

2021 대한항공 ESG 보고서

Sustaining Excellence

CONTENTS

COMPANY OVERVIEW

- 04 CEO Message
- 06 경영철학
- 08 대한항공 소개
- 11 글로벌 네트워크
- 12 주요 사업전략

ISSUE REPORT

- Issue 01.
 - 14 대한항공의 코로나19 대응
- Issue 02.
 - 21 대한항공의 기후변화 대응

ESG PERFORMANCE

Environment

- 29 환경경영

Social

- 35 안전경영
- 38 고객감동
- 42 정보보호
- 43 인재경영
- 50 상생경영
- 52 나눔경영

Governance

- 54 기업지배구조
- 57 윤리경영
- 59 리스크 관리

- 60 ESG 주요 성과지표

OTHER INFORMATION

- 68 이해관계자 참여
- 71 중대성 평가
- 74 제3자 검증보고서
- 76 GRI Index
- 80 SASB Index
- 81 UN SDGs 달성 노력
- 82 UN Global Compact
- 83 주요 수상 및 협회 가입 현황

보고 원칙 GRI Standards (Core Option), SASB
보고 기간 2020. 1~12 (일부 성과는 2021년 상반기 포함)
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 (KAL_ESG@koreanair.com)



참조 페이지



목차



관련 사이트



책갈피



동영상



이전 페이지



Interactive PDF

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



제26회 여행사진공모전 / 입선 / 오태윤 / 나만의 즐거움



04 CEO Message

06 경영철학

08 대한항공 소개

11 글로벌 네트워크

12 주요 사업전략

CEO MESSAGE

안녕하십니까! 대한항공에 보내주시는 한결같은
신뢰와 사랑에 진심으로 감사의 말씀을 드리며,
여러분의 가정에 건강과 행운이 가득하기를 기원합니다.

2020년은 세계적인 코로나19 확산으로 인해 전 세계 항공업계가 전례없이 힘든 한 해를 보냈습니다. 대한항공도 국제 여객수요 급감으로 전체 매출이 전년 대비 40%나 줄어드는 타격을 입었습니다. 그렇지만 화물수요 변화에 선제적으로 대응하여 모든 역량을 집중하고, 전 부문에 걸친 생산성 향상과 비용절감 활동을 꾸준히 실천해 온 결과 2,383억 원의 영업이익을 냈습니다.

2021년은 지난해와 마찬가지로 코로나19로 인한 불확실성이 계속될 것으로 예상됩니다. 여객수요가 2024년이 되어야 코로나19 이전으로 회복될 것이라는 어두운 전망도 나오고 있습니다. 그러나 대한항공은 지난 52년 동안 SARS, 9·11테러, 글로벌 금융위기 등 수많은 위기를 극복해낸 저력으로 현재의 위기를 극복하고, 나아가 포스트 코로나 시대의 지속가능한 성장 기반을 만들어 갈 것입니다.

한편 대한항공은 글로벌 시민사회의 일원으로서 책임을 다하기 위해 다양한 활동을 지속적으로 전개하고 있으며, 앞으로도 이와 같은 활동을 더욱 강화해 나갈 계획입니다.



우선 기후변화 문제의 심각성을 인식하고 이에 대응하기 위한 다양한 방안을 추진하고 있습니다.

대한항공은 ICAO 국제항공탄소상쇄제도(CORSIA, Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation), 유럽 탄소 배출권 거래제(EU-ETS, EU-Emissions Trading System), 국내 탄소 배출권 거래제 등 각국의 탄소배출 규제 정책을 준수하는 한편, 2020년에는 국제항공탄소상쇄제도 이행의 첫 단계로 관계당국에 탄소 배출량을 보고하였습니다. 또한 탄소정보 공개 프로젝트(CDP, Carbon Disclosure Project)에 참여하여 환경 정보를 투명하게 공개하고, 고효율 항공기의 지속적인 도입으로 환경문제 개선에 앞장서고 있습니다. 나아가 항공운송 과정에서 발생하는 탄소 저감을 위해 친환경 연료인 지속가능한 항공유(SAF, Sustainable Aviation Fuel) 적용을 검토하고 있습니다.

둘째, 대한항공을 이용해주시는 고객의 만족과 안전을 최우선 가치로 삼고 서비스 품질을 향상시키기 위해 힘쓰고 있습니다.

2021년 1월에는 그간의 고객 편의 향상 노력을 인정받아 공정거래위원회와 한국소비자원에서 주관하는 소비자중심경영(CCM, Consumer Centered Management) 인증을 취득하였습니다. 최근에는 코로나19 상황 속에서 고객의 안전한 비행을 위해 더욱 세심한 위생 관리기준과 철저한 감염 예방수칙을 바탕으로 한 통합 방역 프로그램인 Care First를 수립·운영하면서 여정 전반에 걸쳐 안전하고 쾌적한 환경을 제공하고 있습니다.

셋째, 대한항공은 ESG(환경·사회책임·지배구조) 가치를 중시하는 ESG경영을 적극적으로 실천해 나가겠습니다.

대한항공은 지난 2020년 8월 이사회 내에 ESG 전략 수립, 이행사항 검토 및 총괄, ESG 리스크 관리를 담당하는 ESG위원회를 신설하였습니다. 앞으로 대한항공은 이사회를 중심으로 ESG경영을 실천함으로써 기업가치와 지속가능성에 영향을 주는 비재무적 요소까지 폭넓게 고려한 경영활동을 펼쳐나갈 것입니다.

존경하는 이해관계자 여러분,

대한항공은 지난해 11월, 창립이념인 ‘수송보국’ 정신에 따라 우리나라 항공산업 전체의 위기극복과 장기적인 성장 기반 확보를 위해 아시아나항공 인수를 결의했습니다. 아시아나항공 인수로 스케줄 경쟁력 강화, 기재 최적화, 규모의 경제를 이용한 비용절감 등 여러 시너지 효과가 발생할 것으로 기대가 됩니다. 이를 계기로 대한항공은 한국을 대표하는 세계적 메가캐리어, 고객들께 최상의 서비스를 제공하는 항공사로 자리매김할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

그동안 대한항공이 수많은 위기를 극복하고 지속적으로 성장할 수 있었던 것은 이해관계자 여러분들의 끊임없는 성원이 있었기 때문입니다. 앞으로도 대한항공은 지속가능경영 선도기업의 역할과 책임을 성실히 수행해 나가겠으며, 아낌없는 격려 부탁드립니다.

감사합니다.



주식회사 대한항공
대표이사 회장 조원태

경영철학



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

- 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 구축
- 글로벌 경쟁시대를 선도할 역량을 갖춘 인적 자원 확보
- 조직 이기주의 타파 및 변화와 혁신 독려
- 수익성 있는 신규 사업 개발 육성

경영철학



고객만족 극대화를 통한 Customer Loyalty 창출

고객에 대한 종합적이고 체계적인 접근
고객의 니즈 변화에 대한 신속한 대응
철저한 현장경영을 통한 고객가치 극대화



기준과 원칙을 중시하는 정도경영

글로벌 스탠더드에 맞는 기준과 원칙 정립
기준과 원칙에 토대한 비즈니스 유연성 추구
편법과 요령을 배제한 일관성 있는
사업 운영



전문성과 자율성에 바탕한 조직 운영

다양한 분야의 전문영역 상호 존중
시스템에 의한 합리적인 의사 결정
조화에 바탕한 창조적인 해법 추구



인적 경쟁력을 바탕으로 미래 성장동력 발굴

국제적 경쟁력을 갖춘 인재의 확보
인재 양성을 위한 과감한 투자 지속
인재를 키우고 함께 성장하는 조직문화



혁신과 변화를 통한 신 기업문화 창조

진취적이고 패기 있는 젊은 사고
변화를 지향하고 선도하는 조직문화
핵심 역량 집종을 통한 사업구조의
미래지향적 재편

대한항공 소개

기업 소개

조직 현황

KEY HIGHLIGHTS

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/화물운송, 항공우주

계열사 <http://dart.fss.or.kr>에서 '대한항공' 공시정보 참조

1969년 설립



임직원 수

20,072명

(해외 현지 직원 포함, 임원 제외)



항공기 보유 현황

(단위: 대/년)

기종	여객기		화물기	
	보유 대수	평균 기령	보유 대수	평균 기령
A380-800	10	8.8	-	-
B747-8I	10	4.7	-	-
B747-400F	-	-	4	15.3
B747-8F	-	-	7	7.0
B787-9	10	2.9	-	-
B777-300ER/300/200	42	11.1	-	-
A330-200/300	29	16.0	-	-
B777F	-	-	12	5.6
B737-800/900/900ER	25	15.0	-	-
A220-300	10	2.6	-	-
계: 159대	136	11.0	23	7.7

* 2020. 12. 31. 기준

매출액

7조 4,050억 원

(별도재무제표 기준)



자산총계

24조 7,473억 원

(별도재무제표 기준)



항공기 보유대수

159대



여객수송

750만 명



화물수송

162만 톤

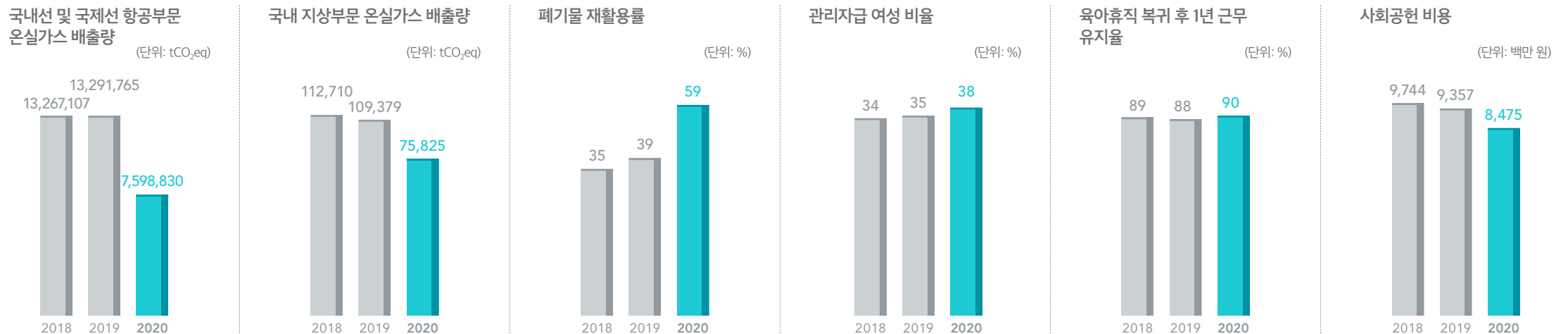
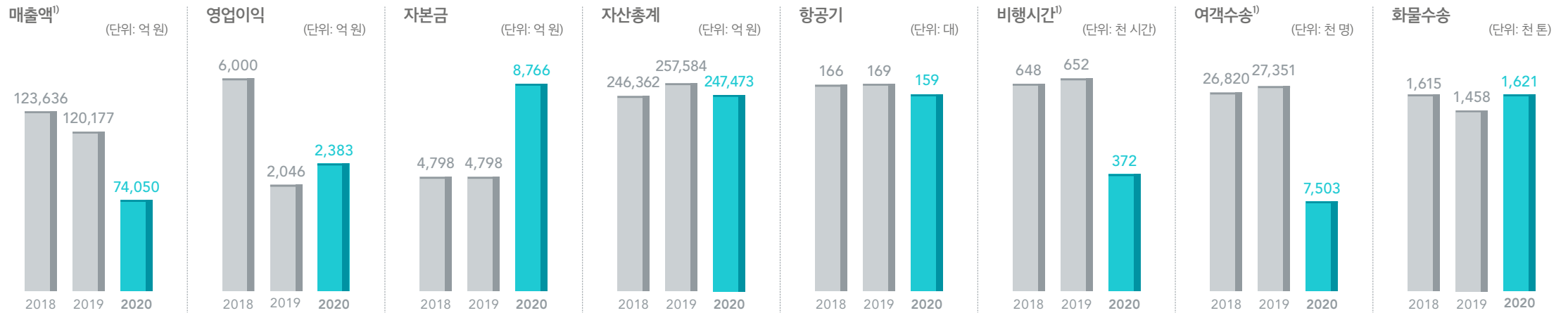


대한항공 소개

기업 소개

조직 현황

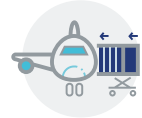
KEY HIGHLIGHTS



* 2020. 12. 31. 기준

¹⁾ 2020년 매출액, 비행시간, 여객수송은 코로나19 영향으로 2019년 대비 대폭 감소하였습니다.

주요 사업

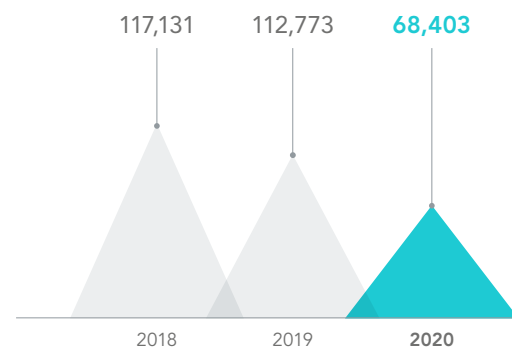


항공운송사업

대한항공은 2020년 말 기준 총 159대의 항공기를 보유하고 국내 13개 도시와 해외 42개국 108개 도시를 정기적으로 운항, 연간 750만 명의 승객과 162만 톤의 화물을 수송하였습니다. 코로나19 영향으로 여객운송사업 매출이 크게 감소하였음에도, 화물운송사업의 수익성 극대화 및 전사적 비용절감을 통해 영업이익의 흑자를 달성하였습니다.

매출액

(단위: 억 원)



수송실적 (2020년)

(단위: 만 명/만 톤)



* 별도재무제표 기준



나를 위한, 나만의 여행 APP
대한항공 My



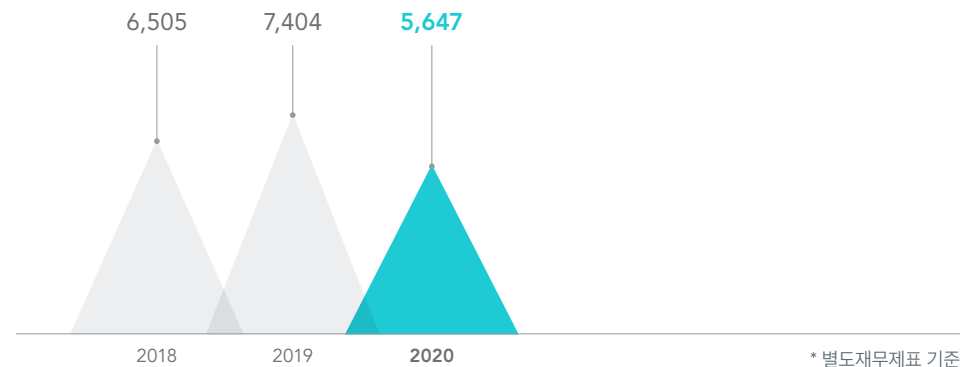


항공우주사업

코로나19로 인한 항공교통량 감소는 항공우주업계에도 영향을 미쳐 전반적인 성장 둔화가 나타났으나, 대한항공은 현 수행사업의 고도화로 시장 경쟁력을 강화하고 신규 무인기, 도심항공교통(UAM, Urban Air Mobility) 및 위성발사체 등 미래사업을 준비하며 재도약의 기반을 마련하고 있습니다.

매출액

(단위: 억 원)



인스펙션 드론



글로벌 네트워크

운항 노선

- 여객기/화물기 동시 취항
- 여객기만 운항
- 화물기만 운항
- 운휴 중인 노선

- 로스앤젤레스, 뉴욕, 시카고, 애틀랜타, 델러스, 샌프란시스코, 시애틀, 밴쿠버, 토론토
- 워싱턴, 보스턴
- 마이애미, 앵커리지, 핼리팩스, 상파울루(VCP), 리마, 과달라하라, 산티아고
- 호놀룰루, 라스베이거스

- 파리, 프랑크푸르트, 런던, 암스테르담, 취리히, 밀라노-비엔나-마드리드(여객운휴)
- 스톡홀름, 사라고사(운휴), 오슬로, 부다페스트
- 로마, 바르셀로나, 프라하, 이스탄불, 텔아비브, 자그레브

- 도쿄(NRT), 오사카, 텐진, 광저우, 홍콩, 상하이(PVG)-시안(여객운휴)
- 나고야, 후쿠오카, 선양, 다롄, 정저우, 타이베이
- 가오슝, 니가타, 오카야마, 삿포로, 아오모리, 고마쓰, 오이타, 오키나와, 상하이(SHA), 베이징, 칭다오, 샤먼, 우한, 쿤밍, 지난, 웨이하이, 무단장, 옌지, 선전, 창사, 항저우, 난징, 허페이, 장자제

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

- 방콕, 싱가포르, 마닐라, 자카르타, 쿠알라룸푸르, 호찌민, 하노이, 델리(여객운휴)
- 양곤, 프놈펜
- 푸켓, 치앙마이, 세부, 클락, 덴파사르(발리), 다낭, 나트랑, 달랏, 카트만두, 콜롬보, 말레

취항 지역

대한민국	13개 도시	미주	20개 도시
동북아시아	37개 도시	유럽	18개 도시
동남아시아/서남아시아	22개 도시	러시아/몽골/중앙아시아	6개 도시
대양주/팜	4개 도시	중동	1개 도시

전체

121개 도시
(여객 108개 도시, 화물 47개 도시)

* 2020. 12. 31. 기준

SKYTEAM Members



SKYTEAM CSR Statement

스카이팀(SKYTEAM)

2000년 6월 결성된 국제 항공사 동맹체인 스카이팀은 대한항공을 비롯하여 가루다인도네시아 항공, 델타항공, 미들이스트항공, 베트남항공, 사우디아항공, 샤먼항공, 아르헨티나항공, 아에로 멕시코, 아에로폴로트, 알리탈리아, 에어유로파, 에어프랑스, 중국동방항공, 중화항공, 체코항공, 케냐항공, KLM 네덜란드항공, 타롬항공 총 19개 회원사로 구성되어 있습니다.

현재 스카이팀은 전 세계 170개국 1,036개 도시로 매일 1만 5,000여 편의 항공편을 제공하고 있습니다. 스카이팀 고객은 스카이팀의 전 세계 노선망을 통해 더 많은 혜택과 다양한 항공편 선택권을 누릴 수 있게 된 것은 물론, 전 회원사가 제공하는 마일리지 적립/사용 혜택, 라운지 혜택 및 공동 서비스의 이용도 가능합니다. 이와 더불어, SKYTEAM은 기업의 사회적 책임을 인식하고, 공동 협력을 통해 지속 가능하고 친환경적인 기업 정책을 도입하기 위해 노력하고 있습니다.

주요 사업전략

여객사업 전략

2021년에도 여객 항공운송 시장은 코로나19로 많은 변화를 겪게 될 전망입니다. 국내외 백신 보급이 본격화되면서 백신 여권 도입 논의가 활발한 가운데, 변이 바이러스도 확산세를 보이고 있어 여행 재개에 대한 기대와 우려가 병존하고 있는 상황입니다. 불확실성이 점차 커지고 있는 코로나 시대의 위기를 극복하고 다가올 포스트 코로나 시대에 대비하기 위해 여객 부문은 다음과 같은 운영 전략을 수립하여 추진하고 있습니다.



고객 안전을 최우선으로 한 통합 방역

- 고객 여정 전 과정에 걸친 통합 방역 프로그램 'Care First'를 통해 안전한 여행 제공

탄력적 공급 운영과 수요 개발을 통한 시장 변동성 대응

- 각국 코로나19 확산 및 입국제한 동향 변화에 대응한 신속한 공급 조정으로 수익성 개선 도모
- 필수 이동수요의 선제적 발굴 및 유치, 청정 목적지 여행 상품 개발 등을 통해 위드 코로나 환경 하에서의 수요 창출

비대면 서비스 확대

- 셀프 체크인 서비스 확대 등 언택트 환경에 맞는 다양한 서비스 지속 개발

화물사업 전략

화물사업 부문은 2021년에도 코로나19의 장기화 및 여객 수요 회복 시기 불확실성에 따라 시장의 변동성이 클 것으로 예상됩니다. 당사는 코로나19의 회복 상황과 시장의 수요와 공급의 변화를 예의 주시하며 지속적인 성장을 위해 다음과 같이 사업을 운영하겠습니다.



시장 상황에 대응한 탄력적 공급 운영

- 여객 수요 회복 시기 불확실성에 의한 변동성 증대로 항공사 상황에 따른 기민한 공급 조정 필요
- 화물기, 화물전용 여객기, 좌석장탈 여객기 등 다양한 공급 자원 활용한 탄력적 공급 조정 실시
- 글로벌 노선 운영 노하우를 바탕으로 시장 변화에 선제적 대처

코로나19 관련 수요에 대응한 안정적 수송

- 전담 T/F팀 운영 및 백신 생산업체와의 연계를 통한 적기 수송 체계 구축
- 급변 본격화될 한국착발 백신 및 치료제 수송에 전사 역량 집중 및 안정적 보급에 기여
- 진단키트, 방역물품, 의료장비 등 기존 코로나19 관련 수요 지속 유치

신성장 품목 수요 유치 집중

- 코로나19 이후 친환경, 바이오 산업의 폭발적 성장 전망
- 대형 화주 대상 직거래 및 고정 계약 확대를 통한 차별화된 서비스 제공
- 글로벌 노선망, 안정적 공급 및 우수한 운송 서비스를 활용한 해당 수요 선점

항공우주사업 전략

항공우주사업 부문은 코로나19로 인한 경기침체와 항공수요 급감으로 일시적 시장 감소 추세이나, 장기적으로는 경기회복과 함께 성장할 것으로 예상됩니다. 군용기 분야는 국방 예산 증가로 지속적인 성장과 정비물량 확대가 전망되며, 무인기 시장은 민수/공공분야 확대와 성장세가 가속화되고 있습니다. 4차 산업혁명 확산에 따라 빅데이터, AI가 항공제조분야에도 활용되고 있으며, 당사는 이러한 흐름 속에서 지속적인 성장을 위한 위기 극복 및 미래 성장 전략을 수립하여 추진하고 있습니다.



코로나19 위기 극복 및 지속적 성장 기반 구축

- 수익 증대 및 비용 절감 과제 달성을 통한 수지 개선
- 민항기/군용기 전환 및 Multi-skill 교육을 통한 탄력적인 인력 운영
- 항공 교통관리, 운송 서비스, 비행체 개발 분야에서 차별화된 기술을 바탕으로 한 도심항공모빌리티(UAM, Urban Air Mobility) 사업 선형기술 및 서비스 연구

프로세스 개선을 통한 낭비요소 제거 및 생산성 향상

- 전문화된 제조 Solution인 통합생산성 시스템(MES, Manufacturing Execution System) 구축을 통한 품질 및 생산성 향상
- Visual Management 체계 구축을 통한 생산인력 운영 효율화
- 생산 관리, 공정서, 작업환경 개선을 통한 Transformation

항공기 체계 종합사업 확대를 위한 안정적 전환 준비

- 기 경험 사업과 Capacity/Capability를 고려한 선택적 수주
- 동종/협력업체와 다각적 협업을 통한 리스크 분산
- 하이브리드 드론, 수직 이착륙 및 자율비행 등 무인기 플랫폼 확대, 특화기술 고도화

ISSUE 01.

14 대한항공의 코로나19 대응

ISSUE 02.

21 대한항공의 기후변화 대응

ISSUE REPORT

ISSUE

01

대한항공의 코로나19 대응

대한항공은 세계적인 항공사이자 대한민국을 대표하는 기업으로서
코로나19 위기 극복을 위한 국가적 차원의 노력에 역량을 모아
힘을 보태고 있습니다. 아울러 고객, 지역사회, 임직원 등 이해관계자
모두의 안전을 최우선으로 코로나19 시대에 슬기롭게 대응하고,
다가올 포스트코로나 시대를 선제적으로 준비합니다.



코로나19 위기 극복을 위한 노력

2020년 코로나19 팬데믹으로 인한 여객수요의 감소가 1년 내내 이어져 여객 사업의 매출은 전년 대비 74% 급감하였으며, 전체 매출은 전년 대비 40%가 감소하였습니다. 그럼에도 불구하고 전 직원이 합심하여 순환 휴업, 임차료 절감, 프로세스 개선 등을 통해 인건비 및 운영경비를 23% 감축하였고, 코로나19로 인한 화물 특수 상황에 선제적으로 대응함으로써 화물사업의 수익성을 높였습니다. 그 결과 대한항공은 사상 최악의 위기 속에서도 Global Network Carrier 중 드물게 영업이익의 흑자를 달성하였습니다.

또한 대한항공은 코로나19 위기 상황에서 유동성 확보를 위해 뼈를 깎는 자구책을 시행하고 있습니다. 2020년 12월에는 주요 사업 중 하나인 기내식 및 기내면세 사업을 양도하여 약 1조 원의 자금을 확보하였습니다. 2021년 5월 기준 송현동 대한항공 부지 매각과 자회사인 왕산레저개발의 지분 매각을 진행 중이며, 송현동 부지 매각은 한국토지주택공사가 대한항공 부지를 매입하고 해당 부지와 서울시 시유지를 교환하는 3자 매각 방식으로 추진 중에 있습니다.

대한항공은 지난 52년간 수많은 위기를 극복해낸 경험을 토대로 현재의 위기를 슬기롭게 극복하고, 포스트 코로나 시대에 대비한 역량을 강화함과 동시에 글로벌 기업시민으로서 역할을 충실히 이행하겠습니다.

화물사업 수익성 증대

대다수 여객 노선의 수요 회복 지연으로 전체 시장 공급이 크게 감소한 상황에서 대한항공은 2020년 3월 승객없이 화물칸(Lower Deck)에 화물 22톤을 꽉 채워 실은 여객기를 베트남 호찌민 노선에 처음으로 투입하였습니다. 2020년 5월, 객실 좌석 위 선반(Overhead Bin)에 추가 화물을 탑재하는 것을 시작으로 6월에는 카고시트백(Cargo Seat Bag)을 설치하여 공급을 확대하였으며, 더 나아가 국내 최초로 여객기 좌석을 제거하고 그 공간에 화물을 싣는 좌석 장탈 기재(Cabin Floor Loading) 도입을 추진하였습니다.

항공기 제작사, 국토교통부, 서울지방항공청, FAA 등 관련 기관과의 협업을 통해 항공기 안전성 점검 및 정비 매뉴얼을 신규로 제작하는 등 3달여 간의 준비기간을 마치고, 2020년 9월 좌석 장탈 기재로 미국 콜럼버스 리켄베커 공항으로 첫 운항을 개시하였습니다. 좌석 장탈 기재는 편당 10톤 이상의 추가 공급을 확보할 수 있을 뿐 아니라 항공기 중량 감소에 따른 연료비 절감을 통해 운항 경제성을 향상시키는 효과가 있어 2020년 9월 초도 운항 이후, 2021년 6월 10대로 운영 대수를 증가하였습니다.



▶ 좌석 장탈 기재 개조 - 여객기가 화물기로



대한항공은 유휴 여객기를 활용하여 좌석 장탈 기재를 포함한 화물 전용 여객기를 2021년 4월부터 월간 800회 이상 운영하고 있으며, 시장 수요에 따라 공급을 확대해 화물 수익을 극대화하고 있습니다.

여객사업 위기 극복을 위한 노력

코로나19 팬데믹으로 여객 항공운송 시장이 전례없는 수요 위축을 겪는 가운데 대한항공은 시장 변화에 적시 대응하면서 위기를 극복하기 위해 총력을 기울였습니다.

노선운영 측면에서는 급변하는 수요에 대응하여 탄력적인 공급 운영 기조를 더욱 강화했습니다. 각국의 코로나19 확산 추이 및 출입국 제한 동향을 고려하여 월간 단위로 공급 조절을 지속적으로 실시하는 한편, 부정기편을 적극 투입하여 유학생, 출장기업 등 필수 이동 승객들을 수송했습니다.

영업/마케팅 측면에서는 새로운 수요와 상품을 발굴하기 위한 노력을 지속했습니다. 중소·중견 기업에 수요 유치 확대를 위해 출장 항공권 구매 시 출장 직원의 마일리지뿐 아니라 기업 계정 포인트 적립이 가능한 KALBIZ 프로그램 운영을 시작했으며, 무착륙 관광 비행을 통해 여행 수요 창출을 도모하고 있습니다. 아울러, 재발행수수료 면제 프로모션을 실시하고 선불 항공권 바우처를 운영하여 불확실한 시장 환경 하에서의 항공권 구매를 독려하는 한편, 2021년 1월부터는 항공권 결제 시 현금과 마일리지를 복합적으로 사용할 수 있는 캐시앤마일즈 프로그램을 시범 운영 중에 있습니다.

항공우주사업 위기 극복을 위한 노력

코로나19로 인한 여객수요 감소는 항공 운항사의 항공기 주문량 감소로 이어졌으며, 이로 인해 항공기 구조물 제작의 신규 발주뿐 아니라 기존에 발주한 물량도 항공기 제작사 요청에 따라 급감하게 되었습니다. 대한항공은 항공기 제작사와의 적극적인 협상을 통하여 생산은 일정 비율 유지하되 납품하지 않는 방식으로 물량을 확보하여 생산 시설 가동률을 유지하였고, 민항기 제작과 군용기 정비 부문간 인력 재배치를 통하여 유휴 인력에 대한 활용을 높였습니다. 이는 외부 위기에 탄력적으로 대응할 수 있도록 다양한 항공우주사업 포트폴리오를 가지고 있기에 가능한 일이었습니다.

대한항공은 코로나19 이후 경기 회복에 따른 발주 물량 증가에 대비하여 투자와 생산성 향상을 위한 체질 개선 활동을 진행하고 있습니다. 품질 및 생산성 제고를 위해 전문화된 제조 솔루션 시스템인 MES(Manufacturing Execution System), 단순 반복 업무를 자동화 시키는 RPA(Robotics Process Automation) 등 IT 자동화 시스템을 구축하였으며, 한명의 작업자가 유사한 공정에 대해 여러 기종을 작업할 수 있도록 Multi Skill 업무 절차를 구축하고, 기술자료 현대화, 작업 공정서 개선, 노하우 기록 등 작업자 생산성 향상을 통한 체질 개선활동도 시행하고 있습니다. 이와 더불어 정비사업을 대상으로 작업관측을 통한 목표시간 분석 및 달성 가능한 목표 수준을 파악하는 LEAN/IE 활동과 안전, 환경, 위해요소 파악 등의 작업장 개선활동을 수행하고 있습니다.

코로나19 백신 수송

대한항공은 2019년 6월 의약품 운송을 위한 IATA 국제 표준 자격인 CEIV Pharma를 취득한 데 이어, 2020년 9월 백신 수송 전담 태스크포스(TF)를 구축하여 제작사별 다양한 온도 맞춤 서비스 제공을 위한 콜드체인 강화 및 시설 장비를 보강하는 등 철저한 준비를 지속해 왔습니다. 2021년 2월에는 글로벌 공급망, 특수화물 수송 역량, 의약품 수송 전문성 등을 높이 평가받아 유엔 산하 국제구호단체인 유니세프와 코백스 퍼실리티(COVAX Facility)의 코로나19 백신 글로벌 수송을 위한 업무협약(MOU)을 체결하였습니다.

