



참을 수 없는
불편함을 벗어던지다.
최고의 퍼포먼스 VEGA R3

고용과 신뢰

- 051 _ 안정적 고용환경
- 052 _ 상호 존중과 소통문화
- 053 _ 일하기 좋은 직장

인재 경영

- 055 _ 팬택 DNA
- 055 _ 인적자원 개발
- 057 _ 성과평가와 보상

협력사 상생경영

- 058 _ 동반성장 비전 및 체계
- 058 _ 동반성장 프로그램
- 059 _ 협력사 지속가능성 확보

고객 감동

- 060 _ 신뢰할 수 있는 제품 품질
- 061 _ 앞서 가는 고객 서비스
- 064 _ 쌍방향 커뮤니케이션
- 065 _ 고객 개인정보 보호

지역사회공헌

- 066 _ 사회공헌 비전 및 전략
- 066 _ 나눔
- 067 _ 문화
- 068 _ 교육
- 069 _ Special Case2



Society

아름다운 세상을 함께 나누고 싶습니다.

Disclosures on Management Approach

사회 DMA



공존과 나눔을 통해 인류의 미래를 풍요롭게 합니다.

팬택의 지속가능경영 토대는 회사가 영위하는 사업으로 인류의 삶이 편리해지고 그 과정에서 회사가 사회적 책임을 다하며 성장과 발전을 추구함으로써 만들어집니다. 구성원의 성장을 통해 기업 역량을 향상하는 동시에 협력사의 애로사항 개선 및 지원을 통한 상생과 동반성장을 도모합니다. 또한, 사회적 약자 지원과 지역 사회공헌을 실행함으로써 공존과 나눔을 실현하고자 합니다.



70

팬택 아카데미
교육과정 운영 차수
(단위 : 회)

팬택 아카데미 프레임워크를 기반으로 기업 핵심가치를 공유하고 우수 인재를 양성하기 위한 교육 체계를 수립하였습니다. 2013년 1월에는 교육이수확점제도를 도입하여 상시 학습문화를 강화했습니다.

100

신규 계약업체 환경보증서 및 윤리기준 실천서약서 서명 비율
(단위 : %)

협력회사 환경평가 등 협력사 지속가능성을 확대해 나가는 한편, 기술 및 품질 지원, 경영 및 매출 안정화, 교류 및 파트너십 강화의 세 가지 측면에서 협력회사에 대한 지원을 통해 상생경영을 추진하고 있습니다.

92.8

서비스센터
만족도 점수
(단위 : 점)

사전 결함방지에 중점을 둔 우수한 품질 관리를 비롯하여 고객의 목소리에 귀를 기울이고 이를 서비스 제공에 반영하기 위한 다양한 커뮤니케이션 채널을 운영하는 등 고객 만족 향상을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

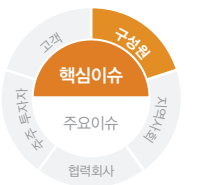
45.3

Eyes of VEGA
판매 기부액
(단위 : 백만 원)

소외계층 지원, 공연 및 예술을 통한 사회적 공감 문화 조성, 교육자원 활동 등 지역사회와 함께하는 사회 공헌을 통해 이웃과 공동체의 편익을 증대하고 공유 가치를 창출해 나갈 것입니다.



1. 고용과 신뢰



Our Commitment

팬택은 구성원이 보다 안정적이고 일하기 좋은 환경에서 근무할 수 있도록 노력하고 있습니다. 일과 삶의 균형을 이룰 수 있는 건강한 직장생활을 지원함으로써 구성원이 최고의 역량을 발휘할 수 있는 팬택 문화를 조성해 나갈 것입니다.

1.1 안정적 고용환경

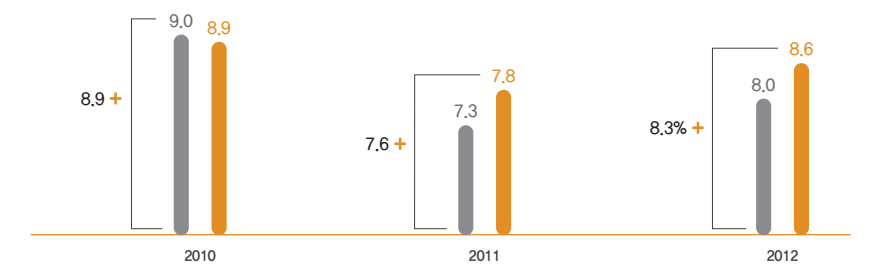
1.1.1 이직률 안정화 노력

팬택이 지난 2006년 워크아웃 등 경영 위기와 사업개편을 거처오면서 내·외부적으로 고용 안정성에 대한 관심이 증가했습니다. 고용 안정성에 대해 구성원과 상호 신뢰를 형성하는 일은 구성원들이 느낄 수 있는 미래에 대한 부담감을 낮추고 업무에 전념하도록 하는 데 중요한 영향을 미칩니다. 팬택은 이를 인식하고 구성원 간담회, 인사팀 구성원 수시면담, 퇴직자 면담 등을 실시하는 한편, 도출된 개선안을 경영에 반영하여 이직률을 낮추고 고용환경을 안정화하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

직군별 이직률

(단위 : %)

● 중앙연구소 ● 중앙연구소 외 + 전체 이직률



1.1.2 육아·출산 친화 정책

팬택은 구성원이 출산이나 육아를 이유로 회사를 그만두지 않도록 정책적으로 지원합니다. 임신한 여성구성원의 경우 다양한 휴가제도를 보장함으로써 안정된 출산을 돕고 있습니다. 출산 전후 휴가는 법정 출산 전후휴가일 90일보다 15일 많은 105일이 주어지며 태아와 임산부의 건강을 위해 모성보호휴직과 매월 하루 태아검진휴가를 제공합니다. 구성원이 출산 또는 육아 휴직 후 복귀 시에는 해당 소속 직책자와의 커뮤니케이션을 독려하여 빠른 적응을 돕고 유관업무 배정 노력을 기울임으로써 복직 시 느끼는 불안감과 어려움을 낮추고자 노력하고 있습니다.

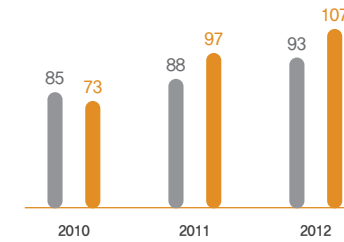
1.1.3 군대휴직 제도

김포 공장은 입대가 임박한 구성원을 대상으로 '군대휴직' 제도를 운영하고 있습니다. 군복무 의무를 이행하기 위한 입대 예정일을 받은 구성원에게 정해진 입대 예정일로부터 약 2주 전 휴직서를 받아 입대를 준비할 수 있도록 배려하고 있습니다. 또 전역 후에는 복직을 원하는 구성원들에 대해, 복직서를 제출하면 사회적 및 휴식 기간을 가진 뒤 조속히 복직할 수 있도록 하고 있습니다.

육아·출산 휴직률

(단위 : 명 / %)

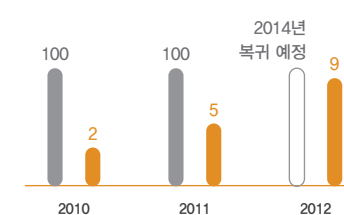
● 휴가 사용 후 업무복귀율 (%)
● 육아출산휴가 사용자 수 (명)



군대휴직 제도 이용 현황

(단위 : 명 / %)

● 군 휴직 후 복직률 (%)
● 군 휴직자 (명)



1.2 상호 존중과 소통문화

1) GWP(Great Work Place) 프로그램

기업문화 고도화 프로그램으로 사원정신에서 도출한 여섯 가지 요소인 기본과 원칙, 집요함, 승부근성, 배려, 상호존중, 창의적 혁신에 맞는 프로그램입니다. 2012년부터 시작된 이 프로그램은 한 달에 한 번 구성원의 자부심을 고취하는 특별한 하루인 어느 멋진 날, 분기별 팀워크 및 창의력 증진을 위한 팀컬처데이, 경영진이 구성원에게 분기별 경영실적을 보고하는 경영실적보고회, 구성원 리프레시를 위한 PIT Stop 이벤트, 인문학을 통해 창조경영 인사이트를 얻는 인문창조특강 등의 다채로운 프로그램으로 확대 운영되고 있습니다.

