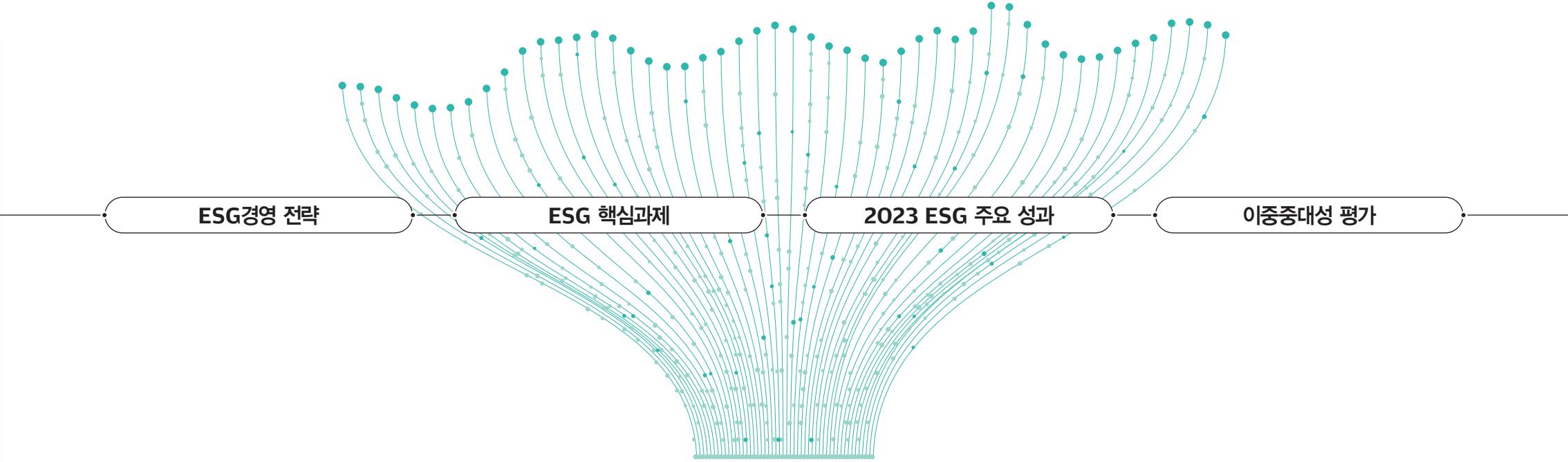


KT가 그리는 지속가능한 미래

ESG MANAGEMENT



KT는 AICT 기술을 바탕으로 ESG경영을 추진함으로써 기업과 사회가 공존하는 지속가능한 미래를 앞당기기 위해 노력하고 있습니다.

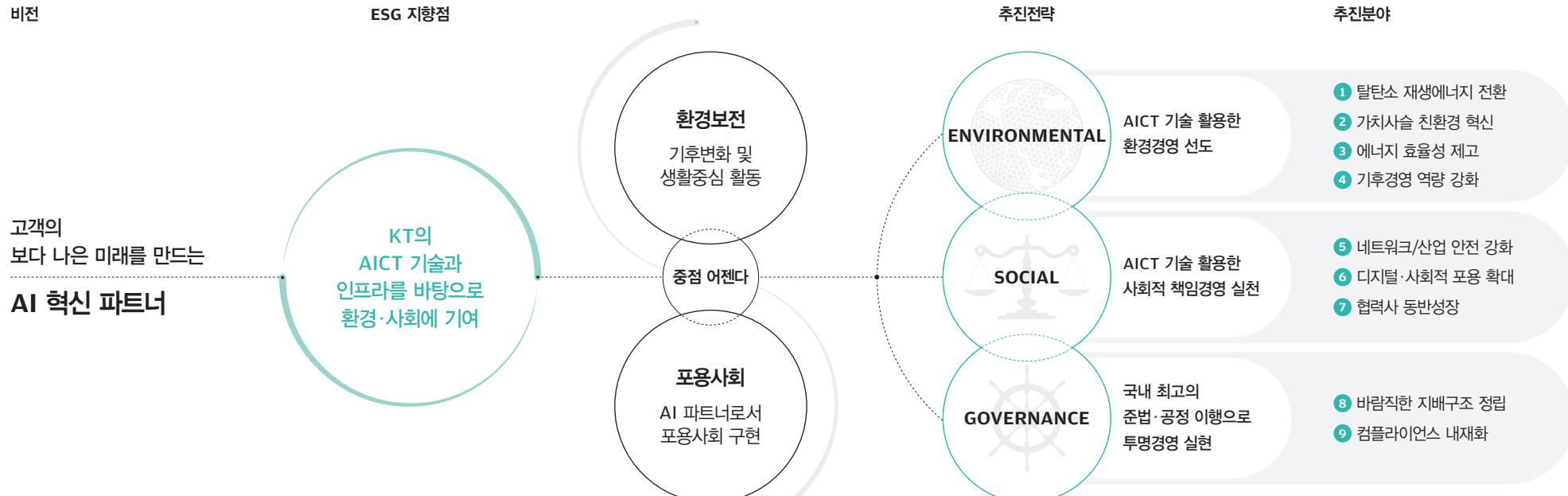
2050 탄소중립 달성을 위한 탈탄소 기후경영, 고객에게 인정 받는

사회적 책임 활동, 국내 최고의 준법·공정경영 이행을 통해, 지속가능성장 기반을 강화해 나가겠습니다.

