

# 하나투어 IR 발표자료

2022년 11월



# 내용

## I. 하나투어

1. 회사소개
2. 하나투어의 강점
3. 역사
4. 지배구조
5. 자회사 현황
6. 영업실적
  - 1) 연간
  - 2) 분기영업실적
7. 2022년 시장 회복 동향

## II. 여행시장

1. 아웃바운드 여행시장
2. 패키지 여행 시장
3. 개별자유여행(FIT) 시장
4. 코로나 이후의 여행산업 변화

## III. 성장 전략

### 1. 전략적 방향성

- 1) 하나투어의 3대 성장 전략
- 2) 새로운 하나투어의 모습

### 2. 세부 전략

- 1) 패키지 상품 경쟁력 강화
  - A. 여행을 여행답게 (하나팩 2.0)
  - B. 새롭고 차별화된 경험(하나 Original)
  - C. 소규모 & 맞춤형 여행 (우리끼리 & ZEUSworld)
  - D. 안전한 여행 (Safety & Joy)
- 2) 결합상품을 통한 FIT 시장 공략
  - A. 하나투어 결합상품
- 3) 온라인 채널 경쟁력 강화
  - A. 모바일 App 전면 개편
  - B. 하나투어만의 여행 콘텐츠
- 4) 브랜드 리노베이션

## IV. 별첨

### 1. 재무제표

# 1. 하나투어

# 새롭고 즐거운 여행 경험을 제공하는 기업

- 새롭고 즐거운 여행상품을 개발하고 여행자들이 편리하고 안전한 여행을 할 수 있도록 돕는 기업

## 하나투어 비즈니스 모델

여행 상품 개발 및 공급



### 하나투어



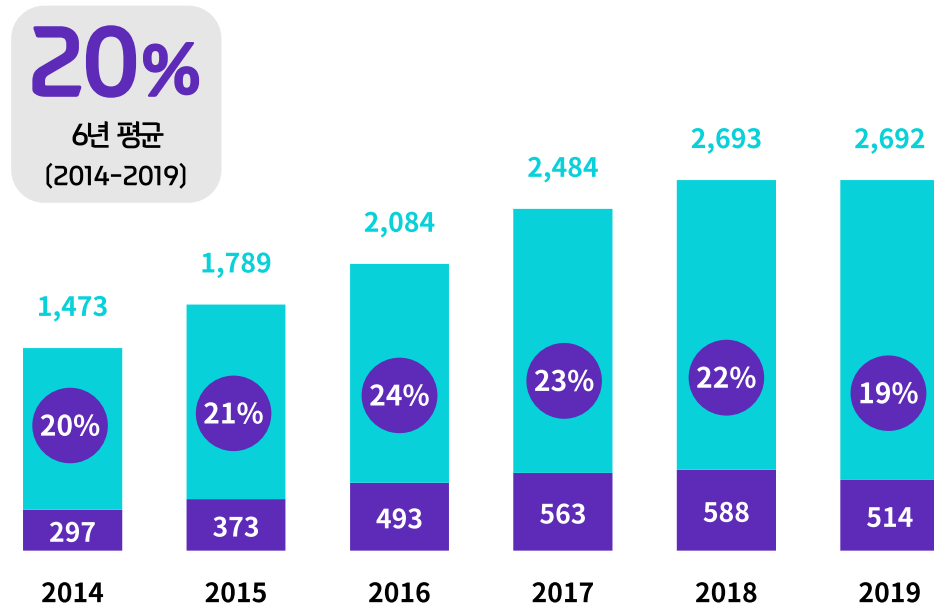
# 명실상부 대한민국 1등 아웃바운드 여행사

- 대한민국 출국자 다섯 중 하나, 패키지 여행객 셋 중 하나는 모두 하나투어의 고객

## 하나투어 국내 출국자 점유율

2014-2019, %, 만명

■ 하나투어 ■ 전체 출국자 ● 20% 하나투어 점유율

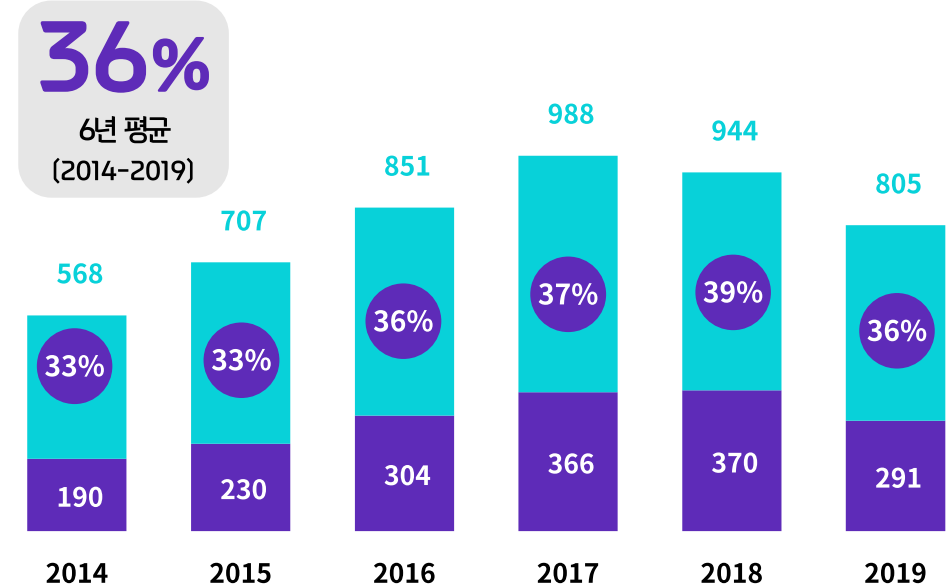


(자료: 법무부, 하나투어)

## 하나투어 국내 패키지 시장 여객 점유율

2014-2019, %, 만명

■ 하나투어 ■ 전체 패키지 여객 ● 36% 하나투어 점유율



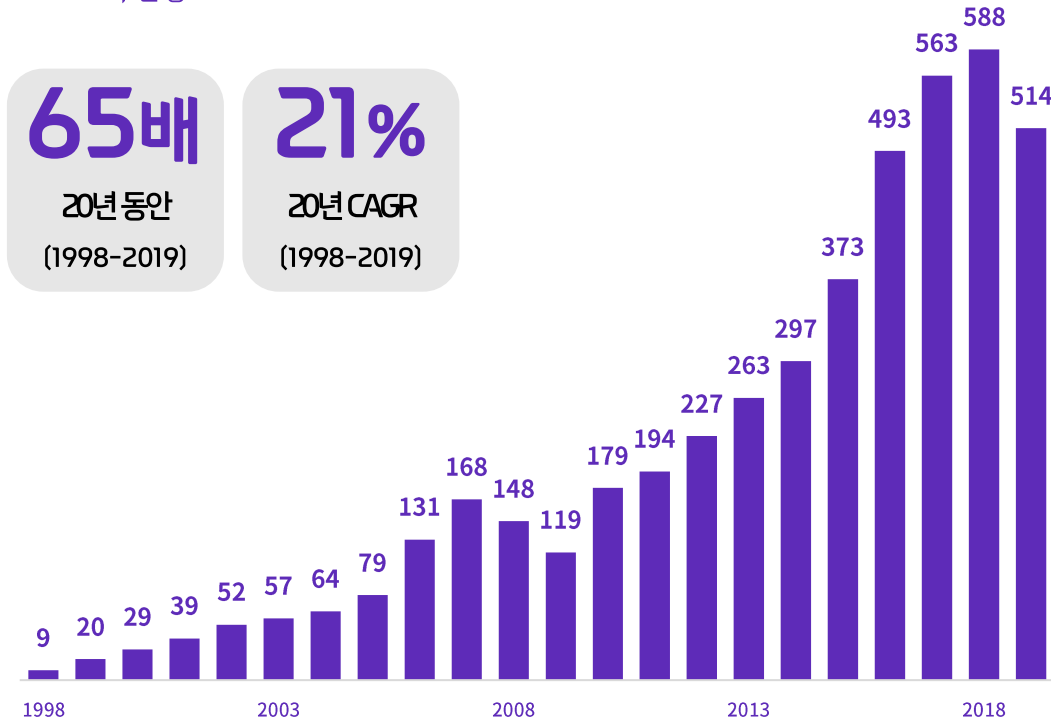
(자료: KATA, 하나투어)

# 여행산업 전체의 성장을 견인하는 기업

- 지난 20년간 송출객수 65배 증가, CAGR 21% 기록
- 동기간 10배 성장한 전체 아웃바운드 시장 성장률을 크게 상회

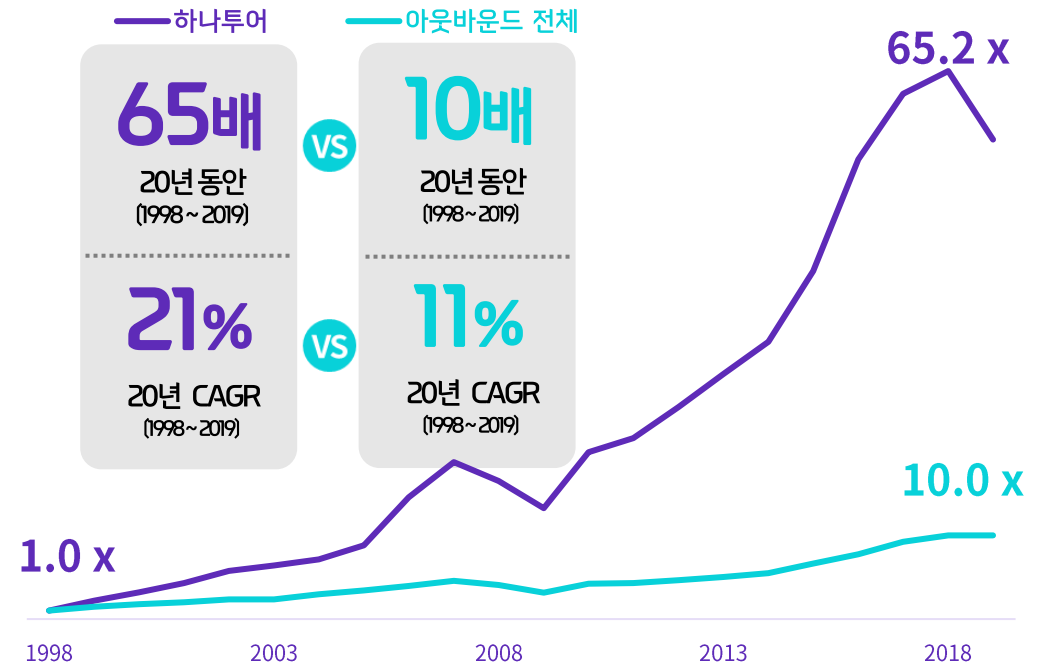
## 하나투어 여객자수 추이

1998-2019, 만명



## 하나투어 vs 아웃바운드 전체 성장 비교

1998-2019, 배수

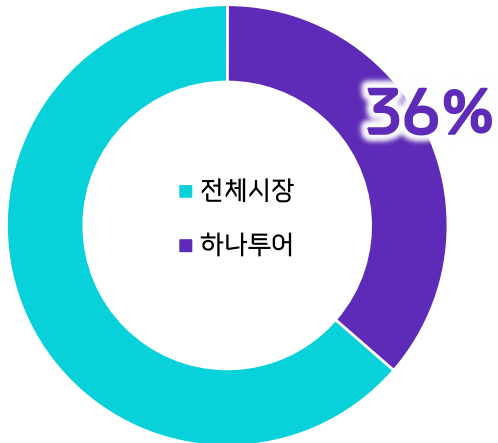


# 하나투어의 핵심 경쟁력 3가지

## 1 원가 경쟁력

압도적인 시장 지배력과 규모의 경제 기반

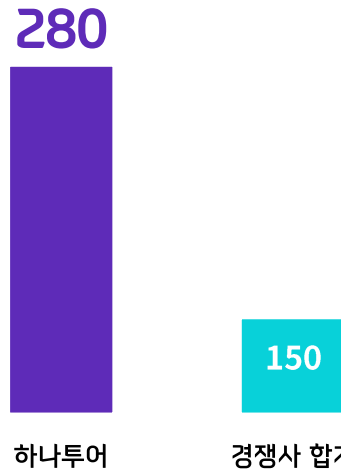
하나투어 패키지 시장 점유율  
6년 평균 (2014-2019), %



## 2 상품 개발력

업계 최대 규모의 상품개발 전담 인력 운영

하나투어 MD 수  
2022년 현재, 명



## 3 글로벌 네트워크

업계 최대 규모의 글로벌 네트워크 구축

하나투어 글로벌 네트워크  
2022년 현재



# 대한민국 1등 여행 브랜드

- 대한민국 1등 여행사, 1등 브랜드



NCSI 선정 고객 만족도  
여행산업 부문 11년 연속 1위



한국능률협회 선정 브랜드 가치  
여행사 부문 15년 연속 1위



KCSI 선정 '한국에서 가장 존경받는 기업'  
여행사 부문 13년 연속 1위



브랜드스탁 선정  
대한민국 100대 브랜드



# 지난 30년간 대한민국 여행산업을 선도한 기업

- 하나투어 30년의 역사는 곧 대한민국 아웃바운드 여행산업의 역사

## 하나투어 연혁

1993 - 2019

하나투어 설립  
(국진여행사)



