



DIGITAL

# KT ESG REPORT 2021

Environmental  
Social  
Governance

KT ESG REPORT 2021



본 보고서는 친환경농지에 콩기름 잉크로 인쇄되었습니다.

## About This Report

KT가 매년 발간하는 열 여섯 번째 보고서로써 보고서명을 기존의 ‘KT 통합 보고서’에서 ‘KT ESG 보고서’로 변경하여 발간하게 되었습니다. KT는 ESG 보고서 발간을 통하여 KT가 추진하고 있는 지속가능경영 전략을 공유하고 환경적, 사회적, 경제적 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 보고서에 반영하였습니다. KT는 ‘환경적 건정성을 달성하기 위한 必환경 경영선도’, ‘진정성 있는 책임 경영을 통한 사회적 가치 창출’, ‘경제적 신뢰성을 추구하기 위한 투명한 기업 경영 체계’라는 3대 지향점을 바탕으로 전사적인 지속가능경영을 추진하고 있습니다.

### 보고기간 및 범위

본 보고서는 2020년 1월부터 12월까지 KT 본사 및 전국 지사를 포함한 총 516개 사업장을 보고 대상으로 하였으며 주요한 경영활동에 대해서는 2021년 6월까지의 활동도 일부 포함하였습니다. 주요 정량데이터는 시계열에 따른 추이를 보고하기 위해 최근 3개년도 자료를 기준으로 작성하였습니다

### 보고서 작성기준 및 검증

본 보고서는 지속가능경영 성과를 보다 투명하게 공개하기 위하여 국제 지속가능경영보고 지침인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards의 포괄적 부합 기준(Comprehensive Option)을 준수하였으며, 유엔글로벌 콤팩트 원칙과 ISO 26000의 주요 아젠다, SASB, TCFD를 반영하여 보고서를 구성하였습니다. 재무성과의 경우, 한국채택국제회계기준(K-IFRS)에 따라 보고하였습니다. 또한, 보고 내용에 대한 신뢰성과 공정성을 확보하기 위해 제3자 검증기관을 통해 검증을 받았으며 그 결과는 검증의견서에 수록하였습니다.

## Contents

### OVERVIEW

- 04 CEO 인사말
- 06 이사회 의장 인사말
- 08 KT 기업개요
- 10 KT 비전 및 핵심가치
- 11 ESG경영 전략체계
- 14 이해관계자 참여 및 소통
- 15 중대성 평가
- 20 Cover Story

### ENVIRONMENTAL

- 32 필(必)환경경영
- 35 환경대응
- 40 에너지/자원
- 44 친환경프로젝트

### SOCIAL

- 50 고객최우선경영
- 60 사회공헌
- 66 동반성장
- 72 안전경영
- 78 인권경영
- 83 인재경영

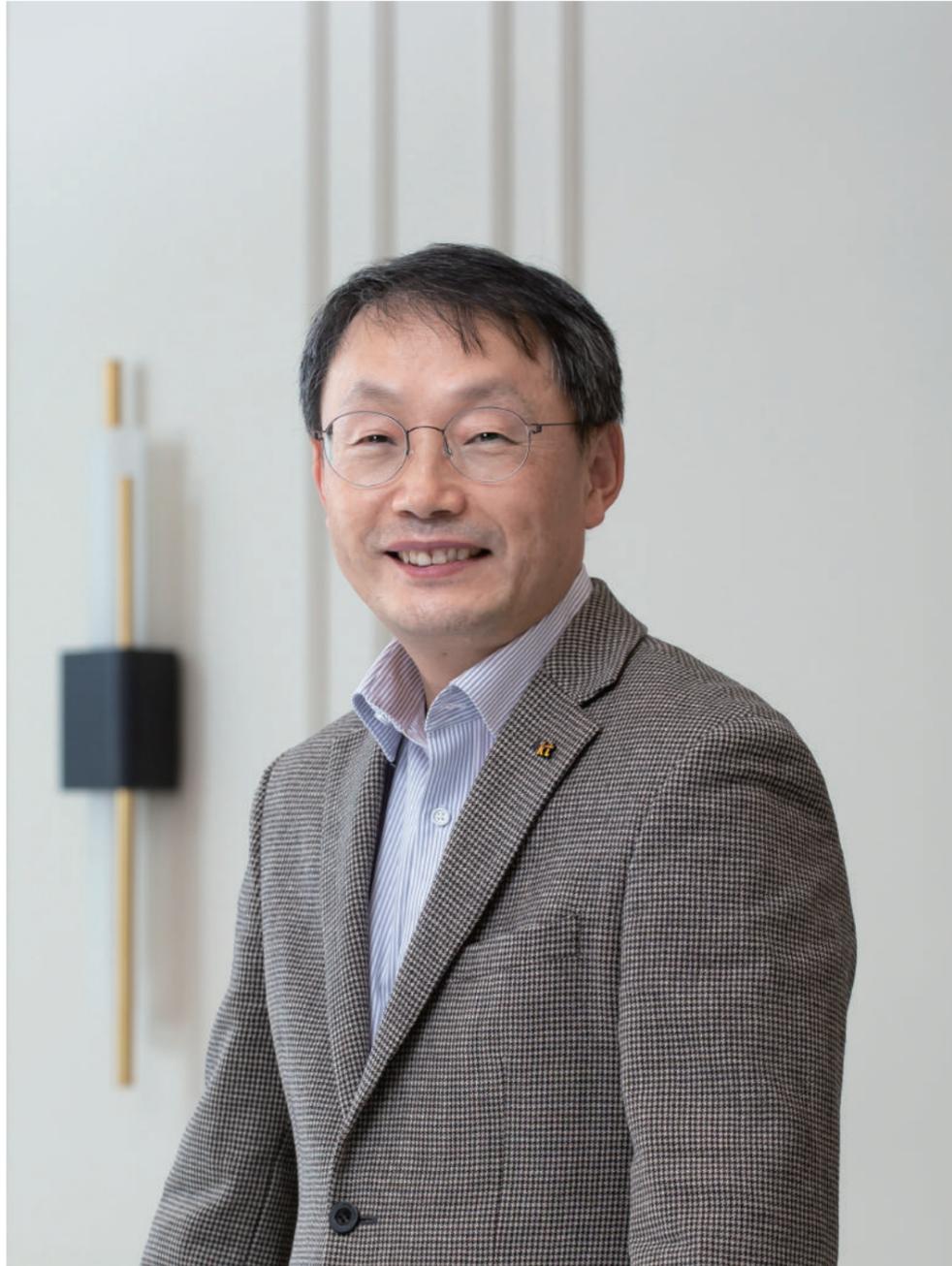
### GOVERNANCE

- 92 지배구조
- 97 윤리·컴플라이언스
- 103 리스크 관리

### APPENDIX

- 107 지속가능경영성과
- 112 글로벌 이니셔티브
  - UN-SDGs
  - UN Global Compact
  - SASB
  - TCFD
- 118 제3자 검증의견서
- 120 온실가스 검증의견서
- 121 GRI Index
- 125 수상실적
- 125 협회 및 학회 가입현황

## CEO 인사말



CEO 구현모 **구현모**

“ 디지털 플랫폼 기업의 새로운 패러다임 아래 다양한 산업의 혁신을 이끌어 사회 문제를 해결하고, 대한민국 모든 국민이 더 나은 일상을 누릴 수 있도록 삶의 변화를 만들어 가겠습니다. ”

KT는 136년간 이어져온 대한민국 통신 역사를 이끌어온 통신 종가로서 국가와 사회가 어려움에 처할 때마다 사회적 책임을 다하고자 앞장 서 왔습니다.

코로나19로 불확실성이 커진 지금, KT는 5G, AI, BigData, Cloud 등 차별화된 디지털 혁신 기술을 기반으로 대한민국의 새로운 성장과 혁신의 기회를 제공하기 위해 끊임없이 노력하고 있습니다.

AI 기반으로 소외계층의 삶의 질 개선, 일자리 지원 등 사회이슈 해결과 온실가스 감축, 에너지 절감 등 환경이슈 개선에 앞장서는 등 KT만의 차별화된 ESG경영을 실천해 가고 있습니다.

‘DIGICO KT’ 라는 통신기반의 디지털 플랫폼 기업의 새로운 패러다임 아래 다양한 산업의 혁신을 이끌어 사회 문제를 해결하고, 대한민국 모든 국민이 더 나은 일상을 누릴 수 있도록 삶의 변화를 이끌어 가겠습니다.

노사가 함께 공동으로 ESG경영을 선언하였으며, 임직원이 함께 참여하는 ESG 활동을 통해 사회적 가치를 확장하고, 친환경 경영, 사회적 책임 경영, 윤리 경영을 적극 실천하여 누구나 인정하고 자랑스러워 하는 대한민국 대표 ESG 기업 KT가 되겠습니다.

앞으로도 KT는 언제나 우리 사회, 소외된 이웃과 함께 가겠습니다.  
함께 성장하는 대한민국, 지속 가능한 미래를 만들기 위해 KT는 최선을 다할 것입니다.

여러분의 아낌없는 신뢰와 관심에 감사드리며, KT그룹 전 임직원은 감동으로 보답하겠습니다.

감사합니다.

## 이사회 의장 인사말



이사회 의장 유희열

“ KT는 앞으로도 디지코(Digico)로의 전환을 가속화하고, KT만의 차별화된 활동으로 대한민국 대표 ESG 기업으로 자리매김할 것입니다. ”

디지털 플랫폼 기업(디지코, Digico)으로의 변화·성장을 선언한 KT는 차별화된 ABC (AI, BigData, Cloud)기술을 활용한 환경, 사회문제의 해결 및 국내 최고수준의 준법·투명경영을 ESG 추진전략으로 발표하며, 노사가 함께 하는 차별화 된 ESG경영을 추진하고 있습니다.

환경 분야에서는 2050 Net Zero(탄소중립)를 비전으로 정립하고, 기후변화에 대한 기업의 책임을 다하고자 지속적으로 온실가스 감축을 실천해 오고 있으며, KT-MEG (Micro Energy Grid) 등 AI를 활용한 에너지 절감 기술을 지속적으로 개발하고 환경경영에도 앞장서 국내 통신사 최초로 4년 연속 CDP(Carbon Disclosure Project-탄소정보공개프로젝트) 명예의 전당에 이름을 올렸습니다.

또한 코로나19로 어려움을 겪고 있는 소상공인과 생산자들을 위해 ‘사랑나눔 도시락’, ‘사랑의 과수원’ 등 꾸준히 ‘사랑의 시리즈’를 진행하며 사회적 가치 창출 생태계 구축에도 많은 노력을 기울이고 있습니다.

더불어 KT는 독립적인 이사회에 의한 경영감독과 전문 경영인에 의한 책임 경영을 추진하고 있으며, 2020년 전자투표제 도입, 중장기 배당정책과 재무목표 발표 등 주주가치 제고를 위해 최선의 노력을 다하고 있습니다. 이러한 노력의 결과로 KT는 2020년 한국기업지배구조원(KCGS) 평가에서 지배구조 부문 우수상을 수상하였습니다.

KT는 앞으로도 우리 삶에 도움이 되는 ABC 기술을 활용하여 환경과 사회문제 해결에 앞장서 다음 세대를 위한 더 나은 미래를 열어가기 위해 최선의 노력을 다할 것이며, KT 이사회도 KT의 이러한 힘찬 도전과 전진에 적극적으로 힘을 보태겠습니다.

감사합니다.

# KT 기업 개요

## 기업 현황

AI, BigData, Cloud(ABC)를 기반으로 KT는 디지털 플랫폼 기업으로서 첨단 IoT기술과 사업 간 ICT융합을 통해 앞서가는 ICT 서비스를 제공하고 있습니다. 2020년 출범한 AI One Team에서 기업과 산업의 AI 역량을 강화하고, AI 선순환을 확장하여 대한민국의 AI 경쟁력을 향상시키기 위한 동력을 마련하고 있습니다. 기존의 통신사업과 플랫폼사업의 균형 성장으로 사회·경제적 공공 가치를 창출하여 미래를 혁신하도록 DIGICO KT가 리딩하겠습니다.

(2020. 12. 31기준)

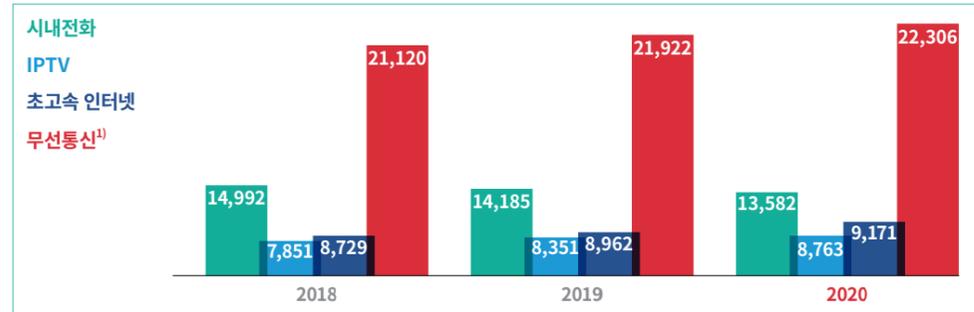
회사명	주식회사 케이티	설립연도	1981년 12월 10일
대표이사	구현모	본사 소재지	경기도 성남시 분당구 불정로 90
임직원 수	22,720명	영업수익	23조 9,166억 원

## 서비스 이용자 및 영업수익

KT의 총 서비스 이용자 수는 약 5,382만 명(2020년 12월 기준)으로 국내 최대의 종합통신사업자입니다. 2020년 사업별 영업수익 합계는 23조 9,166억 원이며 사업분야 중 ICT사업의 영업수익 점유율이 74.8%로 가장 높습니다.

### 서비스별 이용자 수

(단위: 천 명)



1)무선통신: CDMA, WCDMA, LTE, 5G, MVNO

### 사업별 영업수익

(단위: 십억 원)

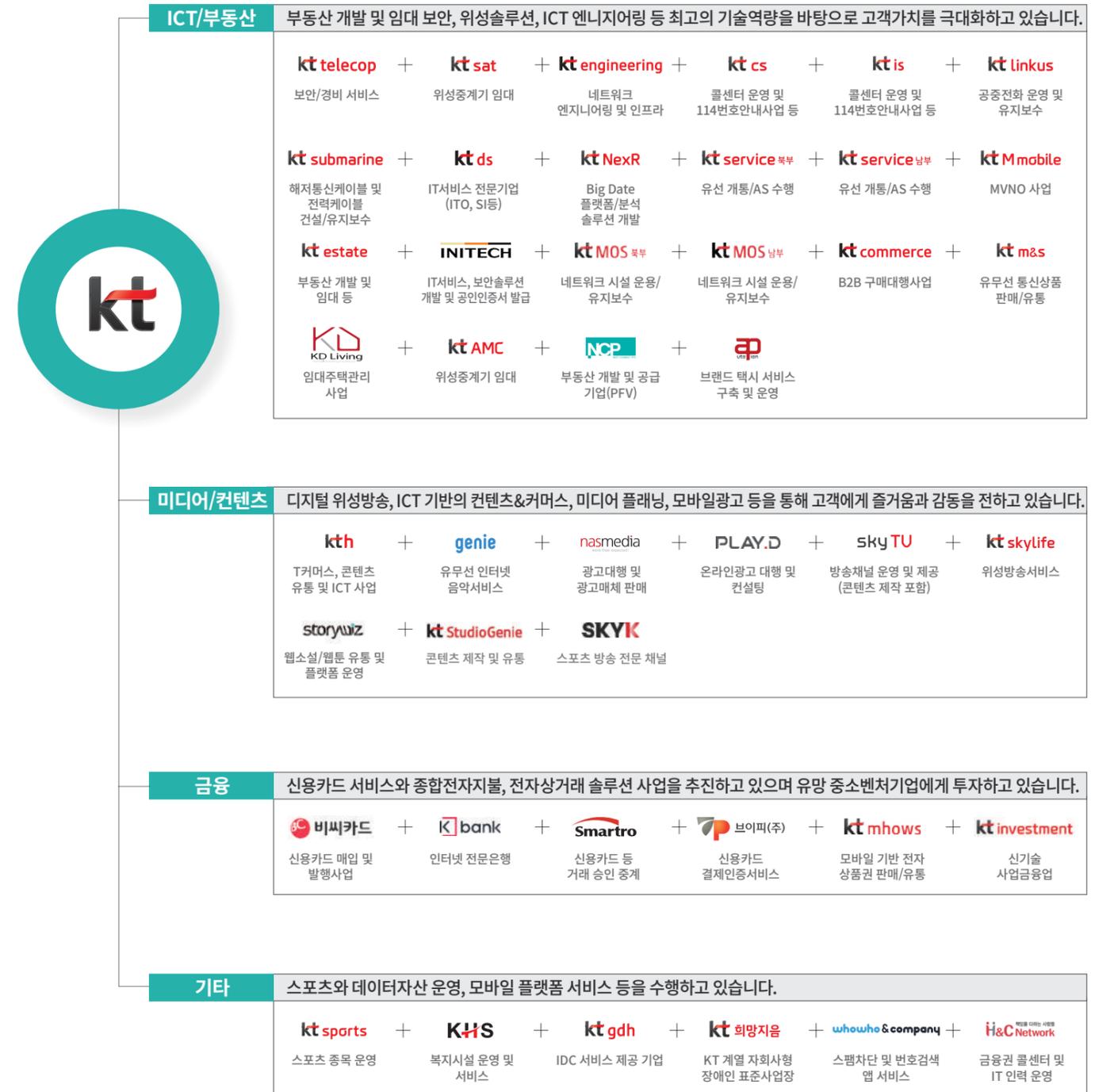
구분	2018년	2019년	2020년
ICT	17,356.5	18,204.7	17,879.3
금융	3,560.4	3,556.8	3,684.8
위성방송	690.8	694.6	698.7
기타	5,588.6	5,770.7	5,680.5
소계	27,196.3	28,226.8	27,943.3
연결조정 등	-3,736.2	-3,884.7	-4,026.7
합계	23,460.1	24,342.0	23,916.6

• ICT: 유무선 통신·컨버전스 사업, B2B 영업 등  
• 위성: 위성방송사업

• 금융: 신용카드 등  
• 기타: 정보기술, 시설경비, 글로벌사업 및 자회사가 영위하는 기타사업부문

## 그룹사 현황

(2021년 6월 기준)



# KT 비전 및 핵심가치

KT는 AI, BigData, Cloud를 기반으로 고객의 삶의 변화와 다른 산업의 혁신을 리딩하는 디지털 플랫폼 기업(Digico)을 비전으로 설정하고 있습니다. 이를 실현하기 위해 KT의 임직원은 '고객중심', '주인정신', '소통/협업', '본질/과정'을 핵심가치로 정립하여 사고와 행동의 기준으로 삼고 있습니다. 본질과 과정을 중시하는 KT의 전 임직원은 주인정신으로 모든 역량을 결집하고 소통과 협업을 하겠습니다. 이를 통해 사람과 사회를 이롭게 하는 기술을 전달하고자 합니다.



# ESG경영 전략체계

## KT ESG경영

통신 기반의 디지털 플랫폼 기업(Digico)으로 변화하고 성장하는 KT는 고객의 삶의 변화와 다른 산업의 혁신을 리딩하여 대한민국 발전에 기여하고자 합니다. 현재와 미래세대를 위한 지구의 환경 보전에 앞장서고, 소비자 정보와 제품의 안전을 책임지며 협력사와 동반성장을 이루는 사회적 책임을 더욱 강화하며, 투명하고 윤리적인 책임경영 및 주주가치를 제고하는 ESG철학을 더함으로써 KT만의 지속가능한 ESG경영을 수행해 나가겠습니다.

## KT ESG 추진전략

KT는 ESG경영을 강화하기 위하여 환경(E)과 사회(S), 지배구조(G) 영역에서 3대 추진전략과 2021년 10대 핵심과제를 선정하였습니다. 환경/사회 영역에서는 디지털 기술을 활용한 환경·사회 문제의 해결, 지배구조 영역에서는 투명한 경영과 국내 최고의 준법을 이행하는 그룹의 3대 추진전략을 수립하여 차별화된 ESG경영을 실천하고 있습니다.

### ESG 3대 추진전략



## KT ESG 거버넌스

2021년 신설된 ESG경영추진실은 환경, 사회, 지배구조 분과로 구성된 ESG실무협의체를 구성·운영하고 있습니다. 실무협의체에서 추진하는 과제의 목표와 실적은 ESG추진위원회와 사외이사로 구성된 ESG전략 최고 의사결정기구인 이사회 산하 지속가능경영위원회에 보고되며, ESG경영자문위원회의 자문을 받아 운영하고 있습니다.



### KT 노사공동 ESG경영 선언 및 10대 핵심과제

KT는 2021년 4월 15일 노사공동으로 ESG경영 선언과 10대 핵심과제를 발표했습니다. KT와 KT노동조합의 ESG 경영 공동 추진 선언은 Net Zero 2050 달성 등을 약속하였으며 전 세계적으로 ESG 패러다임을 이끌고 있는 UN과 국내 주요 이해관계자들의 지지를 받았습니다. 또한 KT 임직원은 누구나 쉽게 참여할 수 있는 '지.우.개.(지구, 우리, 개인을 지키는 작은 실천)' 캠페인을 진행하고 있으며 ESG 핵심내용을 미니강좌를 통해 숙지하여 사내 必 환경 문화 조성에도 노력하고 있습니다.



• 노사공동선언식

#### 노사공동선언문



#### KT ESG경영 노사공동 선언문

KT와 KT노동조합은 고객의 삶의 변화와 다른 산업의 혁신을 리딩하여 대한민국 발전에 기여하기 위해, 다음과 같이 ESG경영을 공동 추진해 나갈 것을 선언한다.

- 1 미래세대를 위한 必환경 경영을 추진하고, 대한민국 Net Zero 2050 달성에 적극 동참한다.
- 2 디지털 혁신기술과 포용적 협업을 기반으로 사회 문제 해결에 적극 기여한다.
- 3 국내 최고 수준의 준법경영과 투명한 지배구조 확립을 위해 적극 노력한다.
- 4 노사 공동 ESG추진위원회를 구성하여 차별화된 ESG경영을 적극 실천한다.

#### ICT 업계 최초 ESG 채권 발행

KT는 ESG경영 강화를 위하여 국내 ICT업계 최초로 2,600억 규모의 ESG채권을 2021년 6월 발행하였습니다. ESG 채권은 친환경 사업과 사회적 가치 창출 목적으로 발행 자금을 사용해야 하는 채권으로 그간 국내에서는 금융기관과 공기업, 제조기업 위주로 ESG 채권을 발행해왔으며, ICT 업계에서는 KT가 최초로 ESG 채권을 발행하는 기업입니다. KT는 ESG 채권 중에서도 '지속가능채권'을 발행하였습니다. 지속가능채권은 친환경 프로젝트를 위한 녹색채권과 사회적 가치 창출 사업을 위한 사회적 채권의 혼합형 채권으로 IDC(Internet Data Center)에너지 효율 관련 투자 및 녹색 건축 등급을 인정 받은 부동산 개발 사업, 중소·벤처기업 지원 목적으로 사용할 예정입니다.

### KT ESG 10대 핵심과제



Environmental

<p>1</p> <p><b>RE100* 이행 모델 확립 및 국내 확산</b>                  재생에너지 100% 파일럿 프로젝트 추진                  RE100달성을 위한 중장기 이행모델 확립</p>	<p>2</p> <p><b>에너지 고효율 장비-솔루션 개발/적용</b>                  (에너지 절감으로 발생한 수익을 재원으로 활용하여 저탄소 장비를 개발/적용하는 선순환 체계 구축)                  저탄소 장비 개발을 위한 제조사 공동 R&amp;D추진                  에너지 효율화를 통한 연간 탄소배출량 4%감축</p>	<p>3</p> <p><b>온실가스 실시간 배출관리 시스템 구축</b>                  전사 온실가스 배출량 100% 실시간 모니터링                  RE100달성을 위한 이행 관리가능 추가</p>
---	--	--



Social

<p>4</p> <p><b>포용적 협업 기반 소셜 임팩트 극대화</b>                  정부/민간사업/NPO 연합 광화문 One Team 운영하여 사회 이슈 대응 추후 전국 단위로 지역 확장 추진                  ICT 역량기반 사회적 경제기업 성장 지원</p>	<p>5</p> <p><b>ABC** 혁신기술 활용 사회적 책임 지속이행</b>                  KT 보유역량(기술, 유통망, 사업 등)과 시스타트업과 협업을 통한 사회적가치 창출                  KT의 ABC기술을 활용한 사회공헌 활동 강화 ex)목소리찾기 캠페인, IT서포터즈 등</p>	<p>6</p> <p><b>파트너사 ESG경영 지원 및 동반성장</b>                  파트너사 ESG평가기준 마련                  파트너사 ESG경영 컨설팅, 멘토링 지원</p>	<p>7</p> <p><b>ICT 기반 최상의 안전한 업무환경 구축</b>                  IoT 안전모 보급, AR/VR 활용 비대면 안전교육 시행                  KT, 그룹사, 협력사 안전 최우선 문화 정착</p>
--	--	--	--



Governance

<p>8</p> <p><b>그룹사 지배구조 개선 지원</b>                  상장 그룹사 지배구조 컨설팅                  그룹사 규정 제/개정 지원 및 노하우 공유</p>	<p>9</p> <p><b>KT컴플라이언스 체계 그룹사 확산</b>                  KT컴플라이언스 체계 그룹사 전파                  전 그룹사 대상 컴플라이언스 협업체계 정립</p>
<p>10</p> <p><b>노사 공동 ESG경영 및 임직원 자부심 고취</b></p>	<p>노사가 함께하는 환경/사회 캠페인 추진                  임직원 참여형 ESG 소통채널 구축                  따뜻하고 스마트한 일터 만들기(사랑의 봉사단 포함)</p>

\*RE100(Renewable Energy 100) : 2050년까지 기업이 사용하는 전기를 100% 재생에너지로 전환하는 글로벌 캠페인  
 \*\*ABC: AI, BigData, Cloud

# 이해관계자 참여 및 소통

다양한 이해관계자와의 원활한 소통과 수렴된 의견을 경영활동에 반영하는 것은 기업의 지속가능경영 추진 과정에 핵심입니다. KT는 8대 이해관계자 그룹을 정의하고 그룹별 참여 프로세스를 마련·운영함으로써 이해관계자의 기대 및 요구 사항을 파악하고, 투명한 지배구조로 경영하기 위해 노력하고 있습니다.

## 이해관계자 분류 및 소통채널

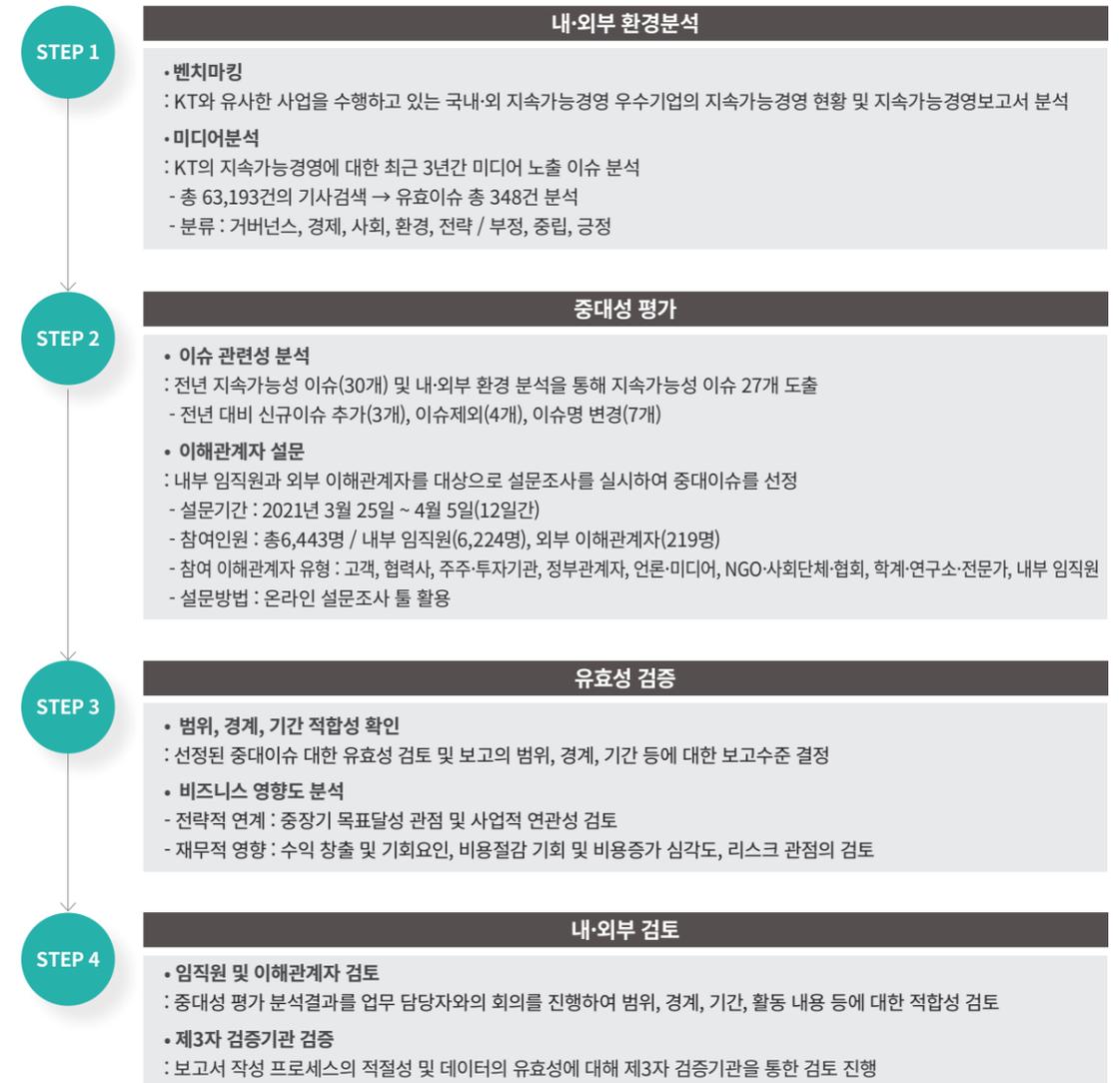
이해관계자	주요관심 영역	소통채널
 고객	<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스 품질</li> <li>고객 건강 및 안전</li> <li>VOC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객-폴 운영(정기조사 연 3회, 비정기조사 연 4~5회)</li> <li>온라인 정기조사(연 2회)</li> <li>대학생 상품체험단(연간 8개월 운영)</li> <li>가구 패널(연간 운영)</li> <li>고객 상품검증단(연간 운영)</li> </ul>
 주주·투자자	<ul style="list-style-type: none"> <li>매출/이익 성장을 위한 경영 전략</li> <li>규제 및 경쟁 환경</li> <li>주주 환원 정책</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>주주총회(연 1회)</li> <li>CEO 경영 설명회(연 1회)</li> <li>실적 발표(분기 1회 공시, 컨퍼런스 콜)</li> <li>IR 뉴스(월 1~2회)</li> <li>국내/해외 기업설명회(NDR, 수시)</li> <li>IR 홈페이지 운영(상시)</li> </ul>
 정부·미디어	<ul style="list-style-type: none"> <li>법규 준수</li> <li>정부 정책 적극 참여</li> <li>미디어를 통한 정보 공개</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>보도자료(수시)</li> <li>기자 간담회 및 공청회(수시)</li> <li>홈페이지 홍보채널 운영(상시)</li> </ul>
 임직원	<ul style="list-style-type: none"> <li>일과 가정의 양립</li> <li>인재 개발</li> <li>경력 관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>노사협의(분기 1회)</li> <li>지역 노사협의회, 단위 노사협의회, 노사정책협의회(상설기구, 수시집행)</li> <li>경영설명회(정기/비정기)</li> <li>고충처리센터 KT119(수시, 오프라인)</li> <li>사보, 사내 뉴스, 온라인 토론방, 수시 메시지(수시)</li> </ul>
 협력사	<ul style="list-style-type: none"> <li>동반성장</li> <li>ICT 생태계 활성화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PARTNER'S CAMP(수시)</li> <li>정보공유협의체(수시)</li> <li>찾아가는 동반성장 간담회(수시)</li> <li>KT 파트너스 협의회(수시)</li> </ul>
 지역사회	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역경제 활성화</li> <li>통신복지</li> <li>사회공헌</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>간담회, 설문조사, SNS, 홈페이지(수시)</li> <li>지역아동센터 지원(꿈포스터, 상시)</li> <li>IT 교육(수시)</li> <li>광화문 One Team 사무국 정례회의(주기적)</li> </ul>
 학계·전문가	<ul style="list-style-type: none"> <li>ICT 기술 개발</li> <li>산학 협력</li> <li>오픈 이노베이션</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>KT 경제경영연구소 운영(상시)</li> <li>ICT 연구사이트 'DIGIECO' 운영(상시)</li> <li>대학/연구소와의 공동 기술 연구(수시)</li> <li>FUTURE ON 홍보관 운영(상시)</li> <li>경기창조경제혁신센터 운영(상시)</li> </ul>
 환경	<ul style="list-style-type: none"> <li>환경보전</li> <li>친환경 서비스 개발</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>환경경영위원회(수시)</li> <li>온실가스 배출량 검증(연 2회, Scope 1, 2, 3)</li> </ul>

# 중대성 평가

KT는 경제·사회·환경 측면의 지속가능성 이슈들을 경영 전반에 폭넓게 반영하여 지속가능한 발전을 추구하고 있습니다. KT 임직원과 이해관계자에게 중요한 이슈를 집중적으로 관리하기 위하여 ISO26000과 GRI Standards에서 권고하는 중대성 평가 방법에 따라 중대성 평가를 진행하여 KT의 중요이슈를 선정하였습니다.

## 중대성 평가 프로세스

KT는 지속가능경영 중대이슈를 선정하기 위해 GRI에서 제시하고 있는 지속가능성 배경, 중요성, 완전성 원칙 및 이해관계자 참여에 근거하여 내·외부 환경 분석 및 중대성 평가를 실시하였습니다.



# 중대성 평가

## 지속가능성 이슈

관련성 평가를 통하여 지배구조(5개), 경제(7개), 사회(11개), 환경(4개)영역에서 총 27개의 지속가능성 이슈를 도출하여 내·외부 이해관계자 설문을 진행하였습니다.



구분	지속가능성 이슈	구분	지속가능성 이슈
지배구조	<ul style="list-style-type: none"> <li>윤리 및 정도경영 확립</li> <li>이해관계자 참여 확대</li> <li>전략적 리스크 관리</li> <li>투명하고 건전한 지배구조 구축</li> <li>지속가능경영전략 체계 구축</li> </ul>	사회	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객정보 보호 및 사이버 보안</li> <li>공정한 평가 및 성과 보상</li> <li>사회공헌을 통한 사회적 가치 창출</li> <li>인권보호 및 존중</li> <li>인재 육성 및 역량 강화</li> <li>일과 삶의 균형 추구</li> <li>임직원 안전보건 보장</li> <li>지역사회 참여 및 개발(지역사회공헌, 지역)</li> <li>협력사 동반성장 확대</li> <li>공급망의 환경·안전경영 등 지속가능경영</li> <li>감염병(코로나19 등) 위기 대응</li> </ul>
경제	<ul style="list-style-type: none"> <li>디지털 플랫폼 기업 전환을 통한 기업경쟁력 강화</li> <li>ICT 기술을 통한 고객 삶의 변화</li> <li>경영성과 및 경제적 가치 창출</li> <li>고객 중심의 상품/서비스 개발로 고객경험 혁신</li> <li>공정거래 및 법규 준수, 네트워크 안정성 확보</li> <li>R&amp;D 및 미래기술 강화</li> </ul>	환경	<ul style="list-style-type: none"> <li>에너지 효율성 및 신재생 에너지</li> <li>기후변화 대응</li> <li>환경경영 추진 및 환경영향 최소화</li> <li>순환경제(폐수 및 폐기물관리 등)</li> </ul>

구분	지속가능성 이슈	GRI Topics	보고경계		보고 페이지			
			내부	외부				
1	중대이슈	디지털 플랫폼 기업전환을 통한 기업경쟁력 강화			기타 비즈니스 이슈	●	p20-25	
2		고객정보 보호 및 사이버 보안			[GRI 418] Customer Privacy	●	●	p57-59
3		네트워크 안정성 확보			기타 비즈니스 이슈		●	p55-57
4		ICT 기술을 통한 고객의 삶의 변화			기타 비즈니스 이슈		●	p20-25
5		공정거래 및 법규 준수			[GRI 419] Socioeconomic Compliance	●	●	p102
6		투명하고 건전한 지배구조 구축			[GRI 102] General Disclosures	●		p92-96
7		윤리 및 정도경영 확립			[GRI 419] Socioeconomic Compliance	●		p97-102
8	핵심이슈	R&D 및 미래기술 강화			기타 비즈니스 이슈	●		p20-27
9		기후변화 대응			[GRI 305] Emission		●	p35-39
10		공정한 평가 및 성과 보상			[GRI 404] Training and Education	●		p85
11		고객 중심의 상품/서비스 개발로 고객경험 혁신			기타 비즈니스 이슈	●	●	p51-54
12		감염병(코로나19 등) 위기 대응			[GRI 403] Occupational Health & Safety	●	●	p28-29, p77
13		임직원 안전보건 보장			[GRI 403] Occupational Health & Safety	●		p75-77
14		인재 육성 및 역량 강화			[GRI 404] Training and Education	●		p84-86
15		사회공헌을 통한 사회적가치 창출			[GRI 413] Local Communities		●	p60-65
16		일과 삶의 균형 추구			[GRI 412] Human Rights Assessment	●		p88-89
17		에너지 효율성 및 신재생 에너지			[GRI 302] Energy	●		p40-42
18	일반이슈	경영성과 및 경제적 가치 창출			[GRI 203] Indirect Economic Impacts	●	●	p107-108
19		인권보호 및 존중			[GRI 412] Human Rights Assessment	●	●	p78-82
20		지속가능경영전략 체계 구축			기타 비즈니스 이슈		●	p11-13
21		공급망의 환경·안전경영 등 지속가능경영 확산			[GRI 414] Supplier Social Assessment		●	p69-71
22		전략적 리스크 관리			[GRI 102] General Disclosures	●		p103-105
23		협력사 동반성장 확대			[GRI 414] Supplier Social Assessment		●	p67-68, p71
24		순환경제(폐수 및 폐기물관리 등)			[GRI 306] Effluents and Waste	●		p42-43
25		환경경영 추진 및 환경영향 최소화			기타 비즈니스 이슈	●		p32-34
26		지역사회 참여 및 개발(지역사회공헌, 지역사회 투자 등)			[GRI 413] Local Communities		●	p61-65
27		이해관계자 참여 확대			기타 비즈니스 이슈		●	p14

# 중대성 평가

## 중대성 이슈관리

중대이슈	디지털 플랫폼기업 전환을 통한 기업경쟁력 강화	고객정보 보호 및 사이버 보안	네트워크 안정성 확보	ICT 기술을 통한 고객의 삶의 변화	공정거래 및 법규 준수	투명하고 건전한 지배구조 구축	윤리 및 정도경영 확립
토픽중요성	KT는 대한민국을 대표하는 통신기업으로 자리매김해 왔습니다. 4차 산업혁명 시대의 도래로 통신산업에만 안주할 수 없는 경영환경 변화에 대응하기 위해 디지털 플랫폼 기업으로의 전환은 KT 디지털 혁신의 새로운 변곡점이 될 것입니다.	KT의 비즈니스는 서비스를 이용하는 고객들의 신뢰를 기반으로 합니다. 그렇기 때문에 고객정보보호와 이를 침해할 수 있는 요인에 대한 예방 조치는 필수적입니다. KT는 안심하고 안전하며 편리하게 이용할 수 있는 통신플랫폼으로서 지속가능한 서비스를 고객에게 제공하기 위해 노력하고 있습니다.	통신 네트워크는 4차 산업혁명 시대의 핵심산업으로서 신속하고 안정적으로 제공되어야 합니다. 통신은 언제, 어디서든 연결 가능한 보편적 서비스로서 편리하고 안정적인 운용이 필수적입니다. 국가 통신망을 보유한 KT는 어떠한 상황에서도 고객에게 최상의 네트워크를 제공하기 위해 노력하고 있습니다.	KT는 지속적인 기술 혁신으로 통신 산업을 선도해왔습니다. 이제 KT는 디지털 플랫폼 기업으로서 고객들의 다양한 니즈를 충족할 수 있는 유연하고 신속한 서비스를 제공하고자 합니다. 고객의 삶에 긍정적인 변화를 가져올 수 있는 ICT 기술 적용은 KT가 지향하는 미래입니다.	기업의 공정거래와 법규 준수는 고객 신뢰의 기본 요건입니다. 특히 위반 시 리스크 발생으로 기업의 중대 손실 발생과 고객 및 이해관계자들의 가치 실현에 장애가 발생할 수 있기 때문에 KT는 깨끗한 거래, 엄격한 법규 준수로 청렴성과 투명성을 확보하고자 합니다.	다양한 이해관계자들이 공감하고 지지할 수 있는 투명하고 건전한 지배구조의 구축은 기업 비즈니스의 필수 요건입니다. 이해관계자와의 원활한 커뮤니케이션과 청렴함을 기반으로 기업의 가치를 창출하고, 지속가능성을 높이는 것이 KT가 미래를 선도하기 위해 제시하는 정도입니다.	KT는 윤리경영 실천을 통해 회사가 행하는 모든 행위, 회사 내부 관계, 회사 외부 이해관계자와의 관계에 있어 완벽한 청렴을 추구합니다. KT 구성원의 윤리적 의사결정이 회사의 미래를 결정한다는 판단으로 임직원들의 윤리 의식을 내재화하고 위반 시 엄격한 규제를 통해 재발 방지에 힘쓰고 있습니다.
접근방법	KT는 디지털 플랫폼 기업으로의 전환을 통해 사업의 다각화를 모색하고 있습니다. 임직원의 역량이 모여서 기업의 실력을 향상시킨다는 신념으로 디지털 플랫폼 기업으로 도약하기 위해 전문인력 채용확대와 사내 인재 육성을 통해 기업경쟁력을 강화하고 있습니다. AI, BigData Cloud를 기반으로 다른 산업의 혁신을 리딩하고 있습니다.	고객정보 보호는 KT 기업 가치의 제1원칙입니다. 지능화되고 있는 보안 위협에 선제적·구조적으로 대응하기 위해 고객정보 보호 관리체계를 강화하고, 고객의 정보 주체 권리를 보장하기 위해 최선의 노력을 다하고 있습니다. KT는 전사 차원에서 책임의식을 가지고 고객정보 보호를 강화하고 적절한 정보처리로 안전한 보안 시스템을 구축하고 있습니다.	코로나19로 인해 비대면 생활이 보편적인 트렌드가 되어 가고 있습니다. 통신 사업자로서 KT는 통신 네트워크 사용 증가에 대해 막중한 책임감을 가지고 있습니다. 트래픽 집중에 대한 선제적 대응과 AI를 활용한 시스템 개선을 통해 신속하고 안정적인 인터넷 품질을 제공하고자 체계적인 혁신을 추진하고 있습니다.	고객과의 다양한 접점을 만들어가며 ABC 기술을 적용한, 고객들이 체감할 수 있는 서비스 제공을 통해 일상을 변화시키고 있습니다. 앞으로도 고객의 편의를 증대시키고 고객 만족을 실현하여 새로운 가치를 창출하는 KT의 디지털 트랜스포메이션 이 지속가능한 기업으로서의 핵심 역량이 될 수 있도록 노력하겠습니다.	KT는 대한민국 발전과 국민의 편의 증대에 기여하는 대표 통신 기업으로서, 공정한 경쟁 질서 및 투명한 거래 문화를 선도하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 국내 통신업계 최초로 공정경쟁 자율준수 프로그램을 도입한 이후, 공정경쟁 사전심의센터 운영, 전사 조직별·지역별 컴플라이언스 전담부서 구성, 전사 교육·자율점검 등 공정거래 정착을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.	KT는 지속가능한 경영 활동의 초석으로서 투명하고 건전한 지배구조를 위해 기업지배구조 헌장을 제정하고 이를 기반으로 이사회의 감독 하에 책임경영을 수행하고 있습니다. 또한 이해관계자들에게 경영 과정을 투명하게 공개하여 신뢰 관계를 구축하고 권익을 보호하기 위해 노력하고자 합니다.	사회적 책임과 의무를 다하고 윤리적인 기업 경영을 확립하기 위해서는 올바른 의사결정과 윤리적 판단이 선행되어야 합니다. KT는 '신윤리경영원칙'을 새롭게 수립하고 모든 임직원이 실제 업무에서 윤리경영의 5대 행동 원칙을 준수하고, 실행함으로써 정도경영이 뿌리내릴 수 있도록 노력하고 있습니다.
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 디지털 인적자원 개발</li> <li>• 신규 융합 DX 플랫폼 기반 신사업 모델 개발</li> <li>• 로봇 서비스 사업자 확보 및 시장 선도</li> <li>• New AI B2B 선도</li> <li>• AI One Team 2.0 체제 리딩</li> <li>• 다양한 비즈니스에 최적화된 IDC 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객정보 보호 전문조직 운영 (339명)</li> <li>• 고객정보 보호 인프라 989억 원 투자</li> <li>• '정보보호 준비도 평가'에서 국내 최초로 최고 등급인 AAA(P) 4년 연속 획득</li> <li>• 개인정보 보호 캠페인</li> <li>• 고객정보 보호 서비스 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지속적인 인터넷 품질 개선</li> <li>• 네트워크 자동화/지능화 추진</li> <li>• 지능화 솔루션 Dr.X</li> <li>• 5G SA 네트워크</li> <li>• 대형 통신 장애 발생 0건 (2019-2020년)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AI 고객 상담서비스</li> <li>• 080 콜체크인</li> <li>• 취약계층의 서비스 이용 편의 증진</li> <li>• 네트워크 지능화</li> <li>• 랜선야학</li> <li>• 국가고객만족지수(NCSI) 1위 (IPTV, 인터넷, 유선전화부문, 초고속인터넷)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공정경쟁 사전심의 212건</li> <li>• 공정경쟁 교육 이수 8,366명</li> <li>• 엄격한 조세정책에 기반한 세무신고 및 납부 이행</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KT 기업지배구조헌장</li> <li>• 주주 전자투표제 도입</li> <li>• 독립성·다양성·전문성을 갖춘 이사회</li> <li>• 이사회 활동 평가 시행으로 효율성 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 윤리경영원칙 실천지침</li> <li>• Clean-KT 캠페인 시행</li> <li>• 윤리경영 커뮤니케이션 채널 운영</li> <li>• 부패방지 행동강령 제정</li> <li>• 컴플라이언스 체계의 그룹사 확산 및 교육 강화</li> </ul>

# DIGICO KT

## for Digital transformation

기술의 발전은 우리에게 어떤 의미가 있을까요?

