

목 차

사업 보고서	1
【대표이사 등의 확인】	2
I. 회사의 개요	3
1. 회사의 개요	3
2. 회사의 연혁	9
3. 자본금 변동사항	13
4. 주식의 총수 등	14
5. 의결권 현황	15
6. 배당에 관한 사항 등	15
II. 사업의 내용	17
III. 재무에 관한 사항	45
IV. 감사인의 감사의견 등	91
V. 이사의 경영진단 및 분석의견	93
VI. 이사회 등 회사의 기관 및 계열회사에 관한 사항	97
1. 이사회에 관한 사항	97
2. 감사제도에 관한 사항	100
3. 주주의 의결권 행사에 관한 사항	102
4. 계열회사 등의 현황	102
VII. 주주에 관한 사항	104
VIII. 임원 및 직원 등에 관한 사항	107
1. 임원 및 직원의 현황	107
2. 임원의 보수 등	108
IX. 이해관계자와의 거래내용	109
X. 그 밖에 투자자 보호를 위하여 필요한 사항	110
XI. 재무제표 등	114
XII. 부속명세서	150
【전문가의 확인】	151
1. 전문가의 확인	151
2. 전문가와의 이해관계	151

사업보고서

(제 13 기)

사업연도 2013.01.01 부터
 2013.12.31 까지

금융위원회

한국거래소 귀중

2014 년 03 월 31 일

제출대상법인 유형 :

주권상장법인

면제사유발생 :

해당사항 없음

회 사 명 :

주식회사 케이티스

대 표 이 사 :

맹수호

본 점 소 재 지 :

서울시 영등포구 여의도동 28-2 KT빌딩 10층

(전 화)02-3215-2054

(홈페이지) [http://http://www.ktis.co.kr](http://www.ktis.co.kr)

작 성 책 임 자 :

(직 책) 경영기획실장 (성 명) 유태흥

(전 화) 02 - 3215 - 2054

【 대표이사 등의 확인 】

확 인 서

우리는 당사의 대표이사 및 신고업무담당이사로서 이 공시서류의 기재 내용에 대해 상당한 주의를 다하여 직접 확인·검토한 결과, 중요한 기재 사항의 기재 또는 표시의 누락이나 허위의 기재 또는 표시가 없고, 이 공시서류에 표시된 기재 또는 표시사항을 이용하는 자의 중대한 오해를 유발하는 내용이 기재 또는 표시되지 아니하였음을 확인합니다.

또한, 당사는 「주식회사의외부감사에관한법률」제2조의2 및 제2조의3의 규정에 따라 내부회계관리제도를 마련하여 운영하고 있음을 확인합니다.
(「주식회사의외부감사에관한법률」제2조에 의한 외감대상법인에 한함)

2014. 03. 28.

주식회사 케이티스

대 표 이 사	전 인 성	(서명)
신고업무담당이사	유 태 흥	(서명)

I. 회사의 개요

1. 회사의 개요

가. 회사의 법적, 상업적 명칭

당사의 명칭은 '주식회사 케이티스'라고 표기합니다. 영문으로는 ktis corporation 라고 표기합니다.

나. 설립일자

당사는 2001년 6월 27일에 (주)케이티의 114번호안내서비스 사업이 분사하여 설립되었으며, kt olleh(홈/모바일)고객센터, 114전화번호안내사업, 지역광고사업(우선번호안내서비스) 및 컨택센터사업, 유통사업 등을 주요사업으로 영위하고 있습니다.

또한, 2010년 12월 17일 한국거래소에 상장되어 유가증권시장에서 매매가 개시되었습니다.

다. 본사의 주소, 전화번호 및 홈페이지

사업장	주소	전화번호	홈페이지
본사	서울시 영등포구 여의도동 28-2 KT빌딩 10층	02-3215-2054	http://www.ktis.co.kr

라. 회사사업 영위의 근거가 되는 법률

당사가 kt로부터 위탁받아 운영하고 있는 전화번호안내사업은 「전기통신사업법」 제38조의 6의 규정에 따라 전기통신사업자의 의무사항으로 규정되어 있습니다. 동법시행령에서는 제공할 수 있는 정보의 범위를 ①이용자의 성명 또는 상호 ②이용자의 전화번호 ③이용자의 읍/면/동 단위까지의 주소를 제공할 수 있게 되어 있습니다.

또한 당사의 우선번호안내사업은 「전기통신사업법」 제21조에 의해 2002.03.28 부가통신사업자로 신고하여 서비스를 제공하고 있습니다.

당사의 선불카드사업은 전기통신사업법 시행규칙에 따라 선불카드 발행총액에 해당하는 금액을 보증보험에 가입하여 사업을 영위하고 있으며, 컨택센터사업 및 별정통신사업은 「방문판매 등에 관한 법률」 및 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」의 적용을 받고 있습니다.

마. 중소기업 해당 여부

당사는 중소기업기본법 제2조 및 중소기업기본법 시행령 제3조에 의거 중소기업에 해당되지 않습니다.

바. 대한민국에 대리인이 있는 경우

당사는 보고서 제출일 현재 해당사항이 없습니다.

사. 주요사업의 내용 및 향후 추진하려는 신규사업

(1) 회사가 영위하는 목적사업

당사는 kt olleh(홈/모바일) 고객센터, 114전화번호안내사업, 지역광고사업(우선번호안내서비스) 및 컨택센터사업, 유통사업 등을 주요사업으로 영위하고 있으며, 회사가 영위하는 목적사업은 다음과 같습니다.

(2013년 12월 31일 기준)

목적사업(정관)	비 고
1. 전화번호안내사업	-
2. 생활정보 제공·안내·중개사업	-
3. 전화번호DB관리 및 제공서비스	-
4. 정보통신사업 및 부가통신사업	-
5. 정보통신공사업	-
6. 전자상거래 및 통신판매업, 전화권유 판매업	-
7. 콘텐츠의 개발·판매·임대·제공·가공사업	-
8. 멀티미디어 관련 서비스 및 응용상품 판매	-
9. 광고업 및 광고대행업	-
10. 텔레마케팅사업	-
11. 별정통신사업	-
12. 인력공급업 및 근로자파견사업	-
13. 부동산개발	-
14. 여행사업 및 기타 여행보조업	-
15. 그외 기타 운동시설 운영업	-
16. 데이터베이스 구축·판매·임대·제공·가공사업	-
17. 인터넷관련사업	-
18. 원격 평생교육시설, 사업장 부설 평생 교육시설 운영사업	-
19. 콜센터사업	-
20. 유헤스케어사업	-
21. 환급창구운영사업	-
22. 위 각호의 사업에 관한 시스템 기기의 구축·임대·수출입사업	-
23. 기타 위에 부대되는 사업과 회사의 사업목적 달성을 위하여 필요한 업무	-

(2) 향후 추진하고자 하는 사업

당사는 사업보고서 작성시점 현재 외국인관광객 대상 내국세 환급 사업인 kt tourist reward

사업을 추진 중에 있습니다. 내국세 환급 시장은 중국인 관광객 급증 및 외국인의 내국세 환급 이용률 증가 등의 영향으로 2008년 이후 연평균 66%의 증가율로 성장하고 있습니다. (인천세관 환급세액 집계 추정) 이러한 시장 확대는 본 신규사업의 지속적인 성장에 긍정적인 영향을 줄 수 있습니다.

아. 계열회사에 관한 사항

(1) 기업집단의 명칭 : KT

(2) 기업집단에 소속된 회사

연번	회사명	결산일	업종	상장여부
1	㈜케이티	12월말	전기통신	코스피상장
2	케이티파워텔(주)(구 : 한국통신파워텔)	12월말	전기통신	비상장
3	㈜케이티이엔에스(구 : ㈜케이티네트웍스)	12월말	전기통신, 별정 및 부가통신	비상장
4	케이티링크커스(주)(구 : 한국공중전화)	12월말	전기통신	비상장
5	케이티하이텔(주)(구 : 한국통신하이텔)	12월말	전기통신, 정보서비스(인터넷)	코스닥상장
6	㈜케이티서브마린(구 : 한국해저통신)	12월말	전문직별 공사업	코스닥상장
7	케이티커머스(주)	12월말	전자상거래업	비상장
8	㈜케이티엠하우스	12월말	기타서비스업(모바일광고제작 및 대행, 소프트웨어개발)	비상장
9	㈜케이티렌탈	12월말	종합 렌탈업	비상장
10	㈜싸이더스에프앤에이치	12월말	영화, 방송 및 공연산업	비상장
11	케이티텔레캅(주)	12월말	시설경비 및 기계경비업	비상장
12	㈜케이티캐피탈	12월말	금융업	비상장
13	뱅크드사모투자전문회사	12월말	금융업	비상장
14	㈜케이티엠앤에스	12월말	통신기기 판매 및 임대업	비상장
15	㈜나스미디어	12월말	온라인 광고 대행	코스닥상장
16	㈜케이티뮤직	12월말	온라인음악서비스, 디지털콘텐츠 개발, 제작, 유통	코스닥상장
17	㈜소프닉스	12월말	소프트웨어 개발, 판매	비상장
18	㈜케이티디에스	12월말	정보통신서비스 구축 및 유지보수	비상장
19	㈜케이티씨에스	12월말	콜센터 운영 및 구축	코스피상장
20	㈜케이티스	12월말	콜센터 운영 및 구축	코스피상장
21	㈜케이티스카이라이프	12월말	위성방송, 미디어 산업	코스피상장
22	㈜한국HD방송	12월말	영화, 방송 및 공연산업	비상장
23	애니맥스 브로드캐스팅 코리아	12월말	영화, 방송 및 공연산업	비상장
24	케이티엘아이지에이스사모투자전문회사	12월말	금융업	비상장
25	㈜케이티에스테이트	12월말	부동산업	비상장
26	케이티와이브로인프라(주)	12월말	초고속 무선통신기기 및 장비의 대여 및 판매업	비상장
27	㈜케이티넥스알	12월말	컴퓨터 프로그래밍, 시스템 통합 및 관리업	비상장
28	㈜스마트채널	12월말	광고업, IT시스템 개발 구축	비상장
29	코에프씨케이티씨오릭스한일부품소재상생2호 사모투자전문회사	12월말	금융업	비상장
30	비씨카드 주식회사	12월말	금융업	비상장
31	주식회사 에이치엔씨네트웍	12월말	도금융역업	비상장
32	브이피 주식회사	12월말	금융업	비상장
33	이니텍 주식회사	12월말	시스템 소프트웨어 개발 및 공급업	코스닥상장
34	유한회사 이니텍스마트로홀딩스	12월말	경영컨설팅업	비상장
35	주식회사 스마트로	12월말	금융업	비상장

36	(주)케이티에이엠씨	12월말	부동산업	비상장
37	주식회사 케이티클라우드웨어	12월말	컴퓨터 프로그래밍, 시스템 통합 및 관리업	비상장
38	주식회사 센티오스(구 케이씨스마트서비스)	12월말	시스템 통합 및 관리업	비상장
39	케이티에스비데이터서비스 주식회사	12월말	컴퓨터 프로그래밍, 시스템 통합 및 관리업	비상장
40	(주)케이티오아이씨	12월말	정보서비스업	비상장
41	주식회사 케이티오토리스	12월말	오토리스 등 차량시설 대여업	비상장
42	(주)엔써즈	12월말	시스템 소프트웨어 개발 및 공급업	비상장
43	유스트림 코리아 주식회사	12월말	라이브비디오스트리밍 및 미디어콘텐츠 제작	비상장
44	인천유시티 주식회사	12월말	사업지원서비스업	비상장
45	주식회사 케이티이노에듀(구 사이버엠비에이)	12월말	정보서비스업/데이터베이스 및 온라인정보 제공업	비상장
46	케이티씨엔피그룹스챗프2011의2호 사무투자전문회사	12월말	금융업	비상장
47	주식회사 케이티셋	12월말	위성방송통신	비상장
48	주식회사 미디어허브	12월말	포탈 및 인터넷 정보매개 서비스업	비상장
49	주식회사 베스트파트너즈	12월말	사업지원 서비스업	비상장
50	주식회사 케이디리빙	12월말	부동산관리/주택관리/시설물관리, 주택 및 상가 분양대행업	비상장
51	티온텔레콤주식회사	12월말	무선통신업	비상장
52	주식회사 케이티렌탈오토케어	12월말	자동차 전문 수리업	비상장
53	주식회사 케이티스포츠	12월말	스포츠 및 여가 서비스업	비상장
54	주식회사 그린카(구 : 그린포인트)	12월말	렌터카, 카셰어링	비상장
55	(주)케이리얼티제4호기업구조조정부동산투자회사	6 월말	부동산 투자업	비상장
56	(주)오토피온	12월말	위치정보 서비스업	비상장
57	(주) 케이리얼티제5호기업구조조정부동산투자회사	6 월말	부동산 투자업	비상장

- 2012.01.02 : 케이티에스비데이터서비스(주) 계열 편입
(주)케이티 출자)
- 2012.01.02 : (주)케이티오아이씨 계열 편입
(주)케이티 출자)
- 2012.01.02 : (주)케이티오토리스 계열 편입
(주) 케이티렌탈 분할)
- 2012.01.02 : (주)엔써즈 계열 편입
(주)케이티 출자)
- 2012.01.02 : (주)레블릭스 계열 편입
(주)엔써즈 출자)
- 2012.03.02 : 유스트림코리아(주) 계열 편입
(주)케이티 출자)
- 2012.04.10 : (주)케이티에듀아이 계열 제외
- 2012.07.13 : (주)티카드 계열 제외
- 2012.08.01 : 인천유시티 주식회사 계열 편입
(주식회사 케이씨스마트서비스 출자)
- 2012.09.03 : 주식회사 사이버엠비에이 계열 편입
(주)케이티 출자)
- 2012.09.03 : 케이리얼티제2호기업구조조정부동산투자회사

(주케이티에이엠씨 출자)

- 2012.10.02 : 케이티씨엔피그로쓰캠프2011의2호 사모투자전문회사 계열 편입
(주 케이티캐피탈 출자)
- 2012.10.31 : 주식회사 케이씨스마트서비스, 주식회사 센티오스로 사명 변경
- 2012.11.13 : 주식회사 사이버엠비에이, 주식회사 케이티이노에듀로 사명 변경
- 2012.11.20 :페이앤모바일(주) 계열 제외
(청산종결로 계열 제외)
- 2012.11.29 : (주)케이리얼티제2호기업구조조정부동산투자회사 계열 제외
(주케이티에이엠씨 지분매각으로 계열 제외)
- 2013.01.02 : (주)케이티넷 계열편입
(주)케이티 출자)
- 2013.01.02 : (주)케이티미디어허브 계열 편입
(주)케이티 출자)
- 2013.01.02 : (주)베스트파트너스 계열 편입
(주)케이티 출자)
- 2013.01.02 : (주)케이디리빙 계열 편입
(주)케이티에스테이트 출자)
- 2013.01.02 : (주)케이엠피홀딩스 계열 편입
(주) 케이티뮤직 출자)
- 2013.02.01 : 티온텔레콤주식회사 계열 편입
(주)케이티 출자)
- 2013.03.22 : (주)유페이먼트 계열 제외 (지분매각)
- 2013.03.22 : (주)케이티이노츠 계열 제외
(흡수 합병 해산)
- 2013.03.22 : (주)케이티테크 계열 제외
(청산 종결)
- 2013.05.01 : (주)케이티렌탈오토케어 계열 편입
(주)케이티렌탈 분할)
- 2013.05.01 : (주)케이티스포츠 계열 편입
(주)케이티 출자)
- 2013.05.10 : 주식회사 넥스알, 주식회사 케이티넥스알로 사명 변경
- 2013.05.21 : 칸커뮤니케이션즈(주) 계열 제외
(청산종결로 계열 제외)
- 2013.06.25 : (주)레블릭스 계열 제외
(청산종결로 계열 제외)
- 2013.07.17 : (주)케이엠피홀딩스 계열 제외
(흡수 합병 해산)
- 2013.07.17 : (주)금호렌터카글로벌 계열 제외
(청산종결로 계열 제외)
- 2013.08.01 : 주식회사 케이티네트웍스, 주식회사 케이티이엔에스로 사명 변경
- 2013.08.28 : (주)케이리얼티제3호위탁관리부동산투자회사 계열 제외
(주케이티에이엠씨 지분매각으로 계열 제외)
- 2013.11.01 : 주식회사 그린포인트 계열편입
(주)케이티렌탈 출자)
- 2013.12.01 : (주) 케이리얼티제4호기업구조조정부동산투자회사 계열편입
(주)케이티에이엠씨 출자)

2014.01.01: (주) 오토피온 계열편입

(주)케이티 출자)

2014.02.01 : (주) 케이리얼티제5호기업구조조정부동산투자회사 계열편입

(주)케이티에이엠씨 출자)

2014.02.10 : 주식회사 그린포인트, 주식회사 그린카로 사명 변경

2014.03.19 : 주식회사 케이티캐피탈의 비씨카드(주) 투자부문을 주식회사 케이티에
분할합병

<해외 계열사 및 관계회사>

연번	회사명	결산일	업종	상장여부
1	KT America, Inc.	12월말	전기통신	비상장
2	Mongolia Telecom	12월말	전기통신	상장
3	KT Japan, Co., Ltd.	12월말	전기통신	비상장
4	KT China	12월말	전기통신	비상장
5	Super iMAX LLC	12월말	전기통신	비상장
6	East Telecom LLC	12월말	전기통신	비상장
7	KT Dutch B.V (구,KTSC B.V)	12월말	전기통신	비상장
8	Kumho Rent-a-car(Vietnam) Co., Ltd.*	12월말	차량렌탈	비상장
9	비씨카드과학기술(상해)유한공사	12월말	정보기술업	비상장
10	Olleh Rwanda Networks Ltd	12월말	전기통신	비상장
11	KT Belgium SA	12월말	투자	비상장
12	KT ORS Belgium SA	12월말	투자	비상장
13	KBTO sp. z o. o.	12월말	전기통신	비상장
14	QTT Global(Group) Company Ltd.	12월말	투자	비상장

* Kumho Rent-a-car(Vietnam) Co., Ltd.은 (주)케이티 설립 해외 계열사가 아니라,
금호렌터카(주)(현.금호렌터카글로벌(주))계열 편입 시 편입한 해외 법인임.

*비씨카드과학기술(북경)유한공사는 (주)케이티 설립 해외 계열사가 아니라 주식회사 비씨
카드 계열 편입 시 편입한 해외 법인임.

자. 신용평가에 관한 사항

(1) 신용등급

최근 3사업년도 중 외부 신용평가기관으로부터 받은 신용평가등급은 다음과 같습니다.

평가기준일	신용평가전문기관명	신용등급	비고
2013.10.30	(주)나이스디앤비	AA-	-
2012.04.25	한국기업데이터	AA-	-
2011.04.11	한국기업데이터	AA-	-

(2) 신용등급체계와 해당 신용등급에 부여된 의미

구분	신용등급	등급정의
----	------	------

AAA	AAA			채무이행 능력이 최고 우량한 수준임.
AA	AA+	AA	AA-	채무이행 능력이 매우 우량하나, AAA 보다는 다소 열위한 요소가 있음.
A	A+	A	A-	채무이행 능력이 우량하나, 상위등급에 비해 경기침체 및 환경변화의 영향을 받기 쉬움.
BBB	BBB+	BBB	BBB-	채무이행 능력이 양호하나, 장래 경기침체 및 환경변화에 따라 채무이행 능력이 저하 될 가능성이 내포되어 있음.
BB	BB+	BB	BB-	채무이행 능력에 문제가 없으나, 경제여건 및 시장환경 변화에 따라 그 안정성면에서는 투기적인 요소가 내포 되어 있음.
B	B+	B	B-	채무이행 능력이 있으나, 장래의 경제 환경 악화시 채무불이행 가능성이 있어 그 안정성면에서 투기적임.
CCC	CCC+	CCC	CCC-	현재시점에서 채무불이행이 발생할 가능성을 내포하고 있어 매우 투기적임.
CC	CC			채무불이행이 발생할 가능성이 높음.
C	C			채무불이행이 발생할 가능성이 매우 높음.
D	D			현재 채무불이행 상태에 있음.

2. 회사의 연혁

회사의 주요 연혁은 다음과 같습니다.

일 자	주 요 내 용
1935. 10	114 번호안내 서비스 개시
2001. 06	한국인포서비스(주) 설립
07	114 번호안내사업 개시
12	우선번호안내서비스 개시
2002. 01	KT 고객센터 운영
02	KT별정통신 사업 개시
12	유, 무선 인터넷 사업 개시
2003. 07	115컨택센터 운영 개시
09	서울대학교병원(분당) 컨택센터 운영 개시
2004. 05	국민연금관리공단 컨택센터 수주
07	컨택센터품질인증CQM마크 획득(사단법인 텔레마케팅협회)
11	114생활안내서비스 개시
11	한국씨티은행 컨택센터(ASP) 운영 개시
2005. 03	서울아산병원컨택센터 운영 개시
04	114안내서비스 품질인증 CQM 마크 획득
05	2005 품질경영부문 최우수상 수상 (한국능률협회 주관)
06	일산동국대학병원 컨택센터 운영 개시
11	2005 100대 우수특허 제품 대상(산업자원부.특허청)
2006. 02	2006 대한민국 프론티어 경영대상 수상
04	서울시립 보라매병원 컨택센터 운영 개시
05	2006 국제표준경영대상 품질경영부문 대상 수상
07	중소기업 공동A/S 컨택센터 운영 개시

12	114안내SMS전송서비스 개시
12	도농교류 농촌사랑 대상 기업부문
2007. 01	디지털이노베이션 대상 수상[IT부문] - 정보통신부 장관상-
03	정부민원안내 컨택센터 업무개시
04	서울의료원 컨택센터 업무개시
05	114 BIZ 서비스 출시
08	Sky-Life컨택센터 업무개시
2008. 01	조선일보 컨택센터 운영개시
06	연세의료원, 고대병원 컨택센터 운영 개시
11	한국도로공사 컨택센터 운영 개시
11	114 지역검색 포털사이트(114.co.kr) 오픈
2009. 04	2009년 남녀고용평등 우수기업선정(노동부/국무총리 표창수상)
08	114안내서비스ISO 9001 인증 획득
09	차병원 통합컨택센터 운영개시
10	케이에스콜, 코스앤씨, 유엠에스앤씨 합병
11	(주)케이티스 출범(사명 변경)
2010. 01	kt 기업집단 편입
03	한국전력 인천본부 고객센터 운영개시
04	한국 환경공단 콜센터 운영개시
05	kt텔레캅 콜센터 운영개시
08	전북대학교 콜센터 운영개시
10	한국 재무경영대상 중기업부문 대상
12	한국거래소 KOSPI(유가증권시장)상장
12	가천의대길병원과 U-health사업 MOU체결
2011.01	중소기업청 콜센터 운영개시
03	별정통신 4호 사업자 등록
06	olleh 콜링크 서비스 출시
09	지역광고지 "ktis114" 출간
12	모바일광고서비스 출시
2012.01	kt강북 모바일 센터 직영운영
01	강원대병원 고객센터 운영 개시
03	의료분쟁중재원 고객센터 운영 개시
06	한국전력 신규 및 재수주 6개 고객센터 운영개시
09	국가생산성대상 지식경제부 장관상
09	114 번호안내 앱(My114) 출시
11	동산의료원, 참포도나무병원 콜센터 운영개시
2013.01	한국방송 시청자 콜센터 운영
01	2013 순천만국제정원박람회 콜센터 운영
01	kt M&S 개통센터 운영

01	[김포국제공항] 환급창구 업무개시
03	경주시청 콜센터 운영
04	한국전력공사 경기북부분부 콜센터 운영
05	서울의료원 콜센터 운영
09	세계최초 자동화 환급시스템 개발완료
09	[인천국제공항] 자동화 환급 운영개시
12	사회공헌활동 관련 보건복지부장관 표창 수상
12	기업대학운영기관 선정
12	KS Q ISO 9001:2009 / ISO 9001:2008 인증

가. 회사의 본점소재지 및 그 변경

- 본점소재지 : 서울시 영등포구 여의도동 28-2 KT빌딩 10층
- 최근 5사업연도 이내에 본점소재지가 변경된 사항은 없습니다.

나. 경영진의 중요한 변동

구 분	변경전			변경후			비 고
	대표이사	등기이사	등기감사	대표이사	등기이사	등기감사	
09.03.18	이상호	전덕빈 이유재	조남신	이병우	이병우 옥귀태 안재규 장성호 김종현	조남신	취임 - 사내이사 이병우 - 사내이사 옥귀태 - 사외이사 안재규 - 사외이사 장성호 - 사외이사 김종현 퇴임 - 이사 전덕빈 - 이사 이유재 대표이사 변경 - 이상호 → 이병우
09.11.02	이병우	이병우 옥귀태 안재규 장성호 김종현	조남신	이병우	이병우 옥귀태 안재규 장성호 김종현 표현명 노태석	조남신	취임 - 기타비상무이사 표현명 - 기타비상무이사 노태석

10.02.26	이병우	이병우 옥귀태 안재규 장성호 김종현 표현명 노태석	조남신	노태석	노태석 옥귀태 안재규 장성호 김종현 김일영 서유열	최수영	취임 - 기타비상무이사 김일영 - 기타비상무이사 서유열 - 감사 최수영 퇴임 - 사내이사 이병우 - 기타비상무이사 표현명 - 감사 조남신(개인사유) 대표이사 변경 - 이병우 → 노태석
10.12.31	노태석	노태석 옥귀태 안재규 장성호 김종현 김일영 서유열	최수영	노태석	노태석 안재규 장성호 김종현 김일영 서유열	최수영	퇴임 - 사내이사 옥귀태
11.03.25	노태석	노태석 안재규 장성호 김종현 김일영 서유열	최수영	노태석	노태석 조성호 안재규 장성호 김종현 심상천 남규택	최수영	취임 - 사내이사 조성호 - 기타비상무이사 심상천 - 기타비상무이사 남규택 재선임 - 사외이사 안재규 - 사외이사 장성호 - 사외이사 김종현 퇴임 - 기타비상무이사 김일영 - 기타비상무이사 서유열
11.10.17	노태석	노태석 안재규 장성호 김종현 김일영 서유열	최수영	노태석	노태석 조성호 안재규 장성호 심상천 남규택	최수영	퇴임 - 사외이사 김종현

12.3.30	노태석	노태석 조성호 안재규 장성호 심상천 남규택	최수영	조성호	조성호 안재규 장성호 남동균 박용화 구현모 류길현	감사위원회 - 안재규 - 장성호 - 남동균	취임 - 사내이사 조성호 - 사외이사 남동균 - 기타비상무이사 박용화 - 기타비상무이사 구현모 - 기타비상무이사 류길현 재선임 - 사외이사 안재규 - 사외이사 장성호 퇴임 - 사내이사 : 노태석 - 기타비상무이사 남규택 - 기타비상무이사 심상천
12.12.20	조성호	조성호 안재규 장성호 남동균 박용화 구현모 류길현	감사위원회 - 안재규 - 장성호 - 남동균	전인성	전인성 안재규 장성호 남동균 박용화 구현모 김희윤	감사위원회 - 안재규 - 장성호 - 남동균	취임 - 사내이사 전인성 - 기타비상무이사 김희윤 퇴임 - 사내이사 : 조성호 - 기타비상무이사 류길현
2013.3.29	전인성	전인성 안재규 장성호 남동균 박용화 구현모 김희윤	감사위원회 - 안재규 - 장성호 - 남동균	전인성	전인성 안재규 장성호 전우현 이현목 박용화 구현모 문정용	감사위원회 - 안재규 - 장성호 - 전우현	취임 - 사외이사 : 전우현, 이현목 - 기타비상무이사 : 문정용 재선임 - 사외이사 : 안재규, 장성호 퇴임 - 사외이사 : 남동균 - 기타비상무이사 : 김희윤

- ※ 1. 안재규 사외이사는 2014.3.27일 개인사유로 사임
2. 전인성 사내이사는 2014.3.28일 개인사유로 사임하고, 2014.3.28일 정기주주총회에서 맹수호 사내이사 신규선임
3. 박용화, 구현모, 문정용 기타비상무이사는 2014.3.28일 개인사유로 사임하고, 2014.3.28일 정기주주총회에서 강국현, 김진철, 주영모 기타비상무이사 신규선임

3. 자본금 변동사항

가. 증자(감자)현황

(기준일 : 2013.12.31)

(단위 : 원, 주)

주식발행 (감소)일자	발행(감소) 형태	발행(감소)한 주식의 내용				
		주식의 종류	수량	주당 액면가액	주당발행 (감소)가액	비고
2001.06.27	유상증자(일반공모)	보통주	3,000,000	5,000	5,000	회사설립

2009.11.02	-	보통주	49,619	5,000	23,511	소규모합병
2010.03.30	주식분할	보통주	27,446,571	500	-	-
2010.12.14	유상증자(일반공모)	보통주	4,305,810	500	2,700	-
-	-	-	34,802,000	500	-	발행주식 총수

나. 전환사채 등 발행현황

당사는 보고서 제출일 현재 해당사항 없습니다.

4. 주식의 총수 등

가. 주식의 총수 현황

(기준일 : 2013년 12월 31일)

(단위 : 주)

구 분	주식의 종류		비고
	보통주	합계	
I. 발행할 주식의 총수	100,000,000	100,000,000	-
II. 현재까지 발행한 주식의 총수	34,802,000	34,802,000	-
III. 현재까지 감소한 주식의 총수	-	-	-
1. 감자 2. 이익소각 3. 상환주식의 상환 4. 기타	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-
IV. 발행주식의 총수 (II-III)	34,802,000	34,802,000	-
V. 자기주식수	4,000,000	4,000,000	-
VI. 유통주식수 (IV-V)	30,802,000	30,802,000	-

나. 자기주식 취득 및 처분 현황

(기준일 : 2013년 12월 31일)

(단위 : 주)

취득방법	주식의 종류	기초수량	변동 수량			기말수량	비고
			취득(+)	처분(-)	소각(-)		
자본시장법상 취득	장내 직접 취득	보통주	4,000,000			4,000,000	
		우선주					
	공개매수	보통주					
		우선주					
	주식매수 청구 권 행사	보통주					
		우선주					
	소계(a)	보통주	4,000,000			4,000,000	
		우선주					
신탁 계약에 량	보통주						
	우선주						

의한 취득	현물보유수량	보통주						
		우선주						
	소계(b)	보통주						
		우선주						
기타 취득(c)		보통주						
		우선주						
총 계(a+b+c)		보통주	4,000,000				4,000,000	
		우선주						

※ 상기 "기초"는 2013년 1월1일 기준이며, "기말"은 2013년 12월31일 현재 기준입니다.

다. 다양한 종류의 주식

당사는 보고서 제출일 현재 해당사항 없습니다.

5. 의결권 현황

(기준일 : 2013.12.31)

(단위 : 주)

구 분	주식의 종류	주식수	비고
발행주식총수(A)	보통주	34,802,000	-
	우선주	-	-
의결권없는 주식수(B)	보통주	4,000,000	상법 제369조 2항 자기주식
	우선주	-	-
정관에 의하여 의결권 행사가 배제된 주식수(C)	보통주	-	-
	우선주	-	-
기타 법률에 의하여 의결권 행사가 제한된 주식수(D)	보통주	-	-
	우선주	-	-
의결권이 부활된 주식수(E)	보통주	-	-
	우선주	-	-
의결권을 행사할 수 있는 주식수 (F = A - B - C - D + E)	보통주	30,802,000	-
	우선주	-	-

6. 배당에 관한 사항 등

가. 배당에 관한 사항

당사의 정관 상 배당에 관한 사항은 다음과 같습니다.

제11조(신주의 배당기산일) 회사가 유상증자, 무상증자 및 주식배당에 의하여 신주를 발행하는 경우 신주에 대한 이익의 배당에 관하여는 신주를 발행한 때가 속하는 사업년도의 직전 사업년도 말에 발행된 것으로 본다.

제47조(배당금의 지급) ①이익의 배당은 금전과 주식으로 할 수 있다.

②이익의 배당을 주식으로 하는 경우 회사가 수종의 주식을 발행한 때에는 주주총회의 결의로 그와 다른 종류의 주식으로도 할 수 있다.

③제1항의 배당은 매결산기말 현재의 주주명부에 기재된 주주 또는 등록된 질권자에게 지급한다.

제47조의2(분기배당) ①이 회사는 사업년도 개시일부터 3월, 6월 및 9월 말일 현재의 주주에게 자본시장과 금융투자업에 관한 법률 제 165조의12에 의한 분기배당을 할 수 있다. 분기배당은 금전으로 한다.

②제1항의 분기배당은 이사회 결의로 하되, 그 결의는 제1항의 각 기준일 이후 45일 내에 하여야 한다.

③분기배당은 직전결산기의 대차대조표상의 순자산액에서 다음 각호의 금액을 공제한 액을 한도로 한다.

1. 직전결산기의 자본의 액
2. 직전결산기까지 적립된 자본준비금과 이익준비금의 합계액
3. 직전결산기의 정기주주총회에서 이익배당하기로 정한 금액
4. 직전결산기까지 정관의 규정 또는 주주총회의 결의에 의하여 특정 목적을 위해 적립한 임의준비금
5. 분기배당에 따라 당해 결산기에 적립하여야 할 이익준비금
6. 당해 영업년도 중에 분기배당이 있었던 경우 그 금액의 합계액

④사업년도개시일 이후 제1항의 각 기준일 이전에 신주를 발행한 경우(준비금의 자본전입, 주식배당, 전환사채의 전환청구, 신주인수권부 사채의 신주인수권 행사의 경우를 포함한다)에는 분기배당에 관해서는 당해 신주는 직전사업년도말에 발행된 것으로 본다.

⑤분기배당을 할 때에는 제8조의 우선주식에 대하여도 보통주식과 동일한 배당률을 적용한다.

제48조(배당금지청구권의 소멸시효) ①배당금의 지급청구권은 5년간 이를 행사하지 아니하면 소멸시효가 완성한다.

②제1항의 시효의 완성으로 인한 배당금은 회사에 귀속한다.

나. 최근 3사업연도 배당에 관한 사항

구 분	주식의 종류	제13기	제12기	제11기
주당액면가액 (원)		500	500	500
당기순이익 (백만원)		13,830	18,262	21,555
주당순이익 (원)		449	532	619
현금배당금총액 (백만원)		3,696	3,080	2,312
주식배당금총액 (백만원)		-	-	-
현금배당성향 (%)		26.7	16.9	10.7
현금배당수익률 (%)	보통주	-	-	-
	우선주	-	-	-
주식배당수익률 (%)	보통주	-	-	-
	우선주	-	-	-
주당 현금배당금 (원)	보통주	120	100	70
	우선주	-	-	-
주당 주식배당 (주)	보통주	-	-	-
	우선주	-	-	-

※ 당기순이익 및 주당순이익은 한국채택국제회계기준(K-IFRS)에 의거 작성되었음.

다. 이익참가부사채에 관한 사항

당사는 보고서 제출일 현재 해당사항 없습니다.

II. 사업의 내용

1. 사업의 개요

당사가 영위하는 사업분야는 컨택센터, 광고서비스, 상품판매 사업 및 통신유통사업으로 나누어지며 컨택센터 사업은 kt olleh(홈/모바일) 고객센터, 114 번호안내와 같은 특수번호 컨택센터, 일반 컨택센터의 운영대행, 인력파견 사업 등을 영위하고 있습니다. 광고서비스 상품 판매 사업은 114 부가서비스 상품판매로서 114우선번호서비스, 114Biz서비스(SMS/MMS), 114DB판매 등이 이에 해당합니다. 통신유통사업은 kt의 유/무선 통신상품을 판매하는 도/소매 및 온라인 유통채널 운용, kt 면대면 고객접점서비스 올레플라자 운영, IT체험 및 복합문화공간 Olleh Avenue 운영, 대단위 APT 생활거점형 Olleh홈매장 운영, 대형유통매장 내 kt포스트 운영, kt 선불카드 유통, TCM을 통한 kt 상품 판매를 영위하고 있습니다.

가. 업계의 현황

(1) 산업의 특성

(가) 컨택센터 (아웃소싱 사업)

컨택센터의 기본 개념은 전화와 컴퓨터의 연동기술인 컴퓨터와 전화 통합, 디지털 음성처리 등 다양한 기술을 접목시켜 기업 고객을 대상으로 정보안내, 고객문의, 불만 접수/처리 등 고객과의 커뮤니케이션 활동 및 다양한 편리를 상담원을 통해 제공하기 위해 마련된 On/Off상의 채널로 One-Stop, One-Call 서비스를 의미합니다.

컨택센터 시장은 기업의 고용정책 변경, 전문적인 고객서비스 필요성 증대 및 IT의 진화로 인한 고가의 시스템과 시설 장비들에 대한 직접 투자의 부담 등에 따라 컨택센터 아웃소싱 수요가 확대되고 있으며, 컨택센터의 진화단계에 맞게 실행할 수 있는 인프라로 변모하게 되면서, 인프라의 전문성 확보에 따른 투자의 어려움으로 인해 전문 아웃소싱업체의 시장확대 가능성은 점차 높아져 가는 추세입니다. 또한, 해외 컨택센터 시장은 비즈니스 트랜스포메이션이 더해진 아웃소싱 서비스의 확산이 전체 시장 성장의 주요 견인차로 작용하고 있습니다.

현재의 컨택센터 시장의 흐름을 살펴보면 몇가지 주요 특성을 찾을 수 있습니다.

- ① CRM센터 강화 : 고객 불만사항 등 단순 업무를 처리하던 컨택센터는 점차 고객유치와 CRM(고객관계 관리)의 중요 수단으로 부각되고 있습니다.
- ② Sales 강화 : 고비용 저효율의 컨택센터에 대한 인식이 점차 상품판매에 대한 최접점으로 변화하며 Profit Center로의 전환을 위하여 노력하고 있습니다.
- ③ One-stop 서비스 강화 : 기존의 유선, 무선 별도의 시스템 및 운영방식의 컨택센터에서 점차 유무선 통합을 시도하며 One-stop 서비스 구현을 위하여 전환되고 있습니다.
- ④ 솔루션 기반 컨택센터 : 효과적인 CRM은 고객정보의 효율적 획득 및 관리를 위한 솔루션을 필요로 합니다. 이에 다양한 기업이 요구를 충족시킬 수 있는 컨택센터의 솔루션 기반 업그레이드(재구축 또는 증설)가 증가하고 있으며, 보다 복잡하고 다양해지는 소비자의 니즈를 충족시켜줄 수 있는 전문 컨택센터 솔루션의 도입이 강화되고 있습니다.
- ⑤ 다채널 VOC 수집 : 현재 컨택센터는 기존의 통화 뿐만 아니라 e-mail, SNS, mobie, web 등 다양한 채널을 보유, 응대하고 있어 각 경로별 VOC관리의 필요성이 점차 증대되고 있습니다.
- ⑥ VOC 활용 및 자산화 : 최근 Big Data에 대한 중요성과 함께 컨택센터에서는 각 채널별 수집된 VOC에 대하여 통합 관리를 통하여 각 유관부서에 필요한 정보를 처리/분석 하여 제

공함으로써 경영혁신에 활용

컨택센터 아웃소싱업체의 유형은 주주구성, 출범동기, 비즈니스 전개 방법의 차이에 따라 아래와 같은 특성을 갖습니다.

