

2025 호텔신라 지속가능경영보고서

THE SHILLA

About This Report

2025 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.

문의

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

작성 원칙

본 보고서는 글로벌 지속가능경영보고서 작성 지침인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards를 준용하였습니다.

보고서 내 재무 정보는 한국채택국제회계기준(K-IFRS: Korea International Financial Reporting Standards)에 근거하여 작성되었습니다.

기간 및 경계

본 보고서의 보고기간은 2024년 1월 1일부터 12월 31일까지이며 유의미한 사항에 대한 충실한 설명을 위해 보고기간 이전의 내용을 담았으며, 시의성 확보를 위해 2025년 상반기까지의 내용을 일부 포함하였습니다.

본 보고서의 재무적 성과는 호텔신라 본사 및 국내의 자회사의 연결 재무정보를 포함하고 있습니다. 비재무적 성과의 경우 호텔신라의 본사기준을 대상으로 하였으며, 보고범위에 차이가 있는 데이터의 경우 별도로 보고범위를 표기하였습니다. 호텔신라의 사업 및 ESG 경영 관련활동, 성과의 소개를 위해 해외 사업장의 내용을 일부 포함하였습니다.

또한 집계기준 변동 등에 따라 전년 보고 내용에서 일부가 재작성되었으며, 해당 항목에 각주로 표기하였습니다.

문의처

담당부서 주식회사 호텔신라 ESG사무국

주소 서울특별시 중구 동호로 249

제3자 검증

본 보고서에 담은 호텔신라의 사업내용과 경영실적, ESG 활동과 성과에 대한 정확성 및 객관성 확보를 위해 회사와 이해관계가 없는 독립된 검증 기관인 한국생산성본부인증원의 제3자 검증을 거쳤으며 관련 내용은 108페이지에서 확인하실 수 있습니다.

더불어 안전회계법인이 수행한 감사보고서와 한국 표준협회의 온실가스 검증 의견서를 Appendix 파트에 수록하였습니다.

연락처 02-2233-3131



Contents

CEO 및 ESG위원장 인사말

PART 1

INTRODUCTION

회사에 대한 이해 07

PART 2

OVERVIEW

ESG 비전 14
ESG 거버넌스 15
ESG Highlights 16
이중 중대성 평가 17

PART 3

CORE ISSUE PERFORMANCE

기후변화 대응 및 온실가스 감축 22
고객 만족 실현 31
일하기 좋은 회사 실현/인권 존중 및 보호 41
윤리경영 및 컴플라이언스 46

PART 4

GENERAL ISSUE PERFORMANCE

ESG경영(환경경영) 54
자원순환활동 58
안전보건 경영 59
인재경영 64
동반성장 활동 67
사회공헌 활동 73
투명하고 공정한 지배구조 77
리스크 관리 83
정보보호 84

PART 5

APPENDIX

ESG Data 89
연결재무제표 95
독립된 감사인의 감사보고서 100
온실가스 배출량 검증 의견서 103
GRI & SASB Index 104
제3자 검증의견서 108

CEO 인사말



ESG경영을 바탕으로
환경과 사회, 그리고 고객과 함께
지속 가능한 미래를 만들어가겠습니다.

안녕하십니까.

호텔신라를 아끼고 성원해 주시는
모든 이해관계자 여러분께 진심으로 감사의 말씀을 드립니다.

호텔신라는 기후변화, 자원 고갈, 사회적 불균형 등
글로벌 환경과 사회의 복잡한 변화 속에서 함께 공존하며 지속가능한 성장을 추구하는
책임 있는 기업의 역할을 깊이 인식하고 있습니다.
이에 따라 기업 경영 전반에 ESG 가치를 내재화하여 실천에 옮기고자 합니다.

이사회 산하에 ESG 위원회를 설립하여 환경 보호, 사회적 책임, 투명한 지배구조 구축을 위한
체계적인 전략을 수립하고 실행해 나가고 있으며,
이사회 권한 및 다양성 강화 등을 통해 지속가능한 기업지배구조를 구축해 나가고 있습니다.

호텔신라는 앞으로도 보다 전략적이고 실질적인 ESG경영을 실행해 나갈 것입니다.

지속가능한 미래를 위한 여정에 있어, 환경과 사회, 그리고 고객과 함께
지속가능한 가치를 만들어가는 책임 있는 글로벌 브랜드로 성장하겠습니다.

지속적인 관심과 많은 성원을 부탁드립니다.

감사합니다.

(주)호텔신라 대표이사
사장 이부진

ESG위원장 인사말



정교하고 투명한 ESG경영으로
가치를 이어가겠습니다.

안녕하십니까.

호텔신라 ESG위원회 위원장 김현웅입니다.

호텔신라는 ESG경영의 기반을 다지는 뜻깊은 한 해를 보냈습니다.
협력사와의 상생, 환경 영향을 줄이기 위한
노력, 사회공헌 활동 등 ESG 각 분야에서 실질적인 실행에 집중하며
지속 가능한 성장을 위한 첫 걸음을 내디뎠습니다.

ESG는 기업의 생존과 도약을 위한 핵심 요소입니다.
호텔신라는 앞으로도 지속 가능한 발전을 위한
더 정교하고 실효성 있는 전략을 바탕으로 책임 있는 경영을 이어가겠습니다.

호텔신라는 ESG위원회를 중심으로 투명한 소통과 장기적인 가치 창출을 통해
더욱 신뢰받는 기업으로 성장할 것입니다.

변함없는 관심과 성원을 부탁드립니다. ESG경영을 통해
더 나은 미래를 만들어가겠습니다.

감사합니다.

(주)호텔신라 ESG위원장
김현웅

Part 1.

INTRODUCTION

회사에 대한 이해

THE SHILLA



회사에 대한 이해

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 한국거래소 유가증권시장에 주식을 상장한 대한민국 대표 서비스 유통 기업이자 호스피탈리티(Hospitality) 기업입니다. 스포츠 레저, 헬스케어, 여행 서비스까지 사업영역을 확대하고 있는 호텔신라는 창조적인 혁신과 끊임없는 도전을 바탕으로 고객에게 최상의 가치를 제공하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

회사명	주식회사 호텔신라(HOTEL SHILLA CO., LTD)
본사 소재지	서울특별시 중구 동호로 249(우편번호 04605)
설립일자	1973년 5월 9일
대표이사	이부진
종업원 수	1,975명(2024년 12월 31일 기준)*
홈페이지	www.hotelshilla.net

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





핵심 가치

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

경영원칙

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

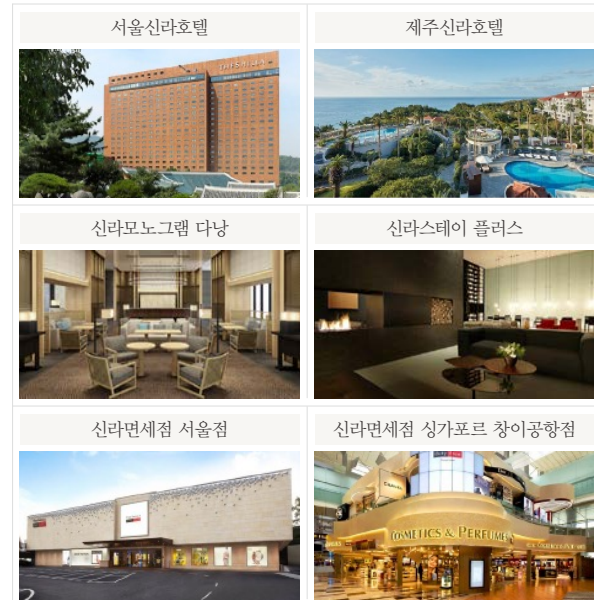
비전 및 미션

구분	TR(Travel Retail)부문	호텔&레저부문
BI		
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.

회사연혁

1979~

- 1979 서울호텔 OPEN
- 1986 서울면세점 OPEN
- 1989 제주면세점 OPEN
- 1990 제주호텔 OPEN
- 1991 기업공개(IPO)



2000~

- 2008 인천공항 면세점 OPEN
- 2010 Institutional Investor 誌 선정 서울지역 1위
- 2011 김포공항 면세점 OPEN
인천공항 루이비통매장 OPEN
국가고객만족도(NCSI) 호텔 서비스 부문 1위
- 2012 Travel + Leisure 誌 선정 Worlds Best Awards 아시아 16위
- 2013 싱가포르 창이공항 면세점 진출
한국산업고객만족도(KCSI) 면세점 1위
- 2014 신라스테이 주식회사 설립
싱가포르 창이공항 화장품 매장 OPEN
마카오공항 면세점 OPEN
국가고객만족도(NCSI) 종합 1위
인터브랜드 선정 Best Korea Brands 2015 (Hospitality 기업 유일)
- 2015 HDC 신라면세점 주식회사 설립
국가고객만족도(NCSI) 호텔 부문 1위
- 2016 신라아이파크 면세점 OPEN
푸켓 시내면세점 OPEN
국가고객만족도(NCSI) 종합 1위
- 2017 홍콩 첵랍콕공항 면세점 OPEN
한국산업고객만족도(KCSI) 면세점 1위
Forbes 트래블 가이드 4성급 수여(한국브랜드호텔 유일)
- 2018 인천공항 T2 면세점 OPEN
인터브랜드 선정 Best Korea Brands 50
한국산업고객만족도(KCSI) 면세점 1위
스마트 앱 어워드 2018 브랜드·쇼핑부문 대상(신라면세점 앱)
- 2019 김포공항 면세점 OPEN
인터브랜드 선정 Best Korea Brands 50(6년 연속)

2020~

- 2020 신라모노그램 다낭점 OPEN
올해의 기술혁신상(DFNI 프런티어 어워드)
- 2021 중앙일보 ESG 경영대상 유통 및 소비자서비스 부문 우수상
미술랭 가이드 3스타 6년 연속 선정(서울호텔 '라연')
- 2022 국가브랜드 경쟁력 지수(NBCI) 호텔부문 1위(신라호텔)
미술랭 가이드 2스타 선정(서울호텔 '라연')
월드 럭셔리 호텔 어워드 아시아 럭셔리 해안 리조트 부문 모노그램 수상
- 2023 인천공항 면세점(4기) OPEN
제14차 한국능률협회 컨설팅(KCOI) 면세점 부문 1위
월드 트래블 어워드 '아시아를 대표하는 라이프스타일 리조트' 상 수상
국가고객만족도(NCSI) 면세점 3위
라 리스트(La Liste) 2024 TOP 200위 내 라연 선정(5년 연속), TOP 1000위 내 콘티넨탈, 아리아케(5년 연속)
- 2024 신라스테이 플러스 이호테우점 OPEN
국가고객만족도(NCSI) 면세점 1위
국가브랜드 경쟁력 지수(NBCI) 호텔부문 1위(신라호텔)
한국 산업의 고객만족도(KCSI) 면세점 부문 1위(10년 연속)
- 2025 Forbes 트래블 가이드 서울신라호텔 5성 호텔 선정(7년 연속)
제27차 K-BPI 한국산업의 브랜드 파워 호텔부문 1위 (신라호텔 8년연속, 스테이 6년연속)

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 TR부문과 호텔, 여행, 스포츠 레저를 운영하는 호텔&레저부문으로 구성되어 있습니다.

구분	사업내용	브랜드	
TR부문	국가로부터 취득한 사업권을 바탕으로 외국인 방문객, 내국인 해외출국자에게 국내외 유명 브랜드 상품 판매		
호텔&레저 부문	외국인 관광객 및 내국인 대상 숙박, 식음, 연회 등의 서비스 제공		
	실내 체련장과 피트니스 클럽 위탁운영 등의 레포츠 및 기업 출장에 따른 숙박, 항공권 예약 등의 서비스 제공		

TR부문

신라면세점

국내의 고객들에게 트렌디한 브랜드 상품과 품격 있고 차별화된 서비스를 제공하고 있는 TR부문은 명품 부티크를 포함한 패션, 주얼리, 화장품, 시계, 토산품 등 1,300여 종의 세계 유명 브랜드를 구비하고 있으며, 시내 면세점뿐만 아니라 인터넷 면세점, 공항 면세점과 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 SHILLA

duty free

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.

신라스테이

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

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.

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.

신라모노그램 다낭

서울과 제주신라호텔의 장점을 그대로 옮겨온 신라모노그램 다낭은 최고의 시설과 최상의 서비스를 제공하며 차별화된 휴양지 경험을 추구하는 여행객을 맞이하고 있습니다. 신라모노그램을 2025년 강릉에 추가 오픈하는 한편 중국, 베트남, 말레이시아 등 해외거점을 확대할 계획입니다.

Business Travel Management

항공, 호텔, 차량, F&B, 여행컨설팅 등의 서비스를 제공하는 호텔신라의 전문 법인 SBTM(Smart 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.

Network

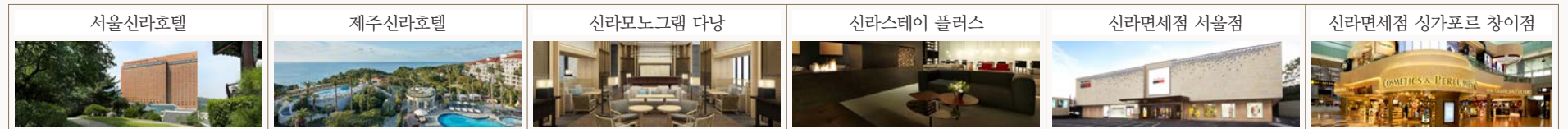
호텔신라는 2024년 12월 기준 총 6개의 면세점(국내 3개, 해외 3개)과 20개 호텔(국내 19개, 해외 1개)을 운영하고 있으며, 스포츠 레저 사업을 위한 국내 사업지점, 글로벌 기업 출장과 여행, Meeting & Events 사업의 개발 및 확장을 위해 국내 1개 사업지점을 운영하고 있습니다. 또한, 동남아와 중국, 일본, 미국, 영국, 독일 등에 13개 사업지점을 설치하며 탄탄한 글로벌 네트워크를 구성하고 있습니다.



📍 해외 거점		
아시아	9	유럽 및 미국 4
Total	13	

📍 신라호텔
📍 신라면세점
📍 신라모노그램
📍 신라스테이
📍 거제 삼성호텔

THE SHILLA SEOUL | THE SHILLA JEJU | THE SHILLA duty free | SHILLA MONOGRAM | SHILLA STAY | SAMSUNG HOTEL GEOJE





Part 2.
OVERVIEW

- ESG 비전
- ESG 거버넌스
- ESG Highlights
- 이중 중대성 평가

ESG 비전

호텔신라는 기업의 지속가능한 성장이 인류 사회의 지속가능한 발전과 함께 이루어져야 한다는 인식 아래, ESG(환경·사회·지배구조) 경영을 강화하고 있습니다. 환경 보호, 안전 확보, 건강 증진을 위한 책임 있는 실천을 기반으로 글로벌 기업시민으로서의 사회적 책임을 다하며, 지역사회와의 상생, 사업파트너와의 협력, 이해관계자 존중을 통해 지속가능한 가치를 실현하고자 합니다.

호텔신라는 ESG 관련 비전과 미션을 달성하기 위한 ESG 세부전략을 수립하고 이행하고 있습니다.

ESG Vision	지속 가능한 미래를 위한 품격 있는 여정, “The Green, The Shilla”		
ESG Mission	The Green, The Shilla는 자연을 존중하고, 지속 가능한 방법으로 최고의 품격을 제공하며, 고객에게 특별한 경험을 선사합니다. 전통과 현대를 잇는 혁신적인 가치를 통해, 더 나은 세상을 만들어 갑니다.		
ESG 전략	ENVIRONMENTAL 	SOCIAL 	GOVERNANCE 
	기후변화 대응 및 온실가스 감축 ESG경영(환경경영) 자원순환활동	고객 만족 실현 일하기 좋은 회사 실현 인권 존중 및 보호 안전보건 경영	인재경영 동반성장 활동 사회공헌 활동

ESG 거버넌스

ESG 위원회	ESG 전략, 정책 심의 및 의결
ESG 경영협의회	ESG 전략 수립, 실천 및 점검

호텔신라는 ESG 세부 과제를 실질적으로 수행하고 있으며, ESG 경영 추진 현황 및 향후 계획을 연 2회 정기적으로 보고하고 있습니다. 또한, 회사는 ESG 관련 리스크 최소화를 위한 프로세스를 구축하고 그 결과를 매년 이사회에 보고하고 있습니다.

ESG위원회 개최 내역

구분	개최일자	보고내용	출석률
1	2024.04.30	- 2024년 상반기 ESG경영 추진 현황 및 향후 계획 보고	100%
2	2024.11.01	- 2024년 하반기 ESG경영 추진 현황 및 향후 계획 보고	100%

ESG 경영 추진 조직			
ESG 위원회	구성	개최주기	주요 역할
	사외이사 3인 및 사내이사 1인	연 2회 (상, 하반기)	ESG 추진 전략 및 계획 심의·의결 ESG 관련 위험과 기회 관리 검토
ESG경영협의회	구성	개최주기	주요 역할
	각 부문 부문장, CFO, 정보보호, 컴플라이언스, 커뮤니케이션 담당 임원 등 관련 인원	연 2회 (상, 하반기)	ESG 업무에 대한 유관부서 협업 ESG 관련 의사결정 지원 지속가능경영보고서 발간 및 평가 대응 글로벌 이니셔티브 점검
Working Group	부문별/부서별 ESG 세부 과제 수행		
	기후변화/안전보건	인권/인재경영	
	안전환경팀	경영지원팀	
	제품책임/고객만족	공급망 관리	
	MD팀/국내·해외영업팀	MD팀/인사지원팀	
	지역사회/사회공헌	지배구조	
	사회공헌단	경영지원팀	
	정보보호	ESG 지원	
	정보보호팀	안전환경팀	

ESG 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.

호텔신라 제주, 인천 내 3개
해안지역 대상 반려해변 활동 추진



해송 군락지 보호
‘푸른 마라도 가꾸기’



‘맛있는 제주 만들기’
27호 재개장



서울신라호텔 포브스 트래블 가이드
5스타 선정(2024년 6년 연속)



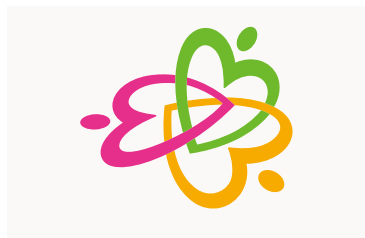
2024년 KCSI 10년 연속 1위,
NCSI 1위



서울신라호텔 환경표지 인증



2024년 여성가족부 주관
‘가족친화인증’ 기업 인증



ISO 50001 인증 획득



업계 최초 2회 연속 공정거래
평가 AA 등급 획득



환경재단과
서울국제환경영화제 개최

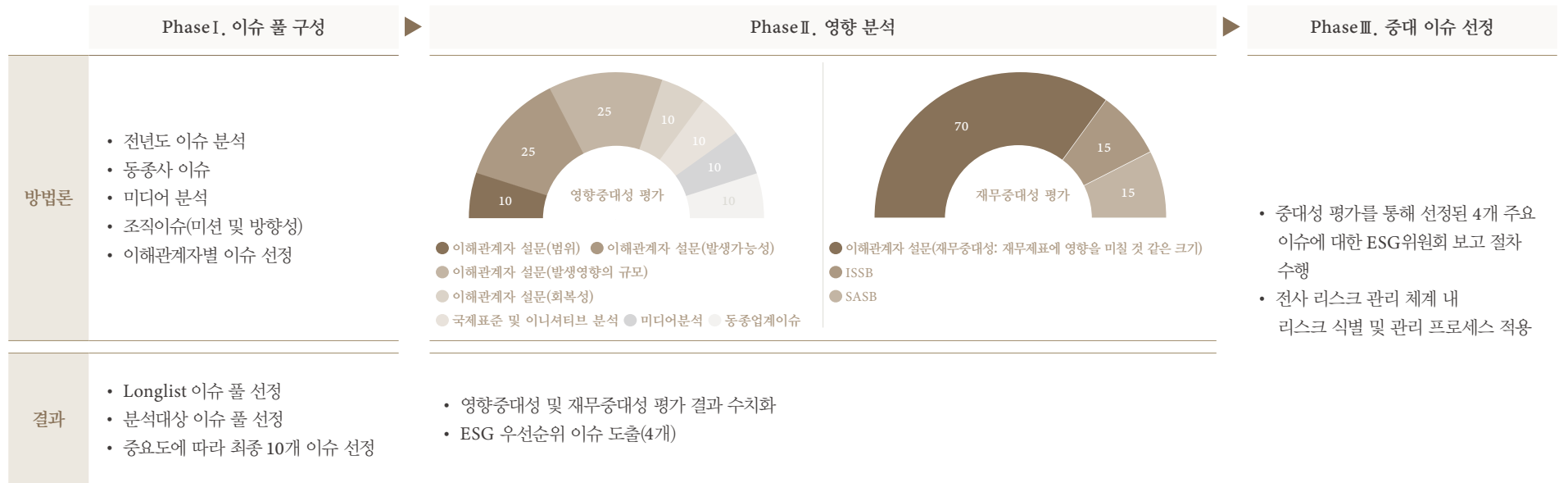


이중 중대성 평가(Double Materiality Assessment)

이중 중대성 프로세스

호텔신라는 지속가능경영 추진과 보고 기간 중 발생한 주요 ESG 이슈를 파악하기 위해 “이중 중대성 평가(Double Materiality Assessment)”를 실시하였습니다. 본 평가는 GRI(Global Reporting Initiative) Standards 2021 가이드라인을 기반으로, 호텔신라의 재무적 성과에 미치는 영향과 동시에 회사의 경영활동이 환경 및 사회에 미치는 영향을 종합적으로 고려하여 설계되었습니다. 먼저, ESG 이슈 풀을 구성한 후 대내외 환경 분석을 통해 호텔신라와 관련성이 높은 10개의 우선순위 이슈를 선정하였습니다. 선정된 이슈에 대해 내부 임직원과 외부 이해관계자를 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 이를 바탕으로 각 이슈의 환경·사회적 영향과 재무적 위험 및 기회 요인을 평가하였습니다. 평가 결과 최종적으로 4개의 이슈가 호텔신라의 핵심 ESG 중대이슈로 도출되었으며, 이중 중대성 평가 결과는 이사회 내 ESG위원회에 보고되었습니다. 앞으로 호텔신라는 지속가능경영보고서를 통해 주요 ESG 중대이슈에 대한 관리 활동 및 추진 현황을 투명하게 공개하고 해당 평가 결과를 기업 경영 전반에 적극 반영함으로써 ESG 경영을 더욱 고도화해 나가겠습니다.

이중 중대성 평가 프로세스

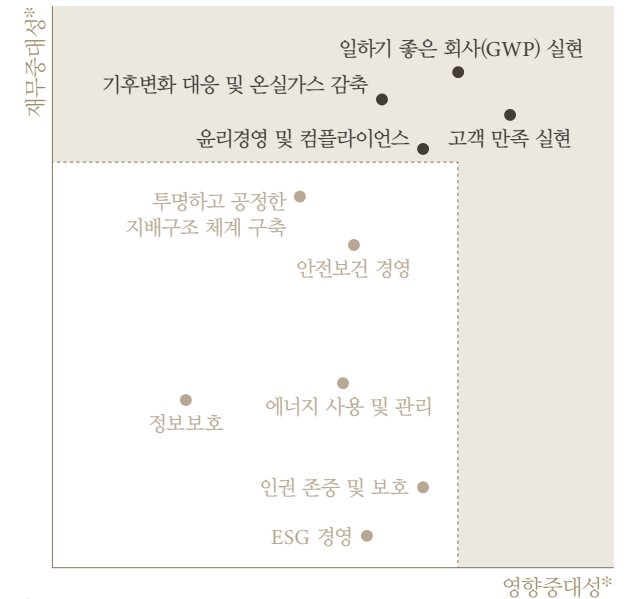


이중 중대성 평가 결과

ESG 국제표준, 미디어 분석, 벤치마킹 등의 방법을 통해 도출한 호텔신라의 지속가능경영 이슈는 환경(Environmental), 사회(Social), 지배구조(Governance) 부문으로 구성하였습니다. 2024년 중대성 평가 결과를 기반으로 전년도 이슈와 비교하여 일부 항목의 중요도와 표현을 재조정하였으며 이를 통해 호텔신라의 사업 환경 변화와 이해관계자의 기대를 보다 정밀하게 반영하였습니다.

호텔신라 주요 ESG 이슈

순위	구분	이슈명	순위 변동
1	S(사회)	고객 만족 실현	-
2	S(사회)	일하기 좋은 회사(GWP) 실현	-
3	E(환경)	기후변화 대응 및 온실가스 감축	-
4	G(거버넌스)	윤리경영 및 컴플라이언스	▲ 4
5	G(거버넌스)	투명하고 공정한 지배구조 체계 구축	▼ 1
6	S(사회)	안전보건 경영	▲ 16
7	E(환경)	에너지 사용 및 관리	▼ 3
8	S(사회)	인권 존중 및 보호	▲ 7
9	G(거버넌스)	ESG경영	▲ 2
10	E(환경)	자원순환활동	-
-	G(거버넌스)	정보보호 및 리스크 관리	-
-	S(사회)	동반성장 및 사회공헌 활동	-
-	S(사회)	인재경영	-



* 영향중대성 : 회사의 비즈니스 활동이 외부 환경 및 사회에 미치는 긍정 혹은 부정 영향의 중대성을 평가
재무중대성 : 지속가능성 관련 요인이 기업의 재무상태, 재무성과 및 현금흐름에 끼칠 수 있는 긍정 또는 부정 영향의 중대성을 평가

영향중대성과 재무중대성은 각각의 중요성을 고려하였으며, 각 임계치 기준으로 이중 중대성 평가를 수행하였습니다.

이중 중대성 평가 결과

ESG 영향을 식별하기 위한 요인(규모, 범위, 회복성, 발생가능성)과 재무 영향을 식별하기 위한 요인(규모, 발생가능성)을 고려하여 이중 중대성 평가를 실시하였으며, 4개의 ESG 중대 이슈를 도출하였습니다.

