사기진작 및 복지증진 방안 등 총 60여 건에 대해 노사간 논의하고 의결하였습니다.

고충처리 만족도 (단위: 점/5점 만점)



2019년 노동조합 가입률

77.7 %

<https://corp.kt.com/html/intro/gov/structure.html>

마음을 담은 사회공헌

KT's View

국민과 함께 성장해온 KT는 ‘국민들이 가장 필요로 하는 기업’이 되기 위해 우리 사회 전반에 따뜻한 사회공헌 활동을 전개하는 한편, 다양한 사회공헌 프로그램을 운영하고 있습니다. KT의 핵심 역량인 ICT를 활용하여 대한민국의 정보격차 해소와 국민의 더 나은 미래를 위해 힘쓰겠습니다.

Core Agendas

마음을 담은 꿈



마음을 담은 환경



마음을 담은 나눔



마음을 담은 행복



마음을 담은 미래



KT

2019 Performance Highlights

2,557 억 원

2019년
통신요금 감면액

3,604,659 명

IT서포터즈
수혜인원(누적)

139,431 명

2019년
사랑의 봉사단
수혜인원

KT's Life-Changing Story



사랑의 도시락 캠페인

코로나-19 여파로 힘든 상권을 돕는 KT의 착한 소비 ‘사랑의 도시락’ 캠페인

코로나-19가 확산되면서 직장인들의 재택근무가 늘고 유동인구가 줄면서 식당 등을 운영하는 자영업자들의 매출이 많게는 70%까지 줄어 지역 경제가 큰 어려움을 겪고 있습니다. KT는 경제적으로 큰 타격을 입은 사옥 인근의 상권을 대상으로 ‘사랑의 도시락’ 캠페인을 시행하고 있습니다. 광화문과 우면동 인근의 매출 피해가 심각한 20개 식당을 선정하고 도시락을 구매하여 직원들에게 저렴한 가격으로 판매하여 식당과 직원 모두로부터 좋은 호응을 얻었습니다. KT는 현재까지 총 6,946개의 ‘사랑의 도시락’을 지원하였습니다.

사회공헌 추진체계

사회공헌 비전 및 전략
KT는 대한민국 통신 중가로서 책임의식을 가지고 국민의 삶을 실질적으로 변화시킬 수 있는 사회공헌의 새로운 길을 모색하고 있습니다. 이를 위해 2020년 ‘마음을 담은 사회공헌’이라는 비전을 새롭게 정립하고 진정성 있는 사회공헌 활동을 추진하고자 노력하고 있습니다. KT는 ‘마음을 담은’ 5대 사회공헌 영역을 기반으로 한 지속적인 사회공헌 활동을 통해 더 나은 미래를 실현하겠습니다.



사회공헌 추진 조직
KT는 2016년 4월, 이사회 내에 ‘지속가능경영위원회’를 설치한 이후, 보다 효율적이고 내실 있는 사회공헌 활동을 전 사적으로 추진하고 있습니다. 사회공헌과 관련된 중요 의사결정은 ‘지속가능경영위원회’에서 담당하고 있으며, 그룹 사회공헌위원회를 통해 공익사업과 임직원 봉사단, 사회공헌 기금, 그룹 공동사업 발굴과 같은 KT그룹 차원의 통합적인 사회공헌 활동을 전개하고 있습니다.



마음을 담은 꿈



KT 소리 찾기 캠페인 홈커밍데이

소리 찾기 캠페인
소리 찾기 캠페인은 2003년부터 17년째 이어져 온 KT의 대표적인 사회공헌 활동 중 하나로, KT가 가진 통신사로서의 기업 아이덴티티와 깊은 연관성을 가진 뜻깊은 캠페인입니다. KT는 통신업의 특성을 반영하여 꾸준히 ‘소리 찾기’ 사업을 전개하면서 소통에 어려움이 있는 청각장애 아동과 청소년이 세상과 소통할 수 있도록 지원해 왔습니다. 저소득층 청각장애인 대상 인공와우 수술 및 보청기 등 치료지원으로 시작하여 2012년에는 연세의료원과 함께 ‘KT 꿈품교실’을 오픈하여 언어·놀이·미술·음악치료 등을 통한 재활 치료까지 지원하고 있습니다. 2019년에는 그간 축적된 노하우를 토대로 해외로 진출하여 캄보디아에 제2호 꿈품교실을 개소한 데 이어 제주대학병원과 업무협약을 맺고 제3호 꿈품교실을 열었습니다. KT는 앞으로도 다양한 재활 치료를 지원하는 등 ‘소리 찾기’ 캠페인을 지속적으로 전개할 계획입니다.

꿈품교실 1호(세브란스)	• 수업 횟수: 696회 • 수강자 수: 326명 • 월 참여자 수(재활치료 지원): 2,068명	• 방학특강 참여자 수: 7명 • 스페셜 프로그램 참여자 수: 22명 • 홈커밍데이 참여자 수: 223명
꿈품교실 2호(캄보디아)	• 수업 횟수: 721회 • 수강자 수: 326명	• 월 참여자 수(재활치료 지원): 840명
수어 통역센터	• 통역 건수: 1,592건 • 통역 시간: 26,730시간 • 연 인원 수: 250명	• 수어교육 수료자: 16명 • 수어교육 참여자: 188명
청력 지킴이 사업	• 보청기 지원: 8명	

* 인원 수는 실인원 기준

목소리 찾기 캠페인
KT는 AI 기술을 통해 청력을 잃었거나 후천적으로 목소리를 잃은 분들의 목소리를 만들어 주는 세상에 없던 새로운 사회공헌 영역을 개척하며 국민의 삶에 실질적인 변화를 제공하고 있습니다. 2020년 4월 목소리 찾기 캠페인을 론칭해 20명의 청각장애인들을 선발하였으며, 목소리 생성을 위해 청각장애인 가족들의 목소리를 녹음한 후 성별, 나이, 구강구조 등 개인 특성을 반영해 정교화시키는 목소리 튜닝 과정을 거쳐 KT의 AI 기술을 통해 목소리를 생성 해냈습니다. 또한 KT는 구현된 목소리로 언제나 소통할 수 있는 전용 모바일 애플리케이션 ‘마음 Talk’을 개발해 보급하고 있습니다. KT는 앞으로도 삶에 도움이 되는 따뜻한 기술을 활용해 일상생활에서 필요로 하는 서비스를 지속적으로 구현해 나감으로써 고객의 삶의 변화와 혁신을 이끄는 대한민국 발전에 기여하는 기업이 되겠습니다.



마음 Talk 앱 오픈 행사

장애인 자활지원
KT는 2016년 국내 최초로 장애인 영농직업 재활시설에 장애인 맞춤형 스마트팜을 구축한 이후 다양한 지원사업을 통해 장애인들의 사회적 자립에 기여하고 있습니다. 스마트팜은 움직임이 불편한 장애인도 하우스 작물 재배가 가능하도록 구축되기 때문에 장애인 스스로 작물 수확에 참여하여 일자리를 창출하고 자연친화적인 환경에서 정서가 개선되는 긍정적인 효과가 있는 사회공헌 활동입니다. KT는 남양주 발달장애인 스마트팜을 시작으로, 안동 유은복지재단 스마트팜과 강화 우리마을 스마트팜까지 지원 범위를 지속적으로 확대해나가고 있습니다. 아울러 KT의 AI 기술과 플랫폼 서비스를 통해 시각장애인과 청각장애인의 일상생활과 자활을 돕는 다양한 서비스를 제공하며 이를 확산시키기 위해 노력하고 있습니다.



남양주 발달장애인 스마트팜

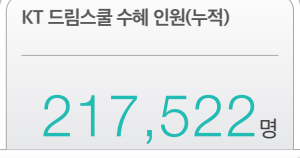
마음을 담은 나눔



제주지역 스마트 응급의료



2019년 고품품 발표회



재난재해 긴급 구호 및 응급의료 체계 혁신

KT는 AI 기술 역량을 활용해 재난재해 상황에 긴급 구호활동을 효율적으로 수행하고 있으며, 스마트 응급의료 체계를 혁신함으로써 고객의 삶에 실질적인 변화를 일으키고 있습니다. 특히 KT는 위급한 환자가 앰블런스로 이동하는 동안 상태 체크가 어려워 위급 상황 발생 시 골든타임 확보가 어려운 점에 착안하여 제주지역을 중심으로 응급의료 체계를 지원하고 있습니다. 먼저 환자 이송이 빈번한 제주대학병원과 서귀포의료원 두 곳의 응급실에 동시 모니터링이 가능하도록 환자 바이탈 데이터 실시간 전송 시스템을 구축하고, 앰블런스 내부 CCTV를 통해 환자와 의료진 상황을 육안으로 확인하여 응급 상황을 대응할 수 있도록 지원한 결과, 응급 환자에 대한 신속한 처치가 가능해졌습니다. KT는 앞으로도 AI 기술 및 스마트 응급의료 역량을 활용하여 국민의 안전과 편의성을 증진하기 위해 노력하겠습니다.

KT 고품센터

KT는 2010년부터 전국 21개 지사 건물 내에 ‘KT 고품센터’를 운영하여 취약계층 아이들이 꿈과 희망을 갖고 배움을 이어나갈 수 있도록 지원하고 있습니다. ‘KT 고품센터’는 IPTV, 스마트패드, 기가지니 AIS피커, 전자책 등 다양한 IT 기기가 구비된 첨단 복합 교육 공간으로, 아이들은 이곳에서 인성, 예체능, 영어, ICT 활용 등 다양한 교육 프로그램에 참여하고 진로 체험, 공연 관람, 심리 코칭 등 체험 활동을 경험함으로써 꿈을 키우며 자라나고 있습니다. KT는 지역아동센터 아동들이 KT 고품센터에서 양질의 교육을 받을 수 있도록 다양한 기관과 협력을 하고 있으며, 센터 별로 합창, 난타, 오케스트라, 뮤지컬, 스피치 등 재능개발 성과를 공유하는 ‘곶품 발표회’를 개최하며, 2019년에는 10주년 의미를 기리는 뜻 깊은 행사도 마련하였습니다. 2019년에는 전국 365개의 지역아동센터, 총 57,204명의 아동이 교육 혜택을 제공받았습니다. 2020년에는 ICT 교육 프로그램을 확대하고 사랑의 봉사단과 연계하여 매칭 봉사활동 체계를 마련할 계획입니다.

KT 드림스쿨

드림스쿨은 2013년부터 KT의 화상회의 시스템을 활용해 운영하고 있는 양방향 ICT 멘토링 플랫폼으로 취약계층, 아동, 청소년 등을 대상으로 교육 격차 해소에 앞장서고 있습니다. 특히, 본 프로그램은 은퇴자 및 경력단절여성 등에게 멘토인 ‘드림티처’로서의 활동 기회를 부여하여 사회 참여기회를 제공하고 일자리 창출에 기여하고 있습니다. 2020년에는 소외계층 아동을 대상으로 인성교육을 확대하고 다양한 재능을 보유한 은퇴자 및 경력단절 여성의 사회참여를 확대해 나갈 계획입니다. 2019년까지 참여한 은퇴자와 경력단절 여성은 568명이며 수혜인원은 217,522명입니다.

동자희망나눔센터

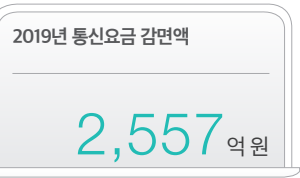
KT는 2013년부터 전국 최대 쪽방 밀집지역인 ‘용산구 동자동 쪽방촌’에서 IT 교육과 봉사활동을 진행하고 있습니다. 이 과정에서 KT는 쪽방촌 주민들이 기초 생활의 불편함을 해소하고 편히 쉴 수 있는 공간이 절실히 필요하다는 사실을 알게 되었고 이를 개선하기 위해, 2014년 6월 ICT 복합 문화공간인 ‘동자희망나눔센터’를 개관하였습니다. 본 센터에는 주민 편의시설을 비롯하여 IT 카페와 IPTV 룸 등의 ICT 시설과 화장실, 샤워실, 세탁실 등 편의시설을 갖추고 있으며, 이러한 공간을 활용한 IT 교육, 공예, 문화예술 강좌 등을 수시로 진행하고 있습니다. 특히 지역 일자리 창출을 위해 쪽방촌 주민들을 센터관리요원으로 선발해 ‘희망나눔카페’와 ‘새꿈더하기 공동작업장’ 등을 운영하고 있습니다. KT는 앞으로도 사회적 취약계층의 자립과 행복을 느낄 수 있는 삶을 지원하기 위해 최선을 다하겠습니다.

사랑의 시리즈

코로나-19 여파로 어려움을 겪고 있는 소상공인을 돕기 위해 KT는 임직원이 구매에 참여하고 회사가 지원하는 ‘사랑의 시리즈’를 통해 착한 소비에 동참하고 있습니다. 2020년 3~4월에는 ‘사랑의 도시락’을 통해 광화문과 우면동 사육 주변 식당들로부터 도시락을 구매해 저렴한 가격에 직원들에게 판매하여 좋은 호응을 얻었습니다. 2020년 4~5월에는 ‘사랑의 농산물’을 통해 개학 연기로 매출 피해가 큰 학교 급식업체로부터 농산물을 구매해 직원들에게 반값에 판매한 데 이어 5~6월에는 ‘사랑의 소극장’을 통해 관객의 발길이 끊긴 대학로 소극단들로부터 티켓 2천장을 선구매해 어려운 소극단을 지원하였습니다. KT는 연말까지 ‘사랑의’ 시리즈 후속 활동을 추진할 계획이며, 임직원 복지를 플랫폼을 이용하여 누구나 쉽게 참여가능한 온라인 나눔장터를 9월 오픈할 예정입니다.



UCC 베트남 라이수원 마을 방문 봉사



마음을 담은 미래

노사 나눔 활동

KT는 기업 간 노사공동 나눔협의체인 UCC 활동을 통해 국내 21개 기업을 선도함으로써 노사공동 나눔문화 확산에 기여하고 있으며, 2012년부터 베트남 글로벌 봉사활동을 지속적으로 추진하며 다문화가족 사회공헌 활동을 전개하고 있습니다. 2019년에는 한국으로 시집온 베트남 이주여성의 친정 마을인 하이퐁 라이수원을 UCC마을로 선정하고, 다문화 가족들의 친정 마을 방문을 지원하였으며, 장애 부부의 주택과 마을 새벽시장 공동화장실 신축, 라이수원 초등학교 벽화그리기, 환경개선 봉사 및 생필품 기부를 통해 나눔을 실천하였습니다. 그 외에도 제주지역 회원사를 중심으로 하는 몽골 나무심기 봉사활동을 전개하는 등 회원사의 특징을 살린 환경운동에도 앞장서고 있습니다.

보편적 서비스 제공 및 요금 감면

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

지역경제 활성화 지원(GiGA Story)

GiGA Story는 KT 특유의 창의성과 혁신적인 아이디어로 추진 중인 대표 사회공헌 사업으로 전 세계가 주목하고 있는 차세대 공유가치창출 프로젝트입니다. KT는 GiGA Story를 통해 상대적으로 정보격차가 심한 도서 및 산간 오지 지역에 GiGA 인프라 및 맞춤형 솔루션을 제공하여 교육, 문화, 경제, 환경 등 다양한 분야에서 지역 주민의 생활 환경을 개선하고 있습니다. GiGA Story는 2014년 전남 신안군 임자도를 시작으로, 경기 파주시 비무장지대 대성동 마을, 인천 옹진군 백령도, 경남 하동군 청학동, 인천 강화군 교동도, 평창 5G 빌리지까지 전국적으로 프로젝트 범위를 확대하고 있습니다. 또한, 국내에서 축적한 경험과 노하우를 바탕으로 2017년부터는 해외로 활동 무대를 넓혀 방글라데시 기가 아일랜드를 구축하고 2019년 10월 네팔 글로벌 기가스토리 사업까지 GiGA Story 모델을 글로벌로 확산하는 등 기가 인프라와 융합 솔루션을 기반으로 CSV형 사회공헌 활동을 추진하고 있습니다.

 ❶ 임자 기가 아일랜드 (2014. 10) 국내 최초 ‘틀림 스마트 팜’ 구축을 통해 생계형 일자리 창출 및 예비 사회적기업 육성 지원	 ❷ 대성동 기가 스쿨 (2014. 11) 세계 유일 DMZ 마을인 대성동에 5G 빌리지 구축을 통해(2019.6), 마을 주민들의 생활변화와 편의도모	 ❸ 백령 기가 아일랜드 (2015. 03) 백령 종합실내체육관 준공식 및 VR체험 버스 운영 등 3주년 행사 진행	 ❹ 청학동 기가 창조마을 (2015. 07) IoT 기반 노약자케어 솔루션 스마트 LED 구축을 통해 독거노인 지원
 ❺ 교동 기가 아일랜드 (2017. 03) 교동제비집, 교동스튜디오 등 마을기업을 중심으로 기가솔루션을 운영하고 기관/단체 방문 유치	 ❻ 평창 5G 빌리지 (2018. 02) 최초의 5G 빌리지로서 KT 5G 네트워크 및 ICT 솔루션을 적용	 ❼ 방글라데시 기가 아일랜드 (2017. 04) 방글라데시 모헤시칼리 섬의 교육, 의료, 경제 등 주민들의 생활개선 추진	 ❽ 네팔 기가스토리 (2019. 10) 네팔 안나푸르나 산악지역에 구조센터 구축을 통한 방문객들의 안전 도모



의성 AI 빌리지 KT 마음쉼터



KT 글로벌 멘토링 서울 수료캠프

지역경제 활성화 지원(AI 빌리지)

KT는 5G 네트워크와 ICT 솔루션을 기반으로 지역민의 정주 여건을 개선하는 AI 빌리지 사업을 통해 지역경제를 활성화하기 위해 노력하고 있습니다. 그 첫번째 결실로 2019년 7월 경상북도 의성군과 ‘이웃사촌 시범마을 조성사업’ 업무 협약 체결과 함께 지역균형발전 프로젝트에 착수했습니다. 2019년 12월, 1인 방송과 화상회의 시스템을 갖춘 ‘청년과짜방 T.E.A.M’을 개소하여 방송용 콘텐츠 제작과 청년들 간의 네트워크 형성을 지원하였으며, 2020년 6월에는 용기리 어린이 공원 내에 ‘KT 마음쉼터’를 완공하여 지역 주민에게 상시 개방하여 안락한 쉼터를 제공하고 있습니다. 또한 2020년 8월 청년주거단지 ‘다락(多樂)’을 구축하여 청년들을 위한 ICT 쉼터와 교류의 장소로 활용하고 있습니다.

KT 글로벌 멘토링

‘글로벌 멘토링’은 도서·산간 지역 초등학생과 외국인 유학생을 연결하여 외국어 교육과 글로벌 문화 교육을 진행하는 프로그램입니다. 2019년도에는 임자도, 백령도, 청학도, 교동도, 평창군 등 5개 도서산간 소외지역의 아동 77명과 외국인 유학생 77명을 일대일로 매칭하여 외국어 수업 및 문화교류 프로그램을 실시하였습니다. 2019년까지 총 355명의 외국인 유학생이 참여하였으며 누적 교육횟수는 15,675회입니다. 2020년에는 기존 기가스토리 지역에서 대도시 취약계층 및 인구감소 지역으로 수혜지역을 확대하고, 글로벌 멘토링 운영가이드 및 커리큘럼 표준화를 통해 보다 양질의 멘토링을 제공할 계획입니다.

