

SK ICT패밀리 5개社, 6개 부문 1위 … ‘압도적’ 서비스품질 우위

SKT, 한국서비스품질지수(KS-SQI) 22년 연속 1위

**- 2000년 KS-SQI 조사 시작 후, 한 차례도 빠짐없이 이동통신부문 1위 달성**

**- AI 등 최첨단 ICT 기술 접목한 고객경험 혁신으로 서비스 품질 고도화 실현**

**- 5G와 언택트 시대 고객중심 유통혁신, 사회적가치 창출로 ESG경영도 박차**

|  |
| --- |
| **엠바고: 배포 즉시 보도 가능합니다.** |

**[2021.7.1]**

SK텔레콤(대표이사 박정호, www.sktelecom.com)이 한국표준협회가 주관하는 2021년 한국서비스품질지수(KS-SQI ; Korean Standard-Service Quality Index) 이동통신부문에서 22년 연속 1위를 기록했다. 조사 시작 이후 연속 1위를 유지한 기업은 SKT가 유일하다.

또한, SKT ICT 패밀리 5개社가 관련 6개 부문에서 모두 1위를 차지하며 압도적 서비스품질 우위를 자랑했다. SK브로드밴드는 초고속인터넷 단독 1위 및 7년 연속 1위를 차지했으며, IPTV는 조사 이래 첫 단독 1위, 3년 연속 1위에 올랐다.

ADT캡스는 무인경비 공동 1위에 오르며 최초로 1위를 기록했다. 이 밖에도 SK텔링크는 국제전화(13년 연속 1위)에서, 11번가는 e커머스(14년 연속)에서 각각 단독 1위를 달성했다.

SKT ICT 패밀리社가 서비스품질조사에서 1위를 차지하며 두각을 나타내는 것은 AI 등 최첨단 ICT 기술을 접목한 고객경험 개선 노력의 결과이다. 특히, 올 해 KS-SQI 평가 기준에 사회적 가치 지향 정도를 측정하는 사회적품질 요소가 도입되며 SKT가 펼치는 ESG 경영 활동을 인정받은 것도 한 몫 했다는 분석이다.

KS-SQI는 한국표준협회가 국내 기업의 제품과 서비스를 이용해 본 고객을 대상으로 서비스 품질을 전문성, 진정성, 적극성, 사회적 가치 등 8개 영역으로 구분한 후, 영역별 만족도를 측정해 계량화한 지표이다. 한국표준협회와 서울대학교 경영연구소가 공동 개발해 2000년부터 조사를 시작한 KS-SQI는 국내 서비스산업 품질 수준을 나타내는 대표적 고객만족도 지표로 인정받고 있다. SKT는 2020년에 이어 올 해에도 2,3위 기업과의 격차를 더 늘리며 서비스 품질 우위를 인정받았다.

**■ AI 등 ICT기술 접목, 고객가치 혁신 노력으로 서비스 품질 고도화**

SKT는 AI를 비롯해 첨단 ICT 기술을 고객상담에 접목하는 등 고객가치 혁신 노력을 지속해 오고 있다. 2018년부터 AI 기술을 적용한 고객센터 문자상담 챗봇(Chatbot) 서비스(\*1535)를 제공하고 있으며, 2020년 10월에는 통신업계 최초로 말로 하는 AI상담 보이스봇(Voicebot) 서비스를 선보였다.

또한, 업계 최초로 ARS 메뉴를 스마트폰에서 보여주는 ‘보이는 ARS’ 서비스를 도입해 어르신과 청각 장애인 고객의 고객상담 이용 편의를 높인 것은 물론, 빅데이터 분석을 토대로 상담 목적을 예측해 고객별 맞춤형 상담 메뉴를 제공하고, 상담사 연결 단계를 축소하는 한편, 어르신과 13세 이하 어린이 고객에 대한 연령별 전담 상담사 제도를 운영해 고객 편의성 향상 노력도 지속하고 있다.

SKT는 콜센터 재택근무를 업계 최초로 시행하면서 고객 응대에 공백이 없도록 ICT 기술을 접목해 사무실과 같은 수준의 고객상담 환경을 구축하고 안정적으로 서비스를 제공하는 것은 물론, 고객센터 서비스 표준화의 일환으로 ‘HEART’ 제도를 도입해 고객 응대와 상담사 교육 및 평가 기준으로 활용하고 있다.

이밖에도 매달 주요 임직원이 참여하는 ‘고객가치혁신회의’, 상품과 서비스의 내부 평가를 위한 ‘사내 평가단’, MZ세대 구성원을 중심으로 한 ‘주니어보드’ 등을 정기 운영하며 고객 관점에서 서비스를 개선하고 검증하기 위한 제도적인 프로그램을 마련해 고객 목소리를 반영하기 위한 노력도 지속하고 있다.