이러한 노력을 토대로 2020년 말 운송한 초저온 백신 원료를 비롯하여 2021년 2월에는 코로나19 백신을 태국, 베트남 등 아시아 지역으로 운송한 데 이어 화이자백신을 영하 70℃ 이하의 냉동 상태로 유지하며 암스테르담부터 인천까지 안전하게 수송하였습니다. 향후 대한항공은 전 세계 백신 수송 동향을 예의 주시하며 항공 운송이 필요한 곳에 당사의 네트워크와 운송 노하우를 발휘하여 신속하고 안전한 백신 수송을 위해 전사적 역량을 투입할 계획입니다.

코로나19 방역 강화

대한항공은 SARS, MERS 등의 해외 감염병 대응 경험과 노하우를 바탕으로 수립된 감염병 대응 체계를 갖추고 있습니다. 평시에는 국내·외에서 발생하는 감염병 동향을 상시 감시하고, 감염병 유행 시에는 국가 감염병 위기 경보 단계에 따라 금번 코로나19 발생 시와 같이 사내 전사 대응팀을 구축하여 감염병 국내 유입 및 확산 방지를 위해 노력하고 있습니다. 코로나19의 세계적 유행이 장기화됨에 따라, 사내 방역관리조직인 항공의료센터를 중심으로 사업장별 코로나19 방역관리지침을 수립하였으며 현장 방역관리자를 주축으로 철저한 방역관리 행동수칙 준수, 근로환경에 따른 적정 방역물품의 지원, 일상소독 관리 강화 등 사업장 방역 및 임직원 건강보호를 위해 총력을 다하고 있습니다.

2020년 코로나19 대응 현황

구분	대응 현황
기본 지침	대한항공 감염병 관리 매뉴얼 운영
유입 및 확산 방지 세부 지침 수립	- 기내 의심승객 발생 관리 지침 및 공항 의심승객 스크리닝 절차 배포 (2020년 1월) - 감염 확산 방지를 위한 임직원 대상 가이드라인 수립 (2020년 2월) - 감염병 관리 매뉴얼의 개정 및 운영 계획 수립 (2020년 6월) - 사내 부문별 방역관리자 임명 및 대응 지침 수립 (2020년 7월)
임직원 감염병 보호 활동	- 감염병 예방관리 물품 확보 및 현장 지원 - 임직원 감염 예방을 위한 방역 지침 안내 - 현장부서 방역관리자 활동 지원 - 감염병 의심 및 접촉 직원 관리 - 확진 직원 발생 시 선제적 대응 및 지자체 역학조사 지원



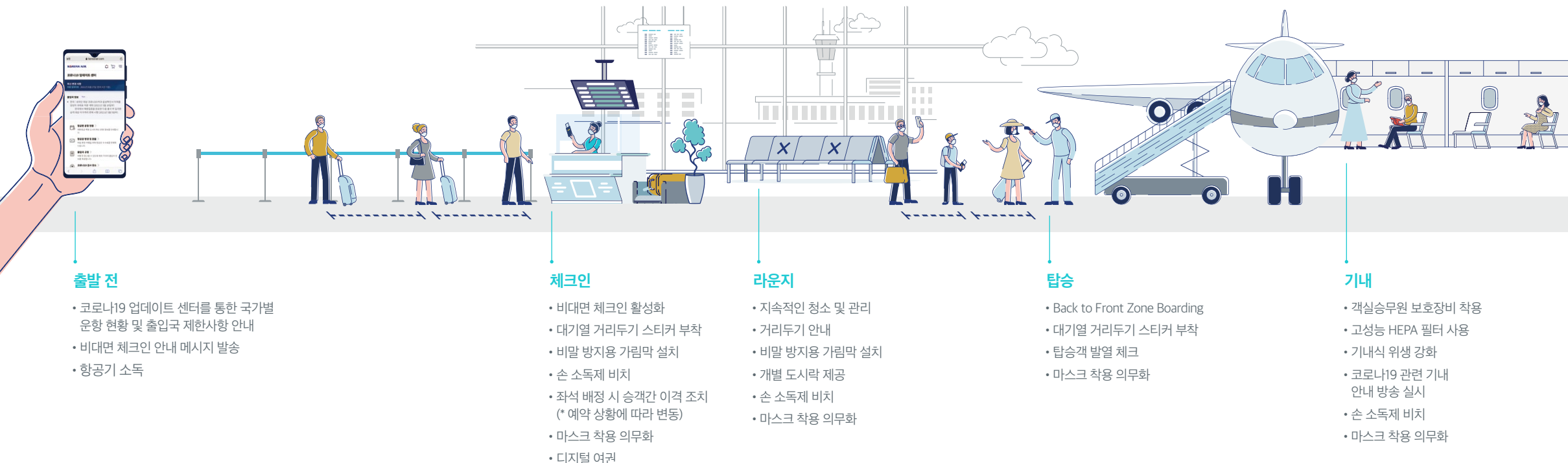
Care First 프로그램

대한항공은 2020년 1월, 업계 최초로 여객운송 직원 보호를 위해 보호장구를 착용하고 근무할 수 있는 환경을 조성하였습니다. 특히 국내 코로나19 확진자가 팬데믹 수준으로 확산되던 시점 미국행 입국 제한을 막기 위해 2020년 2월 29일 미국노선에 대해 선제적으로 발열체크를 실시하기 시작한 이후, 곧이어 전 노선 탑승객 대상 발열 체크 및 마스크 착용을 의무화하는 등 안전한 여객운송을 위해 노력하고 있습니다.

또한 대한항공은 고객의 안전한 비행을 위해 더욱 세심한 위생 관리기준과 철저한 감염 예방수칙을 바탕으로 한 통합 방역 프로그램 '케어퍼스트(Care First)'를 진행하고 있습니다. 항공기뿐만 아니라 모든 서비스 접점에서 지속적인 소독과 위생 관리를 통해 어느 때보다도 안전하고 쾌적한 환경을 유지하고 있으며, 고객 접촉을 최소화하여 감염 예방에 힘쓰고 있습니다. 대한항공은 언제나 고객의 안전을 최우선으로 생각하고 고객과 소통할 것이며, 앞으로도 탑승수속부터 도착 시까지 엄격하게 위생 관리 절차를 준수하여 고객의 안전 확보에 최선을 다하겠습니다.



Care First 프로그램 소개



라운지



체크인



출발 전 대한항공은 승객의 보다 안전한 여행을 위해 항공기 방역에 힘쓰고 있습니다. 해외공항을 출발하여 한국에 도착하는 전 항공기를 소독하며, 미주, 중국 및 이탈리아행 항공기는 매일 기내 분무소독을 실시하고, 그 외 모든 항공기는 주 1회 기내 소독을 하고 있습니다. 아울러, 코로나19 의심환자가 발생한 항공기는 격리 조치하여 절차에 의해 철저히 소독한 후 차기 비행 스케줄에 투입하고 있습니다. 또한 여행 전 승객들이 국가별 운항 현황과 출입국 제한사항 등을 확인할 수 있도록 홈페이지에 '코로나19 업데이트 센터' 페이지를 신설하여 코로나19 최신 정보를 업데이트하고 있습니다. 여행 예약 승객에게는 웹/모바일 체크인 안내 메시지를 발송하여 비대면 체크인을 유도하고 있습니다.

체크인 체크인 카운터 대기열 바닥에 거리두기 안내 스티커 부착 및 카운터에는 비말 방지용 가림막을 설치하였으며, 승객 요청 시 마스크와 손 세정제를 포함한 Care First Kit를 제공하고 있습니다. 또한 예약 상황에 따라 승객간 충분한 간격을 유지하도록 좌석을 배정하고 있습니다.



탑승

기내

라운지 라운지 입장 대기열에 거리두기 안내 스티커를 부착하였으며, 라운지 내부에서도 거리두기 안내문을 비치하여 승객 간 거리를 두고 이용하도록 안내하고 있습니다. 또한 접촉을 최소화하기 위해 개별 도시락을 제작하여 제공하고 있습니다.

탑승 탑승구 대기열에 거리두기 안내 스티커를 부착하였고 항공기 뒷자리부터 Zone을 세분화 및 뒷편 좌석 배정 승객부터 우선 탑승하도록 하여 탑승구와 객실 내 승객간 접촉을 최소화함으로써 안전한 탑승환경을 조성하고 있습니다. 또한 전 노선 탑승객 대상 발열 검사 및 마스크 착용 의무화 정책을 운영하고 있습니다.

기내 기내 공기는 2~3분마다 완전히 교체되고 이 때 직경 0.003mm가 넘는 이물질을 99.9% 이상 여과하는 고성능 HEPA 필터를 사용하고 있습니다. 기내에서 객실승무원은 마스크, 장갑 외에도 방호복, 고글, 마스크밴드를 착용하고 근무하고 있으며, 기내 방역을 위해 승객과의 접촉 서비스 절차는 간소화하고, 비행 중 화장실 소독 절차를 신설하였습니다. 아울러, 항공기에 여분의 마스크를 탑재하여 필요 승객에게 즉각 지원하고 있으며, 코로나19 의심 환자 발생 시 주변 승객 좌석 재배치를 통해 즉각 격리 조치를 시행하고 있습니다.

또한 모든 기내식 생산 직원을 대상으로 보호장비 착용을 의무화하였고, 기내에서는 한시적으로 서비스 간소화, 일회용 용기 사용, 개인용 생수 제공 등을 통해 승객과 승무원과의 접촉을 최소화하고 있으며, 국내선은 음료 서비스를 제한하고 있습니다.

출발 전



고객

대한항공은 코로나19 장기화 영향으로 항공여행이 제한됨에 따라 고객의 불편을 최소화하기 위해 다양한 노력을 하고 있습니다.

코로나19 업데이트 센터 운영

대한항공은 코로나19에 대한 불안감을 해소하고 안전한 여행을 경험할 수 있도록 홈페이지에 '코로나19 업데이트 센터'를 운영하고 있습니다. 코로나19 업데이트 센터에서는 국가별 여행 제한 조치, 항공편 운항 현황 등 수시로 변경되는 정보와 함께 대한항공 방역 프로그램 '케어퍼스트(Care First)'를 소개하여 안전한 항공 여행을 위한 실질적인 정보를 안내합니다. 이는 상황 맞춤형 대고객 메시지를 전달하고 서비스 센터 상담 정보를 지속 반영하는 등 고객 불편을 최소화하는 온라인 소통 창구의 역할도 수행하고 있습니다. 코로나19 장기화에 따라 대한항공은 항공 여행에 새롭게 요구되는 정보 제공을 확대하여 고객 편의를 도모하고자 노력하고 있습니다.

마일리지 유효기간 연장

대한항공은 코로나19 영향으로 2020년 6월에 2020년 말 사용 기한이 만료되는 마일리지의 유효기간을 1년 연장한 바 있습니다. 이후 코로나19 지속에 따른 고객의 불편을 최소화하기 위해 2021년 1월에 2021년 말 완료 예정인 마일리지의 유효기간을 1년 추가 연장하여 2022년 말(한국 표준시간 기준)까지 사용할 수 있도록 조치하였습니다. 앞으로도 코로나19 상황을 예의주시하며 마일리지 사용 기회가 충분히 제공되도록 노력할 방침입니다.

SKYPASS 모닝캄 클럽 회원 자격기간 연장

대한항공은 2021년까지 일반회원에서 모닝캄 클럽으로 신규 승급되는 회원과 모닝캄 클럽 자격 유지 조건을 충족하여 연장된 회원의 자격기간을 기존 2년에서 1년 추가하여 총 3년으로 부여하고 있습니다. 또한, 2021년까지 모닝캄 클럽 자격 유지 조건을 충족하지 못하여도 일반 회원으로 전환하지 않고 모닝캄 클럽 자격 기간을 추가 1년 연장하였습니다.

SKYPASS 제도 개편 적용일 2년 연장

대한항공은 2019년 12월 항공권 운임 수준에 맞춘 마일리지 적립률 개선, 보너스 항공권과 좌석 승급 마일리지의 공제 기준 변경, 1년 단위의 우수회원 자격 부여 등을 골자로 한 스카이패스 제도 개편을 발표하였습니다. 개편된 제도는 회원 약관에 따라 고객 고지 기간 등을 거쳐 2021년 4월 부로 적용할 예정이었으나, 코로나19 장기화로 항공 여행이 제한되고 고객들의 마일리지 사용 기회가 줄어들에 따라 적용 시점을 2년 연장하였습니다.

지역사회

코로나19 구호물품 및 교민 귀국 전세기 지원

대한항공은 2020년 2월 코로나19 대유행이 시작되기 전 코로나19로 막대한 피해를 받은 중국 우한 지역 주민들을 위해 KF94 타입 마스크 40,000장을 중국 홍십자회에 지원했습니다. 중국 홍십자회는 한국 적십자회의 단체로 전달된 마스크는 홍십자회 주관으로 우한 지역의 지정 병원으로 전달되었습니다.

한편 대한항공은 하늘길이 막힌 우리 교민들을 위해 중국 우한을 시작으로 해외 각처에 전세기 및 임시편을 운항하여 6,000명 이상의 교민들이 안전하게 귀국할 수 있도록 지원하였습니다. 교민 귀국뿐만 아니라 베트남, 체코 등 당사 취항국가의 자국민 귀환 수송도 적극 지원하였으며, 대한항공은 앞으로도 항공운송업의 특성을 활용하여 글로벌 시민사회의 일원으로서의 역할을 충실히 이행하겠습니다.

2020년 교민 귀국 전세기 지원 현황

총 32회

국가	중국	호주	인도	뉴질랜드	방글라데시	이탈리아
운항횟수 (회)	9	8	6	4	3	2



임직원

상생의 노사관계 구축

대한항공의 노사는 상호 신뢰를 통한 화합만이 항공업계에 전례없는 위기를 불러온 코로나19 상황을 극복할 수 있다는 것에 깊이 공감하고 있습니다. 이러한 공감을 바탕으로 노사는 코로나19 위기 극복과 글로벌 항공사로의 재도약을 위한 노사협력 공동선언을 발표하여 화합을 통한 위기 대응을 다짐하였으며, 주요 경영상황에 대해서도 지속적이고 유기적으로 공유하고 있습니다.

유연한 근무문화 정착

대한항공은 코로나19에 대응하기 위해 유연하고 안전한 근무문화 정착에 노력하고 있습니다. 재택근무를 활성화하여 효율적이고 안전한 업무 수행이 가능하도록 하였으며, 근무시간을 유연하게 선택할 수 있는 시차 출퇴근제를 도입하여 직원의 생활과 업무의 균형을 이룰 수 있도록 하였습니다.

재택근무를 위한 환경 구성 대한항공은 2019년 7월 사내 업무 시스템을 구글의 클라우드 기반 생산성 및 협업 솔루션인 Google Workspace로 전환하였습니다. 이를 통해 코로나19로 인해 급작스럽게 재택근무를 실시하게 된 상황에서도 업무 자료가 클라우드에 저장되어 있어 차질 없는 업무 수행이 가능했습니다.

이 외에도 주요 회의실에 화상회의 시스템을 구축하여 대외기관과 원활한 화상회의가 진행되도록 준비하였고, 사내 회의 시에도 Google Workspace의 화상회의 기능을 적극 활용하여 비대면 회의로 실시하도록 하였습니다.

비대면 교육 활성화

현장 부문에서는 집체교육이 어려워짐에 따라 온라인 교육 콘텐츠를 추가 개발하고 비대면 교육을 활성화하였습니다. 기내 안전과 서비스 업무를 수행하는 객실승무원 대상으로 온라인 교육 과정을 추가 운영하고, VR(Virtual Reality)을 통한 기종 학습 및 동영상 콘텐츠 개발, 안전/서비스 온라인 교보재 배포를 통해 비대면 환경에서 자가 학습이 가능한 환경을 조성하였습니다.

정비훈련 분야에서는 항공종사자 자격유지 교육 및 법정 필수교육 등을 기존 집체교육 형태에서 국토교통부 승인 하에 비대면 원격교육으로 전환하여 실시하고 있습니다. 또한 항공기 접근 촬영, FTD(Flight Training Device) 시뮬레이션 동영상과 쌍방향 학습시스템을 접목한 디지털 교보재를 제작하여 항공기 기종교육 중 실습과목을 대체하고 있습니다. 그 외 여러 현장 부문에서도 비대면 교육 프로그램 개발을 통해 코로나19 상황에서도 임직원 역량 강화에 힘쓰고 있습니다.



ISSUE

02

대한항공의 기후변화 대응

대한항공은 항공업계의 기후변화 공동목표를 달성하기 위한 노력을 포함하여 다양한 글로벌 협력에 적극 동참하고 있습니다. 또한, 친환경 기술 개발에서부터 고객과 함께하는 친환경 캠페인까지, 지속가능한 여행을 위한 모든 단계에서 환경적 가치를 창출하고 이를 투명하게 공개하며 녹색 성장을 향해 힘차게 비상합니다.



항공업계 기후변화 대응목표

2009년 항공업계는 기후변화 이슈에 선제적으로 대응하기 위해 2020년 이후 업계 총 탄소배출량을 동결하는 ‘2020 탄소중립성장(Carbon Neutral Growth)’을 공동 목표로 채택하였습니다. 2020년, 코로나19로 인한 항공업계 침체에도 불구하고, 항공사의 기후변화 대응에 대한 소비자의 기대는 증가하고 있습니다. 사상 최악의 경영환경 악화에도 불구하고 항공업계는 기후변화 공동목표를 달성하기 위한 다양한 방법을 논의 중이며, 항공기 운영 효율화, 고효율 항공기 도입, 시장기반조치 등의 다양한 수단을 통해 항공업계의 지속가능한 회복(Green Recovery)을 위해 노력하고 있습니다. 대한항공은 업계를 선도하는 글로벌 항공사로서 기후변화에 대응하기 위한 항공업계 공동목표를 지지하고 이를 달성하기 위해 다양한 탄소감축 수단을 적용하고 있습니다.

대한항공의 기후변화 대응전략

지배구조

기후변화 리스크 & 기회요인에 대한 이사회 역할 대한항공은 2020년 8월에 기존 이사회 내 거버넌스 위원회를 확대·개편하여 ESG(환경·사회책임·지배구조) 위원회를 신설하였습니다. 전원 사외이사로 구성된 ESG위원회는 회사의 ESG 전략 및 정책 수립, ESG 추진현황 관리감독, 기타 주주가치에 중대한 영향을 끼치는 안건에 대한 사전 검토 등 ESG경영에 관한 최고의사결정 자문 역할을 수행하고 있습니다. 특히 기후변화 대응은 ESG위원회가 강조하는 주요 이슈 중 하나로, 매분기 기후변화 대응 현황 및 중장기 대응전략, 기후변화 관련 주요 리스크 관리 등에 대한 심도있는 검토를 거쳐 회사가 나아갈 방향을 제시하고 있습니다.

기후변화 리스크 & 기회요인 평가 및 관리체계 대한항공의 기후변화 대응 전략 수립 및 이행, 주기적인 기후변화 리스크와 기회요인 분석, 관리는 C-Level 임원을 포함한 환경경영 조직을 통해 체계적으로 운영되고 있습니다. 전사 차원의 기후변화 대응 전략 수립 및 이행, 종합 리스크 평가는 환경경영 총괄부서에서 담당하고 있으며, 본사일반, 항공기 정비, 항공우주사업으로 나누어 각 부문의 환경경영 전담조직과 임원급 책임자를 선정하여 책임관리하고 있습니다.

부문별 전담조직은 주기적으로 기후변화 관련 주요 경영성과 및 리스크에 대해 평가·분석하고, 환경경영 총괄부서 책임임원은 주요 이슈를 선별하여 최소 연1회 C-Level 임원에게 보고할 의무를 갖습니다. 또한 환경경영 조직체계 운영을 통해 도출된 주요 이슈들은 ESG위원회에 보고됩니다.

전략

기후변화에 따른 리스크 & 기회요인이 경영, 전략, 재무계획에 미치는 영향 대한항공의 항공운송 및 항공우주 사업과 관련하여 기후변화 영향으로 발생 가능한 단기/중기/장기 리스크 및 기회요인은 아래와 같이 구분하고 있습니다.

영향 기간 구분

단기 3년 이내	중기 3~10년	장기 10년~
환경 관련 사고 등 기업에 즉각적인 영향이 발생할 수 있는 이슈	규제, 미디어 노출 영향 등 기업에 수년 내 영향이 발생할 수 있는 이슈	에너지 전환, 이상기후 등 기업에 장기간에 걸쳐 영향이 발생할 수 있는 이슈

기후변화 영향이 발생하는 주요 이슈

주요 이슈	리스크 및 기회요인	영향 기간
㉠ 기후변화 관련 규제	• 탄소규제 강화 및 탄소배출권 가격 상승에 따른 비용 증가	단기·중기
㉡ 친환경 기술	• 저탄소 항공기 및 지속가능한 항공유(SAF) 통한 탄소 감축 • 연료효율 개선 항공기 부품 생산 판매	중기·장기
㉢ 친환경 니즈	• 지속가능한 여행 등 윤리적 소비에 대한 시장 니즈 증가	중기·장기
㉣ 이해관계자 소통 및 기업 평가	• 선제적 기후변화 대응 및 이해관계자 소통을 통한 기업 이미지 제고	중기
㉤ 자연재해 및 이상기후	• 태풍, 폭우, 폭설 등 자연재해로 인한 항공기 운항 영향	장기

㉓ 기후변화 관련 규제 이행

대한항공은 주로 항공기 운항과 지상시설 운영 과정에서 온실가스를 배출하고 있으며, 국제선 운항을 포함한 모든 온실가스 배출에 대해 국내외 다수의 탄소규제를 적용 받아 배출량 보고 및 그에 따른 책임을 이행하고 있습니다. 최근 탄소규제 강화, 배출권 가격 상승 등 탄소비용 관리의 중요성이 증가됨에 따라 온실가스 감축 노력은 물론 내부 회계관리에 탄소 배출권을 반영하여 관련 리스크를 관리하고 있습니다.

ICAO CORSIA (국제항공 탄소상쇄제도) 국제 민간항공기구(ICAO, International Civil Aviation Organization)는 항공업계 탄소중립성장(Carbon Neutral Growth)을 달성하고 기후변화에 선제적으로 대응하기 위하여 시장기반 탄소규제를 도입하였습니다. 세계 최초로 항공업계에 적용되는 글로벌 탄소규제인 CORSIA(Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation)는 2019년부터 적용 중이며, 항공사는 기준년도 대비 초과한 배출량에 상응하는 배출권 구매를 통한 상쇄의무를 갖습니다. 대한항공은 CORSIA 상쇄의무를 이행하기 위해 매년 국제선 운항에서 발생하는 탄소 배출량에 대해 인증된 기관으로부터 3자 검증을 받아 ICAO에 보고하고 있습니다.

EU-ETS (유럽 배출권거래제) 2005년 유럽연합은 기후 정책의 주요 수단으로 EU-ETS (EU-Emissions Trading System)를 도입하였습니다. 2012년에 EU-ETS의 적용범위가 항공부문으로 확대됨에 따라 대한항공은 유럽연합 역내 출도착 운항편에 대하여 매년 배출량 보고 및 정산 의무를 이행하고 있으며, 2020년부터 Swiss-ETS(스위스 배출권거래제)가 EU-ETS와 연계되면서 유럽 역내 스위스 운항편에 대해서도 책임을 이행하고 있습니다. 또한, 영국의 EU 탈퇴(Brexit)에 따라 2021년부터 UK-ETS(영국 배출권거래제)가 신설되면서 유럽 역내 영국 운항편 배출량에 대해서도 별도의 배출량 보고 및 배출권 제출 의무를 이행할 계획입니다.

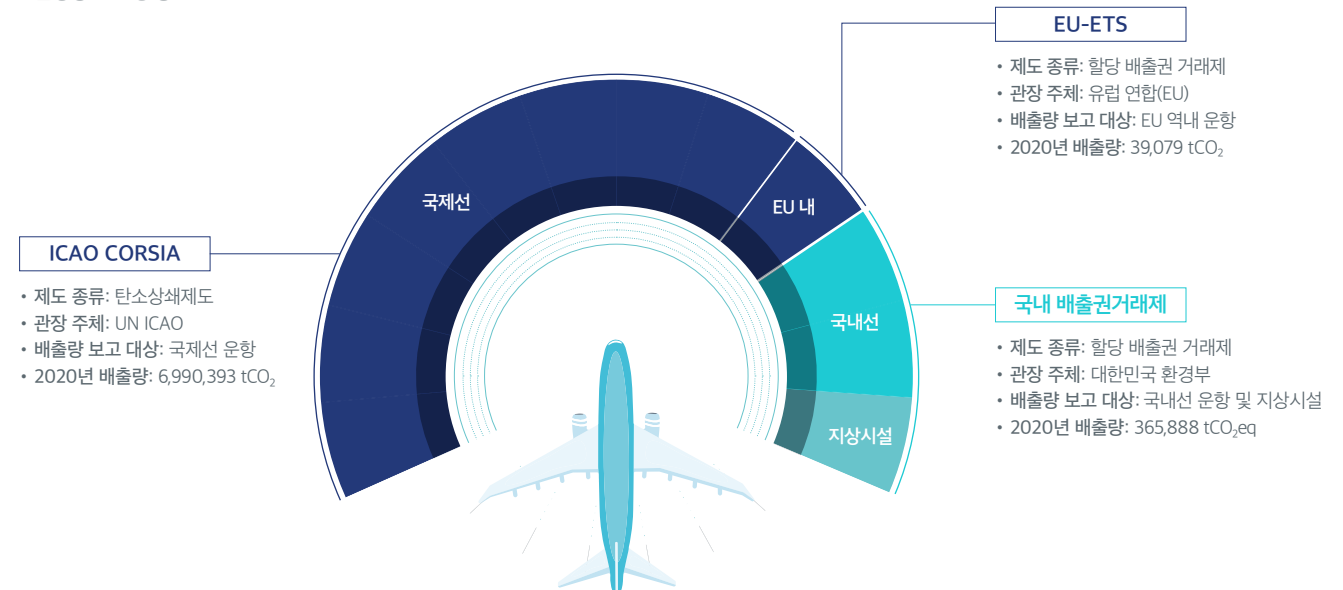
국내 배출권거래제 2015년 도입된 국내 배출권거래제는 대한항공을 포함한 약 600여 개 국내 기업에 적용되고 있습니다. 배출권거래제 1~2기(2015~2020년) 동안 항공업종은 수송부문 중 유일하게 국내배출권거래제의 적용을 받았으며, 대한항공은 매년 별도의 검증 절차를 거쳐 국내선 운항 및 지상시설 배출량에 대한 보고 및 배출권 정산 의무를 이행하고 있습니다. 국내 배출권거래제 3기(2021~2025년)에는 유상할당 비중이 확대되고 배출권 가격이 상승할 것으로 예상됨에 따라 탄소 배출량 관리의 중요성이 더욱 강화되었으며, 대한항공은 A220-300 등 고효율 항공기 운용을 통해 배출량을 감축하고 있습니다.

㉔ 친환경 기술 개발 및 활용

항공부문 온실가스의 대부분은 항공기 운항에서 발생하기 때문에, 항공기 및 항공유의 저탄소 기술 발전을 통한 감축이 필수적입니다. 탈탄소 사회로의 전환에 대비하기 위해 대한항공은 고효율 항공기를 적극 도입하는 한편, 저탄소 항공기 동체 구조물을 생산하여 항공기 제작사에 납품하고 있으며, 지속가능한 항공유(SAF, Sustainable Aviation Fuel)의 적용을 위해 노력을 기울이고 있습니다.

친환경 항공기 도입 고효율 저탄소 항공기 도입은 항공기 운항에서 발생하는 온실가스를 감축하는데 가장 직접적이고 효과적인 방법으로, 대한항공은 신형 항공기 도입전략을 통해 국내 FSC(Full Service Carrier) 중 가장 낮은 수준인 10.5년의 평균기령을 유지하고 있습니다. 최근 도입된 Airbus사의 A220-300은 Pratt & Whitney사의 최신 엔진을 장착하여 기존 동급 항공기 대비 좌석당 탄소배출량을 25% 감축하였으며, 현재 총 10대의 A220-300이 국내선을 포함한 중·단거리 노선에 투입되어 운영 중입니다. 2020년에는 A220-300 항공기 국내선 운항 횟수를 전년 대비 20% 증편하였으며, 국내선 운항거리 당 온실가스 배출량은 8.32% 개선되었습니다. 국내선 온실가스 배출량은 코로나19 여파로 전년 대비 약 19만 톤 감소하였으나, 이 중 약 2만 6천 톤은 A220-300 항공기 추가 도입을 통한 효율 개선으로 달성되었습니다.

대한항공이 이행 중인 탄소규제



저탄소 항공기 기술 연구 및 사업 대한항공은 항공운송사업 외에도 항공기 부품 제작사로서 다양한 친환경 항공기 구조물을 설계 및 제작하여 납품하고 있습니다. 대표적으로 Airbus사의 A320 기단에 장착되는 날개부품인 샤크렛(Sharklet)의 제작업체로, 자체적인 설계·제작 능력을 바탕으로 2020년까지 누적 3,000대를 납품하였습니다. 샤크렛은 A320 항공기 날개 끝에 부착하는 윙렛(Winglet) 구조물이며, 날개 끝부분의 항력을 줄여 기존대비 4%까지 연료효율을 향상시킬 수 있습니다.

대한항공은 또한 Airbus, Boeing사와 같은 항공기 제작사와 협력하여 저탄소 항공기 기술 개발을 위해 지속적인 노력을 기울이고 있으며, 나아가 최근 한국항공대학교와 '탄소제로항공기 기술개발'을 위한 MOU를 체결하여 탄소제로 미래비행체 기초 기술 확보를 위한 연구에도 참여하고 있습니다. 친환경 미래 항공기술에 대한 연구·투자는 저탄소 사회로의 전환에서 경쟁력을 갖추기 위한 대한항공의 주요 전략입니다.

지속가능한 항공유 도입 노력 항공업계 주요 탄소감축 수단인 지속가능한 항공유(SAF, Sustainable Aviation Fuel)는 바이오매스를 원료로 하며 기존 화석연료 기반 항공유 대비 최대 80%까지 온실가스 감축효과를 가집니다. 현재 미국, 유럽의 일부 항공사 및 공항에서 지속가능한 항공유를 사용 중이며, 대한항공 또한 국적사 최초로 2017년 시카고 공항에서 출발하는 항공기에 지속가능한 항공유를 사용하여 운항하기도 하였습니다.

