

(2011년 경영계획)

• 2011년 경영목표



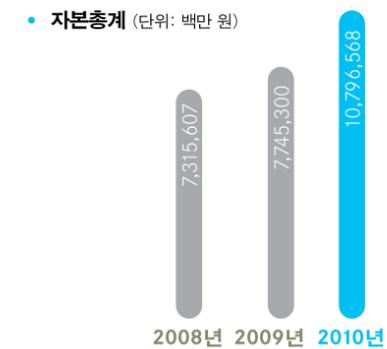
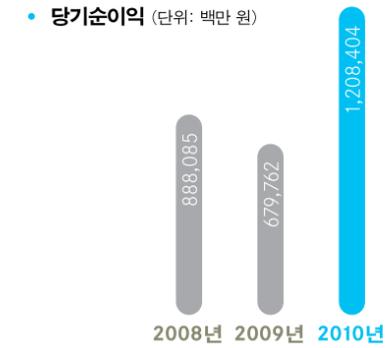
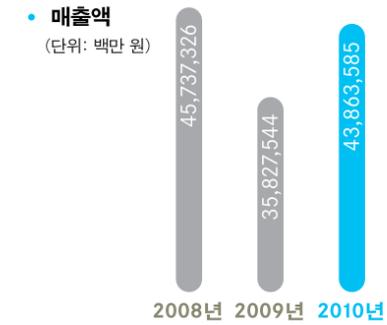
SK에너지는 2011년 1월 1일부로 기존 주력사업인 석유와 화학 사업의 사업경쟁력을 향상시키기 위해 사명을 SK이노베이션으로 변경하고 정유사업을 주축으로하는 SK에너지, 화학사업을 주축으로 하는 SK종합화학으로 분할하였습니다.

2011년 SK이노베이션은 기존 사업의 경쟁력 강화 및 사업구조 고도화를 통해 글로벌 기업으로의 도약을 위한 전략 추진에 주력할 계획입니다. 특히 SK이노베이션의 주 사업인 석유개발 사업과 I/E 소재 및 배터리 사업 등 당사의 신규사업에 대한 지속적 투자, 그리고 자회사로 분할된 석유, 화학 및 운할유 사업의 해외 시장 개척 등을 통해 기업의 본원적 경쟁력을 더욱 강화해 나갈 계획입니다. 또한, 분할을 계기로 각 자회사의 공장 운영 효율성을 제고하고, 비용 절감과 빠른 의사결정, 그리고 사업별 전문역량을 강화하여 경쟁력 제고의 주요한 원동력으로 삼을 것입니다.

한편, 2010년 12월 말 자원개발사업의 Portfolio 재편 전략의 일환으로 브라질 법인 SK do Brasil Ltd.가 보유한 주식 전량을 덴마크 Maersk Oil社에 매각(24억 달러)하기로 결정하였습니다. 이를 통해 확보된 유동성을 기반으로 추가적인 생산량 및 매장량 확보를 위해 해외 석유개발 기업과의 M&A 등 다양한 사업 성장의 기회를 검토할 계획입니다. 뿐만 아니라 이를 계기로 석유개발사업 포트폴리오 업그레이드에 주력할 것이며, 사업 역량 강화를 위해 광구 운영권 확보를 지속적으로 추진해 나갈 계획입니다.

SK이노베이션은 미래 에너지 산업을 주도해 나간다는 목표에 따라 '미래 녹색성장'과 관련한 사업을 더욱 강화해 나갈 것입니다. 이를 위해 2차 전지사업, 친환경 플라스틱 소재(GreenPol), 청정 석탄 에너지(GreenCoal), 바이오부탄올 등과 같은 생산 기술 개발 중점 추진분야에 대한 연구에 더욱 집중하여 경쟁력 확보에 박차를 가할 것입니다.

(2010년 요약 재무제표)



• 요약손익계산서 (단위: 백만 원)

과목	제2기 2008년	제3기 2009년	제4기 2010년
매출액	45,737,326	35,827,544	43,863,585
매출원가	42,420,666	33,599,321	40,799,366
매출총이익	3,316,660	2,228,223	3,064,219
판매비와 관리비	1,425,163	1,320,470	1,350,158
영업이익	1,891,497	907,753	1,714,061
영업외수익	5,137,345	3,207,463	2,242,766
영업외비용	6,070,504	3,295,561	2,475,919
법인세차감전순이익	958,338	819,655	1,480,908
법인세비용	70,253	139,893	272,504
당기순이익	888,085	679,762	1,208,404

• 요약대차대조표 (단위: 백만 원)

과목	제2기 2008년	제3기 2009년	제4기 2010년
유동자산	10,701,519	9,672,695	11,561,038
비유동자산	11,754,045	11,991,056	14,769,930
자산총계	22,455,564	21,663,751	26,330,968
유동부채	9,038,720	8,721,107	9,961,703
비유동부채	6,101,237	5,197,344	5,572,697
부채총계	15,139,957	13,918,451	15,534,400
자본금	468,570	468,570	468,570
자본잉여금	5,876,620	5,884,667	5,872,918
자본조정	(-)202,663	(-)202,663	(-)143,182
기타포괄손익누계	172,709	111,866	2,102,287
이익잉여금	1,000,371	1,482,860	2,495,975
자본총계	7,315,607	7,745,300	10,796,568

SK에너지는 대한민국의 모든 사람들과 행복을 나누고 있습니다.

