

2021

트렌드 인사이드

SK텔레콤 고객 언어 모음집

10월호

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 틀린 표현을 바르게 고치는 것이 아닙니다. 고객 입장에서 조금이라도 더 쉽게 이해할 수 있는, 더 좋은 표현을 사용하고자 노력하는 우리의 캠페인입니다. 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.

“MNP”

→ 통신사 이동 (번호 이동)



Not bad

MNP 고객님의세요?



Better!

다른 통신사에서
SK텔레콤으로 이동 하는
고객님이세요?



“하위 버전”

→ 이전 버전



Not bad



현재 사용하고 있는 앱이
하위 버전이라 지원이 안 되기 때문에
최신 버전으로 업데이트가 필요해요~

Better!



현재 사용하고 있는 앱이
이전 버전이라 지원이 안 되기 때문에
최신 버전으로 업데이트가 필요해요~

“가입 이력”

→ 가입한 적 있음



Not bad

V 컬러링 **가입 이력**이 있어도,
1년이 지났다면 다시 한 번 100원 프로모션
혜택을 받을 수 있게 되었어요!



Better!

V 컬러링에 **가입한 적**이 있어도
1년이 지났다면 다시 한 번 100원 프로모션
혜택을 받으실 수 있어요.



“콜렉트콜”

→ 수신자 (요금) 부담 통화



Not bad

1541/1633 등 콜렉트콜 수신을 원하지 않으시면
수신 거부 신청을 해 드릴게요~



Better!

1541/1633 등 **수신자 부담 전화** 를
받고 싶지 않으시다면
차단 신청을 해 드릴게요~



“TTS”

→ 문자 읽어 주기



Not bad

북스 앤 데이터의 **TTS** 편의 기능을 통해
맞춤형 독서 환경을 경험해 보세요~



Better!

북스 앤 데이터의 **도서를 읽어주는**
편의 기능을 통해 맞춤형
독서 환경을 경험해 보세요~



“등재”

→ 적혀(쓰여져) 있음



Not bad

캡스홈 계약을 이어받으시려면
가족 관계 증명서에 등재되어 있는
가족만 가능해요~



Better!

캡스홈 계약을 이어받으시려면
가족 관계 증명서에
적혀 있는 가족만 가능해요~



“T&캡스”

→ SK텔레콤 보안 서비스 결합



Not bad

T&캡스 결합으로
추가 할인 혜택까지 받아 보세요~



Better!

SK텔레콤 보안 서비스 결합으로
추가 할인 혜택까지 받아 보세요~



“유예”

→ 미룸



Not bad

할인 반환금 청구는
유예 및 면제 가능합니다



Better!

할인 반환금 청구를
미루거나 면제가 가능합니다.



“구비 서류”

→ 필요한 서류



Not bad

구비 서류를 가지고
방문해 주시기 바랍니다



Better!

필요한 서류를 가지고
방문해 주시기 바랍니다



“내방하다”

→ 방문하다



Not bad

내방해 주신 고객님들께



Better!

방문해 주신 고객님들께



“산정되다”

→ 계산되다



Not bad

명의를변경 처리 시점부터
가입 기간이 재산정됩니다.



Better!

명이가 변경된 시점부터
가입 기간이 다시 계산됩니다.



“중고 신규”

→ 중고 휴대폰에
새 번호를 부여하다



Not bad

중고 신규로 처리해 드리겠습니다.



Better!

갖고 계신 중고 휴대폰으로
신규 개통을 진행해 드리겠습니다.



“할부원금”

→ [할인 적용 후]
내야 하는 기기 값



Not bad

할부원금은 000 입니다.



Better!

지원금, 할인 적용 후 내셔야 할
기기 값 은 모두 000 입니다.



“보상기변”

→ 사용하던 휴대폰을
반납하고 기기 변경



Not bad

보상기변하시면 조금 더 싸게
구매하실 수 있습니다.



Better!

사용하던 휴대폰을 반납하시면,
새 휴대폰을 조금 더 싸게
구매하실 수 있습니다.



용어 공부

생활속에 빈번히 등장하는 통신관련 새로운 용어들!
T Crew님들이 보다 정확하게 설명해 줄 수 있으면 좋겠죠?

