

主 題

신세기통신의 미래 전망

(주)신세기통신 홍보팀장 유 대 회

차 례

- I. 들어가며
- II. 017 이동전화서비스 개요
- III. 017 이동전화망의 구조
- IV. 017 부가 서비스 개요
- V. 통신망 구축 현황
- VI. 나오며

I. 들어가며

1. 회사 현황

신세기통신은 국내의 246개사가 컨소시엄을 통해 창업한 국민기업이자 100% CDMA(Code Division Multiple Access) 이동전화 사업자중 만형으로서, 통화품질 경쟁을 통해 국민의 통신복지를 향상하고 국가의 통신 경쟁력을 강화하고자 노력하는 기업이다.

지난 '96년 4월 017 이동전화 서비스를 개통한 신세기통신은 앞선 기술력과 우수한 통화 품질을 바탕으로 서비스 개시 불과 18개월만인 지난 '97년 9월, 1백만명의 가입자를 유치하는 등, 세계 이동전화사상 유래를 찾기 힘든 빠른 성장을 이룩했다.

신세기통신은 현재 '8본부, 3실, 1소, 7지사, 62팀, 29영업센터'의 조직을 운영하고 있으며, 1천여 017 대리점과 최첨단 CSBS(Customer

Satisfaction & Billing System) 기능은 고객과의 접점에서 가입은 물론, 고객의 문의나 불편 사항을 신속하게 응대, 처리하고 있다.

특히 지난 '97년 3월부터 CS본부를 본격 가동하여 고객 만족 기능을 대폭 강화하는 등, 1천여 임직원은 '017의 고객은 신세기통신의 뿌리이자, 신세기통신 그 자체'라는 신념 아래 '고객 제일주의'를 적극 실천하고 있다.

신세기통신은 지난 '97년, 총 113만명의 고객을 유치하고 4,900여억원의 매출액을 기록하는 등, 회사의 안정 성장을 위한 기반을 다지고 있다.

2. 부대 사업 현황

신세기통신은 고객의 편익을 증진하고 사업 영역을 확대하기 위해 국내외 통신사업자와 전략적 제휴 관계를 강화하는 한편, 관련 사업에 대한 투자 및 진출을 추진하고 있으며 IMT - 2000 서비스에 대비, R&D센터를 중심으로 표준화 작업 및

특히 출원 등을 진행하고 있다.

현재 신세기통신은 위성통신 분야의 'ICO 투자관리 주식회사', 회선임대사업 분야의 'G&G텔레콤', 기지국 건설 및 공동 사용을 목적으로 설립된 '한국 전파기지국관리 주식회사' 등 3개사에 투자하고 있다.

ICO 투자관리 주식회사는 지난 '95년 신세기통신과 한국통신, 삼성전자 등이 공동 설립했으며, 신세기통신은 전체 자본금의 20%를 투자, 비상임이사 1명을 지명하여 경영에 참여하고 있다.

G&G텔레콤은 대한송유관공사를 비롯한 총 35개사가 지난 '96년 설립했으며, 신세기통신은 전체 자본금의 5%를 투자, 비상임이사 1명을 지명하여 경영에 참여하고 있다. 신세기통신은 '98년부터 G&G텔레콤의 전용 회선을 이용, 자가망을 구축할 계획이다.

한국 전파기지국관리 주식회사는 한국무선국관리 사업단을 비롯한 총 106개사가 지난 '96년 설립했으며, 신세기통신은 전체 자본금의 3.08%를 투자하여 15개 기지국을 임차하여 이용하고 있다.

수하기 위해 세부 사항에 대해 협의하고 있다.

또한 미국·일본·유럽 등 세계 주요 59개 국가와의 국제 로밍서비스를 통해 '글로벌 017' 이동전화 서비스를 제공하고 있으며 국제 위성이동통신 프로젝트인 P-21 사업과 IMT-2000 사업에 참여하고 있다.

신세기통신은 국제로밍서비스 지역을 확대하고 CDMA 사업의 해외 진출 및 해외 신규 사업을 추진하기 위해 각종 방안을 모색하는 한편, 세계 주요 통신사업자와의 전략적 제휴 관계 구축을 확대하고 있다.

