

고객만족



상생협력 3.12 | 3.16

SK에너지는 내수경기 침체와 매출감소 등으로 많은 어려움을 겪고 있는 중소기업과의 상생경영을 위해 3대 상생원칙을 정하여 다양한 지원 및 육성 방안을 수립, 운영하고 있습니다.

고객행복경영 활동

고객행복경영 SUPEX 추구

고객행복경영 컨테스트 | 고객행복경영의 공감대를 확산하고 이념 체계를 공유하기 위해 SK에너지와 관계사 임직원을 대상으로 고객과 행복을 나누는 경험에 대한 에세이 및 고객행복경영의 6행시를 공모하는 '고객행복경영 컨테스트'를 시행하였고, 임직원의 고객 행복경영 공감대 확산을 위하여 고객행복경영 비전 및 슬로건에 대한 홍보물을 제작, 배포하였습니다.

고객행복경영 전국 Tour 및 고객행복경영 비전 선포식 | 임직원 및 현장 인력의 고객만족 마인드를 제고하고 고객행복경영 실천을 결의하기 위해 전국의 지역본부/지사, 물류센터를 순회하는 '고객행복경영 전국 Tour(5/2~5/4)'를 시행하였습니다. 또한 고객행복경영의 성공적인 정착을 결의하고 자발적인 고객만족경영 문화를 확산하고자 '고객행복경영 비전 선포식(5/9)'을 실시하였습니다.

임직원 고객행복 VOC 체험 | 고객 관점에서 제품 및 서비스 불만에 대한 이해도를 높이고 구성원들의 변화관리를 추진하기 위해 고객의 소리를 직접 들어보는 임직원 고객행복 VOC체험을 2006년 10월 17일부터 12월 12일까지 고객행복센터(콜센터) 및 전 지역본부/지사/물류센터에서 실시하였습니다.

고객접점 변화 추진

고객행복체험 사례집 발간 | 고객접점(MOT)의 고객만족 마인드를 정착시키기 위하여 고객의 행복체험 사례집을 제작, 배부하였으며, 고객접점 인력 대상으로 독후감 공모 및 시상행사를 시행하였습니다.



고객행복체험 사례집

임직원 고객행복 현장체험 | SK에너지 구성원이 고객접점 현장을 방문하여 고객의 소리(VOC)를 직접 들어 봄으로써 고객관점 변화 추진 필요성을 체감하는 '임직원 고객행복 현장체험(5/9~15)' 행사를 실시하였고, 사업별 주요 임직원이 참여하여 고객의 소리를 직접 듣고 당사 현황을 공유하는 우수고객 초청간담회(2006.4.20 / 2006.12.7)를 실시하여 고객관점 이슈 개선 및 기업 이미지를 제고하고 있습니다.

고객만족도 제고

B2C 각 사업부(석유, 가스, 캐쉬백, Car Life) 최종 고객들을 대상으로 유선을 통한 고객만족도를 자체적으로 조사하고 있습니다. 조사 결과는 각 사업부로 피드백되어 업무 개선 및 고객만족도 제고 활동의 수행 기준이 됩니다. 이를 통해 각 사업부의 고객만족 수준을 모니터링하고 내부 조직의 고객행복 활동을 촉진하고 있습니다.

● 고객만족도 조사 (2006)

구분	점수(5점 척도)
석유	3.99
가스	3.81
Car Life	3.89
캐쉬백	4.02



상생원칙 실천 과제

협력회사 경쟁력 강화를 위한 Process 개선	<ul style="list-style-type: none"> • Bidding 시스템 개선 • 종합평가 시스템 마련 • 성과보상 시스템 마련
적극적 정보공개	<ul style="list-style-type: none"> • 공유정보/기술수준 및 공개범위 가이드라인 마련 • 정보전달 Process 및 Communication 채널확보
협력회사 애로사항 지원	<ul style="list-style-type: none"> • 기술 및 경영자문 • 인력교류 확대 • 대금결제시스템 개선 • Finance 지원

Process 개선

인터넷구매시스템 개선

SK에너지는 입찰 Process의 투명화를 위해 인터넷구매시스템을 구축하여 운영중입니다. 2006년에는 협력사의 편의성, 시스템 안정성 및 인지비용 상호절감 등 업무효율을 개선하기 위해 인터넷구매시스템을 개선하였습니다. 주요 개선 사항으로는 전자공인인증서 도입 등을 통한 해킹 예방, 정보 보안관리 개선 등 보안시스템을 개선하고, 공사/용역계약서 작성업무의 On-line화, 세금계산서 발행 업무를 On-line화하여 내/외부 협력회사의 고객만족도를 제고하고자 하였습니다.



