

꿈꾸는 대로, 펼쳐지다

2022
하나투어
지속가능경영 보고서

CONTENTS

CEO Message

INTRODUCTION

04~08	하나투어 History & Profile
09~10	Family & Network
11~13	Performance Highlights
14~17	Business Model&Channel
18	하나투어 Vision
19	COVID-19 대응

PERFORMANCE

32~49	고객 경영
50~51	안전 보건
52~54	공정 거래
55~61	동반 성장
62~64	인권 경영
65~69	인재 경영
70~74	환경 경영
75~77	사회 공헌

SUSTAINABILITY

21~23	지배구조
24~25	윤리경영
26	이해관계자 참여
27	UN SDGs Commitment
28~29	중대성 평가
30	핵심주제

APPENDIX

79	재무 성과
80~84	지속가능경영 성과
85~89	GRI INDEX
90	수상경력 및 가입현황

ABOUT THIS REPORT

보고서 개요

하나투어는 핵심 가치인 Shape Everyday Dreams에 맞게 환경, 사회, 지배구조 측면의 성과를 취합하여 ESG 보고서를 발간하고 당사과 이해관계자 간 지속 가능한 경영 성과를 공유하고자 합니다.

보고서 기간

본 보고서는 하나투어의 2021년 1월1일부터 2021년 12월31일까지의 정량적, 정성적 성과를 포함하고 있습니다. 정량적 성과의 경우 추세분석이 가능하도록 과거 3개년 데이터 제공을 기준으로 하였습니다. 보고 범위는 하나투어 본사만을 대상으로 보고하였습니다.

작성 개요

본 보고서는 국제 지속가능성 보고 기준인 GRI (Global Reporting Initiative) Standards의 가이드 라인을 기준으로 GRI Index에 기초하였고, 재무 성과는 K-IFRS 연결 기준으로 작성하였습니다. 재무정보는 연결 기준이며 보고기준 및 정의는 K-IFRS를 따릅니다. 재무적 정보 뿐만 아니라, 비재무적 정보 모두 당사 공시체계에 따라 회계연도를 기준으로 작성하였습니다.

보고서 관련 문의

하나투어 ESG 경영팀
ESG 경영 담당
cjh@hanatour.com
kappela@hanatour.com

CEO MESSAGE



하나투어는 여행의 본질로 승부하는 모험가가
되겠습니다.
여행을 꿈꾸는 모든 이들에게 행복을 주는 여행사가
되겠습니다.

코로나 19로 어려운 위기를 겪음에도 하나투어를 믿고 기다려 주시는 이해관계자 여러분 감사합니다.

유례없는 위기의 순간을 보내고 있을 이해관계자 여러분, 하나투어는 이 힘든 시간을 새로운 꿈을 꾸기 위한 준비의 시간으로 사용하고 있습니다.

‘꿈꾸는 대로 펼쳐지다’ 라는 새로운 브랜드 슬로건을 걸고 여행자가 꿈꾸는 모든 세상. 꿈. 생각. 행복.경험이 펼쳐지도록 만들겠다는 뜻을 전하고자 합니다.

코로나로 인한 절체절명의 상황은, 결과적으로 지속 가능경영이라는 새로운 패러다임의 변화속에 여행업 또한 한발자국 나아가 도전하고 변화를 주도하는 경영전략이 중요 과제임을 인지하도록 이끌었습니다.

또한 기후변화로 인한 폭염, 가뭄, 홍수, 감염병, 전쟁과 같은 천재지변으로 야기된 여행의 어려움은 하나투어가 지속가능 경영을 통해 도전하고 극복해야 하는 새로운 이유와 과제가 되었습니다.

2021년 하나투어는 코로나19로 인한 경영의 어려움 속에서도 지속가능한 여행 및 친환경 여행 상품 기획 및 판매와 지역사회 재생 및 상생 등의 핵심 사업과 연계하는 다양한 활동을 진행하였습니다. 앞으로 하나투어는 여행을 통해 지속가능경영을 실현하는 활동을 지속할 계획입니다.

또한 새로운 지속가능경영을 위한 다양한 활동들을 기록하는 지속가능경영 보고서를 통해 하나투어의 노력의 결과를 보여드리고자 합니다.

이해관계자 여러분 하나투어는 새로운 여행의 시대를 열겠습니다.

마지막으로 각자의 자리에서 최선을 다해주신 이해관계자 여러분께 다시한번 감사드립니다.

(주) 하나투어 대표이사

송 미 선 육 경 건

INTRODUCTION



여행의 설레임부터 일상속으로 돌아올때까지
여러분이 꿈꾸는 모든 여정 속에
하나투어가 함께 하겠습니다.

하나투어 History

수상내역	연혁
	2021년
브랜드스타 주관 2019 대한민국 100대 브랜드' 41위	08 지속가능한 기업 활동 위한 ESG 경영 도입
브랜드스타 주최 제23회 대한민국 브랜드 스타 여행사 부문 17년 연속 1위	
	2020년
한국능률협회컨설팅 주관 한국에서 가장 존경받는 기업 여행사 부문 13년 연속 1위	11 안전한 여행 기준 마련을 위한 '안심여행 체크리스트(SAFETY&JOY)'도입
2019 국가고객만족도(NCSI) 여행사 서비스업 부문 6년 연속 1위	07 공정거래위원회 주관 소비자중심경영(CCM) 5회 연속 인증 (2012년~)
2019 한국산업의 국가고객만족도(KCSI) 여행산업 부문 11년 연속 1위	04 여행업계 최초의 차세대 시스템 오픈
제 27회 국민이 선택한 좋은 광고상 시상식 TV부문 좋은 광고상 수상	03 김진국 대표이사 사장, 송미선 대표이사 사장 체제 출범
한국능률협회 주최 제21차 한국산업 브랜드파워 여행사 부문 15년 연속 1위	
	2019년
2018 대한민국 광고대상 시상식 통합미디어부문 동상 수상	05 여행업 최초 평생교육원 하나아카데미 개원
권희석 수석부회장 제45회 관광의 날 관광진흥유공자 동탑산업훈장 수훈	에스엠면세점, 인천공항 제1터미널 입국장 면세점 오픈
	2018년
여성신문 주관 여성소비가 밝은 좋은 기업 대상 12년 연속 1위	11 한국문화예술위원회 주관 2018 예술이 빛나는 밤에 문화예술후원 우수기관 인증
한국생산성본부 주관 국가고객만족도(NCSI) 여행자서비스업부문 4년 연속 1위	01 에스엠면세점 인천공항 제2터미널 오픈
한국소비자포럼 주관 올해의 브랜드 대상 여행사부문 10년 연속 1위	
	2017년
한국능률협회컨설팅 주관 브랜드파워(K-BPI) 여행사부문 13년 연속 1위	12 HANATOUR JAPAN 도쿄증권거래소(마더스) 상장
브랜드스타 주관 브랜드스타 여행사부문 13년 연속 1위	11 영국 세계관광박람회 (WTM, 런던), 단독부스 운영
한국능률협회컨설팅 주관 존경받는 기업 여행사부문 10년 연속 1위	중국 국제관광교류전 (CITM, 곤명), 단독부스 운영
	10 아시아 국제관광박람회 (ITB ASIA, 싱가포르) 단독부스 운영
	09 일본 관광박람회 (TEJ, 도쿄), 단독부스 운영
	07 업계최초 고객 자문단 위촉
	05 아시아 세계관광박람회 (WTM CONNECT ASIA, 페낭) 단독부스 운영
	03 독일 국제관광박람회 (ITB, 베를린), 단독부스 운영

하나투어 소개

“ 여행 좋아하세요?”

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

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

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

새로운 하나투어가 함께할게요



하나투어 소개

하나투어의 약속

Shape Everyday Dreams 매일의 꿈을 열다. 설레는 꿈을 잇다

꿈꾸는 여행을 실현시켜 준다는 하나투어의 핵심 가치를 표현하는 새로운 미션으로, 앞으로 하나투어가 나아갈 방향성이며 꿈꾸는 여행의 모든 것을 제공하고 함께 하겠다는 의미가 담겨져 있습니다.

기업 아이덴티티



지도, 리플렛
여행, 안내, 길잡이



H
하나투어



확장
Expanding your Universe



하나투어와 함께 펼쳐가는
새로운 경험과 가능성

“여행”을 상징하는 지도, 그리고 그 안에 하나투어를 상징하는 “H”를 담아 하나투어만의 독창적인 심볼을 표현하였습니다. Purple과 Mint 컬러를 통해 여행의 설렘과 누구나 가지고 있는 여행에 대한 버킷리스트를 하나투어만의 프리미엄한 여행 서비스를 통해 실현시켜 드리겠다는 의미를 내포하고 있습니다.

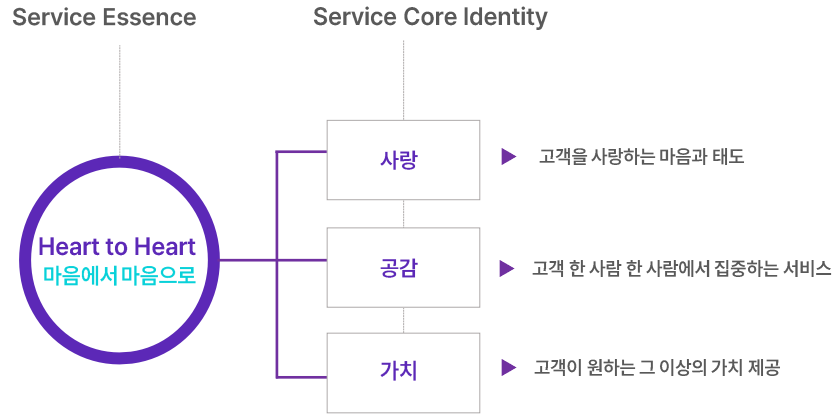
브랜드 슬로건

꿈꾸는 대로 펼쳐지다

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

하나투어 소개

하나투어 Service Identity



SI 슬로건

내맘 **愛** 씩

서비스 약속

사랑하는 고객
한 분 한 분에게 집중하는 서비스로
고객 마음에 속 드는 하나투어가 되겠습니다.



하나투어 Profile

일반 현황

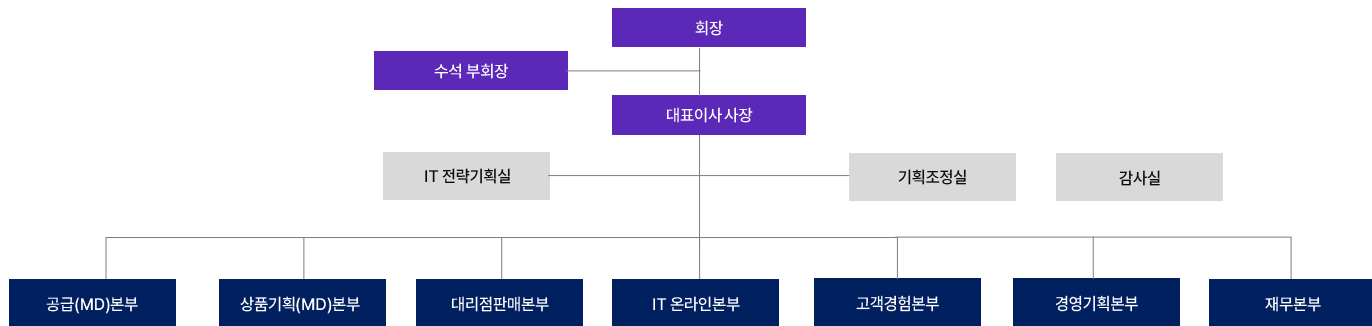
하나투어는 국내 및 해외에서 여행서비스를 제공하는 국내 최대 여행기업으로, 여행의 모든 서비스를 이용할 수 있는 종합 여행 기업입니다. 전 세계 해외 네트워크를 통해 한 차원 높은 여행서비스를 제공함으로써 여행산업의 질적, 양적 성장을 동시에 이끌어왔으며, 고객 만족도와 여행사 선호도 조사에서 확고한 선두 지위를 확보하고 있습니다

기업명	(주)하나투어	자산총계(연결기준)	430,595백만
설립일	1993년 11월 1일	자본총계(연결기준)	57,756백만
본사소재	서울시 종로구 인사동5길 41	영업수익(연결기준)	40,258백만
주요사업	여행업,통신판매업 등	신용 등급	나이스디앤비 BBB0
대표이사	송미선, 김진국	발행 주식수	13,939,185주
임직원 수	1,180명	하모니아1호유한회사	2,323,000주 (16.67%)
		국민연금	1,044,748주 (7.50%)
		박상환	910,020주 (6.53%)

[21년 12월 기준]

조직도

하나투어는 본사와 국내 10개, 해외 17개, 대한민국 비자신청센터 7개의 네트워크로 구성되어 있습니다. 글로벌 영업 활동을 위해 각자의 자리에서 맡은 바 업무에 최선을 다하고 있습니다. 하나투어 본사는 2021년 대표이사 사장 이하 지역 및 업무별로 구분되어 7개 본부 22개 부서에 총 1,180명의 인원이 조직되어 운영되고 있습니다.



[하나투어 본사 조직도_21년 12월 기준]

하나투어 Family

하나투어 Family

하나투어는 국내 10개 계열사와 약 706개의 공식인증예약센터 가족들과 함께 대한민국 여행산업을 선도하고 있습니다. 다양하고 전문화된 여행 상품과 서비스로 함께 미래를 준비하고 함께 성장해 나가고 있습니다.



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



국내여행 전문 자회사로서, IT를 기반으로 여행의 모든 편의를 제공합니다. 국내 최대 실시간 항공 예약 시스템과 국내 최초 실시간 기차 및 선박 예약 시스템을 개발하는 등 전세계 모든 여행 관련 예약을 실시간으로 할 수 있는 여행 테크 기업입니다.



전국 1,200여 개의 여행사 임직원 대상, 주식공모를 통해 '하나투어 여행상품판매 전문 여행사' 로 설립. 하나투어의 고객에 대한 상담과 상품판매 역할을 담당합니다.



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.



제주특별자치도 지정 우수관광사업체로서 풍부한 경험과 지식을 바탕으로 다양한 테마여행상품의 개발과 판매, 제주기점 해외전세기운영, 내·외국인 대상의 MICE 행사진행 등 토털여행서비스를 제공하고 있는 제주도여행전문기업입니다.



글로벌 브랜드인 로알캐리비안, 셀러브리티, 아자마라, 실버시 크루즈와 알라모, 내셔널, 엔터프라이즈 렌터카의 한국 내 홍보, 마케팅, 예약 서비스를 제공하는 크루즈 / 렌터카 전문 여행사입니다.



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 전문여행사로 도약하고 있습니다.

하나투어 NETWORK

일반 현황

전체 고객 수(누적) (명_1998년~2021년 기준)

46,759,822

하나투어 닷컴 회원 수 (명_21년 기준)

5,850,944

판매채널_21년 기준

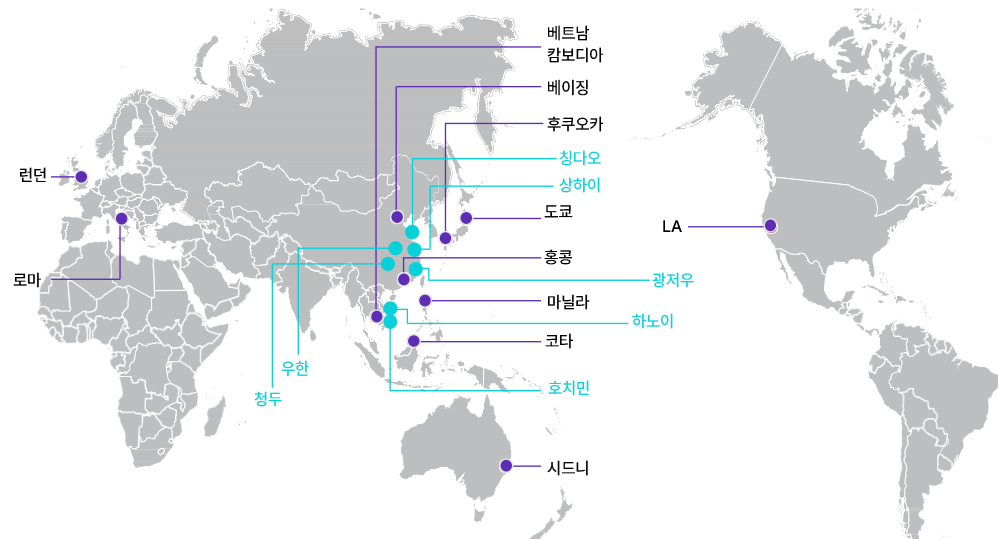


조직구성원(명)_21년 기준



글로벌 네트워크_21년 기준

해외 자회사 전세계 17개
한국 비자신청센터 7개



Performance Highlights

재무 성과



총 매출 (수탁고)
(21년 본사 기준)
(예상)

76,542
백만



영업 수익
(21년 본사 기준)

10,781
백만



영업 이익
(21년 본사 기준)

-97,545
백만



당기 순이익
(21년 본사 기준)

-38,740
백만

영업 성과



전체 출국자 수
(21년 기준)

803,201
명



하나투어 송출인원
(21년 기준)

42,441
명



하나투어 관광목적 인원
(21년 기준)

6,787
명



하나투어 시장점유율
(21년 기준)

5.28%

고객 성과

대한민국 100대 브랜드파워
(22년 브랜드스톡 기준)



33위

대한민국 브랜드파워 INDEX
(21년 능률협회 기준)



1위

소비자중심경영(CCM) 인증
(22년 공정거래위원회 선정)



6회

국가고객만족도
(19년 한국생산성본부 기준)



1위

Performance Highlights ESG

환경 성과



탄소,온실가스 배출
(21년 본사 기준)

714.197

tCO2eq Scope1,2 합계 기준



에너지 사용량
(21년 본사 기준)

312.875

TOE



용수 사용량
(21년 본사 기준)

7,662

TON



친환경상품 매출
(21년 기준)

1억1천1백만

사회 성과



기간제 근로자 고용 비율
(21년 본사 기준)

1.27%



임직원 평균 근속
(21년 본사 기준)

9.9년



ESG 교육 수료
(21년 본사 기준)

1,171명



산업재해율, 중대산업재해
(21년 본사 기준)

0.03%, 2건

ESG 등급

한국기업지배구조원 기준

종합 **B+**

서스틴베스트 기준

종합 **A**

소비자중심경영(CCM) 6회 연속 인증

소비자중심경영(CCM) 6회 연속 인증 수상

소비자중심경영(CCM: Consumer Centered Management)은 공정거래위원회 주관으로 기업이 수행하는 모든 활동을 소비자 중심으로 구성하고 관련 경영활동을 지속적으로 개선하고 있는지를 심사하여 매 2년마다 인증하는 제도입니다. 하나투어는 2012년부터 2022년까지 6회 연속 CCM 인증을 수상하고 있습니다.



하나투어 CCM 인증 핵심 내용

- * 코로나 위기를 극복하기 위해 전 직원 조기 정상 근무체제 전환과 새로운 CI 론칭 및 ESG 경영을 도입하였습니다.
- * 새로운 패키지 여행 "하나팩 2.0", 안심 여행 프로그램 "SAFETY&JOY" 도입 등 서비스 개선과 고객 중심 경영 의지가 돋보였습니다.
- * 고객 만족도 조사, VOC 개선 등 고객의 가치와 중요성을 인식하고 소비자 권리 증진을 위해 노력하였습니다.
- * 소비자와 직접접촉에 있는 상품 특성 상 고객 중심은 당연하다는 임직원들의 인식과 높은 수준의 윤리경영을 강조하고 있습니다.

CCM 심사위원 PICK 우수 사례 : 하나팩 2.0의 도입

기존의 여행 상품의 관행을 혁신하는 하나팩 2.0 도입이 CCM 인증 과정에서 심사위원들에게 하나투어의 우수사례로 선정되었습니다.

3無 (선택관광, 쇼핑, 가이드/기사 경비)로 구성된 여행 상품의 활성화를 성공시키기 위해, 많은 협력사들과 지속적으로 설득과 협력을 진행하였으며 그 결과로 하나팩 2.0 상품을 구성하였습니다.

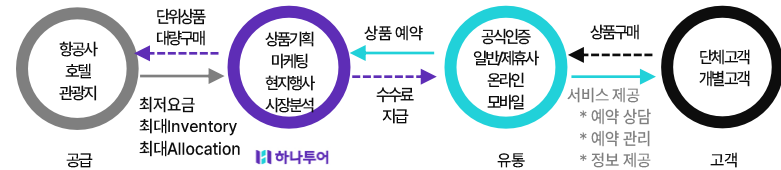
2022년 1월 스페인 지역을 첫 하나팩 2.0 상품의 목적지로 하여, 현재까지 지속적으로 여행 상품을 구성하고 판매하고 있으며, 하나팩 2.0을 이용한 고객의 피드백이 여행 서비스에 대해서 매우 만족하는 것으로 나타났습니다.



Business Model & 경쟁력

Travel Wholesale Business

하나투어는 대한민국 여행 시장의 홀세일 선도업체입니다. 규모의 경제 효과를 통한 아웃바운드 시장을 선도하기 위해 B2B 홀세일 사업이라는 모델을 주력으로 여행 상품을 판매하고 있습니다. 고객의 출발지에서 목적지까지 참여하는 모든 대상들을 하나투어 홀세일 비즈니스 프로세스에 추가하여 규모의 확대를 통해 여행 상품의 가격 경쟁력을 확보하여 고객들에게 더 나은 서비스와 상품을 제공하고 있습니다.



