



2020 대한항공 지속가능성 보고서

Sustaining Excellence



CONTENTS

OUR STORY

04
CEO Message



05
경영철학

07
대한항공 소개

11
글로벌 네트워크

12
주요 사업전략

14
기업경쟁력 강화

16
UN SDGs 달성 노력

OUR COMMITMENT

18
이해관계자 소통

20
전문가 간담회

21
중대성 평가

22
COMMITMENT 01.
절대안전을 위한 노력

25
COMMITMENT 02.
투명하고 윤리적인 경영

29
COMMITMENT 03.
차별화된 고객 경험

33
COMMITMENT 04.
환경친화적인 경영활동



OUR WAY



40
인재경영

45
상생경영

48
나눔경영

51
리스크 관리

APPENDIX

53
주요 성과 지표

60
제3자 검증보고서

62
GRI Content Index

66
UN Global Compact

67
주요 수상 및 협회 가입 현황



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

참조 페이지 관련 사이트 동영상





OUR STORY

CEO Message | 경영철학 | 대한항공 소개 | 글로벌 네트워크 | 주요 사업전략 | 기업경쟁력 강화 | UN SDGs 달성 노력

CEO MESSAGE



Woojin Cho

주식회사 대한항공
대표이사 회장 **조원태**

안녕하십니까!

대한항공에 보내주시는 아낌없는 격려와 성원에 진심으로 감사의 말씀을 드립니다.

2019년은 대내적으로 경제성장률 하락으로 인한 소비심리 저하로 내국인들의 출국 증가세가 둔화되었고, 대외적으로도 미·중 무역분쟁, 한·일관계 악화, 홍콩 시위 등으로 인해 경영환경이 어려운 한 해였습니다.

지난 해 창립 50주년을 맞이한 대한항공은 이러한 악재 속에서도 전 임직원이 합심하여 델타항공과의 조인트벤처 시너지 극대화, 중장거리 신성장 노선 개발, 부정기편 운항 확대를 통한 잠재수요 개발 등 수익성 중심의 사업 운영을 통해 매출액 12조 2,917억 원, 영업이익 2,864억 원을 달성하였습니다.

또한 대한항공 주관으로 항공업계의 UN 회의라 불리는 국제항공운송협회 (IATA) 연차총회를 사상 최초로 서울에 유치하여 성공적으로 개최함으로써 우리나라 항공산업과 회사의 위상을 높일 수 있었습니다.

2020년에는 연초부터 시작된 COVID-19의 전세계적인 확산으로 인해 유례없는 최악의 위기를 겪고 있습니다. 이에 대한항공은 비용 절감, 여객기를 이용한 화물 수송, 자산매각 추진 등 뼈를 깎는 자구책들을 진행하고 있으며, 가능한 모든 수단을 동원하여 빠른 시일 내에 위기를 극복하고 정상화할 수 있도록 노력하고 있습니다.

존경하는 이해관계자 여러분,

대한항공은 지난 50년의 성과를 바탕으로 100년 기업으로 도약하기 위해 경영 성과뿐 아니라 기업의 사회적 책임을 다하기 위해 다양한 활동을 수행하고 있습니다.

대한항공은 환경문제에 대해 엄격한 관리 기준을 적용하고 환경경영 정보를 투명하게 공개하여 기후변화에 적극 대응하고 있습니다. 온실가스 감축을 위해 친환경 고효율 항공기로 기단을 교체하고, ICAO 국제항공탄소상쇄제도 (CORSIA)에 적극적으로 참여하는 한편, 폐기물 발생을 억제하기 위해 항공기 내에서 제공하는 플라스틱의 사용량을 줄이고 재활용 방안을 확대하는 등 노력을 기울이고 있습니다. 또한 몽골 바가노르구 지역, 중국 쿠부치 사막에 매년 나무심기 활동을 하는 등 글로벌 환경보전을 위해서 최선을 다하고 있습니다.

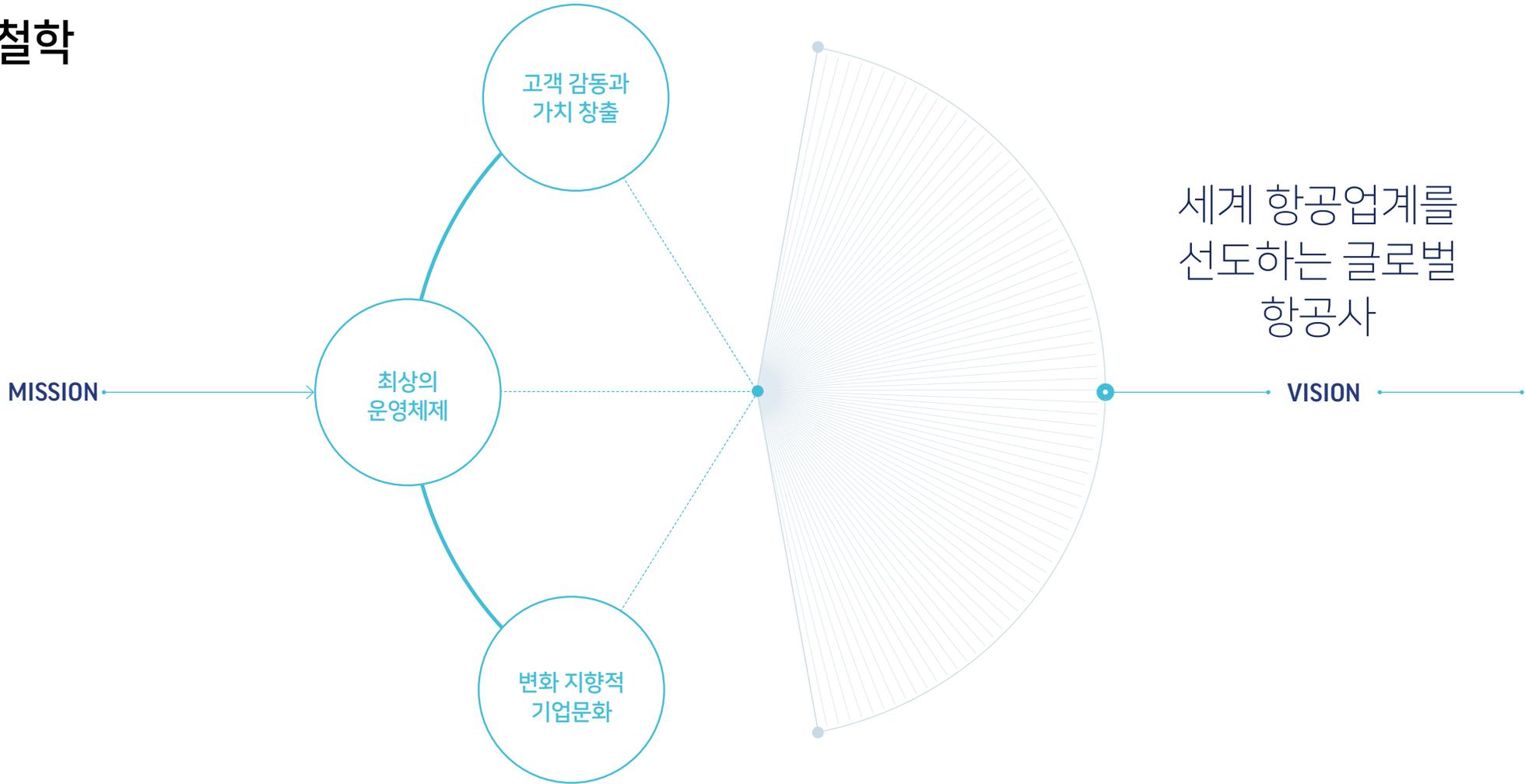
대한항공은 글로벌 시민사회의 일원으로서 다양한 사회공헌 활동을 펼치고 있습니다. COVID-19로 인해 정기 항공노선이 중단된 우한, 밀라노 등에 거주하는 우리 교민들의 귀국을 지원하기 위해 특별 전세기를 마련하였고, 우한 지역에 긴급 구호물품을 지원하기도 하였습니다. 대한항공은 앞으로도 “기업의 이윤은 그것을 가능한 한 사회에 반드시 환원되어야 한다”는 조중훈 창업 회장의 신념에 따라 나눔경영을 꾸준히 실천해 나가겠습니다.

거버넌스 측면에서는 투명한 지배구조 확립을 위해 기업지배구조헌장을 공표하고 이사회 내에 보상위원회 및 ESG(환경·사회책임·지배구조) 위원회를 신규 설치하였습니다. 또한 대표이사과 이사회 의장을 분리하고 사외이사의 활동 지원 강화를 통해 이사회의 독립성과 전문성을 강화함으로써 이사회 중심의 경영체계를 구축해 나가고 있습니다.

대한항공이 지난 반세기 동안 지속적으로 성장할 수 있었던 것은 이해관계자 여러분들의 끊임없는 성원이 있었기 때문입니다. 앞으로도 이해관계자 여러분들의 사랑과 신뢰를 받는 100년 기업이 되도록 최선을 다하겠습니다.

감사합니다.

경영철학



세계 항공업계를 선도하는 글로벌 항공사

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(AVOD/IFE) 확충
- 글로벌 서비스 기업 브랜드 이미지 정착
- SkyTeam과 연계, 글로벌 서비스 표준 정립과 최고 서비스 제공
- 글로벌 공익사업을 통한 사회공헌 활동 지속 수행

최상의 운영체제

- 절대안전 지속
- 상시 원가 절감을 통한 수익성 지속 제고
- 고효율 신기재 도입 확대 및 기체 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 구축
- 글로벌 경쟁시대를 선도할 역량을 갖춘 인적 자원 확보
- 조직 이기주의 타파 및 변화와 혁신 독려
- 수익성 있는 신규 사업 개발 육성

경영철학



대한항공 소개

기업 소개

1969년 설립되어 2020년 창립 51주년을 맞이한 대한항공은 전 세계 125 개 이상의 도시에 취항하는 글로벌 항공사입니다. 2019년 말 기준, 169대의 항공기를 보유하고 있으며, 여객/화물운송 서비스와 함께 기내식과 면세품 판매 서비스를 제공하며, 항공기 부품 개발 및 경정비 등의 항공우주 사업을 영위하고 있습니다.

조직 현황

회사명	주식회사 대한항공 (Korean Air Lines Co., Ltd.)
본사 소재지	서울특별시 강서구 하늘길 260(공항동 1370)
전화번호	02-2656-7114
홈페이지	https://www.koreanair.com
사업부문	여객/화물운송, 항공우주, 기내식, 기내판매
매출액	12조 2,917억 원 (별도재무제표 기준)
임직원수	20,965명 (해외 현지 직원 포함, 임원 제외)
항공기 보유 대수	169대
취항지	44개 국 127개 도시
수송승객	2,735만 명
수송화물	146만 톤
계열사	http://dart.fss.or.kr에서 '대한항공' 공시정보 참조

* 2019년 12월 31일 기준

항공기 보유 현황

기종	여객기		화물기	
	보유 대수	평균 기령	보유 대수	평균 기령
A380-800	10	7.8	-	-
B747-8i	10	3.7	-	-
B747-400	2	22.2	4	14.3
B747-8F	-	-	7	6
B787-9	10	1.9	-	-
B777-300ER/300/200	44	10.7	-	-

수익 실적 (2019년)

(단위: 억 원)



103,660 노선수익
10,943 부대수익
8,314 기타사업수익

* 별도재무제표 기준

(단위: 대/년)

기종	여객기		화물기	
	보유 대수	평균 기령	보유 대수	평균 기령
A330-200/300	29	15	-	-
B777F	-	-	12	4.6
B737-800/900/900ER	31	13.6	-	-
A220-300	10	1.6	-	-
계: 169대	146	10.4	23	6.7

수송실적 (2019년)

(단위: 만 명/만 톤)



1,993 여객 국제선
742 여객 국내선
140 화물 국제선
6 화물 국내선

주요 사업

항공운송사업

대한항공은 2019년 말 기준, 총 169대의 항공기를 보유하고 국내 13개 도시와 해외 43개 국 114개 도시를 정기적으로 운항하며 연간 2,735만 명의 승객과 146만 톤의 화물을 수송하고 있습니다. 2019년 불안정한 국제 정세와 세계 경제의 성장세 둔화로 인한 도전적인 영업환경에도 불구하고 델타항공과의 조인트벤처 효과와 수익성 높은 노선 개발 등의 노력에 힘입어 여객노선 수익이 전년 대비 0.4% 소폭 상승하였습니다. 그러나, 화물노선 수익이 무역분쟁의 영향을 크게 받으며 전년 대비 15% 감소하였습니다.

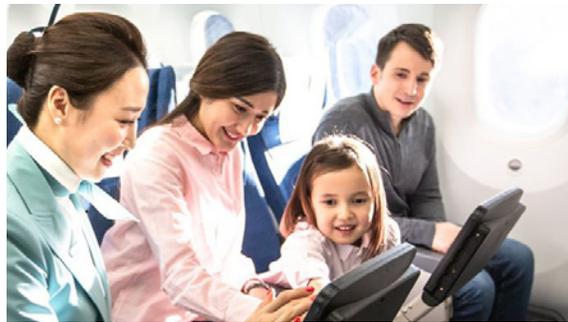


매출액
(단위: 억 원)

112,773 억 원



* 별도재무제표 기준



매출 비중



항공우주사업

대한항공은 지난 40여 년간 국내외 유인 항공기 및 항공기 구조물의 설계, 제작, 생산, 정비, 성능개량 등의 부문에서 다양한 경험과 뛰어난 기술력을 확보하였습니다. 나아가 이를 기반으로 항공기 개발사업에도 참여하며 명실상부한 유·무인기 종합 항공우주업체로 도약하고 있습니다.



매출액
(단위: 억 원)

7,404 억 원



* 별도재무제표 기준

매출 비중



기내식/기내판매사업

기내식사업은 항공기 승객들의 다양한 기호와 여행 시간대에 맞는 음식을 제조·서비스하는 사업으로서 대한항공은 항공기 운항계획에 맞추어 지상에서 음식을 생산한 후 항공사에 제공하고 있습니다. 나아가 고객의 선호도 조사를 바탕으로 메뉴를 개발하며 보다 나은 서비스 제공을 위해 힘쓰고 있습니다.

기내판매사업은 국제선을 이용하는 고객들에게 기내에서 면세품을 판매하는 사업입니다. 대한항공은 고객의 니즈를 지속적으로 조사하고 꾸준히 연구함으로써 다양한 상품을 제공하고 있으며, 엄격한 품질관리를 통해 고객 만족도를 높이고 있습니다.



기내식/기내판매사업 매출액

(단위: 억 원)

2,739 억 원



* 별도재무제표 기준

매출 비중



글로벌 네트워크

스카이팀(SkyTeam)

스카이팀은 2000년 6월 결성된 국제 항공사 동맹체입니다. 대한항공을 비롯하여 가루다인도네시아항공, 델타항공, 미들이스트항공, 베트남항공, 사우디아항공, 샤먼항공, 아르헨티나항공, 아에로멕시코, 아에로플로트, 알리탈리아, 에어유로파, 에어프랑스, 중국동방항공, 중화항공, 체코항공, 케냐항공, KLM 네덜란드항공, 타롬항공 등 총 19 개 회원사로 구성되어 있습니다. 전 세계 170개 국 1,036개 도시로 매일 1만 5,000여 편의 항공편을 운영하고 있는 스카이팀의 전 세계 노선망을 통해 스카이팀 고객은 다양한 항공편 선택이 가능합니다. 뿐만 아니라 전 회원사가 제공하는 마일리지 적립 및 사용, 스카이팀 라운지 이용, 공동 서비스 등 폭넓은 혜택을 누릴 수 있습니다.

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



SkyTeam CSR Statement

취항 도시

한국	13개 도시	미주	20개 도시
일본	13개 도시	구주, 중동, CIS	24개 도시
중국	28개 도시	동남아	25개 도시
대양주	4개 도시		

베ijing, 톈진, 칭다오, 상하이(PVG/SHA), 광저우, 샤먼, 선양, 우한, 쿤밍, 지난, 웨이하이, 무단장, 옌지, 선전, 다렌, 창사, 정저우, 시안, 황산, 항저우, 우루무치, 난징, 허페이, 구이양, 장자제, 홍콩, 타이베이, 울란바타르

* 2019. 12. 31. 기준

국내	13개 도시
국제	43개국 114개 도시 (여객 37개국 101개 도시/화물 25개국 45개 도시)
전체	44개국 127개 도시 (여객 38개국 114개 도시/화물 26개국 46개 도시)

주요 사업전략

대한항공은 경영환경 분석을 기반으로 경영전략을 수립하고 체계적으로 시행하며 지속가능한 사업구조를 확립해 나갑니다. 주력 사업인 여객 및 화물사업 부문에 있어서는 연료효율이 우수한 항공기로 기단을 지속적으로 업그레이드하고, 보유 항공기와 노선 운영의 최적화를 통한 경영자원의 효율적 활용을 추진함으로써 성장을 지속적으로 지원하고 있습니다. 아울러 항공우주사업, 기내식사업 및 기내판매사업 등 기타사업 부문의 역량 강화에도 만전을 기하며 안정적인 수익구조를 구축해 가고 있습니다.

2020년 경영전략 및 핵심과제

수익성 중심의 사업운영을 통한 지속가능한 사업구조 확립



자원 활용도 제고 및 생산성 향상을 통한 근원적 경쟁우위 확보

- 기재 가동률 제고를 통한 원가 경쟁력 강화
- 수익성 중심의 노선구조 재편
- 비용 Activity 단위의 Process 점검 및 집행 관리



고객중심의 서비스 경쟁력 강화를 통한 수익 극대화

- 최상의 안전운항 체제 상시 유지
- 신규 취항 및 부정기편 확대 운영을 통한 신수요 개발
- 여행/IT 트렌드 변화에 맞춘 프리미엄 서비스 개발로 신수익원 창출



실용적 조직문화 구축 및 변화관리 역량 강화

- 경영상황 인식 공유를 통한 변화 촉진 및 적극적 업무자세 확립
- 급변하는 환경에 대한 구성원과 조직의 변화관리 역량 제고
- 실용과 소통에 기반한 최적의 의사결정 체계 확립

여객사업 전략



2020년 여객 항공운송 시장은 일본과의 정치적 이슈, 미·중 무역 분쟁, COVID-19 등 여러 악재로 인한 불확실성이 가중되고 있어 시장 전망이 불투명한 상황입니다. 당사는 이러한 경영환경 속에서도 지속적인 성장을 위해 노력할 것이며, 이를 위해 여객 부문은 다음과 같은 운영 전략을 수립하여 추진하고 있습니다.

신수요 개발

- 성장 잠재력이 높은 신규 목적지를 발굴하여 정기편 신규 노선 개설 및 부정기편 확대 운영 실시

영업경쟁력 제고

- 델타항공과의 조인트벤처 협력 하에 양사간 다양한 네트워크를 활용하여 환승 수요 및 미국 국내선 연결 판매 증대

제휴 프로모션 확대

- 기존 제휴업체와의 협력을 강화하고 신규 제휴업체와의 프로모션 확대를 통한 수익기반 다변화

고객중심 서비스 강화

- 최신 여행 IT 트렌드에 맞춘 홈페이지 개편 및 모바일 앱 서비스 개선을 통해 서비스 경쟁력 강화

화물사업 전략



화물사업 부문은 고객의 니즈에 부합하는 글로벌 네트워크 운영과 신화물 시스템 2단계인 RMS(Revenue Management System) 구축에 따른 업무 개선을 통해 지속적인 성장 동력을 확보하고 있습니다.

글로벌 네트워크 경쟁력 강화

- 전 세계 주요 항공 수요 거점을 연결하는 글로벌 네트워크 운영
- 고효율 신기재(B777F, B747-8F) 중심 운영을 통한 스케줄 안정성 증대
- 항공사 간 전략적 파트너십을 통한 네트워크 협력 확대 (KE/DL Joint Venture 등)

성장 시장 개발 통한 수익 제고

- 동유럽, 중국, 중남미 등 성장 시장 노선 개발 지속
- 글로벌 생산기업 및 대형 화주 대상 마케팅 강화
- 의약품, 전자상거래, 신선화물, 통신장비 등 고성장 품목 판매 확대

고객 니즈에 부합하는 서비스 품질 향상

- 신속, 정확, 안전한 수송을 통한 고객 만족도 제고
- 홈페이지, 모바일 등 IT 기반 서비스 개선 통한 고객 편의 향상
- 운송 프로세스 자동화 및 RMS 기반 업무 개선으로 운영 효율성 증대

항공우주사업 전략



항공우주사업 부문은 항공기 완제기 면허 생산, 창정비 및 민항기 국제공동개발 등을 통해 대한민국 항공산업의 성장을 견인해 왔으며, R&D 역량을 집중하여 국내 최대의 무인기 제품 포트폴리오를 구축하고, 국내뿐만 아니라 해외 시장 진출도 추진하고 있습니다. 2014년 국내 최초로 군용 무인기 형식 인증을 획득하며 개발이 완료된 사단 정찰용 무인기는 2018년 감항인증까지 획득하고 현재 양산 중이며, 대형 전략급 무인정찰기는 2020년 체계 개발과 양산사업을 준비하고 있습니다. 최근에는 스텔스, 하이브리드 추진 시스템, 자율군집 등의 특화 기술 개발과 수직 이착륙 및 고속비행이 가능한 틸트로터 무인기와 하이브리드 드론의 다양한 수요 창출을 위한 개발 연구에 박차를 가하고 있습니다.

