

AI 거버넌스

거버넌스

책임 및 역할

SK텔레콤은 Global AI Company 수준에 걸맞는 AI 거버넌스 체계를 정립하였으며, AI 거버넌스 핵심 이슈 사항에 대해 최고 의사결정 기구인 ESG위원회에 보고하여 적절한 의사결정이 이루어지도록 지원하고 있습니다.

AI 거버넌스 심의체계는 의사결정기구, 경영진, 실무진이 참여하며, 각 주체의 역할과 책임에 따라 AI 거버넌스와 관련된 주요 이슈에 적극적으로 대응하고 있습니다. SK텔레콤은 이사회 차원에서 AI의 위험성과 기회 요인 모두를 고려한 최적의 의사결정을 내릴 수 있도록 하여, AI의 사회적 영향력이 커지는 상황에서 AI 리스크 관리를 통한 책임 경영을 강화하고 있습니다.

의사결정기구는 이사회와 ESG위원회로 구성되며, AI 거버넌스 대응 전략을 총괄하고 관리·감독하는 중요한 역할을 담당합니다. 이사회는 AI 거버넌스 관련 핵심 사안(투자, 사업계획 등)을 최종 검토하고, 이에 대한 의사결정을 수행합니다. 이사회 산하의 ESG위원회에서는 AI 거버넌스 주요 분야의 추진 방향 및 성과, 사내 주요 AI 서비스의 리스크 평가 및 대응 전략 등을 심의합니다.

경영진 차원에서는 CEO와 CGO(대외협력 총괄 사장)가 주도적으로 AI 거버넌스 주요 이슈를 검토하고, 실무진이 제시한 AI 거버넌스 관련 정책 및 이슈사항에 대해 관리/감독 업무를 수행합니다.

또한, ESG위원회의 의사결정을 실질적으로 지원하며, AI 거버넌스 관련 활동을 이해관계자에게 투명하게 공개할 수 있도록 AI 거버넌스 리포트의 최종 검토를 담당하고 있습니다. 경영진은 기업 고유의 AI 거버넌스 체계인 'T.H.E. AI' 원칙에 기반한 AI 거버넌스 전략이 적시에 실행될 수 있도록 주요 의사결정에 반영하고, 관련 위험을 사전에 식별하고 관리하는 역할을 수행합니다.

실무진은 AI 거버넌스 대응의 실행조직으로서 의사결정기구와 경영진을 지원합니다. AI 거버넌스 전담팀과 레드팀 중심으로 AI 거버넌스와 관련된 다양한 이슈를 경영진에게 보고하고, 의사결정기구 및 경영진으로부터 검토된 이행 과제를 수행하여 AI 거버넌스 이행체계를 고도화하기 위해 힘쓰고 있습니다. 한편, 실무진은 AI 사업부와 주요 지원조직으로 구성된 AI 거버넌스 워킹그룹을 편성하여 전사 차원의 AI 거버넌스 대응 체계를 운영하고 있습니다.

SK텔레콤은 AI 거버넌스 대응 심의 체계를 통해 AI 피라미드 전략의 각 영역에서 신뢰성과 안전성이 보장된 AI 서비스가 출시될 수 있도록 의사결정 체계를 운영하고 있습니다. 이는 AI에 대한 규제 필요성이 전 세계적으로 제기되는 상황에서 선제적으로 AI 경영시스템을 도입한 것으로, 앞으로도 Global Top tier AI 거버넌스 체계를 확립하도록 노력하겠습니다.



1) CGO(Chief Governance Officer): 최고거버넌스책임자
2) AI 거버넌스 워킹그룹: SK텔레콤의 AI 사업부 및 유관부서(법무/Compliance/CR/PR) 구성원이 참여하는 실무그룹

전략

AI 거버넌스 전략 체계

AI 기술은 혁신과 더불어 새로운 경제적 가치를 창출하는 데 큰 기여를 하고 있으나, 그에 따른 책임과 위험 또한 상당한 폭으로 증대되고 있습니다. 이에 대응하여 SK텔레콤은 AI 거버넌스 체계를 선제적으로 수립하고 운영함으로써 비즈니스 보호와 고객 가치 제고, 글로벌 확장을 위한 필수적인 대책을 마련하고 있습니다.

