

主題

## 한국통신프리텔 사업계획

한국통신프리텔 사장 이 상 철

### 차 례

- I. 서 론
- II. 본 론
- III. 결 론

### I. 서 론

지난 한 해 산업계 전반에 불어닥친 IMF경제위기의 상황에도 불구하고 한국통신프리텔은 98년 순증 가입자수 1위, 세계 최단기간 1백만, 2백만 가입자 돌파등 신기록 행진을 계속하며 이동통신업계의 극심한 경쟁 상황 속에서도 상용화 1년여 만에 이동통신 업계2위 사업자로 부상하였다. 누구도 예상하지 못했던 이러한 경이적인 성과는 PCS016에 대한 고객들의 믿음과 한국통신프리텔 전 임직원의 끊임없는 노력이 잘 어우러져 이루어진 결과라 생각된다.

지난 한 해 어느 업종보다도 치열한 경쟁의 상황 속에서도 한국통신프리텔은 남보다 먼저 보는 先見, 남보다 먼저 결심하는 先決, 그리고 선결이 되면 먼저 실천에 옮기는 先行이라고 하는 3先을 행동의 패러다임으로 삼아 이순간까지 앞만 보고 열심히 달려왔다. 그 결과 서비스 상용화1년여 만에 PCS016은 한국 이동통신사업에 없어서는 안될 확고한 위치를 자리매김하게 되었다. 그리고 지금 이순간 지난 시간

들의 경이적인 성과를 등에 업고 누구보다도 희망차게 1999년을 맞이할 수 있게 되었다.

무한 경쟁체제가 더욱 심화되리라 예상되는 1999년을 맞이하여 한국통신프리텔은 작년에 버금가는 성과를 목표로 세우고 새해를 맞아 힘차게 전진하고 있다. 본고에서는 99년의 주변 환경을 간단히 살펴보고 한국통신프리텔의 99년 사업계획을 마케팅 분야, 기술분야, CS분야, 신사업과 해외사업분야로 나누어 살펴 보고자 한다.

### II. 본 론

#### 1. 99년 환경변화

99년은 작년과 마찬가지로 국내의 환경이 쉽지 않은 않을 것이라 예상된다. 98년 말을 기점으로 이동전화 가입자가 점차 포화상태로 다다르고 있으며의 무가입기간 규제 및 보조금 축소에 따른 가입수요도

위축될 것이며 가입자간 사업자 이동도 더 심해질 것이라 예측된다. 이에 따라 사업자간 경쟁도 한층 더 치열해 질 것이라는 것은 쉽게 예상할 수 있겠다.

※ 99년 이동통신 시장 가입규모 전망

구 분		'98	'99
전 체	누 적	13,982,919	17,917,706
	순 증	7,163,988	3,934,787

경쟁의 요인도 변하고 있다. 서비스 개시 초창기에는 가입자 유치를 위한 치열한 보조금 경쟁, 98년 하반기부터는 가입자 증가에 따른 망구축 및 품질 경쟁이었고 올해는 가입자 관리 및 가입자 이탈방지를 위한 고객서비스 경쟁이 주요ISSUE로 떠오를 전망이다.

이처럼 급변하는 상황 속에서 한국통신프리텔이 추구하는 99년 사업계획의 가장 큰 바탕은 바로 Newer & Better이다.

보다 새로운, 보다 나은서비스를 고객에게 제공하는 Newer & Better야말로 우리 한국통신프리텔이 추구하는 사업의 기본방향이라고 할 수 있을 것이다. 이를 바탕으로 고객, 주주, 전임직원을 만족시키는 World Class회사로의 도약의 발판을 마련하는 것이 올 한 해 한국통신프리텔의 목표라고 할 수 있겠다.

이제 99년 주요 사업계획을 분야별로 나누어 간략히 논하도록 하자.

2. 마케팅 분야.