팬택은 상호 존중 정신을 바탕으로 구성원 간의, 그리고 노사 간의 신뢰를 쌓고 공동의 비전을 실현하고자 합니다. 상호 존중의 정신은 GWP 프로그램¹⁾의 여섯 요소중 하나로, 상호 존중을 통해 서로의 의견을 동일하게 존중함으로써 공동의 목표를 향해 집중된 시너지를 발휘할 수 있습니다. 그 일환으로, 수시로 '구성원 간담회'를 개최하여 구성원과의 열린 커뮤니케이션을 실행합니다. 2012년에는 총 7차에 걸쳐 400명의 구성원이 간담회를 통해 경영진과 직접 소통할 수 있었습니다. 간담회에서 복리후생, 연구환경, 역량 강화 등 다양한 영역에 대해 구성원 의견을 수렴하여 개선을 실행하고 있습니다. 또한, 2007년부터 분기별로 구성원과 경영 실적, 계획 및 목표에 대해 공유하는 '경영 실적 설명회'를 진행해 왔습니다. 2011년 3분기부터는 이를 '구성원께 드리는 경영보고회'로 명칭을 변경하여 노사 간 상호 존중의 의미를 강조하고 구성원 참여도와 관심을 높이기 위해 노력하고 있습니다.

구성원 대표와 경영자의 공식회의체 '주니어 보드'는 구성원이 회사 경영에 직·간접적으로 참여할 수 있는 기회를 제공합니다. 회의 참여자들은 직접 의견 제시를 통해 경영진과 경영 일반 안건에 대해 토의하고 개선방안을 제안합니다. 회의에서 제시된 개선방안들에 대해서는 관련 부서에서 검토하고 피드백하여 구성원들의 의견이 회사 경영에 반영될 수 있도록 하고 있습니다. 2012년에는 정기회의 2회를 포함하여 기업문화 및 GWP와 관련한 수시 회의를 개최하여 회의 운영을 활성화하였고 사원급까지 참여할 수 있도록 대상을 확대하여 구성원 참여와 소통의 대표성을 높였습니다. 이러한 팬택의 상호 존중과 소통의 문화는 노사 상생에서도 찾아볼 수 있습니다. 분기별 노사 협의회와 매월 개최되는 임시 노사 협의회 활동을 통해 인사, 복지, 근무환경 등을 협의하고 있으며 구성원에게 분기별 회사 경영현황을 보고합니다. 이 밖에도 다양한 노사간 대화채널을 운영하여 구성원과의 소통을 통한 회사의 발전을 도모하고 있습니다.

노사 대화채널 운영현황

대화 채널	협의 안건	운영 주기
월 정기 간담회	신뢰 구축을 위한 정기 간담회	월 1회
노사 협의회	경영현황 설명 및 상정안건 협의	월 1회
현장 대의원 간담회	휴일특근 협의, 생산계획 및 실적현황 공유	월 1회
단체협상	근로자의 근로조건 유지 개선 협의	격년 1회
임금협상	근로자의 임금결정에 관한 협의	연 1회
직무조정위원회	생산직근로자의 직무운영 협의	월 1회

재충전을 위한 사내 복지시설

김포 기숙사 헬스장



¹⁾ 김포 공장 기준
²⁾ 전사 기준

1.3 일하기 좋은 직장

1.3.1 재충전을 위한 사내 복지시설 확충

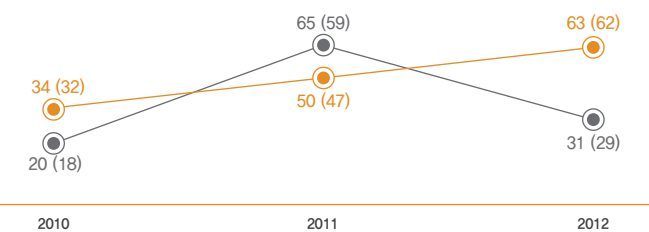
팬택은 법정 복리후생 외에도 구성원의 생활과 건강을 운택하게 하기 위한 다양한 복리후생제도를 운영하고 있습니다. 구성원들은 본인 및 가족 의료비 지원, 경조사 지원, 자녀 학자금 지원, 사내 결혼 축하금, 교통·유류비 지원 등 다양한 복리후생의 혜택을 제공받습니다. 김포 공장에서는 사업장의 특성상 도심과 떨어져 있고 기숙사를 이용하는 구성원들이 많은 점을 고려하여 기숙사 내 헬스클럽과 도서관 등을 운영하여 체육·문화 시설에 대한 접근이 부족하지 않도록 배려하고 있습니다.

1.3.2 고충해결을 위한 열린 상담운영

팬택은 구성원 고충해결을 위해 다양한 상담 채널을 운영하고 있습니다. 인사 및 업무 관련 고민 사항은 인사교육팀 내 각 담당자를 통해 상담을 제공하고 있으며, 특히 사내 성희롱과 관련해서는 해결 실행력을 높이기 위해 2012년 12월 인사교육팀 내 별도의 전담인력 (남녀 각 1명)을 상담요원으로 배치하여 운영하고 있습니다. 일반적인 근무 환경개선과 관련한 사항은 사내 계사판을 통해 상담 및 해결책을 제공하여 접근성과 효율성을 높였습니다. 김포 공장에서는 2011년 10월, 고충 상담 시스템을 마련하였으며 기숙사 사감과 건강관리실 간호사가 상시로 구성원의 고충에 대해 상담하고 있습니다. 이를 통해 사업장의 2012년 퇴사율이 11% 감소하는 성과를 거두었습니다.

구성원 고충처리 현황

● 고충상담 접수 건수 (해결 건수)¹⁾ ● 사내 계사판 접수 건수 (해결 건수)²⁾



1.3.3 구성원 만족도 조사

2013년 4월 구성원들의 회사에 대한 만족도를 객관적으로 측정하고 회사에 대한 애사심과 소속감을 높이기 위해 개선해야 할 사항이 무엇인가를 분석하기 위하여 전 구성원을 대상으로 만족도 조사를 실시했습니다. 2013년 구성원 만족도 조사 결과는 62.6점으로 나타났으며 앞으로 지속적인 개선활동을 통해 구성원 만족도를 향상하기 위해 노력해나갈 것입니다.

1.3.4 동호회 활동을 통한 심신 건강 단련

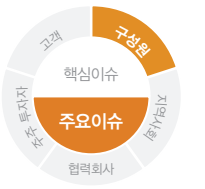
구성원들이 심신의 건강 향상과 더불어 업무 이외의 성취감을 달성할 수 있도록 구성원들의 사내 동호회 활동을 장려하고 있습니다. 사내 동호회 활동은 개인적 성취뿐만 아니라 서로 친목을 다지고 소속감을 고취하는 등 업무에서도 협동력을 향상하는데 기여합니다. 2~3달에 한 번씩 각 동호회를 취재하고 사보에 기재하는 등 동호회의 활성화 노력 결과, 동호회 활동에 대한 구성원의 적극적인 참여가 이어지고 있습니다. 2012년 팬택에는 문화, 스포츠·레저, 예술, 취미, 오락 등 다양한 영역에 21개의 사내 동호회가 운영 중이며 704명의 구성원이 회원으로 활동하고 있습니다.

