

# 2024 호텔신라 지속가능경영보고서

## 2024 호텔신라 지속가능경영보고서 개요

주식회사 호텔신라는 대한민국을 대표하는 글로벌 서비스 유통기업이자 호스피탈리티(Hospitality) 업계의 리더로서 고객만족 실현, 사회적·환경적 책임의 충실한 이행, 주주가치 극대화를 회사의 운영원칙으로 삼아 바르고 정직한 경영을 실천하고 있습니다. 본 보고서는 호텔신라 사업의 내용과 경영실적은 물론 회사의 ESG(Environmental, Social and Governance) 경영 전략과 주요 활동, 성과를 종합적으로 담았습니다.

## 작성 원칙 및 범위

본 보고서는 글로벌 지속가능경영보고서 작성지침인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards를 준용하였으며, 재무정보는 한국채택국제회계기준(K-IFRS) 연결 기준으로 작성하였습니다.

## 기간 및 경계

본 보고서의 보고기간은 2023년 1월 1일부터 12월 31일까지이며 유의미한 사항에 대한 충실한 설명을 위해 보고기간 이전의 내용을 담았으며, 시의성 확보를 위해 2024년 상반기까지의 내용을 일부 포함하였습니다. 보고범위는 호텔신라의 국내 사업장을 대상으로 하였으며 보고범위에 차이가 있는 데이터의 경우, 보고범위를 표기하였습니다. 호텔신라의 사업 및 ESG경영 관련 활동, 성과의 소개를 위해 해외 사업장의 내용을 일부 포함하였습니다.

## 제3자 검증

본 보고서에 담은 호텔신라의 사업내용과 경영실적, ESG 활동과 성과에 대한 정확성 및 객관성 확보를 위해 회사와 이해관계가 없는 독립된 검증기관인 한국생산성본부인증원의 제3자 검증을 거쳤으며 관련 내용은 90, 91 페이지에서 확인하실 수 있습니다. 더불어 안전 회계법인이 수행한 감사 보고서와 한국표준협회의 온실가스 검증 의견서를 Appendix 파트에 수록하였습니다.

## 문의

본 보고서는 호텔신라 홈페이지(www.hotelshilla.net)를 통해 확인하실 수 있으며 PDF 파일로 다운로드가 가능합니다. 보고서와 보고내용에 대한 문의는 아래의 담당부서에 연락하여 주십시오.

## 문의처

주소 주식회사 호텔신라 ESG사무국  
서울특별시 중구 동호로 249  
Tel 02-2233-3131



CEO 및 ESG위원장 인사말	4
<b>Part 1</b>	—
<b>Introduction</b>	8
주식회사 호텔신라	10
Business	12
Competitiveness	14
Network	16
Highlights	17
Stakeholder Communication	18
Governance	—
<b>Part 2</b>	—
<b>Sustainability</b>	28
Sustainable Shilla	건강한 성장을 위한 원칙과 기준
38	With the Shilla
모두와 함께 성장하는 길	52
In the Shilla	임직원의 행복을 위한 노력
62	The Green, The Shilla
환경을 위한 선택과 집중	—
<b>Part 3</b>	—
<b>Appendix</b>	72
중대성 평가	75
ESG Data	80
연결재무제표	86
독립된 감사인의 감사보고서	89
온실가스 배출량 검증 의견서	90
제3자 검증의견서	92
GRI & SASB Index	94
주요 가입단체	

## CEO 인사말



ESG경영을 바탕으로  
지속가능한 100년 기업으로  
성장해 나가겠습니다.

안녕하십니까,  
호텔신라 대표이사 이부진입니다.

호텔신라는 가속되는 기후변화와 이에 따라 강화되는  
글로벌 ESG경영 요구에 대응하여 지속가능한 성장을  
도모하기 위해 2023년을 'ESG경영 원년'으로 삼았습니다.  
주주총회를 통해 공식적으로 ESG경영 의지를 선언  
하고, 이사회 산하에 ESG위원회를 설립하며 체계적인  
ESG경영을 실천하고 있습니다.

더불어 이사회 운영의 균형과 견제를 강화하고자 선임  
사외이사제도를 도입하고, 이사회 전문성과 다양성을  
함양하기 위해 꾸준히 노력을 기울이고 있습니다. 앞으  
로도 우리는 건강한 지배구조의 확립과 투명한 소통으로  
기업가치를 극대화해 나가겠습니다.

감사합니다.

(주)호텔신라 대표이사 사장 이부진

## ESG위원장 인사말



세심하고 섬세한  
ESG경영을 통해  
변함없는 가치를 만들겠습니다.

안녕하십니까,  
호텔신라 ESG위원회 위원장 김현웅입니다.

호텔신라는 지속가능한 성장과 고객만족을 실현하기  
위해 분주한 한 해를 보냈습니다.

협력사와의 동반성장·상생협력을 바탕으로 사업 경쟁력을  
강화하고, 사회공헌활동과 봉사활동을 통해 기업의  
사회적 책무를 적극적으로 수행하며 지역사회 문제  
해결에 앞장섰습니다. 에너지와 용수, 화학물질의 사용을  
줄이려는 노력과 온실가스 감축 활동을 적극적으로 추진  
하며, 기업의 경영으로 인해 환경에 미치는 영향을 최소화  
하기 위해 노력하였습니다.

지나온 길 만큼이나 가야 할 길이 많이 남아 있습니다.  
호텔신라의 사회적·환경적 가치 창출을 위해 함께 나아  
가는 모든 분들에게 감사와 응원의 마음을 전하며,  
주어진 책임을 다하겠습니다.

감사합니다.

(주)호텔신라 ESG위원장 김현웅



## Part 1. Introduction

주식회사 호텔신라

Business

Competitiveness

Network

Highlights

Stakeholder Communication

Governance

# 주식회사 호텔신라

1973년 5월 9일 설립된 호텔신라는 1979년 3월 서울신라호텔, 1990년 7월 제주신라호텔 개관으로 국내 호텔 업계 리더로 자리매김하고 있습니다. 1986년 면세유통사업에 진출, 1991년 3월 기업공개(IPO)를 통해 한국 거래소 유가증권시장에 주식을 상장한 대한민국 대표 서비스 유통 기업이자 호스피탈리티(Hospitality) 기업입니다. 스포츠 레저, 헬스케어, 여행서비스까지 사업영역을 확대하고 있는 호텔신라는 창조적인 혁신과 끊임 없는 도전을 바탕으로 고객에게 최상의 가치를 제공하기 위해 최선을 다하고 있습니다.



회사명	국문 : 주식회사 호텔신라 영문 : HOTEL SHILLA CO., LTD.	설립일자	1973년 5월 9일
		대표이사	이부진
본사 소재지	서울특별시 중구 동호로 249 (우편번호 04605)	종업원 수	2,049명 (2023년 12월 31일 기준)
		홈페이지	www.hotelshilla.net

\* 근로자 수는 등기이사 3인을 포함하여 사업보고서의 총 근로자 수와 차이가 존재합니다.

## 핵심가치 및 경영원칙

호텔신라는 삼성그룹의 일원으로 인재와 기술을 바탕으로 최고의 서비스를 창출하여 인류사회에 공헌하는 글로벌 초일류기업을 지향합니다. 이를 위해 인재제일, 최고지향, 변화선도, 정도경영, 상생추구를 모든 호텔신라인이 공유하고 지켜야 할 핵심가치로 설정하였습니다. 나아가 법과 윤리를 준수하고 기업 본연의 역할과 사회적 책임을 다하기 위해 모든 경영활동에서 호텔신라인의 사고와 행동 기준인 경영원칙을 제정하고 이를 실천하고 있습니다.

## 핵심가치

인재제일	최고지향	변화선도	정도경영	상생추구
------	------	------	------	------

## 경영원칙

법과 윤리 준수	<ul style="list-style-type: none"> <li>개인의 존엄성과 다양성을 존중한다.</li> <li>법과 상도의에 따라 공정하게 경쟁한다.</li> <li>정확한 회계기록을 통해 회계의 투명성을 유지한다.</li> <li>정치에 개입하지 않으며 중립을 유지한다.</li> </ul>
깨끗한 조직문화 유지	<ul style="list-style-type: none"> <li>모든 업무활동에서 공과 사를 엄격히 구분한다.</li> <li>회사와 타인의 지적 재산을 보호하고 존중한다.</li> <li>건전한 조직 분위기를 조성한다.</li> </ul>
고객·주주·종업원 존중	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객만족을 경영활동의 우선적 가치로 삼는다.</li> <li>주주 가치 중심의 경영을 추구한다.</li> <li>종업원의 삶의 질 향상을 위해 노력한다.</li> </ul>
환경·안전·건강 중시	<ul style="list-style-type: none"> <li>환경친화적 경영을 추구한다.</li> <li>인류의 안전과 건강을 중시한다.</li> </ul>
글로벌 기업시민으로 사회적 책임	<ul style="list-style-type: none"> <li>기업시민으로서 지켜야 할 기본적 책무를 성실히 수행한다.</li> <li>현지의 사회문화적 특성을 존중하고 상생을 실천한다.</li> <li>사업 파트너와 공존공영의 관계를 구축한다.</li> </ul>

## 비전 및 미션

구분	TR(Travel Retail)부문	호텔&레저부문
비전	디지털 혁신을 통한 확고한 글로벌 No.3 Travel Retailer	2025 Asia Top 5 Hospitality Company
미션	디지털 혁신을 통해 언제 어디서나 고객이 원하는 상품과 합리적인 가격을 제안하고 면세쇼핑을 넘어서는 다채로운 서비스 제공으로 여행에 새로운 가치를 만듭니다.	우리는 진심어린 배려로 최고의 Hospitality 경험을 제공하여 고객의 삶에 행복을 더합니다.

# Business

고객의 보다 나은 라이프 스타일을 위한 최고의 서비스를 제공하기 위해 TR(Travel Retail), 호텔&레저 (Hotel&Leisure), BTM(Business Travel Management), HP(Healthcare Platform) 사업을 진행하고 있는 호텔신라는 최고의 품격과 신뢰를 바탕으로 글로벌 호스피탈리티 명문 기업이자 선진 유통기업으로 인정받고 있습니다.



## Portfolio

호텔신라의 사업 포트폴리오는 면세유통 업무를 담당하는 TR(Travel Retail)부문과 호텔, SHP, SBTM을 운영하는 호텔&레저부문으로 구성되어 있습니다.

구분	사업내용	브랜드
TR부문	국가로부터 취득한 사업권을 바탕으로 외국인 방문객, 내국인 해외출국자에게 국내외 유명 브랜드 상품 판매	<b>THE SHILLA</b> duty free
호텔&레저 부문	외국인 관광객 및 내국인 대상 숙박, 식음, 연회 등의 서비스 제공	THE SHILLA SEOUL SHILLA MONOGRAM
	실내 체련장과 피트니스 클럽 위탁운영 등의 레포츠 및 기업 출장에 따른 숙박, 항공권 예약 등의 서비스 제공	THE SHILLA JEJU SHILLA STAY
		<b>SHP</b> S Healthcare Platform
		<b>SBTM</b>

## TR부문

### 신라면세점

국내외 고객들에게 트렌디한 브랜드 상품과 품격 있고 차별화된 서비스를 제공하고 있는 TR부문은 명품 부티크를 포함한 패션, 뷰티, 화장품, 시계, 토산품 등 1,300여종의 세계 유명 브랜드를 구비하고 있으며, 시내 면세점뿐만 아니라 인터넷 면세점, 공항면세점과 같은 편리한 쇼핑 채널, 대규모 야외 고객 휴게시설과 문화 이벤트 공간 등의 환경을 확보하고 국내외 고객에게 최고의 쇼핑 경험과 차별화된 서비스를 제공하고 있습니다. 서울, 제주 시내 면세점 및 인천국제공항 면세점 등 국내뿐만 아니라 싱가포르 창이 국제공항, 홍콩 첵랍콕 국제공항, 마카오 국제공항 면세점 등 해외로도 지속적인 사업확장을 통해 글로벌 선진 유통기업의 면모를 갖춰 나가고 있습니다.

Brand Identity

The Pleasant Moment

여행을 떠날 때의 설렘과 기쁨이 더욱 빛날 수 있도록 최고의 면세쇼핑 서비스를 제공하겠다는 신라면세점의 의지와 정신을 담고 있습니다.

호텔신라로부터 내려온 전통의 가치, 신뢰와 품격을 나타내는 'THE SHILLA'와 여행과 함께하는 쇼핑의 기쁨을 나타내는 두가지의 색의 duty free를 의미하는 Pleasant Box가 만나 전통과 모던을 아우르는 신라면세점의 새로운 로고가 완성되었습니다.

## 호텔&레저부문

### 서울신라호텔

한국의 전통미와 현대적 감각을 겸비하고 있는 서울신라호텔은 세계 최고의 어반(Urban) 라이프스타일 호텔로 고객들에게 최고급 호스피탈리티 서비스를 제공합니다. 한국을 대표하는 럭셔리 호텔로서 '일상이 최고의 순간이 되는 곳'이라는 컨셉을 선보이며 휴식은 물론 고급 식문화, 예술, 웨딩, 뷰티, 쇼핑, 엔터테인먼트 등 고객의 고품격 라이프스타일을 제안하는 공간으로 거듭나고 있습니다.



### 제주신라호텔

휴양지에서의 품격 있는 리조트 호텔 문화를 정착하기 위해 연중 문화 및 엔터테인먼트 프로그램을 고객들에게 제공하고 있는 제주신라호텔은 레저 전문가 서비스, 어덜트 풀, 키즈 캐빈, 글램핑 빌리지, 문라이트 스위밍 등 다양한 시설 및 프로그램을 운영하며 사계절 체재형 리조트로서 트렌드를 이끌어 가고 있습니다.



### 신라모노그램 다낭

서울과 제주신라호텔의 장점을 그대로 옮겨온 신라모노그램 다낭은 최고의 시설과 최상의 서비스를 제공하며 차별화된 휴양지 경험을 추구하는 여행객을 맞이하고 있습니다. 신라모노그램은 2025년 강릉에 추가 오픈하는 한편 베트남, 인도네시아, 중국 등 해외 10개국에 진출할 계획입니다.



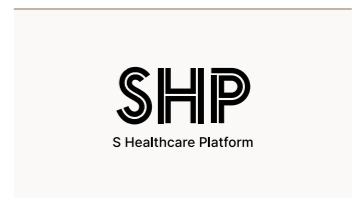
### 신라스테이

특급 호텔 수준의 고급 침구와 아메니티, 감각적 디자인을 살린 객실과 비즈니스 고객의 업무공간으로 활용이 가능한 로비, 고품질의 뷔페 레스토랑과 편안한 라운지&바 등은 신라스테이를 프리미엄 비즈니스 호텔로 차별화시키는 상징입니다.



### 스포츠 레저

호텔신라는 신라호텔의 피트니스 클럽 운영 노하우와 경험, 최신 IT 기술을 바탕으로 2022년 SHP(S Healthcare Platform) Corporation을 설립하여 고객이 꿈꾸는 건강한 삶을 지원하고 있습니다. 온·오프라인 기반 스포츠 레저 사업은 호텔신라의 새로운 성장동력으로 자리매김할 것입니다.



### Business Travel Management

항공, 호텔, 차량, F&B, 여행컨설팅 등의 서비스를 제공하는 호텔신라의 전문 법인 SBTM(S Business Travel Management)은 미국법인에 이어 영국, 독일, 중국, 베트남, 인도에 진출하며 기업 출장과 여행, 국제 Meeting & Events 산업에서 입지를 굳혔고, 다양한 신사업 발굴을 추진하고 있습니다.



# Competitiveness




호텔신라는 호텔을 중심으로 면세, 스포츠 레저, 여행 등 라이프스타일 전반을 아우르는 사업을 통해 축적한 데이터를 바탕으로 고객의 니즈, 트렌드 및 외부 리스크를 정확하게 파악하고 대응하고 있으며, 이를 바탕으로 수익 다각화 실현은 물론 독보적인 브랜드 가치를 구축해 나가고 있습니다. 국내 최초 상장호텔 기업으로서 축적한 역량을 바탕으로 견고한 성장세를 기록하고 있는 호텔신라는 글로벌 Top tier 면세업과 출장 관리업을 함께 운영하며 국내외 여행업 및 시장환경에 대한 폭넓은 지식과 정보망을 갖추고 있습니다. 이를 바탕으로 정교한 사업 전략을 수립해 실행하고 있으며 자체 개발한 피트니스 프로그램 및 콘텐츠를 활용하여 건강·운동 컨설팅 서비스를 제공하고 있습니다.

## Brands

1986년 첫 면세점을 오픈한 신라면세점은 견실한 역량 제고와 활발한 사업 확대를 통해 글로벌 면세업계의 리더로 자리매김하였습니다. 글로벌 업계 유일 3대 허브공항 면세점 운영으로 검증된 실력과 면세업에 대한 높은 이해도 및 탁월한 운영 노하우를 바탕으로 국내 관광산업 발전에 기여해왔습니다.



신라호텔을 시작으로 신라모노그램, 신라스테이 등 다양한 고객경험을 구현하는 폭넓은 브랜드와 스펙트럼을 갖추고 있는 호텔신라는 클래식부터 모던, 럭셔리에서 캐주얼에 이르기까지 유연하고 품격 있는 서비스를 제공합니다.

<p><b>THE SHILLA</b> LUXURY "Authentic Indulgence"</p>  <p>5성급 그 이상을 추구하며 위치한 지역의 랜드마크를 지향하는 럭셔리 브랜드 플래그십 호텔인 서울신라호텔은 LHW(The Leading Hotels of the World) 멤버로서 Forbes, Travel Guide, Michelin Guide 등 권위 있는 매체에서 최고의 호텔로 인정받고 있습니다.</p>	<p><b>SHILLA MONOGRAM</b> UPPER UPSCALE "Signature Sophistication"</p>  <p>신라호텔의 시그니처 요소와 로컬 라이프의 조화를 추구하는 신라모노그램은 품격과 합리성의 완벽한 균형을 지향하며 절제된 세련미와 배려, 시간이 가도 변하지 않는 가치를 고객에게 선사합니다.</p>	<p><b>SHILLA STAY</b> UPSCALE "Smarter Stay"</p>  <p>절제된 아름다움과 합리적인 세련됨을 겸비한 브랜드 신라스테이는 효율성과 심미성의 균형을 추구하는 세계적 거장 피에로 리소니의 디자인 철학을 담아낸 공간에서 고객을 위한 실용성 있는 상품과 서비스를 제공합니다.</p>
---	--	--

## Reputation

호텔신라는 최고 수준의 품격과 가치를 전합니다.

호텔신라는 대한민국 호텔산업을 선도하며 각 호텔의 위상을 높이는 동시에 성장과 발전을 지속하고 있습니다. 창립 이래 유수의 매체와 기관으로부터 끊임없이 최고로 선정되고 많은 상을 수상하며 Top-class 호텔의 입지를 공고히 하고 있습니다.

## Quality

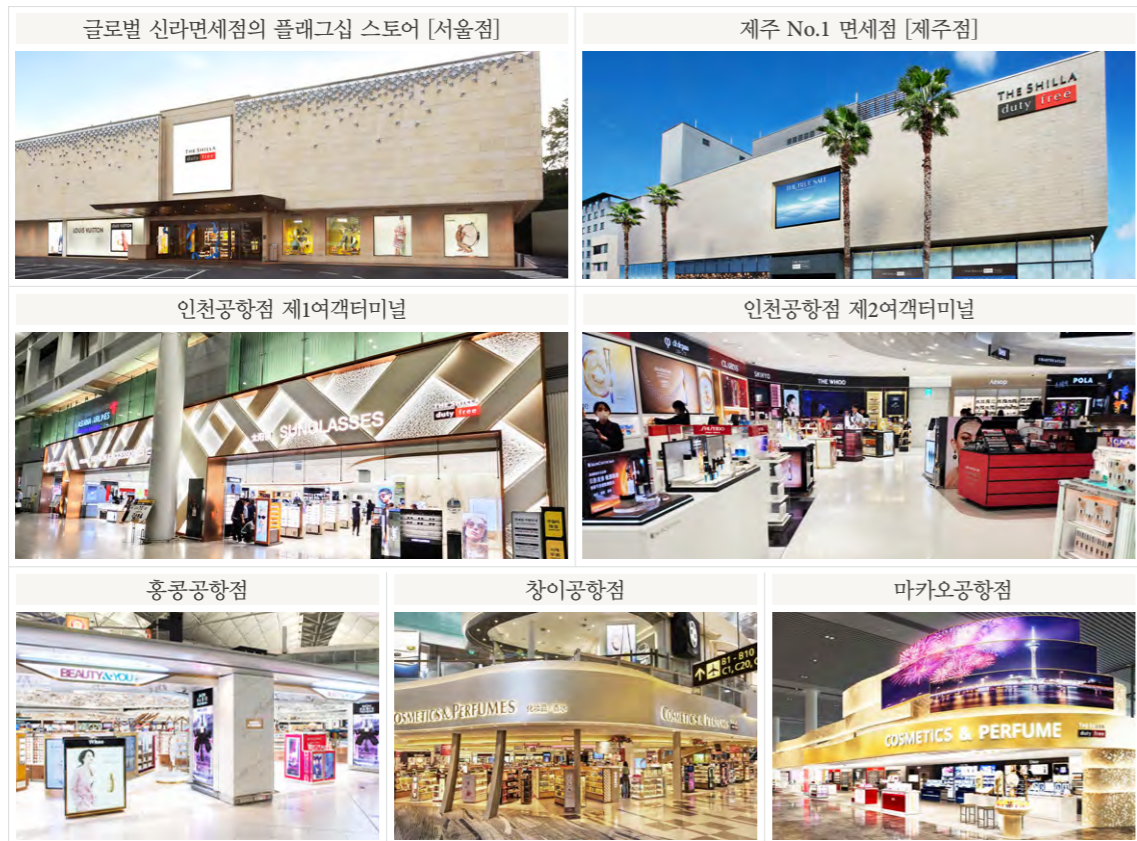
최고의 경험을 위한 신라의 노력은 성과로 이어집니다.

서울신라호텔은 세계적인 미식 가이드인 라 리스트(LA LISTE)에서 인정받은 '라연'·'콘티넨탈'·'팔션'·'아리아께', 연매출 400억원 이상의 올 데이 다이닝 레스토랑 '더 파크뷰'를 운영하며 국내를 넘어 세계 최고 수준의 F&B(Food & Beverage)를 자랑합니다.

## Design

호텔신라의 디자인은 호텔을 예술로 승화시킵니다.

품격과 품위의 신라호텔, 정제된 럭셔리의 신라모노그램, 모던하면서 따뜻한 신라스테이는 고객에게 최상의 미학적 즐거움과 만족감을 선사합니다.

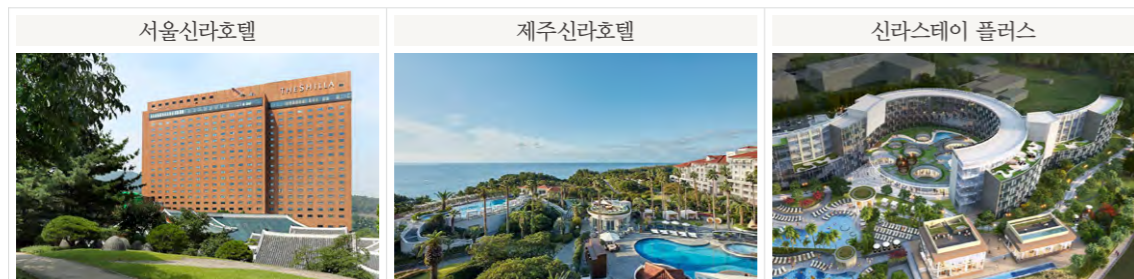
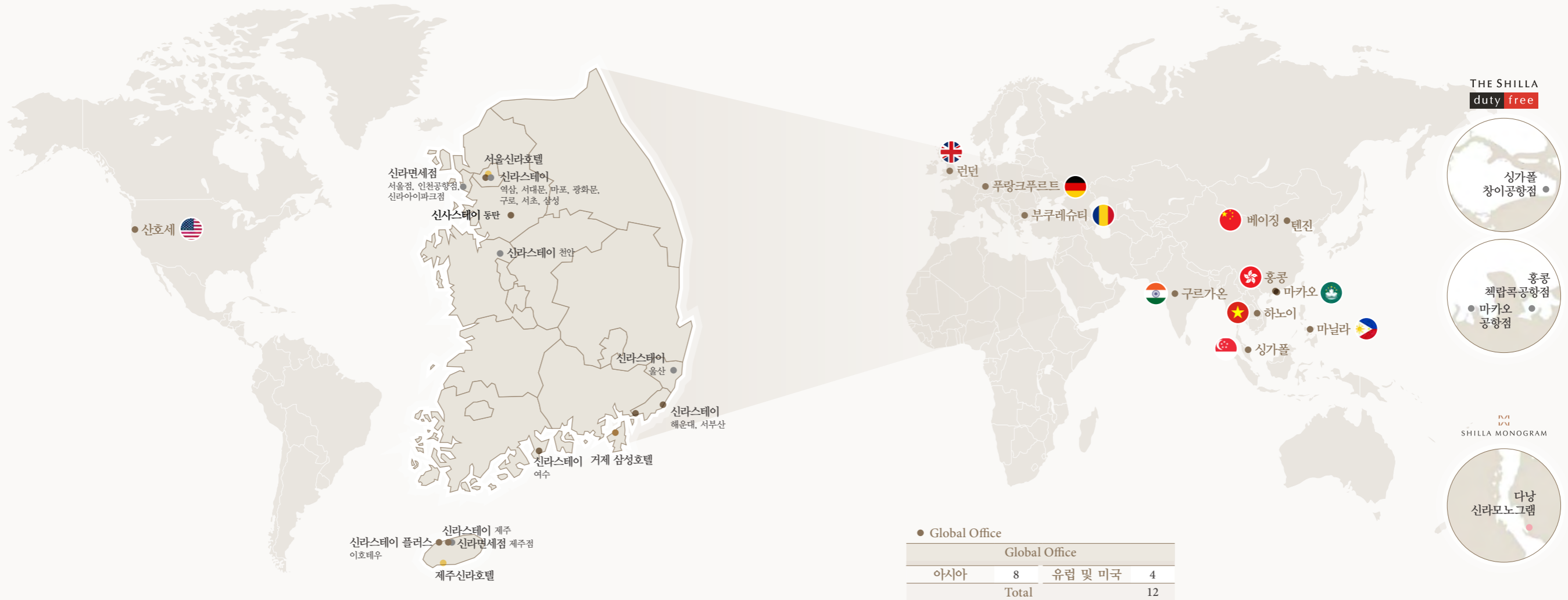


# Network

호텔신라는 2024년 6월 기준 총 7개의 면세점(국내 4개, 해외 3개)과 19개 호텔(국내 18개, 해외 1개)을 운영하고 있으며 글로벌 기업 출장과 여행, Meeting & Events 사업의 개발 및 확장을 위해 동남아와 중국, 일본, 미국, 영국, 독일 등에 12개 사업지점을 설치하며 탄탄한 글로벌 네트워크를 구성하고 있습니다.

## 네트워크 현황










신라호텔	신라면세점	신라모노그램	신라스테이	거제 삼성호텔
THE SHILLA SEOUL THE SHILLA JEJU	THE SHILLA duty free	SHILLA MONOGRAM	SHILLA STAY	SAMSUNG HOTEL GJE



# Highlights

'Premium Lifestyle Leading Company'를 추구하는 호텔신라는 면세유통과 호텔&레저 업(業) 특성에 기반한 ESG경영을 바탕으로 사회적 가치와 환경적 가치를 창출하기 위해 최선을 다합니다.

## 2023년 대표 활동과 성과

<p>서울신라호텔 'Forbes Travel Guide' 5년 연속 5성 호텔 선정</p> 	<p>호텔신라 제주, 인천 내 3개 해안지역 대상 반려해변 활동 추진</p> 	<p>신라면세점 품질경영 인증 ISO 9001 획득</p> 
<p>신라면세점 '2023 DFNI 프런티어 어워즈' 올해의 시내면세점 수상</p> 	<p>신라모노그램 다낭 '2023 World Luxury Hotel Awards' 3개 부문 수상</p> 	<p>동반성장위원회와 중소 협력사 ESG 지원</p> 
<p>서울신라호텔 레스토랑 미식가이드 '라 리스트' 6년 연속 선정</p> 	<p>2023 지속가능경영 유공 정부포상 국무총리상 수상</p> 	<p>'맛있는 제주 만들기' 26호점 용담 생국수 재개장</p> 

# Stakeholder Communication

호텔신라의 경영활동과 직간접적인 영향을 주고받는 주요 이해관계자 그룹은 주주와 투자자, 고객, 임직원, 협력회사, 호텔 및 면세점이 위치한 인근지역 주민들로 각 그룹과의 원활한 소통을 위한 채널을 구축하여 운영하고 있습니다. 각 채널을 통해 수집된 그룹별 요구와 의견은 지정된 담당부서가 체계적으로 관리합니다. 호텔신라는 KOSPI 상장기업으로 경영정보를 전자공시시스템(DART)에 투명하게 공개하고 있으며 홈페이지와 SNS(Social Network Service) 채널을 활용해 다양한 이해관계자들과 소통하고 있습니다.