1993

1999

첫번째 해외지사 설립(방콕)

여행업 최초로 증시상장(코스닥)



2000

2006

런던증권거래소 상장 (DR)

코스피 이전상장



2011

2017

하나투어 재팬 상장 (동경거래소)



IMM PE  
최대주주로서 경영참여



2019

## 하나투어 여행자수 트렌드

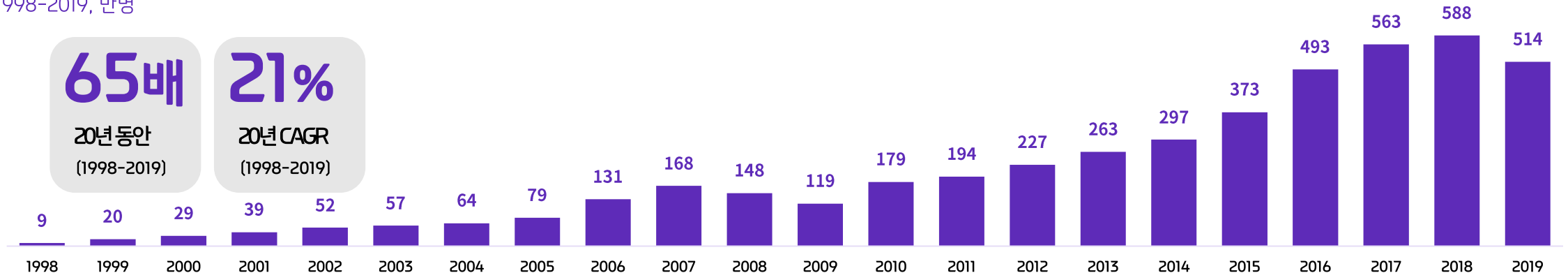
1998-2019, 만명

65배

20년 동안  
(1998-2019)

21%

20년 CAGR  
(1998-2019)





# 이사회 및 지분구조

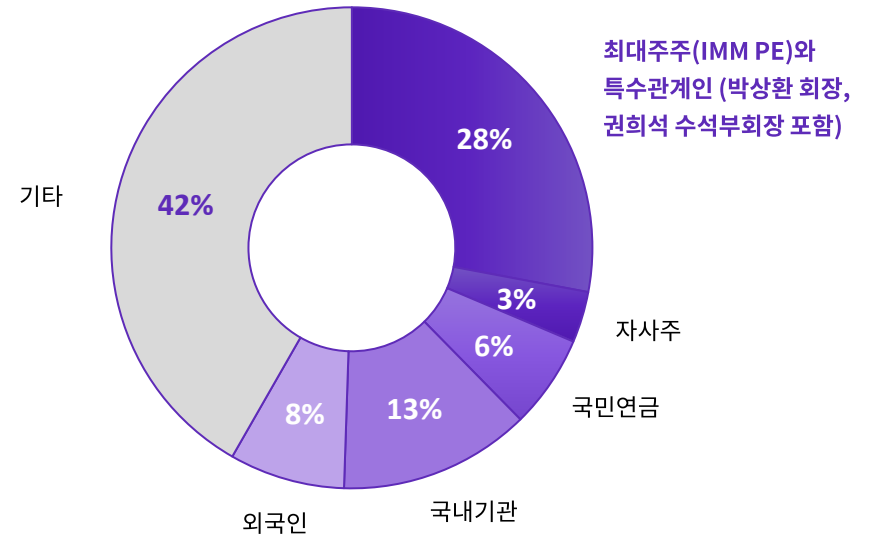
## 하나투어 이사회

사내이사 4인, 사외이사 4인, 기타비상무이사 3인

구분	성명	경력
사내이사	박상환	하나투어 회장
	권희석	하나투어 수석부회장
	송미선	하나투어 대표이사 사장
	육경건	하나투어 대표이사 사장
사외이사	한상만	성균관대학교 경영대학 경영학과 교수
	김문현	한국외국어대학교 GBT학부 교수
	유혜련	태성회계법인
	장인환	법무법인 바른 상임 고문
기타비상무이사	송인준	IMM프라이빗에쿼티(주) 대표이사
	김영호	IMM프라이빗에쿼티(주) 투자본부 수석 부사장
	박찬우	IMM크레딧앤솔루션(주) 대표이사

## 지분구조

2022년 반기 기준, %



## 이사회내 위원회

감사위원회, ESG 위원회, 사외이사후보추천 위원회

감사위원회
김문현 한상만 유혜련 장인환

ESG 위원회
송미선 한상만 유혜련

사외이사후보추천 위원회
박상환 김영호 김문현 장인환



# 자회사 현황

## 연결대상 종속법인

2022년 반기 기준, %

국내		
회사명	주요사업	지분율 (%)
웹투어(주) (주)넥스투어 (100%)	여행알선서비스	77
(주)하나투어제주	여행알선서비스	77
(주)투어마케팅코리아	여행알선서비스	70
(주)하나투어아이티씨	여행알선서비스	100
(주)하나투어비즈니스	여행알선서비스	100
(주)마크호텔	호텔업	100
(주)하나여행대부	대부업	100
(주)에스엠면세점	면세점	90
(주)하나투어리스트	여행알선서비스	30

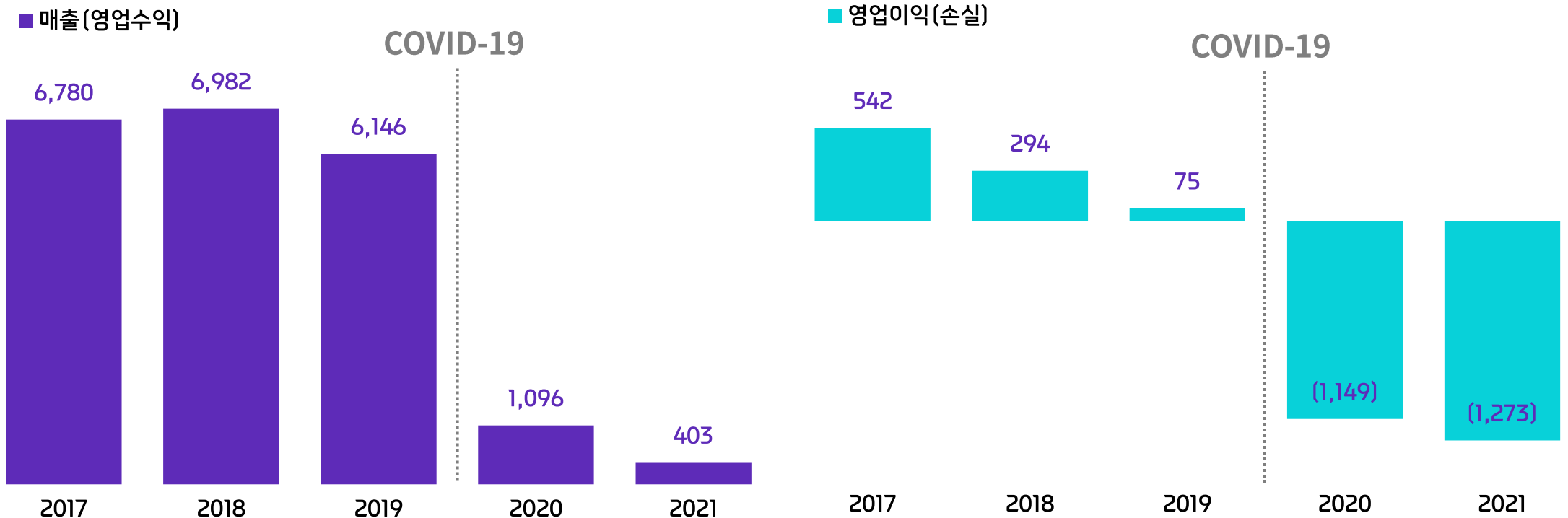
해외		
회사명	지역	지분율 (%)
HANATOUR EUROPE LTD	영국, 런던	70
HANATOUR JAPAN CO.,LTD (주)유아이관광버스 (100%) (주)아레그룩스 TM 호텔 메니지먼트 (100%) HANATOUR JAPAN SYSTEM VIETNAM CO.,LTD (100%)	일본, 도쿄	54
HANATOUR CHINA	중국, 베이징	100
HANATOUR HONGKONG CO., LTD	홍콩	100
HANATOUR USA INC. VISION TOUR, INC. (100%)	미국, LA	100
HANATOUR PTY LTD	싱가포르	100
BEIJING HANA INFORMATION TECHNOLOGY CO.,LTD	중국, 베이징	100
HANATOUR SERVICE (M) SDN BHD	말레이시아, 사바주	100
HANATOUR EU GMBH	독일, 오버우어젤	100
HANATOUR VIETNAM COMPANY LIMITED	베트남, 호치민	85
HANATOUR PHILIPPINES CORP.	필리핀, 파사이	98

# 매출 및 영업이익

- 사상 유례없는 코로나 사태로 인해 2020년 부터 영업실적이 급격히 악화

## 매출 및 영업이익

2017 - 2021, 억원



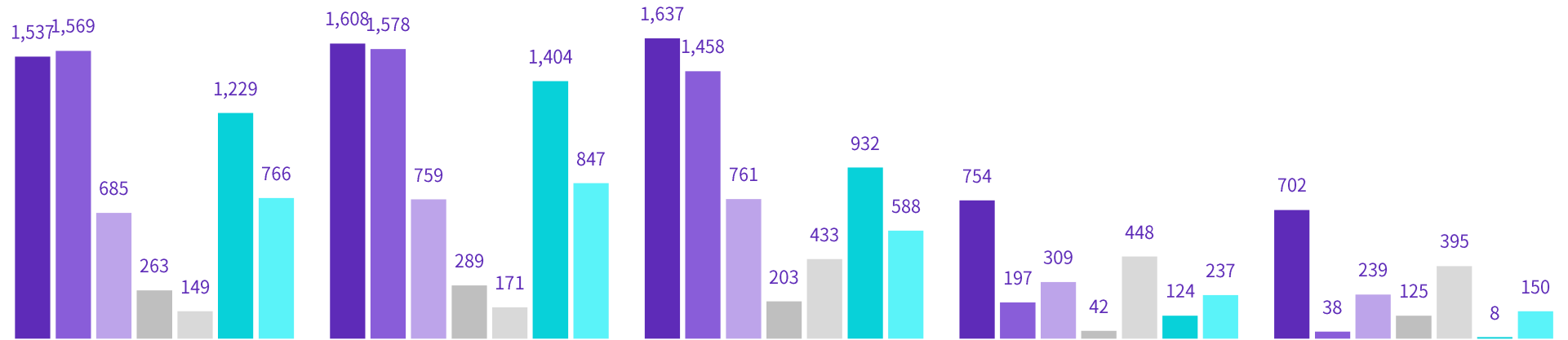
( IFRS 1115호 & 중단사업손익 반영 )

# 영업비용

## 영업비용 상세

2017 - 2021, 억원

■ 인건비 
 ■ 여행비지급수수료 
 ■ 기타지급수수료 
 ■ 마케팅비 
 ■ 감가상각비 
 ■ 원재료 및 상품 매입액 
 ■ 기타



(단위 : 억원)	2017		2018		2019		2020		2021	
	비용	매출액 대비 (%)	비용	매출액 대비 (%)	비용	매출액 대비 (%)	비용	매출액 대비 (%)	비용	매출액 대비 (%)
인건비	1,537	23%	1,608	23%	1,637	27%	754	69%	702	174%
지급수수료	2,253	33%	2,337	33%	2,219	36%	506	46%	278	69%
여행비지급수수료	1,569	23%	1,578	23%	1,458	24%	197	18%	38	10%
기타지급수수료	685	10%	759	11%	761	12%	309	28%	239	59%
마케팅비	263	4%	289	4%	203	3%	42	4%	125	31%
감가상각비	149	2%	171	2%	433	7%	448	41%	395	98%
원재료 및 상품 매입액	1,229	18%	1,404	20%	932	15%	124	11%	8	2%
기타	766	11%	847	12%	588	10%	237	22%	150	37%
합계	6,196	91%	6,655	95%	6,013	98%	2,111	193%	1,656	411%

( 대손상각비 제외, IFRS 1115호 & 중단사업손익 반영 )

