



하나투어

지속가능한 경영으로 더 나은 미래를 만들어갑니다
2024 지속가능경영보고서

About this report

2024년 지속가능경영보고서는 하나투어가 추구하는 ESG 경영전략, 활동 및 성과와 목표를 담고 있는 보고서입니다. 하나투어는 여행을 통한 지속가능한 활동을 실천한다는 미션을 바탕으로 분야별 다양한 추진 과제를 실천하고 있습니다. 앞으로도 매년 지속가능경영보고서 발간을 통해 이해관계자 여러분들과 ESG경영에 대해서 지속적으로 투명하게 소통하겠습니다.

보고 기준	GRI Standards Index 2021
보고 범위	하나투어 본사
보고 기간	2023년 1월 1일 ~ 2023년 12월 31일
보고 주기	매년
보고서 검증	AA1000AS
보고 주기	하나투어
발행일	2024년 6월 30일
문의처	서울특별시 종로구 인사동 5길 41 하나투어빌딩 ESG경영팀 전화 02-2127-1131 이메일 cjh@hanatour.com 홈페이지 www.hanatourcompany.com



2024 Sustainability Report

Company Overview	ESG Management	환경	사회	거버넌스	Appendix
CEO Message	ESG 경영 체계	환경경영 추진	고객 중심	건전한 지배구조	재무 성과
하나투어 소개	ESG 경영 문화 확산	지속가능한여행 확산	공급망 관리	주주 권리 보호	지속가능경영지표
하나투어 Brand Portfolio	UN SDGs 달성 기여	TCFD 기후위기대응	상생경영	윤리 및 준법 경영	GRI Standard Index
	이해관계자 참여		인권경영	리스크 관리	TCFD Recommendation
	중대성 평가		인재경영		제3자 검증 의견서
	2023년 ESG Highlight		안전한 일터		수상 경력 현황
			정보보호 및 데이터 보안		협회 가입 현황
			지역사회 공헌		

Company Overview

Company Overview

ESG Management

환경

사회

거버넌스

Appendix

CEO Message

하나투어 소개

하나투어 Brand Portfolio



CEO Message

Company Overview

CEO Message

하나투어 소개

하나투어 Brand Portfolio

ESG Management

환경

사회

거버넌스

Appendix



하나투어 이해관계자 여러분, 안녕하세요?

2023년은 하나투어에게 매우 특별한 한 해였습니다.

팬데믹이라는 긴 터널을 벗어나 다시 예전처럼 여행을 즐길 수 있게 되어 한 해 동안 총 약 2,129만 명의 내국인이 해외로 출국하였습니다. 하나투어 또한 역경의 시기를 곳곳하게 이겨낸 결과 영업수익 4,116억원, 영업이익의 340억원이라는 흑자전환 성과를 달성하였고 대한민국 브랜드 대상 최우수상(국무총리상) 수상, 전 세계의 여행업 관계자들이 코로나 이후 처음으로 한 자리에 모일 수 있었던 창립 30주년 행사 등 뜻 깊고 반가운 성과들이 많은 한 해였습니다. 무엇보다 ESG 경영도 전년도에 비해 다양한 활동과 성과를 이룰 수 있었고 2024년도 보고서에는 이러한 성과들을 뜻 깊게 담았습니다.

시장이 이 정도로 빠르게 회복된 것은 무엇보다 반가운 사실이지만, 빠르게 다가온 시장은 우리에게 새로운 도전과 과제도 동시에 안겨주었습니다. 우리의 여행으로 발생하는 탄소배출, 미래에도 여행이 지속될 수 있도록 보존해야 하는 자연환경과 생물다양성, 오버투어리즘의 어두운 그늘을 펼치지 않도록 하는 관광과 각국 지역 사회와의 부드러운 공존, 누구나 어디든 자유롭게 여행을 즐길 수 있는 배리어프리 접근성 등 새로운 과제와 기준들이 중요한 가치 요소로 부각되었습니다.

앞으로 다가올 새로운 시장환경에서도 하나투어는 선도기업으로서 지속가능한 여행, 지속가능한 경영을 위한 진정성 있는 노력을 지속할 것이며 이는 하나투어에게 새로운 도전과 성장의 기회로 다가올 것입니다.

존경하는 하나투어 이해관계자 여러분.

이러한 하나투어의 도전과 노력에 앞으로도 많은 격려와 지지를 부탁드립니다. 하나투어가 펼쳐가는 새로운 미래에 변함없는 관심과 성원을 부탁드립니다. 하나투어와 함께 여러분의 꿈도 더욱 크게 펼쳐질 수 있기를 기원하겠습니다.

감사합니다.

2024년 6월
대표이사 송미선

하나투어 소개

회사 개요

여행을 통한 지속가능성을 실천하는 대한민국 대표 여행 기업

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. 이제는 지속가능한 여행을 통해 지구를 위한 여행서비스를 제공하고자 합니다.

Company Overview

CEO Message

하나투어 소개

하나투어 Brand Portfolio

ESG Management

환경

사회

거버넌스

Appendix

회사 Profile

기업명	(주)하나투어	임직원	1,281명 (2023년 12월31일 기준)
설립일	1993년 11월 1일	발행주식수	16,039,185주
본사 소재	서울시 종로구 인사동5길 41	5%이상 주주	하모니아1호 유한회사 16.68%
대표이사	송미선		박상환 6.53% / 국민연금 5.39%



대한민국 브랜드대상
2023년 최우수상
(국무총리상)

12년 연속 1위



소비자중심경영 | 공정거래위원회

소비자중심경영
올해의 CCM 최우수상
(국무총리상)

6년 연속 인증



한국 서비스 품질 지수
여행사부문 1위

2년 연속 선정

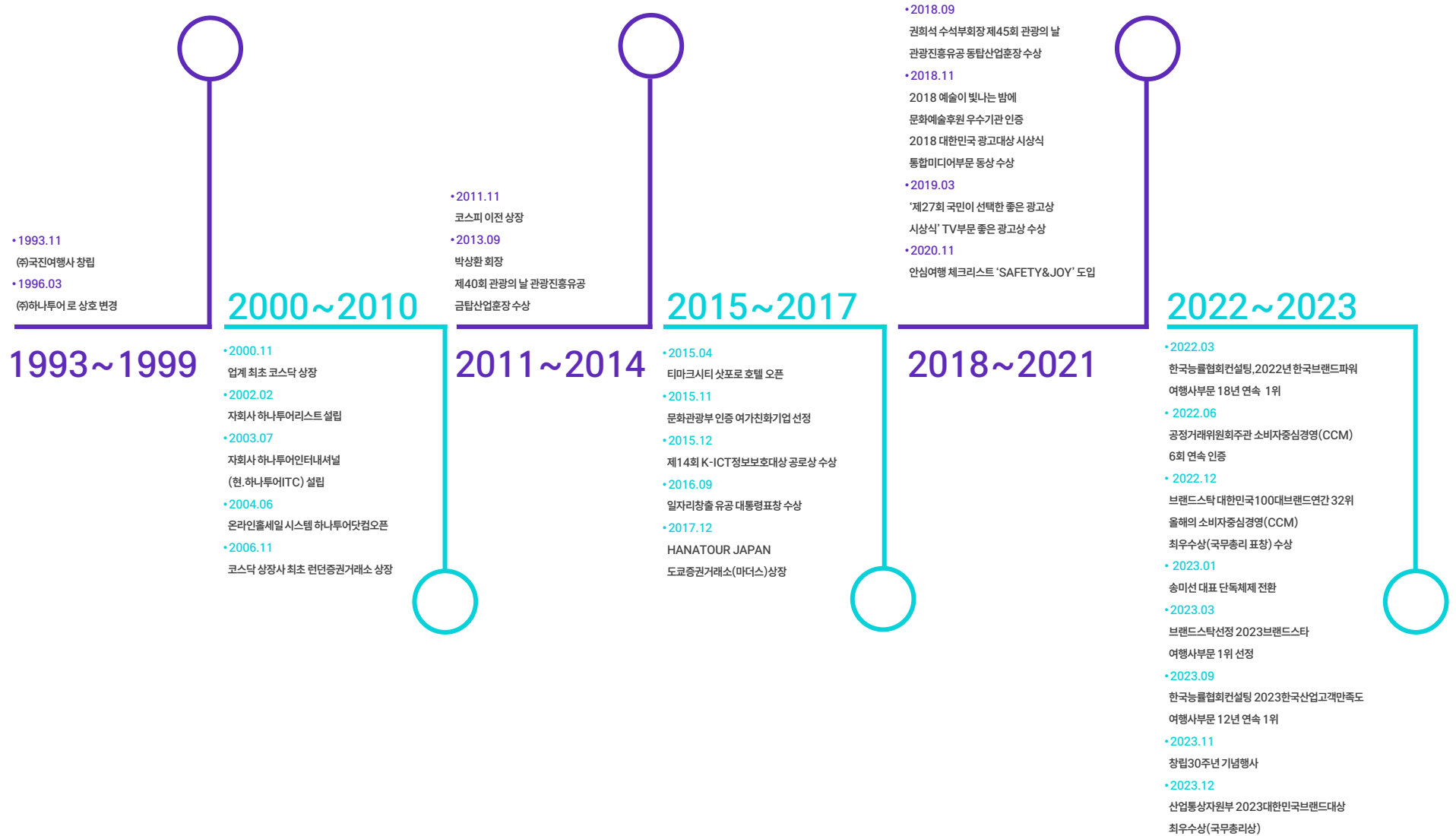


하나투어 소개

회사 연혁

- Company Overview
- CEO Message
- 하나투어 소개
- 하나투어 Brand Portfolio

- ESG Management
- 환경
- 사회
- 거버넌스
- Appendix



하나투어 소개

일반 현황

최근 5년 전체 고객 수
8,956,576명 (2019~2023 누적)

 공식인증센터 940개 <small>(23년 12월 기준)</small>	 법인공공기관 166개 <small>(23년 12월 기준)</small>	 일반대리점 5,671개 <small>(23년 12월 기준)</small>	 제휴사 및 기타 160개 <small>(23년 12월 기준)</small>
--	--	---	--

글로벌 네트워크



 글로벌지사 8개 <small>(24년 3월 기준)</small>	 DMC 네트워크 291개 <small>(24년 3월 기준)</small>	 대한민국 비자신청센터 9개 <small>(24년 3월 기준)</small>
--	--	--

계열사

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

 **하나투어아이티씨**
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

 **하나투어리스트**
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

 **하나투어제주**
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

 **하나투어비즈니스**
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

 **웹투어**

국내 여행 전문 자회사로서, IT를 기반으로 여행의 모든 편의를 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.
▶ webtour.com

 **nextour 넥스트투어**

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

 **투어마케팅코리아**
TourMarketing

글로벌 브랜드인 로열캐리비안, 셀러브리티, 아자 마라, 실버시 크루즈와 알라모, 내셔널, 엔터프라이즈 렌터카의 한국 내 홍보, 마케팅, 예약 서비스를 제공하는 크루즈/렌터카 전문 여행사입니다.
▶ www.toumktg.co.kr

- Company Overview
- CEO Message
- 하나투어 소개
- 하나투어 Brand Portfolio
- ESG Management
- 환경
- 사회
- 거버넌스
- Appendix

하나투어 소개

재무 성과 (연결재무기준)

영업수익

411,162 백만원	2022	114,969	2021	40,258
	2020	109,572	2019	614,602

영업 성과

전체 출국자 수

21,293,382 명	2022	5,904,941	2021	803,201
	2020	3,688,606	2019	26,920,415

하나투어 송출인원

2,589,867 명	2022	533,957	2021	42,441
	2020	646,444	2019	5,143,867

고객 현황

최근 5년 전체 고객 수 (2019~2023)

8,956,576 명

하나투어 회원 수 (2024년 3월 기준)

7,294,303 명

고객 성과

- KOREA brand AWARDS**
대한민국 브랜드 대상
2023년 최우수상 (국무총리상)
- ccm 소비자중심**
공정거래위원회
소비자중심경영 6회 연속 인증
- KCSI**
Korean Customer Satisfaction Index
한국산업의 고객만족도 여행사부문 12년 연속 1위
- BRAND STAR**
2024 대한민국 브랜드스타
Korea's No.1 for Brand Value
대한민국 브랜드스타 여행사부문 19년 연속 1위
- Korea Brand Power Index**
1
대한민국 브랜드파워 여행사 부문 19년 연속 1위
- KS-SQI**
한국서비스품질지수 여행사 부문 2년 연속 1위
- NSA**
2023 국가서비스대상
6th NATIONAL SERVICE AWARDS
국가서비스대상 패키지 여행 부문 하나팩 2.0
- 韓國의 經營大賞**
The Management Grand Awards
한국의 경영대상 앱 서비스 부문
- NCSI**
국가고객만족도 6년 연속 1위

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

하나투어 Brand Portfolio

- Company Overview
- CEO Message
- 하나투어 소개
- 하나투어 Brand Portfolio

- ESG Management
- 환경
- 사회
- 거버넌스
- Appendix



 **하나팩**
(단체 기획여행 브랜드)

 **하나프리**
(개별 자유여행 브랜드)

 **우리끼리**
(프라이빗 여행 브랜드)

 **제우스**
(하이엔드 여행 브랜드)

 **내나라 여행**
(국내 프리미엄 여행 브랜드)

하나팩

고객의 다양한 니즈를 반영하고자 새로운 테마들을 집목한 상품을 기획하여, 특별한 경험을 꿈꾸는 고객의 꿈을 실현하여, 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 패키지여행을 제공하고 있습니다.



하나투어 Brand Portfolio

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>
---	--

하나팩 2.0 개런티 프로그램

하나투어가 약속한 여행을 100% 보장할 수 있도록, 하나팩 2.0 개런티 프로그램을 운영합니다. 고객님의 여행을 소중하게 생각하는, 하나투어의 진심을 담았습니다.

약속한 여행을 100% 보장합니다.

하나팩2.0개런티프로그램

<p>선택관광 금액 100% 보상</p> <p>일정표에 없거나정보와 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>
---	---	--

하나 프리

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

1. 항공
전 세계 105개 항공사에 공급받는 660만좌석 중, 연간 356만 석을 판매하고 있습니다. (*2019년 기준)
2. 호텔
전 세계 40만 개 호텔 인벤토리를 확보하였으며, 연간 315,309박을 판매하고 있습니다. (*2019년 기준)
3. 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 패키지여행의 장점과 자유여행의 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 타겟으로 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.

하나투어 Brand Portfolio

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/노음션으로 타사와 차별화된 고품격 국내여행을 제공하고 있습니다.

다음 스테이

다음스테이는 하나투어와 빈집 재생 스타트업 '다자요'의 협업 프로젝트로, '버려진 빈집을 다시 새로운 생명력으로 채움'이라는 의미를 지니고 있습니다. 새로운 숙박업소를 건설하는 대신 제주에 남겨진 빈집을 업사이클링해 제주의 자연을 지키고, 제주다운 공간의 가치를 담아 고객에게 새로운 경험을 선사하고 있습니다.

제주 지역사회 문제로 떠오르는 빈집을 재생해 '마을-웰니스' 상품으로 개발, 제공되는 어매니티 등은 제주 로컬 브랜드로 채우고 발생한 매출의 1.5%를 마을에 기부하는 등 지역 상생을 꿈꾸고 있습니다. 다음스테이를 통해 하나투어는 친환경 여행, 재생 및 지역사회 상생 등을 강조하여 홍보 및 판매를 진행하고 있습니다.



- Company Overview
- CEO Message
- 하나투어 소개
- 하나투어 Brand Portfolio

- ESG Management
- 환경
- 사회
- 거버넌스
- Appendix

ESG Management

Company Overview

ESG Management

환경

사회

거버넌스

Appendix

ESG 경영 체계

ESG 경영 문화 확산

UN SDGs 달성 기여

이해관계자 참여

중대성 평가

2023 ESG Highlight

ESG 경영 체계

ESG 전략 추진 체계

2021년 ESG 경영을 위한 조직 체계를 갖추고, 2022년 ESG 경영 중점 추진과제를 수립 및 이행하며 ESG 경영 역량을 강화하였습니다. 고객, 대리점, 협력사, 임직원을 비롯한 모든 이해관계자들에게 지속가능한 여행을 통한 가치를 제공하기 위해 3가지의 가치-지속 가능한 여행 환경 조성, 사회적 가치 창출의 확대, 투명하고 윤리적인 경영을 선정하고 이를 실천하기 위한 9가지 전략 추진 과제를 선정하여 진행하고 있습니다.

- Company Overview
- ESG Management
- ESG 경영 체계
- ESG 경영 문화 확산
- UN SDGs 달성 기여
- 이해관계자 참여
- 중대성 평가
- 2023년 ESG Highlight

- 환경
- 사회
- 거버넌스
- Appendix

ESG 전략 체계

ESG 미션

지속 가능한 여행을 통한 Shape Everyday Dreams



ESG 밸류 체인 관리

밸류 체인

Inbound Logistics	Operation	Outbound Logistics	Marketing Sales	Service
항공권, 호텔, 차량, 액티비티 등의 공급망 구축	여행 설계, 기획, 여행 구성 등 상품 제작	상품 제공 및 정보 전달	여행 상품의 홍보와 판매	여행 중 고객 지원 및 사후 관리 서비스

위기 요인

친환경 공급업체 구축 인한 비용 상승 및 구축 어려움	친환경 인프라 구축에 따른 비용 상승	디지털 시스템 도입의 비용 상승 및 시스템 적용 어려움	정확한 정보 제공 불가 시 신뢰 하락, 법적 규제 등	현지 커뮤니티와의 갈등 해결 및 비용 발생
-------------------------------	----------------------	--------------------------------	-------------------------------	-------------------------

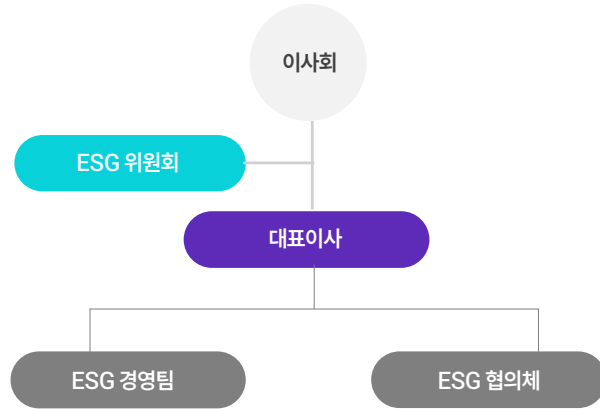
기회 요인

친환경 공급업체 구축 통한 친환경 상품 개발	에너지 효율화 통한 비용 절감 및 온실가스 저감	디지털 커뮤니케이션 도입으로 환경보호	브랜드 제고 및 차별화된 마케팅 활동 가능	현지 커뮤니티 협력 통한 사회적 가치 창출 및 고객 만족도 상승
--------------------------	----------------------------	----------------------	-------------------------	-------------------------------------

ESG 경영 체계

ESG 추진 조직

ESG 경영 추진 체계



ESG 위원회

전사적인 ESG 경영 추진을 위해 2022년 ESG 위원회를 설립하였습니다. ESG 위원회는 사외이사 2인, 사내이사 1인으로 구성하였으며 위원장은 사외이사를 임명하여 독립성과 객관성을 유지하도록 하였습니다. ESG 위원회는 환경, 사회, 지배구조와 관련된 회사의 주요 결정 사항을 검토 및 승인하고, 주요 비재무 리스크를 관리합니다. 또한 지속가능경영 전략과 방향성을 점검하고 이와 관련된 성과와 추진계획을 심의하여 그 결과를 이사회에 보고합니다. 2023년에는 총 3회의 ESG 위원회를 통해 2023년 연간 ESG 추진계획 뿐만 아니라 환경, 사회, 지배구조 관련 중대 이슈에 대해 검토하였고 ESG 경영의 성과와 추진계획을 상의하여 그 결과를 이사회에 보고하였습니다.

2023년 ESG 위원회 개최 현황

차수	일자	안건
1차	06.07	위원장 선임, 운영 규정 승인, 하반기 활동 승인
2차	10.18	활동 및 평가 전망, 중대성 평가 진행, 24년 활동 계획
3차	12.05	23년 평가 결과 보고, 23년 활동 사항, 활동 계획 보고, 24년 활동 계획 승인

ESG 경영팀

ESG 경영팀은 이해관계자들의 ESG에 대한 요구사항과 대내외 환경을 분석하여 ESG 리스크를 관리하고 ESG 중점 추진 과제를 선정합니다. 또한 유관부서의 ESG 과제 추진 활동과 성과를 장기적으로 점검하고 ESG 위원회를 통해 주요 이슈가 논의될 수 있도록 조정하는 역할을 합니다. 2023년에는 ESG 경영 문화를 확산하고 임직원들의 ESG에 대한 인식 개선을 위해 교육 및 캠페인 등의 다양한 활동을 진행하였습니다.

ESG 협의체

ESG 역량 강화 및 추진 과제 선정 및 진행을 위해 유관부서 실무 팀장 및 임직원으로 구성된 ESG 협의체를 운영하고 있습니다. ESG 경영 전략 공유 및 주요 이슈에 대한 의견 수렴을 통해 ESG 경영을 강화하고 있습니다. 지속가능한 여행 상품 기획 및 운영, 임직원 ESG 활동 참여 확대, 인권 및 근로자 다양성 확대 방안 모색, 준법 경영 정책 점검 등 주요 사안에 대한 의견 수렴 및 진행 계획을 수립하고 비정기적 미팅을 통해 과제별 진척 및 진행 사항을 공유합니다. 협의체를 통해 논의한 내용들은 ESG 위원회에 보고하여 검토하고 승인 사항을 이사회에 보고합니다.

- Company Overview
- ESG Management
- ESG 경영 체계
- ESG 경영 문화 확산
- UN SDGs 달성 기여
- 이해관계자 참여
- 중대성 평가
- 2023년 ESG Highlight

- 환경
- 사회
- 거버넌스
- Appendix

ESG 경영 문화 확산

ESG 경영이 발전하기 위해서는 임직원 모두가 ESG 경영의 필요성과 방향성을 인식하는 것이 전제 되어야 합니다. 하나투어는 전 임직원의 ESG 경영 이해도를 높이고 조직 전반의 ESG 인식 제고를 목표로 정기 교육, 사내 포털, 이메일 등 다양한 채널을 통해 교육과 캠페인 등을 정기적으로 시행하고 있습니다.

ESG 정보 공유

ESG에 대한 관심 유도과 공감대 형성을 위해 매월 1회 ESG 관련 정보를 담은 소식지 '알쓸신이 (알뜰하고 쓸모 있고 신선한 ESG 소식)'를 게시하고 있습니다. 국내외 ESG 관련 경영 활동 사례를 소개하고, 당사의 ESG 활동 관련 내용을 홍보하는 내용이며 임직원들에게 퀴즈를 내서 이해를 돕고 있습니다. 또한 현지 협력사 대상으로 월 1회 ESG 관련 이슈 내용을 포함한 레터를 발송하여 여행업계의 ESG 트렌드를 협력사들에게 전달하고 있습니다.

ESG 이니셔티브 가입 및 활동

UN에서 운영하는 세계 최대 자발적 기업 지속가능성 이니셔티브인 UN Global Compact에 가입하였습니다. 이를 통해 ESG 경영 활동의 전략 비전을 수립하고 주요 사항들을 내재화하여 사용자와 지역 사회 등 다양한 이해관계자에게 지속가능경영 성과를 담은 이행보고서(COP)를 2024년에 공개할 예정입니다. 또한 UNGC 회원으로서, UNGC에서 운영하는 주요 실무그룹 모임에 참여하여 다양한 ESG정보를 통해 당사의 ESG경영 활동을 강화하고 있습니다.

2023년 UNGC 실무 그룹 모임

일자	주제
7.6	환경 실무 그룹
7.21	인권 실무 그룹



ESG 실천 캠페인

ESG 활동과 관련된 주제를 선정하여 임직원 실천을 독려하는 캠페인을 시행하고 있습니다. 2023년 지구의 날에는 소등 행사를 진행하였으며, 여름철에는 에너지 절약 캠페인인 쿨코리아(Cool Korea) 캠페인 릴레이에 참여하는 등 업무 속에서 임직원이 일상 속에 체감할 수 있는 캠페인을 추진하고 있습니다.

ESG 교육

본사 및 지사 임직원과 현지 협력사(DMC)를 대상으로 비대면 강의를 통해 환경, 경영 윤리 경영, 공정 거래에 대한 교육을 제공하였습니다. 전세계에 주재하는 현지 협력사 대상으로는 당사 모바일 교육 플랫폼(사이버연수원)을 통해 환경 경영, 윤리 경영, 공정 거래 및 안전 관리 등을 주제로 연 1회 교육을 진행하였습니다.

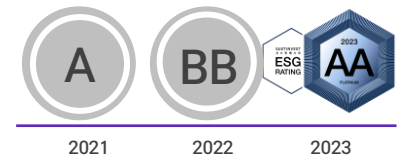
ESG 대외평가

2023년 한국ESG기준원 평가 결과 종합 등급 'B+' 등급을 획득하였습니다. 또한 서스틴베스트 평가 결과 전체 기준 'AA' 등급을 획득하였습니다.

한국ESG기준원



SUSTINVEST



- Company Overview
- ESG Management
- ESG 경영 체계
- ESG 경영 문화 확산
- UN SDGs 달성 기여
- 이해관계자 참여
- 중대성 평가
- 2023년 ESG Highlight

- 환경
- 사회
- 거버넌스
- Appendix

UN SDGs 달성 기여

하나투어의 UN SDGs 활동

UN SDGs는 지속가능한 발전을 실현하고자 경제, 사회, 환경 차원에서 2030년까지 달성하기 위한 17개의 주요 목표와 169개의 세부 목표로 구성되어 있습니다. 지속가능한 발전에 이바지하기 위해 하나투어는 ESG 경영 성과와 UN SDGs 목표를 연계하여 2023년에 10개의 주요 목표 중 12개의 목표를 실천하였습니다.

- Company Overview
- ESG Management
- ESG 경영 체계
- ESG 경영 문화 확산
- UN SDGs 달성 기여
- 이해관계자 참여
- 중대성 평가
- 2023년 ESG Highlight

- 환경
- 사회
- 거버넌스
- Appendix

UN SDGs	세부 목표	주요 활동	주요 성과
 Goal 2. 기아종식	2.1 - 모든 사람들, 특히 빈곤층과 영유아를 포함한 취약계층이 충분한 식량에 접근할 수 있도록 보장	<ul style="list-style-type: none"> 2024 희망온돌 따뜻한 겨울나기 지역사회 취약계층 쌀 지원 	<ul style="list-style-type: none"> 종로구 희망온돌 따뜻한 겨울나기 쌀지원 : 10kg 111포대 지역사회 연탄기부: 5,400장
 Goal 3. 건강 및 복지	3.4 - 2030년까지 정신 건강과 웰빙 증진	<ul style="list-style-type: none"> 임직원 대상 정기 종합건강검진 실시 임직원 고충처리제도 운영 유연근무제도 운영 학자금 및 동호회 등 복리후생 프로그램 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 검진2 지원 금액 : 약 2천만원 임직원 고충처리제도 2건 검토, 이슈 없음 처리 유연근무 근무자 : 326명 복리후생 지원 금액 : 약 17.5억원
 Goal 4. 양질의 교육	4.4 - 취업, 양질의 일자리 및 기업가 활동에 필요한 전문기술을 포함한 관련 기술을 가진 성인 수 증가	<ul style="list-style-type: none"> 협력사 컨설팅 지원프로그램 운영 임직원 교육 프로그램 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 협력사 ESG 교육: 366명 가이드 인솔자 전문 교육: 1,383명 임직원 ESG 교육: 1,128명
 Goal 5. 양성 평등	5.5 - 의사결정 과정에 여성의 참여와 리더십에 대한 동등한 기회 보장	<ul style="list-style-type: none"> 여성 임직원 고용 확대 	<ul style="list-style-type: none"> 여성 임직원 고용률 51.2% 여성 관리자 비율 36.2%
 Goal 8. 양질의 일자리와 경제성장	8.9 - 지속가능한 관광을 촉진하는 정책을 개발하고 이행	<ul style="list-style-type: none"> 친환경 항공유(SAF) 구매 지속 가능한 여행 상품 개발 가이드라인 개발 지속 가능한 여행 상품 개발 제주도 빈집 재생 프로젝트 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 친환경 항공유(SAF) 12,000EURO 구매 신규 지속 가능한 여행 상품 개발 5건 제주도 빈집 재생 프로젝트 기부액 691,050원

UN SDGs 달성 기여

하나투어의 UN SDGs 활동

UN SDGs는 지속가능한 발전을 실현하고자 경제, 사회, 환경 차원에서 2030년까지 달성하기 위한 17개의 주요 목표와 169개의 세부 목표로 구성되어 있습니다. 지속가능한 발전에 이바지하기 위해 하나투어는 ESG 경영 성과와 UN SDGs 목표를 연계하여 2023년에 10개의 주요 목표 중 12개의 목표를 실천하였습니다.