## 커뮤니케이션 채널

이해관계자	주요 관심사	커뮤니케이션 채널	
		공통	개별
주주·투자자	호텔신라가 발행한 주식 또는 채권을 보유하고 있는 주주와 투자자	<ul style="list-style-type: none"> <li>이사회 의사결정 사안</li> <li>경영전략 및 투자계획</li> <li>재무·비재무 실적</li> <li>주주환원 정책 및 실적</li> <li>리스크 관리 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>주주총회</li> <li>기업지배구조보고서</li> <li>투자자 미팅 (IR, NDR, Conference Call) 등</li> </ul>
고객	호텔신라가 판매하는 제품과 서비스를 구매하는 소비자	<ul style="list-style-type: none"> <li>제품 및 서비스 품질</li> <li>제품 및 서비스 만족도</li> <li>제품 및 서비스의 시장경쟁력</li> <li>개인정보 보호</li> <li>브랜드 이미지 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객만족도 조사</li> <li>고객의 소리(VOC)</li> <li>영업장 고객상담실</li> </ul>
임직원	호텔신라와 고용계약을 체결한 근로자	<ul style="list-style-type: none"> <li>일과 삶의 균형</li> <li>노사관계</li> <li>복리후생 제도</li> <li>급여와 보수 제도</li> <li>평가와 보상</li> <li>업무역량 제고 프로그램 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>홈페이지</li> <li>지속가능경영 보고서</li> <li>SNS 채널                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 페이스북</li> <li>- 인스타그램</li> <li>- 유튜브</li> <li>- 블로그</li> </ul> </li> <li>미디어 보도</li> <li>SCI 진단</li> <li>사보</li> <li>노사협의회</li> <li>경영현황설명회</li> <li>부서별 간담회 및 워크숍</li> <li>고충상담실</li> </ul>
협력회사	호텔신라 사업활동을 지원하는 기업의 임직원	<ul style="list-style-type: none"> <li>공정거래 원칙</li> <li>동반성장</li> <li>상생협력</li> <li>공급망 관리 정책, 활동 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>협력사 간담회</li> <li>Compliance Program 설문조사</li> </ul>
지역사회	정부, 유관 기관 및 단체, NGO, 호텔신라 사업장 인근 주민	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역사회 영향</li> <li>사회공헌(기부 및 후원)</li> <li>기후변화 대응</li> <li>정부 및 지자체 정책 참여 실태</li> <li>산업생태계 활성화 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>정부정책 참여</li> <li>협회 가입 및 활동</li> <li>사회공헌활동</li> </ul>

# Governance

1991년 3월 12일 한국거래소 유가증권시장에 주식을 상장한 호텔신라는 최고의 고객만족 실현, 국가와 사회에 대한 성실한 기여, 주주가치 극대화를 회사의 운영 원칙으로 삼아 바르고 정직한 기업 운영을 실천하고 있습니다. 호텔신라의 성장과 더불어 주주, 이해관계자의 이익 보호와 사회적 책임을 다하기 위해 기업경영의 근간인 지배구조를 명확한 원칙에 따라 적법하고 투명하게 구성하여 운영합니다.

## 지배구조

호텔신라는 상법에 따라 회사의 주요한 의사결정과 업무 집행은 주주총회에서 선임한 이사로 구성된 이사회를 통해 진행하고 있습니다. 총 7인의 이사회 구성원을 3인의 사내이사와 과반이 넘는 4인의 사외이사로 구성하여 이사회가 효율적으로 운영되고 상호 견제와 균형에 기반한 의사결정이 이루어질 수 있도록 하였습니다.

### 호텔신라 이사회 특징

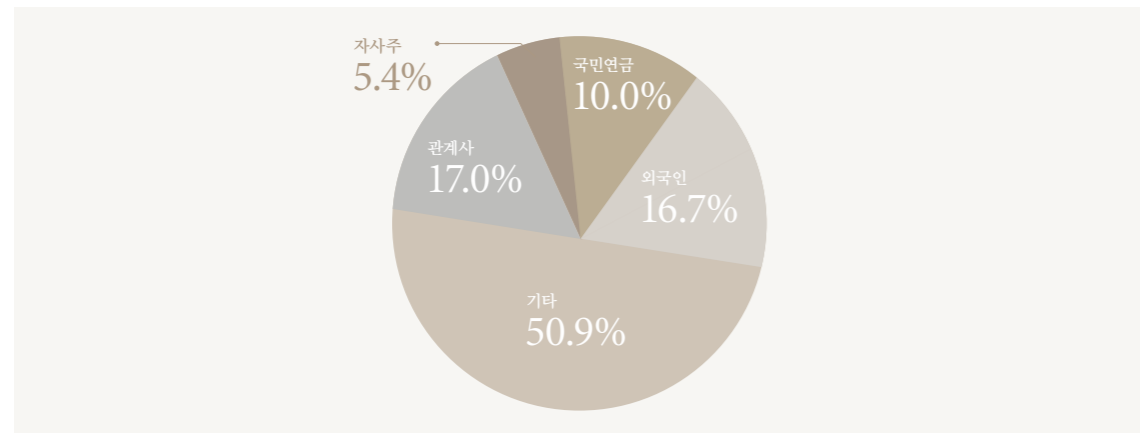
이사회 독립성 및 투명성 강화	이사회 독립성 확보를 위해 이사회 규정 제15조에 따라 사외이사후보추천위원회에서 가장 적합한 사외이사 후보를 추천하고 이를 주주총회에서 최종적으로 선임하며, 지배구조 관련 정보를 홈페이지와 기업지배구조보고서, 사업보고서 등을 통해 투명하게 공개합니다.
이사회 권한의 효율적 운영	급변하는 경영환경 속에서 이사회만으로는 적시 판단, 즉각적인 의사결정에 한계가 존재함을 감안하여 업무 관련 결정 및 집행권 중 통상적인 영업활동과 관련한 일부 사안들을 대표이사 등 경영진에게 위임하여 시장과 현장 변화에 민첩하게 대응하고 있습니다.
경영진에 대한 견제 및 보완	경영진에게 일부 권한을 위임한 경우에도 이사회가 대표이사의 선·해임 권한을 보유하고 주요한 사항의 경우 이사회 규정 제13조 부의사항에 따라 반드시 이사회 승인을 거치도록 함으로써 이사회 경영진에 대한 적극적인 견제와 균형 역할이 가능하게 하였습니다.
사외이사 중심의 위원회 운영	호텔신라 이사회는 업무수행의 전문성과 효율성을 높이기 위해 이사회 내에 전문위원회를 설치하고 사외이사가 중심이 되어 이사회 권한 중 일부를 위임하여 운영하고 있습니다.

## 발행주식 및 지분구조

2023년 12월 31일 기준, 호텔신라가 발행한 주식의 수는 총 40,000,000주로 보통주 39,248,121주, 우선주 751,879주로 구성되어 있습니다. 호텔신라는 주식의 종류 및 수에 따라 공평한 의결권을 부여하고 있습니다.

### 지분현황

(2023년 12월 31일, 보통주 기준)



## 이사회 및 산하 위원회

이사회가 기업 운영의 중심으로서 기능과 역할을 원활히 수행할 수 있도록 호텔신라는 전문성과 경험을 보유한 이사를 선임하고 이사회 규정에 따라 정기 및 임시 이사회를 개최합니다. 이사회는 호텔신라 경영의 중요한 사항을 다각적으로 분석하여 전략적인 의사결정을 진행하고 제도적 장치를 통해 경영감독 기능을 효과적으로 수행합니다. 더불어 최고 의사결정기구로서 기업가치 창출 및 주주, 이해관계자의 이익 보호를 위하여 최선을 다하고 있습니다.

### 이사회 구성

(2023년 12월 31일 기준)

구분	역할과 기능	구성	사내이사	사외이사
이사회	법령 또는 정관에서 정한 사항, 주주총회로부터 위임받은 사항, 회사경영의 기본방침 및 업무집행에 관한 중요사항 심의, 결정 및 이사의 직무 감독	7인	이부진* 한인규, 김준환	주형환, 김준기, 김현웅, 진정구

\* 이사회 의장

이사회 결정 및 보고 사항 가운데 영역별로 주요한 사항에 대해서는 전문성을 갖춘 산하 위원회를 설치, 운영함으로써 사안별로 충분한 검토와 의사결정이 투명하게 진행되고 있습니다.

### 이사회 산하 위원회

(2023년 12월 31일 기준)

구분	역할과 기능	구성	사내이사	사외이사
경영위원회	이사회에서 위임한 사항 및 기타 주요 경영사항 의결	3인	이부진*, 한인규, 김준환	-
보상위원회	이사·감사 보수한도 및 보상체계 등의 사항에 대한 의결	3인	김준환	주형환*, 진정구
내부거래위원회	내부거래 사전심의 및 점검	3인	김준환	김현웅*, 진정구
감사위원회	재무상태 포함 호텔신라 업무 전반에 대한 감사	3인	-	김현웅*, 김준기, 주형환
사외이사후보추천위원회	사외이사 후보의 독립성, 다양성, 전문성 등에 대한 검증	3인	한인규	주형환*, 김준기
ESG위원회	ESG 및 주주가치 제고와 관련된 사항의 검토 및 의사결정	4인	김준환	김현웅*, 김준기, 주형환

\* 위원회 위원장

## 이사회 전문성 및 다양성

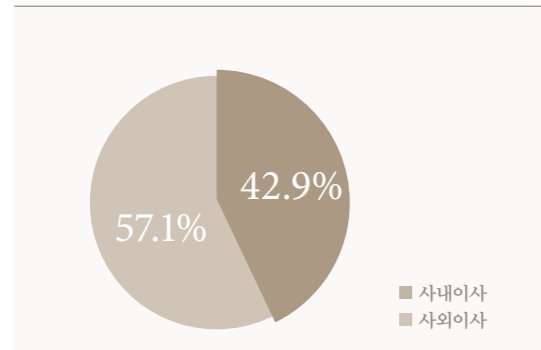
호텔신라는 선진 지배구조 체제 구축을 위해 최선을 다하고 있습니다. 재무·회계, 인사, 마케팅, 법무, 행정 등 기업 경영과 관련된 다양한 분야에서 풍부한 경험을 보유한 전문가들로 이사회를 구성하여 호텔신라의 경쟁력을 강화하고 있으며 이사회 다양성 확보를 위해 노력하고 있습니다.

### 이사회 이사 현황

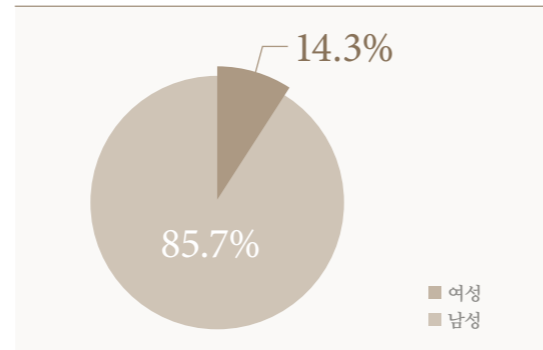
(2023년 12월 31일 기준)

구분	성명	직책	성별	선임일(임기만료일)	전문 분야
사내 이사	이부진	호텔신라 대표이사 및 이사회 의장	여성	2011년 3월 18일 (2026년 3월 16일)	기업경영
	한인규	호텔신라 운영총괄 사장	남성	2012년 3월 16일 (2027년 3월 21일)	기업경영
	김준환	호텔신라 TR부문 경영지원팀장	남성	2019년 3월 21일 (2025년 3월 17일)	기업경영
사외 이사	주형환	세종대학교 석좌교수	남성	2021년 3월 18일 (2027년 3월 21일)	재무 및 산업통상
	김준기	서울대학교 행정대학원 교수	남성	2022년 3월 17일 (2025년 3월 17일)	행정
	김현웅	법무법인 바른 대표 변호사	남성	2022년 3월 17일 (2025년 3월 17일)	법률
	진정구	법무법인 광장 고문	남성	2022년 3월 17일 (2025년 3월 17일)	입법

### 이사회 구성



### 이사회 성비



## 선임사외이사 제도 도입

이사회 중심의 책임경영 실현을 위해 호텔신라는 2023년 10월 선임사외이사 제도를 도입하였습니다. 선임사외이사 제도는 대표이사 또는 사내이사가 이사회 의장을 맡을 경우, 사외이사를 대표하는 선임사외이사를 선임해 적절한 균형과 견제가 가능하도록 하는 제도로 선임사외이사로 선임된 김현웅 이사는 이사회 운영 전반에 관한 사항을 협의하고 이사회 의장 및 경영진과 사외이사 간의 원활한 소통을 진행하는 중재자 역할을 수행합니다. 호텔신라는 선임 사외이사 제도를 통해 경영 투명성을 제고하고, 수평적 지배구조를 실현하겠습니다.

## 이사회 운영

이사회 규정에 따라 정기 이사회는 연 4회 개최를 원칙으로 하며 임시 이사회는 필요에 따라 수시로 개최할 수 있습니다. 이사회를 개최함에 있어 이사회 의장은 개최일을 정한 뒤 늦어도 24시간 전까지 사내이사, 사외이사들에게 안내하는 것을 원칙으로 합니다. 2023년은 총 7회의 이사회가 개최되었으며 98.0%를 참석률을 기록하였습니다.

### 2023년 이사회 의결사항

구분	개최일	의안내용	가결 여부	출석률	
				사내이사	사외이사
1차	임시	1월 6일	가결 가결 가결	100%	100%
2차	임시	1월 27일	가결 가결 가결	100%	100%
		2022년 컴플라이언스 추진활동 보고	-		
3차	임시	2월 17일	가결	100%	100%
		내부회계관리제도 운영실태 보고 내부회계관리제도 운영실태 평가 보고	- -		
4차	정기	3월 16일	가결 가결 가결	100%	100%
5차	정기	4월 28일	가결 가결	100%	75%
6차	정기	7월 28일	가결 가결 가결	100%	100%
7차	정기	10월 27일	가결 가결 가결	100%	100%

2023년 이사회 산하 위원회 의결사항

구분	개최일	의안내용	가결여부	출석률	
경영위원회	1차	2월 3일	장기성과 인센티브제도 운영규정 일부 변경의 건	가결	100%
	2차	2월 27일	타법인 채무 보증의 건	가결	100%
	3차	3월 30일	서울점 개선 공사 추진의 건	가결	100%
	4차	7월 12일	신규 여신계약 체결의 건	가결	100%
	5차	8월 30일	인천공항 오픈 관련 투자비 운영의 건(1차)	가결	100%
	6차	9월 21일	인천공항 오픈 관련 투자비 운영의 건(2차)	가결	100%
	7차	11월 1일	인천공항 오픈 관련 투자비 운영의 건(3차)	가결	100%
	8차	12월 27일	인천공항 오픈 관련 투자비 운영의 건(4차)	가결	100%

구분	개최일	의안내용	가결여부	출석률
보상위원회	1차	2023년 사내이사 연봉 책정의 건	가결	100%
		제51기 이사 보수한도 책정의 건	가결	100%
		장기성과 인센티브제도 운영규정 일부 변경의 건	가결	100%

구분	개최일	의안내용	가결여부	출석률	
내부거래위원회	1차	1월 6일	회사채 발행관련 대규모 내부거래 승인의 건	가결	100%
	2차	10월 27일	특수관계인과의 거래 승인의 건	가결	100%

구분	개최일	의안내용	가결여부	출석률	
ESG위원회	1차	4월 28일	2023년 ESG경영 추진현황 보고	-	75%
	2차	7월 28일	2023년 상반기 ESG경영 추진현황 및 향후 계획 보고	-	75%
	3차	10월 27일	ESG 현안 보고	-	100%

구분	개최일	의안내용	가결여부	출석률	
감사위원회	1차	2월 17일	외부감사인의 감사결과 보고	-	100%
		2월 17일	2022년 내부회계관리제도 운영실태 보고 및 평가, 내부감시장치에 대한 의견서 제출의 건	가결	
		2월 17일	제50기 감사위원회의 감사보고서 제출의 건	가결	
		2월 17일	제50기 정기주주총회 부의 안건 검토의 건	가결	
	2차	4월 28일	사회공헌기금 2022년 실적 및 2023년 집행안 보고	-	
		4월 28일	정보보호팀 업무 보고	-	
		4월 28일	외부감사인의 감사결과 보고	-	
		2023년 1분기 사회공헌기금 집행실적 보고	-	67%	

구분	개최일	의안내용	가결여부	출석률	
감사위원회	3차	7월 28일	외부감사인의 검토결과 보고	-	67%
		7월 28일	경영진단팀 업무 보고	-	
		7월 28일	2023년 내부회계관리제도 운영 계획 보고	-	
		7월 28일	2023년 2분기 사회공헌기금 집행실적 보고	-	
	4차	10월 27일	외부감사인의 검토결과 보고	-	100%
			2023년 핵심감사사항 선정안 보고	-	
			2023년 내부회계 1차 평가 결과 보고	-	
			Compliance 업무 현황 보고	-	
		2023년 3분기 사회공헌기금 집행실적 보고	-		

이사회 평가

호텔신라는 이사회와 산하 위원회의 연간 활동을 자체적으로 평가하여 관련 법령, 정관, 이사회 및 위원회 규정에 위배되거나 미비한 사항이 없는지 점검하고 개선합니다. 사외이사 활동 전반에 대한 평가는 이사회 및 위원회 참석률, 기여도, 독립성 등의 내부기준에 따라 정기적으로 실시하며, 결과는 사외이사 활동 지원을 개선하고 이사회와 위원회 운영 효율성을 강화하는데 활용합니다. 더불어 사외이사 개인에 대한 출석률, 전문성, 이해도 등 다양한 지표를 바탕으로 정성·정량 평가를 실시하고 있습니다. 2023년 기준, 호텔신라 사외이사 평가 결과는 보수 산정에 직접적으로 활용하고 있지는 않으나, 재선임 시 해당 사외이사의 역할 수행 여부를 판단하는데 참고하고 있습니다.

이사회 보상

이사회 보수는 보상위원회에서 한도를 책정한 뒤, 주주총회의 승인을 받아 지급합니다. 제50기 정기 주주총회가 승인한 이사회 보수 한도는 112억원으로 실제 42.02억원을 지급하였습니다.

2023년 이사회 보수 지급 내역

(단위 : 백만 원)

구분	인원	보수 총액	1인당 평균 보수액
주주총회 승인 이사보수 한도	7	11,200	-
이사보수 지급 총액	7	4,202	600
등기이사 지급 총액(사외이사, 감사위원회 위원 제외)	3	3,855	1,285
사외이사 지급 총액(감사위원회 위원 제외)	1	95	95
감사위원회 위원 지급 총액	3	255	85

## 이사회 및 산하 위원회, 사외이사 지원

호텔신라 최고이사결정기구인 이사회와 합리적이고 전문적인 운영은 물론 사내이사와 사외이사가 최고의 결과를 도출할 수 있는 최선의 선택을 할 수 있도록 지원조직을 운영하고 있습니다. 각 지원조직은 이사회와 산하 위원회의 진행 일정을 계획 및 조율하고, 이사회와 위원회 개최 전 안건 내용을 충분히 검토할 수 있도록 사전에 자료를 제공하며, 사업 관련 주요 현안과 요청사항에 대해서도 수시로 정보를 제공하고 있습니다.

### 이사회 및 산하 위원회 지원 조직

TR인사그룹	사내이사 및 사외이사 대상 경영, 경제, 트렌드 등 교육 지원
총무그룹	이사회 일정 계획 수립 및 안건 상정 지원, 사외이사 활동 지원 등
TR재무그룹	회계 감사 진행 및 결과 보고, 내부회계관리제도 운영실태 보고 등
법무팀(법무그룹, 컴플라이언스 그룹)	준법활동 지원 및 컴플라이언스 프로그램 운영 등
ESG사무국	전사 ESG 추진방향 설계, 프로그램 기획 및 운영 등
경영관리그룹	예산·투자·실적 관리 등 결산 업무 및 회의체 운영·평가를 통한 사업 운영 지원
경영전략그룹	전사 경영전략 수립 및 대표이사·이사회 의장 활동 지원 등

## 사외이사 전문성 강화

호텔신라의 경영활동, 재무 현황, 사업 전반에 대한 사외이사들의 이해도를 높이고 전문성을 강화하기 위한 교육 프로그램을 운영하고 있으며, 실제 사외이사들이 사업 현장을 방문하고 보고받는 기회를 제공하고 있습니다. 더불어 삼성 글로벌리서치의 경영·경제·트렌드 등의 교육 콘텐츠를 학습할 수 있도록 지원하고 있습니다. 내부규정에 따라 감사위원회 위원인 사외이사들에 대해서는 전문적인 직무수행이 가능하도록 교육 계획을 수립하고, 계획에 따라 교육을 실시하고 있습니다. 2023년에는 삼일회계법인을 통해 '감사위원회 운영 트렌드와 시사점'에 대한 교육을 제공하였습니다.

## 사외이사 독립성 확보

사외이사 자격요건은 상법 제382조 및 제542조의 8, 정관 제23조의 내용을 따르고 있으며, 법적 자격요건 외에 여러 평가 항목을 통해 독립성, 전문성을 갖추고 경험이 풍부한 인물을 면밀히 검토하고 있습니다. 사외이사후보추천위원회 추천 시 호텔신라에 적임인 인물을 사외이사로 추천함으로써 호텔신라와 중대한 이해관계가 있는 사외이사의 선임을 방지하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 현재 사외이사 중 호텔신라와 중대한 이해관계가 있거나 6년 이상 장기 재직 중인 사외이사는 존재하지 않습니다.

### 사외이사 독립성 결격 사유

구분	상법 제382조
1	회사 상무에 종사하는 이사·집행임원 및 피용자 또는 최근 2년 이내에 회사의 상무에 종사한 이사·감사·집행임원 및 피용자
2	최대주주가 자연인인 경우 본인과 그 배우자 및 직계 존속·비속
3	최대주주가 법인인 경우 그 법인의 이사·감사·집행임원 및 피용자
4	이사·감사·집행임원의 배우자 및 직계 존속·비속
5	회사의 모회사 또는 자회사의 이사·감사·집행임원 및 피용자
6	회사와 거래관계 등 중요한 이해관계에 있는 법인의 이사·감사·집행임원 및 피용자
7	회사의 이사·집행임원 및 피용자가 이사·집행임원으로 있는 다른 회사의 이사·감사·집행임원 및 피용자

### 호텔신라와 사외이사 관계

(2023년 12월 31일 기준)

구분	재직기간	과거 재직 여부		호텔신라 및 계열사와의 거래	
		호텔신라	호텔신라 계열사	호텔신라	호텔신라 계열사
주형환	3년 미만	없음	없음	없음	없음
김준기	2년 미만	없음	없음	없음	없음
김현용	2년 미만	없음	없음	없음	없음
진정구	2년 미만	없음	없음	없음	없음

사외이사의 충실한 직무수행을 위해 충분한 시간과 노력을 투입할 수 있도록 사외이사 선임 시 분기마다 상법상 과도한 겸직 여부를 점검합니다. 호텔신라 사외이사는 상법 시행령 제34조에 따라 호텔신라를 제외한 1개 회사의 이사, 집행임원, 감사로만 재임이 가능합니다.



## Part 2. Sustainability

Sustainable Shilla

With the Shilla

In the Shilla

The Green, The Shilla



# Sustainable Shilla

## 건강한 성장을 위한 원칙과 기준

건전하고 투명한 지배구조를 바탕으로 건강한 성장을 추구하는 호텔신라는 책임 있는 기업시민으로서, 법률뿐만 아니라 사회적으로 요구되는 윤리 기준을 준수하기 위해 노력하고 있으며 윤리경영과 준법경영을 강조하는 기업 문화 조성에 힘쓰고 있습니다. 호텔신라 경영진은 공정하고 합리적인 원칙을 바탕으로 회사를 운영하고 있으며, 깨끗하고 건강한 조직문화를 구축하기 위해 임직원 및 협력회사를 대상으로 윤리경영 가이드라인을 제공하였습니다. 더불어 재무적·비재무적 리스크를 체계적으로 관리하고 투명하게 정보를 공시함으로써 신뢰받는 기업으로 성장하고 있습니다.



### Agenda & Contents

윤리경영	윤리경영 체계, 임직원 가이드라인, 비즈니스 가이드라인, 제보관리, 준법 및 윤리경영 실천 서약
준법경영	Compliance 기준 수립, Compliance 운영 체계, Compliance 위원회, Compliance 전파, 자율준수편람 배포, 준법교육 실시, Compliance 평가 및 개선, Compliance 리스크 관리
리스크 관리	리스크 관리 체계, 재무 리스크 대응, 비재무 리스크 대응
정보자산 관리	정보보호 체계, 주요 정보자산 관리 활동, 정보보호 투자

## 윤리경영

투명하고 공정한 경영활동 및 윤리적인 기업문화 조성은 신뢰받고 사랑받는 기업의 필수 조건이자 호텔신라 경쟁력의 근간입니다. 호텔신라는 기업시민의 의무이자 책임인 윤리경영을 실천하고 실현하기 위해 노력하며 윤리경영 가이드라인을 통해 임직원과 고객, 협력회사와 투명하고 바른 경영활동을 진행하고 있습니다.

### 윤리경영 체계

호텔신라는 핵심가치와 경영원칙에 '정도경영'과 '법과 윤리의 준수', '깨끗한 조직문화 유지'를 반영함으로써 윤리경영 실천을 다짐하고 약속하였으며, 구체적인 행동지침으로 모든 임직원을 대상으로 하는 '임직원 가이드라인'과 협력회사 대상 '비즈니스 가이드라인'을 제정하였습니다. 깨끗하고 건강한 조직문화를 조성하고 유지하기 위해 윤리경영 교육과 제보접수 및 처리 절차를 마련하여 운영하고 있습니다.

### 임직원 가이드라인

호텔신라의 모든 임직원이 윤리경영을 실천할 수 있도록 4개 영역, 17개 항목으로 구성된 '임직원 가이드라인'을 운영하고 있습니다. '임직원 가이드라인'은 업무와 호텔신라 자산, 거래업체, 정보 및 인력 운영과 관련된 올바른 방향과 금지해야 할 행동지침에 관한 내용을 담고 있습니다.

#### 가이드라인 구성

근무기강	회사 공급 및 자산	거래업체	정보 및 인력유출
상습적 근무태만 겸업 및 부업 임직원 간 불순한 금전거래 사조직 활동 부하폐해	공급 횡령 자산 절도 사리도모	뇌물수수 향응수수 금전거래 업체폐해 업체특혜 지분투자	정보유출 인력유출 기타

### 비즈니스 가이드라인

모든 협력회사와 투명하고 깨끗한 거래문화 조성을 넘어 동반성장, 상생협력을 실현하기 위해 호텔신라는 협력회사를 대상으로 하는 '비즈니스 가이드라인'을 제정하여 운영하고 있습니다.

호텔신라의 임직원은 구매 및 영업 거래선, 공사, 공무, 외주, 개발용역 업체 등 회사와 거래관계에 있는 모든 고객사와 협력회사로부터

1. 금전, 현금성 자산, 선물 등 어떠한 대가도 받지 않습니다.
2. 과도한 식사, 골프 및 술 접대 등 향응을 제공받지 않습니다.
3. 개인적으로 금전을 빌리거나 빌려주지 않습니다.
4. 금전적·물적 피해를 입히거나 부당한 청탁을 하지 않습니다.
5. 직무상 권한을 이용하여 규정을 무시한 특혜를 제공하지 않습니다.
6. 업무상 관련이 있는 비상장 거래선의 지분을 취득하지 않습니다.
7. 회사의 유·무형 정보자산이나 내부 정보를 무단 유출하지 않습니다.
8. 회사의 인력이 경쟁사에 스카우트되도록 주도하거나 협조하지 않습니다.
9. 기타 청결한 조직문화의 유지·계승 활동을 저해하고 기업가치 및 회사의 이미지 등을 훼손시키는 행위를 하지 않습니다.



## 제보관리

호텔신라는 임직원 가이드라인, 비즈니스 가이드라인을 위반하거나, 부정 또는 비리 행위, 법규를 위반한 임직원을 제보할 수 있는 온·오프라인 채널을 운영하고 있습니다. 임직원은 물론 협력회사 구성원 등 누구나 이메일과 전화, 우편을 통해 제보할 수 있으며, 접수된 제보는 독립적이고 객관적이며 전문적인 인원의 조사를 거쳐 처리합니다. 제보 시스템 운영은 '제보자의 신분보장'을 최우선으로 하고 있습니다.

E-mail	audit.hotel@samsung.com	
전화/팩스	02-2230-3705 / 02-2237-6128	
주소	서울특별시 중구 장충단로 8길 28 현대성우 장충빌딩 2층 경영진단팀 (04606)	
홈페이지	내부	사내 인트라넷, SHILLA PORTAL
	외부	www.shillaaudit.com/audit/inf_noti.do

## 준법 및 윤리경영 실천 서약

호텔신라의 모든 임직원을 비롯해 새롭게 입사하는 신입 및 경력직원은 매년 '준법 및 윤리경영 실천서약'에 서명함으로써 윤리경영에 대한 공감대를 형성하고 실천의지를 되새기고 있습니다. 호텔신라는 실효성 있는 준법 및 윤리경영을 바탕으로 바르고 정직한 경영활동을 추진해 나가겠습니다.

### – 준법 및 윤리경영을 위한 호텔신라 임직원 실천 서약서 –

나는 법과 윤리를 준수하고, 삼성인의 사고와 행동기준이 되는 '삼성 경영원칙'과 '청결한 조직문화'를 위한 임직원 가이드라인, '컴플라이언스 운영규정'을 적극 실천할 것을 서약합니다.

첫째, 나는 '삼성 경영원칙'과 '청결한 조직문화'를 위한 임직원 가이드라인, '컴플라이언스 운영규정'을 충분히 읽고 이해하였으며, 이를 반드시 준수하겠습니다.

둘째, 나는 업무를 수행함에 있어 공정거래, 하도급, 개인정보보호 등 국내의 법규와 회사 규정에 위반되는 행위를 하거나 이를 지시, 승인, 방조 또는 묵인하지 않겠습니다.

셋째, 나는 정직과 성실을 기본으로 공과 사를 엄격히 구분하고, 한 차원 높은 도덕적 의무와 사회적 책임을 실천함으로써 청결한 조직문화를 구축하는 데 앞장서겠습니다.

나는 준법경영과 윤리경영을 위해 솔선수범하고, 본 서약서를 위반할 경우 일체의 책임을 지며, 회사의 조치에 이의 없이 따르겠습니다.

준법 및 윤리경영이 모든 호텔신라 사업과 업무에 자리잡을 수 있도록 다양한 캠페인과 교육, 관련 프로그램을 개발하여 진행하겠습니다.