ESG경영 전략

ESG경영 추진 전략 및 지향점

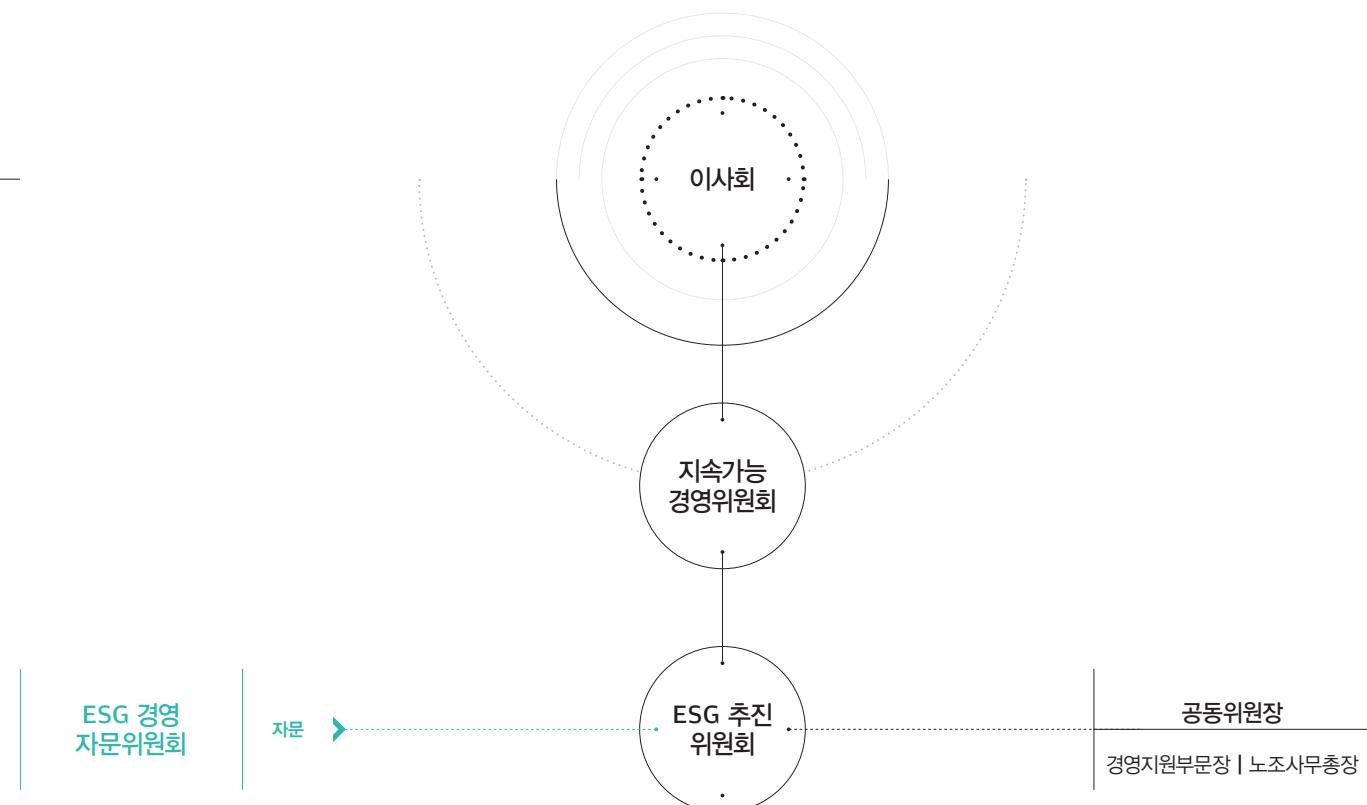
KT는 기후변화에 따른 리스크에 대응하고, 지속가능한 경영을 통해 기업의 가치를 향상시키기 위해 환경(E), 사회(S), 지배구조(G) 영역별 추진 전략을 확립하고, 9대 추진분야를 선정하였습니다. KT는 ESG 글로벌 선도기업을 목표로 기업 벤류체인 내 환경영영을 정착하고, 전 그룹사로 ESG경영을 확대하여 보다 나은 환경과 사회 조성에 기여하겠습니다.



ESG 추진 거버넌스

KT는 2021년부터 ESG경영추진단을 운영하며 ESG경영을 강화하고 있습니다. ESG경영추진단이 운영하는 ESG추진위원회는 대외 전문가들로 구성된 ESG경영자문위원회로부터 자문을 받아 선진화된 ESG경영 개선안을 모색하고 있습니다. 위원회 활동을 통해 추진된 결과는 ESG의사결정기구인 이사회 산하 지속가능경영위원회에 보고하고 있습니다. ESG경영추진단은 환경 분야 및 사회 분야의 주요 이슈 중 안전보건, 정보보호, 다양성, 인권 영역에 관한 중장기 목표를 설정하고, ESG추진위원회에 이를 보고하였습니다. 향후 ESG추진위원회에서는 ESG 활동의 효과적인 운영 등을 통해 중장기 목표 달성이 이루어지도록 지속적인 모니터링과 관리·감독을 추진할 계획입니다.

GOVERNANCE



ESG경영 추진 로드맵

KT는 2024년 ESG 중점 아젠다를 '환경보전'과 '포용사회'로 정의하고 향후 방향성과 목표를 구체화하였습니다. KT의 ESG경영을 담당하는 전담조직 ESG경영추진단을 통해, 각 과제의 유관부서와 협업 및 소통을 진행하고 과제 이행 및 ESG경영 목표 달성을 위해 노력하고 있습니다.