UN SDGs	세부 목표	주요 활동	주요 성과
 Goal 12. 책임 있는 소비와 생산	12.5 - 예방, 감축, 재활용 및 재사용을 통한 폐기물 발생 대폭 감소	<ul style="list-style-type: none"> 고객 제공용 플라스틱 선딩백 사용 저감 사내 자원 순환 활동 	<ul style="list-style-type: none"> 플라스틱 선딩백 미사용 개수 7,330명 외화 동전 순환을 통한 탄소 상쇄 : 97 kgCO_{2eq} 사내 플리마켓 행사 진행
 Goal 13. 기후 행동	13.2 - 기후변화에 대한 조치를 국가 정책, 전략, 계획에 통합한다.	<ul style="list-style-type: none"> 탄소중립 2050 로드맵 수립 	
 Goal 15. 육상 생태계	15.8 - 외래종 유입 방지 및 영향을 현저히 감소하는 방안 도입, 우선관리종 통제 및 박멸	<ul style="list-style-type: none"> 하나투어 숲 커밍데이 	<ul style="list-style-type: none"> 임직원 및 협력사 직원들과 함께 한강 숲 외래종 제거 활동 73kg
 Goal 16. 평화, 정의 및 제도 구축	16.5 - 모든 형태의 부정부패와 '뇌물수수'를 대폭 감소한다.	<ul style="list-style-type: none"> 공정거래 자율 준수 프로그램 운영 및 교육 연 1회 정기 감사 및 수시 감사 실시 사이버 신문고 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 정기 검토 및 모니터링을 통해 총 12건에 대한 제도 및 조치 완료 사이버신문고 채널 : 7건 윤리 관련 접수 내용 조치 완료, 5건 고객 이슈 접수 및 처리 완료
 Goal 17. 목표달성을 위한 파트너십	17.17 - 효과적인 공공, 공공-민간, 시민사회 파트너십 장려 및 증진	<ul style="list-style-type: none"> 유엔글로벌컴팩트(UNGC) 회원 가입 지역사회 지속가능 민관파트너십 '광화문One팀' 가입 및 활동 진행 	<ul style="list-style-type: none"> 유엔글로벌컴팩트 실무그룹 2회 참석 광화문One팀 실무협의체 회의: 7회 참석 광화문One팀 지역사회 봉사활동: 5회 참석

- Company Overview
- ESG Management**
- ESG 경영 체계
- ESG 경영 문화 확산
- UN SDGs 달성 기여**
- 이해관계자 참여
- 중대성 평가
- 2023년 ESG Highlight

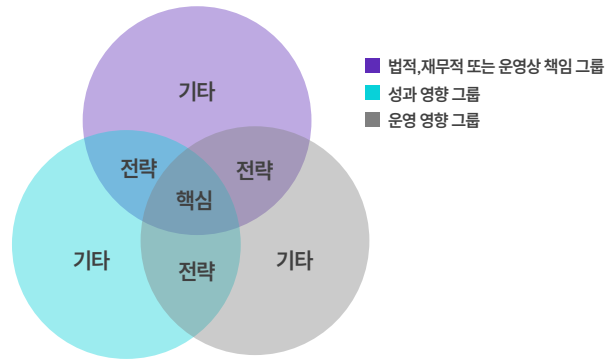
- 환경
- 사회
- 거버넌스
- Appendix

이해관계자 참여

이해관계자 참여 정책

하나투어는 지속가능경영을 위해 이해관계자들과의 소통의 중요성을 인식하고, 이해관계자들의 기대와 관심에 부응하기 위해 적극적인 노력을 기울이고 있습니다. 하나투어는 임직원, 고객, 파트너사, 유관기관, 주주 및 투자자, 지역사회를 주요 이해관계자로 정의하였습니다. 하나투어는 주요 이해관계자들과의 진정성 있는 소통을 확대하기 위해 이해관계자 특성을 고려한 온/오프라인 소통 채널을 운영하고 있으며, 이들의 관심 이슈와 의견을 청취하여 경영활동에 반영하고 있습니다. 앞으로도 이해관계자와의 진정성 있는 소통을 지속하여 건강한 신뢰 관계를 유지해 나가겠습니다.

이해관계자 구분



구분	정의	이해관계자
핵심 이해관계자	기업 경영의 필수 이해관계자	임직원, 고객, 대리점, 협력사
전략적 이해관계자	특정 이슈의 필수 이해관계자	정부, 유관 기관, 주주 및 투자자, 지역 사회
기타 이해관계자	핵심, 전략 이외 이해관계자	미디어, 전문가

주요 이해관계자 그룹별 소통 채널 및 관심 이슈

	관심 이슈	소통 채널	대응 활동
• 임직원	<ul style="list-style-type: none"> 구성원 복리 후생 영업 상품 의견 수렴 업무 아이디어 제안 및 공유 인권 존중 	<ul style="list-style-type: none"> 노사협의회 고충처리센터 사이버신문고 	<ul style="list-style-type: none"> 조직문화 프로그램 임원진 소통 강화 인권이슈 신고센터 운영
• 고객	<ul style="list-style-type: none"> 고객 중심 상품 및 서비스 고객 의견 청취 고객 참여 강화 개인정보 보호 온라인 서비스 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 구매만족도 조사 VOC 관리 홈페이지 게시판 운영 (상시) 사이버신문고 	<ul style="list-style-type: none"> 고객 의견 반영 서비스 운영 고객 불만 처리 매뉴얼 강화 데이터 및 정보 보안 강화
• 파트너사	<ul style="list-style-type: none"> 교육 지원 상생 협력 강화 고객 참여 강화 	<ul style="list-style-type: none"> 대리점 간담회 (정기) 협력사 간담회 (상시) 대리점 협의체 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 역량 강화 (교육 지원) 서비스 경쟁력 강화 (교육) 판매 강화 (컨설팅 등)
• 정부 및 유관기관	<ul style="list-style-type: none"> 관련 법규 준수 사회 공헌 지역 협력 강화 	<ul style="list-style-type: none"> 간담회 (부정기) 	<ul style="list-style-type: none"> 법규 준수 지역 공헌 협력
• 주주 및 투자자	<ul style="list-style-type: none"> 투명한 정보 공개 기업 가치 제고 건전한 지배구조 리스크 관리 	<ul style="list-style-type: none"> 정기 주총 임시 주총 (필요시) 공시 자료 (상시) 국내 NDR (상시) 기업 설명회 (필요시) 	<ul style="list-style-type: none"> 투명한 경영 공시 리스크 관리 강화
• 지역사회	<ul style="list-style-type: none"> 사회 공헌 확대 지역사회 상생 	<ul style="list-style-type: none"> 임직원 봉사단 (상시) 다자요 지역 기부 	<ul style="list-style-type: none"> 사회공헌 프로그램 운영 사회공헌 프로그램 확대

- Company Overview
- ESG Management
- ESG 경영 체계
- ESG 경영 문화 확산
- UN SDGs 달성 기여
- 이해관계자 참여
- 중대성 평가
- 2023년 ESG Highlight

- 환경
- 사회
- 거버넌스
- Appendix

중대성 평가

중대성 평가 개요

지속가능경영 분야의 주요 이슈를 파악하고 이해관계자와 투명하게 소통하기 위하여 매년 중대성 평가를 실시하고 있습니다. 중대성 평가 방식은 지속가능경영보고서 작성 가이드라인인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards 2021을 준용하였으며 기업의 비즈니스에 미치는 영향도와 이해관계자가 중요하게 인식하는 정도를 기준으로 하여 주요 이해관계자들의 의견을 수렴 후 상위 중대성 이슈를 도출하였고, 이를 중심으로 지속가능경영보고서의 목차 및 내용을 구성하여 관련 정보를 충실히 담아내고 이해관계자들과 소통하고자 노력하였습니다.

구분	구성 및 내용	
1단계	중대성 이슈 Pool 구성	지속가능경영 국제 표준 및 기준, 하나투어 미디어 분석, 여행 산업 동향, 벤치마킹 조사를 통한 이슈 파악
2단계	담당부서 확인 및 의견 수렴 후 이슈 Pool 확정	총 23개 중대성 이슈 Pool 도출 후 점검 및 확정
3단계	중대성 평가 실시	중대성 파악을 위한 개별 중대성 이슈에 대한 중요도(Significance) 및 영향도(Influence) 평가
4단계	중대성 평가 결과 검토	중대성 이슈 Pool, 중대성 평가 방법 및 결과에 대한 내부 검토 및 확인
5단계	평가 결과 보고 및 핵심 상위 중대성 이슈 확정	23개 중대성 이슈에 대한 평가 결과 경영진 보고 후 상위 중대성 이슈 확정

중대성 이슈 Pool 개요

지속가능경영 및 ESG 국제표준, 미디어 분석, 벤치마킹 등의 방법을 통해 도출한 하나투어의 23개 지속가능경영 이슈는 환경(Environmental), 사회(Social), 지배구조(Governance), 임직원(Employee) 부문으로 구분됩니다.

순번	부문	중대성 이슈
1		환경 경영 활동
2		친환경 활동 및 서비스
3		온실가스 저감
4	환경	에너지 사용 측정 및 감축
5		용수 사용 측정 및 감축
6		폐기물 배출 측정 및 감축
7		오염 물질 관리
8		환경 투자
9		정보 보호
10		인권 경영
11		다양성 및 성평등
12		인재 개발
13	사회	조직 문화
14		안전 관리
15		고객 만족
16		공급망 관리
17		사회 공헌
18		투명한 이사회 운영
19		이사회 활동
20	지배구조	윤리 경영 강화
21		주주 권리
22		이해관계자 소통
23		경쟁력 강화 및 수익 창출

- Company Overview
- ESG Management
- ESG 경영 체계
- ESG 경영 문화 확산
- UN SDGs 달성 기여
- 이해관계자 참여
- 중대성 평가
- 2023년 ESG Highlight

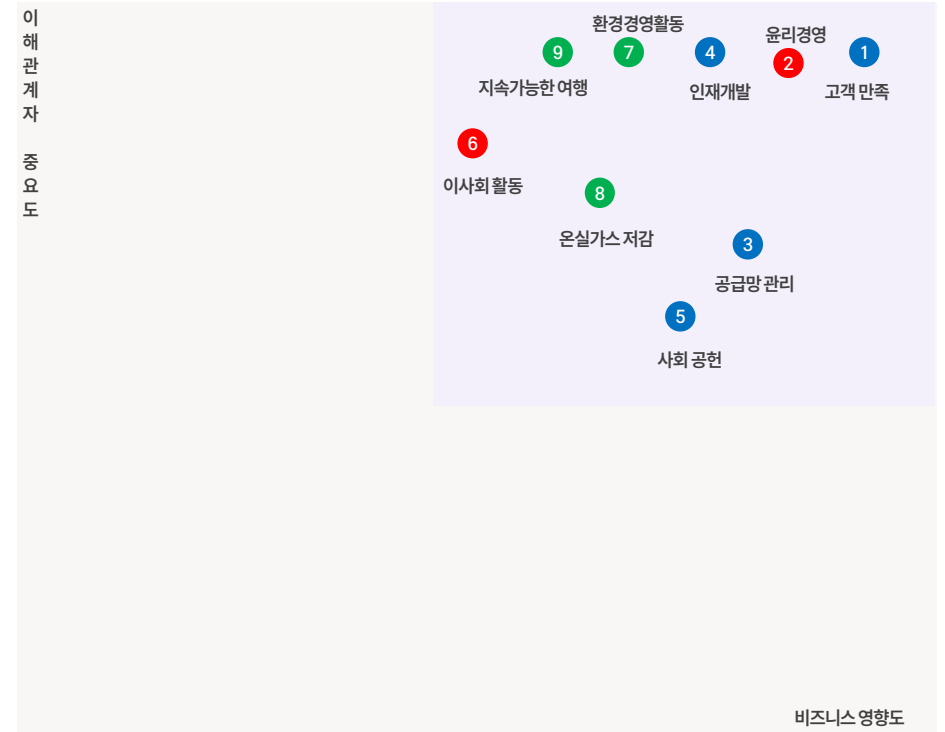
- 환경
- 사회
- 거버넌스
- Appendix

중대성 평가

중대성 평가 결과

23개 중대성 이슈를 대상으로 상위 이슈를 파악하기 위해 중대성 평가를 진행하였으며, 각 이슈가 하나투어의 비즈니스 운영에 수반되는 지속가능성 영향 수준을 중요도(Significance) 항목으로 측정하였고, 하나투어와 직간접적인 영향을 주고받는 이해관계자들의 관점에서 재무적·사업적 영향력이 높은 순으로 영향도 (Influence) 항목으로 파악하여 9개 상위 중대성 이슈를 선정하여 관련 내용을 지속가능경영보고서에 기술하였습니다.

순서	중대 이슈	주요 내용	GRI Index	보고페이지
1	고객 만족	고객 서비스 제고 고객 정보 관리 강화	416-01 416-02 418-01	40~44,57,62
2	윤리 경영	윤리경영 체계 강화 감사 활동 강화	205-01 205-02	76
3	공급망 관리	협력사 역량 강화 협력사 ESG 교육	414-02	46,51,86
4	인재 개발	임직원 교육 강화 임직원 만족도 제고	404-01 404-02 404-03	55,60,85
5	사회 공헌	CSR 활동 제고 지역사회 참여 활동 강화	413-01 413-02	66,67,68
6	이사회 활동	이사회 활동 강화 위원회 활성화	2-17 2-18	72
7	환경 경영 활동	임직원 참여 활동 진행 기후 변화 개선 활동 참여	2-25	27
8	온실 가스 저감	탄소 배출원 개선 폐기물 배출량 감소	305-01~07 302-05	26,89
9	지속 가능한 여행	지속 가능 여행 확산 지속 가능 여행 문화 조성	414-02	28,29,86



- Company Overview
- ESG Management
- ESG 경영 체계
- ESG 경영 문화 확산
- UN SDGs 달성 기여
- 이해관계자 참여
- 중대성 평가
- 2023년 ESG Highlight

- 환경
- 사회
- 거버넌스
- Appendix

2023년 ESG Highlight

2023년

Company Overview

ESG Management

ESG 경영 체계

ESG 경영 문화 확산

UN SDGs 달성 기여

이해관계자 참여

중대성 평가

2023년 ESG Highlight

환경

사회


거버넌스

Appendix

친환경 투자 (SAF) 1.4 → 9.2 전년대비 6.5배

9.2 Ton

2023년 SAF 약 9,222 Kg 구입



여가 친화 기업 미선정 → 선정 선정

3 번째 선정

2023년 3번째 여가 친화기업 선정 (2015, 2018, 2023)



UN Global Compact



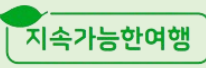
1 회 가입

2023년 최초 가입
실무그룹 참여 활동 진행

지속가능여행 가이드라인 0 → 9 가이드라인 수립

9 가지 기준


2023년 지속가능한 여행 가이드라인 기준 수립



정보보호강화 0 → 1 최초 인증

1 회 인증


2023년 정보보호관리체계 최초 인증 취득



한국산업고객만족도 (KCSI) 1 → 1 연속 1위

1 위

2023년 KCSI 여행사 부문 12년 연속 1위 (2009~2023)



ESG 위원회 1 → 3 운영 확대

3 회 운영

2023년 ESG 위원회 3회 개최 및 중요 이슈 검토 & 의사결정

환경

Company Overview

ESG Management

환경

사회

거버넌스

Appendix

환경경영 추진

지속가능한 여행 확산

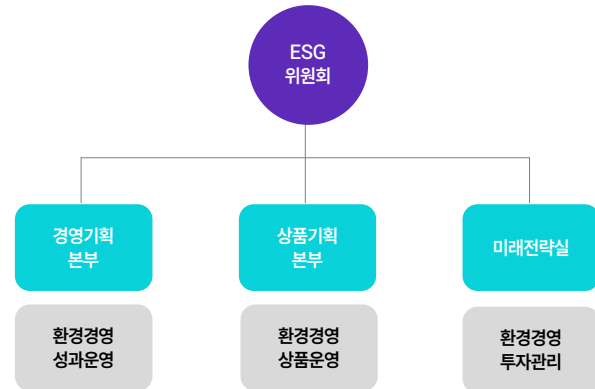
TCFD 기후위기 대응

환경경영 추진

환경경영 추진 체계

ESG 위원회

ESG위원회 운영을 통해 효과적인 환경경영을 추진하고 있습니다. ESG위원회에 대표이사가 포함되어 관련 의사결정을 신속하고 효과적으로 수행할 수 있도록 운영합니다. ESG 위원회는 전사적 의사결정과정에서 환경을 중요하게 고려하며 환경경영에 관한 전략과 방향성을 설정합니다. 또한 환경경영의 성과를 정기적으로 평가하고 더 체계적으로 관리될 수 있도록 지원을 아끼지 않고 있습니다..



환경경영 방침

환경경영방침을 통해 경영활동 전반에 걸쳐 환경을 고려하며 환경경영 실천에 앞장서고 있습니다. 임직원과 함께 환경경영에 대한 비전과 계획을 공유하는 것뿐만 아니라 임직원 참여를 적극 권장하고 있습니다. 또한 협력사도 환경경영에 동참할 수 있도록 지원하고 있습니다.

환경경영방침

하나투어는 다음 세대에 맑고 깨끗한 지구를 물려주기 위하여 환경을 보호하고 환경 개선에 이바지하고자 다음 사항들을 책임을 다해 실천하도록 하겠습니다.

- 자원과 에너지를 효율적으로 이용하고, 에너지 사용량을 줄이며 온실가스 및 용수 사용량을 줄이도록 노력 하겠습니다.
- 환경 경영 프로세스를 구축하고 효과적으로 운영하며 전사적인 의사결정 조직을 구성하여 환경 경영을 실천하도록 체계를 갖추겠습니다.
- 상품 및 서비스를 제공함에 있어 친환경을 고려한 상품과 서비스를 제공하도록 노력하겠습니다.
- 환경 목표 및 추진 계획을 세우고 성과를 평가함으로써 환경경영이 지속적으로 이루어지도록 하겠습니다.
- 하나투어 임직원들이 환경 경영에 대해서 관심을 가지고 적극적으로 실천하도록 지속적인 교육과 홍보를 통해 환경 보호에 숭순수범의 자세를 가지도록 노력하겠습니다.
- 하나투어의 이런 노력이 지구의 환경 개선의 노력에 조금이라도 이바지할 수 있도록 관심과 지원을 이어 나가겠습니다.

환경경영 추진 전략

정책, 서비스, 고객, 문화 총 4개에 대한 추진과제를 수립하고 이를 실천하기 위해 구체적으로 설정하고 주기적으로 운영 평가를 진행하고 있습니다.

<div style="background-color: #4a4a9a; color: white; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> 정책 </div>	정책 수립 및 임직원 의식 변화
	<ul style="list-style-type: none"> 환경경영 정책 수립 환경 교육 진행 환경경영 실천 활동 수립
<div style="background-color: #4a4a9a; color: white; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> 서비스 </div>	지속가능한 여행 활동 수행
	<ul style="list-style-type: none"> 지속가능한 여행 상품 기획 지속가능한 여행 가이드 수립 지속가능한 여행 운영
<div style="background-color: #4a4a9a; color: white; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> 고객 </div>	환경을 고려한 고객 서비스 변화
	<ul style="list-style-type: none"> 고객 제공 폐기를 배출 저감 리사이클 활동 운영 계획
<div style="background-color: #4a4a9a; color: white; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> 문화 </div>	임직원 참여를 통한 캠페인 수행
	<ul style="list-style-type: none"> 임직원 친환경 캠페인 진행 친환경 봉사활동 수행

환경경영 추진

환경경영 대응 전략 및 중장기 목표

최고경영진의 관리하에 기업경영에 중대한 영향을 미칠 수 있는 주요 환경적 위험 및 기회 요소의 재무적 영향을 사전에 식별하고 평가하고 있으며, 이사회를 통해서 정기적으로 검토하며 관리하고 있습니다. 기후변화, 온실가스배출저감, 지속가능한 여행, 자원 순환을 주요 환경 이슈로 삼아, 해당 이슈와 전사적 경영 방향을 통합하여 전략적으로 대응하고 있습니다.

Company Overview

ESG Management

환경

환경경영 추진

지속가능한 여행 확산

TCFD 기후위기대응

사회

거버넌스

Appendix

주요이슈	위험	기회	중장기 목표	대응 전략
기후 변화	<ul style="list-style-type: none"> 온실가스 배출 저감 비용 증가 자연재해 복구 및 영업 손실 에너지 비용 증가 	<ul style="list-style-type: none"> 친환경 비즈니스 시장 형성 온실가스 배출 저감 매출 증가 에너지 효율 개선 통한 비용 절감 	<ul style="list-style-type: none"> 탄소중립 (2050) 	<ul style="list-style-type: none"> 에너지 절약 캠페인 환경경영 임직원 교육 에너지 효율 개선 설비 투자
지속 가능한 여행	<ul style="list-style-type: none"> 기후 변화로 인한 관광지 급감 기후 변화에 따른 관광 비용 증가 주요 상품 원가 상승 	<ul style="list-style-type: none"> 지속가능 여행의 신규 시장 형성 지속가능 소비에 대한 수요 증가 지속가능 여행 문화 조성으로 인한 고객 확대 충성, 우호 고객 증가 	<ul style="list-style-type: none"> 지속가능 여행 비중 5% 	<ul style="list-style-type: none"> 지속가능 여행 활동 홍보 지속가능 여행 가이드 작성 지속가능 여행 상품 기획전 진행 및 유관업체 제휴 강화 CRM 통한 소비자 관심 증대 및 활동 홍보
자원 순환	<ul style="list-style-type: none"> 플라스틱 배출 비용 증가 자연재해 복구 및 영업 손실 에너지 비용 증가 	<ul style="list-style-type: none"> 고객 제공 플라스틱 사용 감소 비용 감소 친환경 기업 이미지 구축 친환경 물품 사용 통한 고객 신뢰 상승 	<ul style="list-style-type: none"> 플라스틱 배출량 50% 감소 플라스틱 재활용 100% 	<ul style="list-style-type: none"> 플라스틱 미제공 상품 범위 확대 플라스틱 배출 저감 캠페인 플라스틱 리사이클 통한 굿즈 제작 및 적용 확대
환경 관련 규제	<ul style="list-style-type: none"> 위반 시 기업 이미지 하락 위반 시 과징금 발생 	<ul style="list-style-type: none"> 환경경영 기반 강화 법률 위반 관련 리스크 감소 	<ul style="list-style-type: none"> 법률 위반 0건 	<ul style="list-style-type: none"> 자체 점검 외부 기관 검증 진행

환경경영 추진

환경경영 지표 추이

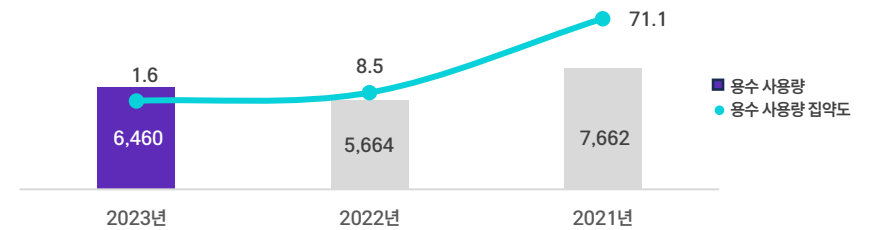
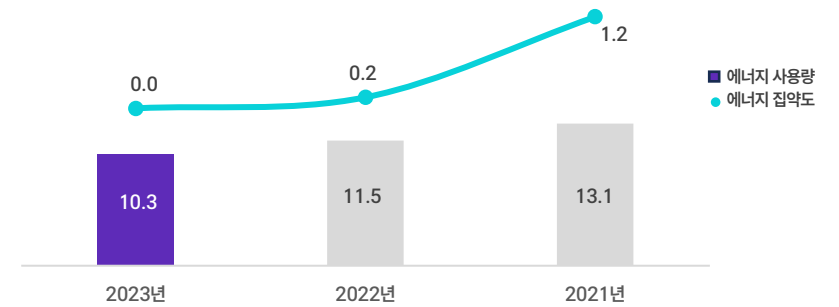
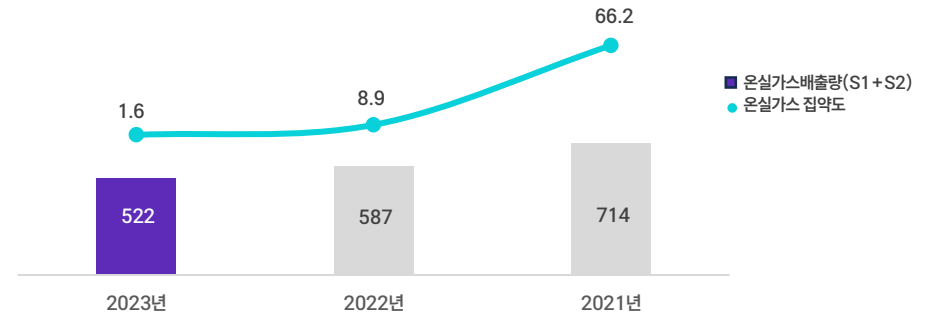
23년 환경경영 활동 결과

2023년 온실가스 배출량은 522tCO_{2eQ}이며 전년 대비 -11% 감소하였습니다. 2023년 에너지 사용량은 10.3 TJ로 전년 대비 -11% 감소하였습니다. 온실가스 집약도 역시 전년 대비 약 -82% 감소하였습니다.



구분	단위	2023년	전년비증감	2022년	2021년
온실가스 Scope1	tCO _{2eQ}	238	▼ 30%	341	256
온실가스 Scope2	tCO _{2eQ}	284	▲ 15%	246	458
온실가스 Scope3	tCO _{2eQ}	535	-	-	-
에너지사용량	TJ	10.3	▼ 11%	11.6	13.1
용수사용량	Ton	6,460	▲ 8%	5,664	7,662
재활용품 배출량	Kg	6,177	▲ 10%	5,605	3,499
폐기물 배출량	Kg	17,664	▼ 11%	19,902	-

※ Scope1, Scope2 집계 변경으로 2022년, 2021년 데이터 변경됨
※ Scope3는 임직원 출장 및 출퇴근 집계 데이터



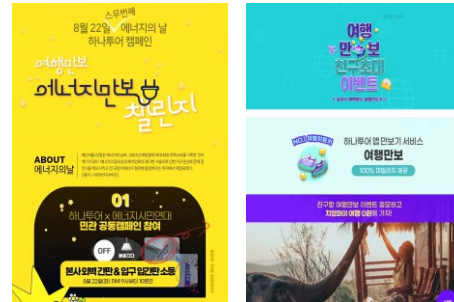
환경경영 추진

친환경 문화 확산

임직원 참여 친환경 캠페인

임직원의 환경 인식을 제고하고 전사적 환경경영 참여를 유도하기 위해 다양한 친환경 캠페인을 진행하였습니다. 에너지의 날인 8월 22일에는 에너지시민연대의 민관 공동 캠페인에 참여하여 점심시간 사무실 소등 1시간 하기 활동을 진행하였고 밤 9시부터 10분간 본사 외벽 간판과 입구 입간판을 소등하였습니다.

또한 하나투어 앱의 여행만보 서비스와 연계해 도보를 이용한 탄소배출저감 활동을 목적으로 만보 캠페인을 진행하여 일정 걸음 이상 달성한 임직원에게 리워드를 제공했습니다. 이 밖에도 컴퓨터 절전 캠페인, 사내 이면지 사용, 계단 이용하기 등 다양한 캠페인을 통해 업무와 일상 속 실천할 수 있는 친환경 아이디어를 제공하고 있습니다.



생물다양성 - 하나투어 숲 커밍데이

한강 숲 도시 숲 회복을 위해 서울그린트러스트와 업무협약(2014)을 맺고 반포 한강공원에 하나투어 숲을 조성하여 숲 가꾸기 활동을 진행하였습니다. 2023년에는 9월에는 하나투어 숲 10주년을 기념해 하나투어 임직원 및 공식인증예약센터와 관계사 임직원을 포함해 56명이 함께 생태계 교란종 제거와 나무 휴 보양 활동을 진행했습니다.



2023년 한강 숲 보전 활동

행사 참여자

56명

진행성과

73Kg

※ 잠원한강지구 하나투어 숲 외래종 제거

자원 순환 - 외화 동전 환전을 통한 탄소 상쇄

동전 1개 생산으로 발생하는 이산화탄소는 53g으로, A4용지 1장 생산 시의 배출량인 3g의 17배에 달합니다. 하나투어는 업종 특성 상 외화 동전을 보유한 직원이 많은 것을 확인하여 탄소배출 저감 활동의 일환으로 사내 2개 층에 동전 환전소를 설치하여 운영하였습니다. 약 5개월 간의 외화 동전 순환 활동을 통해, 약 97KgCO_{2eq}의 탄소를 저감하였습니다. 이는 종이컵 3,317개를 생산할 때 발생하는 탄소배출량과 동일합니다.