앞으로 신세기통신은 독자적인 기술을 바탕으로 017의 통화 품질을 빠른 시일안에 국제적인 수준으로 높이는 한편, 신기술 개발과 서비스의 고도화를 지속적으로 추진하여 우리나라 통신산업의 선진화에 일익을 담당하고, 나아가 21세기 초일류 기술력과 글로벌 네트워크를 갖춘 세계적인 정보통신 기업으로 성장하여 미래 정보화 사회를 선도하고자 한다.

II. 017 이동전화서비스 개요

3. 국제화 동향

21세기 정보화 사회를 위한 준비에서도 신세기통신은 앞서가고 있다.

글로벌 시대를 능동적으로 개척하기 위해 세계 유력 통신기업들과 긴밀한 협력 관계를 구축하는 한편, 지난 '97년 8월에는 일본 DDI, IDO사 등과 '전략적 제휴 관계'를 구축하여 국제적인 이동전화 사업자로 도약하기 위한 기반을 조성했다.

이에 따라 신세기통신은 일본 DDI, IDO사와 ▲마케팅전략 관련 공동 협력 ▲2002년 월드컵에 대비한 한일 양국간 CDMA 자동로밍 추진 ▲IMT-2000 등 신기술 공동 개발 및 표준화 추진 ▲이동전화 네트워크 운용과 관련한 공동 협력 등을 진행하고 있으며, 일본 DDI, IDO사의 CDMA 서비스 개시에 대비하여 신세기통신의 CDMA 기술을 전

1. 017 CDMA 서비스 개통 약사

'88년 9월, 미국의 CTIA(Cellular Telecommunications Industry Association)는 차세대 셀룰라 기술과 관련하여 "Users' Performance Requirements"란 문서를 발간, 차세대 디지털 기술에 대한 요구 사항을 규정한다.

퀄컴사는 CTIA의 요구 사항을 충족하는 CDMA 시스템을 개발한 뒤, '91년 12월, 여러 셀룰라 사업자 및 장비 제조업체들과 공동으로 CDMA 디지털 셀룰라 시스템을 현장 시험한 결과를 발표한다.

우리나라의 경우, 90년대 들어 이동전화 가입자가 폭발적으로 증가하여 기존 아날로그 시스템의

가입자 수용 용량이 한계에 다다르자, 정부는 디지털 셀룰라 시스템 개발을 국책사업으로 설정하여, 본격적인 기술 개발에 돌입한다.

'89년 한국전자통신연구소(ETRI)와 국내 장비제조업체가 공동으로 퀄컴사가 개발한 CDMA 방식을 이용하는 시스템의 연구 개발을 시작했고, '93년 6월, 세계 최초로 CDMA가 국가 표준으로 채택됨에 따라 제 2 이동전화 사업자로 선정된 신세기통신은 CDMA 방식의 이동전화 서비스를 준비하게 된다.

물론 100% CDMA 방식만을 이용한 대규모 상용화는 세계적으로 유례가 없었기에, CDMA 원천 기술 개발국인 미국은 물론, 주요 선진국들도 신세기통신의 CDMA 성공 여부에 남다른 관심과 우려를 보였다.

그러나 신세기통신은 이러한 우려를 깨끗이 불식시키고 '96년 4월 1일, 서울 및 수도권 지역과 대전 이북의 충청 지역에 100% CDMA 방식의 017 이동전화 서비스를 성공리에 개통한다. 이로써 신세기통신은 세계 이동전화 시장의 당당한 주역으로 자리잡게 된다.

2. 이동전화망의 시설 및 운용

신세기통신은 017 서비스 개통 이후 전국 읍·면지역까지 통화지역을 지속적으로 확장하는 한편, 스마일 프로젝트를 추진하고 특수 기지국을 설치하여 지하철, 지하상가, 산간벽지 등 외진 곳에서도 막힘없는 통신 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있다. 그 결과, '98년 2월말 현재 1,400여개의 기지국을 건설하여 전국 78개 시, 150개 읍, 306개 면(인구대비 서비스 보급율 93.2%)에 017 이동전화 서비스를 제공하고 있다.

