

Sustaining Excellence



보고 원칙 GRI Standard 가이드라인(Core Option)
보고 기간 2018.1~12
보고 경계 대한항공 본사 및 국내외 전 사업장
보고 주기 매년
보고 검증 한국표준협회
공개 원칙 대한항공 홈페이지
(koreanair.com)를 통한 상시 공개

보고 담당

대한항공 경영전략본부 경영관리팀

 csr_report@koreanair.com

추가 정보

 **홈페이지** koreanair.com
 **뉴스룸** news.koreanair.com
 **트위터** twitter.com/KoreanAir
 **페이스북** facebook.com/KoreanAir
 **블로그** blog.koreanair.com
 **인스타그램** instagram.com/KoreanAir
 **유튜브** youtube.com/KoreanAir



본 보고서는 보고서 내 관련 페이지로 이동과
연관 웹페이지 바로 가기 등의 기능을 포함한
인터랙티브 PDF로 발간했습니다.



CONTENTS

INTRODUCTION		CEO Message 05
		경영 철학 06
		대한항공 소개 08
		글로벌 네트워크 11
OUR WAY		인재 경영 45
		상생 경영 49
		나눔 경영 51
		환경 경영 54
		리스크 관리 58
OUR STORY		대한항공 창립 50주년 13
		비전 2023 14
		지속가능한 가치 창출 15
		UN SDGs 기여 18
APPENDIX		주요 성과 지표 60
		제3자 검증 보고서 66
		GRI Content Index 68
		UN Global Compact 72
		주요 수상 및 협회 가입 현황 73
OUR COMMITMENT		이해관계자 소통과 중대 이슈 선정 20
		Commitment 1 투명하고 윤리적인 경영 24
		Commitment 2 안전과 보안 고도화 29
		Commitment 3 기후변화 대응 노력 33
		Commitment 4 차별화된 고객 경험 39



KOREAN AIR 

Boarding Pass

Introduction



05 CEO Message

06 경영 철학

08 대한항공 소개

11 글로벌 네트워크

CEO MESSAGE

존경하는 이해관계자 여러분,

대한항공의 발전을 위해 아낌없는 격려와 성원을 보내주신 이해관계자분들께 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

지난 2018년도는 항공 수요의 증가세에도 불구하고 항공사들의 적극적인 공급 증대로 인해 경쟁이 더욱 심화되고, 유가와 이자율 상승으로 인해 경영 환경이 다소 어려운 해였습니다. 우리 대한항공은 이러한 경영 환경하에서도 델타항공과 조인트벤처를 시행하고, 모기지인 인천공항 터미널을 새롭게 개장한 제2여객터미널로 이전하는 등 경쟁력을 강화하여 매출액 12조 6,555억원이라는 창사 이래 최대 실적을 거두었습니다. 그리고 영업이익 6,674억원의 흑자를 실현하였습니다.

아울러 회사는 창사 50주년인 2019년을 맞이하여 전사적인 경영체질 개선을 통한 재도약의 기반을 구축하고자 합니다. 금년에도 금리 상승, 국내 경기 침체 등과 같은 불확실성이 예상되지만, 절대 안전운항 체제를 견지하면서도 지속적인 성장이 가능한 사업 구조를 확립하여 매출액 13조 2,300억원, 영업이익 1조원 이상을 달성하도록 최선을 다하겠습니다.

“사업가는 어떻게 돈을 벌었느냐보다 번 돈을 얼마나 가치 있게 썼느냐로 평가받는다.

기업 이윤은 사회로 돌려져야 한다.” – 조중훈

대한항공은 기업의 이익을 사회에 환원하고, 지역사회에 공헌하며, 투명한 지배구조를 확립하는 것이 기업의 지속가능한 성장을 가능하게 하는 원동력임을 잘 알고 있습니다.

대한항공은 지난 50년처럼 다가올 미래에도 항공산업의 특성을 활용한 사회공헌활동을 꾸준히 수행하며 지역사회와 함께 성장하는 기업이 되도록 하겠습니다. 또한 기업의 성장만을 목표로 삼지 않고, 사회·환경적 가치도 함께 고려하는 기업이 되겠습니다. 이를 위해 친환경·고효율 항공기로 기단을 교체하고, 연료관리 프로세스 개선을 통해 온실가스 배출을 최소화하도록 노력하겠습니다. 아울러 투명하고 합리적인 지배구조를 정착하고 사회적 요구에 부응하는 대한항공이 되겠습니다.

존경하는 이해관계자 여러분,

치열한 글로벌 항공시장에서 지난 50년간 대한항공이 지속적으로 성장할 수 있었던 것은 이해관계자 여러분의 끊임없는 성원이 있었기 때문입니다. 2019년은 창립 50주년을 맞이하는 뜻 깊은 해이면서 100년 기업으로서 재도약을 준비하는 원년입니다. 회사의 2만여 전 임직원은 회사의 성장·발전과 세계 항공업계에서의 위상을 더 높이기 위해 최선의 노력을 다하겠습니다.

감사합니다.



2019년 8월
대표이사 회장 조원태

Walter Cho



경영 철학

비전
세계 항공업계를 선도하는 글로벌 항공사



미션

고객 감동과 가치 창출

- 대한항공만의 독창적인 서비스 개발을 통한 서비스 경쟁력 강화
- 서비스 전 과정의 고품질/차별화 달성
- Kosmo Suites 2.0, Prestige Suites 등 최고급 좌석 장착, 기내 엔터테인먼트 서비스 확충
- 글로벌 서비스 기업 브랜드 이미지 정착
- SkyTeam과 연계, 글로벌 서비스 표준 정립과 최고 서비스 제공
- 글로벌 공익사업을 통한 사회공헌활동 지속 수행

최상의 운영 체제

- 절대 안전 지속
- 상시 원가 절감을 통한 수익성 지속 제고
- 고효율 신기재 도입 확대 및 기재 운영 효율성 극대화
- SkyTeam을 적극 활용한 글로벌 네트워크 경쟁력 강화
- 전사적 통합 IT 구축으로 경영 Infra 확충
- 글로벌 인재 양성을 위한 교육/훈련 강화

변화 지향적 기업문화

- 창의성과 자유로운 사고가 존중받는 조직문화 조성
- 민주적이고 수평적인 근무 분위기 조성
- 글로벌 경쟁 시대를 선도할 역량을 갖춘 인적 자원 확보
- 조직 이기주의 타파 및 변화와 혁신 독려
- 수익성 있는 신규 사업 개발 육성



경영 철학

고객만족 극대화를 통한 Customer Loyalty 창출

- 고객에 대한 종합적이고 체계적인 접근
- 고객의 니즈 변화에 신속한 대응
- 철저한 현장 경영을 통한 고객가치 극대화

기준과 원칙을 중시하는 정도 경영

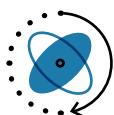
- 글로벌 스탠더드에 맞는 기준과 원칙 정립
- 기준과 원칙을 토대로 한 비즈니스 유연성 추구
- 편법과 요령을 배제한 일관성 있는 사업 운영



원칙 경영

혁신과 변화를 통한 신기업문화 창조

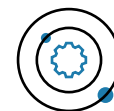
- 진취적이고 패기 있는 젊은 사고
- 변화를 지향하고 선도하는 조직 문화
- 핵심 역량 집중을 통한 사업 구조의 미래 지향적 재편



변화지향 경영



고객중심 경영



시스템 경영

전문성과 자율성을 바탕으로 조직 운영

- 다양한 분야의 전문영역 상호 존중
- 시스템에 의한 합리적인 의사 결정
- 조화를 바탕으로 창조적인 해법 추구

인적 경쟁력을 바탕으로 미래 성장동력 발굴

- 국제적 경쟁력을 갖춘 인재의 확보
- 인재 양성을 위한 과감한 투자 지속
- 인재를 키우고 함께 성장하는 조직 문화



인재중시 경영

대한항공 소개

기업 소개

대한항공은 1969년 설립되어 2019년 창립 50주년을 맞이하였습니다. 2018년 말 기준, 166대의 항공기를 보유하고 있으며, 여객/화물 운송 서비스와 함께 기내식, 면세품을 판매하는 한편, 항공기 부품 개발 및 경정비 등 항공우주 분야로 사업 영역을 확장하고 있습니다.

(2018년 12월 31일 기준)

회사명	주식회사 대한항공 (Korean Air Lines Co., Ltd.)
본사 소재지	서울특별시 강서구 하늘길 260 (공항동 1370)
전화번호	02-2656-7114
홈페이지	http://www.koreanair.com
사업부문	여객/화물 운송, 항공우주, 기내식, 기내판매
매출액	12조 6,555억원
임직원 수	20,654명 (해외 현지 직원 포함)
항공기 보유 대수	166대
취항지	44개국 124개 도시
수송승객	2,682만 명
수송화물	161만 톤
계열사	http://dart.fss.or.kr 에서 '대한항공' 공시정보 참조

항공기 보유 현황 (단위: 대)

기종	여객기	화물기
A380-800	10	-
B747-8I	10	-
B747-400	2	4
B747-8F	-	7
B777-200/300/300ER	42	-
B777F	-	12
A330-200/300	29	-
B787-9	9	-
B737-800/900/900ER	32	-
A220-300	9	-
계: 166	143	23

2018년 주요 수익 및 수송 실적

수익 실적 (단위: 억원)

총수익	126,555
노선수익	107,900
부대수익	11,161
기타사업수익	7,494

※ 별도 재무제표 기준

수송 실적 (단위: 만 명/만 톤)

구분	여객	화물
국제선	1,992	154
국내선	690	7
합 계	2,682	161

주요 사업

항공운송사업

대한항공은 2018년 말 기준 총 166대의 항공기를 보유하고 국내 13개 도시와 해외 43개국 111개 도시를 정기적으로 운항, 연간 2,682만 명의 승객과 161만 톤의 화물을 수송하였습니다. 국제 유가 및 금리 상승으로 시장 상황이 어려웠으나 델타항공과 조인트 벤처 출범, 인천공항 제2여객터미널 이전 등 중장기 성장 프로젝트를 기반으로 수요 확대를 적극 추진한 결과, 여객 노선 수익은 전년대비 10% 증가하였습니다. 아울러 수익성 위주의 운영 및 사업성 높은 시장에 대한 신규 노선 개설 등 네트워크 다변화로 화물 노선 수익은 전년대비 7.2% 증가하였습니다.

항공우주사업

항공우주사업본부는 지난 40여 년간 국내외 유인 항공기 및 항공기 구조물 설계, 제작, 생산, 정비, 성능 개량 등을 통해 확보한 경험과 기술력을 바탕으로 각종 무인 항공기 개발사업에도 참여하고 있으며, 명실상부한 유·무인기 종합 항공우주업체로 도약하고 있습니다.



주요 사업

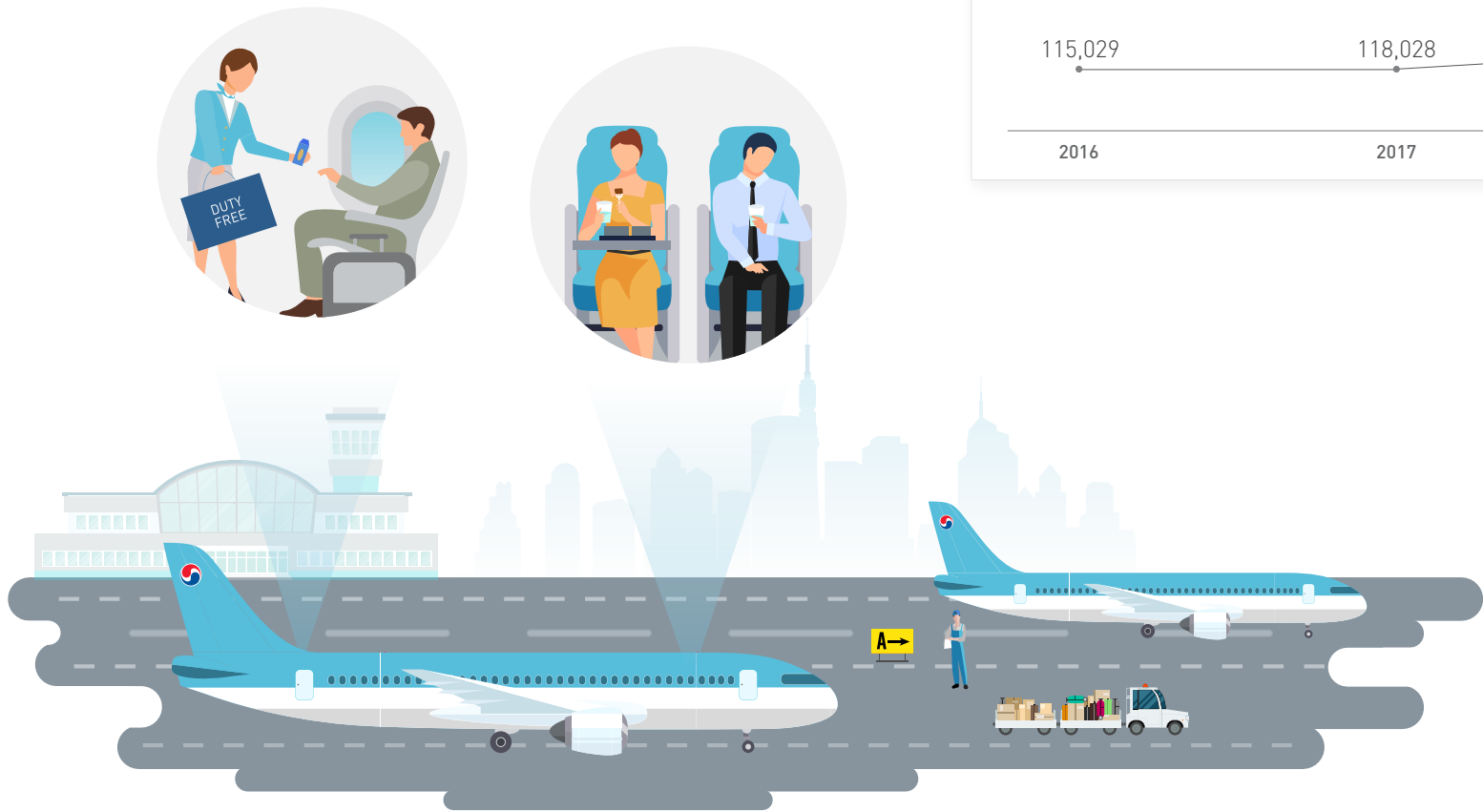
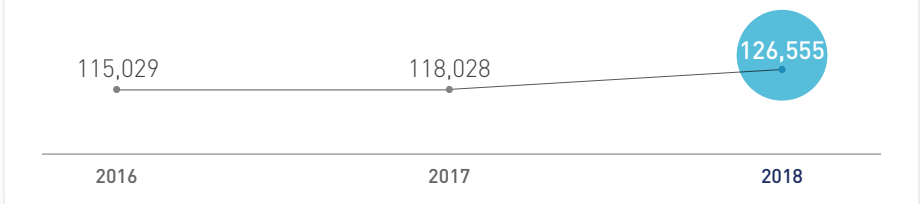
기내식/기내판매 사업

기내식 사업은 항공기 승객들의 다양한 기호와 여행 시간대에 맞는 음식을 제조·서비스 하고, 항공기 운항 계획에 맞추어 지상에서 음식을 생산한 후 항공사에 제공함으로써 수익을 창출하고 있습니다. 기내판매 사업은 대한항공 국제선을 이용하는 고객들에게 기내에서 면세품을 판매하는 사업으로, 고객의 Needs를 끊임없이 조사 및 연구하여 다양한 상품을 제공하고 있으며, 엄격한 품질관리를 통하여 만족도를 높이고 있습니다.

사업별 매출액 (단위: 억원)

	2016	2017	2018
항공운송사업	103,026	107,906	117,357
항공우주사업	8,988	7,280	6,505
기내식/기내판매 사업	3,015	2,842	2,693

총 계



글로벌 네트워크

대한항공 운항 노선도

- 여객, 화물 노선망
- 화물 전용 노선망



한국 13개 도시

인천, 서울, 부산, 제주, 광주, 대구, 여수, 울산, 진주, 군산, 청주, 원주, 포항

중국 28개 도시

베이징, 텐진, 칭다오, 상하이, 광저우, 샤먼, 선양, 우한, 쿤밍, 지난, 웨이하이, 무단장, 옌지, 선전, 다롄, 창사, 정저우, 시안, 황산, 항저우, 우루무치, 난징, 허페이, 난닝, 구이양, 홍콩, 타이베이, 울란바타르

일본 12개 도시

도쿄, 오사카, 나고야, 후쿠오카, 가고시마, 니가타, 오카야마, 삿포로, 아오모리, 고마쓰, 오이타, 오키나와

미주 19개 도시

구주, 중동, CIS 25개 도시

동남아 23개 도시

대양주 4개 도시

스카이팀(SKYTEAM)

2000년 6월 결성된 국제 항공사 동맹체로 대한항공을 비롯하여 가루다인도네시아항공, 델타항공, 미들이스트항공, 베트남항공, 사우디아항공, 샤먼항공, 아르헨티나항공, 아에로멕시코, 아에로플로트, 알리탈리아, 에어유로파, 에어프랑스, 중국동방항공, 중화항공, 체코항공, 케냐항공, KLM 네덜란드항공, 타뭉항공 총 19개 회원사로 구성되어 있습니다.

현재 스카이팀은 전 세계 175개국 1,150개 도시로 매일 1만 4,500여 편의 항공편을 제공하고 있습니다. 스카이팀의 전 세계 노선망을 통해 스카이팀 고객은 더 많은 혜택과 다양한 항공편을 선택할 수 있음은 물론, 전 회원사가 제공하는 마일리지 적립/사용 혜택, 라운지 혜택 및 공동 서비스도 이용할 수 있습니다.

이와 더불어 스카이팀은 기업의 사회적 책임을 인식하고, 공동 협력을 통해 지속 가능하고 친환경적인 기업 정책을 도입하기 위해 노력하고 있습니다.

SkyTeam CSR Statement 바로 가기





KOREAN AIR



Boarding Pass

Our Story



- 13 대한항공 창립 50주년
- 14 비전 2023
- 15 지속가능한 가치 창출
- 18 UN SDGs 기여

대한항공 창립 50주년

대한항공이 걸어온
수송보국(輸送報國)의 길



1970's

- 1971년 4월 국내 최초의 태평양 횡단 노선 개척
- 1976년 10월 국내 최초 국산 헬기 500MD 1호기 납품
- 1978년 5월 한국항공 기술연구소 설립



1980's

- 1982년 9월 최초 국산 전투기 '제공호' 출고
- 1988년 3월 제1회 산업대학(사내대학) 입학식, 사내 학력인정
- 1988년 8월 88서울올림픽 공식 항공사



1960's

- 1969년 3월 대한항공 출범, 수송보국(輸送報國)의 시작



1990's

- 1991년 11월 최초 국산 개발 항공기 '창공 91호' 시범 비행 성공
- 1996년 12월 ISO14001 (국제환경경영체제) 인증
- 1998년 2월 한식의 우수성을 세계에, '비빔밥' 국제기내식협회 머큐리상 수상
- 1998년 7월 중국 후베이성 대홍수 지역 구호품 수송 (글로벌 재해 구호활동 시작)



2000's

- 2000년 6월 다국적 항공 동맹체 스카이팀(SkyTeam) 창설
- 2004년 5월 사막화 방지 위한 몽골 '대한항공 숲' 조성 활동 시작
- 2004년 국제 항공화물 수송 첫 세계 1위 달성
- 2007년 7월 UN 글로벌 콤팩트 가입, 환경·인권·노동기준·반부패 원칙 지지
- 2009년 세계 3대 박물관 한국어 해설 서비스 제공



2010's

- 2012년 2월 친환경 화물기 B747-8F, B777F 도입
- 2015년 3월 2018 평창 동계올림픽 공식 파트너
- 2018년 5월 대한항공·델타항공 태평양 노선 조인트벤처 시행
- 2018년 6월 글로벌 고객 만족도 (GCSI) 항공부문 14년 연속 1위
- 2019년 6월 항공업계 UN회의, IATA 연차총회 개최

비전 2023

대한항공은 2019년 '대한항공 중장기 비전 및 경영발전 방안'을 발표하였습니다. 동 발표 내용 중 '비전 2023'은 대한항공의 지속가능 성장에 관한 내용을 포함하고 있습니다. 실적 측면에서는 2023년 매출 16.2조원, 영업이익 1.7조원으로 영업이익률 10.6% 달성을 목표로 하고 있으며, 재무 안정성 측면에서는 2023년 기준 부채비율 395%를 목표로 하고 있습니다.

여객사업 전략

네트워크 경쟁력 강화

- 델타항공 조인트벤처 활용 강화 (미주-아시아 네트워크 확대 및 고단가 수요 유치)
- 구주, 동남아 등 성장 시장의 신규 노선 개설 및 공급 확대
- 노선별 특성에 맞는 기재 투입 및 서비스 제공

운영 효율성 제고

- 고효율 신기재로 기단 개편, 노선별 수요에 적합한 최적 기재 운영
- 차세대 여객수요예측 시스템을 통한 수익성 강화 도모
- 축적된 Data 및 IT 역량을 활용한 마케팅 강화

Service Quality 제고

- 고객 Needs에 상응하는 최적의 프리미엄 서비스 제공
- SNS 등 다양한 고객 접점 채널을 이용한 고객 편의성 제고
- IT 등 서비스 인프라 확충 및 서비스 인력 교육 강화



화물사업 전략

공급 효율성 개선

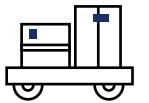
- 고효율 신기재(B777F, B747-8F) 중심의 공급 운영 강화 (평균 기령 6년)
- 전 세계 주요 공항 수요 거점을 연결하는 글로벌 네트워크 운영
- 여객기 내 화물 탑재 공간을 최대 활용하여 화물 수익 증대

성장 시장 개발 통한 수익 제고

- 베트남, 인도, 멕시코, 남미 등 성장 시장 노선 지속 개발
- 전자상거래, 의약품, 신선화물, 5G 통신장비, 친환경 전기차 부품 등 성장 품목 판매 확대
- 글로벌 생산 기업 및 대형 화주(삼성, 애플, 아마존 등) 대상 마케팅 강화

운영 효율성 증대 통한 고객 서비스 향상

- 신속, 정확, 안전한 수송을 통한 고객 만족도 제고
- 차세대 항공화물 시스템 도입 통한 업무 프로세스 향상 및 고객 편의성 증진 (iCargo, 2019년 4월부)
- 항공사 간 협력 강화 통한 네트워크 확대 (KE/DL JV, UPS, FEDEX 등)



항공우주사업 전략

민항기 제작

- 탄소섬유 등을 이용한 복합재 신기술 개발 (고효율 날개 구조물 신규 사업 수주)
- 원가 경쟁력 제고를 위한 공정 자동화 확대

무인기

- 군사용 사단무인기 및 중고도무인기 양산 체계 구축
- 자율 및 군집비행, 스텔스, 하이브리드 엔진 등 특화기술 개발

성능 개량

- 기존 Platform 활용한 성능 개량사업 증대
- Global Alliance 및 전략적 제휴를 통한 기술역량 강화



기내식/기내판매 사업 전략

기내식 사업

- 기내식 품질 및 안전의 공고화로 글로벌 경쟁력 강화
- 다양한 메뉴 개발 및 서비스로 고객 및 고객사 만족도 제고
- 고객 Needs를 반영한 웰빙 메뉴 지속 개발

기내판매 사업

- 고객 판매 Data 및 시장 분석으로 선호도 높은 신상품 개발
- 고수익 중심의 상품 구성으로 수익성 향상
- 잠재 수요 개발을 위한 Target Marketing 강화


[대한항공 중장기 비전 및 경영발전 방안 보기](#)


지속가능한 가치 창출

전사 시스템 클라우드 전환

디지털 변혁(Digital Transformation) 시대에 발맞춰 항공산업도 빠르게 대응해야 비즈니스의 지속적 생존이 가능합니다. 대한항공은 국내 대기업 및 전 세계 대형 항공사 최초로 전사 시스템의 클라우드 전환을 결정하고, 2018년 11월 국내 IT 아웃소싱 1위 업체 LG CNS 및 글로벌 클라우드 1위 사업자 아마존웹서비스(AWS)와 데이터센터 아웃소싱 업무 계약을 체결하였습니다.