구분	이슈명	항목	영향도	대응방안		페이지	GRI
				④ 환경, 사회 긍정	⑤ 환경, 사회 부정		
E	기후변화 대응 및 온실가스 감축	• 온실가스 배출 감축으로 인한 환경보호 및 기후변화 대응 기여	●●●	• 환경경영-기후변화 대응 기구 설치 등 • 에너지 효율 개선 • 재생에너지 전환 • 자원순환활동	26, 54 28 29 58	302-1, 3, 4 305-1~5 306-2~5	
		• 친환경 호텔 및 면세 이미지 강화로 인한 고객 신뢰 및 충성도 상승					
		• 온실가스 배출에 의한 기후변화 가속화로 기상이변, 자연재해 발생					
		• 에너지 절감 중심 운영으로 인해 고객 불편 및 서비스 질 저하					
S	일하기 좋은 회사 (GWP) 실현	• 근로자의 건강과 복지 향상 → 직원 만족도 및 생산성 증가	●●●	• 자율시차출퇴근제, 모성보호제도 프로그램 등 운영 등 • 주기적인 노사협의회 운영	42 43	401-1, 3 403-1~7, 9~10 406-1	
		• 직원 이직률 감소 → 장기적으로 호텔 운영 비용 절감					
		• 다양성·포용성(Diversity & Inclusion) 강화 : 건강하고, 공정하며, 협력적인 사회나 조직 환경 구성					
		• GWP 정책 시행 비용 증가 → 급여 및 복지 불균형 가능성					
S	고객 만족 실현	• 직원 복지를 위해 급여 인상, 유급 휴가 확대, 복지 포인트 제공 증가	●●●	• 고객중심경영 협의체운영 • 공급업체 품질관리 체계 수립 운영 • VOC(고객의 소리) 처리 프로세스 운영 및 관리 모니터링 등	33 36 37, 38	416-1~2	
		• 고객 신뢰 및 충성도 상승					
		• 리스크 관리 및 호텔 및 면세점 운영 안정성 확보					
		• 사회적 책임 강화(객실 위생 강화, 식품 안전, 방역 등을 강화)					
G	윤리경영 및 컴플라이언스	• 고객 맞춤 서비스 확대로 인해 운영비 과다 및 수익성 악화	●●●	• 공정거래 자율준수 프로그램 운영 • 임직원 컴플라이언스 교육	49 52	2-9~28 405-1	
		• 과도한 고객 서비스 요구로 인해 임직원 과로 및 근무환경 악화					
		• 고객 맞춤 서비스 확대로 인해 운영비 과다 및 수익성 악화					
		• 윤리경영 및 부패방지 선언으로 인해 ESG 평가 및 투자자 신뢰 확보					
G	윤리경영 및 컴플라이언스	• 법규 준수 및 윤리경영 체계 강화로 인해 법적 리스크 최소화 및 경영 안정성 확보	●●●	• 공정거래 자율준수 프로그램 운영 • 임직원 컴플라이언스 교육	49 52	2-9~28 405-1	
		• 부패·비리 방지로 인해 경영진 리스크 예방 및 기업 평판 보호					
		• 기업의 법규 위반으로 인한 과징금 처분 등에 따른 이해관계자 신뢰 하락					
		• 의사결정 지연 및 경영 효율성 저하로 인한 비용증가					



이해관계자 범위

이해관계자

호텔신라는 경영 활동에 직·간접적으로 영향을 주고받는 고객, 임직원, 파트너사·입점브랜드, 지역사회, 공공기관, 투자자, 전문가를 주요 이해관계자로 정의하였습니다. 호텔신라는 다양한 이해관계자들과의 소통 채널을 운영하며 이해관계자들의 목소리를 경청하고 이를 기업 전략과 경영 활동에 반영함으로써, 지속가능한 미래를 향한 ESG 경영을 실현해 나가고 있습니다.

구분	고객	임직원	파트너사·입점브랜드	지역사회 (상생협력기관 및 지자체)	공공기관 (행정기관)	투자자 (은행 및 증권사)	전문가 (법률, 의료, 회계 등 분야)
정의	호텔신라를 이용하고 있거나 잠재적 이용 가능성이 있는 개인 및 집단	호텔신라 소속의 국내외 임직원	호텔신라에서 판매하는 상품의 제조사 및 용역 위탁 거래 대상업체로 예상되거나 거래 중인 업체	호텔신라 사업활동에 영향을 받는 지역사회 소속 구성원	호텔신라 경영활동이 진행되는 국가 및 지역의 정책 입법·수행 조직	호텔신라의 발행 주식 또는 채권을 보유하고 있는 개인 및 집단	호텔신라의 책임 있는 경영과 리스크 관리를 지원하는 전문 자문 집단
주요 관심사	<ul style="list-style-type: none"> 친환경 상품/서비스 위생/안전 기준 준수 개인정보 보호 윤리적 기업행동 	<ul style="list-style-type: none"> 인권 및 노동환경 다양성과 포용 공정한 보상 경력 개발 	<ul style="list-style-type: none"> 공정거래 지속 가능한 공급망 관리·윤리경영 기술 지원 및 상생 	<ul style="list-style-type: none"> 사회공헌 활동 지역 경제 발전 환경 보호 기업의 책임 있는 활동 	<ul style="list-style-type: none"> 관광/유통 관련 법규 준수 위생 및 안전기준 이행 탄소감축 및 폐기물 관리 정책 	<ul style="list-style-type: none"> 재무성과 ESG 리스크 관리 지속가능성 성과 투명한 정보 공시 	<ul style="list-style-type: none"> 컴플라이언스 인권/노동법 준수 직장 내 보건/안전 재무 건전성 ESG 정보 공시
주요 소통 채널	<ul style="list-style-type: none"> 고객만족도 조사 홈페이지, SNS 고객센터, VOC 시스템 	<ul style="list-style-type: none"> 사내 포털/인트라넷 내부 만족도 조사 노사협의회 고충처리위원회/5대약습신고센터 	<ul style="list-style-type: none"> 파트너사 교육 프로그램 공급망 실사 및 평가 협력사 간담회 	<ul style="list-style-type: none"> 지역사회 간담회 사회공헌 프로그램 	<ul style="list-style-type: none"> 보고서 제출 정책 협의체 참여 공청회/세미나 	<ul style="list-style-type: none"> 지속가능경영보고서 IR 미팅/컨퍼런스 공시자료 ESG 평가기관 대응 	<ul style="list-style-type: none"> 자문 계약 산업안전 진단 외부감사
호텔신라 대응 활동	<ul style="list-style-type: none"> 친환경 상품/서비스 개발 소비자 안전 및 개인정보 보호 시스템 강화 상품/서비스의 사회적/환경적 가치에 대한 정보 투명하게 제공 고객 피드백 반영 체계 운영(VOC, 만족도 조사 등) 	<ul style="list-style-type: none"> 건강하고 안전한 근무 환경 조성(산업안전, 심리 상담 프로그램 등) 다양성과 포용 확대(여성 리더십, 장애인 채용 등) 공정한 평가·보상 제도 운영 ESG 교육 프로그램 실시(윤리경영, 환경 인식 등) 	<ul style="list-style-type: none"> 동반성장위원회와 중소기업사 ESG 지원 상생 프로그램 운영 윤리경영 계약 체결 	<ul style="list-style-type: none"> 지역사회 기여 프로그램 운영(맛있는 제주 만들기) 사회공헌 활동(교육, 문화, 환경 보호·환경 영화제 개최 등) 취약계층 지원 프로젝트(희망디딤돌 등) 	<ul style="list-style-type: none"> 환경규제 및 노동법 등 관련 법규 준수 ESG 공시 의무사항 성실 이행 탄소배출 관리 및 감축 목표 수립·보고 정부 주도 ESG 프로그램 및 인증제도 참여 	<ul style="list-style-type: none"> ESG 경영성과 측정 및 공개(지속가능경영 보고서, SASB 등 기준 준수) 이사회 내 ESG 위원회 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 외부 감사를 통한 투명한 재무정보 공시 법률·회계·산업보건 자문을 통한 리스크 대응 ESG 평가기관 및 인증 기관과의 협업 컴플라이언스 시스템 고도화 ESG 정보 공시



Part 3.

CORE ISSUE
PERFORMANCE

기후변화 대응 및 온실가스 감축

고객 만족 실현

일하기 좋은 회사 실현 /
인권 존중 및 보호

윤리경영 및 컴플라이언스

THE SHILLA

기후변화 대응 및 온실가스 감축

SUMMARY



ISO 50001 인증 획득

탄소중립 로드맵 제시

탄소경영조직 강화

기후변화가 전 세계적으로 경제·사회·환경에 미치는 영향이 심화됨에 따라, 호텔신라는 이를 기업 지속가능성에 중대한 리스크 요인으로 인식하고 있습니다.

이에 따라 호텔신라와 밀접한 연관이 있는 주요 기후 변화에 대한 리스크를 식별하고 이에 따른 대응 전략을 수립함으로써 기후변화에 선제적이고 효과적으로 대응하고자 노력하고 있습니다. 특히, 2050년까지 탄소 배출량 'Net Zero(탄소중립)' 실현을 목표로 재생에너지 비율 확대, 에너지 효율 향상, 친환경 소재를 활용한 자원순환 강화 등의 다양한 전략적 활동을 통해 탄소 배출량과 폐기물 발생량 저감을 추진하고 있습니다. 호텔 및 면세업의 특성을 반영한 저탄소 운영 모델을 구축함으로써 기후위기 대응 역량을 강화하고, 고객 및 지역사회와의 지속가능한 가치 창출에 기여하고자 합니다.

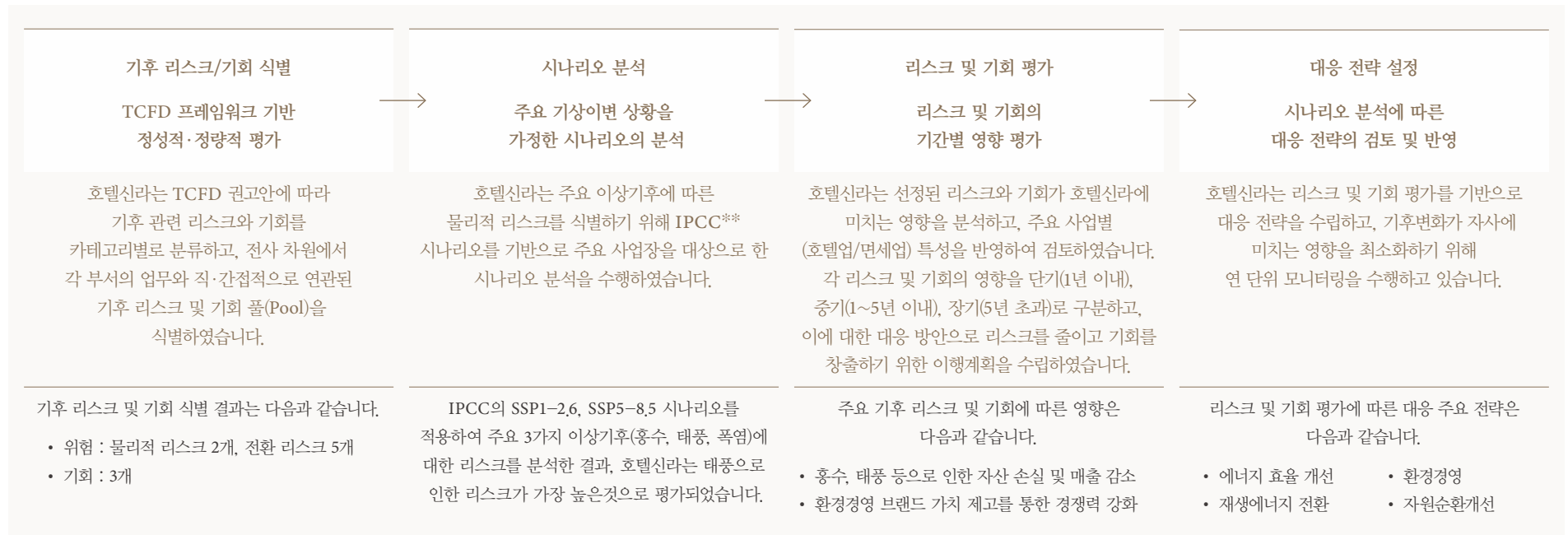


ESG경영 전략

호텔신라는 지속가능한 미래 가치 창출과 기업의 사회적 책임 실현을 위해 ESG(환경·사회·지배구조)를 중심으로 한 경영 전략을 추진하고 있습니다. 이사회 산하에 ESG 위원회를 설치하여 전략적 의사결정과 실행을 체계화하였습니다. ‘환경 중심 경영’을 최우선 가치로 설정하고, Shilla’s ACT 공유 가치를 바탕으로 환경경영시스템을 구축·운영하고 있습니다. 범규 준수는 물론, 탄소중립, 자원순환, 친환경 서비스 제공 등 기후변화 대응을 위한 실질적인 노력을 지속적으로 이어가고 있습니다.

기후변화 리스크/기회 식별 및 전략 반영 프로세스

호텔신라는 TCFD* 프레임워크 기반의 기후 관련 리스크와 기회를 식별한 후, 사업 구조의 특성을 고려하여 중대한 리스크 및 기회를 선정하고 있습니다.



* TCFD: Task Force on Climate-related Financial Disclosure

** Intergovernmental Panel on Climate Change, 기후변화에 관한 정부 간 협의체

기후 리스크/기회 식별

기후 리스크/기회의 식별

구분	유형	내용	영향	상 ●●● 중 ●● 하 ●		
				기간	영향도	전략
물리적 리스크	급성	홍수, 태풍 등의 자연재해로 인한 재무적 손실 증가	홍수, 태풍 등으로 인한 매출 감소	단기	●●	환경경영
			재해에 의한 고객/임직원 인명피해 리스크	단기	●	
			홍수, 태풍 등으로 인한 호텔 및 면세점 자산 손실	단기	●●	
	만성	기온상승 등 기상이변으로 인한 영업활동 변화에 따른 비용 증가	기온상승에 따른 열대야 일수 증가로 인한 매장 냉방비 증가	단기 중기/장기	●	에너지 효율개선
전환 리스크	정책 및 법률	온실가스 규제에 의한 탄소 가격 상승	온실가스 규제에 의한 친환경 에너지 공급 비용 증가	단기 중기/장기	● ●●	환경경영 재생에너지 전환
	기술 개발	친환경 포장재, 자원 순환에 대한 이해관계자 요구 증대	자원순환을 위한 Reusable·Eco friendly 포장재 상품·서비스 개발 필요성 증가	단기 중기/장기	● ●●	자원순환 개선
	시장	친환경 어메니티 등에 대한 고객 요구 증대	호텔 어메니티 등 친환경 제품 개발 및 공급 비용 증가	단기	●	
	기술 개발	친환경 전력 및 물류 설비 도입	태양광, 풍력 등 친환경 에너지설비 도입	중장기	●●	에너지 효율개선
	평판	기후변화 대응 미흡에 따른 기업 이미지 및 평판 저하	친환경 호텔/면세업체 선점 효과 실패로 인한 업종 내 명성 하락	단기/중기	●	환경경영
	기회	상품 및 서비스	친환경 포장재 생산 공급업체 선점을 통한 공급가격 안정화	친환경 공급업체 선점 및 장기 계약을 통한 공급비용 안정화	단기	●
평판		친환경 제품 및 서비스 개발을 통한 수익 증대	선도적인 제품 개발을 통한 업종 내 추가 수익 창출	중기/장기	●	환경경영
		환경인증 획득으로 대외적인 환경경영 우수기업 이미지 강화	환경경영 브랜드 가치 제고를 통한 경쟁력 강화	단기 중기/장기	● ●●	환경경영

기후변화 대응을 위한 주요 전략

호텔신라는 기후 관련 리스크 및 기회 요인을 체계적으로 식별하고 영향도를 정량적·정성적으로 평가한 결과, 다음과 같은 주요 전략 및 대응 방안을 수립하였습니다.

구분	주요 전략 및 대응
환경경영	<ul style="list-style-type: none"> - 지속가능경영 Initiative 가입 및 주요 지속가능경영 인증 획득 - 기후변화 대응 기구 설치 - ESG 홈페이지 개설 - 공급사 및 협력사의 ESG 역량 개선 지원 - 홍수, 태풍, 폭염 등의 이상기후에 대한 탐지, 경보, 대응체계 구축
에너지효율 개선	<ul style="list-style-type: none"> - 전기차량의 단계적 확대에 따른 탄소배출 감소 및 에너지효율 개선 - 노후시설 교체에 따른 에너지 효율 개선 - 저탄소배출 임차시설로의 이전
재생에너지 전환	<ul style="list-style-type: none"> - 재생에너지 사용 임차시설로의 이전 - 재생에너지 구매 제도의 활용 - 재생에너지 시설 확보를 통한 친환경에너지 자체 생산
자원순환 개선	<ul style="list-style-type: none"> - 친환경 어메니티의 개발 - 친환경 포장재 및 쇼핑백의 개발 및 단계적 전환 - 친환경 포장재 개발 협업 및 지원 - 녹색구매(친환경구매) 활성화

시나리오 분석

호텔신라는 기후변화에 대한 적응 및 완화 활동 수립을 위해 물리적 리스크 시나리오 분석을 수행하고 있습니다. 시나리오 분석을 통해 파악된 리스크는 중요도에 따라 대응 전략을 수립하여, 기후변화로 인한 위험을 최소화하기 위해 노력하고 있습니다. 호텔신라는 자사 산업의 특성과 사업장 위치를 반영하여 3가지 이상기후 지표(홍수, 태풍, 폭염)를 설정하였습니다. 분석 대상은 서울, 인천, 제주 등의 주요 사업장으로 선정하였으며, 호텔업과 면세업으로 구분하여 각각의 리스크를 분석하였습니다. 시나리오는 IPCC의 최신 시나리오인 SSP1-2.6 및 SSP5-8.5를 기반으로 적용하였습니다.

<p>저탄소 시나리오 SSP1-2.6</p>	<p>온실가스 감축을 철저히 이행하여 친환경적이고 지속가능한 경제 성장을 실현함으로써, 2100년까지 지구 평균기온 상승을 1.8°C로 제한하는 2050년 Net Zero 달성 시나리오입니다.</p>	<p>고탄소 시나리오 SSP5-8.5</p>	<p>온실가스 배출량 억제를 위한 정책적 조치와 기술적 대응이 충분히 이행되지 않아, 2100년까지 지구 평균기온이 4.4°C 상승하며 기후변화에 취약한 상태에 놓이게 되는 시나리오입니다.</p>
------------------------------	---	------------------------------	---

2050년에 각 시나리오 별 이상기후의 발생 시, 평균적으로 발생할 것으로 예상되는 연간 재무적 영향의 예상 규모는 다음과 같습니다.

SSP1-2.6 시나리오

금액기준* ■ 매출액 1.0% 이상 ■ 매출액 0.5% 이상 ■ 매출액 0.1% 이상 ■ 매출액 0.05% 이상 ■ 매출액 0.05% 미만

지표	서울					인천		제주			동탄
	신라호텔	신라면세점	신라스테이-광화문	신라스테이-서초	신라스테이-마포	인천공항 면세점	물류센터	호텔	면세점	신라스테이-제주	신라스테이
홍수							■				
태풍	■	■						■	■		
폭염											

SSP5-8.5 시나리오

지표	서울					인천		제주			동탄
	신라호텔	신라면세점	신라스테이-광화문	신라스테이-서초	신라스테이-마포	인천공항 면세점	물류센터	호텔	면세점	신라스테이-제주	신라스테이
홍수							■				
태풍	■	■						■	■		
폭염											

* 2024년 별도재무제표의 매출액 25,428억 원 기준입니다.

주요 물리적 리스크

호텔신라는 물리적 리스크 중 영향도가 큰 홍수, 태풍 등의 풍수해 관련 물리적 리스크에 대하여 적시에 효과적으로 대응하기 위하여 비상 대응체계를 구축하여 운영하고 있습니다.

비상대응체계



사전 예방 대책

호텔신라는 풍수해 예방대책 가이드라인에 의거하여 단계별 예방대책을 수립하고 있습니다.

풍수해 위험이 높은 기간의 사전 점검 활동

구분	내용
사전 예방 활동 기간	<ul style="list-style-type: none"> • 풍수해 관련 취약지역 선정 • 사전점검 및 개선활동 수행 • 예방/대응 장비 사전 점검 및 수량 확보 • 풍수해 위기상황 대비 대응 복구 훈련 실시
집중관리 기간	<ul style="list-style-type: none"> • 직원, 시설/장비 유지관리 업체, 유관기관 비상연락망 정비 • 관내/외 시설 미비사항 및 관리 미흡사항 사전 보수활동 • 집중관리기간 배관 통수상태 사전 점검 진행 • 물류센터 집수정 관리 현황 확인 및 훈련
주의관심 기간	<ul style="list-style-type: none"> • 실시간 기상정보 수집 및 내부 공유 • 취약지역 및 옥외 시설물 집중 점검 및 보완 • 비상연락망 운영
보고체계	<ul style="list-style-type: none"> • 기상특보 관련 실시간 정보수집 및 내부 공유 • 취약지역 및 옥외 시설물 집중 점검 및 보완 • 비상연락망 운영 • 사업장 종합상황실 운영 • 사업장 피해상황 보고

단계별 대응 절차 수립

단계	주요 활동내용
1단계 '관심'	<ul style="list-style-type: none"> • 기상정보 수집 및 분석 • 외부 시설물 정비 • 비상 창고 정보 수집
2단계 '주의'	<ul style="list-style-type: none"> • 취약시설 예방 조 편성 운영 • 태풍시 외부 시설물 정비 완료 • 비상장비 현장 비치 확보 • 비상 창고 확보
3단계 '경보'	<ul style="list-style-type: none"> • 비상대기 • 취약시설 예방 조 편성 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 경보: 2시간 간격
4단계 '위험'	<ul style="list-style-type: none"> • 정전 대비, 비상발전기 가동 준비 <ul style="list-style-type: none"> - 위험: 1시간 간격 • 주요 자산의 비상 창고 이동

재난 피해 복구 체계 구축

호텔신라는 재난 피해 이후 복구활동 매뉴얼을 갖추고 있으며, 복구활동 매뉴얼에 따라 신속하게 복구 활동을 수행할 수 있도록 운영하고 있습니다.

재난 대응 역량 강화

호텔신라는 재난 대응 역량 강화를 위하여 각 사업장 별로 재난 관련 담당자를 지정하여 역할을 명확히 하고 있으며, 재난 유형별 모의 훈련을 통한 위기 대응 능력 향상을 도모하고 있습니다.

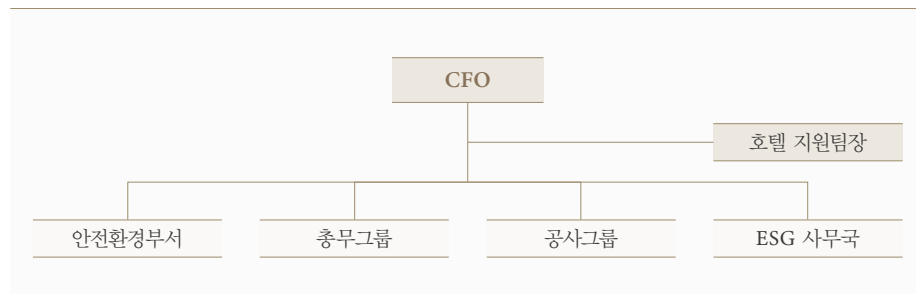
탄소중립 관련 조직 강화

기후변화 대응 체계

호텔신라의 이사회는 정기적으로 ESG 계획 및 실행 내역에 대한 보고를 받고 있으며, 이사회 산하에 ESG 위원회를 운영하여 기후변화 리스크 대응, 유해물질 배출 저감 등을 위한 친환경 정책 목표 및 활동 등을 검토하고 있습니다. 또한, 탄소중립 목표 달성을 위한 실행력 강화를 위해 CFO를 중심으로 2024년 '환경경영 협의회'를 설립하였으며, 2025년부터 본격적으로 운영을 시작하여 부서 간 협업과 실행 과제 이행을 체계적으로 추진하고 있습니다. 이를 통해 기후 리스크 대응 전략의 실행 기반을 다지고, 전사적 차원의 탄소중립 이행 체계를 고도화해 나가고 있습니다. 또한, 회사의 경영성과를 평가하는 주요 지표에 '환경경영 이행 여부'를 포함함으로써, 탄소중립 목표 달성에 대한 기업 차원의 책임 의식과 실천 의지를 강화하고 있습니다. 호텔신라는 앞으로도 환경경영의 내재화를 통해 기후변화 대응에 대한 실질적인 노력을 지속해 나갈 예정입니다.

구분	내용
조직의 목표	<ul style="list-style-type: none"> 온실가스 목표 배출량 달성 - 대상: Scope 1, Scope 2 온실가스
조직의 역할	<ul style="list-style-type: none"> 탄소중립 목표 설정 탄소중립 수행의 평가

조직도



탄소중립 실현을 위한 전략

호텔신라는 기후변화로 인한 장기적 리스크의 심각성을 인식하고, 이에 선제적으로 대응하기 위해 정량적 기후 시나리오 기반 분석을 수행하였습니다. 본 분석을 통해 기후변화로 인해 발생 가능한 물리적 리스크뿐만 아니라 전환 리스크 및 기회를 식별하였으며, 이를 바탕으로 2050년까지 탄소배출량 '제로(Zero)' 달성을 목표로 한 환경경영 전략을 수립하였습니다. 특히, 탄소중립 실현을 위한 핵심 전략으로 에너지 효율 개선, 재생에너지 전환, 환경경영 고도화를 도출하고, 중장기 로드맵을 마련하여 기후변화로 인한 리스크 완화와 지속가능한 미래로의 전환을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

탄소중립 실현을 위한 주요 전략

구분	내용			
전략 목표	2050년 탄소 배출량 Zero 실현			
전략 방향	효율적이고 효과적이며 체계적인 직접·간접 온실가스 배출량 감축			
전략 과제	<table border="1"> <tr> <td>환경경영</td> <td>에너지 효율 개선</td> <td>재생에너지 전환</td> </tr> </table>	환경경영	에너지 효율 개선	재생에너지 전환
환경경영	에너지 효율 개선	재생에너지 전환		

환경경영

지속가능관련 주요 인증 획득

호텔신라는 에너지 사용의 효율성과 지속 가능성 강화를 위한 노력의 일환으로, 국제표준화 기구(ISO)의 에너지 경영시스템 인증인 ISO 50001을 획득하였습니다. 이번 인증은 에너지 사용의 체계적 관리, 절감 목표 수립 및 지속적 개선 활동 등을 평가받아 이뤄진 것으로, 면세 및 물류센터 운영 전반에 걸친 친환경 경영체계 구축의 성과를 입증한 결과입니다. 호텔신라는 이를 통해 탄소배출 저감, 운영 효율성 제고, 국제 기준에 부합하는 지속가능경영 강화를 실현하고 있으며, 글로벌 기준을 충족해 가고 있습니다. 앞으로도 호텔신라는 ESG 경영 원칙을 바탕으로 에너지 절감과 환경 보호를 위한 다양한 실천 활동을 지속해 나갈 계획입니다.