신세기통신은 지속적인 통화품질 향상 노력 및 독자적인 망운용 기술의 축적을 통해 국내 최고의 통화 품질을 달성하는 한편, 각종 첨단 기술의 개발을 통해 고객 감동의 서비스를 제공하기 위해 최선을 다하고 있다. 최첨단 망관리시스템을 24시간 가동하여 전국의 통화 현황을 통합 관리하고 있으며, 통화 장애 발생시 신속하고 완벽한 대처가 가능하도록 전국적인 조기경보체제를 운영하고 있다. '98. 2월말 현재 017의 통화 품질은 소통율 97.1%, 완료율 69.5%, 절단율 1.9%이다.

또한 첨단 정보통신 서비스를 제공하기 위해 지능망(Intelligence Network)을 구축하는 한편, EVRC 보코더 기술을 상용화하고 무선 데이터통신과 같은 첨단 부가서비스를 지속적으로 개발하고 있다.

〈표 1. 017 이용요금〉

구 분	기본료(원)	통화료(10초당)		
		주 간	할 인	심 야
표 준	18,000	24	18	12
비지니스	22,000	20	16	12
로 알	52,000	18	12	12
다이어트	12,000	36	27	18
레 저	9,900	48	12	12

- 할인시간대 : 평일 21:00~24:00, 06:00~08:00(일요일 및 공휴일은 06:00~24:00)
- 심야시간대 : 24:00~06:00
- 레저요금 할인 및 심야시간대 : 평일 20:00~08:00(토, 일, 공휴일 중일)

3. 영업 현황

서비스 개통 이후, 신세기통신은 소비자 지상주의 시대에 적극 부응하는 일련의 혁신적 조치를 단행하여 소홀히 되던 고객의 통신권익을 회복하고 이동전화의 대중화 시대를 앞당겼다.

가입보증금을 종전의 3분1로 내리는 계기를 만들었고, 10초 이내에 통화가 끊기면 요금을 받지 않는 무통무전(無通無錢) 제도를 시행했으며, 통화료를 파격적으로 인하하고 고객의 편익을 최우선시하는 선택요금제도를 도입해 고객 중심의 선진요금 체계를 시행했다.

또한 고객의 계층 다양화에 부응하여 졸업 특판, 무이자 할부판매, 가입보증금의 보증보험 대체, 017 전용 단말기의 공급, 택시 이동공중전화 서비스 등, 고객 중심의 영업 정책을 시행했다.

유통 정책에 있어 신세기통신은 대리점에 대한 장려금 제도를 대리점 영업력에 기초하여 다양화함으로써 유통 경쟁력 강화를 도모했으며, 소비자 피해보상기구의 설치, 단말기 분실보험제도의 도입, 보증금 반환, 고객사은행사 등을 통해 자칫 소

홀해지기 쉬운 기존 고객만족에도 최선을 다하고 있다.

신세기통신은 '97년말까지 113만명의 고객을 유치하여 전체 디지털 이동전화시장(PCS포함)에서 21%의 시장 점유율을 올리게 됐다. 사업 첫해인 '96년말 가입자 수 29만명과 비교하여 약 290%라는 놀라운 성장을 기록한 것이다.

