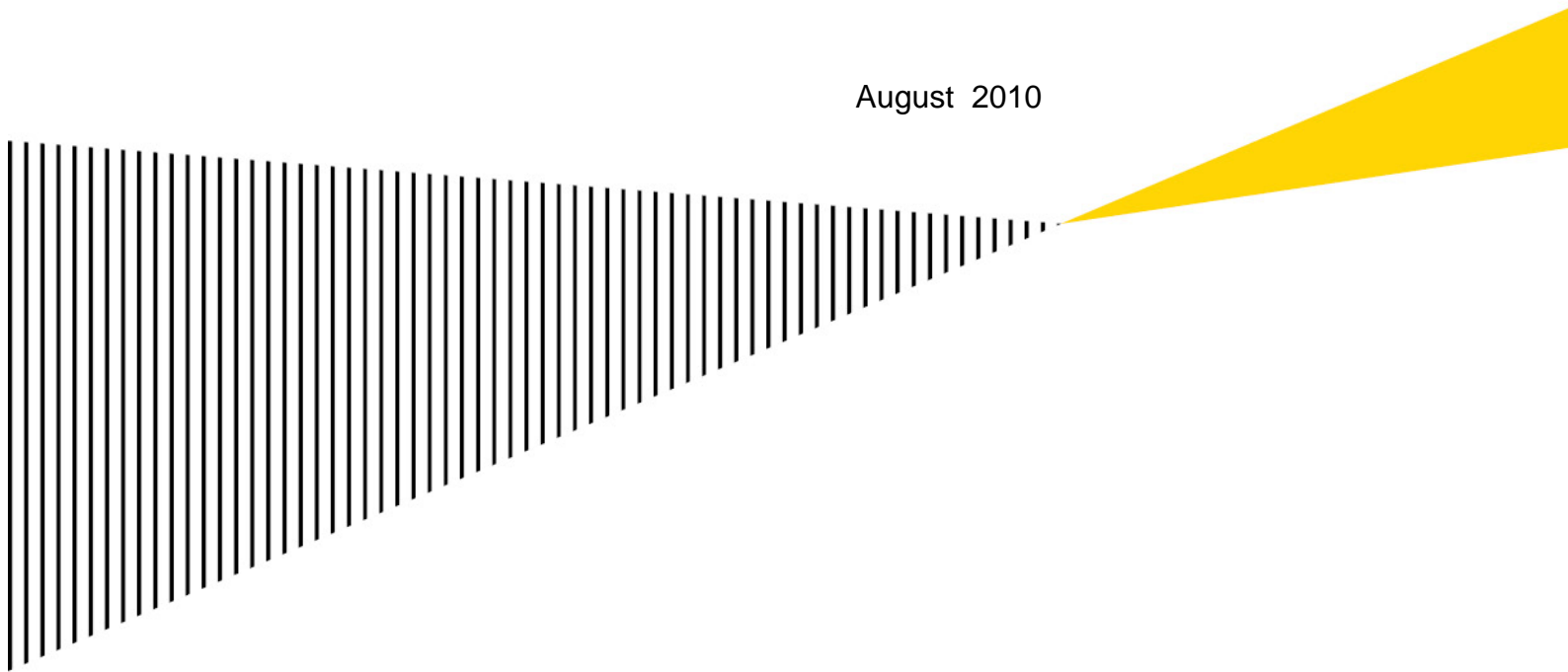


Thought leadership

통신산업의 기업고객 서비스 전략

August 2010



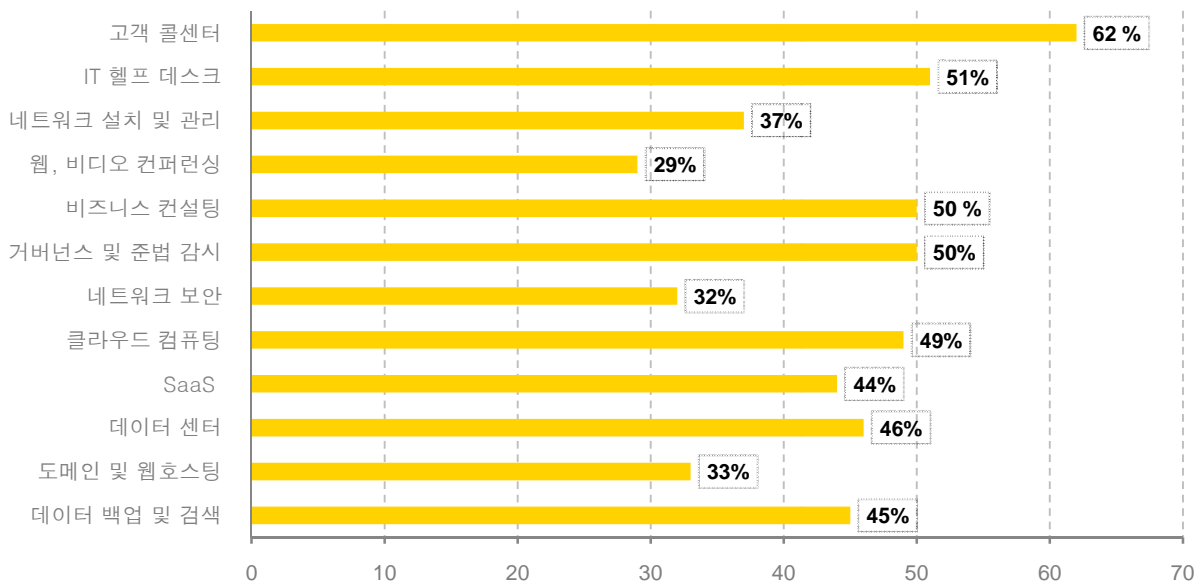
언스트앤영 Global Telecommunications Center에서는 전세계 통신사업자들의 기업 고객을 대상으로 통신 서비스에 대한 만족도, 향후 기대하는 서비스, 서비스 불만 및 개선점 등을 분석하여 도전과제 및 기회를 정리하였습니다.

주요 내용

- 1) 고객의 신뢰를 확보하기 위해서는 불필요한 여러 서비스를 묶어 판매하기보다는 개별적인 비즈니스 니즈를 파악하여 맞춤형 서비스를 제공해야 합니다.
- 2) 통합 커뮤니케이션 서비스, 모바일 인터넷, VoIP, 비디오 및 오디오 컨퍼런싱 등 새로운 서비스에 대한 수요 증가에 대비하여 특화된 전문 기술 및 서비스를 개발해야 합니다.
- 3) 고객들이 기본 연결 서비스(Basic Connectivity)에 만족한다고 해서 다른 서비스를 추가적으로 선택한다는 보장은 없습니다.
- 4) IT 기업 및 SI 업체와의 파트너십 및 인수합병을 통해 서비스 영역을 확장하고 통신 시장 내 입지를 높일 수 있습니다.
