

고객 신뢰 되찾은 SKT... “기업사고 대응 대표적 성공사례”

‘기업의 경영위기와 대응’ 세미나
디지털 취약계층 서비스부터
고객 신뢰쫓, 보안백서 발간 ‘주목’

해킹 사고 이후 기업의 신뢰 회복 사례로 SK텔레콤의 대응이 주목받았다. 고객 중심의 서비스 개선과 사고의 교훈을 경영 체계의 변화로 연결하려 했다는 점이 긍정적으로 평가됐다.

28일 서울 중구 프레스센터에서는 한국미디어경영학회 주관으로 ‘기업의 경영 위기와 대응’ 세미나가 열렸다. 이날 ‘해외 사례와 정책적 시사점’을 주제로 강연에 나선 안정민 한림대학교 융합과학수사학과 교수는 “사고 발생 피해는 기업에만 국한되지 않기 때문에 기업의 업무가 정상화 되더라도 고객 피해가 해결될 때까지 위기 관리 범위 넓혀야 한다”면서 “문제는 상당한 시간과 비용이 필요하다는 것”이라고 말했다.

단적인 예로, 영국 물류회사 KNP 로지스틱스는 내부 IT 인력과 외부 보안 서비스 등으로 사이버 위협에 대응할 시스템



신민수 한양대학교 경영학부 교수가 28일 서울 중구 프레스센터에서 열린 ‘기업의 경영 위기와 대응’ 세미나에서 SK텔레콤의 사례를 발표하고 있다. /조민선 기자

을 갖추고 있었지만, 사후 회복에 필요한 자금을 조달하지 못해 3개월 만에 도산했다. 안 교수는 기업이 사고에 대응하는 과정에서 조직의 시스템적 결함이 맞물리면 서 위기가 확산되는 것이라고 봤다.

기업 사고 대응의 대표적인 성공사례로 SK텔레콤의 해킹 이후 신뢰 회복 과정이 제시됐다. SK텔레콤은 지난해 4월 말 해

킹 사고 발생을 인지하고 유심 정보 유출 사실을 발표했다.

신민수 한양대학교 경영학부 교수는 긍정적인 사례로 디지털 취약 계층을 대상으로 찾아가는 서비스를 시행한 점을 꼽았다. 또한 SK텔레콤이 외부 전문가들이 참여한 고객 신뢰위원회를 구성했으며, 조직 체계 정비와 보안백서 발간 등을 통

해 중장기적으로 조직 문화와 경영 방침에 흡수되도록 했다는 점에 주목했다.

신 교수는 “취약 계층 서비스와 백서 발간은 전 세계적으로도 굉장히 드문 사례”라며 “기업 내부의 논리에서 벗어나 고객 신뢰 위원회 같은 조직을 통해 독립성을 확보했다는 점도 긍정적”이라고 말했다.

특히 최고경영자(CEO)가 직접 실패에 대한 책임을 경영진이 지겠다고 공언한 것은 다음 사건을 미리 예방하겠다는 강력한 의지로 해석할 수 있다는 설명이다. 정재현 SK텔레콤 CEO는 지난 12월 취임 후 첫 타운홀 미팅에서 스스로 변화관리 책임자가 되겠다고 발표했다.

신뢰 회복 결과를 증명하는 수치도 제시됐다. SK텔레콤은 유심 교체 등 비용 발생으로 인해 25년 만에 사상 처음으로 분기 적자를 기록했으나, 이후 올해 2분기에는 경영 성과를 회복했다. 또한 월평균 해지율도 지난해 2분기 대비 절반(1.6%→0.8%)가량 줄었다.

다만 초기 대응이 미흡했다는 점을 한계로 들었다. 그는 “해킹 탐지 대응이 늦었다는 점과 고객 행동 지침의 우선순위

가 불명확한 점은 한계”라며 “핵심 정보를 일목요연하게 전달하지 못했다”고 꼬집었다. 또 “과징금 취소 소송 등은 소비자 관점에서 의문을 가질 수 있다는 것은 아쉽다”고 말했다.

이날 이해연 SK텔레콤 고객가치혁신실장은 이어진 패널 토론에서 “고객의 신뢰가 일회성 활동에 의해 회복되는 게 아니라 지속적인 노력이 쌓여서 비로소 회복된다는 사실을 깨달았다”며 “고객을 기다리지 말고 직접 현장으로 찾아가자는 원칙을 세웠다”고 설명했다.

