

월 간

트시지음 등하음

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 •

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.

“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 청구됩니다.



‘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 뜹니다.

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 통화연결이 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 고객님의 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 이용하실 때 스마트폰에서
쓸 수 있는 데이터를 **셰어링** 할 수 있습니다.



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



‘셰어링’은 ‘함께 쓰다’, ‘공유하다’라는 의미를 가진 외래어입니다.
‘나눠 쓰기’ 또는 ‘함께 쓰기’처럼 우리말을 이용한 표현을 추천드립니다.

“OTT”

→ 인터넷 동영상 서비스



wave가 뭔가요?
DMB하곤 다른 건가요?



wave는 실시간 지상파 방송 시청,
다시보기가 가능한 OTT 서비스입니다.



wave는 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 고객님의게 안내해 주세요.

“디폴트”

→ 기본값



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



V 컬러링에 가입하고 아무 설정도
하지 않으면 **디폴트** 영상이 나옵니다.



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



‘디폴트’는 ‘기본값’을 의미하는 외래어 표현입니다.
이 경우에는 ‘기본 설정’으로 바뀌어서 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
가능합니다.



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



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

“익월”

→ 다음 달



박스 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.

“첼회”

→ 취소



가입 후 휴대폰이 이상하거나 마음에
들지 않으면 어떻게 해야 하나요?



신규가입 또는 기기변경일 기준으로
14일 안에 첼회하실 수 있습니다.



신규가입 또는 기기변경일 기준으로
14일 안에 취소하실 수 있습니다.



‘첼회’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



웅진스마트올 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 고객님의 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 고객님의, 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 고객님의만을 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 요금제입니다.

전산 휴무일 → 영업일이 아님

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

종속회선 → 추가 번호

넘버플러스 서비스로 발신 전용 추가번호를 만들 수 있습니다.

m-VoIP → 모바일 인터넷 전화

네, 해당 요금제는 기본 제공 데이터로 모바일 인터넷 전화를 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 번호**를 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 **연결**하면 됩니다.

세어링 → **나눠 쓰기**

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

OTT → **인터넷 동영상 서비스**

wave는 실시간 지상파 방송 시청, 다시보기가 가능한 **인터넷 동영상 서비스**입니다.

디폴트 → **기본(값)**

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

가입 합산 연수 → **총 가입 기간**

가족 구성원의 **총 가입 기간**에 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 낸

휴대폰 할부금을 미리 내셔도 됩니다.

정산 → 이용요금을 모두 내다

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

익월 → 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 이용하실 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