- ① 전문기업형 : 컨택센터 아웃소싱 산업의 비전과 성장성을 긍정적으로 고려하여 컨택센터 업무대행을 전문적으로 수행하기 위해 진출한 전문적인 기업을 말합니다. 컨택센터 아웃소싱, 인력아웃소싱 등 텔레마케팅과 관련된 비즈니스를 종합적으로 수행하려는 전문적, 전략적인 목표를 두고 사업영역을 확대하는 경향이 높으나 아직은 국내 시장 및 산업 발전 정도를 감안하면 특정 분야의 전문성이 뛰어난 반면 다른 특정 분야에는 전문성이 약한 경향이 나타날 수 있습니다.
- ② 시스템기업형 : 컨택센터 시스템, 네트워크 통신 및 텔레마케팅 관련 장비, 솔루션 중심으로 비즈니스를 영위하는 기업을 말하며 일종의 부대사업 개념으로 컨택센터 아웃소싱을 영위하는 업체유형입니다. 이 같은 업체의 경우는 시스템 프로세스에 있어서 비교우위에 있을 수 있으나, 높은 성과도출의 어려움 및 지속적인 운영과 관리의 현실적인 어려움을 겪을 수 있습니다.
- ③ 소기업, 소호형 : 개인기업형, 소호비즈니스, 소형 교육전문업체 중심의 대략 30석 이하 소규모컨택센터를 운영하는 업체를 말합니다. 특정분야의 전문성이나 책임감은 투철할 수 있으나 투자규모가 영세하고 시스템환경의 대응과 신뢰성에 문제가 있을 수 있습니다.
- ④ 자기 상품형 : 학습지, 전자상거래, 전자제품, 전문 제품/서비스군 중심의 컨택센터로서 자기 상품에 대한 업무를 집중적으로 하면서 부대사업으로 여분의 컨택센터 아웃소싱을 수주하고 운영하는 형태를 말합니다.
- ⑤ 그룹사형 : 그룹 계열사, 대기업 자회사 및 계열사 형태로 출범하여 그룹이나 모기업의 컨택센터 관련 오더 확보를 통해 비즈니스를 영위하려는 형태의 기업을 말합니다. 그러나 그룹의 지명도나 명성에 비해 모기업 오더 수주관리 외에는 전문성이나 Know-How가 부족할 수 있으며, 그룹 및 모기업의 상품/서비스를 중심으로 비즈니스를 점차 확장하는 양상을 보이고 있습니다. 당사는 KT의 계열사로서 kt olleh 홈/모바일 고객센터를 운영하고 있으며, 사업확장을 통해 현재는 병원, 공공기관 등으로 사업을 확장하고 있습니다.

컨택센터 아웃소싱 시장내 주요 구성 요소 및 요소별 특징을 보면 크게 ①컨택센터 운영서비스 시장과 ②구축서비스 시장으로 구분할 수 있습니다. 컨택센터 운영서비스에는 인력공급, Application, Middleware, 시설로 나눌 수 있으며, 구축서비스로는 Application, Middleware, 시설, SI로 나눌 수 있습니다. 당사는 컨택센터 운영서비스에 대한 오랜 노하우를 축적하고 있으며 관련 서비스에 대한 토달서비스를 제공하고 있습니다.

컨택센터가 제공하는 주요 서비스로는

- ① 컨택센터 구축 : H/W와 S/W의 공급 및 개발을 통하여 컨택센터 시설과 시스템을 구축해주는 서비스
- ② 컨택센터 운영 아웃소싱 : 컨택센터에서 이루어지는 업무와 인력관리 및 운영을 전문적으로 수행해 주는 서비스
- ③ 컨택센터 ASP : 컨택센터 시설 및 시스템의 전체 또는 일부분을 렌탈 방식으로 제공하는 서비스
- ④ 컨택센터 컨설팅 : 컨택센터의 운영관리, 시스템 및 업무 프로세스 등에 대하여 역할 확대와 효율성 증진을 위한 컨설팅 서비스
- ⑤ 컨택센터 인력파견 및 교육 : 상담원, 운영관리자, 시스템 관리자 등을 채용 및 교육을 제공하는 서비스
- ⑥ QA, 모니터링 서비스 : 컨택센터의 상담품질 및 경쟁사 모니터링을 통한 서비스 수준 진

단 및 전화 친절도 조사 서비스

⑦ 컨택센터 유지보수 : 컨택센터의 특정 어플리케이션과 소프트웨어, 하드웨어 혹은 컨택센터 운영에 요구되는 시스템에 대한 유지보수 서비스로 구분 할 수 있습니다.

(나) 광고서비스 상품판매 사업

당사는 현재 114 우선번호안내서비스 지역광고 상품을 제공하고 있습니다.

본 상품은 114안내호 중 10% 수준에 달하는 업종 안내 호(상호를 모르고 특정 업종을 문의하는 경우)에 대하여 지역별, 업종 별 사업자 가입을 통해 가입된 광고주의 번호를 안내해 주는 지역광고 상품입니다.

본 상품은 사실상 지역단위 업종내 업체를 특정하지 않은 안내 수요에 광고주의 광고(전화번호)를 제안하는 서비스로서 광고 서비스의 특징을 지니고 있으며, 동 단위 기본 상품판매와 소비양식으로 볼 때 지역기반 중소 상공인들에 대한 광고 서비스 사업으로 정의할 수 있습니다.

지역광고시장을 구성하고 있는 주요 매체로는 1. 생활정보지, 2. 무가지, 3. 지역신문(지역기반생활정보신문), 4. 전화번호부, 5. 상가수첩, 6. 전단지 7.인터넷(온라인매체) 등이 있습니다.

이들의 광고상품 판매 관련 매출액은 산업의 낙후성으로 인하여 정확히 집계되고 있지 않지만, 각 매체 사업자의 매출액 규모나 비정기적 간행물 등을 통해 대략 연간 전국 기준 1조원 수준의 시장 규모를 추정하고 있습니다.

벼룩시장, 가로수 등의 생활정보지 사업은 2002년 매출을 정점으로 최근 지속적인 매출 감소를 겪고 있으며, 이는 대형 무가지의 등장과 거래 관련 니즈에 대응하던 구인/구직, 부동산, 자동차 등의 서비스가 Online으로 주도권이 넘어간 것에 의한 영향이 크다고 보여 집니다. 전화번호부 매출은 매년 급격하게 감소하고 있으며, 114의 우선안내 상품 매출이 시장에서 상당 부분 규모를 차지하고 있음을 볼 수 있습니다.

최근 온라인에 진출한 지역기반 사업자들을 대상으로 검색포털의 검색광고 및 지역광고 상품이 매출을 늘려가고 있는 상황이지만, 지역 소상공인들의 온라인 접근성 문제, 광고상품의 관리 복잡성 등으로 인하여 침투율을 높이는 데 어려움을 겪고 있습니다. 이러한 광고매체 이외에 책자발행, 현수막, 명함, 지하철광고, 협회 프로모션, 간판, 이벤트, DM 발송 등 비 매체광고 수단도 많은 광고주들이 이용하는 상황입니다. 결론적으로 지역광고산업은 매체와 광고주가 모두 세분화된 상황에서 잠재 시장 현실화를 본격적으로 이루어내지 못하고 있으며, 지역광고주의 특성에 맞는 적합한 상품 제안이 시장에 출현하지 못한 상태에서 다양한 비 매체적인 홍보수단과 경쟁하는 광고시장을 형성하고 있다고 볼 수 있습니다.

(다) 통신유통사업

통신유통사업은 kt의 유·무선통신상품인 초고속인터넷, IPTV, 이동통신 상품등을 판매하며 kt를 대신하여 고객을 대면하는 채널 운영 사업입니다.

기존의 초고속인터넷의 경우 성장 정체 상황이며, 이동통신의 경우 가입자가 총인구 대비 100% 보급율을 넘어선 성숙기에 진입한 상황입니다. 그러나 이러한 환경에서도 급격한 기술발전과 고객 Needs 변화에 따라 유·무선 통합, 통신과 방송융합 등 컨버전스 영역으로 그 가치가 이동하고 있습니다. 특히 이동통신의 경우 Data Explosion에 대비하여 3W(WCDMA, WiBro, WiFi)망 활용을 극대화하는 전략을 바탕으로, 2012년 본격 상용화된 LTE는 가상화 기술이 가미된 CCC 구조를 적용하여 한층 빠르고 안정적인 무선데이터 서비스

스에 기반한 컨버전스 서비스를 통해 질적 성장을 거듭하였으며, 2013년 9월 주파수 대역폭을 넓게 잡는 광대역LTE와 주력 주파수에 보조 주파수를 더한 LTE-A서비스등을 통해 보다 빠른 속도를 넘어, 2014년에는 2밴드 주파수 묶음 기술로 최고속도 225Mbps를 제공하는 차세대 기술인 '광대역 LTE-A' 서비스를 출시하는 등 지속적인 발전을 하고 있습니다. 이에 통신유통사업은 더 이상 성숙기가 아닌 새로운 기회로 사업 성장이 더욱 강화 될 것으로 예상됩니다.

이러한 산업환경 속에 고객들의 통신상품 구매가 다변화하여 유·무선통신사업자들은 기존의 서비스들을 결합한 TPS/QPS(Triple/Quadruple Play Service)등의 결합서비스 강화와 더불어 유무선 네트워크를 통해 신 서비스를 제공하는 등 새로운 시도를 하고 있어 고객에게 실질적 혜택을 제공하는 방식에 역량을 집중하는 통신시장에 있어 고객가치 제고는 주요 화두로 자리매김 하고 있습니다.

(2) 산업의 성장성

(가) 컨택센터 (아웃소싱 사업)

컨택센터 서비스 시장은 BPO(Business Process Outsourcing)에 대한 인식변화와 ASP, CRM 기반을 위한 WFMS (Work Force Management System) 구축 등 신규시장의 확대로 지속적인 성장을 예상하고 있습니다. 과거 금융, 통신 중심에서 제조, 유통, 건설 및 공공부문 등의 다양한 업종으로 컨택센터의 도입과 아웃소싱이 확대되고 있으며, 초기 인력 및 시설 투자비용 부담에 따른 중소규모 컨택센터의 아웃소싱도 증가하고 있습니다. 또한 고정자산에 대한 투자를 기피하는 외국계 기업을 중심으로 시설 및 시스템에 대한 컨택센터 ASP 수요가 증가하고 있으며, 대규모 컨택센터가 증가하고 업무가 복잡해짐에 따라 운영관리를 위한 별도의 솔루션을 필요로 하게 되는 등 신규 시장도 확대되고 있습니다. 지속적으로 성장하던 컨택센터 서비스 시장은 지속되는 내수 경기부진과 세계적 금융위기의 여파로 인한 기업들의 투자 위축으로 인한 IT예산 삭감 등으로 그동안의 고성장이 다소 지체되는 양상을 보이기도 했습니다. 그러나 '저비용 고효율'을 추구하는 IT투자의 특징이 반영되어 기 구축된 컨택센터의 매출창출 기능이 증명되었고 컨택센터로 고객의 요구사항을 집중시킴으로써 비용 절감형 IT투자가 가능하다는 컨택센터의 양면적 요소에 대한 기대가 작용하고 향후, 일반 기업 및 공공부문에서의 지속적인 대민 서비스 향상 기조에 따라 그 시장 규모가 안정적이고 다른 서비스 영역에 비해서 여전히 상대적인 고성장을 구가할 것으로 전망됩니다.

컨택센터 아웃소싱 시장은 지금까지 연평균 25.9%의 고성장을 지속해 03년 약1조원의 규모에서 기업내의 전략적 마케팅 부서로의 기능 확장, 컨택센터시스템 및 관련 인프라의 발전 가속화, 투자리스크 해소, 기업의 비용절감 목적으로의 확장, 정부의 정책적 지원 증대의 이유로 09년 기준 4조원으로 성장하였습니다.

향후, 컨택센터 아웃소싱 시장의 고성장은 대형센터 구축 수요감소 등의 이유로 다소 완만해 질 것으로 예상됩니다. 하지만 전체 컨택센터 산업내에서 아웃소싱 시장의 비중은 Application 시장의 성장, 신규 및 유지보수 수요 지속적으로 증가 될 것으로 예상됩니다.

업종별 시장규모로는 금융, 서비스/병원, 통신/방송 업종이 전체 54.3%의 점유율로 시장을 리드하고 있으며 유통/운수, 전자, 전기, 자동차, 공공기관이 빠르게 증가하고 있는 추세입니다. 특히 금융업종의 경우 컨택센터 서비스의 경우 가장 고도화되면서 컨택센터 대형화를 리드하고 있으며 최근 공공기관을 중심으로 서비스 품질을 높이기 위해 아웃소싱이 크게 증가하는 추세입니다.

컨택센터 서비스 시장의 주요 성장 요인에 대해 살펴보면 다음과 같습니다.

① 아웃소싱 시장의 확대 : 컨택센터 아웃소싱 시장은 IT투자 감소에 따른 비용절감이라는 시장의 요구와 맞물려 대규모 컨택센터의 부분적인 아웃소싱은 물론이고 중소규모 컨택센터의 아웃소싱 또한 활발히 전개되었습니다.

중소 규모의 컨택센터의 경우, 초기 구축 비용 부담이 되는 중소 업체가 구축 비용 절감 목적으로 채택하는 경우가 있고, 기업의 핵심 역량에 전력을 쏟고자 하는 움직임으로 컨택센터를 아웃소싱하는 경우도 있습니다. 또한 기업들이 필요한 컨택센터는 규모의 유연함이 요구되는 아웃바운드 컨택센터를 요구함에 따라 그 규모를 가감할 수 있는 유동적인 구조를 가지기 위해 아웃소싱 서비스를 이용하는 경우도 생겨났습니다. 이와 같은 아웃소싱 시장의 수요 확대는 컨택센터를 필요로 하는 기업들의 요구의 다양화를 가져 왔고, ASP와 Hosting이라는 새로운 아웃소싱 서비스의 등장으로 이어지게 되었습니다.

② ASP(Application Service Provider) 시장의 확대 : 컨택센터 ASP는 기존의 아웃소싱 시장과는 달리 컨택센터를 구성하는 장치 및 설비만을 임대하고 인력은 요청한 기업이 자신의

상담인력을 배치하는 서비스의 형태를 의미합니다. 이 서비스는 주로 자사의 고객정보와 기업정보의 유출을 우려하는 금융권을 중심으로 형성된 시장으로 현재는 고객의 정보와 기업의 내부 자원과의 연계로 효과적인 마케팅, 세일즈 전략을 구사하려는 기업과 외국계 지사 등 시설 투자절감을 위한 중소기업의 요구가 늘어나면서, ASP 시장의 확대를 예상하고 있습니다.

③ 운영/관리 효율화의 관심증대 : 컨택센터 서비스 시장의 성숙도가 높아 질수록 더욱 중요시되어 가는 것이 컨택센터를 어떻게 고객접점 채널로서 충실한 역할을 수행하게 하면서도, 기업의 CRM과 더 나아가 ERP로 적절히 연계해서 기업의 수익을 창출할 수 있는 모델로 만드느냐 하는 것입니다.

최근 금융권 중심의 컨택센터 대형화와 통합화가 이러한 시장의 양상을 더욱 가속화하는 요인으로 작용하였습니다. 이러한 운영과 관리의 중요성의 확대는 WFM(Work Force Management)과 같은 컨택센터 인력 운영/관리 솔루션 시장의 확대를 가져왔으며, 이러한 양상은 운영, 관리 전문솔루션을 보유한 국산 솔루션업체 외산 제품의 국내시장 진입과 컨택센터 전문 상담인력을 교육시키는 교육기관이나 아웃소싱 업체들의 새로운 시장진입으로 컨택센터 서비스 시장은 새로운 경쟁구도를 형성하게 되었습니다.

④ IP기반의 컨택센터 시장의 활성화 : 업체들간의 시장 선점 경쟁과 노력으로 IP통신에 대한 기업들의 부정적 인식은 많은 개선을 이뤘고, 국가적인 사업과 맞물려 전통적으로 사용된 PBX가 장기적으로 볼 때 더 이상 고수익을 창출할 수 있는 비즈니스 모델이 아니라는 인식이 정착되고 있습니다. IP기반의 컨택센터는 아웃바운드 컨택센터의 수요 급증이 본격적인 궤도에 들어서는 가운데, 통신비 절감에도 적절한 해결책을 제시할 수 있다는 것과 고객이 이용하는 모든 통신 경로가 하나의 네트워크에 의해 관리됨으로서 증설과 통합이 용이하다는 점, 그리고 지역적 거리 제약이 극복되어 상담원의 자유로운 배치가 가능하다는 점 등의 IT 투자, 운영 비용 절감이라는 시장의 요구와 맞물려 확대되고 있습니다.

⑤ 중소기업 컨택센터 시장의 확대 : 이전 대형 은행을 중심으로 한 대형 혹은 통합 컨택센터의 구축이 산업 성장을 주도하였다면, 2-3년전부터 중소기업의 컨택센터 서비스 시장이 확대되었습니다. 100억 이하 중소기업의 컨택센터는 규모 대비 초기 구축 비용투입의 부담이라는 측면이 고려되어 구축시장 뿐 아니라 아웃소싱 시장의 확대에도 일조하였습니다. 여기에 공공부분의 대민서비스 강화 및 경기부양을 위한 지방자치단체의 대민 컨택센터 구축 등 다양한 정부의 IT사업 전개로 수요가 확대될 것으로 예상됩니다.

⑥ 아웃바운드 컨택센터 시장 도입 본격화 : 아웃바운드 컨택센터는 인센티브를 통한 수익센터로의 발전 가능성을 가시화 하면서, 수익과 직결되는 아웃바운드 컨택센터의 본격적인 시장 형성이 더욱 활발히 전개 되었으며, 이와 함께 아웃바운드 전용 솔루션 시장에서의 업체들간의 시장선점 경쟁이 치열하였습니다. 이러한 컨택센터의 시장동향은 향후 당사의 지속적인 매출성장에 우호적으로 작용할 수 있을 것으로 판단됩니다.

(나) 광고서비스 상품판매 사업

지역광고산업의 성장성은 아직 현실화되지 않은 잠재시장의 크기로 판단할 수 있습니다. 지역광고 시장을 별도로 특정하여 산업 성장성을 예측하고 있는 연구 자료는 존재하지 않으나, 온라인 검색광고를 시작으로 기존 광고 서비스에 접근할 수 있는 기업 및 사업자의 대상이 대폭 늘어남에 따라 최근 롱테일 광고주에 대한 일부 조사가 진전을 보이고 있으며, 이러한 잠재 광고주의 가능한 광고선전 Spending 규모에서 최종적인 지역광고 시장의 잠재 시장을 간접적으로 측정할 수 있습니다.

2007년 기준 대한민국 총 사업자 수는 약 4.2백만으로 추산되며, 총 사업자의 매출액 합계는 2,695 조원으로 추산됩니다.(출처: 국세청 국세통계연보)

이 사업자들은 상위 1%의 3,500여개 사업자가 전체 매출의 65% 가량을 발생시키고 있는 전형적인 파레토 분포를 나타냅니다. 지역광고주의 일반적인 규모 및 현황에 비추어 볼 때, 매출액 10억 미만의 법인 및 매출액 4억 미만의 개인사업자가 당사가 진출하고자 하는 지역광고 시장의 주요 목표 광고주로 판단되며, 이들의 매출액 대비 광고선전비 규모(매출액 대비 0.25~0.5%)를 추산하면 2007년 기준 롱테일 사업자의 잠재 광고 선전비 지출은 1.5조원 수준으로 추산됩니다. 지역광고산업의 시장 규모가 1.5조원 수준임을 감안할 때, 아직 소규모 사업자들의 광고선전비가 지역광고 시장으로 현실화되지 않고 있다는 시사점을 구할 수 있으며, 특히 온라인 광고의 시장 창출 History를 볼 때, 기존 매체 광고와 달리 광고 효과에 기반한 상품 제안이 이루어질 경우, 사업자의 매출 성장과 광고비 투하가 함께 상승하는 것을 주목하여야 합니다.

당사가 보유하고 있는 우선안내 상품과 향후 전화번호안내 기반의 광고상품은 온라인 광고와 유사하게 이용자에게 광고노출 이후 효과를 추적할 수 있는 가능성이 존재하고 있습니다. 이에 따라 향후 적절한 상품 제안이 지역광고주에게 제공될 경우 온라인 광고와 마찬가지로 GDP에 연동된 마케팅예산이 아닌 사업매출 창출을 위한 예산으로 인식하게되어 시장의 성장성을 강화하는 계기가 될 수 있을 것으로 기대하고 있습니다.

현재 지역광고주들에 대한 광고주 조사 결과, 온라인 사이트를 보유하지 않은 지역광고주들의 경우 주로 전단지용 광고/홍보 매체로 활용하고 있으며(55%), 향후 기 형성된 지역 매체들(케이블 TV, 온라인, 일반 지역신문 등)에 광고를 추가 집행하고자 하는 의지를 보이고 있습니다. (출처: 국내 모 포털업체 광고주 조사 결과)

이러한 광고주 조사 결과는 전단지 중심의 마케팅활동을 벗어나 광고서비스를 활용코자 하는 의향을 나타내고 있으나, 현실적으로 광고상품의 비용, 광고상품 관리 부담 등의 문제로 인하여 여전히 전단지와 프로모션에 의존하고 있는 모습을 반복하고 있습니다. 결과적으로 지역광고시장은 광고주의 광고선전비 지출 예상 규모는 작지 않고 실제 사업자들도 전단지 이외의 추가 광고 수단에 대한 의지가 있으나, 부실한 광고수단이나 매체, 광고상품이라는 제약 요인으로 인하여 시장 성장이 제한되고 있음을 알 수 있습니다.

향후 온라인광고의 확대, 지역기반 매체의 통합, 지역기반 사업자에 대한 광고/마케팅 대행 서비스 Segment의 성장 등 이러한 한계를 극복하기 위한 움직임이 산업 내에서 가시화되고 있다는 점을 볼 때, 잠재시장의 현실화 측면에서 시장의 성장성은 충분하다고 판단하고 있습니다. 또한 지역광고 상품이 전통적인 노출에 대한 판매가 아닌 광고효과에 기반한 과금 형태(검색광고의 CPC, 114 광고의 안내 건당 과금 등)가 주류로 자리잡을 경우, 사업자의 현재 기준 잠재 선전비 규모를 초과하는 시장 형성도 이끌어 낼 수 있다는 점에서 향후 높은 성장을 예상할 수 있습니다.

(다) 통신유통 사업

무선통신기술의 발달 및 생활수준의 향상으로 휴대전화서비스가 보편화됨에 따라 이동통신 시장은 매년 성장을 거듭하여 왔습니다. 과거에 비해 가입자 시장의 포화로 양적인 성장의 폭은 축소되고 있으나, 4세대 이동통신이 본격화 되어 언제 어디서나 이동전화 단말기를 통해 손쉽게 필요한 정보나 멀티미디어 서비스에 접근할 수 있는 유비쿼터스 통신인프라가 확대됨에 따라 고부가가치 서비스 제공을 통한 질적 성장은 계속 이어질 것으로 예상됩니다.

구분	2013년 말	2012년 말	2011년 말	2010년 말	2009년말	2008년말
이동통신가입자수(천명)	54,681	53,624	52,507	50,767	47,944	45,606
인구수(천명)	51,141	50,004	49,779	49,410	49,182	48,949
가입률(가입자수/인구수)	106.92%	107.24%	105.48%	102.75%	97.48%	93.17%

- * 총가입자수(자료 : 방송통신위원회, 방통통신통계포털)
- * 인구수(자료 : 통계청, 안전행정부)
- * 통계결과는 차이가 있을 수 있음

아울러 유선통신의 경우 이동통신에 발전에 따라 시내전화의 경우 감소하고 있으나 초고속 인터넷, 인터넷 전화에 경우 해마다 증가하고 있으며, 다양한 유/무선 결합서비스에 따라 현 추세가 지속 될 것으로 예상됩니다.

구분	2013년 말	2012년 말	2011년 말	2010년 말	2009년말	2008년말
시내전화	17,620	18,261	18,633	19,273	20,090	22,132
초고속인터넷	18,737	18,253	17,860	17,219	16,349	15,475
인터넷전화	12,619	11,767	10,725	-	-	-

* 유선 통신서비스 가입자 현황(2013.12월말 기준) 미래창조과학부 유무선통계

이러한 유·무선통신사업은 타사업과 달리 일종의 과점 형태로 발전해 왔으며, 정부의 보호와 육성 속에 급속하게 성장하였습니다. 특히 현재 주요 통신사간 합병/인수 등을 통해 유·무선 통합 경쟁 체제로 돌입하여 있으며, 단위 사업간 경쟁 체제에서 기업간 전면 통합경쟁 체제로 전환되고 있습니다. 이에 국내 통신시장은 유선에서 무선으로, 음성에서 데이터로 통신서비스 환경의 전환이 이루어지고 있으며, 제조업체(삼성, 애플, LG등)와 인터넷사업자(구글)의 영향력이 증대되고 있습니다. 개방형 스마트폰의 보급 확산과 무선인터넷 정액 요금 활성화, LTE 도입 등 전체 무선시장의 성장에 따라, 2013년 12월기준 국내 스마트폰 이용자는 3천7백만명을 돌파하였습니다.

구분	SKT	KT	LGU+	합계
점유율(%)	49%	30%	21%	100%
스마트폰 가입자(천명)	18,286	11,288	7,942	37,516

* 통신3사 스마트폰 가입자수(2013.12월말 기준) 미래창조과학부 통계간행물

(3) 경기변동의 특성 및 계절성

(가) 컨택센터 (아웃소싱 사업)

경기변동과 관련하여, 경기의 활성화 시기에는 기업들의 투자 심리 확대에 의해 컨택센터 서비스 시장은 확대되고, 불경기 시기에는 차별화된 고객관리로 수익률 향상 도모와 비용 절감

을 통해 기업의 욕구를 만족시키는 수단으로 컨택센터를 활용하게 됨으로써 비교적 경기 변동에 대한 민감도가 크지 않은 서비스로 불경기 국면에서도 시장 매출은 성장 가능성을 가지고 있다고 판단됩니다.

경기 호황 시, 고객에게 판매되는 상품이나 서비스가 다양해짐에 따라 고객지원 업무도 확장되게 되고, 인바운드 업무외에도 고객에게 다양한 마케팅 방식으로 접근을 하기 때문에 아웃바운드 업무가 증가하게 됩니다.

기존 업무외에 추가된 컨택센터 업무는 기존 컨택센터 시설이나 인원의 한계, 비용 상의 이유로 아웃소싱을 고려하게 되는 원인이 됩니다.

경기 침체 시에는 필수적인 인바운드 업무 외에 아웃바운드 업무를 축소시키거나, 컨택센터 업무를 최소화시킬 수 있기 때문에 아웃소싱이 축소될 수 있는 반면, 컨택센터 비용을 절감하거나 관련 인원을 줄이려는 기업이 증가하면서 아웃소싱을 대안으로 고려하는 경우도 있습니다.

따라서 컨택센터 서비스 시장은 경기변동에 민감하지 않으며, 안정적인 확대를 보여 주고 있습니다. 경기변동으로 인해 시장 성장성 및 규모에 영향을 줄 수 있는 또 다른 요인으로 대체시장의 존재 여부입니다. 컨택센터 서비스 시장은 5개(인력공급, Application, Middleware, 시설, SI)의 구성요소로 구분되어 지는데, 각 구성 요소의 특성상 지속적인 연구개발과 사용자의 요구 수용으로 인하여 점차 전문화 되어가는 양상을 보이고 있습니다. 따라서 자체 구축, 아웃소싱, ASP 등의 세부적인 운영방법에 대해서는 고객사의 상황에 맞는 선택이 이루어질 수 있지만 기본적으로 컨택센터의 기능을 대체할 수 있는 시장이 현재 존재하지 않는 상황으로 대체시장의 등장으로 인한 당사의 매출액 변동 가능성은 상대적으로 크지 않은 것으로 판단됩니다.

(나) 광고서비스 상품 판매 사업

전통적으로 기업의 광고 예산에 의해 형성되는 광고 시장은 GDP에 비례하는 경향을 보이며, 경기변동에 민감한 산업으로 나타나고 있습니다. 특히 지역광고산업을 구성하는 지역 소상공인들의 경우 경기 하락에 따라 휴폐업이 급증하는 등 소규모 사업자로 갈수록 경기 변동에 민감한 면을 보이고 있습니다. 또한 지역 기반 소상공인으로 광고주 산업을 특정할수록 도매나 기업 간 거래보다 B2C 소매 기반 사업자의 비중이증가하게 되며, 이러한 경향 또한 경기 변동에 따른 소비심리 변동에 사업자가 민감하게 반응하는 데 영향을 줄 것입니다.

경기변동이 광고주산업 일반에 심각하게 영향을 줄 경우 그 영향이 그대로 반영되는 산업이지만, 일정 수준의 Fluctuation을 극복할 수 있는 방안 마련을 통해 이러한 위협에 대응할 수 있습니다. 소규모 사업자일수록 매출액 기반 일정 비율로 책정하는 비용 개념에 익숙하지 않으며, 광고비 투자에 따라 직접적이고 즉각적인 효과를 기대하는 경향이 있습니다.

현재 당사가 운영 중인 우선안내 상품의 경우 실제 안내 연결 호에 대한 집계 가능하고(광고 노출에 대한 집계 가능) 업체 측에서 우선안내 연결 호가 실제 구매로 연계되는 수준을 대략적으로 파악할 수 있다는 측면에서 Mass 대상 광고와는 다른 특징을 지닙니다. 이러한 특징은 경기 변동에 따라 광고선전비가 비례하여 움직이는 환경에서, 광고주가 당사 광고상품이 ROI를 유지하는 한 매출 발생과 직결되는 투자로 인식하도록 할 수 있으며, 이에 따라 경기변동 위험성을 최소화할 수 있는 방법이 됩니다. 따라서 당사는 우선안내 상품 및 추가 광고상품 확대 시에 매출 발생을 위한 수단으로 적극 Positioning함으로써 경기변동에 따른 리스크를 최소화하고자 합니다.

(다) 통신유통 사업

유·무선 통신서비스 이용이 보편화되면서 생활의 필수재로 이용되고 있기 때문에 경기변동

에 대해서 비교적 수요가 민감하게 반응하지는 않고 있습니다. 다만, 경기침체가 장기화될 경우 휴대폰 구매와 통신비 지출에 대한 소비 심리가 점차 감소할 우려가 있어 당사의 영업활동에 부정적인 영향을 미칠 수도 있습니다.

무선통신사업의 경우 신규 가입자는 더 이상 증가하기 힘든 포화상태이고 경기악화에 따른 통신비 시장에 침체도 나타나지만, 2010년 스마트폰의 대중화에 따른 교체 주기 단축과 24개월/30개월 의무약정제 도입 이후 해지율 하락, 2011년 3G 무제한 요금제 및 2012년 LTE, 2013년 광대역LTE/LTE-A, 2014년 광대역LTE-A 도입에 따라 데이터요금 증가로 인해 고 ARPU 유치가입자 증가에 따라 수익성은 점차 개선되고 있습니다.

유선통신사업의 경우, 이동전화로의 수요대체로 가입자수 정체현상이 두드러지게 나타난 가운데 경쟁심화로 인한 요금 하락이 맞물리면서 2002년을 정점으로 서비스매출이 하락세를 보이고 있으나 다양한 유·무선결합서비스를 통해 시장의 유지 및 향후 개선될 여지가 있습니다.

(4) 경쟁요소

(가) 컨택센터(아웃소싱 사업)

당사를 비롯한 선두 기업들이 상당한 시장 경쟁력을 확보한 가운데 후발주자들이 시장 진입을 모색하고 있으나 차별화된 컨택센터 서비스를 제공하기 위한 사업기획 역량, 안정적인 운영경험과 인력관리 능력 등이 요구되며, 유관 업종에 대한 레퍼런스 기반의 영업력 등 상당한 진입장벽이 존재하고 있는 사업입니다.

컨택센터는 기업의 고객에 대한 최일선의 창구로서 작은 실수가 막대한 기업 이미지 실추와 금전적 손실을 야기 할 수 있습니다. 이러한 이유로 컨택센터 산업은 운영/관리 노하우와 시스템의 안정을 보장하는 높은 기술적 수준이 요구되고 있습니다.

컨택센터 시장이 발전하면서 2000년 이후 대기업의 내부 컨택센터가 독립적인 기업으로 분사하는 양상이 나타났습니다.

전반적인 컨택센터 서비스 시장의 성장이라는 배경 아래 다양한 산업 분야에 계열사를 가지고 있는 국내 대기업의 특성상 개별 계열사들이 관리하는 고객의 정보를 통합 관리하여 고객 유지에 효과적으로 활용함으로써 새로운 고객의 발굴에도 용이하다는 점이 컨택센터의 분사를 촉진시켰습니다. 또한 계열사 컨택센터 업체에 업무를 아웃소싱하는 것이 정보 보안상 상대적으로 안전하다는 인식이 이러한 분사를 촉진시키기도 했는데, 컨택센터 분사의 활성화는 컨택센터업체의 공격적인 시장 진입을 가속화시켰고, 전체 시장규모의 확대를 가져왔습니다.

한편, 인력파견 아웃소싱을 중심으로 하던 인력공급업체들이 컨택센터 아웃소싱 시장의 전문화, 위탁화와 맞물려 컨택센터 운영 아웃소싱까지 사업영역을 확장해 가고 있어 경쟁은 더욱 치열하게 나타나고 있습니다. 아웃소싱 업체를 선정하는 기준도 가격, 품질, 전문성, 유연성 등 일반적인 경쟁요소 중 현재까지는 기업들이 가격을 가장 중요한 선정요건으로 판단하여 아웃소싱 업체를 선정하고 있지만, 외국계 기업들의 선도하에 점차 그 기준이 가격에서 품질로 변화되고 있습니다.

점차 다양해지고 더 높은 수준의 서비스를 제공받기 원하는 고객들의 요구와 컨택센터를 단순 고객접점 비용센터가 아닌 고객관계관리를 최전선에서 담당하는 CRM센터(Profit 센터)로 인식하는 기업들이 증가하면서 선진화된 시스템을 기반으로 한 전문 CRM센터를 가진 아웃소싱 회사들이 점차 경쟁의 우위를 확보해 갈 것으로 예상됩니다. 컨택센터의 시스템은 장애가 발생할 경우 고객들의 불편으로 직결되기 때문에 시스템 유지 보수와 장애 발생시 신속한 대처가 매우 중요합니다.

시스템에 대한 노하우와 경험이 없는 신생업체들은 시스템 장애시의 다양한 진단과 대처에 미숙하게 대응함으로써 고객사의 신뢰를 상실하기도 합니다. 고객사가 원하는 시스템 수준도 단순한 고객과의 전화 응대뿐만 아니라 웹, 이메일, 전화가 통합된 CRM 솔루션을 원하기 때문에 관련 시스템에 대한 노하우와 구축 경험이 많은 업체가 유리하게 됩니다.

진입장벽과 관련해서는 최근 인력파견업체들의 컨택센터 아웃소싱 시장으로의 진출이 활발해지고 있는데, 많은 업체가 고객사의 요구 수준에 부응하지 못하는 경향이 나타나고 있는 상황입니다. 컨택센터 아웃소싱은 단순한 인력파견과는 달리 인력, 시스템, 운영 노하우 등이 종합적으로 관리되어야 하는 업무이기 때문에 한 부분에서 차질이 발생할 경우 전체 대고객 서비스 및 세일즈에 직접적인 영향을 미치기 때문입니다. 또한 컨택센터 구축에 따르는 막대한 초기 투자비용이 소요된다는 점 또한 시장에 진입하는데 부담으로 작용할 수 있습니다. 그리고 다수의 고객사들이 컨택센터 아웃소싱 계약시 SLA(Service Level Agreement)를 원하고 있습니다.

이는 아웃소싱 계약시 목표 서비스 수준을 정하고, 운영시 기준치 이상이면 인센티브를, 이하이면 패널티를 부과하도록 하는 성과중심의 계약을 맺는 것을 뜻합니다.

따라서 고객사들은 비교적 높은 수준의 목표를 원하는 경우가 많아서 경험이나 노하우가 없는 신생업체는 고객사의 서비스 목표를 달성하기가 쉽지 않은 시장이라고 할 수 있습니다.

(나) 광고서비스 상품판매 사업

지역기반 광고서비스 사업자의 경우 특정 지역 Boundary내로 사업영역을 한정할 경우 사실상 매우 낮은 진입 장벽을 가지게 됩니다. 상가 단위의 상인 연합이 자체 제작가능한 상가수첩 매체부터 광고가 곧 정보 Contents를 구성할 수 있는 소규모 생활정보지의 경우에도 일부 주요 업종에 대한 영업력과 작은 초기투자 자본으로 사업 실행이 가능합니다. 이러한 이유로 상가수첩, 생활정보지, 무가지 등이 90년대 후반부터 2000년대 중반까지 우후죽순처럼 등장하였으며 과당경쟁의 양상도 나타나고 있습니다. 지역 기반 광고매체의 매체력이 크지 않은 상황에서 광고상품의 가격이 주요 경쟁 요인으로 작용하게 되고, 이는 전반적으로 다양한 광고 수단들과의 경쟁에서 지역광고서비스가 확고한 우위를 점하지 못하는데 중요한 요인으로 작용해 왔습니다.

당사는 이러한 낮은 진입장벽이 존재하는 특정 지역에 한정된 사업모델을 지양하고, 전국단위 광고 매체(114 업종안내, 번호안내)와 전국단위 영업망 구축을 통해 규모와 브랜드라는 차별화된 진입장벽을 구축하여 왔습니다. 이러한 결과로 수많은 지역광고 서비스 사업자가 창출하는 지역광고 시장에서 10~15% 수준의 시장 점유율을 ktis, ktcs 양사가 동일 서비스로 창출하고 있습니다. 이러한 규모의 차별화를 바탕으로 당사는 기존 사업자가 시도할 수 없는 매체확장, 상품확장, 광고주 전달가치 확장을 시도하여 시장을 새롭게 창출하는 역할을 담당할 것입니다. 경쟁환경의 변화는 소규모 사업자의 광고 투자에 대한 인식 변화, 온라인 접근성 수준 변화, 온라인이 이끌고 있는 소비자 환경의 변화 등에 의하여 일어날 가능성이 높습니다.