성과공유제 모델 발굴 및 정착

SK에너지는 대·중소기업간 협력을 강화하여 상호간 더 좋은 성과를 내기 위해 성과공유 모델을 발굴하고 사내제도로 정착하여 확산하도록 노력하고 있습니다.

적극적 정보 공개

협력회사와 공동 기술개발 추진

SK에너지는 협력회사와 공동으로 기술을 개발하여 협력회사의 경쟁력을 강화하고자 노력하고 있습니다. SK에너지는 질소산화물 저감을 위한 선택적 환원촉매 저감 분야와 매연저감 장치 금형 연구 및 생산 부문에서 협력회사와 지속적으로 공동으로 연구하여 기술을 개발하고 있습니다.

해외기술사업 공동진출 - 대만 FPCC사 반응기 촉매교체사업



해외기술사업 공동진출

SK에너지는 국내외 기술사업 수행시 협력회사와 동반 진출하여 공동작업을 수행하고 있습니다. 대만, 일본, 가나, 나이지리아 등에서 기술사업을 수행하면서 협력회사와 공동으로 진출하여 사업을 성공적으로 수행하고 있습니다.

에너지 이용 최적화를 통한 상생관계 구축

SK에너지는 울산 CLX 인근의 협력회사(폐기물 처리회사)의 소각로에서 발생한 폐열을 이용, 스팀을 생산하여 재활용하고 있습니다. 이를 통하여 원가를 절감하고 협력회사의 매출신장에 기여하고 있습니다. 이와 같이 협력회사와의 협력을 통해 인근 산업단지의 경쟁력을 강화하고 기후변화협약에 따른 온실가스 배출규제에 대한 새로운 대안을 제시하고 있습니다.

상생협력

사회공헌 2.16 | 2.18 | EC10

'기업은 지속적인 성장과 발전을 통해 사회경제발전에 핵심적인 역할을 수행하고, 나아가 인류의 행복에 공헌하여야 한다'는 SK의 기업이념을 바탕으로 지난 40여년간 사회복지, 문화예술, 환경 등 폭넓은 분야에서 지속적으로 사회공헌 활동을 펼쳐 왔습니다.

III 애로사항 지원

| 협력회사에 대한 현금결제 | SK에너지는 창사이래 협력회사의 납품 및 용역제공시 현금결제를 시행하여 왔습니다. 또한 명절이나 연말연시 등 자금 수요가 많은 시기에는 자금 조기 결제를 시행하고 있으며, 납품 및 용역수행이 장기일 경우에는 사전 선급금을 지급하는 등의 노력을 하고 있습니다.

| 협력회사 자금지원 네트워크론 도입 | SK에너지는 협력회사의 자금조달 증대를 통한 안정적인 사업수행을 지원하기 위해 2004년 12월 28일 기업은행과 제휴를 통해 실적방식 융자지원(SK Network Loan) 제도를 도입하여 현재까지 시행하고 있는 등 협력회사의 자금난을 해소하기 위해 노력하고 있습니다.

| 중소기업 발행채권 펀드 가입 | 기술력을 보유한 혁신형 중소기업 13개사 발행채권을 기초로 한 수익증권사에 가입하여 중소기업을 지원하고 있습니다.

| 협력회사 정비동 증축 및 후생시설 조성 | SK에너지는 협력회사의 효율적 업무수행을 위해서 2005년 10월부터 울산 CLX내의 협력회사 정비동을 증축 및 신축하여 2006년 6월14일 준공하였습니다. 또한 동 정비동의 전기/용수/난방 등 기본적인 시설을 협력회사에게 무상으로 지원하고 있습니다.

III 인력 교류 및 기타 활동

| 협력회사 가족 초청 및 체육행사 | SK에너지는 협력회사와의 상생협력 일환으로 'SK협력회사 행복대잔치' 행사를 매년 실시하고 있습니다. 또한 협력회사 임직원 및 가족의 울산공장 견학 및 지역문화 체험 프로그램을 운영하고 있으며, 협력회사 임직원 가족 대상으로 PC와 관련된 IT교육과정을 운영하고 있습니다.

| 협력회사 간담회 | SK에너지는 연중 간담회를 시행하여 협력회사의 애로사항과 건의사항을 청취하여 사업별로 반영하고자 노력하고 있습니다.

| 대·중소기업 상생협력 박람회 참가 | 2006년 6월 7일부터 6월 8일까지 대·중소기업협력재단 주관으로 개최된 대·중소기업 상생협력 박람회에 참가하였습니다. SK에너지는 동 기간중에 홍보부스를 운영하여 우수 중소기업에 대한 구매상담을 진행하였습니다.