2019년 5월 차세대 데이터센터로 이전과 클라우드 전환 1단계를 완료했으며, 안정적인 운영과 함께 디지털 혁신을 지원할 수 있는 클라우드 전환은 2021년까지 3단계로 나누어 수행합니다.

클라우드 환경에서는 인공지능, 빅데이터 분석, 사물 인터넷 등 다양한 디지털 기술을 항공산업에 신속하게 적용할 수 있으며, 이를 통해 고객에게 감동을 선사하는 미래형 서비스를 제공할 계획입니다.



차세대 여객수요예측 시스템 도입

항공사의 상품인 좌석은 시간과 공간의 제약이 있는 상품입니다. 이러한 제약 상황에서 최대 수익을 달성하기 위해 대부분의 항공사에서는 수요 예측을 통해 가격별 최적의 좌석 할당을 지원하는 RMS(Revenue Management System)를 도입하여 활용하고 있습니다. 2019년 3월에 신규 도입한 O&D RMS(Origin & Destination RMS)는 승객의 전체 여정, 즉 승객 여정의 출발지(Origin)와 목적지(Destination)에 따라 수요를 예측하고 여정의 가치를 산정하여 최적의 좌석을 할당하는 시스템으로, 항공사의 전체 네트워크 관점에서 좌석을 관리하고 수익을 최적화할 수 있는 장점이 있습니다.

O&D RMS 도입을 통해 급변하는 시장 환경에서 세분화된 수요 예측과 가치에 근거한 좌석 관리가 가능해졌으며, 데이터에 기반한 수요 분석과 운영 능력 강화로 향후 IT를 활용한 추가 수익 창출의 토대가 마련됨으로써 항공시장에서의 경쟁력 강화와 지속가능한 성장의 밑거름이 될 것으로 기대하고 있습니다.

차세대 항공화물 시스템 도입

당사는 더욱 치열해지는 항공화물산업 경쟁 속에서 변화를 선도하고 고객 서비스 품질을 더욱 높이기 위해 클라우드 플랫폼 기반의 차세대 항공화물 시스템을 도입하여 2019년 4월부터 현업에 적용하고 있습니다.

‘차세대 항공화물 시스템’은 판매-예약-운송 부문 시스템 통합에 따른 일관된 서비스를 제공할 뿐 아니라 모니터링 기능 강화를 통하여 고객 업무에 필요한 다양한 정보를 맞춤형으로 제공하며, 고객 요청 시 화물의 이동 상태를 이메일, SMS 등으로 실시간 안내하고 있습니다.

당사는 2020년 3월까지 사용자 편의 기능을 지속적으로 업그레이드하고 AI 기반의 화물 RMS(Revenue Management System) 솔루션도 순차적으로 도입할 계획입니다. 당사는 ‘차세대 항공화물 시스템’을 도입함으로써 항공화물사업의 새로운 도약을 도모하고, 앞으로 미래 사업 환경 변화에 맞추어 대고객 서비스를 획기적으로 발전시켜 세계 항공화물 업계 선두 주자로서 위상을 더욱 공고히 할 계획입니다.

지속가능한 가치 창출

KE-DL 조인트벤처 경쟁력 강화

대한항공(KE)은 지난 2018년 5월 1일 델타항공(DL)과 태평양 노선에 대한 조인트벤처 시행 이후 양사 간 주요 협력 부문을 중심으로 경쟁력을 지속 강화하고 있습니다.

협력 부문	추진 방향
영업 시너지 기반	통합 영업환경 구축을 위한 주요 영업기반 (노선, 가격, 판매, 마케팅 등) 연계 및 공동 협력 추진
최적의 서비스	대한항공 및 델타항공 운항편과 상관없이 최적의 여정 구현이 가능도록 상호 간 서비스 품질 공동 관리
조인트벤처 문화	조인트벤처 협력 지속성을 위한 실무 협의체 활성화 및 주요 부문 간 Best Practice 공유

영업기반 협력을 통한 시너지 창출

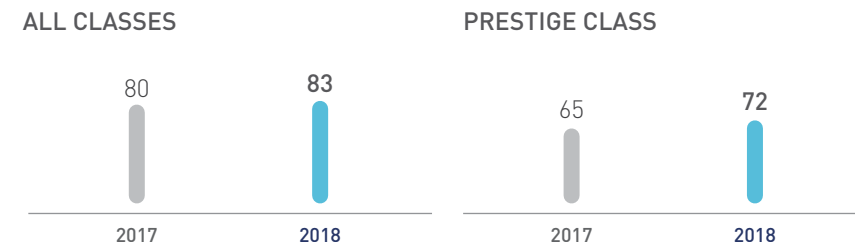
대한항공과 델타항공은 조인트벤처 환경하에 노선, 가격, 좌석관리, 판매활동, 마케팅 등 주요 영업 부문에서 양사 간 공동 영업활동 영위를 위한 기반을 다져왔습니다.

그 결과, 조인트벤처 시행 1년 만인 지난 4월 당사는 보스턴 노선을 신규 취항하고, 델타항공은 미니애폴리스 노선을 신규 취항하여 태평양 시장에서 조인트벤처 공급력을 확대하였습니다.

또한 기존 스케줄의 최적화를 통해 동일 노선에 대한 다양한 스케줄 옵션 제공 및 상호 차별화된 스케줄 창출을 도모하였습니다. 대한항공과 델타항공이 공동으로 취항하고 있는 애틀란타와 시애틀의 경우 애틀란타 노선은 델타항공이 애틀란타 출발 시간을 야간 시간대로 변경하고, 시애틀 노선은 양사의 인천 출발 시간 간격을 확대하여 스케줄 차별화를 통한 고객 편의 창출에 기여하고 있습니다.

조인트벤처 시행 후 양사 간 영업 시너지 기반 확보 노력에 따라 주요 수익 지표가 개선되었습니다. 대한항공의 경우 2018년 기준 탑승률이 전년비 3%p 개선된 83%로 증가했으며, 프레스티지 클래스의 경우 전년비 약 7%p 상승하여 72%로 증가하였습니다. 델타항공과 조인트벤처를 통해 수익 및 공급당 수익이 개선됨으로써 조인트벤처 시행 원년 협력 확대가 실적 개선에 기여하고 있습니다.

대한항공 탑승률 개선 (단위: %)



고객 서비스 개선을 통한 조인트벤처 경쟁력 강화

조인트벤처 경쟁력 강화를 위해 대한항공과 델타항공은 양사 고객 서비스 품질 공동 관리 및 개선을 위한 협력을 지속해왔습니다. 인천공항 및 미주 내 주요 조인트벤처 허브 공항 연결 시간 단축을 시행하여 환승 편의를 개선하였고, 시애틀공항의 델타항공 체크인카운터 운영 구역에 당사 체크인카운터를 이전하여 조인트벤처 고객에 대한 공항서비스 일원화를 도모하였습니다. 양사는 공항 및 환승뿐만 아니라 고객 여정 전 단계를 아우르는 고객 서비스 개선을 위한 상호 간 협의 채널 활성화를 지속하여 궁극적으로 양사 간 최적의 서비스 구현을 위한 노력을 공동으로 전개해나가고자 합니다.

지속가능한 가치 창출

인력 교류 및 협력 확대를 통한 조인트벤처 문화 형성

양사 간 지속적인 영업 협력 확대를 위해 대한항공 및 델타항공 구성원들 간의 조인트벤처 문화 조성을 확대해왔습니다. 조인트벤처 실무 협력 전담 조직을 구성하여 상호 협력 교류를 지속하고 있으며, 양사 실무 협의체 간 교류 확대는 상호 간 전략 및 지식 공유를 가능케 하여 조인트벤처 문화 형성에 기여하고 있습니다. 또한 가격 및 좌석 관리 부문 각 사 실무 담당이 양사 본사에 파견되어 상주 근무 중입니다. 조인트벤처 실무 운영 조직 간 협력 확대, 인력 교류 및 전사 Best Practice 확대는 앞으로도 양사 간의 조인트벤처 문화 함양을 위한 중요 채널로 지속 활용할 예정입니다.



한국 항공산업의 위상을 드높이는 민간 외교

대한항공은 2018년 10월 제주에서 제62차 아시아·태평양 항공사협회(AAPA, Association of Asia Pacific Airlines) 사장단 회의를 주관했습니다. 이번 회의에는 대한항공을 비롯한 아시아·태평양 지역 15개 항공사의 최고경영자 및 사장들이 참석해 다양한 항공업계 이슈에 대한 심도 깊은 논의를 진행했습니다.



대한항공은 AAPA에 이어 2019년 6월 '항공업계의 UN 회의'라고 불리는 국제항공운송협회(IATA, International Air Transport Association) 제75회 연차총회를 주관했습니다. 대한민국 항공사가 IATA 총회를 주관한 것은 이번이 처음입니다.

IATA는 현재 전 세계 120개국 287개 민간 항공사들이 회원으로 가입되어 있는 명실상부한 항공 관련 국제협력기구로 IATA 총회에는 전 세계 항공사, 항공기 제작사, 유관업체 등에서 1,000여 명 이상 항공산업 관련 인사들이 참석합니다. 따라서 IATA 총회를 개최한다는 것은 그 나라 항공산업의 세계적 위상을 방증하는 것이라는 평가를 받습니다. 대한항공은 이번 IATA 연차총회 개최를 통해 대한민국 항공산업의 위상을 전 세계에 드높였으며, 그 중심에 대한항공이 있음을 다시 한 번 입증했습니다.

UN SDGs 기여

UN은 세계적으로 발생하고 있는 인권/환경/경제사회 분야의 다양한 문제를 해결하고자 지속가능발전목표(Sustainable Development Goals, SDGs)를 채택하였습니다. 대한항공은 국제사회의 일원으로서 책임감을 갖고 UN SDGs 달성을 위해 노력하고 있습니다.

목표	연계 현황	보고 지면	목표	연계 현황	보고 지면
Goal 3 건강 보장과 모든 연령대 인구의 복지 증진	전사 산업안전보건체계 구축 운항 중 응급의료상황 대응체계 강화 재난지역 구호물품 수송	31 32 51, 53	Goal 9 건실한 인프라 구축, 포용적이고 지속가능한 산업화 진흥 및 혁신	항공기 소음경감 노력	56~57
Goal 4 양질의 포괄적인 교육 제공과 평생학습 기회 제공	임직원 평생학습 지원 지역아동 대상 영어교실 운영 (하늘사랑 영어교실) 항공사 견학 프로그램 제공 (신기하고 궁금한 대한항공 여행) 중국 농촌지역 학교 도서 기증 및 도서실 설치 지원 (중국 꿈의 도서실)	46 51, 53 53 53	Goal 11 안전하고 복원력 있는 지속가능한 도시와 인간 거주	희망의 집 짓기 봉사활동 전개 1사 1촌 운동 식목일 기념 식물재배 키트 나눔 행사	53 53 53
Goal 5 양성평등 달성과 모든 여성과 여아의 역량강화	차별 없는 인사정책 선진적 모성보호제도	45 45	Goal 13 기후변화에 대한 영향 방지와 긴급조치	친환경 신형 항공기 도입 투자 항공기 운영 효율화를 통한 온실가스 감축 탄소저감 위한 시장기반조치 이행	35 36 37
Goal 6 물과 위생의 보장 및 지속가능한 관리	유해화학물질 관리시스템을 통한 수자원 및 오염물질 배출 관리	55~56	Goal 15 육지 생태계 보존과 삼림보존, 사막화 방지, 생물다양성 유지	몽골, 중국지역 사막화 방지를 위한 글로벌 플랜팅 사업 생물다양성 보호 노력	52~53 55
Goal 8 지속가능한 경제성장 및 양질의 일자리와 고용 보장	임직원 심신 건강증진을 위한 노력 해외 글로벌 인재 육성 다양한 협력사 동반성장정책	46 46 49~50	Goal 17 이 목표들의 이행수단 강화와 기업 및 의회, 국가 간의 글로벌 파트너십 활성화	Skyteam 동맹체의 지속경영 의지를 담은 Skyteam CSR Statement 이행 기후변화 관련 시장기반조치 참여 및 이행 UN 글로벌 콤팩트 가입 및 지지	11 37 72



KOREAN AIR

Boarding Pass

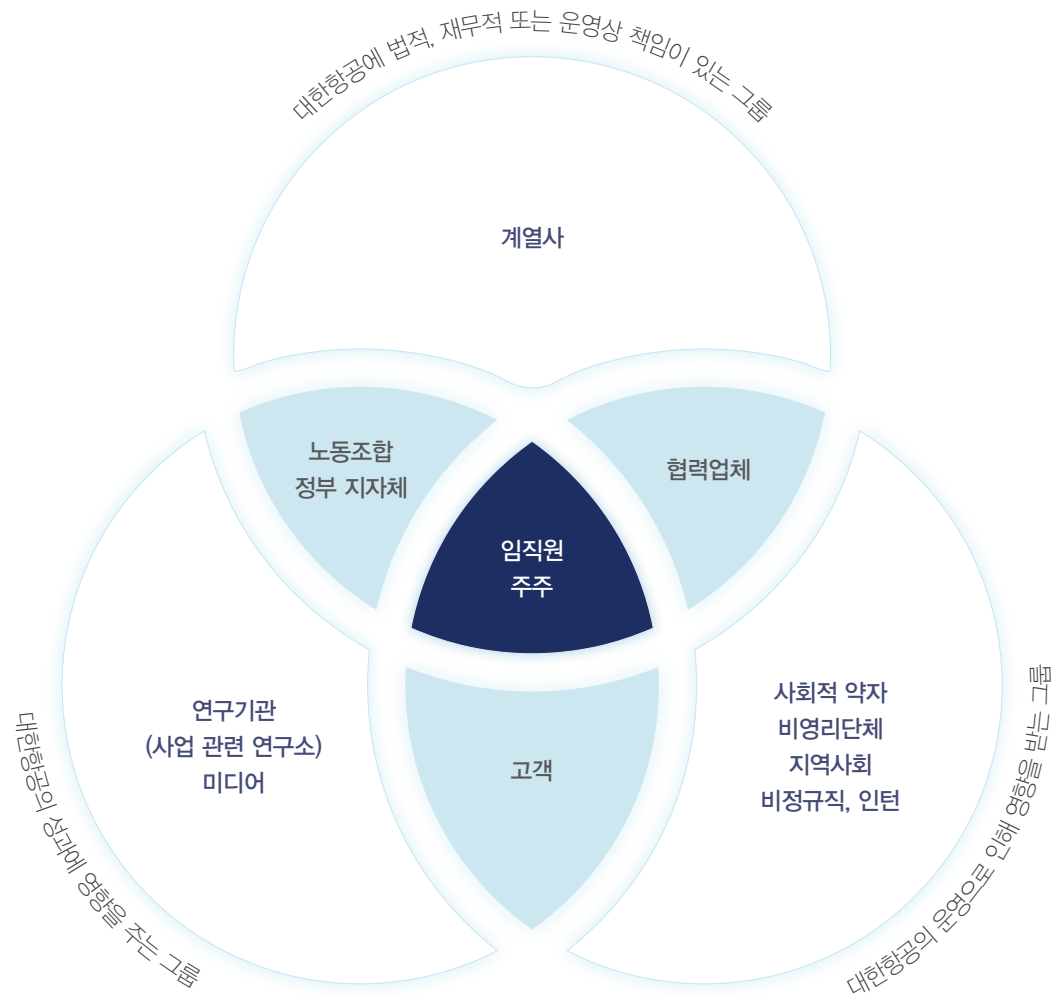
Our Commitment



- 20 이해관계자 소통과 중대 이슈 선정
- 24 Commitment 1 투명하고 윤리적인 경영
- 29 Commitment 2 안전과 보안 고도화
- 33 Commitment 3 기후변화 대응 노력
- 39 Commitment 4 차별화된 고객 경험

이해관계자 소통과 중대 이슈 선정

이해관계자 그룹



2018 경제적 가치 이해관계자 배분 (단위: 억원)

대상	구분	2018
임직원	인건비	16,742
	복리후생비	3,948
주주	배당금	240
채권자	이자비용	4,927
세무당국	법인세 부담액	4
지역사회	기부금	96
공급업체	임차료	3,410
	연료유류비	32,958
	제조관련비	6,951
	공항관련비	12,440
합계		81,715



이해관계자 소통과 중대 이슈 선정

협력회사

항공운송산업의 근간은 안전과 고객 서비스에 있다고 생각합니다. 대한항공은 강점을 가지고 있어 여러 부정적 이슈에도 불구하고 여전히 고객들에게 선택받는 기업입니다. 지난 50년간 고객에게 받은 사랑을 사회에 환원하여 사회적 가치를 확산하기를 바랍니다. 한진그룹에서 가장 힘있는 기업으로서 그룹 차원의 사회공헌 프로그램을 기획하여 계열사 간 선도적 역할을 수행하기를 기대합니다.

대한항공의 성공은 많은 협력회사가 함께 이루어낸 성과임을 인식하고, 좋은 아이디어와 의견을 서로 원활하게 공유할 수 있도록 소통 창구가 더욱 활성화되어야 합니다. 대한항공과 협력회사의 관계가 선순환 구조로 사회에 좋은 영향력을 전파하여 더욱 사랑받는 기업이 되기를 바랍니다.

한국공항 백승주 차장



고객

작년에 생후 6개월 아기와 함께 일본여행을 갈 때 베시넷 서비스와 유아식을 이용해보았습니다. 아기가 편안하게 잘 수 있도록 담요를 겹겹이 깔아주고, 잠에서 깬 아기가 울음을 터뜨렸을 때 아이패드를 대여해주어 달랠 수 있도록 도와주셔서 감사했습니다. 향후에도 어린이, 임산부, 장애인, 노인 등 사회적 약자를 배려한 다양한 서비스를 이용할 수 있기를 바랍니다.

대한항공은 인권 이슈로 매년 언론에서 다뤄지다 보니, 회사 경영 활동이 우수함에도 부정적인 시각이 있습니다. 대한항공 임직원이 행복한 마음으로 근무해야 대한항공을 이용하는 고객도 편안하게 서비스를 받을 수 있다고 생각합니다. 임직원들의 회사에 대한 자부심, 애사심, 행복한 마음이 고객에게 전달될 수 있도록 직원들에게도 관심을 기울여 대내외적으로 신뢰받는 대표기업이 되기를 바랍니다.

성진영 고객



투자자

기업의 재무 성과뿐 아니라 환경, 사회, 거버넌스 성과를 고려하는 사회책임투자자는 전 세계적으로 거스를 수 없는 흐름이 되었습니다. 국내 기업도 이러한 국제 움직임에 충실히 준비해야 할 것입니다.

대한항공은 특히 건전한 거버넌스와 투명한 경영 활동에 대해 사회적 기대와 요구를 받고 있습니다. 주주와 협력적 관계를 구축하기 위해서는 장기적으로 주주환원정책을 수립할 것을 권고드립니다. 주주가 기업의 경영 활동을 이해할 수 있도록 보다 적극적인 소통과 정보 공개도 필요합니다. 이해관계자들을 존중하는 기업 경영 활동을 전개하여 장기적으로 기업 가치를 높이고 더욱 지속 발전하는 대한항공을 기대하겠습니다.

NH투자증권 정연승 애널리스트



임직원

대한항공은 미래 경쟁력 확보를 위해 많은 투자를 진행 중입니다. 델타와 조인트벤처 운영, 클라우드 시스템 도입 등으로 보다 차별화된 고객 서비스를 제공할 것입니다. 또한 환경영향을 고려하여 탄소배출이 적은 고효율 신기재를 지속적으로 도입하고 있습니다. 이러한 노력은 대한항공이 다음 50년도 지속 성장할 수 있는 기반이 될 것으로 기대합니다. 보다 존중받는 기업이 되기 위해서는 이해관계자의 요구나 사회적 기대에 적극적 대응이 필요하며, 이해관계자에게 미래를 준비하는 경영 활동이 투명하게 전달되어야 합니다. 조직 내부에서도 유연한 소통문화를 확립하여 직원들에게 회사의 비전과 가치, 향후 계획에 대한 인식을 공유하는 노력을 지속적으로 기울여야 합니다. 한국을 대표하는 항공사로서 선도적으로 사회문제 해결에 기여하고 투명하게 소통하여 존경받는 기업으로 거듭나기를 바랍니다.

대한항공 김상혁 과장



이해관계자 소통과 중대 이슈 선정

중대 이슈 결정 과정

대한항공은 내·외부 이해관계자들의 다양한 기대와 관심 사항을 파악하고 경영 활동에 영향을 미치는 지속가능경영 이슈를 도출하기 위해 중대성 평가를 실시하였습니다. GRI Standards가 제시하는 평가 기준과 ISO26000에서 제시하는 방법을 참고하여 중대 이슈 pool 도출, 관련성 및 중대성 평가, 유효성 검증의 단계를 통해 이슈의 우선순위를 결정하고, 선정된 중대 이슈는 보고서 목차 및 내용 구성에 활용하였습니다. 2018년에는 내·외부적으로 투명하고 윤리적인 경영에 대한 요구가 늘어남으로써 전년 대비 관련 이슈들이 상위 이슈로 선정되었습니다.