고객 비즈니스 보호

고객을 위한 비즈니스 보호 측면에서 SK텔레콤의 AI 거버넌스는 기업의 데이터 보호와 개인정보보호를 보장하고 있습니다. 뿐만 아니라 AI 시스템이 예측하고 의사결정을 내리는 능력이 강화됨에 따라 책임 있는 방식으로 AI 시스템이 운영되도록 지원합니다. 이를 위해 투명성과 책임성을 강화하고 의사결정 과정에서의 편향성을 방지하고 있으며, AI 시스템의 작동 방식과 결과에 대한 충분한 설명과 근거를 제공하여 SK텔레콤의 의사결정자들이 이를 이해하고 신뢰할 수 있도록 지원하고 있습니다.

고객 가치 제공

고객 가치 제고를 위해서는 AI 기술을 효과적으로 활용하여 고객 경험을 향상시키는 것이 중요합니다. SK텔레콤의 AI 거버넌스는 고객 데이터를 신중하게 활용하여 맞춤형 서비스를 제공하고, 고객의 프라이버시를 보호하는 데에 중점을 두고 있습니다.

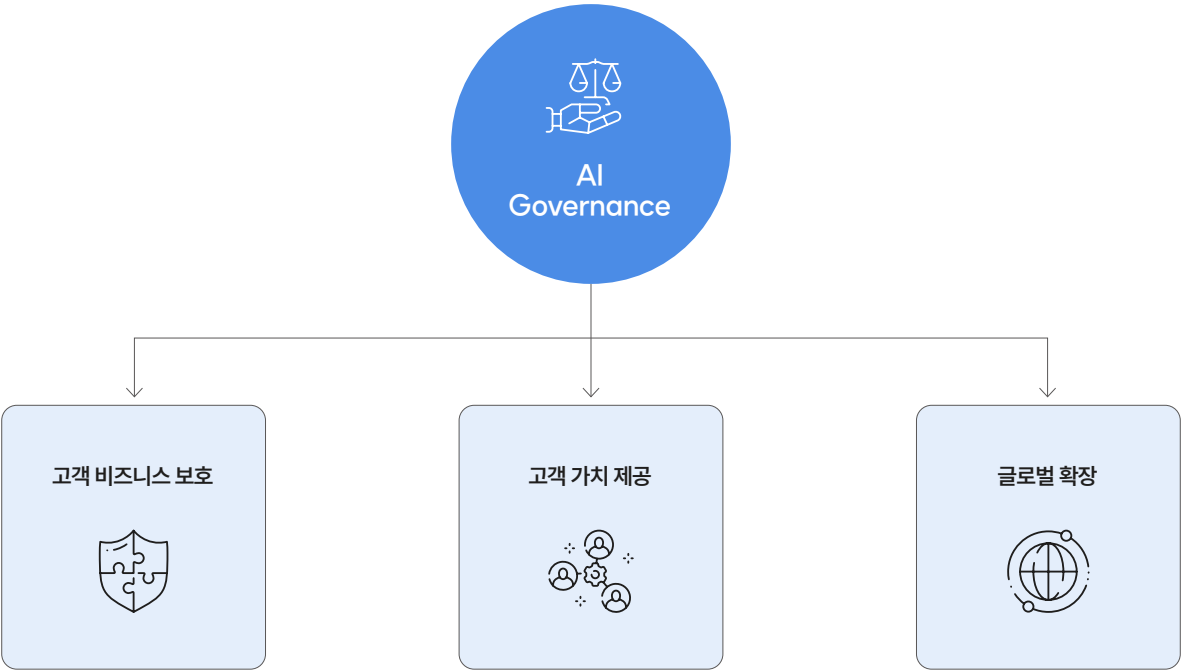
또한 AI 기술을 활용하여 안정적인 고객 기반을 확보하고, 지속적인 고객 관계를 유지함으로써 고객들의 신뢰를 얻고, 브랜드의 가치를 향상시킬 수 있도록 합니다.

