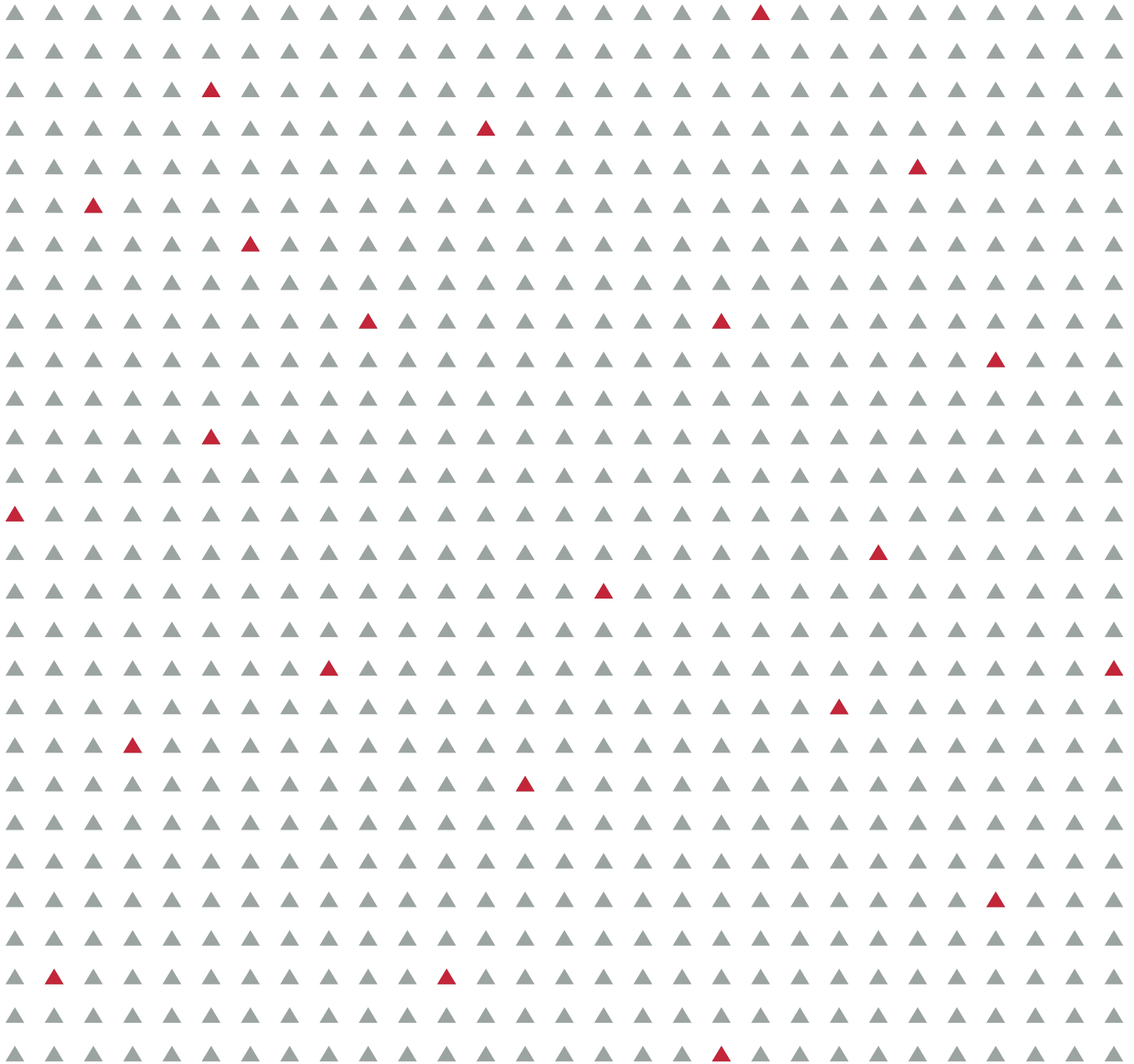
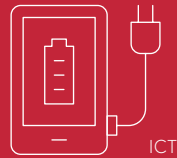


CUSTOMER VALUE EXPLORER



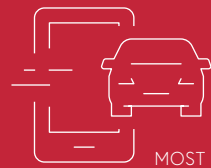


GLOBAL TRADING

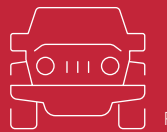


ICT MARKETING

SK네트웍스는 바로 지금 이 순간에도 고객을 생각합니다



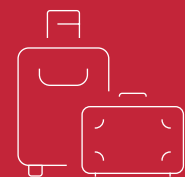
MOST



RENT-A-CAR



HOME APPLIANCE



HOTELS & RESORTS



SPEEDMATE

ABOUT THIS REPORT

보고서 발간 배경

본 보고서는 SK네트웍스의 두 번째 지속가능경영보고서입니다. 지속가능경영보고서는 기업의 경제적, 환경적, 사회적 성과를 이해관계자들에게 투명하고 균형 있게 공개하는 보고서로서, SK네트웍스는 앞으로 매년 발간을 통해 지속가능경영 활동과 성과, 미래 추진 방향 등을 공유함으로써 지속가능경영발전을 도모하고 이해관계자와의 신뢰를 증진시켜 나가고자 합니다.

보고서 작성기준

GRI Standards 가이드라인(Core Option)

보고기간

2018년 1월 1일 ~ 2018년 12월 31일,
일부 성과 2016년 ~ 2019년 3월

보고 주기

매년 (지난 보고서: 2018년 6월)

보고 경계

SK네트웍스 및 자회사

보고 범위

경제(K-IFRS 한국채택국제회계 기준), 사회, 환경 전반

보고기간 동안 발생한 조직의 변화

2019년 1월 2일 AJ렌터카(주)의 지분 취득을 완료함(지분율 42.24%)

보고 검증

제 3자 독립검증

SV(Social Value) 추진 조직

SK네트웍스는 기업의 가치와 고객 및 사회의 가치를 함께 창출하면서, 전사적 차원에서 조직의 지속가능성을 증진시키는 것을 목적으로 SV추진단을 운영하고 있습니다. SV추진단은 SV 프로그램 기획 및 운영 지원을 담당하며, 이해관계자의 대표 커뮤니케이션 채널인 지속가능경영보고서 발간을 주관합니다. SK네트웍스의 지속가능경영보고서는 SV추진단장의 검토 및 승인을 거쳐 발간됩니다.



COVER STORY

SK네트웍스는 "Customer Value Explorer"라는 미래 성장 방향성을 통해 기업가치를 혁신하고자 합니다. 고객의 가치를 높일 수 있는 담대한 목표설정, 이를 수행할 수 있는 적극적인 소통과 지속적인 비즈니스 혁신을 통해 '고객중심의 새로운 가치를 찾는 SK네트웍스'의 모습을 완성하겠습니다.

발행일	2019년 7월
발행처	SK네트웍스 SV추진단
주소	서울특별시 중구 남대문로 90, SK영동빌딩 SK네트웍스(주)
문의처	070-7800-2114 E-mail: skn_sr@sk.com
홈페이지	www.sknetworks.co.kr

CONTENTS

006

INTRODUCTION

CEO Message	008
회사 소개	010
Main Achievement	012
Business Overview	014
Social Value Creation	046
이해관계자 참여	054
중요성 평가	055

056

SUSTAINABILITY PRIORITIES

차별화된 핵심 경쟁력을 기반으로 나아가는 미래 기업	058
기업가치를 혁신하는 Customer Value Explorer	066
구성원과 함께 만들어나가는 행복한 사회	076

086

MANAGEMENT REPORT

지배구조	088
윤리경영	090
공정거래	092
동반성장	093
SHE 경영	096
사회공헌	100

103

APPENDIX

Fact & Figures	104
GRI Index	107
검증의견서	110
협회 가입현황	112
제작에 참여하신 분들	112

CUSTOMER VALUE EXPLORER

지금 이 순간에도
고객을 먼저 생각합니다.

SK네트웍스는 좋은 사람들과 함께 즐겁게 일하는
행복한 회사를 만들어가고자 하는 기업문화를 바탕으로,
고객의 가치를 높이기 위한 끊임없는 탐구와 Digital
Transformation을 활용한 일하는 방식의 혁신을 통해
'Customer Value Explorer'의 길을 추구합니다.
경제적, 사회적 가치를 함께 창출하며 고객의 행복을
배가시키는 SK네트웍스가 되겠습니다.

CEO MESSAGE



SK네트웍스 대표이사 회장
최신원

“
최고의 고객 가치 혁신
기업이 되겠습니다.”

존경하는 이해관계자 여러분,
항상 SK네트웍스에 보내주시는 따뜻한 관심과 성원에 진심으로 감사드립니다. 작년에 이어 우리 회사의 두 번째 지속가능경영보고서를 발간하게 되었습니다. 앞으로도 성장·발전하는 모습과 함께 경제적, 환경적, 사회적 가치 창출 성과를 여러분께 투명하고 정확하게 지속 가능경영보고서를 통해 공유하도록 하겠습니다.

2018년을 돌아보면 어려운 경영 환경 속에서도 전년 수준의 경제적 성과를 창출하였으며, 특히 미래 성장의 축을 담당할 렌털 사업에 과감히 투자하여 지속적인 성장의 기반 구축을 추진하였습니다. 렌터카 사업은 AJ렌터카를 인수하며 업계 내 양강 체제를 구축하였고, SK매직은 국내 누적 렌털 계정 수 150만을 돌파하며 시장 내 입지를 굳건히 하는 동시에, 말레이시아 법인 설립을 통해 해외 시장 개척의 첫걸음을 내디뎠습니다.

이와 더불어 2018년은 SK네트웍스의 사회적 가치 추구의 원년으로서 회사가 창출하고 있는 사회적 가치가 어느 정도인지 파악하고, 사업과 사회적 가치를 연계하기 위해 다양한 노력을 하였습니다. 특히, 모빌리티 관련 당사의 역량 및 보유 자산을 활용한 '모빌리티 뱅크'를 론칭하여, 모빌리티에 대해 고민하던 사회적 기업 및 소셜 벤처에 차량을 제공함으로써 이들과 더불어 사회적 가치를 창출하는 모델을 만들었습니다.

2019년도 우리 회사는 이해관계자 여러분의 행복 추구를 최우선으로 할 것이며, 이를 위해 다음과 같이 나아가고자 합니다.

첫째, 미래를 위해 준비해온 사업들의 실질적 성과를 창출해 나가겠습니다.

SK매직과 AJ렌터카 인수에 과감히 투자하며 공유경제를 선도하는 기업으로의 진화 기반을 마련했습니다. 이제 이 사업들이 성과 창출을 통해 회사의 성장을 견인해 줄 때입니다. SK매직은 기술과 디자인,

서비스 수준을 획기적으로 발전시켜 고객 만족도와 신뢰도를 높이고, 나아가 해외 시장에서의 성공 스토리를 써 나가겠습니다. 또한 렌터카는 통합 시너지를 극대화하여 더 많은 고객들에게 차별화된 가치와 새로운 경험을 전달하겠습니다.

둘째, 기존 사업의 체질을 개선하고 전사 Risk Management를 강화하겠습니다.

대내외적으로 거센 도전에 직면해 있는 사업들의 생존력 확보가 절실합니다. 국내의 정세와 위협요인을 면밀히 대응하고, 고객과 상품의 다각화를 통해 지속 가능한 사업 모델을 구축하겠습니다. 또한 사업을 둘러싼 리스크를 사전에 정확히 분석하여 유연하게 대처하는 능력을 강화하고, 재무안정성을 견실히 하여 이해관계자들의 신뢰를 높여 나가겠습니다.

셋째, 경영활동을 통해 사회적 가치를 창출하는 기업으로 진화하겠습니다.

기업이 사회와 더불어 생존하고 성장하는 것을 본질이자 가치로 여기는 시대입니다. 이제 SK네트웍스는 경영활동 전반에 걸쳐 사회적 가치를 창출하는 방법에 대해 고민하고 실행하겠습니다. 2019년은 더욱 심도 있게 경제적 가치와 사회적 가치를 연계하겠습니다. 이를 위해 사업 모델은 물론, 평가·보상 등 경영시스템을 개선할 계획입니다.

넷째, 구성원이 즐겁게 일하는 행복한 회사를 만들어 나가겠습니다.

구성원들이 서로에 대한 존중과 배려를 기반으로 고객 만족이라는 목표를 향해 함께 달려가는 행복한 회사를 만들겠습니다. 이를 위해 수평적 소통을 기반으로 변화를 적극적으로 수용하고 다양성을 존중하는 열린 문화가 정착되도록 노력할 것이며, 더불어 구성원들이 Digital Transformation 시대에 필요한 핵심 역량을 충분히 갖추도록 하여 급변하는 경영 환경 변화에 대응 가능한 인재로 성장할 수 있도록 하겠습니다.

66년간 이어온 끊임없는 도전과 혁신을 바탕으로 회사의 가치를 높이고, 구성원 모두가 고객 가치 탐험가로 거듭날 것을 약속드리며, 앞으로도 많은 관심과 격려 부탁드립니다.



SK네트웍스 대표이사 사장
박상규

회사소개

SK네트웍스 소개

1953년 SK네트웍스의 시작은 6.25 전쟁의 폐허로 침체되어 있는 대한민국 경제의 새로운 출발을 알리는 신호탄이었습니다. SK네트웍스의 전신이었던 선경직물은 폭격으로 불타버린 한 직기 20대를 정비하여 빛날 '鮮', 클 '京'의 이름으로 출범하였습니다. 당시 대한민국 재건의 현장에서부터 지금까지 SK네트웍스는 국민들에게 꿈과 희망을 주는 기업으로 함께해 왔습니다.

이제 SK네트웍스는 'Customer Value Explorer'라는 미래 성장 방향성을 통해 기업가치를 혁신하고자 합니다. 고객의 가치를 높일 수 있는 담대한 목표 설정, 이를 수행할 수 있는 적극적인 소통과 지속적인 비즈니스 혁신으로 '고객중심의 새로운 가치를 찾는 SK네트웍스'의 모습을 완성하겠습니다.

(2018년 말 기준, K-IFRS(한국채택국제회계기준) 연결 기준)

설립 연도	1953년
대표	최신원, 박상규
본사 위치	서울특별시 중구 남대문로 90, SK명동빌딩
총자산	7조 7,690억 원
매출액	13조 9,865억 원
영업이익	1,379억 원
구성원 수	SK네트웍스 2,251명*(워커힐 포함), SK매직 921명
신용등급	AA-(안정적) (2019년 3월 31, 회사채 기준, 한국신용평가(주), NICE신용평가(주), 한국기업평가(주))

*2018년 12월 31일 기준 재직 구성원에 한함

주요사업

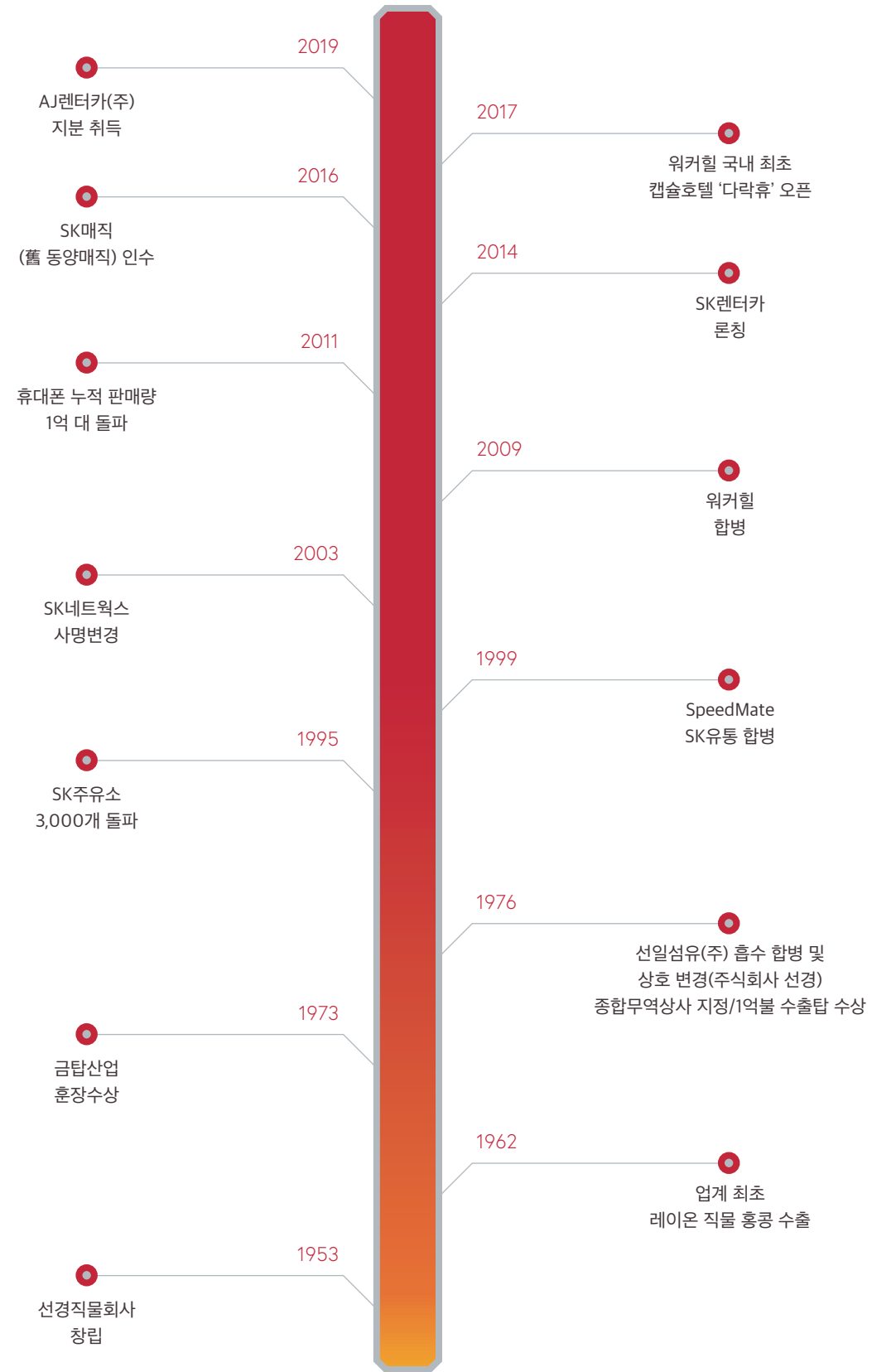
SK네트웍스는 국내외 네트워크 거점, 우량 거래선, 물류 능력 등의 경쟁력을 바탕으로 산업재 중심의 Global Trading 사업, 휴대폰 중심의 정보통신 유통사업, 석유제품 유통사업 및 자동차 경정비 사업을 수행하고 있습니다. 또한, 장·단기 자동차 렌탈 사업과 환경가전 렌탈 및 주방가전 중심의 성장사업을 영위하고 있으며, 워커힐 호텔앤리조트를 운영하고 있습니다.

주요 자회사

SK매직	가전 사업 및 렌탈 사업
SK네트웍스서비스	통신 네트워크망 운용 및 IT 장비 유통
SK렌터카서비스	단기 렌탈 영업지원
SK핀크스	골프장 운용업
AJ렌터카(주)*	자동차 대여사업

*2019년 신규 편입

성장 과정



MAIN ACHIEVEMENT

01

중고차 온라인 매각 플랫폼 구축

개인, 법인고객이 장기렌터카를 이용한 후 반납한 중고차는 경매와 같은 방식을 통해 중고차 매매사업자들에게 판매됩니다. 하지만 이들은 차량에 대한 정보 부족 및 입찰 과정의 불투명성, 낙찰부터 인도까지의 과도한 시간 소요 등을 불편해했습니다. 이에 SK렌터카는 2018년 4월 '재판매가 가능한 좋은 차량을 믿고, 빠르고, 편리하게 살 수 있는 공간'으로서 중고차 온라인 매각 플랫폼을 구축해 공매에 나섰습니다. Auto Studio를 활용해 국내 최초로 차량 인식/내·외부 촬영 및 편집/서버 업로드를 자동화해 입찰 희망자들에게 제공하고, 모바일 앱을 통해 편리하게 입찰에 참여할 수 있도록 했습니다. 이를 통해 빠르고 경제적이면서, 공정성과 투명성을 갖춘 고객 중심형 서비스 플랫폼을 구현했습니다.

02

ICT 디바이스 리사이클링을 통한 건전한 유통 생태계 조성 추진

중고폰을 비롯한 ICT 제품 재판매 시장은 유통단계가 불투명하고, 공급자와 소비자 간 정보의 비대칭이 큰 시장입니다. SK네트웍스는 오랜 기간의 ICT 디바이스 유통 노하우를 바탕으로 고객이 믿을 수 있는 시장 조성에 나섰습니다. 우수 기술을 보유한 업체들의 개인 정보보호 및 제품 성능 진단 솔루션 개발을 지원하여, 고객을 보호하고 고객에게 객관적인 정보를 제공하는 고객 중심의 시장을 만들어나가고 있습니다.

03

AI 접목 장기렌터카 다이렉트 서비스 출시

SK렌터카는 고객의 스마트한 차량 이용에 도움을 주기 위해 2018년 3월 'SK장기렌터카 다이렉트' 서비스를 선보였습니다. 다이렉트 상품 최초로 AI 시스템이 탑재된 이 서비스를 통해 고객은 자신의 운전 환경과 취향에 맞는 차량을 추천받아 선택할 수 있게 됐습니다. 또한 국내 차종의 내부를 온라인 VR로 360도 살펴보고 가상 시승을 하는 등 고객 편의성도 한층 강화하였습니다.

04

모빌리티 라이프 스타일 충전소 구축 추진

SK네트웍스는 친환경 차량 증가 속에서 미래형 충전시설을 준비하기 위해 2018년 10월 현대자동차와 함께 '모빌리티 라이프 스타일 충전소 조성 협약'을 맺고 기존 공동주유소를 전기차 중심의 모빌리티 스테이션으로 새롭게 탄생시키는 작업을 진행 중에 있습니다. 이곳은 세계 최초의 전기차 전용 충전시설로, 전기차뿐만 아닌 사람까지 모두 함께 충전될 수 있는 1천 평 이상의 복합 Contents 공간으로 조성될 계획입니다. 모빌리티 고객 편의를 높이고, 방문 고객과 지역 주민들에게 휴식과 충전을 제공하는 랜드마크로서의 모습을 조금씩 갖추어 나가고 있습니다.

05

모빌리티 통합 멤버십 및 국내 최초 주유 O2O 플랫폼 'Most' 개발

SK네트웍스는 고객에게 '최상의 모빌리티 관련 서비스 제공'을 위해 2018년 1월 자사의 주유/세차/정비/ERS/렌터카 등을 아우르는 통합 멤버십 'CLUB Most'를 출시해 운영하고 있습니다. 모바일 애플리케이션 'Most' 앱을 통해 SK네트웍스 직영주유소와 스피드메이트에서의 O2O* 주유·정비 서비스는 물론, 맞춤형 할인과 항공사 제휴 마일리지 적립 등 고객 중심의 서비스를 제공합니다. 현재 150만 고객이 CLUB Most의 제공 혜택을 누리고 있습니다.

*O2O: Online to Offline, 온라인과 오프라인의 연결

SK네트웍스는
지속가능한 기업으로서
고객 가치를 제고하고
비즈니스를 통하여
모든 이해관계자가
행복한 사회를 만들기 위해
다양한 활동을
전개하였습니다.

'스피드메이트' 고객 서비스 시행

스피드메이트는 고객 체험가치를 보장하기 위해 타이어를 구매한 고객의 마음으로 교환해주는 '착한 타이어, 착한 보증서비스'를 2018년 4월부터 시행하고 있습니다. 교환할 수 있는 고객의 마음까지도 고려한 제품 교환 프로그램은 타이어 업계 최고 서비스 하나에도 고객 만족의 깊이를 더하기 위해 노력하고 있습니다.

'자신의 날' 정비 행사 진행

정비문화 정착을 위해 2017년부터 수입차 운전 고객을 대상으로 '고객과 함께하는 정비' 행사를 진행하였습니다. 2018년에는 BMW 및 AUDI 고객을 초청하여 행사를 진행하였습니다. 기술 코칭 아래 타이어 공기압 및 마모도 체크, 전문 진단기를 활용한 차량 점검 등 자가 정비 실습을 했습니다. 스피드메이트는 '고객과 함께하는 자가 정비'를 통해 안전하고, 편안한 셀프 정비문화 확산에 기여하고 있습니다.

고객을 위한 캡슐호텔 '다락휴'는 장거리 여행을 준비하는 고객들을 대상으로 있습니다. 고객들의 높은 호응 속에 2018년 1월 인천국제공항 제2터미널 여수에 3호점을 오픈하며 숙박시설을 넘어선 여행자용 플랫폼으로 새롭게 선보이는 디자인에 더해 와이파이, 블루투스 등 IT 기술 기반의 실용성을 높이고 있습니다. 또한 다락휴 2호점의 경우, 미국 그린빌딩위원회에서 LEED 인증을 받으며 환경가치까지 체험하는 공간적 차별성도 추구하고 있습니다.

국내 호텔 최초로 전 객실에 SK텔레콤 인공지능(AI) 서비스 '누구(NUGU)'를 도입하여 '객실과의 대화'를 콘셉트로 음성 명령을 통해 '객실 조명, 커튼 개폐, 내부 온도 조절' 등 서비스에 기반한 자연의 소리를 통해 자연에 머무는 듯한 감각을 제공하는 '방해 금지, 청소 요청' 등의 주요 고객 서비스 또한 음성 명령을 통해 언제 어디서든 가능하게 했습니다. '방해 금지, 청소 요청' 등 자주 묻는 질문에 '어떻게 하면 더 좋을까?' 처럼 비스타 워커히 서울은 도심 속 자연과 테크놀로지가 공존하는 라이프 스타일 강화하는 동시에 고객 경험 가치와 편의성을 제고하는 데 노력을 기울이고 있습니다. 특히 AI 응답 서비스를 지속적으로 고도화해 나갈 계획입니다.

정비 서비스를 설립하여 공기청정기 및 정수기 렌탈 사업을 시작하였습니다. 최초로 '정비'를 바탕으로 말레이시아의 고객에게도 다수의 직수 정수기 제품군을 선보였습니다. 'Pure and Full of Minerals' 브랜드를 론칭하여 차별화된 직수 기술을 탑재성이 높다고 판단되는 베트남 진출을 위해 현지 총판과의 협력을 통해 베트남을 알리고 있으며, 베트남뿐만 아니라 말레이시아 법인을 기반으로 인접 시장 진출을 확대할 계획입니다.

MAIN ACHIEVEMENT

01

중고차 온라인 매각 플랫폼

개인, 법인고객이 장기렌탈 차량을 판매합니다. 하지만 이들을 위한 공간을 마련해줬습니다. 이 공간'으로서 중고차 온라인 매각 플랫폼을 인식/내·외부 촬영 및 편집 참여할 수 있도록 했습니다. 구현했습니다.

02

ICT 디바이스 리사이클링

중고폰을 비롯한 ICT 제품 리사이클링 시장입니다. SK네트웍스는 이 시장을 선도했습니다. 우수 기술을 보유하고 고객에게 객관적

03

AI 접목 장기렌터카 서비스

SK렌터카는 고객의 스마트 렌탈을 선도했습니다. 다이렉트 스마트 렌탈 차량을 추천받아 선택할 수 있고 고객 편의성도 한층 강화

04

모빌리티 라이프 스타일

SK네트웍스는 친환경 차량을 소개하고 '모빌리티 라이프 스타일'을 소개하는 작업을 진행했습니다. 모든 고객에게 추천될 수 있는 방향으로 고객과 지역 주민들

05

모빌리티 통합 멤버십

SK네트웍스는 고객에게 '모빌리티 통합 멤버십'을 소개하고 SK네트웍스 직영주유소와 제휴 등 고객 중심의 서비스

*O2O: Online to Offline, 온라인

스피드메이트는 매년 장애인 차량 무상점검 활동을

실시하고 있으며, 차량 무상점검을 받은 장애인 고객들로부터

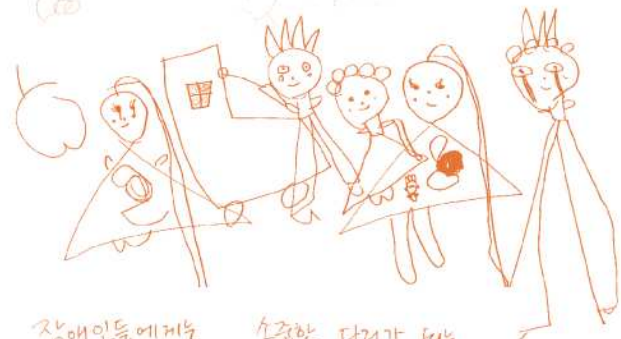
감사의 마음을 담은 편지를 전달받았습니다.

지역인과 함께 하는 Speed Mate가 좋다!
- 장애인인 복리관 직원 -

사업 번창 기원합니다.

차에 대해서 잘 모르는데
잘 고쳐주셔서 감사합니다

정말 감사드립니다 ♡



장애인들에게는 소중한 다리가 되는

차량을 소중하고 세심하게 정정해주시는

스피드메이트 직원분들 짱!! 멋있습니다.

친절, 배려, 세심함이 몸에 배어 점검받는 우리는

행복합니다. 더욱 감사합니다.

우리 마을에 이런 분들이 많아지면 바깥에서

앞으로 더욱 더욱 이어가주 부탁드립니다!!!

♡ 스피드메이트 하이팅입니다.^^

꼭 필요한 차량점검 기회를

쉬는날 반납하시고 봉사해 주신

스피드메이트 수만장택점 직원분 덕분에

말씀으로 더욱 안전하게 운전할 수 있게

되니 감사드립니다!!

06

스피드메이트 '착한 타이어, 착한 보증서비스' 시행

SK네트웍스의 자동차 관리 브랜드 스피드메이트는 고객 체험가치를 보장하기 위해 타이어를 구매한 고객의 마음이 바뀐 경우 사유에 관계없이 다른 제품으로 교환해주는 '착한 타이어, 착한 보증서비스'를 2018년 4월부터 시행하고 있습니다. 직도입 타이어를 구매한 후 변할 수 있는 고객의 마음까지도 고려한 제품 교환 프로그램은 타이어 업계 최초의 시도로, 스피드메이트는 작은 제품과 서비스 하나에도 고객 만족의 깊이를 더하기 위해 노력하고 있습니다.

07

스피드메이트 '고객과 함께하는 자가 정비의 날' 진행

스피드메이트는 고객 중심의 투명한 정비문화 정착을 위해 2017년부터 수입차 운전 고객을 대상으로 '고객과 함께하는 자가 정비의 날'을 진행하고 있습니다. 2018년에는 BMW 및 AUDI 고객을 초청하여 행사를 진행하였습니다. 참가자들은 스피드메이트 전문 인력들의 기술 코칭 아래 타이어 공기압 및 마모도 체크, 전문 진단기를 활용한 차량 점검, 각종 오일류/에어컨 필터/전구 교환 등 자가 정비 실습을 했습니다. 스피드메이트는 '고객과 함께하는 자가 정비의 날'을 통해 정비 인프라를 고객과 공유하고, 안전한 셀프 정비문화 확산에 기여하고 있습니다.

08

여행 플랫폼 '다락휴' 확대

2017년 인천국제공항 제1터미널에 첫선을 보인 캡슐호텔 '다락휴'는 장거리 여행을 준비하는 고객들을 대상으로 합리적인 가격에 편안한 쉬를 제공하고 있습니다. 고객들의 높은 호응 속에 2018년 1월 인천국제공항 제2터미널 개장에 맞춰 2호점을 열었으며, 8월에는 여수에 3호점을 오픈하며 숙박시설을 넘어선 여행자유 플랫폼으로 새롭게 자리잡았습니다. 다락휴는 한국적인 미가 돋보이는 디자인에 더해 와이파이, 블루투스 등 IT 기술 기반의 실용성을 살린 서비스로 이용객들의 기대를 충족시키고 있습니다. 또한 다락휴 2호점의 경우, 미국 그린빌딩위원회에서 LEED 인증을 받은 친환경 건축물로서, 고객들이 머물며 환경가치까지 체험하는 공간적 차별성도 추구하고 있습니다.

09

비스타 워커힐 서울 IoT 룸 운영

비스타 워커힐 서울은 2018년 9월부터 국내 호텔 최초로 전 객실에 SK텔레콤 인공지능(AI) 서비스 '누구(NUGU)'를 적용한 IoT 룸을 운영하고 있습니다. '객실과의 대화'를 콘셉트로 음성 명령을 통해 '객실 조명, 커튼 개폐, 내부 온도 설정'은 물론 ASMR(자율 감각 쾌락 반응) 서비스에 기반한 자연의 소리를 통해 자연에 머무는 듯한 감각을 제공해주는 것이 특징입니다. 이와 함께 '방해 금지, 청소 요청' 등의 주요 고객 서비스 또한 음성 명령을 통해 편리하게 요청할 수 있으며, '객실 체크아웃 시간, 조식 시간, 부대시설 및 셔틀버스 탑승장 위치' 등 자주 묻는 질문에 대한 답변도 손쉽게 들을 수 있습니다. 이처럼 비스타 워커힐 서울은 도심 속 자연과 테크놀로지가 공존하는 라이프 스타일 공간이라는 고유의 아이덴티티를 강화하는 동시에 고객 경험 가치와 편의성을 제고하는 데 노력을 기울이고 있으며, 고객들의 사용 패턴을 데이터로 축적하여 AI 응답 서비스를 지속적으로 고도화해 나갈 계획입니다.

10

SK매직 글로벌 시장(동남아) 진출

SK매직은 2018년 말 말레이시아에 법인을 설립하여 공기청정기 및 정수기 렌탈 사업을 시작하였습니다. 최초로 직수 정수기를 개발하여 출시했던 경쟁력을 바탕으로 말레이시아의 고객에게도 다수의 직수 정수기 제품군을 제공하고, 'JIK.SOO: Never Stagnant, Clean, Pure and Full of Minerals' 브랜드를 론칭하여 차별화된 직수 기술을 홍보하고 있습니다. 향후 렌탈 사업 성장 잠재성이 높다고 판단되는 베트남 진출을 위해 현지 총판과의 협력을 통해 시장 진출 기회를 확보하고 SK매직의 브랜드를 알리고 있으며, 베트남뿐만 아니라 말레이시아 법인을 기반으로 인접 국가인 인도네시아 등의 ASEAN 국가로 진출을 확대할 계획입니다.

BUSINESS OVERVIEW

014

045

BUSINESS OVERVIEW	016
GLOBAL TRADING	018
ICT MARKETING	022
RENT-A-CAR	026
MOST	030
SPEEDMATE	034
HOTELS & RESORTS	038
HOME APPLIANCE	042

OVERVIEW
BUSINESS
OVERVIEW
BUSINESS
OVERVIEW
BUSINESS
OVERVIEW

SK네트웍스 및 자회사 BRAND IDENTITY



BUSINESS OVERVIEW

SK네트웍스는 에너지화학·철강·자동차 제품 중심의 Global Trading 사업, 휴대폰을 중심으로 하는 ICT Device 유통사업, 전국의 주요 거점을 활용한 석유제품 유통, 자동차 렌탈 및 경정비 사업, 호텔 및 외식서비스 사업, 주방가전 제조 및 환경가전 렌탈 사업 등의 다양한 사업 군을 영위하고 있습니다. 2018년에는 국내외의 어려운 사업 환경 속에서도 재무건전성 강화 및 투자 재원 확보를 위한 노력을 통해 매출 14조 원, 계속 사업 기준 법인세비용 차감전 계속영업이익 601억 원을 달성하였습니다.

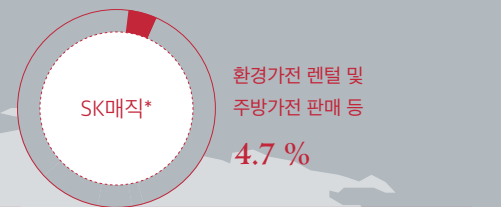
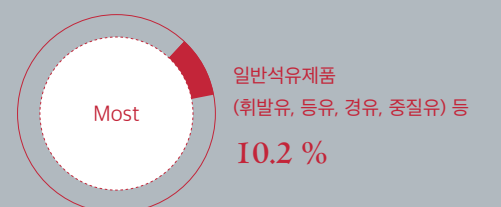
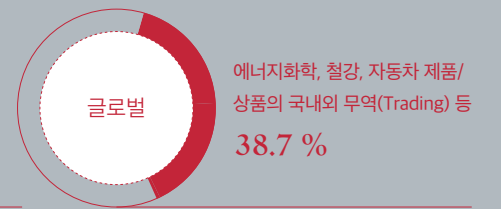
Global Trading 분야에서 Global Major Partner들과의 전략적 Partnership 구축을 통해 안정적인 수익구조를 확보하였고, 성장사업의 해외 진출을 지원하고 있습니다. ICT Device 유통 사업에서는 기존의 휴대폰 단말기 유통과 더불어 다양한 ICT 제품·서비스를 발굴하여 고객에게 최적화된 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있습니다.