동전 수거량	금액	탄소저감량
1,833개	828,259원	97 KgCO _{2eq}

환경경영 추진

친환경 문화 확산

자원 순환 - 사내 플라마켓

자원순환을 위해 2022년에 이어 2023년에도 임직원 대상으로 불필요한 물품을 기부하고 자원 재순환을 실천하는 제2회 여행마켓 행사를 진행했습니다. 여행마켓은 '여기서 물건과 행복을 나눈다' 라는 의미를 담은 플라마켓으로 임직원들이 사용하지 않는 물품을 가져와 서로 나누거나 저렴한 가격으로 판매하여 자원 재순환을 실천하고 팔리거나 회수되지 않는 물건들은 비영리단체에 기부하여 환경과 사회 모두를 위한 행사를 진행하였습니다.



사내 ESG 앰버서더 1기 선발 및 활동

대내외 ESG활동에 대한 저변 확대와 ESG경영 내제화를 위해 사내 임직원들로 구성된 앰버서더 운영 제도를 도입하여, 2023년 1기 '으쓱크루'를 선발하였습니다. 총 7명으로 구성된 '으쓱크루'는 회사 생활과 일상생활에서 쉽게 할 수 있는 친환경 활동을 매일 실천하고 이를 인증하는 미션을 수행했고, 해당 미션을 통해 약 4개월 동안 2,100kg의 탄소 배출을 상쇄하는 결과를 나타냈습니다. 그 밖에도 하나투어 한강 숲 가꾸기, 종로구 주요 지역 플로깅 등의 단체 ESG활동에도 적극적으로 참여하여 사내 임직원들의 ESG 활동에 대한 인식 개선 및 ESG실천 참여를 독려했습니다.

임직원 환경교육

환경 이슈에 대한 임직원의 이해도를 높이고 일상 및 업무 현장에서 고객과 함께 친환경 활동에 동참할 수 있도록 환경 교육을 진행하였습니다. 2023년 전 직원을 대상으로 환경인식 교육을 제공하여 환경경영 활동에 대한 이해를 돕고 친환경 여행 상품 개발 및 판매 확산을 이끌 수 있도록 도모하였습니다.

2023년 임직원 환경 교육 현황

교육 이수자 **1,128명**
총 교육 시간 **564시간**

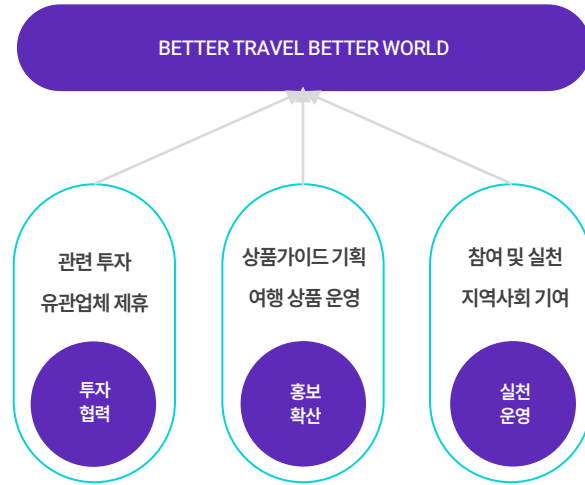
활동 기간	활동 내역	활동 내용 및 결과
2023년 9월	한강 숲 봉사활동	식수보호 활동 수행
2023년 10월	종로구 환경정비	종로구자원봉사센터 주관 환경정비 및 플로깅 봉사 활동 수행
2023년 12월	봉사키트 제작	노인치매 예방 색칠공부 책 제작 후 관내 주민센터에 기부
수시	친환경 인증 미션	잔반제로, 텀블러 사용 등 총 9가지의 친환경 활동 인증 미션 수행



지속가능한 여행 확산

지속가능한 여행 문화 조성

지속가능한 여행 체계



지속가능여행 관련

구분	2023년	2022년
친환경항공유(SAF) 투자액	약 1,680만원	약 350만원
지속가능 여행 상품 매출	199백만	180 백만
지속가능 여행 상품 개수	5개	5개
제주도 지역사회 기부	691,050원	1,400,000원

파트너십 체결 및 SAF 구매

2022년부터 친환경항공유(Sustainable Aviation Fuel)를 구매하여 비행기에서 발생하는 탄소 배출을 저감하는데 앞장서고 있습니다. 친환경 항공유(SAF)는 폐식용유, 생활 폐기물 등 친환경 원료를 활용해 기존 화석 연료 대비 최대 80%까지 탄소 배출량을 감축할 수 있는 항공유로, 2023년에는 에어프랑스, 핀에어와 지속 가능한 여행을 위한 파트너십 체결을 하고, 12,000유로(한화 약 1,790만원)의 친환경 항공유(SAF)를 구입하여 Scope3 분야의 온실가스 약 25tCO_{2eq}를 상쇄하였습니다.

2023년 SAF 구매 현황

항공사	구매 금액	탄소 배출 저감량
에어프랑스 (Air France)	5,000 Euro	7.2 tCO _{2eq}
핀에어 (Finnair)	7,000 Euro	18.0 tCO _{2eq}



플라스틱 센딩백(Sending Bag) 사용 저감

여행 시작 전 고객에게 공항 미팅 카운터에서 필요한 내용을 전달하는 과정에서 물품 등을 주로 센딩백이라고 부르는 플라스틱 봉투에 담아 전달하는 것으로 운영하였습니다. 그러나 센딩백이 플라스틱 폐기물로 발생하고 있음을 인지하여 2022년부터 일부 상품의 센딩을 생략하여 플라스틱 봉투가 폐기물로 발생하지 않도록 프로세스를 개선했습니다. 2023년부터 대상을 확대하여 플라스틱 폐기물 발생을 감소시키고 있으며, 불가피하게 사용하는 플라스틱은 친환경 재질로 변경하여 사용할 계획입니다. 향후에는 점진적으로 범위를 확대하여 폐기물을 발생하지 않도록 진행하고자 합니다.

2023년 센딩백 미사용 현황

2023년	2022년	증감
7,330개	3,140개	+4,190개

센딩백 미사용 향후 확대 계획

2022년	2023년	2025년	2030년
일본 자유여행	일본 자유여행 동남아 자유여행 미주 자유여행	전 지역 자유여행 일본 기획여행 동남아 기획여행 미주 기획여행	전 지역 자유여행 전 지역 기획여행

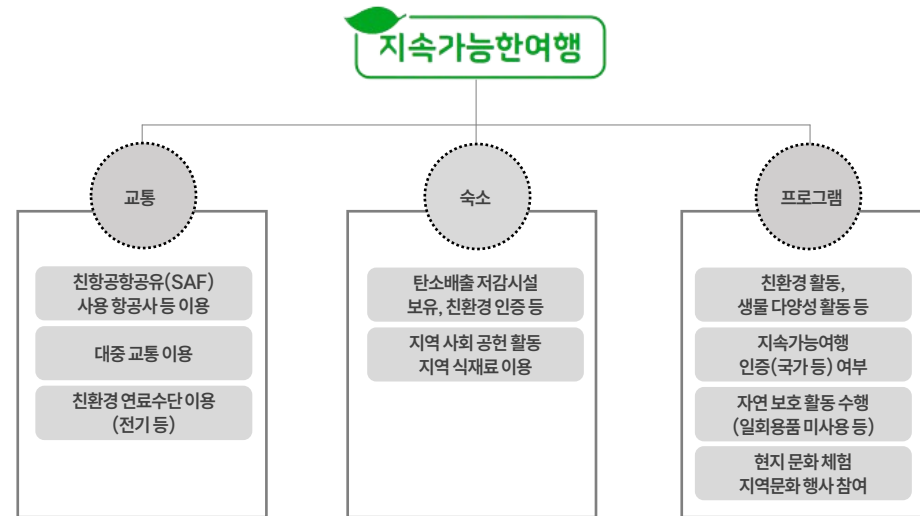
지속가능한 여행 확산

지속가능한 여행 문화 조성

지속가능 여행 상품 가이드라인 수립

친환경 여행, 공정 여행, 책임 여행, 느린 여행, 생태 여행 등 다양한 이름으로 불리우는 지속가능한 여행은 관광업계가 향후 여행을 통한 지속가능성을 실천하기 위해 지향해야 하는 새로운 목표입니다. 지속가능한 여행에 대한 소비자 및 투자자 등 이해관계자의 관심이 높아짐에 따라, 임직원들의 지속가능한 여행에 대한 이해를 높이기 위해 상품부서의 의견을 청취하고 기존상품을 분석하여, 글로벌 시장에서 언급되는 지속 가능한 여행의 요소를 재정리하였습니다. 이를 토대로 지속 가능한 여행 상품이 무엇인지 이해하고 쉽게 상품을 기획할 수 있도록 가이드라인을 수립하였습니다. 본 가이드라인을 토대로 상품 부서의 지속가능한 여행 상품 개발을 지원하고, 협력사, 소비자 등 이해관계자들과의 소통 시 지속가능한 여행에 대한 이해를 도모하여 명확하고 일관된 커뮤니케이션을 하고자 노력하고 있습니다.

지속가능 여행 가이드라인

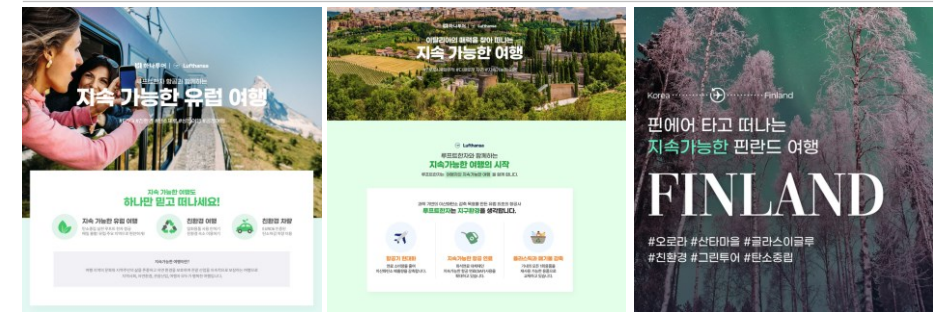


지속가능 여행 상품 운영

국내 및 해외 주요 여행지를 대상으로 지속가능한 여행 상품을 기획 및 홍보하여 지속가능한 여행 문화를 확산하기 위해 노력하고 있습니다. 2023년에는 국내는 제주도와 한국관광협회로부터 ESG분야 우수 테마 상품 선정을 받은 '제주 웰니스 투어' 상품을 론칭하였고 임직원 및 관계사 직원을 대상으로 팸투어를 진행하여 지속가능한 여행 상품을 홍보하였습니다. 또한 해외는 루프트한자, 핀에어, 에어프랑스 등과 협력하여 스위스, 이탈리아, 핀란드, 프랑스의 자연 보호 활동, 대중교통 이용, 관광지 방문 등의 상품을 운영하였으며, 중국, 일본의 친환경 숙소 이용의 상품을 출시 및 홍보하였습니다. 이러한 여행 상품은 하나투어닷컴 기획전 및 공식 SNS등을 통해 홍보하여 지속가능한 여행 상품을 알리고자 노력하였습니다.

주요 지속가능 여행 상품

상품명	특징
환경을 지키는 지속가능한 스위스 여행	대중교통 이용, 일회용품 미사용 등
이탈리아의 매력을 찾아 떠나는 지속가능한 여행	자연문화유산 방문, 전기자전거 이용, 유기농 등
핀에어 타고 떠나는 지속가능한 핀란드 여행	핀란드 국가인증 지속가능관광지 방문 등
하이난 6일 1Hotel, 에코투어리즘의 모든 것	글로벌 친환경 1Hotel 숙박 등
제주도 착한여행 with ESG	전기자동차 이용, 친환경 활동 등



지속가능한 여행 확산

지속가능한 여행 문화 조성

이해관계자 인터뷰 (관계사 임직원)

“여행은 인간의 본능적인 욕구 중 하나이며 시야를 넓히고 경험을 쌓는 매우 중요한 부분으로 자리잡았습니다. 국가 간 이동에 필수적인 항공교통은 코로나 이전인 2019년에는 전체 탄소배출의 2%를 차지했으나 항공교통이용자의 증가로 차츰 그 비율이 높아질 것으로 예측됩니다. 탄소배출을 줄이기 위해서는 지속가능한 항공연료(SAF: Sustainable Aviation Fuel)의 사용이 필수입니다. SAF는 기존 화석연료 대비 탄소배출을 크게 줄일 수 있는 미래지향적 항공연료지만 아직까지 높은 단가와 적은 수급량으로 활발한 이용이 어려운 상태입니다.

이러한 어려움에도 불구하고, 하나투어와 에어프랑스 KLM은 SAF 협약을 체결하여 미래지향적인 여행의 첫발을 내디뎠으며, 이 의미 있는 출발이 단발성으로 끝나지 않고 이어질 수 있도록 지속가능한 새로운 여행상품을 개발하고 있습니다. 에어프랑스 KLM은 앞으로도 더 많은 고객들이 탄소배출을 줄이며, 꿈꿔왔던 여행을 실현할 수 있도록 하나투어와 함께 노력해 나갈 것입니다.”

앞으로도 더 많은 고객들이 탄소 배출을 줄이며,
꿈꿔왔던 여행을 실현할 수 있도록 함께 노력해 나갈
것입니다.

에어프랑스 KLM
김 광 열 부장

Company Overview

ESG Management

환경

환경경영 추진

지속가능한 여행 확산

TCFD 기후위기 대응

사회

거버넌스

Appendix

지속가능한 여행 확산

지속가능한 여행 문화 조성

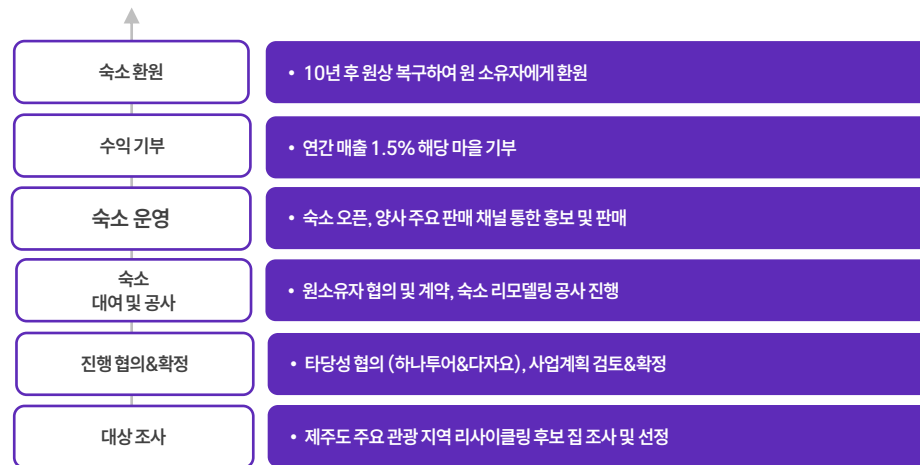
리사이클링 프로젝트 다·움 스테이 (DAUM Stay)

버려진 빈 집을 새로운 생명력으로 다시 채움이라는 주제에서 명칭한 다움 스테이는 버려진 빈 집도 다시 꿈을 꿀 수 있을까? 라는 물음에서 시작하였습니다. 꾸준히 증가하는 제주도 방문객의 수요를 위해 새로운 숙소를 짓는 대신 버려진 빈집을 리사이클링하여 숙소로 활용하고자 다자요(Dazayo) 회사와 함께 프로젝트를 시작하였습니다. 집의 역사와 제주스러움을 훼손하지 않고, 집안 곳곳을 제주도 로컬 브랜드로 채워 넣으며 빈 집은 10년 뒤 원소유자에게 돌려주고 판매금액의 일부는 마을에 기부하여 지역사회와 상생하는 것이 이 프로젝트의 방향입니다.

하나투어는 2022년 제주시의 복촌 포구집을 오픈하고 이후 서귀포의 신평 넝쿨집을 추가로 오픈하여 운영하고 있으며, 친환경 여행, 재생 및 지역사회 상생 등을 강조하여 홍보 및 판매하고 있습니다. 또한 빈집 재생 프로젝트를 통해 발생한 매출의 1.5%를 마을에 기부하여, 마을 경제 활성화에 도움을 제공하고 있습니다.



다·움 스테이 프로젝트 진행 절차



다·움 스테이 프로젝트 특징 및 판매 결과

구분	지역	특징
1호점 복촌 포구	제주도 제주시	리사이클, 해녀의 집
2호점 신평 넝쿨	제주도 서귀포시	리사이클, 그리너리 하우스

구분	23년 기부액 (24년 기부)	22년 기부액 (23년 기부)
1호점 복촌 포구	399,825원	810,000원
2호점 신평 넝쿨	291,225원	590,000원
합계	691,050원	1,400,000원

TCFD 기후위기 대응

TCFD 보고

기후위기의 속도는 우리의 예상을 빠르게 뛰어넘으며 매우 심각한 상황으로 치닫고 있습니다. 2023년에 발표된 IPCC(기후변화에 대한 정부간 패널)의 보고서는 지구 기온 상승과 관련된 엄청난 위험을 강조했습니다. 보고서에 따르면 인간 활동으로 인한 온실가스 배출로 인해 지구 평균 온도가 이 세기 말에는 1.5°C 또는 그 이상 상승할 것으로 예상되며, 이는 막대한 규모의 자연 재해와 인간에게 심각한 영향을 미칠 수 있다고 경고했습니다. 또한, 최근의 기후변화는 극단적인 기상 현상과 자연 재해를 촉발하고 있습니다. 지구 온난화로 인한 해수면 상승이 섬나라와 연안 도시에 위험을 안겨주고 있으며, 강한 폭염과 빈발한 산불은 건강 문제와 생태계 파괴를 야기하고 있습니다. 또한, 최근의 기후 변화는 식량 생산에도 부정적인 영향을 미치고 있으며, 거대한 얼음 빙하의 녹는 속도가 급격하게 증가하고 있어 해양 수면 상승과 해빙 감소에 따른 문제가 심각해지고 있습니다.

하나투어는 기후 위기를 극복하기 위한 국제사회의 범지구적 노력에 적극 동참하고자 하며, TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, 기후변화 관련 재무 정보 공개 협의체)의 권고안을 충실히 이행하고자 노력하고 있습니다. 하나투어의 '2050 탄소중립' 을 실현하여 기후변화 위기를 극복하고 지속가능한 발전을 이루는 동시에 미래 세대가 더 깨끗한 환경 속에서 살 수 있는 사회를 만드는 데 이바지할 수 있도록 노력하겠습니다.

- Company Overview
- ESG Management
- 환경**
- 환경경영 추진
- 지속가능한 여행 확산
- TCFD 기후위기대응

- 사회
- 거버넌스
- Appendix

하나투어 TCFD 보고 Summary

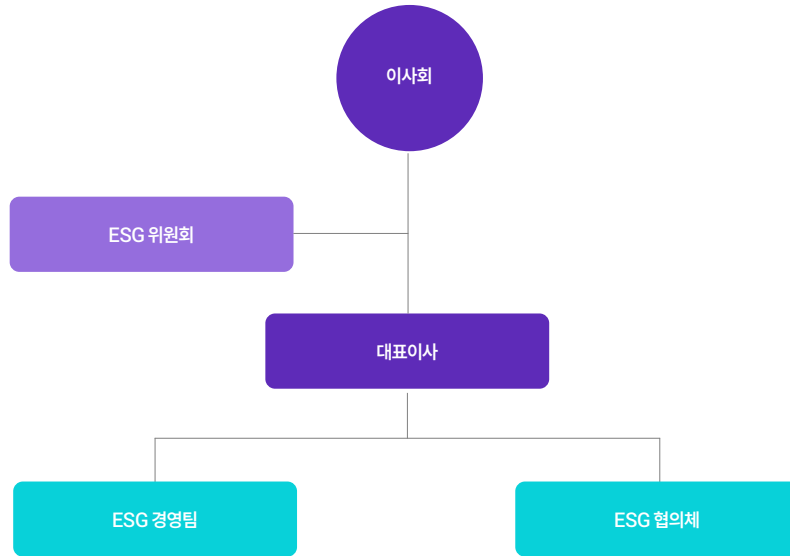
거버넌스	이사회 산하 ESG 위원회를 설립하여 기후변화 대응을 포함한 환경 영역을 관리·감독하고 있습니다. 경영진은 기후변화가 사업 전반과 외부 사회·환경에 중대한영향을 미치는 점을 인지하고 기후변화에 따른 리스크와 기회를 지속적으로 관리하고 있습니다.
전략	기후변화 1.5°C 시나리오를 고려한 리스크와 기회를 기간별(단·중·장기)로 분류하여 비즈니스 영향을 분석하고 있습니다. 이에 따라 '2050 탄소중립' 을 목표로 이행하고 있습니다.
리스크 관리	전사 통합 리스크 관리 체계와 연계하여 기후변화 및 주요 환경적 위험과 기회 요인을 식별, 평가하고 있습니다.
지표 및 목표	온실가스 배출량(Scope 1, 2, 3)을 지표로 설정하여 기후변화 리스크와 기회 평가에 활용하고 있으며, '2050 탄소중립' 을 목표로 수립하여 이행하고 있습니다.

TCFD 기후위기 대응

TCFD 보고 - 지배구조

기후변화 관련 리스크와 기회에 대한 이사회 감독

이사회 산하 ESG 위원회는 ESG 경영을 총괄하는 최고 의사결정 기구로 ESG 경영 전략 및 정책을 수립하며, 성과를 관리·감독하고 있습니다. 이사회 내 ESG 위원회에서 기후변화 대응을 포함한 환경 영역을 중점 분야 중 하나로 삼아 관리하고 있습니다. ESG 위원회는 2023년부터 정기회의를 개최하고, 필요시 임시회의를 개최하여 논의된 결과와 중요 기후변화 관련 이슈, 주요 리스크 및 기회에 대해 이사회에 보고합니다.



기후변화 관련 위원회 역할

기후변화 이슈가 하나투어 비즈니스 전반과 외부 사회·환경에 중대한 영향을 미치는 점을 인지하고 기후변화에 따른 리스크와 기회를 지속적으로 관리하고 있습니다. 미래전략실을 중심으로 환경 경영 주요 이슈 등을 파악하고 이를 현업 부서와 협력하여 대응 방안을 모색하고 이를 ESG 위원회에 보고하여 의사결정 및 대응 방안을 확정합니다. 하나투어는 '2050 탄소중립' 목표를 달성하기 위해 기후변화 이슈를 포함하여 비즈니스 및 업무 환경 등 회사의 전반 환경영향 저감을 위한 관련 내용을 협의 및 실천하며 환경경영의 전반적인 방향성을 결정합니다.



TCFD 기후위기 대응

TCFD 보고 - 전략

기후변화 시나리오 - 관광 산업별 온실가스 배출 Profile

세계여행관광협회 (World Travel & Tourism Council)의 보고서에 따르면 관광 산업의 온실가스 배출량의 약 55%가 Scope3에서 배출되는 것으로 조사되었으며, 항공이나 호텔 등 자산을 소유한 사업군의 온실가스 배출량이 Scope1과 Scope2에 집중된 반면, 여행 사업의 경우 약 92%가 Scope3에서 배출되는 것으로 조사되었습니다. 이는 결국 여행 사업이 기후 변화 시나리오에 대응하기 위해 주로 지속가능한 여행 문화를 조성하는 데 집중해야 한다는 것을 의미하며, 기후변화의 리스크와 기회를 고려하여 영향을 분석하고 대응 전략을 수립하는 것이 중요합니다.

관광 산업별 온실가스 배출 Profile

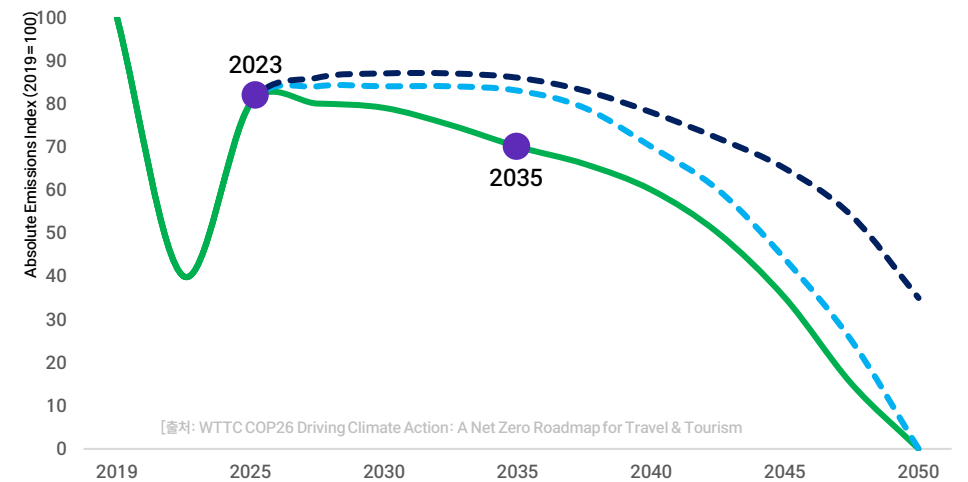
Industry	Scope1	Scope2	Scope3
Accommodation	8% (차량 연료소비)	37% (건물 에너지 소비, 난방)	55% (세탁, 폐기물처리, 식음료)
Tour Operator	2% (차량 연료소비)	6% (건물 에너지 소비, 난방)	92% (출장, 출퇴근, 상품유통 등)
Aviation	80% (항공기 연료, 차량 연료)	1% (건물 에너지 소비, 난방)	20% (공급망 연료, 자본재 등)
Cruise	98% (선박 연료)	1% (건물 에너지 소비, 난방)	1% (세탁, 폐기물처리, 식음료)
OTAa/TAs	9% (차량 연료소비)	55% (건물 에너지, 데이터센터)	36% (출장, 출퇴근, 상품유통 등)

[출처: WTTC COP26 Driving Climate Action: A Net Zero Roadmap for Travel & Tourism]

관광 산업 분야 탄소 추정 배출량

세계 관광산업의 2023년에서 2035년 사이 절대 배출량은 2019년 수준의 약 80~75%에 머물면서 약간만 감소할 것으로 예상됩니다. 그러나 2035년부터는 탄소 집약도 및 총 배출량을 낮추는 속도가 크게 가속화될 것으로 보입니다. 이는 상대적으로 높은 항공 배출량을 고려할 때 SAF 및 새로운 항공기 기술의 충분한 가용성에 의해 주도될 것입니다. 이러한 맥락에서, 전체 부문 차원에서 2030년까지 절대 배출량을 50% 감소시키는 것은 불가능해 보이며, 항공 및 크루즈 부문은 이 임시 목표 달성에 어려움을 겪을 것으로 예상됩니다. 따라서 가능한 산업부터 2030년까지 배출량을 30% 이상 줄이도록 노력하며, 탄소 배출 시나리오를 따라 2050년까지 NETZERO를 달성하기 위해 노력해야 합니다. 하나투어 또한 2050년 NETZERO를 위해 연간 배출 감축을 목표로 지속적으로 노력하고 있습니다.