글로벌 확장

글로벌 확장을 위해 SK텔레콤의 AI 거버넌스는 다양한 국가와 지역의 규제와 법률을 준수하고, 글로벌 전체 환경에서 AI 사업을 추진하고 운영할 수 있도록 지원하고 있습니다. 각국의 데이터 보호 법규와 개인정보보호 정책을 철저히 준수하고, 문화적·언어적 차이를 고려하여 AI 시스템을 개발하고 운영함으로써 글로벌 시장에서의 성공을 지원하고 있습니다.

이를 바탕으로 MWC2025에서 SK텔레콤의 AI 거버넌스를 소개하고 지지를 확보하였습니다. 또한, 지속가능한 AI를 위한 RAI(Responsible AI) 논의에 참여하여 글로벌 협력에 대해서도 논의하고 있습니다.

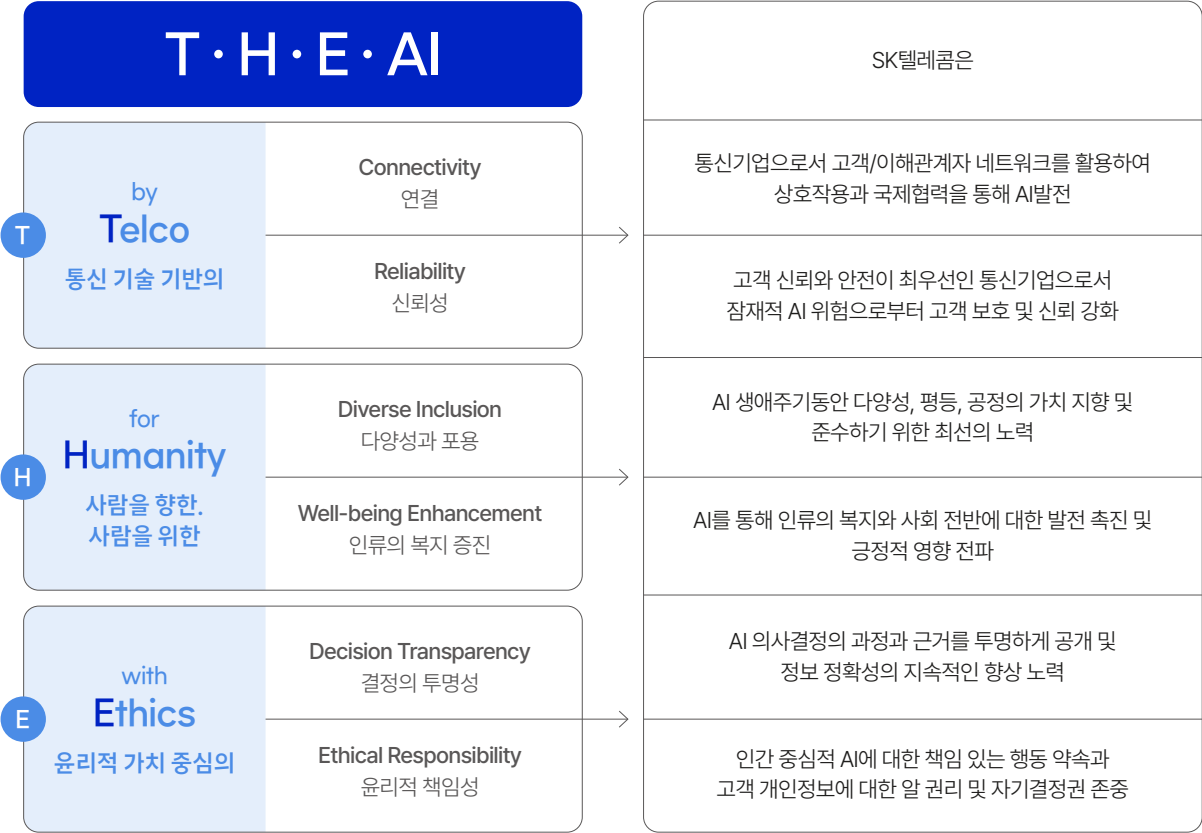