그러나 지속가능한 항공유는 기존 항공유 대비 가격이 높고 생산이 제한적이기 때문에 제도적 인센티브 및 생산·급유 인프라 구축이 선행되어야 합니다. 이에 대한항공은 국내에 지속가능한 항공유 도입 기반을 구축하기 위해 정부 유관부처 및 업계 이해관계자와 적극적으로 협력하고 있습니다.

◎ 친환경 니즈

IATA(국제항공운송협회)가 2020년 글로벌 항공여행객 소비자를 대상으로 실시한 설문에 따르면, "항공업계가 코로나19로부터 회복하는 과정에서 반드시 탄소감축을 위해 노력해야 한다"고 응답한 승객의 비율이 전체의 72%로 나타났습니다. 이는 코로나19로 인한 침체에도 불구하고 기존의 소비문화에서 벗어나 윤리적이고 친환경적인 소비를 지향하는 소비자의 비중이 크게 증가하였음을 의미합니다. 이러한 글로벌 니즈에 맞추어 승객에게 보다 환경 친화적인 서비스를 제공하기 위해 고효율 항공기를 도입하고, 기내 서비스 품목에서 일회용 플라스틱을 대체하는 등 다양한 노력을 기울이고 있으며, 2021년 1월에는 폐처분되는 항공기를 Upcycling하여 네임택을 제작해 소비자로부터 뜨거운 호응을 얻기도 했습니다. 대한항공은 앞으로도 승객의 지속가능한 여행을 위해 다양한 서비스를 확대하여 제공할 예정입니다.

저탄소 항공기 기술



㉔ 기후변화 관련 이해관계자 소통 및 기업 평가

최근 기업의 ESG경영에 대한 외부 평가 및 정보공개 요구가 증가하고 있으며, 특히 기후변화 대응 역량은 기업의 비재무적 성과 관리에 있어 중요한 평가 척도로 강조되고 있습니다. 이해관계자와 소통을 위해 2000년에 최초로 발간한 환경보고서를 시작으로 매년 ESG보고서를 통해 환경경영 성과를 검증·보고하고 있으며, 2020년에는 글로벌 탄소정보공개 플랫폼인 CDP(Carbon Disclosure Project)에 참여하여 기후변화 관련 대응 현황을 투명하게 공개하였습니다. 대한항공은 지속적인 환경성과 개선 노력과 더불어 이러한 적극적인 이해관계자와의 소통을 통해 2020년 한국기업지배구조원 평가에서 환경부문 A등급을 획득하였고, 통합 등급은 B+에서 A등급으로 상향되었습니다. 대한항공은 앞으로도 국내외 다양한 채널을 통해 이해관계자와 소통하며 기후변화 대응 역량과 소통을 강화할 예정입니다.

㉔ 기후변화에 따른 자연재해 및 이상기후의 영향

기후변화의 영향으로 세계 각지에서 자연재해 및 이상기후의 발생 빈도가 증가하고 있습니다. 항공기 운항은 태풍, 폭설 등 다양한 기상현상에 영향을 받으며 이로 인한 항공기 결항 및 지연은 항공사 수익에 직접적인 영향을 끼칩니다. 뿐만 아니라 대기 온도 상승으로 인한 공기 밀도의 변화는 항공기 이륙제한 무게 등에 영향을 끼쳐 항공사의 운항비용을 증가시키기도 합니다. 대한항공은 자연재해 및 이상기후로 인한 비정상 운항 데이터를 수집하고 이를 활용하여 운항결정에 참고하고 있으며 전문적인 기상분석 시스템을 활용하여 기후변화에 따른 운항영향을 최소화하기 위해 노력하고 있습니다.

기후변화 시나리오에 따른 회복탄력성

국내외 다양한 탄소규제 적용 대상인 대한항공은 각 규제에서 사용되는 배출권의 종류 및 거래시장 동향에 따라 각기 다른 탄소비용 예측 시나리오를 적용하고 있습니다. 국제항공 탄소상쇄제도(ICAO CORSIA)의 경우, 2035년까지의 상쇄배출권 구매비용에 대하여 IEA(국제 에너지 기구) 기준 배출권 가격을 적용하여 예상하고 있으며 국내 배출권거래제 할당배출권 구매비용의 경우, 국내 배출권시장 거래가격 및 규제 동향을 고려하여 예상하고 있습니다. 현재 이러한 내부 탄소비용 예측에 기반하여 기후변화 관련 내부 의사결정 및 재무관리에 활용하고 있으며, 향후 1.5℃ 기후변화 시나리오 등을 적용하여 기후변화에 따른 재무영향 분석을 고도화할 계획입니다.

리스크 관리

기후변화 관련 리스크 관리 프로세스

전사에 걸친 기후변화 관련 리스크 인식 및 식별은 본사일반, 항공기 정비, 항공우주사업 부문별 환경담당조직인 EMS(Environment Management System)팀에서 주기적으로 수행하며, 이에 대한 종합적인 분석 및 평가는 전사 환경 전담조직인 환경관리팀과 ESG 사무국이 연계하여 수행합니다. 환경관리팀은 환경 전문인력으로 구성되어 리스크에 대한 심층적인 평가를 이행하고, ESG 사무국은 사내 환경/사회/재무/경영 담당 인력으로 구성되어 ESG 리스크에 대한 다각적인 평가 및 ESG위원회로의 보고 역할을 수행합니다. 기업의 경영전략 및 재무상태에 영향을 끼칠 수 있을 것으로 판단되는 리스크는 전원 사외이사로 구성된 이사회 산하 ESG위원회에서 논의되며, ESG위원회는 기후변화 관련 리스크 평가 및 관리에 대한 전략수립 및 의사결정 기구의 역할을 수행합니다.

관리 지표

기후변화 관련 리스크 및 기회요인 관리를 위한 지표

온실가스 배출			2018	2019	2020
국내선 및 국제선 항공부문 온실가스 배출량	Scope1(직접배출)	tCO ₂ eq	13,267,107	13,291,765	7,598,830
	Scope1(직접배출)	tCO ₂ eq	45,942	44,048	27,744
국내 지상부문 온실가스 배출량	Scope2(간접배출)	tCO ₂ eq	66,768	65,331	48,655
	항공부문	kg_CO ₂ e/100RTK ¹⁾	81.80	83.56	77.32
온실가스 배출 집약도	지상부문	ton_CO ₂ e/매출액 10억 원	8.91	8.62	10.32 ²⁾
	온실가스 배출량 합계	tCO ₂ eq	13,379,817	13,401,144	7,675,229

¹⁾ RTK(Revenue Ton Kilometer): 여객 및 화물 1톤을 1km 운송한 것을 의미하며, 사업량을 표시하는 단위

²⁾ 코로나19 영향으로 매출액 감소하여 지상부문 온실가스 배출집약도 상승

ENVIRONMENT

29 환경경영

SOCIAL

35 안전경영

38 고객감동

42 정보보호

43 인재경영

50 상생경영

52 나눔경영

GOVERNANCE

54 기업지배구조

57 윤리경영

59 리스크 관리

60 ESG 주요 성과지표

ESG PERFORMANCE

대한항공의 ESG경영

대한항공은 환경(Environment), 사회(Social), 지배구조(Governance) 측면에서 다음과 같은 핵심가치를 바탕으로 지속가능한 내일을 만들어 나가고 있습니다. 기업과 사회의 지속가능한 발전을 추구하는 ESG경영을 통해 단기적 수익성보다 장기적 기업가치 제고에 초점을 두고, ESG를 선도하는 항공사로서 역할과 책임을 다하겠습니다.



ENVIRONMENT

지속가능한 내일을 위한 환경경영

환경 이슈는 글로벌 지역사회가 당면한 문제이며 함께 해결해 나가야 할 숙제입니다. 대한항공은 책임감 있는 지역사회의 일원으로서 기후변화 대응을 비롯해 에너지, 유해 화학물질, 대기 및 수질, 소음, 폐기물 관리 등 환경보전에 꾸준한 관심과 노력을 기울이고 있습니다. 2020년에는 코로나19로 인해 녹록지 않은 경영환경이었음에도 불구하고 친환경 기술 개발, 친환경 연료 전환, 친환경 캠페인 추진 등을 위한 활동을 지속하고 있습니다.



SOCIAL

‘수송보국’ 창립 이념에 따른 사회적 책임 이행

전 세계 수많은 고객들의 안전하고 즐거운 여행의 시작과 마무리를 함께 하는 글로벌 항공사로서 대한항공은 안전을 최우선의 가치로 여기며 절대안전 운항체계를 유지하고 있습니다. 또한 고객 가치가 회사의 성장으로 이어질 수 있도록 차별화된 고객경험 제공과 고객 정보보호에 최선의 노력을 기울이며, 회사의 지속가능한 성장을 이끌 인재 양성에 주력합니다. 나아가 협력사 및 지역사회와 함께 성장할 수 있는 방안을 고민하며 우리 경제와 사회의 건강한 성장에도 이바지하고 있습니다.



GOVERNANCE

지속가능경영을 위한 지배구조 체계 강화

대한항공은 지속가능한 지배구조 확립을 위해 이사회 중심의 기업 지배구조를 구축하여 운영하고 있습니다. 2020년에는 이사회 산하에 ESG위원회를 설치함으로써 ESG 경영을 위한 지배구조를 한층 더 업그레이드 하였습니다. 이와 같은 선진 기업지배구조를 기반으로 투명하고 공정하게, 그리고 합리적으로 업무를 수행하기 위한 윤리경영을 전사적으로 추진하고 있습니다. 아울러, 재무·비재무적 요소를 통합적으로 고려하는 리스크 관리를 통해 불확실성에 선제적으로 대응하며 건전하게 성장하기 위해 노력합니다.

Environment

환경경영
29



경영환경

지구 온난화로 이상기후 현상이 세계 곳곳에서 증가하고 있으며, 기후변화에 대한 국제 사회의 관심 또한 높아지고 있습니다. 최근 대한민국도 '2050 탄소중립 추진 전략'을 발표하며 기후변화에 대한 적극적인 대응 의지를 밝혔고, 이에 따라 온실가스 감축을 위한 기업의 역할 또한 강조되고 있습니다. 2020년 코로나19 영향에도 불구하고 항공업계의 환경경영에 대한 이해관계자의 관심은 더욱 높아지고 있습니다. 항공업계는 2016년에 산업계 최초로 '2020년 이후 탄소중립성장'을 선언하며 업계 차원의 대응을 강화하고 있습니다.

경영접근방식

글로벌 항공사인 대한항공에게 기후변화 대응을 비롯한 환경보전은 매우 중요한 이슈입니다. 전원 사외이사로 구성된 ESG위원회는 주기적으로 기후변화 및 환경경영 전략에 대한 체계적인 검토를 수행하고 있으며, 주요 안건들은 ESG위원회를 통해 이사회에 보고됩니다. 또한 운송, 정비, 항공우주사업 등 전 사업분야를 포함하는 환경경영 조직체계를 운영하며 매년 전사적 경영평가와 리스크 관리를 수행하고 있습니다.

2020년 성과

지표	2018년	2019년	2020년
국제선 연료효율 (L/100 RTK) ¹⁾	31.45	32.13	29.53

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

국제선 연료효율 개선

2.60 L/100 RTK ↓

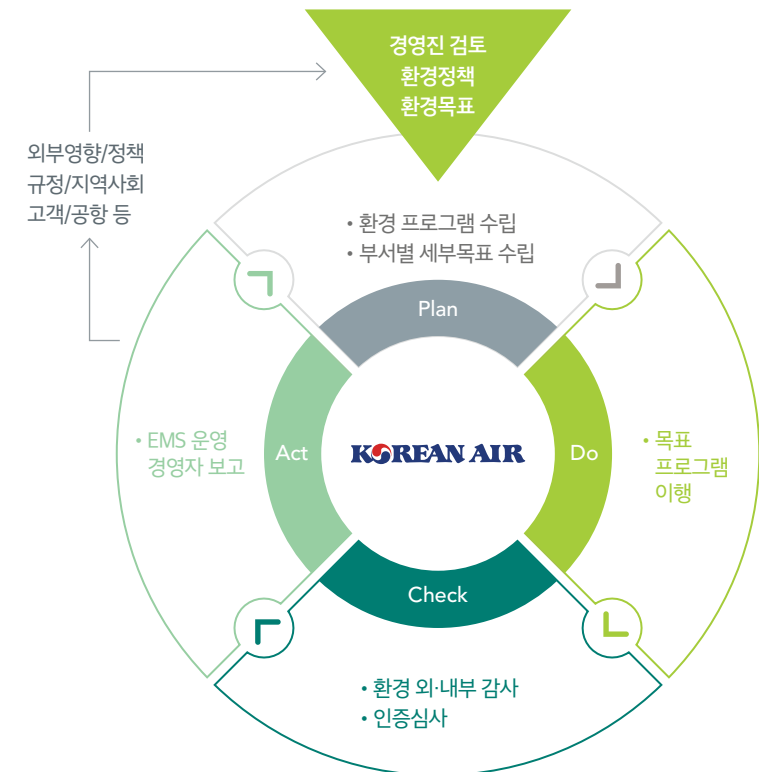


환경경영

환경경영체제

대한항공은 1996년 ISO14001(환경경영시스템) 인증을 취득한 이래 국제 표준에 적합한 환경경영 시스템을 도입하였습니다. 또한 본사일반, 항공기 정비, 항공우주사업 각 부문별 환경경영 관리 부서를 설치하여 전사적 환경경영체제를 구축하여 운영하고 있으며, 경영활동 중에 발생하는 환경영향을 최소화하기 위해 효과적인 PDCA Cycle을 운영하고 있습니다.

대한항공 PDCA Cycle



2020년 환경목표 실행 성과

대한항공은 2020년에 계획된 전체 환경목표 총 52건에 대해 부서별 세부목표를 수립하고 진행하였으며 모든 환경목표를 달성하였습니다.

환경위기 관리

대한항공은 국내 모든 공항에 항공기 사고를 대비한 비상대응체제를 구축하고 이에 따른 대응절차를 수립하여 운영하고 있습니다. 항공기 사고 발생 시 인명 구조 활동을 최우선으로 하며, 이에 이어 환경오염을 최소화하기 위한 방제활동에도 즉시 대응할 수 있도록 비상조작망과 방제장비를 구비하고 있습니다. 또한 발생 가능한 유형별 환경위기를 상정해 놓고 모의 훈련을 실시함으로써 실제상황 발생 시 피해를 최소화하기 위하여 노력하고 있습니다. 항공기 사고 시에는 항공기 파손으로 인한 환경오염 가능성에 대비하여 전사 총괄대책본부 산하에 환경대책센터를 두고 있으며, 각 사업장에서 발생 가능한 유류 및 오염 물질 유출 등에 대비하기 위하여 사업장 특성에 맞는 비상대응조직 및 지침을 수립, 주기적인 훈련을 통하여 비상사태에 대비하고 있습니다.

에너지 관리

대한항공은 항공기 운항 외에도 정비시설, 화물청사 등 관련 시설의 운영 과정에서 사용되는 에너지 소모를 최소화하기 위하여 노력하고 있습니다. 설비 교체 시 고효율 제품의 우선 검토 및 적용을 기본으로 하고 가동시간을 효율적으로 조정하여 에너지 낭비 요소를 제거하는 등 시설물 관리를 통한 절감 활동을 하고 있습니다. 또한 정부의 권장 온도 준수, 재택근무 적극 활용, 퇴근 후 소등 및 PC 전원끄기 습관화 등 생활 속 절감 활동을 통해 전년 대비 28.8%의 에너지를 절감하였습니다.

환경목표 실행 성과

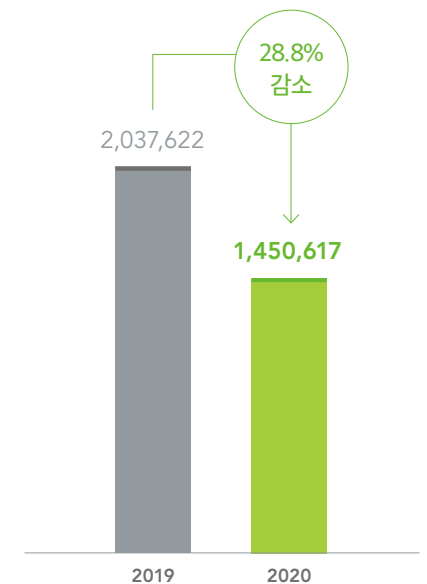
항목	세부목표	달성 여부
오염물질 배출 안정화	오염물질 법정 기준치 대비 50%이하 배출	달성
온실가스 배출량 저감	항공기 운항 온실가스 배출량 저감 및 연료효율 개선	달성
유해물질 사용량 저감	항공기 정비용 화학 자재 중 환경 친화적 자재 대체 사용	달성
지상에너지 저감	냉난방 기기 교체 및 에너지 절감 캠페인 추진	달성
폐기물 배출량 저감	재활용률 증가 및 소각 폐기물 감소	달성
항공기연료 저감	항공기 무게 절감 및 Engine Water Wash를 통한 연료 효율 증대	달성
환경법규 준수 강화	내부 준수 의무 강화 및 시설 개선을 통한 관리 강화	달성
환경비상대응 강화	환경 비상사태 대응 훈련 실시	달성
환경커뮤니케이션 강화	내부 환경 협의체 구성 운영 및 탄소정보 공개 프로젝트 참여	달성

에너지 사용량

(단위: GJ)

에너지	2019	2020	증감률
가스/디젤(경유)	107,375	52,998	-50.6%
부생연료 1호	8,708	7,357	-15.5%
부생연료 2호	275,144	142,972	-48.0%
휘발유	11,780	7,335	-37.7%
항공유	6,172	1,371	-77.8%
도시가스(LNG)	274,711	231,613	-15.7%
액화석유가스	5,146	2,942	-42.8%
전기	1,317,038	986,977	-25.1%
중온수(스팀)	31,548	17,052	-45.9%
합계	2,037,622	1,450,617	-28.8%

총 에너지 사용량

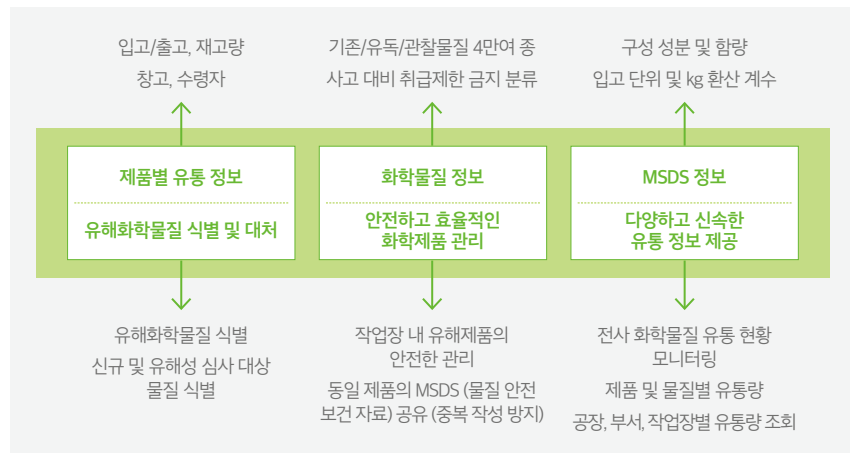


환경오염 예방

유해 화학물질 관리

대한항공은 항공기 정비에 사용되는 화학물질은 항공기 제작사의 권고 지침에 따라 사용하고 있으며, 더 나아가 항공기 제작사와 지속적인 커뮤니케이션을 통해 제품 사용의 유해성을 개선하기 위한 활동을 펼치고 있습니다. 또한 사내 화학물질 관리시스템을 구축하여 사업장별 화학물질 입고출고 및 사용 정보를 관리하고 유해화학물질 사용을 엄격히 통제하고 있으며, 환경경영 시스템 규격에 따라 대체물질 검토 절차를 수립, 이행함으로써 친환경 물질로 대체하기 위한 노력을 지속적으로 펼치고 있습니다.

유해화학물질 관리 시스템



대기 및 수질 관리

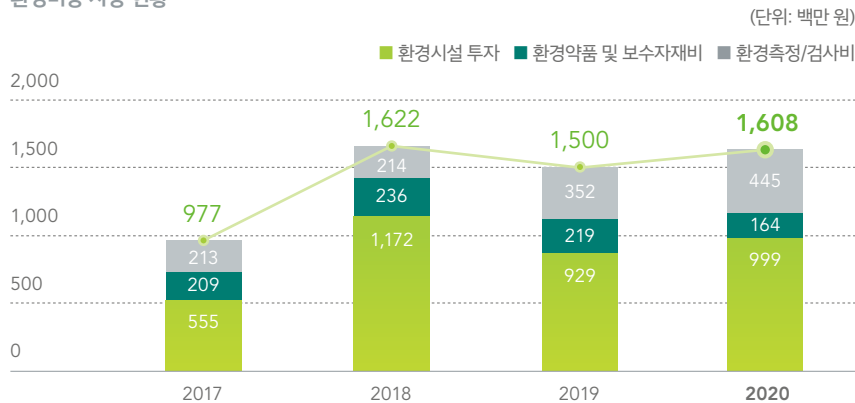
오염물질의 안정적 처리 대한항공은 경인지역 및 김해지역을 중심으로 5개의 사업장에 총 6개의 폐수처리시설을 운영하고 있으며, 그 중 4개 사업장에는 150여 개의 대기오염 방지시설을 갖추어 수질 및 대기오염물질 저감을 위해 노력하고 있습니다. 점차 강화되고 있는 오염물질의 배출허용 기준에도 불구하고 방지시설을 거쳐 배출되는 오염물질의 농도는 배출허용 기준 대비 수질은 2%, 대기는 3% 수준으로 매우 안정적입니다. 또한, 환경에 투자하는 비용을 지속적으로 늘리고 있어 2020년 환경비용은 2017년 대비 약 64% 이상 증가하였으며, 앞으로도 꾸준한 투자를 통한 오염물질 배출저감을 위해 노력할 계획입니다.

대기오염물질 관리 대한항공은 항공기 정비 공정상 발생하는 대기오염물질을 최소화하기 위해 전체 사업장에 150여 개의 대기오염 방지시설을 운영하고 있으며, 법적 배출허용기준보다 현저히 낮은 50% 미만으로 오염물질이 배출되도록 각 사업장을 엄격히 관리하고 있습니다.

2020년에는 항공기 정비/제작이 가장 많이 이루어지는 김해 테크센터의 대기오염물질 배출량 저감을 위해 30억 원의 사업비를 투자하여 11대의 보일러 연료를 천연가스로 전환하고, 고효율 저녹스 버너를 도입하였습니다. 그 결과, NOx(질소산화물)의 배출가스 농도가 배출허용기준 대비 38% 미만으로 감소하여 안정적인 배출가스 관리가 가능해졌으며, 연료효율 증가로 연간 약 16억 원의 연료 구매비용이 절감될 것으로 기대하고 있습니다. 그 외 사업장의 기존 보일러 및 냉온수기에 대해서도 저녹스 버너로 교체하여 지속적인 대기환경개선을 위해 노력할 계획입니다.



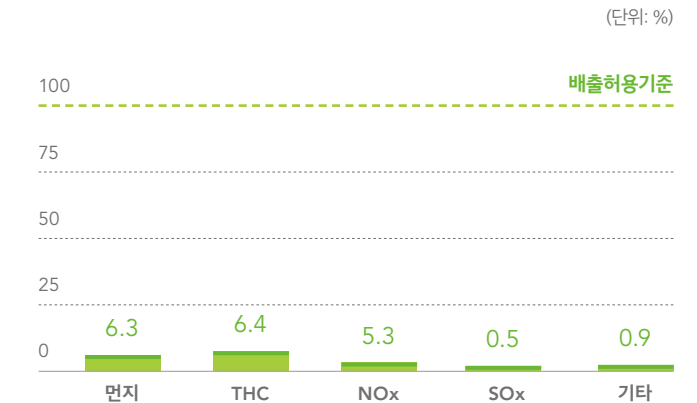
환경비용 사용 현황



배출허용기준 대비 배출 수준

(단위: %)

	먼지	THC	NOx	SOx	기타
KOC	2.7	5.3		0.0	0.9
부천엔진정비	2.4	5.3		0.0	1.1
인천정비기지	2.8	3.9		0.0	1.3
테크센터	8.0	7.0	5.3	2.8	0.0
전사 평균	6.3	6.4	5.3	0.5	0.9
전사 평균	3.0				



물자원 절약 및 수질관리 대한항공은 대한항공 본사 건물 및 경기도 신갈동에 위치한 신갈연수원에 중수도 처리 시설을 갖추고 용수 재사용을 통해 물자원 절약을 실천하고 있습니다. 대한항공 본사는 중수도 설치가 의무화되기 전인 1997년도에 일일 400톤 처리규모의 중수도 시설을 갖추어 세면대, 샤워장으로부터 발생하는 오수를 처리하여 연간 약 25,000톤의 중수를 생산, 화장실 용수로 재사용하고 있습니다. 또한 신갈연수원도 2014년 일일 150톤 처리규모의 오수처리시설에서 중수도 시설을 갖추고 연간 약 1,000톤의 중수를 생산, 재이용하고 있습니다.

소음 관리

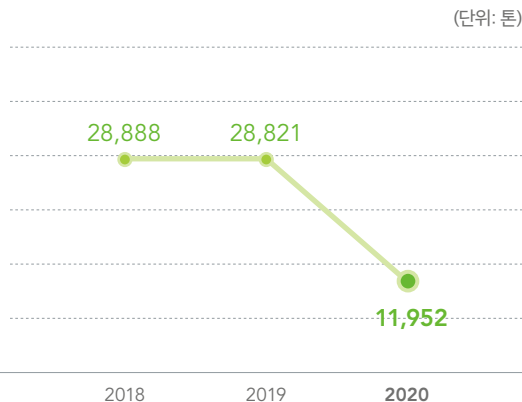
대한항공은 항공기 소음을 경감하기 위해 사내 운항 규정 및 기종별 운항 절차에 소음 경감 운항 절차를 수록하고 이착륙 시 이를 적용하고 있습니다. 또한 각국 공항에서 요구하는 소음감소 절차를 준수하고 국제 민간 항공기구(ICAO)의 소음감소이륙절차(NADP, Noise Abatement Departure Procedure) 및 연속강하접근착륙절차(CDA, Continuous Descent Approach)를 운항 여건에 맞게 적용하고 있습니다.

항공기술의 발전에 따라 기존의 지상항행시설(VOR, VHF Omni-directional Range)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 항법장치와 무선 설비를 장착하여 소음 피해를 최소화하고자 노력하고 있습니다.

폐기물 발생량

2020

11,952 tons



폐기물 저감

항공산업의 특성상 항공기 정비와 운항 및 운송서비스 과정에서 다양한 폐기물이 발생합니다. 대한항공이 배출하는 폐기물은 운송서비스에서 발생하는 생활계 폐기물과 항공기 정비에서 발생하는 지정 폐기물로 크게 나눌 수 있습니다. 기내에서 서비스 후 발생하는 음식물 폐기물은 농림축산검역본부 고시에 따라 전량 소각 처리되고 있으며 기타 종이, 목재, 캔, 페트병 등은 분리하여 재활용하고 있습니다.

2020년도 폐기물 배출량은 코로나19 영향으로 인한 사업량 감소에 따라 전년 대비 약 16,870톤(-58.5%) 감소한 반면, 재활용율은 58.5%로 전년 대비 50.3% 증가하였습니다. 이는 서비스 간소화, 재활용이 어려운 1회용품 사용의 저감 및 소각처리하던 폐합성수지 폐기물의 고형연료 전환 등 다방면의 노력을 기울인 결과입니다.

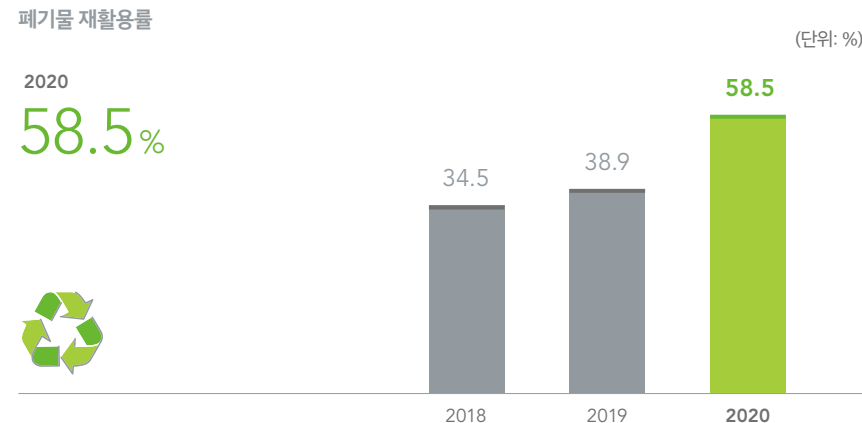
생물다양성

대한항공은 생물다양성 보호를 위한 항공운송업체의 역할을 인지하고 국제적 생물다양성 보호 노력에 동참하고 있으며, 이를 위해 보호 동식물, 희귀동물, 영장류 및 멸종위기에 처한 동물의 항공 수송을 사내 운송규정에 포함시켜 금지하고 있습니다. 대한항공은 아시아 태평양 항공사 연합(AAPA, Association of Asia Pacific Airlines)의 환경보호 활동에도 적극 참여하고 있으며, 아시아 태평양 항공사 연합에서는 생물다양성 및 야생동물의 불법거래 방지를 위해 정기 간행물을 발행하는 등 다방면으로 지지·지원하고 있습니다. 또한 대한항공이 회원으로 있는 국제항공운송협회(IATA)는 2016년 야생동물과 이를 원재료로 하는 제품의 불법 거래를 비판하고 보호종 매매에 대응하자는 취지의 버킹엄군 선언에 서명하였습니다.

