

월간

# 통신장 읽

SK텔레콤 고객 언어 모음집 · · · ·

제 2 권





# 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 우리가 자주 쓰는 어려운 표현들을 쉽게 개선한 언어 모음집입니다.  
고객의 눈높이로 소통할 수 있도록 <통신정음>이 찾아가겠습니다.

# • 통신정음 4원칙 •



## 고객과 통할 수 있는 쉬운 말

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



## 고객이 신뢰할 수 있는 옳은 말

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



## 고객에게 정말 필요한 실용적인 말

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



## 고객의 물음에 맞는 직관적인 말

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

# “일할 과금”

## → 사용한 날만큼 요금 청구



이번 달 15일쯤 새로운 요금제에  
가입하면, 요금은 어떻게 나오나요?



이달 중에 가입하시면  
**일할과금됩니다.**



이달 중에 가입하시면, 가입일부터  
**사용하신 날만큼 요금이 청구 됩니다.**



‘일할 과금’은 주로 통신사나 영업에서 쓰이는 전문 용어입니다.

고객이 이해하기 어려운 한자어이므로, ‘사용한 날만큼 요금 청구’로 바꾸어 주세요.

# “Naming(나밍)”

→ (통신사 전산에) 휴대폰 등록



SK텔레콤 전용 휴대폰에 유심만 꽂으면  
바로 사용할 수 있는 건가요?



휴대폰의 **나밍** 절차가 완료된 후에  
통화나 데이터 사용이 가능합니다.

SK 텔레콤에 **휴대폰이 등록된** 후에  
통화나 데이터 사용이 가능합니다.



‘Naming(나밍)’은 휴대폰을 전산에 등록한다는 뜻의 통신용어입니다.

‘휴대폰 등록’처럼 쉽게 바꾸어 주세요.

# “(망) 과부하”

→ 통화량이 많음



새해를 맞아 부모님께 전화를 했는데  
계속 연결이 되지 않는다는 안내만 듭니다.

연말연시에는 망 과부하로 인해 상대방에게  
전화가 연결되지 않을 수 있습니다.



연말연시에는 **통화량이 많아**  
**상대방과 전화 연결이**  
**되지 않을 수 있습니다.**



‘망 과부하’라는 어려운 한자어 대신 ‘통화량이 많음’처럼  
고객이 좀 더 쉽게 이해하실 수 있는 표현을 추천드립니다.

# "IMEI"

→ 휴대폰 고유 식별 번호



KT 휴대폰에 SK텔레콤 유심을 넣고  
사용하려 하는데 자꾸 오류가 생깁니다.



매장에 오셔서 전산에 IMEI를  
등록하는 절차가 필요합니다.

매장에 오셔서 SK텔레콤 전산에  
**휴대폰 고유 식별 번호를 등록하는**  
절차가 필요합니다.



'IMEI'는 휴대폰의 고유 식별 번호를 뜻하는 통신 용어입니다.  
우리말로 풀어쓴 표현인 '휴대폰 고유 식별 번호'를 추천합니다.

# “음영지역”

→ 통화 연결이 안 되는 지역



5G 지역에서 잘 안 터질 때가  
있다고 하던데요?



음영지역에서는 LTE로 전환되기  
때문에 걱정 하지 않으셔도 됩니다.

5G 통화 연결이 잘 안 되는 지역에서는,  
LTE로 전환되기 때문에  
걱정 하지 않으셔도 됩니다.



‘음영지역’은 고객이 이해하기 어려운 통신용어입니다.

‘통화 연결이 안 되는 지역’으로 자세하게 풀어서 고객님께 설명해 주세요.

# “페어링”

→ [통신기기 간] 연결



휴대폰을 새로 바꿨는데, 기존에 쓰던  
스마트워치를 계속 쓸 수 있나요?



네, 새로운 휴대폰에 기존에 사용하시던  
스마트워치를 **페어링** 하면 됩니다.



네, 새로운 휴대폰에  
기존에 사용하시던 스마트워치를  
다시 **연결하면** 됩니다.



