



지속가능경영 보고서
2023



About this Report

보고서 개요

하나투어는 대한민국을 대표하는 여행 기업으로, 여행 서비스를 통해 고객에게 행복과 즐거움을 제공하는 기업입니다. 2021년부터 핵심 가치인 Shape Everyday Dreams에 따라 환경, 사회, 지배구조의 성과를 취합하여 지속가능경영 보고서를 발간하고 있으며, 세 번째 보고서를 통해 당사와 이해관계자 간 지속 가능한 경영 성과를 공유하고자 합니다.

보고서 기준

본 보고서는 지속가능경영 보고서의 발간을 위한 글로벌 작성 가이드라인인 GRI (Global Reporting Initiative) Standards의 기준으로 작성하였으며, 재무 성과는 K-IFRS 연결 기준으로 작성하였습니다. 재무적 정보 뿐만 아니라, 비재무적 정보 모두 당사 공시체계에 따라 회계연도를 기준으로 작성하였습니다.

보고서 작성 및 범위

본 보고서는 하나투어의 2022년 1월1일부터 2022년 12월31일까지의 정량적,정성적 성과를 포함하고 있습니다. 정량적 성과의 경우 추세분석이 가능하도록 과거 3개년 데이터 제공을 기준으로 하였습니다. 보고 범위는 하나투어 본사만을 대상으로 보고하였습니다.

보고서 검증

하나투어는 보고서 작성 프로세스와 공개된 정보의 신뢰성 확보를 위해 독립된 검증 기관인 한국경영인인증원으로부터 제3자 검증을 받았습니다. 적용된 검증 기준은 AA1000AS Moderate Level, Type2입니다. 검증을 통해 보고서의 작성 프로세스, 공개 데이터, 내용의 신뢰성과 공정성을 확보하였습니다. 검증의견서는 Appendix에 수록되어 있습니다.

보고서 배포 및 피드백

본 보고서는 하나투어 기업페이지(www.hanatourcompany.com) 에서 확인 가능합니다. 보고내용에 대해 궁금하신 사항이나 추가 정보가 필요하신 경우 아래의 연락처로 문의해주시기 바랍니다.

* ESG 경영팀 : cjh@hanatour.com

2023 Sustainability Report

Company Overview

CEO Message	5
연혁, Profile, 네트워크 및 계열사	6~8
Vision 및 브랜드, 포트폴리오	9~11
퍼포먼스 하이라이트, 고객 성과	12~13
ESG 하이라이트	14~16

지배구조

이사회 구성 및 활동	18
이사회 위원회 운영 사항	19
윤리경영	20
리스크 관리	21

사회

고객 경영	23~25
고객 안전	26
공정 거래	27
공급망 관리	28~29
상생 경영	30~31
정보 보호	32~33
인권 경영	34~35
안전 보건	36~37
인재 경영	38~42
사회 공헌	43~44

환경

지표 관리 현황 및 목표 계획	46
실천 사항 및 결과	47~48
TCFD 대응 전략	49~51

Appendix

재무 성과	53
지속가능경영 성과	54~58
중대성 평가	59
이해관계자 참여	60
GRI Index	61~65
TCFD Recommendation	66
제3자 검증의견서	67~68
수상 경력	69
협회 가입	70

Company Overview

"여행 좋아하세요?"

네! 라고 대답하는 당신과 달리
하나투어가 처음 시작된 1993년에는 많은 사람이 여행을 어렵고 낯설어했죠.
이것이 하나투어가 시작된 이유였습니다.
두려운 마음이 여행의 설렘을 방해하지 않도록
처음부터 끝까지 함께 한 거죠.

여행이 일상화된 요즘 시대,
그럼에도 불구하고 꿈꾸는 여행을 주저하는 마음들이 있습니다.

그 어떤 것도 여행의 설렘을 방해하지 않도록
당신이 좋아하는 여행에 한계가 없도록
포기했던 여행을 다시 꿈꾸고 미처 해보지 못한 무언가를 해보며
일상으로 돌아와도 여행의 설렘이 끝나지 않도록
그렇게 당신의 경험, 생각, 세계가 끊임없이 넓어질 수 있도록

하나투어가 함께할게요

CEO Message

2023
sustainability report

Company Overview CEO Message

연혁, Profile, 네트워크 및 계열사
Vision 및 브랜드, 포트폴리오
퍼포먼스 하이라이트, 고객 성과
ESG 하이라이트

지배구조
사회
환경
Appendix



하나투어라는 이름이 세상에 처음 나온 것은 1996년이었습니다. 그리고 1997년 IMF 외환위기를 맞았습니다. 우리는 위기를 기회로 만들며 1998년에 처음으로 여행업계 1등으로 도약했고, 지금까지 1등의 자리를 이어가고 있습니다. 우리의 성장은 성공만으로 이루어진 것은 아닙니다. 수많은 성수기가 있었지만, 그것보다 많은 비수기를 겪어야 했고, 위기를 극복하는 과정에서 우리는 더 다듬어지고 더 강해지며 지금의 하나투어를 만들어왔습니다. 하나투어는 지금까지의 성공과 위기를 이겨낸 경험을 바탕으로 새로운 미래를 펼쳐가겠습니다.

하나투어는 새로운 브랜드로 다시 시작합니다. '꿈꾸는 대로 펼쳐지다' 라는 새로운 슬로건을 걸고, CI를 변경했습니다. 여행과 도전을 상징하는 지도 모양에 하나투어가 함께 펼쳐가는 새로운 경험과 가능성을 담았습니다. 여행은 여행자가 가진 우주를 확장하는 것입니다. (Expanding your Universe) 여행을 통해 모든 여행자들의 경험, 생각, 세계가 끝없이 넓어질 수 있도록, 여행을 더 편리하게 만들고, 다양한 여행으로 여행자들과 함께 하겠습니다.

하나투어는 여행을 만드는 기업입니다. 우리는 여행의 본질에 충실한 여행을 만들고, 경쟁력 있는 상품을 고객이 더 쉽고 편리하게 구매할 수 있도록 만들고 있습니다.

여행의 본질에 충실한 '하나 팩 2.0'을 통하여 여행상품의 품질을 향상시키고, 향상된 품질을 바탕으로 우리끼리 프라이빗한 여행을 즐길 수 있는 '개별 패키지' 시장을 만들어 가겠습니다. 하나투어만 만들 수 있는 여행 '하나 Original'을 비롯하여, 자유여행자들의 패턴을 분석해 만든 '결합상품'을 통해 자유여행을 더욱 자유롭게 함으로써 여행시장을 선도하겠습니다.

우리는 신뢰와 보장이라는 장점을 한층 강화하여, 우리의 자리를 더욱 확고히 하면서 여행시장 전체를 더욱 확장해 나가겠습니다. 하나투어가 펼쳐가는 새로운 미래에 변함없는 관심과 성원을 부탁드립니다. 하나투어와 함께 여러분의 꿈을 펼칠 수 있길 바랍니다.

감사합니다.

2023년 6월
하나투어 대표이사 송미선

하나투어 연혁

2023 sustainability report

Company Overview
CEO Message
연혁, Profile, 네트워크 및 계열사
Vision 및 브랜드, 포트폴리오
퍼포먼스 하이라이트, 고객 성과
ESG 하이라이트

지배구조
사회
환경
Appendix

1993 - 1999

- 1993. 11.
'(주)국진여행사' 창립
- 1996. 03.
'(주)하나투어'로 상호 변경

2000 - 2010

- 2000. 11.
업계 최초 코스닥 상장
- 2002. 02.
자회사 '(주)하나투어리스트' 설립
- 2003. 07.
자회사 '하나투어인터내셔널 (현, 하나투어아이티씨)' 설립
- 2004. 06.
온라인 홈세일 시스템
'하나투어닷컴' 오픈
- 2006. 11.
코스닥 상장사 최초
런던증권거래소 상장

2011 - 2014

- 2011. 11.
코스피 이전 상장
- 2013. 09.
박상환 회장,
'제40회 관광의 날'
관광진흥유공 금탑산업훈장
수훈

2015 - 2017

- 2015. 04.
'티마크시티샵포로' 오픈
- 2015. 11.
문화체육관광부 인증
'여가친화기업' 선정
- 2015. 12.
'제14회 K-ICT 정보보호대상'
공로상 수상
- 2016. 09.
일자리창출 유공
대통령표창 수상
- 2017. 12.
HANATOUR JAPAN,
도쿄증권거래소(마더스) 상장

2018 - 2021

- 2018. 09.
권희석 수석부회장,
'제45회 관광의 날'
관광진흥유공 동탑산업훈장 수훈
- 2018. 11.
'2018 예술이 빛나는 밤에'
문화예술후원 우수기관 인증
- '2018 대한민국 광고대상 시상식'
통합미디어부문 동상 수상
- 2019. 03.
'제27회 국민이 선택한 좋은 광고상
시상식' TV부문 좋은 광고상 수상
- 2020. 11.
안심여행 체크리스트
'SAFETY&JOY' 도입

- 2021. 07.
온전히 여행에 집중하는
패키지여행 '하나팩 2.0' 도입
- 2021. 08.
지속가능한 기업 활동 위한
'ESG 경영' 도입
- 2021. 10.
새로운 CI
(Corporate Identity) 도입

2022 - 2023

- 2022. 03.
'한국능률협회컨설팅'
2022년 한국산업 브랜드파워
여행사 부문 18년 연속 1위
- 2022. 06.
공정거래위원회 주관
소비자중심경영(CCM)
6회 연속 인증
- 2022. 12.
'브랜드스타'
대한민국 100대 브랜드 연감 32위
올해의 소비자중심경영(CCM)
최우수상(국무총리 표창) 수상
- 2023. 01.
송미선 대표 단독 체제 전환
- 2023. 03.
브랜드스타 선정 2023년
브랜드스타 여행사 부문
19년 연속 1위

하나투어 Profile

2023 sustainability report

Company Overview

CEO Message

연혁, Profile, 네트워크 및 계열사

Vision 및 브랜드, 포트폴리오
퍼포먼스 하이라이트, 고객 성과
ESG 하이라이트

지배구조

사회

환경

Appendix

하나투어는 국내 및 해외에서 여행서비스를 제공하는 국내 최대 여행기업으로, 여행의 모든 서비스를 이용할 수 있는 종합 여행 기업입니다. 전 세계 해외 네트워크를 통해 한 차원 높은 여행서비스를 제공함으로써 여행산업의 질적, 양적 성장을 동시에 이끌어왔으며, 고객 만족도와 여행사 선호도 조사에서 확고한 선두 지위를 확보하고 있습니다.

하나투어는 2023년 기준, 본사와 국내 7개 계열사, 해외 9개 지사, 대한민국 비자신청센터 9개의 네트워크로 구성되어 있습니다. 글로벌 영업 활동을 위해 각자의 자리에서 맡은 바 업무에 최선을 다하고 있습니다. 하나투어 본사는 대표이사 사장 이하 지역 및 업무별로 구분되어 8개 본부 32개 부서에 총 1,194명의 인원이 조직되어 운영되고 있습니다.

기업명	(주) 하나투어
설립일	1993년 11월 1일
본사 소재	서울서 종로구 인사동5길 41
주요사업	여행업/관광개발업
대표이사	송미선
임직원 수	1,194명 (22년 12월 기준)
자산 총액 (연결)	455,429백만
자본 총액 (연결)	99,701백만
영업 수익 (연결)	114,969백만
신용 등급	BBB (한국평가데이터 기준)
발행 주식 수	16,039,185주
5% 이상 주주	하모니아1호유한회사 16.68%
	박상환 6.53%
	국민연금관리공단 5.89%



하나투어 네트워크 및 계열사

일반 현황

Company Overview
CEO Message
연혁, Profile, 네트워크 및 계열사
Vision 및 브랜드, 포트폴리오
퍼포먼스 하이라이트, 고객 성과
ESG 하이라이트

지배구조
사회
환경
Appendix

글로벌 네트워크



하나투어 계열사

하나투어는 국내 주요 7개 계열사와 854개의 공식인증예약센터 가족들과 함께 대한민국 여행산업을 선도하고 있습니다. 다양하고 전문화된 여행 상품과 서비스로 함께 미래를 준비하고 함께 성장해 나가고 있습니다.

하나투어아이티씨
Best ways to experience real Korea?
대한민국 공공기관 및 다양한 산업과 연계를 통해 새로운 국내상품을 기획, 개발하여 국내, 외 다양한 채널에 공급하는 콘텐츠 프로바이더로서 대한민국의 새로운 관광수요를 창출하고자 합니다.
▶ www.hanatouritc.com

하나투어제주
제주특별자치도 지정 우수 관광사업체로서 풍부한 경험과 지식을 바탕으로 다양한 테마여행상품의 개발과 판매, 제주 기점 해외 전세기 운영, 내*외국인 대상의 MICE 행사 진행 등 토탈 여행 서비스를 제공하고 있는 제주도 여행전문 기업입니다.
▶ www.hanatourjeju.com

웹투어
국내 여행 전문 자회사로서, IT를 기반으로 여행의 모든 편익을 제공합니다. 국내 최대 실시간 항공 예약 시스템과 국내 최초 실시간 기차 및 선박 예약 시스템을 개발하는 등 전 세계 모든 여행 관련 예약을 실시간으로 할 수 있는 여행 테크기업입니다.
▶ www.webtour.com

투어마케팅코리아
글로벌 브랜드인 로열캐리비안, 셀러브리티, 아자마라, 실버시 크루즈와 알라로, 내셔널, 엔터프라이즈 렌터카의 한국 내 홍보, 마케팅, 예약 서비스를 제공하는 크루즈/렌터카 전문 여행사입니다.
▶ www.tourmktg.co.kr

하나투어리스트
전국 1,200여 개의 여행사 임직원 대상, 주식 공모를 통해 '하나투어 여행상품 판매 전문 여행사'로 설립. 하나투어의 고객에 대한 상담과 상품 판매 역할을 담당합니다.
▶ www.hanatouristcompany.com

하나투어비즈니스
하나투어 법인 영업 전문 조직으로, 주요 사업으로는 법인 및 공공기관의 출장 서비스, MICE 사업, 임직원 복지 혜택 등, 다양한 최고의 서비스를 제공하고 있으며 글로벌 법인 전문 여행사로 해외 및 국내 최대 법인 전문 여행사로 도약하고 있습니다.
▶ www.hanatourbiz.com

nextour 넥스투어
전 세계 모든 항공, 호텔, 입장권 등을 예약할 수 있는 개별여행객 전용 시스템을 바탕으로 B2B 상품 공급 및 제휴에 특화된 여행 아이템을 유통하는 온라인 전문 판매 여행사입니다.
▶ web2.nextour.co.kr

하나투어 VISION, BRAND

2023
sustainability report

Company Overview

CEO Message
연혁, Profile, 네트워크 및 계열사
Vision 및 브랜드, 포트폴리오
퍼포먼스 하이라이트, 고객 성과
ESG 하이라이트

지배구조
사회
환경
Appendix



하나투어의 약속

SHAPE EVERYDAY DREAMS

매일의 꿈을 열다
설레는 꿈을 잇다

일상 속에서 여행을 꿈꾸는 사람들
어떠한 어려움도 여행을 꿈꾸며 이겨내는 사람들
여행을 통해 꿈을 이루고 또 새로운 꿈을 꾸는 사람들

사람들은 모두, 마음 한 켠에 여행을 그림니다.

그들의 꿈의 시작부터
꿈이 현실이 되는 시간까지
꿈을 꾸게 하고 그 꿈을 현실로 만드는 하나투어



하나투어의 약속

Shape Everyday Dreams 매일의 꿈을 열다 설레는 꿈을 잇다

꿈꾸는 여행을 실현시켜준다는 하나투어의 핵심가치를 표현하는 새로운 미션으로, 앞으로 하나투어가 나아갈 방향성이며 꿈꾸는 여행의 모든 것을 제공하고 함께 하겠다는 의미가 담겨 있습니다.

기업 아이덴티티



지도, 리플렛
여행, 안내, 길잡이



H
하나투어



확장
Expanding
your
Universe



하나투어와 함께
펼쳐가는 새로운
경험과 가능성

'여행'을 상징하는 지도, 그리고 그 안에 하나투어를 상징하는 'H'를 담아 하나투어만의 독창적인 심벌을 표현하였습니다. Purple과 Mint 컬러를 통해 여행의 설렘과 누구나 가지고 있는 여행에 대한 버킷 리스트를 하나투어만의 프리미엄 한 여행서비스를 통해 실현시켜 드리겠다는 의미를 내포하고 있습니다.

브랜드 슬로건

꿈꾸는 대로, 펼쳐지다



하나투어와 함께라면 여행자가 꿈꾸는 것이 무엇이든 한계가 없이 가능하다는 의미를 담고 있으며, 하나투어의 다양한 여행 상품 및 서비스가 펼쳐지는 것을 의미합니다.

하나투어 BRAND 포트폴리오

2023
sustainability report

Company Overview

CEO Message
연혁, Profile, 네트워크 및 계열사
Vision 및 브랜드, 포트폴리오
퍼포먼스 하이라이트, 고객 성과
ESG 하이라이트

지배구조
사회
환경
Appendix



하나팩

고객의 다양한 니즈를 반영하고자 새로운 테마들을 접목한 상품을 기획하여 특별한 경험을 꿈꾸는 고객의 꿈을 실현하고, 잊지 못할 여행의 추억을 만들고자 합니다.
볼거리 중심의 관광 또는 휴식을 메인으로 하는 패키지 상품 일정에, 테마를 가미한 일반 테마 상품을 비롯하여 '테마' 그 자체가 목적이 되는 전문 테마 상품까지 기존 패키지 상품의 개념을 확장한 하나투어만의 다양한 패키지 여행을 제공하고 있습니다.



하나투어 BRAND 포트폴리오

Company Overview

CEO Message
연혁, Profile, 네트워크 및 계열사
Vision 및 브랜드, 포트폴리오
퍼포먼스 하이라이트, 고객 성과
ESG 하이라이트

지배구조
사회
환경
Appendix

하나팩 2.0

하나팩 2.0은 고객의 칭찬과 불만 데이터를 바탕으로 출시한 여행 프로그램으로, 기존 패키지의 불편함을 개선하고 여행의 요소는 더해 일정 내내 온전히 여행에 집중할 수 있는 하나투어만의 변화된 패키지 상품입니다.

패키지 여행의 새로운 변화

온전히 여행에만 집중합니다

 <p>아쉬움은 덜어내고</p> <p>단체 쇼핑 없이 여행 일정만 가이드&기사 경비 포함 선택관광은 합리적 가격으로</p>	 <p>여행은 더합니다</p> <p>여행지 일정은 여유롭게 핫플레이스&로컬 맛집 포함 시내 중심 호텔 숙박 포함</p>
--	--

* 상기 내용은 하나팩 프리미엄 / 하나팩 스탠다드 / 가이드 동행 골프 상품 기준이며 하나팩 등
급에 따라 제공사항이 상이합니다.

하나팩 2.0 개런티 프로그램

하나팩 2.0은 고객의 칭찬과 불만 데이터를 바탕으로 출시한 여행 프로그램으로, 기존 패키지의 불편함을 개선하고 여행의 요소는 더해 일정 내내 온전히 여행에 집중할 수 있는 하나투어만의 변화된 패키지 상품입니다.

약속한 여행을 100% 보장합니다.

하나팩 2.0 개런티 프로그램

 <p>선택관광 금액 100% 보상</p> <p>일정표에 없거나 정보와 다른 선택관광 진행 시</p>	 <p>쇼핑금액 100% 보상</p> <p>단체쇼핑센터 방문 시 쇼핑 물건 반품 없이</p>	 <p>지불 금액 100% 보상</p> <p>가이드/기사 경비 추가 지불 시</p>
--	---	--

* 하나팩 2.0 개런티 프로그램은 해외 하나팩 프리미엄/하나팩 스탠다드 상품 및 가이드 동반 골프
상품, 국내 하나팩 프리미엄 상품에 한해 제공됩니다.

하나 프리

하나투어는 '하나프리'라는 자유여행 브랜드를 통해 개별여행객들에게도 다양한 노선과 경쟁력 있는 가격으로 항공 / 호텔 / 결합상품 등을 판매하고 있습니다.

- 항공**
전 세계 105개 항공사에 공급받는 660만 좌석 중, 연간 356만 석을 판매하고 있습니다. (*2019년 기준)
- 호텔**
전 세계 40만 개 호텔 인벤토리를 확보하였으며, 연간 315,309박을 판매하고 있습니다. (*2019년 기준)
- 결합상품**
하나투어의 기획력을 바탕으로 경쟁력 있는 상품요소들을 모아, 고객이 필요한 것들만 취사선택할 수 있도록 결합상품을 구성/판매하고 있습니다.

호텔+항공을 결합한 에어텔, 호텔+렌터카를 결합한 카텔 등 고객의 니즈에 적합한 구성을 만들어 더 경쟁력 있는 상품 가격으로 제공하고자 합니다.

우리끼리

하나투어는 패키지 여행의 장점과 자유 여행의 장점을 더해 가족끼리, 친구끼리 누구나 "우리끼리" 여행할 수 있는 단독 여행 상품을 제공하고 있습니다. 4인 이상이면, 단독 가이드&차량으로 프라이빗한 여행을 즐길 수 있습니다.

제우스

상위 1% 고객을 타깃으로 하는 하나투어의 '하이엔드' 여행 브랜드입니다. 전 일정 오더메이드를 통해 고객의 취향에 맞는 차별화된 나만의 여행을 만들 수 있고, 전담 컨시어지 서비스를 통해 여행의 시작부터 끝까지 전문적이고 세심한 서비스를 제공합니다.

내나라 여행

하나투어의 프리미엄 국내여행 브랜드입니다. 전용 리무진 버스, 전문 가이드와 함께 내 나라의 아름다운 자연과 미식을 즐길 수 있고, 지역 대표 특급호텔 숙박과 노팁/노쇼핑/노옵션으로 타사와 차별화된 고품격 국내여행을 제공하고 있습니다.

