

主題

LG 텔레콤, '99년 사업계획

LG 텔레콤 대표이사 사장 남 용

차 례

- I. 독자경영의 실현
- II. 월드베스트 네트워크 구축
- III. 현장중심의 대고객서비스 네트워크 구축
- IV. 데이터서비스 기능 제공확대
- V. BT와의 전략적 제휴 강화
- VI. 차세대 통신기술 개발 및 표준화 주도

'96년말 상용서비스를 개시한 이후 뛰어난 통화 품질과 통화영역 확보에 주력하고, 안정적인 사업 기반을 확보해 온 LG텔레콤은 질위주 경영에 필요한 주요 전략과제의 실천으로 장기성장기반에 필요한 경쟁력을 갖춰 나갈 계획이다.

이를 위해 LG텔레콤은 신규가입자 유치와 함께 우량가입자 확보를 토대로 고객기반을 강화하고 고객이 느끼는 통화품질 체감만족도를 세계 수준으로 끌어 올릴 계획이다.

또한 고객 만족도를 강화하기 위해서 현장중심의 고객서비스를 실현하고, 조직의 활성화를 통한 업무의 능률과 효율을 한차원 높여 나갈 것이다.

I. 독자경영의 실현

LG텔레콤은 지속적인 신규 가입자 유치와 함께 우량가입자 확보에 비중을 두고 고객층의 사용패턴에 따른 차별적인 서비스 제공과 우량고객에 대한

집중관리로 금년도에 매출액 1조원 이상의 매출액을 달성하고 독자경영을 실현할 계획이다.

따라서 무분별한 가입자 유치경쟁을 지양하고 타 사업자와의 협력을 강화하는 한편, 불량고객의 직권해지를 통한 우량고객의 확대로 질중심의 경영체제를 확립해 가고 있다.

이를 위해 우선 지난해 10월 5,020여건, 11월 13,945건, 12월 50,000여건 등 총 7만여건에 달하는 불량고객에 대한 직권해지를 단행했으며, 금년도에 단계적으로 직권해지를 추진하는 한편 우량가입자 위주의 질경영을 더욱 가속화할 계획이다.

II. 월드베스트 네트워크 구축

지난해 연말 기준 기지국 1,700개, 광중계국 3,500개로 국내 최다 디지털 망을 구축하고 FA중설을 마친 LG텔레콤은 고객 비교체감 통화품질을 1위로 만든다는 올해 망품질 목표에 따라 금년말까

지 총 7,000여개의 무선국을 구축, 기술적 지수가 아닌 고객들이 직접 느끼는 체감통화품질과 통화영역에 대한 만족도를 세계 최고 수준으로 끌어올릴 방침이다.

이를 위해 금년에 통신망 시설 투자비 4,000억원 투입, 기지국 2,014여개(지난해말 1,703개에서 300여개의 기지국 추가 구축)와 광중계국(L'COTA) 5,670여개(지난해말 3,500개에서 2,170여개의 광중계국 추가 구축)를 설치하고, 가입자 증가에 따른 통화량을 안정적으로 분산하기 위해 기존 교환기 15개 시스템을 22개로 증설할 방침이다.

이와 함께 지하 및 대형건물 등 음영지역 해소하기 위한 방안으로 대소형 중계기 3,700여개 설치(기존 1,700개의 중계기에서 2,000여개를 추가 증설)해 나갈 것이다.

특히 LG텔레콤은 숨어있는 전파음영지역까지 해소, 체감 통화품질을 극대화하기 위한 방안으로 손바닥만한 초소형 중계기를 개발, 본격 설치에 들어감에 따라 통화불량지역은 물론 지하상가 및 카페, 주택, 아파트 단지내 등 인빌딩과 음영지역까지 획기적으로 개선할 수 있게 되었다.

이에 따라 현재 019만 통화가능한 지역과 최초 통화지역을 접수받는 행사에 통화가 취약한 음영지역도 함께 접수, 그 지역에 새로 개발한 초소형 중계기 2만여대를 금년말까지 집중적으로 설치해 나갈 방침이다.