스마트폰으로 하루를 시작하는 당신은 이미 Digital transformation의 중심에 있습니다.  
 KT는 그 안에서 당신이 좀 더 행복한 일상을 맞이하기를 바랍니다.  
 당신이 누구든지 원하는 정보를 신속하고, 정확하게, 그리고 안정적으로 제공하기 위해  
 KT는 디지털 플랫폼 기업(Digico)으로 변화하며 성장하고 있습니다.

DIGICO KT는 혁신의 의미를 당신에게서 찾습니다.  
 우리의 기술로 당신의 하루가 편리해진다면,  
 그래서 당신의 일상이 좀 더 즐거운 시간으로 채워질 수 있다면,  
 KT의 성장 가능성은 무한할 것입니다.

당신의 일상에 스며드는 행복이 지속가능한 미래로 이어질 수 있도록  
 DIGICO KT가 함께 하겠습니다.

아파트와 호텔, 리조트, 로봇, 자동차부터  
 AI 코딩 교육솔루션까지 홈의 중심을 넘어  
 기업과 고객이 만나는 순간 어디서나  
 함께하는 AI 솔루션 제공



AI

# DIGICO KT



BigData

기업수요에 따른 맞춤형 분석리포트와  
 컨설팅으로 최적의 솔루션을 제시하는  
 KT BigData Intelligence Platform 구축



Cloud

고객의 다양한 비즈니스 요구사항에  
 최적화된 Cloud 서비스 제공 및  
 4차 산업혁명의 데이터 급증을  
 해결할 데이터 저장소 IDC 운영





**국내 AI 스피커 시장 1위, AI space 시장 1위**

저는 사람을 이해하고 돕기 위해 만들어진 인공지능입니다. 당신이 저에게 하는 말을 통해 저는 당신의 취향부터 건강 이상 징후까지 파악하는 똑똑한 비서이자 친구예요.



기가지니

혹시 호텔과 식당에서 저를 보셨나요? 코로나19로 사람들과의 접촉이 꺼려지는 요즘, 저는 당신이 원하는 것을 정확하고 안전하게 전달하고 있습니다.



AI Robot

고객만족도 1위의 KT AI 고객센터에도 제가 있어요. 365일, 24시간, 당신을 돕기 위해 저는 늘 준비하고 있습니다. 이런 제가 있으니 정말 든든하시죠? 당신의 일상이 더 편리하고, 행복할 수 있도록 발전하는 저의 활약을 기대하세요.



AI Contact Center

**국내 1위 KT BigData**

저는 국내 1위 KT 빅데이터입니다. 빅데이터는 수집, 분석, 가공 방법에 따라 그 가치가 달라지기 때문에 누가 제공하는지가 매우 중요해요.



관광분석솔루션

저는 전국 100여 곳의 지자체에서 관광객의 성격과 소비패턴, 체류시간 등 다양한 정보를 반영하여 만족도 높은 여행이 될 수 있도록 돕고 있어요.



생활인구솔루션

저를 통해 인구 밀집도에 따른 사회적 거리두기 대책을 세우기도 하고, 폭염, 한파, 미세먼지 등 위험 발생 지역을 미리 파악할 수 있어요.

또 제가 분석한 가게 주변의 인구와 매출, 배달 수요 정보를 통해 메뉴를 발굴할 수 있고요. 수요를 예측해서 식자재나 인력까지 효율적으로 관리할 수 있어서 당신이 가게를 운영하는 데 도움을 주고 있어요.



상권분석솔루션

정확한 데이터 분석과 예측을 통해 당신이 믿을만한 정보를 제공하는 제가 얼마나 중요한지 아시겠지요? 저는 당신이 신뢰할 수 있는 성공 파트너, KT 빅데이터입니다.

**국내 최대 규모 KT Cloud**

저는 글로벌 수준의 안정성과 보안 시스템을 갖춘 국내 No. 1 KT Cloud입니다.



금융 Cloud

4차 산업혁명의 핵심인 디지털 전환을 위해서는 대용량 데이터 처리를 위한 안정적이고 효율적인 저장소인 Cloud가 필수예요. 아무리 많은 고품질의 데이터가 있더라도 제가 견고하지 않으면 무용지물이죠. 고객의 신용 정보는 완벽하게 지키고, 소비 패턴에 따라 맞춤형 서비스를 제공하는 금융 Cloud가 있다면 든든하겠죠?



공공 Cloud

공공 Cloud를 통해서서는 국내 최대 공공 고객 대상으로도 서비스를 제공하고 있습니다. 여기에 KT의 초저지연 네트워크까지 결합하면 어디서든 만날 수 없는 최고의 Cloud예요.



Green IDC

요즘 저는 미래 세대를 위해 환경까지 고려하여 설계된 Green IDC로 변신하고 있어요.

에너지효율을 개선하여 탄소 발자국은 줄이고, 신재생에너지를 활용하는 KT Cloud 와 함께 더 깨끗한 미래를 기대해주세요.



AI



기가지니

스마트홈의 Main controller이자 New Platform Biz가치 창출을 위한 KT 시의 출발점



AI Robot

AI 기반의 서비스 로봇으로 고객의 일상생활과 업무에서 디지털 혁신을 제공하는 서비스



AI Contact center

기업이 고객을 만나는 모든 접점의 Digital transformation을 통해 상담사에겐 최적의 상담업무 환경을, 고객에겐 빠르고 정확한 문제해결을 제공하는 서비스



BigData



생활인구솔루션

특정 시장, 지역에 존재하는 모든 인구의 이동과 분포를 추적한 신개념 인구정보 세계 최초 LTE 시그널 데이터를 이용한 고해상도 인구 데이터 제공 솔루션



KT 잘나가게

빅데이터를 활용해 소상공인 대상 가게 주변의 인구, 매출, 배달수요 분석 정보와 영업 TTP를 제공하는 서비스



KT 마케팅코치

시연진과 빅데이터를 활용해, 디지털마케팅을 직접 집행·관리하여 고객을 돕는 관리지원 솔루션



Cloud



IDC 코로케이션

국내 최정상급 에너지 효율 전산 인프라를 제공하여 고객의 에너지 소비를 절감시켜주는 서비스



5G Edge Cloud

차별화된 KT 5G Network 기반의 고성능 초저지연 특화 Cloud 서비스



DX Platform

고객의 DX 니즈를 해결하기 위해, Cloud를 기반으로 AI/Bigdata/IoT 등 신기술을 개발환경으로 제공하는 플랫폼 서비스

# KT One Team project

KT는 4차 산업혁명시대, 대한민국의 성공적인 Digital transformation을 위하여 산·학·연으로 구성된 AI One Team, B2B One Team, Cloud One Team 협력체계를 구축하여 운영하고 있습니다. 또한 지역사회 이슈를 해결하기 위하여 민간 협력 모델인 광화문 One Team 활동을 추진하고 있습니다.

## AI One Team

대한민국 AI 경쟁력 강화를 위한 Open R&D와 인재양성을 통하여, AI 생태계 조성을 목표로 출범한 산학연 협의체

### 주요활동

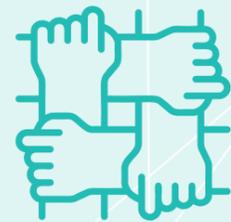
- AI Open R&D: 기업/산업의 AI 이슈 산·학·연 공동 논의
- AI 인재육성을 위한 기업 맞춤형 AI 교육 추진
- 기업-스타트업 협업 구조 강화로 AI 생태계 조성

### 협력기업 및 기관 (KT 포함 現 10곳 활동 중)

- 현대중공업그룹, KAIST, 한양대학교, 한국전자통신연구원(ETRI)
- LG전자, LG U+, 한국투자증권, 동원그룹, 우리은행



AI One Team 출범식



# ONE

공동의 이슈  
관련기관/기업

해결을 위한  
협력체계구축

One Team 구성

## B2B One Team

기업의 성공적인 Digital transformation을 위해 다양한 분야의 전문 기업/기관과 공동으로 연구개발 및 사업추진

### 주요활동

- 고객 니즈에 기반을 둔 컨택센터 서비스 시장확대
- 컨택센터 플랫폼 신규 DX 모델 개발
- 교통 DX/실감미디어 DX 솔루션 공동개발

### 협력기업 및 기관

- 한솔인티큐브, KLCNS, 마인드웨어웍스, NHN다이렉스트, 셀바 AI
- 베이글소프트, 예스피치와 컨택센터 운영 및 IT 아웃소싱 전문기업인 메타넷애플랫폼 등 각 분야의 전문기업



B2B One Team 출범식

## Cloud One Team

지속적으로 성장하고 있는 클라우드 시장에서 국내 클라우드 산업생태계의 경쟁력 강화를 위하여 산·학·연 연합체 구축

### 주요활동

- 산업 오픈생태계 활성화 지원
- R&D 연구 및 인재·기술 및 서비스 선도적 도입
- 디지털 혁신 개발과제 수행

### 운영구조, 협력기업 및 기관

- ECO상생지원단: 벤처기업협회, 경기도일자리재단, 경기창조경제혁신센터, 인천창조경제혁신센터
- 기술/R&D혁신분과: 한국전자통신연구원, 서울대학교, KAIST, 포항공과대학교, 서울과학기술대학교, 단국대학교
- 산업혁신분과: 케이뱅크은행
- 솔루션혁신분과: 나무기술, 소만사, 솔트룩스, 펜타시큐리티시스템, 톨론, 제노솔루션, 새하컴즈, 아롬정보기술, 티맥스에이앤씨, 한글과컴퓨터, 크리니티, 로움아이티, 비즈플레이, 웹캐시, 알티베이스, 펜타링크



Cloud One Team 발족식

# TEAM

## 광화문 One Team

광화문 주요 기업, 정부부처/지자체 및 NGO와 협업하여 각 기관의 강점을 바탕으로 사회문제를 함께 해결하는 민간협력모델 구축

### 주요활동

- 광화문 지역사회 위한 사회공헌 활동 공동추진
- 소상공인이 만든 밀키트, 농산물 구매
- 나뉘정 장터 및 앱(APP) 플랫폼 구축

### 협력기업 및 기관

- 법무법인 태평양, 라이나생명, 매일유업, 한국무역보험공사, 법무법인 세종
- 한국의학연구소(KMI), 사회복지공동모금회, 한국중앙자원봉사센터
- 서울 YMCA, 행정안전부, 서울시, 종로구, 종로경찰서, 세종문화회관



광화문 One Team 출범식

# 코로나19

코로나19 확산으로 전 세계는 혼란스러운 상황이 지속되고 있습니다.

KT는 코로나로 인해 어려움을 겪는 국민들을 위해 우리가 가진 기술과 서비스,

ESG 활동으로 위기를 극복하는데 함께 하고 있습니다.



## PM 12:30

점심식사를 하러 간 식당에서 사장님이 '잘나가게' 서비스를 이용하니 매출에 큰 도움이 되었다고 말씀하셨다. 우리 회사 서비스가 칭찬받는 건 기분 좋은 일이다.

⇒ **소상공인 상권분석 플랫폼 '잘나가게' 서비스 제공**



## PM 13:30

코로나19 대응을 위해 ICT 활용 연구활동 회의에 참석했다. 감염병 예방과 확산방지를 위해서도 ICT가 중요한 역할을 하고 있음을 확인한다.

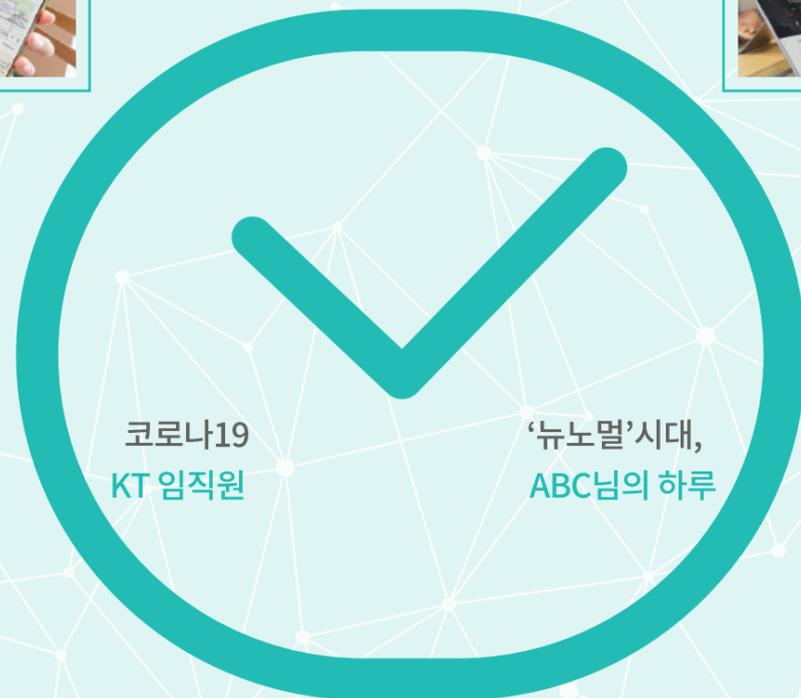
⇒ **게이트 재단과 함께 ICT 기반 감염병 대응 프로젝트 추진**  
⇒ **코로나19 확산예측 연구 얼라이언스 활동**



## AM 11:00

'나눠정' 앱으로 사랑의 밀키트를 주문했다. 퇴근 후 저녁 식사 준비는 부담스러운데, 밀키트로 준비한 저녁 식사 후 아이와 보낼 수 있는 시간이 늘어나서 좋다. 회사근처 소상공인도 돕는 사회공헌 프로젝트라서 주문하면서도 좋은 일을 한다는 뿌듯함을 느낀다.

⇒ **사랑의 시리즈, 지역 식당 등 소상공인 경제적 지원**



## PM 15:00

코로나19로 집에 있는 아이와 통화했다. 비록 학교는 못가고 있지만 대학생 멘토와 온라인으로 함께 공부하고 있어 학습에 대한 걱정은 없다.

⇒ **대한민국 대표 비대면 학습 멘토링 프로그램 '랜선야학'**



## AM 08:30

출근하면 회사 로비의 방역로봇이 나를 기다리고 있다.

자동으로 로비 구석구석 방역해주시니 안심된다.

마스크를 벗지 않고도 안면인식으로 보안게이트를 통과한다.

체온측정도 동시에 되어 편리하다.

⇒ **자율주행 방역로봇 "캠피온" 활용한 무인 방역 시스템**

⇒ **인공지능(AI) 안면인식 기술을 활용한 출입통제 시스템**

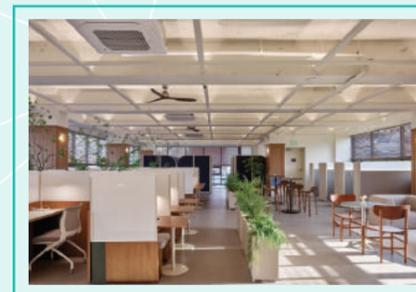


## PM 19:00

확진자 증가로 사회적 거리두기 단계가 상향 조정되면서 내일부터 재택 근무를 한다. 집중할 수 있는 환경을 위해 집 근처 일산 거점오피스에 가서 일 해야겠다.

⇒ **KT 감염병 대응4대 사옥 Contingency Plan 수립**

⇒ **서울 수도권 거점오피스 8곳 운영**



# Environmental

필(必)환경경영 32

환경대응 35

에너지/자원 40

친환경프로젝트 44

지금까지 인류의 발전은 이후 세대의 환경에 빚진 채 이루어져 왔습니다.  
이제 환경 위기는 더 이상 특정 국가나 특정 기업만의 문제가 아닙니다.  
이에 KT는 기업의 지속가능성과 환경의 지속가능성이 공존하는 기업 문화를 만들고 있습니다.  
탄소 발자국을 줄이는데 머무르지 않고, 이전의 탄소 발자국들을 지우는 데에  
우리의 기술과 자원을 아끼지 않겠습니다.  
가까운 미래인 Net Zero 2050 실현을 위해 중장기적 목표를 적극 실천하고,  
KT만의 혁신적인 기여를 모색하겠습니다.  
더 늦기 전에 지구와 인류를 위한 행동, KT가 앞장 서겠습니다.



환경을 위해 사내에서 일회용 컵 대신 다회용 컵을 사용하며 지.우.개(지구,우리,개인을 지키는) 캠페인에  
동참하고 있는 유은진, 이윤호, 하윤아, 김민지, 노동규 사무

# Environmental

## 필(必)환경경영



### 토픽중요성

지구의 미래를 고민하고, 기후 변화에 대한 인식과 대응에 있어 기업의 책임이 어느 때보다 무겁습니다. 이에 KT는 다양한 환경적 이슈에 선제적으로 대응하고 Net Zero 2050 달성을 목표로 必환경경영 전략을 적극 추진하기 위한 조직 개편 및 실무를 이행하고 있습니다.

### 접근방법

- 환경경영 전략 'Net Zero 2050' 추진
- 필(必)환경경영을 위한 ABC(AI, BigData, Cloud) 기술 활용
- 환경경영 적극 추진을 위한 이사회 역할 강화
- 환경경영위원회 활성화 (4개 파트 구성, 15개 주요부서 참여)

### 주요성과

탄소정보공개프로젝트(CDP)  
"명예의 전당"  
4년 연속 편입

Net Zero 2050  
비전 수립

임직원 대상  
환경교육 실시

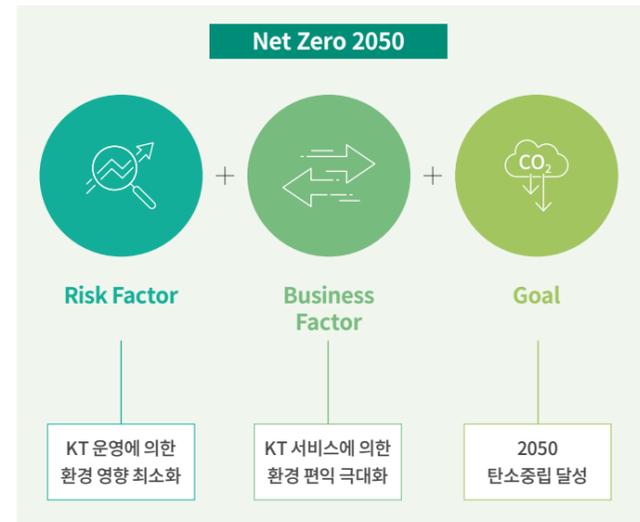
### SDGs연계성



## 필(必)환경경영

### 필(必)환경경영 비전 및 전략

KT는 기후변화에서 기후위기시대로, 친환경에서 必(필)환경시대로 변화하는 환경 이슈를 인지하고 새로운 환경경영 비전인 'Net Zero 2050'을 정립하였습니다. KT는 2050년 Net Zero(탄소중립) 달성을 위해 ABC (AI, BigData, Cloud) 기술을 적극 활용하여 KT 운영에 의한 환경영향 최소화, KT 서비스로 인한 환경편의 극대화를 동시에 추진할 계획입니다. 또한, 지속적으로 온실가스를 감축하고 재생에너지 사용을 확대해 나갈 것이며, 나아가 국가 차원의 Net Zero 달성에 기여 할 수 있도록 최선의 노력을 하고 있습니다.



### 필(必)환경경영 정책

KT는 'Net Zero 2050' 달성을 위해 KT 환경경영 정책을 수립하고 이를 기반으로 전사 환경경영을 추진하고 있습니다. KT 환경경영 정책은 글로벌 환경경영 표준(ISO14000), UN 지속가능개발목표(SDGs), 파리 기후변화 협약 등 국제 환경 선언 기준과 저탄소 녹색성장기본법, 배출권거래제법 등 국내 환경법률을 기본으로 수립되었습니다. 환경경영 정책에는 Net Zero 달성을 위한 에너지, 온실가스 감축 및 자원 효율화, 친환경 공급망 구축, 친환경 ICT 개발 등 KT의 전반적인 환경경영 전략 방향 및 목표가 담겨 있습니다.

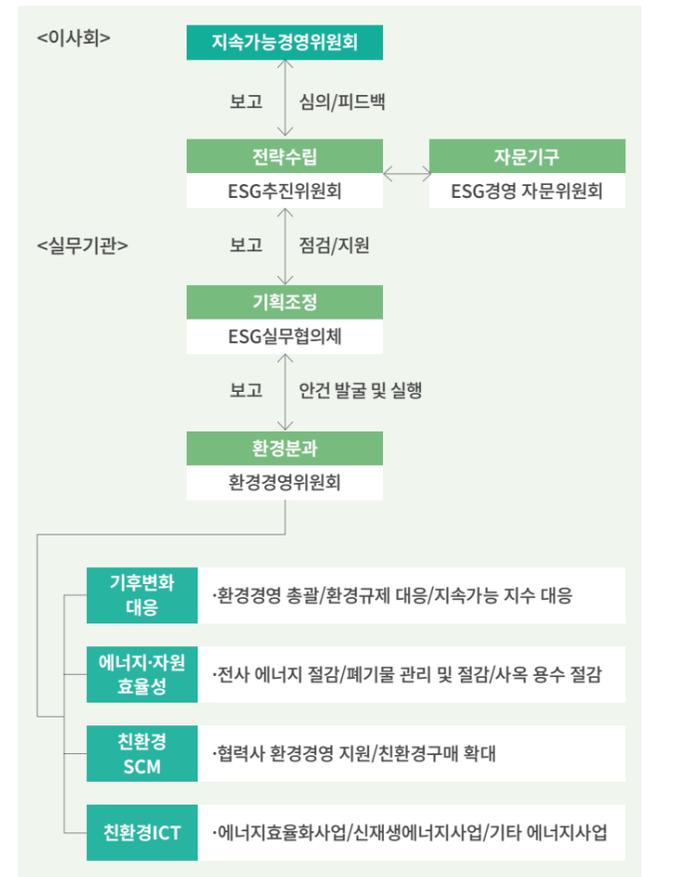


KT환경정책

### 필(必)환경경영 추진체계 강화

KT는 2013년 전사 환경경영위원회를 구성하여 Net Zero, 온실가스 감축, 에너지효율화, 미세먼지 저감 등 주요 환경 이슈에 대해 매년 논의하고 있습니다. 이러한 다양한 환경 이슈 중 KT에 영향이 큰 이슈에 대해서는 대응 전략, 세부 이행 계획을 수립하고 있습니다. 2021년에는 ESG 경영을 위해 이사회 산하 지속가능경영위원회, ESG추진위원회, ESG실무협의체 산하 환경분과를 통해 체계적인 실행을 하고 있습니다. 환경경영위원회는 기후변화 대응, 에너지/자원, 친환경SCM, 친환경ICT 등 4개 파트로 구성되어 전사적으로 약 15개 주요 부서가 참여하고 있으며, 연 2회 정기적으로 개최되어 전략, 이행 계획에 대해 논의하고 실적을 평가하고 있습니다. 이러한 결과들은 연 2회 정기적으로 ESG추진위원회, 지속가능경영위원회, 이사회에 보고하고 있으며, 이사회에서는 환경 관련 전략, 계획을 승인하고 이행 여부를 관리·감독 하고 있습니다.

### ESG 추진조직체계



### 필(必)환경경영 리더십

KT는 2020년 CDP(Carbon Disclosure Project, 탄소정보공개프로젝트)에서 4년 연속 명예의 전당 편입 및 플래티넘 클럽에 입성하였습니다. 매년 9,500여 개 기업의 기후변화 대응 수준을 평가하여 공개하는 CDP는 전 세계적으로 가장 공신력이 있는 ESG 평가 지수 중 하나입니다. 플래티넘 클럽은 4년 연속으로 명예의 전당에 편입한 기업만 입성할 수 있는 CDP 평가의 최상위 단계로 KT는 국내 기업 4번째, 국내 통신사 최초로 입성하였습니다. KT는 현재의 성과에 안주하지 않고 환경경영을 더욱 강화하여 전 세계적으로 인정받는 기업으로의 성장을 목표로 하고 있습니다.

### 환경경영 교육

KT 환경경영 실무조직인 ESG경영추진실에서는 환경 관련 부서에서 관련 업무를 맡고 있는 임직원을 대상으로 기후변화 등 주요 환경 이슈에 대해 교육을 시행하고 있습니다. 이를 통해 임직원의 업무 이해도를 향상시켜 보다 높은 성과가 나올 수 있도록 하고 있습니다. 2021년에는 전사 임직원을 대상으로 ESG 온라인 교육, 친환경 카드뉴스를 배포하여 관련 교육을 더욱 강화하고 있습니다. KT는 이러한 환경교육을 지속적으로 시행하여 전사 임직원이 참여하는 환경경영을 추진하고자 합니다.

### 환경경영 그룹사 확대

KT는 'Net Zero 2050' 비전 아래 2021년부터 必환경경영을 그룹사로 확대 추진합니다. KT 그룹사도 ESG경영의 중요성을 인지하고 본격적으로 환경정책을 실행하고 있습니다. 먼저 상장 그룹사를 중심으로 환경

경영 조직을 구성하고 그룹사별 비전, 전략, 정책을 수립할 예정입니다. 또한, 에너지, 온실가스, 폐기물, 물 등 주요 환경데이터 관리 체계를 구축하고 절감 방안을 수립하여 이행할 계획입니다. KT는 그룹사의 환경경영 추진을 적극 지원하여 KT 그룹의 必환경경영을 이루어 가고 있습니다.

#### 매주 임직원에게 발행하는 카드뉴스



### ESG경영 전문가 인터뷰



인하대 녹색금융대학원  
주임교수 김종대

#### KT의 Digico 전략을 통해 기후변화 및 환경경영 Best Practice 기업으로 도약 할 것을 기대합니다

한국의 대표적 통신 기업으로 성장해 온 KT는 포스트 코로나 시대를 맞아 본격적으로 디지털 플랫폼 기업(Digico)으로 변할 것을 선언하였습니다. AI, BigData, Cloud를 기반으로 구형될 시대적 변환(Transformation)은 KT가 장기적으로 기후 변화 및 환경경영 Best Practice 기업으로 도약하는 데 큰 시너지를 나타낼 것으로 기대됩니다. IT 기술을 활용한 IDC(Internet Data Center) 및 건물 에너지절감 솔루션 개발을 예로 들 수 있으며 기후변화에 기여하기 위해 KT는 태양광 및 연료 전지 발전 설비 확충 등의 노력을 기울이고 있습니다. 이는 포스트 코로나 시대가 요구하는 지속가능한 디지털 변환을 통해 지속가능한 성장을 위한 방향 설정으로 보입니다. 이러한 성과를 바탕으로 KT는 세계적 환경선도기업의 기준인 RE100 실천과 탄소중립(Net Zero)을 실천하기 위한 대장정에 시동을 걸었습니다. KT의 축적된 통신 및 디지털 기술과 경영능력을 한층 발전시켜 향후 Scope 1과 2 뿐 아니라 Scope 3까지 확대된 탄소배출 관리 실무와 시스템을 개발하여 기후변화 대응전략의 비즈니스 모델을 찾아내기 바랍니다. 향후 지속가능경영의 방향은 자체 운영에 있어서 위험관리에 그치지 않고 환경개념을 활용한 비즈니스 모델을 개발하여 성장전략으로 만드는 것입니다. KT의 Digico 모델이 이를 가능하게 할 것으로 기대됩니다.

## Environmental 환경 대응



### 토픽중요성

KT는 환경적 리스크를 단순한 경영 리스크 해소의 차원이 아닌 인류의 미래를 위한 필수적이고 시급한 과제로 인식하여 접근하고 있습니다. 장기적인 안목을 가지고 전사 차원의 온실가스 배출 감축을 위한 구체적인 계획을 실행하여 탄소 발자국을 줄이고자 합니다. 환경에 위협이 되지 않는 경영, 환경을 이롭게 하는 경영을 실천합니다.

### 접근방법

- 전사 온실가스 배출 감축목표 수립
  - 2007년 온실가스 배출량 대비 2030년까지 35%, 2040년까지 50%, 2050년까지 70% 감축 목표
- 전사 온실가스 배출량의 약 73%인 유/무선 네트워크 장비의 전기소비절감 추진
- 전국 13개 IDC(Internet Data Center) 온실가스 배출 감축
- 기후리스크/기회 파악을 통한 전사 대응방안 수립

### 주요성과

**시오퍼레이터 개발**  
(빌딩 에너지 10% 절감)

**전사 온실가스 감축**  
약 4만톤

**전기차 운행**  
1,000대

### SDGs연계성



## 기후변화 대응

### 기후변화 대응 목표

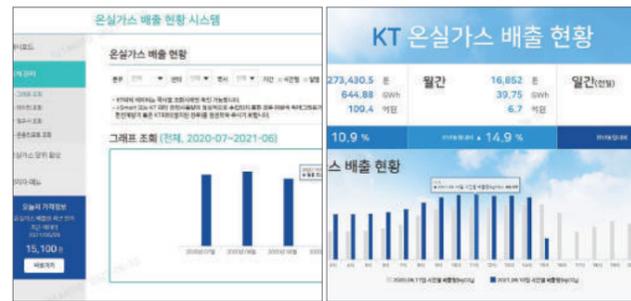
KT는 'Net zero 2050' 비전 아래 2007년 온실가스 배출량 대비 2030년까지 35%, 2040년까지 50%, 2050년까지 70% 감축을 목표로 매년 온실가스를 감축하기 위해 노력하고 있습니다. 또한, 환경경영위원회는 매년 국내외 산업 전망, KT 사업방향, 네트워크 안정성 등을 종합적으로 감안하여 전사 연간 온실가스 감축 목표를 수립하고 감축 아이টে를 발굴하고 있습니다.

### 온실가스 관리

#### - 온실가스 배출량 관리 체계 구축

KT는 2011년 Scope 1,2\* 배출량에 대한 전사 온실가스 인벤토리를 구축하였으며, 2013년부터 관리 범위를 Scope 3\*까지 확대하였습니다. Scope 1, 2는 환경부 배출량 산정 지침, Scope 3는 ISO 14064-3 기준을 적용해 개발한 산정 방법론에 따라 배출량을 관리하고 있으며, 매년 환경부가 지정한 검증기관의 검증을 받아 데이터의 신뢰도를 확보하고 있습니다. KT는 2018년 전국 사옥의 온실가스 배출량을 실시간으로 모니터링할 수 있는 시스템을 구축하였습니다. 온실가스 모니터링 시스템을 통해 실시간으로 전국 사옥의 온실가스 배출량을 확인할 수 있으며 전년도 배출량과 비교 분석을 통해 에너지 낭비요소를 감지하고 감축 아이টে를 발굴하고 있습니다. 또한, 2021년에는 전국에 있는 모든 통신 장비 \(\전진 배치사업장, 기지국, 중계기 등의 온실가스 배출량도 관리할 수 있는 시스템으로 고도화하여 더욱 체계적이고 효율적으로 전사 온실가스 배출량을 관리하고자 합니다.

\* Scope1(직접배출량): 화석연료(경유, 휘발유, LNG 등) 사용으로 인해 직접적으로 배출되는 온실가스  
 Scope2(간접배출량): 전기, 열, 스팀 생산 과정에서 발생하는 온실가스  
 Scope3(간접배출량): 협력사, 소비자, 직원(출퇴근, 출장) 등 기업의 이해관계자가 배출하는 온실가스



● 온실가스 배출량현황 시스템      ● 온실가스 모니터링 시스템

### - 온실가스 배출량\_ Scope 1

KT는 온실가스 배출권 거래제 대상 기업으로 매년 Scope 1, 2 배출량을 산정하여 환경부에 보고하고 있습니다. 보고 대상 범위는 KT의 경영 통제권 안에 있는 모든 시설로 전국 모든 사옥, IDC, 분기국사, 전진배치사업장, 기지국, 중계기, 업무용 차량 등이 포함됩니다. Scope 1은 전국 사옥 난방, 업무용 차량 운행, 비상발전기, 연료전지 운영 시 배출됩니다. 2020년 Scope 1 배출량은 36,059tCO<sub>2</sub>eq로 2007년 배출량(54,456tCO<sub>2</sub>eq) 대비 51% 감축하였으며, 2020년 목표 배출량(36,300tCO<sub>2</sub>eq) 보다 0.7% 적게 배출하여 목표를 달성하였습니다. 2020년 KT는 Scope 1 배출량을 감축하기 위해 고효율 보일러 대개체, 적절 온도 관리를 통한 난방에너지 최적화, 차량 이용 감소를 위한 화상회의 활성화 등을 적극 추진하였으며 이를 통해 약 3,300tCO<sub>2</sub>eq를 감축하였습니다.

#### Scope 1 배출량 세부 현황

(단위: tCO<sub>2</sub>eq)

연료	2018	2019	2020
고정연소	22,851	19,974	17,720
이동연소	15,630	16,113	15,088
연료전지	-	-	3,251
합계	38,482	36,087	36,059

### - 온실가스 배출량\_ Scope 2

KT Scope 2는 전국 사옥, 통신장비, 업무용 전기차에서 사용하는 전기와 사옥 난방을 위해 사용하는 열(온수)로 인해 배출됩니다. 2020년 Scope 2배출량은 1,185,659tCO<sub>2</sub>eq로 2007년 배출량(1,222,416tCO<sub>2</sub>eq) 대비 3.0% 감축하였으며 2020년 목표 배출량(1,190,000tCO<sub>2</sub>eq) 보다 0.4% 적게 배출하여 목표를 달성하였습니다. 2020년 KT는 Scope 2 배출량을 감축하기 위해 고효율 유무선 NW 장비 대개체, 외기 도입을 통한 냉방전력 최적화, 냉방기 효율개선 등 전기 절감 과제를 추진하였으며 이로 인해 약 36,700tCO<sub>2</sub>eq의 온실가스를 감축하였습니다. 다만, 2020년에는 전국적으로 5G 네트워크 장비가 대거 구축되면서 전기 사용량이 증가하여 2019년 배출량 보다 7.7% 증가 하였습니다.

#### Scope 2 배출량 세부 현황

(단위: tCO<sub>2</sub>eq)

연료	2018	2019	2020
전기	1,065,843	1,096,215	1,183,886
열(온수)	2,008	2,001	1,773
합계	1,067,851	1,098,215	1,185,659

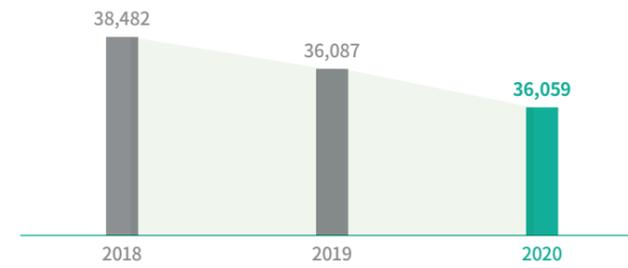
#### Scope 1+2 배출량 및 집약도

(단위:tCO<sub>2</sub>eq, tCO<sub>2</sub>eq/억 원)

구분	2018	2019	2020
Scope1	38,482	36,087	36,059
Scope2	1,067,851	1,098,215	1,185,659
합계	1,106,333	1,134,302	1,221,718
집약도	4.716	4.66	5.108

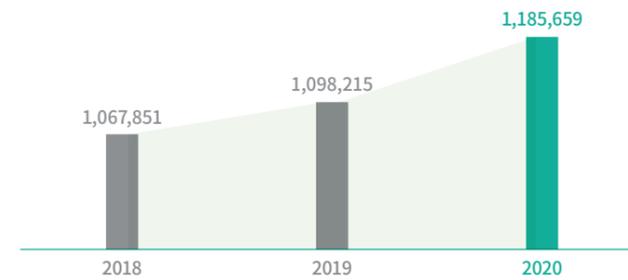
#### Scope 1

(단위: tCO<sub>2</sub>eq)



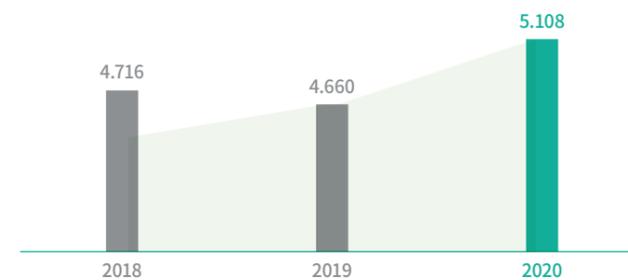
#### Scope 2

(단위: tCO<sub>2</sub>eq)



#### 온실가스 집약도

(단위: tCO<sub>2</sub>eq/억 원)



### - 온실가스 배출량\_ Scope 3

Scope 3 배출량은 기업의 경영활동과 관련되어 간접적으로 배출되는 온실가스를 말합니다. KT는 2013년에 Scope 3 배출량 산정 방법론을 개발하여 온실가스 관리 범위를 Scope 1, 2에서 Scope 3까지 확대하였으며 공급망 단계, 사용 단계, 기타 배출량 3개 분야로 구분하여 관리하고 있습니다. 공급망 단계 배출량은 KT 1차 협력사가 KT에 납품하는 제품을 생산하는 과정에서 배출되는 온실가스이며, 사용 단계 배출량은 고객이 KT 서비스를 이용하는 과정에서 배출되는 온실가스입니다. 기타 배출량은 KT 사옥에서 사용하는 용수, 폐기물 처리, 직원 출퇴근 및 대중교통 이용 출장(업무용 차량 이용 시 Scope 1으로 계산)으로 인해 배출되는 온실가스입니다.

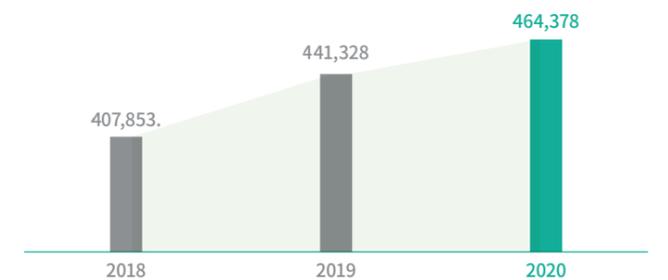
#### Scope 3 배출량

(단위: tCO<sub>2</sub>eq)

구분	2018	2019	2020
공급망 단계	15,795	18,119	17,124
사용 단계	360,089	386,455	418,741
기타	용수 642, 폐기물 3,862, 임직원 출장 6,165, 출퇴근 21,300, 소계 31,969	716, 4,228, 10,049, 21,761, 36,754	644, 3,295, 3,093, 21,481, 28,513
합계	407,853	441,328	464,378

#### Scope 3

(단위: tCO<sub>2</sub>eq)



### 온실가스 감축

KT는 온실가스 감축 목표 달성을 위해 매년 노력하고 있습니다. 환경경영 위원회는 매년 전사 온실가스 감축 목표를 수립하고 감축 과제를 발굴 하여 실행하고 있습니다. 2020년에도 이러한 과정을 통해 전사 온실가스 감축을 추진하였으며 전사적으로 약 4만톤의 온실가스를 감축하였습니다.

#### - 네트워크 운용 온실가스 감축

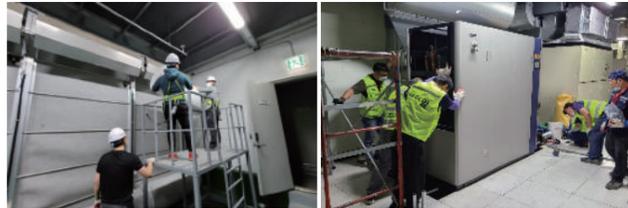
KT의 온실가스 배출량 중 약 73%가 유/무선 네트워크 장비의 전기 소비에 의한 것입니다. 특히, 최근 전국적인 5G 네트워크 장비 대규모 투자로 네트워크 부문의 온실가스 배출량이 증가하고 있습니다. 이에 KT는 저효율 네트워크 장비는 지속적으로 고효율 장비로 교체하고 있으며 3G/LTE 기지국, 중계기는 시간대별로 운영을 최적화하여 전기 사용량을 절감하고 있습니다. 또한 통신용 사옥(전화국)에 외기도입 냉방기 도입, 실외기 세척 및 배관 정비 등 냉방기 성능 및 효율 향상을 통해 온실가스를 감축하고 있습니다.



● 네트워크 효율화

#### - IDC 온실가스 감축

KT는 전국적으로 13개 IDC를 운영하고 있으며 그곳에서 발생하는 온실가스 배출량은 KT 전체 온실가스 배출량의 약 22%를 차지하고 있습니다. KT는 IDC 온실가스를 감축하기 위해 외기도입 냉방기 구축, 향온기 효율 개선 등 다양한 활동을 지속하고 있습니다. 특히 2020년에 준공한 용산IDC에는 냉수식 향온기, 프리쿨링, 인터버 방식의 고효율 설비를 구축하는 등 설계 단계에서부터 에너지 최적화에 중점을 두었습니다. 2021년에는 AI를 활용한 IDC 에너지 절감 솔루션인 'AI IDC 오퍼레이터'를 개발하여 IDC에 적용할 계획입니다. 'AI IDC 오퍼레이터'는 2020년 KT가 자체 개발한 AI 건물 에너지 절감 솔루션 'AI 오퍼레이터'의 IDC 버전입니다. AI가 외부 날씨, 서버실의 온도, 습도 등을 분석하여 IDC 내부 냉동기, 공조기, 환기 시설 등을 자동으로 컨트롤 하는 기술로 일반 건물보다 전력사용량이 훨씬 큼니다. KT는 전력 사용 패턴이 다른 IDC에도 이 기술을 적용하기 위해 기술 고도화를 진행하고 있습니다. 2021년 솔루션 개발 완료 후 목동IDC 2 센터에 시범 적용하여 효과를 검증하고 2022년부터 다른 IDC로 확대 적용할 계획입니다.



● IDC 냉방효율화

#### - 사옥 온실가스 감축

KT는 전국적으로 약 516여개 사옥이 있으며 사옥에서 난방을 위해 사용하는 LNG, 지역난방, 등유 등으로 인한 온실가스 배출량이 KT 전체 배출량의 3%를 차지하고 있습니다. KT는 사옥의 온실가스를 감축하기 위해 지속적으로 노후된 저효율 보일러를 고효율 보일러로 교체하고 사옥 전등을 LED로 교체하고 있습니다. 특히 2020년에는 AI를 활용하여 빌딩의 에너지 현황 정보를 수집하고 딥러닝하여 에너지 설비를 최적으로 통합 제어하는 기술인 'AI 오퍼레이터'를 개발하여 KT 광화문 East 사옥에 시범 적용하였으며 이를 통해 10% 이상의 에너지를 절감하는 성과를 얻었습니다. 'AI 오퍼레이터' 솔루션은 2021년 KT ESG 환경분야 과제 중 하나로 선정되어 KT 6개 사옥에 확대 적용할 예정이며 추후 적용 범위를 지속 확대할 예정입니다. 또한 국가 온실가스 감축에 기여하기 위해 외부 10개 건물에도 무상으로 구축할 예정입니다.

#### AI 빌딩 오퍼레이터 모니터링



#### - 업무용 차량 온실가스 감축

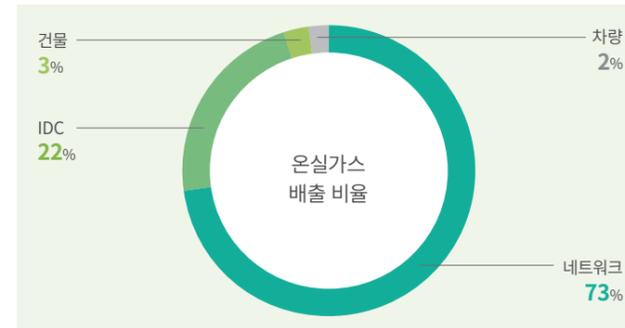
KT는 연간 약 6,000여 대의 업무용 차량을 운영하고 있으며 이로 인한 온실가스 배출량은 KT 전체 배출량의 약 2%를 차지하고 있습니다. KT는 업무용 차량으로 인한 온실가스를 감축하기 위해 2020년까지 기존 업무용 차량

중 약 1,000대를 전기차로 교체하였으며, 원활한 전기차 운행을 위해 전사 사옥에 전기차 충전 설비를 구축하였습니다. 또한 2020년부터 화상 회의를 적극 활성화하여 업무용차량 이용을 줄이는 등 지속적으로 업무용 차량 이용으로 인한 온실가스를 감축하기 위해 노력하고 있습니다.



● 전기자동차충전소

#### KT 각 부문별 온실가스 배출 비율



부문	배출요인	감축활동
네트워크	중계기, 기지국 등 전국 통신장비 전기 소비	고효율 장비 도입, 통신실 냉방효율화
IDC	IDC 서버, 냉방기 전기 소비	서버실 냉방효율화, AI IDC 오퍼레이터 적용
건물	건물 냉난방, 사무기기	고효율 보일러도 도입, LED 교체, AI 빌딩 오퍼레이터 적용
차량	직원 출장	전기차 도입, 화상회의 활성화

#### 기후리스크/기회 인지 프로세스

KT 환경경영위원회에 소속되어 있는 부서는 지속적으로 기후변화 관련 리스크와 기회 요소를 파악하고 이를 환경경영위원회에 보고합니다. 환경경영위원회는 파악된 리스크와 기회 요소를 전사관점에서 면밀히 분석

하여 중장기적으로 중요도가 높은 이슈(상당한 자원 리스크나 명성 리스크가 예상되는 이슈)는 대응 전략, 세부 이행계획을 수립하여 ESG추진위원회, 지속가능경영위원회, 이사회에 보고하고 승인을 받습니다.

#### 기후리스크 대응

##### - Risk 1 온실가스 감축 규제

KT는 2015년 시행한 온실가스 배출권거래제 대상기업으로 매년 환경부로부터 온실가스 배출권(배출허용량)을 할당 받고 있습니다. 할당 받은 배출권보다 많은 온실가스를 배출할 경우 배출권을 구매해야 하기 때문에 KT는 온실가스 배출권거래제를 상당한 기후 리스크로 인지하고 있습니다. 국가 온실가스 감축 목표 달성을 위해 온실가스 배출권 할당량은 감소되는 반면, KT 온실가스 배출량은 전국적인 네트워크 투자 및 IDC 증가로 인해 지속적으로 증가할 것으로 예상됩니다. 이로 인해 KT는 2025년까지 약 160억, 2030년까지 약 800억 이상의 재무리스크가 발생할 것으로 예상됩니다. KT는 이러한 재무리스크를 해소하기 위해 2020년에 환경경영위원회 중심으로 KT 중장기 온실가스 배출권거래제 대응 로드맵을 수립하고 이사회의 의결을 받았습니다. 중장기 대응 로드맵에는 배출권 부족분 해소를 위해 연도별 온실가스 감축 목표, 감축 아이템, 실행 계획 등이 포함되어 있으며 로드맵 이행 실적은 매년 이사회에 보고됩니다. KT는 중장기 대응 로드맵을 충실히 이행하여 온실가스 배출권거래제로 인한 리스크를 완전히 해소하는데 주력하고 있습니다.