중대성 평가 프로세스

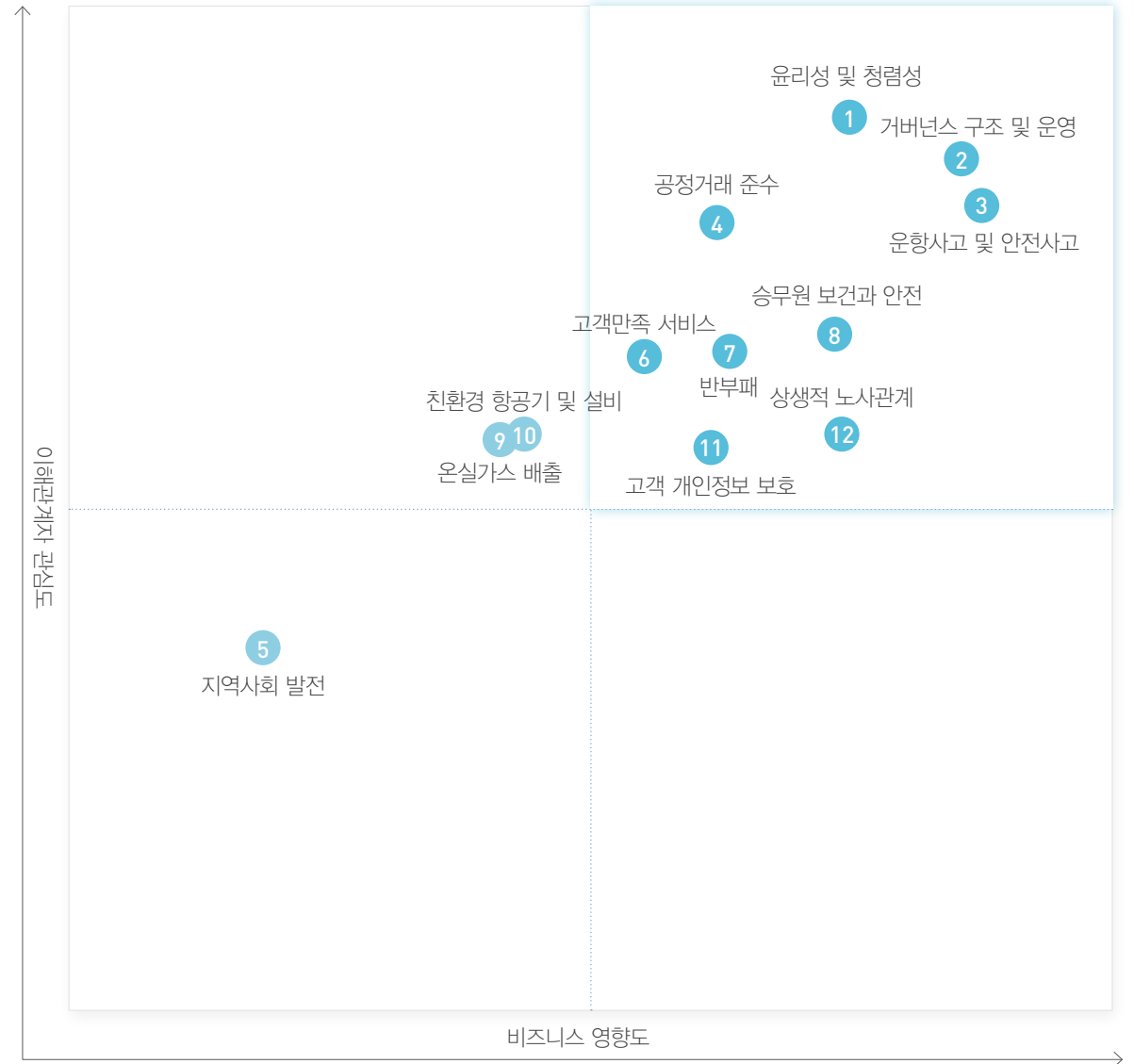


이해관계자 소통과 중대 이슈 선정



중대성 평가 결과

이슈	GRI Standards Topic	보고 경계	페이지
1 윤리성 및 청렴성	GRI 102	내부	27~28
2 거버넌스 구조 및 운영	GRI 102	내부	25~26
3 운항사고 및 안전사고	GRI 403, GRI 416	내부/외부	29~32
4 공정거래 준수	GRI 206	내부/외부	27~28
5 지역사회 발전	GRI 413	외부	51~53
6 고객만족 서비스	GRI 417	내부	39~42
7 반부패	GRI 205	내부/외부	27~28
8 승무원 보건과 안전	GRI 403, GRI 416	내부	29~32, 46
9 온실가스 배출	GRI 305	내부	33~38
10 친환경 항공기 및 설비	-	내부	35~36
11 고객 개인 정보 보호	GRI 418	내부	43
12 상생적 노사관계	GRI 402	내부	47~48



Commitment 1

투명하고 윤리적인 경영

이해관계자 의견	윤리 경영 및 경영 투명성 증대
GRI 토픽	윤리성 및 청렴성/거버넌스
보고 이슈	투명한 거버넌스 윤리 경영

영향이 발생하는 대상		이슈가 미치는 영향		
내부	외부	비용	이익	리스크
●	●			●

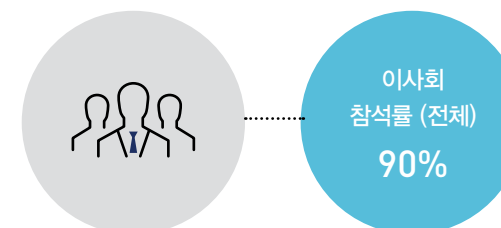
WHERE WE STAND-대한항공을 둘러싼 경영환경 변화와 현재

최근 기업에 대한 투명하고 윤리적인 경영의 사회적 요구는 기업의 지속가능한 성장에 필수 요소임을 대한항공은 깊이 공감하고 있습니다. 지난 50년과 향후 다가올 50년의 지속가능한 발전을 위하여 대한항공은 다각도로 투명 경영을 통한 주주의 권익 보호와 기업가치 극대화를 도모하기 위해 노력을 기울이고 있습니다.

HOW WE LISTEN-이해관계자 의견

2019년 이해관계자 중대성 평가 결과, 거버넌스 구조 및 운영, 공정거래 준수, 반부패에 대한 투명하고 윤리적인 경영이 주요 이슈로 분석되었습니다. 대한항공은 이러한 이해관계자들의 요구에 공감하여 이사회와 투명성·독립성·전문성을 강화함으로써 기업 지배구조 개선을 위해 단계적으로 노력할 것이며, 그 일환으로 이사회 독립성 강화 및 위원회 운영 개편 등의 방안을 검토하고 있습니다.

WHAT WE DO



구분	2016	2017	2018
이사회 개최 횟수 (회)	13	9	7
의결 안건 (건)	40	46	30
이사회 참석률 (전체), (%)	92	92	90

투명한 거버넌스

이사회 구성 및 현황

대한항공 이사회는 대표이사진을 비롯한 3인의 사내이사와 학계·법조계·관계 등 다양한 경력의 사외이사 5인으로 구성되어 있습니다. 사외이사는 주주총회 결의를 통해 선임하며, 주주총회 결의에 앞서 위원 과반수가 사외이사로 구성된 사외이사후보추천위원회의 추천을 받아 후보로 선정합니다. 이 과정에서 일정한 요건을 갖춘 주주는 정해진 절차에 따라 사외이사 후보를 제안할 수 있습니다. 사외이사를 비롯한 이사 후보의 인적 사항은 주주총회 개최 전 전자공시 시스템을 통해 공개합니다.

구분	성명	현직	최근 선임일	임기	비고
사내이사	조원태	(주)대한항공 대표이사 회장	2018.3.23	3년	이사회 의장
	우기홍	(주)대한항공 대표이사 경영전략본부장	2017.3.24	3년	
	이수근	(주)대한항공 기술부문 부사장 겸 정비본부장	2017.3.24	3년	
사외이사	안용석	법무법인 광장 변호사	2017.3.24	3년	
	정진수	법무법인 화우 변호사	2017.3.24	3년	
	임채민	법무법인 광장 고문	2018.3.23	3년	
	김동재	연세대 국제학대학원 교수	2018.3.23	3년	
	박남규	서울대 경영대학 교수	2019.3.27	3년	

2019년 6월 기준

이사회 운영 및 실적

대한항공은 2018년 총 7회의 정기 이사회를 개최하여 30건의 안건을 상정, 처리하였습니다. 주요 의사결정 사안에 대한 심도 있는 논의와 면밀한 검토를 위해 정기이사회는 분기 1회 이상, 임시이사회는 필요시 수시 소집하고 있으며, 이사회 참석률 제고를 위해 연간 이사회 개최 일정을 미리 공지하고 있습니다. 2018년 이사회 평균 출석률은 90%로 평균 8

명의 이사가 참석하였습니다. 대한항공 이사회는 상정 안건에 대한 이사들의 이해를 돕기 위해 여객, 화물, 재무, 기술 등 다양한 분야의 임원이 배석하는 제도를 지속 운영하고 있으며, 해당 부문의 담당 임원이 참석하여 안건의 제안 설명 및 질의응답에 임하고 있습니다.

2018년 이사회 주요 활동 내역

개최일자	안건 내용	사외이사 참석
2018. 2. 8	FY2017 회계 결산(안) 등 4건	5/5
2018. 3. 7	제56기 정기주주총회 개최의 건 등 1건	3/5
2018. 3. 23	대표이사 선임(안) 등 5건	4/5
2018. 5. 10	FY2018 1/4분기 결산 보고 등 3건	5/5
2018. 7. 19	FY2018 반기 결산 보고 등 6건	4/5
2018. 11. 1	Data Center Outsourcing 재계약(안) 등 7건	5/5
2018. 12. 20	2019년 사업계획(안) 등 4건	4/5

이사회 내 위원회

대한항공은 이사회의 효율적인 운영과 관계 법령의 준수를 위해 이사회 내에 감사위원회, 사외이사후보추천위원회, 내부거래위원회, 경영위원회, 안전위원회 등 5개 위원회를 설치·운영 중입니다.

특히 감사위원회는 이사의 직무 집행과 회사의 영업 등을 충실히 감시하고 견제할 수 있도록 위원 전원을 사외이사로 구성하였으며, 재무 및 감사 부문의 고위 임원들이 배석하여 위원들의 안건 심의를 지원하고 있습니다.

사외이사후보추천위원회는 보다 독립성을 강화하기 위해 상법상 사외이사 과반 구성 요건 충족을 넘겨 75% 비중의 사외이사로 구성하였습니다. 또한 이사회 독립성에 대한 사회적 요구에 공감하여 향후 단계적으로 사외이사 비중을 늘리는 방안 그리고 위원장을 사외이사로 하는 방안 등을 검토하고 있습니다.

Our Commitment

Commitment 1
투명하고 윤리적인 경영

이사회 내 위원회 현황 (2019년 6월 기준)

위원회명	구성	소속 이사명	설치 목적 및 권한 사항
사외이사후보 추천위원회	사내이사 1	우기홍	관계 법령과 정관 및 이사회 규정에 따라 회사의 사외이사 후보를 추천
	사외이사 3	박남규, 정진수, 임채민	
감사위원회	사외이사 3	임채민, 정진수, 김동재	법령, 정관, 이사회 규정에 따라 회사의 회계와 업무를 감사하고, 이사회가 위임한 사항을 처리하는 기능을 수행
경영위원회	사내이사 2	조원태, 우기홍	법령, 정관에서 주주총회의 결의사항 으로 정한 사항 이외의 중요 사항과 이사회에서 위임 받은 사항을 결의
	사외이사 3	안용석, 정진수, 임채민	
내부거래 위원회	사내이사 1	이수근	공정거래법상 특수관계인과의 주요한 내부거래 사전 심의, 법 위반 가능성이 있는 내부거래에 대한 개선 건의
	사외이사 2	정진수, 김동재	
안전위원회	사내이사 2	이수근, 우기홍	안전 성과 및 관리에 대한 모니터링 및 제언과 이사회에서 위임 받은 사항을 결의
	사외이사 1	임채민	

이사회 내 이해관계상 충돌 방지를 위한 프로세스

정관과 이사회 규정에는 “상정된 안전과 특별한 이해관계에 있는 이사의 의결권은 제한되며, 결의의 성립에 필요한 출석이사의 수에도 산입하지 아니한다”고 명시하고 있으며, 이사회 의결 시에도 이와 같은 사항을 사전에 안내하고 있습니다.

고위 의사결정기구와 사회책임경영

주요 경영 사안에 대해 보다 효율적으로 대응하기 위해 대표이사 회장이 이사회 의장직을 겸하고 있으며, 이사회로부터 경제적, 환경적, 사회적 이슈를 포함한 사업 전반에 대한 운영을 위임 받아 기업 가치 극대화를 위해 노력하고 있습니다. 이를 위해 주요 부문별 본부장급 이상 임원들로 구성된 고위 협의체를 상시 운영하고 있습니다. 이 협의체는 대한항공의 경제적, 환경적, 사회적 트렌드에 대한 이해관계자들의 기대와 요구사항을 적극 수렴하고, 전사적인 관점에서 검토와 협의를 통해 합리적인 의사결정기구로서 역할을 수행하고 있습니다. 대한항공은 정기적으로 협의회를 개최하여 협의 안전 및 결정 사안에 대해 지속적인 모니터링과 평가를 시행하고 있습니다.

이사 및 고위 임원에 대한 평가와 보상

이사의 보수 한도는 주주총회 결의를 통해 결정됩니다. 2018년 주주총회 승인금액은 50억원이었으며, 47.9억원을 집행했습니다. 한편, 사내 고위 임원에 대해서는 매년 경영 환경 및 사업 위기와 기회 요소를 분석하여 지속가능경영 관련 평가지표를 설정하며, 평가 등급에 따라 성과를 지급하고 있습니다.

이해관계자 커뮤니케이션 채널

대한항공은 사업보고서, 반기 및 분기 보고서, 홈페이지에 등재된 투자자 홍보자료, 주주총회, 투자설명회, 전자공시 시스템 등 다양한 경로를 통해 주주와 이해관계자들에게 주요 경영사항에 대한 정보를 신속하게 공시하고 이해관계자의 의견을 수렴하고 있습니다. 이해관계자 주요 커뮤니케이션 채널인 지속가능성 보고서는 부문별 본부장 및 부사장, 사장의 승인 후 발간합니다.

윤리 경영

대한항공의 윤리헌장과 기업 이념

대한항공은 2001년 1월 윤리헌장을 제정하고 회사가 지향하는 가치와 목표를 나타내는 기업 이념을 설정하였습니다. 이를 실현하기 위해 경영 활동의 기본 정신과 원칙을 정하여 모든 임직원이 공유하고 실천한다는 확고한 의지를 대내외에 선포하였습니다.

대한항공 윤리헌장

대한항공은 투명경영과 책임경영을 기업 이념으로 공유하고, 자유경쟁시장의 질서를 존중하며, 제반 법 규정을 준수하는 기업 활동을 통하여 공익적 가치를 증대하고, 이를 사회에 환원함으로써 공동의 번영을 추구한다.
이를 위하여 올바른 가치 판단과 행동의 원칙이 되는 윤리 규범을 제정하고 적극 실천할 것을 다짐한다.

- 우리는 고객의 만족과 안전을 최우선의 가치로 삼는다.
- 우리는 투자자의 투자가치 증대를 위하여 최선을 다한다.
- 우리는 임직원 개개인을 존중하며 삶의 질 향상을 위하여 노력한다.
- 우리는 협력업체와 상호 신뢰에 의한 공동의 발전을 추구한다.
- 우리는 자유경쟁 원칙을 존중하며 건전한 항공운송산업 발전에 앞장선다.
- 우리는 국가와 사회의 건전한 발전과 환경보전에 적극 기여한다.
- 우리는 회사가 추구하는 기업 이념을 공감하며 이를 위한 의무와 책임을 다한다.

윤리경영체계 운영

사내에 기업윤리사무국을 설치하고 각 본부의 본부장 및 담당 임원들을 내부 윤리책임자로 임명하여 임직원들이 건전한 판단에 따라 올바른 의사결정을 내리고 적절한 행동과 조치를 취할 수 있도록 관리감독체계를 갖추었습니다.
또한 윤리헌장을 바탕으로 윤리규범 실행지침, 윤리적 문제 수행지침, 내부비리 신고제도 등 기업윤리 프로그램을 만들어 모든 임직원이 엄격히 준수하고 실천하도록 권장하고 있습니다.

대한항공의 기업윤리 프로그램

윤리경영 관련 내부 지침/규정	내용
윤리헌장	기업 이념과 경영 활동의 방향 제시
윤리규범 실행지침	윤리헌장 실천을 위한 구체적인 업무 행동지침
윤리적 문제 수행지침	건전한 판단에 의한 올바른 의사 결정과 행동을 위한 지침
내부비리 신고제도 신고규정	내부비리 발생을 최대한 억제하고, 신고 임직원에 대한 보복행위 금지를 위한 규정

임직원의 윤리경영의식 제고

사내 통신망에 윤리 경영 상설 코너를 마련하여 윤리 경영과 관련된 지침을 제시하고 있으며, 분기별로 Compliance Letter를 발간, 윤리준법 경영 관련 트렌드와 규제 현황을 공유하고 있습니다.

또한 윤리 경영의 중요성을 재인식하고 실천 의지를 되새기기 위해 전 임직원이 사내 학습망을 통한 기업윤리 교육을 이수하고 윤리서약서를 작성하고 있습니다.

Our Commitment

Commitment 1
투명하고 윤리적인 경영

윤리/준법 교육 프로그램

직원들이 법을 이해하고 엄정하게 준수하여 건전한 조직인으로서 모범이 될 수 있도록 다양한 윤리/준법 관련 교육을 운영하고 있습니다. 대표적인 교육과정으로는 ‘우리 회사의 윤리 경영’, ‘성희롱 없는 일터’, ‘독점규제 준수’, ‘준법지원제도 바로 알기’, ‘부정청탁 및 금품수수 금지 바로 알기’ 등이 있습니다.

윤리 경영 교육 실적

과목명	2016	2017	2018
독점규제 준수*	1,110명	1,419명	1,174명
성희롱 없는 일터	19,234명	18,760명	18,785명
우리 회사의 윤리 경영**	17,558명	516명	18,699명
준법지원제도 바로 알기***	17,038명	476명	724명
부정청탁 및 금품수수 금지 바로 알기***	18,056명	2명	1명

*국내외 영업직원 대상 매년 운영

**격년 운영 과정

***격년 운영 과정, 2018년 교육을 2019년으로 순연

비리 신고제도 운영

대한항공은 조직 내 청탁, 부정행위 및 협력업체와 거래에서 발생하는 각종 비리를 근절하기 위한 위험관리체계로서 내부비리 신고제도를 운영하고 있습니다. 이메일(jebo@koreanair.com)을 통해 누구든지 신고할 수 있으며, 조사 결과에 따라 개선 조치하고 있습니다. 내부비리 신고자는 원칙과 절차에 따라 엄격하게 보호하며 조치 사항은 제보자에게 회신하고 있습니다.

공정거래 문화 조성 및 법률 준수

독점규제 준수 프로그램(Compliance Program)을 철저히 준수하는 한편, 공정거래위원회에서 권고하고 있는 ‘공정거래 및 동반성장 협약’ 제도를 도입하여 항공기 제작 관련 협력업체들과 ‘공정거래 및 동반성장 협약’을 체결하였습니다. 또한 공정거래위원회의 4대 실천사항을 도입하고 공정거래 신고센터 운영 등을 통하여 공정거래 문화 조성을 위해 힘쓰고 있습니다.

Commitment 2

안전과 보안 고도화

이해관계자 의견	안전운항 / 안전관리·점검 및 보안 강화
GRI 토픽	산업안전보건, 고객 안전보건
보고 이슈	완벽한 안전운항 안전관리 점검 및 보안 강화

영향이 발생하는 대상		이슈가 미치는 영향		
내부	외부	비용	이익	리스크
●	●	●		●

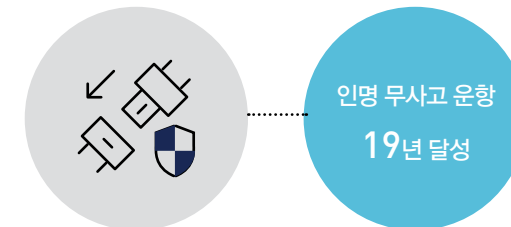
WHERE WE STAND-대한항공을 둘러싼 경영환경 변화와 현재

ICAO(국제민간항공기구)에 따르면 1977년 이후 세계 항공 수요는 15년을 주기로 2배씩 증가하고 있으며, 이러한 추세는 계속되어 2022년 29억 명의 항공여객 수요가 발생할 것으로 예상됩니다. 항공 수요 증가는 공역 및 공항에서의 항공안전에도 부정적 영향을 미칠 것으로 예측되며 실제로 최근 공항에서 발생하는 지상조업 사고가 새로운 안전 이슈로 부상하고 있습니다. 국내에서는 예방형 항공안전관리 내실화를 목표로, 항공안전 보고제도를 활성화하고 안전 데이터를 공유하기 위한 항공안전법 개정안이 발의되기도 하였습니다.

HOW WE LISTEN-이해관계자 의견

2019년도 이해관계자 중대성 평가 결과, ‘항공안전’은 대한항공의 지속가능 경영을 위한 핵심 이슈로 분석되었으며, 이해관계자 그룹 중 특히 고객과 임직원 그룹에서 가장 중요한 이슈로 선정되었습니다. 안전은 절대로 타협할 수 없는 가장 소중한 가치이니만큼 대한항공은 지난 20년간 쌓아온 인명 무사고 성과를 계속 이어갈 수 있도록 최선을 다할 것입니다.

WHAT WE DO



지표	2016	2017	2018	2019 목표
절대 안전운항체제 지속 견지	인명 무사고 운항 17년 달성	인명 무사고 운항 18년 달성	인명 무사고 운항 19년 달성	인명 무사고 운항 20년 달성

세계적 수준의 안전관리 시스템 운영

항공 수요가 급격히 증가함에 따라 항공업계는 과거와 다른 형태의 위험 요인을 다양하게 맞닥뜨리고 있습니다. 대한항공은 이러한 위험요인에 선진적이고 체계적으로 대응하기 위해 2008년 국내 항공사 최초로 안전관리 시스템(SMS, Safety Management System) 규정 및 운영에 대한 국가승인서를 취득하였습니다.

안전관리 시스템(SMS)은 안전관리에 필요한 조직, 안전에 대한 책임, 정책과 절차 등의 내용을 포함하고 있으며, 국내외 관련 요건 및 기준을 충족하고 있습니다.

대한항공 안전관리 시스템(SMS) 안전관리 유형

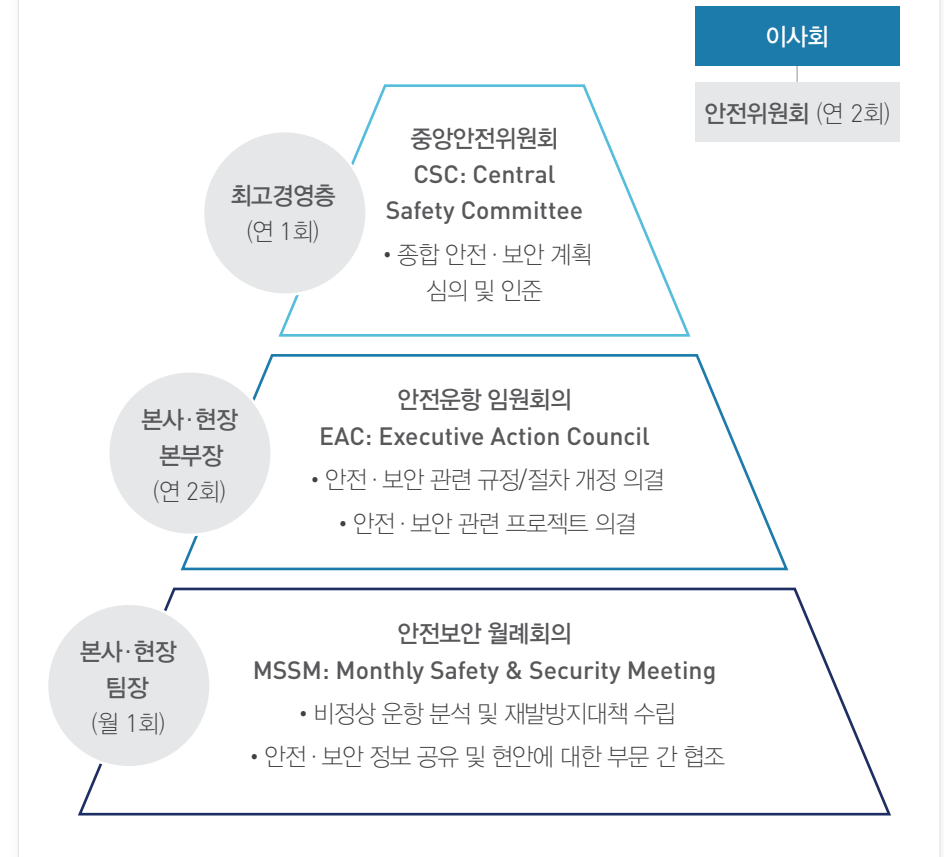
예측적 방법	사전적 방법	사후적 방법
비행 데이터 및 평상시 운항 모니터링 데이터 분석에 근거한 안전관리	안전보고서 및 안전점검 등 안전 저해요소 파악을 통해 리스크 최소화	발생한 이벤트에 대한 안전조사 및 원인 분석

안전회의체 강화

대한항공은 이사회 중심의 안전경영 강화를 위해 2018년 이사회 산하에 안전위원회를 설치하였습니다. 안전위원회는 안전 활동을 모니터링하고 이사회에 안전 이슈를 조언함으로써 이사회의 안전안건 심의 역량을 제고하는 역할을 수행합니다. 사내·외 이사로 구성된 안전위원회는 이사회의 안전에 대한 전문성을 강화함으로써 대한항공의 안전 수준을 한층 증진시키는 데 일조하고 있습니다.