수주 경쟁력 강화를 통한 수익 극대화

- 해외 선진업체와 기술협력 강화를 통한 성능개량사업 수주 경쟁력 제고
- 핵심기술 개발과 가격 경쟁력 강화로 틸트로터 무인기와 하이브리드 드론의 다양한 수요 창출

생산성 향상을 통한 경쟁우위 확보

- 신규 플랫폼 개발 및 특화 기술 고도화를 통한 기술기반 강화
- 프로세스 개선을 통한 비효율 제거 및 생산성 향상

업무 프로세스 개선을 통한 변화관리 역량 강화

- 협력업체 자생적 품질관리 능력 강화를 위한 기술 지원
- 선제적 통합관리를 통한 실효적 사업관리문화 정착

기내식/기내판매사업 전략



대한항공은 항공운송사업, 항공우주사업 외에 기내식 사업, 기내판매사업 등의 기타사업을 전개하고 있습니다.

기내식사업

- 공급 확대를 통한 기내식 수익 증대
- 기내식 신규 메뉴 개발 및 기내 서비스 개선

기내판매사업

- 고객 선호 상품 개발 및 고수익 상품 판매 확대를 통한 수익 증대

기업경쟁력 강화

무인항공기 사업 강화

세계 무인항공기(UAV, Unmanned Aerial Vehicle) 시장은 2019년부터 2024년까지 연 평균 10% 이상 성장할 것으로 전망됩니다. 대한항공은 성장동력 확보를 위해 항공우주사업 부문에서 무인기 연구개발에 주력하였으며, 수 년간의 체계 개발을 통해 사단무인기를 양산하고 있습니다. 대한항공의 사단무인기는 미국의 최첨단 무인정찰기와 맞먹는 성능을 갖춘 것으로 평가받고 있습니다. 또한 대한항공은 4차 산업혁명의 한 분야로 부각되고 있는 드론 산업에서의 경쟁력 강화에도 힘쓰고 있습니다. 2019년 12월에는 항공안전기술원으로부터 국내 최초로 하이브리드 드론에 대한 '초경량비행장치 안전성 인증'을 획득하였으며, 부산시에서 수행하고 있는 '사물인터넷 기반 해양도시관리 실증 클러스터 구축 사업'에 특화된 모델로 하이브리드 드론을 공급하였습니다. 대한항공은 무인기사업이 향후 중추사업으로 성장할 수 있도록 지속적으로 사업역량을 강화할 계획입니다.

에어버스 공동기술개발 프로젝트 협약

차세대 항공기라는 신성장동력을 확보하기 위해서는 새로운 기술에 대한 도전과 전략적 파트너십이 반드시 필요합니다. 대한항공은 항공기 날개 구조물인 A320 샤크렛 개발 및 공급, A330NEO 샤크렛 공급사로 선정되었을 만큼 풍부한 구조물 개발 및 양산 경험을 토대로 성장해 왔습니다. 이러한 다양한 개발경험을 기반으로 2019년 6월 에어버스사와 차세대 항공기 날개 공동기술 개발 프로젝트인 'Wing of Tomorrow'를 협약하여 에어버스사와의 파트너십을 공고히 하는 계기를 마련하였습니다. 향후 신규 기술 획득과 개발을 통해 추가 사업을 창출할 수 있을 것으로 기대하고 있습니다.

클라우드 커맨드센터 오픈

국내 대기업 및 전 세계 대형 항공사 중 최초로 IT시스템 클라우드 전면 적용을 진행 중인 대한항공은 2019년 7월 클라우드로의 전환 상황을 24시간 관제할 수 있는 클라우드 커맨드센터(Cloud Command Center)를 오픈하였습니다. 클라우드 커맨드센터는 관제 요원들이 실시간으로 클라우드 전환작업 상황과 정보 보안을 관제하는 종합상황실과 장애나 보안 문제 발생 시 대책본부 역할을 하는 대회의실로 구성되어 있습니다. 여러 장소에서 각기 운영되던 데이터 센터, 해외 네트워크, 국내 네트워크, 보안 관제 업무가 모두 클라우드 커맨드센터로 통합되어 현황 파악이 용이해졌으며, 각종 장애 발생 시 신속한 대응이 가능하게 되었습니다. 앞으로 대한항공은 클라우드 커맨드센터를 통해 안정적인 클라우드 이전을 수행하고 디지털 변혁을 이끌어내 고객편의 향상을 위한 서비스를 지속적으로 개발할 계획입니다.



1 사단무인기
2 하이브리드 드론
3 클라우드 커맨드센터



대한항공 회장 스카이팀 회장단 의장 및 IATA 집행위원회 위원 선임

조원태 대한항공 회장이 2019년 6월 1일 글로벌 항공동맹체 스카이팀 (SkyTeam) 회장단의 의장으로 임명되었습니다. 스카이팀은 그동안 사무국에서 의장 역할을 맡아 왔지만, 다양한 지역별 의견을 수렴하여 급변하는 항공시장에 대응하기 위해 2019년부터 회원사 CEO 중 한 명이 의장직을 맡기로 결정하였으며, 세계 항공업계 및 스카이팀에서 차지하는 대한항공의 위상을 반영해 조원태 회장을 첫번째 의장으로 선출하였습니다.

또한 조원태 회장은 2019년 6월 2일 서울에서 열린 국제항공운송협회(IATA, International Air Transport Association) 연차총회에서 집행위원회(BOG, Board of Governors) 위원으로도 선임되었습니다. 전 세계 항공사 최고 경영자 중 전문지식과 경륜을 바탕으로 선출된 31명의 위원과 사무총장으로 구성된 IATA 집행위원회는 IATA의 활동 방향을 설정하고 산하 기관의 활동을 감독하며, 사무총장 선임, 연간 예산, 회원사 자격 등을 심사 및 승인하는 IATA 최고의 정책 의결 기구입니다. 조원태 회장은 세계 항공업계를 이끌어가는 IATA의 핵심 위원으로 선임됨에 따라, 앞으로 전문적 식견과 경험을 토대로 전 세계 항공산업의 발전에 기여할 것으로 기대를 모으고 있습니다.

IATA 연차총회 개최

대한항공은 2019년 6월 1일부터 3일 동안 열린 국제항공운송협회(IATA) 제 75회 연차총회를 주관하였습니다. IATA 연차총회는 연 1회 개최되는 국제 항공업계 최대의 행사로, IATA 결의안 채택 및 주요 의사결정에 대한 승인이 이뤄지는 핵심 회의체입니다. 2019년 서울 총회에는 회원사 최고 경영자, 항공기 및 부품 제작사, 항공 및 관광업계, 언론매체 등 약 1천여 명의 항공분야 관계자들이 참석하였으며, 총회 기간 동안 IATA 연간 활동 보고를 비롯한 2019년 IATA 결의안을 승인하는 과정과 세계 항공운송 산업을 분석하고 전망하는 다양한 세션들이 진행되었습니다. IATA 연차총회가 서울에서 개최되었다는 점은 대한민국 항공산업의 높아진 위상을 방증합니다. 특히 세계 항공업계의 주요 관계자들이 서울 총회에 대거 참석함으로써 대한민국 항공산업의 비약적인 발전을 자연스럽게 전 세계에 알리는 계기를 마련하였습니다.



UN SDGs 달성 노력

UN은 2030년까지 인류의 미래와 지구의 환경, 경제·사회 문제를 해결하고자 17개의 지속가능발전목표(SDGs, Sustainable Development Goals)를 채택하였습니다. 대한항공은 국제사회의 일원으로서 책임감을 가지고 SDGs를 지지하며, 목표 달성을 위해 노력하고 있습니다. SDGs가 추구하는 방향성에 발 맞추어 대한항공의 사업과 연관성이 높은 지속가능발전목표를 매핑하고 경영 활동이 미치는 잠재적 영향을 파악하여 긍정적 영향을 확대하고 부정적 영향을 저감하는 활동을 펼치고 있습니다.

✔ 긍정적 영향 ▲ 부정적 영향

목표	잠재적 영향	대한항공의 노력 보고 지면
 Goal 3 건강 보장과 모든 연령대 인구의 복지 증진	✔ 인류 보건 증진에 필요한 의약품, 구호물품, 의료서비스의 신속한 수송 ▲ 항공안전사고 및 사업장 안전사고 발생 가능성 등	<ul style="list-style-type: none"> 전사 산업안전보건 체계 운영 p. 24 운항 중 응급의료상황 대응 및 예방 체계 p. 24 감염병 위기 단계별 대응 체계 p. 24 재난지역 재해구호 물품 수송 p. 48, 50
 Goal 4 양질의 포괄적인 교육 제공과 평생학습 기회 제공	✔ 항공산업 관련 전문교육과 직업훈련 제공 등	<ul style="list-style-type: none"> 임직원 평생학습 지원 p. 43 지역아동 대상 체험학습 운영 (푸른 꿈 날개 달고 떠나요) p. 49, 50 중국 농촌지역 학교 도서 기증 및 도서실 설치 지원 (중국 꿈의 도서실) p. 49, 50
 Goal 5 양성평등 달성과 모든 여성과 여아의 역량강화	✔ 여성의 경제적 자립을 위한 일자리 제공, 여성 리더십 육성을 통한 의사결정 참여 기회 확대 등	<ul style="list-style-type: none"> 인권과 다양성을 존중하는 인사 정책 p. 40 모성보호 제도 p. 41
 Goal 6 물과 위생의 보장 및 지속가능한 관리	✔ 수자원의 지속가능한 사용과 관리 등 ▲ 오염물질 유출 위험, 지역사회 수자원 부족에 대한 간접적 영향 등	<ul style="list-style-type: none"> 전사적 환경경영 체제 구축을 통한 수질 및 대기오염 물질과 유해화학물질 관리 p. 36
 Goal 8 지속가능한 경제성장 및 양질의 일자리와 고용 보장	✔ 양질의 일자리 창출, 안전한 근무환경 보장 등 ▲ 서비스업 종사자 인권침해 가능성 등	<ul style="list-style-type: none"> 임직원 심신건강 관리를 위한 활동 p. 41, 42
 Goal 9 건실한 인프라 구축, 포용적이고 지속가능한 산업화 진흥 및 혁신	✔ 적정가격의 공평한 이동과 사회기반시설 접근성 강화 등 ▲ 개발도상국의 무분별한 산업화에 대한 간접적 영향 등	<ul style="list-style-type: none"> 항공기 소음경감 노력 p. 37
 Goal 11 안전하고 복원력 있는 지속가능한 도시와 인간 거주	✔ 취약계층을 위한 안전하고 접근이 용이한 이동수단 제공 등 ▲ 세계 문화·자연유산과 현저인 주거환경을 훼손하는 무분별한 관광에 대한 간접적 영향 등	<ul style="list-style-type: none"> 희망의 집 짓기 봉사활동 전개 p. 50 1사 1촌 운동 p. 50 식물일 기증 식물재배 키트 나눔 행사 p. 50
 Goal 13 기후변화에 대한 영향 방지와 긴급조치	✔ 이동 및 운송 과정 중 발생하는 이산화탄소 배출량 저감 등 ▲ 기후변화와 대기 오염에 대한 간접적 영향 등	<ul style="list-style-type: none"> 친환경 신형 항공기 도입 투자 p. 34 항공기 운영 효율화를 통한 온실가스 감축 p. 35 탄소저감 위한 시장기반조치 이행 p. 36
 Goal 15 육지 생태계 보존과 삼림보존, 사막화 방지, 생물다양성 유지	✔ 동식물 보호종이나 불법 야생동물 상품 등의 밀거래 방지 보안체계 운영 등 ▲ 서식지 파괴와 생태계 교란에 대한 간접적 영향 등	<ul style="list-style-type: none"> 몽골, 중국지역 사막화 방지를 위한 글로벌 플랜팅 사업 p. 48, 50
 Goal 17 이 목표들의 이행수단 강화와 기업 및 의회, 국가 간의 글로벌 파트너십 활성화	✔ 다양한 이해관계자간 글로벌 파트너십을 통해 SDGs 달성 시너지 창출 등	<ul style="list-style-type: none"> SkyTeam 동맹체의 지속가능경영 의지를 담은 SkyTeam CSR Statement 이행 p. 11 기후변화 관련 시장기반조치 참여 및 이행 p. 36 UN 글로벌 콤팩트 가입 및 지지 p. 66



OUR COMMITMENT

이해관계자 소통 | 전문가 간담회 | 중대성 평가 |
Commitment 01. | Commitment 02. | Commitment 03. | Commitment 04.

이해관계자 소통

이해관계자 그룹



2019 경제적 가치 이해관계자 배분

(단위: 억 원)

 임직원	인건비	17,814	합계 79,961
	복리후생비	3,616	
 주주	배당금	0	
 채권자	이자비용	5,575	
 세무당국	법인세부담액	11	
 지역사회	기부금	95	
 공급업체	임차료	319	
	연료유류비	31,832	
	제조관련비	7,375	
	공항관련비	13,324	

이해관계자 소통

	고객	주주/투자자	임직원	협력회사	지역사회	정부/유관단체
이해관계자 주요 관심사항	<ul style="list-style-type: none"> 안전과 정시성 서비스 품질 다양한 노선 정확한 정보 제공 신속한 고객 불만/문의 사항 처리 	<ul style="list-style-type: none"> 영업, 재무 성과 사업 전망 리스크 관리 지배구조 주주 소통 및 주주가치 제고 (배당 등) ESG 이슈 	<ul style="list-style-type: none"> 복리후생 고충 처리 공정한 평가와 보상 차별없는 인사정책 교육과 경력 개발 	<ul style="list-style-type: none"> 동반성장 및 공정거래 생산효율성 증대 기술, 품질 및 인적역량 강화 정보공유 및 소통 복리후생 증진 	<ul style="list-style-type: none"> 지역사회와의 소통 사회공헌 활동 환경보호, 구호 활동 	<ul style="list-style-type: none"> 항공안전/항공보안 항공기 연료효율 개선 기후변화 대응 국내외 항공정책
이해관계자 소통채널	<ul style="list-style-type: none"> 홈페이지 대한항공 뉴스룸 SNS 채널 서비스센터 고객의 말씀(Voice of Customer) 챗봇 NPS(순수고객추천지수) 설문 조사 	<ul style="list-style-type: none"> 주주 총회 기업설명회, IR 미팅 홈페이지 (공시자료) 	<ul style="list-style-type: none"> 노사 소협의회 인력관리본부 현장 방문 인트라넷 (소통광장/임직원정보시스템) 뉴스레터(KAL Daily Newsbytes) 내부비리 신고제도 고충처리 제도 	<ul style="list-style-type: none"> 협력사용 포털사이트(인트라넷) 생산관리 협의체 협력사 워크샵 및 간담회 품질 심포지엄 	<ul style="list-style-type: none"> 홈페이지 SNS 채널 사회봉사단 페이지 	<ul style="list-style-type: none"> 행정부처 면담 및 정책간담회 기술협의회, 기술자문회의 정부 협약 체결 국제기구 회의 참석
주요 활동	<ul style="list-style-type: none"> 다양한 채널을 통한 적극적인 고객 커뮤니케이션 고객 불만 및 문의사항 해결 고객의 의견 분석을 통한 서비스 개선 추진 	<ul style="list-style-type: none"> 안정적인 수익 창출 이사회 내 위원회 설치 및 개선 주주/투자자 소통 강화 기업정보 공개 확대 (홈페이지) 	<ul style="list-style-type: none"> 노사 협의체별을 통한 임직원 소통활동 현장 고충 청취 및 업무환경 개선 직급/직종별 맞춤 교육 프로그램 운영 경력개발 제도 운영 (Career Development Program) 	<ul style="list-style-type: none"> 동반성장 추진, 전담조직 운영 구매대금 전액 현금결제, 대금지급일 단축 기술지원 및 국산화 공동개발 수행 협력사간 교류 지원 복리후생 지원 프로그램 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 재난재해 구호 활동 임직원 구성 사회봉사단 운영 자매결연 및 지역 봉사 항공사 견학 프로그램 운영 중국 애심 계획 (품의 도서실 건축, PC기증 등) 몽골 사막화 방지 방풍림 숲 조성 비행기 소음 인근 지역 봉사 지역사회 인근 공항 소음부담금 납부 	<ul style="list-style-type: none"> 생체인식 등 항공보안 환경 변화 선제적 대응 항공기 연료감축기술 표준화 및 국적항공사 전파 환경/지속가능성 관련 제도 도입 및 이행 (CORSA, 온실가스 배출권거래제) 온실가스 자발적 감축협약 체결 국내외 항공정책 선도적 대응

전문가 간담회

대한항공은 당사를 둘러싸고 있는 국내외 글로벌 지속가능경영 트렌드를 살펴보고 지속가능경영 발전 방향을 모색하고자 2020년 1월 31일 대한항공 본사에서 전문가 의견을 수렴하는 자리를 마련하였습니다. 소비자, 기후변화, UN SDGs, 사회책임투자, 안전 등 각 분야 전문가들과 함께한 간담회에 대한항공 경영관리팀, IR팀 등 유관부서 리더들이 참여하여, 2020년 대한항공 중대성 평가 결과 검토, 영역별 정책 변화와 최신 트렌드, 대한항공 지속가능경영 향상 방안과 정보공개에 대한 제언 등을 논의하였습니다.



김성연 소비자법 연구소

공급업체, B2B 비즈니스, 고객 등 대한항공의 가치사슬에 지속가능성을 확산하는 역할을 기대

대한항공은 지속가능경영의 내실을 다질 뿐 아니라 국내 대표 항공사로서 항공과 여행업계에 지속가능성을 전파하고 확산하는 역할을 추구해야 합니다. 지속가능한 소비 관점에서 항공기 내 케이터링이나 소비자 사용 물품을 환경을 고려한 제품으로 교체하는 등의 노력이 필요합니다. 화물이나 여객사 등 B2B 비즈니스에서 공급망 사업자에게 공정운영 관점의 지속가능경영을 전파할 수 있으며, 이에 더하여 여객 전반에서 지속가능관광에 대한 소비자 인식제고 교육도 고려할 수 있습니다.



박상준 한국교통연구원

모빌리티 혁명, 기후변화 등 글로벌 여객에서 대한항공의 역할에 대한 고민이 필요

도로 수송에서는 자율주행 기술 개발 등 모빌리티 혁명이 일어나고 있습니다. 이처럼 다양하고 구체적인 분야도 항공업계에서도 분명한 변화가 진행되고 있습니다. 2020 CES¹⁾에서는 자동차 산업이 항공 영역으로 진입하려는 시도도 엿볼 수 있었습니다. 이에 대한항공이 미래 먹거리 확보와 모빌리티 혁명에 주도적 역할을 수행하기 위해 어떠한 고민을 하고 있는지에 대한 제시가 필요합니다. 특히, 기후변화나 미세먼지 등과 같은 환경 이슈는 우리 삶에 크게 영향을 주기 때문에 전 국민적 관심이 높습니다. 지금까지 대한항공은 환경 관련 목표 설정과 성과, 데이터 관리 등 구체적 활동을 잘 추진하고 공개해 왔습니다. 앞으로는 이에서 더 나아가 기업의 비전이나 추구하는 가치 차원에서 환경경영을 통해 대한항공이 우리 삶에 어떠한 영향을 주겠다는 담대한 목표를 선언할 수 있기를 기대합니다.

¹⁾ CES(Consumer Electronics Show): 국제 전자제품 박람회



이은경 UNGC

양성평등과 다양성 이슈에 대한 국내외 움직임에 관심과 대응이 필요

최근 자산 총액 2조 원 이상 상장기업에 여성이사 구성을 의무화한 자본시장법 개정안이 통과되었습니다. 이는 기업 거버넌스에서 기존 남성 중심의 획일화된 집단사고를 탈피하고 다양한 관점을 더하려는 노력의 일환이며, 국제사회에서도 여성에 대한 이슈는 관심이 높은 이슈입니다. 대한항공은 직원 구성에 있어서 여성 비율이 높지만, 임원을 비롯하여 여성들의 고위직 진출이 아직 미비합니다. 따라서 여성을 비롯한 다양성 이슈를 진작하기 위한 대책, 프로그램, 조치에 대한 고민이 필요하며 UNGC 등 글로벌 이니셔티브와 플랫폼 등에 관심을 가지고 적극 참여할 필요가 있습니다.