하나투어 퍼포먼스 하이라이트

Company Overview

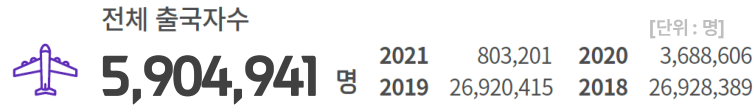
CEO Message
연혁, Profile, 네트워크 및 계열사
Vision 및 브랜드, 포트폴리오
퍼포먼스 하이라이트, 고객 성과
ESG 하이라이트

지배구조
사회
환경
Appendix

재무 성과 (별도 재무자료 기준)



송출 인원



고객 현황



고객 성과

대한민국 브랜드스타
22년 브랜드스타 주관
1위 (여행사 부문 18년 연속)
2021 1위 2020 1위 2019 1위

대한민국 브랜드 파워 INDEX
22년 능률협회 기준
1위 (여행사 부문 18년 연속)
2021 1위 2020 1위 2019 1위

Top 100 Brands of Korea
2022 대한민국 100대 브랜드
32위 (매년 연속 선정)
2021 40위 2020 36위 2019 19위

대한민국 100대 브랜드 파워
22년 브랜드스타 기준
32위 (매년 연속 선정)
2021 40위 2020 36위 2019 19위

소비자중심경영(CCM) 인증 및 최우수상 수상
22년 공정거래위원회 주관
6회 (연속 인증)
2022 6회 인증 및 최우수상(국무총리 표창) 수상
2020 5회 인증 2018 4회 인증

한국산업의 고객만족도
한국능률협회컨설팅 KMAC 주관
11년 연속 1위 (여행사 부문)
2019 1위 2018 1위 2017 1위

국가고객만족도
한국생산성본부 주관
6년 연속 1위 (여행사 부문)
2019 1위 2018 1위 2017 1위

(* KCSI, NCSI 여행사 부문은 코로나로 인해 2019년이 가장 최신 기준임)

하나투어 ESG 하이라이트

Company Overview

CEO Message
연혁, Profile, 네트워크 및 계열사
Vision 및 브랜드, 포트폴리오
퍼포먼스 하이라이트, 고객 성과
ESG 하이라이트

지배구조
사회
환경
Appendix

환경 성과 (본사 사업장 기준)

탄소, 온실가스배출
587 tCO₂eq
Scope1,2 합계기준

에너지 사용량
276 TOE

용수 사용량
5,664 TON

지속가능여행상품 매출
약 **1억 8천**

사회 성과

기간제 근로자 고용 비중
6.6 %

남성대비 여성 관리자 비중
36.6 %

유연근무제 사용 인원
317 명 (27%)

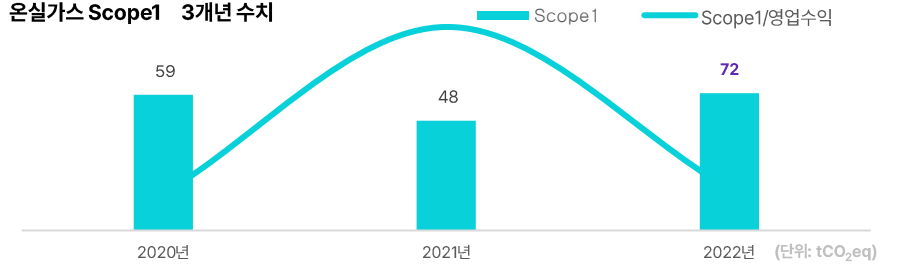
산업재해율, 중대산업재해
0.14 %, **0** 건

ESG 등급

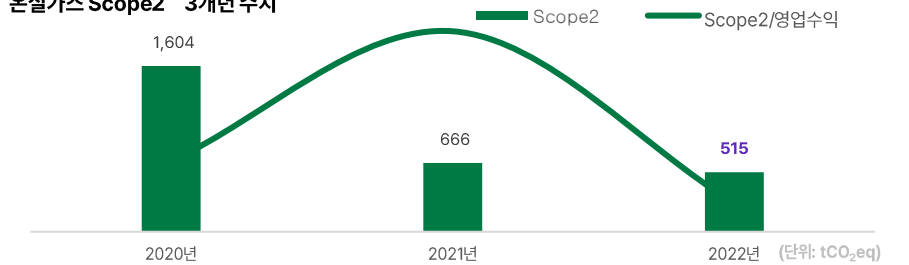


ESG 환경 Stats 3개년 추이 (본사 사업장 기준)

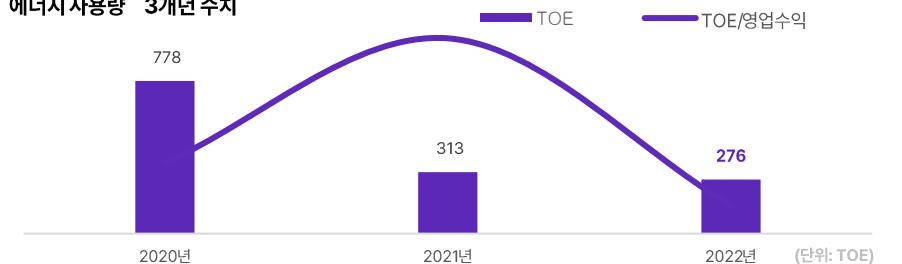
온실가스 Scope1 3개년 수치



온실가스 Scope2 3개년 수치



에너지 사용량 3개년 수치



하나투어 ESG 하이라이트 사회

소비자 중심경영 6회 연속 인증 및 국무총리상 수상

6회 연속  소비자중심경영  최우수상
소비자중심경영 | 공정거래위원회

하나투어는 2012년 여행업계 최초로 소비자중심경영 단독 인증을 획득한 이래 2022년 상반기 소비자중심경영 인증을 6회 연속 수상하였습니다.
소비자중심경영은 정부가 인증하는 법적인증제도로, 기업이 수행하는 모든 활동을 소비자 중심으로 구성하고 관련 경영활동을 지속적으로 개선하고 있는지를 심사하여 매 2년마다 인증하는 제도입니다.
특히나 이번 인증 수상은 어려운 여건 속에서도 포스트 코로나에 대비하여 열심히 리오프닝 준비한 임직원들의 노력으로 만들어진 결과물이므로 그 어느때보다도 뜻 깊은 수상입니다.

또한 하나투어는 2022년 12월 9일 진행된 소비자중심경영 우수인증기업 포상 수여식에서 최우수상(국무총리 표창)을 수상하였습니다. 이번 포상은 소비자중심경영을 통한 후생 증대 및 소비자 제감 성과가 크고, 소비자중심경영 인증제도 발전 및 확산에 공헌한 기업에 주는 포상입니다.
하나투어는 소비자를 중심에 두는 소비자중심경영이 기업의 제1전략임을 명심하며, 여행업계를 선도하는 대표기업으로서 고객 가치와 권리 증진에 힘써 건전한 여행시장을 만들어 나가는데 앞장설 것입니다.



브랜드 서체 개발 및 향기 어메니티 출시

“여행그자체” 개발 런던, 이비자 향수 출시

하나투어는 2022년 브랜드 서체인 여행그자체를 개발하였습니다. “여행은 그 자체만으로 행복해지니까!” 라는 주제로, 패키지 여행에서부터 자유여행까지 “모든 여행” 이 하나투어에서 다 가능하고, 하나투어를 통한 “여행 그 자체”만으로도 행복한 마음을 담았습니다.
전용 서체의 디자인 컨셉은 “직진 상승” 을 키워드로 CI 워터마크의 사선획의 형태적 특징을 모티브로 삼았습니다. “나”에서 보이는 긴 사선은 우상향하는 이미지와 함께 역동성과 새로움을 추구하는 하나투어의 비전을 담고 있으며, “ㅅ”과 “ㅈ”은 여행을 상징하는 나침반의 화살표를 모티브로 표현하였습니다.

또한 하나투어는 2022년 런던&이비자 향기 어메니티를 출시하였습니다. 2021년부터 진행한 두번째 셀렉 프로젝트로, ‘하나만 말아도 설레’를 진행하여 뿌리는 순간 여행지의 향이 자연스럽게 스며들어, 잊고 있던 여행의 추억과 설렘을 상기시키고 코로나 이후 쌓인 여행에 대한 고객들의 갈증을 달래 주고자 하였습니다. 영국 런던과 스페인 이비자 여행의 설렘을 플레이리스트로 선정하여, 두 여행지를 모티브로 롬 스프레이와 패브릭 스프레이로 구성하였습니다.



Company Overview

CEO Message
연혁, Profile, 네트워크 및 계열사
Vision 및 브랜드, 포트폴리오
퍼포먼스 하이라이트, 고객 성과
[ESG 하이라이트](#)

지배구조 사회 환경 Appendix

하나투어 ESG 하이라이트 고객

Company Overview

CEO Message
연혁, Profile, 네트워크 및 계열사
Vision 및 브랜드, 포트폴리오
퍼포먼스 하이라이트, 고객 성과
ESG 하이라이트

지배구조
사회
환경
Appendix

패키지 2.0 개런티 프로그램 운영

패키지 품질 개선 및 약속 100% 보장

하나투어는 패키지 상품의 품질 개선을 위해 패키지 2.0을 도입하여 운영하고 있습니다. 여행을 여행답게 즐기기 위해 불필요한 요소는 모두 제거하였습니다. 단체 쇼핑, 가이드/기사 경비는 제외시키고 선택관광은 합리적인 가격으로 인하하였으며, 일정은 여유롭게 구성, 핫플레이스, 로컬 맛집 등을 추가하여 여행의 본질에만 집중하도록 일정을 구성한 상품입니다. 특히 패키지 상품 중 스탠다드와 프리미엄 상품은 하나팩 2.0의 장점이 가장 잘 드러난 상품군이라고 할 수 있습니다.

또한 하나투어는 개런티 프로그램을 도입하여 여행의 처음부터 끝까지 고객과 약속한 내용을 100% 보장하고 있습니다. 변경과 오류가 없는 정확한 일정표의 제공, 상담 시 빠짐없이 정확하게 상품 내용을 안내, 여행 일정표에 준수한 여행을 제공하는 것이 개런티 프로그램의 핵심 사항입니다. 이러한 하나투어의 약속이 이행되지 않을 경우 하나투어는 고객에게 100% 불이행에 대해서 보상을 해드리며 고객과 하나투어가 진행한 약속을 이행하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

약속한 여행이 아니면 100% 보상합니다.

요즘 여행의 답이 되다, 하나팩 2.0	프리미엄	스탠다드
단체쇼핑	×	×
추가경비 (가이드/기사)	×	×
선택관광	×	○ 일일/가라
시애틀 중심 호텔 숙박 포함 워싱턴 전일, 워터파크 포함 맛집/카페/스 & 호텔 맛집 포함		

쇼핑 금액	선택관광 금액	지불 금액
100% 보상	100% 보상	100% 보상
일정표에 없는 단체쇼핑/선택 관광 시 쇼핑 물건 반품없이	일정표에 없거나, 항목과 다르게 선택관광 진행 시	일정표에 없는 기사/가이드 경비 지불 시

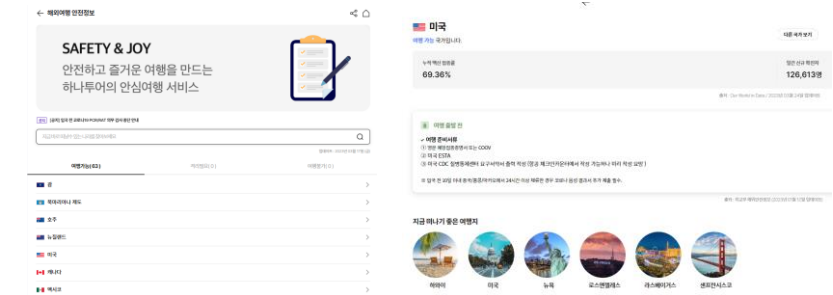
보상대상 : 하나팩 2.0 프리미엄 및 스탠다드(해외, 국내상품), 가이드 동반 해외 골프 상품

해외 여행 안전 정보 제공

여행 주요 국가 상세 입국 정보 제공

하나투어는 코로나19로 인해 수시로 변화하는 각 국가의 입국 정보에 대한 정보를 일원화하여, 고객이 원하는 국가를 방문하기 위해 사전에 알아야 하는 정보와 준비할 서류 등 입국에 필요한 정보를 모아 제공하였습니다. 이를 통해 여행을 희망하는 고객이 빠르고 신속하게 해당 국가의 상세 입국 정보를 파악하여 여행을 준비함에 있어 원활하게 진행할 수 있도록 정보를 제공하고 있습니다. 또한 수시로 변하는 각 국가의 다양한 입국 정보를 한 눈에 볼 수 있도록 노출하여 고객이 향후 계획하는 국가의 입국에 대한 정보를 미리 파악하여 여행을 준비하는 데 참고가 되도록 진행하였습니다.

또한 하나투어는 각국의 입국정보를 실시간으로 연동하여 수시로 변경되는 정보를 실시간으로 업데이트하여 반영하였습니다. 일일 코로나 확진자 수와 백신 접종률, 그리고 입국 시 필요한 서류 및 프로세스 등에 대해서 상세히 설명하여 고객이 따로 찾아볼 필요 없이 하나투어에서 제공하는 서비스를 통해 원하는 정보를 손쉽게 찾을 수 있도록 고객 편의를 제공하였습니다. 그리고 고객의 안전한 여행을 위해 다양한 서비스를 지속적으로 개발하여 제공하고자 합니다.



Company Overview

지배구조

사회

환경

Appendix

지배 구조

"여행 좋아하세요?"

네! 라고 대답하는 당신과 달리
하나투어가 처음 시작된 1993년에는 많은 사람이 여행을 어렵고 낯설어 했죠.
이것이 하나투어가 시작된 이유였습니다.
두려운 마음이 여행의 설렘을 방해하지 않도록
처음부터 끝까지 함께 한 거죠.

여행이 일상화된 요즘 시대,
그럼에도 불구하고 꿈꾸는 여행을 주저하는 마음들이 있습니다.

그 어떤 것도 여행의 설렘을 방해하지 않도록
당신이 좋아하는 여행에 한계가 없도록
포기했던 여행을 다시 꿈꾸고 미처 해보지 못한 무언가를 해보며
일상으로 돌아와도 여행의 설렘이 끝나지 않도록
그렇게 당신의 경험, 생각, 세계가 끊임없이 넓어질 수 있도록.

하나투어가
함께할게요

이사회 구성 및 활동

Company Overview
지배구조
이사회 구성 및 활동
이사회 위원회 운영 사항
윤리경영
리스크 관리

사회
환경
Appendix

이사회 구성과 독립성

하나투어 이사회는 사내이사 3인과 기타 비상무이사 3인, 사외이사 4인의 총 10명으로 구성되어 있으며, 투명 경영을 위해 대표이사과 이사회 의장이 분리되어 있습니다. 또한 경영 관련 제언을 적극적으로 이행(혹은 반영)함으로써 사외이사들의 자발적이면서 적극적인 경영 참여를 유도하고 있습니다. 이사의 재임 기간은 3년이며, 임기 만료 시 재임 기간 중 활동 평가를 통해 재선임 여부를 결정합니다.

이사 선임은 회사 정관에 규정된 절차에 따라 주주총회에서 선임하며, 주주총회에서 선임할 이사 후보자는 사외이사 후보추천위원회에서 검토 후 선정하여 주주총회에 제출한 의안으로 확정하고 있습니다. 이사의 선임과 관련하여 관련 법규에 의거한 주주 제안이 있는 경우, 이사회는 적법한 범위 내에서 주주총회에 의안으로 제출하고 있습니다. 사외이사의 전문성은 기업 경영, 법률, 재무/회계, 마케팅 등 다양한 분야에서 전문성을 보유한 이사를 선임하고 있습니다. 이사회 개최 전에 해당 안건 내용을 충분히 검토할 수 있도록 사전에 자료를 제공하고 필요 시 별도 설명회를 개최하고 있으며, 기타 사내 주요 현안에 대해서도 수시로 정보를 제공하고 있습니다.

이사회 구성 현황

성명	직위	선임일	임기	비고사항
박상환	회장	2020년 3월	3년	이사회 의장
권희석	수석부회장	2020년 3월	3년	
송미선	대표이사	2020년 3월	3년	여성 이사
송인준	기타비상무이사	2020년 3월	3년	
김영호	기타비상무이사	2020년 3월	3년	
박찬우	기타비상무이사	2020년 3월	3년	
김문현	사외이사	2020년 3월	3년	재무 전문가
한상만	사외이사	2020년 3월	3년	
유혜련	사외이사	2022년 3월	3년	여성 이사& 재무 전문가
장인환	사외이사	2022년 3월	3년	

이사회 활동

하나투어는 2022년 총 12회의 이사회를 개최하여, 총 18건의 안건을 상정 및 처리하였습니다. 주요 의사결정 사안에 대한 정확한 분석과 판단을 위해 정기 이사회는 월1회 이상, 임시 이사회는 필요 시 수시로 소집하며, 이사회 일정은 정관에 의거 개최일 D-7일 전에 고지하고 있습니다.

이사회 평균 참석률은 98%로 이사진이 충실하게 참석하고 있습니다. 이사들에 대한 현안 이해를 위해 주관부서 임원이 배석하여 안건 설명 및 질의 응답을 통해 사안에 대한 정확한 판단을 돕고 있습니다. 또한 전문적이고 효율적인 이사회 운영을 위해 IR팀에서 사외이사 관련 교육 배정 및 진행 등을 지원하고 있으며 회사 주요 경영 현안 발생 시 사외이사들에게 브리핑 자료를 제공하는 등 수시로 지원 업무를 수행하고 있습니다.

이사회 활동사항

차수	개최일자	의안내용	결정사항
제1차	2022.02.09	제29기 연결 & 별도 결산 재무제표 및 영업보고서 승인 건 지점 폐지의 건 지점 이전의 건	결의 결의 결의
제2차	2022.03.08	제29기(2021년) 주주총회 소집 및 부의 안건 승인 건	결의
제3차	2022.03.25	대표이사 선임의 건 유상증자 결정의 건 단기차입금 증가 결정의 건	결의 결의 결의
제4차	2022.04.22	유상증자 일정 변경의 건	결의
제5차	2022.05.03	지점 이전의 건	결의
제6차	2022.06.07	사외이사후보추천위원회 설치의 건 ESG위원회 설치의 건	결의 결의
제7차	2022.07.05	여신 약정 한도증액의 건 연락사무소 설치의 건	결의 결의
제8차	2022.08.22	2022년 반기 별도/연결 결산 보고의 건	보고
제9차	2022.10.18	하나투어 중장기 전략 워크샵	보고
제10차	2022.11.01	3분기 별도/연결 결산 보고	보고
제11차	2022.12.06	2023년 안전보건관리계획 승인의 건	결의
제12차	2022.12.15	마크호텔 임대차 계약 해지 등을 위한 금전대여의 건	결의

이사회 위원회 운영 사항

이사회 위원회

하나투어는 이사회의 효율적인 운영과 전문성 강화를 위해 이사회 산하에 감사위원회, 사외이사후보추천위원회, ESG 위원회의 총 3개의 위원회를 설치하여 운영하고 있습니다. 독립성이 필요한 위원회의 경우 전원 사외이사 혹은 과반수 이상을 사외이사로 구성하여 위원회의 독립성을 높였습니다. 또한 2023년 보상위원회를 설립하여 이사회의 보수 투명성 강화를 통한 투명한 거버넌스 확립을 위해 노력하고 있습니다.

위원회 개설 현황

위원회명	구성	위원	설치목적&권한사항
감사위원회	전원 사외이사	김문현 사외이사 한상만 사외이사 유혜련 사외이사 장인환 사외이사	재무제표 감사 외부감사인 선정 감사활동 점검 및 승인
사외이사후보추천위원회	사내1 기타1 사외2	박상환 사내이사 김영호 기타비상무이사 김문현 사외이사 장인환 사외이사	사외이사 후보 독립성 여부 사외이사 후보 역량 검증 이사회에 후보 추천
ESG위원회	사내1 사외2	송미선 사내이사 한상만 사외이사 유혜련 사외이사	ESG 경영활동 점검 ESG 경영활동 평가 ESG 경영활동 의사결정

위원회 운영 성과, 보수 책정

하나투어는 2022년 감사위원회와 ESG위원회를 운영하였습니다. 감사위원회는 2022년 총 6회 운영을 하였으며, 내부회계관리제도 평가와 회계감사계획 등을 결의하였습니다. 또한 ESG 경영을 위한 ESG 위원회를 신설하여 1회 진행하였으며 2022년 ESG 경영활동에 대한 내용 및 주요 사업 등에 대해서 보고하였습니다. 또한 당사는 이사회 보수를 정관에 의거하여 주주총회에서 승인한 이사 보수 한도 내에서, 사내 기여도 및 책임 업무와 범위 등을 종합적으로 고려하여 책정 및 지급하고 있습니다. 2023년에 설립된 보상위원회를 통해 2023년부터는 이사회의 보수 책정에 대한 투명성을 높여 투명한 거버넌스를 구축할 계획입니다.

감사위원회 운영 현황

위원회명	22년 운영 횟수	운영 내용
감사위원회	6회	내부회계관리제도 운영실태 평가&계획보고재무제표 감사, 감사업무 보고, 감사위원장 선임 등

ESG 위원회 운영 현황

위원회명	22년 운영 횟수	운영 내용
ESG 위원회	1회	ESG 평가 등급 결과 및 특이사항 보고 ESG 주요 사업 경과 23년 주요 사업 계획 23년 위원회 개최 일정

이사회 보수 현황

구분	인원수	보수 총액 (백만)	인당 평균 (백만)
등기 이사	6	998	333
감사위원회 위원	4	187	47

* 기타비상무이사 3인은 당사에서 보수를 지급하고 있지 않음.

윤리 경영

Company Overview

지배구조

이사회 구성 및 활동
이사회 위원회 운영 사항
윤리경영
리스크 관리

사회 환경

Appendix

윤리 경영 및 운영 제도

하나투어는 윤리경영 강화를 위해 22년 다양한 활동을 수행하였습니다.
우선 대표이사의 윤리경영 선언문 게시를 통해, 윤리 경영에 대한 의지를 표명하였으며 내부회계관리 제도 운영에 따라 모든 거래 관계에서 윤리경영실천내용을 반영토록 하여, 국내간 거래에서는 윤리경영실천서약서가 반드시 포함되도록 운영하고 있습니다. 또한 임직원 대상으로 윤리경영실천서약서를 작성하여 임직원 모두 윤리경영실천활동에 적극적으로 참여할 것을 약속하였습니다.