더불어 안전운항과 관련된 전사 정보의 공유, 문제점 도출 및 개선대책 협의를 통한 절대 안전운항체계 유지를 위해 사내 안전회의체를 정기적으로 운영하고 있습니다.

안전회의체



전사 안전관리 조직 운영

대한항공은 효율적이고 체계적인 안전관리를 위하여 사장 직속으로 안전보안실을 운영하고 있으며, 안전보안실을 중심으로 운항, 객실, 정비, 종합통제, 여객, 화물 본부 및 국내외 취항 지점을 포함하는 전사 SMS 조직을 구축하여 경영층에서부터 현장조직 구성원까지 모두 함께하는 전사 안전관리를 구현하고 안전관리체계를 강화하고 있습니다.

나아가 대한항공 안전보안실에서는 지상안전, 운항안전, 품질평가팀과 SMS 전담그룹이 협력하여 사고 조사, 운항 데이터 분석 및 항공안전 보고제도 등으로부터 도출된 데이터를 SMS IT 시스템을 통해 분석합니다. 이를 기반으로 안전저해요소 파악, 위험평가, 위험경감조치 모니터링을 시행하여 사고 재발방지 및 선제적 예방안전을 실현하고 있습니다.

SMS Excellence 포상 제도

대한항공은 Hazard(항공안전위해요소) 사전 식별 및 위험경감을 목적으로 2018년 6월 Hazard Report 제도 및 우수 보고서에 대한 SMS Excellence 포상 제도를 도입하여 예방안전체계를 확고히 하고 있습니다.

매월 우수 Hazard Report를 선정하여 전사 공지하고 있으며, 우수 보고서를 제출한 직원에게는 표창장과 포상금을 수여하고 있습니다. 또한 6개월 단위로 우수 Hazard Report 중 Safety Champion을 선정하여 시상식을 진행하고 있습니다.

또한 6개월 단위로 우수 Hazard Report 중 Safety Champion을 선정하여 시상하고 있습니다. 해당 제도를 통해 전 직원의 자발적 참여를 독려함으로써 안전 보고문화를 활성화하는 데 기여하고 있습니다.



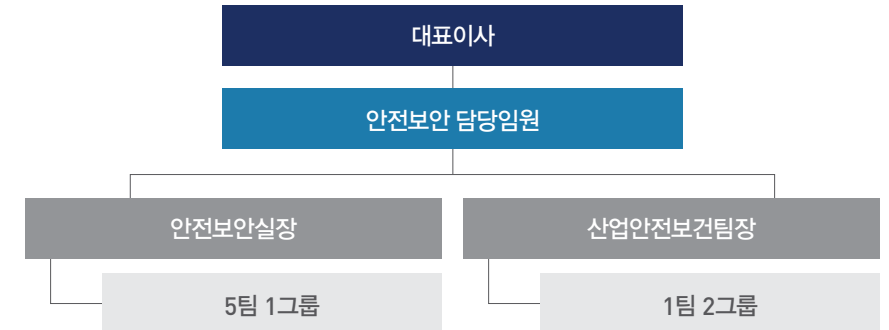
전사 산업안전보건체계 구축

대한항공은 임직원의 안전을 확보하고 산재 없는 건강한 일터를 만들기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다. 최근에는 기존 항공안전부문에서 포괄하고 있던 산업안전 업무를 특화하여 2018년 11월 산업안전보건팀을 신설, 독립적으로 산업안전 및 산업보건 업무를 수행하고 있습니다.

전사 및 부문별 안전보건 관리책임자를 임명하고 안전관리자와 보건관리자를 선임하는 등, 전사 산업안전보건관리체계를 구축함으로써 사업장 작업환경 개선과 산업재해 예방의 토대를 마련하고, 사업장 순회점검을 통하여 대한항공 및 협력사의 안전보건조치 이행 여부를 확인하고 있습니다.

또한 근로자에 대한 정기 산업안전보건 교육을 통해 산업안전의식을 증진시키고, 주기적으로 작업환경 측정을 실시하여 안전하고 건강한 근무환경 유지에 매진하고 있습니다.

산업안전보건팀 신설



산업안전보건관리 규정 보기



항공보안 환경 변화에 선제적 대응

최근 항공산업을 둘러싼 보안 환경은 다각도로 변화하고 있습니다.

새로운 항공보안장비 인증제도 도입, 생체 정보를 이용한 신원확인 서비스 적용 등 외부 환경 변화에 효과적으로 대응하기 위해 대한항공은 신규 보안검색 장비(X-Ray) 구매를 계획하고, 국가 보안규정 개정 건의 및 사내 항공보안규정 개정으로 탑승구 생체인식 신원 확인 서비스의 조기 도입을 위한 기반을 다지는 등 승객 편의 제고와 견고한 보안체계 구축을 위해 노력을 기울이고 있습니다.

또한 급변하는 국내외 항공보안 트렌드에 선제적으로 대응하기 위해 IATA(International Air Transport Association), AAPA(Association of Asia Pacific Airlines), SkyTeam Meeting 등 각종 국제 회의에 참석하고, 항공보안포럼, 항공보안학회, 항공보안세미나 등 다양한 국내외 학술회의에도 적극적으로 참여해 의견을 개진하고 있습니다.

대한항공은 향후에도 국내외 다양한 기관과 유기적 관계를 유지하고, 항공 보안의 최신 정보를 수집하며 외부 변화에 능동적으로 대응하는 보안체계를 구축함으로써 대한항공을 이용하는 모든 승객이 안전하고 쾌적한 여행을 할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

운항 중 응급의료상황 대응체계 강화

여객 수요의 증가와 항공여행 보편화에 따라 운항 중 다양한 응급의료상황이 발생하고 있습니다.

대한항공은 항공기 탑승 관련 의료 지원 및 기내·공항 응급환자 발생 상황에 체계적으로 대응하기 위해 병약승객 전담 의료 부서인 EMCS(Emergency Medical Call System)를 자체적으로 운영하고 있습니다.

기내에는 자동심장충격기, 감염예방 의료용구 등 다양한 전문 의료기기를 탑재하고 있으며, 신형 자동심장충격기를 추가로 도입하고 객실승무원의 현장 의견을 반영한 기내 의료기기 품목을 변경하는 등 기내 의료기기 품질을 더욱 개선하기 위해 노력하고 있습니다. 뿐만 아니라 응급의료상황 대응능력을 강화하기 위해 2008년부터 대한심폐소생협회 인증 심폐소생술 교육기관을 운영하며 객실승무원을 비롯한 전 직원 및 협력업체 직원을 대상으로 심폐소생술, 자동심장충격기 교육을 실시하고 있습니다.

2018년부터는 전 객실승무원을 대상으로 심폐소생술 교육의 품질을 향상시키기 위해 가슴압박 깊이와 속도 및 인공호흡의 적절성 등을 실시간으로 확인하고 피드백할 수 있는 최신 교육 기자재를 도입하였습니다.

Commitment 3

기후변화 대응 노력

이해관계자 의견	온실가스 배출
GRI 토픽	에너지, 배출
보고 이슈	국제사회 온실가스 감축목표 지지 및 이행 기술 발전을 통한 온실가스 감축 운영 개선을 통한 온실가스 감축 시장기반조치 이행

영향이 발생하는 대상		이슈가 미치는 영향		
내부	외부	비용	이익	리스크
●	●	●		●

WHERE WE STAND-대한항공을 둘러싼 경영환경 변화와 현재

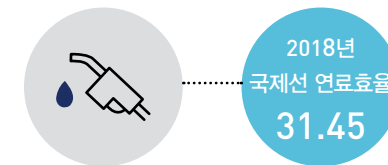
ICAO(국제민간항공기구)는 향후 항공업계에서 배출되는 탄소배출량을 2020년 수준으로 동결하고자 '2020 탄소중립성장 목표'를 수립하였습니다. 이에 따라 2019년부터 국제 항공업계에는 ICAO CORSIA(국제항공 탄소상쇄제도)가 적용되며, 모든 항공사는 2021년 이후 증가한 탄소배출량에 대해 배출권을 구입하여 상쇄해야 합니다.

기존 탄소규제인 국내 온실가스 배출권거래제에서는 2차 계획기간을 맞아 유상할당이 시작되고 배출권 가격이 꾸준히 상승하는 등 감축의무가 강화되고 있으며, 다양한 분야의 이해관계자들은 기후변화 대응을 위한 적극적인 투자를 기업에 요구하고 있습니다. 장기적 관점의 기후변화 대응은 더 이상 선택이 아닌 기업의 지속가능한 성장을 위한 필수 전략입니다.

HOW WE LISTEN-이해관계자 의견

대한항공 이해관계자들은 온실가스 배출로 인한 영향의 심각성을 인식함과 동시에 에너지 및 온실가스 비용을 대한항공의 중요 사안으로 인식하고 있습니다. 대한항공은 에너지 온실가스 관리 측면에서 기후변화 대응을 위한 노력을 중대 이슈로 보고하고 지속적으로 관리하고자 합니다.

WHAT WE DO



지표	2016	2017	2018	2019 목표
국제선 연료효율 (ℓ/100RTK)	35.14	33.33	31.45	30.82

* 연료효율 = 연료소비량(부피)/수송실적(100RTK)

* RTK(Revenue Ton Kilometer): 여객 및 화물 1톤을 1km 운송한 것을 의미하며, 항공사 사업량 표시에 가장 합리적인 단위



국제사회 온실가스 감축목표 지지 및 이행

항공기 운항으로 발생하는 온실가스는 전 세계 온실가스 배출량의 2.7%에 불과하지만, 항공업계는 모든 산업계 가운데 가장 높은 수준의 기후변화 대응전략을 추진하고 있습니다. 국제민간항공기구(ICAO)는 2013년 제38차 총회에서 항공업계 탄소배출량을 2020년 수준으로 동결하는 '2020 탄소중립성장' 목표를 채택하였으며, 287개 항공사가 회원사로 활동 중인 항공운송협회(IATA) 또한 이에 부응하는 기후변화 대응 3대 목표와 4대 전략을 수립하였습니다.

IATA 기후변화 대응 3대 목표 및 4대 감축전략

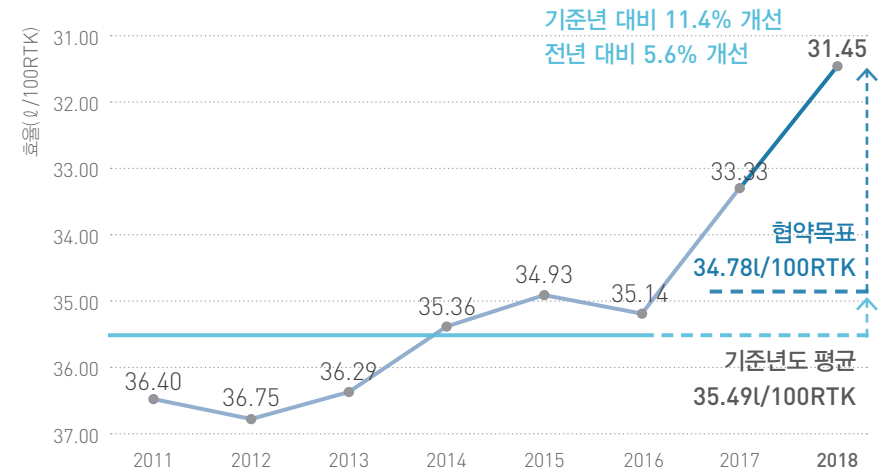


대한항공은 IATA의 기후변화 대응목표를 지지하며 다양한 방식으로 온실가스를 감축하기 위해 노력하고 있습니다. ICAO의 CNG2020 달성의 주요 수단인 CORSIA(국제항공 탄소상쇄제도)에 편입되어 2019년부터 국제항공 온실가스 배출량에 대한 모니터링, 보고 및 검증을 이행합니다.

또한 국제사회의 항공 온실가스 감축 노력에 부응하기 위해 대한항공은 국토교통부를 중심으로 2010년부터 국제선 연료효율 연 2% 개선이라는 목표로 '항공부문 온실가스 자발적 감축협약'을 체결, 연료 감축효율과 감축과제에 따른 온실가스 절감량을 보고하였습니

다. 이는 IATA 연 1.5% 효율개선 목표를 상회하는 협약이나, 대한항공은 지난 2018년에도 지속적인 신기재 도입, 감축기술 개발 및 이행을 통해 전년 대비 5.6% 개선(협약 목표치 대비 9.6% 개선)된 31.45 l/100RTK를 기록하였습니다.

자발적 감축협약 연료효율 개선 추이



온실가스 배출량 감축 실적 (단위: tCO₂)

감축수단	2016	2017	2018
지속적 효과 발생수단	258,203	253,827	263,939
한시적 효과 발생수단 (증가)	8,106	11,768	14,178
합계	266,310	265,594	278,117

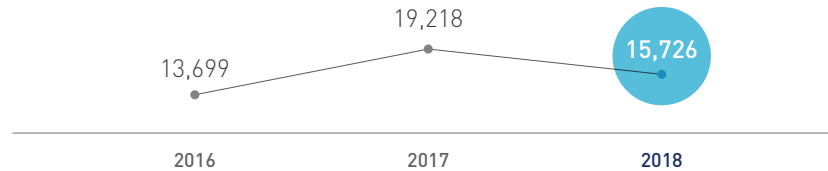
기술 발전을 통한 온실가스 감축: 신형 항공기 도입

기술 발전을 통한 신형 항공기의 효율 개선은 지속적인 성장세에도 항공업계가 온실가스 감축 목표를 이행할 수 있는 주요 수단입니다. 대한항공은 지속적인 차세대 항공기 도입을 통해 국내 최저 수준의 항공기령을 유지함으로써 기술 발전을 통한 온실가스 감축을 이행하고 있으며, 연료효율 개선에 기여하는 Winglet, Raked Wingtip과 Sharklet과 같은 항공기 부품을 제작하여 항공기 제작사에 납품하고 있습니다.

연도별 항공기 평균기령 추이 (단위: 년)

구분	2015	2016	2017	2018
여객기	9.5	9.7	9.9	9.7
화물기	9.1	7.4	7.0	5.7
평균기령	9.4	9.2	9.4	9.2

항공기 투자비 (단위: 억원)



신형 항공기의 친환경 특성

B787-9 (도입)

탄소 복합섬유 소재 사용으로 기체가 경량화해 효율이 크게 개선되었으며, 대한항공이 제작한 Raked Wingtip을 장착한 독특한 날개 구조로 상승 성능 개선 및 이륙거리 단축 효과가 있습니다.



A220-300 (도입)

Geared Turbo Fan의 영향으로 소음이 크게 감소하였으며, 복합 소재를 사용하여 연료효율이 동급 대비 20% 개선되었습니다.



A321NEO (도입 예정)

기존 항공기 대비 좌석당 연료효율이 20% 개선되었으며, 대한항공에서 Sharklet을 제작하였습니다.



이해관계자와 함께하는 온실가스 감축 확산의 선순환

공항시설이나 공역 등 항행 인프라 개선을 통한 온실가스 감축은 IATA의 4대 온실가스 감축전략 중 하나입니다. 그만큼 대한항공의 온실가스 감축 노력에는 인프라를 구성하고 관리하는 이해관계자와의 소통과 지원이 수반됩니다.

대한항공은 인천국제공항공사와 협력을 통해 항공기 지상 주기 중 지상전원장치(GPS)와 냉난방 공급장치(PC-Air) 사용을 활성화하는 방식으로 항공기 보조동력장치(APU)의 사용을 최소화함으로써 2018년 1년간 18,495톤의 온실가스 배출을 저감하였으며, 국토교통부와 국방부의 지원을 바탕으로 심야시간이나 기상 여건에 따라 훈련이 발생하지 않는 제한 공역을 사용하여 연료와 온실가스를 감축하고 있습니다.

이러한 수단을 통해 감축 효과가 계량화되면 대한항공은 다시 항공업계에 해당 기술을 전파합니다. 대한항공은 국토교통부의 <항공온실가스 감축기술 이행 매뉴얼> 발간에 참여하였으며, 발굴된 감축기술은 물론 현재 논의 중인 미래 감축기술에 대해서도 항공업계와 함께 공유하고 있습니다.

이와 같이 이해관계자의 지원을 바탕으로 대한항공은 감축기술을 개발, 이행하고 있으며, 우리 회사의 고도화된 온실가스 모니터링을 통해 감축 효과를 계량화하여 업계에 전파함으로써 국가 온실가스 감축에 기여하고 있습니다.



대한항공이 발간에 참여한 국토교통부 <항공온실가스 감축기술 이행 매뉴얼>

항공기 운영 효율화를 통한 온실가스 감축

항공기 운영 개선과 항공기 효율 개선은 ICAO의 4대 온실가스 감축전략의 주요 요소입니다. 대한항공에서는 연료관리 조직을 중심으로 한 부문별 온실가스 감축수단 개발 및 이행과 함께 친환경 고효율 항공기 도입 및 전략적 기재 운용을 통해 ICAO의 온실가스 감축 의지를 지지하고 있습니다.

연료관리 프로세스

대한항공은 연료관리 프로세스를 통해 연료 및 온실가스 관리시스템 등 인프라를 구축하고, 경제 운항 절차에 따른 운항 효율성 제고, 연료탑재정책 변경 시행 등 운영 개선을 통한 온실가스 감축을 도모하고 있습니다. 대한항공의 연료관리조직은 2004년부터 15년간 180여 개 이상 온실가스 감축수단을 개발하였으며, 운항, 정비, 비행계획 및 운송 등 각 분야 운영본부와 협력하여 현장에서 감축수단 이행을 독려함과 동시에 모니터링하고 있습니다.



전략적 기재 운용을 통한 온실가스 감축

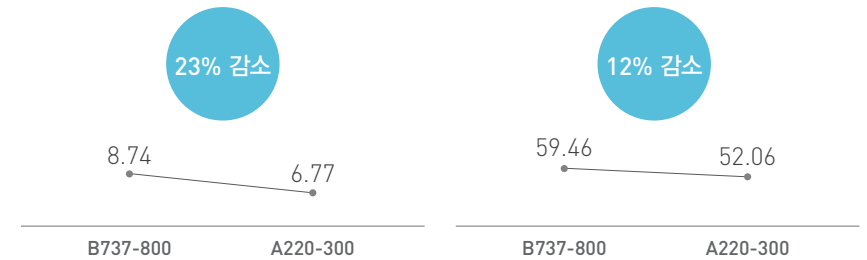
단거리 노선을 중심으로 한 저비용 항공사의 약진은 경쟁 심화에 따른 수익성 감소의 문제로 직결됩니다. 대한항공은 수요가 적은 단거리 노선 유지를 위한 해결책으로 A220-300 기종을 도입하여 2018년부터 국내선 및 일본 노선에 운용함으로써 해당 노선의 좌석 공급력을 유지하고, 온실가스 배출을 크게 감축할 수 있었습니다.

A220-300은 기존 운영 중인 소형기 B737-800 대비 편당 온실가스 배출량이 23% 적은 데다 좌석당 온실가스 배출량 또한 12% 적기 때문에 A220-300을 연중 순차적으로 도입하여 2018년 국내선 온실가스 배출량을 약 5.3만 톤가량 감축할 수 있었습니다.

(2018년, 김포-제주노선 기준)

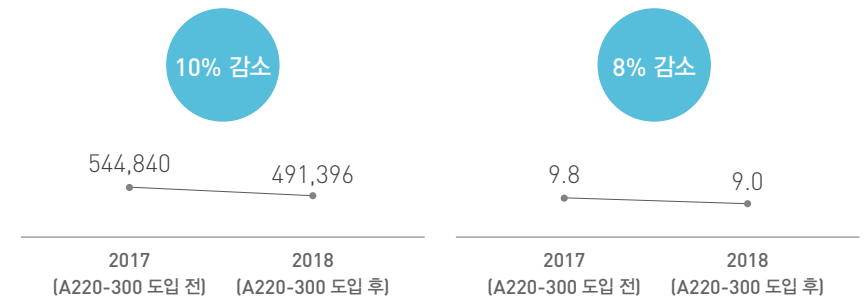
편당 온실가스 배출량 (단위: tCO₂eq)

좌석당 온실가스 배출량 (단위: kgCO₂eq/좌석)



국내선 온실가스 배출량 (단위: tCO₂eq)

회당 온실가스 배출량 (단위: tCO₂eq/회)



시장기반조치의 이행

CORSIA

탄소상쇄제도는 기업이 배출한 온실가스에 대해 상쇄배출권을 구입하여 온실가스 배출을 상쇄하도록 하는 제도입니다. 상쇄배출권은 사업경계 외부에서 수행한 탄소저감 사업실적을 인정받아 발급된 배출권입니다. 탄소상쇄제도는 온실가스 감축 기회에 경제성을 부여하여 감축을 유도하고, 감축이 어려운 경우 대체 감축수단에 대한 비용을 부담하게 하는 기후변화 대응전략입니다.

국제민간항공기구(ICAO)는 전 세계 항공부문 탄소배출량을 2020년도 수준으로 동결하기 위한 수단으로 CORSIA(국제항공 탄소상쇄감축제도, Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation) 도입을 결정하였습니다. CORSIA 적용으로 각 항공사는 국제선 항공기 운항편의 온실가스 배출량에 대해 2019~20년 평균값 대비 초과량만큼 상쇄배출권을 외부 시장에서 구매하여 상쇄해야 합니다.

CORSIA는 전 세계 최초로 동종업계가 모두 적용을 받는 탄소 관련 시장기반조치로, 2021년부터 2035년까지 국내 항공사들이 부담할 상쇄 비용은 약 2조원에 달할 것으로 추산하고 있으며, 그 적용 범위와 영향이 지대할 것으로 예상됩니다.

CORSIA는 기존에 국가 및 권역별 할당배출권 시장에서 제한적 사용과 기업의 자발적 상쇄에만 의존해온 상쇄배출권 시장을 활성화할 것으로 기대되며, 항공업종 외 온실가스 감축사업 발전에도 기여할 수 있습니다. 또한 바이오항공유 사용을 통한 탄소 상쇄 의무의 저감이 가능하므로 대체연료의 확산 가능성도 높아질 것으로 기대됩니다.

한편, 대한항공은 지난 2017년 11월 시카고에서 국내 최초로 바이오항공유 상업용 비행을 실시하였으며, 대체연료 국내 도입을 위한 연구 용역을 지원하고 있습니다.