탄소중립 실현을 위한 전략

에너지 효율 개선

매장 에너지 사용 절감

호텔신라는 면세점 매장 내 브랜드별로 집기 조명에 누전차단기를 설치하고, 점등 ON/OFF를 단속·관리함으로써 전력 사용 시간을 효율적으로 통제하고 있습니다. 이를 통해 냉·난방기 가동 시간 또한 탄력적으로 조정하고 실내 온도 관리를 최적화함으로써 전반적인 에너지 절감 효과를 실현하고 있습니다.

노후 설비 효율 개선

호텔신라는 2013년 수립한 '에너지 절감 계획'을 기반으로, 건물 단열 성능 강화, LED 조명 교체, 폐열 회수 시스템 도입 등 다양한 설비 개선을 통해 에너지 효율 향상을 위하여 지속적으로 노력하고 있습니다. 2024년에는 냉동기 세관 공사(터보·흡수식), 공조기 교체, 냉난방기 교체, 조명설비 개선 등 총 17개의 에너지 고효율화 프로젝트를 실행하였습니다. 이러한 노력에도 불구하고, 고객 수요 회복과 객실·시설 가동률 상승 등 사업 운영의 정상화에 따라 에너지 사용량이 다소 증가함에 따라 온실가스 배출량은 전년 대비 소폭 늘어났습니다. 호텔신라는 이와 같은 현실적인 증가 요인을 고려하면서도, 정부의 온실가스 허용 배출량 기준을 철저히 준수하는 동시에, 설비 고도화와 운영 효율화에 대한 투자를 확대하여 실질적인 감축 성과를 도출해 나갈 계획입니다.



전기자동차 전환

호텔신라는 2030년까지 모든 업무용 차량을 100% 전기차로 전환하는 것을 목표로, 단계적인 친환경 차량 도입을 추진하고 있습니다. 현재까지 서울점, 제주점, 공항인도장에서 사용 중인 보세운송 트럭 및 대관·업무용 차량 등 총 6대를 전기차로 전환하였으며, 해당 차량은 통합물류, 제주 SCM, 제주호텔 등 실운영 부서에서 운행되고 있습니다. 호텔신라는 전기차의 안전성, 운영 효율성 및 실효성에 대한 평가를 기반으로 중장기 전환 계획을 지속적으로 점검하고 있으며, 향후 온실가스 감축과 에너지 절감을 위한 친환경 운송 체계의 고도화를 이어갈 예정입니다.



탄소중립 실현을 위한 전략

재생에너지 전환

신라모노그램 강릉

신라호텔은 K-RE100의 실천을 위하여 신라호텔 및 산하 호텔의 신규설립 및 임차 시 신재생 에너지의 도입을 적극적으로 검토하고 있습니다. 이러한 노력의 일환으로 신라모노그램 강릉은 2025년에 한국제품안전협회가 운영하는 ‘건축물 태양광 안전평가’ 제1호 평가 대상으로 선정되어 A등급(우수)을 획득하였습니다. 신라모노그램 강릉은 재생에너지 운영 확대, Scope 2 감축 이행, 및 건물 단위 에너지 자립률 제고를 위하여 건물형 태양광을 설계하였습니다. 건물형 태양광 설비는 구조적·전기적 위험요소를 복합적으로 내포하고 있어 체계적인 안전성 확보가 필요한 분야로, 해당 설비에 대한 외부기관의 객관적 평가를 통해 안정성 및 신뢰성을 확보하여 태양광을 효율적이고 안전하게 활용하고 있습니다.



신라스테이

신라스테이는 재생에너지로의 단계적 전환을 위하여 재생에너지를 사용할 수 있는 건물의 임차를 확대하고 있습니다. 현재 서대문, 마포, 광화문, 서초의 신라스테이 건물에 태양광 설비가 설치되어 있으며, 특히 신라스테이 마포는 건축 당시 총 에너지 사용량의 약 5%를 대체할 수 있는 건물일체형 태양광(BIPV) 설비를 적용하여 최우수 등급의 친환경 건축물 인증을 획득하였습니다. 신라스테이는 설계 단계부터 재생에너지를 통합하고 에너지 자립률을 제고하고자 하는 노력을 지속하고 있으며, 친환경 건축 요소 도입을 통해 온실가스 감축과 지속가능한 운영 기반 마련에 힘쓰고 있습니다.



위험관리

호텔신라는 전사차원에서 기후변화에 대한 리스크를 분석하고 이에 대응하기 위한 노력을 기울이고 있습니다. 기후변화 리스크와 기회를 식별하기 위해 TCFD, ISSB S2 기준 및 다양한 이해관계자의 요구를 고려합니다. 각 위험과 기회는 TCFD 권고안에 따라 물리적 위험, 전환 위험, 기회로 분류하고 있습니다. 호텔신라는 각 리스크 및 기회가 자사에 미치는 영향을 분석하고, 영향이 나타나는 시점을 단기·중기·장기로 구분하여 이행 계획을 수립함으로써 기후변화로 인한 위험과 기회에 체계적으로 대응하고 있습니다.

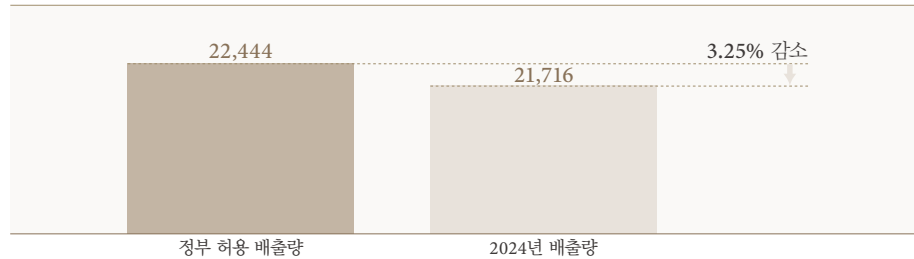
기후변화 관련 목표 및 지표

호텔신라는 기후변화 대응을 위한 중장기 전략의 일환으로, 2050년까지 탄소중립(Net Zero) 목표 및 K-RE100 달성 목표를 수립하고, 재생에너지 사용 확대를 통해 환경 영향을 최소화하고자 노력하고 있습니다. 해당 목표는 파리협정 및 국가 탄소중립 전략에 부합하도록 설정되었으며, 단계적 전환 로드맵을 기반으로 에너지 전환, 설비 효율화, 전기차 전환 등 다각적인 감축 활동을 추진하고 있습니다. 또한, 탄소중립 이행 현황과 주요 실적은 환경경영 협의회, ESG경영 협의회 및 이사회 산하 ESG 위원회를 통해 전사 차원에서 체계적으로 관리·모니터링하고 있습니다.

2024년 온실가스 배출량 목표치 및 실적

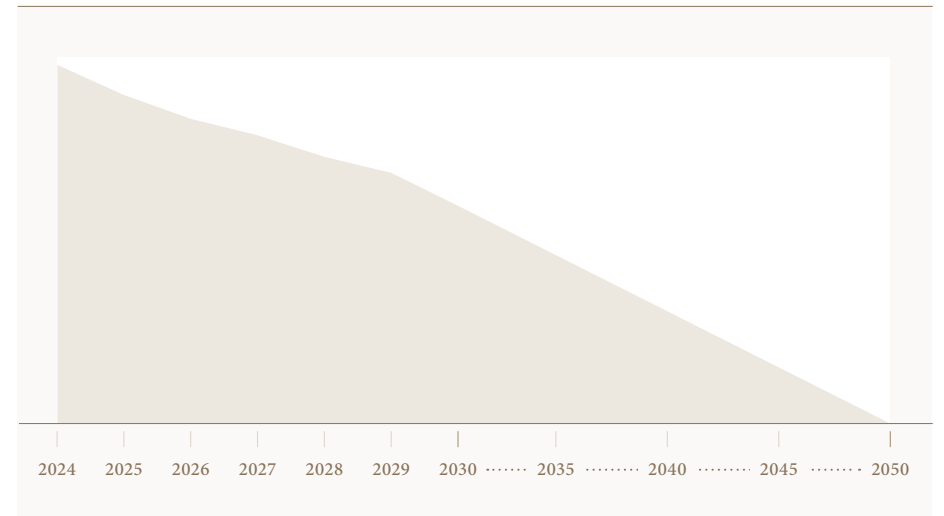
호텔신라는 온실가스 배출량이 사업장 운영 규모와 영업 활동 수준에 따라 변동될 수 있다는 점을 고려하여, 장기 감축 목표와 함께 단기 목표도 병행하여 설정·관리하고 있습니다. 단기적으로는 정부가 허용한 배출 한도를 기준으로 배출량 목표를 설정하고 있으며, 2024년에는 해당 목표 대비 약 3%를 감축하였습니다. 이러한 단기 감축 목표의 지속적인 이행을 통해 변화하는 사업 환경 속에서도 온실가스 배출을 효과적으로 통제하고 있습니다.

정부 허용 배출량 대비 감축 현황

(단위: tCO₂-eq)

* 기재된 단기 목표 및 배출량의 범위는 서울사업장에 한정되며, 허용 배출량 및 2024년 배출량은 Scope1 배출량 6,542 tCO₂-eq와 Scope2 배출량 15,174 tCO₂-eq의 합계입니다.

탄소중립 로드맵



* 탄소중립로드맵의 목표는 전체 사업장의 Scope1과 Scope2 배출량의 합계를 기준으로 산정하였습니다.

Scope3 배출량 관리

호텔신라는 2024년부터 온실가스 배출 관리 범위를 기존 Scope1과 Scope2에서 Scope3까지 확대하여 온실가스 관리를 고도화하고 있습니다. 2024년의 Scope3의 카테고리 6, 출장으로 인한 온실가스 배출량은 516 tCO₂-eq이며, 교통수단 및 거리에 기반한 산정법을 이용하여 산출하였습니다. 호텔신라는 Scope3의 범위를 확대하고 관리 대상에 포함하여 온실가스 배출을 체계적으로 관리할 계획입니다.

고객 만족 실현

SUMMARY



2024년 국가고객만족도 'NCSI' 1위
고객만족도 'KCSI' 10년 연속 1위

서울신라호텔 6년 연속
포브스 트래블 가이드
5스타 선정

고객 VOC
처리율 100%

급변하는 시장 환경 속에서 고객의 기대는 점점 더 다양하고 정교해지고 있으며, 고객의 만족은 단순한 서비스의 품질을 넘어 브랜드에 대한 신뢰와 재이용으로 이어지는 결정적 요인이 됩니다. 고객이 경험하는 서비스의 모든 접점은 호텔신라의 경쟁력을 좌우하며, 이는 곧 지속가능한 성장을 위한 핵심 기반이 됩니다.

호텔신라는 차별화된 상품과 서비스 제공, 고객의 권리 보호, 안전한 이용 환경 조성을 통해 고객 경험의 질을 지속적으로 향상시키고자 노력하고 있습니다. 고객의 목소리를 경청하고, 이를 반영한 경영 전략을 실현함으로써 고객과의 신뢰를 공고히 하고, 책임 있는 기업으로서의 역할을 다하고자 합니다.



고객중심경영

호텔신라는 차별화된 Hospitality 서비스와 상품을 통해 고객에게 최상의 경험을 제공하는 것을 미션으로 삼고 있습니다. 고객 만족 향상을 위해 서비스 및 상품 품질에 대한 리스크 관리 및 모니터링 체계를 구축하고, 객실 및 매장 관리 강화를 통해 고객의 안전을 최우선으로 고려하고 있습니다. 또한, 고객과 직접 소통하는 판매사원에 대한 교육을 지속적으로 강화하고 있으며, 다양한 소통 채널을 운영하여 고객의 의견을 경청하고 있습니다. 호텔신라는 앞으로도 고객 만족과 신뢰 확보를 최우선으로 하는 고객중심경영을 실천해 나가겠습니다.

고객중심경영 정책

호텔신라는 품질경영 방침을 수립하고 대내외에 공표하였으며, ‘고객 만족’을 핵심 가치로 삼아 관련 미션과 역할을 명확히 정의하였습니다. 특히 ‘최고의 서비스/상품 품질’, ‘변함없는 고객 만족 추구’라는 두 가지 전략 방향을 설정하고 이를 바탕으로 중장기 실행계획을 구체화하였습니다. 매년 해당 계획의 이행 현황을 점검하고, 품질만족도 지표 등을 활용해 전략의 효과성을 체계적으로 평가해 나갈 예정입니다.

미션	고객에게 최고의 경험 제공	
역할	진심이 담긴 서비스로 고객 감동 실현	
전략	최고의 서비스/상품품질	변함없는 고객만족 추구

고객중심경영 중장기 Road map

구분	~2026년	~2028년	~2030년
최고의 서비스/상품 품질	<ul style="list-style-type: none"> CCM재인증 안전한 사업장/상품/서비스 관리 강화 	<ul style="list-style-type: none"> ISO 9001 재인증 사업장/상품/서비스 위험 관리 체계 고도화 	<ul style="list-style-type: none"> 협력사 품질관리 체계 구축 및 고도화 품질 및 안전 관련 추가 인증 필요성 여부 검토
변함없는 고객만족 추구	<ul style="list-style-type: none"> 고객 서베이/VOC 수집 정교화 FIT고객 서비스 강화 판매사원 Motivation제도 강화 판매/서비스 교육 강화 	<ul style="list-style-type: none"> 비대면/온라인 서비스 고도화 대면 서비스 차별화 전략 수립 	<ul style="list-style-type: none"> 고객군별 핵심경험 가치 관리 체계 구축 고객경험 경로 정립
효과성 측정 목표 지표 MRS(고객센터 품질만족도 조사) 지수	90점	90점	90점

고객중심경영

고객중심경영 체계

호텔신라는 최고 고객책임자에게 소비자중심경영에 필요한 권한과 조직을 부여하고 소비자중심경영 실천을 위한 체계를 갖추었습니다.



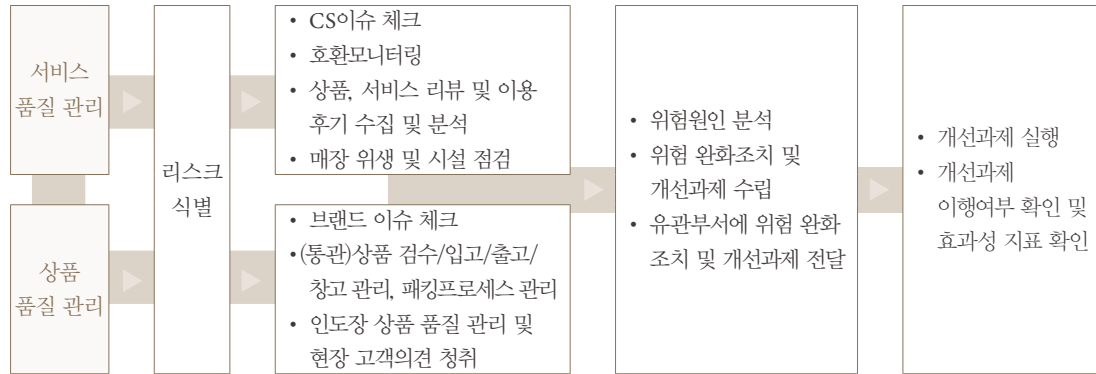
주요 회의체 운영 현황

회의체	Agenda	주기	주관	참석대상
CCM위원회	CCM 주요 의사결정 - CCM 목표 및 추진 전략 승인 - CCM 적정 자원 확보, 유지 - CCM 인증 유지를 위한 관리 - 소비자 정책 심의, 결정	반기	CCO	CCO위원, 사무국
CS 워크숍	월간 실적 점검, 주요 이슈 협의	매월	고객서비스그룹	고객서비스그룹 기획파트, 각 운영파트
VOC 실무 협의회	VOC실무회의	매월	고객서비스그룹	고객서비스그룹, 콜센터
영업점 현안회의 VOC 클리닉	주요 고객 이슈, VOC	격주 발생 시	영업점장 CS 운영파트장	영업 담당자, 영업점 CS 운영파트 담당자 및 파트장, VOC 발생(원인) 부서, 해당 브랜드

서비스 및 상품 품질 관리

호텔신라는 만족도 높은 서비스와 안전하고 신뢰할 수 있는 상품 제공을 통해 소비자 권익을 보호하고자 선제적인 리스크 관리 활동을 운영하고 있습니다. 이를 위해 정기 모니터링 제도와 공급업체 품질관리 체계를 구축하고, 매장 및 객실의 상시 안전관리를 통해 지속적으로 개선과제를 도출하고 있습니다. 도출된 개선과제는 관련 지표를 통해 관리되며, 소비자 권익 보호 활동의 실질적인 효과를 지속적으로 점검하고 있습니다.

사전 리스크 관리 프로세스



리스크 식별 및 완화조치

구분	리스크 식별	리스크 식별 주기	완화조치 및 개선과제 수립
서비스 품질	고객 응대 및 불만처리 미흡 리스크	상시	<ul style="list-style-type: none"> 상시/정기 모니터링 제도 강화 시설 및 위생점검 강화 응대직원 교육 강화 SNS 등 등록된 이용후기 수집 및 분석, 대상 부서에 내용 전파
상품 품질	상품 품질 이슈 발생으로 인한 소비자 만족도 하락 리스크	상시	<ul style="list-style-type: none"> 공급업체 품질관리 체계 프로세스 강화 물류관리 강화 브랜드 이슈 체크 강화

고객 권리 보호를 위한 원칙

- 1. 지속성과 일관성**
 소비자 권익 보호 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.

서비스 및 상품 품질 관리

리스크 완화·개선 조치 평가

효과성 평가 CASE

호환 모니터링 실시

호텔신라는 2024년 상·하반기 동안 서울, 제주, 인천공항(T1, T2) 내 120개 매장 및 안내 데스크를 대상으로 고객 응대 수준을 점검했습니다. CS부서 담당자가 고객으로 가장해 약 2개월간 체크리스트 기반의 현장 점검을 수행했으며, 주요 항목은 대기자세, 인사, 판매설명, 태도, 금지사항 준수 등이었습니다. 상반기 종합점수는 86점으로 직전보다 1점 상승했으나, 맞이 및 전송 인사 항목은 80.3점으로 6.9점 하락하였음을 발견하였습니다. 이에 대응하여 개선간담회와 캠페인이 진행되었으며, 하반기에는 종합점수가 86.9점, 맞이 및 전송 인사는 83.5점으로 상승해 전 지점에서 개선 효과가 확인되었습니다. 호텔신라는 이러한 개선 성과를 바탕으로, 고객 접점에서의 서비스 품질 향상을 위해 지속적으로 노력하겠습니다.

사전 모니터링 활동

호텔신라는 서비스 품질 점검을 위하여 온·오프라인 모니터링 활동을 지속적으로 수행하고 있습니다. 온라인 부문에서는 고객 이용 후기, 인터넷 면세점 내 상품 정보 및 프로모션 표기 오류, 한·중·일 다국어 표기 정확성, IT 시스템 현황 등을 상시 점검하고 있습니다. 오프라인 부문에서는 매일 현장을 방문하여 매장 환경과 판매서비스, 고객시설 전반에 관한 실사를 수행하고 있습니다. 모니터링 결과 미흡사항이 발견된 경우에는 주간, 월간 단위로 영업 담당자에게 공유되며, 개선 리포트 작성 및 현장 클리닉을 통해 후속 조치를 체계적으로 이행하고 있습니다.

모니터링 종류	시행 주기	내용
온·오프라인 모니터링	상시	현장점검 및 인터넷 면세점 점검, 외부(SNS등) VOC수집 및 점검
호환 모니터링	연 2회	고객을 가장하여 판매 응대 수준 점검
전화 모니터링	연 2회	외부기관(한국갤럽)을 통한 객실, 식음, 연회 등 서비스 응대 수준 점검
고객 만족도 조사 (서베이)	연 2회(TR) 상시(호텔&레저)	이용고객 및 공항 내 내국인 전반에 대한 만족도 조사

시설 및 위생 점검

호텔신라는 고객의 권리와 안전 보호를 위해 정기적인 시설 및 위생 점검을 체계적으로 운영하고 있습니다. 내부 안전환경 전담조직의 상시 점검뿐 아니라, 외부 전문기관 및 관련 도급사와의 협업을 통해 객실 및 매장 환경의 쾌적성과 안전성을 지속적으로 유지·관리하고 있습니다. 2024년 중 실시한 시설 및 위생 점검 결과, 부적합 사항은 발견되지 않았으며 법적 위반 또한 발생하지 않았습니다.

매장시설 점검 체계

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

매장 위생관리 기준

구분	내용	점검주체
청결상태 점검	<ul style="list-style-type: none"> 일 2회 매장 청소 상태 점검 고객 소지 음식물 등으로 매장 오염 발생 시 긴급 처리 도구 비치 손 세정제 등 직원위생 용품 비치 월 1회 매장 내 공동 사용 집기 소독 	영업 책임자
시설물 관리	<ul style="list-style-type: none"> 외부 전문 업체의 해충·해서 관리 	영업 책임자, 외부 전문업체
감염병 관리	<ul style="list-style-type: none"> 월 1회 매장, 매장 창고 및 점 창고 방재 상황 보고 발병 즉시 격리 조치, 본사 안전환경 조직 및 경영진에 보고 환자는 격리 치료, 동료 근무자 검사 및 공용 집기 전면 소독 진행 	영업 책임자, 안전환경조직

서비스 및 상품 품질 관리

공급업체 품질관리

호텔신라는 고객 만족을 최우선 가치로 삼고, 공급업체 품질관리 체계를 수립하여 운영하고 있습니다. 공급업체와 계약을 체결하기에 앞서, 품질과 안전 항목에 대해 체크리스트를 활용한 사전 평가를 실시하고 있으며, 계약 이후에도 당사 가이드라인을 제공해 기준에 부합하는 상품과 서비스가 제공될 수 있도록 관리하고 있습니다. 또한, 협력사를 대상으로 ESG 교육과 컨설팅을 지원하여, 공급망 전반에서 책임 있는 품질경영이 실현될 수 있도록 지속적으로 노력하고 있습니다.

구분	주기	내용
상품 품질	상시, 반기 1회	<ul style="list-style-type: none"> 공급업체 계약 시 적정성 검사 품질위생검사 가이드라인 운영 스마트물류시스템을 통한 상품 입고, 보관, 반출, 세관신고 일련의 물류과정에 대한 품질 관리 지속적 브랜드 Running Change를 통한 브랜드 수준 저하 방지
입점사 매장 품질	수시, 반기 1회, 연 1회	<ul style="list-style-type: none"> 위생, 매장설비 점검 등 사전 안전관리 지원 패적인 매장 동선 및 상품 Display 지원 손쉬운 상품 검색 및 신개념 디지털 매장 구현 지원



고객만족경영 인증

호텔신라는 고객 편의성 제고와 차별화된 소통 서비스를 바탕으로, 2019년부터 2023년까지 3회 연속 소비자중심경영(CCM) 인증을 획득하였습니다. 또한 2023년에는 지속적인 품질경영 활동의 성과로 면세점 업계 최초로 ISO 9001(품질경영시스템) 인증을 취득하였습니다. 두 인증은 고객 중심의 운영 체계와 품질 관리 수준이 외부 기관으로부터 공식적으로 검증된 결과로, 각각 2026년 12월과 9월까지 유효합니다. 현재 호텔신라가 운영하는 모든 국내 영업장과 통합물류센터에 적용되고 있으며, 고객 만족도와 신뢰도 제고를 위한 핵심 지표로 적극 활용하고 있습니다.



변함없는 고객 만족 추구

호텔신라는 고객 만족 경영의 원칙을 내재화하기 위해 임직원을 대상으로 지속적인 교육을 실시하고 있으며, 소비자 의견 청취 및 불만 처리를 위한 VOC(고객의 소리 : Voice of Customer) 체계를 구축하여 운영하고 있습니다. 이를 바탕으로 고객 만족도 향상을 위한 개선 과제를 발굴하고, 관련 제도와 서비스를 지속적으로 보완하고 있습니다.

고객 접점 직원 교육

구분	내용	주기
입점교육	영업점 소개, 정보보안, 관세법, POS 사용법 등	월 1회
향상교육 (서비스)	FIT 고객 응대 기본서비스 및 Mind-Set 강화 (영업환경 변화 반영)	연 1회
향상교육 (판매)	POS 교육: 포스 결제 수단별 교육을 통한 현장 판매력 강화	연 1회
	직무지식 교육: 상품지식, 판매스킬 교육으로 고객 응대력 향상	연 1회
	판매실무교육: 영업실무 심화 및 판매 MOT	월 1회
특별교육	브랜드매니저(SM) 대상 소매판매력 강화 특별교육	연 1회
현장교육	VOC 발생 사례 공유 및 개선 방안 논의 등	발생 시
	현장 직무교육: 판매서비스 테마 선정 교육 및 현장 전파 교육 등	수시
	QR코드를 통한 판매 필수 직무지식 및 서비스 불만 예방 교육 운영	월 1회
호텔서비스 교육	서비스 철학, 응대표정 및 인사, 용모복장 교육 등	반기 1회
	서비스 화법 베이직, 비언어적 커뮤니케이션 교육	반기 1회
	불만고객 응대 기법, 스토리 셀링 교육 등	격주 1회
	외국인 응대 롤플레이팅 교육	반기 1회

VOC(고객의 소리) 관리 체계

호텔신라는 고객 만족 경영의 근간을 'VOC(고객의 소리)' 경청에 두고, 이를 체계적으로 관리하기 위한 노력을 다하고 있습니다. 실시간 VOC 관리 및 조치 시스템인 'SCALE'은 고객 의견에 대해 24시간 내 대응을 목표로 운영되고 있습니다. 특히, 중대한 인적·물적 피해를 유발할 수 있는 '6대 고위험 VOC'를 별도로 정의하여 집중 관리함으로써, 전사적 차원의 즉각적인 조치와 근본적인 대책 마련을 실행하고 있습니다. 처리 현황 및 결과는 일별·월별 리포트로 작성하여 유관부서에서 검토하고 있으며, 도출된 주요 개선사항과 우수 사례는 지속적인 서비스 품질 향상을 위해 프로세스 개선 및 교육 자료로 활용하고 있습니다.