이중우 사회책임투자포럼

사회책임투자 확대에 효과적인 대응을 위해 IR 기능과 지속가능경영 업무의 유기적 협업이 중요

국내외 스투어디십 코드 가입기관이 증가하고 국민연금에 책임투자활성화 방안을 발표하는 등 기관투자자의 적극적 주주권 행사가 강화되고 있습니다. 주주권은 배당, 임원보수 한도, 법률 위반, ESG²⁾ 중점관리 영역 등에서 영향을 행사할 가능성이 높습니다. 국제사회에서도 기후변화로 인한 기업의 재무적 영향을 파악하고 보고하라는 TCFD³⁾가 관심을 받고 있어 금융기관으로부터 기후 관련 정보공개 요구가 증가할 것으로 보입니다. 대한항공은 사회적 책임 이행 차원 뿐 아니라 기업가치 증대를 위해 투자자의 지속가능경영 요구에 대해 고도화된 대응을 준비할 필요가 있습니다.

²⁾ ESG(Environment, Social, Governance): 환경, 사회, 지배구조

³⁾ TCFD(Task Force on Climate-related Financial Disclosures): 기후변화 관련 재무정보 공개



최영제 항공안전기술원

안전문화가 내재화되어 정착할 수 있도록 끊임없는 인식 환기와 노력을 당부

대한항공은 국제적으로도 타 항공사 대비 안전한 편이라고 생각하며, 이는 지속가능성 보고서에 공개된 지표로도 확인이 가능합니다. 올해 8월에는 ICAO⁴⁾에서 우리나라 항공안전 수준을 가늠하는 중요한 평가가 예정되어 있습니다. 사전예방 체계의 유무가 중점 평가사항으로, 대한항공은 이에 대한 충분한 대비가 되어 있을 것으로 기대합니다. 다만 안전은 공기, 물과 같이 당연하게 여겨지는 부분이 있어 자칫하면 오히려 소홀할 수 있기 때문에, 안전문화가 조직 내 내재화되는 것이 중요합니다. 따라서 안전문화에 대한 객관적이고 엄정한 자체적 평가를 마련하여 지속적으로 직원들의 인식을 환기시키고 안전이 체화될 수 있도록 노력해주시길 당부 드립니다.

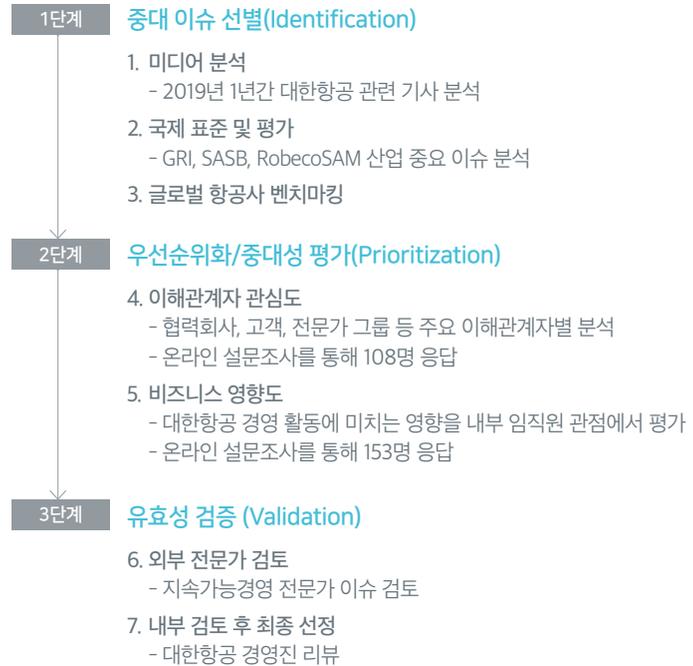
⁴⁾ ICAO(International Civil Aviation Organization): 국제민간항공기구

중대성 평가

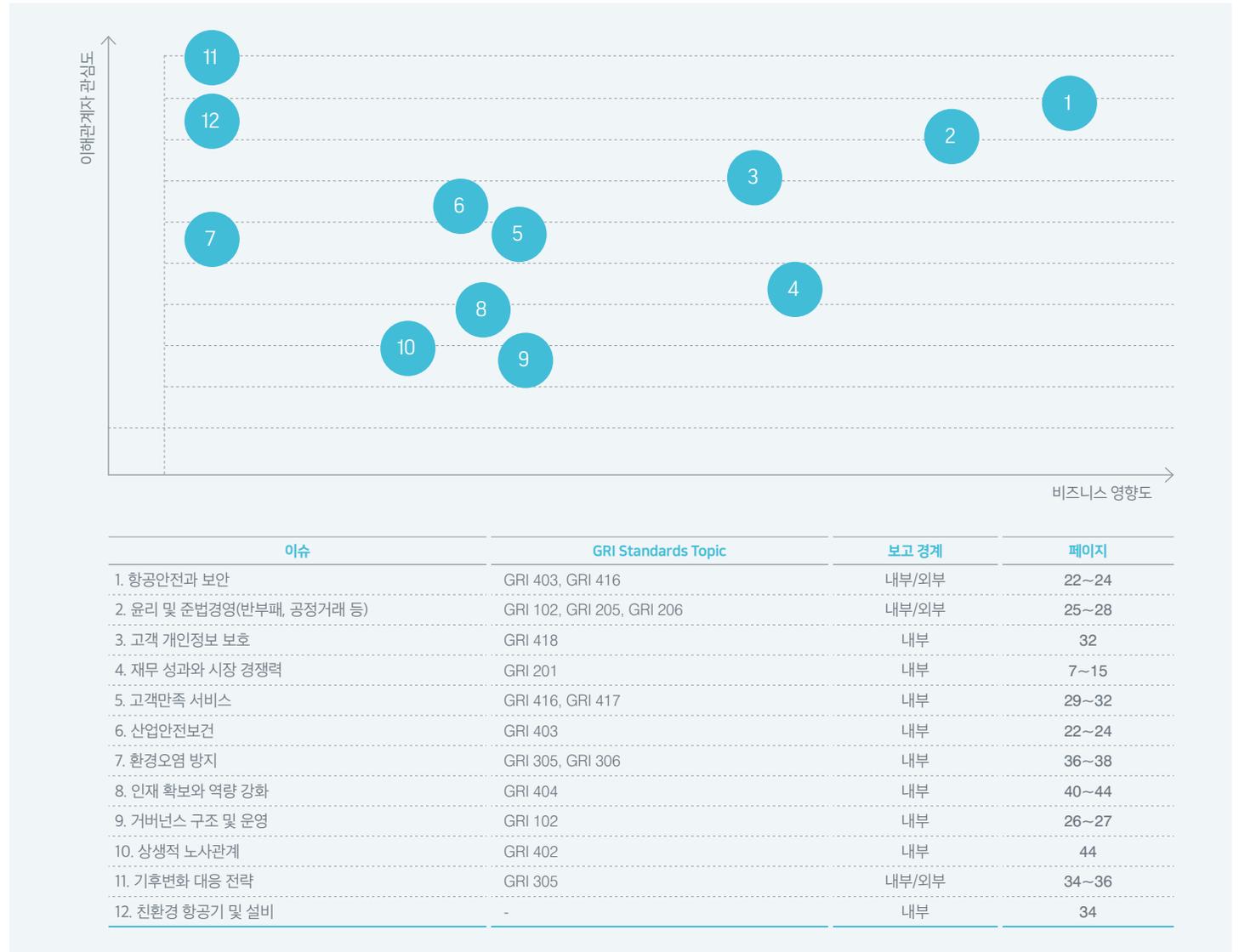
대한항공은 내·외부 이해관계자들의 다양한 기대와 관심 사항을 파악하고 경영 활동에 영향을 미치는 지속가능경영 이슈를 도출하기 위해 중대성 평가를 실시하였습니다. GRI Standards가 제시하는 평가 기준과 ISO26000에서 제시하는 방법을 참고하여 중대 이슈 선별, 중대성 평가, 유효성 검증의 단계를 통해 이슈의 우선순위를 결정하고, 선정된 중대 이슈는 보고서 목차 및 내용 구성에 활용하였습니다.

중대 이슈 중 항공안전, 윤리경영 관련 이슈는 전년도에 이어 올해에도 상위 이슈로 선정되었습니다. 또한 전년 대비 재무 성과, 인재 확보 관련 이슈, 고객 관련 이슈 등의 순위가 상승하였으며, 이는 항공업계 경쟁 심화로 인해 내·외부적으로 관심이 증대하였기 때문으로 파악됩니다.

중대성 평가 프로세스



중대성 평가 결과





절대 안전을 위한 노력

COMMITMENT 01.

경영환경

2019년은 세계적으로 민간 항공운송사업이 개시된 지 100주년을 맞이한 해였습니다. 지난 100년간 기술 발달을 토대로 항공운송의 편의성은 지속적으로 증대되었으나, 안전사고에 대한 다양한 위험 요인은 여전히 존재하고 있습니다. 최근 크고 작은 항공사고가 발생함에 따라 그 어떤 산업분야보다 안전을 최우선의 가치로 삼아야 하는 곳이 항공업계임이 다시 한 번 강조되고 있습니다. 국내에서도 국토교통부가 2020년 5월부터 '안전투자 공사제도'를 시범 운영하기로 하는 등 항공산업의 안전투자 증진을 위한 정책 도입이 활발히 추진되고 있습니다.

경영접근 방식

내·외부 이해관계자를 대상으로 2020년 이해관계자 평가를 실시한 결과, 항공안전 및 보안이 가장 중요한 이슈로 선정되었습니다. 대한항공에게 있어서 안전운항은 무엇보다도 타협할 수 없는 절대적 가치입니다. 앞으로도 대한항공은 지속적으로 안전운항 체계를 강화하며 지난 20년간 이어온 인명 무사고 운항의 기록을 이어가겠습니다.

2019년 성과

지표	2017년 성과	2018년 성과	2019년 성과	2020년 목표
절대 안전 운항체제 지속 견지	인명 무사고 운항 17년 달성	인명 무사고 운항 18년 달성	인명 무사고 운항 19년 달성	항공안전 개선을 통한 인명손실 및 전손사고 발생률 제로 지속 유지



선진 안전관리 시스템 운영

대한항공은 2008년 10월 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, 대한항공은 이에 대한 국내외 관련 요건 및 기준을 충족하고 있습니다.

안전 인증 프로그램

IOSA 인증 항공사

IOSA(IATA Operational Safety Audit)

- IATA에서 개발한 국제 안전 Audit 프로그램
- 2005년 국내 항공사 중 최초 인증 후 자격 유지 중



ISAGO 프로그램 참여

ISAGO(IATA Safety Audit for Ground Operations)

- IATA에서 개발한 지상 안전 Audit 프로그램
- 항공기 지상 조업사 안전 기준 수립 및 조업 품질 개선 프로그램에 2009년부터 지속적으로 참여하고 있으며, 2017년 'Certificate of Appreciation' 수상



Airlift Transportation 프로그램 인증 항공사

Airlift Transportation Program

- 미 국방성이 자국 공무 출장 시 이용 가능한 민간 항공사를 분류하는 안전인증 프로그램
- 2001년부터 지속적으로 자격 유지 중

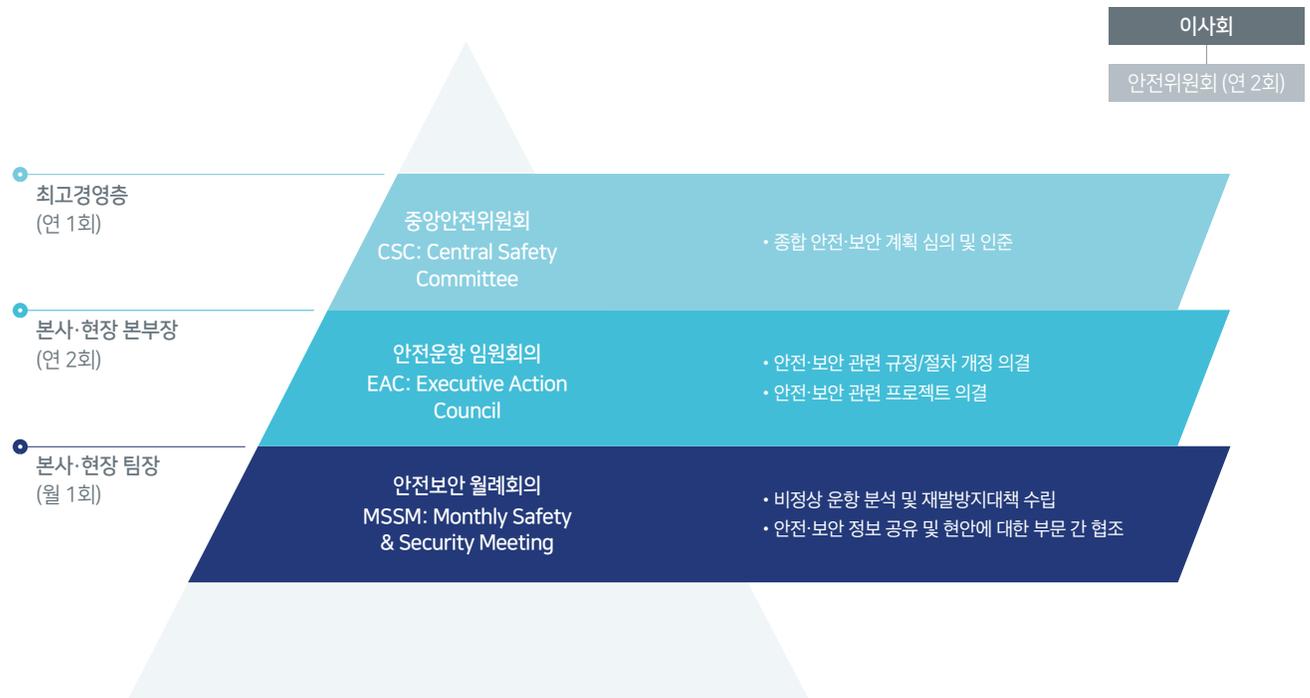


대한항공 안전관리 시스템의 관리유형

예측적 방법	사전적 방법	사후적 방법
비행 데이터 및 평시 운항 모니터링 데이터 분석에 근거한 안전관리	안전보고서 및 안전점검 등 안전 저해요소 파악을 통해 리스크 영향 최소화	기 발생한 이벤트에 대한 안전조사 및 원인분석을 통한 안전관리

대한항공의 안전회의체 대한항공은 이사회 중심의 안전경영 강화를 위해 2018년 이사회 산하에 안전위원회를 설치하여 연 2회 위원회를 개최하고 있습니다. 또한 안전운항과 관련된 전사 차원의 정보 공유, 문제점 도출 및 개선대책 협의를 통한 절대안전 운항체계 유지를 위해 사내 안전회의체를 정기적으로 운영하고 있습니다.

안전회의체



전사 안전관리 조직 운영 대한항공은 효율적이고 체계적인 안전관리를 위하여 사장 직속조직인 안전보안실을 운영하고 있으며, 안전보안실을 중심으로 운항, 객실, 정비, 종합통제, 여객, 화물 본부 및 국내외 취항 지점을 포함하는 전사 SMS 조직을 구축하였습니다. 이처럼 경영층에서부터 현장조직 구성원까지 모두 함께하는 안전관리 조직을 운영함으로써 전사적으로 안전관리에 만전을 기하며 안전관리 체계를 강화하고 있습니다. 나아가 안전보안실에서는 사고 조사, 운항 데이터 분석 및 항공안전 보고 제도 등으로부터 도출된 데이터를 분석하여 이를 기반으로 안전 저해요소 파악, 위험평가, 위험 경감조치 모니터링 등을 실시하고 있으며, 이를 통해 사고 재발방지 및 선제적 예방안전을 실현하고 있습니다.

SMS Excellence 포상 제도 대한항공은 Hazard(항공안전위해요소) 사전 식별 및 위험 경감을 목적으로 2018년 6월 Hazard Report 제도 및 우수 보고서에 대한 SMS Excellence 포상 제도를 도입하여 예방안전 체계를 확고하고 있습니다. 매월 우수 Hazard Report를 선정하여 전사적으로 공지하고 있으며, 우수 보고서를 제출한 직원에게는 표창장과 포상금을 수여하고 있습니다. 또한 6개월 단위로 우수 Hazard Report 중 Safety Champion을 선정하여 시상식을 진행하고 있습니다. 해당 제도를 통해 전 직원의 자발적 참여를 독려함으로써 안전 보고문화를 활성화하는 데 기여하고 있습니다.



SMS Excellence 포상 제도

전사 산업안전보건 관리체계 운영

2018년 11월 신설된 산업안전보건팀을 중심으로 임직원에 대한 안전보건교육 증진과 안전보건문화 정착을 위해 임직원 대상 법정 안전보건교육을 실시하고 현장 부서를 방문하여 안전보건 캠페인을 전개하고 있습니다. 매 분기마다 사측과 근로자 대표로 구성된 산업안전보건위원회를 운영하여 안전보건관리업무, 산재예방 등에 대한 근로자의 의견을 수렴하고 있으며, 협력업체와 주기적인 회의체 운영을 통해 안전보건 관련 현안을 협의하고 합동 점검을 실시하고 있습니다.

또한 2020년 1월 16일부로 시행된 산업안전보건법 전부개정에 따른 원청의 안전보건조치 책임 강화와 관련하여, 당사 및 협력업체 직원의 산재예방을 위해 현장 점검과 안전보건조치의 이행여부 확인을 더욱 강화할 예정입니다.

운항 중 응급의료상황 대응 및 예방 체계

대한항공은 운항 중 발생 가능한 다양한 의료적 응급상황에 대비하고자 항공기 내 의료기기를 탑재하고 있으며, 기내와 공항에서 환자 발생 시 체계적으로 대응하기 위한 전담 의료부서인 EMCS그룹(Emergency Medical Call System)을 운영하고 있습니다. EMCS그룹은 항공기 내 발생하는 환자의 주요 증상과 응급처치 상황들을 체계적으로 모니터링하고 분석하여 기내에 탑재되는 의료기기를 지속적으로 점검 및 개선합니다. 또한 신속하고 정확한 응급처치를 위해 객실승무원 대상으로 매년 실제 사례 연구 및 학습 과정을 진행하고 심폐소생술 훈련을 실시하고 있습니다. 뿐만 아니라 항공기 및 공항에서 갑작스럽게 발생하는 환자에 대한 정확한 의료적 판단을 위해 24시간 의사 자문이 가능한 응급콜을 운영하고 있습니다. 아울러 공항에서 환자승객에게 적절한 지원을 제공하기 위해 현장직원에게 질환별 가이드북을 배포하고 정기적인 교육을 시행하는 등 환자승객 항공운송의 안전성 확보를 위한 노력을 기울이고 있습니다.

감염병 위기 단계별 신속 대응 체계

대한항공은 사스, 신종인플루엔자, 메르스 등 해외 감염병 대응 경험의 노하우를 바탕으로 감염병 관리 매뉴얼을 수립하고 감염병 대응 체계를 운영하고 있습니다. 평시에는 국내외 발생하는 감염병 동향을 상시 감시하고 있으며, 감염병 유행 시에는 국가의 감염병 위기 경보 단계에 따라 사내 대응팀을 구축하고 감염병의 국내 유입 및 확산을 방지하기 위해 총력을 다하고 있습니다. 대한항공의 감염병 대응 체계는 국내 질병관리본부, WHO¹⁾, CDC²⁾, ECDC³⁾ 등 해외 주요기관의 감염병에 대한 위험평가, 가이드라인을 준수하고 있으며 감염병의 신속하고 선제적인 예방 활동을 위해 노력하고 있습니다.

감염병 대응 체계

위기경보 수준	감염병 상황	주요 사항
관심	해외 발생	<ul style="list-style-type: none"> 주요 기관 동향 모니터링 감염병 정보, 현황 공유
주의	국내 유입	<ul style="list-style-type: none"> 사내 대응팀 구성 및 운영 임직원 건강관리 지침 수립 및 공지 감염병 의심 환자 스크린 절차 수립 및 공지 기내 의심 환자 처리 절차 수립 및 공지 항공기 내 감염 예방 의료용구 추가 탑재
경계	국내 제한적 전파	<ul style="list-style-type: none"> 사내 대응팀 부문별 조치 수준 재검토 사내 감염 예방 의료용구 지급 항공기 내 탑재 품목 및 수량 확대
심각	지역사회 또는 전국적 확산	<ul style="list-style-type: none"> 사내 대응팀 운영 강화 및 적극 대응 항공기 내 탑재 품목 및 수량 확대 정부기관 적극 협조

¹⁾ WHO(World Health Organization): 세계보건기구

²⁾ CDC(Centers for Disease Control and Prevention): 미국 질병통제예방센터

³⁾ ECDC(European Centre for Disease Prevention and Control): 유럽 질병예방통제센터



투명하고 윤리적인 경영

COMMITMENT 02.

경영환경

기업의 지속가능한 성장을 위한 건전한 지배구조 확립의 중요성이 점차 증대되고 있으며, 지배구조에 대한 사회적 인식 또한 변화하고 있습니다. 이에 기업 지배구조에 대한 문제 제기를 넘어 장기적 관점에서 기업의 가치를 높일 수 있는 지배구조에 대한 요구가 높아지고 있는 추세입니다. 이처럼 지배구조가 기업의 핵심 이슈로 부상함에 따라 이사회 의 독립성, 투명성, 전문성 강화와 함께 이사회 의 역할 및 책임의 중요성이 강조되고 있습니다.