윤리 경영 선언문

하나투어가 지난 30년 동안 대한민국 대표 여행기업의 명성을 유지할 수 있었던 것은 투명하고 공정한 기업활동을 수행해 왔기 때문입니다. 급격히 변화되는 환경에서 모든 이해관계자와 상생하며 공존해 나아가야 하기 위해서는 임직원의 올바른 윤리 가치관의 확립이 필요합니다.
하나투어가 지속적으로 고객의 사랑과 신뢰를 받는 기업이 되기 위해서 필요한 것은 올바른 윤리 규범을 수립하고 이를 실천해 나가기 위한 임직원의 지속적인 노력입니다. 모든 이해관계자에게 열린 마음으로 서로 존중하고 배려하여 공정한 거래를 실천해 나가겠습니다.
윤리경영은 기업의 생존과 지속가능한 성장을 위해서 필수 불가결한 사항입니다. 모든 이해관계자들과 공정하고 투명한 거래의 정착과 전체 임직원에게 지속적인 교육과 윤리의식 제고를 통해 윤리경영이 하나투어의 기업문화로 뿌리내릴 수 있도록 노력하겠습니다.
이러한 노력을 통해 하나투어는 윤리경영을 모범적으로 실천하는 기업이 될 것을 약속합니다.

윤리 경영 운영 제도

제도	진행사항
반 부패 프로그램 운영	<ul style="list-style-type: none"> 전체 임직원 윤리경영실천서약서 작성 모든 계약서에 윤리경영실천서약 내용 필수 반영 윤리, 행동강령 준수 여부 조사 위한 내부 설문 진행 개념 및 사례 중심 윤리경영 교육 진행
윤리 경영 위험 평가	<ul style="list-style-type: none"> 거래처 선정, 절차 수립, 정산, 자금 집행 등 리스크 위험평가 주요 평가사항 선정 후 내부회계관리제도 의거 프로세스 정비
내부 감사 제도	<ul style="list-style-type: none"> 감사 조직을 통해 위험성 평가 결과를 토대로 내부감사 실시 업무절차, 법 준수, 개인 비윤리 행위 조사
내부 신고 제도 신고자 보호	<ul style="list-style-type: none"> 온라인상 실명&익명으로 제보할 수 있는 '사이버신문고' 운영 제보자 정보보호 및 불이익 금지 조항 규정 제정 및 운영
금품 자진 신고 제도	<ul style="list-style-type: none"> 현금, 상품권 등 유가증권 이의 불문 반송처리 선물 등 공산품 자진신고 후 조직 내 자체 판매 및 공지

윤리 경영 운영 결과

하나투어는 2022년 내부회계관리제도를 운영하였으며, 이에 따라 내부회계관리제도에 입각하여 윤리경영 운영 제도를 통해 윤리경영을 수행하였고 다음과 같은 운영 결과를 나타냈습니다.

윤리 경영 운영 현황

내용	결과	비고
임직원 윤리경영실천서약서 작성	전체 임직원 작성 완료	
계약서 윤리경영실천약정서 체결	협력사, 공식인증대리점 대상 약정서 체결 완료	
윤리 행동강령 위반 조치 시행	해당사항 없음	
사이버신문고 제보	제보&접수 2건 조사 및 처리 완료	윤리경영 위반사항 없음

윤리 경영 임직원 & 협력사 교육 결과

구분	단위	하나투어 임직원	협력사
교육 인원	명	1,276	316
교육 방식	온/오프	온라인	온라인
교육 시간	시간	1,276	316
교육 내용		ESG 경영을 위한 윤리 경영 솔루션	

금품 자진 신고 처리

처리 건수	신고 금액
6건	21만원

리스크 관리

Company Overview

지배구조

이사회 구성 및 활동
이사회 위원회 운영 사항
윤리경영
[리스크 관리](#)

사회

환경

Appendix

재무 리스크

하나투어는 경영 활동에서 발생하는 다양한 리스크를 관리하기 위해 리스크 관리 체계를 수립하여 운영하고 있습니다. 하나투어는 유동성 관리, 신용 관리, 세무 등을 재무 리스크로 규정하고 주관부서 중심으로 해당 리스크의 대응과 관리를 진행합니다.

유동성 리스크

하나투어는 기업 경영에 필요한 유동성 관리 체계를 운영하고 있습니다. 매주 현금 흐름을 파악하며 매월 비용 예측을 통해 적절한 수준의 비용 지출과 유동성이 유지되는지, 예측과 모니터링을 함께 진행하며 유동성을 관리하고 있습니다. 또한 다양한 계약 관계로 인해 지출하는 비용 한도나 약정의 위반이 발생하지 않도록 재무본부 주관으로 매 주 이슈를 체크하며 유동성 리스크가 발생하지 않도록 관리합니다.

세무 리스크

하나투어는 영업 활동 진행 시 세무 법규 준수와 성실한 신고 및 납부의 이행을 가장 중요한 세무 방침으로 정하여 운영하고 있습니다. 이러한 방침에 따라 모든 재화와 용역의 거래에 대한 계약 체결 시 세무 리스크를 세무팀과 함께 체크하며, 거래에서 발생하는 세무 리스크의 감소 및 법규를 준수하기 위해 노력하고 있습니다. 그리고 영업 활동 및 투자 등으로 발생하는 부가가치와 고용 등의 과정으로 발생하는 직간접적인 성실한 납부를 통해 각 국의 세수 창출에 적극적으로 협력하고 있습니다.

비재무 리스크

하나투어는 경영 활동에서 발생하는 다양한 리스크를 관리하기 위해 리스크 관리 체계를 수립하여 운영하고 있습니다. 하나투어는 운영, 규제, 환경, 윤리 등을 비재무 리스크로 규정하고 주관부서 중심으로 해당 리스크의 대응과 관리를 진행합니다.

운영 리스크

각 분야별 본부장과 부서장으로 구성된 통합회의를 통해 주기적으로 경제적, 사회적, 환경적, 제도적 트렌드의 변화와 이슈 사항에 대해 전사적인 관점에서 검토하고 이를 이사회에 정기적으로 보고, 최고경영진에서 이슈를 검토 승인하여 기업의 효율적인 운영과 가치 극대화를 위해 노력하고 있습니다. 또한 정기와 수시로 감사실을 통해 내부 감사를 진행하여 재무, 비재무적인 리스크를 평가하고 성실한 업무 수행을 모니터링하고 있습니다.

규제 리스크

법규 및 규제에 대한 이슈사항을 법무총무부를 중심으로 관리하고 있습니다. 법무준법팀을 통해 법률 자문에 대한 전문 인력을 활용하여 규제나 법률 리스크에 적극 대응하며, 공정거래 자율준수 프로그램을 운영 및 자율준수편람을 작성하여 거래 리스크를 관리 감독하고 있습니다.

환경 리스크

지속가능한 여행을 위해, 발생할 수 있는 환경 관련 리스크를 모니터링하며 관리하고 있습니다. ESG 경영팀과 고객 관리부, 상품기획지원부를 중심으로 생태계 보존이나 환경을 훼손하지 않는 프로그램 등의 도입을 통해 환경에 대한 영향을 최소화하도록 노력하고 있습니다. 또한 총무팀과 ESG 경영팀 주관으로 투자 활동을 통해 에너지 절약, 온실가스 배출 저감을 위한 환경 리스크를 줄이기 위해 노력하고 있으며 기획조정팀을 통해 신규 사업 투자 심의 시 환경 리스크를 감안하여 심의하도록 프로세스를 구축하여 운영하고 있습니다.

윤리 리스크

하나투어는 투명한 윤리경영 실천을 위해 내부회계관리제도를 운영하여 내부통제활동을 설계 및 관리하고 있습니다. 전담 부서인 감사실을 통해 내부회계관리제도 모범규준에 따라 통제 활동을 수행하며 모니터링하고 있습니다. 또한 정기 평가를 감사위원회에 보고하며, 감사위원회는 평가 결과를 관리 감독하고 있습니다.

사회

"여행 좋아하세요?"

네! 라고 대답하는 당신과 달리
하나투어가 처음 시작된 1993년에는 많은 사람이 여행을 어렵고 낯설어 했죠.
이것이 하나투어가 시작된 이유였습니다.
목적은 마음만 여행의 선함을 방해하지 않도록
처음부터 끝까지 함께 한 구조

여행이 일상화된 요즘 시대
너무도 흔하고 평범한 여행을 추구하는 마음들이 있습니다.

그 어떤 것도 여행의 선함을 파괴할지 아닌지
공감이 높아질수록 여행에 무게가 얹어지고
포기했던 여행을 다시 꿈꾸는 미처 해보지 못한 여행이
일상도 아닌 것도 여행의 선함이 사라지지 않도록
그렇게 당신의 경험, 열정을 함께 공유해나갑니다.

하나투어가
함께할게요

고객 경영

지속 가능한 해외 여행

하나투어는 핵심 비즈니스인 지속 가능한 여행을 위해, 지속가능한 여행 상품을 기획 및 판매하고 있습니다. 지속가능한 여행 상품을 기획 및 판매하여 여행을 통해 환경을 보호하고 탄소 배출을 저감하며 현지 지역 경제를 활성화 하는 등의 기존과는 다른 새로운 여행 트렌드를 추구하고 있습니다. 미국 하와이 뿐만 아니라 유럽 스위스와 스페인, 일본 오키나와, 중국까지 다양한 지속가능여행, 친환경 여행을 기획, 제작, 판매하고 있습니다.

Company Overview

- 지배구조
- 사회
- 고객 경영
- 고객 안전
- 공정 거래
- 공급망 관리
- 상생 경영
- 정보 보호
- 인권 경영
- 안전 보건
- 인재 경영
- 사회 공헌

환경 Appendix



지속 가능한 여행 요소

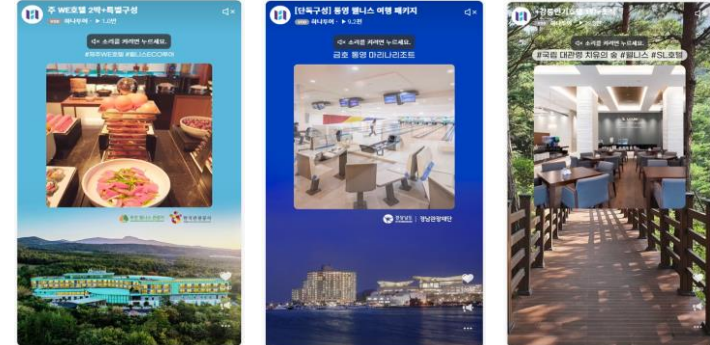
- 친환경 숙소의 사용
- 워킹 투어, 도보 이동 프로그램 운영
- 차량 하이브리드 차량 이용
- 제로 웨이스트 스토어 방문
- 천연재료 활용한 기프트 제작 체험
- 플로깅 등의 에코챌린지 수행
- 현지 봉사활동 수행
- 로컬 식당 이용 통한 지역경제 활성화

해외 여행 상품 판매 결과

상품 구분	참여자 및 지속 가능 요소	진행 인원
몽골 봉사 활동 상품	일반고객 / 현지 봉사활동 진행	13명
몽골 트레킹, 플로깅 상품	일반고객 / 트레킹& 플로깅 진행	11명

지속 가능한 국내 여행

하나투어는 해외 뿐만 아니라 국내에서도 다양한 지속가능한 여행상품을 제작 및 판매하고 있습니다. 한국관광공사와 협업하여 월간19투어를 통해 국내 다양한 지역의 관광상품을 개발하고, 지역경제 활성화 및 자연 치유, 힐링 등 지속 가능 요소를 도입하여 지속가능한 여행상품을 판매하고 있습니다.



지속 가능한 여행 요소

- 자연 체험 활동
- 고객 ESG 활동 서명
- 지역 경제 활성화
- 치유, 체험 힐링 프로그램
- 건강한 아름다움
- 일상의 심포
- 치유와 여행을 동시에 진행

국내 여행 상품 판매 결과

상품 구분	참여자 및 지속 가능 요소	진행 인원
통영 웰니스 상품	일반고객 / 편백숲 맨발 체험	48명
제주 웰니스 상품 및 기타	일반고객 / 제주 ECO 투어	60명
강릉 웰니스 상품 및 기타	일반고객 / 치유의 숲과 자연체험	42명

고객 경영

Company Overview

- 지배구조
- 사회
- 고객 경영
- 고객 안전
- 공정 거래
- 공급망 관리
- 상생 경영
- 정보 보호
- 인권 경영
- 안전 보건
- 인재 경영
- 사회 공헌

환경 Appendix

지역사회 활성화 & 상생

빈집 재생 프로젝트인 다음 스테이를 통해, '버려진 빈집을 다시 새로운 생명력으로 채우는 활동'을 진행하고 있습니다. 하나투어는 제주도에서 새로운 숙박업소를 건설하는 대신, 남겨진 빈집을 업사이클링 하여 제주의 자연을 지키고 제주다운 공간의 가치를 담아 고객에게 새로운 경험을 선사하고 있습니다. 2022년 1월, 1호점인 북촌 포구집을 오픈하였고 2022년 4월에는 2호점인 신흥넝쿨집을 오픈하여 친환경 여행, 재생 및 지역사회 상생 등을 강조하여 홍보 및 판매하고 있습니다. 또한 다음 스테이 숙소 판매로 발생한 매출의 1.5%를 마을에 기부하여, 마을 경제 활성화에 도움을 제공하고 있습니다.



다음 스테이 숙박 상품 운영 현황

구분	지역	특징
1호점	제주시 북촌 포구 집	지역재생, 해녀의 집
2호점	서귀포시 신흥 넝쿨 집	지역재생, 그리너리 하우스

다음 스테이 숙박 상품 판매 결과

구분	매출액	지역 기부액
1호점	약 54백만원	140만원
2호점	약 39백만원	(2023년 집행)

고객 만족도 조사(HCSI) 피드백 반영 운영 결과

하나투어는 여행 서비스 개선을 위해, 여행을 다녀온 고객들을 대상으로 알림톡을 발송하여 콜센터, 행사, 가이드의 3가지 요소에 관한 문제점 파악 및 품질 개선을 목적으로 여행서비스 피드백 조사를 진행하고 있습니다. 해당 조사는 2015년부터 시작된 제도로, 다양한 분야의 고객의 피드백을 분석하여 상품의 품질을 파악하고 문제점을 해결하기 위한 훌륭한 자료로 활용하고 있습니다. 또한 취합된 고객들의 피드백을 적극적으로 상품에 반영하여 상품 서비스를 개선하고 있습니다. 이처럼 하나투어는 소비자들의 여행에 대한 다양한 의견을 수용하고 반영하고 있습니다.

고객 만족도 관리 프로세스

STEP 1 개선 요청	매월 수집한 고객의 피드백 중에서 주관식 의견 검토하여 개선사항 도출/개선 요청 (고객중심경영팀)
STEP 2 즉각 개선	해당 불만요소 즉시 제거 즉시 개선 불가 시 중장기 개선 계획 회신 (상품팀)
STEP 3 모니터링	반영 시점 기준 고객 모니터링으로 개선여부 파악 미 개선 시 추가 요청 (고객중심경영팀)
STEP 4 추가 개선	미 개선 부분에 대한 추가 개선 요청

고객 의견 반영률 결과

고객 의견 제안 건수	고객 의견 반영 건수	반영률
36건	35건	97%

고객 경영

Company Overview

- 지배구조
- 사회
- 고객 경영
- 고객 안전
- 공정 거래
- 공급망 관리
- 상생 경영
- 정보 보호
- 인권 경영
- 안전 보건
- 인재 경영
- 사회 공헌

환경 Appendix

소비자중심경영 인증, 국무총리상 수상

하나투어는 2012년 여행업계 최초로 소비자중심경영 단독 인증을 획득한 이래, 2022년 소비자중심경영 인증을 6회 연속 수상하였습니다. 특히 이번 인증 수상은 코로나19로 인한 어려운 환경 속에서도 열심히 소비자를 위해 준비한 임직원들의 노력으로 만들어진 결과이기 때문에 더욱 뜻깊은 수상이라고 생각합니다. 또한 하나투어는 2022년 소비자중심경영 우수인증기업으로 선정되어 최우수상인 국무총리 표창을 수상하였습니다. 앞으로 하나투어는 여행업계의 대표기업으로서 고객 가치와 권리 증진에 힘써 건전한 여행시장을 만들어 나가는 데 앞장서겠습니다.

소비자중심경영 6회 연속 인증 및 최우수상 국무총리표창 수상



소비자중심경영 최우수상 국무총리표창 수상 내용

- 고객의 의견을 충분히 반영하여 기획 판매하는 여행상품 하나팩 2.0
- 고객과 약속한 여행이 반드시 지켜지도록 관리하는 개런티 프로그램 운영
- 고객의 안전한 여행을 보장하는 Safety&Joy 프로그램 운영
- 고객 중심의 서비스 개선
- 동물 학대 상품 폐지 등 ESG 경영으로 고객 가치와 권리 증진의 새로운 여행 트렌드 선도

개런티 프로그램 도입 및 운영

하나투어는 2022년부터 개런티 프로그램을 도입하여 운영하고 있습니다. 개런티 프로그램은 하나투어의 여행상품인 하나팩 2.0을 이용하면서 고객들과 약속한 여행 사항들이 처음부터 끝까지 약속대로 지켜지는 것을 보장하는 프로그램입니다. 하나투어는 약속한 여행을 보장하며 약속을 어길 경우 100% 보상하고 있습니다. 이처럼 하나투어는 고객의 가치와 권리 증진을 위해 노력하고 있습니다.

개런티 프로그램 운영 내용

고객의 소중한 여행을 지킬 수 있도록 하나투어는 약속합니다.

약속한 여행이 아니면 100% 보상합니다.

- 변경/오류 없는 정확한 여행일정표 제공**
관광진흥법에 의거한 필수 고지 안내
- 상당시 빠짐없이 정확한 상품 안내**
여행약관 교부 여행계약서 체결
- 여행 일정표에 준수한 여행 제공**
고객 후기 모니터링 고객 의견 반영 상품 개선
- 쇼핑 금액 100% 보상**
일정표에 없는 단체쇼핑센터 방문 시 쇼핑 물건 반품없이
- 선택관광 금액 100% 보상**
일정표에 없거나, 정보와 다르게 선택관광 진행 시
- 지불 금액 100% 보상**
일정표에 없는 기사/가이드 경비 지불 시

개런티 프로그램 준수율

구분	전체	일정	숙소	식사	선택관광	쇼핑
동남아	94.5%	86.3%	98.7%	96.3%	94.6%	96.8%
미주/남태	97.3%	94.0%	99.0%	97.5%	98.1%	98.1%
유럽	97.2%	92.7%	97.4%	97.9%	99.0%	99.2%
일본	97.6%	93.7%	97.8%	98.0%	99.7%	98.9%
중국	93.3%	84.5%	98.5%	97.5%	95.4%	90.6%
테마	96.5%	93.6%	98.3%	96.9%	96.7%	96.6%
전체	96.2%	90.5%	98.2%	97.2%	97.3%	97.9%

고객 안전

Company Overview

- 지배구조
- 사회
- 고객 경영
- 고객 안전
- 공정 거래
- 공급망 관리
- 상생 경영
- 정보 보호
- 인권 경영
- 안전 보건
- 인재 경영
- 사회 공헌

환경
Appendix

고객 여행 안전 지원 사항

하나투어는 코로나 이후 중요한 이슈로 대두된 여행지에서의 고객의 안전과 보건 활동 관리를 위해 다양한 프로세스를 구축하여 운영하고 있습니다. 현지에서 안전사고 발생 시 이를 대응 및 처리하는 프로세스를 구축하고 있으며, 코로나 확진자나 격리자가 발생할 경우 내부적으로 대응 프로세스 구축 및 비용을 지원하여 고객이 코로나로 인한 문제를 신속하게 해결할 수 있도록 준비하고 있습니다. 또한 2021년부터 진행했던 여행자보험 보장 범위의 확대를 지속 유지하고 있습니다.

코로나 확진자 대상 지원 사항 및 결과

항목	기획 여행		
	세이브	스탠다드	프리미엄
귀국 항공료	50%	100%	100%
연장 체류 시 숙식 (의무격리기간)	박당 최대 \$100 한도 식사(\$10x3식)	박당 최대 \$100 한도 식사(\$15x3식)	박당 최대 \$150 한도 식사(\$20x3식)
PCR 검사비	1회 지원	1회 지원	1회 지원
인적 지원	직/간접 지원	직/간접 지원	직/간접 지원
여행 경비 환불	환불 가능 실비	환불 가능 실비	환불 가능 실비
22년 지원 사항	지원 총액 : 약 1.4억원		

어시스트 카드 서비스 지원

지원 사항	대상	관련 하나투어 운영 비용
병원 안내, 24시간 의료 상담	하나투어 기획상품	22년 지원 사항 전체 운영비용
해외 긴급 지원(의료), 여행 지원	이용 고객 전체	총 3,600만원

여행자 보험 보장 범위 변경

구분	변경	기존
사망 (상해/질병)	3억원 / 3천만원	1억원 / 1천만원
해외 발생 의료 실비 (질병)	3억원	100만원
국내 발생 입원 의료 실비	3억원	100만원


Safety&Joy 프로그램 운영 및 준수

하나투어는 고객의 여행을 안전하게 관리하기 위해 Safety&Joy 프로그램을 도입하여 운영하고 있습니다. 여행의 출발부터 도착까지 하나투어의 안심여행 서비스를 통해 모든 과정에서 안전한 고객 여행을 위한 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다. 코로나 확진 지원 프로그램 운영과, 출발 전 체크리스트를 통한 안심여행 준비, 여행 중 마스크 착용 및 가이드의 안심여행 점검을 통한 일정으로 안전한 여행을, 여행 종료 후 현지에서 발생한 안전 관련 사항에 대한 안내와 상담으로 관련 이슈를 신속하고 정확하게 처리할 수 있도록 지원하고 있습니다.


Safety&Joy 운영 사항

안심여행 SAFETY & JOY


안전하고 즐거운 여행을 위한 하나투어의 안심여행 서비스입니다



출발 전
필수 체크리스트로
안심여행 준비



여행 중
안심여행 일정으로
안전하고 즐거운 여행



도착 후
궁금한 점도 하나투어
고객센터로 해결!