환경보전 KOREA TOMORROW

추진분야	추진 과제	2023년 성과	향후 방향성	2030 목표	보고위치
탈탄소 재생에너지 전환	<ul style="list-style-type: none"> KT그룹 RE100 확대 KT 사업/그룹사 역량 활용 PPA 추진 	<ul style="list-style-type: none"> KT그룹 RE100 가입 (‘22년 KT별도→‘23년 KT그룹) ‘23년 재생에너지 사용량 확대 <ul style="list-style-type: none"> 자기발전 1,376MWh 녹색 프리미엄 최초 참여 25,000MWh 	<ul style="list-style-type: none"> 재생에너지 수급 방안 다각화 (자가발전, 녹색프리미엄, PPA) KT그룹 역량 활용 PPA를 통한 장기적/안정적 재생에너지 확보 	<ul style="list-style-type: none"> 재생에너지 사용률 56% 달성 	P. 46
가치사슬 친환경 혁신	<ul style="list-style-type: none"> 친환경 SCM 구축 친환경 사업 활성화 	<ul style="list-style-type: none"> 친환경 SCM 기반 마련 위한 통신 자재·기술 시범 도입 <ul style="list-style-type: none"> 재활용 플라스틱 보빈, 스위치 장비 에너지효율기술 사용 친환경 임대단말 리사이클 사업 확대 <ul style="list-style-type: none"> 재활용 플라스틱 활용 지니 A 셋톱박스 생산(60만대) 유류설비 재활용 기반 마련 위한 사내 ‘당근설비 시스템’ 구축 	<ul style="list-style-type: none"> 전사 ESG 정책에 기반한 친환경 소싱정책 강화 <ul style="list-style-type: none"> 저전력 통신인프라 구매, 신규도입 인프라 친환경 평가 강화 등 친환경 임대단말 리사이클 사업 지속 추진 철거 자산 재활용 활성화로 Capex 절감 	<ul style="list-style-type: none"> 구매장비 소비전력/효율 15% 개선 친환경 셋톱박스 50% 달성 	P. 52~55
에너지효율성 제고	<ul style="list-style-type: none"> 에너지효율화 솔루션 발굴 강화 온실가스 관리 인프라 고도화 배출권거래제 대응 강화 	<ul style="list-style-type: none"> 유/무선 네트워크 효율화를 통해 온실가스 4.4만 톤 감축 <ul style="list-style-type: none"> 3대 분야 19개 개선 과제 발굴 및 시행 전사 에너지 효율화를 통한 탄소 비용 리스크 최소화 	<ul style="list-style-type: none"> 에너지 효율화로 연 3% 이상 온실가스 지속 감축 연결기준 온실가스 관리 시스템화 배출권거래제 4기 최적 대응을 통한 재무 리스크 해소 	<ul style="list-style-type: none"> 온실가스 배출량 51.7% 감축(‘21년 대비) 	P. 47~51
기후경영 역량 강화	<ul style="list-style-type: none"> 기후공시 체계 구축 기후위기 대응 강화 기후위기 인식 제고 	<ul style="list-style-type: none"> 미국 SEC 기후변화 공시 의무화 대응체계 구축 <ul style="list-style-type: none"> 연결 기준 온실가스 배출량 산정 방법론 개발 기후변화에 따른 물리적 리스크 분석 임직원 친환경 캠페인 “지.우.개” 시행 (걸음기부 등) 	<ul style="list-style-type: none"> 국내외 ESG 공시 의무화에 따른 공시 대응 역량 내재화 KT 인프라 및 기술 기반, 생물다양성 보전 활동 추진 기후위기 인식 제고 위한 신규 활동 발굴 <ul style="list-style-type: none"> KT그룹 폐유니폼 업사이클링 등 친환경 캠페인 고도화 일상 속 임직원 친환경 실천 활동 강화 	<ul style="list-style-type: none"> 글로벌 상위 수준에 맞는 기후경영 역량 확립 기후위기에 따른 대응 계획 및 재무영향 측정 고도화 	P.49 P.56

ESG경영 추진 로드맵

포용사회 KOREA TOGETHER

추진분야	추진 과제	2023년 성과	향후 방향성	2030 목표	보고위치
네트워크/ 산업 안전 강화	<ul style="list-style-type: none"> 재난/장애 대응력 강화 안전작업관리 시스템 고도화 안전문화 정착 	<ul style="list-style-type: none"> 통신구 관제시스템(CATMS) 도입 및 원격 관제 시행 코어망 장애 대응 전문부서인 ER 조직 신설 및 운영 중대재해 Triple Zero 달성을 (KT/그룹사/파트너사) ISO 45001 인증 취득 및 안전분야 근무자 60% 자격증 취득 	<ul style="list-style-type: none"> 재난/장애 대비 망구조 지속 개선 <ul style="list-style-type: none"> 수도권 재난상황 대비 무선 3센터 구축(~'25년) 중대재해 Zero 지속 위한 체계적 관리 <ul style="list-style-type: none"> 자기규율 예방체계 정착 및 업 특성 반영한 신위험성평가 	<ul style="list-style-type: none"> 네트워크 무장애 운영 선도적 안전문화 구축 및 중대재해 Zero화 	P. 66~71 P. 87~91
디지털·사회적 포용 확대	<ul style="list-style-type: none"> 소외계층 지원 사회적 어젠다 해소 디지털 격차 해소 교육 	<ul style="list-style-type: none"> 청각장애인 수술 및 재활교육 지원 (연인원 3,955명) 디지털 부작용 예방 교육 및 피해자 일상회복 지원 <ul style="list-style-type: none"> 초등 저/고 대상 올바른 디지털 활용법 학습 콘텐츠 제작 및 확산 사이버불링 피해자 심리상담 210명 소외계층 디지털 격차 해소 위한 IT서포터즈 활동 (교육 5,505회, 85,356명 대상) 	<ul style="list-style-type: none"> 소외계층 지원 범위 확대 <ul style="list-style-type: none"> 난청아동 재활센터 추가 개설, 언어장애인 등 지원 대상 확대 디지털 부작용 예방 활동 강화 <ul style="list-style-type: none"> 중등용 올바른 디지털 문화 학습 콘텐츠 제작 및 확산 아동·시니어 중심 IT서포터즈 활동 집중 	<ul style="list-style-type: none"> 업(業) 기반의 사회적 책임 실천 고도화 안전하고 차별 없는 디지털 포용사회 구현 	P. 72~78
협력사 동반성장	<ul style="list-style-type: none"> 신기술 개발 협력 협력사 ESG 역량 내재화 	<ul style="list-style-type: none"> 2020년 중기부와 협력을 통한 30억 원 기금 조성 협력사 당면 기술적 한계 극복 지원 (KT 특허 무상 이전 등) SCM 전 파트너사로 ESG평가 확대 및 반영 <ul style="list-style-type: none"> 5대 분야 381개 사 평가 및 하위 70개 사 컨설팅 추진 	<ul style="list-style-type: none"> KT Partner 상생 Summit 추진 및 KT 전략 공유 협력사 ESG 역량 내재화 지원 확대 <ul style="list-style-type: none"> 동반위 협력, 안전특화 파트너 ESG 지원사업 추진 KT상생협력기금 연장 등 상생형 프로그램 강화 전 파트너사 ESG 평가 및 컨설팅 지원 지속 	<ul style="list-style-type: none"> KT-파트너사 동반성장·상생협력 파트너사 ESG 역량 강화 	P. 79~86
컴플라이언스 내재화	<ul style="list-style-type: none"> 컴플라이언스 교육 체계화 그룹사 준법 통제 강화 	<ul style="list-style-type: none"> 준법 문화 정착 및 접근성 개선 <ul style="list-style-type: none"> 이해관계자 존중 캠페인, 준법자식 퀴즈게임 App 보급 그룹 준법 체계 고도화 <ul style="list-style-type: none"> 주요 공통 이슈 테마점검 (국내 44개 사, 해외 11개 법인) 	<ul style="list-style-type: none"> 컴플라이언스 운영 정교화 <ul style="list-style-type: none"> 체계적인 컴플라이언스 교육 통한 그룹 준법경영 수준 제고 임직원 대상 컴플라이언스 활동 강화 준법 점검 강화 및 자율적인 준법 문화 내재화 <ul style="list-style-type: none"> 법 위반 가능성 높은 분야 점검 강화 및 스스로 지키는 준법 문화 공고화 	<ul style="list-style-type: none"> 국내 최고의 준법·공정이행으로 투명경영 실현 자율적 준법경영 활동 내재화 	P. 115~121