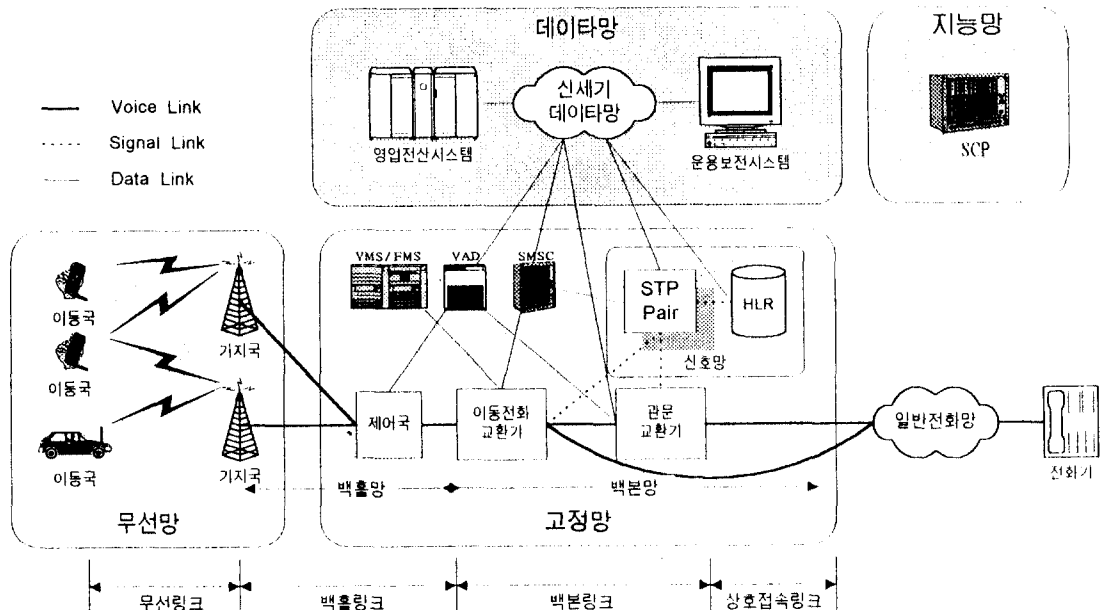
'98년의 경우, IMF 한파로 인해 전체 이동전화 신규 가입 고객은 당초 예상보다 약 70만명 정도 줄어든 350만명 정도가 될 것으로 예상되며, 신세기통신 20%, SK텔레콤이 30%, PCS 3사 50% 정도로 시장을 분할할 것으로 예상된다.

Ⅲ. 017 이동전화망의 구조

1. 017 이동전화망의 기본 구조

017 이동전화망은 교환기와 기지국 그리고 각종 서비스 장비 등을 기본으로 하여, 다른 사업자의

〈표 2. 017 이동전화망 구조〉



통신망과 연동하여 각종 통신 서비스를 제공하고 있다.

각 장비별 기능은 다음과 같다.

가. 이동전화 교환기

이동전화 교환기는 기지국과 접속하여 이동가입자에 대한 호처리 및 중계 기능을 담당하는 MSC(Mobile Switching Center)와, 일반 전화망과의 접속을 담당하는 관문 교환기(CGS:Cellular Gateway Switch)가 있다. CGS는 이동통신망과 일반전화망을 상호 접속시키고 요금 정산 기능, 다른 망과의 망내 신호 변환 기능 등을 수행한다.

나. 기지국

기지국은 교환기와 연동하여 셀 내의 이동국을 제어하며 이동국의 착·발신호 및 특수 서비스를 처리하고, 고객이 셀 사이를 이동할 때 소프트 핸드오프를 처리해 준다. 또한 이동전화망의 효율적인 관리를 위한 무선채널 관리, 이동성 관리 등을 수행한다.

다. 홈위치등록기(HLR)

홈위치등록기(Home Location Register)는 CDMA 이동통신시스템의 가입자 정보를 보관하는 데이터 베이스로서, 가입자의 위치 등록, 가입자 정보 관리, 호처리 및 부가서비스 기능 등을 수행한다.

라. STP

STP(Signal Transfer Point)시스템은 통신망내 호처리에 필요한 시스템간 각종 신호를 중앙에서 제어하는 기능을 수행하여 효율적인 신호망 운영을 가능하게 한다.

마. VMS

음성사서함(Voice Mail System)은 가입자가 통화중인 경우, 전화를 받지 않을 경우, 통화 불가능 지역에 있는 경우 등에 걸려오는 전화를 대신 받아 주고, 고객이 원하는 통신 단말기로 메시지가 도착했음을 통보해주는 기능을 수행한다.

바. FMS

팩스사서함(Fax Mail System)은 팩스 내용을 사서함으로 전송받아 고객이 원하는 시간에 팩스 기기로 수신해주거나, 사서함에 저장된 팩스 내용을 고객이 원하는 다른 고객의 사서함으로 전송해주는 기능을 수행한다.