전국 약 330여 개 직영 주유소를 통한 석유제품 판매 사업, 운영 대수 약 10만 대를 보유한 SK렌터카의 장·단기 자동차 렌탈 사업, 전국 약 670여 개 SpeedMate 매장을 통한 자동차 경정비 사업과 긴급출동 서비스, 수입차 부품 및 타이어 유통, 자동차 부품 수출 등 다양한 카라이프 서비스를 제공하고 있습니다. 특히, 자동차 렌탈 사업에서는 2019년 1월 AJ렌터카를 인수하며 업계 내 양강 체제를 구축하였습니다.

위커힐 호텔앤리조트는 그랜드 위커힐 서울, 비스타위커힐 서울, 그리고 캡슐호텔 다락후로 대표되는 외부 사업 영역까지 진정한 의미의 복합 문화공간을 고객에게 제공하고 있습니다. SK매직은 지속적인 렌탈 계정 확대 정책으로 2018년 말 기준 누적 렌탈 계정수 154만 개를 달성하며 업계 2위를 달성하였으며, 최근 미세먼지 등의 환경에 대한 관심 급증과 '소유'에서 '사용'으로의 소비 Trend 변화 속에서 향후 IoT, AI 등을 접목한 다양한 제품군을 지속 선보이며 시장 내 지위를 공고화 해나갈 예정입니다.

2018년 사업 부문별 매출 비중

14 조 원



*자회사



글로벌 부문

GLOBAL TRADING

고객 및 거점에 기반한 Global B2B Marketer

50년 이상 축적된 글로벌 비즈니스 경험을 토대로 탁월한 글로벌 소싱(sourcing) 능력, 우수한 정보력과 전략적 네트워킹 등 다양하고 차별화된 경쟁력을 갖추고 에너지화학, 철강, 자동차 등 산업재 중심의 글로벌 트레이딩(Trading)을 전개하고 있습니다. 글로벌 아웃포스트(Outpost)를 기반으로 주력 아이템에 대한 글로벌 비즈니스를 전개하며 글로벌 메이저 공급자와의 전략적 파트너십을 통해 안정적인 수익구조를 확보하고 있습니다. 앞으로 각 사업분야별 견고한 비즈니스 플랫폼 구축을 통해 지속적인 성장을 추진하고 특히, 미래 성장 동력 발굴을 위한 글로벌 메이저 고객과의 전방위적 협력관계 구축을 통해 연관산업 내 사업 영역을 확대하겠습니다.

▲ 2017~2018 성과

매출액(억 원)

64,892 **54,103**

Global Outposts(개)

27 **28**

● 2017 ● 2018

▲ 2019년 중점 추진과제

글로벌 메이저 고객과의 협력관계 지속 및 신규 사업 개발

▲ 제품/서비스 및 사업 구조



SK네트웍스는 에너지화학 제품의 Distributor로서 탱크 운영을 통한 보관부터 운송까지의 철저한 관리로 안전 유지에 최선을 다하고 있습니다.



에너지화학 ENERGY & CHEMICAL

에너지화학 사업은 PX*, PTA*, MEG* 등 화학원료와 BZ*, SM*, Tol*, MX* 등의 Aromatic 제품군, 그리고 메탄올, 용제 및 PU*원료, 석탄 등 석유화학 및 에너지 산업의 원재료 품목을 취급하고 있습니다. 또한 국내 및 해외 대형 글로벌 석유화학 생산 업체들과 장기간 거래를 통해 수출입 및 현재 내수 판매(한국 및 중국) 사업을 안정적으로 수행하고 있습니다. 특히 세계 최대 수요처인 중국 시장 내 영역을 점진적으로 확대 중이며, 석유화학 제품 시장의 수요 변화에 따라 화학 부문은 미주 및 동남아로의 사업을 확장하고, 신규 사업 개발을 통해 화학사업을 지속 발전시키고자 합니다.

*PX : Paraxylene(파라자일렌)
 *PTA : Purified Terephthalic Acid(고순도 테레프탈산)
 *MEG : Monoethylene Glycol(모노에틸렌 글리콜)
 *BZ : Benzene(벤젠)
 *SM : Styrene Monomer(스티렌 모노머)
 *Tol : Toluene(톨루엔)
 *MX : Mixed Xylene(혼합 자일렌)
 *PU : Polyurethane(폴리우레탄)

철강 STEEL

국내의 다양한 철강 제품을 전 세계의 바이어들에게 공급하고 있으며, 해외 현지의 가공/유통센터를 포함한 글로벌 아웃포스트(Outpost)를 통해 고객 접점을 확대하고 있습니다. 철강 사업은 국내 및 해외에서 생산되는 철강 제품을 해외에 공급하는 사업을 진행하고 있습니다. 국내에서는 POSCO, 현대제철, 동국제강, 동부제철 등의 철강 제조사와 해외에서는 무한강철, 안산강철, 사강, 태원강철, ArcelorMittal 등 중국 및 기타 지역의 철강 제조사와의 파트너십을 통해 활발한 글로벌 트레이딩(Trading)을 전개합니다. 나아가 해외 제조사 제품 공급을 통한 삼국 간 거래를 확대하고 있습니다. 주요 제품은 열연, 후판, 냉연/도금재, Long product 및 스테인리스 등이며, 건축용, 선박용, 가전용 등 다양한 분야의 제품을 공급하고 있습니다. 주요 수출국은 중국, 일본, 대만, 동남아, 인도 등 아시아 국가뿐 아니라 중동, 유럽, 미주, 호주 등 세계 전역에 이르고 있습니다.

철강 사업은 최적의 물류서비스를 설계하여 운영 중이며, 특히 Processing Center를 거점 별 연계 운영하여 고객 맞춤형 철강 제품을 공급하고 있습니다.



SK네트웍스는 각국의 특성에 따라 다양한 방식으로 자동차 제품을 유통하고 있으며, 이를 통해 공급 시장에 최적화된 거래 Process를 유지하고 있습니다.



자동차 AUTOMOTIVE

국내의 자동차 및 연관 제품을 글로벌 바이어에게 공급하고 있으며, 고객과 품목, 그리고 시장 영역을 확대 중입니다. 자동차 사업은 CKD*, CBU*, 부품 및 관련 제품을 글로벌 시장에 공급하는 사업입니다. 주요 거래 품목으로는 완성차를 중심으로 CKD, DKD*, 그리고 연관 부품, 생산 설비 등이 있으며, 중동·유럽·아시아를 기반으로 제품을 공급하고 있습니다. SK네트웍스의 자동차 사업은 2014년 국산 자동차 및 부품의 중동지역 중심 수출을 시작으로 2016년 우량 거래처와의 전략적 파트너십에 기반한 사업 확대, 2017년 중국산 자동차로의 사업 확장 등을 통해 빠른 속도로 성장하고 있습니다. 특히 2018년 이후, 중동지역에 집중되었던 진출 지역을 아프리카, 서남아시아, 유럽 등으로 확장하는 등 신규 시장을 지속 개발하여 안정적인 수익 기반을 강화하고 있습니다. 지속적으로 안정적인 사업 포트폴리오를 강화하여 사업을 확대 중이며, 글로벌 공급망 및 시장을 확대하고, 자동차 관련 부품 등 추가 제품 발굴을 이어 나갈 계획입니다. 앞으로도 지속적인 Customer Value Exploring을 통한 철저한 리스크 관리 기반의 수익과 성장을 확대해 나가겠습니다.

*CKD: Complete Knock Down (부품 수출, 목적지 조립)
 *CBU: Complete Built Up (완전 조립품)
 *DKD: Disassembly Knock Down (완성차 분해 수출, 목적지 조립)

정보통신

ICT MARKETING

고객 가치 중심의 새로운 유통 경쟁력 강화와 사회적 가치 창출을 통해 지속 성장하는 ICT 유통 Platform 사업자

국내 최대 규모의 휴대폰 판매 유통망을 바탕으로 연간 700만 대 규모 휴대폰 단말기를 판매하여 국내 No.1 휴대폰 유통 사업자의 입지를 공고히 하고 있습니다. 단말 유통 시장의 급격한 변화 환경에서 고객 가치 제고 기반 ICT 상품 확대와 중고폰 재활용 생태계 구축 등 ICT 유통 플랫폼 사업자로써 지속적인 사업 다각화를 추진하고 있습니다. 또한 자회사인 SK네트웍스서비스를 통하여 SK텔레콤 및 SK브로드밴드의 네트워크망을 운용하면서 IT Solution 통신시스템 장비를 유통하는 등 다양한 서비스를 제공하고 있으며, ICT 자산의 재활용을 통해 ICT 유통 기반 사회적 가치 창출에 기여하고 있습니다.

정보통신 사업은 현재의 단말 유통 경쟁력을 고도화하는 동시에 ICT 액세서리, PC, 태블릿 등 자체 Sourcing 기반 고객 가치 혁신 가능한 ICT 상품을 확대하고, 중고폰과 IT 자산의 재활용 생태계 구축을 통해 ICT 유통 플랫폼 사업자로 고객 Ownership을 확보하고자 합니다. 이를 통해 고객에게 맞춤형 디지털 라이프를 제공하고 온라인·오프라인·모바일 통합 플랫폼을 제공하여 세상과 좀 더 가깝고 즐겁게 만나는 미래 유통을 만들어 가겠습니다.



휴대폰 단말기 도매

전국적인 휴대폰 유통망 및 물류 인프라를 기반으로 고객이 요구하는 Mobile Device를 적시에 공급하고 있으며, 이를 통해 국내 최대 규모의 휴대폰 유통 사업자로서의 위상을 보여주고 있습니다. 휴대폰 단말기 도매 영업은 국내 부동의 1위 이동통신 사업자인 SK텔레콤과 공고한 파트너십을 바탕으로 전국 1,065여 개의 전속 대리점에 국내외 단말기 제조업체의 다양한 Mobile Device를 공급하고 있습니다. 또한 전속 대리점과 상생 발전하는 비즈니스 모델 구축을 위해 여신/물류 서비스 지원 및 영업컨설팅을 제공하고 있습니다. 단말기 영업은 앞으로 휴대폰 유통 시장 내 SK네트웍스 정보통신 부문의 역할을 확대함으로써 의미 있는 수익을 확보하고 안정적인 성장을 이어 나가도록 하겠습니다.

▲ 2017~2018 성과

매출액(억 원)
51,720 **51,842**

휴대폰 단말기 판매 대수(만 대)
735 **697**

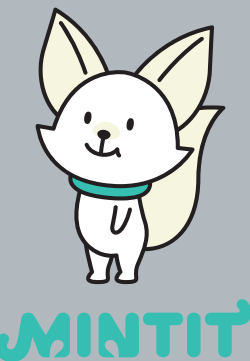
단말기 공급 대리점(개)
1,150 **1,065**

● 2017 ● 2018

▲ 2019년 중점 추진과제

- 자체 Sourcing 기반 ICT상품과 고객 확대를 통한 단말 유통 구조 변화에 선제적 대응 및 고객 Ownership 확보
- 중고 재활용 사업 Eco-System 구축을 통한 ICT 자원 순환의 사회적 가치 제고

▲ 제품/서비스 및 사업 구조



중고 ICT 디바이스 유통의 New Brand 'MINTIT'

Recycle 및 Upcycle 분야의 파트너들과 함께 사회의 지속가능성을 높이고, ICT 자원순환을 이끌어 갑니다.

물류 서비스

20여 년 이상 수행한 단말기 유통사업 과정에서 축적한 전국 Coverage 물류 인프라와 시스템 역량을 통해 고객에게 차별화된 가치를 제공하고 있습니다. 또한 물류 Know-how를 바탕으로 ICT Device뿐만 아니라 3자 물류, 창고 보관업 등 다양한 물류 서비스를 확대 운영하고 있습니다. 물류 서비스는 신규 물류 센터 건립을 통해 통합물류체계를 확대 구축하여 국내 TOP 수준의 SCM 역량을 유지 및 발전시켜 나가겠습니다.

통합물류체계 구축

SK네트웍스는 제조사로부터 단말기를 매입하여 전국 5개 물류센터를 중심으로 배송하는 통합물류체계를 구축하였습니다. 이를 통해 물류 효율화를 달성하고 단말기의 평균 유통 거리를 절감하였습니다.



ICT Device 영업

정보통신 부문의 ICT Device 영업은 스마트폰 관련 액세서리, Package 상품, VR 및 IoT 기기 다양한 ICT 액세서리 유통을 진행하고 있습니다. 스마트폰 관련 ICT Device 및 액세서리에 대한 수요는 확대되어 왔으며, 5G 시대 도래에 따라 VR 기기, AI 스피커 등 IoT 상품 시장을 중심으로 추가적인 성장이 예상됩니다. 앞으로 시장 상황에 맞는 차별화된 상품 및 브랜드를 바탕으로 고객의 니즈를 충족시키는 ICT 전문 유통 사업자로서 성장해 나가겠습니다.



APRIL X STONE

SK네트웍스의 ICT Device 브랜드인 APRIL X STONE은 고객의 '공간을 완성'하는 제품을 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 제품 라인업 확장 및 글로벌 시장으로의 진출을 통해 고객층을 확대하고 다양한 고객의 니즈에 대응하고 있습니다.

SK네트웍스서비스 자회사

2007년 SK그룹의 정보통신기술 사업에 대한 고객 관리 및 서비스 품질 강화를 위해 설립되었습니다. 인프라 사업은 SK텔레콤과 SK브로드밴드의 네트워크망의 운용과 유지/보수를 수행하고 있으며, 그 외 금융사, 대기업 등 B2B 시장으로 사업 영역을 확장하고 있습니다. IT 솔루션 사업은 통신 시스템 장비 및 솔루션을 총판 유통하고 있으며, 최근 AI Infra 관련 시장을 확대해 가고 있습니다. 서비스 사업은 기존 IT Device AS 사업을 확장하여 B2B IT 자산 관리 및 Recycle/처리까지 컨설팅하는 ITAD 사업을 론칭하였습니다. SK네트웍스서비스는 ICT 분야에서 고객 가치를 혁신하는 'Tech. 기반의 Optimized ICT Solution Organizer' 로 거듭나고자 기술역량을 강화하고 자체 상품과 서비스를 강화하겠습니다.



렌터카

RENT-A-CAR

SK렌터카는 타사와 차별화된 서비스 인프라(스피드메이트 정비 N/W 등)와 주유 할인, 무료 세차 등 통합 멤버십 서비스 제공을 통해 고객만족도를 높이고 있습니다. 법인장기 렌터카는 세계 최초 사물인터넷 (SKT LoRa 및 차세대 사물인터넷 Cat. M1)을 적용한 차량운행 관리시스템인 '스마트링크' 서비스를 제공하고 있으며, 개인장기 고객의 차량 선택 편의성을 높이기 위해 AI(인공지능)와 VR(가상현실)을 적용한 'SK장기렌터카 다이렉트' 서비스를 제공하고 있습니다.

2019년초 AJ렌터카를 인수함에 따라 장기렌터카 영역뿐만 아니라 단기 렌탈 서비스 또한 강화되어 B2C~B2B/장기~단기 전 영역을 아우르는 Car Rental 서비스를 제공하여 고객의 편의를 높일 수 있게 되었습니다.

▲ 2017~2018 성과

매출액(억 원)
6,089 **7,507**

운영 대수(대)
인가 대수 108,426대
83,937 **95,030**

수상 내역
3년 연속(2015년~2017년) KSSI 1위
과학기술정보통신부(제12회) 대한민국 인터넷
대상 인터넷 비즈니스부문 장관상

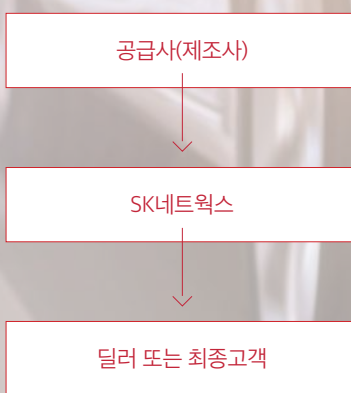
NCSI 1위 (2018년)
제1회 조선일보 선정 국가브랜드 대상
(렌터카 부문)

● 2017 ● 2018

▲ 2019년 중점 추진과제

- 본원적 Biz 경쟁력 강화
- 신규 고객 시장 확대 모색
- AJ렌터카 통합 Synergy 극대화

▲ 제품/서비스 및 사업 구조



장기렌터카 사업

장기렌터카 사업은 개인 또는 개인사업자가 3~5년까지 장기렌탈 계약을 체결하여 이용하는 서비스를 제공하는 사업으로, 차량 관련 각종 세금, 정비, 보험, 사고처리, 차량 매각 등 모든 차량관리 업무를 SK렌터카에서 전담하여 편리하고 경제적으로 차량을 이용할 수 있습니다. 특히 SK장기렌터카는 주유할인, 무료세차, 정비할인 등 다양하고 차별화된 멤버십 서비스를 제공하고 있으며, 2018년 3월에는 AI(인공지능)와 VR(가상현실) 기술을 접목한 'SK장기렌터카 다이렉트'를 출시함으로써 고객 편의성을 제고하고 있습니다.



모바일(VR) 가상 시승 체험

SK렌터카는 고객들이 직접 시승해보지 않고도, 차량을 간접적으로 체험해볼 수 있도록 모바일(VR) 가상 시승 체험 서비스를 제공하고 있습니다.

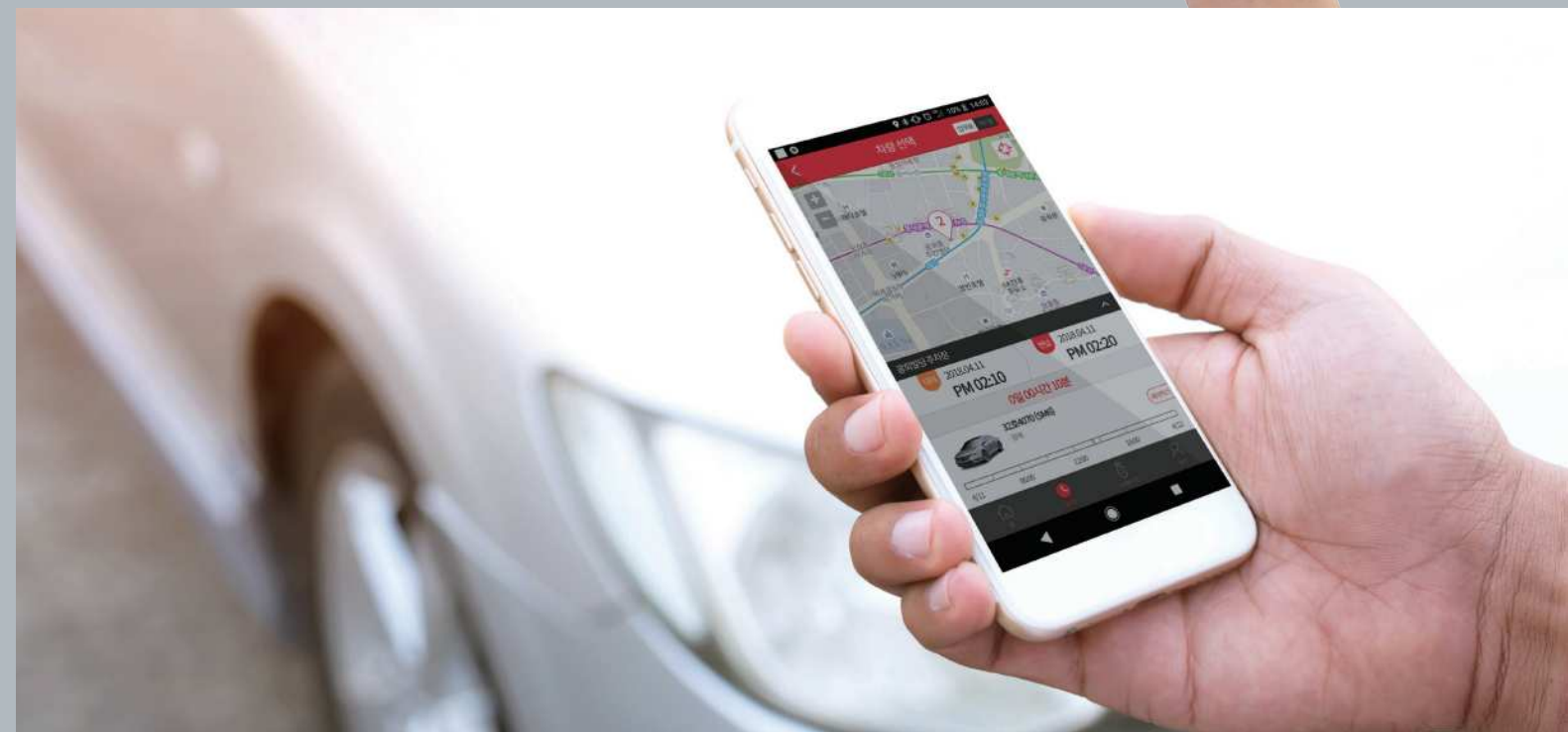


단기렌터카 사업

단기렌터카 사업은 여행, 레저, 출장 등의 목적으로 단기간 차량을 이용하는 서비스와 법인 및 관공서 등에서 업무 목적으로 월단위 차량을 대여하는 서비스를 제공하는 사업으로 구성되어 있습니다. SK렌터카는 평균 차령 1년 내외의 신차를 활용하고 있으며, 제휴사를 통하여 다양한 할인혜택을 제공하고 있습니다. 고객이 보다 쉽고, 편리하게 서비스를 이용할 수 있도록 소셜커머스, 웹사이트, 모바일 등 다양한 채널을 운영하고 있으며, 스마트한 차량 이용이 가능한 고객 맞춤형 패키지 상품도 지속 개발, 제공하고 있습니다.

법인장기렌터카 사업

법인장기렌터카 사업은 대형, 중소기업의 업무용 차량을 장기렌터카로 이용하는 서비스를 제공하는 사업입니다. SK렌터카는 전국단위 영업 체계를 구축하여 전국의 대형법인과 중소기업인을 대상으로 적극적인 마케팅 활동을 수행하고 있습니다. 전국 서비스가 가능한 이동정비 체계를 구축하고 있으며, '스마트링크(사물인터넷 적용 차)'를 통해 차량 운영 효율을 증대하고 관리 비용을 획기적으로 절감하는 차별화된 서비스 경쟁력을 보유하고 있습니다.



친환경 렌터카 확대

SK렌터카는 점점 늘어나는 친환경 렌터카 수요에 따라 전기차 등 친환경 렌터카를 확대하고 있습니다.

SK렌터카서비스 자회사

렌터카 사업을 더욱 전문적으로 지원하기 위해 2016년 3월 공식 출범하여 단기렌탈 영업지원, 사고·일반 정비 및 대차, 고객센터 및 기타 지원 업무를 수행하고 있습니다. 2018년 3월 카라이프서비스(주)에서 SK렌터카서비스(주)로 사명을 변경, 향후 SK의 브랜드를 기반으로 고객 신뢰도 및 서비스 전문성을 제고하고 끊임없는 도전과 혁신을 통해 렌터카 사업의 든든한 지원자로 거듭날 것입니다.

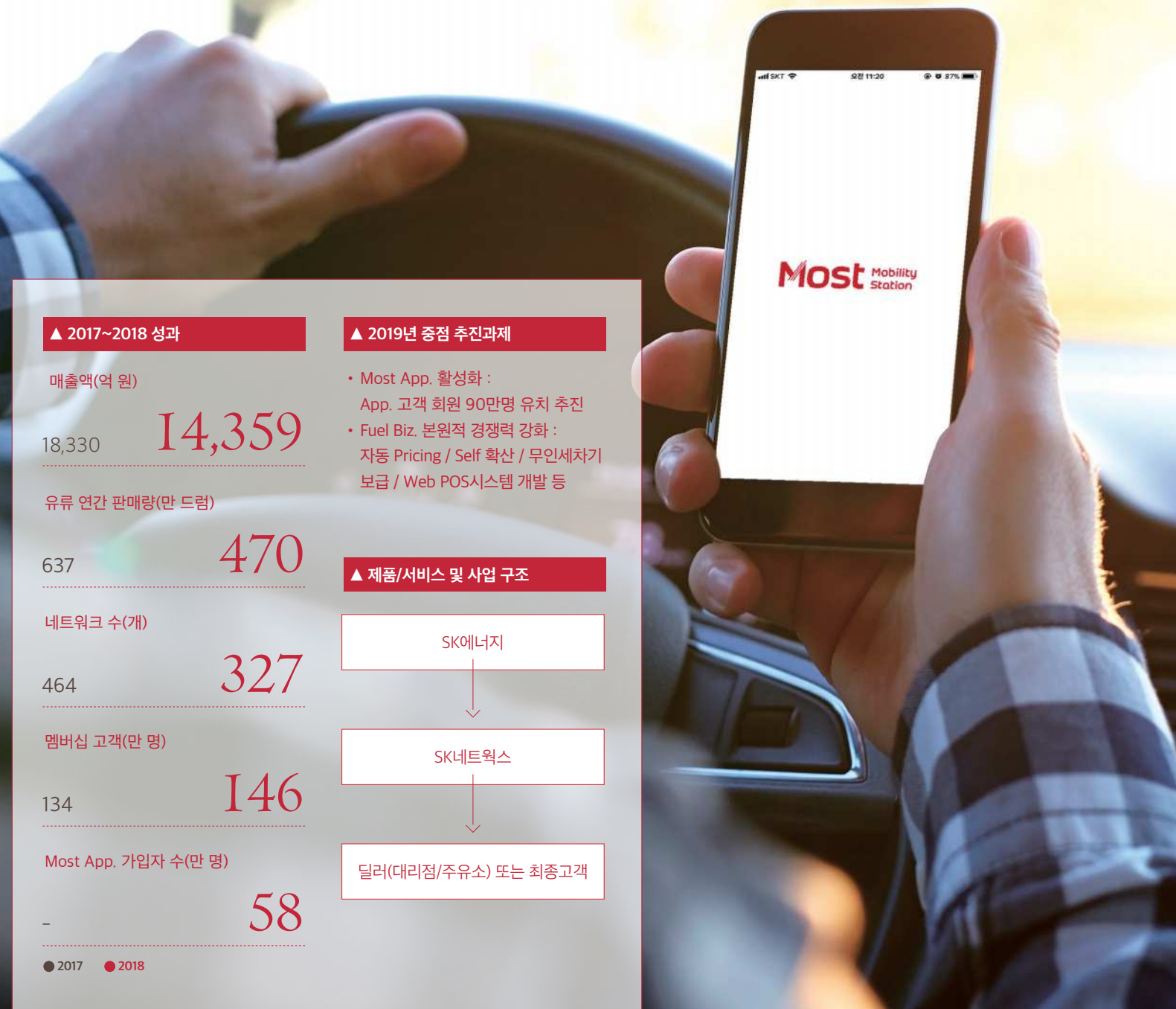
AJ렌터카 자회사

업계 최초 KOSPI 상장사인 AJ렌터카는 전국 180여 개의 영업 네트워크와 차량 보유대수 약 83,000여 대(2019년 6월 기준)에 이르는 국내대표 렌터카 브랜드 중 하나입니다. 1988년 6월에 설립돼 약30여 년의 시간 동안 국내 렌터카 시장의 변화와 혁신을 주도해오며 『한국서비스품질우수기업 인증』 4회 연속 획득(한국서비스진흥협회 주관), 『한국소비자웰빙지수』 6년 연속 1위(한국표준협회 주관) 등의 성과를 거두었습니다. 업계 최고의 전문성과 차별화된 서비스를 바탕으로 No.1 Mobility Service Provider를 지향하는 AJ렌터카의 도전과 성장을 기대해주시시오.

Most

MOST

Most사업부는 전국 Mobility Station 네트워크를 통해 고객에게 유류제품(휘발유, 등유, 경유) 공급 및 세차 / CU / QSR 등 다양한 고객 서비스를 제공하고 있습니다. 또한 아스팔트 판매, 벙커링(선박연료) 사업을 수행하며 지난 40여 년간 Market Leadership을 유지하고 있습니다. 2016년 7월에는 국내 최초 모바일 주유 애플리케이션 'Most(구 '자몽)을 론칭하였으며, 오프라인에서는 다양한 유통 서비스를 접목한 주유소 복합화, 멤버십 고객서비스를 강화하여 SK네트웍스만의 차별화된 경쟁력을 확보해 나가고 있습니다.



▲ 2017~2018 성과

매출액(억 원)
18,330 **14,359**

유류 연간 판매량(만 드럼)
637 **470**

네트워크 수(개)
464 **327**

멤버십 고객(만 명)
134 **146**

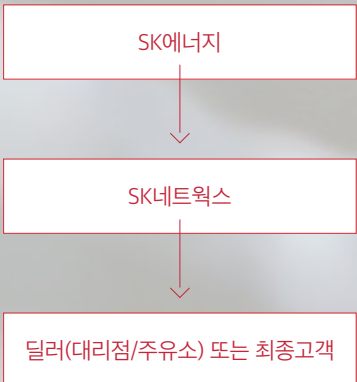
Most App. 가입자 수(만 명)
- **58**

● 2017 ● 2018

▲ 2019년 중점 추진과제

- Most App. 활성화 : App. 고객 회원 90만명 유치 추진
- Fuel Biz. 본원적 경쟁력 강화 : 자동 Pricing / Self 확산 / 무인세차기 보급 / Web POS시스템 개발 등

▲ 제품/서비스 및 사업 구조



유류 Retail 판매 사업

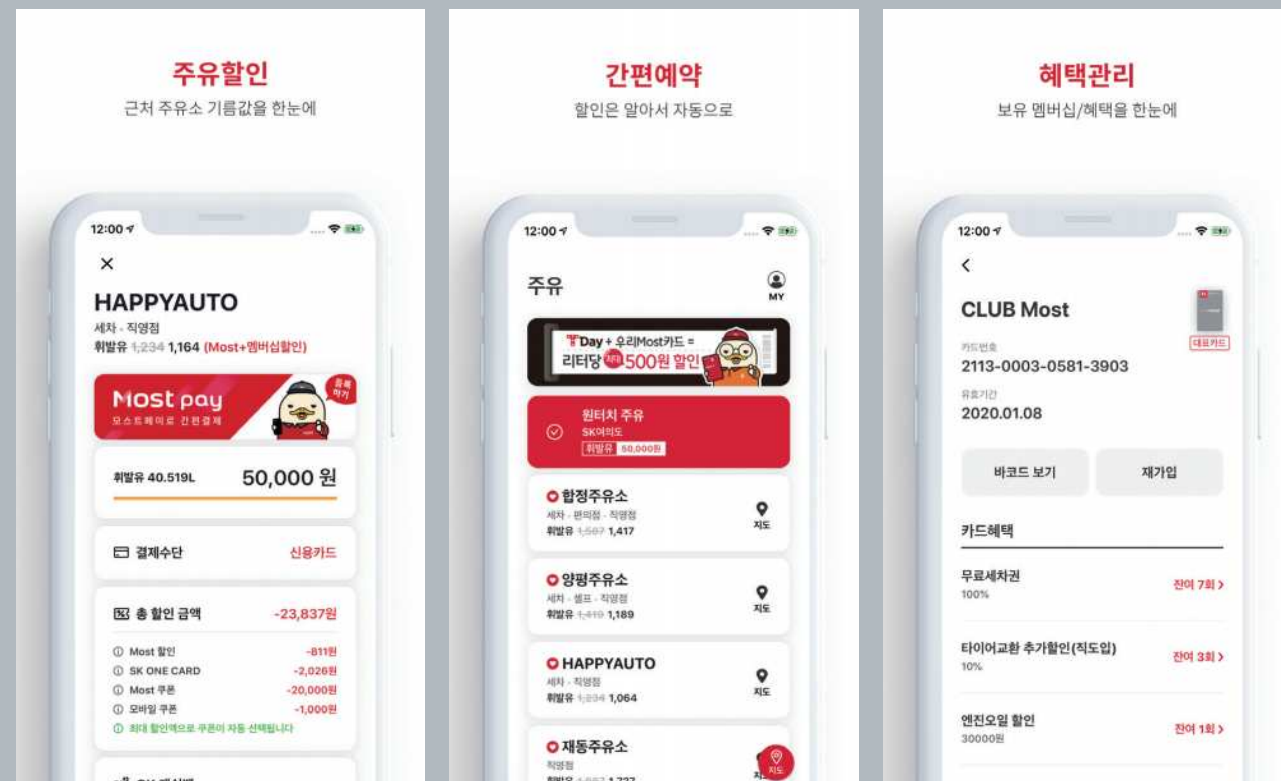
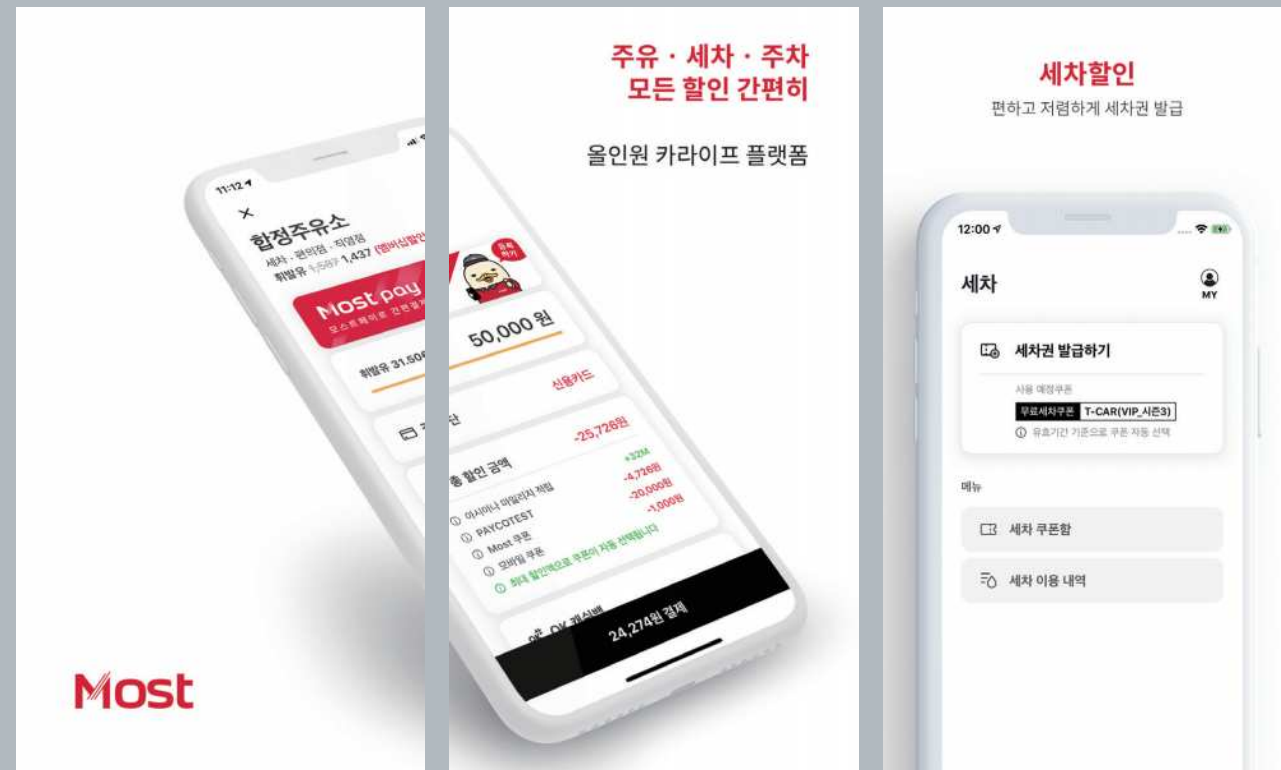
유류 Retail 판매 사업은 2018년 모바일 주유 애플리케이션 '자몽'과 자사 직영주유소 멤버십 브랜드인 '해피오멤버스'를 합쳐 "CLUB Most"를 출시하여 주유, 세차, 정비, 타이어, 긴급출동 서비스, 렌터카를 아우르는 모빌리티 통합 멤버십 서비스를 제공하고 있습니다. 또한 다양한 유통 서비스(CU, 맥도널드, 버거킹, 크리스피크림 등)를 주유소에 접목함으로써 고객 친화적인 생활공간으로 변화하고, 다양한 제휴 마케팅을 통해 차별화된 고객 가치 제공에 앞장서고 있습니다. 전통적인 주유소 Biz에 "Good Price, Convenience, Fun" 요소를 갖춘 Most App. 기반의 모바일 제휴 서비스를 결합하여 고객 가치를 지속 확대할 예정입니다. 정기적인 서비스 평가를 통한 CS 관리, 차별화된 멤버십, 제휴 서비스 제공을 통해 고객만족 극대화 및 지속 가능한 비즈니스 모델을 확립해 나가겠습니다.



모빌리티 라이프스타일 충전소

주유 고객이 주유만 하는 것이 아니라 주유소를 통해 다양한 경험을 할 수 있도록 모빌리티 라이프스타일 충전소를 기획하고 있습니다.





Most 앱
 고객들은 Most 앱을 통해 직영주유소 찾기, 예약 결제, 멤버십 서비스 등 다양한 서비스를 간편하게 이용할 수 있습니다.

VOCs 회수 설비

SK네트웍스는 주유소의 환경 영향을 최소화하고, 고객들의 건강을 지키기 위해 유류 저장 및 주유 시 VOCs(유증기)가 유출되지 않도록 회수하는 설비를 설치하고 있습니다.



아스팔트 및 선박용 석유제품 판매 사업

고품질의 아스팔트 제품을 국내 전 지역에 공급하고 있으며, 일반 아스팔트 제품 외에 우수한 내구성을 가진 고급 아스팔트 유통을 통해 상품 영역을 확대하고 있습니다. 또한 해상유 사업을 통해 국적선 및 국내에 입항하는 해외 선박에 선박 연료인 bunker유 해상 유통유를 판매하고 있습니다.