| 대·중소 그린파트너십 구축 사업 | SK에너지는 2003년 10월부터 2006년 9월까지 대·중소 그린파트너십 구축 사업을 수행하였습니다. 총15개 회사를 대상으로 환경경영진단, 환경경영 교육, 통합환경경영시스템, 환경성과평가 및 환경보고서, 전과정평가, 온실가스 배출량 인벤토리 시스템, 청정생산 기술 지원과 관련하여 사업을 수행하였습니다.

| 협력회사 임직원 교육프로그램 시행 | 협력회사의 경쟁력 강화를 위한 협력의 일환으로 SK상생아카데미를 통해 체계적인 Biz Partner 인력 육성 프로그램을 시행하고, FMI(Future Management Institute)의 On-line 교육을 SK그룹내 협력회사를 대상으로 시행하고 있습니다.

III 사회공헌 활동 방향

기업의 사회적 역할에 대한 인식이 변화함에 따라 기업의 사회공헌 활동 형태도 달라지고 있습니다. 사회공헌의 패러다임이 '자선'에서 '참여'로 변화하고 있으며, 형식적인 봉사활동의 차원을 넘어서 사회 문제를 해결할 수 있도록 기업의 사회공헌 방향도 변화하고 있습니다. 이에 SK에너지는 '사회공헌을 통해 삶의 가치를 향상시키는 기업'이라는 방향성을 가지고 사회공헌 활동을 펼쳐 나가고 있습니다.

행복한 대한민국을 위한 진정한 의미의 사회공헌활동 추구

- '자선'과 '참여'가 병행될 수 있는 사회공헌 활동 추진
- 일회성 행사 및 형식적인 봉사활동 지양
- 근본적 사회문제인 일자리 창출과 소외계층에 대한 지원이 가능한 전략적 투자

III 사회공헌 활동

SK에너지의 사회공헌 활동은 사회복지, 교육/장학, 환경, 문화예술, 글로벌, 자원봉사 부문 등에서 다양하게 전개되고 있습니다.

사회복지 부문

■ 사회적 일자리 창출

| 지역아동센터 교사파견 사업 | SK에너지는 '소외계층 일자리 창출' 프로그램의 일환으로 '행복한 일자리' 사업을 진행하고 있습니다. '행복한 일자리' 사업은 '부스레기사랑나눔회/노동부/보건복지부'가 추진하는 지역아동센터 여성 일자리 파견사업으로, SK에너지는 2006년에 전국 지역아동센터에 아동들의 복지증진을 위한 교사 파견

사업을 지원하여 일자리 창출에 기여하였습니다. 이 '행복한 일자리' 사업을 통해 빈곤지역 지역아동센터를 이용하는 아동들이 혜택을 받고 있습니다.

| 영유아 보육지원 사업 | SK에너지는 기업-NGO 파트너십을 통한 사회적 일자리 창출사업의 일환으로 YMCA와 함께 영유아 보육지원 사업을 진행하고 있습니다. 영유아 보육지원사업은 보육시설 미비 지역의 저소득층을 위해 보육시설을 설립함으로써 저소득 여성들의 취업 기반을 확보해 일자리 창출까지 연계하는 사업입니다.

■ SK와 함께하는 따뜻한 겨울나기

| 제3회 사랑의 김장 나누기 | 2006년 11월부터 12월까지 서울, 울산, 대전, 인천, 평창 등 전국 41개 지역에서 배추김치 10만여포기와 무 1만천여개를 지역사회 소외계층과 복지시설에 전달하였습니다. 특히 2006년 여름, 심각한 수해 피해를 입은 평창, 인제 지역 수재민들도 사랑의 김장 나눔 행사에 참여하여 사회공헌활동을 하였습니다. 또한 김장 재료는 SK에너지가 자매결연을 맺고 있는 농촌 지역에서 구매하여 '사랑의 김장 나누기'를 통한 농촌과의 상생협력을 실천하였습니다.

| 제2회 사랑의 난방비 지원 | SK에너지는 2005년 12월부터 2006년 2월까지 전국 270여개 아동복지시설의 동절기 난방비를 지원하였으며, 2006년 겨울에도 노인복지시설과 아동복지시설 720여개소에 '사랑의 난방비'를 지원하였습니다.

| 제2회 사랑의 연탄나눔 | 2005년 빈곤층 가구에 연탄을 지원한 SK에너지는 2006년에도 10월부터 12월까지 총120만장의 연탄을 지원하였습니다. 이 '사랑의 연탄나눔' 활동에서는 SK에너지 자원봉사자 및 관계사, 주유소, 충전소 구성원들이 참여하여 직접 빈곤층 가구에 연탄을 배달하였습니다.