경영접근 방식

대한항공은 이해관계자에 대한 사회적 책임을 다하고자 '투명하고 건전한 지배구조 확립'을 주요 미션으로 삼고, 2019년 이사회 결의를 통해 '대한항공 기업지배구조 헌장'을 선포하였습니다. 또한 지배구조의 선진화를 위해 다양한 과제들을 선정하고 이행함으로써 독립성, 투명성, 전문성 등 이사회 의 주요 가치를 제고하였습니다. 대한항공은 건전한 기업 지배구조 확립이 고객과 임직원을 비롯한 여러 이해관계자, 나아가 인류사회에 공헌하는 것임을 깊이 공감하고 있으며, 앞으로도 이사회 중심의 지속가능경영이 이루어질 수 있도록 최선을 다할 것입니다.

2019년 실적

지표	2017년 실적	2018년 실적	2019년 실적
이사회 개최 횟수	9회	7회	7회
의결 안건	46건	30건	39건
이사회 참석률	92%	90%	96%

이사회 구성 및 현황

대한항공 이사회는 대표이사진을 비롯한 3인의 사내이사와 학계, 법조계, 관계 등 다양한 경력의 사외이사 6인으로 구성되어 있습니다. 사외이사는 주주총회의 결의를 통해 선임되며, 주주총회의 결의에 앞서 사외이사후보추천위원회의 추천을 받아 후보로 선정됩니다. 이 과정에서 일정한 요건을 갖춘 주주는 정해진 절차에 따라 사외이사 후보를 제안할 수 있습니다. 사외이사를 비롯한 이사 후보의 인적사항은 주주총회 개최 전 전자공시시스템을 통해 공개됩니다.

2019년 3월 주주총회를 통해 항공운송산업 전문가로 박남규 사외이사가 선임되었으며, 2020년 3월 주주총회에서는 경제학 전문의 정갑영 사외이사, 기업지배구조 전문의 조명현 사외이사, 그리고 기업 금융 전문가인 박현주 사외이사가 신규 선임되어 이사회의 전문성, 다양성 및 독립성이 더욱 강화되었습니다. 이와 더불어 당사는 2020년 3월 이사회의 의장과 대표이사를 분리하여, 정갑영 사외이사를 이사회의 의장으로 선임함으로써 이사회의 독립성과 경영의 투명성을 더욱 높이게 되었습니다.

이사의 현황

구분	성명	현직	최근 선임일	임기	비고
사내이사	조원태	(주)대한항공 대표이사 회장	2018.3.23	3년	-
	우기홍	(주)대한항공 대표이사 사장	2020.3.27	3년	-
	이수근	(주)대한항공 Operation부문 부사장	2020.3.27	3년	-
사외이사	임채민	법무법인 광장 고문	2018.3.23	3년	-
	김동재	연세대 국제학대학원 교수	2018.3.23	3년	-
	박남규	서울대 경영대학 교수	2019.3.27	3년	-
	정갑영	연세대 명예특임교수	2020.3.27	3년	이사회 의장
	조명현	고려대 경영대학 교수	2020.3.27	3년	-
	박현주	뉴욕멜론은행 한국대표	2020.3.27	3년	-

* 2020년 8월 기준

이사회 운영 및 실적

대한항공은 2019년 총 7회의 정기 이사회를 개최하여 39건의 안건을 상정, 처리하였습니다. 주요 의사결정 사안들에 대한 심도 있는 논의와 면밀한 검토를 위해 정기이사회는 분기 1회 이상, 임시 이사회는 필요 시 수시 소집하고 있으며, 이사회 참석률의 제고를 위해 연간 이사회 개최 일정을 미리 공지하고 있습니다. 2019년 이사회 평균 참석률은 96%(사외이사 100%)로 평균 8명의 이사가 참석하였습니다. 대한항공 이사회는 상정 안건에 대한 이사들의 이해를 돕기 위해 여객, 화물, 재무, 기술 등 다양한 분야의 임원이 배석하는 제도를 운영하고 있으며, 상정 안건의 발표를 위해 해당 부문의 담당 임원이 참석하여 안건 제안 설명 및 질의응답에 임하고 있습니다.

지배구조 선진화

대한항공은 2019년 11월 7일 기업지배구조헌장을 제정, 공표하였습니다. 주주의 권리, 이사회의 의무와 책임, 감사 기구의 운용, 이해관계자의 권리 보호 등 기업 지배구조와 관련된 사항이 명문화되어 있는 기업지배구조헌장 전문은 누구나 열람할 수 있도록 대한항공 홈페이지와 뉴스룸, 금융감독원 전자공시시스템(DART) 등에 게재되어 있습니다.

2019년 이사회 주요 활동 내역

개최일자	의안내용	사외이사 참석
2019. 1. 29	2018년 회계결산(안) 등 5건	5/5
2019. 3. 5	제 57기 정기주주총회 개최의 건 등 3건	5/5
2019. 4. 4	이사회 내 위원회 구성(안) 등 3건	5/5
2019. 5. 9	FY2019 1/4분기 결산 보고 1건	5/5
2019. 7. 18	FY2019 반기 결산 보고 등 10건	5/5
2019. 11. 7	보상위원회 설치(안) 등 8건	5/5
2019. 12. 19	2020년 사업계획(안) 등 9건	5/5

이사회 내 위원회

대한항공은 이사회회의 효율적인 운영과 관계 법령의 준수를 위해 이사회 내에 감사위원회, 사외이사후보추천위원회, ESG(환경·사회책임·지배구조)위원회, 안전위원회, 보상위원회 등 5개의 위원회를 설치하여 운영하고 있습니다. 5개의 위원회 중 안전경영 강화를 위한 안전위원회를 제외한 4개 위원회는 전원 사외이사로 구성되어 있습니다.

이사회회의 독립성 강화

2020년 3월 정기 주주총회를 통해 당사는 기존 대표이사로 제한된 이사회 의장직을 이사회에서 선출하도록 하는 정관 변경안을 의결하였으며, 신임 이사회 의장으로 정갑영 사외이사를 선임하였습니다. 대표이사와 이사회 의장직을 분리한 것은 경영을 감시하는 이사회 역할을 더욱 강화해 이사회회의 독립성과 경영의 투명성을 높이고 주주 권익을 보호하기 위함입니다. 이와

더불어 신규 사외이사 선임을 통해 기존 사내이사 3명, 사외이사 5명으로 구성되어 있던 이사회를 사내이사 3명, 사외이사 6명으로 재편하여 사외이사의 비중을 확대하였습니다. 또한 사외이사후보추천위원회를 전원 사외이사로 구성하여 사외이사 선임의 객관성과 투명성을 확보하였습니다.

이사회회의 전문성과 다양성 강화

대한항공은 폭넓은 시각을 바탕으로 균형있는 의사결정을 이끌어낼 수 있도록 전문성과 다양성에 초점을 맞추어 이사회를 구성하고 있습니다. 전원 사외이사로 구성된 사외이사후보추천위원회를 통해 회사의 전략 방향 및 목적에 기여할 수 있는 전문성 있고 사회적 명망이 높은 후보자를 추천하고 있으며, 이사회회의 의결을 통해 최종적으로 주주총회에서 사외이사를 선임 하고 있습니다. 2020년에는 첫 여성 사외이사를 선임하였으며, 경영, 금융,

지배구조 등 각 분야의 권위있는 전문가들로 이사회를 구성하여 이사회회의 역량을 한층 강화하였습니다. 앞으로도 대한항공은 이사회 중심의 선진 경영이 이루어질 수 있도록 이사회회의 전문성과 다양성을 강화하기 위한 노력을 지속할 것입니다.

이사회회의 투명성 강화

당사는 대표이사와 이사회 의장 분리를 통해 경영의 투명성을 강화한 데에 이어, 환경, 사회책임, 지배구조 등 기업의 비재무적 요소를 경영활동에 적극 반영하기 위해 기존 거버넌스위원회를 ESG위원회로 확대 개편하였습니다. 전원 사외이사로 구성된 ESG위원회는 주주가치 및 주주권익에 중대한 영향을 미치는 회사의 주요 경영사항을 사전 검토하며, 회사의 ESG 관련 이행사항을 검토 및 총괄하는 기능을 수행하고 있습니다. 이에 더해 보상위원회를 신규 설치함으로써 이사 보수 결정 과정의 객관성과 투명성을 확보하였습니다. 보상위원회 역시 전원 사외이사로 구성되며, 경영 성과에 대한 적절한 보상이 이루어지도록 이사의 보수 수준을 검토하게 됩니다. 이사의 보수 한도는 주주총회의 결의를 통해 확정되며, 2019년 주주총회 승인 금액은 50억 원으로, 이 중 40.7억 원이 집행되었습니다.

이사회 내 위원회 현황

위원회명	구성	소속 이사명	설치목적 및 권한사항
사외이사후보추천위원회	사외이사 4	정갑영(위원장), 임채민, 김동재, 박남규	관계 법령과 정관 및 이사회 규정에 따라 회사의 사외이사 후보를 추천
감사위원회	사외이사 3	임채민(위원장), 김동재, 박현주	법령, 정관, 이사회 규정에 따라 회사의 회계와 업무를 감사하고, 이사회가 위임한 사항을 처리하는 기능을 수행
ESG위원회	사외이사 3	김동재(위원장), 박남규, 조명현	ESG(환경·사회책임·지배구조) 관련 이행사항 검토 및 총괄, 주주가치에 중대한 영향을 미치는 회사의 주요 경영사항 사전 검토 및 공정거래법 등 법령에서 정하는 내부거래 심의/의결
안전위원회	사내이사 2 사외이사 1	이수근(위원장), 우기홍, 임채민	안전 성과 및 관리에 대한 모니터링 및 제언과 이사회에서 위임 받은 사항을 결의
보상위원회	사외이사 3	박남규(위원장), 김동재, 박현주	이사 보수 결정 과정의 객관성 및 투명성 확보, 이사 보수 관련 중요 사항 및 이사회 위임 사항 결의

* 2020년 8월 기준

대한항공의 윤리경영 활동

대한항공은 윤리헌장을 통해 투명경영과 책임경영을 기업 이념으로 공유하고 있으며, 임직원, 고객, 주주를 비롯한 이해관계자들에게 회사가 지향하는 가치와 목표를 제시하고 있습니다. 윤리헌장을 바탕으로 윤리규범 실행지침, 윤리적 문제 수행지침, 내부비리 신고제도 등 기업윤리 프로그램을 운영하고 있으며, 모든 임직원은 이러한 프로그램의 강령을 엄격히 준수하고 실천할 의무가 있습니다.

또한 사내에 기업윤리사무국을 설치하고 각 본부의 본부장 및 담당 임원들을 내부윤리 책임자로 임명하여 임직원들이 건전한 판단에 따라 올바른 의사결정을 내리고 적절한 행동과 조치를 취할 수 있도록 관리감독 체계를 갖추고 있습니다.

기업윤리 프로그램

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

대한항공 윤리헌장

대한항공은 투명경영과 책임경영을 기업이념으로 공유하고, 자유경쟁시장의 질서를 존중하며, 제반 법 규정을 준수하는 기업활동을 통하여 공익적 가치를 증대하고, 이를 사회에 환원함으로써 공동의 번영을 추구한다.

이를 위하여 올바른 가치판단과 행동의 원칙이 되는 윤리규범을 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 상호신뢰에 의한 공동의 발전을 추구한다.
- 우리는 자유경쟁원칙을 존중하며 건전한 항공운송산업 발전에 앞장선다.
- 우리는 국가와 사회의 건전한 발전과 환경보전에 적극 기여한다.
- 우리는 회사가 추구하는 기업이념을 공감하며 이를 위한 의무와 책임을 다한다.

윤리경영 교육 실적

과목명	(단위: 명 (이수율))		
	2017년	2018년	2019년
독점규제 준수 ¹⁾	1,216 (88%)	1,032 (77%)	1,198 (88%)
밝고 맑은 일터 만들기	18,760 (92%)	18,785 (91%)	18,855 (90%)
우리 회사의 윤리 경영 ²⁾	516 (3%)	18,699 (91%)	933 (4%)
시장지배적지위 남용행위와 불공정거래행위 바로 알기 ²⁾	0 (0%)	14,883 (72%)	172 (1%)
부정청탁 및 금품수수 금지 바로 알기 ³⁾	2 (0%)	1 (0%)	16,783 (80%)

¹⁾ 국내외 영업직원 대상 매년 운영

²⁾ 격년 운영 과정

³⁾ 격년 운영 과정, 2018년 교육을 2019년으로 순연

윤리경영 및 준법교육 강화

대한항공은 임직원들이 윤리경영 및 준법 관련 다양한 지식과 정보를 습득하고 이를 준수할 수 있도록 정기적으로 온라인 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 국내외 재직중인 임직원들은 회사의 윤리적 경영 활동과 기업 이념의 중요성을 담은 '우리회사의 윤리경영' 과정을 격년으로 이수하고 있으며, 건전한 조직인으로서 모범이 될 수 있도록 윤리 실천을 다짐하는 서약서를 작성하고 있습니다.

내부비리신고제도 운영

대한항공은 홈페이지 및 사내 포털시스템 내 제보 채널 (이메일: jebo@koreanair.com 또는 whistleblower@koreanair.com)을 통해 조직 내 청탁, 부정행위 및 협력업체와의 거래에서 발생할 수 있는 각종 부당행위 등에 대하여 임직원, 고객, 주주 등 이해관계자 누구든지 신고할 수 있는 내부비리 신고제도를 운영하고 있습니다. 내부비리 신고자는 익명으로 신고할 수 있으며, 원칙과 절차에 따라 엄격하게 보호됩니다. 또한 내부비리 신고의 이유로 불이익을 주는 행위를 금지하며, 조치 결과는 제보자에게 회신되고 있습니다.

차별화된 고객 경험

COMMITMENT 03.

경영환경

기술의 발달과 경험의 다양화 등으로 인해 고객의 기대수준이 높아지고 있으며, 기업에 대한 사회적 요구역시 증대되고 있습니다. 이에 따라 고객 경험 개선은 기업의 마케팅 전략을 넘어 생존 전략으로 평가됩니다. 항공사 또한 높아진 고객의 니즈에 부응하기 위해 다양한 노력을 전개하고 있습니다. 빅데이터, 인공지능 등의 신기술을 활용하여 새로운 고객맞춤 서비스를 개발하고 있으며, 항공사 간 협력을 기반으로 고객 편의 개선에 힘쓰는 한편, 서비스 개발 시 특정 고객에게만 혜택 또는 불이익이 발생하지 않도록 신중하게 검토하고 있습니다.

경영접근 방식

대한항공은 '고객 감동과 가치 창출'이라는 주요 미션 아래 고객 경험 개선을 위해 다각도로 노력하고 있습니다. 고객의 말씀 (VOC, Voice of Customer) 등 여러 소통 채널을 통해 접수된 고객의 의견을 바탕으로 서비스를 개선하고, 신기술 및 새로운 플랫폼을 도입하여 고객 편의성을 강화하고 있습니다. 또한 델타항공과의 조인트벤처를 통해 양사 간 운항 스케줄과 고객 여정 전 단계를 아우르는 서비스를 최적화하여 고객에게 더 나은 경험을 제공하고자 협력 중에 있습니다. 이 외에도 대한항공은 대한항공만의 독창적인 서비스 개발을 통해 고객 감동을 이끌어낼 수 있도록 최선을 다할 것입니다.

2019년 실적

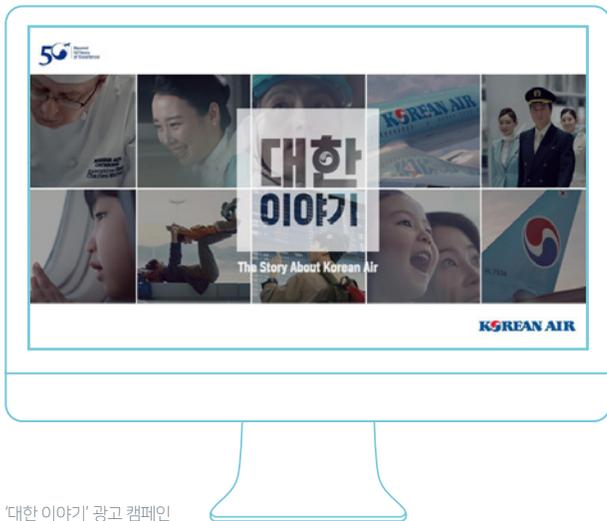
지표	2017년 실적	2018년 실적	2019년 실적	2020년 목표
개인정보 유출 신고 건수	0건	0건	0건	0건
글로벌 고객만족도 (GCSI)	13년 연속 1위	14년 연속 1위	15년 연속 1위	16년 연속 1위



고객과 함께하는 광고

대한항공은 창립 50주년을 기념하여 여객, 화물, 기내식 등 각 사업 부문의 활동들을 소재화 한 '대한 이야기' 광고 캠페인을 진행했습니다. '대한'에 포함된 중의적 의미에 착안한 동 캠페인은 고객 성원에 감사하며 계속된 도약의 메시지를 전달하기 위한 목적으로 진행되었으며, 각 사업 부문의 다양한 활동들을 이야기 형식으로 친숙하게 전달하여 소비자로부터 큰 호응을 얻었습니다. 대한항공은 앞으로도 고객에게 한 걸음 더 다가가는 광고를 제작하기 위해 심혈을 기울일 예정입니다.

대한 이야기



'대한 이야기' 광고 캠페인

문화마케팅

내가 그린 예쁜 비행기 미래 꿈나무인 어린이들에게 꿈과 희망을 심어주기 위하여 대한항공 본사 격납고에서 실시하는 그림 그리기 대회입니다. 1등 수상자에게는 문화체육관광부 장관상 수여 및 해외 항공기 제작사 견학 기회를 제공합니다. 또한 1등 작품은 전 세계를 누비며 동심을 전할 수 있도록 항공기 동체에 래핑됩니다.

내가 그린 예쁜 비행기-스케치 영상

대한항공 여행사진 공모전 여행과 사진을 좋아하는 사람이면 누구나 참여할 수 있는 명실상부한 국내 최고 권위의 아마추어 여행사진 공모전입니다. 여행의 즐겁고 아름다운 추억을 담아, 그곳에 가고 싶은 마음을 자아내는 수준 높은 작품들이 대거 출품되고 있습니다.

SNS 커뮤니케이션

대한항공은 유튜브, 인스타그램, 페이스북 등 국내외 Social Media를 통해 고객과 유기적이고 친근한 소통 활동을 수행하고 있습니다. 대한항공 취향지 및 운송서비스 소개 등 기업 이미지 제고를 위한 콘텐츠를 제작하고 있으며, 다양한 고객 참여형 이벤트를 통해 고객 접점을 확대하고 있습니다. 또한 인플루언서와의 긴밀한 협업과 SNS 채널별 컨셉 개발을 통해 트렌디하고 다채로운 콘텐츠를 지속적으로 개발하고 있습니다. 이 외에도 SNS 회원들에게 대한항공에 대한 직·간접적 체험을 제공하고자 객실훈련원, 운항훈련원, 신기재 견학, 기내식 센터 견학 행사를 진행하고 있습니다.

SNS 채널 현황

(단위: 명)



* 2020년 1월 기준

기내 안전비디오 신규 제작

대한항공은 2019년 11월 K-POP 뮤직비디오 형식의 새로운 기내 안전비디오를 선보였습니다. 신규 안전비디오에는 국내 굴지의 대형 연예기획사인 에스엠 엔터테인먼트 소속의 프로젝트 그룹 'SuperM(슈퍼엠)'과 글로벌 아티스트 '보아'가 출연했으며, 2019년 12월 말 기준 1,370만 회 이상의 유튜브 조회수를 기록하며 국내외에서 큰 관심을 불러모았습니다.

우리나라의 대표적 문화 상품 중 하나인 K-POP을 활용하여 제작한 새로운 컨셉의 안전비디오는 항공사의 안내영상은 딱딱하고 지루하다는 고정관념을 깨고 승객들의 시청 주목도를 높이고 있으며, 전 세계 고객들에게 변화하는 대한항공의 모습을 전하였습니다. 뿐만 아니라 항공법 및 국토교통부 권고사항 등의 가이드라인이 요구하는 필수 안내 수칙에 대한 모든 정보를 담아 안전 수칙을 효과적으로 전달함으로써 안내 효과를 극대화하고자 하였습니다.

대한항공은 이번 기내 안전비디오 제작 프로젝트를 위해 작곡된 노래인 'Let's Go Everywhere'를 싱글 앨범으로 전 세계에 발매하였으며, 향후 음원 판매 수익금은 세계 빈곤, 기후 변화, 인류 불평등 문제 등을 해결하기 위한 '글로벌 시티즌 캠페인(Global Citizen Campaign)'에 기부할 계획입니다.