- 5) 현 통신 서비스에 대한 고객 만족도는 전반적으로 높은 수준입니다. 많은 기업들이 현재 통신 비용이 크기는 하나, 모바일 음성 및 데이터 비용의 지출이 더 커질 것으로 보고 있습니다.
- 6) 중소기업들은 대기업에 비해 클라우드 컴퓨팅, SaaS, 통합 커뮤니케이션 서비스 등 통신사업자들의 비핵심 서비스 역량에 대한 신뢰도가 낮은 편입니다.

고객 선호도가 낮은 서비스

다음 서비스 중 귀사가 통신사업자로부터 기대하지 않는 서비스는 무엇입니까?



응답자 중 절반 가량이 데이터 백업 및 검색 서비스를 통신사업자 측에 의뢰할 계획이 없음을 밝혔으며, 데이터 센터나 전용 호스팅 서비스에 대한 거부 수준은 더욱 높았습니다. 특히 신흥시장에서 SaaS 나 클라우드 컴퓨팅 등 새로운 서비스 영역에서도 통신사업자를 우선적 서비스 제공자로 고려하지 않은 것으로 나타났습니다.

그러나 실시간 비디오 및 오디오 컨퍼런싱과 같은 IP 기반 서비스 등 일부 비핵심 서비스 영역에서는 통신사업자들의 서비스 제공 역량을 신뢰하는 것으로 나타났습니다.

통신 서비스에 대한 만족도

현재 이용 중인 통신 서비스에 대한 주요 불만 사항을 묻는 대한 설문 조사에서 '불만 없음' 응답 비율이 높은 것으로 나타났으나 결과에 안주해선 안될 것입니다. 이처럼 만족스럽다고 밝힌 고객들이 보다 낮은 가격에 기본 연결 서비스만 이용하는 상황이라면, 만족할 만한 결과라고 보기 어려울 것입니다.