비. SMSC

문자정보서비스센터(Short Message Service Center)은 각종 정보를 문자를 통해 단말기로 보내주는 기능을 수행한다.

사. VAD

음성다이얼(Voice Activated Dialing)시스템은 고객이 음성으로 전화를 거는 기능을 수행한다.

아. SCP

SCP(Service Control Point)는 통신망의 중앙에 위치하여 각종 지능망 서비스(가상사설망, 선불카드, 착신과금 등)를 제어하는 기능을 수행한다.

자. 망관리시스템

신세기통신은 망관리센터를 구축하여 교환기 및 기지국의 신·중설, 통신망 운용 등에 대해 24시간 중앙 집중 운용 감시 체계를 확립했다. 망관리센터의 주요 기능은 ▲DAS(데이터관리) ▲NMS(품질

관리) ▲TNM(장애관리) ▲TTCS(고객불만관리) ▲TOMS(트래픽관리) 등이다.

또한 SNOSS(망운용 감시 시스템)를 구축하여 무인으로 운용되는 기지국사의 부대장비 상태와 환경 및 출입문 개폐 등을 감시·제어함으로써 통신망 부대 장비에 대한 신뢰도를 높이고 있다.

차. CSBS

신세기통신의 CSBS는 가입자 증가나 영업 환경 변경에 따라 시스템의 확장성이 우수하다. 또한 고객의 청약 및 서비스 변경 사항을 전국 어디서나 즉시 처리할 수 있으며, 온라인 실시간으로 과금을 처리하여 고객이 통화 내역 및 과금 내역을 요청할 경우 이를 즉시 발행할 수 있다. 신세기통신 CSBS의 주요 기능은, ▲고객관리(고객등록, 고객유지, 재고관리) ▲요금관리(통화 과금처리, 청구관리, 입금관리, 체납관리) ▲교환기 인터페이스 시스템(교환기등록, 통화정보수집) 등이다.

이밖에도 인사, 노무, 재무, MIS시스템 등 회사의 다른 시스템은 물론, 금융결제원, 신용카드사,

은행, 정보통신부, 다른 통신사업자 등과도 시스템 연동이 가능하다.

3. 017 전국망의 구성

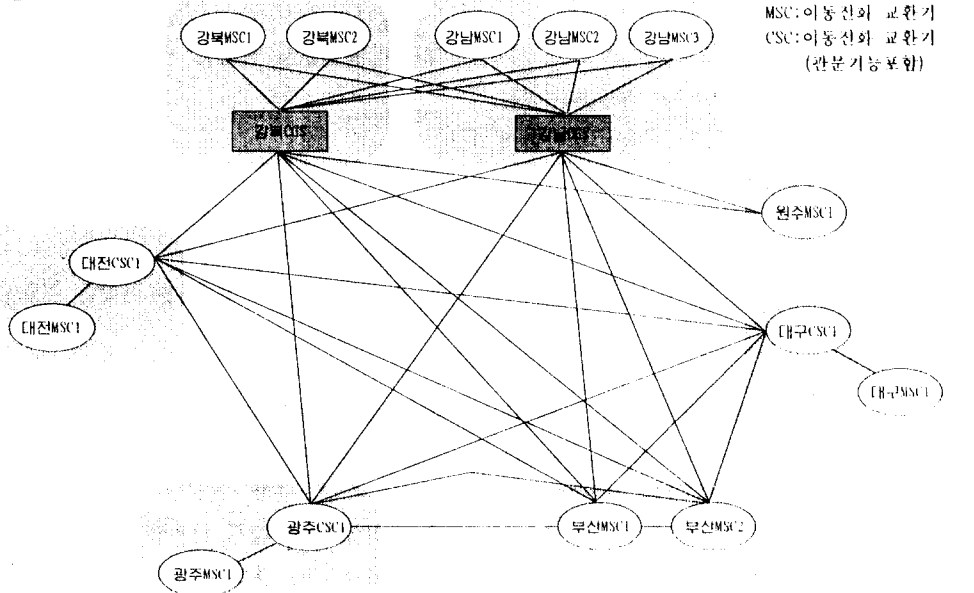
신세기통신은 전국 7개 교환국사에 총 14대의 교환기를 운용하고 있으며 구성도는 <표3>과 같다.