관광산업 탄소 추정 배출량



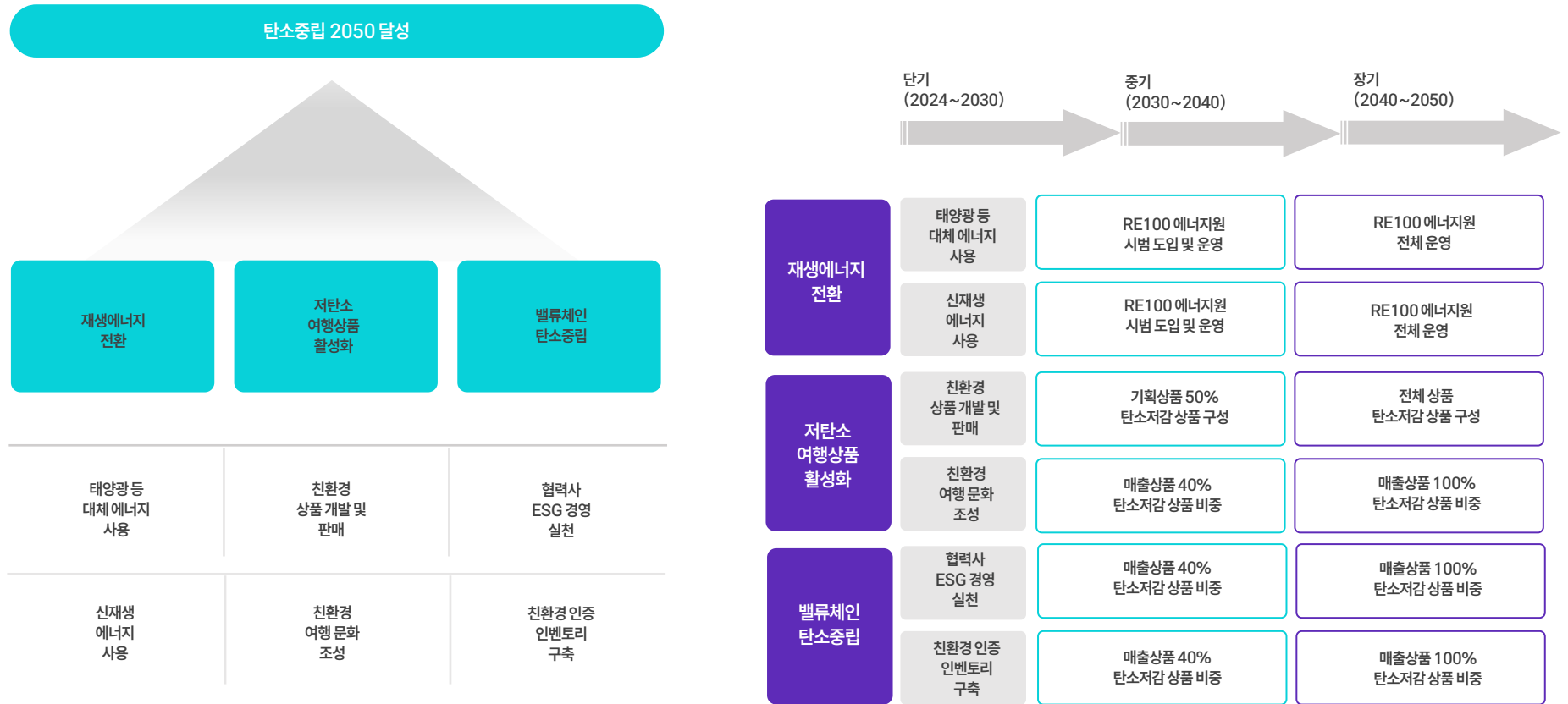
TCFD 기후위기 대응

탄소중립 2050 “Travel with Green”

기후 위기가 미치는 사회적·경제적 영향을 중대하게 인식하고, 이에 따른 여행 시장의 변화와 이해관계자의 의견을 고려하고 있습니다. 또한 국가온실가스감축목표(NDC, Nationally Determined Contribution)에 따른 탄소배출 감축 요구에 부합하기 위해 내부적으로 전사 탄소배출량 최적 감축을 통해 탄소비용을 최소화하는 목표를 세우고 이를 실행하기 위한 전략을 수립해 지속가능한 여행의 미래를 선도하고자 합니다.

- Company Overview
- ESG Management
- 환경
- 환경경영 추진
- 지속가능한 여행 확산
- TCFD 기후위기대응

- 사회
- 거버넌스
- Appendix



TCFD 기후위기 대응

TCFD 보고 - 전략

기후변화에 따른 리스크·기회의 재무적 영향 및 대응 전략

Company Overview
ESG Management
환경
환경경영 추진
지속가능한 여행 확산
TCFD 기후위기 대응

사회
거버넌스
Appendix

기후변화리스크 요인		기후변화리스크의 재무적 영향		기후변화 기회의 재무적 영향		대응 전략	
전환 리스크 기회	정책/규제	친환경 규제 강화	단기	• 신규 정책 미대응으로 인한 사업 위험	• 신규 정책 선제 대응을 통한 환경경영 경쟁력 제고	• 환경 규제 동향 모니터링	
	기술	저탄소 기술전환	장기	• 온실가스 감축을 위한 설비 및 투자 비용 증대	• 온실가스 배출 저감 및 에너지 비용 절감	• 법인차량 전기차 도입 확대 • 고객 운송 시 친환경 교통수단 확대 • SAF 구매 확대	
	법률	소송 위험	단기	• 법률 미준수로 인한 기업 이미지 및 평판 하락	• 환경 법률 선제 대응을 통한 환경경영 경쟁력 제고	• 환경 법규 위반 사항 모니터링	
	시장	고객 선호도 변화	중기	• 지속가능 여행 상품 선호 기대 미충족으로 인한 고객 불만	• 지속가능 여행 상품 증대로 신규고객 및 충성고객 확보	• 지속가능 여행 기획전을 통한 고객 접근성 증대 • 지속가능 여행 상품 개발 확대	
	평판	시장 기대 부응	장기	• 평판 하락으로 인한 매출 및 투자 감소	• 지속가능한 여행사로서의 이미지 제고 및 인지도 상승	• 환경 분야 사회공헌활동 확대 • 환경 성과 대외 공개	
물리적 리스크 기회	기후	홍수 및 폭염 등 이상 기후	단기	• 자연재해에 따른 고객 안전 관리 비용 및 설비 투자 증가 • 재해 발생에 따른 영업 기회 손실 비용 증가	• 자연재해 대응을 위한 설비 구매를 통한 고객 안전 확보	• 자연재해 위기 관리 매뉴얼에 따른 전사 안내	
	기후	기온 상승 및 극심한 날씨 변동성	장기	• 여행지 감소에 따른 영업 기회 손실 및 매출 하락 • 사업장 에너지 사용량 증가	• 신규 시장 발굴을 통한 중장기 리스크 해소	• 소도시 여행 상품 개발 확대 • 에너지 절약 캠페인 운영	

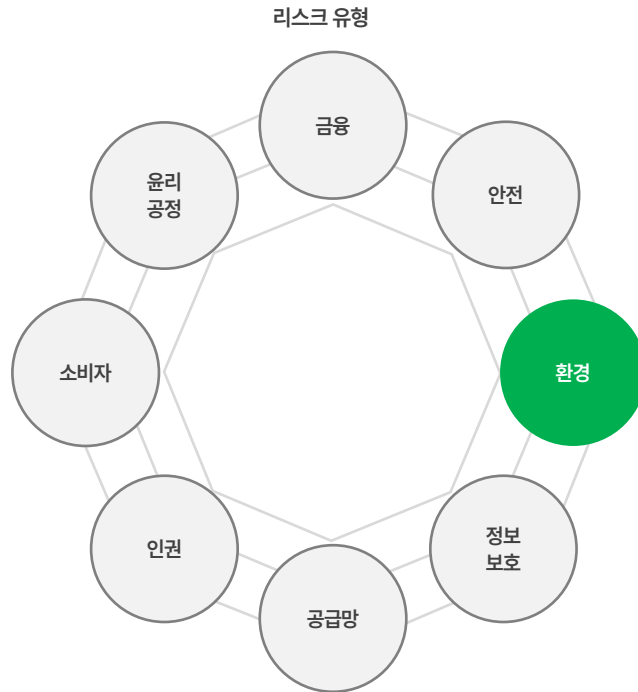
TCFD 기후위기 대응

TCFD 보고 – 리스크 관리

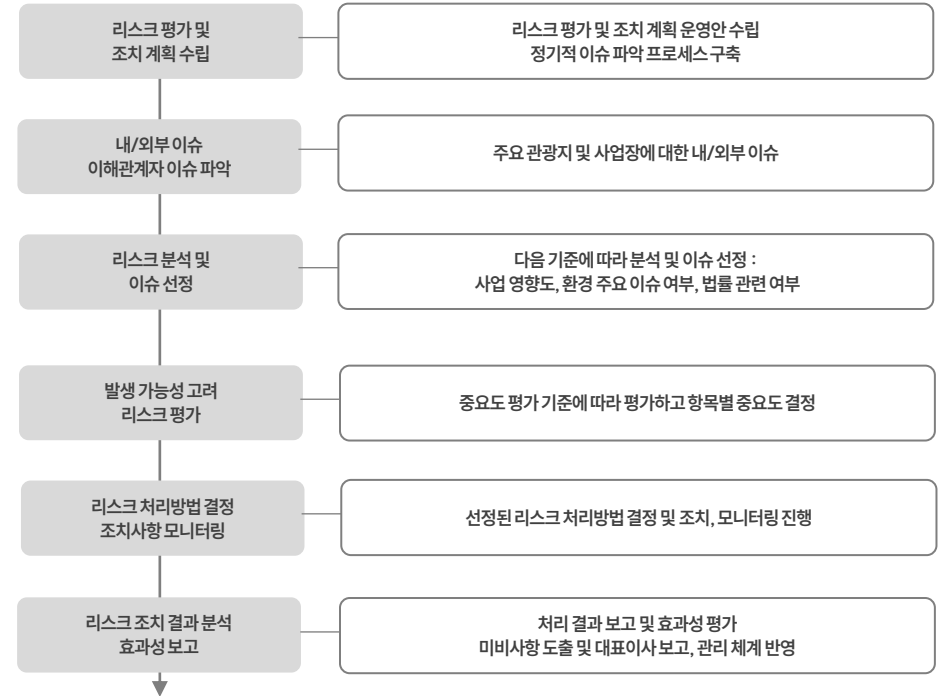
기후변화 리스크 관리 체계

전사 통합 리스크 관리 체계와 연계하여 기후변화 및 주요 환경적 위험과 기회 요인을 식별, 평가할 수 있는 내부 프로세스를 구축하였습니다. 또한 미래전략실 부서를 중심으로 환경 관련 경영 정책이나 활동을 실천하고 있으며, 연 1회 성과 평가를 실시하고 있습니다.

리스크 관리 체계



환경 리스크 관리 절차



TCFD 기후위기 대응

TCFD 보고 - 목표 및 지표

'탄소중립 2050' 달성을 목표로 로드맵을 수립하고 이행하고 있습니다. 온실가스 배출량(Scope 1, 2, 3)을 기후변화 관련 위험과 기회를 평가, 관리하기 위한 지표로 설정하고 있으며, 2030년까지 2020년 대비 탄소 배출 20% 감축을, 2040년까지 탄소 배출 60% 감축을 통해 2050 탄소 중립 달성을 목표로 설정하였습니다.

온실가스 배출량

[단위: tCO_{2eq}]

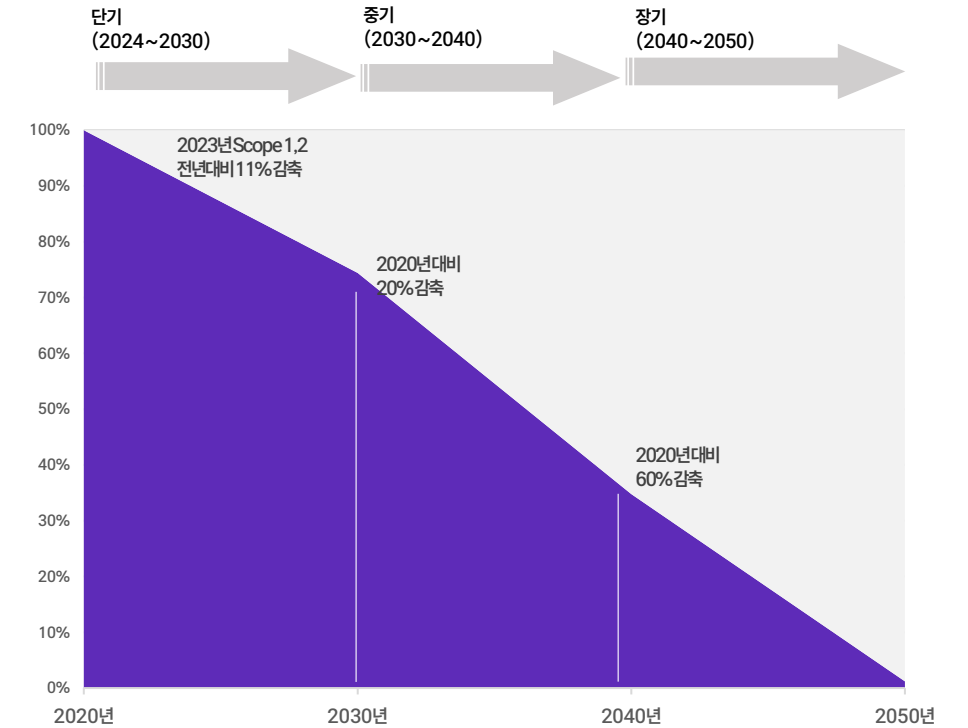
구분	2023년 배출량	2022년 배출량	2021년 배출량	2023년 목표	평균 감축율	목표달성 여부
총 배출량 (Scope3 제외)	522	587	714	567	-15%	달성
Scope1	238	341	256	257	-4%	달성
업무차량 도시가스						
Scope2	284	246	458	310	-21%	달성
전기						
Scope3	535	-	-	-	-	-
출퇴근 출장						

에너지 사용량

[단위: TJ]

구분	2023년 배출량	2022년 배출량	2021년 배출량	2023년 목표	평균 감축율	목표달성 여부
총 사용량	10.3	11.6	13.1	10.3	-11%	달성

탄소중립 시나리오



사회

Company Overview

ESG Management

환경

사회

거버넌스

Appendix

고객 중심

공급망 관리

상생경영

인권경영

인재경영

안전한 일터

정보보호 & 데이터 보안

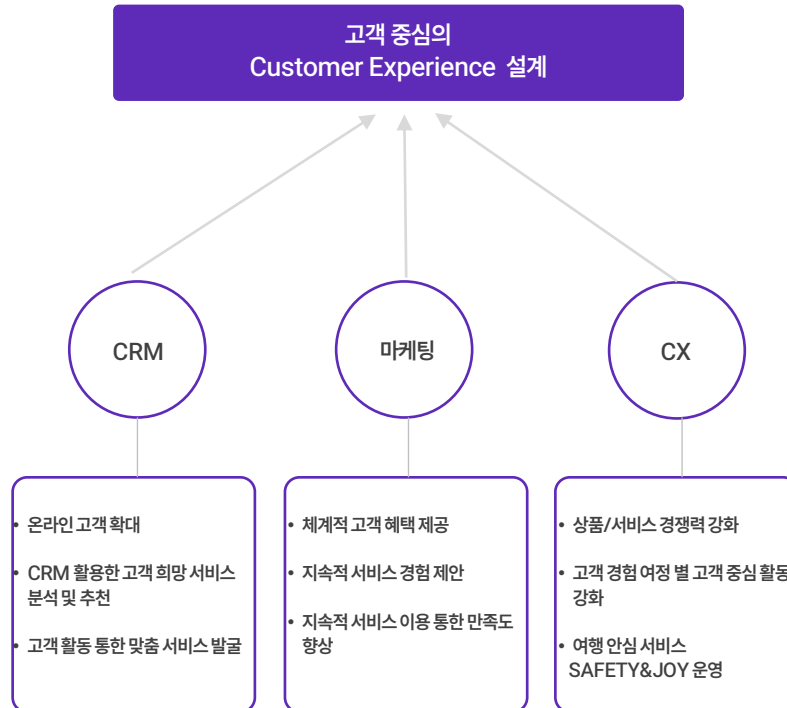
지역사회 공헌

고객 중심

고객 중심 경영

고객 중심 경영 전략

고객 중심 경영을 최우선 과제로 삼아 고객의 권익을 보호하고 최고의 여행 경험을 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 고객이 즐겁고 편안한 여행 서비스를 받을 수 있도록 철저한 CS 교육과 관리를 통해 고객 서비스 품질을 향상시키고 고객 만족 경영을 실천하고 있습니다. 또한, 정확하고 수준 높은 여행 상품 지식을 제공하기 위해 대리점 및 임직원들을 대상으로 다양한 상품 교육을 정기적으로 진행하고 있습니다.



고객 이익 리스크 관리

고객에게 제공되는 모든 여행 서비스 과정에서 발생할 수 있는 위험 요소를 사전에 점검하고 개선 활동을 시행하고 있습니다. 구매 만족도 상시 조사를 통해 고객의 평가와 의견을 청취하고, 불시 여행 상품 점검 활동을 통해 지역별로 고객 서비스 미흡 사항을 발견하고 신속히 개선하고 있습니다. 또한, 월 1회 경영진 전체 회의에서 고객 중심 경영 정책 운영 현황과 개선 방안을 발표하여 서비스 개선 방향 및 결과를 정기적으로 보고하고 있습니다.

고객 이익 침해 리스크 관리

	상담	상품	구매	사후
리스크 파악	<ul style="list-style-type: none"> 상담 서비스 조사 고객 정보 보안 점검 정보 오류 조사 	<ul style="list-style-type: none"> 상품 정보 사전 조사 위해 상품 사전 점검 가격 등 이슈 조사 	<ul style="list-style-type: none"> 출발 전 안내 조사 여행 전 미비사항 점검 	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 만족도 조사
개선 조치	<ul style="list-style-type: none"> 고객 불만 정리 및 매뉴얼 제작 상담 인력 교육 피해보상 프로세스 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 의견 정리 및 문제점 도출 서비스 개선 및 교육 시행 	<ul style="list-style-type: none"> 안내 미비 개선 직원 교육, 상품 수정 	<ul style="list-style-type: none"> 의견 정리 및 도출 서비스 개선 및 교육 시행 피해보상 프로세스 운영

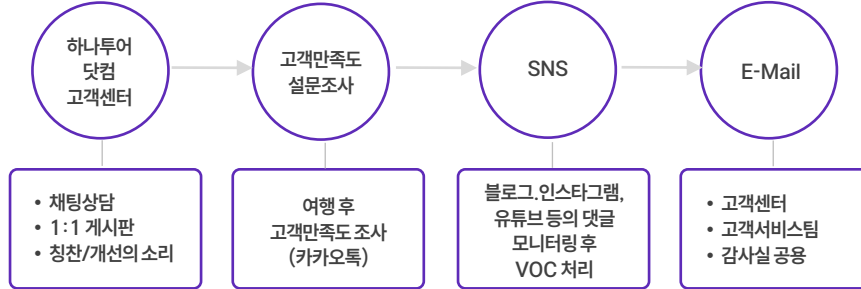
고객 중심

고객의 소리 (VOC) 운영

고객 불만 사항을 효율적으로 해결하기 위해 불만 고객 응대 매뉴얼 운영 및 직원 교육을 실시하고 있습니다. 불만 사항별 응대 방법과 기준 등 교육을 통해 상황 별 적절한 응대가 이뤄질 수 있도록 고객 응대 역량을 키우고 있습니다. 또한, 빈번히 발생하는 불만 사항에 대한 원인 분석 및 사전 예방 방안을 강구하여 해당 사례를 공유함으로써 지속적인 개선 노력을 기울이고 있습니다.

VOC 접수 과정

온라인

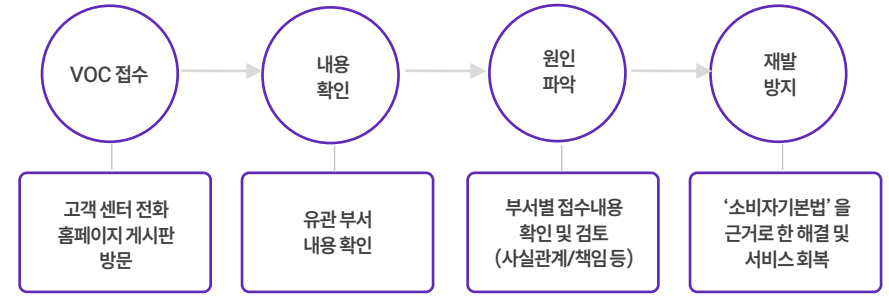


오프라인

고객 센터	본사&대리점 방문 / 외부기관 / 내용증명 등
<ul style="list-style-type: none"> • 닷컴 고객센터 : 1577-1233 - 1번 : 예약 상담 및 조회 - 2번 : 마일리지, 제휴카드, 상품권 등 <ul style="list-style-type: none"> ② 여행 불만 접수 ③ 쇼핑 환불 접수 	<ul style="list-style-type: none"> • 본사방문: 고객 서비스팀 응대 및 해결 • 대리점: 영업본부 통한 VOC 접수 및 해결 • 외부기관: 1372, KATA, 공정위 등 • 우편: 내용 접수 및 처리

고객 피해 보상 프로세스

고객의 불만 사항은 내부의 공정한 절차와 '소비자기본법'에 따라 처리하고 있습니다.



피해 발생 시 고객 안내 사항



고객 중심

고객 만족 지표 관리

우수한 서비스와 고객 만족도 확보를 위해 2014년부터 자체적으로 진행하는 고객 만족도 조사인 HCSI (Hanatour Customer Satisfaction Index)를 개발하여 고객의 다양한 피드백을 데이터로 수집하고 관리하고 있습니다. 이 조사는 출발 전 예약 과정과 여행 후 여행 상품 및 서비스에 대한 피드백으로 총 2회 시행됩니다. 이를 통해 고객 만족에 대한 다양한 의견과 요구사항을 청취하고, 개선 과제를 도출하며 선제적 활동을 병행하여 상품 및 서비스 개선의 근거로 활용하고 있습니다.

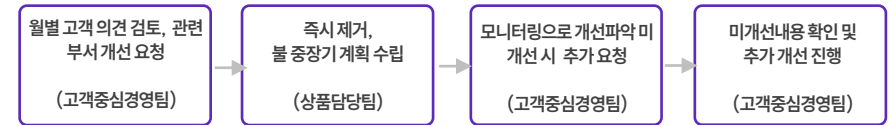
고객 만족도 조사 프로세스

평가 항목	출발 전 (예약 상담 과정)	귀국 후 (여행 상품 및 서비스 이용)
설문 방법	카카오 알림톡	
발송 일시	출발 2일 전	귀국 3일 후
평가 항목	<ul style="list-style-type: none"> 상담 직원 서비스 만족도 개런티 프로그램의 준수 여부 상품 등급에 대한 인지 여부 	<ul style="list-style-type: none"> 상품 구성 요소별 만족도 가이드/식사/숙소/일정/선택관광 쇼핑 등 개런티 프로그램의 준수 여부 일정표와 동일한 일정/식사/숙소 선택관광/쇼핑 등
결과 활용	<ul style="list-style-type: none"> 지표 분석 및 개선점 도출 실시간 고객 의견 확인을 통한 선제적 대응 및 고객 만족 개선 상품 및 서비스 취약점 도출 및 개선 근거로 현지 협력사 전달 HCSI 보고서 제작 자료 활용 (보고서는 전사에 매월 공유됨) 	

고객 만족 지표 활용

수집된 고객 만족 지표는 서비스 개선, 우수 사례 공유 등으로 활용하고 있습니다.

고객 만족 지표 서비스 개선 프로세스



고객 피드백의 상품 서비스 반영 결과

반영 건수 **124**건 반영률 약 **89%**

[우수상품 이용 후기 고객 채널 공유]



고객 중심

개런티 프로그램 (Guarantee Program) 운영

2022년부터 여행업계 최초로 개런티 프로그램을 도입하여 운영하고 있습니다. 이 프로그램은 하나투어의 여행 상품인 하나팩 2.0을 이용하는 고객에게 상담 과정에서 약속한 여행 내용이 실제 여행 과정에서도 그대로 지켜짐을 보장하는 제도입니다. 하나투어는 고객과의 약속을 철저히 이행하며, 만약 약속을 어길 경우 100% 보상하는 정책을 시행하고 있습니다. 이를 통해 하나투어는 고객의 가치와 권리 증진을 위해 노력하며, 고객과의 신뢰를 매우 중요하게 생각하고 있습니다.

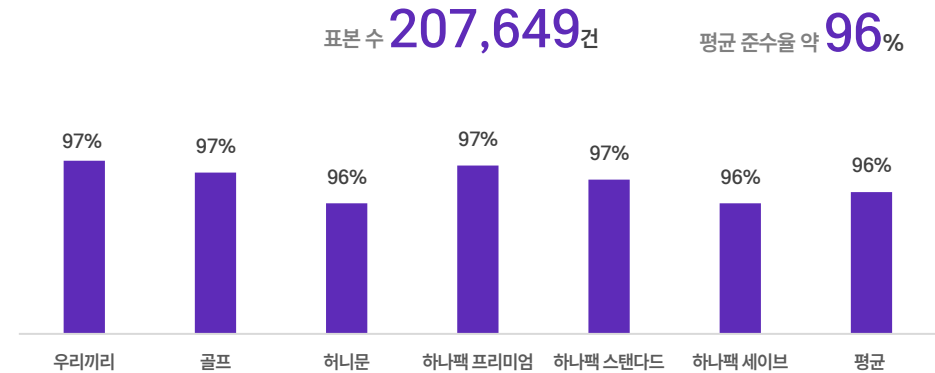
개런티 프로그램 운영 개요



개런티 프로그램 준수 지표 (평가 항목)



개런티 프로그램 준수율



고객 중심

안심 여행 서비스 SAFETY&JOY

코로나 이후 여행에서 고객들이 가장 중요하게 생각하는 요소로 언급되는 안전을 보장하기 위해 SAFETY&JOY 프로그램을 도입하여 운영하고 있습니다. 이 프로그램은 여행의 출발부터 도착까지 전 과정을 안심여행 시스템으로 관리하는 것으로, 여행업계 최초로 구축되었습니다. 또한, 해외에서의 안전한 여행을 보장하기 위해 현지 협력사에게 여행지의 안전 이슈를 사전 점검하고 안전 진단을 확인하도록 요청하여 관리하고 있으며, 정부 기관과 협력하여 고객에게 안전한 해외 여행을 위한 캠페인도 진행하고 있습니다.

SAFETY & JOY 프로그램



여행 안전 서비스 관리 활동 사항

대상	활동 사항	세부 내용	2023년 진행 시기
현지 협력사	명절 기간 여행지 안전 점검	· 안전사고인지 및 지속적 고객 안내 요청 · 품질관리 안전 요청	1월, 9월
	여름 성수기 여행지 안전 점검	· 주요 여행지 안전 대진단 실시	7월
	안전 대책 이행 활동	· 안전사고 예방안내문 배포 · 해외사고 통합 대응 지침 배포	11월
	현금 등 분실사고 예방 활동	· 현금도난주의 요청 및 도난지침 배포	5월
	정보 보호 서약서 작성	· 협력사 고객 정보 보호 서약서 작성	23년 전체
고객	질병관리청 제휴 공동 캠페인	· 안전여행 SAFETY CODE 캠페인 · 안전여행 LEVEL UP 캠페인 · 건강한 겨울여행 캠페인	7월, 12월
	경찰청 제휴 공동 캠페인	· 마약류 섭취 범죄 경각심 제고 캠페인	7월
	안전 결재 캠페인	· 대리점 결재 시 금전 사고 방지 캠페인	12월

여행 안전 서비스 지원 현황

각종 안전 지원 (구급차/사고&천재지변 체류비 등) 약 **1억,1600**만원

코로나 의료 지원 약 **261**만원

어시스트카드 긴급의료 지원 약 **3,600**만원

고객 중심

고객 중심 경영 성과

HCSI 도입 등 '더 높은 고객만족과 서비스 품질'을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다. 이러한 노력의 결과로 고객 만족과 관련한 다양한 대외적 성과를 거두었으며, 대한민국 1등 여행사 및 1등 브랜드로 대외적인 인증에서 공신력을 인정받고 있습니다.

소비자중심경영(CCM) 6회 연속 인증 유지

공정거래위원회가 인증하고 한국소비자원이 운영하는 소비자중심경영(CCM, Consumer Centered Management) 인증을 2012년 여행사 최초로 획득하였으며 2023년에도 인증을 유지하고 있습니다. CCM 인증은 소비자기본법에 근거한 국가법정 인증제도로, 기업이 수행하는 모든 활동을 소비자 관점에서 소비자 중심으로 구성하고 관련 경영활동을 지속적으로 개선하고 있는지 여부를 심사 평가해 해당기업에 CCM인증이 부여됩니다.



한국 산업 고객 만족도 (KCSI) 12년 연속 1위

한국능률협회컨설팅(KMAC) 주관 한국 산업의 고객 만족도 (Korean Customer Satisfaction Index)에서 2009년 최초로 여행사(해외여행) 부문 1위로 선정된 이후로 2023년까지 총 12년 연속으로 1위를 차지하고 있습니다. 한국 산업 고객 만족도는 한국 산업의 각 산업별 상품, 서비스에 대한 고객들의 만족 정도를 나타내는 지수로서 한국 산업의 대표적인 고객 만족 지수입니다.



한국 서비스 품질 지수(KS-SQI) 2년 연속 1위

한국표준협회(KSA) 주관 국내 최초의 서비스 산업 품질 평가 조사인 KS-SQI(Korean Standard - Service Quality Index)에 2022년에 이어 2년 연속 여행사 부문 1위로 선정되었습니다. KS-SQI는 국내의 유일한 서비스 산업, 업종별 특성을 고려한 서비스 품질 평가 모델입니다.