## 준법경영

지속가능한 경영환경 구축이라는 시대적 요구에 따라 준법경영은 결코 소홀히 할 수 없는 기업경영의 핵심가치로 자리매김하였습니다. 법적 분쟁은 처리와 해결에 큰 비용을 발생시킬 뿐만 아니라 호텔신라의 브랜드 이미지를 훼손시킬 수 있는 만큼 호텔신라 임직원은 업무를 수행함에 있어 준법경영을 우선적 가치로 삼고 사내 규정과 관련 법규를 철저히 준수하여 공정거래 자율준수 문화의 조성 및 확산에 힘쓰고 있습니다. 호텔신라는 준법경영을 통해 법과 규범을 존중하고 규제 환경에 능동적인 대응을 통해 경쟁력을 강화합니다.

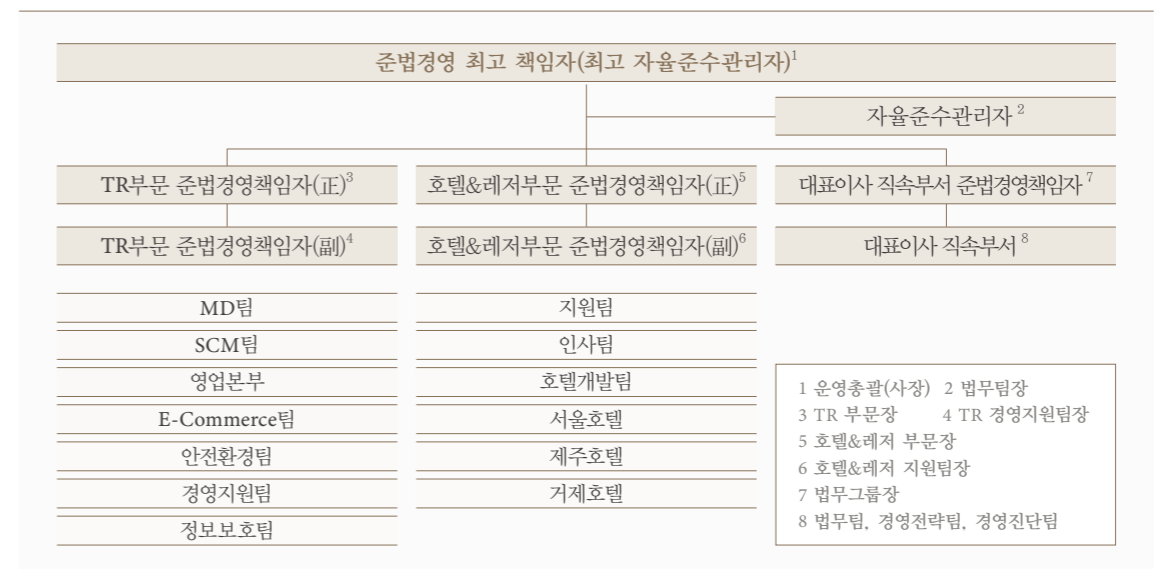
## Compliance 기준 수립

2011년 이사회 결의를 거쳐 제정한 'Compliance 운영규정'은 호텔신라 Compliance 조직 체계, 인력, 운영 방안 등에 관한 내용을 담고 있습니다. 이러한 'Compliance 운영규정'은 다른 사내 규정보다 우선적 효력을 갖는 최상위 규정으로 기업환경 변화 및 관련 법규의 변경에 따라 개정 작업을 진행하며 2023년 기준 총 4차례의 개정작업이 진행되었습니다. 이 밖에도 법규 위반 가능성을 식별하고 점검하기 위한 'CP 위험성 평가 기준'과 임직원의 공정거래법규 및 법규 위반 행위에 대한 내부고발시스템 운영을 위한 'CP 제보 시스템 운영 지침'을 수립하여 호텔신라의 모든 업무에 적용하고 있습니다.

## Compliance 운영 체계

모든 임직원들이 Compliance 관련 사항을 명확하게 인지하고 실천할 수 있도록 호텔신라는 Compliance 조직 체계를 운영하고 있으며 이사회를 통해 준법경영 최고 책임자인 최고 자율준수관리자와 자율준수관리자를 선임하고, Compliance 운영에 대한 권한과 책임을 부여하고 있습니다.

### Compliance 조직 체계

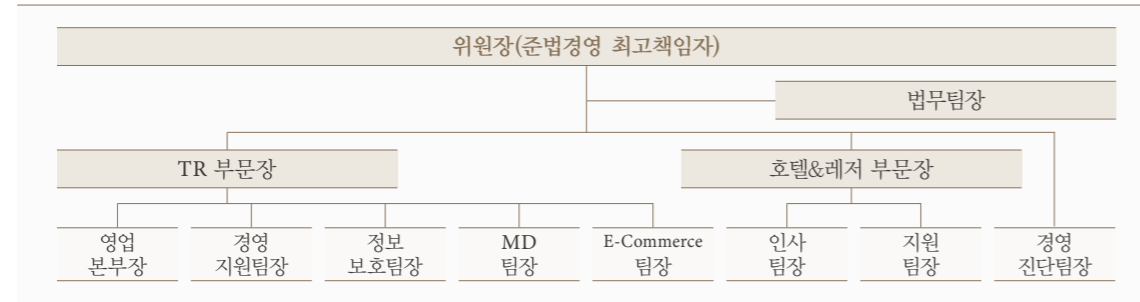


## Compliance 위원회

호텔신라 Compliance 관련 주요 정책과 현안을 심의하고 의결하는 기능을 수행하는 Compliance 위원회는 자율준수관리자로부터 Compliance 활동과 결과를 정기적으로 보고받고 있습니다. 2023년에는 7월과 12월에 1차 및 2차 회의를 개최하여 Compliance 활동과 결과를 점검하고 향후 추진 방향성에 대해 논의하였습니다.



## Compliance 위원회 구성



## Compliance 전파

준법경영의 실천 및 효과적 추진을 위해 호텔신라의 준법경영최고책임자(CCO, Chief Compliance Officer)인 운영 총괄 사장은 공정거래 관련 법규 자율준수 의지와 방침을 2023년 4월과 10월, 2차례에 걸쳐 홈페이지와 사내 포털을 통해 임직원들에게 안내하고 적극적인 실천을 당부하였습니다.

## 2023년 4월 준법경영의 날 메시지

첫째, 회사에서 진행하는 각종 Compliance 프로그램에 대해 관심을 가지고 적극적으로 참여해 주십시오. 특히, 공정거래 법규 위반 리스크 점검, 필수 이수 준법교육과정, 공정거래법규 인지도 평가 등에 참여하여 개개인의 CP역량을 향상시키는데 노력해야 합니다.

둘째, 회사 CP운영의 기본이 되는 CP조직, CP운영규정 및 공정거래법규 등 기본적인 사항은 반드시 이해하고 숙지해야 합니다. 이를 위해 Compliance 관련 교육 콘텐츠 등을 꼼꼼히 학습하는 것은 물론, 각 부서별로 회의시간 등을 이용하여 자율준수편람 학습회 등을 진행하여 주십시오.

셋째, 각 부서장께서는 부서 내에서 준법실천의지를 분명히 전달함으로써 구성원들이 불법적인 관행을 따르지 않도록 업무 환경을 만들어 주시기 바랍니다. 조직 내 리더가 공정거래법규에 부합하도록 업무를 수행할 경우, 구성원들 사이에 건강한 준법문화가 조성될 뿐만 아니라 리스크 발생 가능성도 줄어들어 결국 회사의 발전과 성장으로 이어질 것입니다.

## 2023년 10월 CP강화 실천의 날 메시지

첫째, 표시광고법, 전자상거래법, 대규모유통업법 등 회사의 핵심사업 분야와 밀접한 관련이 있는 공정거래법규의 주요 내용을 숙지하고 이를 철저히 준수해야 합니다. 특히, 기존 관행을 따른 업무처리라고 하더라도, 업무진행 중에 의문이 발생하면 수시로 Compliance 부서에 문의한 후 업무를 진행해 주실 것을 당부드립니다.

둘째, 임직원은 본인 또는 다른 임직원이 공정거래법규 등을 위반하였거나 기타 위반 소지가 있는 상황에 처한 경우에는 이를 Compliance그룹에 알려야 합니다. Compliance의 핵심은 법 위반의 예방과 모니터링에 있으므로, 법 위반 가능성을 상시 관리·감독하며 위반 사항 발생 시 이를 제보할 수 있는 체계를 구축하는 것이 매우 중요합니다.

셋째, 임직원 상호 간에 공정거래법규 등 Compliance 관련 규정의 준수를 권장하는 조직문화를 가꾸어갈 수 있도록 힘써 주시기 바랍니다. 운전을 할 때 신호등을 지키는 것처럼, 회사 내에서도 법률과 규정을 지키는 것이 일상화되어야 되어야 합니다. 임직원은 Compliance그룹이 진행하는 준법교육 및 캠페인 활동에 적극 참여하고, 배포된 Compliance 자료에 대해 부서별 토의를 진행하여 주십시오.

## 자율준수편람 배포

업무수행 과정에서 Compliance 기준과 절차 준수 여부를 확인할 수 있도록 호텔신라는 공정거래법규, 핵심사업 분야 관련 법규 등의 내용을 담은 자율준수 편람을 문서, 전자파일 등으로 배포하였고, 호텔신라 홈페이지에도 업로드하여 임직원과 다양한 이해관계자들이 시간과 장소의 제약 없이 활용할 수 있도록 지원하고 있습니다. Compliance그룹은 업무환경 및 관련 법규 변화를 면밀히 점검하여 법령 개정 사항, 규제기관의 제재 사례, 체크리스트 등에 관한 내용을 정기적으로 검토하여 자율준수편람을 개정하고 있으며, 2023년에는 정보교환담합 등 공정거래법 개정 사항과 상품 유형별 부당한 표시·광고 사례, 특수관계인 관련 '동일인 관련자' 등을 보완하는 방향으로 개정 작업을 진행하였습니다.



## 호텔신라 자율준수편람 구성 및 내용

공정거래법, 대규모유통업법, 보세판매고시, 표시·광고법, 전자상거래법, 약관법, 하도급법, 공시 등 호텔신라가 준수해야 하는 공정거래법규, 기타 핵심사업 관련 법규의 주요 내용과 임직원 준수 가이드를 망라하고 있으며 현업 부서 담당자들이 업무 현장에서 쉽게 활용할 수 있도록 법규 위반사례, 체크리스트 등의 내용을 종합적으로 담았습니다.

## 준법교육 실시

Compliance 역량강화를 위해 임직원의 직급 및 업무특성을 고려하여 공정거래 관련 법규 최신 동향과 이슈, 유의사항 등으로 구성된 준법교육 프로그램을 기획하여 운영하고 있으며, 특히 공정거래 법규 위반 가능성이 높은 업무를 담당하고 있는 임직원에게는 보다 집중적인 교육을 실시하고 있습니다.

## 2023년 준법교육 프로그램

구분	교육과정명	대상	진행횟수	이수인원(명)	
직무교육	청탁금지법 기초	관련부서	1회(2월)	596	
	부당표시·광고 일반		1회(2월)		
	소비자분쟁 사례 및 쟁점		2회(3월)		
	대규모유통업법 주요이슈		3회(3월, 7월, 11월)		
	식품 관련 부당표시·광고		2회(4월, 10월)		
	화장품 관련 부당표시·광고		2회(4월, 10월)		
	계약체결 및 인감날인 절차		1회(5월)		
	비대면 상품판매 관련 유의사항		2회(5월, 8월)		
	마케팅 관련 유의사항		2회(6월, 10월)		
	협력업체와의 공정한 거래		1회(7월)		
관리자교육	하도급법 주요이슈	임원 및 그룹장	1회(9월)	141	
	지식재산권 기초		1회(9월)		
	공정거래법령 전반		1회(10월)		
	공정거래법령 전반		1회(11월)		
	경쟁사 관련 주요 법적이슈		그룹장(급)		1회(4월)
	심화교육		업무공유회		준법업무담당자
사례학습회		2회(5월, 11월)			
전사교육	CP기초교육(상반기), 공정거래법 기본(하반기)	전사 임직원	2회(3월, 9월)	3,000	



준법교육의 효과성을 평가하고, 미흡한 부분에 대한 개선작업을 진행하기 위해 호텔신라는 준법교육 이수자를 대상으로 교육내용에 대한 이해도 측정 테스트와 만족도를 확인하기 위한 설문조사를 진행하고 있습니다. 준법교육 운영을 담당하는 Compliance그룹은 이해도 측정 테스트 결과를 분석하여 오답률이 높은 문항을 중점적으로 관리하고, 설문조사 결과를 통해 교육 내용에 대한 만족 수준 및 건의사항을 파악하여 개선작업을 진행하고 있습니다.

## Compliance 평가 및 개선

호텔신라 경영활동 과정에서의 Compliance 운영 효과성을 확인하고 파악하기 위해 Compliance그룹은 Compliance 기준과 절차, 법규의 내용 등을 정기적으로 점검하고 평가합니다. 도출된 미흡사항은 면밀한 분석을 바탕으로 즉각적인 개선조치를 시행하고 있습니다.

Compliance 운영 문제점 및 개선의견 조사		호텔신라의 모든 직원을 대상으로 Compliance 전반에 대한 만족도, 준법의식 수준 등을 측정하는 설문조사를 통해 Compliance 운영의 미흡사항 및 임직원 VOC 등을 조사합니다. 객관적 지표로 구성된 평가를 통해 하위 점수를 획득한 문항들로 구성된 부문·분야의 경우, 중점 관리분야로 선정하여 개선 방안을 수립·시행합니다.
Compliance 인지도 평가 및 준수도 평가	공정거래법규 인지도 평가	매년 상반기, 하반기 각 1회 등 총 2회에 걸쳐 모든 직원을 대상으로 공정거래법규 및 사내 Compliance 기준 등 인지도 수준을 평가합니다.
	공정거래법규 준수도 평가	법규 위반 리스크 관리가 필수적인 영업, 마케팅, MD 등의 부서를 대상으로 매년 상반기, 하반기에 공정거래법규 주요 준수사항을 포함한 체크리스트를 배포하여 작성 결과를 회신받아, 각 부서의 공정거래법규 준수 여부를 확인하고 수준을 평가합니다.

## Compliance 리스크 관리

### 법규 위반 점검

Compliance그룹은 공정거래법규, 핵심사업 관련 필수 법규에 대한 준수 실태를 조사하기 위해 정기 및 수시로 Compliance 점검을 실시하며, 점검을 통해 발견된 위반 사항에 대한 즉각적인 개선 조치와 재발방지를 위한 대책을 수립하고 있습니다. Compliance그룹의 점검 요청을 받은 현업부서는 해당 요청에 반드시 응해야 하며, 점검 결과는 정기적으로 준법경영 최고책임자와 Compliance 위원회에 보고하고 있습니다.

### 2023년 법규 위반 점검 내역

시기	점검 사항	시기	점검 사항
2월	전자상거래법 준수 점검	3월	대규모유통업법 준수 점검
4월	인터넷 면세점 표시광고 사항 점검	5월	하도급법 준수 점검
6월	전자상거래법 준수 점검	6월	계약체결 관련 프로세스 준수 점검
7월	전자상거래법 준수 점검	8월	표시광고법령 준수 점검
9월	대규모유통업법 준수 점검	11월	전자상거래법 준수 점검
11월	계약체결 관련 프로세스 준수 점검		

# 리스크 관리

호텔신라의 재무실적과 브랜드 이미지에 부정적 영향을 미칠 수 있는 재무적·비재무적 리스크 요인을 체계적으로 관리하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 이를 위해 다양한 잠재적 리스크 요인을 파악, 식별하기 위해 노력하고 있으며 리스크에 기인한 사건, 사고가 실제 발생할 경우, 이로 인한 영향을 최소화하기 위한 대응 및 조치 방안을 마련하고 있습니다. 호텔신라는 재무적·비재무적 리스크를 통합 관리할 수 있는 체계 구축 및 운영을 통해 리스크를 효과적으로 관리하겠습니다.

## 리스크 관리 체계



## 재무 리스크 대응

### 시장 리스크

시장 리스크는 이자율 리스크, 환율 리스크, 가격 리스크로 구성되어 있습니다. 해외사업을 활발히 추진하고 있는 호텔신라에게 있어 환율 리스크 관리가 매우 중요하기 때문에 미국과 유럽, 일본 등 8개 국가의 통화 환율 변동폭에 대한 민감도 분석을 통해 환율 변동으로 인한 리스크 수준과 영향을 정기적으로 점검하고 있습니다.

### 환율 변동폭 민감도 분석 대상 통화

\$	€	¥	\$	฿	¥	£	₫
USD	EUR	JPY	HKD	THB	CNY	GBP	VND

### 신용 리스크

거래상대방이 의무를 이행하지 않거나 못함으로써 발생하는 신용 리스크를 체계적으로 관리하기 위해 호텔신라와 신용거래를 희망하는 모든 상대방에 대해 신용검증 절차의 수행을 원칙으로 하고 있으며, 리스크 발생을 예방하기 위해 신용상태가 건전한 상대방과의 거래만을 진행합니다.

### 유동성 리스크

원활한 자금조달을 위한 유동성 전략 및 계획을 바탕으로 호텔신라는 모든 금융계약상의 사항들이 만기까지 충실히 이행될 수 있도록 면밀히 관리하고 있습니다.

## 비재무 리스크 대응

사업활동 과정에서의 폐기물 발생과 온실가스 배출, 불공정 거래와 위법 행위, 경영진의 독단적인 의사결정, 주주가치 훼손 등의 환경, 사회, 지배구조 관련 비재무적 리스크는 호텔신라의 명성과 평판, 나아가 재무실적에까지 영향을 미치게 됩니다. 호텔신라는 2023년 운영을 시작한 이사회 산하 ESG위원회를 통해 비재무적 리스크를 체계적으로 관리하고 있습니다.



## 정보자산 관리

면세 및 호텔&레저 사업을 진행하는 과정에서 수집·축적한 경영정보와 고객정보는 호텔신라의 중요 자산으로 철저한 보안관리 대상입니다. 정보보호 전담부서인 TR 정보보호팀은 호텔신라 영업비밀과 고객의 개인정보 등 중요 정보자산의 보호 업무를 담당하고 있으며 정보보호 체계와 정책, 활동의 효과성을 점검하기 위해 정보보호 위원회와 정보보호실무협의회를 운영하고 있습니다. 이에 더해 정보자산 관리의 책임성 강화를 위해 2021년부터 TR 정보보호팀장은 정보보호 최고 책임자(CISO, Chief Information Security Officer)와 개인정보 보호책임자(CPO, Chief Privacy Officer)를 겸직하고 있습니다.

### 정보보호 체계

대표이사 사장(CEO)
정보보호 최고 책임자(CISO) 및 개인정보 보호책임자(CPO)
정보보호위원회 및 정보보호실무협의회
TR 정보보호팀

임직원들의 업무수행에 있어 정보보호 관련 기준과 실제 업무에 참고할 수 있는 내용을 제공하기 위해 호텔신라는 정보보호 정책 및 개인정보 보호 정책을 수립하여 사내 게시판을 통해 공개하고 있습니다.

### 정보보호 및 개인정보 보호 정책 구성

정보보호 정책	개인정보 보호 정책
<ul style="list-style-type: none"> <li>정보보안 규정</li> <li>정보자산 및 위험관리 절차</li> <li>IT인프라 보안관리 절차</li> <li>침해사고 관리 절차</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>정보보안 지침</li> <li>보안점검 절차</li> <li>응용시스템 보안관리 절차</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>개인정보 업무처리 규정</li> <li>개인정보 외부제공 절차서</li> <li>개인정보 침해사고 대응 절차서</li> <li>영상정보 처리기기 보안관리 절차서</li> </ul>

### 주요 정보자산 관리 활동

#### 정보보호 리스크에 대한 선제 대응

급속히 지능화, 고도화되고 있는 사이버 위협에 대한 호텔신라의 대응역량을 강화하기 위해 2023년 총 4회에 걸쳐 자체점검을 실시하였고, 정보시스템 보안성에 대한 정기적인 검토를 바탕으로 시스템 보안 수준을 확인한 뒤 문제점을 파악하고 있습니다. 도출된 문제점에 대한 개선작업을 이행하여 시스템과 관련된 정보보호 리스크를 제거하고 있습니다. 더불어 중장기 보안 로드맵 수립을 위한 보안 컨설팅을 수행함으로써 현재 보안관리 수준을 면밀히 진단하고 개선 과제를 도출하여 충실히 이행하고 있습니다. 2023년 개인정보 보호법의 개정 및 개인정보 유출사고에 대한 처벌 강화 등 환경변화에 효과적으로 대응하고 직원의 부주의로 인해 발생한 정보유출 사건의 재발방지를 위해 호텔신라는 추가 개선대책을 검토하고 기존 정보보호 활동을 강화하였습니다.

### 정보보호 프로세스 및 활동

영역	구분	내용	유형	일정
개인정보보호	프로세스	개인정보 보호 가이드북 발간 및 전사 배포	신설	2023년 4월
		고객 개인정보처리 검수 프로세스 수립 및 시행	신설	2023년 3월
	시스템	클라우드 내 개인정보 검색기능 적용	신설	2023년 5월
정보보호	시스템	보안관제(대외 홈페이지 해킹 및 임직원 PC 악성코드 대응)	유지	상시
		정보시스템 보안취약점 점검(특별점검)	강화	2023년 6월
		보안 이상징후 탐지 시나리오 개선	강화	상시
		보안사고 예방 및 규제 준수를 위한 보안시스템 구축	강화	상시
인적보안	인적보안	임직원 대상 악성메일 모의훈련 수행	유지	연 2회
		업무환경 보안점검 수행(클린 데스크)	유지	연 4회
개인정보보호	프로세스	보안성 검토 프로세스 개선(개발단계 별 개인정보 영향도 검증)	강화	2023년 10월
		개인정보 대외 노출 최소화 방안 수립	신설	상시
		개인정보 수탁업체 관리 프로세스 개선	강화	2024년 3월
		개인정보 취급자 관리체계 강화(명분리)	강화	2024년 4월
		개인정보 탈취목적 해킹공격 대응	신설	상시

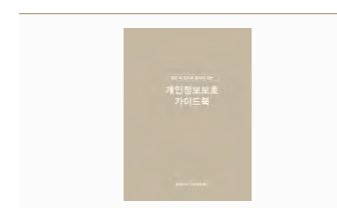
### 정보보호 교육 실시

호텔신라 임직원들이 정보자산 관리의 중요성과 필요성에 대한 공감대를 형성하고, 정보보호 최신 동향과 관련 사건, 사고를 확인하여 실제 업무에서 철저한 정보보호를 실현할 수 있도록 정보보호 교육을 실시하였습니다. 더불어 월간 보안 뉴스레터 발송을 통해 정보보호에 대한 경각심을 유지하고 임직원 보안 준수사항을 안내하고 있습니다.



### ISMS-P 인증 유지 및 ISMS 인증 신규 취득

2019년 면세사업에 대한 ISMS-P 인증 취득에 이어, 2023년 호텔사업에 대한 ISMS 인증을 취득하여 정보보호 및 개인정보 보호를 위한 호텔신라의 조치와 활동이 공신력 있는 전문기관의 기준에 부합함을 증명하였습니다.



### 개인정보 보호 가이드북 발간

고객 서비스 업무를 수행하는 임직원들이 개인정보 보호 컴플라이언스 기준을 인지하고 실천할 수 있도록 '개인정보 보호 가이드북'을 2023년 4월 발간·배포하였으며, 상시 조회하여 고객정보를 적법하게 처리할 수 있도록 사내 게시판에 공개하였습니다. 또한, 고객 접점에서 발생하는 개인정보 처리 업무에 대한 검수 프로세스를 수립하고 이행함으로써 개인정보 법규 위반 리스크를 최소화하고 있습니다.

### 정보보호 투자

정보보호를 위해 2023년 호텔신라가 집행한 투자금액은 33억 4,316만원으로 전체 IT 부문의 개선 및 유지보수를 위한 560억 608만원의 전체 투자금액 중 6.0%를 차지합니다. 호텔신라는 중요 정보자산의 보호와 관리를 위한 투자를 확대해 나가겠습니다.



## With the Shilla

### 모두와 함께 성장하는 길

호텔신라는 고객과 협력회사, 지역사회 등 모든 이해관계자가 함께 성장하고 발전하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 고객은 호텔신라의 존재 이유이며 고객만족을 실현하기 위해 고객중심경영 체계를 구축하였습니다. 협력회사는 경영목표 달성에 함께하는 비즈니스 파트너로 공급망 지속가능 원칙을 바탕으로 동반성장·상생협력을 통한 사업경쟁력 강화 및 건강한 산업생태계 조성을 도모하고 있습니다. 또한, 사업 활동 지역을 중심으로 사회공헌활동 및 봉사활동을 수행하고 있으며 지역사회의 사회적·환경적 문제 해결 지원을 통해 지역발전에 기여하고 있습니다.



### Agenda & Contents

고객만족	고객중심경영, 고객중심경영 체계, CCM 교육 프로그램, 고객 권리보호, 업계최초 ISO 9001 신규 인증 획득, 고객 소통, 소비 취약계층 지원, 고객 만족도 조사 및 모니터링
동반성장·상생협력	협력회사와의 공정한 거래문화 조성, 공급망 지속가능성 정책, 동반성장·상생협력 주요 활동
사회공헌	CSR 비전, 상생협력, 청소년 교육, 사회적 약자 지원, 지역사회 기여, 사회공헌 실적, 맛있는 제주만들기 현황도

## 고객만족

2023년 창립 50주년을 맞이한 호텔신라는 2023년을 향후 100년을 기약하는 원대한 여정의 원년으로 삼았습니다. 그 여정의 중심에는 언제나처럼 고객이 있습니다. 대한민국을 대표하는 서비스 유통 기업이자 호스피탈리티 기업으로서 호텔신라는 철저하게 고객중심으로 사업 모델을 재구축하겠습니다. 호텔신라만의 차별화된 프리미엄 라이프 스타일을 고객에게 제공하기 위해 끊임없이 고민하고 혁신하겠습니다. 이를 기반으로 호텔신라의 지속가능 경영 토대와 함께 새로운 미래를 만들어 나가겠습니다.

### 고객중심경영

호텔신라가 존재하는 이유는 고객이며 호텔신라의 경영목적 또한 고객입니다. 호텔신라의 건강한 성장과 지속적인 발전의 전제 조건은 고객만족 실현이며, 호텔과 면세점을 이용하는 모든 고객들의 만족을 위해 호텔신라는 최상의 서비스와 최고의 제품을 제공하기 위해 노력합니다.

#### 고객만족 원칙

1. 호텔신라는 고객의 요구와 기대에 부응하는 제품과 서비스를 적기에 제공합니다.
2. 호텔신라는 진실한 마음과 친절함 태도로 고객을 대하며, 고객의 제안과 불만을 겸허하게 수용합니다.
3. 호텔신라는 고객의 명예와 정보를 존중하고 보호합니다.

### 고객중심경영(CCM, Consumer Centered Management) 체계

고객만족 실현을 위한 호텔신라의 고객중심경영은 CCM 체계를 기반으로 진행됩니다. 호텔신라는 CCM 원칙과 부서별 역할 분담, 부문별 계획 수립 및 활동 실시를 통해 고객중심경영을 실천하고 지속적으로 개선하여 고객에게 차별화된 경험을 제공하고 나아가 호텔신라 경쟁력과 기업가치를 제고하고 있습니다.

#### CCM 기본원칙

1. 지속성과 일관성  
소비자 권리보호 및 고객경험 가치 제고, 호텔신라 경쟁력 강화를 위해 CCM을 장기적인 관점에서 지속적이고, 일관성 있게 수행합니다.
2. 적극적인 의사소통  
언제든지 고객의 소리를 통해 의견과 건의사항을 개선할 수 있도록 노력하며, 다양한 경로와 방법으로 적극적으로 고객의 소리를 수집합니다. 접수된 고객의 소리는 고객의 관점에서 우선 경청하며, 접수-처리상황-최종결과는 고객에게 불편함이 없도록 안내합니다.
3. 명확성  
고객불만은 신속한 응대와 조치를 할 수 있도록 책임을 명확히 하며, 명확한 기준으로 고객을 응대하여 고객불만을 최소화합니다.
4. 객관성  
고객불만 처리 시에는 업무 매뉴얼과 규정을 명확히 제정, 준수함으로써 공정하고 객관적으로 처리합니다.
5. 정보보호  
CCM 활동 및 고객의 소리(VOC) 관리 시 고객의 개인정보를 포함한 모든 정보는 철저히 보호하며, 관련 법령과 내규를 반드시 준수합니다.



고객중심경영의 실천 및 실현, CCM 문화의 정착을 위해 호텔신라는 최고 고객 책임자(CCO, Chief Customer Officer)를 선임하고 직속의 CCM위원회를 운영하고 있습니다. CCM위원회는 고객중심경영에 대한 전반적인 사항을 점검하고 논의하며, 중요한 사항에 대한 의사결정 기능을 수행합니다. 이에 더해 각 기능부서에 CCM 관련 역할과 책임 부여를 통해 고객중심경영을 전략적으로 진행하며 체계적으로 관리하고 있습니다.