SK텔레콤은 찾아가는 서비스를 통해 디지털 소외 고객의 유심을 직접 전달하고, 전국 87개 시군에서 3만5000여명의 고객을 만나 요금제 변경과 상담을 지원했다. 또한 현장의 목소리가 실제 의사 결정에 반영되도록 전사적인 과제로 체계화했다. 이 실장은 “고객 의견을 단순히 듣고 특정 부서에서 소화하는 것이 아니라 전사적인 변화 과제로 이어 나갈 수 있도록 체계화해 나갈 예정”이라고 말했다. /조민선 기자

msjo@metroseoul.co.kr



네이버, 상장사 85곳 어닝콜 생중계 한다

‘어닝콜 라이브’ 서비스 제공
종목 검색하면 실시간 내용 청취
실적발표 종료 후 AI가 내용 정리

네이버가 국내 상장사의 실적발표를 검색 화면에서 실시간으로 청취할 수 있는 서비스를 선보이며 인공지능(AI) 기반의 금융정보 제공을 강화하고 있다. 기업의 실적 수치뿐 아니라 경영진의 설명과 향후 사업 전망까지 검색에서 확인할 수 있도록 한 것이 특징이다.

28일 업계에 따르면 네이버는 지난 22일부터 국내 상장사 85개 기업을 대상으로 ‘어닝콜 라이브’ 서비스를 제공하고 있다. 어닝콜은 기업 경영진이 매출과 영업 이익 등 경영 실적을 설명하고 투자자와 애널리스트의 질문에 답하는 컨퍼런스콜이다. 사업별 성과와 투자 계획, 향후 경영 전략 등을 확인할 수 있어 주요 투자자

보로 활용된다.

이번 서비스는 인터넷을 통해 음성을 전달하는 ‘오디오 웹캐스팅’ 방식으로 운영된다. 이용자는 네이버에서 기업명이나 종목을 검색하면 실적발표 일정을 확인할 수 있으며, 발표가 시작되면 실시간으로 내용을 청취할 수 있다. AI 기반 실시간 자막도 제공한다.

이날 오전 9시 진행된 SK하이닉스의 3분기 실적발표 컨퍼런스콜도 서비스 대상에 포함됐다. 29일 오전 10시 예정된 삼성전자 3분기 실적발표 역시 네이버 검색을 통해 실시간으로 들을 수 있다.

실적발표가 종료되면 AI가 주요 내용을 정리해 제공한다. 기업별 손익과 재무 현황, 사업별 성과와 전망 등을 요약하고 매출과 영업이익 등 핵심 수치는 별도 표로 구성해 이용자가 쉽게 비교할 수 있도록 했다.

국내 기업의 실적 정보는 기업이 공개한 자료를 기반으로 IR 전문 콘텐츠 제공사인 IR큐더스가 정제해 네이버에 전달한다. 네이버는 국내 어닝콜 내용을 바탕으로 금액을 원화로 표시하고 주요 내용을 자연스러운 한국어로 제공하는 등 정보 전달 방식도 개선했다.

네이버는 지난해부터 금융 검색 기능을 지속적으로 고도화하고 있다. 해외 기업의 경우 글로벌 금융 콘텐츠 제공사 쿼터(Quatr)로부터 영문 어닝콜 원문을 받아 거대언어모델(LLM)로 번역·해석하는 서비스를 제공해 왔다.

이번 국내 상장사 어닝콜 실시간 청취 기능 도입으로 금융 검색의 정보 제공 범위도 확대됐다. 이용자가 기업별 홈페이지를 방문하지 않고도 검색 화면에서 실적발표를 듣고 핵심 내용을 확인할 수 있게 된 것이다. /최빛나 기자 vitna@

LG U+, 액체냉각 기술 표준 개발 박차

한국이콜랩과 공동개발

LG유플러스가 AI 데이터센터를 안정적으로 운영하기 위한 액체냉각 기술 표준 개발에 나선다.

LG유플러스는 지난 27일 한국이콜랩과 서울 LG유플러스 용산사옥에서 ‘AI 데이터센터 냉각 시스템 운영 최적화를 위한 업무협약’을 체결했다고 28일 밝혔다.

최근 인공지능(AI) 서비스 확산으로 고성능 그래픽처리장치(GPU) 서버의 도입이 늘고 서버 집적도가 높아지면서 데이터센터의 발열량도 크게 증가하고 있다. 이에 기존 공기냉각 방식보다 냉각 효율이 높은 액체 냉각 기술이 AI 데이터센터의 핵심 인프라로 주목받고 있다.

냉각유체의 품질이 저하되거나 설비 관리가 제대로 이뤄지지 않을 경우, 냉각 성능이 떨어지고 장비 고장으로 이어질 수 있기 때문에, 액체냉각 시스템을 안정적으로 운영하기 위한 체계적인 관리 기준



27일 서울 LG유플러스 용산사옥에서 열린 업무 협약식에서 정숙경 LG유플러스 AIDC사업담당(왼쪽)과 류양권 한국이콜랩 대표이사(오른쪽)가 기념 촬영을 하고 있다. /LG유플러스

마련이 중요하다.

