

主 題

# 한국통신프리텔의 PCS서비스 제공전략

한국통신프리텔 사장/공학박사 이 상 철

## 차 례

- |                     |              |
|---------------------|--------------|
| I. 머리말              | I. 기업소개      |
| II. 한국통신프리텔의 서비스 전략 | IV. PCS 시장전망 |
| V. 향후 발전계획          | VI. 맺음말      |

## I. 머리말

'97년 10월 1일을 기하여 한국통신프리텔을 포함한 PCS 3사가 상용서비스를 개시함에 따라 국내의 이동전화 시장은 격전의 소용돌이에 들어서게 되었고 SKT와 STI를 포함한 5개사는 각 사의 서비스 우위를 강조하는 치열한 홍보 및 마케팅에 전력을 다하고 있다. 또한 '98년 1월 1일을 기해 국내의 통신시장이 전면 개방됨에 따라 국내사업자는 잠재적 경쟁상대인 외국통신사업자까지도 염두에 두며 경쟁전략을 세워야 할 때가 왔다. 한국통신프리텔은 갈수록 치열해지는 대내 통신환경과 대외 통신시장 개방이라는 양대 파고를 넘기 위해 100년간 통신망을 운영해온 한국통신의 운영경험과 한국통신프리텔만이 추구하고 있는 다양한 서비스 전략으로 고객만족 및 유치에 만전을 기울이고 있다. 본 고에서는 한국통신프리텔이 중점적으로 시행중인 서비스 제공전략에 대해 소개하고자 한다.

## II. 기업소개

한국통신프리텔은 1996년 12월27일 이동전화시장에서

고품질의 휴대전화서비스를 국민에게 저렴한 요금으로 제공하여 그 보편성을 높이고 WTO 시장개방에 대비하여 국내 통신시장의 경쟁력 강화를 목적으로 한국통신과 5개의 대기업, 12,700여개의 중견 및 중소기업이 참여한 가운데 설립된 진정한 의미의 국민기업이다.

세계를 이어주는 무선통신 분야의 선도기업을 기업비전으로 하고 있는 한국통신프리텔은 국내 통신을 100여년 동안 이끌어 온 한국통신의 축적된 기술과 운영경험을 바탕으로 사업개시 연도인 97년에 최다예약가입자 확보 등의 성과를 올리면서 개인휴대통신서비스(PCS) 시장의 리더로 출발하였으며, GMPCS, IMT-2000(FPLMTS), UPT 등 관련 기술의 발전에 맞추어 고도 무선멀티미디어사업으로 그 사업영역을 꾸준히 확장해 나갈 계획이다. 아울러 급변하는 통신환경에 부단한 연구개발과 진취적인 자세로 대응하여 21세기 국내·외 통신시장을 선도하는 세계 유수의 무선통신기업으로 성장함으로써 온 국민에게 사랑과 신뢰를 받는 최첨단 국민기업으로 거듭날 것을 목표로 하고 있다.

'98년 1월 현재 직원 수는 임원급 15명을 포함 약 750여명에 이르고 있으며 납입자본금 5,000억원, 수권자본금이 2조원에 달하는 한국통신 최대의 출자회사로 개인휴대통신역무를 비롯한 전기통신사업과 동 사업 관련 장비 및 시설의 판매, 임대를 목적사업으로 하고 있다.