#### CCM위원회 및 부서별 기능과 역할

구분	역할 및 책임
CCM위원회	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CCM 최고 의사결정 기능</li> <li>• CCM 목표 및 추진 전략 승인</li> <li>• 고객만족 정책 및 활동 심의, 결정(서비스·품질·인프라·안전 등)</li> <li>• CCM에 필요한 적정 인적·물적 자원 확보·유지</li> <li>• 소비자 관련 법·정책 결정</li> <li>• CCM 관련 리스크 관리</li> </ul>
CCM사무국	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CCM 위원회 실무 집행 조직 운영</li> <li>• TR부문 소비자 관련 업무 총괄, Control Tower 기능 수행</li> </ul>
고객서비스그룹	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 영업점 운영파트 운영, VOC 수집·처리</li> <li>• 판매인력 교육, Motivation 제도 운영</li> <li>• CCM 운영 총괄 겸 사무국 역할 수행(TR영업본부 고객관련 기준 수립, 실행)</li> </ul>
정보보호팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객정보보호 시스템 구축</li> </ul>
안전환경팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객 안전·시설·위생 관리</li> </ul>
영업점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 최적의 고객 쇼핑환경 구축</li> <li>• 현장의 VOC 처리·전달</li> </ul>
MD팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 최적의 상품과 합리적 가격 제시</li> <li>• 상품 구성 및 브랜드 최적화</li> </ul>
마케팅그룹	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 최적의 고객 구매 기회 제공</li> <li>• 고객 니즈, 트렌드 탐색</li> </ul>
법무팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 준법경영, 법률 자문</li> </ul>

#### CCM 교육 프로그램

고객중심경영 내재화 및 고도화를 위한 호텔신라 CCM 교육 프로그램은 영업실무, 법규, 관련 사례 등으로 구성되어 관련 업무를 담당하고 있는 임직원들을 대상으로 진행하고 있습니다. 교육 프로그램은 직원들의 업무처리 역량 강화, 고객경험 증대 및 서비스 품질 향상에 기여할 수 있도록 진행하며 프로그램의 효과를 측정하기 위해 이수 인원들을 대상으로 만족도 조사를 진행합니다. 조사 결과에 대해서는 개선 및 보완 작업을 즉각 실행합니다.

#### 2023년 CCM 교육 프로그램 운영 체계

구분	프로그램	교육 대상	내용
신규인원교육	입점교육	브랜드 판매사원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기본 업무지식 (법규, 보안, 고객만족·CS, 영업실무)</li> </ul>
역량향상교육	서비스 오너십	브랜드 매니저	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객중심 마인드 제고 및 VOC 사례</li> </ul>
	서비스 향상교육	브랜드 판매사원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객중심 및 서비스 마인드 제고</li> </ul>
	판매직무 향상교육	브랜드 판매사원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 필수 직무지식, 영업 스킬, 판매 시 오류 방지, 결제 스킬</li> </ul>
	CX 품질개선	영업 책임자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스 품질 개선</li> </ul>
공통	CCM 교육	임직원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객중심경영 개념 및 중요성, 마인드 세팅</li> </ul>

#### 고객 권리보호

호텔신라는 고객의 권리보호를 사업활동의 핵심가치로 두고 있습니다. 이를 위해 고객 관점에서 디자인된 정교한 품질관리 프로세스를 구축하고 고객의 불편함을 신속히 해결하는 서비스 관리 시스템을 운영하고 있으며 고객의 입장에서 생각하는 사후관리(A/S, After Service) 제도를 운영하고 있습니다. 또한, 상품 공급업체를 대상으로 철저한 품질관리 및 매장 내 위생관리를 통해 고품질 상품이 고객에게 공급될 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

#### 매장시설 점검 체계

구분	내용	점검주체
일일 예방정비	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 창고·매장 내 화재 안전 설비 점검</li> <li>• 조명 상태, 매장 온도, 집기 파손 여부 점검</li> <li>• 공용부 및 매장 청결, 고객 불편 사항 점검</li> </ul>	영업 점장 영업 책임자 시설 관리자
주간 점검	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 각종 기기 상태 및 고객 지역 리스크 점검</li> <li>• 적정 온도, 공조기 운전 상태 점검</li> </ul>	시설 관리자
월간 점검	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 분야별 (건축, 전기, 기계, 소방, 안전 등) 체크리스트 작성</li> <li>• 각종 FAN, 공조기, 누전 보수 사항 점검</li> </ul>	시설 관리자 시설 관련 도급사
반기 점검	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 화재 대응 비상 시나리오 훈련</li> <li>• 동력 분전반 전류 측정 및 상태 점검</li> <li>• 전기 절연저항 측정</li> <li>• 소방 설비 연동제어 작동 점검 시행</li> </ul>	시설 관리자 외부 전문 점검 업체
연간 점검	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전기 설비 안전 점검</li> <li>• 고객 지역 공기 질 측정 및 환경 개선</li> <li>• 메인 기간 설비 작동 점검 및 내구연한 점검</li> </ul>	시설 관리자 안전 책임자 외부 전문점검 업체

#### 매장 위생관리 기준

구분	내용	점검주체
청결상태 점검	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 일 2회 매장 청소 상태 점검</li> <li>• 고객 소지 음식물 등으로 매장 오염 발생 시 긴급 처리 도구 비치</li> <li>• 손 세정제 등 직원 위생 용품 비치</li> <li>• 월 1회 매장 내 공동 사용 집기 소독</li> </ul>	영업 책임자
시설물 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 외부 전문 업체의 해충·해서 관리</li> <li>• 월 1회 매장, 매장 창고 및 점 창고 방제 상황 보고</li> </ul>	영업책임자, 외부 전문업체
감염병 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 발병 즉시 격리 조치, 본사 안전환경 및 RM(Risk Management) 조직에 보고</li> <li>• 환자는 격리 치료, 동료 근무자 검사 및 공용 집기 전면 소독 시행</li> </ul>	영업 책임자, 안전환경팀

#### 공급업체 품질관리 체계

구분	내용	주기	담당
상품품질	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 완벽한 공급업체 관리 및 상품 검수, 입고보관 관리로 최상의 상품 컨디션 제공</li> <li>- 공급업체 적정성 검사: 품질위생검사 가이드라인 운영</li> <li>- 입고에서 판매, 고객의 사용기간까지 고려한 판매기한 관리</li> <li>• 지속적 브랜드 Running Change를 통한 브랜드 수준저하 방지</li> </ul>	상시	물류팀
		반기 1회	MD팀
매장품질	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 위생, 매장설비 점검 등 고객 위해 요소에 대한 사전 안전관리</li> <li>• 쾌적한 매장 동선 및 상품별 Zoning</li> <li>• 손쉬운 상품 검색 및 신개념 디지털 매장 구현</li> </ul>	수시	안전환경팀
		반기 1회 연 1회	MD팀 영업·MD팀



## 업계최초 ISO 9001 신규 인증 획득

신라면세점에서 판매하는 제품과 제공하는 서비스에 대한 글로벌 수준의 품질보증, 판매책임에 대한 고객의 요구에 발맞춰 고객만족의 필수 요건인 품질경영 실천을 위해 호텔신라는 2023년 글로벌 표준 품질경영 시스템 인증인 ISO 9001을 획득하였습니다. 인증범위는 신라면세점이 운영하는 모든 국내 영업장과 통합물류센터를 대상으로 하며 2026년 9월까지 인증의 효력은 유효합니다.



## 고객 소통

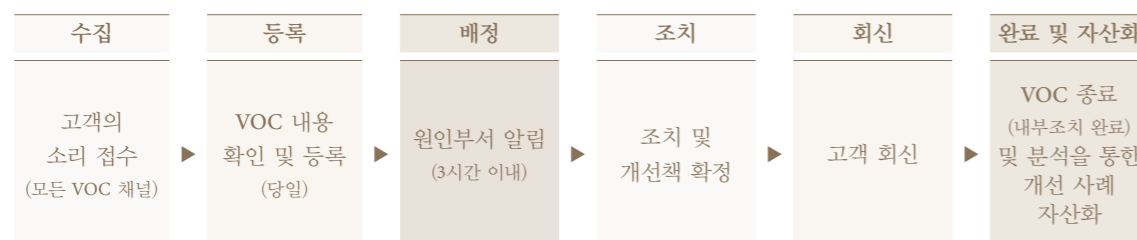
호텔신라는 고객중심경영의 시작은 고객의 소리(VOC, Voice of Customer)에 대한 확인 및 경청에서 시작된다는 원칙을 바탕으로 고객의 의견과 불만, 건의사항을 확인하고 서비스 품질을 개선하기 위해 VOC 전용 홈페이지, 사회망 서비스(SNS), 스마트폰 어플리케이션, 영업점 내 고객상담실 등의 다양한 온·오프라인 채널을 운영하고 있습니다.

### 고객의 소리(VOC) 채널

구분	VOC 수집 방법	
오프라인	전화	호텔신라 콜센터 전화로 접수된 VOC 수집 및 분석
	코멘트 카드	호텔 및 면세점 내 비치된 코멘트 카드를 통해 접수된 VOC 수집 및 분석
	구두	호텔 및 면세점 내 고객접점 부서에 구두로 접수된 VOC 수집 및 분석
	서면	편지, 내용증명을 통한 VOC 수집 및 분석
	설문	제품 구매 및 서비스 이용 고객 대상 만족도 조사를 통한 VOC 수집, 분석
온라인	홈페이지	홈페이지 내 1:1 게시판 또는 고객의 소리를 통해 접수된 VOC 수집 및 분석
	이메일	웹메일 또는 대표메일을 통해 접수된 VOC 수집 및 분석
	QR코드	호텔 및 면세점 내 비치된 QR코드를 통해 접수된 VOC 수집 및 분석
	SRN	온라인 매체, 포털 기사, SNS를 통한 온라인 동향 수집 및 분석

고객 소통 채널을 통해 수집된 고객의 의견은 호텔신라 고객서비스 관리 시스템 'SCALE'을 통해 체계적으로 관리합니다. 'SCALE'은 24시간 피드백 원칙의 실현을 위해 고객의 소리(VOC)를 실시간 공유 및 조치가 가능하도록 설계되어 있으며, 이후 근본적인 서비스 개선으로 이어지는 호텔신라만의 독자적인 통합 고객서비스 관리 시스템입니다. 수집, 등록, 배정, 조치, 회신, 완료, 자산화의 프로세스로 진행되는 VOC 관리를 통해 호텔신라는 고객의 의견을 신속히 파악하고 처리하여 불만을 최소화하고 있습니다.

### VOC 운영 프로세스



2023년 호텔신라에 접수된 총 VOC 수는 61,545건이었으며, 전체 VOC는 직원서비스 17,124건, 시설 15,631건, 운영·시스템 15,142건, 상품 11,428건, 기타 2,220건으로 구성되어 있습니다. 호텔신라는 접수된 VOC를 면밀히 분석하여 고객의 불만을 해결하기 위해 최선을 다하였으며 접수된 VOC에 대해서는 100% 조치하여 고객에게 회신하였습니다.

### 2023년 VOC 접수 및 처리 내역

구분	직원서비스	시설	운영·시스템	상품	기타	처리율	회신율
단위	건					%	
VOC	17,124	15,631	15,142	11,428	2,220	100.0	100.0

고객이 제시한 불만 사항은 심각성과 시급성을 기준으로 하는 호텔신라 기준에 따라 중요도를 구분하여 관리하고 있습니다. VOC에 대한 조치와 회신 후에도 호텔신라는 해당 내용을 자산화하여 개선을 위해 활용합니다. 호텔신라는 체계적인 VOC 관리를 통해 고객 불만을 최소화하여 고객만족을 실현하겠습니다.

## 소비 취약계층 지원

호텔신라는 인지능력의 격차 및 사회경제적 격차로 인해 소비에서 취약성을 경험할 가능성이 높은 노인, 어린이, 외국인 등의 고객집단을 위한 서비스 개발에 박차를 가하고 있습니다. 이를 위해 국적별 방문객 비중을 상회하는 중국어, 일본어 가능 인력을 배치하고 베트남, 러시아 등의 기타 국적 방문객을 위한 서비스를 개발하고 있으며 말레이어, 인도네시아어, 태국어 쇼핑 안내서, 고객 소통북을 제작하여 제공하고 있습니다. 호텔신라는 소비 취약계층을 위한 지원을 확대하기 위해 최선을 다하겠습니다.

## 고객 만족도 조사 및 모니터링

신라호텔과 신라면세점을 이용하는 고객들의 만족 수준을 측정하기 위해 호텔신라는 주기적인 모바일 기반 만족도 조사를 실행하고 있으며 자체적인 서비스 품질 평가 활동을 진행합니다. 만족도 조사 결과는 개선 방안 도출, 우수 사원 및 브랜드 인센티브 지급에 활용하고 있습니다.

### 고객 만족도(CSI, Customer Satisfaction Index) 측정

구분	지표	주기	조사 기관
QS(Quality Score) 제도	고객 만족도 조사(서베이)	연 1회	자체평가
	호환 모니터링(내부평가)	연 2회	자체평가
	미스터리 쇼핑	필요시	한국 갤럽 (자체조사 병행)
	전화 모니터링	필요시	
	위생 및 청결	연 1회	자체평가
	안전	연 1회	자체평가



## 동반성장·상생협력

호텔신라는 공급망 지속가능성 향상을 위해 협력회사와의 동반성장·상생협력을 최우선 과제로 설정하고 이를 실천하기 위해 다양한 협력회사 지원 활동을 진행하고 있습니다. 이에 더해 TR부문은 중소·중견기업의 면세점 입점을 확대하기 위해 최선을 다하고 있으며, 나아가 협력회사와 함께 글로벌 시장의 진출을 적극적으로 추진하고 있습니다. 협력회사의 진정한 동반성장·상생협력을 위해 호텔신라는 협력회사 입장을 배려하고 존중의 자세로 소통합니다.

### 협력회사와의 공정한 거래문화 조성

협력회사와의 투명하고 깨끗한 거래관계를 위해 호텔신라는 공정거래 원칙과 기준을 수립하여 모든 협력회사와의 거래에 적용하고 있습니다. 호텔신라와 거래를 희망하거나 거래 중인 회사들은 호텔신라 협력사 홈페이지(www.shillasrm.com)를 통해 공정거래 원칙과 기준을 확인할 수 있으며, 협력회사들에게 관련 내용을 정기적으로 안내합니다.

#### 협력회사 대상 공정거래 원칙

1. 협력회사를 부당하게 구속하는 조건으로 거래하지 않겠습니다.
2. 협력회사에 경제상 이익을 제공하도록 강요하지 않겠습니다.
3. 협력회사에게 불이익이 되는 거래조건을 일반적으로 설정 또는 변경하지 않겠습니다.
4. 협력회사에 대한 상호존중을 바탕으로 경영정보 등을 요구하거나 이를 침해하지 않겠습니다.

#### 대규모 유통업법 기반 공정거래 기준

1	브랜드 입·퇴점 프로세스	5	판매사원 파견 및 사용에 관한 기준
2	판매수수료 결정 및 변경 기준	6	기타 비용 부담 기준
3	관측행사 진행 및 비용분담 기준	7	상품의 반품 조건 및 절차
4	매장 이동 및 인테리어 부담	8	협력회사 경영정보 요청 가이드

### 공급망 지속가능성 정책

호텔신라는 협력회사 선정부터 실제 동반성장, 상생협력에 이르는 모든 단계에 공정한 기준과 정책을 적용하고 있습니다. 윤리·정도경영 실현을 위해 협력회사는 거래 시작과 함께 준법·정도경영과 하도급법 지급의무 준수 등 준법 실천에 대한 동의를 진행하고, 부정 연루 여부 및 표준계약서 항목 적용 등에 관한 사항을 등록하였으며 협력회사 정기 평가 항목에 반영하였습니다. 기본 인권준중 원칙은 호텔신라 임직원과 협력회사 구성원 모두에게 동일하게 적용하고 있습니다. 2017년부터 호텔신라 협력사 관리시스템을 통해 진행되고 있는 설문조사 항목에 업무진행 시 호텔신라 임직원의 친절도 및 비즈니스 만족도 점수를 수치화하여 관리하고 있습니다.

### 공정거래 모니터링 채널 운영

협력회사 유형에 따른 공정거래 위반 사항에 대한 점검과 개선을 위해 호텔신라는 연 1회 이상 호텔신라 협력사 관리 시스템을 통해 공정거래 관련 협력회사 설문조사를 실시하고 있습니다. 2023년의 경우 하자 제품에 대한 검수 관련 불만 사항 1건이 접수되었고 사실관계를 확인하여 조치 결과를 해당 협력회사에게 안내하였습니다.

공정거래점검 설문 항목 (공통 유형)			
1	서면계약서 사전교부	4	검수기준 사전협의
2	계약조건의 부당한 변경	5	거래상 불공정 여부 등
3	거래 전반의 만족도	6	담당직원의 에티켓 준수 및 비즈니스 매너 만족도

#### 협력회사 만족도 및 불만을

항목	단위	2021년	2022년	2023년
거래 만족도	점	91.2	93.6	92.9
불만 VOS	건	-	1	1
불만을	%	-	0.5	0.5
에티켓·매너 만족도	점	93.5	94.8	94.8

### 동반성장·상생협력 주요 활동

#### 면세점 입점 중소·중견기업 매출실적 분석

신라면세점에 입점한 중소·중견기업의 매출실적을 분석해 소비자 선호도를 파악하고, 매출실적 증대를 위한 마케팅, 커뮤니케이션 방안 등을 도출하여 제공하고 있습니다. 호텔신라는 앞으로도 면밀한 소비자 선호도 분석과 브랜드 유치 역량을 바탕으로 중소·중견기업 브랜드 제품 판매를 더욱 활성화하겠습니다.

#### 신라면세점 입점 중소·중견기업 매출 실적

항목	단위	2021년	2022년	2023년
매출 실적	억원	4,041	3,728	4,711

#### 중소·중견기업 신규 발굴 및 유치

호텔신라는 객관적인 평가기준에 따라 중소·중견기업 브랜드 입점을 진행합니다. 상품 경쟁력은 우수하지만, 금융, 마케팅, 물류 위생관리 등 일부 기능이 미흡해 면세점 입점에 어려움을 겪는 중소·중견기업은 호텔신라의 맞춤형 지원을 통한 성공적인 입점을 지원합니다.

#### 중소·중견기업 브랜드 확대 지원

동반성장 창업 벤처기업 지원	상생펀드 자금 지원	인테리어 투자비 절감
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 창업 7년 미만 신생업체 중 금융지원 희망 업체 대상 자금지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 호텔신라 예탁금(100억원) 저금리 지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 호텔신라 자체 디자인 및 집기 제작을 통한 업체 투자비 절감</li> </ul>
중소·중견기업 대상 상품대금 선지급	중소·중견기업 대상 간담회 진행	협력 및 소통 업무 전담부서 운영
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 중소·중견기업 유동성 확보 목적 협약사 판매분 물대 마감분 익월 5일 정산</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 호텔 프로그램 안내 및 전문강사 산업 특강</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 중소·중견기업과의 동반성장 및 소통강화를 위한 전담부서 운영</li> </ul>



### 중소·중견기업 제품 홍보 및 판매 촉진

신라면세점은 중소기업 제품의 홍보를 위해 상설 팝업 매장을 설치하여 제품 홍보와 판매 확대 기회를 제공하고 있으며, 업계 최대의 국내외 온·오프라인 거점을 활용하여 중소기업 제품의 글로벌 마케팅에 앞장서고 있습니다. 앞으로도 호텔신라는 지속적으로 중소기업 브랜드 소개 및 제품 홍보를 강화하여 협력회사와 함께 성장하고 발전해 나가겠습니다.

### 중소·중견기업 해외시장 진출 지원

싱가포르, 홍콩, 마카오 등 아시아 3대 허브공항에서 핵심사업을 운영하는 공항 면세사업자인 신라면세점은 협력회사에 대한 체계적인 육성 및 지원 프로세스를 바탕으로 다양한 국내 중소기업 브랜드의 해외시장 진출을 지원하고 있습니다. 신라면세점의 아시아 대표 허브공항 면세점과 화장품 전문관에 진출한 중소기업은 95개에 이르고 있습니다. 호텔신라는 더 많은 중소기업이 해외시장에 진출할 수 있도록 지원을 아끼지 않겠습니다.

### 중소·중견기업 교육 지원

신라면세점에 입점한 협력회사 소속 직원들의 역량강화와 정서관리를 위해 호텔신라는 교육전문가 섭외를 통해 중소기업 판매사원들의 영업 스킬을 향상하고 효과적인 스트레스 관리법 및 자기계발 교육 프로그램을 제공하고 있습니다.

#### 2023년 판매사원 대상 교육 과정 및 실적

구분	내용	실적	
입점교육	입사교육: 영업점 소개, 정보보안, 관세법, POS 사용법 등	월 1~2회	1,362명
향상교육(서비스)	FIT 고객 응대 기본서비스 및 Mind-Set 강화(영업환경 변화 반영)	연 1회	459명
향상교육(판매)	POS 교육: 포스 결제 수단별 교육을 통한 현장 판매력 강화	연 2회	549명
	직무지식 교육: 상품지식, 판매스킬 교육으로 고객 응대력 향상	연 1회	146명
현장교육	VOC 클리닉: VOC 발생 사례 공유 및 개선 방안 논의 등	주 1회	69명
	현장 직무교육: 판매서비스 테마 선정 교육 및 현장 전파 교육 등	월 1회	954명
	QR 직무교육: QR코드 게시판을 통한 판매 필수 직무지식 및 신규·변경 제도 교육 운영	월 1회	3,376명

### 협력회사 지원 프로그램

자금 상황이 어려운 협력회사들을 위해 호텔신라는 파견사원의 식비와 출퇴근 교통비를 지원하고 있으며, 신라면세점 온라인몰을 활용하여 중소기업들의 입점을 확대하기 위해 노력합니다.

#### 협력회사 지원 부문

협력업체 파견사원 식비 지원	협력업체 파견사원 교통비 지원
온라인몰 시범 입점 브랜드 확대	중소기업 구매확인서 발급

### 협력회사 대상 상생펀드 운용

자금조달 역량이 부족한 중소기업들을 지원하기 위해 호텔신라는 IBK기업은행을 통해 100억원 규모의 상생펀드를 조성하여 운용하고 있습니다. 2023년 기준, 100억원의 상생펀드 자금 중 52억원이 협력회사 대출 지원을 위해 사용되었습니다. 상생펀드 혜택을 보다 많은 협력회사들이 누릴 수 있도록 호텔신라는 제도를 개선해 나가겠습니다.

#### 상생펀드 운용 프로세스



### 협력회사 ESG경영 지원사업 실시

2023년 호텔신라는 협력회사와의 동반성장·상생협력을 넘어 공급망 지속가능성 향상을 위해 동반성장위원회와 '협력회사 ESG지원사업 협약'을 체결하고 상생협력자금 5,000만원을 출연하였습니다. 호텔신라는 상품을 제조하고 공급하는 업체뿐만 아니라 시설, 공사, 안전관리까지 아우르는 대표 중소기업 협력회사를 선정하여 이들의 ESG 경영 수준을 진단하고, 진단 결과를 바탕으로 미흡한 부분에 대한 개선을 지원할 계획입니다.

#### 협력회사 ESG경영 지원 프로세스



### 사내 협력사 안전·보건 협의체

호텔신라는 협력사 안전·보건 협의체의 구성 및 운영을 통해 사업장에서의 잠재위험을 발굴하고 예방하기 위한 노력을 기울이고 있습니다. 협의체는 매월 리스크 분임 토의와 잠재 리스크 발굴 캠페인 및 시상, 안전보건 교육 활동을 지속하고 있습니다.

### 동반성장·상생협력 목표

호텔신라 TR부문은 2029년까지 중소기업 제품에 대한 매출 시장을 목표를 국내점에서는 30%, 해외점에서는 25% 수준으로 설정하였습니다. 호텔신라는 중소기업 제품의 지속적인 국내 판매 확대 및 해외 할로 개척을 통해 중소기업 제품 판매를 증대시키기 위해 최선을 다하겠습니다.



# 사회공헌

호텔신라의 사회공헌 활동은 삼성의 핵심가치인 '인재제일'과 '상생추구'에 기반을 둔 CSR(Corporate Social Responsibility) 비전 '함께가요 미래로! Enabling People' 아래 '청소년 교육'과 '상생협력' 등을 중점 테마로 설정하여 추진하고 있습니다. 이에 더해 면세유통과 호텔&레저 업(業) 특성을 반영한 자체 사회공헌 프로그램도 기획·추진함으로써 사회공헌의 효과성과 영향력을 더하고 있습니다. 호텔신라의 세심하고 섬세한 서비스 정신은 지역사회와 함께 할 때 더욱 빛을 발한다는 믿음을 바탕으로 사회공헌 활동을 확대하겠습니다.

## CSR 비전

함께가요 미래로!  
**Enabling People**

### 사회공헌 추진 테마 및 주요 활동

구분	주요 활동
상생협력	<ul style="list-style-type: none"> <li>소상공인 지원 대표 공유가치창출(CSV) 활동 '맛있는 제주만들기'</li> <li>농어촌 특산물 판로 개척 및 일손 지원</li> <li>지역상권 활성화를 위한 로컬 브랜드 사업 협업 및 창업자 보증보험료 지원</li> </ul>
청소년 교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>중학생 진로 멘토링 및 학습기회 제공 '드림클래스'</li> <li>보호종료 청소년 자립지원 '희망디딤돌'</li> <li>지역인재 양성을 위한 '신라장학금'</li> </ul>
사회적 약자 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>다문화 청소년의 건강한 성장을 위한 '다문화 청소년 스포츠 클래스'</li> <li>고령층의 디지털 소외문제 해소를 위한 '시니어 디지털 아카데미'</li> </ul>
지역사회 기여	<ul style="list-style-type: none"> <li>취약계층 의료 및 생계비, 명절 선물 제공</li> <li>문화재 보존을 위한 '문화재 지킴이' 협약 활동</li> <li>기타 지자체, 복지단체 협력 활동(임직원 자원봉사 등)</li> </ul>

## 상생협력

### 맛있는 제주만들기

호텔신라의 대표 사회공헌 사업인 '맛있는 제주만들기'는 2014년 론칭 후 지난 10년간 진정성을 바탕으로 신라호텔과 신라면세점이 소재한 제주도 내 영세식당들의 사회 재기를 지원하고 있습니다. 호텔신라는 조리, 서비스, 시설 등 각 분야에 전문성을 갖고 있는 임직원들이 직접 사업에 참여하여 식당에 맞는 메뉴·조리법 개발, 손님 응대 서비스 전수, 식당설비 개선 등 통합 솔루션을 지원합니다. '맛있는 제주만들기'는 국내 주요 관광지인 제주의 음식문화 경쟁력 강화는 물론 지역경제 활성화의 효과 창출에 기여하고 있다는 평가를 받고 있습니다.

### 진행 프로세스

- Step 1. 내·외부 이해관계자로 구성된 선정위원회를 통한 투명하고 공정한 지원대상 선정
- Step 2. 호텔신라가 보유한 인·물적 자원을 바탕으로 조리 컨설팅, 리모델링 공사 등 맞춤형 지원 제공
- Step 3. 재개장 후 정기 모니터링(면담, 매출현황, 위생 등)을 통한 사후관리 지원
- Step 4. 식당 홍보 활성화를 위한 리플렛 제작 및 안심재움 캠페인 운영을 통한 정기 관리 실시
- Step 5. 영업주들의 자발적 봉사모임 '좋은인연' 운영으로 지역사회 내 나눔의 선순환 효과 창출

'맛있는 제주만들기'는 COVID-19 영향으로 잠정 중단하였던 신규 식당 재개장 활동을 재개하고 있으며, 2023년에 오픈한 2개 식당을 추가하여 현재 26호점까지 재개장을 완료하였습니다. 또한, 호텔신라는 기존 식당들의 영업 활동이 안정적으로 지속될 수 있도록 사후관리를 지속하고 있을 뿐만 아니라 2023년 7월 세스코와 '더 안전하고 맛있는 제주만들기 업무협약' 체결을 통해 맛제주 식당 대상 식품안전 진단 및 컨설팅, 통합 해충방제 서비스를 제공하는 등 식품안전 교육과 위생관리를 강화하고 있습니다.



### 농어촌 지역경제 활성화

강원도 춘천의 솔바우 마을과 2004년 자매결연을 맺은 이후 도정공장 설립 지원, 임직원 가족동반 농촌체험 등의 활동들을 진행하고 있습니다. 또한, 매년 명절 맞이 온라인 장터를 개최하고 있으며, 자매마을 농산물과 제주도 수산물의 판매를 연계하는 등 농어촌의 소득 증진을 통한 지역경제 활성화에 지속 기여하고 있습니다.



## 청소년 교육

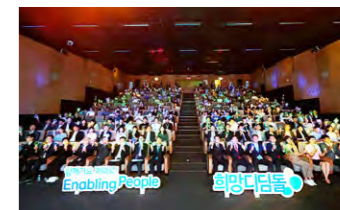
### 드림클래스

삼성관계사와 공동으로 진행하는 사회공헌 사업인 드림클래스는 전국의 중학생들이 자신의 적성에 맞는 꿈을 찾고 진로 포부를 키워 나아갈 수 있도록 교과학습, 진로탐색, 미래역량 등의 과정을 제공하고 있습니다. 호텔신라 임직원들은 멘토로 활동하며 청소년들에게 이커머스, 물류, 조리, 식품서비스 등 호텔과 면세유통의 주요 직무에 대한 멘토링을 제공하고 있습니다.



### 희망디딤돌

보육시설 보호기간이 만료되는 만 18세 이상 청소년들의 자립을 지원하기 위해 삼성관계사는 물론 지자체, NGO 등과 협력하여 전국에 희망디딤돌 센터를 운영하고 있습니다. 센터는 최대 2년간 1인 1실의 주거공간을 제공하고, 개인 역량에 맞춘 취업 교육을 지원하는 등 사회에 첫 발을 내딛는 자립 준비 청년들의 실질적인 자립을 지원하고 있습니다.



## 사회적 약자 지원

### 다문화 청소년 스포츠 클래스

호텔신라는 국내 다문화 청소년의 수가 지속 증가하고 있는 현상을 반영하여 삼성 관계사와 함께 다문화 청소년 대상 스포츠 활동과 심리 안정 프로그램을 지원하고 있습니다. 2023년 11월 사업 출범식 이후 2024년 약 280여명의 초·중등생이 참여하고 있으며, 호텔신라 임직원들은 다문화 청소년과 함께 스포츠 활동에 참여하는 등 다문화 청소년들이 건강한 사회 구성원으로 성장할 수 있도록 지원하겠습니다.