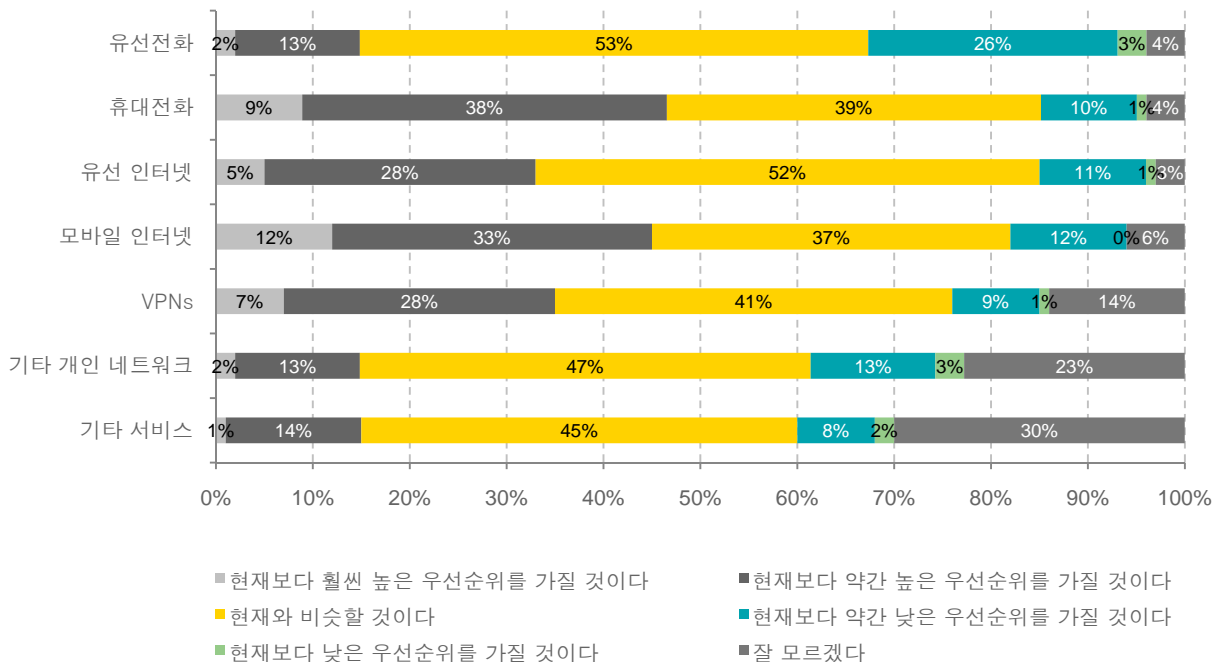
고객 니즈에 맞춤형 서비스 제공

설문 응답자의 절반 이상이 "통신사업자들은 다양한 서비스를 묶어 판매하는 원스탑 서비스보다는 핵심 비즈니스에 주력해야 한다"고 밝혔으며 기존의 비핵심 서비스 영역을 재검토해야 한다는 입장을 보였습니다. 따라서 통신사업자들은 데이터 백업이나 검색 등 고객들이 선호하지 않는 서비스보다는 SaaS, 클라우드 컴퓨팅 등 기업들이 고부가가치 영역으로 고려하는 서비스를 중심으로 마케팅 및 영업 역량을 집중해야 할 것입니다.

금융 회사나 IT 기업들은 통신사업자의 비즈니스 컨설팅 서비스에 대한 선호도가 높은 반면 제조업체의 경우, SaaS 구매 의향이 더 높은 것으로 나타났습니다.

고객 지원 서비스

통신사업자들의 고객 지원 서비스에 대한 고객 불만은 오래 전부터 지속돼 고객 콜센터나 IT 헬프 데스크 영역에 대한 신뢰도가 상당히 낮은 수준입니다. 보다 수준 높은 기술 서비스를 제공하는 과정에서 기본적 고객 지원 서비스를 소홀히 해서는 안될 것입니다.



중소기업

중소기업은 통신사업자들의 비핵심 서비스에 대해 보다 회의적인 입장을 보이고 있습니다. 그러나 IT 서비스업체와의 파트너십을 통해 기존의 기본 연결 서비스를 새로운 서비스와 연계해 번들링 서비스를 제공한다면 새로운 사업 기회를 창출할 수 있을 것입니다.



Contact

서진석 전무

Tel: 82 2 3787 6361

Email: jin-sug.suh@kr.ey.com

김위규 전무

Tel: 82 2 3787 6331

Email: Wee-kyu.kim@kr.ey.com

구본광 상무

Tel: 82 2 3787 6333

Email: bon-gwang.koo@kr.ey.com