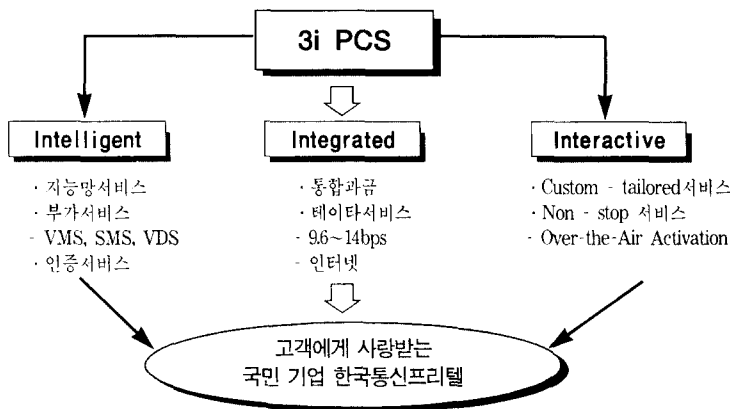
'97년 12월에는 전체조직을 대고객 상용서비스 중심체

제로 전환, 제2기 도약의 기틀을 다지기 위해 대대적인 조직개편을 단행하였다. 동 개편에서 본 사의 경우 전략스텝 기능을 보강하기 위해 전략기획실을 신설하였고 전사적 차원의 고객서비스 강화를 목적으로 CS본부를 신설하는 한편 영업전산시스템 등 전체 정보시스템을 총괄하는 정보시스템본부를 두었다. 마케팅부문의 경우 수도권 지역 영업강화를 위해 수도권본부를 확대 개편했다.

### Ⅲ. 한국통신프리텔의 서비스 전략

한국통신프리텔은 기술력, 서비스 및 공신력에서 타사업자를 압도한다. 1백년동안 한국의 통신기술을 이끌어온 기술 노하우와 최고의 인력으로 구성된 기술팀이 함께 완성한 PCS 기술은 타 경쟁사가 쉽게 따라올 수 없는 장점이다. 이러한 한국통신프리텔의 가장 중요하고 근본적인 장점을 배경으로 당사는 3i PCS 서비스 전략을 추구하고 있다. 3i는 Intelligent, Integrated, Interactive를 지칭하며, 이 전략의 근본취지는 지능망을 활용하여 차세대 이동전화의 고품질을 가입자들이 최대한 느낄 수 있도록 지능형서비스(Intelligent Service)를 제공하고 통합과급체제의 도입, 인터넷망과의 연동동에 의한 유무선통합서비스(Integrated Service)를 제공하는 데 있다. 또한 고객과의 상호 커뮤니케이션에 의해 원하는 서비스를 즉시 제공하는 대화형서비스(Interactive Service)의 제공을

(그림1) 한국통신프리텔의 서비스 전략



목표로 하고 있다. 이러한 기본 서비스전략을 바탕으로 한국통신프리텔은 'New & Best' 서비스, 다양한 부가서비스 및 고객의 기호에 맞는 다양한 요금상품을 제공 중이며, 이들의 특징과 타사업자와 차별화 될 수 있는 경쟁우위 요소를 살펴보고자 한다.

#### ■ 'New & Best' 서비스

통신서비스의 제공은 몇 개의 장비나 단말기를 개발했다고 해서 단시일에 품질 좋은 서비스를 제공할 수 있는 것이 아니다. 일례로 소프트웨어를 개발하는 쪽이나 단말기를 제조하는 회사는 신규회사로서의 빠른 성장이 가능하지만 각 국가의 통신분야를 대표하면서 오랫동안 안정적인 통신서비스를 제공하고 있는 유수의 통신업체를 살펴보면 각각 통신서비스 제공에 대한 오랜 경험과 노하우를 지니고 있는 회사들이다. 미국의 AT&T, 일본의 NTT, 프랑스의 FT 및 독일의 DT 등이 바로 그 좋은 예라 할 수 있다. 이는 바로 통신서비스의 제공은 그 기업이 기술력, 망운용 능력 및 서비스 제공경험을 얼마만큼 갖추고 있는가에 대해 그 품질이 좌우된다고 해도 과언이 아니다.

이동전화서비스도 예외는 아니다. 가입자가 무선단말기로 통화를 하지만 한 통화가 이루어지기 위해서 사용되는 무선망은 고작 10%에 불과하며 나머지 90%는 유선망을 거쳐 통화가 완료된다. 따라서 유선망 운용경험의 유무는 바로 이동전화서비스의 품질과 직결된다. 이러한 점에서 한국통신프리텔은 사업초기부터 타사업자와 차별화 되는 장점을 지니고 사업을 시작했다고 볼 수 있다.