[하나투어 비즈니스 Flow]

하나투어 경쟁력

규모

- * 19년 연속 해외송출인원 1위
- * 20년 코로나 기간 시장점유율 17.5%
- * 재고 경쟁력을 통한 매일 출발 가능 상품 판매
- * 규모의 경제 효과를 통해 가격 경쟁력 확보 및 고품질의 서비스 제공

하나투어는 홀세일을 통해 이루어진 규모를 활용하여 가격 경쟁력을 확보하고 고품질의 서비스를 고객에게 제공하며 매일 원하는 목적지에 출발할 수 있는 상품을 공급할 수 있습니다. 이러한 원동력을 바탕으로 2019년까지 여행업계 1위라는 결과를 기록하고 있습니다.

유통

- * 광범위한 온/오프라인 판매망의 구축
- * 하나투어 닷컴 및 모바일 어플리케이션 활용
- * 전국 5천 여개의 오프라인 대리점 네트워크
- * 국내외 총 27개의 자체 네트워크망 구축
- * 인스타, 유튜브, 라이브 커머스 등 MZ세대 네트워크

하나투어는 홀세일 유통이 가능한 전국적인 오프라인 판매 네트워크와 하나투어 닷컴 및 모바일 어플, FIT용 어플 등 다양한 온/오프 유통망을 구축하였습니다. 또한 27개의 자체 네트워크를 활용한 상호 유통이 가능하며, 최근 각광받는 인스타, 유튜브, 라이브 커머스 등 MZ세대를 겨냥한 유통망 구축에도 노력하고 있습니다.

Business Portfolio

B2B 홀세일

하나투어는 B2B홀세일 사업을 통해 전국의 하나투어 공식인증예약센터와 제휴여행사, 일반대리점, 판매제휴사와 함께 상생하고 협력합니다. 하나투어는 항공 좌석과 호텔 객실을 대량으로 구매하여 규모의 경제를 통해 가격경쟁력을 확보함으로써 판매 대리점의 수익을 보장하고, 고객에게는 만족도 높은 여행상품을 제공합니다. 전국 706 개의 공식인증예약센터, 5,000여 개의 협력여행사 및 250여 개의 제휴사를 통한 오프라인 판매와 하나투어 닷컴 및 모바일 어플리케이션 등을 통한 온라인 판매로 2019년까지 19년 연속 수출 인원 1위를 달성 하며 2019년 기준, 대한민국 국민 네 명 중 한 명이 하나투어를 통해 해외여행을 떠났습니다.

인바운드 비즈니스

2023년 국내외 관광객 5천만 시대 목표로 한국 인바운드 성장이 예상되는 시장환경에 대응하여 하나투어는 2003년 설립한 인바운드 전문 자회사 (주)하나투어 ITC를 통해 방한 외국인 관광객 유치에 힘쓰고 있습니다.

B2C 온라인/모바일 비즈니스

하나투어는 여행사업에 혁신적인 IT 기술을 도입하며, 신속하고 편리한 예약/관리 시스템을 구축하고 있습니다. 국내 최대 B2C 온라인/모바일 서비스는 물론 대리점 및 글로벌 IT 네트워크를 기반으로 전 세계로 사업 영역을 확장하고 있습니다.

하나투어 닷컴& 모바일 앱
· 월 방문자수(UV)가 약 500만 명인 전 세계 패키지
· 자유여행 · 항공권 · 호텔 등 다양한 여행상품을 지역/테마 별로 예약할 수 있는 하나투어 온라인/모바일 서비스입니다

국내 비즈니스

기존 자회사(웹투어)를 통해 판매하였던 국내 여행 상품을 하나투어가 직접 판매하기 시작하였습니다. 코로나19로 인해 해외여행이 중단된 상황에서 많은 내국인들이 국내 시장에 집중되어, 하나투어는 그간 보유한 고객 서비스의 노하우 활용과 국내에도 구축된 하나투어 제주 등의 자회사 네트워크를 활용하여 항공권,차량,숙소 등의 다양한 국내 여행 서비스를 직접 제공하여 고객에게 더 나은 국내 여행의 서비스를 제공하고자 합니다.

아웃바운드 비즈니스

19년 연속 내국인 수출 실적 1위 기업으로서 국내 여행업계에서 독보적 위치를 차지하고 있는 하나투어는 빠르게 변화하는 시장 환경과 소비 트렌드, 다양한 고객 취향에 맞춰 차별화된 여행상품을 공급하고 있습니다.

글로벌 비즈니스

중국, 베트남지역 한국비자신청 대행기관 운영

2015년 9월 광저우, 칭다오에 한국비자신청 대행기관을 개설하였으며, 방한객들을 대상으로 고품질의 서비스를 제공함으로써 방한 중국인 유치에 기여하였습니다. 2018년 베트남(하노이, 호치민), 중국(상하이, 청두, 우한) 총 5개 지역을 추가로 운영하는 업체로 선정되어 서비스를 제공하고 있으며 (19년도 서비스 제공 시작), 2021년 중국 광저우,칭다오 2개 지역 대행기관으로 재 선정되어 서비스를 지속적으로 제공하고 있습니다.

Business Service

꿈꾸는 여행자들을 위한 다양한 여행상품 브랜드

모든 여행에는 저마다의 꿈이 담겨져 있습니다.
하나투어는 그 꿈을 펼칠 수 있도록
하나 팩, 하나 프리, 제우스, 내나라여행 브랜드의
다양한 여행 상품으로 여행자들과 함께 하겠습니다.

하나 팩

하나투어 대표 여행 상품 브랜드.
일반 단체 기획 여행과 함께 허니문, 골프, 크루즈,
힐링, 휴양, 미식, 체험 등
다양한 테마 영역까지 포괄하는 단체 기획 여행
브랜드입니다.



상위 1%를 위한 럭셔리 맞춤여행의 자존심



프리미엄 국내여행 상품 브랜드로 전국 특급 호텔
숙박과 전 일정 전담가이드 배정,
장거리 투어를 위한 국내 최장의 내 나라 여행
전용버스 등 최상의 여행 서비스를 제공합니다.

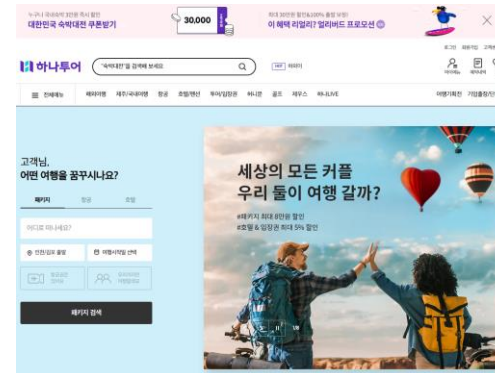
하나투어 Channel

하나투어 닷컴

하나투어는 하나투어 닷컴 웹 사이트와 모바일 APP, SNS 등 다양한 채널을 이용하여 고객의 니즈를 맞춤형으로 충족 시키고 효율적으로 정보를 제공하여 고객의 여행 편의를 높이고 있습니다.

약 585만명의 회원과 월 평균 UV 500만의 하나투어 닷컴은 대한민국 여행의 대표 사이트이며, 21년 새롭게 개편한 하나투어 신규 APP는 누적 약 131만 다운로드를 기록하였습니다. 하나투어는 EDM/앱PUSH/LMS 등 다양한 방법을 통해 CRM 활동을 진행하여 해당 콘텐츠에 적합한 고객만을 대상으로 타겟 마케팅을 진행하고 있습니다.

하나투어가 보유한 SNS CHANNEL 5개를 통한 총 약 170만명의 여행 실수요층과 접점에 있는 고객을 대상으로 다양한 채널을 통해 포스팅 및 바이럴 마케팅을 진행합니다.



하나투어 SNS&APP

페이스북: 296,661명

www.facebook.com/hanatour.fb
여행을 사랑하는 30여만 명의 팬과 소통하는 채널입니다. 전 세계 추천 여행지와 최신 여행 트렌드 공유, 신속한 여행업계 소식 전달은 물론 다채로운 이벤트까지 실시간으로 만나볼 수 있습니다.

카카오톡 친구: 1,248,564명

하나투어 이벤트 및 프로모션, 상품 홍보 등이 진행되는, 여행 상품에 대한 최신 정보를 가장 정확하고 빠르게 만나볼 수 있는 브랜드 채널입니다.

카카오스토리: 91,676명

story.kakao.com/ch/hanatour
하나투어 신상품부터 시즌 별 특가 프로모션까지 여행 상품 정보를 매일 접할 수 있는 정보 채널입니다. 여행자 유형별 추천 상품도 다양하게 만나볼 수 있습니다.

유튜브: 19,888명

www.youtube.com/user/HanaTour
여행을 사랑하는 30여만 명의 팬과 소통하는 채널입니다. 전 세계 추천 여행지와 최신 여행 트렌드 공유, 신속한 여행업계 소식 전달은 물론 다채로운 이벤트까지 실시간으로 만나볼 수 있습니다.

인스타그램: 35,018명

www.instagram.com/hanatour_official
나를 위한 단 하나의 여행'을 슬로건으로 다양한 형태의 테마여행과 전세계 여행정보를 사진과 동영상으로 생생하게 전달합니다. 풍성한 이벤트와 고객과 함께 만들어가는 콘텐츠를 통해 모든 여행의 순간에 함께 하는 하나투어로 활발하게 소통하고 있습니다.

하나투어 모바일



m.hanatour.com
모바일로 간편하게 여행을 준비할 수 있는 하나투어 대표 모바일 App입니다. 2021년까지 누적 다운로드 약 131만건을 기록한 하나투어 모바일은 모바일 전용 특가와 다양한 여행 정보, 알뜰 여행자를 위한 풍성한 이벤트와 쿠폰을 제공하고 있습니다.

하나투어 VISION

SHAPE EVERYDAY DREAMS 매일의 꿈을 열다. 설레는 꿈을 잇다

여행을 꿈꾸는 자의 여행을 행복하게 실현시켜준다는 하나투어의 핵심가치를 표현하는 새로운 미션 문구로, 앞으로 하나투어가 나아갈 방향성이며 여행을 꿈꾸는 자들에게 여행의 모든 것을 제공하고 함께하는 의미가 담겨져 있습니다.



하나투어 행동 약속

하나투어는 하나투어만의 핵심 행동 가치 도출을 위해 CEO 및 임직원들과 인터뷰를 진행하였습니다. 이를 통해 7가지 키워드를 선정하였습니다. 이러한 7개 키워드를 통해 하나투어인으로서 마땅히 해야 하는 행동 약속 7가지를 정하여 이를 하나투어 행동 약속으로 선정하였습니다.

[핵심 키워드]

도전 정신

전문성

유연성

고객 중심

전략적 행동

윤리 경영

오너쉽



[하나인의 행동 약속]

여행에서처럼 항상 새로움에 도전합니다.

내가 꿈꾸는 여행이 우리의 상품이 되도록 합니다.

우리의 경쟁사는 시시각각 변하는 고객의 트렌드입니다.

우리의 상사는 팀장이 아니라 고객입니다.

최선의 결과를 위해 소신있게 의견을 제시합니다.

가족에게 부끄러운 일을 하지 않습니다.

하나투어의 새로운 변화는 우리가 만들어 갑니다.

COVID-19 대응

전사 대응 체제

코로나19로 인한 사내 감염 방지를 위해 전사적 대응 체계를 마련하여 대응하고 있습니다.

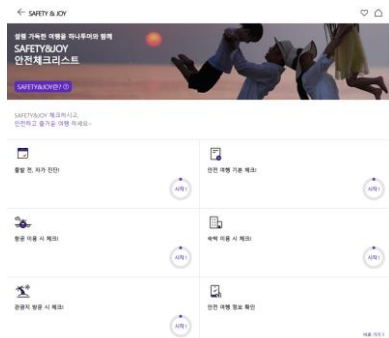
법무총무부를 중심으로, 코로나 19의 방역 강화를 위해 출입구 및 각 층별 열감지기와 손소독제를 비치하여 방역력을 높이고 코로나 감염 방지를 위해 매일 저녁 매 층 소독 실시, 전 사원 대상 일 2회 코로나 방역 활동 매뉴얼 방송을 진행합니다.

또한 스마트 워킹을 통해 정부의 사회적 지침 권고에 따라 자율적인 재택근무 실시 등으로 정부 방침을 적극적으로 준수하고 있습니다. 회의는 가급적 비대면으로 진행하며 재택근무 강화 및 거리두기 방침에 따른 사무실 배치 등으로 코로나 감염 확산 방지를 위한 다양한 활동들을 상시로 진행하고 있습니다.

이해관계자 별 대응활동

고객

고객의 안전한 여행을 위해 안심여행 SAFETY&JOY 캠페인을 통하여 안전하고 즐거운 여행이 되도록 하였습니다.



[Safety&Joy 체크리스트]

협력사

코로나19로부터 고객, 협력사, 대리점 전 직원의 안전을 위해 감염 예방 조치를 요청하였고, 현지의 경우 코로나19 감염 방지를 위한 손 소독제 비치, 고객 제공용 마스크 준비, 열 감지기 휴대, 기타 감염 발생 시 격리 가능한 시설 연락망 구축 및 확보, 숙소 및 관광지 주변 의료시설 리스트 업 등 코로나19로 인해 고객의 안전한 여행을 위한 준비를 갖추었으며 협력사 임직원들의 안전과 건강을 위해서도 위기대응 상황을 지속적으로 모니터링 하여 적극적인 방역 안전이 이뤄지도록 요구하고 있습니다. 또한 Safety&Joy 교육을 통해 고객 행사 시 코로나19의 안전관리에 문제가 없도록 관리합니다.

지역 사회

코로나19 극복을 위한 사회적 노력에 동참하고자 지역 사회에 구호 물품 전달 등을 진행하였습니다.

SUSTAINABILITY

익숙하지만 색다른 이야기를
낯설지만 공감가는 이야기를
모든 이들의 여행의 꿈을 실현해드립니다.
우리는 그렇게 여행을 만듭니다.

지배 구조

이사회 구성

사내이사 5인과 기타 비상무이사 3인, 사외이사 4인의 총 12명으로 구성되어 있으며, 투명 경영을 위해 대표이사와 이사회 의장이 분리되어 있습니다. 회사 경영에 필요한 중요사항 등을 심의의결 할 수 있는 전문가들로 사외이사를 선임하였습니다.

또한 경영 관련 제언을 적극적으로 이행(혹은 반영)함으로써 사외이사들의 자발적이면서 적극적인 경영 참여를 유도하고 있습니다. 이사의 재임 기간은 3년이며, 임기 만료 시 재임 기간 중 활동 평가를 통해 재선임 여부를 결정합니다.

성명	직위	선임일	임기	비고사항	선임여부
박상환	회장	2020년 3월	3년	이사회 의장	재선임
권희석	수석부회장	2020년 3월	3년		재선임
송미선	대표이사	2020년 3월	3년	여성 이사	
김진국	대표이사	2020년 3월	3년	공동 대표이사	
육경건	사내이사	2020년 3월	3년		
송인준	기타비상무이사	2020년 3월	3년		
김영호	기타비상무이사	2020년 3월	3년		
박찬우	기타비상무이사	2020년 3월	3년		
변정우	사외이사	2019년 3월	3년	감사위원장	
김문현	사외이사	2020년 3월	3년	감사위원/재무전문가	
조근호	사외이사	2019년 3월	3년	감사위원	
한상만	사외이사	2020년 3월	3년	감사위원	

[21년 12월 기준]

이사회 독립성

이사 선임은 회사 정관에 규정된 절차에 따라 주주총회에서 선임하며, 주주총회에서 선임할 이사 후보자는 이사회 추천을 받아 선정하여 주주총회에 제출한 의안으로 확정하고 있습니다. 이사의 선임과 관련하여 관련 법규에 의거한 주주 제안이 있는 경우, 이사회는 적법한 범위 내에서 주주총회에 의안으로 제출하고 있습니다.

사외이사의 전문성은 기업 경영, 법률, 재무/회계, 마케팅 등 다양한 분야에서 전문성을 보유한 이사를 선임하여 확보하고 있습니다. 또한, 회사는 사외이사가 이사회에서 직무수행이 가능하도록 보조하고 있습니다. 이사회 개최 전에 해당 안건 내용을 충분히 검토할 수 있도록 사전에 자료를 제공하고 필요 시 별도 설명회를 개최하고 있으며, 기타 사내 주요 현안에 대해서도 수시로 정보를 제공하고 있습니다.

지배 구조

이사회 활동

매월 1회의 정기 이사회를 개최하고 있습니다. 주요 경영 사항에 대한 보고를 정례화하여 월별, 분기별 실적 및 경영 이슈 등의 내용을 토의하고 의사결정하고 있습니다.

또한 이사회 의결이 필요한 사안이 발생할 경우 임시 이사회를 통해 안건을 적시에 처리하고 있습니다. 2021년 총 13차례 이사회를 개최하여 의안 내용을 심의 후 결정하였습니다.

차수	개최일자	의안내용	결정사항
제1차	2021.01.05	제 28기 연결 및 별도 추정 실적 보고	가결
제2차	2021.02.02	제 28기 연결 및 결산 재무제표와 영업보고서 승인	가결
		전자투표제 도입	가결
		자산 매각	가결
		지점 폐지	가결
제3차	2021.03.02	제 28기 정기 주주총회 소집	가결
제4차	2021.04.06	2021년 1분기 예상 손익 보고	가결
제5차	2021.05.04	2021년 1분기 별도 /연결 결산 보고	가결
제6차	2021.06.01	유형자산 양도	가결
제7차	2021.07.06	자금 차입의 건	가결
제8차	2021.08.03	지점 폐지의 건	가결
		자금 차입의 건	가결
제9차	2021.08.12	담보 일부 해지의 건	가결
제10차	2021.08.26	유형자산 매각의 건	가결
제11차	2021.10.05	지점 설치의 건	가결
		지점 폐쇄의 건	가결
제12차	2021.11.02	하나투어 재팬 유상증자 참여의 건	가결
제13차	2021.12.07	안전보건관리계획 승인의 건	가결

지배 구조

이사회 위원회

하나투어는 감사위원회를 구성하여 감사의 중요성과 전문성을 높이고 있습니다. 아울러 사외이사후보추천위원회, ESG 위원회, 평가보상위원회의 개선을 검토중이며, 관련 위원회를 개설하여 경영의 전문성을 높이고자 합니다.

위원회명	위원장	위원	설치목적&권한사항
감사위원회	변정우 사외이사	한상만 사외이사 김문현 사외이사 조근호 사외이사	재무제표 감사 외부감사인 선정 감사활동 점검 및 승인

이사회 위원회 운영 성과

하나투어는 감사위원회를 21년 총 8회 운영하였습니다. 감사위원회를 통해 내부회계관리제도 평가와 회계감사계획, 내부회계관리제도 용역 수행 법인 선정 등을 진행하였습니다.

위원회명	21년 운영 회수	운영 내용
감사위원회	8회	내부회계관리제도 운영실태 평가 회계감사계획, 내부회계관리제도 보고 내부회계관리제도 용역수행 법인 선정 등

이사회 보수

하나투어는 당사 정관에 의거하여 주주총회에서 승인한 이사 보수 한도 내에서, 사내 기여도 및 책임 업무와 범위 등을 종합적으로 고려하여 책정 및 지급하고 있습니다.

구분	인원수	보수 총액(백만)	인당 평균 (백만)
등기이사	8	1,300	260
감사위원회 위원	4	136	34

* 보수총액: 기타비상무이사 3인은 당사에서 보수 지급하지 않음

윤리 경영

윤리경영 방침

임직원의 업무수행과 관련하여 상호 신뢰와 협력을 토대로 모든 이해관계자와 공동의 이익을 추구함으로써 자유롭고 공정한 경쟁을 지향합니다. 윤리경영의 구체적인 실천 방안과 지침을 담고 있는 '윤리 규범'을 마련해 사내 게시판 및 기업페이지에 공개하고 있습니다.

이와 함께 윤리교육 등 전사 임직원의 윤리의식 개선을 위한 프로그램과 사이버 신고 등의 제도 운용을 통해 부패 사건을 사전 예방하고 전사 임직원의 윤리 인식 수준을 향상하고자 최선을 다하고 있습니다.

윤리경영 실천

임직원의 윤리의식 제고를 위해 임직원 대상 윤리교육을 시행하고 있으며 전 직원 대상으로 직무 중심의 윤리교육을 교육하고 있습니다. 개인정보보호 등 윤리경영 현안에 대한 정보를 사내 사이버연수원을 통한 임직원 교육자료로 제공함으로써 윤리경영 인식을 제고하고 있습니다.

또한 윤리교육 및 윤리경영 적용 범위를 하나투어 전체 자회사 및 협력사 임직원을 대상으로도 점차 확대하고 있습니다.

하나투어	단위	결과
교육인원	명	1,171
교육방식	차수	온라인
1인당시간	시간	1

[임직원 윤리경영 교육결과]

협력사	단위	결과
교육인원	명	210
교육방식	차수	온라인
1인당시간	시간	1

[협력사 윤리경영 교육결과]

신고 및 제보 시스템

내부 신고 및 제보 시스템으로 하나투어는 임직원 비윤리 행위 신고, 고충 사항 및 윤리기준에 대한 상담을 받을 수 있는 휘슬러 제도를 운영하고 있습니다. 휘슬러 제도는 해당 안전에 대해 담당 부서로 투서 형태로 이슈를 제기하는 방식입니다. 지정된 메일 주소는 권한을 부여 받은 담당자만 접근 가능하며, 업무에서 발생한 고충, 성희롱, 횡령, 인사 부정, 직장 내 괴롭힘 등 비윤리 행위를 신고할 수 있습니다. 휘슬러 제도에 접수된 내용은 익명과 비밀을 보장하고 있으며, 비윤리 행위로 조사가 필요할 때에는 징계위원회를 소집하여 처리합니다.