폐기물 재활용률

2020

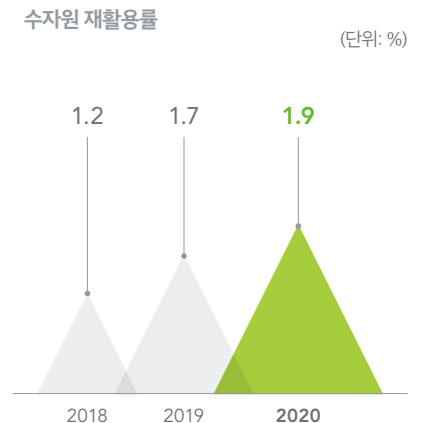
58.5%



수자원 재활용률

2020

1.9%





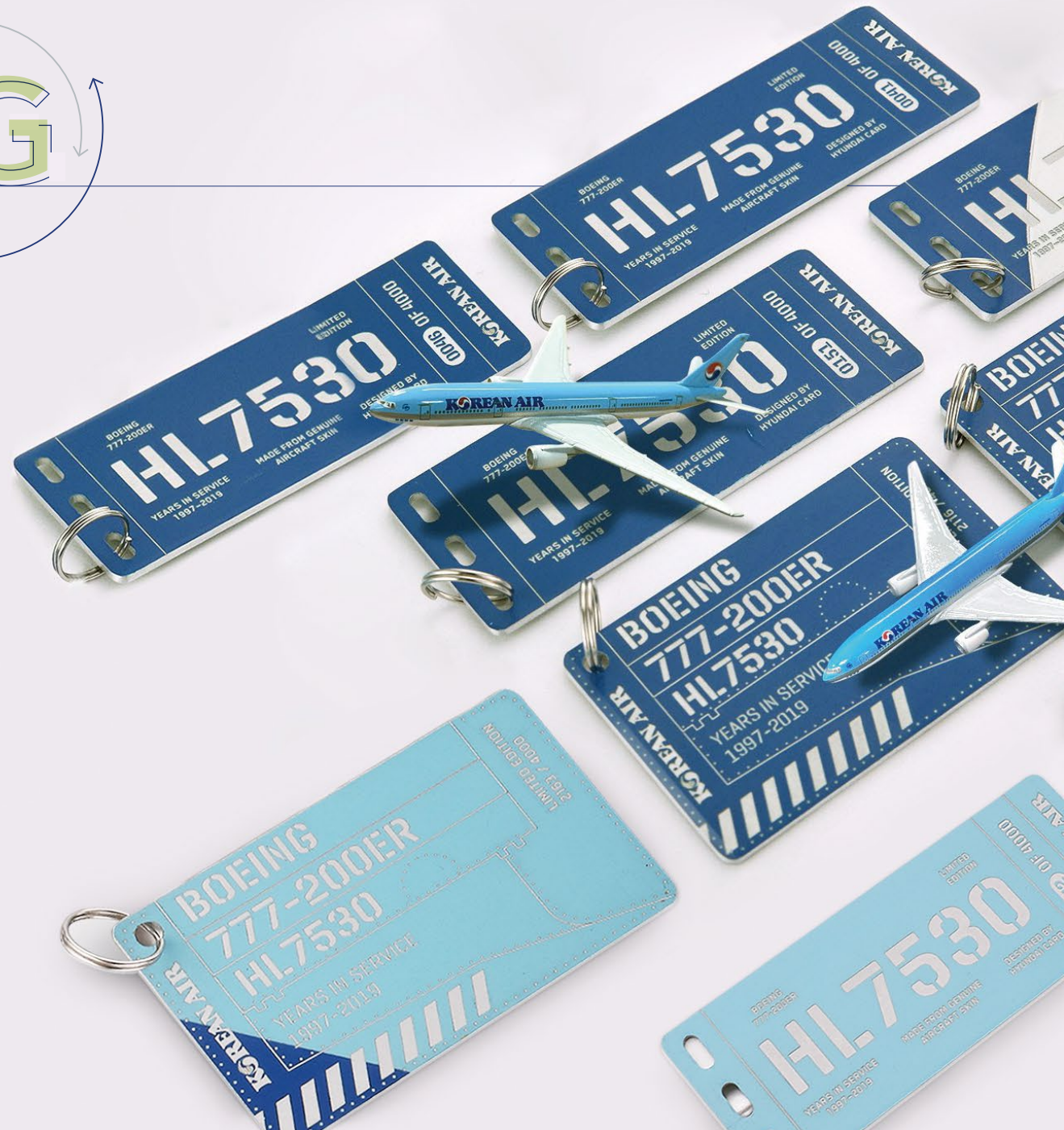
퇴역 항공기 업사이클링

대한항공은 환경보호를 위해 항공기 운영 및 지상시설에서 발생하는 폐기물을 저감하고, 폐기물의 소각과 매립 비중을 줄여 재활용률을 높이기 위해 노력하고 있습니다.

2019년에는 1회용 플라스틱 폐기물의 환경오염 심각성을 인지하여 1회용 플라스틱 사용 감축을 목표로 기내에서 사용되는 1회용 플라스틱 컵과 빨대, 그리고 플라스틱 머들러 제공을 중단하고, 환경인증을 받은 종이로 제작된 종이컵과 종이빨대로 대체하여 제공하도록 서비스를 개선하였습니다.

2020년에는 운항을 종료한 여객기인 보잉 777 기종 HL7530 항공기의 표면을 업사이클링(Upcycling)하여 네임택으로 제작하였습니다. 보통 퇴역 항공기는 제작사에 반납하거나 매각하지만, 대한항공은 최초의 보잉 777 항공기의 은퇴를 기념하고자 해체(Part-out)되는 항공기 표면을 새롭게 활용 가능한 네임택으로 업사이클링하게 되었습니다. 업사이클링은 버려지는 제품에 디자인을 더해 가치를 높인 새로운 제품으로 탄생시키는 것을 뜻합니다.

HL7530 항공기는 1997년 도입되어 23년동안 10만 시간 이상 운항하며 승객들을 안전하게 운송하였습니다. 대한항공은 23년의 근무 후 퇴역하는 HL7530 항공기의 업사이클링을 통해 폐기물을 친환경적으로 처분했을 뿐 아니라 실제 탑승했던 승객들에게도 의미있는 기념품을 제공할 수 있었습니다. HL7530을 업사이클링 하여 제작한 네임택은 코로나19로 인해 마일리지 소진처가 한정된 고객들을 위해 2021년 1월 마일리지로 한정수량 판매하였으며, 출시와 동시에 당일 전량 소진되었습니다. 이는 국내 최초로 폐기되는 항공기를 상품으로 재탄생 시킨 사례이며, 대한항공은 앞으로 다양한 방식을 통해 자원순환과 폐기물 절감을 실천하며 사회에 기여할 계획입니다.



Social

안전경영
35

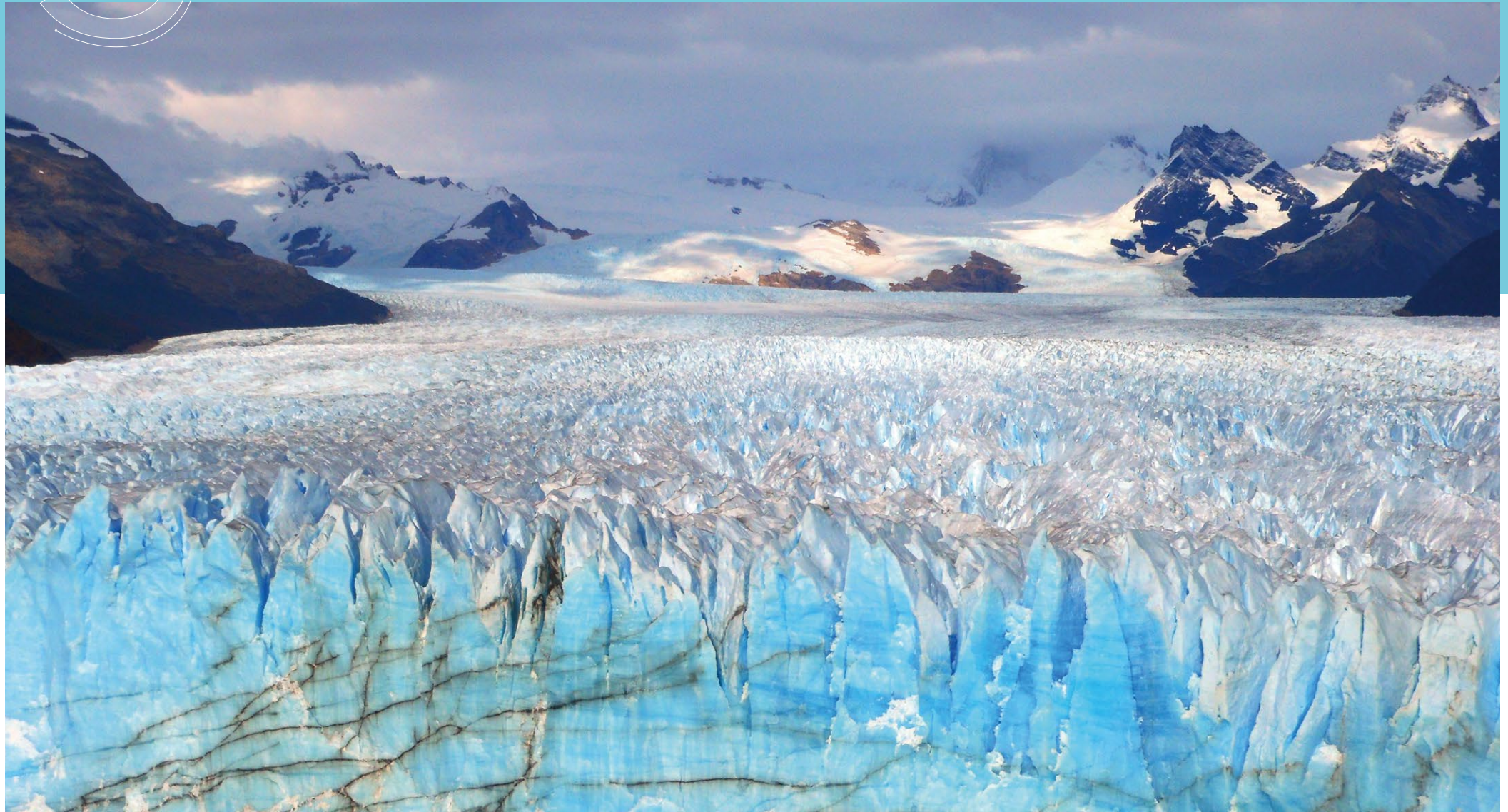
고객감동
38

정보보호
42

인재경영
43

상생경영
50

나눔경영
52



경영환경

세계적으로 민간 항공운송사업이 개시된 지 100여 년, 그 동안 항공운송 기술은 많은 발전을 이루었습니다. 세계 각국을 빠르고 편리하게 이동할 수 있어 편의성은 증가하였으나, 최근 발생한 크고 작은 항공사고로 인해 불안감도 조성되어 있습니다. 항공사고는 한 번 발생시 피해 규모가 큰 경우가 많기 때문에 항공업계는 그 어떤 산업분야보다 안전을 최우선 가치로 여기고 있습니다.

경영접근방식

내·외부 이해관계자를 대상으로 2021년 이해관계자 평가를 실시한 결과, 2020년과 동일하게 항공안전이 가장 중요한 이슈로 선정되었습니다. 대한항공은 체계적인 안전운항 관리로 지난 20여 년간 인명 무사고 운항 기록을 이어가고 있으며, 최근에는 코로나19로 인한 운영환경 변화로 발생할 수 있는 위험에 대해서도 선제적으로 대응하고 있습니다. 지속적인 안전관리 시스템 개선을 통해 포스트 코로나 시대에 철저히 대비하여 절대안전 운항체계를 유지하겠습니다.

2020년 성과

지표	2018년	2019년	2020년
절대안전 운항체계 지속 견지	인명 무사고 운항 18년 달성	인명 무사고 운항 19년 달성	인명 무사고 운항 20년 달성

인명 무사고 운항 20년 달성

ZERO

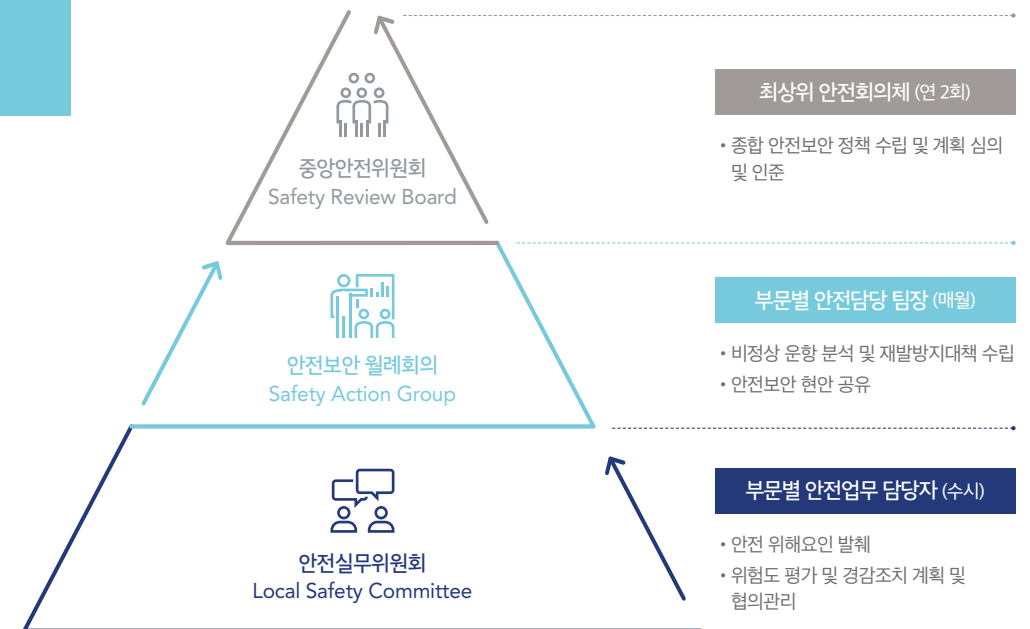


안전경영

체계적인 안전관리

대한항공은 신규 취항, 신기종 도입, 코로나19 등 운영환경의 변화로 인한 대내·외 위험요인을 사전에 파악하고 효율적으로 대응하기 위해 체계적인 안전관리를 유지하고 있습니다. 2019년 9월 안전보안실 중심으로 운항, 객실, 정비, 종합통제, 여객, 화물 전 부문에 걸친 통합 변화관리 절차를 수립하였으며, 이를 통해 안전위해요인 식별과 위험평가, 위험 경감조치 모니터링 등 사고 재발방지와 선제적 예방안전을 실현하고 있습니다.

안전회의체



대한항공의 안전회의체

대한항공은 최고경영층부터 현장조직 구성원까지 전사적으로 참여하여, 안전운항과 관련된 정보를 공유하고, 문제점 도출 및 개선대책을 협의하기 위한 사내 안전회의체를 운영하고 있습니다. 또한, 2018년 이사회 산하에 안전위원회를 설치하여 안전에 대한 독립적인 조연을 수용하고 객관적이고 투명한 안전경영체계를 유지하기 위한 노력을 지속해 나가고 있습니다.

무사고 운항 지속을 위한 안전품질 분석체계 구축

대한항공은 지속적인 안전운항 관리 체계를 강화하여 지난 20년간 이어온 무사망사고 운항 기록을 이어가고 있으며, 2020년에는 총 87,552번의 비행 중 항공기 사고 및 준사고가 발생하지 않았습니다.

2021년에는 항공기로부터 기록되는 비행자료를 더욱 고도화하여 활용할 수 있도록 준비하고 있습니다. 기존의 단순한 활용 범위를 넘어 운항승무원에게 개인화되고 유의미한 Self Study 자료를 제공하고, 그 결과가 통합 데이터베이스에 축적되어 빅데이터 기반의 안전관리가 가능할 수 있도록 업그레이드 중에 있습니다. 이와 더불어 무선 자동 전송방식의 항공기 비행자료 기록장치를 장착함으로써 비행자료 기록률을 향상시키고 있습니다.

또한 ICAO 부속서 19에 명시된 국가항공안전프로그램(SSP, State Safety Program)의 안전성과 목표(Safety Performance Target)의 지속 달성을 위하여 대한항공 자체적으로 안전성과지표(Safety Performance Indicator)를 선정하여 관리하고 있으며, 잠재적인 위해요인을 식별하고 사전 예방적 위험통제 활동을 통해 안전 리스크를 저감시키기 위한 데이터 기반 안전목표지표 체계를 수립하여 운영하고 있습니다. 이러한 모든 안전관리시스템에 의한 안전관리 과정을 전 직원이 동참할 수 있도록 유도하고 그 결과를 공유 및 모니터링할 수 있도록 사내 게시판을 통해 제공하고 있습니다.

운항 중 응급의료상황 대응 및 예방 체계

대한항공은 운항 중 발생하는 다양한 의료적 응급상황에 체계적으로 대응할 수 있도록 24시간 의사 자문이 가능한 EMCS(Emergency Medical Call System)를 운영하고 있으며 항공기에 심장충격기 등 다양한 비상의료기기를 탑재하고 있습니다. 또한 기내 환자승객 발생 시 객실승무원이 신속하고 정확하게 응급처치를 수행할 수 있도록 매년 실제로 발생하는 환자승객 사례학습과 심폐소생술 훈련을 실시하고 있습니다. 아울러 공항에서 환자승객에게 적절한 지원을 제공하기 위해 현장직원에게 질환별 가이드북을 배포하고 정기적인 교육을 시행하는 등 환자승객 항공운송의 안전성 확보를 위한 노력을 기울이고 있습니다.



안전 인증 프로그램



IOSA 인증
항공사

IOSA
(IATA Operational Safety Audit)

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



ISAGO
프로그램 참여

ISAGO
(IATA Safety Audit for Ground Operations)

- IATA에서 개발한 지상 안전 Audit 프로그램
- ISAGO의 Oversight Council (GOC) 멤버로서 전 세계 항공기 지상 조업사의 안전 기준 수립 및 조업 품질 개선에 기여하고 있으며, 2017년 'Certificate of Appreciation' 수상



Airlift Transportation
프로그램 인증 항공사

Airlift Transportation
Program

- 미(美) 국방성이 자국 직원 및 군인들의 공무 출장 시 이용 가능한 민간 항공사를 분류하는 안전인증 프로그램
- 2001년부터 지속적으로 자격 유지 중

전사 산업안전보건 관리체계

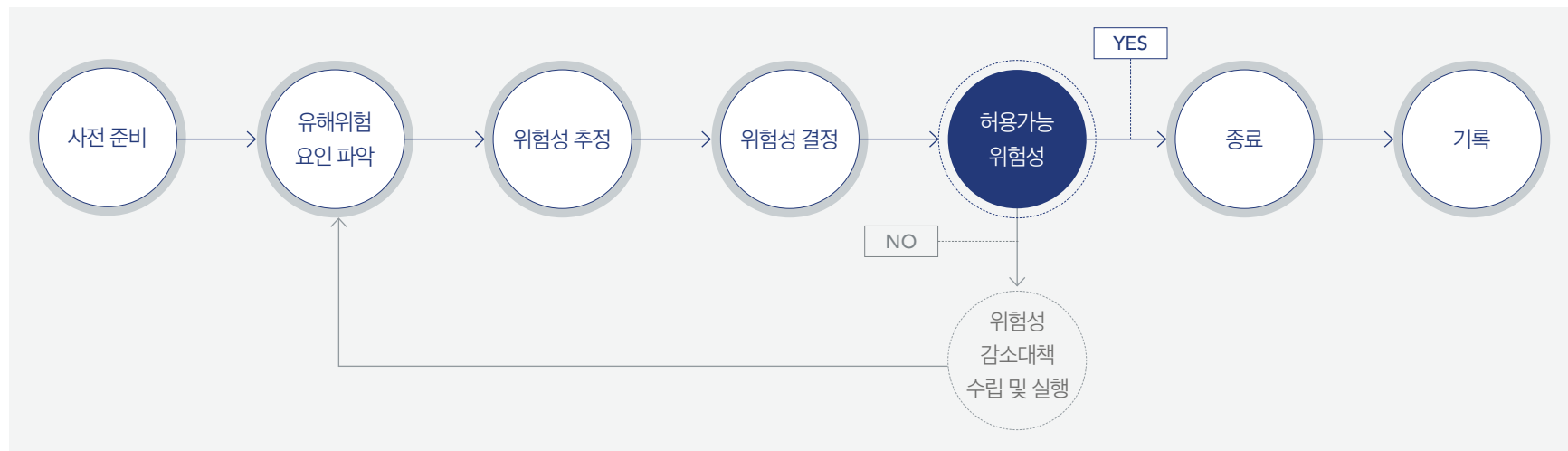
대한항공은 산업재해예방, 작업환경 개선 등의 안전보건 업무 수행과 강화된 안전보건조치의 이행 및 점검을 위해 전사 안전보건관리조직인 산업안전보건팀을 운영하고 있습니다. 산업안전보건팀은 산업안전보건법 제14조에 의거하여 연간 안전·보건에 관한 계획을 수립하고 이사회의 승인을 통해 법령에서 정한 기준과 사업주의 의무사항을 체계적으로 이행함으로써 대한항공 전 직원 및 협력업체 근로자의 안전보건 증진에 힘쓰고 있습니다.

또한 협력업체와 매월 회의를 운영하고, 분기별 합동점검을 통해 안전보건에 대한 정보 제공 및 지도·감독에 대한 의무를 이행하고 있습니다. 이와 더불어 사측과 근로자 대표로 구성된 산업안전보건위원회를 매 분기 운영하며 사업장의 안전 및 보건에 관한 중요 사항을 심의·의결하고 주기적인 노사합동 안전보건점검을 통해 전 직원과 협력업체 직원들의 안전보건 확보에 매진하고 있습니다.

위험성평가 제도 대한항공은 산업안전보건법 제36조에 의거하여 연 1회 정기 위험성평가를 실시하고 있으며, 산업재해 발생 및 설비 신규 도입 등의 사유 발생 시 수시로 평가를 진행하고 있습니다. 위험성평가 제도는 부상·질병으로 이어질 수 있는 위험요인을 평가하여 허용 가능한 수준으로 감소대책을 수립하고 이행하는 제도로 당사는 2008년부터 시행하여 안전한 근무환경을 만들기 위해 노력하고 있습니다. 업무상 재해가 발생할 수 있는 모든 사업장을 대상으로 각 부문별 구성된 평가 추진팀이 위험요인을 스스로 발굴하고 평가하여 개선대책을 수립하고 시행합니다. 원활한 위험성평가 수행을 위해 안전보건 관리자 및 본부 안전담당자가 현장 중심의 밀착 관리를 실시하며, 정기 점검을 통해 안전조치에 대한 사후관리에도 만전을 기울이고 있습니다.

임직원 및 협력업체 대상 교육 당사는 새로 선임된 안전보건관리책임자에게 안전보건관리 신규 교육을 실시하고, 2년 후 보수교육을 제공하고 있습니다. 전 임직원 대상 법정 정기 교육뿐 아니라 2015년부터는 협력업체 직원 대상으로 연 1~2회 정기 교육을 추가로 실시하여 안전보건 의식을 강화하고 있습니다. 2020년에는 코로나19로 인해 호흡기 보호구에 대한 관심이 높아져 한국쓰리엠 연구소 수석연구원 외부 전문강사를 초청하여 협력업체 직원을 대상으로 강의실 집체교육과 올바른 보호구 착용 실습 교육을 실시하였고, 협력업체 관리감독자에게는 안전보건공단 전문강사를 초청하여 안전교육을 제공하였습니다.

위험성평가 프로세스



경영환경

최근 글로벌 경기 둔화와 소비심리 위축에도 고객감동에 대한 중요성은 높아지고 있습니다. 고객은 한정된 재화로 가장 만족스러운 소비를 하기 위해 제품 자체만으로 구매를 결정하지 않고, 차별화된 고객 경험과 같은 고객만족 요소까지 고려합니다. 기술의 발전과 고객 경험의 다양화로 인해 고객의 기대치가 높아지고 있는 상황에서, 항공사를 비롯한 모든 기업은 고객중심 경영을 통한 기업 성장이라는 선순환을 촉진하고 있습니다.

경영접근방식

대한항공은 '고객 감동과 가치 창출'이라는 경영철학 하에 항상 고객을 최우선으로 생각하고 있습니다. 각종 SNS 채널을 통해 고객과 유기적으로 소통하고 있으며, 고객의 말씀(VOC, Voice of Customer)을 통해 접수된 의견을 적극 반영하여 서비스를 개선하고 있습니다. 또한 코로나19 상황 속에서 막대한 항공여행에 대한 불안감을 해소시키고 안전한 항공여행에 대한 믿음을 공고히 하기 위해 기내 방역 강화 등 안전한 여행환경 제공에 힘쓰고 있습니다. 앞으로도 대고객 커뮤니케이션을 꾸준히 수행하여 고객 감동을 선사하고, 고객의 안전과 서비스 향상을 위해 다방면으로 노력할 계획입니다.

2020년 성과

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

개인정보 유출 0건 달성

ZERO



글로벌 고객만족도 1위 유지

NO.1

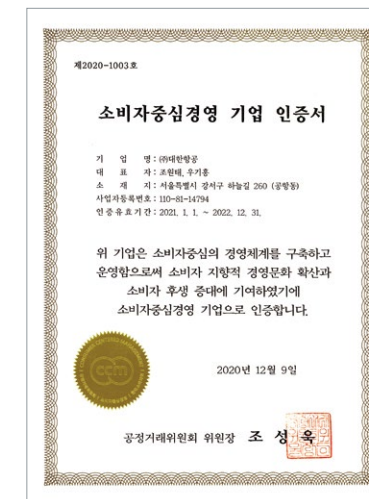


고객감동

항공사 최초 소비자중심경영 인증 획득

대한항공은 공정거래위원회가 인증하고 한국소비자원이 운영하는 '소비자중심경영(CCM, Consumer Centered Management)' 인증을 항공사 최초로 획득했습니다. CCM 인증이란, 소비자기본법에 근거한 국가법정 인증 제도로 기업이 수행하는 모든 활동을 소비자 중심으로 구성하고, 관련 경영활동을 지속적으로 개선하고 있는지 여부를 심사·평가해 해당 기업에 부여합니다. 대한항공의 이번 CCM 인증은 '고객 감동과 가치 창출' 경영 철학을 바탕으로 전 부문에 걸쳐 항공 소비자 편의를 향상시키고 글로벌 공익사업을 통한 사회공헌 활동을 지속 수행해 온 노력을 인정받은 결과입니다.

소비자중심경영 기업 인증서



고객 편의 중심 홈페이지/모바일 앱 개편

대한항공은 홈페이지 및 모바일 앱을 이용하는 고객에게 보다 빠르고 편리한 경험을 제공하기 위해 2021년 1월 7일, 디자인과 기능을 전면적으로 개선한 신규 홈페이지/모바일 앱을 오픈 하였습니다.

빠르고 합리적인 이용자 관점의 예약 절차 신규 홈페이지는 이용자 관점에서 고객이 보다 쉽게 여정을 예약할 수 있도록 절차를 다듬어 기존보다 빠른 예약이 가능합니다. 또한 원하는 목적지의 각 일자별 항공권 최저가를 한눈에 파악할 수 있는 기능을 추가하여, 고객이 합리적으로 일정을 선택할 수 있도록 하였습니다. 아울러 항공권 예약 중 이용을 중단했다가 재접속하는 경우, 일정을 재검색할 필요 없이 기존 여정을 저장하여 불러올 수 있는 카드 저장 기능을 추가했습니다. 또한 카드에 저장한 일정을 이메일이나 카카오톡으로 손쉽게 공유하고, 해당 일정을 바로 구매할 수 있도록 하여 사용자 편의를 개선했습니다.

마일리지 사용 간편화 및 활용범위 확대 신규 홈페이지에서는 마일리지 사용이 보다 간편해졌습니다. 이전에는 마일리지 업그레이드를 하려면 항공권 구매 후 업그레이드를 별도로 진행해야 했지만, 개편 이후에는 별도 절차 없이 항공권 구매 시점에 업그레이드 좌석을 확보해 이용할 수 있습니다. 또한 마일리지로 항공권 결제 금액의 일부를 대체하는 복합 결제가 가능해졌고, 마일리지 활용이 가능한 다양한 혜택과 상품을 확인할 수 있는 마일리지몰이 새롭게 마련되었습니다.

핵심기능 위주로 개편된 대한항공 모바일 앱 홈페이지 개편에 따라 모바일 앱도 '대한항공My'라는 이름으로 새롭게 개편되었습니다. 고객들이 주로 이용하는 핵심기능 위주의 구성 및 간결하고 세련된 디자인을 통해 서비스 제공의 편의성과 가독성을 높였습니다. 고객 여정의 처음부터 끝까지 여행에 필요한 정보를 보다 빠르고 편리하게 찾아볼 수 있도록 한 점이 특징입니다.

마일리지 복합결제(캐시 앤 마일즈) 시범 운영

대한항공은 2021년 1월부터 국내 최초로 마일리지 사용 기회를 확대하고 마일리지 사용의 새시대를 여는 마일리지 복합결제(캐시 앤 마일즈)를 시범 운영 중입니다. 항공 운임의 20% 이내에서 현금·카드와 함께 마일리지를 사용할 수 있어 항공 여행에 마일리지를 사용하고자 하는 고객의 요구를 즉각적으로 충족할 수 있습니다. 또한 국내/국제선 구간 및 예약 등급에 제한 없이 전 노선, 전 클래스에 적용할 수 있어 보너스 항공권을 이용하기엔 부족했던 소량의 마일리지도 가치있게 사용할 수 있습니다.

SNS 커뮤니케이션

대한항공은 인스타그램, 페이스북, 유튜브 등 국내외 Social Media를 통해 고객과 유기적이고 친근한 소통 활동을 수행하고 있습니다. 대한항공 취항지 및 운송서비스 소개 등의 콘텐츠를 제작하여 제공하고 있으며, 이 외에도 다양한 고객 참여형 이벤트를 통해 고객 접점을 확대하고 있습니다. 특히 Social Media 주 이용층이자 향후 대한항공의 주 고객이 될 MZ 세대들과 빠르게 변화하는 온라인 트렌드에 발맞추어 다양한 형식의 콘텐츠로 소통하고 있습니다. 이 외에도 페이스북 메신저 내 챗봇 적용 등을 통해 고객의 문의사항에 적극적으로 응대할 수 있는 고객센터 채널로서의 기능도 강화해 나가고 있습니다.

SNS 회원 수
(단위: 명)



페이스북

551,170



인스타그램

386,533



트위터

341,199



유튜브

139,277



위챗

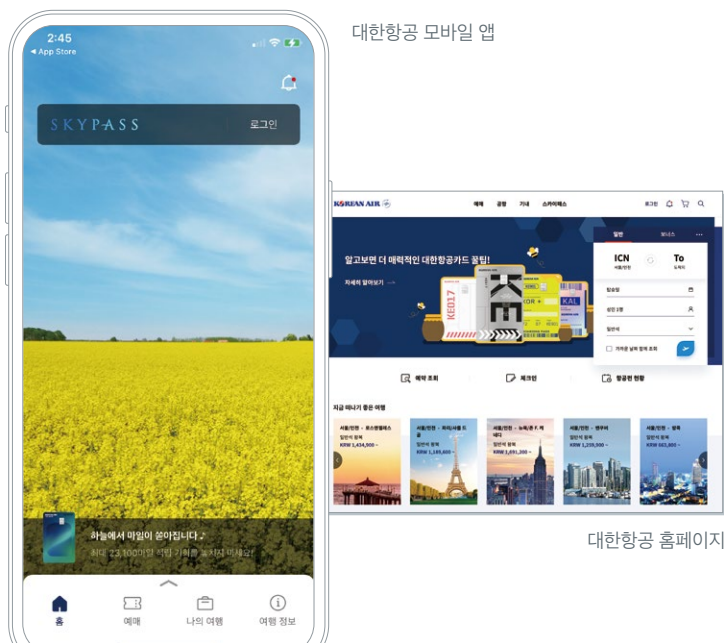
125,300



웨이보

230,102

* 2021년 3월 기준, 국내 및 해외 합계



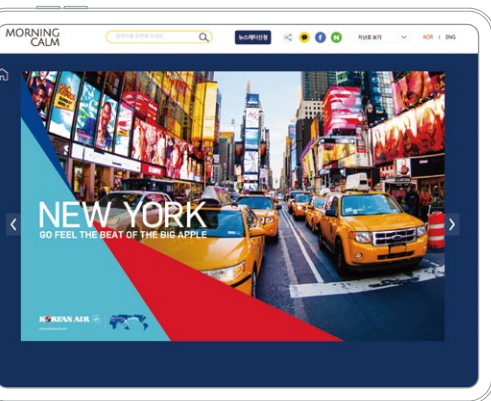
대한항공 홈페이지

기내 고객경험 개선

대한항공은 기내 탑승 후 목적지에 도착할 때까지 오랜 시간 동안 기내에서 시간을 보내야 하는 고객을 위해 기내에서 즐길 수 있는 다양한 오락 프로그램을 운영하고 있습니다. 오랜 전통과 역사를 가진 기내 잡지 '모닝캄'과 개인 기기 혹은 좌석에 장착된 AVOD를 통해 다양한 볼거리와 읽을 거리를 제공함으로써 최고의 즐거움을 선사하고자 끊임없이 노력하고 있습니다.