2019년 추진 현황

 참여 인원	 수혜 인원(누적)	 교육 횟수(누적)
77명	355명	15,675회

장학 프로그램

KT는 1988년부터 장학사업을 시작하여 ‘미래창조인재 장학금’, ‘노사 YOUTH 장학금’, ‘사회혁신인재 장학금’ 등 ICT 전문가 양성 및 사회적 다양성 인식 제고를 위한 장학 프로그램을 추진하고 있습니다. KT의 장학사업은 단순히 장학금 전달 차원을 넘어 온라인 교육 플랫폼인 ‘드림스쿨’을 활용해 멘토링을 제공하는 등 다각적으로 청소년의 꿈을 지원하고 있습니다. 2020년부터는 기존 다수의 학생들을 지원하기 위해 학교/학생 단위로 지원했던 방식에서 장기적으로 지원하여 수혜의 효과를 높이는 방향으로 장학금의 운영 성격을 전환하여 수혜자와 KT 간의 스토리가 만들어질 수 있도록 할 계획입니다.

2019년 주요 장학 프로그램 성과

구분	미래창조인재 장학금	사회혁신인재 장학금	노사 YOUTH 장학금
대상 학교(개)	289	16	140
수혜 인원(명)	630	77	201
수혜 금액(백만 원)	626	168	308

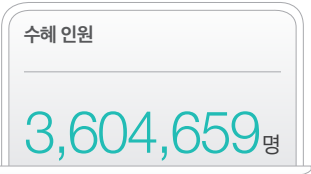
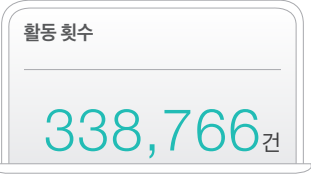
감염병 확산 방지 프로젝트

‘글로벌 감염병 확산 방지 프로젝트(Global Epidemic Prevention Platform; GEPP)’란 2016년 KT가 UN 글로벌콤팩트 회의에서 제안한 프로젝트로, 국내외 휴대전화 위치기록을 활용하여 감염병의 전파 경로를 추적하고 감염 우려가 있는 사람을 확인할 수 있는 플랫폼입니다. 개인의 해외 로밍 이용 기록, 국내 휴대전화 이용 기록을 바탕으로 동선을 구성하고 이를 국내외 감염병 발생지역 정보와 결합하여 바이러스 접촉 가능성을 판단하게 됩니다.

KT는 ICT 기술을 활용하여 구체적인 방안을 제시함으로써 국제사회의 지지와 주목을 받고 있으며, 본 프로젝트를 통해 UN 지속가능발전목표 Goal 3 보건 증진을 이행하는 데 혁신적인 솔루션을 제공하고 있습니다. 2020년 5월에는 빌&멜린다 게이츠 재단(게이츠 재단)의 투자를 받아 3년간 120억 원 규모의 ‘감염병 대비를 위한 차세대 방역 연구(A Next Generation Surveillance Study for Epidemic Preparedness)’를 진행하게 됩니다. KT는 본 연구기간 동안 인공지능 기반의 감염병 조기진단 알고리즘을 개발함으로써 통신 데이터를 토대로 감염병 확산 경로를 분석하는 데에 집중할 계획입니다.

마음을 담은 행복

IT서포터즈 활동(2007~19, 누적)



IT서포터즈

KT그룹 IT서포터즈는 2007년 출범하여 올해로 14년 차를 맞는 국내 최초의 ‘프로보노(Probono)’ 활동으로, ‘프로보노’란 각 분야의 전문가들이 자신의 전문성을 활용해 사회적 약자와 소외계층을 돕는 활동을 말합니다. KT는 전현직 KT 직원들의 ICT 역량을 활용하여 디지털 격차 해소를 목적으로 전국적으로 전 세대를 아우르는 다양한 활동을 추진하고 있습니다. 2019년에는 ‘치매’라는 국가적 사회문제 해결을 위해, ‘KT 대국민 ICT 뇌활력 프로젝트’를 지속적으로 전개하고 정보소외계층 대상의 IT 격차 해소 및 자활자립 지원 활동을 실시하였습니다. 또한 자라나는 청소년들이 미래 ICT 트렌드를 주도하는 주역으로 성장할 수 있도록 청소년 대상의 ‘소프트웨어 진로 체험교실’ 등 미래인재 양성을 위한 다양한 프로그램을 지원하였으며, 도서산간 지역 아동을 대상으로 다양한 AI/ICT 체험 교육을 통해 창의적인 미래인재를 육성하였습니다. 이러한 KT의 지속적이고 진정성 있는 활동이 대외적으로도 인정받아 2019년 정보문화유공 장관표창을 수상했습니다. 2020년에는 코로나-19 여파로 교육 사각지대로 급부상한 전국 지역아동센터 긴급 돌봄 아동들에게 비대면 ICT체험 교육을 제공하여 학습공백을 해소하는데 크게 기여하고 있습니다.

IT서포터즈 주요 활동

구분	주요 활동	2019년 수혜자 수
디지털 격차 해소	4대 정보소외계층(노인, 장애인, 저소득층, 농어촌)을 대상으로 컴퓨터, 스마트폰 활용 등 IT 교육 제공	77,978명
치매예방 및 인식 개선활동	치매 안심센터/복지관 등 시니어 대상 교육 228회, 치매 예방 강사 양성(108명), 치매인식캠페인 전개(KT Plaza 1,299개소 치매 공익영상 송출)	4,693명
SW 진로 체험교실 운영	자유학기(년)제 연계, 중학교 소프트웨어 교육 의무화 사업과 연계한 미래형 IT/소프트웨어 교육 실시	1,271명
KT 놀이터 개설	도서·산간지역 학교 및 지역아동센터 대상 IoT 체험교실(AI/VR/SW) 제공(292회)	6,053명
취약계층 자립자활 지원	다문화 이주여성, 경력단절 여성 대상 자격 취득, IT 활용, 강사 양성 과정 운영	4,671명



KT 사랑의 봉사단

KT 사랑의 봉사단은 지난 2001년부터 시작해 올해로 창립 20주년을 맞는 KT의 대표 임직원 참여형 사회공헌 활동으로 임직원들이 자율적으로 프로그램을 기획하여 지역 아동센터 지원, 지역사회 취약계층 필수 물품 지원, 독거노인 무료 급식 봉사, 농어촌 일손 돕기, 복지관 시설 개선, 재난·재해지역 구호, KT 시설을 활용한 체험 교육 등 다양한 봉사활동을 전개하고 있습니다.

사랑의 봉사단은 취약계층 지원을 위해 지역사회 환경개선 활동 중심으로 봉사활동을 진행하며, 국가적인 긴급 재난·재해 발생 시 신속하게 재난현장에 봉사단을 투입하여 이재민 복구, 구호 작업을 현장 밀착형으로 실시하고 있습니다. 특히 2019년 4월 강원도 고성 산불로 많은 이재민이 발생했을 때에도 KT 사랑의 봉사단은 어느 기관보다 빨리 현장을 방문해 긴급구호를 펼쳤습니다. 2020년에는 코로나-19 극복을 위해 격리시설 지원을 위한 구호키트 제공 및 의료진 대상의 휴대폰 및 통화료 지원, 119 구급대원을 위한 긴급 발차 지원, 취약계층 대상 위생용품 지원, 방역 지원 등 다양한 활동을 수행하였습니다.

2019년 사랑의 봉사단 참여 현황		
 활동 시간	 활동 인원	 수혜 인원
24,585시간	5,083명	139,431명



스마트 돌봄 노인일자리 창출 업무협약식

시니어 케어 및 일자리 창출

KT는 시니어를 대상으로 정보격차 해소와 자활 자립을 지원함으로써 고령사회에 진입한 대한민국의 사회적 문제 개선을 위해 노력하고 있습니다. 특히 고령사회의 대표적인 사회문제인 치매 극복을 위해 중앙치매센터, 경찰청, 한국보훈복지 의료공단 등 정부 산하기관과 협력하여 전국 치매안심센터에서 ICT를 활용한 스마트 뇌활력 교육을 전개하고 있습니다. 아울러 양질의 ICT 기반 노인 일자리 창출을 통한 고령사회 사회문제 해소에 기여하고자 한국노인인력개발원, 경기도 사회서비스원과 ‘스마트 돌봄 노인일자리 창출 업무협약식’을 체결하는 등 코로나 시대 노인 복지 향상을 위한 구체적인 행보를 이어나가고 있습니다. KT는 앞으로도 따뜻한 ICT를 가지고 어느 곳, 그 누구라도 소외됨 없이 정보화 사회를 누리게 하는 것을 최고의 가치로 설정하고 고유의 업인 ICT를 통하여 사회 발전과 공유가치 창출을 위해 최선을 다해 나가겠습니다.



KT 체임버 오케스트라 부산 특별공연

KT 체임버 오케스트라

KT는 전파로 음성을 전달하는 통신사업자로서 아름다운 소리를 세상에 널리 퍼트리는데 기여하고자 KT 체임버 오케스트라 운영을 통해 문화격차 해소 활동을 진행하고 있습니다. 음악의 감동을 삶 가까이 전하고자 매월 첫째 주와 셋째 주 토요일마다 KT 체임버 오케스트라의 수준 높은 정기공연이 개최되며 공연 수익금은 청각장애 아동의 난청 치료를 위해 사용되고 있습니다. 2019년에는 24회의 정기 연주를 개최하였으며 2019년 9월에는 부산 특별연주회를 통해 찾아가는 클래식 공연을 진행하였습니다. KT 체임버 오케스트라는 2009년 창설 이후 지난 11년 동안 총 262회의 연주를 선보였습니다.

KT 체임버 홀 <http://www.ktchamberhall.com/>

마음을 담은 환경



2019년 페이퍼리스(Paperless) 나무심기

페이퍼리스 해의 조림사업

KT는 그룹 차원에서 전 지구적 환경 보전을 위한 사회공헌 활동을 추진하고 있습니다. 그 일환으로 BC카드는 황사와 미세먼지 등 국내 대기질 개선을 위해 해외 주요 발원지에 나무심기 사업을 진행하고 있으며, 2019년에는 몽골 아르항가 이 아이막 어기노르 솜지역에 ‘2019 페이퍼리스(Paperless) 나무심기’ 행사를 진행하였습니다. 몽골은 국토의 사막화로 인해 국내 대기질에 영향을 미치는 것으로 알려져 있으며, KT그룹은 향후 3년 동안 총 7만 5천 그루의 나무를 더 심어 국내 대기환경 개선에 이바지할 계획입니다. 이와 함께 사막화와 기후변화로 가축을 잃어 생계가 어려운 유목민과 일정한 직업이 없는 지역 주민들을 대상으로 유실수 묘목 등 양묘 사업과 영농 교육을 실시해 지속적인 소득원 창출과 정착을 돕는 활동을 병행하고 있습니다.

도시녹지 보전활동

KT그룹은 그룹사가 속한 지역사회의 환경을 보존하기 위해 전 그룹 차원의 환경 사회공헌 활동을 전개하고 있습니다. 각 그룹사들은 관내 근린공원의 환경 정화, 조경, 시설물 보완 등 다양한 활동을 지속적으로 추진함으로써 사회적 책임 실천을 통해 자긍심을 고취하고 소외 지역과 정기적 교류를 통해 나눔을 실천하고 있습니다. 그 일례로 kt engcore는 지역사회와 함께하는 도시녹지 보전활동인 ‘사 1공원’ 활동을 추진하여 임직원이 연간 6회 이상 환경정화 활동을 전개하고 있습니다.

UN 지속가능발전목표 이행

UN 지속가능발전목표(UN Sustainable Development Goals; UN SDGs)는 2030년까지 전 세계의 경제·환경·사회 문제를 해결하고자 17개 목표로 시행되는 UN의 글로벌 중장기 발전 계획입니다. KT는 더 나은 세상을 만들기 위한 UN 지속가능발전목표를 적극 지지하며 이를 실현하기 위해 노력하고 있습니다. UN SDGs는 KT뿐만 아니라, KT 그룹사 전체의 전반적 지속가능경영 활동과 근본적으로 연계되어 있습니다. 각 그룹사의 업(業)의 특성을 살린 다양한 사회공헌 프로그램은 UN SDGs의 목표에 매칭되어 있으며, 그룹사 간 공동 봉사활동을 통해 시너지 창출해나가고 있습니다.

지속가능한 공급망

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

KT's View

협력사와의 긴밀한 협력을 통한 동반성장은 빠르게 변화하는 통신시장에서 미래 기술을 선도할 수 있는 경쟁력을 확보하고 차별화된 서비스 가치를 제공하기 위한 필수 요소입니다. KT는 소통과 협업을 통해 협력사와 함께 상생할 수 있는 동반성장 체계를 구축하기 위해 노력하고 있습니다.

Core Agendas

신기술 개발협력 지원



인력채용 및 교육 지원



시장개척 지원



생산성 혁신 지원



기술보호 및 인프라 지원



금융 지원



2019 Performance Highlights

23억 원

2019년
신기술 개발비
지원 및 물품 구매

621억 원

2019년
상생협력펀드 규모

95.7점

2019년
공급망 ESG 리스크
평가점수

KT's Life-Changing Story

2019년 기술개발 인프라 무상 제공 성과

유선/무선/미디어 검증센터	IoT 단말솔루션	품질평가 Lab
3,057회	4,475회	27회
측정기 Chamber	kt API 링크	5G Open Lab
43회	218회	43회

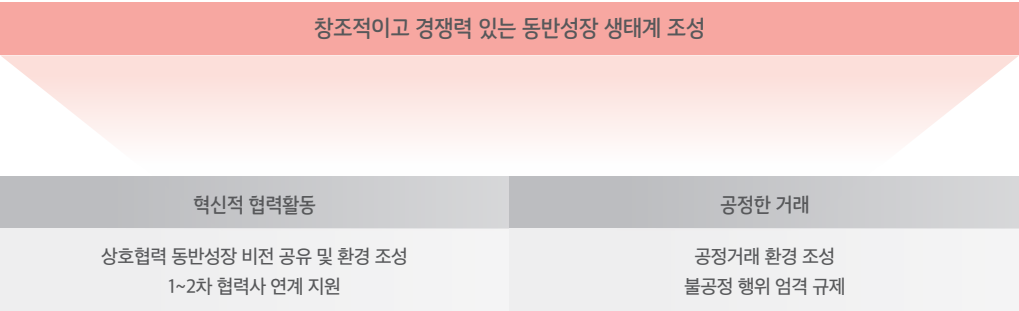
협력사 기술 경쟁력 향상을 위한 KT의 ‘기술개발 인프라 무상 제공’

KT는 창조적이고 경쟁력 있는 동반성장 생태계를 조성하기 위해 협력사에 다양한 기술 지원을 펼치고 있습니다. 특히 협력사가 마음껏 신기술을 개발하여 경쟁력을 강화할 수 있도록 KT가 보유한 기술 개발 인프라를 무상으로 제공하고 있습니다. 2019년 한 해 동안 KT가 보유한 6개의 기술개발 인프라를 협력사에 대여하여 총 7,863회의 이용 실적을 달성하였습니다. 이를 이용 금액으로 환산하면 25.7억 원에 달합니다. 앞으로도 KT는 협력사의 개발 역량을 지속적으로 지원함으로써 함께 동반성장하기 위해 노력하겠습니다.

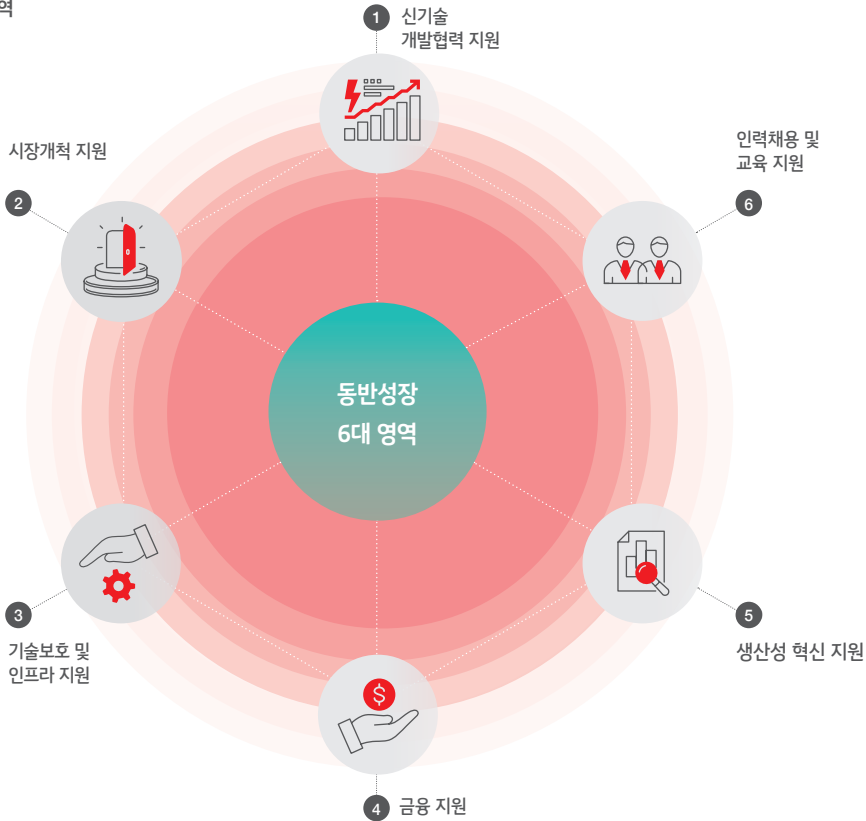
동반성장 추진 체계

KT는 2010년 동반성장 전담 조직을 설치한 이후 협력사와의 소통을 넘어 협력사와 동반성장하기 위한 다각적인 활동을 지속적으로 전개해 왔습니다. KT는 협력사를 존중하는 동반성장 문화를 선도함으로써 대한민국 통신산업 생태계를 강화하여 글로벌 시장으로 진출할 수 있는 발판을 마련하고자 다양한 협력사 공유가치 창출형 동반성장 프로그램을 전개하고 있습니다.

동반성장 비전



동반성장 6대 영역



신기술 개발협력 지원	시장개척 지원	기술보호 및 인프라 지원	금융 지원	생산성 혁신 지원	인력채용 및 교육 지원
• 공동 R&D • 외부 아이디어 사업화 • Partner's Day • 성과공유제 • Biz Collabo(스타트업)	• 협력사 해외 전시회 지원 • 해외시장 공동 진출 • 기술 이전 및 특허 무상 양도 • SCM 협의체(물자분야) • 미래 네트워크 협의체 • 구매 상담회	• 기술임치제 • 영업비밀 원본 증명 • 비밀유지 협약(NDA) • SW Open lab	• 납품대금 전액 현금결제 • 네트워크론 • 상생협력펀드 • 대리점 자금 지원 • 콘텐츠 협력사 자금 지원 • 중소/벤처기업의 프로젝트 투자 • 창조경제 청년창업 투자	• 혁신 파트너십 • 협력사 SCM 및 지원 컨설팅 • 품질·환경 인증 지원 • 안전한 작업 환경 구축 지원 • SW개발 역량강화 컨설팅	• 인력채용 박람회 지원 • 중소 협력사 교육훈련 지원

동반성장 추진 성과

신기술 개발협력 지원
KT는 4차 산업혁명 시대, ICT 산업을 주도하기 위해 공동 R&D 제도를 신설하여 협력사와 신기술 및 솔루션 개발을 위해 협력하고 있습니다. 2020년에는 10개 프로젝트를 선정하여 총 13억 원을 개발비로 지원하였습니다. 또한 협력사와 장비·서비스를 공동 개발하여 원가 절감·품질 개선 등의 성과를 창출하고 이익을 공유하는 성과공유제를 2006년부터 운영하고 있습니다. 성과공유제는 KT 동반성장 활동의 핵심 어젠다로서 추진되고 있으며 협력사와의 공동 성과를 창출하는데 기여하고 있습니다. 2019년에는 협력사와의 성과공유제로 총 21건의 과제를 실행하고 10.1억 원의 성과를 공유하였습니다. 아울러, 협력사가 기술적 한계를 극복할 수 있도록 KT가 보유한 양질의 특허를 무상 이전하는 활동을 지속적으로 추진하고 있습니다.