Ⅲ. 현장중심의 대고객서비스 네트워크 구축

고객센터는 물론 영업센터, 가입점 등 고객접점의 최일선 조직에서 이뤄지는 대고객 서비스를 높이기 위해 지원조직과 현장조직간 기능을 유기적으로 결합시킬 수 있는 고객중심의 현장지원시스템을

금년 상반기내에 구축하고, 모든 시스템을 고객중심으로 전환해 나가고 있다.

이를 위해 고객 만족 극대화를 목표로 각 사업조직간 기능을 유기적으로 결합시키고, 고객서비스의 활동의 근간인 정보기술의 경쟁력을 강화해 나가고 있다.

한편 DW(데이터 웨어하우스)를 조기에 구축, 고객의 요구에 알맞은 다양한 자료를 빠른 시간내에 분석함으로써 신속한 의사결정을 유도하고 시장 상황에 민첩하게 대응할 수 있는 경영전략을 수립하는데 적극 반영해 나갈 것이다.

Ⅳ. 데이터서비스 기능 제공확대

LG텔레콤은 세계 최초로 CDMA방식의 무선데이터서비스를 실시한 데이터분야의 선두주자로서 음성위주의 서비스를 문자, 데이터, 화상정보 등으로 서비스 제공범위를 대폭 확대해 나가고 있다.

이에 무선데이터서비스를 기반으로 원격검침, 카드결제, 위치정보, 무선금융 등으로 응용범위를 확대한 바 있고, 원격감시, 이동뱅킹 등 미래형 데이터서비스로 조속히 확대해 나갈 것이다.

또한 문자정보서비스, 방송문자서비스 등 데이터 전송의 활성화와 함께 폰투폰메일서비스, 사전조회 서비스 등 양방향서비스도 고객중심으로 더욱 발전시키고, HDML단말기, 화상단말기 등을 개발해 PC통신은 물론 인터넷에 접속할 수 있는 서비스도 제공해 나갈 것이다.

현재 LG텔레콤은 음성과 연락번호를 남길 수 있는 음성사서함, 뉴스, 스포츠, 주식, 날씨 등의 정보를 제공하는 문자서비스, 인터넷에서 단말기로 상호 정보교환은 물론 PC통신에서 단말기로의 상호 정보교환이 가능하며, 단말기끼리도 주고 받을 수 있는 쌍방향 단문서비스, 교통정보, 원격제어, 스포츠 등을 음성으로 알려주는 음성정보서비스 등

을 제공한다.

또한 TV자막처럼 정보를 제공하는 문자방송서비스, 6명이 동시에 통화할 수 있는 6자동시통화, 통화중대기, 착신전환, 추적연결 등의 서비스도 제공한다.

V. BT와의 전략적 제휴 강화

LG텔레콤은 지난해 10월 영국의 통신업체인 BT와 전략적 제휴를 체결함에 따라 선진통신기업의 통신경험과 운용 노하우를 활용하고, 해외진출을 적극 추진할 수 있는 여건을 갖추게 되었다.

LG-BT의 제휴가 국내 통신업계사상 모범적인 외자유치사례로 평가받는 것은 그 외형적 규모나 양사 모두에게 성공적인 조건으로 이뤄졌다는 점 외에 LG는 세계 유수의 통신업체인 BT가 갖고 있는 명성과 전세계적인 해외사업망 및 사업경험을, BT는 LG의 뛰어난 CDMA기술력을 활용하는 윈-윈 전략을 실행했다는 점에서 그 의의가 크다.

이를 계기로 LG텔레콤은 BT의 통신사업에 대한 오랜 경험과 노하우를 최대한 활용하고, 네트워크 및 고객서비스 등의 사업 운영력을 대폭 강화하고 있다.

또한 기존의 자본금 5,000억과 BT로부터 들어온 5,219원을 포함해 1조원에 상회하는 자기자본을 확보하고, 부채비율 200%대로 재무구조를 획기적인 개선함으로써 안정적인 성장기반을 확보하였다.