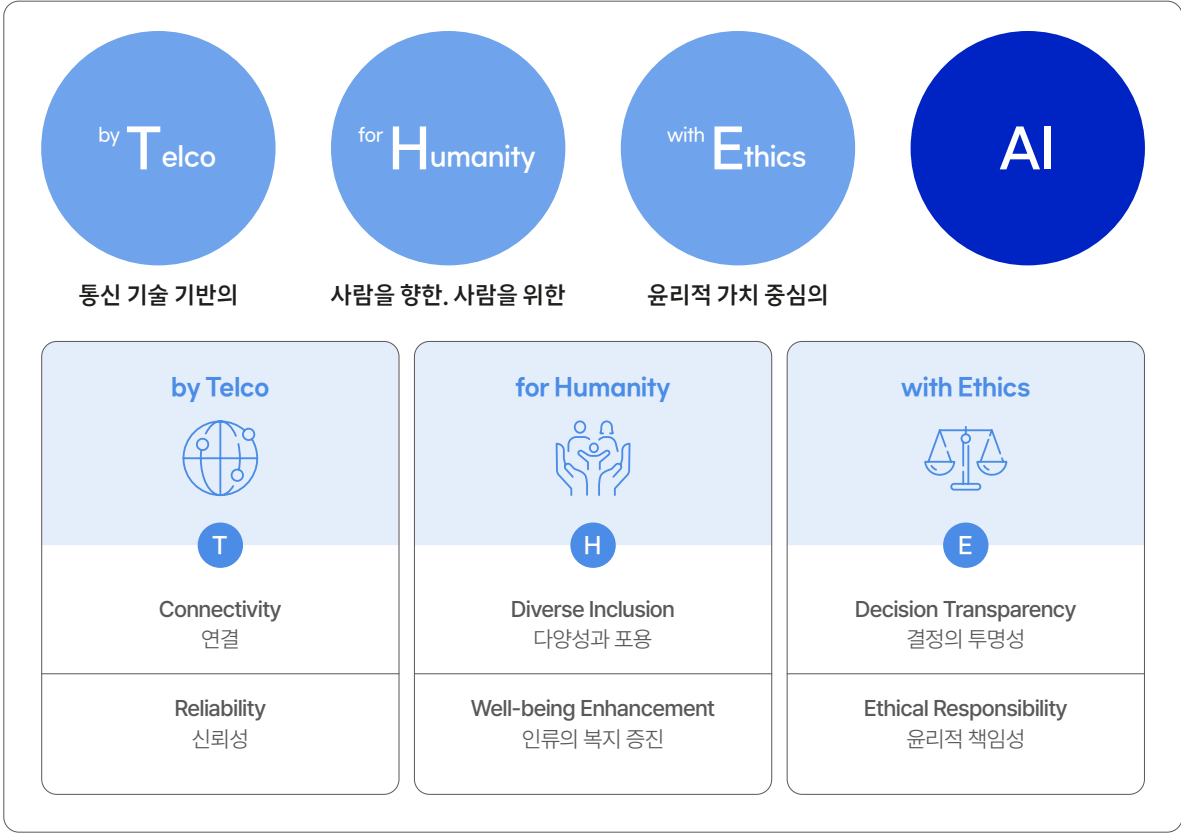
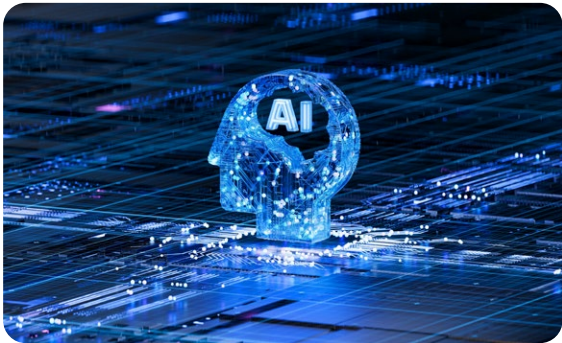
궁극적으로 SK텔레콤의 AI 거버넌스는 고객을 위한 비즈니스 보호, 고객 가치 제공 그리고 글로벌 확장을 목표로 하고 있습니다. 이를 위해 AI 거버넌스 체계는 AI 기술의 안전성과 투명성을 보장하고, SK텔레콤이 지속적인 성장과 발전을 이룰 수 있도록 지원합니다. 또한 AI 거버넌스는 단순히 기업의 혁신과 성장을 위한 수단으로서 역할을 할 뿐만 아니라, 사회적 책임을 수행하고 지속가능한 발전을 위한 핵심 요소의 역할을 다하고 있습니다.