22년 Safety&Joy 준수율

구분	마스크	방역 수칙	발열	소독용품	전체
준수율	95%	95%	82%	83%	89%

공정 거래

Company Overview

지배구조

사회

고객 경영

고객 안전

공정 거래

공급망 관리

상생 경영

정보 보호

인권 경영

안전 보건

인재 경영

사회 공헌

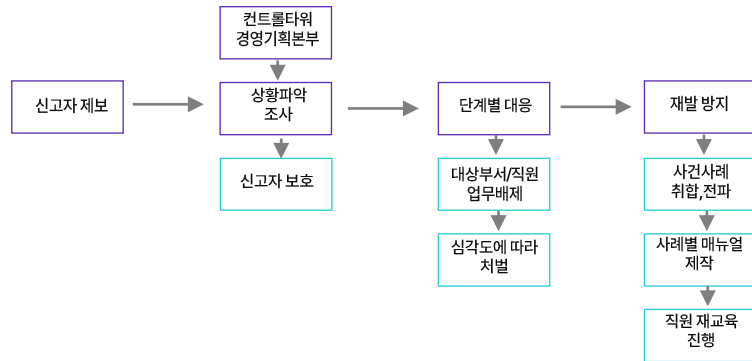
환경

Appendix

공정 거래 프로세스 및 목표

하나투어는 소비자, 경쟁사, 협력사와 함께 공정거래를 이룩하기 위해 업계 최초로 '공정거래자율준수프로그램(CP: Compliance Program)'을 도입하였습니다. CP 도입 및 운영을 통해 임직원은 공정하고 자유로운 시장경제 질서에서 신뢰와 협력관계를 강화하여 상호발전을 이룩할 수 있도록 노력하고 있습니다. 또한 공정거래에 관련된 이슈를 공정정대하게 처리하기 위해 운영 프로세스에 따라 제기된 이슈를 철저히 조사하고, 사이버 신고 운영으로 공정거래 원칙을 준수하여 제보자 보호 및 재발 방지를 위해 노력하고 있습니다.

공정 거래 모니터링 프로세스



담당자	이메일 신고	우편 발송 주소
법무총무부 채철훈 상무	chae@hanatour.com	서울시 종로구 인사동 5길 41 하나투어빌딩 11층 공정거래자율준수 담당자
법무총무부 박고나 수석	gona@hanatour.com	

2023년 공정 거래 운영 목표

구분	인원	시간
공정 거래 일반 교육	350명	350 시간
공정 거래 차등 교육 영업직	200명	400 시간
공정 거래 차등 교육 비영업직	650명	1,300 시간

운영 사항 및 성과

하나투어는 공정거래 확립을 위해 위험성 평가 및 공정거래와 부패방지 교육 및 자율준수편람 업데이트, 사전점검 시스템 운영 등을 진행하여 관련 이슈사항을 사전에 확인하며 리스크를 관리하고 있습니다.

공정 거래 운영 프로세스

1. 위험성 평가	공정거래 관련 내용 중 회사의 사업 활동과 연관성이 높거나 이슈로 선정된 사안에 대해서 리스크로 규정하여 유형화하고 교육, 점검, 계도 등을 정기적으로(연2회) 시행하고 있습니다.
2. 공정 거래 교육	매년 공정거래 관련 교육을 진행하고 있습니다. 2022년에는 대표이사 포함 전체 임직원 대상으로 공정거래 교육을 실시하였으며, 리스크가 높은 사안에 대해서는 인트라넷을 통해 공지하여 임직원의 인지를 높이고 있습니다.
3. 부패 방지 교육	감사실을 중심으로 부패방지 교육을 진행하고 있습니다. 2022년 직책자 중심으로, 실제 사례들을 예시와 함께 진행하였으며 부패방지에 대한 법규 및 처벌 사항 등을 안내하여 구성원들의 이해도와 준수 의식 제고를 목표로 하고 있습니다.
4. 자율 준수 편람 업데이트	하나투어는 2016년부터 자율준수편람을 제정하였으며, 회사와 관련된 공정거래 법규에 대한 내용을 상세히 기재하였고 매년 변경사항을 꾸준히 업데이트하여 개정하고 있습니다. 2022년에는 법규 최신화 및 사례 사항을 추가로 반영하였습니다.
5. 사전 점검 시스템 운영	계약 및 업무 절차를 컴플라이언스팀, 법무팀 등이 사전 검토하여 일반 업무에서의 리스크 발생을 최소화하고 상시 점검을 통해 예방하여 회사가 준수해야 하는 공정거래 법규 및 필수 법규 사항의 위반을 관리하고 있습니다.

공정 거래 운영 성과

구분	내용	인원	시간
공정 거래 교육	최신동향 및 ESG 이슈	1,276명	1,276시간
부패 방지 교육	내부회계관리 이슈사항	1,266명	1,266시간
자율 준수 편람	22년 법규 최신화 및 사례사항 내용 업데이트		

공급망 관리

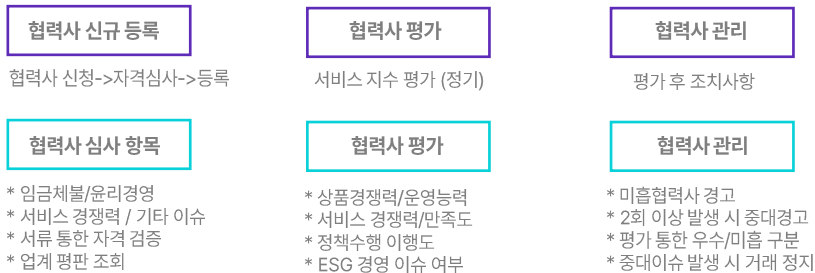
공급망 거버넌스 및 관리 프로세스

하나투어는 비즈니스의 핵심 경쟁 요소인 공급망 관리를 위해 다음과 같이 거버넌스를 구축하여 관리하고 있습니다. ESG 위원회를 통해 공급망 관리에 대한 이슈 사항을 논의하고 의사 결정하며 결정된 사항은 공급망 관리 책임자 (본부장급)을 통해 실무책임자 관리하에 실행되어 공급망 관리 체계를 운영합니다. 해당 관리는 분기별로 주기적인 실행 결과를 평가하고 점검합니다. 또한 중요한 이슈 사항은 공급망 관리책임자를 통해 위원회를 거쳐 이사회에 보고됩니다.

공급망 거버넌스



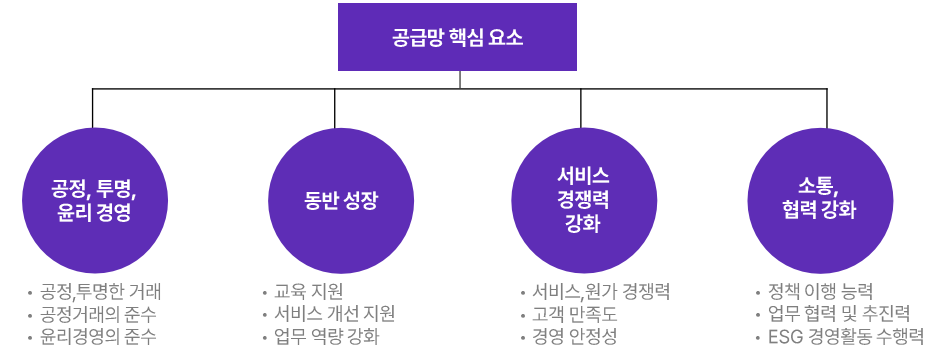
공급망 관리 프로세스



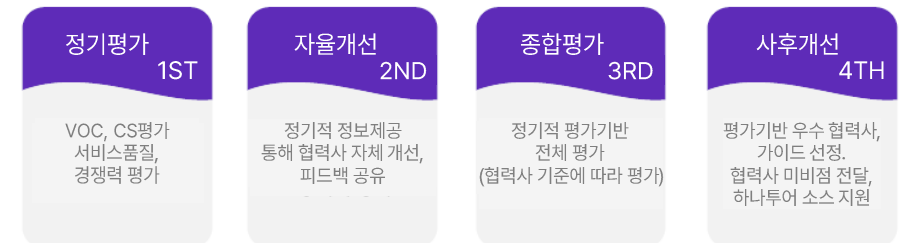
공급망 관리 전략 및 규범, 평가

하나투어는 4가지 핵심 요소에 의거하여 공급망 관리 전략을 수립하고 운영하고 있습니다. 또한 ESG 경영활동을 위해 협력사 행동규범을 제정하여 하나투어와 함께 ESG 경영 활동을 진행할 수 있도록 독려하고 있습니다. 그리고 관리 핵심 요소들의 준수 여부가 공급망의 잠재적 리스크라고 평가하여 공급사를 대상으로 매월,매분기,매년 정기적인 평가를 통해 공급사와 관련된 리스크를 평가하고 문제점을 발견 및 개선하여 하나투어와 공급사가 함께 발전할 수 있도록 노력하고 있습니다.

공급망 핵심 요소



공급망 리스크 관리 및 평가



Company Overview

지배구조

- 사회
- 고객 경영
- 고객 안전
- 공정 거래
- 공급망 관리
- 상생 경영
- 정보 보호
- 인권 경영
- 안전 보건
- 인재 경영
- 사회 공헌

환경

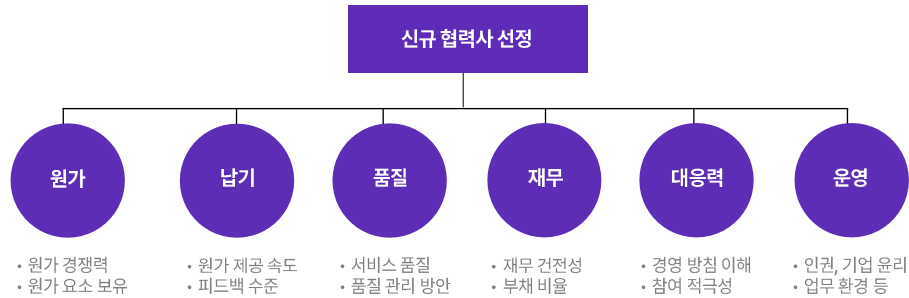
Appendix

공급망 관리

공급망 선정 요소 및 지원 사항

하나투어는 '공정거래 자율준수 원칙'에 따라 공정한 거래관계를 위해 노력하고 있습니다. 책임 있는 공급망 관리를 실현하고자 협력사 선정 기준에 의거하여 공급의 품질과 안전 점검 등을 통해 결정하고 있습니다. 또한 공급사들의 역량 강화를 위한 다양한 지원 프로그램을 운영하여 공급사들과 소통을 강화하고 이를 평가하여 업무에 반영하는 등의 지속적인 상생을 위한 다양한 활동을 수행하고 있습니다.

협력사 선정 기준



협력사 교육 체계

	LV3	LV2	LV1
가이드	ESG, Safety&Joy, 가이드 필수 교육		
	역사, 행사 LV3	역사, 행사 LV2	역사, 행사 LV1
인솔자	Safety&Joy, 인솔자 필수 교육, 인솔자 공통 교육		
	행사 LV3	행사 LV2	행사 LV1
DMC	ESG, Safety&Joy, DMC 직무스킬 향상		

운영 성과

하나투어는 공급망 관리를 위해 2022년 다양한 활동을 진행하였습니다. 공급망을 대상으로 핵심 요소에 대한 정기 평가를 수행하여, 미진한 부분에 대해서는 역량 강화를 위해 교육을 진행하였습니다. 또한 공급망과 정기적인 소통을 통해 애로사항을 확인하고 개선하기 위해 노력하였습니다. 그리고 정기 레터 발송을 통해 회사의 정책에 대한 설명과 여행 트렌드에 대한 정보 제공을 진행하였고, 연말 종합 평가를 통해 우수공급망을 선정 및 공고하여 선의의 경쟁을 통한 시너지가 발생하도록 진행하였습니다.

협력사 평가 및 운영 사항

평가 기간	미흡 협력사	조치 사항
매 월	72곳	미흡 사항 개선 요청
매 분기	24곳	미흡 사항 개선 요청
종합	12곳	미흡 사항 개선 요청, 중복 협력사 경고
	6곳	최우수 협력사 선정, 포상 및 시상

협력사 교육 결과

교육 내용	인원	시간
기업 경영 정책	286명	143시간
Safety & Joy 운영 상황	436명	218시간
ESG 내용 (윤리, 인권, 환경 등)	318명	986시간
가이드 대상 역사 교육	434명	1,302시간

협력사 간담회 및 레터 발송

구분	기간	횟수
협력사 레터 발송	2022년 1월 ~ 12월	12회
협력사 간담회 진행	2022년 비정기로 진행	10회

Company Overview

지배구조

사회

- 고객 경영
- 고객 안전
- 공정 거래
- 공급망 관리
- 상생 경영
- 정보 보호
- 인권 경영
- 안전 보건
- 인재 경영
- 사회 공헌

환경

Appendix

상생 경영

Company Overview

지배구조

사회

고객 경영
고객 안전
공정 거래
공급망 관리

상생 경영

정보 보호
인권 경영
안전 보건
인재 경영
사회 공헌

환경

Appendix

대리점 상생 및 활동 사항

하나투어는 파트너인 대리점과의 상생을 위한 다양한 활동을 수행하고 있습니다. 상생 회의체인 하나 투게더스를 통해 소통을 강화하여 상호간 상생을 도모하였으며, 업무 관련 교육을 진행하여 코로나 이후 중단된 업무 수행에 어려움이 없도록 지원하였습니다. 또한 상생지원금 편성을 통해 대리점의 운영 재개를 위한 금전적 지원 활동도 수행하였습니다.

하나 투게더스 활동 사항

진행 횟수	논의 내용	참석 인원
1차	영업 정책 방향 소통	10명
2차	대리점 수익 개선, 시스템 이슈, 소통	10명
3차	인센티브, 협력사 관련 이슈, 소통	10명

대리점 상생 지원금 운영 사항

지원 사항	내용	지원 금액
상생 지원 수수료	기본 + 추가 지급 수수료	6.3억
투게더 프로모션	대상 상품 추가 지급 수수료	

대리점 교육 지원 사항

진행 기간	교육 내용	참여 인원
4월	몽골, 베트남 상품 교육	20명
9월	제주도 기획/인센티브 상품 교육	20명
11월	동남아, 일본 상품 교육	20명
5월, 11월	인문학 상품 교육	11명

하나 투게더스 활동



대리점 상품 교육



상생 경영

Company Overview

지배구조

사회

고객 경영
고객 안전
공정 거래
공급망 관리

상생 경영

정보 보호
인권 경영
안전 보건
인재 경영
사회 공헌

환경

Appendix

인술자 지원 및 운영 사항

하나투어는 여행서비스의 핵심 요소인 인술자에 대해서 다양한 업무를 지원하고 있습니다. 전담 조직을 통해 인사, 총무 등 관련된 모든 업무를 지원하며, 고객을 인술하여 여행서비스를 제공하는 역할인 만큼 역량 강화를 위해 고객 서비스와 관련된 다양한 교육을 지원하였습니다. 또한 기업체 등 전문적인 단체에 대한 전문 서비스 교육도 진행하여 고객의 니즈에 적합한 인술자 양성을 위해 노력하였습니다. 그리고 인술자들과 간담회를 통해 업무 등에 대한 이슈를 상호 소통하여 상생 방안을 모색하는 등 상생을 위한 다양한 노력을 진행하였습니다.

인술자 교육 지원 사항

진행 기간	교육 내용	참여 인원
5월 ~ 6월	인술자 서비스 교육	320명
5월 ~ 11월	인술자 기본 교육	
4월 ~ 12월	인술자 안전 교육	479명
11월	상용 인센티브 전문 교육	
4월 ~ 6월	협력사 인술자 서비스 교육	

인술자 지원 사항

지원 사항	내용	지원 인원
인술자 경조사 비용	경조사 발생 시 지원금 지급	15명

인술자 간담회 활동

진행 횟수	논의 사항	참여 인원
1차 (9월)	상품 일정 점검 및 개선 사항 논의	29명
2차 (10월)	상품 서비스 개선 논의	29명

인술자 서비스 교육



인술자 간담회 진행



정보 보호

Company Overview

- 지배구조
- 사회
- 고객 경영
- 고객 안전
- 공정 거래
- 공급망 관리
- 상생 경영
- 정보 보호
- 인권 경영
- 안전 보건
- 인재 경영
- 사회 공헌

환경
Appendix

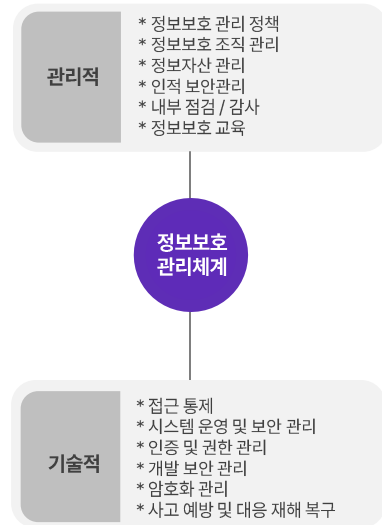
관리 체계 및 전담 조직

하나투어는 고객의 소중한 개인정보 보호를 목적으로, 관련 법률에 따른 의무를 이행하고 내외부의 위협으로부터 회사의 정보자산이 안전하게 보호하기 위해 노력하고 있습니다. 정보 보호 관리 규정을 2004년부터 제정하여 현재까지 15차 개정을 통해 미비점을 보완하고 있으며, 인적, 물리적, 시스템적 보안관리체계를 구성하여 발전시키고 있습니다.

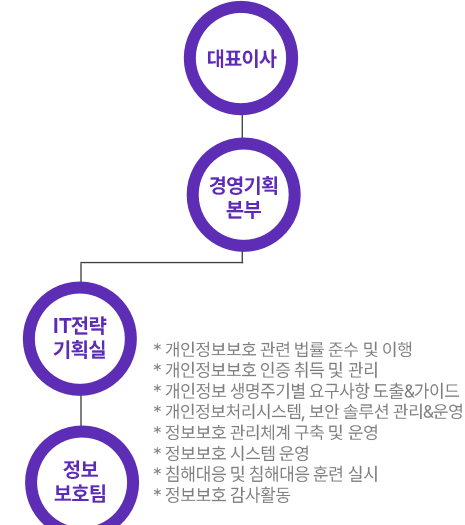
정보보호 규정 및 지침을 기반으로 접근 제어 절차를 수립 및 적용하여 데이터에 대한 접근을 통제하고 그 이력을 관리 및 24시간 보안관제를 적용하여 모니터링 합니다. 또한 정기적인 진단 평가, 미비점 도출 및 개선 활동과 공개를 통해 정보보호 정책의 준수여부 확인 및 임직원 의식을 제고하여 운영을 개선하고 있습니다.

정보보호 업무를 총괄하는 정보보호 최고책임자(CISO)와 개인정보보호 업무를 총괄하는 개인정보 보호책임자(CPO)를 분리하여 전문성 및 효율성을 보장하고 정보보호팀에서 정보보호업무 및 개인정보보호업무를 관할하고 있습니다. 또한 '정보보호위원회' 및 '정보보호실무위원회'를 거쳐 보안 운영 관련 중요사항을 심의, 결정하고 보안 리스크에 대한 식별과 대응 방안을 협의하여 정책을 개선하고 있습니다. 위원회는 최소 연 1회는 정기적으로 운영하며, 안전 발생 시 상시적으로 운영합니다.

정보 보호 관리 체계



정보 보호 전담 조직



운영 방안 및 운영 성과

- ① 고객 개인정보 안전 관리 목적으로 내부관리계획을 수립&시행 및 체계적, 전사적 보호 조치 진행.
- ② 개인정보 이용내역 및 관련 보호조치를 고객에게 주기적 제공, 개인정보처리 절차, 기준 등을 수립해 홈페이지 상 개인정보처리방침에 지속적으로 공개.
- ③ 개인정보 처리절차는 수집->이용, 제공->보관->파기의 단계로 구분, 자사 서비스 이용 시 최소한의 정보 수집원칙 준수 및 동의 받은 목적 내 사용만 원칙으로 함.
- ④ 서버접근통제, DB접근통제, 정보유출방지, 개인정보처리시스템 접속기록관리 솔루션 등을 운영, 고객개인정보 접근 및 오남용에 대한 모니터링을 실시.
- ⑤ 실시간 침해 대응을 위해 365*24 보안관제 운영, '침해사고대응지침' 마련, 대응조직구성/모니터링/접수/대응/분석/재발방지 등의 프로세스에 따라 사고 발생 시 대응 및 사후관리를 대비.
- ⑥ 매달 "개인정보보호&정보보호의 날" 캠페인 진행, 매년 정보보호서약서 갱신하여 임직원 보안 경각심 고취 유도. 전사 임직원 대상으로 연 1회 개인정보보호 교육 시행, 신규입사자 대상 정보보안교육도 진행.
- ⑦ e-Privacy (개인정보 우수사이트 인증), PCI-DSS (지불카드 보안표준)를 통한 개인정보 및 고객카드정보 보호 관련 인증 유지, ISMS(정보보호관리체계)는 2023년 인증을 목표로 준비.

정보 보호 활동 운영 결과

내용	결과	비고
정보보호규정&지침 신규 제정 및 개정	규정&지침 11종 전면 검토 및 개정 클라우드 보안지침 1건 신규 제정	규정 최신화를 통한 법적 준거성 충족
보안성 검토 및 업무지침 수립	총 88건 보안성 검토 79건 처리완료, 9건 지속관리	
보안 관제	24건 취약점 대응 완료 내부정보유출 리스크 48건 처리	리스크 적발 대상 계도 (교육 이수 등)
업무환경 보안점검 및 보안 레터 발행	분기 별 점검, 준수율 4.6% 개선 보안 레터 총 34회 직책자 대상 발행	레터 주1회 발송
악성 모의 훈련 및 사내 캠페인	11월 임직원 대상 모의훈련 실시 매월 2주 수요일 정보 보호의날 활동	게시물 게시 사고사례 공유
PCI-DSS 인증 ISMS 인증 취득 심사 준비	22년 PCI-DSS 취득 ISMS 인증 위한 리스크 평가 및 점검	
정보 보호 위반 건수	0건	
정보 보호 제3자 인증	E-privacy PCI-DSS	ISMS 23년 취득 예정

정보 보호

Company Overview

지배구조

사회

고객 경영
고객 안전
공정 거래
공급망 관리
상생 경영
정보 보호
인권 경영
안전 보건
인재 경영
사회 공헌

환경

Appendix

IT 투자

하나투어는 정보보호의 강화를 위해 매년 예산을 편성하여 시스템 유지 보수 및 개선에 사용하고 있습니다. 2022년에도 일정 예산이 관련된 시스템 유지 보수 및 개선을 위해 사용되었습니다. 향후에도 하나투어는 지속적으로 정보보호와 관련된 IT 예산을 확대하여 정보보호를 위해 노력하겠습니다.