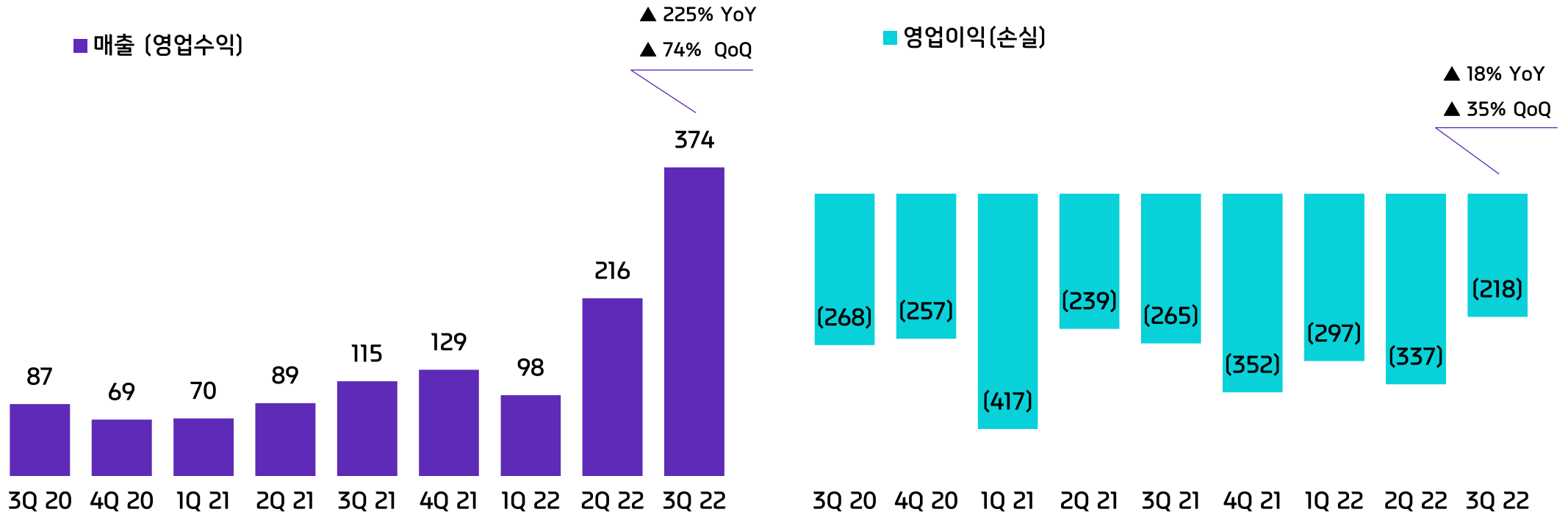


# 매출 및 영업이익 (분기)

- 3분기 매출(영업수익)은 전년 동기 대비 255% 증가, 전분기 대비 74% 증가한 374억원
- 영업이익(손실)은 전년 동기 대비 18% 증가(감소), 전분기 대비 35% 증가(감소)한 -218억원

## 분기별 매출 및 영업이익(손실)

3Q 2021 - 3Q 2022, 억원



( IFRS 1115호, 1116호 & 중단사업손익 반영 )

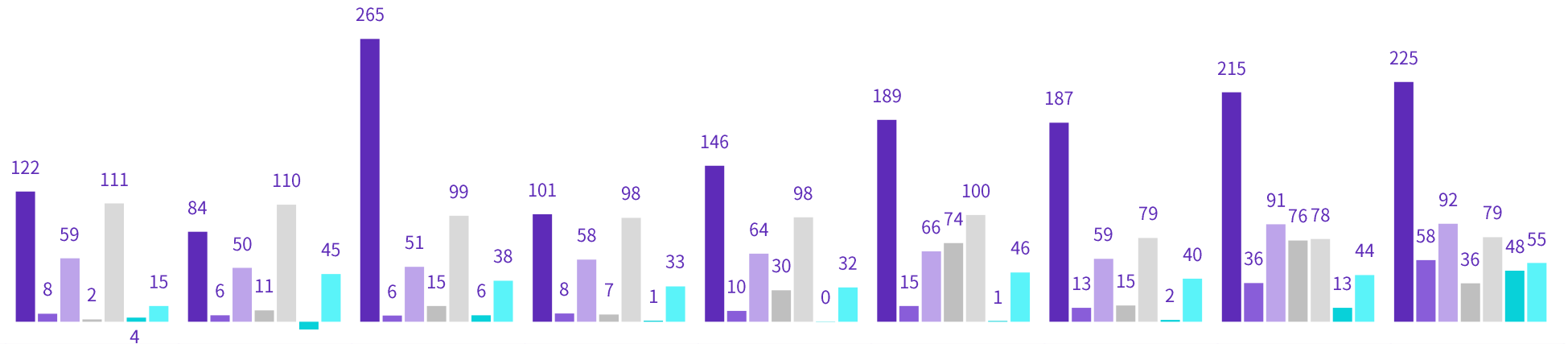


# 영업비용 (분기)

## 영업비용 상세

3Q 2020 - 3Q 2022, 억원

■ 인건비 ■ 여행비지급수수료 ■ 기타지급수수료 ■ 마케팅비 ■ 감가상각비 ■ 원재료 및 상품 매입액 ■ 기타



(단위 : 억원)	3Q2020	4Q 2020 <sup>(7)</sup>	1Q 2021	2Q 2021	3Q 2021	4Q 2021	1Q 2022	2Q 2022	3Q 2022
인건비	122	84	265	101	146	189	186	215	225
지급수수료	67	56	57	66	74	81	72	127	150
여행비지급수수료	8	6	6	8	10	15	13	36	58
기타지급수수료	59	50	51	58	64	66	59	91	92
마케팅비	2	11	15	7	30	74	15	76	36
감가상각비	111	110	99	98	98	100	79	78	79
원재료 및 상품 매입액	4	(7)	6	1	0	1	2	13	48
기타	15	45	38	33	32	46	41	47	57
<b>합계</b>	<b>321</b>	<b>298</b>	<b>481</b>	<b>305</b>	<b>380</b>	<b>490</b>	<b>395</b>	<b>557</b>	<b>594</b>

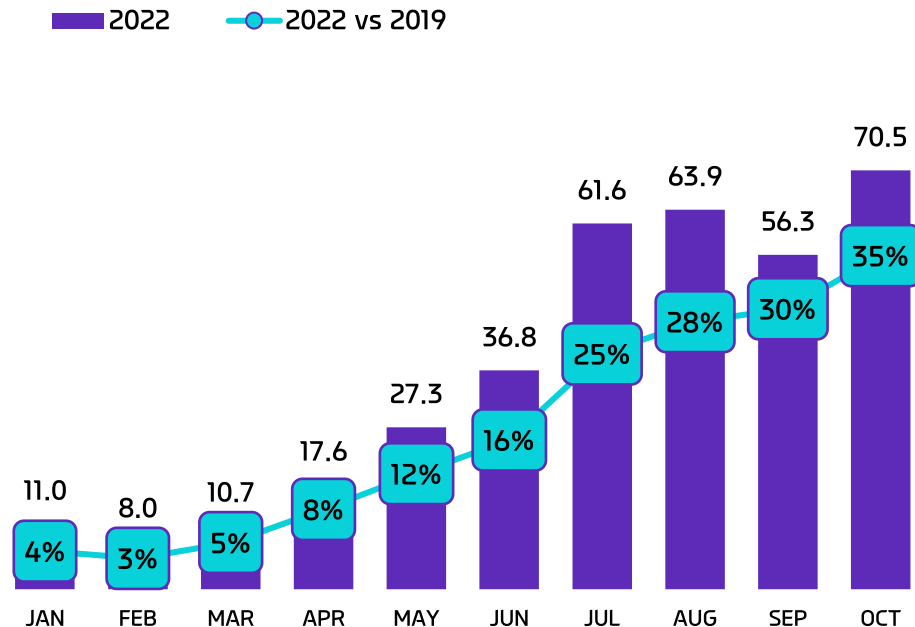
( 대손상각비 제외, IFRS 1115호, 1116호 & 중단사업손익 반영 )

# 2022년 출국자 지표

- 2022년 10월 대한민국 전체 출국자수는 2019년 동월 대비 35% 수준까지 회복
- 2022년 11월 하나투어 전체 송출객수는 전월 대비 51% 증가, 2019년 동월 대비 28% 수준까지 회복 (패키지 기준 25%)

## 2022년 대한민국 출국자수 트렌드 (vs 2019년)

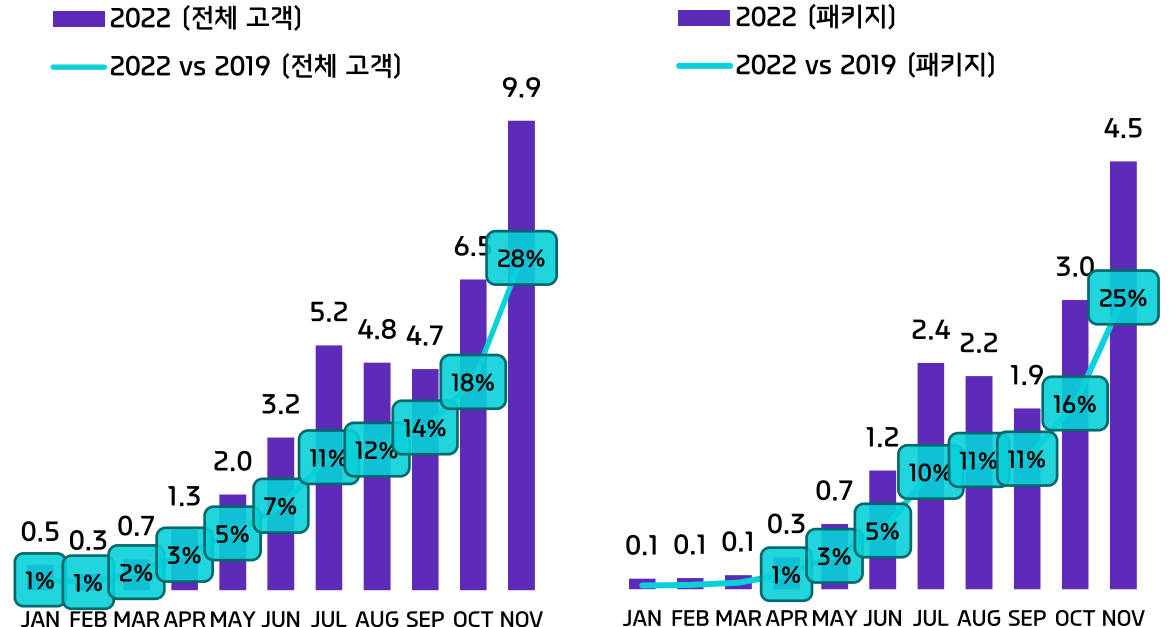
2022년 1월 ~ 10월, 만명(승무원 제외), %



(자료: 법무부)

## 2022년 하나투어 송출객 트렌드 (vs 2019년)

2022년 1월 ~ 11월, 만명, %



(자료: 하나투어)

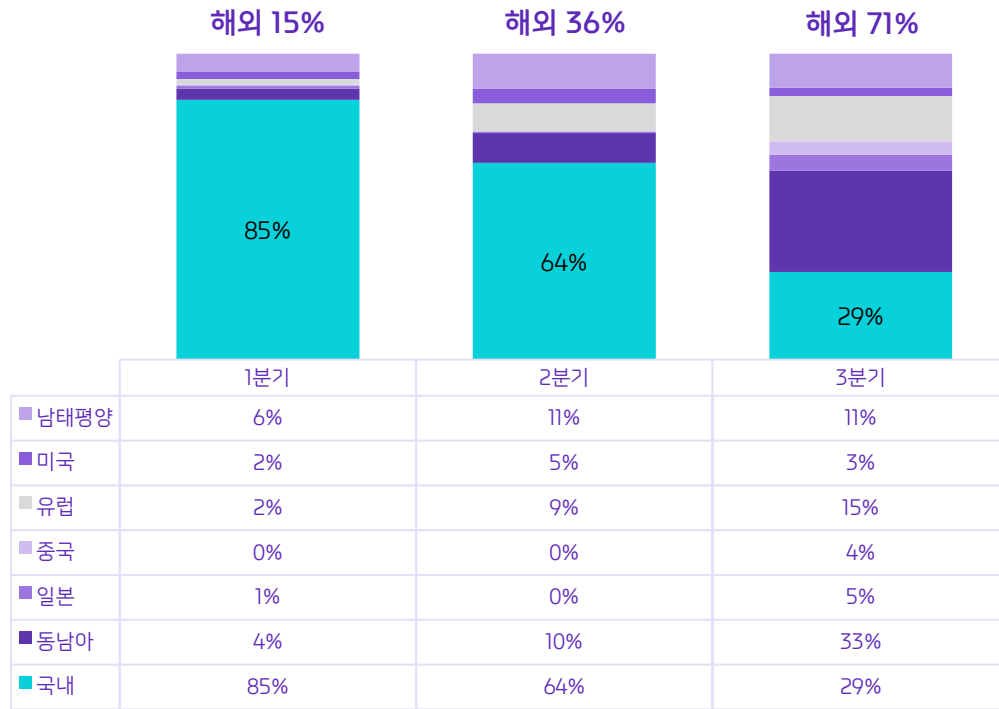


# 2022년 패키지 지역별 비중

- 3분기 인원수 기준 패키지 해외비중은 71%를 차지하며 2분기 36%대비 크게 증가, 전체 지역별로는 동남아가 33%로 1위, 유럽이 15%로 2위
- 총매출(수탁금) 기준 패키지 해외비중은 92%로 전체의 대부분을 차지, 전체 지역별로는 유럽이 38%로 1위, 동남아가 24%로 2위