반면 BT가 LG텔레콤에 대규모의 투자를 결정하게 된 이유는 전세계적으로 확산추세에 있는 CDMA방식을 세계 최초로 상용화한 LG의 기술력과 성장성을 높이 평가하였고, 이에 대한 협력을 강화하기 위한 것이다.

또한 LG텔레콤의 지분 23.49%를 확보, LG에 이어 2대 주주가 된 BT는 그동안 추진해 온 주요

아시아 시장에서 현지업체와의 제휴를 통해 현지 시장에 진출한다는 전략을 더욱 진전시킨다는 계획이다.

LG-BT 양사는 BT가 갖춘 최고수준의 글로벌 비즈니스 네트워크와 LG의 세계적인 CDMA기술력 및 상용화 경험의 시너지를 발휘하여 향후 해외 시장 동반진출, IMT-2000 등 차세대 통신기술의 공동개발 등으로 초우량 통신기업으로 성장하는 한편으로 삼을 계획이다.

특히 LG의 뛰어난 CDMA기술을 바탕으로 한 차세대 통신기술의 공동개발과 글로벌 비즈니스 네트워크를 보유한 BT와 협력하여 차세대 통신기술을 선점하는 동시에 해외 동반진출을 적극 추진할 계획이다.

VI. 차세대 통신기술 개발 및 표준화 주도

LG텔레콤은 음성은 물론 데이터, 영상 등 무선 멀티미디어를 국제적으로 동시에 제공하는 차세대 이동통신서비스인 IMT-2000의 기술과 시장을 주도하는 한편 CDMA를 세계 단일 기술표준으로 발전시키기 위한 노력에 주력하고 있다.

우리나라에서는 ETRI를 중심으로 차세대 통신에 대한 기초기반기술을 연구함과 아울러 IMT-2000 제품개발을 추진하고 있는데, 이와는 별도로 LG텔레콤은 LG정보통신과 공동으로 차세대 이동통신서비스인 IMT-2000의 선행연구에 착수하여 CDMA방식의 무선접속기술방식 및 부품개발을 위하여 독자개발 또는 공동개발을 병행하여 추진하고 있다.

또한 LG텔레콤은 현재 미국과 일본 방식을 동시에 개발하고 있는데, 미국의 CDG(CDMA Development Group)방식은 현재의 PCS에 고속 데이터 및 영상서비스를 부가하여 향후 멀티미디어

서비스를 제공하는 방식으로, 우리나라 방식의 기술이 채택될 수 있도록 국내연구진이 함께 참여하고 있다.

일본의 NTT-도코모(Docomo) 방식은 비동기식 표준화로서, NTT-도코모社와의 기술협력과 시험시스템 참여에 합의하고, 전담팀을 구성하여 활동하고 있다.

LG텔레콤은 IMT-2000의 세계기술표준을 CDMA방식으로 채택하기 위하여 ITU활동에 보다 더 적극적으로 참여하는 한편, CDMA방식을 채택하는 세계 각국의 통신사업자들과 협력을 강화할 계획이다.

특히 국내 연구개발단애의 참여, LG정보통신과의 공동개발, 전략적 제휴업체인 BT와의 협력 추진 등을 수행하고 있는 LG텔레콤은 금년 상반기중에 IMT-2000 시험국을 구축, IMT-2000에 대한 개발 및 표준화 작업을 더욱 가속화한다는 계획이다.



남 용

- 1967년 경동고 졸업
- 1976년 서울대 경제학과 졸업
- 1976년 LG 전자 입사
- 1989년 LG 회장실 이사
- 1993년 LG VISION 추진본부 상무
- 1996년 LG 경영혁신추진본부장 전무
- 1997년 LG 경영혁신추진본부 · 전략사업개발단 부사장
- 1998년 LG 전자 멀티미디어사업본부 부사장
- 1998년 10월 (현) LG 텔레콤 대표이사 사장