

# 고객과 기획부터 점검까지 함께… SK텔레콤, 신뢰경영 강화

고객신뢰와 올해 첫 정기 간담회 전문 분야별 4개 분과 신설하기로 100명 규모 고객자문단 역할 확대

SK텔레콤이 사이버 침해 사고 이후 고객 신뢰 회복을 핵심 경영 과제로 내걸고, 올해 실행력 강화에 초점을 맞춘 대응 체계를 본격 가동한다.

SK텔레콤은 21일 서울 중구 을지로 T타워에서 고객신뢰 위원회와 함께 2026년 첫 정기 간담회를 열었다.

이날 간담회에는 정재현 SKT CEO를 비롯해 한명진 MNO CIC장, 이해연 고객가치혁신실장 등 주요 임원진과 안완기 고객신뢰위원장 및 위원 등 총 12명이 참석했다. 참석자들은 지난해 고객 신뢰 회복 활동을 점검하고, 2026년 신뢰 회복 강화를 위한 구체적인 실행 방안을 논의했다.

고객신뢰위원회는 지난해 5월 발생한 사이버 침해 사고로 불편을 겪은 고



정재현 SKT CEO가 21일 을지로 SKT T타워에서 열린 고객신뢰위원회와의 간담회에 참석해 인사말을 하고 있다. /SKT

객의 신뢰 회복을 위해 출범한 기구로, 이후 정기 회의를 통해 관련 대책을 논의해왔다. 이번 간담회는 출범 이후 12번째다.

안완기 위원장(전 한국생산성본부

회장)은 모두발언에서 “위원회 출범 이후 약 8개월간 고객 최우선 원칙에 따라 중장기적 관점에서 일관되고 체계적인 신뢰 회복 노력이 이어지도록 지원해왔다”며 “올해는 각 위원의 전문성을 바탕

으로 고객과 SKT를 잇는 양방향 소통을 강화하고, 신뢰 회복 노력을 고객에게 적극적으로 알리는 ‘엠버서더’ 역할을 수행하겠다”고 밝혔다.

SK텔레콤은 위원회 내에 전문 분야별로 4개 분과를 신설하기로 했다. 분과는 ▲소비자 보호 ▲고객 커뮤니케이션 ▲사회적 책임 강화 ▲소비자·인사이트로 구성됐다. 각 분과는 신종원 위원(전 소비자분쟁조정위원장), 김채연 위원(고려대 심리학과 교수), 손정혜 위원(법무법인 혜명 변호사), 김난도 위원(서울대 명예교수)이 분과장을 맡는다.

위원회는 분과별로 고객 중심 인사이트를 공유하고, 인지심리학 관점에서 고객 소통 방식을 자문하는 한편, 신뢰 회복 활동의 사회적 책임과 실효성을 점검할 계획이다. 아울러 분쟁 발생 시 고객 보호 차원에서 신속하고 투명한 조정이 이뤄질 수 있도록 지원하는 등 분과별 활동을 통해 개선 사항을 권고한다는 방침이다.

SKT와 위원회는 실행력 강화를 위해 고객 가치 혁신 실과 연계해 ‘원 팀(One Team)’ 체계를 구축하고, 고객과 직접 소통할 수 있는 기회 마련 등 세부 과제도 함께 논의할 예정이다.

이와 함께 고객신뢰위원회와 공동 운영해 올해 100명 규모의 고객자문단 역할도 확대·강화한다. 지난해 다양한 연령과 직업군의 고객으로 구성된 자문단을 통해 현장의 목소리를 수렴해온 데 이어, 올해는 고객 중심 경영 전반에 보다 깊이 참여시켜 신뢰 회복 활동과 상품·서비스 기획 단계부터 사후 점검까지 의견을 반영한다는 계획이다.

정재현 SKT CEO는 “올해는 단순한 신뢰 회복을 넘어 고객과의 신뢰 관계를 더욱 공고히 하고, 고객이 실질적인 변화를 체감할 수 있는 활동에 집중할 것”이라며 “업의 본질인 고객을 중심에 두고 회사의 모든 역량을 집중해 ‘변화하는 SKT’를 보여주겠다”고 말했다.

김서현 기자 seoh@metroseoul.co.kr

## 아이폰도 기업 메시지 안심하고 받는다

RCS 도입해 긴 글·고화질 파일 수신 브랜드 로고 노출돼 금융사기 예방

SK텔레콤·KT·LG유플러스 통신 3사가 아이폰 RCS(Rich Communication Services, 차세대 문자서비스) 기업 메시징을 정식 서비스로 전환했다고 21일 밝혔다.

RCS는 기존 문자 메시지(SMS)와 멀티미디어 메시지(MMS)보다 긴 글을 전송하거나 고화질 파일을 보낼 수 있는 메시징 서비스다. 국내에서는 그동안 안드로이드 운영체계(OS)에서만 지원되었으나, 지난해부터 아이폰의 ‘iOS’에서도 RCS 이용이 가능해졌다.

통신 3사는 지난해 9월 iOS 26 업데이트 이후 RCS 개인용 정식 서비스와 함께 기업 메시징 오픈 베타 서비스를 시작했다. 이후 서비스 안정성과 단말·시스템 간 호환성을 점검하며 최적화 작업을 거쳐 이번에 정식 서비스로 전환했다. 아이폰 11 시리즈 이후 모델에



통신 3사는 아이폰 RCS(Rich Communication Services) 기업 메시징을 정식 서비스로 전환했다고 21일 밝혔다. /LG유플러스

서 iOS 26 이상을 사용하는 고객이 이용할 수 있다.