2019년 기술 지원 규모

구분		지원 건수(건)	금액(백만 원)
성과공유제		21	1,012
중소기업 공동 R&D 및 신제품 개발		120	17,900
기술개발 인프라 무상 제공		7,863	2,565
특허·기술 제공	특허 무상양도	34	199
	기술 이전	12	-
합계		8,050	21,676

시장개척 지원

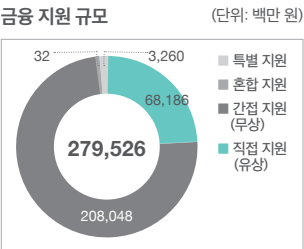
KT는 중소 협력사의 역량 강화와 투자 유치를 지원하기 위해 주요 창업센터 및 벤처 캐피탈과의 제휴를 통해 국내 시장 진출을 지원하고 있습니다. 또한 해외 유명 전시회 동반 참가, KT와의 컨소시엄을 통한 글로벌 진출, KT 해외 인프라 활용한 중소 협력 글로벌 PoC(Prof of Concept) 사업 등 다양한 활동을 추진하여 중소 벤처기업의 해외 수출을 지원하고 있으며 그 결과 2019년 한해 동안 530억 원 규모의 협력사 수출 성과를 달성하였습니다.

구분	주요 활동	2019년 성과
해외 유명 ICT 전시회 참가 지원	중소 벤처 협력사의 해외 전시회 참가를 지원하고 KT 전문인력들이 전시기간 중 협력사 해외 마케팅 활동 지원.	2019년 약 530억 원 규모의 수출 계약체결 달성.
KT-중소 협력사컨소시엄 사업 시행	KT와의 공동 해외 사업 수주를 통해 중소 협력사의 해외 판로 개척 지원.	2019년 총 17개 프로젝트 25개 협력사 358억 원 수출.
글로벌 PoC를 통해 해외 거점 기반 진출	KT가 보유한 유무형의 해외 거점 및 마케팅 인프라를 활용하여 중소 협력사의 글로벌 진출 지원.	2019년 9개 중소벤처 협력을 대상으로 지원하여 20억 원 규모의 수출계약 체결 달성.
벤처기업 사업화 지원	시장 진입에 어려움을 겪는 벤처기업 대상의 Biz-Collaboration 프로그램.	최대 1억 원 규모의 초기 사업화 예산 지원 및 KT 사업부서 연계를 통한 공동 BM 개발 지원.

금융 및 생산성 혁신 지원

KT는 중소 협력사의 경영 안정화를 위해 다양한 지원방안을 마련하여 지원하고 있습니다. 2006년 이후 전액 현금결제를 시행하고 있으며, 2019년에는 상생협력 펀드 운영을 B2B, 글로벌 협력사로 확대하고 총 621억 원을 지원하였습니다. 또한 협력사의 본원적 경쟁력 강화를 위해 생산성혁신 프로그램을 통해 경영/재무/품질 등 핵심영역에 경영혁신을 지원하고 있습니다. 2020년에는 코로나-19 위기 극복을 위해 선금 지급 확대 등 SCM 제도 개선을 통해 협력사의 재무 환경이 안정적으로 운영될 수 있도록 지원할 계획입니다.

금융 지원 규모



지속가능 공급망 관리체계

경제, 환경, 사회적 요소를 고려한 공급망 관리는 기업 손실을 줄이고 경영활동을 유지하기 위한 필수조건입니다. KT는 공급망 지속가능경영 정책을 기반으로 지속가능경영 평가를 실시하여 공급망 내 리스크를 최소화하고 장기적인 동반성장을 추진하고 있습니다.

지속가능 공급망 관리 정책

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

공급망 관리 목표 및 KPI

공급망 지속가능성 전략		KPI	장기목표	2019 추진현황
공급망 지속가능성 향상		KT가 성공적인 비즈니스를 영위하기 위해서는 밸류체인 전체의 지속가능성 향상이 필수적입니다. KT는 2013년 ‘협력사 지속가능경영 평가’를 도입하여 공급망 지속가능성 수준을 정기적으로 측정 및 모니터링하고 있습니다.	협력사 지속가능경영 평가 점수 2022년까지 협력사 지속가능경영 평가 점수 100점 달성	2019년 공급망 지속가능경영 평가 점수 95.7점 획득
공급망 지속가능 리스크 최소화		안정적인 공급망 구축은 KT의 지속적인 비즈니스를 위한 선결 조건입니다. KT는 매년 ‘협력사 지속가능경영 평가’를 통해 경제/환경/사회 측면의 리스크를 식별하고 시정조치를 실시함으로써 리스크를 최소화하기 위해 노력하고 있습니다.	고위험 식별 협력사 시정조치 후 개선 100% 달성	2019년 고위험 식별 협력사 중 거래종료 비율 10%
공급망 에너지 효율성 및 원가 경쟁력 강화		협력사는 제품 제작 및 시공 단계에서 다량의 에너지를 사용하며 이는 협력사의 원가경쟁력에 주요한 이슈일 뿐 아니라 KT의 구매비용과 직결되는 중대한 이슈이므로 공급망 에너지 효율성을 향상하기 위해 노력하고 있습니다.	공급망 온실가스 배출량 2030년까지 공급망 온실가스 배출량 2007년 대비 35% 감축	2019년 공급망 온실가스 배출량 18,119 tCO ₂ -eq

KT 협력사 지속가능 가이드라인 https://corp.kt.com/data/sustain/KT_Sustainability_Guideline_for_Suppliers.pdf

지속가능 공급망 관리 교육

KT는 2014년부터 협력사 실무자를 대상으로 지속가능경영 교육 프로그램을 운영하여 지속가능경영에 대한 이해를 공유하고 협력사가 경영활동 일선에서 이를 실천할 수 있도록 지원하고 있습니다. 2019년도에는 산업안전법 개정 등의 규제 이슈를 고려하여 협력사 대상으로 안전분야 특화 컨설팅을 실시함으로써 협력사의 지속가능경영 실행력 향상을 견인하였습니다.

지속가능 공급망 커뮤니케이션

원활한 협력사 의견 수렴을 위해 다양한 소통채널을 운영하고 있습니다. 특히 매월 SCM 협의체 운영을 통해 협력사와 사업계획을 공유하고 협력사의 애로사항을 수합하여 해소하기 위해 노력하고 있습니다. 특히 KT는 2019년 11월 Partner’s Day를 통해 향후 사업 및 기술 방향을 협력사에게 제시하며 동반성장을 통해 ICT 시장을 함께 주도하기 위해 노력하고 있습니다.

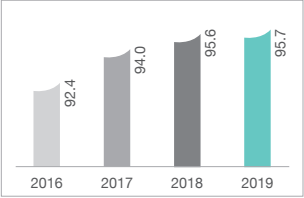
구분	내용
협력사 초청 간담회	C레벨/실무자를 구분하여 연 8회 실시
협력사 방문 간담회	매주 수요일 연 24회 42개사 대상 시행
SCM 협의체	수요계획 및 공급계획을 정기적으로 조율하는 대표채널
기타 채널	파트너스 협의회, 품질개선 간담회, 지역 실무교류회 상시 운영



2019 Partner’s Day

공급망 리스크 평가체계

공급망 리스크 평가 점수 (단위: 점)



공급망 지속가능성 사전 스크리닝

KT는 전자계약시스템에 기반하여 매년 신규 등록 협력사에 대해 100% 스크리닝하고 있으며 공급망 정책에 대한 준수를 요청하고 있습니다. 또한, KT는 협력사와의 서면 계약서 내에 KT 공급망 정책에 관한 요구사항을 준수하도록 반영하고 있습니다. 특히, 협력사가 KT의 윤리경영 정책을 의무적으로 준수할 수 있도록 2016년 ‘윤리실천 특별약관’을 개정하여 전 협력사와의 계약체결 시 윤리경영, 공정거래 준수 등을 포함하고 있으며, 별도의 서면 서약서를 작성하고 있습니다. 이 특별약관에는 계약을 체결하거나 계약을 체결한 상대방은 계약의 이행 과정에서 어떠한 명분으로도 금품 수수 등 비윤리행위를 금지한다고 명시하고 있습니다. 아울러 매년 협력사 ESG 리스크 평가를 통해 잠재적 리스크를 식별하고 협력사의 이행 수준을 개선하기 위해 노력하고 있습니다.

공급망 지속가능 리스크 평가

KT는 물자, 공사, 소프트웨어 개발, 용역, 매장 등 분야별 평가기준에 따라 협력사를 선정하고 매년 거래실적을 평가하여 우수 협력사를 선별하고 있습니다. 선정된 협력사는 신용평가기관과 연계하여 매년 상·하반기 2회 경영평가 및 RMI(Risk Management Index) 모니터링을 실시하고 있습니다. 2013년부터는 ‘협력사 지속가능경영 평가 제도’를 도입하여 공급망 내에서 발생할 수 있는 부정적인 경제, 환경, 사회적 리스크 수준을 정기적으로 측정·관리하고 있습니다. 평가결과는 협력사별 연 단위 평가에 반영하여 협력사 재선정, 최우수 협력사 선정 등 주요 선정 과정에 중대한 영향을 미치게 됩니다. 2019년 물자 협력사 및 정보통신공사 협력사의 지속가능경영 평가 결과는 평균 95.7점으로 전년도와 유사 또는 동등 이상의 수준인 것으로 나타났습니다.

공급망 리스크 평가 현황

(2019. 12. 31. 기준)

협력사 구분		협력사 수(개사)	협력사 비율(%)	2022 목표
1차 협력사(Tier-1)	총 등록 협력사 수	497	100.0%	100.0%
	평가 시행 협력사 수	392	78.9%	100.0%
	서면조사 실시 협력사 수	134	27.0%	100.0%
	방문조사 실시 협력사 수	258	51.9%	80.0%
	3rd Party 조사 협력사 수	58	11.7%	20.0%
1차 협력사 이외(Non Tier-1)	핵심 협력업체	0	0.0%	n/a

시정조치

KT는 공급망 리스크 평가 결과에 따라 개선이 필요한 협력사들에 대해 시정조치 계획을 수립하고 시정조치 계획에 따라 ESG 성과 개선을 요구하고 있습니다. 이러한 노력에도 불구하고, 2019년 협력사 진단 및 평가 결과에 따라 제재 조치를 받은 기업 수는 총 7개 협력사로 분쟁 발생 등 심각한 정책 위반 사유로 판단되어 해당하는 협력사에 대해서는 영구 거래정지 조치가 시행되었습니다.

공급망 리스크 식별 및 조치 결과

(2019. 12. 31. 기준, 단위: 개사)

리스크 구분			리스크 평가			리스크 조치		
리스크 유형		리스크 수준	평가 범위	평가대상 협력사	평가시행 협력사	고위험식별 협력사	시정조치후 개선된 협력사	거래 종료 협력사
경제적 리스크	계약 과정의 윤리 및 반부패 원칙 위반	High	전 협력사	497	497	0	0	0
	담합 및 불공정 행위	High	전 협력사	497	497	1	0	1
	낮은 신용등급 등 재무구조 불건전	High	전 협력사	497	497	5	2	3
환경적 리스크	공사 중 환경 사고 발생	Medium-high	정보통신공사 계약업체	258	258	0	0	0
	환경경영시스템 미도입	Medium-high	정보통신공사 계약업체	258	258	0	0	0
	환경 법규 위반	Medium-high	정보통신공사 계약업체	258	258	0	0	0
사회적 리스크	분쟁 및 소송 발생	Medium-high	전 협력사	497	497	1	0	1
	노동·안전 법규 위반	Medium-high	전 협력사	497	497	0	0	0
	안전 사고 발생	Medium-high	전 협력사	497	497	0	0	0
계			100%	497	497 (100%)	7개사 (1.4%)	2개사 (0.4%)	5개사 (10%)

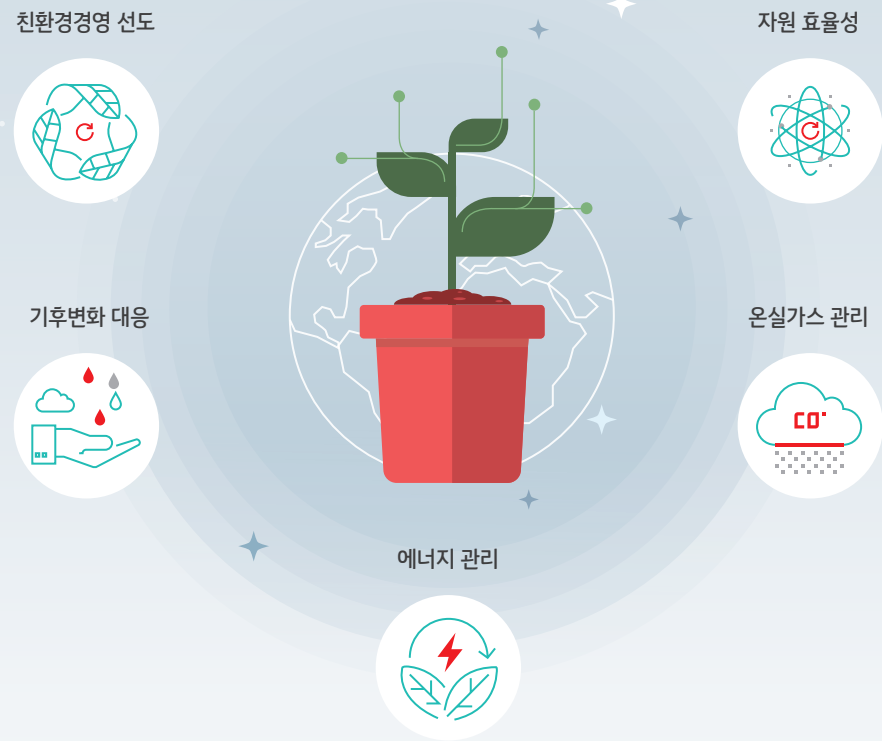
친환경경영

KT's View

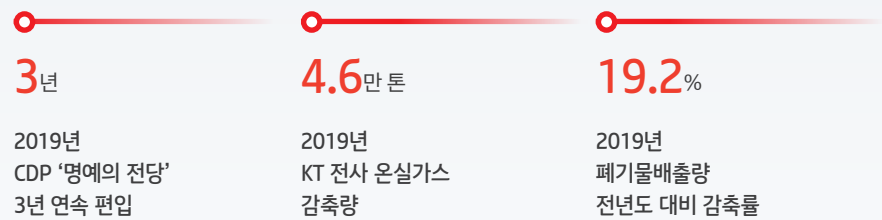
<https://corp.kt.com/html/sustain/environmental/environmental.html>

친환경경영은 이제 단순히 에너지 감축 차원을 넘어 새로운 비즈니스를 창조하는 미래 성장 엔진으로 그 중요성이 확대되고 있습니다. 이에 KT는 내부적으로는 에너지, 온실가스, 물, 폐기물 등 사업을 통해 발생하는 환경영향을 최소화하는 한편, 외부적으로는 기후변화, 미세먼지 등과 관련된 친환경 사업을 발굴·육성하고 있습니다.

Core Agendas



2019 Performance Highlights



KT's Life-Changing Story

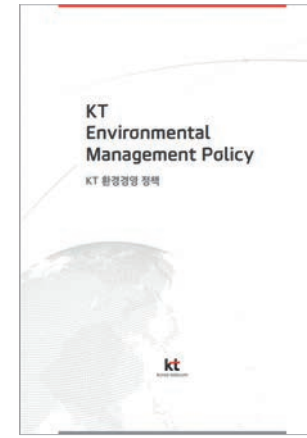


KT 에어맵 코리아

국민 건강을 위협하는 미세먼지 정보를 알려주는 'KT 에어맵 코리아'

KT는 2017년 '에어맵 코리아(Air Map Korea)' 프로젝트를 시행한 이후 지속적으로 서비스를 고도화하고 있습니다. '에어맵 코리아' 프로젝트는 실시간으로 공기질을 측정하여 앱을 통해 국민들에게 미세먼지 정보를 제공하는 것으로 공기질 측정기는 KT가 보유하고 있는 시설(통신주, 기지국, 공공전화 부스, 전화국) 중 2,000여 곳에 설치하였습니다. 2019년 KT는 '에어맵 코리아' 앱을 리뉴얼하여 이용자가 실시간 미세먼지 정보는 물론 예보까지 확인할 수 있도록 했으며, 원내비 앱과 연동을 통해 출발지와 도착지 주변의 공기질 정보도 확인할 수 있도록 하는 등 이용자 편의성을 강화하였습니다.

친환경경영 추진 체계



KT 환경경영 정책

친환경경영 비전 및 전략

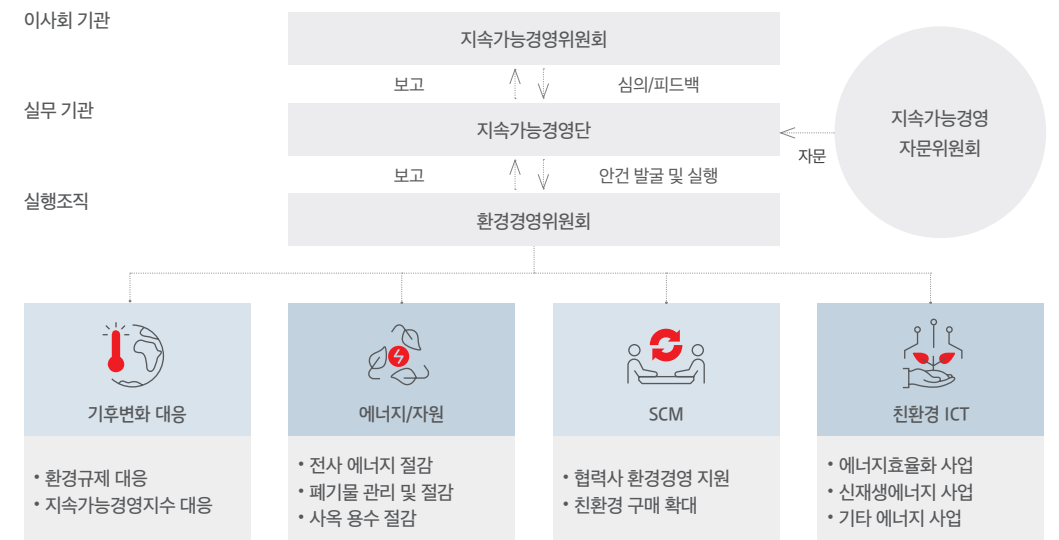
KT는 'Carbon Impact 2030' 비전 아래 2030년까지 'Carbon-Free Company' 달성을 목표로 경영 전반에 걸쳐 전사적인 친환경화를 통해 환경적 책임을 다하고자 2017년 'KT 환경경영 정책'을 수립하였습니다. 본 정책에는 기후변화 대응, 에너지/자원 효율성 증대, 친환경 공급망 구축, 친환경 ICT사업 개발 등 환경경영 전 분야에 대한 KT의 전략 방향이 담겨 있습니다. KT는 환경정책을 기반으로 KT 사업으로 인한 환경 악영향을 최소화하고 동시에 친환경 AI 기술을 통해 국민, 기업, 국가의 친환경화에 기여하기 위해 노력하고 있습니다.

KT 환경경영 정책 https://corp.kt.com/data/sustain/KT_Environmental_Management_Policy.pdf

친환경경영 추진 조직

KT는 그룹 환경경영위원회를 통해 주요 환경 이슈를 전사적 관점에서 논의하고 최적의 전략 방향을 도출하고 있습니다. 환경경영위원회는 이사회 내에 설치된 지속가능경영위원회의 실행위원회로서 기후변화 대응, 에너지/자원, 친환경 SCM, 친환경 ICT 분과 등 총 4개 분과로 구성되어 있습니다. 환경경영위원회는 연중 반기 1회 정기적으로 개최되어 기후변화, 미세먼지 등 주요 환경 이슈에 대한 KT의 전략 방향, 목표, 달성 방안 등에 대해 협의하며, 중요도가 높은 어젠다에 대해서는 지속가능경영위원회 및 이사회에 보고하는 역할도 수행하고 있습니다.