## 시니어 디지털 아카데미

호텔신라는 빠르게 변화하는 디지털 사회에서 소외되고 있는 시니어 분들의 디지털 역량을 강화하기 위해 삼성 관계사와 함께 만 65세 이상 노인을 대상으로 디지털 교육을 지원하고 있습니다. 2023년 11월 사업 출범식 이후 2024년 약 400명의 노인 분들이 참여하고 있으며, 콘텐츠는 생활맞춤형 기본교육과 취업연계형 심화교육으로 분리 운영하는 등 디지털 사회에서 노인의 고독감 해소와 경제적 자립에 실질적인 도움을 제공하겠습니다.



## 지역사회 기여

### 위기가정 지킴이

‘위기가정 지킴이’는 복지 사각지대에 놓인 어려운 이웃들을 돕기 위한 활동으로 호텔신라는 지자체와 함께 의료비 지원, 주거환경 개선, 독거노인 생계비 지원 등의 활동을 진행하고 있습니다. 호텔신라는 어려운 이웃들에게 도움이 되는 지원을 통해 이들이 다시 일어설 수 있는 발판이 될 수 있도록 노력하겠습니다.



### 문화재 지킴이

호텔신라는 미래세대에게 전해야 할 우리 문화재를 가꾸고 지키기 위해 서울성곽 및 제주 대정향교 지킴이 기업으로 활동하고 있습니다. 문화재가 위치한 인근 지역 대상 환경정화 활동을 지속적으로 실시하고 있으며, 호텔에 숙박하는 고객들에게 서울성곽의 아름다움을 알리고 체험할 수 있는 패키지 상품을 기획하고 개발하고 있습니다.



### 헌혈 캠페인

호텔신라는 국내 혈액 수급 부족문제 해결에 기여하기 위해 사내 헌혈 캠페인을 정기적으로 실시하고 있습니다. 신라호텔과 신라면세점 등 호텔신라의 주요 사업장에서 실시한 2023년 헌혈 캠페인에는 130여명의 임직원이 참여하여 나눔을 실천하였습니다.



### 임직원 자원봉사

호텔신라는 지역사회 이웃과 소통하며 따뜻한 사회를 만들기 위해 총 26개의 임직원 봉사팀 활동을 지원하고 있습니다. TR부문은 명절(설, 추석)을 맞이하여 취약계층 가정을 대상으로 지역 특산물 세트를 전달하거나 지역 어르신 대상 식사 제공 등의 활동을 추진하였습니다. 또한, 호텔&레저부문은 지역 아동·청소년을 위한 희망피자 만들기 활동 등을 추진함으로써 아이들에게 희망을 전달하였습니다. 회사는 임직원들이 다양한 사회공헌 프로그램을 추진할 수 있도록 근무시간 인정, 활동비 지원 등 사내 제도를 수립하여 운영 중이며, 앞으로도 지역사회 의 일원으로서 보탬이 되도록 노력하겠습니다.



## 사회공헌 실적

COVID-19 상황 종료에 따라 호텔신라는 2023년 대면 사회공헌 활동으로 전환하였습니다. 호텔신라는 사회공헌 활동을 통해 소외된 이웃과 취약계층을 보듬고 우리사회가 직면한 사회환경 문제 해결에 기여하기 위해 노력하며, 우리사회를 이롭게 하는 보다 큰 가치를 창출하기 위해 삼성 관계사와 지자체, NGO 등과 적극적으로 협력하고 임직원들의 참여를 장려하고 있습니다. 앞으로도 호텔신라는 사회공헌 활동을 확대하여 우리사회의 건강한 성장과 발전을 지원하겠습니다.

### 임직원 자원봉사 참여 실적

구분	단위	2021년	2022년	2023년
총 봉사시간	시간	11,231	9,626	13,177
인당 평균 봉사시간	시간	14.8	16.0	8.7
참여율	%	38.5	33.4	85.1

## 맛있는 제주만들기 현황도



상호	연락처	위치	주요메뉴
1호점 신성할망식당	064)753-3976	제주시 신대로7길 23	얼큰고기국수, 순한고기국수
2호점 동동차이나	064)764-6659	서귀포시 남원읍 태위로 689번길 7	동동짬뽕, 동동간짜장
3호점 메로식당	064)762-7899	서귀포시 중정로91번길 16	메로탕면, 메로구이
4·7호점 보말과풍경	064)792-5400	서귀포시 대정읍 하모중앙로 17	보말칼국수, 풍경정식
6호점 진미네식당	064)743-1349	제주시 수덕5길 42	진미정식
9호점 해성도뚜리	064)713-6321	제주시 애월읍 애월해안로 682	토마토짬뽕, 흑돼지점심특선
10호점 천보식당	064)762-1232	서귀포시 중앙로 89번길 13	오리주물럭, 오리백숙
8·11호점 행복맛집	064)758-6788	제주시 진남로6길 32	행복아구찜, 감골아구찜
12호점 청춘테이블	064)757-4747	제주시 동문로 89	즉석떡볶이, 김밥
13호점 낭림남품	064)901-7944	서귀포시 중앙로79번길 4	흑돼지해물갈비전골
14호점 제주돌매국수	064)773-2147	제주시 한경면 고산로 35	돌매국수, 비빔국수
16호점 제주풍순육	064)792-8585	서귀포시 대정읍 신영로 129-2	수제순두부, 해물두부전골
17호점 함덕실랑	064)784-3949	제주시 조천읍 조함해안로 584	흑돼지두루치기, 문어라면
18호점 세평맛집	064)782-8188	제주시 구좌읍 세평항로 1	흑돼지돈가스, 제주고사리 해장국
19호점 차이나마썸	064)732-7155	서귀포시 칠십리로 474	해물짬뽕, 전복짜장, 멘샤
20호점 시니어순맛 아리랑	064)753-9288	제주시 동광로 2길 7	할망순두부, 비빔밥
21호점 엄블랑디	064)762-2285	서귀포시 일주동로 8713	도시락정식
22호점 뉴 남원분식	064)764-5007	서귀포시 남원읍 태위로679번길 2	흑돼지불고기덮밥, 김밥
23호점 해자분식	064)743-7800	제주시 다랑꽃길 5	수제어묵라면, 해자김밥
24호점 비양도 식당	064)796-4030	제주시 한림읍 한림로 167	우렁조림, 갈치조림
25호점 동문칼국수	064)722-2614	제주시 동문로 33	칼국수, 녹두전
26호점 용담쌈국수	064)743-2503	제주시 용담로 95	고기국수, 돼지국밥, 오겹살



## In the Shilla

### 임직원의 행복을 위한 노력

호텔신라의 눈부신 성장과 발전은 임직원의 노력과 헌신의 결과입니다. 호텔신라는 TR(Travel Retail), 호텔&레저 산업의 최적의 인재를 발굴하기 위해 인재상을 설정하였으며, 채용 후 임직원에게 직급·직무에 따라 교육을 제공하며 지속적으로 임직원의 역량강화를 지원하고 있습니다. 또한 합리적이고 공평한 평가·보상 체계를 구축하여 성과 창출에 대한 동기부여를 제공하고 있습니다. 뿐만 아니라 일하기 좋은 회사(GWP, Great Work Place)의 실현을 위해 조직 건강도 진단을 정기적으로 수행하고 있으며, 일·가정의 양립을 지원하고 인권 및 다양성을 존중하는 등 임직원에게 쾌적한 근무환경을 제공하고자 최선을 다하고 있습니다.



#### Agenda & Contents

인재 확보	인재상, 채용 및 조직 적응, 평가 및 보상 체계
인재 역량강화	사업 부문별 인재 육성 방향, 교육체계, 기본 교육, 계층 교육, 리더십 교육, 글로벌 교육, 직무 교육, 온라인 교육
GWP 실현	조직 건강도 진단, 마음건강 관리 지원, 일과 가정의 양립 지원, 안전 및 보건, 인권 존중 및 보호
건강한 노사관계	노사협의회, 임직원 소통 활성화, 고충처리 위원회, 5대 약속 신고센터

## 인재 확보

호텔신라의 미션과 비전에 부합하는 인재를 적극적으로 발굴하고, 임직원 역량강화에 최선을 다하고 있습니다. 다양한 교육 프로그램과 함께 투명하고 공정한 인사 시스템을 운영하며, 진취적이고 서비스 마인드를 갖춘 인재를 확보 및 양성하고 있습니다.

### 인재상

호텔신라 산업의 본질을 이해하고 회사의 핵심 가치에 부합하는 인재를 발굴·육성하기 위해 3대 인재상을 설정하였습니다.

호텔신라 인재상	서비스지향형 인재   Service-oriented Mind 최고의 서비스로 고객을 감동시킬 수 있는 서비스 마인드를 갖춘 인재
	변화지향형 인재   Change-oriented Mind 끊임없는 자기 혁신을 통하여 개인 및 조직의 부가가치를 창출할 수 있는 인재
	미래지향형 인재   Future-oriented Mind 현실에 안주하기 보다는 미래를 준비, 도약할 수 있는 진취적 기상을 가진 인재

### 채용 및 조직 적응

호텔신라는 공정과 신뢰를 기반으로 인재 채용을 위한 채용 프로세스를 구축하였습니다. 신입사원과 경력사원을 구분하여 채용 목적과 활용에 따라 각각의 채용 체계를 마련하였으며, 신입사원의 경우 직무적합성 평가와 직무적성 검사 단계를 통해 지원자에게 최적의 직무를 제공할 수 있도록 노력하고 있습니다. 입사 후 신입 및 경력사원이 빠르게 조직에 적응할 수 있도록 멘토링 프로그램을 운영하고 있습니다. 기존 직원들은 새로운 입사자들의 소셜 멘토와 직무 멘토가 되어 정기적으로 만남을 갖을 뿐만 아니라 조직문화와 사내 시스템을 알려주는 등 직무 코칭을 수행하고 있습니다.

### 평가 및 보상 체계

임직원 개인의 역량을 이끌어내고 업무성과를 달성할 수 있도록 호텔신라는 합리적이고 공평한 평가 체계를 구축하여 운영하고 있습니다. 또한 평가를 기반으로 임직원에게 적절한 보상을 제공하여 임직원의 업무 몰입도 향상을 도모하고 있습니다.

### 기본 인센티브 제도

기준급, 능력급, 상여금으로 구성된 연봉체계와는 별개로, 임직원이 설정한 성과목표 달성도와 연계한 목표관리(MBO)를 바탕으로 개인 성과급을 지급하고 있습니다. 또한 목표달성 성과급인 TAI를 통해 연 2회 월 기본급의 최대 100%까지 보너스를 지급하고 있으며, 성과 인센티브인 OPI로 계약연봉의 최대 50%까지 인센티브를 제공하는 성과 인센티브 제도를 시행하고 있습니다.

### 어학평가 및 자격 취득 인센티브

글로벌 인재양성을 목표로, 어학능력과 자격증 취득을 위한 교육프로그램을 제공하고, 관련 시험 응시료를 지원하고 있습니다. 영어, 베트남어, 일본어 등 다양한 언어에 대한 자격 취득을 장려하고 있으며 공인자격시험 기준에 따라 자격 취득 시 인센티브를 제공하고 있습니다. 2023년에는 상위 등급을 취득한 42명에게 총 1,260만원의 인센티브가 지급되었습니다.



## 임직원 역량강화

모든 사업 부문에서 승격자와 보직자의 원활한 온 보딩(On Boarding)을 위한 프로그램을 운영하고 있습니다. 직급과 직무에 따른 세분화된 교육 체계를 구성하여 임직원에게 제공하고 있으며 임직원의 기술과 지식 향상을 위해 지속적으로 교육 프로그램을 수정하고 보완합니다.

### 사업 부문별 인재 육성 방향

TR부문 [Shilla's ACT]	호텔&레저부문 [TRUE Shilla]
변화하는 환경에 신속하게 대응하며(Agility), 경쟁환경에서 도전정신으로 변화와 성과 창출을 주도하고(Challenge), 상호 존중, 소통, 협업으로 조직의 공동 역량을 극대화(Teamwork)하는 인재	상호 존중, 소통, 협업으로 조직역량을 극대화하며 (Teamwork), 배려하고 존중하는 자세(Respect), 진실되고 책임감 있는 자세(Undertaking), 적극적이고 혁신적인 방식으로 지속가능한 성과를 창출(Efficiency)할 수 있는 인재

### 교육체계

호텔신라는 개인의 역할과 책임에 걸맞는 세분화된 교육을 통해 임직원의 업무 역량을 강화하고 있습니다.

TR부문 호텔&레저부문	사원	주임	선임	책임 I, II	수석	임원
기본	신라 DNA 교육					
	안전환경 교육					
계층	신입 입문 교육					신입 입원 과정
	경력 입문 교육					
	SHILLA 'Iderful' Anniversary (1주년 행사)					
	주임·선임 승격과정		SVP 간부 승격과정			
리더십			PLC	MLC	TLC	SLP
글로벌	S G P L (외국어생활관)					
직무	직무 기능별 교육 프로그램 (공통역량, 영업, 마케팅, MD, SCM, EC, 지원 등)					
온라인 교육	CiC 디지털 러닝 센터 온라인 과정 (직무, 어학, OA, 리더십, 소양 등)					
	클래스 101 온라인 과정					

※ TLC : Team Leader Course / MLC : Manager Leader Course / PLC : Part Leader Course / SLP: Samsung Leadership Program

### 기본 교육

#### 신라 DNA 교육

청렴한 조직문화를 선도하기 위해 임직원들의 윤리의식을 함양할 수 있는 필수 교육을 모든 직원에게 제공합니다. 신라 DNA 교육은 성희롱 및 직장 내 괴롭힘 예방, 윤리규범 준수, 개인정보 보호, 장애인식개선, 정신 건강 증진 등으로 구성되어 건강한 사내 분위기 조성에 기여하고 있습니다.

#### 안전환경 교육

안전한 직장의 기본이 되는 안전 및 환경 관리에 대한 의식을 함양하기 위해 안전환경을 필수 교육으로 지정해 모든 직원이 이수하도록 하였습니다. 또한, 삼성 EHS 전략연구소와 협력하여 유관부서의 임직원들을 대상으로 환경개론, 대기 및 수질오염 예방, 자원재활용, 온실가스 및 환경경영 교육 등을 주제로 종합적인 교육을 실시하고 있습니다. 특히 안전환경 부서의 경우 ISO 9001, 14001, 45001 인증을 포함한 전문적인 외부 교육 프로그램과 통합 내부 심사원 교육을 실시하여 부서의 숙련도와 기술 역량과 전문성을 지속적으로 강화하고 있습니다.

### 계층 교육

#### 신입사원 입문 교육

신규 입사자들이 조직에 원활히 적응하고 융화할 수 있도록 호텔&레저 및 면세유통 산업의 이해, 기본 실무 기술 및 시스템 활용법, 현장 견학 등 다양한 교육을 진행하고 있으며 교육 후 평가를 통해 교육의 효과성을 제고하고 있습니다.

#### SHILLA 'Iderful' Anniversary

임직원의 입사 1주년을 기념하여 입사 1년 리뷰, Self-Reflection 및 마음관리, 체험형 프로그램 등의 교육을 제공하고 있습니다. 이를 통해 지난 1년 동안의 회사 생활을 돌아보고 향후 업무 수행에 동기부여를 제공하여 조직의 소속감을 향상시킬 기회를 제공하고 있습니다. 2023년 입사 1주년 행사는 2022년 입사자 총 52명을 대상으로 진행되었습니다.

#### 승격 과정

승진한 직원을 대상으로 새로운 직급에 적응 할 수 있도록 교육을 제공하고 있습니다. 직급에 대한 이해를 높이고 명확한 목표를 설정함으로써 성장된 구성원으로 거듭나도록 돕고 있습니다. 각 직급의 상황과 수준에 맞춰 구성된 교육 내용은 강점 진단, 비전 및 목표 수립, 리더십 특강 등이 포함되어 있습니다.

#### 생애설계 과정

호텔신라는 임직원의 퇴직 후 미래를 준비할 수 있는 기회를 제공하고 안정적인 생활을 유지할 수 있도록 퇴직 예정자 교육 프로그램을 운영하고 있습니다.

### 리더십 교육

보직자 및 임원을 대상으로 리더십 개발 교육을 운영하고 있습니다. 개인별 리더십 다면 진단을 수행하여 얻은 데이터를 기반으로 맞춤형 리더십 교육을 제공하며 이를 통해 사업 경쟁력을 강화하고 리더십 역량을 향상시킬 수 있도록 지원하고 있습니다. 보직자 대상 리더십 교육은 상·하반기 각 1회씩 진행되며 2023년에 총 67명이 교육을 수료하였습니다.

### 글로벌 교육

호텔신라의 글로벌 사업 전략을 바탕으로 직급·직무별 외국어 과정들을 추천하고, 온·오프라인 방식의 효과적인 교육 프로그램을 제공하여 해외 전문인력 양성에 적극 노력하고 있습니다. 영어, 중국어, 일본어, 베트남어 등 다양한 어종에 대한 학습이 진행되고 있으며, 2023년에 총 327명의 임직원이 약 4,270시간 동안 학습하였습니다.

### 직무 교육

직무 역량을 향상시킬 수 있도록 공통역량, 영업, 마케팅, MD, SCM, E-Commerce, 식음서비스, 조리, 객실관리 등 호텔신라의 핵심 업무 전 영역에 걸친 교육을 진행하고 있습니다. 직무 교육은 급변하는 사업 환경에 따라 현업에서 필요로 하는 내용을 반영한 맞춤형 교육을 제공하고 있습니다. Data 분석, 경제·경영 트렌드 학습, 각 직무별 특화 교육 등이 약 12,460시간 동안 진행되었습니다.

### 온라인 교육

시간과 장소에 구애받지 않고 역량을 개발할 수 있도록 관계사 공통 디지털 러닝 플랫폼(CiC)을 통한 온라인 교육을 진행하고 있습니다. 직무별 과정과 더불어 어학, OA, 리더십, 소양 등 모든 직무와 직급에서 필요로 하는 하드 스킬과 소프트 스킬을 함양할 수 있는 기회를 제공합니다. 매월 1과정씩 수강이 가능하며, 2023년에는 약 26,163시간 동안 학습이 진행되었습니다.



## GWP(Great Work Place) 실현

임직원의 성장과 행복을 위해 편안하고 쾌적한 근무 환경을 구축하고자 최선을 다하고 있습니다. 조직 건강도 진단을 통해 조직 문화를 점검하고 관련된 정책과 프로그램을 지속적으로 고안하고 실행하고 있으며, 다양한 복리후생 제도를 운영하고, 인권 보호를 위해 다각적인 노력을 기울이고 있습니다. 또한 임직원의 안전을 고려하여 안전보건경영시스템을 획득하는 등 건강하고 일하고 싶은 조직을 만들기 위해 노력하고 있습니다.

### 조직 건강도 진단

건전한 조직문화 육성을 위해서는 현황을 정확하게 진단하고 개선점을 인식해야 합니다. 이에 호텔신라는 매년 삼성 글로벌리서치에서 실시하는 삼성문화지수(SCI, Samsung Culture Index) 진단을 통해 조직의 상태를 평가하고 있습니다. 각 부서 내 리더들에게 종합적인 피드백을 제공하고, 강점과 개선 영역을 강조하고, 이에 따른 실행 계획을 개발합니다. 2023년에는 2022년보다 1.8점 향상한 결과를 얻었으며, 8건의 개선사항을 발굴하였습니다.

#### 조직 건강도 진단 모델



### 마음건강 관리 지원

호텔신라는 임직원의 건강을 최우선으로 생각하며, 특히 지속가능경영을 위한 필수 요소로써 임직원 정신건강 관리에 다각적인 노력을 기울이고 있습니다. 이에 사내의 심리상담, 다양한 마음 건강 관리 프로그램 등 다양한 활동을 시행하며 지속적인 근무 환경 개선을 이어가고 있습니다.

#### 마음건강 관리 프로그램 운영

임직원의 일상 속에서 정신건강을 실질적으로 관리하기 위해 매월 '신라인을 위한 마음건강 레터'를 발송하고 있습니다. 또한 회사는 감정적 피로나 번 아웃(Burn Out) 등의 증상을 보이는 직원을 대상으로 연 2회 숲 체험, 힐링 프로그램 등으로 구성된 포레스트 캠프를 운영해 회복탄력성 향상에 기여하고 있습니다. 또한 임직원의 심리 안정과 업무 능력 향상을 돕고자 연간 2회 마음건강 관리 프로그램을 제공하고 있습니다. 아울러, 마음건강 관련 강의를 신입직무 교육, 승격자 교육 등에도 정규과정으로 편성하여 마음건강 관리의 중요성을 지속적으로 강조하고 있습니다.

#### 사내의 심리상담 제공

임직원의 정신건강 증진을 위한 사내 상담센터를 운영하고 있으며, 전문 상담사가 진행하는 개인별 맞춤 상담과 심리 평가를 제공하고 있습니다. 상담 접근성을 높이기 위해 EAP(Employee Assistance Program) 기관과 협력하여 심리 상담을 넘어 부채관리, 법률자문까지 외부 상담 서비스를 확대하고 있습니다.

#### 정기 마음건강 진단

임직원이 자체적으로 마음건강을 진단하고 위험 수준을 인지할 수 있도록 온라인 심리검사(HCI, Happiness Care Index)를 반기마다 실시하고 있습니다. 이는 우울증, 불안, 수면의 질, 스트레스 등의 정신건강 지표를 종합적으로 진단하는 검사로, 해당 평가에 따라 고위험군으로 선별된 직원에게 대면 상담 및 마음관리 프로그램을 진행하며 직원 복지에 최선을 다하고 있습니다.

### 일과 가정의 양립 지원

호텔신라는 일과 가정의 양립을 위한 다양한 활동 및 제도를 시행하여 직원들의 일과 삶의 균형을 지원하고 있습니다.

#### 모성보호제도 운영

모든 임직원이 출산 및 육아에 대한 걱정 없이 근무에 전념할 수 있도록 모성보호제도를 운영하고 있습니다. 특히 산모로 등록된 임직원에게는 호텔신라의 모성보호제도와 관련 시설에 대해 설명하는 책자를 배포하여 제도 활용을 장려하고 있습니다.

제도명	상세 내용
난임 휴가	• 난임 시술 및 시술을 위한 초음파 진료 시 연간 최대 3일까지 사용 가능
난임 휴직	• 기혼 여직원에 대해 난임 시술 필요 시 최대 1년 휴직 가능
난임 치료비 지원	• 난임 포기된 진료비 중 연간 최대 100만원 한도 실비 지원 (배우자 포함)
임신축하 선물	• 본인 혹은 배우자 임신 시 축하선물 지급
임신기/육아기 근로 단축	• 임신기 전 기간에 대해 근로시간 2시간 단축 (PC 자동 종료 등 적용) • 자녀 만 12세까지 근로시간 단축 가능 (최대 2년까지)
태아검진 외출	• 임신기 직원 태아 검진을 위한 외출
산전 휴가	• 출산 시기와 상관없이 신청 시 모든 출산 예정자는 최대 4개월까지 사용 가능
출산 휴가	• 출산 전후 45일씩 총 90일 휴가 (60일 유급, 30일 고용안정센터에서 지급) • 배우자 출산 시 10일 유급 휴가 (다태아의 경우, 최대 20일 유급 휴가)
육아휴직	• 남녀 모두 자녀 1명당 최대 2년까지 사용가능 (법정기준 대비 1년 연장) • 자녀 나이 기준 만 12세 (법정 기준 대비 4세 이상 기준 완화)
복직 선물	• 휴직 후 복직한 직원에게 삼성상품권 지급
시차 출퇴근	• 자녀 만 12세까지 출·퇴근 시간 조정 가능
취학자녀 돌봄휴가	• 초등학교 취학자녀의 부모에 대해 최대 6개월 무급 휴가
자녀 학자금 지원	• 유치원생부터 대학생까지 모든 자녀 학자금 지원
모성보호실 설치	• 유축기 및 젓병소독기, 리클라이너, 정수기 등 수유실과 여성휴게실 기능 제공



## 안전 및 보건

호텔신라는 임직원이 안전한 환경에서 업무에 집중할 수 있도록 안전 및 보건 관련 전담 조직을 구성하였습니다. 또한 안전과 위생을 위한 체계적인 제도를 정립하였습니다. 안전 및 보건과 관련된 주요 결정은 이사회에 즉시 보고하고 있으며, 체계적인 평가 시스템을 운영해 임직원 안전 보건에 다각적인 노력을 기울이고 있습니다.

### 안전 및 보건 관리

호텔신라는 안전보건 경영책임자(CSO, Chief Safety Officer) 선임은 물론 안전환경센터, 사업부문별 안전보건 전담 조직을 두고 체계적인 안전보건 활동을 지속하고 있습니다. 안전보건 조직은 안전영역에서 리스크 관리 원칙을 바탕으로 위험성 평가, 비상대응 교육훈련, 안전 관련 인증 획득·유지, 안전문화 정착, 현장 중점 리스크 대응 역량을 강화하고 있습니다. 보건영역에서는 임직원 건강검진, 전염성 질환 대응 가이드라인 수립, 근골격계 유해요인 조사, 보건교육 등 임직원 건강증진 활동과 AED 등 응급장비 구비, CPR 교육 실행 등 각종 응급상황에 대비한 대응태세도 완벽히 구축하고 있습니다.

### 안전 및 보건 관리 체계



### 안전보건 경영 방침

호텔신라는 고객과 임직원의 안전확보를 경영의 최우선 가치로 규정하고 다양한 유형의 리스크에 선제적으로 대응하기 위하여 아래의 제반 사항을 적극적으로 실천합니다.

1. 행동하는 신라인의 공유가치인 Shilla's ACT를 기반으로 안전보건경영 시스템을 구축하고 운영합니다.
2. 안전보건 관련 법령과 규정을 준수하며, 모든 임직원이 자발적으로 참여하여 잠재위험 요인을 발굴하고 신속 정확한 개선을 통하여 리스크 관리 수준을 제고합니다.
3. 안전보건 프로세스는 지속적으로 정비하고 모든 임직원이 참여하는 비상대응 교육 훈련을 반복적으로 실시하여 리스크 대응 역량을 강화합니다.

## 인권 존중 및 보호

호텔신라는 세계로 뻗어 나가는 글로벌 기업으로서 임직원의 인권을 존중하고, 인권 관련 국제 원칙과 기준을 준수합니다. 이러한 호텔신라의 이념은 경영원칙에도 반영되어 있으며, 인권존중 및 보호에 대한 변함없는 의지를 담고 있습니다. 앞으로도 인권경영 체계를 강화하고 관련 제도를 지속적으로 보완하여 근로자 보호 및 인권경영에 앞장서도록 하겠습니다.

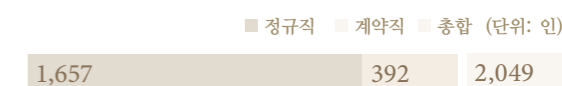
### 근로자 다양성

근로자의 다양성은 호텔신라 인권경영의 핵심 요소로써 자리 잡고 있습니다. 구성원의 국적, 성별, 연령, 종교, 고용 상태, 장애여부, 출신 지역 등 어떠한 이유로도 차별하지 않으며 각자의 다양성을 존중하고 있습니다. 호텔신라는 임직원 성비의 균형을 이루고 있으며, 성별 이외에도 다양성 관련 요소에 주의를 기울이며 차별 근절 문화를 확산하기 위해 노력하고 있습니다.

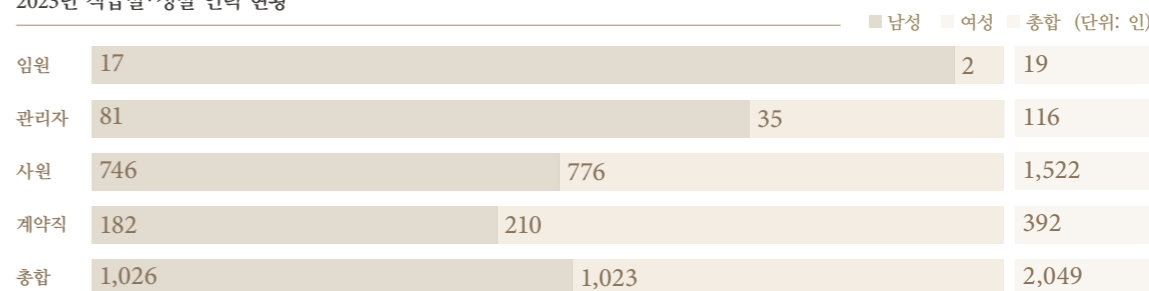
### 2023년 남성·여성 인력 현황



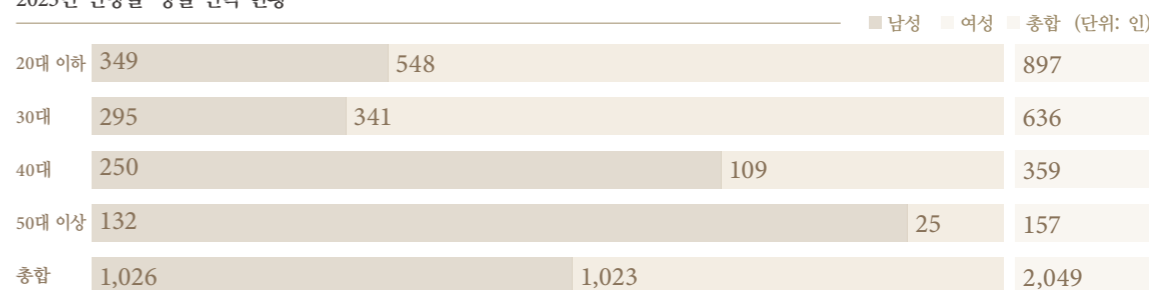
### 2023년 정규직·계약직 인력 현황



### 2023년 직급별·성별 인력 현황



### 2023년 연령별·성별 인력 현황



### 2023년 장애인 고용현황





## 건강한 노사관계

호텔신라는 노사 간 진정성 있는 의사소통과 상호협력의 원칙을 바탕으로 공동의 이익을 증진하고 더 나은 근로 환경을 만들기 위해 최선을 다하고 있습니다. 경영진과 임직원, 임직원 상호간 서로 존중하고 신뢰하는 건강한 노사관계로 발전할 수 있도록 호텔신라는 지속적으로 노력해 나가겠습니다.