기내지 '모닝캄' 리뉴얼 1977년부터 매월 발간되어 온, 오랜 역사를 가진 대한항공의 대표 기내지 모닝캄이 2021년 계간지로 새롭게 리뉴얼되었으며, 향후 각 호마다 스페셜 테마를 가지고 전 세계 사람들의 삶의 모습과 세계적으로 주목을 받고 있는 K-Culture를 심도있게 소개할 예정입니다. 또한 휴대성과 보관성을 강조하기 위해 크기를 축소하고 오염과 훼손을 방지하기 위해 항공 코팅 재질로 변경하였습니다. '디지털 매거진'은 반응형 웹 및 파일 다운로드가 가능하도록 신규 기능을 추가하여 언제 어디서나 쉽고 빠르게 기내지를 읽을 수 있도록 편의성을 향상하였습니다.

기내 엔터테인먼트 프로그램 확대 대한항공은 고객에게 다양한 볼거리를 제공하기 위해 기내 AVOD(Audio & Video on Demand, 주문형 오디오/비디오 시스템) 엔터테인먼트 콘텐츠 운영 수량을 대폭 확대하고 단편/독립 영화 및 유튜브 인기 채널과 같은 숏폼 영상 등 최신 트렌드를 반영한 다양한 장르의 영상을 서비스하고 있습니다. 아울러 국적 항공사로서 전 세계적인 한류 열풍에 발맞추어 K-Movie, K-Drama, K-Pop, K-Comedy, K-Clip 등의 카테고리를 신설하여 한국 영화와 드라마, 예능, 한류 스타들의 공연 영상과 뮤직비디오 등을 집중 편성하여 한국 콘텐츠를 전 세계에 알리는데 앞장서고 있습니다. 앞으로도 다양한 국내외 OTT와의 협력을 강화하고 고객의 피드백을 적극적으로 반영하여 기내 신규 콘텐츠 개선을 위한 노력을 계속할 예정입니다.



기내지 '모닝캄' 리뉴얼

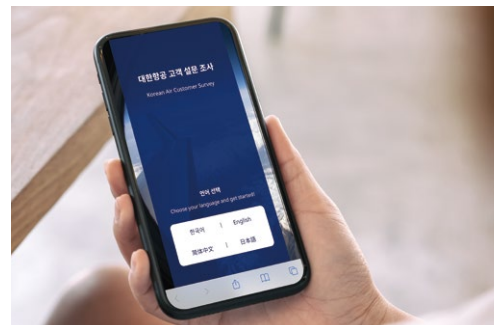
교통약자 안전 및 이용편의 제공

대한항공은 교통약자의 항공기 이용 안전 및 편의를 위하여 지속적으로 노력하고 있습니다. 고령의 승객, 유아 동반 승객, 해외 여행에 익숙하지 않은 대한항공 이용 고객을 대상으로 탑승수속부터 도착까지 도움을 제공하는 '한가족 서비스'와 유아 동반 승객에게 추가 수하물과 함께 항공기에 우선 탑승할 수 있는 서비스를 운영하고 있습니다. 또한 대한항공이 운항하는 인천공항 제2여객터미널에서는 교통약자가 보다 쉽게 공항을 이용할 수 있도록 교통약자 우대출구와 같은 편의시설과 청각 장애인을 위한 문자 안내 설비 및 안내판을 설치하여 운영 중입니다. 앞으로도 대한항공은 다양한 편의시설 설치 및 서비스 개선을 통해 안전하고 편안한 항공여행을 제공할 수 있도록 최선을 다할 것입니다.

국제선 탑승객 대상 설문조사 실시

대한항공은 기존 고객만족도 조사를 대신하여 2021년 1월부터 대한항공이 운항하는 국제선 탑승 회원을 대상으로 서비스 경험 전반에 대한 새로운 설문조사를 시작하였습니다. 본 설문조사에는 '대한항공을 지인에게 추천하시겠습니까?'라는 추천 의향도를 묻는 질문을 포함하여 고객이 실제로 여행 중에 제공받은 방역 및 구매 관련 서비스, 공항 및 기내 제공 서비스에 대한 만족도와 개선이 필요한 항목을 직접 묻는 질문들이 포함되어 있습니다. 대한항공은 설문조사 결과를 통해 개선사항을 발굴하고, 고객서비스 품질 향상의 토대로 삼아 코로나19 상황의 위기를 극복하고, 포스트 코로나 시대에 대비하기 위해 고객중심 경영을 펼쳐나갈 계획입니다.

국제선 탑승객 대상 설문조사 실시



고객의 말씀

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

수하물 탑재 안내 서비스 실시 대한항공 모바일 앱을 통해 고객이 탑승하는 항공편에 본인의 위탁 수하물이 잘 탑재되었는지 여부를 알 수 있는 서비스입니다. 2020년 6월 인천공항 국제선 출발편 탑승객을 대상으로 시작하여 해외 공항으로도 순차적으로 확대 중이며, 수하물 분실 등에 대한 걱정없이 마음 편한 여행이 될 수 있도록 개선하였습니다.

오토 체크인 서비스 제공 대한항공 항공권을 결제한 모든 고객은 결제 이후부터 항공기 출발 48시간 전까지 오토 체크인 서비스를 신청할 수 있습니다. 오토 체크인 서비스를 신청한 고객은 항공기 출발 24시간 전에 자동으로 체크인을 할 수 있을 뿐만 아니라 온라인 탑승권을 이용할 수 있는 공항인 경우 탑승권까지 전송 받을 수 있습니다.

고객서비스 부문 수상 이력

스카이트랙스 최고 등급 5성 항공사로 선정

대한항공은 영국계 항공 평가 전문 기관인 '스카이트랙스(Skytrax)'의 'World Airline Star Rating'에서 최고 등급인 '5성 항공사'로 선정되었습니다. 해당 인증은 평가 요원이 '미스터리 쇼퍼(Mystery Shopper)' 형식으로 약 3주에 걸쳐 대한항공 항공편에 직접 탑승해 탑승수속, 라운지 등 공항서비스에서부터 좌석, 기내식, 주문형오디오비디오(AVOD), 객실승무원 서비스, 기내용품까지 고객 접점에 있는 모든 부문의 서비스 품질을 평가하는 방식으로 이뤄졌습니다. 대한항공은 편안한 좌석, 풍부한 기내 엔터테인먼트 콘텐츠, 제철 식재를 사용한 기내식과 엄선된 와인, 수하물 탑재 알림 서비스 등 고객 전 여정에 있어 높은 평가를 받아 '5성 항공사' 등급을 달성하였습니다.



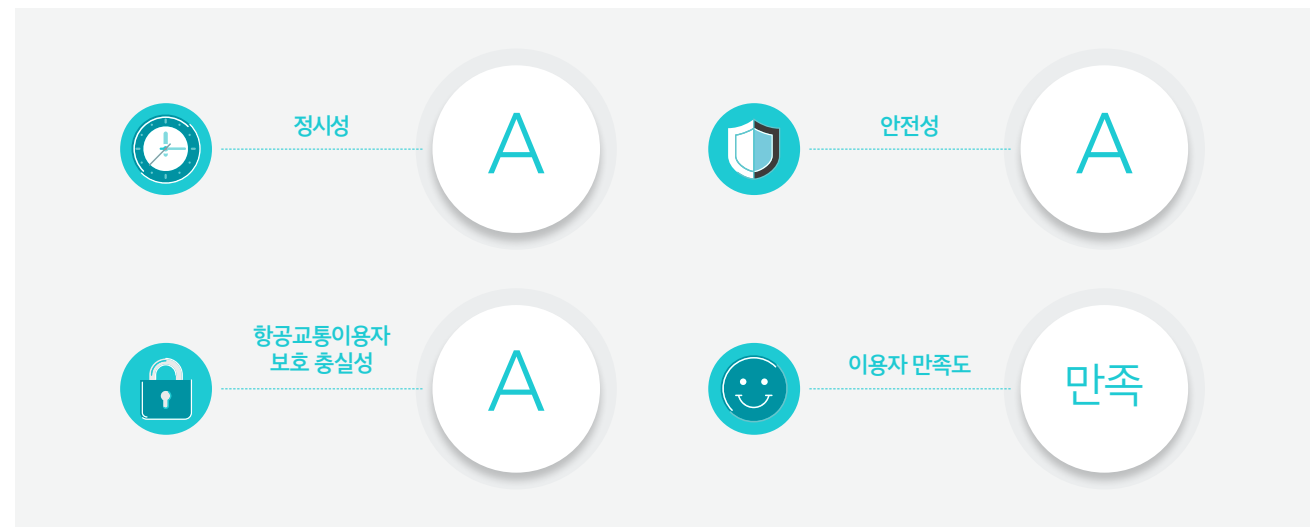
항공교통서비스평가 최고 등급 획득

2020년 10월 대한항공은 국토교통부에서 주관하는 '2019 항공교통서비스평가'에서 모든 평가 항목에 걸쳐 최고 등급을 받았습니다. 해당 평가는 국제/국내선 운항의 정시성, 회사의 안전문화와 사고발생률 등을 포함하는 안전성, 행정처분과 피해구제 건수를 지표화한 이용자 보호충실성 등을 기준으로 하여 국내 취항 52개 항공사들을 아우르는, 명실공히 국내에서 가장 권위있는 항공부문 서비스 평가입니다. 대한항공은 신속한 스케줄 조정, 소비자 보호조치의 충실한 이행 등을 통해 예년과 마찬가지로 모든 부문에 걸쳐 최고 수준의 항공교통서비스를 제공하고 있음을 입증하였고, 앞으로도 고객감동과 가치창출을 위한 서비스 개선노력을 지속해 나갈 것입니다.

국내 서비스 평가기관 고객서비스 부문 수상

대한항공은 글로벌경영협회(GMA)에서 주관하는 '2020 글로벌고객만족도(GCSI, Global Customer Satisfaction Competency Index)' 항공여객운송서비스 부문에서 16년 연속 1위를 차지하여 고객중심경영 기업으로서의 위상을 공고히 했습니다. 또한 한국생산성본부에서 주관하는 '2020년 국가고객만족도(NCSI, National Customer Satisfaction Index)'에서 항공업계를 선도하는 항공사로서 고객 서비스 강화에 노력한 점을 대외적으로 인정받아 항공서비스업 국내항공 부문 1위에 선정되었습니다.

2019년 대한항공 항공교통서비스 평가결과



정보보호

고객 개인정보 보호 및 정보보안 체계

대한항공은 정보유출 및 침해 위협으로부터 고객정보를 보호하고 비즈니스 안정성을 확보하기 위해 보안정책 수립, 실태 점검, 이상징후 탐지/모니터링, 정보보호 시스템 구축 등 정보보호 관리 체계를 수립하여 운영하고 있습니다. 또한, 국내외 정보보호관리체계 인증(ISO27001¹⁾, ISMS²⁾, PCI-DSS³⁾) 취득을 통해 글로벌 표준 보안을 준수하고 있으며, 모든 임직원의 자발적인 정보보호 실천을 독려하기 위해 정보보호의 중요성에 대한 인식을 제고하는 한편, 개인정보보호법, 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률, 유럽개인정보보호법(GDPR) 등 관계 법령을 준수하여 정보보호에 앞장서고 있습니다.

¹⁾ ISO27001: 국제표준화기구(ISO)에서 제정한 정보보호관리체계의 국제표준

²⁾ ISMS: Information Security Management System(정보보호관리체계)

³⁾ PCI-DSS: Payment Card Industry Data Security Standards(신용카드 정보보호 표준)

통합보안운영센터 운영

대한항공은 24시간 365일 클라우드커맨드센터(Cloud Command Center) 내 통합보안운영센터(Security Operation Center) 운영을 통해 데이터 침해, 사이버 공격 등을 실시간 대응하고 있으며, 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 연 2회 모의 대응훈련을 정례화하여 발생할 수 있는 다양한 상황에 철저히 대비하고 있습니다.

임직원 정보보안 교육실적

(단위: 명)

교육 시기		국내지역	해외지역
2018년	상반기: 정보보안	15,979	2,533
	하반기: 개인정보 보호	17,480	2,619
2019년	상반기: 정보보안	17,676	2,616
	하반기: 개인정보 보호	18,499	2,836
2020년	정보보안 ¹⁾	17,707	2,038

¹⁾ 코로나19로 인한 순환휴업 실시에 따라 교육이수 기한을 5개월로 연장하고 단일 교육 진행

고객 개인정보 유출 신고 건수

(단위: 건)

구분	2018	2019	2020
고객 개인정보 유출 신고 건수	0	0	0



경영환경

최근 기업에서는 유능한 인재를 채용하고 양성하며, 이들이 회사생활에 만족하고 오래 다닐 수 있도록 하는 인재경영에 주목하고 있습니다. 과거에는 기업 경쟁력을 결정하는 가장 중요한 요소로 금융 자본이 손꼽혔으나, 현재는 사람이 핵심 요소라고 여겨지면서 임직원 채용에서부터 배치, 교육, 성과평가, 보상, 복리후생 등 전 분야에 걸친 인재관리의 중요성이 강조되고 있습니다.

경영접근방식

대한항공은 '기업은 곧 인간'이라는 창업주의 경영 철학에 따라 회사 성장의 원동력은 사람이라고 생각하고 있습니다. 이러한 신념을 바탕으로 임직원의 다양성을 존중하고 역량을 최대한 발휘할 수 있도록 공정한 인사정책과 체계적인 인재개발 프로그램을 운영하고 있습니다. 뿐만 아니라 임직원의 몸과 마음의 건강을 살피고 각종 복리후생을 제공함으로써 일과 삶이 균형을 이룰 수 있도록 힘쓰고 있습니다. 앞으로도 유연하고 합리적인 조직문화를 만들기 위해 노력하여 임직원들의 만족도가 높은 업무환경을 조성하겠습니다.

2020년 성과

지표	2018년	2019년	2020년
관리자급 여성 비율	34.1%	35.4%	37.5%
육아휴직 복귀 후 1년 근무유지율	89%	88%	90%

관리자급 여성 비율 증가

2.1%p↑



육아휴직 복귀 후 1년 근무유지율 증가

2%p↑



인재경영

인권과 다양성을 존중하는 인사 정책

대한항공은 전 세계 모든 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, 국적, 종교 등을 이유로 차별하고 있지 않으며, 직장 내 괴롭힘 및 성희롱을 엄격히 금지하고 이를 예방하기 위한 다양한 노력들을 계속하고 있습니다. 앞으로도 대한항공은 사업을 영위하는 모든 지역에서 근로자의 인권을 존중하며, 모든 직원이 안전하게 근무할 수 있고 공정한 대우를 받을 수 있는 최적의 근무환경을 조성하기 위해 최선을 다할 것입니다.

직원 현황

2020년 12월 말 기준, 해외 현지직원을 포함한 대한항공의 총 직원 수는 20,072명입니다. 주요 다양성 지표인 여성 직원의 비율은 전체의 45%로 최근 3년간 45% 수준을 유지하고 있습니다. 직원들의 평균 근속연수(국내 정규직 직원 기준)는 16.7년입니다. 대한항공은 동종업계 최고 수준의 급여와 복지를 제공하고 있으며, 모든 직종의 초임은 성별에 관계없이 동일합니다.

직원 현황

(단위: 명)

구분	고용계약		직급 ¹⁾	
	정규직	비정규직	관리자 직급	관리자 외 직급
남	10,743	384	2,987	7,756
여	8,104	841	1,796	6,308
계	18,847	1,225	4,783	14,064

¹⁾ 정규직 기준

여성 임직원 현황

(단위: 명)

구분	2018		2019		2020	
	인원	비율	인원	비율	인원	비율
여성 임직원	9,022	43.7%	9,206	43.9%	8,945	44.6%
여성 관리자	1,607	34.1%	1,786	35.4%	1,796	37.5%

* 2020년 12월 31일 기준, 임원 별도

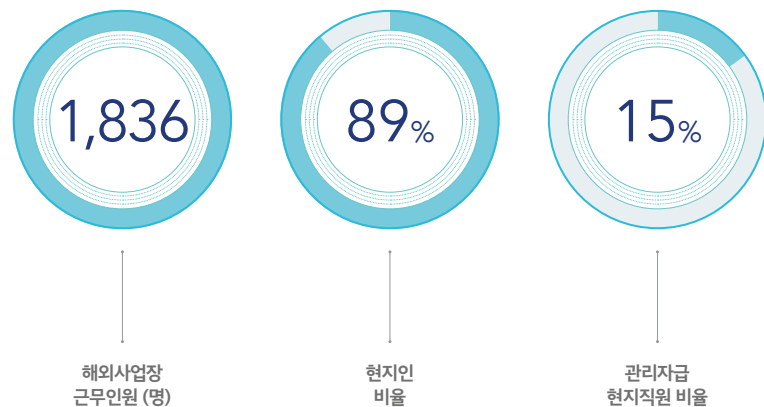
해외 현지 우수인력 고용

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 고용활동을 진행하고 있으며, 능력 위주의 인재 양성 정책 및 해외 직원의 역량 강화를 위한 다양한 제도를 기반으로 현지 관리자를 지속적으로 양성하고 있습니다.

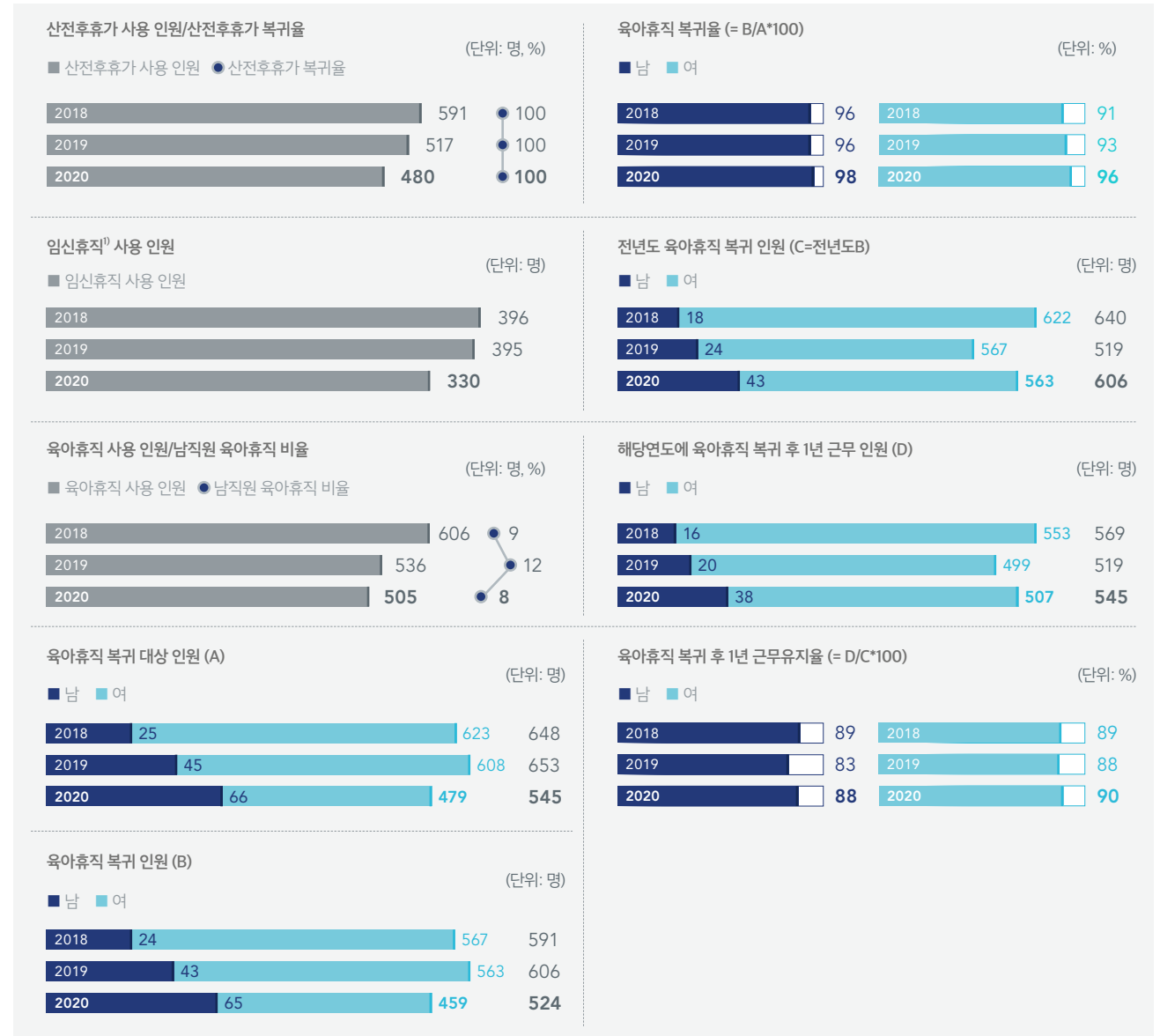
모성보호제도

대한항공은 여성 인력의 고용을 지속적으로 확대하고 있을 뿐만 아니라 모성보호를 위한 다양한 복지제도를 선제적으로 시행함으로써 여성 지위 향상에 기여하고 있습니다. 법적으로 보장되는 산전후휴가, 육아휴직, 임신기/육아기 단축근무, 가족돌봄휴직/휴가/단축근무를 포함하여, 모든 여성 직원을 대상으로 난임치료를 위한 불임휴직제, 비행업무를 수행하는 여성 승무원을 대상으로 임신사실 인지 시점부터 사용 가능한 임신휴직제 등 법적 기준 이상 수준의 모성보호제도를 운영하고 있습니다. 또한, 모든 직원을 대상으로 자기계발 및 가족돌봄 등을 위한 장/단기 희망 휴직제, 육아 등의 사유로 근무시간 조정이 필요한 직원이 근무시간을 유연하게 선택할 수 있는 시차출퇴근제, 원격근무 시스템을 활용한 재택근무 실시 등을 통해 일과 가정 생활의 균형있는 양립을 지원하는 한편, 직장 내 유연한 근무문화 정착을 위한 다양한 노력을 기울이고 있습니다.

관리자급 현지인 비율



모성보호제도 실적



* 2020년 12월 31일 기준, 임원 별도

¹⁾ 임신휴직은 객실/운항 승무원에 한함

다면적 평가체계

전 직원은 조직에 기여한 성과 및 업무 관련 발휘된 역량을 공정한 기준에 따라 평가받습니다. 대한항공은 다양한 직종의 직원들로 구성되어 있으며, 이에 걸맞는 다면적인 평가체계를 운영하고 있습니다. 정형화된 업무를 수행하는 현장 부서의 경우 직종별로 표준화된 업무 성과표를 사용하여 평가하고, 운항승무원의 경우 직무 특성을 고려하여 성과평가 대신 운항 지역 및 기종에 대한 조종 기술, 비정상 상황에서의 비상절차 수행능력 등에 대한 기량평가를 실시하고 있습니다. 이러한 평가결과는 직종 및 직급에 따라 연봉, 차등승급 심사에 반영됩니다.

밝고 맑은 일터 만들기

대한항공은 직장 내 성희롱과 괴롭힘을 사전에 예방하기 위해 전 임직원을 대상으로 '밝고 맑은 일터 만들기' 교육을 매년 실시하고 있으며, 교육과정 종료 시 직장 내 성희롱 및 괴롭힘 방지를 위한 서약서를 접수하고 있습니다. 휴직 등의 사유로 기간 중 교육을 이수할 수 없는 직원들을 위해 해당 과정을 사내 온라인 교육 사이트에 업로드하여 상시 열람할 수 있도록 제공하고 있습니다.

또한 대한항공은 직장내 성희롱과 직장내 괴롭힘 건 발생시 전담 처리를 위한 사내 상담 및 신고 전용 채널(sh_report@koreanair.com)을 운영하고 있습니다. 전용 채널을 통해 접수된 사건에 대해서는 비밀보장 및 2차 피해방지를 최우선적으로 고려하여 면밀한 조사를 실시하며, 조사 결과 및 피해자의 의사를 반영하여 근무지 분리, 가해자 상벌위원회 회부 등의 조치를 취하고 있습니다. 이와 더불어 직원들의 인사 관련 고충 상담 및 개인적인 문의사항을 접수하는 인사상담 채널(selipinfo@koreanair.com)을 별도로 운영하고 있으며, 접수된 고충 상담이나 문의 건에 대해서는 사실관계 파악 후 필요한 조치를 취하고 그 결과를 별도 안내하고 있습니다.

인권 교육 실적

과목명	이수자수 (비율)	총 학습시간
밝고 맑은 일터 만들기	18,710명 (100%)	18,710시간
직장 내 장애인 인식 개선	18,132명 (100%)	18,132시간
산업안전보건(1분기 정기교육)	15,269명 (100%)	45,807시간
산업안전보건(2분기 정기교육)	5,713명 (100%)	17,139시간
산업안전보건(3분기 정기교육)	6,073명 (100%)	18,219시간
산업안전보건(4분기 정기교육)	7,058명 (100%)	21,174시간
직무 스트레스 극복법	9,329명 (100%)	27,987시간

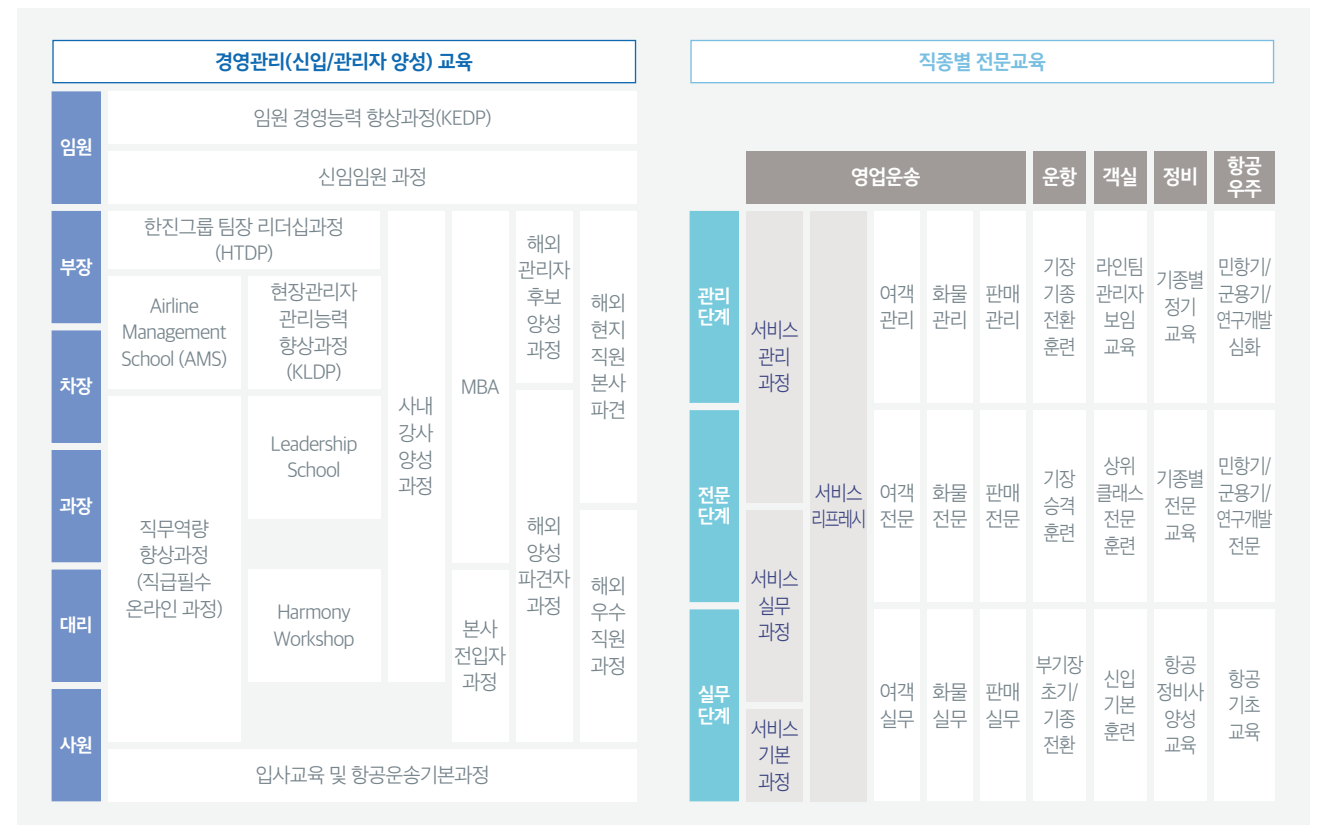
인재개발

'기업경영의 기본은 사람이며, 사람의 변화는 결국 올바른 교육으로부터 시작된다.' 이는 대한항공의 교육에 대한 신념이자 확고한 경영철학으로서 모든 교육과정의 기본 바탕이 되고 있으며, 이를 토대로 대한항공은 글로벌 인적자원을 육성하기 위한 다양한 교육과정을 개발, 운영하고 있습니다.

대한항공의 교육체계

'전문성에 입각한 글로벌 인재 양성'이라는 교육방침 아래 대한항공은 관리역량 및 직무 역량의 2개 역량모델을 기반으로 단계별 유기적인 교육이 이루어질 수 있도록 교육체계를 운영하고 있습니다.

대한항공 교육체계



온라인 교육 강화

연초 발생한 코로나19로 인해 2020년에는 사전에 계획되었던 입사교육, 리더십교육, 직무교육 등의 소집교육을 이전과 동일하게 진행하는데 제약이 있었습니다. 이에 변화된 환경에 적극 대응 가능한 효율적 교육운영 체계 강화를 목표로 온라인 교육 비중을 강화하고 온/오프라인의 Blended 체제를 구축하여 필수과정 위주로 교육을 진행하였습니다. 최신 IT 기술에 기반한 비대면 원격 화상교육 방식으로 교육을 실시하였고, 효율성/안정성 및 교육 품질 확보를 위해 노력하였습니다. 이러한 기조는 2021년에도 유지할 계획이며, 코로나19 상황에 따라 유연하게 대처하고 운영할 예정입니다.

