

Value & Strategy

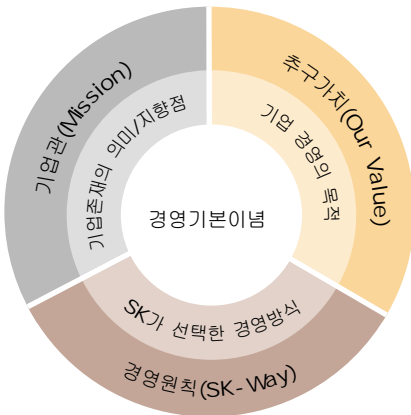
SK에너지는 SK 구성원 모두가 합의하고 공유하는 경영관리체계인 SKMS(SK Management System)를 근간으로 이해관계자의 기대와 요구를 반영하여 기업의 지속 가능한 발전을 추구하고 있습니다.

SKMS (SK Management System)

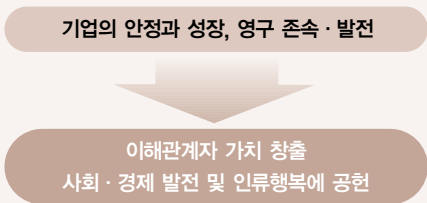
SKMS는 기업경영의 본질과 방향을 정리한 경영기본이념과 이를 실현하기 위한 경영실행원리 및 경영관리요소로 구성되어 있습니다.

»» 경영기본이념

경영기본이념은 기업경영에 관한 기본철학을 명시한 것으로서 기업의 존재의의를 제시한 기업관, 기업경영의 목적인 추구가치, 기업관 및 추구가치를 실현하기 위한 SK 고유의 경영방식인 경영원칙으로 구성되어 있습니다.



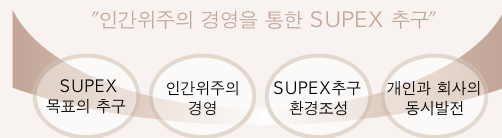
■ 기업관 ■ ■ ■ ■ | 기업관은 기업의 존재 의미와 역할을 기술한 것으로서, 『기업은 안정과 성장을 지속적으로 이루어 영구히 존속·발전하여야 한다. 이를 통하여 고객, 구성원, 주주에 대한 가치를 창출함으로써 사회·경제 발전에 핵심적인 역할을 수행하여야 하며 나아가 인류의 행복에 공헌하여야 한다』로 정의하고 있습니다.



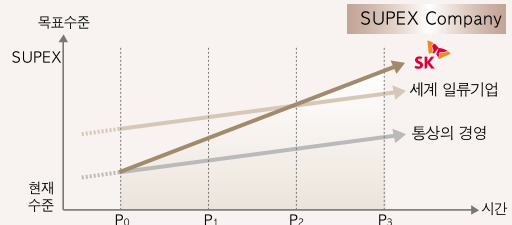
■ 추구가치 ■ ■ ■ ■ | 추구가치는 기업이 이해관계자들을 위해 추구해야 할 가치와 기업과 이해관계자들간 상호관계를 정리한 것입니다.



■ 경영원칙 ■ ■ ■ ■ | 경영원칙은 기업관과 추구가치를 실현하기 위해 가장 SK적인 특징을 반영한 것으로 『인간위주의 경영을 통한 SUPEX 추구』로 정의하고 있습니다.



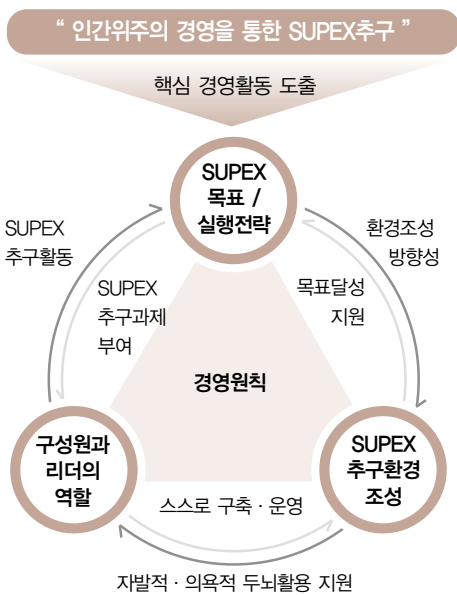
• SUPEX (Super Excellent 수준)을 말하며 인간의 능력으로 도달할 수 있는 최고의 수준이다. 경영활동에 있어 Super Excellent 수준의 목표를 지향하되, 곧바로 Super Excellent 수준에 도달하는 것은 현실적으로 어려우므로 주어진 시간(Time)과 가용자원(Resource)을 고려하여 달성 가능한 현재보다 한 단계 높은 수준의 목표를 설정하고 있다.





>>> 경영실행원리

경영실행원리는 경영원칙인 『인간위주의 경영을 통한 SUPEX 추구』를 구체화 하기 위한 3가지 핵심활동으로서 SUPEX 목표/실행전략, 구성원과 리더의 역할, SUPEX 추구환경 조성을 제시하고 있습니다.