기내안전비디오



기내 안전비디오 신규 제작

고객 감동을 위한 노력

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

VOC 의견 반영으로 개선된 서비스 사례

기내 AVOD 콘텐츠 확대 고객에게 더욱 다양한 경험을 제공하기 위해 2020년 한 해 동안 기내 AVOD(Audio & Video on Demand, 주문형 오디오/비디오 시스템)의 영화, 단편물, 게임 등 기내 엔터테인먼트 콘텐츠를 강화하고 개수를 대폭 확대할 계획입니다.

셀프체크인 서비스 (모바일-웹 체크인 및 키오스크) 대상 전면 확대 고객의 탑승 수속 절차를 간소화하고 카운터 대기 시간을 줄이기 위해 유아/소아 승객 (유아용 요람 신청 승객 제외), 단체 승객, 내항기 및 전세기 이용 승객, 휠체어 서비스 등 일부 도움이 필요한 고객의 셀프체크인 사용 제한을 점차 완화할 예정입니다.

대외기관 고객서비스 부문 1위 수상 대한항공은 글로벌경영협회(GMA)에서 주관하는 '2019 글로벌고객만족도(GCSI, Global Customer Satisfaction Competency Index)' 항공여객운송서비스 부문에서 15년 연속 1위를 차지하여 고객중심경영 기업으로서의 위상을 공고히 했습니다. 또한 한국표준협회에서 주관하는 '2019 한국서비스품질지수(KS-SQI)' 평가에서 항공사 부문 1위에 선정되어 글로벌 항공업계를 선도하는 항공사로서의 경쟁력을 확보하고 고객 서비스 강화에 노력한 점을 대외적으로 인정 받았습니다.



모바일 셀프체크인 서비스

고객 개인정보 보호

정보보호관리체계(ISMS) 인증 대한항공은 고객 개인정보 보호의 신뢰성 확보를 위해 국내외 정보보호관리체계 인증을 취득하여 고객 개인정보 보호에 앞장서고 있습니다. 2005년부터 매년 한국인터넷진흥원(KISA)의 '정보보호관리체계(ISMS, Information Security Management System)' 인증을 획득하는 한편, 국제표준화기구(ISO) 및 국제전기기술위원회(IEC)에서 제정한 정보보호관리체계의 국제표준인 '정보보호경영시스템인증(ISO 27001:2013)'을 획득하여 정보보호 정책, 물리적 보안, 접근 정보 통제, 사업관리 시스템 등 14개 영역에 걸친 114개 표준 통제 항목에 대해 글로벌 표준 보안을 준수하고 있습니다. 이를 통해 모든 임직원의 자발적인 정보보호 실천문화를 조성하고 정보보호 중요성에 대한 인식 확산을 위해 노력하고 있습니다.

통합보안운영센터 운영 대한항공은 주요 IT시스템을 국내 데이터 센터 및 해외 클라우드 서비스에 구축하여 운영함으로써 외부의 악의적인 공격으로부터 안전하게 관리하고 있습니다. 또한 내·외부 주요 서비스에 대한 주기적인 모의해킹을 실시하고 있으며, 정보보안 및 개인정보 보호 관련 사회적·정책적 요구 수준의 증대와 사이버테러, 개인정보 유출 위험 등에 대비하기 위해 대한항공 클라우드 커맨드센터(Cloud Command Center) 내 통합보안운영센터(Security Operation Center)를 설치하였습니다. 통합보안운영센터는 24시간 연중 운영되며, IT 시스템에서 생성되는 로그를 중앙에 집중하여 저장 및 분석하고 실시간으로 모니터링하여 발생 가능한 공격에 대한 정밀한 대응을 지속적으로 수행하고 있습니다.

정보보안 교육 대한항공은 개인정보를 다루는 국내 및 해외 전 직원을 대상으로 연2회 사내 정보보안 및 개인정보 보호 교육을 실시하고 있으며, 전 임직원 대상 상설 교육 과정도 개설하여 수시 교육을 진행하고 있습니다. 정보보안 교육은 당사가 다루는 고객정보부터 E-mail, 모바일, PC보안, 사회공학, 국내외 개인정보 최신 동향 및 관련법 개정까지 보안 전반에 관한 내용을 포함하고 있습니다. 이 외에도 2016년 1월부터 전 임직원이 참여하는 보안의 날을 도입하여 월별 보안점검 이슈 및 일상 보안점검 수칙을 전파하여 전사 보안 수준을 향상시키고 있습니다.



임직원 교육 실적

(단위: 명)

시기	교육명	상반기		하반기	
		국내	해외	국내	해외
2017	상반기: 정보보안	17,403	2,915	7,817	2,567
	하반기: 우리회사의 정보보안				
2018	상반기: 정보보안	15,979	2,533	17,480	2,619
	하반기: 개인정보 보호				
2019	상반기: 정보보안	17,676	2,616	18,499	2,836
	하반기: 개인정보 보호				

고객 개인정보 유출 신고 건수

(단위: 건)

구분	2017	2018	2019
고객 개인정보 유출 신고 건수	0	0	0

환경친화적인 경영활동

COMMITMENT 04.

경영환경

최근 이해관계자의 환경에 대한 관심과 요구가 높아짐에 따라 환경경영 전략의 중요성은 사상 유례없이 강조되고 있습니다. 마이크로소프트, 애플과 같은 글로벌 리딩기업은 물론, BP와 같은 글로벌 에너지기업까지 앞다투어 기후변화 대응전략과 투자계획을 공개하고 있으며, 스타벅스와 이케아는 2020년까지 전 세계 매장에서 플라스틱을 퇴출하겠다고 선언했습니다.

항공산업 또한 환경경영에 대한 이해관계자의 인식이 매우 높은 산업이며, 각종 환경규제의 강화는 주요 리스크로 인식되고 있습니다. 이에 항공업계는 산업계 최초로 국제항공 탄소상쇄 제도를 도입하고, 2020년 이후 탄소중립성장을 선언하며 업계 차원의 대응을 강조하고 있습니다.

경영접근 방식

대한항공 이해관계자들은 환경오염 방지와 기후변화 대응의 중요성을 인식하고 있으며, 이에 따른 기후변화 대응전략과 친환경 항공기 도입을 강조하고 있습니다. 또한 각종 규제 대응을 위해 기업이 환경경영 정보를 투명하게 공개할 것을 요구하고 있습니다. 이에 대한항공은 환경친화적인 경영활동을 중대 이슈로 보고하고 이해관계자와 소통하고자 합니다.

2019년 실적

지표	2017년 실적	2018년 실적	2019년 실적	2020년 목표
국제선 연료효율 (\$/100RTK) ¹⁾	33.33	31.45	32.13 ²⁾	31.66

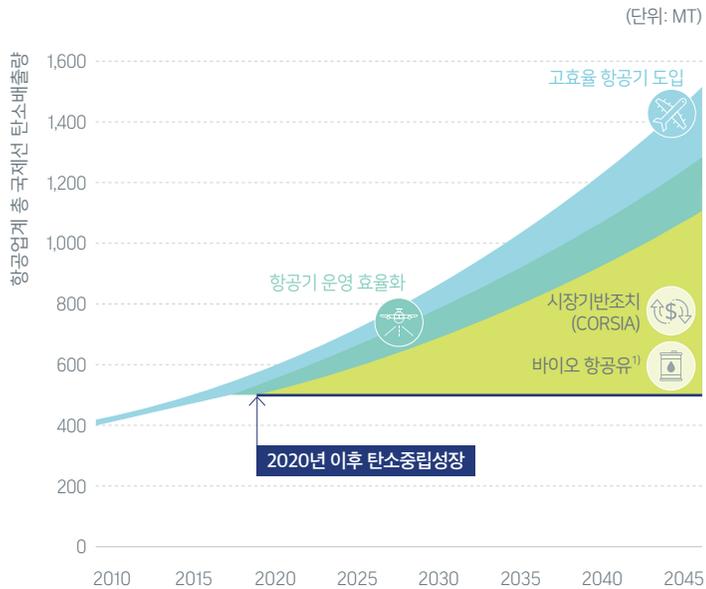
¹⁾ 연료효율 = 연료소비량(부피)/수송실적(100RTK), 값이 낮을수록 효율성이 높음
RTK(Revenue Ton Kilometer): 여객 및 화물 1톤을 1km 운송한 것을 의미하며, 사업량을 표시하는 단위

²⁾ 2019년 화물 수송량 감소 영향으로 국제선 연료효율 지표값 상승

기후변화 대응

2020 탄소중립성장 국제항공운송협회(IATA)와 국제민간항공기구(ICAO)는 2020년 이후 업계 총 탄소배출량을 2020년 수준으로 동결하는 '2020 탄소중립성장'을 공동 목표로 채택하였습니다. 항공기 운항에서 발생하는 온실가스는 전 세계 배출량의 2~3%에 불과하지만, 향후 지속적인 성장이 예견되는 항공업계에 있어 기후변화 대응전략은 필수적이기 때문입니다. 대한항공은 탄소중립성장을 달성하고 기후변화 리스크에 대비하기 위해 자발적 감축목표를 설정하고 다양한 탄소감축 수단을 적용하고 있습니다.

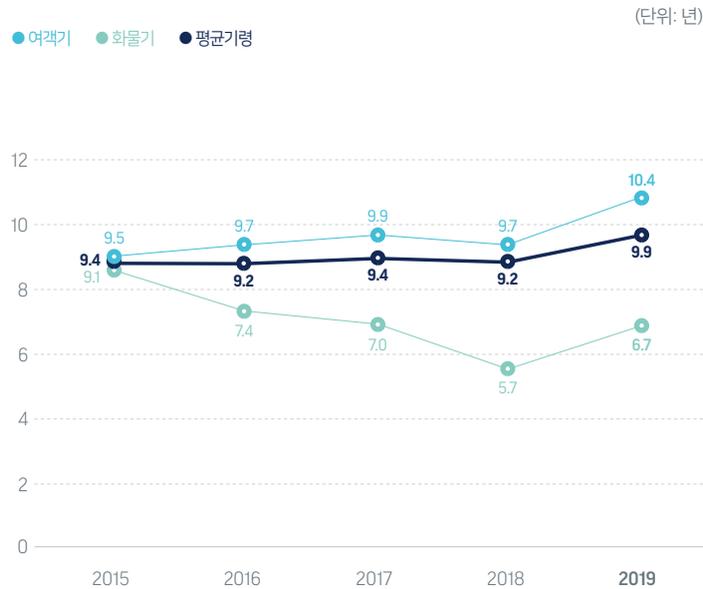
2020 탄소중립성장과 주요 달성수단



¹⁾ 바이오 항공유: 바이오매스 원료를 이용한 항공부문 대체연료

친환경 항공기 도입 친환경 고효율 항공기 도입은 항공산업에서 온실가스를 감축할 수 있는 가장 효과적인 방법입니다. 대한항공은 적극적인 친환경 항공기 도입전략으로 국내 항공사 중 가장 낮은 항공기령을 유지하고 있으며, 2019년에는 B777-300ER, B787-9, A220-300 등 고효율 항공기를 도입하여 온실가스 감축을 위해 노력하고 있습니다.

대한항공 항공기 평균기령



차세대 친환경 항공기, B787-9 드림라이너

대한항공이 국내 최초로 도입한 B787-9 드림라이너는 항공기 제작사인 보잉의 차세대 첨단 기술이 집약된 고효율 친환경 항공기입니다. 기체의 50%가 탄소복합소재로 제작되어 있으며, 동급기종과 비교 시 좌석당 연료효율이 20% 높고 이산화탄소 및 질소산화물 배출량은 20% 적으며 소음 또한 60% 이상 대폭 감소하였습니다. 뿐만 아니라 기내 기압과 습도를 높이고, 33~34인치 넓은 간격(이코노미 기준)으로 좌석을 배치하여 승객에게 더욱 쾌적한 환경을 제공하고 있습니다.

대한항공은 현재 B787-9 드림라이너 10대를 중장거리 노선에 투입하여 운영하고 있으며, 이후 10대를 추가로 도입하여 고객에게 보다 쾌적하고 친환경적인 서비스를 제공할 예정입니다.

편당 온실가스 배출량 비교



연료효율 개선 국제선 및 국내선 항공기 운항으로 발생하는 탄소배출량은 대한항공 전체 탄소배출량의 약 99%를 차지합니다. 대한항공은 항공기 운항에서 발생하는 연료소모량과 탄소배출량을 감축하기 위해 연료효율 개선을 최우선 과제로 인식하고 지속적으로 노력하고 있습니다.

체계적인 연료관리 대한항공은 체계적인 연료관리를 위해 항공기 연료 사용량 및 온실가스 배출량 데이터베이스를 구축하고, 별도의 연료관리조직을 운영하고 있습니다. 2004년에 신설된 사내 연료관리조직은 공항·운항·정비 및 비행계획 등 항공기 직접 운영에 관련된 분야별 연료 효율 향상 과제를 180개 이상 발굴하였으며, 유관 부문과 협력하여 이를 지속적으로 이행하고 있습니다. 더불어 연료 절감 기술을 정부 및 업계에 공유하며 국내 항공업계 연료효율 개선에도 기여하고 있으며, 2019년 대한항공은 약 3억 파운드의 연료를 절감하였습니다.

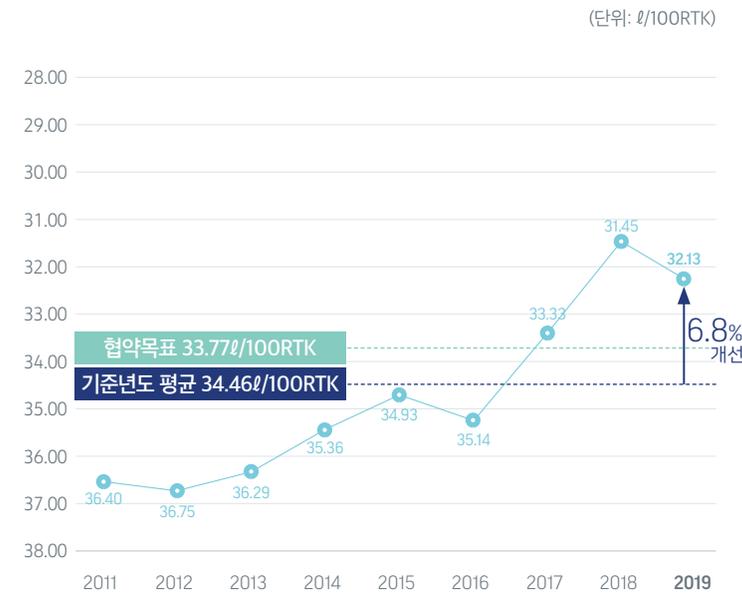
연료관리 프로세스



자발적 감축협약

대한항공은 2010년 국토교통부와 연료효율 개선을 목표로 하는 항공부문 온실가스 자발적 감축협약을 체결하였습니다. 협약은 기준년도 대비 국제선 연료효율 2% 개선을 목표로 설정하였으며, 2019년 대한항공은 국제 화물 수송량 감소 영향에도 불구하고 기준년도(15~17) 평균 대비 연료효율을 6.8% 개선하여 협약목표를 초과달성 하였습니다.

국제선 연료효율 개선 추이



탄소규제 이행 국제항공 운송량 증가와 더불어 항공업계에는 탄소상쇄제, 배출권거래제, 탄소세와 같은 다양한 탄소규제가 도입되었으며, 대한항공은 국제선과 국내선을 포함한 모든 항공기 운항 및 국내 지상시설에서 발생하는 탄소배출량에 대해 탄소규제를 적용받아 그 책임을 이행하고 있습니다.

ICAO CORSIA(국제항공 탄소상쇄제도) UN 산하 국제민간항공기구(ICAO)는 국가별 규제범위에 포함되지 않는 국제선 항공기 운항에서 발생하는 탄소배출량을 관리하기 위해 CORSIA(국제항공 탄소 상쇄제도, Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation)을 도입 하였습니다. CORSIA는 2019년 탄소 배출량을 Baseline으로 설정하고, 이후 항공사가 초과 배출량에 대하여 상쇄 배출권을 구매하여 순(Net) 배출량을 Baseline 수준으로 유지하도록 하는 제도입니다. 대한항공은 CORSIA 이행을 위해 2019년 배출량 모니터링 계획서를 제출하였으며, 배출량 보고, 검증 및 상쇄의무 이행을 위해 사내 CORSIA 배출량 관리 시스템을 확립하였습니다.

EU-ETS(유럽 배출권거래제) 2005년 유럽연합은 기후정책의 주요 수단으로서 할당 배출권을 최초로 활용한 대규모 정책인 EU-ETS(유럽 배출권거래제, EU Emissions Trading System)을 도입하였습니다. 대한항공은 2012년 이후 유럽연합 역내 출도착 운항편에 대하여 항공부문 EU-ETS를 적용받아 의무를 이행하고 있으며, 2020년 이후 Swiss-ETS가 EU-ETS와 연계됨에 따라 유럽 역내 스위스 운항편 배출량에 대해서도 책임을 확대하여 이행할 예정입니다.

국내 배출권거래제 '저탄소 녹색성장기본법'에 따라 2015년부터 국내에도 배출권거래제가 도입되었으며 현재 약 600여 개 국내 기업에 적용되고 있습니다. 국내 배출권거래제는 EU-ETS와 마찬가지로 기업이 정부로부터 배출허용량(할당 배출권)을 부여받고, 부족하거나 남은 배출권을 시장에서 거래하여 의무를 이행하도록 하고 있습니다. 수송부문에서는 유일하게 항공업종이 배출권거래제의 적용을 받으며, 대한항공은 2015년 이후 국내선 운항 및 국내 지상시설 배출량에 대하여 책임을 이행하고 있습니다.

환경경영 체제

대한항공은 1996년 ISO14001(환경경영시스템) 인증을 취득한 이래 국제 표준에 적합한 환경경영 시스템을 도입하고, 본사/항공기 정비/항공기 제조/기내식 제조 사업 부문별 환경경영관리(EMS) 부서를 설치하여 전사적 환경경영 체제를 구축하고 있습니다.

수질 및 대기오염 물질

대한항공은 항공기 세척, 정비 과정에서 발생하는 수질오염 물질과 항공기 이착륙 과정 및 배출시설에서 발생하는 먼지, THC(총탄화수소), NOx(질소산화물) 등의 대기오염 물질에 대해 철저한 기준을 세워 관리하고 있습니다. 수질 및 대기오염 물질은 법적 허용기준 대비 50% 미만으로 배출목표를 설정하여 관리하고 있으며, 2019년에는 법정 허용기준(100%) 대비 수질오염 물질 배출은 2.2%, 대기오염 물질 배출은 7.1% 수준으로 철저히 관리하였습니다.

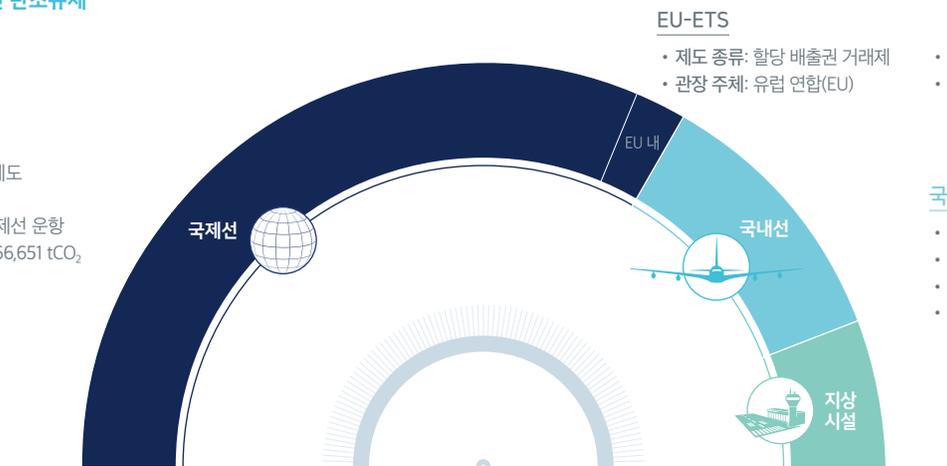
유해화학물질

항공기 정비에 사용되는 화학제품은 항공기 제작사 지침에 따라 사용하고 있으며, 대한항공은 제작사와 지속적으로 의사소통하며 사용 제품의 유해성을 개선하기 위해 노력하고 있습니다. 또한 사내 화학물질 관리시스템을 활용하여 사업장별 화학물질 입출고 및 사용 정보를 관리하고 유해화학물질 사용을 엄격하게 통제함으로써 유해화학물질로 인한 환경 오염사고를 예방하고 있습니다.

