

고객의 행복을 생각하는 기업 - SK주식회사

SK 주식회사(이하 SK)는 1962년 국내 최초로 설립된 정유회사로서 그 동안 경제성장 과정의 견인자 역할을 담당해오며, 종합에너지 · 화학회사로서 선두자리를 지켜왔다. SK 주식회사는 향후에도 종합 에너지 · 화학업계에서 리더의 위치를 유지하면서 이와 동시에 생명과학 및 인터넷 사업과 같은 신규사업 추진을 통해 고객가치를 최우선적으로 생각하는 종합 마케팅회사로의 대 변신을 꿈꾸고 있다.

석유산업은 8~90년대 고도 성장기후 수요 정체와 공급 과잉 상황에 처해있으며, 석유산업자유화 이후 등장한 수입업자들과의 치열한 경쟁에 직면하고 있다. 또한 환경에 대한 관심증가로 품질규제가 강화되는 등 경영환경이 급격하게 변하고 있다.

SK(www.skcorp.com)는 이러한 급격한 환경변화에 원가절감 및 판매 조직구조 혁신과 같은 부단한 경영혁신을 통하여 국내 석유시장의 주도적인 위치는 물론 SK 브랜드에 대한 고객의 신뢰를 변함없이 유지하여 왔다.

그러나 SK는 현재의 위치에 만족하지 않고 급변하는 경영환경에 능동적으로 대응하고자 회사 내 각 사업부별 생존 및 성장 모델을 수립 · 추진하여 급변하는 환경속에서도 지속적인 인정과 성장을 실현하도록 할 계획이며, 또한 기업 경쟁력을 꾸준히 강화하여 기존 석유 및 석유화학산업의 리더로서의 위치를 지속 유지시켜나갈 계획이다.

이와 같은 끊임없는 자기 혁신을 통해 SK는 앞으로도 안정적인 에너지 공급을 위해 최선을 다하는 것은 물론 토털 에너지 공급자(total energy provider)로의 위상을 확고히 구축해 나갈 것이다.

에너지 전문기업을 향한 끊임없는 노력

마케팅 중심기업으로의 변신 : 석유사업

국내 석유시장이 점차 성숙기로 접어들고 경기둔화로 인한 석유 수요 정체, 대체 에너지원 증가, 국제유가 및 환율의 불규칙적 변동 및 국제시장의 경쟁 심화 등의 어려운 대내외 경영환경 속에서도 2001년 기준 국내 시장 34.6%의 점유율과 수출 포함 총 3억 500만 배럴의 판매량을 달성하는 등의 꾸준한 성과를 거두었다. 그러나 이러한 성과에 만족하지 않고 지속적인 경영혁신 계획을 수립 실천하고 있다.

우선 석유사업의 출발점인 원유도입의 안정성을 확보하기 위해 해외 지사망을 강화하고, 리스크 관리 기법을 도입하고 있으며, 이에 더 나아가 원유도입시장 다변화를 통한 수출입 경제성을 제고하고 있다.

성숙기에 접어든 국내 석유소매시장에서 인터넷 및 고객 데이터베이스를 기반으로 고객 개개인의 특성에 맞는 다양한 서비스를 제공하고, 이와 동시에

기존 주유소 망을 활용한 왕대박 잔치와 같은 마케팅 활동을 펼쳐나감으로써 고객과의 친밀성을 제고하고 있다. 또한 주유소의 고객만족경영의 확대를 위해 통합 콜센터인 고객행복센터를 설치, 고객만족 경영의 실제적인 기반시설을 구축하였으며, 이와 같은 노력의 결과로 2001년 한국 생산성본부 주관 국가고객만족도 주유소부문 1위를 차지하는 성과를 거두었다.

