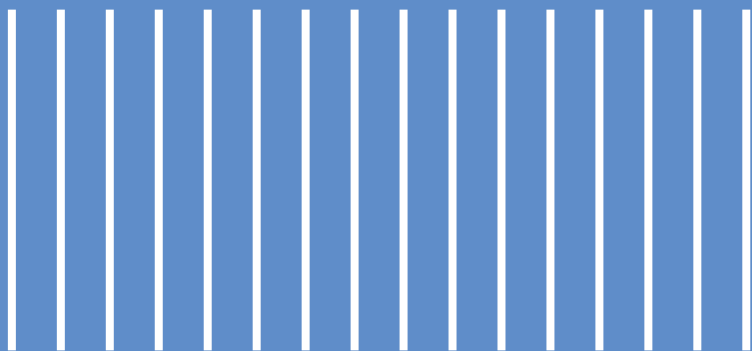




트렌드 디자인 이름

SK텔레콤 고객 언어 모음집

제1권



통신정음을 소개합니다

그동안 SK텔레콤은 낯설고 어려운 한자어나 외래어, 전문 용어 등 일명 '통신 외계어'라고 불리는 말들을 고객님이 이해할 수 있는 쉬운 말로 바꿔왔습니다. <통신정음>은 매장에서 자주 쓰는 어려운 표현들을 개선한 언어 모음집입니다.

매일 고객님을 직접 마주하는 매장에서 같은 눈높이로 소통할 수 있도록 <통신정음>이 찾아가겠습니다.

• 통신정음 4원칙 •

통 고객과 통할 수 있는 쉬운 말

한자어나 외래어, 어려운 전문 용어 대신
일상에서 사용하는 쉬운 우리말을 사용합니다.

신 고객이 신뢰할 수 있는 옳은 말

성별, 장애, 인종 등 특정 집단에 대해
차별적이거나 편파적인 표현을 쓰지 않습니다.

정 고객에게 정말 필요한 실용적인 말

우리의 상품 / 서비스가 고객 입장에서
사용할 때 어떤 점이 좋은지 안내합니다.

음 고객의 물음에 맞는 직관적인 말

고객의 질문에 맞게 답하고, 목적에 맞는
정확한 단어로 명확하게 말합니다.

“커버리지”

→ 서비스 이용 가능 지역



5G 요금제를 쓰는 휴대폰인데,
자꾸 LTE 사용 중으로 나옵니다.



먼저 고객님의 계신 곳의 5G 서비스
커버리지를 확인해 주세요.



먼저 고객님의 계신 곳이
5G 서비스 이용 가능 지역인지
확인해 주세요.



커버리지는 서비스를 이용할 수 있는 범위를 뜻하는 전문 용어입니다.

‘서비스 이용 가능 지역’처럼 쉬운 말을 사용해 주세요

“망내 회선”

→ SK텔레콤을 이용하는 번호



가족 결합 할인을 받으면 얼마나
할인되나요?



가족 중 망내 회선 과 결합하면,
최대 14,300원 할인됩니다.



가족 중 SK텔레콤을
이용하는 번호와 결합하면,
최대 14,300원 할인됩니다.



망내 회선은 통신사에서 주로 사용하는 전문 용어입니다.

고객이 이해하기 쉽도록, 'SK텔레콤을 이용하는 번호'로 바뀌어 사용해 주세요.

“단말(기)”

→ 휴대폰/기기



제가 가지고 있는 포인트를
어떻게 사용할 수 있을까요?



적립하신 포인트는 **단말** 할부금
납부에 사용할 수 있습니다.



적립하신 포인트는
휴대폰 할부금 납부에
사용하실 수 있습니다.



단말은 전문 용어로 어떤 고객에게는 어려운 단어일 수 있습니다.
‘휴대폰’처럼 쉬운 단어로 쓰세요. 스마트워치, 태블릿PC처럼 휴대폰이 아닌 기기는
각각의 명칭으로 안내해 주세요.

“공기계”

→ 안 쓰는 휴대폰



안 쓰는 휴대폰이 있는데 매장에서
중고폰 거래를 할 수 있나요?



네 고객님, **공기계**를 가지고
매장에 방문해 주세요



네 고객님,
안 쓰는 휴대폰을 가지고
매장에 방문해 주세요



공기계는 고객에 따라 익숙하지 않은 한자어일 수 있습니다.

‘쓰지 않는 휴대폰’ 또는 ‘안 쓰는 휴대폰’으로 풀어서 사용하시길 추천드려요.

“선택약정”

→ 통신요금 25% 할인



휴대폰 살 때 요금을 더
할인받을 수 있는 방법이 있나요?