스피드메이트

SPEEDMATE

SpeedMate는 자동차 경정비 사업에서 출발하여 긴급출동 서비스, 수입차 경정비, 수입차 부품 유통, 타이어 유통, 자동차 부품 수출에 이르기까지 다양한 사업을 수행하고 있는 명실 상부한 Car After Market No.1 브랜드입니다. Online/Offline/Mobile Channel을 통해 고객들에게 편리한 Car Life Service를 제공하고 있으며, 향후 Car After Market의 O2O Platform 구축을 통해 업계를 선도해 나갈 계획입니다.



Auto Lounge

정비 Service

▲ 2017~2018 성과

매출액(억 원)

2,760 **2,975**

네트워크 수(개소)

700 **674**

연간 타이어 판매량(만본)

51 **57**

수상 내역

16년 연속 K-BPI 1위
(2003년 ~ 2018년)

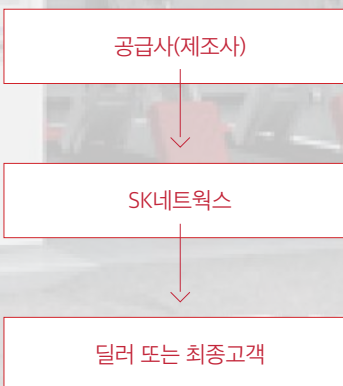
I 위

● 2017 ● 2018

▲ 2019년 중점 추진과제

- O2O Platform Biz. Model 진화
- 수입차 Biz 확대 / 브랜드 가치 제고

▲ 제품/서비스 및 사업 구조



고객과 함께하는 자가 점검

스피드메이트는 고객과 함께하는 자가 정비의 날 행사를 실시하고 고객에게 정비 지식을 전달하여, 고객이 더욱 안전하게 차를 운행할 수 있도록 하고 있습니다.

정비 사업

스피드메이트는 체계적인 CS 관리와 표준가격제, 정품품질보증제와 같은 서비스 품질 강화 활동, 착한 정비 캠페인 등을 통해 국내 자동차 정비업계를 한 단계 업그레이드했다는 평가를 받고 있으며, 한국 산업 브랜드파워(K-BPI) 16년 연속 1위를 유지하고 있습니다. SK주유소, 이마트 등 접근성 좋은 전국 670여 개의 정비망을 보유하고 있으며, 축적된 정비 기술력과 노하우를 바탕으로 수입차 전문 정비점을 운영함으로써 수입차 정비 대중화에도 기여하고 있습니다.



타이어 유통 사업

스피드메이트는 국내 타이어 유통 사업의 신흥 강자로 발돋움하겠다는 목표를 세우고 국내외 다양한 브랜드의 타이어를 직접 매입, 소비자 선택의 폭을 넓히는 동시에 직접 물류를 구축하여 유통구조 단순화를 실현하였습니다. 2018년에는 온라인 타이어 판매 시장 진출을 통해 합리적인 가격과 고품질 서비스를 바탕으로 고객 만족도를 높이고 O2O 플랫폼 구축 기반을 마련하고 있습니다.

다양한 타이어 제품 제공

스피드메이트는 다양한 수입 타이어 제품군을 직도입하여 고객에게 제공함으로써 타이어에 대한 고객의 다양한 요구를 만족시키고 있습니다.



부품유통 사업

스피드메이트는 국내 주요 수입차를 대상으로 하는 수입차 부품 유통 사업과 해외 국산차 중심 PB 브랜드 부품을 수출하는 해외 부품 수출 사업을 수행하고 있습니다. 수입차 부품 유통의 경우 시장의 전반적인 불신을 해소하고자 시스템에 기반한 유통 프로세스를 구축하고, 글로벌 부품 업체 등 자체 수입 채널을 구축하여 합리적인 가격으로 부품을 조달함으로써 투명한 시장 질서 확립 및 수입차 부품 유통 시장 확장에 기여하고 있습니다. 해외 부품 수출 사업은 여러 해외 부품 박람회 등을 통한 바이어 발굴과 검증받은 국내 부품 제조업체에서 생산한 고품질 PB 부품을 해외 부품 유통 업체에 수출하고 있으며, 중동, 러시아, 중남미 등 적극적인 시장 개발을 통해 거래처를 확대하고 있습니다.

ERS* 사업

ERS 사업은 2001년 국내 최초 사고현장 출동 서비스, 2005년 업계 최초 고객 위치 정보를 기반으로 고객과 출동 네트워크와의 직접 연결 시스템을 구축하는 등 과감한 시스템 투자와 체계화된 네트워크 관리로 수준 높은 서비스를 제공하고 있습니다. 현재 전국 300여 개의 출동 네트워크와 24시간 콜센터를 운영하며, Smart IVR 및 모바일 긴급출동 서비스, 휴대폰 위치 추적 기반 긴급 출동 서비스 등을 통해 모빌리티 환경 변화에 맞춘 모바일 기반 서비스를 다양하게 발굴·개발하고 있습니다.

*ERS: Emergency Rescue Service, 긴급 출동 서비스



워커힐

HOTELS & RESORTS

진정한 의미의 복합 휴양 공간을 제공하는 Urban Resort

워커힐 호텔앤리조트는 도심 속 자연에서의 복합적 휴식과 문화뿐만 아니라 비즈니스를 위한 최고의 경험을 선보이고 있는 대한민국 대표 호텔 산업 리더입니다. 서울 도심 속의 대표적인 휴양 명소인 그랜드 워커힐 서울과 비스타 워커힐 서울, 새롭게 리뉴얼한 더글라스 하우스뿐만 아니라 국내 여행 플랫폼 다락휴로 대표되는 외부 사업 영역까지 다양한 사업 분야를 운영하고 고객들의 새로운 요구에 부응하며 진정한 의미의 복합 문화공간을 고객에게 제공하고 있습니다. 특히 2019년 국가브랜드대상 호텔리조트 부문 3년 연속 1위를 차지함으로써 대한민국 최고의 호텔로 굳건히 자리매김하고 있습니다.

▲ 2017~2018 성과

매출액(억 원)
2,164 **2,568**

한국생산성본부 국가고객만족도
TOP 10 **TOP 10**

국가브랜드대상 호텔리조트부문
3년 연속 수상 (2016~2018) **I 위**
● 2017 ● 2018

▲ 2019년 중점 추진과제

일하는 방식의 혁신을 통한
고객/사회/구성원의 가치 구현



그랜드 워커힐 서울

아름다운 한강과 푸르른 아차산에 둘러싸인 도심 속 최고의 휴양지, 그랜드 워커힐 서울은 편안한 시설과 진심 어린 서비스를 통해 고객들의 오감을 만족시키는 행복한 여행 경험을 선사합니다. 사계절의 매력을 느낄 수 있는 산책로와 한강 전망의 야외 수영장, 이색 캠핑 체험을 즐길 수 있는 캠핑존, 어린이를 위한 키즈 클럽, 독서와 휴식을 할 수 있는 라이브러리 등의 다양한 시설과 함께 9개의 다목적 연회장으로 구성된 컨벤션 센터와 클래식한 품격이 느껴지는 애스톤 하우스 등에서 최상의 연회 서비스를 제공하고 있습니다. 또한 국내 최고의 스카й뷰를 자랑하는 클럽 전용 라운지와 다양한 룸 타입의 프리미엄급 객실을完비한 '그랜드 바이 워커힐'은 커플, 가족, VIP 고객들의 니즈를 충족시키며 많은 사랑을 받고 있습니다.



고객만족 서비스

워커힐은 고객의 만족을 최우선 가치로 생각하며, 고객이 머무는 동안 즐거움, 편안함, 행복함을 느낄 수 있는 브랜드로서 고객 가치를 제공하고 있습니다.



비스타 워커히 서울

라이프스타일 호텔인 비스타 워커히 서울은 2019년 “REFRESHING. VIVIDLY.”라는 새로운 브랜드 슬로건 아래 고객에게 Creative한 경험을 제공하는 활력 넘치는 공간으로 탈바꿈하고 있습니다. Artist, Musician 등과의 콜라보레이션을 통해 최신의 트렌드를 소개하고 VISTA만의 창의적 정신이 담긴 cocktail과 식문화로 색다른 경험을 제공하고 있습니다. 또한 탁 트인 한강 전 경의 야외 루프탑 정원 스카리아드와 국내 최고의 전망을 갖춘 실내 수영장, Tastemaker들의 소셜 라운지인 리바 등 VISTA만의 차별화된 시설과 함께 전 객실 인공지능 음성인식 디바이스 NUGU 서비스 등 최첨단 서비스를 더해 색다른 투숙 경험을 선사합니다. 이외에도, 헬스케어*와 공동으로 운영하는 웰니스 클럽은 국내 최초로 전문가들의 1:1 건강/영양 컨설팅을 기반으로 한 숙박형 웰니스 프로그램을 제공하며 진정한 웰니스 라이프를 제시하고 있습니다.

*서울대병원-SK텔레콤이 공동 설립한 헬스케어 전문회사

더글라스 하우스

2018년 4월 숲속의 나만의 아지트, My Querencia 라는 새로운 콘셉트로 문을 연 더글라스 하우스는 자연 친화적인 소재와 색상을 사용하고 있으며, 여행에 꼭 필요한 아메니티와 서비스만을 엄선하여 제공하여 고객이 자신만의 공간에서 방해받지 않고 쉬 수 있도록 최적의 환경을 제공하고 있습니다. 또한 고객들의 진정한 힐링을 위해 Adults-only로 운영되고 있으며, 라이트 조식과 해피아워가 제공되는 전용 라운지 서비스, 셀프 쿠킹이 가능한 키친, 전용 라이브러리과 가든 등 힐링 여행에 필요한 시설과 함께 Mix&Cook, 문화살롱 등의 콘텐츠를 제공하고 있습니다.



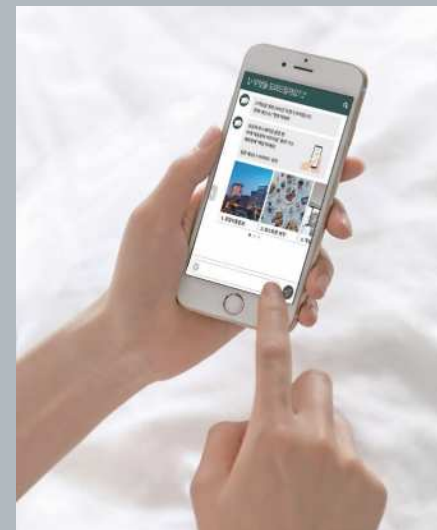
외부사업

인천공항 환승 호텔, 프리미엄 라운지를 비롯해 2017년 국내 최초 론칭한 여행자 플랫폼 다락휴를 인천공항 및 여수에 운영하고 있습니다. 그 밖에 파인 다이닝 파로그랜드와 국내 주요 골프장 클럽하우스 5개소, 2015년 개최된 프레지던트컵과 같은 국제적인 행사를 비롯한 다양한 아웃사이드 케이터링 서비스 등 활발한 F&B사업을 통해 고객 가치를 창출하고 있습니다.



IT를 통한 차별화된 서비스

워커히는 'IoT 룸, 챗봇, 모바일 컨시어지' 등 IT 기술을 통한 차별화된 고객 서비스를 제공하고 있습니다.



SK핑크스 자회사

국내 최초로 세계 100대 골프 코스에 선정된 핑크스 골프 클럽 및 아름다운 제주 7대 건축물에 선정된 포도호텔, 온천 호텔인 디아넥스 등 최고급 휴양 시설을 보유하고 있는 SK핑크스는 자연과의 교감과 격조 높은 문화 예술을 선보임으로써 한 단계 높은 서비스를 제공하고 있습니다. 앞으로도 SK핑크스는 세계 최고 수준의 High-end 리조트로서 그 위상을 공고히 하고 편안한 휴식과 힐링의 공간이 되기 위해 노력해 나갈 것입니다.

SK매직

HOME APPLIANCE

건강한 행복을 더하는 생활 기술 브랜드

2016년 11월 SK네트웍스와 한 가족이 된 SK매직은 1985년 국내 시장에 가스 오븐을 도입하면서 프리미엄 주방가전 업체로 출발하였으며, 가스/전기레인지, 전기 오븐, 식기세척기, 정수기, 공기청정기, 비데 등으로 사업 영역을 성공적으로 확장해 가고 있습니다. 30년 이상의 업력과 사업 기반을 통해 확고하게 사업 영역을 구축하고 있는 주방생활가전 사업을 기반으로 하여 시장이 계속 성장하고 있는 가전 렌탈 분야로 사업을 확대해 나가고 있으며, 고객에 대한 연구, 혁신적인 기술 및 제품 개발, 우수한 디자인, SK네트웍스 및 타 계열사와의 협업 등을 통해 탁월한 고객 가치를 창출하는 제품과 서비스를 개발하고 적극적으로 해외 시장에 진출을 꾀함으로써 성장을 가속화하고 있습니다.



▲ 2017~2018 성과

매출액(억 원)
5,476 **6,560**

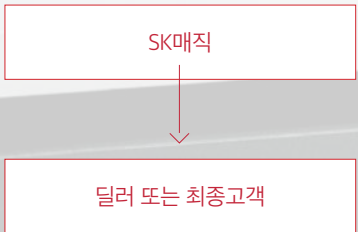
총 렌탈 누적 계정수(만 개)
126 **154**

● 2017 ● 2018

▲ 2019년 중점 추진과제

- 혁신 제품 및 차별화 서비스를 통한 마켓 리더십 확보
- 본격적인 그룹 시너지 창출

▲ 제품/서비스 및 사업 구조



렌탈 사업의 글로벌 진출

SK매직은 말레이시아 및 베트남으로 렌탈 시장을 확장하고, 글로벌 시장에서 'JIK'SOO'라는 단독 브랜드를 론칭했습니다.



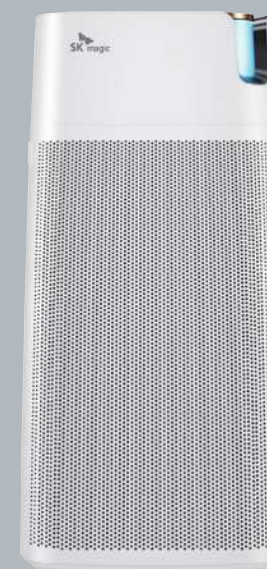
제품의 친환경성 추구

SK매직은 자원순환체계를 구축함은 물론, 제품 제조 및 이용 시 발생하는 환경 영향을 최소화하고 있습니다.



렌탈 사업

SK매직의 가전 렌탈 사업은 국내 정수기 렌탈 시장을 저수조가 없는 직수형으로 전환시키면서 빠르게 성장하고 있으며, 2015년 세계 최초로 정수는 물론 냉수와 온수까지 직수로 추출할 수 있는 혁신적인 정수기를 출시한 이래 UV 살균, 어린이 전용 버튼, 스테인리스 직수관, 직수 얼음 등 혁신적인 기능을 계속 개발해 오면서 국내 정수기 시장을 선도하고 있습니다. 직수형 정수기의 리더십을 토대로 공기청정기, 비데 등으로 성공적인 품목 확장을 해나가고 있으며, 특히 AI 및 IoT를 활용한 혁신적인 기능을 구현한 다양한 제품 라인업을 갖추면서 급성장하고 있는 공기청정기 시장에도 적극적으로 대응하고 있습니다.



세계최초 '탄소발자국 인증' 공기청정기

슈퍼 I 청정기는 지구 온난화의 주범인 이산화탄소 배출량을 최소화한 고효율 친환경 청정기로 인정받아 공기청정기 부문 세계 최초로 탄소발자국 인증을 받았습니다.



직수 정수기 all in one

저수조를 없앤 혁신을 뛰어넘어
오염 및 부식에 강한 스테인리스 직수관을
사용함은 물론 UV LED 램프로 흐르는
물과 코크까지 99.9% 살균하여 위생에 대한
고객의 걱정을 최소화하였습니다.

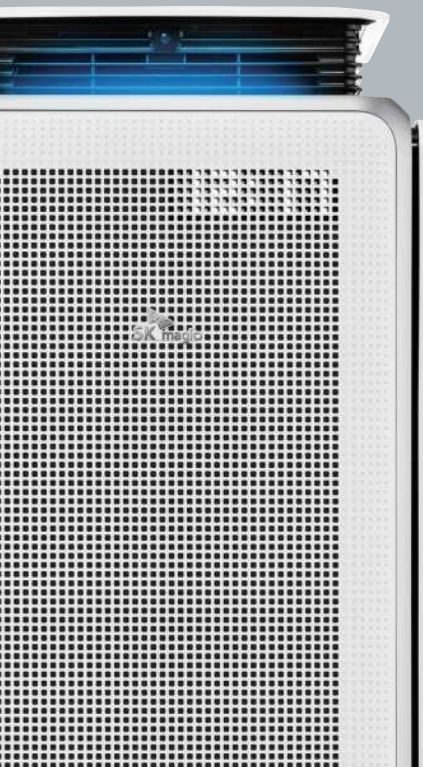


차별화된 제품 디자인

SK매직은 제품의 혁신과
더불어 디자인의 혁신을
추구함으로써 고객이 차별화된
가치를 경험할 수 있도록
노력하고 있습니다.

스마트모션 공기청정기

국내 최초 스마트센서와 모션기술을
적용한 공기청정기로 사용자의 움직임이
감지된 방향으로 회전해 발생한 먼지를
집중 케어하는 최첨단 기능을 갖추었습니다.



AI 자율 청정 시스템

국내 최초 인공지능(AI) 자율 청정 시스템을
탑재하여 실내 공기오염 패턴 분석 및
실외 공기 오염도 정보를 수집 후
스스로 공기를 정화하고 최적의
상태로 유지합니다.



매직콘트롤 전기레인지

섬세한 화력조절, 다양한 안전장치 등
전기레인지 부문의 독보적인 기술력을 바탕으로
시장점유율 1위를 확고히 하고 있습니다.

IoT 기술 접목 슈퍼룩 가스레인지

스마트폰을 통한 가스불 OFF 기능, 요리별 맞춤
온도 유지 기능 등 고객의 니즈를 반영한 제품 출시로
가스레인지의 패러다임을 변화시키고 있습니다.



**파워워시
식기세척기 Touch-on**

국내 식기세척기 최초
세계 디자인 어워드에서
5관왕을 달성하며, 디자인 우수성을
인정 받았습니다.



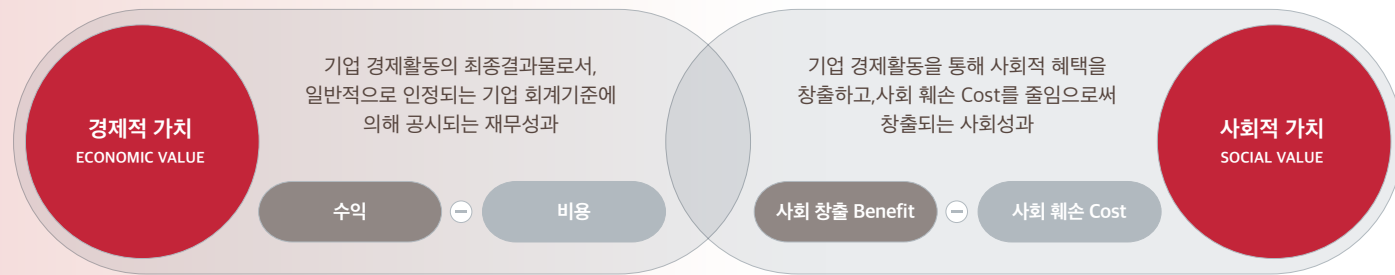
가전 사업

가전 사업은 2019년 '한국 산업의 브랜드 파워(K-BPI)' 식기세척기 부
문 17년 연속 1위, 복합오븐 부문 12년 연속 1위로 선정되는 등 최고의
브랜드 파워를 보여주고 있습니다. 가스레인지, 전기레인지, 전기오
븐, 전자레인지, 식기세척기 등 주요 품목은 시장점유율 1위를 확고히
하고 있으며 IoT 기능을 도입한 '슈퍼룩 가스레인지', 인덕션과 하이라
이트 방식을 결합한 '하이브리드 전기레인지' 등 혁신적인 제품을 통
해 주방생활가전 시장을 선도하고 있습니다.

SOCIAL VALUE CREATION

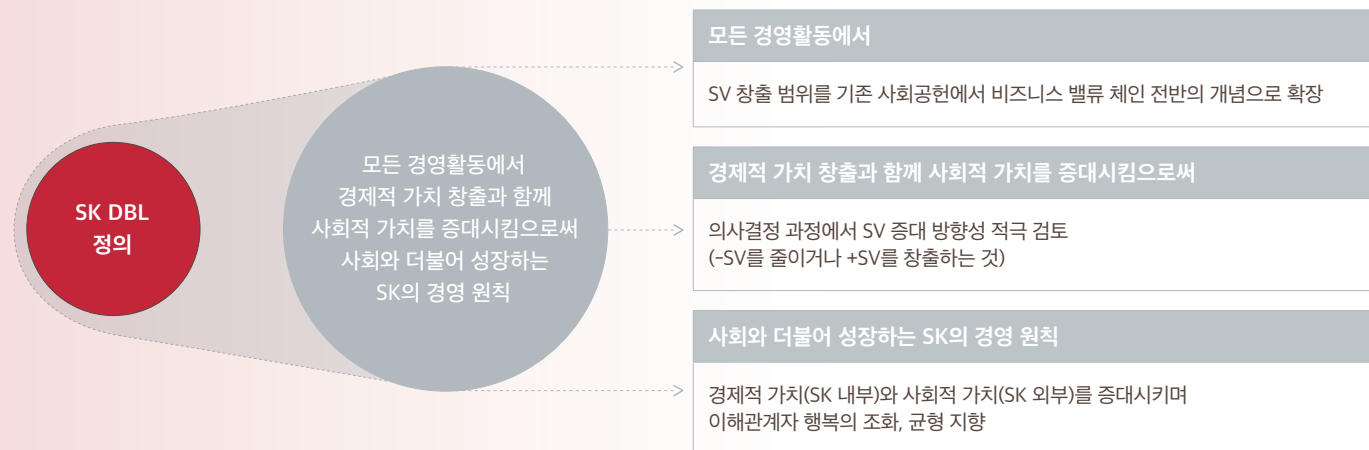
SK DBL 추진방향

기업의 SV(Social Value, 사회적 가치) 창출에 대한 이해관계자의 기대가 높아지고, 기업 경쟁력 측면에서 SV의 중요성이 부각되고 있습니다. 또한 이해관계자의 행복을 추구하고, 사회가 직면한 공통의 문제를 해결하는 것이 기업의 지속가능성 확보를 위한 필수 요건이 되었습니다. SK그룹은 사회와 함께 지속성장을 이루기 위해 2018년을 경제적 가치와 더불어 사회적 가치를 만들어가는 'New SK의 원년'으로 삼고, SV 제고를 기업의 중요한 생존전략으로 추구하고 있습니다. 사회적 책임 이행과 제품 및 서비스의 혁신을 통해 SV를 지속적으로 제고하고, 사회적 훼손 가치는 줄임으로써 지속적으로 사회와의 상생을 추구해나갈 계획입니다.



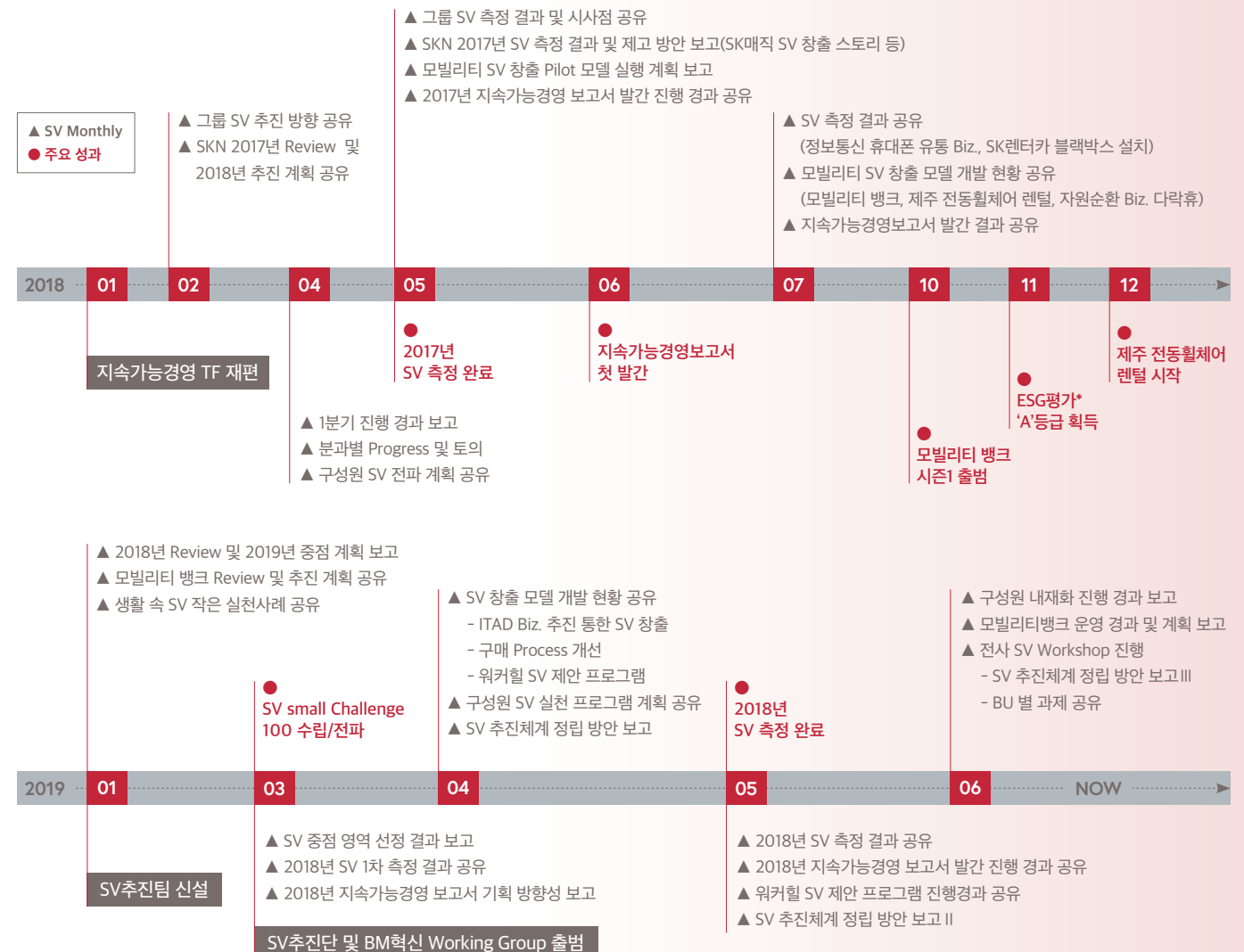
SK DBL 정의

SK 그룹은 사회적 가치를 경제적 가치와 함께 기업 가치 체계(Corporate Value System)에 반영하고, 사회적 가치를 창출하는 비즈니스 모델 혁신을 추진하고 있습니다. 이를 위해 과거 경제적 가치 측정 중심의 'Single Bottom Line'에서, 경제적 가치와 더불어 사회적 가치를 동시에 측정하고 관리하는 이른바 'DBL(Double Bottom Line)' 경영을 실현하고 있습니다. DBL은 SK의 모든 경영활동에서 경제적 가치 창출과 함께 사회적 가치를 증대시킴으로써 사회와 더불어 성장하는 SK의 경영 원칙입니다.



SV 추진단 및 BM 혁신 Working Group 운영

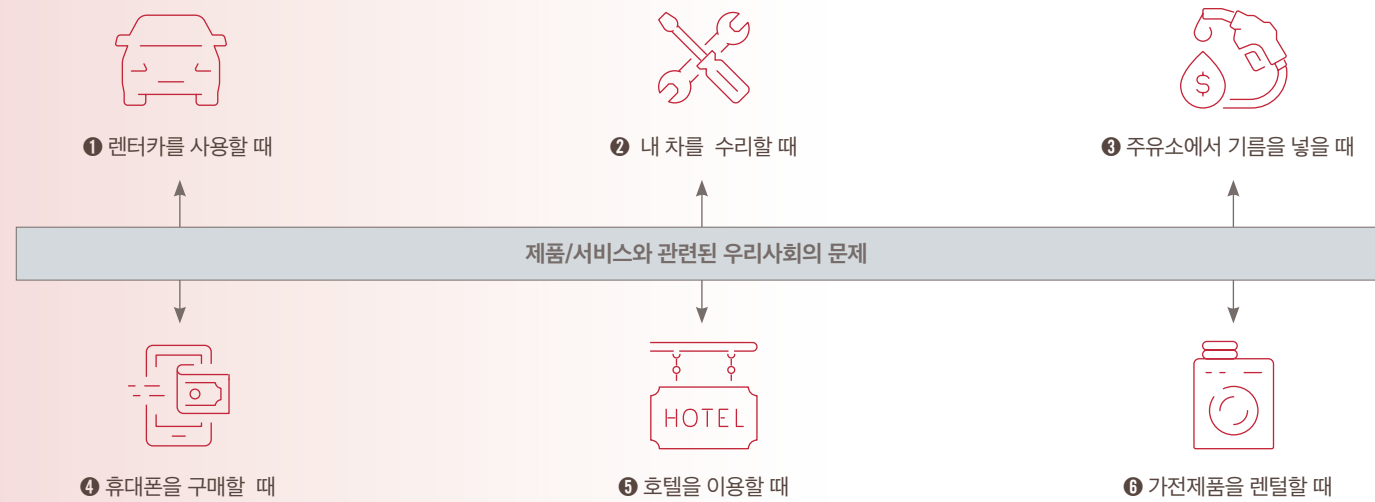
SK네트웍스는 SK그룹의 SV 추구 방향에 대한 선제적 대응을 추진하기 위해 2017년 8월 지속가능경영 TF를 발족하여 논의를 시작하였습니다. 2018년에는 기업문화본부 산하 지속경영실을 신설하고 기존 지속가능경영 TF를 SV 측정, SV 창출 모델 개발, Communication의 3개 분과 체계로 재편하여 실행력을 제고하였습니다. 각 분과에서는 2017년 SV 창출 성과 측정, Mobility 분야 SV 창출 Pilot 모델 개발(제주 전동휠체어 렌탈, 모빌리티뱅크) 및 SK네트웍스의 첫 번째 지속가능경영보고서 발간 등을 하였으며, 이러한 과정에 많은 구성원들이 직접 참여함으로써 SV에 대한 공감과 이해 기반의 SV 추진력을 확보하였습니다. SK네트웍스는 사회적 가치 제고를 위한 전사적인 역량을 집중하고 조직별 커뮤니케이션 채널을 강화하기 위해 2019년 3월 CEO 직속의 SV 추진단 및 BM 혁신 워킹 그룹을 신설하였습니다. 소속된 구성원들은 사회적 가치 추진을 위한 변화 관리의 주체로서 Change Agent 역할을 수행합니다. 또한, CEO 주관 사회적 가치 미팅을 진행하여 전사 및 사업부 단위에서 진행되고 있는 사회적 가치 추진현황을 공유하고 주요한 방향성에 대한 의사결정을 진행하였습니다.



SK네트웍스 중점영역 선정 과정 및 결과

SK네트웍스는 “사회적 가치를 창출할 수 있는 회사의 구체적인 사회문제 영역”을 찾고자 고객을 비롯한 이해관계자의 직접적인 참여를 통한 중점 영역 선정을 진행하였습니다. 가장 먼저, 대한민국 다양한 사회문제 중에서 SK네트웍스가 해결해야 하는 사회문제를 구체화하기 위해 사업을 6개로 분류하였습니다. 분류된 카테고리를 기준으로 구성원의 의견을 취합하여 최종적으로 51개의 사회문제 Pool을 도출하였습니다. 대국민과 고객, 구성원을 대상으로 총 3,757명에게 대한민국이 겪고 있는 사회문제와 사업별 사회문제에 우선순위를 파악하는 설문을 진행하였습니다. 설문조사 결과 및 경영진 보고를 통하여 SK네트웍스의 사회적 가치 중점영역을 ‘착한 생산과 소비’와 ‘건강한 삶’으로 선정하였습니다.

1단계 - SKN SV 사업영역 카테고리



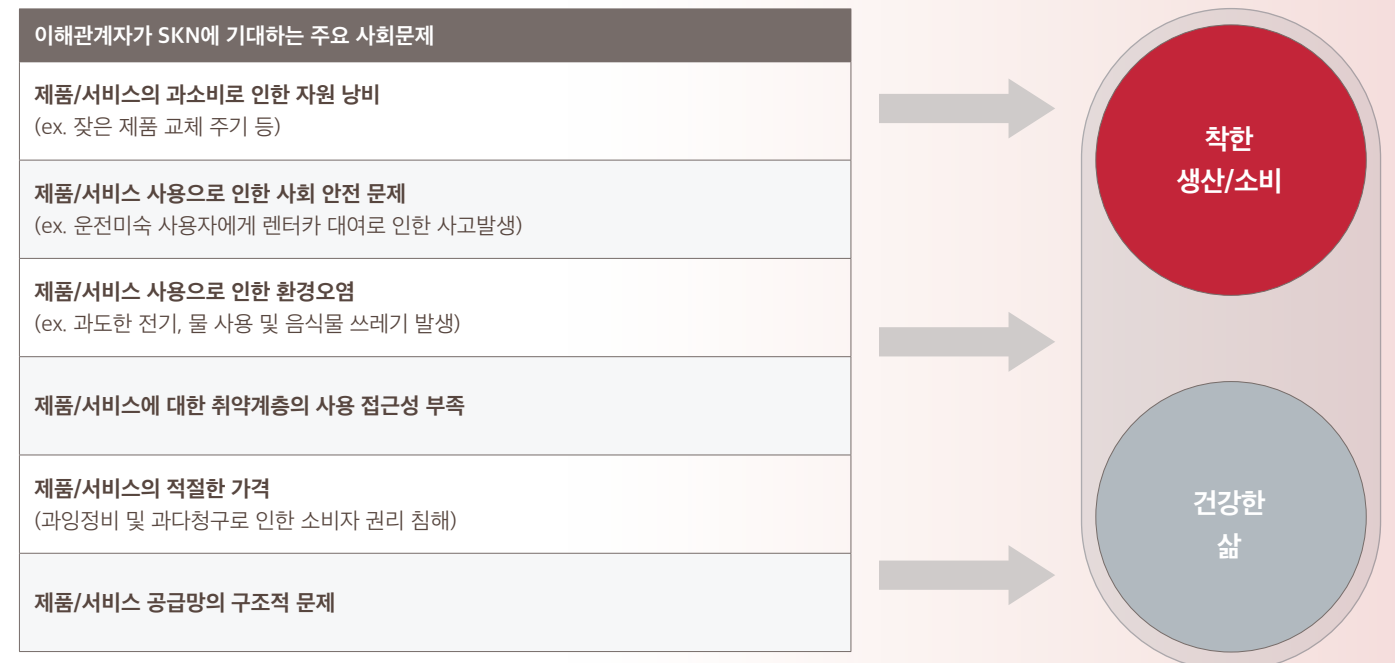
2단계 - 카테고리별 사회문제 Pool 도출

사회문제 시나리오 가정	대표사회문제 예시	개수	
1 렌터카를 사용할 때	✓ 노후차량으로 인한 환경오염(미세먼지, 누유), 장애인/노약자 등 취약계층 Mobility 접근성 부족 등	6개	
2 내 차를 수리할 때	✓ 과잉정비 및 과다청구로 인한 소비자 권리 침해, 잔여 성능 미고려 주기로 자원 과소비 등	8개	
3 주유소에서 기름을 넣을 때	✓ 주유기/오일탱크 관리 미숙 폭발사고 또는 기름 유출, 주유소 자동세차장 폐수/소음 발생 등	4개	
4 휴대폰을 구매할 때	4.1 휴대폰 사용 관련	✓ 중고폰 처리방식 불신(장롱폰 증가) 등	4개
	4.2 유통 및 대리점 관련	✓ 홍보물 과다 교체, 서류 등 자원낭비 등	7개
5 호텔을 이용할 때	5.1 객실 사용 관련	✓ 과도한 일회용품 사용으로 환경 피해 등	7개
	5.2 호텔 운영 관련	✓ 레스토랑의 음식물 쓰레기 처리 문제 등	8개
6 가전제품을 렌탈할 때	6.1 제품 관련	✓ 폐가전제품의 낮은 재활용률 등	8개
	6.2 렌탈 서비스 관련	✓ 실제 수령 전 부품 교체로 인한 자원 낭비 등	5개

3단계 - 이해관계자 의견 청취

설문 항목의 구성		설문조사 방법 및 응답 현황	
1	대한민국이 겪고 있는 사회문제(SDG) UN에서 2030년까지 전세계의 국가들이 공동 해결 해야 할 사회문제로 선정한 문제 (17번 제외) 중 대한민국이 겪고 있는 문제	기간	2019년 2월 20일(수) ~ 3월 6일(수)
		방법	이메일, 문자 등
		대상	대국민(20~60대 대한민국 국민) 고객(정보통신(접주), 모빌리티, 워커힐, SK매직) 구성원(SK네트웍스, SK매직)
2	1. 사업 별 제품 및 서비스 구매 고려 요소 2. 사업 별 관련된 사회문제 3. 기업이 해결하길 기대하는 사회문제	참여 현황	3,757명 = 대국민 1,000명 + 고객 2,030명 + 구성원 727명

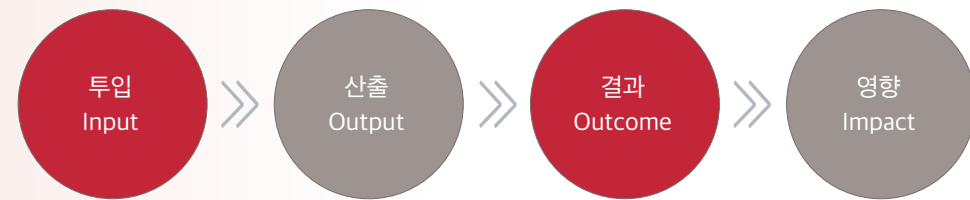
4단계 - 중점영역 도출



측정 원칙

SK는 기업 활동의 전반에서 발생한 경제간접 기여성과, 비즈니스 사회성과, 사회공헌 사회성과를 정량적으로 측정하였습니다. 제품 개발, 생산, 판매, HR, 비즈니스 파트너 협력 등 전 영역의 기업 활동이 측정 대상이며, 경영활동의 실제적 결과(Outcome)로서의 사회적 가치 측정을 지향합니다.

