

를 구축하고 전세계 경제로의 우크라이나 통합에 중요한 역할을 담당하고 있다.

1997년 Kyiv에 있는 Utel의 국제전화국은 우크라이나 국제통화를 거의 100% 수용하였다. 국제착신호에 대한 Utel의 통화완료율은 약 43.8%로 1996년에 비해 약 1.4% 신장되었다. 국제발신호에 대한 통화완료율은 51.4%로 국제 표준에 근접했으며, 1996년 보다 2.6% 향상되었다.

Utel는 향후에 인터넷서비스, 비과금 서비스(800번 서비스), 영상회의 및 기타 새로운 기술들을 포함한 광범위한 서비스를 우크라이나 통신시장에 제공할 계획이다.

(김진기)

NTT의 발신자번호 확인서비스 도입과 보완

NTT는 발신자 측의 전화번호를 표시하는 서비스인 Number Display를 2월 1일부터 전국적으로 시작하였다. 수신자가 발신자 측의 전화번호를 사전에 인지함으로써 갖는 이점이 있지만 프라이버시와 관련된 많은 문제가 수반된다. 그러나 불충분한 준비로 인하여 이 서비스 이용자의 전화 착신시 전화가 끊기는 문제가 빈발함으로써 NTT는 서비스 개시 3일만에 긴급히 대응책을 발표하였다.

1. 발신자번호 확인서비스의 내용

NTT가 새로이 제공한 Number Display는 이용자가 수화기를 들기 전에 발신자 전화번호가 표시되기 때문에 어느 곳에서 온 전화인지 알 수 있게 된다. 이용자가 이 서비스를 이용하기 위해서는 먼저 전용 전화기나 어댑터를 산 후 NTT와 계약해야 하며 공사비 2,000엔 외에 월사용료 400엔(사무용은 1,200엔)을 부담해야 한다.

이 서비스의 가입자는 불쾌한 전화를 거절할 수 있을 뿐 아니라 부재중에 어디에서 전화가 왔었는지 알 수 있어 편리하다. 또 이용자는 번호를 표시하지 않은 채 걸려온 전화에 대해 “번호를 통지하시어 다시 걸어주세요.”라는 메시지를 보내 착신

을 거부하는 서비스(주택용 월 200엔, 사무용 월 400엔)를 이용할 수 있다. 업무용의 경우 전용시스템을 도입하면 교환기를 통하지 않고 담당 부서에 직접 연결한다거나 전화를 받기 전에 PC 화면에 고객정보를 표시할 수도 있다. 걸려온 전화번호를 대량으로 축적할 수 있어 고객관리도 간소화할 수 있다.

그러나 프라이버시에 관계된 서비스로서 발신자에 따라서는 자신의 번호를 알리고 싶지 않은 상대에게 자신의 전화번호를 알려주게 되는 경우도 있다. 가입자는 원칙적으로 자신의 번호를 상대방에게 표시하는 “원칙통지”와 표시하지 않는 “비원칙통지”를 선택할 수 있다.

NTT는 1997년 9월부터 모든 가입자에게 설문지를 배포하여 자신의 번호표시에 관한 각 가입자의 의사를 확인하였고 당분간은 무료로 바꿀 수 있게 하였다. 이 조사에서 자신의 번호를 상시 비통지로 선택한 가입자는 전 가입자의 9%에 달했으며 나머지 대부분의 가입자가 번호의 통지를 인정하고 있다. 또한 “원칙통지”가 되어 있어도 다이얼 앞에 “184”를 누르면 그 통화에 한해 번호를 표시되지 않게 할 수도 있다. 반대로 “비원칙통지”를 선택한 사람도 다이얼 전에 “186”을 돌리면 그 통화에 한해 번호표지가 된다.

그러나 이 서비스가 악용될 소지가 있어 우정성은 악용방지 가이드라인을 작성하고 있다.

2. 발신자번호 확인서비스의 문제점과 보완

이 서비스로 인하여 NTT는 전혀 없는 큰 어려움을 겪고 있다. 28만명에 이르는 이 서비스 가입자들이 발신음이 들린 다음에 전화가 끊어진다고 불평하고 있기 때문이다.

NTT는 가입자들이 Number Display 어댑터나 전용 단말기를 갖고 있지 않으면 이런 현상이 발생한다고 주장하고 있다. 그러면서도 NTT는 이 서비스의 예상가입자 수요를 과소평가해 어댑터와 단말기의 공급 부족을 초래한 실수를 인정하고 있

다.

NTT는 불과 서비스 개시 3일만에 1)계약한 모든 고객(약 28만 명 계약)에게 개별적으로 연락해 조속히 대응 단말기를 설치하고 기설치 상황을 철저히 재확인하고, 2)서비스를 개시할 경우 공사 실시 후 번호가 표시되고 있는지 확인을 철저히 하고, 3) 어댑터 부족은 신속히 증산체제로 들어가 부족을 해소한다는 대응책을 서둘러 발표했다.

28만 계약자 가운데 NTT 상표로 판매된 어댑터는 7만대(1월말 현재)에 불과하다. 이는 NTT측의 수요예측 실패와 제조업체의 소극적인 자세 때문이다.

또 NTT는 Catch Phone(Call Waiting) 같은 자사의 부가가치 서비스에 대해서는 가입 문의를 받기 위한 수신자부담 전화를 운영하고 있지만 Number Display에 대해서는 그렇지 못한 점, 그리고 그 번호가 일반 가입자를 상대하는 번호가 아니라 오히려 언론을 상대하는 NTT의 PR 부서에 연결됨으로써 이용자보다는 언론을 우선한다는 점에 대해 비판을 받았다. 이용자 우선의 정신에 위배되고, 가입자들의 다양한 요구에는 대응하지 못했다는 것이다. (정 신 량)

아태 지역 무선호출 가입자수 예측

아태 지역의 무선호출 시장은 최근 수년간 현행 무선호출시스템의 확장과 FLEX 방식의 고속무선호출망의 빠른 증대는 요금인하 경향과 맞물려 급속히 발전해왔다. 세계적인 통신건설업체인 Strategis Group의 가장 최신 무선호출시장연구보고서인 'Asia-Pacific Paging Markets: 1998'은 아태지역의 무선호출시장이 1997년말 700만 가입자에서 2002년에는 1억 6,800만 가입자를 상회할 것으로 예측했다. 이러한 발전에는 중국을 선두로 하여 몇 개 국가가 주도적인 역할을 담당할 것으로 보인다. (<표 1> 참조)