① 광고투자에 대한 인식변화는, 현재 지역광고 시장이 아직 매출 발생에 직접적인 영향을 주는 투자로 인식되고 있지 않다는 부분이며, 이러한 인식이 변화할 경우 시장의 성장에 크게 기여할 것으로 예상합니다.

② 광고주산업 자체에 대한 온라인 접근성이 강화될 경우 소비자에게 직접 접근하기 위한 채널로서 광고주의 온라인 진출이 크게 늘어날 것이고, 이에 따라 광고매체로서 온라인의 중요성이 커질 것으로 예상됩니다. 이 경우, 이미 롱테일 사업자에게 친화적인 광고서비스 플랫폼을 운영 중에 있는 검색 중심의 온라인 포털들이 지역광고 시장의 주요 플레이어로 급부상할 가능성이 높습니다.

③ 유·무선 통합 통신 기술, 무선통신기기의 변화 등 기술적인 발전이 소비자의 상품/서비스 정보입수 및 선택에 영향을 미치고 있는 현실을 고려할 때, 이러한 기술적 환경의 변화가 지역기반 광고 산업에 큰 변화를 창출할 수 있습니다. 최근 스마트폰을 기반으로 지도, 위치기반 서비스 등이 주목받고 있으며, 이러한 기술적 특성을 광고 수단으로 활용하는 시도도 늘어나고 있습니다. 특히 위치기반 기술과 전자지도 플랫폼을 활용하여 Entertainment, SNS 형태의 서비스를 구축하여 이용자를 모으고, 이 이용자 기반을 Audience로 활용하는 방안이 웹서비스, 스마트폰 서비스 넘나드는 유무선 통합 환경에서 나타나고 있습니다. 이러한 환경 변화가 지속될 경우 지역광고주들이 소비자들에게 접근하기 위한 대체 상품에 몰릴 가능성도 있습니다.

(다) 통신유통사업

유·무선통신사업은 시내전화, 시외전화, 국제전화, 초고속인터넷, 인터넷전화, IPTV, 휴대인터넷(Wibro), 이동통신, 통신영업 유통사 등으로 경쟁요소가 존재하며 주요 경쟁으로는 서

비스 품질(통화품질, 커버리지 등), 가격(요금제 및 부가서비스 요금), 마케팅(유통망 경쟁력, CS경쟁력 등), 기타 신사업 개발 등 급변하는 기술환경에 대한 대응 능력이라고 할 수 있습니다.

서비스명	사업자명
시내전화	(주)케이티, SK브로드밴드(주), (주)LGU+ 등
시외전화	(주)케이티, SK브로드밴드(주), SK텔링크(주), (주)LGU+, (주)온세텔레콤 등
국제전화	(주)케이티, SK브로드밴드(주), SK텔링크(주), (주)LGU+, (주)온세텔레콤 등
초고속인터넷	(주)케이티, SK브로드밴드(주), (주)LGU+, SO사업자(종합유선방송, 중계유선방송) 등
인터넷전화	(주)케이티, SK브로드밴드(주), SK네트웍스, SK텔링크(주), 삼성네트웍스, (주)LGU+, (주)한국케이بل텔레콤 등
IPTV	(주)케이티, SK브로드밴드(주), (주)LGU+
휴대인터넷(Wibro)	(주)케이티 SK텔레콤
이동통신	(주)케이티 SK텔레콤, (주)LGU+
통신영업 유통사	기간통신사업자 통신상품 유통업체 (주)케이티, 스킷 m&s, ktcs 등)

(5) 자원 조달상의 특성

(가) 컨택센터 (아웃소싱 사업)

컨택센터 아웃소싱과 관련하여 필요한 자원은 크게 세가지 범주로 나눌 수 있습니다.

- ① H/W : 교환기, IVR, 각종 서버, 녹음장비 등을 들 수 있으며, 이러한 하드웨어 제품을 자체적으로 개발하거나 혹은 외부 전문 업체로부터 조달하고 있습니다.
- ② S/W : 컨택센터 상담 어플리케이션, 통합고객관리 운영 솔루션, CTI, 미들웨어, 녹취 솔루션, 음성인식 자동교환 시스템 등 컨택센터의 효율적인 운영을 위해 필요한 솔루션을 포함하며 자체 개발 혹은 외부 전문 업체로부터 조달하고 있습니다.
- ③ 인력요소로서 당사는 컨택센터에서 실제로 고객에 대한 응대를 시행하는 전문 상담인력의 조달 및 안정적인 운영과 관련하여 전문인력 확보를 위한 채용 사이트 및 전문 인력파견 업체를 통해 유지하고 있습니다.

상기 세가지 요소중 H/W와 S/W는 대규모 IT업체에 의해 공급되는 다양한 제품 중 고객사의 요구를 충족시킬 수 있는 제품을 복수의 공급업체로부터 제안받아 가장 적합한 제품을 선택하는 과정을 통해 공급되고 있습니다.

이러한 구매방식은 현재와 같이 복수의 업체에 의해 유사한 제품이 생산되고 있는 상황에서는 단기적으로 필요한 제품을 저렴한 가격으로 납품받을 수 있다는 장점이 있으나, 공급업체와 장기에 걸친 안정적인 거래관계를 유지하는 것이 아니므로 상황에 따라서 제품조달이 원활하게 이루어지지 않을 수도 있습니다. 또한 컨택센터 전문 상담인력과 관련하여 안정적인 인력확보는 필수요소이며, 상담원 채용시장은 비교적 인력수요가 풍부하나, 업종 전반적으로 상담원의 이직률이 높은 점을 고려할 경우 신규 인력의 채용뿐만 아니라 기존 인력의 유지에 있어서도 상당한 어려움이 있어 상담원의 조달이 원활하게 이루어지지 않을 수 있습니다.

(나) 광고서비스 상품판매 사업

광고서비스 상품판매 사업의 경우 기본적으로 서비스 사업으로서 사업에 중대한 영향을 미치는 자원조달 상의 특이 사항이 나타나지 않습니다. 가장 큰 광고 매체인 114 번호안내의 경우 법령에 의해 kt가 수행 주체이며 ktis가 위탁운영 중인 사업으로 광고 인벤토리 생성과

운영을 위해 kt와 협의가 요구되는 부분이 존재합니다. 다만 우선안내를 비롯한 부대서비스에 대한 사업권은 ktis에서 보유하고 있으며, 향후 협의를 통해 인벤토리 확장을 시도할 여지가 충분하다고 보여지는 바, 114 매체 운영과 관련된 자원의 수급은 원활히 이루어질 수 있습니다. 그 외에 지역영업망 운영을 위한 인적, 물적 자원은 ktis가 자체적으로 구축할 수 있는 부분으로 사업상 큰 위협 요인이 존재한다고 보기 어렵습니다.

(다) 통신유통사업

유·무선통신사업의 상품은 모집대행 상품입니다. 따라서 원자재(국내 또는 해외)는 전혀 발생하지 않습니다. 당사 재무제표에도 mobile phone 및 선불카드 등의 구매원가 외 원재료, 반재료 항목은 전혀 반영하지 않고 있으며 무선 상품 또한 통신사 및 제조사(삼성, 애플, LG 등)로부터 공급받아 유통망에 적절히 배분하고 있습니다.

(6) 관련 법령 또는 정부의 규제 등

(가) 컨택센터 (아웃소싱 사업)

컨택센터 아웃소싱 서비스와 관련된 국내법으로는 '신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률'과 '정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률' '개인정보보호법'에서 개인정보보호에 관해 규제하고 있습니다. 그리고 2002년 '방문판매 등에 관한 법률'이 개정되어 전화권유판매법 조항이 신설됨에 따라 국내 텔레마케팅 산업도 직접적인 규제를 받게 되었습니다.

(나) 광고서비스 상품판매 사업

전기통신사업법 및 개인정보 보호법령과 관련되어 있습니다. 특히 광고 상품 구성 시에 114를 통해 수집되는 개인정보(발신 번호 및 통신 수단의 종류)의 활용에 있어서 스팸 관련 법안에 저촉되지 않는 상품 구성이 중요하며, 다수의 광고주 데이터의 수집 및 관리에 대한 개인정보 보호법령의 준수가 중요합니다.

(다) 통신유통 사업

유·무선통신사업과 관련한 국내법인 「전기통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제25조에서는 개인정보 취급위탁을 받는 자로써의 그 업무내용을 규정하고 있으며, 동일 법률 제46조3(정보보호 안전진단)에 의거 방송통신위원회로부터 정보보호 관련 안전진단을 받게끔 규정되어 있습니다. 따라서 당사는 이용자('정보통신서비스 제공자' 「전기통신사업법 제2조 제8호」가 제공하는 '정보통신서비스' 「전기통신사업법 제2조 제6호」를 이용하는 자를 말한다.)의 개인정보 보호 및 건전한 정보통신 유통망 운영에 최선을 다하고 있습니다. 또한 통신시장이 단순한 음성 위주의 서비스에서 벗어나 유·무선 복합, 통신과 방송/금융의 융합 등으로 복잡 다양한 구도로 진행됨에 따라 정부의 규제도 변화가 계속될 것으로 예측됩니다.

나. 회사의 현황

(1) 시장의 특성

(가) 컨택센터 서비스

① 114번호안내서비스

국내 전화번호안내 시장은 1935년 10월 시작되었으며, (주)케이티가 민영화되기 전까지 오랜 기간 국가기관에 의해 운영되어 오고 있었기에 전국민적 공공서비스로서의 성격을 갖고 있는 서비스입니다.

해외에서는 번호안내서비스를 모든 국민이 언제 어디서든 평등하게 적용받을 수 있는 보편적 서비스로 인식되어 다양한 부가서비스를 제공하여 고객의 편의를 제공하고 있으나, 아직

까지 국내에서는 보편적 서비스라는 개념보다는 전기통신서비스에 부가되는 서비스로 인식되고 있습니다. 향후 점차 국민적 공감대 형성 및 다양한 부가 서비스 출시 등을 통해 인식변화가 될 것으로 예상되고 있습니다.

(주)케이티에서 전화번호안내서비스를 운영하게 되는 이유를 살펴보면 전기통신사업법에서는 전화번호안내서비스를 전기통신 사업자(KT, SKB(sk브로드밴드), LG U+ (LG 유플러스) 등의 기간망통신 사업자의 의무사항으로 규정하고 있어, 현재 SKB(SK브로드밴드), LG U+ (LG 유플러스) 등의 사업자들도 가입 고객을 대상으로 번호안내서비스를 제공하여야 하지만, 전기통신법상 유선통신산업의 지배적 사업자인 KT가 전화번호안내서비스 역무를 대행하여 운영할수 있게 규정되어 있고 서비스 관련된 장비, 시설, 인력 및 노하우 등을 기간망통신 사업자가 모두 구비하기에는 어려움이 존재하고 있어 KT와의 협정을 통해 모든 DB를 제공하여 KT에서 통합적으로 안내서비스를 제공하도록 하고 있습니다.

(주)케이티는 직접 운영해오던 전화번호안내서비스에 대해서 효율적인 경영을 통한 경쟁력 제고를 위해 2001년 6월 ktis와 ktcs 2개의 회사를 분사시켜 114전화번호안내업무에 관한 위.수탁 계약을 체결하고 ktis(서울, 경기, 인천, 강원) / ktcs(경상, 충청, 전라, 제주)를 통해서 114전화번호안내서비스를 제공하고 있습니다.

연 도	114번호안내서비스 주요 변천 과정	비 고
1935.10.01	전화번호 안내서비스 개시	
1990.10.01	전화번호 자동안내 도입	
1997.01.01	114번호안내요금 유료화 시행(80원)	
2000.07.02	전국 단일화 전화번호 안내서비스 개시 (광역화 완료 27개 지역 → 10개 지역)	
2000.11.01	유선고객 직접연결서비스 시행	부가서비스
2001.06.27	한국인포서비스(주) 설립	
2001.07.02	사업 개시 KT - KOIS간 번호안내업무 위.수탁 협정서 체결	서울, 경기, 강원지역
2001.12.10	안내대기시간광고서비스 출시	
2001.12.31	114 우선번호안내서비스 출시	
2002.05.01	114번호안내요금 인상 (80원 ⇒100원)	
2002.12.04	재택시설 240석 고도화 (ISDN ⇒ ADSL)	
2003.11.01	114번호안내요금 인상 (평상시간 120원/ 할증시간 140원)	
2004.04.01	번호DB 마케팅 사업 개시 - 현대오토넷 내비게이션용 DB 제공	
2005.06.29	Kt-kois간 번호안내업무 위,수탁 협정서 개정 체결	
2006.12.01	114SMS전송서비스 출시	부가서비스
2007.02.12	전화번호DB와 좌표DB를 결합한 TDB 구축	
2008.11.04	114 지역생활정보포털 사이트(114.co.kr)오픈	
2009.08.17	114번호안내서비스 ISO 9001 인증 획득	
2009.11.09	Kt-ktis간 번호안내업무 위,수탁 협정서 개정 체결	
2011.05.02	Kt-ktis간 114안내서비스 업무의 위탁에 관한 협정서 체결	

전화번호안내서비스를 제공하는 시장은 음성안내, 책자안내, 인터넷포털에서의 제공하는 번

호안내서비스로 나눌 수 있으며, 음성안내 영역은 연간 전국적으로 약 5.5억콜의 문의호가 발생하고 있습니다. 매년114안내문의호는 평균 11.2%(최근3개년 평균)감소하는 추세이지만 직접연결서비스의 증가, 이동통신호의 증가로 인한 간접연결서비스 이용율 증가, 부가서비스의 다양화로 서비스 품질 향상을 위해 노력하고 있습니다. 하지만114전화번호 안내의 가장 큰 경쟁요소라 할 수 있는 스마트폰이 활성화되어 스마트폰에서 제공하는 기능을 통해 현재 자신의 위치에서 가장 가까운 맛집 전화번호 검색이나 특정한 곳의 전화번호를 알 수 있는 기능은 음성안내 영역에 커다란 경쟁요소라 할 수 있습니다.

② 그룹사 차원 컨택센터 운영(100번)

국내 컨택센터 시장은 업종별로 다양합니다. 특히, 통신, 보험 사업부문은 대기업 그룹사 차원으로 계열사에서 위탁운영하고 있으며, 당사는 kt olleh(홈/모바일) 컨택센터를 ktis/ktcs와 지역별로 구분하여 운영하고 있습니다.

당사는 컨택센터의 체계적인 운영을 통해 고객에게 차별화된 서비스를 제공하고 있으며, 이를 위해 서비스 품질을 결정짓는 5가지 요소인 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성, 유형성을 향상시킴으로서, 고객이탈방지 및 충성고객 확대를 통한 기업이미지 제고, 기업이윤 증가에 기여하고 있습니다.

③ 일반 컨택센터

당사는 현재 다방면에서 컨택센터 영업활동을 전개하고 있습니다. 본사 고객컨택사업부문 내 CB마케팅부에서 영업총괄을 진행하고 있으며, 2003년 KT 고객센터의 아웃소싱을 시작으로 지속적인 사업영역 확대 및 규모를 확장하고 있으며, 특히 2011년도는 전년대비 약 43% 탁월한 성장을 거두는 등 앞으로도 지속적인 사업성장을 기대하고 있습니다.

또한, 컨택센터 인력운영 위주로 사업 비중이 강화되고 있으며 좌석수 기준으로 통신/방송, 공공, 병원/서비스, 유통, 금융순으로 현재 레퍼런스를 확보중에 있으며 이를 통하여 보다 적극적인 시장확대 기반을 마련하고 있습니다.

최근 소규모 센터 중심으로 운영업체 수가 크게 증가하였으며, 규모별로 업종 비중을 살펴본 결과 소규모의 병원고객과 중규모의 공공부문이 현 핵심 산업군으로 나타나고 있습니다.

(나) 우선번호안내서비스

우선번호안내서비스는 114전화번호 안내서비스 이용고객이 상호를 모르고 특정업종의 전화번호를 문의할 시 우선번호안내서비스의 가입된 업체의 전화번호를 우선적으로 안내해줌으로써 업체에 대한 홍보효과를 높여주는 서비스입니다.

우선번호안내서비스는 소비자가 적극적 이용자로 변화하면서 고객에게 직접적인 방식으로 정보를 제공하는 특성을 가지고 있어 시장 기회는 꾸준히 증대될 것으로 예상됩니다. 또한 우선안내서비스의 최대장점으로는 광고가 전화로 바로 연결된다는 것이며, 고객만족도가 높은 검증된 서비스입니다.

현재의 지역광고 시장 구도에서 볼 때 ktis의 우선안내사업기반의 영업망과 지역 광고주와의 Relationship은 전체 시장에서 매우 중요한 자산으로 인식되고 있습니다.

이는 향후, 지역상공인 중심의 신규 지역 광고 서비스 개발을 하여 성장할 수 있는 중요한 동력이 될 것으로 판단하고 있습니다.

우선번호안내사업은 직영영업과 위탁영업대행채널 등을 통해서 고객유치 및 관리가 이루어

지고 있으며 서비스 가입은 해당 업종/지역별로 원하는 서비스 종류에 해당하는 요금을 선
결제함으로써 이루어지고 있습니다.

우선안내서비스 제공 지역으로는 서울/인천/경기/강원이며, 서비스기간은 3개월/6개월/12개
월 단위로 가입을 받고 있습니다. 서비스 종류로는 광역시/ 일반시/ 구/ 동단위로 가입을 받
고 있으며 서비스 업종은 이삿짐센터, 렌터카, 학원, 음식점 등 총
1,000여개 업종을 시행하고 있습니다. 또한 누구나가 가입 가능한 서비스가 아니라 아래의
가입 기준에 부합하는 업체만 가입이 가능한 서비스 입니다.

서비스 가입기준

구분	주요내용																																						
서비스지역	○ ktis 관할지역(서울, 인천, 경기, 강원)																																						
서비스종류	○ "광역시"구역 : "광역시(특별시, 인천시, 경기도, 강원도)"를 기본단위로 제공하는 서비스 ○ "시(일반시)" 구역: "시"를 기본단위로 제공하는 서비스 ○ "구(군)" 구역 "구(군)"구역을 기본단위로 제공하는 서비스 ○ "동(읍, 면)"구역: "동(읍,면)" 구역을 기본단위로 제공하는 서비스																																						
이용요금	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">구분</th> <th style="text-align: center;">1그룹</th> <th style="text-align: center;">2그룹</th> <th style="text-align: center;">3그룹</th> <th style="text-align: center;">4그룹</th> <th style="text-align: center;">5그룹</th> <th style="text-align: center;">비고</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">'광역시'</td> <td style="text-align: center;">65,000원/월</td> <td style="text-align: center;">63,000원 /월</td> <td style="text-align: center;">60,000원 /월</td> <td style="text-align: center;">55,000원 /월</td> <td style="text-align: center;">52,000원 /월</td> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">VAT 별도</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">'일반시'</td> <td style="text-align: center;">55,000원/월</td> <td style="text-align: center;">53,000원 /월</td> <td style="text-align: center;">50,000원 /월</td> <td style="text-align: center;">45,000원 /월</td> <td style="text-align: center;">42,000원 /월</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">'구'</td> <td style="text-align: center;">44,000원/월</td> <td style="text-align: center;">42,000원 /월</td> <td style="text-align: center;">40,000원 /월</td> <td style="text-align: center;">36,000원 /월</td> <td style="text-align: center;">34,000원 /월</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">'동'</td> <td style="text-align: center;">33,000원/월</td> <td style="text-align: center;">31,000원 /월</td> <td style="text-align: center;">30,000원 /월</td> <td style="text-align: center;">27,000원 /월</td> <td style="text-align: center;">26,000원 /월</td> </tr> </tbody> </table>						구분	1그룹	2그룹	3그룹	4그룹	5그룹	비고	'광역시'	65,000원/월	63,000원 /월	60,000원 /월	55,000원 /월	52,000원 /월	VAT 별도	'일반시'	55,000원/월	53,000원 /월	50,000원 /월	45,000원 /월	42,000원 /월	'구'	44,000원/월	42,000원 /월	40,000원 /월	36,000원 /월	34,000원 /월	'동'	33,000원/월	31,000원 /월	30,000원 /월	27,000원 /월	26,000원 /월	
구분	1그룹	2그룹	3그룹	4그룹	5그룹	비고																																	
'광역시'	65,000원/월	63,000원 /월	60,000원 /월	55,000원 /월	52,000원 /월	VAT 별도																																	
'일반시'	55,000원/월	53,000원 /월	50,000원 /월	45,000원 /월	42,000원 /월																																		
'구'	44,000원/월	42,000원 /월	40,000원 /월	36,000원 /월	34,000원 /월																																		
'동'	33,000원/월	31,000원 /월	30,000원 /월	27,000원 /월	26,000원 /월																																		
영업현황	○ 위탁 영업대행사 및 대리점 유통망																																						
서비스연혁	○ 2001 : 우선번호안내서비스 시행 (시행업종 : 렌터카, 여행사, 병의원 3개 업종) ○ 2002 : 시행업종 31개 업종으로 확대 (서비스 지역 : 서울/ 경기/ 강원으로 확대) ○ 2005 : 우선번호안내서비스 부가서비스로 키워드 검색서비스 시행 ○ 2006 : 우선번호안내서비스 직영영업 시행 ○ 2007 : 우선번호안내 고객관리시스템 오픈 ○ 2009 : 인터넷 전화 우선번호안내 서비스 개시 ○ 2010 : 우선번호안내서비스 청약자 본인인증제 실시 ○ 2011 : 영업대행사(할로커뮤니케이션즈) 계약 체결, 우선번호안내서비스 업종별(3그룹) 서비스가입요금 차등 적용 시행																																						

서비스 가입기준	○ 114번호안내 DB에 등록된 가입업체의 전화번호로 사업지역 내의 사업자 등록증 또는 동등의 자격이 있어야하며 114번호안내 DB에 등록된 전화번호, 업종명, 안내명의(계제명의)가 우선번호안내서비스 조건에 적합하여야 함	
	구분	주요 내용
	업종	○ 우선번호안내서비스 시행 업종명과 동일
	지역	○ 가입지역과 동일한 주소로 등록
	안내명의	○ 인명부가 아닌 상호부로 등록
	기타	○ 우선번호안내서비스 이용 약관상 결격 사유가 없는 업체
○ 가입업체 선정 : 가입 기준을 만족하는 회선의 경우 가입업체로 선정		
- 114번호안내의 가입구역의 기본 단위인 “동(읍,면)”구역을 기본 단위로 총회선수 (114DB 등록 총수)의 30%로 가입 회선 수 제한		
- 기본 가입 가능회선 수 : 3회선(총 10회선 미만지역) 단, 동일 업체는 2회선까지만 제한		
- 동일지역 총회선 수가 10회선 이상인 경우 30% 가입제한 적용		
○ 가입업체 제한 : 가입업체 자격 및 선정 기준과 부합되지 않는다고 판단될 경우, 사회 통념상 부적합한 업체로 판단될 경우		

※ 2012.7.1자로 "이용요금"의 요금제 개편을 시행하였습니다.

(다) 통신유통사업

유·무선통신사업의 경우 국내 통신시장은 유선전화, 초고속인터넷, 이동전화 등 주요 서비스가 성숙기에 진입하고 사업자간 극심한 경쟁으로 전반적인 성장 정체 상태입니다. 당사도 마찬가지로 시내전화는 유무선 대체 심화와 인터넷전화 시장활성화로 감소추세이며 초고속 인터넷은 경쟁유통업체의 공격적 마케팅 및 저가공세로 시장경쟁이 치열하게 전개되고 있습니다.

이러한 환경에서도 당사는 지속적인 영업채널 확보를 통한 채널경쟁력 강화 및 비용절감 등을 통하여 매년 지속적인 성장을 위하여 노력을 기울이고 있으며, 통신상품에 대한 적극적인 영업활동을 통해 수익을 창출하고, 고객을 유지함으로써 지속적인 유지수수료 매출을 유지하고 있습니다.

통신유통사업 중 무선통신사업은 세일즈인력 양성을 통해 고객에 생활패턴을 파악하여 적합한 요금상품과 완전무한통화, 유/무선결합서비스, ALL-IP 올라잇 등 타사와 차별화 할 수 있는 경쟁력으로 적극 영업을 추진하고 있습니다. 유선통신사업의 경우 일반전화시장의 감소 추세에 따라 인터넷전화에 대해 집중되어 있으며, 초고속인터넷사업에서는 결합상품을 중심으로 통신사의 브랜드 밸류를 적극적으로 활용하여 지속적인 영업활동을 전개해나가고 있습니다. 또한 IPTV(인터넷TV)사업은 TV포털시장 및 장기적인 방송/통신융합시장에 적극 대응하고 있으며, 통신사에서 출시할 다양한 서비스로 영업활동을 전개하여 지속적인 성장을 위해 다방면으로 확장할 계획입니다.

(2) 회사의 영업 및 생산

(가) 컨택센터 서비스

① 114번호안내서비스

114번호안내서비스는 서비스 이용자가 일반전화 혹은 기타통신 수단을 통하여 '114'번으로 전화하여 상호(또는 인명)나 특정업종의 가입자 전화번호를 문의하면 해당 전화번호를 검색하여 제공하는 서비스로 이용방법으로는 일반전화 이용시 '114' 혹은 지역번호, 공중전화 이용시 100원 투입 후 '114' 혹은 지역번호 + '114', 휴대폰(이동통신) 이용시 '지역번호 + 114'를 누른 후 상담원과 연결시 정확한 상호(또는 인명)와 주소(문의 대상 소재지)를 말하면

전화번호를 안내하는 서비스입니다.

114안내 이용 요금은 평상/할증 시간에 따라 1개의 전화번호 안내를 기준으로하여 120원/140원으로 차등적으로 부가하고 있으며 서비스 이용자의 통화료는 발생하지 않고 있습니다.

구분	이용요금	시간	비고
평상 시간	120원 (1개의 전화번호 안내당)	○ 평 일 : 09:00 ~ 18:00 ○ 토요일 : 09:00 ~ 13:00	통화료 없음
할증 시간	140원 (1개의 전화번호 안내당)	○ 평 일 : 00:00 ~ 09:00, 18:00 ~ 24:00 ○ 토요일 : 00:00 ~ 09:00, 13:00 ~ 24:00 ○ 공휴일 : 00:00 ~ 24:00	통화료 없음

또한, 114번호안내서비스의 부가서비스는 다음과 같은 3가지가 있으며 고객의 편의를 증대시키는 역할을 하고 있습니다.

1) 직접연결서비스 : 114전화번호안내서비스 이용자가 114로 전화번호를 문의하여 상담원으로부터 전화번호를 안내받은 후 전화를 끊지 않고 안내멘트에 따라 “1번”을 누르면 자동으로 안내를 받은 전화번호로 연결되는 서비스를 직접연결서비스라 하며 이용요금은 시내, 시외, 휴대전화 등에 관계없이 1건당 100원의 요금을 과금하게 되며, 통화요금은 유선 및 인터넷전화(kt, SK브로드밴드) 사업자의 요금 및 휴대전화(kt, SK브로드밴드, LG유플러스) 등 이동통신 사업자의 요금을 적용하게 됩니다. 요금과금시점은 직접연결 요금과 통화요금 모두 착신고객과 통화가 연결되는 때부터 과금됩니다.(착신고객과 통화가 연결되기 전에는 요금이 부가되지 않습니다.)

2) 다량안내서비스 : 114전화번호안내서비스 이용자가 “114”번으로 전화하여 2건 이상의 상호(또는 인명)나 특정업종의 가입자 전화번호를 문의하면 해당 전화번호를 검색하여 전화, 팩스 등의 방법을 이용하여 이용자가 원하는 다수의 전화번호를 제공하는 서비스입니다. 이용요금은 안내건당 120원의 요금이 과금됩니다.

3) 간접연결서비스(SMS 전송) : 114전화번호안내서비스 이용자가 KT Ann폰 혹은 이동통신(KT, SKT, LG유플러스)을 이용하여 114로 전화번호를 문의하여 상담원으로부터 전화번호를 안내받은 후 전화를 끊지 않고 안내멘트에 따라 “2번”을 누르면 자동으로 안내를 받은 전화번호가 SMS로 수신되는 서비스를 간접연결서비스라 하며 요금은 70원/건(2007.01월)이 과금되고 있습니다.

② 그룹사 차원 컨택센터 운영(kt olleh(홈/모바일) 고객센터)

kt olleh(홈/모바일) 컨택센터는 kt의 고객센터를 운영하는 사업입니다. kt olleh(홈/모바일)의 경우 일반전화는 국번없이 100번, 이동전화는 지역번호+ 100번 또는 114번으로 이용이 가능하며 kt olleh 홈/모바일 상품의 모든 고객센터 업무를 하고 있으며, kt 관련 기관은 마케팅단 5개 및 ITS법인 3개, 지역본부 3개, 컨택센터 5개 등이 있습니다.

주요 업무로는 상품판매SO(Service Order), 클레임 및 이전/개통, 고객 Care 및 Retention, 고장시험, 수배, 방문시간 조정 및 기술상담/고장접수, 고객과의 개통, AS시간 약속 및 고객 행복, 안심, 솔루션, 온라인 개통, 포커스, 사이버, 010 등으로 약 4,000명의 상담사가 업무 수행중에 있습니다.

③ 일반 고객센터

당사는 본사 고객컨택사업부문 내 CB마케팅부에서 영업총괄과 영업활동을 전개하고 있으며, CB영업 1,2,3부를 통해 수주한 고객센터를 관리 운영하고 있습니다. 또한 원활한 수주와 컨설팅 및 시스템 구축 등 전략적인 영업을 위해 kt 및 브리지텍과 컨소시엄 형태로 영업활동을 하기도 합니다. kt의 지역마케팅단과 당사의 5개 지역본부가 지역 거점별 영업인프라를 확보하고 있으며, 고객센터 시스템 전문업체인 브리지텍사의 기술영업으로 국내시장에서 견고한 영업력을 보유하고 있습니다.

kt컨소시엄 영업

구분	주요 업무
kt	컨택센터 영업정보 제공, 컨설팅, 수주 및 계약
ktis	영업정보 수집 및 영업활동, 컨설팅, 영업지원 수주계약, 초기 셋업, 운영지원

일반 영업

구분	주요 업무
CB기획부	사업 정책 및 방향, 매출/수입 관리, 가격 산정
CB마케팅부	신규컨택센터 영업활동, 컨설팅, 수주 및 계약, 초기 셋업, 운영지원
CB운영1~3부	기존센터 운영 및 재수주

(나) 우선번호안내서비스

우선번호안내서비스는 직영영업과 위탁영업대행으로 운영하고있으며, 향후 사업성 극대화를 위해 영업체계 진단 및 개선을 지속적으로 시행할 계획을 가지고 있습니다.

(다) 유통사업부문

유·무선통신사업의 영업채널은 사내채널과 사외채널로 구분할 수 있으며 사내채널을 이용한 영업은 114호를 이용한 I/B(인바운드) 영업과 사내 영업조직을 이용한 직접영업으로 구분할 수 있습니다. 사외채널을 이용한 영업은 직영매장을 이용한 직영영업과 더불어 위탁점을 이용한 위탁영업으로 구분됩니다.

(3) 시장 점유율

(가) 고객센터 서비스

① 114번호안내서비스

114번호안내사업은 국내에서 kt계열사인 ktis와 ktcs에서 영위하고 있으며 두 회사에 의해 이루어지고 있습니다. ktis의 매출액에 대한 시장 점유율을 살펴보면 최근 5개년 동안 시장에서 평균 39.2%정도의 점유율을 보이고 있습니다.

구분	2013년	2012년	2011년	2010년	2009년	2008년
매출액 (음성안내시장 전체 매출액)	263억원 (671억)	300 억원 (794억)	391 억원 (961억)	397 억원 (1,103억)	433 억원 (1,026억)	441 억원 (1,042억)
매출액(시장점유율)	39.2%	37.8%	40.7%	36.0%	42.2%	42.3%

② 그룹사 차원 컨택센터 운영(kt olleh고객센터) 및 일반 컨택센터

당사가 사업을 영위하는 컨택센터 서비스 시장에서 상장회사는 MPC, 효성아이티엑스, ktcs 3개사로 업계의 특성상 동종업계 타 업체들에 대한 시장 점유율을 산정 및 사업단위별 매출 구분 등 점유율을 산정하는데 한계가있어 금융감독원 전자공시시스템에 공시된 주요사업자 매출액 기준으로 점유율을 산정하였습니다.

컨택센터 사업업체의 상위 주요 6개사의 점유율이 전체 시장의 약10%에도 못미치지고 있으며, 경쟁이 매우 높은 시장으로 독점적 지위를 지닌 시장 선도기업이 존재하지 않고 약 100여개 이상의 운영서비스 제공업체가 시장에 존재하고 있습니다.

컨택센터 주요 사업자 시장점유율

구분	2012년		2011년		2010년	
	매출액	비중	매출액	비중	매출액	비중
케이티스	3,884	26%	3,752	27%	2,619	25%
케이티씨에스	3,841	26%	3,807	27%	2,577	25%
효성ITX	2,132	14%	1,978	14%	1,514	15%
제니엘	1,744	12%	1,732	12%	1,379	13%
트랜스코스모스코리아	1,808	12%	1,552	11%	1,244	12%
엠피씨	1,402	9%	1,245	9%	971	9%
계	14,811	100%	14,066	100%	10,304	100%

※ 당사가 사업을 영위하는 컨택센터서비스 시장은 공신력 있는 기관에서 조사된 시장자료를 구할 수 없어 컨택센터서비스를 영위하는 주요업체가 금융감독원 전자공시시스템에 공시한 매출액을 기준으로 시장점유율을 산정하였습니다.

※ 2009년 컨택센터 시장의 아웃소싱 시장규모는 10조원으로 추정되나 상기 시장점유율은 주요컨택센터 6개업체의 매출액으로만 산정하였습니다.

(나) 우선번호안내서비스

우선번호안내사업은 114로 문의 시 제공되는 광고 서비스로 동종업계의 구분에 어려움이 있으며 ktcs와 당사가 지역을 구분하여 서비스하고 있어 시장점유율을 산정하는데는 한계가 있습니다.

(다) 유통사업부문

당사는 KT 유·무선통신상품 판매사업을 영위하고 있으며 유선통신상품별 모집가입자 및 해지가입자 데이터는 확보하기 어려워 통신사업자별 점유율을 기재합니다.

구분	사업자	년도별 점유율(%)		
		'13년	'12년	'11년
시내전화 (가입자수 기준)	KT	81.5	83.0	84.3
	SK브로드밴드	15.6	14.3	13.3
	LG유플러스	2.9	2.7	2.4
이동전화 (가입자수 기준)	KT	30.1	31.9	31.5
	SK텔레콤	50.0	49.5	50.6
	LG유플러스	19.9	18.6	17.9

초고속인터넷 (가입자수 기준)	KT	43.1	44.0	43.8
	SK브로드밴드	24.4	24.1	23.5
	LG유플러스	15.6	15.0	15.7
	SO	16.9	16.9	17.0

*유선 통신서비스 가입자 현황(2013.12월말 기준) 미래창조과학부 유무선통계

※ SK브로드밴드 점유율은 SKT 재판매가 포함된 수치임.

KT는 2013년 12월 기준으로 전체 이동통신 시장에서 약 30.1%의 점유율을 차지하고 있으며, 당사는 2013년 12월 기준 10만4천9백명의 가입자로 KT 가입자 기준 약 0.64%의 시장 점유율을 가지고 있습니다

ktis 연도별 가입자 및 KT 가입자 점유율

(단위 : 명)

구분	2013년	2012년	2011년	2010년
신규 + 기변 가입자	72,455	52,762	14,970	5,186
누적 가입자	104,900	71,750	54,785	48,820
점유율(%)	0.64%	0.43%	0.31%	0.30%

(4) 신규사업 등의 내용 및 전망

당사는 사업보고서 작성시점 현재 외국인관광객 대상 내국세 환급 사업인 kt tourist reward 사업을 추진 중에 있습니다. 내국세 환급 시장은 중국인 관광객 급증 및 외국인의 내국세 환급 이용률 증가 등의 영향으로 2008년 이후 연평균 66%의 증가율로 성장하고 있습니다. (인천세관 환급세액 집계 추정) 이러한 시장 확대는 본 신규사업의 지속적인 성장에 긍정적인 영향을 줄 수 있습니다.

2. 주요 제품 등에 관한 사항

가. 주요 제품 등의 매출 현황

2013년 및 2012년 회사의 영업수익 내역은 다음과 같습니다.

(단위: 원)

구분	2013년	2012년
업무위탁용역수익(*1)	183,583,373,371	187,660,717,785
우선안내사업수익(*2)	37,612,641,393	43,024,690,426
콜센터사업수익(*3)	77,004,544,154	72,629,321,565
유통사업수익(*4)	85,841,612,592	81,136,242,294
기타사업수익	3,677,841,590	4,162,357,736
합계	387,720,013,100	388,613,329,806

(*1) 114번호안내 및 kt olleh(홈/모바일)고객센터사업수익 입니다.

(*2) 고객이 유선번호 '114' 또는 모바일 02+ 114로 전화하여 특정 상호를 지정하지않고 전화번호를 문의할 경우 우선번호안내서비스에 가입한 사업자에 한하여 우선적으로 해당 전화

번호를 제공하는 광고서비스입니다.

(*3) KT 이외의 회사에서 컨택센터 운영업무를 위/수탁받아 수행하는 업무입니다.

(*4) KT의 면대면 고객접점서비스 위/수탁 수익과 선불카드사업수익, 선불폰/복합기기사업 수익, 올레모바일판매수익, kt상품재판매수익 입니다.