- 측정 가능한 모든 기업 활동에서 사회적 가치를 측정
 - 제품 개발, 생산, 판매, HR, 비즈니스 파트너 협력 등 기업 활동 전반
- 경영활동의 실제적 결과(Outcome)로서의 사회적 가치 측정을 지향



- 객관적 기준을 적용하여 사회적 가치를 화폐가치로 측정
 - 환경(생산공정) : 발생된 환경오염을 원상태로 회복하기 위해 소요되는 비용으로 추정
 - 사회(제품/서비스) : 이전에 존재하던 다른 대안들과 비교하여 더 나은 성과를 측정

2018년 SV 측정 결과

2018년 SK네트웍스가 창출한 사회적 가치는 경제간접 기여성과 2,557억원, 비즈니스 사회성과 7억원, 사회공헌 사회성과 54억원입니다.

항목	정의	세부 항목	창출 가치(단위: 억 원)
경제간접 기여성과	기업 활동을 통해 국내 경제에 간접적으로 기여하는 가치	고용	1,818
		배당	289
		납세	450
		합계	2,557
비즈니스 사회성과	제품 개발/생산/판매를 통해 발생한 사회적 가치	환경	-27
		사회	34
		거버넌스	-
		합계	7
사회공헌 사회성과	지역사회 공동체에 대한 사회공헌 활동으로 창출한 가치	CSR 프로그램	8
		기부	46
		구성원 자원봉사	0.03
		합계	54

*자회사 제외

SV 창출 사례

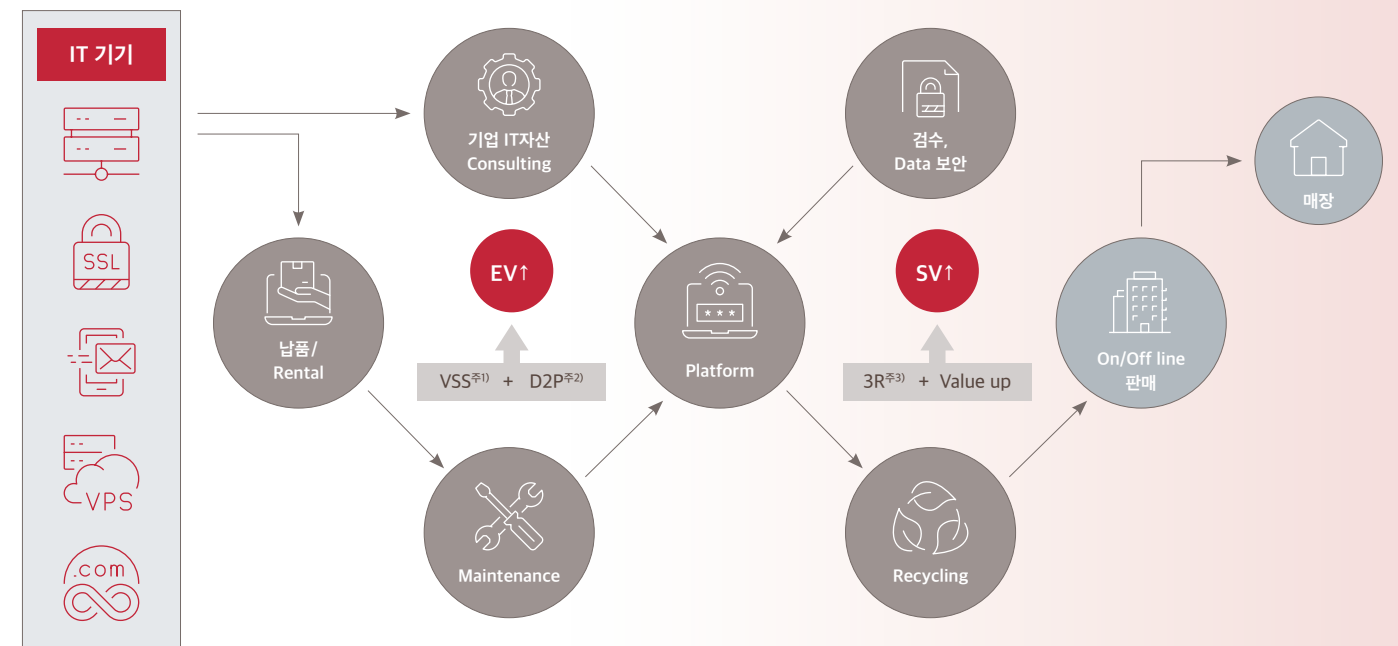
중고폰 유통 활성화 및 재활용 사업

SK네트웍스는 중고폰을 판매하는 고객에게 합리적인 보상을 제공하고, 휴대폰을 사용주기를 확대하여 자원 낭비를 최소화하기 위해 2017년부터 중고폰 유통 활성화와 재활용 사업 검토를 시작했습니다. 이를 바탕으로 중고폰의 불필요한 유통단계를 줄여 고객의 이익을 제고하고, 유통망 관리를 통해 믿을 수 있는 거래환경을 제공하는 비즈니스 모델을 구상했습니다. 중고폰 리사이클링 시장에서 기술과 경험을 가진 업체들과 협력하여 개인정보 보호, 중고폰 성능진단 기능 등을 갖춘 솔루션을 개발해 고객과 사회적 가치의 창출에 나서고 있습니다.

ITAD(IT Asset Disposition) 사업

IT 자산의 기업 간 거래 시 매각사는 가치 산정, 정보 삭제 등이 제대로 이루어졌는지에 대한 확인이 어려우며, 매입사의 경우 정보의 부족, 물류비용을 포함한 많은 부대 비용의 발생 등의 문제가 있습니다. ITAD 사업은 SK네트웍스서비스가 자체 개발한 플랫폼을 제공하여 IT 자산의 매각사와 매입사를 연결해 주는 컨설팅 서비스 사업입니다. SK네트웍스서비스는 ITAD 사업을 통해 자산 현장실사, Data 삭제 솔루션 등의 컨설팅을 제공하며, 플랫폼을 통해 투명한 가치 평가를 진행함으로써 기업 간 IT 자산 거래 시 발생하는 문제들을 해결하고 있습니다. 동시에 IT 자산의 용이한 거래 환경을 조성하고, 기업들이 IT 자산을 폐기하지 않고 재활용하도록 유도함으로써 IT 자원의 재활용 비율을 높이고 환경영향을 저감하고 있습니다. 2019년 1월에 본격적으로 ITAD 사업을 추진하였으며, 플랫폼을 기반으로 지속적인 고객사 확대를 통해 IT 자산의 사용 가치를 증대시키고, 사회적 비용을 절감하는 비즈니스 모델로 성장하고자 합니다.

● ITAD 사업 혁신 방향성



주1) VSS (Valet Selling Service)란 고객을 대신해 수거에서부터 가격 책정, 홍보, 판매까지 책임지는 서비스
 주2) D2P란 처분 (Disposal)과 구매 (Purchase)의 과정을 이어주는 Recycling과 재구매의 유도 전략 기업의 이익을 넘어 사회-환경적으로도 중요한 가치를 창출하는 Biz. 모델
 주3) 3R이란 자원의 재사용 (reusing), 재제조 (remanufacturing), 재활용 (recycling)을 의미

정보통신 물류 유통 거리 단축

SK네트웍스는 전국의 휴대폰 유통망 및 물류 인프라를 기반으로 이동통신 고객/유통망 중심 통합 물류 서비스를 제공하여 대기오염물질 및 CO2 배출 저감 성과를 창출하고 있습니다. SK네트웍스는 삼성, LG, 애플 등의 휴대폰 제조사로부터 권역별 거점 물류센터로 제품을 배송받아 전국 대리점으로 배분·운송하고 있습니다. 정보통신 사업의 '휴대폰 제조사-SK네트웍스 물류센터-전국 대리점'을 잇는 유통 경로는 휴대폰 제조사가 전국 대리점으로 개별 운송할 경우에 비해 운송차량의 총주행거리가 감축되어 에너지 및 온실가스 저감에 기여하고 있습니다. 2018년의 감축 주행거리는 약 2,000만km이며, 이를 통해 기존 물류 유통 방식에 비해 대기오염물질(CO, VOCs, NOx, PM10, PM2.5) 배출량 약 7.2만 kg, CO2 배출량 436만 kg 을 저감하였습니다. SK네트웍스의 휴대폰 유통 사업이 창출한 최종 환경성과는 약 8.25억 원으로 추정되었습니다. 향후 친환경 물류, 물류 인프라 공유 등을 통해 환경 성과뿐만 아니라 사회 성과까지 창출하는 비즈니스로 확장할 수 있도록 지속 노력해 나갈 계획입니다.

이동 약자에게 차량을 대여하는 모빌리티뱅크

SK렌터카의 모빌리티뱅크는 사회적 경제 기업, 스타트업, 1인 기업 등 경제적 관점에서 모빌리티 관련 지원이 필요한 대상을 선정하여 차량을 빌려주고, 대상자는 차량을 이용하여 '사회적 가치'를 창출, 그 가치를 렌탈료로 대신 지불하는 사회적 가치 연계 사업입니다. 2018년에는 8월 27일부터 9월 7일까지 2주에 걸쳐 SK렌터카 홈페이지를 통해 지원 희망 공모를 받았으며, 140여 개 응모 기업 가운데 58곳을 최종 수혜기업으로 선정했습니다. 노숙자들의 자활을 돕는 '빅이슈 코리아'를 비롯해 전라도 광주의 자활기업 '청소박사 협동조합', 농민들로부터 식재료를 적정가에 공급받아 소비자에게 건강한 식사를 제공하는 '소녀방앗간' 등 다양한 분야의 사회적 기업, 소셜벤처, 스타트업, 자활기업들이 선정되었으며, 10월 11일에 발대식을 개최하여 다마스 차량을 1년간 대여 중에 있습니다. SK렌터카는 모빌리티뱅크를 통해 중도 반납 차량 활용이라는 사업의 고민을 사회적 가치 창출과 연계하여 유휴 자원의 사회적 가치화와 지속적인 파트너십을 통한 사업영역 확장 가능성을 마련하였습니다.



| 모빌리티뱅크



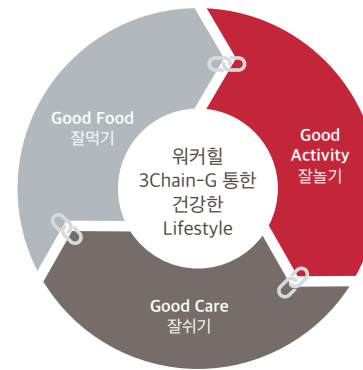
| 수입 차량 자가정비의 날

자동차 정비 및 관리 기술 노하우 전수

스피드메이트는 '고객과 함께 하는 자가정비의 날'을 정하여 고객이 직접 자가용을 진단하고 정비할 수 있도록 스피드메이트 매장을 공유 인프라로 제공하고 있습니다. 단순히 인프라를 제공하는 데에 그치지 않고, 한 발짝 더 나아가 타이어와 오일·냉각수 누수 체크 등 기본적인 차량 점검 방법과 간단한 소모품을 직접 교체하는 방법 등 정비 교육 및 실습을 진행하여 고객에게 새로운 경험을 제공하고 있습니다. 2019년부터는 블로그 외 유튜브 등 영상 중심의 고객 커뮤니케이션 채널을 강화하여 차량 관리 상식 및 정비 노하우를 보다 손쉽게 전달하여 고객 가치를 제고해 나갈 예정입니다.

3 Chain-G 프로젝트

워커힐은 호텔 사업의 본원적 요소인 고객 경험 콘텐츠 및 서비스를 통해 사회적 가치를 창출하고 있으며, 고객이 함께하면 함께할수록 모두가 행복해지는 선순환을 실현하고 있습니다. '3 Chain-G'란 워커힐이 보유한 다양한 유·무형 자산을 적극 활용하여 건강한 삶의 세 가지 기본 요소인 Good Food, Good Activity, Good Care를 고객들에게 제공하고, 동시에 지구의 좋은 변화까지 이끌어 내는 프로젝트입니다. 'Good Food'를 제공하기 위해 건강한 우리 맛을 연구하는 동시에 고객 편의와 맛, 영양을 동시 충족하는 프리미엄 HMR 상품을 개발하며, 'Good Activity'를 선사하기 위해 즐겁고 건강한 Activity를 리드하는 워키(WALKEE)를 운영하는 한편, 'Good Care'를 실현하기 위해 헬스커넥트와의 협업을 통한 체계적/전문적 프로그램을 제공하고 있습니다. 이처럼 워커힐은 도심 속 자연 공간을 기반으로 모두가 함께 건강하고 행복한 삶을 누릴 수 있도록 '3 Chain-G' 프로젝트를 지속해나갈 계획입니다.



| 3 Chain-G 프로젝트

이해관계자 참여

SK네트웍스는 경영활동이 이루어지는 모든 접점에서 만나는 이해관계자와 긍정적·상호 발전적 관계를 형성하고, 기대와 관심사항에 부응하기 위해 적극적인 노력을 기울이고 있습니다. 주요 이해관계자를 고객, 임직원, 비즈니스 파트너, 환경, 정부, 지역사회로 규정하였으며, 이해관계자별 온-오프라인 상시 소통 채널을 구축하여 운영하고 있습니다. 소통 채널을 통해서 지속적으로 이해관계자의 니즈를 파악하고, 이를 경영활동에 반영하고자 노력하고 있습니다.



중요성 평가

SK네트웍스는 매년 이해관계자 및 사업적 측면에서 중요한 지속가능경영 이슈를 중요성 평가를 통해 도출하고 있습니다. 평가는 지속가능경영 보고와 관련한 국제 가이드라인인 GRI(Global Reporting Initiative)의 GRI Standards에 의거해 사회적 관심도 및 비즈니스에 영향을 미치는 요인 등을 분석하고 있습니다. 2018년에는 중대성 평가를 통해 도출된 우선순위 이슈에 대해 사업적 측면(Value Chain)과 이해관계자 측면의 중요 이슈를 구분해 회사의 경영접근방법을 설명하고 관련 정보를 상세하게 보고했습니다.

중요성 평가 절차

- STEP 1. 지속가능경영 이슈 풀 구성**
SK네트웍스의 기존 지속가능경영 토픽을 수집하고, 글로벌 지속가능경영 트렌드 및 산업의 외부 환경 이슈를 반영해 총 28개 토픽을 구성했습니다.
- STEP 2. 사회적 관심도 측정**
 - 지속가능경영 관련 국제 가이드라인 분석
지속가능경영 보고 가이드라인 최신 버전인 GRI Standards를 반영하고, 이 외에 ISO 26000, 유엔지속가능발전목표 (SDGs) 등 관련 기준의 보고 요구사항을 검토했습니다.
 - 국내 언론기사 분석
보고기간 (2018.1.1~12.31) 내 SK네트웍스 관련 국내 언론기사 총 10,017건을 경제, 환경, 사회적 측면에서 긍정/부정적 이슈로 구분해 우선순위 토픽을 도출했습니다.
 - 동종업계 보고서 분석
동종업계 및 글로벌 선진기업에서 보고하고 있는 지속가능경영 토픽을 분석했습니다.
 - 전문가 집단 설문(PwC Pool)
PwC가 보유한 전문가 네트워크를 기반으로 설문조사를 실시해 외부 전문가의 관심 있는 지속가능성 토픽을 반영하였습니다.
- STEP 3. 비즈니스 영향도 측정**
 - 구성원 설문조사 반영
2019년 2월에 실시한 구성원 설문조사를 통해 지속가능경영 토픽이 회사에 미치는 영향에 대해 파악했습니다.
 - 내부 경영전략 분석
전사 및 사업부별 경영전략(2018년, 2019년)과 지속가능경영 토픽의 관련성을 분석했습니다.
 - 경영진 강조 사항 분석
CEO Letter, 신년사 등에서 언급된 SK네트웍스 경영진의 강조 사항과 지속가능경영 토픽의 관련성을 분석했습니다.
- STEP 4. 우선 순위 도출**
STEP 2와 3의 과정을 통해 전체 이슈 풀 중 중요 토픽의 우선순위를 도출했으며, 각 토픽에 영향을 미치는 이해관계자 및 보고 범위를 설정했습니다.
- STEP 5. 보고서 프레임 구성**
선정된 최종 9개 중요 토픽에 대해 회사의 접근방법 및 성과에 대해 상세하게 기술했으며, 각 중요 토픽은 사업적 측면과 이해관계자 측면으로 분리해 보고했습니다.

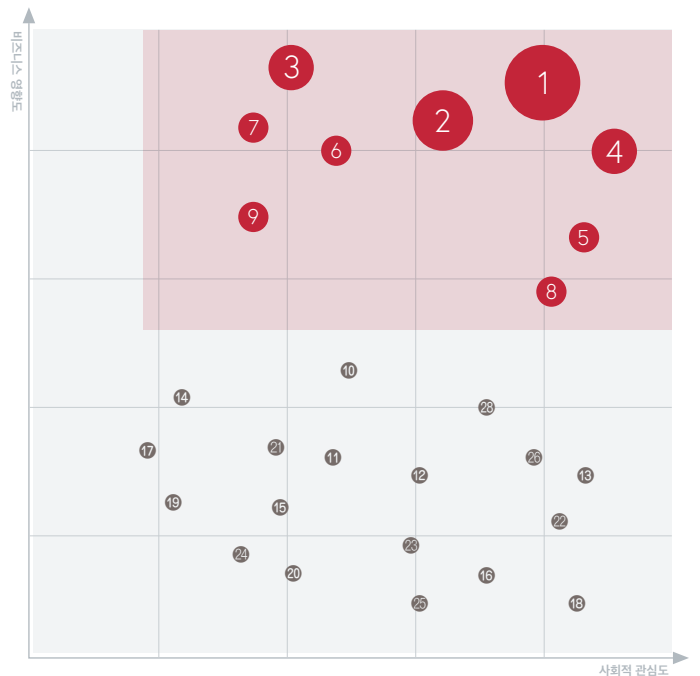
중요성 평가 결과

중요성 평가 결과, 사회적 관심도와 비즈니스 영향도를 기준으로 중요 토픽과 일반 토픽으로 구분해 최종적으로 9개의 중요 토픽을 도출했습니다.

순위	중요 토픽	주요 이해관계자	페이지
1	제품 및 서비스 강화	고객	68~73
2	경제적 가치 창출	주주/투자자, 지역사회	104
3	시장 확대 및 사업 경쟁력 강화	주주/투자자	60~62
4	사회적 가치 창출	비즈니스 파트너, 정부, 지역사회	46~53
5	수평적 조직문화 및 구성원 존중	구성원	83~85
6	일하는 방식의 혁신	구성원	78~82
7	혁신을 통한 브랜드 가치 제고	주주/투자자, 고객	74~75
8	윤리경영 및 공정거래 강화	비즈니스 파트너, 정부	90~92
9	고객 접점 확대 및 신제품 개발	고객	63~65

일반 보고 토픽

11 글로벌 시장 진출 확대	12 고용창출 및 인재 유지	13 고객 개인정보 보호
14 공정한 성과 보상 및 복리후생	15 온실가스 배출 및 에너지 사용 저감	16 수자원 관리
15 지배구조 투명성 강화	16 노사 커뮤니케이션 확대	17 지역사회 경제 활성화
16 업과 연계한 전략적 사회공헌 추진	17 구성원 다양성 존중	18 생물종 다양성 보호
17 이해관계자 커뮤니케이션 확대	18 협력업체 CSR 관리	19 정보보안 강화
18 고객 안전보건 관리	19 구성원 안전 및 보건	
19 협력업체 동반성장 강화	20 폐기를 배출 관리	



SUSTAINABILITY PRIORITIES

056

085

차별화된 핵심 경쟁력을 기반으로 나아가는 미래 기업 058

기업가치를 혁신하는 Customer Value Explorer 066

구성원과 함께 만들어나가는 행복한 사회 076

SUSTAINABILITY PRIORITIES

Sustainability Priorities에는
비즈니스 영향도와 사회적 관심도가
높은 주요 토픽을 중심으로
SK네트웍스의 2018년 성과 및
향후 계획이 담겨있습니다.

Sustainability Priorities
보고를 통하여 고객을 비롯한
모든 이해관계자가 SK네트웍스의
지속가능한 노력과 성과를
이해하고 공감하는 내용이 되길
기대합니다.



차별화된
핵심 경쟁력을
기반으로 나아가는
미래 기업

WHY IS IT MATTER?

최근 시장 및 기술 환경이 급격히 변화하고 있을 뿐만 아니라, 고객의 니즈도 다양해지고 있습니다. 기존의 사업구조와 제품 및 서비스에 안주하는 기업은 경영 환경의 변화에 적응할 수 없으며, 지속적인 혁신을 통해 미래시대의 핵심 경쟁력을 확보하는 것이 기업의 핵심 역량이 되었습니다. 또한 다변화하는 고객의 니즈를 선제적으로 파악하고 대응하는 것이 가속화되고 있는 기업 간 경쟁에서 점점 더 중요한 요소로 자리 잡고 있습니다.




OUR COMMITMENT

SK네트웍스는 변화하는 경영 환경에 빠르게 대응하기 위해 사업 부문별로 다양한 변화를 추구하고 있습니다. 새로운 제품과 서비스를 개발하고 출시하는 것은 물론, 잠재력이 높은 시장을 분석하여 새로운 시장에 진출하고 새로운 사업을 론칭하고 있습니다. 그뿐만 아니라 기존 사업 부문 간의 융합을 통해 시너지를 발휘하고, 사업 구조를 다변화하는 등 다양한 시도를 통해 새로운 경쟁력을 갖춰나가고 있습니다.

PERFORMANCE DATA

		2016	2017	2018
매출실적 (단위: 백만 원)	수출	4,293,463	5,345,509	4,061,179
	내수	8,611,211	9,856,837	9,925,297
	합계	12,904,674	15,202,346	13,986,476
연구개발 비용(단위: 백만 원)		8,426	13,281	22,807
매출액 대비 연구개발비용 비중(단위: %)		0.05	0.09	0.16

ALIGNMENT WITH UN SDGs

	Goal 8. 지속가능한 경제성장 및 양질의 일자리와 고용보장	8.2 고부가가치 부문 및 노동집약적 부문에 초점을 두는 등 다변화, 기술 개선 및 혁신을 통하여 더 높은 수준의 경제 생산성 달성
	Goal 9. 사회기반시설 구축, 지속가능한 산업화 증진	9.5 과학적 조사를 강화하고, 2030년까지 혁신 장려 및 1백만 명 당 연구·개발 종사자 수와 공공·민간 연구·개발 지출의 상당한 증대 등을 통하여 모든 국가, 특히 개도국에서 산업 부문의 기술역량을 개선
	Goal 17. 이 목표들의 이행수단 강화와 기업 및 의회, 국가 간의 글로벌파트너십 활성화	17.16 모든 국가, 특히 개도국에서 지속가능개발목표 달성을 지원하기 위하여, 지식·전문성·기술·재원을 동원·공유하는 다주체 파트너십에 의해 보완되는 지속가능개발을 위한 글로벌 파트너십을 강화 17.17 파트너십들의 경험과 자원조달 전략에 기초하여 효과적인 공공·민관·시민사회 파트너십을 장려하고 증진

시장 확대 및 사업 경쟁력 강화

01

| SK매직 말레이시아 판매인 발대식



글로벌 시장 진출 확대

SK네트웍스는 2018년 1월 기존 상사 부문을 '글로벌 부문'으로 조직명을 변경한 이래 종합상사 기반의 트레이딩 비즈니스에서 나아가 고객과 장기 거래 관계(Long Term Relationship)를 기반으로 업에 대한 전문성을 공유하면서 글로벌 지역사회와 함께 발전하는 파트너로서의 성장에 주력하고 있습니다. 50년 이상 축적된 글로벌 파트너들과의 신뢰 및 협력 관계와 글로벌 각 지역에서의 사업 수행 역량 및 전문성을 바탕으로 기존 사업을 더욱 강화함과 동시에 새로운 시장을 지속 개척·발굴함으로써 글로벌 고객·산업·지역의 성장을 가속화해 나가고 있습니다.

에너지화학

SK네트웍스는 에너지화학 분야의 국내외 대형 글로벌 생산 기업과 장기 계약을 체결하고, 이를 기반으로 수출입 사업과 국내 유통 사업을 수행하고 있습니다. 특히 과거 중국 화학 생산법인 운영 경험을 기반으로 현재 글로벌 에너지 화학 분야 최대 수요처인 중국 시장에 집중하고 있으며, 유통 사업 및 장기계약을 확대하고, 신규 사업 개발을 통해 사업의 성장 동력을 확보하고 있습니다.

철강

SK네트웍스는 국내외 다양한 철강 제품을 전 세계의 바이어들에게 공급하고 있으며, 해외 현지의 가공/유통센터를 포함한 글로벌 거점을 통해 고객 접점을 확대하고 있습니다. 또한 글로벌 환경 변화에 대응, 지역 간 공급과 수요의 차이를 반영하여 교역 지역을 확대하는 등 고객 및 지역 중심 철강사업을 전개하고 있습니다.



| SK매직 말레이시아 홈텍 전시회

자동차

SK네트웍스의 자동차 사업은 2014년 국산 자동차 및 부품의 중동지역 중심 수출을 시작으로 2016년 우량 거래처와의 전략적 파트너십에 기반한 사업 확대, 2017년 중국산 자동차로의 사업 확장 등을 통해 빠른 속도로 성장하고 있습니다. 특히 2018년 이후, 중동지역에 집중되었던 진출 지역을 아프리카, 서남아시아, 유럽 등으로 확장하는 등 신규 시장을 지속 개발하여 안정적인 수익 기반을 강화하고 있습니다.

타이어

스피드메이트는 수입 타이어 유통의 선두주자로서, 보유하고 있는 수입 타이어 유통 능력과 SK네트웍스의 글로벌 네트워크를 활용하여 2018년부터 타이어를 수출하고 있습니다. 2018년에는 글로벌 제조사인 아킬레스의 타이어 4만 본을 아프리카 지역에 수출하였습니다. 아프리카 지역 이외에도 신규 해외시장을 개척하는 등 다양한 방법을 통해 타이어 판매 경로를 다변화할 계획입니다.

가전제품 및 렌탈 사업

SK매직은 내수 시장에만 집중하던 사업 영역을 확대하기 위해 2018년부터 해외 시장으로의 진출을 본격적으로 추진하였습니다. 그 결과 사우디아라비아, 몽골 등 10여 개국에 가전제품을 수출하고 있으며, 말레이시아에서 렌탈 사업을 시작하였습니다. 또한 일본 프리미엄 가전업체 카도(cado)와의 조인트벤처인 '카도 쿠오라(cado cuaura)'를 설립하여 일본 시장에도 진출하였습니다.

가전제품의 수출은 가스레인지, 전기레인지, 전기오븐, 전자레인지, 식기세척기 등 주방가전제품 위주로 이루어지고 있으며, 2018년 총 53.5억 원의 수출액을 달성했습니다. 2019년부터는 중장기적인 관점에서 기존 거래처를 안정적으로 관리하는 동시에 거래처를 지속적으로 확대해 나갈 계획입니다.

말레이시아의 경우, 타사의 공기청정기 및 정수기 등의 렌탈 사업이 이미 진출해 있는 국가로서 렌탈 사업에 대한 거부감이 낮고, 국내 브랜드에 대한 선호도가 높은 국가입니다. SK매직은 2018년 말에 말레이시아에서 공기청정기 및 정수기 렌탈 사업을 시작하였습니다.

특히 국내 최초로 직수 정수기를 개발하여 출시했던 경쟁력을 바탕으로 말레이시아의 고객에게도 다수의 직수 정수기 제품군을 제공하고, 'JIK.SOO: Never Stagnant. Clean, Pure and Full of Minerals' 브랜드를 론칭하여 차별화된 직수 기술을 홍보하고 있습니다. 동시에 말레이시아 이슬람개발부(JAKIM, Jabatan Kemajuan Islam Malaysia)의 할랄 인증을 취득하는 등 현지 고객들이 더욱 안심하고 정수기를 이용할 수 있도록 노력하고 있습니다. SK매직은 현재 말레이시아 북부, 중부, 남부 3개 거점에서 출발하여 5개 거점으로 확대 중이며, 법인장을 포함한 30여 명의 현지 직원을 고용하여 말레이시아 법인을 운영하고 있습니다.

향후 렌탈 사업 성장 잠재성이 높다고 판단되는 베트남 진출을 위해 현지 총판과의 협력을 통해 시장 진출 기회를 확보하고 SK매직의 브랜드를 알리고 있으며, 베트남뿐만 아니라 말레이시아 법인을 기반으로 인접 국가인 인도네시아 등의 ASEAN 국가로 진출을 확대할 계획입니다.

사업 경쟁력 강화

AJ렌터카 인수

SK네트웍스는 2018년 9월 렌터카 시장 3위 사업자인 AJ렌터카의 지분을 42.24%를 3천억 원에 인수하기로 계약하였으며, 12월 말 공정거래위원회가 인수를 승인하고, 2019년 1월 2일 지분 취득이 완료되어 AJ렌터카 인수가 마무리되었습니다. SK렌터카는 과거 법인 렌탈 중심이었던 렌터카 시장에 개인 장기렌터카 개념을 도입해 국내 최초 전자 렌터카 사용 서비스를 론칭하고, 업계 최초로 IoT 기반 자동 운행 기록계를 출시하는 등 업계 혁신을 주도하면서 연평균 20%에 육박하는 고속 성장을 지속해왔습니다. 이를 통해 2017년에는 7만 4천 대의 렌터카를 운영하여 운영대수 기준으로 업계 2위를 달성하고, 2018년에는 국가고객만족지수(NCSI) 렌터카 부문 1위에 선정되는 등 양적, 질적 성장을 거듭해왔습니다. SK렌터카의 경우 직영주유소, 스피드메이트 등 국내 최고 수준의 차량관리 인프라를 바탕으로 성장성이 높은 개인 장기렌터카 사업에 주력해 온 반면, AJ렌터카는 30년 이상의 사업 운영을 통해 전국적인 영업망과 전문 인력, 운영 노하우 및 시스템을 보유하고 있으며, 단기 렌탈과 중소 법인 렌탈 사업에 특화되어 있습니다. SK네트웍스는 AJ렌터카 인수를 통해 렌터카 업계에서 리딩 컴퍼니로 도약하는 동시에 모빌리티 사업 성장 가속화의 기반을 마련하였으며, SK렌터카의 성장성과 AJ렌터카의 안

정성이 상호 보완됨으로써 상당한 시너지를 낼 수 있을 것으로 기대하고 있습니다.

결합상품 프로모션 기획

SK네트웍스는 다양한 부문의 사업을 운영하고 있는 만큼 사업 간 시너지를 발휘할 수 있는 기회를 분석하고, 이를 통해 고객 가치를 극대화할 수 있는 제품 및 서비스를 발굴하고 있습니다. 대표적으로는 SK매직의 가전제품을 다른 사업 부문의 제품 및 서비스와 결합하는 프로모션인 결합상품을 기획하고 있습니다. 특히 Most 멤버십을 이용하는 고객들에게 공기청정기 등 SK 매직의 가전제품을 특가로 이용할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다.

B2B(Business to Business) 타이어 판매

스피드메이트는 개인 고객들을 대상으로만 타이어를 판매하던 사업구조를 확대하여, 2018년부터 택시 업계 등 기업을 대상으로 타이어 판매를 시작하였습니다. 특히 택시 업계를 대상으로는 택시 차량에 적합한 타이어로 제품 라인업을 구성하여 합리적인 가격으로 공급하고 있습니다. 2018년에는 택시 전용 타이어를 포함하여 약 4천 본의 타이어를 기업 대상으로 공급하였으며, 2019년부터는 온라인, 이마트, SK매직 등 SK네트웍스의 네트워크를 활용하여 기업 대상 타이어 판매를 확대해 나갈 계획입니다.

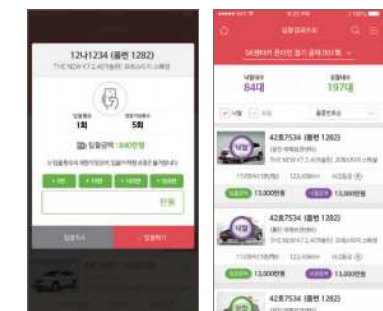
CLUB Most 및 SK매직 가전제품 결합상품

신규 사업 플랫폼 구축

중고차 온라인 매각 플랫폼 구축

SK렌터카의 개인 및 법인 장기 렌터카 고객이 이용 후 반납한 차량은 경매 등의 방식을 통해 중고차 매매사업자에게 판매됩니다. 그동안 차량에 대한 정보 부족, 입찰 과정의 불투명성, 낙찰에서 인도까지의 과도한 시간 소요 등은 SK렌터카의 중고차 고객인 중고차 매매사업자에게 불편함을 주는 장애 요소로 작용하였습니다. SK렌터카는 이러한 점들을 개선하고, 고객의 니즈를 반영한 매각 프로세스를 갖추기 위해 중고차 온라인 매각 플랫폼을 기획하였으며, 2018년 4월 구축 완료하였습니다. 국내 최초로 차량 인식, 내·외부 촬영, 편집 서버 업로드를 자동화하여 입찰 희망자들에게 제공하는 Auto Studio를 플랫폼 상에 구현하였으며, 모바일 성능 평가 및 입찰 시스템을 제공하여 정확한 정보를 바탕으로 편리하게 입찰에 참여할 수 있도록 하였습니다. 또한 응찰 순위 등 입찰 현황과 낙찰가를 공개하여 빠르고 경제적인 동시에 공정성과 투명성을 갖춘 고객 중심형 서비스 플랫폼을 구현했습니다. 앞으로도 고객과의 거리상의 제약을 극복할 수 있는 중고차 온라인 매각 플랫폼을 활용하여 더 많은 고객들을 대상으로 중고차 공매를 진행해나갈 계획입니다.

중고차 온라인 매각 플랫폼



렌터카 온라인 다이렉트 세일즈 플랫폼 구축

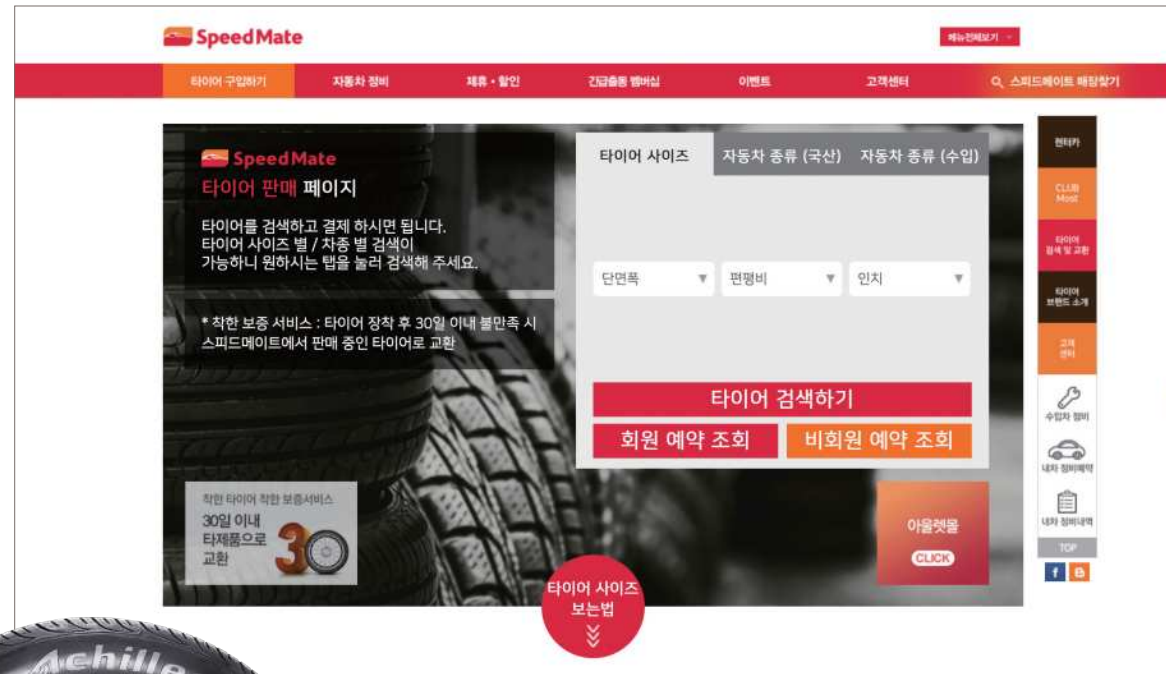
SK렌터카는 고객들이 직접 매장을 방문하지 않고도 차량에 대한 정보를 제공받고 비대면 계약을 할 수 있도록 2018년에 온라인 다이렉트 세일즈 플랫폼을 구축하였습니다. 온라인 플랫폼에는 AI 검색 기능을 탑재하여 고객들이 원하는 키워드를 입력하면 AI 알고리즘을 통해 해당 키워드와 연관된 추천 차량 리스트를 제공하고 있습니다. 또한 360° VR 가상 시승 기능을 통해 오프라인 시승을 하지 않더라도 온라인으로 차량 내부를 체험할 수 있으며 모델별 판매 순위, 성별 및 연령대별 선호도, 평균 출고일, 전문가 및 사용자 리뷰 등 고객의 궁금증을 해소할 수 있는 다양한 정보를 투명하게 제공하고 있습니다. 차량 선택을 위한 정보 제공뿐만 아니라 계약서 작성에서 신용정보 제공, 차량 출고까지 One-Stop으로 이루어지기 때문에 고객들이 공간적 제약을 받지 않고 차량을 이용할 수 있도록 온라인 플랫폼을 운영하고 있습니다.