또한 한국통신프리텔은 당사만의 독특한 셀플래닝을 통하여 무선망을 구축했다. 이는 한국통신연구소에서 수 년 동안 개발해온 최첨단 설계틀로서 타 경쟁사에 비해 1.7 GHz대에서 가장 최적의 셀플래닝을 했다고 자부한다. 한국통신프리텔 직원들은 이 시스템을 사용하여 기지국 하나하나에 대해 실지로 차량으로 돌아다니면서 측정된 데이터로 시물

레이션을 하였으며 다시 몇 차례의 반복 측정 및 시뮬레이션 실행을 통해 후보 기지국을 선정하였다. 그리고 임시 기지국 안테나를 세우고 다시 기지국 주위의 전파를 측정하였으며 또 시뮬레이션을 하여 가장 적합한 건물물 기지국으로 확보하였다. 이러한 노력과 정성은 당사 보다 6개월 앞서 셀플래닝과 기지국 확보를 개시한 경쟁사를 추월하게 하였으며, 그 품질면에서도 우위를 점할 수 있는 계기가 되었다.

한국통신프리텔은 이러한 기술적인 노하우와 경험을 통하여 땅에 떨어지는 핀소리가 들릴 정도의 'Pin-drop Quality'를 갖춘 'New & Best' 서비스를 제공하고 있으며, 최상의 품질유지와 아울러 차세대 이동통신 기술개발에도 앞장서 나갈 계획이다.

#### ■ 다양한 부가서비스의 제공

한국통신프리텔의 기본서비스 전략에 포함된 지능형서비스(Intelligent Service)는 고객에게 PCS가 단순히 "주파수대역을 달리하는 이동전화"에서 한 차원 발전된 다양한 부가서비스의 제공을 가능케 한다. 한국통신프리텔이 제공하는 부가서비스는 크게 3가지 형태로 나눌 수 있는데 첫째는 PCS 교환기 자체의 부가서비스, PCS망 내의 부가장치를 통해 제공되는 부가서비스, 또 PCS망을 KT 지능망과 접속하여 제공하는 서비스 등으로 구분된다.

첫번째로 PCS교환기를 통한 주요 부가서비스로는 호전환, 호대기 및 취소, 회의통화, 착/발신호 금지 및 확인 등의 기능을 가진 서비스를 그 예로 들 수 있으며 이러한 부가서비스는 교환기를 제조하는 장비업체에 따라 사업자마다 다소 차이가 있을 수 있으나 국내 PCS 3사는 기본적으로 제공이 가능한 서비스라 할 수 있다.

두번째로 부가장치에 의해 제공이 가능한 부가서비스는 음성사서함서비스(VMS), 단순메시지서비스(SMS), FAX사서함서비스(FMS), 인증서비스(AC), 원격단말기 설정서비스(OTA) 등을 그 예로 들 수 있다. 인증서비스는 불법이용자들로부터 PCS서비스를 차단하고 가입자의 사생활을 보장하는 일종의 보안서비스이다. 한국통신프리텔은 PCS 3사중 최초로 인증 알고리즘을 표준화하였으며, '98년 2월부터 상용서비스로 인증서비스를 제공할 예

정이다. 또한 OTA 서비스는 신규 및 기존 가입자의 단말기를 무선채널을 이용하여 자동으로 설정 및 개통할 수 있는 서비스이다. 서비스가 상용화되면 가입자는 단말기를 어느 장소에서 구입하던 즉시 가입 및 사용이 가능하게 되어 시간을 절약할 수 있는 편리함이 있다. 한국통신프리텔은 '98년 2월부터 이 서비스를 제공할 예정에 있다.

마지막으로 PCS에 지능망 서비스기능을 첨가한 부가서비스로는 신용통화서비스(CCS), 정보료수납 대행 서비스(PRS) 등이 있다. PRS는 전화회선을 이용한 정보제공 서비스의 이용료를 공중통신사업자가 서비스제공자들을 대신해서 통신료를 합산하여 이용자에 대한 과금 및 정보료의 수납을 대행하고, 추후 단위 서비스별로 서비스 제공자에게 이용료의 일정비율을 수수료로 공제하고 서비스 이용료를 정보제공자에게 되돌려 주는 서비스이며, 제공 예정시기는 '98년 2월부터이다.