1.3.5 반가운 만남, 자녀초청 이벤트

부모의 직장에 대한 자녀의 이해를 돕고 가족 간 소통을 확대하기 위해 2012년 9월부터 자녀 초청 이벤트를 시작했습니다. 상암 본사와 김포 공장에서 이루어지는 이 행사에서 참가자들은 명예 사원 임명, 눈높이에 맞춘 회사 소개, 사무실 방문 등 다양한 프로그램에 참여하여 부모의 직업에 대한 공감대를 형성할 수 있었습니다. 특히, 스마트폰이 어떻게 생산되는지 눈으로 직접 볼 수 있는 생산라인 견학과 휴대폰 조립 체험 등 자녀의 체험을 강화한 프로그램을 마련해 부모의 업무에 대한 이해를 높일 기회를 제공했습니다. 2013년 1월 3회를 맞은 자녀초청 이벤트에 누적 55가족의 자녀 86명이 참가했습니다. 팬택은 앞으로도 정기적인 자녀초청 이벤트를 개최하여 구성원들이 더욱 친밀한 가정을 만들고 행복한 업무 활동을 할 수 있도록 지원하겠습니다.



2. 인재 경영



Our Commitment

팬택은 '어려움을 이겨내는 것은 결국 사람의 힘'이라는 가치 아래 사람 중심의 인재 경영에 힘쓰고 있습니다. 구성원들이 자신의 날개를 펴고 날아오를 때, 팬택도 함께 또 한 번의 새로운 도약을 시작할 것입니다.

2.1 팬택 DNA

팬택은 구성원이 기업정신체계를 이해하고 핵심가치와 행동규범에 대한 공유의식을 높일 때 강한 기업문화 구축이 가능하며 이를 통해 팬택이 지향하는 비전과 미션이 실현될 수 있다고 믿습니다. 구성원이 업무를 수행하는 데 있어 요구되는 핵심가치와 자질 및 능력을 핵심역량 (Core Competency)의 개념으로 명확하게 제시하고 있으며, 이를 통해 강한 기업문화 구축을 위한 초석을 다지고자 합니다. 핵심역량은 크게 기본역량(Basic Competency)과 리더십역량 (Leadership Competency)으로 구분됩니다. 기본역량은 구성원 누구에게나 요구되는 근원적인 역량으로서 핵심가치 및 행동규범을 반영한 역량요소입니다. 리더십역량은 구성원의 역할단계별로 요구되는 역량으로서 역할단계에 따라 핵심가치 및 행동규범에 기반한 직무 수행에 요구되는 역량요소와 직책 수행에 요구되는 역량요소로 구성됩니다.

팬택 핵심가치 및 핵심역량

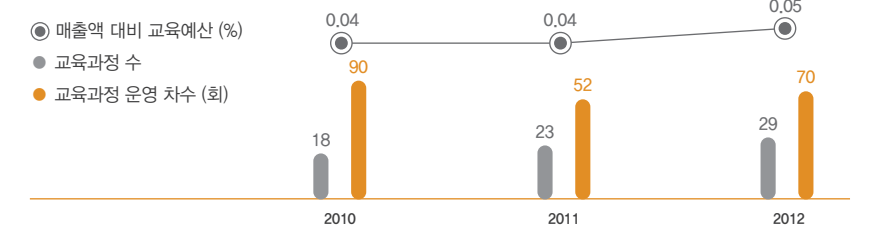
핵심가치	핵심역량	● 기본역량 ● 리더십역량
승부근성	● 성취지향성	● 성과를 창출하는 리더 (Actualizer)
창의적 혁신	● 혁신지향성	● 비전을 제시하는 리더 (Visualizer)
기본과 원칙	● 조직/원칙지향성	● 조직을 관리하는 리더 (Energizer)

2.2 인적자원 개발

2.2.1 팬택 아카데미

팬택의 교육체계는 팬택아카데미 프레임워크를 기반으로 크게 기업문화 (Core Academy), 직무 역량 (Professional Academy), 리더십 (Leadership Academy)의 세 가지 영역으로 구분되며 각 영역별로 다양한 세부과정이 운영되고 있습니다. 이를 통해 구성원에게 교육 영역별, 커리어 단계 별로 최적화된 교육을 제공하고 있습니다. 2012년에는 전년도 교육실적 리뷰와 2012년 HR 이슈 분석을 통해 교육방향을 도출하고 교육 과정을 개선했습니다.

팬택 아카데미 교육실적



2012년 교육과정 개선 현황



교육이수학점제도의 구성



2.2.2 교육이수학점제도

팬택은 구성원의 학습분위기 조성을 위하여 2013년 1월부터 교육이수학점제도를 도입했습니다. 연간 정해진 학점의 이수를 제도화함으로써 학습을 일상화하는 제도적 기반을 마련하고 구성원들에게 자기개발과 성장에 대한 동기를 부여하고 있습니다. 교육이수학점제도는 구성원의 직무와 직책에 따라 각 필수 과목의 수강과 이수학점의 취득을 의무화하고 있습니다.

이를 평가와 승진에 반영하여 각 구성원이 적합한 경력개발 경로 기반의 교육을 수료하고 업무에 필요한 필수 역량을 확보하도록 하였습니다. 특히, 필수 교육과정을 이수하지 않은 구성원은 승진, 신규 직책 보임 대상에서 제외하여 실효성을 강화하였습니다. 그러나 해외근무, 출장, 휴직, 신규 또는 경력 입사의 사유로 교육에 참석하지 못한 구성원들에 대해서는 별도의 기준을 적용하여 이들이 인사 평가에서 불이익을 받지 않도록 하고 있습니다.

구성원의 학점관리 편의를 지원하기 위해 모든 일정표는 '팬택 러닝센터' 홈페이지에 공개하고 있습니다. 팬택러닝센터는 개인별 학점 관리를 비롯한 모든 교육 관련 진행 상황을 총괄하는 통합 교육관리 시스템입니다. 이 시스템을 통해 구성원은 연간 본인이 수료해야 하는 필수 교육은 물론 이미 이수한 학점, 선택교육으로 인정받은 학점 등을 한 번에 확인하고 관리할 수 있습니다.

멘토링 프로그램



2.2.3 멘토링 프로그램

신입 혹은 경력으로 입사한 신규입사자가 팬택의 일원으로 순조롭게 정착할 수 있도록 입사자 전원을 대상으로 멘토링 프로그램을 운영하고 있습니다. 멘토링은 신입사원을 대상으로 입사 전에 이루어지는 사전 멘토링과 신규입사자 전체를 대상으로 입사 후에 이루어지는 멘토링으로 구분하여 진행하고 있습니다. 입사 전 총 4주간 운영되는 사전 멘토링은 팬택의 기업문화와 업무에 대한 이해를 돕기 위해 운영이 됩니다. 총 3회 이상의 멘토링 데이 활동을 통해 멘티와 멘토 간, 선배와 신입사원 간 끈끈한 유대관계를 형성할 수 있도록 진행하고 있습니다.

입사 후 총 8주간 운영되는 멘토링은 신규 입사자가 조직, 업무, 직장 생활에 적응하는 것을 돕습니다. 멘토링 프로그램을 통해 총 2회 이상의 멘토링 데이 활동(문화생활, 독서)과 8회 이상의 멘토링 타임을 진행하도록 권고하고 있습니다. 멘토링 운영의 효과성을 높이기 위하여 멘토링을 운영하기 전 멘토와 멘티 대상의 오리엔테이션을 진행하고 있으며, 멘토링 활동계획서 및 일지 등을 작성하도록 하여 프로그램을 체계적으로 관리하고 있습니다. 2012년에는 신입사원 132명과 경력사원 26명이 멘토링에 참여하였습니다. 멘토링 만족도 조사 결과 참석자의 70%가 팬택의 조직문화 및 업무의 이해에 매우 도움이 되었다고 답하였습니다.