환경경영 추진 조직



친환경경영 시스템

KT의 대표적인 친환경 사업인 스마트 에너지사업과 4차산업 혁명의 핵심인 데이터센터 운영 분야에서 ISO 14001 인증을 획득함으로써 친환경경영을 실천해 나가고 있습니다. KT는 2018년 스마트 에너지사업, IDC(Internet Data Center) 운영 분야에서 글로벌 환경경영 표준인 ISO 14001인증 획득하였으며, 2019년 사후 심사를 받았습니다. 또한 KT는 IDC 에너지 효율을 극대화하여 운영하고 있으며 이를 통해 매년 그린데이터센터 인증을 받고 있습니다. KT는 2019년 그린데이터센터 인증에서 분당IDC가 Gold 등급, 목동IDC가 Silver 등급을 획득하였습니다.

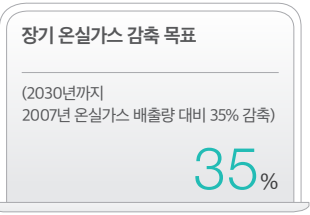
친환경경영 리더십

KT는 2019년 기업의 환경경영 수준을 평가하는 CDP(Carbon Disclosure Project)에서 3년 연속 '명예의 전당'에 입성하였습니다. CDP는 전 세계 주요 기업의 기후변화 대응 수준을 평가하여 발표하는 글로벌 지수로 KT는 2013~2017년 5년 연속 최상위 5개 기업에 선정되어 2017년 국내 통신업체 최초로 명예의 전당에 입성하여 2019년까지 3년 연속 명예의 전당에 입성하는 성과를 거두었습니다. 또한, KT의 지속적인 온실가스 감축 노력과 스마트에너지사업 등 친환경 ICT사업 추진 성과를 인정받아 2019 대한민국 기후경영 대상에서 환경부 장관상을 수상하였습니다.



2019년 CDP '명예의 전당' 3년 연속 편입

기후변화 대응



탄소경영 목표 및 전략

KT는 ‘Carbon-Free Company’ 달성을 위해 2030년까지 2007년 온실가스 배출량 대비 35% 감축을 목표로 지속적 인 온실가스 감축을 실행하고 있습니다. 이를 위해 매년 환경경영위원회를 중심으로 각 부문별 온실가스 감축 목표를 수립하고 에너지 절감 아이টে을 발굴하여 실행하고 있습니다.

2021년은 파리 기후변화 협약이 본격적으로 이행되는 해인 동시에 국내에서는 온실가스 배출권거래제 3기(21~25년) 가 시행되는 중요한 시점입니다. 배출권거래제 3기에는 1기(15~17년), 2기(18~20년) 대비 대폭 감소된 온실가스 배 출 권(배출허용량)이 할당될 것으로 예상되어 전략적 대응에 실패할 경우 상당 수준의 재무리스크가 발생할 것으로 예상 됩니다. 이에 KT는 전사적 관점에서 전략적인 중장기 기후변화 대응 로드맵을 수립할 예정이며 이를 통해 배출권거래 제로 인한 재무리스크를 최소화하고자 합니다.

탄소경영 시스템

KT는 2007년부터 Scope 1,2에 대한 온실가스 배출량을 관리하고 있으며 2013년 Scope 3까지 관리 범위를 확대하였 습니다. Scope 1,2의 경우 환경부 지침에 따라, Scope 3는 자체 개발한 방법론을 통해 관리하고 있으며 매년 Scope 1,2,3 배출량을 환경부가 지정한 전문 검증기관의 검증을 실시함으로써 데이터에 대한 신뢰성을 확보하고 있습니다.

KT는 2018년 각 사옥의 에너지 사용량 및 온실가스 배출량을 실시간으로 모니터링할 수 있는 시스템을 구축하였으며, 2020년에 시스템 고도화를 통해 보다 다양한 통계 데이터를 활용할 수 있도록 했습니다. 이 시스템을 통해 각 사옥별 에너지 사용량 및 온실가스 배출량, 온실가스 감축 목표 달성 여부를 실시간으로 확인할 수 있으며 지난해 에너지 사용 량과 비교를 통해 에너지 낭비 요소를 식별할 수 있습니다.

에너지 관리

KT는 매년 전사, 각 부문별 에너지 절감 및 온실가스 감축 목표를 수립하고 이를 달성하기 위한 아이টে을 발굴하여 실행하고 있습니다. KT는 이러한 노력을 통해 2019년 전사적으로 약 4.6만 톤의 온실가스를 감축하는데 성공하였습니 다. 5G 상용화와 더불어 코로나-19로 인한 비대면 시장의 확대로 각종 스마트기기 사용량이 증가함에 따라 향후 통신 장비의 에너지 소비량이 폭발적으로 증가할 것으로 예상됩니다. 이에 KT는 중장기적인 에너지, 온실가스 감축 계획을 수립하여 전사적인 대응 체계를 구축할 예정입니다.

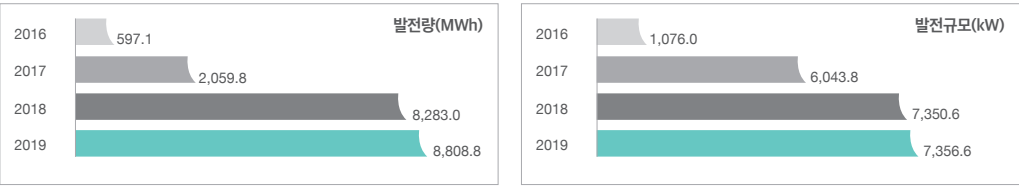
에너지 사용량 및 재생에너지 생산량

구분	단위	2016	2017	2018	2019
총 에너지사용량	MWh	2,441,382	2,498,960	2,477,078	2,535,655
매출액 대비 에너지 집약도	MWh/억 원	10.734	10.685	10.559	10.417
총 재생에너지 구매량 및 생산량	MWh	580	2,060	8,283	8,809
총 에너지 비용	억 원	3,081.90	3,071.39	3,048.37	3,177.83

신재생에너지 확대

KT는 2011년 국내 통신업계 최초로 강릉수신소 부지(1만 9,720m²)를 이용해 태양광발전소를 구축한 이래 지속적으 로 신재생에너지 설비 투자를 전개해왔습니다. 2019년 태양광 발전량은 8,809MWh로 2016년 대비 14배 이상 대폭 증가하였습니다.

KT 태양광 발전 성과

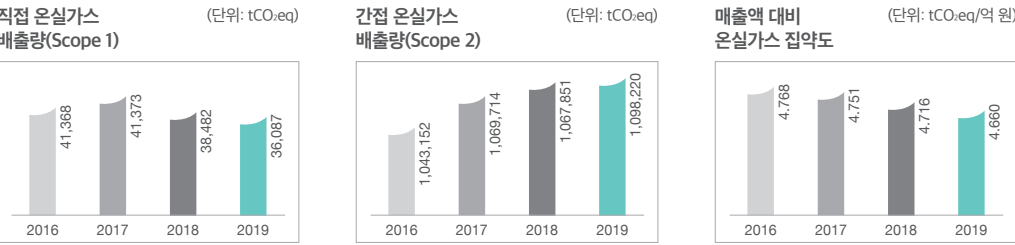


KT 태양광 발전시설

온실가스 관리

직간접 온실가스 배출량(Scope 1,2)

KT는 온실가스 배출권거래제 대상 기업으로서 매년 환경부에 온실가스 배출량(Scope 1,2)을 보고하고 있습니다. 보고 대상 범위는 KT의 경영 통제권 안에 있는 모든 시설로 전국적으로 분포되어 있는 사옥, IDC, 전진 배치 사업장, 기지국, 중 계기 등이 해당됩니다. Scope 1 배출량은 KT 사옥의 난방에너지, 업무용 차량 운행, 비상발전기 등에서 발생하며 Scope 2 배출량은 유무선 네트워크 장비, IDC 등 전사 전기 사용에 의해 발생합니다. 2019년 KT 온실가스 배출량(Scope 1,2)은 1,134,297tCO₂eq으로 기준년도인 2007년 배출량 대비 11% 감축하였으나 2018년 배출량 대비로는 2.5% 증가하였습 니다. 2019년 배출량이 2018년 대비 증가한 사유는 5G 상용화로 NW 장비들이 전국적으로 신·증설되었기 때문입니다.



기타 간접 온실가스 배출량(Scope 3)

Scope 3 배출량은 기업의 경영활동과 관련하여 간접적으로 배출된 온실가스를 말합니다. KT는 이를 배출원의 종류에 따라 공급망 단계 배출량, 사용 단계 배출량, 기타 Scope 3 배출량의 3개 분야로 구분하여 관리하고 있습니다. 공급망 단계 배출량은 KT에 납품될 제품이 협력사에서 생산되는 과정에서 발생한 온실가스를 말하며, 사용단계 배출량은 KT 고객이 KT의 서비스를 이용하는 과정에서 발생하는 온실가스 배출량입니다. 또한, 기타 Scope 3 배출량은 KT의 임직 원이 사내에서 사용하는 용수, 폐기물 처리, 출퇴근 및 출장으로 인해 발생하는 온실가스 배출량입니다.

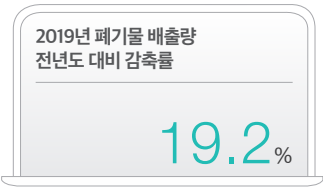
기타 간접 온실가스 배출량(Scope 3)

분야		2016	2017	2018	2019
공급망 단계		19,803	14,679	15,795	18,119
사용 단계		291,784	327,961	360,089	386,455
기타 Scope 3	용수 사용	785	698	642	716
	폐기물 처리	3,900	3,985	3,862	4,228
	임직원 출장	4,070	5,569	6,165	10,049
	임직원 출퇴근	23,798	21,859	21,300	21,761
	소계	32,553	32,112	31,969	36,754
합계		344,140	374,752	407,853	441,328

자원 효율성

KT는 자원 사용을 최소화하고 재활용을 극대화하고자 노력하고 있습니다. 이를 통해 2019년에는 2018년 대비 폐기 물 발생량이 19% 대폭 감소하였습니다. 2019년 전사 사옥 물 사용량은 2,157,032톤으로 2018년 대비 12% 증가하였 습니다. KT는 사옥 화장실 절수 장치, 유출수 재활용 등을 통해 물 사용량을 감소시키기 위해 지속 노력할 것입니다.

구분	단위	2016	2017	2018	2019
총 폐기물 발생량	톤	26,688	25,701	23,186	18,724
총 폐기물 재활용량	톤	17,007	15,616	14,228	13,502
총 폐기물 배출량	톤	4,762	4,579	4,077	5,222
폐기물 재활용 비율	%	63.7	60.8	61.4	72.1
총 용수 사용량	천톤	2,364	2,103	1,934	2,157



KT Sustainability Foundations

KT는 책임 있는 글로벌 통신기업으로서 기업과 사회가 공존하며 발전하는 지속가능한 내일을 창조하고 있습니다.

KT 지속가능경영의 기반이 되는 경영원칙들을 비즈니스 가치와 사회·환경적 가치를 균형 있게 고려하는 경영전략을 추진하기 위한 초석입니다.

지배구조

윤리·
컴플라이언스

리스크 관리

인권 보호

지배구조

KT's View

지속적인 기업가치 향상을 위해서는 건전하고 투명한 지배구조 구축이 선행되어야 합니다. 이를 위해 KT는 견제와 균형을 바탕으로 독립적인 이사회에 의한 경영감독과 전문경영인에 의한 책임경영을 추진하고 있습니다.

지배구조 원칙

KT 기업지배구조헌장
https://corp.kt.com/data/sustain/
Human_Rights_Policy.pdf

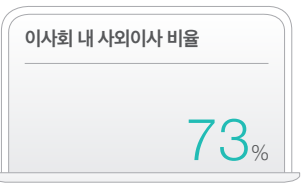
KT는 견제와 균형을 기반으로 한 투명하고 독립적인 지배구조를 확립함으로써 합리적인 의사결정이 가능한 경영환경과 조직문화를 구축하고자 노력하고 있습니다. 지배구조의 투명성을 확보하기 위해 국제 표준에 부합하는 기업지배구조 모범규준 권고안을 채택하고 전문경영인에 의한 책임경영을 추진하고 있습니다. 특히 이사회는 회사의 기업가치 향상과 주주의 이익보호를 위해 전문적인 지식과 경험을 갖춘 이사를 균형 있게 선임하여, 회사의 중대사항을 결정하고 경영진의 활동을 감독합니다. 또한 상법 및 관련 법령이 정하는 기준에 따라 주주의 권리를 보장하기 위한 사항을 KT 기업지배구조헌장에 명시하여 주주가 공평한 대우를 받을 수 있도록 힘쓰고 있습니다. 이를 위해 KT는 2020년 전자투표제를 도입하여 주주의 참여를 확대하였으며, 중장기 배당정책과 재무목표를 발표하는 등 주주가치 제고를 위해 최선의 노력을 다하고 있습니다.

KT 지배구조 모델					
1	이사회 구성 및 운영의 독립성	2	주주가치 제고	3	전문경영인의 책임경영
사외이사 비율 73%, 대표이사·의장 분리 - 감사위원회 · 평가및보상위원회 · 내부거래 위원회 전원 사외이사 구성 사외이사 선임절차의 투명성 - 사외이사후보추천위원회 운영 (사외이사 전원*, 사내이사 1인), 사외이사 후보 조사 전문기관 활용 사외이사에게 특별 권한 부여 - 대표이사 경영계약 평가 및 해임 건의 - 대표이사·사내이사 보수, 지급방법 결정		주주환원 - 주식소각, 현금배당 실시 주주권리 - 집중/서면/전자투표제 도입 - 기업정보 적시 제공 주주보호 - 내부거래, 자기거래 통제		선임 및 경영계약 - 지배구조위원회-대표이사후보심사위원회-이사회를 거쳐 대표이사후보 추천, 주총에서 대표이사 선임 - 신임대표이사는 경영계약을 체결, 이사회는 매년 경영성과와 평가 시행 보상 및 해임 - 경영성과에 의해 대표이사 보수 결정 - 대표이사의 경영 계약 이행도 미진 시 이사회는 주총에 해임 건의 가능	

* 단, 임기만료 예정 사외이사 제외

이사회 구성 현황 (2020. 6. 기준)					
성명 직위	 구현모 대표이사 사장, 사내이사	 박운영 사내이사	 박종욱 사내이사	 김대유 이사회 의장, 사외이사	 이강철 사외이사
성별 최초 취임일	남 2020. 03.	남 2020. 03.	남 2020. 03.	남 2018. 03.	남 2018. 03.
직무 경험	현) 대표이사 전) Customer&Media부문장 전) 경영기획부문장	현) 기업부문장 전) 기업사업부문장/ 글로벌사업부문장 전) 미래사업개발그룹장	현) 경영기획부문장 전) 경영기획부문 전략기획실장 전) IT부문 IT전략본부장	현) DB생명보험 사외이사 전) 원익투자파트너스 부회장 전) 대통령비서실 경제정책수석비서관	전) 울트라브이 감사 전) (주)케이포엠 고문 전) 대통령비서실 시민사회 수석비서관

이사회 구성 및
독립성 보장



이사회 구성 원칙
KT 지배구조 모델은 ‘독립적 이사회(Independent Board of Director)’를 근간으로 합니다. KT 이사회는 효율적인 견제와 투명한 의사결정이 이루어질 수 있도록 사외이사 8명, 사내이사 3명, 총 11명으로 구성하고 있으며(2020년 6월 현재), KT 기업지배구조헌장 및 정관 상에 사내이사 3인 이하, 사외이사 8인 이하로 이사회를 구성할 것을 명시하고 이를 준수하고 있습니다. 이사회 내 사외이사 비율은 73%로 상법 제542조의8 제1항의 요건인 과반수를 크게 상회하고 있으며, 전원 사내이사로 구성된 경영위원회를 제외한 각 위원회의 위원장은 모두 사외이사로 선임하고 있습니다. 특히 위원회 중 감사위원회, 평가및보상위원회, 내부거래위원회는 전원 사외이사로 구성되어 있으며, 대표이사와 이사회 의장을 분리하고 이사회 의장은 사외이사 중에서 선임하도록 함으로써 이사회가 경영진으로부터 독립적인 의사결정을 하고 경영감독 역할을 충실히 수행할 수 있도록 하고 있습니다.

이사 선임절차
대표이사의 선임은 지배구조위원회, 대표이사후보심사위원회(구. 회장후보심사위원회)의 후보 구성 및 심사를 거쳐 이사회에서 최종 추천한 자를 주주총회 결의를 통해 선임하고 있으며, 대표이사를 제외한 사내이사는 회사의 경영임원 중에서 대표이사가 이사회의 동의를 얻어 주주총회에 추천하고 있습니다. 사외이사의 경우, 이사회의 다양성(Board Diversity)과 직무적 상보성(The Complementarity of Skills)을 고려하여 당사의 발전을 위해 전문적 조인이 가능한 분야별 최고 전문가 중 법령상 결격요건에 해당하지 않으며, 특정 이해관계가 없는 중립적인 후보를 사외이사후보추천위원회에서 심도 있게 검토 및 심사하여 주주총회에 추천하고 있습니다. 또한 모든 이사는 일괄 선임 방식이 아닌 개별적으로 선임함으로써 주주 권익을 보장하기 위해 노력하고 있습니다.

이사 선임정책
KT는 사외이사의 독립성을 보장하기 위해 정관에 관련 요건을 명시하고 있으며, 총 재임기간이 6년을 초과할 수 없도록 정관에 명문화하여 장기간 재직으로 인해 독립성이 약화되는 것을 방지하고 있습니다. 또한 전문성을 높이기 위해 정보통신, 금융, 경제, 경영, 회계 또는 법률 등 관련 분야에서 실무경험이나 전문지식을 보유한 사외이사가 선임되도록 사외이사 자격요건을 정관에 명시하였습니다. 아울러 2018년 기업지배구조헌장 개정을 통해 다양한 관점과 경험을 기반으로 한 이사들이 선임되어 경영환경 변화에 유연하게 대처할 수 있도록 하고, 이사 선임 시 성별, 연령, 국적, 인종, 문화적 배경 등의 다양성과 직무, 경험, 전문 지식, 교육 배경 등 직무적 상호 보완성을 확보하도록 하였습니다. 2020년 3월 이사회 내에 여성 사외이사를 선임하여 이사회의 다양성 확대를 위한 KT의 의지가 발현되었습니다.



성명 직위	 유희열 사외이사	 성태운 사외이사	 표현명 사외이사	 강충구 사외이사	 박찬희 사외이사	 여은정 사외이사
성별 최초 취임일	남 2019. 03.	남 2019. 03.	남 2020. 03.	남 2020. 03.	남 2020. 03.	여 2020. 03.
직무 경험	현) 한국무역보험공사 비상임이사 현) 한국 이산화탄소 포집 및 처리 연구개발센터(KCRC) 이사장 전) 제18대 과학기술부 차관	현) 연세대 상경대 경제학부 교수 현) 연세대 언더우드 국제대학 학장 현) 한국금융학회 부회장	전) 롯데렌탈 대표이사 사장 전) KT T&C부문장 사장 전) 한국스마트홈산업협회 회장	현) 고려대학교 전기전자공학부 교수 현) 한국공학한림원 정회원 현) 한국통신회 회장/명예회장	현) 중앙대학교 경영학부 교수 현) 국민경제자문회의 혁신경제분과 위원 현) 대림산업 사외이사	현) 중앙대 경영학부 교수 현) 한국금융학회 부회장 현) 고용노동부 고용보험/ 산재기금 자산운용 위원

이사회 내 위원회

이사회 업무 수행의 전문성과 효율성 제고를 위해 이사회 내 6개의 상설 위원회와 2개의 비상설 위원회를 설치하여 운영하고 있습니다.