나. 주요 제품 등의 가격 변동 추이 및 가격 변동 원인

(1) 가격변동추이

구 분		2013연도						2012연도					2011연도		
컨택센터 사업	114번호안내	주간 120원 야간/공휴일 140원						주간 120원 야간/공휴일 140원					주간 120원 야간/공휴일 140원		
	olleh홈	등급	S	A	B	C	D	2,493천원/월,인					2,445천원/월,인		
		금액	2,504	2,455	2,430	2,356	2,306	2,432천원/월,인					2,423천원/월,인		
	olleh모바일	* 월단위 SLA 실적 연동을 통한 단가 적용 (단위 : 천원/월, 인)													
일반컨택센터	2,116/월,인						2,116/월,인					2,116/월,인			
우선안내	월정액요금	1그룹	2그룹	3그룹	4그룹	5그룹	1그룹	2그룹	3그룹	4그룹	5그룹	1그룹	2그룹	3그룹	
	"광역시"단위	65,000원	63,000원	60,000원	55,000원	52,000원	65,000원	63,000원	60,000원	55,000원	52,000원				
	"일반시"단위	55,000원	53,000원	50,000원	45,000원	42,000원	55,000원	53,000원	50,000원	45,000원	42,000원	55,000원	50,000원	45,000원	
	"구"단위	44,000원	42,000원	40,000원	36,000원	34,000원	44,000원	42,000원	40,000원	36,000원	34,000원	44,000원	40,000원	36,000원	
	"동"단위	33,000원	31,000원	30,000원	27,000원	26,000원	33,000원	31,000원	30,000원	27,000원	26,000원	33,000원	30,000원	27,000원	

※ 2012.7.1자로 "2012연도 우선안내 월정액요금"의 요금제 개편을 시행하였습니다.

(2) 가격변동원인

(가) 114번호안내

1996년까지 무료로 제공하던 114번호안내서비스는 1997년 1월에 1통당 80원의 유료화로 전환된 이후 2002년 5월과 2003년 11월에 원가보전 차원에서 요금인상을 시행하였습니다. 과거 114번호안내의 요금 인상 내역은 다음과 같습니다.

구 분	1997. 1. 1	2002. 5. 1	2003. 11. 1
요금	유료화 시행 (1통 80원, 월 3통화 무료)	요금인상 (80원→100원, 월 3통화 무료 폐지)	요금인상 (주간 120원, 야간/공휴일 140원)

(나) kt olleh 홈/모바일 컨택센터

kt olleh 홈/모바일 컨택센터 매출은 인건비, 운영경비, 일반관리비, 이윤으로 구성됩니다. 이 중 인건비는 매출구성의 75%이상을 차지하고 있으며, 인건비는 매년 최저임금 상승으로 컨택센터 매출도 매년 상승되고 있습니다.

한편, kt olleh 홈/모바일 컨택센터의 경우 365일 / 24시간 상담서비스를 제공하고 있으며 kt 유선통신상품 판매와 관련한 인센티브 수익이 존재하므로 좌석당 매출액이 기타 컨택센터에 비해 다소 높습니다.

(다) 공공기관/일반기관 컨택센터

도급비의 견적내용은 직접인건비와 간접인건비, 제경비(복리후생비, 소모품비, 교육훈련비 등), 일반관리비, 이윤으로 구성되어 있습니다. 이 중 인건비가 약 75% 정도로 가장 많은 비중을 차지하고 있습니다. 견적(가격)은 투입인력 1인당 비용을 기준으로 월간 비용으로 산출되는 것이 일반적이며 기타 PPC(Pay Per Call)로 응대건수 또는 처리 건수에 의해 산출되기도 합니다.

컨택센터의 견적은 업무의 유형별(인바운드/ 아웃바운드), 업종별(금융업, 쇼핑몰, 일반기업 등)에 따라 업무의 특성상 단일업무로 불수가 없어 평균 가격의 산정은 큰 의미가 없을 것으로 판단됩니다.

다만, 인건비의 경우 일반적으로 물가상승률을 고려하여 년평균 2~5%수준으로 인상률을 보이고 있습니다.

토탈 아웃소싱 컨택센터일 경우 구성하는 임대 시설에 대해 시스템 관리 및 운영 지원에 투입되는 비용을 추가하여 산출됩니다. 임대 시설에 대해서는 정액법에 의한 감가상각비를 기준으로 단가가 산출됩니다.

(라) 우선번호안내서비스

우선안내서비스는 2002년 1월 1일 서비스 후 현재까지 고객 만족을 위하여 서비스 요금 인상 및 변경을 시행하지 않았으나, 2011년 서비스 구조개선을 통하여 광고주와 전략적 파트너쉽을 바탕으로 한 동반성장 도모 및 서비스 가치에 따른 차별화된 프리미엄 광고 서비스로 광고효과를 극대화하기 위하여 아래와 같이 업종별 차등 서비스 이용요금으로 변경하였으며, 매 연도말 시장환경에 따라 업종 간의 변동이 생길 수 있습니다.

서비스종류	서비스 내용	월정액 요금(VAT별도)					비고
		1그룹	2그룹	3그룹	4그룹	5그룹	
“광역시”단위	114이용자가 해당 “구(군)” 구역 및 해당 “광역시(특별시, 인천시, 경기도, 강원도)”단위로 문의 시 우선안내	65,000원	63,000원	60,000원	55,000원	52,000원	- 이용요금기준 : 서비스 개통 일로부터 만 1개월이 되는 날 까지
“일반시”단위	114이용자가 해당 ‘동(읍,면)’, ‘구(군)’, ‘시(일반시)’단위로 문의 시 우선안내	55,000원	53,000원	50,000원	45,000원	42,000원	
“구”단위	114이용자가 해당 ‘동(읍,면)’, ‘구(군)’ 단위로 문의 시 우선안내	44,000원	42,000원	40,000원	36,000원	34,000원	
“동”단위	114이용자가 해당 ‘동(읍,면)’ 단위로 문의 시 우선안내	33,000원	31,000원	30,000원	27,000원	26,000원	

※ 2012.7.1자로 "월정액 요금"의 요금제 개편을 시행하였습니다.

3. 주요 원재료

당사는 주요 원재료에 대하여 해당 사항이 없습니다.

4. 생산 및 설비에 관한 사항

당사는 서비스 및 유통업을 영위하기 때문에 별도의 생산능력 및 설비 등이 존재하지 않습니다.

5. 매출에 관한 사항

당사는 서비스 및 유통업을 영위하기 때문에 별도의 생산능력 및 설비 등이 존재하지 않습니다.

가. 매출 실적

II.사업의 내용의 2. 주요 제품,서비스 등의 가.주요제품 등의 현황을 참고하시기 바랍니다.

나. 판매 경로

(1) 판매조직

- 컨택센터 서비스(아웃소싱 사업)

사업명	조직	상세	인원수	주요업무
olleh홈/ 모바일 컨택센터	고객서비스 사업부문	○ CS기획부	6명	○ olleh홈/모바일 총괄관리
		○ CS운영1부	7명	○ olleh홈 /모바일 고객센터 운영
114 번호안내	미디어마켓 사업부문	○ 114 운영본부	8명	○ 114번호안내 컨택센터 운영
일반 컨택센터	고객컨택 사업부문	○ CB기획부	5명	○ 사업관리 및 지원 총괄
		○ CB마케팅부	8명	○ ASP 시설, 시스템 관리 ○ KT컨소시엄 공동영업 활동 ○ 지역사업단 마케팅업무지원 ○ 콜센터 운영지원
		○ CB운영1~3부	14명	○ 재수주 영업활동 ○ 센터별 운영 계획 수립, 관리

(나) 우선안내서비스

사업명	조직	상세	인원수	주요업무	비고
우선번호안내	미디어마켓 사업부문	미디어기획부	6명	○ 사업계획 및 정책 수립 ○ 품질향상 및 개선계획 수립	-
		미디어마케팅부	9명	○ 마케팅/ 영업계획 수립 ○ 영업채널 관리	
		미디어운영부	5명	○ 실적 및 수수료 정산관리	
		영업지원팀	13명	○ 청약/ 승인 심사	
	직영영업팀	23명	○ 직영영업 ○ 고객 관리	-	
	영업총괄 위탁대리점	60여개 대리점	497명	○ 신규/재가입 영업 ○ 고객관리	-

(다) 유통사업부문 (상품판매, mobile)

사업명	조직	상세	인원수	주요업무	비고
유선/ 무선통신		플라자샵(SIS)	26명	올레플라자 내 영업	
		올레홈매장	60명	대단위 아파트 내 영업	
		올레애비뉴	35명	지역관광 명소 내 영업	
		I/B TM	25명	114호를 이용한 영업	
무선통신	유통사업 본부	모바일도매영업부	4명	수도권 법인 고객대상 영업	
		모바일도매영업파트	11명		
		경북모바일TFT	6명	경북 법인 고객대상 영업	
		모바일소매영업부	4명	일반 고객대상 영업	
		모바일전속매장	28명		
		kt포스트	46명	대형마트 내 영업	

(2) 판매경로

(가) 컨택센터 서비스

컨택센터의 90%가량은 직접판매로 컨택센터수주 및 운영에 대하여 당사와 고객사가 직접계약을 체결하는 형태입니다. 남은10%가량은 간접판매이며 간접판매는 컨택센터 운영에 대하여 kt컨소시엄을 통하여 kt와 고객사가 계약을하고 당사와 kt가 계약을체결하는 형태입니다. 공공기관콜센터 중 일부가 이에 해당합니다.

(나) 114번호안내사업

114번호안내 운영에 대하여 당사와 kt가 직접계약을 체결하고 운영하는 형태입니다.

(다) 우선번호안내서비스

우선번호안내사업의 판매경로는 직영영업과 영업대행사를 통하여 이루어지고 현장방문을 통한 영업/판매인 필드마케팅과 인바운드/아웃바운드 전화를 통한 영업/판매인 텔레마케팅이 있습니다. 80% 이상은 필드마케팅으로 이루어지고 있습니다.

(라) 유통사업부문 (kt상품판매, 선불카드)

유통사업은 다양한 방법으로 판매가 이루어지고 있습니다.

- 도매 : 무선상품 판매를 목적으로 하는 하부판매점과 위탁판매 계약을 체결하여 무선상품을 판매하는 채널
- 소매 : 오프라인 판매를 목적으로 하는 직영대리점 유통채널, 전국 8개 운영
- 선불카드 : 국내 단/장기 상주하는 외국인대상을 목적으로 하는 하부대리점에 선불카드 상품을 공급하는 유통채널
- 플라자샵(SIS) : 올레플라자 내 유/무선상품 판매를 위해 입점한 판매채널, 전국 38개 운영
- 올레홈 : 아파트단지 내 유/무선상품 판매를 위해 입점한 판매채널, 전국 55개 운영
- kt포스트 : 대형유통매장 내 유/무선상품 판매를 위해 입점한 판매채널, 전국 28개 운영
- 올레애비뉴 : 국내 명소 내 유/무선상품 판매를 위해 입점한 판매채널, 전국 4개 운영
- I/B TM : 114인입호를 통하여 유/무선상품을 판매하는TM채널

6. 주요 수주 상황

(단위 : 백만원)

발주처	센터명	품목	계약기간종료일	금액
케이티	olleh컨택센터	olleh고객센터	2013.12.31	162,585
케이티	114안내컨택센터	114번호안내	2013.12.31	30,011
한국전력공사	한국전력 서울,인천,부산,광주/전남 경남, 제주 고객센터	일반컨택센터	2014.04.30	28,900
국민건강보험공단	건강보험 경인 고객센터	일반컨택센터	2014.03.31	5,245
연세의료원	신촌세브란스병원 고객센터	일반컨택센터	2014.05.31	4,877
한국도로공사	한국도로공사 고객센터	일반컨택센터	2015.10.31	4,478
한국씨티은행	씨티은행 (IB) 고객센터	일반컨택센터	2015.11.30	4,042
국민권익위원회	정부민원안내 고객센터	일반컨택센터	2014.12.31	3,393
케이티스카이라이프	kt Skylife 광주 고객센터	일반컨택센터	2015.03.31	3,080

농협중앙회	농협은행 고객센터	일반컨택센터	2015.02.28	2,799
인천길병원	인천길병원 고객센터	일반컨택센터	2014.12.31	2,613
한국전력공사	한국전력 대구경북 고객센터	일반컨택센터	2015.03.31	2,268
서울아산병원	서울아산병원 고객센터	일반컨택센터	2014.09.30	2,245
인천국제공항공사	KIT(인천공항/국제정보/원백)센터	일반컨택센터	2014.12.31	1,563
케이티스카이라이프	kt Skylife 수원 고객센터	일반컨택센터	2015.03.31	1,510

※ 수주현황 중 주요한 수주현황에 대한 기준을 10억원 이상으로 보고 그 이상만 작성하였습니다.

※ 컨택센터는 계약금액이 운영에 따라 일정부분 차이가 발생함에 따라 이러한 것을 반영한 예상목표치로 금액을 산정하였으며, olleh컨택센터와 114컨택센터는 용역수행결과에 따라 금액 변동이 예상되어 2012년말 매출액 기준으로 작성하였습니다.

7. 시장위험 및 위험관리

당사는 보고서 제출일 현재 해당 사항이 없습니다.

8. 파생상품 거래 현황

당사는 보고서 제출일 현재 해당 사항이 없습니다.

9. 경영상의 주요 계약 등

당사는 보고서 제출일 현재 해당 사항이 없습니다.

10. 그 밖에 투자의사결정에 필요한 사항

가. 관련 법령 또는 정부의 규제 등

(1) 컨택센터 (아웃소싱 사업)

컨택센터 아웃소싱 서비스와 관련된 국내법으로는 '신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률'과 '정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률'에서 개인정보보호에 관해 규제하고 있습니다.

그리고 2002년 '방문판매 등에 관한 법률'이 개정되어 전화권유판매법 조항이 신설됨에 따라 국내 텔레마케팅 산업도 직접적인 규제를 받게 되었습니다.

(2) 광고서비스 상품판매 사업

전기통신사업법 및 개인정보 보호법령과 관련되어 있습니다. 특히 광고 상품 구성 시에 114를 통해 수집되는 개인정보(발신 번호 및 통신 수단의 종류)의 활용에 있어서 스팸 관련 법안에 저촉되지 않는 상품 구성이 중요하며, 다수의 광고주 데이터의 수집 및 관리에 대한 개인정보 보호법령의 준수가 중요합니다.

(3) 통신유통사업

통신유통사업과 관련한 국내법인 「전기통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제 25조에서는 개인정보 취급위탁을 받는 자로써의 그 업무내용을 규정하고 있으며, 동일 법률 제46조3(정보보호 안전진단)에 의거 방송통신위원회로부터 정보보호 관련 안전진단을 받게끔 규정되어 있습니다.

따라서 당사는 이용자(정보통신서비스 제공자 「전기통신사업법 제2조 제8호」가 제공하는 '정보통신서비스' 「전기통신사업법 제2조 제6호」를 이용하는 자를 말한다.)의 개인정보 보호 및 건전한 정보통신 유통망 운영에 최선을 다하고 있습니다.

또한 통신시장이 단순한 음성 위주의 서비스에서 벗어나 유무선 복합, 통신과 방송/금융의 융합 등으로 복잡 다양한 구도로 진행됨에 따라 정부의 규제도 변화가 계속될 것으로 예측됩니다.

11. 연구개발활동

당사는 보고서 제출일 연구개발활동에 관한 사항이 없습니다.

III. 재무에 관한 사항

1. 요약재무정보

(단위 : 원)

과 목	제13기 (당) 기	제12기 (전) 기
자산		
[유동자산]	140,119,326,808	141,791,588,780
현금및현금성자산	10,297,757,450	24,471,828,521
매출채권	38,029,504,782	41,716,552,175
기타금융자산	76,180,802,844	61,430,718,796
재고자산	11,555,528,215	10,356,677,968
기타유동자산	4,055,733,517	3,815,811,320
[비유동자산]	41,456,880,493	35,733,990,404
기타금융자산	11,885,624,348	10,812,775,235
유형자산	3,658,053,765	6,135,658,575
무형자산	9,638,690,577	7,685,866,380
매도가능금융자산	14,062,003,662	9,524,423,170
이연법인세자산	2,212,508,141	1,575,267,044
자산총계	181,576,207,301	177,525,579,184
부채		
[유 동 부 채]	47,851,061,675	47,879,296,545
[비유동부채]	2,124,192,078	5,286,372,970
부채총계	49,975,253,753	53,165,669,515
자본금과 적립금		
I.자본금	17,401,000,000	17,401,000,000
II.주식발행초과금	10,008,337,568	10,008,337,568
III.기타포괄손익누계액	(1,380,308,156)	168,066,163
IV.기타자본항목	(11,786,278,980)	(11,786,278,980)
V.이익잉여금	117,358,203,116	108,568,784,918
자본총계	131,600,953,548	124,359,909,669
부채와 자본총계	181,576,207,301	177,525,579,184
수익	387,720,013,100	388,613,329,806
비용	370,564,396,446	368,150,009,397
영업이익	17,155,616,654	20,463,320,409
계속사업이익	17,959,563,056	24,445,941,479
당기순이익	13,829,676,616	18,262,307,744
주당순이익	449	532

2. 요약연결재무정보

당사는 해당 사항이 없습니다.

3. 요약재무정보등의 기재순서

당사는 해당 사항이 없습니다.

4. 재무제표 이용상의 유의점

재무제표의 작성에 적용된 주요한 회계정책은 아래에 제시되어 있습니다. 이러한 정책은 별도의 언급이 없다면, 표시된 회계기간에 계속적으로 적용되었습니다.

2.1 재무제표 작성기준

회사의 재무제표는 한국채택국제회계기준에 따라 작성되었습니다. 한국채택국제회계기준은 국제회계기준위원회("IASB")가 발표한 기준서와 해석서 중 대한민국이 채택한 내용을 의미합니다.

한국채택국제회계기준은 재무제표 작성시 중요한 회계추정의 사용을 허용하고 있으며, 회계정책을 적용함에 있어 경영진의 판단을 요구하고 있습니다. 보다 복잡하고 높은 수준의 판단이 요구되는 부분이나 중요한 가정 및 추정이 요구되는 부분은 주석3에서 설명하고 있습니다.

2.1.1 회계정책의 변경과 공시

(1) 회사가 채택한 제·개정 기준서

회사는 2013년 1월 1일로 개시하는 회계기간부터 다음의 제·개정 기준서를 신규로 적용하였습니다.

- 기업회계기준서 제1001호 '재무제표 표시' 개정: 기타포괄손익 항목의 표시
포괄손익계산서의 기타포괄손익을 당기손익으로 재분류되지 않는 항목과 후속적으로 당기손익으로 재분류되는 항목으로 구분하여 표시하도록 개정되었습니다. 회사는이를 소급하여 적용하였으며, 이로 인하여 회사의 총포괄손익에 미치는 영향은 없습니다.

- 기업회계기준서 제1019호 '종업원급여' 개정
발생한 모든 보험수리적손익은 기타포괄손익으로 즉시 인식하도록 개정되었습니다. 또한 제도의 변경에 따라 발생한 모든 과거근무원가를 즉시 인식하며, 이자원가와 사외적립자산에 대한 기대수익을 별도로 산출하던 것을 순확정급여부채(자산)에 확정급여채무의 측정에 사용한 할인율 적용하여 순이자비용(수익)을 산출하는 것으로 변경하였습니다. 개정 기준서의 적용으로 인하여 재무제표에 미치는 유의적인 영향은 없습니다.

- 기업회계기준서 제 1110호 '연결재무제표'
단일의 지배력 개념이 도입되었으며, 지배력에 대한 구체적인 지침을 제공하고 있습니다. 기업회계기준서 제1110호의 채택으로 인한 회사에 미치는 유의적인 영향은 없습니다.

- 기업회계기준서 제1111호 '공동약정'

약정의 법률적 형식보다는 약정의 당사자가 가지는 권리와 의무에 초점을 맞추어 공동약정의 실질을 반영할 수 있도록 제정되었습니다. 공동약정은 공동영업과 공동기업으로 분류됩니다. 회사의 기준서 제1111호의 채택으로 인하여 재무제표에 미치는 영향은 없습니다.

- 기업회계기준서 제1112호 '타기업에 대한 지분의 공시'

종속기업과 관계기업, 공동기업 및 비연결구조화기업에 대한 공시사항을 규정하고 있습니다.

-기업회계기준서 제1027호 '별도재무제표'

종속기업, 관계기업 및 공동기업에 대한 지배기업의 별도재무제표상의 회계처리만을 다루고 있습니다.

- 기업회계기준서 제1113호 '공정가치측정'

공정가치를 명확히 정의하고, 공정가치의 측정을 위한 체계 및 공시사항을 단일의 기준서에서 규정하고 있습니다. 회사는 경과규정에 따라 동 제정 내용을 전진적으로 적용하였으며 이로 인하여 재무제표에 미치는 유의적인 영향은 없습니다.

(2) 회사가 적용하지 않은 제·개정 기준서 및 해석서

제정·공표되었으나 2013년 1월 1일 이후 시작하는 회계연도에 시행일이 도래하지 아니하였고, 회사가 조기 적용하지 아니한 제·개정 기준서 및 해석서는 다음과 같습니다.

- 기업회계기준서 제1110호 '연결재무제표' 개정

특정 요건을 충족하는 투자기업의 경우 종속기업 투자지분을 공정가치로 측정하여 당기손익에 인식하고 재무제표를 표시하지 않아도 되는 것으로 개정되었습니다. 이러한 개정은 투자기업이 아닌 투자기업의 지배기업에는 적용되지 않습니다. 동 개정내용은 2014년 1월 1일 이후에 개시하는 회계연도부터 적용될 예정이며, 조기적용이 허용됩니다. 회사는 상기의 개정 기준서의 적용이 재무제표에 미치는 영향은 없을 것으로 예상하고 있습니다.

- 기업회계기준서 제1032호 '금융상품:표시' 개정

기업회계기준서 제1032호 '금융상품:표시'의 개정에 따라 상계권리가 미래사건에 좌우되지 않고 모든 상황에서 법적으로 집행가능 해야 한다는 사실과 결제 결과가 실질적으로 차액결제와 동일한 방식으로 금액을 결제 할 수 있는 경우 차액결제 기준을 충족할 것이라는 사실을 명확히 하였습니다. 동 개정내용은 2014년 1월 1일 이후 개시되는 회계연도부터 적용될 예정이며, 회사는 동 기준서의 영향을 검토 중에 있습니다.

- 기업회계기준서 제1039호 '금융상품: 인식과 측정' 개정

기업회계기준서 제1039호 '금융상품: 인식과 측정' 중 파생상품에 대한 경개(novation)와 위험회피회계에 관한 사항이 개정되었습니다. 동 개정 내용에 따르면, 위험회피수단으로 지정된 파생상품이 법률 또는 규정의 결과로써 중앙청산소 등으로 이관되는 상황에서 위험회피회계를 지속하는 것을 허용합니다. 동 개정내용은 2014년 1월 1일 이후에 개시하는 회계연도부터 적용될 예정이며, 조기적용이 허용됩니다. 회사는 동 기준서의 영향을 검토 중에 있습니다.

- 해석서 제2121호 '부담금' 제정

해석서 2121호 '부담금'은 법규에 따라 정부에서 부과하는 부담금부채에 적용하며, 부담금부채는 법규에 명시된 부담금 납부를 유발하는 활동(의무발생사건)이 발생하는 시점에 인식하도록 규정하고 있습니다. 동 해석서는 2014년 1월 1일 이후 개시되는 회계연도부터 적용될 예정이며, 조기적용이 허용됩니다. 회사는 상기 해석서의 적용으로 재무제표에 미치는 영향은 없을 것으로 예상하고 있습니다.

2.2 기능통화와 표시통화

회사는 기업의 재무제표에 포함되는 항목들을 각각의 영업활동이 이루어지는 주된 경제환경에서의 통화("기능통화")를 적용하여 측정하고 있습니다. 기업의 기능통화는대한민국 원화이며, 재무제표는 대한민국 원화로 표시되어 있습니다.

2.3 현금및현금성자산

현금및현금성자산은 보유중인 현금, 은행예금, 기타 취득일 현재 만기일이 3개월 이내에 도래하는 매우 유동적인 단기 투자자산을 포함하고 있습니다.

2.4 금융자산

(1) 분류 및 측정

회사는 금융자산을 당기손익인식금융자산, 매도가능금융자산, 대여금및수취채권, 만기보유금융자산의 범주로 구분하고 있으며 금융자산의 정형화된 매매거래는 매매일에 인식됩니다.

금융자산의 정형화된 매매거래는 매매일에 인식됩니다. 금융자산은 최초 인식시점에공정가치로 측정하며, 거래원가는 당기손익인식금융자산을 제외한 금융자산은 공정가치에 가산하고 당기손익인식금융자산의 경우에는 당기비용으로 처리됩니다. 최초 인식 이후 매도가능금융자산과 당기손익인식금융자산은 후속적으로 공정가치로 측정되고, 대여금및수취채권과 만기보유금융자산은 유효이자율법을 적용하여 상각후원가로 측정됩니다.

당기손익인식금융자산의 공정가치 변동은 당기손익으로 인식되고, 매도가능금융자산의 공정가치변동은 기타포괄손익에 계상되어 이를 처분하거나 손상을 인식하는 때자본에서 당기손익으로 재분류됩니다.

(2) 손상

회사는 금융자산 또는 금융자산 집합의 손상 발생에 대한 객관적인 증거가 있는지를 매 보고기간말에 평가하고, 그 결과 손상되었다는 객관적인 증거가 있으며 손상사건이 신뢰성 있게 추정할 수 있는 금융자산의 추정 미래현금흐름에 영향을 미친 경우에는 손상차손을 인식하고 있습니다.

대여금및수취채권의 손상은 대손충당금 계정으로 차감표시되며, 그 외의 금융자산은장부금액에서 직접 차감됩니다. 회사는 금융자산을 더 이상 회수 하지 못할 것으로 판단되는 때에 해당 금융자산을 제각하고 있습니다.

회사가 금융자산이 손상되었다는 객관적인 증거에는 금융자산의 발행자나 지급의무자의 유의적인 재무적 어려움, 이자지급이나 원금상환의 불이행이나 지연, 재무적 어려움으로 당해 금융자산에 대한 활성시장의 소멸 등이 포함됩니다. 또한, 매도가능지분상품의 공정가치가 원가로부터 유의적으로 하락하거나 지속적으로 하락하는 경우는 손상의 객관적인 증거에 해당됩니다.

(3) 제거

금융자산은 그 현금흐름을 수취할 계약상 권리가 소멸한 경우 또는 이러한 권리를 양도하고 대부분의 위험과 보상을 이전하거나 위험과 보상의 대부분을 보유하지도 이전하지도 않으면서 해당 금융자산을 통제하고 있지 않은 경우 제거됩니다.

2.5 매출채권

매출채권은 정상적인 영업과정에서 판매된 재고자산 및 제공된 용역과 관련하여 고객으로부터 수취할 금액입니다. 매출채권의 회수가 12개월 이내에 예상되는 경우 유동자산으로 분류하고 그렇지 아니한 경우 비유동자산으로 분류합니다. 매출채권은 최초에 공정가치로 인식하며, 유효이자율을 적용한 상각후원가에 대손충당금을 차감한 금액으로 측정하고 있습니다.

2.6 재고자산

재고자산은 원가와 순실현가능가치 중 작은 금액으로 표시하고 있습니다. 원가는 총평균법에 따라 결정하고 있습니다. 순실현가능가치는 정상적인 영업과정에서의 추정판매가격에서 적용 가능한 변동 판매비용을 차감한 금액입니다.

2.7 유형자산

유형자산은 원가에서 감가상각누계액과 손상차손누계액을 차감하여 표시됩니다. 역사적원가는 자산의 취득에 직접적으로 관련된 지출을 포함합니다.

토지를 제외한 자산은 취득원가에서 잔존가치를 제외하고, 다음의 추정 경제적 내용연수에 걸쳐 정액법으로 상각됩니다.

과 목	추정 내용연수
건 물	40년
기계장치	5년
비 품	5년
임차자산개량권	5년

유형자산의 감가상각방법과 잔존가치 및 경제적 내용연수는 매 회계연도 말에 재검토되고 필요한 경우추정의 변경으로 회계처리 됩니다.

2.8 정부보조금

정부보조금은 보조금의 수취와 정부보조금에 부가된 조건의 준수에 대한 합리적인 확신이 있을 때 공정가치로 인식됩니다. 자산관련보조금은 자산의 장부금액을 계산할 때 차감하여 표시되며, 수익관련보조금은 이연하여 정부보조금의 교부 목적과 관련된 비용에서 차감하여 표시됩니다.

2.9 무형자산

(1) 영업권

영업권은 사업결합 및 인수에 대한 이전대가, 피취득자에 대한 비지배지분의 금액과 취득자가 이전에 보유하고 있던 피취득자에 대한 지분의 취득일의 공정가치 합계액이 취득한 식별 가능한 순자산을 초과하는 금액으로 측정됩니다.

영업권은 손상검사 목적으로 현금창출단위 또는 현금창출단위집단에 배분하고 있으며, 그 배부는 영업권이 발생한 사업결합으로 혜택을 받게 될 것으로 기대되는 식별된 현금창출단위나 현금창출단위집단에 대하여 이루어집니다.

영업권의 손상검사는 매년 또는 잠재적 손상을 나타내는 상황의 변화나 사건이 존재하는 경우에는 더 자주 실시됩니다. 영업권의 손상검사는 영업권이 배분된 현금창출단위 또는 현금창출단위집단의 장부금액을 회수가가능액(사용가치 또는 순공정가치 중 높은 금액)과 비교하여 실시하고 있습니다. 손상차손은 즉시 비용으로 인식되며, 후속적으로 환입되지 않습니다.

(2) 산업재산권과 라이선스

개별적으로 취득한 산업재산권은 역사적 원가로 표시하고 있습니다. 산업재산권의 내용연수는 한정되어 있지 않으며 원가에서 손상차손누계액을 차감한 가액으로 표시하고 있습니다. 취득한 컴퓨터소프트웨어 라이선스는 특정 소프트웨어를 취득하고 사용하기 위해 발생한 원가를 기준으로 자본화합니다. 발생한 원가는 예상 내용연수인 5년 동안 상각하고 있습니다.

2.10 비금융자산의 손상

영업권이나 내용연수가 비한정인 무형자산에 대하여는 매년, 상각대상 자산에 대하여는 자산손상을 시사하는 징후가 있을 때 손상검사를 수행하고 있습니다. 손상차손은 회수가가능액(사용가치 또는 처분부대원가를 차감한 공정가치 중 높은 금액)을 초과하는 장부금액만큼 인식되고 영업권 이외의 비금융자산에 대한 손상차손은 매 보고기간말에 환입가능성이 검토됩니다.

2.11 금융부채

(1) 분류 및 측정

당기손익인식금융부채는 단기매매목적의 금융상품입니다. 주로 단기간 내에 재매입할 목적으로 부담하는 금융부채는 단기매매금융부채로 분류됩니다.

당기손익인식금융부채, 금융자산의 양도가 제거조건을 충족하지 못하는 경우에 발생하는 금융부채를 제외한 모든 비파생금융부채를 상각후원가로 측정하는 금융부채로 분류되고 있으

며, 재무상태표 상 "매입채무", "차입금" 및 "기타금융부채" 등으로 표시됩니다.

(2) 제거

금융부채는 계약상 의무가 이행, 취소 또는 만료되어 소멸되거나 기존 금융부채의 조건이 실질적으로 변경된 경우에 재무상태표에서 제거됩니다.

2.12 매입채무

매입채무는 정상적인 영업과정에서 공급자로부터 취득한 재고자산 및 제공받은 용역과 관련하여 지급할 의무가 있는 금액입니다. 매입채무의 지급이 12개월 이내에 예상되는 경우 유동부채로 분류하고, 그렇지 아니한 경우 비유동부채로 분류합니다. 매입채무는 최초에 공정가치로 인식하며, 후속적으로 유효이자율법을 사용한 상각후원가로 측정하고 있습니다.

2.13 차입금

차입금은 최초에 공정가치에서 거래비용을 차감한 가액으로 인식하며, 후속적으로 상각후원가로 측정하고 있습니다. 거래비용 차감 후 수취한 금액과 상환금액의 차이는 유효이자율법으로 상각하여 차입기간 동안 손익계산서에 인식하고 있습니다. 차입금은 회사가 보고기간 말 이후 12개월 이상 결제를 이연할 수 있는 무조건적인 권리를 가지고 있지 않는 한 유동부채로 분류하고 있습니다.

2.14 충당부채

충당부채는 의무를 이행하기 위하여 예상되는 지출액의 현재가치로 측정되며, 시간경과로 인한 충당부채의 증가는 이자비용으로 인식됩니다.

2.15 당기법인세 및 이연법인세

법인세비용은 당기법인세와 이연법인세로 구성됩니다. 법인세는 기타포괄손익이나 자본에 직접 인식된 항목과 관련된 금액은 해당 항목에서 직접 인식하며, 이를 제외하고는 당기손익으로 인식됩니다. 법인세비용은 보고기간말 현재 제정되었거나 실질적으로 제정된 세법에 기초하여 측정됩니다.

이연법인세는 자산과 부채의 장부금액과 세무기준액의 차이로 정의되는 일시적 차이에 대하여 장부금액을 회수하거나 결제할 때의 예상 법인세효과로 인식됩니다. 다만, 사업결합 이외의 거래에서 자산·부채를 최초로 인식할 때 발생하는 이연법인세자산과 부채는 그 거래가 회계이익이나 과세소득에 영향을 미치지 않는다면 인식되지 않습니다. 이연법인세자산은 차감할 일시적차이가 사용될 수 있는 미래 과세소득의 발생가능성이 높은 경우에 인식됩니다.

종속기업, 관계기업 및 공동기업 투자지분과 관련된 가산할 일시적차이에 대하여 소멸시점을 통제할 수 있고 예측가능한 미래에 일시적차이가 소멸하지 않을 가능성이 높은 경우를 제외하고 이연법인세부채를 인식하고 있습니다. 또한 이러한 자산으로부터 발생하는 차감할 일시적차이에 대하여 일시적차이가 예측가능한 미래에 소멸할가능성이 높고 일시적차이가 사용될 수 있는 과세소득이 발생할 가능성이 높은 경우에만 이연법인세자산을 인식하고 있습니다.

이연법인세자산과 부채는 당기법인세자산과 당기법인세부채를 상계할 수 있는 법적으로 집행가능한 권리를 회사가 보유하고, 이연법인세자산과 부채가 동일한 과세당국에 의해서 부과되는 법인세와 관련이 있으면서 순액으로 결제할 의도가 있는 경우에 상계됩니다.

2.16 종업원급여

(1) 퇴직급여

회사의 퇴직연금제도는 확정기여제도와 확정급여제도로 구분됩니다.

확정기여제도는 회사가 고정된 금액의 기여금을 별도 기금에 지급하는 퇴직연금제도이며, 기여금은 종업원이 근무 용역을 제공하였을 때 비용으로 인식됩니다.

확정급여제도는 확정기여제도를 제외한 모든 퇴직연금제도입니다.

일반적으로 확정급여제도는 연령, 근속연수나 급여수준 등의 요소에 의하여 종업원이 퇴직할 때 지급받을 퇴직연금급여의 금액이 확정됩니다. 확정급여제도와 관련하여 재무상태표에 계상된 부채는 보고기간말 현재 확정급여채무의 현재가치에서 사외적립자산의 공정가치를 차감한 금액입니다. 확정급여채무는 매년 독립된 보험계리인에 의해 예측단위적립방식에 따라 산정되며, 확정급여채무의 현재가치는 그 지급시점과 만기가 유사한 우량회사채의 이자율로 기대미래현금유출액을 할인하여 산정됩니다. 한편, 순확정급여부채와 관련한 재측정요소는 기타포괄손익으로 인식됩니다.

제도개정, 축소 또는 정산이 발생하는 경우에는 과거근무원가 또는 정산으로 인한 손익은 당기손익으로 인식됩니다.

2.17 자본금

보통주는 모두 자본으로 분류하고 있습니다.

회사가 회사의 보통주를 취득하는 경우, 직접거래원가를 포함하는 지급 대가는 그 보통주가 소각되거나 재발행될 때까지 회사의 자본에서 차감하여 표시하고 있습니다. 이러한 자기주식이 매각되는 경우, 수취한 대가는 회사의 주주에게 귀속되는 자본에 포함하고 있습니다.

2.18 수익인식

수익은 회사의 통상적인 활동에서 발생하는 재화의 판매 및 용역의 제공에 대하여 받았거나 받을 대가의 공정가치로 구성되어 있습니다. 수익은 부가가치세, 반품, 리베이트 및 할인액을 차감한 순액으로 표시하고 있습니다.

회사는 수익금액을 신뢰성 있게 측정할 수 있고, 미래의 경제적 효익이 기업에 유입될 가능성이 높으며, 다음에서 설명하고 있는 회사의 활동별 특정 요건을 충족하는 경우에 수익으로 인식하고 있습니다. 회사의 추정은 고객의 유형, 거래의 유형 및 개별 거래조건 등의 과거 자료를 바탕으로 하고 있습니다.

(1) 재화의 판매

회사는 휴대전화기 및 부속기기, 선불전화카드 등, 소매판매업을 운영하고 있습니다. 재화의 판매에 따른 수익은 재화가 구매자에게 인도되는 시점에서 인식하고 있습니다. 재화의 인도는 재화가 특정 장소로 이전되고, 재화의 진부화와 손실에 대한 위험이 구매자에게 이전되며, 구매자가 판매 계약에 따라 재화의 수령을 승인하거나 그 승인기간이 만료되거나 또는 회사가 재화의 수령 승인요건이 충족되었다는 객관적인 증거를 가지는 시점이 되어야 발생합니다.

(2) 용역의 제공

회사는 전화번호안내 관련 용역과 텔레마케팅 관련 용역 및 전화번호 DB 관련 서비스 용역 등을 제공하고 있으며 용역이 제공되는 시점에 수익을 인식하고 있습니다.

(3) 이자수익

이자수익은 시간의 경과에 따라 유효이자율법에 의하여 인식하고 있습니다. 채권 손상이 발생하는 경우 채권금액의 장부금액을 회수가가능액까지 감액하며, 시간의 경과에 따라 증가하는 부분은 이자수익으로 인식하고 있습니다.

(4) 배당수익

배당수익은 배당금을 받을 권리가 확정되는 시점에 인식하고 있습니다.

2.19 배당금

배당금은 주주총회에서 승인된 기간에 부채로 인식하고 있습니다.

2.20 재무제표 승인

회사의 재무제표는 2014년 2월 7일자로 이사회에서 승인되었으며, 정기주주총회에서 수정 승인 될 수 있습니다.

3. 중요한 회계추정 및 가정

회사는 미래에 대하여 추정 및 가정을 하고 있습니다. 추정 및 가정은 지속적으로 평가되며,

과거 경험과 현재의 상황에서 합리적으로 예측가능한 미래의 사건을 고려하여 이루어집니다. 이러한 회계추정은 실제 결과와 다를 수도 있습니다. 다음 회계연도에 자산 및 부채 장부금액의 조정에 영향을 미칠 수 있는 유의적 위험에 대한 추정 및 가정은 다음과 같습니다.

(1) 영업권의 손상차손

영업권의 손상여부를 검토하기 위한 현금창출단위의 회수가능금액은 사용가치의 계산에 기초하여 결정됩니다.