2.3 성과평가와 보상

직군별 평가제도



¹⁾ MBO: Management By Objectives (목표관리제)

팬택은 전 구성원에 대해 차별 없이 공정하고 합리적인 기준으로 평가를 실시하고 있습니다. 연구 · 일반직을 대상으로 반기별로 목표달성도, 업무 난이도 등 성과지표를 평가하는 성과평가와 핵심가치 및 행동규범을 근간으로 한 기본역량, 리더로의 성장을 위한 리더십역량을 평가하는 역량평가를 연간 1회 시행하고 있습니다. 생산 · 전임직 구성원들에 대해서는 일정준수, 업무 효율성, 업무 퀄리티 등 업무성과와 승부근성, 도전정신, 협업정신 등 능력과 태도를 동시에 평가하는 종합평가를 연간 1회 시행하고 있습니다. 이와 같은 평가제도를 바탕으로 공정한 평가를 실시하여 그 결과를 구성원에게 피드백합니다.

이를 통해 업무성과 달성을 위한 노력뿐만 아니라 자발적인 개인역량 개발에 대한 동기를 부여하고 있으며, 장기적 관점에서 인재를 육성하고 있습니다. 팬택은 성과평가 결과를 바탕으로 우수 성과자에게 차별적인 보상을 실시하여 지속적인 성과 창출의 동기를 부여하고 있으며, 성과가 부진한 구성원들도 향후에는 우수 성과를 실현할 수 있도록 적절한 수준의 보상을 실현하고 있습니다. 또한, 연봉 외에 회사의 성과와 연계한 경영성과급 제도를 실시하여 구성원의 동기부여를 통한 회사의 경영목표 달성을 위해 노력하고 있습니다.



3. 협력사 상생경영



Our Commitment

팬택은 협력회사가 신뢰할 수 있는 파트너로서 이들과 함께 성장해 나갈 것입니다. 협력회사의 경쟁력 향상 및 지속가능성 확보 노력을 통해 상생하는 경영을 실천해 나가고자 합니다.

3.1 동반성장 비전 및 체계

협력회사와의 상생과 협력은 팬택과 협력회사뿐만 아니라 지역사회, 나아가 국가 지속성장의 원동력이 됩니다. 팬택은 기업 내 동반성장 문화를 정착하고 신뢰를 바탕으로 협력회사와의 동반성장 파트너십 강화를 통해 지속적이고 발전적인 시너지를 확보하고자 합니다. 이를 위해 구매, 생산, R&D 등 내부 조직을 비롯하여 1~3차 협력사 등 모든 Value Chain에 있어 상호 신뢰를 기반으로 협력과 상생을 이루기 위해 노력하고 있습니다. 이와 더불어 팬택의 지속가능경영 노력에 협력사가 동참할 수 있도록 환경적, 윤리적 기준을 제시하여 협력회사의 지속가능성 실천을 확대하고 있습니다.



3.2 동반성장 프로그램

팬택은 협력회사의 장기적 경쟁력을 제고하고 든든한 파트너로서 이들과 함께 성장하기 위한 노력을 기울이고 있습니다. 협력회사에 대해 기술 및 품질 지원, 경영 및 매출 안정화, 교류 및 파트너십 강화의 세 가지 측면에서 협력과 지원을 통해 동반성장 문화를 구축해나가고 있습니다. 먼저, 기술협력 및 품질지원을 통해 협력회사의 기술력 향상에 기여하고 이를 통해 팬택의 기술과 품질 경쟁력도 한층 향상되는 선순환의 성장 고리를 만들어 나가고자 합니다. 이를 위해 신제품 개발과 국산화 등 구매조건부 개발과제를 지원, 선제기술 채택을 위한 제안 제도 운영, S/W 기술지원, Audit 및 품질지도 활동을 통한 초도 품질 개선 지원 등의 기술 및 품질 지원 프로그램을 시행하고 있습니다.

협력사 상생경영



¹⁾TMM: Top Management Meeting, 팬택 임원 및 협력사 최고 경영자가 참여하는 협력사 간담회

이와 함께 결제, 수급관리 개선을 통해 중·소규모 협력회사의 재정적 안정성을 향상하고자 노력하고 있습니다. 유동성 부족업체에 대한 현금 결제율을 제고하고 있으며 자금난 해소를 위해 대금지불조건 개선 및 조기 집행을 지원하고, 부품 Group 단위 또는 Module 단위 구매를 시행하여 협력사 매출 확대에 기여하고 있습니다. 고가 부품에 대해서는 중소협력사를 대상으로 무상사급을 운영하여 고가 자재구매에 대한 부담을 낮추었습니다. 2~3차 협력사에 대해서도 수급 관리를 지원함으로써 협력회사의 경영과 매출 안정성을 제고하고 있습니다. 또한, TMM¹⁾, 간담회 등 협력사 교류를 강화하여 파트너십을 확보하고 협력 기업 운영기준 객관화, 윤리경영 실천 등을 통해 투명하고 공정한 거래시스템을 운영하여 신뢰문화에 기반을 둔 동반성장 파트너십을 강화해 나가고 있습니다.

3.3 협력사 지속가능성 확보

팬택의 제품 및 서비스 제공과 관련된 활동은 협력회사를 비롯한 다양한 공급망과도 연계되어 있습니다. 따라서 팬택이 추구하는 지속가능한 성장을 실현하기 위해 협력회사의 참여 및 실천 또한 중요하다는 것을 인식하고 있습니다. 모든 신규 계약업체는 윤리기준 실천서약 및 환경보증서에 서명하고 있으며 이를 바탕으로 협력회사의 지속가능경영 실천을 점검하고 독려하고 있습니다.

3.3.1 협력업체 윤리경영 전파

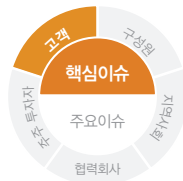
팬택의 윤리경영을 협력업체와 공유하고자 신규 협력사에 대해 윤리기준 실천 서약서를 작성하도록 하고 있습니다. 또한, 협력업체에 기업윤리 준수 실천에 대한 협조를 요청하는 한편 부정 방지 프로그램 홍보 등을 실시하여 윤리경영문화를 확대 전파하고 있습니다.

3.3.2 환경평가

거래가 이루어지는 모든 협력회사를 대상으로 부품, 원자재 및 포장재 등의 환경 신뢰성 정보와 보증체계를 확립하고자 협력업체 환경평가를 실시하고 있습니다. 환경시스템, 유해물질 관리 시스템, 재료 및 제품 관리 등 총 3개 분야에 대해 적합성 평가를 실시하고 있습니다. 또한, 납, 카드뮴, 수은 등의 유해물질에 대한 허용농도기준을 평가하는 부품환경 신뢰성 평가 제도 등을 운영하여 환경영향을 최소화하기 위해 노력하고 있습니다.