Ⅳ. 017부가 서비스 개요

1. 서비스 제공 현황

신세기통신은 017 이동전화서비스를 중심으로, ▲자동연결서비스 ▲착신전환서비스 ▲통화중대기 서비스 ▲회의통화서비스 ▲음성사서함 ▲팩스사서함 ▲종합사서함 ▲SMS음성사서함 ▲SMS종합사서함 ▲음성다이얼링서비스 ▲국제로밍서비스 ▲700서비스 ▲080클로버서비스 ▲교통방송클로버 서비스 ▲국제전화발신금지서비스 ▲발신번호표시

<표 3. 017 전국망 구성도>



〈표 4. 주요 부가서비스 및 이용 요금〉

부가서비스 종류		월이용요금
사서함서비스	음성사서함	무료
	FAX사서함	2,500원
	종합사서함	3,500원
	SMS음성사서함	무료
	SMS종합사서함	무료
음성다이얼 서비스(VAD)		3,500원
국제로밍서비스		국가별
기본부가 서비스	무조건전환	무료
	자동연결	무료
	통화중대기	무료
	회의통화	무료
700서비스		무료
080클로버서비스		무료(통화료무료)
교통정보 클로버서비스		무료(통화료무료)
발신번호표시		무료
고객센터 114서비스		무료(통화료무료)

서비스 ▲청구지통합 및 분할서비스 ▲특수번호연결서비스 ▲고객센터 직접연결서비스 ▲원격제어 서비스 등 20가지의 부가서비스를 고객에게 제공하고 있다.

또한 세계 최초로 인터넷망을 이용한 이동 인터넷 국제전화 서비스를 실시하여 기존의 국제전화보다 이용 요금을 최고 54%까지 저렴하게 제공하고 있으며, 달리는 택시안에서 공중전화처럼 이용하는 택시공중전화서비스를 시행하고 있다.

이밖에 업계에서 유일하게 선납요금제를 시행하여 요금선납시 요금을 일정 비율 할인해주고 있으며, '98년부터 음성사서함 및 SMS를 무료화하여 고객의 부담을 줄여주고 있다.

2. 지능망 서비스 계획

신세기통신은 앞으로도 연말까지 총 100여가지의 신규 부가서비스를 개발하는 한편, 지능망(Intelligent Network)을 이용한 최첨단 통신 서비스들을 본격 출시하여 고객의 편의를 도모할 계획

이다.

지능망은 컴퓨터 기술을 이용하여 부가서비스를 통합 관리하는, 부가서비스 통합관리 시스템이다. 지금까지는 새로운 부가서비스를 제공할 경우, 해당 장비를 교환기에 장치한 뒤 매번 교환기의 프로그램을 변경해 왔다. 그러나 지능망은 하나의 서비스 제어 장치(Service Control Point)를 설정한 뒤, 새로운 부가서비스의 소프트 웨어를 이 장치에 추가로 접속시키면 되는 최첨단 기술이다.

지능망을 이용하여 제공할 주요 지능망서비스는 다음과 같다.

- ▲가상사설망서비스 : 이동전화망을 고객이 사설망처럼 이용하는 서비스로, 주요 고객층은 법인 고객이다.
- ▲착신과금서비스 : 통화요금을 발신자 대신 착신자가 부담하는 서비스로, 주요 고객층은 자동차 판매원이나 생활설계사 등과 같은 영업사원이다.
- ▲선불카드서비스 : 일정 금액의 선불카드를 구입하여 금액 안에서 이동전화를 이용하는 서비스로, 주요 고객층은 휴대폰 임대 이용자나

법인 고객이다.

▲개인번호서비스 : 고객이 개인번호를 할당받아 걸려온 전화를 원하는 장소, 원하는 단말기(전화, 무선호출기 등)로 받는 서비스로, 주요 고객층은 일반 고객이다.