### 노사협의회

경영진과 근로자 상호간 자유롭고 건설적인 의사교환을 바탕으로 근로자의 복리를 증진하고 생산성을 향상하기 위해 호텔신라는 노사협의회를 구성하였습니다. 노사는 총 20명 중 TR부문 7명, 호텔&레저부문 13명으로 구성되어 있습니다. 호텔신라 노사협의회는 정기적인 소통활동 진행을 통해 경영진과 직원 간 이해의 폭을 넓혀왔으며 노사 공동의 이익 증진을 위해 노력하고 있습니다.

#### 노사협의회 주요 협의사항

생산성 향상 및 성과배분	인력 배치전환, 재훈련 등 고용조정 일반원칙
근로자 채용, 배치 및 교육훈련	작업 및 휴게시간 운용
근로자 고충처리	임금 지불방법, 체제, 구조 등의 제도개선
안전, 보건, 기타 작업환경 개선 및 근로자 건강증진	근로자 복지증진
인사, 노무관리 제도개선	기타 노사협조에 관한 사항 등

#### 노사협의회 활동

구분	내용	시기
노사 소식지 작성 및 배포	• 노사 소식지 'NEWS ON' 이메일 발송	격월
노사 홈페이지 운영	• 현장 근무자 건의사항 게시 • 업무상 애로사항 개선요청 • 노사협의회 활동공지 및 내용공유 • 노사협의회 조직 및 위원 소개 • 사내동호회 현황 및 활동 내용 공유 • 칭찬사원 추천	사내 업무용 웹사이트에서 직원 누구나 접속 및 게시 가능
정기회의 개최	• 안전 상정 및 노사 간 의견 논의 및 활동경과 공유	월 1회
노사 워크숍 기획 및 진행	• 임금 인상, 복리후생 등 주요 사안 논의	년 1회

### 임직원 소통 활성화

호텔신라는 노사협의회 운영 뿐만 아니라 사내 소통을 활성화하고 조직문화를 개선하기 위해 경영현황 설명회, 주니어 보드 등 다양한 소통 채널을 운영하고 있습니다. 더불어 COVID-19 엔데믹에 따라 부서 간 문화활동 및 소통행사 등의 조직활성화 프로그램을 적극 시행함으로써 활기찬 조직문화가 자리매김할 수 있도록 최선을 다하고 있습니다.

#### 경영현황 설명회

매월 1회 진행되는 경영현황 설명회는 호텔신라의 경영현황과 전략방향을 직원들과 공유하여 노사 간 동일한 지향점 설정에 기여하고 이해와 협업의 동기를 제공하고 있습니다. 노사협의회 및 계층별 직원들로 구성된 임직원 패널단은 경영진과 솔직하게 소통하며, 소통 내역은 투명하게 공개하고 있습니다.



### Junior Board

2022년 5월 출범한 호텔신라 Junior Board는 1990년대생 주니어 직급 중심의 Task Force Team으로 상향식 의견 표출 및 수평적 소통을 바탕으로 혁신적인 아이디어를 발굴하고 호텔신라의 변화 속도를 높이며, 세대 간의 간극을 좁히는 동시에 조직변화에 대한 수용성을 제고하는 기능을 수행하고 있습니다. 2023년 선임된 Junior Board 2기 멤버들은 창의적이고 역동적인 조직문화 조성을 위한 제도 개선, 활동 제안 등의 다양한 과업을 수행하였습니다.

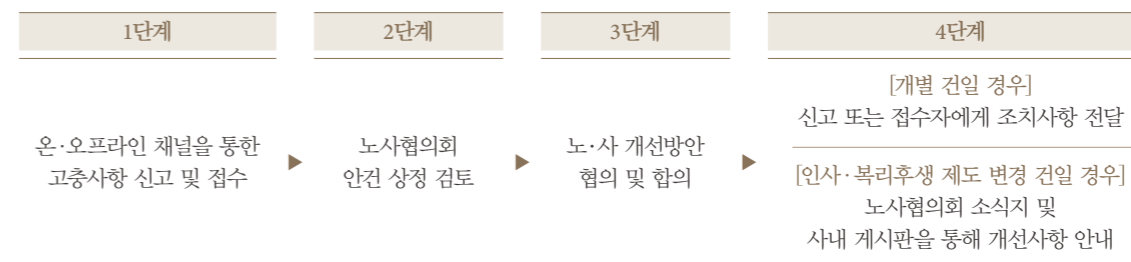
### 문화힐링데이

호텔신라는 부서원 사이의 소통을 활성화하고 자율적인 프로그램 구성·운영으로 시대변화를 반영한 건전한 회사 문화가 자리매김할 수 있도록 문화활동 및 식사비를 지원하는 '문화힐링데이'를 운영하고 있습니다. '문화힐링데이'를 통해 부서원들은 친밀감과 협동심을 형성하고 있습니다.

### 고충처리 위원회

임직원들의 업무과정에서 겪는 고충을 처리하고 남녀고용 평등에 관한 분쟁을 해결하기 위해 호텔신라는 고충처리 위원회를 운영하고 있습니다. 임직원들은 자유롭게 고충에 대한 상담을 신청할 수 있으며 호텔신라는 고충상담을 이유로 어떠한 불이익이나 차별을 받지 않도록 하고 있습니다. 더불어 상담내용에 대한 비밀은 철저히 보장됩니다.

#### 고충처리 프로세스



### 5대 약속 신고센터

모든 임직원이 존중받는 업무환경을 조성하기 위해 호텔신라는 직장내 괴롭힘, 성희롱, 언어폭력, 폭음, 흡연을 5대 약속으로 지정하고 이를 근절하기 위한 노력을 꾸준히 이어가고 있습니다. 5대 약속 중 사내 성희롱과 언어폭력은 어떠한 경우에도 용납하지 않는 무관용 원칙을 적용하고 있으며, 5대 약속을 신고할 수 있는 온·오프라인 센터를 운영하여 신고자와 피해자를 보호하고 사고자를 징계하고 있습니다. 이에 더해 임직원들의 인식을 제고하고 대응 방안을 제공하기 위해 '5대 약속 사고 대응 가이드북'을 제작하여 배포하였습니다.

#### 5대 약속사고 대응 가이드북



#### 5대 약속 신고 프로세스

1단계	5대 약속 신고·접수(온·오프라인)
2단계	피해자·신고자 보호 등 사전조치
3단계	사실관계 조사
4단계	심의위원회·인사위원회 개최 및 사고자 징계
5단계	사후 조치(피해자·사고자 분리, 마음건강 관리 등)



## The Green, The Shilla

### 환경을 위한 선택과 집중

호텔신라는 친환경을 최우선 가치로 고려하여 환경경영을 실천하고 있습니다. 에너지, 자원, 화학물질의 사용을 체계적으로 파악 및 관리하여 사업활동으로 인한 환경 영향을 최소화하고자 노력하고 있습니다. 또한 환경경영 방침을 수립하고 탄소중립 로드맵을 구축하였으며 이에 따라 기후변화 대응을 위한 온실가스 감축 활동을 적극적으로 추진하고 있습니다. 뿐만 아니라 모든 이해관계자가 환경 문제의 중요성을 인식하고 책임을 다할 수 있도록 친환경 캠페인 운영, 친환경 매장 운영 및 브랜드 홍보 등과 같은 대내·외 활동을 수행하고 있습니다. 앞으로도 호텔신라는 환경 문제 해결과 기후변화 대응을 위해 끊임없는 노력을 기울이며, 친환경 경영을 지속적으로 실천하겠습니다.



### Agenda & Contents

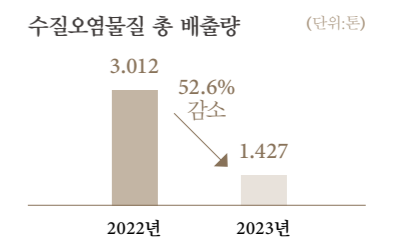
환경영향 최소화	효율적 수자원 관리, 폐기물 발생 최소화, 환경경영 방침, 친환경 캠페인, 친환경 경영활동, 반려해변 활동, 바다 식목일 바다정화 활동, 마라도 식목활동
기후변화 대응	탄소중립 체계, 탄소중립 로드맵, 탄소중립 추진과제, 온실가스 및 에너지 관리, 에너지 효율 향상, ESG 관련 수상
녹색 구매	녹색구매 제품 정의 및 기준, 녹색구매 제품 인증, 녹색구매 실적

## 환경영향 최소화

호텔신라는 경영활동을 통한 환경영향을 최소화하기 위해 환경경영 방침을 수립하였습니다. 또한 사업 운영 과정에서 발행하는 용수 및 폐기물 등 환경에 영향을 미칠 수 있는 요소에 대해 면밀히 파악하고 있으며, 환경 영향을 최소화 할 수 있도록 저감기술을 도입하는 등 다양한 활동을 수행하고 있습니다. 뿐만 아니라 환경 문제에 대한 심각성을 인식하고 친환경 캠페인 및 봉사활동을 수행하고 있으며, 호텔 상품 및 서비스에도 친환경 정책을 적용하여 친환경 경영 활동을 지속하고 있습니다. 앞으로도 호텔신라는 환경 문제를 해결하고 보호하는데 적극적으로 참여하겠습니다.

### 효율적 수자원 관리

기후변화에 대응하고 물 부족 위기를 극복하고자 효율적인 용수 사용을 위한 수자원 절약 캠페인을 진행하고 있습니다. 또한 수질 오염 물질 배출을 감축 시키기 위해 침전조, A/C 필터 등의 노후설비를 교체하였으며, 이를 통해 2022년도 대비 수질 오염물질 배출량을 52.6% 감축하였습니다. 뿐만 아니라 폐수 처리 과정에서도 생태계에 미치는 영향을 최소화하기 위해 노력하고 있습니다.



### 2023년 수질오염물질 배출량

구분	단위	수질오염물질					총 배출량
		생물학적 산소 요구량 (BOD)	총 유기탄소 (TOC)	부유물질 (SS)	총 질소 (T-N)	총 인 (T-P)	
수질오염물질	톤	0.34	0.71	0.28	0.08	0.007	1.427

\* 수질오염물질 배출량의 계산은 소수점 이하 절사로 인해 총 배출량의 합이 다를 수 있습니다.

### 2023년 용수 사용량 및 재활용량

구분	단위	용수 사용량 및 재활용량		
		사용량	재활용량	총 사용량
용수	톤	625,460	2,292	627,752

### 폐기물 발생 최소화

폐기물 발생을 최소화하기 위한 다양한 노력을 수행하고 있습니다. 특히 업계 최초로 신라면세점은 기존 일회성 소모품이었던 비닐 랩을 전문 재활용 업체를 통해 '재생 비닐 랩'으로 재생산하여 사용하고 있습니다. 이를 통해 연간 18.7톤의 비닐 폐기물을 감축할 수 있었습니다. 뿐만 아니라 호텔신라는 총 발생 폐기물 발생량의 99%를 재활용하는 등 폐기물 저감을 위해 힘쓰고 있습니다.



### 2023년 폐기물 배출량 및 재활용량

구분	단위	폐기물 배출량 및 재활용량			
		일반폐기물	지정폐기물	총 발생량	재활용량
폐기물	톤	3,310.9	30.78	3,341.7	3,310.6



## 환경경영 방침

호텔신라는 친환경 경영을 실현하고자 환경경영 방침을 수립하였으며, 전사에 이를 공유하고 방침에 기반한 환경경영을 적극적으로 실천하고 있습니다.

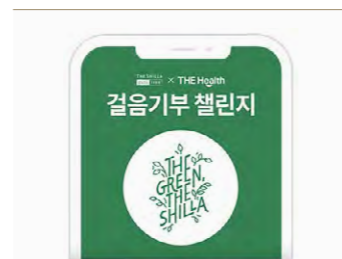
호텔신라는 글로벌 환경 방침과 환경 중심 경영을 최우선 가치로 규정하고 지속성장 가능한 경영과 사회적 책임을 실현하기 위하여 아래의 제반 사항을 적극적으로 실현한다.

1. 행동하는 신라인의 공유가치인 Shilla's ACT를 기반으로 환경경영 시스템을 구축하고 운영한다.
2. 환경 관련 법령과 규정을 준수하며, 글로벌 기후변화 대응과 자원순환을 강화하고 모든 임직원이 자발적 참여하여 친환경 서비스를 제공한다.
3. 환경경영 프로세스는 지속적으로 정비하고, 지속성장 가능한 경영과 사회적 책임을 실현하여 ESG경영체계 기반을 구축한다.

## 친환경 캠페인

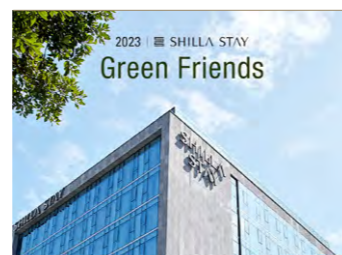
### 호텔신라 걸음기부 캠페인

임직원뿐만 아니라 호텔신라 고객과 일반인 모두가 참여할 수 있는 공개형 걸음기부 캠페인을 진행하였습니다. 걸음기부 캠페인은 2021년부터 매년 진행되고 있으며 참여인원의 걸음 수와 기부금을 매칭하여 환경 보호 및 사회적 약자에 대한 지원을 위해 활용하고 있습니다. 2023년에는 4월과 5월, 10월과 11월 등 총 2회 진행되었으며, 총 20,782명이 참여하여 누적걸음 수 총 2,779,935,440걸음을 기록하였습니다. 2023년 조성된 기부금은 3,800만원으로 환경보호 캠페인 개최와 동절기 화재 취약계층 가구를 대상으로 소방 물품을 지원하는데 사용되었습니다.



### 신라스테이 그린 프렌즈 출범

환경보호와 SNS활동에 관심이 큰 전국의 재학생과 휴학생을 대상으로 2023년 10월 환경 보호 서포터즈 '신라스테이 그린 프렌즈' 15명을 선발하였습니다. 그린 프렌즈는 온·오프라인에서 환경을 위한 다양한 활동을 진행하고 있습니다. 사용기간이 끝난 수건 등을 사용해 키링 등의 소품을 만드는 업사이클링 활동, 침대보 등 재사용을 권유하는 그린 카드 제작 등 호텔 산업과 관련된 친환경 활동은 물론, 제주 지역의 해변 정화 활동, 대중교통 이용 챌린지 등 지역사회를 위한 활동을 수행하고 있습니다.



## 친환경 경영활동

### 친환경 정책 운영

호텔신라는 제공하는 상품·서비스 운영에 친환경 정책을 적용하고 있습니다. 정책에 따라 호텔 내 일회용품은 다회용 제품으로 교체 및 친환경 소재로 대체 또는 유상판매로 전환하고 있으며 총 27종 품목을 대상으로 친환경 조치를 추진하였습니다.



### 비닐폐기물 저감 노력

일회용 포장재 사용을 최소화하고 포장 폐기물을 감축하고자 다회용·친환경 포장재를 도입하였습니다. 기존 에어캡 사용을 대체할 수 있는 재활용 세단기를 활용한 완충재를 도입하였으며, 다회용 포장재를 도입하여 비닐 폐기물 저감에 기여하였습니다.



### 친환경 전기차 도입확대

2030년까지 모든 업무용 및 임원용 차량에 대해 100% 전기차로 전환하는 것을 목표로 전기차 전환을 추진하고 있습니다. 현재 제주점, 서울점, 인도장에서 사용하는 보세운송 트럭 4대와 업무차량 1대를 전기차로 전환하였으며, 통합물류 및 제주점 자가운송 차량 2대를 전기차로 교체하였습니다.



### 친환경 상품 판매

호텔신라는 친환경 상품을 소비자에게 알리는 활동에 앞장서고 있습니다. 신라면세점은 93개 브랜드의 3,000여개의 친환경 상품을 발굴하여 판매하고 있습니다. 클린&비건 브랜드의 온라인 홍보를 지원하고 구매객 프로모션을 실시하는 등 친환경상품 홍보에도 힘쓰고 있습니다.



### 환경보호 핸즈온 팝업북 제작

2023년 12월, Recycle, Reuse, Reduce로 구성된 3개 테마에 대한 환경 교육용 팝업북 1,200부를 제작하였습니다. 팝업북은 전국 지역 아동센터에 전달되었으며 아이들에게 환경보호의 중요성을 알리고 친환경 활동을 장려하는 데 기여하였습니다.





## 반려 해변 활동

호텔신라는 해양 쓰레기 문제에 대한 심각성을 인식하고 해양 환경 보존의 중요성을 알리는 데 앞장서기 위해 2023년부터 반려해변 활동을 추진하고 있습니다. 제주, 인천 등 해안지역에 있는 호텔, 면세점 사업장과 연계하여 총 3개의 해변(제주 광치기해변 및 올레길7코스, 인천 용유해변)을 입양하였으며, 2023년 한 해 동안 해양쓰레기 약 530kg을 수거하였습니다. 앞으로도 호텔신라는 우리의 관광자원인 자연을 지속 보존하고 가꾸기 위해 노력하겠습니다.



## 바다 식목일 바다정화 활동

2023년 5월, 호텔신라는 창립 50주년과 바다식목일의 날을 기념하여 지자체, 민간단체 등 약 20여개 기관과 함께 참여하는 제주 수중·연안 정화 캠페인을 개최하였습니다. 제주 바다를 생계로 하는 해녀 분들과 해양경찰 등 약 300여명이 참여한 이 행사를 통해 해양 쓰레기 약 6.5톤을 수거하였으며, 걸음 기부 캠페인 등을 통해 해양쓰레기 문제를 알리는 등 국민 인식 제고에 기여하였습니다.



## 마라도 식목활동

'푸른 마라도 가꾸기' 식목행사는 1991년 11월부터 대한민국 최남단 마라도에 희망의 해송 심기 사업을 시작으로 현재까지 지속적으로 진행되고 있는 호텔신라의 대표적인 사회 공헌 활동입니다. 2023년, 33년차를 맞는 '푸른 마라도 가꾸기' 식목행사에서는 30여명의 임직원이 참여하여 해송 20그루를 심었으며 꽃 260포트를 비치해 마을 내 화단을 조성하였습니다.



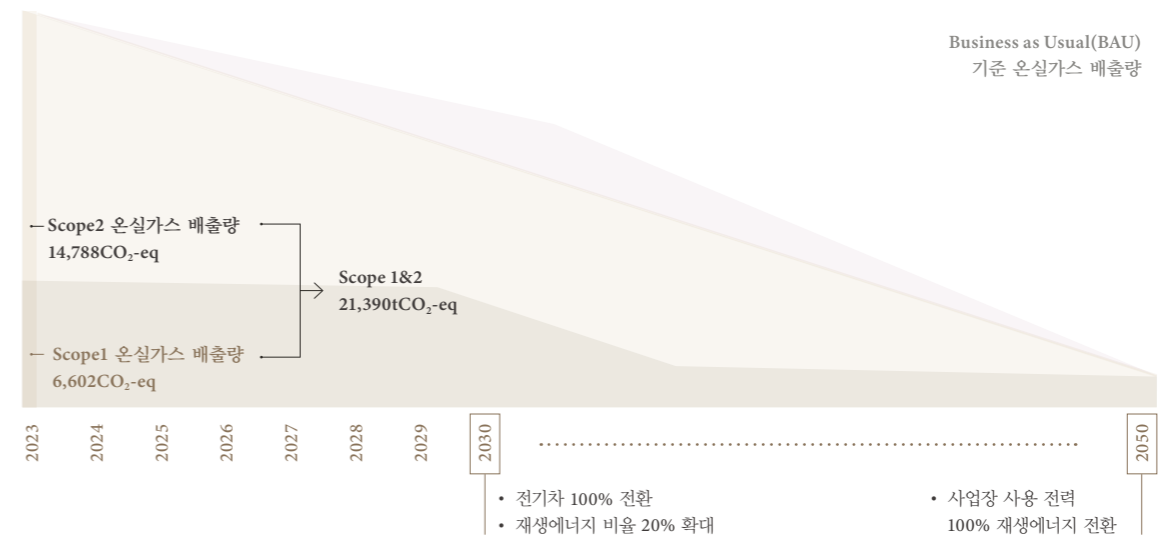
## 기후변화 대응

호텔신라는 기후위기에 대응하기 위해 2050년 탄소 배출량 ZERO 실현을 목표로 환경 경영을 강화하고 있습니다. 특히 탄소중립 전략에 따라 신재생 에너지 비율 확대, 시스템 개선을 통한 에너지 효율 향상, 친환경 소재를 활용한 자원순환 강화 등 탄소 배출량과 폐기물 발생량을 감축시키기 위해 다양한 활동을 시행하고 있습니다.

### 탄소중립 체계

구분	내용		
전략 목표	2050년 탄소 배출량 Zero 실현		
전략 방향	효율적이고 효과적이며 체계적인 직접·간접 온실가스 배출량 감축		
전략 과제	재생에너지 전환	에너지 효율 제고	전기차 전환

### 탄소중립 로드맵



### 탄소중립 추진과제

호텔신라는 온실가스 배출 현황 분석을 통해 탄소 중립 추진 방향을 도출하였으며 이에 대한 4대 과제를 발굴하였습니다.

#### 탄소중립 과제

구분	내용
2030 전기자동차 100% 전환	• 2030년까지 전기차 100% 전환을 목표로 물류센터 내 전기자동차 충전소 설치 등 인프라 구축 • 모든 업무용 및 임원용 차량의 전기자동차 전환 진행
2030 재생에너지 비율 20% 확대	• 호텔, 면세점 내 태양광 에너지 사용 가능여부 검토 • PPA, REC 등 신재생에너지 구매제도 활용 검토
에너지 효율 제고	• 호텔 및 면세점 내 시설 및 시스템 개선을 통한 에너지 효율 향상
2050 사업장 전력 100% 재생에너지 전환	• 신규 건물 설계 시 신재생에너지 사용 적극 검토 및 적용



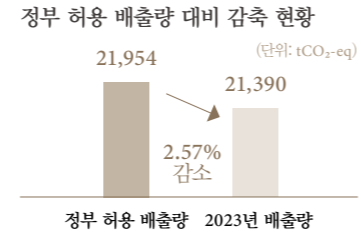
## 온실가스 및 에너지 관리

2050년까지 재생에너지로의 전환을 완료하고 탄소 배출량 ZERO를 달성하기 위해 온실가스 배출과 에너지 사용 관리를 체계적으로 수행하고 있습니다. 신규 건물 설계 시 신재생 에너지를 반영하고 있으며 절수 관리 및 중수 확대를 통한 용수 사용 절감 등 에너지 효율 제고를 위해 총력을 기울이고 있습니다. 또한 글로벌 캠페인 RE100 목표 달성을 위해 '신재생에너지 구매 제도'를 적극적으로 활용할 예정입니다.

## 에너지 효율 향상

### 매장 에너지 사용 절감

서울면세점 매장 내 브랜드별로 집기조명 누전차단기를 설치하여 점등 on/off 단속 관리를 수행하고 있으며 이를 통해 전력 운영시간을 단축하고 있습니다. 이에 냉·난방기 운영시간을 탄력 조정하고 실내온도를 관리하여 에너지 절감을 실현하고 있습니다.



### 노후 설비 효율 개선

호텔신라는 2013년 수립한 '에너지 절감 계획'을 바탕으로 건물 단열 성능 강화, LED 조명 교체, 폐열 회수 시스템 도입 등 에너지 효율을 개선하였으며, 지속적인 에너지 효율 향상 도모를 위하여 2023년에는 냉동기 1기, 공조기 4기, 펌프 4기, 조명 157개를 교체하는 노후설비 개선 작업에 50억 여원을 투자하였습니다. 에너지 효율 향상을 위한 노력에도 불구하고 COVID-19 엔데믹에 따른 영업 정상화, 고객 및 직원시설 확장으로 인해 온실가스 배출량은 2022년 대비 소폭 증가하였습니다. 온실가스 배출량 감축을 위해 호텔신라는 정부의 온실가스 허용 배출량 이내 관리는 물론 운영개선 및 투자를 지속적으로 확대해 나가겠습니다.



## ESG 관련 수상

### 지속가능경영 유공 ESG 부문 국무총리 표창 수상

친환경소비문화 확산 캠페인 진행 및 친환경 경영 노력을 인정받아 2023년 12월 산업통상자원부가 주최한 '지속가능경영유공' 정부 포상에서 국무총리 표창을 수상하였습니다. 앞으로도 지속가능경영 확산에 기여할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.



# 녹색 구매

호텔신라는 '녹색구매 지침'을 제정하여 경영활동으로 인한 환경영향을 최소화하고 환경복원 비용을 절감하기 위해 노력하고 있습니다. 녹색구매 정의와 범위, 녹색제품 기준 및 요건 등으로 구성된 녹색구매 지침은 호텔신라의 모든 사업장에 적용되고 있으며 자원의 낭비와 환경오염 방지는 물론 회사의 지속가능성 향상에 기여하고 있습니다.

## 녹색구매 제품 정의 및 기준

기후위기 대응을 위한 탄소중립·녹색성장 기본법에 따른 제품으로서

- 환경기술 및 환경산업 지원법 제17조 제1항에 따라 같은 용도의 다른 제품에 비하여 제품의 환경성을 개선하여 환경표지(마크)를 받은 제품 및 동 기준에 적합한 제품
- 자원의 절약과 재활용 촉진에 관한 법률 제33조 및 녹색제품 구매촉진에 관한 법률 제15조에 따라 산업통상자원부장관이 정하여 고시하는 우수 재활용(GR) 인증제품 및 동 인증기준에 적합한 제품
- 환경부장관이 관계부처 장관과 협의하여 고시하는 대상품목별 판단 기준에 적합한 상품

환경기준	제조, 유통, 사용, 폐기 등 제품 전과정에서의 친환경성
품질기준	해당 제품별 한국산업규격(KS)

## 녹색구매 제품 인증

환경마크		같은 용도의 제품들 가운데 생산, 유통, 사용, 폐기 과정에서 다른 제품에 비해 환경오염이 적거나 자원과 에너지를 절약할 수 있는 상품
우수 재활용(GR) 마크		기술개발을 통해 품질이 우수한 재활용 제품에 대한 인증으로 재활용 제품의 품질을 향상시켜 소비자의 불신 해소 및 수요 확대 유도
에너지절약 마크		기업이 자발적으로 제시하는 절전기준에 만족하는 에너지 절약형 제품을 생산, 보급함으로써 에너지 절약을 실현하는 인증
에너지소비효율 등급 표시		소비자들이 에너지 절약형의 제품을 쉽게 확인할 수 있도록 지원하고, 제조업자들이 생산단계에서부터 에너지 절약형 제품 생산 촉진
환경성적표지		원료채취, 제품제조, 제품소비 및 폐기 단계 등 제품의 전 과정에서 사용되는 자원과 배출되는 오염물질에 의해 발생하는 환경영향을 정량적으로 수치화하여 표시하는 인증
녹색인증		에너지와 자원을 절약하고 효율적으로 사용하여 온실가스 및 오염물질 배출을 최소화하는 기술 및 제품 인증

## 녹색구매 실적

구분	단위	2021년	2022년	2023년
서울 및 제주 호텔	백만 원	488.0	550.4	848.8
녹색구매 비중	%	0.8	0.7	1.0



## Part 3. Appendix

중대성 평가

ESG Data

연결재무제표

독립된 감사인의 감사보고서

온실가스 배출량 검증 의견서

제3자 검증의견서

GRI & SASB Index

주요 가입단체

# 중대성 평가

지속가능경영 추진 및 보고기간에 발생한 중요 ESG 이슈를 파악하기 위한 이중 중대성 평가를 실시하였습니다. 중대성 평가는 GRI(Global Reporting Initiative) Standards 2021 가이드라인을 기반으로 호텔신라 재무상태에 영향을 미치고 회사의 경영활동이 외부에 미치는 영향을 종합적으로 측정할 수 있도록 설계하였습니다. 더불어 작년 중대성 평가 결과와의 비교분석을 통해 중요 이슈의 순위 변경 내역을 확인하고 점검하였습니다.

## 이중 중대성 평가 개요

구분	구성 및 내용
1단계	지속가능경영 이슈 Pool 점검 및 검토 지속가능경영 국제 표준 및 기준, 2023년 호텔신라 미디어 분석, 면세유통 및 호텔&레저 산업 동향, 벤치마킹 조사를 통한 이슈 파악 및 전년도 이슈 Pool 유지 적정성 검토
2단계	담당부서 확인 및 설문조사 후 중대성 평가 실시 이슈 Pool 유지 적정성 확인 후 중대성 파악을 위한 개별 지속가능경영 이슈에 대한 중요도(Significance)와 영향도(Influence) 측정 및 평가
3단계	중대성 평가 결과 전문가 검토 중대성 평가 결과에 대한 ESG 전문가 점검 및 확인
4단계	평가 결과 보고 및 핵심 지속가능경영 이슈 확정 20개 지속가능경영 이슈에 대한 중대성 평가 결과 경영진 보고 후 중요 지속가능경영 이슈 확정
5단계	전년도 중대성 평가 결과와의 비교분석 핵심 이슈 5개 포함 이슈들의 순위 변경 내역 확인을 통한 지속가능경영 동향 파악 및 향후 추진방향 시사점 도출

## 2023년 호텔신라 지속가능경영 이슈 Pool 개요

지속가능경영 및 ESG 국제표준, 미디어 분석, 벤치마킹 등의 방법을 통해 도출한 호텔신라의 20개 지속가능경영 이슈는 환경(Environmental), 사회(Social), 지배구조(Governance), 임직원(Employee) 부문으로 구성하였으며, 전년도 중대성 평가를 통해 도출된 중대 이슈의 순위 변경 내역 확인을 위해 이슈는 전년도와 동일하게 유지하였습니다.