4. 고객 감동



Our Commitment

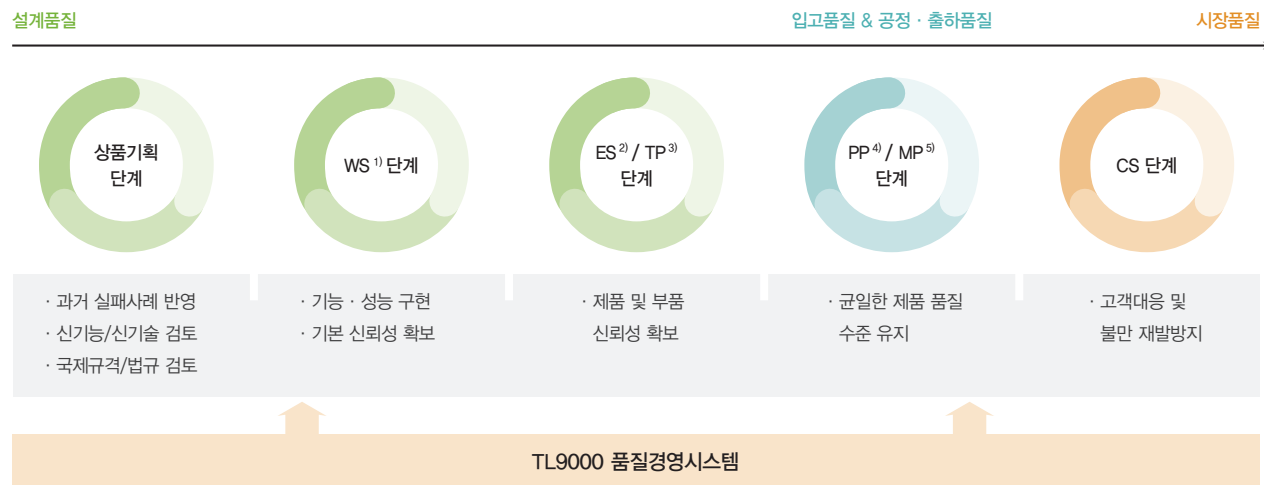
팬택에게 품질을 바탕으로 한 고객 만족은, 단순한 목표를 넘어 생존과 미래 성장을 위한 기본 전략입니다. 고객 관점에서 생각하고 행동함으로써 최고 품질의 제품과 서비스를 공급하여 고객감동을 실현할 것입니다.

4.1 신뢰할 수 있는 제품 품질

신뢰할 수 있는 품질의 제품을 만들어 내는 일은 고객 감동의 첫걸음입니다. 팬택은 최고의 제품 품질을 지키기 위해 철저한 품질 원칙을 바탕으로 설계단계부터 양산, 출고까지 수많은 단계의 테스트를 거치며 완벽한 제품 출시를 목표로 노력하고 있습니다. 2000년 TL9000 품질 경영시스템을 도입하여 품질관리 시스템을 강화하였으며 TL9000 요구사항에 적합한 품질경영 시스템 체계 유지 노력을 기울여 오고 있습니다. 품질감사를 통해 지속적인 점검을 시행하는 한편 점검 결과에 따른 개선 활동이 품질경영 시스템 내에서 효과적으로 수행되고 있는지 주기적으로 평가하여 이행상태를 확인합니다.

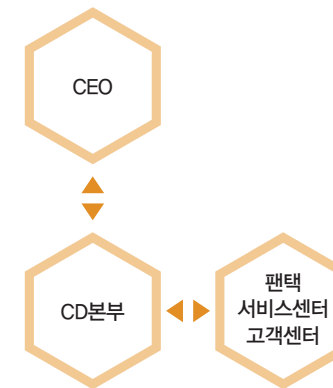
팬택은 이미 발생한 결함의 제거보다는 사전 결함방지 활동에 역량을 집중함으로써 고객에게 품질에 대한 확고한 믿음을 주기 위해 노력하고 있습니다. 품질본부에서는 상품기획 심의 이전 단계부터 '품질 기획서 Idea 협의체'를 운영하고 있습니다. '품질 기획서 Idea 협의체'는 품질 목표 달성 및 리스크 개선 방안에 대한 구체적인 사전 검토를 수행하여 사전품질 확보에 앞장서고 있습니다. 2012년에는 기존의 체감품질평가 시스템을 업그레이드하여 고객입장에서 제품 품질을 정량적으로 평가할 수 있는 체계를 마련하였습니다. 체감품질이란 고객이 제품을 사용하면서 오감을 통해 느낄 수 있는 제품의 성능 등을 포함한 제품 완성도의 상대적 가치로 말할 수 있습니다.

제품 단계별 품질관리 프로세스



1) WS: Working Sample 2) ES: Engineering Sample 4) PP: Pre Production
3) TP: Test Sample 5) MP: Mass Production

서비스품질향상 커뮤니케이션 체계



특히, 스마트폰은 피쳐폰에 비해 많은 기능이 탑재되어 있기 때문에 사용자의 취향에 따라 기대나 불만도 다양합니다. 체감품질시스템은 음질이나 카메라, 터치 반응속도, 화질 등 만족 기준이 상대적으로 주관적일 수 있는 항목들에 대해 고객 반응 조사와 타사 제품과의 비교를 통해 데이터를 측정하고 기준을 객관화합니다. 객관화된 개선 항목은 품질 평가에 반영되어 보다 많은 고객이 만족할 수 있는 제품을 만들어 내는 데 기여하고 있습니다.

이러한 노력의 결과, 우수한 품질 실적을 바탕으로 북미, 일본 주요 사업자와의 우호적 파트너십을 유지하고 있습니다. 북미지역에서는 AT&T의 거래업체 종합평가에서 5회 연속 1위를 하였으며, 품질 경쟁력을 바탕으로 Verizon과 10년 이상 협력관계를 유지해오고 있습니다. 일본 KDDI로부터는 au 브랜드의 고객만족도 1등 달성에 기여한 공로를 인정받아 2006년부터 2008년까지 3년 연속 우수 협력사 감사패를 수상하였습니다. 팬택은 앞으로도 지속적으로 경쟁력 있는 제품 품질을 통해 고객과 협력사의 신뢰를 구축해 나가겠습니다.

4.2 앞서가는 고객 서비스

4.2.1 고객 만족 전략 체계

앞서가는 고객 서비스



팬택은 서비스 품질 향상을 위한 서비스 품질 전략을 수립하고 사내 표준 규정 및 지침을 마련하여 관리하고 있습니다. 서비스 품질 전략을 효율적으로 실행하기 위해 CS 내부 전산 시스템을 구축하였으며 이를 통해 고객 서비스 정보를 효율적으로 관리하고 각 업무 담당자가 서비스 품질 전략에 대한 실행관리 프로세스를 상시 모니터링하고 있습니다. 주요 KPI에 대한 OLAP(Online Analytical Processing), Happy Call 실적, 서비스만족도 조사 등 전산 통계 시스템을 통해 수집된 정보는 여러 CS 회의체를 통해 평가 및 분석하고 피드백함으로써 대응전략을 수립하고 있습니다.

서비스품질향상에 관한 조직 내 커뮤니케이션은 서비스 품질 전략을 내재화하고 실행력을 강화하기 위한 중요한 요소 중 하나입니다. 팬택은 CD(Customer Delight) 본부를 중심으로 서비스 품질향상 커뮤니케이션을 활성화하고 서비스품질 전략의 전사적 공유를 확대해 나가고 있습니다. 회의체, 간담회, 온라인 커뮤니티 등 다양한 경로를 통해 본사 구성원뿐만 아니라 팬택 서비스센터와 고객센터까지 함께 서비스 품질 전략과 실행 현황을 공유합니다. 점점 인력과 본사 인력 또는 점점 인력 간의 커뮤니케이션을 활성화하기 위해 서비스전산 시스템 내 별도의 커뮤니티 공간을 제공하고 있으며, 커뮤니티를 통해 서비스 업무를 원활히 진행하는 데 필요한 다양한 정보가 실시간으로 공유되고 있습니다.

4.2.2 고객 접점의 서비스 역량 강화

급격한 이동통신 산업의 트렌드 변화와 함께 서비스 환경도 급변하고 있으며, 고객 기대수준 상승과 맞물려 전문적이고 차별화된 고객 서비스가 요구되고 있습니다. 팬택의 온라인 고객 서비스 채널인 'Cyber 고객센터'는 온라인 고객센터를 이용하는 고객 경험의 특성을 고려하여 설계되었습니다. 스마트폰 이용 고객들의 편리성을 높이기 위해 PC뿐만 아니라 모바일웹과 애플리케이션 플랫폼에도 최적화된 서비스를 제공하고 있습니다. 서비스센터를 직접 방문하지 않고도 온라인 사이트 이용만으로 휴대폰에 대한 문제를 해결할 수 있는 장치를 강화하였으며 필요한 서비스 유형별로 다양한 커뮤니케이션 채널을 운영하고 있습니다.