2022년 IT 투자 중 정보 보호 관련 투자 항목

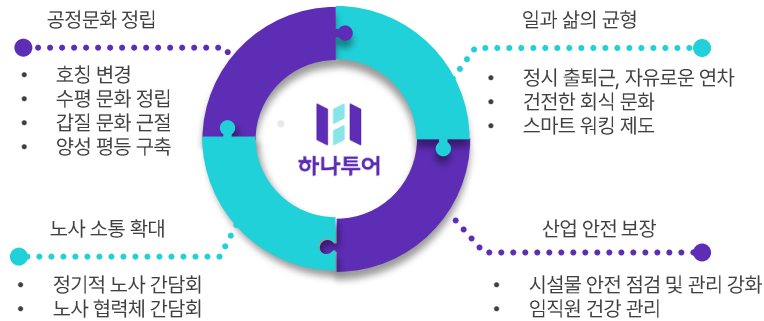
항목	세부 내용
정보 보호	DLP & PowerPack 관리
	ISMS 컨설팅
	개인 정보 관리
	망 분리
	시스템 유지 보수
	차세대 시스템 유지 보수
IT 전체 예산 대비 정보보호 투자 비중	시큐리티 백신 서버 관리
	약 8.5%

인권 경영

인권 경영 추진 과제 및 목표

하나투어는 임직원의 인권을 존중하고 보호하기 위해서 프로세스를 구축하고 중장기적 목표를 수립하였습니다. 임직원의 다양성을 존중하고, 국제 노동기구에서 정한 규정에 의거하여 모든 형태의 강제 노동이나 아동 노동, 임금 착취나 미지급 등을 철저히 금지하고 있습니다. 또한 임직원의 채용이나 평가, 승진, 보상 등에서 어떠한 형태의 차별이나 불이익이 없으며, 직장 내 괴롭힘 및 성희롱에 대해서 엄격하게 금지하고 예방을 위한 다양한 활동을 진행하였습니다. 하나투어는 임직원의 인권 보호 및 존중을 위한 다양한 활동을 앞으로도 폭넓게 진행하여 임직원의 근무 환경에 부정적인 영향이 없도록 최선을 다하겠습니다.

인권 경영 추진 과제



인권 경영 목표

목표	단위	2023년	2024년	2025년
임직원 인권 교육시간	시간	2	3	4
인권 영향평가 적용 범위		본사	본사	본사, 자회사

운영 성과

하나투어는 인권 관련 이슈 관리를 위한 영향 평가를 실시하고 있습니다. 위험성 평가를 통해 주요 이슈사항에 대해서 관리 감독을 진행하고 있으며, 부조리한 인권 이슈의 발생 방지를 위해 사이버신문고를 운영하고 있습니다. 제보한 이슈에 대해서는 주관부서에서 철저히 조사하여 재발을 방지하고, 제보자의 신원을 철저히 보호하여 제보자에게 불이익이 발생하지 않도록 회사 사규를 변경하고 관리자에게 제보자 신원 노출에 대한 책임을 묻는 등 신고자 보호를 위해 노력하고 있습니다. 아울러 인권 교육 법정 의무 교육 이외에도 성희롱, 갑질 근절 등의 인권 관련된 교육을 실시하여 임직원의 인권 의식을 높이고 있습니다.

인권 경영 프로그램 운영 결과

목표	프로그램	2022년 발생 건수
고충 처리	성폭력 상담 신고센터 운영 (외부협조) 고충 처리 센터 운영	0건
갑질 근절	갑질 신고 센터 운영 갑질 근절 대책 수립 및 운영	0건
사이버 신문고 제보	기타 인권, 불평등 관련 이슈	0건

인권 경영 교육 활동

교육 내용	인원	이수율	시간
성희롱, 갑질 교육 (법정)	1,287명	100%	1,287시간
글로벌 인권경영 및 가이드라인	1,276명	100%	1,276시간

Company Overview

지배구조

사회

- 고객 경영
- 고객 안전
- 공정 거래
- 공급망 관리
- 상생 경영
- 정보 보호
- 인권경영
- 안전 보건
- 인재 경영
- 사회 공헌

환경

Appendix

인권 경영

Company Overview

지배구조

사회

- 고객 경영
- 고객 안전
- 공정 거래
- 공급망 관리
- 상생 경영
- 정보 보호
- 인권 경영
- 안전 보건
- 인재 경영
- 사회 공헌

환경

Appendix

노사 간담회 진행

하나투어는 임직원들의 노동 권리를 대변하는 노동조합과 노사 간 협의체인 하나투어 발전 협의회(이하 하발협)가 운영되고 있으며 이를 통해 노사 간 소통하고 문제를 해결하는 창구로 활용하고 있습니다. 노동조합과는 단체교섭과 협상을 통해 임금 인상 및 기타 이슈 사항에 대하여 협의를 진행하고, 하발협을 통해서도 회사 주요 정책 및 안건을 협의한 후 경영진에게 건의, 소통하여 회사의 안정적인 발전을 추구하고 있습니다. 하나투어는 이러한 두 가지 조직을 통해 노사 간 소통을 강화하여 더 나은 노사 협동이 이뤄지도록 노력하고 있습니다.

노사 간담회 운영 결과

노사 간담회 운영 횟수	노조 소통 횟수
9회	14회

노사 간담회 (하발협) 소통 내용

회차	일시	소통 내용
1회	1월	잡 셰어링
2회	3월	임금인상안 확인
3회	4월	복지 제도
4회	7월	안식년
5회	7월	재택 근무
6회	10월	순환 근무
7회	11월	출장비
8회	12월	가정의 날 개선
9회	12월	백신 휴가

노조 소통 내용

회차	일시	소통 내용
1회	1월	
2회	2월	
3회	2월	
4회	3월	
5회	3월	
6회	3월	
7회	4월	
8회	10월	임금 교섭
9회	10월	
10회	11월	
11회	11월	
12회	12월	
13회	12월	
14회	12월	

안전 보건

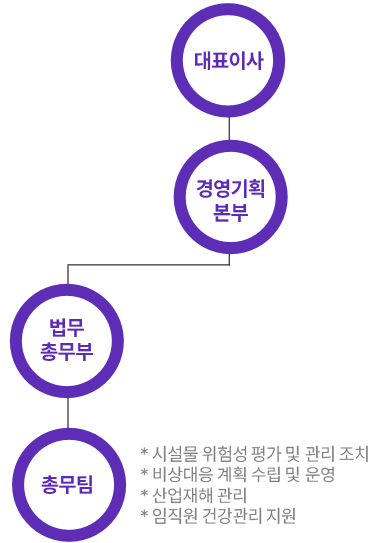
안전 보건 관리 체계

하나투어는 임직원들의 근무 공간인 사무실의 안전 보건을 위한 관리 체계를 구축하여 운영하고 있습니다. 경영진은 안전보건 경영의지를 지속적으로 표명하고, 안전보건 가치와 목표를 경영진으로부터 근로자까지 공유하여 실천합니다. 임직원의 눈높이를 고려한 교육훈련과 학습을 통해 안전보건의식을 제고합니다. 안전하고 쾌적한 작업 환경을 조성하고 건강증진 및 환경개선 활동을 지속합니다.

안전 보건 관리 체계



안전 보건 전담 조직



Company Overview

지배구조

사회

고객 경영
고객 안전
공정 거래
공급망 관리
상생 경영
정보 보호
인권 경영
안전 보건
인재 경영
사회 공헌

환경

Appendix

운영 사항

전년도 산업재해발생이슈를 중심으로 총 4회 위험성 평가를 통해 안전시설물 점검을 진행하였으며, 위험성 평가를 통해 발견된 사항에 대해서 조치 및 개선하였습니다. 상반기와 하반기 진행한 위험성 평가에 따라 총 5개의 위험 요소를 발견하고 이에 대한 조치를 통해 임직원의 안전 보건 관리를 위한 활동을 진행하였습니다. 또한 업무와 관련된 질병이 발생한 사례는 1건도 없습니다.

시설물 안전 조치 사항

- 소화전 앞 물건 적치 금지 띠지 부착
- 각종 피난 대피도 및 소화전·소화기 위치 POP 부착
- 각종 방화 셔터 물건 적치 금지 띠지 부착
- 각종 미끄럼 주의 표지 부착
- 각종 방화문 충돌주의 표지 부착

시설물 조치 활동



안전 보건

Company Overview

지배구조

사회

- 고객 경영
- 고객 안전
- 공정 거래
- 공급망 관리
- 상생 경영
- 정보 보호
- 인권 경영
- 안전 보건
- 인재 경영
- 사회 공헌

환경

Appendix

중점 관리 사항 및 운영 성과

하나투어는 임직원의 안전 보건을 위해 중점 관리 영역을 설정하고 영역에 적합한 방향과 프로그램을 통해 임직원의 안전 보건을 관리하고 있습니다. 그리고 만 40세가 되는 2년 이상 근속한 임직원에게는 검진 비용을 지원하였고 안전보건 관련된 일반 교육 및 법정 의무 교육을 진행하여 임직원의 안전보건에 대한 인식을 높였습니다. 사내 비상상황 대비 및 고객 안전 보건 목적으로 CPR 강사 육성을 진행하여 총 27명을 대상으로 오프라인 198시간 이수를 진행하였습니다. 이를 통해 사내 CPR 교육 확대로 임직원의 안전역량을 높일 계획입니다.

중점 관리 사항

중점 관리 영역	중점 관리 방향	세부 프로그램
근무 환경	사무실 근무 환경 위험요소 제거 및 관리	위험성 평가 및 조치
신체 건강	임직원 신체건강 지원 통한 업무 능력 향상	건강 검진, 체력 단련비 지원
인지 강화	임직원 안전보건 의식 강화 및 지식 전달	교육 활동 참여 (온라인/오프라인)

2022년 건강 검진 지원

구분	인원	비용
건강 검진	129명	약 56백만원

2022년 산업 재해, 중대 재해 발생

구분	산업 재해율	중대 재해건수
실적	0.14%	0건

안전 보건 교육

교육 내용	인원	시간
산업 안전 보건 사례 교육	1,276명	5,104시간
사무실에서 가능한 운동 교육	1,276명	1,276시간

심폐소생술 강사 육성

구분	대상 인원	교육 시간
심폐 소생술	27명	198시간

인재 경영

Company Overview

지배구조

사회

- 고객 경영
- 고객 안전
- 공정 거래
- 공급망 관리
- 상생 경영
- 정보 보호
- 인권 경영
- 안전 보건
- 인재 경영
- 사회 공헌

환경

Appendix

교육 체계

하나투어는 임직원 개인의 역량이 곧 기업의 경쟁력이라는 인식을 바탕으로 글로벌 인재육성을 위한 교육체계를 강화하고 있습니다. 아울러 업무간 소통 강화를 위해 교육방향(경영철학 전파, 리더 양성, 직무 전문성 강화, 글로벌 역량 강화, 조직 문화 개선 등)을 설정하여 임직원 교육을 시행하고 있습니다. 임직원을 대상으로 근속기간 및 직무에 적합한 교육 커리큘럼을 제정하여 정기적으로 임직원에게 교육을 진행합니다. 이를 통해 임직원의 자기 발전 및 업무 역량 강화로 회사의 경쟁력도 상승하여 회사의 발전에 기여합니다.

임직원 교육 체계

구분	직급	교육Lv	수석(H4)	선임(H3)	선임(H2)	사원/선임(H1)
			-	Lv4/Lv5	Lv3	Lv1/Lv2
임직원	전사 교육	필수	법정의무교육 / 산업안전보건교육			
			ESG / 내부회계관리제도 / 고객중심경영			
		선택	CPR			
			직책자 리더십			
	직책자	계층별 SUCCESSOR 교육				
		직무 교육	필수	상품 Lv.2	상품 Lv.1	
	영업 Lv.2			영업 Lv.1		
	항공 Lv.2			항공 Lv.1		
	선택		사내전문가 감사 양성			
			직무역량 강화 교육			
ESG						
협력사	가이드	SAFTY & JOY				
		가이드 필수교육				
		행사Lv3	행사Lv2	행사Lv1		
		역사Lv3	역사Lv2	역사Lv1		
	인솔자	SAFTY & JOY				
		인솔자 필수교육				
		인솔자 공통교육				
		행사Lv3	행사Lv2	행사Lv1		
	DMC	ESG				
		SAFTY & JOY				
DMC 직무스킬 향상						
공식인증예약센터	온라인 법정 필수					
	여행상품 판매					
	고객 상담					

교육 활동 및 효과

ESG 교육을 통해 환경, 공정거래 등 주요 이슈에 대한 임직원의 이해를 높였으며 내부회계관리제도 교육을 통해 내부 회계 관리 제도 운영의 중요성에 대해서 인지하였습니다. 고객중심경영, 직책자, 신입 및 신규입사자, 직무, 여행 서비스, 소양 등 회사 업무에 대한 교육을 하였으며 퇴직하는 인원을 위해 생애 설계 교육도 운영하여 재취업을 위한 준비 등에 대한 지원 교육을 진행하였습니다. 또한 ESG 교육에 대해서는 교육 후 성취도를 측정하여 기준점수 이상을 통과해야 수료하는 방식으로 진행하였습니다. 이를 통해 ESG 경영에 대한 인지와 지식 수준을 파악하였으며 부족한 부분은 23년 교육 진행 시 보강하여 진행할 계획입니다. 향후에도 다양한 방식으로 교육 효과를 측정할 수 있는 방안을 마련할 계획입니다.

교육 진행 결과

교육명	교육 인원	교육 시간	교육 내용
ESG	1,276명	1,276시간	환경, 윤리, 공정 거래 등
내부 회계 관리 제도	1,266명	1,266시간	내부회계 관리제도 운영
고객 중심 경영	1,080명	540시간	고객 분석, 고객 응대
직책자 리더십	335명	1,340시간	조직 관리, 생산성 향상
신규&신입 사원 입사	200명	1,600시간	회사 정책, 실무업무 등
직무 관련 전문 교육	703명	11,248시간	항공 시스템, 하나 라이브
생애 설계	61명	323시간	재 취업 지원 등
여행서비스(인솔자/CPR)	30명	246시간	CPR, 인솔자 자격증 취득
소양교육	21명	88시간	기타

ESG 교육 효과 지표

교육명	정답률	내용 및 비교
ESG 전체	63%	60점 수료 기준
ESG 인식	78%	ESG 개념, 글로벌 ESG 활동 이해
환경	62%	환경 경영 개념, 자사 활동 사항
사회	77%	경제 효과, 인권, 윤리 등
지배 구조	63%	주주, 이사회, 위원회 등

인재 경영

Company Overview

지배구조

사회

- 고객 경영
- 고객 안전
- 공정 거래
- 공급망 관리
- 상생 경영
- 정보 보호
- 인권 경영
- 안전 보건
- 인재 경영
- 사회 공헌

환경

Appendix

인턴십 운영 및 채용, 직군 전환 제도 운영

하나투어는 장기적 관점에서의 인재 양성 목적 및 인력 확충을 위해 채용을 연계한 인턴십을 운영하였습니다. 코로나19가 회복되지 않은 시점에서 과감하게 인턴십을 모집하여 운영하였고, 이를 통해 신규 채용까지 연계하여 우수한 인력을 확보하였습니다. 또한 전문직으로 입사한 역량 있는 직원에게 동기를 부여하고 향후 회사 내 핵심역할을 수행할 전문가를 육성하여 종합직으로 전환하기 위해 직군 전환제를 운영하고 있습니다. 향후에도 다양한 제도를 운영할 계획입니다.

인턴십 진행 결과

구분	진행 내용
대상	4년제 대학교 졸업 예정자
진행 기간	2022년 8월 ~ 12월, 합격자 대상 2023년 1월 정식채용
지원 사항	인턴십 운영, 경비 지급
운영 프로그램	기본 소양 교육 팀별 과제 진행, 개인별 과제 진행 현업 배치 및 업무 담당, 부서 평가 및 확정
지원 인원	62명
최종 채용 인원	58명

직군 전환제 운영 결과

구분	전환 인원
2022년	33명
2021년	31명
2020년	5명

산학 협력 활동

하나투어는 여행의 선도기업으로서, 코로나19로 어려워진 여행업계의 인프라 구축 및 인재 양성을 위해서 대학교들과 다양한 산학협력 활동을 진행하고 있습니다. 여행 상품을 기획 및 판매하는 상품 부서는 덕성여대와 함께 인턴십 프로그램을 운영하여 대학생들에게 여행업계에 대한 경험과 취업의 기회를 제공하였습니다. 또한 항공권을 예약하고 발권하는 항공 부서는 한양여대와 인턴십을 운영하여 항공 업무를 전공하는 대학생들에게 현장의 업무 경험 습득과 취업 기회를 제공하였습니다.

산학 협력 진행 결과

구분	상품 부서	항공 부서
대상 학교	덕성 여대	한양 여대
진행 기간	2022년 1월 ~ 2월	2022년 5월 ~ 7월
지원 사항	인턴십 운영, 교육 진행	인턴십 운영, 교육 진행
대상 인원	4학기 ~ 8학기 재학, 휴학생	4학기 졸업생
연수 내용	상품 기획 업무 지원	항공 예약, 발권 업무 지원
교육 내용	월 2시간 업무 교육	월 2시간 업무 교육
지원 인원	2명	20명
최종 채용 인원	2명	9명

인재 경영

Company Overview

지배구조

사회

- 고객 경영
- 고객 안전
- 공정 거래
- 공급망 관리
- 상생 경영
- 정보 보호
- 인권 경영
- 안전 보건
- 인재 경영
- 사회 공헌

환경

Appendix

복리 후생 제도

하나투어는 다양한 복리후생제도를 운영하고 있습니다. 또한 복리후생제도 신청을 단순화하여 임직원들이 쉽게 이용할 수 있도록 하였으며, 다양한 방식으로 지원하고 있습니다. 경조에 대한 지원 뿐만 아니라, 장애와 관련된 다양성에 대한 지원, 여행과 관련된 서비스 (콘도,MDA,MDF 등)의 지원 등 여행과 관련된 지원 및 임직원의 삶과 업무에 대한 다양한 제도를 통해 임직원이 업무에 더욱 집중할 수 있도록 지원하고 있으며 향후 지속적으로 복리 후생 제도를 확대할 계획입니다.

복리 후생 제도

항목	내용	2022년 지원 사항
장애 아동 지원	임직원 자녀 중 장애 아동 대상 지원금 지급	
소모임	소모임 활동 시 인원에 따라 비용 지원	
자격증 수당	어학, 사무, 통신 관련 자격증 취득 시 수당 지급	
축의금	결혼 (가족), 수연 (본인 및 가족과 그 부모)	
조의금	본인,배우자,가족,부모 사망 시 위로금 지급	
학자금 지원	전문대&대학교 (한도 이내까지) / 최대 2명 지원	
기타 경조금	내 집 마련 시 지급	약 8.46억원
위로금	입원 시 기간에 따라 위로금 지급	
휴양 시설 이용	국내 제휴 숙박시설 임직원 이용 가능	
건강 관리비	체력단련비(직책자 이상), 건강검진비 지급	
직장 어린이집	직장 어린이집 운영 통한 임직원 이용 지원	
마일리지 지급	임직원 생일, 근속년수에 따라 회사 마일리지 지급	
통신비 지급	영업직, 관리자급 대상 통신비 지원	
MDA,MDF 제도	당사 여행서비스의 임직원 특별 할인가격 제공	

다양한 근무 제도 및 지원

하나투어는 임직원에게 다양한 근무 형태 제공을 통해 일과 삶의 가치를 모두 확보할 수 있도록 지원하고 있습니다. 근무 환경과 조직 문화 개선을 위하여 2019년부터 자율 복장을 시행하여 임직원의 창의성을 이끌어낼 수 있는 유연한 사내 문화를 조성하고 있으며, 유연근무제의 운영 및 임신, 출산과 관련된 다양한 제도를 지원하여 임직원의 삶이 안정되도록 지원하고 있습니다.

출산, 유연 근무 제도

항목	내용	2022년 지원 사항
시차 출근제	희망 시간대를 설정하여 근무 시간 설정	317명
자율 복장	임직원이 희망하는 형태의 복장으로 근무 가능	연중 시행
임신기 근로시간 단축	임신기간 근로시간 단축하여 근무 가능	50명
난임 치료 휴가	난임 치료 목적 휴가 제공	0명
태아 검진시간 허용	태아 검진 위한 검사 시간 허용	100명
유산, 사산 휴가	유산, 사산 시 공가 제공	7명
육아기 근로시간 단축제	육아 목적 근로시간 단축하여 근무 가능	46명
육아휴직 복직률	육아휴직 후 복직 비율	90%
가정의 날 제도	급여일 포함 주차 금요일 1시간 조기 퇴근	3회
안식년 제도	직원의 자아발전 위한 안식년 제도 운영	2명
잡 세어링 제도	정년 보장 대신 근무일수 조정, 정년 65세 연장	1명

인재 경영

Company Overview

- 지배구조
- 사회
- 고객 경영
- 고객 안전
- 공정 거래
- 공급망 관리
- 상생 경영
- 정보 보호
- 인권 경영
- 안전 보건
- 인재 경영
- 사회 공헌

환경 Appendix

사내 소통 활동

하나투어는 대표이사와의 대면 소통 기회가 적은 지방 사무소의 대표이사 방문을 통해 소통할 수 있는 기회를 마련하였습니다. 또한 대표이사와 임직원과의 맛집 탐방, 영업본부 CHEER UP 행사 등을 통해 친근하게 소통할 수 있는 기회를 마련하였습니다. 그리고 대표이사의 사내 강의를 통해 직원들에게 리더십과 조직관리의 노하우를 제공하기도 하였습니다. 조직문화 개선을 위해서 사내 뉴스레터를 정기적으로 발간하여 회사의 주요 이슈 및 다양한 소식을 임직원에게 전달하였으며, 회사의 비전과 시기별 핵심 정책 등의 내용을 인트라넷 등을 통해 전파하여 회사의 정책을 임직원들이 이해하고 동참할 수 있도록 여건을 조성하였습니다.

