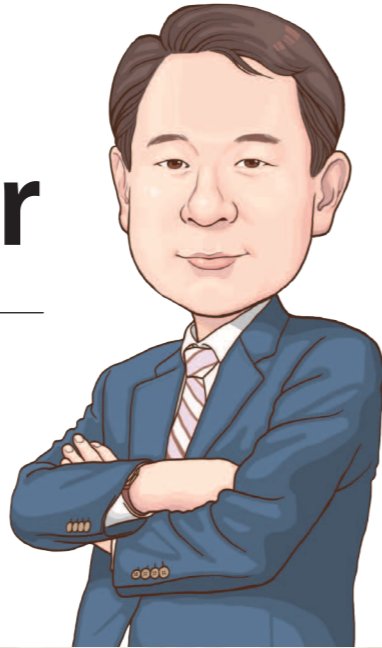


2016 Go Together



직원 여러분!

새해가 밝았습니다. 만사형통하시고 새해 복 많이 받으세요.
올해에도 CEO의 생각나누기는 계속됩니다. 이번 생각나누기에서는
우리 회사가 나아가야 할 올해의 경영방향을 살펴보겠습니다.

먼저 지속적이고 확실한 1등입니다

우리는 지난해에 고객센터 유·무선 1등을 달성하였습니다. 특히 이번 1등은 최초이자 우리 노력의 결정체라 의미가 있었습니다. 또한, 우리는 지난해에 후후 1900만 다운로드를 확보하여 스팸방지업에서 1등 자리를 굳건히 하였습니다.
우리는 “하면 된다”라는 신념과 가능성을 대내외에 보여주었습니다.

2016년은 대내외 인증을 넘어, 고객의 인식 속에서도 kt고객서비스가 1위로 자리매김할 수 있도록 지속적인 서비스 혁신이 요구됩니다.
우리회사는 고객과 가장 많이 소통하는 접점에 있기 때문에 고객인지품질에 가장 많은 영향을 미치는 그룹사입니다.

올해 우리는 고객이 인정하는 1위가 되기 위해 노력할 것이며, 우리의 실력이 우연이 아니라는 것을 보여줄 것입니다. 확실하고도 차별화된 1등을 위하여 정진할 것입니다.

올해는 수익력을 증대할 것입니다

우리는 지난해에 많은 싸를 뿌렸습니다.
직영매장 25개 증설, 후후 가입자 기반 확대, 컨택부문 부실센터 정리, SF운영센터 신사업 확보, 올레샵 입점, 코스메틱 중국 진출, 콕콕114 등 우리가 준비해 놓은 많은 종자돈(seed money)들이

출발선에 도열해 있습니다.

자, 출발합시다.
새로운 먹거리로서의 가능성을 보여주시기 바랍니다.
지난해에 투자한 결실을 올해는 거두어 들이도록 하겠습니다.

우리에게 변함없이 중요한 것은 여러분입니다

지난해 열린 협의회를 실질적인 협의체로 바꾸었습니다.
여러분의 건의 사항을 올려주세요. 제가 현장을 방문하면 개선사항을 말씀해주세요.
여러분의 건의사항을 수렴하여 근무환경을 개선하겠습니다. 여러분은 이 회사의 주인입니다.
저부터 직원들의 작은 목소리에도 진지하게 귀를 기울이는 현장중심 경영에 힘쓰겠습니다.
각 조직의 리더분들도 직원들과 끊임없이 소통하고 조직 내 장벽을 없애기 위해 노력해 주십시오.
직원 여러분도 상사와 동료의 관점에서 조화와 협력에 최선을 다해 주시기 바랍니다.

“The most Stress Award”를 신설합니다

제가 현장을 다니면서 가장 안타까웠던 것은
감정노동자로서 우리가 겪어야 하는 아픔이었습니다.
대표적인 예가 관심고객을 접할 때 우리가 받는 스트레스지요.
우리의 아픔은 고객을 버릴 수 없기 때문에 이러한 아픔을 우리가 안고 가야 한다는 것입니다.
관심고객도 우리의 고객이니 지혜롭게 대처해야 하는 것이지요.

지난 연말 하트너 한마당 축제에서 헤민스님께서 영똥한 제안을 하였습니다. “피할 수 없으면 즐기라”라는 말처럼, 강성 민원고객을 피하지 말고 가장 잘 응대하는 우수사례를 발굴하여 회사가 보답을 하라는 것입니다. 저는 헤민의 영똥한 제안을 받아들여 “The most Stress Award”를 신설합니다. 구체적인 시행계획은 조만간 발표하겠지만 수상자에게는 아픔을 보상하는 커다란 상을 수여하겠습니다.

직원 여러분!

일일우일신(日日又日新)이란 말이 있습니다.
매일매일 노력하는 자에게는
어제보다 오늘이, 오늘보다는 내일이 더 희망이 있습니다.

새해 또 다른 도전이 우리 앞에 있습니다.
하나된 힘으로 새로운 내일의 희망을 안고
힘차게 걸어 나갑시다!

2016년도 함께 갑시다.
Go Together!

2016년 1월 4일
대표이사 유태열 드림