##### - Risk 2 환경변화

기후변화로 인해 발생하는 대규모 태풍, 홍수와 같은 자연 재해는 KT의 기지국, 중계기 등 통신장비에 심각한 피해를 입힐 수 있는 상당한 위험 요소입니다. 많은 통신장비들이 외부에 노출되어 있기 때문에 대규모 재해 발생 시 통신 결함이 발생할 수 있으며 상당한 피해 복구 비용이 발생할 수 있습니다. 또한, 지구 평균 기온 상승도 큰 위험요소입니다. 기후변화적응센터에 따르면 세계 평균 기온 상승폭보다 한국의 상승폭이 크게 나타나고 있습니다. 안정적인 통신장비 운영을 위해서는 최적의 온도유지가 필수이기 때문에 기온이 올라갈수록 냉방에너지 소모가 많아져 에너지 비용 증가로 이어질 수 있습니다.(1°C 증가 때마다 냉방 에너지 비용 7% 증가) KT는 이러한 위험요소를 해소하기 위해 전국 네트워크 장비 모니터링 시스템을 구축하고 장애 발생 시 신속히 대응하고 있습니다. 또한 매년 냉방 전력 효율화 프로젝트를 추진하여 안정적인 냉방 체계를 구축하고 냉방 전기도 절감하고 있습니다.

# Environmental

## 에너지/자원



### 토픽중요성

기업 경영에서 발생하는 탄소 발자국을 줄이기 위해서 신재생 에너지 도입은 필수적입니다. KT는 에너지 혁신을 통해 화석연료 에너지 사용을 지양하고 친환경적 에너지 사용 비중을 확대하고 있습니다. ‘기업 경영 = 환경 오염’이라는 인식을 깨고, 환경에 이로울 수 있는 다양한 정책을 수립해 친환경기업으로 거듭날 수 있도록 노력하겠습니다.

### 접근방법

- RE100(Renewable Energy 100%) 시범사업 추진
- 재생에너지 100% 자립국사 6개 구축
- 신재생 에너지 확대를 위한 태양광·연료전지 발전소 구축
- 순환경제 활성화를 위한 폐기물 감축 및 재활용률 향상

### 주요성과

태양광발전소  
82개소운용  
총용량 7.36MW

연료전지  
발전량  
15,768MWh

태양광발전소  
전력발전량  
8,809MWh

### SDGs연계성

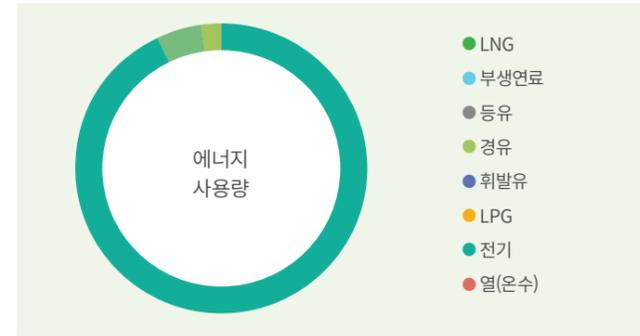


## 에너지 혁신/자원 효율화

### 에너지 사용

KT는 사옥, 네트워크, IDC, 차량 운영을 위해 LNG, 부생연료, 등유, 경유, 휘발유, LPG, 전기, 열(온수) 등 8종의 에너지를 사용합니다. 2020년 KT 전사 에너지 사용량은 24,977.9TJ로 2019년 대비 7.5% 증가하였습니다. 전사적인 에너지 절감 노력, 코로나로 인한 재택근무 활성화로 대부분의 에너지 사용량이 2019년 대비 감소하였으나 전국적인 5G 네트워크 장비 신증설 및 IDC 고객 증가로 인해 전기 사용량이 크게 증가하면서 전체 에너지 사용량은 증가하였습니다.

에너지 사용량 (단위: TJ)



연료	2018	2019	2020
전기	21,945.5	22,570.8	24,376.0
LNG	366.7	327.0	294.8
경유	166.1	189.2	182.5
열(온수)	56.2	57.1	50.9
휘발유	72.2	55.5	46.6
부생연료	47.3	34.0	26.5
등유	1.5	1.6	0.6
LPG	0.1	0.1	0.1
합계	22,655.50	23,235.20	24,977.90

### 에너지 혁신(재생에너지 확대\_RE100 추진)

KT는 'Net Zero 2050' 달성을 위해 RE100(Renewable Energy 100%)을 적극 추진하고자 합니다. RE100은 기업이 사용하는 전기를 100% 재생에너지로 충당하자는 글로벌 캠페인으로 2014년 CDP와 The Climate Group 주도로 시행되었습니다. 2021년 KT는 RE100 가입을 추진하고 중장기적인 RE100 이행 로드맵을 수립 할 계획입니다. KT 온실가스 배출량의 97% 이상이 전기 사용에 의한 것이기 때문에 재생에너지 사용이 Net Zero 달성의 핵심이라고 할 수 있습니다. 재생에너지 자체

발전을 통한 자가소비, 녹색요금제, REC(Renewable Electricity Certificate, 재생에너지인증서) 구매, 제3자 PPA(Power Purchase Agreement, 전력거래계약), 지분투자 등 5가지 RE100 이행 모델을 적극 활용하여 중장기적인 실행 방안을 수립하고자 합니다. 전국 가용부지를 최대한 활용하여 지속적으로 태양광 등 재생에너지 설비를 확대 구축하고 재생에너지 발전이 어려운 지역은 재생에너지를 구매하는 방법으로 실질적인 RE100을 이행중입니다.

### RE100 이행 방안

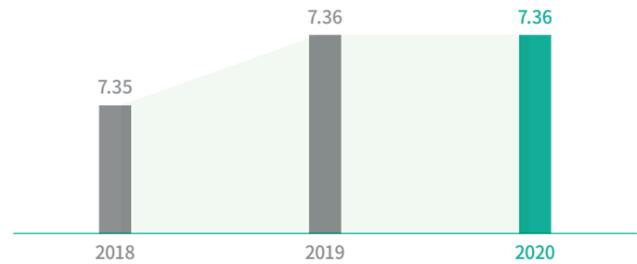
구분	내용
자가발전/자가소비	기업이 직접 재생에너지 설비를 구축하고 전기를 생산하여 자가 소비
녹색요금제	한국전력이 전기요금에 녹색 프리미엄을 부과하여 재생에너지 판매
REC 구매	기업이 재생에너지사업자가 재생에너지를 발전하고 정부로부터 발급받은 REC 구매
제3자PPA	한국전력 중개로 재생에너지 발전사와 기업 간 재생에너지 전력거래 계약 체결
지분투자	기업이 재생에너지 발전사업에 투자하고 투자한 비율만큼 재생에너지 사용으로 인정

### 태양광 발전

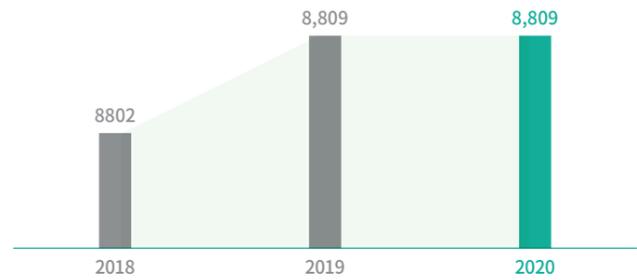
KT는 2008년 화성송신소, 신내국사에 총 0.1MW급 태양광 발전소 구축을 시작으로 지속적으로 태양광 발전소를 확장하고 있습니다. 2020년 기준 KT는 전국 82개소에 총 7.36MW급 태양광 발전소를 운영하고 있으며, 이는 2008년 대비 7,260% 증가한 수치입니다. 2020년 태양광발전소 총 전력 발전량은 8,809MWh로 이는 4인 가족 기준 약 2,100가구가 1년 동안 사용하는 전력 사용량에 해당되는 발전량입니다. 2021년 KT는 새로운 도전으로 재생에너지 100% 자립국사 구축 시범사업을 추진합니다. 전국적으로 6개 국사를 선정하여 태양광 발전소를 구축하고 태양광 발전으로 생산된 전력으로 국사를 운영합니다. KT는 이번 시범사업을 통해 재생에너지 발전량을 늘리는 것과 동시에 재생에너지 자립국사 운영 역량을 키워 향후 지속적으로 재생에너지 자립국사를 확대해 나갈 계획입니다.



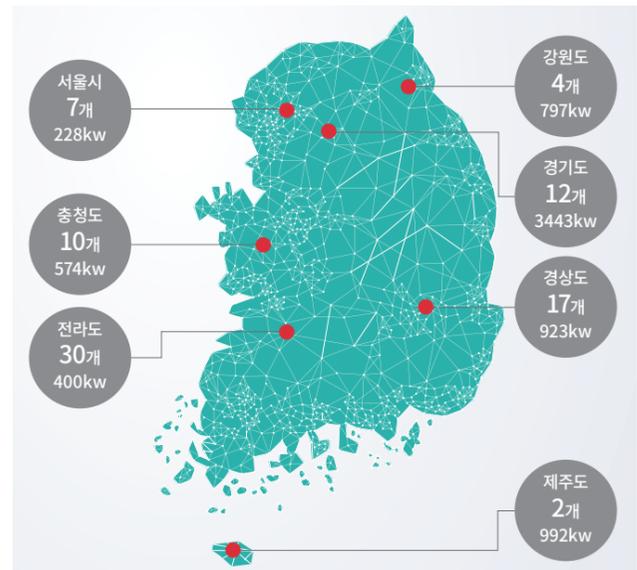
태양광 용량 (단위: MW)



태양광 발전량 (단위: MWh)



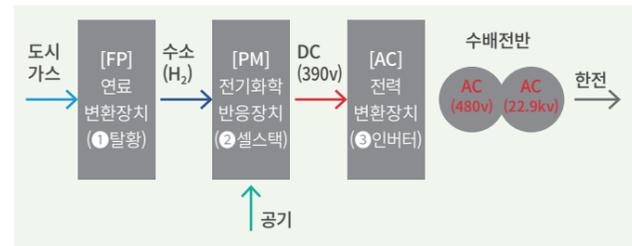
KT 태양광 구축 현황 및 용량



연료전지

KT는 2019년 대덕2연구센터, 2020년 대구물류센터에 각 900kW급 연료전지 발전소를 구축하여 운영하고 있습니다. 연료전지는 수소와 산소의 전기화학적 반응을 통해 전기를 생산하는 발전 시스템으로 24시간 발전이 가능합니다. 연료전지 발전소는 KT-MEG과 연동되어 있어 실시간으로 연료전지 설비 운전 현황, 발전량 등을 확인할 수 있으며 고장 발생 시 즉각 대응할 수 있습니다. 두 연료전지 발전소의 연간 발전량은 약 15,768MWh로 이는 4인 가족 기준 약 3,700가구가 1년 동안 사용하는 전력 사용량에 해당하는 발전량입니다.

연료전지 동작 원리



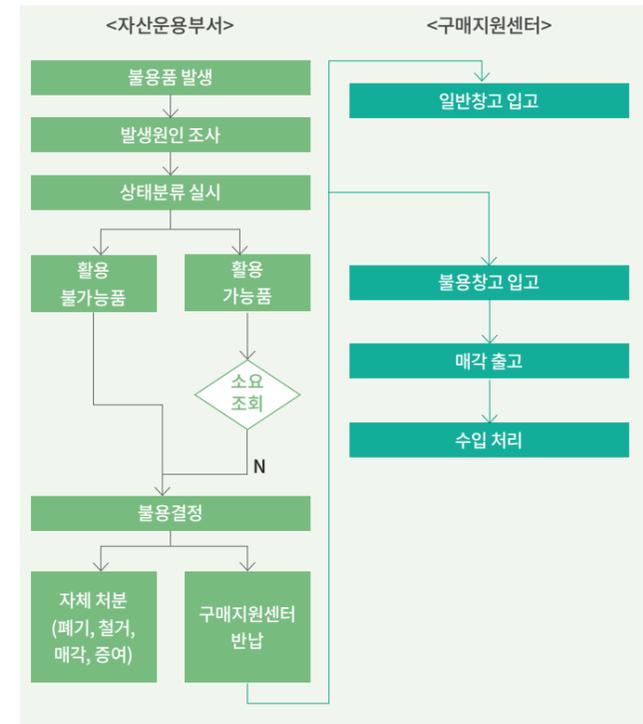
● 대덕2연구센터 연료전지 시설 ● 대구물류센터 연료전지 시설

폐자원 관리

KT에서 배출되는 폐기물은 일반폐기물, 지정폐기물, 건축폐기물이 있습니다. 일반폐기물은 사옥에서 배출되는 사업장 생활폐기물과 폐전선, 폐전기전자제품 등 통신장비 관련 폐기물이 해당되며 지정폐기물은 폐황산이 포함된 폐촉전지 등이 해당됩니다. 건축폐기물은 사옥 리모델링, 조경 공사 시에 발생하고 있습니다. KT는 폐기물 배출을 줄이고 재활용을 극대화하기 위해 폐기물 관리 프로세스를 구축하여 운영하고 있습니다. 특정 지역에서 용도가 끝난 통신장비는 상태분류 검사를 통해 재사용 가능성을 평가하고 재사용이 가능한 통신장비는 본사 구매지원센터에서 통합으로 관리하여 다른 지역 통신시설에서 재사용 할 수 있도록 합니다. 사용이 불가능한 장비로 분류된 통신장비는 폐기물관리법에 의거 자격을 보유한 전문 업체에 위탁 처리하며, 매년 2회 이상 위탁 처리공장을 방문하여 처리 과정의 적법 여부를 확인합니다. 또한 2021년에는 사옥에서

배출되는 일회용 플라스틱을 줄이기 위해 다회용컵 사용 캠페인을 시작하였습니다. 먼저 광화문 사옥 임직원을 대상으로 캠페인을 시작하였으며, 추후 전국 사옥으로 확대할 계획입니다. 2020년 KT 폐기물 배출량은 14,143톤으로 2019년 대비 6.7% 증가하였으며 폐기물 재활용률은 34.2%입니다. 일반폐기물 배출량은 8,865톤, 지정폐기물은 5,046톤으로 2019년 대비 각각 8.7%, 11.5% 증가 하였으며, 건축폐기물은 232톤으로 2019년 대비 59.2% 감소하였습니다. KT는 지속적으로 폐기물을 감축하고 재활용률을 높이는 활동을 진행하고 있습니다.

폐기물 처리 프로세스



폐기물 배출량 (단위: 톤)

구분	2018	2019	2020	
폐기물 배출량	일반폐기물	8,658	8,158	8,865
	지정폐기물	4,154	4,527	5,046
	건축폐기물	4,881	568	232
합계	17,693	13,253	14,143	
재활용량	4,871	4,875	4,836	
재활용 비율	27.5%	36.8%	34.2%	

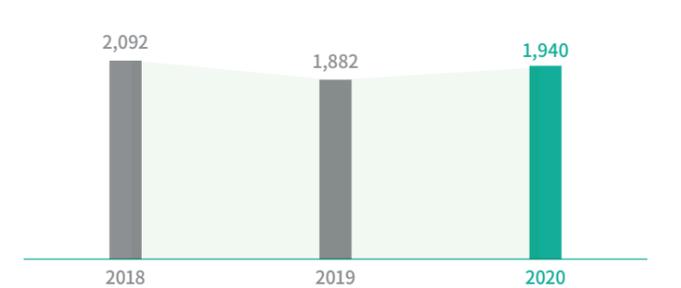
용수 관리

KT는 전국 사옥 화장실에서 물을 사용하고 있습니다. 2020년 KT 물 사용량은 1,940천톤으로 2019년 대비 3.1% 증가하였습니다. KT는 화장실 절수장치, 유출수 재활용 등을 통해 지속적으로 물 사용량을 감소시키고자 노력하고 있습니다.

물 사용량 (단위: 천톤)

구분	2018	2019	2020
물 사용량	2,092	1,882	1,940

물 사용량 (단위: 천톤)



# Environmental

## 친환경 프로젝트



### 토픽중요성

必환경경영을 위해서는 에너지 소비의 효율화가 필요합니다. 이를 위해서는 에너지 절감 및 안정적인 신재생에너지를 생산할 수 있는 체계가 먼저 구축되어야 합니다. 디지털 플랫폼 기업으로서 KT는 ICT 기술을 활용한 KT-MEG을 도입하여 친환경 에너지사업을 추진 합니다. 효율적인 에너지 사용 솔루션을 개발하여 국민 생활에 편의를 도모하고 친환경 기업의 내재화를 위해 캠페인을 적극 진행하고 있습니다.

### 접근방법

- 에너지 통합관리 플랫폼 KT-MEG(Micro Energy Grid) 구축
  - 전사 친환경 캠페인 '지·우·개'\* 추진
  - 에어맵 코리아(Air Map Korea) 프로젝트 고도화
- \* '지·우·개': '지구, 우리, 개인을 지키는 작은 실천' 의미의 KT 친환경 조직원화 구축 캠페인

### 주요성과

KT-MEG(Micro Energy Grid) 구축  
약 1,000개소

에어맵 코리아 앱을 통해 국민에게  
공기질 정보제공

디지털 쓰레기 줄이기,  
온실가스 감축량  
**800kg**

### SDGs연계성

**3** 건강하고 행복한 삶 보장

**7** 에너지의 친환경적 생산과 소비

**13** 기후변화와 대응

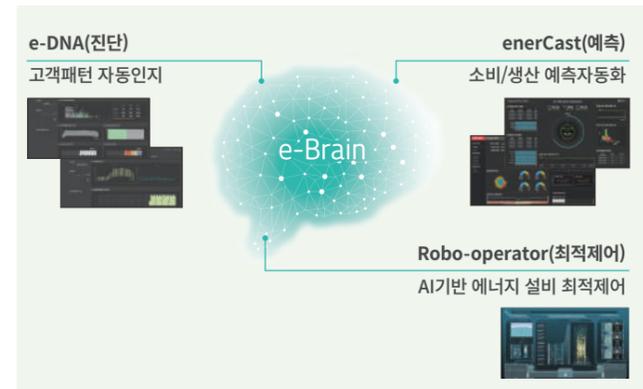
## 친환경 사업

### 기후 위기를 기회로\_에너지 사업

정부의 탄소중립 국가 선언, 그린뉴딜 추진, 재생에너지 확대 정책, 온실가스 배출권거래제 강화는 통합 에너지 관리 플랫폼인 KT-MEG(Micro Energy Grid)을 중심으로 스마트에너지사업을 추진하고 있는 KT에게 큰 기회 요소입니다. 탄소중립 국가 실현을 위한 국가 차원의 친환경 에너지 사업이 지속될 것으로 예상되며, 온실가스 배출권거래제 강화로 국내 기업들의 온실가스 감축 필요가 증가하여 친환경 에너지 시장은 지속적인 성장을 이어갈 것으로 전망됩니다. KT는 ABC(AI, BigData, Cloud) 기술을 적극 활용하여 시장을 리딩하고, 지구 환경 개선을 위한 장기적인 안목을 가지고 친환경적 에너지사업을 발전시켜 나가겠습니다.

### KT-MEG(Micro Energy Grid)

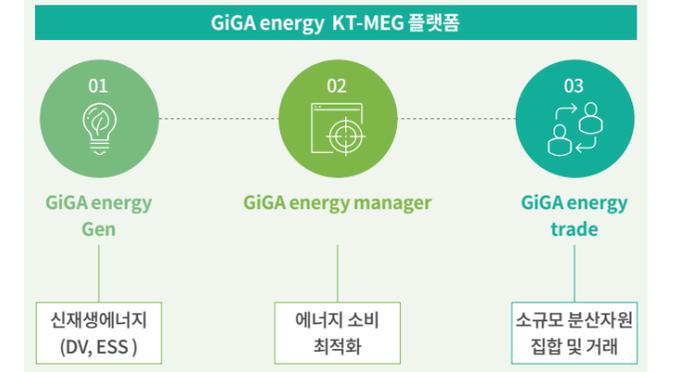
KT는 2015년부터 통합 에너지 관리 플랫폼 KT-MEG을 운영하고 있습니다. KT-MEG은 AI 분석엔진 'e-brain'을 통해 에너지 생산-소비-거래를 통합 관제하는 세계 최초의 통합 에너지 관리 플랫폼으로 현재 약 10,000여 개 site의 에너지 데이터를 관리하고 있습니다. 실시간으로 에너지 데이터를 수집하여 에너지 현황을 진단하고 생산/소비를 예측하며, 이를 통해 최적의 운영 가이드를 도출하여 에너지 사용자에게 제공함으로써 에너지 절감을 지원하고 있습니다.



● KT-MEG 플랫폼 관제실

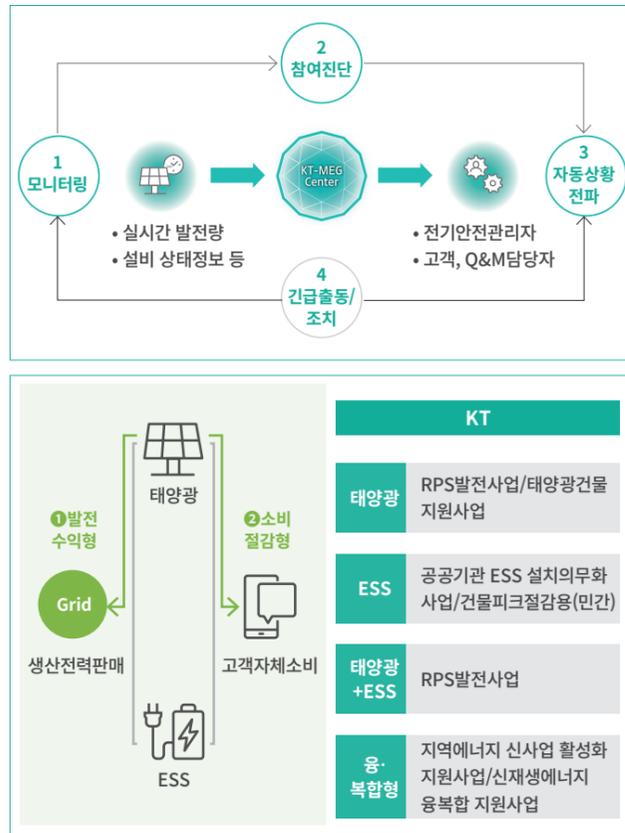
### GiGA energy 사업

KT는 연간 약 25,000TJ의 에너지를 소비하는 에너지 다소비 기업으로 수 년간 에너지 절감, 체계적인 관리 방안을 끊임없이 고민해왔습니다. 그 결과 최고 수준의 ICT 역량을 기반으로 KT-MEG을 개발하였으며, 이를 통해 에너지 전 밸류체인에 걸쳐 최적의 솔루션을 제공하는 GiGA energy 사업(친환경 에너지사업)을 추진하고 있습니다.



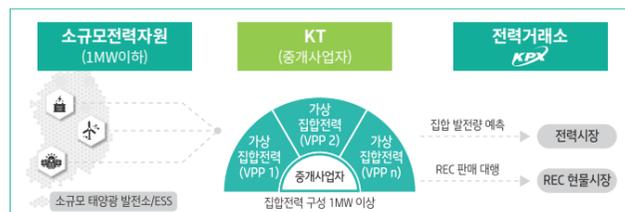
### - GiGA energy Gen

GiGA energy Gen은 신재생 에너지 설비 설계 및 구축에서 운영-관제 서비스까지 신재생에너지 사업 전주기 토탈 솔루션을 제공하는 서비스입니다. 중소형 태양광 발전소의 전력 상황을 실시간으로 모니터링하고 관리할 수 있습니다. KT는 최적의 태양광 발전소를 설계/구축하고 KT-MEG 플랫폼을 기반으로 태양광 발전소를 관리하여 발전량을 극대화 합니다. 또한, ESS(Energy Storage System)를 통해 생산된 전기를 저장해 주었다가 필요한 시기에 사용할 수 있도록 하여 안정적인 전기 공급 체계 유지를 지원하고 있습니다. KT의 신재생에너지사업 역량은 산업통상자원부 주관 '한국 신재생에너지대상'에서 대통령 표창을 수상하면서 정부와 고객으로부터 인정을 받고 있습니다.



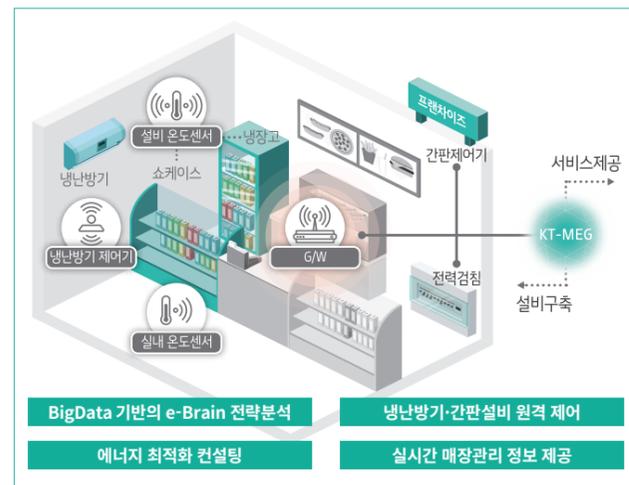
### - GiGA energy Trade

GiGA energy Trade는 소규모(1MW 용량 이하) 신재생에너지 발전사를 대상으로 발전 전력과 재생에너지인증서 거래를 대행하는 서비스입니다. KT는 소규모 발전사를 통합 관리하고 발전량을 예측하여 전력거래소에 공유함으로써 국가 전력계통 내 불확실성을 해소하고 발전사들도 안정적으로 수익을 창출할 수 있도록 지원합니다.



### - GiGA energy manager

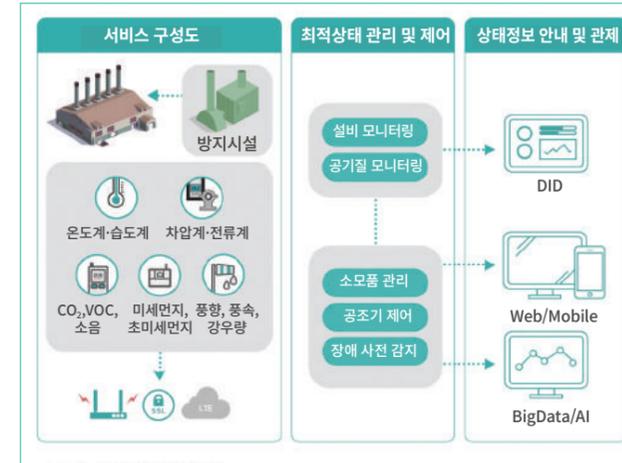
GiGA energy manager는 공장, 건물, 프랜차이즈 등 에너지 다소비 고객을 대상으로 에너지 소비 최적화 솔루션을 제공하는 사업입니다. 공장, 건물, 프랜차이즈를 대상으로 에너지 진단을 통해 에너지 절감 아이템을 발굴하고 에너지 소비 현황을 분석하여 최적 에너지 소비 가이드를 제공합니다.



### Air Map Korea 프로젝트

KT는 2017년부터 통진주, 기지국, 공중전화부스, 전화국사 등 전국 ICT 인프라를 활용하여 사람이 숨쉬는 높이에 2천여 개의 공기질 측정기를 설치하여 국민에게 공기질 정보를 제공하는 에어맵 코리아(Air Map Korea) 프로젝트를 진행하고 있습니다. 공기질 정보는 앱을 통해 전 국민에게 실시간으로 제공하고 있으며, 올레TV, 기가지니, 원내비 등과의 데이터 연동을 통한 융합서비스로 확장시키고 있습니다. 또한, 공기질 데이터는 성별, 연령, 시간대 등 KT의 통화량 기반 유동인구 정보와 날씨 및 유해 시설의 위치 등 공공-민간정보를 결합해 미세먼지의 발생원인, 확산경로를 분석하여 정부 및 지자체의 살수청소차 운행, 미세먼지 감소에 효과적인 이기 설치 장소 선정, 미세먼지 확산 예측 알림 등에도 활용하고 있습니다. 2020년 KT는 공기질 측정에서 악취, 수질로 측정 범위를 넓히고 측정 대상도 건물, 공장, 축사 등 실내로 프로젝트 영역을 확장하였습니다. 실내 공기질 측정기와 공기청정기, 공기조 연동을 통해 최적의 실내 환경을 조성하고 AI기반 악취 확산 예측 및 저감 솔루션을 통해 축사의 악취도 관리하고 있습니다. KT는 향후 지속적으로 다양한 환경 관련 데이터를 측정, 수집, 분석을 통해 그린생태계를 구축하여 국민 생활 환경 개선에 앞장서고 있습니다.

### AI기반 악취 저감 솔루션



### 친환경 IDC 구축

KT는 국내 최대 IDC사업자로서 전국에 13개 IDC(Internet Data Center)를 운영 중입니다. 서버를 운영하는 시설인 IDC는 24시간 내내 서버와 냉방 시스템을 가동해야 하기 때문에 같은 규모의 일반 건물보다 온실가스 배출량이 훨씬 많습니다. 이에 KT는 에너지를 최적화하고 친환경적으로 IDC를 운영하기 위해 IDC 환경경영 매뉴얼을 만들어 실행하고 있으며, 이를 통해 2018년 국내 최초 IDC운영 부문 ISO14001(환경경영 국제 표준)을 획득하였습니다. 또한 고효율 냉방 시스템 구축을 통해 높은 수준의 PUE(Power Usage Effectiveness, 전력효율지수)를 유지하고 있으며 KT 목동, 분당 IDC 1센터는 그린데이터센터 인증위원회로부터 그린데이터센터 인증을 획득했습니다. 또한 2020년에 준공한 용산IDC에는 냉수식 향온기, 프리쿨링, 인터버 방식의 고효율 설비가 구축되어 있으며 2021년에는 'AI IDC 오퍼레이터'를 목동 IDC2센터에 적용할 계획입니다. KT는 국내 최대 IDC사업자로서 지속적으로 책임감있게 친환경 IDC를 운영하고 있습니다.



● ISO14001 인증서



● 목동IDC 그린데이터센터 인증서

### 친환경 캠페인 '지·우·개'

KT는 2021년부터 사내 친환경 문화를 확산하고자 친환경 캠페인 '지·우·개'를 시행하고 있습니다. '지·우·개'는 '지구, 우리, 개인을 지키는 작은 실천'이라는 의미로 임직원이 쉽게 동참할 수 있는 캠페인입니다.

#### - 일회용 플라스틱 줄이기

KT는 사옥에서 발생하는 일회용 플라스틱을 줄이기 위해 다회용컵 사용 캠페인을 진행하고 있습니다. 먼저, 사회적기업과 협업하여 광화문 사옥 내 카페에 다회용컵을 비치하여 임직원들이 자연스럽게 다회용컵을 사용할 수 있게 하였습니다. 사옥 각 층에는 다회용컵 전용 수거함을 비치하여 매일 다회용컵을 수거 후 세척하고 다시 사내 카페에서 재사용하는 순환 프로세스를 구축하였으며 그 결과 매일 평균 300~400개의 일회용 플라스틱 사용이 감소되었습니다. KT는 카페 뿐만 아니라 탕비실에도 다회용컵을 비치하고, 다른 사옥으로도 확대하는 등 일회용 플라스틱 사용 감소를 위해 노력하고 있습니다.

#### - 디지털 쓰레기 줄이기

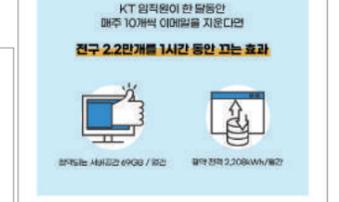
디지털 쓰레기 줄이기는 불필요한 이메일 삭제 캠페인입니다. 불필요한 이메일이 메일함에 쌓이면 데이터센터 서버에 저장공간을 만들기 위해 전기가 소모됩니다. KT는 이러한 불필요한 전기 소모를 줄이고 온실가스를 감축하기 위해 매주 1회 임직원들에게 불필요한 이메일을 삭제하도록 안내하고 있습니다. 임직원들의 적극적인 참여로 매주 평균적으로 20만통의 이메일이 삭제되고 있으며 이로 인한 온실가스 감축량은 800kg입니다. KT는 지속적으로 임직원이 함께 하는 다양한 '지·우·개' 캠페인을 진행하여 사내 친환경 문화가 정착될 수 있도록 노력하고 있습니다.



● 일회용 플라스틱 쓰레기 줄이기



● KT전용 다회용컵



● 이메일 줄이기

# Social

고객최우선	50	안전경영	72
사회공헌	60	인권경영	78
동반성장	66	인재경영	83

사람이 모여 기업을 만들고, 기업과 사람이 모여 사회를 만듭니다.  
KT는 사회를 위해 기업이 지향해야 하는 바를 항상 먼저 생각합니다.  
물리적 제약과 사회적 한계를 넘어 사람과 사람을 잇는 혁신 기술을  
보편적 서비스로 기꺼이 제공하고, 사회적 약자의 목소리를 경청하여  
보다 나은 상생을 위한 플랫폼으로써 기업의 사회적 책임을 다하겠습니다.  
감염병으로 인해 맞이하게 된 새로운 일상에 힘이 되도록  
디지털 플랫폼 기업 DIGICO KT는 끊임없는 혁신을 실천하겠습니다.



사랑의 밀키트를 담은 가방과, 온라인 플랫폼 '나눠정'을 이용하는  
문정연, 최병훈, 하윤경, 신호섭, 유석준 사우

# Social

## 고객최우선경영



### 토픽중요성

공간을 초월한 사람과 사람을 연결하는 기술, 통신 서비스는 사용자 기반의 서비스이기에 고객의 경험은 KT의 소중한 자산이 됩니다. KT는 고객발 고객경험혁신\*과 기술 역량으로 고객의 니즈를 신속하게 파악하여 최상의 서비스를 제공할 수 있도록 노력해왔습니다. 모든 고객이 만족할 수 있는 혁신적인 디지털 플랫폼 서비스를 통해 고객의 삶의 질을 향상시키는 고객중심 경영을 최고의 가치로 생각하겠습니다. KT와 연결되는 고객의 모든 순간이 행복할 수 있도록 고객최우선 경영을 이어가겠습니다.

\* 고객발 고객경험혁신: 고객을 중심에 두고, 고객이 원하는 것을 빠르고 유연하게 제공

### 접근방법

- 고객발 고객경험혁신
- AI 고객컨택센터 추진
- 네트워크 안정화를 위한 자동화/지능화 구축
- 개인정보보호 전문조직 운영(339명)

### 주요성과

**1위**

IPTV, 인터넷, 유선전화, 초고속인터넷 부문  
국가고객만족지수(NCSI)

ISMS-P 인증

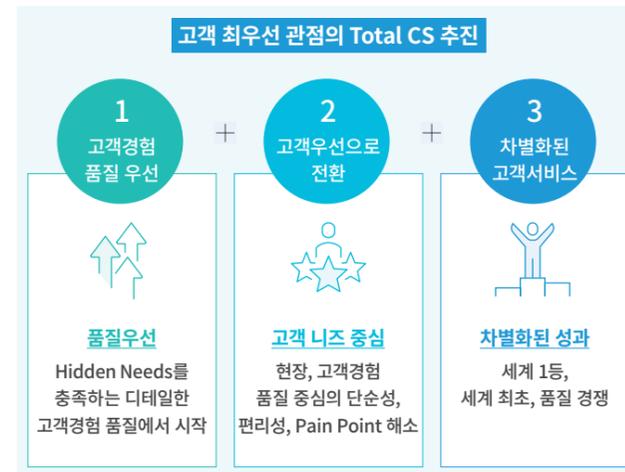
대형통신장애 발생건  
0건

### SDGs연계성

8 좋은 일자리 확대와 경제성장

9 산업의 성장과 혁신 활성화 및 사회기반시설 구축

## 고객감동



### 고객경험 품질관리 체계

KT는 고객만족 실현을 위해 세대별 맞춤형 서비스를 제공하고, 고객 접점의 실행력 제고를 위한 내부 서비스 프로세스 체계를 혁신하는 등 '고객발 고객경험혁신'의 노력을 지속하고 있습니다. 혁신적 고객가치를 제공하기 위해 KT만의 고객경험품질관리 체계를 수립하고 고객발 고객경험혁신, 고객세그먼트별 가치혁신, VOC혁신, 현장발 소통·협업 등 '고객발 고객경험혁신 KT CEQM(Customer Experience Quality Management)2.0' 체계를 강화하여 고객의 니즈를 신속하고 유연하게 제공할 수 있도록 프로세스와 시스템을 혁신하고 있습니다.

### 4대 핵심영역



### 10대 개선활동

I. 완벽한 상품/서비스	1. 완벽한 상품/서비스 출시를 위한 「출시 고객경험혁신(CXI)」 추진
II. 고객발 고객경험 혁신	2. 고객세그먼트에 초점을 맞춘 「고객발 고객경험혁신(CTQ)」 추진 3. 고객에 대한 완전한 정보와 Insight 기반 「고객가치 超맞춤」 실현 4. 문자 Sales 및 CS 대표채널 전환을 위한 「문자 명품화」 추진 5. 개인정보를 안전하게 활용할 수 있는 「프라이버시 보호 체계 구축」
III. 고객발 내부혁신	6. 고객불편 적시 해소를 위한 「일일 고객의 소리」 전자 피드백/개선 7. 고객발 자기혁신을 위한 「VOC 데이터 자산화 및 선제적 대응」 8. 사람중심 → RPA Transformation에 기반한 「핵심 프로세스 리디자인」
IV. Outside-In 소통/협업	9. 현장과 협업/소통 강화를 위한 「현장과 함께 프로세스 리디자인」 10. KT그룹 내 소통과 협업 강화를 위한 「고객접점 8사 협의체」 운영

### 고객발 고객경험혁신

KT는 고객경험 품질관리 개선 활동의 하나인 고객 세그먼트 중심의 고객발 고객경험혁신을 위하여 매년 신입사원이 주축이 되어 참여하는 고객경험혁신(CTQ) 진단을 추진하고 있습니다. 진단 활동을 통해 고객 니즈 및 인사이트를 발굴하고 고객관점에서의 디커플링\* 요소를 즉시 개선하여 고객경험 혁신을 추진하고 있습니다

\* 디커플링(Decoupling): 고객 가치사슬(제품탐색, 평가, 구매, 사용 등) 내 약한 고리를 찾아내어 고객경험을 강화하고 혁신하는 활동

### 고객발 고객경험혁신 추진절차



2030 핵심 고객세그먼트

구분	고객 여정 기반 고객 세그먼트(Small Seg)				
라이프 스타일(7)	대학생 1 (입학생)	대학생 2 (재학생)	대학생 3 (입대제대)	사회초년생 (여성, 남성)	신혼부부 (예비)
				1인가구 (여성)	아파트거주 (초·중·고가정)
취향(4)	게임 선호 (Cloud 게임)	영화/미디어 선호 (OTT)	음악 선호 (모바일)	음악 선호 (2 <sup>nd</sup> Device, 홈트)	
트렌드(4)	엔택트1 (비대면Sales)	엔택트2 (비대면CS)	엔택트3 (챗봇)	인공지능 (주문, 검색, 이용)	

- 고객궤 고객경험혁신 추진사례

KT는 고객 중심을 최우선 가치로 두고, 다양한 환경과 세대의 국민을 만족시켜 드릴 수 있는 맞춤형 서비스의 끊임 없는 연구와 개발을 통해 수많은 국내외 최초 서비스 및 기술을 제공하고 있습니다.

고객중심 VOC 혁신

KT는 서비스 품질 제고와 고객만족을 위해 고객이 전달한 소중한 의견 (VOC)을 기업의 중요한 자산으로 생각하고 고객 관점의 상품/서비스 및 프로세스 개선을 위해 활용하고 있습니다. 임직원에 대한 칭찬과 격려의 VOC는 우수직원을 포상하여 사기 진작과 칭찬 문화 활성화를 위해 반영되며, 서비스 품질과 불만 VOC는 빅데이터에 기반한 VOC Alert 시스템의 운영으로 고객의 의견을 반영하고 있습니다. VOC Alert 시스템은 KT의 주요 상품의 최근 12주 일평균 VOC와 당일 발생 VOC를 비교하여 이상 발생 상황인 Alert 상황, Alert 전 단계로 주의가 필요한 상황, 정상 상황을 구분하여 책임자에게 전달해주는 자동화 서비스를 통해 즉각적으로 불만 VOC가 현장에 전달되어 신속하게 개선되고 재발을 방지할 수 있도록 운영되고 있습니다.

080 콜 체크인 프로세스



080콜체크인

코로나19로 국민 안전을 위해 출입명부 작성이나 QR코드를 통한 출입등록이 불편화 되었지만 출입명부에 기재된 개인정보 유출 및 악용사례와 스마트폰을 사용하지 않는 국민의 불편함이 제기되었습니다. 이러한 국민 불편을 해소하기 위해 KT는 기존 자산인 080 번호에 지능망을 활용한 신규 솔루션을 제시하였습니다. 무료전화 한 통으로 3초면 본인 인증되는 콜체크인 서비스는 통화 기록이 4주간 저장된 이후 자동 폐기되기 때문에 개인정보 유출 위험이 없고, 수기 명부 작성 시 발생할 수 있는 감염의 위험을 차단할 수 있습니다. 이러한 편리함과 정확성을 인정받아 전국 170개 지자체와 공공기관, 기업, 소상공인 약 51만회선(2021.4.28 기준) 이상이 서비스를 이용하고 있으며, KT는 국민 안전에 편리함과 보안성을 더하고 있습니다.

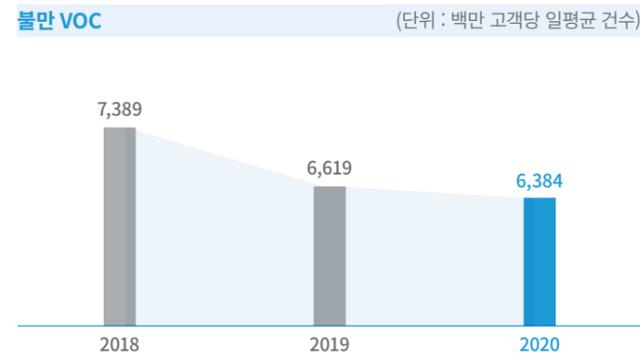
통신 서비스 격차 해소 활동

백령도 주민들은 인터넷 속도가 느리고 온라인 원격 수업 시 접속이 끊어지는 현상이 자주 일어나는 등 네트워크의 안정성이 확보되지 못한 환경으로 인해 불편을 겪고 있었습니다. 이에 KT는 세계 최초로 동일 국소의 2개 안테나에서 송/수신 주파수를 역으로 배치하는 기술방식을 도입하여 백령도 MW (Microwave, 무선전송망) 용량을 2배 확장(1.8Gbps → 3.6Gbps)하고, 백령도 초중고생의 원격 수업 및 군장병의 스마트폰 이용환경을 개선했습니다. 앞으로 이와 유사한 어려움을 겪고 있는 전국 도서지역의 네트워크 품질 불량 사각지대에도 확대 적용하여 누구나 보편적 서비스로서 안정적인 네트워크를 제공 받을 수 있도록 노력할 것입니다.

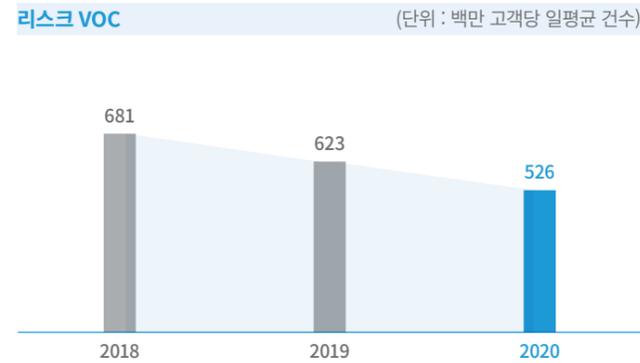
VOC Alert 시스템



불만 VOC



리스크 VOC



\* 2020년 불만VOC, 리스크VOC 산출기준 변경

고객경험 품질혁신

KT는 모든 접점에서 최고 수준의 고객경험 품질을 제공하기 위해 고객경험과 서비스 품질 문제를 논의하고 성과 검증을 위한 그룹 CS임원회의체인 '고객궤 가치혁신 실행위원회'를 운영하고 있습니다.

고객궤 고객경험혁신 실행위원회



KT 그룹차원의 협업과 경영층의 명시적인 지원을 통해 서비스 품질과 고객만족지수는 지속적으로 향상되고 있습니다. KT 주요 외부 고객 대상 만족도 조사를 통합한 'KT 통합고객만족도'는 2019년 83.05점에서 2020년 83.87점으로 향상되었고, 대내외 신뢰성 있는 고객 만족도 조사에서 지속적으로 1위를 수상하고 있습니다. 또한, 국가고객만족지수(NCSI)에서 유선전화 부문은 23년 연속 1위, 한국품질만족지수(KS-QEI)에서는 이동통신, 초고속인터넷, IPTV 전 분야에 걸쳐 1위를 석권하였습니다.