사내 소통 활동 결과

항목	내용	2022년 활동 결과
지방 소통 행사	지방사무소 대표 이사 방문 및 소통 행사	123명
대표 이사 맛집 탐방	대표 이사와 임직원 맛집 탐방, 점심식사 진행	21회 총 93명
영업부 CHEER UP	영업부 소팀과 대표 이사 소통 행사	10팀 총 56명
사내 강의	직책자 대상 대표 이사 강의	3회 총 87명
사내 뉴스 레터	사내 소식 뉴스 레터 제작 및 공지	총 11회 게시
정책 홍보물 게시	회사 정책, 행동 약속 등의 내용 사내 공지	총 24회

지방 소통 행사



대표 이사 사내 강의



사내 제안 활동 및 캠페인 진행

하나투어는 임직원들의 다양하고 독특한 아이디어를 활용하여 여행 서비스의 경쟁력 향상을 위해 2022년부터 아이디어 공모 및 채택, 그리고 우수자에게 포상하는 제안하나이다 제도를 운영하고 있습니다. 아이디어 요청 부서의 의견에 따라 진행하며, 관련된 아이디어를 자유롭게 제안하고 주관부서에서 선정한 우수한 아이디어를 임직원이 투표하여 최종 아이디어를 선정하는 방식입니다. 채택된 아이디어는 실무에 반영하여 상품 경쟁력을 개선하는데 활용하고 있습니다. 또한 조직문화 개선을 위해 다양한 사내캠페인을 진행하여 활발한 조직문화가 조성되도록 하고 있습니다.

사내 제안 및 캠페인

항목	내용	2022년 활동 결과
제안하나이다	임직원 업무 관련 아이디어 공모	157건 접수/ 9개 수상
꿈무새에게 말해봐	회사 이슈, 타 부서 동향 등 사내 소식지 운영	12회
잘 쉬는 하나인 되기	적절한 연차 소진 독려, 워라벨 분위기 조성	2회
바른 복장 문화	사내 에티켓 유지, 자율성 보장 등의 목적	1회

꿈무새에게 말해봐



제안하나이다



인재 경영

Company Overview

지배구조

사회

- 고객 경영
- 고객 안전
- 공정 거래
- 공급망 관리
- 상생 경영
- 정보 보호
- 인권 경영
- 안전 보건
- 인재 경영
- 사회 공헌

환경

Appendix

우리 사주 직원 참여

하나투어는 2022년 유상증자를 진행하였습니다. 이 과정에서 임직원의 재산형성을 촉진하고 경영참여 의식을 고취시키는 차원에서 우리사주조합의 설립 및 운영을 지원하였습니다. 임직원들에게 우리사주에 참여할 수 있는 기회를 제공하였으며, 증자금액의 약 20%를 배정하였습니다.

우리 사주 진행 결과

항목	내용
참여 인원	283명
발행 주식 수	84,277주
배정 금액	약 42억

사회 공헌

봉사 활동

하나투어는 과거 하나투어 문화재단을 설립하여 다양한 사회공헌 사업을 수행하였습니다. 그러나 코로나19로 인해 사회공헌활동에 제약이 발생하여 진행하지 못하였습니다. 그러나 어려운 여건 속에서도 사회공헌사업을 수행하기 위해 노력하고 있으며, 향후에는 문화재단이 아닌 하나투어가 직접 사회공헌사업을 수행할 계획입니다. 엔데믹 시기를 거치면서 하나투어는 사회공헌 활동을 다시 본격적으로 수행할 것이며 적극적인 나눔과 핵심 비즈니스 활용을 통한 임직원과 고객의 참여를 통한 봉사활동 등을 수행하여 기업의 사회적 책임을 다하도록 노력하겠습니다.

지구의 날 지구 다음 데이

지구의 날을 맞아 제주도의 해안에서 플로깅 활동을 전개하는 지구다음데이를 진행하였습니다. 여행 중 다회용기 사용과 대중교통 이용, 쓰레기 챙기기 등 친환경 여행 실천을 인증하는 지구다음 챌린지에 가장 적극적으로 참여한 일반인 20명을 선발해 함께 진행하여 지구의 날을 위한 실천활동을 진행하였습니다.



고객 참여 여행 봉사 활동 프로그램 운영

<몽골 대자연 지키기> 상품을 통해 봉사활동을 희망하는 고객들을 모집하고 하이킹 에반젤리스트 김성주씨와 동행하여 몽골 트레킹을 진행하면서 몽골의 대표 관광지 테를지 국립공원에서 플로깅 행사 진행하였습니다. 트레킹 중 관광지에 있는 약 10kg의 쓰레기를 수거해 재활용할 수 있도록 처리하였습니다.



임직원 해외 플로깅 봉사 활동

각광받는 베트남 푸꾸옥을 방문하여, 성수기에 접어드는 푸꾸옥의 환경 보호를 위해 관광객이 붐비는 해변에서 약 5kg의 쓰레기를 수거하는 거리 청소 봉사활동 진행 하였습니다.



사내 플리마켓 진행 및 수익금, 현물 기부

하나투어 본사에서 임직원들이 참여하여 기부 활동을 목적으로 하는 플리마켓을 진행하였습니다. 임직원이 기부한 의류, 가전제품, 서적 등 물품 약 200여점을 사내 플리마켓 통해 임직원들에게 판매하여 발생한 수익금 전액 및 미 판매 현물 모두를 사회복지단체에 기부하였습니다.



Company Overview

지배구조

사회

- 고객 경영
- 고객 안전
- 공정 거래
- 공급망 관리
- 상생 경영
- 정보 보호
- 인권 경영
- 안전 보건
- 인재 경영
- 사회 공헌

환경

Appendix

사회 공헌

기부금 및 사회 공헌 프로그램

연도별 기부금 집행 내역

구분	2022년	2021년	2020년
기부 금액 (백만)	4.4	3.2	209

* 20년 기부 금액 사업보고서 자료로 수정함

사회 공헌 프로그램 운영

구분	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
희망 여행								
투어 챌린저								
하이 스쿨								
글로벌 프렌즈								
희망 봉사단								
볼룬 투어								
기부 활동								
고객 참여 봉사								
한강 숲 가꾸기								

Company Overview

지배구조

사회

- 고객 경영
- 고객 안전
- 공정 거래
- 공급망 관리
- 상생 경영
- 정보 보호
- 인권 경영
- 안전 보건
- 인재 경영
- 사회 공헌

환경

Appendix

환경

"여행 좋아하세요?"

네! 라고 대답하는 당신과 달리
하나투어가 처음 시작된 1993년에는 많은 사람이 여행을 어렵고 낯설어 했죠.
이것이 하나투어가 시작된 이유였습니다.
두려운 마음이 여행의 설렘을 방해하지 않도록
처음부터 끝까지 함께 한 거죠.

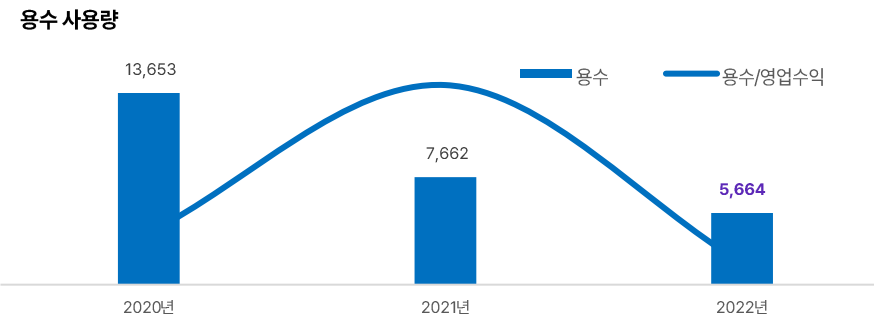
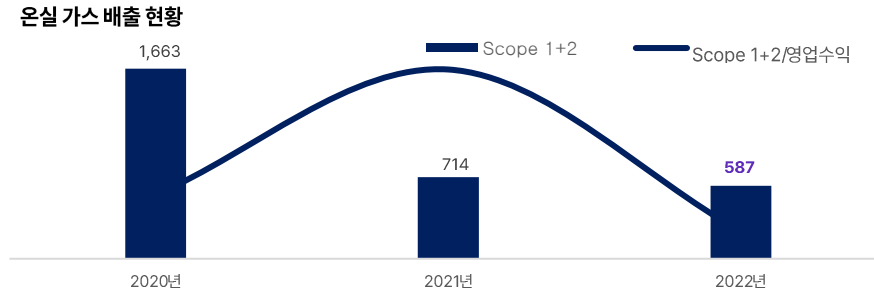
여행이 일상화된 요즘 시대,
그럼에도 불구하고 꿈꾸는 여행을 주저하는 마음들이 있습니다.

그 어떤 것도 여행의 설렘을 방해하지 않도록
당신이 좋아하는 여행에 한계가 없도록
포기했던 여행을 다시 꿈꾸고 미처 해보지 못한 무언가를 해보며
일상으로 돌아와도 여행의 설렘이 끝나지 않도록
그렇게 당신의 경험, 생각, 세계가 끊임없이 넓어질 수 있도록

하나투어가 함께할게요

지표 관리 현황 및 목표 계획

주요 환경 지표 3개년 추이(본사 사업장 기준)



지표 세부 사항 (본사 사업장 기준)

환경지표 2023년 목표 및 최근 3개년 실적

구분	2022년	22년 목표	22년 감축량	2021년	2020년
에너지 TOE	276	310	-34	313	778
용수 TON	5,664	7,500	-1,836	7,662	13,653
온실가스 S1	72	47	+25	48	59
온실가스 S2	515	660	-145	666	1,604

환경 목표 달성 계획

구분	2021년~2023년	2024년~2025년	2026년 이후
단계	Step 1 단계	Step 2 단계	Step 3 단계
목표	환경 경영 체계 수립	환경 경영 실질 활동	환경 경영 체계 고도화
추진 주체	주관 부서	전사 부문	전사 및 협력사 전체
중점 추진 영역	환경 현황 분석 단기 과제 개선	환경 현황 분석 중기 과제 개선	환경 경영 고도화 글로벌 기업 과제 개선
주요 추진 사항	계획 수립 조직 수립 이슈 파악 실천 학습	경영 활동 내재화 임직원 인지 및 참여 구체적 활동 수립 핵심 Biz 연계 강화 성과 체계 운영 지표 인벤토리 구축	인프라 투자 환경 경영 제3자 인증 협력사 지원 정책 마련 협력사 경영 활동 참여 지원 우수 기업 선정 환경 지표 제3자 인증 생태계 보존 활동 관광지 보존 투자 활동
목표&달성과제	2025년 BAU 대비 30% 감소	2025년 BAU 대비 70% 감소	2025년 수준 유지

실천 사항 및 결과

Company Overview

지배구조

사회

환경

지표 관리 현황 및 목표 계획

실천 사항 및 결과

TCFD 대응 전략

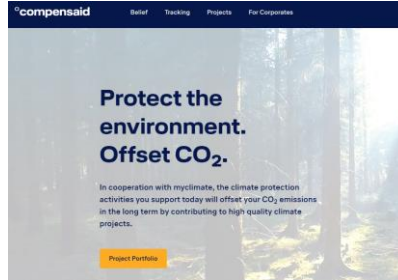
Appendix

실천 활동 및 운영 사항

하나투어는 환경 경영을 위한 다양한 활동을 진행하였습니다. 2022년 최초로 상품 판매를 통해 발생하는 탄소 배출 저감을 위해 SAF를 구입하였으며, 핵심 비즈니스인 여행에서의 지속가능한 여행상품 기획 및 판매와 동물 학대 프로그램을 폐지하는 활동을 진행하였습니다. 아울러 지구의 날을 맞이하여 플로깅 행사 진행, 사내 환경 경영 캠페인 수행과 임직원 환경 교육 실시 등을 통해 환경 경영을 실천하기 위한 노력을 진행하였습니다.

친환경 항공유 (SAF) 구매 및 온실가스 저감 활동

유럽 독일 루프트한자 항공사(LH)의 Compensaid 프로그램에 참여하여 친환경항공유인 SAF를 구매, 항공기 이용으로 발생하는 온실가스 배출량 약 4.2 tCO₂eq만큼 저감하였습니다.



지속 가능한 여행 상품 운영

ESG와 여행을 접목한 지속가능한 여행상품을 제작, 판매하고 있습니다. 국내/해외 대상 플로깅, 친환경 등 지속 가능한 요소를 도입하여 환경을 생각하는 여행을 지향하고자 합니다. 2022년 지속가능한 여행상품으로 약 1.8억의 매출이 발생하였습니다.



지구의 날 플로깅 활동 진행

지구의 날을 맞아 제주도의 해안에서 플로깅 활동인 지구다움데이를 진행하였습니다. 지구다움 챌린지에 가장 적극적으로 참여한 20명을 선발해 함께 해변가 쓰레기를 수거하고 수거한 쓰레기를 재활용하여 기념품을 제작 하였습니다.



생태계 보호 활동

동물 학대 요소가 포함된 여행프로그램 운영을 과감히 폐지하여 동물 학대 금지 및 생태계 보호를 위한 활동을 진행하였습니다. 코끼리 트레킹 금지를 시작으로 동물학대요소 프로그램을 점차 폐지하여 생태계 보호를 위해 노력할 것입니다.



실천 사항 및 결과

실천 활동 및 운영 사항

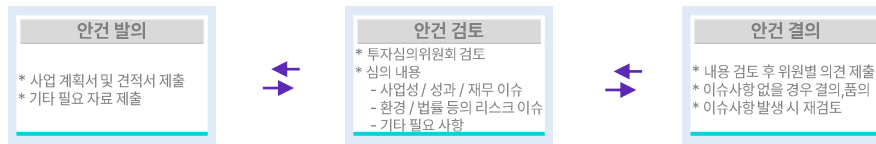
친환경 사내 캠페인 진행 및 자원 순환 활동 진행

디지털 탄소 배출 저감을 위해, 사내 이메일 및 메신저 보관함 지우기 캠페인을 진행하여 약 9GB의 이메일 삭제로 약 131kg의 탄소 배출 저감 효과를 거두었습니다. 또한 연말 플라마켓을 통해 200여개의 중고물품을 사내에서 거래하여 자원 순환 활동도 진행하였습니다.



신규 투자 사업 검토 프로세스

하나투어는 효과적인 투자사업을 위해 투자심의위원회에서 신규 사업의 타당성을 검토 및 의사결정 합니다. 각 업무의 최고 책임자인 본부장급 5인으로 구성된 투자심의위원회에서는 신규 사업의 주요 이슈 중 환경 관련 리스크도 포함하여 검토 후 사업을 승인하는 형태로 진행합니다. 2022년 총 15건의 신규 사업이 해당 프로세스를 통해 검토 및 승인되었습니다.



안건 발의

- * 사업 계획서 및 견적서 제출
- * 기타 필요 자료 제출

안건 검토

- * 투자심의위원회 검토
- * 심의 내용
 - 사업성 / 성과 / 재무 이슈
 - 환경 / 법률 등의 리스크 이슈
 - 기타 필요 사항

안건 결의

- * 내용 검토 후 위원별 의견 제출
- * 이슈사항 없을 경우 결의, 품의
- * 이슈사항 발생 시 재검토

환경 교육 진행 결과

구분	임직원	협력사
교육 인원	1,276명	316명
교육 시간	1,276시간	316시간
교육 내용	[환경인식] ESG로 세상 다시 읽기	

폐기물 저감 활동 및 재활용 진행

하나투어는 고객 출국 시 제공되는 물품에 포함된 종이와 플라스틱 봉투가 모두 폐기물임을 인지하여, 2022년부터 일부 상품 대상으로 고객에게 물품을 제공하지 않도록 프로세스를 개선하였습니다. 일본 출발 고객 약 6,281명에게 물품 제공을 중지하여 플라스틱 봉투 약 3,140개와 A4종이 약 6,280여장의 폐기를 발생을 감소시켰습니다. 또한 본사 건물은 각 층의 폐기물을 지하에서 분리 수거 후 주1회 업체를 통해 재활용품을 진행하고 있습니다. 종이는 협동자원과, 플라스틱과 병은 종로구청과 협력하여 처리합니다.



센딩 미진행 인원	6,281명	
폐 플라스틱 미발생	약 3,140개	약 46kg
폐지 미발생	약 6,280여장	약 31kg

TCFD 대응 전략

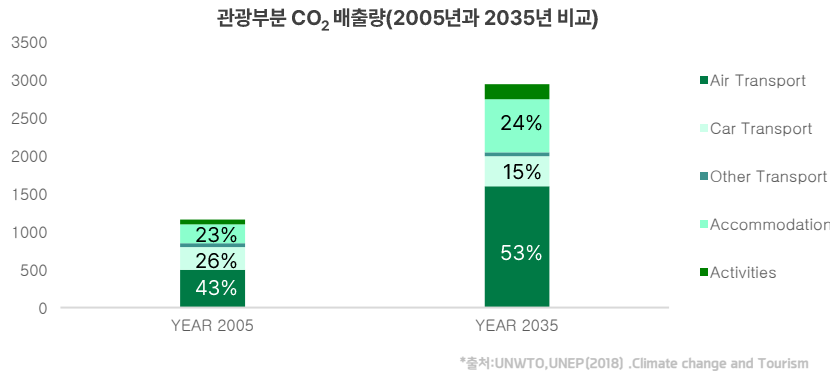
Company Overview

- 지배구조
- 사회
- 환경
- 지표 관리 현황 및 목표 계획
- 실천 사항 및 결과
- TCFD 대응 전략

Appendix

기후 변화 대응 동향

전 세계적으로 탄소중립에 대한 국가적, 산업적 정책 수립이 활발한 가운데 관광분야에서도 탄소중립에 대한 접근이 요구되고 있습니다. 왜냐하면 관광산업은 전 세계 온실가스의 약 5~8%를 차지하는 것으로 보고되고 있기 때문입니다. 이에 따라 가장 대표적인 관광 국제기구인 세계관광기구(UNWTO)는 2019년 12월, 관광 교통분야 탄소배출량 관련 보고서 발표에서 국제 관광으로 운송 관련 배출량은 2016년부터 2030년까지 45% 증가, 국내 관광으로 인한 운송 관련 배출량은 2016년부터 2030년까지 21% 예상하고 있다고 발표하였습니다. 이에 따라 코로나19 위기 속에서 관광분야의 회복을 요구하는 비전을 수립한 가운데 기후행동에 대한 내용을 포함, 관광사업에서 발생하는 이산화탄소 배출량 모니터링 및 보고 강화, 관광운영의 탈탄소화, 탄소제거에 대한 관광 부문의 참여를 강조하는 One Planet Vision 발표와, 지속가능한 개발목표(SDGs) 12번 지속가능한 소비 및 생산(SCP)을 촉진하기 위한 관광부문의 적극적인 참여를 의미하는 것으로, 관광 산업에서 플라스틱의 순환 경제 구축, 관광 식품가치사슬에 SCP 통합, 관광분야의 기후행동 가속화 등 세 가지 주요 개입 영역을 중심으로 수행하는 One Planet 지속가능한 관광 프로그램 등을 통해 관광 업계의 기후변화 대응을 권고하고 있습니다. 그러므로 항공, 호텔 등 관련 업계에서는 다양한 기후 변화 대응을 준비하고 있으며 여행업 역시도 지속가능관광, 공정관광, 책임관광 등을 통해 기후 변화에 대한 대응 정책을 추진하고 있습니다.



하나투어는 2021년 4월부터 ESG 경영을 시작하였으며, 2021년 8월 여행업계 최초로 TCFD 지지를 선언하고, 지배구조, 전략, 리스크 관리, 지표/목표 등 TCFD 대응 4개 영역에 대해 기후변화 관련 관리 체계를 강화하였습니다. 이를 통해 기후변화 리스크 및 기회에 대한 예측과 관리를 진행하며 그 방안을 투명하게 공개함으로써, 기후변화에 대한 위기 의식 고취와 지속적인 온실가스 저감 활동을 통해 ESG 경영을 추구하고자 합니다.



기후 변화 대응 거버넌스

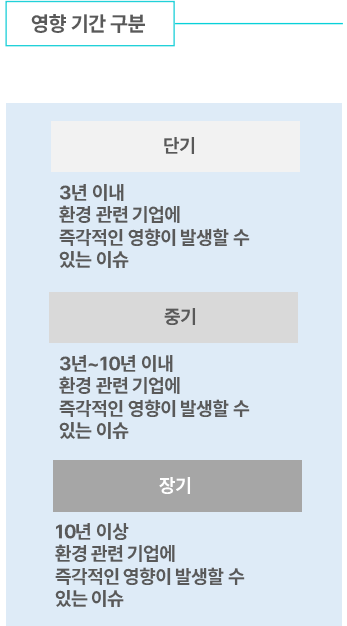
하나투어는 중장기 기후변화 리스크에 체계적으로 대응하고, 그룹 전체의 통합 논의를 위해 리스크 관리체계를 구축 하였습니다. 사업 진행에 영향을 줄 수 있는 다양한 리스크 중 기후변화로 인해 발생 가능한 인적, 물적, 경제적 피해 가 예상되는 잠재적 위기 상황에 대한 사전 관리와 위기가 발생하였을 때 효과적으로 대응할 수 있도록 리스크 관리 체계를 수립 및 운영하고 있습니다. 또한 이사회로 구성된 ESG 위원회를 통해 기후 변화에 따른 재무, 비재무 리스크 등 ESG 경영에 필요한 사항을 정기적으로 보고 받고 심의하도록 운영하고 있습니다. ESG 경영 활동에 대한 실행 계획을 심의하고 결과를 평가하며 개선 활동을 제시하는 역할을 진행하고 있습니다.