## 패키지 지역별 비중 (인원)

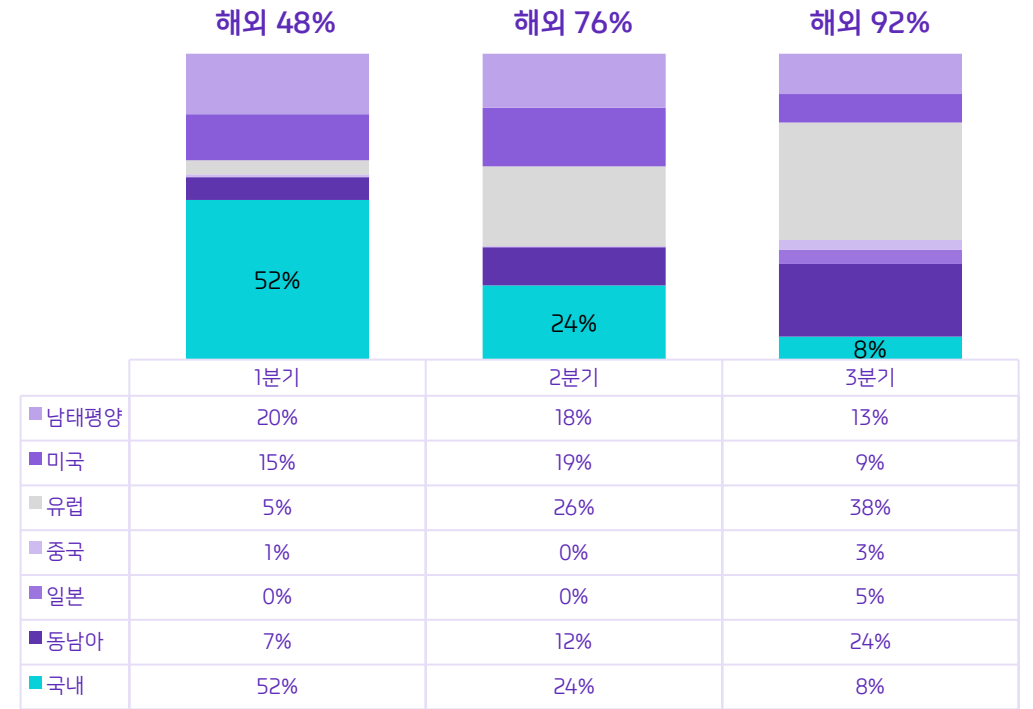
2022년 1월 ~ 9월, 해외패키지, %



(자료: 하나투어)

## 패키지 지역별 비중 (총매출)

2022년 1월 ~ 9월, 해외패키지, %



(자료: 하나투어)

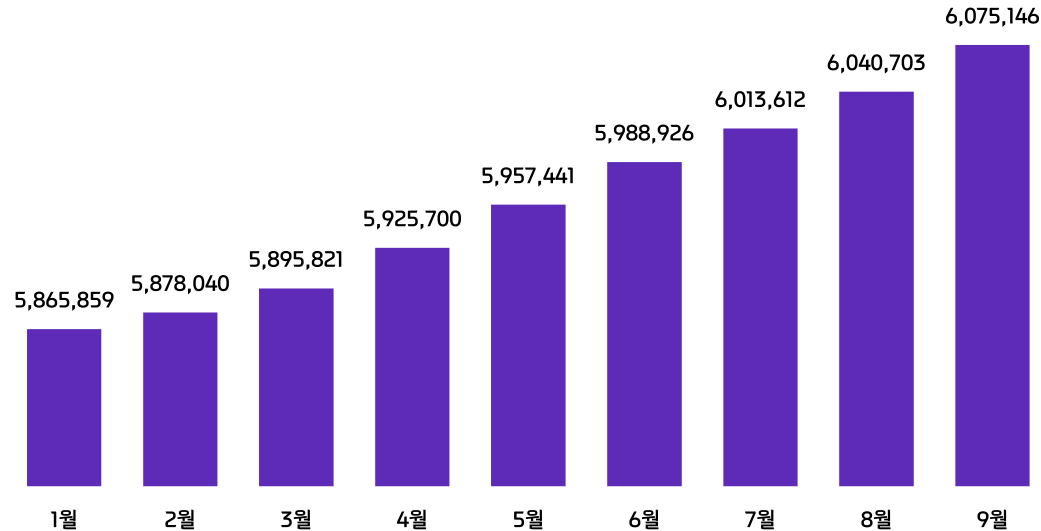
# 2022년 하나투어 온라인 홈페이지 이용자 현황

- 하나투어 온라인 홈페이지(Hanatour.com) 가입자는 시장 회복과 함께 지속적으로 증가 중
- 10월 온라인 홈페이지 전체 페이지뷰(PV)는 연초대비 4배 이상 증가하며 연중 최고치를 경신

## 하나투어닷컴 회원수 트렌드

2022년 1월 ~ 10월, 명

■ 하나투어닷컴 회원수

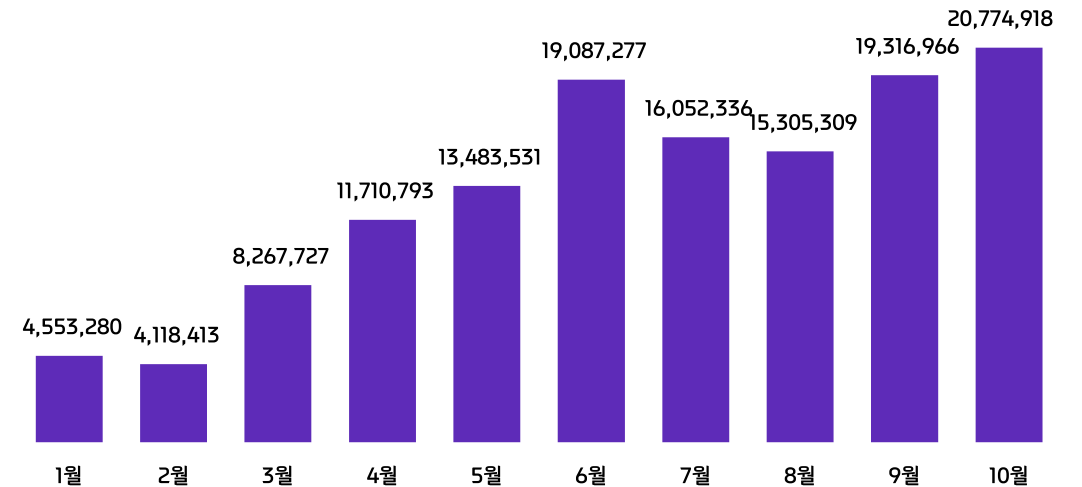


(자료: 하나투어)

## 하나투어닷컴 페이지뷰(PV) 트렌드

2022년 1월 ~ 10월, PV

■ 하나투어닷컴 페이지뷰



(자료: 하나투어)

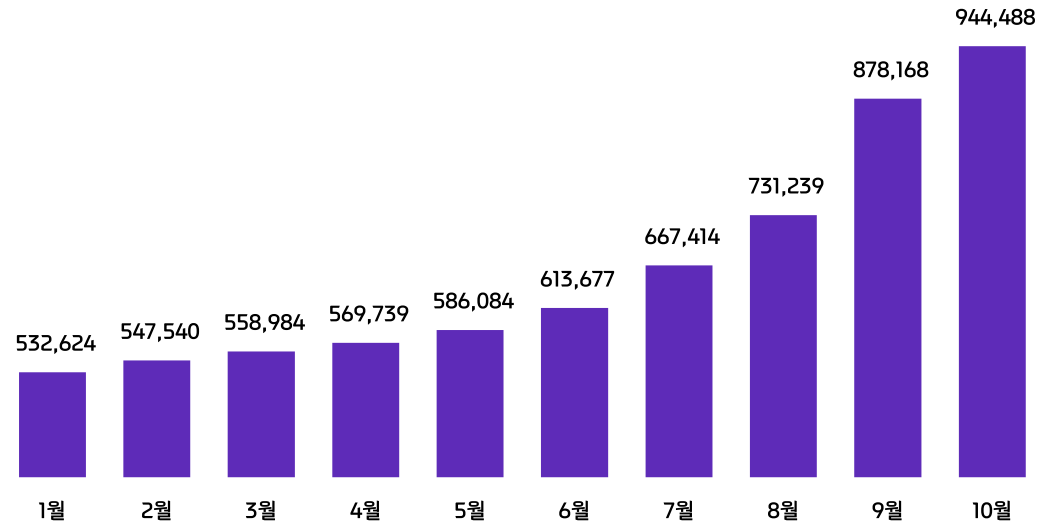
# 2022년 하나투어 모바일 앱 이용자 현황

- 10월 하나투어 모바일 앱 설치 기기수는 1백만대에 인접한 수준까지 증가
- 10월 하나투어 모바일 앱 MAU는 연초대비 114% 증가하며 올해 최고치를 경신

## 하나투어 모바일 앱 설치 기기수

2022년 1월 ~ 10월, 설치기기

■ 하나투어 모바일 앱 설치 기기수

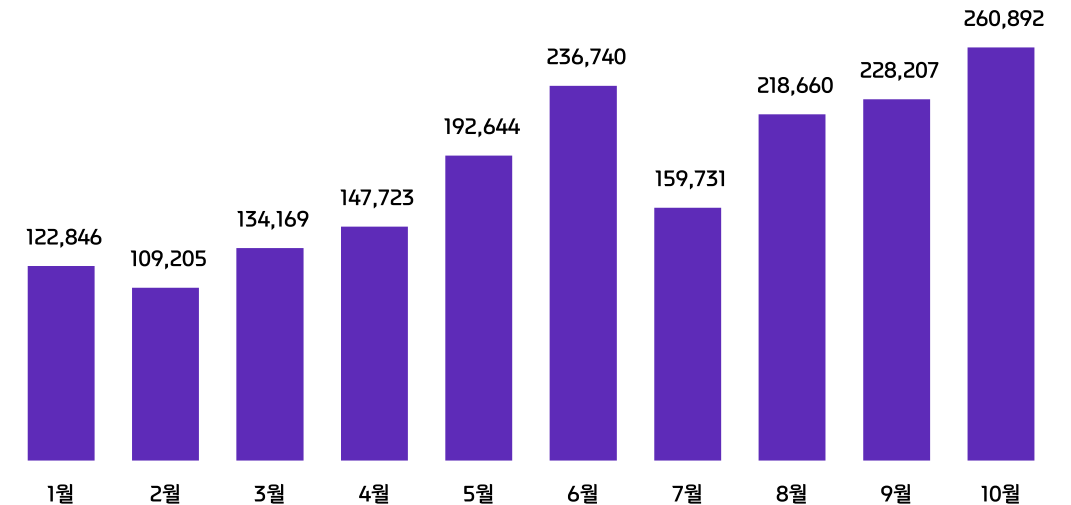


(자료: 하나투어)

## 하나투어 모바일 앱 MAU 트렌드

2022년 1월 ~ 10월, 명

■ MAU



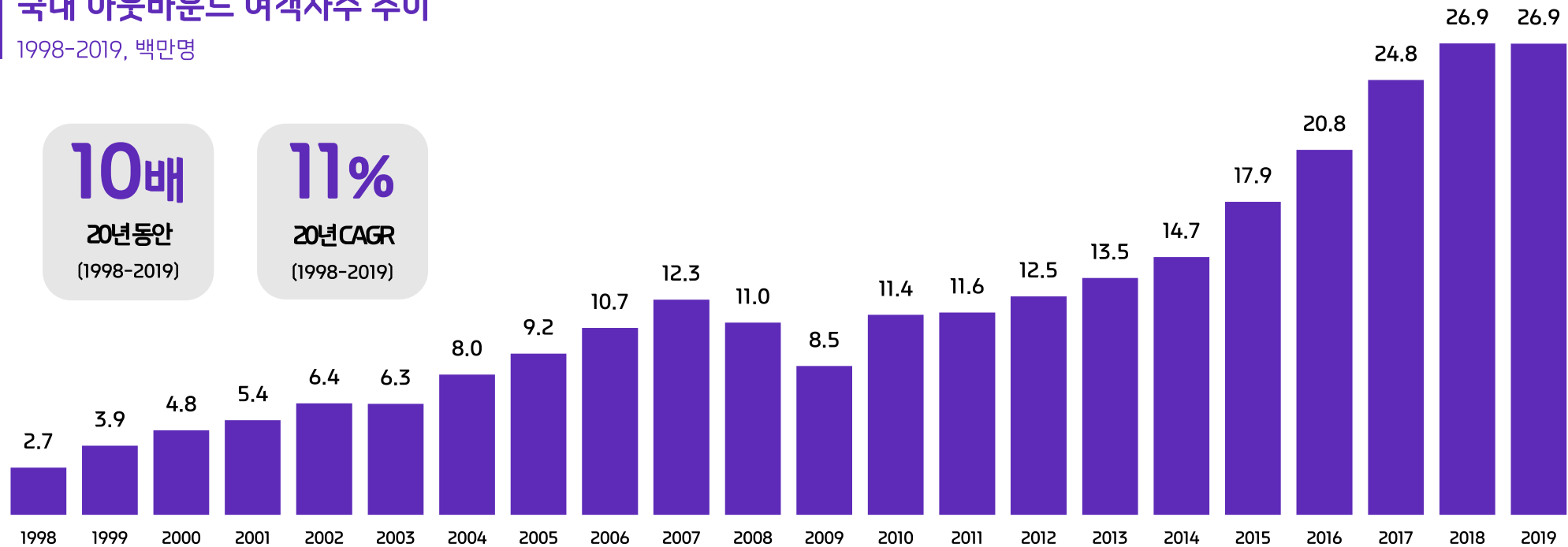
(자료: 하나투어)