**■ 5G 및 언택트 시대 ‘유통혁신’, 사회적가치 창출 등 고객행복 제고 노력 지속**

SKT는 다양한 유통망 혁신 프로그램과 구독서비스를 선보이며 5G와 언택트 시대의 고객 요구에 부합하기 위한 활동을 펼치고 있다. 아울러, 이동통신 서비스와 ICT 기술을 접목한 사회안전망 구축에도 앞장서며 ESG 경영에 박차를 가하고 있다.

2020년 10월, 홍대거리에 ICT 기술과 문화, 서비스 체험과 쇼핑 및 휴식을 즐길 수 있는 복합체험 공간 ‘T팩토리’를 선보였다. T팩토리는 MZ세대와 소통하는 문화마케팅 공간 역할 뿐만 아니라, 스마트폰 비교, 액세서리 구매, 중고폰 판매와 언택트시대 트렌드에 맞춘 무인매장 기능까지 갖추고 있다.

또한 부모와 자녀가 함께 자기주도형 학습과 ICT 서비스를 체험할 수 있는 ‘잼플레이스(ZEM PLAYS)를 올 해 3월 서울시 마포구에 오픈하고 영어 놀이형 클래스 ‘꿀잼스쿨’을 운영하는 등 다양한 고객참여형 프로그램을 제공하고 있다.

SKT는 정수기, 공기청정기, 인덕션 등의 렌탈서비스를 오프라인 매장에서 직접 체험하고 가입과 구독이 가능한 서비스와 함께 V컬러링, 5GX 클라우드 게임, 헬스케어 서비스 ‘Care8 DNA’ 등 ICT와 관련된 구독서비스를 선보이며 새로운 고객 경험 제공을 위해 노력하고 있다.

한편, SKT는 ICT 기술을 바탕으로 사회안전망 구축에도 적극적으로 나서고 있다. 인공지능(AI)을 활용해 코로나19 증상 발현 모니터링과 백신 접종에 대한 안내를 제공하는 시스템 ‘누구(NUGU) 백신 케어콜’을 구축하고 전국 지자체 및 보건소 등과 협업하는 것을 비롯해, ADT캡스, 소방청 등과 협력해 독거 어르신의 안전을 돌보는 ‘인공지능 돌봄서비스‘를 긴급구조 체계 고도화의 일환으로 제공했다.

SKT 이기윤 고객가치혁신실장은 “SKT가 고객에게 최고 품질의 서비스를 제공하려는 그동안의 노력을 KS-SQI 22년 연속 1위라는 결과로 인정받았다”며 “앞으로 SKT 패밀리社가 진정성있는 고객가치혁신 활동을 통해 고객이 자부심을 느낄 수 있는 서비스 품질 고도화를 이뤄나갈 것”이라고 강조했다.

|  |
| --- |
| **※ 사진 설명**SK텔레콤은 한국표준협회가 주관하는 한국서비스품질지수(KS-SQI) 조사 이동통신부문에서 22년 연속 1위를 기록했다고 밝혔다. 특히, SKT는 ICT 패밀리 5개社가 6개 부문에서 1위를 차지하며 압도적 서비스품질 우위를 지켰다고 강조했다.(사진추가) SK텔레콤이 한국표준협회가 주관하는 2021년 한국서비스품질지수(KS-SQI) 이동통신부문에서 22년 연속 1위를 기록한 것을 비롯해 SKT ICT 패밀리 5개社가 관련 6개 부문에서 모두 1위를 차지하며 압도적 서비스품질 우위를 자랑했다고 7월 1일 밝혔다. 사진은 SKT ICT 패밀리 5개社가 서비스품질지수 1위 인증서를 받는 모습. 사진 왼쪽부터 11번가 모선숙 고객중심경영담당, ADT 캡스 한은석 전략기획본부장, SKT 이기윤 고객가치혁신실장, SK브로드밴드 김동섭 고객가치혁신그룹장, SK텔링크 김문겸 경영지원본부장사진1. SKT는 업계 최초로 고객센터에 대화로 상담하는 ‘AI 보이스봇’를 도입했다.사진2. SKT가 서울 마포구에 구축한 복합문화 공간 잼플레이스에서 영어 놀이형 클래스 ‘꿀잼스쿨’을 7월부터 선보인다.사진3. SKT가 작년 10월 홍대거리에 선보인 문화마케팅 공간 ‘T팩토리’ 전경사진 4. SKT는 인공지능 돌봄서비스를 통해 독거 어르신의 안전을 돌보는 등 적극적으로 ESG 경영을 실천하고 있다. |

**▶ 관련 문의 : SK텔레콤 PR실 기업PR팀 최종복 매니저 (02-6100-3252) <끝>**