VOC 처리 프로세스

	수집	등록	배정	조치	회신	완료
프로세스	접수 (전 채널)	VOC내용 (당일)	원인부서알림 (3hr이내)	조치/개선책 확정	고객회신	VOC종료 내부조치완료
처리 기준/내용	단순문의/요청 콜센터/매장 1차 대응	사실관계 확인 원인부서 확인	원인부서장 메일링(자동) 규정/사례 확인	고객 조치방안 수립 재발방지 개선 방안 수립	고객 상담 조치방안 안내	VOC마감 개선 활동
담당부서	CS운영파트 /콜센터	CS운영파트		CS운영파트 원인부서	CS운영파트/콜센터	
System	각 단계별 진행사항 CS System 등록 SCALE(System for Capture, Analysis, Learning&Evaluation)					

변함없는 고객 만족 추구

VOC 수집 채널

구분	VOC 수집 방법	비고	
오프라인	전화	당사 콜센터로 전화를 통해 접수된 VOC 수집	- 언어별 상담 기능(한, 중, 일, 영) - 국내/외 상시 연결 기능
	코멘트 카드	영업점 내 비치된 코멘트카드를 통해 접수된 VOC 수집	
	구두	CS 운영파트/고객 접점부서에서 구두로 접수된 VOC 수집	
	서면	편지, FAX 등을 통한 VOC 수집	
온라인	설문	이용 고객 대상 만족도 조사를 통한 VOC 수집	
	홈페이지	홈페이지 '1:1 문의' 또는 '고객 문의'를 통해 접수된 VOC 수집	
	이메일	웹메일 또는 대표메일을 통해 접수된 VOC 수집	- 접수 시 SCALES 시스템 등록
	QR	매장 내 비치된 QR 코드를 통해 접수된 VOC 수집	
	SNS	SRN(온라인 동향) 포탈 기사 및 SNS 현황	

VOC 처리 실적

호텔신라는 2024년 한 해 동안 접수된 고객 의견(VOC) 8만여 건에 대해 전수 처리 및 회신을 100%를 달성하였습니다. 향후에도 호텔신라는 VOC 관리 시스템의 지속적인 운영 효율성 제고와 데이터 기반의 분석 강화를 통해, 상품 및 서비스 품질을 향상시키고 고객 경험 가치를 혁신하는 노력을 이어갈 것입니다.

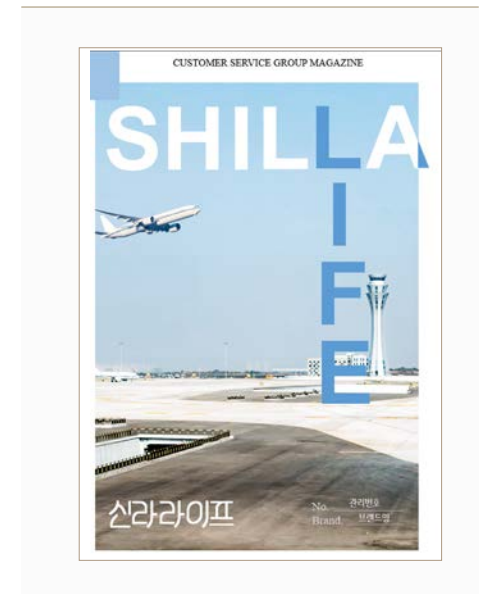
구분	직원서비스	시설	운영·시스템	상품	기타	처리율	회신율
VOC	25,067건	23,393건	8,927건	21,867건	2,482건	100%	100%

VOC 개선 실적

호텔신라는 2024년 VOC 분석 결과를 기반으로 총 365건의 개선 과제를 발굴하고, 이에 대한 조치를 완료하였습니다. 접수된 고객 불만 사항에 대해서는 근본적인 재발 방지 및 선제적 예방을 목표로 관련 업무 프로세스, 시스템 정비, 고객 안내 채널 효율화 등 다각적인 개선 활동을 전개하였습니다.

이와 함께, 월간 주요 VOC 사례 및 개선 결과를 전사적으로 공유하는 '이달의 VOC' 제도를 운영하여, 임직원의 고객 중심 문제 해결 역량을 강화하고 유사 문제 발생을 예방하는 학습 기반의 조직 문화를 구축하는 데 기여하였습니다.

구분	활동내용	2024년
개선	시설 개선	18
	시스템 개선	25
	정보제공 개선	87
	판매서비스 개선	116
	프로세스 개선	59
	캠페인 연관	52
예방	단순점검	8
총합계		365



변함없는 고객 만족 추구

소비자만족도 제고 활동 주요 사례

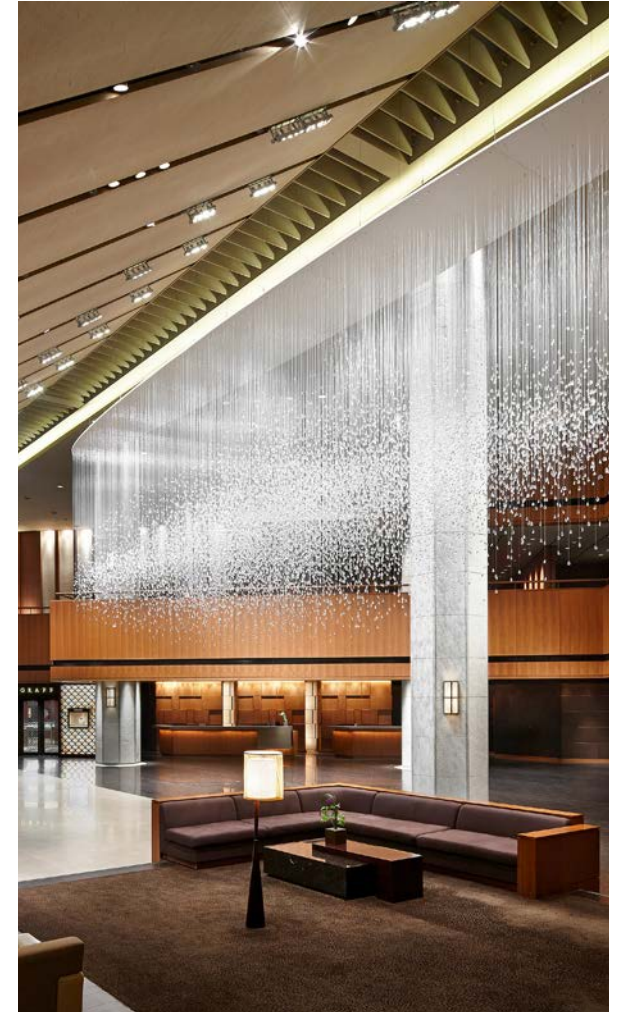
제고 활동 CASE

신라면세점에서 8월부터 다화용백 사용을 도입한 이후, 상품 인도 시 상품이 백 사이에 끼어 누락되는 사례가 발생하였습니다. 이에 따라 미인도 상품이 증가하였고, 관련 VOC 접수 건도 함께 늘어나는 문제가 발생하였습니다. 이에 대응하여 호텔신라는 고객 불편을 최소화하고 인도 품질을 개선하기 위해 '미인도 ZERO' 캠페인을 시행하였습니다. 본 캠페인은 인도 과정에서 상품 누락을 방지하기 위해 현장 직원이 상품을 꺼낼 때 한 번 더 확인하고, 고객과 함께 수량을 색연필로 표시해 점검하는 방식으로 진행되었습니다. 그 결과, 캠페인 시행 직후인 11월 이후에는 9~10월 대비 동일 유형의 VOC 접수 건이 약 67% 감소하는 성과를 확인할 수 있었습니다. 호텔신라는 앞으로도 고객의 목소리에 귀 기울이며, 고객만족 프로그램 및 캠페인 운영에 대한 지속적인 평가와 개선에 최선을 다할 예정입니다.



CS 모티베이션 프로그램

호텔신라는 임직원의 고객 서비스 역량 강화를 위해 일방향적 교육 방식을 넘어선 'CS 모티베이션' 프로그램을 운영하고 있습니다. 본 프로그램은 현장의 우수 서비스 사례를 발굴하여 공유하고, 이에 대한 포상을 통해 임직원의 자발적 참여와 동기를 부여합니다. 이를 통해 호텔신라는 임직원의 전문성 향상은 물론, 고객경험 가치 제고 및 서비스 품질 혁신을 실현하고 있습니다.



변함없는 고객 만족 추구

고객만족도 조사

호텔신라는 2024년 고객중심경영 성과를 점검하기 위해 TR부문, 호텔&레저부문을 대상으로 자체 고객 만족도 조사를 실시하였습니다. 만족도는 NPS(순고객추천지수)를 통해 측정되었으며, 두 부문 모두 직전 조사 대비 긍정적인 개선 추이를 보이며 고객 만족도가 향상된 것으로 나타났습니다.



고객중심경영 수상실적

호텔신라는 2024년 고객중심경영의 성과로, 호텔과 TR부문에서 다양한 고객만족도 관련 수상 실적을 기록하였습니다. 호텔부문에서는 국가브랜드 경쟁력 지수(NBCI) 1위 달성, Forbes Travel Guide 선정 5성 호텔 유지, 한국능률협회컨설팅 주관 ‘한국산업의 브랜드파워’ 호텔 부문 1위를 수상하며 서비스 경쟁력을 입증하였습니다.

TR부문 역시 NCSI 1위에 올랐으며, 특히 한국산업의 고객만족도(KCSI)에서는 10년 연속 1위를 유지하며 업계 최고 수준의 고객 신뢰를 이어가고 있습니다. 호텔신라는 앞으로도 고객의 기대를 뛰어넘는 체계적인 고객중심경영을 실현하여, 지속적으로 고객 만족도와 편의성을 제고해 나가겠습니다.



일하기 좋은 회사 실현 / 인권 존중 및 보호

SUMMARY



여성가족부 주관 '가족친화인증'
2024년 재인증(2013년 이후 유지)

일과 삶의 균형을 위한
'뎃셈휴가제도' 신설 운영

인권 관련 고충 처리율 100%

오늘날 기업은 급변하는 노동시장 환경 속에서 우수 인재의 이탈, 짧은 이직 주기, 낮은 조직 몰입도, 세대 간 가치 차이에 따른 소통의 어려움 등 복합적인 인사 과제에 직면해 있습니다. 특히 핵심 인재의 지속적인 유출은 숙련된 인력의 확보 및 유지를 어렵게 만들며, 이는 곧 호텔신라가 추구하는 차별화된 Hospitality 경험·상품·서비스의 품질 저하로 이어질 수 있습니다.

이에 호텔신라는 단순한 복지 제공을 넘어, 임직원이 심리적으로 안전하고 자유롭게 소통할 수 있으며, 다양성이 존중되는 포용적 조직문화 속에서 몰입하여 일할 수 있는 근무환경을 조성하고자 합니다. '일하기 좋은 회사'의 실현은 임직원의 지속가능한 성장뿐만 아니라, 고객에게 최고의 경험을 제공하고 기업의 장기적 경쟁력을 강화하는 핵심적인 전략 과제입니다.



GWP(Great Work Place) 실현

호텔신라는 임직원이 안정적이고 행복하게 근무할 수 있는 환경 조성을 위해 다양한 제도를 운영하고 있습니다. 자율시차출퇴근제, 모성보호제도 프로그램 등 유연하고 가족친화적인 제도들을 통해 임직원의 일과 삶의 균형을 지원하고 있으며, 그 결과 2013년부터 현재까지 ‘가족친화기업인증’을 지속적으로 유지하고 있습니다. 호텔신라는 ‘임직원의 행복이 곧 고객의 행복으로 이어진다’라는 철학 아래, 근무환경 및 복지 향상을 위해 노력하겠습니다.

임직원 만족도 제고

호텔신라는 임직원의 업무 만족을 넘어 생활 전반의 만족도를 제고하기 위해 다양한 복지제도를 운영하고 있습니다. 건강검진 및 의료비 지원은 물론, 심리적 안정을 위한 마음건강 프로그램도 함께 제공하고 있습니다. 주거 안정 지원의 일환으로는 주택 구입 및 임차 시 대출을 지원하고 있으며, 임직원의 경조사 시에는 휴가 및 선물 제공 외에도 필요한 인력 및 물품 지원을 통해 실질적인 도움을 제공하고 있습니다.

복리후생 프로그램

건강 지원	<ul style="list-style-type: none"> - 연 1회 정기 건강검진 비용 지원 - 임직원 의료비 단체보험 가입을 통한 의료비 지원 - 마음건강관리 프로그램 운영, 사내의 심리상담 지원, 정기 마음건강 진단
생활 복지	<ul style="list-style-type: none"> - 주택구입/임차 시 대출지원 - 임직원 노후 준비 지원을 위한 월 개인연금 지원금 지급 - 유치원 보육비 및 중/고/대학교 학자금 실비 지원 - 연 1회 복지포인트 제공 - 호텔 객실 및 베이커리 할인, 면세점 구매 지원
경조사 지원	<ul style="list-style-type: none"> - 경조금 및 경조휴가, 경조물품, 경조인력 지원 - 자녀 입학/졸업 선물, 결혼 숙박권 지원
자기개발 지원	<ul style="list-style-type: none"> - 어학점수 및 자격증 취득을 위한 월 1회 온라인 강의 지원 - 온라인 도서관 운영 - 외부 온라인 교육 플랫폼 지원

일과 삶의 균형

호텔신라는 임직원이 일과 삶의 균형을 안정적으로 유지할 수 있도록 유연한 근무제도를 운영하고 있습니다. 자율시차출퇴근제를 통해 오전 8시부터 10시까지 30분 간격으로 5가지 출근 시간을 선택 가능하게 함으로써 임직원이 업무 특성과 개인 일정에 맞춰 근무형태를 선택할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 1시간 단위 연차 사용이 가능하도록 하여 근무의 유연성을 제고하고 있습니다. 연차를 100% 소진할 시에는 추가로 3일의 유급휴가를 부여하는 ‘넛셈휴가제도’를 운영하여 연차사용을 적극 장려하고 있습니다.

일과 삶의 균형 지원	<ul style="list-style-type: none"> - 자율시차출퇴근제 운영 - 재택근무 지원 - 1시간 단위 연차 사용 운영 - 연차 100% 소진 시 추가 3일의 유급휴가를 부여하는 ‘넛셈휴가제도’운영 - 매주 수요일 정시퇴근 및 PC-OFF 시행을 통한 ‘가정의 날’ 운영
모성보호 제도	<ul style="list-style-type: none"> - 난임휴가: 연간 최대 6일까지 사용가능 - 난임휴직: 시술 필요 시 최대 1년 휴직 가능 - 난임 치료비 지원: 난임 진료비 중 연간 최대 100만원 한도 실비 지원(배우자 포함) - 태아검진 지원: 출산 전 태아 검진을 위한 외출제도 지원 - 산전 휴가: 출산 시기 상관없이 출산예정자에게 최대 1년 휴가 지원 - 출산 휴가: 총 120일 출산 전후 휴가 지원, 배우자 출산 시 단태아 20일, 다태아 30일 휴가 지원 - 취학자녀 돌봄휴가: 초등학교 1학년 자녀 부모에 대해 최대 6개월 무급 휴가 지원 - 임신/복직 선물 지원: 삼성상품권 등의 축하선물 지급

GWP(Great Work Place) 실현

가족친화적 제도

호텔신라는 업무와 가정의 양립이 가능하도록 가족친화적 제도와 모성보호제도를 운영하고 있습니다. 매주 수요일을 '가정의 날'로 지정하고, 오후 6시 PC-OFF 제도를 시행하여 정시 퇴근을 권장하고 있습니다. 임직원과 그 배우자에게는 난임 치료비 및 휴가, 휴직을 지원하고 있으며, 법정 출산휴가 외에도 추가 유급휴가를 제공하고 있습니다. 출산 후에는 법정 육아휴직 외에 추가로 1년의 육아휴직을 제공하며, 초등학교 1학년 자녀를 둔 임직원에게는 최대 6개월의 돌봄휴가를 지원해 육아 부담을 완화하고 있습니다.

조직 문화 진단(SCI)

호텔신라는 매년 임직원을 대상으로 '회사, 직무, 부서' 만족도를 진단하는 삼성문화지수(SCI, Samsung Culture Index)를 측정하고 있습니다. 2024년에는 전년과 동일한 60.8점을 기록하였으며, 측정 결과를 바탕으로 사업부별 개선과제를 도출하고 이에 대한 개선 활동을 체계적으로 추진하였습니다. 세부적으로는 회의문화 개선 및 Smart Work 캠페인 추진, '문화힐링데이' 운영, 분기별 간식 이벤트 등 조직 활성화를 위한 다양한 프로그램을 시행하였습니다. 호텔신라는 앞으로도 지속적인 조직문화 개선을 통해 임직원의 몰입도와 만족도 향상에 기여하고자 합니다.

건강한 노사관계 실현

호텔신라는 임직원과 상호 협력하는 노사관계 구축을 위해 노사협의회를 설치하고 정기적으로 경영현황설명회를 개최하고 있습니다. 해당 기구를 통해 경영, 인사 제도, 복리후생, 산업안전, 고충처리 등 다양한 사안을 논의하며, 노사 간 상호 신뢰와 공동의 이익 증진을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

노사협의회

호텔신라는 건강한 노사관계를 구축하기 위해 임직원과 경영진 간의 상호 신뢰와 소통을 핵심 가치로 삼고 있습니다. 이를 실현하기 위한 중요한 수단으로 TR부문 7명, 호텔&레저부문 13명으로 구성된 노사협의회를 설치하였습니다. 노사협의회는 매월 임시회의 및 분기별 정기회의와 연 1회 워크숍을 진행하여 임금, 복리후생, 안전환경 등 다양한 사안을 논의하고 있습니다. 활동내역 및 협의사항은 노사 소식지 'NEWS ON'과 노사 홈페이지에 게시되어 전 직원 누구나 열람할 수 있으며, 홈페이지 내에서는 자유롭게 추가 의견을 게시할 수 있습니다.

주요 안건	협의 내용
어린이집 제휴사 및 정원 확대	임직원 육아 지원을 위하여 신규 어린이집 제휴사 계약 진행 및 기존 제휴사 정원 확대
국내 출장 숙박비 한도 상향	임직원 국내 출장 시, 숙박비 실비지원 한도 상향
반기 노사협의회 이벤트 시행	임직원 노고 격려와 사기 진작을 위해 간식, 게임 등 이벤트 시행
TR부문 덧셈휴가제도 신설	임직원 리프레시를 통한 업무 효율 향상을 위하여, 연차 소진 후 3일의 추가 유급휴가 부여

경영현황 설명회

호텔신라는 분기별로 경영현황 설명회를 개최하여 주요 경영활동과 전략을 임직원과 공유하고, 의견을 청취하고 있습니다. 설명회에 참여하는 임직원 패널단은 노사협의회 위원을 포함하여 다양한 직급과 부서로 구성되어, 조직 전반의 목소리를 반영하고자 합니다. 이를 통해 경영진은 임직원의 의견을 적극 수렴하는 동시에, 구성원의 조직몰입도를 제고하는 상호 시너지를 도모하고 있습니다.

인권 및 다양성 존중

고충처리 위원회 프로세스

1단계	2단계	3단계	4단계
온·오프라인 채널을 통한 고충사항 신고 및 접수	노사협의회 안전 상정 검토	노·사 개선방안 협의 및 합의	개별 건일 경우 신고 또는 접수자에게 조치사항 전달 인사·복지후생 제도 변경 건일 경우 노사협의회 소식이 및 사내 계시판을 통해 개선사항 안내

5대 악습 신고 프로세스

1단계	5대 악습 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)

고충처리 위원회 및 5대 악습 신고센터의 2024년 실적

구분	접수 건수	처리 건수	처리율
고충처리 위원회, 5대 악습 신고센터	6	6	100%

다양성 존중

호텔신라는 성별, 장애, 성적 지향, 연령, 인종, 출신 지역, 학력 등을 이유로 임직원을 차별하지 않으며, 채용, 승진, 급여 산정 등 모든 인사 절차에서 공정한 기회를 제공합니다. 특히 여성 인재가 차별 없이 성장할 수 있도록 여성 관리자 비율을 투명하게 공개하고 있으며, 성별 균형을 위한 조직문화 조성에 힘쓰고 있습니다. 또한 매년 장애인 고용 목표를 수립하고 이를 달성하기 위해 적극적인 채용 활동을 전개하고 있습니다. 2024년에는 장애인 고용률 3.1%의 목표를 설정했으며, 총 16명의 장애인 인재를 채용하였습니다. 호텔신라는 성별과 장애를 포함한 모든 다양성을 존중하며, 직장 내 차별과 불평등을 사전에 방지하고 사후적으로도 철저히 관리함으로써 포용적 조직문화 정착에 앞장서고자 합니다.

인권 및 다양성 교육

호텔신라는 인권과 다양성 존중의식을 함양하고, 사내 부조리를 예방하기 위하여 성희롱, 사내 괴롭힘, 윤리규범, 장애인식 개선 등의 교육을 전직원에게 의무화하여 시행하고 있습니다.

교육명	주요 내용
윤리경영	- 성희롱 정의, 예방 및 발생 시 대처 방안 - 직장 내 괴롭힘 법·제도 도입 배경, 금지제도, 판단 기준
장애인 인식개선	- 장애인의 유형과 특징 - 장애인 고용 관련 법률 및 지원제도, 함께 일하는 방법

윤리경영 및 컴플라이언스

SUMMARY

업계 최초 2회 연속
공정거래 평가 AA 등급 획득



공정거래 위반 제재 0건

호텔신라는 윤리경영과 컴플라이언스를 기업의 지속가능한 성장과 이해관계자 신뢰 구축을 위한 핵심 가치로 삼고 있습니다. 급변하는 경영환경 속에서 법률 위반, 부패, 불공정 거래 등의 리스크가 기업의 평판과 존속에 중대한 영향을 미칠 수 있다는 점을 인식하고, '투명하고 공정한 경영 활동' 실현을 위해 모든 업무 영역에서 부패 및 불공정 행위를 철저히 배제하고 있습니다.

또한 '윤리적인 기업문화 조성'을 통해 임직원 개개인이 자율적 책임의식을 바탕으로 법령과 윤리를 준수하는 조직 문화를 정착시키고자 지속적으로 노력하고 있습니다. 이러한 실천의 일환으로 윤리경영 가이드라인을 제정하고 이를 전사적으로 적용함으로써, 법규 준수 및 내부 통제 강화를 통해 책임 있는 기업 시민으로서의 책무를 성실히 이행하고 있습니다.



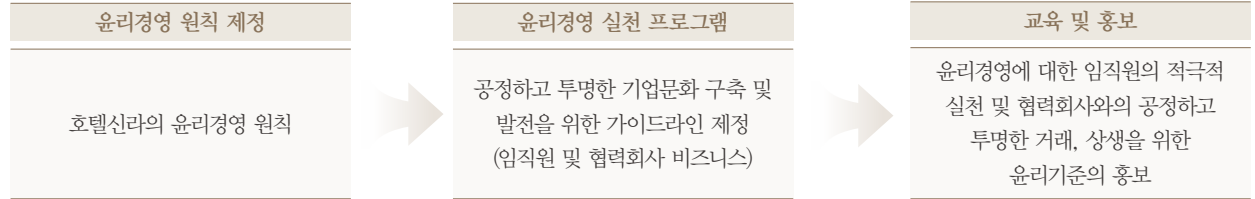
윤리경영체계

호텔신라는 정도경영, 법과 윤리의 준수, 깨끗한 조직문화의 유지를 핵심 경영 원칙으로 삼고, 윤리경영 실천을 위해 임직원 윤리 가이드라인과 협력회사 비즈니스 가이드라인을 제정·운영하고 있습니다. 윤리경영 및 컴플라이언스 이행은 대표이사(CEO) 직속 전담 조직을 통해 체계적으로 관리되며, 주요 이슈 및 활동 결과는 이사회 및 준법경영최고책임자(CCO)에 의해 정기적으로 관리·감독되고 있습니다. 또한 CP 교육, 제보 시스템, 자율적 내부통제 활동 등을 통해 윤리의식과 준법 문화를 조직 전반에 정착시키고 있으며, ESG 경영체계 내에서 윤리경영이 실질적인 실행력으로 이어질 수 있도록 지속적으로 관리하고 있습니다.

윤리경영 원칙

- 첫째, 개인의 존엄성과 다양성을 존중한다.
- 둘째, 법과 상도이에 따라 공정하게 경쟁한다.
- 셋째, 정확한 회계기록을 통해 회계의 투명성을 유지한다.
- 넷째, 정치에 개입하지 않으며 중립을 유지한다.

윤리경영 프로세스



윤리신고제도

호텔신라는 윤리경영 가이드라인의 일환으로, 임직원과 협력회사 구성원을 포함한 이해관계자가 윤리적 위반 행위, 부정·비리, 법규 위반 사항 등을 자유롭게 신고할 수 있도록 온·오프라인 윤리 신고 채널을 운영하고 있습니다.

신고는 이메일, 전화, 우편 등 다양한 경로를 통해 실명 또는 익명으로 가능하며, 접수된 제보는 독립적이고 전문적인 전담 조직이 객관적인 절차에 따라 조사 및 처리합니다. 특히, 제보자의 신분 보호와 정보 비밀 유출 방지를 최우선 원칙으로 하며, 불이익이나 보복으로부터의 보호도 엄격히 보장하고 있습니다. 회사는 해당 제보 시스템의 신뢰성과 실효성을 높이기 위해 상시 운영 체계를 유지하고 있으며, 임직원 대상 교육과 제도 홍보를 통해 윤리의식 정착과 자율적 참여를 적극적으로 유도하고 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

윤리경영체계

임직원 가이드라인

호텔신라의 모든 임직원이 윤리경영을 실천할 수 있도록 4개 영역, 17개 항목으로 구성된 ‘임직원 가이드라인’을 운영하고 있습니다. 해당 가이드라인은 업무 수행, 자산 보호, 거래업체와의 관계, 정보 및 인력 운영 등과 관련하여 임직원이 준수해야 할 원칙과 금지해야 할 행위 기준을 명확히 제시하고 있습니다.