스마트워치나 무선 이어폰을 자주 사용하는 고객에게는 익숙할 수 있지만,  
그렇지 않은 고객은 이해하시기 어려울 수 있습니다. ‘연결’로 바꿔 쓰는 것을 추천합니다.

# “셰어링”

## → 나눠 쓰기



스마트폰의 데이터가 많이 남았는데,  
스마트워치로 옮겨 쓸 수도 있나요?



스마트워치를 사용하실 때 스마트폰에서  
쓸 수 있는 데이터를 **셰어링** 할 수 있습니다.



스마트워치를 사용하실 때  
스마트폰에서 쓸 수 있는 데이터를  
**나눠 쓰실 수 있습니다.**



'셰어링'은 '함께 쓴다', '공유하다'라는 의미를 가진 외래어입니다.  
'나눠 쓰기' 또는 '함께 쓰기'처럼 우리말을 이용한 표현을 추천드려요.

# “OTT”

## → 인터넷 동영상 서비스



wavve가 뭔가요?  
DMB하곤 다른 건가요?

×

wavve는 실시간 지상파 방송 시청,

다시보기가 가능한 OTT 서비스입니다.



thumb-up icon

wavve는 실시간 지상파 방송 시청,

다시보기가 가능한

인터넷 동영상 서비스 입니다.



'Over The Top'의 줄임말인 'OTT'는 대부분의 고객이 이해하기 어려운 표현입니다.

뜻을 풀어서 '인터넷 동영상 서비스'로 고객님께 안내해 주세요.

# “디풀트”

→ 기본(값)



V 컬러링에 가입하고 영상을 따로 선택하지 않았는데, 상대방이 전화하면 어떻게 보여지나요?



V 컬러링에 가입하고 아무 설정도 하지 않으면 디풀트 영상이 나옵니다.



V 컬러링에 가입하고 아무 설정도 하지 않으면 SK텔레콤에서 제공하는 **기본** 영상이 나옵니다.



'디풀트'는 '기본값'을 의미하는 외래어 표현입니다.

이 경우에는 '기본 설정'으로 바꿔서 사용하시는 것을 추천합니다.

# “가입 합산 연수”

## → 총 가입 기간



가족이 이용 중인 휴대폰과 인터넷을 결합하면 얼마나 할인받나요?



가족 구성원의 **가입 합산 연수**에 따라 최대 30%까지 할인받으실 수 있습니다.



**가족 구성원의 총 가입 기간**에 따라 최대 30%까지 할인받으실 수 있습니다.



합산이라는 단어에 익숙한 고객이 아니라면, 이해하기 어려울 수 있습니다.

‘총 가입 기간’처럼 명확한 표현을 사용해 주세요.

# “요금제 하향”

→ 더 낮은 가격의 요금제로 바꿈



중간에 요금제를 바꾸면 위약금이  
발생하나요?



요금제 **하향** 시 위약금을 내실 수도 있습니다.



더 낮은 가격의 요금제로 바꾸시면  
위약금을 내실 수도 있습니다.



‘하향’은 한자어 표현으로 어떤 고객에겐 어려울 수 있습니다.

‘더 낮은 가격’을 대신 사용해 주세요. 하향의 반대인 상향의 경우, ‘더 높은 가격’을 추천합니다.

# “선납”

→ 미리 냄



기기변경을 하고 싶은데, 기존 휴대폰  
할부금은 어떻게 되나요?



휴대폰 할부금을 선납하셔도 됩니다.



휴대폰 할부금을  
미리 내셔도 됩니다.



‘선납’이라는 표현은 ‘미리(먼저) 납부한다’는 뜻을 줄여서 쓴 한자어 표현입니다.  
‘미리 냄’으로 바꿔 사용할 수 있어요.

# “정산”

→ 이용요금을 모두 냄



명의변경을 하고 싶은데,  
지금 내야 되는 돈이 있나요?



네, 정산 후에 명의변경  
가능하십니다.