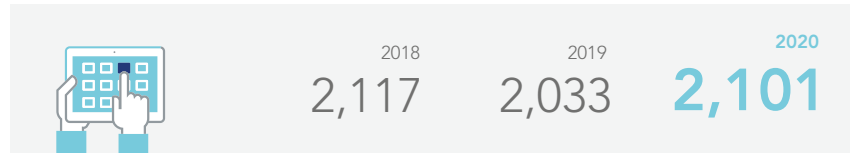
평생학습 지원 및 퇴직자 지원 프로그램

대한항공은 2000년부터 국내 최초의 사내 기술대학인 정석대학을 운영하여 직원의 평생학습을 지원하고 있습니다. 정석대학은 산업 현장에서 쌓은 풍부한 경험에 학문적 이론을 결합하여, 항공 및 물류 산업의 중추적 역할을 수행하는 인재 양성을 목표로 하고 있습니다. 2000년 개교 이래 총 20회에 걸쳐 학사 1,005명, 전문학사 441명 총 1,446명에 대해 학위를 수여하였고 재학 직원은 등록금 전액을 지원받을 수 있습니다. 또한 대한항공은 항공/물류 분야의 전문가 양성 및 직원들의 지속적인 자기 계발을 위해 항공대학교 항공경영대학원 및 인하대학교 물류 MBA에 진학하는 직원들에게 장학금을 지원하고 있습니다.

아울러 직원의 퇴직 후 노후설계를 지원하기 위해 퇴직예정자들을 위한 교육과정을 운영하고 있습니다. 은퇴 후 시간관리, 생애/진로 설계, 개인 재무상태 진단 및 자산관리 계획 등의 교육을 통해 퇴직 이후 노후설계를 위한 도움을 제공하고 있습니다.

온라인 교육 콘텐츠 보유 현황

(단위: 개)



직원 대학원 장학지원

(단위: 명)



해외 현지직원 교육

해외지역 Localization 기반 구축에 기여할 글로벌 인재를 양성하기 위해 해외 현지직원 교육체계를 수립하여 운영하고 있습니다. 대표 과정으로는 당사 사업 및 한국 문화에 대한 이해를 도모하기 위한 'Excellent Employee Program'과 외국인 신입 운항/객실승무원을 위한 'Company Orientation', 그리고 현지 강사 자원을 양성하기 위한 '영어 강사 양성과정' 등이 있습니다.

직무교육에 대해서는 해외 신입직원을 위한 직무 기초 교육인 'Basic Plus'와 보다 심화된 업무 지식 습득을 위한 'Intermediate' 과정을 운영 중입니다. 서비스교육은 해외 현지직원의 서비스 품질 제고를 위해 본사 인재개발원 서비스아카데미와 해외지점 간 유기적인 소통을 통해 적기 서비스 교육을 실시하고 있습니다. 특히 해외지역의 교육 편의와 반복학습 효과를 위해 자가학습용 온라인교육 콘텐츠를 정기적으로 제작하여 배포하고 있으며, 코로나19로 인한 교육 제약 상황에 대응하기 위해 원격 화상교육을 확대하고 있습니다.

2020년 임직원 교육실적

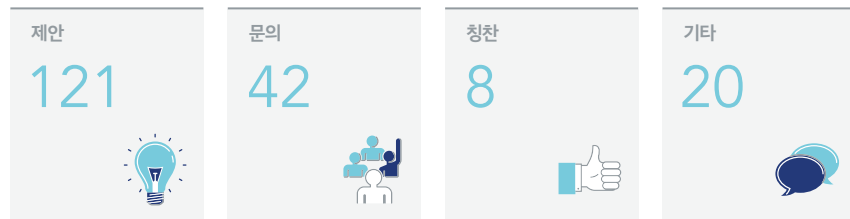
구분	단위	실적
인당 교육시간	전체	45
	남	57
	여	45
인당 교육예산	천 원	188.8
직급별 교육인원(비율)/시간	임원급	138(1)/1,407
	과장 이상	11,034(50)/409,973
	대리 이하	10,707(49)/369,719

유연한 조직문화 구축

소통과 신뢰로 만들어가는 조직문화

유연한 소통과 상호 신뢰를 바탕으로 더 나은 조직문화를 구축하자는 의지를 담아 2015년 3월부터 사내 통신망에 '소통광장'을 개설하여 운영하고 있습니다. 소통광장은 전 임직원이 익명으로 참여하는 온라인 게시판으로 임직원들이 건설적인 아이디어를 제안하고 심도있게 토론하며 애로사항도 해결하는 소통의 장입니다. 특히 익명성을 철저히 보장함으로써 의제의 제한없이 자유롭게 의견을 나누고 있습니다. 임직원들의 각종 문의와 제안에 대해 담당 부서가 답변하고 관련 조치를 취하고 있으며, 이를 통해 사내 커뮤니케이션 활성화는 물론 조직문화의 실질적인 개선을 이루고 있습니다.

2020년 소통광장 활동



Stronger Together

대한항공은 생산적이고 역동적인 조직문화를 조성하고 지속가능한 발전 토대를 마련하기 위하여 전사 혁신 캠페인인 'Stronger Together'를 진행하고 있습니다. 이 캠페인은 코로나19의 위기를 재도약의 기회로 삼아 대한항공 전사의 조직, 업무 방식, 소통 문화 전반에 대한 개선을 목표로 하고 있습니다. 2021년 1월 시차출퇴근제를 도입하고, 임직원들의 창의적인 아이디어를 실현하는 제안 제도를 신설하였습니다. 또한 ICT(Information and Communication Technology) 기반 업무 방식 확대를 위해 RPA(Robotic Process Automation) 가능 업무를 파악 및 적용하여 업무 몰입도와 생산성을 높일 예정입니다. 그 외에도 인력 효율성 제고를 위해 조직 슬림화와 불요불급한 업무 간소화를 추진하고 있으며, 회의문화, 보고문화, 평가제도 등의 개선에도 힘쓰고 있습니다.

대한항공은 구성원간 다양성을 존중하며, 투명하게 나누는 소통 문화를 근간으로, 빠르게 변화하는 환경에 대응할 수 있는 유연한 조직문화 조성을 위해 지속적으로 Stronger Together 캠페인을 펼쳐나갈 계획입니다.

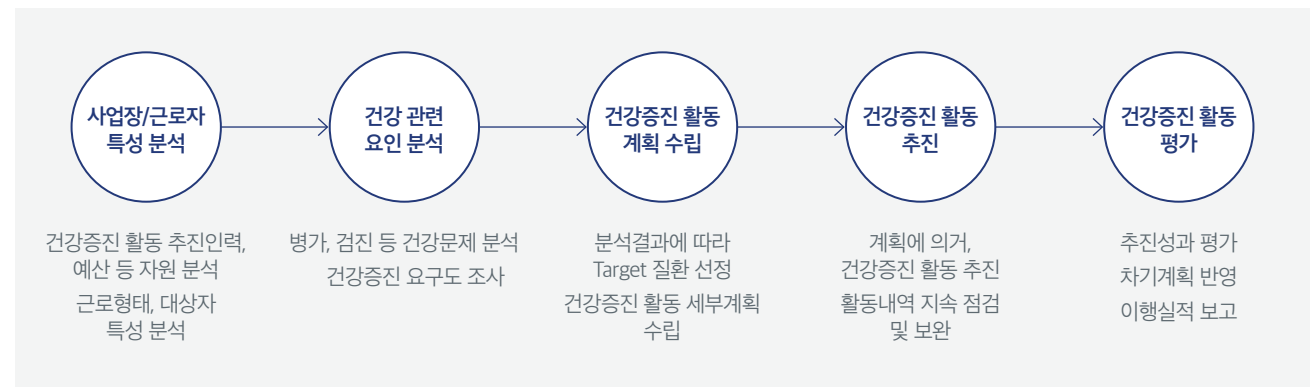
임직원 건강증진 활동

대한항공은 자체 항공의료 전문 기관인 항공의료센터를 운영하고 있으며, 항공의료센터는 항공전문 종사자의 건강실태를 분석하여 직종별 특성에 맞는 건강증진 활동을 추진하고 있습니다. 또한 지속가능한 건강증진활동 수행을 위해 플랫폼을 활용한 언택트 형식의 참여형 프로그램들을 기획, 운영하고 있습니다.

직종별 특화 건강증진사업

분류	세부 내용
전 직종	- 비대면 온라인 참여형 걷기 프로그램 등 생활습관 개선 사업 - 비대면 온라인 심리검사 및 상담 프로그램 - 뇌심혈관질환 선별 평가 및 후속 건강관리 사업 - 코로나19 관련 근거기반의 정확한 건강정보 제공
운항승무원	- 수면무호흡증 예방 및 피로 관리 사업 - 건강한 음주/약물 사용 교육 및 자가 건강상태 보고 체계 활성화 사업
객실승무원	근골격계 질환 예방관리 프로그램
일반정비직	직업관련성 질병예방 건강정보 제공 및 작업장 순회 건강상담

건강증진 활동 추진 체계



임직원 마음건강 관리를 위한 활동

대한항공은 임직원들이 코로나19로 인한 스트레스를 잘 관리할 수 있도록 임직원 정신건강 관리 지원에 힘쓰고 있습니다. 코로나19 우울 예방을 위한 정신건강 정보지 운영 및 특별 교육자료 배포와 더불어 코로나19 특화 정기보건교육 온라인 과정 및 비대면 상담과정을 추진하고 있습니다. 또한 매년 임직원의 직무 스트레스 요인과 전반적인 정신건강상태를 점검하여 스스로 관리할 수 있도록 마음건강검진을 실시하고 있으며, 항공의료센터 내 임상심리전문가가 상주하여 희망 임직원은 누구나 마음건강검진 결과에 대한 상담, 기타 전문 심리 검사 및 상담을 받을 수 있습니다.

대한항공은 운항/객실승무원, 항공정비사와 같은 항공안전 종사직군과 고객응대 관련 직군 등 다양한 항공 전문직군으로 구성되어 직종 특성에 맞는 다양한 맞춤형 정신건강 프로그램들을 운영하고 있습니다. 항공안전 종사자의 정신건강문제 예방을 위해 항공업무 관련 충격적 사건 발생 시 트라우마 심리지원 프로그램을 운영하여 심리적 안정을 회복하고 업무에 복귀할 수 있도록 지원하고 있으며, 고객응대 업무 종사자에게는 스트레스 관리 기법을 습득할 수 있도록 지원하고 있습니다.

이와 더불어 불규칙한 스케줄 근무로 피로관리의 어려움을 겪는 임직원을 위한 수면건강 교육, 중독문제 예방을 위한 음주문제 관리 프로그램 운영 등 다양한 정신건강문제에 대한 특화 교육을 실시하고, 손쉽게 마음건강 정보를 습득할 수 있도록 정기적으로 '마음휴식 레터'를 발간하고 있습니다.

2020년 정신건강관리 주요 업무실적

01 코로나19 관련 스트레스 관리역량을 위한 정신건강 정보 발송	02 트라우마 심리지원 프로그램 운영 및 비행복귀 지원	03 임직원 마음건강검진 평가 및 결과 분석	04 운항승무원 맞춤형 인지기능평가 및 정신건강상태 평가 면담 지원 등
--	--	--	---

복리후생

대한항공은 임직원의 더 나은 삶의 질을 보장하기 위해 동종 업계 최고수준의 급여와 복지를 제공하고 있습니다. 양질의 휴식과 글로벌 리더십 함양을 위해 직원 본인 및 직계가족 할인 항공권을 제공하며 사택, 자녀 학자금, 의료비 지원 및 노후 대비 등 각종 생활지원을 포함한 다양한 종류의 복리후생을 지원하고 있습니다.

구분	세부내용
건강지원	- 건강보험 가입 - 자가보험 지원 (직원 및 배우자 질병, 사고, 사망 시 지원) - 독감 예방접종 지원 - 해외체류 승무원 및 출장 중 발생한 의료비 지원 - 사내 부속 의원 운영 (항공전문 의사 및 간호사, 심리상담사 등 전문인력 상주)
여가생활 지원	- 항공권 연간 25~35매 지원 - 전국 주요 유명 콘도(리조트) 지원 - 국내외 유명 호텔 할인가 이용 - 사내 동호회 활동 지원
생활 지원	- 사택제공 (1,079세대) - 주택 구입 및 전세자금 융자 - 국내 및 해외 고등학교/대학교/장애인 특수학교 자녀 학자금 지원 - 해외 주재원 자녀 학자금 및 어학 교육비 지원 - 업무 관련 지정 대학/대학원 진학 시 직원 학자금 지원 - 전 임직원 매월 생수 지원 - 경조사 휴가, 경조금 지원 및 장례용품 지원
노후생활 지원	- 국민연금 가입 - 전 직원 개인연금 월 일정액 회사 지원 - 국내 최대 규모의 직장신탁 운영 및 퇴직 시 신탁 출자금 지급
인센티브	- 경영성과급 - 안전장려금

노동조합 가입 현황

2020년 12월 말 기준, 노동조합 가입대상 직원은 16,337명으로 이 중 85%인 13,903명이 가입되어 있습니다.

조합원 수 현황

구분	조합원	비조합원	합계	조합가입률
일반 부문				
대한항공노동조합	11,855명	1,960명	13,815명	86%
민주노총 공공운수노조지부 ¹⁾	-			
운항 부문				
대한항공 조종사 노동조합	2,048명	474명	2,522명	81%

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

노사협의회 운영

2020년 노사는 쌍방 이해와 협력관계를 높이기 위하여 노사협의회를 분기별로 1회 이상 개최하였습니다. 노사협의회를 통하여 조합원의 복지 증진과 회사의 건전한 발전을 도모할 수 있는 방안을 모색하기 위해 안건을 확인하고 유관부서 의견을 취합하여 수용 여부를 검토하고 논의합니다.

상생경영

동반성장 정책

대한항공은 협력회사의 경쟁력 강화가 대한항공의 성장 기반임을 인지하고 협력회사와 상생하기 위해 노력하고 있습니다.

대한항공은 자체 생산한 국내 최초의 항공기인 500MD 헬기 제작을 시작으로 1980년대부터 보잉, 에어버스 등과 협력하여 항공기 구조물을 개발 및 제작하고 있으며, 2000년대부터는 미래 성장산업인 무인기 분야까지 사업영역을 확장하여 대한민국 항공산업에 기여하고 있습니다. 당사는 이러한 과정에서 협력회사와의 동반성장 체제를 견고히 구축하고 지속가능한 공급망을 확보·유지하기 위해 '공정거래 정립', '협력회사 경쟁력 강화', '소통 활성화'를 중점 추진영역으로 하여 다양한 제도를 운영하고 있습니다.



01

공정거래 정립

4대 실천사항 이행
표준계약서 사용
하도급 법규 준수



02

협력회사 경쟁력 강화

금융 지원
기술전수 및 교육 지원
생산성 및 품질 개선



03

소통 활성화

간담회·워크숍 개최
상호협력 MOU 체결
생산진척 협의체 운영

공정거래 정립

당사는 공정거래위원회에서 마련한 대·중소기업 공정거래 가이드라인의 자율적 이행을 위해 '동반성장을 위한 4대 실천사항' 원칙을 수립하여 준수하고 있습니다. 협력회사의 경쟁력 강화를 위해 금융 및 기술지원 등 다양한 상생 프로그램을 운영하고 있으며, 내부적으로는 임직원의 공정거래 인식 고취를 위해 사내 교육과정을 개설하여 동반성장 문화 확산에 힘쓰고 있습니다.

동반성장을 위한 4대 실천사항



01

바람직한 계약체결을 위한 실천사항

합리적 단가설정, 대금지급 관련 부당결정행위 금지 등



02

협력사의 공정한 선정(등록)을 위한 실천사항

협력사 선정과정의 공정성·투명성 보장, 공정한 입찰 기회부여 등



03

하도급거래 내부 심의위원회 설치 및 운영을 위한 실천사항

내부 심의위원회 정기개회 및 관련 가이드라인 준수



04

바람직한 서면발급 및 보존을 위한 실천사항

계약서 서면발급 관련 사항 사규반영, 표준계약서 사용 등

공급망 관리

대한항공 항공우주사업본부는 2020년 기준 전 세계 19개국, 275개 협력사로 이루어진 글로벌 공급망을 운영하고 있습니다. 금속재 가공, 복합재 생산, 항공기 조립 등에 소요되는 다양한 부품을 국내 협력사로부터 공급받고 있으며, 제작 난이도가 높거나 국내 생산이 불가능한 부품은 해외 협력사로부터 조달하고 있습니다. 공급망 경쟁력 강화를 위해 협력사 기술지원 및 부품 국산화 공동개발을 적극적으로 수행하고 있으며 그밖에 정부과제 연계지원 등을 통해 유관산업의 동반성장을 지속적으로 추진하고 있습니다.

동반성장 주요 실적

코로나19 장기화로 경영환경이 위축된 상황에서도 대한항공은 상생협력 자금조성, 기술 및 복리후생 지원 등 주요 동반성장 프로그램을 지속적으로 시행하고 있습니다.

협력회사 유동성 지원을 위한 상생협력 자금 조성

보잉 737 MAX 기종 운항중단과 생산계획 연기에 따른 부품수주 차질 및 코로나19 사태로 장기화된 자금난을 겪고 있는 협력회사의 고통 분담을 위해 기술보증기금 재원 출연을 통한 유동성 지원에 나섰습니다. 대한항공과 정부 유관기관이 힘을 모아 마련한 상생협약보증 프로그램을 통해 해당 협력회사들은 최대 150억 원의 대출 보증을 제공받음으로써 위기극복을 위한 발판을 마련할 수 있게 되었습니다. 대한항공은 앞으로도 단기 성과에만 치중하지 않고 유관산업이 상생하며 함께 지속가능한 성장을 이루어 낼 수 있도록 노력할 것입니다.

첨단 드론시장 개척을 위한 업무협력

대한항공은 자체개발한 하이브리드 드론을 주문자 상표부착(OEM) 방식으로 생산하기 위해 협력회사들과 업무제휴를 체결한 이후 해당 부문에서 상호협력을 계속 이어오고 있습니다. 내연기관과 배터리의 결합으로 동력원이 이중화된 하이브리드 드론은 체공시간이 대폭 증가되고 최대 비행고도, 최대 속도, 운항가능 온도 등 기초성능이 크게 향상되어 다양한 공익적 용도로 활용가능한 바, 방위사업청으로부터 그 우수성을 인정받아 시범운영을 위한 군납품 계약을 맺기도 하였습니다.

이를 바탕으로 대한항공은 하이브리드 드론의 민간시장 진출을 위해 관련 협력사들과 '하이브리드 드론 비즈니스 모델 구축 업무협약'을 2020년 8월 체결하여 운영사업과 생산체계 분야에서 협업에 나서기로 하였습니다. 앞으로도 첨단 드론산업의 선순환적 생태계를 개척하고 선도하기 위해 유관기업과 함께 건전한 파트너십을 이어 나가겠습니다.

동반성장 주요 실적



기술 지원

부품 국산화 공동개발
장비 검·교정 지원
시험실·차공구 대여
정부과제 유치 지원
생산성 향상을 위한 워크숍 개최



경영 지원

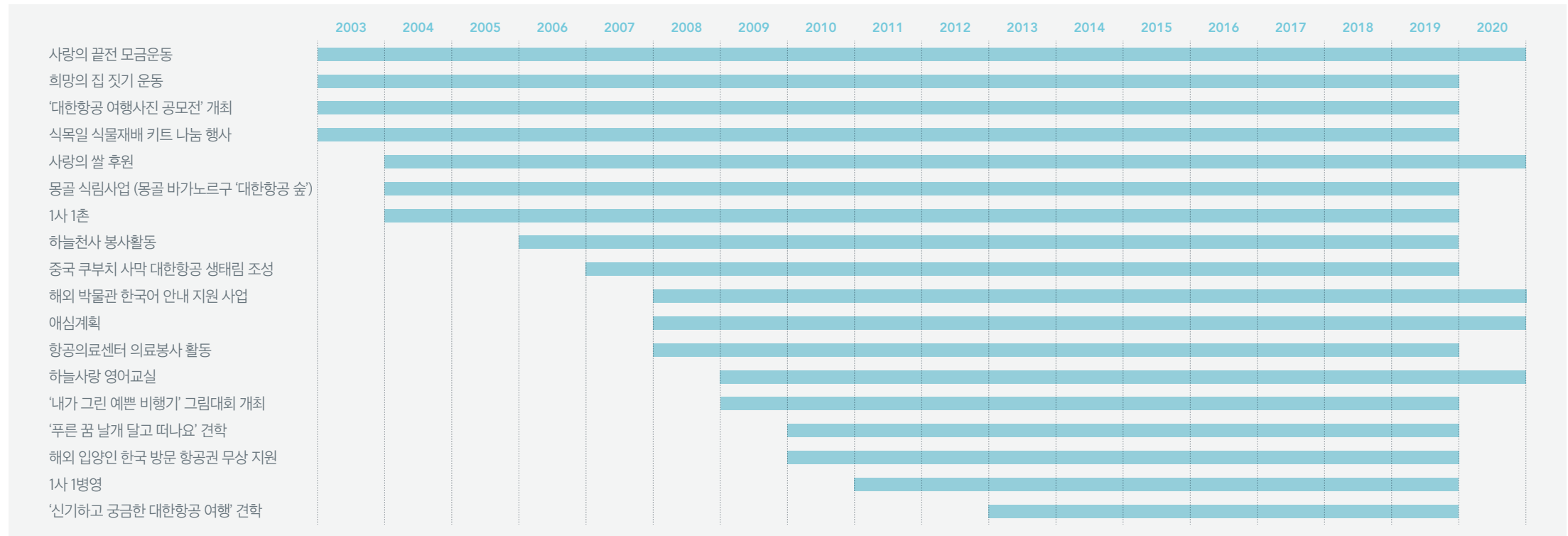
상생협력 자금 조성
납품단가 조정
시설공사 비용 지원
외래진료 및 예방접종 등 보건 지원
통근버스 운영
소통 활성화를 위한 온라인 간담회 운영



인력 지원

직무훈련 등 교육 지원
현장출장 지원 수행





Governance

기업지배구조 54 윤리경영 57 리스크 관리 59

경영환경

기업의 지속가능한 성장을 위한 건전한 지배구조 확립의 중요성이 점차 증대되고 있으며, 장기적 관점에서 기업의 가치를 높일 수 있는 지배구조에 대한 요구가 높아지고 있는 추세입니다. 이에 따라, 투명하고 독립적인 지배구조의 중요성이 강조되고 있으며, 기업의 재무적 성과 뿐 아니라 ESG(환경·사회책임·지배구조) 등 비재무적 요소에 대한 이사회 의 역할 및 책임의 중요성이 강조되고 있습니다.

경영접근방식

대한항공은 이해관계자에 대한 사회적 책임을 다하고자 '지속가능한 지배구조 확립'을 주요 미션으로 삼고, 2020년 국내 항공사 최초로 이사회 산하에 ESG위원회를 설치하여, 이사회 중심의 ESG경영 시스템을 구축하였습니다. 또한 지배구조의 선진화를 위해 다양한 과제들을 선정하고 이행함으로써 독립성, 전문성, 다양성 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.

2020년 성과

지표	2018년	2019년	2020년
이사회 개최 횟수	7회	7회	12회
의결 안건	30건	39건	53건
이사회 참석률	90%	96%	95%

기업지배구조

이사회 구성 및 현황

대한항공 이사회는 대표이사진을 비롯한 3인의 사내이사와 학계, 법조계, 관계 등 다양한 경력의 사외이사 9인으로 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.

2020년 3월 주주총회를 통해 경제학 전문의 정갑영 사외이사, 기업지배구조 전문의 조명현 사외이사, 그리고 기업 금융 전문가인 박현주 사외이사가 선임되었으며, 2021년 3월 주주총회에서는 기업경영/경제 전문가인 김세진 사외이사, 금융 전문가인 장용성 사외이사, 그리고 법률 전문가인 이재민 사외이사가 신규 선임되어 이사회 의 전문성 및 다양성이 더욱 강화되었습니다. 아울러 당사는 이사회 의 의장과 대표이사 역할을 분리하여 운영하고 있으며, 2020년 3월 정갑영 사외이사를 이사회 의 의장으로 선임하여 이사회 의 독립성과 경영의 투명성을 더욱 높였습니다.

이사의 현황

구분	성명	현직	최근 선임일	임기	비고
사내이사	조원태	(주)대한항공 대표이사 회장	2021.3.26	3년	-
	우기홍	(주)대한항공 대표이사 사장	2020.3.27	3년	-
	이수근	(주)대한항공 부사장	2020.3.27	3년	-
사외이사	임채민	법무법인 광장 고문	2021.3.26	3년	-
	김동재	연세대 국제학대학원 교수	2021.3.26	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	-
	장용성	한양대 경영대학 특임교수	2021.3.26	3년	-
	이재민	서울대 법학전문대학원 교수	2021.3.26	3년	-
	김세진	한국펀드평가 대표이사 사장	2021.4.27	3년	-

* 2021년 5월 기준

이사회 운영 실적

대한항공은 2020년 총 12회의 이사회를 개최하여 53건의 안건을 상정, 처리하였습니다. 주요 의사결정 사안들에 대한 심도있는 논의와 면밀한 검토를 위해 정기 이사회는 분기 1회 이상, 임시 이사회는 필요 시 수시 소집하고 있으며, 이사회 참석률 제고를 위해 연간 이사회 개최 일정을 미리 고지하고 있습니다. 2020년 이사회 평균 출석률은 95%(사외이사 99%)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. 아울러, 전문적이고 효율적인 이사회 운영과 사외이사 지원 업무 수행을 위해 '이사회 사무국'을 설치하여 운영 중에 있습니다.

이사회 내 위원회

대한항공은 이사회의 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.

2020년 이사회 주요 활동 내역

개최 일자	의안 내용	사외이사 참석
02. 06	2019년 회계결산(안) 등 9건	5/5
03. 04	제 58기 정기주주총회 개최의 건 등 3건	5/5
03. 27	이사회 내 위원회 구성(안) 등 6건	6/6
05. 13	FY2020 1/4분기 결산 보고 등 8건	6/6
05. 25	국책은행의 유동성 지원 관련 특별약정 체결(안) 등 2건	6/6
07. 07	특수관계자의 대한항공 유상증자 참여 승인의 건 등 2건	6/6
08. 06	FY2020 반기 결산 보고 등 4건	6/6
08. 25	기내식/기판사업 영업양수도계약 및 관련 부속계약 체결 승인의 건 1건	6/6
09. 16	송현동 부지 매각 이행 경과 보고 등 2건	6/6
11. 05	FY2020 3/4분기 결산 보고 등 6건	5/6
11. 16	정관 개정 및 임시주주총회 소집의 건 등 6건	6/6
12. 17	2021년 사업계획(안) 등 4건	6/6

이사회 내 위원회 현황

위원회 명	구성	소속 이사 명	설치목적 및 권한사항
사외이사후보추천위원회	전원 사외이사	정갑영(위원장), 임채민, 김동재, 박남규, 김세진	관계 법령과 정관 및 이사회 규정에 따라 회사의 사외이사 후보를 추천
감사위원회	전원 사외이사	김세진(위원장), 임채민, 김동재, 박현주, 장용성, 이재민	법령, 정관, 이사회규정에 따라 회사의 회계와 업무를 감사하고, 이사회가 위임 한 사항을 처리하는 기능을 수행
ESG위원회	전원 사외이사	김동재(위원장), 박남규, 조명현, 장용성	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	사내2, 사외3	이수근(위원장), 우기홍, 임채민, 조명현, 이재민	안전 성과 및 관리에 대한 모니터링 및 제언과 이사회에서 위임받은 사항을 결의
보상위원회	전원 사외이사	박남규(위원장), 김동재, 박현주	이사 보수 결정 과정의 객관성 및 투명성 확보, 이사 보수 관련 중요 사항 및 이사회 위임 사항 결의

* 2021년 5월 기준

이사회 중심의 ESG경영 시스템

대한항공은 환경, 사회책임, 지배구조 등 기업의 비재무적 요소를 경영활동에 적극 반영하기 위해 2020년 8월, 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. 2020년 ESG위원회는 총 5회 개최되었으며 내부거래 심의, 기후변화 대응 전략 수립, ESG 관련 이행 과제 보고 등의 안건을 보고 및 심의하였습니다. 아울러, 당사의 ESG 가치 제고 및 ESG 경영 강화를 위해 2021년 1월, ESG 경영을 전담으로 지원하는 'ESG 사무국'을 설치하여 운영 중에 있습니다.

이사의 독립성

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 이사회의 독립성과 경영의 투명성을 높이고 주주 권익을 보호하기 위함입니다.

이와 더불어 신규 사외이사 선임을 통해 기존 사내이사 3명, 사외이사 6명으로 구성되었던 이사회를 사내이사 3명, 사외이사 9명으로 재편하여 사외이사의 비중을 확대하였습니다. 또한 안전경영 강화를 위한 안전위원회를 제외한 4개 위원회는 전원 사외이사로 구성하여 이사회의 독립성 및 객관성을 강화하였습니다.

이사의 전문성과 다양성

대한항공은 폭넓은 시각을 바탕으로 균형있는 의사결정을 이끌어낼 수 있도록 전문성과 다양성에 초점을 맞추어 이사회를 구성하고 있습니다. 전원 사외이사로 구성된 사외이사 후보추천위원회를 통해 회사의 전략 방향 및 목적에 기여할 수 있는 전문성 있고 사회적 명망이 높은 후보자를 추천하고 있으며, 이사회의 의결을 통해 최종적으로 주주총회에서 사외이사를 선임하고 있습니다.

2020년에는 첫 여성 사외이사를 선임하였으며, 경영, 금융, 지배구조, 법률 등 각 분야의 권위있는 전문가들로 이사회를 구성하여 이사회의 역량을 한층 강화하였습니다. 앞으로도 대한항공은 이사회 중심의 선진 경영이 이루어질 수 있도록 이사회의 전문성과 다양성을 강화하기 위한 노력을 지속할 것입니다.

이해관계자 커뮤니케이션 채널

대한항공은 사업보고서, 반기 및 분기보고서, 홈페이지에 등재된 투자자 홍보 자료, 주주총회, 투자설명회, 전자공시시스템 등 다양한 경로를 통해 주주를 비롯한 여러 이해관계자들에게 주요 경영사항에 대한 정보를 신속하게 공시하고 이해관계자의 의견을 수렴하고 있습니다. 이해관계자 주요 커뮤니케이션 채널인 ESG보고서는 각 부문별 본부장 및 부사장, 사장의 승인 후 발간됩니다.