(2) 법인세

회사의 과세소득에 대한 법인세는 세법 및 과세당국의 결정을 적용하여 산정되므로 최종 세효과를 산정하는 데에는 불확실성이 존재합니다.

(3) 금융상품의 공정가치

활성시장에서 거래되지 않는 금융상품의 공정가치는 원칙적으로 평가기법을 사용하여 결정됩니다. 회사는 보고기간말 현재 중요한 시장상황에 기초하여 다양한 평가기법의 선택 및 가정에 대한 판단을 하고 있습니다.

(4) 충당부채

회사는 보고기간말 현재 주석 21에서 설명하는 바와 같이 임차자산과 관련하여 충당부채를 계상하고 있습니다. 이러한 충당부채는 과거 경험에 기초한 추정에 근거하여 결정됩니다.

(5) 순확정급여부채

순확정급여부채의 현재가치는 보험수리적방식에 의해 결정되는 다양한 요소들 특히 할인율의 변동에 영향을 받습니다.

4. 재무위험관리

4.1 재무위험관리요소

회사는 여러 활동으로 인하여 시장위험, 신용위험 및 유동성위험과 같은 다양한 재무위험에 노출되어 있습니다. 회사의 전반적인 위험관리정책은 금융시장의 예측불가능성에 초점을 맞추고 있으며 재무성과에 잠재적으로 불리할 수 있는 효과를 최소화하는데 중점을 두고 있습니다.

위험관리는 이사회에서 승인한 정책에 따라 이루어지고 있습니다. 이사회는 이자율위험, 신용 위험 등 전반적인 위험관리에 대한 문서화된 정책을 검토, 승인합니다.

4.1.1 시장위험

(1) 가격위험

회사는 재무상태표상 매도가능금융자산 또는 당기손익인식자산으로 분류되는 회사 보유 지분증권의 가격위험에 노출되어 있습니다. 회사는 상품가격위험에는 노출되어있지 않습니다. 지분증권에 대한 투자로 인한 가격위험을 관리하기 위해 회사는 포트폴리오를 분산투자하고 있으며 포트폴리오의 분산투자는 회사가 정한 한도에 따라 이루어집니다.

회사가 보유하고 있는 상장주식은 공개시장에서 거래되고 있으며, KOSDAQ 주가지수 중 하나에 속해 있습니다.

보고기간말 현재 다른 모든 변수가 일정하고 주가의 1% 변동시 회사의 세후이익 및 자본에 미치는 영향은 아래 표와 같습니다.

(단위:천원)

지수		세후 포괄손익에 대한 영향		자본에 대한 영향	
		당기	전기	당기	전기
KOSDAQ	상승시	36,961	-	36,961	-
	하락시	(36,961)	-	(36,961)	-

4.1.2 신용위험

신용위험은 보유하고 있는 수취채권, 현금및현금성자산, 은행 및 금융기관 예치금으로부터 발생하고 있습니다. 은행 및 금융기관의 경우, 신용등급이 높은 경우에 한하여 거래를 하고 있습니다. 거래처의 경우 고객의 재무상태, 과거경험 등 기타 요소들을 고려하여 신용을 평가하게 됩니다. (신용위험과 관련된 공시사항은 주석 7 참고).

당기 말 현재 경영진은 상기 거래처로부터 의무불이행으로 인한 손실을 예상하고 있지 않습니다

4.1.3 유동성위험

회사가 보유하고 있는 자금 중 운전자본관리를 위해 필요한 자금을 초과하는 잉여자금은 여유있는 유동성이 확보될 수 있도록 적절한 만기나 충분한 유동성을 제공해 주는 이자부 당좌예금, 정기예금, 수시입출금식 예금 등의 금융상품을 선택하여 잉여자금을 투자하고 있습니다. 보고기간말 현재 회사는 유동성위험을 관리할 수 있도록 유동성 자산에 81,803,025천원(전기말: 82,977,451천원)을 투자하고 있습니다.

회사의 유동성 위험 분석내역은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	3개월 미만	3개월에서 1년 이하	1년에서 2년 이하	2년에서 5년 이하	5년 초과
2013년 12월 31일					
매입채무	428,525	-	-	-	-
기타금융부채	30,209,992	-	-	-	-
2012년 12월 31일					
매입채무	810,098	-	-	-	-
차입금	36,408	299,212	349,013	280,070	-
기타금융부채	27,737,432	-	-	-	-

4.2 자본위험관리

회사의 자본관리 목적은 계속기업으로서 주주 및 이해당사자들에게 이익을 지속적으로 제공할 수 있는 능력을 보호하고 자본비용을 절감하기 위해 최적 자본구조를 유지하는 것입니다.

자본구조를 유지 또는 조정하기 위하여 회사는 주주에게 지급되는 배당을 조정하고, 신주 발행 등을 실시하고 있습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년 12월 31일	2012년 12월 31일
부채	49,975,254	53,165,670
자본	131,600,954	124,359,910
부채비율	38 %	43 %

4.3 금융자산과 금융부채의 상계

실행가능한 일괄상계약정 또는 이와 유사한 약정의 적용을 받는 인식된 금융자산과 금융부채의 종류별 내역은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년 12월 31일					
	금융상품 총액	상계된 금융 상품 총액	재무상태표 표시 순액	상계되지 않은 금액		순액
				금융상품	현금담보	
금융자산						
매출채권	6,240,989	1,005,981	5,235,008	166,054	-	5,068,954
기타의 금융자산	850,639	815,479	35,160	-	-	35,160
합계	7,091,628	1,821,460	5,270,168	166,054	-	5,104,114
금융부채						
매입채무	1,983,503	1,817,449	166,054	166,054	-	-
기타의 금융부채	4,011	4,011	-	-	-	-
합계	1,987,514	1,821,460	166,054	166,054	-	-

(단위: 천원)

구분	2012년 12월 31일					순액
	금융상품 총액	상계된 금융 상품 총액	재무상태표 표시 순액	상계되지 않은 금액		
				금융상품	현금담보	
금융자산						
매출채권	5,053,247	196,925	4,856,322	1,295,770	-	3,560,552
금융부채						
매입채무	616,959	187,542	429,417	429,417	-	-
차입금	875,736	9,383	866,353	866,353	-	-
합계	1,492,695	196,925	1,295,770	1,295,770	-	-

4.4 공정가치 측정

당기 중 회사의 금융자산과 금융부채의 공정가치에 영향을 미치는 사업환경 및 경제적인 환경의 유의적인 변동은 없습니다.

4.4.1 금융상품 종류별 공정가치

금융상품의 종류별 장부금액 및 공정가치는 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년 12월 31일		2012년 12월 31일	
	장부금액	공정가치	장부금액	공정가치
금융자산				
현금 및 현금성자산	10,297,757	10,297,757	24,471,829	24,471,829
매도가능금융자산	14,062,004	14,062,004	9,524,423	9,524,423
매출채권	38,029,505	38,029,505	41,716,552	41,716,552
기타금융자산	88,066,427	88,066,427	72,243,494	72,243,494
소계	150,455,693	150,455,693	147,956,298	147,956,298
금융부채				
매입채무	428,525	428,525	810,098	810,098
차입금	-	-	866,353	866,353
기타금융부채	30,209,992	30,209,992	27,737,432	27,737,432
소계	30,638,517	30,638,517	29,413,883	29,413,883

4.4.2 공정가치 서열체계

공정가치로 측정되거나 공정가치가 공시되는 금융상품을 공정가치 서열체계에 따라 구분되며 정의된 수준들은 다음과 같습니다.

- 동일한 자산이나 부채에 대한 활성시장의 (조정되지 않은) 공시가격(수준 1)
- 직접적으로(예: 가격) 또는 간접적으로(예: 가격에서 도출되어) 관측가능한, 자산이 나 부채에 대한 투입변수. 단 수준 1에 포함된 공시가격은 제외함(수준 2)
- 관측가능한 시장자료에 기초하지 않은, 자산이나 부채에 대한 투입변수(관측가능 하지 않은 투입변수) (수준 3)

(1) 2013년 12월 31일 현재 공정가치로 측정된 금융자산 현황

(단위: 천원)

2013년 12월 31일	수준 1	수준 2	수준 3	합 계
매도가능 금융자산				
지분증권	4,738,586	-	9,323,418	14,062,004

(2) 2012년 12월 31일 현재 공정가치로 측정된 금융자산 현황

(단위: 천원)

2012년 12월 31일	수준 1	수준 2	수준 3	합 계
매도가능 금융자산				
지분증권	-	-	9,524,423	9,524,423

활성시장에서 거래되는 금융상품의 공정가치는 보고기간말 현재 고시되는 시장가격에 기초하여 산정됩니다. 거래소, 판매자, 중개인, 산업집단, 평가기관 또는 감독기관을 통해 공시가격이 용이하게 그리고 정기적으로 이용가능하고, 그러한 가격이 독립된 당사자 사이에서 정기적으로 발생한 실제 시장거래를 나타낸다면, 이를 활성시장으로 간주합니다. 회사가 보유하고 있는 금융자산의 공시되는 시장가격은 매입호가입니다. 이러한 상품들은 수준1에 포함됩니다. 수준1에 포함된 상품들은 대부분 단기매매 또는 매도가능으로 분류된 KOSPI 주가지수, KOSDAQ 주가지수에 속한 상장된 지분상품으로 구성됩니다.

활성시장에서 거래되지 아니하는 금융상품(예: 장외파생상품)의 공정가치는 평가기법을 사용하여 결정하고 있습니다. 이러한 평가기법은 가능한 한 관측가능한 시장정보를 최대한 사용하고 기업특유정보를 최소한으로 사용합니다. 이때, 해당 상품의 공정가치 측정에 요구되는 모든 유의적인 투입변수가 관측가능하다면 해당 상품은 수준2에 포함됩니다.

만약 하나 이상의 유의적인 투입변수가 관측가능한 시장정보에 기초한 것이 아니라면 해당 상품은 수준3에 포함됩니다.

금융상품의 공정가치를 측정하는 데에 사용되는 평가기법에는 다음이 포함됩니다.

- 유사한 상품의 공시시장가격 또는 딜러가격
- 이자율스왑의 공정가치는 관측가능한 수익율곡선에 따른 미래 추정 현금흐름의 현재가치로 계산
- 선물환의 공정가치는 보고기간 말 현재의 선도환율을 사용하여 해당 금액을 현재 가치로 할인하여 측정
- 나머지 금융상품에 대해서는 현금흐름의 할인기법 등의 기타 기법 사용

5. 영업부문 정보

(1) 영업부문

회사는 다음과 같은 전략적인 영업단위인 4개의 보고부문을 가지고 있으며, 그 내역은 다음과 같습니다.

구분	재화(또는 용역)
컨택센터사업	olleh 홈&모바일 및 일반 컨택센터 운영
안내사업	114번호안내
유통사업	모바일상품 등 상품판매 및 매장관리
기타	TR사업, 임대사업 및 공통

(2) 부문정보

- 2013년

(단위: 천원)

구분	컨택센터사업	안내사업	유통사업	기타	합계
매출액	234,703,453	63,920,881	85,802,939	3,292,740	387,720,013
영업이익(손실)	4,993,948	15,930,584	(974,819)	(2,794,096)	17,155,617

- 2012년

(단위: 천원)

구분	컨택센터사업	안내사업	유통사업	기타	합계
매출액	230,344,627	73,283,450	81,074,749	3,910,504	388,613,330
영업이익(손실)	6,273,351	16,912,469	(3,173,943)	451,443	20,463,320

2013년과 2012년 중 회사 수익의 10% 이상을 차지하는 외부고객은 주식회사 케이티이며 매출현황은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년	2012년
매출액	265,904,595	257,412,232
매출액 비율	68.6 %	66.2 %

6. 범주별 금융상품

회사의 범주별 금융상품 내역은 다음과 같습니다.

(1) 2013년 12월 31일

(단위: 천원)

재무상태표 상 자산	대여금 및 수취채권	매도가능 금융자산	만기보유 금융자산	합 계
현금및현금성자산	10,297,757	-	-	10,297,757
단기금융상품(*)	71,505,267	-	-	71,505,267
매출채권	38,029,505	-	-	38,029,505
매도가능금융자산	-	14,062,004	-	14,062,004
기타금융자산(유동)	4,675,536	-	-	4,675,536
기타금융자산(비유동)	10,885,624	-	1,000,000	11,885,624
합 계	135,393,689	14,062,004	1,000,000	150,455,693

(*) 단기금융상품은 만기가 12개월 이내에 도래하는 정기예금 등으로 구성되어 있으며 기타 금융자산으로 분류됩니다.

(단위: 천원)

재무상태표 상 부채	상각후원가로 측정하는 기타금융부채
매입채무	428,525
기타금융부채	30,209,992
합 계	30,638,517

(2) 2012년 12월 31일

(단위: 천원)

재무상태표 상 자산	대여금 및 수취채권	매도가능 금융자산	만기보유 금융자산	합 계
현금및현금성자산	24,471,829	-	-	24,471,829
단기금융상품(*)	58,505,623	-	-	58,505,623
매출채권	41,716,552	-	-	41,716,552
매도가능금융자산	-	9,524,423	-	9,524,423
기타금융자산(유동)	2,925,096	-	-	2,925,096
기타금융자산(비유동)	9,812,775	-	1,000,000	10,812,775
합 계	137,431,875	9,524,423	1,000,000	147,956,298

(*) 단기금융상품은 만기가 12개월 이내에 도래하는 정기예금 등으로 구성되어 있으며 기타

금융자산으로 분류됩니다.

(단위: 천원)

재무상태표 상 부채	상각후원가로 측정하는 기타금융부채
매입채무	810,098
기타금융부채	27,737,432
유동성장기차입금	280,783
장기차입금	585,570
합 계	29,413,883

(3) 금융상품 범주별 순손익 구분

(단위: 천원)

구 분	2013년	2012년
매도가능금융자산		
평가손익(기타포괄손익)	(1,548,374)	(14,578)
처분손실	(2,199)	(3,882)
배당수익	964,423	873,224
대여금 및 수취채권		
이자수익	2,967,064	3,682,204
유가증권처분이익(손실)	(83)	(246)
상각후원가로 측정하는 금융부채		
이자비용	(42,730)	(48,206)

7. 금융자산의 신용건전성

외부 신용등급을 얻을 수 있는 경우 외부신용등급 또는 거래상대방의 부도율에 대한 역사적 정보를 참조하여 연체 및 손상되지 않은 금융자산의 신용 건전성을 측정하였습니다.

(1) 매출채권

(단위: 천원)

구분	2013년 12월 31일	2012년 12월 31일
손상되지 아니한 매출채권		
Group 1	31,572,081	28,297,489
Group 2	44,262	53,620
Group 3	6,361,833	13,242,995
Group 4	-	122,448
합 계	37,978,176	41,716,552

Group 1 - 특수관계자(6개월미만)

Group 2 - 특수관계자(6개월이상)

Group 3 - 과거 부도경험이 없는 기존 고객/비특수관계자(3개월미만)

Group 4 - 과거 부도경험이 없는 기존 고객/비특수관계자(3개월이상)

(2) 현금성자산과 장·단기금융상품

(단위: 천원)

신용등급	2013년 12월 31일	2012년 12월 31일
Aa3	2,000,000	7,563
A1	72,104,441	76,231,484
A2	310	190,756
Baa1	7,000,000	6,000,001
Baa2	1,529,852	1,547,997
합 계(*)	82,634,603	83,977,801

(*) 보유 현금을 제외한 현금및현금성자산과 금융자산 중 장·단기금융상품으로 분류된 자산의 금액입니다.

8. 현금및현금성자산

보고기간말 현재 현금및현금성자산의 내역은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년 12월 31일	2012년 12월 31일
보유현금	168,422	1,650
보통예금	8,599,483	22,922,182
기타현금성자산	1,529,852	1,547,997
합계	10,297,757	24,471,829

9. 매도가능금융자산

(1) 당기와 전기중 매도가능금융자산의 변동내역은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년	2012년
기초금액	9,524,423	10,140,956
취득	7,200,000	-
처분	(671,070)	(597,300)
자본으로 재분류된 순이익	(1,991,349)	(19,233)
기말금액	14,062,004	9,524,423

(2) 보고기간말 현재 매도가능금융자산은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년 12월 31일	2012년 12월 31일
시장성 있는 지분증권		
케이티하이텔(주)	4,738,586	-
시장성 없는 지분증권		
지이프리미어 제 1 호 기업 구조조정 부동산투자회사	8,723,418	9,524,423
케이티스포츠	600,000	-
합계	14,062,004	9,524,423

당기말과 전기말 현재 손상된 매도가능금융자산은 없습니다.

10. 매출채권

(1) 보고기간말 현재 매출채권의 내역은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년 12월 31일	2012년 12월 31일
매출채권	38,217,200	41,805,583
대손충당금	(187,695)	(89,031)
매출채권(순액)	38,029,505	41,716,552

(2) 보고기간말 현재 금융자산의 약정회수기일기준 연령분석과 손상된 금융자산 분석은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년 12월 31일	2012년 12월 31일
연체되지 않은 채권	37,895,664	41,538,470
소 계	37,895,664	41,538,470
연체되었으나 손상되지 않은 채권(*1)		
6개월 이하	38,250	134,162
6개월 초과	44,262	43,920
소 계	82,512	178,082
손상채권(*2)		
6개월 이하	45,086	29,530
6개월 초과	193,938	59,501
소 계	239,024	89,031
합 계	38,217,200	41,805,583

(*1) 연체되었으나 손상되지 않은 채권은 주로 KT와 KT의 자회사와 관련되어 있습니다.

(*2) 개별적으로 손상된 채권은 주로 예측하지 못한 경제적인 어려움을 겪고 있는 도매업자 관련된 채권이며, 이들 매출채권 중 일부는 회수될 것으로 예상하고 있습니다.

(3) 당기와 전기 중 매출채권의 대손충당금 변동내역은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년	2012년
기초금액	89,031	802,653
대손상각비	98,664	-
제 각	-	(709,088)
환 입	-	(4,534)
보고기간 말 금액	187,695	89,031

손상된 채권에 대한 충당금 설정 및 차감액은 손익계산서 상 영업비용(주석 26)에 포함되어 있습니다. 추가적인 현금회수 가능성이 없는 경우 대손충당금은 일반적으로 상각하고 있습니다.

11. 기타금융자산

(1) 보고기간말 현재 회사의 기타금융자산의 장부금액은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년 12월 31일	2012년 12월 31일
유동자산		
단기금융상품	71,505,268	58,505,622
미수금	5,327,829	3,474,325
대손충당금	(2,016,373)	(1,839,562)
미수수익	1,364,079	1,290,334
소 계	76,180,803	61,430,719
비유동자산		
장기금융상품	-	2,000
보증금	11,320,599	10,428,845
현재가치할인차금	(434,975)	(618,070)
만기보유증권	1,000,000	1,000,000
소 계	11,885,624	10,812,775
합 계	88,066,427	72,243,494

당기말 현재 기타금융자산의 신용위험의 최대노출금액은 장부금액 전액입니다.

(2) 기타금융자산의 대손충당금 변동내역은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년	2012년
기초금액	1,839,562	1,864,756
대손상각비	176,811	-
제각	-	(25,194)
보고기간말 금액	2,016,373	1,839,562

손상된 채권에 대한 충당금 설정 및 차감액은 손익계산서 상 기타비용(주석 28)에 포함되어 있으며, 추가적인 현금회수 가능성이 없는 경우 대손충당금은 일반적으로 상각하고 있습니다.

12. 기타자산

보고기간말 현재 기타자산의 장부금액은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년 12월 31일	2012년 12월 31일
선급금	1,875,942	1,151,796
선급비용	2,179,791	2,664,015
합계	4,055,733	3,815,811

13. 재고자산

보고기간말 현재 재고자산의 장부금액은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년 12월 31일	2012년 12월 31일
상품	11,555,528	10,356,678

비용으로 인식되어 영업비용에 포함된 재고자산의 원가는 49,089,426천원(전기: 52,268,167천원)입니다.

14. 유형자산

(1) 당기 및 전기 중 유형자산의 변동내역은 다음과 같습니다.

- 2013년

(단위: 천원)

구분	토지	건물	기계장치	비품	임차자산계량권	합계
취득원가	315,634	236,866	13,495,918	6,115,841	6,830,772	26,995,031

감가상각누계액	-	(18,504)	(9,928,900)	(5,142,310)	(4,184,587)	(19,274,301)
정부보조금	-	-	(1,026,350)	(129,901)	(428,820)	(1,585,071)
기초 순장부금액	315,634	218,362	2,540,668	843,630	2,217,365	6,135,659
취득 및 자본적지출	-	-	528,612	248,350	596,532	1,373,494
복구충당부채 설정 및 환입	-	-	-	-	24,003	24,003
처분 및 폐기	(82,109)	(121,635)	(839,882)	(9,254)	(421,702)	(1,474,582)
감가상각비	-	(5,094)	(1,051,454)	(312,167)	(860,776)	(2,229,491)
정부보조금의 수령(*)	-	-	-	(38,050)	(132,980)	(171,030)
기말 순장부금액	233,525	91,633	1,177,944	732,509	1,422,442	3,658,053
2013년 12월 31일						
취득원가	233,525	104,475	6,858,990	3,203,226	5,683,849	16,084,065
감가상각누계액	-	(12,842)	(4,863,445)	(2,332,357)	(3,795,690)	(11,004,334)
정부보조금	-	-	(817,601)	(138,360)	(465,717)	(1,421,678)
기말 장부금액	233,525	91,633	1,177,944	732,509	1,422,442	3,658,053

(*) 회사는 강원도로부터 당기 중 취득한 유형자산과 관련된 정부보조금을 수령하였습니다.
- 2012년

(단위: 천원)

구분	토지	건물	기계장치	비품	임차자산계량권	합계
취득원가	315,634	236,866	13,028,652	5,857,738	6,455,142	25,894,032
감가상각누계액	-	(12,583)	(8,628,453)	(4,786,087)	(3,313,878)	(16,741,001)
기초 순장부금액	315,634	224,283	4,400,199	1,071,651	3,141,264	9,153,031
취득 및 자본적지출	-	-	467,266	266,735	722,843	1,456,844
복구충당부채 설정 및 환입	-	-	-	-	66,612	66,612
처분 및 폐기	-	-	-	(6,102)	(283,795)	(289,897)
감가상각비	-	(5,921)	(1,283,051)	(356,551)	(993,470)	(2,638,993)
정부보조금의 수령(*)	-	-	(1,043,746)	(132,103)	(436,089)	(1,611,938)
기말 순장부금액	315,634	218,362	2,540,668	843,630	2,217,365	6,135,659
2012년 12월 31일						
취득원가	315,634	236,866	13,495,918	6,115,841	6,830,772	26,995,031
감가상각누계액	-	(18,504)	(9,928,900)	(5,142,310)	(4,184,587)	(19,274,301)
정부보조금	-	-	(1,026,350)	(129,901)	(428,820)	(1,585,071)
기말 장부금액	315,634	218,362	2,540,668	843,630	2,217,365	6,135,659

(*) 회사는 강원도로부터 전기 중 취득한 유형자산과 관련된 정부보조금을 수령하였습니다.

(2) 2013년 12월 31일 현재 회사가 보유하고 있는 토지의 공시지가는 227,964천원(전기: 288,691천원)입니다.

15. 무형자산

당기 및 전기 중 무형자산의 변동내역은 다음과 같습니다.

- 2013년

(단위: 천원)

구분	산업재산권	소프트웨어	영업권	권리금	기타무형자산	합계
취득원가	165,000	9,145,090	312,625	974,163	3,871,850	14,468,728
상각누계액	-	(6,590,360)	-	(192,502)	-	(6,782,862)
기초 순장부금액	165,000	2,554,730	312,625	781,661	3,871,850	7,685,866
취득	-	3,094,825	-	-	1,365,085	4,209,910
처분	-	(109,934)	-	(228,166)	(778,464)	(866,564)
상각비	-	(1,190,966)	-	(199,556)	-	(1,390,522)
기말 순장부금액	165,000	4,348,655	312,625	353,939	4,458,471	9,638,690
2013년 12월 31일						
취득원가	165,000	10,125,814	312,625	604,164	4,458,471	15,666,074
감가상각누계액	-	(5,777,159)	-	(250,225)	-	(6,027,384)
기말 장부금액	165,000	4,348,655	312,625	353,939	4,458,471	9,638,690

- 2012년

(단위: 천원)

구분	산업재산권	소프트웨어	영업권	권리금	기타무형자산	합계
취득원가	165,000	8,023,795	312,625	359,800	3,850,108	12,711,328
상각누계액	-	(5,619,284)	-	(37,413)	-	(5,656,697)
기초 순장부금액	165,000	2,404,511	312,625	322,387	3,850,108	7,054,631
취득	-	1,121,295	-	756,363	489,742	2,367,400
처분	-	-	-	(101,200)	(468,000)	(569,200)
상각비	-	(971,076)	-	(195,889)	-	(1,166,965)
기말 순장부금액	165,000	2,554,730	312,625	781,661	3,871,850	7,685,866
2012년 12월 31일						
취득원가	165,000	9,145,090	312,625	974,163	3,871,850	14,468,728
감가상각누계액	-	(6,590,360)	-	(192,502)	-	(6,782,862)
기말 장부금액	165,000	2,554,730	312,625	781,661	3,871,850	7,685,866

16. 매입채무 및 기타금융부채

보고기간말 현재 매입채무 및 기타금융부채의 내역은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년 12월 31일	2012년 12월 31일
매입채무	428,525	810,098
미지급금	797,727	715,525
미지급비용	29,412,265	27,021,907
합계	30,638,517	28,547,530

17. 기타유동부채

보고기간말 현재 기타부채의 내역은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년 12월 31일	2012년 12월 31일
선수금	6,217,974	6,746,306
부가가치세예수금	7,278,010	8,247,587
예수금	1,829,092	1,841,703
단기부채성충당금	229	229
예수보증금	142,383	170,100
합계	15,467,688	17,005,925

당기말 및 전기말 현재 특수관계자에 대한 기타부채 잔액은 없습니다.

18. 차입금

보고기간말 현재 차입금의 내역은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

차입처	최장 만기일	2013년 12월 31일	2012년 12월 31일
주식회사 케이티	-	-	866,353
	1년 이내 만기도래 분 (유동성대체 분)	-	(280,783)
	비유동 차입금	-	585,570

19. 순확정급여부채

(1) 순확정급여부채 산정내역

(단위: 천원)

구분	2013년 12월 31일	2012년 12월 31일
확정급여채무의 현재가치	35,915,039	28,655,962
사외적립자산의 공정가치	(34,193,437)	(24,624,106)
재무상태표상 부채	1,721,602	4,031,856

(2) 확정급여채무의 변동내역

(단위: 천원)

구분	2013년	2012년
기초금액	28,655,962	22,094,338
당기근무원가	11,743,717	10,556,667
이자원가	749,686	706,511
재측정요소		
- 가정의 변동으로 인한 보험수리적손익	3,038,538	3,014,730
- 경험적 조정으로 인한 보험수리적손익	(807,266)	(1,325,607)
급여지급액	(7,465,598)	(6,390,677)
보고기간말 금액	35,915,039	28,655,962

(3) 사외적립자산의 변동내역

(단위: 천원)

구분	2013년	2012년
기초금액	24,624,106	16,208,687
사외적립자산의 이자수익	644,199	607,234
사외적립자산의 재측정요소	19,521	31,976
사용자의 기여금	15,116,624	11,753,529
급여지급액	(6,211,013)	(3,977,320)
보고기간말 금액	34,193,437	24,624,106

(4) 손익계산서에 반영된 금액

(단위: 천원)

구분	2013년	2012년
당기근무원가	11,743,718	10,556,667
이자원가	749,685	706,511
사외적립자산의 기대수익	(644,199)	(607,234)
종업원 급여에 포함된 총 비용	11,849,204	10,655,944

사외적립자산의 실제수익은 663,719천원(전기: 639,210천원)입니다.

(5) 주요 보험수리적 가정

구분	2013년 12월 31일	2012년 12월 31일
할인율	3.23%	3.14%
사외적립자산의 기대수익률	3.23%	3.14%
미래임금상승률	2.42%	3.60%

(6) 주요 가정의 변동에 따른 대략적인 연금부채의 민감도 분석

구분	주요 가정의 변동	부채금액의 변동
할인율	0.5% 증가/감소	459,170천원 감소/ 474,118천원 증가
미래임금상승률	0.5% 증가/감소	386,737천원 증가/ 377,845천원 감소

(7) 사외적립자산의 구성내역

(단위: 천원)

구분	2013년 12월 31일		2012년 12월 31일	
	금액	구성비(%)	금액	구성비(%)
정기예금	34,193,437	100%	24,624,106	100%

(8) 당초 추정치와 실제치의 차이 조정 내역

(단위: 천원)

구분	2013년 12월 31일	2012년 12월 31일
확정급여 채무의 현재가치	35,915,039	28,655,962
사외적립자산의 공정가치	34,193,437	24,624,106
제도의 과소적립액/(초과적립액)	1,721,602	4,031,856
확정급여부채에 대한 경험적 조정	807,266	1,325,607
사외적립자산에 대한 경험적 조정	(19,521)	(31,976)

(9) 회사는 기금의 적립수준은 매년 검토하고, 기금에 결손이 발생하는 경우 이를 보전하는 정책을 보유하고 있습니다.

당기말 현재 할인되지 않은 연금 급여지급액의 만기분석은 아래와 같습니다.

(단위: 천원)

구분	1년미만	1년~2년미만	2~5년미만	5년이상	합계
급여지급액	14,992,324	13,429,709	27,625,298	27,737,859	83,785,190

확정급여채무의 가중평균만기는 4.63년입니다.

(10) 확정기여제도

당기 중 확정기여제도와 관련하여 비용으로 인식한 금액은 2,289,077천원(전기: 2,094,035천원)입니다.

20. 이연법인세

(1) 이연법인세자산과 부채의 내역은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년 12월 31일	2012년 12월 31일
이연법인세자산		
12개월 후에 결제될 이연법인세자산	7,697,855	2,545,192
12개월 이내에 결제될 이연법인세자산	2,242,904	6,182,592
이연법인세부채		
12개월 후에 결제될 이연법인세부채	(7,335,958)	(449,108)
12개월 이내에 결제될 이연법인세부채	(392,293)	(6,703,409)
이연법인세자산(부채) 순액	2,212,508	1,575,267

(2) 이연법인세의 총 변동액은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년	2012년
기초금액	1,575,267	2,114,554
손익계산서에 반영된 이연법인세	(57,427)	(1,148,330)
기타포괄손익에 반영된 법인세	442,975	4,654
자본에 직접 반영된 법인세	251,693	604,389
기말금액	2,212,508	1,575,267

(3) 당기와 전기 중 동일과세당국과 관련된 금액을 상계하기 이전의 이연법인세자산과 부채의 변동은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2011년 12월 31일	손익계산서	기타포괄손익	자본	2012년 12월 31일	손익계산서	기타포괄손익	자본	2013년 12월 31일
이연법인세부채									
감가상각비	(374,632)	(136,757)	-	-	(511,389)	197,758	-	-	(313,631)
일시상각충당금	-	(262,355)	-	-	(262,355)	60,381	-	-	(201,974)
미수이자	(250,110)	(62,151)	-	-	(312,261)	12,164	-	-	(300,097)
퇴직보형	(3,922,503)	(1,872,813)	-	-	(5,795,316)	(951,570)	-	-	(6,746,886)
매도가능증권	(58,311)	-	4,654	-	(53,657)	-	53,657	-	-
영업권	-	(75,655)	-	-	(75,655)	6,878	-	-	(68,777)
임차자산개량권	(10,256)	5,219	-	-	(5,037)	346	-	-	(4,691)
선급비용	-	(136,848)	-	-	(136,848)	44,653	-	-	(92,195)
소계	(4,615,812)	(2,541,360)	4,654	-	(7,152,518)	(629,390)	53,657	-	(7,728,251)
이연법인세자산									
감가상각비	1,844	632	-	-	2,476	349	-	-	2,825
정보보조금	-	383,587	-	-	383,587	(70,818)	-	-	312,769
건물취득세	8,613	-	-	-	8,613	(783)	-	-	7,830
즉시상각의제	-	-	-	-	-	90,167	-	-	90,167

기타무형자산	9,807	(9,807)	-	-	-	-	-	-	-
퇴직급여충당부채	4,167,982	713,543	-	604,389	5,485,914	973,075	-	251,693	6,710,682
대손충당금	584,507	(227,365)	-	-	357,142	31,954	-	-	389,096
매도가능증권	-	-	-	-	-	-	389,318	-	389,318
미지급비용	1,637,852	274,898	-	-	1,912,750	(173,245)	-	-	1,739,505
미지급기부금	2,262	(1,077)	-	-	1,185	(1,185)	-	-	-
미지급금	132,232	98,860	-	-	231,092	(139,138)	-	-	91,954
복구충당부채	185,267	(32,838)	-	-	152,429	(63,859)	-	-	88,570
현재가치할인차금	-	149,574	-	-	149,574	(53,880)	-	-	95,694
선수금	-	43,023	-	-	43,023	(20,674)	-	-	22,349
소 계	6,730,366	1,393,030	-	604,389	8,727,785	571,963	389,318	251,693	9,940,759
합 계	2,114,554	(1,148,330)	4,654	604,389	1,575,267	(57,427)	442,975	251,693	2,212,508

21. 복구충당부채

당기 및 전기 중 충당부채의 변동내역은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구 분	2013년	2012년
기초	668,947	765,567
추가 충당금 전입	24,003	66,612
충당금 상각(환입)	(232,501)	(104,423)
복구의 감소	(57,859)	(58,809)
기말	402,590	668,947
유동항목	-	-
비유동항목	402,590	668,947

22. 자본금과 주식발행초과금

(1) 회사가 발행할 주식의 총수는 100,000,000주이고, 발행한 주식수는 보통주식 34,802,000주이며, 1주당 액면금액은 500원입니다.

(2) 당기와 전기 중 자본금과 주식발행초과금의 내역은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	발행 주식수 (단위: 주)	보통주 자본금	주식발행 초과금	합계
2012년 12월 31일	34,802,000	17,401,000	10,008,338	27,409,338
2013년 12월 31일	34,802,000	17,401,000	10,008,338	27,409,338

(3) 당기와 전기 중 유통주식수의 변동내역은 다음과 같습니다.

(단위: 주)

구분	2013년	2012년
기초	30,802,000	34,802,000
감소(*)	-	(4,000,000)
기말	30,802,000	30,802,000

(*) 회사는 전기 중 자기주식 4,000,000주를 취득하였습니다. (주석 23 참조)

23. 자본조정 및 기타포괄손익누계액

(1) 자본조정 및 기타포괄손익의 구성내역

(단위: 천원)

구분	2013년 12월 31일	2012년 12월 31일
자본조정		
자기주식	(11,786,279)	(11,786,279)
기타포괄손익누계액		
매도가능금융자산	(1,380,308)	168,066

(2) 자본조정 및 기타포괄손익의 증감

(단위: 천원)

2013년	기초	증감	당기손익으로의 재분류	기말
자본조정				
자기주식	(11,786,279)	-	-	(11,786,279)
기타포괄손익누계액				
매도가능금융자산	168,066	(1,553,252)	4,878	(1,380,308)

(단위: 천원)

2012년	기초	증감	당기손익으로의 재분류	기말
자본조정				
자기주식	-	(11,786,279)	-	(11,786,279)
기타포괄손익누계액				
매도가능금융자산	182,645	(2,704)	(11,875)	168,066

상기 기타포괄손익누계액의 증감은 법인세효과가 차감된 후의 금액입니다.

24. 이익잉여금

(1) 이익잉여금의 구성내역

(단위: 천원)

구분	2013년 12월 31일	2012년 12월 31일
법정적립금(*1)	1,159,294	851,274
임의적립금(*2)	3,000,000	3,000,000
미처분이익잉여금	113,198,909	104,717,511
합계	117,358,203	108,568,785

(*1) 대한민국에서 제정되어 시행 중인 상법의 규정에 따라, 회사는 자본금의 50%에달할 때까지 매 결산기마다 현금에 의한 이익배당금의 10% 이상을 이익준비금으로 적립하도록 되어 있습니다. 동 이익준비금은 현금으로 배당할 수 없으나 자본전입 또는 결손보전이 가능합니다.

(*2) 회사는 신규사업확장에 따른 적립금을 적립하였으며, 동 적립금은 이후 배당 등의 재원으로 사용할 수 있습니다.

(2) 이익잉여금처분계산서

(단위: 천원)

과 목	2013년		2012년	
미처분 이익잉여금		113,198,909		104,717,511
전기이월이익잉여금	101,329,291		87,507,961	
순확정급여부채의 재측정요소	(1,960,059)		(1,052,758)	
당기순이익	13,829,677		18,262,308	
이익잉여금 처분액		4,065,864		3,388,220
이익준비금	369,624		308,020	
배당금 (현금배당 주당배당금(률): 보통주: 당기 120원(24%) 전기 100원(20%))	3,696,240		3,080,200	
차기이월 미처분이익잉여금		109,133,045		101,329,291

25. 영업수익

당기와 전기 중 영업수익 내역은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구 분	2013년	2012년
업무위탁용역수익(*1)	183,583,373	187,660,718
우선안내사업수익	37,612,641	43,024,690
콜센터사업수익(*2)	77,004,544	72,629,322
유통사업수익(*3)	85,841,613	81,136,242
기타사업수익	3,677,842	4,162,358
합 계	387,720,013	388,613,330

(*1) 114번호 안내사업수익, KT 100번호 콜센터사업수익입니다.

(*2) KT 이외의 회사에서 콜센터 운영업무를 위탁받아 수행하는 업무입니다.

(*3) 선불카드판매, 올레모바일판매수익입니다.