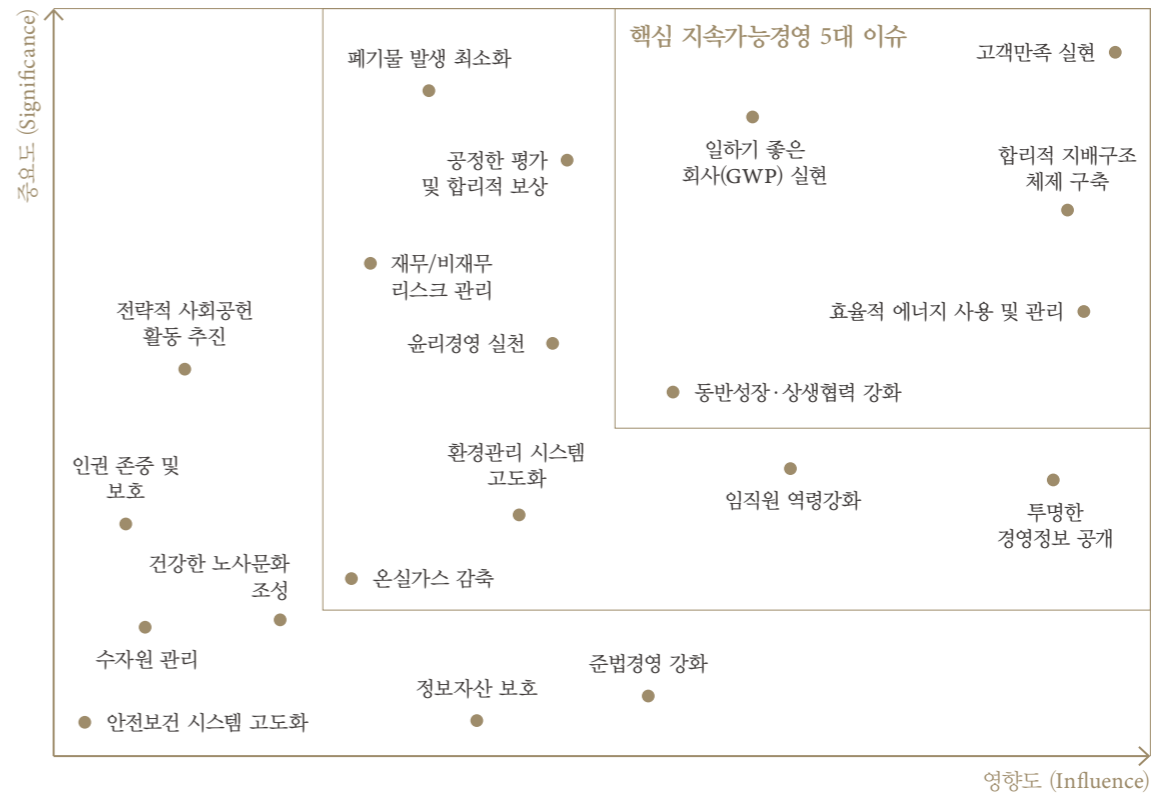
구분	지속가능경영 이슈	부문	구분	지속가능경영 이슈	부문
1	효율적 에너지 사용 및 관리	환경	11	합리적 지배구조 체제 구축	지배 구조
2	온실가스 감축		12	재무/비재무 리스크 관리	
3	수자원 관리		13	윤리경영 실천	
4	폐기물 발생 최소화		14	준법경영 강화	
5	환경관리 시스템 고도화		15	투명한 경영정보 공개	
6	고객만족 실현	사회	16	임직원 역량강화	임직원
7	동반성장·상생협력 강화		17	일하기 좋은 회사(GWP) 실현	
8	전략적 사회공헌 활동 추진		18	공정한 평가 및 합리적 보상	
9	정보자산 보호		19	건강한 노사문화 조성	
10	인권 존중 및 보호		20	안전보건 시스템 고도화	

## 이해관계자 설문

보고기간 중 중요 지속가능경영 이슈 도출을 위해 이해관계자 설문을 진행하였습니다. 설문조사는 2024년 4월 15일부터 22일까지 8일 동안 실시하였으며 호텔신라 임직원과 고객, 주주 및 투자자, 협력사 임직원, NGO 등 총 328명의 유효응답을 바탕으로 20개 이슈에 대한 중요도와 영향도를 평가하였습니다.

## 평가 결과

각각의 지속가능경영 이슈가 호텔신라의 재무상태에 미치는 영향의 수준을 중요도 관점에서 측정하였고 자본시장과 사회, 환경에 미치는 영향을 평가하여 5개 핵심 지속가능경영 이슈를 도출하여 확정하였습니다.



## 핵심 지속가능경영 이슈 이해관계자 경계

구분 핵심 이슈	이해관계자					보고 페이지
	주주·투자자	고객	협력사	임직원	지역사회	
1. 고객만족 실현	●	●	●	●	○	39~43
2. 일하기 좋은 회사(GWP) 실현	○	○	○	●	○	56~59
3. 합리적 지배구조 체제 구축	●	○	○	●	○	18~25
4. 효율적 에너지 사용 및 관리	●	○	○	○	●	67~68
5. 동반성장·상생협력 강화	●	○	○	○	○	44~47

## 핵심 지속가능경영 이슈별 영향

구분 핵심 이슈	영향			
	잠재적	실질적	재무적	비재무적
1. 고객만족 실현	○	●	●	●
2. 일하기 좋은 회사(GWP) 실현	○	●	●	●
3. 합리적 지배구조 체제 구축	○	●	●	●
4. 효율적 에너지 사용 및 관리	○	●	○	●
5. 동반성장·상생협력 강화	●	○	●	●

## 2023 중대성 평가 결과 비교분석

호텔신라의 ESG경영 추진에 있어 중요 이슈의 변동 내용을 확인하기 위해 전년도 중대성 평가 결과와의 비교분석을 진행하였습니다. 2022년 중요 이슈로 선정된 '고객만족 실현', '정보자산 보호', '준법경영 강화', '동반성장·상생협력 강화', '전략적 사회공헌 활동 추진' 등 5개의 이슈 가운데 '고객만족 실현'과 '동반성장·상생협력 강화'는 2023년에도 호텔신라 ESG경영에 중대한 영향을 미치는 이슈로 유지되었으며 3개 이슈는 순위가 하락하였습니다.

### 이슈 순위변동 내역

2023년 순위	이슈	2022년 순위	변동
1	고객만족 실현	1	-
2	일하기 좋은 회사(GWP) 실현	10	▲ 8
3	효율적 에너지 사용 및 관리	14	▲ 11
4	합리적 지배구조 체제 구축	7	▲ 3
5	동반성장·상생협력 강화	4	▼ 1
6	폐기물 발생 최소화	18	▲ 12
7	공정한 평가 및 합리적 보상	11	▲ 4
8	윤리경영 실천	6	▼ 2
9	재무/비재무 리스크 관리	13	▲ 4
10	정보자산 보호	2	▼ 8
11	준법경영 강화	3	▼ 8
12	환경관리 시스템 고도화	19	▲ 7
13	온실가스 감축	15	▲ 2
14	전략적 사회공헌 활동 추진	5	▼ 9
15	인권 존중 및 보호	8	▼ 7
16	건강한 노사문화 조성	17	▲ 1
17	임직원 역량강화	16	▼ 1
18	투명한 경영정보 공개	9	▼ 9
19	수자원 관리	20	▲ 1
20	안전보건경영 시스템 고도화	12	▼ 8

비교분석을 통해 확인된 사항은 환경 부문의 이슈들의 순위가 전년대비 상승하였다는 점입니다. ESG경영을 추진함에 있어 환경 관련 사항들이 사회와 지배구조 부문과 비교해 사회적 관심이 크기 때문에 판단됩니다. 더불어 임직원 부문의 '일하기 좋은 회사(GWP) 실현'과 '합리적 지배구조 체제 구축 및 운영' 또한 전년 대비 순위가 상승하며 중요 이슈로 편입되었습니다.

호텔신라는 환경, 사회, 지배구조, 임직원 부문으로 구성된 각각의 이슈의 중요도와 영향도를 면밀히 분석하여 ESG 경영을 체계적으로 추진하고 내재화, 고도화하기 위해 노력하겠습니다.

## ESG Data

### Environmental Aspects

환경 데이터 보고 범위는 서울신라호텔과 신라면세점 서울점을 포함하고 있습니다. 향후 보고 범위를 모든 사업장으로 확대하여 환경 데이터 보고의 포괄성을 높이는 것을 목표로 하고 있습니다.

#### 에너지 사용량 및 집약도

구분	단위	2021	2022	2023
에너지	TJ	118	127	128
전력		276	294	309
스팀		0	0	0
총 사용량		394	421	436
에너지 사용 집약도	TJ/억원 (매출)	0.02	0.01	0.04
목표(소비 허용량)	TJ	485	466	444
절감량		-91	-45	-8
절감률		%	-18.8	-9.7

\* 에너지 사용량의 계산은 소수점 이하 절사로 인해 총 사용량의 합이 다를 수 있습니다.

#### 온실가스 배출량 및 집약도

구분	단위	2021	2022	2023
직접배출(Scope 1)	tCO <sub>2</sub> -eq	6,111	6,551	6,602
간접배출(Scope 2)		13,189	14,081	14,788
Scope 1+Scope 2		19,300	20,631	21,390
온실가스 배출 집약도	tCO <sub>2</sub> -eq/억원 (매출)	0.79	0.58	1.96
목표(허용 배출량)	tCO <sub>2</sub> -eq	23,986	23,007	21,954
감축량		-4,686	-2,376	-564
감축률		%	-19.5	-10.3

\* 온실가스 배출량의 계산은 소수점 이하 절사로 인해 배출량 간의 합이 다를 수 있습니다.

#### 용수 사용량 및 집약도

구분	단위	2021	2022	2023
용수	톤	537,078	599,879	625,460
재활용량		1,495	2,057	2,292
총 사용량		538,573	601,936	627,752
용수 사용 집약도	톤/억원 (매출)	22.14	17.06	57.65
목표	톤	640,265	637,743	671,168
절감량		-103,187	-37,864	-45,708
절감률		%	-16.1	-5.9

#### 수질오염물질 배출량

구분	단위	2021	2022	2023
생물화학적 산소 요구량(BOD)	톤	0.71	0.79	0.34
화학적 산소 요구량(COD)		0.42	-	-

구분	단위	2021	2022	2023
총 유기탄소(TOC)	톤	0.71	0.88	0.71
부유물질(SS)		0.75	1.30	0.28
총 질소(T-N)		0.04	0.04	0.08
총 인(T-P)		0.001	0.002	0.007
총 배출량		2.634	3.012	1.427

\* 물환경보전법령 개정에 따라 2022년부터 COD는 별도 측정하지 않음

폐기물 배출량 및 재활용량

구분	단위	2021	2022	2023
일반 폐기물	톤	2,292.4	2,954.6	3,310.9
지정 폐기물		11.4	22.8	30.78
건설 폐기물		0	0	0
발생 총량		2,303.8	2,977.4	3,341.7
재활용량		1,813.3	2,935.6	3,310.6
폐기물 배출 집약도	톤/억원 (매출)	0.09	0.08	0.31
재활용율	%	78.7	98.6	99.1

환경 규제 위반

구분	단위	2021	2022	2023
규제 위반	건	0	0	0

Social Aspects

임직원 현황

구분	단위	2021	2022	2023
고용형태별	정규직	1,832	1,639	1,657
	계약직	454	437	392
성별	남성	1,162	1,054	1,026
	여성	1,124	1,022	1,023
연령별	30세 이하	947	843	798
	30세 초과 ~ 50세 미만	1,185	1,065	1,079
	50세 이상	154	168	172
해외현지 임직원	정규직	1,003	1,044	1,096
	계약직	3	5	15
총 근로자 수		2,286	2,076	2,049
총 신규 채용 인원수		108	167	229
소속 외 근로자		1,888	1,764	1,994

\* 근로자 수는 등기이사 3인을 포함하여 사업보고서의 총 근로자 수와 차이가 존재합니다.

퇴직 현황

구분	단위	2021	2022	2023
성별	남성	111	106	91
	여성	82	122	107

구분	단위	2021	2022	2023
연령별	30세 이하	85	97	94
	30세 초과 ~ 50세 미만	97	125	96
	50세 이상	11	6	8
퇴직률	%	11.3	14.0	12.2
총 퇴직 인원수	인	193	228	198

출산휴가 및 육아휴직 현황

구분	단위	2021	2022	2023
출산휴가 사용 인원	인	62	64	67
출산휴가 복귀 인원		47	52	58
육아휴직 사용 인원		104	102	114
육아휴직 복귀 인원		21	25	25
육아휴직 복귀 인원		58	62	61

조직 건강도 조사 결과

구분	단위	2021	2022	2023
SCI 진단 대상 (부서장)	인	136	110	102
진단 대상 (설문자)		1,860	1,559	1,558
이행률	%	61.0	65.7	63.5

임직원 역량 개발

구분	단위	2021	2022	2023
성별	남성	28,203	39,786	36,247
	여성	27,527	38,738	37,188
직급별	직원	55,483	78,365	73,205
	임원	247	159	230
인원당 평균 교육 시간		26	35	45
성별	남성	475,158	774,958	1,203,844
	여성	459,619	751,430	1,219,740
직급별	직원	922,811	1,495,139	2,344,870
	임원	11,965	31,250	78,714
인원당 평균 교육 금액		409	735	1,481

보고연도 직원 평균급여

구분	단위	직원 수	연간 급여 총액	1인 평균 급여액
남성	백만 원	1,024	67,678	66
여성		1,022	52,215	51
합계		2,046	119,893	59

\* 직원 수는 등기이사를 제외한 본사 기준이며, 연간 급여 총액은 소득세법 제20조에 따라 관할 세무서에 제출하는 근로소득지급명세서의 근로소득 기준입니다.

건강보건의안전

구분	단위	2021	2022	2023
건강검진 실시율	%	100	100	100
중대재해 발생		0	0	0
산업재해 발생	건	3	3	5
사망 건수		0	0	0
재해율	전체	0.10	0.11	0.18
	사고	0.10	0.11	0.15
	질병	0	0	0.04

협력회사 현황

구분	단위	2021	2022	2023
TR부문		785	835	813
호텔&레저부문	개사	850	842	876
총 협력사 수 (중복 제외)		1,544	1,592	1,594

\* 호텔신라의 공급망은 고객에게 직·간접 판매되는 상품의 구매 관련 협력회사, 시설조성을 위한 공사 협력회사와 시설물 청결 등 서비스 용역을 제공하는 협력회사로 구성되어 있으며, 시스템(SRM, Supply Relationship Management)을 통해 발굴·평가·운영 등의 관리를 진행합니다.

협력사 금융지원

구분	단위	2021	2022	2023
지원 협력사 수	개사	10	11	9
지원 총액	백만 원	56	96	195

정보보호 사건 발생

구분	단위	2021	2022	2023
개인정보 유출		0	0	5
사이버보안 사고 발생	건	0	0	0

\* 2023년 발생한 5건의 개인정보 유출 사고는 단체메일 발송 시 비밀참조의 누락 및 수신인 편집 실수, 예약확인 문자 오발송, SNS 인증 오류 등으로 인해 발생하였으며 호텔신라는 재발방지를 위해 개인정보 관리 프로세스를 면밀히 점검하여 개선하였으며, 관련 교육을 강화하였습니다.

Governance Aspects

이사회 구성 및 운영

구분	단위	2021	2022	2023
이사회 개최	정기 개최	4	4	4
	임시 개최	2	2	3
이사회 안건	결의 안건	12	17	18
	보고 안건	3	3	3
이사회 구성	사내이사 수	3	3	3
	사내이사 비중	%	42.9	42.9
	사외이사 수	4	4	4
	사외이사 비중	%	57.1	57.1
	여성 이사 수	1	1	1
이사회 참석률	여성 이사 비중	14.3	14.3	14.3
	사내이사 참석률	%	100	100
	사외이사 참석률		100	96.4

이사회 산하 위원회

구분	단위	2021	2022	2023
경영위원회	개최 횟수	회	2	5
	참석률	%	100	100
보상위원회	개최 횟수	회	2	1
	참석률	%	100	100
내부거래위원회	개최 횟수	회	1	2
	참석률	%	100	100
감사위원회	개최 횟수	회	4	4
	참석률	%	100	100
사외이사후보 추천위원회	개최 횟수	회	1	1
	참석률	%	100	100
ESG위원회	개최 횟수	회	-	-
	참석률	%	-	-

\* ESG위원회는 2023년부터 활동을 시작하였습니다.

이사회 보수

구분	단위	2021	2022	2023
지급 인원	인	7	7	7
이사회 보수 총액	백만 원	6,868	5,949	4,202
1인당 평균 보수액		981	850	600

신용 등급

구분	단위	2021	2022	2023
나이스신용평가		AA-	AA-	AA-
한국기업평가	등급	AA-	AA-	AA-
한국신용평가		AA-	AA-	AA-

주주 환원

구분	단위	2021	2022	2023
주당액면가액	원	5,000	5,000	5,000
현금배당금총액	백만 원	7,608	7,608	7,608
현금배당성향	연결기준	28.12	-15.17	8.85
현금배당 수익률	보통주	%	0.32	0.25
	우선주		0.33	0.41
주당 현금배당금	보통주	원	200	200
	우선주		250	250

KCGS ESG 평가 등급

구분	단위	2021	2022	2023
환경(E)		B+	B+	A
사회(S)		A+	A	A
지배구조(G)		A	A	A
종합	등급	A	A	A

# 연결재무제표

## 연결재무상태표

제51기 2023년 12월 31일 현재  
 제50기 2022년 12월 31일 현재  
 제49기 2021년 12월 31일 현재

(단위 : 원)

구분	제 51 기	제 50 기	제 49 기
<b>자산</b>			
<b>I.유동자산</b>	1,380,242,820,708	1,478,831,130,035	1,087,234,407,447
현금및현금성자산	411,692,316,605	534,097,781,762	242,874,407,594
기타금융자산	36,145,753,758	112,194,853,272	17,306,035,493
매출채권및기타채권	265,573,294,157	247,742,243,501	177,974,196,794
단기대여금	3,360,673,088	3,263,769,534	795,469,794
선급금	21,894,765,426	17,139,507,450	14,140,182,139
선급비용	9,954,336,549	8,056,522,543	8,274,205,677
재고자산	629,899,690,494	555,460,419,311	625,840,869,639
당기법인세자산	1,721,990,631	876,032,662	29,040,317
<b>II.비유동자산</b>	1,626,295,949,494	1,459,713,857,400	1,569,215,504,239
관계기업및공동기업투자	35,285,264,497	33,499,308,718	43,759,885,435
장기투자자산	774,535,147	774,535,147	774,535,147
기타금융자산	277,660,227,610	136,187,352,607	213,572,331,007
장기대여금	18,856,638,219	15,222,083,028	16,179,747,932
유형자산	573,317,572,522	592,232,531,311	589,912,667,193
무형자산	28,754,781,134	35,308,105,036	42,195,250,672
사용권자산	543,741,396,569	474,631,812,849	525,103,073,950
장기선급비용	580,615,191	3,172,132,433	5,877,143,512
이연법인세자산	119,520,996,890	132,428,942,429	120,621,140,545
확정급여자산	27,803,921,715	36,257,053,842	11,219,728,846
자산총계	3,006,538,770,202	2,938,544,987,435	2,656,449,911,686
<b>부채</b>			
<b>I.유동부채</b>	1,188,461,899,961	1,305,978,509,577	1,011,771,551,491
매입채무및기타채무	525,612,549,936	437,824,403,717	304,207,610,357
기타금융부채	228,376,414,254	310,459,961,479	308,214,403,984
단기차입금	150,000,000,000	200,000,000,000	4,385,700,000
유동성사채	189,930,271,652	259,917,770,955	299,914,427,129
선수금	62,123,574,421	58,381,401,387	55,487,610,039
선수수익	22,973,420,159	27,231,859,059	30,285,123,431
당기법인세부채	5,663,143,603	4,887,898,346	3,482,502,214
충당부채	3,782,525,936	7,275,214,634	5,794,174,337
<b>II.비유동부채</b>	1,209,584,090,056	1,092,782,528,293	1,067,773,685,955
장기기타채무	14,455,732,921	18,481,810,584	20,243,481,670
기타금융부채	435,268,284,039	430,826,866,219	492,666,495,080
사채	748,823,246,809	638,820,423,366	549,089,320,153
충당부채	11,036,826,287	4,653,428,124	5,774,389,052
부채총계	2,398,045,990,017	2,398,761,037,870	2,079,545,237,446

구분	제 51 기	제 50 기	제 49 기
<b>자본</b>			
<b>I.지배기업의 소유주에게 귀속되는 자본</b>	608,462,497,103	539,753,255,118	576,424,959,246
자본금	200,000,000,000	200,000,000,000	200,000,000,000
자본잉여금	196,555,683,971	196,555,683,971	196,555,683,971
기타자본	-104,474,163,364	-104,474,163,364	-104,474,163,364
기타포괄손익누계액	11,978,150,418	5,386,149,576	-4,265,504,607
이익잉여금	304,402,826,078	242,285,584,935	288,608,943,246
<b>II.비지배지분</b>	30,283,082	30,694,447	479,714,994
자본총계	608,492,780,185	539,783,949,565	576,904,674,240
자본과 부채총계	3,006,538,770,202	2,938,544,987,435	2,656,449,911,686

## 연결손익계산서

제51기 2023년 12월 31일 현재  
 제50기 2022년 12월 31일 현재  
 제49기 2021년 12월 31일 현재

(단위 : 원)

구분	제 51 기	제 50 기	제 49 기
<b>I. 매출액</b>	3,568,466,181,329	4,922,008,727,369	3,779,129,065,561
<b>II. 재료비</b>	-2,149,840,254,891	-2,161,079,321,997	-2,056,421,526,052
<b>III. 인건비</b>	-249,708,739,618	-235,912,978,668	-214,962,712,703
<b>IV. 기타영업비용</b>	-1,077,686,739,004	-2,446,670,095,767	-1,388,933,298,635
<b>V. 영업이익</b>	91,230,447,816	78,346,330,937	118,811,528,171
<b>VI. 영업외손익</b>	16,138,610,928	-137,993,643,518	-70,894,685,316
금융수익	42,474,980,585	12,888,996,119	10,486,810,835
금융비용	-51,595,428,817	-119,522,843,149	-41,937,624,874
투자손익	-2,779,567,575	-14,787,390,366	-49,902,304,436
기타영업외수익	90,017,933,437	35,983,529,967	45,634,923,684
기타영업외비용	-61,979,306,702	-52,555,936,089	-35,176,490,525
<b>VII. 법인세비용차감전순이익</b>	107,369,058,744	-59,647,312,581	47,916,842,855
법인세수익(비용)	-21,390,562,606	9,483,060,517	-20,857,472,617
<b>VIII. 당기순이익</b>	85,978,496,138	-50,164,252,064	27,059,370,238
당기순이익의 귀속			
지배기업 소유주	85,978,604,058	-50,164,249,962	27,065,014,054
비지배지분	-107,920	-2,102	-5,643,816
<b>IX. 주당손익</b>			
기본보통주당손익 (단위 : 원)	2,270	-1,325	714
기본우선주당손익 (단위 : 원)	2,320	-1,325	764

연결 자본변동표

제51기 2023년 12월 31일 현재  
제50기 2022년 12월 31일 현재  
제49기 2021년 12월 31일 현재

(단위 : 원)

구분	자본		
	지배기업소유주지분		
	자본금	자본잉여금	기타자본
2021.01.01(기초자본)	200,000,000,000	196,555,683,971	-104,474,163,364
회계정책의 변경효과	0	0	0
당기순손익	0	0	0
기타 포괄 손익	순확정급여부채의 재측정요소	0	0
	지분법자본변동	0	0
	해외사업환산손익	0	0
	소계	0	0
총포괄손익	0	0	0
연차배당	0	0	0
연결범위변동			
2021.12.31	200,000,000,000	196,555,683,971	-104,474,163,364
2022.01.01	200,000,000,000	196,555,683,971	-104,474,163,364
회계정책의 변경효과			
당기순손익	0	0	0
기타 포괄 손익	순확정급여부채의 재측정요소	0	0
	지분법자본변동	0	0
	해외사업환산손익	0	0
	소계	0	0
총포괄손익	0	0	0
연차배당	0	0	0
연결범위변동	0	0	0
2022.12.31	200,000,000,000	196,555,683,971	-104,474,163,364
2023.01.01	200,000,000,000	196,555,683,971	-104,474,163,364
회계정책의 변경효과			
당기순손익	0	0	0
기타 포괄 손익	순확정급여부채의 재측정요소	0	0
	지분법자본변동	0	0
	해외사업환산손익	0	0
	소계	0	0
총포괄손익	0	0	0
연차배당	0	0	0
연결범위변동			
2023.12.31(기말자본)	200,000,000,000	196,555,683,971	-104,474,163,364

구분	자본					
	지배기업소유주지분			비지배지분	자본 합계	
	기타포괄손익누계액	이익잉여금	지배기업소유주지분 합계			
2021.01.01(기초자본)	-10,360,872,042	341,797,053,127	623,517,701,692	438,249,231	623,955,950,923	
회계정책의 변경효과	0	-67,676,511,374	-67,676,511,374	0	-67,676,511,374	
당기순손익	0	27,065,014,054	27,065,014,054	-5,643,816	27,059,370,238	
기타 포괄 손익	순확정급여부채의 재측정요소	0	-4,968,870,361	-4,968,870,361	0	-4,968,870,361
	지분법자본변동	-1,153,763,346	0	-1,153,763,346	0	-1,153,763,346
	해외사업환산손익	7,249,130,781	0	7,249,130,781	47,109,579	7,296,240,360
	소계	6,095,367,435	-4,968,870,361	1,126,497,074	47,109,579	1,173,606,653
총포괄손익	6,095,367,435	22,096,143,693	28,191,511,128	41,465,763	28,232,976,891	
연차배당	0	-7,607,742,200	-7,607,742,200	0	-7,607,742,200	
연결범위변동						
2021.12.31	-4,265,504,607	288,608,943,246	576,424,959,246	479,714,994	576,904,674,240	
2022.01.01	-4,265,504,607	288,608,943,246	576,424,959,246	479,714,994	576,904,674,240	
회계정책의 변경효과						
당기순손익	0	-50,164,249,962	-50,164,249,962	-2,102	-50,164,252,064	
기타 포괄 손익	순확정급여부채의 재측정요소	0	11,448,633,851	11,448,633,851	0	11,448,633,851
	지분법자본변동	2,420,268,423	0	2,420,268,423	0	2,420,268,423
	해외사업환산손익	7,231,385,760	0	7,231,385,760	15,698,348	7,247,084,108
	소계	9,651,654,183	11,448,633,851	21,100,288,034	15,698,348	21,115,986,382
총포괄손익	9,651,654,183	-38,715,616,111	-29,063,961,928	15,696,246	-29,048,265,682	
연차배당	0	-7,607,742,200	-7,607,742,200	0	-7,607,742,200	
연결범위변동	0	0	0	-464,716,793	-464,716,793	
2022.12.31	5,386,149,576	242,285,584,935	539,753,255,118	30,694,447	539,783,949,565	
2023.01.01	5,386,149,576	242,285,584,935	539,753,255,118	30,694,447	539,783,949,565	
회계정책의 변경효과						
당기순손익	0	85,978,604,058	85,978,604,058	-107,920	85,978,496,138	
기타 포괄 손익	순확정급여부채의 재측정요소	0	-16,253,620,715	-16,253,620,715	0	-16,253,620,715
	지분법자본변동	3,515,523,354	0	3,515,523,354	0	3,515,523,354
	해외사업환산손익	3,076,477,488	0	3,076,477,488	-303,445	3,076,174,043
	소계	6,592,000,842	-16,253,620,715	-9,661,619,873	-303,445	-9,661,923,318
총포괄손익	6,592,000,842	69,724,983,343	76,316,984,185	-411,365	76,316,572,820	
연차배당	0	-7,607,742,200	-7,607,742,200	0	-7,607,742,200	
연결범위변동						
2023.12.31(기말자본)	11,978,150,418	304,402,826,078	608,462,497,103	30,283,082	608,492,780,185	

연결 현금흐름표

제51기 2023년 12월 31일 현재  
제50기 2022년 12월 31일 현재  
제49기 2021년 12월 31일 현재

(단위 : 원)

구분	제 51 기	제 50 기	제 49 기
<b>I. 영업활동으로 인한 현금흐름</b>			
1. 당기순이익(손실)	85,978,496,138	-50,164,252,064	27,059,370,238
2. 비현금항목의 조정			
재고자산평가손실(환입)	-8,685,388,234	4,774,875,684	2,495,659,272
대손상각비	0	99,952,691	0
퇴직급여	7,545,244,075	9,939,479,511	11,546,224,284
감가상각비	42,849,195,246	43,991,205,023	44,484,160,835
무형자산상각비	13,084,876,738	13,857,820,101	16,267,049,196
사용권자산감가상각비	71,707,913,375	68,502,114,538	66,898,034,041
외화환산손실	1,870,827,280	3,537,507,869	2,781,396,909
지분법손실	2,779,567,575	9,072,609,625	49,235,126,750
유형자산처분손실	1,208,187,007	2,423,832,789	724,058,935
유형자산손상차손	22,889,406,216	0	0
무형자산처분손실	2,203,806	15,386,666	13,000
사용권자산해지손실	0	482,644,726	422,889,424
외화환산이익	-5,213,928,876	-7,273,564,363	-6,147,290,796
유형자산처분이익	-536,526,709	-3,782,839	-20,143,415,411
사용권자산해지이익	-477,296,188	-28,460,980	-2,021,153,850
금융수익(이자수익)	-28,758,392,743	-12,888,996,119	-6,713,002,757
금융비용(이자비용)	51,595,428,817	42,422,864,759	39,906,520,764
당기손익-공정가치측정금융부채평가이익	0	0	-3,773,808,078
당기손익-공정가치측정금융부채평가손실	0	66,566,838,519	0
파생상품평가손실	0	10,533,139,871	2,031,104,110
관계기업및공동기업투자처분손실	0	5,972,740,173	128,255,888
관계기업및공동기업투자손상차손	0	0	667,684,739
파생상품평가이익	-1,932,618,479	0	0
당기손익-공정가치측정금융부채거래이익	-11,783,969,363	0	0
관계기업및공동기업투자처분이익	0	-257,959,432	-128,762,941
법인세비용	21,390,562,606	-9,483,060,517	20,857,472,617
기타의대손상각비	133,274,963	3,733,635,319	1,584,100,457
잡이익	-52,744,275,133	0	0
소 계	126,924,291,979	255,990,823,614	221,102,317,388
3. 영업활동으로 인한 자산부채의 변동			
기타금융자산	5,362,388,923	-64,543,360	791,102,247
매출채권	-33,631,468,818	-5,351,693,059	-14,838,419,077
기타채권	68,633,820,874	-60,933,152,481	-23,289,263,693
선급금	-4,340,268,222	-8,109,924,829	1,895,305,987