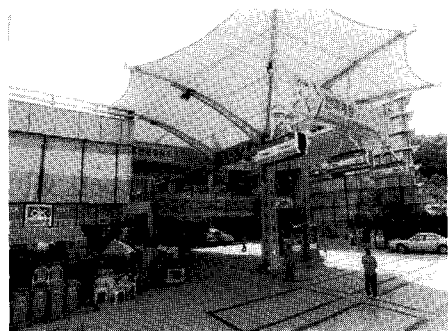


Fig. 1 주유소 전경

이와 함께 편리하고 깨끗한 청정에너지원인 LPG 시장확대에 주력, 충전소 확충 및 주유소에 버금가는 서비스를 제공하고 대리점과의 B2B 온라인 사이트 구축하는 등 국내 LPG 시장에서도 40%의 시장 점유율을 차지하는 등 선두업체로서의 위치를 확고히 하고 있다.

또한 비산유국의 한계를 극복하고자 1983년부터 24개국 52개 광구에서 석유개발을 추진, 현재 12개국 25개 광구에서 석유 탐사, 개발, 생산활동을 활발히 전개하고 있다. 그 결과로 예멘 마리브 광구에서는 1987년 11월부터 생산을 시작하여 2001년도에는 일평균 11만 5,000배럴을 생산, 243만 배럴의 SK 지분원유를 선적하는 등 생산 개시이후 총 5,200만 배럴을 선적하는 성과를 거두었으며, 향후에도 북서아프리카, 남미, 남아공 등의 전략 지역을 대상으로 유망 광구에 대한 탐사 및 개발 활동을 적극적으로 추진할 계획을 갖고 있다.

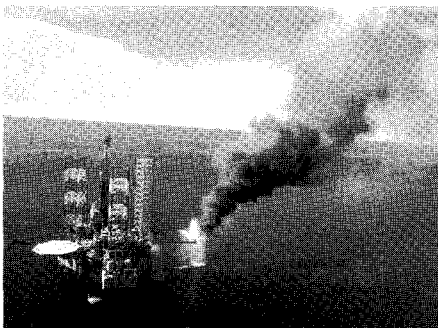


Fig. 2 유전 개발 현장

향후에도 석유사업은 SK의 핵심사업으로서 국내 1위의 기업가치 달성을 위해 마케팅 중심기업으로의 변신을 위한 조직개편 및 고객 DB 및 네트워크를 활용한 마케팅 활동을 본격적으로 펼칠 예정이며, 기존 사업모델의 혁신, 전사적 자원관리시스템(ERP) 도입 및 지식경영, 고객관계관리(CRM) 등의 경영기법 활용, 경영 환경 변화에 대한 적극적인 대응 등을

통하여 기업가치 및 고객가치 제고를 위해 최선을 다할 것이다.

안정적인 석탄 공급 : 석탄사업

석탄사업은 2001년간 중국, 호주, 남아프리카 공화국 등으로부터 약 232만 톤의 유연탄을 수입, 유연탄을 주 연료로 하는 국내 양회업체 및 열병합발전업체에 공급하는 등의 활동으로 국내 시장 점유율 27%를 차지하여 마켓 리더로서의 지위를 유지하고 있다. 또한 세계 최대 석탄 수출국인 호주에 클라렌스, 사본, 스프링베일 등 3개의 생산탄광과 2개의 탐사 프로젝트에 지분을 보유, 경제적이고 안정적인 유연탄 공급원을 확보하고 있다.

세계시장으로의 당당한 도전 : 윤활유사업

SK는 완제품인 고품질 윤활유 ZIC(www.skzic.com)를 생산 공급하고 있으며, 2001년 실적 기준 3,211억원의 매출을 달성하여 국내 1위 업체로서의 위치를 고수 하고 있다. 또한 2001년 10월에는 차세대 유럽형 100% 합성엔진오일 ZIC XQ를 출시 고가엔진오일시장에 성공적으로 진입하였으며, 러시아와 중국을 새롭게 수출 타깃지역으로 삼아 제 2의 도약을 이를 계획이다. 기유사업(www.yubase.com)은 2001년 기준 1,557억원의 매출을 올렸으며 이중 대부분이 미국, 유럽, 일본 등 해외 수출을 통해 이루어진 것이다.

중국의 도로를 우린인 아스팔트로 : 특수제품 사업

2001년 기준 71만 톤의 아스팔트를 판매, 국내 시장 점유율 40%를 차지한 특수제품 사업(www.skasphalt.com)은 국내 유일의 민간 아스팔트 연구소를 운영하고 있으며, 정유사 최초로 자체 개발, 상용화한 개질아스팔트(슈퍼팔트) 제품을 통해 국내

포장도로의 수명을 획기적으로 연장시키고 있으며, 해외시장에도 50만톤 이상을 수출하고 있다.