통합 만족도

(단위: 점)

구분	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
통합 만족도	82.64	83.32	83.81	83.05	83.87
제품	75.29	76.58	76.64	77.86	79.99
서비스	89.98	90.05	90.98	88.25	87.75

서비스 품질 및 고객만족 수상 실적

조사명	수상 내용	주관
NCSI (국가고객만족도)	• IPTV(5년연속), 인터넷(4년연속), 인터넷전화(12년연속), 집전화(23년연속), 초고속인터넷(5년연속) 1위	한국생산성본부
KS-SQI (한국서비스품질지수)	• 초고속인터넷(1년), IPTV(12년연속) 1위	한국표준협회
KCSI (한국산업고객만족도)	• 초고속인터넷/IPTV(5년연속), 인터넷전화(11년연속), 집전화(21년연속) 1위	한국능률협회 컨설팅
KS-QEI (한국품질만족지수)	• 이동전화(1년), 초고속인터넷(5년연속), IPTV(4년연속) 1위	한국표준협회
KSQI (한국산업서비스 품질지수)	• 무선콜센터(9년연속), 유선콜센터(6년연속), 대리점(5년연속) 1위	한국능률협회 컨설팅
KS-CQI (콜센터품질지수)	• 유선고객센터(7년연속), 무선고객센터(6년연속), 유료방송(2년연속) 1위	한국표준협회
품질만족대상	• 이동전화(8년연속), 초고속인터넷/IPTV(4년연속) 1위	디지털조선일보
한국서비스대상	• 통신, 인터넷 부문 종합대상(5년연속)	한국표준협회

가치있는 경험을 제공하는 KT AI 고객센터

KT는 대한민국 통신 역사와 함께해 온 국민기업으로서 모든 영역에서 고객을 중심에 두고, 최고의 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 특히, 고객과 가장 많이 소통하는 고객센터는 KT의 얼굴이자, 고객 환경에 가장 빠르게 변화하는 비대면 접점 채널입니다. 특히 KT는 장애인 고객이 통신생활에서 겪는 여러 유형의 불편사항을 해결하기 위해 업계 최초로 100명 규모의 「장애인 전담센터」를 운영하고 있습니다. 뿐만 아니라, 대한민국을 방문하는 외국인의 통신 서비스 이용 편리를 도모하고자 영어, 일본어, 중국어, 베트남어, 러시아어 등 외국인 전담센터를 확대 운영하는 등 고객 맞춤형 상담을 확대 운영하고 있습니다. 또한, KT AI 고객센터는 고객중심의 서비스와 AI기술 접목을 통해 고객센터의 패러다임 변화를 이끌어 가고 있습니다. 「AI 상담Assist」는 상담사의 업무 처리를 실시간으로 지원하여 고객에게 보다 가치있는 서비스를 제공하고 있습니다. 주말과 야간에도 고객 불편의 해소를 위해 2021년 4월에 음성가상상담을 오픈하여 AI보이스봇이 24시간 동안 70개 분야, 65만 가지 고객의 문의를 해결하고 있습니다. 이를 통해 상담사는 단순 반복 업무에서 벗어나 고객과 공감하는데 집중하고, 보다 가치있는 서비스를 제공하고 있습니다.

AI 챗봇으로 편리하고, 신속한 업무처리 : 일 4.1만건



‘고객 중심’을 최우선 가치로 두고 KT만의 차별화된 서비스를 제공하는 KT AI 고객센터는 국제 무대에서도 그 혁신성과 우수성을 인정받아 스티비 어워즈의 영업&고객서비스 분야(Stevie Awards For Sales & Customer Service)에서 5년 연속 수상하였습니다.

고객센터 Stevie Awards 수상



KT 고객센터 연도별 수상내역

구분	2018	2019	2020	비고
KS-CQI (한국표준협회)	우수콜센터 1위	우수콜센터 1위	우수콜센터 1위	7년 연속 유무선 1위
KSQI (한국능률협회 컨설팅)	한국 우수콜센터 선정	한국 우수콜센터 선정	한국 우수콜센터 선정	10년 연속 우수콜센터 선정
STEVIE AWARDS (USA)	은상2, 동상1	동상4	금상1, 은상1, 동상1	5년 연속 국제상 수상

네트워크 안정성

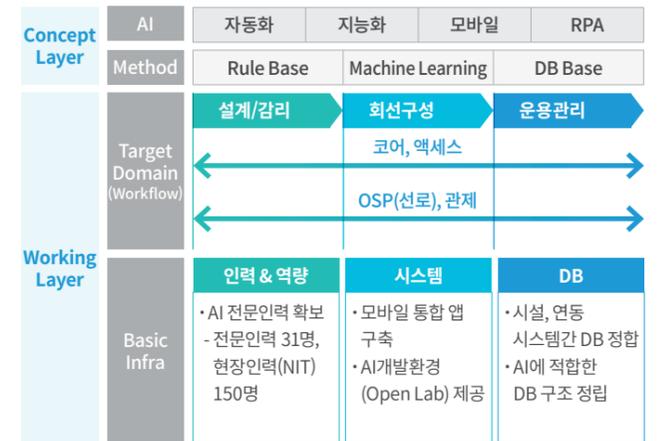
인터넷 품질개선 추진

KT는 고객에게 더 나은 인터넷 품질을 제공하기 위해 많은 노력을 하고 있습니다. 동 기반 저속급 시설을 광 기반 시설로 지속 전환하고 있으며, 회선 품질불량 구간 발견 시, 즉시 조치하고 있습니다. 또한 코로나 시대에 코로나 시대 온라인 수업 확대 대비하여 트래픽 집중 구간의 시설을 집중 보강하고 있습니다. 시설 뿐만 아니라 운용관리 측면에서도 지속 개선 중이며, 고객에게 더 나은 속도를 제공하기 위해 항상 노력하겠습니다

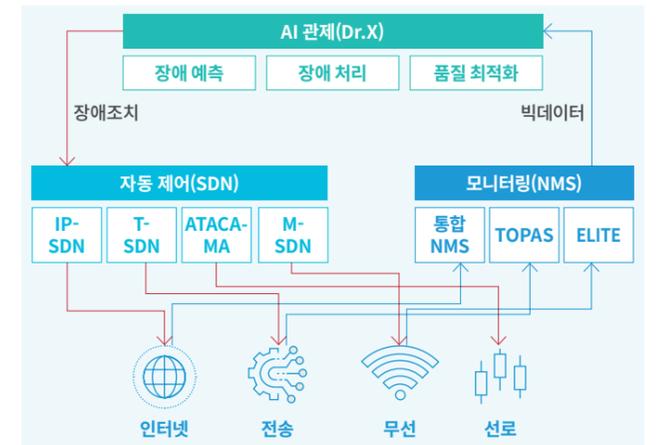
네트워크 자동화/지능화 추진전략

KT는 디지털 플랫폼 기업으로의 전환을 위해 다양한 분야에 AI를 적용하고 있습니다. 고객에게 제공하는 다양한 서비스 뿐만 아니라, 네트워크를 운영하고 관리하는 업무에도 AI를 활용하여 현장에서 수행하는 단순 업무의 정확성을 높이고, 사람이 하기 어려운 복잡한 업무를 정확히 수행하도록 적용하고 있습니다. AI는 네트워크 품질정보를 학습하여 고객에게 최적의 유무선 네트워크 품질 환경을 제공할 수 있도록 설계가 가능하고 최단 루트로 자동구성합니다. 네트워크 장애가 발생하더라도 AI가 자동으로 원인을 분석하고 스스로 조치할 수 있도록 발전시켜 고객에게 최상의 네트워크를 제공할 수 있도록 KT가 기술 혁신을 선도하겠습니다.

네트워크 자동화/지능화 추진방향



네트워크 자동화/지능화 구축



네트워크 자동화/지능화 정의

구분	자동화	지능화
정의	현장의 반복되는 수작업 업무를 기계가 수행토록 하는 프로젝트	현장의 복잡하고 어려운 업무를 기계가 수행토록 하는 프로젝트
대상	- 반복적, 정기적 수행 업무 - 프로세스가 기 표준화되어 판단이 필요 없는 업무	- 장애분석/조치방법 제시 등 복잡한 업무 - 상황에 따라 판단 후에 절차를 진행해야 하는 업무
대표 솔루션	SDN, 모바일, RPA 등	Dr.x 등

### 네트워크 자동화

네트워크 자동화는 SDN\*, 모바일, RPA\*등의 솔루션을 활용하여 반복적으로 수행하는 업무를 사람이 정의한 규칙을 기반으로 자동 처리하여 업무 수행시간을 단축합니다. 무선, 인터넷, 전송, 전원, 선로 등 모든 네트워크 분야에 적용되고 있습니다. KT는 네트워크 장애 예측/처리, 품질 최적화, 망 관제 고도화 등 178개의 자동화 솔루션을 개발하여 현장에 적용하고 있습니다. 또한, AI 전문가를 지속 육성하고, 솔루션 개발 방식을 다변화하여 자동화 영역을 확대하고 있습니다.

\*SDN(Software defined networking): 네트워크의 트래픽 전달 동작을 소프트웨어 기반 컨트롤러에서 제어/관리  
\*RPA(Robotic Process Automation): 비즈니스 과정 중 반복적이고 단순한 업무 프로세스에 소프트웨어를 적용해 자동화

분야별 네트워크 자동화 솔루션 (단위: 개)

구분	무선	인터넷	전송/전원	선로	교환	합계
2020년	20	25	21	25	9	100
2021년	11	27	13	23	4	78
합계	31	52	34	48	13	178

### 네트워크 지능화

KT는 AI를 활용한 자체 지능화 솔루션인 Dr.X\* 를 통해 사람이 직접 수행하기 어렵고 복잡한 업무를 수행하고 있습니다. 상황에 따른 시뮬레이션을 통한 최적의 결과값을 신속하고 정확하게 도출할 수 있도록 다양한 분야에 지능화 솔루션으로 적용하였습니다. 대표적으로 데이터 베이스를 통해 네트워크 장애를 예측하고, 장애가 발생 시 원인 분석 및 조치 방법을 제공해주는 솔루션이 있습니다. KT는 이 지능화 솔루션이 장애 발생 시 스스로 조치할 수 있도록 고도화 할 계획이며, 네트워크의 안정성에도 기여할 수 있도록 발전시킬 예정입니다.

분야별 네트워크 지능화 솔루션 (단위: 개)

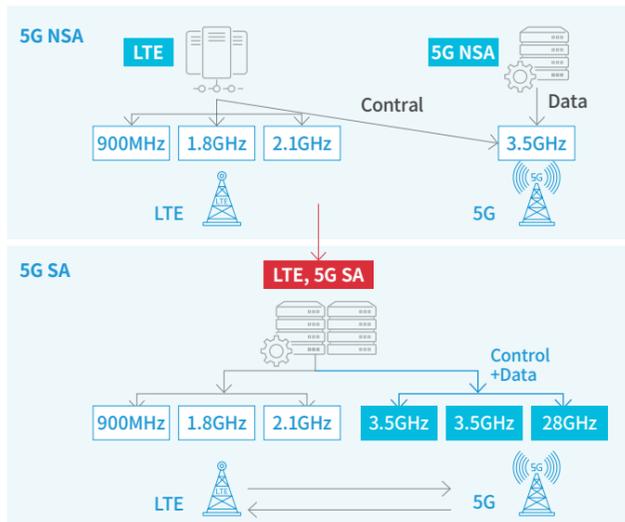
구분	무선	인터넷	전송/전원	선로	교환	합계
2020년	2	3	3	1	--	10
2021년	2	2	2	1	-	7
합계	4	5	5	2	-	17

\* 지능화 솔루션 Dr.X: KT AI 지능화 솔루션으로, 기존의 NMS(Network Management System)에서 AI를 활용하여 고도화한 망 관제 시스템. Dr.Core(무선/IP망), Dr.Lauren(전송/전용/MW), Dr.Sound(전원), Dr.Cable(선로) 등이 있음.

### 5G SA 네트워크

현재 국내 이동통신 3사의 5G 서비스는 3.5GHz 주파수 대역에서 LTE와 병합하는 NSA(Non-Stand Alone, 비단독 모드)방식으로 제공하고 있습니다. 그러나 5G NSA 방식은 데이터는 5G망을 이용하되 데이터 처리를 위한 신호는 LTE망을 이용하기 때문에 5G 특성을 제대로 지원할 수 없습니다. KT는 2019년에 NSA 방식의 5G 상용 서비스를 제공하면서 SA로의 업그레이드를 염두에 두고 5G 네트워크를 구축하였습니다. 5G SA(Stand Alone, 단독모드) 방식은 신호와 데이터 전송을 모두 5G망으로 처리하기 때문에, NSA와 달리 초저지연 서비스, 통신 신뢰성 향상, 대규모 단말 접속 등과 같은 진정한 5G 특성 지원이 가능합니다. 또한, LTE망을 사용하지 않기 때문에 5G 핸드폰의 배터리 소모량 절감도 가능합니다. 실제로 2020년에 5G 상용 네트워크를 SA 방식으로 업그레이드를 완료하였으며, NSA와 SA 방식 모두 서비스가 가능한 5G 네트워크를 준비하였습니다. 2021년 1월부터는 5G 상용 네트워크에서 KT 임직원 대상으로 SA 시범 서비스를 제공 중이며, 현재 전국 5G 커버리지에서 지속적인 현장 시험을 통해 SA 서비스 품질 개선을 진행하고 있습니다. 2021년에는 SA 품질 확보를 마무리하고, 고객에게 SA 상용 서비스를 제공할 수 있을 것으로 기대합니다. 또한, KT는 고객 서비스를 시작으로 향후 5G SA 네트워크를 다른 산업과 융합시킬 수 있는 진정한 5G 플랫폼으로 진화시킬 계획입니다. 우선 고객 서비스에 따라 맞춤형 품질 지원이 가능한 네트워크 슬라이싱 기술 도입을 추진하고 있습니다. 초저지연 서비스, V2X(Vehicle to Everything, 차량 통신) 등 5G 미래 서비스와 VoNR(Voice over NR, 5G 기반의 음성 통화), SA 기반의 해외 로밍 서비스 등을 상용화 할 수 있도록 5G SA 네트워크를 지속적으로 진화시켜 나갈 예정입니다.

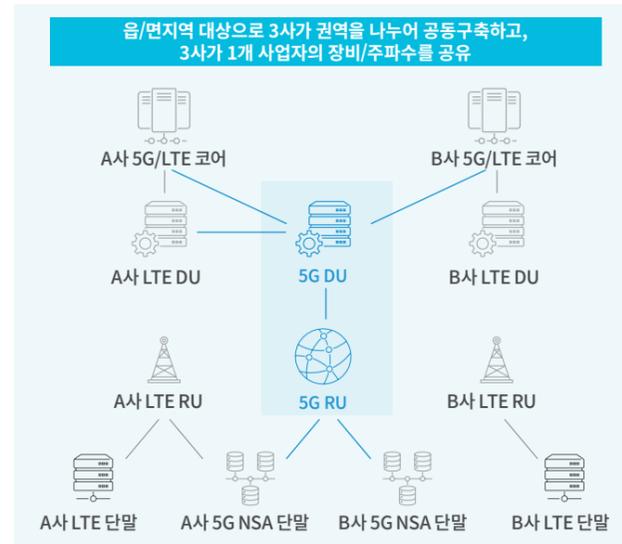
#### 5G망 NSA → 5G SA 전환



### - 5G망 공동이용

KT는 대한민국에서 유·무선 네트워크를 가장 많이 보유하고 있는 사업자로서 보편적 통신 서비스 제공을 위해 노력하고 있습니다. 보편적 통신서비스 제공의 일환으로 KT는 과학기술정보통신부 및 통신 3사와 5G 무선통신시설 공동이용 협력을 진행하고 있습니다. 5G 공동이용 협력은 정부와 이동통신 3사가 모두 참여하는 역대 최초이자 최대 규모의 협력입니다. 인구가 상대적으로 적은 교외 지역을 통신 3사가 나누어 5G망을 구축하고, 3사 가입자가 공동 이용하는 방식으로, 한정된 통신 자원을 효율적으로 활용하여 조기에 5G 전국망을 확보할 수 있게 되었습니다. KT는 정부와 통신 3사간 시너지를 통해 5G 인프라를 확충함으로써 다양한 산업의 변화와 혁신을 이끄는 한편, 농어촌 등 외곽 지역에 보편적 5G 서비스 공급을 통해 도시와 농촌간의 디지털 격차를 해소하고 지역기반 경제 활성화를 이끌 것입니다.

#### 5G망 로밍 기술 방식



### 안정적인 통신 서비스 제공

KT는 고객에게 안정적인 통신 서비스를 제공하는 것이 통신사업자의 기본 의무라고 생각합니다. 이를 위해 지속적으로 통신재난 대응체계와 취약 통신시설을 개선하여 통신재난 예방에 주력하고 있습니다. 또한, 통신시설 점검업무를 자동화하여 사전점검을 통해 고장 잠재요인을 발견하여 조치하고 있으며, 태풍/집중호우 등으로 대규모 통신시설 피해 예상 시에는 서비스 고장에 신속하게 대응할 수 있도록 비상근무체계를 가동하고 있습니다. 이러한 노력으로 전기통신사업법에 의한 이용자 고지 대상 통신 서비스 장애가 발생하지 않았습니다. 앞으로도 안정적인 통신 서비스를 제공하기 위해 지속적인 조치와 예방에 힘쓰겠습니다.

최근 3년간 대형 통신장애\* 발생 건수 (단위: 건)

구분	2018	2019	2020
대형 통신장애 발생 건수	1	0	0

\* 대형 통신장애 : 2019년 개정된 전기통신사업법 시행령에 따른 이용자 고지 대상 통신 서비스 고장

### - 네트워크 트래픽

KT는 네트워크 품질을 확보하기 위하여 2019년 5G 네트워크망 신규 구축에 이어 2020년 5G 대규모 용량증설을 추진하여 2020년 총 2,261만 회선을 보유하고 있습니다.

무선 네트워크 수용용량 (단위: 천 회선)

구분	2018	2019	2020
LTE	17,350	18,320	18,900
5G	-	500	3,710
합계	17,350	18,820	22,610

2020년 무선네트워크 트래픽은 2,243PB\* 수준으로 전년(1,735PB)대비 29.3% 증가하였습니다. KT는 매년 증가하는 트래픽을 지속적으로 모니터링하고 있으며 인구밀집 지역에서 유발하는 트래픽에 대응하기 위하여 네트워크 장비에 대한 선행 투자 등 안정된 서비스를 제공하기 위하여 노력하고 있습니다.

무선 네트워크 트래픽 (단위: PB)

구분	2018	2019	2020
무선 네트워크 트래픽	1,335	1,735	2,243

\* PB(Petabyte) = 1,000 Terabyte

### 고객정보 보호

KT는 고객중심 경영을 핵심가치로 생각하고 있으며 고객정보 보호는 KT 기업 가치의 제1원칙입니다. 지능화되고 있는 보안 위협에 선제적·구조적으로 대응하기 위해 고객정보 Life Cycle 전반에 걸쳐 고객정보 보호 관리체계와 실천문화를 강화하고, 고객의 정보주체 권리를 보장하기 위해 최선의 노력을 다하고 있습니다. KT는 고객정보 보호를 강화하기 위하여 모든 임직원, 그룹사와 협력사가 함께 책임의식을 가지고 고객정보 보호활동에 참여하는 문화를 확산시켜 나가고 있습니다.

### 고객정보 보호 관리체계

KT는 국가가 공인하는 정보보호 관리체계인 ISMS(Information Security Management System) 인증을 2013년 최초 취득한 이후 매년 재인증을 받았으며, 특히 2020년에는 자발적으로 정보보호 및 개인정보보호 관리체계 인증인 ISMS-P(Personal Information & Information Security Management System)로 전환하여 현재까지 인증을 유지하고 있습니다. 또한, 과학기술정보통신부가 평가하는 '정보보호 준비도 평가'에서 국내 최초로 최고 등급인 AAA(P)를 4년 연속으로 획득하여 철저한 고객정보 보호체계에 대해 대외적으로 인정받고 있으며, 2019년부터는 개인정보 보호 전문성 강화를 위해 개인정보 보호조직을 별도 구성하여 운영하고 있습니다. KT는 국내 통신사 중 정보보호 부문에 가장 적극적으로 투자하는 기업으로 2020년 989억 원을 투자하였고, 339명의 정보보호 전담 인력을 구성하고 있습니다.

<b>ISMS-P 인증</b>	[인증범위] 정보통신 서비스 인프라운영(케이티닷컴, 무선데이터부가서비스, 유무선서비스) [유효기간] 2020.12.16~2023.12.15
	
<b>정보보호준비도평가</b>	과학기술정보통신부 정보보호 준비도 평가 4년 연속 AAA(P) 등급 [유효기간] 2019.07.15~2020.07.14
	
<b>고객정보 보호 인프라 투자</b>	고객정보 보호 인프라 투자 • 정보보호 투자액 2018년 : 968억 원 / 2019년 : 971억 원 / 2020년 : 989억 원 • 정보보호 전담인력 2018년 : 288명 / 2019년 : 323명 / 2020년 : 339명

고객정보 보호 조치	
기술적 보호 조치	관리적 보호 조치
<ul style="list-style-type: none"> <li>해킹 의심 비정상 행위 모니터링을 위한 통합 보안 관제 체계 구축</li> <li>APT 공격 대응 및 위협예측 대응 체계 구축</li> <li>방화벽, 침입탐지 시스템, 접근제어시스템 운영</li> <li>DRM(Digital Right Management), DLP(Data Loss Prevention) 솔루션 운영</li> <li>개인정보 암호화 조치, DB 명령어 통제</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>개인정보 영향평가 (Privacy Impact Assessment) 시행</li> <li>소프트웨어 개발 시 보안코딩 (Secure Coding) 시행</li> <li>주기적 취약점 점검 및 개선</li> <li>정부 등 유관기관과 공동으로 침해사고 대응 모의훈련 실시</li> </ul>

### 고객정보 보호 프로세스

KT는 개인정보의 수집 단계부터 파기 단계까지 전 Life Cycle을 분석하고 각 단계별로 최적의 기술적·관리적 보호조치를 적용하여 개인정보의 분실, 도난 유출 등을 사전에 방지합니다. 이를 위해 개인정보를 활용하는 정보시스템의 신규 도입 또는 변경 시 개인정보 영향평가(Privacy Impact Assessment)를 실시하여 사전에 개인정보 침해요인을 파악하여 개선하고 있습니다. 또한, 고객정보를 처리하는 서비스/시스템을 대상으로 매년 고객정보 보호조치에 관한 점검을 시행하여 개인정보보호 관련 위험을 최소화하고 있습니다. APT(Advanced Persistent Threat, 지능형 지속 공격) 등 진화하는 보안 위협에 선제적으로 대응하기 위해 기술적·관리적 보호 조치를 강화해 나가고 있으며, 특히 국내 최초의 IT/네트워크 통합 사이버보안센터를 통해 단말-네트워크-서버까지 아우르는 종합 대응체계를 구축하여 365일 24시간 다양한 보안 위협에 대응하고 있습니다.

#### 개인정보 영향평가 수행절차



#### 고객정보 보호 활동

구분	활동	단위	2018	2019	2020	비고
개인정보 보호조치 점검	서비스 점검 건수	건	274	284	329	고객정보처리 시스템 대상 연 1회 이상 보안점검 시행
	전체 서비스 대비 점검 비율	%	100	100	100	
개인정보 보호 교육	임직원 개인정보 보호 의무교육 이수자 수 (상반기)	명	23,160	23,240	22,604	전 임직원 대상 의무교육 실시(단, 휴직, 파견, 전출자 등 제외)
	임직원 개인정보 보호 의무교육 이수자 수 (하반기)	명	23,180	22,915	22,224	
	임직원 개인정보 보호 의무교육 이수 비율	%	100	100	100	

### 고객정보 보호 인식제고

KT는 임직원을 대상으로 개인정보 보호에 대한 다양한 인식제고 활동을 실시하고 있습니다. 온라인을 통한 전 임직원 대상 개인정보보호 교육을 매 반기마다 시행하고 있으며, 개인정보보호 리스크가 높은 고객정보 취급자 등을 대상으로 직무 및 업무별 맞춤형 특화교육을 시행하여 교육의 효율성을 향상시키고자 노력하고 있습니다. 또한, 개인정보보호 인식 주간 캠페인, 불필요 개인정보 파기, 정보보호 실천수칙 등을 활용하여 개인정보보호 실천방안을 공유하고, 사내 보안신고센터, 버그 바운티(Bug Bounty)제도, 클린오피스(Clean Office) 운영 등을 통해 KT 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 위협정보를 문자로 알려주는 '정보보호 알림이', 전화 수신 시 스팸/안심 등의 공유 정보를 수신화면에 표시해주는 '후후 스팸알림', 스팸 문자를 자동으로 차단해주는 '스팸차단', 자녀가 PC와 스마트폰에서 안전하게 인터넷을 이용할 수 있도록 유해사이트/앱 자동 차단 및 인터넷 이용시간 관리가 가능한 '가족 안심' 등 다양한 고객정보 보호 서비스를 제공하고 있습니다.

#### 주요 고객정보 보호 서비스

구분	서비스 설명
정보보호 알림이	• 정보보호 관련 이슈(사고, 보안 안내 사항) 발생 시 문자로 알려주는 서비스
후후 스팸알림	• 전화 수신 시 스팸/안심 등의 공유 정보를 수신화면에 표시해주는 서비스
스팸차단	• 핸드폰으로 수신되는 스팸문자를 자동으로 차단해주는 서비스
가족안심	• PC 유해사이트 자동 차단 및 인터넷 서비스 사용시간 관리 • 스마트폰 유해사이트/앱 자동차단, 모바일방문사이트/앱 차단관리 등

#### 가족안심서비스



#### 후후 스팸알림



#### - 고객정보 이용 현황

KT는 개인정보 보호법 등 개인정보보호 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 하에서만 제3자 기관에 제공되고 있습니다. 아울러 이러한 개인정보보호 전반에 관한 사항을 고객이 언제나 쉽게 확인할 수 있도록 회사 개인정보 처리방침을 통해 공개하고 있습니다. KT는 전기통신사업(제93조 제6항) 및 통신비밀보호법(제2조 및 제13조)에 의거한 정부기관의 자료 요청 시에는 법정 제공 기준 및 방식에 따라 관련 자료 제공에 협조하고 있으며, 매년 과학기술정보통신부에 제공 내역에 대한 통계자료를 보고하고 있습니다. 통신자료란 전기통신사업법 상 정보수사기관이 검사, 4급 이상 공무원, 총경 등의 허가를 받아 요청 가능한 자료(전화번호, ID 등 가입자 정보)를 말하며, 통신사실 확인자료는 통신비밀보호법 상 수사기관이 법원 허가를 받아 요청 가능한 자료(통화사실, 로그기록, IP주소 등)를 의미합니다.

#### 정부 고객정보 요청 (2020년 기준)

구분	단위	내역	통신자료	통신사실 확인자료
정부 요청	건	정부기관의 고객정보 요청 처리 건수	283,105	77,005
	건	고객정보의 정부기관 제공	283,105	77,005
제공여부 확인	%	여부 확인 가능 건수	100	100
	%	고객정보의 정부기관 제공 여부 확인 가능 비율		

#### - 고객정보 2차 사용을 위해 수집된 고객정보

KT는 서비스를 위해 수집되는 모든 개인정보는 '옵트-인\*' 방식으로 처리하므로 별도로 2차 목적으로 사용될 여지가 없습니다. 또한, KT는 정보 주체의 실질적인 동의권을 보장하여 고객이 동의한 목적 범위 내에서만 최소한으로 이용되며, 고객의 동의 없이 2차 목적으로 사용되지 않습니다.

\* 옵트-인: 당사자가 개인데이터 수집을 허용하기 전까지 당사자의 데이터 수집을 금지하는 제도

# Social

## 사회공헌



### 토픽중요성

코로나19로 그 어느 때보다 사회적 약자와 취약계층의 일상이 위협받고 있습니다. 감염병 확산 방지를 위한 제약으로 이들의 어려움이 가중되지 않도록, KT는 사회적 이슈를 민감하게 인식하고 마음을 담은 사회공헌 프로그램을 세심히 기획하여 추진하고 있습니다. 보편적 서비스인 통신기업이자 디지털 플랫폼 기업으로서 기술역량과 네트워크를 활용하여 이전에 없었던 사회공헌 플랫폼을 개발하고 따뜻한 사회를 만들고자 합니다. 대한민국 누구나 더 나은 삶을 누릴 수 있고 원하는 미래를 꿈꿀 수 있는 사회를 위해 KT가 최선을 다하겠습니다.

### 접근방법

- ICT 활용 사회공헌활동 프로그램 개발
- 코로나19 극복 사회공헌 활동
- 전국민 디지털 격차 해소 활동
- 지역사회이슈 해결 참여

### 주요성과



랜선야학 운영횟수  
5,259회



IT 서포터즈 수혜인원(누적)  
3,637,906명



사랑의 봉사단 수혜인원  
33,385명

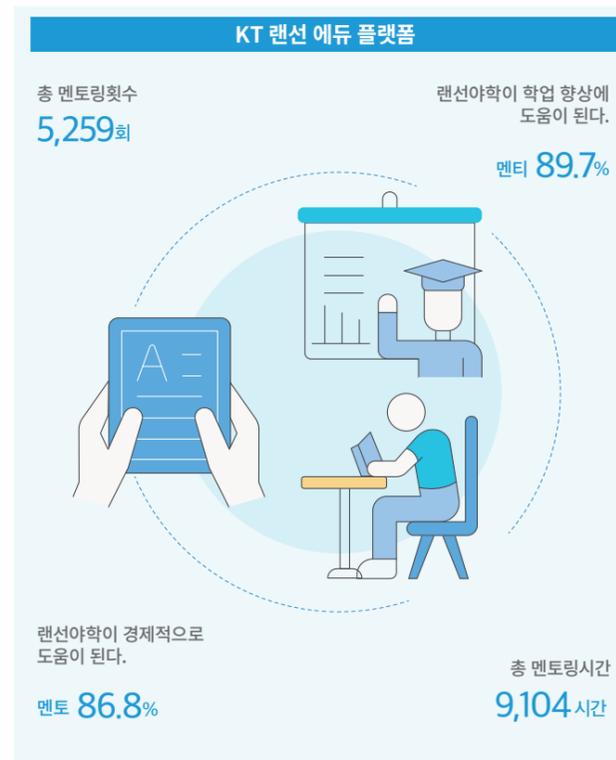
### SDGs연계성



## ICT활용 사회공헌

### 랜선야학

KT는 코로나19로 인한 중학생들의 '학습 결손'과 대학생들의 일자리 부족에 따른 '경제적 어려움'을 동시에 해소하고자 2020년 10월 서울시교육청과 업무협약을 맺고 비대면 학습 멘토링 프로그램 '랜선야학'을 런칭하였습니다. 주 4시간씩 KT '랜선야학' 플랫폼을 활용해 1명의 멘토와 3명의 멘티를 매칭하여 기초 과목을 중심으로 비대면 수업을 진행하여 참여자들로부터 긍정적인 반응을 얻었습니다. 2020년 10월부터 6개월간 진행한 랜선야학 시즌 1은 2021년 상반기 서울시, 경기도, 강원도, 충남, 전북, 전남, 광주, 부산 등 10개 교육청과 시즌 2를 추진 중에 있으며, 보다 많은 학생들에게 기회를 제공하고자 확대할 예정입니다.



• 랜선야학

### 목소리 찾기 캠페인

KT는 국내 최고 수준의 개인화 음성합성기술과 ABC를 융합하여 청각 장애인이 자신만의 목소리로 소통이 가능하도록 '마음 TALK' 앱을 개발하였습니다. '마음 TALK' 앱은 통화 시 문자로 작성한 내용을 설정된 목소리로 변환하여 상대방과 통화할 수 있고, 상용어구를 쉽게 사용할 수 있는 대화 저장함 기능을 제공함으로써 이용자의 편의를 증진시켰습니다. KT는 청각장애인의 직무교육 훈련을 담당하는 직업능력개발원과 맞춤형훈련센터를 통해 '마음 TALK' 앱 사용법을 교육하였고, 청각장애인이 근무하고 있는 코레일 내의 네일샵 '섬섬옥수\*'에서 고객과 소통할 수 있도록 '마음 TALK' 앱을 제공하여 청각장애인의 생각과 마음을 이어주는 따뜻한 일상 소통의 도구로 활용되고 있습니다.

\* 섬섬옥수 : 한국철도공사, 한국장애인고용공단, 민간기업 등이 협업해 장애인 근로자가 일하는 네일케어 매장으로 철도이용객 대상 무료 네일 케어 서비스를 제공하는 장애인 일자리 창출 사업



• '마음 TALK' 앱 활용

### KT 소리찾기 캠페인

청각장애 아동에게 보다 나은 삶을 제공하기 위해 KT는 세브란스와 협력하여 인공와우 수술 지원 및 수술 후 전문적 재활을 돕는 꿈품교실을 운영하고 있습니다. 다양한 재활프로그램을 통해 청각장애 아동의 사회성 및 자존감을 향상시키고 사회성 발달을 돕고 있습니다. 부모를 대상으로도 건강한 가족기능을 향상시킬 다양한 교육을 진행하여 프로그램의 시너지 효과를 내고 있습니다. KT는 세브란스를 내원하는 청각장애인의 진료 상담 시 수어 통역서비스를 지원하여 환자의 정서적 안정과 의료진과의 소통을 원활하게 하여 환자의 의료 접근성과 만족도 상승을 도모하고 있으며, 이용자 수도 계속 증가하고 있어 그 효과를 높여가고 있습니다.

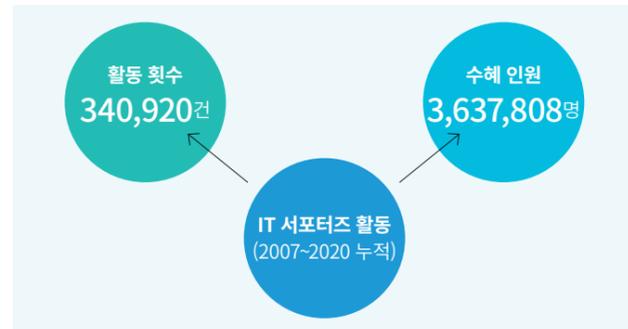


• 제주대학병원 KT 꿈품교실

### IT서포터즈

IT서포터즈는 KT의 대표적인 사회공헌 활동으로 전·현직 직원들이 ICT 역량을 활용하여 디지털 격차 해소를 목적으로 14년째 추진하고 있는 프로보노 활동입니다. 2020년에는 정부의 '전 국민 디지털 역량 강화 교육 사업'을 적극 지원하여, 부산, 경남, 대전 지역에서 디지털 배움터 강사 양성 교육(836명 양성)을 시행하였습니다. 아울러 시니어 디지털 격차 해소를 위한 KT 키오스크 교육용 앱을 개발·배포하여 노년층의 교통 수단 예매, ATM/패스트푸드점 이용 등 일상의 변화에 적응할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한, 코로나19 상황에 맞춰 AI 코딩교육을 온라인으로 실시하였습니다.

#### IT 서포터즈 활동



#### 전국 4대 권역(수도권, 충청, 호남, 영남) IT나눔 활동 추진

(2020. 12. 31 기준)

구분	시니어	장애인	저소득	다문화	청소년	일반인	총합계
수혜인원	16,260	1,047	127	783	5,958	8,786	33,149
활동횟수	1,054	87	6	71	462	402	2,097
수혜기관	전국 224개 기관						



• 키오스크 앱 개발



• AI 코딩 교육

#### 소리찾기 수혜인원 현황(2003~2020) (연인원 기준, 단위: 명)

구분	2003-2019누적	2020	누적합계
인공와우	147	-	147
보청기	298	2	300
뇌간이식	13	-	13
인공중이	19	-	19
재활치료	13,935	3,020	16,955
가족지원	89	10	99
계	14,501	3,032	17,533
수여통역	1,592	1,912	3,504
	250	347	597

### ESG경영 전문가 인터뷰



한국사회복지협의회 사회공헌센터 우용호 소장

#### 사회공헌의 지속가능모델 구축과 임직원들의 적극적인 참여가 앞으로의 KT가 더 기대되는 이유입니다.

한국통신에서 KT, 그리고 DIGICO KT선언으로 트렌드를 앞서 가는 KT의 변화는 내부로부터 시작된 치열한 고민의 결과라고 볼 수 있습니다. 디지털 플랫폼 기업으로의 변화는 이해관계자의 확대와 그에 따른 사회적 책임의 확장을 의미합니다. 코로나19로 위축된 대면 교육 현장에 적합한 랜선야학이나 의료 현장의 비대면 면회 서비스 등은 KT가 기술로 사회를 어떻게 이끌어가는지를 보여주는 좋은 예입니다. 2011년부터 KT 노사의 주도로 진행하고 있는 사회공헌 활동인 UCC(Union Corporate Committee)는 UN으로부터 지속가능개발목표 실천에 부합하는 모델로 주목해 공식 의견서로 채택되었습니다. 이처럼 글로벌 무대에서 공식적으로 인정받는 사회공헌의 지속가능모델을 제시할 수 있는 역량이 있는 기업, 그리고 임직원들의 적극적인 참여로 상생과 나눔을 확산할 수 있는 저력이 있다는 점이 앞으로의 KT가 더 기대되는 이유입니다.

### 노인케어 생태계 구축

KT는 노인케어 생태계 구축의 일환으로 보건복지부 산하기관과의 협력을 통해 스마트 돌봄 협력체계를 마련하였습니다. 이를 위해 한국노인인력 개발원 및 경기도사회서비스원과 2020년 5월 노인일자리창출 업무협약식을 체결하였고, 정보격차 해소 및 스마트 돌봄 매니저 양성교육의 역할을 맡아 2021년까지 총 500명의 시니어 ICT 전문가 '스마트 돌봄 매니저'를 양성할 예정입니다.

### KT 따뜻한 기술 더하기 챌린지

'KT 따뜻한 기술 더하기 챌린지'는 디지털 기술로 사회적 가치를 창출하는 사회적 경제기업을 선발하여 육성하는 프로그램입니다. 2020년 10월, KT는 한국사회가치연대기금과 공모전을 주최하여 공정한 심사를 통해 6곳의 사회적 경제기업(에코피스, 오파테크, 시굿월보이스, 포인핸드, 세이글로벌, 함께 걷는 미디어랩)을 선발하였습니다. 선발된 기업에게 최대 1억 원의 사업 실현금과 KT의 기술 멘토링, 경영 컨설팅 등을 제공하고, 6개월 후 우수팀을 선발하여 최대 1억 원의 추가 사업 실현금을 제공할 예정입니다. 지속적인 지원을 통해 사회적경제기업의 진정한 조력자가 되는 것, 따뜻한 기술 더하기 챌린지를 통해 전달하고자 하는 KT의 사회적 가치입니다.



• 따뜻한 기술 더하기 챌린지 중간성과발표회

### 장학 프로그램

KT는 1988년부터 장학사업을 시작하여 '미래창조인재 장학금', '사회혁신인재 장학금', 'KT 노사장학금' 등 ICT 전문가 양성 및 사회적 다양성 인식 제고를 위한 장학 프로그램을 추진하고 있습니다. 2021년부터는 우수학생에 대한 장기적 지원을 통해 수혜 효과를 높일 수 있도록 운영하고 있습니다.

구분	미래창조인재 장학금	사회혁신인재 장학금	KT 노사 장학금
대상 학교(개)	141	17	66
수혜 인원(명)	566	67	88
수혜 금액(백만 원)	550	128	150

### 코로나19 극복 지원

#### 'KT노사랑 희망box' 캠페인

KT 노사는 코로나19로 인해 고통 받는 취약계층과 코로나 현장에서 가장 고생하는 의료인력을 위로하고 격려하고자 비대면 나눔활동을 시행하고 있습니다. KT 임직원이 참여한 성금으로 마련된 희망box는 취약계층을 위한 구성과 현장에서 고생하는 의료진을 위한 구성으로 나누어 제작하였습니다. 현재까지 KT노사랑 희망box는 8회에 걸쳐 총 35,000만명에게 전달되었습니다.



• 'KT노사랑 희망box' 캠페인

#### 통화연결을 지원 마스크 재고 확인, 재난지원금 사용처 안내

KT는 코로나 19 확산으로 공적 마스크를 판매하고 있는 전국 2만 3천개 약국 및 정부 긴급재난지원금 사용처를 대상으로 유선통화연결을 서비스인 링고비즈플러스를 3개월간 무료로 제공하였습니다. 소상공인 전용 통화연결을 서비스인 링고비즈플러스는 이용자가 가계에 전화를 걸면 안내 멘트를 확인할 수 있는 서비스입니다. 공적 마스크의 판매 및 재난지원금 사용 문의로 업무 피로도가 증가하고 있는 약사와 소상공인들의 노고를 덜어드리고, 국민들의 건강과 편의를 위한 지원입니다. 이 서비스를 통해 공적마스크를 공급하고 있는 약국의 마스크 입고 시간과 잔여수량을 쉽게 확인할 수 있으며 긴급재난지원금 사용처를 안내함으로써 고객과 소상공인 모두에게 도움을 주었습니다. 감염병 확산의 상황에서 기업의 사회적 책임을 다하는 것, KT가 기술을 나누는 방법입니다.



• 공적 마스크 재고 확인 통화연결을 지원

• 긴급재난지원금 사용처 안내 통화연결을 지원

## KT '사랑의 시리즈'에서 '광화문 One Team 나눠정'으로

광화문 지역의 15개 기업, 지자체, 비영리기관이 모여 지역사회에서 나눔과 상생을 실천하고 있습니다.



코로나19로 타격을 입은 주변 소상공인을 돕기 위해 KT는 2020년 3월부터 회사가 지원하고, 임직원이 구매에 동참하는 '사랑의 시리즈'를 통해 상생의 소비를 독려했습니다. 급격한 매출 감소와 판로 개척이 어려운 소상공인을 위해 구체적이고 장기적인 지원 계획을 수립하여 KT의 착한 소비 문화를 정착하고 있습니다.

이러한 KT의 사회적 가치 실현 노력은 광화문 One Team으로 확장하여 더 나은 지역사회를 만들고 있습니다. 광화문 One Team은 광화문 인근 15개 기업, 지자체, 비영리기관이 각 서비스와 기술을 바탕으로 협업을 통해 공동 사회공헌 프로젝트를 진행하여 상생을 도모하고자 합니다. 지난 5월, 파일럿 프로젝트로 '퇴근길 밀키트'와 '사랑의 효박스'를 진행하여 큰 사회경제적 효과를 거두기도 했습니다. 이제 광화문 One Team 사무국은 정기적 협의 채널을 구축하고 착한 플랫폼 '나눠정' 앱을 런칭하여 온라인으로 누구나 나눔에 참여할 수 있는 디지털 확장을 본격화할 예정입니다. 나눠정 앱에서는 광화문 인근의 업선된 식당에서 만든 밀키트와 신선한 농산물 꾸러미를 할인 받아 구입이 가능합니다. 또한, 구호와 지원이 필요한 곳을 돕기 위한 소셜 클라우드 펀딩에도 참여할 수 있습니다.

광화문 One Team은 출범 후 첫번째 오프라인 행사로 2021년 6월 24일 '한마음 보따리'를 진행하였습니다. 가게 운영에 필수 물품들로 구성된 선물 패키지와 응원을 메시지를 광화문 인근 소상공인 300분에게 전달하였습니다. '한마음 보따리'를 시작으로 지역사회와 상생하고 소통할 수 있는 장애인 취업 지원, 다화용컵 사용 캠페인 등을



선보일 예정입니다. 참여하는 모든 기관이 협업하여 당면한 문제를 해결하고 국가발전에 기여하는 ESG활동을 통해 사회적 가치를 창출하고 실현하는 모델을 전국으로 확산할 것입니다. 성공적인 Collective Impact\*의 사례가 될 수 있도록 앞으로도 진정성 있고 지속가능한 나눔을 실천하겠습니다. KT의 마음을 담은 사회공헌 활동을 지켜봐 주시기 바랍니다.

\* Collective Impact: 서로 다른 분야의 개인이 특정 사회 문제를 해결하기 위해 공동된 의제로 협조 하는 것



### 사랑의 시리즈 추진 성과

사랑의 도시락	2020년 3~4월	광화문 사옥과 우면동 사옥 인근 식당	7,150개
사랑의 농산물	2020년 4~5월	급식납품업체	6,000개
사랑의 소극장	2020년 5~6월	서울연극인협회	2,000장
사랑의 과수원	2020년 8~9월	낙과농가	2,840박스
사랑의 선결제	2020년 10~11월	광화문 사옥 인근 식당, 카페	5,000만원
사랑의 밀키트	2021년 1~4월	광화문 사옥 인근 식당	14,252개
사랑의 효박스	2021년 5월	인사동 소상공인 꽃집	4,000개

## KT 사랑의 봉사단

임직원 참여형 사회공헌활동인 KT 사랑의 봉사단은 2001년부터 시작되어 21년째 운영되고 있습니다. 특히 국가적인 긴급 재난·재해 발생시에는 국민기업으로서 정부 공식 구호기관인 재해구호협회, 대한적십자사와 연계하여 신속하게 재난 현장에 봉사단을 투입하여 현장 밀착형 구호 작업을 실시하고 있습니다. 또한, 재난 대응 매뉴얼을 새롭게 수립하여 각 지역별 지원 체계를 명확히 하고, 재난·재해 발생시 신속한 긴급 구호 활동을 실시할 수 있는 시스템을 마련하였습니다. 2020년에는 코로나19 극복을 위해 격리 시설 지원을 위한 구호 키트 제공 및 의료진들의 원활한 커뮤니케이션을 위한 휴대폰 및 통화료 지원, 119 구급대원을 위한 긴급 밥차 지원, 취약계층 대상 위생용품 지원, 방역 지원 등을 수행하였습니다. 2020년 8월, 유례없는 장마로 수해지역 복구를 돕는 자원봉사자들을 지원하기 위해 5,880개의 도시락을 배달하였습니다. 또한, 코로나19 상황을 고려한 랜선 김장 나눔으로 도움이 필요한 분들에게 전달하였습니다. 앞으로 KT 사랑의 봉사단은 임직원들의 진심을 담아 대면/비대면 봉사 프로그램을 다방면으로 기획하여 지속가능한 KT 대표 사회공헌 프로그램들을 만들어 갈 계획입니다.

### 임직원 봉사활동 참여 실적

연도	활동시간	활동인원	수혜인원	기금지출(억 원)
2020	13,838시간	4,906명	33,385명	4.5



• 사랑의 봉사단 나눔 행사

## 지역사회 기여

### AI/5G village

KT는 경기도 파주시 대성동에 5G village, 경북 의성군에 AI village를 구축했습니다. 마을 내 공기질 측정기를 설치하고 온도, 습도, 기상상황 등 실시간 생활환경 모니터링과 원격 관리가 가능한 스마트팜을 조성하였습니다. 또한 스마트 LED 솔루션을 지원하여 재난을 대비하여 응급상황에 대처할 수 있게 하였습니다. 지역주민 대상 3D 프린터 교육, 중학생들을 대상으로 로보코딩/크리에이터 육성 교육, 교사들을 대상으로 시아카데미를 실시하여 지역사회 맞춤형 나눔 활동을 실천하고 있습니다.



• 대성동 5G village      • 의성 AI village

## AI/미디어나눔 버스

KT는 시청자미디어센터와 협업하여 찾아가는 AI/미디어나눔버스를 운영하고 있습니다. 벽오지 학생을 대상으로 찾아가는 AI 아카데미 코딩교육을 운영함으로써 교육격차를 해소하고, 자유학년제 청소년의 진로 탐색 기회를 확대하였습니다. 미디어 체험(방송제작/스튜디오 체험)과 AI 체험 기회를 동시에 제공함으로써 AI 지변 확대와 미래인재 양성에 기여하고 있습니다.