외부 신고 및 제보 시스템으로 하나투어는 협력사와 거래관계에서 발생할 수 있는 금품제공 및 청탁 등 비윤리 행위, 애로사항 및 제도 개선 제안, 하도급 불공정거래 등에 대한 문의 및 신고를 위해 감사팀으로 유무선을 통해 제보할 수 있습니다..

윤리 경영

사내 윤리 경영 금품 수수 신고 제도

거래처 및 협력사로부터 명절선물을 받지 않는 것이 원칙이나, 부득이하게 선물 반송이 어려운 경우에만 아래의 순서 및 방법에 따라 처리하며, 처리된 금액은 기부금 예산으로 사용합니다.

처리건수	신고금액
19건	73만원

[21년 금품 수수 처리 결과]

품목	처리방법
현금, 상품권, 유가증권	이유 불문 무조건 반송처리
선물세트, 주류, 공산품	① 자진 신고 후 조직 내 자체 판매 (시가 50%) ② 판매금액 처리 요청 및 판매금액 처리 결과 제출
음식	① 자진 신고 후 수취인 해당 조직 내 자체 판매 (시가 50%) ② 판매금액 처리 요청 및 판매금액 처리 결과 제출

[금품 수수 신고제도]

이해관계자 참여

이해관계자 정의

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

주요 이해관계자	소통채널	관심 주제
고객	<ul style="list-style-type: none"> 고객상담실 닷컴 홈페이지 고객 게시판 모바일 APP, SNS 공항 미팅 장소 및 현지 여행지 	<ul style="list-style-type: none"> 고객 커뮤니케이션 제품의 품질과 안전성 향상
협력사 공급망	<ul style="list-style-type: none"> 협력사 간담회 하나 허브 시스템 사이버 신문고 하나투어 메신저 	<ul style="list-style-type: none"> 상생 품질관리 및 상생협의 협력사 선정 및 관리 동반성장 및 상생발전
주주 투자자	<ul style="list-style-type: none"> 주주총회 공시 지속가능경영 보고서 기업페이지 NDR, 컨퍼런스 콜 	<ul style="list-style-type: none"> 기업가치 지속 성장 투자자 가치 제고 지속가능경영 관련 이슈
지역 사회	<ul style="list-style-type: none"> 희망여행 기부금 임직원 봉사활동 	<ul style="list-style-type: none"> 경제, 사회적 소외계층 지원 기업의 사회적 책임 이행 핵심 비즈 연계 활동
임직원	<ul style="list-style-type: none"> 사내 포털 (인트라넷) Outlook, Teams, 사내 메신저 채용 설명회 사내 교육 	<ul style="list-style-type: none"> 인재 확보 및 육성 일과 삶의 균형 임직원의 고충처리

[하나투어 주요 이해관계자 설명]

UN SDGs Commitment

이해관계자 정의

UN 지속가능발전목표(SDGs, Sustainable Development Goals)는 인류 보편의 사회·환경·경제 문제를 해결하고 전 인류의 상생과 발전을 위해 국제사회가 합의한 공동의 목표로 17개 추진 목표와 169개 세부 목표로 구성되어 있습니다. 하나투어는 지속가능경영 추진 방향과 UN SDGs의 연계성을 고려해 관련이 높은 목표를 중심으로 이행하고 있습니다.



중대성 평가

중대성 평가 프로세스

하나투어는 글로벌 지속가능경영 보고 가이드라인인 GRI(Global Reporting Initiative)의 선정 원칙에 따라 중대성 평가를 진행하여 중요한 이슈로 도출된 주제를 중심으로 보고하고 있습니다. 글로벌 차원과 산업에서 요구하는 정보에 대해 지속가능경영 활동에 반영하고 있으며, 본 보고서에 도출된 중대 이슈에 대해 관리 체계, 주요 활동, 목표 및 성과 등을 담아 하나투어가 해당 이슈에 대해 어떠한 목표를 가지고 추진하는지 지향점을 담고자 하였습니다.



코로나19 시대 이후 글로벌 지속가능경영 및 여행 산업 트렌드와 표준을 검토해 주요한 이슈를 반영하고, 하나투어의 지속가능경영 관련 내부 이슈를 종합해 경제, 사회, 환경 분야의 이슈 풀(Pool)을 구성하였습니다.

사회적 관심도	사회적 관심도
G.이니셔티브 GRI Standards, UN SDGs, TCFD 등 지속가능경영 관련 글로벌 표준 및 평가 항목 검토	산업 이슈 글로벌 여행기업 Post 코로나 대응 이슈 및 지속가능보고서 분석과 업계 동향, 이슈 검토
국내 미디어 2021년 당사 및 여행 관련 미디어 내용 조사. 2021년 여행 트렌드	내부 이슈 경영전략 등 내부 자료와 CEO의 주요 관심사항, 경영진 회의 주제 등 검토
외부 이해관계자 협력사를 대상으로 하나투어의 지속가능경영 활동에 대한 의견 조사	내부 이해관계자 임직원을 대상으로 하나투어의 지속가능경영 활동에 대한 의견 조사

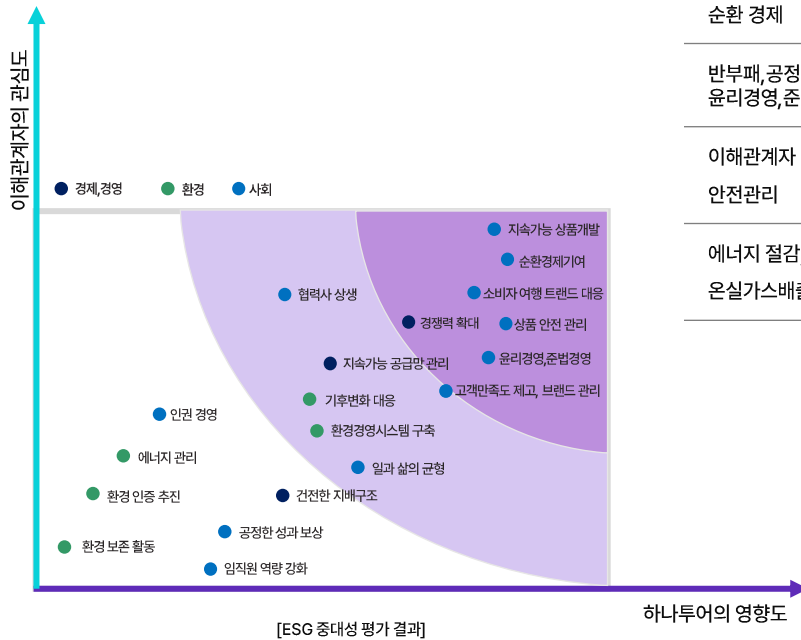
사회적 관심도 트렌드, 하나투어에 미치는 영향력을 고려하여 우선순위에 따라 도출된 중대 이슈 중에서, 내부 검토를 거쳐 5개의 핵심 주제를 선정하였습니다.

[ESG 중대성 평가 프로세스 과정]

중대성 평가

중대성 평가 결과

하나투어는 중대성 평가를 통해 도출된 중대 이슈에 대해 지속가능경영보고서 전반에 걸쳐 주요 활동과 성과를 보고하고 있습니다. 또한, 경영 활동에 영향을 미칠 수 있는 잠재 이슈에 대해 지속적으로 모니터링하여 관리하고 있습니다.



핵심 주제	UN SDGs	GRI INDEX	이슈	보고 페이지
지속 가능 상품 개발	7 13	302-5 에너지	비용, 수익성	70 15,31~39,73
등반 성장 순환 경제	8 12	201-1 가치 창출 204-1 현지 구매	비용, 수익성	54~60 82
반부패, 공정거래, 윤리경영, 준법경영	16	205-2 반부패정책	리스크	23~24 51~53
이해관계자 안전관리	3	416-2 고객안전 403-7 안전관리	리스크	40~43 49~50
에너지 절감, 온실가스배출 관리	13 15	305-02 온실가스배출 302-05 에너지	비용, 수익성	69~73 83

[ESG 중대성 선정 과제]



FIELD NOTES

48-Page Memo Book
Durable Materials / Made in the U.S.A.

PERFORMANCE

여행을 넘어, 즐기고 먹고 머무는 곳까지
여행을 더 잘 만들기 위해,
더 큰 행복을 위해 우리는 문화를 만듭니다.



고객 경영

패키지 여행 상품의 변화

하나투어는 하나팩 2.0이라는 이름으로, 기존 패키지의 불편함을 개선하여 브랜드별 고객의 니즈에 적합한 기획 구성을 통해 고객의 실례는 여행을 준비하여 패키지의 불만을 줄이고 고객의 만족도를 높이고자 합니다.

패키지 상품의 가장 큰 불만 중의 하나였던 단체 쇼핑센터 방문을 없앴으며 많은 고객들이 현지에서 진행하는 선택관광의 가격을 현실화하여, 현장에서 직접 구매하는 가격과 차이가 없도록 하였습니다.

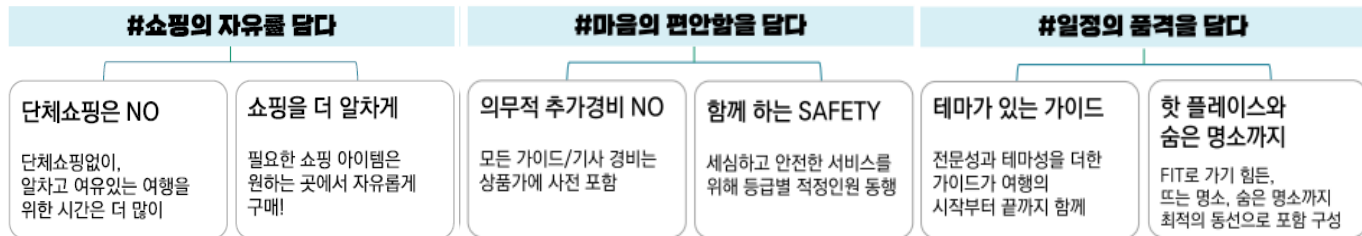
하나투어는 고객의 만족 향상과 고객의 실례를 이으며 고객의 행복을 실현시키기 위해서 'SHAPE EVERYDAY DREAMS'라는 슬로건에 걸맞은 상품을 개발합니다. 새로운 여행 트렌드에 적합한 기획을 통하여 여행을 꿈꾸는 고객들의 행복을 실현시켜 고객의 실례를 이어 나가는 기업이 되고자 합니다

또한 여행의 가장 중요한 요소 중의 하나인 식사, 단체 식사가 아닌 현지 일반인이나 개별 여행객들이 이용하는 식당으로 개선하여 식사의 품질을 높여 고객 만족을 높이도록 구성하였습니다. 그리고 기존의 숙소는 시내 중심이 아닌 가격이 저렴한 외곽 지역에 위치한 호텔을 주로 사용하여 고객의 자유 시간 활용에 불편함이 많았던 점을 고려하여, 시내 중심이나 핫 플레이스 주변에 위치한 호텔로 교체하여 고객이 자유 시간에 주변 관광지를 둘러볼 수 있도록 하는 등 활용성이 좋도록 구성하였습니다.

마지막으로 패키지 여행의 가장 핵심 요소인 가이드의 품질을 업그레이드 하였습니다. 해당 지역 베스트 가이드를 프리미엄 상품군에 우선 배치하여 고객의 여행을 적극적으로 지원하고 안전하고 행복하게 여행이 마무리 될 수 있도록 가이드 본연의 역할을 충실히 할 수 있는 최고의 가이드를 엄선하여 배정하였습니다.

“ 온전히 여행에만 집중하겠습니다”

‘꿈꾸는 대로, 펼쳐지다’

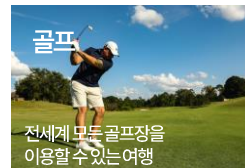


[하나팩 2.0 핵심 요소]

고객 경영

다양한 테마의 접목

하나투어는 새로운 패키지 상품에 적합하며, 고객의 다양한 니즈를 반영하고자 새로운 테마들을 접목한 상품을 기획하여 특별한 경험을 꿈꾸는 고객의 꿈을 실현하여 잊지 못할 여행의 추억을 만들고자 합니다.

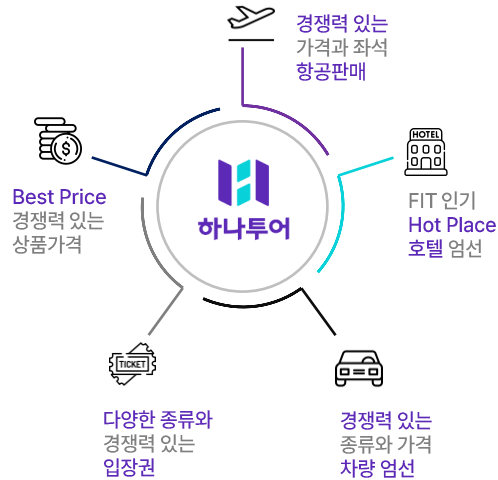


[다양한 테마 요소]

고객 경영

경쟁력 있는 결합 상품

경쟁력 있는 상품 요소를 결합하여 고객이 필요한 것들만 취사선택할 수 있도록 결합 상품을 구성하였습니다.
기존 패키지가 보유한 가격적인 강점을 최대한 유지하면서, 패키지의 전체 요소 중 고객이 일부만을 필요로 하는 것들을 따로 묶어서 고객의 니즈에 적합한 구성을 만들어 고객에게 필요한 서비스만 제공할 수 있도록 하였습니다.



[하나투어 결합상품 요소]

실시간 판매 LIVE 커머스

하나투어는 최근 트렌드에 걸맞게 하나투어의 새로운 쇼핑 라이브, 하나Live를 닷컴 모바일에 신규 서비스로 오픈했습니다.
라이브 커머스만의 차별화된 상품 특전 제공, 참신한 방송 프로그램 제작을 통해 영상 매체와 쌍방향 소통에 익숙한 2035 MZ세대와의 커뮤니케이션을 강화하고자 합니다.
이에 하나투어 닷컴 모바일 App 및 PC Web에서 시청 가능한 하나Live 서비스를 통해 사진이 아닌 영상 시청과 하나투어와 실시간 소통을 통해 직접적으로 여행을 느낄 수 있고, 상품도 구매할 수 있는 서비스를 제공하여 MZ세대와의 소통과 판매를 진행하고 있습니다.



[하나 LIVE 화면]

고객 경영

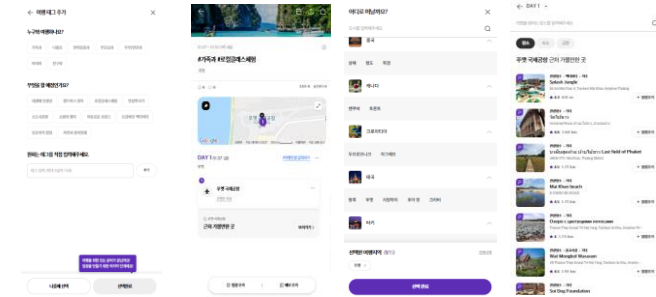
여행 일정 설계 플레이스& 플래너

나만의 여행 일정을 만들고 공유하며, 맘에 드는 일정은 나의 일정으로 선택할 수 있도록 제공하는 서비스입니다. 플레이스를 통해 도시 별 통합 정보를 제공하고, 랜드마크와 인기숙소, 테마여행 등을 이미 확보된 DB를 통해 고객에게 제공합니다.

이러한 플레이스를 기반으로 하여 플래너를 통해 고객 스스로 여행자의 일정을 구성해서 자신만의 일정을 제작하고 공유하여 다양한 여행 경험을 즐길 수 있도록 하며, 하나투어는 국내 최대의 여행 컨텐츠와 정보 제공을 통해 MZ세대를 포함한 다양한 고객들의 다양한 니즈를 만족시키고자 합니다. 21년까지 총 4,487개의 여행 일정이 설계되어 공개/비공개의 형태로 공유되고 있습니다.



[여행 플레이스]



[여행 플래너]

제작 개수

4,487개

공유 개수

3,713개

[21년 여행 플래너 운영 결과]

고객 경영

하나 Original_꿈을 담은 특별한 여행

특별한 경험을 느낄 수 있는 화제의 상품을 판매하고 있습니다. 시기별 주제로 구성하여, 전세계에서 오직 하나투어에서만 즐겨볼 수 있는 특별한 경험을 고객에게 제공하고자 합니다. 일반적인 상품에서부터 최고의 럭셔리 한 여행인 제우스 상품까지, 고객의 요구에 적합한 특별한 상품으로 고객의 꿈을 있고 그 꿈을 펼칠 수 있도록 오리지널 이라는 상품 서비스를 제공합니다.



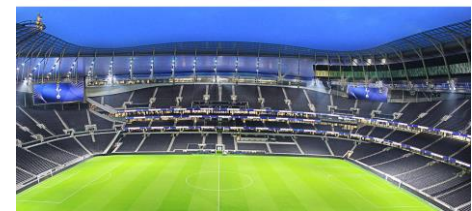
2022 카타르 월드컵
대한민국 대표팀 경기 직관



화려함의 극치
베르사유 궁전에서 머무름



축구 매니아들이 꿈꾸던 여행
EPL 경기 직관

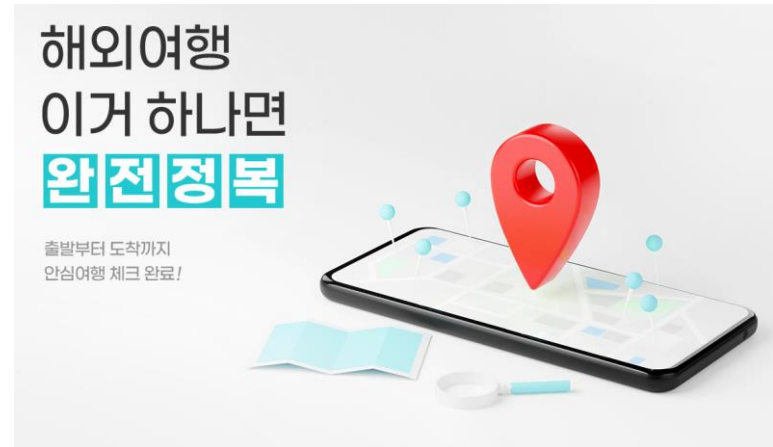


[21년 하나 오리지널 대표 상품]

고객 경영

해외여행 전용 정보 서비스 제공

코로나19로 인해 해외여행 시 국가마다 상이한 정책들로 인해, 고객 스스로 확인해야 하는 정보가 많아졌습니다. 이에 하나투어는 해외 여행을 위해 필요한, 여행과 관련된 모든 정보를 하나로 모아 제공하도록 구성하였습니다. 이를 통해 고객이 별도의 노력 없이도 해당 화면에서 해외여행에 필요한 서류나 제도 등을 쉽게 확인하여 준비할 수 있도록 정보 제공 서비스를 운영합니다.



<p>CHECK 01</p> <p>제일 중요해요! 백신 접종과 PCR 검사로 알아보는 여행준비</p> <p>여래의 조건을 만족하면 세계각국을 격리 없이 여행 가능합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 입국일 기준 백신접종 완료 2주 경과 (백신접종일) 출발일 기준 72시간 이내 발급된 PCR 음성확인서 국가별 통수 증명서 / 온라인 사전등록 	<p>CHECK 02</p> <p>코로나 시국 해외여행 갈 때는 보험가입이 필수</p> <ul style="list-style-type: none"> 여행자 보험에 코로나19 치료비용 보상 필수 여행자 보험 가입 후건 상여 국가별 확인 필요! 	<p>CHECK 03</p> <p>귀국 후 격리로 여행이 고민이라면?</p> <p>▲ NOTICE</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 국내/외에서 백신 접종 완료 후 입출 여의 국내에 등록된 경우 국내 입국시 격리면제 (22.3.21~) ✓ 해외에서 백신 접종 완료하고 국내에 입출 여의 등록된 경우 국내 입국시 격리면제 (22.4.1~) 	<p>CHECK 04</p> <p>잊기 쉬운 안전여행을 위한 필수품</p> <ul style="list-style-type: none"> 마스크 / 손소독제 / 항균 물티슈 제모제 / 자가 진단키트 / 생리대 개인/필수품 세면도구
--	---	---	---

고객 경영

지속 가능 여행상품 : 하와이

하나투어는 최근 글로벌 여행업계의 세계적 추세인 지속가능여행 상품 개발에도 관심을 기울이고 있습니다. 이에 따라 지속가능여행 상품을 유럽에 이어 여러 지역으로 확대하고 있습니다.

지속가능여행 상품을 기획하여 여행을 통해 환경을 보호하고 탄소 배출을 절감하며 현지 지역 경제를 활성화 하는 등의 기존과는 다른 새로운 여행 트렌드를 추구하고 있습니다.

하나투어는 미국 하와이 뿐만 아니라 유럽 스위스와 스페인, 일본 오키나와, 중국 하이난, 러시아 캅차카 반도까지 다양한 지속가능여행, 친환경 여행을 기획, 제작, 판매하고 있습니다.