대한항공 기업지배구조 현장

대한항공은 투명한 기업지배구조와 인류사회에 대한 기업의 사회적 책임 의지를 담아 지난 2019년 11월 7일 이사회의 결의로 기업지배구조 현장을 제정·공표하였습니다. 지배구조 현장에는 주주의 권리, 이사회의 의무와 책임, 감사 기구의 운용, 이해관계자의 권리 보호 등 기업지배구조와 관련된 사항이 명문화되었으며, 현장 전문은 일반 주주들도 손쉽게 확인할 수 있도록 대한항공 홈페이지와 뉴스룸, 금융감독원 전자공시시스템(DART) 등에 게재되었습니다.

기업지배구조 현장

2020년 ESG위원회 주요 활동 내역

개최 일자	의안 내용	사외이사 참석
02. 06	• 거버넌스위원회 위원장 선임(안)	3/3
06. 16	• 위원회 확대 개편의 건 • 사외이사 주주 및 이해관계자 소통 역할 강화(안) • 지배구조 개선 이행 사항 및 향후 과제 보고	3/3
09. 16	• 진에어 항공기 임대 연장 승인의 건 (대규모내부거래 중 자산거래) • 2020년 4/4분기 대규모내부거래(상품/용역) 심의의 건 • 2020년 지속가능성보고서 발간 보고	3/3
11. 16	• 아시아나항공 인수 관련 투자합의서 사전 검토	3/3
12. 17	• 2021년 1/4분기 대규모내부거래(상품/용역) 심의의 건 • 기후변화 대응 현황 및 향후 과제 보고 • 2020년 ESG 평가 결과 및 향후 과제 보고	3/3

* 2021년 3월 정기 주주총회 이후 ESG위원회 사외이사 1명 추가

윤리경영

윤리경영 활동

대한항공은 투명하고 공정하게, 합리적으로 업무를 수행하는 윤리경영 정신을 최우선 기업 이념으로 공유하고 있으며, 윤리현장을 통해 당사가 지향하는 가치와 목표를 제시하고 있습니다. 투명경영과 책임경영을 통하여 공익적 가치를 증대하고, 이를 사회에 환원함으로써 공동의 번영을 추구하며, 임직원, 고객, 주주, 협력사 등 이해관계자들과의 상호 신뢰 하에 협력 체제를 구축하고 있습니다.

당사는 윤리현장에서 제시한 윤리규범을 실천하기 위해 ‘윤리규범 실행지침’, ‘윤리적 문제 수행지침’, ‘내부비리 신고제도’와 같은 기업윤리 프로그램을 운영하고 있으며, 모든 임직원은 이러한 프로그램의 강령을 엄격히 준수하고 실천할 의무가 있습니다.

대한항공 윤리현장

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.

내부비리 신고제도 운영

대한항공은 홈페이지 및 사내 포털시스템에 내부비리 신고를 위한 제보 채널¹⁾을 운영하고 있습니다. 이를 통해 임직원, 고객, 주주 등 이해관계자 누구든지 회사내 제반 법규 위반, 비리행위, 부정행위 및 협력업체와의 거래에서 발생할 수 있는 각종 부당행위 등을 신고할 수 있습니다. 또한, 내부비리를 신고한 사람은 신고를 이유로 불이익 처분을 당하지 않도록 원칙과 절차에 따라 철저히 보호되고 있습니다.

¹⁾ 이메일: jebo@koreanair.com 또는 whistleblower@koreanair.com

기업윤리 프로그램

윤리현장

기업 이념과 경영 활동 방향 제시

전문 보기

윤리적 문제 수행지침

건전한 판단에 의한 올바른 의사 결정과 행동을 위한 지침

전문 보기

윤리규범 실행지침

윤리현장 실천을 위한 구체적인 업무 행동지침

전문 보기

내부비리 신고제도 신고규정

내부비리 발생을 최대한 억제하고 신고 임직원에 대한 보복행위 금지를 위한 규정

전문 보기

윤리경영 및 준법교육 강화

대한항공은 임직원들이 일상 업무에서 윤리경영 규범 및 준법의식을 자연스럽게 공유하고 실천할 수 있도록 다양한 지식과 정보를 제공하고 있으며, 이를 학습할 수 있는 정기적인 온라인 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 국내외 모든 임직원들은 회사의 윤리적 경영활동과 기업 이념의 중요성을 담은 '우리회사의 윤리 경영' 과정을 격년으로 이수하고 있으며, 대한항공의 임직원으로서 부여된 책임과 의무사항에 대한 성실한 실천을 다짐하는 서약서를 작성, 제출하고 있습니다. 또한, 협력사에게 윤리행동강령 준수 서약서를 확보하여 공급업체 및 당사 구매 담당자의 부정 행위를 사전에 예방조치하고 있습니다.

임직원 대상 윤리경영 및 준법교육 실적

(단위: 명(이수율))

과목명	2018년	2019년	2020년
독점규제 준수 ¹⁾	1,032 (77%)	1,198 (88%)	1,055 (81%)
밝고 맑은 일터 만들기	18,785 (91%)	18,855 (90%)	18,710 (100%)
우리 회사의 윤리 경영 ²⁾	18,699 (91%)	933 (4%)	17,408 (95%)
부정청탁 및 금품수수 금지 바로 알기 ²⁾	1 (0%)	16,783 (80%)	4 (0%)
시장지배적지위 남용행위와 불공정거래행위 바로 알기 ³⁾	14,883 (72%)	172 (1%)	96 (0%)

¹⁾ 국내외 영업 직원 대상 매년 운영²⁾ 격년 운영 과정³⁾ 격년 운영 과정으로 2020년 실시 예정이었으나 코로나19 휴업으로 인해 2021년 순연

협력사 윤리행동강령 준수 서약 실적



리스크 관리

비재무적 리스크

전략 운영 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 법률자문부서 및 전문 인력을 활용하여 규제 리스크에 적극 대응하고 있습니다. 아울러 공정거래 자율 준수 프로그램을 통해 불공정 거래 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 차입 통화 다변화를 통해 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 기준금리 변동에 따라 손익 및 현금흐름에 영향을 미칩니다. 회사는 현재 시장의 금리 수준 및 주요국 통화 정책 등을 면밀히 모니터링하면서 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 연평균 항공유 소모량은 약 3,000만 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 전문가와의 협업으로 법규 준수를 위한 노력을 다하고 있습니다. 또한 영업 활동, 투자, 고용 등의 과정을 통한 각종 직/간접세 납부로 세수 창출에 이바지하고 있습니다.

ESG 주요 성과지표

경제

(단위: 백만 원)

	2018	2019	2020
영업실적			
매출액	12,363,603	12,017,745	7,405,006
매출원가	10,425,458	10,570,101	6,542,353
매출총이익	1,938,145	1,447,644	862,653
판매비와관리비	1,338,177	1,243,011	624,318
영업이익(손실)	599,968	204,633	238,335
영업외손익	(802,158)	(974,039)	(1,227,144)
법인세비용차감전순이익(손실)	(202,190)	(769,406)	(988,809)
법인세비용(수익)	(41,656)	(134,050)	(100,677)
계속영업이익(손실)	(160,534)	(635,356)	(888,132)
중단영업이익(손실)	77,696	66,623	693,501
당기순이익(손실)	(82,838)	(568,733)	(194,631)
재산상태			
유동자산	3,447,859	3,303,526	3,717,781
비유동자산	21,188,338	22,454,850	21,029,509
자산총계	24,636,197	25,758,376	24,747,290
유동부채	7,523,581	7,679,641	7,833,504
비유동부채	13,959,912	15,260,302	13,544,364
부채총계	21,483,493	22,939,943	21,377,868
자본금	479,777	479,777	876,603
기타불입자본	1,673,931	1,825,592	2,150,593
기타자본구성요소	580,288	582,659	572,866
이익잉여금(결손금)	418,708	(69,595)	(230,640)
자본총계	3,152,704	2,818,433	3,369,422
부채와자본총계	24,636,197	25,758,376	24,747,290

* 별도재무제표 기준

사회

		단위	2018	2019	2020
직원 현황					
총 직원		명	20,654	20,965	20,072
성별	남성	명	11,632	11,759	11,127
	여성	명	9,022	9,206	8,945
연령별	30세 미만	명	3,886	3,899	2,983
	30~39세	명	6,623	6,565	6,602
	40~49세	명	5,997	5,888	5,701
	50대 이상	명	4,148	4,613	4,786
지역별	국내	명	18,665	18,988	18,445
	해외	명	1,989	1,977	1,627
정규직	남성	명	10,973	11,041	10,743
	여성	명	7,952	7,756	8,104
비정규직	남성	명	659	718	384
	여성	명	1,070	1,450	841
관리자 직급 (정규직)	남성	명	3,105	3,258	2,987
	여성	명	1,607	1,786	1,796
관리자 외 직급 (정규직)	남성	명	7,868	7,783	7,756
	여성	명	6,345	5,970	6,308
여성인력	관리자급 여성 비율	%	34	35	38
신규채용 및 이직					
신규채용	남성	명	521	534	117
	여성	명	743	792	90
	30세 미만	명	990	1,028	92
	30~39세	명	258	277	104
	40~49세	명	12	16	7
	50대 이상	명	4	5	4
	국내	명	966	1,064	155
	해외	명	298	262	52

사회

		단위	2018	2019	2020
이직인원 ¹⁾	남성	명	435	408	781
	여성	명	582	448	466
	30세 미만	명	388	262	307
	30~39세	명	316	277	238
	40~49세	명	176	126	121
	50대 이상	명	137	191	581
	국내	명	671	578	888
	해외	명	346	278	359
신규채용 및 이직					
이직률 ¹⁾ (국내)	직전연도말 인원	명	18,330	18,665	18,988
	총 이직인원	명	671	578	888
	총 이직률	%	3.7	3.1	4.7
	자발적 이직인원	명	544	426	382
	자발적 이직률	%	3.0	2.3	2.0
현지인 고용 현황					
현지인 고용	해외 사업장 근무인원	명	2,228	2,212	1,836
	현지인 비율	%	89	89	89
	관리자급 현지인 비율	%	13	13	15
	여성 비율	%	57	58	54
모성보호제도					
산전후 휴가	산전후 휴가	건	591	527	480
	산전후 휴가 복귀율	%	100	100	100
	임신후직	명	396	395	330
육아휴직	육아휴직	명	606	536	505
	남직원 육아휴직 비율	%	9	12	8
	남직원 육아휴직 복귀율	%	96	96	98
	여직원 육아휴직 복귀율	%	91	93	96
	남직원 육아휴직 복귀 후 1년 근무유지율	%	89	83	88
	여직원 육아휴직 복귀 후 1년 근무유지율	%	89	88	90

¹⁾ 2020년 이직인원 및 이직률은 정년사직(2020년부터 발생)으로 인해 전년 대비 증가
 이직률 = 당해연도 이직인원 / 직전연도말 총 인원

사회

		단위	2018	2019	2020
임직원 교육					
교육실적	인당 교육시간	시간	89	122	45
	온라인 교육콘텐츠 보유	개	2,117	2,033	2,101
평생학습 지원	직원 대학원 장학지원	명	101	105	100
사회공헌					
사회공헌 실적	인당 봉사시간	시간	2.2	2.2	0.5
	사회공헌 비용	백만 원	9,744	9,357	8,475
정보보안					
정보보안 교육	국내	명	33,459	36,175	17,707
	해외	명	5,152	5,452	2,038
고객 개인정보	개인정보 유출 신고 건수	건	0	0	0
연금 및 출자금 현황					
국민연금	억 원		413.2	447.5	460.1
개인연금	억 원		104.5	104.9	103.3
신탁출자금	억 원		126.8	133.6	132.4
총계	억 원		644.5	686.0	695.8

환경

		단위	2018	2019	2020
연료 및 에너지					
국내선 및 국제선 항공부문 연료 사용량	항공유	tons	4,168,144	4,176,907	2,983,136
국내 지상부문 에너지 사용량 합계		GJ	2,082,109	2,037,622	1,450,617
국내 지상부문 직접에너지 사용량	가스/디젤(경유)	GJ	110,434	107,375	52,998
	부생연료 1호	GJ	12,638	8,708	7,357
	부생연료 2호	GJ	282,627	275,144	142,972
	휘발유	GJ	10,793	11,780	7,335
	항공유	GJ	10,351	6,172	1,371
	도시가스(LNG)	GJ	270,903	274,711	231,613
	액화석유가스	GJ	7,093	5,146	2,942
국내 지상부문 간접에너지 사용량	전기	GJ	1,348,387	1,317,038	986,977
	중온수(스팀)	GJ	28,883	31,548	17,052
에너지 집약도	항공부문	MJ/RTK	10.99	11.98	8.86
	지상부문	GJ/10억 원	163.71	160.65	195.90
온실가스 배출					
온실가스 배출량 합계		tCO ₂ eq	13,379,817	13,401,144	7,675,229
국내선 및 국제선 항공부문 온실가스 배출량	Scope1(직접배출)	tCO ₂ eq	13,267,107	13,291,765	7,598,830
국내 지상부문 온실가스 배출량	Scope1(직접배출)	tCO ₂ eq	45,942	44,048	27,744
	Scope2(간접배출)	tCO ₂ eq	66,768	65,331	48,655
온실가스 배출 집약도	항공부문	tCO ₂ e/100RTK	81.80	83.56	77.32
	지상부문	tCO ₂ e/10억 원	8.91	8.62	10.32
수자원					
용수 사용량	총취수량	tons	1,512,526	1,469,305	784,409
	표층수	tons	-	-	-
	지하수	tons	240,069	246,852	158,421
	상수도 또는 기타 물 공급 시스템	tons	1,272,457	1,222,453	625,988
수자원 재활용	재활용량	tons	18,428	25,000	14,898
	재활용률	%	1.2	1.7	1.9

환경

		단위	2018	2019	2020
수자원					
수질오염물질 배출량	BOD	tons	47.665	37.995	10,918
	COD	tons	18.407	17.524	5,705
	SS	tons	12.876	12.545	3,208
	T-N	tons	2.123	1.748	1,306
	T-P	tons	0.822	0.812	0,318
대기					
대기오염물질 배출량	먼지	tons	14	10	5
	THC	tons	23	22	12
	NOx	tons	70,377	70,620	40,574
	SOx	tons	6.1	6.1	1.4
	SO ₂	tons	4,150	4,162	2,390
폐기물					
폐기물 발생량	일반	tons	27,900	28,013	10,911
	지정	tons	988	808	1,042
	전체	tons	28,888	28,821	11,952
폐기물 재활용률	일반	%	35.0	39.2	62.2
	지정	%	22.2	29.4	19.6
	전체	%	34.5	38.9	58.5
폐기물 처리량	소각	tons	18,429	17,447	4,915
	매립	tons	485	167	50
	재활용	tons	9,974	11,207	6,988
환경교육					
환경교육	기초교육	인시	5,377	7,329	170
	직무교육	인시	1,354	1,035	0
	실무교육	인시	2,166	4,244	3,948

지배구조

모범규준 권고 사항	채택여부	비고
대표이사와 이사회 의장의 분리	○	사외이사 의장 선임
기업지배구조헌장 도입	○	2019년 11월 이사회 제정
기업 및 임직원 윤리규정 도입	○	2001년 1월 제정
집중투표제 도입	X	
이사회 구성 (과반수 사외이사)	○	75% 사외이사로 구성 (12명 중 9명)
정기적인 이사회 개최	○	분기 1회 개최 원칙하 운영
이사회 개최 시 이사에 대한 사전 정보 제공	○	발표자료 및 의안요지서 송부
이사회 활동내역, 출석률 및 주요 안건에 대한 찬반 여부 공시	○	사업보고서 등 공시
위원회 운영 규정 제정	○	위원회 규정 준수
이사회 내부에 전문위원회 설치	○	사외이사 후보 추천위원회, 감사위원회, 보상위원회 등
회사의 비용으로 이사의 손해배상 책임보험 가입	○	임원배상책임보험 가입
감사위원회 (사외이사 전원)	○	사외이사 6인으로 구성
사외이사의 독립성	○	사외이사 후보 추천위원회 설치 (전원 사외이사 구성)
사업보고서 등에 대한 정확성 인증	○	대표이사 및 담당 임원의 인증
모범규준과의 차이 설명	○	홈페이지 게시
비재무 리스크(ESG)에 대한 이사회 수준의 검토/총괄	○	이사회 산하 ESG위원회 설치 (ESG 관련 이행사항 검토 및 총괄)

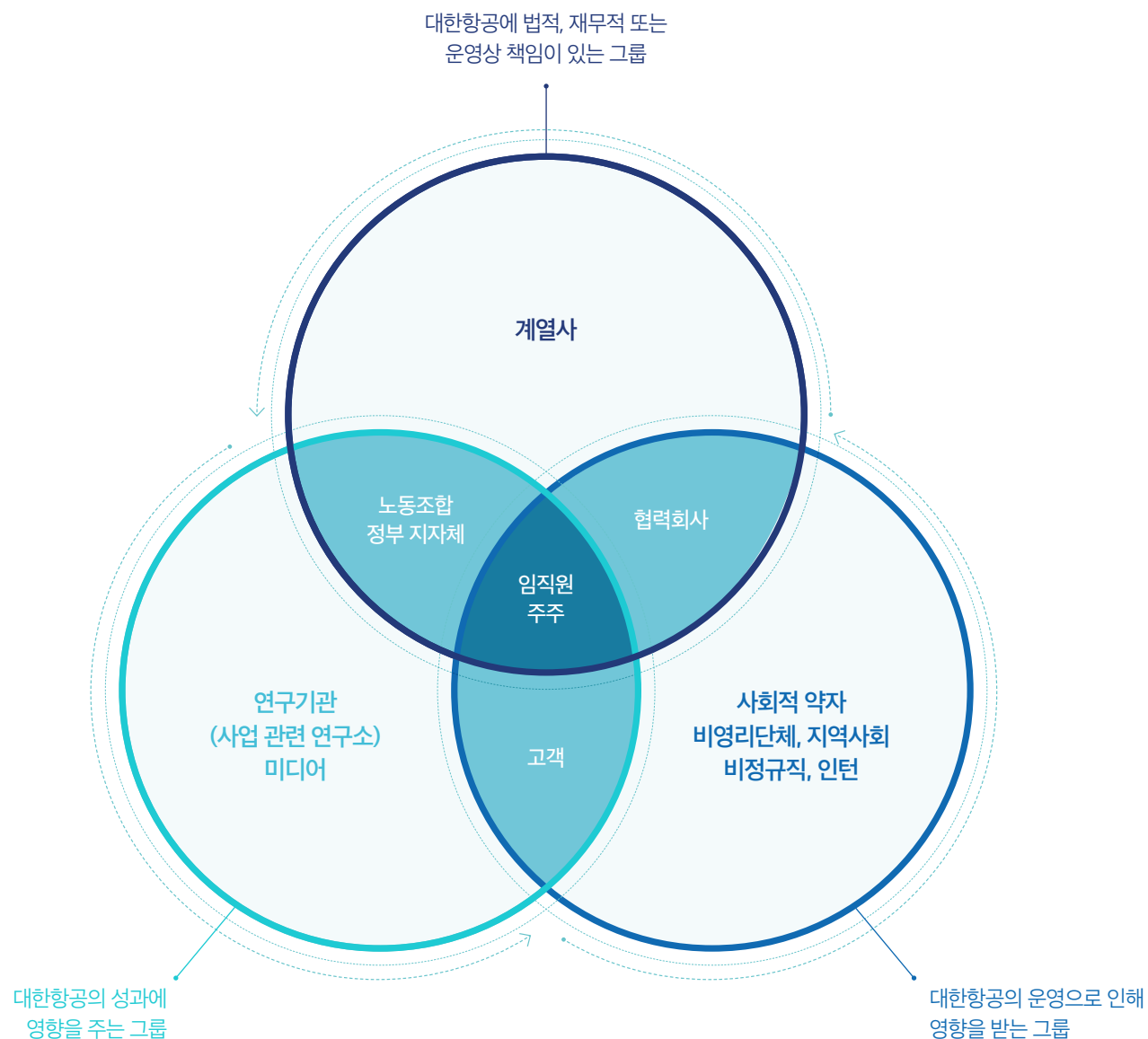
* 2021년 5월 기준

- 68 이해관계자 참여
- 71 중대성 평가
- 74 제3자 검증보고서
- 76 GRI Index
- 80 SASB Index
- 81 UN SDGs 달성 노력
- 82 UN Global Compact
- 83 주요 수상 및 협회 가입 현황

OTHER INFORMATION

이해관계자 참여

이해관계자 그룹



2020년 경제적 가치 이해관계자 배분

(단위: 억 원)

임직원

인건비 13,882 복리후생비 2,593



주주

배당금 -



채권자

이자비용 4,777



세무당국

법인세부담액 968



지역사회

기부금 82



공급업체

임차료 115 제조관련비 3,492

연료유류비 12,474 공항관련비 6,500



합계 44,884

이해관계자 소통

※ 이해관계자 소통 빈도: ◎ 상시 ■ 수시 ○ 주 1회 ● 월 1회 ● 연 2회 ◆ 정기주총 연 1회 ▲ 워킹데이



고객



주주/투자자



임직원



협력회사



지역사회



정부/유관단체

이해관계자 주요 관심사항	고객	주주/투자자	임직원	협력회사	지역사회	정부/유관단체
- 안전과 정시성 - 서비스 품질 - 다양한 노선 - 정확한 정보 제공 - 신속한 고객 불만/문의 사항 처리	- 안전과 정시성 - 서비스 품질 - 다양한 노선 - 정확한 정보 제공 - 신속한 고객 불만/문의 사항 처리	- 영업, 재무 성과 - 사업 전망 - 리스크 관리 - 지배구조 - 주주 소통 및 주주가치 제고 (배당 등) - ESG 이슈	- 복리후생 - 고충 처리 - 공정한 평가와 보상 - 차별없는 인사정책 - 교육과 경력 개발	- 동반성장 및 공정거래 - 생산효율성 증대 - 기술, 품질 및 인적역량 강화 - 정보공유 및 소통 - 복리후생 증진	- 지역사회와의 소통 - 사회공헌 활동 - 환경보호, 구호 활동	- 항공안전/항공보안 - 항공기 연료효율 개선 - 기후변화 대응 - 국내외 항공정책
이해관계자 소통채널	◎ 홈페이지 ■ 대한항공 뉴스룸 ● 뉴스레터 ◎ SNS 채널 ◎ 서비스센터 ◎ 고객의 말씀(Voice of Customer) ◎ 챗봇 ◎ NPS(순수고객추천지수) 설문 조사	◆ 주주총회 ■ 기업설명회, IR 미팅 ■ 홈페이지 (공시자료) ◎ IR 커뮤니케이션 채널 운영 (IR 전용 이메일, 전화번호)	■ 노사 협의의회 ■ 인력관리본부 현장 방문 ◎ 인트라넷 (소통광장/임직원정보시스템) ○ 뉴스레터 ▲ KAL Daily Newsbytes ◎ 내부비리 신고제도 ◎ 고충처리 제도	◎ 협력사용 포털사이트 (인트라넷) ■ 생산관리 협의체 ● 협력사 워크샵 및 간담회	◎ 홈페이지 ◎ SNS 채널	■ 행정부처 면담 및 정책간담회 ■ 기술협의회, 기술자문회의 ■ 국제기구 회의 참석
주요 활동	- 다양한 채널을 통한 적극적인 고객 커뮤니케이션 - 고객 불만 및 문의사항 해결 - 고객의 의견 분석을 통한 서비스 개선 추진	- 안정적인 수익 창출 - 이사회 내 위원회 설치 및 개선 - 주주/투자자 소통 강화 - 기업정보 공개 확대 (홈페이지)	- 노사 협의체들을 통한 임직원 소통활동 - 현장 고충 청취 및 업무환경 개선 - 직급/직종별 맞춤형 교육 프로그램 운영 - 경력개발 제도 운영 (Career Development Program)	- 동반성장 추진, 전담조직 운영 - 구매대금 전액 현금결제 - 상생협력 기금조성 - 기술지원 및 국산화 공동개발 수행 - 협력사간 교류 지원 - 복리후생 지원 프로그램 운영	- 재난재해 구호 활동 - 임직원 구성 사회봉사단 운영 - 자매결연 및 지역 봉사 - 항공사 견학 프로그램 운영 - 중국 애심 계획 (꿈의 도서관 건축, PC기증 등) - 몽골 사막화 방지 방풍림 숲 조성 - 비행기 소음 인근 지역 봉사 - 지역사회 인근 공항 소음부담금 납부	- 생체인식 등 항공보안 환경 변화 선제적 대응 - 항공기 연료감축기술 표준화 및 국적항공사 전파 - 환경/지속가능성 관련 제도 도입 및 이행 (CORSIA, 온실가스 배출권거래제) - 국내외 항공정책 선도적 대응

전문가 간담회

대한항공은 회사를 둘러싸고 있는 국내외 글로벌 지속가능경영 트렌드를 살펴보고 지속가능경영 발전 방향을 모색하고자 2021년 4월 6일 전문가 의견을 수렴하는 비대면 온라인 회의를 진행하였습니다. 전문가 간담회에는 소비자 및 마케팅, 기후변화, 교통, ESG 평가 등 각 분야 전문가들과 대한항공 ESG 사무국 직원들이 참여하였으며, 2021년 대한항공 중대성 평가 결과 검토, 영역별 정책 변화와 최신 트렌드, 대한항공 지속가능경영 향상 방안과 정보공개에 대한 제언 등을 논의하였습니다.

환경경영 역량의 강화와 적극적 활용 기대

“

자본시장에서 ESG 리스크 대응에 대한 관심이 높아지면서 기업도 ESG 평가와 정보 공시에 적극적으로 대응하고 있습니다. 투자자들은 특히 기업의 지속가능성에서 리스크 측면을 중점적으로 보고 있습니다. 단기적 리스크의 해결 뿐 아니라 기후변화 등 장기적 리스크에 대한 대응, 기업의 경쟁력을 강화하는 진취적인 활동이 자본시장에서 기업의 가치를 향상시킵니다. 대한항공은 항공기업 연합의 기후변화 대응 활동에 동참하여 주도적으로 환경경영을 추진하고 있습니다. 투자자와 소비자 모두 환경에 대한 인식이 높아지는 뉴노멀 시대에는 대한항공의 환경경영 역량을 적극 활용하여 경쟁력을 강화할 수 있습니다. 그린배당금 공유제와 같은 새로운 아이디어와 제도를 도입하는 등 비즈니스 전략으로서 환경에 대한 선도적이고 담대한 투자를 기대합니다.

김명서 실장 한화자산운용

소비자 가치 트렌드 변화에 발맞춰 환경, 공동체, 윤리 이슈에 중점을 둔 경영이 필요

“

유니레버 등 글로벌 선도기업들은 최근 소비자를 구매자 뿐 아니라 '시민'으로 인식하고 비즈니스를 전개하고 있습니다. 이는 MZ세대(20~30대)로 대표되는 소비주체들의 인식이 변화하고 있기 때문입니다. 우리나라에서도 윤리적 기업 제품에 가격을 더 지불하는 착한 소비를 지향하는 MZ세대의 비율이 높습니다. 정리하자면 국내외 소비자 가치 트렌드가 기능·심리·경제적 가치에서 공동체·환경생태계·협력회사 생태계 가치로 이동하고 있는 것입니다. 자본시장에서 ESG 평가 등급을 잘 받는 것도 중요하지만, 기업 경영 철학에서부터 새로운 가치를 반영하고 이를 시민들과 소비자들에게 잘 전달할 수 있다면 사랑받는 기업, 지속가능한 기업이 될 수 있을 것입니다.

한상만 교수
성균관대학교

대한항공 환경 성과의 적극적 홍보, 추가 아이디어 발굴을 통해 브랜드 이미지 제고와 환경 이슈 선점이 필요

“

바이든 정부의 출범과 함께 미국도 글로벌 추세에 발 맞춰 기후변화 대응에 드라이브를 걸고 있습니다. 특히 교통분야에서는 정부의 긴밀한 통제 하에 있는 항공 부문이 기후변화 관련 정책의 최우선 도입 대상이 되므로 향후 항공산업에 대한 정부의 요구가 더욱 증가할 것으로 예상됩니다. 대한항공은 민감하게 규제 환경 변화에 대응해왔으며, 신기술 도입에도 적극적인 관심을 보여왔습니다. 작년 코로나19로 인해 전세계 항공사들이 어려움을 겪을 때 대한항공이 독보적인 아이디어와 협력을 통해 이익을 남기며 브랜드 이미지를 제고한 것처럼 환경 측면에서도 글로벌 이슈를 선점할 필요가 있습니다. 온실가스나 폐기물 절감 측면에서 소비자에게 어필하면서 좋은 성과를 낼 수 있는 아이디어를 지속적으로 발굴하고 적극적으로 홍보하며 장기적인 환경 전략에 녹여내는 방안을 고려할 수 있습니다.

조준행 명예연구위원
한국교통연구원

전사적인 ESG 전략 마련, 성과 분석 및 보고 등 정보공시 고도화 필요

“

대한항공은 환경, 윤리경영 등 각각의 ESG 이슈에 잘 대응하고 있으나 전사적인 ESG 전략 수립 또는 공개가 미흡합니다. 예를 들어 향후 아시아나와 합병 가능성은 이해관계자들이 가장 궁금하게 여기는 요소이기 때문에 합병 시 ESG 관점에서의 강점과 약점을 분석하여 소통할 수 있습니다. ESG보고서를 통해 성과를 보고할 때에도 단지 수치의 증가와 감소만을 보고하기 보다는 원인 분석과 평가, 향후 계획 등을 체계적이고 투명하게 공개하여 정보공시 품질을 높일 수 있습니다. 비즈니스를 아우르는 ESG 전략 수립과 목표 설정, 목표 기반 성과 관리와 평가 프로세스를 체계적으로 구축하시길 권고 드립니다.

