

1 | 8 | 이동통신 서비스 품질평가 추진을 통한 통화품질의 획기적 개선

통화품질 개선을 위한 다양한 방안의 수립

정보통신의 발달에 따라 서비스의 종류가 다양화되고 사업자 수가 늘어나면서 이를 이용하는 소비자가 급증하고 있다. 짧은 기간 동안 시장이 급격하게 확대되면서 막대한 부가가치가 창출되었으나 그 뒤에는 과당경쟁으로 인한 품질의 저하라는 문제도 발생하게 되었다.

이 같은 시장경쟁 상황을 고려한 정부는 1999년 정보통신 품질평가제도를 도입하여 유선전화 분야 및 이동전화분야(CDMA 음성통화)의 품질 측정을 실시하게 된다. 여기에 2002년에는 CDMA 무선데이터 시범측정 항목을 추가하였고, 이듬해인 2003년에 CDMA 무선데이터 신규항목에 대한 본 측정과 함께, WCDMA에 대해 처음으로 수도권 일부지역에 대한 시범측정을 실시하였다. 이어 2005년도에는 CDMA 서비스에 대한 품질 안정화가 이루어졌다고 파악됨에 따라 사업자 자율측정제도를 도입하였다. 자율측정제도는 CDMA사업자가 자율적으로 측정한 결과를 TTA에 제출하고 커버리지맵을 해당 사업자 홈페이지에 게재하는 제도이다. 또한 신규로 VoIP 서비스 품질에 대한 시범 측정을 실시하였다. 2006년에는 WCDMA

서비스 측정을 본격적으로 실시하였고 신규로 WiBro 서비스 평가 기준과 측정방식을 확립하였다. 2007년에는 WCDMA에 대해 광역시, 도청소재지를 포함하여 전국으로 확대 측정을 실시하였다.

이처럼 품질평가 사업을 지속적으로 확대함으로써 사업자 FA 증설 작업과 기지국이 없는 지역에 시설투자를 촉진시키는 등 망 커버리지 확장과 서비스 초기 안정화를 조속히 유도하였고 가입자가 증가함에 따라 생기는 서비스 품질 저하를 막기 위해 지속적인 평가가 이루어졌다.

품질평가사업의 성과

TTA는 정보통신 서비스의 지속적인 품질향상과 고품질 유지를 위해 품질평가를 시행하였다. 이를 통해 사업자가 품질 관리 조직을 신설하거나 강화하여 정부의 품질 평가에 대비하고, 회사 내 자체품질 시험, 문제점 개선 작업을 꾸준히 진행토록 하였다. 품질 평가가 진행된 결과 접속성공 비율은

〈이동전화 연도별 양호지역 비율〉

구분	양호지역비율
'99년~'01년	93.97%
'02년~'04년	99.04%
'05년~'07년	99.76%

연도별로 향상되었고 이동전화의 양호 지역 비율과 품질 향상에도 큰 효과를 가져왔다.

품질평가 사업은 서비스 초기망의 문제점을 안정화시키는 데에도 많은 기여를 하였다. TTA는 품질 평가를 통해 망 구축 초기에 발생하는 단말기의 오류 등에 대한 문제점을 파악하여 단말기 제조사 및 통신 사업자에 알려주었으며, 시스템 상의 오류 및 문제 지역을 사업자에게 통보하여 추후 해당 문제 지역의 품질을 보완할 수 있도록 하였다.

이와 더불어 품질평가 사업을 수행함으로써 로밍 망간 Hard Hand-off 기술

개발, 호 추적 및 품질관리, 실시간 대응 시스템 개발, 역방향 전력 자동제어 중계기 개발 등 관련 산업의 다양한 기술 개발로도 이어지는 성과를 이루었다. 품질평가사업 수행은 소비자 보호 측면에서도 지대한 역할을 담당하였다. 일반적으로 사업자는 이윤추구를 우선시하게 된다. 그러나 품질평가 사업을 통해 소비자에 대한 편의를 감안할 수 있도록 유도하였다. 한 예로 사용 호(Call)가 많이 발생하는 대도시 위주로 투자가 편중되는 현상이 벌어졌고, 이를 바로잡기 위해 지방 및 비교적 소외된 곳까지 투자를 할 수 있도록 유도하였으며, 그

결과 지방에서도 대도시와 비슷한 통화 품질을 누릴 수 있게 되었다.

이 밖에 품질평가사업은 WCDMA 수출용 단말기와 내수용 단말기의 필드에서 실제 호 발생을 통한 품질 비교, 각 상황(음성통화, 화상통화, 대기모드 등)에 따른 단말기 배터리의 소모 시간 테스트 등, 이동전화 관련 테스트를 통해 품질 개선을 위한 다양한 연구에도 많은 기여를 하였다.

또한 품질평가 현장측정과 함께 이동통신 사용자에 대한 품질 만족도 설문조사를 실시함으로써 현장측정에 반영되지 못한 부분에 대해서도 점검하였다. 설문조사는 이동전화 요금에 대한 만족도, 행정권역 통화품질 만족도, 건물 내부, 자동차 내부에 대한 품질만족도 등 이동전화 사용과 관련된 다양한 평가항목으로 이루어졌으며, 조사 결과 문제가 있는 경우에는 언론 발표를 통해 이동통신 사업자가 품질을 개선토록 유도하였다.