이사회 내 위원회 현황 (2020. 6. 기준)

위원회명	구성	설치목적 및 권한사항
지배구조위원회	사외이사 4인, 사내이사 1인	지배구조 전반에 관한 사항
감사위원회	사외이사 4인	회계감사 및 업무감사 등에 관한 사항
평가및보상위원회	사외이사 4인	대표이사의 경영계약 및 평가 등에 관한 사항
내부거래위원회	사외이사 4인	독점규제 및 공정거래에 관한 ‘법률’ 및 ‘상법’ 등에 의한 내부거래 관련 사항
지속가능경영위원회	사외이사 4인, 사내이사 1인	지속가능경영 활동에 관한 사항
경영위원회	사내이사 전원	이사회가 경영 일반에 관하여 위임한 사항
대표이사후보심사위원회	사외이사 전원, 사내이사 1인*	대표이사후보 심사대상자들의 심사 및 대표이사후보자들 결정에 관한 사항
사외이사후보추천위원회	사외이사 전원**, 사내이사 1인	사외이사 후보 조사 · 심사 · 주주총회 추천 등에 관한 사항

* 단, 위원과 대표이사후보심사대상자는 겸할 수 없음. ** 단, 임기만료 예정 사외이사 제외.

이사회 운영

2019년에는 이사회를 13회 개최하여 ‘2019년 지속가능경영 추진 계획(안)’ 등 51건의 안건을 보고·심의·의결하였습니
다. 이사회 결의는 의결권이 있는 재적 이사 과반수의 출석과 출석 이사 과반수의 찬성으로 의결되며 상법 또는 정관에
따로 정한 경우에는 그 기준을 따르고 있습니다. 2019년 KT 이사회의 평균 참석률은 95%입니다.

이사회 평가

이사회 운영의 효율성 향상을 위하여 이사회, 각 위원회 및 이사 활동에 대해 정기적인 평가를 실시하고 있습니다. 평가
는 크게 이사회 평가와 개인 평가(본인 평가)로 구분되며, 이사회 평가의 경우 이사회 역할과 책임, 이사회의 효율성, 위
원회 활동의 적정성 등 이사회 및 위원회에 대한 평가가 포함됩니다. 개인 평가는 이사의 주의 충실의무 이행, 선량한 관
리자로서 적극적 활동과 참여, 기업가치제고 기여 등 개별이사에 대한 평가로 실시하고 있습니다.

2019년도 이사회 평가 점수는 평균 4.3점으로 전년도 3.8점 대비 13.2% 향상되었습니다. 세부항목 중 1점 이상 큰 폭
으로 향상된 항목은 ‘경영진 견제(+1.5점)’, ‘CEO 발굴, 육성 및 승계(+1.2점)’로, 이는 전년도 이사회 활동에 대한 피드백
을 통해 이사회 운영을 개선한 결과입니다. KT는 매년 이사회 활동 평가를 시행함으로써 지속적으로 이사회 운영 효율
성을 개선하고 있습니다.

2019년도 이사회 평가 결과 (단위: 점/5점 만점)

구분	평가 영역	평균 점수	총 평균 점수
이사회의 역할과 책임	장기전략 수립, 경영진 견제, 재무성과 점검, 주주의 공평한 대우를 위한 독립성 주주의 장기적 이익을 반영한 의사결정, CEO 평가와 보상, CEO 후보 육성 및 승계	4.4점	4.3점
이사회의 효율성	이사회 횡수 및 상정안건의 적절성, 자료의 충실성과 충분한 설명, 충분한 자료 검토 시간 제공, 활발한 토론 문화, 의사결정에 필요한 정보 수집, 후속조치 이행 점검, 신임이사에 대한 교육, 이사회 구성의 적절성	4.3점	
이사회내 위원회 활동의 적정성	위원회 구성의 전문성, 위원회로의 권한 위임, 이사회와 위원회의 유기적 연결, 위원회 구성의 적절성, 전문성의 적절한 활용, 위원회의 효율적 진행	4.2점	

성과보수

CEO를 포함한 사내이사의 보수는 경영실적에 따라 이사회가 지급 기준과 방법을 정해 매년 주주총회에 보고하고 있
으며, 보수의 한도는 주주총회 결의를 통해 승인됩니다. 이 보수 중 일부를 회사주식으로 지급하며 일정기간 양도제한조건
을 적용하여 회사의 경영성과와 연동함으로써, 이사의 책임경영 및 장기적 관점의 기업가치 향상을 도모하고 있습니다.
2019년 총 임직원 임금의 평균값 대비 최고경영진의 임금 비율은 11.80배입니다.

윤리·컴플라이언스

https://corp.kt.com/html/sustain/transparent/ethics_01.html

KT's View

KT는 책임 있는 기업 시민으로서 윤리적 경영활동과 공정거래 준수를 통해 이해관계자와의 신뢰 관계를 구축하기
위해 노력하고 있습니다. KT는 임직원은 물론, 계열사, 협력사, 사업 파트너에 이르기까지 윤리·컴플라이언스를
강화함으로써 기업 윤리문화 확립을 위해 노력하고 있습니다.

윤리·컴플라이언스
정책 및 추진 체계

윤리·컴플라이언스 정책

KT는 2014년 기업경영에 있어 올바른 의사결정과 윤리적 판단의 기준이 되는 ‘신 윤리경영 원칙’을 발표한 이래 ‘고객
최우선, 준법경영, 기본충실, 주인의식, 사회적 책임’의 5대 행동 원칙 하에 윤리경영을 추진하고 있습니다. KT 전 임직원
은 매년 초 5대 행동 원칙의 의미를 되새기고 준수를 다짐하는 실천서약을 실시하고 있습니다.

KT 신 윤리경영 원칙

『우리는 글로벌 1등 기업으로 성장하기 위해 올바른 의사 결정과 윤리적 판단으로 회사의 미래를 도모』한다. 이를 위해 「고객 최우선, 준법경영, 기본충실, 주인의식, 사회적 책임」을 모든 KT인이 공유하고 지켜야 할 윤리경영 5대 행동 원칙으로 삼고, 이를 적극 실천할 것을 다짐한다.	
 1. 고객 최우선	고객을 최우선 가치로 삼는다. 1-1. 고객의 가치와 정보를 존중하고 철저히 보호한다. 1-2. 고객에게 도움이 되는 차별화된 가치를 끊임없이 창출한다.
 2. 준법경영	각종 법규와 기준을 엄격히 준수한다. 2-1. 법과 상도의에 따라 공정하고 깨끗하게 행동한다. 2-2. 경영의 투명성을 확보·유지하며, 회사의 비밀은 철저히 보호한다.
 3. 기본충실	기본과 원칙에 충실한다. 3-1. 회사 전체 이익 관점에서 합리적·객관적으로 판단하고, 책임 있게 행동한다. 3-2. 공과 사를 엄격히 구분하며, 건전하고 깨끗한 조직문화 조성에 앞장선다.
 4. 주인의식	스스로 회사와 내가 하나라는 주인의식을 가진다. 4-1. 실패를 두려워하지 않고, 항상 최고에 도전한다. 4-2. 자율과 임파워먼트를 통해 효율성 향상을 추구한다.
 5. 사회적 책임	국민기업으로서 사회적 책임과 의무를 다한다. 5-1. 주주의 권리와 이익을 보호하고, 임직원의 「삶의 질」 향상을 위해 노력한다. 5-2. 환경·안전·인권을 중시하고 존중한다. 5-3. 사회공헌 활동에 앞장서고, 사업 파트너와 동반성장의 관계를 구축한다.

윤리·컴플라이언스 추진 체계

KT는 임직원의 행동원칙 준수 및 내재화를 위하여 구체적 행동지침을 제시하는 ‘윤리경영원칙 실천지침’을 제공하고 있
으며, 윤리·법·규제 동향을 반영하여 실천지침을 정기적으로 개정하고 있습니다. 아울러 지속적인 윤리경영 실천 활동,
일상감사 재도입을 통한 윤리경영 내재화, 윤리교육 · 캠페인 실시 및 상시 커뮤니케이션 채널 운영 등 체계적인 활동을
통해 조직 내 윤리경영이 뿌리내릴 수 있도록 노력하고 있습니다.

1. 윤리경영 실천 활동 기준 정립	신윤리경영 원칙 실천서약 시행	
2. 일상감사 재시행	일상 감사	• 11개 지역본부 및 6개 네트워크운용본부 등 현장 전 기관 일상감사 시행
	점검	• 인장/복부/정보보호, 시설/보안/안전, 비용지출, 자산관리 등 공통영역과 대리점 여신/채권관리, 공사감리 등 업무영역 점검
3. 윤리경영 교육캠페인	교육	• 임직원 대상 윤리경영 교육(월1회) • 윤리경영 직강(기관장 직접 교육)
	캠페인	• 임직원 Clean-365 캠페인 시행 • 명절 Clean KT 캠페인 시행 등
4. 윤리경영 커뮤니케이션 채널	사전 예방 채널	• 윤리경영 FAQ • Clean 365 센터
	사후 신고 채널	• 윤리위반신고 • 감사위원장 Hot-Line 운영

윤리·컴플라이언스
이행 강화



윤리·컴플라이언스 교육

윤리·컴플라이언스 체계

KT는 2018년 설치된 컴플라이언스위원회와 컴플라이언스사무국을 중심으로 전사 윤리·컴플라이언스 체계를 운영하고 있으며, 윤리경영실과 법무실이 컴플라이언스 실행부서의 역할을 수행하고 있습니다. KT는 부패방지 등 주요 이슈를 8대 분야로 선정하고 사업/지원부서 및 지역 광역본부를 대상으로 전사 준법통제기준에서 정한 준법 자율점검과 정기점검을 실행하고 있습니다. 아울러 각 지역 광역본부마다 컴플라이언스팀을 신설하여 지역 자체적으로도 컴플라이언스 활동을 강화하고 있습니다.

윤리·컴플라이언스 교육 강화

KT는 매년 전 임직원을 대상으로 정기 윤리교육을 실시하고 있으며 2019년에는 부패 방지, 공정거래, 하도급, 도급 리스크, 부정경쟁 방지, 기술탈취 근절 등 컴플라이언스 교육을 강화하였습니다. 아울러 매년 3~6월 중 'Ethical Leadership' 교육 과정을 진행하여 윤리·컴플라이언스 직무 직원들의 전문성을 강화하고 있습니다.

2019년 컴플라이언스 교육 성과

구분	교육 인원	교육명	교육대상·내용
컴플라이언스 오프라인 교육	KT/협력사 총13,362명 (135회)	부서별 맞춤교육	• 12개 부문(17개 지역 현업 포함)
		직급/직책별 교육	• 임원/직책자, 신입, 경력직 등
		반부패 특별교육	• 사업협력부문/홍보실 등
		컴플라이언스 아카데미 (사내전문가)	• 전사/그룹사 컴플라이언스 담당자 등 59명
		그룹사 교육	• KT SAT, KT텔레캅, KT인베스트먼트 임직원 및 50개 그룹사 HR담당자 교육
컴플라이언스 온라인 교육	KT/협력사 총 21,998명	임직원 교육	• 컴플라이언스 에센스, 전사 21,127명 수료 • 부패방지/FCPA/하도급 등 8대 분야 핵심사항 교육
		협력사 교육	• 물자/공사 분야 649개 협력사 871명 수강 • 부패방지/가공거래 금지/산업안전 등 사업 관련 중요 준수사항 교육

그룹사 윤리·컴플라이언스 확산

KT는 그룹사를 대상으로 분기별 워크숍과 수시 윤리교육을 실시하여 우수사례와 문제사안을 공유하여 그룹사 윤리경영 강화를 도모하고 있으며, 파트너사와의 업무추진시에는 건전한 상생 협력관계 강화를 위해 'KT 상생윤리 제도', '윤리실천 특별약관' 등의 제도를 운영하고 있습니다. 자회사 및 계열사를 대상으로 '윤리직책자'를 파견하고 매월/수시 이슈 모니터링 보고를 실시하여 전사의 일원화된 윤리경영체계를 마련하였습니다.

윤리경영 위반 및 조치

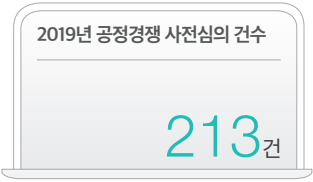
KT는 건전한 기업윤리 풍토 조성을 위해 윤리위반 신고 채널을 24시간 운영하고 있습니다. 금품 및 향응 수수, 부당한 압력 행사, 정보 유출 등 제보를 실시간으로 접수하여 투명하게 처리하고 있으며 제보자 보호 프로그램에 따라 제보자 신상과 제보내용은 엄격하게 비밀을 보장하고 있습니다. 부패신고를 독려하기 위해 내부 부패문제 신고자에게는 최대 5천만 원까지의 보상금이 지급됩니다. 2019년에 총 614건의 윤리경영 위반사항이 접수되었으며, 이 중 비위 개연성이 높은 48건에 대해 윤리경영실에서 사실관계를 확인하였습니다. 그 결과 윤리경영 위반사항이 발견된 14건(19명)에 대해 징계조치를 완료하였으며, IT 아웃소싱 프로세스 개선, 단말에 대한 내부통제 강화 등 문제 진단과 개선조치를 실시하였습니다.

2019년 윤리경영 위반 및 조치 현황

영역	유형	조치건수(건)	조치결과	영역	유형	조치건수(건)	조치결과
규정	업무규정 위반	2	감봉1, 견책1	보호	정보보호 위반	1	감봉1
	재무규정 위반	2	정직1, 감봉1		성희롱금지 위반	0	
의무	성실의무 위반	5	감봉2, 견책3	질서	조직 내 질서 존중 위반	2	정직1, 견책1
	품위유지 의무 위반	1	견책1		직권남용 및 직무상 기만행위	0	
	청렴의무 위반	6	정직1, 감봉4, 견책1	합계		19	정직3, 감봉9, 견책7

 윤리위반 신고채널
https://corp.kt.com/html/sustain/transparent/ethics_03.html
Email: ethics@kt.com

공정경쟁 정착



법규 준수

 KT 세금 정책
https://corp.kt.com/data/sustain/KT_Tax_Policy.pdf

공정경쟁 자율준수 추진 체계

KT는 공정경쟁을 통한 투명하고 공정한 거래 문화를 정착시키기 위해 2001년부터 공정경쟁 자율준수 프로그램을 도입하여 운영하고 있으며 2005년부터는 자율준수 프로그램의 일환으로 공정경쟁 담당 조직 산하에 사전심의센터를 두고 운영하고 있습니다. 특히 공정경쟁 사전심의는 신상품 출시 시 반드시 거쳐야 하는 검토로서, 2019년부터는 공정경쟁 사전심의를 전산화하여 수행 프로세스를 개선하였습니다. 2020년에는 KT 전 임직원이 상품 출시, 계약 체결, 사업 추진 등 사업활동에 앞서 공정경쟁 리스크 여부를 반드시 사전에 확인할 수 있도록 교육을 통해 사전심의의 중요성을 인식시키고, 사전심의 누락 시 발생가능한 공정경쟁 리스크에 대해 전파할 계획입니다.

공정경쟁 자율준수 활동 강화

KT는 공정한 경쟁문화 조성을 위하여 불공정행위 신고센터와 공정경쟁 사전심의 프로그램을 운영하고 있으며, 임직원들의 공정경쟁 법/제도 준수에 대한 수용도 제고를 위해 다양한 형태의 교육을 추진하고 있습니다. 2019년에는 총 213건의 공정경쟁 사전심의를 수행하였고 임직원을 대상으로 공정경쟁 관련 법령에 대한 집합교육(47회, 6,511명)을 실시하였습니다. 2020년에는 임직원들이 공정경쟁 법·제도를 쉽게 이해하고 기억할 수 있도록 집합교육 외의 온라인 교육을 실시하고 있으며, 주요 공정경쟁 이슈에 대해 카드 뉴스 및 규제 가이드북을 제작 및 배포하고 있습니다. 아울러 그룹사 전 임직원들이 공정경쟁 관련 법·규제를 엄격히 준수하도록 내부 감사를 정기적으로 실시하고 교육 프로그램을 강화하여 법 위반 리스크 최소화 및 공정거래 체계 강화를 위해 노력하겠습니다.

규제기관 심결 현황

KT는 2019년 공정거래위원회로부터 공정거래법 위반으로 57.43억 원의 과징금을 부과 받고(국가정보통신망 등 7개 사업에 대한 입찰담합 행위), 표시광고법 위반으로 시정명령을 받았습니다(GiGA LTE 서비스 관련 부당광고행위). 당사는 규제기관의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 내부적으로 관련 법규 준수를 위한 제도개선 및 재발 방지를 위해 최선을 다하겠습니다. 특히 KT그룹 임직원의 공정거래 관련 사후 규제에 대한 인식을 제고하여 규제 리스크를 최소화할 수 있도록 최선을 다하겠습니다. 그 일환으로 2020년에는 공정경쟁 법·제도에 대해 임직원이 쉽게 이해하고 기억할 수 있도록 집합교육 외에 온라인교육을 실시하고 있으며, 주요 이슈에 대한 카드 뉴스 및 규제 가이드북을 제작하여 배포하고 있습니다.

조세정책 및 공시

KT는 책임 있는 조세 원칙에 따라 세금 정책 및 전략을 수립하여 운영하고 있습니다. 법인세, 이연법인세 및 유효세율과 관련된 세부 사항은 감사보고서를 통해 전자공시시스템에 공개하고 있습니다. 특히 회계상 자산·부채와 세무상 자산·부채 차이로 발생하는 일시적 차이에 대해 항목별로 공개하여 이에 대한 설명을 제공하고 있습니다. KT는 어떠한 불법적인 조세 회피 및 세법 상의 불법행위, 허위 신고 등에 가담하지 않았으며 성실히 납세 의무를 준수하고 있습니다. KT의 2019년도 유효세율은 31.09%이며, 법인세 최고세율은 27.5%입니다. 세율 간의 차이는 회계상의 손익과 세무상의 손익 중 비밀스러운 차이에 기인한 것으로 법인세 납부세액에서 차감하는 각종 세액공제와 법인세 구간세율* 적용 등으로 인한 것입니다

* 과세표준 2억 원 이하 10%, 2억 원~200억 원 20%, 200억 원~3,000억 원 22%, 3,000억 원 초과 25% (지방소득세 10%포함시 최고세율 27.5%)

공공정책 참여

KT는 윤리규범 가이드라인 제3.9조를 근거로 회사 또는 회사를 대표하여 임직원이 정치 및 기부 활동을 하는 행위를 일체 금지하고 있으며, 정치 자금, 선거 자금, 특정 정치단체 및 정당의 로비성 자금 등 정치 자금을 제공하지 않습니다. 다만, 정치적 중립성이 보장되며 간접적인 정책 형성에 영향을 미칠 수 있는 단체에 대한 지원을 통해 공공 정책 및 공익 발전에 적극 협력하고 있습니다. KT는 정책 영향과 관련된 비용 지출이 회사의 중장기 비즈니스 관점에서 잠재적 리스크 요인이 될 수 있음을 인지하고 있으며, 관련 기부 내역과 규모를 전사적 관점에서 관리하고 있습니다.

리스크 관리

KT's View

KT는 중장기 전략 리스크 체계를 구축하여 운영 과정에서 발생할 수 있는 잠재적인 위험요소를 사전에 식별하고 있습니다. 이를 통해 선제적으로 위기 상황 발생을 방지함으로써 안정적인 운영을 도모하는 한편, 회사의 중장기적 미래 전망을 토대로 중장기 전략 리스크 체계를 구축하여 지속가능한 사업 수행이 가능할 수 있도록 모니터링하고 있습니다.