네, 이번 달 1일부터 오늘까지  
**이용하신 요금을 모두 내신** 다음  
명의변경 하실 수 있습니다.



한자어 표현인 ‘정산’은 어떤 고객에겐 어렵게 느껴질 수 있습니다.  
'이용요금을 모두 내고' 변경 같이 쉬운 표현으로 바꾸실 수 있습니다.

# “익월”

→ 다음 달



북스 앤 데이터 첫 달 100원 프로모션에  
가입했는데, 진짜 100원만 내는지  
확인할 수 있나요?



할인된 구독서비스 요금 내역은  
**익월** 요금안내서에 반영됩니다.



할인된 구독서비스 요금 내역은  
**다음 달** 요금안내서에 반영됩니다.



‘익-’은 ‘다음 날’이라는 뜻의 한자어입니다. 대신 우리말 표현인 ‘다음 달’을 사용해주세요.  
‘지금’을 뜻하는 ‘금-’ 또한 ‘이번 달’, ‘오늘’로 표현하는 것을 추천드립니다.

# “VAT”

## → 부가가치세



V 컬러링 요금이 월 3,000원이에요,  
3,300원이에요?

VAT 포함 3,300원입니다!



부가가치세 포함 3,300원입니다!



VAT는 고객이 뜻을 알기 어려운 외래어입니다.  
우리말 표현인 '부가가치세' 또는 '부가세'로 바꿔주세요.

# “철회”

→ 취소



가입 후 휴대폰이 이상하거나 마음에 들지 않으면 어떻게 해야 하나요?



신규가입 또는 기기변경일 기준으로  
14일 안에 **철회**하실 수 있습니다.

신규가입 또는 기기변경일 기준으로  
14일 안에 **취소**하실 수 있습니다.



‘철회’는 일부 고객이 어렵게 느낄 수 있는 표현입니다.  
고객에게 더 익숙한 표현인 ‘취소’를 사용해 주세요.

# “고지”

→ 안내



V 컬러링 첫 달 100원 프로모션은  
언제까지 하나요?



프로모션 종료 한 달 전  
고지가 있을 예정입니다.



프로모션 종료 한 달 전  
안내가 있을 예정입니다.



'고지'는 어려운 한자어이자 법률 용어입니다.  
대신 고객에게 더 익숙한 표현인 '안내'를 추천합니다.

# “타사”

## → 다른 이동통신사



ZEM플랜 스마트 요금제 지정 번호 통화 무제한은  
SK텔레콤 가입자끼리만 가능한건가요?



네. ZEM플랜 스마트 요금제  
지정 번호 통화 무제한은 상대방이  
**타사** 고객일 경우에는 적용되지 않습니다.



네. ZEM플랜 스마트 요금제  
지정 번호 통화 무제한은 상대방이  
**다른 이동통신사** 고객일 경우에는  
적용되지 않습니다.



KT, 유플러스, 알뜰폰을 운영하는 통신사들을 이야기할 땐  
'다른 이동통신사'라고 표현해 주세요.

# “이월”

→ 다음 달로 넘김



웅진스마트몰 구독 후 제 통신비가  
할인 지원금보다 적게 나오면 어떻게 되죠?



이 경우, 남은 할인 금액은  
이월되어 할인됩니다.



이 경우, 남은 할인 금액은  
다음 달로 넘어가 할인됩니다.



‘이월’은 어떤 고객에게는 어려운 표현일 수 있습니다.  
뜻을 풀어서 ‘다음 달로 넘김’처럼 표현하시는 것을 추천합니다.

# “가용”

→ 사용할 수 있는



제 포인트가 얼마나 남았는지  
알 수 있나요?



고객님의 **가용** 포인트는  
4,600 포인트입니다.



고객님께서 **사용하실 수 있는**  
**포인트는 4,600 포인트입니다.**



가용은 일상에서 잘 쓰이지 않는 한자어로,  
'사용할 수 있는' / '사용 가능한' 등으로 풀어서 전달하는 것을 추천합니다.