99년 마케팅 분야는 순증 M/S 1위, 누적가입자2위 유지를 최우선 목표로 삼고 타업체와 차별되는 Newer Phone & Better Service의 전략을 추구할 것이다. 지난 한 해 저가로 인식되어온 PCS의 이미지를 정보전화 개념이 가미된 지능화된 전화서비스

개념을 통하여 Brand Image를 높이는 것도 올해 마케팅부문의 주요 목표이기도 하다. 그리고 작년 6월부터 개발하여 착수한 고객관리프로그램(STAR)을 올해도 계속 추진하여 STAR점을 철저한 고객관리를 실행하는 핵심 유통망으로 육성할 계획이다.

또한 지난 한 해 동안 강조해 온 정보전화의 이미지를 살려 경쟁력 우위 확보 및 수익 창출형 정보서비스 개발을 촉진하며 정보서비스 상품지식 및 판매중요성 마인드를 높임으로서 정보 서비스의 매출증대를 추구할 것이다.

21세기를 목전에 둔 현시점은 정보화시대이다. 매일 매일 쏟아지는 무수한 정보를 체계적으로 분석하는 일은 매우 중요하다. 이러한 시대적 흐름에 맞추어 한국통신프리텔은 고객의Data분석을 통한 효율적 마케팅 정책수립의 일환으로 SPAS(전략기획분석시스템)를 구축하여 정보 마케팅 프로그램과 고객관리를 위한 다양한 프로그램을 개발하는 등 새로운 마케팅 기법을 개발하고 도입할 것이다. 그리고 각 지역본부는 이러한 고객분석 Data를 통하여 각 지역에 맞는 마케팅 프로그램의 개발을 통해 지방시장 공략에 힘을 모을 것이다. 또한 고객과의 접점에 있는 영업소의 중요성을 인식하여 각 영업소의 특성에 맞는 Local전략을 구사할 것이다.

지난 해 개발된 한국통신프리텔의 자체 단말기인 버디의 생산을 더욱 확대하여 단말기 시장의 진입을 통해 앞서가는 이동통신사업자의 이미지를 확립할 계획이다.

3. 기술분야

작년 한 해 끊임없는 커버리지 확대의 노력으로 98년 체감품질 1위를 기록한 한국통신프리텔은 올해도 여세를 몰아 커버리지 확대와 통화품질 향상에 더욱 힘을 쏟을 것이다.

가입자의 급격한 증가에 능동적으로 대처하고 최적의 시설품질을 확보하기 위하여 최적의 교환망시설

((IGS, PCX, BSC, VMS)을 구축하고 IS-95B을 도입하여 고속데이터서비스 및 H/O성능 개선등 최상의 서비스를 제공할 것이다.

그리고 대형트래픽 발생이 예상되는 대형빌딩의 커버리지를 확보하여 체감품질을 제고시킬 계획이다.

또한 무선망설계 및 분석에 필요한 무선망설계 공통DB를 구축하고Netspider의 유지 보수를 추진하여 여기서 나온 DB를 통하여 고객센터의 고객응대 자료나 무선망설계기준의 자료로 활용하거나 무선망 구축현황 파악에 활용하여 고객만족을 더욱 높일 것이다.

통신망 및 서비스 환경변화를 수용하여 다양한 통신장비에 대한 통합관리체계를 확립하여 망관리 업무의 효율성을 증대시켜 대형 장애를 사전에 방지할 수 있는 시스템을 갖추도록 할 계획이다.

또한 경쟁의 중심이 지방으로 이동함에 따라 중소도시, 읍면, 국도, 지방도의 보다 안정적인 통화품질 확보를 위해 부산과 원주지역에 교환기를 신설하는 등 효율적인 시설확장을 할 것이다.

#### 4. CS분야

1998년을 고객감동 원년의 해로 삼은 한국통신프리텔은 올해는 고객만족경영의 본격적 시행을 위해 경영의 기본철학을 고객만족과 고객감동에 두고 진정한 고객의 가치를 이해하는 한 해로 삼을 것이다.