통합 리스크 관리
추진 체계

전사 리스크 관리 조직 확대

KT는 전사 리스크 관리 조직과 제도를 개선하여 리스크 관리 거버넌스를 강화하고 있습니다. 2004년 전사 리스크 관리 전담조직인 ERM((Enterprise Risk Management)부서를 설립하였으며, 2018년에는 ERM 부서가 소속된 윤리경영 부서를 CEO 직속으로 편제하여 리스크 관리의 독립성 및 권한을 강화하였습니다. 2019년에는 윤리경영실로 독립 편제하여 리스크 관리의 콘트를 타워로서 위상을 강화하였습니다. 2020년에는 현장 광역본부의 현장 리스크에 대한 관리를 강화하기 위해 광역본부 직속으로 RM부서(컴플라이언스팀)를 편제하였으며 ERM부서와 각 사업부문, 광역본부 RM부서 간에 주요 리스크 발생 즉시 보고체계를 운영하고 정기적으로 리스크 대응현황을 공유하여 리스크의 확산을 방지하고 있습니다.

리스크 관리 시스템 강화

KT는 리스크 관리 원칙에 기반한 예방-탐지-대응 및 관리 체계로 영향력이 미미한 리스크라도 신속히 보고하여 발생 예방에 주안점을 두고 있습니다. 그룹사의 리스크 관리체계 강화를 위해 리스크 관리/대응 원칙 및 매뉴얼, 내부감사 업무매뉴얼, 관련 규정 등을 수시로 개정·공유하고 그룹사별 환경에 맞게 조정하여 그룹사의 리스크 대응/관리 수준을 제고할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 신규 편입된 그룹사에도 리스크 관리 경험을 보유한 직책자를 파견하여 그룹사 리스크 관리 거버넌스를 강화하고 있으며 KT와 연계된 그룹사 리스크에 대한 신속 공유체계를 가동하여 그룹 차원의 리스크 관리체계를 운용 중입니다. 2020년에는 전사 리스크 관리체계 강화를 위해 상시 리스크대응-중요 위기 상황 대응 체계간 연계성 제고, 리스크 평가기준의 구체화, 관리 프로세스의 체계화 등을 반영한 전사 리스크 관리 원칙을 개정할 예정입니다.

선제적 리스크 관리 활동

리스크 점검 강화

KT는 리스크 사전관리를 위해 매년 전사 리스크 자체 진단을 시행하고 있습니다. 임직원이 자신의 업무, 제도, 프로세스 등과 관련된 리스크를 정기적으로 점검하는 제도로 연 2회 실시하였습니다. 2019년부터는 컴플라이언스 점검체제로 전환하여, 임직원의 자율점검, 자율점검 결과의 실효성을 강화를 위한 컴플라이언스 사무국 차원의 정기점검, 특정 이슈에 대한 특별점검 등 다층적 점검방식을 채택하여 리스크 사전 예방체계를 강화하고 있습니다. 또한 현장 작업 안전사고 등 회사의 핵심리스크에 대해서는 리스크 심층진단과 현장 불시점검을 통해 제도적 개선과 현장의 안전의식을 지속적으로 개선하고 있습니다.

리스크 교육 및 역량 제고

KT는 정기적 리스크 교육을 실시하고 있으며 사업부문 및 현장, 그룹사 RM부서 직원을 대상으로 리스크 일반 교육을 시행하고, 일반 교육 이수자에게는 심화 과정 교육 등 단계적 교육 시행을 통해 체계적으로 리스크 대응/관리 역량을 제고하고 있습니다.

리스크 대응 강화

KT는 리스크 사후대응 체계를 구축하여 리스크 발생 시 손실을 최소화하고 있습니다. 2019년에는 대규모 네트워크/IT 장애, 고객정보 유출 등 전사적 위기상황에 대해 보다 신속하고 정교하게 대응할 수 있도록 위기대응 행동매뉴얼을 재정비하였으며, 전사 위기대응 모의훈련을 통해 경영진부터 실무직원까지 위기대응 발생시 즉시 대응할 수 있는 체계를 마련하였습니다.



전사 위기대응 모의훈련

신흥 전략 리스크

코로나-19가 전 세계적으로 확산되면서 경제적, 사회적 이슈는 물론 소비자의 생활 방식의 변화, 기업의 비대면 중심의 디지털 전환이 가속화되고 있습니다. KT는 2030년까지의 미래 전망 분석을 토대로 통신업과 밀접한 신흥 전략 리스크를 정의하고 주요 리스크·기회 요인을 식별하여 사업전략에 통합하고 있습니다.

코로나-19로 인한 불확실성 심화

	리스크 설명	• 전 세계적인 코로나-19의 장기화로 인해 경제 상황이 악화되고 있음 • 특히 수출 비중이 높은 국내 산업 구조 특성상 수출 감소로 인한 소비 위축, 일자리 감소 등의 연쇄 효과를 유발해 경기침체를 심화 • 정부는 코로나-19로 인한 경제 위기 극복 및 코로나 이후 성장을 위해 대규모 재정투자와 제도를 개선하는 '한국판 뉴딜' 정책을 추진
	잠재적 비즈니스 영향	• 코로나-19 여파로 인한 소비 침체 및 해외 이동이 중단되며 무선, 글로벌 사업 등 매출 감소 영향 • 사회적 거리두기로 인한 온라인 활동의 일상화로 유무선 통신 서비스의 연결성 확보가 중요해짐 • 언택트 비즈니스 수요 증가로 인한 새로운 사업 기회 확대 예상
	대응 조치	• 유·무선 트래픽 주요 구간에 대한 모니터링 강화, 트래픽 증가가 예상되는 구간 용량 증설 • 소상공인 통신요금 감면 및 원격수업 관련 EBS 교육 콘텐츠에 대한 모바일 데이터 지원 • 5G, AI 역량을 바탕으로 다른 산업의 DX를 리딩하며 포스트 코로나 시대에 대해 선제적으로 대응하고 있음 • 빠르게 변화하는 미디어 시장 환경에 대응할 수 있는 유연한 미디어 플랫폼/단말로 진화

MSO M&A 가속으로 인한 유료방송 시장 경쟁 재편

	리스크 설명	• 종합유선방송사업자(MSO)들의 매각 발표가 계속되며 인수합병 시장이 활성화되고 있음 • 2018년 6월 방송시장 독과점을 제한하는 '유료방송 합산규제' 일몰 이후, 후속 조치에 대한 논의가 지속 지연 중에 있음 • 정부는 2020년 6월, '디지털 미디어 생태계 발전방안'을 통해 미디어 플랫폼의 차별화/대형화 지원 및 공정 사업자 간 경쟁 여건 조성에 대한 의지를 밝힘
	잠재적 비즈니스 영향	• 통신사의 MSO 인수합병 및 국내/외 OTT 사업자들의 지속적인 시장 진입으로 경쟁 환경 심화 • 후속 논의 지연 및 국회 변화에 따른 추가 규제에 대한 불확실성 존재 • 포화된 시장에서 가입자 및 요금제 경쟁이 심화될 시 유료방송 사업자의 부담이 확대
	대응 조치	• KT 스카이라이프 등 그룹사 역량을 합께하여 변화하는 시장과 불확실성에 대응 • 빅데이터, AI 활용 개인화/지능화를 통해 미디어 상품과 콘텐츠의 고객 가치를 제고, 미디어 시장 리딩 확장 • 미디어 플랫폼의 광고, Commerce 등의 산업 확장을 통해 플랫폼 비즈니스 사업자 전환, 매출 성장 가속화

데이터 이용 활성화와 개인정보보호

	리스크 설명	• 4차 산업혁명 시대를 맞아 핵심 자원인 데이터의 이용 활성화를 통한 신사업 육성이 국가적 과제로 대두됨 • 이에 따라 데이터 이용에 관한 규제 혁신과 개인정보 보호체계 정비를 해결하기 위한 데이터 3법 개정안이 2020년 1월 9일 국회 본회의를 통과함 • 그러나, 개인정보 활용을 위한 가명 정보의 반출과 결합으로 발생할 수 있는 개인정보 침해 가능성에 대한 우려도 증가
	잠재적 비즈니스 영향	• 이중 산업과의 가명정보에 기반한 데이터 분석을 통하여 상품/서비스의 혁신적인 개발과 새로운 기술 연구가 급증할 것으로 예상 • 개인의 신용정보에 대한 주제적인 활용 및 결정이 가능해짐에 따라 이를 활용한 다양한 마이데이터 사업의 활성화 기대 • 진입규제 요건의 완화를 통해 인증/결제 관련 사업에서 신용조회업(CB:Credit Bureau) 확장 가능성이 높아짐 • 개인정보의 도용과 유출 등 고객 피해가 발생할 경우, 기업 전반에 위협 발생
	대응 조치	• KT는 2019년 7월 과기부 주관 '빅데이터 플랫폼 및 센터 구축사업'에서 통신분야 사업자로 선정되는 등 데이터 활용분야에 선제적으로 대응 중임 • KT의 유무선 수납/미납 정보 등을 결합한 '크레디트 스코어'처럼 금융기관과 고객 사이에서 새로운 가치를 제공하는 금융 인텔리전스 사업모델 지속 발굴 • 국가 공인 정보보호관리체계인 ISMS 재인증을 매년(2013~) 받고 있으며, 정보보호최고책임자(CISCO)를 분리하여 전문성을 강화하고 정기적인 보안 실태 검사 등을 통해 고객정보 보호에 최선을 다하고 있음

인권 보호

KT's View

KT는 책임 있는 국민기업으로서 사업을 영위하는 모든 지역에서 최고 수준의 인권 존중 및 보호 책임을 설정하고 사회적 책임과 역할을 다하는 동시에, 밸류체인 전체에서 발생할 수 있는 인권 침해를 사전에 예방하고 기술을 통해 인권 증진에 기여함으로써 지속가능한 기업으로 성장해 나가기 위해 노력하고 있습니다.

인권정책

KT 인권 정의
https://corp.kt.com/data/sustain/Human_Rights_Policy.pdf

KT는 기업의 인권 정책이 전통적인 인권 보호의 차원을 넘어 인권 증진을 위한 약속과 노력으로 발전해야 한다고 믿습니다. 이를 위해 2017년 6월 인권 보호와 증진을 위한 의지와 노력을 담은 ‘KT 인권정책’을 수립하고 혁신기술을 통해 인류가 문명의 이기를 누리며 자유롭게 행복을 추구할 수 있는 세상을 만들기 위해 노력하고 있습니다. ‘KT 인권정책’은 KT의 사업 및 밸류체인 전체에서 모든 이해관계자들에게 인권 침해가 발생하지 않도록 사전에 식별하고 부정적인 영향을 제거하고자 합니다. 이를 바탕으로 궁극적으로 임직원과 고객의 근로 및 생활환경 개선에 이바지하고, 더 나아가 지속가능한 사회를 만드는데 기여하고자 합니다.

아울러 KT는 통신기업으로서 ‘UN 세계인권선언’, ‘ILO 협약’, ‘OECD 다국적기업 가이드라인’, ‘UN 기업과 인권 이행 원칙’ 등 인권 및 노동과 관련한 글로벌 기준을 공식적으로 지지합니다. KT는 2008년 기업의 사회적 책임에 대한 국제 협약인 UN 글로벌 콤팩트에 가입한 이래 인권, 노동, 환경, 반부패의 4대 분야 10대 원칙을 경영 전반에 걸쳐 적극적으로 실천하고 있습니다.

KT 인권 정의

1	기본 인권	2	노동 인권	3	인권 증진
	• 평등 보장·차별 금지 • 자유 실현·강제 노동 금지 • 인간 존엄·아동 노동 금지	• 결사의 자유·단체 교섭권 • 공정 보상·근로기준 준수 • 보건 및 안전 보장		• 정보 접근 및 표현의 자유 실현 • 개인정보 및 프라이버시 보호 • 혁신을 통한 행복 추구	

KT 밸류체인 상의 주요 인권이슈 및 실사결과



인권리스크 관리체계

인권리스크 관리 기준

‘UN 기업과 인권 이행원칙(UN Guiding Principles on Business and Human Rights)’은 기업과 이해관계자에게 사업 과정에서 인권 증진을 위한 명확한 프레임워크를 제시하고 있습니다. KT는 ‘UN 기업과 인권 이행원칙’을 토대로 인권 관리 프로세스를 자체적으로 구축하여 관리하고 있습니다. 매년 발생 가능한 잠재적 인권 이슈를 사전에 식별하여 인권 취약 그룹을 발굴하고 문제 개선을 위해 노력하고 있습니다. 또한 내·외부 모니터링을 통해 인권 상황을 점검·보완해 나가고 있습니다.

UN 글로벌 콤팩트 이행보고(COP) www.unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/5955-KT#cop

인권리스크 식별 절차

KT는 ‘UN 기업과 인권 이행원칙’을 토대로 KT 운영, 제조/공급, 판매/유통 전 밸류체인에 대한 진단 분석을 통해 주요 인권 이슈를 정의하고 리스크 노출 정도에 따라 우선순위를 정립하였습니다. 이를 위해 2013년 국내 통신업종 최초로 KT 전사 인권리스크 노출도 평가 프레임워크를 개발하였으며, 이는 ‘UN 기업과 인권 이행원칙’을 기반으로 ‘정책 선언’, ‘정책 이행’, ‘인권 구제’의 3대 측면에서 잠재적인 인권리스크를 식별하는 틀입니다.

KT의 인권리스크 식별 절차는 검토대상에 따라 1) 출시 전 리스크 평가, 2) 감정노동자 스트레스 검사, 3) 개인정보 조치 점검, 4) 공급망 지속가능경영 평가, 5) 사업 리스크 평가 결과를 종합적으로 검토하여 진행하고 있습니다.

인권리스크 실사 프로세스

2019년 인권리스크 분석 결과 1) 제조/공급 단계에서의 공급망 노동권/안전권 인권 이슈, 2) 사업 추진 시 원주민 권리에 대한 직접적 침해 이슈, 3) 판매/유통 과정에서의 개인정보 보호 이슈, 4) 고객 서비스 상담사 등 감정노동자에 대한 인도적 처우와 보호를 주요한 인권 이슈로 선정하였습니다.

구제 및 완화 조치는 식별된 우선순위 인권 이슈에 대하여 실사를 통해 현황을 파악하고, 각 이슈별 유관팀과의 협력을 통해 지속적인 인권리스크 완화가 가능할 수 있도록 조치하고 있습니다. 예를 들어, 고객 서비스 상담사의 근로환경 이슈는 정기적인 스트레스 검사를 실시하고 그룹 상담 등 감정노동자 힐링 프로그램을 운영하여 근본적으로 이슈가 해결될 수 있도록 조치하고 있습니다.

주요 인권 이슈	취약그룹	검토대상	이슈 정의	위험수준	평가체계
A 상품/서비스	어린이, 일반	자사	상품/서비스로 인한 발생할 수 있는 잠재적 인권 침해 이슈	실사대상	출시 전 리스크 평가
B 감정노동자 보호	상담사	자회사	고객의 부당한 언행(욕설, 폭언, 협박, 모욕, 성희롱 등)이나 비상식적 요구에 노출되는 상담사를 보호	실사대상	감정노동자 모니터링
C 개인정보 보호	일반	자사, 자회사, 협력사	통신업과 밀접한 주요 인권인 개인정보 및 프라이버시 보호 이슈	실사대상	개인정보 조치 점검
D 공급망 인권	협력사 임직원, 이주 노동자	협력사	협력사 임직원의 기본인권, 노동권, 안전권 침해 이슈	실사대상	공급망 지속가능 경영 평가
E 원주민 권리 보호	토착민, 지역사회	지역사회	사업장 확장에 따른 토지, 재산 등 원주민 권리에 대한 직접적 침해	실사대상	사업 리스크 평가
F 임직원 인권	내부 임직원	자사	임직원 근로 환경상의 기본인권, 노동권, 안전권 침해 이슈	실사대상	
G 유해콘텐츠	어린이, 일반	자사	어린이 등에 대한 유해 콘텐츠 접근 예방 및 보편적 정보 접근권 보호	예비적 주의	
H 분쟁광물	토착민, 어린이	원료 공급 업체	전자기기에 사용되는 주석, 텅스텐, 티타늄의 경우, 콩고 및 주변국 생산 시 생산과정에서 아동노동 착취 등 발생	예비적 주의	

주요 인권이슈 실사



상담사 대상의 GWP 활동

상품/서비스

KT는 매년 다수의 신규 서비스를 출시하고 있으며, 정보보호, 차별 이슈 등 인권침해 리스크가 발생할 수 있습니다. KT는 이를 최소화하기 위해 2010년부터 ‘서비스 출시 전 리스크 사전 검토’ 제도를 시행하고 있습니다. 신규 서비스는 서비스 출시에 필요한 서비스 차별성 및 완성도 검토 이외에 운영, 법률, 공정경쟁, 정보보호 등 4대 리스크에 대해 심층적 검토를 거치게 됩니다. 2016년부터는 리스크를 특성별로 정량화한 44개 핵심 위험지표를 운영하고 있으며 리스크 발생 가능성을 상시 모니터링하고 있습니다.

감정노동자 보호

고객센터 상담사들은 업무 특성상 상담 업무 중 고객의 폭언, 성희롱 등 인격적 모독이나 비상식적 요구에 노출될 수 있어 인권 침해가 발생할 수 있습니다. KT는 고객센터 자회사와 정기적인 협력을 통해 고객상담 시 상담사의 권익을 보호하기 위해 정기적인 검사와 힐링 프로그램을 운영하고 있습니다. ‘KT 해아림’ 프로그램을 통해 전문심리상담기관과 개인/팀 상담, 힐링캠프 등을 진행하고 있으며, 스트레스를 호소하는 직원들에게 내부 심리상담사의 미술 심리 상담 등 맞춤형 상담도 진행하고 있습니다. 또한 요가, 명상, 간식차 운영, 영화 관람 등 다양한 GWP 활동을 통해 직원들의 정서 관리와 스트레스 해소 등 감성 Care 및 소통 강화에 많은 노력을 하고 있습니다.

개인정보 보호

통신업은 사업 과정에서 다량의 개인정보를 수집, 취급 및 보관하게 되며, 개인정보가 유출될 경우 고객의 인권 침해로 직결되는 중대한 인권리스크입니다. KT는 개인정보 및 프라이버시 침해를 예방하기 위하여 거래하는 전체 유통망 및 고객정보 처리 시스템을 대상으로 매년 ‘개인정보 보호 조치 점검’을 시행하고 있습니다. 2019년 284건의 서비스 점검을 실시하였습니다. 보다 자세한 사항은 본 보고서 ‘고객정보 보호’ 섹션을 통해 공개하였습니다.

정보보호 조치 점검 결과

	구분	단위	2017	2018	2019
리스크 식별	서비스 점검 건수	건	316	274	284
리스크 완화/조치	전체 서비스 대비 점검 비율	%	100	100	100

공급망 인권

KT는 그룹사 및 전략적 파트너사 등 영향을 미칠 수 있는 주요 이해관계자에게 인권 존중 문화와 그 중요성을 확산시키기 위해, 2012년 <UN 기업과 인권 이행 원칙>을 포함한 국제 인권 정책 및 기준에 입각하여 ‘KT 협력사 지속가능가 가이드라인’을 수립하고 이를 토대로 매년 협력사 ESG 리스크 평가를 통해 이행 수준을 개선하기 위해 노력하고 있습니다. 본 평가의 ‘사회적 책임’ 평가영역에는 협력사의 노동, 인권, 안전, 하도급 등 공급망에서 발생할 수 있는 인권리스크를 식별하기 위한 평가지표가 다수 포함되어 있으며, 연간 평가를 통해 공급망 인권리스크를 선제적으로 파악하는데 활용하고 있습니다. 보다 자세한 사항은 본 보고서 ‘지속가능한 공급망 관리’ 섹션을 통해 공개하였습니다.