특히, 중국 아스팔트 시장에 진출하여, 중국 내 아스팔트 수입시장에서 1위를 차지하고 있으며, 향후 중국 시장에서의 위치를 확고히 하기 위해 중국 현지에 판매대리점을 개설하고 기술 서비스를 제공할 수 있는 아스팔트 R&D센터를 현지에 설립하였다.

국내 석유화학 공업의 기술 미련 : 화학사업

1972년 국내 최초로 연산 10만 톤 규모의 나프타 분해시설을 건설, 가동함으로써 국내 석유화학공업 발전의 기틀을 마련한 SK 화학 사업은 현재 기존의 범용성 사업 외에 특수용제 중심의 기능성 화학제품과 고부가가치 복합수지 제품 사업을 강화하고 있다. 또한 전자상거래 사이트(www.skchem.com)를 통해 온라인 주문에서 출하까지 One-stop 서비스를 제공하고 있다.

**장차 산업에서 지식기반 사업으로
Cost Center에서 Profit Center로 : 생산부문**

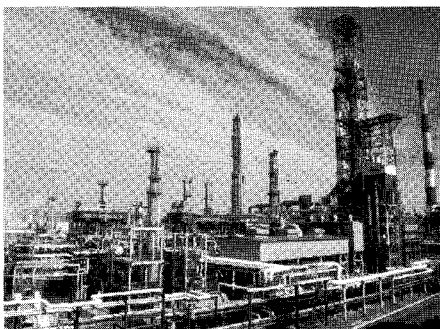


Fig. 3 SK 울산 콤플렉스 전경

세계적 규모를 자랑하는 SK 울산 콤플렉스(www.skcomplex.com)는 1962년 설립이래 쌓아온 우수한 기술을 바탕으로 1998년 국내외 산업

체에 공장 운영, 정비, 기술 분야에 대한 토탈 솔루션 서비스를 제공하기 시작하여 현재 운전, 설비, 동력, 에너지 절감, 근적외선 온라인 분석, 재료부식, 시험분석 등 12개 분야의 사업 영역에서 60여 개의 기술 상품을 보유하고 있다.

이러한 기술력을 바탕으로 2001년 대만, 말레이시아, 가나, 쿠웨이트 등지에서 공장 시운전, 현장교육, 정비기술 및 시스템 구축 서비스를 성공적으로 수행하였으며, 특히 가나의 국영 석유화학회사인 TOR사에 90만 달러어치의 시험 컨설팅을 수주하는 등 시험인프라 및 솔루션 컨설팅 사업관련 전문업체로 자리 매김하고 있다. 또한 제3회 매일경제-부즈 알렌 지식경영대상을 수상하는 등 지식경영의 성과 및 조직 내 확산정도를 일정수준 이상 확보하여 지식기반 사업으로의 변신을 확고히 하고 있다.

뿐만 아니라 매립장 가스(Land Fill Gas), 풍력 등 대체에너지의 활발한 개발을 통한 에너지 환경사업 진출과 중국의 정유, 석유화학업체들과의 기술 교류 등 시장 개척에도 적극적으로 나서고 있다.

위와 같은 활동의 결과로 SK 기술사업은 2001년에 약 600억원어치의 지식 상품을 판매하였으며, 2002년에는 1,000여 억원의 매출을 목표로 기술 상품 판매에 노력을 기울이고 있다. 향후에는 이를 바탕으로 기존의 석유 및 화학상품생산 외에도 최고 수준의 기술력을 상품화한 토탈 테크놀로지 솔루션 공급자의 위치를 차지할 계획이다.