# II. 여행시장

# 지난 20년간 우리나라 아웃바운드 여행객자수는 10배 이상 성장

- 국민소득과 여가시간이 증가하면서 여행에 대한 수요도 지속적으로 증가

국내 아웃바운드 여행객자수 추이  
1998-2019, 백만명



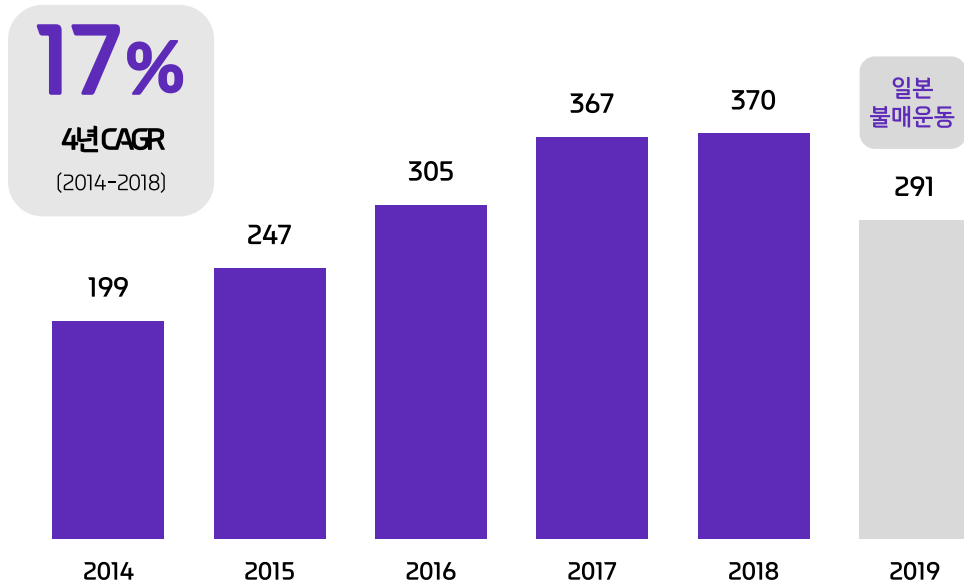
(자료: 법무부)

# 지속적으로 성장하는 패키지 여행시장

- 2014년부터 2018년까지 하나투어 패키지 여객자수 CAGR는 17%
- 동기간 국내 패키지 여객자수는 CAGR 13% 기록

## 하나투어 패키지 여객 추이

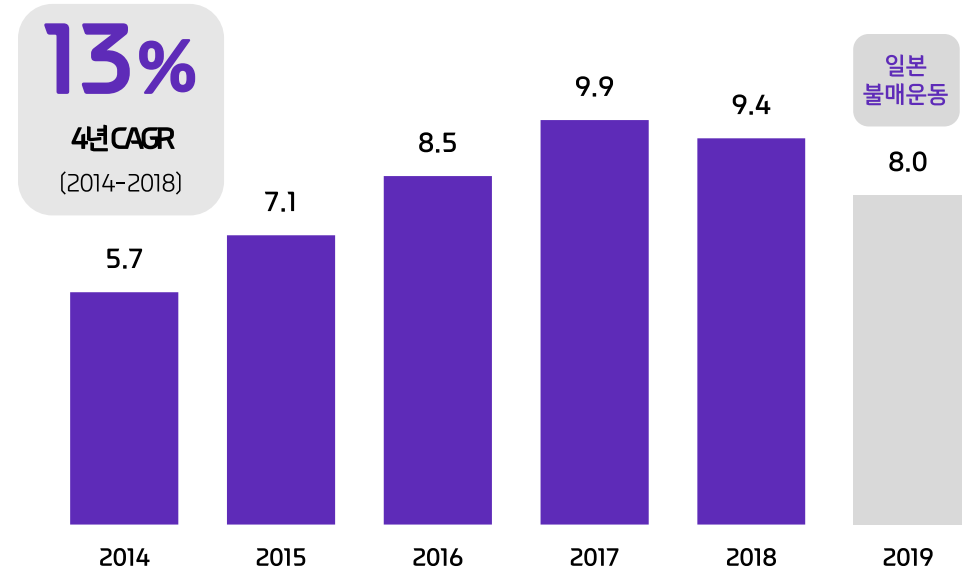
2014-2019, 만명



(자료: 하나투어)

## 국내 패키지 시장 여객자 추이

2014-2019, 백만명



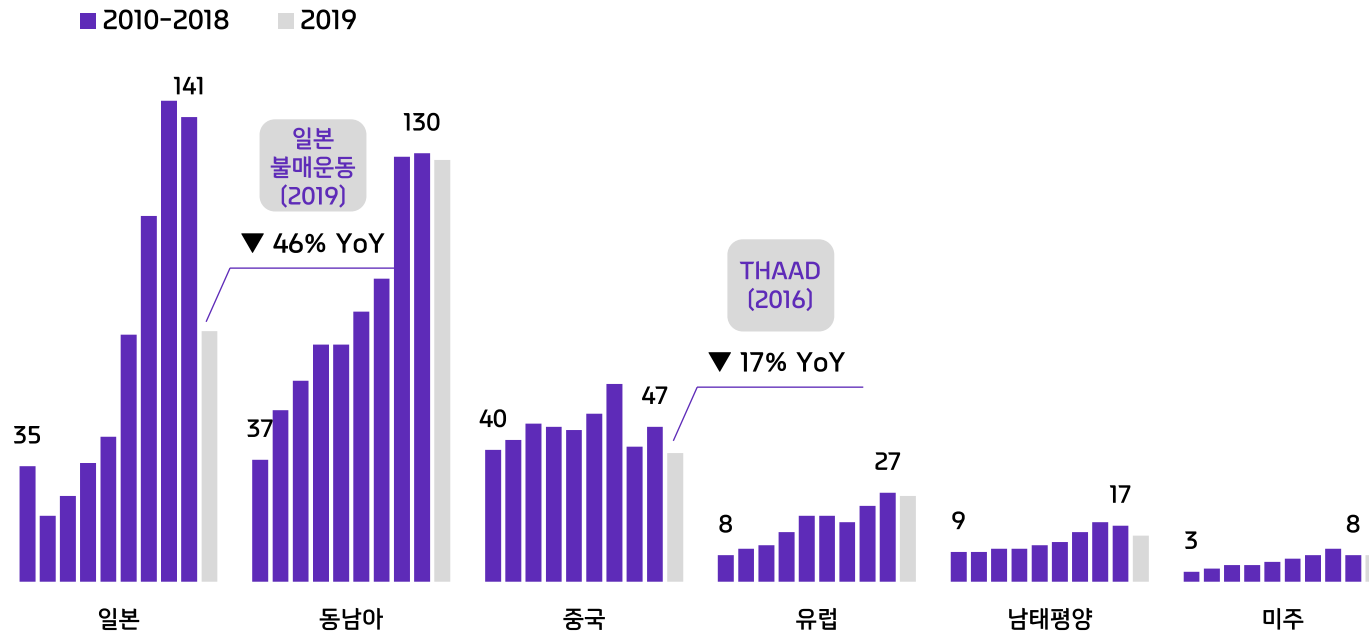
(자료: KATA, 하나투어)

# 2019년은 정치적 외부변수가 크게 작용

- 일본 (불매운동 - 2019), 중국 (THAAD - 2016) 이슈로 인해 해당 지역의 여객수가 전년대비 크게 감소

## 하나투어 패키지 고객 지역별 추이

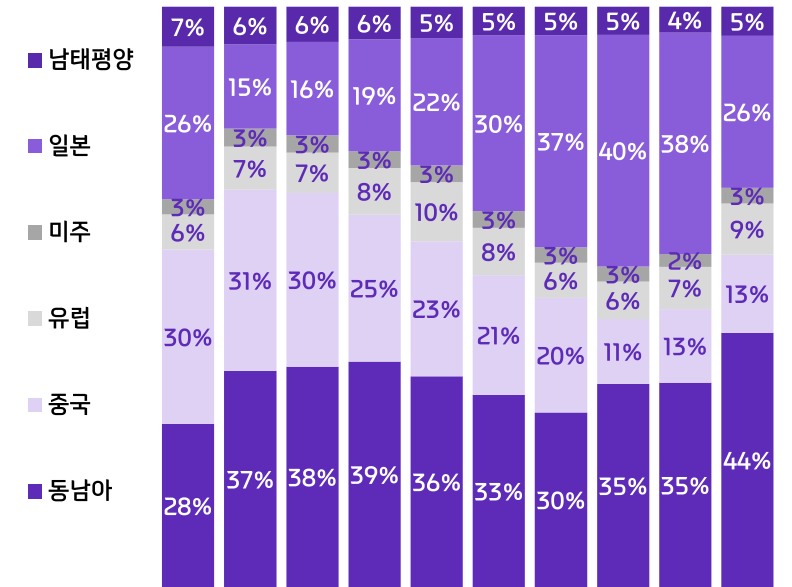
2010-2019, 만명



(자료: 하나투어)

## 하나투어 패키지 고객 지역별 비중

2010-2019, %



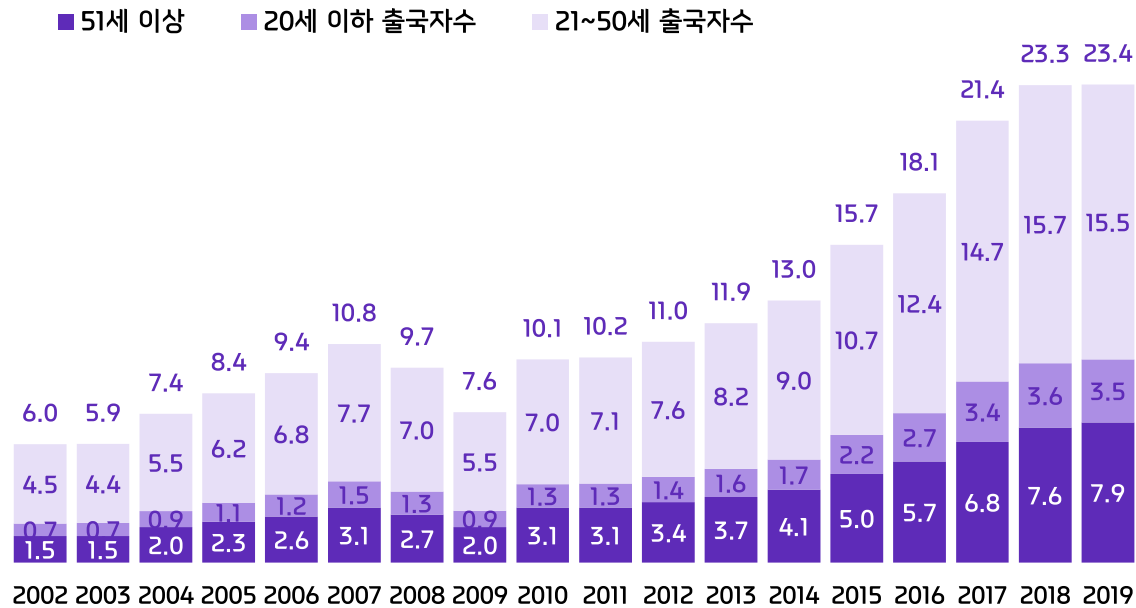
(자료: 하나투어)