“ 나와 지구를 위해 지속 가능한 여행의 첫걸음, 하와이 ”



Sustainable Tourism

- ① 리하이 헬스: 100% 푸드 비건샐리로, 하와이에서 재배되는 신선한 재료
- ② 아사이볼: 아사이가 듬뿍 들어간 음식, 웰빙 식문화를 즐길 수 있음
- ③ 더 비트박스 카페: 비건 및 글루텐 프리 재료 음식 제공
- ④ 천연 비누 공장 투어: 오래된 설탕 공장을 비누공장으로 재생한 노스쇼어슈 팩토리에서 천연비누 만들기

Eco Challenge

- ① 텀블러 챌린지: 플라스틱 쓰레기 배출 감소를 위해 텀블러 사용하기
- ② 에코백 챌린지: 일회용 비닐 사용 감소 및 탄소 중립 위해 에코백 사용하기
- ③ 플로깅 챌린지: 조깅을 하며 쓰레기를 줍고, 운동과 환경을 동시에 수행하기
- ④ 제로 웨이스트: 지구 환경 보호를 위한 다양한 의견 상호 교류 시간 가지기

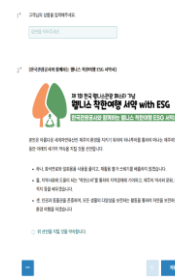
고객 경영

지속 가능 여행상품 : 제주 웰니스

하나투어는 한국관광공사가 주관하는 제1회 한국 웰니스관광 페스타의 참여사로, 제주를 포함해 전국 6개 권역(서울권, 강원권, 충청권, 전라권, 경상권)의 대표 웰니스관광 시설을 체험하는 상품을 기획하였으며, 이에 따라 웰니스관광 페스타에 참여해 제주 친환경 웰니스 여행상품을 선보이고 착한 여행 서약 이벤트를 진행하였습니다.

착한 여행 서약 이벤트는 판매 증진보다 순수한 자연 그 자체의 관광적 가치를 중시하는 웰니스관광 문화를 소개하기 위해 기획했으며 앞으로도 화석연료와 일회용품 줄이기 등 환경보호를 위한 작은 실천 캠페인에 동참하는 등 ESG경영 확산에 앞장서겠습니다.

“제주 웰니스 2박 #환경 보호#착한 여행#신화 월드”



착한 여행 ECO TOUR

- ① 제주도 웰니스 Eco 투어 진행
- ② 한국관광공사&제주관광공사 선정 웰니스 시설 체험 (서귀포 치유의 숲, 가뫼을 영농조합 굴따기)
- ③ 한국관광공사와 함께 하는 “ESG 세가지 약속 서약 이벤트” 참여 시 고객에게 하나투어 마일리지 제공

판매 인원

675명

판매 매출

약 1억 1천만원

[21년 ESG 상품 판매 결과]

고객 경영

빈집 재생 프로젝트 제주 다음 스테이

다음은 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 업사이클링 하여 제주의 자연을 지키고, 제주다운 공간의 가치를 담아 고객에게 새로운 경험을 선사하고 있습니다.

제주 지역사회 문제로 떠오르는 빈집을 재생해 '마을-웰니스' 상품으로 개발하고, 제공되는 어매니티 등은 제주 로컬 브랜드로 채워 지역 상생을 꿈꾸고 있습니다. 다자요와 함께 프로젝트에 적합한 제주지역의 빈집을 선정한 후, 공동 투자 형태로 자금을 조달하여 빈집을 업사이클링함으로써 재생과 지역경제 활성화를 추구하고 있습니다.



제주도 1호점, 2호점 추진 과정

하나투어는 다음스테이를 2021년 11월부터 제주도 북촌에 시작하였으며 2022년 1월, 1호점인 북촌 포구점을 오픈하였습니다. 또한 2022년 4월에는 신평녕쿨집을 오픈하여 친환경 여행, 재생 및 지역사회 상생 등을 강조하여 홍보 및 판매하고 있습니다. 2022년 하반기에 3호점을 오픈하기 위해 준비중입니다.

다음스테이를 통해 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.

고객 경영

고객 안전 관리

하나투어는 여행중 불시에 발생할 수 있는 고객의 안전을 관리하고자 다양한 프로세스를 구축하여 운영하고 있습니다. 현지에서 안전사고 발생 시 이를 대응 및 처리하는 프로세스를 구축하고 있으며, 여행중 발생 가능한 위험을 사전에 차단하고자 여행업계 최초로 안전 대진단을 기획 및 시행하고 있습니다. 또한 코로나 확진자나 격리자가 발생할 경우 내부적으로 비용 지원 및 대응 프로세스를 구축하여, 고객이 코로나로 인한 문제 발생 시 신속하게 해결할 수 있도록 준비하고 있습니다

여행지 안전 관리 프로세스

대표지역별 안전 진단 조사를 통해 고객 관광 관련 안전 요소를 점검합니다. 현지 협력사 대상 온/오프라인 설문조사 후 실사 사진 증빙을 통해 해당 관광지 문제점을 사전에 파악합니다. 파악된 문제를 바탕으로 내부 유관부서 협의를 통해 개선안을 도출하여 협력사에 전달하여 협력사 자체적으로 개선하도록 유도 및 지원합니다. 이후 현장 정기/불시 점검 및 고객 설문 등으로 문제점의 개선 여부를 파악하고 필요 시 지원 조치 등을 통해 지속적으로 문제점을 관리합니다. 이를 통해 관광지에서의 고객 안전사고 대비 및 임직원 출장 시 발생 가능한 안전 사고를 사전에 차단하고 방지합니다.

진행 시기	진행 지역	점검대상	결과
2019년	태국	41개 요소	시설보완 매뉴얼 제작 안전인식강화

* 2020-2021년은 코로나19로 해외 주요 관광지 폐점으로 진행 불가
[19년 여행지 안전 점검 결과]

여행자 보험 보상 범위 확대

현지에서 발생한 다양한 사건사고들로 인해 한국 귀국 후 보험 처리 진행 시 보상 범위를 확대하여 고객의 부담을 줄이고 적절한 보상이 이루어질 수 있도록 여행자보험 범위를 조정하여 적용하였습니다.

기존 조건은 동일하게 유지하고, 사망/해외의료실비/국내의료실비 3개 항목에 대하여 기존 1억원 대비 2억원이 상향된 최대 3억원까지 보상 범위를 상향하여 여행중 발생한 사고로 인해 야기될 고객의 부담을 줄였습니다.

또한 코로나19로 인해 현지에서 확진 시 고객들의 입원비 부담을 줄이기 위해 해외발생의료비를 기존 100만원에서 최대 3천만원으로 상향 조정하였습니다. 코로나19 확진으로 인한 치료비는 해외발생의료실비(질병)으로 처리되므로 이를 통해 고객들의 코로나19 확진으로 인한 치료비 부담을 낮추었습니다.

구분	변경	기존
사망 (상해/질병)	3억원/3천만원	1억원/1천만원
해외발생 의료실비(질병)	3천만원	100만원
국내발생 입원의료실비(질병)	3천만원	100만원

[여행자 보험 범위 변경 사항]

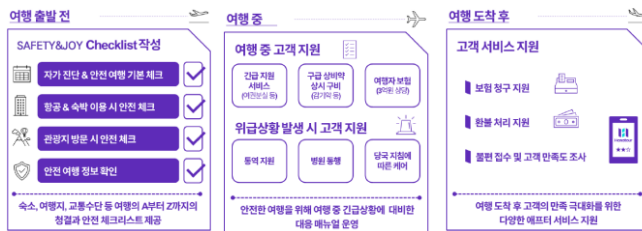
고객 경영

하나투어 안심여행 "SAFETY&JOY"

하나투어는 코로나19로 인해 출국 및 현지 여행, 귀국 과정에서 발생할 수 있는 코로나 확진 위험에 대비하고자 안심여행 SAFETY & JOY 캠페인을 통해 안심여행 서비스를 제공합니다. 여행 출발 전 안전여행 필수품을 챙기도록 요청하며, 공항에서 자가 진단 키트를 증정하여 스스로 코로나 확진 여부를 파악할 수 있도록 준비합니다. 또한 항공 이용 시 비대면 수속을 권장하도록 안내하고 있습니다.

여행지에는 안전교육이수 가이드가 동행하며 매일 고객의 건강상태를 확인하고 여행지의 현지 안전지침 및 준수사항을 고객에게 안내 드립니다. 또한 차량은 1일1소독 및 차내 손소독제와 상비약을 비치하여 위급 상황에 대비하고 있습니다. 숙소는 국가별 안전지침을 준수하며 안전관리가 잘 이뤄지는 숙박시설 중심으로 제공합니다. 여행일정은 밀집지역은 지양하고 거리두기에 적합하도록 가이드가 일정을 관리합니다.

그리고 해외긴급의료지원 서비스를 제공합니다. 24시간 의료조언, 긴급통역, 의료시설 안내 및 진료 예약 등을 제공합니다. 이러한 안심여행 서비스를 통해 코로나19의 위험에도 고객이 안전한 여행을 즐기실 수 있도록 관리하고 있습니다.



[SAFETY&JOY 프로세스]

SAFETY&JOY 준수율 관리

SAFETY&JOY 제도를 통해 고객들의 코로나19에 대한 방역 및 안전을 관리하고 있습니다. 그리하여 하나투어에서는 각 여행지별로 SAFETY&JOY가 얼마나 정확하게 진행되는지를 모니터링 하기 위해, 여행을 다녀온 고객들을 대상으로 설문 조사를 통해 준수율을 관리하고 있습니다.

가이드와 차량 방역에 대한 문항을 기본으로 하여, 가이드가 매일 고객들의 증상을 체크하고, 마스크 착용을 안내하는지, 해당 국가의 방역 수칙을 안내하고 준수하도록 도움을 주는 지와 차량 내 소독물품들이 정확하게 비치되고 있는지 등의 내용을 고객 피드백을 통해 확인하고 있습니다.

이를 집계하여 해당 협력사에 전달하고, SAFETY&JOY 제도를 협력사가 잘 준수하도록 권고하고 있습니다.

마스크	발열	방역	소독용품	전체
94.8%	76.7%	96.5%	78.4%	86.6%

[21년 SAFETY&JOY 운영 결과]

고객 경영

안심여행 PCR 검사 지원

여행을 시작하기 전 필수적으로 진행해야 하는 PCR 검사에 대해 하나투어 고객들에게 할인 혜택을 적용하였습니다. 공신력 있는 씨젠 의료재단과의 협업을 통해 해외여행을 위한 PCR 검사 비용을 할인하여 제공함으로써 당사를 이용하는 고객들의 경제적 부담을 줄이고, PCR 검사를 위한 업체 선정의 번거로움을 없애 고객이 보다 편리하게 PCR 검사를 받을 수 있도록 준비하였습니다.

PC, Mobile을 통해 손쉽게 예약 후 방문하여 검사 받고, 검사 결과는 5시간 이내로 센터 방문 없이 직접 출력할 수 있도록 하여 고객의 편의를 제고하였습니다.

안심여행 지원 서비스
PCR 검사
우대 혜택 제공

해외 출국 전 꼭 필요한 PCR 검사
1회 방문으로 편리하게! 빠르게!

하나투어 고객이라면 PCR 검사 비용 우대 혜택
11만원 > 8만 8천원

씨젠의료재단은?
코로나바이러스감염증19 검사 시행 지정 의료기관

빠른 검사결과 검사 후 5시간 이내 결과 확인 <small>* 08:00~20:00 (월~토) 24시간 7*24시간</small>	전국 검사센터 보유 서울/부산/대구/광주/대전 전국에 검사센터 보유	언제나 이용가능 24시간 연중무휴로 검사센터 운영
--	--	--

[PCR 검사 지원 세부 사항]

안심여행 코로나19 확진자 지원 방안

여행 시 불가피하게 코로나19에 고객이 확진 될 경우, 하나투어는 확진 고객 대상으로 여행업계 최초로 확진자 지원안을 운영하여 지원합니다. 여행자 보험에서도 보장해주지 않는 체류비 등을 지원함으로써, 고객이 좀 더 안심하고 해외여행을 선택할 수 있도록 고객의 안전 보장을 높였습니다.

항공권은 확진으로 인한 귀국일 변경 시 1회 재발권을 지원하며, 귀국일 변경이 불가능할 경우 상품 등급에 따라 각각 차등적으로 금액을 지원하여 귀국일 변경이 가능하도록 지원합니다.

체류비는 여행자 보험으로 지원이 어려운 부분이기때, 여행 상품 등급에 따라 차등하게 실비를 지원하며 국가별 의무 격리기간 존재 여부에 따라 지원 날짜를 설정하여 지원합니다. 또한 확진자 격리 해제를 위한 PCR 검사비용을 지원하고, 밀접 접촉자 역시 의무 격리일 경우 확진자와 동일 수준으로 지원함으로써 고객이 안심하고 해외여행을 즐길 수 있도록 고객의 안전 보장을 강화하였습니다.

* \$ = USD 기준

항목	기획여행		
	세이브	스탠다드	프리미엄
귀국 항공료	50%	100%	
연장체류시 숙식 (연무 격리기간)	박당 최대 \$100한도 식사(\$10 X 3식)	박당 최대 \$100한도 식사(\$15 X 3식)	박당 최대 \$150한도 식사(\$20 X 3식)
PCR 검사비	1회 지원		
인적지원	직/간접지원		
여행경비환불	환불가능 실비		

[안심여행 지원 세부 사항]

확진 지원 인원

6명

확진 지원 금액

약 1천 2백만원

[21년 안심여행 지원 결과]

고객 경영

어시스트카드 제휴 서비스 제공

여행지에서 코로나19 팬데믹으로 인해 모든 의료 기관 및 기타 네트워크가 정상적으로 작동하지 않아 고객 안전의 사각지대가 발생할 수 있는 문제점을 해결하기 위해, 하나투어는 어시스트카드와 제휴하여 고객 안전의 사각지대를 해결하였습니다. 고객이 현지에서 위기 상황이 발생할 경우 어시스트카드를 통해 위기상황을 해결할 수 있는 최소한의 안전 장치를 마련하였습니다.

어시스트카드를 통해 하나투어가 고객에게 아래 서비스를 제공합니다.

- ① 해외 의료지원 서비스
 - 병원 안내, 24시간 긴급의료통역 지원, 의료기관&의사 예약, 모니터링
- ② 해외긴급지원 서비스 (비용은 고객이 부담)
 - 긴급 의료 이송 서비스, 본국 송환 서비스, 유해 안치 및 송환 서비스
- ③ 해외여행지원 서비스
 - 수하물 안내서비스, 여권 분실 시 안내 서비스, 긴급 통역 서비스(영어)

이러한 어시스트카드 트래블 케어 서비스는 현재 하나투어에서만 유일하게 포함되어 제공하는 서비스입니다. 하나투어가 기획한 패키지 여행 상품을 이용하신 모든 고객들은 위기 상황 발생 시 어시스트카드를 통해 특별한 서비스를 제공받아 안전 관리가 이뤄지도록 진행하였습니다.

	핵심 포인트	하나투어 스탠다드 패키지여행의 핵심인 편리함과 효율성을 강조한 온전한 여행에 집중하는 하나투어의 대표 상품입니다. 철저적으로 안전을 가치로 삼고있으며, 안전도, 가이드로서 올바른 행동기에 포함되어 있고, 단체 여행객만을 위한 소용돌이는 방문하지 않습니다.
	관광	
	숙박	상품 핵심포인트 ① 일거의 이동을 편리하게, 대차 국내선 2회 무료 ② 티켓의 지역적 특성을 이용해 많은 항공료와 운임료를 절약 ③ 일일 후 1인당 어시스트를 출가기, 이스타를 시내로 1박 ④ 일일 1인당 숙박 1박 ⑤ 카르도어가 필수 관광지, 고래에 의뢰해물고, 정이나라 후여 관광 ⑥ 이스타와 함께 여행을 배워보며, 식사 후 1인당 어시스트 송 제정할때 식당 ⑦ 알칼리, 카르도, 카이제, 이스타의로 제정, 정이나라정 일 등 티카에서 후 예약에 할 특시 10가지 이상 제공 ⑧ 어시스트카드도 안전여행객은 사할 100% 서비스 ⑨ 100% 인출자 증명 ⑩ 일일 1인당 숙박, 이스타로 편리하게 개인수시기 제공
	식사	
	교통	
	인출자	
	보험	하나투어와 함께 출국을 안심여행 "SAFETY&JOY" ① 호텔(숙박) 불가별 안전지원 서비스 ② 차량, 차량 수속 및 손속제 배지 ③ 가이드, 배신 알통 알로, 이스타처럼, 제공 약속 ④ 유무선 지원, 상인인사, 100%가
	기타	해외 긴급 의료지원 서비스 "어시스트카드" ① 169일 24시간한국말영어응답 ② 여행중 긴급 의료지원 서비스 제공 / 긴급상황지원 ③ 서비스상대면세(비용부담)

[여행일정표 내 어시스트카드 서비스 안내]

Travel Care, 트래블 케어에는 어떤 것들이 있을까요?



해외의료지원 서비스

현지 병원 안내

병원 진료가 필요할 때, 24시간 알람 센터로 연락 주시면 고객의 증상에 따라 가장 적합한 인근지역의 병원 정보를 안내드립니다.

24시간 긴급의료통역 지원

어시스트카드 제공 범위에서 진료를 받는 과정에서 의료진과의 의사소통이 어려운 경우, 해외에서 긴급하게 통역이 필요한 경우 언어를 통해 영어 통역을 도와드립니다.

현지 의료 기관 및 의사 예약

고객의 현지 의료기관 및 의사 예약을 지원하고, 고객의 요청에 따라 입원 및 치료에 대한 병원 수속 절차를 도와드립니다.

의료 요. 부담

입원 중 고객의 의료비를 지속적으로 점검하고, 24 시간 알람 센터에서 한국어에 있는 가족(보호자)에게 상황을 수시로 알람 드립니다.

해외긴급지원 서비스

긴급 의료 이송 서비스

해외에서 사고나 질병이 발생했거나 생활지에서 적절한 치료가 어려운 경우, 적절한 치료가 가능한 현지국가의 수도나 대도시의 실용의료시설로 이송이 이루어질 수 있도록 지원합니다. (출생하는 모든 직간접 비용은 고객이 부담됩니다.)

본국 송환 서비스

고객의 치료를 위하여 본국 송환이 필요한 경우 또는 고객이 본국 송환을 요청하는 경우 본국 송환에 필요한 서비스를 안내 지원합니다. (출생하는 모든 직간접 비용은 고객이 부담됩니다.)

유해 안치 및 송환 서비스

해외에서 안치 또는 유해 송환 서비스가 필요한 경우 지원합니다. (출생하는 모든 직간접 비용은 고객이 부담됩니다.)

해외여행지원 서비스

수하물 안내 서비스

해외에서 수하물이 지연 도착 및 분실 시 이를 찾을 수 있도록 조치사항을 안내하고 수하물 추적서비스를 지원합니다.

여권 분실 시 안내 서비스

해외에서 여권을 분실 시, 이를 찾을 수 있도록 또는 재발급 받을 수 있도록 유관기관을 안내드립니다.

긴급 통역 서비스(영어)

해외에서 긴급을 요하는 경우, 의사소통이 이루어질 수 있도록 통역서비스를 지원합니다.

서비스 이용 방법

- 서비스 이용 시 전화번호 +82-2-2144-1976(하나투어전화)로 전화 (24시간 해외상담센터 이용 가능)
- 고객의 상황 & 주민등록번호 & 하나투어 예약번호를 통해서 지원
- 고객의의 요구 사항 접수 후 처리

※ 하나투어에서 제공하는 어시스트카드 상세페이지서비스는 어시스트카드(여행)이용서비스와 차이가 있으니 참고하십시오.

[어시스트카드 제공 서비스 안내]

고객 경영

소비자 중심 경영 관련 교육 진행

하나투어는 최고경영진을 포함한 모든 임직원들이 소비자에 대한 중요성을 인지하고, 기업이 수행하는 모든 활동을 소비자 중심으로 구성하고 관련 경영활동을 지속적으로 개선하여 소비자 중심으로 이루어지도록 노력하고 있습니다. 이에 관련 교육을 진행하는 등, 소비자 중심 경영을 경영 핵심 사항으로 인지하여 강조하고 있습니다.

더벨 PMI 포럼 참석 및 발표

2021년 11월에 개최한 더벨 PMI 포럼에서 대표이사가 참석하여 하나투어의 ESG 활동 및 하나투어의 포스트 코로나 시대 주요 전략과 소비자에 대한 접근 방향 등에 대해 발표하고 논의하는 자리를 가졌습니다.

[발표 내용]

- ① 코로나 이후 하나투어의 주요 전략 소개
- ② 새로운 C와 슬로건 “꿈꾸는 대로 펼쳐지다” 도입
- ③ 고객 중심의 상품과 서비스를 제공하기 위해 패키지 2.0 개편, 안전여행 프로그램 SAFETY&JOY등을 선보임



KMA 최고 경영자 조찬 회의

2021년 6월에 개최한 한국능률협회(KMA)주관 최고 경영자 조찬에서 하나투어 대표이사가 참석하여 최근 화두인 ESG 경영모델 및 클라우드 세상에서 CEO로 살아남기 등의 내용을 주제로 하는 회의를 진행하였습니다.

[주제]

- ① 클라우드 세상에서 CEO로 살아남기
- ② 한국형 ESG 경영 모델과 리더십

고객 경영

고객 의견 반영 프로세스

고객 만족도 조사 (Hanatour Customer Satisfaction Index)

하나투어는 여행 서비스 개선을 위한 고객 피드백 목적으로, 여행을 다녀온 고객들을 대상으로 알림톡을 통해 콜센터, 행사, 가이드의 3가지 요소에 대하여 문제점 파악 및 품질 개선을 목적으로 고객들의 여행서비스에 대한 설문조사를 진행하고 있습니다.