대한항공이 이행중인 탄소규제

ICAO CORSIA

- 제도 종류: 탄소상쇄제도
- 관장 주체: UN ICAO
- 배출량 보고 대상: 국제선 운항
- 2019년 배출량: 12,466,651 tCO₂



EU-ETS

- 제도 종류: 할당 배출권 거래제
- 관장 주체: 유럽 연합(EU)
- 배출량 보고 대상: EU 역내 운항
- 2019년 배출량: 34,758 tCO₂

국내 배출권거래제

- 제도 종류: 할당 배출권 거래제
- 관장 주체: 대한민국 환경부
- 배출량 보고 대상: 국내선 운항 및 지상시설
- 2019년 배출량: 594,039 tCO₂eq

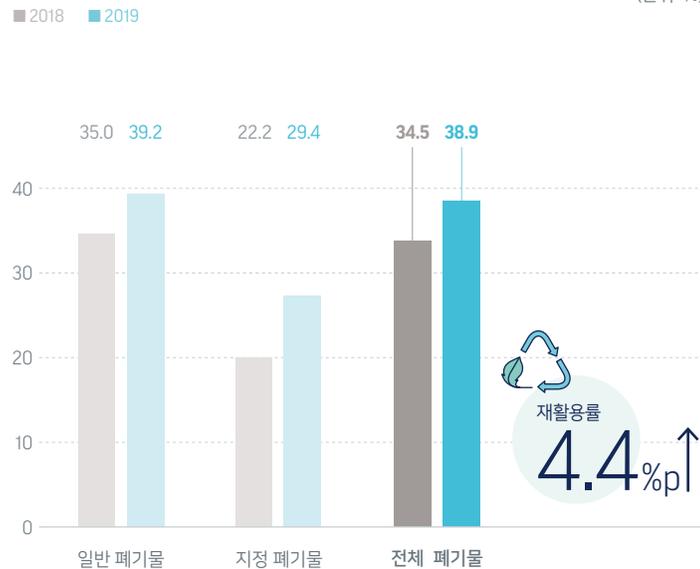
폐기물 대한항공은 여객 및 화물 운송서비스 과정에서 폐지, 폐목재, 폐플라스틱 등의 일반 생활계 폐기물을 배출하고 있으며, 항공기 정비 및 제조공정에서 폐유, 폐페인트, 폐유기용제와 같은 지정 폐기물을 배출하고 있습니다. 여객 수송량 증가에 따라 전체 폐기물 발생량이 증가하고 있으나, 폐기물 재활용 또한 지속적으로 증가 추세를 보이고 있으며 2019년 폐기물 재활용률은 전년 대비 4.4%p 증가한 38.9%를 기록하였습니다. 기내 음식폐기물의 경우 농림축산검역본부 고시에 따라 전량 소독 후 소각 처리하고 있습니다.

소음 대한항공은 항공기 소음을 경감하기 위해 사내 운항 규정 및 기종별 운항 절차에 소음 경감 운항 절차를 수록하고 이착륙 시 이를 적용하고 있습니다. 또한 각국 공항에서 요구하는 소음감소 절차를 준수하고 국제 민간 항공기구(ICAO)의 소음감소이륙절차(NADP, Noise Abatement Departure Procedure) 및 연속강하접근착륙절차(CDA, Continuous Descent Approach)를 운항 여건에 맞게 적용하고 있습니다.

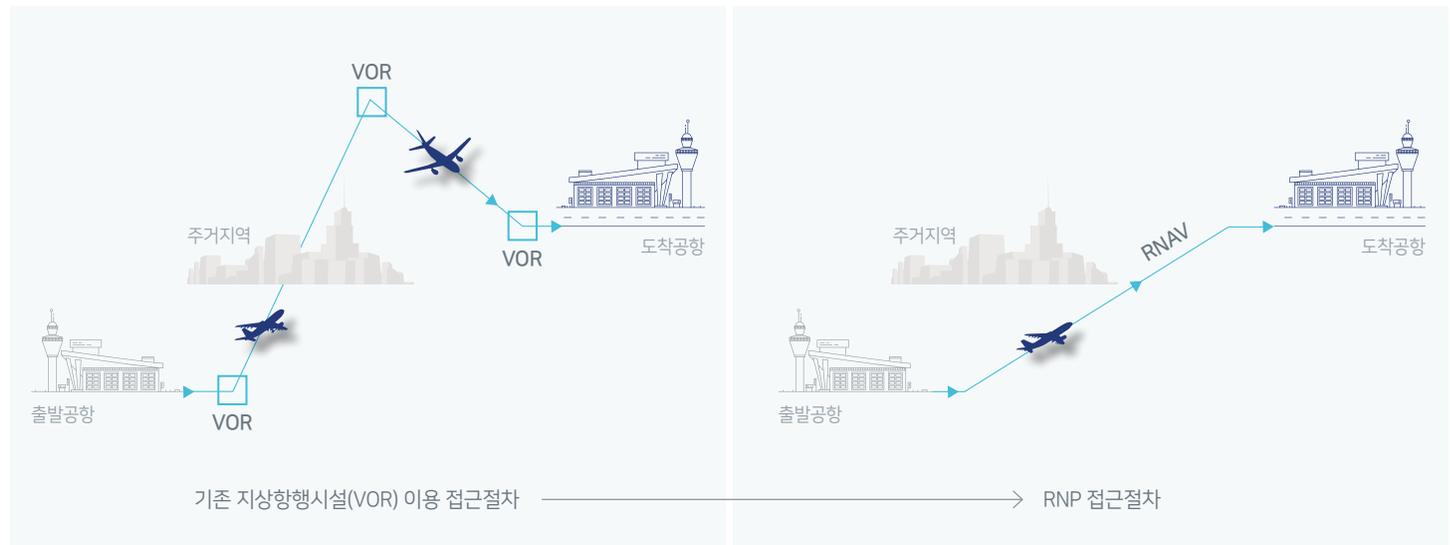
항공기술의 발전에 따라 기존의 지상항행시설(VOR)을 이용하여 항공기가 운항하던 방식에서 GPS를 이용한 지역항법(RNAV, aRea NAVigation)으로의 전환을 적극 활용하고 있으며, 더 나아가 RNP(Required Navigation Performance) 접근 절차를 수행하고 있습니다. 이는 항공기 운항 경로가 정밀하게 관리되어 소음 민감 지역을 회피하여 운항할 수 있는 방법으로, 공항 인근 지역의 항공기 소음 피해를 줄일 수 있습니다. 대한항공은 이를 위해 항공기에 첨단 위성 항법장치 및 무선 설비를 장착하여 소음 피해를 최소화하고자 노력하고 있습니다.

폐기물 재활용률

(단위: %)



소음감소를 위한 RNP 접근절차



대한항공과 플라스틱 이야기

1회용 플라스틱은 우리의 삶을 편리하게 하지만, 쉽게 쓰고 버리는 플라스틱 폐기물은 환경오염의 주 원인으로 지목되고 있습니다. EU 집행위원회 부위원장인 프란스 팀머만스는 “일회용 플라스틱은 생산하는 데 5초, 쓰는 데 5분, 분해되는 데 500년이 걸린다”며 “인류가 아무것도 하지 않는다면 50년 후 바다에는 물고기보다 플라스틱이 더 많아질 것”이라고 경고하였습니다.

1회용 플라스틱 사용 저감

2019년 대한항공은 1회용 플라스틱 사용을 줄이기 위해 다양한 변화를 시도하였습니다. 대표적으로 기내에서 제공하던 플라스틱 빨대와 커피 스틱을 모두 FSC(Forest Stewardship Council) 인증을 받은 친환경 종이 제품으로 교체하였고, 이를 통해 연간 6,450,000개의 1회용 플라스틱 제품 사용을 줄일 수 있었습니다. 이는 서울-부산 직선거리의 3배에 달하는 길이입니다.

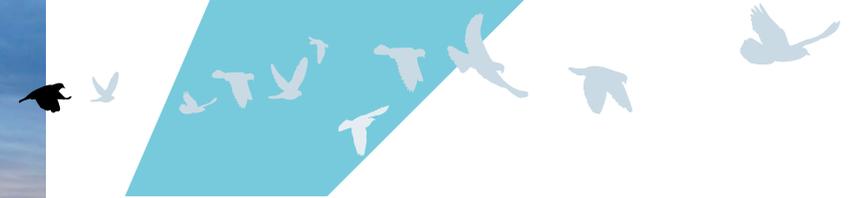
아울러 1회용 플라스틱 컵 사용량을 줄이기 위해 일반석 기내 음료 서비스에 제공되던 플라스틱 컵을 종이컵으로 교체하였습니다. 개정된 서비스 매뉴얼에 따라 요청하는 승객에 한하여 플라스틱 컵을 제공하고 있으며, 텀블러 등 개인 용기 사용을 원하는 승객에도 음료를 제공함으로써 1회용 플라스틱 사용을 줄이기 위해 노력하고 있습니다.

폐플라스틱 재활용 증대

플라스틱 제품 사용을 줄이기 위해 다방면으로 노력하고 있으나, 서비스 과정에서 불가피하게 플라스틱 폐기물이 발생하고 있습니다. 이에 대한항공은 플라스틱 폐기물을 매립이나 소각으로 처리하는 대신 재활용하는 방안을 고민하고 있습니다. 기내에서 발생된 플라스틱 폐기물은 선별과정을 거쳐 고품질 연료로 사용되거나 건축자재 등을 만드는 펠릿(Pellet) 원료로 사용되고 있으며, 2019년에는 국내 기내 폐기물 중 약 2,136톤의 플라스틱이 재활용되었습니다.

앞으로도 대한항공은 기업의 사회적 책임을 다하고 환경영향을 줄이기 위해 플라스틱 사용량을 줄이는 한편, 플라스틱 폐기물의 재활용을 확대하기 위해 꾸준히 노력할 것입니다. 이는 대한항공의 기업가치 제고는 물론, 고객의 지속 가능한 여행에 대한 보장, 그리고 지구 환경의 보존으로 이어질 것입니다.





OUR WAY

인재경영 | 상생경영 | 나눔경영 | 리스크 관리

인재경영

대한항공은 다양한 인재가 능력을 인정받고 가능성을 실현할 수 있도록 공정한 인사정책과 체계적인 인력개발 프로그램을 통해 글로벌 인재를 양성하고 있습니다. 뿐만 아니라 임직원들의 몸과 마음의 건강, 일과 삶의 균형 또한 세심하게 살피며 최고의 인재를 위한 최적의 환경을 조성합니다.

인권과 다양성을 존중하는 인사 정책

대한항공은 근로기준법은 물론, 전 세계 사업장에서 해당 국가의 법과 제도를 준수하고 있으며, 국제노동기구(ILO)에서 정한 규정에 따라 모든 형태의 강제노동, 아동노동 및 임금착취를 철저히 금하고 있습니다. 아울러 임직원 채용, 배치, 평가, 보상 등 인사관리 전반에 있어 성별, 연령, 인종, 종교, 장애, 출신지역, 정치적 견해 등을 이유로 차별하지 않습니다. 앞으로도 대한항공은 사업을 영위하는 모든 지역에서 근로자의 인권을 존중하고, 최적의 근무 환경을 조성하기 위해 최선을 다할 것입니다.

직원 현황

2019년 12월 말 기준, 해외 현지직원을 포함한 대한항공의 총 직원 수는 20,965명입니다. 주요 다양성 지표인 여성 직원의 비율은 전체의 44%로, 최근 3년간 44% 수준을 유지하고 있습니다. 대한항공은 직원의 만족도를

높이기 위해 다양한 노력을 기울이고 있으며, 평균 근속연수(국내 정규직 직원 기준)는 16.5년입니다. 대한항공은 동종업계 최고 수준의 급여와 복지를 제공하며, 모든 직종의 초임은 성별에 관계없이 동일합니다. 아울러 대한항공은 모든 직원이 공정한 대우를 받을 수 있는 환경을 조성하고 있습니다.

해외 현지 우수인력 고용

대한항공은 글로벌 시장 확대를 위해 현지화(Localization)를 가장 중요한 과제로 인식하고 해외 현지 우수인력의 확보와 양성을 적극 추진하고 있습니다. 국적, 인종, 성별, 문화, 종교 등에 대한 차별 없는 고용 활동을 진행하고 있으며, 능력 위주의 인재 양성 정책 및 해외 직원의 역량 강화를 위한 다양한 제도를 기반으로 현지 관리자를 지속적으로 양성하고 있습니다.

직원 현황

고용계약
(단위: 명)



남: 11,041 여: 7,756



남: 718 여: 1,450

관리자 여부(정규직 기준)
(단위: 명)



남: 3,258 여: 1,786



남: 7,783 여: 5,970

* 2019년 12월 31일 기준, 임원 별도

여성 임직원 현황

구분	2017		2018		2019	
	인원 (명)	비율 (%)	인원 (명)	비율 (%)	인원 (명)	비율 (%)
여성 임직원	8,812	43	9,022	44	9,206	44
여성 관리자	1,454	33	1,607	34	1,786	35

관리자급 현지인 비율



2,212

해외사업장 근무인원
(명)



89

현지인 비율
(%)



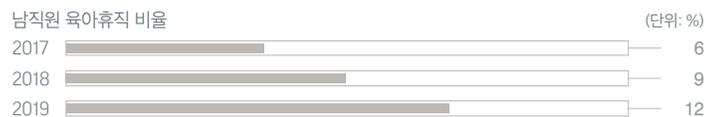
13

관리자급 현지직원 비율
(%)

모성보호제도

대한항공은 여성 인력의 고용을 지속적으로 확대하고, 다양한 관련 복지제도를 선제적으로 시행함으로써 여성 지위 향상에 기여하고 있습니다. 법적으로 보장된 육아휴직, 산전후휴가, 가족돌봄휴직/휴가는 물론이고, 사내 전 여직원을 대상으로 임신기 근로시간 단축제도와 난임치료를 위한 불임휴직제, 여성인력의 비중이 높은 객실승무원을 대상으로 임신 사실 인지시점부터 휴직이 가능한 임신휴직제를 시행하고 있습니다. 특히, 일·가정의 조화와 균형(Work-Life Balance)을 이룰 수 있는 근무여건 조성 노력과 자유로운 육아휴직 사용 분위기 속에서, 남직원의 육아휴직 사용 비율은 꾸준히 증가하고 있습니다.

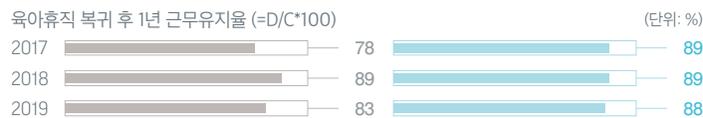
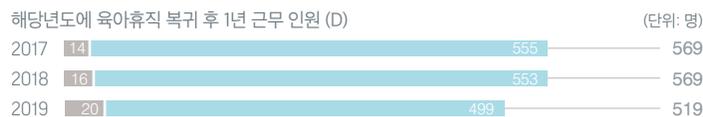
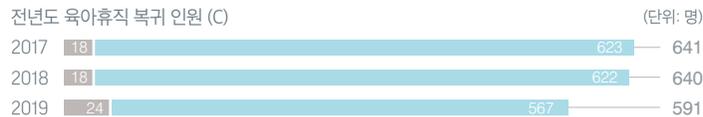
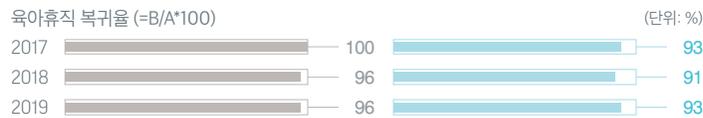
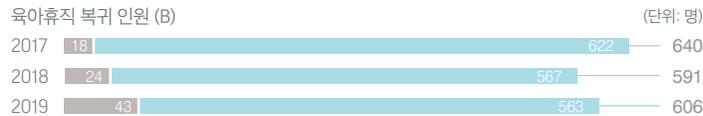
모성보호제도 실적



임직원 건강증진 활동

대한항공은 자체 항공의료 전문 기관인 항공의료센터를 운영하고 있으며, 다양한 항공 분야 전문 직종으로 이루어진 근로자의 특성 및 건강실태를 분석하여 건강증진 활동을 추진하고 있습니다. 또한 ICAO Annex 1 및 항공안전법 개정 예고에 따라 항공운송사업자의 운항승무원 대상 건강증진 활동계획의 수립과 시행이 의무화되고, 2019년 10월 국토교통부에서 '조종사·관제사 건강증진 활동 가이드'를 제정함에 따라 아래와 같이 건강증진 활동 추진 체계를 구축하였습니다.

건강증진 활동 추진 체계



항공의료센터의 2019년 직종별 특화 건강증진사업

분류	세부 내용
운항승무원	<ul style="list-style-type: none"> 체성분석사 및 1:1 운동 상담 등 신체활동 증진 프로그램 운영 수면 무호흡증 및 건강한 음주/약물 사용 교육 뇌심혈질환 발병위험 평가 및 금연, 영양상담 등 생활습관 개선 관리
객실승무원	<ul style="list-style-type: none"> 근골격계 질환 예방을 위한 생활 속 스트레칭 활성화 사업 실시 내·외국인 승무원 체력증진 온라인 교육 및 올바른 직무표준동작 카드 뉴스 제작 마음건강검진 및 트라우마 심리 지원 프로그램 운영
일반/정비직	<ul style="list-style-type: none"> 뇌심혈질환 예방을 위한 참여형 건강 프로그램 운영 부서 단위 건강검진 종합평가 보고서 제공 운송직원 감정노동 및 직무스트레스 관리 프로그램 운영

¹⁾ 임신휴직은 객실/운항승무원에 한함

임직원 마음건강 관리를 위한 활동

근로자의 과도한 스트레스는 업무 생산성뿐만 아니라 근로자의 신체 및 정신건강을 위협하는 요인으로 작용하게 됩니다. 대한항공은 고객응대, 안전업무, 사무업무 등 다양한 직군별 맞춤형 정신건강 관리 프로그램을 운영하고 있습니다.

임직원들의 직무 스트레스 요인과 전반적인 정신건강 상태를 점검하여 스스로 관리할 수 있도록 마음건강 검진을 매년 실시하고 있으며, 전문 심리상담과 검사를 받을 수 있는 '휴클리닉'을 운영하고 있습니다. 또한 고객응대 업무에 종사하는 현장 근무자를 대상으로 한 오프라인 교육과 비행업무 관련 사고로 인한 충격을 완화하기 위한 트라우마 심리 지원 프로그램을 운영하고 있습니다. 아울러 임직원들이 마음건강 정보를 손쉽게 습득할 수 있도록 정기적으로 마음휴식레터를 발간하고 있습니다.

오프라인 정신건강 교육 실시 현황

강의명	대상	실시 현황		
		2017	2018	2019
마음건강 증진을 위한 스트레스 관리	여객, 화물, 현장 실무자	274명 (14차)	303명 (19차)	207명 (12차)
정신건강 증진기법 (2018년 신설)	여객, 화물, 현장 관리자	-	259명 (12차)	251명 (12차)
건강관리: 스트레스	용역업체 콜센터 신입직원	308명 (11차)	154명 (9차)	189명 (12차)

인재개발에 대한 신념

대한항공은 '기업경영의 기본은 사람이며, 사람의 변화는 결국 올바른 교육으로부터 시작된다'는 확고한 경영철학과 교육에 대한 신념을 바탕으로 글로벌 인적자원을 육성하기 위한 다양한 프로그램을 개발, 운영하고 있습니다.

대한항공의 교육체계 대한항공은 전문성에 입각한 글로벌 인재 양성이라는 교육방침 아래 관리 역량 및 직무 역량의 2개 역량 모델을 기반으로 단계별 유기적인 교육이 이루어질 수 있도록 교육체계를 운영하고 있습니다.

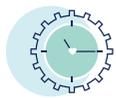
교육체계



평생학습 지원 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. 2020년도까지 총 19회에 걸쳐 학사 980명, 전문학사 441명 등 총 1,421명에 대해 학위를 수여하여 기업내 교육을 통한 평생학습 장려에 큰 성과를 나타내고 있습니다. 항공, 물류 분야의 전문적인 학습을 위해 항공대학교 및 인하대학교 대학원에 진학하는 직원들에게는 장학금을 지원함으로써 직원들의 지속적인 자기개발 및 학습의욕 고취에 크게 기여하고 있습니다. 또한 직원의 퇴직 후 노후설계를 지원하기 위해 퇴직예정자를 위한 프로그램을 개발 중에 있습니다.

인권 향상을 위한 교육 지원 직원 개인이 사람으로서 누려야 할 기본적인 자유와 권리를 보장함과 동시에 인권 관련 임직원 의식 제고를 위해 전 직원을 대상으로 50여 개의 관련 교육을 제공하고 있습니다. 장애인 차별 금지, 성희롱 예방 교육 등을 통해 직원 인권 향상에 힘쓰고 있으며, 건강한 몸과 마음을 유지할 수 있도록 관련 교육을 정기적으로 운영하고 있습니다.

인당 교육시간



창의적인 조직문화

대한항공은 2019년 7월 1일부터 사내 업무 시스템을 구글의 클라우드 기반 생산성 및 협업 소프트웨어 도구 모음인 'G 스위트(G Suite)'로 전환하였습니다. G 스위트는 이메일, 캘린더, 드라이브, 문서도구, 채팅 등의 다양한 서비스를 제공하며 온라인 공동 문서 작성과 협업, 그리고 모바일리티에 강점을 지니고 있습니다. G 스위트 도입으로 인해 시간과 장소에 구애 받지 않게 됨에 따라 협업을 통한 문서 작성과 즉각적인 의견 교환이 가능하게 되었고, 클라우드 서비스 환경의 보안 표준 및 암호화가 적용되어 보안이 더욱 강화되었습니다. 또한 COVID-19로 인해 급작스럽게 재택근무를 실시하게 된 상황에서도 클라우드를 기반으로 하는 G 스위트를 활용하여 사무실과 동일한 업무환경을 제공함으로써 위기상황에서도 차질 없는 업무수행이 가능했습니다.