24개월 **선택약정**을
이용해 보세요.



24개월 약정을 이용하시면,
통신요금의 25%를
할인받으실 수 있습니다.



선택약정은 통신사 내부 용어입니다. 누구나 뜻을 쉽게 이해할 수 있도록
'통신요금 25% 할인'이라는 표현 등으로 설명해 주세요.

“공시지원금”

→ 휴대폰 가격 할인금



2019년에 출시된 iPhone을
더 싸게 살 수 있다고요?



최근 **공시지원금** 이 올라
더 싸게 구입하실 수 있습니다.



최근 **휴대폰 가격 할인금**이 올라
더 싸게 구입하실 수 있습니다.



공시지원금은 통신사 내부 용어입니다.

고객 입장에서 뜻을 풀어 쓴 '휴대폰 가격 할인금' 이라는 표현을 추천합니다.

“속도 제어”

→ 최대~속도로 계속 사용



제가 쓰는 요금제 기본 데이터가
110GB인데, 다 쓰면 어떻게 되나요?



기본 제공 데이터 110GB를 다 쓰시면,
5Mbps로 **속도 제어**가 됩니다.



기본 제공 데이터 110GB를
다 쓰시면, **최대 5Mbps 속도로**
계속 사용하실 수 있습니다.



제어란 '상대방을 마음대로 다루다'라는 뜻으로, 부정적 의미를 담고 있는 표현입니다.

'어떤 속도로 계속 사용할 수 있다'는 긍정적인 표현을 사용해 주세요.

“OMD 단말”

→ 자급제 휴대폰



해외 애플스토어에서 산 iPhone을
SK텔레콤에서 개통할 수 있나요?



해당 기기는 **OMD 단말**로, 일부 서비스
이용에 제약이 있을 수 있습니다.



해당 기기는 **자급제 휴대폰**으로,
일부 서비스를 이용하기
어려울 수 있습니다.



고객이 통신사를 통하지 않고 직접 구매한 기기를 뜻하는 OMD 단말은
'자급제 휴대폰'으로 바꾸어 사용하시길 추천합니다.

“기변”

→ 기기변경



SK텔레콤을 이용하고 있으면
이번 프로모션에 참여할 수 없나요?



이번 프로모션은 신규가입,
기변 고객님만을 위한 이벤트입니다.



이번 프로모션은 신규가입,
기기변경 고객님만을 위한
이벤트입니다.



기변은 기기변경의 줄임말입니다.

고객에 따라서 이해하기 어려울 수 있으므로 풀어서 사용해 주세요.

“PPS요금제”

→ 선불 휴대폰 요금제



이 기간만 이용할 수 있는
요금제는 없나요?



PPS 요금제 를 이용하시면 한국에
계시는 동안만 쓰실 수 있습니다.



선불 휴대폰 요금제를
이용하시면 한국에 계시는
동안만 쓰실 수 있습니다.



PPS 요금제는 일반인들은 이해하기 어려운 영문 표현입니다.

사용할 만큼 미리 돈을 내는 요금제이므로, 선불 휴대폰 요금제로 사용해 주세요.

“USIM 개통”

→ 기기 없이 유심만 개통



SK텔레콤 유심만 가지고
통신사를 옮길 수 있나요?



유심 개통 상태에서
번호이동이 가능합니다.



기기 없이 유심만으로 개통한
상태에서도 번호이동이 가능합니다.



유심(USIM) 개통이라는 표현만으로는 기기가 없어도 개통이 가능하다는 의미를
고객에게 전달하기 어렵습니다. 쉽게 이해할 수 있도록 명확한 표현을 사용해 주세요.

“모회선”

→ 대표 번호



스마트폰과 데이터를 공유하는 위치를
사용 중입니다. 갑자기 위치의 데이터를
쓴다는 알람이 떴는데, 어떻게 된 거죠?

스마트워치가 **모회선** 인 스마트폰과 연결이
해제됐는지 확인해 주세요.



스마트워치가 **대표 번호**를 쓰는
스마트폰과 연결이 해제됐는지
확인해 주세요.



모회선은 한자에 익숙하지 않은 고객에게는 어렵게 느껴질 수 있는 표현입니다.

대신 ‘대표 번호’라는 표현을 사용해 주세요.

“자회선”

→ 연결된 번호



스마트워치 전용 제품에 가입하면
상대방이 제 번호로 전화했을 때
스마트워치로 받을 수 있나요?



스마트폰으로 온 전화를 **자회선** 인
스마트워치에서 받을 수 있습니다.



스마트폰으로 온 전화를
스마트워치에 **연결된 번호**로
받을 수 있습니다.