고객 응대에 있어서도 고객 접점의 구성원들에게 고객 응대 업무 매뉴얼을 제공하고 불만처리 업무 프로세스를 재정비하여 전문성과 신속성을 높였습니다. 이러한 고객 응대 개선활동을 통해 충실한 내용의 답변을 제공하면서도 서비스 이용에 소요되는 고객의 시간을 절약할 수 있습니다. 그 결과, 월평균 9만여 건이 발생하는 상담 Call 응답률 수준은 96%이며 Cyber 상담은 월평균 6,000여 건으로, 업무시간 내 접수되는 Cyber 상담에 대해 1시간 내 응답을 목표로 하여 1시간 내 평균 회신율 98.9%를 달성하고 있습니다.

A/S 서비스 부문에서는 보다 양질의 고객 서비스를 제공할 수 있는 하이테크 인재를 육성하기 위해 엔지니어를 대상으로 서비스 교육 프로그램을 운영하고 있으며 인증 평가를 통해 자격을 부여함으로써 수리 정확도 향상과 자기계발을 촉진합니다. 최근에는 스마트폰 확산에 따라 피쳐폰과는 다른 새로운 제품군과 신기술이 등장하면서 그에 따르는 특이 유형의 불량도 나타나고 있습니다. 팬택은 기술과 환경 변화에 맞춘 교육을 통해 고객 접점 인력의 기술능력을 향상하여 수리 정확도를 높이는 한편 CS기술 업무 지원을 강화하여 이러한 요구에 대응하고 있습니다.

Cyber 고객센터 고객 편의 기능

자가진단 (스스로 하는 진단)	· 서비스센터를 방문하지 않고, 증상에 따른 조치 방법을 고객이 직접 찾을 수 있도록 지원하는 기능 · 서비스센터를 방문하지 않고, 정해진 절차에 따라 스마트폰 암호 해제를 지원하는 기능
PC 원격 지원	· 사전 예약을 통해 고객 PC에 대한 USB 드라이버 설치를 지원하는 기능
분실 폰 개인정보 보호	· 휴대폰 분실 시 의도치 않은 개인정보 유출을 방지하기 위해 지원하는 기능 (V-Protection)
휴대폰 활용 정보	· 휴대폰 사용 시 유용한 정보 및 기능에 대한 설명 제공
S/W, 사용설명서 다운로드	· 모델 별 Firmware, 데이터매니저 및 사용설명서 다운로드 지원 기능

맞춤 서비스를 통한 고객 감동



4.2.3 맞춤 서비스를 통한 고객 감동

2012년 팬택은 사후 서비스를 혁신함으로써 고객의 구매 만족도를 향상하기 위해 다양한 맞춤형 고객 서비스를 도입했습니다.

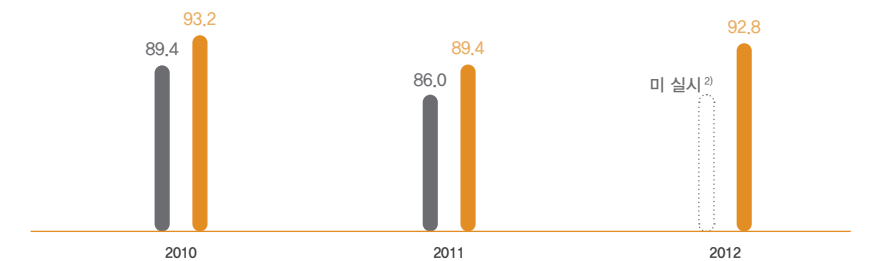
자체 서비스센터인 팬택 서비스센터를 확대 설치하고 택배 서비스, 야간 서비스를 통해 서비스 접근성을 높였습니다. 택배 서비스는 서비스센터 접근성이 낮은 고객을 위해 기획된 무상 택배 서비스로 고객이 고객센터 또는 Cyber 고객센터 (<http://www.pantechservice.co.kr>)를 통해 서비스를 신청한 뒤 해당 제품을 택배로 배송하면 센터에 직접 방문하지 않고 수리 서비스를 받을 수 있는 서비스입니다. 또한, 낮 시간에 시간을 내기 어려운 직장인들이나 학생들의 라이프 스타일을 고려해 2012년 8월부터 주요 서비스센터를 중심으로 야간서비스를 시작하여 평일 저녁 시간을 활용한 서비스 이용이 가능하도록 하였습니다. 이러한 고객 만족 노력의 결과, 서비스 만족도에 대한 자체 해피콜 점수가 전년 대비 3.4점 상승하는 성과를 거두었습니다.

2012 서비스 혁신 성과

택배 서비스	· 2012년 7월 이후 시행 · 2012년 연간 누적 741건 서비스 시행 (월평균 124건)
야간 서비스	· 2012년 7월 이후 시행 · 2012년 연간 누적 113,491건 서비스 시행 (월평균 18,915건)

고객 만족도 점수

● 한국갤럽 조사 점수 ● 서비스센터 만족도 점수¹⁾(자체 해피콜 결과)



1) 서비스센터 만족도 점수(자체 해피콜 결과) 월 실적을 산술 평균한 실적
2) 2012년 한국 표준협회에서 제공된 KS-SQ(한국 서비스 품질지수) 자료 참조하여 조사 미 실시

4.3 쌍방향 커뮤니케이션

4.3.1 고객의 소리 (VOC, Voice of Customer) 존중

팬택은 고객의 소리에 귀를 기울이고 제시된 의견과 요구에 적극적으로 대응하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 상시로 VOC(Voice of Customer)를 수집하고 연구 분석하여 고객의 니즈를 파악하고 문제점을 개선해 나갑니다. VOC 채널을 내부 고객, 외부 고객, 활성화 고객 기준으로 구분하여 VOC 수집 체계를 구축하였으며 이 중 Cyber 고객센터의 '제안합니다'와 트위터에는 직접 피드백을 제공하여 VOC 채널 운영을 활성화하고 있습니다.

수집된 VOC는 내용에 따라 취합·분류한 뒤 제품 VOC Report와 서비스 VOC Report를 발행하여 전사 차원의 이슈를 제기합니다. 이후, 해당 안전에 대해 유관부서에서 내용을 검토, 논의하여 반영, 반영예정, 폐기 여부를 결정한 후 사후 관리를 진행하고 있습니다. 제품 VOC의 경우 분기마다 VOC 안전에 대한 개선사항 진척율을 관리하고 있으며, 서비스 VOC에 대해서는 각 서비스센터에서 자체 교육을 진행하거나 현장 코칭 강사의 교육을 통해 개선활동을 추진하고 있습니다.

고객의 소리 수집체계



¹⁾ 다양한 채널을 통해 접수된 고객불만 중 중대한 불만 건에 대한 담당자 지정 별도 관리 채널

베가 블로그



사내 기자단



4.3.2 함께하는 유쾌한 블로그

고객과의 친밀한 커뮤니케이션을 통해 그들과 함께 소통하고 '베가(VEGA)' 브랜드의 혁신적인 가치를 전달하기 위해 2011년 12월 베가 블로그(www.vegablog.co.kr)를 오픈했습니다. 블로그를 진솔한 이야기를 나눌 수 있는 대화의 장으로 활용하여 고객과 직접 교감하기 위한 기회를 확대하고 있습니다. 블로그 포스팅에는 사내 기자단과 외부 기자단이 함께 참여합니다.