• AI/미디어나눔버스

## 동자희망나눔센터

KT는 2013년부터 전국 최대 쪽방 밀집지역인 용산구 동자동 쪽방촌에서 IT교육과 봉사활동을 진행하고 있으며, 2014년에는 동자동 주민의 자활과 삶의 질 개선을 위한 '동자희망나눔센터'를 개관하였습니다. 본 센터에서는 자활근로자 상담 및 교육 프로그램, 카페 운영 등으로 주민들의 자활을 지원하고 있습니다. 캘리그라피, 사진교실, 생활공예, 등산클럽 등의 사회 교육 프로그램을 운영하고 있으며, 2020년 12월에는 샤워실, 세탁실, 커뮤니티공간, 교육실, 다목적실 등으로 활용 가능한 '동자동쪽방상담소'를 개소하여 보다 나은 환경을 제공하고 지원하고 있습니다.



• 동자희망나눔센터

# Social

## 동반성장



### 토픽중요성

KT는 통신·플랫폼 기업으로서 외연을 확장하고 비즈니스의 혁신 과정에서 협력사와의 긴밀한 협력을 유지하여 안정적인 서비스를 제공하고 있습니다. 협력사와의 지속적인 소통을 기반으로 지원 프로그램을 마련하여 상생할 수 있는 동반성장 체계를 구축하고 있습니다. 미래기술을 선도할 수 있는 경쟁력을 확보하고, 고객에게 차별화된 서비스를 제공하기 위해 지속가능한 공급망의 안정성은 필수적입니다. 자살한 기업으로서 KT는 새로운 기업가치 창출을 위한 도약의 과정에서 협력사와의 상생을 이어가겠습니다.

### 접근방법

- 정보통신기술(ICT) 기업 중 최초 자살한 기업 업무협약
- 협력사의 생산성 혁신, 재무 건전성 확보지원
- '협력사 행동규범 및 실천지침' 개정
- ICT 기반 스타트업 생태계 조성 지원

### 주요성과

동반성장  
최우수등급  
(6년 연속)

공급망 ESG 리스크  
평가점수  
99.9점

스타트업 지원  
359건

### SDGs연계성

- 8 좋은 일자리 확대와 경제성장
- 9 산업의 성장과 혁신 활성화 및 사회기반시설 구축
- 10 모든 종류의 불평등 해소

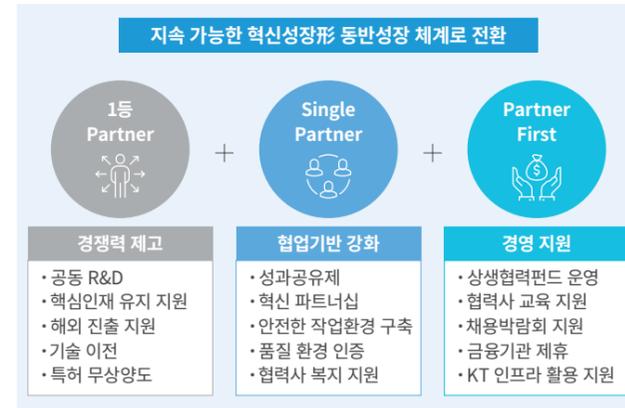
## 협력사 동반성장

KT는 통신시장에서 미래 기술을 선도할 수 있는 경쟁력을 확보하고 차별화된 서비스 가치를 제공하기 위해 소통과 협업으로 협력사와 함께 상생할 수 있는 동반성장 체계를 구축하고 있습니다. 또한, KT는 모든 협력사가 KT 협력사 행동규범 및 실천지침을 준수하고, 글로벌 수준의 인권, 환경, 안전보건, 윤리 등 다양한 비재무적 리스크를 관리할 수 있도록 지원하고 있습니다. 아울러 공급망 지속가능경영 평가를 실시하여 공급망 내 리스크를 선제적으로 발굴하고 대응하고 있습니다.

### 협력사 동반성장 전략체계

KT는 2010년 동반성장 전담 조직을 설치한 이후 협력사와의 소통을 넘어 협력사와 동반성장하기 위한 다각적인 활동을 지속적으로 전개해 왔습니다. 특히 협력사와의 상생을 위해 1등 Partner, Single Partner, Partner First 라는 3가지 동반성장 전략 방향 아래 상생프로그램을 마련하여 협력사와 경쟁력을 동시에 제고하고 있습니다. 2014년부터 6년 연속 동반성장 지수 '최우수 등급'을 획득하고 있는 KT는 협력사와 함께 지속가능한 성장을 이어가겠습니다.

### 동반성장 전략



### 자살한 기업

5G 상용화 선두주자인 KT는 5세대(5G) 스마트공장 보급 등 비대면 분야와 디지털 전환 활성화 등 정부의 디지털 뉴딜 정책에 적극 호응하고, 중소기업 및 소상공인과의 실질적인 상생협력과 지원을 통한 디지털 혁신을 촉진하기 위해 정보통신기술(ICT) 기업 중 최초로 자살한 기업 협약에 참여하였습니다.

\* 자살한 기업 : 전통적인 1차 협력사 위주의 상생협력이 아닌, 기업이 보유한 인프라(기반), 노하우 등 강점을 미래기업·소상공인까지 공유하는 자발적 상생협력 기업

항목	협약 과제	KT 기여 기대효과
1	5G 등 비대면 분야 중소기업 투자 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>비대면 및 스마트팩토리 벤처기업 육성 통해 국가경제 기여</li> <li>청년고용 등 일자리 창출 촉진</li> <li>청년 창업가들의 사업 아이디어 실행 지원</li> </ul>
2	KT Smart Factory Alliance	<ul style="list-style-type: none"> <li>코로나19로 어려운 협력사에 금융이자 지원을 통하여 안정적 사업운영 및 고용유지 지원</li> <li>KT 스마트팩토리 사업과 연계하여 중소기업의 생산성 및 품질 향상을 통해 국가경쟁력 향상에 기여</li> </ul>
3	5G 스마트 공장 장비 도입 비용 장기할부 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>스마트 공장 정부지원 사업 참여를 원하는 중소기업의 초기 도입비용의 부담 경감</li> <li>중소제조사의 생산성 및 품질 향상을 통한 국가경쟁력 향상에 기여</li> </ul>
4	비대면 분야 R&D 중소기업 육성을 위해 기술개발 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>5G(Network), AI 등 대한민국 혁신동력 분야 신사업·서비스 창출을 통한 성장 지원</li> </ul>
5	비대면 R&D 핵심인력 중소기업 고용유지 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>정부의 내일채움공제 사업에 참여하여 중소기업 R&amp;D핵심인력 고용유지</li> </ul>
6	KT 보유 인공지능, 빅데이터 활용 창업 활성화 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역과 소득에 따른 교육의 사각지대 해소와 미래 인재 육성을 위한 교육 모델 개발</li> <li>인공지능에 대한 기초부터 심화 단계까지의 교육 지원과 AI 관련 분야의 창업 지원을 통해 창업자의 경쟁력 강화</li> </ul>
7	중기부/KT 추천 우수 중소기업 국내 판로 상호 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>우수중소기업 제품 판로 지원을 통한 매출 확대</li> <li>품질/패키지 디자인 자문 등을 통한 제품 완성도 향상 지원</li> <li>중소기업유통센터- KT 간 교차판매 지원</li> <li>우수중소기업 제품 AS 지원</li> <li>제품 불량 판정/접수/택배 발송 서비스 제공(실비 수준)</li> </ul>
8	KT 원내비에 중기부 인증 '백년가게' 위치 안내	<ul style="list-style-type: none"> <li>원내비 및 KT GIS플랫폼 내 노출을 통한 소상공인 홍보 및 성장 지원</li> </ul>
9	상권 정보시스템 고도화 관련 데이터 제공 등에 대해 중기부 산하 기관과 긴밀히 상호 협력 추진	<ul style="list-style-type: none"> <li>유동인구 뿐만 아니라 상권분석과 관련한 종합 데이터셋 구축에 대해 상호 협력하여 소상공인 창업결정 시 데이터 정확도 기반 점포 오픈으로 창업 후 생존율 향상 기대</li> </ul>

## 협력사 지원 체계

### 신기술 개발협력 지원

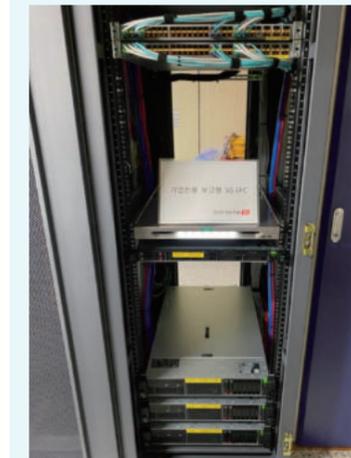
KT는 제4차 산업혁명 시대, ICT 산업을 주도하기 위해 공동 R&D 제도를 운영하여 협력사와 신기술 및 솔루션 개발을 위해 협력하고 있습니다. 2020년에는 10개 프로젝트에 총 13억 원을 개발비로 지원하고, 총 30억 원 (3년)의 기금을 조성하여 민간 공동 투자형 기술개발 사업에 참여해 협력사의 신기술 개발을 위해 정부와 함께 노력하고 있습니다. KT는 협력사가 기술적 한계를 극복할 수 있도록 당사가 보유한 양질의 특허를 무상 이전하는 협력을 지속적으로 추진하고 있습니다.

### 기술 지원 현황

구분	지원 건수(건)	금액(백만 원)
중소기업 공동 R&D 및 신제품 개발	43	24,699
특허·기술 제공	특허 무상양도	43
	기술 이전	13

### <공동 R&D 사례>

#### 기업용 보급형 5G 코어 장비 공동개발 : E사



- 주로 대기업이나 글로벌 벤더가 공급하는 5G코어 장비를 KT와 유망 중소기업이 공동 개발 진행
- 2019년 12월, 상생협력펀드의 자금 지원과 KT기술인력을 활용한 컨설팅으로 기업에 최적화된 가격경쟁력 있는 보급형 5G코어장비 국산화에 성공
- 2020년 1월 상용화 이후 수주를 통해 해당기업은 70억 원 이상 신규 매출 확보
- 2021년 가격경쟁력을 기반으로 KT와 공동해외진출 추진 예정

● 기업전용 보급형 5G EPC

### 협력사 시장개척 지원

협력사의 매출 확대를 위해 해외 유명 전시회 동반 참가, KT와의 컨소시엄을 통한 글로벌 진출, KT 해외 인프라 활용한 중소기업의 글로벌 PoC(Proof of Concept) 사업 등 다양한 활동을 추진하여 중소기업의 해외 수출을 지원하고 있으며, 2020년 한 해 동안 375억 원 규모의 협력사 수출 성과를 달성하였습니다.

### 협력사 지원 활동

구분	주요 활동	2020년 성과
해외 유망 ICT 전시회 참가 지원	중소 벤처 협력사의 해외 전시회 참가와 KT 전문인력들이 전시기간 중 협력사 해외 마케팅 활동 지원	2020년 약 276억 원 규모의 수출 계약체결 달성
KT-중소 협력사 컨소시엄 사업 시행	KT와의 공동 해외 사업 수주를 통해 중소기업의 해외 판로 개척 지원	2020년 총 5개 프로젝트를 통해 중소기업의 해외 판로 개척 지원 10개 협력사 82억 원 수출
글로벌 PoC를 통해 해외 거점 기반 진출	KT가 보유한 유무형의 해외 거점 및 마케팅 인프라를 활용하여 중소기업의 글로벌 진출 지원	2020년 7개 중소기업 협력사를 대상 지원하고, 2019년 참여 중소기업의 공동 판로 개척을 통하여 16.9억 원 규모의 수출계약 체결 달성

### 협력사의 생산성 혁신, 재무 건전성 기여

KT는 협력사의 공정 및 품질 개선을 통한 생산성 혁신을 지원하기 위해 협력사의 생산성을 제고하고 공정 개선 등 2012년부터 지속적으로 생산성 혁신 활동을 추진하고 있습니다. 2020년에는 10개사 대상 3억 원 규모로 혁신 파트너십 사업에 참여해 중소기업의 제조 현장에 대한 컨설팅 및 생산 설비를 지원하여 불량률 개선, 제조 시간을 단축하는 등 약 10억 원 규모의 재무적 성과를 얻었습니다. 또한, 산업안전 재해 위험성이 높은 정보통신공사 대상 산업안전보건경영 인증 취득을 지원하여 산업재해 예방 및 안전보건 경영시스템을 구축할 수 있는 계기를 마련하였습니다. KT는 상생협력펀드 또는 금융기관과 협약을 통해 저금리 대출상품을 제공하여, 명절대금 조기 지급, 중소기업 대상 납품금액 전액 현금지원 등 직접적인 형태의 자금지원으로 협력사의 원활한 자금 운용을 지원하고 있습니다.



● 우수협력사 해외 전시 지원(두바이 정보통신 박람회 2020)

### 협력사 지원 현황

직접 지원	혼합 지원	특별 지원	합계
35	306,169	3,503	309,707

(단위 :백만원)

## 공급망 지속가능경영

### 협력사 행동규범 및 실천지침

KT는 2012년 12월 국내 통신기업 최초로 ‘협력사 지속가능 가이드라인’을 도입하였으며, 2020년에는 유엔글로벌콤팩트 등 글로벌 트렌드를 반영하여 인권, 환경, 안전보건, 윤리 등 핵심 영역에 대해 재정 의하고 ‘협력사 행동규범 및 실천지침’으로 개정하였습니다. 협력사 행동규범 및 실천지침은 총 30개 항목에 대해 KT가 협력사에 기대하는 지속가능경영 기준을 제시하고 있으며, KT는 KT와 협력사의 상호이익이 되는 공급망 관리 목표를 수립하고 이를 달성하기 위해 노력하고 있습니다.

### 공급망 관리 목표 및 KPI

공급망	지속가능성 전략	KPI	2020 추진현황	장기목표
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 지속가능 경영 평가 점수	2020년 공급망 경영 평가 점수 99.9 점 획득	2022년 까지 협력사 지속가능 경영 평가 점수 100점 달성
	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 최소화 하기 위해 노력하고 있습니다.	고위험 식별 협력사 중 거래종류 비율	2020년 고위험 식별 협력사 중 시정조치 후 개선 91% 달성	2022년 까지 고위험 식별 협력사 시정조치 후 개선 100% 달성

### 지속가능 공급망 커뮤니케이션

KT는 2014년부터 협력사 실무자를 대상으로 지속가능경영 교육 프로그램을 운영하여 지속가능경영에 대한 목표 및 추진체계 등을 공유하고 협력사가 경영활동 일선에서 이를 실천할 수 있도록 지원하고 있습니다. 2020년도에는 산업재해 예방을 위해 VR 기반의 안전체험 교육 등 지원을 통해 협력사의 지속가능경영 실행력을 강화하고 있습니다. KT는 협력사의 의견 수렴을 위해 다양한 소통 채널을 운영하고 있으며, 비대면 중심의 소통 채널을 강화하여 코로나19에 최적화된 커뮤니케이션을 진행하고 있습니다. 2020년도 온라인 Partner's Day를 통해 사업 및 기술 방향을 협력사에 제시하며 동반성장을 통한 ICT 시장 주도를 위해 노력하고 있습니다.



● 온라인 Partner's Day 행사

### 공급망 소통채널

구분	주요내용
Partner's Day	KT와 협력사가 사업 방향을 공유하고, 시상 등으로 협력사를 격려하는 상호 소통하는 행사
협력사 초청 간담회	C레벨/실무자를 구분하여 실시 (코로나 19 상황 고려하여 시행)
협력사 방문 간담회	협력사 직접 방문을 통한 적극 소통 및 협의로 애로사항 해소 지원
SCM 협의체	수요계획 및 공급계획을 정기적으로 조율하는 대표채널
Talk-On(溫) Day	SCM경영진이 특정일시에 정기 개설하여 Un-tact기반 소통

### ESG경영 전문가 인터뷰



동반성장위원회 오연진 부장

**이미 동반성장 최우수 기업인 KT는 협력사를 넘어 다양한 이해관계자와의 동반성장 추진 노력이 필요합니다.**

동반성장을 위한 KT의 활동은 광범위하고 지속적입니다. KT가 발행하는 ESG보고서를 살펴보면, 협력기업과 이해관계자를 넘어 지역사회와의 동반성장을 도모하기 위한 다양한 프로젝트가 추진되는 것을 볼 수 있습니다. 이는 공공 서비스를 제공하는 기업의 공익적 DNA가 내재되어 있어 협력 기업, 이해관계자 등과의 동반성장이 당연하다는 내부적 공감대 형성에서 비롯됩니다. 통신 서비스 기업이 성장하기 위해서는 특히 협력사와의 공감대 형성이 중요합니다. 그동안 KT가 동반 성장 활동을 지속적으로 펼쳐온 것도 섬세한 공급망 관리에서 형성된 것으로 볼 수 있습니다. 자금 수요가 몰리는 시기마다 협력사에 납품 대금을 조기 지급하거나, 경제적 어려움을 겪고 있는 중소기업의 경영 부담을 덜어주는 KT의 배려는 미래 지향적 동반성장이 가능하게 합니다. 최근 통신 서비스 기업들이 플랫폼 기업을 지향하고 있습니다. 플랫폼 기업은 기존 통신 기업과는 비교할 수 없이 다양한 이해관계자가 형성됩니다. 이미 동반성장 부분에서 최우수 기업으로 인정받고 있는 KT가 협력사를 넘어 다양한 이해관계자와의 동반성장을 추진하려는 노력이 필요한 때입니다. 디지털 플랫폼 기업을 지향하는 KT가 더욱 다양해지는 공급망의 경쟁력 강화를 위해 동반성장을 추구한다면 사회적 책임을 이행하는 선두 기업의 자리를 공고히 하게 될 것입니다.

### 공급망 교육

KT는 협력사와의 소통을 넘어 협력사 경쟁력을 향상하기 위해 매년 실무자 중심 교육 프로그램을 지속적으로 전개해 오고 있습니다.

#### 협력사 교육 현황

일정	교육명	교육인원	주요내용
5월 ~ 11월	정보통신 공사 실무 교육	582명	정보통신공사의 구축계획 수립, 설계, 시공, 검사 및 안전관리 업무를 수행을 지원하기 위한 실무 교육
연중 시행	SW개발 역량향상 교육	192명	개발언어, BigData 처리 등 SW개발에 필요한 역량향상을 지원하기 위한 실무 교육

### 공급망 지속가능성 사전 스크리닝

KT는 전자계약시스템에 기반하여 매년 신규 등록 협력사에 공급망 정책에 대한 준수를 요청하고 있으며 100% 스크리닝하고 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 포함한 별도의 서면 서약서를 작성하고 있습니다. 이 특별약관에는 계약 이행과정에서 금품 수수 등 비윤리적 행위를 금지한다고 명시하고 있습니다. 또한, 매년 ESG리스크평가를 통해 잠재적 리스크를 식별하고 협력사의 이행 수준 개선을 위해 노력하고 있습니다.

#### 공급망 리스크 식별 및 조치 결과

리스크 유형	리스크 구분	리스크 수준	평가 범위	리스크 평가		리스크 조치		
				평가대상 협력사	평가시행 협력사	고위험 식별 협력사	시정조치 후 개선된 협력사	거래종료 협력사
경제적 리스크	계약 과정의 윤리 및 반부패 원칙 위반	High	전 협력사	493	493	0	0	0
				493	493	0	0	0
				493	493	11	11	0
환경적 리스크	공사 중 환경사고 발생	Medium-high	정보통신공사 계약업체	258	258	0	0	0
				258	258	0	0	0
				258	258	0	0	0
사회적 리스크	분쟁 및 소송 발생	Medium-high	전 협력사	493	493	1	0	0
				493	493	0	0	0
				493	493	0	0	0
합계				493	493 (100%)	12개(2.4%)	11개사(2.2%)	0개사(0%)

### 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 인권, 환경, 안전보건, 윤리 등 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. 2020년의 물자 협력사 및 정보통신공사 협력사의 지속가능경영 평가 결과는 평균 99.9점으로 지속적인 관리로 전년도(95.7점) 보다 상승하였습니다.

#### 공급망 리스크 평가 현황

(2020. 12. 31. 기준)

협력사 구분	협력사 수(개사)	협력사 비율(%)
1차 협력사 (Tier-1)	총 등록 협력사 수	493
	평가 시행 협력사 수	360
	서면조사 실시 협력사 수	102
	방문조사 실시 협력사 수	258
	3rd Party 조사 협력사 수	0

(2020. 12. 31. 기준, 단위: 개사)

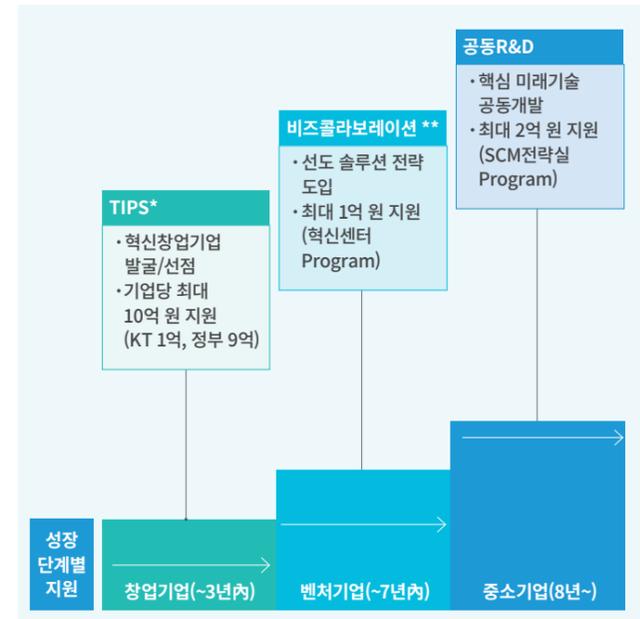
#### 공급망 리스크 평가결과 시정조치

KT는 공급망 리스크 평가 결과에 따라 개선이 필요한 협력사들에 대해 시정조치 계획을 수립하고 시정조치 계획에 따라 ESG 성과 개선을 요구하고 있습니다. 2020년 협력사 진단 및 평가 결과에 따라 고위험군으로 선별된 기업에 대해서는 시정조치 진행하여 11개사가 개선되었으며, 현재 1개사에 대해서는 지속 모니터링을 통해 리스크를 관리하고 있습니다.

### ICT 스타트업 지원

#### 스타트업 지원체계

4차 산업혁명 시대를 맞이하여 KT는 ‘디지털 플랫폼 기업’으로 변모하고자 AI, BigData, Cloud 등 KT의 기술을 바탕으로 다양한 분야와의 개방형 협력 생태계를 조성하고 있습니다. 과감하고 지속적인 투자를 통해 창업 기업이 중소기업으로 성장할 수 있는 사다리를 마련하여 유니콘 기업이 되도록 지원하고 있습니다.



\* TIPS프로그램: 세계시장을 선도할 기술아이템을 보유한 창업팀을 민간주도로 선발하여 미래유망 창업기업을 집중 육성하는 프로그램

\*\* 비즈니스콜라보레이션: 중소·벤처기업을 대상으로 협업이 가능한 사업 아이템을 발굴해 KT 부서와 일대일로 매칭해 지원하는 프로그램

### 스타트업 지원성과

(단위: 건)

프로그램	2018년	2019년	2020년
비즈니스콜라보(공동사업) 지원	17	16	14
공동사업 출시/사업화	13	15	12
공동사업+벤처투자	1	2	1
경기센터 육성기업	90	120	299
글로벌 진출지원(경기센터)	379	85	33

### 2020 비즈 콜라보레이션

비즈 콜라보레이션은 KT가 스타트업과 실질적인 공동 사업화를 진행하는 대표적인 동반 성장 프로그램으로 경기창조경제혁신센터와 협업으로 진행하고 있습니다. 이 프로그램은 스타트업 생태계 활성화를 위하여 우수 스타트업 발굴, KT 사업부서와 1:1 매칭을 통한 사업화 연계, 최대 5천만 원까지 사업화 비용을 지원하고 있습니다. 지금까지 60여 사가 선정되어 제품·서비스 개발 및 고도화, 판로개척 등의 지원을 받았으며, 2020년에는 서면 및 대면 평가를 통해 선정하였습니다. 선정기업으로는 다비오(AI, 딥러닝기반 지도정보 기술), 도구공간(자율주행 실내외 로봇), 트위니(자율주행 물류 로봇), 듣는교과서(초중등 교과목 오디오 학습 플랫폼), 성현시스템(딥러닝 생체인식 보안시스템), 심플랫폼(IoT기반 산업용 AI 솔루션), 아키드로우(VR, 3D 인테리어, 홈퍼니싱 AI솔루션), 올림플래닛(VR 3D 부동산 플랫폼), 엠투에스(VR, MR 눈 건강 관리 디지털 헬스케어), 노다멘(비대면 전시 아트 플랫폼), 테크빌리지(VR 재활치료), 아월비(교육, 헬스케어 실감 미디어), 베이글랩스(디지털 IoT 스마트 줄자), 머니브레인(대화형 인공지능 음성합성 기술) 등 14개 기업입니다. KT는 앞으로도 우수 스타트업을 발굴해 KT와의 연계 협력 강화를 통한 기술사업화를 적극 추진해 나갈 것입니다.



● 2020 비즈 콜라보레이션 협약식

# Social

## 안전경영



### 토픽중요성

재난 상황에서 통신은 안전을 담보하는 기본적인 수단입니다. KT는 국가망을 보유한 통신 사업자로서 어떠한 재난 상황에서도 안정적인 통신 서비스를 제공할 수 있도록 네트워크 안정성 강화와 재난 대응에 최선을 다하고 있습니다. 네트워크 관리와 통신 장비 운용이 실행되는 산업 현장에서 KT의 ABC 역량을 활용하여 임직원들의 안전을 최우선으로 업무를 수행할 수 있도록 지원하고 있습니다. 국민 모두가 안전한 대한민국에서 안심할 수 있도록 KT가 안전 통신 플랫폼이 되겠습니다.

### 접근방법

- 통신재난 예방을 위한 6대 사업 추진
- 코로나19 대응 전사적 대응체계 수립
- 통신재난대비 훈련 실시
- 산업재해예방을 위한 산업안전보건위원회 운영 (전국 220개 사업장)

### 주요성과

취약시기별 통신시설 점검  
**180,525**건  
(동절기, 해빙기, 우기철)

임직원 정신건강관리 프로그램 참여  
**19,199**명

산업재해 발생 전년대비  
**3.85%** 감소

### SDGs연계성

**3** 건강하고 행복한 삶 보장

**9** 산업의 성장과 혁신 활성화 및 사회기반시설 구축

## 재난안전관리

### 재난안전 대응체계

KT는 재난예방과 신속한 대응을 위하여 재난대책본부를 구성하고 위기 관리위원회와 10개 실무분과로 구성된 지원반을 통해 신속한 재난대응 체계를 구축하여 대응하고자 노력하고 있습니다. 또한, 매년 반복되는 자연재해에 대응하기 위해 취약기에 통신국사 및 통신시설을 집중적으로 점검/보강하고 있습니다. 2020년에는 집중호우 9회, 태풍 3회 영향으로 통신재난 발생 위험이 높았으나, 재해위험시설 사전점검/조치 및 24시간 비상근무 체계를 가동하여 안정적인 서비스를 제공하였습니다.

#### 취약시기별 통신시설 점검내역

구분	동절기	해빙기	우기철
점검시기	2020년 11월	2021년 2월	2021년 5월
통신시설 점검(개소)	57,288	67,171	56,066

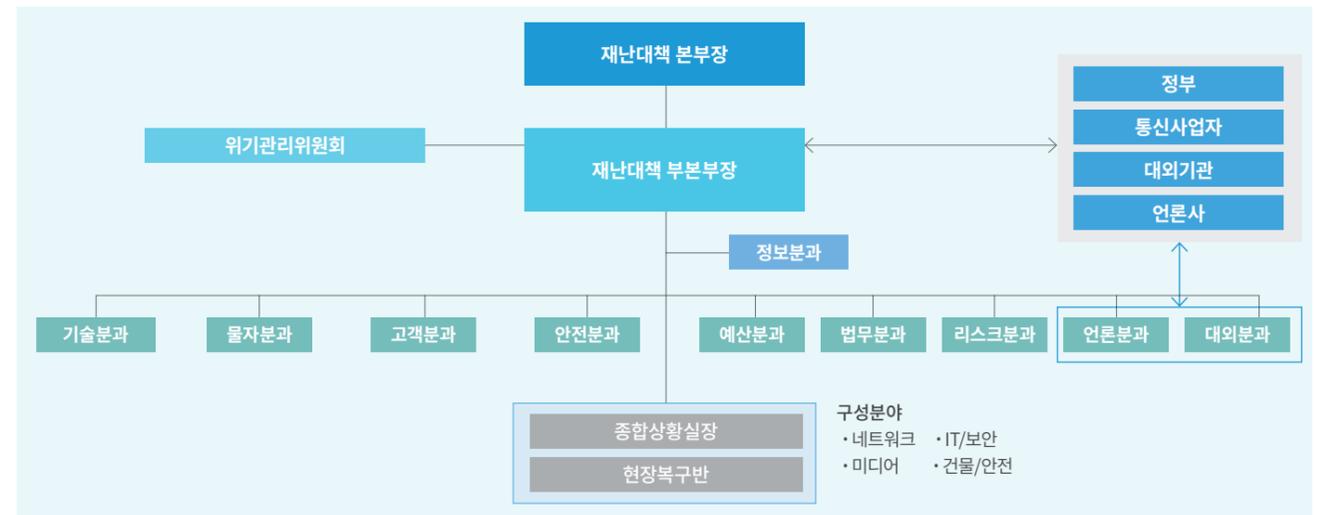


● 재해 대비 통신 상황 모니터링 종합 상황실

#### 재난대책본부 세부역할

구분	역할
재난대책 본부장	· 전사 위기대응 총괄
재난대책 부분부장 (대책반장)	· 전사 위기대응체계 구성/운영 및 위기대응 Control Tower 역할 수행 · 정부/유관기관 보고 협력 및 One-Voice 메시지 작성/배포
위기관리위원회	· 전사 재난대책본부 구성/해체 여부 결정 및 운영상 중요 의사결정
지원반	· 정보분과장 : 재난상황 파악, 정부/유관기관 정보 공유 및 협업체계 구축 · 기술분과장 : 현장 복구반 기술지원 및 인력 지원(KT, 협력사, 제조사) · 물자분과장 : 긴급복구 물자 지원(광역본부, 협력사, 제조사 보유 예비품) · 고객분과장 : 피해내역 파악, 고객 공지/대응, 고객 Care 시행, 고객보상 검토/추진 · 안전분과장 : 안전관리, 응급조치(119 등), 복귀후생 지원 · 예산분과장 : 긴급 재난 예산 편성 및 적기 배정 · 법무분과장 : 피해 복구 및 보상 관련 법률 검토/지원 · 리스크분과장 : 전사 및 대외 발생 또는 예상 리스크 적기 대응 · 언론분과장 : 언론(방송, 인터넷, SNS 등) 대응, 취재센터 구축 및 대변인 지정/운영 · 대외분과장 : 정부, 국회, 기타 대외 관계자 대응
종합상황실장	· 피해 규모 및 복구 예상시간 파악, 복구상황 종합 지휘 및 통제 · 각종 정보 생성 및 재난대책본부로 전달
현장복구반장	· 피해시설 긴급복구 총괄

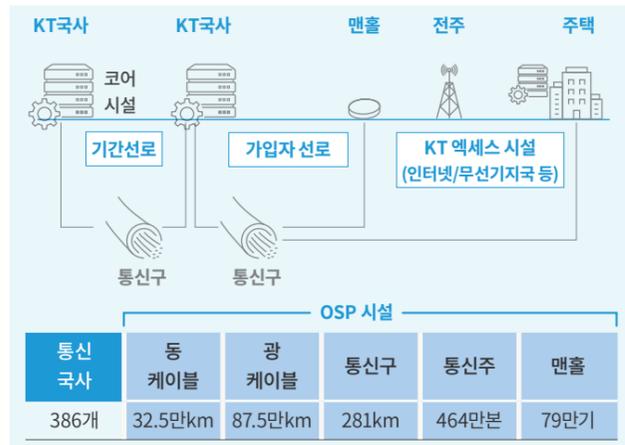
#### 재난대책본부 구성



### 통신재난 대응

KT는 2018년 아현통신구 화재 이후 통신재난사고를 예방하기 위하여 6개 사업을 진행하여 통신재난 예방과 신속한 대응체계 구축을 위해 노력하고 있습니다.

#### KT 시설현황

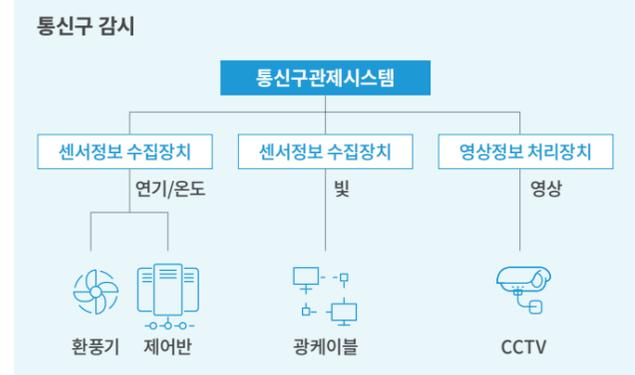
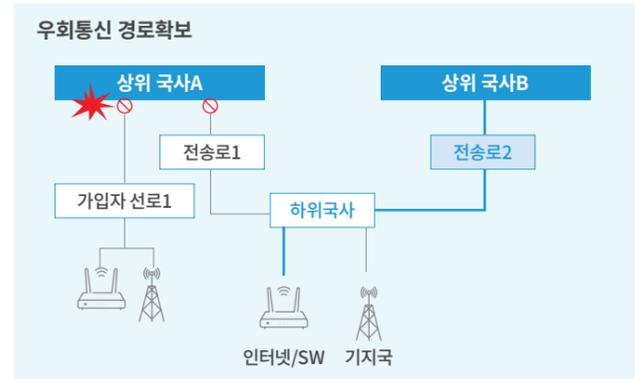


\*OSP시설 : (Out Side Plant, 외부통신시설): 기지국, 서버 등 통신장비 이외에 통신구, 통신주, 맨홀과 같은 기본적인 통신 인프라

구분	사업명	주요내용
법제화	통신구 소방시설 강화	소방시설완비, 감시장비 구축
	우회통신경로 확보	국사 이원화, 통신3사 재난로밍
	통신국사 안정성 향상	출입/보안 통제, 재난인력 운영
	전력 공급 안정화	한국전력 변전소 이원화
자체개선	취약시설 개선	OSP(전주, 맨홀, BBX), 전원시설
	아현국사 본복구	시설(장비/케이블) 교체, 회선절체

KT는 중요통신시설로 지정된 386개 국사에 대해 통신재난관리계획을 적기 이행하고 있습니다. 잠금장치, CCTV 설치, 재난대응인력, 감시시스템 운영은 2019년에 완료하였으며, 전력공급망(변전소) 이원화, 5G/LTE 무선 장비 우회통신 경로, 통신3사 재난로밍, 아현국사 본복구는 2020년에 완료하였습니다. 통신망 장애시 우회통신 경로 확보를 위해 인터넷 백본망에 대해 통신국사 간 우회통신경로는 2021년 6월 완료하였습니다. 통신구 소방시설 구축은 소방법이 2020년 12월에 시행됨에 따라 법적기한인 2022년까지 전체 통신구(227개) 설치 완료 예정입니다. 또한, 통신구 화재 예방을 위해 통신구 관제시스템을 운용 중이며, 2021년에는 통신구 로봇관제 레퍼런스를 구축하여 시설관리 운용혁신을 하고자

준비 중에 있습니다. 재난/재해에 대비하기 위해서도 노후화되고 안전 위험이 있는 OSP시설(통신주, 맨홀 등)과 전원 시설 개선을 진행하고 있습니다. OSP시설은 균열, 파손, 기울어짐, 노면 돌출 등 현장의 안전사고 위험이 있는 구간을 개선하고 있으며, 정류기, 축전지, UPS 등 전원시설은 신장비 도입을 통해 안전성을 강화하고 있습니다.



### - DTS(Distributed Temperature Sensing) 통합 화재수신기 개발

KT는 통신구와 공동구(상하수도·전화 케이블·가스관 등이 지나가는 지하 터널)의 화재 감시에 적합한 ‘DTS(Distributed Temperature Sensing) 통합 화재수신기’를 개발하였습니다. DTS 통합 화재수신기는 별도의 전원 없이 광케이블 자체를 센서로 쓰기 때문에 센서 전원이 있는 온도·연기 감지기보다 안전하게 사용할 수 있습니다.



● DTS 통합 화재수신기

### 통신재난대비 훈련 실시

KT는 2019년 9월 해화국사에서 정부기관(과학기술정보통신부 장관, 과기정통위원회 국회의원 등), 통신사(KT, SKT, SK브로드밴드, LG유플러스 주요 임직원), 유관기관(경찰서, 소방서, 군부대, 국정원, 한국전력, 종로구청)이 참석하는 실전훈련을 시행하였습니다. 해화국사 통신구 피폭 상황을 가정하여 사고인지, 초기대응, 비상대응, 수습/복구의 단계로 훈련을 진행하였습니다. 2020년에는 코로나19 상황으로 인해 9월 24일에 전사 통합위기 대응 도상훈련을 Untact 온라인 화상훈련으로 시행하였습니다. CEO 및 각 부문 임원 등 42명(참관포함 100명) 참여하였으며, 분당IDC 화재로 인한 네트워크/IDC서비스 장애복구 및 기업고객 Care의 내용으로 진행하였습니다. 2021년 9월에는 미디어+IDC+네트워크 복합재난 상황을 가정한 대응훈련을 여의도국사를 대상으로 화상훈련을 준비 중입니다.



● 통신재난대비 훈련 실시

## 산업안전 관리

### 안전보건조직체계

KT는 안전 최우선의 기업생태계 확립으로 촘촘한 산업재해 안전망을 구축하여 안전 리스크의 선제적 대비를 통한 안전 최우선으로 하는 일터 확립을 추구하고 있습니다. 현장의 일반·중대 재해를 예방하기 위하여 조직별 기능과 책임에 맞는 전방위적인 안전보건관리체계의 구현 및 강력한 예방 활동을 추진함으로써 산업재해 발생률을 줄이고자 노력하고 있습니다.

### 산업안전보건위원회 현황

산업안전보건위원회는 사업장에서 근로자의 위험 또는 산업재해를 예방하기 위해 노사가 산업안전보건에 관한 중요한 사항에 대하여 노사가 함께 심의·의결하기 위한 기구로서 KT의 전국 220개 사업장에 총 1,492명 위원으로 구성되어 있습니다.

구분	100인 이상(43개소)	100인 미만(177개소)
위원 구성	노사 동수(5인)	노사 동수(3인)
위원수	사측 : 215명 근로자측 : 215명	사측 : 531명 근로자측 : 531명
위탁 위원 (안전관리자, 보건관리자 외부기관 위탁선임)	사측 : 83명 근로자측 : 0명	사측 : 354명 근로자측 : 0명

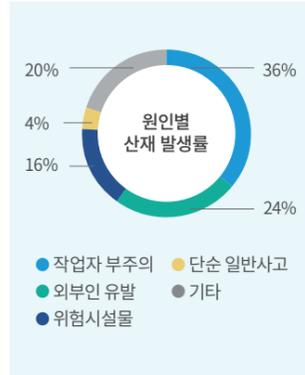
### 노동조합과의 정식 협약 대상인 보건 및 안전사항

- 산업안전보건기본계획 수립
- 연간 교육계획 수립
- 도급사 산업재해 예방조치
- 안전활동 내역
- 해빙기 안전사고 예방조치 등

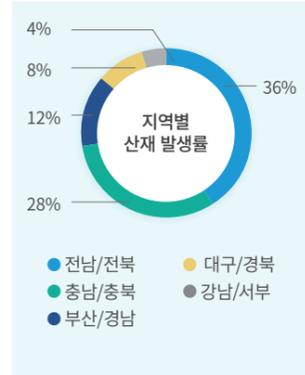
### 산업재해발생 현황

2020년 KT의 산업재해발생 분석결과, 원인별 요인은 작업자 부주의(36%), 외부인 유발(24%), 위험시설물(16%) 순으로 나타나고 있으며, 지역별 산재발생률은 전남/전북지역(36%), 충남/충북지역(28%), 부산/경남지역(12%) 순으로 발생하고 있습니다. KT는 산업재해발생 원인을 분석하여 산업재해발생을 최소화하고 안전한 작업 환경 조성을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

원인별 산재 발생률



지역별 산재 발생률



월별 산재 발생률



코로나19 사내 확진자 발생시 18단계 대응절차



안전점검 교육

KT는 안전의식을 함양하고 부서단위 주도의 자발적 안전 실천과 이행력 강화를 위해 매월 ‘안전점검의 날’을 지정하여 관리하고 있습니다. 사무 환경, 전기안전, 차량관리, 안전장구, 작업용공구 등에 대한 체크리스트를 만들어 점검결과를 기록하여 관리합니다. 차량/보호구 및 시설보안, 화재예방을 불시에 점검하여 미준수사항에 대해서는 엄중 조치하고 있습니다. 또한 분기마다 온라인 교육을 통해 산업안전 및 사고 예방 등에 대한 교육을 시행하고 있습니다. 협력사를 대상으로도 안전관리 활동을 편리하게 할 수 있도록 앱을 개발하여 배포하고 있습니다. 철저한 관리로 산업재해 예방을 위한 노력을 기울여 산업재해가 발생하지 않도록 최선의 노력을 기울이겠습니다.

분기별 안전교육 내용

구분	교육내용
1분기	산업안전보건법과 안전정책 업무상 재해와 산업재해보상제도
2분기	안전보건표지와 안전 업무상재해와 산업재해보상보험제도
3분기	안전보호구 사용 및 관리 직무스트레스 유형진단과 예방
4분기	화재사고와 대처법 사무적 근로자의 안전조치와 벌칙

코로나19 대응체계

KT는 임직원의 안전과 건강을 최우선으로 하여 코로나19 확산 방지를 위한 전사적 대응체계를 수립하여 상황 발생시 신속히 대응하고 있습니다.

사회적 거리두기 단계별 대응조치 (사내지침)

구분	1단계	1.5단계	2단계	2.5단계	3단계
	생활 속 거리두기	지역적 유행 개시	지역 유행 급속 전파, 전국적 확산 개시	전국적 유행 본격화	전국적 대유행
마스크 착용	실내 전체(상시)		실내 전체(상시) 위험도 높은 실외 활동	실내 전체(상시) 2m 이상 거리 유지가 되지 않는 실외	
모임행사(회의)	50인 이상 금지	20인 이상 금지		10인 이상 금지	
재택근무	감염 예방과 업무 연속성을 종합 고려하여 부서별 여건에 따라 재택근무 시행				필수인력 외 재택근무 의무화
대응체계	감염병 대응 매뉴얼에 따라 전사 상황실 구축(감염병 위기 심각단계 기준) 경영지원부문상황실은 정부지침에 따라 사내 대응지침 작성 및 전파(코로나19 행동수칙 등) 예하 상황실은 임직원 교육 및 상황 발생시 신속한 전파				

코로나19 감염예방을 위한 주말 행동수칙

**"코로나19" 감염과 확산방지를 위한 주말 행동수칙을 강조드리오니, 철저히 준수하시어 본인과 가족 및 동료 보호에 노력해 주시기 바랍니다.**

- 1. 철저한 '거리두기' 실천**
  - ✓ 사내외 동호회·취미 활동, 모임·행사, 여행 등 금지
  - ✓ 감염지역·단체 및 밀집·밀폐된 장소 방문 금지
  - ✓ 마주보지 않고 일정한 거리 두고 식사하기
  - ✓ 약속 등 신체 접촉을 피하고 2m 건강거리 두기

※고위험시설 대상  
실내 집단운동시설, 실내 스탠딩 공연장, 노래방, 헌팅포차, 감성·유희·단란 주점, 콜라텍, 댄스방, 방문판매 홍보관, 물류센터, 대형학원(300인 이상), 뷔페, PC방
- 2. 생활속 위생 실천 및 소독 생활화**
  - ✓ 마스크 착용·손씻기·기침 예절, 충분한 휴식, 개인위생 철저
  - ✓ 매일 주변환경 소독 및 환기 실시
- 3. 확진자 접촉, 유사증상(고열, 기침 등) 시 코로나19 검사**
  - ✓ 일요일까지 증상 지속 시 월요일 재택근무 실시
  - ※상황발생 즉시 부서장 및 상황실 보고 必
  - ✓ 질병관리본부 콜센터(☎1339), 관할보고서 상담 후 선별진료소 방문
  - 방문 시 마스크 착용 必 및 자차 이용 권장
- 4. 긴급공지 등에 대비 비상연락 체계 유지(전화, 메일 등)**

kt 경영지원부문 상황실 safe@kt.com

임직원 정신건강관리 프로그램 운영

KT는 임직원 정신건강 관리를 위한 심리상담센터를 운영하고 있습니다. 2020년 한 해 동안 개인상담 1,739회, 심리검사 157건이 진행되었으며, 16,927명을 대상으로 스트레스 검사를 진행하였습니다.

구분	규모	대상				주관
		KT	그룹사	해아림	외부상담사 마음의 숲	
개 인 상담	정기 470명 (1,652회)	470명 (1,652회)	-	99명 (456회)	-	371명 (1,196회)
상 단 상담 방문	518명 (87회)	347명 (40회)	171명 (47회)	410명 (58회)	108명 (29회)	-
집단 상담 (팀)	29명 (4회)	29명 (4회)	-	29명 (4회)	-	-
교육*	1,098명 (23회)	1,098명 (23회)	-	1,098명 (23회)	-	-
심리검사	157건 (157명)	157건 (157명)	-	157건 (157명)	-	-
스트레스 검사	16,927명	16,927명	-	-	-	16,927명

\* 주요교육 : 성희롱/희희롱 예방교육, 스트레스 특강, 소통을 위한 '경청' 특강, MBTI 워크샵, 위기(자살) 예방교육 등

# Social

## 인권경영



### 토픽중요성

KT는 사회적 책임과 의무를 다하는 기업으로서 사업 영역 전반에서 최고 수준의 인권존중 및 보호를 위해 노력하고 있습니다. 평등한 고용 기회를 제공하고, 차별 없는 근무 환경을 조성하며, 다양성을 존중하는 기업 문화를 전 밸류체인으로 확대하고 있습니다. 특히 고객센터 상담 업무를 담당하는 임직원의 인권보호를 위해 적극적으로 대응하고 있으며, 고객의 인권 침해가 발생하지 않도록 개인정보 보호 조치 점검을 시행하고 있습니다.