경영위원회		ESG 위원회
<ul style="list-style-type: none"> 그룹사 전체 위기 관리 <ul style="list-style-type: none"> - 전략, 재무, 법률, 인사, 윤리, - 구매, 기후변화 등 	목적	<ul style="list-style-type: none"> ESG 경영 활동 보고 ESG 경영 활동 평가 및 심의
<ul style="list-style-type: none"> 이슈사항 사전 내용 파악 및 위험 평가와 대응 전략 수립 위기 발생 시 정해진 프로세스에 따라 대응 활동을 수행함 	내용	<ul style="list-style-type: none"> 정기 회의체 운영 ESG 활동에 대한 보고 및 심의 ESG 결과 평가 및 개선 활동
<ul style="list-style-type: none"> CEO 및 이사회 위원 전담 부서 : 경영기획본부 	구성원	<ul style="list-style-type: none"> CEO 및 이사회 위원 전담 부서 : 경영기획본부
<ul style="list-style-type: none"> 리스크 관리 커뮤니케이션 리스크 평가 프로세스 위기 대응 프로세스 	프로세스	<ul style="list-style-type: none"> ESG 위원회 운영 규정

TCFD 대응 전략

기후 변화 관련 리스크 및 기회 요인

하나투어의 여행 서비스 및 관련 사업과 관련하여 기후변화 영향으로 발생 가능한 단기/중기/장기 리스크 및 기회요인은 아래와 같이 구분하고 있습니다



기후 변화 영향이 발생하는 주요 이슈

전환(Transition) 리스크 * 기회

구분	상세내용	예상 영향 및 관리 방안	영향 기간
탄소 규제	<ul style="list-style-type: none"> 탄소 규제 강화와 배출권 가격 상승으로 관련 업종들 (항공, 호텔) 비용 증가에 따른 여행 상품 원가 상승 탄소 규제로 인한 부대 비용의 증가 	<ul style="list-style-type: none"> 관련업종 원가 상승 방지 위한 SAF 구매 등 활동으로 비용 절감 동참 거래처 다양화로 비용 리스크 헷징 선택 폭이 좁고 동일한 리스크에 노출되므로 노력 대비 원가 상승 예상 탄소배출 절감을 위한 시설 개선 및 투자 등으로 적극 동참 	단기, 중기
자원 고갈	<ul style="list-style-type: none"> 기후 변화에 따른 관광지 파괴나 변형 등으로 인한 관광 자원의 고갈 및 파괴 자원 고갈에 따른 관광 규제 등으로 범위 축소 	<ul style="list-style-type: none"> 기후변화에 대한 기부나 투자로 원형 복원을 위한 노력 오버 투어리즘을 지양하며 목적지 다양화를 통한 방문객의 분산 하드웨어보다 프로그램 등의 개발을 통한 여행 패러다임의 변화 자원 고갈 방지를 위한 생물 다양성 보존 활동의 확대 	단기, 중기
소비자 행동	<ul style="list-style-type: none"> 친환경 소비 문화의 확산 기업의 기후 변화 대응 전략에 따른 소비자 선택 영향 지속 가능 여행 등 여행 패러다임의 변화 	<ul style="list-style-type: none"> 친환경 소비 수요 증가에 따른 대응 상품 기획 및 판매 친환경 소비수요를 위한 대응전략 수립 및 소통 채널 확대 지속 가능한 여행을 위한 요소 발굴 및 소비자 소통 통한 선택 유도 업계 연대를 통한 친환경 소비 마케팅의 확대 	중기
기후 변화 투자	<ul style="list-style-type: none"> 신규 목적지 개발, 여행 패러다임의 선도 친환경 투자를 통한 원가 절감, 공급망의 강화 브랜드 강화 	<ul style="list-style-type: none"> 친환경 소비에 따른 목적지 개발 확대, 방문보다 체험, 가치 등 공정여행 선도 SAF, 탄소저감 기부, 공급망 친환경 인프라 강화 등으로 장기적 비용절감 지속가능여행의 선도를 통한 그린 브랜드마케팅 강화, 장기적 소비자 유지 	중기
외부 평가	<ul style="list-style-type: none"> ESG 경영의 강조 기업의 ESG 경영 평가 결과로 투자자의 투자 결정에 영향 	<ul style="list-style-type: none"> 체계적인 환경경영 체제 운영 및 기후변화 관련 투명한 정보공개 한국ESG기준원 ESG평가 지속 개선 진행 	단기

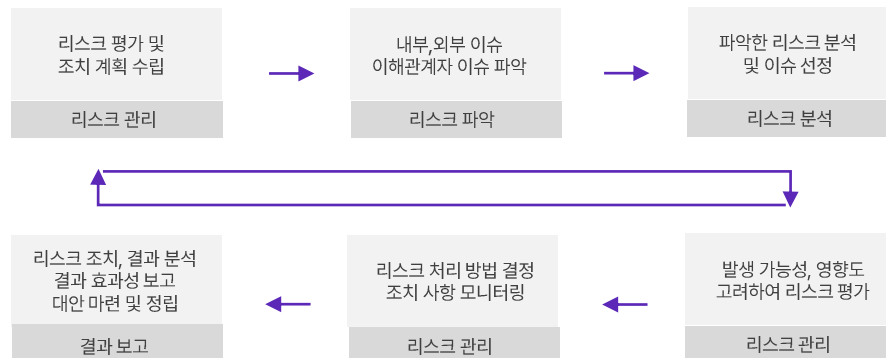
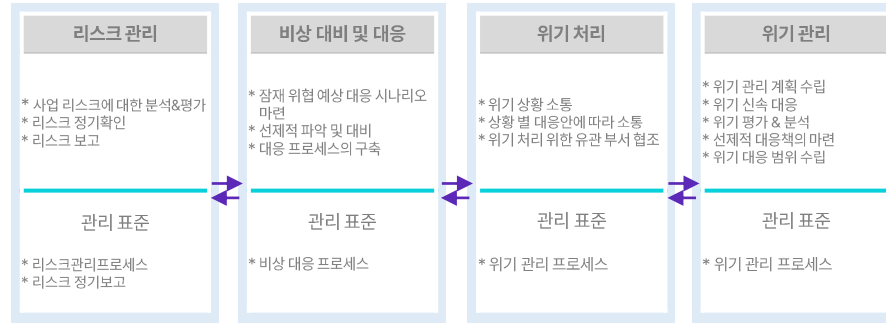
물리적 (Physical) 리스크 * 기회

구분	상세내용	예상 영향 및 관리 방안	영향 기간
자연 재해	<ul style="list-style-type: none"> 기후변화로 인한 자연재해 증가는 관광지 영향 천재지변 등으로 관광 불가 등 이슈 발생 	<ul style="list-style-type: none"> 자연재해에 따른 관광지 영향은 비즈니스 영향 발생으로 수익 직접 영향 재해 대비 긴급대응 및 대체 프로그램 등의 관리 프로세스 구축 	단기, 중기
이상 기후	<ul style="list-style-type: none"> 계절변화, 관광객의 열 스트레스 증가, 역사적 건축물 및 문화 유적지를 파괴하는 홍수, 관광 기반 시설 파괴, 계절 변화 	<ul style="list-style-type: none"> 관광자원 감소 및 변화에 따른 영향으로 대체지역 발굴 등의 비용 상승 목적지보다 체험 등 소프트웨어 요소에 대한 집중으로 관광 트렌드 변화 지속 가능한 여행을 위한 요소 발굴 	장기

TCFD 대응 전략

리스크 관리

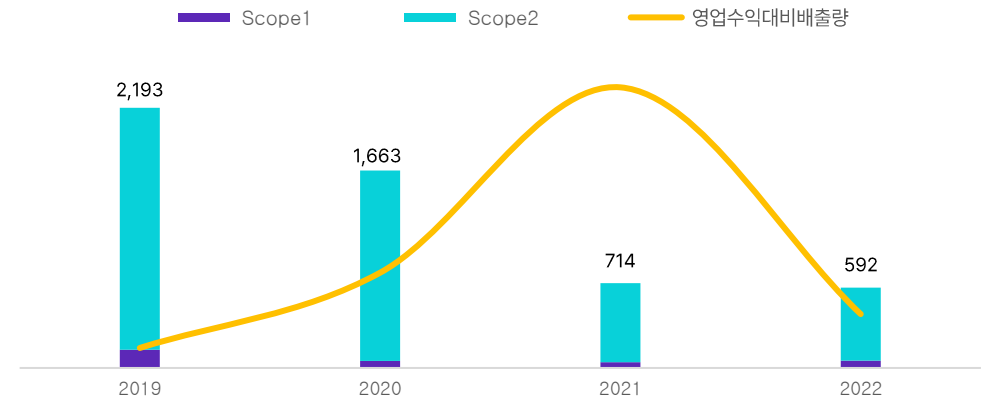
선제적 기후변화 대응을 위해 기후변화 리스크 관리 프로세스를 구축하였으며, 전사 전략 연계 등을 고려하여 리스크 관리 프로세스를 고도화 하였습니다.



목표 및 지표 (본사 사업장 기준)

기후 변화에 대한 적극적인 대응을 위해, 환경 관련 데이터를 주기적으로 체크하여 모니터링을 실시하고 있습니다. 현재는 본사만 진행하고 있으나 향후 자회사 및 공급망까지 확대하여 환경 경영을 중심으로 경영활동이 이뤄지도록 진행할 계획입니다. 아울러 환경 관련 데이터를 매년 기업페이지와 지속가능경영보고서에 투명하게 공개하고 있으며, 목표를 매년 제시하여 목표 관리를 위한 다양한 활동도 적극적으로 수행하고 있습니다. 핵심 비즈니스 관련하여 기후변화에 많은 영향을 미치는 교통, 호텔 등의 시설에 대해 SAF 구매 및 전기차량 이용, 친환경 인증 숙소 사용 등을 통해 지속가능한 여행이 이뤄지도록 상품의 기획 및 판매, 홍보에도 노력하고 있습니다. 그리고 다양한 생물의 보존을 위해 동물 학대 프로그램 폐지 등 자연환경 보호를 위한 노력도 수행하고 있습니다. 향후에는 적극적으로 인프라를 구축하고, 환경 경영 관련 인증 취득 및 환경 시설, 지역 보전 등에 투자하여 지속가능한 여행이 자리잡고 대중화될 수 있도록 계획하고 있습니다.

구분	시설	내용	개선 계획
단기	차량	전기 차량	법인 차량 전기차 교체로 Scope 1 저감
중장기	온실 가스	SAF	SAF 구매 통한 Scope 3 저감
	인증 마크	친환경 식별	지속가능한 여행 소비자 선택 위한 인증 마크 도입
	여행 물품	친환경 물품 제작	소비자 제공 물품 소비 감소, 친환경 소재 사용 제작
	온실 가스	친환경 인프라	공급망 여행요소 친환경 도입 및 교체로 Scope 3 저감
	온실 가스	인벤토리 구축	온실가스 배출 관리 위한 인벤토리 체계 구축 및 도입
	인증	제3자 인증	경영 활동 관련 제3자 외부 인증 도입 및 확대
	투자	관광지 투자	생태계 보호, 자연 보호 목적 관광지 투자



Appendix

"여행 좋아하세요?"

네, 라고 대답하는 당신과 달리
하나투어가 처음 시작된 1993년에는 많은 사람이 여행을 어렵고 힘들어 했고,
이것이 하나투어가 시작된 이유였습니다.
두려운 마음이 여행의 설렘을 방해하지 않도록
처음부터 끝까지 함께 한 거죠.

여행이 일상화된 요즘 시대,
그럼에도 불구하고 꿈꾸는 여행을 주저하는 마음들이 있습니다.

그 어떤 것도 여행의 설렘을 방해하지 않도록
당신이 좋아하는 여행에 함께하도록
포기했던 여행을 다시 꿈꾸고 미처 해보지 못한 무언가를 해보며
일상으로 돌아와도 여행의 설렘이 끝나지 않도록
그렇게 당신의 경험, 생각, 세계가 끊임없이 넓어질 수 있도록

하나투어가
함께할게요

재무 성과

- Company Overview
- 지배구조
- 사회
- 환경
- Appendix
- 재무성과
- 지속가능경영지표
- 중대성 평가
- 이해관계자 참여
- GRI Index
- TCFD Recommendation
- 제3자 검증의견서
- 수상 경력
- 협회 가입

재무 상태표 (연결 재무 기준)

구분		단위	2022년	2021년	2020년
자산	유동 자산	백만원	270,540	166,208	208,326
	비유동 자산	백만원	184,889	264,388	494,935
	자산 합계	백만원	455,429	430,596	703,261
부채	유동 부채	백만원	232,759	172,523	173,262
	비유동 부채	백만원	122,969	200,316	404,685
	부채 총계	백만원	355,728	372,839	577,947
자본	자본금	백만원	8,109	6,969	6,969
	기타 불입자본	백만원	132,914	29,905	205,366
	기타 자본구성 요소	백만원	2,642	1,947	2,210
	이익 잉여금 (결손금)	백만원	-20,268	46,504	-79,507
	비지배주주 지분	백만원	-23,605	-27,571	-9,725
	자본 총계	백만원	99,701	57,756	125,313
부채 및 자본 총계		백만원	455,429	430,595	703,260

손익 계산서 (연결 재무 기준)

구분	단위	2022년	2021년	2020년
영업 수익	백만원	114,969	40,258	109,571
영업 비용	백만원	216,153	167,552	224,438
영업 이익	백만원	-101,184	-127,294	-114,867
법인세 차감 전 순손익	백만원	-68,850	-75,305	-189,521
계속영업법인세비용(수익)	백만원	-4,803	-4,768	-30,709
당기순이익(손실)	백만원	-64,572	-70,446	-218,571
법인세 차감 후 기타포괄이익	백만원	2,757	740	3,193
총 포괄이익(손실)	백만원	-61,815	-69,705	-215,377

지속 가능 경영 지표

- Company Overview
- 지배구조
- 사회
- 환경
- Appendix
- 재무성과
- 지속가능경영지표
- 중대성 평가
- 이해관계자 참여
- GRI Index
- TCFD Recommendation
- 제3자 검증의견서
- 수상 경력
- 협회 가입

고용 현황

구분		단위	2022년	2021년	2020년
총 임직원 수	남성	명	587	601	1,012
	여성	명	607	591	1,226
	합계	명	1,194	1,192	2,238
임원	남성	명	8	11	11
	여성	명	2	1	1
	합계	명	10	12	12
직원	남성	명	579	590	1,001
	여성	명	605	590	1,225
	합계	명	1,184	1,180	2,226
정규직 근로자	남성	명	538	582	989
	여성	명	568	583	1,186
	합계	명	1,106	1,165	2,175
기간제 근로자	남성	명	41	8	12
	여성	명	37	7	39
	합계	명	78	15	51
파견 근로자	남성	명	2	1	-
	여성	명	11	-	-
	합계	명	13	1	-

* 당사 고용 형태 중 단시간 근로자, 일일근로자, 용역근로자, 특수형태근로종사자는 해당사항이 없어 표기하지 않음.

육아 휴직

구분		단위	2022년	2021년	2020년
육아 휴직자		명	73	118	257
육아 휴직 복직자		명	62	164	84
복직률		%	90	57	98

지속 가능 경영 지표

신규 채용

구분		단위	2022년	2021년	2020년
총 임직원 수	30세 미만	명	103	26	6
	30세 이상	명	83	62	15
	40세 이상	명	26	30	18
	합계	명	212	118	39
성별	남성	명	89	72	23
	여성	명	123	46	16
	합계	명	212	118	39

* 신규 채용 산정 조건의 변경에 따라 21년, 20년의 신규채용 인원수가 변동됨

기회 균등

구분		단위	2022년	2021년	2020년
여성 근로자 임금 수준		%	77	73	76

지속 가능 경영 지표

2023
sustainability report

Company Overview
지배구조
사회
환경
Appendix
재무성과
지속가능경영지표
중대성 평가
이해관계자 참여
GRI Index
TCFD Recommendation
제3자 검증의견서
수상 경력
협회 가입

다양성

구분		단위	2022년	2021년	2020년
총 임직원 수	남성	명	587	601	1,012
	여성	명	607	591	1,226
	합계	명	1,194	1,192	2,238
임원	남성	명	8	11	11
	여성	명	2	1	1
	합계	명	10	12	12
본부장	남성	명	7	4	13
	여성	명	1	1	2
	합계	명	8	5	15
부서장	남성	명	29	30	35
	여성	명	8	8	7
	합계	명	37	38	42
팀장	남성	명	98	92	83
	여성	명	40	35	38
	합계	명	138	127	121
수석	남성	명	159	161	353
	여성	명	140	132	250
	합계	명	299	293	603
선임	남성	명	161	220	503
	여성	명	301	349	921
	합계	명	462	569	1,424
사원	남성	명	35	-	16
	여성	명	36	-	7
	합계	명	71	-	23
프로	남성	명	90	83	-
	여성	명	79	65	-
	합계	명	169	148	-

* 2020년의 경우는 본부장급 이상은 모두 본부장 직급에 포함시킴

지속 가능 경영 지표

다양성

구분		단위	2022년	2021년	2020년
여성 현황	임원	명	2	1	-
	관리자	명	49	44	48
	합계	명	51	45	48
	여성 관리자 비중 (남성 대비)	%	37	35	36

임직원 교육

구분		단위	2022년	2021년	2020년
교육 시간	총 교육 시간	시간	46,615	28,004	79,984
	총 교육 인원	명	1,276	1,180	2,226
	인당 교육 시간	시간	37	24	36
교육 비용	총 교육 비용	백만	148	45	59
	인당 교육 비용	천원	116	38	46
교육 수료율			100%	100%	100%

* 20,21년 총 교육비용과 인당 교육비용은 공시 자료 기준으로 변동됨

유연한 근무

구분		단위	2022년	2021년	2020년
유연 근무제 현황	총 인원	명	1,194	1,192	2,238
	유연 근무제 사용 인원	명	317	194	468
	유연 근무제 사용 비율	%	27	16	21

지속 가능 경영 지표

환경 지표 (본사 사업장 기준)

구분		단위	평균 증감량	2022년	2021년	2020년
에너지 사용량	전체	TOE	-40%	276	313	778
	영업 수익 대비 비중	TOE/억원	-37%	0.4	2.9	1.1
용수 사용량	전체	TON	-36%	5,664	7,662	13,653
	영업 수익 대비 비중	TON/억원	-32%	8.5	71.1	18.5
온실가스 배출량 (Scope 1, Scope 2)	전체	tCO _{2eq}	-41%	587	714	1,663
	영업 수익 대비 비중	tCO _{2eq} /억원	-37%	0.9	6.6	2.2
재활용품 배출량	전체	Kg	60%	5,605	3,499	-
	영업 수익 대비 비중	Kg/억원	-74%	8.5	32.5	-

지속 가능한 여행 관련 매출

구분	단위	2022년	2021년	2020년
인원	명	174	237	-
매출	백만	180	62	-

* 21년 지속 가능한 여행 매출 집계 오류로 자료 변동됨

환경 교육

구분	단위	2022년	2021년	2020년
임직원	명	1,276	1,171	-
	시간	1,276	1,171	-
협력사	명	316	210	-
	시간	316	210	-

중대성 평가

중대성 평가 프로세스 및 결과

하나투어는 국제 지속가능보고 표준인 GRI Standards 2021 사항과 SASB 등 글로벌 ESG 평가 기준을 바탕으로 회사의 지속가능한 경영에 영향을 주는 중요한 이슈들을 선정하기 위해 중대성 평가를 진행하였습니다. 향후에도 정기적으로 중대성 평가를 실시하여, 중요한 이슈 사항을 중심으로 활동 보고서를 통해 이해관계자 여러분들과 투명하게 소통할 계획입니다.

Company Overview

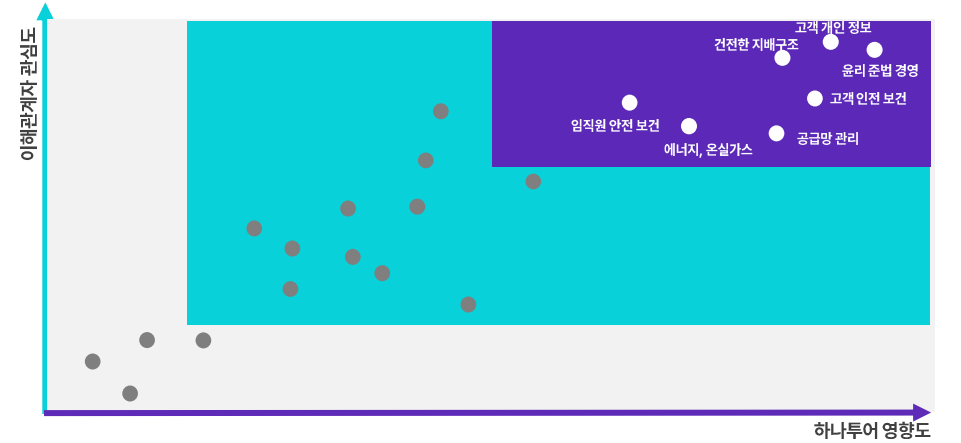
- 지배구조
- 사회
- 환경
- Appendix
- 재무성과
- 지속가능경영지표
- 중대성 평가
- 이해관계자 참여
- GRI Index
- TCFD Recommendation
- 제3자 검증의견서
- 수상 경력
- 협회 가입



- 미디어 분석: 최근 4년간 하나투어 관련 기사 내용 체크
- 국제 표준 산업 이슈: GRI, SASB 영역별 주요 이슈, 글로벌 여행사 이슈 벤치마킹
- 의견 청취: 임직원, 고객, 협력사 등 의견 청취 통해 진행

이해관계자 관심 및 비즈니스 영향 평가: 임직원, 협력 대상 설문조사 및 고객 피드백 의견 분석

총 40여개의 이슈 중 비즈니스 영향도와 이해관계자 관심도를 고려하여 7개 이슈 선정하여 내부 검토를 통해 최종 선정하였습니다.



중대 이슈	GRI INDEX	이슈	보고 페이지
에너지, 온실 가스	302-01-05, 305-01-05	비용, 수익성, 리스크	13~14, 23~24, 46~51
고객 안전 보건	416-01-02	비용, 수익성, 리스크	16,26
임직원 안전 보건	403-01-10	비용, 리스크	36~37,40
공급망 관리	308-01-02, 414-01-02	비용, 리스크	28~29
윤리 준법 경영	205-01-03,206-01	리스크	20
고객 개인 정보	418-01	비용, 리스크	32~33
건전한 지배구조	2-9~21	리스크	18~19

이해 관계자 참여

이해 관계자 정의 및 참여

하나투어는 경영활동에 직·간접적으로 영향을 주고 받는 고객, 공급망, 주주/투자자, 지역사회, 임직원을 주요 이해 관계자로 정의하고 있습니다. 다양한 이해관계자들과 효과적인 커뮤니케이션으로 니즈를 파악하고, 하나투어의 경영 활동에 적극 대응하기위해 상시 및 정기적으로 소통에 힘쓰고 있으며, 신뢰관계를 구축하여 지속적인 관계를 유지하고 있습니다.