# 패키지 여행객의 주 연령대(51세 이상) 출국자 수는 지속 성장 중

- 코로나 직전 10년간(2010~2019) 51세 이상 출국자 수의 CAGR는 11%로 동기간 전체 성장률 9.8%를 상회

## 연령대별 출국자 추이

2002-2019, 승무원 제외, 백만명



'10-'19  
CAGR  
전체합계  
+9.8%

+9.2%

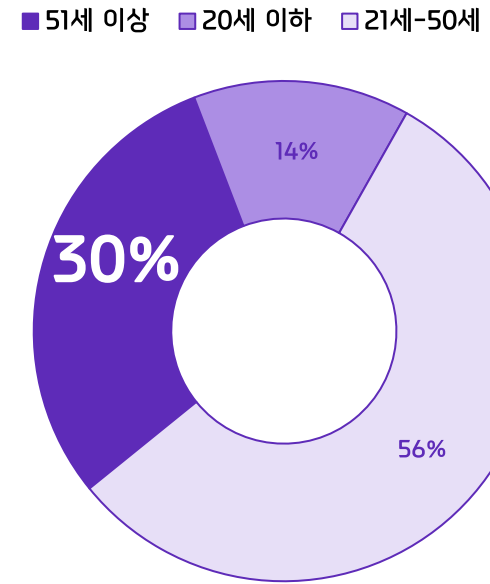
+11.6%

**+11.0%**

(자료: 법무부)

## 연령대별 출국자 비중

2002-2019, 승무원 제외, %



(자료: 법무부)

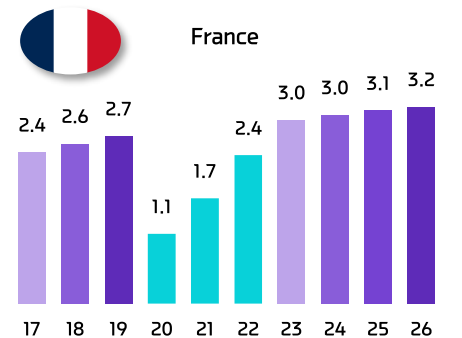
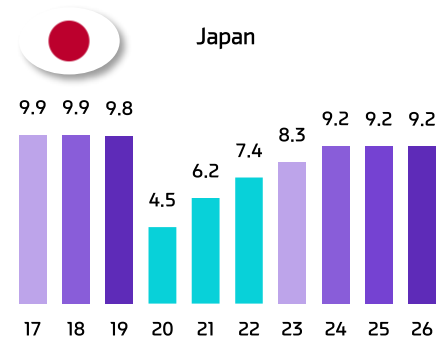
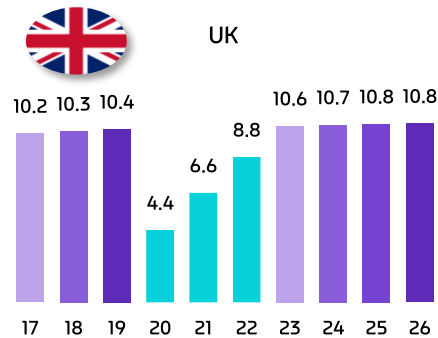
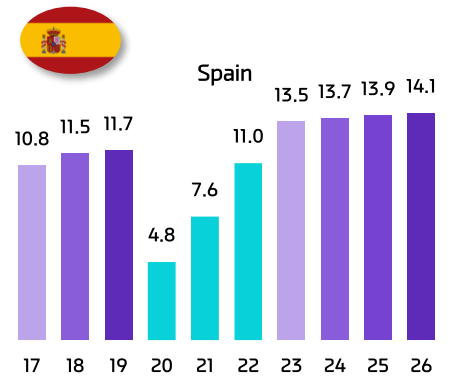
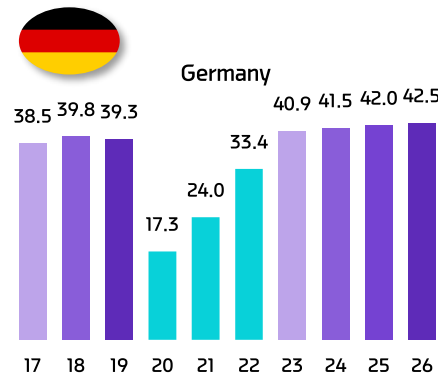
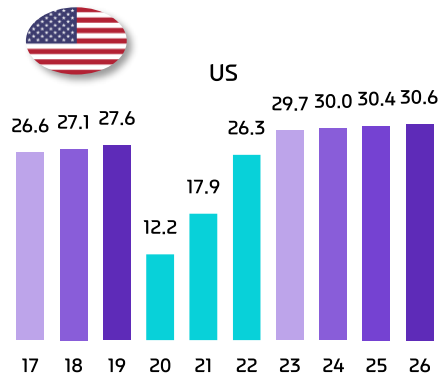
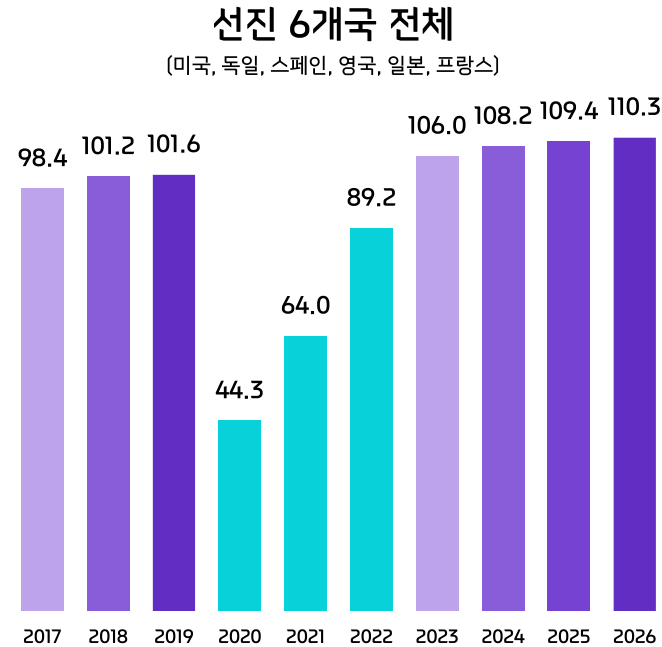


# 지속적으로 성장하는 선진국 패키지 여행시장

- 선진국 패키지 여행시장은 코로나 이후 강하게 반등하여 향후에도 지속적인 성장세를 보일 것으로 전망

## 코로나 전후 선진국 패키지 여행시장 전망

2017-2026, 십억불



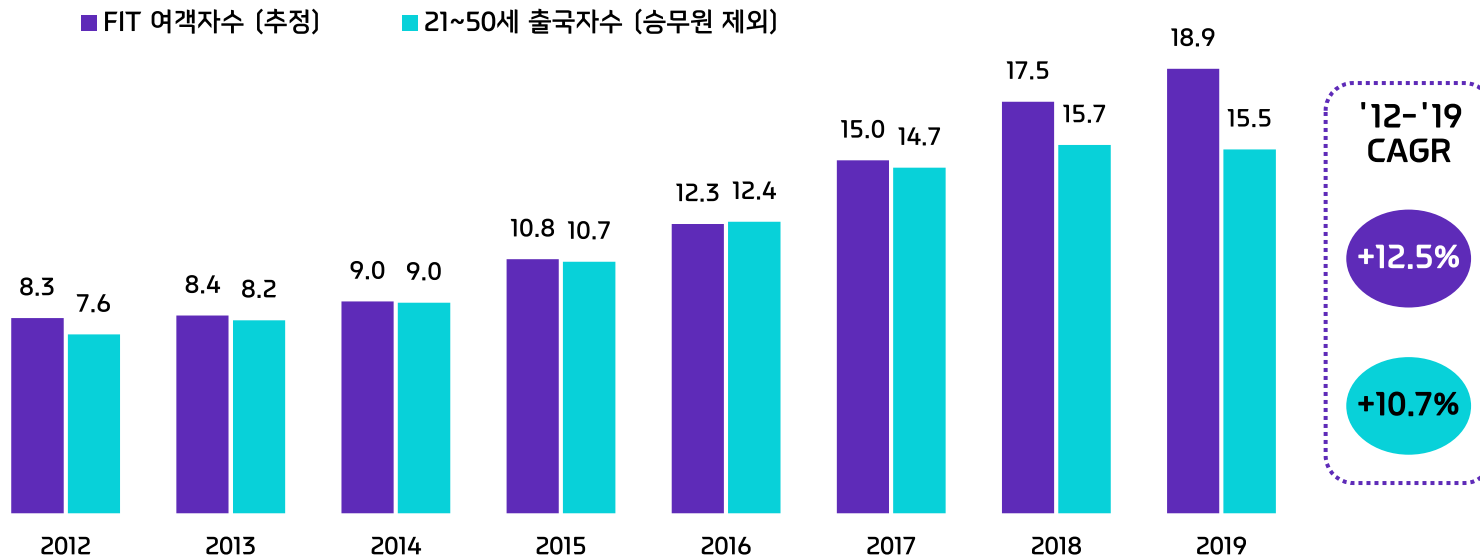
(자료: Statista)

# 개별자유여행 시장의 성장

- 2012년부터 2019년까지 FIT 추정 여객자수의 CAGR는 12.5%
- 동기간 21~50세 출국자수 CAGR는 10.7%를 기록. 전체 출국자수의 56%를 차지

## FIT 여객자수 & 21~50세 출국자수

2012-2019, 백만명



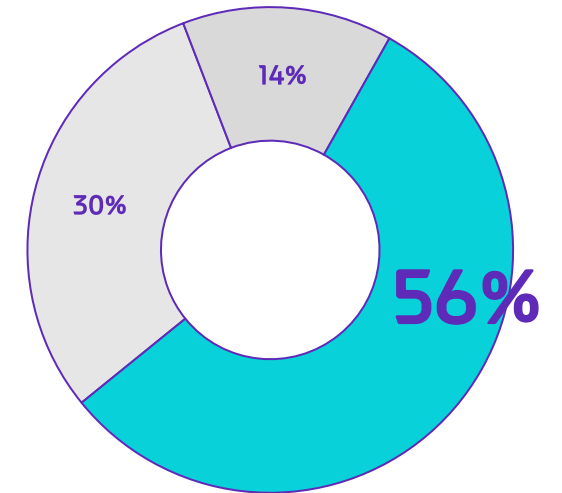
(자료: 법무부, KATA)

\* FIT 여객자수 = 법무부 기준 전체 출국자수(승무원 제외)에서 KATA 집계 패키지 여객자수를 제거

## 연령대별 출국자 비중

2002-2019, 승무원 제외, %

□ 51세 이상 □ 20세 이하 ■ 21세-50세



(자료: 법무부)

# OTA의 결합상품 공급 확대

- OTA는 기존 단품 위주의 공급에서 항공, 숙박, 액티비티등이 결합된 결합상품 공급을 확대하는 모습

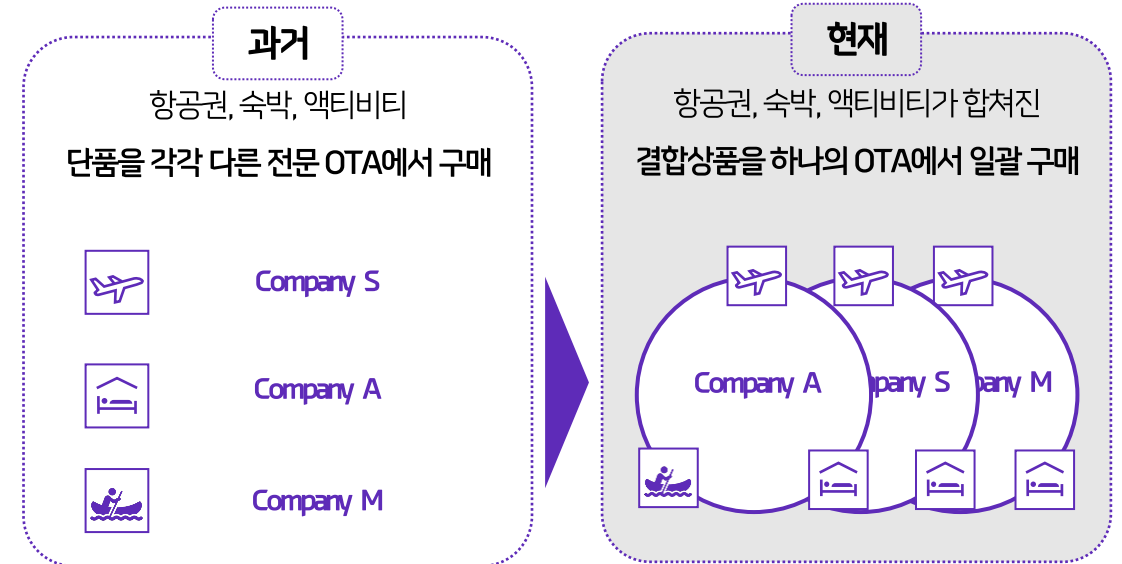
## OTA의 취급 상품 확대

단품 >>> 결합상품

OTA업체	단품 위주			▶▶▶	결합상품 공급		
A				▶▶▶			
E				▶▶▶			
S				▶▶▶			
T				▶▶▶			
N				▶▶▶			
Y				▶▶▶			
M				▶▶▶			
T				▶▶▶			