## 커버리지 → 서비스 이용 가능 지역

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

## 망내 회선 → SK텔레콤을 이용하는 번호

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

## 단말(기) → 휴대폰/기기

포인트를 T모아쿠폰으로 바꾸어 휴대폰 할인구매에 사용할 수 있습니다.

## 공기계 → 안 쓰는 휴대폰

네 고객님, 안 쓰는 휴대폰을 가지고 매장에 방문해 주세요.

## 선택약정 → 통신요금 25% 할인

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

## 공시지원금 → 휴대폰 가격 할인금

최근 휴대폰 가격 할인금이 올라 더 싸게 구입하실 수 있습니다.

## 속도 제어 → 최대~속도로 계속 사용

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

## OMD 단말 → 자급제 휴대폰

해당 기기는 자급제 휴대폰으로, 일부 서비스를 이용하기 어려울 수 있습니다.

## 기변 → 기기변경

이번 프로모션은 신규가입, 기기변경 고객님만을 위한 이벤트입니다.

## PPS요금제 → 선불 휴대폰 요금제

선불 휴대폰 요금제를 이용하시면 한국에 계시는 동안만 쓰실 수 있습니다.

## USIM 개통 → 기기 없이 유심만 개통

기기 없이 유심만으로 개통한 상태에서도 번호이동이 가능합니다.

## 모회선 → 대표 번호

스마트워치가 대표 번호를 쓰는 스마트폰과 연결이 해제됐는지 확인해 주세요.

## 자회선 → 연결된 번호

스마트폰으로 온 전화를 스마트워치에 연결된 번호로 받을 수 있습니다.

## 교반품 → 교환 또는 반품

교환 또는 반품이 필요하신 경우에는 휴대폰 AS센터를 방문해 주세요.

## 상한계열 → 한도가 있는 요금제

5GX 레귤러를 추천드립니다. 가격 부담은 적은 대신 데이터 **한도가 있는 요금제**입니다.

## 전산 휴무일 → 영업일이 아님

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

## 종속회선 → 추가 번호

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

## m-VoIP → 모바일 인터넷 전화

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

## T + B 결합 → SK텔레콤 유무선 결합

SK텔레콤 유무선 결합을 위해 인터넷에 신규 가입하시면 할인받으실 수 있어요.

## 2nd Device → 스마트 기기

스마트 기기로는 해당 요금제에 가입할 수 없습니다.

## 일할 과금 → 사용한 날만큼 요금 청구

이달 중에 가입하시면, 가입일부터 사용하신 날만큼 요금이 청구됩니다.

## Naming(나밍) → [통신사 전산에] 휴대폰 등록

SK 텔레콤에 휴대폰이 등록된 후에 통화나 데이터 사용이 가능합니다.

## (망)과부하 → 통화량이 많음

연말연시에는 통화량이 많아 상대방과 전화 연결이 되지 않을 수 있습니다.

## IMEI → 휴대폰 고유 식별 번호

매장에 오셔서 SK텔레콤 전산에 휴대폰 고유 식별 번호를 등록하는 절차가 필요합니다.

## 음영지역 → 통화 연결이 안 되는 지역

5G 통화 연결이 잘 안 되는 지역에서는, LTE로 전환되기 때문에 걱정 하지 않으셔도 됩니다.

## 페어링 → [통신기기 간] 연결

네, 새로운 휴대폰에 기존에 사용하시던 스마트워치를 다시 연결하면 됩니다.

## 셰어링 → 나눠 쓰기

스마트워치를 사용하실 때 스마트폰에서 쓸 수 있는 데이터를 나눠 쓰실 수 있습니다.

## OTT → 인터넷 동영상 서비스

wave는 실시간 지상파 방송 시청, 다시보기가 가능한 인터넷 동영상 서비스입니다.

## 디풀트 → 기본(값)

V 컬러링에 가입하고 아무 설정도 하지 않으면 SK텔레콤에서 제공하는 기본 영상이 나옵니다.

## 가입 합산 연수 → 총 가입 기간

가족 구성원의 총 가입 기간에 따라 최대 30%까지 할인받으실 수 있습니다.

