



# 이해관계자와의 커뮤니케이션 활동

## 개요

이해관계자와의 커뮤니케이션은 기본적으로 지속가능성보고서를 통해 이루어집니다. 이 보고서는 기업 내부의 성과를 투명하게 공개함으로써 신뢰성을 제고하는 중요한 커뮤니케이션 전략입니다. SK(주)는 2003년 환경안전보건 분야의 SHE보고서를 발간한 이래 2005년에는 범위를 확대하여 사회적, 경제적 성과까지 포괄하는 지속가능성보고서를 발간하게 되었으며 향후 주기적인 발간을 통하여 이해관계자와의 신뢰를 지속적으로 구축해 나가고자 합니다. SK(주)는 보고서 외에도 이해관계자의 목소리를 경청하기 위한 의사소통 채널을 구축하고 있으며 이를 통한 주요 활동내역은 다음과 같습니다.

## ■ 고객

고객만족경영을 위하여 SK(주)는 온라인 및 오프라인 통합인프라를 구축하여 고객의 의견을 직접 듣고 반영할 수 있도록 하였습니다. 엔크린, OK Cashbag 등 사업별 홈페이지와 E-mail을 통해 개인별로 특화된 맞춤 서비스를 제공하고 있으며 VOC(Voice of Customer) Feedback System을 통해 전화 상담고객의 목소리를 빠뜨리지 않고 사내 관련부서에 전달하고 있습니다.

## ■ 주주

매년 1분기에 주주총회를 소집하여 회사의 주요 경영현황 및 의사결정 사항에 대한 정보를 일반 주주에게 제공하고 있으며 관련법에 근거한 주주 제안제도를 두어 일반 주주들이 이사회 의사결정에 참여토록 하고 있습니다. 그 예로 지난 2004년 국내기업 사상 최초로 홈페이지를 통해 사외이사 후보추천을 받아 후보선정에 주주의 다양한 의견을 수렴하였습니다. 또한 홈페이지에 투자정보란을 두어 실시간으로 정보를 제공하고 있으며, 소액주주를 대상으로 분기별 투자자 초대석 등의 정기 간행물을 송부하여 경영현황을 전달하고 있습니다. 2004년 8월에는 소액주주 여러분들의 회사 경영활동에 대한 의견을 직접 서신으로 받아 경영층에 전달하기도 하였습니다. 그 외에 기관투자가 대상의 기업설명회와 애널리스트 대상의 1:1미팅, Conference Call, E-mail, 전화상담 등을 실시하고 있으며, 주요 경영사항은 증권거래법에 따라 증권선물거래소와 회사 홈페이지를 통해 즉시 공시하고 사업보고서 및 감사보고서도 전자공시시스템을 통해 공개하고 있습니다.

## ■ 구성원

내부 인트라넷인 iOK를 활용한 열린경영마당을 통하여 경영층과 구성원간의 실시간 커뮤니케이션을 지원하고 있으며, 특히 CEO의 창을 통해 전달되는 CEO의 메시지는 많은 구성원의 호응을 얻고 있습니다. 또한 구성원 간의 원활한 커뮤니케이션을 위해 Can Meeting 제도와 다양한 회의체를 운영하고 있습니다.

## ■ 사회

Community Relationship 강화를 위하여 매년 지역사회주민, 환경/시민단체 등과의 간담회를 통하여 상호간의 이해증진을 도모하고 있습니다. 2004년에는 총 900여 회의 간담회 및 사업장 설명회 등을 통해 지역사회의 각종 의견을 수렴, 회사정책에 반영하고자 노력하였습니다.



III 사진 3\_Financial Times 인터뷰



III 사진 4\_제43차 정기주주총회