### 접근방법

- 밸류체인상 인권 취약그룹 및 인권이슈 정의
- 감정노동자, 상담사 보호 프로그램 운영
- 고객정보 처리시스템 대상 '개인정보 보호 조치 점검' 수행
- 인권침해 구제 프로세스 운영

### 주요성과

전 임직원 인권교육  
**100%** 수료  
(상반기) 22,604명,  
(하반기) 22,234명

정보보호 조치 점검  
**329**건

상담원 보호를 위한 단선\*  
**2,967**건  
불만 고객 응대 중 경고안내 및 단선: 폭언(욕설, 성희롱, 인격모독, 위협 등) 1회 경고 후 단선

### SDGs연계성



## 인권경영 추진체계

### 인권정책

KT는 2017년 6월, “KT 인권정책”을 수립하여 인권보호와 증진을 위해 사회적 책임과 역할을 다하는 동시에, KT의 사업 및 밸류체인 전체에서 발생할 수 있는 인권침해를 사전에 예방함으로써 지속가능한 기업으로 성장해 나가고자 합니다. 또한, KT는 디지털 플랫폼 기업으로서 ‘UN 세계 인권선언’, ‘ILO 협약’, ‘OECD 다국적기업 가이드라인’, ‘UN 기업과 인권 이행원칙’ 등 인권 및 노동과 관련한 글로벌 기준을 공식적으로 지지하고 있으며, 2008년 5월 UN 글로벌컴팩트에 가입한 이래 인권, 노동, 환경, 반부패의 4대 분야 10대 원칙을 경영전반에 걸쳐 적극적으로 실천하고 있습니다. KT가 존중하는 인권은 국제적으로 인정된 안전을 의미합니다. 국제적으로 인정된 인권에는 세계인권선언과 「시민적 및 정치적 권리에 관한 국제규약(자유권 규약)」, 「경제적·사회적 및 문화적 권리에 관한 국제규약(사회적 규약)」, 국제노동기구의 핵심협약(결사의 자유, 강제노동금지, 아동노동금지, 차별금지)에 관한 8개의 핵심협약이 있습니다. KT는 이 외 국제적으로 인정된 경성규범과 연성규범상의 인권을 모두 준수하고 있습니다.

### 인권리스크 관리체계

#### 인권리스크 관리기준

KT는 기업과 이해관계자에게 인권 증진을 위한 명확한 프레임워크를 제시하고 있는 “UN 기업과 인권 이행원칙(UN Guiding Principles on Business and Human Rights)”을 토대로 인권관리 프로세스를 자체적으로 구축하여 관리하고 있습니다. KT는 발생 가능한 잠재적 인권 이슈를 사전에 식별하여 인권 취약 그룹을 발굴하고 문제 개선을 위해 내·외부 모니터링을 통해 점검·보완하고 있습니다.

#### 인권리스크 식별

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. 또한, ‘정책 선언’, ‘정책 이행’, ‘인권 구제’의 3대 측면에서 잠재적인 인권리스크를 식별하는 인권리스크 노출도 평가 프레임워크를 개발하였습니다. KT의 인권리스크 식별 절차는 검토대상에 따라 출시 전 리스크 평가, 감정노동자 스트레스 검사, 개인정보 조치점검, 공급망 지속가능경영 평가, 사업 리스크 평가 결과를 바탕으로 인권리스크를 식별하고 있습니다.

### KT 인권정의

구분	주요내용
기본인권	<p><b>평등보장·차별금지</b> -KT는 성별, 연령, 국적, 인종, 종교, 교육 수준, 장애 여부에 관하여 모든 차별을 금지합니다.</p> <p><b>자유 실현·강제 노동 금지</b> -KT는 모든 종류의 비자발적인 근로와 서비스를 금지합니다.</p> <p><b>인간 존엄·아동 노동 금지</b> -KT는 18세 미만의 미성년자에 대한 모든 형태의 고용을 금지합니다.</p>
노동인권	<p><b>결사의 자유·단체 교섭권</b> -KT는 모든 임직원이 개인 및 단체의 이익을 보호하기 위해 노동조합을 결성하거나 자유롭게 가입할 수 있도록 권리를 보장합니다.</p> <p><b>공정 보상·근로기준 준수</b> -KT는 공정한 보상을 보장하며 근로 시간, 급여 등 근무 조건에 대하여 관련 근로기준법을 철저히 준수합니다.</p> <p><b>보건 및 안전 보장</b> -KT는 직장 내 보건 및 안전 관련 법률의 철저한 준수를 보장합니다.</p>
인권증진	<p><b>표현의 자유 실현</b> -KT는 고객이 자유롭게 의견을 개진하고 공유할 수 있으며 정보에 접근할 수 있는 권리를 보장하며 이를 촉진하기 위해 노력합니다. 아울러, 통신 서비스 상에서 유해 콘텐츠로부터 아동 고객을 보호하기 위해 노력합니다.</p> <p><b>개인정보 및 프라이버시 보호</b> -KT는 고객의 프라이버시를 존중하며 개인정보를 철저히 보호하기 위해 노력합니다. 이를 위해 개인정보의 기록과 저장을 최소화하고 정보유출 방지를 위해 기술적/관리적 보호 조치를 철저히 실시하며 정보주체의 권리를 보장하기 위한 최선의 노력을 다하겠습니다.</p> <p><b>혁신을 통한 행복 추구</b> -KT는 기가 네트워크와 ICT 서비스를 통해 혁신과 기술 개발을 선도함으로써 고객의 편익과 행복을 도모하기 위해 최선을 다하겠습니다. 지역, 계층, 장애 여부와 관계없이 고객이 혁신 서비스를 경험하며 행복을 추구할 수 있도록 모든 지원을 아끼지 않겠습니다.</p>

## 인권경영 주요활동

### 인권리스크 진단

KT는 밸류체인 단계에서 주요활동별 분석을 통해 인권리스크를 선정하였습니다. 선정된 인권리스크는 제조·공급 단계에서의 공급망 노동권/안전권 인권 이슈, 사업 추진 시 원주민 권리에 대한 직접적 침해 이슈, 판매·유통 과정에서의 개인정보 보호 이슈, 그리고 고객 서비스 상담사 등 감정노동자 보호에 대한 이슈입니다. KT는 식별된 우선순위 인권 이슈에 대하여 실사를 통해 현황을 파악하고, 각 이슈별 유관팀과의 협력을 통해 인권리스크가 완화되도록 지속적으로 개선활동을 추진하고 있습니다.

### 인권리스크 유형별 관리

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

### 인권교육

KT는 전 임직원을 대상으로 인권교육을 의무화하고 있습니다. 2020년에는 상·하반기 2회 실시하였으며 전 직원 100% 교육과정을 수료하였습니다. 인권교육에는 성희롱 예방교육, 직장내 괴롭힘 예방 교육, 장애인 인식 개선 교육 등이 포함되어 있습니다.

### 인권교육현황 - 상/하반기 2회 실시 (2020년 기준)

구분	교육명	대상	교육인원 (명)	주요내용
상반기	성희롱 예방교육	전직원	22,604	직장 내 성희롱을 예방하기 위해 성희롱의 개념과 판단기준에 대해 살펴보고, 올바르게 대처하고 예방할 수 있는 방법
	개인 정보보호			최근 개인정보 동향 및 개인정보보호 관련 법률의 주요 내용을 이해하고 개인정보를 위해 기본적으로 지켜야 할 준수사항
	KT 컴플라이언스			공공입찰 계약 및 인사 산업안전보건, 회계 세무 분야의 관련 법령과 규정
하반기	장애인 인식개선교육			장애인에 대해 편견의 프레임을 깰 수 있도록 장애유형의 특징을 이해하고 소통하는 조직문화를 위한 매너와 에티켓
	직장내 괴롭힘 예방교육		22,224	다양한 직장 내 괴롭힘 사례를 통해 직장 내 괴롭힘의 유형과 대응방안을 교육

### 주요 인권이슈

#### 상품/ 서비스

KT는 2016년부터 리스크를 특성별로 정량화한 44개 핵심 위험 지표를 운영하고 있으며 리스크 발생 가능성을 상시 모니터링하고 있습니다. KT에서 매년 출시되는 신규 서비스는 서비스 출시에 필요한 서비스 차별성 및 완성도 검토 이외에 운영, 법률, 공정경쟁, 정보보호 등 4대 리스크에 대한 심층적 검토를 합니다. 이를 통해 정보보호, 차별 이슈 등 인권 침해 리스크를 예방하고 있습니다.

### 감정노동자 보호

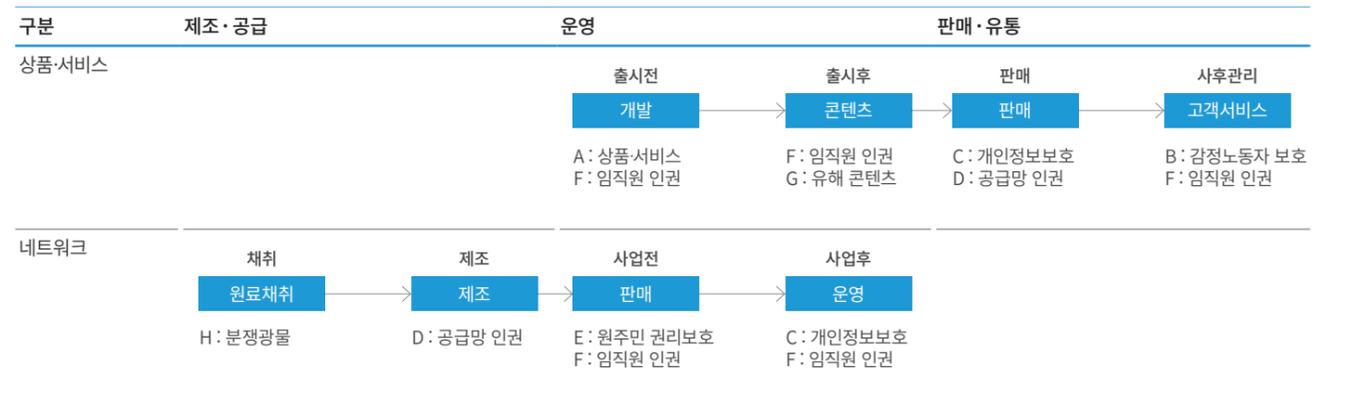
KT의 고객센터 상담사는 업무 특성상 다양한 인권 침해가 발생할 수 있는 상황에 노출되어 있습니다. KT는 고객센터 자회사와 정기적인 협력을 통해 고객상담 시 상담사의 권익을 보호하기 위해 검사와 힐링 프로그램을 운영하고 있습니다.

### 상담사 보호 프로그램 운영현황 (2020년 기준)

- 힐링 봉사활동 프로그램 “컬러테라피 및 에코백 그리기”  
KT는 코로나19와 감정 노동으로 심리적 부담이 큰 고객센터 상담원들이 자기 탐색과 셀프치유를 경험하고 나눔을 통해 소통할 수 있는 힐링 봉사활동 프로그램을 운영하고 있습니다. 컬러테라피 프로그램을 통해 자아를 탐구하고 도출된 결과로 자신의 색에 맞게 에코백을 디자인한 후 취약아동에게 전달하는 의미 있는 시간을 가졌습니다.
- 다양한 GWP[Great Work Place, 훌륭한 일터] 활동  
고객센터 상담원들의 소속감 고취 및 근로만족도 제고를 위하여 각 센터별 GWP 활동을 진행하고 있습니다. 다양한 GWP 활동(명상, 뒷동산 테라피, 각종 이벤트 등)을 통해 직원들의 스트레스 해소 및 회복탄력성을 높이기 위해 많은 노력을 하고 있습니다.
- 감정노동자 CP(Consultant Protection) 프로세스 운영  
상담원이 고객 응대 중 발생하는 폭언(욕설, 성희롱, 인격모독, 위협 등)으로부터 직원 보호 및 건강장해를 예방하기 위해 KT 고객센터는 CP 프로세스를 운영하고 있습니다.

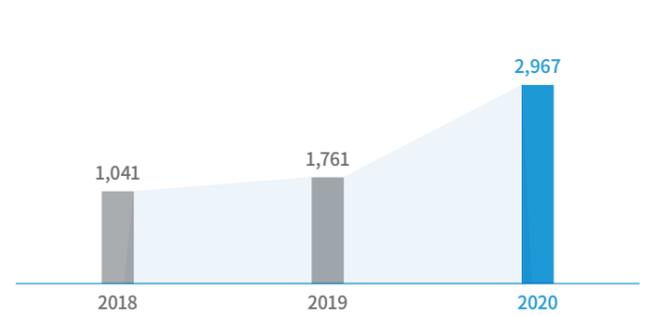
\* 불만 고객 응대 중 경고안내 및 단선 : 폭언(욕설, 성희롱, 인격모독, 위협 등) 1회 경고 후 단선

### 밸류체인 인권이슈 식별 및 진단



• 색(色)다른 힐링 봉사활동 • 상담사 GWP 활동

### CP(단선) 건수 (단위: 건)



### 경고 안내 및 단선 : 폭언(욕설, 성희롱, 인격모독, 위협) 1회 경고 후 단선

구분	안내멘트(정중한 응대 필수)
1차	고객님, 욕설(성희롱, 인격모독, 위협)을 하시면 상담이 어려우니 자제 부탁드립니다.
단선멘트	고객님, 욕설(성희롱, 인격모독, 위협)로 상담 진행이 어려우므로 전화를 선종결 하겠습니다. 다시 연락드리겠습니다.

### 개인정보보호

KT는 개인정보 및 프라이버시 침해 예방을 위하여 거래하는 전체 유통망 및 고객정보 처리시스템을 대상으로 매년 ‘개인정보 보호 조치 점검’을 시행하고 있으며 2020년에는 329건의 서비스 점검을 실시하였습니다. 사업 과정에서 수집/취급/보관하는 다량의 개인정보가 유출될 경우 고객의 인권 침해로 직결되는 중대한 인권리스크이기 때문에 개인정보유출 발생을 최소화하기 위해 노력하고 있습니다.

#### 정보보호 조치 점검결과

구분	단위	2018	2019	2020
서비스 점검	건	274	284	329
전체 서비스대비 점검비율	%	100	100	100

### 공급망 인권

KT는 “UN 기업과 인권 이행 원칙”을 포함한 국제 인권정책 및 기준에 입각하여 ‘KT 협력사 지속가능 가이드라인’을 수립하고 이를 토대로 매년 협력사 ESG리스크 평가를 통해 이행 수준을 개선하기 위해 노력하고 있습니다. 공급망 지속가능경영평가에는 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.

#### 공급망 지속가능경영평가 결과

구분	단위	2018	2019	2020
협력업체현황	1차 협력업체수	개	581	497
	1차 협력업체 평가비율	%	100	100
리스크 식별	리스크식별 건수	건	17	7
	리스크식별 비율	%	2.9	1.4
시정조치	시정조치 건수	건	9	4
	거래중료건수	건	8	5

### 원주민 권리 보호

KT는 기지국 및 네트워크 인프라 구축 과정에서 원주민 권리 침해에 대한 잠재적 가능성을 인지하여 예방 차원에서 리스크를 사전에 식별할 수 있도록 절차를 수립하여 운영하고 있습니다. 해외 국가로의 사업 진출 시 경제, 사회, 문화적 차이로 인해 잠재적인 리스크가 발생할 수 있으며, 이로 인해 사업의 지연/취소, 지역사회 민원 발생, 사업권 취소 등 비즈니스에 부정적

인 영향을 미칠 수 있음을 인지하고 있습니다. 또한, 국내 사업장 및 기지국, 네트워크 인프라 구축 과정에서 토지, 재산, 전자파 이슈 등 원주민의 안전과 권리 침해 문제가 발생하지 않도록 주의를 기울이고 있습니다.

### 인권침해 구제

KT는 밸류체인 상의 인권 정책과 원칙에 위배되는 사례에 대해 적극적으로 조치하고 있으며, 인권 핫라인을 24시간 운영하여 글로벌 기업으로서의 사회적 책임을 다하고 인권존중과 신장을 위해 노력하고 있습니다.

- 핫라인 웹:

[https://corp.kt.com/html/sustain/transparent/ethics\\_03.html](https://corp.kt.com/html/sustain/transparent/ethics_03.html)

### 잠재적 인권이슈

잠재적 인권이슈	주요내용
임직원 인권	KT는 임직원의 기본인권/노동권/안전권을 보장하기 위해 인권교육을 의무화하였으며, 사회적으로 이슈화되고 있는 ‘성희롱예방교육’, ‘장애인인식개선교육’, ‘개인정보보호 교육’을 연 1회 실시하고 있습니다.
유해 콘텐츠	KT는 어린이가 온라인 정보를 안전하게 접하고, 책임있는 콘텐츠를 경험할 수 있도록 하기 위해 유해 콘텐츠 차단조치를 취하고 있습니다. 어린이 전용 UI 내 키즈모드를 통해 유해 콘텐츠를 차단하고, 기기/서비스 단말에서는 ‘키즈 안심 검색’ 기능으로 15세 미만 대상의 안전한 콘텐츠만 검색 결과로 제공합니다.
분쟁광물	아프리카 분쟁지역에서 생산되는 주석, 탄탈륨, 텅스텐, 금 등 4가지 광물의 채굴 과정에서 민간인의 노동을 착취되어 국제적인 인권 이슈로 알려져 있습니다. 휴대폰, 노트북 등의 전자기기가 분쟁광물과 관련하여 주의가 요구되며 KT는 잠재적인 인권 이슈로서 이를 인지하고 주의를 기울이고 있습니다.

## Social 인재경영



### 토픽중요성

KT는 기업의 역량은 곧 임직원의 역량에서 비롯된다고 믿고 있습니다. 사회를 이롭게 하는 기술 실현이 가능하도록 전문성과 열정을 겸비한 인재 확보에 적극 투자하여 기업과 함께 성장하고 발전하고 있습니다. 임직원이 행복한 근로환경을 조성하여 고객에게 만족스러운 경험과 감동을 전달하는 디지털 플랫폼 기업으로서 성장하겠습니다.

### 접근방법

- 디지털 플랫폼 기업 전환을 위한 디지털 인적자원개발
- 다양한 조직문화활성화 프로그램 운영
- 균형있는 일과 삶 프로그램 운영
- 상생·협력하는 노사관계 구축

### 주요성과

임직원 평균교육시간  
66.8시간

유연근무 프로그램(월평균)  
11,273명

임직원 만족도  
86.4점

### SDGs 연계성

**3** 건강하고 행복한 삶 보장

**9** 산업의 성장과 혁신 활성화 및 사회기반시설 구축

## KT 인재양성

### KT 인재상

KT는 사람이 세상을 바꾸는 가장 큰 경쟁력을 믿어 의심치 않습니다. ‘고객의 삶의 변화와 다른 산업의 혁신을 리딩하여 대한민국 발전에 기여한다’는 비전을 달성하기 위해 4대 핵심가치, 즉 ‘고객중심’, ‘주인정신’, ‘소통/협업, 본질/과정’에 부합하는 인재를 적극적으로 채용하고 있습니다.

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

### 인재채용

KT는 공정하고 투명한 채용절차를 확립하고 핵심가치에 부합하는 역량 있는 인재 영입을 위해 수시/상시/인턴 채용, 스폰서십 운영 등 다각적 채용 방식을 운영 중에 있습니다. 특히 청년 구직자에게 4차산업 분야의 학습과 취업 기회를 제공하기 위해 채용전환형 인턴십을 운영하고 있으며 AI, BigData, Cloud 등 4차산업 관련 교육과 직무 중심의 현장 실습으로 구성된 2개월 과정을 수료한 지원자 중 KT에 적합한 인성과 직무역량을 보유한 인재를 선발하여 신입사원으로 채용 전환하고 있습니다. 또한, KT는 디지털 플랫폼 기업(Digico)으로 도약을 위해 신사업 분야 인력을 연중 상시 채용하고 있으며, 국내·외 우수인재를 채용하기 위한 활동을 확대 진행하고 있습니다.

#### 공정성이 강화된 채용 절차

**입사지원서 AI 검토** 입사지원서 검토에 AI기술을 적용하여 투명하고 객관적인 평가  
**블라인드 면접** 개인정보 항목은 블라인드 처리되며, 직무역량 중심의 인재 선발

### 코로나19를 기회로, 디지털 인적자원개발

KT는 비대면 환경으로의 전환, 디지털 학습의 가속화를 위하여 최적의 플랫폼을 구축하고 있습니다. 교육과정의 90% 이상을 비대면으로 전환하기 위하여 독립적인 온라인 학습과 전문적인 콘텐츠 제작이 가능한 ‘온택트 러닝센터’를 개관하여, 전국 주요 거점별로 운영 중이며 비대면 AI 콘텐츠 개발 및 교육을 활발히 진행하고 있습니다. 2021년 4월에는 그룹 학습 플랫폼인 ‘KT지니어스’를 오픈하여 임직원 HR 데이터에 기반한 학습 큐레이션, 통합검색, 온라인 콘텐츠 구독/공유 등 학습자 편의 기능과 함께 영상, e-book 등 3천여개 이상의 온라인 학습 콘텐츠를 제공하고 있습니다. ‘KT지니어스’는 향후 임직원의 교육이력/역량수준/조직별 전문가/자격 보유현황 등을 한눈에 볼 수 있는 디지털 HRD-Index와 직원들이 자유롭게 콘텐츠를 제작/공유하는 기능, AI/직무전문/인문학 등 다양한 분야 교육 콘텐츠들을 확대/제공하며 DX를 가속화하는 학습자 중심의 플랫폼으로 거듭나고자 합니다.



● 온택트 러닝센터 ● 그룹학습플랫폼 지니어스

### AI인재 양성

KT는 2022년까지 AI를 업무에 활용할 수 있는 실무형 융합 인재 1,500명 양성을 목표로 수준별 학습이 가능한 체계적인 AI 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 실습 플랫폼 ‘AIDU’를 활용해 사내 데이터로 직접 적용하고, 사내 전문가로 구성된 AI코치 등 내부 역량을 활용한 AI 인재 육성 체계를 공고히 하고 있습니다. KT는 사내 AI 인재 육성 성공 경험을 바탕으로 산·학·연이 함께 하는 AI One Team 협력체를 이끌어 대한민국의 AI 저변확대를 위해 노력하고 있습니다. AI One Team을 대상으로 온라인 기반의 AI 기초 소양교육을 시행하고 있으며, KT 고유의 혁신 도구인 ‘1등 워크숍’을 활용하여 소속 기업들과 함께 사내 문제를 발굴하고 과제를 정의하여 적용 가능 분야와 방법에 대해 토론하는 프로그램도 제공하고 있습니다. 2020년 대한민국 인공지능 대상을 수상하였으며, 2021년 하반기 일반인 대상 AI자격인증 시행 등 대한민국 AI 생태계 구축을 선도하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

### KT AI 인재육성 Framework



● AI 교육

### 공정한 평가와 보상

KT는 전 직원을 대상으로 개인별 목표관리 제도인 MBO(Management by Objectives)를 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. 성과 평가의 공정성을 확보하고, 직무 전문성 향상을 촉진하기 위해 매년 전 직원을 대상으로 본인, 팀원, 상사가 참여하는 360도 다면 평가인 ‘직무역량진단’ 평가를 시행하고 있으며 평가 결과는 실무 관리자 승진, 부서 간 이동직원 선발, 성과·역량평가 시 참고 자료로 사용됩니다. 360도 다면평가는 직군 공통평가인 ‘직무공통수준’ 평가 뿐 아니라 개별 직무별 평가 지표인 ‘직무 전문수준’ 평가에도 적용함으로써 직무 성과와 역량을 객관적으로 평가하는 데 활용되고 있습니다.

### 개인성과평가 절차



### 조직문화 활성화

1960년대생부터 2000년대생까지 함께 하는 KT는 세대간의 간극을 좁혀 상호 존중과 소통을 활성화하고자 다양한 노력을 하고 있습니다. 2020년에는 2030 세대 중심의 커뮤니케이션을 통해 건전하고 유연한 기업문화를 조성하고자 평균 연령 만 29세로 구성된 Y컬처팀을 신설하여 30대 과장급 직원이 부장급 팀장 직책을 수행하도록 하고 있습니다. 새로운 시대를 이끌어 나갈 밀레니얼 세대의 목소리를 귀 담아 듣고 그들과 발 맞추고자 KT는 다양한 프로그램을 준비하여 변화하고 있습니다.

### 팀워크 증진 프로그램

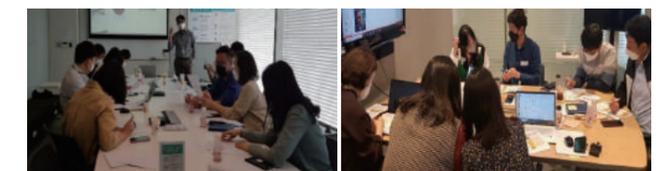
KT는 전사 차원의 목표 공유와 조직문화 활성화를 위한 일환으로 구성원간 소통 증진과 협업을 촉진시키고자 팀 단위 대상으로 다양한 팀워크 증진 프로그램을 지속적으로 시행하고 있습니다. 2021년부터는 팀 이해를 기반으로 구성원 간의 원활한 소통과 협업 분위기를 조성하여 업무 몰입도를 높이는 MBTI 팀 플레이와 조직의 목표와 나의 일을 정렬하여 시장 변화에 능동적으로 대응하고 주인정신을 강화하는 마인드셋 팀 플레이를 도입하여 경영 철학에 대한 공감대를 형성하고 구성원의 업무 효율을 향상시키고자 합니다.

### MBTI 팀 플레이

팀원 간 상호 이해를 바탕으로 업무 스타일 유형을 파악하여 원활한 소통과 협업 분위기를 조성함으로써 팀의 시너지를 향상시키고자 합니다.

### 마인드셋 팀 플레이

조직의 목표와 나의 업무를 정렬해 보는 성과관리기법으로 팀내 커뮤니케이션 방식과 더불어 일하는 방식의 변화를 추구하고자 합니다.



● MBTI 팀 플레이

팀워크 증진 프로그램 추진현황

구분	대상(인원)	컨셉
2021년 상반기	53팀 490명 시행	소통/협업을 위한 공감대형성 및 일하는 방식의 변화를 위한 워크숍
2020년	180팀, 1,782명	비전핵심가치 자체 토론, 팀 빌딩

KT 블루보드

블루보드는 주인의식과 자부심을 가진 Y세대\*가 KT의 미래 주역으로 성장할 수 있도록 추진된 젊은 직원들을 대변하는 대표 채널로, 2001년에 시작하여 올해로 21주년을 맞이하게 되었습니다. 경영진과의 소통 가고 역할을 하는 오피니언 리더로서 건설적인 의견과 아이디어를 제시하고 실행하여 역동적인 기업문화를 만들어가고 있습니다. Y세대 1,200명의 의견을 수렴하여 근로 방식 개선, 로열티 제고에 대한 소통을 진행하는 한편, 인사제도 개선, 멘토링 문화 확대 등 조직 문화 개선을 위한 안건을 개선하면서 경영진 간담회를 정례화하는 등 사내 세대 간의 소통을 위해 노력하고 있습니다. KT 블루보드는 대한민국 청년 인재의 핵심으로서 그동안의 노하우가 담긴 콘텐츠를 제작하여 온라인 플랫폼을 기반으로 외부와 적극적으로 공유하고 소통할 예정입니다.

\* Y세대 - 베이비붐 세대의 자녀 세대를 이르는 말로 개인·개방·감성주의 성향이 나타나며, 모방심리와 호기심이 많고, 트렌드에 민감하고 구매력이 큰 특징이 있다.

블루보드 활동

구분	인원	주요 역할			
2020년	40명	전사 기업문화 활동		Y세대 의견 수렴 → 경영진 소통	
		부서 별 기업문화 활동		경영 Insight 발굴 활동	
2021년	47명	ESG 활동	문화 활동	소통 증진	BM/서비스 개선
					일방식/복지 개선



● KT 블루보드

직무전문가 제도

직무 전문가

전 직원의 3% 규모로 선발된 직무전문가는 각 분야에서 업무 노하우 전파 등을 통해 직무 역량 향상에 기여하고 있습니다. 7대 분야에서 선발되는 직무전문가는 임직원들의 직무 경쟁력 강화를 통해 지속적인 성과 창출 기반을 마련하고 업무에 대한 자부심을 고취시키고자 시행하고 있으며, 직무역량 향상 기회 제공 및 해외 컨퍼런스 참여 등 맞춤형 교육 프로그램도 진행하고 있습니다.

직무전문가 선발 7대 분야

구분	Meister (기술현업)	Specialist (사업지원)
	N/W, PM, IT	R&D, 미래성장, Planning, Sales

1등 워크숍

2014년부터 시작된 '1등 워크숍'은 임직원의 소통·협업과 고객중심 마인드를 확대하는 KT만의 혁신 도구입니다. 내·외부 전문가가 모여 고객과 현장의 문제해결, 아이디어 발굴 등을 주제로 1박 2일 동안 수평적인 토론을 통해 제안된 개선안에 대해 즉시 의사 결정하는 KT만의 혁신 플랫폼입니다. 2017년 기업혁신대상 국무총리상, 2018년 대한민국 지식 대상 대통령상, 2019년 ATD Awards에서 Change Management(변화관리)분야의 우수사례로 선정되는 등 국내뿐만 아니라 세계적으로도 인정받고 있습니다. 지난 8년간 5천 6백여개의 주제에 대해 9만명의 토론자가 참여하였고, 최근에는 특히 '고객궤 자기혁신'을 체질화하기 위한 우수사례 확산 1등 워크숍, '실무형 AI/DX 인재양성' 프로젝트의 과제 발굴/코칭 워크숍 등 성과 창출과 업무혁신, 인재양성을 위한 1등 워크숍이 활발하게 진행되고 있습니다. 1등 워크숍은 DIGICO KT 실현을 위한 핵심 플랫폼으로서 그 가치를 높여가고 있습니다.



● 1등 워크숍

비대면 소통 프로그램, Y-ON & Talk-ON

오디오 앱 플랫폼을 활용한 비대면 양방향 소통 라디오 프로그램인 Y-ON과 실시간 라이브 토크쇼 Talk-ON은 코로나19에도 직원들 간 소통이 원활할 수 있도록 만들어졌습니다. 부서별로 동료들의 응원과 칭찬의 메시지를 전달하는 Y-ON DJ의 방송을 들으며, 실시간 채팅, 전화 연결 등으로 소통하면서 유대감을 형성하고 있습니다. 2021년에는 현장에서 업무에 매진하고 있는 임직원들의 이야기를 들어보는 「찾아가는 Y-ON」으로 진행하고 있습니다. 또한 Talk-ON을 통해서 세대/직급에 상관없이 자기만의 스토리를 가지고 있는 사내 임직원&인플루언서를 초청해 그들의 도전/열정 스토리를 나누고 있습니다. 이 두 프로그램을 통해 전사 임직원 간 활발한 소통으로 공감대를 형성하고, 긍정적 에너지로 건강하고 생동감 넘치는 조직문화를 만들어 가고 있습니다.



● Y-ON 활동

● Talk-ON

KT와 함께하는 마음을 담은 클래식



2009년 5월, 목동 체임버홀에서 시작하여 총 264회, 약 10만명의 청중과 소통한 KT 체임버 오케스트라는 KT의 임직원 문화 활성화 프로그램이자 대표적인 사회공헌활동입니다. 2021년 2월부터는 KT와 함께하는 예술의전당 "마음을 담은 클래식"으로 매월 넷째 주 금요일 11시에 예술의전당 콘서트홀에서 품격있는 마티네 콘서트 문화에 동참하고 있습니다. 콘서트 가이드의 해설로 음악과 청중이 더욱 가까워지는 문화적 경험을 제공하고 있습니다. KT는 임직원들의 문화예술 활동을 지원하고 이벤트를 축하하기 위해 매월 졸업입학가족, 신입사원가족, 장기근속직원가족 등 임직원 가족 1,200명(누적)을 공연에

초대하여 자긍심과 로열티 제고에 노력하고 있습니다. KT와 함께하는 마음을 담은 클래식의 공연 수익금은 KT 사회공헌 활동인 '소리찾기 캠페인'의 청각장애인 치료에 사용하고 있으며, 코로나19로 문화예술계가 어려운 상황에서 오케스트라 아티스트들을 지원하여 한국문화예술위원회가 주관하는 '2020 올해의 예술후원인대상'을 수상하였습니다. 공연을 관람하는 모든 관객에게 KT 마음을 담다 캠페인 'AI 목소리 복원 프로젝트'에 참여한 청각장애인 파티시에님이 만든 쿠키를 제공하는 등 KT가 추진하고 있는 다양한 사회공헌 프로그램들과의 연계를 통해 기업의 사회적 가치를 높이고 있습니다.



● 예술의 전당에서 열린 마음을 담은 클래식

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 유니언 숍(Union Shop) 제도를 채택하여, 단체교섭에 의해 보호받는 임직원 비율은 100%입니다. 2020년 12월 기준 노동조합 가입률은 77.9%입니다. 또한, KT는 중앙 노사협의회와 수시협의회를 통해 직원의 사기진작 및 복지 증진을 위해 노력하고 있으며, 2020년에는 총 31건에 대해 의결하였습니다. 광역본부에서도 지방노사협의회를 개최하여 2020년 총 112건의 고충처리 및 노사 간 협의를 시행하였습니다.

최근 3년 노동조합 가입률 (매년 12월 기준)

년도	2018년	2019년	2020년
노동조합 가입률	77.8%	77.7%	77.9%

## 균형있는 일과 삶

### 복리후생 주요제도

KT는 직원들이 업무에 몰입할 수 있도록 입사 후 인생의 각 단계마다 직원들의 생활 전반을 든든하게 지원하고 있습니다. 2020년 이후 입사 전 학자금 대출금 상환 대부, 결혼 시 대부 우선 선정, 미래육성포인트 신설로 저연령층 직원들의 복지수혜 비중을 높였으며, 만5세~15세 자녀교육비 지원, 출산 축하금 상향, 난임의료비 지원 제도 신설을 통해 정부의 출산장려 정책에 동참하고 있습니다. 또한, 코로나19로 잠정 운영 중단된 휴양시설을 대신하여 밀접 접촉을 최소화 할 수 있는 캠핑카를 3개월간 160회 운영하여 사회적 거리두기에 따른 직원 피로도 해소를 위해 노력하였습니다.



● 코로나19로 휴양소 대신 임직원 캠핑카 운영

구분	주요내용
복지포인트	· 전직원 230만p/미래육성 50만p(입사10년차 & 만 40세미만)
자녀양육	· 직장어린이집 5개소 운영(목동, 혜화, 우면동, 분당 2개소) · 자녀교육보조비 연 60만원(만5세~15세) · 자녀학자금 지원(고등학교, 대학교) · 자녀 교육프로그램 운영(원어민 화상영어, 온라인교육, 글로벌 어학연수)
생활지원	· 자기계발비 연 50만원 · 경조사(결혼, 회갑, 출산, 사망, 주택파손, 장제용품, 화환, 상조서비스 등) · 통신비(핸드폰, 집전화, TV) · 의료비(배우자, 자녀 포함), 연금저축, 상호보조, 단체보험, 체육행사, 동호회비 등)
주거안정	· KT생활관(서울/대전), 전국 사택 운영
사내대부	· 최대 1.5억 원, 1%(주택자금, 가계안정자금, 긴급생활자금, 금융기관 대부이자 지원) · 입사 전 학자금 대출금 상환 대부(무이자)
휴양	· 전국 6개 수련관, 5개 콘도, 동·하계 휴양소 운영

### 다양한 휴직 제도

#### 육아 휴직

KT는 임직원의 일과 삶의 균형을 지원하기 위하여 집중 육아기에는 최대 2년간 육아휴직을 제공하고 있습니다. 2020년 육아휴직 후 복직 비율은 97.1%이며, 안정적 일자리 유지를 의미하는 지표인 복직 후 12개월 이상 근무율은 98.1%입니다.

#### 리프레시(Refresh) 휴직

KT는 임직원에게 자기계발 및 재충전의 기회를 제공하기 위해 장기 근속자를 대상으로 파격적인 리프레시 휴직 기회를 제공하고 있습니다. KT는 10년 이상 장기 근속자에게는 6개월, 20년 이상 장기근속자에게는 최대 1년의 장기 유급 휴직을 제공하여 자기계발, 여행, 어학공부 등 임직원 스스로 자유롭게 활동할 수 있는 기회를 부여하고 있습니다. 특히, 이 기간은 근무의 연장으로 간주되어 근속 년수에 포함될 뿐만 아니라 임직원으로서의 복직 혜택이 유지됩니다. KT는 휴직 프로그램을 이용하는 임직원에게 불이익이 발생하지 않도록 휴직 기간 중에도 임금 인상률을 적용하고 승진 시 불이익이 발생하지 않도록 조치하고 있습니다.

#### 퇴직 예정자 대상 전직지원

2009년 국내 최초로 창업지원휴직제도를 도입한 KT는 매년 재직 중 창업에 도전하는 임직원을 지원하고 있으며 직원들이 제2의 인생과 노후를 대비할 수 있도록 전직 지원 프로그램인 'KT 라이프 플랜' 운영을 통하여 분기별로 정년퇴직자 전직교육을 운영하고 있습니다. 전직교육은 정년퇴직을 앞두고 있는 직원들에게 재취업, 창업, 귀농·귀촌 등 전직교육을 운영하고 있고, 경력 및 보유 역량의 재능 나눔 프로그램 참여 등으로 사회공헌과 자부심을 고취할 수 있는 프로그램을 운영하고 있습니다.



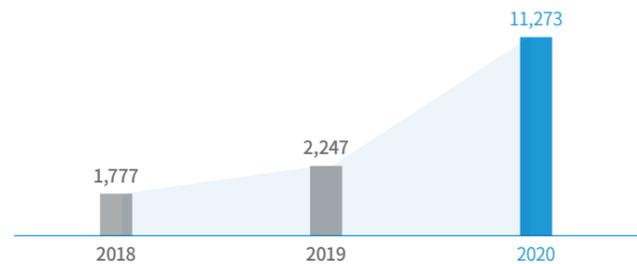
● 퇴직예정자 교육

### 유연근무 프로그램

KT는 2010년 재택근무 제도를 도입한 이래 선택 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. 또한 임직원 스스로 업무량에 따라 근로시간을 배분하는 재량 근로제도 실시하고 있습니다. 2020년의 경우 코로나19 대응을 위해 재택근무 및 유연근로제 활성화를 통한 강도 높은 예방조치를 시행하여 유연근로제 사용자수는 월평균 11,273명 수준으로 대폭 증가하였습니다. 2021년의 경우 개념이 유사하고 복잡한 여러 유연근로제를 선택근로제로 통합하고 필수근무시간을 폐지하여 이용 편의성을 확대 하였습니다.

근무형태	적용대상	운영기준	월평균 이용자
선택근무	전 직원	· 일 최소 4시간 주 40시간 (토·일요일 제외) 자율근무 · 시간 : 06시~20시	2,681
재량근무	연구개발, IT설계 분석	· 일 근무시간 제한 없이 주 40시간 (일요일 제외)	36
재택근무	전 직원	· 시간 : 8시~19시(근무장소 자택)	8,556
합계			11,273

유연근무 프로그램 이용추이 (단위: 월평균 이용자수, 명)



### 임직원 고충처리

KT는 임직원의 고충처리 및 예방을 위해 다양한 채널을 운영합니다. 2021년 기준 현장 기관 233개소에 각 노사의 대표로 구성된 '고충처리위원회'를 설치 및 운영하고 있으며, 2015년 3월에는 '노사상생센터'를 개소하여 임직원 및 퇴직사우의 고충을 One-Stop으로 지원 중에 있습니다. 노사상생센터는 전화(080-2580-119), 문자(1588-4936), 이메일(kt119

@kt.com), 온라인 게시판(Kate 내 KT119 노사상생센터 게시판) 등 다양한 채널을 통해 언제 어디서나 고충을 문의할 수 있으며, 개소 이래 약 2만 4천여 건의 고충을 처리하였습니다. 또한, 노사상생센터에서는 매주 소식지 발행을 통해 직원들의 대표적인 궁금증 및 애로사항에 답하며, 임직원 고충의 근원적 해소를 위해 노력하고 있습니다. 2021년에는 2017년부터 시행 중인 토론 방식의 고충접수 채널인 '고충토론회'를 보다 활성화함으로써, 고충처리가 구성원의 단순 불만해소에 그치지 않고 KT 현장 소통 문화의 한 축으로 자리매김 할 수 있도록 할 계획입니다.

년도	2018	2019	2020
만족도	4.45	4.57	4.62

### 시니어컨설턴트 제도

KT는 정년 퇴직하는 직원의 숙련된 기량을 지속 활용하기 위해, 업무성과 및 역량 등을 고려한 직무전문성이 높은 정년퇴직 예정자를 채용하는 제도를 만들어 운영하고 있으며, 매해 정년퇴직자의 규모가 늘어나는 만큼 시니어컨설턴트의 선발 규모 역시 늘려 운영할 예정입니다.

구분	2018	2019	2020	누적
시니어컨설턴트 선발인원	34명	53명	106명	193명

### 임직원 만족도 조사

매년 임직원을 대상으로 조직의 만족도 및 직무 몰입도 조사를 실시하고 있습니다. 성별, 연령, 직급, 조직별, 세부 만족도 수준을 측정하여 개선된 조직문화 환경을 만들기 위해 다양한 활동을 하고 있습니다. 그 결과 임직원 만족도는 매년 상승하고 있으며, 2020년은 86.4점입니다.

구분	전사	조직별		성별		직급별			
		사업/지원부서	광역본부	남성	여성	사원/대리	과/차장	부장보	사무보 이상
응답자수	16,094	5,343	10,751	13,470	2,624	2,710	11,140	1,986	258
조직 만족도	82.3	79.7	83.6	83.0	78.7	77.0	83.1	84.4	90.8
업무 몰입도	86.4	84.2	87.5	87.1	82.9	79.6	87.3	89.5	96.5

# Governance

지배구조 92

윤리·컴플라이언스 97

리스크관리 103

KT는 효율적 경영 활동을 수행하는 건전한 지배구조를 구축하여 이를 유지·발전시켜 나가고 있습니다. 투명하고 합리적인 사업 운영과 체계적인 리스크 관리를 통해 KT가 지속가능한 기업으로 성장하도록 노력하고 있습니다. 이사회는 안정적 경영 활동과 이익 창출을 통한 주주환원의 실현 및 전략적 의사결정을 통한 성장전략의 구현 등 장기 기업가치 향상을 목표로 투명성, 독립성, 다양성, 전문성, 효율성 제고를 지향합니다. 다양한 이해관계자들의 신뢰를 기반으로 세계적인 디지털 플랫폼 기업으로 성장하기 위해 KT가 다시 한번 도약하겠습니다.



건전하고 투명한 KT를 만들어 나가는  
진현호, 조현수, 최신영, 신소이, 오영석 사우

# Governance

## 지배구조



### 토픽중요성

고객과 이해관계자에게 신뢰받는 기업의 기본은 투명한 지배구조의 확립입니다. KT는 지배구조의 지속적인 개선을 통해 경영 투명성을 확보하기 위해 노력하고 있습니다. 이해관계자의 권익보호와 주주의 의사결정을 위한 충분한 정보를 제공하고 원활한 소통을 지향합니다. 독립성과 전문성, 다양성을 확보한 KT 이사회는 고객, 주주, 협력사 등 모든 이해관계자를 대상으로 균형 있는 의사결정을 하기 위해 노력하고 있습니다.

### 접근방법

- 사외이사 확대를 통한 이사회 독립성 확보
- 이사회 전문성 확보를 위해 다양한 분야의 전문가를 사외이사로 선임. 정보통신, 금융, 경제, 경영, 회계, 법률 등
- 주주총회 전자투표제 도입으로 주주 친화 정책 추진
- 이사회 내 상설 위원회(6개)와 비상설 위원회(2개) 운영을 통한 효율적인 이사회 운영
- 여성 사외이사 선임을 통한 이사회 다양성 확보

### 주요성과

KCGS\* '지배구조' 평가 최고등급(A+) 획득 및 우수상 수상

\* Korea Corporate Governance Service, 한국기업지배구조원

이사회평가 점수 **4.5점(5점만점)**  
(2020년 대비 4.7% 향상)

이사회 평균 참석률 **96%**  
(2020년 총13회 이사회 개최)

### SDGs연계성

**8** 좋은 일자리 확대와 경제성장

**9** 산업의 성장과 혁신 활성화 및 사회기반시설 구축

## 지배구조 원칙

KT는 견제와 균형을 기반으로 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 감독하고 있습니다. 상법 및 관련 법령이 정하는 기준에 따라 주주의 권리를 보장하기 위한 사항을 KT 기업지배구조헌장에 명시하여 주주가 공평한 대우를 받을 수 있도록 힘쓰고 있습니다. 그 결과 KT는 2020년 한국기업지배구조원(KCGS)의 평가에서 지배구조 부문 우수상(A+등급)을 수상하였습니다.

\* KT 기업지배구조헌장  
<https://corp.kt.com/data/kthome/ir/finance/irinfo01/constitution.pdf>

\* KT 기업지배구조보고서  
<http://dart.fss.or.kr/dsaf001/main.do?rcpNo=20200529800716>

위해 노력합니다. 또한 사업보고서 내 준법통제 기준 준수 여부에 대한 점검 현황과 자율/조회 공시 해당 여부를 공시하여 주주들의 권리를 보호하고자 합니다.

## 이사회 구성과 운영

### 이사회 구성 원칙 및 현황

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, 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, 대표이사과 이사회 의장을 분리하고 이사회 의장은 사외이사 중에서 선임함으로써 이사회가 경영진으로부터 독립적인 의사결정을 하고 경영감독의 역할을 충실히 수행할 수 있도록 하고 있습니다.