Company Overview

ESG Management

환경

사회

고객 중심

공급망 관리

상생경영

인권경영

인재경영

안전한 일터

정보보호 & 데이터 보안

지역사회 공헌

거버넌스

Appendix

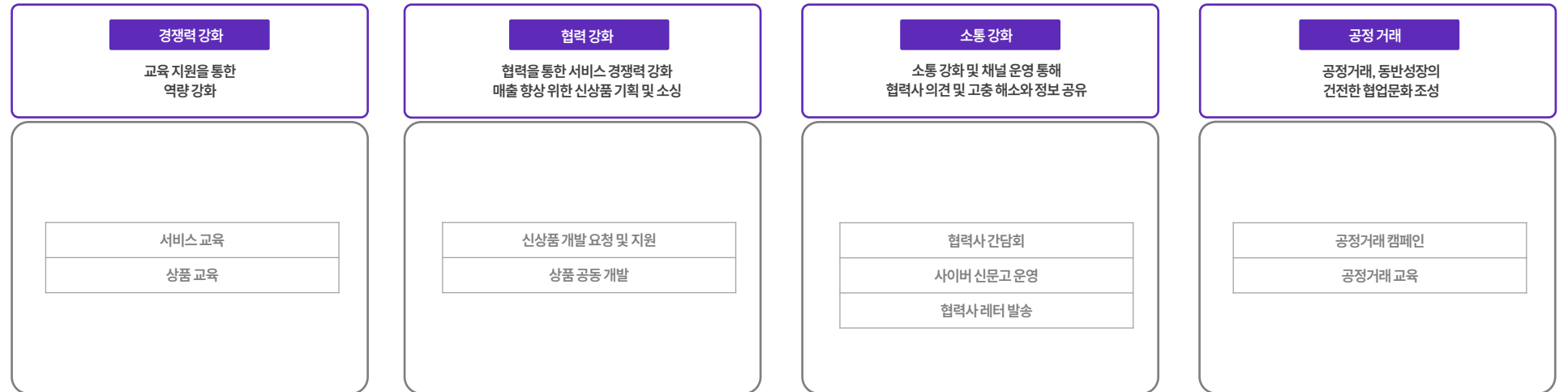
공급망 관리

상생 경영

상생 경영 추진 조직 및 전략

동반성장 관련 조직을 통해 다양한 상생 프로그램을 운영하고 있으며, 상생 협력 추진 체계를 통해 협력사의 경쟁력 강화, 협력 강화, 소통 강화, 공정거래를 도모하고 있습니다. 상생협력 활동을 통해 해외 협력사들의 서비스 경쟁력 향상을 지원하며, 협력사의 우수한 상품 경쟁력이 하나투어의 고객 창출로 연결될 수 있도록 노력하고 있습니다. 앞으로도 협력사와의 긴밀한 협력을 통해 협력사 역량 강화와 성장을 지원할 계획입니다.

상생 경영 추진 체계



협력사와의 소통 및 협업을 통한 동반 성장 및 상생경영 실천

- Company Overview
- ESG Management
- 환경
- 사회
- 고객 중심
- 공급망 관리
- 상생경영
- 인권경영
- 인재경영
- 안전한 일터
- 정보보호 & 데이터 보안
- 지역사회 공헌

- 거버넌스
- Appendix

공급망 관리

협력사 지속가능관리

여행 서비스의 비즈니스 리스크를 관리하고 공급망의 사회적 책임을 완수하기 위해 협력사의 지속가능성을 관리합니다. 그리하여 협력사 행동규범을 제정하고 지속가능관리를 평가하여 개선 조치와 지원 활동을 진행합니다.

협력사 지속가능관리 내용



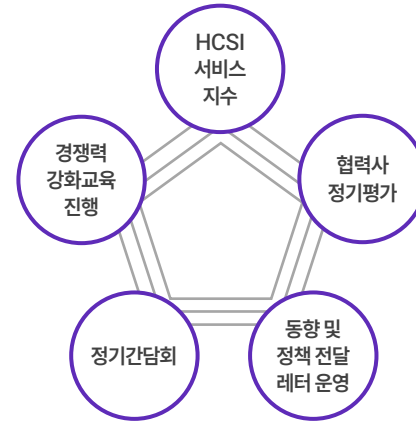
협력사 지속가능관리 평가



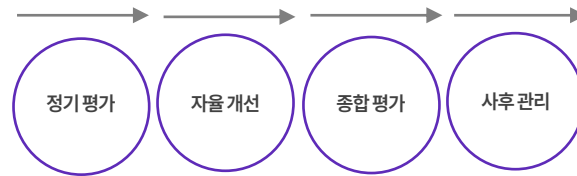
협력사 운영 및 평가

협력사의 경쟁력 강화 및 서비스 품질 관리를 위해 다양한 운영 활동으로 공급망을 관리하고 있습니다. 또한 관리를 통해 협력사의 경쟁력 및 ESG 이슈 등을 정기적으로 평가하여 미흡한 협력사는 개선을 권고하여 경쟁력을 강화하도록 안내하고 있습니다.

협력사 운영 활동



협력사 평가 과정



협력사 평가 결과

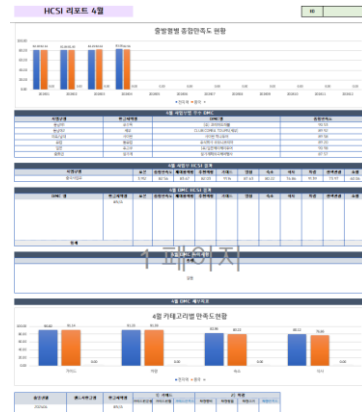
평가기간	미흡 협력사	조치사항
종합	51곳	미흡 사항 개선 요청 개선 피드백 제출 요청 미 개선 협력사 갱신 검토

공급망 관리

협력사 동반 성장

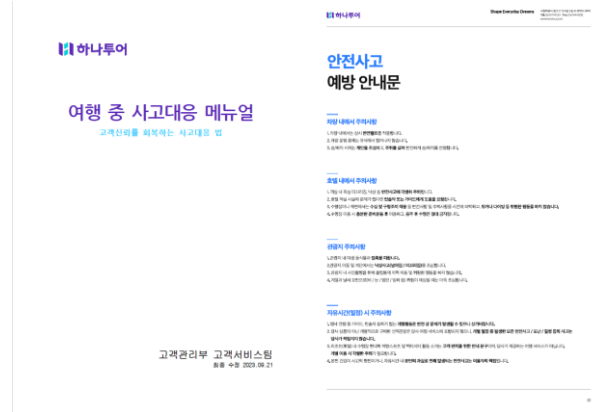
컨설팅 지원

협력사의 서비스 경쟁력과 역량 강화를 위해 컨설팅 지원 프로그램을 운영하고 있습니다. 협력사들의 서비스 품질 관리를 위해 매월 고객들의 다양한 여행 서비스에 대한 의견을 분석하여 HCSI 리포트를 발간하고 있습니다. 이 리포트에 지적된 내용을 정리하여 각 지역 협력사에 전달하고, 고객들의 의견을 바탕으로 서비스 품질에 대한 객관적 평가와 개선점을 도출하여 자체 점검 및 개선을 요청합니다. 이를 통해 협력사의 상품 및 서비스를 강화하려고 노력하고 있습니다. 이와 함께, 협력사의 경쟁력을 높이고 마케팅 전략을 수립 및 지원하여 서비스 경쟁력 강화를 통한 영업 확대로 상생경영을 지원하고 있습니다



여행 안전 점검 진행

코로나 이후 침체된 여행 시장이 확대되며 급증한 2023년, 여행지의 다양한 안전 사고 방지를 통해 하나투어와 협력사 모두의 안전 관리 리스크를 관리하기 위해 선제적인 여행지 안전 점검 활동을 진행하였습니다. 공문 발송을 통해 주요 여행지역의 안전 점검을 사전에 진행하도록 요청하였으며 협력사에게 안전 사고 예방 안내문을 작성하여 전달하였고 사고 대응 매뉴얼 가이드도 제작하여 전달하였습니다. 이를 통해 고객이 안전한 여행을 할 수 있도록 하나투어와 협력사가 상호간 관리를 통해 안전 관리 리스크를 감소시켜 안정적인 경영 활동이 이뤄지도록 관리하고 있습니다.



교육 지원

협력사 및 협력사 임직원의 역량 강화를 위하여 사이버연수원이라는 온라인 플랫폼을 통해 교육제도를 운영하며 협력사에게 다양한 교육 프로그램을 제공하고 있습니다. 교육 프로그램은 온라인 강좌, 외부 기관 연계 교육 등으로 구성되어 있으며 업무 및 ESG경영 등과 관련된 이슈로 구성되어 진행하고 있습니다. 2023년에는 주요 지역에 대한 역사 교육 및 ESG 관련 교육을 진행하였습니다.

2023년 협력사 교육

가이드 역사 교육 베트남

교육 인원 377명
총 교육시간 1,131시간

가이드 인솔자 전문 교육

교육 인원 1,383명
총 교육시간 4,340시간

ESG 공정거래, 환경, 부정부패 방지 교육

교육 인원 366명
총 교육시간 549시간

공급망 관리

협력사 동반 성장

협력사 간담회 진행

협력사와의 긴밀하고 원활한 소통을 위해 정기적으로 협력사 간담회를 진행하고 있습니다. 2023년 2월 중국 현지에서 향후 오픈 될 중국 시장의 여행 상품 변화 및 하나투어 정책 등에 대해서 중국 협력사와의 간담회를 진행하였습니다. 아울러 2023년 10월 주요 여행 지역별로 여행 시장의 변화 및 하나투어에 대한 상품 건의사항, 의견 등을 교환하는 간담회도 진행하였습니다.

2023년 협력사 간담회

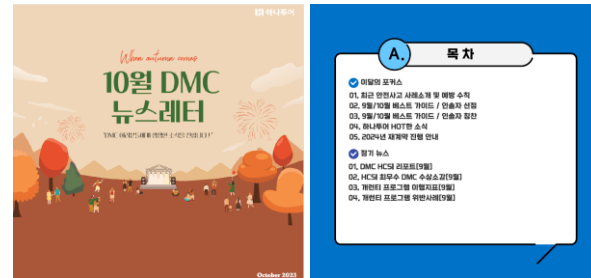
시기	대상지역	세부내용
2월	중국 사업부	하나팩 2.0 및 2023년 중국 상품 전략
10월	전 지역	전 지역 협력사 전체 간담회 하나투어 상품 전략 하나팩 2.0 운영 내용

협력사 레터 운영

협력사에 하나투어의 주요 경영 정책 및 한국 여행 시장 소식 등을 원활하게 전달하기 위해 협력사 레터를 정기적으로 제작하여 발송합니다. 주요 지역 소식 및 하나투어 이슈사항을 정리하여 협력사에 전달하고, 이를 통해 경영 정책 등을 원활하게 이해할 수 있도록 지원하고 있습니다.

2023년 협력사 레터 운영

발송 횟수
12회



공급망 관리

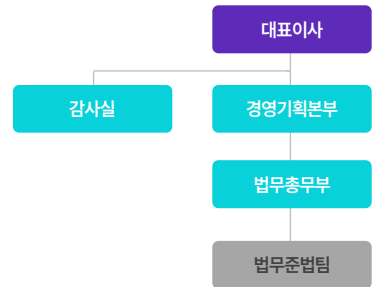
협력사 리스크 관리

공정거래 자율 준수 프로그램(CP) 운영

2016년 공정거래 자율준수프로그램(Compliance Program)을 여행업계 최초로 도입하였습니다. 협력사 공정거래 자율준수 프로그램을 운영하며 준법 경영 관련 방침을 개정하여 부패 방지 및 준법 경영 방침에 정산 이연 금지 규정 명문화에 대한 규정을 새롭게 신설하였습니다. 또한 2022년부터는 내부회계관리기준을 운영하여 회계적 투명성을 위한 관리 감독도 진행하고 있습니다.

공정거래 자율 준수 프로그램(CP) 담당 조직

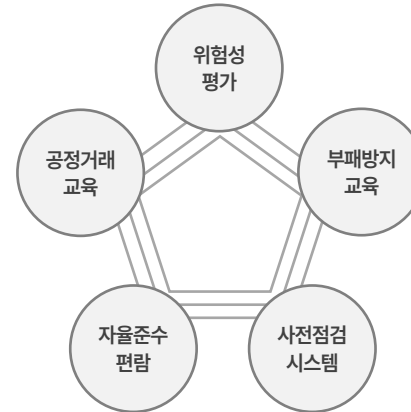
공정거래 자율 준수 프로그램의 효과적 운영을 위하여 CP 담당 조직을 운영하고 있습니다. CP 총책임자인 자율 준수 관리자는 기본방침 및 제재 기준 설정, 위법 행위를 사전 예방하기 위한 교육과 점검 실시, 위반 행위에 대한 제재심의 등을 총괄하고 있습니다.



공정거래 운영 방침

투명하고 공정한 거래문화 확립을 위해 하나투어의 거래환경에 부합하는 공정거래 준수원칙을 규정하여 운영하고 있습니다. 위험성을 평가하고 임직원 및 협력사 대상 교육을 진행하며, 자율준수 편람을 제작하는 등 공정거래를 위한 다양한 활동을 진행합니다.

공정거래 운영 활동



공정거래 교육

불공정행위를 예방하고 공정거래 준수 문화가 전사에 확산될 수 있도록 전 임직원을 대상으로 교육을 진행하고 있습니다. 직무별로 공정거래 내용이 상이하여 직무에 적합한 교육 내용으로 분리하여 임직원들이 쉽게 이해하고 실무에 활용할 수 있도록 1회 이상 정기교육을 진행하고 있습니다.

2023년 공정거래 교육

대상	교육 인원	총 교육 시간
영업	177 명	89 시간
비 영업	951 명	476 시간

상생경영

대리점 상생 경영

교육 지원

상생 회의체인 하나 투게더스를 통해 대리점과의 소통을 강화하여 상호간 상생을 도모하였으며, 교육 지원 등 영업 활성화를 통한 판매 확대를 위해 다양한 지원 정책을 운영하고 있습니다.

2023년 대리점 교육

교육 인원	총 교육 시간
469 명	946 시간

하나투어 브랜드의 사용

하나투어와 거래하는 공식인증예약센터를 대상으로 하나투어의 브랜드를 영업적으로 활용하여 사용할 수 있도록 2023년부터 지원하였습니다. 이로 인해 하나투어 공식인증예약센터는 하나투어의 상표(서비스표)를 간판, 인테리어, 사무 서식 등 영업에 사용할 수 있으며 이를 통해 영업을 강화하여 매출 발생이 증가하여 대리점 경영이 활성화되도록 지원하고 있습니다.

수수료 추가 지원

공식인증예약센터 중 우수한 판매 실적을 달성한 대리점을 대상으로 수수료를 추가로 지급하는 정책을 운영하고 있습니다. 또한 인센티브 단체 여행에 따라 수수료를 추가로 지급하는 정책도 운영하는 등 대리점에게 더 많은 수수료 지급을 통해 상생 경영을 실천하고 있습니다.

2023년 추가 수수료 지원금

약 **41** 억

다양한 영업 지원

대리점의 영업 활성화와 판매 강화를 위하여 다양한 영업 지원 정책을 운영하며 대리점의 판매 확대를 통한 매출 증대를 위해 노력하고 있습니다.

2023년 영업 지원 정책

ON/OFF 홍보물 제공 (브로슈어, 배너, 이미지 등)

전용 상품 사이트 개설 지원

고객 대상 공동 마케팅 활동 지원

포인트 제공 통한 판촉물 구매 지원 (분기별)

대리점 전용 상품 운영

대리점 소통 활동

대리점들의 대표격으로 상생 회의체인 하나 투게더스를 통해 대리점과의 소통을 강화하여 상호간 상생을 도모하며 정기적인 소통을 진행하고 있습니다.

2023년 대리점 소통

일시	소통 내용
2023.02.13	회사 주요 정책 소개 및 상생방안 모색
2023.12.15	영업 전망 설명 및 정책 방향 협의

인권경영

인권 경영

하나투어 인권 경영 선언문

내부 구성원과 모든 이해관계자의 인권을 존중하고, 사업 운영 과정에서 발생할 수 있는 인권 침해 리스크를 제거하기 위해 인권 경영 선언을 공개하고 인권 경영 정책을 시행하고 있습니다. 이 인권 경영은 회사의 모든 임직원을 대상으로 이루어지며, 내부 구성원 뿐만 아니라 파트너사의 임직원, 고객 등과의 업무 수행 시에도 인권 경영 정책을 준수하도록 합니다.

인권 경영 선언문

대한민국 여행의 선도기업으로서 모든 경영활동과정에서 인권을 존중하고 보호하기 위해 그 사명을 다하겠습니다. 이를 위해 우리는 인간의 존엄과 가치를 보장하는 인권경영을 선언하고 인권을 존중하고 보호하기 위해 노력하겠습니다.

모든 경영활동에 있어 인간의 존엄과 가치를 최우선으로 하며, 인권 경영을 준수하겠습니다.

어떠한 경우에도 성별, 장애, 지역, 학력, 나이, 직종, 종교, 국적, 인종 등의 이유로 차별하지 않겠습니다. 사회적 약자의 인권을 존중하고 보호하며, 기업의 사회적 책임을 다하기 위해 노력하겠습니다.

열린 문화를 지향하며, 갑질을 근절하며 우리와 관련이 있는 모든 이해관계자의 인권을 존중하고 보호하기 위해 노력하겠습니다.

모든 노동자의 인권이 침해 받지 않도록 노력하며, 이를 위해 법규를 준수하고 아름다운 노사문화 정착을 위해 노력하겠습니다.

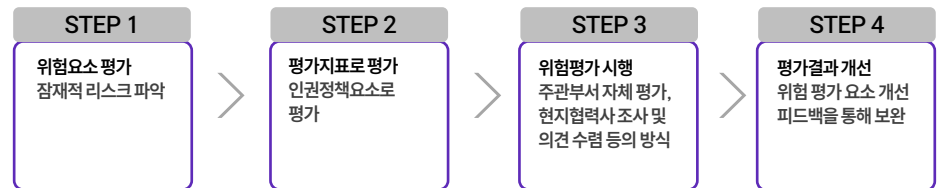
인권 경영을 통해 인권 침해를 사전에 예방하고 인권존중문화가 정착될 수 있도록 적극적으로 노력하겠습니다.

인권 경영 정책

모든 경영활동을 실시함에 있어 인권 리스크를 식별하고 예방하며, 효과적으로 인권 존중을 실행할 수 있도록 이해관계자와 협력하고 소통합니다. 이를 위해 차별금지, 성희롱 및 직장 내 괴롭힘 금지, 임금 및 복리후생, 근로시간 준수, 강제 노동 및 아동 노동 금지, 노동 기본권 보장, 개인 정보 보호, 안전 및 보건 등 인권 경영에 관한 다양한 정책을 수립하고 있습니다. 이를 통해 구성원들의 다양성과 포용의 가치를 존중하고 안정적인 근무 환경을 조성하는데 노력합니다. 또한, 관련 문제 발생 시에는 적절한 구제책을 제공하여 피해자를 보호하고, 궁극적으로 인권을 존중하는 기업 문화를 정착시켜 사회적 책임을 다하고 있습니다.

인권 경영 리스크 관리 체계

인권 경영 관련 리스크를 사전에 파악하고 예방하기 위해 리스크 관리 체계를 운영하고 있습니다. 이를 위해 주기적으로 인사부에서 과거의 이슈나 제보 등을 통해 발생한 리스크를 잠재적 위험으로 평가하고, 이슈에 대한 리스크를 파악하고 분석합니다. 이를 통해 개선점을 도출하고 위험 요소를 사전에 제거하기 위한 제도적 장치를 마련하여 인권 경영 리스크를 효과적으로 관리하고 있습니다.



- Company Overview
- ESG Management
- 환경
- 사회
- 고객 중심
- 공급망 관리
- 상생경영
- 인권경영
- 인재경영
- 안전한 일터
- 정보보호 & 데이터 보안
- 지역사회 공헌

- 거버넌스
- Appendix

인권경영

임직원 인권 교육

인권침해 사고를 예방하고 임직원의 인권의식을 높이기 위해 인권교육을 실시하고 있습니다. 전 직원을 대상으로 매년 1회 이상 온라인 교육을 진행하고 있습니다. 이 교육은 직장 내 괴롭힘, 성희롱, 장애인 인식 개선 등의 주제로 구성되어 있어 임직원들은 법적 의무교육을 이수하는 동시에 높은 인권의식을 내재화하고 있습니다.

임직원 인권 교육 시행 현황

	직장 내 괴롭힘 예방 교육	직장 내 성희롱 예방 교육	장애인 인식 개선 교육
목적	임직원의 신체적, 정신적 고통 및 근무환경악화 예방	임직원의 성적 자기결정권 보호 및 관련 근무환경악화 예방	장애인 근로자의 안정적인 근무 여건 조성
운영	연 1회	연 1회	연 1회
대상	전체 임직원	전체 임직원	전체 임직원
교육 인원	1,135명	1,135명	1,133명
교육 시간	573시간	573시간	1,133시간

사내 고충처리제도 운영

임직원의 고충을 처리하기 위한 제도를 운영하여 사내 인권침해 사고를 예방하고 적극 대응하고 있습니다. 고충처리제도 운영을 원활히 하기 위해 성희롱 및 괴롭힘 조사위원회에 여성 임직원이 포함되어 있습니다. 임직원은 다양한 경로를 통해 고충을 제보할 수 있으며, 제보 된 내용은 엄격한 보안 절차에 따라 공정하게 처리되며 사후에도 지속적으로 점검 및 관리됩니다. 또한 조직문화 활동을 통해 예방 활동을 강화하고 사후 관리하는 프로세스를 정립하였습니다.

사내 고충처리 프로세스



사이버신문고 운영

내부 구성원 뿐 아니라 협력사, 대리점, 고객 등 업무 수행 시 접하는 모든 사람들이 인권침해 피해를 입은 경우에 대해 즉각적으로 제보를 할 수 있도록 사이버신문고를 운영하고 있습니다. 제보 내용에 대한 비밀은 보장되며, 이를 규정에 명문화하여 2차 피해 발생을 예방합니다. 제보 내용에 대한 조사는 명확한 입증자료와 근거를 중심으로 객관적으로 진행됩니다. 2023년에는 사이버신문고를 통해 접수된 사례가 2건으로 확인되어, 모두 이슈 없이 처리되었습니다.

사내 고충처리 건수

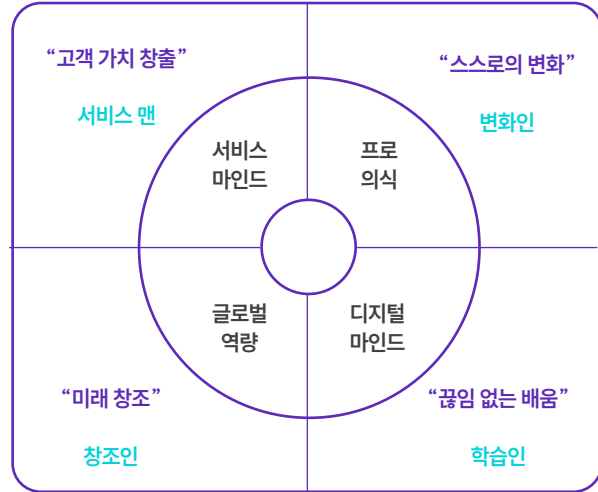
접수 내용은 고충처리위원회 검토하여 이슈 없을 처리 완료

2건

인재경영

인재 채용

인재상



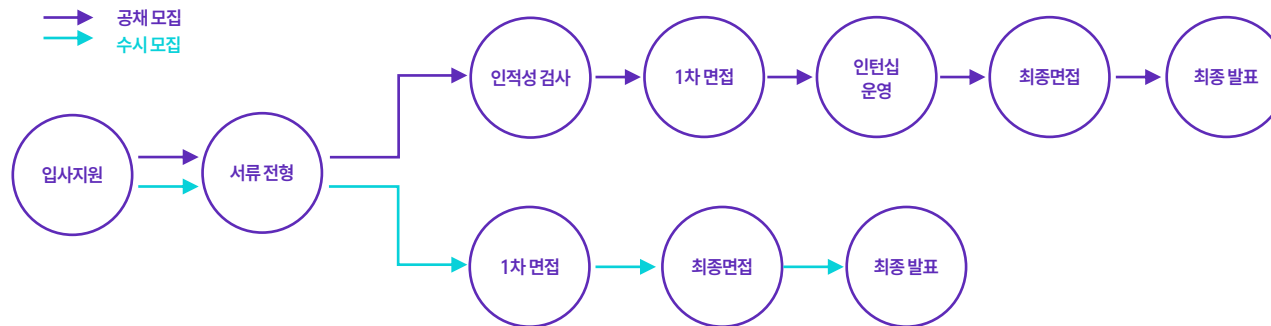
여행 전문인재 확보

우수한 여행 전문 인재 확보를 위해 '다양성 중시'와 '열린 채용'의 원칙을 기반으로 투명하고 공정한 채용 절차를 운영하고 있습니다. 채용 절차는 전형에 따라 서류, 인적성 검사, 실무/임원진 면접 등으로 이루어지며, 지원자의 직무 역량은 물론 인성, 가치관 및 발전 가능성을 종합적으로 심사합니다. 2023년도에는 실무 경험이 풍부한 전문 인재 확보를 위해 직무 별 경력직 채용을 활성화하여 현업에 즉시 투입할 수 있는 인력을 배치하였고, 인턴제도를 적극적으로 운영하여 청년층의 일자리 창출 노력을 기울였습니다.

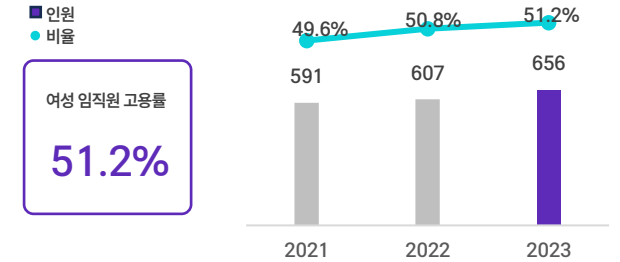
다양성과 형평성을 고려한 인재 채용

채용 시 지원자들이 성별, 장애로 인한 차별을 받지 않도록 직무 역량을 중심으로 선발하고 있습니다. 2023년 여성 임직원 비율이 51.2%로 절반 이상이며 여성 관리자 비중도 36.2%를 기록하고 있습니다. 하나투어는 지속적으로 여성 임직원 채용 확대를 통해 다양성을 고려한 채용 정책을 유지하고자 합니다. 아울러 국가보훈대상자 및 장애인에게 형평성을 보장하여 많은 지원자들에게 채용 기회를 제공하고자 노력합니다.

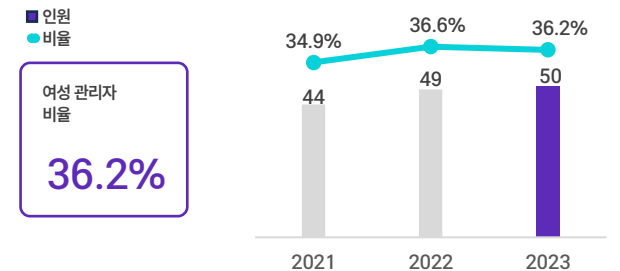
채용 절차



여성 임직원 고용 현황



여성 임직원 관리자 현황



인재경영

인재 육성 및 역량 강화

임직원 인재 육성 체계도

여행의 미래를 적극적으로 이끌어 나가며 여행을 꿈꾸게 하고 문화를 디자인하는 여행 전문가 육성을 위해 핵심 가치 내재화 교육, 직무교육 (관리역량 강화, 직무 역량 증진, 리더십 과정)을 운영하고 있습니다.



임직원 교육 체계도



- Company Overview
- ESG Management
- 환경
- 사회
- 고객 중심
- 공급망 관리
- 상생경영
- 인권경영
- 인재경영
- 안전한 일터
- 정보보호 & 데이터 보안
- 지역사회 공헌

- 거버넌스
- Appendix

인재경영

인재 교육

여행전문가 육성 체계

여행 전문가를 육성하기 위해 직무 역량 강화를 중심으로 교육을 진행합니다. 이 교육은 여행 상품과 항공권 발권 등의 전문 분야에 대한 직무 역량을 향상시키는 것을 목표로 합니다. 이를 위해 임직원과 대리점을 대상으로 '전문가 역량 교육'을 실시하고 있습니다. 이 교육을 통해 항상 변화하는 여행 지역에 대한 최신 정보를 습득하고, 항공권 예약 및 발권 등의 전문 기술을 향상시켜 고객에게 더 나은 서비스를 제공하는 여행 전문가로서의 역량을 강화하고자 합니다.

2023년 진행 사항

교육 진행 회수	교육 인원
129 회	1,014 명



여행 서비스 교육 과정

고객에게 더 나은 여행 서비스를 제공하기 위해 인솔자의 역량을 강화하는데 주력합니다. 이를 위해 여행 과정에서 고객을 도와 관리하는 인솔자에게 여행 서비스 교육을 제공하여 여행 중 발생할 수 있는 다양한 이슈에 대처하고 고객을 관리하는 방법에 대한 경험과 지식을 전달합니다. 또한, 이 교육을 통해 인솔자 자격증을 취득할 수 있도록 지원하고 있습니다. 이를 통해 고객에게 더 나은 여행 경험을 제공하는데 기여하고 있습니다.

2023년 진행 사항

교육 진행 회수	교육 인원
21 회	113 명



신규 입사자 교육

공채나 경력직으로 새로 입사한 임직원들을 위해 온보딩 교육을 진행하고 있습니다. 이 교육은 신입사원들이 회사에 빠르게 적응하고 직무를 잘 이해할 수 있도록 돕는 것을 목적으로 합니다. 이를 위해 인재개발팀을 중심으로 다양한 프로그램을 운영하며, 외부 전문가를 초청하여 교육을 진행하기도 합니다. 또한, 그룹 과제 발표 등의 활동을 통해 신입사원들이 조직에 적응하고 업무를 안정적으로 수행할 수 있도록 지원합니다.