▲신용통화서비스 : 현금 대신, 신용카드와 같은 신용으로 이동전화를 이용하는 요금후불 서비스로, 주요 고객층은 일반 고객이다.

신세기통신은 지능망의 구축을 통해 ▲고객의 요구에 맞는 첨단 멀티 서비스(Multi-Service)를 신속하고 저렴하게 제공할 수 있을 뿐만 아니라, ▲새로운 부가서비스의 자체 개발이 용이해져 우리나라 통신 문화를 한차원 높이는 계기가 마련될 것으로 기대하고 있다.

V. 통신망 구축 현황 및 망발전 전략

1. 통신망 구축 현황

신세기통신은 전국 7개 교환국사를 운영하며, 교환기 14대, 기지국 1,400여개, 홈위치등록기 6식, STP(Signal Transfer Point) 2식, SCP(Service Control Point) 1식, 음성사서함시스템(VMS) 9식, 문자정보서비스시스템 1식, 음성다이얼(Voice Activated Dialing)시스템 1식 등을 운용하고 있다.

2. 통신망 발전 전략

신세기통신은 이동통신 가입자의 급속한 증가와 서비스 품질경쟁에 부응하기 위해 망확장 사업을 추진하고 있으며, 나아가 초고속 정보통신서비스, 멀티미디어 서비스 및 IMT-2000 등 각종 신규서비스에 대비하기 위해 통신망 중장기 발전 사업을 추진하고 있다. 신세기통신의 통신망 중장기 발전

사업은 구체적으로 아래와 같은 기본 방침에 기초한다.

첫째, 가입자 증가에 대비하여 교환망 및 신호망을 확장하고자 한다. 교환망은 실제 통화량을 고려하여 확장할 계획이며, 신호망 확장은 망의 안정성을 최대한 고려하여 추진할 방침이다.

둘째, 다른 통신 사업체와 직접 접속을 통해 상호 접속점을 확대하고자 한다.

셋째, 망의 신뢰성 및 안정성을 확보하기 위해 자체 전송망을 확보하여 중추 통신망을 구축하고자 한다.

넷째, 교환망, 신호망, 전송망, 통합데이터망 등, 통신망별로 체계적인 계위를 구성하여 통화량 처리의 효율성을 제고하고자 한다.

다섯째, 다양한 통신서비스를 제공하기 위해 지능망서비스를 제공하기 위한 환경을 구축하고자 한다.

3. 통신망 발전 방향

가. 교환망 발전 계획

신세기통신은 오는 2002년까지 전주, 마산, 강남 2, 강북2, 제주를 포함하여 교환국을 총 12개로 확장할 계획이다.

나. 신호망 발전 계획

현재 2개의 STP(Signal Transfer Point; 신호전달교환기)가 수도권에 설치되어 전국의 신호망 교환을 수행하고 있으며, '98년말까지 2대의 STP를 대구와 부산에 추가 설치하여 신호망의 안정성을 확보하고 통신망 품질을 제고할 계획이다.

다. 상호접속망 발전 계획

상호접속은 사업자간 직접 접속을 원칙으로 추진할 계획이다. 신세기통신은 초기에는 한국통신을

통해 모든 상호접속을 시행했으나 '97년 데이콤과, '98년 SK텔레콤과 직접 접속을 완료했으며, PCS 사업자 등 타사업자와도 통화량 및 상호 접속에 따른 경제성을 고려하여 점진적으로 직접 접속을 추진할 계획이다.

라. 전송(자체)망 발전 계획

'97년 서울 지하철 구간에 자체 전송망을 구축했으며 '98년말까지 130억원을 투자, 전국의 교환국을 총연장 1천2백8Km의 2.5기가급 광전송망 광케이블로 연결하는 자체 전송망 구축 작업을 완료할 계획이다. 특히 자체 전송망을 둥근 띠모양으로 설계하여 일부 회선의 장애 발생에 대비한 우회로를 확보함으로써 서비스 제공의 안정성을 높였으며, 교환기간의 통화 연결 체계가 일원화됨에 따라 통화 품질도 향상될 것으로 예상하고 있다.

