

# 이해관계자 커뮤니케이션

## 커뮤니케이션 관리

SK이노베이션은 이해관계자와의 커뮤니케이션을 이해관계자의 행복추구를 위한 가장 기초적이며 필수적인 요소로 인식하고 있습니다. 특히 양방향 소통의 중요성을 인식하고 보다 나은 커뮤니케이션을 위한 다양한 노력을 지속적으로 시행하고 있습니다. 또한 적극적인 이해관계자 커뮤니케이션 활동이 의견 교환에 그치지 않고 이해관계자의 의견을 수렴하여 의사결정 및 경영활동 전반에 반영하고자 노력하고 있습니다.

## 커뮤니케이션 채널

SK이노베이션은 다양한 이해관계자 가운데 비즈니스 영향도가 큰 주주, 고객, 구성원, 협력회사, 지역사회를 주요 이해관계자로 선정하고, 각 이해관계자에게 가장 적합한 커뮤니케이션 채널을 활용하여 의견을 수렴하고 있습니다. 2012년 주요 채널 및 활동은 아래와 같습니다.

### 이해관계자별 커뮤니케이션 활동

	주요 커뮤니케이션 채널	2012 주요 활동
<b>&gt; 주주</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>주주총회</li> <li>실적 발표회</li> <li>국내외 NDR(Non-Deal Roadshow)</li> <li>국내외 Conference참가</li> <li>1:1미팅</li> <li>e-mail/전화 상담</li> <li>공시 및 신고</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>실적 설명회(4회)</li> <li>해외 NDR(Non-Deal Roadshow) (1회)</li> <li>국내외 Conference 참가(6회)</li> <li>국내외 투자자 미팅(200회 이상)</li> <li>Conference Call</li> <li>e-mail 상담</li> <li>전화 상담</li> </ul>
<b>&gt; 고객</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>콜 센터 '고객행복센터' 운영</li> <li>제품·서비스별 웹사이트</li> <li>고객 만족도 조사</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객 만족도 조사</li> <li>고객센터를 통한 고객 문의 응대·안내</li> </ul>
<b>&gt; 구성원</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>M2M보드</li> <li>V보드</li> <li>인트라넷(열린경영마당, tok소리, tong tong)</li> <li>윤리상담센터</li> <li>SKMS실천진단</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>M2M보드</li> <li>V보드</li> <li>인트라넷(열린경영마당, tok소리, tong tong)</li> <li>윤리상담센터 지속 운영</li> <li>온라인 설문조사 및 개별면담을 통한 SKMS실천진단 실시</li> </ul>
<b>&gt; 협력회사</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>협력회사 대표 초청 간담회</li> <li>협력회사 CEO세미나</li> <li>사업장 협력회사 현장 협의회</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>다양한 채널(지역별, 사업별)을 통한 밀착 커뮤니케이션 진행 및 유지보수업체 해외 동반 진출</li> <li>협력회사와 공동 프로젝트 진행 등 지속적인 동반성장 노력</li> </ul>
<b>&gt; 지역사회</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>각종 지역단체 간담회</li> <li>인근지역 주민자치위원회 및 경찰지구대 생활안전협의회 참여</li> <li>인근지역 학교 운영위원회 참여</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>울산지역 주요 기관/단체 및 지역주민 대상 커뮤니케이션 실시</li> <li>인천지역 주민자치위원회 자문위원 참여 및 메세나 자매결연을 통해 주민 지원 사업 지원</li> </ul>