해당 지표는 2015년부터 시작된 제도로, 고객의 피드백을 다양한 분야에 걸쳐서 분석하여, 이를 통한 상품의 품질을 파악하고 개선의 훌륭한 자료로 활용되고 있습니다.

2021년 소비자 의견 모니터링 중 동물 학대에 대한 소비자 불만 및 건의 사항이 발생하자, 관련된 상품 일정 모니터링 및 일정 재검토 하였습니다. 동물이 포함된 일정 기획 시 윤리적인 동물 체험이 가능한 일정만 기획하였고, CEO 의사결정을 통해 동물 학대성 프로그램을 하나투어의 모든 일정에서 제외시켰습니다.

이처럼 하나투어는 소비자들의 여행에 대한 다양한 의견을 수용하고 반영하고 있습니다.

고객 의견 통한 상품 개선 프로세스

STEP1 개선요청	월별 고객 주관식 의견 검토하여 개선사항 도출/개선 요청 (고객중심경영팀)
STEP2 즉각 개선	해당 불만요소 즉시 제거 즉시 개선 불가 시 중장기 개선 계획 회신 (상품팀)
STEP3 모니터링	반영 시점 기준 고객 모니터링으로 개선여부 파악 / 미 개선 시 추가 요청 (고객중심경영팀)
STEP4 추가개선	미 개선 부분에 대한 추가 개선 요청

평가항목	출발 전	귀국 후
설문방법	카카오톡 알림	
발송일시	출발 D-1일 전	귀국 D+1일 후
설문대상	예약 대표자 1인	연락처 기입한 성인 고객
평가항목	상담직원 만족도	상품구성요소별 만족도
	이용대리점 만족도	(가이드/식사/숙소/일정)
	브랜드 인지도	Safety&Joy 준수
결과 활용	지역별 지표 분석 및 개선사항 도출, 상품/서비스 개선 근거 자료 HCSI 보고서 제작 및 활용	

[고객 만족도 조사 진행 내용]

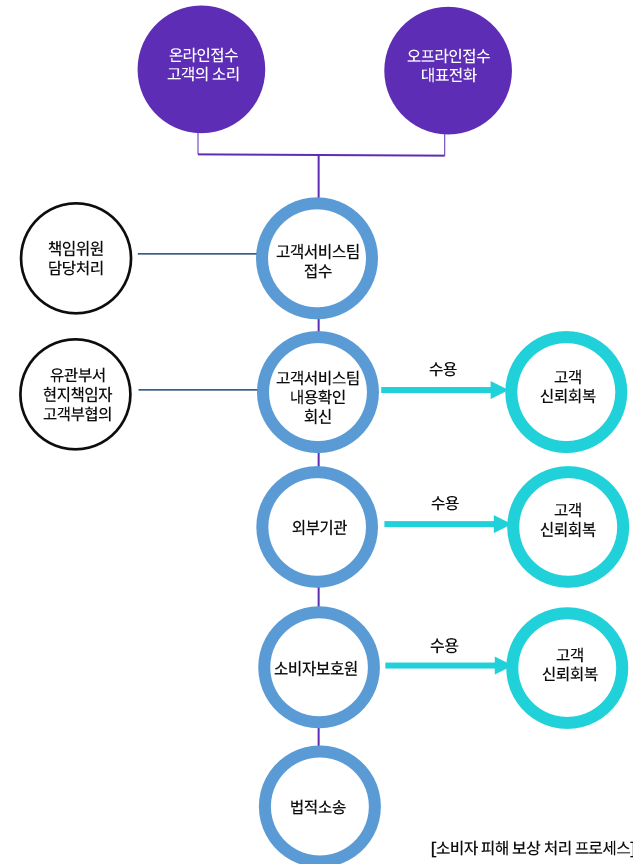
21년 고객 의견 개선 결과

지역	개선요청	개선반영	개선율
미국,남태평양	7건	4건	57.1%
동남아시아	18건	13건	72.2%
유럽	29건	18건	62.1%
테마	7건	4건	57.1%
합계	61건	39건	63.9%

고객 경영

소비자 피해보상 및 처리기구

하나투어는 여행중 여러가지 이유로 발생한 고객의 피해와 불만에 대한 처리를 위해 다음과 같은 과정으로 소비자의 피해를 보상하는 기구를 운영하여 피해사항을 처리하고 있습니다.
또한 하나투어 여행상품 판매 페이지인 하나투어 닷컴 내 고객센터의 개선의 소리/칭찬의 소리 게시판 운영으로, 여행과 관련된 고객의 다양한 의견을 수렴하여 여행 상품의 개선에 적용하고 있습니다.



고객 경영

고객 정보 보호

하나투어는 고객의 권리와 개인정보 보호를 최우선 가치로 추구하고 있습니다.

① 정보보호 조직 운영

정보보호 업무를 총괄하는 정보보호 최고책임자(CISO)와 개인정보보호 업무를 총괄하는 개인정보 보호책임자(CPO)를 분리하여 전문성 및 효율성을 보장하고 정보보호팀과 컴플라이언스팀에서 각각 정보보호업무 및 개인정보보호업무를 관할하고 있습니다.

② 고객 정보 보호 / 권리보장

고객의 개인정보를 안전하게 관리하기 위해 내부관리계획을 수립, 시행하여 체계적이고 전사적으로 보호조치를 하고 있으며, 정보보호관련 정책과 지침을 마련하고 공표함으로써 임직원별 업무 특성에 따라 필요한 원칙과 기준 등을 안내하여 개인정보보호법 등 국내외 법규 준수와 더불어 안전한 보호조치를 할 수 있도록 하고 있습니다.

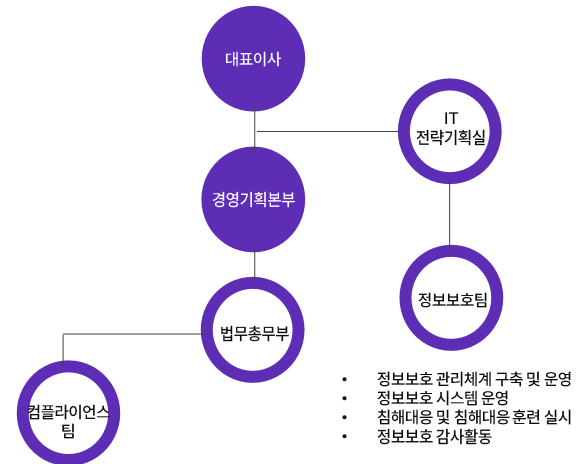
하나투어는 고객의 '개인정보 자기통제권'을 존중하며 이를 보장하기 위해 개인정보 이용내역 및 관련 보호조치를 고객에게 주기적으로 제공하고, 개인정보처리와 관련한 절차, 기준 등을 수립해 홈페이지 개인정보처리방침에 지속적으로 공개하고 있으며 이를 통해 고객이 개인정보 보유 및 처리현황을 인식할 수 있으며, 원할 경우 처리정지, 삭제 등을 요구할 수 있도록 권리와 그 행사방법을 안내하고 있습니다.

③ 개인정보의 처리

개인정보 처리절차는 수집->이용, 제공->보관->파기의 단계로 구분하여 자사 서비스 이용 시 최소한의 정보 수집원칙을 준수하며, 동의 받은 목적 내 사용만을 원칙으로 합니다. 이용 및 보관과정에서의 개인정보 유,노출을 막기 위한 기술적 보호조치를 수행하고 있으며, 이용목적이 달성된 고객정보는 지체없이 파기를 원칙으로 하고 있습니다.

④ 기술적 보호조치

하나투어는 개인정보처리시스템 등 접근통제강화를 위해 서버접근통제, DB접근통제솔루션 등을 적용하고 있으며, 개인정보 파일의 유출차단을 위한 DLP, 개인정보처리시스템 접속이력관리를 위한 솔루션 등을 운영함으로써 고객개인정보 접근 및 오남용에 대한 모니터링을 실시하고 있으며, 기타 단말보안시스템을 적용함으로써 외부로 부터의 악성코드 전염 및 전파, 외부로의 정보유출 차단을 위해 노력하고 있습니다. 또한 고객정보 유출을 차단하기 위해 인터넷망과 업무망을 분리하여 운영하고 있습니다.



- 개인정보보호관련 법률 준수 및 이행
- 개인정보보호 인증 취득 및 관리
- 개인정보의 생명주기(Life of cycle)별 요구사항의 도출 및 가이드
- 개인정보처리시스템, 보안 솔루션 관리 및 운영

- 정보보호 관리체계 구축 및 운영
- 정보보호 시스템 운영
- 침해대응 및 침해대응 훈련 실시
- 정보보호 감사활동

[개인정보보호 운영조직]

고객 경영

고객 정보 보호

① 개인정보 유출대응

침해예방을 위해 365*24 보안관제서비스를 시행하고 있으며, 이러한 관리적, 기술적, 물리적 보호조치에도 불구하고 고객의 개인정보가 유출될 경우를 대비하여 개인정보 유출 대응메뉴얼을 마련하고 대응TF구성/신고/통보/조치/피해구제절차 등 프로세스에 따라 만일의 사태를 철저히 대비하도록 하고 있습니다.

② 개인정보보호 인식제고 활동

하나투어는 개인정보 및 정보보호에 대한 인식강화를 위해 매달 "개인정보보호&정보보호의 날" 캠페인을 진행하고 있으며, 매년 정보보호서약서를 갱신절차를 통해 임직원이 보안에 대한 경각심을 갖도록 유도하고 있습니다. 또한 전사 임직원을 대상으로 연 1회 개인정보보호 교육을 시행하고, 신규입사자들을 대상으로 한 정보보안교육도 진행하고 있습니다. 마지막으로 부서장급 이상의 임직원들에게 매주 보안뉴스레터를 발행하여 관리자급 임직원 스스로가 조직내에 보안인식제고를 전파 시킬 수 있도록 유용한 정보를 제공하고 있습니다.

③ 개인정보보호 인증

정보보호 인증과 관련하여, 현재는 e-Privacy (개인정보 우수사이트 인증), PCI-DSS (지불카드 보안표준)를 통한 개인정보 및 고객카드정보 보호관련 인증을 유지하고 있으며, ISMS(정보보호관리체계)는 2023년 인증을 목표로 준비하고 있습니다.

이러한 정보보호활동을 통해 보고기간 내에 개인정보보호법 관련 위반사항이나 고객정보 유출사고는 발생하지 않았습니다.

개인정보 보호정책 위반 및 불만건수

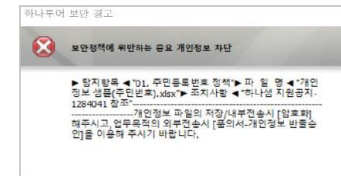
0회_(2021년 기준)

[21년 개인정보처리정책 운영 결과]



[개인정보보호 캠페인]

[개인정보보호 캠페인 배너]



[개인정보보호 PC 경고 메세지]



[ePrivacy 인증]



[PCI-DSS 인증]

안전 보건

하나투어는 모든 임직원의 안전과 건강을 위해 안전 보건을 경영 목표로 정하고, 다음과 같이 안전보건 방침을 제정하여 운영하고 있습니다.

안전 보건 방침

하나투어는 고객과 임직원들의 행복을 지키기 위한 필수 조건인 안전보건을 위해 경영진에서 근로자까지 안전보건을 기업 문화로 정착시키도록 노력하고 있습니다. 경영진은 안전보건 경영의지를 지속적으로 표명하고 솔선수범하여 실천합니다. 안전보건 가치와 목표를 경영진으로부터 근로자까지 공유하고 실천합니다. 임직원의 눈높이를 고려한 교육훈련과 학습을 통해 안전보건의식을 제고합니다. 안전하고 쾌적한 작업환경을 조성하고 건강증진 및 환경개선 활동을 지속합니다. 안전보건은 절대 타협할 수 없는 대상이며 기업 경영의 최우선 기준이 될 것입니다

임직원 건강 및 보건 관리

하나투어는 직원과 가족의 건강관리를 위해 2019년부터 종합건강검진 비용을 지원하고 있습니다. 만 40세가 되는 2년 이상 근속한 임직원에게는 검진 비용을 1회 지원하고 있습니다. 또한 임직원의 건강증진 및 건강관리에 관한 사항을 규정함으로써 경제적, 정신적 안정과 체력증진으로 능동적인 근무환경을 조성하는 것을 목적으로 팀장 급 이상 임직원 대상으로 체력단련비를 지급하여 스스로 건강 관리에 힘쓰도록 독려하고 있습니다.

체력단련비 지급인원	체력단련비 지급금액
1,488명	약 1.4억

* 2019년 연간 누적 지급액 기준.
(2020~2021년은 비상경영으로 일시 중지)

[19년 체력단련비 지원 결과]

산업 재해율 및 중대산업재해 발생

하나투어는 산업 재해 발생이 없도록 산업 재해 발생 제로를 목표로 매년 안전 보건 활동에 힘쓰고 있습니다. 그리하여 산업 재해가 발생하지 않도록 지속적으로 관리하고 있습니다. 아울러 최근 사회적인 이슈인 중대산업재해는 업종 특성 및 관리 강화 등으로 단 1건도 발생하지 않고 있습니다

산업재해율(21년)	중대산업재해(21년)
0.03%	0건

[21년 산업재해 관련 운영 결과]

안전 보건

안전 보건 진행 활동

하나투어는 임직원들의 안전 활동 및 의식 개선을 위해 근로자 안전 보건 교육을 대하여 정기적인 교육을 진행하고 있습니다. 그리고 현지 협력사들에게도 당사 사이버 연수원을 통해 수시로 교육을 진행하여 고객들의 안전 사고에 대비할 수 있도록 노력하고 있습니다.

또한 코로나19로 인해 고객의 안전 관리 중요성이 대두되면서 임직원 인솔자 출장 및 현지 협력사 응급상황 조치 등 업무 시 고객의 코로나19로의 안전 확보를 위한 교육을 진행하여 고객 안전 관리를 강화하였습니다.

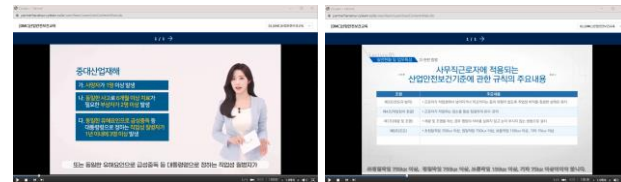
구분	임직원	협력사
안전보건	1,086명	247명
코로나19	10명	398명

[21년 안전보건 교육 결과]

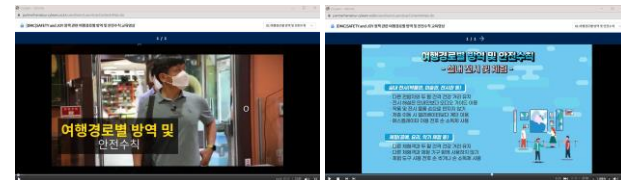
코로나19 방역 처리

하나투어는 임직원들의 코로나19 예방과 회사 내 확산을 방지하기 위해, 직원들에게 개인용 손소독 티슈를 제공하였습니다. 또한 1층 로비에 체온계 설치 및 증별 손소독제 비치하였습니다. 또한 확진자 발생으로 인한 확산을 최소화하기 위하여 확진자 발생 시 해당층을 바로 봉쇄하고 PCR검사를 통한 결과 확인 및 2~3일간 재택근무 전환 등으로 사무실 내 감염 확산을 최대한 예방하였습니다.

아울러 국가적 차원의 백신 접종 독려를 위해 백신 휴가 제공 및 순환 재택 근무 제도를 도입하였습니다. 이를 통해 임직원들이 코로나19로부터 안전하게 근무할 수 있는 환경을 조성하고자 노력하였습니다.



[산업안전보건교육]



[코로나19 Safety&Joy]

백신휴가	순환 재택
점중 시 2일	주1~2회 실시

[21년 코로나19 방역 운영 결과]

공정 거래

하나투어는 소비자, 경쟁사, 협력사와 함께 공정거래를 이룩하기 위해 업계 최초로 '공정거래자율준수프로그램(CP: Compliance Program)'을 도입하였습니다. 임직원 모두는 공정하고 자유로운 시장경제 질서에서 신뢰와 협력관계를 강화하여 상호발전을 이룩할 수 있도록 노력하겠습니다.

공정 거래 자율 준수 원칙

협력사에 대한 원칙	<ul style="list-style-type: none"> •협력사의 지적, 물적 재산을 존중하며 이를 무단으로 침해하거나 탈취하지 않겠습니다. •윤리 및 인권 등을 존중하는 협력사를 우선하여 동반 성장하도록 앞장서겠습니다. •공정하고 건전한 거래관계를 위하여 준법 및 윤리경영을 실천하겠습니다. •협력사를 존중하고 배려하며, 공정한 거래 관계를 통한 협업관계를 구축하기 위해 노력하겠습니다.
경쟁사에 대한 원칙	<ul style="list-style-type: none"> •경쟁사와 상호 존중하며 자유롭고 공정하게 경쟁하겠습니다. •고객의 만족을 해칠 수 있는 불공정 담합 행위를 하지 않겠습니다. •부당한 방법으로 경쟁사 경영정보를 입수하거나 이익을 침해하지 않겠습니다. •불공정한 방법으로 경쟁사의 고객을 유인하는 행위를 하지 않겠습니다.
소비자에 대한 원칙	<ul style="list-style-type: none"> •소비자가 오해하지 않도록 정확한 정보를 전달하겠습니다. •법적 기준에 적합한 표시사항을 고지하겠습니다. •공정한 약관을 통해 소비자에게 피해를 입히지 않겠습니다. •고객의 정보를 안전하게 보호하며 무단으로 오남용 하지 않겠습니다.
반부패 원칙	<ul style="list-style-type: none"> •금품, 향응 등 금전적 이익을 포함한 모든 경제적 이익을 제공받거나 제공할 것을 요구하지 않겠습니다. •거래업체의 승인 없이 거래 과정에서 알게 된 협력업체의 정보를 부당하게 이용하지 않겠습니다. •호텔비용, 행사비용 등 거래 관련 비용을 임의로 할인, 이월, 연기하여 지급하지 않겠습니다. •비품 등을 유출하지 않으며, 소프트웨어의 무단복제 사용 등 사적 이익을 위해 회사재산을 사용하지 않겠습니다.

임직원 및 협력사 부패 방지 교육

하나투어는 정기적으로 임직원과 협력사를 대상으로 부패방지 교육을 진행하고 있습니다. 외부강사 및 전문기관의 교육 자료를 통해 온/오프라인으로 교육을 수행하였고, 매년 정기적으로 교육을 진행하여 부패방지 예방을 강화하고 있습니다. 2021년은 코로나로 인해 온라인을 통하여 교육을 진행하였습니다.

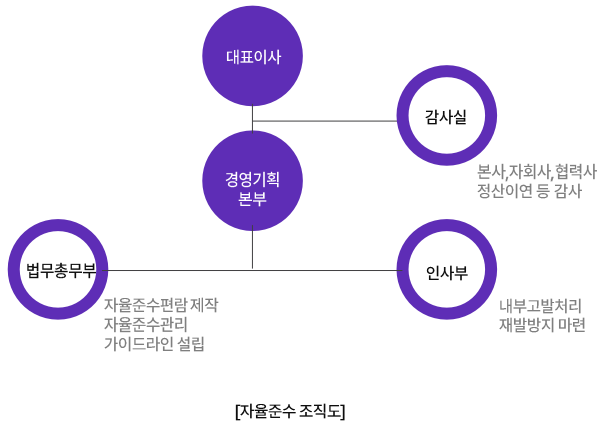
임직원	협력사
1,171명	194명

[21년 부패방지 교육 결과]

공정 거래

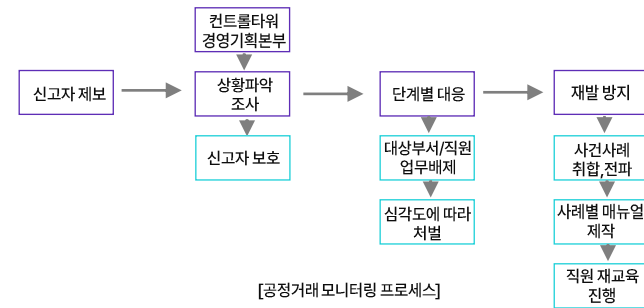
공정거래 자율준수 조직도

하나투어는 공정거래 자율준수 실천을 위해 대표이사 산하 경영기획본부를 중심으로 공정거래 자율준수를 실천하고자 합니다. 감사실은 현지 협력사와 관련된 이슈를, 인사부는 내부 고발 등의 이슈를, 그리고 법무총무부는 법률적 판단 및 자율준수 가이드라인 등을 제작하며 임직원의 자율준수 수행을 이해시키고 실천하도록 독려하고 있습니다.