26. 영업비용

당기와 전기 중 영업비용 내역은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년	2012년
급여	194,480,822	184,621,553
퇴직급여	14,138,281	12,749,979
복리후생비	43,447,389	38,593,035
임차료	13,626,339	11,961,868
교육훈련비	1,258,004	2,128,852
감가상각비	2,229,492	2,638,994
무형자산상각비	1,390,522	1,166,965
지급수수료	23,785,454	45,625,331
상품매출원가	49,089,426	52,268,167
기타	27,118,667	16,395,265
합계	370,564,396	368,150,009

27. 비용의 성격별 분류

당기와 전기 비용의 성격별 분류 내역은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년	2012년
재고자산의 변동	49,089,426	52,268,167
종업원급여(주석 29)	224,555,218	211,069,028
감가상각과 무형자산상각	3,620,013	3,805,959
지급수수료	23,785,454	45,625,331
임차료	13,626,339	11,961,868
기타 비용	55,887,946	43,419,656
합계	370,564,396	368,150,009

28. 기타수익 및 기타비용

당기와 전기 중 기타수익 및 기타비용 내역은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년	2012년
기타수익		
배당금수익	964,423	873,224
복구충당부채환입	233,227	104,423
유형자산처분이익	33,257	-
무형자산처분이익	-	61,667
기 타	137,043	522,497
합 계	1,367,950	1,561,811

(단위: 천원)

구분	2013년	2012년
기타비용		
기타대손상각비	176,811	-
기부금	1,643,514	571,712
유형자산처분손실	1,228,175	242,763
무형자산처분손실	430,180	349,818
기 타	9,658	48,896
합 계	3,488,338	1,213,189

29. 종업원급여

당기와 전기 중 종업원급여의 내역은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년	2012년
급여	194,480,822	184,621,553
사회보장비용	15,936,115	13,697,496
퇴직급여-확정급여제도	11,849,204	10,655,944
퇴직급여-확정기여제도	2,289,077	2,094,035
합계	224,555,218	211,069,028

30. 금융수익 및 금융원가

당기와 전기 중 금융수익 및 금융원가 내역은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

금융수익	2013년	2012년
정기예금에 대한 이자수익	2,118,499	2,797,920
보통예금에 대한 이자수익	372,802	380,550
장기투자증권에 대한 이자수익	77,018	76,982
기타금융자산에 대한 이자수익	398,745	426,752
합계	2,967,064	3,682,204

(단위: 천원)

금융비용	2013년	2012년
관계사차입금에 대한 이자비용	42,730	48,206

31. 법인세

(1) 당기와 전기 중 회사의 법인세비용은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구 분	2013년	2012년
당기법인세		
당기손익에 대한 당기법인세	3,698,218	4,788,246
법인세추납액	374,241	247,058
이연법인세(주석 20)	57,427	1,148,330
- 일시적차이의 증감	140,354	1,148,330
- 법인세율 변경효과	(82,927)	-
법인세비용	4,129,886	6,183,634

(2) 회사의 법인세비용차감전순이익에 대한 법인세비용과 회사의 이익에 대해 적용되는 가중평균세율을 사용하여 이론적으로 계산된 금액과의 차이는 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구 분	2013년	2012년
법인세비용차감전순손익	17,959,563	24,445,941
국내법인세율로 계산된 법인세비용	3,929,104	5,453,918
법인세 효과 :		
세무상 과세되지 않는 수익	(387)	(366)
세무상 차감되지 않는 비용	64,980	407,457
세액공제	(19,663)	(6,529)
전기세무조정차이	238,779	329,154
세율변경으로 인한 이연법인세변동(*)	(82,927)	-
당기 조정항목	200,782	729,716
법인세비용	4,129,886	6,183,634

(*) 2014년 이후 실현이 예상되는 누적일시적차이에 대하여 22%의 세율을 적용하여법인세효과를 계산하였으며, 이로 인하여 법인세비용이 82,927천원 감소하였습니다.

(3) 자본에 직접 반영된 법인세효과는 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년 12월 31일			2012년 12월 31일		
	반영 전	법인세효과	반영 후	반영 전	법인세효과	반영 후
매도가능증권평가이익(손실)	(1,991,349)	(442,975)	(1,548,374)	(19,232)	(4,654)	(14,578)
순확정급여부채의 재측정요소	(2,211,751)	(251,693)	(1,960,058)	(1,657,147)	(604,389)	(1,052,758)
합계	(4,203,100)	(694,668)	(3,508,432)	(1,676,379)	(609,043)	(1,067,336)

(4) 회사의 가중평균 적용세율은 21.9%(2012년: 25.3%)입니다.

32. 주당순이익

기본주당이익은 회사의 보통주당기순이익을 회사가 매입하여 자기주식(주식 23 참조)으로 보유하고 있는 보통주를 제외한 당기의 가중평균 유통보통주식수로 나누어 산정하였습니다.

(1) 보통주당기순이익

구분	2013년	2012년
보통주당기순이익	13,829,677 천원	18,262,308 천원
가중평균 유통보통주식수 (*)	30,802 천주	34,307 천주
기본주당순이익	449 원	532 원

(*) 상기 가중평균 유통보통주식수는 회사가 취득한 자기주식을 고려한 주식수입니다.

(2) 희석주당순이익

회사는 보통주와 관련된 희석증권을 발행하고 있지 않으므로 기본주당순이익과 희석주당이익은 동일합니다.

33. 배당금

2013년 및 2012년에 지급된 배당금은 각각 3,080,200천원(주당 : 대주주 주당 100원, 일반주주 주당 100원)과 2,312,216천원(주당 : 대주주 주당 50원, 일반주주 주당 70원)입니다. 2013년 12월 31일로 종료하는 회계연도에 대한 주당 배당금 및 총배당금은 각각 120원과 3,696,240천원이며 2014년 3월 28일로 예정된 정기주주총회 의안으로 상정될 예정입니다. 당기의 재무제표는 이러한 미지급배당금을 포함하고 있지 않습니다.

34. 영업으로부터 창출된 현금

(1) 영업으로부터 창출된 현금

(단위: 천원)

구분	2013년	2012년
법인세비용차감전순이익	17,959,563	24,445,941
조정 :		
감가상각비	2,229,492	2,638,994
무형자산상각비	1,390,522	1,166,965
유형자산 및 무형자산처분손익	1,625,098	530,915
퇴직급여	11,849,203	10,655,944
복구충당부채 전입액(환입액)	(232,501)	(104,423)
배당금수익	(964,423)	(873,224)
대손상각비(환입)	98,665	(4,534)
기타대손상각비	176,811	-
순금융원가	(2,924,334)	(3,633,998)
복구충당부채	(57,859)	(58,808)
기 타	227,946	(44,076)
운전자본의 변동 :		
매출채권	3,379,358	(4,423,404)
재고자산	(1,198,850)	(1,864,049)
매입채무	(381,573)	690,797
퇴직급의지급	(7,465,599)	(6,390,677)
사외적립자산의 증가	(8,905,611)	(7,776,209)
기타유동자산	(424,415)	425,238
기타금융자산(유동)	(1,853,504)	1,616,087
기타유동부채	(1,538,237)	2,491,628
기타금융부채(유동)	1,846,473	(259,671)
영업으로부터 창출된 현금	14,836,225	19,229,436

(2) 현금의 유입과 유출이 없는 거래 중 중요한 사항

당기와 전기 현금의 유입과 유출이 없는 거래 중 중요한 사항은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년	2012년
매출채권의 상각	-	709,088
미수금의 상각	-	25,194
복구충당부채의 설정	24,003	66,612

35. 우발채무 및 약정사항

- (1) 회사는 당기말 현재 서울보증보험(주)과 신한은행으로부터 각각 15,277백만원과 4,745백만원(한도금액: 10,000백만원)의 계약이행보증 등을 제공받고 있습니다.
- (2) 회사는 당기말 현재 메리츠화재에 보상한도 1,000백만원의 임원배상책임보험에 가입하고 있습니다.
- (3) 회사는 당기말 현재 재고자산의 분실등과 관련하여 LIG손해보험에 보상한도 1,000백만원의 Agent ProtectionPortfolio Insurance에 가입하고 있습니다.
- (4) 회사의 계류중인 중요한 소송사건으로는 근로자지위확인 등 소송이 있으며, 소송금액은 2,583백만원으로 2013년 4월 회사가 1심에서 승소하였으며 당기말 현재 2심계류중입니다. 현재로서는 동 소송의 전망을 예측할 수 없습니다.
- (5) 회사는 주식회사 케이티와 전화번호 안내업무 위·수탁협정을 체결하여 2001년 6월 27일(회사설립일)부터 주식회사 케이티의 번호안내전산시스템을 임차하여 서울,경기 및 강원지역을 대상으로 전화번호안내서비스를 제공하고 있으며 동 서비스에 대한 위탁수수료를 주식회사 케이티로부터 지급받고 있습니다.

(6) 회사는 사옥 취득을 목적으로 지이프리미어 제 1호 기업구조조정부동산투자회사와 건물 전매입계약을 체결하고 있으며 지급한 금액 40억원을 보증금으로 처리하고 있습니다. 계약 이행 담보 목적으로 회사의 매도가능증권 중 10억원을 담보로 제공하고 있습니다.

36. 특수관계자 거래

(1) 회사와 특수관계에 있는 회사의 내역은 다음과 같습니다.

구분	회사명
관계기업	(주)케이티
기타의 특수관계자	(주)케이티스카이라이프, (주)케이티엠엔에스, 케이티커머스(주), (주)케이티렌탈, 케이티텔레캅(주), (주)케이티디에스, 케이티하이텔(주), (주)케이티에스테이트, 주식회사 케이티스포츠, 비씨카드(주), (주)케이티테크, 주식회사 케이티이노에듀 등

(2) 특수관계자와의 매출 및 매입 등 주요 거래내역

(단위: 천원)

구분	회사명	2013년		2012년		2013.12.31		2012.12.31	
		매출 등	매입 등	매출 등	매입 등	채권(*)	채무	채권(*)	채무
관계기업	(주)케이티	265,904,595	52,745,954	257,412,233	35,372,102	34,495,110	684,807	27,235,794	3,720,755
기타의 특수관계자	(주)케이티스카이라이프	7,758,756	1,138	7,403,328	102,109	25,746	17	6,041	110,107
	(주)케이티엠엔에스	2,179,850	295	56,472	-	834	-	8,481	-
	케이티커머스(주)	1,767,489	1,393,107	1,686,528	996,468	173,453	424,118	112,117	204,318
	(주)케이티렌탈	1,319,727	1,070,969	562,858	151,957	119,177	160,860	107,076	38,345
	케이티텔레캅(주)	1,273,902	106,651	1,143,811	88,580	112,752	5,841	104,095	6,777
	(주)케이티디에스	673,173	344,252	4,518,783	448,112	136,940	-	967,174	208,164
	케이티하이텔(주)	321,338	58,425	602,178	95,325	-	19,222	-	5,094
	(주)케이티에스테이트	-	2,855,579	-	287,972	413,563	-	-	185
	주식회사 케이티스포츠	-	600,000	-	-	-	165,000	-	-
	(주)케이티테크	-	-	552,045	335,000	-	-	-	-
	주식회사 케이티이노에듀	-	148,332	-	-	-	19,352	-	-
	기타	19,641	212,759	-	266,268	75,598	3,527	138,530	3,577
소 계	15,313,876	6,791,507	16,526,003	2,771,791	1,058,063	797,937	1,443,514	576,567	
합 계	281,218,471	59,537,461	273,938,236	38,143,893	35,553,173	1,482,744	28,679,308	4,297,322	

(*) 특수관계자에 대한 채권은 주로 매출거래에서 발생하며, 거래일로부터 2개월 후에 회수 기일이 도래하고 있습니다. 특수관계자 채권은 그 성격상 담보가 제공되지 않았으며 무이자 조건입니다. 특수관계자에 대한 채권에 대하여 설정된 충당금은 없습니다.

(3) 특수관계자와의 자금거래

(단위:천원)

2013년	회사명	자금차입 거래		현금출자
		차입	상환	
관계기업	(주)케이티	-	866,353	-
기타의 특수관계자	케이티하이텔(주)	-	-	6,600,000
	(주)케이티스포츠	-	-	600,000

2012년	회사명	자금차입 거래		현금출자
		차입	상환	
관계기업	(주)케이티	613,000	84,447	-

특수관계자와의 자금거래 관련하여 회사는 2013년 중 이자비용 43백만원(2012 : 48백만원)을 인식하였습니다

(4) 주요 경영진에 대한 보상

주요 경영진은 이사(등기 및 비등기), 이사회외의 구성원, 재무책임자 및 내부감사책임자를 포함하고 있습니다. 종업원서비스의 대가로서 주요 경영진에게 지급되었거나 지급될 보상금액은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년	2012년
급여	1,808,914	745,126
퇴직급여 - 확정급여형	389,728	346,662
퇴직급여 - 확정기여형	-	103,809
합계	2,198,642	1,195,597

IV. 감사인의 감사의견 등

1. 회계감사인의 감사의견 등

가. 회계감사인의 명칭

제13기	제12기	제11기
삼일회계법인	삼일회계법인	삼일회계법인

나. 회계감사인의 감사의견

사업연도	감사(또는 검토)의견	지적사항 등 요약
제13기	적정	지적사항 없음
제12기	적정	지적사항 없음
제11기	적정	지적사항 없음

다. 감사용역계약 체결현황

(단위 : 천원, 시간/부가세별도)

사업연도	감사인	내 용	보수	총소요시간
제13기	삼일회계법인	반기검토,기말감사	72,000	945
제12기	삼일회계법인	반기검토,기말감사	70,000	1,036
제11기	삼일회계법인	반기검토,기말감사	70,000	842

라. 회계감사인과의 비감사용역계약 체결현황

당사는 해당사항이 없습니다.

2. 연결재무제표에 대한 감사인의 감사의견

당사는 해당사항이 없습니다.

3. 회계감사인의 변경

당사는 해당사항이 없습니다.

4. 내부회계관리제도

가. 내부회계관리조직

소속부서	성명	직책	담당업무
내부회계관리책임자	전인성	대표이사	운영책임자
내부회계관리자	유태홍	경영기획실장	운영실태 보고
내부회계관리실무자	조의길	재무경영부장	운영 실무

※ 2014.2.1 내부회계관리자 유태홍 경영기획실장으로 변경

나. 내부회계관리제도의 운영 실태

(1) 내부회계관리자가 보고한 내용

사업연도	보고일자	보고내용	비고
제13기 (2013년)	2014.01.17	2013년 내부회계관리 운영실태 평가보고	특이사항 없음
제12기 (2012년)	2013.01.21	2012년 내부회계관리 운영실태 평가보고	특이사항 없음
제11기 (2011년)	2012.03.15	2011년 내부회계관리 운영실태 평가보고	특이사항 없음

(2) 감사인이 감사보고서에 표명한 종합 의견 등

사업연도	종합의견	의견내용	비고
2013년도	중요한 취약점이 발견되지 않았음	내부회계관리제도 검토기준에 따라 검토를 실시하였으며, 2013년 12월 31일 현재 내부회계관리제도의 설계 및 운영 상의 중요한 취약점이 발견되지 않았고 중요성의 관점에서 내부회계관리제도 모범규준의 규정을 위반하지 않았습니다.	-
2012년도	중요한 취약점이 발견되지 않았음	내부회계관리제도 검토기준에 따라 검토를 실시하였으며, 2012년 12월 31일 현재 내부회계관리제도의 설계 및 운영 상의 중요한 취약점이 발견되지 않았고 중요성의 관점에서 내부회계관리제도 모범규준의 규정을 위반하지 않았습니다.	-
2011년도	중요한 취약점이 발견되지 않았음	내부회계관리제도 검토기준에 따라 검토를 실시하였으며, 2011년 12월 31일 현재 내부회계관리제도의 설계 및 운영 상의 중요한 취약점이 발견되지 않았고 중요성의 관점에서 내부회계관리제도 모범규준의 규정을 위반하지 않았습니다.	-

V. 이사의 경영진단 및 분석의견

1. 예측정보에 대한 주의사항

본 자료는 과거의 경영실적뿐만이 아니라 미래에 대한 ‘예측정보’를 포함하고 있습니다. ‘예측정보’는 그 성격상 회사의 경영현황 및 재무실적에 긍정적 또는 부정적 영향을 미칠 수 있는 불확실한 사건들에 대한 언급으로 회사의 실제 미래실적과 ‘예측정보’에 명시적, 묵시적으로 포함된 내용과는 중대한 차이가 있을 수 있음을 양지하시기 바랍니다. 당사는 동 ‘예측정보’ 작성시점 이후에 발생하는 위험 또는 불확실성을 반영하기 위하여 ‘예측정보’에 기재한 사항을 수정하는 정정보고서를 작성할 의무가 없음을 알려드립니다.

2. 개요

2013년 당사는 114번호안내호의 대폭 감소 및 컨택시장 경쟁심화 등 어려운 경영환경 속에서도 좋은 성과를 이루어 냈습니다. 이는 컨택시장 경쟁심화에도 2012년도에 금융부문을 제외한 단일 최대규모인 한국전력 6개센터 수주한 이후에도 2013년도에 한국전력 2개 센터를 추가로 수주하는 등 컨택사업 시장주도적 사업자로서의 성장을 통한 사업성장과 114번호안내호의 대폭 하락에도 불구하고 지속적인 사업 하락세 방어, 모바일상품을 중심으로 한 유통사업의 공격적인 마케팅 추진 등의 노력 전개를 통하여 이룩한 것입니다.

향후 당사는 Total 솔루션 제공을 통한 컨택시장 시장주도적 사업자 지위 유지, 광고서비스의 구조 전환 및 고객리텐션 강화를 통한 영업이익 창출, 통신유통사업 지속 성장을 통한 유통사업 경쟁력 확보, kt TR서비스 본격 전개 등을 통해 성과를 창출하며, 지속적인 신사업 발굴 추진으로 “플랫폼 기반의 마케팅전문기업” 성장을 통한 지속가능 경영을 실현하고자 최선을 다할 것입니다.

3. 재무상태 및 영업실적

(1) 재무상태

(단위:원)

구분	제13기 (13.01.01~13.12.31)	제12기 (12.01.01~12.12.31)	증감	증감율
유동자산	140,119,326,808	141,791,588,780	-1,672,261,972	△1.2%
당좌자산	128,563,798,593	131,434,910,812	-2,871,112,219	△2.2%
재고자산	11,555,528,215	10,356,677,968	1,198,850,247	11.6%
비유동자산	41,456,880,493	35,733,990,404	5,722,890,089	16.0%
투자자산	28,160,136,151	21,912,465,449	6,247,670,702	28.5%
유형자산	3,658,053,765	6,135,658,575	-2,477,604,810	△40.4%
무형자산	9,638,690,577	7,685,866,380	1,952,824,197	25.4%
자산총계	181,576,207,301	177,525,579,184	4,050,628,117	2.3%
유동부채	47,851,061,675	47,879,296,545	-28,234,870	△0.1%
비유동부채	2,124,192,078	5,286,372,970	-3,162,180,892	△59.8%
부채총계	49,975,253,753	53,165,669,515	-3,190,415,762	△6.0%
자본금	17,401,000,000	17,401,000,000	0	0.0%
자본잉여금	10,008,337,568	10,008,337,568	0	0.0%
이익잉여금	104,191,615,980	96,950,572,101	7,241,043,879	7.5%
자본총계	131,600,953,548	124,359,909,669	7,241,043,879	5.8%

[△는 부(-)의 수치임]

제13기 당사의 자산은 전년대비 2.3% 증가하였습니다. 자산의 주요 증가 요인인 매출채권의 감소 등으로 당좌자산은 감소하였으나 모바일사업 활성화에 따른 재고자산 증가, KTH(주) 등 지분투자에 따른 매도가능증권의 증가, 유통매장 확대에 따른 보증금 증가 등으로 소폭 증가하였습니다.

부채는 전년대비 6.0% 감소하였습니다. 부채의 주요 감소 요인은 매입채무 및 예수금 감소로 유동부채가 소폭 감소하였고, 장기차입금 감소, 퇴직연금 예치 등으로 비유동부채가 감소하였습니다.

자본은 전년대비 5.8% 증가하였습니다. 자본의 주요 증가 요인은 플러스 당기순이익 달성에 따른 이익잉여금의 증가입니다.

(2) 영업실적

(단위:원)

구분	제13기 (13.01.01~13.12.31)	제12기 (12.01.01~12.12.31)	비고
영업수익	387,720,013,100	388,613,329,806	
영업비용	370,564,396,446	368,150,009,397	
영업이익	17,155,616,654	20,463,320,409	
기타영업수익	1,367,949,649	1,561,811,409	
기타영업비용	3,488,337,812	1,213,188,526	
금융수익	2,967,064,213	3,682,204,301	

금융비용	42,729,648	48,206,114	
법인세차감전계속사업이익	17,959,563,056	24,445,941,479	
법인세등	4,129,886,440	6,183,633,735	
당기순이익	13,829,676,616	18,262,307,744	

당사의 2013년 경영성과는 어려운 경영환경에도 불구하고 매출 3,877억원, 영업이익 172억원, 당기순이익 138억원을 달성하였습니다. 이는 전년대비 매출은 0.2% 감소하였고 영업이익은 16.2% 감소, 당기순이익은 24.3% 감소하였습니다.

주요 요인으로 매출은 114번호안내사업과 우선번호 안내사업의 감소하였으나 유통사업 경쟁력 강화 및 Open컨택사업 매출 활성화에 기인한 것이며 영업이익은 유통사업 경쟁력 확보 및 성장사업 투자에 따른 비용 발생에 기인한 것입니다.

(업무위탁용역분야)

업무위탁용역은 114번호안내를 포함한 kt콜센터 업무위탁사업으로 2013년 매출 1,836억원으로 전년대비 2.6% 감소하였습니다. 이는 무선시장 성장에 따라 모바일고객센터는 성장(11.1%)을 하였으나, 114번호안내 착신호 감소로 인한 매출감소(13.6%↓) 및 유선고객센터 일부 업무 합리화 등 매출감소(6.2%↓)에 기인한 것입니다.

kt고객센터는 유선시장이 감소하고 있으나 무선시장 확대에 따른 모바일고객센터 성장 및 유무선 통합서비스 제공 등 kt의 고객서비스 강화 추진으로 전년 수준으로 지속 유지할 것으로 예상되며, 114번호안내는 스마트폰 등 대체서비스 활성화에 따라 부정적인 영향을 미칠 수 있습니다.

(우선안내사업분야)

우선안내사업은 2013년 매출 376억원으로 전년대비 12.6% 감소하였습니다. 이는 114착신호 감소에 따른 우선안내호 동반 감소로 고객이탈 발생에 기인한 것이나 지속적인 고객케어 활동을 통하여 감소폭을 둔화시켰습니다. 우선안내사업은 경쟁이 치열한 지역광고시장에서도 직접적인 광고효과 제공 등으로 높은 고객충성도를 보이고 있는 사업입니다. 이에 대체확대 및 네트워크 기반 서비스 제공 확대로 광고효과 증대를 도모하여 안정적인 사업으로 유지될 수 있습니다. 다만 114번호안내호 감소가 부정적인 영향을 미칠 수 있습니다.

(콜센터사업분야)

콜센터사업은 2013년 매출 770억원으로 전년대비 6.0% 증가하였습니다. 이는 kt그룹 내 콜센터 신규수주 및 오픈시장에서도 자체 보유 운영역량 및 kt그룹으로서의 신뢰를 바탕으로 다양한 분야의 콜센터 신규수주에 인한 것으로 2012년 한국전력 6개센터 수주 이후에도 2013년에 추가로 한국전력 2개 센터를 수주하는 등 우수한 실적을 보이고 있습니다.

콜센터시장은 경쟁강도가 매우 높은 시장이나 아웃소싱시장의 확대와 기업들의 고객센터에 대한 인식 변화 등으로 향후에도 지속적인 성장이 가능한 시장입니다

ktis는 기존의 운영역량을 기반으로 Total 아웃소싱 서비스제공사업자 위상 구축을 통하여 기존의 성장세를 유지하여 콜센터시장 선도기업으로 도약할 것으로 예상됩니다. 다만 콜센터 시장의 경쟁심화로 인한 우려도 상존합니다.

(유통사업분야)

유통사업은 2013년 매출 858억원으로 전년대비 5.8% 증가하였습니다. kt 대면고객채널 운영 확대 및 자체적인 유통망 구축을 통한 사업전개 추진으로 지속 성장하고 있습니다.

통신시장은 kt, SKT, LG U+ 의 대형통신사뿐만 아니라 케이블TV 등 다양한 사업자들의

경쟁이 매우 심한 수준으로, 이에 따른 통신유통시장 경쟁도 더욱 심화되고 있는 상황입니다. 당사는 2014년에도 모바일도소매사업 확대전개 및 자체 유통매장 확대를 통한 공격적 마케팅활동을 추진하여 통신유통시장에서 경쟁력을 더욱 강화할 예정입니다. 다만 통신유통시장의 경쟁심화가 예상인 됨에 따라 부정적 영향을 미칠 수 있습니다.

(영업이익)

당사는 2013년 영업이익 172억원으로 전년대비 16.2% 감소하였습니다. 이는 지속가능경영 기반 구축을 위한 유통사업의 경쟁력 강화, 유통매장 확대, 서비스고도화 등 신규성장 사업의 투자발생에 따른 현상입니다.

당사는 2014년에도 지속적인 투자활동을 통한 사업경쟁력 강화를 추진할 예정이며 투자의 시기, 규모에 따라 영업이익에 부정적인 영향을 미칠 수 있습니다. 또한 당사가 계획한 사업 경쟁력 강화 시점에 따라 영업이익 성장이 있을 수 있습니다.

(3)신규사업

당사는 ktTR사업(내국세 환급창구 운영사업)을 2013년도에 개시하여 2014년에 본격 확대 운영을 추진 중에 있습니다. ktTR사업에 직간접 영향을 미치는 관광수입은 2006년 이후 현재까지 지속적으로 증가하고 있는 바 사업의 지속적인 성장에 긍정적인 영향을 줄 수 있습니다. (통계청, 관광수지 동향, 2006년 58억\$ → 2013년 11월 현재 연간 누적 129억\$ *2013. 12월 자료 발표 전)

다만 시장확대에 따른 경쟁자 증가로 인한 경쟁심화로 부정적 영향을 미칠 수 있습니다

(4)조직개편

당사는 2013년 3월 1일자 조직개편을 통하여 3부문 1실 1사업본부 1사업단, 5현장사업본부로 조직구조를 정하고 세부조직을 개편하였습니다.

(5)환율변동 영향

당사는 국내영업활동을 영위하는 회사로 환율변동의 영향은 없습니다.

4. 유동성 및 자금조달과 지출

당사는 당기말 95,865백만원의 유동자금을 보유하고 있습니다.

상기 유동자금은 i)현금 및 현금성자산, ii)단기금융상품, iii)단기매도가능증권을 모두 포함한 금액이며 전기말 유동자금 92,502백만원 대비 3,363백만원 증가하였습니다. 또한 당사는 당기말 현재 사채가 없는 무차입경영을 실현 중에 있습니다.

VI. 이사회 등 회사의 기관 및 계열회사에 관한 사항

1. 이사회에 관한 사항

가. 이사회 구성 개요

당사의 이사회는 1인의 상임이사, 4인의 사외이사, 3인의 기타비상무이사 총 8인의 이사로 구성되어 있습니다. 또한 이사회 내에는 평가 및 보상위원회와 감사위원회 2개의 소위원회가 구성되어 있습니다.

나. 중요의결사항 등

(1) 이사회 운영규정의 주요내용

- 소집권자 : 대표이사
 - 대표이사가 아닌 이사가 이사회 소집을 요청하였는데도 불구하고 대표이사가 정당한 사유 없이 이사회 소집을 아니할 경우 소집을 청구한 이사가 이사회를 W 소집할 수 있다
- 부의사항 : 이사회에 관한 내용 참조
- 결의방법 : 의결권 있는 재적이사 과반수 출석과 출석이사 과반수의 찬성으로 결의

(2) 이사회 구성에 관한 사항

(가) 이사회에 관한 내용

- 이사회는 법령 및 정관에 정하여진 사항과 주주총회로부터 위임받은 사항 및 부의사항에 열거된 업무집행에 관한 중요한 사항을 의결한다

(나) 이사후보의 인적사항에 관한 주총 전 공시여부 및 주주의 추천여부

- 당사는 이사회에서 이사 후보자를 추천받고 있으며, 상법 제363조(소집의 통지, 공고)에 의거 주주총회 2주전에 주주에게 이사후보 인적사항에 대하여 통지하고 있습니다.

(다) 사외이사후보추천위원회 설치 및 구성 현황

- 해당사항 없습니다.

(라) 사외이사 및 기타비상무이사 현황

각 이사의 주요 이력은 'VIII. 임원의 현황'을 참조하시기 바랍니다.

(3) 이사회 운영에 관한 사항

(가) 이사회 운영규정의 주요내용

- 이사회 목적 및 권한
- 이사회에 관한 및 구성, 운영
- 의장 선임 및 소집 절차
- 주요 부의사항
- 의사 및 결의 절차, 이사회내 위원회 구성

(나) 이사회 의 주요활동내역

회차	개최일자	의안내용	가결여부	사외이사			기타비상무이사		
				안재규	장성호	남동균	구현모	박용화	김희윤
1	2013.02.14	제규정 개정(안)	원안가결	찬성	찬성	찬성	찬성	-	찬성
		감사위원회운영규정 제정(안)	원안가결	찬성	찬성	찬성	찬성	-	찬성
2	2013.03.13	제12기 정기주주총회 소집(안)	원안가결	찬성	찬성	찬성	찬성	찬성	-
		정관 일부 변경 승인(안)	원안가결	찬성	찬성	찬성	찬성	찬성	-
		이사 후보 추천 동의(안)	원안가결	찬성	찬성	찬성	찬성	찬성	-
		감사위원회 감사위원 추천 동의(안)	원안가결	찬성	찬성	찬성	찬성	찬성	-
		이사보수한도 승인(안)	원안가결	찬성	찬성	찬성	찬성	찬성	-
		임원의 수 및 보수(안)	원안가결	찬성	찬성	찬성	찬성	찬성	-
		지점이전 승인(안)	원안가결	찬성	찬성	찬성	찬성	찬성	-

- ※ 2013년 3월 25일 사외이사 남동균 중도사임
- ※ 2013년 3월 29일 기타비상무이사 김희윤 중도사임
- ※ 2013년 3월 30일 사외이사 안재규, 장성호, 전우현, 이현목 기타비상무이사 문정용 신규선임

회차	개최일자	의안내용	가결여부	사외이사				기타비상무이사		
				안재규	장성호	전우현	이현목	구현모	박용화	문정용
3	2013.05.14	평가 및 보상위원회 위원 선임(안)	원안가결	찬성	찬성	찬성	찬성	찬성	찬성	찬성
		kth지분출자(안)	원안가결	찬성	찬성	찬성	찬성	찬성	찬성	찬성
4	2013.07.31	(주)케이티스포츠 지분출자(안)	원안가결	찬성	찬성	찬성	찬성	찬성	찬성	찬성
5	2013.09.04	(재)케이티문화재단 사회공헌기금 출연(안)	원안가결	찬성	찬성	찬성	찬성	찬성	찬성	찬성
6	2013.11.21	사내근로복지기금 출연(안)	원안가결	찬성	찬성		찬성	찬성	찬성	찬성
		Smart Work 구축 추진(안)	원안가결	찬성	찬성		찬성	찬성	찬성	찬성
7	2013.12.30	2014년 경영계획 및 예산(안)	원안가결	찬성	찬성		찬성		찬성	찬성
		한국씨티은행 ASP사업용 자산처분(안)	원안가결	찬성	찬성		찬성		찬성	찬성
		2014년도 우선번호안내서비스 영업대행 재계약(안)	원안가결	찬성	찬성		찬성		찬성	찬성

(다) 이사회에서의 사외이사의 주요활동내역

회차	개최일자	사외이사 참석인원	비고
1	2013.02.14	전원참석(3명)	
2	2013.03.13	전원참석(3명)	
3	2013.05.14	전원참석(4명)	
4	2013.07.31	전원참석(4명)	
5	2013.09.04	전원참석(4명)	
6	2013.11.21	4명 중 3명 참석	
7	2013.12.30	4명 중 3명 참석	

다. 이사회내 위원회

(1) 이사회내의 위원회 구성현황

위원회명	구성	성명	설치목적 및 권한사항	비고
평가및보상위원회	사외이사 3명 기타비상무이사3명	안재규, 장성효, 이헌목, 구현모, 박용화, 문정용	경영목표, 평가방법 및 임원성과급 기준 제정	
감사위원회	사외이사 3명	안재규(위원장) 장성효, 전우현	회사의 회계/업무 감사	

※ 2014년 3월 25일 사외이사 남동균 중도사임

※ 2013년 3월 29일 사외이사 안재규, 장성효 재선임 및 전우현, 이헌목 신규 선임

(2) 이사회내의 위원회 활동내역

■ 평가 및 보상위원회

회차	개최일자	의안내용	가결여부	사외이사			기타비상무이사
				안재규	장성효	남동균	구현모
				찬반여부			
1	2013.3.13	2012년도 경영평가 결과(안)	원안가결	찬성	찬성	찬성	찬성
2	2013.3.28	2013년 경영평가 지표 및 보상(안)	원안가결	찬성	찬성		찬성

※ 2013년 3월 25일 평가 및 보상위원회 위원 남동균 사임

※ 2013년 5월 14일 사외이사 안재규, 장성효, 이헌목 및 기타비상무이사 구현모, 박용화, 문정용 평가 및 보상위원회 위원 선임

■ 감사위원회

회차	개최일자	의안내용	가결여부	사외이사		
				안재규	장성효	남동균
				찬반여부		
1	2013.2.14	내부회계관리자 운영실태 평가보고서에 대한 감사보고 승인(안)	원안가결	찬성	찬성	찬성
2	2013.3.13	감사위원회의 감사보고서	원안가결	찬성	찬성	찬성
3	2013.3.22	내부감시장치 가동현황에 대한 감사위원회의 평가 결과 보고	원안접수	찬성	찬성	찬성

※ 2013년 3월 25일 감사위원회 위원 남동균 사임

※ 2013년 3월 29일 사외이사 안재규, 장성효 재선임 및 전우현 신규 선임

회차	개최일자	의안내용	가결여부	사외이사		
				안재규	장성효	전우현
				찬반여부		
4	2013.5.14	감사위원회 위원장 선임(안)	원안가결	찬성	찬성	-
		2013년 1분기 감사실적 보고	원안접수	찬성	찬성	-
5	2013.07.31	2013년 2분기 감사실적 보고	원안접수	찬성	찬성	찬성
6	2013.11.21	2013년 3/4분기 감사실적 보고	원안접수	찬성	찬성	

2. 감사제도에 관한 사항

가. 감사위원회 위원의 인적사항 및 사외이사 여부

2012년 3월30일 제11기 정기주주총회에서 감사위원회제도를 도입하였습니다.

성명	주요경력	비고
안재규	굿모닝신한증권 사외이사 외환코메르쯔투자신탁 운용 대표이사 사장 외환은행 기업금융본부 부분부장	사외이사
장성효	중앙일보 영어신문본부 본부장 지속가능발전위원회 위원 물가안정위원회 위원	사외이사
전우현	현) 한양대학교 법학과 부교수(사법시험 위원) 공정거래위원회 약관심사위원회 심판위원 한국소비자원 소비자분쟁조정위원회 조정위원	사외이사

※ 2013년 03월 25일 사외이사인 감사위원 남동균 중도사임, 2013년 03월 29일 사외이사인 감사위원 전우현 선임

나. 감사위원회 위원의 독립성

당사는 이사회내 감사위원회를 별도로 설치하고 있으며 감사위원은 주주총회의 결의로 선임합니다. 감사위원 3명은 전원 사외이사로 구성되어 있으며 위원 중 1명(안재규)은 재무전문가입니다.

감사위원회와 위원은 회사에 대하여 독립적으로 직무를 수행하고 있으며 회사의 회계와 업무를 감사하고 업무에 관한 보고를 요구하거나 회사의 재산상태를 조사할 수 있습니다.

사외이사	선임배경	이사로서 활동분야	회사와의 거래, 최대주주 또는 주요주주와의 관계 등
안재규	재무전문가	○ 평가 및 보상위원회 위원(장) ○ 감사위원회 위원	관계없음
장성효	언론분야전문가	○ 감사위원회 위원 ○ 평가 및 보상위원회 위원	관계없음
전우현	법률전문가(상법)	○ 감사위원회 위원	관계없음

라. 감사위원회의 주요활동내역

회차	개최일자	의안내용	가결여부	비고
1	2013.2.14	내부회계관리자 운영실태 평가보고서에 대한 감사 보고 승인(안)	원안가결	
2	2013.3.13	감사위원회의 감사보고서	원안가결	
3	2013.3.22	내부감시장치 가동현황에 대한 감사위원회의 평가 결과 보고	원안접수	

4	2013.5.14	감사위원회 위원장 선임(안)	원안가결	
		2013년 1분기 감사실적 보고	원안접수	
5	2013.07.31	2013년 2분기 감사실적 보고	원안접수	
6	2013.11.21	2013년 3/4분기 감사실적 보고	원안접수	

※ 당사는 2012.3.30 개최한 제11기 정기주주총회에서 감사위원회 제도를 도입하였습니다.

3. 주주의 의결권 행사에 관한 사항

가. 집중투표제의 채택여부

○ 당사는 해당사항이 없습니다.

나. 서면투표제 또는 전자투표제의 채택여부

○ 당사는 해당사항이 없습니다.

4. 계열회사 등의 현황

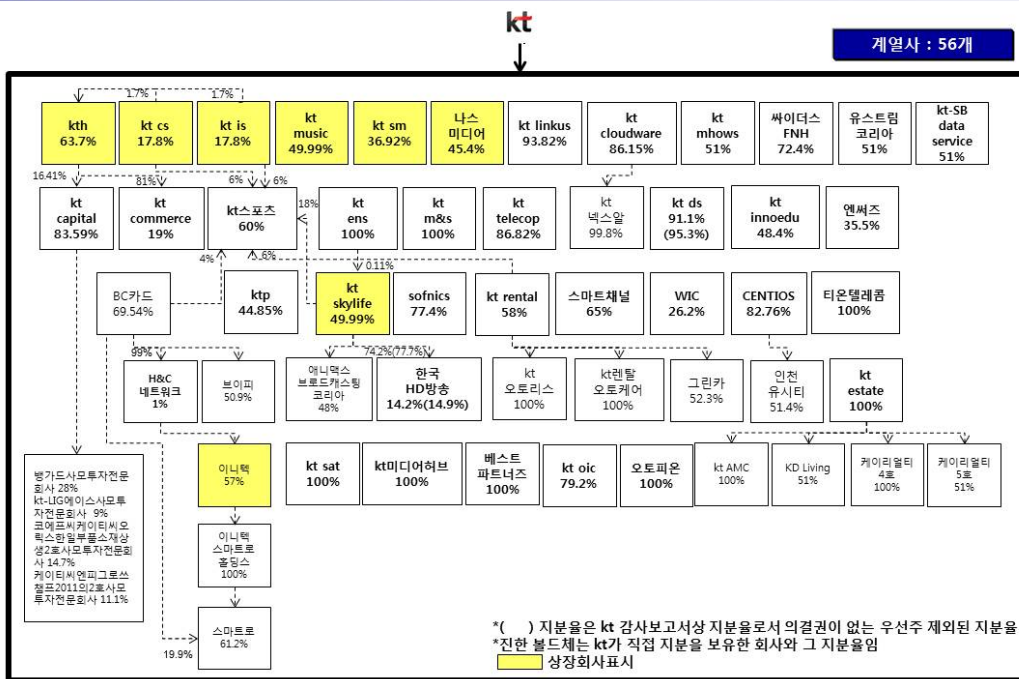
가. 계열회사의 현황

○ 계열회사의 현황에 대한 자세한 사항은 위의 『I. 회사의 개요』 중 『아. 계열회사의 현황』을 참조하시기 바랍니다.