대한민국이 2016년 CORSIA에 대한 자발적 참여 의사를 밝힘에 따라 대한항공을 비롯한 국내 항공사들은 2019년부터 국제선 항공기 온실가스 배출량을 보고하며, 2021년부터 상쇄 의무를 지게 됩니다. 대한항공은 CORSIA 도입을 위해 사내 온실가스 MRV(Monitoring, Reporting and Verification) 시스템을 개선하고 2019년부터 기준년도 온실가스 배출량 모니터링을 시작하였습니다.

EU-ETS Aviation (항공부문 EU-ETS)

2012년부터 대한항공은 유럽연합(EU) 역내 공항을 출발, 도착하는 모든 항공기의 온실가스 배출 총량 제한을 받으며, 초과 배출할 경우 배출권 거래시장 등을 통해 배출권을 구매하는 항공부문 EU-ETS의 적용을 받습니다. 2030년까지 1990년 배출량 수준의 40%를 감축하겠다는 유럽연합 목표에 의거, 2021년부터 배출 허용량은 연간 약 2.2%씩 축소될 예정입니다.

국제민간항공기구(ICAO)에서 CORSIA를 추진함에 따라 2013년부터 항공부문 EU-ETS는 한시적으로 EU 역내 운항편 배출량에 대해서만 적용하고 있으며, 2017년 12월 EU의회에서는 현재의 이행 방식을 2023년까지 연장하기로 합의하였습니다. Swiss ETS가 EU-ETS와 연계에 합의함에 따라 2020년 이후 스위스 운항편에 대한 배출량도 규제를 받으며, 이에 대한항공은 해당국 추가 배출량 규제에 대응하여 모니터링을 실시하고 있습니다. 그러나 EU 역외구간에 대한 유예로 EU-ETS에 해당하는 온실가스 배출량은 당사 배출량의 1% 이하이며, 현재 배출권 구매로 인한 탄소비용은 발생하지 않고 있습니다.

EU-ETS 대한항공 규제적용 현황 (단위: tCO₂)

구분	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
무상 허용량	2,051,522	20,094	20,094	20,094	20,094	20,094	20,094
탄소 배출량	1,859,876	30,803	31,069	25,598	24,095	23,877	26,671
잔여 허용량	191,646	180,937	169,962	164,458	160,457	156,674	150,097

국내 배출권거래제

2015년부터 국내선 항공기 운항 및 국내 건물·차량의 온실가스 배출량에 대해 배출권 거래제가 적용됨에 따라 대한항공은 1차 계획기간(2015~17) 3년간 73.9억원의 배출권 구매 비용을 부담한 바 있습니다.

2018년 시작된 2차 계획기간(2018~20)에는 전체 할당량의 3%에 해당하는 할당을 유상 할당(경매)을 통해 할당받았으며, 배출권 가격 역시 꾸준히 상승하여 기업의 탄소비용 부담은 가중되고 있습니다.

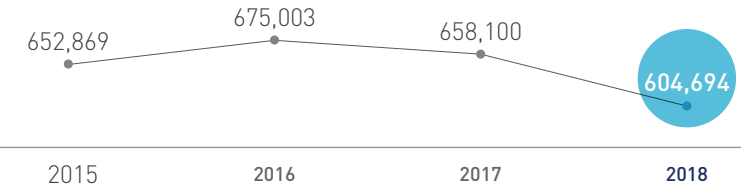
그러나 대한항공은 지난 2018년 A220-300의 도입 효과 등을 통해 전년 대비 8.3% 감소한 604,681톤의 온실가스를 배출함으로써 약 12.8만 톤의 잉여배출권을 확보하였습니다.

국내 온실가스 배출권 가격 추이 (단위: 원/tCO₂)



국내 배출권거래제 1차 계획기간 이행 결과

온실가스 배출량 (단위: tCO₂eq)



대한항공이 적용받고 있거나 적용 예정인 탄소규제

제도명	관장 주체	보고대상 배출경계	보고대상 배출시설	보고대상 온실가스	2018년 온실가스 보고량	단위	최초 보고 연도
온실가스 배출권 거래제	대한민국 환경부	국내	항공기 및 건물, 차량	CO ₂ 등 6개 온실가스	604,694	tCO ₂ eq	2015
EU-ETS Aviation	EU	국제 중 EU 역내	항공기	CO ₂	26,671	tCO ₂	2012
항공부문 온실가스 자발적 감축협약	대한민국 국토 교통부	국제 (국내 제외)	항공기	CO ₂	12,622,986	tCO ₂	2010
CORSIA	UN ICAO	국제 중 참여국 역내	항공기	CO ₂	—	tCO ₂	2019 (예정)

Commitment 4

차별화된 고객 경험

Commitment 4
차별화된 고객 경험

이해관계자 의견	고객 관점의 서비스 개발 및 제공/고객 개인정보 보호 및 정보보안 강화
GRI 토픽	제품 및 서비스 라벨링, 고객 개인정보 보호
보고 이슈	책임 있는 광고 마케팅 이행/고객 관점의 서비스 개발/고객 개인정보 보호

영향이 발생하는 대상		이슈가 미치는 영향		
내부	외부	비용	이익	리스크
	●	●	●	●

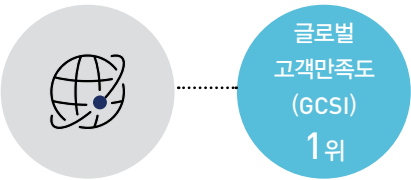
WHERE WE STAND-대한항공을 둘러싼 경영환경 변화와 현재

50년 전 대한항공이 경영난에 허덕이던 국영기업에서 지금의 글로벌 항공사로 당당히 설 수 있었던 것은 그동안 대한항공을 변함없이 사랑해주신 고객이 있어 가능했습니다. 시대가 빠르게 변하는 만큼 끊임없이 변하는 고객의 Needs를 충족시키는 것만이 대한항공이 지닌 사명임을 깨닫고, 변함없는 고품격 서비스와 차별화된 감동을 드릴 수 있도록 앞으로도 대한항공은 지금처럼 늘 고객 곁에 있겠습니다.

HOW WE LISTEN-이해관계자 의견

2019년도 이해관계자 중대성 평가 결과, 차별화된 고객 경험이 지속가능 경영을 위한 주요 이슈로 분석되었습니다. 대한항공은 ‘고객 감동과 가치 창출’을 주요 미션으로 삼고, 이를 위해 대한항공만의 독창적인 서비스 개발을 통한 서비스 경쟁력을 강화하고 있습니다. 그 결과, 글로벌경영협회(GMA)에서 주관하는 ‘2018 글로벌고객만족도(GCSI, Global Customer Satisfaction Competency Index)’ 항공부문에서 14년 연속 1위를 차지하여 고객중심 경영기업으로서 위상을 공고히 하고 있습니다. 대한항공은 이에 만족하지 않고 고객 관점의 서비스를 최우선 과제로 반영하여 지속적으로 개선해나가도록 노력하겠습니다.

WHAT WE DO



지표	2016	2017	2018	2019 목표
개인정보 유출 신고 건수 (건)	0	0	0	0
글로벌 고객만족도 (GCSI)	12년 연속 1위	13년 연속 1위	14년 연속 1위	15년 연속 1위

고객과 함께하는 광고

아름다운 풍광을 영상으로 담아낸 '크로아티아를 걷다' 광고 캠페인

대한항공은 크로아티아 자그레브 노선 신규 취항을 기념하여 2018년 9월부터 3개월간 크로아티아 내 다양한 도시의 아름다운 매력을 영상에 담아 '크로아티아를 걷다' 광고 캠페인을 진행했습니다. 대한항공은 크로아티아가 타 유럽 국가 대비 여행지로서 인지도가 낮고 관광 요소가 부족하다는 고객들의 인식을 전환하기 위해 인간 본연의 감성을 자극하는 방식을 택했습니다. TV 광고에서는 풍경이 아름다운 도시들을 천천히 걸으면서 감상함으로써 크로아티아의 매력을 극대화하였으며, 온라인에서는 크로아티아 도시마다 여행하는 방법을 구체적이고 감각적으로 담아 다양한 콘텐츠를 선보이기도 했습니다. 특히 크로아티아의 흥미로운 여행 정보까지 다채롭게 전달하며 고객과 직접 소통할 수 있도록 인스타그램 계정을 운영하여 소비자로부터 큰 호응을 얻기도 했습니다.



문화 마케팅

내가 그린 예쁜 비행기

대한항공은 미래 꿈나무인 어린이들에게 꿈과 희망을 심어주기 위하여 매년 본사 격납고에서 '내가 그린 예쁜 비행기' 그림 그리기 대회를 개최하고 있습니다. 전국 초등학교생뿐만 아니라 국외 거주 초등학생까지 참여대상 범위를 넓혀가고 있으며, 1등을 수상한 어린이에게는 문화체육관광부 장관상을 수여하고 항공기 제작 현장을 견학할 기회를 제공합니다. 또한 1등 수상작은 항공기에 래핑 되어 전 세계를 누비며 어린이들의 동심을 전하는 메신저 역할을 하고 있습니다.

대한항공 여행사진 공모전

여행과 사진을 좋아하는 사람이면 누구나 참여할 수 있는 명실상부한 국내 최고 권위의 아마추어 여행사진 공모전입니다. 해마다 국내외 풍물은 물론 아름다운 경치와 자연환경, 세계의 다양하고 진솔한 삶의 현장 등을 카메라에 담은 수준 높은 작품이 대거 출품되고 있으며, 해외 각지에서 응모하는 외국인 참가자도 꾸준히 증가하는 등 국제적인 사진 공모전으로 발돋움하고 있습니다.



고객 커뮤니케이션

소통의 공간 SNS

대한항공은 페이스북·인스타그램·트위터 등 소셜네트워크서비스(SNS)를 통해 고객과 유기적이고 친근한 소통 활동을 수행하고 있습니다. 고객 문의사항 응대 및 고객 소통을 강화하는 한편, 다양한 취향지 및 운송 서비스 소개, 항공권 프로모션, 이벤트, 기업 홍보를 진행하고 있습니다. 또한 인플루언서와 긴밀한 협업과 지속적인 SNS 채널별 콘셉트 개발을 통해 트렌디하고 다채로운 콘텐츠를 지속적으로 제공하고 있습니다.

SNS 채널 회원 현황 (2018년 12월 31일 기준)

				
페이스북	인스타그램	트위터	유튜브	블로그
512,030명	107,538명	239,044명	16,916명	2,831명

SNS 회원 견학 행사

SNS 회원을 대상으로 하며, 회원들과 쌍방향 소통 활성화 및 대한항공을 직/간접적으로 체험할 수 있는 행사입니다. 기내식센터, 객실/운항훈련원, 신기재 견학 등을 매년 2회 이상 개최하는 홍보 행사입니다. 대한항공은 SNS 회원들과 함께 다양한 이벤트를 진행하며 적극적으로 소통하기 위해 힘쓰고 있습니다.



인천공항 제2여객터미널의 성공적인 안착, 새로운 여행 경험 제공

지난해 인천공항 제2터미널 개장 후 공항 운영체계가 성공적으로 안착할 수 있었던 것은 공항과 연관된 많은 기업과 사람들의 노력의 결과입니다. 그중 대한항공은 지난 50년간 쌓아온 공항 운영 노하우를 토대로 실질적인 고객 경험 개선을 위해 설계 단계뿐 아니라 개장 후 1년 동안 서비스가 제대로 자리 잡기까지 유기적으로 참여해왔습니다. 이를 통해 2터미널은 고객 중심의 편의시설과 서비스가 잘 접목된 세계 최고 터미널 중 하나로 자리 잡았습니다.

여객 편의 대폭 개선

인천공항 제2터미널 개장으로 인천공항 전체의 여객수용능력이 증대됨에 따라 여객 분산 효과, 원형검색기 추가 설치로 보안검색 시간 단축 등으로 2터미널의 출국 시간이 약 30분 소요되며 개장 전 대비 10분가량 크게 줄었습니다.

환승 경쟁력과 편의성 확보

대한항공 이용객의 30%를 차지하는 환승객을 위해서 환승 카운터와 보안검색대를 이웃해 배치하여 도보 이동시간을 기존 5분에서 1분으로 줄이고, 보안검색 지역을 제1터미널 대비 2배 넓혀 수속에 소요되는 시간을 단축했습니다. 또 환승 지역에는 디지털 라이브러리, 호텔, 사워룸, 게임 공간 등 편의시설을 갖춰 환승의 불편함을 최소화할 수 있는 환승클러스터를 마련했습니다. 뿐만 아니라 기존 제2터미널에서 취항하던 스카이트임 4개 항공사에 더하여 7개 스카이트임 항공사를 추가로 이전해 항공사 간 연계성과 환승 편의성을 확보했습니다.

Our Commitment

Commitment 4
차별화된 고객 경험

새로운 시대를 위한 준비, 4단계 건설사업 돌입

대한항공은 인천공항 제2터미널의 성공적인 개장과 안정화에 적극 참여하여 여객 편의를 향상시킨 만큼, 올해는 4단계 건설사업 참여로 항공여행의 새로운 시대를 차질 없이 준비할 예정입니다. 4단계 사업이 완료되면 2터미널의 여객수용능력은 현재 1,800만 명에서 4,600만 명으로 늘어나고, 사업이 완성되는 2023년에는 빅데이터, IoT(사물인터넷) 등 4차 산업혁명 기술이 자리 잡을 것으로 예상되는 만큼 인천공항은 제2터미널을 찾는 여행객을 위해 IT 기술을 적용한 맞춤형 서비스를 제공할 수 있도록 준비 중입니다. 대한항공은 해외 우수 공항에서 얻은 경험을 최대한 활용하여 다양한 분야의 협력을 통해 인천공항과 함께 항공여행에 새로운 패러다임을 제시할 것입니다.



고객만족 향상을 위한 끊임없는 노력

대한항공은 현장의 목소리를 고객 서비스에 반영하는 것을 주요 경영 방침으로 정하고 있으며, 고객 접점 현장 관리 및 서비스 동향 파악을 위한 수단으로 '고객의 말씀(Voice of Customer)'을 활용하고 있습니다.

VOC 의견 반영으로 개선된 2018년 서비스 사례

(1) SKYPASS 마일리지 소진처 확대를 통한 보너스 이용 고객만족 증대

코트룸 보너스 신설, 마일리지 로고상품 확대 등을 통해 마일리지 사용처를 증대하였으며, 보너스 좌석 알리미 서비스, 여행정보 사이트(<http://travel.koreanair.com>)내 '마일리지 가이드'서비스를 신설하여 보너스 좌석 현황을 보다 편리하게 확인 가능토록 하였습니다. 또한 마일리지 사용과 적립 방법을 다양한 사례를 바탕으로 제공하여 보너스 이용 고객의 편의성을 증대하였습니다.

(2) 사전좌석배정 불가 운임 소지한 장애승객에게 사전좌석배정 허용 (동반 1인 포함)

사전좌석 배정이 제공되지 않는 국제선 하위운임 항공권을 소지한 장애인 고객과 동반 1인에게 사전좌석배정 서비스를 제공함으로써 장애 승객의 좌석 편의를 제공하였습니다.

대외 기관 고객만족경영 수상

대한항공은 글로벌경영협회(GMA)에서 주관하는 '2018 글로벌고객만족도(GCSI, Global Customer Satisfaction Competency Index)' 항공부문에서 14년 연속 1위를 차지하여 고객중심경영 기업으로서 위상을 공고히 했습니다.

고객 개인정보 보호

사내 정보보안 총괄 부서 운영

정보보안 및 개인정보 보호 관련 사회적·정책적 요구 수준이 증가함에 따라 대한항공은 사이버 테러, 개인정보 유출 위험 등에 대비하기 위해 사내 전담기구를 운영하여 예방 중심의 보안활동을 실시하고 있습니다. 대한항공은 정보보호 관련 국내외 법을 반영한 개인 정보 보호지침을 수립하여 국내뿐만 아니라 해외 지역에 대한 정보보호 활동을 하고 있으며, 개인정보 보호조치 이행 사항 및 담당자 의무 준수 여부를 확인하여 문제 발견 시 즉시 시정 조치토록 하고 정보 및 시설 자산을 보호하는 등 선제적인 대응 관리로 보안사고 예방에 주력하고 있습니다.

보안사고 대비 모의훈련 실시

대한항공은 해킹 사고나 개인정보 유출 사고 등 보안사고 발생 시 각 관련 부서가 신속하고 효율적으로 대응할 수 있도록 체계화된 대응 절차를 마련하여 시행하고 있습니다. 이와 더불어 상반기 화물 홈페이지, 하반기 여객 홈페이지를 대상으로 연 2회 모의 대응훈련을 정례화하여 발생할 수 있는 다양한 상황에 철저히 대비하고 있습니다.

정보보안 교육

대한항공은 개인정보를 다루는 국내외 전 직원을 대상으로 연 2회 사내 정보보안 및 개인 정보보호 교육을 실시하고 있으며, 전 임직원 대상 상설 과정도 개설하여 수시 교육을 진행하고 있습니다. 정보보안 교육은 당사가 다루는 고객 정보부터 E-mail · 모바일 · PC 보안, 사회공학과 국내외 개인정보 최신 동향 및 관련법 개정까지 보안 전반에 관한 내용을 포함하고 있습니다. 이로써 정보보안의 중요성을 인식시키고 정보 유출 시 적절한 대응 조치가 가능하도록 임직원의 보안 수준을 제고함으로써 고객 정보보호에 최선을 다하고 있습니다. 이와 함께 2016년 1월부터 전 임직원이 참여하는 보안의 날을 도입하여 월별 보안점검 이슈 및 일상 보안점검 수칙을 전파하여 전사 보안 수준을 향상시키고 있습니다.

임직원 보안교육 실적 (단위: 명)

교육시기	교육명	상반기		하반기	
		국내	해외	국내	해외
2016	상반기: 개인정보의 이해와 PC 보안방법 하반기: 우리 회사의 정보보호	17,176	2,962	7,470	2,857
2017	상반기: 정보보안 하반기: 우리 회사의 정보보안	17,403	2,915	7,817	2,567
2018	상반기: 정보보안 하반기: 개인정보 보호	15,979	2,533	17,480	2,619

고객 개인정보 유출 신고 건수 (단위: 건)

구분	2016	2017	2018
건수	0	0	0

정보보호관리체계(ISMS) 인증

대한항공은 2005년부터 매년 한국인터넷진흥원(KISA)의 '정보보호관리체계(ISMS, Information Security Management System)' 인증을 획득하여 대한항공 정보보호 관리체계의 적절성을 점검 받고 있습니다. 정보보호관리체계 인증을 통해 모든 임직원의 자발적인 정보보호 실천 문화를 조성하고 정보보호 중요성에 대한 인식을 제고하는 한편, 개인정보보호법, 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률, 유럽개인정보보호법(GDPR) 등 관계 법령을 준수하여 정보보호에 앞장서고 있습니다.

KOREAN AIR



Boarding Pass

Our Way

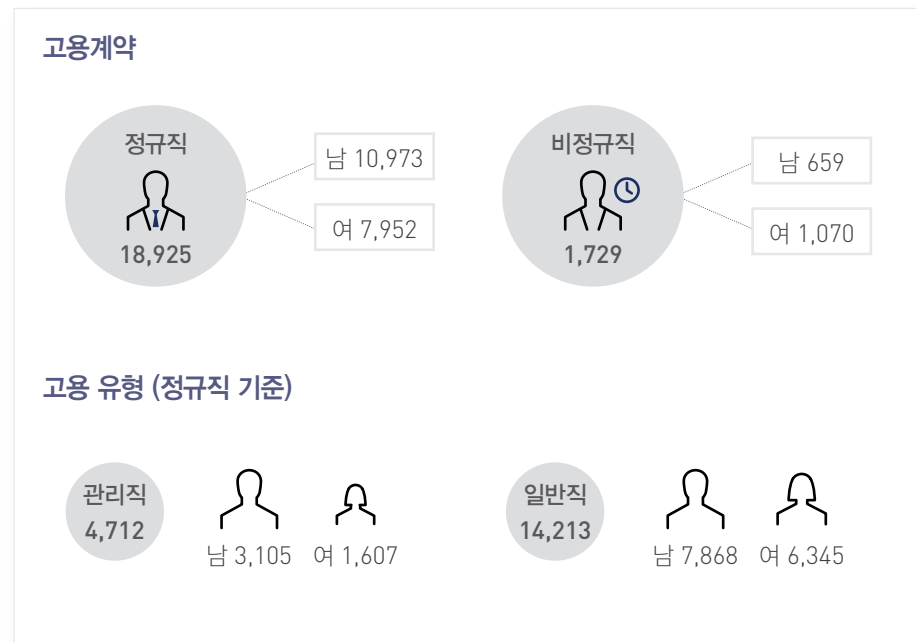


- 45 인재 경영
- 49 상생 경영
- 51 나눔 경영
- 54 환경 경영
- 58 리스크 관리

인재 경영

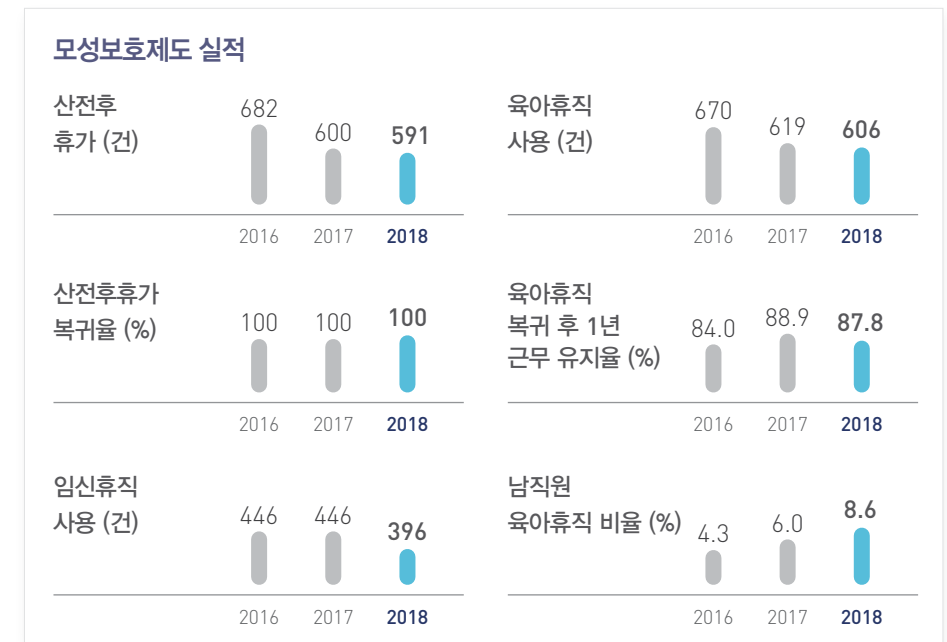
차별 없는 인사정책

2018년 12월 말 기준, 해외 현지 직원을 포함한 대한항공의 총직원 수는 20,654명입니다. 이 중 여성 직원은 9,022명으로, 전체의 약 44% 수준입니다. 대한항공은 직원의 만족도를 높이기 위해 다양한 노력을 하고 있으며, 국내 정규직 직원의 평균 근속 연수는 15.8년입니다. 대한항공은 동종업계 최고 수준의 급여와 복지를 제공하며, 모든 직종의 초임은 성별의 차등 없이 동일합니다. 아울러 대한항공은 모든 직원이 공정한 대우를 받을 수 있는 환경을 조성하고 있습니다.