공정거래 모니터링 프로세스

하나투어는 공정거래에 관련된 이슈를 공명정대하게 처리하기 위해 다음과 같은 프로세스를 운영합니다. 운영 프로세스에 따라 제기된 이슈를 철저히 조사하고, 또한 사이버 신문고 운영으로 공정거래 원칙을 준수하여 제보자 보호 및 재발 방지를 위해 노력하고 있습니다



담당자	이메일 신고	주소
법무총무부 채철훈 상무	chae@hanatour.com	서울시 종로구 인사동 5길 41 하나투어빌딩 11층
컴플라이언스팀 박고니 팀장	gona@hanatour.com	공정거래자율준수담당자 앞

[공정거래담당자]

공정 거래

자율준수 프로그램

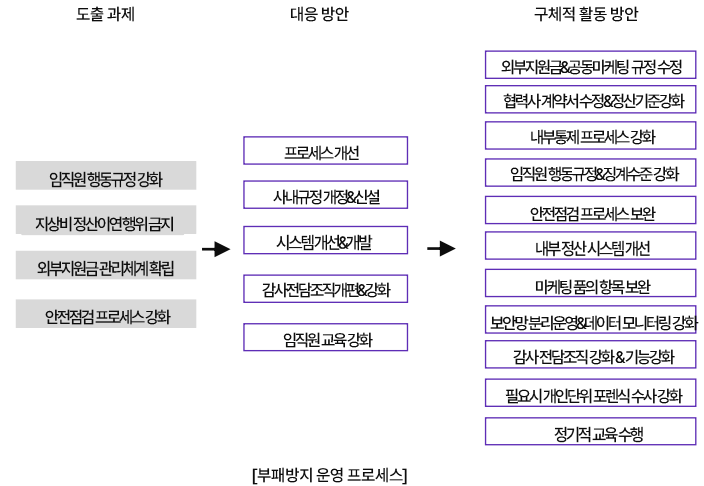
하나투어는 공정거래를 통한 준법경영을 실천하기 위해 자율준수 프로그램을 운영하고 있습니다. 사내 휘슬러 제도를 운영하여 임직원들의 준법준수를 독려 및 관리 감독하며 불공정신고센터를 운영하면서 사내 및 협력사 대상으로 불공정 거래와 관련된 이슈가 있을 경우 제보를 통해 개선하고자 합니다. 또한 임직원들의 준법경영 및 자율준수에 대한 이해와 적용을 위해 매년 자율준수편람을 제작 및 업데이트 하여 최신화를 유지하고 있습니다. 매년 발생하는 다양한 사례들을 취합하고 정보를 최신화 하여 새로운 케이스도 바로 확인&적용할 수 있도록 하고 있습니다.

마지막으로 협력사 대상으로 불시 점검 및 정산 이연 관련 내용을 수시로 확인하여 임직원과 협력사 간 발생 가능한 정산 이연 이슈를 사전 확인 및 발생 방지를 위해 노력하고 있습니다.



부패 방지 프로세스

하나투어는 과거에 발생한 프로세스 상 문제점으로 인해 야기된 이슈들이 다시 재발되지 않도록 부패방지 프로세스를 제정하여 예방책을 마련하고, 투명하고 공정하게 업무를 수행하고 거래를 관리하고자 합니다. 이에 총 4가지 문제점을 선정하여 이를 예방&관리하고자 5개의 개선안을 통해 프로세스를 설립하였습니다.

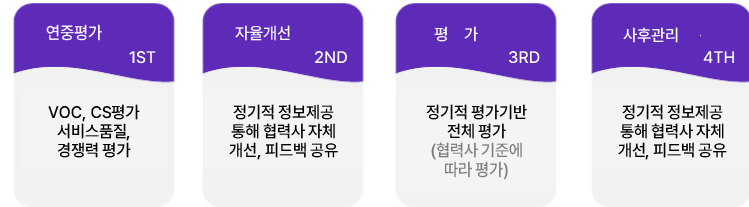


동반 성장

하나투어의 핵심 경쟁력은 바로 현지 여행지에서 함께 업무를 수행하는 협력사입니다. 하나투어가 추구하는 고객의 여행에 대한 꿈과 설렘을 실현시켜 주기 위해 가장 중요한 역할을 수행하는 것이 바로 현지 협력사들입니다. 하나투어는 협력사의 역량 강화를 통해 하나투어와 협력사가 모두 함께 성장하고 발전하는 동반 성장을 모색하고 있습니다. 협력사는 우리의 핵심 경쟁력이자 파트너이며 협력사와의 상생은 결국 하나투어와 협력사 모두를 행복하게 만드는 아름다운 동행이 될 것입니다.

공급망 운영

하나투어는 '공정거래 자율준수 원칙'에 따라 공정한 거래관계를 위해 노력하고 있습니다. 책임 있는 공급망 관리를 실현하고자 협력사 선정 기준에 의거하여 공급의 품질과 안전 점검 등을 통해 결정하고 있습니다. 정기적, 수시적으로 협력사의 역량에 대한 점검을 시행하며, 비단 업무 분야 뿐만이 아니라 사회적 책임에 대한 부분도 협력사 점검 대상 내용으로 고려하고 있습니다. 특히 안전, 사회적 책임 등의 사항은 2022년 이후 점검기준을 강화하여 평가를 진행할 계획입니다.



[협력사 평가 프로세스]

협력사 선정 & 평가 기준



동반 성장

공급망 평가 항목

하나투어는 공정한 거래 관계를 확립하기 위해 협력사의 선정 및 평가 과정에 많은 노력을 기울이고 있습니다. 협력사 선정 및 평가에 대한 기준을 협력사들과의 협의를 통해 선정하고 이에 대해서 현업의 의견을 청취하여 실효성 있는 평가 기준을 마련하기 위해 노력하고 있습니다. 아울러 평가 기준 마련에 대해서도 이해관계자에게 사전에 적극적으로 홍보하여, 협력사들이 사전에 충분히 인지하여 기준에 부합하도록 업무를 수행하도록 권장하여 협력사들과 상생할 수 있도록 힘쓰고 있습니다.

평가 항목은 최대한 객관성을 유지할 수 있는 요소들로 구성되어 평등하고 공정하게 평가할 수 있도록 진행하고 있으며, 최근 전세계적인 이슈인 ESG 경영 요소도 반영하여 협력사들의 ESG 경영에 대한 관심을 높이고 실행할 수 있도록 하였습니다. 이러한 과정으로 나타난 평가 결과를 근거로 협력사들의 부족한 점을 보완하고 협력사들이 스스로 개선할 수 있도록 지원과 협력도 진행할 계획입니다. 협력사들이 스스로 부족한 점을 보완하고 개선해 나갈 수 있도록 협력사들의 경쟁력을 향상시켜 협력사의 발전을 통해 하나투어의 서비스가 발전할 수 있는 상생의 길을 모색하고 있습니다.

[기본 평가]

상품 경쟁력
행사 경쟁력
운영 경쟁력
준법 경쟁력
대응 경쟁력
고객 만족도

[심화 평가]

상품 공급력
정책 이행도
업무 소통력
불만 발생도
제도 사용도
ESG 경영이행

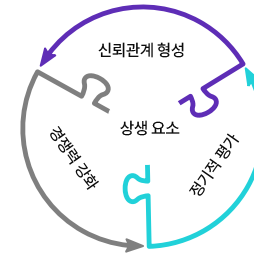


[협력사 평가 요소]

동반 성장

동반 성장 상생 요소

하나투어는 3가지 요소를 통해 협력사와 동반 성장을 통한 상생을 모색하고 있습니다. 협력사와 신뢰 관계를 형성하여 교육 및 소통 창구 마련 등으로 경쟁력을 강화 시킵니다. 이를 통해 역량이 상승된 협력사의 능력을 정기적인 평가를 통해 확인하며, 미비한 부분들은 소통 등으로 더욱 향상된 신뢰관계 속에서 필요한 자원을 제공하여 경쟁력을 강화 시키는 선순환 구조로 협력사와 하나투어 모두의 동반 성장을 도모합니다.



[동반성장 요소]

동반 성장 프로그램

정기 간담회

전 세계 협력사들과 지역별로 연 1회씩 전체 간담회 자리를 통해 하나투어와 협력사들 사이의 업무 소통 및 의견 수렴 등을 논의합니다. 최우수, 우수 협력사, 우수 가이드 등을 선정하여 포상하고 미진한 협력사들에게 노하우를 공유하는 등 상생의 기회를 제공합니다. 2021년에는 코로나로 인해 온라인을 통해 수시로 진행하였습니다.



[협력사 간담회]

정기 방문 교육 및 특화 프로그램

정기적으로 전세계 지역가이드 대상 상품 서비스 교육을 통해 서비스 품질 개선 및 협력사의 경쟁력을 향상시키고 있습니다. 서비스 이외 최근 상품 트렌드나 한국 내 여행 이슈 등에 대한 Tip 전수 등으로 고객 서비스 제고 및 고객 만족도를 향상시키며, 분야별 전문 가이드 양성 등 특화 프로그램을 통해 전문 가이드 양성으로 가이드 경쟁력을 향상시킵니다.



[협력사 방문 교육]

동반 성장

협력사 교육

교육 프로그램

임직원 전용 대상인 사이버연수원을 협력사 용으로 별도 운영하여 협력사 교육 및 경쟁력 강화에 활용하고 있습니다. 하나투어의 핵심 가치나 이슈 사항, ESG 경영 등의 최근 경영 이슈와 업무에 필요한 다양한 직무관련사항들 내용을 사이버연수원 통해 교육하고 있습니다. 이를 통해 협력사의 경쟁력 강화로 하나투어의 상품 경쟁력을 강화하여 상생을 구현하고 있습니다.



[사이버연수원 화면]

메타버스 교육 진행

협력사 임직원을 대상으로 2022년 여행 트렌드 전망 등 여행업 전반에 대한 교육을 실시하였습니다. 메타버스 플랫폼 '게더타운'을 활용하였으며, 안전여행의 새로운 기준을 마련하기 위해 도입한 안심여행 프로그램 'SAFETY & JOY'도 교육 콘텐츠로 활용하였고, 한국관광공사 협조를 통한 교육영상 등 여행경로별 방역 및 안전수칙에 대한 내용을 담았습니다.



[메타버스 교육 모습]

방향성 워크숍 진행

기존 상품에서 패키지 2.0으로 새롭게 변모하는 하나투어의 여행상품의 운영방식과 방향성 등을 이해시키고 협업을 강화하기 위하여, 주요 협력사들을 대상으로 방향성에 대해서 온라인을 통해 설명하는 교육을 진행하였습니다.

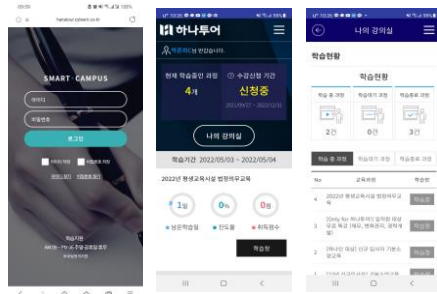


[방향성 워크숍 화면]

동반 성장

협력사 모바일 교육 프로그램

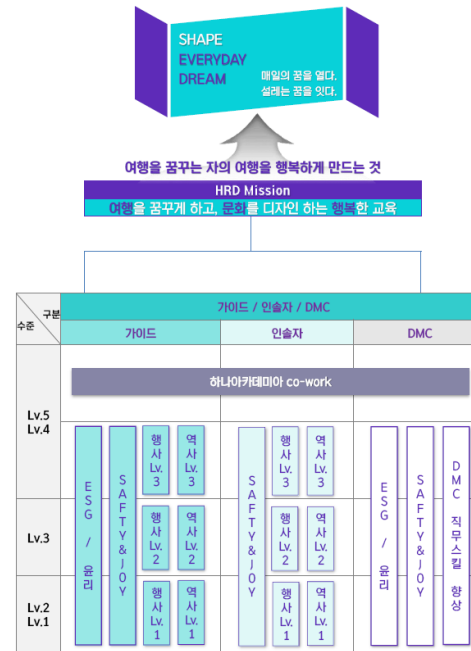
어디서나 손쉽게 접속하여 교육받을 수 있도록, 기존 학습관리시스템(LMS)을 하나터파트너 탑재 및 SSO(Single Sign-On)연동을 통해 협력사 임직원, 가이드, 인솔자들이 LMS에 쉽게 접근 할 수 있도록 시스템 세팅 및 보완작업을 진행하였습니다. 현재는 해외 협력사에게만 적용 중이나 향후 하나투어와 거래하는 국내 전 협력사를 대상으로 확대 적용할 계획입니다



[협력사 모바일 교육 프로그램]

협력사 교육 훈련 체계

하나투어는 동반 상생을 위해, 임직원 대상 운영하는 교육 훈련 체계와 비슷한 체계의 협력사 교육 훈련 체계를 수립하여 하나투어, 협력사가 동반 성장 할 수 있는 바탕을 만들어 나가고자 합니다. 이에 따라 교육 커리큘럼에 맞춰 대상 협력사를 선정하고 교육 프로그램을 제공하여 협력사의 업무 경쟁력을 높이며 이를 통한 하나투어의 상품 경쟁력도 강화하고 있습니다.



[협력사 교육 프로그램]

동반 성장

협력사 뉴스 레터 정기 발송

코로나로 인해 단절된 소통을 강화하고자, 매월 1회 정기적으로 뉴스레터를 제작하여 발송하고 있습니다. 해외 협력사 333곳을 대상으로 진행중이며, 파트너 포탈 or 이메일 전달 방식으로 소통합니다. 하나투어 내 주요 정책, 협력사 대상 메시지 (캠페인, 교육 독려) 전달 및 신상품 소개, 여행 소셜 트렌드와 같은 정보를 제공하여 건강하고 차별화된 여행상품 공급을 독려하고 있습니다.



[협력사 뉴스레터]

협력사 임직원 포상 제도

하나투어는 대리점과 협력사들의 동기 고취 및 업무 서비스 개선을 위해 동기 부여 프로그램을 제정하여 운영하고 있습니다. 여행을 다녀온 고객들을 대상으로 조사하는 HCSI 지표를 통해, 서비스 만족도가 우수한 가이드를 매 월마다 지역별로 선정하여 소정의 포상을 지급합니다. 이를 통해 가이드의 서비스 개선 독려 및 자긍심을 고취시킵니다. 또한 위의 과정을 통해 선정된 가이드들을 연말에 한국으로 초청하여 하나투어 Best 가이드 초청행사를 진행합니다. 하나투어에 대한 소속감을 고취시키고, 동기를 부여하며 가이드라는 직업에 대해 자긍심을 과 명예를 높이기 위해 Best 가이드들을 한국으로 초대하여 국내 프리미엄 관광을 진행하며 시상 행사를 통해 Best 가이드 인증과 포상을 부여합니다.

프로그램	내용	대상	시행주기
월간 Best 가이드	[칭찬의 소리] 게시판 접수량 취합 지역별 Best 가이드 선정&포상	가이드	매월 1회
Best 가이드 초청 행사	월별 Best 가이드 대상 연간 Best 가이드 선정&한국초청	가이드	매년 1회

[협력사 가이드 포상 제도]

동반 성장

공식 인증 예약 센터 소통 창구 “하나 투게더스”

하나투어는 국내의 수많은 대리점들과 협력 관계를 유지하고 있으며, 그 중에서도 하나투어 여행상품을 전문적으로 판매하는 공식인증 예약센터를 중심으로 대리점 협력 관계를 가져가고 있습니다. 이에 공식인증 예약센터와의 소통 창구로 하나 투게더스를 운영하여 정기적인 미팅을 통해 상호간 상생을 도모하고 있습니다.

하나 투게더스는 공식인증 예약센터 대표 중 투표를 통해 선출된 대표자와 하나투어 관계자들이 소통을 이어가고 있습니다.

21년 총 3회 진행



[공식 인증 예약 센터 간담회]

대리점 코로나 지원

하나투어는 코로나19 기간, 운영이 어려운 대리점을 위한 지원책을 마련하여 대리점들의 코로나19 위기를 극복하는데 지원을 하였습니다.

하나투어가 가장 많은 지원과 혜택을 제공하는 공식 인증 예약 센터의 경우 정기적으로 지급하는 로열티를, 코로나19로 인해 경영이 어려웠던 2021년 1년 동안 면제를 하였습니다. 이를 통해 공식 인증 센터가 코로나19 위기를 극복하는데 도움을 주고자 하였습니다.

아울러 온라인으로 발생한 예약을 대리점이 넘겨 받아 처리하는 과정에서 발생하는 비용인 CTI 비용을 2021년 동안 50% 면제하여 대리점이 코로나19 위기를 극복할 수 있도록 지원하였습니다.

로열티 면제대상	로열티 면제금액
720 곳	약 8.6억

[21년 로열티 면제 결과]

CTI 면제 규모	CTI 감면 금액
50% 감면	약 1.4천

[21년 CTI 면제 결과]

인권 경영

하나투어는 모든 임직원의 안전과 건강을 위해 안전 보건을 경영 목표로 정하고, 다음과 같이 안전보건 방침을 제정하여 운영하고 있습니다.

인권 경영 방침

하나투어는 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.

- ① 모든 경영활동에 있어 인간의 존엄과 가치를 최우선으로 하며, 인권 경영을 준수하겠습니다.
- ② 어떠한 경우에도 성별, 장애, 지역, 학력, 나이, 직종, 종교, 국적, 인종 등의 이유로 차별하지 않겠습니다.
- ③ 사회적 약자의 인권을 존중하고 보호하며, 기업의 사회적 책임을 다하기 위해 노력하겠습니다.
- ④ 열린 문화를 지향하며, 갑질을 근절하고 우리와 관련이 있는 모든 이해관계자의 인권을 존중하고 보호하기 위해 노력하겠습니다.
- ⑤ 모든 노동자의 인권이 침해 받지 않도록 노력하며, 이를 위해 법규를 준수하고 아름다운 노사문화 정착을 위해 노력하겠습니다.
- ⑥ 인권 경영을 통해 인권 침해를 사전에 예방하고 인권존중문화가 정착될 수 있도록 적극적으로 노력하겠습니다

인권 경영 세부 지침 및 예방 프로세스

하나투어는 5가지 세부 지침을 수립하여 인권 경영을 실천하며 예방 프로세스를 확립하여 인권 문제를 예방 및 이슈 발생 시 신속 조치로 재발 방지를 관리합니다.



[인권 경영 세부 지침]

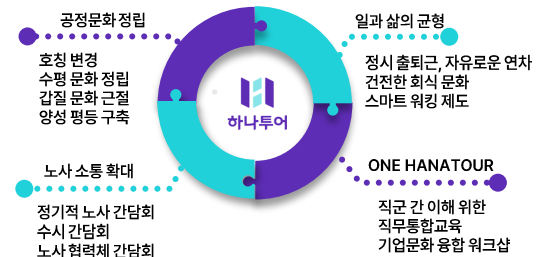


[인권 예방 프로세스]

인권 경영

인권 예방 추진 과제

하나투어는 인권 경영을 위한 예방 추진 과제로 4개를 선정하여 이를 관리하고자 합니다. 공정문화 정립, 노사 소통 확대, 일과 삶의 균형, One HANATOUR 라는 4가지 추진 과제를 통해 인권 경영을 실현하는 기업이 되도록 하겠습니다.



[인권 예방 추진 과제]

인권 침해 예방 프로그램

하나투어는 인권 침해 예방을 위해 4가지 프로그램 운영을 통해 인권 보호를 관리, 감독하고 있습니다.

인권교육	정기적인권교육진행 필요시수시교육진행
고충처리	성폭력상담신고센터운영 (외부협조) 고충처리센터운영
갑질근절	갑질신고센터운영 갑질근절대책수립및운영
접수및신고	사이버신고 통한 접수 노동자대표이사부이메일및사내메신저

[인권 침해 예방 프로그램]

인권 강화 교육

하나투어는 임직원 및 협력사의 인권에 대한 인식 강화 및 인권 침해 등의 이슈 방지를 사전 예방하고자 인권 교육을 진행하였습니다.

임직원	협력사
1,171명	199명

[21년 인권 교육 결과]

인권 경영

노사 간담회 진행

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

기간	회차	소통 내용
4월~6월	1~6회	단체 교섭
6월~9월	7~13회	단체 교섭
10월~12월	14~18회	임금 협상

[21년 노조 협의 미팅 결과]

노조 소통 횟수	하발협 소통 횟수
18회	7회

[21년 노사 소통 결과]

회차	일시	소통 내용
1회	1월	21년 영업 예상
2회	3월	근무 조정
3회	4월	하발협 규정 변경
4회	7월	연차, 승진 등
5회	8월	윤리경영
6회	10월	출장규정 조정
7회	12월	코로나 근무제도 협의

[21년 노사 협의체 미팅 결과]

인재 경영

하나투어는 임직원 개인의 역량이 곧 기업의 경쟁력이라는 인식을 바탕으로 글로벌 인재육성을 위한 교육체계를 강화하고 있습니다. 아울러 업무간 소통 강화를 위해 교육방향(경영철학 전파, 리더 양성, 직무 전문성 강화, 글로벌 역량 강화, 조직 문화 개선 등)을 설정하여 임직원 교육을 시행하고 있습니다. 이외에도 노동환경 변화에 맞춰 임직원의 삶의 질을 높이기 위해 스마트 근무제 시행 등의 가족 친화 경영을 적극적으로 진행합니다.

인재 육성 방침

지속적인 여행산업 성장과 발전에 기여하고, 나아가 기업 성장에 기여하는 조직 구성원으로 거듭나게 합니다. 직무 별 업무에 맞는 인재 배치와 직무간 소통 강화를 위해 매년 수시로 조직개편을 시행하고 전 임직원을 대상으로 부서/계층별 교육, 본부 별 자체 역량강화 교육, 사이버교육, 사외교육 등을 지속 실시하며 임직원의 역량 향상을 도모하고 있습니다.