한편 대한항공은 2019년 9월 1일부터 국내 전 임직원을 대상으로 복지 자율화를 전면 시행하였습니다. 다만 운항·객실 승무원과 접객 서비스 직원 등 유니폼 착용 직원은 예외이며, 해외 지역은 각 지역의 문화 및 기후 특성에 맞춰 시행하고 있습니다. 대한항공은 새로운 사내 업무 시스템과 복지 자율화 도입 등 일련의 조치를 통해 업무 효율성과 생산성을 높일 뿐 아니라, 유연하고 창의적인 기업문화 조성에도 박차를 가하고 있습니다.

2019년 임직원 교육실적

구분	단위	실적
인당 교육시간	남	시간 112
	여	시간 128
인당 교육예산	천 원	524
직급별 교육인원/시간	임원급	명(%) / 시간 97(0.5) / 4,335
	과장 이상	명(%) / 시간 11,070(52.5) / 844,545
	대리 이하	명(%) / 시간 9,895(47.0) / 1,457,271

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.

구분	세부 내용
건강 지원	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 항공권 연간 25~35매 지원 국내 유명 콘도 255계좌 보유 국내의 유명 호텔 할인가 이용 27개 사내 취미반 활동 지원
생활 지원	<ul style="list-style-type: none"> 사택 제공 (1,181세대) 주택 구입 및 전세자금 융자 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	<ul style="list-style-type: none"> 국민연금 가입 전 직원 개인연금 월 5만 원 지원 국내 최대 규모의 직장신탁 운영 및 퇴직 시 신탁 출자금 지원
인센티브	<ul style="list-style-type: none"> 경영성과급 안전장려금



직원만족 경영

임직원 자녀 초청 Family Day 개최 대한항공은 2019년 9월 1,600여명의 임직원과 자녀들을 본사로 초청해 'Family Day' 행사를 열었습니다. 행사에 참가한 직원 자녀들은 부모의 손을 잡고 회사로 함께 출근하여 부모의 업무를 체험해 보는 시간을 가졌으며, 테마파크로 변신한 정비 격납고에서는 보잉787비행기 견학, 만들기 클래스, 페이스 페인팅, 미니 올림픽, 가족사진 포토존, 간식코너 등 각종 FUN 부스가 마련되어 재미를 더했습니다. 이 행사는 자녀들이 부모의 자랑스런 일터에 대해 이해하고 공감하는 소통의 장이 됨과 동시에, 직원들에게는 소속감과 자긍심을 높이는 계기가 되었으며, 향후 자녀 초청 행사를 정례화 할 계획입니다.



소통과 신뢰로 만들어가는 조직문화 유연한 소통과 상호 신뢰를 바탕으로 더 나은 조직문화를 구축하고자 하는 의지를 담아 2015년 사내 통신망에 '소통광장'을 개설하여 운영하고 있습니다. 소통광장은 익명으로 참여하는 임직원 온라인 게시판으로 건설적인 아이디어를 제안하고 심도 있게 토론하며, 애로사항을 해결하는, 모든 임직원을 위한 소통의 장입니다. 특히 익명성을 철저히 보장함으로써 의제의 제한 없이 자유롭게 의견을 나눌 수 있습니다. 임직원들의 각종 문의와 제언에 대해 담당 부서는 신속하게 답변하고 관련 조치를 취하고 있으며, 이를 통해 사내 커뮤니케이션 활성화는 물론 조직문화의 실질적인 개선을 이루고 있습니다.

노동조합 가입 현황

2019년 12월 말 기준, 노동조합 가입대상 직원은 15,962명이며, 이 중 84%인 13,429명이 노동조합에 가입되어 있습니다.

노사협의회 운영

2019년 노사는 쌍방 이해와 협력 관계를 높이기 위하여 노사협의회를 분기별로 1회 이상 개최하였습니다. 노사협의회를 통하여 조합원의 복지 증진과 회사의 건전한 발전을 도모할 수 있는 방안을 모색하고 지부별 담당자가 안전 확인 및 유관 부서 의견을 취합하여 수용 여부를 검토하고 논의합니다.

2019년 소통광장 활동



- 
48
문의
- 
13
칭찬
- 
117
제안
- 
26
기타

노동조합 가입 현황

구분	조합원	비조합원	합계	조합가입률
일반부문				
대한항공 노동조합	11,445	2,010	13,455	84%
민주노총 공공운수노조지부¹⁾				
운항부문				
조종사 노동조합	1,129	523	2,507	45%
조종사 새노동조합	855			34%

¹⁾ 민주노총 공공운수노조지부의 가입 현황 미 제공으로 인해 집계 가능한 인원내 한하여 보고

상생경영

대한항공은 공동체의 지속가능한 발전을 위해 협력사와 상생의 방안을 논의하며, 동반성장을 추진함으로써 사회적 가치를 창출하고 있습니다. 아울러 글로벌 항공사로서 협력사의 경쟁력 강화가 대한항공의 지속가능한 성장 기반임을 인지하고 다양한 지원활동을 펼치며 더불어 성장하고자 노력합니다.

동반성장 정책

대한항공은 체계적이고 일관성 있는 동반성장 정책 아래 협력사와 함께 성장하기 위해 노력하고 있습니다. 군용기 정비 및 개조, 민항기 구조물 생산 및 납품, 무인기 개발 등 다양한 항공기술 분야에서 제조역량을 보유하고 있는 당사 항공우주사업본부는 안정적 수급 기반의 상생 선순환 체계 구축 및 협력사와의 동반성장이라는 목표를 달성하기 위해 '공정거래 정립', '협력사 경쟁력 강화' 그리고 '협력사와의 소통 활성화' 등 다양한 협력제도를 운영하고 있습니다.

01



공정거래 정립

- 4대 실천사항 이행
- 표준하도급 계약서 도입
- 하도급 법규 준수

02



경쟁력 강화

- 금융(자금) 지원
- 기술전수 및 직무교육
- 생산성 향상, 품질 개선

03



소통 활성화

- 간담회/심포지엄 실시
- 상호협력 양해각서 체결
- 생산진척 협의체 운용

공정거래 정립

대한항공은 공정거래위원회에서 권고하고 있는 '공정거래협약' 제도를 2013년 도입하여 항공기 부품 제조 분야의 협력사와 매년 상호신뢰를 바탕으로 협약을 체결하고 있으며, '동반성장을 위한 4대 실천사항' 정립 및 준수를 통해 공정거래 문화를 확대해 나가고 있습니다.

또한 협력사의 안정적인 유동성 확보를 지원하기 위해 거래대금을 전액 현금 지급하고 있습니다. 지급기일을 10일 이내로 단축하기 위해 대금 마감횟수를 별도 지정하지 않고 협력사에서 세금계산서를 발행하는 대로 대금을 받을 수 있도록 시스템을 개선하였으며, 그 결과 2019년에는 평균 7.9일 내에 대금을 지급하였습니다.

성장을 위한 4대 실천사항

1. 바람직한 계약체결을 위한 실천사항
 - 합리적인 단가 설정, 대금지급 관련 부당한 결정행위 금지 등
2. 협력사의 공정한 선정(등록)을 위한 실천사항
 - 협력사 선정에 대한 공정성 및 투명성 보장, 공평한 입찰참가 기회 부여 등
3. 하도급거래 내부 심의위원회 설치 및 운영을 위한 실천사항
 - 내부 심의위원회 구성 및 정기적 운영 등
4. 바람직한 서면발급 및 보존을 위한 실천사항
 - 계약서 서면발급에 관한 사항 사규 반영, 표준계약서 사용 등

평균 대금지급기일

(단위: 일)



협력사 경쟁력 강화

2019년 기준 대한항공 항공우주사업본부는 전 세계 22개국, 195개 협력사와 공급망을 운영하고 있습니다. 국내 생산이 불가능하거나 가공 난이도가 높은 부품은 복수의 글로벌 협력사로부터 조달하고 있으며 지속적으로 대체업체를 발굴하여 공급망 리스크를 관리하고 있습니다. 또한 국내 협력사의 기술력 강화를 위해 해외부품 국산화를 시도하고 있습니다.

안정적인 부품 수급을 위해서는 협력사의 경쟁력 강화가 필수적이며, 이를 위해 다양한 지원 프로그램을 운영하고 있습니다.

설비 및 근무환경 개선 지원 협력사의 설비투자 비용을 절감하고 재무위험을 줄이기 위해 당사가 보유 중인 시험설비를 대여하고 있으며, 외주관리 시스템을 구축하여 협력사에서도 생산 및 납기 진척 현황을 실시간으로 모니터링할 수 있도록 하였습니다. 또한 생산성 향상을 위해 POU(Point of Use, 현장 작업용 부품 보관대)를 제공하기도 하였습니다. 이 외에도 협력사의 안전 위험성 평가 및 개선 활동을 지원하고, 외래진료와 예방접종 지원, 작업장 및 휴게시설 개선, 소방 훈련 및 화재예방교육 제공을 포함하여 다양한 복리후생 프로그램을 실시하고 있습니다.

기술 지원 및 보호 생산 과정 중 발생하는 기술적인 문제를 신속하고 원활하게 해결하고자 기술지원 시스템(TSS, Technical Support System)을 개발하였으며, 이에 따라 협력사는 시스템을 통해 언제든지 기술지원을 요청할 수 있게 되었습니다. 협력사의 기술보호를 위해 비밀유지계약(NDA, Non-Disclosure Agreement)을 체결하고 있으며, 당사 임직원의 기술보호 의식을 고취하고 불필요한 기술자료 요청 및 기술탈취를 방지하기 위해 자체 온라인 강좌를 개설하여 운영하고 있습니다.

품질역량 강화 협력사의 부품 결함률을 줄이기 위해 품질개선 활동을 주기적으로 실시하고 있습니다. 당사의 전문 품질 검사원을 협력사 현장에 파견하여 부품검사를 수행하고 결함 발생 시 즉각 대응하고 있습니다.

인적역량 강화 협력사 임직원의 역량 강화를 위해 다양한 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 부품 제조에 있어서 필수적인 이론 교육과 실습을 거친 후 공동생산을 실시하고, 현장 직무교육을 통해 기술 및 노하우를 이전하여 협력사의 인적자원 개발에 이바지하고 있습니다.

협력사 생산성 개선 협력사의 생산비용 절감 및 공정시간 단축을 지원하기 위해 협력사를 방문하여 생산성 향상 워크샵(LEAN Workshop)을 개최하고 있으며, 개선 아이디어를 발굴하여 실제 작업에 적용하고 있습니다. 또한 협력사가 생산 장애요소를 해소하고 목표 생산량을 달성하는데 도움을 주고자 생산능력 분석과 소요자원 검증 업무 등을 지원하고 있습니다.



나눔경영

대한항공은 세계적인 항공사이자 글로벌 기업시민으로서 대한항공의 항공기가 운항하는 전 세계 지역사회 곳곳에서 나눔의 가치를 실현합니다. 회사 차원에서의 사회공헌 활동은 물론, 임직원의 참여를 독려함으로써 나눔이 대한항공의 건강한 기업문화로 자리잡을 수 있도록 힘을 모으고 있습니다.

COVID-19 우한 전세기 지원 및 재해구호 물품 수송

대한항공은 COVID-19로 인해 중국 우한에 고립된 우리 교민들의 귀국을 돕기 위해 총 3회에 걸쳐 특별 전세기를 운영하였습니다. 전세기 운항에는 대한항공 조종사, 승무원, 운송 직원들의 자원이 줄을 이어 많은 국민들에게 감동을 전했으며, 조원태 회장 또한 운항 항공사의 총 책임자로서 이들의 자원을 높이 평가하고 어려운 임무에 동참하기 위해 전세기에 동승하였습니다. 한편 조원태 회장은 사내 게시판인 '소통광장'을 통해 직원들에게 "국가가 필요할 때 우리를 불러준 것을 영광으로 생각해야 한다"며 "국가의 부름에 우리는 응했고, 완벽하게 임무를 완수했으며, 이에 대해 직원들과 함께 긍지를 느끼고 싶다"고 소회를 밝혔습니다.

또한 대한항공은 COVID-19로 막대한 피해를 입은 중국 우한 지역 주민들을 위해 긴급 구호 물품을 지원하였습니다. 2월 19일 베이징 행 KE855편을 통해 KF94 타입 마스크 40,000장을 중국 홍십자회에 전달하였고, 마스크는 우한 지역의 지정 병원으로 보내졌습니다.

글로벌 플랜팅 프로젝트

대한항공은 지구온난화 영향으로 인한 사막화와 황사 발생 방지를 위해 해외 나무심기 봉사 활동을 실시하고 있습니다. 2004년부터 몽골 바가노르구 지역에 '대한항공 숲'을 조성하여 매해 대한항공 임직원, 현지 주민 및 학생들이 참여하여 나무심기 활동을 펼치고 있으며, 현재는 총 12만 5천여 그루의 나무들이 자라는 대규모 숲이 되었습니다. 2019년에는 미국 델타항공과의 조인트벤처 1주년을 기념하여 대한항공 임직원은 물론 델타항공 직원도 함께 몽골 식림행사에 참여하였습니다. 한편, 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.



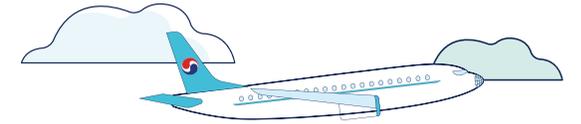
1 COVID-19 우한 전세기 지원 및 재해구호 물품 수송
2 글로벌 플랜팅 프로젝트

'푸른 꿈 날개 달고 떠나요' 체험학습

대한항공은 지역사회 나눔 활동의 일환으로 2010년부터 한국공항공사와 공동으로 김포공항 인근 지역 어린이들에게 꿈과 희망을 선사하기 위한 지역 체험학습 행사를 실시하고 있습니다. 지난 9년간 약 310명의 어린이들에게 제주도, 여수 등 국내지역 체험 기회를 제공하였으며, 2019년에는 대한항공 창립 50주년을 맞이하여 일본 오사카에서 체험학습을 진행하였습니다. 앞으로도 대한항공은 지역사회 소외계층을 위해 지속적으로 나눔 활동을 펼칠 계획입니다.

중국 꿈의 도서관

대한항공은 2008년에 발표한 중국지역 사회공헌 활동인 '애심계획(愛心計劃)'의 일환으로 향촌지역 학교에 도서관을 만들어주는 '꿈의 도서관' 나눔 활동을 2010년부터 매년 진행하고 있습니다. 시안, 황산, 쿤밍, 선양, 창사, 구이양에 이어 2019년에는 항저우 통루현 통루창업학교에서 10번째 '꿈의 도서관' 행사를 개최하였습니다. 뿐만 아니라 밝고 허름한 교실에서 밝고 깨끗한 도서관으로 탈바꿈한 배움의 공간에서 아이들이 꿈을 찾아갈 수 있도록 도서와 비치 용품 등을 기증하였습니다.



1 '푸른 꿈 날개 달고 떠나요' 체험학습
2 중국 꿈의 도서관

사회공헌 분야

나눔지기

- 사회봉사
 - 사랑의 끝전모금 운동
 - 하늘천사 봉사 활동 (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 사회봉사 활동



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 '대한항공 생태림'
- 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	2019	
사랑의 끝전 모금운동																		
몽골 식림사업																		
사랑의 쌀 후원																		
1사 1촌																		
해외 박물관 한국어 안내 지원 사업																		
애심계획																		
항공의료센터 의료봉사 활동																		
지역 소외계층 어린이 국내 견학																		
해외 입양인 한국 방문 항공권 무상 지원																		
1사 1병영																		

인당 봉사시간



(단위: 시간)
 2019
2.2
 2017: 1.9 / 2018: 2.2

사회공헌 비용



(단위: 백만원)
 2019
9,357
 2017: 9,318 / 2018: 9,744

리스크 관리

대한항공은 선제적, 체계적으로 리스크를 관리합니다. 이를 위해 회사에 영향을 미치는 위기상황에 대한 정의와 위기 대처에 필요한 조직, 임무, 비상대책을 사내 규정 및 지침으로 확립하였으며, 사내 구성원 모두가 위기에 체계적으로 대응해 회사의 경제적 손실, 이미지 손상, 사내 동요 등을 최소화하도록 관리하고 있습니다.

비재무적 리스크

전략운영 리스크 주요 부문별 본부장급 이상 임원들로 구성된 고위 협의체를 상시 운영하여 경제적, 환경적, 사회적 트렌드에 대해 전사적 관점에서 검토하여 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 등과 같은 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 실시하여 환경사고 리스크를 방지하고 있습니다. 또한 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. 따라서 회사는 잉여 통화를 활용한 차입 통화 다변화로 달러화 차입금 비중을 줄이고 있으며, 통화 파생상품 계약 등을 통해 환율 변동 위험을 지속적으로 관리하고 있습니다. 또한 당사 현금관리 시스템(Cash Management System)을 통해 수입/지출 상황 모니터링 및 통화별 적정 잔고관리 등을 시행함으로써 환율 변동에 따른 부정적 영향을 최소화하기 위해 노력하고 있습니다.

이자율 변동 리스크 대한항공은 고정이자율과 변동이자율로 자금을 차입하고 있으며, 변동금리부 차입금은 Libor 등 기준금리 변동에 따라 손익 및 현금흐름에 영향을 미칩니다. 회사는 현재의 금리 수준 및 주요국 통화 정책 등 금리 전망에 따라 고정금리부 차입금과 변동금리부 차입금의 적절한 균형을 유지하고 있으며, 이자율 스왑 계약 등을 통해 이자율 변동 위험을 관리하고 있습니다.

유가 변동 리스크 항공운송업은 영업원가 중 유류비 비중이 큰 사업으로 유가 등락은 손익 및 현금흐름에 영향을 미칩니다. 항공유 등 석유제품의 시장가격은 산유국의 원유 생산량 및 원유 수요 전망, 원유 재고 수준, 상품시장 투기수요 등 여러 가지 요소들로 인해 크게 변동합니다. 대한항공의 연간 항공유 소모량은 약 3,300만 배럴이며 연료 효율이 높은 신기재 도입, 파생상품 계약 등을 통하여 유가 변동 위험을 관리하고 있습니다.

세무 리스크 대한항공은 모든 사업활동에 있어 '세무상 법규준수 및 성실한 신고/납부 이행'을 최우선의 세무정책으로 삼고 있습니다. 이에 대한항공은 주요 재화/용역 거래, 계약 변경 및 신규사업 추진 등의 과정에서 발생 가능한 세무 리스크의 사전평가 및 사후관리를 위하여 회사 세무조직과 내외부 전문가의 협업으로 법규 준수를 위한 노력을 다하고 있습니다. 또한 영업 활동, 투자, 고용 등의 과정을 통한 각종 직/간접세 납부로 세수 창출에 이바지하고 있습니다.