모성보호제도

대한항공은 여성 인력의 고용을 지속적으로 확대하고, 양성평등주의 인사 철학을 실천하며 여성 지위 향상에 기여하고 있습니다. 여성 인력의 경력단절 방지를 위해 육아휴직, 산전후휴가, 가족돌봄휴직 등 법적 모성보호제도를 직원이 자유롭게 사용하도록 권장하고 있습니다. 특히 사내 전 여직원을 대상으로 임신기 근로시간 단축제도와 난임치료를 위한 불임휴직제는 물론, 여성 인력의 비중이 높은 객실승무원을 대상으로 임신 사실 인지 시점부터 휴직이 가능한 임신휴직제 등을 시행하고 있습니다. 특히 육아휴직을 자유롭게 사용하는 분위기 속에서 남직원의 육아휴직 사용 비율이 매년 증가하고 있습니다.



인재 경영

임직원 건강증진을 위한 노력

국내 산업인구의 고령화와 직무 스트레스 증가, 생활습관 변화, 운동부족 등으로 작업 관련성 질환 및 일반 질병 유소건자가 증가하고 있습니다. 특히 다양한 항공 직종으로 구성된 대한항공의 경우, 작업 관련성 질환을 예방하고 근로자의 건강을 최상의 상태로 유지·증진하기 위해 자체 항공의료 전문 기관인 항공의료센터를 운영하고 있으며, 다음과 같은 다양한 건강증진 활동을 펼치고 있습니다.

항공의료센터의 주요 건강증진 활동 (2019년 활동 포함)

분류	세부 내용
직종별 특화 건강증진 사업	• 운항/객실승무원: 신체 활동성 증진 프로그램 'Get Active' • 일반/정비직: 뇌심혈관 질환 예방 프로그램 '뇌혈관 SANDA'
근골격계 질환 관리	• 희망자 대상 개인별 맞춤운동 상담 • 객실승무원 근골격계 질환 예방교육 및 체력 측정 등
뇌심혈관 질환 관리	• 뇌심혈관 질환 발병 위험도 평가 및 관리 • 뇌심혈관 질환 발병 위험도 평가 개별 결과 상담
직무 스트레스 관리	• 휴(休)클리닉 운영 및 심리 상담 • 감정노동 현장직원 관리자 교육 • 승무원 트라우마 심리 상담 프로그램 등
기타 건강증진 활동	• Health on KALMAN (영양/운동 건강정보지) • 금연 상담 및 당노 상담 • 운항승무원 수면무호흡증 평가 및 교육

임직원 마음건강을 위한 노력

대한항공에서는 고객응대 및 비행업무 종사자의 마음건강 증진을 위한 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다. 먼저, 자신의 마음건강을 스스로 점검하고 적극적으로 관리할 수 있도록 연 1회 마음건강검진을 실시하고, 결과에 따른 맞춤형 건강정보를 제공하고 있습니다. 또한 고객응대 종사자의 스트레스 관리를 위해 실무자 및 관리자 대상 오프라인 교육을 실시하고 있으며, 비행업무 관련 사고로 인한 충격을 완화하기 위한 트라우마 심리지원 시스템을 구축하여 승무원의 심리적 안정을 지원하고 있습니다.

오프라인 정신건강 교육 실시 현황

강의명	대상	실시 현황		
		2016	2017	2018
마음건강 증진을 위한 스트레스 관리	여객, 화물 현장 실무자	291명 (17회)	274명 (14회)	303명 (19회)
정신건강 증진기법 (2018년 신설)	여객, 화물 현장 관리자	—	—	259명 (12회)
건강관리: 스트레스	용역업체 콜센터 신입직원	237명 (14회)	308명 (11회)	154명 (9회)

교육에서 시작되는 인재 개발

대한항공은 '기업 경영의 기본은 사람이며, 사람의 변화는 결국 올바른 교육에서 시작된다'는 확고한 경영 철학과 교육에 대한 신념을 바탕으로 글로벌 인적자원을 육성하기 위한 다양한 프로그램을 개발, 운영하고 있습니다.

해외 글로벌 인재 육성

해외지역 Localization 기반 구축에 기여할 글로벌 인재를 양성하기 위해 해외 현지직원 교육체계를 수립하여 운영하고 있습니다. 대표 과정으로는 해외 현지직원 대상으로 당사 사업 및 한국 문화에 대한 이해를 도모하기 위한 'Excellent Employee Program' 및 '우수 현지직원 본사 파견자 교육과정', 외국인 승무원의 업무를 지도/지원하는 객실승무원 대상으로 실시 중인 '해외현지 객실승무원 Coordinator 교육과정' 등이 있습니다. 이 밖에도 다양한 항공직무 및 관리역량 교육을 통해 글로벌 비즈니스 역량을 제고하고 한국에 대한 문화적 이해와 소통 능력을 배양하기 위한 다양한 체험 프로그램 등을 운영하고 있습니다.

평생학습

2000년부터 국내 최초의 사내 기술대학인 정석대학을 운영하여 직원의 평생학습을 지원하고 있습니다. 정석대학 재학직원은 등록금 전액을 지원받으며, 졸업 시 국가 인정학위가 수여되고 일반대학으로 학사편입 및 대학원 진학이 가능합니다. 2019년도까지 총 18회에 걸쳐 학사 947명, 전문학사 431명 등 총 1,378명에 대해 학위를 수여하여 기업 내 교육을 통한 평생학습 장려에 큰 성과를 나타내고 있습니다.



인재 경영

일과 삶의 조화

대한항공은 임직원의 더 나은 삶의 질을 보장하기 위해 동종 업계 최고 수준의 급여와 복지를 제공하고 있습니다. 양질의 휴식과 글로벌 리더십 함양을 위한 본인 및 직계가족 할인 항공권 제공, 사택 제공, 자녀 학자금 지원, 여가생활, 의료비 및 노후생활 지원 등 다양한 종류의 복리후생을 지원하고 있습니다.

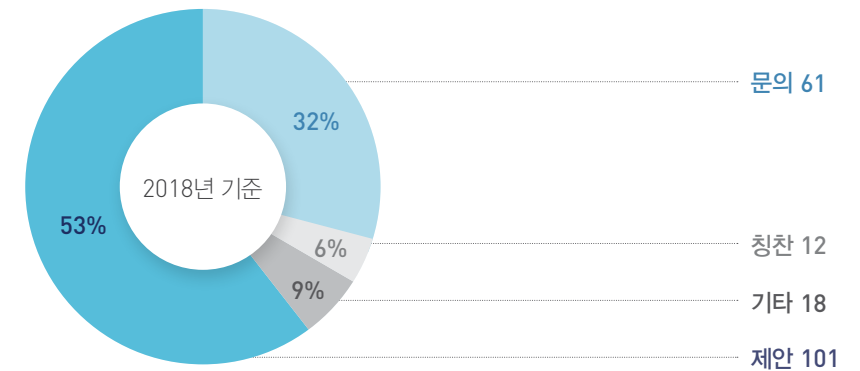
주요 복리후생 제도

구분	세부 내용
건강 지원	- 건강보험 가입 - 자가보험 지원 (직원 및 배우자 질병, 사고, 사망 시 지원) - 독감 예방접종 지원 - 해외체류 승무원 및 출장 중 발생한 의료비 지원
여가생활 지원	- 항공권 연간 25~35매 지원 - 국내 유명 콘도 255구좌 보유 - 국내외 유명 호텔 할인가 이용 27개 사내 취미반 활동 지원
생활 지원	- 사택 제공 (1,181세대) - 주택 구입 및 전세자금 융자 - 국내 고등학생/대학생 자녀 학자금 전액 지원 - 해외 유명 대학 진학 자녀 학자금 지원 - 해외 주재원 자녀 학자금 및 어학 교육비 지원 - 업무 관련 지정 대학/대학원 진학 시 직원 학자금 지원
노후생활 지원	- 국민연금 가입 - 전 직원 개인연금 월 5만원 지원 - 국내 최대 규모의 직장신탁 운영 및 퇴직 시 신탁 출자금 지원
인센티브	- 경영성과금 - 안전장려금

소통과 신뢰로 만들어가는 조직문화

“유연한 소통과 상호 신뢰를 바탕으로 더 나은 조직문화를 구축하자”는故 조양호 회장의 의지를 담아 조직 내 자유로운 커뮤니케이션 활성화를 위해 2015년 3월 사내 통신망에 ‘소통광장’을 개설하였습니다. 소통광장은 전 임직원이 익명으로 참여하는 온라인 채널로 임직원들이 건설적인 아이디어를 제안하고 심도 있게 토론하며, 애로사항도 해결하는 소통의 장입니다. 특히 익명성을 철저히 보장함으로써 의제의 제한 없이 자유롭게 의견을 나누고 있습니다. 각종 문의와 제언에 대해 담당 부서는 신속하게 답변하고 관련 조치를 취하고 있으며, 이를 통해 사내 커뮤니케이션 활성화는 물론 조직문화의 실질적인 개선을 이루고 있습니다.

소통광장 운영 현황



인재 경영

노사협력

노동조합 가입 현황

2018년 12월 말 기준, 노동조합 가입 대상 직원은 17,741명으로 현원 20,654명 대비 86%이며, 이 중 69%인 12,239명이* 가입되어 있습니다.

구분		조합원	비조합원	합계	조합 가입률
일반부문	대한항공 노동조합	10,452명	4,878명	15,330명	68%
	민주노총 공공운수노조지부	—			—
운항부문	조종사 노동조합	1,081명	624명	2,411명	45%
	조종사 새노동조합	706명			29%

* 민주노총 공공운수노조지부 가입 현황 정보 부족으로 인해 집계 가능한 인원에만 한하여 보고

노사협의회 운영

2018년 노사는 쌍방 이해와 협력 관계를 높이기 위하여 노사협의회를 분기별 1회 이상 개최하였습니다. 노사협의회를 통하여 조합원의 복지 증진과 회사의 건전한 발전을 도모할 수 있는 방안을 모색하고 지부별 담당자가 안건 확인 및 유관 부서 의견을 취합하여 수용 여부를 검토하고 논의합니다.

상생 경영

동반성장 정책

대한항공은 협력업체와 동반성장을 통해 협력체계 및 경쟁력을 강화하고, 상호 이익 창출에 기여할 수 있는 상생경영 생태계를 조성하는 데 힘쓰고 있습니다.

협력업체와 동반성장을 위해 거래대금 전액 현금결제, 기술지원, 장비 검/교정 지원 및 복리후생 지원 등 상호 신뢰에 바탕을 둔 동반성장 프로그램을 자율적으로 추진하고 있습니다.

또한 항공·물류 분야에 특화된 노하우를 적극 활용하여 수출 등 관련업계 경쟁력 강화를 지원하고 중소기업뿐만 아니라 관련 업계와 상생협력 환경 조성을 위해 노력하고 있습니다.

앞으로도 자율적인 동반성장 활동 프로그램을 지속적으로 발굴하여 대한항공과 중소기업, 관련 산업계가 유기적으로 협력할 수 있는 분야를 육성해나갈 것입니다.

주요 프로그램 및 실적

2018년 기준 795개 전체 협력업체와 거래대금을 전액 현금 결제하여 협력업체 자금 유동성 향상을 도모하였으며, 주요 협력업체에 대한항공의 전문인력을 파견하여 기술협력을 하는 등 협력업체와의 상생문화 조성에 힘쓰고 있습니다. 당사가 보유한 검/교정 장비를 이용하도록 지원하여 협력업체의 비용 절감에 도움을 주고 있으며, 해외수입 의존도가 높은 항공기 부품의 공동개발을 통한 국산화 추진으로 협력사의 기술력 제고 및 매출 증대에 기여하고 있습니다.

협력업체 현황

협력부문	협력업체	업체 수
일반 용품 공급	지이오더블유에스코리아, 효성인쇄사 등 195개	195
항공우주사업본부 제작 사업 공급	동성티씨에스, 엔디티엔지니어링 등 137개	137
항공기 정비 자재 공급	대동금속화학공업사, 주피터에어로스페이스 등 110개	110
시설 공사/유지/보수	창유사, 유원에스피 등 66개	66
기내 식자재 공급	태일캐터링, 청원유통 등 61개	61
기내 서비스 용품 공급	에이피에스, 골든텍스타일 등 54개	54
장비 부품/수리	경금메카트로닉스, 남성무역산업 등 47개	47
기내 판매품 공급	에스엔비, 나무상사 등 30개	30
의료 용품 공급	래어달메디컬코리아, 강일메디칼 등 24개	24
기내식 간접 자재 공급	선하통상 음성공장, 제일티티비 등 23개	23
일반 식자재 공급	대림에이에프, 아이미에프에스 15개	15
라운지 용품 공급	한올디앤엘, 성진프라콘 등 13개	13
차량 수리	한양자동차정비, 강서부품 등 11개	11
항공우주사업본부 창정비 사업 공급	연일테크, 영남제어계측 등 5개	5
유류 공급	크린에너지, 유너스 등 4개	4
총계		795



상생 경영

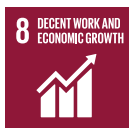
특히 2016년에는 공정거래위원회가 선정하는 ‘공정거래협약 이행 모범사례’에 당사와 협력업체(삼우금속공업)가 동반 추진한 ‘첨단항공기 날개(A320 샤크렛) 부품 국산화’ 사례가 선정되었습니다. 2017년 Airbus사 A350 카고 도어 구조물(연암테크/아스프정밀항공/샘코) 및 Boeing사 787 날개 구조물(아스트), 2018년 Embraer사 E-Jet 동체 구조물(엔디티엔지니어링)에 필요한 주요 부품에 대해 협력사의 국산화 개발을 지속적으로 지원하는 등 협력업체의 경쟁력을 한층 강화하고 있습니다.

협력업체의 안전과 근무환경 향상을 위해 안전 표지를 설치하고 냉난방기 교체 등을 통해 시설 환경을 개선하는 데 힘쓰고 있으며, 통근버스 제공 및 예방접종 지원 등 각종 복리후생 지원에 관심을 쏟고 있습니다. 더불어 협력업체와 품질 심포지엄 등을 개최하여 협력업체의 애로사항을 적극 청취하고 품질 협력체계를 구축하는 등 내실 있는 상생협력을 위해 노력하고 있습니다.

2013년 이후 공정거래위원회에서 권고한 ‘공정거래협약’ 제도를 도입하여 항공기 제작 관련 협력업체들과 매년 ‘공정거래협약’을 체결하고 있으며, 공정위 4대 실천사항 및 표준 하도급계약서 도입 등을 통하여 공정거래 문화 정착을 위해 힘쓰고 있습니다.

주요 동반성장 프로그램

- 구매대금 현금결제: 어음 대신 전액 현금 결제하여 협력업체 유동성 향상 지원
- 측정기 검/교정 및 시험 장비 지원: 당사 보유 중인 검/교정 장비 이용으로 협력사 비용 절감
- 해외 구매품 국산화 전환: 공동 개발을 통한 협력사 기술력 및 매출 증가
- 협력업체 기술지원 및 교육지원
- 협력사 대표 간담회 및 품질 심포지엄
- 근무환경 개선 지원: 안전표지 설치, 시설 개선 등



나눔 경영

대한항공의 나눔 경영

대한항공은 지역사회와 더불어 사는 봉사활동, 세계 속의 사회공헌에 기여하는 봉사활동으로 기업의 나눔 경영을 실천하고 있습니다.

재해 구호물품 수송 활동

대한항공은 2018년 라오스 남동부 아타푸주에 건설 중이던 수력발전 보조댐 사고로 큰 피해를 입은 이재민을 위해 긴급 구호물품을 지원하였습니다. KE461편 여객기를 통해 생수 36,000리터, 담요 2,000장 등 약 40톤의 물량을 전달하였으며, 이 밖에도 대한항공은 전 세계를 아우르는 운송 네트워크를 갖춘 글로벌 항공사로서 장점을 살려 인도네시아 지진(2018년), 페루 홍수(2017년), 피지 사이클론(2016년) 등 재난 현장에 발빠르게 구호물품을 수송하는 등 항공운송업의 특성을 활용한 글로벌 사회공헌 활동을 하고 있습니다.

하늘사랑 영어교실

2008년부터 매년 지역 사회공헌 및 재능기부 봉사활동의 일환으로 방과 후 과외활동이 어려운 공항 인근 초등학교를 선정해 실생활 영어 및 해외여행을 간접 체험할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다. 감사진은 인천공항 근무 직원 중 영어회화에 능통한 직원 6명을 선발해 구성했으며, 영어 교육뿐만 아니라 항공사 공항 업무 등 항공 업무 전반에 대해 소개하는 시간을 마련해 어린이들에게 장래 직업에 대한 꿈도 심어주고 있습니다.



나눔 경영

글로벌 플랜팅 프로젝트

대한항공은 지구온난화 영향으로 사막화와 황사 발생 방지를 위해 해외 나무심기 봉사활동을 매년 실시하고 있습니다. 2004년부터 몽골 바가노르구 지역에 '대한항공 숲'을 조성하여 매년 대한항공 임직원, 현지 주민 및 학생들이 참여하여 나무심기 활동을 펼치고 있으며, 총 12만여 그루 나무들이 자라는 대규모 숲으로 가꿔지고 있습니다. 대한항공은 5년 전부터 현지 식림 전문가를 고용해 나무들의 과학적인 생장 관리를 돕는 한편, 주민 대상 식림 관련 교육을 통해 환경의식을 제고하는 등 체계적 관리에도 노력을 기울이고 있습니다. 또한, 대한항공은 2007년부터 아시아 지역 황사 발원지 중 하나인 중국 네이멍구 쿠부치 사막에도 '대한항공 생태림' 조성사업을 꾸준히 전개하는 등 지구환경 개선을 위한 노력을 지속적으로 펼쳐나가고 있습니다.

Excellence Program (엑셀런스 프로그램)

2006년 시작한 대한항공의 대표적 사회공헌 활동 중 하나로, 스포츠, 문화예술 등 각 분야에서 탁월한 능력을 발휘하여 국민의 자긍심과 국가 인지도를 높인 인사들을 선정하여 항공권을 후원하고 있습니다.



나눔 경영

사회공헌 분야

나눔지기

- 사회봉사
 - 사랑의 끝전모금 운동
 - 하늘천사 봉사활동 (바자회, 김장나눔 등)
 - 희망의 집 짓기 운동
 - 1사 1촌 운동
 - 사내 봉사단체들의 이웃사랑
- 재해/재난 지원
 - 재해/재난 구호품 수송
 - 재해/재난 지원 활동
- 글로벌 사회봉사활동



꿈나무지기

- 중국 꿈의 도서관
- '푸른 꿈 날개 달고 떠나요' 견학
- 하늘사랑 영어교실
- 신기하고 궁금한 대한항공 여행



문화지기

- 세계 3대 박물관 및 유명 미술관 한국어 안내 서비스
- Excellence Program 운영
- '내가 그린 예쁜 비행기' 그림대회 개최
- '대한항공 여행사진 공모전' 개최



환경지기

- 몽골 바가노르구(區) '대한항공의 숲'
- 중국 쿠부치 사막
- 식목일 식물재배 키트 나눔 행사



스포츠 후원

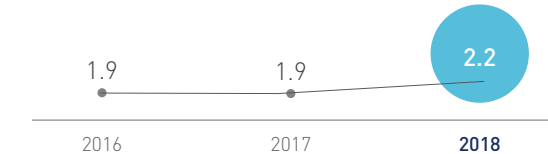
- 국제 스포츠대회 공식 후원
- 대한항공 여자실업탁구단 운영
- 대한항공 점보스 프로배구단 운영
- 조원태 회장 한국배구연맹 총재 취임 및 활동



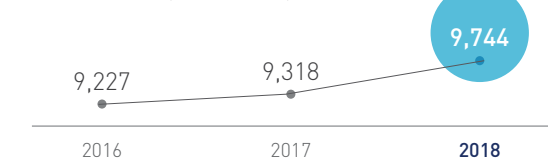
활동 내용

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
사랑의 끝전 모금운동																
몽골 식림사업																
사랑의 쌀 후원																
1사 1촌																
해외 박물관 한국어 안내 지원 사업																
애심계획																
항공의료센터 의료봉사활동																
지역 소외계층 어린이 국내 견학																
해외 입양인 한국 방문 항공권 무상 지원																
1사 1병영																

사회공헌 인당 봉사시간 (단위: 시간)



사회공헌 비용 (단위: 백만원)



환경 경영

환경경영체제

대한항공은 1996년 ISO14001(환경경영 시스템) 인증을 취득한 이래 국제표준에 적합한 환경경영 시스템을 도입하여 사업 부문별 환경경영을 이행함으로써 전사적 환경경영 체제를 구축하고 있습니다.

환경경영 비전, 방침 및 인증 현황

비전

‘항공과 환경의 조화를 통한 쾌적하고 풍요로운 삶의 가치 창조’

녹색경영 방침

대한항공은 글로벌 사회의 일원으로서 지속 가능한 지구의 미래를 생각하고 전 인류의 보편적 가치를 존중하며, 세계 항공업계를 선도하는 글로벌 항공사로서 사회적 책임을 다하기 위하여 다음과 같이 녹색경영 방침을 선언한다.

1. 온실가스와 소음을 줄이기 위해 신형 항공기를 도입하고 운항절차를 개선한다.
2. 국내외 환경법규 및 제 규정을 준수하고 보다 엄격한 내부기준을 실천한다.
3. 사전 예방적 환경관리와 지속적인 성과개선을 통해 환경영향을 최소화한다.
4. 자원과 에너지를 절약하고 효율적인 관리를 위해 지속적인 개선을 추구한다.
5. 임직원의 환경의식 전환과 적극적인 참여를 위해 교육과 훈련을 실시한다.
6. 협력업체와 환경 커뮤니케이션을 통해 녹색경영을 실천하도록 상호 협력한다.
7. 녹색경영활동 추진과 개선을 위해 노력한 모든 결과를 투명하게 공개한다.
8. 글로벌 협력을 통해 범지구적 환경을 보호하고 지역사회 발전에 공헌한다.

환경경영체제 인증



- 인증규격: ISO14001 인증서 • 취득일자: 1996년 12월 13일
- 재인증일: 2017년 11월 27일 • 인증기관: BSI(영국표준협회)
- 인증부문: 회사 전 부문 (해외지역 제외)
 - 1) 본사일반 (운항, 운송, 객실, 전략지원)
 - 2) 정비부문 (김포, 인천, 부천 공장)
 - 3) 기내식 제조 (김포, 인천 Catering Center)
 - 4) 항공기 제조 (항공우주사업본부)

2019년 환경경영 전략 및 목표

사전 예방적 환경규제 준수 및 환경정책 적극 대응

환경규제 철저 대응

환경 커뮤니케이션 강화

환경시설 운영 및 관리 강화

환경내부심사

대한항공은 환경경영 규정에 따라 내부환경심사원을 양성하여 매년 환경내부심사를 시행하고 부적합 사항이나 권고 사항에 대한 개선 결과를 최고경영층에 보고함으로써 환경경영체제의 적합성을 유지하고 있습니다. 강화되는 환경경영체제 규정에 대응하고 높아지는 환경 리스크 인식에 발맞추기 위해 내부심사 권고 사항의 수준 역시 엄격해지고 있습니다.