전략

AI 기본 원칙

SK텔레콤은 2024년 1월 AI의 신뢰성과 안전성을 확보하기 위해 AI 거버넌스를 회사 경영에 도입하기로 하였습니다. 또한 3월 주주총회에서 SK텔레콤의 AI 거버넌스 원칙 'T.H.E. AI'를 공개하였습니다. 이는 'by Telco. for Humanity. with Ethics AI'를 축약한 것으로 SK텔레콤 AI의 특성(Telco, 통신기술 기반의), 목표(Humanity, 사람을 향한, 사람을 위한), 가치(Ethics, 윤리적 가치 중심의)와 이에 따르는 AI 거버넌스 원칙을 상징합니다.



위험 관리

AI 거버넌스 리스크 관리

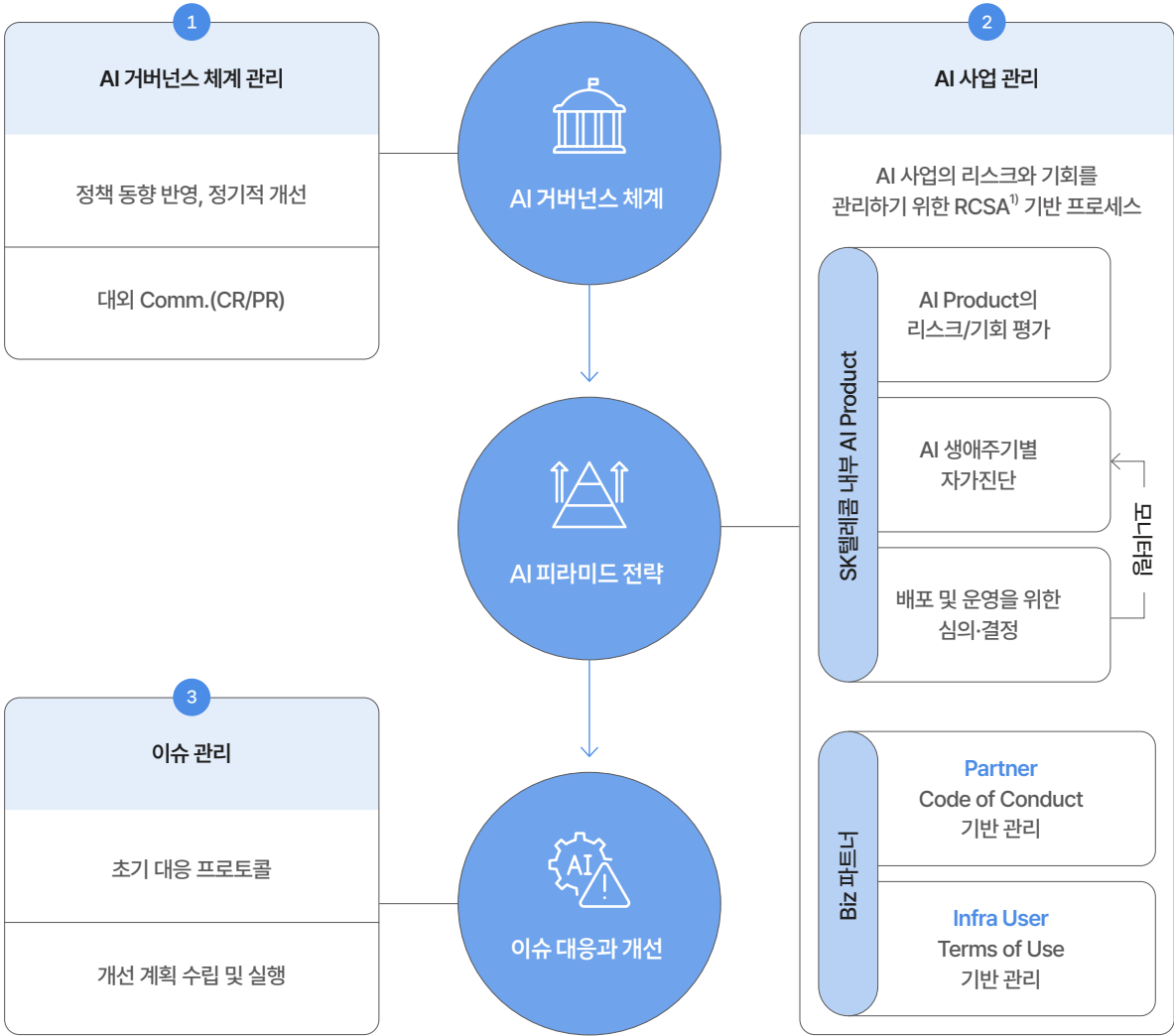
SK텔레콤은 AI 사업의 리스크와 기회에 종합적으로 대응하기 위한 관리체계를 수립하여 운영하고 있습니다. AI 거버넌스 리스크 관리의 크게 AI 거버넌스 체계 관리, AI 사업 관리, 이슈 관리로 이루어져 있습니다.