2023년 진행 사항

교육 진행 회수	교육 인원
7 회	341 명



인재경영

임직원 복리후생

일과 삶 양립(Work and Life Balance) 지원

임직원에게 일과 삶의 균형을 통해 조직 몰입도를 높일 수 있도록 다양한 지원 제도를 운영하고 있습니다..

복리후생 프로그램



2023년 지원 사항

복리후생 지원 금액

약 17.5 억원

인재경영

임직원 유연근무제도

일과 삶 양립(Work and Life Balance) 지원

임직원에게 다양한 근무 형태 제공을 통해 일과 삶의 가치를 모두 확보할 수 있도록 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다.

유연근무 프로그램



2023년 지원 사항

유연근무제 이용 직원 수

326명

인재경영

여가친화기업 인증

여가친화기업 선정

지역문화진흥원의 심사를 통해 문화체육관광부가 인증하는 '2023년 여가친화인증기업' 선정에서 하나투어가 2015, 2018년에 이어 2023년 여가친화기업으로 선정되었습니다. 여가친화기업이란 직원들의 여가시간을 보장하고, 여가혜택 및 활동을 적극 제공하여 '여가 있는 삶' 을 제공하는 기업을 의미합니다. 하나투어는 유연근무제 및 자율 연차 사용, 반반차, AD투어 복지제도, 동호회 등 여가 프로그램 지원 등의 다양한 제도 운영을 통해 여가친화기업 인증을 취득하였습니다.

여가친화기업 관련 제도

제도	내용
유연근무제	개인별 출퇴근시간선택 근무
자율 연차 사용	별도 사유 없이 자유롭게 연차 사용 가능
반반차	2시간 사용 반반차 제도 도입 및 운영
AD투어	입사 후 1년 이내 여행 지원(연차사용 미적용)
동호회	임직원 주제별 사내모임 동호회 제도 운영
각종 복지제도	<ul style="list-style-type: none"> 장애아동 지원 직장 어린이집 안식년 제도 가정의 날 등



임직원 평가 및 보상

직원의 역량 향상에 초점을 둔 성과평가 방식을 운영하고 있습니다. 임직원은 상급자와의 면담과정을 통해 목표를 수립하고 평가 기간 중 별도의 중간면담과정을 추가하여 업무진행상황 확인 및 환경변화, 난이도 변경 등 목표변경이 필요한 경우 조정할 수 있습니다. 이러한 평가결과는 임직원의 보상, 승진, 전배, 교육 등에 활용하여 평가결과에 기반한 합리적인 보상제도를 통해 임직원이 도전적인 목표를 수립하고, 이를 달성할 수 있도록 지원하고 있습니다.

보상은 개인의 성과평가 결과에 따라 차등인상이 적용됩니다. 하나투어는 공정한 성과평가 및 합리적 보상제도 운영을 통해 임직원이 업무성과를 높이고 직장내에서 자기만족을 실현할 수 있도록 지원합니다.

임직원 성과 평가

유형	세부내용	수행빈도	임직원 비율
중간 평가	업무 수행 과정의 중간 시기에 성과를 평가	1회/1년	100%
최종 평가	업무 성과에 대한 최종 평가	1회/1년	100%
정기적 성과 평가를 받은 임직원 비율		남	100%
		여	100%

Company Overview

ESG Management

환경

사회

고객 중심

공급망 관리

상생경영

인권경영

인재경영

안전한 일터

정보보호 & 데이터 보안

지역사회 공헌

거버넌스

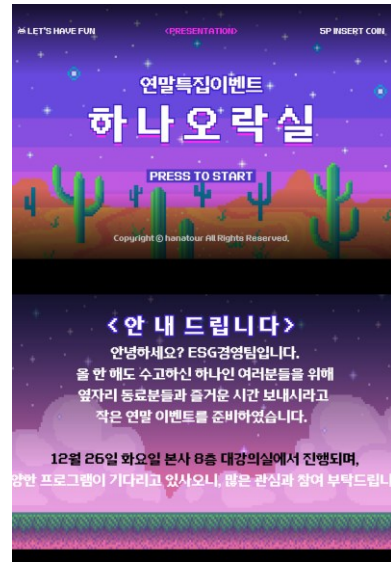
Appendix

인재경영

조직 문화

연말 임직원 놀이터 이벤트

연말을 맞아 임직원들을 위한 놀이터 이벤트를 진행하였습니다. 두더지 잡기 게임기, 인생 4컷 사진기 등 임직원들이 즐길 수 있는 기기를 비치하여 자유롭게 이용할 수 있도록 하였으며, 본부별로 윗놀이 대항전을 진행하여 응원 대결을 벌이는 등 본부의 조직 단합을 위한 이벤트 게임도 진행하였습니다. 우수한 본부에게는 특별 상금을 제공하여 연말에 임직원들이 소통할 수 있는 기회를 마련하였습니다.



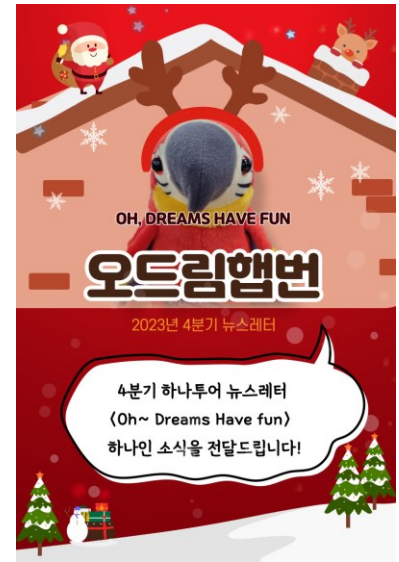
제안하나이다 운영

임직원들의 다양하고 독특한 아이디어를 통해 여행 서비스의 경쟁력을 향상시키기 위해 2022년부터 '제안하나이다' 제도를 운영하고 있습니다. 이 제도는 아이디어를 공모하고 채택하며, 우수자에게 포상하는 방식으로 진행됩니다. 관련된 아이디어를 자유롭게 제안하면, 주관 부서에서 선정한 우수한 아이디어를 다시 임직원들이 투표하여 최종 아이디어를 선정합니다. 채택된 아이디어는 실무에 반영되어 상품 경쟁력을 개선하는 데 활용되고 있습니다.



사내 Newsletter 소식지 운영

꿈무새 Newsletter는 회사의 영업,경영 등의 주요 소식을 효과적으로 임직원들에게 전달하는 중요한 커뮤니케이션 도구로서 기능하고 있습니다. 이 소식지를 통해 임직원들은 회사의 경영방침, 주요 이슈사항, 그리고 유의사항 등을 정기적으로 접하며 회사의 정책 방향과 이슈들을 이해할 수 있습니다. 뉴스레터는 내부 인트라 넷 내부 게시판을 통해 월 1회마다 게시됩니다.



인재경영

대표이사 소통 활동

투명하고 개방적인 의사소통이 조직 내부의 효율성과 효과성을 향상시키는 데 중요한 역할을 한다고 인지하여, 대표이사과 임직원의 소통 활동을 진행하고 있습니다. 이를 통해 임직원들의 의견을 수렴하고 동기를 부여하며, 리더십을 강화하고 경영진의 비전 및 전략을 전달하여 임직원들이 경영진의 의견을 잘 이해하도록 하고 있습니다. 이를 통해 조직의 생산성을 높이고, 유연성과 적응력을 향상시키기 위해 노력하고 있습니다.

대표이사 소통 활동 결과

항목	내용	결과
영업본부 미팅	영업본부 지원팀 임직원 간담회	총 1회 진행 (임직원 자유질의)
임직원 미팅	특정 주제별 임직원 간담회 및 소통행사 진행	총 2회 진행 (요가/꽃만들기)
지방사무소 방문	지방지역 사무소 방문 및 임직원 간담회	총 10회 방문 (부산/광주/대전등)



노사 간담회 진행

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

노사간담회 운영 결과

노사 간담회	노조
5회	5회

안전한 일터

안전보건경영체계

산업재해 발생 0건을 목표로 산업 안전과 보건에 관련된 법률에 근거하여 안전보건경영시스템을 구축하고 있습니다. 안전보건경영방침을 기반으로 안전보건경영체계를 강화하기 위해 운영계획을 수립하고 실행하고 있습니다. 본사 사업장을 대상으로는 정기적인 점검을 시행하고 있으며, 임직원들에게는 올바른 안전 관리 기준을 학습하고 실천할 수 있도록 안전보건 교육을 진행하고 있습니다.

안전보건경영방침

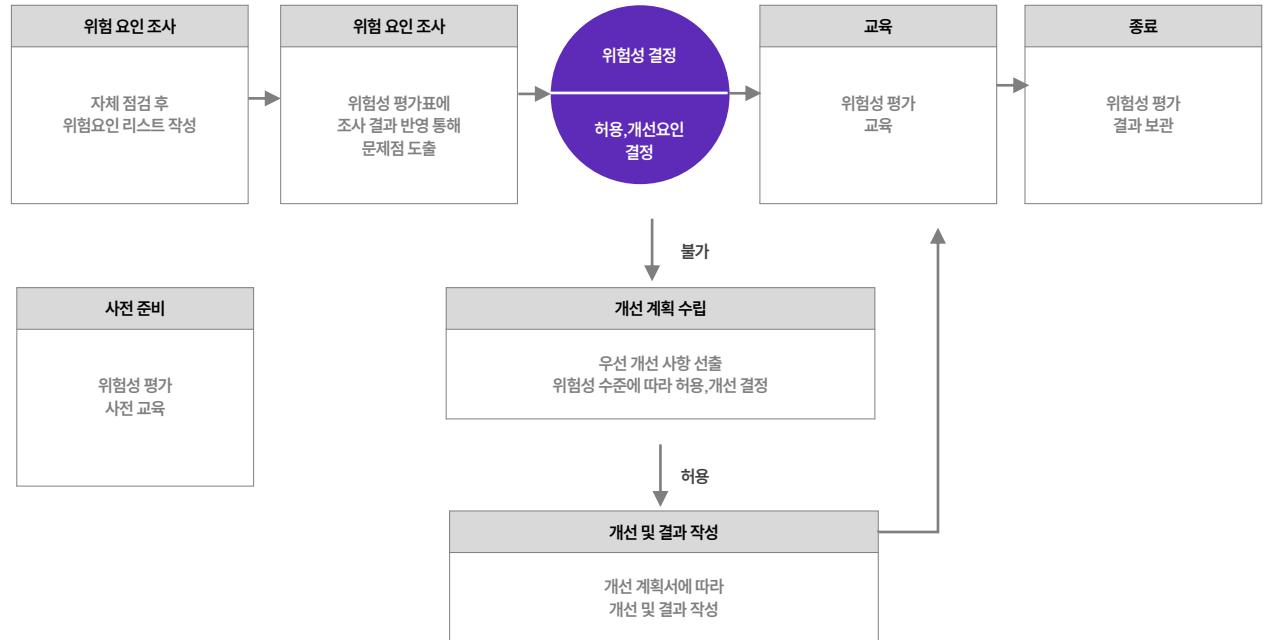
- 경영진은 안전보건 경영의지를 지속적으로 표명하고 솔선수범하여 실천합니다.
- 안전보건 가치와 목표를 경영진으로부터 근로자까지 공유하고 실천합니다.
- 임직원과 근로자의 눈높이를 고려한 교육훈련과 학습을 통해 안전보건의를식 제고합니다.
- 안전하고 쾌적한 작업환경을 조성하고 건강증진 및 환경개선 활동을 지속합니다.
- 안전보건은 절대 타협할 수 없는 대상이며 기업 경영의 최우선 기준이 될 것입니다.

안전보건 사고 예방

위험성 평가

위험성 평가를 통해 사업장 내의 위험을 파악하고 개선하기 위한 활동을 진행하고 있습니다. 이를 위해 본사 사업장의 관리 책임자를 중심으로 관련 교육을 실시하고 있으며, 안전 점검 및 근로자의 의견을 청취하여 사고 위험요인을 확인하고 있습니다. 확인된 위험요인은 100% 개선 조치를 통해 안전한 일터를 조성하기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

위험성 평가 프로세스



Company Overview

ESG Management

환경

사회

고객 중심

공급망 관리

상생경영

인권경영

인재경영

안전한 일터

정보보호 & 데이터 보안

지역사회 공헌

거버넌스

Appendix

안전한 일터

안전사고 예방 점검

본사 사업장에서 안전 점검을 실시하고 있습니다. 건물 관리자와 안전 관리자가 협력하여 화재, 감전 등 안전 사고가 발생할 수 있는 위험 요소를 발견하고 사전에 제거하는 작업을 진행하고 있습니다.

구분	점검 사항
정기 점검	① 소방시설 훼손 및 변형 여부 ② 화장실, 휴게실, 출입구 등 취약장소 개선 ③ 안전 지침 준수 여부 확인
테마 점검	① 등절기 등파/화재 점검 ② 하절기 풍수해/전기 시설 점검

구분	조치 사항
리스크 점검	① 옥상 정원 밖 기계설비 접근 금지 울타리 설치 ② 주차램프 석회 고드를 제거 작업 ③ 전기차 화재 덩 소화작업 ④ 질식 소화포 및 화재보호구 구입 설치 ⑤ 지하주차장 출구 흡연장 차량 유도봉 설치

산업안전보건 교육

전 임직원을 대상으로 온라인 안전보건 공통 교육을 실시하고 있습니다. 필요한 경우에는 특별 교육을 통해 소방 훈련을 진행하고 있으며, 업무 중 발생할 수 있는 전기 및 소방과 관련된 사고 예방 및 대응에 대한 교육도 진행하고 있습니다.

교육 내용	인원	총 교육시간
산업안전보건교육	1,239명	15,977시간
안전보건관리책임자교육	2명	38시간

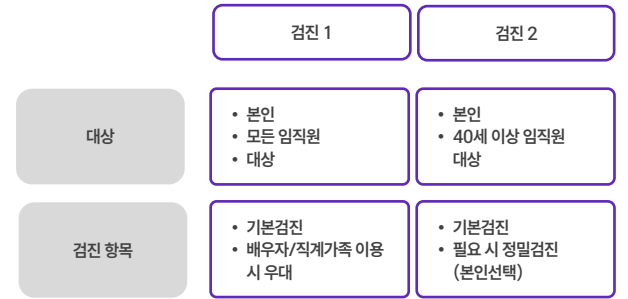
산업재해, 중대재해 발생률

산업재해가 발생하지 않도록 관리하고 있습니다. 산업재해가 발생하지 않도록 시설물 등을 사전에 관리하여 산업재해 발생률이 매년 0%가 되도록 목표를 수립하고 달성하기 위해 노력하고 있습니다.

구분	산업 재해율	중대 재해
2023년	0%	0건

임직원 건강 증진 제도

2년에 1회, 전 직원 대상으로 정기 종합 건강검진을 실시하고 있습니다. 이를 통해 건강으로 인한 업무 손실을 방지하고 근로자의 삶의 질을 향상시키는 것에 주력하고 있습니다. 또한, 40세 이상의 직원들에게는 1회 정밀 건강검진을 받을 수 있는 기회를 확대하여 건강하고 행복한 일터를 조성하는 데 앞장서고 있습니다.



구분 (검진2 지원)	지원인원	지원금액
2023년	53명	약 2천만원

정보보호 및 데이터 보안

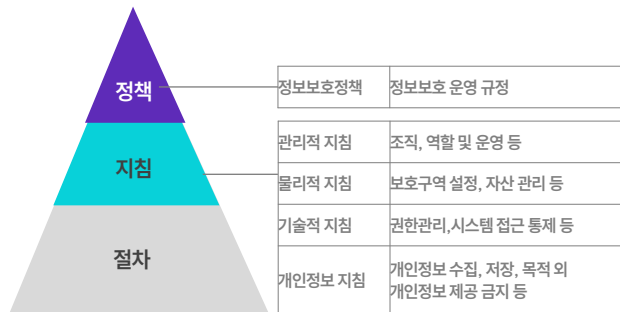
정보보호 및 데이터 보안 추진 체계

정보보호 정책 및 지침

체계적인 정보보호를 위해 정보보호 운영 규정이 포함된 정보보호 정책과 네 가지 정보보호 관련 지침을 수립하고 운영하고 있습니다. 이러한 정책과 지침은 모든 임직원 뿐만 아니라 대리점 및 협력사에도 적용됩니다. 또한, 매년 최신 법률, 제도, 내외부 환경 변화, IT 및 비즈니스 변화 등을 고려하여 대표이사의 승인 후 개정되며, 이를 통해 다양한 보안 리스크에 대응하고 있습니다. 모든 임직원은 사내 인트라넷을 통해 정보보호 정책과 지침을 언제든지 열람할 수 있으며, 매년 정보보호서약서를 체결하여 보안 의식을 강화하고 있습니다..

정보보호 추진 목표 및 실적

내용	목표	2023년 실적
정보보안 강화	위반 및 보안 사고 발생 0건	0건
고객정보 보호	유출/도난/분실 건수 0건	0건

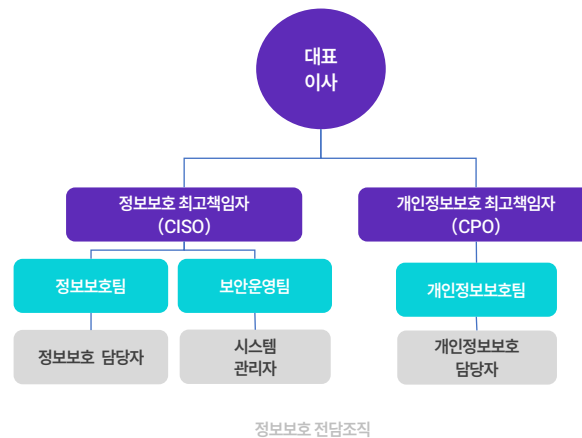


정보보안 조직

디지털 시대의 핵심 자산인 정보를 안전하게 보호하는 것이 기업의 지속 가능한 경영을 위한 필수 요소라고 믿습니다. 이를 위해 체계적인 정보보호 조직을 구축하고, 최고 수준의 정보보호 관리 체계를 운영하고 있습니다.

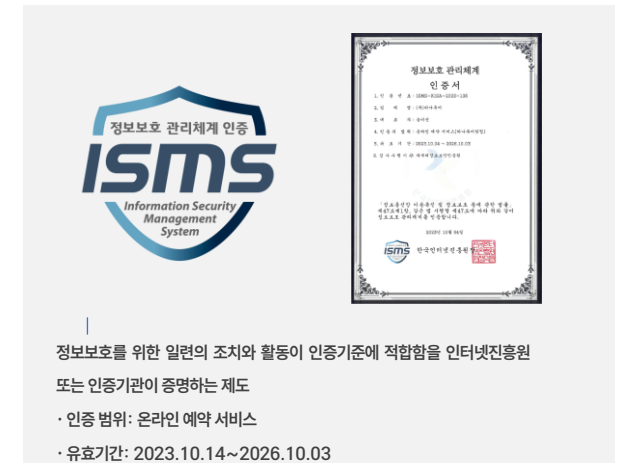
정보보호 조직은 정보보호 최고책임자(CISO)와 개인정보보호 최고책임자(CPO)를 중심으로 구성되어 있으며, 각각의 전문 영역에서 정보보호와 개인정보보호를 총괄하며, 철저한 보안 전략을 수립하고 실행하고 있습니다.

앞으로도 정보보호 전담 조직을 통해 고객의 소중한 정보를 안전하게 보호하며, 신뢰받는 기업으로서의 책임을 역할을 다하겠습니다.



정보보호 관리체계 인증

고객과 파트너의 소중한 정보를 안전하게 보호하기 위하여 정보보호 관리체계(ISMS) 인증과 고객의 결제 및 거래정보를 안전하게 보호하기 위한 지불카드 업계의 정보보호 표준인 PCI-DSS 취득, 그리고 개인정보보호 우수 인증 e-RRIVACY 까지 다양한 정보보호 인증을 획득하여 정보보호 관리체계를 발전시키고 강화하고 있습니다. 이러한 노력은 고객과의 신뢰를 구축하고 법적 요구 사항을 준수하며, 정보보호 체계를 최고 수준으로 유지하고 나아가 지속 발전하는 체계를 구축함에 기여하고 있습니다. 앞으로도 다양한 정보보호 인증을 통해 고객의 소중한 정보를 안전하게 보호하며, 신뢰받는 기업으로서의 책임을 다하겠습니다.



정보보호 및 데이터 보안

개인정보보호

고객 정보의 중요성을 인지하고 관리 체계를 구축하여 개인정보를 안전하게 보호하는 데 최선을 다하고 있습니다. 개인정보 처리 방침은 개인정보 보호법에 따라 고객의 개인정보를 보호하고 이와 관련한 내용에 대해 신속하고 원활하게 처리하기 위하여 작성되었으며, 개인정보의 수집부터 이용, 파기까지 한눈에 보기 쉽도록 “ 개인정보 처리방침 인포그래픽 ”을 운영하여 쉽고 빠르게 개인정보 처리 현황 내용에 대해 고지가 가능하도록 운영 중입니다.

정보보호 처리 방침 주요 내용

법령에 따른 개인정보 보유·이용 기간 또는 이용자로부터 개인정보를 수집할 때 동의 받은 개인정보 보유·이용 기간 내에서만 개인정보를 처리·보유합니다. 개인정보 보유기간이 경과되거나 처리 목적 달성 등 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체 없이 해당 개인 정보를 파기합니다.

개인정보 수집 시 개인정보 항목, 수집 목적, 보유기간 등을 고지하며, 수집된 개인 정보는 명시한 범위 내에서만 활용합니다. 또한 고객이 동의하거나 별도 법령에서 정한 경우에만 제3자 제공이 발생하며 제3자 기관에 고객 정보 제공 시 고객의 선택적 동의를 바탕으로 정보 제공이 이루어집니다. 정보 주체는 개인 정보 열람, 정정, 삭제, 처리 정지 요구에 대한 권리를 언제든지 행사할 수 있습니다. 당사 개인정보보호 담당 부서를 통해 정보주체의 권리를 요청할 경우 언제든지 신속하게 처리됩니다.

개인정보 관리 현장 점검

정보보호 사고 예방을 위해 정기적으로 공식예약센터 대상으로 현장점검을 진행하며 고객 및 임직원의 개인정보보호를 위해 관련 시스템의 점검, 개인정보 관리를 위한 전사 교육 및 감사활동을 통해 고객과 임직원의 개인정보가 안전하게 관리되고 있는지 확인하고 있습니다.

정보보호 및 데이터 보안 강화 활동

정보보안 의식 제고

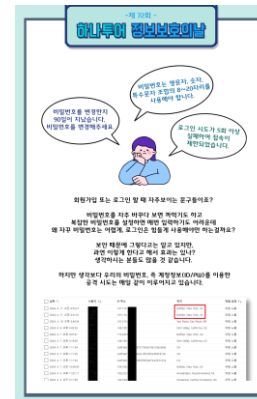
정보보호의 날 운영

임직원의 보안 인식 제고를 위해 매월 둘째 주 수요일을 ‘정보보호의 날’로 지정하여 운영하고 있습니다. 정보보호 자율점검, 개인정보 교육, 문서 이관 및 파쇄 등 매월 다양한 주제로 활동을 추진하고 있습니다. 또한, 매월 보안뉴스를 발간하여 최신 보안 사고 사례 및 보안 이슈를 임직원들과 공유하고 있습니다.

정보보호 교육

본사 및 지방 지사 정규직, 계약직을 포함한 전 임직원 대상으로 정보보호 교육을 실시하고 있으며 신입사원 입사 시 정보보호 교육을 이수하도록 필수화하여 진행하고 있습니다. 이외에도 임직원의 정보보호 서약서를 전산화하여 연 1회 서명을 받아 정보보호에 대한 임직원의 인식을 높이고자 노력을 지속하고 있습니다.

개인정보 보호 교육



정보보호의 날 안내문



개인정보보호 교육 자료

정보보호 및 데이터 보안

보안 사고 모의 훈련

재해 복구 모의훈련

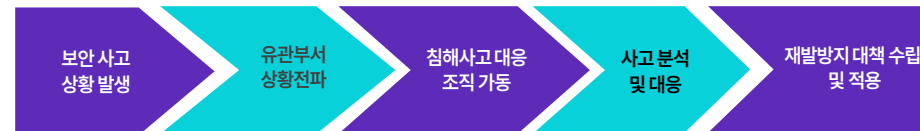
IT 재해 발생을 대비하기 위해 시스템별 피해 규모와 업무 영향도 분석을 통해 재해복구 시스템을 구축하여 운영하고 있습니다. 매년 재해 복구 모의훈련 시행을 통하여 재해 발생 시 신속하게 시스템이 정상적으로 작동될 수 있도록 대비하고 있습니다.

침투 모의 훈련

매년 침투 모의훈련을 실시하여 회사의 정보 보안 태세를 강화하고 실제 침해사고 발생 시 신속하고 효과적으로 대응하기 위해 정기적으로 훈련하고 있습니다. 침해사고 훈련은 임직원들의 보안 인식 제고와 대응 역량 강화를 목표로 하며, 최신 보안 위협과 공격 기법을 반영한 시나리오를 기반으로 진행됩니다. 앞으로도 정기적인 침해사고 모의훈련을 통해 사이버 보안 역량을 지속적으로 강화할 것입니다. 이를 통해 잠재적인 위협에 대한 대응력을 높이고, 회사의 정보 자산을 보호하는데 최선을 다하겠습니다.

침해 사고 대응

침해사고는 기업의 운영에 심각한 영향을 미칠 수 있으며, 고객과 파트너의 신뢰를 저해할 수 있으므로 이러한 침해사고를 효과적으로 예방하고 대응하기 위해 체계적인 대응 체계를 구축하고 있습니다. 보안 사고 발생 인지 시 유관부서에 신속히 상황을 전파하고 정보보호 전담조직을 포함한 침해사고 대응조직이 즉시 가동되도록 체계를 구축하고 있습니다. 침해사고 대응조직은 신속하게 사고 경위와 원인을 분석하고 대응을 수행하며, 이후 재발방지 대책을 수립하여 정보보호 관리체계에 적용하여 동일한 사고가 발생하지 않도록 체계를 강화합니다.

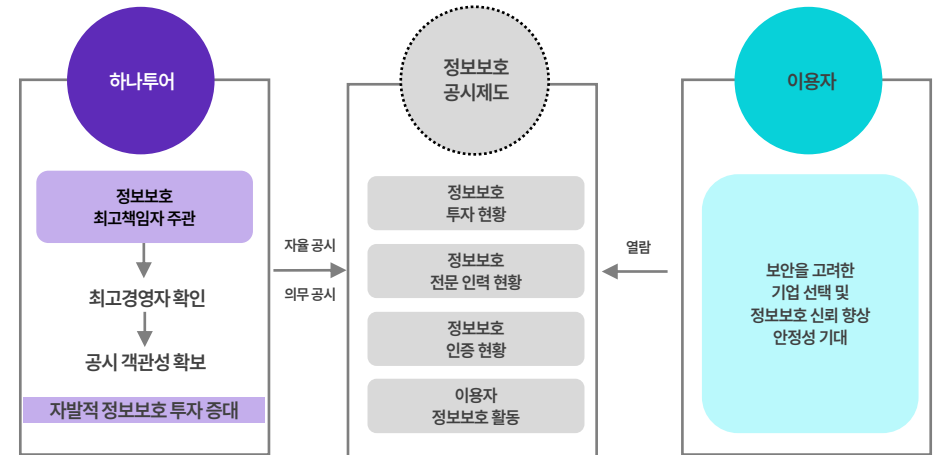


정보보안 감사 활동

정보보안 감사 활동으로 회사의 정보보호 정책과 절차가 적절하게 구현되고 운영되고 있는지 점검하고, 잠재적인 보안 위협을 사전에 식별하여 대응하기 위하여 정기적인 평가 과정을 수행하고 있습니다. 정보보호 감사 활동은 회사의 전반적인 보안 태세를 강화하고, 법적 및 규제 요구 사항을 준수 여부를 점검하며, 발견되는 사항은 규정 및 지침에 반영하여 지속적 발전적인 정보보호 체계를 유지하도록 기여합니다. 정보보안 감사 활동으로 회사의 정보자산을 보호와 안정적인 경영 환경을 조성하여 보안 리스크를 효과적으로 관리하고, 지속 가능한 경영을 실현할 수 있도록 노력하고 있습니다.

정보보호 공시

정보보호산업의 진흥 관련 법률' 개정에 따라 이용자의 알 권리 보장 및 정보보호 투자 활성화를 위하여 정보보호 현황에 대해 공시 등록을 추진하고 있습니다. 정보보호 투자 현황, 정보보호 인력 현황, 인증·평가 등에 관련한 사항, 정보보호 활동 현황 등의 공시를 통해 이해관계자들이 정보보호 관련 투자와 활동을 파악할 수 있도록 진행하고 있습니다.