이에 양사는 LG유플러스의 AIDC 구축·운영 역량과 한국이콜랩의 글로벌 수처리 및 냉각유체 관리 기술력을 결합해 액체냉각 운영표준을 공동 개발할 계획이다. 특히 AI 서버 랙과 냉각수 분배장치를 연결해 냉각유체를 순환시키는 ‘TCS 루프’의 안정적인 운영을 위한 공동 기술 검증을 추진한다. /조민선 기자

네이버, 해외로 AI 팩토리 GPU ‘분산’

‘각 세종’과 해외 코로케이션 시설 활용
전력 수급·입지 확보 문제 대응 전략

네이버가 엔비디아·브룩필드와 추진하는 약 12조원 규모의 인공지능(AI) 팩토리 사업에서 국내외 데이터센터를 결합한 ‘분산 구축’ 전략이 핵심으로 떠오르고 있다. 대규모 그래픽처리장치(GPU)를 국내에 집중 배치하는 대신 해외 코로케이션 시설까지 활용해 국가별 전력 수급 여건에 대응하고 인프라 확장 속도를 높이겠다는 구상이다.

28일 관련 업계에 따르면 네이버는 2027년 상반기 55메가와트(MW), 2028년 200MW 규모의 AI 인프라 가동을 목표로 국내외 전력 공급 여건을 마련하고 있다. 네이버는 2장기적으로 1기가와트(GW)급 AI 팩토리를 구축한다는 목표다. 국내 하이퍼

스케일 데이터센터 ‘각 세종’과 해외 코로케이션 시설을 함께 활용하는 방식으로, 국가별 전력 수급 환경과 인허가 절차에 맞춰 세부적인 구축을 진행할 계획이다.

특히 목표 시점에 인프라를 가동할 수 있도록 필요한 전력 공급 여건은 사실상 확보한 것으로 파악됐다. 다만 국가별 공급계약과 인허가 등 세부 절차가 모두 마무리됐다는 의미는 아니다.

네이버는 지난 27일 브룩필드와 90억달러 규모의 컴퓨팅 인프라 확보 계약을 체결했다. 이에 따라 엔비디아의 10억달러 규모 전략적 지분투자를 위한 선결 조건도 충족했다. 브룩필드의 자본과 엔비디아의 기술, 네이버의 운영 역량을 결합해 대규모 AI 인프라를 구축하는 사업이다.

이번 사업에서 주목할 부분은 데이터센터 구축 방식이다. 네이버는 국내 데이터

센터만으로 인프라를 확충하는 대신 해외 코로케이션 시설을 함께 활용하는 전략을 택했다. 코로케이션은 외부 데이터센터 사업자가 제공하는 공간과 전력, 냉각 설비 등을 활용해 서버를 운영하는 방식이다.

이는 대규모 AI 데이터센터 구축의 주요 변수인 전력 수급과 입지 확보 문제에 대응하기 위한 전략으로 풀이된다. AI 팩토리는 고성능 GPU를 대규모로 연결하는 시설인 만큼 높은 전력 밀도와 냉각 성능이 요구된다. 특정 지역에 설비를 집중할 경우 전력망 연결과 인허가 지연이 전체 사업 일정에 영향을 줄 수 있다.

해외 코로케이션 활용은 구축 속도와 투자 효율성 측면에서도 의미가 있다. 신규 데이터센터를 직접 건설하는 방식과 비교해 기존 시설을 활용할 수 있어 부지 확보와 인프라 구축에 필요한 시간과 비용을 줄일 여지가 있기 때문이다. 국가별 전력 공급 여건에 따라 설비를 분산할 수 있다는 점도 장점이다. /최빛나 기자

SKB, 국제 해저케이블 장애관리 체계 강화

LS마린솔루션과 ‘맞손’

SK브로드밴드가 한국, 싱가포르 등 주요 국가를 연결하는 국제 해저케이블의 장애관리 체계를 강화한다.

SK브로드밴드는 해저케이블 시공 전문기업 LS마린솔루션과 업무협약을 체결했다고 28일 밝혔다.

이번 협약은 한국과 일본, 싱가포르 등 아시아 지역을 잇는 SK브로드밴드의 해저케이블(SJC2)을 안정적으로 운용하기 위해 마련됐다. SJC2는 한국과 일본, 싱가포르 등 아시아 지역을 연결하는 국제 통신망이다.

양사는 이번 협력을 통해 긴급 출동 선단과 전문 장비 시스템을 상시 확보하고, 기술 데이터와 복구 전략을 사전에 표준



27일 서울 중구 SK브로드밴드 본사에서 열린 업무 협약식에서 김병욱 LS마린솔루션 대표(왼쪽)와 성진수 SK브로드밴드 네트워크센터장이 기념 촬영을 하고 있다. /SK브로드밴드

화하는 체계를 가동하기로 했다. 이를 통해 이상 발생시 현장 출동부터 해저케이블 인양·접속·정밀 매설에 이르는 전 과정을 유기적으로 연계해 복구 시간을 대폭 줄인다는 계획이다. /조민선 기자