메타버스

💬 이프랜드 같은 앱이 **메타버스** 서비스라고 볼 수 있어~

현실세계와 같은 사회/경제/문화 활동이 이루어지는 3차원 가상세계로 기존의 가상현실(VR)보다 진보된 개념. 웹과 인터넷 등의 가상 세계가 현실 세계에 흡수된 형태

주사율

💬 새로 출시된 갤럭시 Z 시리즈는 120헤르츠의 **주사율**을 지원한다!

1초에 얼마나 많은 장면을 표시할 수 있는지 나타내는 수치.
사용 시 화면을 얼마나 끊김 없이 부드럽게 보여줄 수 있는지를 뜻하는 수치

제로레이팅

💬 코로나 유행 초기에 SKT에서 아이돌 EBS 콘텐츠 **제로레이팅**을 해줘서 참 좋았어.

특정 콘텐츠 사업자와 통신사가 제휴를 맺고 이용자가 특정 콘텐츠를 쓸 때 발생하는 데이터 이용료를 할인해 주거나 면제해 주는 제도

숏폼콘텐츠

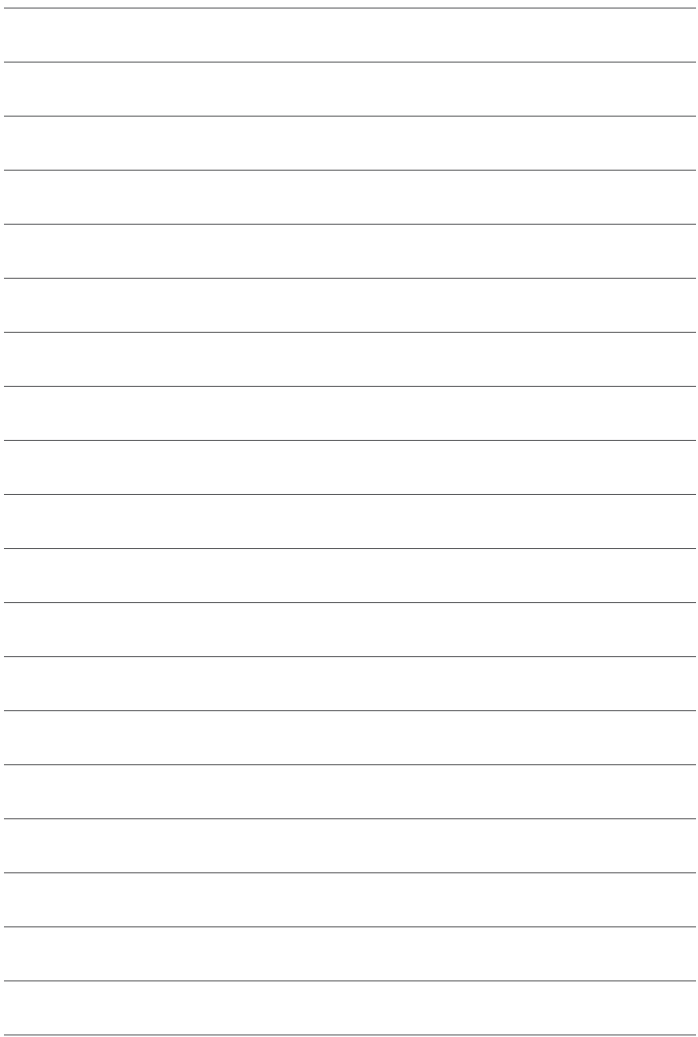
💬 틱톡, 인스타그램 릴스와 같은 **숏폼콘텐츠**가 요즘 대세인가봐.