근무기강	상습적 근무태만	
	점업 및 부업	
	임직원 간 불순한 금전거래	
	사조직 활동	
회사 공금 및 자산	임직원 간 폐해	
	공금 횡령	
	자산 절도	
거래업체	사리도모	
	금품수수	업체폐해
	향응수수	업체특혜
정보 및 인력유출	금전거래	지분투자
	정보유출	
	인력유출	
기타		

협력회사 비즈니스 가이드라인

호텔신라는 모든 협력회사와의 투명하고 건전한 거래 문화를 조성하는 것을 넘어, 동반 성장과 상생 협력 실현을 위해 협력회사를 대상으로 한 ‘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 스카웃되도록 주도하거나 협조하지 않습니다.
9. 기타 청결한 조직문화의 유지·계승 활동을 저해하고 기업가치 및 회사의 이미지 등을 훼손시키는 행위를 하지 않습니다.

준법 및 윤리경영 실천 서약

호텔신라는 모든 임직원을 비롯해 신규 입사자(신입 및 경력)를 대상으로 매년 ‘준법 및 윤리경영 서약서’를 작성하도록 하여 윤리경영에 대한 공감대를 형성하고 실천 의지를 환기하고 있습니다. 앞으로도 실효성 있는 준법 및 윤리경영을 바탕으로 빠르고 정직한 경영 활동을 지속적으로 추진해 나가겠습니다.

– 준법 및 윤리경영을 위한 호텔신라 임직원 실천 서약서 –

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

첫째, 나는 ‘삼성 경영원칙’과 ‘청결한 조직문화를 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.

컴플라이언스(Compliance)

컴플라이언스 기준 수립

호텔신라는 2011년 이사회 결의를 거쳐 ‘컴플라이언스 운영규정’을 제정하였으며, 해당 규정에는 컴플라이언스 조직 체계, 인력 구성, 운영 방안 등의 내용을 포함하고 있습니다. 본 운영규정은 다른 사내 규정보다 우선적 효력을 갖는 최상위 규정으로, 기업 환경 변화 및 관련 법규 개정 등에 따라 수시로 개정 작업을 진행하고 있습니다. 이와 함께, 법규 위반 가능성을 사전에 식별하고 점검하기 위한 ‘CP 위험성 평가 기준’과 임직원의 공정거래법 위반 행위에 대한 내부 제보를 지원하는 ‘CP 제보 시스템 운영 지침’을 수립하여, 호텔신라의 모든 업무에 적용하고 있습니다.

자율준수편람의 제작 및 활용

호텔신라는 업무 수행 과정에서 컴플라이언스 기준 및 절차의 준수 여부를 확인할 수 있도록, 공정거래법 등 관련 법규와 핵심 사업 분야의 규정을 포함한 ‘자율준수편람’을 문서 및 전자 파일 형태로 제작·배포하였으며, 호텔신라 홈페이지에도 게시하여 임직원과 다양한 이해관계자가 시간과 장소에 구애받지 않고 활용할 수 있도록 지원하고 있습니다. 컴플라이언스 그룹은 업무 환경 및 관련 법규의 변화를 면밀히 점검하고, 법령 개정 사항, 규제 기관의 제재 사례, 체크리스트 등을 정기적으로 검토하여 자율준수편람을 지속적으로 개정하고 있습니다.

호텔신라 자율준수편람 구성 및 내용

공정거래법, 대규모유통업법, 보세판매고시, 표시·광고법, 전자상거래법, 약관법, 하도급법 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.



컴플라이언스 리스크 관리

호텔신라 컴플라이언스 그룹은 공정거래법 및 핵심 사업 관련 필수 법규의 준수 실태를 점검하기 위해 정기 및 수시로 컴플라이언스 점검을 실시하고 있습니다. 점검 결과 위반 사항이 확인될 경우, 즉각적인 개선 조치를 취하고 재발 방지를 위한 대책을 수립하고 있으며, 점검 요청을 받은 현업 부서는 해당 요청에 반드시 응해야 합니다. 점검 결과는 준법경영최고책임자(CCO)와 컴플라이언스 위원회에 정기적으로 보고되고 있습니다.

2024년에 아래의 법규에 대하여 점검하였으며, 점검 결과 특이사항은 없었습니다.

법규 점검 내역

시기	내용
2024년 3월	전자상거래법 준수 점검
2024년 5월	계약체결 관련 프로세스 준수 점검
2024년 7월	인터넷 면세점 표시광고사항 점검
2024년 8월	전자상거래법 준수 점검
2024년 11월	전자상거래법 준수 점검 계약체결 관련 프로세스 준수 점검
2024년 12월	인터넷 면세점 표시광고사항 점검

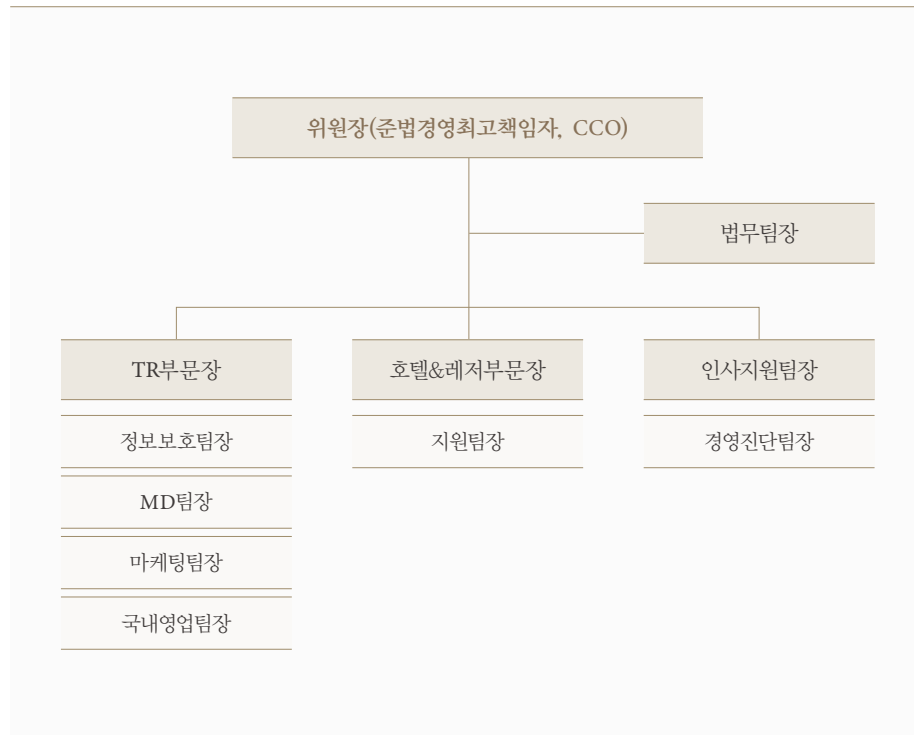
컴플라이언스 운영체계

호텔신라는 모든 임직원들의 컴플라이언스 관련 사항을 명확히 인지하고 실천할 수 있도록 컴플라이언스 조직 체계를 운영하고 있으며 이사회를 통해 준법경영최고책임자인 최고자율준수관리자를 선임하고, 컴플라이언스 운영에 대한 권한과 책임을 부여하고 있습니다.

컴플라이언스(Compliance)

컴플라이언스 위원회

호텔신라의 컴플라이언스 위원회는 관련 주요 정책 및 현안을 심의·의결하는 기능을 수행하며, 자율준수관리자로부터 컴플라이언스 활동 현황과 결과를 정기적으로 보고받고 있습니다. 2024년에는 8월과 12월에 제1차 및 제2차 회의를 개최하여 활동 결과를 점검하고, 향후 추진 방향에 대해 논의하였으며, 2024년도 컴플라이언스 추진 활동을 2025년 2월에 이사회에 보고하였습니다.



컴플라이언스 프로그램의 운영

공정거래 자율준수 프로그램(Compliance Program, CP)

호텔신라는 시장 경쟁 질서 존중과 공정한 거래 문화 정착을 핵심 경영 가치로 삼고, 공정거래 자율준수 프로그램(Compliance Program, CP)을 도입하여 체계적으로 운영하고 있습니다.

공정하고 정당한 기업문화를 내재화하기 위해 임직원 대상 자율준수 가이드라인 기반의 실무 중심의 교육 및 내부 점검을 실시하고 있으며, 협력회사와의 거래, 유통채널 운영, 소비자 보호 등 다양한 영역에서 공정거래 관련 법규 준수와 자율규제를 강화해 나가고 있습니다.

이러한 지속적인 노력의 결과, 호텔신라는 공정거래위원회로부터 업계 최초로 2회 연속 CP 등급 AA등급을 획득하였으며, 이는 내부 자율준수 문화가 실제 경영 활동 전반에 정착되고 있음을 입증하는 중요한 성과입니다. 호텔신라는 앞으로도 상생과 투명성을 바탕으로 한 공정거래 문화를 지속 확산해 나갈 예정입니다.



컴플라이언스 프로그램의 운영

컴플라이언스 전파

준법경영의 실천 및 효과적 추진을 위해 호텔신라의 준법경영최고책임자(CCO, Chief Compliance Officer)인 운영 총괄 사장은 공정거래 관련 법규 자율준수 의지와 방침을 2024년 4월과 9월, 2차례에 걸쳐 홈페이지와 사내 포털을 통해 임직원들에게 안내하고 적극적인 실천을 당부하였습니다.

2024년 4월, 준법경영의 날 메시지

첫째, 공정거래법규 등 업무와 관련된 법령과 컴플라이언스 규정을 철저히 숙지하고 준수하시기 바랍니다. 공정거래법규 및 회사와 밀접한 관련이 있는 법령, 컴플라이언스 규정은 자유롭고 공정한 경쟁을 촉진하여 기업의 경영활동을 원활하게 해주는 중요한 기준입니다. 이를 반드시 준수하여 주시기 바랍니다.

둘째, 공정거래 자율준수문화가 확산될 수 있도록 Compliance Program에 적극 참여하기 바랍니다.

셋째, 컴플라이언스 담당부서와 적극적으로 소통하시기 바랍니다.

컴플라이언스는 법 위반으로 인하여 발생하는 기업의 리스크와 비용을 줄이고, 기업의 사회적 책임을 다하며 기업의 경쟁력을 높이는 효과적인 제도입니다.

모든 임직원들의 적극적이고 자발적인 실천은 준법문화 정착의 필수 요소입니다. 우리 모두 각자의 자리에서 관련 법규, 회사 규정을 철저히 준수하고 CP교육, 점검, 개선활동에 적극 동참한다면, 회사의 지속가능한 성장을 이루는데 큰 밑거름이 될 것입니다.

2024년 9월, CP 강화 실천의 날 메시지

우리 호텔신라의 임직원들도 준법문화 구축을 위해 다음과 같은 행동강령을 숙지하고 준수해 주실 것을 당부드립니다.

첫째, 공정거래법규 및 업무 분야와 관련된 법규의 주요 내용과 최신 위반 사례에 대하여 관심을 기울이고 숙지해 주시기 바랍니다. Compliance 그룹이 배포한 CP레터, 준법실천가이드, 자율준수편람 등을 활용하여 부서 또는 소그룹 단위로 토론회, 학습회 등을 수시로 실시해 주십시오.

둘째, 정기 또는 수시로 진행되는 준법교육에 적극 참여하여 업무역량을 강화하고 준법의식을 제고하여 주십시오. 특히, 담합, 불공정거래 행위 등 공정거래법의 주요 내용은 맡은 업무에 관계 없이 모든 임직원이 필수적으로 숙지해야 합니다.

셋째, 모든 임직원은 소관 업무를 수행함에 있어 공정거래법규 등을 위반한 사실을 발견할 경우, 즉시 Compliance 부서에 제보하여 주십시오. 만약 업무 중 의문이 드는 부분이 있다면, Compliance 부서와 사전에 협의하여 리스크를 최소화하여야 합니다. 현업 부서의 자발적이고 주도적인 리스크 탐지 및 대응은 법규 위반 소지를 사전에 예방하고 리스크를 효율적으로 관리할 수 있는 방법입니다.

임직원 여러분 컴플라이언스는 단순한 법규 준수가 아닌, 우리 회사의 지속가능한 성장을 위한 생존의 필수 조건입니다. 모든 임직원들이 행동강령을 유념하고 Compliance Program에 적극 동참하는 사내 문화가 확산될 수 있도록 임직원 여러분의 지지와 성원을 당부드립니다.

컴플라이언스 프로그램의 운영

준법 교육

구분	교육과정명	대상	진행횟수	이수인원(명)
직무교육	청탁금지법 기초	관련부서	1회(4월)	6
	소비자분쟁 사례 및 쟁점		1회(4월)	37
	식품 관련 부당표시 광고		1회(4월)	14
	화장품 관련 부당표시 광고		1회(4월)	11
	공정거래법 전반		2회(4월, 10월)	61
	대규모유통업법 주요 이슈		3회(5월, 8월, 11월)	94
	계약체결 및 인감날인 절차		1회(5월)	17
	비대면 상품판매 관련 유의사항		2회(5월, 8월)	74
	부당표시광고 일반		1회(6월)	7
	마케팅 관련 유의사항		2회(6월, 10월)	100
	협력업체와의 공정한 거래		1회(7월)	10
	하도급법 주요 이슈		1회(9월)	21
	지식재산권 기초		1회(9월)	20
관리자교육	공정거래법 전반	임원 및 그룹장	2회(4월, 11월)	135
심화교육	업무공유회	준법업무담당자	2회(4월, 8월)	33
	사례학습회		2회(6월, 11월)	36
전사교육	CP기초	전사임직원	1회(3월)	1,565
	공정거래법 기초		1회(9월~10월)	1,567

컴플라이언스 프로그램의 운영

컴플라이언스 평가 및 개선

컴플라이언스 운영 문제점 및 개선의견 조사	호텔신라의 모든 직원을 대상으로 컴플라이언스 전반에 대한 만족도, 준법의식 수준 등을 측정하는 설문조사를 통해 컴플라이언스 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.
컴플라이언스 인지도 평가 및 준수도 평가	공정거래법규 인지도 평가 매년 상반기, 하반기 각 1회, 총 2회에 걸쳐 모든 직원을 대상으로 공정거래법규 및 사내 컴플라이언스 기준 등 인지도 수준을 평가합니다.
컴플라이언스 인지도 평가 및 준수도 평가	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.





Part 4.

GENERAL ISSUE PERFORMANCE

ESG경영(환경경영)

자원순환활동

안전보건 경영

인재경영

동반성장 활동

사회공헌 활동

투명하고 공정한 지배구조

리스크 관리

정보보호

THE SHILLA

ESG경영(환경경영)

호텔신라는 ‘The Green, The Shilla’라는 환경 슬로건 아래, 친환경을 기업 경영의 핵심 가치로 삼고 지속가능한 환경경영을 실천하고 있습니다. 에너지, 자원, 화학물질의 사용을 체계적으로 파악하고 관리하여 사업 활동 전반에 걸친 환경 영향을 최소화하고자 하며, 이를 위해 환경경영 방침을 수립하고 탄소중립 로드맵을 구축하여 온실가스 감축 활동도 적극적으로 추진하고 있습니다. 또한, 모든 이해관계자가 환경 문제의 중요성을 인식하고 책임 있는 실천을 할 수 있도록 친환경 캠페인, 친환경 매장 운영, 브랜드 홍보 등 대내외 활동을 폭넓게 전개하고 있습니다. 앞으로도 호텔신라는 환경 문제 해결과 기후위기 대응을 위한 노력을 지속하여 친환경 경영을 강화해 나가겠습니다.

환경경영방침

호텔신라는 친환경을 최우선 가치로 삼아 환경경영을 실천하고 있습니다. 에너지, 자원, 화학물질의 사용을 체계적으로 파악하고 관리하여, 사업 활동으로 인한 환경 영향을 최소화하고자 노력하고 있습니다. 또한 환경경영 방침을 수립하고, 탄소중립(Net Zero) 목표 달성을 위해 경영 활동 전반에 자원 순환 강화 및 에너지 효율 최적화를 추진하고 있습니다.

고객에게 제공되는 제품과 서비스의 전 과정에서 친환경 요소를 강화하고, 지속가능한 소비문화 확산과 소비 단계의 환경 영향 저감을 위해 다양한 실천 활동을 이어가고 있습니다. 뿐만 아니라, 모든 이해관계자가 환경 문제의 중요성을 인식하고 책임 있는 실천을 할 수 있도록, 친환경 캠페인, 매장 운영, 브랜드 홍보 등 대내외 활동을 수행하고 있으며, 친환경 인증 및 다양한 이니셔티브에 참여함으로써 기후변화 대응과 환경 문제 해결을 위한 노력을 지속하고 있습니다.

환경경영 정책

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 프로세스를 지속적으로 정비하고, 지속성장 가능한 경영과 사회적 책임을 실현하여 ESG경영체계 기반을 구축한다.

환경경영법규 준수

구분	단위	2022년	2023년	2024년
환경사고 발생	명	0	0	0
환경 관련 법규 위반 사례	건	0	0	0



생물다양성을 위한 친환경 캠페인

호텔신라는 생물다양성 보전을 위한 책임 있는 기업의 역할을 인식하고, 도심 속 생태계 회복과 서식지 보호 등 실질적 가치를 창출할 수 있는 다양한 활동을 주도적으로 전개하고 있습니다. 이를 통해 자연 보호 문화를 확산하여, 지속가능한 생태 환경 조성에 기여하고자 지속적인 노력을 이어가고 있습니다.

비밀(Bee-meal)정원 조성

호텔신라는 도심 내 녹지공간을 확충하고, 벌과 나비 등 꽃가루 매개 생물의 서식 환경을 조성함으로써 생물 다양성 보전 및 도시 생태계 회복력 증진에 기여하고 있습니다. 2024년에는 서울그린트러스트와 협력하여 서울대 공원 내 수분매개자 서식지 조성을 위한 화단 조성 사업을 추진하였으며, 잡초 제거 및 관목 약 1,000본을 식재하여 생태환경 개선에 기여하였습니다.



반려해변 활동

호텔신라는 해양쓰레기 문제의 심각성과 해양생태계 보전의 필요성을 인식하고, 2023년부터 '반려해변' 활동을 추진하고 있습니다. 입양해변은 제주 및 인천 지역의 호텔과 면세점 사업장 인근 해안 3곳(제주 광치기해변, 올레길 7코스, 인천 용유해변)으로 2024년에는 총 6회의 연안 정화활동을 실시하는 등 정기적인 돌봄 활동을 전개하며, 해양 생물 서식지 훼손을 방지하고 지역사회와 함께 지속가능한 해양 환경 조성에 기여하고 있습니다. 호텔신라는 앞으로도 우리의 소중한 관광자원이자 생태자산인 바다를 보호하기 위한 활동을 지속해 나갈 계획입니다.



푸른 마라도 가꾸기

호텔신라는 1991년 11월 16일 국토 최남단 마라도에 '희망의 해송 심기' 사업을 시작으로, 자연 생태 보전과 지역 사회 기여를 위한 식목활동을 꾸준히 이어오고 있습니다. 제주신라호텔 임직원 및 사원대표가 함께 참여해온 이 사업은 호텔신라의 대표적인 환경 분야 사회공헌활동으로 자리매김하였으며, 해송 군락지 보호 및 추가 식재, 마을 내 꽃길 조성 등 지역 생태환경 개선을 위한 다양한 활동으로 확대되고 있습니다. 2024년에는 마라도 해송 군락지 내에 해송 20그루를 추가로 식재하고, 다년생 꽃 1,200포트를 활용한 꽃밭 및 마을 꽃길 조성을 추진하며, 생물 다양성 보전과 지역 경관 향상을 위하여 노력하고 있습니다. 2025년부터는 환경부 지정 멸종위기 야생생물 II급인 황근나무 3본을 추가 식재하여 생물다양성 활동을 강화해 나가고 있습니다.



고객과 함께하는 친환경 캠페인

호텔신라는 환경보호에 대한 사회적 공감대의 형성, 일상 속에서 실천 가능한 친환경 문화의 확산, 고객과 함께하는 지속가능한 가치의 실현을 위하여 다양한 친환경 캠페인을 전개하고 있습니다.

걸음기부 캠페인

호텔신라는 고객과 임직원이 함께 참여하는 걸음기부 캠페인을 통해, 일상 속에서 자연스럽게 ESG 가치를 실천할 수 있는 문화를 조성해나가고 있습니다. 해당 캠페인은 2021년부터 매년 운영되고 있으며, 참여자들의 누적 걸음 수에 비례한 기부금을 책정하여 환경 보호 활동 및 사회적 취약계층 지원에 활용하고 있습니다. 또한, 캠페인 참여 시 신라면세점 포인트를 제공함으로써 고객의 자발적 참여를 장려하였습니다. 2024년에는 고객과 임직원 등 총 5,358명이 참여하여 누적 15억 걸음을 달성하였으며, 조성된 기부금 2,000만원은 환경보호 캠페인을 지원하는 데 사용되었습니다.



환경재단 협력 캠페인

호텔신라는 환경재단과 협력하여 '지속가능한 여행'을 주제로, 고객이 기후위기와 환경 문제 해결에 자발적으로 참여할 수 있는 다양한 캠페인을 전개하고 있습니다. 2024년에는 서울국제환경영화제 상영을 후원하고, 친환경 여행 서약에 참여한 고객에게 인증서를 제공하고 친환경 굿즈를 증정함으로써 실천을 유도하였습니다. 해당 서약은 고객이 환경 문제의 중요성을 자연스럽게 인식하는 계기가 될 수 있도록 기획되었습니다. 또한, 전국 각지에서 일상 속 쓰레기를 수거하며 환경 보호에 동참하는 환경재단의 '지구 쓰담' 캠페인을 후원함으로써, 시민 참여 기반의 환경 인식 제고와 자원순환 문화 확산에도 기여하고 있습니다.



신라스테이 그린 프렌즈

호텔신라는 환경보호와 지속가능한 소비에 대한 관심이 높은 전국의 대학생 28명을 선발하여 '신라스테이 그린 프렌즈' 2기를 운영하고 있으며, 온·오프라인을 아우르는 다양한 친환경 활동을 전개하였습니다.

그린 프렌즈는 전주 한옥마을에서의 플로깅 활동, 다회용기 사용을 장려하는 '용기내 챌린지' 체험, 업사이클링 바인더 제작 등 일상 속 실천 중심의 친환경 프로그램에 참여 하며, 친환경 인식 확산과 지역사회 기여에 앞장 서고 있습니다.



호텔 리노베이션 물품 기부

호텔신라는 2024년 11월에 서울특별시와 업무협약을 체결하고 '저소득층 동행 지원 사업'을 시작하였습니다. 본 사업은 호텔 리노베이션 과정에서 불가피하게 교체가 필요한 정상 상태의 객실 물품을 선별하여, 주거환경이 열악한 쪽방 주민, 노숙인, 사회복지시설 등에 지원하는 활동입니다. 자원 재활용을 통해 기후위기 대응에 기여함과 동시에, 단순한 기부를 넘어 기업의 ESG경영 실천과 취약계층 지원을 결합한 업사이클링 기반 사회공헌활동으로 전개하고 있습니다.



녹색구매

호텔신라는 '녹색구매 지침'을 제정하고 경영활동으로 인한 환경 영향을 최소화하며 환경복원 비용 절감을 위해 노력하고 있습니다. 녹색구매의 정의와 범위, 제품 기준 및 요건 등을 포함한 본 지침은 호텔신라의 전 사업장에 적용되고 있으며, 자원 낭비와 환경오염 방지뿐만 아니라 기업의 지속가능성 제고에도 기여하고 있습니다.

녹색구매 제품 정의 및 기준

기후위기 대응을 위한
탄소중립·녹색성장 기본법에 따른 제품으로서

- 환경기술 및 환경산업 지원법17조 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

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

녹색구매 실적

구분	단위	2022년*	2023년*	2024년
서울 및 제주호텔	백만원	268	272	286
녹색구매 비중	%	0.34	0.33	0.34

* 녹색구매 대상을 환경 관련 제 3자 인증품목 한정함에 따라 2022년 및 2023년의 녹색구매 실적이 수정되었습니다.

녹색구매 인증 대상

환경표지인증		같은 용도의 제품들 가운데 생산, 유통, 사용, 폐기 과정에서 다른 제품에 비해 환경오염이 적거나 자원과 에너지를 절약할 수 있는 상품
우수 재활용 인증		기술개발을 통해 품질이 우수한 재활용 제품에 대한 인증으로 재활용 제품의 품질을 향상시켜 소비자의 불신 해소 및 수요 확대 유도
대기전력저감 우수인증		기업이 자발적으로 제시하는 절전기준에 만족하는 에너지 절약형 제품을 생산, 보급함으로써 에너지 절약을 실현하는 인증
에너지효율 1등급 이상 인증		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

자원순환활동

환경오염, 자원 고갈 등 환경 리스크가 점차 심화됨에 따라, 자원의 순환적 활용은 기업의 지속가능성을 좌우하는 핵심 과제로 부상하고 있습니다. 특히 자원순환을 통한 폐기물 감축, 용수 절약, 플라스틱 사용 저감 등은 사회적 기대가 점차 높아짐에 따라, 기업에게도 책임 있는 대응과 지속가능한 실천이 요구되고 있습니다. 호텔신라는 이러한 환경 변화를 명확히 인식하고, 비즈니스 전 과정에서 자원 효율을 극대화하고 순환경제에 기여하기 위한 전략적 활동을 강화하고 있습니다. 이를 통해 호텔업 및 유통업의 특성에 적합한 자원순환 활동을 수행하고, 환경 영향 최소화와 책임 있는 소비문화 확산에 앞장서고자 합니다.