2012년 1월 구성된 사내 기자단은 기업 내부의 소식을 솔직하게 전달하여 진정성 있는 블로그를 만들기 위한 노력의 일환입니다. 이들은 각자 업무 분야의 전문 지식이나 개발 관련 에피소드, 사내 소식 등을 정기적으로 포스팅 하였습니다. 2013년부터는 사내 기자단 대신 대학생 기자단을 선발하여 젊은 고객층들의 눈높이에서 소통할 수 있도록 노력하고 있습니다.

이 밖에도 베가 블로그에서는 패션이나 여행 등 다양한 분야의 전문가 베가 활용기, 휴대폰 기능과 활용법 등 제품 활용 정보를 쉽고 친근하게 소개하는 한편, 팬택의 혁신 스토리와 전 세계 기업의 혁신사례를 소개함으로써 팬택이 지향하는 혁신의 방향성을 제시합니다. 2011년 12월 말 개설하여 2013년 4월 초 현재 기준 총 85만 명이 블로그를 방문했으며, 앞으로도 지속적인 활성화 노력을 통해 보다 많은 구독자와 소통해 나갈 것입니다.

4.4 고객 개인정보 보호

개인정보보호에 대한 사회적 관심 증가와 함께 2011년 9월 30일부터 개인정보보호법이 본격적으로 시행되었습니다. 이에 따라 개인정보보호체계를 강화하고 강화된 규정에 대한 대응 방안을 확보해야 한다는 공감대가 대·내외적으로 형성되었습니다. 팬택은 2011년 개인정보 내부관리 계획을 수립하고 고객의 개인정보가 분실, 도난, 유출, 변조 또는 훼손되지 않고 안전하게 처리 될 수 있도록 필요한 제반 사항을 규정했습니다. 개인정보 내부관리계획에 따라 지정된 개인정보 보호책임자가 정보보호 계획을 수립하고 개인정보 자료의 보호 및 관리, 교육 계획의 실행 및 수행, 조사 및 개선 등 제반 업무를 수행합니다.

이와 함께 개인정보의 오남용 또는 유출을 예방하기 위해 개인정보보호 규정 이행 여부를 정기적으로 감사하는 한편 구성원에게 개인정보 보호 교육을 실시하여 고객 개인정보 보호의 중요성에 대한 내부 인식을 계속해서 고취시켜 나갈 것입니다. 개인정보를 보호하기 위한 기술적 보호 노력도 지속적으로 이어지고 있습니다. 팬택은 2012년도부터 개인정보보호에 대한 기술적 기반을 강화하기 위해 개인정보보호 솔루션 구축 프로젝트를 단계적으로 추진하고 있습니다. 이를 통해 개인정보 수집, 저장, 관리, 이용, 제공, 파기 등 일련의 개인정보 처리 과정에서 개인정보에 대한 불법접근을 차단하고, 침해 사고를 방지하기 위하여 지속적으로 개인정보보호 시스템을 개선하고 강화할 예정입니다.



5. 지역사회공헌

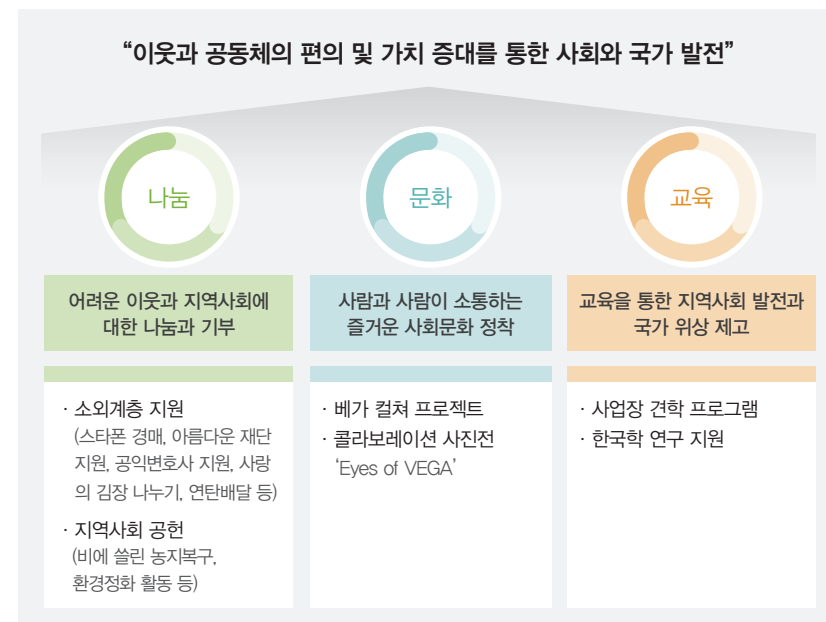


Our Commitment

팬택은 사람을 먼저 생각하는 IT기업이 되고자 합니다. 이를 실현하기 위해 소외계층 지원과 지역사회와 발전을 위한 다양한 사회적 책임 활동을 펼치고 있습니다.

5.1 사회공헌 비전 및 전략

팬택은 '사회공헌 활동을 통해 이웃과 공동체의 편익과 가치를 증대하여 사회와 국가 발전에 기여한다'는 사회공헌 비전을 바탕으로 나눔, 문화, 교육의 세 부문에서 다양한 활동을 실천해 나가고 있습니다. 팬택은 사람을 먼저 생각하는 IT기업으로서 아름다운 상생(相生)이라는 목표 아래, 지역사회의 지속적 발전을 위한 CSR 파트너십을 형성하고 적극적인 사회공헌 활동을 전개해나갈 것입니다.



5.2 나눔

팬택은 어려운 이웃이 건강한 사회 구성원으로 자리매김할 수 있도록 다양한 소외계층 지원 활동을 전개해 왔습니다. 팬택은 2005년부터 매년 세계의 사회적 약자를 위한 기부금 마련을 위한 '스타폰 경매'를 실시하고 있습니다. '스타폰 경매'는 국내 스타들이 사용하던 휴대폰과 각종 애장품을 기증받아 경매를 통해 판매하는 행사입니다. 매년 수십 명의 스타가 참여하고 있는 '스타폰 경매'의 수익금 전액은 매년 유니세프에 기부되고 있습니다. 2012년에는 '스타폰 경매' 수익금을 통해 유니세프에서 진행하는 'Schools for Asia' 캠페인 기금 마련에 동참하여 다양한 이유로 학교에 다닐 수 없는 아시아 어린이들에게 배움의 기회를 제공하였습니다. 향후에도 다양한 캠페인 참여로 글로벌 사회공헌을 실천해나갈 예정입니다.

또한, 매년 '사랑의 김장나누기' 행사를 진행하여 어려운 이웃에 김장철 배추를 기증하고 일손을 돕고 있습니다. 2012년 김포 공장에서는 700포기의 김치를 중증 장애아동 요양시설 '해맑은 마음터'에, 상암 본사에서는 300여 포기를 독거노인과 소년소녀가장에게 전달 했습니다. 이 밖에도 2012년에는 김포시 통진읍사무소를 통해 지역 소외 계층을 위한 연탄 1,000장을 전달하고, 신입사원들의 독거노인 주거개선 봉사활동이 이어지는 등 다양한 사회공헌 활동을 통해 사회 소외계층과 온기를 나누었습니다. 팬택 계열사인 팬택 C&S는 소수자, 사회적 약자에 대한 법률 활동을 돕기 위해 국내 최초로 비영리로 운영되는 전업적 공익 변호사들의 모임인 '공감(共感)'에 2013년 3천6백만 원을 지원했으며, 아름다운 재단에 2004년부터 총 2억 1천만 원을 지원하여 소외 이웃과 사회 약자를 위한 나눔 운동에 보탬이 되었습니다.