고객 접점 확대 및 신제품 개발

02

렌터카 온라인 다이렉트 세일즈 플랫폼

| 타이어 판매 온라인 페이지



2018년
온라인 타이어 판매량
2,300
(단위: 본)

타이어 온라인 판매

스피드메이트는 2018년부터 자체 온라인 홈페이지 및 11번가 등 외부 판매 채널을 통해 타이어를 판매하고 있습니다. 해외 직도입 타이어 및 온라인 전용 타이어 상품을 주로 판매하며, 온라인으로 타이어를 구입한 고객은 스피드메이트 매장에서 타이어를 장착 받을 수 있습니다. 2018년에는 온라인을 통해 총 2,300본의 타이어를 판매하였으며, 2019년에는 자체 타이어 O2O(Online to Offline, 온라인 기반 오프라인 서비스) 모델을 구축하여 온라인 타이어 판매를 강화해 나갈 예정입니다.

신제품 개발 및 출시

ICT 상품 자체 개발 및 유통 확대

SK네트웍스는 급변하는 이통 통신 환경에서 다양해지는 고객의 니즈를 충족시키고, 새로운 가치를 창출하기 위해 ICT 상품의 유통 역량을 강화하여 자체적으로 조달 가능한 상품을 발굴하는 동시에 지속적으로 새로운 시장을 개척하고 있습니다. 2018년에는 비단말 부문의 시장을 조사하고, Global Standard 에 부합하는 부품을 제조하는 글로벌 제조 네트워크를 확보하는 등 비단말 부문 진출의 기반을 마련하였습니다. 이러한 기반을 바탕으로 2018년 말 고속 가정용 휴대폰 충전기와 듀얼 가정용 휴대폰 충전기를 직접 개발하여 출시하였습니다. 2019년에는 무선 고속 휴대폰 충전 패드, 무선 이어폰 등 다양한 비단말 ICT 상품의 출시를 기획하고 있으며, 글로벌 파트너십을 통

한 일본 등 글로벌 시장으로의 확대 진출도 추진하고 있습니다. SK네트웍스는 비단말 부문의 제조 공장, 판매 브랜드, 유통망 등의 결합을 통해 상품 Value Chain 전반에 대한 접점을 확보하고, 고객의 니즈를 충족시키는 상품을 출시함으로써 고객에게 새로운 가치를 제안하는 ICT 유통 플랫폼사로서의 입지를 확대해 나갈 계획입니다.

디지털 교과서 유통

교육부는 가상현실(VR)과 증강현실(AR) 콘텐츠가 포함된 보다 생생하고 실감 나는 학습을 위해 2018년부터 전국 초·중·고등학교에 디지털 교과서를 보급하고 있습니다. 학생들은 디지털 교과서의 다양한 학습자료와 기능을 활용하여 자기주도적으로 학습하고, 소통과 협력 중심의 수업을 진행할 수 있습니다. SK네트웍스는 2018년 디지털 교과서 보급 사업에 유통 사업자로 참여하여 각 학교에 디지털 교과서 기기를 유통하고 있습니다. SK네트웍스의 IT 기기 유통 역량과 자회사인 SK네트웍스서비스의 IT 기기 및 네트워크 유지 보수 역량을 활용하여 디지털 교과서 수업을 위한 기기를 납품하고, 기기와 네트워크를 지속적으로 관리하고 있습니다. 향후에는 디지털 교과서 사용 종료 후 제품을 수거하여 자체 재생 과정을 통해 사회적 약자에게 제공하거나 노인 정보화 교육에 활용할 수 있도록 하는 자원 순환 프로세스 구축을 준비하고 있습니다. SK네트웍스는 디지털 교과서 기기의 유통부터 폐기 및 재활용까지 전담하는 플랫폼 사업자로서 지속적으로 IT 기기의 유통·유지관리·재생 역량을 강화하고, 청소년 교육과 환경 영향 감축에도 기여하고자 합니다.

| April Stone 듀얼 가정용 휴대폰 충전기



기업가치를
혁신하는
Customer
Value Explorer



WHY IS IT MATTER?

기업가치를 높이는 유일한 근원은 고객입니다. 기업은 기존 고객을 지속적으로 유지하고, 고객층을 확대하기 위해 끊임없이 고객 가치를 혁신해야 합니다. 이를 위해서는 지속적으로 변화하고, 잠재되어 있는 고객들의 니즈에 대한 정확한 분석이 필요하며, 고객의 니즈가 반영된 비즈니스 모델을 통해 기업가치를 혁신해야 합니다.

OUR COMMITMENT

SK네트웍스는 기존의 단순한 공급자 마인드에서 벗어나, 사업의 모든 경영활동을 고객 중심으로 생각하고 실행함으로써 차별화된 고객 가치를 지속적으로 만들어 나가고 있습니다. 제품 및 서비스가 만들어지는 전 Value Chain에서 고객 가치를 창출을 추구하는 것은 물론, 사업별로 고객들에게 전달하는 가치를 고려하여 고객 중심의 브랜드 가치를 제고하고 있습니다. 또한 다양한 고객 접점에서 고객 커뮤니케이션 활동을 통해 경영활동 전반에 고객의 목소리를 반영하고 있습니다.

PERFORMANCE DATA

사업 부문	고객 만족 수상 실적
스피드메이트	2018년 제20차 한국산업브랜드파워(K-BPI) 자동차관리 부문 16년 연속 1위
SK렌터카	2018년 국가고객만족도(NCSI) 렌터카 부문 1위
워커힐	2018년 국가브랜드대상 호텔리조트 부문 대상

ALIGNMENT WITH UN SDGs

	Goal 8. 지속가능한 경제성장 및 양질의 일자리와 고용보장	8.2 고부가가치 부문 및 노동집약적 부문에 초점을 두는 등 다변화, 기술 개선 및 혁신을 통하여 더 높은 수준의 경제 생산성 달성
	Goal 12. 지속가능한 소비와 생산 패턴 보장	12.8 2030년까지 모든 곳에 있는 사람들이 자연과 조화를 이루는 지속가능한 개발 및 생활방식에 대한 적절한 정보와 인식을 갖도록 보장

제품 및 서비스 강화

01

| 타이어 포트폴리오 확대



제품을 통한 고객 가치 혁신

타이어 제품 라인업 확대

스피드메이트는 브랜드, 주행 영향, 연비 등 타이어 고객의 다양해지는 니즈를 만족시키기 위해 글로벌 제조사의 타이어를 2017년부터 직도입하여 판매하고 있습니다. 또한 SK네트웍스의 유통 역량과 글로벌 네트워크를 기반으로 유통단계를 축소하여 글로벌 브랜드의 고품질 타이어를 합리적인 가격으로 공급하고 있습니다. 2018년에는 기존 직도입하고 있던 독일의 Continental 및 인도네시아의 Achilles의 타이어뿐만 아니라 일본 Dunlop 타이어까지 직도입하여 판매하기 시작하였습니다. 특히 2018년 직도입을 시작한 Dunlop 타이어 중 ENASAVE 모델은 일본 내수시장 저연비 타이어 부문 판매 1위 모델로서 뛰어난 연비와 긴 수명이 특징입니다. 스피드메이트는 ENASAVE EC204를 국내 시장에서 합리적인 가격에 독점 공급하여 친환경적인 타이어를 찾는 고객들의 니즈에 대응하고 있습니다.



| 모션 공기청정기

모션 공기청정기 출시

SK매직은 기존 모델보다 '사람 중심의 공기질 케어' 콘셉트가 강화된 모션 공기청정기를 2018년 3월에 출시하였습니다. 모션 공기청정기는 국내 최초로 센서가 사용자의 움직임을 감지하여 제품이 스스로 회전함으로써, 사용자 주변의 먼지를 선제적으로 흡입하는 제품입니다. 기존 공기청정기 제품들이 단순히 제품 주변의 공기질의 개선 과정을 가시화하는 데에 집중했던 반면, 모션 공기청정기는 모션을 통해 고객들이 직접 들이마시는 주변의 공기질을 우선적으로 개선하고 이 과정을 디스플레이로 가시화합니다. 모션 청정기는 이러한 차별점을 바탕으로 공기청정기 제품의 트렌드인 '가시화&시각화'를 리딩하고 있으며, SK매직 공기청정기의 주력 모델로 자리 잡았습니다.

스테인리스 직수관 직수 정수기 출시

SK매직은 실리콘 등 플라스틱 재질로 되어 있던 직수관을 스테인리스 재질로 교체한 스테인리스 직수관 직수 정수기를 2018년에 출시하였습니다. 정수기의 경우 고객의 체내에 직접적으로 흡수되는 물을 제공하는 제품인 만큼, 정수력 및 살균 기능 등 깨끗함에 대한 고객의 니즈가 무엇보다 높은 제품입니다. 이러한 고객의 니즈를 반영하여 2015년 최초로 직수형 정수기를 론칭한 SK매직은 더욱더 깨끗한 물을 고객에게 제공하고자 오염 및 부식에 강한 스테인리스로 직수관을 제작한 제품을 출시하였습니다. 2019년에는 더 많은 고객들이 스테인리스 직수관 직수 정수기를 이용할 수 있도록 스테인리스 직수관을 적용한 제품군을 확대할 예정입니다.

| 스테인리스 직수관 직수 정수기



수입차 부품 유통

스피드메이트는 2008년부터 수입차 부품 유통사업을 전개해오고 있습니다. 수입차 부품 유통 시장은 공급자와 고객 간의 정보 비대칭성이 심하여 가격과 품질에 대한 고객의 신뢰 확보가 매우 어려운 시장입니다. 스피드메이트는 수입차 부품 유통 시장의 전반적인 불신을 해소하고자 시스템에 기반한 유통 프로세스를 구축하고, 글로벌 부품 업체 등 자체 수입 채널을 구축하여 합리적인 가격으로 부품을 조달하고 있습니다. 또한 보험사와의 연계를 통해 부품 가격과 보험청구가를 투명하게 공개하고 있습니다. 스피드메이트가 유통하고 있는 수입차 부품은 스피드메이트 수입차 전문 정비소 등을 통해 고객에게 제공되고 있습니다. 수입차 부품을 정식 수입차 서비스 센터 대비 저렴한 가격으로 제공하면서 품질 측면에서도 고객의 신뢰를 유지하여 투명한 시장 질서를 확립하고, 수입차 부품 유통 시장 확장에 기여하고 있습니다.

렌터카 특판 프로모션

SK렌터카는 개인 장기렌터카에서 다년간 쌓아온 영업 노하우를 바탕으로 시장에서 인기 있는 차량 모델을 미리 구매하여 판매하는 특판 모델을 운영하고 있습니다. 특판 모델은 제조사와의 전략적 제휴를 통해 경쟁력 있는 렌탈료로 운영하고 있으며, 출고가 오래 걸리는 인기 모델의 경우에도 일반 구매 대비 빠르게 인도받을 수 있어 고객 만족도가 높은 상품입니다.

서비스를 통한 고객 가치 혁신

모빌리티 통합 멤버십 CLUB Most

SK네트웍스는 고객 가치 혁신을 위해 주유·세차·정비·타이어·긴급출동 서비스·렌터카를 아우르는 모빌리티 통합 멤버십 CLUB Most를 출시하여 운영하고 있습니다. CLUB Most의 'Most(모스트)'는 'Mo'bility 'St'ation의 조합어로 '고객에게 최상의 모빌리티 서비스를 제공한다'는 의미를 담고 있습니다. 2018년 12월 기준으로 약 146만 명의 고객이 CLUB Most를 이용하고 있으며, 평균적으로 연회비의 4배 이상의 혜택을 제공받고 있습니다. 또한 Most 앱을 통해 가입, 예약, 결제 등의 서비스를 제공하고, 멤버십을 통해 받을 수 있는 모든 혜택을 조회할 수 있도록 하여 멤버십 고객의 편의를 증진시켰습니다.

CLUB Most



법인 카셰어링 서비스



스마트링크를 통한 법인카셰어링

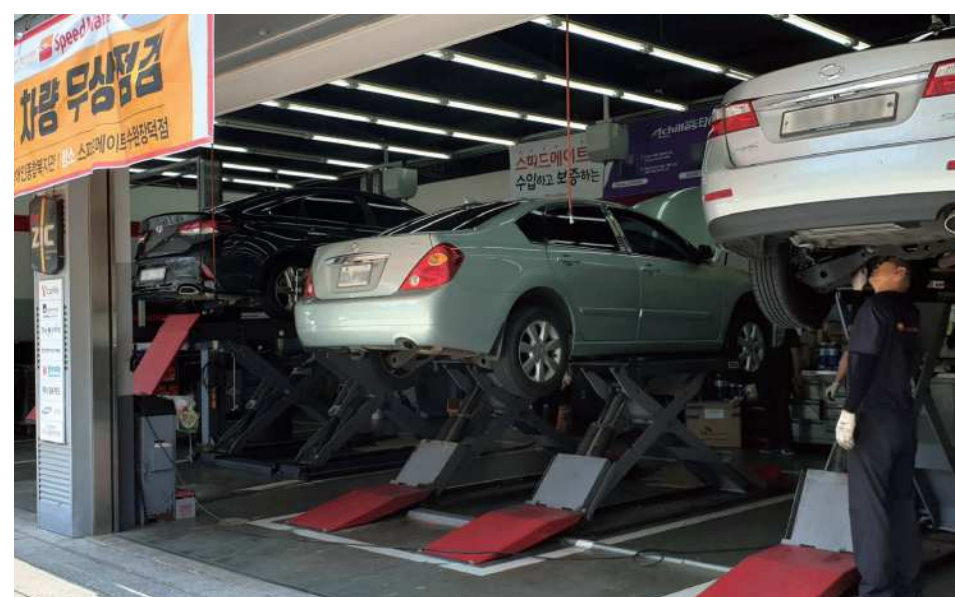
SK렌터카는 법인 장기 렌터카 고객들에게 차량운행 관리시스템인 스마트링크 서비스를 제공하고 있습니다. 스마트링크는 법인 렌터카 차량의 주행 기록, 주유 관리, 사고 발생 등 다양한 정보를 통합적으로 관리하는 시스템입니다. 기존 시장에서 많이 사용되었던 GPS 기반의 관리 시스템은 위치정보 및 운행 좌표 등 운전자의 프라이버시가 시스템에 노출되고, 터널 등 지형 지물에 의한 통신 오류로 인해 부정확한 정보가 입력되는 등의 단점이 있었습니다. SK렌터카는 차량 계기판의 정보가 바로 시스템으로 전송되는 OBD II (On-Board Diagnostics, 운행 기록 자기 진단 장치) 기반의 스마트링크를 관리 시스템으로 도입함으로써 운전자의 프라이버시를 보장하는 동시에 시스템이 운행 데이터를 정확하게 관리할 수 있도록 하였습니다. 스마트링크는 2017년 10월 현재 버전의 서비스를 시작하여 2019년 3월 기준으로 130개 법인에서 17,000여 개의 차량 계정이 스마트링크를 통해 관리되고 있습니다.

기존 법인 장기 렌터카의 경우 직원 한 명이 1대의 차량을 전용으로 사용하거나, 부서별로 차량을 배정하여 이용되었습니다. 따라서 유류 차량이 많이 발생하여, 가동률이 낮게 유지되었습니다. SK렌터카는 법인 장기 렌터카 차량의 가동률을 높여 이러한 문제를 해결하기 위해 스마트링크를 통한 법인카셰어링 서비스를 제공하고 있습니다. 법인카셰어링 서비스는 구성원이 편리하게 차량을 이용할 수 있도록 스마트폰을 통해 지정된 공용 법인 렌터카 차량을 예약하는 동시에 스마트폰을 차량의 스마트키로 활용하는 기능을 제공합니다. 또한 스마트링크를 통한 차량 관리로 관리자의 불필요한 업무를 줄였습니다. 2018년 말 기준 약 30여 개의 법인에서 총 900여 대의 차량이 법인카셰어링 서비스에 등록 및 이용되고 있으며, 이를 통해 고객의 렌트 비용을 감축하는 동시에 렌터카의 환경 영향도 감소시키고 있습니다. SK렌터카는 향후 카셰어링의 범위를 확대하여 렌터카 공유 경제를 확산해 나갈 계획입니다.

SK렌터카 카셰어링 서비스 등록 및 이용 현황



장애인 차량 무상점검 행사



차량 무상점검 행사

스피드메이트는 “정보의 비대칭성 → 예방 정비 저조 → 소모품 진부화 촉진 → 비용 증가”로 이어지는 정비 시장의 악순환을 해소하고, 예방 정비의 일상화를 통해 자동차 관리 비용을 낮추는 등 고객에게 새로운 가치를 제공하고자 매년 무상점검 행사를 시행하고 있습니다. 2018년 7월에는 의정부 장애인 복지관 회원 40명을 대상으로, 9월에는 용인시 기흥 장애인 복지관 회원 40명을 대상으로 차량 무상점검 및 와이퍼, 전구류 등 소모품 무상 교환, 오일류 보충 등의 활동을 진행하였으며, 고객들에게 예방 정비를 통한 안전 확보의 중요성을 전달하였습니다.

차량 정비 장인 인증제도

스피드메이트는 정비 사업의 본원적 경쟁력인 정비 기술력 향상을 위하여 스피드메이트 자체 자격제도인 스피드메이트 정비 자격인증시험을 2012년부터 도입하여 시행하고 있습니다. 자동차와 관련된 과목을 8가지로 세분화하여 정비사가 분기 1회 응시하도록 하고, 8개 과목에 대한 자격을 모두 취득한 정비사에게 ‘스피드메이트 정비 장인’이라는 호칭을 부여하고 있습니다. 또한, 국내 정비사 최고 레벨의 국가 기술 자격증인 ‘자동차 정비 기능장’ 취득자에 대해서는 별도로 포상을 진행하고 있습니다. 2018년 기준 스피드메이트에는 27명의 자동차 정비 기능장과 22명의 스피드메이트 정비장인이 활동 중에 있으며, 향후에도 고급자격 인력 케어 프로그램을 강화하여 정비사 개인의 경쟁력 뿐 아니라 정비 기술력에 대한 고객 신뢰도를 제고해 나갈 예정입니다.



차량 정비 장인 현판

국가공인 자동차정비 기능장 현판



| 비스타 워커힐 서울 웰니스 클럽

비스타 워커힐 서울, 웰니스 프로그램

비스타 워커힐 서울은 헬스커넥트*와 공동으로 전문적이고 체계적인 건강 관리 솔루션을 제안하는 웰니스 프로그램을 운영하고 있습니다. 최신의 헬스 장비를 갖춘 웰니스 클럽과 힐링 포레스트, 스카리아드 등 자연과 어우러진 시설에서 진행되는 웰니스 프로그램은 전문 영양사와 트레이너가 고객의 체력과 목표에 맞춰 1:1 컨설팅과 영양 & 운동 프로그램 제안 뿐 아니라 지속적으로 활력 넘치는 웰니스 라이프를 누릴 수 있도록 헬스 컨시어지 서비스를 제공하고 있습니다. 또한 2박 3일 숙박형 웰니스 프로그램을 통해 휴식과 건강 관리를 동시에 누릴 수 있습니다. 2018년에는 119명의 고객이 웰니스 프로그램을 통해 고객의 삶에 활력과 생기를 불어 넣어주는 'VISTA' 브랜드의 가치를 직접 경험하였습니다.

*헬스커넥트: 서울대병원의 최고 의료 서비스와 SK텔레콤의 ICT 기술을 접목한 혁신적인 헬스케어 전문 회사

| 베리베리 스트로베리



호텔 고객 체험 프로그램

워커힐은 고객만족을 최우선 가치로 여기며, 워커힐 호텔에 방문한 고객들에게 최고의 경험을 선사하기 위해 다양한 체험 프로그램을 진행하고 있습니다. 대표적으로 2018년 12월 21일부터 25일에는 모든 고객이 행복한 연말을 보낼 수 있도록 아이와 가족 모두가 함께 참여하고 즐길 수 있는 산타 키즈 빌리지 프로그램을 진행하였습니다. 산타 키즈 빌리지는 핀란드 산타마을 로바니에미(Rovaniemi)에서 온 핀란드 정부 공인 산타클로스를 호텔로 초대하여 아이들에게 특별한 경험을 만들어주는 행사입니다. 아이들이 산타클로스의 미션을 워키(WALKEE: 워커힐 레저 전문가)들과 함께 놀이를 통해 해결하면 산타클로스가 착한 어린이 인증서와 선물을 주었고 이를 통해 아이들의 긍정적인 변화를 유도했습니다.

또한 워커힐은 최고의 식자재와 워커힐만의 조리법을 가미하여 차별화된 식문화를 선보이는 식음료 행사들을 통해 고객만족을 제고할 수 있는 방안을 지속적으로 모색하고 있습니다.

2016년부터 매년 진행되고 있는 갈라디너에서는 소믈리에가 엄선한 플래그십 와인과 월드 클래스 셰프들이 선보이는 음식의 환상적 마리아주를 통해 미식가들의 입맛을 사로잡고 있습니다. 봄철 딸기를 주제로 디자인된 디저트 뷔페 행사인 베리베리 스트로베리의 경우 매년 늘어나고 있는 고객들이 만족도 높은 식경험을 위해 행사 공간을 확장하여 운영하였습니다.

| 산타 키즈 빌리지



고객 커뮤니케이션

고객 커뮤니케이션 채널 운영

SK네트웍스는 고객 접점에서의 고객경험 관리의 중요성을 인식하고 다양한 커뮤니케이션 채널을 통해 고객과 소통하고 있습니다. 고객 만족도 조사 시스템을 구축하고 고객 만족도 결과를 내부 KPI에 적용하고 있으며, 고객의 경험을 제품 및 서비스의 개발과 개선에 적극적으로 반영하고 있습니다. 또한 자체 블로그, SNS 등을 운영하여 고객 커뮤니케이션 채널을 확대함으로써, 고객의 알 권리 충족은 물론 대고객 커뮤니케이션을 확대하고 있습니다.

사업 부문	주요 소통 채널
Most 사업부	VoC 채널 주유소 고객 접점 SNS 채널
스피드메이트	VoC 채널 정비소 고객 접점 SNS 채널 고객 해피콜
SK렌터카	VoC 채널 지점 고객 접점 SNS 채널 고객 해피콜
워커힐	VoC 채널 호텔앤리조트 고객 접점 SNS 채널 미스터리 쇼퍼
SK매직	VoC 채널 SNS 채널 홈페이지 고객 해피콜 고객 접점(MC)

고객 정보 보호 강화

SK네트웍스는 서비스 비즈니스 산업의 특성상 많은 고객의 개인 정보를 수집하고 있음에 따라 고객 정보를 안전하게 처리하고 불법 유출을 방지하기 위해 정보 관리체계를 구축하여 운영하고 있습니다. SK네트웍스는 모빌리티, 호텔 사업부문의 PIMS(Personal Information Management System, 개인정보보호 관리체계) 및 ISMS(Information Security Management System, 정보보호 관리체계)를 2015년 최초 취득하여 운영하고 있으며, 2018년 갱신을 통해 지속적 관리 및 정보자산 보호 체계를 강화하고 있습니다. SK매직은 MC(Magic Care) 교육용 방송인 매직라이브를 통해 개인정보보호법 준수 등 MC들의 고객정보 보안의식을 제고할 수 있는 콘텐츠를 제작하여 전파하고 있습니다. 향후 온라인 사업 확대에 대비하여 영업조직을 포함한 모든 임직원의 고객 개인 정보 관리 인식과 역량을 제고할 예정입니다.



| 비스타 워커히 서울 Re:BAR



| 더글라스하우스 라이브리리

혁신을 통한 브랜드 가치 제고

02

호텔 브랜드 차별화

호텔 브랜드 차별화

워커히는 천혜의 자연, 한강과 도심의 아름다운 전경을 갖춘 최고의 도심 속 휴양지로서 편안한 휴식과 함께 행복한 경험을 제공하고자 노력하고 있습니다. 14만 평에 달하는 대규모 단지 안에는 3개의 다른 매력과 콘텐츠를 제공하는 호텔 브랜드인 그랜드 워커히 서울, 비스타 워커히 서울, 더글라스 하우스가 자리하고 있습니다. 그랜드 워커히 서울은 전통의 격조 있는 호텔 서비스를 갖추고 여유 있는 휴식과 오감을 자극하는 행복한 경험을 제공하고 있으며, 최신의 문화와 콘텐츠를 제공하는 비스타 워커히 서울은 색다른 경험을 통해 기분 좋은 활력과 에너지를 선사합니다. 숲속의 작은 아지트인 더글라스 하우스는 조용한 숲속의 별장에서 나를 돌아보는 사색과 재충전의 시간을 제안하고 있습니다.

특히 비스타 워커히 서울은 라이프스타일 호텔로서의 입지를 굳건히 하기 위해 2018년 말부터 브랜드 리뉴얼 프로젝트를 진행하고 있습니다. 긍정적 에너지와 창의적인 DNA를 갖춘 비

스타만의 강점을 바탕으로 'REFRESHING, VIVIDLY.'라는 새로운 브랜드 슬로건 아래 고객에게 일상 속 새로운 자극과 색다른 경험을 제공하고, 삶의 활기를 채우는 공간으로서 변화를 시작하였습니다. 2019년에는 'PROACTIVE', 'UNEXPECTED', 'LIVELY'라는 새로운 핵심 가치를 정립하고, 모든 고객이 비스타만의 브랜드 가치를 느끼고 경험할 수 있도록 다각도의 브랜드 리뉴얼을 실행할 계획입니다. 더글라스 하우스는 고객들이 조용하고 여유있는 휴식과 힐링을 위해 필요한 다양한 고객 체험 프로그램을 제공하고 있습니다. 대표적으로 더글라스 하우스 키친에서 매주 진행되는 'Cook & Mix' 프로그램을 통해 고객들은 워커히의 셰프, 바텐더, 바리스타, 소믈리에 등 각 분야의 전문가로부터 음식, 커피 등의 노하우를 접하고 직접 테이스팅 해 볼 수 있습니다. 또한 더글라스 라이브러리에서 매일 진행되는 더글라스 문화살롱 프로그램에서는 작가와의 만남을 통해 마음의 힐링을 위한 다양한 정보를 제공하고 있습니다.



| 다락휴 여수점



| 착한 정비, 착한 타이어



| 타이어 마모도 셀프 측정기



| 말레이시아 정수기 브랜드 JIK.SOO

여행 플랫폼 다락휴 운영

호텔 산업은 단순한 숙박의 개념에서 벗어나 고객의 경험과 라이프 스타일 등 다양한 가치를 추구하는 트렌드로 변화하고 있습니다. 워커히는 긴 여행에 지친 몸을 쉬거나 여행을 준비하는 사람들이 합리적인 가격에 이용할 수 있는 여행 플랫폼인 캡슐 호텔 '다락휴(休)'를 운영하고 있습니다. 2017년 1월에 인천공항 제1여객터미널점을 시작으로, 2018년 1월 인천공항 제2여객터미널점과 2018년 8월에 여수점을 차례로 오픈하였습니다. 다락휴는 무인 키오스크, 도어·조명·온도 조절용 모바일앱 등 IT 기술로 실용성을 높이고, 재활용이 가능한 패벨 소재를 활용하여 공간의 환경적 차별성을 추구한 바 있으며, 인천공항 제2여객터미널 점의 경우, 친환경 인증인 LEED 인증을 획득한 바 있습니다.

착한 정비, 착한 타이어

스피드메이트는 고객에게 투명하고 신뢰할 수 있는 서비스를 제공하고자 2016년부터 '착한 정비(Fair Service)'를 새로운 브랜드 아이덴티티(BI)로 정립하고 브랜드 신뢰도를 제고하고 있습니다. 착한 정비의 핵심가치는 최고의 가성비, 신뢰할 수 있는 기술, 투명하고 편리한 서비스 제공이며, 고객 눈높이에 맞춰 소통하고자 하는 의지를 담고 있습니다. 이와 더불어 '착한 정비'가 스피드메이트 정비 서비스의 표준으로 정착되도록 사전 견적 문자 발송, 부품 비교 견적 안내 등을 업계 최초로 시행하고 있으며, 해피콜 등 정비 완료 후 서비스 만족도 조사를 통해 고객들이 매장 방문 시 느꼈던 점을 서비스 개선에 적극 반영하여 브랜드 가치를 높이고자 노력하고 있습니다. 또한 2018년부터 고객이 안심하고 타이어를 구매하고 사용할 수 있도록 '착한 타이어' 캠페인을 진행하고 있습니다. 타이어 교환일로부터 30일 이내에 고객이 만족하지 못하면, 다른 타이어로 교환해주는 '착한 보증 서비스'를 제공하는 동시에 고객들이 안전하게 타이어를 사용할 수 있도록 타이어 무상점검 및 건강검진 등 다양한 캠페인을 실시하였습니다. 특히 2018년 8월에는 타이어 자가점검 캠페인을 실시하여 운전자가 스스로 타이어 마모 상태를 측정할 수 있는 타이어 마모도 셀프 측정기를 운전 고객 50만 명에게 제공하였습니다.

말레이시아 정수기 브랜드 'JIK.SOO' 론칭

말레이시아의 경우 상수도 인프라는 대부분 갖춰져 있지만, 상수관이 노후하여 믿을 수 있는 깨끗한 물에 대한 니즈가 상당히 높습니다. 2015년 국내 최초로 직수 정수기를 출시한 SK매직은 탱크 없이 정수 및 냉·온수를 바로 추출하는 직수 정수기의 청결함을 알리고, 직수 정수기 제품에서의 SK매직만의 차별성을 강조하고자 'JIK.SOO(Never Stagnant, Clean, Pure and Full of Minerals)'라는 브랜드로 2018년 말레이시아에 진출하였습니다. SK매직은 브랜드 'JIK.SOO'를 통해 지속적으로 말레이시아 고객들의 정수기에 대한 고정관념을 변화시키고, SK매직의 직수 기술과 위생적인 이미지를 전달하고 있습니다.

구성원과
함께
만들어가는
행복한 사회



WHY IS IT MATTER?

4차 산업혁명으로 일자리의 패러다임이 변화하고, 100세 시대가 도래하여 퇴직 이후의 2nd Life가 더욱 중요해지는 등 기업과 구성원을 둘러싼 환경은 급속도로 변화하고 있습니다. 이러한 변화 속에서 기업이 추구해야 할 가치와 구성원들이 갖춰야 할 경쟁력 또한 다변화하고 있습니다. 기업은 구성원들이 존중받고, 잠재력을 발휘할 수 있는 제도 및 조직문화를 구축하여 변화에 선제적이고 능동적으로 대처해야 합니다.

OUR COMMITMENT

SK네트웍스는 구성원들이 고객과 기술 변화에 민감히 대응할 수 있는 역량을 갖 추도록 일하는 방식을 혁신하고 있으며, 구성원 간의 역량이 시너지를 낼 수 있도록 수평적 소통과 유연한 협업 문화를 조성하는데 힘쓰고 있습니다. 시간, 공간 등 업무 환경을 유연하게 개선하는 한편, DT(Digital Transformation) 역량, 생애 경쟁력 등 변화하는 시대에 필요한 역량 중심의 인재 육성 체계를 도입하여 운영하고 있습니다. 또한 고객 중심의 혁신을 추구하기 위해 구성원 상호 간 열린 자 세와 소통으로 가치 지향적 조직문화 구축 활성화에 앞장서고 있습니다.

PERFORMANCE DATA

	2016	2017	2018
인당 교육시간 (단위: 시간)	32	38	36
인당 교육 투자액 (단위: 만 원)	149	217	152

*2018년 SK매직 포함

ALIGNMENT WITH UN SDGs

<p>3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING</p>	<p>Goal 3 건강 보장과 모든 연령대 인구의 복지증진</p>	<p>3.4 2030년까지 예방 및 치료를 통하여 비전염성 질병으로 인한 조기 사망을 3분의 1 감축하고 정신 건강 및 복리 증진</p> <p>3.8 모두를 위한 재무 위험 보호, 양질의 필수 보건서비스에 대한 접근 및 안전하고 효과적이며 양질이고 저렴한 필수 의약품과 백신에 대한 접근을 포함한 보편적 의료 보장 달성</p>
<p>5 GENDER EQUALITY</p>	<p>Goal 5 양성평등 달성과 모든 여성과 여아의 역량강화</p>	<p>5.1 모든 곳에서 모든 여성과 소녀에 대한 모든 형태의 차별 종식</p> <p>5.5 정치·경제·공직 생활의 모든 의사결정 수준에서 여성의 안전하고 효과적인 참여 및 리더십을 위한 평등한 기회를 보장</p>
<p>8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH</p>	<p>Goal 8 지속가능한 경제성장 및 양질의 일자리와 고용보장</p>	<p>8.5 2030년까지 청년과 장애인을 포함한 모든 여성과 남성을 위한 완전하고 생산적인 고용과 양질의 일자리 및 동일한 가치의 노동에 대한 동일한 임금 달성</p> <p>8.7 강제노동 퇴치, 현대적 노예제도와 인신매매 종식 및 소년병 징집·이용을 포함한 최악의 형태의 아동노동의 금지·근절을 확보하기 위한 즉각적이고 효과적인 조치를 취하고, 2025년까지 모든 형태의 아동노동을 종식</p> <p>8.8 이주근로자, 특히 여성이주자 및 불안정한 고용 상태에 있는 근로자를 포함한 모든 근로자를 위하여 노동권을 보호하고, 안전하며 안정적인 근로환경을 증진</p>

일하는 방식의 혁신

01

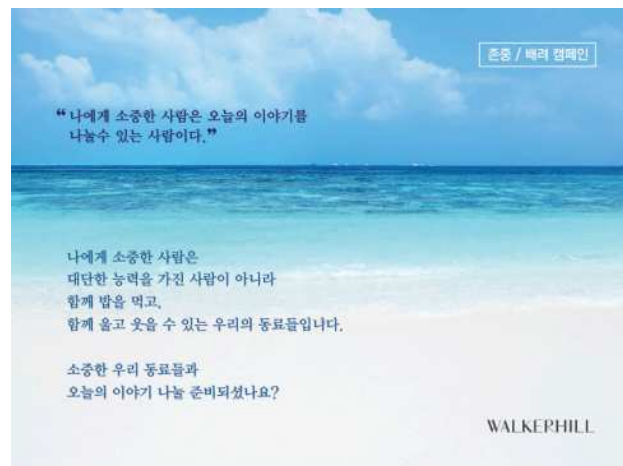
일하는 시간의 혁신

SK네트웍스는 구성원들의 Work & Life Balance를 추구하고, 자율적인 일정 관리를 통해 업무 몰입 환경을 조성하고 있습니다. 2018년에는 주 단위의 근로시간을 책정하여 관리하고, 2019년 2월부터는 월 단위의 선택적 근로시간제를 도입하여 주 52시간 근로를 필수적으로 준수하도록 조치하였습니다. 또한 출퇴근 시간 통보 제도인 'Flex Time'과 점심시간 선택 제도인 '점심시간 Flex'를 도입하여 업무의 자율성과 유연성을 제고하였습니다. 휴가 사용의 경우에도 직책자 승인 방식이 아닌 통보 방식으로 전환하여 휴가를 자유롭게 이용하도록 유도하고 있습니다. 워커힐의 경우 숙박업이 주 52시간제의 특례업종에서 제외됨에 따라 2019년 7월부터 주 52시간 근로를 준수할 수 있도록 선택적 근로제 및 탄력적 근로제를 도입할 예정입니다. 특히 노사 협의를 통해 근로제의 변화에 따른 구성원의 금전적 손실이 발생하지 않도록 한다는 내용을 명문화하였습니다. SK매직은 업무의 유연성을 제고하고, 불필요한 근로시간을 단축하기 위해 고정형 시차출퇴근제를 도입하여 운영하고 있습니다.