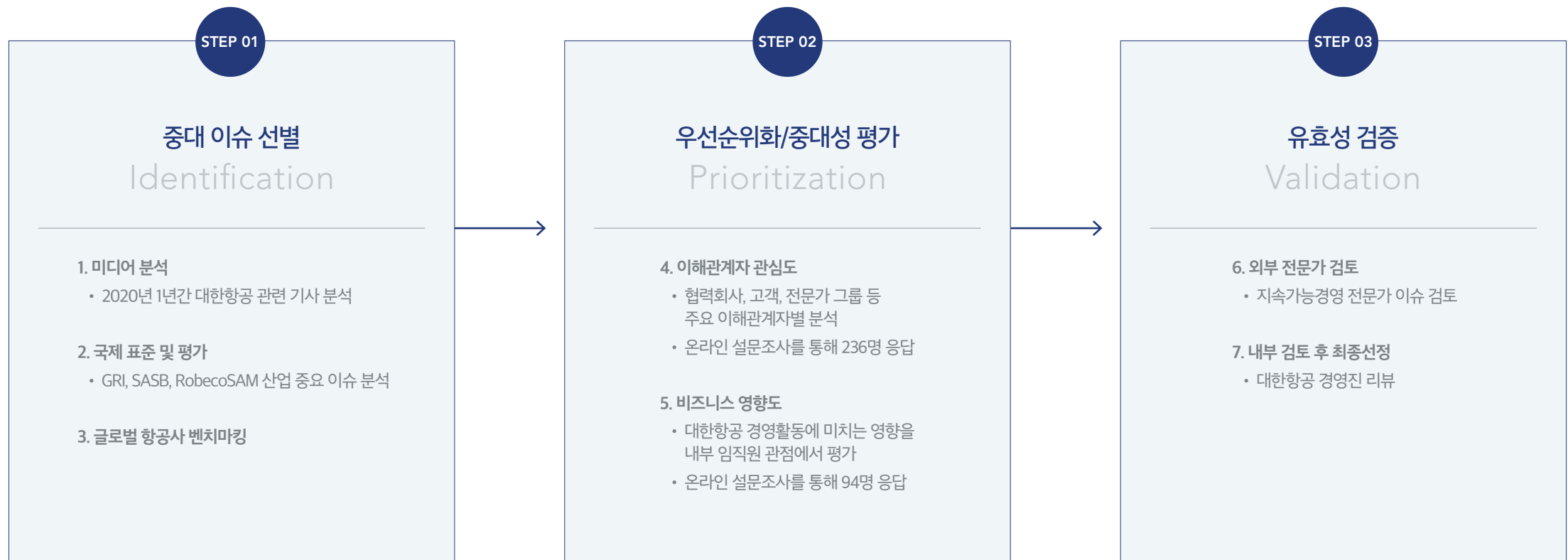
오덕교 연구위원
한국기업지배구조원

중대성 평가

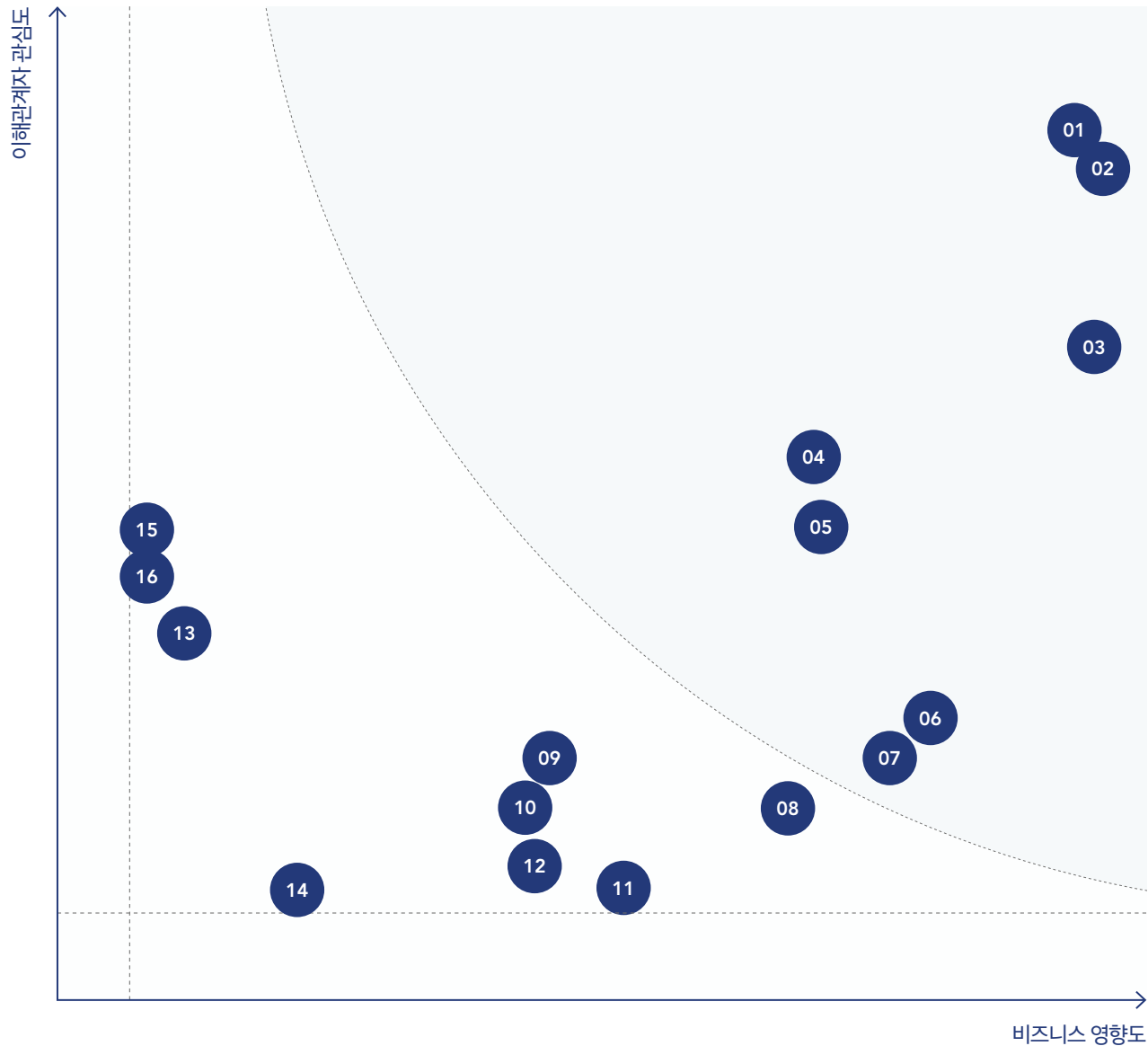
대한항공은 내·외부 이해관계자들의 다양한 기대와 관심 사항을 파악하고 경영 활동에 영향을 미치는 지속가능경영 이슈를 도출하기 위해 중대성 평가를 실시하였습니다. GRI Standards가 제시하는 평가 기준과 ISO26000에서 제시하는 방법을 참고하여 중대 이슈 선별, 중대성 평가, 유효성 검증의 단계를 통해 이슈의 우선순위를 결정하고, 선정된 중대 이슈는 보고서 목차 및 내용 구성에 활용하였습니다.

평가 결과 항공안전, 윤리경영, 개인정보 보호 이슈는 전년도와 동일하게 가장 중요한 이슈로 선정되었으며, 이 외 7개 이슈가 전년도에 이어 올해도 중대 이슈로 선정되었습니다. 또한 코로나19 이후를 대비한 비즈니스 혁신이나 고객의 다양성과 권리에 이해관계자의 관심이 증가하였습니다. 대한항공은 중대성 평가의 최종 단계에서 지속가능경영 전문가 의견과 경영진의 검토를 통해 기후변화 대응 관련 이슈들을 전년도에 이어 중대 이슈로 포함하였습니다.

중대성 평가 프로세스



중대성 평가 결과



이슈	GRI Standards Topic	토픽 경계	페이지
1. 항공 승객 안전과 보건	GRI 403, GRI 416	내부/외부	P. 16~18 P. 35~37
2. 윤리 및 준법경영	GRI 102, GRI 205, GRI 206	내부/외부	P. 54~59
3. 고객 개인정보 보호	GRI 418	내부/외부	P. 42
4. 지배구조 건전성	GRI 102	내부	P. 54~56
5. 고객만족 서비스	GRI 416, GRI 417	내부/외부	P. 17~19 P. 38~41
6. 재무구조 안정화	GRI 201	내부	P. 8~12 P. 15~16
7. 시장 경쟁력 및 회복탄력성 제고	GRI 201	내부/외부	P. 12 P. 15~16
8. 임직원의 안전과 보건	GRI 403	내부	P. 37 P. 47~48
9. 화물 수송 안전과 보안	-	내부/외부	P. 12 P. 15~16
10. 고객 다양성과 권리 존중	GRI 412	내부/외부	P. 19 P. 38~41
11. 뉴노멀 시대 대응 비즈니스 혁신	-	내부/외부	P. 12 P. 15~16
12. 일하기 좋은 업무 환경 구축	GRI 404	내부	P. 20 P. 43~49
13. 교통약자의 서비스 접근성	GRI 412	내부/외부	P. 40
14. 상생적 노사관계	GRI 402	내부	P. 20, 49
15. 기후변화로 인한 항공산업 변화 대응	GRI 305	내부/외부	P. 21~25
16. 에너지 효율성 및 온실가스 배출량 관리	GRI 302, GRI 305	내부	P. 21~25 P. 30

중대 이슈 영향도(Impact)

이슈	경영 측면 중장기 영향도		이해관계자 그룹별 영향도		
	매출과 비용	기업 평판	협력회사	고객	ESG 전문가
1. 항공 승객 안전과 보건	High	High	High	High	High
2. 윤리 및 준법경영	High	High	High	High	High
3. 고객 개인정보 보호	High	High	High	High	High
4. 지배구조 건전성	High	High	Medium	High	High
5. 고객만족 서비스	High	High	High	Medium	Medium
6. 재무구조 안정화	High	Medium	High	Medium	Low
7. 시장 경쟁력 및 회복탄력성 제고	High	Medium	Medium	Medium	Low
8. 임직원의 안전과 보건	High	High	Medium	Medium	Low
9. 화물 수송 안전과 보안	High	Medium	High	Medium	Low
10. 고객 다양성과 권리 존중	Medium	Medium	Medium	Medium	Low
11. 뉴노멀 시대 대응 비즈니스 혁신	High	Medium	Medium	Low	Low
12. 일하기 좋은 업무 환경 구축	Medium	Medium	Medium	Medium	Low
13. 교통약자의 서비스 접근성	Low	Medium	Medium	Medium	Medium
14. 상생적 노사관계	Medium	Medium	Medium	Medium	Low
15. 기후변화로 인한 항공산업 변화 대응	Low	Medium	Low	High	High
16. 에너지 효율성 및 온실가스 배출량 관리	Low	Medium	Low	High	High

제3자 검증보고서

(주) 대한항공 경영진 및 이해관계자 귀중

서문

한국표준협회(이하 '검증인')는 (주)대한항공(이하 '대한항공')로부터 '2021 대한항공 ESG 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 AA1000AS v3의 검증표준에 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 AA1000AS v3 검증표준의 유형2(Type 2)에 해당하는 검증을 수행하였으며, 이는 대한항공의 주장과 보고서에 담긴 성과정보의 정확성을 평가하였음을 의미합니다. 검증범위는 2020년 1월 1일부터 2020년 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 중대성 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 '2021 대한항공 ESG 보고서'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/투자자, 임직원, 협력사, 정부기관 등을 이해관계자 그룹으로 선정하고 그룹별 커뮤니케이션 채널을 보유하고 있으며, 이를 통해 다양한 의견을 수렴하고 있음을 확인하였습니다.

중요성

대한항공은 이해관계자의 현명한 판단을 위한 중요 정보를 보고서에 포함시켰는가?

대한항공은 이해관계자에게 중요한 정보를 누락하거나 제외하지 않았다고 판단합니다. 또한 대한항공 내·외부 환경분석에서 도출된 주요 이슈로 중대성 평가를 실시하고 그 결과에 따라 보고하였음을 확인하였습니다.

대응성

대한항공은 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 보고 되었다는 증거를 발견하지 못했습니다.

임팩트

대한항공은 이해관계자에게 미치는 영향을 적절히 모니터링 하였는가?

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

GRI Standards 공시 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) 지표에 관련된 내용이 제시된 자료에 기반하여 사실임을 확인하였습니다.

공통표준(Universal Standards)

검증인은 보고서가 Core Option의 공통표준 요구사항을 준수하고 있음을 확인하였으며, 아래의 지표를 검토 하였습니다.

102-1 ~ 102-13(조직 프로필), 102-14(전략), 102-16 ~ 102-17(윤리와 청렴성), 102-18(지배구조),
102-40 ~ 102-44(이해관계자 참여), 102-45 ~ 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 지표를 검토하였습니다.

201-1, 205-2, 206-1, 302-1, 302-3, 305-1, 305-2, 305-4, 305-5, 305-7, 306-1, 306-2, 401-2,
401-3, 402-1, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 404-1, 404-2, 412-2,
413-1, 416-1, 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 매년 보고서를 통해 경제성과를 포함한 다양한 비재무성과를 이해관계자들과 공유하고 있으며, ‘고객감동과 가치창출’ 경영 철학을 바탕으로 중국 우한 전세기 투입 지원과 재해구호 물품 수송 등 글로벌 시민사회의 일원으로서 글로벌 공동체의 지속가능한 성장과 사회적 가치 창출에 최선을 다하고 있습니다. 또한, COVID-19 확산으로 전 세계 항공업계가 국제 여객수요 급감으로 어려움을 겪고 있는 와중에도 화물기 가동률을 제고하고 화물 전용 여객기를 적극 운영하는 등 화물운송수익 극대화 전략을 통해 1분기 국내 항공사 중 유일하게 영업 흑자를 달성하였습니다. 검증인은 대한항공이 글로벌 항공사로의 도약을 위해 지속적인 경영혁신과 회계정보의 신뢰성을 기반으로 한 투명경영을 유지하실 것을 권고 드립니다.

환경분야

미증유의 COVID-19 사태로 인해 전 세계 항공업계가 전례없이 힘든 한 해를 보냈습니다. 그럼에도 불구하고 대한항공은 ESG 보고서 발간을 중단하지 않고, 기후변화 대응을 포함한 환경정보 공개를 수행했습니다. 지속적인 보고서 발간과 기후변화에 대한 대응방안 이행은 지속가능성과 이해관계자와의 소통 측면에서 선진적이고 긍정적인 대응으로 판단됩니다. 특히, 고효율 신규 항공기 도입에 따른 온실가스 감축 사례는 어려운 환경 속에서 귀감이 되기에 충분하다고 보입니다. 코로나 이후 새로운 시대를 맞이하여 항공 이동이 점차 증가하고, 이로 인해 온실가스 배출량이 자연스럽게 증가할 것으로 예상됩니다. 기후 위기에 대한 경각심이 높아지는 만큼 기업의 핵심가치와 관련한 의사 결정 및 경영적 접근에 대한 거시적 고민이 필요할 것으로 보입니다. 향후 기후변화 대응 목표에 관한 정량 목표를 설정하고 이를 전략화 시킨다면 핵심 이슈에 대한 심도 있는 조직의 성과가 보고될 것으로 기대됩니다

사회분야

2020년은 COVID-19로 인해 국내외 모든 기업들이 불확실성으로 인한 변화와 고통을 겪은 한 해였습니다. 이러한 팬데믹 속에서도 대한항공이 화물 및 여객사업의 변화를 추구하고 방역 강화 활동 및 Care First 프로그램 운영 등을 통해 고객의 안전보건 확보를 위해 노력한 점을 높이 평가합니다. 아울러 검증인은 대한항공이 ESG와 같은 비재무요소를 경영활동에 적극 반영하기 위해 전원 사외이사사로 구성된 ESG위원회를 구축하고 이사회차원에서 ESG 관련 사항을 총괄함으로써 ESG경영을 강화하기 위해 노력하고 있음을 확인하였습니다. 향후에는 ESG 각각의 요소별 중장기 목표 및 KPI에 대한 체계적인 모니터링을 통해 진정성있는 ESG경영을 실천하고 ESG를 추구하는 문화가 조직에 내재화되기를 기대합니다.



AA1000
Licensed Report
000-70/V3-WURJO

2021년 6월

한국표준협회 회장 강명수

GRI INDEX

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

주제(Topic)		공개(Disclosure)	페이지
General Disclosures			
조직 프로파일	102-1	조직명	P. 8
	102-2	활동 및 주력 브랜드, 제품 및 서비스	P. 9~10
	102-3	본사 위치	P. 8
	102-4	조직이 사업을 운영하는 국가의 수와 국가명	P. 11
	102-5	조직 소유 및 법적 형태	P. 8
	102-6	제품과 서비스가 제공되는 지리적 위치, 관련 산업, 고객과 수혜자 유형	P. 9~11
	102-7	조직 규모	P. 8
	102-8	임직원 및 근로자에 대한 정보	P. 43, 61~62
	102-9	조직 공급망	P. 50~51
	102-10	조직 및 공급망의 중요한 변화	P. 15
	102-11	사전예방 접근법이나 원칙	P. 59
	102-12	외부 이니셔티브	P. 23, 82~83
	102-13	가입협회	P. 83
전략	102-14	최고 의사결정권자 성명서	P. 4~5
	102-15	핵심 영향, 위험, 기회	P. 71~73
윤리성과 청렴성	102-16	가치, 원칙, 표준, 행동규범	P. 57~58
	102-17	윤리에 대한 자문과 신고 메커니즘	P. 57~58
거버넌스	102-18	거버넌스 구조	P. 54~56
이해관계자 참여	102-40	조직과 관련 있는 이해관계자 집단들의 목록	P. 68
	102-41	전체 임직원 중 단체협약이 적용되는 임직원의 비율	P. 49
	102-42	조직이 관여할 이해관계자 파악 및 선정 기준	P. 68
	102-43	조직이 관여시킬 이해관계자들을 파악하고 선정하는 기준	P. 68
	102-44	이해관계자 참여과정에서 제기된 핵심 토픽 및 관심사 및 조직의 대응	P. 69

주제(Topic)		공개(Disclosure)	페이지
파악된 중대측면과 경계 및 보고서 프로필	102-45	조직의 연결재무제표에 포함된 자회사 및 합작회사 목록	2020 사업보고서 P. 6~7
	102-46	보고서 내용과 토픽의 경계 정의	P. 71~73
	102-47	보고서 내용 결정 과정에서 파악한 모든 중요토픽의 목록	P. 72
	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	P. 71
	102-50	제공한 정보의 보고기간	P. 2
	102-51	가장 최근 보고서 보고일자	2020년 8월
	102-52	보고 주기	P. 2
	102-53	보고서 또는 그 내용에 대한 문의 시 연락처	P. 2
	102-54	GRI Standards 부합 방법	P. 2
	102-55	적용한 GRI Standards와 disclosure 목록을 표기한 GRI 인덱스	P. 76~79
	102-56	보고서의 외부 검증에 대한 조직의 정책과 검증 보고서	P. 74~75
Topic-specific Standards			
GRI 200: 경제			
GRI 201: 경제 성과 2016	103	Management Approach	P. 12
	201-1	직접적인 경제가치 발생과 분배	P. 68
GRI 205: 반부패 2016	103	Management Approach	P. 54
	205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 관련 교육 현황	P. 57~58
GRI 206: 반경쟁적 행위 2016	103	Management Approach	P. 54
	206-1	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치의 수와 그 결과	2020 사업보고서 P. 405~406
GRI 300: 환경			
GRI 302: 에너지 2016	103	Management Approach	P. 29
	302-1	조직 내 에너지소비	P. 64
	302-3	에너지 집약도	P. 64
GRI 303: 용수 및 폐수 2018	103	Management Approach	P. 29
	303-3	수원별 총 취수량	P. 64

주제(Topic)		공개(Disclosure)	페이지
GRI 304: 생물다양성 2016	103	Management Approach	P. 29
	304-2	생태계 보호지역/주변지역에 사업활동, 제품, 서비스 등으로 인한 영향	P. 32
GRI 305: 배출 2016	103	Management Approach	P. 21, 29
	305-1	직접 온실가스(GHG) 배출(Scope 1)	P. 64
	305-2	에너지 간접 온실가스(GHG) 배출(Scope 2)	P. 64
	305-4	온실가스(GHG) 배출 집약도	P. 64
	305-5	온실가스(GHG) 배출 감축	P. 23
	305-7	NOx, SOx 및 기타 중요한 대기 배출물	P. 65
GRI 306: 폐수 및 폐기물 2016	103	Management Approach	P. 29
	306-1	수질 및 도착지별 총 방류량	P. 65
	306-2	유형 및 처리방법별 총 폐기물 중량	P. 65
GRI 307: 컴플라이언스 2016	103	Management Approach	P. 21, 29
	307-1	환경법 및 규정 위반으로 부과된 중요한 벌금의 액수 및 비금전적 제재조치의 수	위반사항 없음
GRI 400: 사회			
GRI 401: 고용 2016	103	Management Approach	P. 43
	401-2	임시직 또는 시간제 근로자에게는 제공되지 않고 상근직 근로자에게 제공하는 복리후생	P. 48
	401-3	육아휴직	P. 44, 62
GRI 402: 노사관계 2016	103	Management Approach	P. 43
	402-1	경영상 변동에 관한 최소 통지기간	정리해고 50일, 일반해고 30일, 사업장변화: 발생시
GRI 403: 산업안전보건 2018	103	Management Approach	P. 35
	403-1	산업안전보건 체계	P. 37
	403-2	위험 식별, 리스크 평가 및 사건 조사	P. 37
	403-3	산업보건 의료 서비스	P. 47~48
	403-4	산업안전보건에 대한 근로자 참여, 자문 및 소통	P. 37
	403-5	산업안전보건 관련 근로자 교육	P. 37
	403-6	근로자 건강 증진 프로그램	P. 47~48

주제(Topic)		공개(Disclosure)	페이지
GRI 403: 산업안전보건 2018	403-7	비즈니스 관계로 직접 관련된 산업안전보건 영향의 예방 및 완화	P. 37
	403-8	산업안전보건관리시스템 적용 근로자	P. 37
GRI 404: 훈련 및 교육 2016	103	Management Approach	P. 43
	404-1	근로자 1인당 한 해에 받는 평균 훈련시간	P. 46, 63
	404-2	임직원 직무교육 및 전직 지원 프로그램	P. 45~46
GRI 412: 인권 영향 평가 2016	103	Management Approach	P. 43
	412-2	인권 정책 및 절차에 관한 임직원 훈련	P. 45
GRI 413: 지역사회 2016	103	Management Approach	P. 52
	413-1	지역사회에 참여하고, 영향평가, 개발 프로그램을 수행하는 사업장의 비율	P. 52
GRI 416: 고객 안전보건 2016	103	Management Approach	P. 35
	416-1	개선을 위해 안전보건 영향을 평가한 주요 제품 및 서비스군의 비율	P. 16~18, 35~36
GRI 417: 제품 및 서비스 라벨링 2016	103	Management Approach	P. 38
	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	P. 42
	418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	P. 42

SASB INDEX

SASB(Sustainability Accounting Standards Board)는 기업의 비재무적 요소를 재무적 성과와 연계하여 보고할 수 있도록 산업별 표준을 제정한 위원회입니다. 대한항공은 SASB Index를 통해 항공산업에 해당하는 지속가능성 주요 정보를 공개하고 있습니다.

구분	코드	2020년
활동지표		
유효 좌석 거리 (ASK, Available seat kilometers)	TR-AL-000.A	34,860백만석km
여객 수송률	TR-AL-000.B	54.7%
유상 승객 거리 (RPK, Revenue passenger kilometers)	TR-AL-000.C	19,079백만석km
화객 수송 중량 거리 (RTK, Revenue ton kilometers)	TR-AL-000.D	10,366백만톤km
비행 횟수	TR-AL-000.E	86,787회
평균 기령	TR-AL-000.F	10.5년
온실가스 배출		
총 직접배출(Scope 1) 배출량	TR-AL-110a.1	7,626,574 tonCO ₂ eq
장기 및 단기 전략 또는 직접배출(Scope 1) 배출량 관리 계획, 배출 감축 목표 및 해당 목표에 대한 성과 분석	TR-AL-110a.2	대한항공의 기후변화 대응 (P. 21~25)
(1) 총 연료 사용량	TR-AL-110a.3	2,983,136 tons
(2) 대체 연료 사용률	TR-AL-110a.3	0%
(3) 지속가능 연료 사용률	TR-AL-110a.3	0%
노동 관행		
단체협약 적용 근로자 비율	TR-AL-310a.1	87.3%
(1) 작업중단 횟수	TR-AL-310a.2	0
(2) 유휴 일수	TR-AL-310a.2	0
경쟁 행위		
반경쟁적 행위로 인한 금전적 손실	TR-AL-520a.1	N/A
사고 및 안전 관리		
안전관리 시스템 구축 및 성과	TR-AL-540a.1	안전경영 (P. 35~37)
항공사고 건수	TR-AL-540a.2	0
항공안전 규정에 대한 관계당국(국토교통부) 행정 처분 횟수	TR-AL-540a.3	0

UN SDGs 달성 노력

UN에서 2030년까지 달성하기로 결의한 의제인 지속가능발전목표(SDGs, Sustainable Development Goals)는 인간, 지구, 번영, 평화, 파트너십이라는 5개 영역에서 지속가능발전의 이념을 실현하기 위해 인류 공동의 17개 목표(Goals)를 제시하고 있습니다. 대한항공은 국제사회의 일원으로서 SDGs를 지지하며, 목표달성에 대한 책임감 가지고 있습니다. 당사의 경영 활동이 SDGs에 미치는 잠재적 영향을 파악하여 긍정적 영향은 확대하고 부정적 영향은 축소하기 위해 지속적으로 노력하고 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	• 코로나19 백신 수송 P. 16 • 코로나19 구호물품 및 교민 귀국 전세기 지원 P. 19 • 운항 중 응급의료상황 대응 및 예방 체계 P. 36 • 전사 산업안전보건 관리체계 P. 37
Goal 4 양질의 포괄적인 교육 제공과 평생학습 기회 제공	● 항공산업 관련 전문교육과 직업훈련 제공 등	• 인재개발 P. 45~46
Goal 5 양성평등 달성과 모든 여성과 여아의 역량 강화	● 여성의 경제적 자립을 위한 일자리 제공, 여성 리더십 육성을 통한 의사결정 참여 기회 확대 등	• 인권과 다양성을 존중하는 인사 정책 P. 43 • 모성보호제도 P. 44
Goal 6 물과 위생의 보장 및 지속가능한 관리	● 수자원의 지속가능한 사용과 관리 등 ▼ 오염물질 유출 위험, 지역사회 수자원 부족에 대한 간접적 영향 등	• 환경오염 예방 P. 31~32
Goal 8 지속가능한 경제성장 및 양질의 일자리와 고용 보장	● 양질의 일자리 창출, 안전한 근무환경 보장 등 ▼ 서비스업 종사자 인권침해 가능성 등	• 모성보호제도 P. 44 • 임직원 마음건강 관리를 위한 활동 P. 48
Goal 9 건실한 인프라 구축, 포용적이고 지속가능한 산업화 진흥 및 혁신	● 적정가격의 이동수단 제공 및 사회기반시설 접근성 강화 ● 항공운항과 서비스 관련 혁신 기술 개발 등 ▼ 개발도상국의 무분별한 산업화에 대한 간접적 영향 등	• 소음 관리 P. 32
Goal 10 국내 및 국가간 불평등 감소	● 문화적 교류와 상호 이해 촉진을 위한 이동수단 제공 ● 사회적 소수자에 대한 평등한 접근과 서비스 제공으로 사회적 포용 증진 등	• 교통약자 안전 및 이용편의 제공 P. 40
Goal 11 안전하고 복원력 있는 지속가능한 도시와 인간 거주	● 취약계층을 위한 안전하고 접근이 용이한 이동수단 제공 등 ▼ 세계 문화·자연유산과 현자인 주거환경을 훼손하는 무분별한 관광에 대한 간접적 영향 등	• 몽골 식림사업 P. 52 • 중국 쿠부치 사막 대한항공 생태림 조성 P. 52 • 1사1촌 운동 P. 52
Goal 12 지속가능한 소비와 생산 양식의 보장	● 지역의 고유 문화와 특산품을 알리는 지속가능관광 촉진 등 ▼ 기내 서비스, 항공기와 설비 관리, 항공기 구매와 폐기 등 가치사슬 전반에 걸친 폐수 및 폐기물 발생	• 퇴역 항공기 업사이클링 P. 33
Goal 13 기후변화에 대한 영향 방지와 긴급조치	● 이동 및 운송 과정 중 발생하는 이산화탄소 배출량 저감 등 ▼ 기후변화와 대기 오염에 대한 간접적 영향 등	• 대한항공의 기후변화 대응 P. 21~25
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	• 생물다양성 P. 32 • 몽골 식림사업 P. 52 • 중국 쿠부치 사막 대한항공 생태림 조성 P. 52
Goal 17 이 목표들의 이행수단 강화와 기업 및 의회, 국가 간의 글로벌 파트너십 활성화	● 다양한 이해관계자간 글로벌 파트너십을 통해 SDGs 달성 시너지 창출 등	• SKYTEAM 동맹체의 지속가능경영 의지를 담은 SkyTeam CSR Statement 이행 P. 11 • 기후변화 관련 규제 이행 P. 23 • UN Global Compact 가입 및 지지 P. 82

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. 43~49
	2. 우리는 인권침해에 연루되지 않도록 한다.	P. 57~58
노동	3. 우리는 결사의 자유와 단체교섭의 실질적 권리를 보장한다.	
	4. 우리는 모든 형태의 강제노동을 배제한다.	P. 43~49
	5. 우리는 아동노동을 효과적으로 근절한다.	P. 57~58
	6. 우리는 고용 및 업무에 있어서 차별을 근절한다.	
환경	7. 우리는 환경 문제에 대한 예방적 접근을 지지한다.	
	8. 우리는 환경적 책임을 강화하는 조치를 이행한다.	P. 21~25 P. 28~33
	9. 우리는 환경 친화적인 기술의 개발과 확산을 장려한다.	
반부패	10. 우리는 부당 취득 및 뇌물 등 모든 형태의 부패에 반대한다.	P. 57~58

주요수상 및 협회가입 현황

주요수상 실적

수상 내역	사상처	수상 일자
Greening the Company (국내 100대 기업 중 온실가스 감축 1위)	E컨슈머	2020.01.29
Air Cargo Excellence Award ‘Diamond Award’	Air Cargo World	2020.04.07
Travellers’ Choice Awards: Top10 Airlines World	TripAdvisor	2020.07.28
제 27회 기업혁신대상 ‘대통령상’	산업통상자원부/대한상공회의소	2020.12.08
Official Airline Ratings: Five Star Global Airlines	Airline Passenger Experience Association (APEX)	2020.12.09
World Airline Star Rating: Five Star Airline	Skytrax	2020.12.10

협회가입 현황

구분	협회 및 단체명
항공	IATA(International Air Transport Association, 국제항공운송협회), AAPA(Association of Asia Pacific Airlines, 아시아태평양항공사협회), SkyTeam, 한국항공협회, 한국항공경영학회, 한국항공우주기술협회, 한국항공우주법학회, 한국항공우주학회, 한국복합재료학회, 한국군사과학기술학회, 항공우주시스템공학회, 한국추진공학회, 한국방위산업학회, 한국무인기안전협회, 한국무인기시스템협회, 한국방위산업진흥회, 한국항공우주산업진흥협회, 한국산업기술진흥협회, 대덕연구개발특구통합방위협회의, 한국항공우주기술연구조합, 방산보안협회의, 한국소방안전원
경제	지속가능발전기업협의회, 전국경제인연합회, 한국경제연구원, 한국경영자총협회, 대한상공회의소, 경제단체협의회, 한미경제협의회, 한일경제협회, 한국상장회사협의회, 한국증권거래소, 한국관세물류협회, 한국무역협회
환경	강서기업환경실천단, 항공부문 온실가스 자발적 감축 협의회, 항공부문 온실가스 자발적 감축 협의회
사회	UN Global Compact, Asia Society Korea Center, AEO 진흥협회, 한국능률협회, 한-몽골 포럼, 한국국방수송협회, 국제백신연구소 한국후원회