지역사회 공헌

지역사회 공헌 증장기 로드맵

나눔 경영이라는 창업정신으로 여행문화를 선도하는 기업으로서 '여행으로 꿈꾸는 풍요로운 내일'이라는 비전 아래 '나눔과 동행으로 지속가능한 사회적 가치 및 임팩트 창출'이라는 미션을 가지고 2005년부터 사회공헌 사업을 활발하게 펼치고 있습니다. 문화 소외계층, 관광취약계층 대상 여행지원 사업 뿐만 아니라 다문화아동 지원사업, 임직원 및 파트너사 봉사활동, 국내외 지역사회 공헌활동, 고객참여 봉사여행상품 출시 등 여행 기회를 확대하고 다양한 문화 프로그램 지원을 통해 기업의 사회적 가치를 창출하고자 합니다. 이에 지역 사회와 함께 성장하며 긍정적인 영향을 미치고자 증장기 로드맵을 수립하여 진행하고자 합니다.

구분	2025년	2028년	2030년	주요 계획	SDGs 연계
사업장인근문화및 복지취약계층지원	지원횟수 5회 *사회적가치 1,000만원 창출	지원횟수 7회 이상 사회적가치 1,500만원 이상 창출	지원횟수 12회 이상 사회적가치 2,000만원 이상 창출	비즈니스 및 임직원 연계 지역사회 주요이슈 지원 (매년 10% 이상 확대)	 
국내/국외관광지 지역사회상생	지역사회 기부 200만원 이상 사회적가치 800만원 이상 창출	지역 사회 기부 300만원 이상 사회적가치 1,200만원 이상 창출	지역 사회 기부 1,000만원 이상 사회적가치 3,000만원 이상 창출	비즈니스 부정적 영향 저감, 고객참여 및 상품연계 활성화 (매년 15% 이상 확대)	 
지역사회이해관계자 협력확대	협의체 회의 및 협력활동 6회	협의체 회의 및 활동 8회 이상	협의체 회의 및 협력활동 12회 이상	민관협력사업, 협의체 참여 이해관계자 협력 활성화 (매년 10% 이상 확대)	 

- Company Overview
- ESG Management
- 환경
- 사회
- 고객 중심
- 공급망 관리
- 상생경영
- 인권경영
- 인재경영
- 안전한 일터
- 정보보호 & 데이터 보안
- 지역사회 공헌

- 거버넌스
- Appendix

지역사회 공헌

사회공헌 추진 체계

사회공헌 추진 방향 및 목표

나눔 경영이라는 창업정신으로 여행문화를 선도하는 기업으로서 '여행으로 꿈꾸는 풍요로운 내일'이라는 비전 아래 '나눔과 동행으로 지속가능한 사회적 가치 및 임팩트 창출'이라는 미션을 가지고 2005년부터 사회공헌 사업을 활발하게 펼치고 있습니다. 문화 소외계층, 관광취약계층 대상 여행지원 사업 뿐만 아니라 다문화아동 지원사업, 임직원 및 파트너사 봉사활동, 국내외 지역사회 공헌활동, 고객참여 봉사여행상품 출시 등 여행 기회를 확대하고 다양한 문화 프로그램 지원을 통해 기업의 사회적 가치를 창출하고자 합니다.



주요 사회공헌 활동 협력기관 및 NGO



지역사회 공헌

사회공헌 추진 사업

여행으로 만드는 희망

여행취약계층의 정서적 빈곤을 해소하는 '희망여행 프로젝트', 다문화어린이농구단 '글로벌프렌즈'와 예비관광인을 위한 탐방형 장학사업 '투어챌린저' 등 여행지원과 인재양성 사업으로 희망을 전합니다.

여행으로 교감하는 세상

임직원과 파트너사 직원들의 자발적인 참여를 기반으로 '희망봉사단' 을 꾸려 사회문제 해결과 '지역사회 상생'에 함께합니다.

여행으로 만드는 희망

여행 일정 중 관광지역을 위한 봉사활동에 참여하는 '볼런투어' 등 고객과 함께 풍요로운 내일을 만들어갑니다.

임직원 희망봉사단

2023년, 임직원 희망봉사단은 다양한 봉사 활동을 통해 사회에 기여했습니다. 52명의 임직원이 베트남 다낭 지역사회의 보육원을 방문하여 베트남 결손가정 아동들에게 한국문화체험을 제공하고, 미케비치 해변에서 플로깅 활동을 진행했습니다. 국내에서는 6월에 계룡산 국립공원을 방문하여 플로깅 활동을 펼쳤습니다. 또한, 1월과 11월에는 약 130명의 임직원이 서울 성북구 지역의 에너지 취약 계층을 위해 연탄 5,400장을 배달하며 따뜻한 온기를 나누었습니다. 연말에는 임직원들이 직접 만든 치매예방 그림책을 종로구 지역사회에 전달하여 어르신들의 일상에 활력을 불어넣는 시간을 가졌습니다.

지역사회 연탄 배달 봉사



※성과측정 : 연탄 5,400장 전달 = 36가구, 30일 에너지지원 = 4,530,000원의 현물 지원 금액
*가구당 일평균 5장 // *2024년 연탄가격 1장 = 840원



Company Overview

ESG Management

환경

사회

고객 중심

공급망 관리

상생경영

인권경영

인재경영

안전한 일터

정보보호 & 데이터 보안

지역사회 공헌

거버넌스

Appendix

지역사회 공헌

지역사회 상생

지역사회와 다양한 상생 활동을 진행하였습니다. 창립 30주년 맞이 축하 화환을 대신한 쌀 111포대를 종로구청에 기부하여 종로구 취약계층 결식 이웃들에게 전달하였습니다. 또한, 같은 건물에서 근무하는 종로경찰서와 협업하여 연말 음주운전 방지 캠페인을 진행하고, 임직원 및 주변 지역 시민들에게 음주운전 예방 홍보 활동을 펼쳤습니다.

2023년부터는 광화문 주변 기업들이 연합하여 형성한 ESG활동 실천 협의체인 광화문 One팀의 일원으로 참여하여, 결식 어르신 대상 급식 제공, 종로구 플로깅 활동, 농가 인력 지원 등 다양한 봉사 활동을 통해 지역사회와의 상생을 실천하였습니다.

지역사회 취약계층 결식 방지 지원

쌀 지원 량	성과 측정
1,110 Kg	325 만원 사회적 가치 창출

※ 성과측정 : 쌀 1,110kg 전달 = 5,217인분(끼) 결식 방지 효과 = 3,255,630원의 현물 지원 금액
 *사회복지공동모금회 지정가액 10kg = 29,330원
 *10kg = 10,000g = 약 47인분(한끼=햇반1개=210g)
 *쌀 111포대(1포대10kg) X 47인분 = 5,217인분



이해관계자 인터뷰

국내 여행시장을 주도하는 하나투어와 서울사랑의열매는 2003년부터 만 21년 동안 사회공헌사업 파트너로서 꾸준히 사업을 추진하고 있습니다. 그동안 진행한 다양한 사업 중에 하나투어는 특히 미래세대를 위한 사업들이 강점입니다. 희망여행 '지구별여행학교 비칼로리아'는 아동·청소년들이 직접 기획한 여행으로 넓은 시각과 관심분야의 탐구를 통해 아이들의 꿈과 희망을 키워 주었고, 2012년부터 진행된 다문화 어린이 농구단 '글로벌프렌즈'는 다문화 아동들의 신체활동으로 사회생활 축소판인 스포츠 속에 자신감을 키우고 사회 생활에 적응할 수 있는 기반을 만들어주고 있습니다.

그 뿐만 아니라 진행 중인 '서울농학교 운동장 숲 조성 프로젝트: 숲이 있는 운동장' 사업은 장애아동들이 초록 생태공간에서 정서적 안정감을 느낄 수 있도록 돕고 있습니다.

꿈꾸는 대로, 펼쳐지는 하나투어와의 여행만큼 사회공헌사업들도 미래세대에 긍정적이고 좋은 영향력을 주는 사업으로 기획·확대되고 있어 앞으로의 하나투어의 사회공헌 사업들도 큰 기대를 걸게 합니다. 하나투어와 함께 서울사랑의열매도 든든한 파트너로 함께 나아갈 수 있기를 기원합니다.

하나투어와의 여행만큼 사회공헌 사업들도 미래 세대에 긍정적이고 좋은 영향력을 주는 사업으로 기획,확대되고 있어 앞으로의 사회공헌 사업들도 큰 기대를 걸고 있습니다.

서울 사랑의 열매 사회 공헌 팀장
정민주 팀장

- Company Overview
- ESG Management
- 환경
- 사회
- 고객 중심
- 공급망 관리
- 상생경영
- 인권경영
- 인재경영
- 안전한 일터
- 정보보호 & 데이터 보안
- 지역사회 공헌

- 거버넌스
- Appendix

지역사회 공헌

기부활동

2023년 발생한 튀르키예 대지진의 피해를 위로하기 위해 1,000만원의 기부금을 한국여행자협회를 통해 튀르키예 대사관에 전달하였습니다. 또한, 잠원 한강공원 봉사활동, 연탄 봉사활동, 사내 플리마켓 행사를 통해 임직원 참여 기부 등 다양한 활동을 통해 기부금을 조성하고 집행하였습니다.

연도별 기부금 집행 (연결 재무 기준)

연도	2023년	2022년	2021년
기부금 집행액	53.5백만원	4.4백만원	3.2백만원

사회 공헌 프로그램 운영

구분	프로그램 내용	2020	2021	2022	2023	2024
희망여행	관광취약계층 여행프로그램 지원					
글로벌프렌즈	다문화 지원 프로그램					
지구 지킴이	녹지 조성 등 생물 다양성 활동					
희망봉사단	임직원 봉사활동 진행					
볼런투어	고객 참여 여행 + 봉사활동 프로그램					
지역사회 상생	지역사회 봉사 및 지원 활동 수행					
기부활동	기부금 집행					
투어챌린저	대학생 모집 및 여행전문가 양성					

거버넌스

Company Overview

ESG Management

환경

사회

거버넌스

Appendix

건전한 지배구조

주주 권리 보호

윤리 및 준법 경영

리스크 관리

건전한 지배구조

이사회 구성

최고 의사결정기구인 이사회는 총 11명(사내이사 4명, 기타비상무이사 3명, 사외이사 4명)으로 구성되어 있으며, 회사 경영 기본방침 및 중요사항을 의결하고 있습니다. 이사회의 다양성을 강화하기 위해 사내 및 사외이사 중 각각 1명씩 여성 이사를 포함하고 있습니다.

이사회는 독립성과 투명성을 위해 대표이사 외 이사회 의장이 분리되어 운영됩니다. 이사회는 정관에 따라 이사회 의장이 소집하며, 매월 1회 정기적으로 개최하는 것을 원칙으로 하고 있습니다. 필요 시에는 임시 이사회를 개최하며, 이사회 결의는 정관 및 이사회 규정에 따라 이사의 과반수 출석과 출석이사 과반수 찬성으로 의결합니다. 또한, 특별한 이해관계가 있는 이사는 의결권 행사가 제한되어 이해 상충 가능성을 제도적으로 차단하고 있습니다.

- Company Overview
- ESG Management
- 환경
- 사회
- 거버넌스
- 건전한 지배구조**
- 주주 권리 보호
- 윤리 및 준법 경영
- 리스크 관리

Appendix

이사회 구성 현황

(2023년 12월 31일 기준)

구분	성명	성별	임기 연임	담당 업무
사내이사	박상환	남	1993.10~2026.03	이사회 의장 사외이사후보추천위원회
	권희석	남	1995.12~2026.03	
	송미선	여	2020.03~2026.03	대표이사 ESG 위원회
	류창호	남	2023.03~2026.03	
기타비상무이사	송인준	남	2020.03~2026.03	
	김영호	남	2020.03~2026.03	사외이사후보추천위원회 보상위원회 위원장
	박찬우	남	2020.03~2026.03	
사외이사	김문현	남	2020.03~2024.03	감사위원회 위원장 사외이사후보추천위원회
	한상만	남	2020.03~2024.03	ESG위원회 위원장 감사위원회
	유혜련	여	2022.03~2025.03	ESG위원회 보상위원회 감사위원회
	장인환	남	2022.03~2025.03	사외이사후보추천위원회 감사위원회 보상위원회

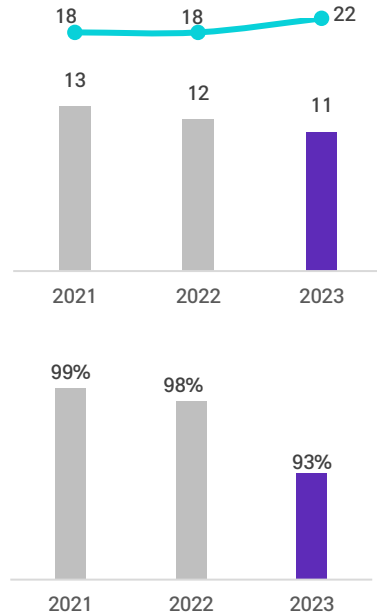
건전한 지배구조

이사회 운영

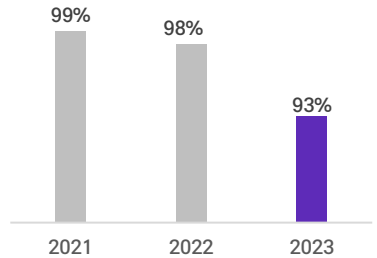
이사회는 매년 재무제표 승인, 주주총회 소집 등의 정기적인 안건 처리를 위해 정기 이사회를 개최하고 있습니다. 또한, 필요에 따라 추가로 소집하는 임시 이사회도 운영하고 있습니다. 2023년에는 정기 이사회를 11회 개최하여 총 22건의 안건을 의결하고 보고하였습니다.

이사회 운영 현황

■ 이사회 개최 수 (회)
● 안건 수 (건)



이사회 출석률



이사회 내 위원회

이사회 내 4개의 위원회(감사위원회, ESG위원회, 사외이사후보추천위원회, 보상위원회)를 운영하고 있습니다. 위원회는 각각의 설치 목적에 부합하는 경력과 지식을 갖춘 전문가들로 구성되어 의사결정의 전문성을 높이고 있습니다. 또한 위원회는 사외이사를 중심으로 구성되어 운영되고 있습니다.

이사회 역량 강화

사외이사의 전문성 강화를 위해 사외이사의 교육을 지원하고 있습니다. 또한 이사진의 전문성 제고와 사업에 대한 이사회의 이해도 증진을 위해 필요 시 워크숍 등을 진행하고 있습니다.

이사회 위원회

위원회	주요 역할	구성	2023년 개최회수
감사 위원회	재무제표 감사 외부감사인 선정 감사활동 점검 및 승인	김문현 사외이사 / 유혜련 사외이사 한상만 사외이사 / 장인환 사외이사	5회
ESG 위원회	ESG 경영활동 점검 ESG 경영활동 평가 ESG 경영활동 의사결정	한상만 사외이사 유혜련 사외이사 / 송미선 사내이사	3회
사외이사후보추천위원회	사외이사 후보 독립성 여부 사외이사 후보 역량 검증 이사회에 후보 추천	박상환 사내이사 / 김영호 기타비상무이사 김문현 사외이사 / 장인환 사외이사	1회
보상위원회	이사회 보수 책정 및 승인	김영호 기타비상무이사 유혜련 사외이사 / 장인환 사외이사	1회

건전한 지배구조

이사회 보수

이사회 구성원의 보수체계는 연 1회 보상위원회를 통해 점검 받고 있습니다. 이사 보수는 주주총회 결의로 승인된 보수 한도 범위 내에서 직무수행의 책임, 위험성, 투입 시간 등을 고려하여 집행하고 있습니다.

사외이사 보수

사외이사 보수는 독립성 저해 가능성을 고려하여 사외이사의 평가와 보상을 연동하고 있지 않으며, 별도의 계약에 의거하여 보상 정책을 운용하고 있습니다. 사외이사 보수는 법적 책임 수준과 위험성 등을 고려하여 산정하고 있으며, 동종업계 보수 수준 등을 고려하여 보수 수준을 결정하고 있습니다.

사내이사 보수

사내이사의 보수는 인사관리 규정과 임원의 역할 기여도 및 전문성 등을 고려하여 영업이익 달성률 등의 재무지표와 신규 시장 개척 및 고객 만족 등 비재무지표를 반영하여 산정합니다.

Company Overview

ESG Management

환경

사회

거버넌스

건전한 지배구조

주주 권리 보호

윤리 및 준법 경영

리스크 관리

Appendix

2023년 이사 보수 지급액

구분	인원	지급 총액 (백만)	1인당 평균 (백만)
이사 전체	11	1,009	126
등기 이사 (사외이사, 감사위원회 위원 제외)	7	817	204
사외이사 (감사위원회 위원 제외)	-	-	-
감사위원회 위원	4	192	48
감사	-	-	-

※ 기타 비상무이사 3인은 당사에서 보수 지급하지 않음

2023년 이사 보수 지급 비율

구분	금액 (백만)
주주총회 승인 금액	3,000
보수 지급 금액	1,009
지급 비율	33.6%

주주 권리 보호

주주 권리 보호

전자 투표 제도

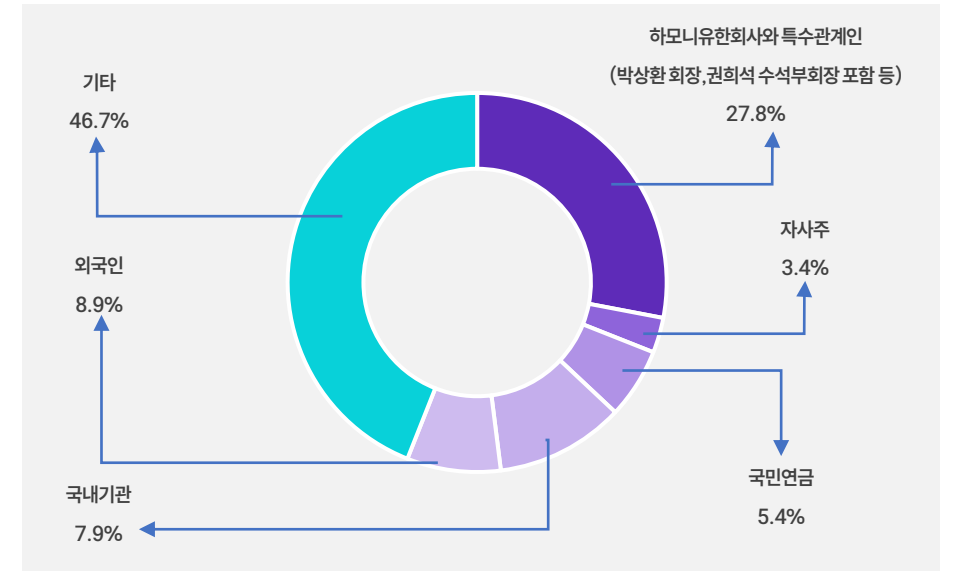
주주의 의결권 행사를 지원하기 위해 정기주주총회부터 전자투표 제도를 운영하고 있습니다. 전자투표 제도 운용을 통해 주주가 총회에 직접 참석하는 대신 전자적 방식으로 사전에 의결권을 행사함으로써 주주의 권리 보호를 강화하였습니다.

주주와의 의사소통

회사 기업 페이지와 전자공시 시스템(DART) 등 공시조회 시스템 등을 통해 모든 주주에게 필요한 정보를 적시에 충분히 이해하기 쉽게 제공하고 있습니다. 또한 주요 기관투자자들을 대상으로 하는 기업설명회(NDR), IR 미팅 등을 시행하고 있습니다.

발행 주식 및 주주 구성 현황

발행 주식은 2023년 12월 31일 기준 보통주 16,039,185주이며, 1주 1의결권 원칙하에 단일 의결권제를 채택하고 있습니다. 대주주는 하모니아1호유한회사로 지분 16.68%를 소유하고 있으며 5%이상 주주는 하모니아1호유한회사 16.68%, 박상환 회장 6.53%, 국민연금공단 5.39%입니다.



윤리 및 준법 경영

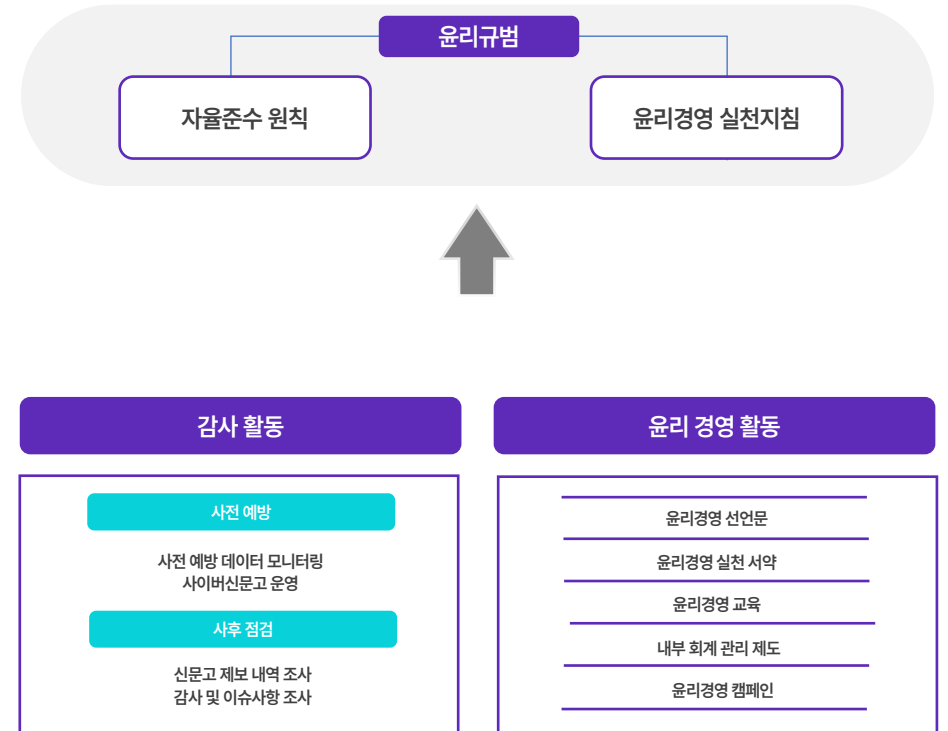
윤리 및 준법 경영 체계

투명한 지배구조 확립을 위한 경영방침 중 하나로 '투명 경영'을 강조하고 있으며, 윤리 및 준법 경영 체계를 운영 및 강화하고 있습니다.

구체적으로는 대표이사 명의의 윤리경영 선언문을 제작하여 기업 페이지에 공개하였으며, 2016년 여행업계 최초로 '공정거래 자율준수프로그램(CP: Compliance Program)'을 도입하였습니다. 협력사 공정거래 자율준수 프로그램을 운영하며 준법 경영 관련 방침을 개정하여, 부패 방지 및 준법 경영 방침에 대한 규정을 강화하였습니다. 또한 2022년부터는 내부회계관리제도를 감사 수준으로 상향하여 운영함으로써 회계적 신뢰성을 위해 보다 강도 높은 관리 감독을 진행하고 있습니다.

윤리경영은 대표이사 직속의 감사실과 미래전략실에서 독립적으로 운영하고 있으며, 준법 경영은 법무총무부에서 관리 감독합니다. 비윤리 행위 예방 목적의 데이터 모니터링 시스템을 개선하는 등의 감사 활동과 전 임직원의 윤리 의식을 높이기 위한 윤리 교육, 그리고 윤리 실천 서약 등의 캠페인 활동을 실시하고 있습니다. 또한 사이버신문고를 운영하여 윤리경영 신고제도를 적극적으로 운영하고 있습니다. 반부패 및 컴플라이언스 관련 주요 이슈 사항 발생 시 감사위원회에 보고하며 관련 조치를 취하고 있습니다.

윤리경영 운영 체계



윤리 및 준법 경영

윤리 경영 실천 지침

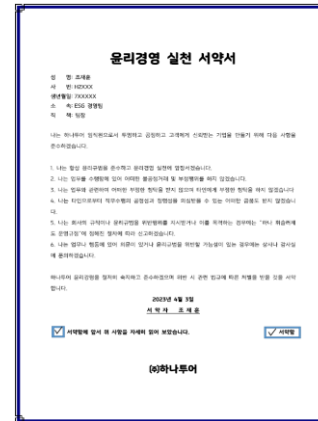
「윤리경영 실천지침」을 통해 전 임직원에게 올바른 행동과 가치 판단의 기준을 제시하고 있습니다. 이 지침은 직장 내 괴롭힘·성희롱·차별 금지, 파트너사에 대한 불공정거래 행위 금지, 부패 및 부정 청탁 금지, 내부자 거래 금지, 정직한 마케팅 등 각종 국내외 법규와 사회적·윤리적 요구사항을 반영하고 있습니다.

윤리경영 실천 지침

구분	내용
제5조	금품 등 수수 제공
제6조	부정 청탁 등 부당한 요구
제8조	부당한 계약
제10조	공금 횡령 및 유용
제12조	회사 자산 사적 유용
제15조	경영 왜곡
제26조	고객 만족
제31조	직장 내 괴롭힘 및 성희롱

임직원 윤리 경영 실천 서약

임직원들은 윤리 규범과 실천 지침에 따른 윤리 실천 서약을 매년 실시하고 있습니다. 이를 통해 윤리 경영 실천을 위한 임직원의 행동과 가치 판단의 기준을 환기하고 실천력을 높이고 있습니다. 2023년에도 전 임직원 100%가 윤리 실천 서약을 완료했습니다. 또한 하나투어와 거래하는 모든 거래처와 계약서 체결 시 '윤리경영 실천 서약서'를 작성하도록 하여 투명하게 거래하도록 요구하고 있습니다.



하나투어 임직원 윤리경영실천 서약서

감사 활동 및 조치 사항

감사실에서는 윤리 기준과 반부패 정책에 대해 연 1회 정기 감사 및 수시 감사를 실시하고 있습니다. 2023년에는 부당 거래, 규정 위반, 결제 수단 등에 대한 점검을 진행하였고, 이에 따라 확인된 비윤리 행위 건에 대해서는 내부 규정에 의거하여 조치를 취했습니다. 이러한 감사 활동을 통해 법령 뿐만 아니라 윤리강령 등 규정 준수 여부를 점검하고, 향후 유사 사고 재발 방지를 위한 시스템을 재정비합니다. 그리고 활동 내용과 계획에 대해 분기마다 이사회 내 감사위원회에 보고하고 있습니다.

2023년 감사 활동 사항

정기 검토 및 모니터링

12건 발견, 제도 및 조치 완료

윤리 규범 위반 사항

0건 발견

윤리 및 준법 경영

신고 및 제보 채널 운영

건전한 기업문화 정착과 윤리경영 실천 의식 확산을 위해 사이버신문고를 운영하여 접근성과 실효성을 강화하고 있습니다. 사이버신문고는 제보자의 선택에 따라 실명과 익명 제보가 모두 가능하며, 임직원 뿐만 아니라 협력사와 관계사에서도 쉽게 접근할 수 있도록 하나투어 기업 사이트 내에 원클릭으로 구현되어 있어 공정거래 및 질서 확립에 기여할 수 있도록 운영되고 있습니다. 또한, 사내 휘슬러(Whistler) 제도를 통해 잘못된 관행이나 부정부패 등 관련 비윤리 행위에 대해 핫라인(유선 전화) 또는 이메일을 통해 누구나 신고할 수 있도록 하고 있습니다. 모든 신고·제보 건에 대해서는 '제보자 보호' 규정에 따라 신고자 보호 원칙을 철저히 준수하고 있으며, 제보자 및 신고 내용은 감사실의 대외비로 엄격히 관리합니다. 직무상 또는 우연히 제보자의 신분이나 신고 내용을 알게 된 자는 누구든지 제보자 및 제보 내용을 누설해서는 안 되며, 제보자 탐문 행위 또한 해서는 안 된다는 규정하에 채널들을 운영하고 있습니다.

윤리 교육

교육을 통해 임직원의 윤리 의식을 내재화하고 있습니다. 전 임직원을 대상으로 윤리경영 온라인 교육과 직책자를 대상으로 사내 부정방지 교육을 실시합니다. 또한 신입 사원 온보딩 시 윤리경영 교육을 반드시 포함하여 윤리경영의 중요성을 강조하고 있습니다.

아울러 사내 윤리경영 실천 활동을 통해 윤리 규범을 자율적으로 준수하는 문화를 확립하고 있습니다. 명절 등의 시기마다 사내 인트라넷 공지를 통해 절차를 안내하고 '선물 안 주고 안 받기' 캠페인을 진행합니다. 그러나 부득이하게 제공된 선물은 모두 회사로 반납하여 임직원들에게 저렴하게 판매하고, 발생한 수익은 모두 복지 활동 등에 활용하고 있습니다.