APPENDIX

주요 성과 지표 | 제3자 검증보고서 | GRI Content Index |
UN Global Compact | 주요 수상 및 협회 가입 현황

주요 성과 지표

경제 성과

(단위: 백만 원)

	2017	2018	2019
영업실적			
매출액	11,802,819	12,646,865	12,291,668
매출원가	9,660,188	10,646,899	10,750,962
매출총이익	2,142,631	1,999,966	1,540,706
판매비와관리비	1,186,479	1,348,942	1,254,320
영업이익(손실)	956,151	651,024	286,386
영업외손익	261,973	(802,665)	(975,112)
법인세비용차감전순이익(손실)	1,218,124	(151,641)	(688,726)
법인세비용(수익)	310,244	(31,242)	(119,993)
당기순이익(손실)	907,880	(120,399)	(568,733)
재산상태			
유동자산	3,219,951	3,559,769	3,303,526
비유동자산	20,203,116	20,808,700	22,454,850
자산총계	23,423,067	24,368,469	25,758,376
유동부채	6,594,634	7,523,581	7,679,641
비유동부채	13,156,304	13,959,912	15,260,302
부채총계	19,750,938	21,483,493	22,939,942
자본금	479,777	479,777	479,777
기타불입자본	1,855,996	1,673,931	1,825,592
기타자본구성요소	646,211	580,288	582,659
이익잉여금(결손금)	690,144	150,980	(69,595)
자본총계	3,672,128	2,884,976	2,818,433
부채와자본총계	23,423,067	24,368,469	25,758,376

* 별도재무제표 기준

사회 성과

		단위	2017	2018	2019
직원 현황					
총 직원		명	20,363	20,654	20,965
성별	남성	명	11,551	11,632	11,759
	여성	명	8,812	9,022	9,206
연령별	30세 미만	명	4,050	3,886	3,899
	30~39세	명	6,454	6,623	6,565
	40~49세	명	6,197	5,997	5,888
	50대 이상	명	3,662	4,148	4,613
지역별	국내	명	18,330	18,665	18,988
	해외	명	2,033	1,989	1,977
정규직	남성	명	10,904	10,973	11,041
	여성	명	7,795	7,952	7,756
비정규직	남성	명	647	659	718
	여성	명	1,017	1,070	1,450
정규직 관리직	남성	명	2,933	3,105	3,258
	여성	명	1,422	1,607	1,786
정규직 일반직	남성	명	7,971	7,868	7,783
	여성	명	6,373	6,345	5,970
여성인력	관리자급 여성 비율	%	33	34	35
신규채용 및 이직					
신규채용	남성	명	382	521	534
	여성	명	270	743	792

사회 성과

		단위	2017	2018	2019
신규채용	30세 미만	명	459	990	1,028
	30~39세	명	172	258	277
	40~49세	명	18	12	16
	50대 이상	명	3	4	5
	국내	명	488	966	1,064
	해외	명	164	298	262
	남성	명	455	435	408
	여성	명	607	582	448
이직인원	30세 미만	명	394	388	262
	30~39세	명	325	316	277
	40~49세	명	187	176	126
	50대 이상	명	156	137	191
	국내	명	711	671	578
	해외	명	351	346	278
현지인 고용 현황					
현지인 고용	해외 사업장 근무인원	명	2,281	2,228	2,212
	현지인 비율	%	89	89	89
	관리자급 현지인 비율	%	14	13	13
	여성 비율	%	57	57	58
모성보호 제도					
산전후 휴가	산전후 휴가	명	600	591	517
	산전후 휴가 복귀율	%	100	100	100
	임신�휴직	명	446	396	395

사회 성과

		단위	2017	2018	2019
육아휴직	육아휴직	명	619	606	536
	남직원 육아휴직 비율	%	6	9	12
	남직원 육아휴직 복귀율	%	100	96	96
	여직원 육아휴직 복귀율	%	93	91	93
	남직원 육아휴직 복귀 후 1년 근무유지율	%	78	89	83
	여직원 육아휴직 복귀 후 1년 근무유지율	%	89	89	88
임직원 교육					
교육실적	인당 교육시간	시간	76	89	122
	온라인 교육콘텐츠 보유	개	1,669	2,117	2,033
평생학습 지원	직원 대학원 장학지원	명	120	101	105
사회공헌					
사회공헌 실적	인당 봉사시간	시간	1.9	2.2	2.2
	사회공헌 비용	백만 원	9,318	9,744	9,357
정보보안					
정보보안 교육	국내	명	25,220	33,459	36,175
	해외	명	5,482	5,152	5,452
고객 개인정보	개인정보 유출 신고 건수	건	0	0	0
연금 및 출자금 현황					
국민연금		억 원	391.9	413.2	447.5
개인연금		억 원	102.3	104.5	104.9
신탁출자금		억 원	120.4	126.8	133.6
총계		억 원	614.6	644.5	686.0

환경 성과

		단위	2017	2018	2019	
연료 및 에너지						
항공부문 (국제선 및 국내선)	항공유	tons	4,179,211	4,168,144	4,176,907	
	가스/디젤(경유)	GJ	108,640	110,434	107,375	
	부생연료 1호	GJ	13,271	12,638	8,708	
	부생연료 2호	GJ	286,852	282,627	275,144	
	지상부문 직접에너지 사용량 (국내)	휘발유	GJ	10,609	10,793	11,780
		항공유	GJ	14,216	10,351	6,172
		도시가스(LNG)	GJ	265,778	270,903	271,711
		액화석유가스	GJ	6,082	7,093	5,146
지상부문 간접에너지 사용량 (국내)	전기	GJ	1,357,395	1,348,387	1,317,038	
	증온수(스팀)	GJ	29,043	28,883	31,548	
에너지 집약도	항공부문	MJ/RTK	10.94	10.99	11.98	
	지상부문	GJ/10억 원	177.23	163.71	160.65	
온실가스 배출						
항공부문 온실가스 배출량	Scope1(직접배출)	tCO ₂ eq	13,302,627	13,267,107	13,291,765	
지상부문 온실가스 배출량	Scope1(직접배출)	tCO ₂ eq	45,208	45,942	44,048	
	Scope2(간접배출)	tCO ₂ eq	67,207	66,768	65,331	
온실가스 배출 집약도	항공부문	kg_CO ₂ eq/100RTK	81.3	81.8	83.6	
	지상부문	ton_CO ₂ eq/10억 원	9.52	8.91	8.62	
온실가스 감축						
온실가스 저감량	감축효과 지속 발생	tCO ₂	253,827	263,939	267,778	
	감축효과 한시 발생	tCO ₂	10,005	14,178	7,413	
	합계	tCO ₂	263,831	278,117	275,191	

환경 성과

		단위	2017	2018	2019
수자원					
용수 사용량	총 취수량	tons	1,400,279	1,512,526	1,469,305
	표층수	tons	-	-	-
	지하수	tons	213,947	240,069	246,852
	상수도 또는 기타 물 공급 시스템	tons	1,186,332	1,272,457	1,222,453
수자원 재활용	재활용량	tons	24,979	18,428	25,000
	재활용률	%	1.8	1.2	1.7
수질오염물질 배출량	BOD	tons	29.977	47.665	37.995
	COD	tons	13.625	18.407	17.524
	SS	tons	8.856	12.876	12.545
	T-N	tons	2.593	2.123	1.748
	T-P	tons	0.686	0.822	0.812
대기					
대기오염물질 배출량	먼지	tons	17	14	10
	THC	tons	32	23	22
	NOx	tons	70,409	70,377	70,620
	SOx	tons	10	6	6
	SO ₂	tons	4,160	4,150	4,162

환경 성과

		단위	2017	2018	2019
폐기물					
폐기물 발생량	일반	tons	26,848	27,900	28,013
	지정	tons	816	988	808
	전체	tons	27,664	28,888	28,821
폐기물 재활용률	일반	%	36.9	35.0	39.2
	지정	%	29.4	22.2	29.4
	전체	%	36.7	34.5	38.9
폐기물 처리량	소각	tons	17,074	18,429	17,447
	매립	tons	442	485	167
	재활용	tons	10,149	9,974	11,207
환경교육					
환경교육	기초교육	인시	1,701	5,377	7,329
	직무교육	인시	1,258	1,354	1,035
	실무교육	인시	2,203	2,166	4,244

제3자 검증보고서

대한항공 경영진 및 이해관계자 귀중

서문

한국표준협회(이하 '검증인')는 대한항공으로부터 '2020 대한항공 지속가능성 보고서 (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.

검증표준 및 수준

검증인은 AA1000 Assurance Standard with 2018 Addendum의 검증 기준에 따라 포괄성, 중요성, 대응성 및 임팩트 원칙의 준수여부 및 보고서에 포함된 정보의 신뢰도를 '일반 수준(moderate)'으로 검증하였으며, GRI Standards에 의거하여 검증을 수행하였습니다.

검증유형 및 범위

검증인은 AA1000 검증표준(AA1000AS)에 따라 유형2(Type 2)에 해당하는 검증을 수행하였으며, 이는 대한항공의 주장과 보고서에 담긴 성과정보의 정확성을 평가하였음을 의미합니다.

검증범위는 2019년 1월 1일부터 2019년 12월 31일까지를 기준으로 하였으며, 보고 기간 동안 대한항공의 지속가능 경영 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.

검증방법

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

- 대한항공의 지속가능경영과 관련하여 보도된 미디어 조사 및 분석
- 대한항공 본사 방문과 지속가능경영 담당자와의 인터뷰
- 지속가능경영 성과 개선과 보고서 작성에 사용된 관리시스템 및 프로세스의 검토
- 재무 실적 데이터와 재무제표에 대한 감사보고서 및 공시자료의 일치 여부 검토
- 내부문서 및 기초자료 검토

검증결과 및 의견[검증 원칙/프로세스 차원]

검증인은 보고서 초안에 수록된 내용을 검토하고 의견을 제시하였으며 이에 따라 보고서의 수정이 이루어졌습니다. 또한 본 보고서에 수록된 내용 중 중대한 오류나 부적절하게 기술된 점을 발견할 수 없었습니다. 검증인은 '2020 대한항공 지속가능성보고서'에 대하여 다음과 같은 의견을 제시합니다.

포괄성

- 대한항공은 지속가능성에 대해 전략적으로 대응하는 과정에서 이해관계자를 포함시켰는가?

대한항공은 지속가능경영을 추진함에 있어 이해관계자 참여를 중요하게 인식하고 참여 프로세스를 수립하기 위해 노력하고 있음을 확인하였습니다. 대한항공은 고객, 주주 및 투자자, 임직원, 지역사회, 협력회사, 정부 및 유관단체 등을 이해관계자 그룹으로 선정하고 그룹별 커뮤니케이션 채널을 보유하고 있으며, 이를 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 환경분석에서 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 대응활동이 부적절하게 보고되었다는 증거를 발견하지 못했습니다.

임팩트

- 대한항공이 이해관계자에게 미치는 영향을 적절히 모니터링 하였는가?

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

GRI Standards 적용수준 검토

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

공통 표준(Universal Standards)

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

102-1 to 102-13(조직 프로필), 102-14(전략), 102-16 to 102-17(윤리와 청렴성), 102-18(지배구조), 102-40 to 102-44(이해관계자 참여), 102-45 to 102-56(보고관행), 103(경영접근방식)

특정주제 표준(Topic-specific Standards)

검증인은 보고항목 결정 프로세스를 통해 도출된 중요 주제(Material Topic)에 대한 세부공개항목을 확인하였으며, 아래의 공개항목을 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, 417-1, 417-2, 417-3, 418-1

분야별 의견 및 개선 권고사항[실행 성과/이슈 차원]

검증인은 대한항공이 전체 조직 차원의 지속가능경영 전략 수립 및 지속적인 이슈에 대응할 수 있도록 다음의 사항에 대한 검토를 권고 드립니다.

경제분야

대한항공은 국내 1위 대한항공사로서 '세계 항공업계를 선도하는 글로벌 항공사'를 선포하고, 엑셀런스 인 플라이트(Excellence In Flight)라는 슬로건 아래 고객에게 안전하고 격조 높은 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 또한, 대한항공은 '안전'과 '고객중심서비스'를 핵심가치로 세계 항공업계를 주도하는 글로벌 선도 항공사로 성장해 나가고 있습니다. 올해는 COVID-19 로 인해 전 세계 항공업이 매출 및 영업수익성 하락 등으로 어려움을 겪고 있습니다. 포스트 코로나 시대에 대비하기 위해 고객 및 협력사들과 더불어 협력하고, 재무적 및 비재무적 위험의 지속적인 관리를 통해 글로벌 경영환경 변화에 대한 종합적인 대응력을 지속적으로 향상해 나갈 것을 권고 드립니다.

환경분야

대한항공은 중요성 평가를 충실하게 수행하였고 환경분야에 있어서는 기후변화 대응을 포함한 환경정보 공개가 이루어졌습니다. 기업의 지속가능성과 이해관계자와의 소통 측면에서 선진적이고 긍정적인 대응으로 판단됩니다. 특히, 폐기물 절감을 위해서 플라스틱 빨대와 컵을 대체한 사례는 귀감이 되기에 충분하다고 보입니다. 글로벌 위기를 맞이하여 항공 이동이 감소하고, 더불어 온실가스 배출량이 자연스럽게 감소할 것으로 예상됩니다. 이로 인한 위기와 기회요소 분석, 기업의 핵심가치와 관련한 의사결정 및 경영적 접근에 대한 거시적 고민이 필요할 것으로 보입니다. 향후에는 COVID-19 이후 글로벌 경영 환경의 변경에 따른 새로운 접근 방식이 추가된다면 주요이슈에 대한 심도 있는 조직의 성과가 보고될 것으로 기대됩니다.

사회분야

대한항공은 매년 지속가능성보고서를 통해 경제, 사회, 환경분야별 목표, 활동 및 성과를 이해관계자들과 공유하고 있습니다. 또한 지속가능경영 분야별 전문가들이 참여하여 대한항공의 지속가능한 발전 방향을 논의하는 전문가 간담회 개최 등 이해관계자 참여 활동을 적극 추진하고 있습니다. 올해는 대한항공의 사업과 연관성이 높은 지속가능발전목표(UN SDGs)에 대해 경영 활동이 미치는 잠재적 및 긍·부정적인 영향을 파악하고, SDGs달성을 위해 노력하고 있는 활동과 성과를 보고한 점을 높게 평가합니다. 향후에는 각각의 SDGs별로 구체적인 달성 목표를 수립하고 이에 대한 추진 현황 및 성과를 지속가능성보고서를 통해 지속적으로 공개하는 것을 권고 드립니다. 아울러 4대 Commitment별로 해당 주제를 모두 아우를 수 있는 KPI를 설정하고, KPI에 대한 중·장기적인 목표 수립과 성과 보고를 통해 보다 체계화된 지속가능경영을 추진해 나가길 기대합니다.

2020년 7월
한국표준협회 회장 이상진

이 상진



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-70

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, 대한민국 지속가능성지수(KSI) 운영기관, UN CDM운영기구, 온실가스에너지 목표관리제 검증기관으로서 우리 사회의 지속가능발전에 이바지하고 있습니다.

GRI CONTENT INDEX

GRI(Global Reporting Initiative)는 지속가능성 보고서에 대한 가이드라인을 제시하고 각 기업에게 보고서 작성을 권고하는 국제기구입니다. 대한항공은 지속가능성 보고서 표준 작성 기준인 GRI Standards의 핵심적 부합방법(Core Option)에 의거하여 지속가능성 보고서를 작성하고, 이를 투명하게 공개하고 있습니다.

주제(Topic)	공개(Disclosure)	페이지
GENERAL DISCLOSURES		
조직 프로필	102-1 조직명	7
	102-2 활동 및 주력 브랜드, 제품 및 서비스	8~10
	102-3 본사 위치	7
	102-4 조직이 사업을 운영하는 국가의 수와 국가명	11
	102-5 조직 소유 및 법적 형태	7
	102-6 제품과 서비스가 제공되는 지리적 위치, 관련 산업, 고객과 수혜자 유형	8~11
	102-7 조직 규모	7
	102-8 임직원 및 근로자에 대한 정보	40, 54
	102-9 조직 공급망	45~47
	102-10 조직 및 공급망의 중요한 변화	중요한 변경사항 없음
	102-11 사전예방 접근법이나 원칙	36~37
	102-12 외부 이니셔티브	66~67
	102-13 가입협회	67
전략	102-14 최고 의사결정권자 성명서	4
	102-15 핵심 영향, 위험, 기회	21
윤리성과 청렴성	102-16 가치, 원칙, 표준, 행동규범	28
	102-17 윤리에 대한 자문과 신고 메커니즘	28
거버넌스	102-18 거버넌스 구조	26~27
이해관계자 참여	102-40 조직과 관련 있는 이해관계자 집단들의 목록	18
	102-41 전체 임직원 중 단체협약이 적용되는 임직원의 비율	44
	102-42 조직이 관여할 이해관계자 파악 및 선정 기준	18
	102-43 조직이 관여시킬 이해관계자들을 파악하고 선정하는 기준	18
	102-44 이해관계자 참여과정에서 제기된 핵심 토픽 및 관심사 및 조직의 대응	19

주제(Topic)	공개(Disclosure)	페이지	
파악된 중대측면과 경계 및 보고서 프로필	102-45	조직의 연결재무제표에 포함된 자회사 및 합작회사 목록	2019 사업보고서
	102-46	보고서 내용과 토픽의 경계 정의	21
	102-47	보고서 내용 결정 과정에서 파악한 모든 중요토픽의 목록	21
	102-48	이전 보고서에서 제공한 정보에 대한 수정이 미치는 영향과 수정보고 이유	해당 없음
	102-49	이전 보고기간 이후에 발생한 중요토픽의 목록 및 경계의 의미있는 변화	21
	102-50	제공한 정보의 보고기간	68
	102-51	가장 최근 보고서 보고일자	2019년 8월
	102-52	보고 주기	68
	102-53	보고서 또는 그 내용에 대한 문의 시 연락처	68
	102-54	GRI Standards 부합 방법	68
	102-55	적용한 GRI Standards와 Disclosure 목록을 표기한 GRI 인덱스	62~65
	102-56	보고서의 외부 검증에 대한 조직의 정책과 검증 보고서	60~61

TOPIC-SPECIFIC STANDARDS

GRI 200: 경제

GRI 201: 경제 성과 2016	103	Management Approach	12~13
	201-1	직접적인 경제가치 발생과 분배	18
GRI 205: 반부패 2016	103	Management Approach	25
	205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 관련 교육 현황	28
GRI 206: 반경쟁적 행위 2016	103	Management Approach	25
	206-1	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치의 수와 그 결과	2019 사업보고서

주제(Topic)	공개(Disclosure)	페이지
GRI 300: 환경		
	103 Management Approach	33
GRI 302: 에너지 2016	302-1 조직 내 에너지소비	57
	302-3 에너지 집약도	57
	302-4 에너지 소비 감축	34~35
	103 Management Approach	33
GRI 303: 용수 2016	303-1 수원별 총 취수량	58
	303-3 재활용 및 재사용 용수의 비율과 총량	58
	103 Management Approach	33
GRI 304: 생물다양성 2016	304-2 생태계 보호지역/주변지역에 사업활동, 제품, 서비스 등으로 인한 영향	37
	103 Management Approach	33
GRI 305: 배출 2016	305-1 직접 온실가스(GHG) 배출(Scope 1)	57
	305-2 에너지 간접 온실가스(GHG) 배출(Scope 2)	57
	305-4 온실가스(GHG) 배출 집약도	57
	305-5 온실가스(GHG) 배출 감축	34, 57
	305-7 NOx, SOx 및 기타 중요한 대기 배출물	58
	103 Management Approach	33
GRI 306: 폐수 및 폐기물 2016	306-2 유형 및 처리방법별 총 폐기물 중량	59
	103 Management Approach	33
GRI 307: 컴플라이언스 2016	307-1 환경법 및 규정 위반으로 부과된 중요한 벌금의 액수 및 비금전적 제재조치의 수	위반사항 없음

주제(Topic)	공개(Disclosure)	페이지
GRI 400: 사회		
GRI 401: 고용 2016	103 Management Approach	40~44
	401-2 임시직 또는 시간제 근로자에게는 제공되지 않고 상근직 근로자에게 제공하는 복리후생	43
	401-3 육아휴직	41, 56
GRI 402: 노사관계 2016	103 Management Approach	44
	402-1 경영상 변동에 관한 최소 통지기간	정리하고 50일, 일반하고 30일, 사업장변화: 발생시
GRI 403: 산업안전보건 2016	103 Management Approach	22, 24
	403-3 업무상 질병 발생률 또는 발생 위험이 높은 근로자	41~42
GRI 404: 훈련 및 교육 2016	103 Management Approach	42~43
	404-1 근로자 1인당 한 해에 받는 평균 훈련시간	56
	404-2 임직원 직무교육 및 전직 지원 프로그램	42~43
GRI 413: 지역사회 2016	103 Management Approach	48~50
	413-1 지역사회에 참여하고, 영향평가, 개발 프로그램을 수행하는 사업장의 비율	48~50
GRI 416: 고객 안전보건 2016	103 Management Approach	22
	416-1 개선을 위해 안전보건 영향을 평가한 주요 제품 및 서비스군의 비율	23~24
GRI 417: 제품 및 서비스 라벨링 2016	103 Management Approach	29
	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	103 Management Approach	29
	418-1 고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	32

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(COP, Communication on Progress)를 제출하고 있으며, 앞으로도 기업의 사회적 책임과 10대 원칙을 이행하기 위해 노력하겠습니다.

구분	원칙	보고 지면
인권	1. 우리는 국제적으로 선포된 인권보호를 지지하고 존중한다.	p. 28 p. 40~44
	2. 우리는 인권침해에 연루되지 않도록 한다.	
노동	3. 우리는 결사의 자유와 단체교섭의 실질적 권리를 보장한다.	p. 40~44
	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.	p. 33~38
	8. 우리는 환경적 책임을 강화하는 조치를 이행한다.	
	9. 우리는 환경 친화적인 기술의 개발과 확산을 장려한다.	
반부패	10. 우리는 부당 취득 및 뇌물 등 모든 형태의 부패에 반대한다.	p. 28

주요 수상 및 협회 가입 현황

수상 내역	시상처	수상 일자
Best Airline KOREA Travellers' Choice Major Airline Asia	TripAdvisor	2019.04.03
글로벌 고객만족도(GCSI) 항공여객운송서비스 부문 1위 (15년 연속 수상)	(사)글로벌경영협회	2019.06.20
2020 Official Airline Ratings™ Five Star Global Airlines	Airline Passenger Experience Association(APEX)	2019.09.10
한국서비스품질지수 항공사부문 1위	한국표준협회	2019.10.29
20 Top Airlines in the World for 2020	AirlineRatings.com	2019.11.25

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

보고 원칙: GRI Standards 가이드라인 (Core Option)

보고 기간: 2019. 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

