

# 2016년 중점추진 계획

2015년은 고객중심의 경영과 완전 차별화 노력으로 각 부문 별로 우수한 성과를 거두었다. KS-CQI 유무선 동시 1위, 컨택부문의 국가품질분임조 대통령상 금상, CS와 Sales를 통합한 올레플라자 구축 등이 대표적이다. 2016년은 지난해 일궈낸 사업효율화와 체질개선을 바탕으로 '수익률 극대화'를 위해 총력을 기울일 계획이다. 이를 위한 부문별 주요 전략을 살펴보자.

## 본원적 사업의 완전 차별화

**고객센터 체질개선**  
'대내외 CS품질 1위'를 확고히 하기 위해 고객관점의 서비스품질 혁신과 운영 효율화에 주력할 계획이다. 주요 계획은 VOC 근본적 해소를 위한 컨트롤 타워 기능강화, 현장 중심의 혁신활동 지속, 인입호 기반 센터 운영 정형화 등이다.

**114서비스 플랫폼 강화**  
114 DB를 활용한 신규서비스 기반을 마련하고 문의호 증대를 피할 방침이다. 주요 계획은 생활정보/무선번호 안내 등 114 DB 확대, 우선번호안내서비스 신규상품 출시, 콕콕114 서비스 고도화 등이다.

## 핵심역량 기반 성장사업 강화

**통신유통 전략채널 인프라 강화**  
수익성 중심의 통신 유통구조 개선에 주력할 계획이다. 주요 계획은 모바일 직영매장 확대와 기업영업 강화, 세일즈 특공대를 활용한 MOT 소규모 매장 활성화, 대형 유통 홈쇼핑 가동 매장 확대 등이다.

**컨택사업 민간분야 집중 및 운영인력 Maximize**  
민간분야 매출 비중을 확대하고 운영센터를 확대할 방침이다. 주요 계획은 신규 영업정보 자산화와 핵심타겟 선정, K 컨소시엄 확대 및 SI업체 협업 등 전방위 영업체계 구축이다.

**컨설팅사업, No.1 CS/Sales Training Center로 전환**  
교육 콘텐츠 기반 사업화와 강사/서비스 매니저 위탁 채널을 확대할 계획이다. 주요 계획은 감정 근로자 케어 특화 프로그램의 개발 및 운영, 그룹사 점점 필수교육과정 개발, 유통/서비스 분야 중심의 위탁시장 발굴 등이다.

## 신규사업 성장기반 구축

**후후 'Open Platform' 구현, 신규 유통 인프라 구축**  
후후는 'Open Platform'으로 새롭게 포지셔닝하고 한국인터넷진흥원과 같이 공공기관과의 협력을 통해 국내 발신자식별서비스 1위를 확고히 유지할 계획이다. 코스메틱 사업은 해외 대형 밴더 발굴 및 총판 계약으로 국내외 유통점을 확대 오픈하고, 온라인 유통사업은 핑스딜과 액세서리샵 활성화에 주력할 방침이다.

### [2016년 전략방향]