폐기물 저감 및 재활용 확대 활동

상품패킹 다회용 소재로의 변경

물류 및 운영 과정에서 일회용품 사용을 줄이기 위해, 호텔신라는 2024년부터 포장재를 다회용 소재로 전환하고 있습니다. 비닐과 에어캡은 다회용 백으로, 랩핑 비닐과 골판지 박스는 각각 다회용 랩과 단프라 박스로 교체하여 상품 인도 전까지의 전 과정에서 자원순환을 실천하고 있습니다.

다회용 원패킹백, 종이 쇼핑백 전환 강화

호텔신라는 물류단계에서 원패킹백과 쇼핑백을 친환경 소재(타포린, 종이)로 전환하여 연간 약 80만 개의 비닐백과 약 6,700kg의 비닐 사용량을 감축하고 있습니다. 전 영업점에서 추진중인 비닐쇼핑백의 종이 전환 활동은 100% 전환을 목표로 가속화 하고 있습니다.

호텔용품의 친환경 소재 대체

호텔신라는 자원순환과 환경영향 저감을 위해 친환경 소재 전환을 지속 추진하고 있습니다. 2024년에는 전 사업장의 어메니티를 다회용 용기로 전면 교체하고, 객실 키카드도 친환경 소재로 순차 전환 중입니다. 포장재 및 비닐류 또한 생분해성 소재로 대체하고 있으며, 운영 과정에서 발생하는 자원 낭비를 줄이기 위한 노력을 이어가고 있습니다.

종이쇼핑백 반납 프로모션

호텔신라는 자원순환 실천을 고객 참여로 확산하기 위해 2024년부터 면세점에서 종이 쇼핑백 반납 시 포인트가 포함된 교환권을 제공하는 캠페인을 운영하고 있습니다. 해당 캠페인은 쇼핑백 재사용을 유도함과 동시에, 고객이 일상 속에서 자원순환에 직접 참여할 수 있도록 기획된 활동으로 지속가능한 소비문화 확산에 기여하고 있습니다.

자원순환활동 관련 목표 및 전략

구분	목표	전략
단기		<ul style="list-style-type: none"> ISO 14001 내부 심사 관리 강화
중/장기	<ul style="list-style-type: none"> 비닐쇼핑백의 친환경쇼핑백으로의 전환 비닐완충재, 물류랩 대체 친환경 소재 개발 녹색구매(친환경 구매)의 비중 확대 	<ul style="list-style-type: none"> 폐기물 발생량의 단계적 감축(단기 및 중/장기적 목표 설정 및 실적 관리) 비닐쇼핑백의 단계적 전환(단기 및 중/장기적 목표 설정 및 실적 관리) 녹색구매(친환경구매) 확대

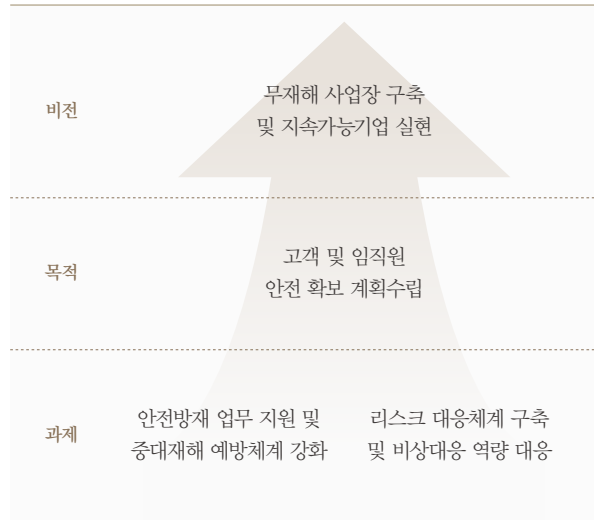


안전보건 경영

호텔신라는 고객과 임직원의 안전을 최우선 가치로 삼고, 체계적인 안전보건경영시스템을 운영하고 있습니다. 중대재해 및 각종 사고 예방을 위해 정기적인 리스크 점검을 실시하고, 외부 전문기관의 컨설팅 및 인증을 통해 시스템의 신뢰성과 효과성을 강화하고 있습니다. 또한 임직원 대상 교육과 훈련을 통해 안전보건 문화를 내재화하고, 건강 증진을 위한 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다.

안전보건 경영 정책

호텔신라는 국제표준 ISO 45001에 기반한 안전보건경영시스템을 구축하여 체계적으로 운영하고 있습니다. 최고안전보건책임자(CSO)와 전담부서를 지정하여 조직의 안전보건 리더십을 강화하고 있으며, 정기적인 안전보건 회의체를 통해 주요 이슈를 점검하고 대응 방안을 마련하고 있습니다. 더불어 중대재해 예방과 사업장 내 유해위험요인 관리체계 구축을 중점 과제로 삼아, 사전 리스크 평가, 개선 조치, 사후 모니터링까지의 전 과정을 관리하고 있습니다. 이를 통해 임직원과 고객의 안전과 건강을 보호하고, 안전문화 정착을 위한 기반을 강화하고 있습니다.



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.

안전보건 경영 체계



안전보건 경영 협의체

전사 안전보건 회의체 운영				
구분	주기	목적	안전	참석
산업 안전 보건 위원회	분기	안전한 근무환경 조성 및 근로자의 안전보건 유지, 증진	<ul style="list-style-type: none"> 안전보건관리 규정 개정 근로자 건강검진 안전보건 교육 시설 개선 사고사례 원인 및 대책 토론 등 	<ul style="list-style-type: none"> 안전보건관리책임자 (각 점장, 총지배인) 관리감독자 사원 대표 노사 위원
안전 보건 협의체	매월	도급 사업 시 안전한 근무환경 조성 및 근로자의 안전보건 유지, 증진	<ul style="list-style-type: none"> 도급 사업 관련 안전보건 관리 작업 환경 개선 잠재위험발굴 활동 우수자 포상 주요 안전보건 관련 내용 안내 등 	<ul style="list-style-type: none"> 안전보건관리책임자 (각 점장, 팀장, 총지배인) 관리감독자 도급 사업주(현장 대리인)

안전보건 경영 중장기 Road map

핵심 목표(비전) : 무재해 사업장 구축 및 지속가능기업 실현		
2025년	2026년	2027년
<p>전 임직원의 안전보건경영시스템 내재화</p> <ul style="list-style-type: none"> 안전보건에 대한 개인 및 부서의 역할과 책임 명확화 안전보건 데이터 집계 및 분석을 통한 전략 구체화 업의 특성에 맞는 위험성 평가 고도화 및 위험요인 개선 	<p>전 임직원의 안전보건 활동 자발적 참여</p> <ul style="list-style-type: none"> 안전보건 지식 및 비상 대응 능력을 갖출 수 있는 교육체계 고도화 안전보건 문제 해결 전담 인력, 제도, 투자 구체화 및 지원 안전보건 성과 및 효과성 측정을 위한 정량 지표 구체화 	<p>안전보건 문화 고도화</p> <ul style="list-style-type: none"> 지속가능경영 및 경쟁력 확보를 위하여 안전보건 문화를 핵심 요소로 구체화 안전보건 관련 임직원의 의견 청취 채널 활성화 안전보건에 대한 전 임직원 모두 스스로의 역할과 책임을 실천

안전보건경영시스템 인증

호텔신라는 2018년 최초로 안전보건경영시스템 ISO 45001 인증을 취득하고, 2024년 갱신심사에 통과하였습니다. 이를 통해 전 면세사업장 및 물류센터 등에서 국제표준에 부합하는 안전보건 경영체계가 효과적으로 운영되고 있음을 입증하였습니다. 해당 인증은 2027년 9월까지 유효합니다.



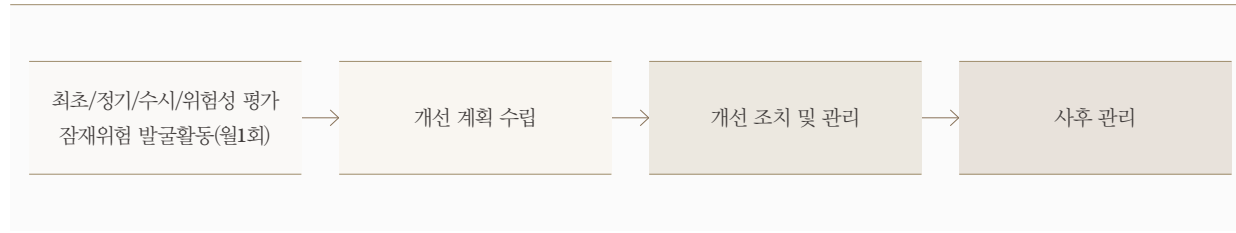
수출입안전관리 우수업체 인증

호텔신라는 수출입 물류 전 과정에서의 안전성과 법규 준수를 강화하기 위해, 2014년 업계 최초로 수출입안전관리우수업체(AEO) 인증을 획득하였으며, 2024년 AA등급으로 재인증을 받았습니다. AEO는 관세청이 수출입 관련 안전관리 체계, 내부통제, 법규 준수 등을 종합적으로 평가하는 제도로, 호텔신라는 본 인증을 통해 보세화물 관리를 위한 법규준수 및 안전관리 등 전 사업장의 시설 및 프로세스 체계를 지속적으로 향상시켜 왔습니다. 2024년에는 안전한 공급망 운영을 위한 협력사와의 공동 노력에 대한 성과로 감사패를 수령하였으며, 호텔신라는 앞으로도 AEO기준을 바탕으로 산업재해 예방과 안전문화 정착을 위한 관리체계를 지속 강화해 나갈 예정입니다. 해당 인증은 2029년 4월까지 유효합니다.



안전보건 리스크 관리 프로세스

호텔신라는 전 사업장에 내재된 위험요인을 체계적으로 관리하기 위해 '위험성 평가 시스템'을 운영하고 있습니다. 평가는 최초, 정기, 수시 등의 주기로 실시되며, 해당 작업의 현장 근로자와 안전 관리자 등이 함께 참여하여 설비, 작업 방식, 고객 이용 동선 등 전반적인 요소를 점검합니다. 식별된 위험요인은 가능성과 중대성 기준으로 점수화하며, 일정 기준(8점 이상)을 초과한 경우 즉시 개선이 요구됩니다. 개선 계획은 해당 부서에 전달되어 조치가 이행되며, 이후 모니터링을 통해 개선 효과를 검토하고 필요시 경영진 보고 및 관리체계 구축 등 후속 조치까지 연계합니다.



평가구분	내용
최초	사업 개시 및 신규 설비, 공정 도입 시
정기	일일점검, 월 합동점검, 연 2회 점검, 외부컨설팅 및 자문 시행
수시	설비/공정/작업 변경 시
잠재위험 발굴활동	전 임직원은 고객/임직원 이용 시설에 대한 잠재 위험 요인을 발굴하고 매월 1회 '잠재위험 발굴의 날'을 운영하여 관리

2024년 주요 안전보건 리스크 개선 사례

사업장	위험 요인	개선 대책	개선 전 위험도*			개선 후 위험도*		
			가능성	중대성	위험도	가능성	중대성	위험도
인천공항	배너 간판/장식물의 고정상태 불량으로 인한 낙하사고 위험	<ul style="list-style-type: none"> 배너 간판/장식물 2중 고정조치 (총 93개, 14개 불량) 	3	3	9	1	3	3
통합물류	창고 내 사각지대(모퉁이 부근)에서 작업자 간 충돌할 위험	<ul style="list-style-type: none"> 창고 내 반사경 추가 설치 (12개소 총 16개 설치) 	3	3	9	1	3	3
서울점	고압 방출시 배관 파손으로 인한 타박상 위험	<ul style="list-style-type: none"> 작업기준 교육 배관 고정 배관 연장(집수정 직결) 	2	4	8	1	4	4

* 위험도 계산 기준 : 가능성(1~5) × 중대성(1~4)

협력사 안전보건 역량 평가

호텔신라는 협력사 근로자의 안전까지 포함하는 통합적 안전보건 관리를 위해 협력사 안전보건 역량 평가를 진행하고 있습니다. 사업장 내 상주 협력사의 경우 연 2회 정기 평가를 수행하며, 도급·용역 협력사의 경우 계약체결 시점에 안전보건 역량을 평가하고 있습니다. 평가 결과가 적격 기준 점수에 미달하는 경우에는 계약이 제한되며, 당사 안전보건 교육자료 전달 등을 통해 위험이 완화된 경우에 한해 (재)계약여부를 재검토하고 있습니다. 2024년 평가 결과, 평가 기준에 미달하거나 안전환경 관련 고위험군으로 식별된 업체는 존재하지 않았기 때문에 별도 조치는 이루어지지 않았습니다. 한편, 우수한 평가를 받은 협력사에 대해서는 안전환경팀에서 '우수 협력사' 수상 후보자로 추천하여 인센티브를 지급하고 있습니다. 호텔신라는 안전보건 역량이 뛰어난 협력사에 인센티브가 주어질 수 있도록 지속적으로 기회를 제공할 예정입니다.



협력사 안전보건 역량 평가표

구분	배점	
안전보건 관리체계	1. 일반원칙	5
	2. 계획수립	10
	3. 역할 및 책임	5
실행수준	4. 위험성평가	5
	5. 안전점검	10
	6. 이행확인	10
	7. 교육 및 기록	5
	8. 안전작업허가	10
운영관리	9. 신호 및 연락체계	5
	10. 위험물질 및 설비	10
	11. 비상대책	5
재해발생 수준	12. 산업재해 현황	20
합 계	100	

임직원 및 협력사 안전보건 교육

호텔신라는 임직원과 협력사의 안전보건 역량 강화를 위해 정기적인 비상대응 및 대피훈련을 실시하고 있습니다. 2024년 훈련에서는 공기호흡기 사용, CPR, 계전기 동작 등 일부 항목에서 미흡사항이 확인되었으며, 이를 보완하기 위해 현장 맞춤형 추가 교육을 실시하고 교육체계를 점검·보완하였습니다. 또한 안전보건 관리자와 책임자를 대상으로 한 전문 교육과 함께 전 임직원을 대상으로 한 정기 안전교육을 진행함으로써 전사적인 안전 인식을 내재화하고 있습니다. 호텔신라는 앞으로도 반복적인 훈련과 교육을 통해 잠재 리스크에 대한 대응력을 높이고, 안전을 기업 운영의 핵심 가치로 삼아 지속적인 개선을 이어갈 계획입니다.

비상대응 훈련

구분	훈련 내용	대상	주기
비상대응·사고대응 훈련	낙하사고·비래·추락·감전·승강기 간헐 사고·누수/침수·냉동기 가동 불능·유해물질 누출 사고·정전 사고·인파밀집(압사) 등 대응훈련, 초동진화훈련, 풍수해 복구훈련, 전기차 화재훈련, UPS화재 훈련, 온열환자 대응 훈련	전 임직원 및 협력사	매월, 반기 1회, 연 1회
피난대피 훈련	판매직원 피난대피 훈련, 화재, 지진 등 종합 피난대피 훈련		매월, 반기 1회

안전보건 교육

No	교육명	기준	이수인원	이수율	No	교육명	기준	이수인원	이수율
1	정기 안전보건 교육	1분기(6H)	2,018명	100%	7	환경기술인	1회/3년(6H)	1명	100%
		2분기(6H)	1,998명	100%	8	비상구출운전 승강기관리 교육	1회/3년(12H)	2명	100%
		3분기(6H)	1,965명	100%	9	수도시설관리자 보수교육	1회/5년(8H)	1명	100%
		4분기(6H)	1,933명	100%	10	기계설비 유지관리자 교육	1회/3년(48H)	1명	100%
2	신규채용자 안전보건 교육	1회/년(8H)	593명	100%	11	폐기물배출자 교육	1회/3년(4H)	1명	100%
3	심폐소생술 교육	1회/2년(1H)	975명	-	12	도시가스 안전관리자 교육	1회/3년(8H)	1명	100%
4	안전보건관리 책임자 교육	1회/2년(6H)	5명	100%					
5	관리감독자 교육	1회/년(16H)	128명	100%					
6	안전관리자 교육	1회/2년(24H)	1명	100%					

임직원 건강증진 지원

호텔신라는 임직원의 신체적·정신적 건강을 기업 지속가능성의 핵심 요소로 인식하고, 종합적인 복지 제도를 운영하고 있습니다. 정기 건강검진(연 1회)을 통해 질병을 조기 진단하고 예방할 수 있도록 지원하고 있으며, 특히 서비스 산업 특성을 고려해 정신건강 관리 프로그램도 적극적으로 운영하고 있습니다.

사내 상담센터를 통해 전문 심리상담사가 개별 상담 및 심리 평가를 상시 제공하며, 반기별 온라인 심리검사를 병행하여 임직원의 심리 상태를 체계적으로 모니터링하고 있습니다. 평가 결과 고위험군으로 분류된 임직원에게는 맞춤형 심리 상담과 심리 회복 프로그램을 연계하여, 스트레스 관리 및 정서적 안정을 도모하고 있습니다. 호텔신라는 앞으로도 임직원이 건강하고 안정된 근무환경 속에서 역량을 발휘할 수 있도록 실질적이고 예방 중심의 복지 지원을 지속 확대해 나갈 계획입니다.



임직원 업무상 질병 예방

호텔신라는 근골격계 질환 예방을 위해 작업환경 내 유해요인을 체계적으로 점검하고 개선하고 있습니다. 반복 동작, 부적절한 작업 자세 등 근골격계에 영향을 줄 수 있는 요소를 중심으로, 외부 전문기관과 협력하여 정기적인 유해요인 조사를 실시하고 있습니다. 조사 결과를 바탕으로 직무별 작업 특성에 적합한 위험요인을 분석하고, 근로자 건강 보호를 위한 맞춤형 개선대책을 제시함으로써 근골격계 질환 발생을 사전에 예방하고 있습니다.

신라인을 위한 마음건강레터
2024. 06

안녕하세요, 신라인 여러분.
조금씩 태양이 뜨거워지고 있는 6월입니다.
요즘 "제가 어떤 사람인지 모르겠어요"라며 상담에 오시는 분들이 종종 계신데요. 아마도 그동안 내가 생각하던 내 모습과, 최근의 내 모습이 달라졌다는 의미일까요. 내가 스스로 느끼는 것일 수도 있고, 주변의 누군가가 "너 요즘 달라졌어" 하고 피드백을 주신 것일 수도 있겠지요.

그런데, 나는 항상 변화가 없는 모습이어야 하는 걸까요?
사실은 굳이 그럴 필요는 없어요.
성격이든 환경의 변화에 관계 없이 비교적 동일하게 유지해나가는 특성이라고 볼 수 있겠지만, 사람은 특성이 통틀어있지 않거든요.
제가 힘들던 활동을 할 때에도 자주 드리는 말들 중 하나는 우리는 환경에 따라 계속해서 성격의 특성을 개발하여 살아가는 거예요.
환경에 맞추어 피우색을 변형시키는 건 옷과 마찬가지로 특성이 아니랍니다.
환경의 변화에 따라 내 모습이 변하는 것은 사실 내 정신건강을 위한 마음의 작용인 것이죠.
생각해보세요, 처음으로 맞닥뜨린 환경, 본디 내 선호도와는 맞지 않는 환경, 내가 처리할 수 있는 이상으로 업무가 많은 환경에서 원래의 내 모습을 계속 고수한다면 어떻게 될까요? 아마도 성격이 예전과 달라질 거예요.
어떻게 보면 굳이 "나는 원래 소극적인 사람이었나?" "나는 주변 사람들을 배려하는 직원이었나?"와 같이 어떤 나를 부정하거나, 자신의 정체성에 대해 고민할 필요는 없는 것 같습니다.
내가 달라졌다는 것은, 그저 현재 내가 '필수'하는 다른 환경에 적응하는 데에 예전과 달라진 점이 있다는 하나의 신호일 뿐이죠.

그렇다면 우리는 이제 '말야처럼'과 '내자의 단계'로 넘어가 볼 필요가 있습니다.
"내가 지금 스트레스를 받고 있구나" "어딘가에 에너지를 정말 많이 쏟고 있는 거구나" 알아차려주는 게 먼저예요.
그리고 지금 어떤 생각과 감정이 자-가-는지를 알아차려주세요.
위로받고 싶을 수도 있고, 그저 쉬고 싶을 수도 있고요.
사실 이러한 부분들을 알아차리고 구체화하는 것만으로도 이미 우리는 "진짜 나"에 조금 더 가까이 다가가고 있는 겁니다.
또 환경의 어떤 점들이 특히 내 에너지를 많이 쓰게 하는지도 조금 더 명확해지죠. 만약 에너지를 많이 쓰게 하는 바로 그 환경에서 조금이라도 쉬는 부분, Stop 해볼 수 있는 부분이 있다면 그럴 먼저 해보셔요.

그리고 주변 사람들에게 이러한 내 상태를 나누어 보세요.
달라진 내 모습이 설명할까 봐, 내 감정에 온전히 공감해주기 어려울 것 같고, 내가 이야기하면 오히려 그들에게도 부정적인 기운을 전달하는 걸까 봐 이야기하기도 어렵다고 말하시려는 경우가 제법 있습니다.
저는 그런 생각이 드신다고 할 때에 오히려 더 이야기해보실 것을 권합니다. 지금 저에게 말씀하시는 것처럼 이야기한다면, 결코 감정을 던지는 것처럼 보이는 일을 겪고 있다고 말하면서요.
"지금 내 환경이 어떤 상황이라, 이런 감정이 많이 느껴져."
"요즘 그래서 에너지가 많이 쓰이네, 평상시와 조금 다르게 보일 수도 있을 것 같아."
역자로 보면 처음 통가 말하고, 아주 감정적으로 될 필요도 없습니다.
그저 내가 알아차린 것들을 담담하게 전달할 때 상대가 어떤 반응을 보이는지 한 번 확인해보시는 게 필요할 수 있어요. 일종의 행동실행이죠. 내가 예상하는 것과 다른 결과가 있을 때도 많거든요.
그리고 대부분은 이런 이야기를 했다고 비난하거나 살피지 않습니다.
나와 똑같이 느끼는 것까지는 아니어도, 내가 지금 많이 필요한 상태라는 걸 알아주는 사람들이 훨씬 많을 거예요.

어떻게 적어 내려가든 본디, 내 평소와 달라진 것 같다는 생각이 올 때 상담에 오시는 분들은 정말 용기를 가지고 나를 돌보기 위해 최선을 다하시는 분들이구나, 하는 생각이 듭니다.
내 상태를 알아차리고 누군가에게 알리고 나누는 것을 해주시는 거지요.
사실 평상시와 같은 모습이면 다른 모습이면, 다양한 상황에 유연하게 적응하는 그 모습의 모두 '진짜 나'예요.
카멜레온이 꽃밭에 있을 나무동자게 옆으로, 색이 변했다 하더라도 여전히 그 카멜레온인 것처럼요.
다만 지금의 바쁜 색이 마음에 안 들거나 그 인해 혼란스럽다면 말자라고 대화를 나누며 나를 돌보는 방법을 찾아가는 여정에 저도 함께 하겠습니다.

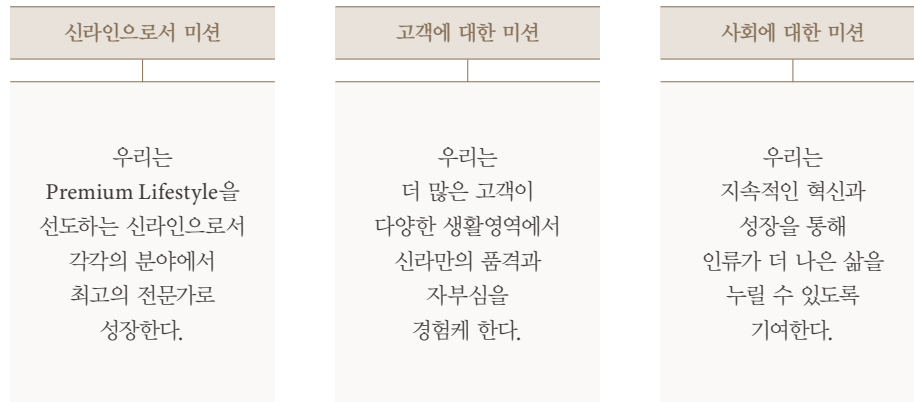
본문의 상담내용은 회사에 알려지지 않으나, 관련내용이 타인에게 알려지는 책임은 본인입니다. (상담내용은 기록)

인재경영

호텔신라는 지속가능경영의 핵심 요소인 인재 다양성과 공정한 인적자원 관리 체계 확립을 위해 노력하고 있습니다. 기업의 미션과 비전에 부합하는 인재를 확보하기 위해 공정하고 투명한 채용 절차를 운영하며, 채용 이후에는 성과와 역량을 기반으로 한 평가 및 보상 체계를 적용하고 있습니다. 또한 채용 및 인사 전 과정에서 차별을 방지하고, 연령·성별·학력·배경 등에 관계없이 인재의 다양성과 포용성을 존중하는 조직 문화를 조성하고 있습니다.

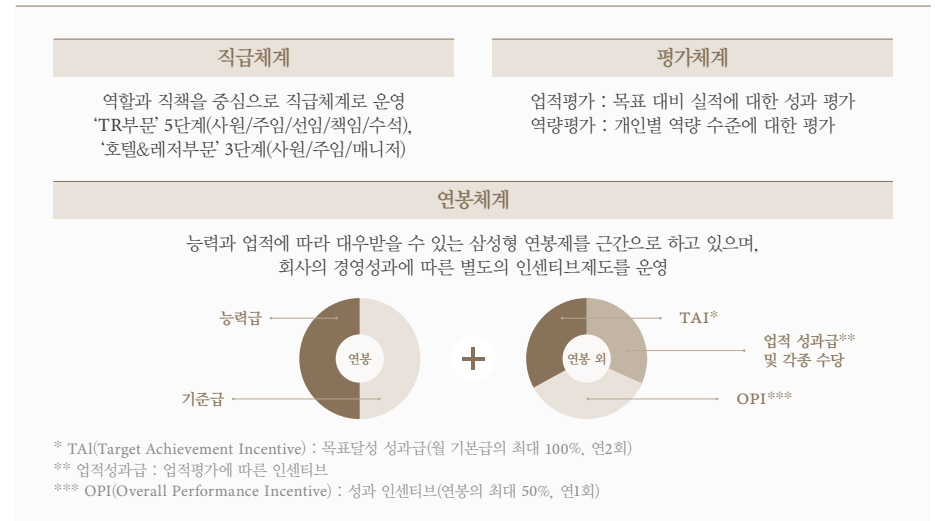
인재확보 전략

호텔신라는 '최고의 라이프스타일 전문가로서 더 많은 인류에게 품격과 자부심을 경험케 한다'라는 미션에 기반하여, 이에 부합하는 인재를 발굴하고 육성하기 위해 공정하고 신뢰성 높은 채용 프로세스를 운영하고 있습니다. 채용 전 과정에서 성별, 장애, 성적 지향, 연령, 인종, 출신 지역, 학력 등에 따른 차별을 철저히 배제하고 있으며, 직무 적합성과 역량에 기반한 데이터 중심의 평가 방식을 적용하고 있습니다. 신입사원은 상·하반기 공개채용을 통해 선발하며, 경력직은 채용 목적과 직무 필요성에 따라 수시채용을 실시하고 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.