일하는 공간의 혁신

SK네트웍스는 개인별 선호, 업무 특성에 따라 업무 공간을 선택하여 업무에 몰입할 수 있도록 1인 집중실, 간단한 회의를 위한 스탠딩 회의실 등 다양한 맞춤형 공간을 제공하고 있습니다. 또한 업무 공간 이외에도 구성원 스스로가 학습할 수 있는 공간인 라이브러리형 공간 및 채움콘서트 공간 등 다양한 공간을 마련하여 자기계발에 힘쓸 수 있도록 유도하고 있습니다. 워커힐은 상호 존중과 배려의 문화가 있는 업무 공간을 조성하기 위해 존중/배려 캠페인을 시행하고 있습니다. 업무 공간 곳곳에 존중/배려 캠페인 관련 포스터를 게시하여 구성원들이 존중과 배려가 있는 업무 공간을 만들어 나갈 수 있도록 노력하고 있습니다.

| 워커힐 존중/배려 캠페인 게시물



NetPro 시스템 도입을 통한 평가제도 개선

SK네트웍스는 업무 과정 중 지속적으로 직책자 및 동료 구성원의 피드백을 받아 업무의 완성도를 높일 수 있도록 2018년에 구성원 상호 피드백 시스템인 NetPro를 도입하였습니다. 즉각적이고 구체적인 피드백을 NetPro 시스템을 통해 지속적으로 받아 업무 과정을 개선하고, 업무 목표를 수립할 수 있도록 하였으며, 축적된 피드백을 DB로 관리하여 구성원의 성장 계획 수립 및 CDP(Career Development Program, 경력개발 프로그램) 관리에 활용하고 있습니다. 또한 구성원들이 내부 경쟁을 지양하고 성과 창출을 위한 협업을 지속할 수 있도록 연 1회 시행하던 상대평가를 폐지하고, 상시 피드백 중심의 비등급 절대평가를 도입하였습니다. NetPro 시스템의 피드백 DB를 활용하여 구성원 개인의 역량별 브랜드화를 추구하고 있으며, 이를 바탕으로 구성원을 평가하여 적재적소에 배치하고 있습니다. 이와 더불어 업무성과 창출로 연결되는 실질적인 피드백이 이루어지도록 하기 위해 직책자들을 대상으로 Feedback Coaching 역량 향상 과정을 운영하고 있으며, 실전 적용을 위한 Group Coaching Workshop을 시행하고 있습니다.

인재 육성 체계

SK네트웍스는 구성원들이 SK Values를 기반으로 Leadership, 직무역량, Globality 등의 영역에서 역량을 강화할 수 있도록 체계적인 육성 프로그램을 제공하고 있습니다. 2018년에는 DT(Digital Transformation), 브랜드, 직무역량 등 고객 가치 제고를 위한 필수 역량과 생애경쟁력을 강화하기 위한 콘텐츠를 중심으로 육성 프로그램을 구성하였습니다. 워커힐은 호텔 비즈니스를 수행하는 구성원들의 직무 전문성과 글로벌 역량을 제고하고 지역별 호텔 산업의 트렌드 및 서비스 프로세스, 상품/프로모션 등에 대한 인사이트(Insight) 강화를 위하여 Global Cross Training을 진행하고 있습니다. SK매직은 구성원 역량 향상 및 SK 핵심가치 전파를 목표로 회계, 마케팅, OA(Office Automation, 사무자동화) 등 직무 역량 교육과 R&D 등 리더 필수 교육 등을 실시하였습니다.

▲ 연간 피드백 Process



DT(Digital Transformation) 역량 제고

전사 데이터 활용 역량 체계 구축

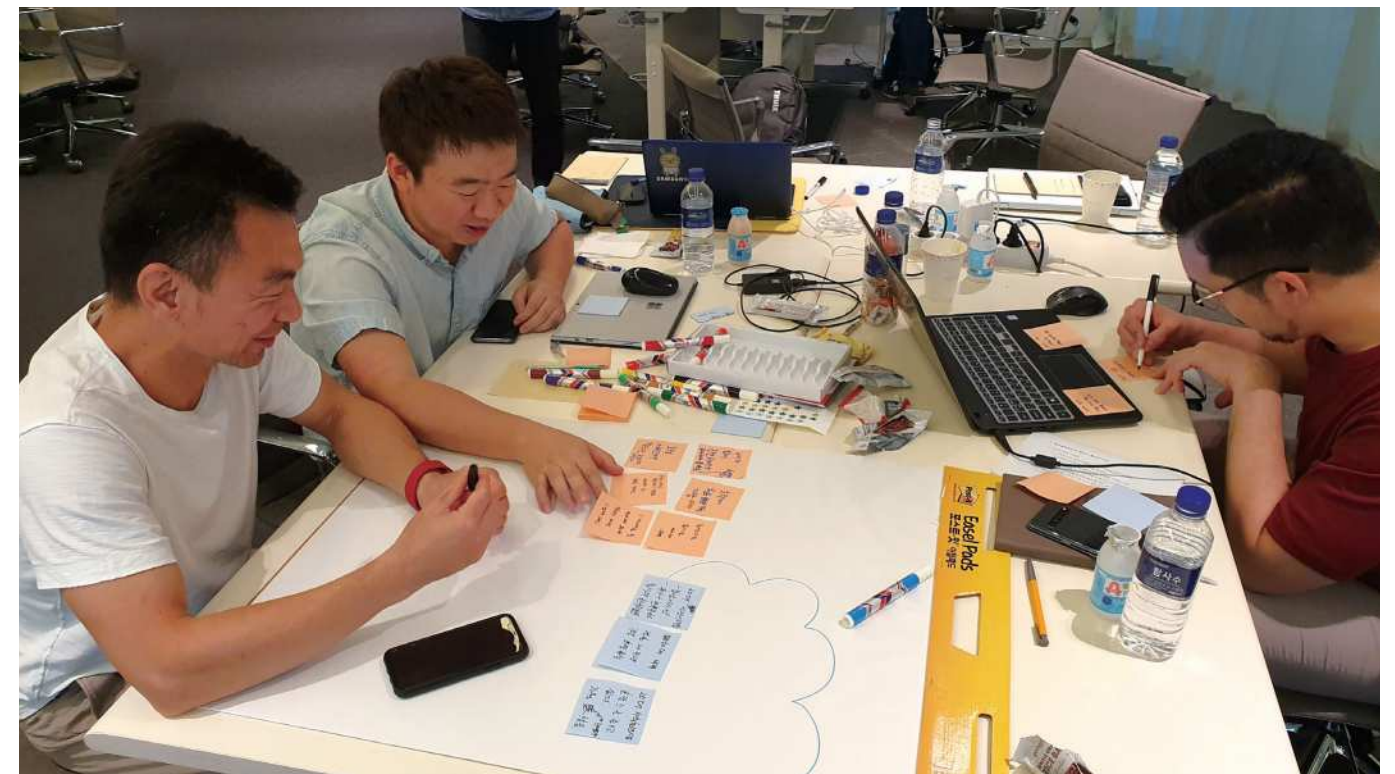
SK네트웍스는 AI 분야에서의 역량 확보를 기반으로 4차 산업 혁명 시대를 주도하기 위해 전사 데이터 활용 역량 체계를 구축하였으며, 이를 통해 직책자를 포함한 전사 구성원의 데이터 활용 역량을 강화하고 있습니다. 전사 데이터 활용 역량 체계는 최고 역량 수준을 Level.5로 지정하고, Level별로 요구되는 역량 개발을 위한 가이드라인을 제공하고 있습니다. 2019년도에는 Level.1과 Level.2에 대한 온/오프라인 교육 프로그램 제공하고 역량 인증 테스트를 실시하여, 많은 구성원이 기본적인 데이터 활용 역량을 갖출 수 있도록 지원할 계획입니다.

DT Academy

SK네트웍스는 끊임없이 변화하는 경영 환경 속에서 구성원의 데이터 분석 역량을 제고하여 보다 과학적으로 고객의 니즈를 파악하기 위해 DT Academy를 운영하고 있습니다. 2018년에는 기본과정인 '데이터 분석에 대한 이해'를 총 17차수에 걸쳐 480명의 구성원에게 교육하였으며, 데이터 분석 실무 및 사례 컨설팅 등 심화과정을 2차수에 걸쳐 49명의 임직원을 대상으로 진행하였습니다. 특히 준전문가 과정 교육을 통해 데이터 분석 준전문가 자격증을 총 7명의 구성원이 취득하였습니다. 2019년에는 구성원들이 DT와 비즈니스의 접목을 고민할 수 있도록 DT 기술 체험 등 실습 중심 과정을 운영하고, 직책자 대상 별도 과정을 운영할 계획입니다. SK매직에서도 2019년부터 온라인을 통한 직책자 필수, 구성원 신청 과정으로 데이터 활용 역량 교육을 진행하고 있습니다.

▲ 전사 데이터 활용 역량 체계

	정의	요구역량
Lv.5	<ul style="list-style-type: none"> 수학, 통계, 프로그래밍 지식수준이 높아 딥러닝을 포함한 모델 Source code의 변형 및 응용이 가능한 researcher 수준 프로젝트 설계, 문제 설정, 팀 구성 및 솔루션 도출까지 전반 업무를 총괄할 수 있는 단계 	<ul style="list-style-type: none"> 딥러닝/머신러닝 모델 변형 응용 다양한 research 단계의 모델을 적용한 AI실전 적용 프로젝트 경험
Lv.4	<ul style="list-style-type: none"> 예측모델링 과정에서 난제 해결 및 모델 최적화가 가능하며 자동화를 위한 프로그래밍 역량 보유 독자적인 상용예측 모델 개발 및 Deploy가 가능한 단계 	<ul style="list-style-type: none"> 딥러닝 프레임워크 및 주요 모델의 적용가능 (MLP / CNN / RNN / GAN) 성능개선을 위한 Skill Set (Voting, Bagging, Boosting, Stacking, 메타최적화) Text Analysis (분류, 감성분석, 군집화 등)
Lv.3	<ul style="list-style-type: none"> 데이터 분석 및 머신러닝 전 영역에 대한 이론지식을 확보한 단계 기본 분석 및 모델링 작업을 독립적으로 수행할 수 있으나, 전문가의 조언이 필요한 단계 	<ul style="list-style-type: none"> Neural Network 이해 머신러닝 영역별 대표 알고리즘 활용 통계이론 (확률론/분포/상관관계/검정) 및 선형대수/미적분/최적화
Lv.2	<ul style="list-style-type: none"> 데이터 분석 및 머신러닝 관련 기본지식 확보 및 의사소통이 가능한 단계 탐색적 분석을 위한 데이터 조작 가능하나 모델 개발을 위해서는 전문가의 도움이 필요한 단계 	<ul style="list-style-type: none"> Sci-kit learn활용한 머신러닝 기초 데이터 추출/조작 및 시각화 기초 기초 통계 활용 Comm. 역량
Lv.1	<ul style="list-style-type: none"> 데이터 분석 및 프로그래밍의 필요성을 공감하는 단계 프로그래밍 언어(파이썬)의 기초 문법을 이해하는 단계 	<ul style="list-style-type: none"> 프로그래밍 언어(파이썬) 기본 문법 기초 통계 (확률/변수유형/분포/검정) 데이터 분석 프로세스 이해



| DT 워크숍

DT Agent 양성

SK네트웍스는 전사 DT 추진 동력을 확보하기 위해 사업별 DT 추진의 견인차 역할을 담당할 'DT Agent'를 발굴 및 육성하고 있습니다. DT Agent는 고객(Customer)과 기술(Technology)에 대한 이해를 바탕으로 사업별 DT 기회 영역을 포착하고, 이를 고객 경험 창출과 운영 프로세스 혁신에 적용할 수 있는 인재를 말합니다. DAG(DT Agent Group)는 2019년 기준 45명으로 각 사업별 핵심 인력으로 구성되어 있으며, 데이터 분석 이론 및 실습 교육을 받고, DT 관련 외부 강연 및 세미나에 참석하고 있습니다. 또한 실질적인 DT와 비즈니스 접목 아이디어 도출을 위해 DT 워크숍을 진행하고 있습니다.

DSG(Data Scientist Group) 운영

DSG(Data Scientist Group)는 Digital Transformation에 필요한 데이터 분석 환경을 구축하고 분석 역량을 내재화하기 위해 구성된 SK네트웍스의 데이터 분석 전문가 그룹입니다. DSG는 데이터 핸들링 및 분석 역량을 토대로 데이터 분석 기반의 고객 가치 혁신 문제를 정의하고 비즈니스 개선안을 제시하고 있습니다. DSG의 전문 역량 강화를 위해 전문 교육기관의 데이터 분석가 필수 교육과정과 국내 머신러닝 및 AI 콘퍼런스 참여

를 지원하고 있습니다. 2018년에는 SK네트웍스의 각 사업별 데이터를 직접 분석하여 가격 예측, 잠재 고객 예측, 고객 이탈 예측 등과 관련한 예측 모델을 개발하였으며, 현업 활용을 위한 Production을 추진하고 있습니다. 2019년 이후에는 데이터 공유/활용 확대를 위한 분석 플랫폼을 포함한 Data Lake*를 구축하고, 지속적으로 신규 데이터 분석 과제를 발굴하여 DT 혁신을 지원할 계획입니다.

*Data Lake: 데이터 호수, 대규모 데이터 저장소

생애경쟁력 강화

SK네트웍스는 기본적인 업무 역량 강화와 동시에 구성원들이 퇴사 이후의 삶을 고민하고, 생애경쟁력을 갖출 수 있도록 생애 경쟁력 강화 프로그램을 운영하고 있습니다. 대표적으로는 임직원들이 다양한 분야의 자격증을 취득하고 기술을 습득할 수 있도록 지원하는 제도인 Self-Design CoP를 운영하고 있습니다. Self-Design CoP를 통해 많은 구성원들은 소물리에, 부동산 경매사, 애견 미용사 등 다양한 분야에 도전하고 있으며, 이를 통해 구성원 스스로의 경쟁력을 강화하는 동시에 고객 중심적 사고를 통한 마케팅 다변화에도 기여하고 있습니다.

채움 콘서트 및 매직 콘서트

SK네트웍스는 구성원들의 자사 상품 및 서비스, 고객에 대한 이해도를 높이고 변화하는 외부 트렌드에 대한 적응력을 제고하기 위해 구성원들 간의 소통의 장인 채움 콘서트를 운영하고 있습니다. '채움(CHEOOM)'은 'Creative & Happy Explorer's Room'의 이니셜에서 비롯된 것으로 자유롭고 창의적인 소통을 통해 지식과 경험, 아이디어를 채움으로써 고객 가치를 높여가는 공간이라는 의미를 지니고 있습니다. 2018년에 채움 콘서트는 월 1회씩 진행되었으며, 외부 강연 및 내부 사례 공유를 통해 구성원들에게 다양한 경험을 제공하는 'Day 채움'과 생애경쟁력의 다양한 분야의 전문적인 지식을 제공하여 구성원들의 생애경쟁력을 강화하는 'Night 채움'으로 구성되었습니다. SK매직은 화성공장과 본사에서 매 분기별로 변화와 혁신, 트렌드, 커뮤니케이션, 리더십 등의 주제를 선정하여 매직 콘서트를 운영하고 있습니다. 매직 콘서트의 주제는 분기별 사업적 이슈 및 교육 대상의 니즈를 반영하여 선정하고 있으며, 외부강사 초청 강연, 주제 토론 등으로 구성됩니다.

▲ 2018 채움 콘서트 구성

콘서트 제목	진행 시기
고전에서 배우는 변화와 혁신	2월
밀레니얼* 이대로 좋다	2월
플랫폼 전략	3월
블록체인에 투자하는가	3월
사회적가치로 채우다	4월
세상의 끝에서 길을 찾다	5월
여행의 길잡이, 세금환급	5월
건강한 일터를 위한 스트레스 관리법	6월
모빌리티 부문 사례 공유	9월
인스타그램으로 마케팅하는 방법	10월
수요자 중심의 콘서트 플랫폼	10월
유튜브 (채널운영) 특강	11월
유튜브 시작하기 (실습)	11월
더글라스 문화살롱	11월
100세 인생 공부란 무엇인가	11월
프리미어 클래스 (영상편집)	12월
채움 음악회	12월

* 1980년대 초부터 2000년대 초까지 출생한 세대



| Values Camp



| SK매직 The MagicAll 과정

Values Camp

SK네트웍스는 조직/업무 단위 중심의 통상적인 교육에서 벗어나 구성원 간 수평적인 소통 환경을 조성하고, 경영 전반에 대해 공감하는 시간을 만들고자 Values Camp를 운영하고 있습니다. 2018년의 Values Camp는 경영 현황 및 맥락의 이해, 사회적 가치 창출에 대한 그룹의 방향성 및 철학 공유, 생애경쟁력 확보를 위한 '나의 브랜드' 찾기 등의 주제로 진행되었습니다. 또한 2017년에 참여한 구성원들의 인터뷰 결과를 반영하여 밴드, 직군, 성별, 조직 등을 통합하여 운영하였으며, 총 7차수의 Values Camp에 278명의 구성원이 참여하였습니다. 2019년에는 사회적 기업 관련 중사자의 특강을 진행하는 등 사회적 가치의 중요성 및 필요성에 대한 구성원들의 공감대 형성을 주요 주제로 하여 Values Camp를 운영할 계획입니다.

수평적 조직문화 및 구성원 존중

02

수평적 조직문화 정착

그룹별 포럼

SK네트웍스는 구성원의 자발적·의욕적 참여에 기반한 CEO 및 구성원 간의 수평적 소통문화를 정착시키기 위해 그룹별 포럼을 운영하고 있습니다. 그룹별 포럼은 연령과 성별, 토의 주제 등을 고려하여 4개 포럼으로 구성하였으며, 포럼의 대상자는 전사 공지를 통한 희망자로 구성됩니다. 또한, 포럼별 월 1회 이상 주기적인 진행을 통해 논의된 의견들이 실제 업무환경에서 제도적·문화적 개선으로 이어지도록 실효성을 증진시키고 있습니다.

H포럼

SK네트웍스는 기존의 '교육-일-퇴직'이라는 전통적인 삶에서 벗어나서 '100세 인생' 시대에 회사와 개인 모두가 자신의 삶을 완전히 새롭게 재구성하는 방법을 고민할 수 있도록 H포럼을 운영하고 있습니다. 구성원들이 H포럼을 통해 주요 생애 주기별 필요한 지식과 역량을 육성할 수 있도록 인식의 전환과 공감대 형성을 유도하는 동시에, 체계적인 교육을 위해 역량육성 체계를 새롭게 재정비하고 있습니다.

포럼명	주제	대상
H포럼	2 nd Life 및 100세 인생	팀장 및 30~40대 구성원
C포럼	DT(Digital Transformation), 소비자 트렌드, 비즈니스 모델	6년 차 이상 구성원
J포럼	일하기 좋은 기업	3~5년 차 구성원
W포럼	조직문화, 수평적 소통	3년 차 이상 여성 구성원

| H포럼



수평적 소통을 위한 CEO 활동

SK네트웍스는 수평적인 소통 문화를 정착시키기 위해 CEO가 직책자 Comm. Day, 전자 포럼, 2년 차 매니저 대상 북톡(Book Talk) 등에 참석하여 직접 구성원들과 만나는 소통 활동을 진행하고 있습니다. 특히 직책자 Comm. Day의 경우 CEO와 전 직책자들이 참여하여 그룹과 회사의 경영철학, 방향성, 현황 등 내부 콘텐츠를 서로 공유하고 토론하는 자리입니다. 외부 강의를 통해 시장 트렌드에 대한 학습을 진행하는 한편, 고객·사회·구성원·주주 등 다양한 이해관계자들의 가치에 대해서 이야기함으로써 서로에 대한 이해도를 높이고 조직 시너지를 제고하고 있습니다.

상호 존중 문화 조성

SK네트웍스는 '좋은 사람들과 함께 즐겁게 일하는 행복한 일터'를 만들어가자는 행동 추진 방향성 하에 상호 존중을 위한 수평적 소통 문화 체계를 구축하고 있습니다. 팀원 호칭을 '매니저'로 통일하여 직원 중심의 호칭 제도에서 탈피하여 보다 수평적인 소통을 가능하게 하였으며, 경어 사용 캠페인을 지속적으로 추진하여 직급의 높낮이가 의견의 높낮이가 되지 않도록 노력하고 있습니다.

워커힐은 고객 가치 강화와 내부 구성원의 주인의식 함양을 위해 수평적 소통 문화를 구축해 나가고 있으며, 그 일환으로 직급 체계를 개편하였습니다. 호텔 조직의 경우 기존 7단계의 직위로 구성되었던 직급 체계를 폐지하고, 업무와 직책을 중심으로 5단계로 직급을 구성하여 의사결정 단계를 간소화하고 직위에 따른 업무 구분을 없앴습니다. 또한 사무직 등 지원 조직은 2단계(팀장, 매니저), 시설 조직은 3단계(팀장, 파트장, 매니저)로 호칭 체계를 단순화하여 동등한 팀원으로서 함께 회사에 기여하는 문화를 만들고 있습니다.

SK매직은 Value chain에 대한 이해를 통해 조직 전체를 보는 거시적 시각을 확장하고, 협업 마인드를 형성하기 위해 승진자 및 계층별 구성원을 대상으로 The MagicAll 과정을 운영하고 있습니다. Value chain별 의미와 업무 프로세스 등을 공유하여 협업 마인드를 형성하고, 사례를 중심으로 협업 포인트를 찾아보는 등 승진자 및 대리/과장 계층의 구성원 118명을 대상으로 The MagicAll 과정을 실시하였습니다.



1 상상 게시판

구성원 존중

구성원 인권 존중

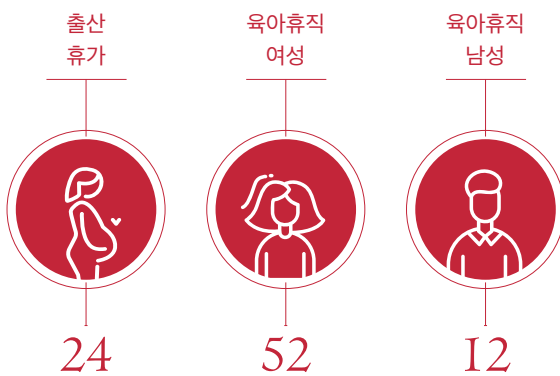
SK네트웍스는 구성원의 인권을 보호하고 기본적인 생활을 보호하는 것을 고용 원칙으로 삼고 있습니다. 취업규칙 상에 근로자의 기본적 생활의 보장 및 향상을 목적으로 근로조건을 정한다는 것을 명시하였으며, 근로기준법을 준수하는 범위 내에서 근로계약을 체결하고 있습니다.

노사 협의 및 단체협약 이행

SK네트웍스는 구성원들의 목소리를 경영 전반에 반영하기 위해 노동조합과의 협의를 진행하고, 구성원을 대상으로 설문, 인터뷰, 투표 등을 진행하고 있습니다. 2019년에는 노동조합과 협의하여 선택적 근로시간제를 도입하였으며, 인사제도와 관련한 구성원들의 의견을 듣는 행복포럼을 운영하였습니다. 워커힐의 경우 2년마다 단체협상을 진행하고 있으며, 2017년에 노사 협의를 통해 평가제도 내 다면 평가 도입, 유급 태아 검진 휴가 시행 등을 합의함에 따라, 2018년에도 해당 합의사항을 지속적으로 준수하고 있습니다.

SK매직은 노사 간 매년 임금교섭을 진행하고, 격년으로 단체협약 협상을 진행하고 있습니다. 2017년에는 무기계약직을 정규직으로 전환하였으며, 2018년에는 25년 장기근속 포상 신설, 노사협력상 신설 및 수상자 해외연수 시행 등에 합의하였습니다. 특히 2018년도까지 노동조합 창립 이후 5년 동안 무분규 협상 타결을 이어오고 있습니다.

▲ 2018 출산휴가 및 육아휴직 사용 현황 (단위: 명)



출산 및 육아부담 경감

SK네트웍스 구성원들의 출산 및 육아에 대한 부담을 줄이고, 경력 단절을 방지하기 위해 모성보호 제도를 운영하고 있습니다. 이를 통해 모성 보호와 관련한 법적 의무사항을 준수할 뿐만 아니라, 업무와 육아의 실질적인 양립을 달성하는 데에 필요한 사항들을 지원하고 있습니다. 우선 육아휴직을 더욱 자유롭게 이용할 수 있는 문화를 정착시키기 위해 출산휴가 등록 시 자동으로 육아휴직이 등록되도록 하였습니다. 또한 출산 및 육아휴직으로 인해 연간 6개월 이하로 근무한 구성원들은 평가 대상에서 제외하는 등 평가 불이익 발생 방지 제도를 운영하고 있습니다. 2018년에는 난임 해결을 위한 휴식기간을 가질 수 있도록 최대 2년까지 사용 가능한 난임 휴직 및 난임 휴가를 신설하였습니다. 워커힐과 SK매직도 난임 휴가 제도를 도입하여 운영하고 있으며, 특히 워커힐의 경우 유급 태아 검진 휴가 및 유사산보호휴가를 통해 여성 구성원들의 출산 및 육아를 지원하고 있습니다.

심신 관리 및 복리후생

SK네트웍스는 구성원들의 삶의 질을 제고하고, 건강하고 행복한 삶을 지원하기 위해 직원들의 심신 관리를 지속적으로 시행하는 한편, 다양한 복리후생 제도를 운영하고 있습니다. 워커힐은 감정노동에 일상적으로 노출되어 있는 구성원들이 감정노동으로 인한 스트레스를 완화할 수 있도록 광진구 정신건강센터 연계 정신건강증진 강연과 정기 안전보건교육에 정신건강교육을 실시하고 있습니다. 또한 전 사업장, 고객 접점 장소에 폭언 금지 텐트 카드를 게시하고, 전화 연결 시 감정노동법 관련 내용을 고객에게 전달하여 감정노동을 예방하고 있습니다. SK매직의 경우 자녀 출산 시 초등학교 입학 전까지 매월 보육수당을 지급하는 보육수당 제도를 신설하여 운영 중에 있습니다.



1 워커힐 정신건강 강연

구분	내용
건강 관리	연 1회 건강검진, 사내 건강관리실·휘트니스센터·안마의자·수면실 설치 및 운영
마음 관리	구성원 및 구성원 가족 전문 심리 상담(EAP) 서비스 운영
재무관리	재무 관련 궁금한 사항에 대해 전문상담사와 대면 면담 및 After Service 제공
자녀 교육 지원	자녀 학자금 및 입학금 지원
주택자금/생활안정자금	주택 구입/임차에 대한 융자 및 생활안정을 위한 자금 지원
의료비 지원	구성원과 직계가족의 치료 목적의 건강보험 적용 의료비 지원
경조사 지원	구성원과 가족의 경조사 시 경조금 및 경조화 지원
장기근속 포상	10년 이상 근속하는 경우와 그 후 매 5년 단위로 장기근속에 대한 포상
재출전 휴가	연차 휴가와는 별도로 5일의 재출전 휴가를 부여
동호회 지원	사내 직원 간 친목 활동 동호회 활동 지원

086

102

지배구조	088
윤리경영	090
공정거래	092
동반성장	093
SHE 경영	096
사회공헌	100

MANAGEMENT REPORT

Management Report에는
SK네트웍스의 지속가능경영을 위한
필수 관리 영역별 관리체계,
2018년 성과와 향후 계획이
담겨있습니다. 필수 관리 영역은
지배구조, 윤리경영, 공정거래, 동반성장,
SHE 경영, 사회공헌으로 구성되며,
Management Report를 통해
지속가능경영에 대한 SK네트웍스의
추진 의지와 개선 노력을
확인해주시기 바랍니다.

지배구조

이사의 선임 및 현황

SK네트웍스의 이사는 주주총회에서 선임하며, 2019년 3월 기준일 현재 2명의 사내이사, 1명의 기타비상무이사 및 5명의 사외이사로 이사회가 구성되어 있습니다. 최고경영자(CEO)와 이사회 의장의 역할을 분리하여 경영에 대해 객관적이고 독립적인 지배구조를 구축하고 있습니다. 이사회는 회사의 전반적인 경영의 주요 정책을 결정하며, 이사회 내에는 감사위원회, 사외이사 후보추천위원회 2개의 위원회가 있습니다.

이사회 운영

이사회는 법령 또는 정관에서 정한 사항, 주주총회로부터 위임받은 사항, 회사 경영의 기본 방침 및 업무 집행에 관한 중요사항을 심의·의결하며, 이사의 직무의 집행을 감독합니다. 이사회는 주총에서 선임된 이사 전원으로 구성되고, 월 1회 개최함을 원칙으로 하되, 필요에 따라 수시로 개최할 수 있으며 의장이 소집합니다. 이사회의 의결은 이사 과반수의 출석과 출석이사의 과반수로 하며, 안건에 대하여 특별한 이해관계가 있는 이사의 의결권은 제한하고 있습니다.

이사회 전문성

당사는 기업 경영, 법률, 재무/회계, 마케팅 등 다양한 분야에서 전문성을 보유한 이사를 선임하여 이사회 전문성을 확보하고 있습니다. 특히 감사위원회는 금융, 회계 또는 재무 분야에서 풍부한 경험과 높은 전문성을 갖춘 사외이사 중심으로 구성함으로써 경영진에 대한 감독 기능과 내부회계 관리 제도에 대한 평가 기능을 강화하고 있습니다. 또한 이사회 내 감사위원회가 경영감독 업무를 효율적으로 수행할 수 있도록 지원하기 위하여 감사 보조 기구로 경영진단팀을 설치·운영하고 있습니다.

이사회 역할

● 감사기능 강화

사외이사만으로 구성된 감사위원회를 두고 감사 조직의 독립성을 철저히 보장함으로써 경영 전반을 총괄하는 이사회와 CEO에 대한 강력한 견제 기능과 권한을 부여하고 있습니다.

● 회계 투명성 강화

내부통제시스템을 정비하고 회계 자료에 대한 CEO 등의 인증제도를 통해 적극적이고 능동적으로 대응함으로써, 주주와 금융기관들의 신뢰도를 제고하고 있습니다.

● 준법통제 활동 강화

준법지원인 제도를 도입하여 준법통제 기준을 체계화하고 경영 안정성을 높이고 있습니다.

● 지속가능경영 추진

회사의 지속가능경영에 대한 주요 현황을 매년 이사회에 보고하고 있으며, 최상위 의사결정기구를 통한 지속가능경영을 추진해 나갈 계획입니다.

2018년 이사회 활동

2018년에는 총 9회의 이사회를 개최하였으며, 전체 29건의 안건에 대해 의결하였습니다.

이사회 관련 조직도



1) 2019년 3월 22일 제66기 정기주주총회에서 정석우 이사를 사외이사 및 감사위원으로 추가 선임하여, 2019년 3월 22일 기준 사외이사는 5인입니다.

2) 2019년 3월 22일 제66기 정기주주총회에서 정석우 이사를 사외이사 및 감사위원으로 추가 선임하여, 2019년 3월 22일 기준 사외이사는 4인입니다.

이사회 구성

구분	성명	활동분야	주요경력
사내이사	최신원	대표이사 회장	現SK네트웍스 대표이사 회장
	박상규	대표이사 사장 사외이사후보추천위원회	現SK네트웍스 대표이사 사장
기타비상무이사	조대식	기타비상무이사	現SUPEX추구협의회 의장
사외이사	허용석	이사회 의장 감사위원회	現삼일회계법인 고문
	이천세	감사위원회 사외이사후보추천위원회 위원장	現법무법인(유) 동인 변호사
	하영원	감사위원회 감사위원회 위원장	現서강대학교 경영학부 교수
	임호	사외이사후보추천위원회	現홍익대학교 교수(지식재산법)/ 변호사
	정석우	감사위원회	現고려대학교 경영대학 교수

이사회 내 위원회

위원회	구성	성명	설치목적 및 권한 사항
사외이사후보추천위원회	사내이사 1명 사외이사 2명	박상규 이천세 임호	- 사외이사 후보 추천 Process 수립 - 후보 Pool 확보 및 사외이사 후보 추천
감사위원회	사외이사 4명	허용석 이천세 하영원 정석우	- 회사의 회계와 업무 감사

이사회 개최 내역 및 주요 의결사항

회차	일시	주요 안건
제1차	2018. 2. 9.	제65기(2017년도) 재무제표 승인의 건
제2차	2018. 3. 6.	제65기 정기주주총회 소집의 건
제3차	2018. 3. 14.	제65기 정기주주총회 소집 변경의 건
제4차	2018. 3. 30.	SK미소금융재단 출연금 승인의 건
제5차	2018. 4. 18.	SK에너지(주)와의 석유제품 거래 승인의 건
제6차	2018. 7. 16.	렌터카사업 관련 중고차량(사업) 양도 승인의 건
제7차	2018. 9. 21.	AJ렌터카 지분 인수의 건
제8차	2018. 11. 5.	북방동업 담보해지의 건
제9차	2018. 12. 21.	SK(주)와의 2019년 거래 승인의 건

*2018년 이사회 활동(전체): <https://www.sknetworks.co.kr/investInfo/bodWork.do>

윤리경영

윤리경영 체계

● 윤리규범 제정 및 적용

SK네트웍스는 경영 수행 과정에서 경제적 및 법률적 책임을 뛰어넘어 기업의 윤리적 책임을 함께 추구합니다. 공정하고 투명한 기업문화 구축을 통해 이해관계자의 신뢰를 제고하고, 기업의 지속적인 성장과 발전을 이루어 사회 전체의 행복에 기여하고자 합니다. 이를 위해 SK네트웍스는 그룹의 경영철학인 SKMS(SK Management System)를 기반으로 2007년 윤리강령*을 제정·선포하였습니다. 윤리강령을 통해 구성원이 지켜야 할 올바른 행동과 가치 판단의 기준을 제시하고, 당사와 거래하는 협력사에게도 이를 인지하고 준수해 줄 것을 요구하고 있습니다.

*2018년 9월 '윤리규범'으로 명칭 개정

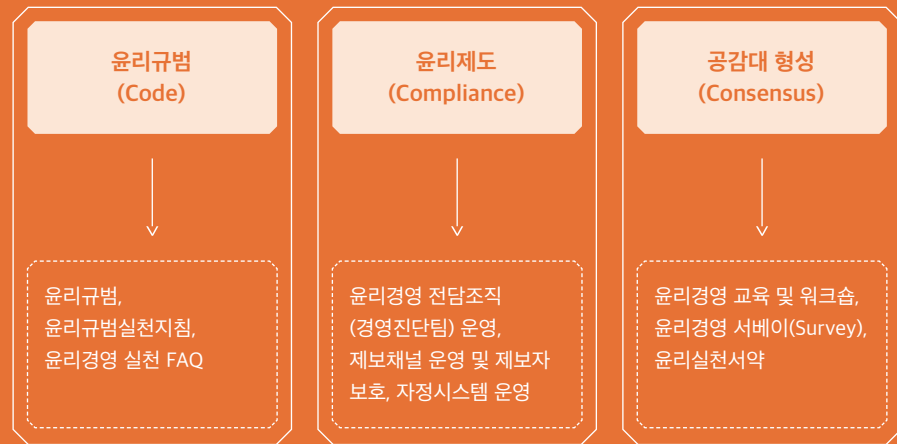
● 윤리경영 시스템

SK네트웍스는 2007년 윤리강령을 제정·선포한 이후, 윤리경영시스템 3C(Code, Compliance, Consensus) 기반의 체계적인 접근을 통해 윤리경영이 기업문화로 정착될 수 있도록 지속적으로 노력하고 있습니다.

● 윤리규범

SK네트웍스는 2007년 구성원에 대한 기본 윤리, 고객에 대한 자세, 회사·주주에 대한 책임과 비즈니스 파트너와의 관계, 사회에 대한 역할 등이 명시되어 있는 윤리규범을 경영기본규정으로 제정했습니다. 또한 구성원들이 직무수행 과정에서 발생할 수 있는 윤리적 갈등 상황에 대해 올바른 의사결정과 행동 판단의 기준으로 활용할 수 있도록 지속적으로 업데이트하고 있습니다. SK네트웍스는 윤리규범 준수를 통해 고객, 구성원, 주주 등 다양한 이해관계자에 대한 가치를 창출하고 공정하고 투명한 기업 경영활동을 통해 사회로부터 신뢰와 존경을 받는 기업으로 성장해 나갈 것입니다.

윤리경영 시스템



윤리규범

고객에 대한 자세	고객을 지속적으로 만족시켜 고객으로부터 신뢰를 얻고 궁극적으로 고객과 행복을 공유한다.
구성원의 기본윤리	회사와 구성원은 불필요한 갈등 없이 VWBE*하게 일할 수 있는 행복 조직문화를 구축하여 회사와 구성원의 비전 달성을 동시에 추구한다
주주에 대한 책임	주주의 가치가 창출될 수 있도록 기업의 가치를 높여야 하며, 이를 위해 투명성을 제고하고 효율적인 경영을 추구한다.
Business Partner와의 관계	협력사와 상호 이익과 공동발전을 추구하며 경쟁회사와 공정하게 경쟁한다.
사회에 대한 역할	건전한 사회 구성원으로서 사회규범과 윤리기준에 맞는 경영활동을 통해 국가와 사회 발전에 기여하며 사회로부터 신뢰받는 기업이 되도록 최선을 다한다.