2018년 환경내부심사 개선권고 주요 내용

- 상주 협력업체에 대한 환경관리 강화: 협력업체의 책임과 역할, 조업사의 준법 의무조건 계약 명시, 협력업체 품질 평가 시 환경준법 관련 준수의무사항 반영 등
- 항공기 정비 후 시험 비행에 따른 소음민원 등 발생 가능한 환경 리스크 식별
- 신규 준법 사항에 대한 준수의무 등록부 관리

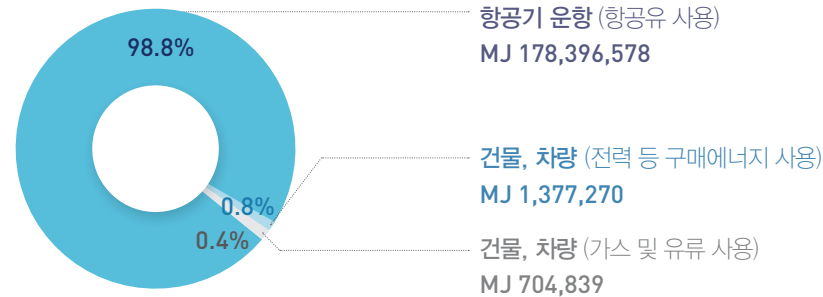
환경 경영

에너지 및 온실가스

에너지 사용량 및 온실가스 배출량

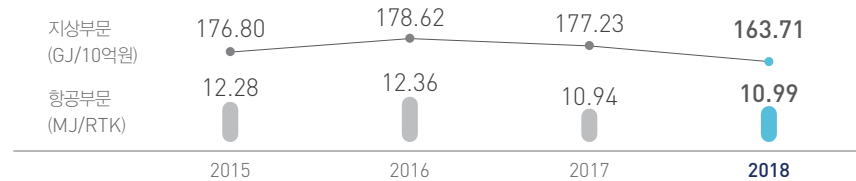
대한항공 전체 에너지 사용량의 약 99%는 항공기 운항 시 항공유를 통해 사용합니다. 2018년 기준 대한항공의 항공유 사용량은 약 420만 톤이며, 동 기간 항공유 구매 비용은 약 30억 달러(약 3조 3천억원)에 달합니다. 업의 특성상 에너지 사용 효율이 경영 성과로 직결되는 만큼 에너지 집약도를 개선하기 위해 노력하고 있습니다.

에너지 사용 비중

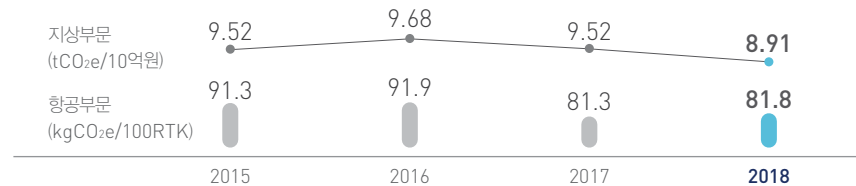


집약도

에너지 집약도



온실가스 배출집약도



수질·대기 오염물질

수질 및 대기 오염물질 배출은 항행 안전에 대한 정비 요구사항이 높아짐에도 불구하고 내 부적으로 법적 기준 대비 50%라는 자체 기준하에 관리하고 있습니다.

구분	수준 (%)	2016	2017	2018
수질	최소	0.05	0.04	0.03
	평균	9.58	11.04	11.23
	최대	49.80	87.80	75.00
대기	최소	0.00	0.00	0.97
	평균	14.51	12.32	11.73
	최대	70.00	70.00	82.78

생물다양성

대한항공은 생물다양성 보호를 위한 항공운송업체의 역할을 인지하고 국제적 생물다양성 보호 노력에 동참하고 있습니다. 세계자연보전연맹(IUCN) 협약에 따라 입안된 '멸종 위기에 처한 동식물의 국가 간 교역에 관한 국제적 협약(CITES)'을 준수함에 그치지 않고 2013년부터 멸종 위기에 처한 상어를 보호하기 위해 사내 운송규정을 통해 삭스핀의 유통과 운송을 전면 금지하고 있습니다. 또한 국제항공운송협회(IATA)는 야생동물과 이를 원재료로 하는 제품의 불법 거래를 비판하고 보호종 매매에 대응하자는 취지의 버킹엄공 선언에 항공업종을 대표하여 서명하였으며, 대한항공은 이를 지지하고 있습니다.



환경 경영

폐기물

대한항공은 농림축산검역본부 고시에 따라 전염병 예방을 위해 항공기에 남아 있는 음식 폐기물에 대해 소독 후 소각 처리합니다. 소각 폐기물 발생량은 여객 수송량 증가에 따라 꾸준히 증가 추세에 있으나 항공기 탑재서류 전자 문서화 및 탑재비품 경량화로 폐기물 발생량은 감소하고 있습니다. 또한 2018년부터 자원순환기본법 개정에 따라 소각 및 매립 방법으로 처분하는 폐기물에 대해 처분 부담금을 납부하고 있습니다.

구분		2016	2017	2018
폐기물 발생량 (tons)	일반폐기물	26,667	26,848	27,900
	지정폐기물	812	816	988
	전체 폐기물 발생량	27,479	27,664	28,888
폐기물 재활용률 (%)	일반폐기물	38.3	36.9	35.0
	지정폐기물	28.9	29.4	22.2
	전체 폐기물 재활용률	38.0	36.7	34.5

유해화학물질

항공기 안전을 위한 정비 시 사용하는 화학제품은 대부분 항공기 제작사 지정물질을 사용해야 합니다. 대한항공은 항공기 제작사와 지속적 커뮤니케이션을 통해 제품 사용의 유해성을 개선하기 위해 노력하고 있습니다. 새롭게 사내 화학물질 관리시스템을 개발하여 사업장별 화학물질 입출고 및 사용 정보를 관리하고 유해화학물질 사용을 엄격히 통제하고 있습니다. 또한 환경경영 시스템 규격에 따라 대체물질 검토 절차를 수립, 이행함으로써 친환경 물질로 대체하기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

소음

항공기 소음 경감을 위한 노력

공항 인근 지역에서는 항공기 이착륙, 계류장 내 이동 및 엔진 시운전 등 항공기 소음으로 인한 지역 주민의 불편이 필연적으로 발생하고 있습니다. 대한항공은 지속적인 신형 항공기 도입을 통해 소음 경감을 도모하고 있으며, 국내외 공항의 소음부담금 납부를 통해

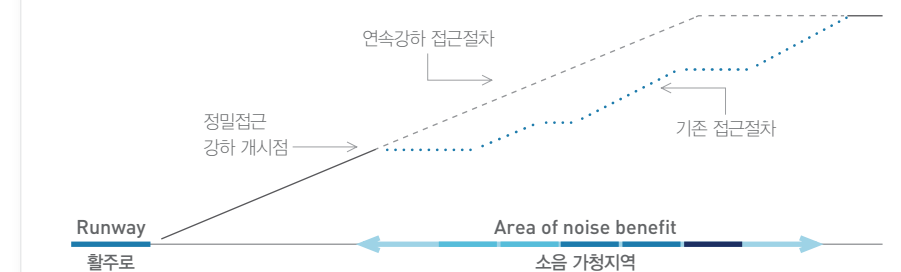
소음대책 사업에 기여하고 있습니다.

또한 운항 간 각국 공항에서 요구하는 소음 감소 절차를 준수하고, 소음 감소를 위한 ICAO의 이착륙 절차를 운항 여건에 맞게 적용하고 있으며, 마지막으로 소음경감 효과를 가진 연료절감 수단을 이행함으로써 지역사회 불편을 해소하기 위해 노력하고 있습니다.

소음경감 수단의 이행

국제민간항공기구(ICAO) 및 국별 항공청에서는 이착륙 시 소음감소를 위한 운항 절차를 권고하고 있습니다. 이륙 시 항공기의 Flap 및 Thrust를 조정하여 소음을 경감시키는 소음감소이륙절차(NADP, Noise Abatement Departure Procedure)는 소음을 경감하고자 하는 지역과 공항 간 거리에 따라 NADP1과 NADP2로 구분하며 이행합니다. 또한 착륙을 위해 활주로 접근 시 강하와 수평비행을 반복하는 대신, 연속적인 강하를 통해 연료 소모량과 소음을 경감할 수 있는 절차인 연속강하접근착륙절차(CDA, Continuous Descent Approach), 활주로의 여건과 착륙 중량을 고려하여 불필요한 역추진을 최소화하는 최소 엔진 역추력(Idle Reverse Thrust), 계류장 지상 이동 간 기종에 따라 몇 개 엔진을 끄고 활주하는 One-Engine Taxi-in 등은 기종과 착륙 여건에 따라 수행할 수 있는 소음경감수단으로, 동시에 연료감축 효과도 기대할 수 있습니다. 대한항공은 이러한 소음경감 수단을 항공기 운항 규정 및 기종별 운항 절차에 수록, 적용함으로써 소음경감 및 공항별 요구조건을 준수하기 위해 노력하고 있습니다.

연속강하접근절차(CDA)

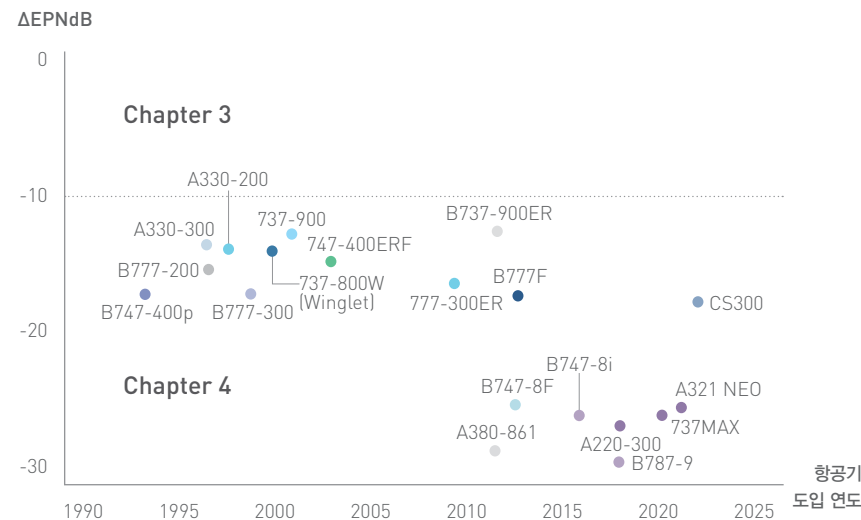


환경 경영

저소음 신형 항공기 도입 및 소음부담금 납부

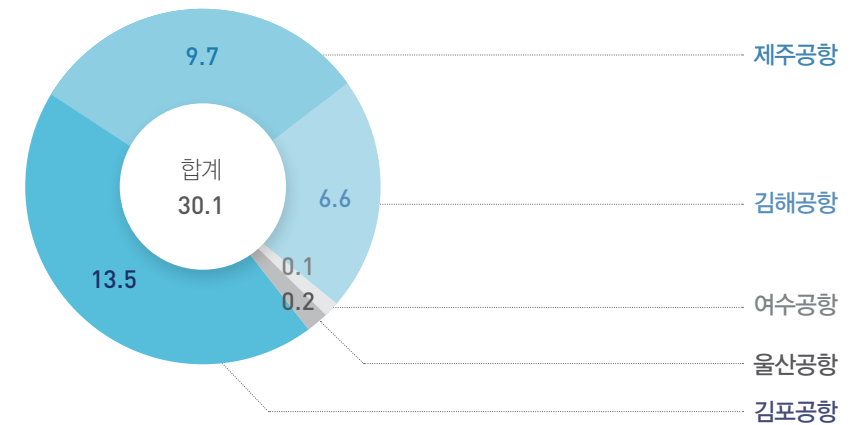
저소음 신형 항공기 교체는 가장 확실한 소음경감 수단입니다. 대한항공의 모든 항공기는 소음 등급에 따라 국제민간항공기구(ICAO)가 분류한 최저 등급인 Chapter4에 속해 있으며, 최신 항공기일수록 2018년 개편된 국내 소음부담금 부과 체계 기준인 $\Delta EPNdB$ (소음값 차이) 값이 낮은 경향을 띠고 있습니다.

항공기 도입 연도 및 기종별 소음 분포도



• $\Delta EPNdB$: ICAO Annex 16에 규정된 기종별 소음과 실제 측정된 기종별 소음값의 차이.
(-)값이 클수록 소음이 적음 (단위: dB)

2018년 국내공항 소음부담금 납부 현황 (단위: 억원)



리스크 관리

대한항공은 회사에 영향을 미치는 위기 상황에 대한 정의와 위기 대처에 필요한 조직, 임무, 비상대책을 사내 규정 및 지침으로 확립하고, 사내 구성원 모두가 위기에 체계적으로 대응해 회사의 경제적 손실, 이미지 손상, 사내 동요 등을 최소화하도록 관리하고 있습니다.

비재무적 리스크

전략 · 운영 리스크

주요 부문별 본부장급 이상 임원들로 구성된 고위 협의체를 상시 운영하여 경제적, 환경적, 사회적 트렌드에 대한 전사적 관점에서 검토를 통해 기업 가치 극대화를 위해 노력하고 있습니다. 또한 내부 감사를 통해 사업부문별 위험도를 평가하고, 자원의 효율적 사용 여부를 점검합니다.

규제 리스크

법규 및 규제 관련 상시 모니터링 체계를 확립하고 법률자문 부서 및 전문 인력을 활용하여 규제 리스크에 적극 대응하고 있습니다. 아울러 공정거래 자율 준수 프로그램을 통해 불공정거래 리스크를 미연에 방지하고 있습니다.

사건 리스크

항공기 사고, 납치 등 사건을 방지하고 손실을 최소화하기 위해 안전보안실을 설치하여 총체적 제반 활동을 수행하고 있습니다. 항공기 사고 대응 규정, 지침, 매뉴얼을 수립하고 비상대응 시스템을 점검하며, 매년 불시에 항공기 사고 대응을 위한 전사적 훈련을 실시합니다.

환경 리스크

전사적 환경 리스크 예방 활동 및 환경사고 위기대응 규정을 수립, 비상대응 훈련 시 유류 및 화학물질 누출에 대한 대응훈련을 실시하고 있으며, 지상 환경오염 비상사태에 대비하여 별도의 부서별 환경 비상대응 훈련을 실시, 환경사고 리스크를 방지하고 있습니다. 고효율 항공기 도입, 단축항로 개발 등으로 기후변화 리스크에 따른 환경 영향을 최소화하고 있습니다.

재무적 리스크

환율 변동 리스크

대한항공은 외화로 표시된 거래를 수행하고 있으므로 환율 변동으로 인한 위험에 노출되어 있습니다. 달러화의 경우 지출이 수입보다 많고 외화차입금 비중이 높아 환율 변동에 따라 손익 및 현금흐름에 영향을 미칩니다.

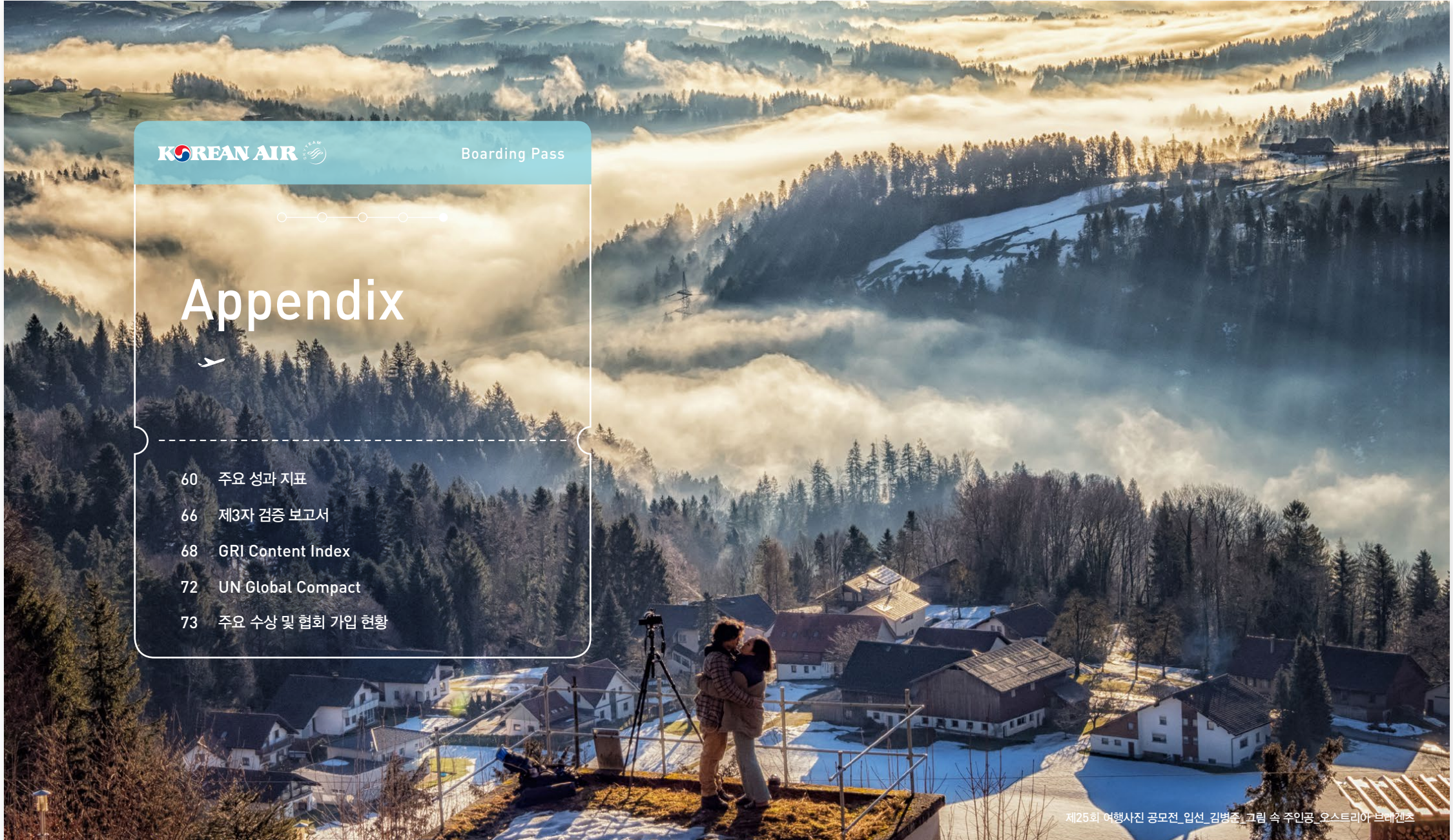
회사는 잉여 통화를 활용한 차입 통화 다변화로 달러화 차입금 비중을 줄이고 있으며, 승인된 한도 내에서 통화 파생상품 계약을 통해 환율 변동 위험을 관리하고 있습니다. 또한 당사 Cash Management System을 통해 글로벌 수입/지출 상황 모니터링 및 통화별 적정 Balance 관리 등 환율 변동에 따른 영향 축소를 위해 노력하고 있습니다.

이자율 변동 리스크

대한항공은 고정이자율과 변동이자율로 자금을 차입하고 있으며, Libor 등 기준금리에 연동되는 변동금리부 차입금은 기준금리 변동에 따라 손익 및 현금 흐름에 영향을 미칩니다. 회사는 현재 금리 수준 및 주요국 통화정책 등 금리 전망에 따라 고정금리부 차입금과 변동금리부 차입금의 적절한 균형을 유지하고 있으며, 이자율 스왑 거래를 통해 이자율 변동위험을 관리하고 있습니다.

유가 변동 리스크

항공운송업은 영업원가 중 유류비 비중이 큰 사업으로 유가 등락에 따라 손익 및 현금 흐름에 영향을 미칩니다. 항공유 등 석유제품의 시장가격은 산유국의 원유 생산량 및 원유 수요 전망, 원유 재고 수준, 상품시장 투기 수요, 셰일가스 생산 등 여러 가지 요소로 인해 크게 변동합니다. 대한항공의 연간 항공유 소모량은 약 3,300만 배럴이며, 유류할증료, 파생상품 거래 등을 통하여 유가 변동 위험을 관리하고 있습니다.



KOREAN AIR

Boarding Pass

Appendix

- 60 주요 성과 지표
- 66 제3자 검증 보고서
- 68 GRI Content Index
- 72 UN Global Compact
- 73 주요 수상 및 협회 가입 현황

제25회 여행사진 공모전 입선_김병준_그림 속 주인공_오스트리아 브레겐츠

주요 성과 지표

경제 성과 (백만원)
별도 재무제표 기준

	2016	2017	2018
영업실적			
매출액	11,502,877	11,802,819	12,655,496
매출원가	9,218,012	9,660,188	10,639,160
매출총이익	2,284,865	2,142,631	2,016,336
판매비와관리비	1,205,861	1,186,480	1,348,942
영업이익(손실)	1,079,004	956,151	667,394
영업외손익	(1,821,094)	261,973	(802,665)
법인세비용차감전순이익(손실)	(742,090)	1,218,124	(135,271)
법인세비용(수익)	(150,729)	310,244	(27,869)
당기순이익(손실)	(591,361)	907,880	(107,402)
재산 상태			
유동자산	2,875,642	3,219,951	3,570,196
비유동자산	19,830,396	20,203,116	20,803,153
자산총계	22,706,038	23,423,067	24,373,349
유동부채	8,269,323	6,594,635	7,488,655
비유동부채	12,783,569	13,156,304	13,862,806
부채총계	21,052,892	19,750,939	21,351,461
자본금	369,753	479,777	479,777
기타불입자본	1,153,265	1,855,996	1,673,931
기타자본구성요소	327,977	646,211	580,288
이익잉여금(결손금)	(197,849)	690,144	287,892
자본총계	1,653,146	3,672,128	3,021,888
부채와자본총계	22,706,038	23,423,067	24,373,349

주요 성과 지표

사회 성과

			2016	2017	2018
직원 현황					
총직원			20,844	20,363	20,654
성별	남성	명	11,655	11,551	11,632
	여성	명	9,189	8,812	9,022
연령별	30세 미만	명	4,761	4,050	3,886
	30~39세	명	6,617	6,454	6,623
	40~49세	명	6,141	6,197	5,997
	50대 이상	명	3,325	3,662	4,148
지역별	국내	명	18,620	18,330	18,665
	해외	명	2,224	2,033	1,989
정규직	남성	명	10,956	10,904	10,973
	여성	명	7,620	7,795	7,952
비정규직	남성	명	699	647	659
	여성	명	1,569	1,017	1,070
정규직 관리직	남성	명	2,798	2,933	3,105
	여성	명	1,294	1,422	1,607
정규직 일반직	남성	명	8,158	7,971	7,868
	여성	명	6,326	6,373	6,345
여성 인력	관리자급 여성 비율	%	32	33	34
현지인 고용 현황					
현지인 고용	해외 사업장 근무인원	명	2,499	2,281	2,228
	현지인 비율	%	91	89	89
	관리자급 현지인 비율	%	14	14	13
	여성 비율	%	59	57	57

주요 성과 지표

사회 성과

			2016	2017	2018
모성보호제도					
산전후휴가	산전후휴가	건	682	600	591
	산전후휴가 복귀율	%	100	100	100
	임신�휴직	명	446	446	396
육아휴직	육아휴직	명	670	619	606
	육아휴직 복귀 후 1년 근무 유지율	%	84	89	88
	남직원 육아휴직 비율	%	4.3	6.0	8.6
임직원 교육					
교육 실적	인당 교육시간	시간	89	76	89
	온라인 교육 콘텐츠 보유	개	1,164	1,669	2,117
평생학습 지원	직원 대학원 장학지원	명	140	120	101
사회공헌					
사회공헌 실적	인당 봉사시간	시간	1.9	1.9	2.2
	사회공헌 비용	백만원	9,227	9,318	9,744
정보보안					
정보보안 교육	국내	명	24,646	25,220	33,459
	해외	명	5,819	5,482	5,152
고객 개인정보	개인정보 유출 신고 건수	건	0	0	0
연금 및 출자금 현황					
국민연금		억원	374.9	391.9	413.2
개인연금		억원	101.0	102.3	104.5
신탁출자금		억원	117.3	120.4	126.8
총계		억원	593.2	614.6	644.5