○ 계열회사 간의 지배, 종속 및 출자 현황

kt그룹사 현황

(2014.03.19)



4. 계열회사 등의 현황

타법인출자 현황

(기준일 : 2013.12.31)

(단위 : 백만원, 주, %)

법인명	최초취득일자	출자 목적	최초 취득	기초잔액		증가(감소)		기말잔액		최근사업연도 재무현황	
				주	%	주	%	주	%	매출액	영업이익

			금액	수량	지분율	장부 가액	취득(처분)		평가 손익	수량	지분율	장부 가액	총자산	당기 순손익
							수량	금액						
케이티하이텔(주)	2013.05.20	수익 다각화	6,600	-	-	-	607,511	6,600	-	607,511	1.7	6,600	249,231	-8,877
(주)케이티스포츠 (비상장)	2013.08.16	수익 다각화	600	-	-	-	120,000	600	-	120,000	6.0	600	-	-
합 계				-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

※ "최초취득일자"는 주금납입일 기준입니다.

VII. 주주에 관한 사항

1. 최대주주 및 그 특수관계인의 주식소유 현황

가. 최대주주 및 그 특수관계인의 이름과 최대주주와의 관계

보고서 제출일 현재 당사의 최대주주 (주)케이티는 17.8%를 보유하고 있습니다.

나. 최대주주 및 그 특수관계인이 소유하는 주식의 종류별 수량, 지분율, 변동현황과 변동원인

최대주주 및 특수관계인의 주식소유 현황

(기준일 : 2013.12.31) (단위 : 주, %)

성명	관계	주식의 종류	소유주식수 및 지분율				비고
			기 초		기 말		
			주식수	지분율	주식수	지분율	
케이티	최대주주본인	보통주	6,196,190	17.804	6,196,190	17.804	-
전인성	대표이사	보통주	20,000	0.057	20,000	0.057	-
박용화	관계사 임원	보통주	420	0.001	420	0.001	-
구현모	관계사 임원	보통주	400	0.001	400	0.001	-
계		보통주	6,217,010	17.863	6,217,010	17.863	-
		우선주	0	0	0	0	-
		기 타	0	0	0	0	-

※ 최대주주명 : (주)케이티, 특수관계인 수 : 3명

다. 최대주주의 주요 사항

구분	내용
회사명	(주)케이티
대표자	이석채
설립일	1981년 12월 10일
결산기	12월
업종	정보통신사업 외
주제품	유무선전화, 초고속인터넷 등
회사와의 관계	최대주주

2. 최대주주 변동현황

당사는 최근 3사업년도 및 보고서 제출일 현재 해당사항 없습니다.

3. 주식의 분포

가. 5%이상 주주 및 우리사주조합의 주식소유현황

주식 소유현황

(기준일 : 2013.12.31)

(단위 : 주)

구분	주주명	소유주식수	지분율	비고
5% 이상 주주	(주)케이티	6,196,190	17.8%	-
	(주)케이티스	4,000,000	11.5%	자사주
우리사주조합		8,327	0.0%	

나. 소액주주 현황

소액주주현황

(기준일 : 2013.12.31)

(단위 : 주)

구분	주주		보유주식		비고
	주주수	비율	주식수	비율	
소액주주	19,144	99.9%	21,244,724	61.0%	-

- ※ 비율은 발행주식총수 기준이며, 소액주주는 보유주식수 1%미만인 주주들을 말합니다.
- ※ 최근 주주명부 폐쇄일인 2013년 12월 31일 기준 주주 소유현황을 기초로 작성하였습니다.

4. 주식사무

<p>정관상 신주인수권의 내용</p>	<p>제9조(신주인수권) ①회사의 주주는 신주발행에 있어서 그가 소유한 주식수에 비례하여 신주의 배정을 받을 권리가 있다.</p> <p>②제1항의 규정에도 불구하고 다음 각호의 경우에는 주주이외의 자에게 신주를 배정할 수 있다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 주주우선공모의 방식으로 신주를 발행하는 경우 2. 발행하는 주식총수의 100분의 20범위내에서 우리사주조합원에게 신주를 우선배정하는 경우 3. 정관 제10조의 규정에 의하여 주식매수선택권의 행사로 인하여 신주를 발행하는 경우 4. 발행주식총수의 100분의 30을 초과하지 않는 범위 내에서 일반공모의 방식으로 신주를 발행하는 경우 5. 발행주식총수의 100분의 30을 초과하지 않는 범위 내에서 긴급한 자금조달을 위하여 국내외 금융기관 또는 기관투자자에게 신주를 발행하는 경우 6. 발행주식총수의 100분의 30을 초과하지 않는 범위 내에서 사업상 중요한 기술도입, 연구개발, 생산.판매.자본제휴를 위하여 그 상대방에게 신주를 발행하는 경우 7. 발행주식총수의 100분의 30을 초과하지 않는 범위 내에서 주식예탁증서(DR) 발행에 따라 신주를 발행하는 경우 8. 발행주식총수의 100분의 50을 초과하지 않는 범위 내에서 주권을 증권시장에 상장하기 위하여 신주를 모집하거나 모집을 위하여 인수인에게 인수하게 하는 경우 <p>③제2항 각호의 어느 하나의 방식에 의해 신주를 발행할 경우에는 발행할 주식의 종류와 수 및 발행가격 등은 이사회결의로 정한다.</p> <p>④주주가 신주인수권을 포기 또는 상실하거나 신주배정에서 단주가 발생하는 경우에 그 처리방법은 이사회결의로 정한다.</p>		
<p>결산일</p>	<p>매년 12월 31일</p>	<p>정기주주총회</p>	<p>매 결산기 종료 후 3개월 이내</p>
<p>주주명부폐쇄시기</p>	<p>매년 1월 1일 ~ 1월 15일</p>		
<p>주권의 종류</p>	<p>1주권, 5주권, 10주권, 50주권, 100주권, 500주권, 1000주권, 10000주권 (8종)</p>		
<p>명의개서대리인</p>	<p>한국예탁결제원</p>		
<p>주주의 특전</p>	<p>해당사항 없음</p>	<p>공고게재</p>	<p>회사홈페이지 (http://www.ktis.co.kr)</p>

VIII. 임원 및 직원 등에 관한 사항

1. 임원 및 직원의 현황

가. 임원 현황

(기준일 : 2013.12.31)

(단위 : 주)

성명	성별	출생년월	직위	등기임원 여부	상근 여부	담당 업무	주요경력	소유주식수		재직기간	임기 만료일
								보통주	우선주		
전인성	남	1958.10	대표이사	등기임원	상근	대표이사	[現] ㈜케이티스 대표이사 kt GSS부문 부문장 kt GSS부문 자산경영실 실장	20,000	-	2012. 12. 20 ~ 2015. 정기주총일까지	-
안재규	남	1946.02	사외이사	등기임원	비상근	사외이사	굿모닝신한증권 사외이사 외환코메르쯔투자자산탁 운용 대표이사 사장 외환은행 기업금융본부 부분부장	-	-	2013. 3. 29 ~ 2015. 정기주총일까지	-
장성호	남	1949.10	사외이사	등기임원	비상근	사외이사	중앙일보 영어신문본부 본부장 지속가능발전위원회 위원 물가안정위원회 위원	-	-	2013. 3. 29 ~ 2015. 정기주총일까지	-
전우현	남	1962.10	사외이사	등기임원	비상근	사외이사	대구가톨릭대 법학과 조교수 영남대학교 법학과 조교수 한양대학교 법학과부교수	-	-	2013. 3. 29 ~ 2015. 정기주총일까지	-
이현록	남	1945.02	사외이사	등기임원	비상근	사외이사	국립농산물품질관리원 원장 농업협동조합중앙회 조합감사위원회 위원 장 한국농업경제학회 이사	-	-	2013. 3. 29 ~ 2015. 정기주총일까지	-
박용화	남	1958.03	기타비상무 이사	등기임원	비상근	기타비상무 이사	kt 홀고객부문 홀CS 본부장 kt 네트워크 운용본부망관리 사업 담당 kt 기술지원본부 기술지원계획 담당	420	-	2012. 3. 30 ~ 2014. 정기주총일까지	-
구현모	남	1964.01	기타비상무 이사	등기임원	비상근	기타비상무 이사	kt 개인고객부문 Sales&CS 본부장 kt 개인고객 전략본부장 kt 경영전략 담당	400	-	2012. 3. 30 ~ 2014. 정기주총일까지	-
문정용	남	1962.08	기타비상무 이사	등기임원	비상근	기타비상무 이사	KTF 법인영업담당 kt tech 전략기획본부장 kt시너지경영실 ict시너지담당	-	-	2013. 3. 29 ~ 2015. 정기주총일까지	-

※ 2014.3.28일 전인성 사내이사가 개인사유로 중도사임하고, 맹수호 사내이사 신규 선임

※ 2014.3.27일 안재규 사외이사가 개인사유로 중도사임

※ 2014.3.28일 박용화, 구현모, 문정용 기타비상무이사는 개인사유로 사임하고 강국현, 김진철, 주영모 기타비상무이사가 신규 선임

나. 직원 현황

(기준일 : 2013.12.31)

(단위 : 백만원)

사업부문	성별	직원 수				평균 근속연수	연간급여 총액	1인평균 급여액	비고
		정규직	계약직	기 타	합 계				
전사	남	1,069	1,065	-	2,134	1.5	49,728	23	-

전사	여	5,521	1,993	-	7,514	2.5	162,277	22	-
합 계		6,590	3,058	-	9,648	2.3	212,005	-	-

※ 2013년 12월 말 기준(등기임원 제외)

- 정규직: 경영지원직 + 컨설팅직 + TM직
- 계약직: 임원 + 2년미만 컨설팅직 + 일반계약직

2. 임원의 보수 등

가. 이사·감사 전체의 보수현황

1. 주주총회 승인금액

(단위 : 백만원)

구 분	인원수	주주총회 승인금액	비고
등기이사	8명	751	-

2. 보수지급금액

(단위 : 백만원)

구 분	인원수	보수총액	1인당 평균보수액	비고
등기이사	4	296	74	-
사외이사	1	27	27	-
감사위원회 위원 또는 감사	3	82	27	-
계	8	405	-	-

※ 등기이사는 사외이사 제외, 사외이사는 감사위원 제외

나. 이사·감사의 개인별 보수현황

(단위 : 천원)

이름	직위	보수총액	보수총액에 포함되지 않는 보수
-	-	-	-

※ 동보고서 제출일 기준 개인별 5억원 이상 보수를 지급한 임원은 없습니다.

IX. 이해관계자와의 거래내용

1. 신용공여

당사는 보고서 제출일 현재 해당사항이 없습니다.

2. 자산양수도

당사는 보고서 제출일 현재 해당사항이 없습니다.

3. 대주주와의 영업거래

(단위 : 천원)

최대주주	매출	매입	비고
(주)케이티	265,904,595	52,745,954	2013.1.1 ~ 2013.12.31

4. 대주주 이외의 이해관계자와의 거래

가. 신용공여

당사는 보고서 제출일 현재 해당사항이 없습니다.

나. 자산양수도

당사는 보고서 제출일 현재 해당사항이 없습니다.

X. 그 밖에 투자자 보호를 위하여 필요한 사항

1. 공시내용의 진행·변경사항 및 주주총회 현황

가. 공시사항의 진행, 변경사항

당사는 보고서 제출일 현재 해당사항이 없습니다.

나. 주주총회 의사록 요약

주총일자	안 건	결 의 내 용	비 고
제7기 임시주주총회 (07.12.27)	-제1호 의안 : 이사 선임의 건	-원안대로 승인 · 사내이사 : 이상호, 정성환	
제7기 정기주주총회 (08.3.26)	-제1호 의안 : 제7기('07.1.1~'07.12.31) 대차대조표, 손익계산서 및 이익잉여금처분계산서(안) 승인의 건 -제2호 의안 : 이사 보수 한도 승인의 건	- 원안대로 승인 · 주주 현금배당 대주주 6%, 일반주주7%, 1,021백만원 - 원안대로 승인 · 제8기 이사 보수한도액 : 820백만원	
제8기 임시주주총회 (08.5.14)	-제1호 의안 : 감사 선임의 건	-원안대로 승인 · 비상임감사 : 조남신	
제8기 정기주주총회 (09.3.18)	-제1호 의안 : 제8기('08.1.1~'08.12.31) 대차대조표, 손익계산서 및 이익잉여금처분계산서(안) 승인의 건 -제2호 의안 : 정관 일부 변경의 건 -제3호 의안 : 이사 선임의 건 - 제4호 의안 : 이사 보수 한도 승인의 건	-원안대로 승인 · 주주 현금배당 대주주 6%, 일반주주7%, 1,021백만원 -원안대로 승인 · 목적사항 변경, 증권거래법 폐지에 따른 조항 정비 -원안대로 승인 · 사내이사 : 이병우, 옥귀태 · 사외이사 : 안재규, 장성호, 김종현 -원안대로 승인 · 제9기 이사 보수한도액 : 820백만원	
제9기 임시주주총회 (09.10.21)	-제1호 의안 : 정관 일부 변경의 건 -제2호 의안 : 이사 선임의 건	-원안대로 승인 · 상호 및 공고 방법 변경 -원안대로 승인 · 기타비상무이사 : 표현명, 노태석	

<p>제9기 정기주주총회 (‘10.2.26)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 제1호 의안 : 제9기(‘09.1.1~‘09.12.31) 대차대조표, 손익계산서 및 이익잉여금처분계산서(안) 승인의 건 - 제2호 의안 : 정관 일부 변경의 건 - 제3호 의안 : 이사 선임의 건 - 제4호 의안 : 상근감사 선임의 건 - 제5호 의안 : 이사 보수 한도 승인의 건 - 제6호 의안 : 감사 보수 한도 승인의 건 - 제7호 의안 : 임원 퇴직금 지급규정 개정의 건 	<ul style="list-style-type: none"> - 원안대로 승인 · 주주 현금배당 대주주 6%, 일반주주7%, 1,021백만 원 - 원안대로 승인 · 상장회사 표준정관 내용 반영 · 콜센터사업 목적사업 추가 · 액면분할(5,000원 → 500원) 등 - 원안대로 승인 · 사내이사 : 노태석, 옥귀태 · 기타비상무이사 : 김일영, 서유열 - 원안대로 승인 · 상근감사 : 최수영 - 원안대로 승인 · 제10기 이사 보수한도액 : 1,202백만원 - 원안대로 승인 · 제10기 감사 보수한도액 : 302백만원 - 원안대로 승인 · 임원에 '감사' 추가 	
<p>제10기 정기주주총회 (‘11.3.25)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 제1호 의안 : 제10기(‘10.1.1~‘10.12.31) 대차대조표, 손익계산서 및 이익잉여금처분계산서(안) 승인의 건 - 제2호 의안 : 정관 일부 변경의 건 - 제3호 의안 : 이사 선임의 건 - 제4호 의안 : 이사 보수 한도 승인의 건 - 제5호 의안 : 감사 보수 한도 승인의 건 - 제6호 의안 : 임원 퇴직금 지급규정 개정의 건 	<ul style="list-style-type: none"> - 원안대로 승인 · 주주 현금배당 대주주 8%, 일반주주10%, 1,678백만 원 - 원안대로 승인 · 공고방법 변경 · 유헤스케어사업 목적사업 추가 - 원안대로 승인 · 사내이사 : 조성호 · 사외이사(재선임) : 안재규, 장성호, 김종현 · 기타비상무이사 : 남규택, 심상천 - 원안대로 승인 · 제11기 이사 보수한도액 : 1,110백만원 - 원안대로 승인 · 제11기 감사 보수한도액 : 355백만원 - 원안대로 승인 · 지급적용대상 집행임원 추가 	

<p>제11기 정기주주총회 ('12.3.30)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 제1호 의안 : 제11기('11.1.1~'11.12.31) 대차대조표, 손익계산서 및 이익잉여금처분계산서(안) 승인의 건 - 제2호 의안 : 정관 일부 변경의 건 - 제3호 의안 : 이사 선임의 건 - 제4호 의안 : 감사위원회 감사위원 승인의 건 - 제5호 의안 : 이사 보수한도 승인의 건 - 제6호 의안 : 임원 퇴직금 지급규정 개정의 건 	<ul style="list-style-type: none"> - 원안대로 승인 · 주주 현금배당 대주주 10%, 일반주주14%, 2,312백만원 - 원안대로 승인 · 부동산개발업 목적변경 및 정보통신공사업 목적사업 추가 · 감사위원회 도입에 따른 관련조항 정비 - 원안대로 승인 · 사내이사 : 조성호 · 사외이사 : 남동균 · 기타비상무이사 : 박용화, 구현모, 류길현 - 원안대로 승인 · 감사위원 : 안재규, 장성호, 남동균 - 원안대로 승인 · 제11기 이사 보수한도액 : 430백만원 - 원안대로 승인 · 집행임원을 경영임원으로 명칭 변경 및 감사 퇴직금 지급규정 삭제 	
<p>2012년도 임시주주총회 ('12.12.20)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 제1호 의안 : 정관 일부 변경의 건 - 제2호 의안 : 이사 선임의 건 	<ul style="list-style-type: none"> - 원안대로 승인 · 환급창구운영사업 목적사업 추가 - 원안대로 승인 · 사내이사 : 전인성 · 기타비상무이사 : 김희윤 	
<p>제12기 정기주주총회 ('13.3.29)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 제1호 의안 : 제12기('12.1.1~'12.12.31) 재무제표(이익잉여금 처분계산서 포함) 승인의 건 - 제2호 의안 : 정관 일부 변경의 건 - 제3호 의안 : 이사 선임의 건 - 제4호 의안 : 감사위원회 감사위원 승인의 건 - 제5호 의안 : 이사 보수한도 승인의 건 - 제6호 의안 : (주)케이티씨에스와 합병 추진의 건 	<ul style="list-style-type: none"> - 원안대로 승인 · 주주 현금배당 20%, 3,080백만원 - 원안대로 승인 · 이사의 수 조정 및 위원회 구성원 변경 - 원안대로 승인 · 기타비상무이사 : 문정용 · 사외이사 : 안재규(재선임), 장성호(재선임), 전우현, 이현목 - 원안대로 승인 · 감사위원 : 안재규(재선임), 장성호(재선임), 전우현 - 원안대로 승인 · 제13기 이사 보수한도액 : 751백만원 - 부결 	

2. 우발채무 등

가. 중요한 소송사건 등

당사는 보고서 제출일 현재 해당사항이 없습니다.

나. 견질 또는 담보용 어음·수표 현황

당사는 보고서 제출일 현재 해당사항이 없습니다.

다. 채무 보증 내역

당사는 보고서 제출일 현재 해당사항이 없습니다.

라. 채무인수약정 현황

당사는 보고서 제출일 현재 해당사항이 없습니다.

마. 그 밖의 우발채무 등

당사는 보고서 제출일 현재 해당사항이 없습니다.

3. 제재현황 등 그 밖의 사항

가. 제재현황

당사는 보고서 제출 전 최근 3사업년도 이내에 법률 또는 제규정을 위반하여 회사 또는 대표 이사가 징계 또는 제재를 받거나 특별세무조사를 받은 사실이 없습니다.

나. 작성기준일 이후 발생한 주요사항

당사는 보고서 제출일 현재 해당 사항 없습니다.

4. 공모자금 사용내역

공모자금의 사용내역

(기준일 : 2013년 12월 31일)

(단위 : 백만원)

구 분	납입일	납입금액	신고서상 자금사용 계획	실제 자금사용 현황
기업공개 (유가증권시장사장)	2010년 12월 13일	11,626	- 통합컨택센터 시설투자 및 운영자금 : 11,273 - 발행비용 : 353	- 없음 - 발행비용 353

XI. 재무제표 등

재무상태표

제 13 기 2013.12.31 현재
 제 12 기 2012.12.31 현재
 제 11 기 2011.12.31 현재

(단위 : 원)

	제 13 기	제 12 기	제 11 기
자산			
유동자산	140,119,326,808	141,791,588,780	137,698,894,498
현금및현금성자산	10,297,757,450	24,471,828,521	8,312,754,945
매출채권	38,029,504,782	41,716,552,175	37,288,614,125
기타금융자산	76,180,802,844	61,430,718,796	79,650,779,746
재고자산	11,555,528,215	10,356,677,968	8,492,629,436
기타유동자산	4,055,733,517	3,815,811,320	3,954,116,246
비유동자산	41,456,880,493	35,733,990,404	36,064,965,886
기타금융자산	11,885,624,348	10,812,775,235	7,601,792,995
유형자산	3,658,053,765	6,135,658,575	9,153,031,571
무형자산	9,638,690,577	7,685,866,380	7,054,631,297
매도가능금융자산	14,062,003,662	9,524,423,170	10,140,955,912
이연법인세자산	2,212,508,141	1,575,267,044	2,114,554,111
자산총계	181,576,207,301	177,525,579,184	173,763,860,384
부채			
유동부채	47,851,061,675	47,879,296,545	45,511,409,665
매입채무	428,525,243	810,098,087	119,301,529
유동성장기차입금		280,783,000	
기타금융부채	30,209,992,301	27,737,432,182	28,117,202,831
기타유동부채	15,467,688,079	17,005,925,089	14,394,197,450
당기법인세부채	1,744,856,052	2,045,058,187	2,880,707,855
비유동부채	2,124,192,078	5,286,372,970	6,989,017,452
장기차입금		585,570,000	337,800,000
퇴직급여부채	1,721,601,946	4,031,855,729	5,885,650,840
기타총당부채	402,590,132	668,947,241	765,566,612
부채총계	49,975,253,753	53,165,669,515	52,500,427,117
자본			
자본금	17,401,000,000	17,401,000,000	17,401,000,000
주식발행초과금	10,008,337,568	10,008,337,568	10,008,337,568
기타포괄손익누계액	(1,380,308,156)	168,066,163	182,644,581
기타자본항목	(11,786,278,980)	(11,786,278,980)	

이익잉여금	117,358,203,116	108,568,784,918	93,671,451,118
자본총계	131,600,953,548	124,359,909,669	121,263,433,267
부채와자본총계	181,576,207,301	177,525,579,184	173,763,860,384

손익계산서

제 13 기 2013.01.01 부터 2013.12.31 까지

제 12 기 2012.01.01 부터 2012.12.31 까지

제 11 기 2011.01.01 부터 2011.12.31 까지

(단위 : 원)

	제 13 기	제 12 기	제 11 기
영업수익	387,720,013,100	388,613,329,806	373,403,318,314
영업비용	370,564,396,446	368,150,009,397	348,312,118,489
영업이익(손실)	17,155,616,654	20,463,320,409	25,091,199,825
기타수익	1,367,949,649	1,561,811,409	1,144,330,881
기타비용	(3,488,337,812)	(1,213,188,526)	(570,651,283)
금융수익	2,967,064,213	3,682,204,301	3,619,252,934
금융비용	(42,729,648)	(48,206,114)	(6,164,850)
법인세비용차감전순이익(손실)	17,959,563,056	24,445,941,479	29,277,967,507
법인세비용	(4,129,886,440)	(6,183,633,735)	7,723,449,177
당기순이익(손실)	13,829,676,616	18,262,307,744	21,554,518,330
주당이익			
기본주당이익(손실)	449	532	619
희석주당이익(손실)	449	532	619

포괄손익계산서

제 13 기 2013.01.01 부터 2013.12.31 까지

제 12 기 2012.01.01 부터 2012.12.31 까지

제 11 기 2011.01.01 부터 2011.12.31 까지

(단위 : 원)

	제 13 기	제 12 기	제 11 기
당기순이익(손실)	13,829,676,616	18,262,307,744	21,554,518,330
기타포괄손익	(3,508,432,737)	(1,067,336,162)	(4,318,584,530)
당기손익으로 재분류되지 않는 세후기타포괄손익			
지분상품에 대한 투자자산의 세후기타포괄손익			
자산재평가차익(차손)의 세후기타포괄손익			
확정급여제도의 보험수리적손익의 세후기타포괄손익			
법인세비용차감후기타포괄손익, IAS 19 58b문단에서 정하고 있는 한도의 효과			

법인세비용차감후기타포괄손익, 확정급여제도의 재측정손익			
법인세비용차감후기타포괄손익, 신용위험 변동으로 인한 금융부채의 공정가치변동			
순확정급여부채의 재측정요소	(1,960,058,418)	(1,052,757,744)	(4,501,229,111)
당기손익으로 재분류되지 않는 지분법 적용대상 관계기업과 공동기업의 세후기타포괄손익에 대한 지분			
매도가능증권평가이익(손실)	(1,548,374,319)	(14,578,418)	182,644,581
당기손익으로 재분류되는 세후기타포괄손익			
외화환산외환차이			
매도가능금융자산			
현금흐름위험회피			
해외사업장순투자의 위험회피			
당기손익으로 재분류되는 지분법 적용대상 관계기업과 공동기업의 세후기타포괄손익에 대한 지분			
당기총포괄손익	10,321,243,879	17,194,971,582	17,235,933,800

자본변동표

제 13 기 2013.01.01 부터 2013.12.31 까지

제 12 기 2012.01.01 부터 2012.12.31 까지

제 11 기 2011.01.01 부터 2011.12.31 까지

(단위 : 원)

		자본						
		자본금	주식발행초과금	기타포괄손익누계액	기타자본항목	이익잉여금	자본 합계	
2011.01.01 (기초자본)		17,401,000,000	10,008,337,568			78,296,299,999	105,705,637,567	
회계정책변경에 따른 증가(감소)								
오류수정에 따른 증가(감소)								
자본의 변동	포괄손익	당기순이익(손실)				21,554,518,330	21,554,518,330	
		퇴직급여채무에 대한				(4,501,229,111)	(4,501,229,111)	
		보험수리적손실						
		매도가능증권평가손익			182,644,581		182,644,581	
		총포괄손익			182,644,581		17,053,289,219	17,235,933,800
	소유주주와의 거래	유상증자						
		배당					(1,678,138,100)	(1,678,138,100)
		자기주식						
소유주주와의 거래총액						(1,678,138,100)	(1,678,138,100)	
2011.12.31 (기말자본)		17,401,000,000	10,008,337,568	182,644,581		93,671,451,118	121,263,433,267	
2012.01.01 (기초자본)		17,401,000,000	10,008,337,568	182,644,581		93,671,451,118	121,263,433,267	
회계정책변경에 따른 증가(감소)								
오류수정에 따른 증가(감소)								
자본의 변동	포괄손익	당기순이익(손실)				18,262,307,744	18,262,307,744	
		퇴직급여채무에 대한				(1,052,757,744)	(1,052,757,744)	
		보험수리적손실						
		매도가능증권평가손익			(14,578,418)		(14,578,418)	
		총포괄손익			(14,578,418)		17,209,550,000	17,194,971,582
	소유주주와의 거래	유상증자						
		배당					(2,312,216,200)	(2,312,216,200)
		자기주식				(11,786,278,980)		(11,786,278,980)
소유주주와의 거래총액					(11,786,278,980)	(2,312,216,200)	(14,098,495,180)	
2012.12.31 (기말자본)		17,401,000,000	10,008,337,568	168,066,163	(11,786,278,980)	108,568,784,918	124,359,909,669	
2013.01.01 (기초자본)		17,401,000,000	10,008,337,568	168,066,163	(11,786,278,980)	108,568,784,918	124,359,909,669	
회계정책변경에 따른 증가(감소)								

오류수정에 따른 증가(감소)								
자본의 변동	포괄손익	당기순이익(손실)				13,829,676,616	13,829,676,616	
		퇴직급여채무에 대한				(1,960,058,418)	(1,960,058,418)	
		보험수리적손실						
		매도가능증권평가손익			(1,548,374,319)		(1,548,374,319)	
		총포괄손익			(1,548,374,319)		11,869,618,198	10,321,243,879
	소유주주와의 거래	유상증자						
		배당					(3,080,200,000)	(3,080,200,000)
		자기주식						
		소유주주와의거래총액					(3,080,200,000)	(3,080,200,000)
	2013.12.31 (기말자본)		17,401,000,000	10,008,337,568	(1,380,308,156)	(11,786,278,980)	117,358,203,116	131,600,953,548

현금흐름표

제 13 기 2013.01.01 부터 2013.12.31 까지
제 12 기 2012.01.01 부터 2012.12.31 까지
제 11 기 2011.01.01 부터 2011.12.31 까지

(단위 : 원)

	제 13 기	제 12 기	제 11 기
영업활동현금흐름	13,089,802,910	16,843,921,412	16,875,472,237
영업으로부터 창출된 현금흐름	14,836,225,248	19,229,435,580	20,064,700,625
법인세납부	(4,372,661,575)	(5,870,953,020)	(6,399,328,037)
이자의 수취	2,626,239,237	3,485,438,852	3,210,099,649
투자활동현금흐름	(23,526,345,981)	12,885,094,344	(25,960,346,469)
유형자산의 처분	279,661,702	47,133,330	510,000,000
무형자산의 처분	436,383,753	281,048,489	538,742,000
유형자산의 취득	(1,373,493,699)	(1,456,843,512)	(3,998,976,073)
무형자산의 취득	(3,583,823,050)	(2,367,400,435)	(1,220,513,248)
매도가능증권의 취득	(7,199,999,504)		
매도가능증권의 처분	668,870,761	593,417,554	
기타금융자산의 감소(증가)	(13,889,398,924)	13,302,577,899	(22,555,040,268)
정부보조금의 수령	171,030,000	1,611,937,000	
배당금의 수입	964,422,980	873,224,019	765,441,120
재무활동현금흐름	(3,737,528,000)	(13,569,942,180)	(1,340,338,100)
차입금의 상환	(657,328,000)	(84,447,000)	
자기주식의 취득		(11,786,278,980)	
장기차입금의 차입		613,000,000	337,800,000
배당금지급	(3,080,200,000)	(2,312,216,200)	(1,678,138,100)
유상증자			
차입금의 증가			
현금및현금성자산의순증가(감소)	(14,174,071,071)	16,159,073,576	(10,425,212,332)
기초현금및현금성자산	24,471,828,521	8,312,754,945	18,737,967,277

기말현금및현금성자산	10,297,757,450	24,471,828,521	8,312,754,945
------------	----------------	----------------	---------------

2. 재무제표에 대한 주석

1. 회사의 개요

주식회사 케이티스(이하 "회사")는 2001년 6월 27일에 (주)케이티의 114번호안내서비스 사업이 분사하여 설립되었으며, kt olleh(홈/모바일)고객센터, 114전화번호안내사업, 지역광고사업(우선번호안내서비스) 및 컨택센터사업, 유통사업 등을 주요사업으로 영위하고 있습니다. 회사의 본점은 서울특별시 영등포구 여의도동에 소재하고 있으며, 서울, 경기, 및 강원본부를 설치하여 운영하고 있습니다.

회사는 2009년 10월 21일 임시주주총회 결의에 의거하여 상호를 한국인포서비스 주식회사에서 주식회사 케이티스로 변경하였으며, 2010년 12월 17일에 주식을 유가증권시장에 상장하였습니다.

회사의 정관에 의한 발행할 주식의 총수는 100,000,000주이며, 당기말 현재 자본금은 17,401,000천원(발행주식수: 34,802,000주)입니다. 회사의 주요 주주는 주식회사케이티이며 지분율은 17.8%입니다.

2. 중요한 회계정책, 3. 중요한 회계추정 및 가정, 4. 재무위험관리, 5. 영업부문 정보는 'Ⅲ.재무에 관한 사항 4. 재무제표 이용상의 유의점'을 참조하여 주시기 바랍니다.

6. 범주별 금융상품

회사의 범주별 금융상품 내역은 다음과 같습니다.

(1) 2013년 12월 31일

(단위: 천원)

재무상태표 상 자산	대여금 및 수취채권	매도가능 금융자산	만기보유 금융자산	합 계
현금및현금성자산	10,297,757	-	-	10,297,757
단기금융상품(*)	71,505,267	-	-	71,505,267
매출채권	38,029,505	-	-	38,029,505
매도가능금융자산	-	14,062,004	-	14,062,004
기타금융자산(유동)	4,675,536	-	-	4,675,536
기타금융자산(비유동)	10,885,624	-	1,000,000	11,885,624
합 계	135,393,689	14,062,004	1,000,000	150,455,693

(*) 단기금융상품은 만기가 12개월 이내에 도래하는 정기예금 등으로 구성되어 있으며 기타 금융자산으로 분류됩니다.

(단위: 천원)

재무상태표 상 부채	상각후원가로 측정하는 기타금융부채
매입채무	428,525
기타금융부채	30,209,992
합 계	30,638,517

(2) 2012년 12월 31일

(단위: 천원)

재무상태표 상 자산	대여금 및 수취채권	매도가능 금융자산	만기보유 금융자산	합 계
현금및현금성자산	24,471,829	-	-	24,471,829
단기금융상품(*)	58,505,623	-	-	58,505,623
매출채권	41,716,552	-	-	41,716,552
매도가능금융자산	-	9,524,423	-	9,524,423
기타금융자산(유동)	2,925,096	-	-	2,925,096
기타금융자산(비유동)	9,812,775	-	1,000,000	10,812,775
합 계	137,431,875	9,524,423	1,000,000	147,956,298

(*) 단기금융상품은 만기가 12개월 이내에 도래하는 정기예금 등으로 구성되어 있으며 기타 금융자산으로 분류됩니다.

(단위: 천원)

재무상태표 상 부채	상각후원가로 측정하는 기타금융부채
매입채무	810,098
기타금융부채	27,737,432
유동성장기차입금	280,783
장기차입금	585,570
합 계	29,413,883

(3) 금융상품 범주별 순손익 구분

(단위: 천원)

구 분	2013년	2012년
매도가능금융자산		
평가손익(기타포괄손익)	(1,548,374)	(14,578)
처분손실	(2,199)	(3,882)
배당수익	964,423	873,224
대여금 및 수취채권		

이자수익	2,967,064	3,682,204
유가증권처분이익(손실)	(83)	(246)
상각후원가로 측정하는 금융부채		
이자비용	(42,730)	(48,206)

7. 금융자산의 신용건전성

외부 신용등급을 얻을 수 있는 경우 외부신용등급 또는 거래상대방의 부도율에 대한 역사적 정보를 참조하여 연체 및 손상되지 않은 금융자산의 신용 건전성을 측정하였습니다.

(1) 매출채권

(단위: 천원)

구분	2013년 12월 31일	2012년 12월 31일
손상되지 아니한 매출채권		
Group 1	31,572,081	28,297,489
Group 2	44,262	53,620
Group 3	6,361,833	13,242,995
Group 4	-	122,448
합 계	37,978,176	41,716,552

Group 1 - 특수관계자(6개월미만)

Group 2 - 특수관계자(6개월이상)

Group 3 - 과거 부도경험이 없는 기존 고객/비특수관계자(3개월미만)

Group 4 - 과거 부도경험이 없는 기존 고객/비특수관계자(3개월이상)

(2) 현금성자산과 장·단기금융상품

(단위: 천원)

신용등급	2013년 12월 31일	2012년 12월 31일
Aa3	2,000,000	7,563
A1	72,104,441	76,231,484
A2	310	190,756
Baa1	7,000,000	6,000,001
Baa2	1,529,852	1,547,997
합 계(*)	82,634,603	83,977,801

(*) 보유 현금을 제외한 현금및현금성자산과 금융자산 중 장·단기금융상품으로 분류된 자산의 금액입니다.

8. 현금및현금성자산

보고기간말 현재 현금및현금성자산의 내역은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년 12월 31일	2012년 12월 31일
보유현금	168,422	1,650
보통예금	8,599,483	22,922,182
기타현금성자산	1,529,852	1,547,997
합계	10,297,757	24,471,829

9. 매도가능금융자산

(1) 당기와 전기중 매도가능금융자산의 변동내역은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년	2012년
기초금액	9,524,423	10,140,956
취득	7,200,000	-
처분	(671,070)	(597,300)
자본으로 재분류된 순이익	(1,991,349)	(19,233)
기말금액	14,062,004	9,524,423

(2) 보고기간말 현재 매도가능금융자산은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년 12월 31일	2012년 12월 31일
시장성 있는 지분증권		
케이티하이텔(주)	4,738,586	-
시장성 없는 지분증권		
지이프리미어 제 1 호 기업 구조조정 부동산투자회사	8,723,418	9,524,423
케이티스포츠	600,000	-
합계	14,062,004	9,524,423

당기말과 전기말 현재 손상된 매도가능금융자산은 없습니다.

10. 매출채권

(1) 보고기간말 현재 매출채권의 내역은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년 12월 31일	2012년 12월 31일
매출채권	38,217,200	41,805,583
대손충당금	(187,695)	(89,031)
매출채권(순액)	38,029,505	41,716,552

(2) 보고기간말 현재 금융자산의 약정회수기일기준 연령분석과 손상된 금융자산 분석은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년 12월 31일	2012년 12월 31일
연체되지 않은 채권	37,895,664	41,538,470
소 계	37,895,664	41,538,470
연체되었으나 손상되지 않은 채권(*1)		
6개월 이하	38,250	134,162
6개월 초과	44,262	43,920
소 계	82,512	178,082
손상채권(*2)		
6개월 이하	45,086	29,530
6개월 초과	193,938	59,501
소 계	239,024	89,031
합 계	38,217,200	41,805,583

(*1) 연체되었으나 손상되지 않은 채권은 주로 KT와 KT의 자회사와 관련되어 있습니다.

(*2) 개별적으로 손상된 채권은 주로 예측하지 못한 경제적인 어려움을 겪고 있는 도매업자 관련된 채권이며, 이들 매출채권 중 일부는 회수될 것으로 예상하고 있습니다.

(3) 당기와 전기 중 매출채권의 대손충당금 변동내역은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년	2012년
기초금액	89,031	802,653
대손상각비	98,664	-
제 각	-	(709,088)
환 입	-	(4,534)
보고기간 말 금액	187,695	89,031

손상된 채권에 대한 충당금 설정 및 차감액은 손익계산서 상 영업비용(주석 26)에 포함되어 있습니다. 추가적인 현금회수 가능성이 없는 경우 대손충당금은 일반적으로 상각하고 있습니다.