ESG 핵심과제

2023 이행성과

KT는 2021년 노사공동 ESG경영 선언을 통해 ESG 거버넌스 및 실행체계를 구축하였습니다. ESG경영 프로세스를 강화하기 위해 환경(E), 사회(S), 지배구조(G) 영역에서 3대 추진전략과 핵심과제를 설정하고, 이를 기반으로 보다 체계적이고 효율적으로 KT만의 차별화된 ESG경영을 선도하였습니다. 본 보고서에서는 KT가 이해관계자들과 함께 이뤄낸 2023년 성과를 공유하고자 합니다.

지배구조/공통

환경

Q KT그룹 컴플라이언스 문화 체화 및 노사 간 협력 강화 X

Q 기후경영 확대 및 리사이클 사업으로 Net-Zero 이행력 강화 X

KT그룹 지배구조 및 컴플라이언스 고도화

사내이사 축소(3인→2인), 이사회 경영감독 역할 강화

준법문화 정착 및 접근성 개선

이해관계자 존중 캠페인, 준법지식 퀴즈게임App 보급

그룹 준법체계 고도화

주요 공통 이슈 테마 점검 (국내 44개 사, 해외 11개 법인)

노사 공동 ESG경영 및 임직원 자부심 고취

노사가 함께하는 친환경캠페인(지.우.개) 시행
걸음기부 캠페인(6천 명 참여), '찾아가는 다회용컵 커피차' 전국 운영

임직원이 참여하는 사랑의 봉사단 활동 (⌚ 1만 시간)

국가보훈 유공자 존중문화 확산 등 임직원 자율 봉사

광화문One팀(민관협력 ESG협의체) 연합봉사단 발족

광화문 광장 사계정원 청소봉사 등 기관별 릴레이 봉사 진행

탄소중립 전략 수립 및 기후공시 준비

중장기 탄소중립 로드맵 및 전략 수립
4대 추진방향 및 10개 실행과제 도출

2021	2026	2030	2050
107 배출	97 배출	52 배출	0 배출
10%	51.7%	100%	

KT그룹 Net-Zero 실행력 제고
KT그룹 RE100 가입, 녹색 프리미엄 최초 참여 (25GWh)

미 SEC 기후변화 공시 의무화 대응체계 구축
연결 기준 온실가스 배출량 산정 방법론 개발
기후변화에 따른 물리적 리스크 분석

친환경 벤류체인 구축

친환경 임대단말 리사이클 사업 확대
재활용 플라스틱 활용 지니 A 셋톱박스 생산(60만 대)

친환경 통신 자재·기술 시범 도입
재활용 플라스틱 보빈*. 스위치 장비 에너지효율기술 사용

* 보빈 : 케이블을 연속적으로 감기 위한 원통형 구조물

2023 이행성과

사회

디지털 부작용·격차 해소 통해 AI 혁신 파트너로서 사회적 책임 수행



디지털 시민 프로젝트 활성화

21개 전문기관 협업
(교육·의료·법조계 등 참여)

올바른 디지털 활용문화 확산 위한 교육
교육부 인증 콘텐츠 개발,
교육청과 참여학교 모집(40개교)

이화여대 협업,
디지털 시민 유형 진단·수준 검사 툴 개발

디지털 부작용 피해자 일상회복 지원
심리상담(210명), 법무법인 협업
아동·청소년의 성보호에 관한 법 개정 발의(1건)

사회적 DX 연계로 디지털 격차 해소 지속 추진

디지털 기술 접목,
장기 사회공헌활동 고도화
IT서포터즈 활용 코딩·키오스크 등
디지털 교육(5천 회)
소리찾기 온라인교육플랫폼(크루디) 적용,
재활 효과 증대

지자체·공공기관 협업,
소외계층 디지털 격차 해소

협업 기관	서울시	통신3사· 서울시	노인 인력개발원
지원 대상	아동	시니어	시니어
활동 목표	디지털 문화력 제고	디지털 활용능력 제고	일자리 창출

