

“벌써 10년이 지났습니다. 10년 후에는 떼떽한 3강이 될 것입니다” 7월 창사 10주년을 맞은 남용 LG텔레콤 사장의 말이다. ‘떼떽한 3강’을 위해 남 사장은 향후 LG텔레콤의 중점사업 방안으로 ▲소비자 후생 증대를 위한 800MHz 주파수 로밍 ▲생활가치 혁신서비스 선도 ▲고객만족판매를 통한 판매문화 혁신을 제시하고 이 분야에 주력할 방침이라고 밝혔다.

글 | 심우성 기자(wsung@ttt.co.kr)

LG텔레콤 사장

남용



역량을 기울여 나갈 방침이다.

이를 위해, LG텔레콤 가입자가 해외로밍시 겪는 단말기 교체에 따른 불편을 해소하고자 오는 11월 경 800MHz와 1.8GHz대역을 동시에 쓸 수 있는 듀얼밴드(Dual Band) 단말기 출시를 통한 해외 자동로밍을 실시하고, 2007년부터는 새로 출시되는 전용 단말기에 듀얼밴드 기능을 확대해 나갈 계획이다.

남 사장에 따르면, LG텔레콤은 현재 듀얼밴드 단말기 개발, 해외사업자와의 네트워크 연동을 위한 로밍 게이트웨이 및 빌링시스템 개발도 추진 중이다.

이와 관련 남 사장은 800MHz대역을 국내에서 독점 사용하고 있는 SK텔레콤에 그 동안 제기되어 왔던 지방 외곽지역에서의 800MHz 로밍을 공식 요청했다.

남 사장은 “SK텔레콤이 사용하고 있는 800MHz

“10년 후 떼떽한 3강 이루겠다”

이 중에서 LG텔레콤은 최우선적으로 국내 800MHz 독점에 따른 심각한 소비자 불편과 불평등을 적극 해소하고자 800MHz 로밍 실현에 모든

주파수의 경우 서울 등 인구밀집 지역(84개 시)을 제외한 외곽지역에서의 사용률이 6~22%정도에 불과, 주파수의 운용 효율성이 낮은 상황”이라며

남용 사장은 “휴대폰을 판매하는 시점을 ‘판매의 끝’이라는 개념에서 벗어나, 가입 후 초기 2개월 동안 발생한 고객의 불편과 불만을 완전 해소할 수 있도록 하는 혁신적인 판매방식 정착을 통해 가입 후에도 고객을 책임지는 고객만족경영에 더욱 노력할 계획”이라고 설명했다.

“800MHz 로밍이 이뤄지면 SK텔레콤도 로밍에 따른 추가 수수료 수입 및 전파사용료 감면 등의 부가 수익을 얻을 수 있으며 효율적 주파수 사용에 따른 이용자 편익 증진, 후발사업자의 통화커버리지 확대, 막대한 투자비 낭비 방지 등 정부·이동통신사업자·이동통신 가입자 모두가 윈윈할 수 있다”고 말했다.

또, “800MHz주파수 독점은 OECD국가 중 한국이 유일하며 이는 이탈리아·네델란드 등 선진 이동통신 국가들이 공정경쟁 환경구축과 주파수 차이로 인한 커버리지 보안을 위해 시장지배적사업자나 선발사업자가 로밍을 실시하고 있는 것과 비교하면 대조적”이라고 덧붙였다.

“고객이 먼저 찾는 LGT가 될 것”

남 사장은 고객만족판매 서비스를 통해 휴대폰 판매문화를 혁신적으로 바꿔 나갈 계획이다.

남 사장은 “휴대폰을 판매하는 시점을 ‘판매의 끝’이라는 개념에서 벗어나, 가입 후 초기 2개월 동안 발생한 고객의 불편과 불만을 완전 해소할 수 있도록 하는 혁신적인 판매방식 정착을 통해 가입 후에도 고객을 책임지는 고객만족경영에 더욱 노력할 계획”이라고 설명했다.

이 같은 ‘고객만족 판매서비스’는 휴대폰을 파는 직원이 가입조건에 대해 상세히 설명하고 가입한 후 2개월 동안 발생할 수 있는 고객불만이나 문제를 지속적으로 관리해주는 혁신적인 판매방식으로, 기존의 휴대폰 판매문화를 획기적으로 바꾸는 계기가 될 것으로 남 사장은 전망하고 있다.

남 사장은 마지막으로, 생활가치혁신 서비스를 선도해 나갈 계획이라고 밝혔다. 이를 위해 LG텔레콤은뱅크온(BankON), 폰앤펀(Phone&fun), DMB와 지난 4월 부산지하

철공사와 제휴를 통해 지하철요금을 휴대폰으로 결제하는 융/복합 서비스인 ‘패스온(PassON)’ 등 고객이 생활 속에서 절실하게 필요로 하는 서비스 제공에 힘쓰고 있다.

최근에는 기본준과 같은 획기적인 서비스를 선보여 큰 호응을 얻고 있으며, PTT(Push To Talk)서비스도 곧 제공할 계획이다.



남 사장은 “앞으로도 최소 30만 가입자를 유치할 수 있는 고객중심의 생활가치혁신서비스를 연간 2~3개씩 출시해 나갈 계획”이라고 말했다.

한편, LG텔레콤은 2007년 가입자 800만명 유치를 목표로 잡았다. 이를 통해 매출 3조5000억원, 경상이익 6000억원을 달성하겠다는 방침이다.

LG텔레콤은 이 같은 목표달성을 위해 ▲차별화된 고객만족서비스 제공 ▲판매채널 및 소매역량의 강화 ▲네트워크 최적화를 통한 투자효율성 극대화 ▲혁신활동의 가속화 적극 추진 등을 최우선 과제로 삼았다. **K**