임직원 역량 강화

신입사원 입문 교육

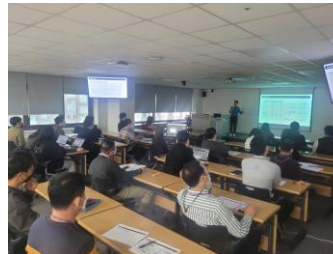
신규 채용 시 신입사원을 대상으로 입문교육을 실시합니다. 입문교육 기간 동안 회사의 경영철학과 역사, 그리고 사회인으로서 갖춰야 할 인성과 태도 외 부서별 직무역량을 강화할 수 있는 집중 실무교육으로 진행합니다.



[신입사원 교육]

부서 계층별 교육

직무간 상호 이해와 유연한 조직 구성 및 배치를 위해 직무간, 부서간, 계층별 교육을 진행합니다. 이를 통해 상호간 직무 및 부서에 대한 이해로 향후 직무배치 시 발생할 수 있는 부서 이기주의를 지양하여 조직간 시너지를 통한 업무 경쟁력 강화를 목적으로 지속적으로 진행하고 있습니다.



[계층별 교육]

글로벌 인재 육성

해외 네트워크 운영을 통한 경쟁력 강화를 위해 글로벌 인재 육성을 진행하고 있습니다. 글로벌 엑스퍼트 제도를 통해 해외 파견에 적합한 인재군을 모집하여 직무, 인사, 노무, 경영 등 해외 네트워크 운영에 필요한 역량을 중점적으로 교육하며 필요 시 외부 강사 통해 전문성을 강화하고 있습니다.



[글로벌 인재 교육]

인재 경영

임직원 교육 체계

하나투어는 근무기간 및 직무에 적합한 교육 커리큘럼을 제정하여 정기적으로 임직원의 교육을 진행합니다. 이를 통해 자기 발전 및 업무 역량 강화 등을 통해 회사 경쟁력을 높이고 회사 발전에 기여하고자 합니다.



[임직원 교육훈련 체계도]

육아 휴직 및 유연 근무제 운영

출산후가 이후 육아휴직을 장려하고 있습니다. 뿐만 아니라, 유연근무제 활성화로 육아와 업무를 동시에 가능하도록 지원하고 있으며, 2019년도에는 하나투어 직장어린이집을 개원하여 임직원들의 자녀 양육을 적극적으로 지원하고 있습니다.
또한 시차 출퇴근제도 등 임직원 개인의 상황에 적합한 유연근무제를 도입하고 장려하여, 직장과 육아를 병행하는 임직원들을 배려하는 근무제를 도입하고 있습니다.
이러한 제도를 통해 건강하고 활기찬 조직문화 조성에 앞장서고 있습니다.

유연근무제도	시차출퇴근
근무인원	154명
비율	13%

[21년 유연근무제 운영 결과]

자율 복장 운영

근무 환경과 조직 문화 개선을 위하여 2019년부터 자율 복장을 시행하고 있습니다. 이를 통해 기존 정장 차림에서 벗어나 가볍고 편한 복장으로 근무하도록 개선하며, 임직원의 창의성을 이끌어낼 수 있는 유연한 사내 문화를 조성하고자 합니다.

인재 경영

복리 후생 제도

하나투어는 임직원에게 다양한 복리후생을 제공하고 있습니다. 또한 복리후생제도를 단순화하여 임직원들이 쉽게 신청할 수 있도록 하고 있으며, 다양한 형태로 임직원의 생활을 지원하고 있습니다.

항목	내용
장애아동지원	임직원 자녀 중 장애아동 대상 지원금 지급
소모임	소모임 활동 시 인원에 따라 비용 지원
자격증 수당	어학, 사무, 통신 분야 일정등급 취득 시 수당 지급
축의금	결혼 축의금 (가족이나 직원), 수연 축의금 (본인 및 가족과 그 부모)
조의금	본인, 배우자, 가족, 부모 사망 시 위로금 지급
학자금 지원	전문대&대학교 전액 (한도 이내까지) / 최대 2명 까지 지원
기타 경조금	내 집 마련 시 지급
경조 휴가	결혼, 회갑/칠순, 돌, 이사, 사망, 출산 시 경조휴가 지급
위로금	입원 시 기간에 따라 위로금 지급
휴양시설 이용	국내 제휴 숙박시설 임직원 이용 가능
건강관리비	체련단련비(직책자 이상), 건강검진비 지급

[복리후생 제도]

장기 근속 포상

장기근속하신 임직원분들에게 감사와 존경의 마음을 담아 포상을 진행하고 있습니다.
10년 근속과 20년 근속하신 임직원을 대상으로 하여, 하나투어 마일리지를 각각 100만 마일, 200만 마일 지급하고 있습니다.

대상	지급액
171명	2.12억 마일

[21년 장기근속포상 결과]

IT 기술직군 직무급 도입

코로나19로 인해 수요가 높아진 IT 기술직 대상으로 임금 체계의 개편을 통해 IT 시장 임금수준과 하나투어의 보상을 연계하여, 시장 수준의 적절한 임금 경쟁력을 갖추기 위하여 기술직군 직무급을 도입하였습니다.
시장에서 통용되는 명칭을 기반으로 하나투어의 필요 직무로 재 분류하여, 수평적 조직 문화 및 임직원들의 역량 개발, 성과 관리의 강화를 목적으로 직위를 '프로'라는 명칭으로 변경하였습니다.

대상	명칭
124명	프로

[IT 기술직군 도입 결과]

인재 경영

대표이사 간담회

대표이사와의 간담회를 통해 임직원 간의 소통을 강화하고 회사의 방향성과 정책에 대한 이해를 높이는 선순환의 조직문화를 만들고 있습니다. 직급별/직책 별 그룹 단위의 대면 간담회를 진행하였으며, 사전 문의를 통해 회사의 방향성과 정책에 대해 대표이사과 자유롭게 토론하는 시간을 가졌습니다.



진행회수	참여인원	참여비율
34회	650명	55%

[21년 티타임 진행 결과]

대표이사 맛집 탐방

대표이사와의 간담회라는 딱딱한 틀에서 벗어나 좀 더 자유로운 분위기에서 소통할 수 있는 이벤트도 진행하였습니다. 전 직원 대상 선착순으로 주2회 이메일을 통해 접수 받아 상시로 1~3명을 선정하여 대표이사과 함께 회사 주변 맛집을 탐방하며 식사를 통해 임직원들과 소통하는 시간을 가졌습니다.



진행회수	참여인원
13회	39명

[21년 맛집 탐방 진행 결과]

메타버스 워크샵

코로나 상황에 따라 이프랜드(IFLAND)에서 전 직원과 소통하는 비대면 워크샵을 진행하였습니다. 변경되는 새로운 상품의 변화와 변경된 CI의 의미 설명 및 패키지 2.0 등 회사의 역동적인 변화를 설명하고 이해하는 자리를 마련하였습니다.



진행회수	참여인원
1회	925명

[21년 메타버스 워크샵 결과]

인재 경영

임직원 편의 시설 확충

임직원들이 좀 더 쾌적한 환경에서 근무할 수 있도록 임직원들의 근무 환경 개선을 위해 편의 시설을 확충하였습니다.
휴게실 공간을 추가로 확보하여 더 넓은 공간에서 휴식을 취할 수 있도록 하였으며 요청 설비를 설치하여 이용 편의를 높였습니다.
또한 전기차를 이용하는 임직원들에 대한 배려 및 향후 법인차량 전기차 도입을 위한 준비로 건물 내 전기차 충전소를 추가로 설치하여 전기차를 이용하는 임직원의 편의를 높였습니다.



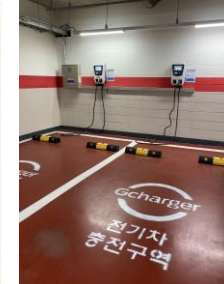
[휴게실]



[제빙기]



[공기청정기]



[전기자동차 충전기]

[21년 편의 시설 확충 내용]

직장 어린이집 운영

아이가 있는 임직원들을 위해 하나투어는 직장 어린이집을 2019년부터 운영하고 있습니다. 회사가 위치한 종로 근처에는 시설을 설치할 공간이 없어 교원과 공동으로 교원-하나투어 공동 직장 어린이집을 운영하고 있습니다. 만 0세부터 만 5세까지 아이를 대상으로 이용을 희망하는 임직원이 신청하면 이용하도록 진행합니다.



[어린이집 모습]

환경 경영

하나투어는 환경경영을 전사적인 차원에서 체계적으로 추진하고자 2021년부터 환경경영을 경영전략과 연계하여 통합관리 하고자 합니다. 하나투어 임직원을 포함한 모든 이해관계자들이 함께 실천하는 환경경영을 위해 노력하겠습니다.

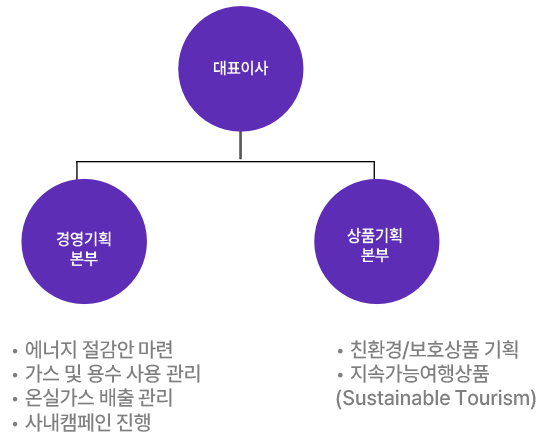
환경 경영 방침

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

- ① 자원과 에너지를 효율적으로 이용하고 에너지 사용량을 줄이며 온실가스 및 용수 사용량을 줄이도록 노력하겠습니다.
- ② 환경 경영 프로세스를 구축하고 효과적으로 운영하며 전사적인 의사결정 조직을 구성하여 환경 경영을 실천하도록 체계를 갖추겠습니다.
- ③ 상품 및 서비스를 제공함에 있어 친환경을 고려한 상품과 서비스를 제공하도록 노력하겠습니다.
- ④ 환경 목표 및 추진 계획을 세우고 성과를 평가함으로써 환경 경영이 지속적으로 이루어지도록 하겠습니다.
- ⑤ 모든 임직원들이 환경 경영에 대해서 관심을 가지고 적극적으로 실천하도록 지속적인 교육과 홍보를 통해 환경 보호에 솔선수범의 자세를 가지도록 노력하겠습니다.
- ⑥ 이런 노력이 지구의 환경 개선의 노력에 조금이라도 이바지할 수 있도록 관심과 지원을 이어 나가겠습니다.

환경 경영 의사 결정 조직

환경 경영을 경영 전략에 연계하여 진행하기 위해 환경 경영에 대한 의사 결정 조직 체계를 구축하였습니다. 우선은 실무진에서 경영 활동에 대한 진행이 이뤄지나 향후 대표이사를 포함하여 이사회 내 ESG 위원회를 구축하여 ESG 위원회에서 환경 경영 활동을 검토할 예정입니다.



[환경 경영 조직]

환경 경영

환경 목표 수립

하나투어는 환경 경영 실천을 위해 온실가스배출, 에너지 사용량, 용수 사용량 등의 환경 지표들에 대하여 연도별 사용량 공개와 목표를 설정하여 이를 수행하기 위해 노력하겠습니다. 2019년~2021년 3년간 평균 약 -20%수준의 사용량 절감을 수행하였고 향후에도 지속적인 관리를 통해 사용량을 점진적으로 개선하도록 노력하겠습니다.

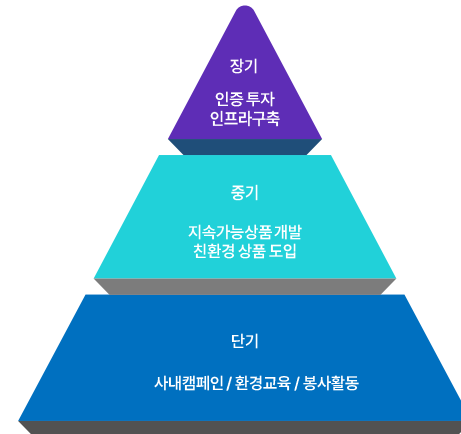
대부분	소부분	22년 목표		연평균 감소율 (19~21)	21년 사용량
		사용량	전년비		
Scope1	온실가스 (tCO2eq)	47	-2%	-49%	48,122
	Scope2	660	-1%	-17%	666
	용수 (TON)	7,500	-2%	-26%	7,662
	에너지 (TOE)	310	-1%	-18%	312,825
	재활용품 (Kg)	-	-	-	3,499

[21년 환경 경영 결과]

환경 목표 및 진행 계획

하나투어는 환경 목표 달성을 위해 3단계로 구분하여 진행 계획을 수립하였습니다. 단기적으로 사내 캠페인 활동, 임직원 환경 교육을 통한 인식 개선, 임직원 환경 봉사 활동 수행 등 즉시 실천 가능하고 수행원들의 인식 개선에 초점을 맞춰 진행하고자 합니다.

중기적으로는 인프라 개선, 핵심 Biz 관련된 지속가능한 상품의 기획과 개발, 여행 요소의 친환경 도입 등 핵심 Biz와 연계하는 활동에 초점을 맞춰 진행하고자 합니다. 장기적으로는 환경 경영의 인증, 시설물에 대한 대대적인 투자, 환경 경영을 위한 인프라 구축 등 비용과 시간이 소요되는 활동에 초점을 맞춰 진행하고자 합니다.

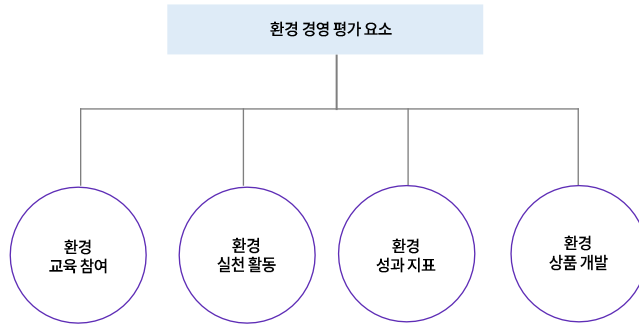


[환경 경영 목표]

환경 경영

환경 평가 체계

환경 경영 실천을 위한 임직원의 적극적인 참여와 이에 대한 독려를 위해 환경 경영 활동을 평가 체계화하여 도입하는 것을 고려하고 있습니다. 이에 따라 다음과 같은 평가 요소들을 선정하여 향후 조직 별 활동 평가 시 환경 경영 수행 결과도 반영하여 환경 경영이 활성화되도록 진행하고자 합니다.



[환경 경영 평가 요소]

TCFD 가입

하나투어는 기후변화 관련 재무정보 공개 협의체(TCFD)의 지지 선언을 통해 향후 환경경영 및 2도씨 시나리오에 따른 온실가스 절감 활동을 지속적으로 수행할 것입니다



환경 경영

환경 목표 실천 활동

사내 캠페인

에너지와 용수 사용 절감을 위해 2020년부터 사내캠페인을 진행하고 있습니다. 포스터를 제작하여 임직원들의 참여와 인식을 개선시키고 퇴근 시 컴퓨터 끄기 활동 등을 통해 전기 사용량을 줄이도록 독려하고 있습니다. 또한 임직원들에게 환경 교육을 진행하여 환경의 중요성과 핵심 비즈니스와의 연계성에 대해서도 설명하여 적극적인 활동 참여를 유도하고 있습니다.



[21년 진행 캠페인 포스터]

폐기물 배출 감소 방안 협의

하나투어는 환경 경영을 위해 고객에게 제공되는 일회용품을 다른 수단으로 대체하여 낭비되는 자원의 소비를 줄이고자 합니다. 이에 따라 기존에 고객에게 제공하던 샌딩백을 다른 방식으로 전환하여 진행되도록 유관부서와 협의를 통해 방안을 마련하고 있습니다.



[모바일 제공 일정표 예시]

환경 교육

환경 경영의 중요성을 인지시키고 환경 경영 활동의 동참을 위해 임직원과 협력사를 대상으로 환경 경영 교육을 진행하였습니다. 이를 통해 구성원 모두가 환경 경영에 대한 개념 정립과 진행사항에 대한 이해가 가능했습니다.

임직원	협력사
1,171명	210

[21년 환경 교육 결과]

임직원 봉사 활동

2011년부터는 환경보호활동을 추가해 관광자원인 국립공원 봉사활동을 전개했으며, 2014년에는 서울그린트러스트와 업무협약을 맺고 도심 속 한강 숲 가꾸기를 펼치고 있습니다. 21년은 코로나로 인한 경영 어려움으로 활발하게 진행할 수 없었지만 향후에도 환경 봉사활동을 지속적으로 전개해 나아갈 것입니다.



[19년 임직원 봉사 활동]

환경 경영

지속 가능 여행 상품 개발

#지속가능#친환경#자연보호#유럽#미국

지역 경제를 살리기 위해 현지인들이 운영하는 호텔 또는 레스토랑을 이용, 환경 보호를 위해 대중교통 수단 또는 무동력 탈거리. 환경보전, 자연보호를 최우선으로 하는 국가인 스위스.

지속가능여행 참여 및 실천을 위한 하와이만의 특별한 여행



[유럽 지속가능여행 상품 내용]

#보존#재생#지역경제활성화#상생#제주도

대도시에서는 느낄 수 없는 지역 만의 정서가 담겨 있는 주택가를 숙박시설로 바꿔 여행의 의미를 새롭게 해석한 다음 스테이. 제주도 정서가 넘치는 지역을 기반으로 마을 주변 전체를 하나의 체험 세계로 구상, 단순한 숙박 시설의 의미를 넘어 이 곳을 찾는 여행객들이 마을에 융화되도록 구성한 여행.



[다자요 상품 내용]

#웰니스#자연#에코투어#ESG서약서#제주도

한국관광공사와 협업하여, 여행을 통해 환경 보호를 실천하겠다는 서약을 실행하는 고객 참여형 ECP 여행, 현지의 지역 특산물 소비와 치유의 숲 방문 등 한국관광공사와 제주관광공사가 선정한 웰니스 시설 방문을 통한 친환경 여행

21년 친환경 상품 판매 결과

상품명	판매인원	매출
제주웰니스 ESG	675명	약 1억1천



웰니스 ECO 투어 서약 이벤트 with ESG

한국관광공사와 함께하는 웰니스 ECO 투어 ESG 서약서

하나, 화석연료와 일회용품 사용을 줄이고, 재활용 불가 쓰레기를 배출하지 않겠습니다.
물, 착한소비와 제주의 역사와 문화, 자연유적지 등을 배우겠습니다.
셋, 친환경 여행을 하겠습니다.

✓ 본 상품 예약후, 여행 출발 전 발송되는 LMS를 통해 ESG 세가지 약속 서약에 동참하시는 고객님께 한나에이 50,000미와리지를 여행종료 후 제공해 드립니다.

※ 예약자 정보에 입력된 성인 기준으로 지급됩니다. (객실당 성인 2인 한정)
※ 하나투어닷컴 회원 및 온라인 예약자만 해당됩니다.

[웰니스 ESG 서약서 내용]

사회 공헌

기업의 사회적 가치를 키우고 희망과 꿈을 나누는 기업

하나투어는 '하나되는 지구세상'이라는 슬로건 아래 업계 최초로 'CSR(Corporate Social Responsibility)팀'을 조직해 활발한 사회공헌사업을 펼치고 있습니다. 수익의 일부를 적립해 소외 계층에게 꿈과 희망을 전하는 '희망 여행 프로젝트', 다양한 장르의 아티스트들과 함께 하는 '문화예술 희망여행', 미래 관광인재를 육성하는 '투어챌린저'와 '투어챌린저 하이스쿨', 다문화가정 어린이들을 위한 스포츠 꿈나무 양성 프로젝트 '글로벌 프렌즈', 임직원 및 파트너사 직원들로 구성된 '희망봉사단', 고객들을 위한 의미 있는 봉사여행 '볼런투어' 등을 운영하며 여행으로 따뜻한 세상을 만드는 데 앞장서고 있습니다. 또한 하나투어문화재단을 통해 보다 전문적이고 체계적인 사회공헌 사업으로 글로벌 CSR의 비전을 확장하고자 합니다.

'함께 누리는 행복한 세상'
여행문화를 선도하는 기업으로서 기업의 사회적 가치를 키우고 꿈과 희망을 나누며 행복하고 지속 가능한 사회를 이룩하는 데 기여한다.



사회 공헌

사회 공헌 활동 소개

착한 여행 여행의 기회가 부족한 소외 이웃에게 다양한 여행 체험을 통해 꿈과 희망을 키울 수 있도록 지원하는 사회공헌 사업입니다. 소외계층 아동청소년, 저소득층 가정의 여행제공, 부부의 늦깎이 허니문 등 단순한 물질적 지원 뿐 아니라 정신적 빈곤도 해소하는 문화지원 사업입니다. 매해 대상과 횟수를 확대하고 있습니다.

문화예술 희망여행 아티스트들이 여행에서 얻은 영감을 작품으로 표현하고 전시함으로써 색다른 시각으로 현지 문화와 자연의 아름다움을 대중과 나누는 문화 예술 지원사업입니다.

블린투어 최근의 여행 트렌드는 무엇을 하러 가느냐가 중요해지고 있으며, 쉬고 즐기는 여행에서 누군가를 돕고 배울 수 있는 봉사 여행이 주목받고 있습니다. 블린투어 (Voluntour)는 고객들이 여행지에서 봉사활동에 참여함으로써 봉사(Volunteer)와 현지문화체험(Tour)를 함께 경험할 수 있는, 세상과 소통하는 특별한 봉사활동입니다.