>>> 경영관리요소

경영관리요소는 경영을 효과적·효율적으로 수행하기 위하여 관리해야 할 요소로서, SUPEX 추구환경 조성을 위해 실천하고 활용해야 할 구체적인 기준과 방법을 제시하고 있습니다.

정적 요소	<p>경영의 주요 기능 분야별 업무 수행 방법론과 기법</p> <ul style="list-style-type: none"> • 기획관리 • 조직관리 • Marketing관리 • 연구개발관리 • 안전관리 • 정보관리 등 • 인력관리 • 회계·재무관리 • 생산관리 • 구매관리 • PR관리
동적 요소	<p>구성원의 자발적 의욕적 두뇌활용에 영향을 주는 요소</p> <ul style="list-style-type: none"> • 의욕관리 • 관리역량관리 • Coordination관리 • Communication관리 • SK-Manship관리 등

지속가능 발전전략

지속가능 발전(Sustainable Development)이란 미래세대가 그들의 필요를 충족시킬 능력을 저해하지 않으면서 현 세대의 필요를 충족시키는 것을 의미합니다. SK에너지는 대한민국 정유/화학 업계의 리더로서 장기적인 안정과 성장에 기업경영의 우선순위를 두고 있으며 기업활동이 이해관계자에게 미치는 영향을 고려하여 환경, 사회, 경제적 측면에서 지속가능한 발전을 추구하고 있습니다.

SK에너지가 이해관계자 별로 파악한 기대사항과 핵심 메시지는 다음과 같습니다.

구성원	<ul style="list-style-type: none"> • 세계 일류기업으로의 성장 • 행복 추구 	<p>Key Message</p> <ul style="list-style-type: none"> • 에너지 관련 사업에 역량 집중 • 이해관계자의 행복 추구 • Global Major로 성장 • 핵심 경쟁력 확보 • 안정적 수익창출 및 분배 • 기업의 사회적 책임 • 친환경 기업
채권자	<ul style="list-style-type: none"> • 안정적인 Cash Flow 창출 	
주주 (지주회사)	<ul style="list-style-type: none"> • 기업가치(배당)의 지속적 증대 • 에너지 관련 사업에 역량 집중 • Global 기업으로의 성장 	
고객	<ul style="list-style-type: none"> • 경제적인 에너지 공급 • Service quality 제고 	
전략적 Partner	<ul style="list-style-type: none"> • 세계 일류기업 이미지 • 성장의 동반자 • 핵심 기술 및 역량 확보 	
기타 (정부, 공중 등)	<ul style="list-style-type: none"> • 에너지 Security • 친환경 활동 및 사회공헌 • 공정거래 준수 • 이해관계자의 행복 추구 	

SK에너지의 지속가능 발전 방향에 대하여 이해관계자가 주는 핵심 메시지를 바탕으로 사업활동이 미치는 사회/경제적 영향을 고려하여 파악한 주요 이슈는 아래와 같습니다.

- 윤리 경영
- 사회책임 경영 (법규 준수, 지배구조 등)
- 안전/보건/환경 경영
- 이해관계자의 행복
- 지속적인 경제적 성과

이러한 지속가능 발전과 관련된 핵심 이슈에 대응하여 SK에너지가 우선적으로 수행하고 있는 주요 과제는 다음과 같습니다.

- 사업활동 관련 법규에 대한 준수도 제고
- 이사회 중심의 투명경영 실천
- 기업윤리 준수 수준 제고
- 재정지원과 참여가 병행되는 사회공헌 활동 추진
- 동반성장을 위한 협력회사와의 상생협력 지속 추진
- 기후변화에 대응한 온실가스 감축노력 강화
- SHE 경영활동 추진
- 구성원이 자발적/의욕적으로 일할 수 있는 SUPEX 추구환경 조성
- 핵심 경쟁력 확보를 통한 Global Major 기업으로의 성장

SK에너지는 이러한 과제를 적극적으로 수행함으로써 기업의 지속가능성을 높여나갈 수 있다고 생각하고 있으며 본 보고서에서는 이와 관련된 노력과 성과를 기술하고 있습니다.

이해관계자 참여

SK에너지는 고객, 구성원, 주주, 사회 등 각 이해관계자 그룹과 다양한 Communication 채널을 확보하고 회사에 바라는 이해관계자의 기대 및 요구사항에 귀 기울이고 있으며 주요한 이슈에 대하여는 적극적으로 대응하고 있습니다.

》》》 고객과의 Communication

SK에너지는 고객의 목소리를 온라인 및 오프라인 통합 인프라를 통해 직접 듣고 반영하고 있습니다. 고객은 엔크린, OK캐쉬백 등 각 사업별 웹사이트와 e-Mail을 통해 개인별로 특화된 맞춤 서비스를 제공 받을 수 있으며, 전자 차원의 콜센터인 '고객행복센터(T.1588-0051)'에서는 VOC(Voice of Customer)를 직접 수집하여 관련 부서에 피드백하고 있습니다. 또한 정기적으로 고객만족도 조사를 실시하여 각 사업부의 고객만족 수준을 관리하고 있습니다.