## 요금제 하향 → 더 낮은 가격의 요금제로 바꿈

더 낮은 금액의 요금제로 바꾸시면 위약금을 내실 수도 있습니다.

## 선납 → 미리 냄

휴대폰 할부금을 미리 내셔도 됩니다.

## 정산 → 이용요금을 모두 내다

네, 이번 달 1일부터 오늘까지 이용하신 요금을 모두 내신 다음 명의변경 하실 수 있습니다.

## 의월 → 다음 달

할인된 구독서비스 요금 내역은 다음 달 요금안내서에 반영됩니다.

## VAT → 부가가치세

부가가치세 포함 3,300원입니다!

## 철회 → 취소

신규가입 또는 기기변경일 기준으로 14일 안에 취소하실 수 있습니다.

## 고지 → 안내

프로모션 종료 한 달 전 안내가 있을 예정입니다.

## 타사 → 다른 이동통신사

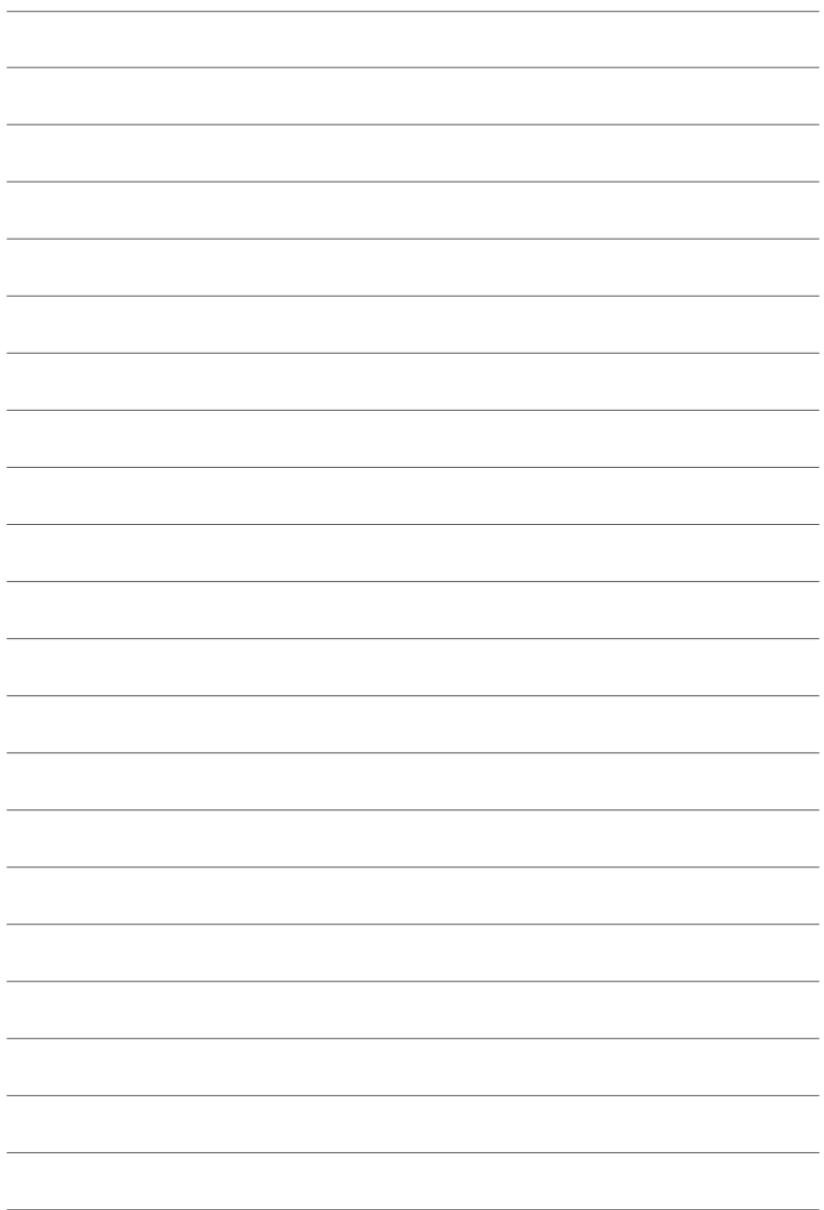
네. ZEM플랜 스마트 요금제 지정 번호 통화 무제한은 상대방이 다른 이동통신사 고객일 경우에는 적용되지 않습니다.