공급망 지속가능경영 평가 결과

	구분	단위	2017	2018	2019
리스크 식별	1차 협력사 수	개사	400	581	497
	1차 협력사 평가 비율	%	100	100	100
	리스크 식별 건수	개사	12	17	7
	리스크 식별 비율	%	3.0	2.9	1.4
리스크 완화/조치	시정조치 비율	%	100	100	100
	- 시정조치 건수	개사	6	9	4
	- 거래종료 건수	개사	6	8	5

잠재적 인권이슈 관리



키즈 안심 검색 기능을 장착한 키즈랜드 AI



원주민 권리 보호

사업장 확장, 신규 시장 또는 해외 국가로의 사업 진출 시 경제, 사회, 문화적 차이로 인해 잠재적인 인권리스크가 발생할 수 있으며, 이로 인해 사업의 지연/취소, 지역사회 민원 발생, 사업권 취소 또는 취득 시 어려움 등 기업의 비즈니스에 부정적인 영향을 미칠 수 있습니다. 특히, 통신업의 경우 기지국 및 네트워크 인프라 구축 과정에서 토지, 재산, 전자파 이슈 등 잠재적으로 원주민에 대한 권리 침해 문제가 발생할 수 있습니다. KT는 사업 추진에 대한 의사결정 시 <사업 체크리스트>를 토대로 반드시 리스크를 식별하도록 절차를 수립하여 운영하고 있습니다.

임직원 인권

KT는 임직원의 기본인권/노동권/안전권을 보장하기 위해 전 임직원을 대상으로 전사 인권교육을 의무화하였으며 특히, 전 임직원을 대상으로 연 1회 ‘성희롱예방교육’, ‘장애인인식개선교육’, ‘개인정보보호 교육’을 실시하고 있습니다. 사회적으로 이슈가 되는 직장 내 성희롱, 괴롭힘 등 부당행위와 근로 환경상의 강제노동, 아동노동 및 권리 침해가 발생하지 않기 위해서는 지속적인 교육과 관리가 필요합니다.

유해 콘텐츠

KT는 어린이가 온라인 정보를 안전하게 접하고, 책임 있는 콘텐츠를 경험할 수 있도록 하기 위해 다양한 유해 콘텐츠 차단조치를 취하고 있습니다. KT는 올레TV를 통해 키즈콘텐츠를 제공하고 있으며, 아동들이 성인 콘텐츠 또는 불법 콘텐츠 등 유해 콘텐츠에 노출되지 않도록 보호하기 위해 노력하고 있습니다. 어린이 전용 UI 내 키즈모드를 통해 유해 콘텐츠로부터 아동을 보호하고 있으며, 연령 설정시 해당 연령에 맞는 콘텐츠를 자동 추천하여 올바른 TV 시청 습관을 유도합니다. 또한 기가지니 단말에서는 ‘키즈 안심 검색’ 기능으로 아이가 ‘지니야’ 라고 부르는 목소리를 인식하여, 15세 이상 대상의 콘텐츠는 차단하고 안전한 콘텐츠만 검색 결과로 제공합니다.

분쟁광물

분쟁광물이란 콩고민주공화국 등 아프리카 분쟁지역 10개국에서 생산되는 주석, 탄탈륨, 텅스텐, 금 등 4가지 광물을 이르는 용어로서, 게릴라나 반군들이 채굴 과정에서 민간인의 노동을 착취하고 있어 국제적인 인권 이슈로 알려져 있습니다. 분쟁광물과 관련하여 가장 주의가 요구되는 제품은 휴대폰, 노트북 등의 전자기기입니다. KT는 통신기기를 직접 제조하는 제조사가 아니므로 인권침해 이슈는 발생하지 않으나 잠재적인 인권 이슈로서 이를 인지하고 주의를 기울이고 있습니다.

디지털 취약계층 접근성 강화

KT는 장애인, 노인 등 디지털 취약계층이 전문적인 지식 없이도 KT에서 제공하는 서비스에 동등하게 접근하고 이해할 수 있도록 디지털 취약계층의 접근성 강화에 노력하고 있습니다. 이를 위해 정부 가이드라인에 따라 웹, 모바일 앱 UI/UX를 디자인·개발하고, 인식의 용이성, 운용의 용이성, 이해의 용이성, 견고성 차원에서 37개 검사 항목으로 구성된 정기 접근성 검증을 실시하고 있습니다. 또한, 고객들이 빈번하게 사용하는 주요 애플리케이션과 웹사이트인 KT 홈페이지(www.kt.com), kt shop 홈페이지(shop.kt.com), 마이 케이티 앱에 대해서 장애인 접근성 검증 프로세스를 정부 인증 업체로부터 연 1회 정기적으로 받고 있습니다.

KT의 모바일 앱 접근성 적용원칙

적용원칙	목적	대상
인식의 용이성	사용자가 쉽게 인식할 수 있는 콘텐츠 제공	시청각 정보인지가 어려운 시/청각 장애고객
운용의 용이성	내비게이션 및 조작이 용이한 UI 구성	신체 움직임에 제한이 있는 지체 및 뇌병변 장애고객
이해의 용이성	누구나 쉽게 이해할 수 있는 UI 구성	읽기, 문장이해가 부족한 지적/언어장애 고객
견고성	변화하는 기술환경에서도 이용 가능한 콘텐츠 구성	운영체제, 웹브라우저 등 다양한 사용환경에서 접근하는 고객

APPENDIX

71

주요 재무지표

72

제3자 검증의견서

74

온실가스 검증의견서

75

GRI Standards Index

80

주요 수상·협회 및 학회 가입현황

주요 재무지표

재무성과

(단위: 백만 원)

구분	2017	2018	2019
연결재무상태표			
유동자산	9,672,412	11,894,252	11,898,255
비유동자산	20,058,498	20,294,578	22,163,037
자산총계	29,730,910	32,188,830	34,061,292
유동부채	9,474,162	9,387,704	10,111,456
비유동부채	7,046,148	8,069,846	8,762,883
부채총계	16,520,310	17,457,550	18,874,339
자본금	1,564,499	1,564,499	1,564,499
주식발행초과금	1,440,258	1,440,258	1,440,258
이익잉여금	9,988,396	11,328,859	11,637,185
기타포괄손익누계액	30,985	50,158	194,934
기타자본구성요소	-1,205,302	-1,181,083	-1,170,083
비지배지분	1,391,764	1,528,589	1,520,160
자본총계	13,210,600	14,731,280	15,186,953
부채와 자본총계	29,730,910	32,188,830	34,061,292
연결요약포괄손익계산서			
영업수익	23,387,267	23,460,143	24,342,064
영업비용	22,011,981	22,198,621	23,190,999
영업이익	1,375,286	1,261,522	1,151,065
기타수익	287,388	215,998	259,431
기타비용	573,549	319,895	429,980
금융수익	406,328	374,243	424,395
금융비용	644,531	435,659	421,931
관계기업 및 조인트벤처 순손익 지분	-13,892	-5,467	-3,304
법인세비용차감전순이익	837,030	1,090,742	979,676
법인세비용	275,504	328,437	310,329
당기순이익	561,526	762,305	669,347
기타포괄손익	-68,288	-54,628	172,338
당기총포괄손익	493,238	707,677	841,685

주주 구성

(2019. 12. 31. 기준)

주주	주식 수(주)	지분율(%)
자사주	15,870,258	6.08
외국인	121,681,903	46.60
국민연금공단	32,836,553	12.58
우리사주조합	1,111,616	0.43
국내기관 및 개인	89,611,478	34.32
총 발행주식 수	261,111,808	100.00

제3자 검증의견서

KMR 검증의견서 KT 통합보고서 2020 독자 귀중	
서문	한국경영인증원(KMR)은 KT 통합보고서 2020 (이하 “보고서”)의 검증을 요청 받았습니다. 보고서의 작성 책임은 KT 경영자에게 있으며, 본 한국경영인증원의 책임은 아래에 명시된 범위의 특정 데이터와 정보에 대한 검증의견서를 발급하는 데 있습니다.
검증 범위 및 기준	KT는 보고서에서 지속가능성과 관련한 조직의 성과와 활동에 대해 기술하고 있습니다. 검증팀은 국제적 검증 기준인 AA1000AS(2008) 및 KMR 글로벌경영위원회의 SRV1000 지속가능경영보고서 검증 기준을 적용하였으며, Type 2, Moderate Level의 검증을 수행하였습니다. 즉, 검증팀은 포괄성(Inclusivity), 중요성(Materiality) 및 대응성(Responsiveness) 원칙의 준수여부를 평가하였으며, 보고서에 기재된 하기 GRI 지표에 대한 데이터와 정보의 신뢰성을 평가하였습니다. 이때 중요성 기준은 검증팀의 전문가적 판단 (Professional Judgment)이 적용되었습니다. GRI Standards의 포괄적 방식(Comprehensive Option) 보고 요구사항 만족 여부에 대한 확인이 검증 범위에 포함되었으며, 검증팀은 이를 확인하기 위해 하기 사항에 대해 검토하였습니다. ■ GRI Standards 보고 원칙 ■ 공통 표준(Universal Standards) ■ 특정주제표준(Topic Specific Standards) · 하기 특정주제표준 경영접근방식(Management approach) · 경제성과(Economic Performance): 201-1, 201-2, 201-3, 201-4 · 시장지위(Market Presence): 202-1, 202-2 · 간접경제효과(Indirect Economic Impacts): 203-1, 203-2 · 조달관행(Procurement Practices): 204-1 · 반부패(Anti-Corruption): 205-1, 205-2, 205-3 · 경쟁저해행위(Anti-Competitive Behavior): 206-1 · 원재료(Materials): 301-1, 301-2, 301-3 · 에너지(Energy): 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5 · 용수(Water): 303-1, 303-2, 303-3 · 생물다양성(Biodiversity): 304-1, 304-2, 304-3, 304-4 · 배출(Emissions): 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6, 305-7 · 폐수 및 폐기물(Effluents and Waste): 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5 · 환경 규제준수(Environmental Compliance): 307-1 · 공급업체 환경평가(Supplier Environmental Assessment): 308-1, 308-2 · 고용(Employment): 401-1, 401-2, 401-3 · 노사관계(Labor/Management Relations): 402-1 · 산업안전보건(Occupational Health and Safety): 403-1, 403-2, 403-3, 403-4 · 훈련 및 교육(Training and Education): 404-1, 404-2, 404-3 · 다양성과 기회균등(Diversity and Equal Opportunity): 405-1, 405-2 · 차별금지(Non-Discrimination): 406-1 · 결사 및 단체교섭의 자유 (Freedom of Association and Collective Bargaining): 407-1 · 아동노동(Child Labor): 408-1 · 강제노동(Forced or Compulsory Labor): 409-1 · 보안관행(Security Practices): 410-1 · 원주민권리(Rights of Indigenous Peoples): 411-1 · 인권평가(Human Rights Assessment): 412-1, 412-2, 412-3 · 지역사회(Local Communities): 413-1, 413-2 · 공급업체 사회평가(Supplier Social Assessment): 414-1, 414-2 · 공공정책(Public Policy): 415-1 · 고객 안전 보건(Customer Health and Safety): 416-1, 416-2 · 마케팅 및 라벨링(Marketing and Labeling): 417-1, 417-2, 417-3 · 고객개인정보보호(Customer Privacy): 418-1 · 사회경제적 컴플라이언스(Socioeconomic Compliance): 419-1
보고서의 보고경계 중 조직 외부 즉, KT의 협력회사, 계약자 등에 대한 데이터와 정보는 검증범위에서 제외되었습니다.	

검증절차	한국경영인증원의 검증팀은 합의된 검증 범위에 대해 상기 기술된 검증기준에 따라 검증하기 위해 아래와 같은 절차를 거쳤습니다. ■ 보고서에 담긴 내용에 대한 전반적인 검토 ■ 중대성 평가 절차 및 방법에 대한 검토 ■ 지속가능경영 전략 및 목표에 대한 검토 ■ 이해관계자 참여 활동에 대한 검토 ■ 보고서 작성에 대해 책임 있는 담당자와의 인터뷰
검증결과 및 의견	검증팀은 문서검토 및 인터뷰 등의 결과를 토대로 KT와 보고서 수정에 대해 여러 차례 논의하였으며, 수정 및 개선권고 사항 반영을 확인하기 위해 보고서의 최종판을 검토하였습니다. 검증결과, 본 검증팀은 KT의 보고서에서 아래 기재된 원칙 준수와 관련하여 부적절한 부분을 발견할 수 없었습니다. 또한 검증 범위에 포함된 상기 데이터가 적절하게 기술되지 않았다는 증거는 발견되지 않았습니다. ■ 포괄성 포괄성이란 지속가능성에 대해 책임 있고 전략적인 대응 방안을 개발하고 달성해 나가는 과정에 이해관계자를 참여토록 하는 것입니다. KT는 이해관계자에 대한 조직의 책임에 대해 공약하고 이를 실천하기 위해 다양한 형태와 수준의 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 개발하여 유지하고 있으며, 검증팀은 이 과정에서 누락된 중요한 이해관계자 그룹이 있음을 발견하지 못하였습니다. ■ 중요성 중요성이란 조직과 그 이해관계자에 대해 어떤 이슈가 갖는 관련성과 중대성을 판단하는 것으로서, 이러한 맥락에서 중요한 이슈란 조직 혹은 이해관계자들의 의사결정, 행동 및 성과에 영향을 줄 수 있는 이슈를 말합니다. KT는 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 통해 파악된 이슈들의 중요성을 고유의 중대성 평가 프로세스를 통해 결정하고 있으며, 검증팀은 이 프로세스에서 누락된 중요한 이슈를 발견하지 못하였습니다. ■ 대응성 대응성이란 조직의 지속가능성 성과에 영향을 미치는 이해관계자 이슈에 대한 조직의 대응을 의미하며, 이해관계자와의 커뮤니케이션뿐만 아니라 조직의 의사결정, 활동 및 성과를 통해 실현됩니다. 검증팀은 중요한 이해관계자 이슈에 대해서 KT의 대응 활동들이 보고서에 부적절하게 기재되었다는 증거를 발견하지 못하였습니다. 또한 본 검증팀은 보고서가 GRI Standards의 포괄적 방식(Comprehensive Option)의 요구사항을 준수하지 않았다는 증거를 발견하지 못하였습니다.
개선을 위한 제언	한국경영인증원은 KT가 발간한 보고서가 이해관계자 커뮤니케이션의 수단으로 적극 활용되기를 기대하면서 지속적인 개선을 위해 다음과 같이 권고합니다. ■ KT는 코로나-19로 인한 비대면 중심의 디지털 전환을 통신업과 밀접한 리스크로 제시하고 이에 따른 비즈니스 영향과 대응 조치를 기술하여 이해관계자의 관심사항에 부응한 점이 돋보입니다. 또한 기술을 통한 경제적 가치 창출, 고객중심의 서비스 개발, 인권경영 등 지속가능성 이슈에 대해 상세히 보고하여 이해관계자와의 투명한 소통 노력이 돋보입니다. 향후 지속가능성 맥락에서 주요 성과를 정량데이터 중심으로 보고하고, 성과 보고 시 가능한 범위 내에서 3개년 성과를 모두 보고하여 비교가능성을 높이시길 권고 드립니다.
검증의 독립성	한국경영인증원은 제3자 검증서비스를 제공하는 업무 이외에 KT의 사업활동에 영리를 목적으로 하는 어떠한 이해관계도 맺지 않고 있으며 독립성을 유지하고 있습니다.
KMR한국경영인증원 Korea Management Registrar SRV1000 Sustainability Committee Assurance AA1000 Licensed Assurance Provider 000-129 2020. 9. 8. 대표이사 황은주 황은주	

온실가스 검증의견서

검증 성명서

(Verification Statement)

검증번호 KQA-T2005

회사명 (주)케이티

대표자 구현모

사업자등록번호 102-81-42945

소재지 경기도 성남시 분당구 불정로 90 (정자동)



위 업체의 온실가스 배출량 및 에너지 소비량 명세서를
검증한 결과 적정함을 확인합니다.

적용규정 온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침
온실가스 배출권거래제 운영을 위한 검증지침

검증범위 온실가스 배출량 및 에너지 사용량 명세서(2019년)

온실가스 배출량 합계 및
에너지 사용량

	Scope 1	Scope 2	합계
온실가스 배출량(ton Co.-eq)	36,087	1,098,220	1,134,307
에너지 사용량(TJ)			23,224

검증기간 2020월 03월 30일 ~ 2020월 04월 29일

발행일자 2020월 05월 20일



한국품질보증원장

(환경부 장관 지정 온실가스 에너지 검증기관 제 2011-3호)

이 검증서의 범위와 지침의 요구사항에 관한 상세내용은 해당 조직에 요청하여 입수할 수 있음.