* Voluntarily: 자발적으로, Willingly: 의욕적으로, Brain Engagement: 두뇌활용

윤리제도

● 윤리경영 전담조직 운영

SK네트웍스는 대표이사 직속 경영진단팀을 운영하여 윤리의식이 강한 기업문화가 정착 및 확산되도록 윤리경영 실천체계 정립에 힘쓰고 있습니다. 이를 위해 윤리경영 교육, 윤리경영 서베이, 제보채널 운영, 자정시스템 운영 등 다양한 제도와 프로그램을 설계·시행하고 있습니다. 또한 자회사와 해외법인이 자체적으로 윤리경영 활동을 발전시킬 수 있도록 진단 및 지원체계를 운영하고 있습니다.

● 윤리경영 협의체 출범

SK네트웍스는 2018년에 자회사의 윤리경영 역량을 강화하고, 본사와 자회사 간의 협력 하에 효율적인 윤리경영 활동을 전개하고자 윤리경영협의체를 출범하였습니다. 협의체장 및 운영위원회는 본사 대표와 자회사 대표로 구성하고, 각 사의 HR실장을 윤리위원으로 구성하여 긴밀한 협업 체계를 구축하는 동시에 실행력을 제고하였습니다.

윤리경영협의체 구성



● 자정시스템 운영

SK네트웍스는 자율적인 윤리경영 실천력 제고를 위해 업무별 윤리 리스크 체크리스트를 구성하고, 이를 통해 연 1회 자체 점검을 실시하고 있습니다. 체크리스트는 HR 관리, 비용 관리, 구매/비즈니스 파트너 관리, 매출/채권관리, 투자관리 체계, 재고관리, 특이 리스크 관리 등 다양한 영역에서 각 업무별 특성에 맞는 위험을 점검하고 평가할 수 있도록 구성되어 있습니다. 또한 경영진단팀은 자체적으로 사업별 경영진단과 제보 채널을 통해 접수된 내용에 대해 수시 진단을 연중 시행하고 있습니다.

● 제보채널 운영 및 제보자 보호

SK네트웍스는 모든 이해관계자가 비윤리적 행위에 대해 제보를 할 수 있는 다양한 채널을 운영하고 있습니다. 상담 및 제보 내용은 비공개로 접수·처리되며 제보자의 신분과 제보 내용은 철저히 보호됩니다. 제보 내용에 대한 사실 확인을 거친 후 처리 결과를 제보자에게 제공하고 있습니다.

윤리 제보 채널

윤리경영 홈페이지	https://ethics.sk.co.kr
윤리 제보 전화	070-7800-0115
윤리 제보 팩스	070-7800-2636

교육 및 실천 문화 확산

● 윤리경영 교육

SK네트웍스는 전 구성원을 대상으로 윤리경영 온라인 교육을 매년 실시하고 있습니다. 2018년에는 갑질, 공정거래 등 10개 주제로 교육을 구성하였으며, 97.6%의 이수율(해외법인, 자회사 포함)을 달성하였습니다. 또한 윤리경영 교육 수강자들을 대상으로 교육효과성, 사례적 합성, 시간적정성 등에 대해 만족도 조사를 실시하여 지속적으로 교육체계 및 콘텐츠를 개선하고 있습니다.

*일부 현장직 및 해외법인 구성원의 경우, 온라인 교육이 불가능한 업무 환경상 현장 교육으로 대체하였습니다.

● 윤리경영 워크숍

SK네트웍스는 각 단위 조직별 업무 현장에서 발생할 수 있는 윤리적 딜레마 상황들을 도출하고, 문제 해결 과정을 토의하는 윤리경영 실천 워크숍을 시행하고 있습니다. 2018년 총 3,588명(368개 분과)의 임직원이 참여하여 '구성원 상호 존중' 주제에 대해 토의하고, 제보 실습 교육까지 시행함으로써 구성원의 윤리경영 내재화 수준을 제고하고자 노력하였습니다.

● 윤리경영 서베이

SK네트웍스는 매년 윤리규범 준수 및 윤리 실천문화 수준 진단을 위해 윤리경영 서베이를 실시하고 있습니다. 서베이 결과를 경영활동에 반영하여 개선함으로써 윤리경영 실천 활동이 지속적으로 발전할 수 있도록 노력하고 있습니다.

● 윤리실천서약

SK네트웍스는 매해 첫 영업일 기준 전 구성원이 윤리실천서약에 동참함으로써 윤리경영 실천에 대한 인식 확대와 실천력을 제고하고 있습니다. 이를 통해 윤리경영이 강한 기업문화로 정착되고자 노력하고 있습니다.

공정거래

공정거래 자율준수 프로그램

SK네트웍스는 2002년부터 내부 준법시스템인 공정거래 자율준수 프로그램(CP, Compliance Program)을 도입하여 운영하고 있습니다. 사업별 준법 리스크를 판단하여 내부 감독체계를 구축하였으며, 관련 사항을 문서화하여 체계적으로 관리하고 있습니다. CP 도입 이후에는 '공정경쟁 가이드라인'을 제정하여 CP의 운영계획 수립-실행-보고를 실시하고 있습니다. 또한 이사회에서 선임된 자율준수관리자를 중심으로 연간 CP 운영 현황을 이사회에 보고하는 등 공정거래 자율준수 문화 확산과 정착을 위해 노력하고 있습니다.

공정거래 자율준수 조직

SK네트웍스는 자율준수 전담조직을 운영하는 동시에 각 사업 단위로 자율준수관리자를 선

임하고 있습니다. 이러한 자율준수 조직체계를 통해 각 사업의 공정거래 관련 법 준수 현황을 점검하고 경쟁 제한 발생 가능성을 방지하고 있습니다. 또한, 공정거래 관련 주요 정책 등을 공유하여 자율준수 기반을 마련하고 있습니다.

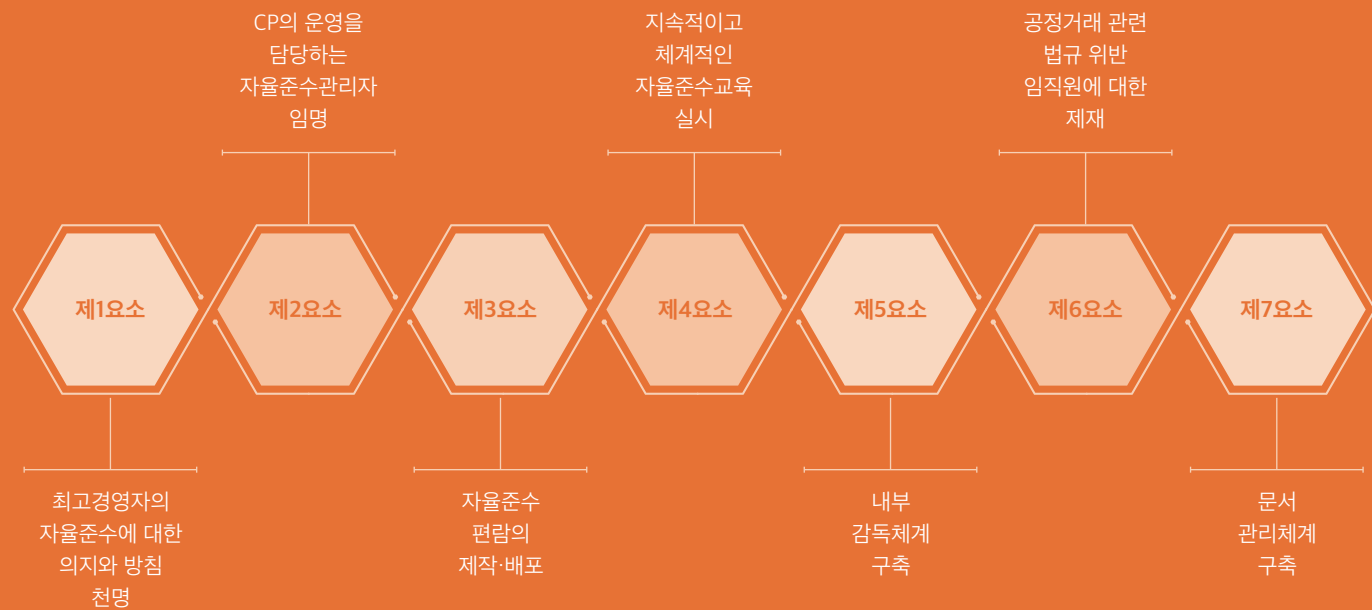
최고경영진 의지 천명 및 편람 개정

기업 내 공정거래 문화 조성을 위해서는 최고경영자의 자율준수 의지 천명과 관심 표명이 중요합니다. SK네트웍스는 대외적으로 배포되는 브로슈어에 CEO 메시지를 통해 공정거래법 자율준수를 통한 정도 경영의 의지를 천명하였습니다. 또한 2018년에는 신규로 편입된 AJ렌터카 구성원들에게 SK네트웍스의 공정거래 자율준수 편람을 공유하였습니다. 이를 통해 업무 수행 시 공정거래 관련 유의사항을 안내하고, 구성원들의 공정거래법 자율준수에 대한 인식을 제고하였습니다.

향후 추진 계획

SK네트웍스는 공정거래법 자율준수를 통한 정도 경영으로 법 위반 리스크를 사전에 예방하여 기업의 브랜드 가치를 증대해 나가고자 노력하고 있습니다. 최고 경영층의 공정거래 자율준수 의지를 대내외에 전파하여 공정거래 문화를 조성하는 한편, 법 제/개정 현황의 사업부별 지속적인 교육 및 모니터링을 통해 공정거래 위반 가능성을 사전에 감지하고, 발생 가능성에 대해 선제적으로 대응할 계획입니다. 아울러, 감사위원회 내 내부거래위원회를 지속 운영해 나감으로써 대규모 내부거래의 투명성을 제고하고자 합니다. 또한, 협업체 내에 2018년 신규로 편입된 AJ렌터카를 포함하여 운영함으로써 전사적 차원의 공정거래 자율준수 인식 수준 및 실행력을 제고할 계획입니다.

CP 핵심 7대 요소



동반성장

협력사 CSR 관리

SK네트웍스는 협력사 및 비즈니스 파트너의 CSR 리스크를 선제적으로 관리하고 지속적인 개선을 유도하고 있습니다. 이를 위해 협력사 행동 규범을 제정하였으며, 관리 영역을 기업 윤리·인권존중·안전보건·환경보호로 구분하고, 영역별 준수 사항을 세분화하여 운영하고 있습니다. 또한 협력사 선정 및 평가 시 사회적 책임 요소를 반영할 수 있도록 평가 시스템 구축을 추진하고 있습니다.

상생협력 추진 방향성

SK네트웍스는 정보통신 물류, 에너지 마케팅, 차량 유지 및 보수 사업 등 다양한 사업을 가맹점 또는 대리점 등의 형태로 비즈니스 파트너와 관계를 맺으며 운영하고 있습니다. SK네트웍스는 비즈니스 파트너와 공정하고 합리적인 거래 관계를 구축하고 유지하는 것은 물론, 상시 대면 미팅 채널을 보유하여 정기적인 소통을 지속하고 있습니다. 건강하고 미래 지향적인 비즈니스 파트너 관계를 구축하고 상생의 가치를 창출하기 위해 기술지원, 교육지원 등 상생 프로그램을 꾸준히 실행해오고 있으며 적극 커뮤니케이션을 확대하고 있습니다.



비즈니스 파트너 현황 및 커뮤니케이션

사업 부문	비즈니스 파트너	주요 이슈	소통 채널
글로벌	공급자, 구매자	- 가격 - 적기 공급	- 대면 및 유무선 매체 활용 - Global Outpost 및 네트워크 활용
정보통신	대리점(B2B)	- 금융지원(여신지원) - 채고 관리 컨설팅	- 전 대리점 참여 연례 행사 시행(연 1회)
	단말기 외 ICT Device 벤더	- 조기 대금 / 현금결제	- 상시 대면 미팅을 통한 정기적 소통
모빌리티	Most 사업부	- 주유소 운영 컨설팅 - CS, 위험물 시설 안전 교육	- 온라인 커뮤니티 운영 - 지역별 커뮤니티 운영
	스피드메이트(가맹본부)	- 정비소 운영 컨설팅 - 기술지원	
SK 매직	MC	- 제품/서비스 교육 지원 - 마케팅 지원 - 건의사항 제안	- 매직스쿨 앱 운영

상생협력 활동

● 구매심의위원회 운영

SK네트웍스는 공급업체 선정의 적정성을 심의하고 공정하고 투명한 구매활동을 지속하기 위해 구매심의위원회를 운영하고 있습니다. 구매심의위원회는 기업문화본부장을 위원장, 주요 관리 임원 및 경영진단팀장 등 4인을 위원으로 하여 총 5명으로 구성되어 있습니다. 심의 대상*이 되는 구매 건에 대해서 구매담당 조직에서 발의하여 위원회를 개최하게 되며, 2018년에는 총 12회의 심의를 진행하였습니다.

*5억 원 이상의 수의계약 및 10억 원 이상의 경쟁구매 건

● 동반성장 MBA

SK네트웍스는 협력사의 역량을 강화하기 위해 SK그룹에서 주관하고 있는 협력사 동반성장 MBA(Master of Business Administration, 경영학 석사 과정) 프로그램에 적극적으로 동참하고 있습니다. 거래 기간 및 실적을 고려하여 협력사에게 프로그램 참여 자격을 부여하며, 학기별 2~3개 업체가 참여하고 있습니다.

● 동반성장 협력사 CEO 세미나

SK네트웍스는 SK그룹 주관으로 매월 진행되는 동반성장 협력사 CEO 세미나에 적극 동참하고 있습니다. 동반성장 협력사 CEO 세미나는 동반성장, 사회적 기업, 인문학 등 다양한 주제로 진행되며, 협력사 CEO들의 다양한 역량 강화를 지원하기 위해 운영되고 있습니다. 매년 약 10회 시행되며, SK네트웍스의 협력사는 3~5개사가 참여하고 있습니다.

● 동반성장 펀드

SK네트웍스는 SK그룹과 IBK기업은행이 협약을 통해 조성한 동반성장펀드를 협력사에 지원하고 있습니다. 2019년 2월 기준으로 8개의 협력사를 대상으로 37억 원을 지원하고 있으며, 향후에는 동반성장 펀드에 대한 적극적인 홍보를 통해 이용하는 협력사를 확대해 나갈 계획입니다.

[SK매직] MC^{Magic Care}와의 동반성장

SK매직의 MC는 고객이 사용하는 렌탈 제품을 정기적으로 점검하고, 고객의 건강하고 편리한 웰빙 라이프를 위한 전문적인 상담을 제공하는 전문 컨설턴트입니다.

SK매직은 MC들이 생활환경 분야의 전문가로 성장하고, 고객 응대 과정에서 부당한 대우를 받지 않도록 다양한 제도를 운영하는 동시에 지속적으로 커뮤니케이션할 수 있는 소통 체계를 구축하고 있습니다.

● MC 현황

SK매직의 MC는 2018년 12월 31일 기준으로 총 2,588명이 활동 중입니다. 2017년에 활동한 인원 대비 304명이 증가하였으며, 2014년부터 지속적으로 증가하고 있습니다.

MC는 SK매직의 제품 관리자, 고객 접점 담당자, 홍보 전문가로서의 역할을 맡아 활동하고 있습니다.

● 교육제도

SK매직은 신규 MC가 전문가로서 성장할 수 있도록 공통과정인 SSU(Service&sales Skill Up) 교육과정을 운영하고, 매월 지국 교육을 통해 신상품 및 서비스, 역량 교육을 지속 실시하고 있습니다. SSU 교육은 총 5단계로 구성되어 13일 동안 진행되며, 교육 참석을 독려하기 위해 교육을 이수한 MC들에게 교육비를 지급하고 있습니다.

또한 영상교육을 운영하여 MC의 업무 역량을 지속적으로 강화하고, 신속·정확하게 정보를 공유하고 있습니다. 우수 사례, 상품 및 시장의 변화, 업무 역량 강화 등 다양한 교육 콘텐츠를 실시간 방송으로 각 지국에 송출하고 있으며, 언제든 다시 시청할 수 있도록 VOD로 제작하고 있습니다.

또한, 외부에서 업무를 주로 하는 MC의 특성을 고려하여 원하는 시간 및 장소에서 필요한 내용을 스스로 학습할 수 있도록 MC 전용 앱인 '매직스쿨'을 통해 교육자료를 제공하고 있습니다.

● 커뮤니케이션

SK매직은 MC들에게 일하기 좋은 행복한 일터를 제공하기 위해 지속적으로 소통하고 있습니다. 우선, MC 전용 앱인 '매직스쿨'에 '현장의 소리' 게시판을 만들어 업무 관련 고충 사항을 듣고, MC 활동 관련 제안도 접수하고 있습니다. '현장의 소리' 게시판의 의견들을 바탕으로 개선사항을 발굴해 반영하고 있으며, 제안이 채택될 경우 의견을 제시한 MC에게 상품을 제공하고 있습니다.

또한 지국별 단합 행사인 GWP(Great Work Place) 프로그램을 당일 행사로 월 1회, 1박2일 행사로 분기당 1회 진행하고 있습니다. GWP 프로그램은 지국 내 MC들이 긍정적인 시너지를 발휘하고, 업무 외적으로도 소통할 수 있도록 체육대회, 워크숍 등으로 구성되어 있습니다.

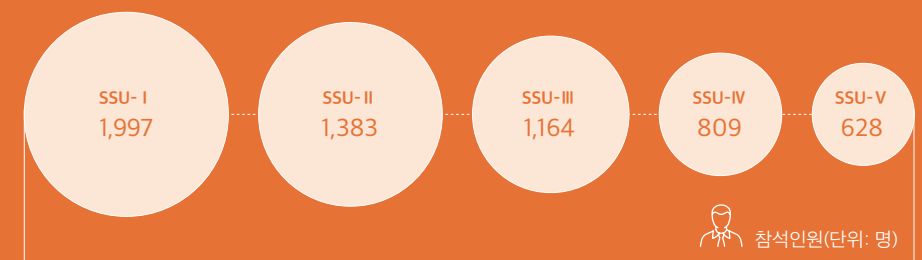
MC(Magic care) 혜택

구분	지원 사항
상해보험 무상 가입	고객 접점 업무의 특수성(운전, 장비사용 등)으로 발생하는 상해 및 질병에 대해 보험을 제공하며, 보험료 전액 지원
우수MC 시상제도	우수 MC를 선정하여 워커히 호텔에서 분기 및 연도별 시상을 진행하고, 해외연수 프로그램을 지원
장기활동자 포상제도	장기활동을 독려하기 위해 일정 기간 이상 활동한 MC들에게 장기활동 시상금을 기간에 따라 차등적으로 지급
정착수수료	3개월 차까지 영업 실적이 없더라도 기본 수수료를 지급하며, 안심 OK 처리* 건수 및 교육 이수 여부 등 기준을 충족하는 MC들에게 기간에 상관없이 정착 수수료 및 교육 수수료를 지급
경조사 지원	명절 및 생일 선물, 경조비 지급

*안심 OK 처리: 제품 점검 및 부품 교체 등 SK매직의 케어서비스 처리

SSU 단계별 교육과정

단계	교육 대상	교육 내용	교육 일수
SSU- I	1개월차 MC	- 신입 입문 과정 - 제품 기본, CS	8일
SSU- II	3개월차 MC	- 제품 판매 화법 - 세일즈 기초	1일
SSU- III	5개월차 MC	- 불만고객 응대 - 서비스마인드 교육	1일
SSU-IV	7개월차 MC	- 감성세일즈 교육 - 영업 상담 기법	1일
SSU- V	12개월차 MC	- 테마별 이슈 - CS 리마인드	1일

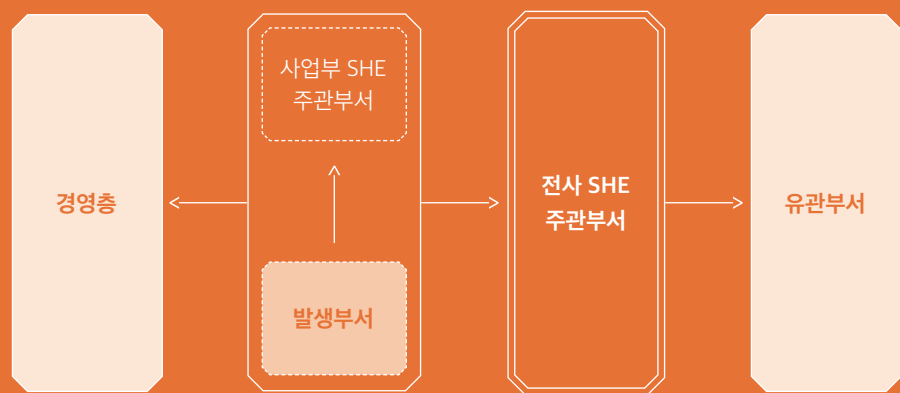


SHE 경영

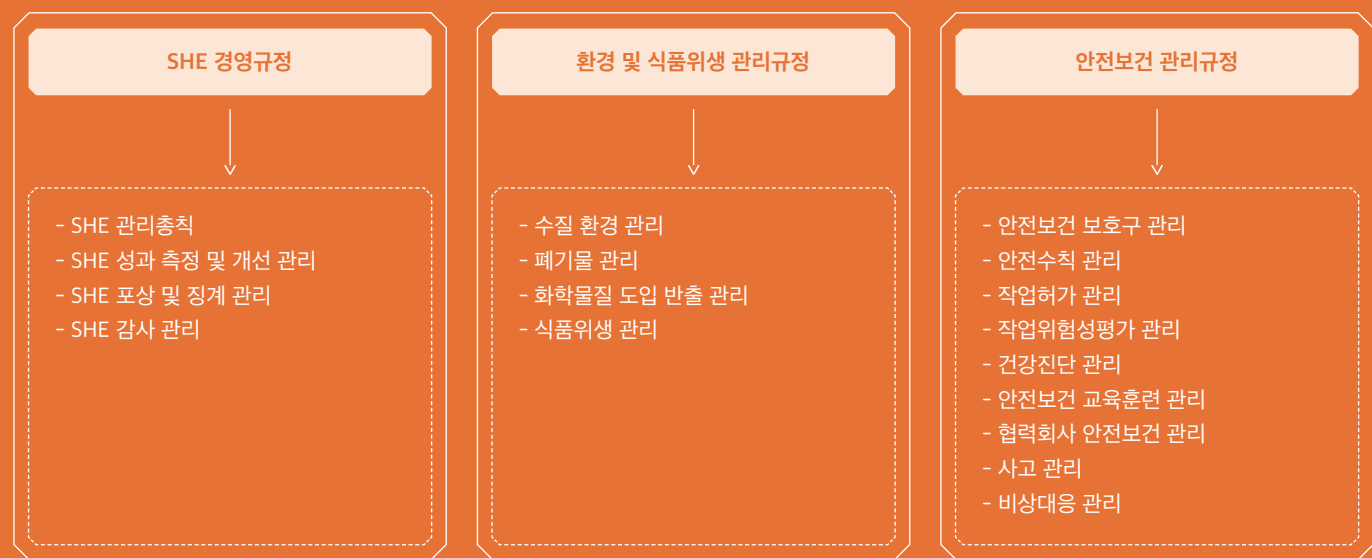
SHE 경영 추진체계

SK네트웍스는 안전·보건·환경(SHE: Safety·Health·Environment) 사고로부터 고객과 구성원 모두를 보호하고, 안정적인 제품 및 서비스를 보장하기 위해 SHE 경영을 시행하고 있습니다. 전사적으로 일관된 SHE 경영 관리 체계를 마련하되, 각 사업부가 처한 환경에 맞게 탄력적으로 운영함으로써 전사적 지속가능성을 확보하고 있습니다. 또한 선제적인 SHE 사고 대응을 위해 각 사업부의 SHE Risk 내재 가능성을 진단하여 SHE 운영 요소를 정립하고, 운영 시스템을 전사 및 각 사업부의 규정에 반영하여 시행하고 있습니다. 2019년부터는 SHE 경영 관리 체계의 전반적인 수준을 지속적으로 제고하기 위해 투자사까지 포함된 SHE 협업체를 운영할 계획입니다.

SHE 사고 대응 체계



2018 SHE Management Framework



SHE 사고 대응

SK네트웍스는 SHE 사고 발생 시 사고 발생 부서와 유관 부서 간 비상대응 체계를 구축·가동하고 있습니다. 각종 사고에 대한 정의를 명확히 규정하고, 사고의 유형 및 등급을 구체적으로 세분화한 대응 매뉴얼을 구축하였으며, 실제 사고 발생 시 정해진 매뉴얼에 따라 신속한 대응 및 공유·전파를 통해 조기 수습 및 피해 최소화를 실현해 나가고 있습니다. 사고 조치 후에는 근본 원인에 대한 조사 분석을 통해 재발 방지 대책을 수립·이행하여 사고 재발 방지에 힘쓰고 있습니다.

고객 및 구성원 안전관리

● 안전보건 목표 및 캠페인

SK네트웍스는 고객에게 최상의 서비스를 제공하기 위해 고객들의 안전을 확보하고 피해를 예방하기 위한 안전사고 예방활동을 강화하고 있습니다. 워커힐은 '무재해 사업장 달성'을 목표로 전사 무재해 캠페인을 전개하여 구성원들의 공감과 다짐을 이끌어내는 한편, 체험형 안전 교육체계를 기반으로 우리나라 호텔산업의 안전 문화를 선도하는 기업으로 자리매김하도록 최선을 다하고 있습니다. SK매직은 안전사고 'zero'라는 목표 아래 'SHE골든룰 준수'를 통한 안전한 화성공장 구축'이라는 슬로건을 통해 안전사고 예방을 위해 노력하고 있습니다. 특히 구성원들의 안전하고 쾌적한 작업환경을 보장하기 위해 산업안전보건위원회와 안전·보건 협업체를 운영을 통한 구성원의 일하는 환경개선 및 작업능률 향상을 위해 지속적인 변화를 시도하고 있습니다. 또한 대한산업안전협회와 함께 안전수칙 준수 캠페인을 시행하여 구성원의 안전의식 향상을 위한 노력을 하고 있습니다.

● 현장 기반 안전관리 문화 정착

워커힐은 고객 응대, 객실 관리, 식음료, 조리, 영업 지원, 시설 관리 등 다양한 업무 분야가 상존하는 호텔 사업장의 특성에 맞추어 영업장별 안전보건 관리를 강화하고 있습니다. 특히 필수 안

전보건 수칙 10계명인 'W/H GOLDEN RULES'를 제정하고 일상 업무에서 준수할 수 있도록 발간 및 배포하였습니다. SK매직은 매 분기 온라인을 통한 안전보건교육을 실시하고 있으며, 신규 입사자를 대상으로도 안전교육을 진행함으로써 작업 현장에서 발생할 수 있는 안전 보건사항에 대해 인지할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 현장의 목소리를 듣기 위해 사내 그룹웨어 제안 게시판을 운영하여 작업 현장의 안전보건 요구사항들을 수렴하고 이에 따른 개선활동을 진행하고 있습니다. 휴식 공간의 경우 휴게실 내부 냉난방시설, 안마의자 등의 편의시설을 비치하여 업무 수행 중 발생하는 피로를 스스로 해소할 수 있도록 지원하고 있습니다.

● 재해 및 안전사고 예방활동

[Most 사업부] 모든 주유소를 대상으로 주기적인 시설 점검을 실시하여 주유소 관리자의 안전의식을 고취시키는 동시에 위험물에 의한 안전사고를 적극 예방하고 있습니다. 특히 위탁 사장들을 대상으로 주기적 안전 관리 집중교육을 실시하고 있습니다. 또한 각 직영주유소 내에 위험물 안전관리자 자격 취득자가 영업시간 동안 상주하도록 조치하고 있으며, 위험물 안전관리자 자격 취득자 양성을 위해 자격 취득에 수반되는 비용을 지원하고 있습니다.

[스피드메이트] 소방법에 의거하여 위험물 보관 저장소에 윤활유를 보관하여 관리하고 있습니다. 정·부 관리자를 각각 지정하고 연 1회의 위험물 관리 교육을 시행하고 있으며, 보관량을 법령에서 정하고 있는 지정 배수인 40배수 미만으로 지정하고 이종의 물질은 혼합 보관하고 있습니다. 변경사항 발생 시에는 관련 기관에 위험물 옥내 저장소 품명, 수량 등을 수시로 신고하여 안전사고가 발생하지 않도록 사전 예방에 만전을 기하고 있으며, 응급조치에 필요한 방재 장비와 약품을 갖추어 유사시 대응 가능한 체제를 운영하고 있습니다.

[워커힐] 업무 활동 전반에서 발생할 수 있는 다양한 안전 이슈에 대한 종합적인 예방을 위해 안전보건경영시스템 관리지침 및 SOP(Standard Operation Procedure, 표준 작업 지침서) 등 전

사 대응체계를 구축하였습니다. 또한 재해 및 재난상황 시 구성원의 대응 역량을 실질적으로 제고하기 위해 광나루 안전 체험관에서 화재·지진·태풍 등 재해 및 재난 대비 현장체험 교육 프로그램을 정기적으로 운영하고 있습니다. 유사시 비상 대응 역량을 제고하기 위해서 호텔 곳곳에 자동심장충격기(AED)를 배치하는 것은 물론, 심폐소생술에 대한 구성원 교육을 지속적으로 실시하여 2018년 2월 대한심폐소생협회로부터 심폐소생술 일반인 과정 교육기관으로 인정받았습니다. 이와 함께 실제 상황에서 보다 신속하고 안전한 대처가 가능하도록 분기별로 가상화재 진압훈련을 시행해오고 있으며, 화력 기구를 사용하는 조리 지역 역시 화재 발생에 대비한 대응 프로세스를 체계화하여 현장 교육을 지속해 오고 있습니다.

[SK매직] 자체 중대재해 기준을 법적 기준의 50% 수준으로 엄격하게 관리하고 있으며, 중대재해 발생 시 신속한 대응을 위해 비상관리체계를 구축하여 운영하고 있습니다. 또한 현장에서 발생할 수 있는 위험요소를 사전에 점검하고 사고를 미연에 방지하기 위해 현장 근로자와 관리자 사이에 외부 전문업체 위탁 안전관리자를 두고 있습니다. 매년 지역 관할 소방서와 합동소방훈련을 진행하여 화재에 대비하고 있으며, 유해물질을 별도 장소에 관리하고 관련 보호구를 지급하여 유해물질 취급 및 노출 시 안전하게 처리할 수 있도록 조치하고 있습니다.

● 식품안전경영시스템 국제인증

그랜드 워커힐 서울 호텔과 비스타 워커힐 서울 호텔은 식품 위해 요소를 사전에 예방하고 관리하기 위해 식품안전부문 국제 규격인 식품안전경영시스템 ISO 22000 공인 인증을 2017년 8월 획득하였습니다. ISO 22000은 식품 생산, 유통, 제조 전 과정에서 발생할 수 있는 위해 요소를 효과적으로 관리하기 위한 국제 식품안전경영시스템입니다. ISO 22000 인증 자격을 지속적으로 유지하기 위해 매년 사후 관리 심사를 진행하고 있으며, 3년이 지나는 시점인 2020년에 인증 갱신을 위한 재인증 심사를 진행할 예정입니다.

기후변화 대응

● 온실가스 배출 저감

SK네트웍스는 정부의 온실가스 억제 정책에 적극적으로 동참하여 기후변화 대응에 최선을 다하고, 환경영향을 최소화하여 사회적 책임을 이행하고자 합니다. 워커히는 2015년부터 온실가스 배출권 거래제의 할당 업체로 지정되었으나 2012년부터 목표관리제에 참여하여 매년 목표 대비 초과 감축을 달성해왔습니다. 온실가스 배출의 체계적이고 종합적인 관리를 위해 배출원별 배출량을 모니터링하고 있으며, 다양한 배출 저감 활동을 전개하고 있습니다. 특히 조명 교체 사업을 통해 2018년 말 기준 사업장 내 LED 조명의 설치 비율을 75%까지 달성하였고, 이외에도 인버터 설치, 고효율 보일러 및 냉방기 교체 등 에너지 성능 개선을 위한 투자를 추진하고 있습니다. 이와 더불어 실내 기준 온도 관리, 승강기 이용 줄이기 등 전 구성원이 온실가스 배출 저감 활동에 적극적으로 참여하고 있습니다. SK매직은 온실가스 목표관리제 대상 업체는 아니지만, 온실가스 배출을 저감하고자 전력 감축 활동을 진행하고 있습니다. 우선 전력감시제어 시스템을 운영하고 있으며, 에너지 효율이 떨어지는 노후화 설비를 교체하고 있습니다. 특히 신규 생산라인을 확대할 때 에너지 절약형 생산시설을 설치하여 생산 시 사용되는 전력을 저감하고 있습니다.

환경오염물질 관리

● 폐수 처리

SK네트웍스는 직영주유소 내 세차장 운영 시 발생하는 폐수를 환경 법규의 배출기준에 부합하도록 처리하기 위해 모든 직영주유소* 내에 폐수처리 시설을 설치하여 운영하고 있습니다. 폐수처리 시설은 전문 업체에 위탁하여 정기적으로 관리하고 있으며, 주유소 관리자는 폐수처리 시설의 운영 규칙과 절차를 철저히 준수하고 있습니다. 워커히는 워커히 전용수도 생산 시 발생하는 폐수 및 폐기물을 환경 법규의 배출기준에 맞도록 처리하여 환경 오염을 방지하고 있습니다. 자체 수처리 시설을 운영하고 있으며, 수처리 시 발생한 폐기물은 전량 전문 업체에 위탁하여 처리하고 있습니다. 처리량은 관할 관청에 신고하고 발생된 폐수는 배출 허용기준 이내인지에 대한 확인을 거쳐 배출하고 있습니다. 안정적인 수처리 시설 운영을 위해 관련 자격을 소지한 직원을 환경관리자로 선임하여 법정필수 교육 및 기타 필요교육을 이수하도록 하고 있습니다. SK매직은 폐수 배출로 인한 환경영향을 최소화하기 위해 BOD(Biochemical Oxygen Demand, 생물학적 산소요구량), COD(Chemical Oxygen Demand, 화학적 산소요구량), SS(Suspended Solids, 부유물질량) 등의 폐수 방류기준을 폐수 배출 허용기준의 10%로 엄격하게 설정하여 관리하고 있습니다. 또한 매월 자체적으로 폐수 배출량과 수질을 측정하여 관리함으로써 폐수 처리를 지속적으로 모니터링하고 있습니다.

*총 297개소, 2019년 3월 기준

● 기름 및 VOCs*유출 방지

SK네트웍스의 직영주유소는 상수원, 하수도 등으로의 기름 유출 방지를 위해 모든 주유소에 유수 분리 시설을 갖추고 있으며, 주기적으로 점검하여 기름 유출 사고를 예방하고 있습니다. 또한 대기환경보전법에 따라 주유소 내 VOCs 회수설비를 순차적으로 설치하고 있습니다. 우선적으로 휘발유 제품 입고 시 발생

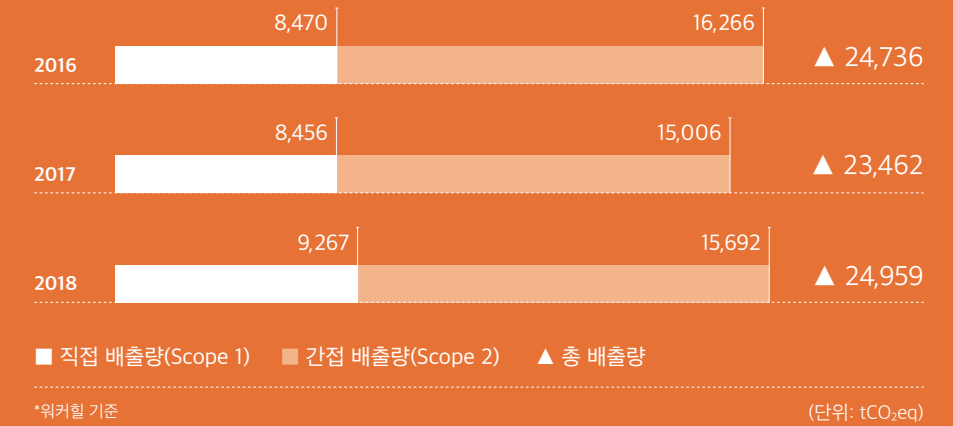
하는 VOCs 배출을 방지하기 위한 회수설비(Stage1)를 모든 주유소 내 설치했습니다. 또한 차량 주유 시 발생하는 VOCs 배출을 방지하기 위한 회수설비(Stage2)를 2008년까지 수도권 및 일부 대도시의 주유소에 설치했으며, 2020년까지 인구 50만 이상 도시에 소재한 주유소까지 설치할 예정입니다.