공급망 ESG 내재화를 위한 파트너사 지원 강화

전문 평가기관 통해
파트너사 ESG 지원
자가진단 체크리스트 제공 및 ESG 교육

전 분야 파트너 ESG 평가 시행
5개 분야(물자/공사/용역/SW개발/매장),
386개 사 대상

공급망 온실가스 배출량 집계 체계 수립
파트너사 에너지·전기 사용량 수집 및
배출량 산출

디지털 기반 안전관리 및 안전문화 확산

중대재해 Triple(KT 그룹사/파트너사)
Zero 달성
All-in Safety 시스템 기반
현장 산업안전활동 강화

국제적 수준으로
안전보건 관리체계 고도화
ISO 45001 인증 취득,
중대재해처벌법 이행점검 결과 전 분야 '적합'

안전 분야 근무자 60% 자격증 취득,
전문성 강화

현장 암행점검, 맞춤형 교육 등
안전보건의식 체질화

2023 ESG 주요 성과

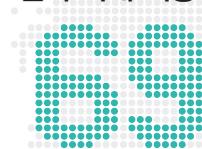
환경

전사 온실가스 감축량



천 톤

온실가스 관리 범위 그룹사 확대 적용



개 사

KT 종속법인 Scope 1, 2, 3 배출량 관리

친환경 셋톱박스



60만 대

제작

사회

동반성장지수 최우수 등급



년 연속

BEST GRADE

전사 안전보건경영시스템



인증 취득

2023 디지털 이노베이션 어워드
IT서포터즈



표창

지배구조

최적의 지배구조 개선

뉴거버넌스구축 TF

운영

컴플라이언스위원회 내

의명제보센터

신설

공통

주요 ESG평가기관으로부터
우수성 인정

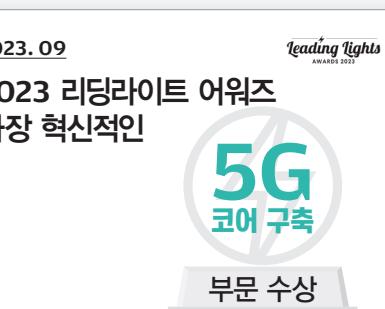
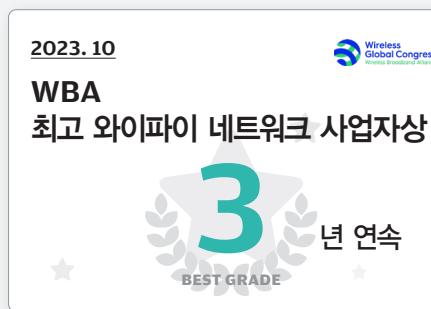
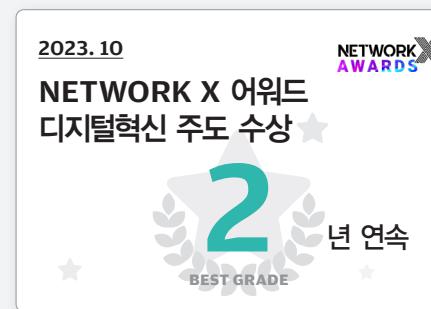
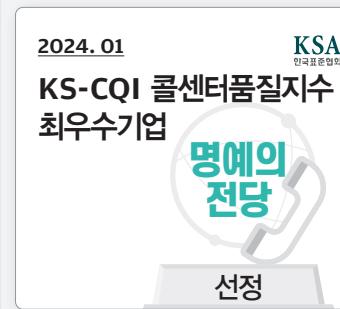
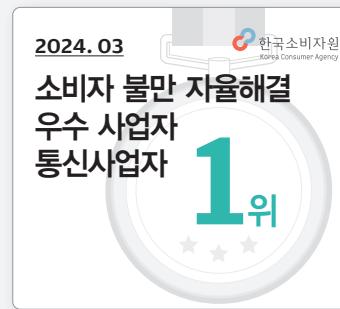
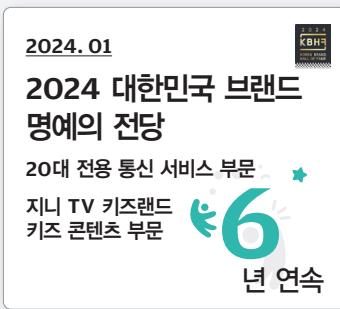
한국ESG기준원

SUSTINVEST

KRESG
한국 ESG 연구소



대외 평가 및 수상

<p><u>2023. 12</u> 2023 한국의경영대상</p>  <p>KMAC 한국능률협회컨설팅</p>	<p><u>2023. 11</u> 대한민국 지속가능성보고서상(KRCA) 수상</p>  <p>KSA 한국표준협회 누적 12회</p>	<p><u>2023. 11</u> 2023 WCA 월드 커뮤니케이션 어워즈</p>  <p>wca 올해의 통신사 미래 부문 수상</p>		
<p><u>2023. 12</u> 2023 글로텔어워즈</p>  <p>5G 미래 비전 5G 특화망 선정 프로젝트 선정</p>	<p><u>2023. 09</u> 2023 리딩라이트 어워즈</p>  <p>가장 혁신적인 5G 코어 구축 부문 수상</p>	<p><u>2023. 10</u> WBA</p>  <p>최고 와이파이 네트워크 사업자상 3년 연속 BEST GRADE</p>	<p><u>2023. 10</u> NETWORK X AWARDS</p>  <p>디지털혁신 주도 수상 2년 연속 BEST GRADE</p>	
<p><u>2024. 01</u> KS-CQI 콜센터품질지수 최우수기업</p>  <p>명예의 전당 선정</p>	<p><u>2024. 03</u> 소비자 불만 자율해결 우수 사업자 통신사업자</p>  <p>1위</p>	<p><u>2024. 02</u> 2023 유가증권시장</p>  <p>공시우수법인 선정</p>	<p><u>2024. 04</u> 2023 iF 디자인 어워드</p>  <p>지니 TV UX BI 부문 본상</p>	<p><u>2024. 01</u> 2024 대한민국 브랜드 명예의 전당</p>  <p>20대 전용 통신 서비스 부문 지니 TV 키즈랜드 키즈 콘텐츠 부문 6년 연속</p>

이중증대성 평가

KT는 해마다 경제, 환경, 사회, 거버넌스 측면의 지속가능성 이슈들을 추적·분석·관리하고, 이를 기반으로 이중증대성 평가를 진행하였습니다. 이중증대성 평가를 통해 KT가 사회·환경에 미치는 사회·환경적 영향과 함께 사회·환경이 KT에 미치는 재무적 영향 까지 상호적으로 분석 및 평가하고, 평가 결과를 바탕으로 핵심 이슈를 선정하여 대응 전략의 기반을 마련함으로써 ESG경영 고도화 및 비즈니스 성과 개선을 실현합니다.