소외 계층에 대한 나눔과 더불어 팬택은 이웃 공동체에 기여하는 상생의 기업이 되기 위해 노력하고 있습니다. 김포사업장에서는 분기별로 공장 인근과 외곽 청소 활동을 통해 지역사회의 쾌적한 환경을 조성하고 있습니다. 2012년 시행된 '봄맞이 Clean 행사'에는 김포사업장 5개 팀 총 112명이 참가하여 인근 지역의 쓰레기를 수거했습니다. 2011년에는 김포 공장 인근의 침하 농지와 배수로를 보수하여 우천으로 인한 농지 유실을 방지함으로써 지역사회의 경제적 피해를 예방하고 지역주민과의 유대관계를 제고하였습니다.

5.3 문화

모두가 즐거운 문화 행사를 선도하기 위해 팬택은 매년 베가 컬처 프로젝트를 진행하고 있습니다. 2011년 '나는 레이서다'를 시작으로 '울랄라세션 첫 단독콘서트', '베가 패밀리 락 페스티벌'을 개최하였습니다. 2012년 진행된 '베가 패밀리 락 페스티벌'은 베가를 통해 사람과 사람이 소통하고 공유하며 제대로 공감하는 세상을 만들겠다는 브랜드 철학을 담고 있습니다. '혁신적인 가족 화합 프로젝트'라는 부제를 갖고 가족이 함께 즐기며 공감할 수 있도록 기획하였습니다.



교육

용정초등학교 김포 공장견학



5월 26일부터 27일 새벽까지 진행된 행사에는 가족단위의 약 5,000명에 이르는 사람들이 오후 2시부터 시작된 공연을 함께하였습니다. 가족 화합을 위한 가족밴드의 공연이 이어졌고 이외에도 'VEGA 우체통'을 통해 서로에게 사랑의 메시지를 전하는 이벤트를 열기도 했습니다. 함께 웃고 즐기며 밤새 대화하는 가족들의 즐거운 모습이 아름다웠던 '베가 패밀리 락 페스티벌'은 가족과 세대 간의 거리를 좁히기 위한 즐거운 축제의 장이었습니다. 팬택은 앞으로도 즐거운 사회 문화 정착을 위해 지속적으로 베가 컬처 프로젝트를 진행해 나갈 예정입니다.

5.4 교육

팬택은 지역 초등학교를 대상으로 사업장 견학 프로그램을 진행하여 아이들의 IT 산업에 대한 흥미를 이끌어내는 한편, 새로운 경험과 지식을 전달하여 장래 IT 꿈나무의 싹을 틔우고자 합니다. 2012년 5월에는 김포시 용정 초등학교 33명이 김포 공장을 방문하여 생산라인 투어 등 견학 프로그램에 참여하였으며 향후에도 지역 학교와 협력하여 견학 프로그램을 더욱 적극적으로 제공해 나갈 예정입니다.

또한, 팬택-스탠포드 펠로우십을 비롯하여 코리아 소사이어티, 시라큐스 대학 등과 협약을 맺고 해외에서의 한국학 연구를 지원하여 한국에 대한 이해를 넓히고 국가 브랜드 제고에 기여하고 있습니다. 팬택-스탠포드 펠로우십은 2004년부터 스탠포드 대학 국제학 연구원(SIIS) 내 아시아태평양 리서치센터(APARC)의 동북아시아 및 한국학 연구를 지원해왔습니다. APARC 내의 자체 선발 위원회를 통해 공공 분야, 언론 및 정·재계 중견 전문가, 한국학 학자를 선발, 장학금을 지원하고 있으며, 코리아포럼을 통해 한미 정치·경제지도자들과 석학들이 한국에 대해 토론할 기회를 제공합니다.

코리아 소사이어티는 한미 관련 공공정책, 사업, 교육, 문화와 예술 분야 등 다양한 분야에서 양국 간의 중대 관심 사안에 대한 논의, 교류 및 연구를 촉진하는 활동을 하는 비영리 기구입니다. 팬택은 한미관계 증진과 국가의 위상을 높이기 위해 이를 적극 지원해 왔습니다. 팬택 C&I 역시 시라큐스 대학 한국학 연구소에서 운영하는 한국정부의 장학 프로그램인 '한국어와 문화'를 2011년부터 지원해왔으며 이를 통해 재외동포 및 외국인들의 한국에 대한 이해를 넓히고 긍정적인 관계를 구축하고자 합니다.

#Special Case _ Eyes of VEGA

아름다운 세상을 그들과 나누고 싶습니다, 'Eyes of VEGA'

팬택은 2013년 1월 21일 김종만 작가와 베가의 기획 사진전 'Eyes of VEGA'를 개최했습니다. Eyes of VEGA는 시각 장애인 수술 기금을 마련함으로써 눈이 아파 고통받는 아이들과 세상을 보지 못하는 어르신들을 지원하기 위해 기획되었으며 VEGA R3에 탑재된 1300만 화소의 카메라를 베가의 '눈'으로 상징화하여 본 전시의 취지를 중의적으로 표현하였습니다. 김종만 작가는 '베가의 눈으로 세상을 봅니다'라는 주제로 경상북도 주산지, 서울의 궁, 중국 운남성 차마고도, 일본 동경 등 국내외를 탐방하며 풍경 및 인물 사진을 촬영하였으며 이 외에도 작가의 스튜디오에서 작업한 작품 등 VEGA R3로 촬영한 작품 46점을 Eyes of VEGA에서 공개했습니다.

오프라인에서 작가의 강연을 직접 들을 수 있는 행사를 개최하는 한편 오프라인 행사 및 전시회에 참여할 수 없는 사람들을 위해 동일한 작품으로 같은 날 온라인(<http://photo.vegaevent.co.kr>) 사진전 (2013. 01. 21 ~ 2013. 02. 28)을 오픈했습니다. 온라인 전시회는 각 전시 사진을 페이스북, 트위터로 공유할 수 있도록 지원하였으며 온·오프라인 갤러리 종료 후에는 약 6개월간 상암동 팬택빌딩 1층에서 추가 전시를 진행하는 등 전시회에 대한 관심과 참여를 높이기 위한 다양한 노력을 통해 사회 소외계층을 위한 나눔 문화를 확산하고자 했습니다.

이번 전시에서는 사진작품 외에도 스마트폰을 활용한 또 다른 혁신적인 발상을 찾아볼 수 있습니다. 큐레이터나 오디오 기기를 제공하는 대신 스마트폰 애플리케이션을 활용하여 작품 설명을 진행한 것입니다. 안내데스크에서 큐레이터 애플리케이션이 설치된 VEGA R3를 대여받아 VEGA 큐레이터 애플리케이션을 통해 작품을 카메라로 인식하면 해당 작품에 대한 해설을 들을 수 있으며 온라인 전시회를 통해서도 동일한 작품설명 내용을 오디오 서비스로 제공하였습니다. 이를 통해 관람객들이 더욱 현대적이고 편리한 작품 관람형태를 경험하도록 하고자 하였습니다.

오프라인 전시회에 총 2,270명이 관람했으며 온라인 전시회에는 웹과 모바일을 통해 각 10,373명, 5,014명이 방문하여 사진을 감상하고 '아름다운 세상을 그들과 나누고 싶습니다.'라는 'Eyes of VEGA'의 메시지를 공유했습니다. 전시회에서 판매된 엽서와 작가의 친필이 기록된 도록 등을 통해 발생한 수익금 전액은 고려대의료원에 기부되어 시력 장애가 있는 아이들과 노인들을 지원하기 위해 사용되었습니다. 오프라인 전시회에서 작품 및 도록 판매를 통해 약 20명의 시각 장애인 수술이 가능한 4천 5백여만 원이 모금되었고 추후 사내전시 판매기금 발생 시, 추가로 기부가 진행될 예정입니다.