## 주주 권리 보호

KT는 정관에 중간/분기 배당에 대한 내용을 명시하고 매년 정기 주총에서 주주의 의결권 행사를 지원합니다. 이를 위해 2020년 전자투표제를 도입하고 중장기 배당정책과 재무목표를 발표하는 등 주주 가치 제고를

### KT 지배구조 모델



\* 단, 임기만료 예정 사외이사 제외

KT 이사회 구성원



- ① 이강철 사외이사
- ② 구현모 대표이사
- ③ 유희열 이사회 의장
- ④ 여은정 사외이사
- ⑤ 박종욱 사내이사
- ⑥ 박찬희 사외이사
- ⑦ 김대유 사외이사
- ⑧ 표현명 사외이사
- ⑨ 성태윤 사외이사
- ⑩ 강충구 사외이사
- ⑪ 강국현 사내이사

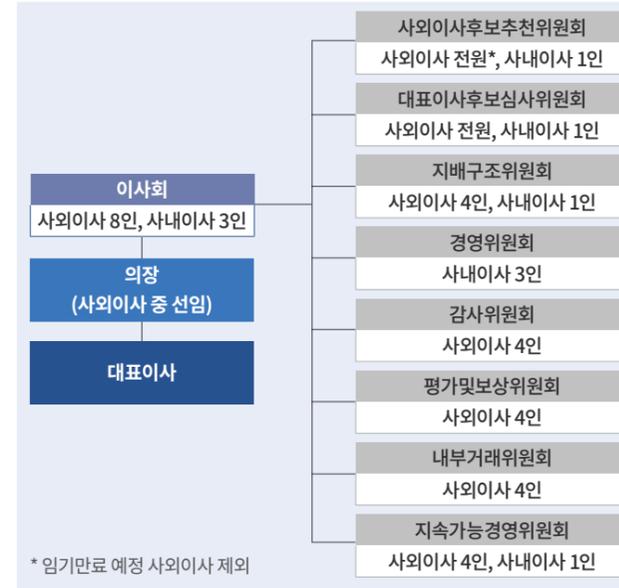


KT 이사회 구성 현황 (2021. 6. 기준)

성명	직위	성별	생년월	전문분야	최초 취임일	직무 경험
구현모	대표이사 사내이사	남	1964.01	ICT/경영	2020. 03	현) 대표이사 전) Customer&Media부부장/경영기획부부장
박종욱	사내이사	남	1962.01	ICT/경영	2020. 03 (연임1회)	현) 경영기획부부장 전) 경영기획부문 전략기획실장/IT부문 IT전략본부장
강국현	사내이사	남	1963.09	ICT/경영	2021. 03	현) Customer부부장 전) KT Skylife 대표이사/KT마케팅부부장
유희열	이사회 의장 사외이사	남	1947.01	ICT	2019. 03	현) 한국무역보험공사 비상임이사/한국 이산화탄소 포집 및 처리 연구개발센터(KCRC) 이사장 전) 제18대 과학기술부 차관
이강철	사외이사	남	1947.05	대외협력	2018. 03 (연임1회)	현) (주)대동 경영고문/파주 컨트리클럽 사외이사 전) 대통령비서실 시민사회 수석비서관
김대유	사외이사	남	1951.07	대외협력	2018. 03 (연임1회)	현) DB생명보험 사외이사 전) 원익투자파트너스 부회장/대통령비서실 경제정책 수석비서관
성태윤	사외이사	남	1970.02	글로벌/경제	2019. 03	현) 연세대 상경대 경제학부 교수/연세대 언더우드 국제대학 학장/한국금융학회 부회장
표현명	사외이사	남	1958.10	ICT/경영	2020. 03	현) 한국타이어엔테크놀로지 주식회사 사외이사 전) 롯데렌탈 대표이사 사장/KT T&C부문장 사장
강충구	사외이사	남	1962.12	통신ICT	2020. 03	현) 고려대학교 전기전자공학부 교수/한국공학한림원 정회원 전) 한국통신학회 회장, 명예회장
박찬희	사외이사	남	1964.12	경영	2020. 03	현) 중앙대학교 경영학부 교수/국민경제자문회의 혁신경제분과 위원/DL이앤씨(주) 사외이사
여은정	사외이사	여	1973.02	회계·재무	2020. 03	현) 중앙대 경영학부 부교수/한국금융정보학회 부회장/주식회사 크래프톤 사외이사

\* 2021.3.29일 정기 주주총회를 통해 강국현 사내이사가 신규선임 되었으며, 박종욱 사내이사 및 이강철, 김대유 사외이사는 재선임 되었습니다.

KT 이사회 구성도 (2021. 6. 기준)



\* 임기만료 예정 사외이사 제외

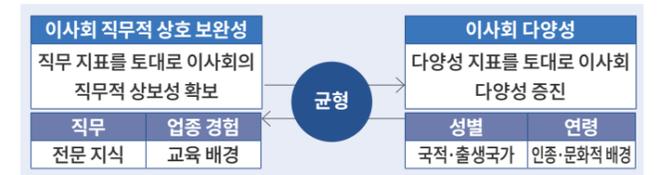
이사 선임절차

대표이사의 선임은 지배구조위원회, 대표이사후보심사위원회의 후보 구성 및 심사를 거쳐 이사회에서 최종 추천한 자를 주주총회 결의를 통해 선임 하고 있으며, 대표이사를 제외한 사내이사는 회사의 경영임원 중에서 대표 이사가 이사회의 동의를 얻어 주주총회에 추천하고 있습니다. 사외이사의 경우, 이사회의 다양성과 직무적 상보성을 고려하여 당사의 발전을 위해 전문적 조연이 가능한 분야별 최고 전문가 중 법령상 결격요건에 해당하지 않으며, 특정 이해관계가 없는 중립적인 후보를 사외이사후보추천위원회 에서 심도 있게 검토 및 심사하여 주주총회에 추천하고 있습니다. 또한, 모든 이사는 일괄 선임 방식이 아닌 개별적으로 선임함으로써 주주 권익을 보장하기 위해 노력하고 있습니다. 당사는 개정된 상법에 따라 2021년 3월 김대유 사외이사를 감사위원으로 분리 선출하여, 감사위원회의 독립성을 더욱 강화하는 것은 물론 소액주주의 권익 보호에도 힘쓰고 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, 전문성

을 높이기 위해 정보통신, 금융, 경제, 경영, 회계 또는 법률 등 관련 분야에 서 실무경험이나 전문지식을 보유한 사외이사가 선임되도록 사외이사 자격 요건을 정관에 명시하였습니다. 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. 특히 2020년 3월 여성 사외이사를 선임 하여 이사회 구성원의 다양성 확대를 위해서도 노력하고 있습니다.



이사회 운영

2020년에는 차별화된 ESG경영을 위한 ‘지속가능경영 추진 계획’ 등 54건의 안건을 심의의결하기 위해 총 13회의 이사회를 개최하였습니다. 이사회 결의는 의결권이 있는 재적 이사 과반수의 출석과 출석 이사 과반 수의 찬성으로 의결되며 상법 또는 정관에 따로 정한 경우에는 그 기준을 따르고 있습니다. 2020년 KT 이사회의 평균 참석률은 96%입니다. 또한, 사외이사가 주주를 대표하여 합리적인 의사결정과 경영감독을 수행토록 하기 위해 사외이사들만 참여하는 회의를 월 1회 이상 개최하고 있습니다. 2021년은 이사회가 ESG측면에서 KT의 지속가능한 성장과 중장기적인 기업가치 향상을 위한 의사결정을 할 수 있도록 이사회의 역할을 더욱 충실히 할 계획입니다.

이사회 평가

이사회 운영의 효율성 향상을 위하여 이사회, 각 위원회 및 이사 활동에 대해 정기적인 평가를 실시하고 있습니다. 평가는 크게 이사회 평가와 개인 평가(본인 평가)로 구분되며, 이사회 평가의 경우 이사회 역할과 책임, 이사회의 효율성, 위원회 활동의 적정성 등 이사회 및 위원회에 대한 평가가 포함됩니다. 개인 평가는 이사의 주의 충실의무 이행, 선량한 관리자로서 적극적 활동과 참여, 기업가치제고 기여 등 개별 이사에 대한 평가 로 실시하고 있습니다. 2020년도 이사회 평가 점수는 평균 4.5점으로 전년도 4.3점 대비 4.7% 향상되었습니다(5점 만점). 이는 전년도 이사회 활동에 대한 피드백을 통해 이사회 운영을 개선한 결과입니다. 지속적으로 이사회 운영 효율성을 개선하고 있습니다.

2020년도 이사회 평가 결과 (4.5점/5점만점)

구분	평가 영역	평균	전체평균
이사회 역할과 책임	장기전략 수립, 경영진 견제, 재무성과 점검, 주주의 공평한 대우, 주주의 장기적 이익을 반영한 의사결정, CEO 평가와 보상, CEO후보 육성 및 승계	4.5점	4.5점
이사회 효율성	이사회 회수 및 상정안건의 적절성, 자료의 충실성과 충분한 설명, 충분한 자료 검토 시간 제공, 활발한 토론 문화, 의사결정에 필요한 정보 수집, 후속조치 이행 점검, 신입이사에 대한 교육, 이사회 구성의 적절성	4.6점	
이사회 내 위원회 활동의 적정성	위원회 구성의 전문성, 위원회로의 권한 위임, 이사회와 위원회의 유기적 연결, 위원회 구성의 적절성, 전문성의 적절한 활용, 위원회의 효율적 진행	4.5점	

이사회 성과보수

대표이사를 포함한 사내이사의 보수는 경영실적에 따라 이사회가 지급 기준과 방법을 정해 매년 주주총회에 보고하며, 보수의 한도는 주주총회 결의를 통해 승인됩니다. 보수 중 일부를 회사주식으로 지급하며 일정 기간 양도제한조건을 적용하여 회사의 경영성과와 연동함으로써 이사의 책임경영 및 장기적 관점의 기업가치 향상을 도모하고 있습니다.

보수 지급현황	인원(명)	보수총액(백만원)	평균보수액(백만원)
사내이사	3	6,680 <sup>1)</sup>	2,227
사외이사	8	764	96
직원	22,123	1,911,887 <sup>2)</sup>	88 <sup>2)</sup>
직원 평균보수액 대비 CEO 임금 비율			11.3%

1) 2020년 1.1~12.31일까지 재직하던 모든 이사에 지급된 총 금액으로, 주주총회에서 승인 받은 임원퇴직금 지급규정에 따른 임기만료(퇴임) 대표이사 및 사내이사의 퇴직금 지급액이 포함  
 2) 2020년 12월 31일 기준, 정규직과 미등기임원의 소득세법상 근로소득 금액 휴직자 제외

이사회 내 위원회

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

이사회 내 위원회 현황 (2021. 6 기준)

구분	위원회명	구성	구성원	설치목적 및 권한사항
상설 위원회	지배구조 위원회	사외이사 4인, 사내이사 1인	이강철(위원장), 유희열, 김대유, 표현명, 박종욱	지배구조 전반에 관한 사항
	감사 위원회	사외이사 4인	김대유(위원장), 강충구, 성태윤, 여은정	회계감사 및 업무감사 등에 관한 사항
평가 및 보상위원회	평가 및 보상위원회	사외이사 4인	성태윤(위원장), 유희열, 표현명, 박찬희	대표이사의 경영계약 및 평가 등에 관한 사항
	내부거래 위원회	사외이사 4인	박찬희(위원장), 유희열, 강충구, 여은정	독점규제 및 공정거래에 관한 법률' 및 '상법' 등에 의한 내부거래 관련 사항
지속가능 경영 위원회	지속가능 경영 위원회	사외이사 4인, 사내이사 1인	표현명(위원장), 이강철, 박찬희, 성태윤, 강국현	사회, 환경분야 등 지속가능경영 활동에 관한 사항
	경영 위원회	사내이사 전원	구현모(위원장), 박종욱, 강국현	이사회가 경영 일반에 관하여 위임한 사항
비상설 위원회	대표이사 후보심사 위원회	사외이사 전원, 사내이사 1인*	-	대표이사후보 심사 대상자들의 심사 및 대표이사후보자들 결정에 관한 사항
	사외이사 후보추천 위원회	사외이사 전원, 사내이사 1인	-	사외이사 후보조사·심사 주주총회 추천 등에 관한 사항

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

ESG경영 전문가 인터뷰



한국기업지배구조원 오덕교 연구위원

건전한 지배구조 구축을 위한 지속적인 노력을 통해 이해관계자에게 신뢰받는 KT가 되기를 기대합니다.

기업이 수익을 외면하고 때로는 희생하면서 ESG 수준을 개선시키기보다 수익 창출에 도움을 줄 수 있도록 개선을 추진하는 것이 올바른 ESG 경영이라고 생각합니다. KT는 2020년 ESG평가에서 A+ 등급을 받아 ESG경영의 우수함을 인정받고 있습니다. 특히, 지배구조 영역에서 지속가능경영위원회 등 이사회내 다양한 위원회를 운영하고 있으며 전자투표제를 도입하여 편리하게 의결권을 행사할 수 있는 시스템을 구축하였습니다. 앞으로도 KT가 건전한 지배구조 구축을 위한 지속적인 노력을 통해 이해관계자에게 신뢰받는 기업이 되기를 기대합니다.

Governance  
윤리·컴플라이언스



토픽중요성

KT의 전사 임직원과 그룹사, 협력사의 구성원들은 윤리경영 원칙을 공유하고, 이를 실천하기 위해 노력하고 있습니다. 고객과 이해관계자에게 신뢰받는 기업이 되고자 구성원들은 올바른 의사결정과 윤리적 판단을 내재화하는 체계를 마련하여 적용하고 있습니다. 지속적인 컴플라이언스 교육과 자율준수 문화를 확립하여 청렴과 공정을 기본으로 하는 기업문화를 확립하고자 합니다.

접근방법

- 컴플라이언스 전사 추진체계 정립. 통합사무국 구성 및 6개 광역본부 컴플라이언스팀 신설
- 외부 전문가를 컴플라이언스 위원장으로 선임, 컴플라이언스 독립성·객관성 강화
- 임직원의 부패방지를 위해 '부패방지 행동강령' 제정
- 그룹사 준법경영 실사·컨설팅 시행으로 컴플라이언스 그룹사 확산

주요성과

컴플라이언스 전직원 교육 및 사내강사 양성

컴플라이언스 플랫폼 구축

공정거래 사전심의 건수 212건

SDGs연계성

8 좋은 일자리 확대와 경제성장 | 9 산업의 성장과 혁신 향상과 사회기반시설 구축 | 10 모든 종류의 불평등 해소

## 윤리·컴플라이언스 체계

### KT 윤리경영

KT는 5대 행동원칙인 ‘고객중심, 준법경영, 기본충실, 주인정신, 사회적 책임’을 근간으로 윤리경영을 추진하고 있으며, 2021년 4월 부패방지 행동강령 준수 및 ESG경영 활동을 ‘윤리경영 원칙’에 반영하여 개정/공포 하였습니다. 전 임직원은 매년 초 윤리경영 원칙을 이해하고 실천의지를 다짐하는 실천서약을 하고 있습니다. 또한, KT 임직원이 일상 생활에서 직면하게 되는 윤리적 문제에 대한 올바른 의사결정과 구체적인 행동기준을 정한 ‘윤리경영원칙 실천지침’을 제공하고 있습니다. 아울러 부서 맞춤형 교육 및 Clean-KT 캠페인 시행, 일상감사 및 수사감사, 윤리위반 신고를 위한 커뮤니케이션 채널 운영을 통해 조직 내 윤리경영이 뿌리내릴 수 있도록 노력하고 있습니다.



- Clean-KT 캠페인 안내문

### KT 윤리경영 원칙

우리는 지속 성장하는 국민기업 KT를 만들기 위해 올바른 의사결정과 윤리적 판단으로 회사의 미래를 도모한다. 이를 위해 ‘고객중심, 준법경영, 기본충실, 주인정신, 사회적 책임’을 모든 KT인이 공유하고 지켜야 할 윤리경영 5대 행동원칙으로 삼고, 이를 적극 실천할 것을 다짐한다.

1. 고객중심	2. 준법경영	3. 기본충실	4. 주인정신	5. 사회적 책임
<p><b>고객 중심으로 사고하고 행동한다.</b></p> <p>1-1. 고객의 가치를 존중하고 정보를 철저히 보호한다. 1-2. 고객의 삶의 변화를 이끌 수 있는 차별화된 가치를 끊임없이 창출한다.</p>	<p><b>각종 법령과 규정을 엄격히 준수한다.</b></p> <p>2-1. 법과 윤리에 따라 공정하고 깨끗하게 행동하며 컴플라이언스 의무를 다한다. 2-2. 부패방지 행동강령을 숙지하고 준수한다. 2-3. 경영의 투명성을 확보·유지하며, 회사의 비밀은 철저히 보호한다.</p>	<p><b>기본과 원칙에 충실한다.</b></p> <p>3-1. 회사 전체 이익 관점에서 합리적, 객관적으로 판단하고, 책임 있게 행동한다. 3-2. 공과 사를 엄격히 구분하며, 건전하고 깨끗한 조직문화 조성에 앞장선다.</p>	<p><b>스스로 회사와 내가 하나라는 주인정신을 갖는다.</b></p> <p>4-1. 실패를 두려워하지 않고, 항상 최고에 도전한다. 4-2. 자율과 임파워먼트, 소통과 협업을 통해 효율성 향상을 추구한다.</p>	<p><b>국민기업으로서 사회적 책임과 의무를 다한다.</b></p> <p>5-1. 주주의 권리와 이익을 보호하고, 임직원의 「삶의 질」 향상을 위해 노력한다. 5-2. 환경·안전·인권을 중시하고, 회사가 가진 역량을 활용하여 ESG경영을 적극 추진한다. 5-3. 사회공헌 활동에 앞장서고, 사업 파트너와 동반성장의 관계를 구축한다.</p>

### 윤리경영 활동현황

1. 윤리경영 실천 활동 기준 정립	윤리경영 원칙 개정 및 임직원 실천서약 시행	
2. 일상감사 시행	일상감사	스텝부서 대상 일상감사 확대 (인장관리, 선시행, 재고과다 건 등)
	점검	재원운영기준 준수 실태 점검
3. 윤리경영교육 캠페인	교육	신임 상무/상무보, 그룹사CEO, 팀장 대상 윤리경영교육, 현장간담회 등
	캠페인	임직원 Clean-365 캠페인, 명절 Clean KT 캠페인 시행 등
4. 윤리경영 커뮤니케이션 채널	사전 예방 채널	윤리경영 FAQ, Clean365 센터, 임직원 대상 리스크 상담채널
	사후 신고 채널	윤리위반신고, 감사위원장 Hot-Line 운영

### KT 컴플라이언스 강화

KT는 2018년 컴플라이언스 위원회 출범 및 컴플라이언스 사무국 설치를 시작으로, 2019년에는 ‘제도-교육-점검’의 선순환 체계 기반의 컴플라이언스 체계를 구축하였습니다. 이를 바탕으로 2020년에는 외부 전문가를 컴플라이언스 위원장으로 선임하여 컴플라이언스 체계의 독립성·객관성을 높였으며, 위원회를 매월 정기 개최하여 법적 리스크를 관리하고 주요 사안을 심의·의결하고 있습니다. 윤리경영실과 법무실로 분산되어 있던 컴플라이언스 기능을 윤리경영실 산하 컴플라이언스 사무국으로 통합하고 6개 광역본부에 컴플라이언스팀을 신설하는 등 조직을 강화하였습니다. 또한, 컴플라이언스 플랫폼 구축 및 부서별 전문 인력 양성을 통해 시스템 기반의 부서 자율적인 컴플라이언스 활동이 이루어질 수 있는 체계를 완성하였습니다. 2021년에는 컴플라이언스 전반을 총괄하는 조직인 컴플라이언스 사무국을 3개 팀으로 확대하며 역할을 세분화하는 등 조직을 강화하였습니다. 2021년 3월 임직원의 부패방지를 위한 행동규범을 명확히 하고자 ‘부패방지 행동강령’을 제정하고 대표이사 전 임직원에게 부패방지 관련 컴플라이언스 준수 메시지를 전파하는 등 컴플라이언스 경영에 대한 최고 경영진의 의지를 강력히 표명하였으며, 협력사 등 제3자의 부패리스크 예방을 위한 위험성 평가 및 준법실사 제도 도입을 준비하고 있습니다.

### 컴플라이언스 추진조직



### 부패방지 행동강령 주요 내용

Compliance

- 임직원은 회사의 부적절한 사업 또는 기타 이익을 얻기 위하여 공직자에게 혹은 공직자를 위해 직접 또는 간접적으로 뇌물 또는 뒷돈을 제안, 약속, 제공하거나 승인하는 행위를 할 수 없다.
- 임직원은 관련 법령 및 규정에 따라 공정하고 적절하게 회계와 장부를 작성하여야 한다.

- 모든 기부 또는 출연은 회사 내 정해진 사전 승인 및 집행 절차를 준수하여 진행되어야 한다.
- 협력사 등 제3자로부터 야기되는 컴플라이언스 위험을 줄이기 위하여, 제3자 실사 위험 평가 프로세스를 수립하며, 특정 제3자에 의한 잠재적 부패방지 위험의 정도에 따라 적절한 사전 실사를 수행한다.
- 회사 임직원은 본 강령이나 부패방지법령의 위반이나 위반 가능성을 발견하는 경우, 내부제보채널(윤리경영실: ethics@kt.com)에 제보할 수 있다.

### KT 컴플라이언스 체계의 그룹사 확산

2021년부터 KT 컴플라이언스 체계의 그룹사 이식 및 확산을 위해 그룹사 준법경영 실사·컨설팅을 시행하고 있으며 그룹사의 사업환경·규모·업의 특성을 고려한 최적의 컴플라이언스 적용 모델을 가이드하고 있습니다. 2021년 4월 말, 3개 그룹사에 대한 컨설팅을 완료하여, 그룹사 별로 개선활동을 진행 중이며, 연말까지 주요 그룹사를 대상으로 지속 추진할 예정입니다. 또한, 그룹 준법지원 협의체를 구성하여 그룹 컴플라이언스 운영방향, 중점관리 항목, 우수사례 공유 등을 통해 그룹사의 컴플라이언스 실행력 강화를 위해 노력하고 있습니다.



• 그룹사 컨설팅      • 그룹 준법지원 협의체



### 공정거래 문화 정착 및 법규준수

KT는 대한민국 발전과 국민의 편익 증대에 기여하는 대표 통신기업으로서 공정한 경쟁 질서 및 투명한 거래 문화를 선도하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 2001년 국내 통신업계 최초로 공정경쟁 자율준수 프로그램을 도입한 바 있으며 공정경쟁 사전심의센터 운영, 전사 조직별·지역별 컴플라이언스 전담부서를 구성하여 교육 및 자율점검을 실시하고 있습니다. 또한 KT 윤리규범 가이드라인 제 3.9조를 근거로 회사 또는 회사를 대표하여 임직원이 정치 및 기부 활동을 하는 행위를 일체 금지하며 정치 자금을 제공하지 않습니다. 이처럼 다양한 방법으로 공정거래 문화와 체계 정착을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

### 공정경쟁 자율준수

KT는 공정거래를 위한 기반으로 2005년부터 공정경쟁 사전심의센터를 운영하고 있으며, 신규 서비스 출시, 계약 체결 등 사업활동 시 공정경쟁 사전심의를 거쳐 불공정행위 리스크를 사전에 예방하고 있습니다. 2020년에는 212건의 공정경쟁 사전심의를 수행하였습니다. 2018년에는 ‘그룹 공정경쟁 협의체’를 구성하여 그룹 전체 차원에서 공정경쟁 리스크를 점검하고 대응체계를 구축한 바 있으며, 2019년에는 내부감사를 정기적으로 실시하여 그룹 전체 임직원들이 공정경쟁 자율준수 프로그램을 엄격히 준수하도록 독려하고 있습니다. 아울러 KT는 지속적인 교육을 통해 소속 임직원의 공정경쟁 준수인식을 제고하고 있습니다. 전 임직원 대상 실무 교육, 본사/지역본부 컴플라이언스 담당 직원 대상 공정거래 법령 전문교육, 공정경쟁 전문가 초청교육 및 특강을 실시하고 있습니다. 특히 2020년에는 코로나19를 고려하여 집합교육을 온라인 교육으로 대체하고 주요 공정경쟁 이슈에 대해 카드뉴스 및 규제가이드북을 제작, 배포(연 15회)하였으며, 전사 컴플라이언스데이 셀프체크(월 1회)를 통해 공정거래 분야 자율점검을 시행하였습니다.

공정경쟁 사전심의 건수 (단위: 건)

구분	2018	2019	2020
공정경쟁 사전심의	215	213	212

공정경쟁 교육 이수 현황 (단위: 명)

구분	2018	2019	2020
실무교육	55	6,599	8,308
전문교육	55	61	58
합계	110	6,660	8,366



● 공정경쟁 카드뉴스

### 규제기관 심결 현황

KT는 2020년 공정거래위원회로부터 공정거래법 및 대리점법 위반으로 경고를 받은 바 있으나(대리점 수수료 오지급 행위), 자체 전수조사를 거쳐 수수료를 재정산하고 재발 방지를 위해 대리점 전산 시스템을 개선하는 등 자진 시정하였습니다. 향후 법 위반 행위가 발생하지 않도록 관련 시스템 및 업무 절차를 정비하고 원활한 의사소통 체계를 구축하는 등 공정거래 체계 강화를 위해 최선을 다하겠습니다.

### 조세정책 및 공시

KT는 엄격한 회사 조세정책에 따라서 성실하게 세무신고 및 납부의무를 이행하고 있습니다. 청렴성과 투명성을 기업의 핵심가치로 규정하고 단기적인 성과를 위한 어떠한 위법 행위도 용납하지 않고 있습니다. 회사의 중요 의사결정 기구인 경영위원회의 안전에 대해서는 세무전문가가 세무법규 준수여부를 반드시 검토하도록 업무 프로세스를 구축하였습니다. 회사의 준법통제(Compliance) 항목에도 세무분야를 포함하여 관련 임직원에 대해 정기적인 교육 및 관리를 하고 있습니다. 또한, 법규가 불명확할 경우 과세 당국의 의견을 미리 물어(예규질의) 의도치 않은 위법행위가 발생하지 않도록 하고 있습니다. 이러한 제도와 프로세스의 정착을 통해 KT는 어떠한 불법적인 조세회피, 위법행위 및 허위신고가 발생하지 않도록 노력하고 있습니다. 세무관련 공시는 해당 법률을 철저히 준수해서 수행하고 있으며, 특히 투자자와 과세당국 등의 이해관계자에게 필요한 정보인 회계와 세무의 일시적인 차이에 대해서는 필요한 내용을 공시자료에서 별도로 설명하고 있습니다.

# Governance

## 리스크 관리



### 토픽중요성

최근 코로나19와 기후 변화로 인한 리스크 증가로 민첩하고 유연한 리스크 관리가 어느 때보다 기업에 요구되고 있습니다. 이에 KT는 리스크 관리 프로세스를 상황별로 구체화하여 구성원의 리스크 탐지 단계부터 평가 단계에 이르기까지 철저히 대응할 수 있도록 운영하고 있습니다. 또한, 리스크가 비즈니스에 미치는 영향을 식별하여 위기를 기회로 전환하는 적극적인 대응 방안을 모색하고, 대응 역량을 강화하기 위한 프로그램을 진행하고 있습니다.

### 접근방법

- 사업과 밀접한 전략 리스크 및 기회 요인을 식별하여 사업 전략 반영
- 리스크 대응의 골든타임 확보를 위한 리스크 관리 프로세스 구체화
- 신규 그룹사 리스크 관리 체계 수립을 위해 리스크 전문 직책자 파견
- 리스크 발생 우려 부서/분야에 대한 데이터 분석 등 심층 점검

### 주요성과

코로나19 리스크 대응체계 구축

임직원 리스크 탐지역량 강화

### SDGs연계성

8 좋은 일자리 확대와 경제성장

9 산업의 성장과 혁신 향상 및 사회기반시설 구축

10 모든 종류의 불평등 해소

## 리스크 관리 체계

### 전사 리스크 관리 체계

KT는 2004년 전사 리스크 관리 전담 조직인 ERM(Enterprise Risk Management) 부서를 최초 설립하였으며, 2019년에는 윤리경영실로 독립 편제하여 리스크 관리의 컨트롤 타워로서 위상을 강화하였습니다. 2020년부터 전국 광역본부 현장의 리스크 관리 역할을 강화하고자 광역본부장 직속 컴플라이언스팀을 신설하였으며, ERM부서, 각 사업부문, 광역본부 RM부서 간에 리스크 발생 시 즉시 보고하는 체계를 지속 운영하고 있습니다. 이외 보고된 리스크에 대한 주기적인 관리를 위해 주 단위로 대응 현황을 공유하여 특이사항을 점검하고, 대응 방향을 가이드하는 등 리스크의 확산과 재발방지를 위해 노력하고 있습니다. KT는 2020년 7월 리스크 관리원칙 개정을 통해 2019년 제·개정된 위기대응 매뉴얼 상의 대응체계, 위기 판단기준 등과의 연계성을 확보하여 정렬된 리스크 대응체계를 수립하였습니다. 또한, 리스크 관리 부서 별 역할을 명확히 하여 대응 공백을 최소화할 수 있도록 정비하였습니다. 특히 리스크 관리 프로세스를 구체화하여 리스크 대응의 골든타임인 초동보고 대응 시간(Lead-time)과 리스크 오너(Risk Owner) 지정 역할을 부여하는 등 리스크 신속 전파를 최우선으로 대응 체계를 확고히 하였습니다. 리스크 보고 지연/누락 발생 시 해당 기관에 패널티를 부여하는 등 미미한 리스크 라도 신속히 보고할 수 있도록 강제성을 부여하여 발생 전 예방, 발생 시 확산 차단을 최우선으로 대응하고 있습니다.

#### 리스크 관리 프로세스



### 전략적 리스크 인지 및 대응

코로나19 확산의 장기화로 제한된 수준의 경기 회복이 서서히 진행되고 있으며, 소비패턴의 변화와 기업 경영에서의 디지털 전환이 가속화되고 있습니다. KT는 경영 환경의 전망과 분석을 토대로 현재 영위하고 있는 사업과 밀접한 전략 리스크 및 기회 요인을 식별하여 사업 전략에 반영하고 있습니다.

#### 코로나19 확산에 따라 언택트 소비문화로 급변, 기업의 디지털 전환 가속화

<b>주요 리스크</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 코로나19 장기화로 사회·경제 전반에 부정적 영향 심화</li> <li>• 사회적 거리 두기로 위축되었던 소비는 비대면 중심으로 소비 양상 재편</li> <li>• 전 산업의 디지털 전환이 확대됨에 따라 기업의 민첩하고 유연한 대응 중요</li> </ul>
<b>잠재적 비즈니스 영향</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 비대면 소비 선호 경향에 따라 오프라인 중심 유통채널 운영 시, 영업력 약화 가능</li> <li>• 디지털 전환에 어려움을 겪는 중소기업 등의 ICT 기술/솔루션 수요 증가</li> <li>• 기업의 디지털 전환 시기로 ABC(AI/BigData/Cloud) 기반 B2B 사업 기회 확대</li> </ul>
<b>대응 방안</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 온라인 전용 상품, '1시간 배송' 등 특화서비스 제공으로 온라인 유통채널 강화</li> <li>• '콜체크인', '잘나가게(상권분석플랫폼)', AICC 등 중소기업 대상 서비스 지속 발굴</li> <li>• 디지털 전환 중인 산업 별 주요사업자와 협업, 사업모델을 발굴하는 등 DX 시장 선제적 대응</li> <li>• ABC 기반 고객의 삶의 변화와 다른 산업의 혁신을 리딩하는 디지털 플랫폼 기업(Digico) 전환</li> </ul>

#### OTT, 오리지널 콘텐츠 경쟁 심화

<b>주요 리스크</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국내 OTT 시장의 급격한 성장 가운데 OTT 플랫폼 사업자 간 경쟁이 활발</li> <li>• 2021년은 글로벌 OTT 사업자(디즈니플러스, 애플TV 등)의 국내 진출로 경쟁 치열 예상</li> <li>• 콘텐츠 제공사(CP)의 자체 플랫폼 우선 정책으로 사업자 간 콘텐츠 공급 불균형이 심화</li> </ul>
<b>잠재적 비즈니스 영향</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 콘텐츠 제작 밸류체인을 갖추기 위한 대규모 투자 유발</li> <li>• 플랫폼 사업자 간 콘텐츠 확보 경쟁 심화로 수급비용 부담 발생</li> </ul>
<b>대응 방안</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 오리지널 콘텐츠 확보를 위한 그룹 밸류체인 확대 및 강화</li> <li>• HCN 인수 등 미디어플랫폼 가입자 1위 위상 견고화를 통해 콘텐츠 수급 협상력 강화</li> <li>• 넷플릭스 제휴와 같이 타 OTT와의 협력으로 경쟁구도 완화 및 차별화 전략 추진</li> </ul>

\* OTT(Over The Top): 개방된 인터넷을 통하여 방송 프로그램, 영화 등 미디어 콘텐츠를 제공하는 서비스

#### 데이터 이용 활성화에 따른 활용·관리 중요성 대두

<b>주요 리스크</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KT는 고객신용정보로 분류되는 정보 의무 제공자로 지정되면서 고객 정보 관리의 중요성 확대</li> <li>• 의무 제공 데이터 범위 및 데이터 유통 확대에 따른 개인정보 유출 리스크 증가</li> </ul>
<b>잠재적 비즈니스 영향</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 금융, 의료 등 마이데이터 사업의 본격화로 산업 간의 데이터 융합이 확대</li> <li>• 금융 마이데이터 본격화로, 통신-금융사 연합군 중심의 경쟁 심화 예상</li> </ul>
<b>대응 방안</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국가공인정보보호관리체계(ISMS-P) 재인증을 매년 시행하고 있으며 정보보호 최고책임자를 분리하여 정기적인 보안 실태 검사 등을 통해 고객정보 보호에 만전을 기하고 있음</li> <li>• BC카드의 마이데이터 사업자 선정 등을 통한 그룹 차원의 금융 마이데이터 시장 공략 추진</li> </ul>

#### 통신 인프라 안정적 운영 및 안전관리 강화

<b>주요 리스크</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 통신은 국민의 경제·사회 활동을 위한 핵심 인프라로, 재난/장애 발생 시 국가 차원의 손실과 피해를 발생 시키며, 기업 전반에 걸친 신뢰도에 부정적 영향 발생</li> <li>• 2020년 중대재해 차별법 본격 시행에 따라 안전사고로 인한 경영 리스크 확대 가능성 대두</li> </ul>
<b>잠재적 비즈니스 영향</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 통신구 소방시설 보강, 유선망 이원화, 전원 공급 이원화 등 인프라 개선활동 지속 추진 필요</li> <li>• 중대재해로 연결되는 주요 안전 위험 요소에 대한 근본적인 방지 대책 필요</li> </ul>
<b>대응 방안</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KT는 OSP(Out Side Plant, 외부통신시설) 취약시설(통신주, 맨홀 등) 전수 조사를 통한 개선 등 선제적 투자로 통신 인프라 안정적 운영 체계를 구축하고 통신 재난 대응훈련을 민관합동으로 지속 시행 중</li> <li>• 주요 중대재해 원인인 추락 사고 근절을 위하여 안전 공기구 보급, 교체 등 현장의 안전 강화</li> </ul>

### 부서 주도의 리스크 관리 역량 향상

KT는 광역본부 및 사업부서의 리스크 관리역량 향상 평준화를 위해 수시 맞춤형 교육 및 주요 발생 리스크에 대한 실무 매뉴얼·대응 사례집을 제작/공유하였으며, 리스크 탐지역량 강화를 위한 점검 패키지 제공과 관련 교육을 시행하는 등 역량 향상을 위해 노력하고 있습니다. 그룹사의 리스크 관리 강화를 위해 리스크 관리/대응 원칙, 매뉴얼 및 현안에 따른 관련 규정, 지침 등을 수시로 공유하고 각 그룹사의 사업과 여건에 맞게 적용할 수 있도록 지원하고 있습니다. 특히 신규 그룹사 편입 등 리스크 관리 체계 수립과 조기 안정화가 필요한 그룹사에는 리스크 관리 역량을 보유한

직책자를 파견하여 리스크 관리 체계가 정착될 수 있도록 하는 등 리스크 관리 거버넌스를 강화하고 있습니다. 그룹사도 KT와 연계된 각 사의 리스크에 대해 신속한 공유 체계를 가동하는 등 그룹 차원으로 리스크 관리 체계를 운영 중입니다.

### 리스크 점검 강화

KT는 2019년부터 컴플라이언스 중심의 점검체계로 전환하고, 임직원 개인의 자율점검, 자율점검의 실효성 강화를 위한 정기점검, 특정 사안에 대한 특별점검 등 다층적인 점검을 시행하는 등 리스크 사전 예방체계를 강화하고 있습니다. KT는 디지털 포렌식 등 전문분석 툴(Tool)과 점검 역량을 보유하고 있습니다. 2020년부터 리스크 우려가 있는 특정부서/분야에 대한 데이터 분석 등 심층 점검을 통해 잠재된 리스크의 실효적 예방을 위해 노력하고 있습니다. 아울러 안전사고 등 회사차원의 핵심 리스크에 대해서는 불시에 현장에 방문하여 점검하는 등 사안별 적합한 점검 방법을 선정하여, 적발에 그치지 않는 제도적 보완과 임직원의 의식제고를 위해 노력하고 있습니다. 특정 사안에 대해서는 리스크 심층진단을 수행하고 제도/프로세스 상의 근본적 원인을 도출하는 등 해당 리스크를 원천적으로 차단하기 위한 개선활동을 중점적으로 시행하고 있습니다. 2021년에는 법 규제가 강화된 산업안전, 공정거래 분야에 대해서는 상시 점검 체제로 전환하여 선제적인 제도정비와 수시 모니터링 활동을 진행 중이며, 현장/사업부서의 각종 심의 절차, 사업 수행과정 등에 대해서도 End-to-End 관점의 샘플링 점검을 진행할 계획입니다. 또한 과거 개선사항에 대해 폴프루프(Fool-Proof) 관점의 재점검을 통해 미인지, 관행에 의한 위반 요소를 시스템, 프로세스 상에서 원천적으로 제거하고자 노력하고 있습니다.

### 리스크 대응 역량 강화

KT는 리스크 발생 시 대응 체계를 가동하여 이로 인한 고객 등 이해관계자의 손실을 최소화하고자 노력하고 있습니다. 2019년에는 대규모 네트워크, IT 장애 또는 개인정보 유출 등 전사적 위기상황 발생 시 보다 신속하고 정교하게 대응하기 위해 위기대응 행동매뉴얼을 전면 재정비 하였습니다. 해당 매뉴얼에 기반하여 매년 각 분야별 위기대응 모의훈련을 시행하고, 경영진부터 실무자까지 위기 상황 발생 즉시 본인의 역할에 따라 대응하는 체계를 가동합니다. 이를 통해 각 임직원은 본인의 역할을 숙지하고, 매뉴얼 상 미비점 등 개선사항 발굴을 통해 대응 체계를 정교화하여 비상 발생 시 신속하게 대응할 수 있는 체계를 상시 유지하고 있습니다. 2020년 9월에는 네트워크와 IT 장애가 동시에 발생하는 복잡도 높은 상황으로 설정된 전사 위기대응 합동 훈련을 실시하였으며, 코로나19로 인하여 다수의 대면 회의가 어려운 여건까지 반영한 사실감 있는 훈련을 시행하였습니다.

# Appendix

- 지속가능경영성과 107
- 글로벌 이니셔티브 112
- 제3자 검증의견서 118
- 온실가스 검증의견서 120
- GRI Index 121
- 주요 수상내역 125
- 협회 및 학회 가입현황 125

## 지속가능경영성과

### 경제성과

- 연결요약재무상태표

구분	단위	2018	2019	2020	
자산	유동자산	백만원	11,894,252	11,897,229	11,154,180
	비유동자산	백만원	20,294,578	22,642,869	22,508,365
	자산총계	백만원	32,188,830	34,540,098	33,662,545
부채	유동부채	백만원	9,387,704	10,148,056	9,192,472
	비유동부채	백만원	8,069,846	9,208,494	8,918,640
	부채총계	백만원	17,457,550	19,356,550	18,111,112
자본	자본금	백만원	1,564,499	1,564,499	1,564,499
	주식발행초과금	백만원	1,440,258	1,440,258	1,440,258
	이익잉여금	백만원	11,328,859	11,633,780	12,155,420
	기타포괄손익누계액	백만원	50,158	194,934	86,051
	기타자본구성요소	백만원	-1,181,083	-1,170,083	-1,234,784
	비지배지분	백만원	1,528,589	1,520,160	1,539,989
	자본총계	백만원	14,731,280	15,183,548	15,551,433
부채와 자본총계	백만원	32,188,830	34,540,098	33,662,545	

- 연결요약포괄손익계산서

구분	단위	2018	2019	2020
영업수익	백만원	23,460,143	24,342,064	23,916,667
영업비용	백만원	22,198,621	23,182,498	22,732,560
영업이익	백만원	1,261,522	1,159,566	1,184,107
기타수익	백만원	215,998	259,431	341,253
기타비용	백만원	319,895	431,684	559,576
금융수익	백만원	374,243	424,395	498,614
금융비용	백만원	435,659	432,133	507,383
관계기업 및 공동기업 손이익 지분	백만원	-5,467	-3,304	18,041
법인세비용차감전순이익	백만원	1,090,742	976,271	975,056
법인세비용	백만원	328,437	310,329	271,664
당기순이익	백만원	762,305	665,942	703,392
기타포괄손익	백만원	-54,628	172,338	23,255
당기총포괄손익	백만원	707,677	838,280	726,647

- 주주 구성 (2020. 12. 31 기준)

주주	주식 수(주)	지분율(%)
자사주	19,269,678	7.38
외국인	113,768,117	43.57
국민연금공단	30,498,743	11.68
우리사주조합	1,163,339	0.45
국내기관 및 개인	96,411,931	36.92
합계	261,111,808	100

- 경제적가치 창출과 배분

구분	단위	2018	2019	2020		
경제적 가치창출	영업수익	백만원	23,460,143	24,342,064	23,916,667	
경제적 가치분배	주주 및 투자자배분	주주배당(현금배당금+이자비용)	백만원	566,532	548,193	590,066
		현금배당금	백만원	269,659	269,766	326,487
		이자비용	백만원	296,873	278,427	263,579
협력사	제품 및 서비스 구매비용	백만원	14,785,916	15,301,960	14,691,398	
임직원	급여	백만원	3,845,842	3,974,233	4,123,680	
정부	법인세 및 세금과공과	법인세	백만원	613,568	587,144	554,861
		법인세	백만원	328,437	310,329	271,664
		세금과공과(전파사용료 포함)	백만원	285,131	276,815	283,197
지역사회	기부금	백만원	58,336	98,659	20,745	

\* 2020년 집계방식변경으로 2018년, 2019년 데이터 재작성

- 특허관리현황

구분	단위	2018	2019	2020
특허등록(국내)	건	218	251	316

사회성과

- 고용현황

구분	단위	2018	2019	2020	
임직원	임직원 전체	명	23,764	23,372	22,720
	- 남성	명 (%)	19,634 (82.6)	19,295 (82.6)	18,684 (82.2)
	- 여성	명 (%)	4,130 (17.4)	4,077 (17.4)	4,036 (17.8)
고용형태별	정규직	명 (%)	23,425 (98.6)	22,919 (98.1)	22,222 (97.8)
	비정규직	명 (%)	339 (1.4)	453 (1.9)	498 (2.2)
연령별	30세 미만	명 (%)	1,394 (5.9)	1,266 (5.4)	1,176 (5.2)
	30세 이상 40세 미만	명 (%)	3,419 (14.4)	3,304 (14.1)	3,179 (14.0)
	40세 이상 50세 미만	명 (%)	8,737 (36.8)	7,478 (32.0)	6,249 (27.5)
	50세 이상	명 (%)	10,214 (43.0)	11,324 (48.5)	12,116 (53.3)
직급별*	하위관리자	명 (%)	4,664 (19.6)	3,928 (16.8)	3,263 (14.4)
	- 남성	명	3,565	2,950	2,392
	- 여성	명	1,099	978	871
	중위관리자	명 (%)	15,110 (63.6)	15,461 (66.2)	15,504 (68.2)
	- 남성	명	12,731	12,960	12,910
	- 여성	명	2,379	2,501	2,594
	상위관리자	명 (%)	2,642 (11.1)	2,774 (11.9)	2,803 (12.3)
	- 남성	명	2,485	2,596	2,617
	- 여성	명	157	178	186
	기타**	명 (%)	1,348 (5.7)	1,209 (5.2)	1,150 (5.1)
임직원 다양성	장애인	명	498	497	488
	보훈대상	명	1,273	1,098	1,193
	외국인	명	13	13	12
평균근속연수	년	20	21	22	

\* 직급별 구분: 하위관리자(대리), 중위관리자(과장, 차장), 상위관리자(부장, 임원)

\*\* 기타: 계약직, 청경, 전문위원, 전문경력직, 사원 등

- 신규채용 및 퇴직

구분	단위	2018	2019	2020	
신규채용	전체	명	578	414	273
	여성	명	188	153	98
	장애인	명	2	2	3
	인턴	명	55	141	246
퇴직*	퇴직률	%	0.6	0.6	0.6
	퇴직자수	명	150	133	137

\* 퇴직: 정년퇴직, 희망퇴직 등 제외

- 출산휴가 및 육아휴직

구분	단위	2018	2019	2020
출산휴가 사용인원	명	359	326	303
육아휴직 사용인원	명	218	192	191
육아휴직 이후 복직 비율	%	96.1	95.6	97.1
육아휴직 복직 후 12개월 유지비율	%	95.2	98.5	98.1
육아휴직 복직인원	명	234	208	213
육아휴직 복직 후 12개월 유지인원	명	223	205	209

- 임직원 교육

구분	단위	2018	2019	2020
총 교육인원	명	23,676	23,498	22,621
1인당 평균 교육시간	시간	83.0	85.04	66.8
1인당 평균 교육비	천원	680	726	671

- 노동조합 현황

구분	단위	2018	2019	2020
가입대상 직원수	명	23,409	22,810	22,123
가입 직원수	명	18,212	17,723	17,232
가입비율	%	77.8	77.7	77.9

- 통합고객만족도

구분	단위	2018	2019	2020
고객만족도	점	83.8	83.1	83.9

- 재해발생 현황

구분	단위	2018	2019	2020
재해발생	명	33	26	25

\* 근로복지공단의 사업장재해내역 자료를 기준으로 작성

- 사회공헌

구분	단위	2018	2019	2020
사회공헌 활동 임직원수	명	5,885	5,083	4,906
사회공헌 활동 시간	시간	26,250	24,585	13,838

환경성과

- 에너지 사용량

구분	단위	2018	2019	2020
총 에너지 소비량	TJ	22,655	23,235	24,978
LNG	TJ	367	327	295
부생연료	TJ	47	34	27
등유	TJ	1	2	1
경유	TJ	166	189	182
휘발유	TJ	72	55	47
전기	TJ	21,945	22,571	24,376
열(온수)	TJ	56	57	51
에너지 집약도	TJ/억 원	0.097	0.095	0.104
재생에너지 발전량	MWh	8,802	8,809	8,809

- 온실가스 배출량

구분	단위	2018	2019	2020
직접 온실가스 배출 (Scope 1)	tCO <sub>2</sub> eq	38,482	36,087	36,059
간접 온실가스 배출 (Scope 2)	tCO <sub>2</sub> eq	1,067,851	1,098,215	1,185,659
기타 간접 온실가스 배출 (Scope 3)	tCO <sub>2</sub> eq	407,853	441,328	464,378
Scope 1+ Scope 2 집약도	tCO <sub>2</sub> eq/억 원	4.716	4.660	5.108

\* Scope1(직접배출량): 화석연료(경유, 휘발유, LNG 등) 사용으로 인해 직접적으로 배출되는 온실가스  
 Scope2(간접배출량): 전기, 열, 스팀 생산 과정에서 발생하는 온실가스  
 Scope3(간접배출량): 협력사, 소비자, 직원(출퇴근, 출장) 등 기업의 이해관계자가 배출하는 온실가스

- 용수 사용량

구분	단위	2018	2019	2020
용수사용 총량	천ton	2,092	1,882	1,940

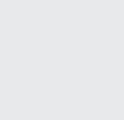
- 폐기물 배출량

구분	단위	2018	2019	2020
총 폐기물 발생량	ton	17,694	13,252	14,143
일반폐기물 배출	ton	8,659	8,157	8,865
지정폐기물 배출	ton	4,154	4,527	5,046
건축폐기물 배출	ton	4,881	568	232
총 폐기물 재활용량	ton	4,871	4,875	4,836
재활용률	%	27.5	36.8	34.2

## 글로벌 이니셔티브

### UN-SDGs

유엔이 2015년 9월 발표한 지속가능발전목표(UN-SDGs, Sustainable Development Goals)는 미래 세대의 필요를 충족시킬 수 있으면서 오늘날의 필요도 충족시키는 발전으로 2016년부터 2030년까지 15년 간 국제사회가 달성해야 할 17개 목표와 169개의 세부목표로 구성되어 있습니다. KT는 우리가 살고 있는 세상을 더 좋은 세상으로 변화시키기 위한 유엔의 지속가능발전목표를 적극 지지하며, 지속가능발전의 도전과제에 대응하여 미래 비즈니스 기회를 파악하고 지속가능성의 가치를 강화함으로써 지속가능발전목표 실현에 기여하고자 합니다.