이중증대성 평가 프로세스



구분	순위	분야	이슈	작년 대비
핵심 이슈	1	경제	AI 혁신을 통한 기업경쟁력 강화	상승 ▲
	2	환경	기후변화 대응	상승 ▲
	3	경제	네트워크 안정성 확보	하락 ▽
	4	경제	고객 중심 서비스 및 만족도 관리	상승 ▲
	5	지배구조	윤리 및 정도경영 확립	동일 -
주요 이슈	6	사회	사회공헌을 통한 사회적 가치 창출	하락 ▽
	7	사회	안전보건 및 안전경영	상승 ▲
	8	사회	고객정보보호 및 사이버 보안	상승 ▲
	9	사회	인재 육성 및 공정한 성과평가	하락 ▽
	10	사회	협력사 동반성장 활동	신규 NEW
일반 이슈	11	사회	디지털 포용성 확보	하락 ▽
	12	환경	순환경제 기여	상승 ▲
	13	경제	경영성과 및 경제적 가치 창출	하락 ▽
	14	지배구조	지배구조 투명성 및 건전성 확립	상승 ▲
	15	사회	일자리 창출 및 고용 안정성 확보	상승 ▲
	16	지배구조	공정거래 및 법규 준수	하락 ▽
	17	지배구조	전사적 리스크 관리 고도화	하락 ▽
	18	사회	건강한 조직문화	신규 NEW
	19	사회	지속 가능한 공급망 선정 및 평가	하락 ▽
	20	환경	에너지 효율성 및 신재생에너지 확대	하락 ▽
	21	환경	친환경 제품 및 서비스 개발	신규 NEW
	22	지배구조	지속가능경영 전략체계 강화	하락 ▽
	23	사회	지역사회 참여 및 개발	신규 NEW
	24	사회	인권 보호 및 존중	하락 ▽
	25	환경	환경경영 추진체계 강화	하락 ▽
	26	사회	다양성 존중 및 차별 금지	하락 ▽
	27	환경	생물다양성 확보	신규 NEW

핵심 이슈 관리

KT 이사회는 핵심 이슈를 관리하는 최고 의사결정권자로서 핵심 이슈별 전략, 리스크 관리, 지표 및 목표를 검토하고, 이행 현황을 모니터링하고 있습니다.

