

## 비즈 프리즘 | 단말기 배송·개통·데이터 이전까지...SK텔레콤 '찾아가는 서비스' 화제

# 어르신, 휴대폰 개통 어려워하세요!

전문 인력이 찾아가서 '논스톱 서비스' 필름 부착까지 고객 요청 모두 들어줘

거동 불편한 노년층·직장인들 큰 호응 "사회적 가치 실현 서비스 확대할 것"



SK텔레콤의 찾아가는 개통 서비스는 거동이 불편한 노년층이나 멀리 계신 부모님께 새 휴대폰을 선물하는 소비자에게 유용하다.

온라인으로 새 휴대폰을 구입하는 소비자들은 매년 꾸준히 늘고 있다. 단말기 유통구조개편이 시행된 뒤 온·오프라인 가격 차가 사라졌고, 따로 시간을 내 매장을 방문해야 하는 수고로움도 덜 수 있다.

앞으로 자급제품이 늘면 휴대폰 온라인 구매는 더 활성화 될 것으로 보인다. 하지만 이런 서비스와 기술의 진화가 늘 좋은 것만은 아니다. 이런 변화의 혜택에서 제외되는 사회적 약자도 분명히 존재하기 마련이다. 스마트폰을 다루기 어려워하는 장·노년층이 대표적이다.

아직 널리 알려지지 않았지만, 온라인, 모바일 중심으로 급변하는 휴대폰 시장에서 이런 어르신들에게 유용한 서비스가 있다. 바로 SK텔레콤의 '찾아가는 개통'이다.

'스마트 라이프 컨설턴트'(SLC)라는 전문 인력이 단말기를 들고 고객을 찾아가 직

접 개통해주는 서비스다. SK텔레콤의 공식 온라인몰 'T월드다이렉트'와 '11번가 휴대폰샵', 그리고 고객센터를 통해 신청할 수 있다. 온라인에서 단말을 선택한 뒤 주문서를 작성하면서 배송 방법 중 '찾아가는 개통'을 선택하면 된다.

찾아가는 개통 외에 '택배'와 '오늘도착', '바로픽업'이 있다. 바로픽업은 가까운 대리점에서 제품을 수령할 수 있는 온·오프라인연결(020)서비스고, 오늘도착은 오후 3시 전에 주문하면 수도권 내 원하는 장소에서 당일 제품을 받을 수 있는 일종의 퀵 서비스다. 이들 서비스는 제품을 빠

르고 정확하게 전달하는 것에 초점이 맞춰져 있다.

찾아가는 개통의 경우 단말 배송은 기본이고, 여기에 개통과 필름부착, 데이터 이전 등 고객요청 사항을 모두 제공한다. 별도 비용이 없는 소비자 만족도를 높이기 위한 일종의 감성 서비스다.

특히 찾아가는 개통 서비스는 거동이 불편한 노년층이나 멀리 계신 부모님께 새 휴대폰을 선물하려는 소비자들이 많이 찾고 있다.

업무시간에 자리를 비우기 어렵거나 일정한 근무지 없이 계속 이동하는 직장인,

매장을 방문하기 부담스러워 하는 소비자에게도 유용하다. 최근 이러한 고객들의 니즈가 늘면서 서비스도 업그레이드했다. 지난해 5월부터 광주를 포함해 5대 광역시로 서비스를 확대했고, 7월에는 32개 중소 도시에도 서비스를 제공하고 있다.

찾아가는 개통 서비스를 운영하는 SK텔레콤의 자회사 피에스엔마케팅은 서비스 질을 높이기 위해 지난해 서비스 전담 인력을 18명으로 늘렸다. 전국 직영점에서 근무하면서 찾아가는 개통 서비스를 하는 비전담 인력도 300명이 넘는다. 이런 노력은 이용 고객 확대로 나타났다. 지난해 4분기 기준 찾아가는 개통 서비스를 이용한 소비자는 일평균 60명이다.

정봉용 피에스엔마케팅 NC사업본부 온라인마케팅팀장은 "좋은 취지의 서비스이니 만큼 더욱 확대해 나갈 예정이다"며 "앞으로도 기업의 사회적 책임을 위해 노력할 것이다"고 말했다.

찾아가는 개통 서비스는 최태원 SK그룹 회장이 요즘 기회가 있을 때마다 언급하는 '사회적 가치'와도 맥이 닿아있다. 최 회장은 올해 신년회에서 "SK가 건강한 공동체로 기능하면서 행복을 더 키워나갈 수 있는 방법은 사회적 가치를 키우는 것"이라며 사회적 가치의 중요성을 강조했다.