교육체계

호텔신라는 임직원의 직무 역량 강화를 위해 공통역량, 영업, 마케팅, MD, SCM, E-Commerce, 식음서비스, 조리, 객실관리 등 호텔신라의 핵심 업무 중심의 교육을 운영하고 있습니다. 특히, 직무별로 필요한 실무내용을 반영한 맞춤형 교육을 지원하고 있습니다. 2024년에 총 7,039명 (중복 포함)의 임직원이 평균 20시간의 직무교육에 참여하였습니다.

더불어, 임직원의 글로벌 역량 강화를 위하여 영어, 중국어, 일본어 등 다양한 외국어의 온·오프라인 교육 프로그램을 제공하고 있습니다. 2024년에는 AI기반 어학 학습 어플리케이션을 도입하여 자기주도적인 학습 환경을 지원하고 있으며, 단기 해외법인 실습 프로그램(SGBP)을 통해 해외 현지 업무 경험 기회를 제공하고 있습니다. 이러한 글로벌 교육에는 총 1,394명 (중복 포함)이 참여하였습니다.

기본교육	성희롱 예방, 장애인 인식개선, 안전환경 교육을 포함한 법정필수 교육
계층교육	신입·경력 입문, 승격 교육, 입사 1주년 행사 등
리더십교육	보직자 및 임원 대상 리더십 다면 진단 기반 맞춤형 교육
글로벌교육	임직원 수준별 온·오프라인 외국어 학습 프로그램
직무교육	공통역량 및 기능별 직무역량 교육
온라인교육	직무, 어학, 자기계발 등 임직원 자율 신청형 교육

TR부문 호텔&레저부문	사원	주임	신임	책임I,II	수석	임원	
			매니저				
기본	신라 DNA 교육						
	안전 환경 교육						
계층	신입 입문교육		경력 입문교육			신임 임원 과정	
	SHILLA 1derful Anniversary(1주년 행사)						
	주임·신임 승격과정			SVP승격과정			
리더십*			PLC	MLC	TLC	SLP	
글로벌	삼성 그룹 지역전문가 SGBP(Shilla Global Business Program, 단기 해외법인 실습 프로그램) SGPL(Shilla Global expert Program in Language, 외국어 생활관) 어학 AI 어플리케이션(스픽)						
직무	직무 기능별 교육(호텔서비스·객실/조리/F&B, 영업, 마케팅, MD, 경영지원 등) Insight Forum(최신 트렌드·IT/DT 신기술)						
온라인 교육	CiC 디지털 러닝 센터 온라인 과정(직무, 어학, IT, 리더십, 소양 등)						
	클래스 101 온라인 과정						

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

교육 효과성 평가

호텔신라는 교육 효과성을 제고하고자 다양한 인센티브 제도를 운영하고 있습니다. 당사는 글로벌 경쟁력 강화 및 직무 역량 강화를 통한 인재 육성의 일환으로, 어학 등급, 소비자 전문 상담사, 보세사, 플랫폼 전문직군(정보관리, 데이터분석 등)관련 자격에 대한 교육과 시험 응시료를 지원하고 있습니다. 자격 취득 시 내부 기준에 따라 인센티브를 제공하고 있으며, 2024년에는 신규 자격을 취득한 42명에게 인센티브가 지급되었습니다.

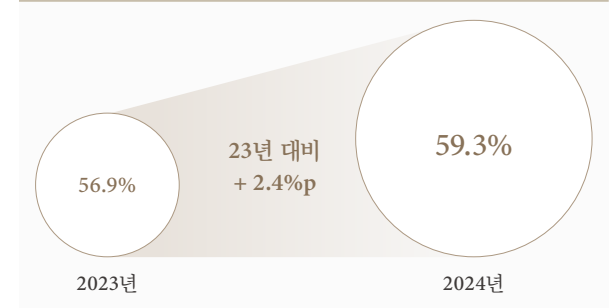


외국어자격증 취득 지원결과

2024년 교육비·응시료 지원인원



외국어자격 보유율



직무 관련 자격증 취득 지원결과

구분	내용	2024년도 신규 취득 인원*
보세사	보세사 직무교육 과정 및 응시료 지원, 취득 인센티브 지급	6
고객서비스	소비자 전문 상담사, CS Leader, CS강사 등 자격증 취득 지원	5
기타 직무 관련	기타 직무 관련 온오프라인 교육 수시 제공 - 식음 및 조리 전문자격(바리스타/소믈리에/복어조리 등) - 데이터활용능력(ADsP, SQL, 빅데이터분석기사 등)	15

* 관련 직무교육 수강 후 자격증 취득인원

동반성장 활동

호텔신라는 협력사와의 동반성장 및 상생협력을 위해 지속가능한 공급망 정책을 수립하고, 공급망 내 공정거래 리스크 관리 체계를 운영하고 있습니다. 더불어, 중소·중견기업의 ESG경영 역량 강화를 지원하여 전반적인 경쟁력 제고를 도모하고 있으며, 중소기업의 면세점 입점 및 상품 판매 활성화를 위한 다양한 지원 프로그램도 함께 추진하고 있습니다.

지속가능한 공급망 정책

호텔신라는 협력사와의 지속가능한 공급망 구축을 위해 공정하고 투명한 거래 원칙을 기반으로 동반성장 활동을 추진하고 있습니다. 이를 위해 공정거래 정책을 수립하고 협력사에 가이드라인을 제공하며, 계약 체결 시에는 준법·정도경영 원칙이 포함된 '준법서약서'를 필수적으로 제출받고 있습니다.

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.

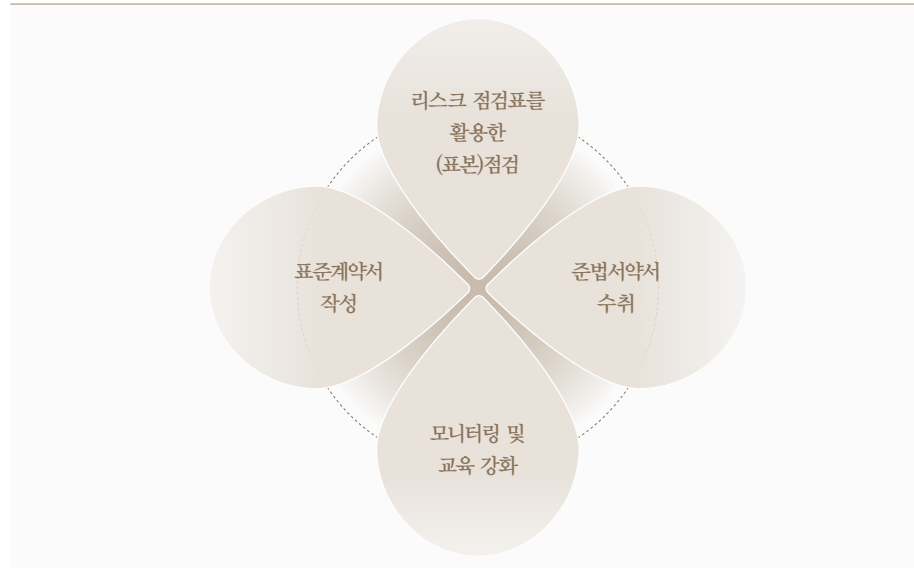
호텔신라는 향후 공정거래를 넘어 노동·인권, 환경, 안전보건 등 공급망 전반에 적용 가능한 협력사 행동규범을 제정할 계획이며, 주요 협력사를 대상으로 ESG 이슈에 대한 정기 점검도 시행할 예정입니다. 점검 결과를 기반으로 개선 과제를 도출하고, 맞춤형 교육 및 컨설팅을 통해 ESG 리스크 관리 체계를 점진적으로 고도화해 나갈 방침입니다. 또한 2024년에는 중소 협력사를 대상으로 ESG 평가 및 컨설팅을 선제적으로 실시하였으며, 호텔신라는 이를 기반으로 협력사와의 지속가능한 성장 기반을 더욱 견고히 다져 나가고자 합니다.

대규모유통업법 기반 공정거래 기준

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

불공정거래·부정경쟁 리스크 관리 프로세스(위험실사)

호텔신라는 협력사와의 상생협력 및 공정한 거래 질서 확립을 최우선 과제로 삼고, 거래 과정에서 발생 가능한 불공정행위 및 부정경쟁 관련 리스크를 사전에 예방하고 효과적으로 관리하는 데 집중하고 있습니다. 이를 위해 정기·수시 점검을 포함하는 포괄적인 리스크 평가 및 모니터링 체계를 운영 중입니다. 본 프로세스는 사내 현업 부서는 물론, 모든 협력사(하도급업체 포함)를 대상으로 리스크 점검 체크리스트를 배포하고, 이를 통해 계약 및 거래 조건의 공정성을 심층적으로 확인합니다. 리스크 발견 시에는 신속하게 완화 방안을 마련하여 적용하며, 개선 여부 확인과 재발 방지를 위한 추가 모니터링을 철저히 시행하여 지속가능한 파트너십을 강화하고 있습니다.



위험 유형	대규모유통업법 위반	하도급법 위반
대표 위험 사례	계약서면 사전 미교부	계약서면 사전 미교부
	관촉비용 부당 전가 등	부당한 하도급대금 감액 등
완화 조치	리스크 점검표를 활용한 표본점검 시행	리스크 점검표를 활용한 점검 시행
	대규모유통업법상 관촉비용분담, 계약 기간 중 계약조건 변경, 각종 서면 약정 등 관련 대규모유통업자 준수사항에 관해 체크리스트를 현업부서에 배포 후 취합하고 여부 점검	하도급법상 하도급계약서면의 작성 및 교부, 부당한 하도급대금 결정 여부, 부당한 위탁 취소 등 관련 원사업자 준수사항에 관해 체크리스트를 현업부서에 배포 후 취합하고 미흡사항 여부 점검
	준법서약서 수취	표준계약서 작성
	계약 시마다 준법서약서 수취	하도급업체와 계약 시 표준화된 계약서를 사용하여 부당한 계약이 이루어지지 않도록 예방
	모니터링 강화	임직원 교육강화
	사전 모니터링 및 VOS 사후관리 강화	하도급법 주요 이슈 및 준법익식 제고를 위한 필수 교육 시행

공정거래 교육

호텔신라는 불공정거래 및 부정경쟁 예방을 위해 매년 임직원을 대상으로 공정거래 교육을 실시하고 있습니다. 관련 법규와 주요 이슈에 대한 이해를 높이는 교육을 통해, 공급망 전반에서 발생할 수 있는 공정거래 리스크를 사전에 인지하고 예방할 수 있도록 지속적으로 관리하고 있습니다.

대상	교육내용	이수인원(명)	교육시간(H)
관련부서	공정거래법 전반	61	1
	계약체결 및 인감날인 절차	17	1
	대규모유통업법 주요이슈I	17	1
	협력업체와의 공정한 거래	10	1
	대규모유통업법 주요이슈II	41	1
	하도급법 주요이슈	21	1
	(전직원 대상) 공정거래법규 기초	1,567	0.5
임원 및 그룹장	대규모유통업법 주요이슈III	36	1
	공정거래법규 개관	57	1
준법업무담당자	공정거래법 전반	78	1.5
	업무공유회	33	1
	사례학습회	36	1

협력사 불만처리 프로세스(VOS)

호텔신라는 공정거래 위반 리스크 예방 및 개선을 위해 다양한 소통 채널과 점검 체계를 운영하고 있습니다. 협력사를 대상으로 '상생협력', '공정한 거래 정착', '거래 만족도' 등을 주제로 설문조사를 정기적으로 시행하고 있으며, 2024년 조사 결과에서는 공정거래 위반 사항이나 관련 불만 제보가 접수되지 않았습니다. 또한, 당사 홈페이지를 통해 누구나 익명으로 제보할 수 있는 '준법 VOS 채널'을 운영하고 있으며, 협력사 전용 SRM(Supplier Relationship Management) 게시판을 통해서도 자유로운 의견 제시와 소통이 가능하도록 지원하고 있습니다.

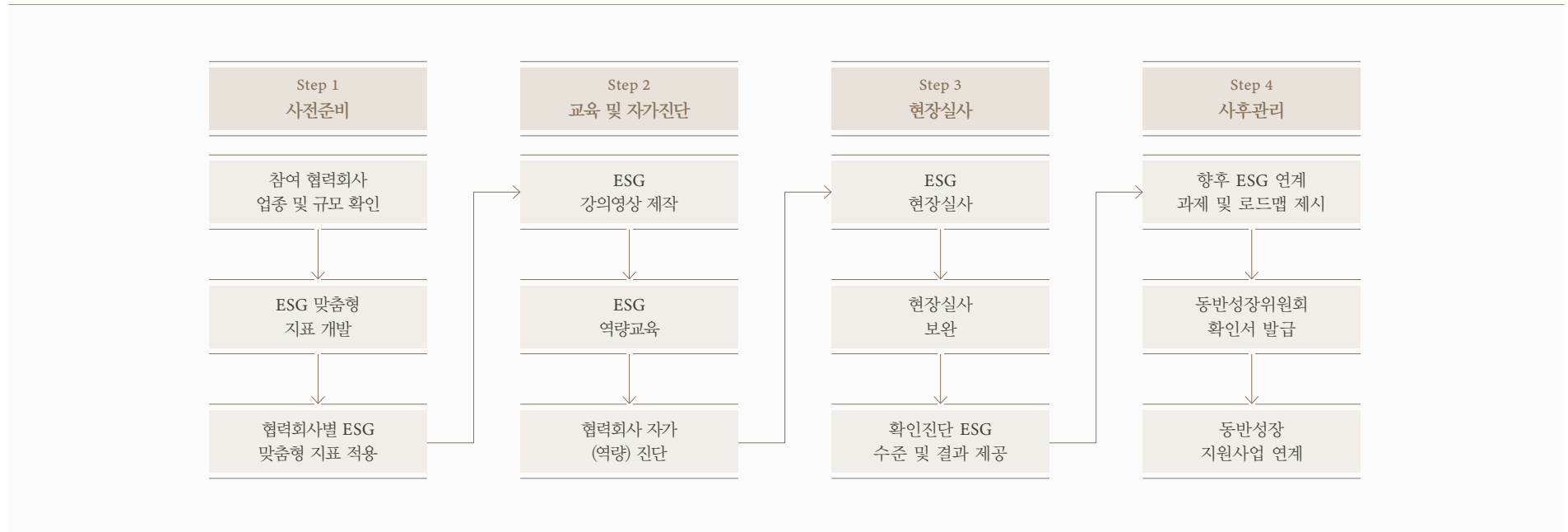
협력회사 만족도 및 불만을

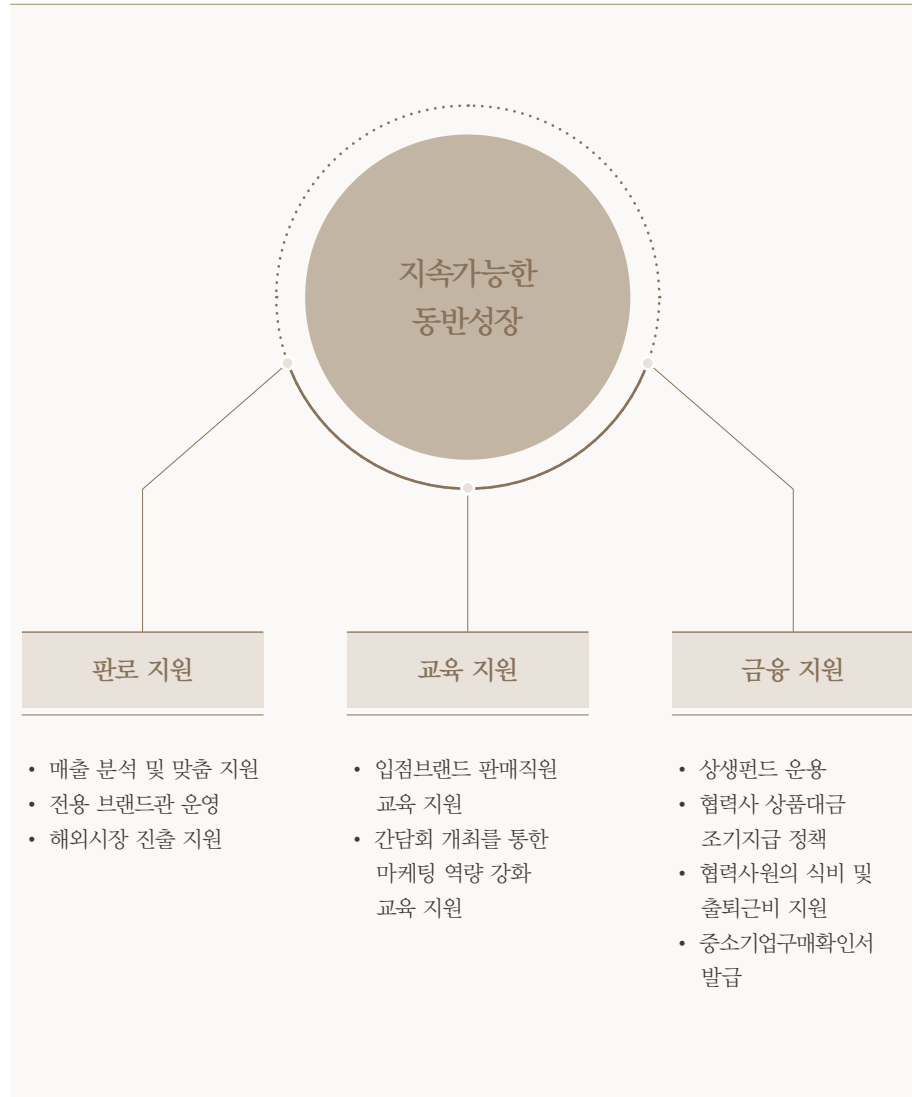
항목	단위	2022년	2023년	2024년
거래 만족도	점	93.6	93	94.4
불만 VOS	건	1	1	0
불만을	%	0.7	0.7	0
에티켓·매너 만족도	점	94.8	94.8	96.0

협력사 ESG 리스크 관리 및 지원

호텔신라는 지속가능하고 경쟁력 있는 공급망 구축을 위해 정기적으로 협력사 평가를 시행하고 있습니다. 해당 평가는 호텔신라 통합 SRM(Supplier Relationship Management) 시스템을 통해 진행되며, 브랜드 현황, 재무 안정성, 준법성, 상품 공급 역량, 신용 등급 등 공정한 평가 기준에 따라 수행됩니다. 평가 결과 70점 미만을 받은 협력사에 대해서는 개선 방안을 도출하고 관련 가이드라인을 제공하여 성과 향상을 지원하고 있습니다. 더불어, 호텔신라는 협력사 ESG 리스크 관리 체계의 구축을 단계적으로 추진하고 있습니다.

이를 위해 2024년에는 중소·중견 협력사 9개사를 대상으로 ESG 평가 및 맞춤형 컨설팅을 실시하였습니다. 평가 결과를 바탕으로, 협력사별 개선이 필요한 영역에 대해 교육을 실시하고, 전략 수립 및 실행 로드맵을 제시하는 등 맞춤형 지원을 제공하였습니다. 또한, 우수 평가를 받은 협력사에는 ‘ESG 우수 중소기업’ 확인서 발급 및 현판 제작, 시상 등 인센티브를 제공하였습니다. 호텔신라는 앞으로도 정기적인 ESG 평가와 개선 지원을 통해 협력사와의 지속가능한 성장 기반을 강화해 나가겠습니다.





협력사 판로 지원

중소·중견 협력사 매출 분석 및 맞춤 지원

호텔신라는 면세점에 입점한 중소·중견 협력사의 매출 데이터를 체계적으로 분석하여 소비자 수요와 선호 트렌드를 파악하고, 이를 기반으로 맞춤형 마케팅 전략 및 브랜드 커뮤니케이션 방안을 제안하고 있습니다. 앞으로도 정교한 소비자 분석 역량과 브랜드 육성 경험을 바탕으로 중소·중견기업의 시장 경쟁력 강화와 제품 판매 활성화를 적극 지원할 계획입니다.

TREND-K 중소협력사 브랜드관

신라면세점은 인터넷면세점 내에 중소협력사 전문관을 운영하며, 약 500여 개 브랜드의 상품 판매를 지원하고 있습니다. 추천 브랜드, 라이징 브랜드, 인기 랭킹, 사은품 증정 브랜드 등의 콘텐츠를 구성하여 고객의 구매를 유도하고, 브랜드 인지도를 높이기 위한 마케팅 활동을 지속적으로 전개하고 있습니다. 또한 중소·중견 협력사에 대해서는 호텔신라의 맞춤형 지원을 통해 입점을 적극 지원하고 있습니다. 상품 경쟁력은 갖추고 있으나 금융, 마케팅, 물류 등 일부 역량이 부족한 기업에 대해서는 가이드라인 제공, 교육, 컨설팅 등을 통해 실질적인 입점과 성장을 돕고 있습니다.

해외시장 진출 지원

호텔신라는 중소·중견 협력사의 글로벌 경쟁력 강화를 위해 체계적인 육성 및 지원 프로그램을 운영하며, 해외시장 진출을 적극적으로 돕고 있습니다. 2024년 기준, 마카오·싱가포르·홍콩 내 신라면세점에 입점한 국내 협력사 24개사 중 21개사가 중소·중견기업으로, 호텔신라의 지원을 통해 해외 진출에 성공한 사례입니다. 호텔신라는 앞으로도 중소·중견 협력사의 해외 진출을 위한 든든한 파트너로서 지속적인 지원을 이어갈 계획입니다.

협력사 교육 지원

판매직원 교육 지원

호텔신라는 신라면세점에 입점한 협력사 판매직원의 역량 강화와 정서적 안정을 위해 내·외부 교육 전문가를 초빙하여 정기적인 교육을 실시하고 있습니다. 본 교육은 고객 응대 서비스 향상은 물론, 협력사의 전반적인 경쟁력 제고에 기여하고자 마련되었습니다. 앞으로도 협력사 직원이 전문성과 만족도를 함께 높일 수 있도록 지속적으로 지원하겠습니다.

과정명	이수인원(명)
SM(Shop Manager) 대상 소매판매력 강화 특별교육	176
판매실무 교육	320
판매향상 교육(POS강좌)	131
판매향상 교육(VOC사례강좌)	270
판매협력사원 입접교육	408

중소·중견협력사 교육 간담회 개최

호텔신라는 중소·중견협력사의 마케팅 및 상품판매 스킬 강화를 도모하고자 정기적으로 교육 간담회를 개최하고 있습니다. 교육은 전문강사 초빙을 통해 이루어지며, 2024년에는 Shop Manager 및 판매사원을 대상으로 소매판매력 강화 교육 및 의견청취가 이루어졌습니다.



협력사 금융 지원

상생펀드 운용

호텔신라는 자금조달에 어려움을 겪는 협력사를 지원하기 위해 약 100억 원 규모의 예탁금을 활용한 저금리 대출 프로그램을 운영하고 있습니다. 2024년에는 이 중 약 72.2억 원이 협력사 지원에 활용되었으며, 앞으로도 더 많은 협력사가 실질적인 혜택을 받을 수 있도록 지속적으로 제도를 확대·개선해 나가겠습니다.

협력사 상품대금 조기지급 정책

호텔신라는 중소·중견 협력사의 자금 유동성 개선을 위해 판매대금 조기 지급 정책을 운영하고 있습니다. 해당 정책은 정산 기일 이전인 익월 5일에 대금을 조기지급함으로써, 협력사의 자금 부담을 경감하고 안정적인 경영 환경을 지원하는 데 목적이 있습니다.

협력사원 지원

호텔신라는 협력사와의 상생을 위해, 파견 인력의 복지 향상에 초점을 맞춘 지원 프로그램을 운영하고 있습니다. 자금 여력이 부족한 협력사의 부담을 완화하고자, 협력사 소속 근무자에게 식비 및 출퇴근 교통비를 지원함으로써 실질적인 생활 안정과 근무 환경 개선에 기여하고 있습니다.

구매확인서 발급을 통한 혜택 지원

호텔신라는 협력사에서 보다 나은 혜택을 지원받을 수 있도록 중소기업 구매확인서 발급을 진행하고 있습니다. 이를 통해 해외 수출 인증 등 각종 제도적 혜택을 연계함으로써, 협력사의 원활한 사업 운영과 성장 기반 마련에 기여하고자 합니다. 2024년에는 326건의 구매확인서 발급이 이루어졌습니다.

사회공헌 활동

사회공헌 체계

호텔신라는 삼성의 핵심가치인 '인재제일'과 '상생추구'를 바탕으로 CSR(Corporate Social Responsibility) 비전인 '함께가요 미래로! Enabling People'을 수립하였습니다. 이를 토대로 지역사회 활성화와 청소년 교육 불평등 해소 등을 위한 다양한 지원 활동을 전개하고 있으며, 지역사회와의 지속 가능한 상생을 실현하는 사회적 기업으로서의 역할을 강화해 나가고 있습니다.