투어챌린지 창의적 관광인재를 육성하고자 2006년부터 매년 전국 대학생들을 대상으로 실시하고 있습니다. 대학생들의 신선한 아이디어와 하나투어의 배낭여행 노하우를 결합한 참여형 해외탐방 장학 프로그램으로, 미래 관광산업의 중심이 될 학생들에게 글로벌 투어리즘의 비전을 제시하고 있습니다..

투어챌린저 하이스쿨 관광 관련 고등학교 재학생을 위한 장학 프로그램으로, 국내 여행실무 교육과 해외 탐방, 실습 등 산업현장 경험을 통해 꿈에 한 발짝 다가설 수 있는 기회를 제공합니다.

지역 기부 활동 종로구 청운 효자동, 평창동 등과 1사 1동 협약에 따라 지역 이웃들을 위한 나눔 물품을 기부하여 지역 나눔 활동에 참여하고 있습니다.

희망봉사단 임직원 봉사활동으로 아동, 환경, 지역사회 등 도움이 필요한 곳에 나눔의 손길을 전하고 있습니다. 전국을 8대 권역으로 나누어 전직원들이 참여하고 있으며 봉사활동은 신입사원 연수 필수 이수과정으로 포함되어 있습니다. 굿네이버스, 어린이재단 등 NGO와 협력하여 소외 아동, 청소년들의 문화체험을 지원하고 서울 그린 트러스트와 함께 하나투어 그룹사 및 협력사 임직원 가족들이 참여할 수 있는 환경 봉사 활동을 열어 도심 속 한강숲을 가꾸고 있습니다. 또한 종로구의 청운 효자동, 평창동과 1사 1동 협약을 맺어, 지역 어르신 및 아동 나들이, 방한 용품 등을 지속적으로 지원하고 있으며, 정기 봉사활동 외 평일 재능 나눔, 소그룹 봉사 등 다양한 기획봉사활동을 운영하여 임직원들이 보다 쉽고 즐겁게 나눔 활동에 참여할 수 있도록 하고 있습니다.

GW Project Good will for the World'라는 타이틀 아래 지속가능발전목표(SDGs)에 근거하여 다양한 사회문제에 대해 적극적인 대응으로 공유가치창출을 도모하는 프로젝트입니다..

글로벌 프렌즈 다문화가정 어린이들을 위한 스포츠 꿈나무 양성 프로젝트입니다. 대한민국 미래의 한 축이 될 다문화가정 아이들에게 '농구'라는 단체 스포츠 경기를 통하여 체력, 리더십, 단체생활, 순발력 등을 심어주기 위해 '글로벌 프렌즈(Global Friends)'를 창단했습니다. 더 이상 아웃사이더가 아닌 대한민국의 중심이 될 다문화 가정 아이들에게 평등한 기회와 사회의 온정을 전하고자 합니다.

마일리지 기부 활동 고객들이 보유하고 있는 하나투어 마일리지로 희망여행을 선물할 수 있습니다. 고객들의 소중한 마음을 모아 여행이 필요한 이웃들에게 가치 있는 시간을 선사하겠습니다

사회 공헌

기부 활동

하나투어는 사회 공헌 활동의 일환으로 꾸준히 기부 활동을 진행하였습니다. 판매 인원에 따른 일정 금액 적립 및 기타 영업이익 일부를 기부활동에 활용하는 등의 활동으로 매년 일정금액을 기부하였고, 희망여행 및 임직원 활동 등 다양한 활동의 재원으로 활용되어 사회 각 계층의 어려운 이웃을 위해 소중하게 사용되고 있습니다. 20년~21년은 코로나19로 기부활동을 활발히 진행하기 어려웠으나, 22년 이후에는 기부활동도 강화할 계획입니다.

구분	2019년	2020년	2021년
기부금	10.03억	2억	1백만

[하나투어기부금]

21년 사회 공헌 활동

보호종료 아동 제주 희망여행 프로젝트

열 여덟 어린 아이들과 보호 종료 멘토와 제주도에서 함께 만든 천진 낭만 여행 이야기. 희망을 꿈꾸기 위한 아이들의 첫 발걸음. 열 여덟, 어른 아이들이 만든 희망여행 프로젝트 '바칼로레아' 9명의 어린 아이들과 3명의 보호종료 선배가 떠난 이야기



소외계층 제주도 여행 지원

여행약국, 제주도 여행. '몸이 아플 땀 약국, 마음이 아플 땀 여행약국' 여행의 기회가 부족한 소외계층의 사연을 접수 받아 가족 별 맞춤 여행약(여행프로그램)을 처방 하였습니다. 4가족 10명을 대상으로 진행하였습니다.



지역 아동센터 블루투스 이어폰 전달

열 여덟 어린 아이들과 보호 종료 멘토와 제주도에서 함께 만든 천진 낭만 여행 이야기. 희망을 꿈꾸기 위한 아이들의 첫 발걸음. 열 여덟, 어른 아이들이 만든 희망여행 프로젝트 '바칼로레아' 9명의 어린 아이들과 3명의 보호종료 선배가 떠난 이야기



미혼모 시설에 블루투스 & 캐리어 전달

여행약국, 제주도 여행. '몸이 아플 땀 약국, 마음이 아플 땀 여행약국' 여행의 기회가 부족한 소외계층의 사연을 접수 받아 가족 별 맞춤 여행약(여행프로그램)을 처방 하였습니다. 4가족 10명을 대상으로 진행하였습니다.



APPENDIX

고객에게 여행을 통한 행복을 선사하고
우리는 고객의 행복을 느끼며
또다른 꿈과 행복을 만듭니다.

재무 성과

재무 상태표_(연결재무기준)

	구분	단위	2019	2020	2021
자산	유동자산	백만원	408,231	208,325	166,208
	비유동자산	백만원	599,323	494,935	264,387
	자산 총계	백만원	1,007,555	703,260	430,595
부채	유동부채	백만원	407,502	173,261	172,522
	비유동부채	백만원	382,174	404,685	200,316
	부채 총계	백만원	789,676	577,946	372,839
자본	자본금	백만원	5,808	6,969	6,969
	기타불입자본	백만원	77,487	205,366	29,905
	기타자본구성요소	백만원	538	2,210	1,947
	이익잉여금(결손금)	백만원	96,937	-79,507	46,504
	비지배주주 지분	백만원	37,108	-9,725	-27,571
	자본총계	백만원	217,879	125,313	57,756
부채및자본총계	백만원	1,007,555	703,260	430,595	

손익 계산서_(연결재무기준)

	구분	단위	2019	2020	2021
영업 수익	백만원	614,602	109,571	40,258	
영업 비용	백만원	607,142	224,438	167,551	
영업 이익	백만원	7,460	-114,866	-127,293	
법인세 차감 전 순이익	백만원	645	-189,521	-75,305	
계속영업법인세비용(수익)	백만원	6,223	-30,709	-4,768	
당기순이익(손실)	백만원	-11,951	-218,571	-70,446	
법인세차감후 기타포괄이익	백만원	3,235	3,193	740	
총포괄이익(손실)	백만원	-8,716	-215,377	-69,705	

지속 가능 경영 성과_경제

경제가치 창출 및 배분_(본사재무기준)

구분		단위	2019	2020 (E)	2021 (E)
직접적 경제가치 창출 (A)	수탁고	백만원	3,383,371	376,945	76,542
	협력사&파트너사	백만원	3,254,190	458,341	50,347
	임직원	백만원	116,508	54,867	55,179
경제적 가치 분배 (B)	주주,투자자	백만원	11,067	-	-
	정부	백만원	2,779	-31,981	-4,789
	지역사회	백만원	1,000	200	1
	합계	백만원	3,385,544	481,427	100,739
경제적 가치 보유분 (A-B)		백만원	-2,173	-104,482	-24,197

* 20년,21년 수탁고는 예상치로, 변경될 수 있으며 그에 따라 경제적 가치 보유분도 변경될 수 있음.

주요국가별 법인세 비용_(연결재무기준)

구분	단위	세전 이익			법인세		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021
대한민국	백만원	-40,627	-227,927	-43,372	3,685	-31,692	-4,352
중국(홍콩대만포함)	백만원	-1,404	-5,955	-1,716	-60	282	-
베트남	백만원	-102	-3,216	-2,405	87	5	-
일본	백만원	-7,066	-77,436	-51,512	2,158	834	-407
기타지역	백만원	-585	-7,500	-1,414	363	73	-98

글로벌 영업수익 현황_(연결재무기준)

구분		단위	2019	2020	2021
영업 수익	국내	백만원	681,245	129,644	36,032
	해외	백만원	112,584	17,672	10,511

지속 가능 경영 성과_사회

고용 현황

	구분11	단위	2019	2020	2021
총임직원수	남성	명	1,123	1,012	601
	여성	명	1,383	1,226	591
	합계	명	2,506	2,238	1,192
임원	남성	명	6	11	11
	여성	명	-	1	1
	합계	명	6	12	12
직원	남성	명	1,117	1,001	590
	여성	명	1,383	1,225	590
	합계	명	2,500	2,226	1,180
정규직	남성	명	1,088	989	582
	여성	명	1,265	1,186	583
	합계	명	2,353	2,175	1,165
기간제	남성	명	29	12	8
	여성	명	118	39	7
	합계	명	147	51	15

육아 휴직

	구분	단위	2019	2020	2021
육아 휴직자		명	109	257	118
육아 휴직 복직자		명	78	84	164
복직률		%	92	98	57

지속 가능 경영 성과_사회

신규 채용

	구분	단위	2019	2020	2021
총 임직원수	30세 미만	명	75	6	26
	40세 미만	명	51	16	64
	40세 이상	명	15	18	31
	합계	명	141	40	121
성별	남성	명	68	23	73
	여성	명	73	17	48
	합계	명	141	40	121

임직원 교육

	구분	단위	2019	2020	2021
총 교육시간	총 교육시간	시간	102,718	79,984	28,004
	총 근로자 수	명	2,500	2,226	1,180
	인당 교육시간	시간	41	36	24
성별	총 교육비용	백만	544	25	39
	인당 교육비용	천원	217	11	33
성과 평가			100%	100%	100%

지속 가능 경영 성과_사회

기회 균등

구분	단위	2019	2020	2021
여성 근로자 임금 수준	%	76	76	73

다양성

구분	단위	2019	2020	2021	
여성현황	임원	명	-	-	1
	관리자	명	55	48	44
	합계	명	55	48	45
	전체관리자대비	%	25	26	25

주요 협력사

구분	단위	2019	2020	2021	
주요 협력사	10억원 이상 거래	개	141	17	1
	1억원 이상 거래	개	156	120	13
협력사	1억원 미만	개	239	259	132
	합계	개	536	396	146
협력사 구매 비용	백만원	566,882	101,714	12,449	

지속 가능 경영 성과_환경

환경 지표

대구분	소구분	단위	2019	2020	2021	평균증감률	
Scope 1	온실가스 배출량	전체	tCO ₂ e _q	155.23	59.45	48.12	-44%
		대당		4.19	1.56	1.26	-45%
Scope 2	온실가스 배출량	전체	tCO ₂ e _q	2,038	1,604	666	-43%
		인당		0.82	0.72	0.56	-17%
	용수 사용량	전체	TON	29,497	13,653	7,662	-49%
		인당		11.8	6.1	6.4	-26%
	에너지 사용량	전체	TOE	994.338	778.028	312.825	-44%
		인당		0.398	0.350	0.265	-18%
	재활용품 배출량	전체	Kg	-	-	3,499	-
		인당				2.97	

* Scope1 : 당사 운행 법인차량 / Scope2: 당사 사무실 운영 소모 전기 및 에너지
* Scope1, Scope2 모두 환경부 온실가스종합정보센터 자료를 참고하여 산출하였음

친환경 상품 매출

구분	단위	2019	2020	2021
인원	명	-	-	675
매출	백만	-	-	110

환경 교육

구분	단위	2019	2020	2021
임직원	명	-	-	1,171
협력사	명	-	-	210

GRI Standard index

Universal Standards (GRI 100)

주제	지표	지표 설명	보고 페이지
	102-01	조직 명칭	8
	102-02	활동 및 대표 브랜드, 제품 및 서비스	5~7,14~17,32~44
	102-03	본사의 위치	8
	102-04	사업 지역	10
	102-05	소유 구조 특징 및 법적 형태	8
조직	102-06	시장 영역	9,14~16
프로필	102-07	조직의 규모	8, 10
	102-08	임직원 및 근로자에 대한 정보	81~83
	102-09	조직의 공급망	55~61
	102-10	조직 및 공급망의 중대한 변화	해당사항 없음
	102-12	외부 이니셔티브	72
	102-13	협회 멤버십	90
전략	102-14	최고 의사 결정권자 서명서	2
	102-15	주요 영향, 위기, 그리고 기회	2
윤리, 청렴성	102-16	가치, 원칙, 표준 행동 강령	6,18,24,50,52,62
	102-17	윤리 관련 안내 및 고충처리 메커니즘	24~25,52~54
	102-18	지배구조	21~23
	102-22	최고의사결정기구와 산하 위원회의 구성	21~23
거버넌스	102-23	최고의사결정기구의 의장	21
	102-24	최고의사결정기구 구성원의 추천 및 선정 프로세스	21~23
	102-27	최고의사결정기구 구성원의 전문성	21~23
	102-35	보상 정책	23

GRI Standard index

Universal Standards (GRI 100)

주제	지표	지표 설명	보고 페이지
이해관계자 참여	102-40	조직과 관련 있는 이해관계자 집단 리스트	26
	102-41	단체 협약	64
	102-42	이해관계자 파악 및 선정 프로세스	26
	102-43	이해관계자가 조직의 프로세스에 참여하는 방식	26~28
	102-44	이해관계자 참여로 제기된 핵심 지속가능성 주제 관심사	28~30
보고서 관행	102-45	조직의 연결 재무제표에 포함된 Entitles 리스트	사업보고서
	102-46	지속가능성 정보 공개 내용 및 주제의 경계	1
	102-47	지속가능성 핵심 주제 리스트	29
	102-48	정보의 재기술	중요정보를 주석으로 표시
	102-49	보고의 변경	보고정책의 특별 변화 없음
	102-50	지속가능성 정보 공개의 기간	1
	102-51	지속가능성 정보 공개의 가장 최근 일자	지속가능경영보고서 (2021.12)
	102-52	지속가능성 정보 공개의 주기	1
	102-53	지속가능성 정보 공개에 대한 문의	1
	102-54	지속가능성 정보 공개 표준 적용 여부	GRI Standard Core Option
경영접근법	103-01	지속가능성 정보 공개 중요 주제와 이에 대한 기술	29~30
	103-02	지속가능성에 대한 조직의 접근방식 및 관리요소	6,18
	103-03	지속가능성에 대한 조직의 접근방식을 평가하는 방법	22~23

GRI Standard index

Topic-specific Standards Economic Performance (GRI200)

주제	지표	지표 설명	보고 페이지
경제성과	201-01	직접적인 경제적 가치 창출과 배분	80
간접경제효과	203-01	공익을 위한 인프라 투자 및 서비스 지원 활동	75~77
	203-02	중요한 간접적 경제 파급효과 및 영향	80
조달	204-01	주요한 지역에서의 현지구매 비율	83
	205-01	사업장 부패 및 위험 평가	24~25
반부패	205-02	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	24,52
	205-03	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	확인사례 없음
경영저해행위	206-01	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정 거래 행위 대한 법적 조치	조치사례 없음

Topic-specific Standards Environmental Performance (GRI300)

주제	지표	지표 설명	보고 페이지
에너지	302-01	조직 내부 에너지 사용량	71,84
	302-04	에너지 사용 절감량	71,84
	302-05	제품 및 서비스 에너지의 에너지 소비량/감축량	71,84
용수	303-05	용수 사용량	71,84
	305-01	직접 온실가스 배출량 (Scope1)	71,84
배출	305-02	간접 온실가스 배출량 (Scope2)	71,84
	305-05	온실가스 배출 감축량	71,84
	305-06	오존층 파괴물질 배출량	해당사항 없음
	305-07	질소산화물, 황산화물 및 기타 중요한 대기 배출량	해당사항 없음
	307-01	환경 법규 위반 건수	위반사항 없음

GRI Standard index

Topic-specific Standards Social Performance (GRI400)

주제	지표	지표 설명	보고 페이지
고용	401-01	신규 채용과 이직 현황	82
	401-02	정규직 직원 대상에게 지원되는 복리후생제도	67
	401-03	육아휴직 사용, 복귀, 복귀 후 12개월이상근무	81
노사관계	402-01	운영상의 변화와 관련된 최소 공지 기간	64
	403-01	산업보건안전관리 시스템	41~44,50~51
	403-02	위험 식별, 위험 평가 및 사고 조사	41~42
산업안전보건	403-03	산업보건 서비스	41~42,50~51
	403-04	작업자 참여, 상담, 직업 건강, 안전에 대한 커뮤니케이션	50~51
	403-05	산업안전보건 교육	50~51
	403-06	임직원 건강 증진 활동	50~51
	403-07	비즈니스 직접 연계된 직업건강 안전 리스크 예방, 완화	50~51
	403-09	재해율	50~51
	훈련 및 교육	404-01	임직원 1인당 평균 교육 시간
404-02		임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램	65~67
404-03		정기적 성과 및 경력 개발 리뷰를 받은 임직원 비율	81
다양성& 기회균등	405-01	거버넌스 기구 및 임직원 다양성	83
	405-02	남성 대비 여성의 기본급 및 보상 비율	83
차별금지	406-01	근로자 차별 사건 및 이에 대한 시정 조치	조치사항없음
아동노동	408-01	아동 노동 발생 위험이 높은 사업장 및 협력회사	해당사항없음
강제노동	409-01	강제 노동 발생 위험이 높은 사업장 및 협력회사	해당사항없음
원주민권리	411-01	원주민의 권리 침해 사고 건수와 취해진 조치	조치사항없음
인권평가	412-02	사업과 관련된 인권정책 및 절차에 관한 임직원 교육	62~63

GRI Standard index

Topic-specific Standards Social Performance (GRI400)

주제	지표	지표 설명	보고 페이지
지역사회	413-01	지역사회 참여, 영향 평가 그리고 발전프로그램 운영 비율	75~77
	413-02	지역사회 중대한 실질적/잠재적인 부정적 영향 존재 사업장	해당사항 없음
공급망 관리	414-02	공급망 내 주요한 부정적인 사회영향과 이에 대한 시정조치	조치사항없음
고객 안전보건	416-01	제품 및 서비스군의 안전보건 영향 평가 현황	41~44
	416-02	제품 및 서비스군의 안전보건 영향에 관한 규정위반사건	위반사항없음
마케팅 및 라벨링	417-01	제품 및 서비스 라벨링 적용 현황	16, 32~40
	417-02	제품 및 서비스 라벨링 관한 법규 및 자율규정 위반 사건	위반사항없음
	417-03	마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규정 위반 건수	위반사항없음
고객정보보호	418-01	고객개인정보 보호 위반, 고객정보 분실사실 입증 불만 건	해당사항없음
컴플라이언스	419-01	사회적, 경제적 영역의 법률 및 규제 위반 건수	위반사항없음

수상 경력 및 가입 현황

기업 브랜드 부문

연도	개최일자	수상/인증명	분야	주최/주관사	연속수상	비고
2021년	제23회	대한민국 브랜드스타	여행사	브랜드스타	17년 연속	
	제1분기	대한민국 100대 브랜드	전체	브랜드스타		종합50위
2020년	제17회	한국에서 가장 존경받는 기업	여행사	KMAC	13년 연속	
		소비자가 선정한 스포츠레저상	여행사	데일리 스포츠		
	제22회	대한민국 브랜드스타	여행사	브랜드스타	16년 연속	
2019년	제21차	한국산업의 브랜드파워	여행사	KMAC	15년 연속	
	제16회	한국에서 가장 존경받는 기업	여행사	KMAC	12년 연속	
	제21회	대한민국 브랜드스타	여행사	브랜드스타	15년 연속	
2018년	제45회	산업통상자원부 장관 표창	모범관리자	산업통상자원부		
	제20차	한국산업의 브랜드파워	여행사	KMAC	14년 연속	
	제20회	대한민국 브랜드스타	여행사	브랜드스타	14년 연속	
	제15회	한국에서 가장 존경받는 기업	여행사	KMAC	11년 연속	

고객 서비스 부문

연도	개최일자	수상/인증명	분야	주최/주관사	연속수상	비고
2020년		소비자 중심 경영 (CCM)		공정거래위원회	5회 연속	2년 후 갱신
2019년	제28차	한국산업 고객만족도 (KCSI)	여행사	KMAC	11년 연속	
	제21회	국가고객만족도 (NCSI)	서비스업	한국생산성본부	6년 연속	
2018년		소비자 중심 경영 (CCM)		공정거래위원회	4회 연속	
	제27차	한국산업 고객만족도 (KCSI)	여행사	KMAC	10년 연속	
	제20회	국가고객만족도 (NCSI)	서비스업	한국생산성본부	5년 연속	

가입 현황

한국 여행업 협회 (KATA)	한국 상장회사 협의회	한국능률협회컨설팅 (KMAC)
한국 능률 협회 (KMA)	한국 소프트웨어 기술진흥 협회 (KOSTA)	



서울시 종로구 인사동5길 41

Tel 1577-1233 (하나투어닷컴 고객센터)
Tel 1566-0772 (법인고객 전용상담)

www.hanatour.com
www.hanatourcompany.com