UN-SDGs	KT 주요활동
 <b>Goal 3</b> 건강하고 행복한 삶 보장	<ul style="list-style-type: none"> <li>코로나19 대응을 위한 전사적 대응체계 수립</li> <li>임직원 정신건강 관리를 위한 심리상담센터 운영</li> <li>산업재해예방을 위해 노사가 심의·의결하는 산업안전보건위원회 운영</li> </ul>
 <b>Goal 4</b> 모두를 위한 양질의 교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>비대면 학습 멘토링(중학생-대학생) 프로그램인 ‘랜선야학’ 운영</li> <li>전 국민 디지털 역량 강화 교육 사업 - IT 서포터즈</li> <li>ICT 전문가 양성 및 사회적 다양성 인식 제고를 위한 장학 프로그램 추진</li> </ul>
 <b>Goal 5</b> 성평등 보장	<ul style="list-style-type: none"> <li>직장 어린이집 5개소 운영 (목동, 혜화, 우면동, 분당 2개소)</li> <li>직장 내 성희롱 예방을 위한 성희롱 예방교육 실시</li> <li>이사회 내 여성 사외이사 선임으로 이사회 다양성 확보</li> </ul>
 <b>Goal 7</b> 에너지의 친환경적 생산과 소비	<ul style="list-style-type: none"> <li>전국 82개소에 총 용량 7.36MW급 태양광 발전소 운용</li> <li>대구물류센터에 900KW급 연료전지 발전소 구축</li> <li>통합 에너지관리 플랫폼인 KT-MEG(Micro Energy Grid)로 스마트에너지사업 추진</li> </ul>
 <b>Goal 8</b> 좋은 일자리 확대와 경제성장	<ul style="list-style-type: none"> <li>코로나19로 인해 어려운 지역 소상공인 지원을 위한 ‘사랑의 시리즈’ 진행</li> <li>정보통신기술(ICT) 기업 중 최초로 ‘자상한 기업’ 협약</li> <li>중앙 노사협의회와 수시협의회를 통해 임직원 사기진작 및 복지증진 추진</li> </ul>
 <b>Goal 9</b> 산업의 성장과 혁신 활성화 및 사회기반시설구축	<ul style="list-style-type: none"> <li>다양한 협력사 지원프로그램을 통해 6년 연속 동반성장 지수 ‘최우수 등급’ 획득</li> <li>협력사와 공동 R&amp;D 제도 운영으로 신기술 및 솔루션 개발 협력</li> <li>상생협력펀드, 금융기관과 협약을 통해 협력사의 원활한 자금운용 지원</li> </ul>
 <b>Goal 10</b> 모든 종류의 불평등 해소	<ul style="list-style-type: none"> <li>음성합성기술과 ABC기술을 융합하여 청각장애인이 자신만의 목소리로 소통 가능한 ‘마음 TALK’ 앱 개발</li> <li>노인 일자리 창출을 위한 정보격차해소 및 스마트 돌봄 매니저 양성교육 진행</li> <li>디지털 기술로 사회적 가치를 창출하는 사회적경제기업을 선발하여 육성하는 ‘KT 따뜻한 기술 더하기 챌린지’ 추진</li> </ul>
 <b>Goal 12</b> 지속가능한 생산과 소비	<ul style="list-style-type: none"> <li>사내 친환경문화 확산을 위한 친환경 캠페인 ‘지·우·개’ (지구, 우리, 개인을 지키는 작은 실천) 시행</li> <li>일회용 플라스틱 쓰레기 감소를 위한 다회용컵 사용, 디지털 쓰레기 감소를 위한 이메일 식재 프로젝트 등</li> <li>협력사 지속가능경영 평가 제도를 도입을 통한 환경리스크 관리 및 지원</li> </ul>
 <b>Goal 13</b> 기후변화와 대응	<ul style="list-style-type: none"> <li>용산IDC에 냉수식 항온기, 프리쿨링, 인터버 방식의 고효율 설비 구축하는 등 에너지 최적화</li> <li>AI 건물 에너지 절감 솔루션 ‘로보오퍼레이터’ 개발</li> <li>업무용 차량 온실가스 감축을 위한 전기차 1,000대 운용</li> </ul>

### UN Global Compact

UN은 기업에게 유엔글로벌콤팩트(UNGC, UN Global Compact) 10대 원칙을 지지함으로써 인권·노동·환경·반부패 4개 분야에서 정의한 10개의 보편적 원칙을 이행하고 포괄적 범위에서 유엔의 개발계획을 지원할 것을 요청하고 있습니다. 기업의 사회적 책임 이행을 장려하고, 이해관계자와의 대화를 촉진하고자 'Communication on Progress(COP)' 규정을 Advanced Level로 정교화 하였습니다. KT는 2008년 5월 UN 글로벌콤팩트에 가입한 이래 UN 글로벌콤팩트 10대 원칙을 준수하고 있으며, 기업의 사회적 책임을 다하기 위하여 지속적으로 노력할 것입니다.

UNGC ADVANCED CRITERIA		보고 페이지
1	조직의 기능과 사업단위에 대해 서술합니다.	p8-9
2	가치사슬 내에서 글로벌콤팩트 원칙 이행에 대해 설명합니다.	p2, p65
3	인권 분야에서 강력한 추진의지, 전략 또는 정책을 서술합니다.	p78-79
4	인권 원칙을 통합하기 위한 효과적인 경영시스템을 서술합니다.	p79-80
5	인권 원칙에 대한 효과적인 모니터링과 평가 메커니즘을 서술합니다.	p79-81
6	노동 분야에서 강력한 추진의지, 전략 또는 정책을 서술합니다.	p79-80
7	노동 원칙을 통합하기 위한 효과적인 경영시스템을 서술합니다.	p69-70, p87
8	노동 원칙에 대한 효과적인 모니터링과 평가 메커니즘을 서술합니다.	p70, p89
9	환경경영 분야에서 강력한 추진의지, 전략 또는 정책을 서술합니다.	p33-34
10	환경 원칙을 통합하기 위한 효과적인 경영시스템을 서술합니다.	p33-34
11	환경경영에 대한 효과적인 모니터링과 평가 메커니즘을 서술합니다.	p33
12	반부패 분야에서 강력한 추진의지, 전략 또는 정책을 서술합니다.	p98
13	반부패 원칙을 통합하기 위한 효과적인 경영시스템을 서술합니다.	p99-101
14	반부패의 통합을 위한 효과적인 모니터링과 평가 메커니즘을 서술합니다.	p101
15	핵심사업이 UN 목표와 이슈에 공헌하는 바를 서술합니다.	p112
16	UN 목표와 이슈 해소를 위한 전략적 사회 투자와 사회공헌활동을 서술합니다.	p61-65
17	UN 목표와 이슈 해소를 위한 정책적 지지와 공공정책의 참여를 서술합니다.	p79, p112-113
18	UN 목표와 이슈 해소를 위한 파트너십과 협업 활동을 서술합니다.	p34, p69, p79
19	지속가능성에 대한 CEO 성명서와 리더십을 서술합니다.	p4-5
20	기업의 지속가능성을 위한 의사결정 과정과 지배구조 시스템에 대해 설명합니다.	p11
21	이해관계자 참여에 대해 서술합니다.	p14

## SASB

SASB(Sustainability Accounting Standards Board, 지속가능성 회계기준위원회)기준은 2011년 발족한 미국 지속가능성 회계기준위원회가 발표한 산업별 지속가능성 회계기준입니다. SASB 기준은 최초로 각 산업별 특수성을 고려하여 재무적으로 중요도가 높은 지속가능성 정보들을 ‘지속가능한 산업 분류체계(SICS)’에 따라 총 11개 영역 77개 산업별로 체계화하였습니다. KT는 SASB “Telecommunication”산업군에 속하며, 본 보고서를 통하여 주요활동에 대해 보고하고 있습니다.

### Sustainability Disclosure Topics & Accounting Metrics

토픽	항목	카테고리	단위	코드	답변 및 보고페이지
운영상 배출	(1) 전체에너지 사용량 (2) 그리드전력 비율 (3) 재생에너지 비율	정량	정량	TC-TL-130a.1	(1) 24,978 TJ/(2) 99.98%/(3) 0.02% KT는 친환경 IDC 구축 등을 통한 에너지 절감에 노력하고 있으며 신재생에너지 확대를 적극 추진하고 있습니다. p41-42, p111
데이터 프라이버시	광고행위 및 고객 개인정보보호와 관련된 정책 및 활동	정성	n/a	TC-TL-220a.1	KT는 고객정보 보호를 기업가치의 제1원칙 삼고 있으며, 고객정보 보호 관리체계화, 다양한 고객정보 보호 서비스 등을 통해 고객정보 보호에 최선을 다하고 있습니다. p57-59
	고객정보 2차 사용을 위해 수집된 고객 수	정량	명	TC-TL-220a.2	없음. KT는 수집되는 모든 개인정보는 ‘옵트-인’ 방식으로 처리하고 있으므로 2차 목적으로 사용될 여지가 없습니다. p59
	고객정보보호 관련 법규 위반으로 인한 재무적 손실 비용	정량	원 (KRW)	TC-TL-220a.3	고객정보보호 관련 법규 위반 사실이 없습니다. 사업보고서 p422
	고객정보 관련 (1) 법적 제재 건수 (2) 정보 요청된 고객 수 (3) 공개 비율	정량	건, %	C-TL-220a.4	(1) 없음/(2) 283,105건/(3) 100% KT는 전기통신사업(제93조 제6항) 및 통신비밀보호법(제2조 및 제13조)에 의거한 정부기관의 자료 요청 시에는 법정 제공 기준 및 방식에 따라 관련 자료 제공에 협조하고 있습니다. p59
데이터 보안	(1) 정보보안 위반 건 수 (2) 개인식별정보(PII) 관련 침해 비율 (3) 정보 침해로 인해 영향을 받은 사용자 수	정량	건, %	TC-TL-230a.1	(1) 없음/(2) 없음/(3) 없음 사업보고서 p422
	제3자 데이터 보안 기준 활용을 포함한 데이터 보안 리스크 식별 및 규명에 대한 경영접근 방식	정성	n/a	TC-TL-230a.2	BigData 등 데이터 정보 이용이 활성화됨에 따라 활용·관리 중요성이 대두되고 습니다. KT는 이에 대한 주요 리스크와 잠재적 비즈니스영향을 파악하고 대응방안을 마련하고 있습니다. p104-105
폐기물 관리	(1) 자원 회수 프로그램을 통해 재활용된 자원 (2) 재이용된 자원비율 (3) 재활용된 자원비율 (4) 자원 매립률	정량	ton, %	C-TL-440a.1	(1) 4,836ton/(2) 0%/(3) 34.2%/(4) 0% KT에서 배출되는 폐기물은 중 가장 큰 비중을 차지하는 통신폐기물과 지정폐기물을 체계적으로 관리하고 있으며 재활용을 극대화하기 위하여 노력하고 있습니다. p42-43, p111
공정경쟁	불공정경쟁 관련 법규 위반으로 인한 재무적 손실 비용	정량	원 (KRW)	TC-TL-520a.1	KT는 2020년 공정거래위원회로부터 공정거래법 및 대리점법 위반으로 경고를 받은 바 있으나(대리점 수수료 오지급 행위), 자체 전수조사를 거쳐 수수료를 재정산하고 재발 방지를 위해 대리점 전산 시스템을 개선하는 등 자진 시정하였습니다. 사업보고서 p422

토픽	항목	카테고리	단위	코드	답변 및 보고페이지
공정경쟁	(1) 자사 보유 콘텐츠 및 상업적으로 연관된 콘텐츠 (2) 연관성 없는 콘텐츠 평균 다운로드 속도	정량	Mbps	TC-TL-520a.2	KT는 콘텐츠 유형(자사 보유, 상업 등)별로 구분한 다운로드 속도 데이터를 공개하지 않고 있습니다.
	망 중립성, 유정산직접접속(paid peering), 제로 레이팅(zero rating) 등과 관련된 위기와 기회 설명	정성	n/a	TC-TL-520a.3	KT는 ‘망 중립성 및 인터넷 트래픽 관리에 관한 가이드라인’을 준수하고 있습니다
시스템 리스크 관리	(1) 시스템 두절 빈도 (2) 고객 1인당 평균 두절 시간	정량	고객당 두절빈도, 고객당 두절시간	TC-TL-550a.1	(1) 없음/(2) 없음 KT는 안정적인 통신 서비스를 제공하는 것을 통신사업자의 기본 의무로 삼고 있으며 이를 위해 지속적으로 통신재난 대응체계와 취약 통신시설을 개선하여 통신재난 예방에 주력하고 있습니다. 그 결과 2020년 대형 통신장애**는 발생하지 않았습니다. p57
기술적 서비스 두절	서비스중단 시 정상서비스를 제공을 위한 대응 시스템	정성	n/a	TC-TL-550a.2	KT는 2018년 아현통신구 화재 이후 통신재난사고를 예방하기 위하여 6대 전략과제 추진을 통하여 통신재난 예방과 신속한 대응체계 구축을 위해 최선을 다하고 있습니다. p73-75

\* 과학기술정보통신부 개정(‘20.12.28.)

\*\* 대형 통신장애 : 2019년 개정된 전기통신사업법 시행령에 따른 이용자 고지 대상 통신 서비스 고장

### Activity Metrics

항목	카테고리	단위	코드	보고 페이지 및 답변
무선 가입자수	정량	천 명	TC-TL-000.A	22,306천 명 p8
유선 가입자수	정량	천 명	TC-TL-000.B	13,582천 명 p8
브로드밴드* 가입자수	정량	천 명	TC-TL-000.C	17,934천 명 p8
네트워크 트래픽	정량	PB(Petabytes)	TC-TL-000.D	2,243PB p57

\* 초고속인터넷, IPTV 가입자

## TCFD

2015년 12월, 금융안정화위원회\* (FSB, Financial Stability Board)는 적극적인 기후변화 대응을 위하여 TCFD(Task Force on Climate-related Financial Disclosures, 기후변화와 관련된 재무정보 공개를 위한 태스크포스)를 설립하였습니다. TCFD는 기후변화 대응을 위한 경제적 의사결정의 중요성을 인식하고, 기업 운영의 지배구조, 전략, 위험 관리, 지표 및 목표 설정 체계 4가지 영역에서 기후변화에 관련된 재무정보를 공개하도록 하는 국제 정보공개 프레임워크를 개발하였습니다. KT는 이러한 국제사회요구에 적극 동참하며, 기후변화 대응을 위해 보다 더 노력하겠습니다.

\*금융안정화위원회(FSB): 국제 금융규제 및 감독 역할 강화를 위해 2009년 발족된 G20 산하 국제기구

TCFD 권고안	답변 및 보고페이지
지배구조	<p>a) 기후변화와 관련된 위험과 기회를 관리·감독하는 이사회 활동 설명</p> <p>KT는 지속가능경영위원회(이사회 산하) 산하 환경경영위원회를 운영하여 전사 에너지 사용, 온실가스 배출, 미세먼지 발생 등 주요 환경 이슈에 대해 논의하고 최적의 대응 전략을 수립하여 이행하고 있습니다. 환경경영위원회는 연 2회 정기적으로 개최되어 기후변화 등 환경 관련 리스크와 기회요소를 파악하여 중장기 대응계획을 수립하고 이를 지속가능경영위원회와 이사회에 보고합니다. 이를 통해 이사회에서는 환경 이슈 관련 대응 계획을 승인하고 매년 정기적으로 이행 여부를 관리·감독하고 있습니다.</p> <p>CDP, C1.1b. p33</p> <p>b) 기후변화와 관련된 위험과 기회를 평가·관리하는 경영진의 역할 설명</p> <p>KT는 기후변화 대응 전략 수립 및 이를 이행하기 위한 투자 집행, 자본조달 제반 사항에 대한 책임과 권한을 COO(Chief Operating Officer, 최고 운영책임자)에 부여하고 있습니다. 또한 CEO는 환경경영 비전인 ‘Net Zero 2050’ 달성을 위하여 ABC(AI, BigData, Cloud)를 활용하여 지속적으로 온실가스를 감축하고 재생에너지 사용 확대를 적극 추진하고 있습니다.</p> <p>CDP, C1.2, C1.2a p33</p>
전략	<p>a) 조직이 단기, 중기 및 장기간에 걸쳐 파악한 기후 변화와 관련된 위험과 기회 설명</p> <p>환경경영위원회에 소속되어 있는 기후변화 대응 담당부서는 지속적으로 기후변화 관련 중장기 리스크와 기회 요소를 파악하고 매년 정기적으로 개최되는 환경경영위원회를 통해 전사에 공유하고 있습니다. 환경경영위원회에서 파악된 리스크와 기회 요소 중 중요도가 높은 이슈(상당한 자원 리스크가 있는 이슈)는 대응 전략을 수립하여 지속가능경영위원회, 이사회에 보고하고 승인을 받고 있습니다.</p> <p>CDP, C2.2c, C2.3a, C2.4a, C3.1c p33, p39, p45</p> <p>b) 기후 변화와 관련된 위험과 기회가 조직의 사업, 전략 및 재무 계획에 미치는 영향 설명</p> <p>KT는 배출권거래제 대상기업으로 전사적인 온실가스 감축 노력이 없을 경우 배출권 부족으로 인해 2025년까지 약 160억 원, 2030년까지 약 800억 원 이상의 재무리스크가 발생할 것으로 예상하고 있습니다.</p> <p>CDP, C2.5, C2.6 p39, p45</p> <p>c) 파리기후변화 협정의 2°C 시나리오를 포함하여 다양한 기후 변화와 관련된 시나리오 고려한 경영전략의 유연성 설명</p> <p>KT는 IPCC(Intergovernmental Panel on Climate Change, 기후변화에 관한 정부간 협의체)가 제시하는 1.5°C 이하, 1.5°C-2°C 시나리오별 대응을 준비하고 있으며, 탄소배출량 감축 목표를 수립하고 기후위기에 수반되는 재무 리스크 최소화에 노력하고 있습니다.</p> <p>CDP, C3.1c, C3.1d p36-39</p>
위험관리	<p>a) 기후변화 관련 위험을 식별하고 평가하기 위한 절차 설명</p> <p>KT는 전사 리스크 관리 전담 조직인 ERM(Enterprise Risk Management)부서에서 전사 리스크를 통합관리하고 있으며, 기후변화 관련 위험을 식별하고 평가하는 절차도 전사 리스트 통합관리 절차를 따르고 있습니다.</p> <p>CDP, C1.2a, C2.2b p104-105</p> <p>b) 기후변화 관련 위험을 관리하기 위한 절차 설명</p> <p>전사 리스크는 사전 리스크 관리와 발생 리스크 관리로 구분하여 관리하고 있습니다. 사전 리스크 관리는 탐지, 분석, 통제 단계로 운영하고 있으며, 발생 리스크 관리는 리스크 발생에 대한 인지, 대응, 평가, KM(Knowledge Management) 단계로 대응하고 있습니다.</p> <p>CDP, C2.2d p104-105</p>

TCFD 권고안	답변 및 보고페이지
위험관리	<p>c) 기후변화 관련 위험을 식별, 평가 및 관리하는 절차가 조직의 전반적인 위험관리 체계에 통합되는 방법 설명</p> <p>KT는 전사 리스크 관리 전담 조직인 ERM(Enterprise Risk Management) 부서에서 전사 리스크를 통합관리하고 있습니다.</p> <p>CDP, C2.2 p104-105</p>
지표와 감축목표	<p>a) 조직이 경영전략 및 위험관리 절차에 따라 기후변화 관련 위험과 기회를 평가하기 위해 사용한 지표 공개</p> <p>KT 기후변화 관련 리스크와 기회를 평가하기 위해 에너지사용량, 온실가스 배출량, 온실가스 원단위 배출량 등의 지표를 사용하고 있습니다.</p> <p>CDP, C4.1 p111</p> <p>b) Scope 1, Scope 2, 그리고 해당되는 경우 Scope 3 온실가스(GHG) 배출량 및 관련 위험 공개</p> <p>KT는 매년 발행하는 ESG보고서(2021년 이전 명칭, 통합보고서) 발간을 통해 온실가스 배출량을 공개하고 있습니다.</p> <p>* 2020년 배출량</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Scope 1: 36,059 tCO<sub>2</sub> eq</li> <li>- Scope 2: 1,185,659 tCO<sub>2</sub> eq</li> <li>- Scope 3: 464,378 tCO<sub>2</sub> eq</li> </ul> <p>CDP, C5.1, C6.1, C6.3, C6.5 p36-39, p111</p> <p>c) 기후변화 관련 위험과 기회관리를 위해 조직에서 사용하는 목표와 목표 대비 성과 설명</p> <p>KT는 2030년까지 2007년 온실가스 배출량 대비 35% 감축을 목표로 매년 온실가스를 감축을 위해 노력하고 있습니다. ESG위원회 E(환경) 분과협의체는 매년 전사 온실가스 감축 아이টে를 발굴하고 실행하고 있으며 감축 실적은 ESG위원회, 지속가능경영위원회, 이사회에 보고하고 있습니다.</p> <p>CDP, C4.1 p33-34, p36</p>

## 제3자 검증의견서

### KT 2021 ESG Report 독자 귀중

#### 서문

한국경영인증원(KMR)은 KT 2021 ESG Report (이하 “보고서”)의 제3자 검증을 요청 받았습니다. 보고서 작성과 정보에 대한 책임은 KT 경영자에게 있으며, 본 한국경영인증원의 책임은 계약 및 합의된 업무를 준수하고 검증의견서를 발급하는 데 있습니다.

#### 검증 범위 및 기준

KT는 보고서에서 지속가능성과 관련한 조직의 성과와 활동에 대해 기술하고 있습니다. 검증팀은 국제적 검증 기준인 AA1000AS v3 및 KMR 검증 기준인 SRV1000을 적용하였으며, Type 2 방법 및 Moderate 수준의 보증 형태로 검증을 수행하였습니다. 즉, 검증팀은 AA1000AP(2018)에서 제시하는 포괄성(Inclusivity), 중요성(Materiality), 대응성(Responsiveness) 및 영향성(Impact) 원칙의 준수여부와 보고서에 기재된 하기 GRI 지표에 대한 데이터와 정보의 신뢰성 및 품질을 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, 중대성 평가 절차를 통해 도출된 중요주제의 세부지표는 다음과 같음을 확인하였습니다. 또한, 기후변화 관련 재무정보 공개(TCFD) 권고사항 및 지속가능한 회계표준위원회(SASB) 기준 준용여부를 확인하였습니다.

- GRI Standards 보고 원칙
- 공통 표준(Universal Standards)
- 특정주제 표준(Topic Specific Standards)
  - 하기 특정주제표준 경영접근방식(Management approach of Topic Specific Standards)
  - GRI 418: 고객개인정보보호(Customer Privacy)
  - GRI 419-1: 사회경제적 컴플라이언스(Socioeconomic Compliance)
- SASB Sustainability Disclosure Topics & Accounting Metrics
- TCFD 권고안

보고서의 보고경계 중 조직 외부 즉, KT의 협력사, 계약자 등에 대한 데이터와 정보는 검증범위에서 제외되었습니다.

#### 검증방법

한국경영인증원 검증팀은 합의된 검증 범위에 대해 상기 기술된 검증기준에 따라 검증하기 위해 아래와 같이 검증을 진행했습니다.

- 보고서에 담긴 내용에 대한 전반적인 검토
- 중대성 평가 방법 및 결과 검토
- 지속가능경영 전략 및 성과정보 시스템, 프로세스 평가
- 보고서 작성에 대해 책임 있는 담당자와의 인터뷰
- 보고서 성과정보에 대한 신뢰성 평가, 데이터샘플링
- 금융감독원 전자공시시스템 등 독립적인 외부 출처 및 공공 데이터베이스를 기반으로 한 정보의 신뢰성 평가

#### 제한사항 및 극복방안

검증은 KT에서 제공한 데이터 및 정보가 완전하고 충분하다는 가정을 기반으로 실시되었습니다. 데이터 검증은 KT에서 수집한 데이터에 대한 질의 및 분석, 제한된 형태의 표본추출방식을 통해 한정된 범위에서 실시되었습니다. 이를 극복하기 위해 전자공시시스템, 국가온실가스 종합관리시스템 등 독립적인 외부 출처 및 공공 데이터베이스를 참고하여 정보의 품질 및 신뢰성을 확인하였습니다.

#### 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, KT의 보고서는 GRI Standards의 포괄적 방식(Comprehensive Option)에 따라 작성되었으며, AA1000AP(2018)에서 제시하고 있는 원칙 준수와 관련하여 부적절한 부분을 발견할 수 없었습니다. 원칙에 대한 본 검증팀의 의견은 다음과 같습니다

##### • 포괄성 원칙

KT는 이해관계자에 대한 조직의 책임에 대해 공약하고 이를 실천하기 위해 다양한 형태와 수준의 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 개발하여 운영하고 있습니다. 검증팀은 이 과정에서 누락된 주요 이해관계자 그룹을 발견할 수 없었으며, 그들의 견해 및 기대 사항이 적절히 조직의 전략에 반영되도록 노력하고 있음을 확인하였습니다.

##### • 중요성 원칙

KT는 조직의 지속가능성 성과에 미치는 주요 이슈들의 중요성을 고유의 평가 프로세스를 통해 결정하고 있으며, 검증팀은 이 프로세스에서 누락된 중요한 이슈를 발견하지 못하였습니다.

##### • 대응성 원칙

KT는 도출된 주요 이슈의 우선순위를 정하여 활동성과와 대응사례 그리고 향후 계획을 포괄적이고 가능한 균형 잡힌 방식으로 보고하고 있으며, 검증팀은 KT의 대응 활동들이 보고서에 부적절하게 기재되었다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

##### • 영향성 원칙

KT는 중대성 평가를 통해 파악된 주요 주제들의 직간접적인 영향을 파악하여 모니터링하고 있으며 가능한 범위 내에서 해당 영향을 정량화된 형태로 보고하고 있음을 확인하였습니다.

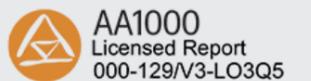
##### • 특정 지속가능성 성과정보의 신뢰성 및 품질

검증팀은 AA1000AP(2018) 원칙 준수 여부에 더해 지속가능성 성과와 관련된 경제, 환경, 사회 성과 정보에 대한 신뢰성 검증을 실시하였습니다. 해당 정보 및 데이터의 검증을 위해 담당자와 인터뷰를 실시하였으며, 데이터 샘플링 및 근거 문서 그리고 외부 출처 및 공공 데이터베이스를 통해 신뢰할 수 있는 데이터임을 확인하였습니다. 검증팀은 지속가능성 성과 정보에서 의도적 오류나 잘못된 기술을 발견하지 못하였습니다.

#### 적격성 및 독립성

한국경영인증원은 ISO/IEC 17021:2015(경영시스템의 심사 및 인증을 제공하는 기관에 대한 요구사항)에 따라 문서화된 방침과 절차를 포함한 포괄적인 품질관리시스템을 유지하고 있습니다. 검증팀은 지속가능성 전문가들로 구성되어 있으며, 제3자 검증서비스를 제공하는 업무 이외에 KT의 사업활동에 영리를 목적으로 하는 어떠한 이해관계도 맺지 않은 독립성을 유지하고 있습니다.

2021. 6. 대한민국 서울



대표이사 *황은희*

### 온실가스 검증의견서

## 검증 성명서

(Verification Statement)

검증번호	KQA-T2104
회사명	(주)케이티
대표자	구 현 모
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(2020년)		
온실가스 배출량 합계 및 에너지 사용량	Scope 1	Scope 2	합계
	온실가스 배출량(ton Co <sub>2</sub> -eq) 에너지 사용량(TJ)	36,059 24,978	1,221,718 24,978

검증기간	2021년 3월 2일 ~ 2021년 5월 31일
발행일자	2021년 6월 2일



**한국품질보증원**  
KOREA QUALITY ASSURANCE



(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 Index

주제(Topic)	공개명(Disclosure)	ISO 26000	페이지 및 비고
<b>공통주제(Universal Standards)</b>			
<b>GRI 102: 일반보고 (General Disclosure)</b>			
조직 프로필	102-1	조직 명칭	6.3.10/6.4.1- p8
	102-2	주요 브랜드, 제품 및 서비스	6.4.2/6.4.3/6.4.4/ p8-9, p22-25
	102-3	본사 위치	6.4.5/6.8.5/7.8 p8
	102-4	사업 지역	p8
	102-5	조직 소유 및 법적 형태	p8, p108
	102-6	시장 영역	p8
	102-7	조직 규모	p8
	102-8	임직원 및 근로자에 대한 정보	p8, p109
	102-9	조직의 공급망	p69-71
	102-10	조직 및 공급망의 중요한 변화	p9, p11
	102-11	사전예방 원칙 및 접근	p104-105
	102-12	외부 이니셔티브	p112-117
	102-13	협회 멤버십	p125
전략	102-14	최고의사결정권자 성명서	4.7/6.2/7.4.2 p4-5
	102-15	주요 영향, 위기 및 기회	p104-105
윤리 및 청렴성	102-16	조직의 가치, 원칙, 표준 및 행동규범	4.4/6.6.3 p98-99
	102-17	윤리에 대한 자문 및 고충처리 제도	p89, p100
거버넌스	102-18	지배구조	6.2/7.4.3/7.7.5 p93-96
	102-19	권한 위임 절차	p11
	102-20	경제적, 환경적, 사회적 토픽에 대한 임원진 책임	p11
	102-21	이해관계자와 경제, 환경, 사회적 토픽 협의	p14
	102-22	최고의사결정기구 및 위원회 구성	p93-96
	102-23	최고의사결정기구 의장	p94
	102-24	최고의사결정기구 임명 및 선정	p95
	102-25	이해관계 상충	p95-96
	102-26	목적, 가치 및 전략 수립에 관한 최고의사결정기구의 역할	p93-96
	102-27	최고의사결정기구의 집단지성	p93-94
	102-28	최고의사결정기구의 성과평가	p95-96
	102-29	최고의사결정기구의 경제적, 환경적, 사회적 영향 파악과 관리	p96
	102-30	리스크관리 절차의 효과성	p104
	102-31	경제적, 환경적, 사회적 토픽에 대한 점검	p104-105
102-32	지속가능성 보고에 대한 최고의사결정기구의 역할	p11	
102-33	중요 사항에 대한 커뮤니케이션	p96	
102-34	중요 사항의 특성 및 보고횟수	p95	
102-35	최고의사결정기구와 고위 경영진에 대한 보상 정책	p96	
102-36	보수 결정 절차	p96	

### GRI Index

주제(Topic)	공개명(Disclosure)	ISO 26000	페이지 및 비교
거버넌스	102-37	보수 정책에 관한 이해관계자 참여	6.2/7.4.3/7.7.5
	102-38	최고 급여 수령자와 직원 평균 급여의 비율	p96
	102-39	연간 총 보상 인상율	p96
이해관계자 참여	102-40	이해관계자 그룹 목록	5.3
	102-41	단체협약이 적용되는 임직원 비율	p14
	102-42	이해관계자 파악 및 선정	p89
	102-43	이해관계자 참여 방식	p14
	102-44	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 토픽 및 관심사	p14
보고서 프로필	102-45	조직의 연결 재무제표에 포함된 자회사 및 합작회사 리스트	p16-17
	102-46	보고 내용 및 토픽의 경계 정의	사업보고서 p26
	102-47	중요 토픽 리스트	p17
	102-48	이전 보고서에 기록된 정보 수정	p53, p108
	102-49	중요 토픽 및 주제범위에 대한 변화	p15
	102-50	제공한 정보의 보고 기간	7.5.3/7.6.2
	102-51	가장 최근 보고서 발간일자	p2
	102-52	보고 주기	p2
	102-53	보고서에 대한 문의처	p2
	102-54	GRI Standards에 따른 보고 방식	p127
	102-55	GRI 인덱스	p121-124
	102-56	보고서 외부 검증	p118-119
<b>특정주제(Topic-specific Standards)</b>			
<b>GRI 200: 경제</b>			
경제성과	201-1	직접적인 경제가치 발생과 분배	6.8.1-6.8.2/6.8.3/6.8.7/6.8.9
	201-2	기후변화가 미치는 재무적 영향 및 기타 위험과 기회	p108
	201-3	조직의 확장급여형 연금제도 채무 총당	6.5.5
	201-4	정부의 재정지원	정직원기준 100% 적용
간접경제효과	203-1	사회기반시설 투자 및 서비스 지원활동	-
	203-2	중요한 간접적 경제효과	사업보고서 p92
203-1	사회기반시설 투자 및 서비스 지원활동	6.3.9/6.8.1-6.8.2/6.8.7/6.8.9	p55-57
203-2	중요한 간접적 경제효과	6.3.9/6.6.6/6.6.7/6.7.8/6.8.1-6.8.2/6.8.5/6.8.7/6.8.9	p55-57, p108
조달관행	204-1	현지 공급업체에 지급하는 지출 비율	6.4.3/6.6.6/6.8.1-6.8.2/6.8.7
반부패	103	Management Approach	6.6.1-6.6.2
	205-1	사업장의 부패 위험 평가	p108
	205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	p100-101
	205-3	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	p98-100
경쟁저해행위	206-1	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치	p101
세금	207-1	세금에 대한 접근 방법	6.6.1-6.6.2/6.6.3
	207-2	세금 관련 거버넌스 및 통제 프레임워크, 세금 관련 비윤리 행위에 대한 보고 메커니즘, 세금 관련 검증 프로세스에 대한 설명	p102
	207-3	세금 관련 이해관계자 참여 활동 및 제기된 이슈	7.5.1-7.5.2/ 7.5.3

주제(Topic)	공개명(Disclosure)	ISO 26000	페이지 및 비교
<b>GRI 300: 환경</b>			
원재료	301-2	재활용된 자원 사용 비율	6.5.4
에너지	103	Management Approach	p43
	302-1	조직 내 에너지 소비	6.5.4
	302-2	조직 밖에서의 에너지 소비	p40
	302-3	에너지 집약도	p41
	302-4	에너지소비 감축	p111
302-5	제품 및 서비스의 에너지 요구량 감축	6.5.4/6.5.5	p38-39
용수	303-1	공급원별 취수량	6.5.4/6.5.5
배출	103	Management Approach	6.5.4
	305-1	직접 온실가스 배출량 (Scope 1)	6.5.5
	305-2	에너지 간접 온실가스 배출량 (Scope2)	p43
	305-3	기타 간접 온실가스 배출량 (Scope3)	p35
	305-4	온실가스 배출 집약도	p36-37
305-5	온실가스 배출 감축	p36-37	
폐수 및 폐기물	306-2	유형 및 처리방법별 폐기물 중량	p37
환경법규 준수	307-1	환경법규 위반으로 인한 벌금 및 제재 건수	6.5.3
공급업체 환경평가	103	Management Approach	4.6
	308-1	환경 기준 심사를 거친 신규 공급업체 비율	없음
	308-2	공급망 내 부정적 환경영향 평가 및 조치	p66
<b>GRI 400: 사회</b>			
고용	103	Management Approach	6.5.3/6.6.6/7.3.1
	401-1	신규 채용, 퇴직자 수 및 비율	p70-71
	401-2	상근직에게만 제공하는 복리후생	6.4.3
	401-3	육아휴직	p83
노사관계	402-1	경영상 변동에 관한 최소 통지기간	6.4.3
	402-1	경영상 변동에 관한 최소 통지기간	6.4.3/6.4.5
산업안전보건	103	Management Approach	p87
	403-1	노사가 공동으로 참여하는 안전보건위원회를 대표하는 근로자 비율	6.4.6
	403-2	부상 유형, 부상 발생률, 업무상 질병 발생률 등	p72
	403-3	업무상 질병 발생률 또는 발생 위험이 높은 근로자	p75
	403-4	노동조합과 정식 협약에 포함된 안전보건 사항	p75-76
	403-5	직업 건강 및 안전에 대한 근로자 교육	6.4.6/6.8.8
	403-6	근로자 건강 증진을 위한 프로그램 설명	6.4.6
	403-7	사업 관계로 인해 직접적인 영향을 미치는 산업보건 및 안전 영향에 대한 예방 및 완화	p76
	403-8	산업보건 및 안전관리시스템이 적용되는 근로자	p76-77
	403-9	업무 관련 상해	p76-77, p81
403-10	업무 관련 질병	p75	
			p110
			p75-76

## GRI Index

주제(Topic)	공개명(Disclosure)	ISO 26000	페이지 및 비고
<b>GRI 400: 사회</b>			
훈련 및 교육	103	Management Approach	6.4.7 p83
	404-1	임직원 1인당 평균 교육 시간	6.4.7 p110
	404-2	임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램	6.4.7/6.8.5 p84-86
	404-3	정기적 성과 및 경력 개발 리뷰를 받은 임직원 비율	6.4.7 p85
다양성과 기회균등	405-1	거버넌스 조직 및 임직원 내 다양성	6.2.3/6.3.7/6.3.10/6.4.3 p94, p109
	405-2	성별 기본급 및 보상급 비율	6.3.7/6.3.10/6.4.3/6.4.4 사업보고서 p399
차별금지	406-1	차별금지 및 관련 조치	6.3.6/6.3.7/6.3.10/6.4.3 p101
결사 및 단체교섭의 자유	407-1	결사 및 단체교섭의 자유 침해 위험이 있는 사업장 및 공급업체	6.3.3/6.3.4/6.3.5/6.3.8/6.3.10/6.4.5/6.6.6 p69-70
아동노동	408-1	아동노동 발생 위험이 높은 사업장 및 공급업체	6.3.3/6.3.4/6.3.5/6.3.7/6.3.10/6.6.6/6.8.4 p69-70
강제노동	409-1	강제노동 발생 위험이 높은 사업장 및 공급업체	6.3.3/6.3.4/6.3.5/6.3.10/6.6.6 p69-70
보안관행	410-1	인권 관련 정책 및 절차에 대해 훈련받은 보안 인력	6.3.4/6.3.5/6.6.6 p80
원주민 권리	411-1	원주민 권리 침해건수 및 관련 조치	6.3.4/6.3.6/6.3.7/6.3.8/6.6.7/6.8.3 p82
인권평가	103	Management Approach	6.3.3 p78
	412-1	인권평가 및 영향 평가 대상 사업장	6.3.3/6.3.5/6.6.6 p79-80
	412-2	인권 정책 및 절차에 대한 임직원 교육	6.3.5 p80
	412-3	인권 조항 및 인권 심사가 포함된 주요 투자 계약	6.3.3/6.3.5/6.6.6 p79, p82
지역사회	103	Management Approach	6.3.9 p60
	413-1	지역사회 참여활동, 영향평가 및 개발 프로그램을 수행하는 사업장	6.3.9/6.5.1-6.5.2/6.5.3/6.8 p61-65
공급업체 사회평가	103	Management Approach	6.3.5 p66
	414-1	사회영향을 기준으로 심사를 거친 신규 공급업체	6.3.5/6.4.3/6.6.6/7.3.1 p70
	414-2	공급망에서 실질적이거나 잠재적으로 사회에 미치는 중대한 부정적 영향과 관련 조치	p70-71
공공정책	415-1	정치 기부	6.6.1-6.6.2/6.6.4 p102
고객 안전보건	416-1	제품 및 서비스군의 안전보건 영향 평가	6.7.1-6.7.2/6.7.4/6.7.5/6.8.8 p73-75
	416-2	제품 및 서비스의 안전보건 영향에 관한 법률 및 자발적 규정 위반	4.6/6.7.1-6.7.2/6.7.4/6.7.5/6.8.8 없음
마케팅 및 라벨링	417-1	제품 및 서비스 정보 및 라벨링 관련 법률 및 절차	6.7.1-6.7.2/6.7.3/6.7.4/6.7.5/6.7.9 p102
	417-2	제품 및 서비스의 정보 및 라벨링에 관한 법률 및 자발적 규정 위반	4.6/6.7.1-6.7.2/6.7.3/6.7.4/6.7.5/6.7.9 p102
	417-3	마케팅 커뮤니케이션에 관한 법률 및 자발적 규정 위반	4.6/6.7.1-6.7.2/6.7.3 p102
고객 개인정보 보호	103	Management Approach	6.7.1-6.7.2 p50
	418-1	고객 개인정보보호 위반 및 고객 데이터 분실 관련 제기된 불만 건수	6.7.1-6.7.2/6.7.7 p57-59
사회경제적 법규 준수	419-1	사회 및 경제 측면의 관련 법규 및 규정 위반	4.6/6.7.1-6.7.2/6.7.6 사업보고서 p422

## 주요 수상내역

### 2021년

월	수상내역	주관기관
1월	2021 대한민국 브랜드 명예의전당(인공지능스피커, 키즈콘텐츠 부문)	산업정책연구원
	앤어워드 디지털 미디어&서비스 Grand Prix	한국디지털기업협회
2월	스티비어워드 KT Customer Contact Center's COVID-19 Response(동상)	Stevie Award
3월	K-BPI (Korea Brand Power Index : 한국산업의 브랜드파워) IPTV부문 1위	한국능률협회컨설팅
	Red Dot Design Award 2021 Energy and Power 부문 Winner	독일 노르트하임 베스트팔렌 디자인 센터
4월	모바일 플랫폼 어워드(솔루션 부문)	한국빅데이터학회
	iF Design Award 2021 Product Telecommunication 부문 Winner	미국산업디자인협회
	NCSI(National Customer Satisfaction Index: 국가고객만족도)유선전화, 인터넷전화 1위	한국생산성본부

### 2020년

월	수상내역	주관기관
1월	대한민국 브랜드 명예의 전당 IPTV부문, 키즈콘텐츠부문 1위	산업정책연구원
2월	GLOMO Awards UN SGDs 모바일 기여 부문 GEEP(Global Epidemic Prevention Platform:감염병 확산 방지 플랫폼)	GSMA(세계 이동통신 사업자 협의회)
3월	K-BPI (Korea Brand Power Index : 한국산업의 브랜드파워) 초고속인터넷부문 1위, IPTV부문 1위	한국능률협회컨설팅
	NCSI(국가고객만족도) 통신/인터넷 부문 초고속인터넷, IPTV, 인터넷전화, 유선전화 1위	한국생산성본부
4월	이노스타 (2019 이노스타 혁신상품 1위) IPTV부문 1위	한국경영인증원
5월	KSQI_콜센터 통신/인터넷 부문 무선, 유선 1위(우수콜센터 인증)	한국능률협회컨설팅
7월	한국서비스대상 통신/인터넷 부문 종합대상	한국표준협회
9월	2020 국가서비스대상 초고속인터넷부문 KT 기가인터넷 1위	산업정책연구원
	국가브랜드경쟁력지수(NBCI) 초고속인터넷부문 1위	한국생산성본부
	스티비 어워드 국제 비즈니스 대상 코로나19 대응 최우수 기술 혁신분야 (GEPP)	Stevie Award
	5G 월드 어워드 최우수 5G혁신상 (5G 클라우드 자율주행) 최우수 통신서비스 혁신상 (GEPP)	Informa
10월	대한민국 지속가능성 보고서상	한국표준협회
11월	전기통신사업자 민원만족도 1위	과학기술정보통신부
	전기통신사업자 이용자보호업무평가 초고속인터넷 매우우수 / 이동전화 우수	방송통신위원회
12월	대한민국 안전기술대상	행정안전부
	2020년 클라우드 산업발전 유공 장관표창	과학기술정보통신부

## 협회 및 학회 가입현황

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

---

**보고서 배포 및 문의**

국문과 영문으로 발간되는 ESG보고서를 홈페이지에서 PDF 파일로 다운로드 받으실 수 있습니다. KT ESG경영에 대한 의견 또는 보고서 내용에 대해 궁금한 사항이 있으시면 아래 연락처로 문의해 주시기 바랍니다.

**문의 및 연락처**

주소 서울특별시 종로구 종로3길 33, KT ESG경영추진실  
Tel 031-727-0114  
E-mail [esg.report@kt.com](mailto:esg.report@kt.com)  
Website [corp.kt.com](http://corp.kt.com)

발행일 2021년 7월

발행인 구현모

발행처 ESG경영추진실

기획 이정환, 박정해

진행 신가영