자회선이라는 표현은 한자에 익숙하지 않은 고객에게는 이해가 어려울 수 있습니다.
대신 '연결된 번호'라는 표현을 추천드립니다.

“교반품”

→ 교환 또는 반품



휴대폰이 자주 고장나서 바꾸고
싶은데 매장에 가면 되나요?



교반품 업무를 보시려면

휴대폰 AS센터를 방문해 주세요



교환 또는 반품이 필요하신 경우에는
휴대폰 AS센터를 방문해 주세요



교반품은 ‘교환 및 반품 업무’ 두 가지를 합친 업무 용어로, 고객이 이해하기
어려울 수 있습니다. ‘교환 또는 반품’으로 줄이지 않은 원래 단어를 사용해 주세요.

“상한계열”

→ 한도가 있는 요금제



데이터 무제한 요금제는 가격이 조금 부담됩니다. 가격이 저렴한 요금제가 있을까요?



5GX 레귤러를 추천드립니다. 가격 부담은 적은 대신, 데이터 **상한계열** 요금제입니다.



5GX 레귤러를 추천드립니다.
가격 부담은 적은 대신,
데이터 **한도가 있는** 요금제입니다.



상한계열이란 표현만으로는 데이터에 한도가 있다는 의미를 전달하기 어렵습니다.

뜻을 더 명확히 전달할 수 있도록 풀어서 사용해 주시기 바랍니다.

“전산 휴무일”

→ 영업일이 아님



프로모션 요금제 가입이
이달 말일까지인데, 그날이
국경일이여도 가입이 가능한가요?

가입할 수 있는 마지막 날이 **전산 휴무일** 인
경우 전날까지 가입이 가능합니다.



가입할 수 있는 마지막 날이 **영업일이
아닌 경우** 전날까지 가입이 가능합니다.



매장이 영업을 하지 않는다는 의미를 전달하려면,
전산 휴무보다는 '영업일이 아님'이라고 말하는 것이 고객 입장에서 더 직관적입니다.

“종속회선”

→ 추가 번호



상대방에게 보이는 번호를
다르게 할 수 있나요?



넘버플러스 서비스로 발신 전용
종속 회선 을 만드실 수 있습니다.



넘버플러스 서비스로
발신 전용 **추가번호**를
만드실 수 있습니다.



종속은 한자어가 익숙하지 않은 고객에게는 어렵게 느껴지며, 회선 또한 내부 용어입니다.
고객이 쉽게 이해할 수 있도록 '추가 번호'로 바뀌어서 사용해 주세요.

“m-VoIP”

→ 모바일 인터넷 전화



제가 가입한 요금제로 m-VoIP
이용이 가능하다고 되어있네요?



네, 해당 요금제는

m-VoIP 이용이 가능합니다.



네, 해당 요금제는 기본 제공
데이터로 **모바일 인터넷 전화**를
쓰실 수 있어요.



m-VoIP는 모바일 데이터 혹은 wifi를 사용해서 무료로 전화하는 방식을 뜻하는
전문용어입니다. ‘모바일 인터넷 전화’로 바꾸시거나 쉽게 풀이해서 안내해 주세요.

“T + B 결합”

→ SK텔레콤 유무선 결합



SK텔레콤 휴대폰을 이용 중인데,
인터넷도 SK로 가입하면,
결합 할인이 적용되나요?



T + B 결합 을 위해 인터넷에
신규 가입하면 할인받으실 수 있어요.



SK텔레콤 유무선 결합을 위해
인터넷에 신규 가입하시면
할인받으실 수 있어요.



T와 B라는 표현만으로는 유선과 무선임을 고객이 알기 어렵습니다.
‘SK텔레콤 유무선 결합’처럼 명확한 표현을 사용하시는 것을 추천합니다.

“2nd Device”

→ 스마트 기기



갤럭시 워치로 5GX 프라임에
가입할 수 있나요?



2nd Device로는 해당 요금제에
가입할 수 없습니다.



스마트기기로는 해당 요금제에
가입할 수 없습니다.



2nd Device는 고객이 알기 어려운 전문 용어입니다. '스마트기기'라는 표현을 쓰시거나
'스마트워치' 혹은 '태블릿PC'라고 각각의 명칭을 사용해 주세요.

자주 사용하는 어려운 표현을 매달 모아 보관하거나
상담 창구에 부착하는 등 자유롭게 활용해 보세요.
고객과의 소통이 더 쉬워집니다.

발행 SK텔레콤 쉬운 언어 연구소

구성 및 디자인 Mobile Co. 유통담당 Retail팀

참고 자료 : 유통망 고객언어 조사 자료 2021

Brand Foundation그룹 <사람 잡는 글쓰기> 2019