*VOCs: Volatile Organic Compounds, 휘발성유기화합물

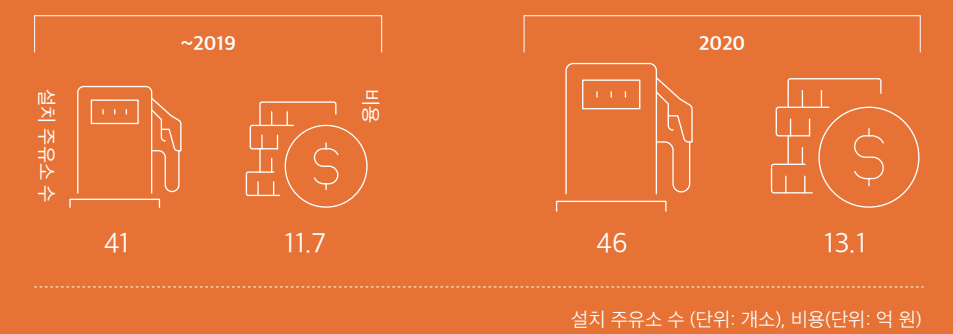
● 폐기물 배출 관리

스피드메이트는 생산자 책임재활용제도(EPR)에 의거하여 직접 수입하는 타이어의 원활한 회수 및 재활용을 위해 대한타이어산업협회에 가입하여 부담금을 납부하고, 페타이어 수입 운반 및 재활용 공급 위탁을 통해 환경 보호 의무 이행에 만전을 기하고 있습니다. SK네트웍스의 주유소에서는 폐수 수질 개선을 위한 폐수처리조, 기름 유출 방지를 위한 유수 분리조, 유류 품질 관리를 위한 유류탱크의 설비 성능 유지를 위해 주기적으로 설비를 청소하고 있습니다. 청소 과정에서 고상 폐기물 및 액상 폐기물이 발생하며, 폐기물 전량을 전문 업체에 위탁하여 처리하고 있습니다. 워커히는 자원 재활용을 목적으로 폐기물을 처리하고 있으며, 환경 법규를 준수함을 물론 배출되는 폐기물에 의해 환경이 오염되지 않도록 관리하고 있습니다. 모든 폐기물은 전문 폐기물 담당 업체에 위탁하여 처리하고 있으나, 폐기물 발생 업체로서의 책임감을 가지고 환경보호 및 자원 재활용에 중점을 두고 관리하고 있습니다. 2019년에는 사업장별 음식물 폐기물 측정 계획을 수립하고, 사업장별 배출량 감소 추진 계획을 수립할 예정입니다. SK매직은 유해물질의 사용을 최소화하고, 재활용이 용이하도록 제품을 제조하고 있습니다. 사용된 제품이 수거된 뒤, 화성공장에 위치한 재활용센터에서 분리 과정을 거쳐 다시 제품의 원료로 활용되는 자원순환체계를 구축하고 있습니다. 특히 환경부와 '플라스틱 폐기물 회수 재활용 자발적 협약'을 맺어 정수기 폐필터를 회수 및 재활용하고 있습니다.

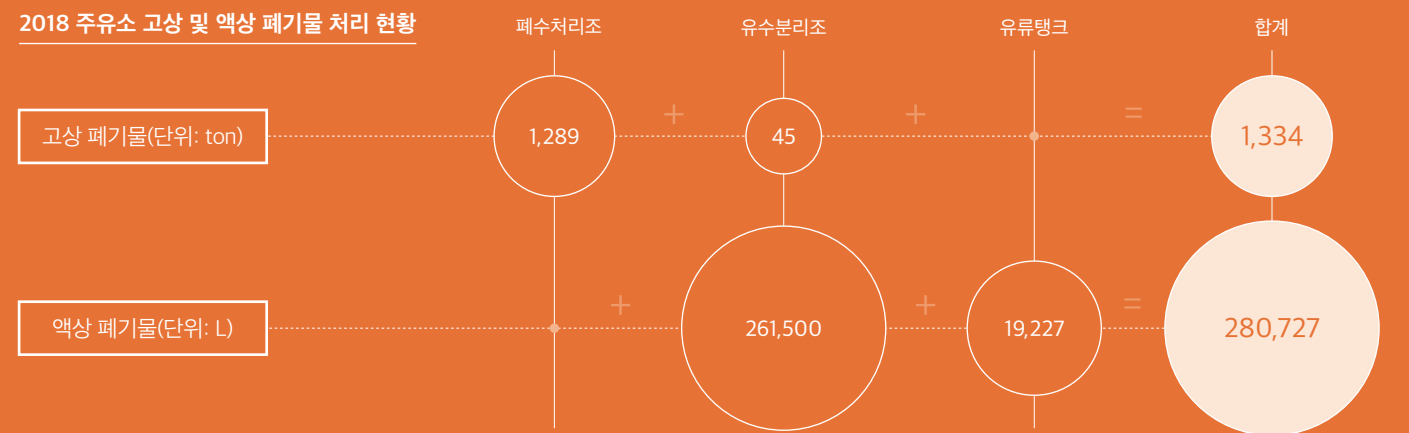
연도별 온실가스 배출현황



VOCs 회수설비(Stage2) 설치 현황 및 계획



2018 주유소 고상 및 액상 폐기물 처리 현황



사회공헌

사회공헌 추진체계

SK네트웍스는 사업을 영위하고 있는 지역사회 전체에 더 나은 변화를 일으킬 수 있도록 다양한 실천 활동을 적극적으로 전개하고 있습니다. 사업별로 특화된 조직 단위 활동뿐만 아니라 구성원 개개인의 자유로운 사회공헌 활동을 보장하며, 다양한 이해관계자와의 파트너십 등으로 그 영역을 넓혀가고 있습니다. 지속적이고 진정한 사회공헌 활동을 통해 높은 사회적 가치를 창출하고 지역사회의 성장이 지속되도록 부단히 노력할 것을 약속합니다.

사회공헌 추진 현황



사회공헌 추진 체계와 UN SDGs

		UN SDGs 연계 현황
행복한 참여 (Participation)	SK네트웍스 전 구성원은 SK그룹의 사회공헌 철학에 따라 자발적이고 의욕적으로 자원봉사에 참여합니다.	  
행복한 상생 (Together)	지역사회, NGO, 정부 등과 긴밀한 파트너 관계를 유지하며 서로의 역량, 노하우를 공유하여 더 높은 차원의 사회공헌 활동을 실천합니다.	    
행복한 변화 (Change)	취약계층 문제를 일시적, 자선적차원이 아닌 체계적인 자립 지원으로 근본적인 사회 변화를 추구합니다.	    

행복한 참여

● 행복나눔 사랑배달

SK네트웍스는 매년 종로구 창신동에 위치한 동대문 쪽방촌에 방문하여 '행복나눔 사랑배달' 행사를 진행하고 있습니다. 2018년에 5회 째를 맞은 '행복나눔 사랑배달' 행사는 12월 구성원 및 경기모금회, 경희미래위원회 등 약 65명이 참여하였습니다. SK네트웍스 구성원들은 쪽방촌 주민들에게 라면, 반찬 및 즉석식품으로 구성된 먹거리 박스를 전달하는 봉사활동을 진행하였습니다.



● 행복나눔 바자회

SK네트웍스는 2018년 12월, SK네트웍스 명동빌딩에서 행복나눔 바자회를 시행하였습니다. 물품 판매를 통해 얻은 수익금 전액은 재단법인 행복나눔 기부를 통해 저소득층 난방비를 지원하는 데에 사용되었습니다.



● 행복나눔 김장봉사

SK네트웍스는 매년 서울 및 경기도 지역 저소득층에게 구성원이 직접 담근 김치를 지원하는 '행복나눔 김장봉사'행사를 진행하고 있습니다. 2018년에도 11월에 경기사회복지공동모금회, 수원상공회의소 등과 협력하여 약 8,000포기의 김치를 담가 수원시 장애인 복지관, 여주 참조은재가복지센터 등 지역사회에 전달하였습니다.



● 연탄배달 봉사

SK네트웍스는 2018년 10월 노원구 중계동 백사마을에 방문하여 저소득층 가정에 연탄을 배달하는 봉사활동을 진행하였습니다. 봉사활동에는 SK네트웍스 구성원 50명이 참여하여 10개 가구에 연탄 200장씩을 배달하고, 쌀과 김치도 지원하였습니다.



● 지역사회 활성화

그랜드 워커히 서울, 비스타 워커히 서울 등 광진구에 많은 사업의 기반을 두고 있는 SK네트웍스는 광진구 지역사회 활성화를 위해 지역 축제에 활발히 참여하고 있습니다. 2018년에는 '서울동화축제' 및 '아차산 해맞이 축제'에 참여하여 후원하는 등 다양한 형태로 지역사회 발전에 기여하였으며, 이러한 공로를 인정받아 광진구청장 표창을 수상하였습니다. 광진구의 가장 큰 행사 중 하나인 '서울동화축제'는 2018년 7회째를 맞이하였으며, 5월 4일부터 5월 6일까지 3일간 진행되었습니다. SK네트웍스는 광진구 어린이들에게 꿈과 희망을 심어주는 서울동화축제에 같이 참여하여 어린이 및 어른용 황사마스크, 워커히 시그니처 규방인형 등을 지원하였습니다. 또한 '아차산 해맞이 축제'는 광진구청이 주최하여 약 3만명 이상의 지역주민이 참여하는 축제입니다. 워커히는 매년 '아차산 해맞이 축제'를 후원하고 있으며, 2018년에는 행사 홍보를 위한 배너 및 현수막 제작, 휴대용 핫팩 및 워커히 캐릭터 인형등을 지원하였습니다. 이와 더불어 워커히 단지 바로 옆에 위치한 우미네 마을의 다양한 행사를 지원하고, 워커히의 새로운 마스코트인 '가람이' 인형 판매 수익금의 10%를 지역사회에 기부하는 등 다양한 지역사회 지원활동도 진행하고 있습니다.



행복한 상생

● 프로보노·재능기부

구성원 안전대응역량 제고를 위해 구성원을 대상으로 지속적으로 심폐소생술(가슴압박 소생술) 의무 교육을 실시해 온 워커힐은 2018년 3월 대한심폐소생협회로부터 '심폐소생술 교육인증센터' 인증을 받았습니다. 이후 3월 20일에 지역사회의 공동 안전망 구축 및 동반성장을 위하여 광진보건소와 초·중·고 심폐소생술 교육지원 업무 협약을 맺었습니다. 워커힐은 안전보건 관리자 심폐소생술 전문강사 자격으로 광진구 내 20개 학교에서 심폐소생술 및 자동심장충격기 사용법을 교육하고, 현장에서 발생할 수 있는 안전사고에 대처할 수 있는 행동요령 중심의 실습 교육을 진행하였습니다. 총 680명 학생이 심폐소생술 교육을 수료하였으며, 더불어 심폐소생술 교육에 따른 수익금을 사회복지공동모금회의 '희망온돌 따뜻한 겨울나기 사업'을 위하여 전액 기부하였습니다. 이외에도 지역 내 독거노인을 대상으로 지속해 온 주거 환경 개선 활동이 올해 59회를 맞이하였습니다. 이처럼 SK네트웍스는 고객 및 구성원 안전을 위해 시작한 심폐소생술 교육을 지역사회로 확대하여 안전한 지역사회를 구축하는 데에 기여하고 있습니다.



● 환경

SK네트웍스는 주변지역 환경 보호 및 보존을 위해 환경정화활동을 추진하고 있습니다. 2018년 4월에는 창립 65주년을 기념하여 SK네트웍스 및 자회사 구성원 670여 명이 참석하여 상암동 노을공원에 1,650그루의 나무를 심었습니다. 또한 2018년 환경의 날을 기념하여 실시된 광진녹색문화한마당에 참여하여 아차산의 유해 식물과 쓰레기를 제거하는 활동을 진행하였으며, 중앙천 정화활동에도 참여하여 주변지역 환경보호에 대한 구성원의 관심을 환기하였습니다.



행복한 변화

● 장애인 지원

SK네트웍스는 지역사회의 장애인들의 사회참여 기회를 확대하고, 자립을 지원하기 위한 활동을 추진하고 있습니다. 우선, 장애로 인해 차량 이용이 불가피하지만 형편이 어렵거나 생계로 인해 차량을 점검받을 시간이 없는 고객에게 도움을 주기 위해 장애인 차량 무상점검 활동을 실시하고 있습니다. 2018년 7월에는 의정부 장애인 복지관 회원 40명을 대상으로, 9월에는 용인시 기흥 장애인 복지관 회원 40명을 대상으로 차량 무상점검 및 와이퍼, 전구류 등 소모품 무상 교환, 오일류 보충 등의 활동을 펼쳤습니다. 이와 더불어 강동구에 위치한 서울 장애인 종합복지관 내 저소득 여성 장애인들의 자립을 위해 구성된 자조모임을 지원하는 등 지역사회 장애인들과 더불어 사는 사회 구축을 위해 노력하고 있습니다.



● 아동 지원

SK네트웍스는 기초적인 생계 활동에 어려움을 겪고 있는 취약계층 아동들에게 성장 발판을 마련해주기 위한 후원 사업을 진행하고 있습니다. 결식아동들에게 식사를 제공하여 건강하게 성장하도록 돕는 사업인 초록우산 어린이재단의 '혼자먹는 밥상' 사업을 매월 후원하고 있습니다. 또한 푸른꿈 지역 아동센터의 결식아동 생일잔치 지원 사업을 매월 후원하고 있습니다.



APPENDIX

Fact & Figures	104
GRI Index	107
검증의견서	110
협회 가입현황	112
제작에 참여하신 분들	112

103

112

Fact & Figures

경제 Data

연결재무제표 기준(단위: 억 원)

재무상태표	2016	2017	2018
유동자산	34,187	26,094	32,532
비유동자산	52,016	46,180	45,159
자산 총계	86,203	72,274	77,690
유동부채	43,578	32,071	37,397
비유동부채	18,570	16,718	17,174
부채 총계	62,148	48,789	54,572
자본총계	24,055	23,485	23,119

손익계산서	2016	2017	2018
매출액	129,047	152,023	139,865
매출 총이익	9,322	10,984	10,726
영업이익	1,554	1,428	1,379
법인세비용차감전순이익	707	628	601
당기순이익(손실)	-816	346	77
중단영업이익(손실)	-1,259	-118	-176
EBITDA*	3,008	3,762	3,902

*EBITDA: 법인세, 이자, 감가상각비 차감 전 영업이익

주요 재무 지표	2016	2017	2018
매출액 증가율	-7.8%	17.8%	-8.0%
영업이익 증가율	-15.2%	-8.1%	-3.4%
EBITDA 증가율	2.8%	25.1%	3.7%
영업이익률	1.20%	0.94%	0.99%
EBITDA Margin	2.33%	2.47%	2.79%
순이익률	-0.63%	0.23%	0.06%
부채비율	258.36%	207.75%	236.05%
이자보상배수(EBITDA)	4.8	6.0	5.5

(단위: 백만 원)

경제적 가치 배분		2016	2017	2018
구분	내용			
주주	배당금	24,833	28,881*	28,881
채권자	순이자 비용	50,466	55,828	64,819
구성원	급여 및 상여금	214,895	256,372	266,625
	복리후생비	38,578	50,972	63,451
	퇴직급여	22,941	42,206	29,146
정부 및 공공기관	법인세 및 기타 제세공과금	53,902	34,551	61,090
지역사회	사회공헌 투자금액	5,139	2,484*	5,010

*2017 지속가능경영 보고서 상 오기로 인해 2017년 사회공헌 투자 금액, 배당금 재기술

사회 Data

구성원			2016	2017	2018	
구분	내용	단위			SK네트웍스	SK매직
성별	총 구성원 수	명	3,048	2,221	2,251	921
	- 남성	명	1,949	1,509	1,494	367
	- 여성	명	1,099	712	757	554
고용형태별	총 구성원 수	명	3,048	2,221	2,251	921
	- 정규직	명	2,564	1,772	1,733	638
	- 비정규직	명	484	449	518	283
연령별	총 구성원 수	명	3,048	2,221	2,251	921
	- 30대 미만	명	688	544	592	49
	- 30~50세	명	2,157	1,527	1,476	685
연령별	- 50세 이상	명	203	150	183	187
	균등기회 채용	명	66	63	68	1
	- 장애인	명	30	36	30	-
신규채용	- 국가보훈자	명	36	27	30	1
	- 외국인	명	-	-	8	-
	신규 채용	명	423	321	464	232
해의 사업장	- 정규직	명	154	68	69	37
	- 비정규직	명	269	253	395	195
	해외 사업장 총 구성원 수	명	735	597	641	5
육아휴직	- 해외 파견자 수	명	40	32	38	5
	- 현지인 채용 수	명	695	565	603	-
	현지 채용 비율	%	94.6	94.6	94.1	-
	현지인 관리자 수	명	4	4	3	-
	현지 채용 관리자 비율	%	0.6	0.7	0.5	-
	주요 지역(중국) 총 구성원	명	620	494	542	-
	주요 지역(중동) 총 구성원	명	17	17	22	-
	육아 휴직 사용 인원	명	76	62	91	9
	육아 휴직 후 업무 복귀 인원	명	64	45	66	7
	노동관행	노동조합 가입 비율	%	19.5	29.3	27.7
안전보건	산재 사고 건수	건수	1	-	-	-
구성원 교육	총 교육 비용	백만 원	4,547	4,823	4,513	312
	총 교육 시간	시간	96,103	83,585	107,609	7,200
	인당 교육 시간	시간	31.5	37.6	47.8	7.8

글로벌/정보통신/모빌리티 비즈니스 파트너 Data			2016	2017	2018	
구분		단위			SK네트웍스	SK매직
주요 파트너 수		개	298	540	768	294
주요 파트너 거래금액		억 원	773	1,632	1,848	5,047

*사업부서 자체 구매금액 제외 (예. 석유류, Trading 제품, 자동차&부품 등) **2018년 주요 파트너 수 및 주요 파트너 거래금액 계산 시 SK 매직 합산(MC 제외)

환경 Data

구분	내용	단위	2016	2017	2018	
					SK네트웍스	SK매직
에너지	총 에너지 사용량	TJ	499	471	502	-
	- 전력	TJ	335	309	323	36
	- 도시가스	TJ	156	156	171	9
	- 휘발유	TJ	2	4	2	-
	- 경유	TJ	6	2	6	-
온실가스 ¹⁾	총 온실가스 배출량	tCO2eq	24,736	23,462	24,959	-
	직접 온실가스 배출량(Scope 1)	tCO2eq	8,470	8,456	9,267	-
	간접 온실가스 배출량(Scope 2)	tCO2eq	16,266	15,006	15,692	-
용수 사용	총 용수 사용량	톤	718,647	740,452	699,932	72,019
	- 상수도	톤	45,698	31,721	36,552	5,709
	- 지하수 ²⁾	톤	820	30,629	42,670	66,310
	- 지표수 ³⁾	톤	672,129	678,102	620,710	-
용수 재활용	용수 재활용량	톤	23,627	16,804	27,667	-
	용수 재활용 비율	%	3	2	4	-
수질 관리	총 폐수 배출량 ⁴⁾	톤	1,873	1,881	1,780	10,643
일반 폐기물	재활용 ⁵⁾	kg	83,066	74,047	54,420	216,180
	생활 폐기물 ⁶⁾	kg	535,400	514,440	727,860	157,100
	폐식용유 ⁷⁾	kg	3,900	3,990	3,939	1,890
	정수처리 오니 ⁸⁾	톤	49,170	40,270	49,080	9,960
	음식물 처리 ⁹⁾	kg	1,642,770	1,501,875	1,651,145	44,940
지정 폐기물 ¹⁰⁾	폐산	kg	5,960	5,210	4,430	720
	폐알칼리	kg	6,040	5,290	4,570	-
환경 지출 및 투자	환경 투자액 ¹¹⁾	백만 원	223	130	77	-
	녹색 구매액(LED 구매 등)	백만 원	-	233	119	46

* 위커힐 및 SK매직 기준
 1) SK매직은 온실가스 할당 및 목표관리 대상 업체가 아니므로 제외함
 2) 온천수
 3) 한강수를 자체 정수하여 사용(중수 포함)
 4) 허용기준량 이하(관할구청에서 검사)
 5) 연료로 재활용
 6) 전량 재활용(업체에서 파쇄 또는 분쇄 후 연료 재활용)
 7) 전량 재활용(업체에서 비누 제작)
 8) 전량 소각
 9) 전량 재활용(가축 사료화 등 농업생산 활동에 사용)
 10) 중화 처리 후 하수 처리
 11) 에너지이용 합리화시설 투자액

GRI Index

GENERAL DISCLOSURES				
Topic	No.	Title	페이지	비고
GRI 102 General Disclosure				
조직 프로파일	102-1	조직 명칭	10	
	102-2	활동 및 대표 브랜드, 제품 및 서비스	14~45	
	102-3	본사의 위치	10	
	102-4	사업 지역	16~17	
	102-5	소유 구조 특성 및 법적 형태	10	
	102-6	시장 영역	14~45	
	102-7	조직의 규모	10, 16~17	
	102-8	임직원 및 근로자에 대한 정보	10, 105	
	102-9	조직의 공급망	93	
	102-10	조직 및 공급망의 중대한 변화	없음	
	102-11	사전예방 원칙 및 접근	96~97	
	102-12	외부 이니셔티브	59, 67, 77	
	102-13	협회 멤버십	112	
전략	102-14	최고 의사 결정권자 성명서	8~9	
	102-15	주요 영향, 위기 그리고 기회	59, 67, 77	
윤리 및 청렴	102-16	가치, 원칙, 표준, 행동강령	90	
	102-17	윤리 관련 내외부 고충처리 메커니즘	91	
거버넌스	102-18	지배구조	88~89	
	102-22	이사회 내 기구 및 위원회 구성	89	
	102-23	이사회 의장의 임원 겸직 여부	88	
이해관계자 참여	102-40	조직과 관련 있는 이해관계자 집단 리스트	54	
	102-41	단체협약	105	
	102-42	이해관계자 파악 및 선정	54	
	102-43	이해관계자 참여 방식	54	
	102-44	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사	54	
보고관행	102-45	조직의 연결 재무제표에 포함된 자회사 및 합작회사 리스트	10	
	102-46	보고 내용 및 토픽의 경계 정의	55	
	102-47	Material Topics 리스트	55	
	102-48	정보의 재기술	104	2017 지속가능경영 보고서 상 오기로 인해 2017년 사회공헌 투자 금액, 배당금 재기술
	102-49	보고의 변화	없음	
	102-50	보고 기간	4	
	102-51	가장 최근 보고 일자	4	
	102-52	보고 주기	4	
	102-53	보고서에 대한 문의처	4	
	102-54	GRI Standards에 따른 보고 방식	4	
	102-55	GRI 인덱스	107~109	
	102-56	외부 검증	110~111	

TOPIC-SPECIFIC DISCLOSURES					
Topic	핵심이슈	No.	Title	페이지	비고
GRI STANDARDS ECONOMIC PERFORMANCE (GRI 200)					
GRI 201: 경제성과(Economic Performance)					
GRI 103 : 경영접근	●	103-1	중대성 토픽과 그 경계에 대한 설명	55	
		103-2	경영방침 및 구성	18~45	
		103-3	경영방침 평가	16~17	
GRI 201: 경제성과		201-1	경제가치 창출과 분배	104	
		201-3	조직이 운영하는 직원 퇴직연금제도	104	
		201-4	정부 지원 보조금 수혜 실적	없음	
GRI 202 : 시장 지위	○	202-2	주요 사업장의 현지 출신 고위 관리자 비율	105	
GRI 203: 간접 경제 효과(Indirect Economic Impacts)					
GRI 103 : 경영접근	●	103-1	중대성 토픽과 그 경계에 대한 설명	55	
		103-2	경영방침 및 구성	46~53	
		103-3	경영방침 평가	48~50	
GRI 203 : 간접 경제 효과		203-1	인프라 투자 및 서비스 제공	51~53	
		203-2	중요한 간접적 경제 파급효과 및 영향	50	
GRI 204 : 구매관행	○	204-1	주요한 사업 지역에서의 현지 구매 비율	105	
GRI 203: 반부패(Anti-corruption)					
GRI 103 : 경영접근	●	103-1	중대성 토픽과 그 경계에 대한 설명	55	
		103-2	경영방침 및 구성	90~92	
		103-3	경영방침 평가	90~92	
GRI 205 : 반부패		205-2	반부패 정책과 관련된 커뮤니케이션 및 훈련 절차	88, 91~92	
		205-3	확인된 부패사건과 이에 대한 조치	109	
GRI 206 : 반부패 행위	○	206-1	반경쟁 행위, 반독점 및 독점 행위에 대한 법적 조치	109	
GRI STANDARDS ENVIRONMENTAL PERFORMANCE (GRI 300)					
GRI : 302 에너지	○	302-1	조직 내부 에너지 소비	98, 106	
		302-5	제품 및 서비스의 에너지 감축	98	
GRI : 303 용수	○	303-1	공급원별 취수량	106	
		303-3	용수 재활용 및 재사용	106	
GRI : 305 배출	○	305-1	직접 온실가스 배출량(scope 1)	99, 106	
		305-2	간접 온실가스 배출량(scope 2)	99, 106	
GRI : 306 폐수 및 폐기물	○	306-2	유형과 처리방법에 따른 폐기물	98, 106	
GRI : 307 폐수 및 폐기물	○	307-1	환경 법규 위반	109	
GRI STANDARDS SOCIAL PERFORMANCE (GRI 400)					
GRI 401 : 고용(Employment)					
GRI 103 : 경영접근	●	103-1	중대성 토픽과 그 경계에 대한 설명	55	
		103-2	경영방침 및 구성	83~85	
		103-3	경영방침 평가	77	
GRI 401 : 고용		401-1	신규채용과 이직	105	
		401-2	상근직 근로자에게만 제공되는 혜택	85	
		401-3	육아휴직	85, 105	

TOPIC-SPECIFIC DISCLOSURES					
Topic	핵심이슈	No.	Title	페이지	비고
GRI 403 :산업 보건안전	○	403-2	부상 유형, 부상 발생률, 업무상 질병 발생률, 휴직일수 비율, 결근률, 업무 관련 사망자 수	105	
GRI 404 : 교육 및 훈련(Training and Education)					
GRI 103 : 경영접근	●	103-1	중대성 토픽과 그 경계에 대한 설명	55	
		103-2	경영방침 및 구성	78~82	
		103-3	경영방침 평가	77	
GRI 404 : 교육 및 훈련		404-1	임직원 1인당 평균 교육 시간	77	
		404-2	임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램	78~82	
GRI 405 : 다양성 및 동등 기회(Diversity and Equal Opportunity) / GRI 412 : 인권 및 평가(Human Rights and Assessment)					
GRI 103 : 경영접근	●	103-1	중대성 토픽과 그 경계에 대한 설명	55	
		103-2	경영방침 및 구성	83~85	
		103-3	경영방침 평가	77	
GRI 405 : 다양성 및 동등 기회		405-1	거버넌스 기구 및 임직원 다양성	105	
GRI 413 : 지역사회	○	413-1	지역사회 참여, 영향 평가 그리고 발전프로그램 운영	100~102	
GRI 416 : 고객 보건 및 안전(Customer Health and Safety) / GRI 412 : 마케팅 및 라벨링(Marketing and Labeling) / GRI 418 : 고객 정보 보호(Customer Privacy)					
GRI 103 : 경영접근	●	103-1	중대성 토픽과 그 경계에 대한 설명	55	
		103-2	경영방침 및 구성	68~73	
		103-3	경영방침 평가	67	
GRI 416 : 고객 보건 및 안전		416-2	제품 및 서비스의 안전보건 영향에 관한 규정 위반 사건	109	
GRI 417: 마케팅 및 라벨링		417-2	제품 및 서비스 정보 라벨링과 관련된 법규 위반 사건	109	
		417-3	마케팅 커뮤니케이션 관련 법규 위반 사건	사업보고서 325p	
GRI 418 : 고객 정보 보호		418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	109	
GRI 419 : 사회 경제적 법규 준수	○	419-1	사회 경제적 영역과 관련된 법규 위반 사건	사업보고서 325p	

1) 중요성 평가 결과 선정된 중요 토픽 중 '사업 구조의 확대 및 변화', '혁신을 통한 브랜드 가치 제고', '신제품 개발 및 서비스 출시'는 GRI Standard 제시된 Topic Specific에 해당되지 않습니다.
 2) 2018년 SK네트웍스 사업보고서 324~325페이지에 공시된 제재 현황 중 2018년 기간 중 반부패 관련 법규 위반(205-3), 경쟁지해행위 및 독과점 관련 법규 위반(206-1), 환경법규 위반(307-1), 안전보건법규 위반(416-2), 제품 및 서비스 정보 라벨링 관련 법규 위반(417-2), 고객 개인정보 위반(418-1)에 관하여 제재받은 건수는 없습니다.
 3) 2018년 SK네트웍스가 정부로부터 지원 받은 보조금은 없습니다.

검증의견서

2018 SK네트웍스 지속가능경영보고서 독자 귀중

서문

한국경영인증원(KMR)은 2018 SK네트웍스 지속가능경영보고서 (이하“보고서”)의 검증을 요청 받았습니다. 보고서의 작성 책임은 SK네트웍스 경영자에게 있으며, 본 한국경영인증원의 책임은 아래에 명시된 범위의 특정 데이터와 정보에 대한 검증의견서를 발급하는 데 있습니다.

검증 범위 및 기준

SK네트웍스는 보고서에서 지속가능성과 관련한 조직의 성과와 활동에 대해 기술하고 있습니다. 검증팀은 국제적 검증기준인 AA1000AS(2008) 및 KMR 글로벌 경영위원회(SRV1000) 지속가능경영보고서 검증기준을 적용하였으며, Type 2, Moderate Level의 검증을 수행하였습니다. 즉, 검증팀은 포괄성(Inclusivity), 중요성(Materiality) 및 대응성(Responsiveness) 원칙의 준수여부를 평가하였으며, 보고서에 기재된 하기 GRI 지표에 대한 데이터와 정보의 신뢰성을 평가하였습니다. 이때 중요성 기준은 검증팀의 전문가적 판단(Professional Judgment)이 적용되었습니다.

GRI Standards의 핵심적 방식(Core Option) 보고 요구사항 만족 여부에 대한 확인이 검증범위에 포함되었으며, 검증팀은 이를 확인하기 위해 하기 사항에 대해 검토하였습니다.

- GRI Standards 보고 원칙
- 공통표준(Universal Standards)
- 특정주제표준(Topic Specific Standards)
 - 하기 특정주제표준 경영접근방식(Management approach)
 - 경제성과(Economic Performance): 201-1, 201-3, 201-4
 - 시장지위(Market Presence): 202-2
 - 간접경제효과(Indirect Economic Impacts): 203-1, 203-2
 - 조달관행(Procurement Practices): 204-1
 - 반부패(Anti-Corruption): 205-2, 205-3
 - 경쟁저해행위(Anti-Competitive Behavior): 206-1
 - 에너지(Energy): 302-1, 302-5
 - 용수(Water): 303-1, 303-3
 - 배출(Emissions): 305-1, 305-2
 - 폐수 및 폐기물(Effluents and Waste): 306-2
 - 환경 규제준수(Environmental Compliance): 307-1
 - 고용(Employment): 401-1, 401-2, 401-3
 - 산업안전보건(Occupational Health and Safety): 403-2
 - 훈련 및 교육(Training and Education): 404-1, 404-2
 - 다양성과 기회균등(Diversity and Equal Opportunity): 405-1
 - 지역사회(Local Communities): 413-1
 - 고객 안전 보건(Customer Health and Safety): 416-2
 - 마케팅 및 라벨링(Marketing and Labeling): 417-2, 417-3
 - 고객개인정보보호(Customer Privacy): 418-1
 - 사회경제적 컴플라이언스(Socioeconomic Compliance): 419-1

보고서의 보고경계 중 조직 외부 즉, SK네트웍스의 협력회사, 계약자 등에 대한 데이터와 정보는 검증범위에서 제외되었습니다.

검증절차

한국경영인증원의 검증팀은 합의된 검증 범위에 대해 상기 기술된 검증기준에 따라 검증하기 위해 아래와 같은 절차를 거쳤습니다.

- 보고서에 담긴 내용에 대한 전반적인 검토
- 중요성 평가 절차 및 방법에 대한 검토

- 지속가능경영 전략 및 목표에 대한 검토
- 이해관계자 참여활동에 대한 검토
- 보고서 작성에 대해 책임 있는 담당자와의 인터뷰

검증결과 및 의견

검증팀은 문서검토 및 인터뷰 등의 결과를 토대로 SK네트웍스와 보고서 수정에 대해 여러 차례 논의하였으며, 수정 및 개선권고 사항 반영을 확인하기 위해 보고서의 최종판을 검토하였습니다. 검증결과, 본 검증팀은 SK네트웍스의 지속가능경영보고서에서 아래 기재된 원칙 준수와 관련하여 부적절한 부분을 발견할 수 없었습니다. 또한 검증범위에 포함된 상기 데이터가 적절하게 기술되지 않았다는 증거는 발견되지 않았습니다.

- 포괄성
포괄성이란 지속가능성에 대해 책임 있고 전략적인 대응 방안을 개발하고 달성해 나가는 과정에 이해관계자를 참여토록 하는 것입니다.
- SK네트웍스는 이해관계자에 대한 조직의 책임에 대해 공약하고 이를 실천하기 위해 다양한 형태와 수준의 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 개발하여 유지하고 있으며, 검증팀은 이 과정에서 누락된 중요한 이해관계자 그룹이 있음을 발견하지 못하였습니다.
- 중요성
중요성이란 조직과 그 이해관계자에 대해 어떤 이슈가 갖는 관련성과 중대성을 판단하는 것으로서, 이러한 맥락에서 중요한 이슈란 조직 혹은 이해관계자들의 의사결정, 행동 및 성과에 영향을 줄 수 있는 이슈를 말합니다.
- SK네트웍스는 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 통해 파악된 이슈들의 중요성을 고유의 중대성 평가 프로세스를 통해 결정하고 있으며, 검증팀은 이 프로세스에서 누락된 중요한 이슈를 발견하지 못하였습니다.
- 대응성
대응성이란 조직의 지속가능성 성과에 영향을 미치는 이해관계자 이슈에 대한 조직의 대응을 의미하며, 이해관계자와의 커뮤니케이션뿐만 아니라 조직의 의사결정, 활동 및 성과를 통해 실현됩니다.
- 검증팀은 중요한 이해관계자 이슈에 대해서 SK네트웍스의 대응 활동들이 보고서에 부적절하게 기재되었다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

또한 본 검증팀은 보고서가 GRI Standards의 핵심적 방식(Core Option)의 요구사항을 준수하지 않았다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

개선을 위한 제언

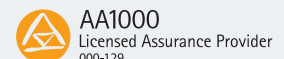
한국경영인증원은 SK네트웍스가 발간한 보고서가 이해관계자 커뮤니케이션의 수단으로 적극 활용되기를 기대하면서 지속적인 개선을 위해 다음과 같이 권고합니다.

- SK네트웍스는 적합한 중대성 평가 프로세스를 기반으로 하여 중요 토픽(Topic)을 도출하고 이를 지속가능경영보고서에 충실히 담아내려고 노력하였습니다. 향후에도 본 보고서를 통해 SK네트웍스의 다양한 사업군에 대한 각계각층의 이해관계자들이 공감할 수 있는 사회적 가치를 지속적으로 보여주시도록 노력해 주실 것을 권고 드립니다.

검증의 독립성

한국경영인증원은 제3자 검증서비스를 제공하는 업무 이외에 SK네트웍스의 사업활동에 영리를 목적으로 하는 어떠한 이해관계도 맺지 않고 있으며 독립성을 유지하고 있습니다.

2019. 7. 2



대표이사 황은주

☞ 협회 가입현황

한국거래소	TEMOT International	사단법인 한국전기차사용자협회
한국IR협의회	서울특별시자동차 대여사업조합	사단법인 한국공유경제협회
한국상장회사협의회	전국렌터카공제조합	화성상공회의소
한국공정경쟁연합회	광진구 통합방위협의회	인사관리협회
한국경영자총협회	광진구 장학위원회	한국기술인협회
한국방위산업진흥회	광진구 체육회	기업소비자전문가협회
전국예비전력연합회	한국관광호텔업협회	한국에너지기술인협회
대한간호협회	한국관광협회중앙회	한국공기청정기협회
한국무역협회	광진문화원	정수기공업협동조합
한일경제협회	광진구 상공회	한국에너지기기산업진흥회
해외자원개발협회	한국외식업중앙회	한국표준협회
한국지방세연구회	소방방재대책협의회	한국화재보험협회
한국전자제품자원순환공제조합	수원상공회의소	대한산업안전협회
한국소방안전협회	경기도상공회의소	전기공사공제조합
대한타이어산업협회	대한상공회의소	한국포장재재활용사업공제조합
한국품질재단	한국-브라질 소사이어티	한국플라스틱포장용기협회

☞ 제작에 참여한 분들

강한빔	김민희	김진우	박원재	송수형	이미진	이종철	정택교	천세원
고혜선	김병두	김학률	박유민	송자영	이봉주	이현정	정택진	최미나
권문옥	김상도	김혁	박장권	신진호	이선	임석태	정희석	최성호
권준호	김영미	김효은	박지웅	안승현	이수정	임종수	조승현	최은섭
김경렬	김영일	김효정	박진영	안정은	이승환	임현우	조인호	최재철
김남혁	김영진	남현정	변은아	안창성	이용훈	정동환	조장환	최형호
김도영	김윤준	노대현	서민정	양태성	이윤영	정선희	조재민	홍동현
김도훈	김은정	박민정	서창오	오은주	이재상	정수진	조정근	홍준의
김민선	김일권	박세연	성기훈	우윤선	이재석	정승우	지현아	황용철
김민혁	김준엽	박순구	성낙규	유도형	이정원	정원근	진병규	황유호

이 제품은 FSC®인증을 받은 재료와 기타 관리된 재료로 만들어진 것입니다.