순위	이슈	거버넌스	전략	리스크 관리	지표 및 목표
1	AI 혁신을 통한 기업경쟁력 강화	AI의 안전한 사용과 신뢰성 있는 제공을 위해 '책임감 있는 인공지능 센터(Responsible AI Center, RAIC)'를 발족하였습니다. AICT 중심의 경영 비전과 사업전략 뿐만 아니라 AI를 사회가 지향하는 가치와 올바른 목적으로 안전하게 사용될 수 있도록 노력할 것입니다.	AICT 회사로의 혁신을 달성하기 위해 AI 리터러시 강화, AI 네이티브 환경 내재화 등 전사 차원의 AI 역량과 인프라를 강화하고 있습니다. 또한, AI 사업 포트폴리오 다각화를 위해 3대 AI 혁신동력을 선정하였습니다.	안전성, 투명성, 개인정보보호 등 AI가 악용될 수 있는 분야에서 위험 수준에 대한 관리 체계를 구축하고 사내 적용 중인 AI 윤리원칙을 고도화하였습니다.	<ul style="list-style-type: none"> • 안전하고 신뢰성 있는 AI 제공을 위한 거버넌스 체계 확립 및 관련 기술 고도화 • AI 혁신을 통해 고객의 비즈니스 가치를 높이고 새로운 시장을 개척하는 AICT Company로 도약
2	기후변화 대응	ESG경영추진단은 KT의 기후변화 대응을 총괄하며 기후변화에 대한 리스크 및 기회 요소를 파악합니다. 파악된 리스크 및 기회를 기반으로 사내 유관부서와 협력하여 대응 전략 및 세부 이행계획을 수립하며 영향도가 큰 리스크나 기회에 대해서는 ESG추진위원회, 지속가능경영위원회, 이사회에 보고 및 승인을 받습니다.	Net Zero 2050과 RE100 달성을 위해 온실가스 배출 감축, 재생에너지 사용 확대, 에너지 효율화 기술연구를 진행하고 있습니다. 이 외에도 에너지/친환경 사업 발굴, 친환경 기술 협업, 친환경 캠페인 운영 등의 노력을 지속하고 있습니다.	기후변화에 대한 중대한 리스크 및 기회를 식별하기 위해 TCFD 가이드라인을 기반으로 중대성 평가를 진행하고 있습니다. 각 리스크와 기회에 대한 KT의 대응 계획을 수립하고, 시나리오 분석 등을 통해 리스크를 관리하고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> • 2050 Net Zero, RE100 목표 • 온실가스 배출량 2030년까지 51.7%, 2040년까지 75.8% 감축 (2021년 대비) • 재생에너지 사용률 56% 달성(~2030년)
3	네트워크 안정성 확보	네트워크 전반에 대한 관리 및 운영은 실무조직인 네트워크운용본부가 담당합니다. 이외에도 통신 재난 대응을 위한 재난대책본부, 장애 대응 전문부서 ER조직 등 특화 조직을 구성하여 안정적인 네트워크 운영을 위해 노력하고 있습니다.	안정적인 통신 서비스 제공을 위하여 KT 네트워크 전문자가 각 분야의 통신 서비스를 24시간 감시하고 집중 관리합니다. 또한, KT의 디지털전환(AX) 역량으로 통신망 구조 개선과 네트워크 혁신 기술을 개발하고 있습니다. AI를 활용한 네트워크 자동화 및 지능화, 양자암호통신 연구 등 차세대 네트워크 기술 개발을 진행하고 있습니다.	네트워크 관련 리스크의 경우, 다양한 상황별로 체계적인 시스템을 구축하여 관리하고 있습니다. 통신재난, 정전 및 화재, 사이버 공격 등 상황별 대응 매뉴얼을 수립하였으며 모의훈련을 통해 대응 능력을 강화하고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> • 통신 네트워크 안정 운용 • 차세대 네트워크 기술 개발 선도
4	고객 중심 서비스 및 만족도 관리	KT는 '고객의 보다 나은 미래를 만드는 AI 혁신파트너'를 회사 비전으로 설정하고 유무선 통신과 AX 역량으로 고객이 필요로 하는 가치를 제공하여 고객의 더 나은 발전된 미래를 만드는데 기여하고자 합니다. 고객 만족 CS업무는 고객경험혁신본부가 담당하고 있으며, 새로운 고객경험과 글로벌 최고 수준의 고객만족을 제공하기 위해 노력하고 있습니다.	KT의 비전과 핵심가치의 중심에는 항상 '고객'이 있습니다. KT는 고객의 니즈 충족과 문제해결을 위해 치열하게 고민하고 새로운 고객 경험을 제시하고자 합니다. 고객 최우선 관점의 Total CS를 추진을 위해 AI First 고객센터를 운영하여 고객이 언제든지 불편함과 궁금증을 해결할 수 있도록 온라인 서비스를 지원합니다. 또한, 고객이 만족 할 수 있는 서비스 제공에 대한 서비스 품질 모니터링으로 안심할 수 있는 고객경험을 제공하고 있습니다.	고객의 소리(VOC)에 대한 신속한 처리를 위해 전사 차원에서 모니터링 할 수 있는 'VOC Portal' 시스템 운영을 통해 실시간으로 고객의 불만을 확인하고 최단기간 처리를 위해 노력 중에 있습니다. VOC 혁신을 통해 매년 신속한 개선과 재발 방지를 강화하고 있습니다. 서비스품질관리시스템(SQMS)으로 부정징후 회선 모니터링으로 불완전영업을 예방합니다. 이외에도 고객의 책임이 아닌 사유로 통신 장애를 겪은 경우 손해배상 제도를 운영합니다.	<ul style="list-style-type: none"> • 고객의 니즈 충족과 문제 해결을 위해 치열하게 고민하고 새로운 고객 경험을 제시 • VOC 발생률 기관 KPI 평가 • 고객센터 SLA 지표 관리
5	윤리 및 정도경영 확립	준법경영, 윤리경영 견고화를 위해 감사실과 컴플라이언스추진실의 독립성을 강화하였습니다. 또한, 컴플라이언스위원회와 사무국을 운영하여 전사적인 컴플라이언스 체계를 확립하였습니다. 컴플라이언스위원회는 이사회 주관으로 위원의 과반수를 외부 인사로 선임하여 독립성과 객관성을 강화하였고, 준법지원인의 겸직을 제한하였습니다.	신 윤리경영 원칙을 제정하고 지속적인 윤리경영 실천 활동, 교육, 캠페인 및 상시 커뮤니케이션 채널 운영 등 체계적인 활동을 통해 조직 내 윤리경영이 뿌리내릴 수 있도록 노력하고 있습니다. 컴플라이언스의 경우 9대 분야를 선정하였으며, 행동강령 제정, 전 임직원 대상 실천 서약을 진행하였습니다. 컴플라이언스 운영을 정교화하고 준법점검 강화 및 자율적인 준법문화를 내재화하고 있습니다.	다양한 이해관계자를 대상으로 윤리 위반 제보 채널을 운영하여 관련 리스크를 관리하고 있습니다. 컴플라이언스의 경우, 점검 프로세스를 운영하여 자율적인 점검 문화를 강화하고, 컴플라이언스 플랫폼을 통해 상시 자율 준법수행을 돋고 있습니다. 이외에도 내부회계관리제도를 강화하고 공정경쟁 사전심의센터도 운영하고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> • 윤리경영 5대 행동원칙 준수 <ol style="list-style-type: none"> 1. 고객 최우선 2. 준법경영 3. 기본 충실 4. 주인의식 5. 사회적 책임 • 자율적 준법경영 활동 내재화

KT 이슈 트렌드

KT는 글로벌 이니셔티브 및 평가 지표 기반의 이슈풀을 구성하고 KT와 관련된 이슈들을 추려내어 KT의 지속가능성장과 이해관계자들에게 중요한 이슈를 도출하여 대응하고 있습니다. 본 보고서를 통해 최근 10년간의 중대성 평가에 따른 KT 이슈의 변화를 공개하고, 이에 대해 이해관계자들과 투명하게 소통하고자 합니다.