2023년 사이버신문고 채널 운영 현황



제보 처리 절차



2023년 윤리경영 교육

1,128명

2023년 윤리경영 실천 활동 (명절 선물 사내 반납 및 처리)

159건

리스크 관리

리스크 관리 체계

비즈니스 과정에서 발생할 수 있는 다양한 리스크를 재무적 리스크와 비재무적 리스크로 분류하고 전사적인 리스크 관리 프로세스를 수립해 체계적인 리스크 관리 기반을 갖추고 있습니다. 현업부서에서 부서별 업무에 맞는 세부 리스크 요인을 식별하고 평가하며, 주요 리스크에 대해 주관부서와 협의를 통해 핵심 리스크 관리 과제를 도출합니다. 경영위원회에서 리스크 관리 과제를 안건으로 상정하여 리스크 관리 활동에 대한 심도 있는 논의를 진행하며 경영위원회에서 승인된 안건과 주요 사안에 대해 ESG위원회에 보고하고 있습니다. ESG 위원회는 리스크 관리 업무에 관한 사항을 심의하고 승인하는 내용을 운영 규정에 명문화하고 리스크 관리 정책을 승인 및 검증하는 등 리스크 관리 활동을 감독하고 있습니다.

- Company Overview
- ESG Management
- 환경
- 사회
- 거버넌스
- 건전한 지배구조
- 주주 권리 보호
- 윤리 및 준법 경영
- 리스크 관리

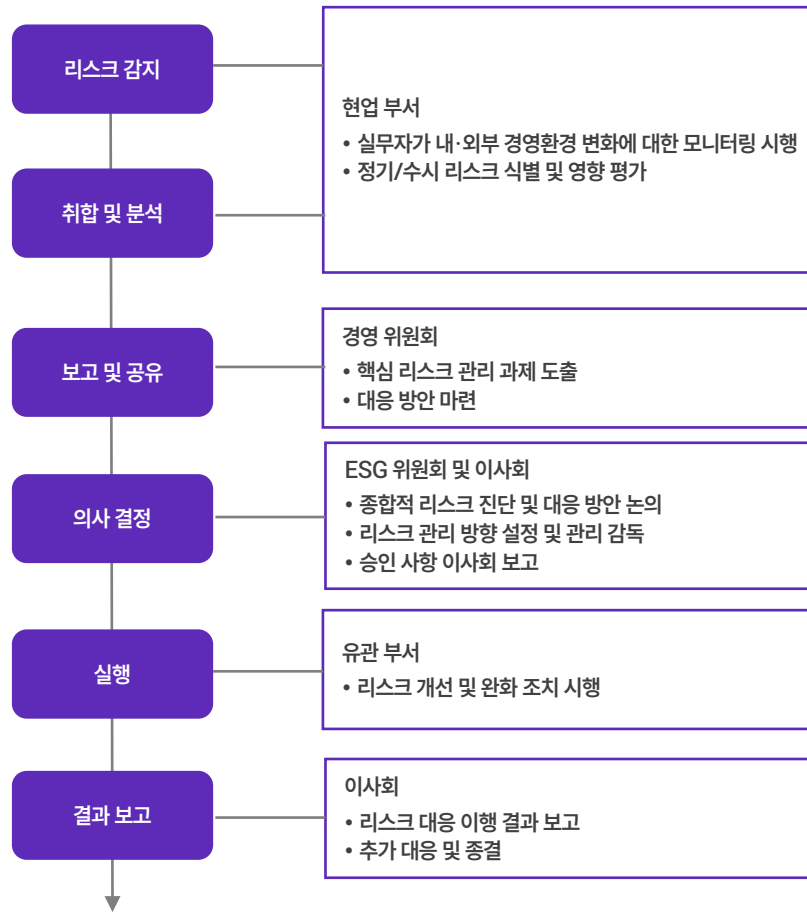
Appendix

유형별 리스크 관리

	리스크 유형	리스크 영향	대응 전략
재무	금융	• 유동성, 신용, 이자율, 환율 등에 따른 재무적 리스크	• 중장기 자금관리계획 수립 • 국내외 자본 시장 파악 및 대응책 마련
	환경	• 기후 위기로 인한 환경 문제 발생 • 환경 규제에 인한 법적 및 비용 리스크	• 신규 시장 발굴 및 기후 위기 대응 • 친환경 상품 및 서비스 확대
	안전	• 사업장 내 안전사고 발생 재산 피해 및 법적 리스크	• 사업장 안전 관리 강화 • 정기적 안전 점검 시행 및 사내 교육
	정보보호	• 고객 정보 유출/손상 및 보안 사고	• 정보보호 관리체계 강화 • 임직원 대상 지속적 교육 시행 • 정보보호서약서 작성
비재무	공급망	• 협력사 서비스&안전 관리 리스크 • 협력사 서비스 경쟁력 저하 • 협력사 ESG 리스크 발생	• 협력사 서비스&안전 관리 강화 • 협력사 서비스 경쟁력 지원 프로그램 • 협력사 행동규범 제정 및 전파
	인권	• 임직원 인권 침해 리스크 • 인재 확보 리스크	• 인권 리스크 관리 강화 및 교육 시행 • 임직원 교육 체계 고도화 • 인재개발 프로그램 강화
	소비자	• 소비자 권리 침해로 인한 법적 리스크 및 기업 이미지 영향	• 소비자 문제 및 불만 해결 프로세스 강화 • 고객 서비스 만족도 관리 프로그램 운영
	윤리&공정	• 사회/경제 법규 위반 리스크 • 규제 위반, 악성 보도에 따른 기업 이미지 및 재무 리스크	• 관리/모니터링 시스템 강화 • 인식 개선을 위한 교육 및 캠페인 실시

리스크 관리

리스크 관리 프로세스



내부회계관리제도

회계정보의 신뢰성 확보와 부정·비리를 막기 위해 「주식회사 등의 외부감사에 대한 법률」(이하 '외감법') 제8조에 의거 내부회계관리제도를 구축/운영하고 있으며, 이를 운영하는 전담 조직을 갖추고 있습니다. 또한, 내부 관리회계제도 운영실태를 사업연도마다 점검하여 주주총회, 이사회 및 감사위원회에 보고하고 있습니다. 2023년 당사의 감사위원회는 회사의 내부 회계관리제도가 효과적으로 설계되어 운영하고 있다고 판단하였으며, 추가 발견된 사항이나 위반사항이 없는 것으로 평가 완료하였습니다. 또한 외부 감사인 한영회계법인은 당사의 내부회계관리제도가 '내부회계관리제도 설계 및 운영 개념 체계'에 따라 중요성의 관점에서 효과적으로 설계 및 운영되고 있다고 평가하였습니다.

내부회계 운영 실태 평가 및 감사 결과

회계연도	회사	감사위원회	외부감사인
2022	적정	적정	적정
2023	적정	적정	적정

Appendix

- Company Overview
- ESG Management
- 환경
- 사회
- 거버넌스
- Appendix

재무 성과

지속가능경영 지표

GRI Standards Index

TCFD Recommendation

제3자 검증 의견서

수상 경력 현황

협회 가입 현황



재무 성과

재무상태표 (연결 재무 기준)

구분		단위	증감률 (YOY)	2023년	2022년	2021년
자산	유동자산	백만원	65%	446,958	270,540	166,208
	비유동자산	백만원	7%	197,639	184,889	264,388
	자산합계	백만원	42%	644,596	455,429	430,596
부채	유동부채	백만원	59%	370,078	232,759	172,523
	비유동부채	백만원	-6%	115,214	122,969	200,317
	부채총계	백만원	36%	485,292	355,728	372,839
자본	자본금	백만원	-	8,020	8,020	6,970
	기타불입자본	백만원	적자 전환	-7,086	132,914	29,906
	기타자본구성 요소	백만원	-1%	2,625	2,642	1,947
	이익잉여금(결손금)	백만원	흑자 전환	166,800	-20,269	46,505
	비지배주주지분	백만원	-53%	-11,054	-23,606	-27,571
	자본총계	백만원	60%	159,304	99,702	57,756
부채 및 자본 총계		백만원	42%	644,596	455,429	430,596

손익계산서 (연결 재무 기준)

구분	단위	증감률 (YOY)	2023년	2022년	2021년
영업수익	백만원	258%	411,612	114,969	40,258
영업비용	백만원	75%	377,564	216,154	167,552
영업이익	백만원	흑자 전환	34,048	-101,184	-127,294
법인세차감전순이익	백만원	흑자 전환	57,304	-68,851	-75,306
계속영업법인세비용(수익)	백만원	-63%	-1,530	-4,803	-4,769
당기순이익(손실)	백만원	흑자 전환	59,057	-64,572	-70,446
법인세차감후기타포괄이익	백만원	-72%	782	2,757	741
총포괄이익(손실)	백만원	흑자 전환	59,838	-61,815	-69,705

- Company Overview
- ESG Management
- 환경
- 사회
- 거버넌스
- Appendix
- 재무 성과
- 지속가능경영지표
- GRI Standards Index
- TCFD Recommendation
- 제3자 검증 의견서
- 수상 경력 현황
- 협회 가입 현황

지속가능경영 지표

고용 현황

구분		단위	증감률 (YOY)	2023년	2022년	2021년
총 임직원 수	남성	명	+6%	625	587	601
	여성	명	+8%	656	607	591
	합계	명	+7%	1,281	1,194	1,192
임원	남성	명	+13%	9	8	11
	여성	명	-	2	2	1
	합계	명	+10%	11	10	12
직원	남성	명	+6%	616	579	590
	여성	명	+8%	654	605	590
	합계	명	+7%	1,270	1,184	1,180
정규직 근로자	남성	명	+6%	571	538	582
	여성	명	+11%	630	568	583
	합계	명	+9%	1,201	1,106	1,165
기간제 근로자	남성	명	+10%	45	41	8
	여성	명	-35%	24	37	7
	합계	명	-12%	69	78	15
파견 근로자	남성	명	-50%	1	2	1
	여성	명	+27%	14	11	-
	합계	명	+15%	15	13	1

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

육아 휴직

구분		단위	증감률 (YOY)	2023년	2022년	2021년
육아 휴직자		명	-44%	41	73	118
육아 휴직 복직자		명	-21%	49	62	164
복직률		%	-18%	74	90	57

지속가능경영 지표

신규 채용

구분		단위	증감률 (YOY)	2023년	2022년	2021년
성별	남성	명	+24%	110	89	72
	여성	명	+19%	145	• 122	46
	합계	명	+21%	255	• 211	118

* 22년 신규 채용 인원 기준 오류로 인원 수 수정

기회 균등

구분		단위	증감률 (YOY)	2023년	2022년	2021년
여성 임직원 임금 (남성 임직원 대비 비율)		%	-2%p	75	77	73

- Company Overview
- ESG Management
- 환경
- 사회
- 거버넌스
- Appendix
- 재무 성과
- 지속가능경영지표
- GRI Standards Index
- TCFD Recommendation
- 제3자 검증 의견서
- 수상 경력 현황
- 협회 가입 현황

지속가능경영 지표

다양성

구분		단위	증감률 (YOY)	2023년	2022년	2021년
총 임직원 수	남성	명	+6%	625	587	601
	여성	명	+8%	656	607	591
	합계	명	+7%	1,281	1,194	1,192
임원	남성	명	+13%	9	8	11
	여성	명	-	2	2	1
	합계	명	+10%	11	10	12
본부장	남성	명	-14%	6	7	4
	여성	명	-	1	1	1
	합계	명	-13%	7	8	5
부서장/랩장/실장	남성	명	-	29	29	30
	여성	명	-	7	7	7
	합계	명	-	36	36	37
팀장	남성	명	+5%	103	98	92
	여성	명	+2%	42	41	36
	합계	명	+4%	145	139	128
수석	남성	명	+6%	169	159	161
	여성	명	+11%	155	140	132
	합계	명	+8%	324	299	293
선임	남성	명	-10%	145	161	220
	여성	명	-4%	288	301	349
	합계	명	-6%	433	462	569
사원	남성	명	+109%	73	35	-
	여성	명	+106%	74	36	-
	합계	명	+107%	147	71	-
프로	남성	명	+1%	91	90	83
	여성	명	+10%	87	79	65
	합계	명	+5%	178	169	148

* 21년, 22년 직급별 기준 오류로 인원 수 수정

- Company Overview
- ESG Management
- 환경
- 사회
- 거버넌스
- Appendix
- 재무 성과
- 지속가능경영지표
- GRI Standards Index
- TCFD Recommendation
- 제3자 검증 의견서
- 수상 경력 현황
- 협회 가입 현황

지속가능경영 지표

다양성

구분		단위	증감률 (YOY)	2023년	2022년	2021년
여성현황	임원	명	-	2	2	1
	관리자	명	+2%	50	49	44
	합계	명	+2%	52	51	45
	여성 관리자 비중 (남성대비)	%	-1%p	36	37	35

유연한 근무

구분		단위	증감률 (YOY)	2023년	2022년	2021년
유연 근무제 현황	총 인원	명	+7%	1,281	1,194	1,192
	유연근무제 사용 인원	명	+3%	326	317	194
	유연근무제 사용 비율	%	-2%p	25	27	16

임직원 교육

구분		단위	증감률 (YOY)	2023년	2022년	2021년
전체 교육 시간	총 교육 시간	시간	-15%	39,592	46,615	28,004
	총 교육 인원	명	-	1,239	1,276	1,180
	인당 교육 시간	시간	-14%	32	37	24
전체 교육 비용	총 교육 비용	백만	+11%	164	148	45
	인당 교육 비용	천원	+11%	129	116	38
교육 수료율		%	-	100%	100%	100%
ESG 교육 효과성 (교육 이해도)	공정 거래	점	+12.6	89.6	77	-
	윤리 경영	점	+30.1	93.1	63	-
	내부회계관리제도	점	-	90.15	-	-

- Company Overview
- ESG Management
- 환경
- 사회
- 거버넌스
- Appendix
- 재무 성과
- 지속가능경영지표
- GRI Standards Index
- TCFD Recommendation
- 제3자 검증 의견서
- 수상 경력 현황
- 협회 가입 현황

지속가능경영 지표

환경 지표 (본사 사업장 기준)

구분		단위	증감률 (YOY)	전년비 증감	2023년	2022년	2021년
에너지 사용량	전체	TJ	-11%	-1.3	10.3	11.6	13.1
	집약도 (영업수익 대비)	TJ/10억원	-82%	-0.1	0.0	0.2	0.1
용수 사용량	전체	TON	+14%	+796	6,460	5,664	7,662
	집약도 (영업수익 대비)	TON/10억원	-77%	-65.6	19.9	85.5	710.6
온실가스 배출량 (Scope1, Scope2)	전체	tCO _{2eq}	-11%	-65	522	587	714
	집약도 (영업수익 대비)	tCO _{2eq} /10억원	-82%	-7.3	1.6	8.9	66.2
재활용품 배출량	전체	Kg	+10%	+572	6,177	5,605	3,499
	집약도 (영업수익 대비)	Kg/10억원	-78%	-65.6	19.0	84.6	324.5

지속 가능한 여행 관련 매출

구분	단위	증감률 (YOY)	2023년	2022년	2021년
인원	명	-66%	59	174	237
매출	백만	+11%	199	180	62

환경 교육

구분	단위	증감률 (YOY)	2023년	2022년	2021년
임직원	명	전 직원 수료	1,128	1,276	1,171
	총 교육 시간		564	1,276	1,171
	효과성 (교육 내용 이해도)	+31.1	93.1	62.0	-
협력사	명		366	316	210
	총 교육 시간	-133	183	316	210

- Company Overview
- ESG Management
- 환경
- 사회
- 거버넌스
- Appendix
- 재무 성과
- 지속가능경영지표
- GRI Standards Index
- TCFD Recommendation
- 제3자 검증 의견서
- 수상 경력 현황
- 협회 가입 현황

GRI Standards Index

Universal Standards (GRI 2)

주제	지표	지표설명	보고 페이지	기타
조직 프로필 및 보고서 관행	2-1	조직 상세	6~8	
	2-2	지속가능경영보고에 포함된 기업체	2	
	2-3	보고기간, 주기, 연락처	2	
	2-4	정보의 재기술	각 항목에 별도 표기	
	2-5	외부 검증	96	
기업 활동 및 임직원	2-6	활동, 가치사슬, 기타 사업관계	8~12	
	2-7	임직원	85~88	
	2-8	피고용자가 아닌 근로자	85	
지배구조	2-9	거버넌스 구조 및 구성	74~75	
	2-10	최고 거버넌스 기구의 추천 및 선임	74~75	
	2-11	최고 거버넌스 기구의 의장	74~75	
	2-12	경영에 미치는 영향을 감독하기 위한 최고 거버넌스의 역할	74~75	
	2-13	경영에 미치는 영향에 대한 책임의 위임	74~75	
	2-14	지속가능성 보고에 관한 최고 거버넌스 기구의 역할	14~15, 74	
	2-15	이해관계 상충	미보고	향후 보고 예정
	2-16	중요 사항 보고	74	
	2-17	최고 거버넌스 기구의 총체적 지식	74	
	2-18	최고 거버넌스 기구의 활동 평가	76	
	2-19	보수 정책	76	
2-20	보수 결정 절차	76		
2-21	연간 총 보상의 비율	76		

- Company Overview
- ESG Management
- 환경
- 사회
- 거버넌스
- Appendix
- 재무 성과
- 지속가능경영지표
- GRI Standards Index
- TCFD Recommendation
- 제3자 검증 의견서
- 수상 경력 현황
- 협회 가입 현황

GRI Standards Index

Universal Standards (GRI 2, GRI 3)

주제	지표	지표설명	보고 페이지	기타
전략, 정책, 관행	2-22	지속가능경영 전략 설명서	5	
	2-23	정책 약속	5	
	2-24	정책 약속 내재	53,64	
	2-25	부정적영향 복원 프로세스	25,38,41,48,53,63,80,81	
	2-26	우려사항 조연 및 매커니즘	54,55,78	
	2-27	법, 규정에 대한 컴플라이언스	51,54	
	2-28	가입 협회	98	
이해관계자 참여	2-29	이해관계자 참여에 대한 접근	19	
	2-30	단체 협약	62	
중대 토픽 공시	3-1	중요 토픽 결정 절차	20~21	
	3-2	중요 토픽 목록	20~21	
	3-3	중요 토픽의 관리	20~21	

- Company Overview
- ESG Management
- 환경
- 사회
- 거버넌스
- Appendix
- 재무 성과
- 지속가능경영지표
- GRI Standards Index
- TCFD Recommendation
- 제3자 검증 의견서
- 수상 경력 현황
- 협회 가입 현황

GRI Standards Index

Topic-specific Standards Economic Performance (GRI200)

주제	지표	지표설명	보고 페이지	기타
경제 효과	201-01	직접적인 경제적 가치 창출과 배분	미보고	향후 보고 예정
간접 경제 효과	203-01	공익을 위한 인프라 투자 및 서비스 지원 활동	68~72	
	203-02	중요한 간접적 경제 파급효과 및 영향	68~72	
조달	204-01	주요한 지역에서의 현지구매 비율	미보고	향후 보고 예정
반부패	205-01	사업장 부패 및 위험 평가	78~80	
	205-02	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	78~80	
	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	지표설명	보고 페이지	기타
에너지	302-01	조직 내부 에너지 사용량	26,36,89	
	302-02	조직 외부 에너지 사용량	미보고	향후 보고 예정
	302-03	에너지 집약도	26,39,89	
	302-04	에너지 사용 절감량	26,39,89	
	302-05	제품 및 서비스 에너지의 에너지 소비량 / 감축량	26,39,89	
용수	303-05	용수 사용량	89	
배출	305-01	직접 온실가스 배출량 (Scope1)	26,39,89	
	305-02	간접 온실가스 배출량 (Scope2)	26,39,89	
	305-03	기타 간접 온실가스 배출량 (Scope3)	26,39	임직원 출퇴근 및 출장 집계
	305-04	온실가스 배출 집적도	89	
	305-05	온실가스 배출 감축량	89	
	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	향후 보고 예정
	308-02	공급망의 부정적 환경 영향 및 이에 대한 조치	미보고	향후 보고 예정

- Company Overview
- ESG Management
- 환경
- 사회
- 거버넌스
- Appendix
- 재무 성과
- 지속가능경영지표
- GRI Standards Index
- TCFD Recommendation
- 제3자 검증 의견서
- 수상 경력 현황
- 협회 가입 현황

GRI Standards Index

Topic-specific Standards Social Performance (GRI400)

주제	지표	지표설명	보고 페이지	기타
고용	401-01	신규 채용과 이직 현황	86	
	401-02	정규직 직원 대상에 지원되는 복리 후생 제도	58~59	
	401-03	육아 휴직 사용, 복귀, 복귀 후 12개월 이상 근무	85	
산업 안전 보건	403-01	산업 안전 보건 관리 시스템	63~64	
	403-02	위험 식별, 위험 평가 및 사고 조사	63~64	
	403-03	산업 보건 서비스	63~64	
	403-04	작업자 참여, 상담, 직업 건강, 안전에 대한 커뮤니케이션	63~64	
	403-05	산업 안전 보건 교육	63~64	
	403-06	임직원 건강 증진 활동	59,64	
	403-07	비즈니스와 직접 연계된 직업 건강 안전 리스크 예방, 완화	59,64	
	403-08	직장 건강 및 안전 관리 시스템의 적용 대상 근로자	미보고	향후 보고 예정
	403-09	재해율	64	
	403-10	업무 관련 질병	63~64	
훈련 및 교육	404-01	임직원 1인당 평균 교육 시간	88	
	404-02	임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램	56~57	
	404-03	정기적 성과 및 경력 개발 리뷰를 받은 임직원 비율	60	정기 성과 평가를 받는 직원 비율 100%
다양성, 기회 균등	405-01	거버넌스 기구 및 임직원 다양성	74	
	405-02	남성 대비 여성의 기본급 및 보상 비율	86	
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 관리	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	30,32,69~72	
	413-02	지역 사회 중대한 실질적/잠재적인 부정적 영향 존재 사업장	해당 사항 없음	

- Company Overview
- ESG Management
- 환경
- 사회
- 거버넌스
- Appendix
- 재무 성과
- 지속가능경영지표
- GRI Standards Index
- TCFD Recommendation
- 제3자 검증 의견서
- 수상 경력 현황
- 협회 가입 현황

GRI Standards Index

Topic-specific Standards Social Performance (GRI400)

주제	지표	지표설명	보고 페이지	기타
공급망 관리	414-01	노동관행기준에 의해 심사를 거친 신규 공급업체 비율	미보고	향후 보고 예정
	414-02	공급망 내 주요한 부정적인 사회 영향과 이에 대한 조치	29~32	
고객 안전 보건	416-01	제품 및 서비스군의 안전보건 영향 평가 현황	41~45	
	416-02	제품 및 서비스군의 안전보건 영향에 관한 규정위반사건	위반 사항 없음	
마케팅 및 라벨링	417-01	제품 및 서비스 라벨링 적용 현황	10~12	
	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
- ESG Management
- 환경
- 사회
- 거버넌스
- Appendix
- 재무 성과
- 지속가능경영지표
- GRI Standards Index
- TCFD Recommendation
- 제3자 검증 의견서
- 수상 경력 현황
- 협회 가입 현황

TCFD Recommendation

TCFD Recommended Disclosures

TCFD 권고안	보고 페이지
지배구조	
기후 변화와 관련된 위험에 대한 이사회의 감독	34
기후변화와 관련된 위험과 기회를 평가하고 관리하는 경영진의 역할	34
전략	
조직이 단기, 중기 및 장기간에 걸쳐 파악한 기후 변화와 관련된 위험과 기회	36~37
기후 변화와 관련된 위험과 기회가 조직의 사업, 전략 및 재무 계획에 미치는 영향	37
20C 이하의 시나리오를 포함하여 다양한 기후 변화와 관련된 시나리오를 고려한 조직 전략의 회복 탄력성	37
위험관리	
기후 변화와 관련된 위험을 식별하고 평가하기 위한 조직 프로세스	38
기후 변화와 관련된 위험을 관리하기 위한 조직의 프로세스	38
기후 변화와 관련된 위험을 식별, 평가 및 관리하는 프로세스가 조직의 전반적인 위험 관리에 통합되는 방식	38
지표 및 감축 목표	
조직이 전략 및 위험 관리 프로세스에 따라 기후변화와 관련된 위험과 기회를 평가하기 위해 사용한 지표	39
Scope 1, Scope2 그리고 Scope3 온실가스 배출량 및 관련 위험	39
기후 변화와 관련된 위험, 기회 및 목표 대비 성과를 관리하기 위해 조직이 사용하는 방식	39

- Company Overview
- ESG Management
- 환경
- 사회
- 거버넌스
- Appendix
- 재무 성과
- 지속가능경영지표
- GRI Standards Index
- TCFD Recommendation
- 제3자 검증 의견서
- 수상 경력 현황
- 협회 가입 현황

제3자 검증의견서

하나투어 지속가능경영보고서 2024 독자 귀중

서문

한국경영인증원(KMR)은 하나투어 지속가능경영보고서 2024 (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 302 : 에너지(Energy)
 - GRI 305 : 배출(Emissions)
 - GRI 404 : 훈련 및 교육(Training and Education)
 - GRI 413 : 지역사회(Local Communities)
 - 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.

검증 방법

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 성과 정보에 대한 신뢰성 평가, 데이터샘플링
- 금융감독원 전자공시시스템 등 독립적인 외부 출처 및 공공 데이터베이스를 기반으로 한 정보의 신뢰성 평가

제한 사항 및 극복 방안

검증은 하나투어에서 제공한 데이터 및 정보가 완전하고 충분하다는 가정을 기반으로 실시되었습니다. 데이터 검증은 하나투어에서 수집한 데이터에 대한 질 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
- ESG Management
- 환경
- 사회
- 거버넌스
- Appendix
- 재무 성과
- 지속가능경영지표
- GRI Standard Index
- TCFD Recommendation
- 제3자 검증 의견서**
- 수상 경력 현황
- 협회 가입 현황

제3자 검증의견서

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 활동성과 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 주체들의 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.

2024.06 대한민국, 서울

- Company Overview
- ESG Management
- 환경
- 사회
- 거버넌스
- Appendix
- 재무 성과
- 지속가능경영지표
- GRI Standard Index
- TCFD Recommendation
- 제3자 검증의견서
- 수상 경력 현황
- 협회 가입 현황



대표이사 *황민규*

수상 경력 현황

기업 브랜드 부분

연도	개최일자	수상 / 인증명	분야	주최 / 주관사	연속 수상	비고 사항
2023년	제 25차	대한민국 브랜드대상	전체	산업통상자원부	최초	최우수상(국무총리상)
	제 25차	한국산업의 브랜드파워	여행사	KMAC	19년 연속	1위
	제 25회	대한민국 브랜드스타	여행사	브랜드 스타	19년 연속	1위
	제 22회	대한민국 100대 브랜드	전체	브랜드 스타		종합 31위
2022년	제 37회	한국의 경영대상	앱서비스	KMAC	최초	수상
	제 24회	대한민국 브랜드스타	여행사	브랜드 스타	18년 연속	1위
	제 24차	한국산업의 브랜드파워		KMAC	18년 연속	1위
	제 21회	대한민국 100대 브랜드	전체	브랜드 스타		종합 32위
2021년	제 23회	대한민국 브랜드스타	여행사	브랜드 스타	17년 연속	1위
	제 23차	한국 산업의 브랜드 파워	여행사	KMAC	17년 연속	1위
	제 20회	대한민국 100대 브랜드	전체	브랜드 스타		종합 40위
2020년	제 22회	대한민국 브랜드스타	여행사	브랜드 스타	16년 연속	1위
	제 22차	한국 산업의 브랜드 파워	여행사	KMAC	16년 연속	1위
	제 17회	한국에서 가장 존경받는 기업 소비자가 선정한 스포츠 레저 상	여행사	KMAC 데일리 스포츠	13년 연속	1위
2019년	제21회	대한민국 브랜드스타	여행사	브랜드 스타	15년 연속	1위
	제21차	한국 산업의 브랜드 파워	여행사	KMAC	15년 연속	1위
	제16회	한국에서 가장 존경받는 기업	여행사	KMAC	12년 연속	

고객 서비스 부분

연도	개최일자	수상 / 인증명	분야	주최 / 주관사	연속 수상	비고 사항
2023년	제 24회	한국서비스품질지수(KS-SQI)	여행사	한국표준협회	2년 연속	1위
	제 33회	한국산업의 고객만족도(KCSI)	여행사	KMAC	12년 연속	1위
	제 7회	국가서비스대상	패키지여행	산업정책연구원	최초	수상
2022년		올해의 소비자중심경영(CCM) 최우수상		공정거래위원회		
	제6회	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	

- Company Overview
- ESG Management
- 환경
- 사회
- 거버넌스
- Appendix
- 재무 성과
- 지속가능경영지표
- GRI Standard Index
- TCFD Recommendation
- 제3차 검증 의견서
- 수상 경력 현황
- 협회 가입 현황

협회 가입 현황

가입 협회

Company Overview

ESG Management

환경

사회

거버넌스

Appendix

재무 성과

지속가능경영지표

GRI Standard Index

TCFD Recommendation

제3자 검증 의견서

수상 경력 현황

협회 가입 현황



2024
Sustainability report

보고서 발행일 : 2024년 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