## 소비자 구매 패턴의 변화

과거 vs 현재



# 포스트 코로나 시대의 여행산업 5대 트렌드 변화

- 코로나는 기존 여행산업의 변화를 가속화 하였으며 동시에 새로운 변화를 야기

## 여행산업 5대 트렌드 변화

Consumer Insight가 매년 국내 소비자 10,000여명을 대상으로 매년 조사하는 "여행 행태 및 계획 조사", 2020년 자료

### 1 차별화된 여행



#### 똑같은 여행에 대한 지루함

해외여행 대중화에 따라 새롭고 차별화된 여행 경험에 대한 수요 증가

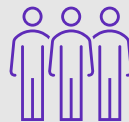
### 2 가치 소비



#### 가격저항성 약화

고가 여행상품에 대한 지불 의향 증가

### 3 소규모 여행



#### 친분있는 사람과의 동행 선호

가족, 친구 등과 함께하는 소규모 그룹 여행에 대한 수요 증가

### 4 안전한 여행



#### 안전에 대한 민감도 증가

코로나 이후 개인 위생과 치안에 대한 고려 증가

### 5 비대면 채널



#### 비대면 채널 선호도 증가

코로나 이후 비대면 서비스에 대한 선호도 증가

# III. 성장전략

# 하나투어의 3대 성장 전략

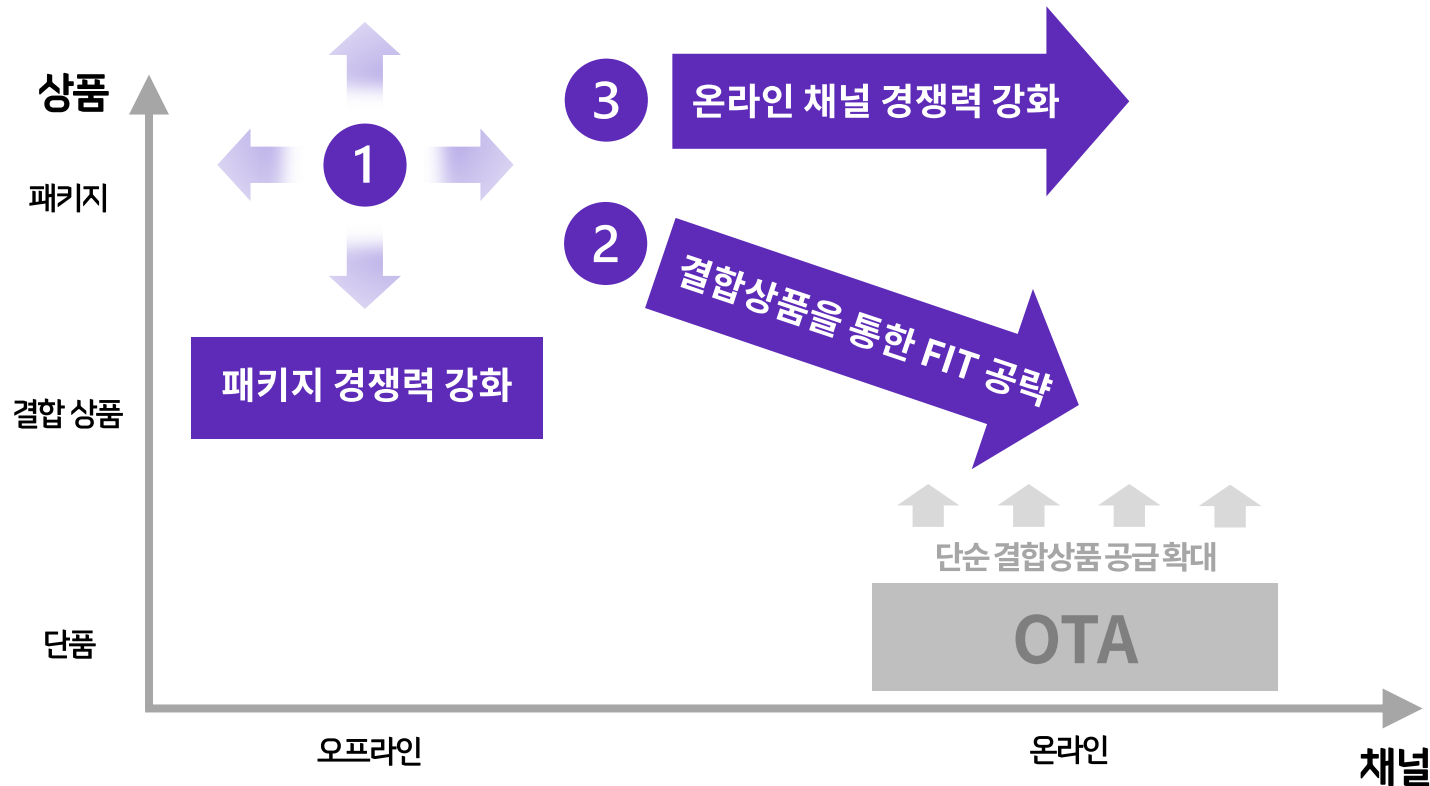
패키지 상품 경쟁력 강화

결합상품을 통한 FIT 시장 공략

온라인 채널 경쟁력 강화

## 하나투어 전략적 방향성 3가지

상품 & 채널



### 1 패키지 상품 경쟁력 강화

- 상품 만족도 강화 (하나팩 2.0)
- 상품 다양성 강화 (하나 Original)
- 고객 니즈 세분화 (우리끼리, ZEUSworld)
- 안전 보장 강화 (Safety & Joy)

### 2 결합상품을 통한 FIT 시장 공략

- 하나투어만이 가진 경쟁력을 바탕으로 높은 만족도의 차별화된 결합상품을 제공

### 3 온라인 채널 경쟁력 강화

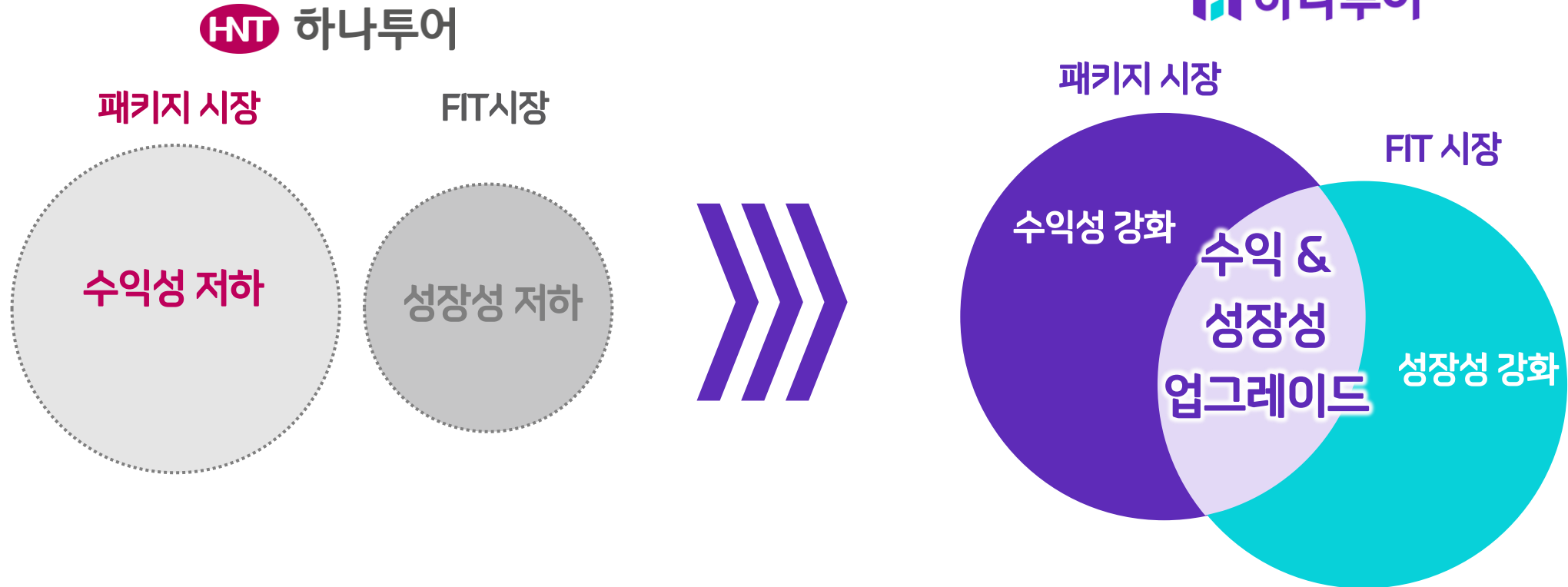
- 모바일 App 경쟁력 강화
- 여행 Contents 역량 강화
- 기존 온라인 채널 일원화

# 새로운 하나투어의 모습

- 패키지 시장에서는 수익성을 강화하고, FIT 시장에서는 새로운 성장의 기회를 모색

## 포스트 코로나 시대 새로운 하나투어의 모습

Before & After



# 여행을 여행답게 (하나팩 2.0)

- 하나팩 2.0을 통해 기존 패키지 상품의 만족도 제고
- 기존 패키지 고객들의 주된 불만 사항이었던 단체 쇼핑, 선택관광을 없애고 여행 본연의 즐거움에 집중

## 하나팩 2.0 - 새로운 패키지 여행의 핵심 변화 요소

하나팩 2.0 vs 하나팩 1.0 (스탠다드 상품 비교)

	하나팩 2.0 스탠다드	VS	하나팩 1.0 스탠다드
<b>단체쇼핑</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 단체 쇼핑 없음</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 단체 쇼핑 필수</li> </ul>
<b>선택관광</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 핵심 선택관광 포함</li> <li>• 합리적인 요금</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 핵심 선택관광 불포함</li> <li>• 시장가보다 높은 요금</li> </ul>
<b>추가경비</b> <small>[가이드/기사]</small> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가이드/기사 경비 포함</li> <li>• 현지 추가 경비 없음</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가이드/기사 경비 불포함</li> <li>• 현지 추가 비용 있음</li> </ul>
<b>숙박</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시내중심 숙박</li> <li>• 인기 호텔, 리조트</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시외곽 숙소</li> <li>• 비선호 호텔</li> </ul>
<b>식사</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 로컬 맛집부터 미술관 레스토랑까지</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 현지 한인 음식점 위주의 단체 식사</li> </ul>

## 하나팩 2.0 - 상품 등급 구분

프리미엄, 스탠다드, 세이브

	프리미엄	스탠다드	세이브
<b>단체쇼핑</b>	X	X	0
<b>선택관광</b>	X	X	0
<b>추가경비</b> <small>[가이드/기사경비]</small>	X	X	0
<b>주요도시 시내 중심 호텔 숙박 포함</b>			
<b>핫플레이스 방문 및 로컬 맛집 식사 포함</b>			



# 기존에 없었던 새롭고 차별화된 경험 제공 (하나 Original)

- 하나투어가 가진 상품 개발 역량을 바탕으로 하나투어만의 차별화된 상품 제공

## 하나 Original - 하나투어만이 제공할 수 있는 '새롭고 차별화된 경험'

하나 Original 예시



글로벌 현지 네트워크 기반 상품 운영 능력

**319개** 현지 DMC (국내 최대)



국내 최고 여행사의 기획력

**280명** MD 보유 (경쟁사의1.7배)



물량 기반의 영업력

연 **428만명** 송출 (경쟁사의1.5배)



### 개인이 준비하기 어려운 상품

남극 크루즈 여행



챔피언스리그 직관



### 개인이 준비할 수 없는 상품

루브르 폐장 후 별도 관람



베르사유 궁전 숙박



### 유명 전문가 동행 상품

'오세득' 과 맛집 여행



'솔비' 와 미술 여행



# 소규모, 맞춤형 럭셔리 여행상품 강화 (우리끼리 & ZEUSworld)

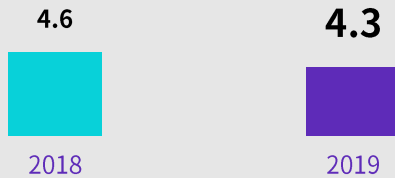
- 소규모 커뮤니티 여행을 원하는 고객을 위한 우리끼리,
- 최상급 맞춤형 럭셔리 여행을 추구하는 고객을 위한 ZEUSworld 출시

## 우리끼리 - 소규모 커뮤니티 여행

우리끼리 상품

평균 여행 동반자수 감소 추세를 반영하여  
4명이면 출발 가능한 '우리끼리' 패키지 출시

[평균 여행 동반자수 감소 추세 - 2018 vs 2019]



[우리끼리 패키지 상품 유형]

가족 추억  
여행

친구 추억  
여행

소규모 우정  
여행

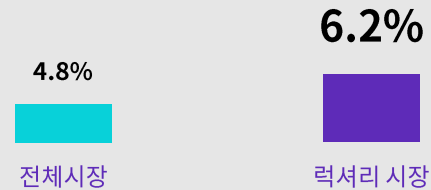
소규모 금슬  
여행

## ZEUSworld - 1%를 위한 최상급 맞춤형 럭셔리 여행

ZEUSworld 상품

럭셔리 관광 시장 성장에 따라 상위 1%를 겨냥한  
최상급 맞춤형 여행 패키지 'ZEUSworld' 출시

[ '15~'25년 관광 시장 성장률 비교 - 전체 시장 vs 럭셔리 시장 ]