11. 기타금융자산

(1) 보고기간말 현재 회사의 기타금융자산의 장부금액은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년 12월 31일	2012년 12월 31일
유동자산		
단기금융상품	71,505,268	58,505,622
미수금	5,327,829	3,474,325
대손충당금	(2,016,373)	(1,839,562)
미수수익	1,364,079	1,290,334
소 계	76,180,803	61,430,719
비유동자산		
장기금융상품	-	2,000
보증금	11,320,599	10,428,845
현재가치할인차금	(434,975)	(618,070)
만기보유증권	1,000,000	1,000,000
소 계	11,885,624	10,812,775
합 계	88,066,427	72,243,494

당기말 현재 기타금융자산의 신용위험의 최대노출금액은 장부금액 전액입니다.

(2) 기타금융자산의 대손충당금 변동내역은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년	2012년
기초금액	1,839,562	1,864,756
대손상각비	176,811	-
제각	-	(25,194)
보고기간말 금액	2,016,373	1,839,562

손상된 채권에 대한 충당금 설정 및 차감액은 손익계산서 상 기타비용(주석 28)에 포함되어 있으며, 추가적인 현금회수 가능성이 없는 경우 대손충당금은 일반적으로 상각하고 있습니다.

12. 기타자산

보고기간말 현재 기타자산의 장부금액은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년 12월 31일	2012년 12월 31일
선급금	1,875,942	1,151,796
선급비용	2,179,791	2,664,015
합계	4,055,733	3,815,811

13. 재고자산

보고기간말 현재 재고자산의 장부금액은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년 12월 31일	2012년 12월 31일
상품	11,555,528	10,356,678

비용으로 인식되어 영업비용에 포함된 재고자산의 원가는 49,089,426천원(전기: 52,268,167천원)입니다.

14. 유형자산

(1) 당기 및 전기 중 유형자산의 변동내역은 다음과 같습니다.

- 2013년

(단위: 천원)

구분	토지	건물	기계장치	비품	임차자산계량권	합계
취득원가	315,634	236,866	13,495,918	6,115,841	6,830,772	26,995,031

감가상각누계액	-	(18,504)	(9,928,900)	(5,142,310)	(4,184,587)	(19,274,301)
정부보조금	-	-	(1,026,350)	(129,901)	(428,820)	(1,585,071)
기초 순장부금액	315,634	218,362	2,540,668	843,630	2,217,365	6,135,659
취득 및 자본적지출	-	-	528,612	248,350	596,532	1,373,494
복구충당부채 설정 및 환입	-	-	-	-	24,003	24,003
처분 및 폐기	(82,109)	(121,635)	(839,882)	(9,254)	(421,702)	(1,474,582)
감가상각비	-	(5,094)	(1,051,454)	(312,167)	(860,776)	(2,229,491)
정부보조금의 수령(*)	-	-	-	(38,050)	(132,980)	(171,030)
기말 순장부금액	233,525	91,633	1,177,944	732,509	1,422,442	3,658,053
2013년 12월 31일						
취득원가	233,525	104,475	6,858,990	3,203,226	5,683,849	16,084,065
감가상각누계액	-	(12,842)	(4,863,445)	(2,332,357)	(3,795,690)	(11,004,334)
정부보조금	-	-	(817,601)	(138,360)	(465,717)	(1,421,678)
기말 장부금액	233,525	91,633	1,177,944	732,509	1,422,442	3,658,053

(*) 회사는 강원도로부터 당기 중 취득한 유형자산과 관련된 정부보조금을 수령하였습니다.
- 2012년

(단위: 천원)

구분	토지	건물	기계장치	비품	임차자산계량권	합계
취득원가	315,634	236,866	13,028,652	5,857,738	6,455,142	25,894,032
감가상각누계액	-	(12,583)	(8,628,453)	(4,786,087)	(3,313,878)	(16,741,001)
기초 순장부금액	315,634	224,283	4,400,199	1,071,651	3,141,264	9,153,031
취득 및 자본적지출	-	-	467,266	266,735	722,843	1,456,844
복구충당부채 설정 및 환입	-	-	-	-	66,612	66,612
처분 및 폐기	-	-	-	(6,102)	(283,795)	(289,897)
감가상각비	-	(5,921)	(1,283,051)	(356,551)	(993,470)	(2,638,993)
정부보조금의 수령(*)	-	-	(1,043,746)	(132,103)	(436,089)	(1,611,938)
기말 순장부금액	315,634	218,362	2,540,668	843,630	2,217,365	6,135,659
2012년 12월 31일						
취득원가	315,634	236,866	13,495,918	6,115,841	6,830,772	26,995,031
감가상각누계액	-	(18,504)	(9,928,900)	(5,142,310)	(4,184,587)	(19,274,301)
정부보조금	-	-	(1,026,350)	(129,901)	(428,820)	(1,585,071)
기말 장부금액	315,634	218,362	2,540,668	843,630	2,217,365	6,135,659

(*) 회사는 강원도로부터 전기 중 취득한 유형자산과 관련된 정부보조금을 수령하였습니다.

(2) 2013년 12월 31일 현재 회사가 보유하고 있는 토지의 공시지가는 227,964천원(전기: 288,691천원)입니다.

15. 무형자산

당기 및 전기 중 무형자산의 변동내역은 다음과 같습니다.

- 2013년

(단위: 천원)

구분	산업재산권	소프트웨어	영업권	권리금	기타무형자산	합계
취득원가	165,000	9,145,090	312,625	974,163	3,871,850	14,468,728
상각누계액	-	(6,590,360)	-	(192,502)	-	(6,782,862)
기초 순장부금액	165,000	2,554,730	312,625	781,661	3,871,850	7,685,866
취득	-	3,094,825	-	-	1,365,085	4,209,910
처분	-	(109,934)	-	(228,166)	(778,464)	(866,564)
상각비	-	(1,190,966)	-	(199,556)	-	(1,390,522)
기말 순장부금액	165,000	4,348,655	312,625	353,939	4,458,471	9,638,690
2013년 12월 31일						
취득원가	165,000	10,125,814	312,625	604,164	4,458,471	15,666,074
감가상각누계액	-	(5,777,159)	-	(250,225)	-	(6,027,384)
기말 장부금액	165,000	4,348,655	312,625	353,939	4,458,471	9,638,690

- 2012년

(단위: 천원)

구분	산업재산권	소프트웨어	영업권	권리금	기타무형자산	합계
취득원가	165,000	8,023,795	312,625	359,800	3,850,108	12,711,328
상각누계액	-	(5,619,284)	-	(37,413)	-	(5,656,697)
기초 순장부금액	165,000	2,404,511	312,625	322,387	3,850,108	7,054,631
취득	-	1,121,295	-	756,363	489,742	2,367,400
처분	-	-	-	(101,200)	(468,000)	(569,200)
상각비	-	(971,076)	-	(195,889)	-	(1,166,965)
기말 순장부금액	165,000	2,554,730	312,625	781,661	3,871,850	7,685,866
2012년 12월 31일						
취득원가	165,000	9,145,090	312,625	974,163	3,871,850	14,468,728
감가상각누계액	-	(6,590,360)	-	(192,502)	-	(6,782,862)
기말 장부금액	165,000	2,554,730	312,625	781,661	3,871,850	7,685,866

16. 매입채무 및 기타금융부채

보고기간말 현재 매입채무 및 기타금융부채의 내역은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년 12월 31일	2012년 12월 31일
매입채무	428,525	810,098
미지급금	797,727	715,525
미지급비용	29,412,265	27,021,907
합계	30,638,517	28,547,530

17. 기타유동부채

보고기간말 현재 기타부채의 내역은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년 12월 31일	2012년 12월 31일
선수금	6,217,974	6,746,306
부가가치세예수금	7,278,010	8,247,587
예수금	1,829,092	1,841,703
단기부채성충당금	229	229
예수보증금	142,383	170,100
합계	15,467,688	17,005,925

당기말 및 전기말 현재 특수관계자에 대한 기타부채 잔액은 없습니다.

18. 차입금

보고기간말 현재 차입금의 내역은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

차입처	최장 만기일	2013년 12월 31일	2012년 12월 31일
주식회사 케이티	-	-	866,353
	1년 이내 만기도래 분 (유동성대체 분)	-	(280,783)
	비유동 차입금	-	585,570

19. 순확정급여부채

(1) 순확정급여부채 산정내역

(단위: 천원)

구분	2013년 12월 31일	2012년 12월 31일
확정급여채무의 현재가치	35,915,039	28,655,962
사외적립자산의 공정가치	(34,193,437)	(24,624,106)
재무상태표상 부채	1,721,602	4,031,856

(2) 확정급여채무의 변동내역

(단위: 천원)

구분	2013년	2012년
기초금액	28,655,962	22,094,338
당기근무원가	11,743,717	10,556,667
이자원가	749,686	706,511
재측정요소		
- 가정의 변동으로 인한 보험수리적손익	3,038,538	3,014,730
- 경험적 조정으로 인한 보험수리적손익	(807,266)	(1,325,607)
급여지급액	(7,465,598)	(6,390,677)
보고기간말 금액	35,915,039	28,655,962

(3) 사외적립자산의 변동내역

(단위: 천원)

구분	2013년	2012년
기초금액	24,624,106	16,208,687
사외적립자산의 이자수익	644,199	607,234
사외적립자산의 재측정요소	19,521	31,976
사용자의 기여금	15,116,624	11,753,529
급여지급액	(6,211,013)	(3,977,320)
보고기간말 금액	34,193,437	24,624,106

(4) 손익계산서에 반영된 금액

(단위: 천원)

구분	2013년	2012년
당기근무원가	11,743,718	10,556,667
이자원가	749,685	706,511
사외적립자산의 기대수익	(644,199)	(607,234)
종업원 급여에 포함된 총 비용	11,849,204	10,655,944

사외적립자산의 실제수익은 663,719천원(전기: 639,210천원)입니다.

(5) 주요 보험수리적 가정

구분	2013년 12월 31일	2012년 12월 31일
할인율	3.23%	3.14%
사외적립자산의 기대수익률	3.23%	3.14%
미래임금상승률	2.42%	3.60%

(6) 주요 가정의 변동에 따른 대략적인 연금부채의 민감도 분석

구분	주요 가정의 변동	부채금액의 변동
할인율	0.5% 증가/감소	459,170천원 감소/ 474,118천원 증가
미래임금상승률	0.5% 증가/감소	386,737천원 증가/ 377,845천원 감소

(7) 사외적립자산의 구성내역

(단위: 천원)

구분	2013년 12월 31일		2012년 12월 31일	
	금액	구성비(%)	금액	구성비(%)
정기예금	34,193,437	100%	24,624,106	100%

(8) 당초 추정치와 실제치의 차이 조정 내역

(단위: 천원)

구분	2013년 12월 31일	2012년 12월 31일
확정급여 채무의 현재가치	35,915,039	28,655,962
사외적립자산의 공정가치	34,193,437	24,624,106
제도의 과소적립액/(초과적립액)	1,721,602	4,031,856
확정급여부채에 대한 경험적 조정	807,266	1,325,607
사외적립자산에 대한 경험적 조정	(19,521)	(31,976)

(9) 회사는 기금의 적립수준은 매년 검토하고, 기금에 결손이 발생하는 경우 이를 보전하는 정책을 보유하고 있습니다.

당기말 현재 할인되지 않은 연금 급여지급액의 만기분석은 아래와 같습니다.

(단위: 천원)

구분	1년미만	1년~2년미만	2~5년미만	5년이상	합계
급여지급액	14,992,324	13,429,709	27,625,298	27,737,859	83,785,190

확정급여채무의 가중평균만기는 4.63년입니다.

(10) 확정기여제도

당기 중 확정기여제도와 관련하여 비용으로 인식한 금액은 2,289,077천원(전기: 2,094,035천원)입니다.

20. 이연법인세

(1) 이연법인세자산과 부채의 내역은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년 12월 31일	2012년 12월 31일
이연법인세자산		
12개월 후에 결제될 이연법인세자산	7,697,855	2,545,192
12개월 이내에 결제될 이연법인세자산	2,242,904	6,182,592
이연법인세부채		
12개월 후에 결제될 이연법인세부채	(7,335,958)	(449,108)
12개월 이내에 결제될 이연법인세부채	(392,293)	(6,703,409)
이연법인세자산(부채) 순액	2,212,508	1,575,267

(2) 이연법인세의 총 변동액은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년	2012년
기초금액	1,575,267	2,114,554
손익계산서에 반영된 이연법인세	(57,427)	(1,148,330)
기타포괄손익에 반영된 법인세	442,975	4,654
자본에 직접 반영된 법인세	251,693	604,389
기말금액	2,212,508	1,575,267

(3) 당기와 전기 중 동일과세당국과 관련된 금액을 상계하기 이전의 이연법인세자산과 부채의 변동은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2011년 12월 31일	손익계산서	기타포괄손익	자본	2012년 12월 31일	손익계산서	기타포괄손익	자본	2013년 12월 31일
이연법인세부채									
감가상각비	(374,632)	(136,757)	-	-	(511,389)	197,758	-	-	(313,631)
일시상각충당금	-	(262,355)	-	-	(262,355)	60,381	-	-	(201,974)
미수이자	(250,110)	(62,151)	-	-	(312,261)	12,164	-	-	(300,097)
퇴직보형	(3,922,503)	(1,872,813)	-	-	(5,795,316)	(951,570)	-	-	(6,746,886)
매도가능증권	(58,311)	-	4,654	-	(53,657)	-	53,657	-	-
영업권	-	(75,655)	-	-	(75,655)	6,878	-	-	(68,777)
임차자산개량권	(10,256)	5,219	-	-	(5,037)	346	-	-	(4,691)
선급비용	-	(136,848)	-	-	(136,848)	44,653	-	-	(92,195)
소 계	(4,615,812)	(2,541,360)	4,654	-	(7,152,518)	(629,390)	53,657	-	(7,728,251)
이연법인세자산									
감가상각비	1,844	632	-	-	2,476	349	-	-	2,825
정보보조금	-	383,587	-	-	383,587	(70,818)	-	-	312,769
건물취득세	8,613	-	-	-	8,613	(783)	-	-	7,830
즉시상각의제	-	-	-	-	-	90,167	-	-	90,167

기타무형자산	9,807	(9,807)	-	-	-	-	-	-	-
퇴직급여충당부채	4,167,982	713,543	-	604,389	5,485,914	973,075	-	251,693	6,710,682
대손충당금	584,507	(227,365)	-	-	357,142	31,954	-	-	389,096
매도가능증권	-	-	-	-	-	-	389,318	-	389,318
미지급비용	1,637,852	274,898	-	-	1,912,750	(173,245)	-	-	1,739,505
미지급기부금	2,262	(1,077)	-	-	1,185	(1,185)	-	-	-
미지급금	132,232	98,860	-	-	231,092	(139,138)	-	-	91,954
복구충당부채	185,267	(32,838)	-	-	152,429	(63,859)	-	-	88,570
현재가치할인차금	-	149,574	-	-	149,574	(53,880)	-	-	95,694
선수금	-	43,023	-	-	43,023	(20,674)	-	-	22,349
소 계	6,730,366	1,393,030	-	604,389	8,727,785	571,963	389,318	251,693	9,940,759
합 계	2,114,554	(1,148,330)	4,654	604,389	1,575,267	(57,427)	442,975	251,693	2,212,508

21. 복구충당부채

당기 및 전기 중 충당부채의 변동내역은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구 분	2013년	2012년
기초	668,947	765,567
추가 충당금 전입	24,003	66,612
충당금 상각(환입)	(232,501)	(104,423)
복구의 감소	(57,859)	(58,809)
기말	402,590	668,947
유동항목	-	-
비유동항목	402,590	668,947

22. 자본금과 주식발행초과금

(1) 회사가 발행할 주식의 총수는 100,000,000주이고, 발행한 주식수는 보통주식 34,802,000주이며, 1주당 액면금액은 500원입니다.

(2) 당기와 전기 중 자본금과 주식발행초과금의 내역은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	발행 주식수 (단위: 주)	보통주 자본금	주식발행 초과금	합계
2012년 12월 31일	34,802,000	17,401,000	10,008,338	27,409,338
2013년 12월 31일	34,802,000	17,401,000	10,008,338	27,409,338

(3) 당기와 전기 중 유통주식수의 변동내역은 다음과 같습니다.

(단위: 주)

구분	2013년	2012년
기초	30,802,000	34,802,000
감소(*)	-	(4,000,000)
기말	30,802,000	30,802,000

(*) 회사는 전기 중 자기주식 4,000,000주를 취득하였습니다. (주석 23 참조)

23. 자본조정 및 기타포괄손익누계액

(1) 자본조정 및 기타포괄손익의 구성내역

(단위: 천원)

구분	2013년 12월 31일	2012년 12월 31일
자본조정		
자기주식	(11,786,279)	(11,786,279)
기타포괄손익누계액		
매도가능금융자산	(1,380,308)	168,066

(2) 자본조정 및 기타포괄손익의 증감

(단위: 천원)

2013년	기초	증감	당기손익으로의 재분류	기말
자본조정				
자기주식	(11,786,279)	-	-	(11,786,279)
기타포괄손익누계액				
매도가능금융자산	168,066	(1,553,252)	4,878	(1,380,308)

(단위: 천원)

2012년	기초	증감	당기손익으로의 재분류	기말
자본조정				
자기주식	-	(11,786,279)	-	(11,786,279)
기타포괄손익누계액				
매도가능금융자산	182,645	(2,704)	(11,875)	168,066

상기 기타포괄손익누계액의 증감은 법인세효과가 차감된 후의 금액입니다.

24. 이익잉여금

(1) 이익잉여금의 구성내역

(단위: 천원)

구분	2013년 12월 31일	2012년 12월 31일
법정적립금(*1)	1,159,294	851,274
임의적립금(*2)	3,000,000	3,000,000
미처분이익잉여금	113,198,909	104,717,511
합계	117,358,203	108,568,785

(*1) 대한민국에서 제정되어 시행 중인 상법의 규정에 따라, 회사는 자본금의 50%에달할 때까지 매 결산기마다 현금에 의한 이익배당금의 10% 이상을 이익준비금으로 적립하도록 되어 있습니다. 동 이익준비금은 현금으로 배당할 수 없으나 자본전입 또는 결손보전이 가능합니다.

(*2) 회사는 신규사업확장에 따른 적립금을 적립하였으며, 동 적립금은 이후 배당 등의 재원으로 사용할 수 있습니다.

(2) 이익잉여금처분계산서

(단위: 천원)

과 목	2013년		2012년	
미처분 이익잉여금		113,198,909		104,717,511
전기이월이익잉여금	101,329,291		87,507,961	
순확정급여부채의 재측정요소	(1,960,059)		(1,052,758)	
당기순이익	13,829,677		18,262,308	
이익잉여금 처분액		4,065,864		3,388,220
이익준비금	369,624		308,020	
배당금 (현금배당 주당배당금(률): 보통주: 당기 120원(24%) 전기 100원(20%))	3,696,240		3,080,200	
차기이월 미처분이익잉여금		109,133,045		101,329,291

25. 영업수익

당기와 전기 중 영업수익 내역은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구 분	2013년	2012년
업무위탁용역수익(*1)	183,583,373	187,660,718
우선안내사업수익	37,612,641	43,024,690
콜센터사업수익(*2)	77,004,544	72,629,322
유통사업수익(*3)	85,841,613	81,136,242
기타사업수익	3,677,842	4,162,358
합 계	387,720,013	388,613,330

(*1) 114번호 안내사업수익, KT 100번호 콜센터사업수익입니다.

(*2) KT 이외의 회사에서 콜센터 운영업무를 위탁받아 수행하는 업무입니다.

(*3) 선불카드판매, 올레모바일판매수익입니다.

26. 영업비용

당기와 전기 중 영업비용 내역은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년	2012년
급여	194,480,822	184,621,553
퇴직급여	14,138,281	12,749,979
복리후생비	43,447,389	38,593,035
임차료	13,626,339	11,961,868
교육훈련비	1,258,004	2,128,852
감가상각비	2,229,492	2,638,994
무형자산상각비	1,390,522	1,166,965
지급수수료	23,785,454	45,625,331
상품매출원가	49,089,426	52,268,167
기타	27,118,667	16,395,265
합계	370,564,396	368,150,009

27. 비용의 성격별 분류

당기와 전기 비용의 성격별 분류 내역은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년	2012년
재고자산의 변동	49,089,426	52,268,167
종업원급여(주석 29)	224,555,218	211,069,028
감가상각과 무형자산상각	3,620,013	3,805,959
지급수수료	23,785,454	45,625,331
임차료	13,626,339	11,961,868
기타 비용	55,887,946	43,419,656
합계	370,564,396	368,150,009

28. 기타수익 및 기타비용

당기와 전기 중 기타수익 및 기타비용 내역은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년	2012년
기타수익		
배당금수익	964,423	873,224
복구총당부채환입	233,227	104,423
유형자산처분이익	33,257	-
무형자산처분이익	-	61,667
기 타	137,043	522,497
합 계	1,367,950	1,561,811

(단위: 천원)

구분	2013년	2012년
기타비용		
기타대손상각비	176,811	-
기부금	1,643,514	571,712
유형자산처분손실	1,228,175	242,763
무형자산처분손실	430,180	349,818
기 타	9,658	48,896
합 계	3,488,338	1,213,189

29. 종업원급여

당기와 전기 중 종업원급여의 내역은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년	2012년
급여	194,480,822	184,621,553
사회보장비용	15,936,115	13,697,496
퇴직급여-확정급여제도	11,849,204	10,655,944
퇴직급여-확정기여제도	2,289,077	2,094,035
합계	224,555,218	211,069,028

30. 금융수익 및 금융원가

당기와 전기 중 금융수익 및 금융원가 내역은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

금융수익	2013년	2012년
정기예금에 대한 이자수익	2,118,499	2,797,920
보통예금에 대한 이자수익	372,802	380,550
장기투자증권에 대한 이자수익	77,018	76,982
기타금융자산에 대한 이자수익	398,745	426,752
합계	2,967,064	3,682,204

(단위: 천원)

금융비용	2013년	2012년
관계사차입금에 대한 이자비용	42,730	48,206

31. 법인세

(1) 당기와 전기 중 회사의 법인세비용은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구 분	2013년	2012년
당기법인세		
당기손익에 대한 당기법인세	3,698,218	4,788,246
법인세추납액	374,241	247,058
이연법인세(주석 20)	57,427	1,148,330
- 일시적차이의 증감	140,354	1,148,330
- 법인세율 변경효과	(82,927)	-
법인세비용	4,129,886	6,183,634

(2) 회사의 법인세비용차감전순이익에 대한 법인세비용과 회사의 이익에 대해 적용되는 가중평균세율을 사용하여 이론적으로 계산된 금액과의 차이는 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구 분	2013년	2012년
법인세비용차감전순손익	17,959,563	24,445,941
국내법인세율로 계산된 법인세비용	3,929,104	5,453,918
법인세 효과 :		
세무상 과세되지 않는 수익	(387)	(366)
세무상 차감되지 않는 비용	64,980	407,457
세액공제	(19,663)	(6,529)
전기세무조정차이	238,779	329,154
세율변경으로 인한 이연법인세변동(*)	(82,927)	-
당기 조정항목	200,782	729,716
법인세비용	4,129,886	6,183,634

(*) 2014년 이후 실현이 예상되는 누적일시적차이에 대하여 22%의 세율을 적용하여법인세 효과를 계산하였으며, 이로 인하여 법인세비용이 82,927천원 감소하였습니다.

(3) 자본에 직접 반영된 법인세효과는 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년 12월 31일			2012년 12월 31일		
	반영 전	법인세효과	반영 후	반영 전	법인세효과	반영 후
매도가능증권평가이익(손실)	(1,991,349)	(442,975)	(1,548,374)	(19,232)	(4,654)	(14,578)
순확정급여부채의 재측정요소	(2,211,751)	(251,693)	(1,960,058)	(1,657,147)	(604,389)	(1,052,758)
합계	(4,203,100)	(694,668)	(3,508,432)	(1,676,379)	(609,043)	(1,067,336)

(4) 회사의 가중평균 적용세율은 21.9%(2012년: 25.3%)입니다.

32. 주당순이익

기본주당이익은 회사의 보통주당기순이익을 회사가 매입하여 자기주식(주식 23 참조)으로 보유하고 있는 보통주를 제외한 당기의 가중평균 유통보통주식수로 나누어 산정하였습니다.

(1) 보통주당기순이익

구분	2013년	2012년
보통주당기순이익	13,829,677 천원	18,262,308 천원
가중평균 유통보통주식수 (*)	30,802 천주	34,307 천주
기본주당순이익	449 원	532 원

(*) 상기 가중평균 유통보통주식수는 회사가 취득한 자기주식을 고려한 주식수입니다.

(2) 희석주당순이익

회사는 보통주와 관련된 희석증권을 발행하고 있지 않으므로 기본주당순이익과 희석주당이익은 동일합니다.

33. 배당금

2013년 및 2012년에 지급된 배당금은 각각 3,080,200천원(주당 : 대주주 주당 100원, 일반주주 주당 100원)과 2,312,216천원(주당 : 대주주 주당 50원, 일반주주 주당 70원)입니다. 2013년 12월 31일로 종료하는 회계연도에 대한 주당 배당금 및 총배당금은 각각 120원과 3,696,240천원이며 2014년 3월 28일로 예정된 정기주주총회 의안으로 상정될 예정입니다. 당기의 재무제표는 이러한 미지급배당금을 포함하고 있지 않습니다.

34. 영업으로부터 창출된 현금

(1) 영업으로부터 창출된 현금

(단위: 천원)

구분	2013년	2012년
법인세비용차감전순이익	17,959,563	24,445,941
조정 :		
감가상각비	2,229,492	2,638,994
무형자산상각비	1,390,522	1,166,965
유형자산 및 무형자산처분손익	1,625,098	530,915
퇴직급여	11,849,203	10,655,944
복구충당부채 전입액(환입액)	(232,501)	(104,423)
배당금수익	(964,423)	(873,224)
대손상각비(환입)	98,665	(4,534)
기타대손상각비	176,811	-
순금융원가	(2,924,334)	(3,633,998)
복구충당부채	(57,859)	(58,808)
기 타	227,946	(44,076)
운전자본의 변동 :		
매출채권	3,379,358	(4,423,404)
재고자산	(1,198,850)	(1,864,049)
매입채무	(381,573)	690,797
퇴직급의지급	(7,465,599)	(6,390,677)
사외적립자산의 증가	(8,905,611)	(7,776,209)
기타유동자산	(424,415)	425,238
기타금융자산(유동)	(1,853,504)	1,616,087
기타유동부채	(1,538,237)	2,491,628
기타금융부채(유동)	1,846,473	(259,671)
영업으로부터 창출된 현금	14,836,225	19,229,436

(2) 현금의 유입과 유출이 없는 거래 중 중요한 사항
당기와 전기 현금의 유입과 유출이 없는 거래 중 중요한 사항은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년	2012년
매출채권의 상각	-	709,088
미수금의 상각	-	25,194
복구충당부채의 설정	24,003	66,612

35. 우발채무 및 약정사항

(1) 회사는 당기말 현재 서울보증보험(주)과 신한은행으로부터 각각 15,277백만원과 4,745백만원(한도금액: 10,000백만원)의 계약이행보증 등을 제공받고 있습니다.

(2) 회사는 당기말 현재 메리츠화재에 보상한도 1,000백만원의 임원배상책임보험에 가입하고 있습니다.

(3) 회사는 당기말 현재 재고자산의 분실등과 관련하여 LIG손해보험에 보상한도 1,000백만원의 Agent ProtectionPortfolio Insurance에 가입하고 있습니다.

(4) 회사의 계류중인 중요한 소송사건으로는 근로자지위확인 등 소송이 있으며, 소송금액은 2,583백만원으로 2013년 4월 회사가 1심에서 승소하였으며 당기말 현재 2심계류중입니다. 현재로서는 동 소송의 전망을 예측할 수 없습니다.

(5) 회사는 주식회사 케이티와 전화번호 안내업무 위·수탁협정을 체결하여 2001년 6월 27일(회사설립일)부터 주식회사 케이티의 번호안내전산시스템을 임차하여 서울,경기 및 강원지역을 대상으로 전화번호안내서비스를 제공하고 있으며 동 서비스에 대한 위탁수수료를 주식회사 케이티로부터 지급받고 있습니다.

(6) 회사는 사옥 취득을 목적으로 지이프리미어 제 1호 기업구조조정부동산투자회사와 건물 전매입계약을 체결하고 있으며 지급한 금액 40억원을 보증금으로 처리하고 있습니다. 계약 이행 담보 목적으로 회사의 매도가능증권 중 10억원을 담보로 제공하고 있습니다.

36. 특수관계자 거래

(1) 회사와 특수관계에 있는 회사의 내역은 다음과 같습니다.

구분	회사명
관계기업	(주)케이티
기타의 특수관계자	(주)케이티스카이라이프, (주)케이티엠엔에스, 케이티커머스(주), (주)케이티렌탈, 케이티텔레캅(주), (주)케이티디에스, 케이티하이텔(주), (주)케이티에스테이트, 주식회사 케이티스포츠, 비씨카드(주), (주)케이티테크, 주식회사 케이티이노에듀 등

(2) 특수관계자와의 매출 및 매입 등 주요 거래내역

(단위: 천원)

구분	회사명	2013년		2012년		2013.12.31		2012.12.31	
		매출 등	매입 등	매출 등	매입 등	채권(*)	채무	채권(*)	채무
관계기업	(주)케이티	265,904,595	52,745,954	257,412,233	35,372,102	34,495,110	684,807	27,235,794	3,720,755
기타의 특수관계자	(주)케이티스카이라이프	7,758,756	1,138	7,403,328	102,109	25,746	17	6,041	110,107
	(주)케이티엠엔에스	2,179,850	295	56,472	-	834	-	8,481	-
	케이티커머스(주)	1,767,489	1,393,107	1,686,528	996,468	173,453	424,118	112,117	204,318
	(주)케이티렌탈	1,319,727	1,070,969	562,858	151,957	119,177	160,860	107,076	38,345
	케이티텔레캅(주)	1,273,902	106,651	1,143,811	88,580	112,752	5,841	104,095	6,777
	(주)케이티디에스	673,173	344,252	4,518,783	448,112	136,940	-	967,174	208,164
	케이티하이텔(주)	321,338	58,425	602,178	95,325	-	19,222	-	5,094
	(주)케이티에스테이트	-	2,855,579	-	287,972	413,563	-	-	185
	주식회사 케이티스포츠	-	600,000	-	-	-	165,000	-	-
	(주)케이티테크	-	-	552,045	335,000	-	-	-	-
	주식회사 케이티이노에듀	-	148,332	-	-	-	19,352	-	-
	기타	19,641	212,759	-	266,268	75,598	3,527	138,530	3,577
소 계	15,313,876	6,791,507	16,526,003	2,771,791	1,058,063	797,937	1,443,514	576,567	
합 계	281,218,471	59,537,461	273,938,236	38,143,893	35,553,173	1,482,744	28,679,308	4,297,322	

(*) 특수관계자에 대한 채권은 주로 매출거래에서 발생하며, 거래일로부터 2개월 후에 회수 기일이 도래하고 있습니다. 특수관계자 채권은 그 성격상 담보가 제공되지 않았으며 무이자 조건입니다. 특수관계자에 대한 채권에 대하여 설정된 충당금은 없습니다.

(3) 특수관계자와의 자금거래

(단위:천원)

2013년	회사명	자금차입 거래		현금출자
		차입	상환	
관계기업	(주)케이티	-	866,353	-
기타의 특수관계자	케이티하이텔(주)	-	-	6,600,000
	(주)케이티스포츠	-	-	600,000

2012년	회사명	자금차입 거래		현금출자
		차입	상환	
관계기업	(주)케이티	613,000	84,447	-

특수관계자와의 자금거래 관련하여 회사는 2013년 중 이자비용 43백만원(2012 : 48백만원)을 인식하였습니다

(4) 주요 경영진에 대한 보상

주요 경영진은 이사(등기 및 비등기), 이사회외의 구성원, 재무책임자 및 내부감사책임자를 포함하고 있습니다. 종업원서비스의 대가로서 주요 경영진에게 지급되었거나 지급될 보상금액은 다음과 같습니다.

(단위: 천원)

구분	2013년	2012년
급여	1,808,914	745,126
퇴직급여 - 확정급여형	389,728	346,662
퇴직급여 - 확정기여형	-	103,809
합계	2,198,642	1,195,597

3. 연결재무제표

당사는 해당사항 없습니다.

4. 대손충당금 설정현황

가. 최근 사업연도의 계정과목별 대손충당금 설정내역

(단위:원)

구분	계정과목	채권총액	대손충당금	대손충당금 설정율
13기	매출채권	38,217,200,108	187,695,326	0.5%
	미수금	5,327,829,078	2,016,372,740	37.8%
	미수수익	1,364,079,174		0.0%
	보증금	11,320,599,195		0.0%
	합계	56,229,707,555	2,204,068,066	3.9%
12기	매출채권	41,805,582,850	89,030,675	0.2%

	미수금	3,474,325,142	1,839,561,901	52.9%
	미수수익	1,290,333,147	-	0.0%
	보증금	10,428,845,195	-	0.0%
	합계	56,999,086,334	1,928,592,576	3.4%
11기	매출채권	38,091,266,829	802,652,704	2.1%
	미수금	5,358,428,792	1,864,756,311	34.8%
	미수수익	1,033,511,112	-	0.0%
	보증금	7,127,695,185	-	0.0%
	합계	51,610,901,918	2,667,409,015	5.2%

나. 최근 3사업연도의 대손충당금 변동현황

(단위:원)

구분	제13기	제12기	제11기
1. 기초 대손충당금 잔액합계	1,928,592,576	2,667,409,015	3,343,892,597
2. 순대손처리액(① - ② ±③)	-	- 759,477,089	- 746,038,798
① 대손처리액(상각채권액)	-	-	-
② 상각채권회수액	-	-	-
③ 기타증감액	-	- 759,477,089	- 746,038,798
3. 대손상각비 계상(환입)액	275,475,490	20,660,650	69,555,216
4. 기말 대손충당금 잔액합계	2,204,068,066	1,928,592,576	2,667,409,015

다. 매출채권관련 대손충당금 설정방침

회사는 보고기간 종료일 현재의 매출채권과 기타채권 잔액에 대하여 당사의 대손처리침에 의거 합리적이고 객관적인 기준에 따라 산출한 대손추산액을 대손충당금으로 설정하고 있습니다.

라. 당해 사업연도말 현재 경과기간별 매출채권 잔액 현황

[2013.12.31 잔액기준]

(단위:백만원)

구분		6개월미만	6개월~1년미만	1년이상	계
금액	일반	6,362	103	136	6,601
	특수관계자	31,534	38	44	31,616
	계	37,896	141	180	38,217
구성비율(%)		99.16%	0.37%	0.47%	100%

5. 재고자산 현황

가. 최근 3사업연도의 재고자산 보유현황

(단위:백만원)

사업부문	계정과목	제13기	제12기	제11기
유통 사업	PCS단말기	9,470	7,426	6,805
	선불카드	1,907	2,762	1,485
	월드폰플러스카드	93	82	102
	와이브로, 복합기기 등	86	87	101
	합계	11,556	10,357	8,493
총자산대비 재고자산 구성비율(%) [재고자산÷기말자산총계×100]		6.4%	5.8%	4.9%
재고자산회전율(회수) [연환산 매출원가÷{(기초+기말재고)÷2}]		4.48회	5.55회	6.61회

나. 재고자산의 실사내용

회사의 재고자산 수량은 계속기록법과 정기적(년 1회)으로 실시하는 실지재고조사에 의하여 확정되며, 총평균법을 적용하여 산정한 원가로 평가되고 있습니다. 전기의 재고자산 실사는 2012.12월말 외부회계감사인의 참여하에 시행하였으며, 당기 재고자산 실사는 2013.12월 말 외부회계감사인의 참여하에 시행하였습니다.

채무증권 발행실적

(기준일 : -) (단위 : 원, %)

발행회사	증권종류	발행방법	발행일자	권면 총액	이자율	평가등급 (평가기관)	만기일	상환 여부	주관회사
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
합 계	-	-	-	-	-	-	-	-	-

※ 당사는 해당사항 없습니다.

기업어음증권 미상환 잔액

(기준일 : -) (단위 : 원)

잔여만기		10일 이하	10일초과 30일이하	30일초과 90일이하	90일초과 180일이하	180일초과 1년이하	1년초과 2년이하	2년초과 3년이하	3년 초과	합 계
미상환 잔액	공모	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	사모	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	합계	-	-	-	-	-	-	-	-	-

※ 당사는 해당사항 없습니다.

전자단기사채 미상환 잔액

(기준일 : -) (단위 : 원)

잔여만기	10일 이하	10일초과	30일초과	90일초과	180일초과	합 계	발행 한도	잔여 한도

			30일이하	90일이하	180일이하	1년이하			
미상환 잔액	공모	-	-	-	-	-	-	-	-
	사모	-	-	-	-	-	-	-	-
	합계	-	-	-	-	-	-	-	-

※ 당사는 해당사항 없습니다.

회사채 미상환 잔액

(기준일 : -)

(단위 : 원)

잔여만기		1년 이하	1년초과 2년이하	2년초과 3년이하	3년초과 4년이하	4년초과 5년이하	5년초과 10년이하	10년초과	합 계
미상환 잔액	공모	-	-	-	-	-	-	-	-
	사모	-	-	-	-	-	-	-	-
	합계	-	-	-	-	-	-	-	-

※ 당사는 해당사항 없습니다.

신종자본증권 미상환 잔액

(기준일 : -)

(단위 : 원)

잔여만기		1년 이하	1년초과 5년이하	5년초과 10년이하	10년초과 15년이하	15년초과 20년이하	20년초과 30년이하	30년초과	합 계
미상환 잔액	공모	-	-	-	-	-	-	-	-
	사모	-	-	-	-	-	-	-	-
	합계	-	-	-	-	-	-	-	-

※ 당사는 해당사항 없습니다.

조건부자본증권 미상환 잔액

(기준일 : -)

(단위 : 원)

잔여만기		1년 이하	1년초과 2년이하	2년초과 3년이하	3년초과 4년이하	4년초과 5년이하	5년초과 10년이하	10년초과 20년이하	20년초과 30년이하	30년초과	합 계
미상환 잔액	공모	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	사모	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	합계	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

※ 당사는 해당사항 없습니다.

XII. 부속명세서

- 당사는 보고서 제출일 현재 해당사항이 없습니다.

【 전문가의 확인 】

1. 전문가의 확인

○ 당사는 보고서 제출일 현재 해당사항이 없습니다.

2. 전문가와의 이해관계

○ 당사는 보고서 제출일 현재 해당사항이 없습니다.