◎ 고객과의 Communication 활동(2007)

활동 구분	회수
임직원 VOC체험 프로그램	4
고객행복센터(콜센터)	1,530,835(Call 건수)
e-Mail 상담	170,444(상담 건수)
고객만족도 조사	4

》》》 구성원과의 Communication

경영협의회, 노사협의회와 같이 경영층과 구성원간의 공식적인 Communication 채널을 운영하고 있으며 내부 인트라넷상의 열린경영 마당, 인사/성희롱 상담코너, 윤리상담실, 하모니아 등 구성원의 다양한 의견과 고충을 수렴하는 창구가 열려 있습니다. 사내 소식지, 사내방송, Can Meeting 제도 등은 구성원간의 Communication을 활성화하는 수단으로 적극 활용되고 있습니다.

》》》 주주와의 Communication

SK에너지는 주주총회를 통해 회사의 주요 경영현황 및 의사결정사항에 대한 정보를 일반 주주에게 제공하고 주주제안제도를 운영하여 주주들이 이사회 의사결정에 참여 할 수 있도록 하고 있습니다. 회사의 경영정보와 주가현황, 주식정보, 재무정보, 공시정보 및 주요 IR(Investor Relations) 관련 일정 및 행사는 회사 웹사이트를 통해 실시간으로 제공하고 있습니다.

국내외 기관투자자 및 Analyst를 대상으로는 기업설명회와 1:1 미팅, Conference Call, e-Mail, 전화상담 등을 실시하고 있습니다. 주주의 이익과 관련한 주요 경영사항은 증권거래법에 따라 증권선물거래소와 회사 웹사이트를 통해 즉시 공시하고 있으며 사업보고서 및 감사보고서도 전자공시시스템을 통해 공시하고 있습니다.

◎ IR Communication 활동 (2007)

활동 구분	회수
실적설명회	4
해외 기업설명회	5
Conference 참가	5
국내기관 방문 IR	13
1:1 미팅	182



>>> 사회와의 Communication

SK에너지는 기업시민으로서 정부, NGO, 지역주민, 사업파트너 등 회사와 이해관계를 맺고 있는 다양한 그룹과 Communication 채널을 운영하고 있습니다. 특히, SK에너지의 정유/화학공장이 소재한 울산지역에서는 지역공동체와 긍정적이고 상호 발전적인 관계를 유지함으로써 지역사회의 발전을 위해 노력하고 있습니다. 지역사회의 이익과 기업의 이익을 연계시켜 나가기 위한 SK에너지의 활동은 다음과 같은 운영방향으로 추진하고 있습니다.

- 지역사회 협력을 기초로 회사와 인근주민간 상호 우호적인 관계를 통하여 공동 번영하는 것을 지향한다.
- 지역사회의 정치, 경제, 사회, 문화적 환경에 부합하도록 처리한다.
- 회사의 보유 지식, 경험, 기술, 인적/물적 자원의 우수성을 충분히 발휘할 수 있어야 한다.
- 기업문화와 일치함으로써 자연스럽게 진행될 수 있어야 한다. 다른 기관 단체 및 기업들도 쉽게 동조하고 협력할 수 있어야 한다.

SK에너지는 국내 정유/화학업계의 선도 기업으로서 산업의 지속가능한 발전을 추구하고 있으며 이를 위해 공공정책의 수립과정에 활발하게 참여하고 있습니다. SK에너지는 대한석유협회, 한국석유화학공업협회, 대한 공정경쟁연합회 등 관련 사업자단체에 가입하고 있으며 이와 같은 기구를 통해 공공정책에 대한 회사의 의견과 입장을 정부 측에 전달하고 정책수립사항에 대하여 진지하게 논의하고 있습니다.

◎ SK에너지의 이해관계자 Communication 현황

구분	Communication Tool	주요 이슈
고객	고객행복센터, 제품/서비스별 웹 사이트, 고객만족도 조사	제품/서비스 불만, 고객 편의, 고객정보보호
구성원	경영협의회, 노사협의회, 인터넷 열린경영마당, 윤리상담실, 사내 소식지, Can Meeting	구성원 복리, 역량 강화, 실적분배, 윤리경영
주주	주주총회, 공시, 주주제안, 기업설명회, 투자자초대석, Conference Call, 전화상담, IR 웹사이트	배당, 기업지배구조, 미래성장동력 확보
정부	유관 협회를 통한 의견개진, 공청회	법규준수, 공정경쟁
NGO 일반대중	지역시민단체 간담회, 사회공헌 활동, 웹사이트, 보도자료	환경문제, 사회공헌
사업 파트너	상생협력 간담회, 협력사 교육 및 행사	정보공개, 교육지원, 경쟁력 강화

고객의견 처리 시스템



열린경영마당



IR 웹사이트