CS분야의 고객접점은 시장 성숙단계 및 고객관리수단의 특성을 감안하여 통합화 방향으로 추진할 것이며, 지난 한 해 고객이 얼마나 중요한가를 깨달은 한국통신프리텔은 고객의 가치를 높이고 고객을 진정으로 알기 위하여 보다 철저한 고객분석을 통해 고객과 좀 더 가까워 질 수 있도록 영업소, CS센터, 미납관리요원, 엔젤상담원들의 역량강화에 비중을 높일 것이다.

또한 전담상담원제의 확대 시행, 출동서비스 강화, 적극적인 고객밀착 상담등을 통하여 사업초기 양적

서 질적 운영으로의 방향전환을 통한 고객만족을 강화할 것이다.

Infra측면의 기능을 개선 및 보완하여 TTS (Trouble Ticket System)을 강화하고 ARS서비스를 IVR(Interactive Voice Response)로 확대 개발할 계획이다.

또한 고객과 함께한다는 취지하에 온라인 사회홍보관을 운영하여 미아찾기 단체인, 장애인 단체 행사지원같은 사회복지구현 프로젝트에 참여하여 국민과 함께 하는 기업이미지를 확립해 나갈 것이다.

#### 5. 신사업과 해외사업분야

국내에서 축적된 PCS사업운영의 Know-How를 통하여 해외시장의 적극적인 개척에 나설 것이며 장기적으로 수익을 창출할 수 있는 신사업기획과 R&D투자에도 관심을 가질 계획이다. 올 초에 시행된 조직개편을 통하여 신상품개발단을 발족한 한국통신프리텔은 상품개발 조직을 대폭 보강하여 서비스 차별화를 추구하고 있으며 정보전화에서 Intelligence Network Phone으로의 패러다임 변화에 맞는 신규 지능형 서비스를 위한 사업전략을 추진 할 계획을 가지고 있다. 또한 IMT 2000연구개발에도 적극 참여 할 계획이다.

### Ⅲ. 결 론

지금까지 한국통신프리텔의 99년도 사업계획을 분야별로 나누어 살펴 보았다. 서두에서 언급한 바와 같이 올 해는 보조금의 축소, 의무가입기간 폐지, 가입자의 타사로의 이동 등 많은 변수로 인하여 이동통신업자간의 경쟁이 더욱 치열해 질 전망이다. 이러한 어려운 상황에도 불구하고 한국통신프리텔은 99년 말까지 350만 가입자를 확보, 당기 손익분기점을 올 하반기 정도면 돌파할 수 있을 것으로 예상하고 있다.

물론 이러한 희망적 전망의 앞에는 넘어야 할 많은 어려움이 있을 것이다. 그러나 한국통신프리텔은 작년 한 해 동안 모든 이들이 불가능하다고 하는 일들을 훌륭하게 해왔다. 올 한해도 한국통신프리텔이 가지고 있는 기술, 경험, 의지를 활용하여 우리가 세운 목표를 반드시 달성할 수 있으리라 생각된다.

99년을 흑자 원년의 해로 삼은 한국통신프리텔은 21세기를 준비하는 선도기업으로 자리매김하기 위하여 99년을 21세기로 가는 도약의 발판을 마련하는 해로 삼을 것이다. 인류의 무한한 통신자유를 실현하기 위해 무선통신기술을 기반으로 원하는 모든 형태의 정보를 지구촌 어디든지 즉시 연결하는 무한통신 세계기업. 이것이 한국통신 프리텔의 미래인 것이다.



이 상 철

- 1971년 서울대 전기공학과 졸업
- 1976년 Duke University 졸업(공학박사)
- 1976년 미국 Western Union Spacecom 선임 연구원
- 1979년 Computer Science Corp. 책임연구원
- 1982년 국방과학연구소 책임연구원
- 1991년 한국통신 기간통신연구본부장
- 1992년 한국통신 통신망연구소 소장
- 1995년 한국통신 무선통신사업추진단장
- 1996년 한국통신 무선사업본부장, PCS 사업실무 추진위원장
- 1997년~현재 한국통신프리텔 사장