**공해산업에서 환경을 생각하는 기업으로의 변신 :
환경분야**

1989년 이래로 법규 수준이상의 자체 관리기준을 설정, 오염물질방지시설을 운영해왔으며, 지속적인 환경개선을 위한 투자와 노력을 아끼지 않고 있다. 2001년도에는 청정연료사용, 운전효율 향상, 폐수 배출원 관리, 3R(Reduce, Reuse, Recycle)등과

같은 다양한 환경개선활동을 통해 SO2 와 COD 총량을 전년 대비 각각9.3%, 7% 감소시켰으며, 폐기물 재활용률 또한 전년 대비 32.7% 증가시키는 등 환경 친화적인 경영에 솔선수범하고 있다.

미래산업을 선도하는 신기술 개발 : R&D 센터

석유화학 분야에서 최근 석유화학 공정에서 발생하는 탄소 침전물 코크를 획기적으로 감소시키는 기술과 톨루엔을 고부가가치 제품인 벤젠이나 자일렌으로 바꿔 주는 트랜스알킬레이션 촉매를 개발하였다.

석유 및 환경산업 분야에서 세계적으로 기술적 우위를 검증받은 초저유황경유 생산공정기술을 개발하여 자체 공장 건설을 통한 원가절감 및 기술 수출을 추진 중이며, 배기가스 중의 질소 산화물을 제거하는 선택적 환원촉매 (SCR : Selective Catalytic Reduction) 등을 개발하였다.

또한 차세대 에너지원인 연료전지 (fuel cell)의 응용분야 진출을 위해 자동차에 사용될 수소개질장치(On-board reformer) 개발을 진행 중이며, 정밀화학분야에서는 의약산업과 연관된 의약중간체 연구개발과 정보전자소재 산업 진입을 위한 유기 발광소재(유기 EL) 연구를 진행중이다.

**고객 행복을 추구하는 마케팅 회사
생산자와 소비자 모두를 위한 win-win 사업 :
OK cashbag**

1997년 정유업계 최초로 엔크린 보너스 카드(www.enclean.com)를 도입하여 마일리지 서비스를 시행했던 SK는 1999년 6월 고객 편의성을 극대화하기 위해 적립장소와 사용범위의 제한 없이 통합 마일리지 서비스를 제공하는 OK 캐쉬백 서비스(www.okcashbag.com)를 본격 도입하였다. 이에 따라 엔크린 보너스카드, 011리더스클럽카드 등의

OK캐쉬백 제휴카드 회원 1,800만명을 대상으로, 150여개의 오프라인 제휴사, 250여개의 온라인 제휴사, 전국 8만개의 소형가맹점을 통해 다양하고 폭넓은 서비스를 제공하고 있다.



Fig. 4 OK 캐쉬백 가맹점에서 사용모습

OK 캐쉬백 사업은 구매 금액의 일정 비율 만큼의 금액을 포인트로 적립시켜 적립금이 일정 수준 이상이 되면 상품 구매에 이용하거나 현금화할 수 있기 때문에 고객의 알뜰한 소비생활을 촉진하는 등 SK의 사업영역을 고객의 생활 속까지 확장해나가고 있다.

지동지 생활의 새로운 기지 창조 : 엔트랙 사업

엔트랙사업(www.entrac.co.kr)은 운전 중 필요한 각종 정보를 인공위성과 무선통신망을 통해 실시간으로 제공하고 차량 운행 및 안전에 관련된 모든 문제를 쉽게 해결할 수 있도록 도와주는 운전고객을 대상으로 한 회원제 사업이다.

엔트랙에서는 SK 주유소, 스피드메이트, OK 캐쉬백 등 오프라인 네트워크를 통한 주유, 차량 경정비, 세차 보험등의 운전고객 맞춤 서비스에서부터, 최적 경로 네비게이션, 실시간 교통정보, 위치정보, 긴급구난 등 엔트랙 센터를 통한 첨단 텔레메틱스 서비스에 이르기까지, 운전고객이 필요로 하는 서비스를 통합 제공한다.

이와 더불어 트럭운전자 대상 화물물류 정보사업인 내트럭(www.netruck.co.kr), 그리고 법인 대상 장기 차량 렌탈사업인 로드파크(www.road-park.com) 등도 함께 펼치고 있다.