AI 거버넌스 체계 관리는 국내외 규제와 정책 동향, 기술 트렌드 분석 등 외부 모니터링을 통해 AI 거버넌스 체계 전반에 대해 지속적으로 관리하고 개선하는 것을 의미합니다. 또한 개선 성과에 대해 대정부, 대언론 커뮤니케이션을 하고 회사 내부에서 확산될 수 있도록 구성원 대상 교육 등을 수행합니다.

AI 사업 관리는 AI 피라미드 전략의 각 영역에 맞는 AI 프로젝트 관리와 비즈니스 파트너 관리를 의미합니다. AI 프로젝트 관리는 AI 서비스와 사업에 대한 생애주기별 위험과 기회를 관리하는 것으로 기획, 위험 및 기회 식별, 자가진단, 심의·결정, 배포·운영으로 이루어져 있습니다. 비즈니스 파트너 관리는 AI 피라미드 전략의 영역 중 AIX, AI 인프라에 해당하는 프로세스로 SK텔레콤 AI 프로젝트를 이용하는 협력사와 사용자에 대한 관리입니다.

이슈 관리는 서비스 장애, 주요 VOC 등의 이슈가 발생했을 때 초기에 신속히 대응하고 고객, 기관, 언론 대상 대응과 보상 방안을 수립하며, 원인에 대한 분석을 통해 개선을 진행하는 프로세스입니다.

SK텔레콤은 2024년 4월 인공지능경영시스템 국제표준인 ISO/IEC 42001 인증을 획득하였습니다. 신뢰성과 안전성을 기반으로 AI 시스템을 구축, 운영하여 AI 리스크 관리를 효과적으로 시행하고 있음을 국제적으로 인정받은 결과입니다. SK텔레콤은 앞으로도 AI 거버넌스를 기반으로 AI 기술을 적절하게 활용하고 효과적으로 관리하여 고객을 비롯한 모든 이해관계자에게 새로운 가치를 제공해 나가겠습니다.



1) RCSA(Risk and Control Self Assessment): 조직이 자체적으로 위험을 식별, 평가, 관리하고 통제하는 데 사용하는 방법론으로 금융, 기술, 제조, 헬스케어 등 다양한 산업분야에서 활용 중