주요 이해 관계자	고객	공급망 (협력사)	대리점	주주 & 투자자	임직원	지역사회
소통 채널	<ul style="list-style-type: none"> 고객 상담실 콜 센터 하나투어 닷컴 고객센터 모바일 APP, SNS 채널 공향 미팅, 현지 여행지 	<ul style="list-style-type: none"> 협력사 간담회 하나 허브 시스템 사이버 신문고 하나투어 메신저 하나투어 이메일 	<ul style="list-style-type: none"> 하나 투게더스 하나 허브 시스템 사이버 신문고 하나투어 메신저 하나투어 이메일 	<ul style="list-style-type: none"> 주주 총회 공시 지속 가능 경영 보고서 기업 페이지 NDR, 컨퍼런스 콜 	<ul style="list-style-type: none"> 사내 포털 (인트라 넷) Outlook, Teams, 하나톡 채용 설명회 사내 교육 사내 소통 행사 	<ul style="list-style-type: none"> 희망 여행 기부 활동 임직원 봉사 활동 지속 가능한 여행
관심 주제	<ul style="list-style-type: none"> 고객 커뮤니케이션 제품 품질, 안전성 향상 제품 품질 개선 의견 청취 여행 상품 피드백 	<ul style="list-style-type: none"> 상품 품질 관리, 소통 협력사 선정 및 관리 동반 성장 및 상생 발전 정책 설명 및 의견 청취 경쟁력 강화, 교육 진행 	<ul style="list-style-type: none"> 상품 품질 관리, 소통 대리점 선정 및 관리 동반 성장 및 상생 발전 정책 설명 및 의견 청취 영업 지원, 교육 진행 	<ul style="list-style-type: none"> 기업 가치 지속 성장 투자자 가치 제고 지속 가능한 경영 관리 리스크 관리, 개선 	<ul style="list-style-type: none"> 인재 유치, 육성 일과 삶의 균형 임직원 건강, 안전보건 관리 임직원 고충 처리 다양성, 포괄성, 성평등 	<ul style="list-style-type: none"> 경제, 사회 소외계층 지원 기업의 사회적 책임 이행 지속 가능한 여행 발전 생물 다양성 보호 지속 가능한 투자

Company Overview

지배구조

사회

환경

Appendix

재무성과

지속가능경영지표

중대성 평가

이해관계자 참여

GRI Index

TCFD Recommendation

제3자 검증의견서

수상 경력

협회 가입

GRI Standard Index

Universal Standards (GRI 2)

주제	지표	지표 설명	보고 페이지	기타
조직 프로필 및 보고서 관행	2-1	조직 상세	7~9	
	2-2	지속가능경영보고에 포함된 기업체	2	
	2-3	보고기간, 주기, 연락처치	2	
	2-4	정보의 재기술	8*, 44*, 55*, 57*, 58*	
	2-5	외부 검증	67	
기업 활동 및 임직원	2-6	활동, 가치사슬, 기타 사업관계	10~11	
	2-7	임직원	54~57	
	2-8	피고용자가 아닌 근로자	30~31	
지배구조	2-9	거버넌스 구조 및 구성	18~19	
	2-10	최고 거버넌스 기구의 추천 및 선임	18	
	2-11	최고 거버넌스 기구의 의장	18	
	2-12	경영에 미치는 영향을 감독하기 위한 최고 거버넌스의 역할	7	
	2-13	경영에 미치는 영향에 대한 책임의 위임	7	
	2-14	지속가능성 보고에 관한 최고 거버넌스 기구의 역할	19	
	2-15	이해관계 상충	미보고	향후 보고 예정
	2-16	중요 사항 보고	18~19	
	2-17	최고 거버넌스 기구의 총체적 지식	19	
	2-18	최고 거버넌스 기구의 활동 평가	19	
	2-19	보수 정책	미보고	향후 보고 예정
	2-20	보수 결정 절차	미보고	향후 보고 예정
	2-21	연간 총 보상의 비율	미보고	향후 보고 예정

GRI Standard Index

2023
sustainability report

Universal Standards (GRI 2, GRI 3)

주제	지표	지표 설명	보고 페이지	기타
전략, 정책, 관행	2-22	지속가능경영 전략 설명서	5	
	2-23	정책 약속	5	
	2-24	정책 약속 내재	34	
	2-25	부정적 영향 복원 프로세스	24,26,27,28,37	
	2-26	우려사항 조연 및 매커니즘	24,27,34	
	2-27	법, 규정에 대한 컴플라이언스	34	
	2-28	가입 협회	69	
	이해관계자 참여	2-29	이해관계자 참여에 대한 접근	60
중대 토픽 공시	2-30	단체 협약	35	
	3-1	중요 토픽 결정 절차	59	
	3-2	중요 토픽 목록	59	
	3-3	중요 토픽의 관리	59	

Company Overview

지배구조

사회

환경

Appendix

재무성과

지속가능경영지표

중대성 평가

이해관계자 참여

GRI Index

TCFD Recommendation

제3자 검증의견서

수상 경력

협회 가입

GRI Standard Index

- Company Overview
- 지배구조
- 사회
- 환경
- Appendix
- 재무성과
- 지속가능경영지표
- 중대성 평가
- 이해관계자 참여
- GRI Index
- TCFD Recommendation
- 제3자 검증의견서
- 수상 경력
- 협회 가입

Topic-specific Standards Economic Performance (GRI200)

주제	지표	지표 설명	보고 페이지
경제 성과	201-01	직접적인 경제적 가치 창출과 배분	-
간접 경제 효과	203-01	공익을 위한 인프라 투자 및 서비스 지원 활동	43~44
	203-02	중요한 간접적 경제 파급효과 및 영향	-
조달	204-01	주요한 지역에서의 현지구매 비율	-
반 부패	205-01	사업장 부패 및 위험 평가	20
	205-02	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	20
	205-03	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	확인 사례 없음
경영 저해 행위	206-01	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정 거래 행위 대한 법적 조치	해당 사항 없음

Topic-specific Standards Environmental Performance (GRI300)

주제	지표	지표 설명	보고 페이지	기타
에너지	302-01	조직 내부 에너지 사용량	13,46,57	
	302-02	조직 외부 에너지 사용량	미보고	향후 보고 예정
	302-03	에너지 집약도	58	
	302-04	에너지 사용 절감량	13,46,57	
	302-05	제품 및 서비스 에너지의 에너지 소비량 / 감축량	13,46,57	
용수	303-05	용수 사용량	13,46,57	
배출	305-01	직접 온실가스 배출량 (Scope1)	13,46,57	
	305-02	간접 온실가스 배출량 (Scope2)	13,46,57	
	305-03	기타 간접 온실가스 배출량 (Scope3)	미보고	향후 보고 예정
	305-04	온실가스 배출 집적도	13,46,57	
	305-05	온실가스 배출 감축량	46	
	305-06	오존층 파괴물질 배출	미보고	향후 보고 예정
	305-07	질소산화물(NOx), 황산화물(SOx) 그리고 다른 주요 대기 배출물	미보고	향후 보고 예정
공급망	308-01	환경 기준 심사를 거친 신규 공급업체	미보고	현재 미운영, 향후 보고 예정
	308-02	공급망의 부정적 환경 영향 및 이에 대한 조치	미보고	현재 미운영, 향후 보고 예정

GRI Standard Index

Topic-specific Standards Social Performance (GRI400)

주제	지표	지표 설명	보고 페이지	기타
고용	401-01	신규 채용과 이직 현황	55	
	401-02	정규직 직원 대상에게 지원되는 복리 후생 제도	40	
	401-03	육아 휴직 사용, 복귀, 복귀 후 12개월 이상 근무	55	
산업 안전 보건	403-01	산업 안전 보건 관리 시스템	36~37	
	403-02	위험 식별, 위험 평가 및 사고 조사	36~37	
	403-03	산업 보건 서비스	36~37	
	403-04	작업자 참여, 상담, 직업 건강, 안전에 대한 커뮤니케이션	36~37	
	403-05	산업 안전 보건 교육	36~37	
	403-06	임직원 건강 증진 활동	37, 40	
	403-07	비즈니스와 직접 연계된 직업 건강 안전 리스크 예방, 완화	37, 40	
	403-08	직장 건강 및 안전 관리 시스템의 적용 대상 근로자	미보고	향후 보고 예정
	403-09	재해율	13, 37	
	403-10	업무 관련 질병	36	
훈련 및 교육	404-01	임직원 1인당 평균 교육 시간	56	
	404-02	임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램	38~39	
	404-03	정기적 성과 및 경력 개발 리뷰를 받은 임직원 비율	56	
다양성, 기회 균등	405-01	거버넌스 기구 및 임직원 다양성	18, 54~57	
	405-02	남성 대비 여성의 기본급 및 보상 비율	55	
차별 금지	406-01	근로자 차별 사건 및 이에 대한 시정 조치	조치 사항 없음	
아동 노동	408-01	아동 노동 발생 위험이 높은 사업장 및 협력사	해당 사항 없음	
강제 노동	409-01	강제 노동 발생 위험이 높은 사업장 및 협력사	해당 사항 없음	
원주민 권리	411-01	원주민의 권리 침해 사고 건수와 취해진 조치	조치 사항 없음	
지역 사회	413-01	지역 사회 참여, 영향 평가 그리고 발전 프로그램 운영 비율	23~24	
	413-02	지역 사회 중대한 실질적/잠재적인 부정적 영향 존재 사업장	해당 사항 없음	

GRI Standard Index

Topic-specific Standards Social Performance (GRI400)

주제	지표	지표 설명	보고 페이지	기타
공급망 관리	414-01	노동관행기준에 의해 심사를 거친 신규 공급업체 비율	미보고	현재 미운영, 향후 보고 예정
	414-02	공급망 내 주요한 부정적인 사회 영향과 이에 대한 조치	14, 47	
고객 안전 보건	416-01	제품 및 서비스군의 안전보건 영향 평가 현황	26	위반 사항 없음
	416-02	제품 및 서비스군의 안전보건 영향에 관한 규정위반사건	위반 사항 없음	
마케팅 및 라벨링	417-01	제품 및 서비스 라벨링 적용 현황	10~11	위반 사항 없음
	417-02	제품 및 서비스 라벨링 관한 법규 및 자율규정 위반 사건	위반 사항 없음	
	417-03	마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규정 위반 건수	위반 사항 없음	
고객 정보 보호	418-01	고객개인정보 보호 위반, 고객정보 분실사실 입증 불만 건	해당 사항 없음	

Company Overview

지배구조

사회

환경

Appendix

재무성과

지속가능경영지표

중대성 평가

이해관계자 참여

GRI Index

TCFD Recommendation

제3자 검증의견서

수상 경력

협회 가입

TCFD Recommendation

Company Overview
 지배구조
 사회
 환경
 Appendix
 재무성과
 지속가능경영지표
 중대성 평가
 이해관계자 참여
 GRI Index
TCFD Recommendation
 제3자 검증의견서
 수상 경력
 협회 가입

TCFD Recommended Disclosures

TCFD 권고안	보고페이지
지배 구조	
기후 변화와 관련된 위험에 대한 이사회의 감독	49
기후변화와 관련된 위험과 기회를 평가하고 관리하는 경영진의 역할	49
전략	
조직이 단기, 중기 및 장기간에 걸쳐 파악한 기후 변화와 관련된 위험과 기회	50
기후 변화와 관련된 위험과 기회가 조직의 사업, 전략 및 재무 계획에 미치는 영향	50
2°C 이하의 시나리오를 포함하여 다양한 기후 변화와 관련된 시나리오를 고려한 조직 전략의 회복 탄력성	50
위험 관리	
기후 변화와 관련된 위험을 식별하고 평가하기 위한 조직 프로세스	51
기후 변화와 관련된 위험을 관리하기 위한 조직의 프로세스	51
기후 변화와 관련된 위험을 식별, 평가 및 관리하는 프로세스가 조직의 전반적인 위험 관리에 통합되는 방식	51
지표 및 감축 목표	
조직이 전략 및 위험 관리 프로세스에 따라 기후변화와 관련된 위험과 기회를 평가하기 위해 사용한 지표	52
Scope 1, Scope2 그리고 Scope3 온실가스 배출량 및 관련 위험	52
기후 변화와 관련된 위험, 기회 및 목표 대비 성과를 관리하기 위해 조직이 사용하는 방식	52

제3자 검증 의견서

하나투어 지속가능경영보고서 2023 독자 귀중

서문

한국경영인증원(KMR)은 하나투어 지속가능경영보고서 2023 (이하 "보고서")의 제3자 검증을 요청 받았습니다. 보고서 작성과 정보에 대한 책임은 하나투어 경영자에게 있으며, 본 한국경영인증원의 책임은 계약 및 합의된 업무를 준수하고 검증의견서를 발급하는 데 있습니다.

검증 범위 및 기준

하나투어는 보고서에서 지속가능성과 관련한 조직의 성과와 활동에 대해 기술하고 있습니다. 검증팀은 국제적 검증 기준인 AA1000AS v3 및 KMR 검증 기준인 SRV1000을 적용하였으며, Type 2 방법 및 Moderate 수준의 보증 형태로 검증을 수행하였습니다. 즉, 검증팀은 AA1000AP(2018)에서 제시하는 포괄성(Inclusivity), 중요성(Materiality), 대응성(Responsiveness) 및 영향성(Impact) 원칙의 준수여부와 보고서에 기재된 하기 GRI 지표에 대한 데이터와 정보의 신뢰성 및 품질을 평가하였습니다. 이때 중요성 기준은 검증팀의 전문가적 판단(Professional Judgment)이 적용되었습니다.

GRI Standards 2021의 보고 요구사항 만족 여부에 대한 확인이 검증 범위에 포함되었으며, 중대성 평가 절차를 통해 도출된 중요주제의 세부지표는 다음과 같음을 확인하였습니다.

- GRI Standards 2021 보고 원칙
- 공통 표준(Universal Standards)
- 특정주제 표준(Topic Specific Standards)
 - GRI 205 : 반부패(Anti-corruption)
 - GRI 206 : 경쟁저해행위(Anti-competitive Behavior)
 - GRI 302 : 에너지(Energy)
 - GRI 305 : 배출(Emissions)
 - GRI 308 : 공급업체 환경평가(Supplier Environmental Assessment)
 - GRI 403 : 산업 보건 및 안전(Occupational Health and Safety)
 - GRI 414 : 공급업체 사회 영향 평가(Supplier Social Assessment)
 - GRI 416 : 고객 보건 및 안전(Customer Health and Safety)
 - GRI 418 : 고객개인정보(Customer Privacy)

보고서의 보고경계 중 조직 외부 즉, 하나투어의 협력사, 계약자 등에 대한 데이터와 정보는 검증범위에서 제외되었습니다.

검증방법

한국경영인증원 검증팀은 합의된 검증 범위에 대해 상기 기술된 검증기준에 따라 검증하기 위해 아래와 같이 검증을 진행했습니다.

- 보고서에 담긴 내용에 대한 전반적인 검토
- 중대성 평가 방법 및 결과 검토
- 지속가능경영 전략 및 성과정보 시스템, 프로세스 평가
- 보고서 작성에 대해 책임 있는 담당자와의 인터뷰
- 보고서 성과정보에 대한 신뢰성 평가, 데이터샘플링
- 금융감독원 전자공시시스템 등 독립적인 외부 출처 및 공공 데이터베이스를 기반으로 한 정보의 신뢰성 평가

제한사항 및 극복방안

검증은 하나투어에서 제공한 데이터 및 정보가 완전하고 충분하다는 가정을 기반으로 실시되었습니다. 데이터 검증은 하나투어에서 수집한 데이터에 대한 질의 및 분석, 제한된 형태의 표본추출방식을 통해 한정된 범위에서 실시되었습니다. 이를 극복하기 위해 전자공시시스템, 국가온실가스 종합관리시스템 등 독립적인 외부 출처 및 공공 데이터베이스를 참고하여 정보의 품질 및 신뢰성을 확인하였습니다.

Company Overview

지배구조

사회

환경

Appendix

재무성과

지속가능경영지표

중대성 평가

이해관계자 참여

GRI Index

TCFD Recommendation

제3자 검증의견서

수상 경력

협회 가입

제3자 검증 의견서

Company Overview

지배구조

사회

환경

Appendix

재무성과

지속가능경영지표

중대성 평가

이해관계자 참여

GRI Index

TCFD Recommendation

제3자 검증의견서

수상 경력

협회 가입

검증결과 및 의견

검증팀은 문서검토 및 인터뷰 등의 결과를 토대로 하나투어와 보고서 수정에 대해 여러 차례 논의하였으며, 수정 및 개선권고 사항 반영을 확인하기 위해 보고서의 최종판을 검토하였습니다. 검증결과, 하나투어의 보고서는 GRI Standards 2021 의 보고방식에 따라 작성되었으며, AA1000AP(2018)에서 제시하고 있는 원칙 준수와 관련하여 부적절한 부분을 발견할 수 없었습니다. 원칙에 대한 본 검증팀의 의견은 다음과 같습니다

포괄성 원칙

하나투어는 이해관계자에 대한 조직의 책임에 대해 공약하고 이를 실천하기 위해 다양한 형태와 수준의 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 개발하여 운영하고 있습니다. 검증팀은 이 과정에서 누락된 주요 이해관계자 그룹을 발견할 수 없었으며, 그들의 견해 및 기대 사항이 적절히 조직의 전략에 반영되도록 노력하고 있음을 확인하였습니다.

중요성 원칙

하나투어는 조직의 지속가능성 성과에 미치는 주요 이슈들의 중요성을 고유의 평가 프로세스를 통해 결정하고 있으며, 검증팀은 이 프로세스에서 누락된 중요한 이슈를 발견하지 못하였습니다.

대응성 원칙

하나투어는 도출된 주요 이슈의 우선순위를 정하여 활동성과와 대응사례 그리고 향후 계획을 포괄적이고 가능한 균형 잡힌 방식으로 보고하고 있으며, 검증팀은 하나투어의 대응 활동들이 보고서에 부적절하게 기재되었다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

영향성 원칙

하나투어는 중대성 평가를 통해 파악된 주요 주제들의 직간접적인 영향을 파악하여 모니터링하고 있으며 가능한 범위 내에서 해당 영향을 정량화된 형태로 보고하고 있음을 확인하였습니다.

특정 지속가능성 성과정보의 신뢰성 및 품질

검증팀은 AA1000AP(2018) 원칙 준수 여부에 더해 지속가능성 성과와 관련된 경제, 환경, 사회 성과 정보에 대한 신뢰성 검증을 실시하였습니다. 해당 정보 및 데이터의 검증을 위해 담당자와 인터뷰를 실시하였으며, 데이터 샘플링 및 근거 문서 그리고 외부 출처 및 공공 데이터베이스를 통해 신뢰할 수 있는 데이터임을 확인하였습니다. 검증팀은 지속가능성 성과 정보에서 의도적 오류나 잘못된 기술을 발견하지 못하였습니다.

적격성 및 독립성

한국경영인증원은 ISO/IEC 17021:2015(경영시스템의 심사 및 인증을 제공하는 기관에 대한 요구사항)에 따라 문서화된 방침과 절차를 포함한 포괄적인 품질관리시스템을 유지하고 있습니다. 검증팀은 지속가능성 전문가들로 구성되어 있으며, 제3자 검증서비스를 제공하는 업무 이외에 하나투어의 사업활동에 영리를 목적으로 하는 어떠한 이해관계도 맺지 않은 독립성을 유지하고 있습니다.

2023.06 대한민국, 서울

수상 경력 현황

Company Overview
지배구조
사회
환경
Appendix
재무성과
지속가능경영지표
중대성 평가
이해관계자 참여
GRI Index
TCFD Recommendation
제3자 검증의견서
수상 경력
협회 가입

기업 브랜드 부분

연도	개최일자	수상 / 인증 명	분야	주최 / 주관사	연속 수상	비고 사항
2022년	제 24회	대한민국 브랜드 스타	여행사	브랜드 스타	18년 연속	1위
	제 24차	한국산업의 브랜드파워		KMAC	18년 연속	1위
		대한민국 100대 브랜드	전체	브랜드 스타		종합 32위
2021년	제 23회	대한민국 브랜드 스타	여행사	브랜드 스타	17년 연속	1위
	제 23차	한국 산업의 브랜드 파워	여행사	KMAC	17년 연속	1위
		대한민국 100대 브랜드	전체	브랜드 스타		종합 40위
2020년	제 22회	대한민국 브랜드 스타	여행사	브랜드 스타	16년 연속	1위
	제 22차	한국 산업의 브랜드 파워	여행사	KMAC	16년 연속	1위
	제 17회	한국에서 가장 존경받는 기업	여행사	KMAC	13년 연속	1위
		소비자가 선정한 스포츠 레저 상	여행사	데일리 스포츠		
2019년	제 21회	대한민국 브랜드 스타	여행사	브랜드 스타	15년 연속	1위
	제 21차	한국 산업의 브랜드 파워	여행사	KMAC	15년 연속	1위
	제 16회	한국에서 가장 존경받는 기업	여행사	KMAC	12년 연속	

고객 서비스 부분

연도	개최일자	수상 / 인증 명	분야	주최 / 주관사	연속 수상	비고 사항
2022년		올해의 소비자중심경영(CCM) 최우수상(국무총리 표창) 수상		공정거래위원회		
		소비자 중심 경영 (CCM)		공정거래위원회	6회 연속	2년 후 갱신 심사
2020년		소비자 중심 경영 (CCM)		공정거래위원회	5회 연속	
2019년	제 28차	한국산업 고객만족도 (KCSI)	여행사	KMAC	11년 연속	
	제 21회	국가고객만족도(NSCI)	여행사	한국 생산성 본부	6년 연속	
2018년		소비자 중심 경영 (CCM)		공정거래위원회	4회 연속	
	제 27차	한국산업 고객만족도 (KCSI)	여행사	KMAC	10년 연속	
	제 20회	국가고객만족도(NSCI)	여행사	한국 생산성 본부	5년 연속	

협회 가입 현황

가입 협회

한국 여행인 협회 (KATA)

한국 상장사 협의회

한국능률협회 (KMA)

Company Overview

지배구조

사회

환경

Appendix

재무성과

지속가능경영지표

중대성 평가

이해관계자 참여

GRI Index

TCFD Recommendation

제3자 검증의견서

수상 경력

협회 가입

2023 sustainability report

보고서 발행일 : 2023년 6월

(주)하나투어 ESG 경영팀
cjh@hanatour.com

서울시 종로구 인사동5길 41

Tel 1577-1233(하나투어상담센터) Fax 02-734-0392

www.hanatour.com
www.hanatourcompany.com

 London
Stock Exchange
런던증권거래소 상장기업

 하나투어