구분	제 51 기	제 50 기	제 49 기
선급비용	-5,022,832,430	2,574,788,581	4,061,885,912
재고자산	-67,425,147,804	70,943,944,852	-2,172,448,460
매입채무	109,723,163,362	-5,866,058,887	29,207,970,404
기타채무	-31,474,956,450	29,759,943,929	-193,951,531,903
선수금	3,612,123,661	3,776,527,489	3,255,742,975
기타금융부채	-2,899,279,860	2,567,949,375	-596,737,355
충당부채	-2,089,735,184	-52,009,828	919,051,962
선수수익	-4,454,954,339	-4,081,097,938	-6,734,002,487
장기기타채무	-4,157,088,544	7,582,541,419	6,321,530,584
장기기타금융부채	204,837,689	-298,185,568	16,560,698
확정급여자산	-1,482,802,360	-637,995,267	-2,473,601,472
사외적립자산 기여금 납입	-18,847,171,101	-18,895,652,170	-9,286,000,000
소 계	11,710,629,397	12,915,382,258	-206,872,853,678
4. 이자의 수취	21,597,575,394	6,994,833,198	2,427,682,652
5. 법인세의 납부	-3,685,547,059	-5,276,350,186	-1,375,232,116
영업활동으로 인한 순현금흐름	242,525,445,849	220,460,436,820	42,341,284,484
<b>II. 투자활동으로 인한 현금흐름</b>			
기타금융자산의 감소	106,037,007,617	14,000,978,856	155,685,988,112
기타금융자산의 증가	-226,501,731,888	-34,525,538,196	-17,494,257,516
기타금융부채의 감소	-54,734,400,000	0	0
종속기업투자 취득을 위한 선급금의 증가	0	0	-4,348,422,075
단기대여금의 회수	3,637,337,256	3,630,432,831	1,308,198,408
단기대여금의 증가	-411,202,422	-5,059,353,604	-269,983,344
관계기업및공동기업투자의 처분 등	0	126,214,677	432,674,992
관계기업및공동기업투자의 취득	-1,050,000,000	-2,550,000,000	0
연결범위변동	0	3,893,330,644	0
장기대여금의 회수	2,040,888,378	2,156,758,193	168,944,996
장기대여금의 증가	-6,920,535,927	-8,518,809,205	-6,688,488,198
유형자산의 처분	1,249,584,097	50,776,471	27,597,599,447
유형자산의 취득	-54,746,578,417	-53,937,991,712	-22,072,212,188
투자활동으로 인한 순현금흐름	-231,399,631,306	-80,733,201,045	134,320,042,634
<b>III. 재무활동으로 인한 현금흐름</b>			
단기차입금의 차입	165,012,774,675	450,000,000,000	1,370,050,272,353
단기차입금의 상환	-215,012,774,675	-254,678,678,925	-1,456,843,286,468
사채의 발행	299,160,468,400	349,010,248,400	0
유동성사채의 상환	-260,000,000,000	-300,000,000,000	0
배당금의 지급	-7,607,742,200	-7,607,742,200	-7,607,742,200
이자의 지급	-37,415,824,360	-25,142,880,261	-21,906,876,530
리스부채의 감소	-82,085,530,548	-65,621,045,906	-63,908,883,251
재무활동으로 인한 순현금흐름	-137,948,628,708	145,959,901,108	-180,216,516,096
IV. 외화환산으로 인한 현금 및 현금성자산의 변동	4,417,349,008	5,536,237,285	6,255,676,367
V. 현금및현금성자산의 증감	-122,405,465,157	291,223,374,168	2,700,487,389
VI. 기초 현금및현금성자산	534,097,781,762	242,874,407,594	240,173,920,205
VII. 기말 현금및현금성자산	411,692,316,605	534,097,781,762	242,874,407,594

# 독립된 감사인의 감사보고서

주식회사 호텔신라  
주주 및 이사회 귀중

## 감사의견

우리는 주식회사 호텔신라와 그 종속기업들(이하 “연결회사”)의 연결재무제표를 감사하였습니다. 동 연결재무제표는 2023년 12월 31일 현재의 연결재무상태표, 동일로 종료되는 보고기간의 연결손익계산서, 연결포괄손익계산서, 연결자본변동표 및 연결현금흐름표 그리고 중요한 회계정책 정보를 포함한 연결재무제표의 주석으로 구성되어 있습니다. 우리의 의견으로는 별첨된 연결회사의 연결재무제표는 연결회사의 2023년 12월 31일 현재의 재무상태, 동일로 종료되는 보고기간의 재무성과 및 현금흐름을 한국채택국제회계기준에 따라 중요성의 관점에서 공정하게 표시하고 있습니다. 우리는 또한 회계감사기준에 따라, 「내부회계관리제도 설계 및 운영개념체계」에 근거한 연결회사의 2023년 12월 31일 현재의 연결내부회계관리제도를 감사하였으며, 2024년 3월 5일자 감사보고서에서 적정의견을 표명하였습니다.

## 감사의견 근거

우리는 대한민국의 회계감사기준에 따라 감사를 수행하였습니다. 이 기준에 따른 우리의 책임은 이 감사보고서의 연결재무제표감사에 대한 감사인의 책임 단락에 기술되어 있습니다. 우리는 연결재무제표감사와 관련된 대한민국의 윤리적 요구사항에 따라 회사로부터 독립적이며, 그러한 요구사항에 따른 기타의 윤리적 책임을 이행하였습니다. 우리가 입수한 감사증거가 감사의견을 위한 근거로서 충분하고 적합하다고 우리는 믿습니다.

## 핵심 감사사항

핵심 감사사항은 우리의 전문가적 판단에 따라 당기 연결재무제표 감사에서 가장 유의적인 사항들입니다. 해당 사항들은 연결재무제표 전체에 대한 감사의 관점에서 우리의 의견형성 시 다루어졌으며, 우리는 이런 사항에 대하여 별도의 의견을 제공하지는 않습니다.

## 면세사업부문 수익인식의 정확성

### 핵심감사사항으로 결정한 이유

회사는 외국 방문객 및 내국인 해외출국자를 대상으로 외국인 유명 브랜드 상품 및 토산품을 면세로 판매하고 있으며, 다양한 방식의 프로모션을 제공하고 있습니다. 특히 회사의 주요 고객층에 대해서는 적극적인 판매 촉진 정책을 적용하고 있어 2023년 12월 31일 현재 수익에서 차감된 매출 장려활동 금액은 687,251백만 원입니다. 이러한 매출 장려활동은 그 규모가 유의적이며, 회사의 판매 전략에 따라 기간별 변동성이 심한 특징을 가지고 있어 수익이 부정확한 금액으로 기록될 위험이 존재하는 바, 우리는 동 사항을 핵심감사사항으로 결정하였습니다.

## 핵심감사사항이 감사에서 다루어진 방법

연결회사의 매출 관련 회계처리에 대하여 우리가 수행한 주요 감사절차는 다음과 같습니다.

- 매출 장려활동과 관련한 연결회사의 회계정책, 프로세스 및 내부통제에 대한 이해
- 매출 장려활동과 관련한 연결재무제표 계정의 전기 대비 변동사항 검토를 통해 유의적인 사건이나 상황이 발생하였는지 파악
- 매출 장려활동 회계처리에 대한 내부통제 설계, 운영평가
- 매출 장려활동의 발생사실, 완전성, 정확성에 대한 확장된 문서검사
- 보고기간 말 매출 장려활동과 관련한 연결재무제표 계정의 독립적인 재계산 수행

## 기타사항

연결회사의 2022년 12월 31일로 종료되는 보고기간의 연결재무제표는 타감사인이 대한민국의 회계감사기준에 따라 감사하였으며, 이 감사인의 2023년 3월 2일자 감사보고서에는 적정의견이 표명되었습니다.

## 연결재무제표에 대한 경영진과 지배기구의 책임

경영진은 한국채택국제회계기준에 따라 이 연결재무제표를 작성하고 공정하게 표시할 책임이 있으며, 부정이나 오류로 인한 중요한 왜곡표시가 없는 연결재무제표를 작성하는데 필요하다고 결정한 내부통제에 대해서도 책임이 있습니다. 경영진은 연결재무제표를 작성할 때, 연결회사의 계속기업으로서의 존속능력을 평가하고 해당되는 경우, 계속기업 관련 사항을 공시할 책임이 있습니다. 그리고 경영진이 기업을 청산하거나 영업을 중단할 의도가 없는 한, 회계의 계속기업전제의 사용에 대해서도 책임이 있습니다. 지배기구는 연결회사의 재무보고절차의 감사에 대한 책임이 있습니다.

## 연결재무제표감사에 대한 감사인의 책임

우리의 목적은 연결회사의 연결재무제표에 전체적으로 부정이나 오류로 인한 중요한 왜곡표시가 없는지에 대하여 합리적인 확신을 얻어 우리의 의견이 포함된 감사보고서를 발행하는데 있습니다. 합리적인 확신은 높은 수준의 확신을 의미하나, 감사기준에 따라 수행된 감사가 항상 중요한 왜곡표시를 발견한다는 것을 보장하지는 않습니다. 왜곡표시는 부정이나 오류로부터 발생할 수 있으며, 왜곡표시가 연결재무제표를 근거로 하는 이용자의 경제적 의사 결정에 개별적으로 또는 집합적으로 영향을 미칠 것이 합리적으로 예상되면, 그 왜곡표시는 중요하다고 간주됩니다.

감사기준에 따른 감사의 일부로서 우리는 감사의 전 과정에 걸쳐 전문가적 판단을 수행하고 전문가적 의구심을 유지하고 있습니다. 또한 우리는:

- 부정이나 오류로 인한 연결재무제표의 중요 왜곡표시 위험을 식별하고 평가하며 그러한 위험에 대응하는 감사 절차를 설계하고 수행합니다. 그리고 감사의견의 근거로서 충분하고 적합한 감사증거를 입수합니다. 부정은 공모, 위조, 의도적인 누락, 허위진술 또는 내부통제 무력화가 개입될 수 있기 때문에 부정으로 인한 중요한 왜곡표시를 발견하지 못할 위험은 오류로 인한 위험보다 큽니다.
- 상황에 적합한 감사절차를 설계하기 위하여 감사와 관련된 내부통제를 이해합니다. 그러나 이는 내부통제의 효과성에 대한 의견을 표명하기 위한 것이 아닙니다.

- 연결재무제표를 작성하기 위하여 경영진이 적용한 회계정책의 적합성과 경영진이 도출한 회계추정치와 관련 공시의 합리성에 대하여 평가합니다.
- 경영진이 사용한 회계의 계속기업전제의 적절성과, 입수한 감사증거를 근거로 계속기업으로서의 존속능력에 대하여 유의적 의문을 초래할 수 있는 사건이나 상황과 관련된 중요한 불확실성이 존재하는지 여부에 대하여 결론을 내립니다. 중요한 불확실성이 존재한다고 결론을 내리는 경우, 우리는 연결재무제표의 관련 공시에 대하여 감사보고서에 주의를 환기시키고, 이들 공시가 부적절한 경우 의견을 변형시킬 것을 요구받고 있습니다. 우리의 결론은 감사보고서일까지 입수된 감사증거에 기초하나, 미래의 사건이나 상황이 연결회사의 계속기업으로서 존속을 중단시킬 수 있습니다.
- 공시를 포함한 연결재무제표의 전반적인 표시와 구조 및 내용을 평가하고, 연결재무제표의 기초가 되는 거래와 사건을 연결재무제표가 공정한 방식으로 표시하고 있는지 여부를 평가합니다.
- 연결재무제표에 대한 의견을 표명하기 위해 기업의 재무정보 또는 그룹 내의 사업활동과 관련된 충분하고 적합한 감사증거를 입수합니다. 우리는 그룹감사의 지휘, 감독 및 수행에 대한 책임이 있으며 감사의견에 대한 전적인 책임이 있습니다.

우리는 여러 가지 사항들 중에서 계획된 감사범위와 시기 그리고 감사 중 식별된 유의적 내부통제 미비점 등 유의적인 감사의 발견사항에 대하여 지배기구와 커뮤니케이션합니다.

또한 우리는 독립성 관련 윤리적 요구사항들을 준수하고, 우리의 독립성 문제와 관련된다고 판단되는 모든 관계와 기타사항들 및 해당되는 경우 관련 제도적 안전장치를 지배기구와 커뮤니케이션한다는 진술을 지배기구에게 제공 합니다.

우리는 지배기구와 커뮤니케이션한 사항들 중에서 당기 연결재무제표감사에서 가장 유의적인 사항들을 핵심감사 사항으로 결정합니다. 법규에서 해당 사항에 대하여 공개적인 공시를 배제하거나, 극히 드문 상황으로 우리가 감사보고서에 해당 사항을 기술함으로 인한 부정적 결과가 해당 커뮤니케이션에 따른 공익적 효익을 초과할 것으로 합리적으로 예상되어 해당 사항을 감사보고서에 커뮤니케이션해서는 안 된다고 결론을 내리는 경우가 아닌 한, 우리는 감사보고서에 이러한 사항들을 기술합니다.

이 감사보고서의 근거가 된 감사를 실시한 업무수행이사는 공인회계사 김한얼입니다.

서울시 영등포구 국제금융로 10 안진회계법인 대표이사 홍 중 성

2024년 3월 5일

이 감사보고서는 감사보고서일(2024년 3월 5일) 현재로 유효한 것입니다. 따라서 감사보고서일 후 이 보고서를 열람하는 시점 사이에 첨부된 회사의 연결재무제표에 중요한 영향을 미칠 수 있는 사건이나 상황이 발생할 수도 있으며 이로 인하여 이 감사보고서가 수정될 수도 있습니다.

# 온실가스 배출량 검증 의견서

MOC-24-183

## 온실가스 배출량 검증 의견서

주식회사 호텔신라

### ✔ 검증 범위

한국표준협회는 주식회사 호텔신라의 온실가스 배출량 명세서의 직접배출(Scope1) 및 간접배출 (Scope2)에 대한 검증을 수행하였습니다.

### ✔ 검증 기준 및 절차

한국표준협회는 다음의 기준 및 절차에 따라 검증을 수행하였습니다.

- 온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침(환경부고시 제2023-221호)
- 온실가스 배출권거래제 운영을 위한 검증지침(환경부고시 제2021-112호)
- 기타 지침에 정해지지 않은 사항은 2006 IPCC Guidelines, KS I ISO 14064-1 : 2018 및 KS I ISO 14064-3 : 2019을 참고함

### ✔ 검증수준

주식회사 호텔신라의 온실가스 배출량에 대한 중요성 평가 결과 합리적 보증수준 (총배출량의 ±5.0% 미만)을 만족하고 있습니다.

### ✔ 검증 결론

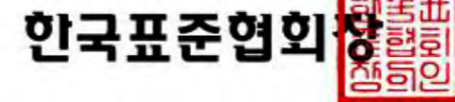
검증팀 검증결과 명세서에 중대한 오류, 누락 및 허위사실이 발견되지 않았으며, 온실가스 배출량 데이터가 적절하게 산정되었음을 확인합니다.

### ●2023년 온실가스 배출량(Scope1, Scope2)

연 도	(단위 : tCO2eq)		
	직접배출	간접배출	총 량
2023	6,601.839	14,788.465	21,390

※ 참고 : 온실가스 배출량은 사업장별로 소수점단위 이하를 절사하여 합산하므로 동류별 배출량 합계와 차이가 있습니다.  
 ※ 본 배출량은 2024년 3월 명세서 배출량 기준이며 향후 최종 배출량 값이 변동될 수 있습니다.

2024년 4월 1일



# 제3자 검증의견서

주식회사 호텔신라 이해관계자 귀중

## 검증 개요(Assurance Outline)

한국생산성본부인증원(KPCQA)은 주식회사 호텔신라로부터 2024 지속가능경영보고서(이하 '보고서')에 대한 검증을 요청받고 검증을 실시하여 제3자 검증보고서를 다음과 같이 발급합니다. 본 보고서는 주식회사 호텔신라가 관련 정보를 수집 및 작성하였으므로 수록된 보고서 내용에 대한 책임은 주식회사 호텔신라에 있습니다. 한국생산성본부인증원(KPCQA)의 책임은 명시한 검증 기준 및 범위에 따라 본 보고서에 대한 독립적인 검증 의견을 제시하는 데 있습니다.

## 검증 범위(Scope)

본 보고서는 주식회사 호텔신라의 지속가능경영과 관련된 노력과 성과를 기술하고 있습니다. 검증범위는 2023년 1월 1일부터 2023년 12월 31일을 기준으로 하였으며, 2024년의 일부 활동도 포함하였습니다. 지속가능경영정책과 전략, 목표, 사업, 성과 등에 대한 보고 내용과 보고서 작성 과정의 합리적 프로세스, 정보수집 및 분석의 적합성을 중점으로 검증을 수행하였습니다.

## 검증기준(Criteria)

본 보고서의 검증은 다음 기준에 의하여 수행되었습니다.

- AA1000AS v3
- 한국생산성본부인증원 ESG 검증 프로토콜(KPCQA ESG Assurance Protocol)

## 검증수준(Levels)

본 보고서의 검증은 AA1000AS v3 검증표준의 Type 1(AA1000 4대 원칙 준수)에 해당하는 검증을 수행하였으며, 검증 수준은 중위수준(moderate)이었으며 중요성 기준은 전문가적 판단(Professional Judgement)이 적용되었습니다. GRI standards에 따라 작성된(in accordance with) 보고서로 확인되었으며, 주식회사 호텔신라가 제공한 자료와 정보에 기반하여 GRI standards 보고원칙, 범용표준(Universal Standards), 주제표준(Topic Standards)에 관련된 내용이 해당 요구사항을 준수하고 있음을 확인하였습니다.

## 공통표준(Universal Standards)

조직 및 보고 관행	2-1 ~ 2-5
활동 및 임직원	2-6 ~ 2-8
거버넌스	2-9 ~ 2-21
전략, 정책 및 실행	2-22 ~ 2-28
이해관계자 참여	2-29 ~ 2-30
중대성 주제	3-1 ~ 3-3

## 주제표준(Topic Standards)

에너지	302-1, 302-3, 302-4
용수	303-5
배출	305-1, 305-2, 305-4, 305-5
폐기물	306-3, 306-4, 306-5
고용	401-1, 401-3
산업 보건 및 안전	403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-9, 403-10
훈련 및 교육	404-1, 404-2
다양성 및 기회균등	405-1

## 검증방법(Methodology)

- 지속가능경영 성과관리 시스템 및 성과자료 검토
- 보고서 작성 프로세스 및 자료관리 체계 검토
- 중대성 평가 방법, 결과 및 내부분석절차 검토
- 지속가능경영과 관련하여 보도된 언론매체 문건 검토
- 중대이슈 및 보고서 작성에 관련이 있는 임직원 인터뷰
- 보고서 내용에 대한 전반적 검토

## 검증한계(Limitations)

본 검증은 주식회사 호텔신라에서 제공한 데이터에 대한 비교 검토를 수행하며 한정된 범위에서 제한적 검증을 실시하였습니다. 보고서에 작성된 데이터의 특성 및 산정 방법에 따라서 고유의 한계를 가지고 있습니다.

## 검증결과(Conclusions)

한국생산성본부인증원(KPCQA)은 자료 및 문서검토 및 검색, 현장검증, 임직원 인터뷰 결과를 토대로 보고서 초안에 수록된 내용을 검토하고 의견을 제시하였으며 일부 필요한 수정이 이루어져 최종판을 검토 완료하였습니다. 본 보고서의 검증을 수행한 결과 중대한 오류나 부적절하게 기술된 내용은 발견하지 못하였으며 검증 의견은 다음과 같습니다.

- ▶ 포괄성(Inclusivity) : 이해관계자의 참여  
주식회사 호텔신라는 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 운영하며, 다양한 이해관계자들의 의견을 수렴하여 주요 이슈 사항을 도출하였으며 의사결정에 반영되도록 노력하고 있음을 확인하였습니다.
- ▶ 중대성(Materiality) : 주요 이슈의 선정 및 보고  
주식회사 호텔신라의 지속가능성과에 대하여 중대 이슈들을 누락없이 포함하고 있다고 확인하였으며 보고서에 수록된 중요 이슈에 대하여 의사결정 과정에 문제가 될 만한 내용은 발견되지 않았음을 확인했습니다.
- ▶ 대응성(Responsiveness) : 이슈에 대한 조직의 대응  
주식회사 호텔신라는 ESG 경영 추진체계를 마련하였으며 내외부 이해관계자의 요구와 관심사 대응을 위하여 노력하고 있음을 확인하였습니다. 중대성 평가를 통하여 도출한 주요 이슈에 대한 관리 프로세스를 확인하였습니다.
- ▶ 영향성(Impact) : 기업 활동 모니터링 및 측정  
주식회사 호텔신라의 비즈니스 활동으로 인해 이해관계자들에게 미치는 영향을 식별 및 모니터링하고 있음이 확인하였습니다. 중대 이슈와 관련된 영향성이 부적절하게 측정되었다고 할 만한 근거를 확인하지 못하였습니다.

## 검증의 적격성 및 독립성(Competencies and Independence of Assurance)

한국생산성본부인증원(KPCQA)은 ISO/IEC 17021:2015에 부합하는 제3자 적합성 평가기관(3<sup>rd</sup> Party Conformity Assessment Body)이며, 문서화된 방침, 평가 프로세스 및 품질보증시스템을 갖추고 ESG 분야에 전문성을 보유한 전문가들로 검증팀을 구성하고 있습니다. 한국생산성본부인증원(KPCQA)은 주식회사 호텔신라의 영리를 목적으로 하는 활동 등에 참여한 바도 없으며 금번 검증에도 영향을 미치지 않는 독립성을 유지해왔습니다.

2024년 6월  
한국생산성본부인증원



원장 강 장 진

# GRI & SASB Index

## GRI 2: General Disclosures 2021

Standard	Disclosure	지표 내용	페이지	비고
조직 및 보고관행	2-1	조직 상세 정보	8-11	
	2-2	지속가능경영보고서에 포함된 기업 목록	-	2024 호텔신라 지속가능경영 보고서 개요
	2-3	보고 기간, 보고 주기, 보고서 문의처	-	
	2-4	정보의 재작성	-	전년도 기재 오류로 인한 재작성은 없습니다.
	2-5	외부검증	90-91	
활동 및 근로자	2-6	활동, 가치사슬 및 기타 비즈니스 관계	10-11, 17	
	2-7	임직원	76	
	2-8	임직원이 아닌 근로자	76	
거버넌스	2-9	거버넌스 구조 및 구성	18-20	
	2-10	최고 거버넌스 기구의 임명과 선정	19-20, 24	
	2-11	최고 거버넌스 기구 의장	19	
	2-12	영향관리를 감독하는 최고 거버넌스 기구의 역할	18-19	
	2-13	영향관리에 대한 책임 위임	18-19	
	2-14	지속가능경영 보고 관련 최고 거버넌스 기구의 역할	18-19	
	2-15	이해상충	17	
	2-16	중요 사항에 대한 보고	21-23	
	2-17	최고 거버넌스 기구의 집합적 지식	19-20, 24	
	2-18	최고 거버넌스 기구의 성과 평가	23	
	2-19	보수 정책	23	
2-20	보수 결정 절차	23		
2-21	연간 총 보상 비율	기밀사항	대외 미공개	
2-22	지속가능발전 전략에 대한 성명서	4-5		
전략, 정책 및 관행	2-23	정책공약	28, 39, 52, 62	호텔신라는 ESG 관련 국내의 원칙과 기준, 이니셔티브를 존중하고 지지하며 이에 기반한 ESG 경영을 추진합니다.
	2-24	정책공약 내재화	30, 33	
	2-25	부정적 영향을 해결하기 위한 프로세스	30, 34-35	
	2-26	관심사항 제기 및 조언을 위한 메커니즘	17, 30, 42-43	
	2-27	법률 및 규정 준수(컴플라이언스)	-	관련 사항은 호텔신라 사업보고서 348페이지를 참고하여 주십시오.
	2-28	가입협회	96	
이해관계자 참여	2-29	이해관계자 참여 접근 방식	17	
	2-30	단체 교섭 협약	기밀사항	단체협약 적용 대상은 없으며, 취업규칙에 따라 근로 및 고용 조건을 결정합니다.

## GRI 3: Material Topics 2021

Standard	Disclosure	지표 내용	페이지	비고
Material Topics 2022	3-1	중대주제 결정 프로세스	72	
	3-2	중대주제 목록	73	
	3-3	중대주제 관리	18, 39-40, 44, 56, 68	

## GRI 200, 300, 400: Economic, Environmental, and Social Performance

주제	Disclosure	지표 내용	페이지	비고
반부패	205-2	반부패 정책과 절차에 관한 커뮤니케이션 및 교육	31-34	
경쟁저해행위	206-1	경쟁저해 행위, 독과점 등 불공정 거래행위에 대한 법적 조치	-	보고기간 내 불공정 거래행위 없음
에너지	302-1	조직 내 에너지 소비	75	
	302-3	에너지 집약도	75	
	302-4	에너지 소비 절감	68	
용수	303-5	용수 소비	75	
	305-1	직접 온실가스 배출량(Scope1)	75, 92	
온실가스	305-2	간접 온실가스 배출량(Scope2)	75, 92	
	305-4	온실가스 배출 집약도	75	
	305-5	온실가스 배출량 감축	67-68	
폐기물	306-3	폐기물 발생	63, 76	
	306-4	폐기 처리되지 않은 폐기물	76	
	306-5	폐기 처리된 폐기물	76	
고용	401-1	신규 채용 및 이직	76-77	
	401-3	육아휴직	77	
	403-1	직장 건강 및 안전관리 시스템	56-58	
산업 보건 및 안전	403-2	위험요인 파악, 리스크 평가, 사고 조사	58	
	403-3	산업보건 서비스	56-58	
	403-4	직장 건강 및 안전 관련 커뮤니케이션, 자문 및 참여	58	
	403-5	직장 건강 및 안전 관련 근로자 교육	58	
	403-6	근로자 건강 증진	58	
	403-7	직장 건강 및 안전 영향의 예방과 완화	56-58	
	403-9	업무 관련 부상	78	
403-10	업무 관련 질병	78		
훈련 및 교육	404-1	직원 1인당 평균 교육 시간	77	
	404-2	직원 역량강화 및 이직지원 프로그램	54-55	
다양성	405-1	지배구조 기구와 직원의 다양성	20, 59	
고객 안전보건	416-1	제품과 서비스에 대한 건강 및 안전 영향 평가	40-43	
	416-2	제품과 서비스에 대한 건강 및 안전 관련 규정 위반	-	보고기간 내 위반사항 없음
고객정보 보호	418-1	고객 개인정보 위반 및 고객정보 분실로 인한 불만 건수	78	

SASB Index

Accounting Metric

주제	코드	메트릭스	페이지
에너지 관리	CG-MR-130a.1	에너지 총 사용량	75
	CG-MR-130a.1	그리드 전력 사용 비율	75
	CG-MR-130a.1	재생에너지 사용 비율	N/A
데이터 보안	CG-MR-230a.1	데이터 보안 위협을 식별하고 해결하는 방법	36-37
	CG-MR-230a.2	데이터 유출 건수, 개인 식별 정보 관련 비율	78
노동관행	CG-MR-310a.1	지역별 평균 시급 및 최저 임금을 받는 직원의 비율	1.7%
	CG-MR-310a.2	매장 직원의 자발적 및 비자발적 이직률	76-77
	CG-MR-310a.3	노동법 위반과 관련된 법적 절차로 인한 금전적 손실	해당 사항 없음
전 임직원 다양성	CG-MR-330a.1	경영진 및 기타 모든 직원에 대한 성별 및 구성비	18, 59, 76
	CG-MR-330a.2	차별과 관련된 법적 소송으로 인한 금전적 손실	해당 사항 없음
제품 소싱, 포장, 마케팅	CG-MR-410a.1	환경 또는 사회적 지속가능성에 대해 제3자 인증을 받은 제품의 수익	N/A
	CG-MR-410a.2	제품의 화학 물질과 관련된 위험 및 위협을 평가하고 관리하는 프로세스	64
	CG-MR-410a.3	제품 포장의 환경영향 감소 전략	63, 65

Activity Metric

코드	메트릭스	단위	현황
CG-MR-000.A	소매점 및 유통 센터 수	수	32
CG-MR-000.B	소매점 및 유통 센터 총 면적	제곱미터(m <sup>2</sup> )	520,488

\* 2024년 SASB Accounting Metric 산정 범위는 사업보고서를 통해 공개한 사업장 수와 면적을 대상으로 함에 따라 2023년 보고내용과 차이가 존재합니다.

주요 가입단체

(가나다 순)

(사)제주특별자치도관광협회	(사)한국무역협회	(사)한국호텔업협회
(사)한국공정경쟁연합회	(사)한국상장회사협의회	서울상공회의소
(사)한국면세점협회	(사)한국컨시어지협회	제주상공회의소

ESG경영을 바탕으로  
지속가능한 100년 기업으로  
성장해 나가겠습니다

THE SHILLA

---

04605 서울특별시 중구 동호로 249 주호텔신라  
[www.hotelshilla.net](http://www.hotelshilla.net)



본 보고서는 FSC®(산림관리협회, Forest Stewardship Council®)  
인증 용지에 콩기름 잉크로 인쇄되었습니다.