주요
성과 지표
환경 성과

			2016	2017	2018
연료 및 에너지					
항공부문	항공유	tons	4,174,377	4,179,211	4,168,144
지상부문 직접에너지 사용량	가스/디젤(경유)	GJ	114,988	108,640	110,434
	부생연료 1호	GJ	14,939	13,271	12,638
	부생연료 2호	GJ	276,276	286,852	282,627
	휘발유	GJ	11,114	10,609	10,793
	항공유	GJ	22,471	14,216	10,351
	도시가스(LNG)	GJ	260,097	265,778	270,903
	액화석유가스	GJ	6,246	6,082	7,093
지상부문 간접에너지 사용량	전기	GJ	1,320,069	1,357,395	1,348,387
	중온수(스팀)	GJ	28,435	29,043	28,883
에너지 집약도	항공부문	MJ/RTK	12.36	10.94	10.99
	지상부문	GJ/10억원	178.62	177.23	163.71
온실가스 배출					
항공부문 온실가스 배출량	Scope1	tCO ₂ eq	13,283,086	13,302,627	13,267,107
지상부문 온실가스 배출량	Scope1	tCO ₂ eq	44,473	45,208	45,942
	Scope2	tCO ₂ eq	65,379	67,207	66,768
온실가스 배출 집약도	항공부문	kg_CO ₂ e/100RTK	91.9	81.3	81.8
	지상부문	ton_CO ₂ e/10억원	9.68	9.52	8.91
온실가스 감축					
온실가스 저감량	감축효과 지속 발생	tCO ₂	258,203	253,827	263,939
	감축효과 한시 발생	tCO ₂	8,106	10,005	14,178
	합계	tCO ₂	266,310	263,831	278,117



주요 성과 지표

환경 성과

			2016	2017	2018
수자원					
용수 사용량	총취수량	tons	1,475,831	1,400,279	1,512,526
	표층수	tons	-	-	-
	지하수	tons	221,183	213,947	240,069
	상수도 또는 기타 물 공급 시스템	tons	1,254,648	1,186,332	1,272,457
수자원 재활용	재활용량	tons	25,117	24,979	18,428
	재활용률	%	1.7	1.8	1.2
수질오염물질 배출량	BOD	tons	47.157	29.977	47.665
	COD	tons	14.929	13.625	18.407
	SS	tons	16.768	8.856	12.876
	T-N	tons	2.213	2.593	2.123
	T-P	tons	0.616	0.686	0.822
대기					
대기오염물질 배출량	먼지	tons	16	17	14
	THC	tons	32	32	23
	NO _x	tons	70,155	70,409	70,377
	SO _x	tons	7	10	6
	SO ₂	tons	4,152	4,160	4,150



주요
성과 지표
환경 성과

			2016	2017	2018
폐기물					
폐기물 발생량	일반	tons	26,667	26,848	27,900
	지정	tons	812	816	988
	전체	tons	27,479	27,664	28,888
폐기물 재활용률	일반	%	38.3	36.9	35.0
	지정	%	28.9	29.4	22.2
	전체	%	38.0	36.7	34.5
폐기물 처리량	소각	tons	16,586	17,074	18,429
	매립	tons	440	442	485
	재활용	tons	10,452	10,149	9,974
환경교육					
환경교육	기초교육	인시	3,032	1,701	5,377
	직무교육	인시	1,256	1,258	1,354
	실무교육	인시	3,296	2,203	2,166



제3자 검증 보고서

대한항공 경영진 및 이해관계자 귀중

한국표준협회(이하 '검증인')는 대한항공으로부터 '2019 대한항공 지속가능성보고서'(이하 '보고서')에 대한 독립적인 검증을 요청 받았습니다. 검증인은 대한항공이 작성한 보고서에 포함된 데이터의 타당성을 검토하여 독립적인 검증 의견을 제시하였으며, 본 보고서에 포함된 모든 주장과 성과에 대한 책임은 대한항공에 있습니다.

독립성

검증인은 독립된 검증기관으로서 보고서에 대한 제3자 검증을 제공하는 업무 이외에 대한항공 사업 활동 전반에 걸쳐 어떠한 이해관계도 맺고 있지 않으며, 독립성을 저해할 수 있거나 영리를 목적으로 하는 연관관계를 갖고 있지 않습니다.

검증 표준 및 수준

검증인은 AA1000AS(2008 with 2018 Addendum)의 검증 기준에 따라 포괄성, 중요성, 대응성 및 임팩트 원칙의 준수 여부 및 보고서에 포함된 정보의 신뢰도를 '일반 수준(moderate)'으로 검증하였으며, GRI Standards에 의거하여 검증을 수행하였습니다.

검증 유형 및 범위

검증인은 AA1000 검증표준(AA1000AS)의 Type 2에 해당하는 검증을 수행하였으며, 이는 대한항공의 주장과 보고서에 담긴 성과 정보의 정확성을 평가하였음을 의미합니다. 검증 범위는 2018년 1월 1일부터 12월 31일까지를 기준으로 하였으며, 보고 기간 동안 대한항공의 지속가능경영 정책과 목표, 사업, 기준, 성과 등 시스템과 활동을 중점으로 검증을 수행하였습니다. 또한 환경, 사회 데이터와 광의의 경제적 성과에 대한 재무 데이터를 검증하였으며, 이해관계자 참여에 관한 검증은 중요성 평가 프로세스에 대한 검토로 제한되었습니다.

검증 방법

검증인은 다음과 같은 방법을 사용하여 검증 범위와 관련한 정보, 자료 및 증거를 수집하였습니다.

- 대한항공의 지속가능경영과 관련하여 보도된 미디어 조사 및 분석
- 대한항공과 협의하여 선정한 관련 기업의 보고 이슈 조사

- 대한항공 본사 방문과 지속가능경영 담당자 및 이슈별 관리자 인터뷰
- 지속가능경영 성과 개선과 보고서 작성에 사용된 관리 시스템 및 프로세스의 검토
- 재무 실적 데이터와 재무제표에 대한 감사보고서 및 공시자료의 일치 여부 검토
- 내부 문서 및 기초자료 검토

검증 결과 및 의견[검증 원칙/ 프로세스 차원]

검증인은 보고서 초안에 수록된 내용을 검토하고 의견을 제시하였으며 이에 따라 보고서 수정이 이루어졌습니다. 본 보고서에 수록된 내용 중 중대한 오류나 부적절하게 기술된 점을 발견할 수 없었습니다. 검증인은 '2019 대한항공 지속가능성보고서'에 대하여 다음과 같은 의견을 제시합니다.

• 포괄성 대한항공이 지속가능성에 대해 전략적으로 대응하는 과정에서 이해관계자를 포함시켰는가?

대한항공은 지속가능경영을 추진함에 있어 이해관계자 참여를 중요하게 인식하고 핵심 이해관계자 참여를 위해 노력하고 있음을 확인하였습니다. 대한항공은 주주, 임직원, 계열사, 연구기관, 지역 사회, 고객, 협력업체, 지역주민, 정부 등을 이해관계자 그룹으로 선정하고, 이해관계자 참여를 통해 다양한 의견을 수렴하고 있음을 확인하였습니다.

• 중요성 이해관계자의 현명한 판단을 위한 중요 정보를 보고서에 포함시켰는가?

대한항공은 이해관계자에게 중요한 정보를 누락하거나 제외하지 않았다고 판단합니다. 또한 대한항공이 내·외부 환경 분석에서 도출된 주요 이슈로 중요성 평가를 실시하고 그 결과에 따라 보고하였음을 확인하였습니다.

• 대응성 대한항공이 이해관계자의 요구와 관심에 적절히 대응하였는가?

대한항공은 이해관계자들로부터 수렴된 의견을 보고서에 반영하여 이해관계자의 요구 및 관심사 대응을 위해 노력하고 있음을 확인하였습니다. 또한 중요한 이해관계자 이슈에 대한 대한항공의 대응 활동이 부적절하게 보고되었다는 증거를 발견하지 못했습니다.

• 임팩트 대한항공이 이해관계자에게 미치는 영향을 적절히 모니터링 하였는가?

대한항공은 업데이트된 검증 표준 비즈니스 활동으로 인해 이해관계자들에게 미치는 영향을 모니터링하고 파악하고 있음을 확인하였습니다. 또한 이를 보고서에 적절하게 반영하고 있음을 확인하였습니다.

제3자 검증 보고서

GRI Standards 적용수준 검토

검증인은 본 보고서가 GRI Standards의 Core Option에 의거하여(In accordance with) 작성되었음을 확인하였으며, 대한항공이 제공한 자료에 기반하여 다음의 공통표준(Universal Standards) 및 특정주제 표준(Topic-specific Standards) 공개에 관련된 내용이 제시된 자료에 기반하여 사실임을 확인하였습니다.

• 공통표준(Universal Standards)

검증인은 보고서가 Core Option의 공통표준 요구사항을 준수하고 있음을 확인하였으며, 아래의 공개 항목을 검토하였습니다.

102-1 to 102-13(조직 프로필), 102-14 to 102-15(전략), 102-16 to 102-17(윤리와 청렴성), 102-18(지배구조), 102-40 to 102-44(이해관계자 참여), 102-45 to 102-56(보고 관행), 103(경영 접근 방식)

• 특정주제 표준(Topic-specific Standards)

검증인은 보고항목 결정 프로세스를 통해 도출된 중요 주제(Material Topic)에 대한 세부 공개 항목을 확인하였으며, 아래의 공개 항목을 검토하였습니다.

- 경제: 201-1, 205-2, 206-1
- 환경: 302-1, 302-3, 302-4, 305-1, 305-2, 305-4, 305-5, 305-7, 306-2
- 사회: 401-2, 401-3, 402-1, 403-3, 404-1, 404-2, 413-1, 416-1, 417-2, 417-3, 418-1

검증 의견 및 개선 권고사항[실행 성과/ 이슈 차원]

검증인은 대한항공이 전체 조직 차원의 지속가능경영 전략 수립 및 지속적인 이슈에 대응할 수 있도록 다음 사항에 대한 검토를 권고드립니다.

• 경제분야

대한항공은 창업회장의 개척정신과 선대 회장의 혁신정신을 바탕으로 '세계 항공업계를 선도하는 글로벌 항공사'로 성장했습니다. 올해로 창립 50주년을 맞은 대한항공은 '기업은 곧 인간'이라는 창업이념 아래 글로벌 인재 육성 및 사회, 고객, 주주, 기업 구성원 공동의 번영을 추구하기 위하여 지속가능경영 활동을 추진하고 있습니다. 성공적인 지속가능경영을 추진하기 위해서는 회계투명성을 높이기 위한 성과 중심의 책임경영과 높은 수준의 투명경영을 달성해야 합니다. 따라서 단기적 관점

의 대응이 아닌 재무적 및 비재무적 요소의 지속적인 리스크 관리 및 경영환경 변화에 대한 선제적 대응력 강화 등 장기적인 관점에서의 종합적인 대응을 지속적으로 향상해나갈 것을 권고드립니다.

• 환경분야

대한항공은 환경 및 기후변화 대응 관련 내용을 심도 있게 보고하였습니다. 이는 기업의 지속가능성과 이해관계자와의 소통 측면에서 선진적이고 긍정적인 대응으로 판단됩니다. 특히, 기후변화 대응 3대 목표와 4대 전략을 설정하고, 4대 전략에 따라 보고 내용을 전개한 것이 돋보였습니다. 향후에는 지속가능성 맥락에서 환경 분야에 대한 최고경영진의 경영 철학과 의지를 대내외적으로 표명하고, 기후변화 규제와 정책 변동으로 인한 위기와 기회를 분석하여 보다 더 광범위하고 심도 있게 성과를 보고할 것을 권고드립니다.

• 사회분야

대한항공은 조직과 관련된 이해관계자 그룹의 범위와 선정 기준을 명확히 하고 있습니다. 향후 이해관계자 그룹별 주요 관심 사항, 소통 채널 및 구체적인 참여 방식 및 참여 빈도에 대해서도 체계적으로 보고할 것을 고려하시기 바랍니다. 최근 비재무 리스크 관리에 대한 중요성이 높아지고 있습니다. 평판, 반부패, 안전, 환경 등과 같은 비재무 리스크 발생으로 인해 오히려 기업의 재무적 성과에 부정적인 영향을 미치는 사례를 많이 접하고 있는 만큼, 비재무 리스크에 대한 보다 철저한 사전 예방과 투명한 사후 처리 과정이 지속가능성보고서를 통해 이해관계자와 공유되기를 권고드립니다.



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-81

2019년 7월
한국표준협회 회장 이상진

이 상진

한국표준협회는 1962년 한국 산업표준화법에 의거 설립된 특별법인으로서 산업표준화, 품질경영, 지속가능경영, KS·ISO인증 등을 기업에 보급·확산하고 있는 지식서비스 기관입니다. 특히, ISO 26000 국내간사기관, GRI 지정교육기관, AA1000 검증기관, 대한민국지속가능성지수(KSI) 운영기관, UN CDM운영기구, 온실가스에너지 목표관리제 검증기관으로서 우리 사회의 지속가능 발전에 이바지하고 있습니다.



GRI
CONTENT
INDEX

주제(Topic)	공개(Disclosure)		페이지
GRI 102: 일반			
조직 프로필	102-1	조직명	8
	102-2	활동, 브랜드, 제품, 서비스	9~10
	102-3	본사 위치	8
	102-4	사업장 위치	11
	102-5	조직 소유 및 법적 형태	8
	102-6	시장 영역	11
	102-7	조직 규모	8~10
	102-8	임직원 및 근로자에 대한 정보	8, 61
	102-9	조직 공급망	49
	102-10	조직 및 공급망의 중요한 변화	2018 사업보고서 8-12 페이지
	102-11	사전 예방 접근법이나 원칙	33, 54
	102-12	외부 이니셔티브	72
	102-13	가입협회	72~73
전략	102-14	의사결정권자 성명서	5
	102-15	핵심 영향, 위험, 기회	58
윤리성과 청렴성	102-16	가치, 원칙, 표준, 행동규범	6~7, 27
	102-17	윤리에 대한 자문과 신고 메커니즘	27~28
거버넌스	102-18	거버넌스 구조	25~26
이해관계자 참여	102-40	이해관계자 집단들의 목록	20
	102-41	단체협약	48
	102-42	이해관계자 파악 및 선정	20
	102-43	이해관계자 참여 방식	이해관계자 인터뷰 및 설문조사
	102-44	제기된 핵심 토픽과 관심사	23





GRI
CONTENT
INDEX

주제(Topic)	공개(Disclosure)		페이지
파악된 중대 토픽과 경계 및 보고서 프로필	102-45	조직의 연결재무제표 포함 주제	2018 사업보고서 3-4 페이지
	102-46	보고 내용과 토픽 경계 결정	22~23
	102-47	중요 토픽 목록	23
	102-48	정보 수정	해당 없음
	102-49	보고 변화	22
	102-50	보고 기간	2
	102-51	가장 최근 보고서 보고일자	2018년 8월
	102-52	보고 주기	2
	102-53	보고서 관련 문의 시 연락처	2
	102-54	GRI Standards 부합 방법	2
	102-55	GRI 인덱스	68~71
	102-56	외부 검증	66~67



GRI CONTENT INDEX

주제(Topic)	공개(Disclosure)		페이지
GRI 200: 경제			
GRI 201: 경제성과 2016	MA	토픽별 경영접근방식 공개	8~11, 14~17
	201-1	직접적인 경제가치 발생과 분배	20
GRI 205: 반부패 2016	MA	토픽별 경영접근방식 공개	24
	205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 관련 교육 현황	28
GRI 206: 반경쟁적 행위 2016	MA	토픽별 경영접근방식 공개	24
	206-1	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치의 수와 그 결과	2018 사업보고서 408-409 페이지
GRI 300: 환경			
GRI 302: 에너지 2016	MA	토픽별 경영접근방식 공개	33, 54
	302-1	조직 내 에너지소비	55, 63
	302-3	에너지 집약도	55, 63
	302-4	에너지 소비 감축	34~36, 63
GRI 303: 용수 2016	MA	토픽별 경영접근방식 공개	-
	303-1	수원별 총 취수량	64
	303-3	재활용 및 재사용 용수의 비율과 총량	64
GRI 304: 생물다양성 2016	MA	토픽별 경영접근방식 공개	-
	304-2	생태계 보호지역/주변지역에 사업활동, 제품, 서비스 등으로 인한 영향	55
GRI 305: 배출 2016	MA	토픽별 경영접근방식 공개	33, 54
	305-1	직접 온실가스(GHG) 배출(Scope 1)	63
	305-2	에너지 간접 온실가스(GHG) 배출(Scope 2)	63
	305-4	온실가스(GHG) 배출 집약도	55
	305-5	온실가스(GHG) 배출 감축	34, 36, 63
	305-7	NOx, SOx 및 기타 중요한 대기 배출물	64
GRI 306: 폐수 및 폐기물 2016	MA	토픽별 경영접근방식 공개	-
	306-2	유형 및 처리방법별 총 폐기물 중량	56, 65
GRI 307: 컴플라이언스 2016	MA	토픽별 경영접근방식 공개	-
	307-1	환경법 및 규정 위반으로 부과된 중요한 벌금의 액수 및 비금전적 제재조치의 수	위반사항 없음



GRI CONTENT INDEX

주제(Topic)	공개(Disclosure)		페이지
GRI 400 : 사회			
GRI 401: 고용 2016	MA	토픽별 경영접근방식 공개	45
	401-2	임시직 또는 기간제 근로자에게는 제공되지 않고 상근직 근로자에게 제공하는 복리후생	47
	401-3	육아휴직	45, 62
GRI 402: 노사관계 2016	MA	토픽별 경영접근방식 공개	48
	402-1	경영상 변동에 관한 최소 통지기간	정리해고 50일, 일반해고 30일, 사업상 변화 : 발생 시
GRI 403: 산업안전보건 2016	MA	토픽별 경영접근방식 공개	29~32
	403-3	업무상 질병 발생률 또는 발생 위험이 높은 근로자	46
GRI 404: 훈련 및 교육 2016	MA	토픽별 경영접근방식 공개	46
	404-1	근로자 1인당 한 해에 받는 평균 훈련시간	62
	404-2	임직원 직무교육 및 전직 지원 프로그램	46
GRI 413: 지역사회 2016	MA	토픽별 경영접근방식 공개	51~53
	413-1	지역사회에 참여하고 영향평가, 개발 프로그램을 수행하는 사업장의 비율	51~53
GRI 416: 고객 안전보건 2016	MA	토픽별 경영접근방식 공개	29
	416-1	개선을 위해 안전보건 영향을 평가한 주요 제품 및 서비스군의 비율	30~32
GRI 417: 제품 및 서비스 라벨링 2016	MA	토픽별 경영접근방식 공개	39
	417-2	위반의 결과별, 제품/서비스 정보 및 라벨에 관한 법률규정 및 자율규정을 위반한 사건의 수	위반사항 없음
	417-3	마케팅 커뮤니케이션에 관한 법률규정과 자율규정 위반	위반사항 없음
GRI 418: 고객개인정보보호 2016	MA	토픽별 경영접근방식 공개	39
	418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	43





UN GLOBAL COMPACT

유엔 글로벌 콤팩트는 유엔이 인권, 노동기준, 환경, 반부패에 관한 10대 원칙을 제창하고 이에 대한 기업의 지지와 이행을 목적으로 발족한 국제협약입니다. 대한항공은 유엔 글로벌 콤팩트의 10대 원칙을 지지하여 2007년 7월 가입하였습니다. 대한항공은 매년 성과이행보고서(Communication on Progress, COP)를 제출하고 있으며, 앞으로도 기업의 사회적 책임과 10대 원칙을 이행하기 위해 노력하겠습니다.

구분	원칙	보고 지면
인권	1. 우리는 국제적으로 선포된 인권보호를 지지하고 존중한다.	27~28
	2. 우리는 인권침해에 연루되지 않도록 한다.	45~48
노동	3. 우리는 결사의 자유와 단체교섭의 실질적 권리를 보장한다.	45~48
	4. 우리는 모든 형태의 강제노동을 배제한다.	
	5. 우리는 아동노동을 효과적으로 근절한다.	
	6. 우리는 고용 및 업무에 있어서 차별을 근절한다.	
환경	7. 우리는 환경 문제에 대한 예방적 접근을 지지한다.	33~38
	8. 우리는 환경적 책임을 강화하는 조치를 이행한다.	54~57
	9. 우리는 환경 친화적인 기술의 개발과 확산을 장려한다.	
반부패	10. 우리는 부당 취득 및 뇌물 등 모든 형태의 부패에 반대한다.	27~28



주요 수상 및 협회 가입 현황

수상 내역	시상처	수상 일자
Best Cross-Border Securitization	The Asset	2018. 1. 7
Best Service for Passengers with Children and Disabled Passengers	Skyway	2018. 2. 6
Cellars in The Sky Award 2017 - Business Class Red Wine 1위 - First Class Red Wine 3위	Business Travler	2018. 2. 19
제26회 국민이 선택한 좋은 광고상 – TV부문	한국광고주협회	2018. 3. 22
2018 에피 어워드(Effie Awards Korea) – 미디어 이노베이션 부문 본상 – 브랜드 체험 부문 본상	에피 코리아	2018. 6. 14
글로벌고객만족도(GCSI) 항공여객운송서비스 부문 1위	(사)글로벌경영협회	2018. 6. 21
‘Airline of the Year’ Award - Best Economy	Airlineratings.com	2018. 11. 14
CSR 우수전략기업상	주중한국대사관	2018. 12. 21

구분	협회 및 단체명
항공	IATA(International Air Transport Association, 국제항공운송협회), AAPA(Association of Asia Pacific Airlines, 아시아태평양항공사협회), SkyTeam, 한국항공협회, 한국항공경영학회, (사)대한민국항공회, 한국항공우주기술협회, 한국항공우주법학회, 한국항공우주학회, 한국복합재료학회, 한국군사과학기술학회, 항공우주시스템공학회, 한국추진공학회, 방위산업학회, 한국무인기안전협회, 한국무인기시스템협회, 한국방위산업진흥회, 한국항공우주산업진흥협회, 산업기술진흥협회, 대덕연구개발특구방위협회의, 한국항공우주기술연구조합, 방산보안협회의, 한국소방안전협회
경제	지속가능발전기업협의회, 대한상의지속가능경영원, 전국경제인연합회, 한국경제연구원, 한국경영자총협회, 대한상공회의소, 경제단체협의회, 한미경제협의회, 한일경제협회, 한국상장회사협의회, 한국증권거래소, 한국관세물류협회, 전경련 국제경영원, 한국무역협회
환경	녹색성장기업협의회, 강서기업환경실천단, 항공부문 온실가스 자발적 감축협의회
사회	UN Global Compact, Asia Society Korea Center, AEO 진흥협회, 한국능률협회, (사)개인정보보호협의회, 한-몽 포럼, 한국국방수송협회, 국제백신연구소 한국후원회