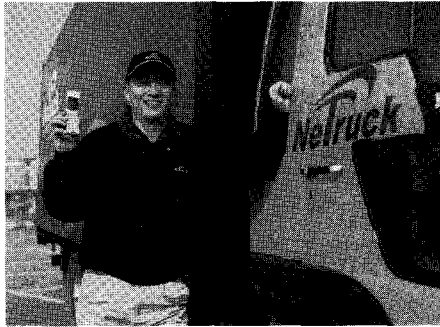


Fig. 5 내트럭 (Ne Truck)

미래를 위한 청정 에너지 공급 : 전력 LNG 사업

환경에 대한 관심이 점차 증가함에 따라 청정 연료에 대한 사람들의 관심도 동시에 증가하고 있으며,

특히 전력, LNG의 사용에 대한 관심이 증대하고 있다. 현재 전력·LNG산업의 경우 기존 에너지에 비해 상대적으로 높은 수요 성장률을 보이고 있으며, 규제완화에 따른 구조개편이 진행되고 있다. 이에 따라 SK는 향후 종합 에너지 기업으로서의 면모를 갖추기 위한 노력으로 전력, LNG사업 참여를 적극적으로 검토하고 있다.

향후의 모습

2002년 7월부터 본격적으로 가동될 통합 업무시스템인 ERP시스템의 성공적인 구축을 통한 혁신적인 원가절감과, 적극적인 해외시장 진출을 통한 국제적인 경쟁력 확보로 SK는 국내 석유산업과 석유관련 산업에서 리더로서의 위치를 확고히 해나갈 것이며, 이와 동시에 에너지 자원의 안정적인 공급에 최선을 다할 것이다. SK는 앞으로도 고객에게는 행복을 주주에게는 최고의 기업가치를 임직원에게는 명확한 비전을 제시하는 기업이 되기 위해 끊임없이 노력할 것이다. 🚗

주요연혁

- | | |
|--|--|
| 2001. 12. 텔레메틱스 사업 엔트랙(Entrac) 사업 진출 | 1993. 11. 7개 사업부분 전공정, 전제품 ISO 9001,9002 인증 획득 |
| 2001. 10. 합성엔진오일 ZIC XQ 출시 | 1991. 5. 제4상압증류시설 가동 (현재 일산 265,000배럴) |
| 2001. 5. 베트남 15-1광구에서 대형 유전 발견 | 1984. 11. 한국증권거래소에 주식 상장 |
| 2001. 1. 운송물류정보 서비스 내트럭(Ne Truck) 사업 시작 | 1982. 7. 주식회사 대한석유공사에서 "주식회사 유공"으로 상호 변경 |
| 2000. 7. 미국 존슨앤존슨사에 우물증치료제 (YKP10A) 판매 | 1980. 12. 정부의 민영화방침에 따라 (주)선경이 경영권 인수 |
| 1999. 3. 적립식 할인서비스 OK Cashbag 서비스 개시 | 1980. 8. 대한석유주주 주식회사가 걸프사 소유주식 50% 인수 |
| 1999. 1. 가스전문회사 SK 엔론(주)출범 | 1972. 10. 제3상압증류시설 가동 (현재 일산 175,000배럴) |
| 1998. 9. 국립품질원으로부터 KOLAS (한국 시험 · 검사 인정기구) 인정 | 1972. 9. 장거리 송유관 부설공사 완공(울산~서울) |
| 1997. 10. 유공에서 "SK주식회사"로 상호 변경 | 1968. 12. 윤활유 배합공장 완공 |
| 1997. 6. 유전개발 현지법인 (SK E&P Company) 설립 (미국 뉴저지) | 1968. 4. 제2 상압증류시설 가동 (일산 60,000배럴) |
| 1996. 10. 제5상압증류시설 가동(일산 200,000배럴, 총생산량 일산 810,000배럴) | 1964. 4. 제1 상압증류시설 가동 (일산 35,000배럴) |
| 1996. 7. 페루 8광구 개발원유 상업생산 개시 | 1962. 10. 주식회사 유공 설립 (설립시 명칭 : 대한석유공사) |
| 1995. 10. 윤활기유 공장 가동 | |
| 1994. 6. 한국이동통신 (주)주식 20.2% 및 경영권 인수 | |