한국품질보증원 소재지 : 14034 경기도 안양시 만안구 만안로 49, 2층(안양동, 호정타워)

GRI Standards Index

GRI Standards		Contents	Page & Remarks	UN Initiatives
GRI 100				
GRI 102-1	기업명		6	
GRI 102-2	주요 브랜드, 제품, 서비스		6-7, 18-21, 29	
GRI 102-3	본사/본부 소재지		6	
GRI 102-4	주요 사업장이 위치하고 있거나 지속가능경영과 관련된 중대한 활동이 이루어지고 있는 국가 수와 국가명		6	
GRI 102-5	소유권의 성격과 법적 형태		6	
GRI 102-6	서비스를 제공하고 있는 시장(지리적 분포, 산업 분야, 고객 및 수혜자 형태 등 포함)		6-7	
GRI 102-7	조직 규모(종업원, 순매출, 총자산, 제품과 서비스 등)		6, 33	
GRI 102-8	고용유형, 고용계약 및 지역별 인력현황		33	UNGC 6, SDG 8
GRI 102-9	공급망		47-51	
GRI 102-10	보고기간동안 규모, 구조, 소유구조, 공급망(supply chain) 등의 주요변화		6-7	
GRI 102-11	예방 접근이나 원칙을 천명하고 있는지, 어떤 방식으로 언급하고 있는지에 대한 설명		64-69	
GRI 102-12	자발적인 경제적, 환경적, 사회적 현장과 일련의 원칙들, 또는 이니셔티브 중 참여하고 있는 내용		66	
GRI 102-13	주요 협회 가입현황		80	
GRI 102-14	지속가능성과 관련된 조직, 전략에 관한 최고의사결정자의 선언		2-5	
GRI 102-15	주요 위험 및 기회요소		2-5, 14-15, 65	
GRI 102-16	기업의 행동강령 또는 윤리강령		61	UNGC 10, SDG 16
GRI 102-17	조직 내외부 윤리 및 준법, 조직의 청렴도와 관련된 헬프라인 및 상담조직 등		61-62	UNGC 10, SDG 16
GRI 102-18	위원회를 포함한 최고 의사결정 기구 조직도 경제·사회·환경 주제를 담당하는 위원회 리스트(위원회별 대표 주제 명시)		10, 40, 53, 60	
GRI 102-19	경제·사회·환경 과제에 대한 최고 의사결정기구-경영진-사원으로서의 권한위임 프로세스		10, 40, 53	
GRI 102-20	경제·사회·환경 분야에 대한 임원 레벨의 책임자 존재 여부 및 최고 의사결정기구에서의 직접보고체계 수립 여부		64-65	
GRI 102-21	경제·사회·환경 주제에 대한 이해관계자 및 최고 의사결정기구간의 협의 절차 (위임된 경우, 어디로 이관되었는지를 명시하고, 최고 의사결정기구에 보고하는 피드백 프로세스 포함)		10, 40, 53	SDG 16
GRI 102-22	최고 의사결정기구 및 위원회 구성 보고		58-59	SDG 5, 16
GRI 102-23	CEO가 최고 의사결정기구 의장을 겸임하는지 명시(겸임 시 기능 및 이유 명시)		59	SDG 16
GRI 102-24	최고 의사결정기구 구성원 추천 과정 및 선정 기준(하부 위원회 포함)		59	SDG 5, 16
GRI 102-25	최고 거버넌스 기구가 이해관계 상충을 방지하고 관리하는 프로세스. 이해관계 상충 사항에 대해 이해관계자들에게 공개		59	SDG 16
GRI 102-26	경제·사회·환경 분야별 목적, 가치, 미션, 전략, 정책, 목표 등을 구축하는데 있어 최고 의사결정기구의 역할		58-59	
GRI 102-27	경제·사회·환경 주제에 대한 최고 의사결정기구의 전문성 제고 방안		58-59	
GRI 102-28	이사회 자체의 성과, 특히 경제 · 환경 · 사회 관련 성과를 평가하는 프로세스		60	
GRI 102-29	이사회가 경제 · 환경 · 사회 성과 파악 및 관리를 관장 하는 절차		60	SDG 16
GRI 102-30	조직의 경제·사회·환경 리스크 관리에 대한 최고 의사결정기구의 역할 및 영향력		64	

GRI Standards Index

GRI Standards		Contents	Page & Remarks	UN Initiatives
GRI 100				
GRI 102-31	경제·사회·환경 영향 및 리스크, 기회에 대한 최고 의사결정기구의 검토 빈도		64	
GRI 102-32	지속가능경영보고서가 모든 중대이슈를 포함하고 있는지에 대한 확인을 포함하여 공식적 검토 및 승인 절차를 가진 최고 임원		58-59	
GRI 102-33	최고 의사결정기구로의 심각한 우려 사항 전달 과정		64	
GRI 102-34	최고 의사결정기구에 보고되는 불만의 성격, 횡수, 빈도 및 해결을 위한 고충처리 매커니즘		38	
GRI 102-35	이사회 구성원, 고위 관리자, 임원 등에 대한 보상과 조직의 성과		60	
GRI 102-36	보수 결정 절차(보수 관련 컨설턴트의 참여 여부 및 경영 참여 여부, 조직과의 관계 등)		60	
GRI 102-37	보수 정책 및 계획 등에 대한 이해관계자 의견 포함 여부(투표권 행사 등)		60	SDG 16
GRI 102-38	동일국가 내 총 근로자 평균 보상금액 대비 조직 내 최고 연봉자 (highest-paid individual)의 연간 총 보상금액 비율		60	
GRI 102-39	동일국가 내 총 근로자 평균 보상금액 상승율 대비 조직 내 최고 연봉자 (highest-paid individual)의 연간 총 보상금액 상승율		60	
GRI 102-40	참여 이해관계자 리스트		11	
GRI 102-41	단체협상결과와 적용을 받는 종업원의 비율		38	UNGC 3, SDG 8
GRI 102-42	주요 이해관계자 파악과 선정에 대한 근거		11	
GRI 102-43	형태별, 이해관계자 그룹별 빈도로 본 이해관계자 협의에 대한 접근 방식과 보고서 준비를 위한 참여 프로세스		11	
GRI 102-44	보고서 발간을 포함하여 이해관계자 참여를 통해 제기되어 온 중대 이슈 대응 방법 및 결과 (이해관계자별 주요 이슈)		11-15	
GRI 102-45	조직의 연결재무제표 또는 그와 동등한 문서에 수록된 모든 주체의 목록		71	
GRI 102-46	보고내용 및 측면경계 결정 및 보고원칙 적용 프로세스		12-13	
GRI 102-47	중대성 평가 결과 도출된 중대 이슈 리스트		13-15	
GRI 102-48	이전 보고서에 제공된 정보의 재인용 효과, 재인용 이유		About this report	
GRI 102-49	이전 보고서에 제공한 정보의 재조정		N/A	
GRI 102-50	보고기간		About this report	
GRI 102-51	최근 보고서 발간일자		2019년 7월	
GRI 102-52	보고주기		1년	
GRI 102-53	보고서 또는 보고서 내용에 관한 문의처		About this report	
GRI 102-54 GRI 102-55 GRI 102-56	GRI G4 선택 옵션, GRI Content 인덱스, 제3자 검증보고서		72-73, 75-79	
GRI 103-1	조직 내 중대 이슈별 보고 범위		13	
GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3	중대 이슈 선정 이유 및 영향, 중대 이슈 관리 방법, 관리체계 평가 방법		12-15	
GRI 103-2	환경영향에 따른 불만 수 및 공식적인 불만처리 매커니즘을 통해 해결된 수		51	UNGC 8
GRI 103-2	노동관행에 따른 불만 수 및 공식적인 불만처리 매커니즘을 통해 해결된 수		38, 51	
GRI 103-2	인권영향에 따른 불만 수 및 공식적인 불만처리 매커니즘을 통해 해결된 수		67-69	UNGC 1
GRI 103-2	사회영향에 따른 불만 수 및 공식적인 불만처리 매커니즘을 통해 해결된 수		40	

GRI Standards		Contents	Page & Remarks	UN Initiatives
GRI 200				
GRI 201-1	경제가치 창출과 분배		6-7, 11	SDG 2, 5, 7, 8, 9
GRI 201-2	기후변화로 인한 조직의 재무적 영향 및 기회 또는 위험		54	UNGC 7, SDG 13
GRI 201-3	연금제도에서 사측부담 범위		38	
GRI 201-4	정부지원금		N/A	
GRI 202-1	주요 사업지역에 대해서 현지의 최저임금과 비교한 신입사원의 임금		33	
GRI 202-2	상급관리자의 현지인 비율		N/A	UNGC 6
GRI 203-1	공공이익을 위한 투자와 서비스 제공		39-46	SDG 2, 5, 7, 9
GRI 203-2	간접 경제 영향		11, 49	SDG 8, 10, 17
GRI 204-1	지역 공급업체에 대한 지출(소외기업의 경제참여 활성화를 위해 중소기업, 여성기업, 소수인종 기업 등 소외기업을 포함하여 세분화하여 보고)		47-49	SDG 12
GRI 205-1	부패 및 중대한 리스크로 평가된 사업장 수 및 비율		61-62	UNGC 10, SDG 16
GRI 205-2	반부패 정책 및 절차에 대한 커뮤니케이션 및 교육		61-62	UNGC 10, SDG 16
GRI 205-3	부패사건에 대한 조치		62	UNGC 10, SDG 16
GRI 206-1	부당 경쟁행위 및 독점행위에 대한 법적 조치건수 및 그 결과		63	
GRI 300				
GRI 301-1	사용자원의 총 무게나 부피		N/A	
GRI 301-2	재활용 자원 이용 비율		55	
GRI 301-3	판매된 제품 및 관련 포장재의 재생 비율		N/A	UNGC 8, SDG 8, 12
GRI 302-1	조직 내 직접 에너지 소비		54	UNGC 7, 8, SDG 7, 8, 12, 13
GRI 302-2	조직 외 에너지 소비		54	UNGC 7, 8, SDG 7, 8, 12, 13
GRI 302-3	에너지 원단위		54	UNGC 8, SDG 7, 8, 12, 13
GRI 302-4	에너지 사용 절감량		54	UNGC 8, 9, SDG 7, 8, 12, 13
GRI 302-5	제품 및 서비스에 필요한 에너지량의 감소		54	UNGC 8, 9, SDG 7, 8, 11, 12, 13
GRI 303-1	공급원별 총 취수량		55	UNGC 7, 8, SDG 6
GRI 303-2	취수로부터 큰 영향을 받는 용수 공급원		55	UNGC 7, 8, SDG 6
GRI 303-3	재사용 및 재활용된 용수 총량 및 비율		55	UNGC 8, SDG 6, 8, 12
GRI 304-1	생물 다양성이 있는 서식지 및 보호지역 내 관리하는 소유, 임대, 관리하는 토지		N/A	
GRI 304-2	생물 다양성이 있는 서식지 및 보호지역 내에서의 사업활동, 제품, 서비스로 인한 중요한 영향		N/A	
GRI 304-3	보호 또는 복원된 서식지		N/A	UNGC 8, SDG 6, 14, 15
GRI 304-4	조직의 활동에 영향을 받는 국제자연보존연맹(IUCN) 지정 멸종위기종(Red List)과 국가지정 멸종위기종의 수(지역별, 멸종위기 레벨별)		N/A	

GRI Standards Index

GRI Standards		Contents	Page & Remarks	UN Initiatives
GRI 300				
GRI 305-1	직접 온실가스 배출량		55	UNGC 7, 8, SDG 3, 12, 13, 14, 15
GRI 305-2	간접 온실가스 배출량		55	UNGC 7, 8, SDG 3, 12, 13, 14, 15
GRI 305-3	기타 간접 온실가스 배출량		55	UNGC 7, 8, SDG 3, 12, 13, 14, 15
GRI 305-4	온실가스 배출 원단위		55	UNGC 8, SDG 13, 14, 15
GRI 305-5	온실가스 감축		55	UNGC 8, 9, SDG 13, 14, 15
GRI 305-6	오존층 파괴 물질 배출		N/A	UNGC 7, 8, SDG 3, 12
GRI 305-7	NOx, SOx 및 기타 주요 대기오염물질 배출		N/A	UNGC 7, 8, SDG 3, 12, 14, 15
GRI 306-1	최종 배출지별 폐수 배출량 및 수질		55	
GRI 306-2	형태 및 처리방법별 폐기물 배출량		55	UNGC 8, SDG 3, 6, 12
GRI 306-3	중대한 유해물질 유출 건수 및 유출량		N/A	UNGC 8, SDG 3, 6, 12, 14
GRI 306-4	바젤 협약 부속서에 규정된 폐기물의 운송, 처리량 및 해외반출된 폐기물 비율		55	UNGC 8
GRI 306-5	폐수배출로 인해 영향을 받는 수역 및 관련 서식지 명칭, 규모, 보호대상 및 생물다양성 가치		N/A	
GRI 307-1	환경 법규 위반으로 부과된 금액 및 제재 건수		N/A	UNGC 8, SDG 8, 16
GRI 308-1	환경성과에 대한 평가를 실시한 신규 공급업체 비율		51	UNGC 8
GRI 308-2	현재 또는 잠재적으로 부정적인 환경 영향을 가진것으로 확인된 공급업체 비율 및 대응방법		51	UNGC 8, SDG 15
GRI 400				
GRI 401-1	신규 채용 및 이직자 수 및 비율		33	UNGC 6, SDG 5, 8
GRI 401-2	상근직에게만 제공되는 혜택		36-38	SDG 8
GRI 401-3	성별에 따른 육아휴직 후 복귀 비율		37	UNGC 6, SDG 5, 8
GRI 402-1	운영상의 변화에 따른 사전 고지기간		37-38	UNGC 3, SDG 8
GRI 403-1	보건과 안전 프로그램 평가 및 개선을 돕는 노사가 공동으로 참여하는 안전 및 보건위원회로 대표되는 인력의 비율		37-38	SDG 8
GRI 403-2	지역별 및 성별 부상, 질병, 결근률과 작업관련 사상자수		37-38	SDG 3, 8
GRI 403-3	보직상 높은 사고 및 질병발생 위험을 가진 직원수		37-38	SDG 3, 8
GRI 403-4	노동조합과의 정식 협약 대상인 보건 및 안전사항		37-38	UNGC 1
GRI 404-1	종업원 유형별, 성별 1인당 한해 평균 훈련 시간		34	UNGC 6, SDG 8
GRI 404-2	지속적인 고용가능성 및 경력관리를 지원하는 기술개발 및 평생교육을 위한 프로그램		34-35	SDG 8
GRI 404-3	정기적 성과 및 경력개발 리뷰를 받은 종업원의 비율(성별, 종업원 유형별)		34-35	UNGC 6, SDG 5, 8
GRI 405-1	성별, 나이, 소수자 등 다양성 지표에 따른 종업원과 지배기구의 구성 및 기타 다양성 관련 지표		33	UNGC 6, SDG 5, 8

GRI Standards		Contents	Page & Remarks	UN Initiatives
GRI 400				
GRI 405-2	종업원 유형별 남녀의 평균 임금 비율		33	UNGC 6, SDG 8, 10
GRI 406-1	총 차별 건수 및 관련 조치		67-69	UNGC 6
GRI 407-1	결사의 자유 및 단체협상의 자유 침해 가능성이 높은 사업분야 또는 공급업체 및 예방 조치		38, 51, 67-69	UNGC 3, SDG 8
GRI 408-1	아동노동 발생위험이 높은 사업분야 또는 공급업체 및 아동노동 근절을 위한 조치		66-69	UNGC 5, SDG 8, 16
GRI 409-1	강제노동 발생위험이 높은 사업분야 또는 공급업체 및 강제노동 근절을 위한 조치		66-69	UNGC 4, SDG 8
GRI 410-1	인권 관련 정책 및 절차에 대해 훈련받은 보안 인력의 비율		68	UNGC 1, SDG 16
GRI 411-1	원주민 권리 침해 건수 및 관련 조치		66-69	UNGC 1
GRI 412-1	인권관련 점검 및 평가를 받는 사업장 수 및 비율		66-69	UNGC 1
GRI 412-2	인권 정책 또는 운영과 관련된 인권 지표 고려 절차에 대한 사원 총 교육 시간 (교육받은 직원 비율 포함)		68	UNGC 1
GRI 412-3	인권 조항을 포함하거나 인권심사를 받는 주요투자계약 비율		68-69	UNGC 2
GRI 413-1	지역사회에 대한 참여, 영향평가 및 개발프로그램을 실시한 사업의 비율		41-46	UNGC 1
GRI 413-2	지역사회에 상당한 잠재력을 가졌거나 또는 실질적으로 부정적 영향을 미치는 사업장		N/A	UNGC 1
GRI 414-1	노동관행에 대한 평가를 실시한 신규 공급업체 비율		51	SDG 5, 8, 16
GRI 414-1	인권에 대한 평가를 실시한 신규 공급업체 비율		51, 67-69	UNGC 2
GRI 414-1	사회성과에 대한 평가를 실시한 신규 공급업체 비율		51	
GRI 414-2	현재 또는 잠재적으로 부정적인 노동관행 영향을 가진것으로 확인된 공급업체 비율 및 대응방법		51	SDG 8, 16
GRI 414-2	현재 또는 잠재적으로 부정적인 인권 영향을 가진것으로 확인된 공급업체 비율 및 대응방법		51, 67-69	UNGC 2
GRI 414-2	현재 또는 잠재적으로 부정적인 사회 영향을 가진것으로 확인된 공급업체 비율 및 대응방법		51	
GRI 415-1	국가별, 혜택자별 정치 기부 총 가치		N/A	UNGC 10, SDG 16
GRI 416-1	개선을 위해 보건안전 영향 평가를 고려하는 특정 제품 및 서비스 카테고리 비율		37, 51	
GRI 416-2	제품 및 서비스의 고객 건강과 안전 관련 법규 및 자발적 규칙 위반한 사례의 횟수와 형태		37, 51	
GRI 417-1	제품 및 서비스의 정보 및 라벨링 절차에 따라 요구되는 제품 및 서비스의 정보 유형과 이러한 정보요건에 해당되는 주요 제품 및 서비스 카테고리의 비율		63	SDG 12
GRI 417-2	제품 및 서비스 정보 및 라벨링과 관련된 법규 및 자발적 규칙 위반 사례의 횟수와 형태		63	SDG 16
GRI 417-3	광고, 판촉, 후원 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 법규 및 자발적 규칙 위반 사례의 횟수와 형태		63	
GRI 418-1	고객 개인정보보호 위반 및 고객 데이터 분실과 관련하여 제기된 불만 건수		30	
GRI 419-1	법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 및 비금전적 제재 건수		63	SDG 16

주요 수상·협회 및 학회 가입현황

주요 수상내역

월	2020 수상내역	주관
2월	‘GEPP’로 글로벌 모바일 어워드 수상	세계이동통신사업자협회(GSMA)
3월	2020년 국가고객만족도(NCSI) 4관왕 차지(PTV 4년 연속, 초고속인터넷 3년 연속 1위, 유선전화 22년 연속, 인터넷전화 11년 연속 1위)	한국생산성본부
7월	OTT ‘시즌’ 한국산업 브랜드 추천 1위 수상	한국능률협회컨설팅(KMAC)
7월	한국서비스대상 ‘종합대상’ 수상	한국표준협회
7월	‘AI 코리아 대상2020’ 산업통상자원부 장관상(AI산업혁신분야)	이데일리

월	2019 수상내역	주관
2월	‘2019 스티비아워즈’ 고객경험개선 중심 맞춤형 ARS(IVR or Web Service Solution) 등 4개 분야 수상	스티비아워즈
2월	‘iF 디자인 어워드 2019’ 커뮤니케이션 디자인 부문 수상	인터내셔널 포럼 디자인
6월	2019 국가브랜드 대상	조선일보
6월	5G 월드어워드 2019 4개 분야 수상 글로벌 정보통신 기술 연구기관 인포마	글로벌 정보통신 기술 연구기관 인포마
6월	MWC 2019 상하이 ‘아시아 모바일 어워드’ 5G 혁신상 수상	GSMA(세계 이동통신 사업자 협의회) 주최
9월	‘ITU 텔레콤 월드 어워즈 2019’(ITU Telecom World Awards 2019) 수상	국제전기통신연합(ITU)이 주관
10월	2019 국제비즈니스대상(International Business Awards) 3개 부문(홍보, 비디오, 웹사이트) 금상3 동상2 수상	국제비즈니스대상
10월	WCA 2019 ‘5G 리더십상’, ‘최고 네트워크 보안 혁신상’ 2개 부문 수상	글로벌 ICT 리서치 기관 토털텔레콤 주관
10월	‘대한민국 지속가능성 보고서상’ 수상	한국표준협회
10월	와이파이 기술 WBA 인더스트리 어워드 수상	WBA 주관
11월	‘2019 한국에너지대상’ 국무총리 표창 수상	산업통산부
12월	2019 ATD 어워드 ‘엑셀런스 인 프랙티스(Excellence in Practice)’ 부문 수상	인재개발협회(ATD)
12월	‘2019 앤어워드(&AWARD)’ 에서 디지털 미디어&서비스 부문/ 디지털 광고&캠페인 부문 4개 분야 수상	한국디지털기업협회
12월	KT그룹 6개사, 2019 가족친화 우수기업 선정	여성가족부
12월	‘대한민국 스포츠산업대상’ 대상	문화체육관광부

협회 및 학회 가입현황

국내 협회/학회	한국ESS산업진흥회, 한국IDC협의회, 한국지능형사물인터넷협회, UN지원 SDGs협회, SDN/NFV 포럼, 한국가상증강현실산업협회, 국방정보통신협회, 국방NCW포럼, 한국전파진흥협회, TTA, ITU 한국통신사업자연합회, 스마트미디어산업진흥협회, 한국IPTV 방송협회 등 다수
해외 학회/협회	5GAA, 유엔 글로벌컴팩트, UNWTO, KAIT, OCF, GCF, WBA, 3GPP GSMA, O-RAN Alliance, Wi-Fi Alliance

보고서 문의처

KT 지속가능경영에 대한 의견 또는 보고서 정보에 대해
궁금한 사항이 있으시면 다음 연락처로 문의해 주시기 바랍니다.

주소 서울특별시 종로구 세종대로 178 KT 지속가능경영단
Tel 031-727-0114
E-mail sustainability@kt.com
Website www.kt.com

발행일 2020년 8월
발행인 구 현 모
발행처 KT 지속가능경영단
기획·디자인 엔스테인 02-336-7865