한국통신프리텔은 38종의 무료서비스와 착신전환 자동연결, 정보알림, 팩스송신 등의 4종의 유료서비스 포함 총 42종의 다양한 부가서비스를 제공 또는 제공예정이며, 금년에 인터넷메일 청취와 무선데이터통신 등 20여가지를 추가하여 약 60여종의 부가서비스로 확대할 계획이다.

#### ■ 다양한 요금 플랜

한국통신프리텔은 사업초기부터 타사업자와는 달리 공격적인 요금계획의 발표로 가입자의 시선을 끌어 모았다. 그 중 하나가 보증금의 폐지이다. 보증금은 그동안 이동전화사업자가 불량고객에 대한 안전장치로 가입자에게 받아 자사의 시설투자에 사용하여 왔다. 한국통신프리텔은 12,700여개의 주주사로 구성된 국민기업으로 몇몇 불량고객으로 인해 그 부담을 우량고객에 전가 시키는 폐단을 방지하고 국민 모두를 한국통신프리텔의 고객으로 보증한다는 차원에서 보증금 제도 자체를 두지 않았으며 보증보험도 전혀 실시하지 않았다. 또한 통화시간이 많은 고객에서부터 통화량이 적은 고객에 이르기까지 고객 스스로 요금을 선택할 수 있는 다양한 요금상품을 개발하여 현재 제공 중에 있다. (아래도표 참조)

또한 한국통신프리텔은 1년이상 이용자에게 국내요금의 5%, 2년이상은 10%, 3년이상은 15%, 5년이상은 20%

상 품 명	표준요금	라이트	스페셜	프리 200	프리 300	프리 400	비 고
무료통화시간	-	-	-	200분	300분	400분	평상: - 평일 아침 8시 ~ 저녁 9시  할인: - 평일 아침 6~8시 저녁 9시~12시 - 공휴일 아침6시 ~저녁12시  심야: - 저녁 12시 ~다음날 아침 6시
기본료	16,500원/월	10,000원	13,000원	36,000원	45,000원	53,000원	
통화료 (10초 당)	평 상	19원	35원	38원	18원	17원	
	할 인	15원	26원	9원	14원	13원	12원
	심 야	10원	18원	9원	10원	10원	9원

〈표1. 한국통신프리텔 요금상표〉

의 할인혜택을 줄 예정이다. 인터넷을 이용하는 PCS가입자에게 월 6천원만 내면 한국통신 코넷서비스와 PCS를 함께 쓸수 있는 '플러스 인터넷'을 제공중이다.

에 고기능 고품질이라는 PCS이미지가 일반 소비자에게 정착화 되고 있는 점을 감안할 때 향후의 PCS는 일반 대중을 위한 보편적 서비스로의 입지를 빠르게 다져갈 것으로 생각한다.

#### IV. PCS 시장전망

국내의 PCS 시장은 사업자 경쟁 측면에서 세계에서 그 유례가 없을 정도로 치열하다. 이동통신 이용가능 인구 2천만명의 한정된 시장을 놓고 SK텔레콤, 신세기통신 등 기존 이동전화사업자를 포함한 5개 업체가 기업의 사활을 걸고 시장점유를 위해 총력을 기울이고 있다.

PCS는 셀룰러보다 다양한 부가서비스, 저렴한 요금 및 우수한 통화품질 등으로 상용서비스를 개시한지 3개월 만에 PCS 3사 합쳐100만가입자를 돌파하는 등 급속한 성장세를 보이고 있다. '98년 PCS 가입자는 3백5십만 명에 이를 것으로 전망되며, 2000년에는 8백20만, 2002년은 1천2백5십 만의 가입자를 유치할 것으로 전망된다. 이와 같은 성장추세로 볼 때 '99년에는 디지털 셀룰러를 제치고 50% 이상의 이동전화시장 점유율을 차지하면서, 또한 손익분기점에 도달할 수 있을 것이다. 지난해 말부터 시작된 IMF 구제금융으로 인해 소비자의 구매심리와 기업의 투자활동이 크게 위축되는 등 사업환경에 다소 변수가 있지만 요금이 기존 이동전화보다 저렴하고 첨단기술

#### V. 향후 발전계획

한국통신프리텔은 본 고에서 언급한 자사만의 우월한 서비스전략으로 모든 국민 누구나 편하게 쓸 수 있는 유선전화에 버금가는 고품질의 PCS를 제공하는데 전력 투구할 것이다. 또한 지분투자, 망 구축/운용, 경영컨설팅 등을 통해 적극적으로 해외사업을 추진하여 향후 5년 후에는 한국통신프리텔 수익의 상당액을 해외에서 확보할 수 있도록 추진 중에 있다.