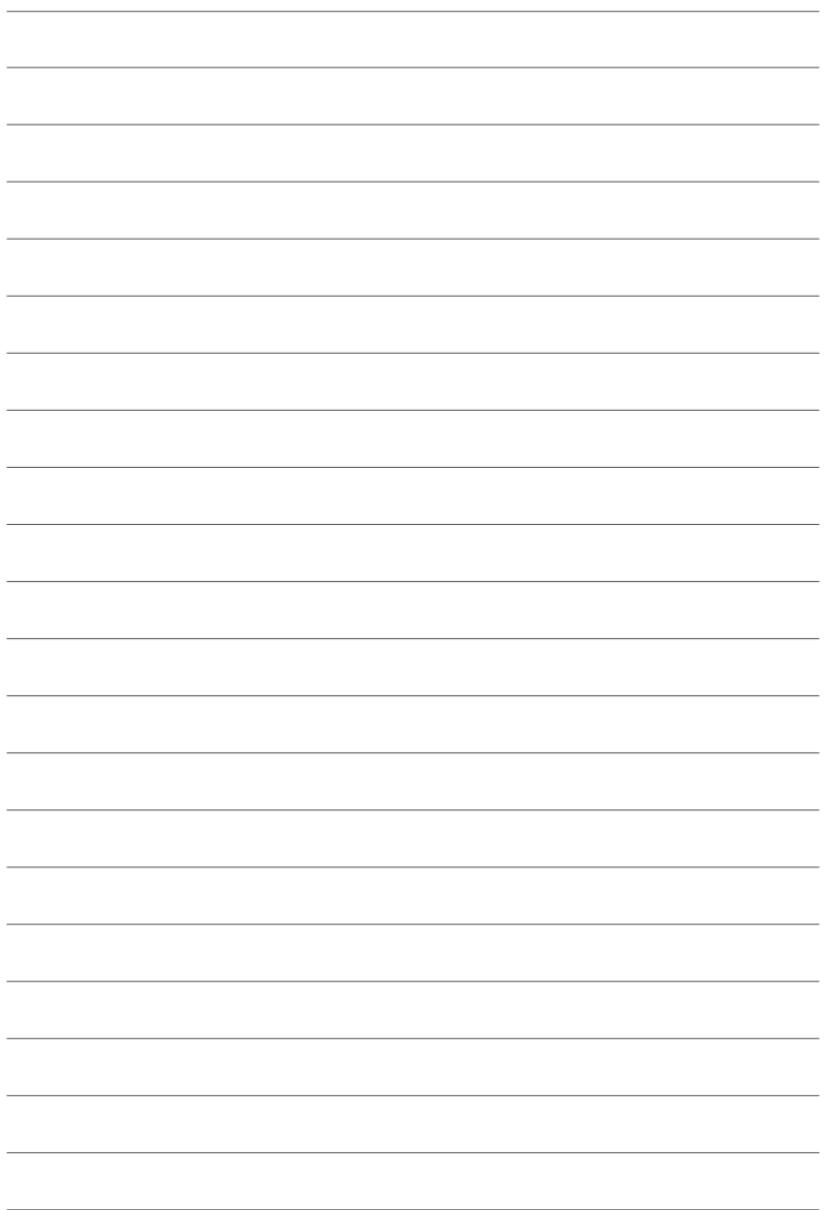
## 이월 → 다음 달로 넘김

이 경우, 남은 할인 금액은 다음 달로 넘어가 할인됩니다.

## 가용 → 사용할 수 있는

고객님께서 사용하실 수 있는 포인트는 4,600 포인트입니다.







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

**SK telecom**