김명근 기자 dionys@donga.com

## 한눈으로 보는 경제

20일

코스피지수	2229.76	▲	+24.13
코스닥지수	750.69	▲	+2.64
日 닛케이 지수	2만1431.49	▲	+128.84
중상하이 종합	2761.22	▲	+5.57
국고채 금리 (3년물, 연%)	1.802	▲	+0.002
환율 (원·달러)	1123.5	▼	-4.7
국내금값 (원/그램)	4만8455.99	▲	+289.37

## "주주제안권 자격 미달" 3주 만에 반격한 한진

한진그룹이 행동주의 사모펀드 KCGI의 경영권 압박에 대해 법적인 문제점을 지적하며 반격에 나섰다. 한진그룹은 20일 발표한 입장자료로 통해 "소수주주 KCGI가 한진칼(주주제안권)을 하려면 지분 6개월 이상 보유해야 하는 특례규정을 충족해야 하는데 이를 미달해 권리가 없다"고 지적했다.

상법 제542조6절에 따르면 상장회사 주식을 6개월 이상 보유한 자만 소수주주권을 행사할 수 있다. 한진칼 지분 10.71%, 한진지분 8.03%를 보유해 소수주주인 KCGI가 주주제안권을 행사하려면 지난해 7월31일 이전에 두 회사 지분을 보유해야 한다. 하지만 KCGI가 설립한 그레이스홀딩스의 등기 설립일이 2018년 8월28일이어서 법적 주식 보유기간 조건을 충족하지 못했다는 것이 한진측 주장이다. 한진그룹은 "KCGI 주주제안에 대해 이사회에 상정해 법 절차에 따라 적법하게 처리할 예정"이라고 밝혀 사실상 거부하겠다는 뜻을 밝혔다.

KCGI는 1월31일 한진칼에 주주제안을 통해 자신들이 추천한 인물로 한진칼의 감사와 사외이사 선임과 이사 보수 제한을 요청했고, 한진에도 감사 추천 주주제안서를 보냈다. 김재범 기자 oldfield@donga.com

## "새 점포보다 실속" 이제는 리뉴얼이 대세

롯데 본점 제친 신세계 강남점 눈길

백화점들이 새 매장 오픈 보다 기존 점포를 리뉴얼(재단장)하는 쪽으로 운영전략을 바꾸고 있다. 새로 점포를 내려면 도심은 각종 규제도 어렵고, 집객력이 떨어지는 교외는 온라인쇼핑과의 경쟁에서 밀려 수익성이 떨어진다. 하지만 리뉴얼은 상대적으로 비용이 덜 들고 명품, 리빙관 등 인기 전문관을 통해 매출 극대화를 노릴 수 있다.

실제로 2016년 2월 대규모 증축을 통해 영남면적(8만7934㎡)을 늘려 재개장한 신세계백화점 강남점은 리뉴얼 전략의 대표적인 성공사례다. 리뉴얼 이후 신세계 강남

점은 2017, 2018년 2년 연속 롯데백화점 본점을 제치고 단일 점포 매출 1위에 올랐다.

현재 눈길을 끄는 백화점 리뉴얼은 롯데백화점 서울 소공동 본점이다. 2022년까지 대대적 리뉴얼을 실시한다. 올해 리빙관을 시작으로 2020년 식품관, 2021년 여성·남성관, 2022년 해외패션관 등 순차적으로 진행한다. 1월24일 8층 리빙관 주방·식기 매장을 재개장했는데 20일 만에 방문객이 1만 명을 넘고 매출도 전년 대비 66.7% 증가했다.

현대백화점도 천호점의 리뉴얼을 끝냈다. 2017년 10월 식품관을 시작으로 키즈관과 리빙관(2018년 1월), 전문식당(4월),



1월24일 리뉴얼 오픈한 롯데백화점 본점 8층 리빙관 주방·식기 매장. 사진제공 | 롯데백화점

수입의류관(6월), 레저스포츠관(11월) 등 라이프스타일 변화에 맞춘 전문관을 차례로 개장했다. 오픈 이후 매출이 식품관 24.7%, 리빙관 23.1%, 키즈관 19.5% 늘어났다. 올해는 서울 압구정 본점, 신촌점, 미아점, 부천 중동점 유플렉스 등 4개 점포를 동시에 리뉴얼한다. 정정욱 기자 jjay@donga.com



