

SKT 유영상 대표이사, 과학기술훈장 수훈

**- 방송통신위원회 주최 ‘인터넷∙통신 이용자보호 유공’ 시상식서 ‘웅비장’ 수훈 영예**

**- 통신 분야 이용자 만족도 제고 기여 및 취약계층 비대면 활동 지원 공로 인정 받아**

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

**[보도참고자료ㅣ2021. 12. 28]**

SK텔레콤 유영상 대표이사(사장)가 올해 처음 시행된 방송통신위원회 ‘인터넷∙통신 이용자보호 유공’ 시상식에서 과학기술훈장(웅비장)을 받았다. 방통위의 ‘인터넷∙통신 이용자보호 유공’ 포상은 훈장 1명, 근정포장 1명, 대통령 표창 3명, 국무총리 표창 4명 등 총 9명에게 수여됐다.

유영상 대표는 ‘유무선 통신 분야에서 이용자 만족도 제고에 기여한 점’과 ‘코로나19 환경에서 사회적 취약 계층의 비대면 활동을 지원한 점’에 대한 공로를 인정 받아 ‘웅비장’ 수훈의 영예를 안았다.

SKT는 꾸준히 고객 관련 상품과 서비스를 개선해 유무선 통신 기업 가운데 가입자 10만명 당 민원건수가 최저 수준을 기록 중이다. SKT의 올해 월평균 민원 건수는 지난해 396건 대비 큰 폭(29%)으로 감소한 283건으로, 통신3사 가운데 가장 우수한 것으로 조사된 바 있다.

SKT는 서비스 품질 제고를 위해 구성원 체험단과 사용의견 채널 등을 운영하는 등 사내 서비스 검증 프로세스를 운영하고 음성 AI 상담을 통해 신속하고 편리한 민원 처리 환경을 위해 노력 중이다.

SKT는 “이 같은 노력을 통해 국내 3대 대외 CSI(고객만족도) 조사인 ‘국가고객만족도(NCSI)’, ‘한국산업고객만족도(KCSI)’, ‘한국서비스품질지수(KS-SQI)’에서 유무선 통신 분야 이용자 만족도 최장 기간 1위를 이어오고 있다”고 밝혔다.(NCSI/KCSI 24년 연속, KS-SQI 22년 연속)

취약 계층 지원의 경우 코로나19 상황에서 다양한 ICT 기반의 교육 및 케어 프로그램을 통해 사회적 난제 해결에 기여한 점을 높이 평가 받았다.

SKT는 장애인이나 노인 등 사회 취약 계층을 대상으로 찾아가는 통신 민원 서비스를 시행 중이다. 특히, AI 기술을 기반으로 코로나19 상황에서 독거노인 돌봄 및 치매예방 지원(1.5만 독거 노인가구 대상)을 통해 노인층의 코로나19 극복을 적극 돕고 있다.

이 밖에도 사회적 문제가 되고 있는 노인이나 장애인 등을 대상으로 자주 발생하는 보이스피싱 번호차단 서비스(서울지방경찰청 협업), 문자/음성 스팸 차단 등 범죄피해 예방 시스템 구축으로 이용자 금전 피해를 사전에 방지를 위한 노력도 이어가고 있다.

유영상 대표는 지난 11월 1일 취임과 함께 'AI & Digital Infra 서비스 컴퍼니' 비전을 발표하며 고객·기술·서비스를 3대 경영 키워드로 제시한 바 있다. “SKT 모든 서비스의 시작과 끝은 고객이 중심이어야 하며 차별화한 기술로 고객 만족을 끌어내고, 이를 바탕으로 좋은 서비스를 고객에게 직접 제공하겠다”는 의미다.

**▶ 관련문의 : SKT PR실 혁신PR팀 문진호 매니저(02-6100-3837)**

**<끝>**