[ZEUSworld 패키지 특징]

프라이빗 맞춤  
여행 일정 서비스

+

공항 내 단독  
에스코트 서비스

+

비즈니스 클래스  
특가 제공

+

ZEUSworld  
전담 가이드 배치

# 하나투어가 제공하는 안전한 여행 (Safety & Joy)

- 여행객들의 안전을 보증, 보장하는 하나투어만의 시스템을 업계 최초로 구축

## Safety & Joy - 국내 최초, 하나투어의 해외 여행 안전 보장 서비스

Safety & Joy 구성

여행 출발 전 

### Safety & Joy Check-up

숙소, 여행지, 교통수단 등 여행의 A부터 Z까지의  
청결과 안전을 위한 사전 점검

- 자가진단 & 안전여행 기본 체크
- 항공 & 숙박 이용시 안전 체크
- 관광지 방문 시 안전 체크
- 안전 여행 정보 확인

여행 중 

### 현지 긴급상황 발생 시 고객 지원

안전한 여행을 위해 여행 중 긴급상황에 대비한  
대응 매뉴얼 운영

- 긴급 지원 서비스 (여권 분실 등)
- 구급 상비약 상시 구비
- 여행자 보험 제공 (3억원 상당)
- 통역 지원
- 병원 동행
- 당국 지침에 따른 케어

귀국 이후 

### 고객 서비스 지원

귀국 이후 고객의 만족 극대화를 위한 다양한  
애프터 서비스 지원

- 보험 청구 지원
- 환불 처리 지원
- 불편 접수 및 고객 만족도 조사

# 하나투어만의 결합상품

- 패키지 시장 1위 하나투어만이 가진 경쟁력을 바탕으로 높은 만족도의 차별화된 결합상품을 제공

## 하나투어 vs OTA 결합상품 비교

하나투어 결합상품 vs OTA 결합상품

	하나투어 결합상품	VS	OTA 결합상품
<b>특징</b>	1. 하나투어를 통해 검증된 퀄리티 높은 단품들로 구성 2. 하나투어의 고객센터를 통해 편리한 여행 경험 제공		1. 여행자가 원하는 대로 일정 과 단품 구성이 가능 2. 각각의 구성 상품에 대한 직접적인 품질 관리가 어려움
<b>품질 만족도</b>	<b>높음</b> 하나투어가 직접 검증하고 인정한 퀄리티 높은 상품들로만 구성되어 안정적인 만족도 관리 가능. 여행의 불확실성 낮음		<b>낮음</b> 검증되지 않은 수많은 단품 공급업체들로 인해 여행자 입장에서 선택의 불확실성이 높음
<b>고객 편의성</b>	<b>높음</b> 각각의 구성 상품에 대한 예약, 일정변경, 취소, 환불까지 하나투어를 통해 편리하게 진행.		<b>낮음</b> 각각의 구성 상품에 대한 불편하고 까다로운 행정 절차. 예약 변경, 취소, 환불등이 어려움.
<b>가격 경쟁력</b>	<b>우세</b> 기본적으로 OTA와 유사한 수준이나 인기 지역에 대해서는 사임을 통해 OTA 보다 높은 가격 경쟁력 확보		<b>중립</b>

# 하나투어 모바일 App 전면 업그레이드

- 온라인 판매를 확대하기 위해 기존 온라인 채널을 리뉴얼, 사용성 및 편의성을 대폭 개선

## 하나투어 모바일 App 전면 업그레이드

하나투어 모바일 App 업그레이드 내역 7가지

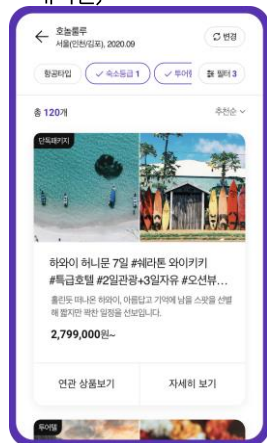
### 1 UI/UX 개선

- 디자인 리뉴얼
- 메인 페이지 등 UI/UX 개선



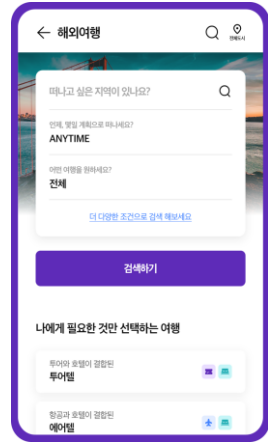
### 2 속도 개선

- 검색 속도 개선 (10초 → 1초)
- 상품 정보 업데이트 (매일 → 매시간)



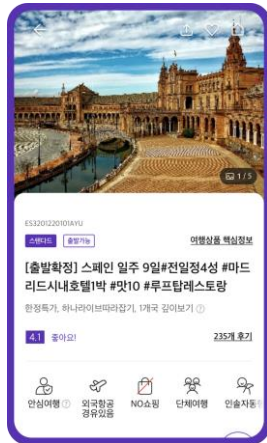
### 3 검색 개선

- 상품 옵션, 테마별 탐색
- 항공권 운임별 상세 정보 제공



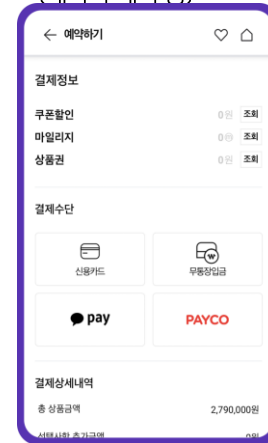
### 4 상품 설명 개선

- 일정표 개선
- 직관적인 상품 상세 설명



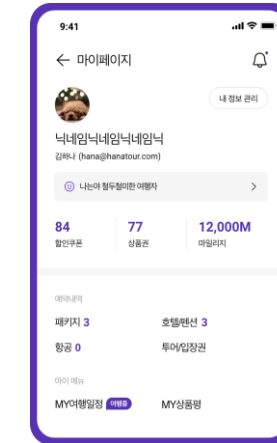
### 5 결제 간소화

- 예약 단계 간소화
- 간편 결제 다양화 (네이버페이 등)



### 6 마이 페이지

- 개인 구매 정보 통합 확인 기능
- 닉네임 등 개인별 설정 기능



### 7 고객 센터

- 고객 접점 일원화
- 챗봇 운영



# 하나투어만의 여행 콘텐츠 (종합 여행 콘텐츠 역량 강화)

- 하나투어의 여행 DB 및 현지 네트워크를 활용, 여행 단계별 니즈에 부합하는 여행 Contents 확보

## 여행 단계별 니즈에 부합하는 하나투어 모바일 App의 여행 콘텐츠

하나투어 모바일 App의 여행 콘텐츠

### 여행 준비 단계

#### 오픈 Live커머스

- 실시간 특가 라이브
- 랜드사/가이드 현지 라이브

#### 플레이스

- 도시별 통합 정보제공
- 안전소식, 랜드마크, 인기숙소, 테마여행 추천
- 하나투어의 지역별 현지 정보 DB 활용

#### 여행 플래너

- 나만의 여행 일정 계획 기록
- 일정 시각화, 체크인 날짜 및 항공 지연 여부 등을 고려하여 효율적 일정 구성
- 고객 선호도 기반 지역별 베스트 일정 추천
- AI 일정 추천 및 상품 추천

#### AI/취향 상품 추천

- 고객 취향 기반 상품 추천
- 상품별 교차 추천 (항공/호텔/입장권 추천)

### 여행 경험 단계

#### 지역 기반 오픈 채팅

- 현지 도착 후 여행객 네트워킹 및 지역 전문가 채팅 지원
- 수많은 자사 여행객 및 지역 전문가 (가이드) 활용



#### 여행 스탬프

- 재미있고 쉬운 여행 기록
- GPS 기반의 체크인 후기



#### 가이드 커뮤니케이션

- 가이드별 후기 평가
- 스타 가이드 배출

# 브랜드 리노베이션

- 새로운 CI 도입 및 마케팅 활동을 통해 고객 저변을 젊은 층으로 확대
- 새롭고 특별한 여행을 즐길 수 있는 하나투어 이미지 제고

## 새로운 하나투어의 모습

Old vs New

**HNT** 하나투어

### 기존 하나투어에 대한 인식

시대에 뒤떨어진 CI

패키지 시장 중심

진부한 상품

부족한 만족도

오프라인 대리점 판매 위주

오프라인 위주의 마케팅 프로모션



**HNT** 하나투어

### 새로운 하나투어의 모습

젊고 새로운 CI

패키지 & FIT 시장

새롭고 참신한 상품

여행다운 여행

온라인 & 오프라인

온라인 중심의 젊은 감성을 공략하는 마케팅

## 하나투어 리브랜딩 전략

CI 변경 & 마케팅

새로운  
브랜드  
로고



새로운  
브랜드  
슬로건

“꿈꾸는 대로, 펼쳐치다”

새로운  
브랜드  
마케팅

감성광고



문화마케팅



E-Sports 후원



소셜미디어



# IV. 별첨



## 재무상태표

(단위 : 억원)

### 연결

	2020	2021	3Q 2022
유동자산	2,083	1,662	2,338
비유동자산	4,949	2,644	1,903
<b>자산총계</b>	<b>7,033</b>	<b>4,306</b>	<b>4,242</b>
유동부채	1,733	1,725	2,084
비유동부채	4,047	2,003	1,290
<b>부채총계</b>	<b>5,779</b>	<b>3,728</b>	<b>3,374</b>
자본금	70	70	80
기타불입자본	2,054	299	1,329
기타자본구성요소	22	19	16
이익잉여금	-795	465	-291
비지배주주지분	-97	-276	-267
<b>자본총계</b>	<b>1,253</b>	<b>578</b>	<b>868</b>
<b>부채 및 자본총계</b>	<b>7,033</b>	<b>4,306</b>	<b>4,242</b>

### 별도

	2020	2021	3Q 2022
유동자산	1,213	862	1,647
비유동자산	2,260	1,286	1,195
<b>자산총계</b>	<b>3,473</b>	<b>2,148</b>	<b>2,842</b>
유동부채	960	921	1,274
비유동부채	920	22	49
<b>부채총계</b>	<b>1,880</b>	<b>943</b>	<b>1,323</b>
자본금	70	70	80
기타불입자본	1,865	165	1,195
기타자본구성요소	-0.09	-0.09	-0.09
이익잉여금	-341	971	244
<b>자본총계</b>	<b>1,593</b>	<b>1,205</b>	<b>1,519</b>
<b>부채 및 자본총계</b>	<b>3,473</b>	<b>2,148</b>	<b>2,842</b>

## 손익계산서

(단위 : 억원)

### 연결

	1Q 20	2Q 20	3Q 20	4Q 20	FY 20	1Q 21	2Q 21	3Q 21	4Q 21	FY 21	1Q 22	2Q 22	3Q 22	FY 22
영업수익	869	71	87	69	1,096	70	89	115	129	403	98	216	374	688
영업비용	1,088	475	355	326	2,244	487	328	380	481	1,676	395	553	592	1,540
영업이익	-219	-404	-268	-257	-1,149	-417	-239	-265	-352	-1,273	-297	-337	-218	-852
영업외수익	40	31	21	47	140	23	38	785	287	1,132	20	154	40	214
영업외비용	101	352	73	361	886	34	215	38	325	612	14	63	37	114
법인세비용차감전이익	-280	-725	-319	-571	-1,895	-428	-417	481	-390	-753	-291	-246	-216	-753
법인세비용	-3	-326	-41	64	-307	0	4	1	-52	-48	2	-5	6	3
당기순이익	-345	-672	-312	-856	-2,186	-432	-423	494	-343	-704	-292	-240	-222	-754
지배지분순이익	-275	-502	-277	-666	-1,720	-380	-393	503	-170	-440	-265	-283	-209	-756
비지배지분순이익	-71	-170	-35	-190	-466	-53	-30	-9	-173	-265	-27	42	-13	2

### 별도

	1Q 20	2Q 20	3Q 20	4Q 20	FY 20	1Q 21	2Q 21	3Q 21	4Q 21	FY 21	1Q 22	2Q 22	3Q 22	FY 22
영업수익	662	27	27	24	739	20	28	23	37	108	26	100	233	359
영업비용	763	283	232	222	1,500	343	194	235	311	1,083	265	409	438	1,112
영업이익	-102	-256	-205	-198	-760	-323	-166	-212	-275	-975	-239	-309	-205	-753
영업외수익	53	37	22	80	192	15	33	773	26	847	26	15	34	75
영업외비용	261	218	1	263	744	15	64	47	180	307	4	41	7	52
법인세비용차감전이익	-310	-438	-183	-382	-1,312	-323	-197	513	-428	-435	-216	-335	-178	-730
법인세비용	-9	-331	-39	59	-320	-1	1	0	-48	-48	0	-2	0	-2
당기순이익	-301	-106	-144	-441	-992	-323	-198	513	-380	-387	-216	-333	-178	-727



하나투어