"올해는 다용도 소형 책상이 대세" 이마트가 신학기 제품으로 '에어-월드책상'을 내놓았다. 길이 84cm의 다용도 소형 책상으로 공부나 컴퓨터 책상 혹은 화상대로 쓸 수 있다. 다용도 소형 책상을 보조 책상으로 구매해 쓰는 소비자가 늘고 있다는 게 이마트 측 설명이다. 정정욱 기자, 사진제공 | 이마트



## 교육·퍼즐

### 에듀윌

공개채용을 폐지하는 대기업들

### 강주현의 퍼즐월드

WWW.경품광고퀴즈.kr WWW.매직스도쿠.kr

## 대기업 공개 채용 시장의 변화에 어떻게 대처해야 할까?

2019년 대기업 공개 채용의 시장의 문이 곧 열린다. CJ와 SK, 롯데그룹 등 주요 대기업은 공개채용 일정을 확정하였으며 취업 준비생들도 이에 맞게 자기소개서와 인적성 검사를 준비하는 등 얼어붙은 취업시장을 깨기 위해 노력하고 있다.

그러나 올해 취업 준비생은 예상치 못한 돌발 변수를 만났다. 연간 약 8천여 명을 채용하던 현대자동차그룹이 공개채용을 폐지하고 각 부서별로 필요 인원이 생길 경우 적합한 인재를 채용하는 수시 채용으로 방식을 바꾼 것이다.

이에 대학을 갓 졸업하고 현대자동차 취업을 준비하고 있었던 취업 준비생의 불안은 더 커질 수밖에 없다. 대규모 공개에 비해서 채용 인원이 줄고 각 부서에 맞춰 취업을 준비해야 하기 때문에 채용 방향을 예측할 수 없고 취업 전략을 재설정해야 하기 때문이다.

이러한 경향은 삼성그룹으로부터 시작됐다. 지난

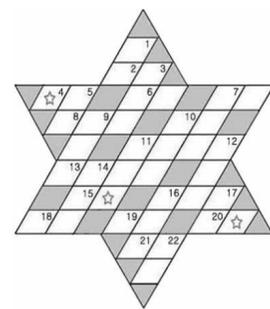


2017년부터 그룹 차원의 공개채용을 폐지하고 계열사별 필요 인원을 채용하는 방식으로 채용을 진행했다. 이어 LG그룹과 한화그룹이 비슷하게 채용 방식을 변경했으며, 올해에는 현대자동차가 공개채용을 폐지한 것이다.

채용 방식의 변화로 취업 준비생들은 기업 중심의 취업 준비보다는 자신에게 맞는 직무를 찾고 관련 경험을 쌓는 등의 준비를 진행해야 경쟁력을 가질 수 있을 것으로 예상된다.

에듀윌은 올해 공기업과 대기업에 합격한 수강생에 한해 합격수기 이벤트를 진행 중이다. 우수 수기를 남긴 1명에게는 백화점 상품권 10만 원권을, 최종 합격자 전원에게는 백화점 상품권 1만 원권, 필기 합격자에게는 커피 기프트콘을 증정하고 있다.

### 날말문제



### 가로열쇠

02. 동물의 알 속에서 새끼가 껍데기를 깨고 밖으로 나옴. 04. 매우 싼 값. 06. 생기고 활발하게 움직임. 07. 가늘고 긴 것이 탄력 있게 휘어지며 느리게 한 번 흔들리는 모양. 08. 아무런 사고가 없음. 10. 토지나 천연자원 따위를 유용하게 만들. 11. 물려받은 재산이 없이 자기 혼자 힘으로 재산을 모음. 13. 일상생활에서 몸의 움직임. 15. 바로잡아 고침. 16. 틀림없이 꼭. 18. 능력이 부족해도 지기 싫어하는 마음. 19. 용기가 솟아나도록 북돋워 줌. 20. 씨앗에서 싹이 나옴. 21. 밤 열두 시.

건값이 오를 것을 예상해 필요 이상으로 많이 사두는 일 10. 둘러대는 말 또는 음흉한 심보가 보이는 말이거나 행동을 비속하게 이르는 말. 11. 내연 기관의 모터를 추진기로 사용하는 보트. 12. 관광 따위를 안내하는 사람. 14. 손을 드는 기계라는 뜻. 16. 짝이 되는 사람. 17. 차 따위가 맨 처음 떠남. 22. 힘을 다하려는 참되고 성실한 마음.

### 날말정답

#### 단어 이야기:

날말을 모두 풀 다음 ★간을 이어놓으면 여러 분이 잘 아시는 스타 이름이 됩니다.

