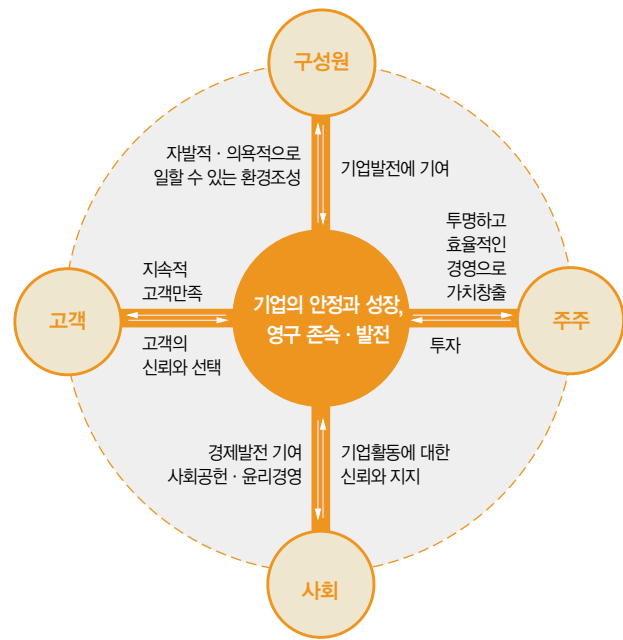


# 이해관계자 Communication 2.9 | 3.8 | 3.9 | 3.10 | 3.11 | 3.12

SK에너지는 회사의 이해관계자를 구성원, 고객, 주주 그리고 사회로 정하고, 이해관계자의 요구사항과 의견, 관심사항을 지속적으로 인식하여 경영활동에 반영하고자 노력하고 있습니다.

SK에너지는 회사와 관련된 이해관계자를 회사 경영활동과의 관계 관점에서 다음 그림과 같이 정하고 있습니다. 이는 SK에너지의 공유가치인 SKMS의 추가가치에 반영되어 있습니다.



이러한 이해관계자와의 Communication 채널과 이슈는 다음 표와 같으며, 구체적인 내용은 본 단락 및 본 보고서의 본문에 기술되어 있습니다.

구분	Comm.채널	주요 이슈
고객	고객만족센터, 고객만족도 조사, 제품/서비스별 웹사이트	제품/서비스 정보, 고객편의 증진 및 고충처리, 고객정보보호
구성원	노사협의회, 하모니아, 윤리상담센터, 사내방송, 인트라넷 열린경영마당, 경영협의회, 정기간행물, Can Meeting	구성원 복리향상, 구성원 역량강화, 실적 분배
주주	주주총회, 공시, 주주제안, 기업설명회, 투자자초대석, Conference Call, e-mail, 1:1미팅, 전화상담, 홈페이지	배당, 미래성장기반 확보, 기업지배구조
정부	협회를 통한 산업계 의견을 발전적으로 반영	세금, 법규준수, 공정경쟁
NGO Media Public	보도자료, 홈페이지, 지역 시민단체 간담회, 사회공헌/자원봉사활동	환경보호활동, 윤리경영, 사회공헌
Biz Partner	상생협력 간담회, 협력사 교육, 기타 행사	애로사항 지원, 정보 공개, 교육지원, 경쟁력 강화

## 고객과의 Communication

고객만족경영의 지속적 추진의 일환으로 온라인 및 오프라인 통합 인프라를 구축하여 고객의 목소리를 직접 듣고 반영할 수 있도록 하였습니다. 엔크린, OK캐쉬백 등 사업별 홈페이지와 e-mail을 통해 개인별 특화된 맞춤 서비스를 제공하고 있으며, VOC (Voice of Customer) 피드백 시스템을 통해 전화 상담 고객의 의견 및 고충을 사내 관련부서에 전달하여 적극적으로 해결하고 있습니다.

## 구성원과의 Communication

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

## 주주와의 Communication

매 회계연도 종료 후 3월 이내에 주주총회를 소집하여 회사의 주요 경영현황 및 의사결정사항에 대한 정보를 일반 주주에게 제공하고 있으며 관련법에 근거한 주주제안제도를 두어 일반 주주들이 이사회 의사결정에 참여토록 하고 있습니다. 또한 홈페이지에 투자정보란을 두어 일반 주주 및 투자자들과 실시간 정보공유를 할 수 있도록 하고 있습니다. 이외에 기관투자가 대상의 기업설명회와 애널리스트 대상의 1:1 미팅, Conference Call, e-mail, 전화상담 등을 실시하고 있으며, 주주의 이익과 관련한 주요 경영사항은 증권거래법에 따라 증권선물거래소와 회사 홈페이지를 통해 즉시 공시하고 사업보고서 및 감사보고서도 전자공시시스템을 통해 공개하고 있습니다.

Communication활동구분	회수 (2006)
실적설명회	4회
해외 NDR	5회
Conference 참가	7회
국내기관 방문 IR	3회
1:1 미팅	229회

## 지역사회와의 Communication

Community Relationship 강화를 위하여 매년 지역사회주민, 환경/시민단체 등과의 간담회를 통하여 상호간의 이해증진을 도모하고 있습니다. 2006년에는 총 690회의 지역 공중 간담회를 통해 지역사회의 각종 의견을 수렴, 회사정책에 반영하고자 노력하였습니다.