대한민국 모두가 행복해지는 꿈. SK에너지는 2010년에도 그 꿈을 실현하고자 많은 이해관계자와 지속적으로 커뮤니케이션 하였습니다. 그들의 의견에 귀 기울이며 진정한 행복경영을 실천해 나갈 것입니다.

비전 및 전략 방향

SK에너지는 기업에 대한 사회의 기대를 충족하고 이해관계자의 행복실현을 위해 SKMS에 근간한 '행복경영'을 추구하며 기업시민으로서 책임을 다하고자 노력합니다.

중대성 평가 최상위 이슈

- 인재양성, 안전, 복리후생
- 고객접점서비스 향상
- 사회공헌, 지역사회 발전
- 상생협력

주요 성과

- 엔크린 Plus+로 서비스 차별화. 단순히 주유할 때만 사용하는 카드가 아니라, 다양한 가맹점을 통해 직접적 혜택을 받을 수 있는 생활밀착형 카드로 업그레이드
- 국내 핵심 환경기술업체 10개사와 대·중소기업 글로벌 녹색환경사업 상생협약 체결

구분	2008년	2009년	2010년
재해율(%) ¹	0.11	0.30	0.23
고객 만족도(5점 만점) ²	4.17	4.15	4.14
사회공헌활동비(억 원)	385	371	312

1- 재해율: 2010년 기준 노동부 평균 재해율 전체산업: 0.69, 제조업: 1.07

2- 자체 고객 만족도 조사결과(5점 만점)

(고객 만족)

고객 만족 방침 및 시스템

| 고객 만족 추진 체계 |

SK에너지는 고객행복 증진을 위해 고객지향적 시스템을 구축하고 고객서비스 수준을 향상시키기 위해 다양한 노력을 기울이고 있습니다. 특히 고객 만족 극대화를 위한 업무 프로세스를 구축하고 효율적인 역할 분담을 체계화하고 있습니다.

| 고객 만족 추진 조직 |

• 고객행복센터

SK에너지 고객행복센터는 50여 명의 전문상담원으로 이루어져 있으며, 전화 및 온라인을 이용해 고객 상담을 진행하고 있습니다. 이와 동시에 회사의 다양한 마케팅 활동에 대한 VOC(Voice Of Customer)를 수집하여 고객 만족도 제고를 위해 활용하고 있습니다.

• CR(Customer Relations) Community

SK에너지는 고객 지향적 서비스를 실현하기 위해 점점 CS 업무별 담당자들을 중심으로 Virtual Team인 CR Community를 구성하여 운영하고 있습니다. CR Community는 현장 CS 활동 강화 및 업무 효율화를 위한 정기 워크숍을 통해 고객 중심의 서비스 실현에 힘쓰고 있습니다.



| 고객 지향적 시스템 |

• VOC 피드백 프로세스

SK에너지는 고객의 불편이나 문의사항에 대한 조치가 신속하게 이루어질 수 있도록 하고 있습니다. 경미한 불만사항의 경우 현장에서 즉시 처리하고 있으며, 본사에 접수된 불만사항은 실시간으로 담당자에게 전달하여 처리하고 있습니다. VOC를 주간·분기 단위의 정기 분석 보고서로 작성하여 CS 수준 개선 방안과 함께 해당 조직과 공유하고 있습니다.

• CCS(Customer Care System)

CCS는 석유제품·서비스 관련 기술 지원과 상담 등을 통해 고객 만족도를 제고하기 위한 온라인 시스템입니다. SK에너지는 CCS를 통해 고충처리 및 기술검토 결과자료 보관, 고객 고충 상담 및 제품 기술지원, 주유소 품질 점검 및 결과안내, 석유제품 지식 및 규격 정보 제공, 부적합제품 처리 및 결과 분석 등의 업무를 처리하고 있습니다.

| 고객 만족도 조사 |

SK에너지는 정기적으로 ACE(Appearance & Cleanliness Evaluation)평가를 실시하고 있습니다. ACE 평가는 고객에게 제공되는 서비스의 수준을 높이기 위해 주유소에 대한 자체평가제도로써 1998년부터 시행되어 오고 있습니다. 또한 매년 3~4회 이메일 설문을 통해 고객 만족도 조사를 실시해 오고 있습니다. 고객 만족도 조사 결과는 각 조직으로 피드백하여 업무 및 CS 수준을 개선하는데 활용하고 있습니다. 이외에도 고객 OK 감사제도를 통해 고객 직접 인력에 대한 포상을 실시하고 있으며 이러한 노력의 결과 한국표준협회에서 주관하는 서비스 품질지수(KS-SQI)조사에서 주유소 부문 1위라는 우수한 평가를 받았습니다.

• 자체 고객 만족도 조사 결과 (5점 만점)

	2008년	2009년	2010년
자체 고객 만족도	4.17	4.15	4.14