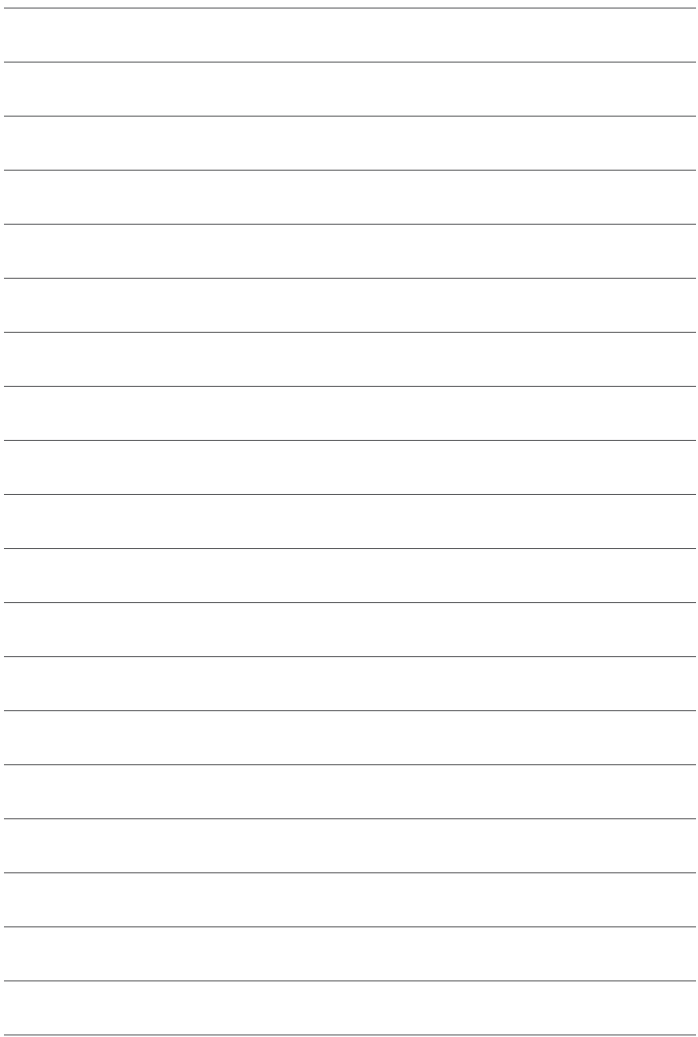
수초 ~ 10분 이내의 짧은 영상으로, 언제 어디서나 모바일 기기를 이용해 콘텐츠를 즐기는 대중들의 소비 형태를 반영한 트렌드

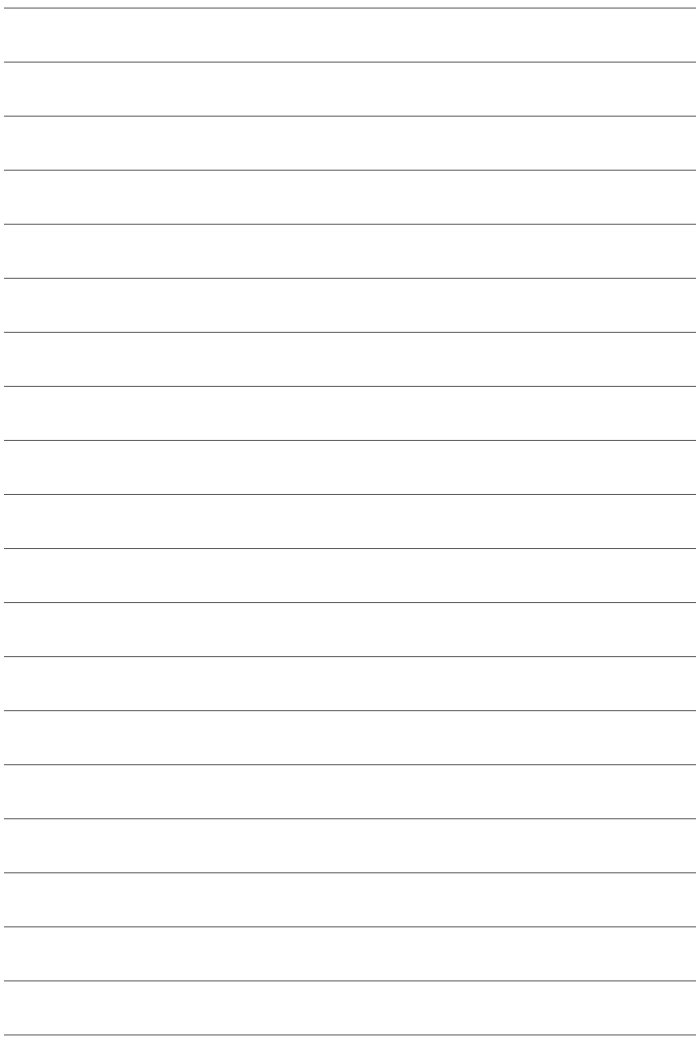
UDC

💬 **UDC**라서 그런지 화면을 더 넓게 볼 수 있어서 좋다.

Under Display Camera. 화면 아래 카메라가 있어 카메라의 홀이 보이지 않는 구조







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