신세기통신은 자체 전송망의 구축을 통해 오는 2005년까지 약 230억원의 비용을 절감하는 한편, 망확장은 물론 동화상 서비스 제공이나 신규 통신사업 진출에도 유리한 발판을 다지게 된다. 또한 권역별 경제성 및 환경을 고려하여 Micro Wave 전송망도 구축할 계획이다.

마. 지능망 발전 계획

가상사설망, 착신과금, 선불카드 등 지능망서비스를 '98년말부터 제공할 계획이다.

바. 기타

교환국사는 물론 교환국간 고속 통합데이터망을 구축하여 효율적인 망운용은 물론, 신규 서비스 개발에도 활용할 계획이다. 또한 위성이동통신(ICO)와의 연동 및 일본을 포함한 세계 각지와 국제로밍등을 추진하여 국제 규모의 서비스 제공 능력을 확보할 계획이다.

'98년 한해 동안 신세기통신은 PCS의 본격적인 영업 개시와 IMF 시대의 개막 및 시장 개방이라는 난관을 극복하고, 017의 경쟁 우위를 확고히 점유하는 동시에, 국가 경제의 급격한 구조 조정과 시장 개방 속에서 회사의 자립 기반을 확보하고자 한다.

이를 위해 신세기통신은 '98년도의 운영 목표를 '후발 주자에서 선두 주자로 성공적인 도약'으로 설정하고, ▲1,000만 통신 시장에 대응한 고객 감동의 영업 전략 추구 ▲최상의 서비스 제공을 위한 통화 품질 경쟁력 우위 확보 ▲금융 환경 변화에 대응한 자립 기반 확보 등을 적극 실천하고 있다.

먼저, 1,000만 통신 시장에 대응한 고객 감동의 영업 전략을 추구하기 위해 신세기통신은 CS 역량을 강화하고, 모든 직원이 '고객 제일주의'를 실천하여 고객 감동의 서비스를 제공하고 있다. 또한 기존 유통망의 경쟁력을 강화하고 Cyber Shop를 운영하는 등 유통 구조의 다변화를 추진하고 있다.

특히 지능망이 구축되는 상반기부터는 가설사설망 서비스 및 선불 카드 서비스와 같은 새로운 차원의 이동전화 서비스를 제공하여 기술 선진화는 물론 신규 시장 개발에도 적극 나설 계획이다. 또한 기존 고객의 유지를 위해 '소비자 피해 보상 기구' 및 'Cyber 고객센터'를 운영하여 고객의 불만 및 문의에 대한 신속·정확한 응대 시스템을 구축하고, 고객 접수제(Call Bank) 등 다양한 고객 유지 프로그램을 시행하여 고객 만족도를 극대화하는 등, 타사와는 차별화된 'Total Service'를 제공할 것이다.

둘째, 최상의 서비스를 제공하기 위해 통화 품질의 경쟁력 우위를 확보할 것이다. 이를 위해 망운용 및 보전에 관한 자체 기술 기반을 확립하여 통화 품질을 국제 수준으로 향상시키는 한편, EVRC 기술을 상용화하여 고객이 느끼는 체감 통화 품질도 획기적으로 개선할 것이다.

셋째, 책임경영제를 실시하여 경영 성과에 대한

VI. 나오며

객관적인 평가를 통해 총체적인 경영 개선을 이뤄 나갈 방침이다.

'98년은 신세기통신이 창업기를 마치고 본격적인 성장기로 돌입하는 해로서, 어려운 시장 여건을 극복하고 회사의 자립 기반을 구축하는 동시에, 이동전화 사업자의 선두주자로 도약해야 하는 해이다.

신세기통신은 오늘의 어려움을 극복하고 경쟁에서 승리하는 자만이 21세기를 선도할 첨단정보통신 사업자의 대열에 동참할 수 있다는 인식 아래, 높은 기술력과 충실한 조직력을 기반으로 오늘의 역경을 당당히 극복해 나갈 것이다.



유 대 희

연세대학교 신문방송학과 졸업
미 스탠포드 대학원 석사
미 Daily & Associates 근무