정식 서비스 적용으로 아이폰 RCS 기업 메시징 환경도 개선됐다. 기존에는 기업이 발송한 장문 메시지가 일부

생략돼 표시되는 경우가 있었지만, 버튼이 없는 글자형 메시지에 한해 긴 내용도 그대로 전달되도록 바뀌었다.

아이폰에서도 기업 메시지를 수신할 때 브랜드 프로필을 확인할 수 있게 됐다. 기업이 RCS 비즈센터에 브랜드를 등록하면 메시지 발송 시 로고가 자동으로 노출돼 발신 주체를 쉽게 확인할 수 있다. 이는 스미싱 등 금융사기 예방에도 도움이 될 수 있다는 설명이다.

RCS 기업 메시징은 메시지 클릭 여부 등 고객 반응 데이터를 확인할 수 있어 마케팅 효과 분석에도 활용된다. 이미지 템플릿 상품을 통해 기존 문자 서비스 대비 비교적 낮은 비용으로 운영할 수 있어 중소기업과 스타트업도 활용 가능하다는 점이 특징이다.

해당 서비스는 통신 3사 기업자뿐 아니라 알뜰폰 이용자에게도 발송할 수 있고, 로밍 중에도 메시지 수신이 가능하다. 현재 국내 RCS 이용자 수는 약 4200만 명 수준이다. /김서현 기자

## 과기부, 핵융합 가속화 R&D 계획 확정

설계기술 개발 사업 신규 추진

과학기술정보통신부는 핵융합 전력 생산 시기를 앞당기기 위한 ‘핵융합 가속화 전략’의 이행을 위해 ‘2026년도 핵융합 연구개발 시행계획’을 확정하고, 본격 추진에 나선다고 21일 밝혔다.

이번 시행계획은 지난해 수립한 핵융합 가속화 전략을 바탕으로 한국형 혁신 핵융합 실증으로 개발을 중심에 두고, 인공지능(AI) 기술 접목, 다양한 핵융합 방식에 대한 도전적 연구, 산학연 협력 강화, 지역 거점 산업 육성, 제도·정책 정비까지 핵융합 생태계 전반을 고도화하는 데 초점을 맞췄다.

도입하는 신규 사업도 시작된다. 플라즈마 제어와 실험·운전 데이터 분석, 설계·해석 고도화 등에 AI를 적용해 연구 효율성과 성능 예측 역량을 높인다는 계획이다.

다양한 핵융합 방식에 대한 도전적 연구 지원도 확대된다. 구형 토러스, 역자장 방식, 스텔러레이터 등 차세대 핵융합 개념 연구를 지속적으로 지원하고, 이를 뒷받침할 전문 인력 양성과 연구 기반 확충도 병행한다.

산학연 협력도 한층 강화된다. 정부는 ‘핵융합 혁신 연합’을 중심으로 출연·연·대학·기업 간 협력을 체계화하고, 8대 핵융합 핵심기술 분야별로 산·학·연 원팀 추진체계를 구축해 연구개발 전 과정에 기업 참여를 확대할 방침이다.

핵융합 연구 전반에 AI 기술을 본격



LG CNS AI클라우드사업부장 김태훈 부사장(오른쪽 네번째), 화학/전지사업부장 장민용 상무(오른쪽 세번째)가 종근당 관계자들과 함께 기념사진을 촬영하고 있는 모습 /LG CNS

## LG CNS, 제약까지 AX 포트폴리오 확대

〈인공지능 전환〉

신약개발 국가 연구사업 참여  
종근당 품질평가 자동화 구축

전하게 활용할 수 있도록 한다. 이를 통해 전임상과 임상 단계 간 단절을 줄이고 개발 효율을 높인다는 구상이다.

신약개발은 평균 10~15년이 소요되고, 임상시험 단계에서의 실패율이 높다는 점이 구조적 한계로 지적돼 왔다. LG CNS는 단백질 구조 분석·설계 등 제약·바이오 산업에 특화된 기술과 AI를 결합해 이러한 한계를 보완하는 데 초점을 맞추고 있다.

제약 현장의 실무 자동화 사례도 나왔다. LG CNS는 종근당의 연간 품질 평가 보고서(APQR) 작성 업무를 에이전트 AI로 자동화하는 시스템을 구축했다.

기업용 에이전트 AI 플랫폼을 활용해 데이터 수집, 분석, 검증, 보고서 작성까지를 다수의 AI 에이전트가 분담수행하는 구조다. 품질경영시스템과 실험실정보관리시스템 등 내부 시스템의 데이터를 연계해, 반복적인 문서 작업을 자동화했다.

국내 제약·바이오 기업들은 관련 규정에 따라 매년 APQR을 작성해야 한다. 기존에는 제품별 보고서 작성에 상당한 시간이 소요됐으나, 자동화 서비스 도입 이후 문서 생성 시간이 90% 이상 줄었다. 이에 따라 현장에서는 검증과 품질 관리에 더 많은 시간을 투입할 수 있게 됐다는 평가가 나온다.

의료기관과 임상연구소 등이 데이터를 외부로 이전하지 않고도 공동 학습이 가능하도록 연합학습 기술을 적용해, 보안 요구가 높은 의료 데이터를 안

김서현 기자