성장사업/신기술	
기후변화 대응	
네트워크 안정	

No.	2015년 이슈 22개	2016년 이슈 39개	2017년 이슈 33개	2018년 이슈 24개	2019년 이슈 26개
1	개인정보 보호 및 보안정책 강화	고객 최우선 경영	통신역량 강화	5G 글로벌 리더십 확고화	5G 리딩
2	정부 규제 및 정책 대응	윤리경영 이행	개인정보 보호 및 보안 강화	5대 플랫폼 집중육성	네트워크 안정성 확보
3	고객 최우선 경영	경제성과 창출	투명한 지배구조	고객최우선 경영	5대 플랫폼사업 집중 육성
4	간접 경제효과	비전 및 목표 수립	고객 최우선 경영	경제성과 및 사업전략	고객정보보호
5	IoT 시장 확대	개인정보 보호 및 보안 강화	혁신경영 및 연구개발	미래역량기술 혁신 및 R&D 강화	윤리 및 정도경영
6	ICT를 통한 삶의 수준 향상에 기여	투명한 지배구조	윤리경영 이행 및 법규 준수	윤리 및 정도경영	미래역량기술 혁신 및 연구개발
7	경영정보의 투명성, 지배구조	신성장 사업 육성	비전 및 목표 수립	투명한 지배구조	경제성과 및 사업전략
8	윤리경영	고객소통 강화	공정한 평가 및 성과 보상	사회공헌 활동 강화	공정거래 및 법규 준수
9	깨끗한 통신 시장 환경 조성	리스크 관리 및 대응	신성장 사업 육성	리스크 관리	투명한 지배구조
10	동반성장	동반성장 정책 수립	온라인 안전성 확보	브랜드 관리	고객 최우선 경영
11	경제적 성과, KT의 시장지위, 혁신경영	공정경쟁 및 공정거래 정착	인재 육성 및 역량 개발	우수인재 확보	공정한 평가 및 성과 보상
12	기술변화 가속화	인재육성 및 역량 개발	경제성과 창출	공정거래 정착 및 법규 준수	인재육성 및 역량 강화
13	가격경쟁 심화	공정한 평가 및 성과 보상	일과 삶의 균형	기후변화 대응	일과 삶의 균형
14	공공정책 수립 참여	중장기 전략 리스크 관리	공정경쟁 및 공정거래 정착	조직변화 역량 강화	조직적 리스크 관리
15	일과 삶의 균형에 대한 관심 증대	임직원 건강 및 안전	임직원 건강 및 안전	인권보호 및 존중	인권보호 및 존중
16	이해관계자 참여	친환경 ICT 서비스 확대	리스크 관리 및 대응	노사관계	이해관계자 참여
17	고객의 건강 및 안전 고려	이사회 독립성	중장기 전략 리스크 관리	지속가능 공급망 관리	신업안전보건
18	사회책임투자에 대한 관심 증대	근무조건 및 복리후생	협력사 법규 준수	동반성장 강화	지속가능 공급망 관리
19	정보 접근 격차 확대, 사회공헌	ICT 기술을 통한 삶의 질 향상	브랜드 경영	임직원 다양성과 기회균등 보장	브랜드 관리
20	인재 확보 중요성 증대	인권보호 노력	지속가능 공급망 관리	인재육성 및 역량 개발	상생의 노사관계
21	Green IT 기술 개발	브랜드 관리	에너지 관리	이해관계자 참여	친환경 서비스 확대
22	국가적 재난재해에 대한 관심 증대	공정한 협력사 운영 정책 수립	인권보호 및 다양성 추구	에너지 효율성 관리	동반성장
23		임직원 다양성 및 평등기회 보장	전자파 이슈	효율적인 자원 관리	사회공헌 활동
24		일과 삶의 균형	국가경제 기여	임직원 보건안전	에너지 효율성 권리
25		에너지 관리	지역사회 참여 및 재난재해 구호		기후변화 대응
26		온라인 안전성 확보	정보접근 격차 해소		효율적인 자원 관리
27			동반성장 정책 수립		
28			환경정책 및 시스템		
29			온실가스 관리		
30			사회공헌 활동 추진		
31			기후변화 전략		
32			해외시장 진출		
33			폐기물 관리		
34					
35					
36					
37					
38					
39					

KT 이슈 트렌드

No.	2020년 이슈 30개	2021년 이슈 27개	2022년 이슈 33개	2023년 이슈 22개	2024년 이슈 27개
1	ICT기술을 통한 고객의 삶의 변화				AI 혁신을 통한 기업경쟁력 강화
2	네트워크 안정성 확보				기후변화 대응
3	고객정보 보호 및 사이버 보안				네트워크 안정성 확보
4	윤리 및 정도경영 확립				고객 중심 서비스 및 만족도 관리
5	핵심사업의 본원적 경쟁력 강화				윤리 및 정도경영 확립
6	인재 육성 및 역량 강화				사회공헌을 통한 사회적 가치 창출
7	투명하고 건전한 지배구조 구축				디지털 포용성 확보
8	공정한 평가 및 성과 보상				고객 중심 서비스 개발 및 고객 가치 혁신
9	공정거래 및 법규 준수				인재 육성 및 역량 강화
10	고객 중심의 상품/서비스 개발로 고객경험 혁신				임직원 안전보건 및 안전 경영
11	고객발 지기혁신을 통한 고객중심경영				고객정보보호 및 사이버 보안(디지털 책임)
12	경영성과 및 경제적 가치 창출				협력사 동반성장 활동
13	임직원 안전보건 보장				디지털 포용성 확보
14	일과 삶의 균형 추구				순환경재 기여
15	인권보호 및 존중				경영성과 및 경제적 가치 창출
16	트랜드 관리 및 시장 선도				지속 가능한 환경·안전경영 등 지속가능경영 확산
17	Digital Transformation을 통한 다른 산업의 혁신 리딩				전시적 리스크 관리 고도화
18	전략적 리스크 관리				지속 가능한 조직문화
19	지속가능 공급망 관리				지속 가능한 공급망 선정 및 평가
20	이해관계자 참여 확대				에너지 효율성 및 신재생에너지 확대
21	환경경영 추진 및 환경 악영향 최소화				지속 가능한 경영 전략체계 구축
22	따뜻한 국민기업으로서 사회공헌 확대				친환경 제품 및 서비스 개발
23	에너지 저감 및 효율성 관리				지속 가능한 경영 전략체계 강화
24	환경혁신 서비스 확대				지역사회 참여 및 개발
25	협력사 동반성장 확대				인권 보호 및 존중
26	재난구호 및 지역사회 기여				환경경영 추진체계 강화
27	오픈 이노베이션 강화				다양성 존중 및 차별 금지
28	자원책임 및 효율성 관리				지속 가능한 경영 전략체계 강화
29	전략적 기후변화 대응				지속 가능한 경영 전략체계 강화
30	디지털 정보 격차 해소				지속 가능한 경영 전략체계 강화
31					
32					
33					
34					
35					
36					
37					
38					
39					