현재 국내 모든 이동통신사업자들이 IMT-2000 개발에 참가하는등 사업확대를 적극적으로 모색하고 있으며, 한국통신프리텔도 IMT-2000 프로젝트에 연구개발 초기부터 참여하여 성장기반을 굳건히 할 계획이다. 한국통신프리텔은 사업진입기인 98년에는 PCS 단일사업으로, 성장기인 2000년도에는 IMT-2000등 고도이동통신 멀티미디어 사업으로 영역을 확대할 방침이다. 또한 한국통신이 추진하는 위성이동통신 사업인 GMPCS와 PCS를 연계함으로써 전세계 어느곳과도 연결되는 서비스를 구축할

계획이다. 성숙기인 2005년에는 명실공히 세계적인 종합 이동통신기업으로 발돋움 할 것이다.

단기적으로는 99년까지 국내 IMT-2000 기술개발 컨소시엄에 참여해 공동 연구개발에 힘을 기울일 계획이다. 특히 이 기간에는 모회사인 한국통신과 함께 IMT-2000의 근간이 되는 무선시스템 기술개발은 물론이고 통신망 설계 및 최적화 기술을 적극적으로 연구개발함으로써 내부 연구 환경 조성과 기술개발 체계를 구축해 나갈 것이다.



이 상 철

## VI. 맺음말

IMF시대의 도래로 인한 경영한파와 금년부터 전면적으로 개방되는 통신환경을 고려할 때 경쟁력 있는 무선통신 사업자가 되기 위해선 국내 기술력을 축적하고 제품 개발 능력 및 마케팅 능력을 키워나가는 것이 무엇보다도 시급하다. 특히 고객을 최우선시 하고 고객에게서 그 서비스의 우수성을 인정 받는 사업자만이 이와 같은 치열한 경쟁에서 궁극적으로 생존할 수 있는 사업자가 될 것이다.

한국통신프리텔이 제공하고자 하는 'New & Best' 서비스, 다양한 부가서비스 및 요금상품의 제공 등은 바로 고객으로부터의 만족을 최대한 도출하기 위한 서비스 전략이며, 자사의 이러한 전략이 많은 가입자의 유치와 더불어 고객이 평가한 최우수 서비스제공 기업이라는 양대 목표를 성공적으로 달성할 것으로 자신한다.

아울러 PCS 3사의 선두주자이자 국민에게 사랑 받고 신뢰 받는 통신기업의 만행으로서의 역할을 변함없이 수행하고자 하며, 모든 국민이 저렴한 가격으로 PCS를 이용할 수 있도록 서비스의 보편화에 앞장서고, 기업의 이익을 국민에게 환원하는 국민기업으로서의 역할을 다할 것을 거듭 다짐한다.

- 1976년 ~ 1979년 : 미국 Western Union Space 선임연구원  
- NASA 통신위성 설계담당
- 1979년 ~ 1982년 : 미국 Computer Science Corp 책임연구원  
- 국방성 지휘통신자동화체계 설계담당
- 1982년 9월 ~ 1991년 5월 : 국방과학연구소 책임연구원
- 1991년 5월 ~ 1992년 12월 : 한국전기통신공사 기간통신본부장
- 1992년 12월 ~ 1993년 6월 : 통신망연구소장
- 1993년 6월 ~ 1995년 2월 : 사업개발단장
- 1995년 2월 ~ 1996년 1월 : 무선통신사업추진단장
- 1996년 1월 : 무선사업본부장
- 1996년 9월 : PCS 사업실무추진위원장
- 1996년 12월 ~ 현재 : 한국통신 프리텔(주) 사장