CSR 비전

함께가요 미래로!
Enabling People

추진방향

면세유통 · 호텔&레저 비즈니스 연계
지속가능한 사회공헌 추진

중점테마

상생협력

청소년 교육

사회적 약자 지원

지역사회 기여

주요내용

- 소상공인 지원 대표 공유가치창출(CSV) 활동 '맛있는 제주만들기'
- 농어촌 특산물 판로 개척 및 일손 지원
- 지역상권 활성화를 위한 로컬 브랜드 사업 협업 및 창업자 보증보험료 지원

- 중학생 진로 멘토링 및 학습기회 제공 '드림클래스'
- 보호종료 청소년 자립지원 '희망디딤돌'
- 지역인재 양성을 위한 '신라장학금'

- 고령층의 디지털 소외문제 해소를 위한 '시니어 디지털 아카데미'
- 다문화 청소년의 건강한 성장을 위한 '다문화 청소년 스포츠 클래스'

- 취약계층의 위기상황 해소와 자립도모를 위한 '위기가정 지킴이'
- 국가유산 보존을 위한 협약 '국가유산 지킴이'
- 기타 지자체, 복지단체 협력 활동 (임직원 자원봉사 등)

호텔신라는 '함께가요 미래로! Enabling People'이라는 CSR 비전 아래, 사회 전반의 지속가능한 성장에 기여하기 위한 체계적인 사회공헌 활동을 전개하고 있습니다. 특히 상생협력, 청소년 교육, 사회적 약자 지원, 지역사회 기여 등 네 가지 핵심 영역을 중심으로 활동을 구체화하고 있습니다. 각 영역별로 사회문제 해결에 실질적인 기여가 가능한 프로그램을 기획·운영하고 있으며, 이를 통해 기업의 역량을 바탕으로 사회적 가치를 창출하고자 노력하고 있습니다. 향후에도 호텔신라는 지역과 함께 성장하고 사회와 조화를 이루는 지속가능한 사회공헌 생태계를 구축해 나갈 것입니다.

상생협력

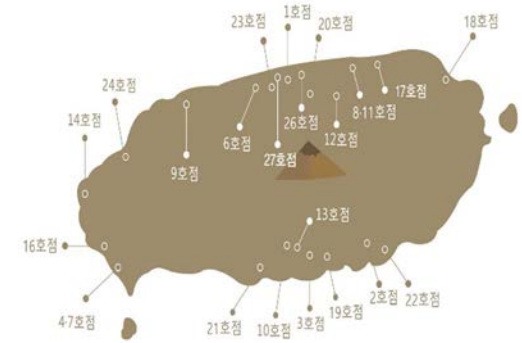
맛있는 제주 만들기

‘맛있는 제주만들기’는 호텔신라의 대표적인 사회공헌 프로젝트로, 11년째 이어오고 있습니다. 제주 지역 영세 자영업자를 지원하고, 지역경제와 관광산업의 동반 성장을 도모하기 위해 시작된 본 프로젝트는 호텔신라의 면세유통 및 호텔·레저 사업에서 축적된 노하우를 바탕으로 운영되고 있습니다. 호텔신라 임직원들은 조리, 서비스, 시설 등 각 분야의 전문성을 살려 자영업자에게 맞춤형 솔루션을 제공하고 있으며, 메뉴 개발부터 조리법, 매장 운영 효율화, 마케팅 전략, 고객 응대 교육까지 폭넓은 지원을 진행하고 있습니다. 2024년에는 27호점 ‘제주온반’의 재개장을 위해 컨설팅을 실시하였으며, 식당의 입지와 운영자의 특성을 반영한 메뉴 및 운영 전략 수립을 도왔습니다. 또한 시설 개선 및 서비스 품질 향상을 위한 실질적인 지원을 병행하였습니다. 호텔신라는 27호점을 포함한 기존 점포의 안정적인 운영을 위해 사후 관리도 지속적으로 수행하고 있으며, 식품안전 및 위생관리 강화를 위한 진단 및 컨설팅 또한 제공하고 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.** 전문업체 협력을 통한 방역 및 위생, 마케팅 활동 지원
- Step 4.** 재개장 후 상품, 서비스, 시설 등 카테고리별 사후관리 서비스 지원
- Step 5.** 영업주들의 자발적 봉사모임 ‘좋은인연’ 운영으로 지역사회 내 나눔의 선순환 효과 창출

맛있는 제주만들기 현황



상호	연락처	위치	주요메뉴
1호점 신성할망식당	064)753-3976	제주시 신대로7길 23	얼큰고기국수, 순한고기국수
2호점 동동차이나	064)764-6659	서귀포시 남원읍 태위로 689번길 7	동동찜빵, 동동간짜장
3호점 메로식당	064)762-7899	서귀포시 중정로91번길 16	메로탕면, 메로구이
4·7호점 보말과풍경	064)792-5400	서귀포시 대정읍 하모중앙로 17	보말갈국수, 보말죽, 풍경정식
6호점 진미네식당	064)743-1349	제주시 수덕5길 42	진미정식
9호점 해성도부리	064)713-6321	제주시 애월읍 애월해안로 682	토마토찜빵, 흑돼지점심특선
10호점 천보식당	064)762-1232	서귀포시 중앙로 89번길 13	오리주물럭, 오리백숙
8·11호점 행복맛집	064)758-6788	제주시 진남로6길 32	행복아구찜, 갈굴아구찜, 수제순두부
12호점 청춘테이블	064)757-4747	제주시 동문로 89	즉석떡볶이, 김밥
13호점 낭글낭글	064)901-7944	서귀포시 중앙로79번길 4	흑돼지해물갈비전골
14호점 제주돔베막국수	064)773-2147	제주시 한경면 고산로 35	돔베막국수, 비빔막국수
16호점 제주풍순육	064)792-8585	서귀포시 대정읍 신영로 129-2	수제순두부, 해물두부전골
17호점 함덕침팡	064)784-3949	제주시 조천읍 평사길 4-3 2층	흑돼지슬라이더, 피쉬앤칩스
18호점 세평맛집	064)782-8188	제주시 구좌읍 세평항로 1	고사리국밥, 양지해장국
19호점 차이나마뽀	064)732-7155	서귀포시 칠십리로 474	해물찜빵, 전복짜장, 맨보사
20호점 시니어순댓 아리랑	064)753-9288	제주시 동광로 2길 7	함양순두부, 비빔밥
21호점 엄블랑디	064)762-2285	서귀포시 일주동로 8713	도시락(납품)
22호점 뉴 남원분식	064)764-5007	서귀포시 남원읍 태위로 679번길 2	흑돼지불고기달걀, 김밥
23호점 헤자이모네	064)743-7800	제주시 다랑곶길 5	김치찜, 고기국수
24호점 비양도 식당	064)796-4030	제주시 한림읍 한림로 167	우렁조림, 갈치조림
26호점 용담생국수	064)743-2503	제주시 용담로 95	고기국수, 돼지국밥, 오겹살
27호점 제주온반	064)713-5999	제주시 서해안로 356	흑돼지 곱국, 해장국밥

상생협력

농어촌 지역경제 활성화

호텔신라는 2004년 강원도 춘천의 솔바우 마을과 자매결연을 맺은 이후, 매년 임직원과 가족이 함께하는 농촌 봉사활동을 통해 농가의 일손을 지원하고 있습니다. 가족과 함께하는 농촌 체험 프로그램은 도농 간 교류를 촉진하는 동시에 지역사회에 실질적인 도움을 주고 있습니다. 또한 솔바우 마을과 호텔신라가 위치한 제주 지역의 농수산물 판로 확대를 위해, 명절 기간마다 온라인 직거래 장터를 운영하고 있습니다. 이를 통해 농어촌 소득 증진과 지역경제 활성화에 지속적으로 기여하고 있습니다.



청소년 교육

드림클래스

호텔신라는 삼성 관계사와 함께 중학생의 진로 개발을 지원하는 '드림클래스' 프로그램을 운영하고 있습니다. 이 프로그램은 학생들이 자신의 적성을 발견하고 미래를 설계할 수 있도록 교과 학습과 진로 체험, 역량 강화 교육 등을 종합적으로 제공합니다. 호텔신라 임직원들은 멘토로 참여하여 면세 유통과 호텔업 전반에 걸친 이커머스, 물류, 조리, 식음서비스 분야 등에 대한 생생한 경험과 조언을 전하고 있습니다.



희망디딤돌

호텔신라는 보호시설 퇴소 청소년의 안정적인 사회 정착을 돕기 위해 '희망디딤돌' 센터 운영에 참여하고 있습니다. 삼성 관계사, 지자체, NGO 등과 협력하여 전국 단위로 운영되는 이 센터는 만 18세 이상 청소년들에게 최대 2년간 독립된 주거 공간을 제공하며, 진로 설계와 취업 역량 강화를 위한 맞춤형 교육을 지원합니다. 이를 통해 자립을 준비하는 청년들이 실질적인 생활 기반을 마련하고, 안정적으로 사회에 첫 발을 내딛을 수 있도록 돕고 있습니다.

사회적 약자 지원

시니어 디지털 아카데미

호텔신라는 디지털 소외 계층인 65세 이상 시니어를 대상으로 실생활에 밀접한 맞춤형 디지털 역량 강화 프로그램을 운영하고 있습니다. 삼성 관계사와의 협업으로 2023년부터 시작된 '시니어 디지털 아카데미'는 전문 강사가 시니어 가정을 직접 찾아가 스마트폰 활용, 모바일 쇼핑, 금융거래 등 실용적인 주제를 중심으로 교육을 진행하며, 고령층의 디지털 접근성을 높이고 일상 속 자립을 도와주고 있습니다. 2024년에는 약 300명의 시니어를 대상으로 1:1 방문 교육이 이루어졌으며, 서울·인천·경기 지역에 마련된 디지털 체험센터에서는 약 3,400명이 키오스크 사용과 모바일 예약 등을 직접 체험할 수 있는 기회를 가졌습니다.



사회적 약자 지원

다문화 청소년 스포츠 클래스

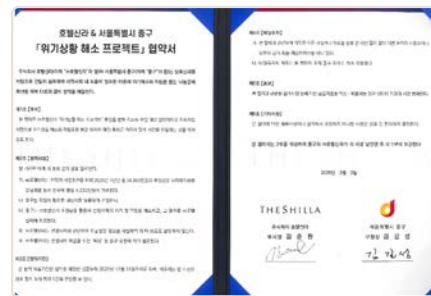
호텔신라는 다문화 가정 청소년의 건강한 성장을 지원하기 위해 삼성 관계사와 협력하여 스포츠 기반 사회공헌 활동을 운영하고 있습니다. 이 프로그램은 다문화 청소년들이 스포츠 활동을 통해 신체 건강은 물론 정서적 안정과 사회적 유대감을 키울 수 있도록 돕는 데 중점을 두고 있으며, 호텔신라 임직원들도 직접 참여해 교류와 응원을 이어가고 있습니다. 2024년에는 서울, 경기, 인천 등 총 13개 기관에서 16개의 클래스를 운영하였으며, 약 280여 명의 청소년이 참여하였습니다. 호텔신라는 앞으로도 다문화 청소년들이 건강한 사회 구성원으로 성장할 수 있도록 지속적인 관심과 지원을 이어갈 계획입니다.



지역사회 기여

위기가정 지킴이

‘위기가정 지킴이’는 돌봄이 닿지 않는 복지 사각지대의 이웃들에게 실질적인 도움을 제공하는 지역사회 밀착형 사회공헌 활동입니다. 호텔신라는 지방자치단체와 협력하여 긴급 의료비 지원, 주거 환경 개선, 독거노인 생계비 지원 등 다양한 맞춤형 지원을 전개하고 있으며, 갑작스러운 위기에 처한 가정이 다시 삶의 기반을 다질 수 있도록 실질적인 힘이 되어주고자 합니다.



국가유산 지킴이

호텔신라는 우리 국가유산의 보존과 가치를 확산하기 위해 다양한 국가유산 지킴이 활동에 참여하고 있습니다. 고객들이 한국의 전통과 아름다움을 직접 느낄 수 있도록 한양도성을 따라 조성된 산책로를 운영하고 있으며, 임직원들은 환경 정화 활동에 참여하고 있습니다. 또한, 제주 대정항교에서는 소화기 점검 및 교체와 함께 환경정화 활동을 실시하였습니다. 호텔신라는 앞으로도 국가유산 보존의 중요성을 알리고, 그 가치를 다음 세대에 전하기 위한 노력을 지속해 나가겠습니다.



임직원 자원봉사

호텔신라는 지역사회와의 상생을 위해 임직원 참여형 봉사 활동을 꾸준히 이어가고 있습니다. 27개 봉사팀을 중심으로 명절 맞이 취약계층 지원, 어르신 식사 나눔, 아동 대상 ‘희망 피자 만들기’ 등 다양한 활동을 전개하고 있으며, 임직원 단체 헌혈을 통해 생명 나눔에도 동참하고 있습니다. 더불어 호텔신라는 근무시간 인정 및 활동비 지원 등 제도적 뒷받침을 통해 임직원의 지속적인 참여를 독려하고 있습니다.

임직원 자원봉사 참여 현황

구분	2022년	2023년	2024년
임직원 봉사 참여율	33.4%	85.1%	89.6%

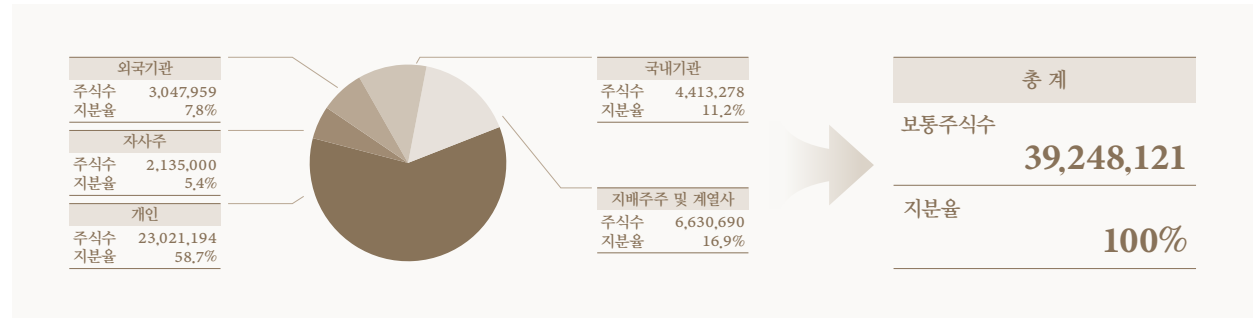


투명하고 공정한 지배구조

호텔신라는 1991년 유가증권시장 상장 이후, 고객 만족 실현, 주주가치 제고, 그리고 국가와 사회에 대한 책임 있는 기여를 기업 운영의 원칙으로 삼고 있습니다. 이러한 경영 철학을 바탕으로 호텔신라는 이사회 중심의 책임경영 체계를 구축하고, 기업의 투명성과 건전성을 강화하여 이해관계자의 신뢰를 높이고 있습니다. 특히, 지배구조의 독립성과 전문성에 기반한 합리적인 의사결정 구조를 통해 기업가치를 지속적으로 제고하고 있으며, 이를 위해 이사회 및 산하 위원회의 역할을 명확히 하여 경영활동 전반의 투명성과 책임성을 강화하고 있습니다.

발행주식 및 지분구조

2024년 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.



호텔신라 이사회의 특징

호텔신라는 상법에 따라 회사의 주요 의사결정과 업무 집행은 주주총회에서 선임한 이사들로 구성된 이사회를 통해 수행하고 있습니다. 총 7인의 이사회 구성원을 3인의 사내 이사와 과반수인 4인의 사외이사로 구성하여 이사회가 효율적으로 운영되고 견제와 균형에 기반한 합리적 의사결정이 가능하도록 하였습니다. 특히, 선임사외이사 제도를 운영하여 경영진과 사외이사 간의 소통을 강화하고 이사회 운영의 투명성과 균형을 제고하고 있습니다.

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 부의 사항에 따라 반드시 이사회의 승인을 거치도록 함으로써 이사회의 경영진에 대한 적극적인 견제와 균형 역할이 가능하게 하였습니다. 또한 대표이사에게 위임한 업무 및 의사결정 사항 중에서도 중요한 사안의 경우 사내이사를 중심으로 구성된 경영위원회의 승인을 취득하도록 함으로써 회사 내 다양한 의견을 반영하여 객관적이고 투명하게 의사결정이 진행될 수 있도록 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.

이사회

이사회가 기업 운영의 중심으로서 기능과 역할을 원활히 수행할 수 있도록 전문성과 경험을 갖춘 이사를 선임하고 이사회 규정에 따라 정기 및 임시 이사회를 개최하고 있습니다. 이사회는 주요 경영 현안을 다각도로 검토하여 전략적 의사결정을 수행하며, 제도적 장치를 통해 경영 감독 기능을 효과적으로 이행하고 있습니다. 또한, 최고 의사결정기구로서 기업가치 제고와 주주 및 이해관계자의 이익 보호를 위해 책임을 다하고 있습니다.

이사회 이사 현황

(2024년 12월 31일 기준)

구분	성명	직책	출생연월	성별
사내 이사	이부진	호텔신라 대표이사 및 이사회 의장	1970.10	여성
	한인규	호텔신라 운영총괄 사장	1960.01	남성
	김준환	호텔신라 TR부문장	1970.06	남성
사외 이사	김낙회	가천대 경영학 박사 및 법무법인 율촌 고문	1960.11	남성
	김준기	서울대학교 행정대학원 교수	1965.06	남성
	김현웅	법무법인 바른 대표변호사 및 선임사외이사	1959.05	남성
	진정구	법무법인 광장 고문	1964.10	남성

이사회 내 위원회

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

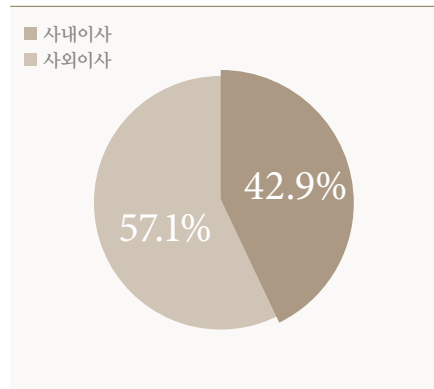
이사회 내 위원회 구성

(2024년 12월 31일 기준)

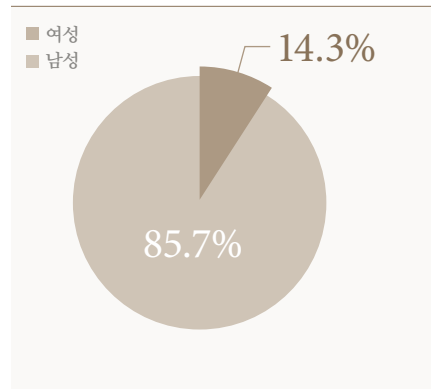
구분	역할과 기능	사내이사	사외이사
경영위원회	이사회에서 위임한 사항 및 기타 주요 경영사항 의결	이부진* 한인규 김준환	-
보상위원회	이사·감사 보수한도 및 보상체계 등의 사항에 대한 의결	김준환	진정구* 김낙회
내부거래위원회	내부거래 사전심의 및 점검	김준환	김현웅* 진정구
감사위원회	재무상태 포함 호텔신라 업무 전반에 대한 감사	-	김현웅* 김준기 김낙회
사외이사후보 추천위원회	사외이사 후보의 독립성, 다양성, 전문성 등에 대한 검증	한인규	김준기* 진정구
ESG 위원회	ESG 및 주주가치 제고와 관련된 사항의 검토 및 의사결정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

* 위원회 위원장

이사회 구성



이사회 성비



이사회 전문성

호텔신라는 이사회가 기업의 주요 경영 사항을 효과적으로 심의·감독할 수 있도록, 각 이사의 전문성과 이사회의 독립성을 중시하고 있습니다. 이사회 구성 시 산업, 재무, 법률 등 다양한 분야의 전문성과 함께 외부 시각을 반영할 수 있는 독립성을 고려하여 균형 있는 의사결정 체계를 운영하고 있습니다.

이사회 역량구성표(Board Skills Matrix)

(2024년 12월 31일 기준)

구분	이부진	한인규	김준환	김낙회	김준기	김현웅	진정구
리더십	●	●	●				
- CEO 경험	●						
- CFO 경험		●	●				
면세/호텔 산업	●	●	●	●			
경영	●	●	●				
재무/회계		●	●	●			
법률/규제						●	●
행정					●		
리스크관리	●	●	●				
독립성				●	●	●	
ESG			●	●	●	●	
선임 연도	2011-03-18	2012-03-16	2019-03-21	2024-08-06	2022-03-17	2022-03-17	2022-03-17
임기 만료	2026-03-16	2027-03-21	2025-03-17	2025-03-20	2025-03-17	2025-03-17	2025-03-17

경영진 주식 보유 현황

(2024년 12월 31일 기준)

주주구분	소유주식수(단위: 주)	지분율	
등기임원	0	0.00%	
사내이사	이부진	0	0.00%
	한인규	0	0.00%
	김준환	0	0.00%
사외이사	김낙회	0	0.00%
	김준기	0	0.00%
	김현웅	0	0.00%
	진정구	0	0.00%
미등기임원	130	0.00%	



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. 2024년에는 총 7회의 이사회가 개최되었으며, 출석률은 94%입니다.

2024년 이사회 의결사항

구분	차수	임시/정기	의안내용	가결여부	출석률	
					사내이사	사외이사
1	입시	재무제표 승인의 건	가결	100%	100%	
		영업보고서 승인의 건	가결	100%	100%	
		제74회 회사채 발행의 건	가결	100%	100%	
		회사채 발행 관련 대규모 내부거래 승인의 건	가결	100%	100%	
		안전 및 보건에 관한 계획 보고 및 승인의 건	가결	100%	100%	
		2023년 컴플라이언스 추진활동 보고	-	100%	100%	
2	입시	제51기 정기주주총회 소집 및 안건 결정의 건	가결	100%	100%	
		연결/별도 내부회계관리제도 운영실태 보고	-	67%	75%	
3	정기	연결/별도 내부회계관리제도 운영실태 평가 보고	-	67%	75%	
		이사회 의장 선임의 건	가결	100%	75%	
		이사 업무 위촉의 건	가결	100%	75%	
4	정기	이사 보수한도 집행 승인의 건	가결	100%	75%	
		2024년 1분기 재무제표 승인의 건	가결	100%	100%	
5	입시	교환사채 발행의 건	가결	100%	100%	
		자기주식 처분의 건	가결	100%	100%	
6	정기	2024년 2분기 재무제표 승인의 건	가결	100%	100%	
		준법지원인 선임의 건	가결	100%	100%	
7	정기	24년 3분기 재무제표 승인의 건	가결	100%	100%	
		이사 업무 위촉의 건	가결	100%	100%	
		특수관계인과의 거래 승인의 건	가결	100%	100%	
			타 법인 출자의 건	가결	100%	100%

2024년 이사회 산하 위원회 의결사항

경영위원회			
구분	의안내용	가결여부	출석률
1	신규 여신계약 체결의 건	가결	100%
2	임원 장기성과 인센티브 제도 운영 규정 개정의 건	가결	100%
3	타 법인 채무보증의 건	가결	100%
보상위원회			
구분	의안내용	가결여부	출석률
1	2024년 사내이사 연봉 책정의 건	가결	67%
	제52기 이사 보수한도 책정의 건	가결	67%
2	임원 장기성과 인센티브 제도 운영 규정 개정의 건	가결	100%
내부거래위원회			
구분	의안내용	가결여부	출석률
1	회사채 발행관련 대규모 내부거래 승인의 건	가결	100%
2	내부거래위원회 운영 규정 개정의 건	가결	100%
	특수관계인과의 거래 승인의 건	가결	100%
	타 법인 출자의 건	가결	100%
ESG 위원회			
구분	의안내용	가결여부	출석률
1	2024년 상반기 ESG 경영추진 현황 및 향후 계획 보고	-	100%
2	2024년 하반기 ESG 경영추진 현황 및 향후 계획 보고	-	100%
사외이사후보추천위원회			
구분	의안내용	가결여부	출석률
1	사외이사 후보 추천의 건	가결	67%
2	일시이사 후보 추천의 건	가결	100%

이사회 및 산하위원회 지원 조직

호텔신라 최고이사결정기구인 이사회의 합리적이고 전문적인 운영은 물론 사내이사와 사외이사가 최적의 의사결정을 내릴 수 있도록 전담 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, 사업과 관련된 주요 현안 및 요청사항에 대한 정보를 수시로 공유함으로써 의사결정의 실효성을 높이고 있습니다.

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

이사회 ESG 활동

호텔신라는 ESG경영의 고도화 및 내재화를 위하여 이사회 산하에 ESG 위원회를 구성하여 운영하고 있습니다. ESG 위원회를 통하여 ESG 각 위험을 식별하고 이에 따른 전략을 세우고 있습니다. 2024년에는 상·하반기 정기 회의를 통해 ESG 추진 현황을 검토하였으며, 주요 검토 사항은 다음과 같습니다.

구분	주요 논의사항
상반기	ESG 규제 및 동향, ESG 추진 현황, SASB 이슈 분석 기반의 중장기 전략 수립, 이중중대성 평가 결과 주요 이슈사항 검토
하반기	ESG 규제 및 동향(탄소중립 요건 보강 및 온실가스 개편), ESG 추진 현황, 온실가스 감축 및 단계적 중장기 로드맵 수행

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 실시하고 있으며, 그 결과는 사외이사 활동 지원을 개선하고 이사회와 위원회 운영 효율성을 강화하는 데 활용됩니다. 더불어 사외이사 개인에 대한 출석률, 전문성, 이해도 등 다양한 지표를 바탕으로 정성·정량 평가를 실시하고 있습니다. 호텔신라 사외이사 평가 결과는 보수 산정에 직접 반영되지는 않지만, 재선임 여부를 판단하는 참고자료로 활용되고 있습니다.

이사회 보상

CEO를 포함한 모든 경영진의 보수는 주주총회에서 승인된 한도 내에서 경영 실적과 직무 수행의 가치를 기준으로 평가하여 산정하고 있습니다. 경영진의 성과보수는 재무적 지표 뿐만 아니라, 회사의 중장기 전략 이행 등의 비재무적 요소를 반영한 임원 성과평가(KPI)를 기반으로 책정됩니다. 2014년부터는 5억 원 이상 보수가 지급된 경영진과 임원의 개인별 보수 지급 현황을 사업보고서에 투명하게 공시하고 있습니다. 2024년의 이사회 보수 한도는 제51기 주주총회에서 결정되었습니다.

2024년 이사회 산하 보상위원회 의결사항 및 보수현황

(단위 : 백만원)

구분	인원수	보수 총액	1인당 평균 보수액
주주총회 승인 이사보수 한도	7	11,200	-
이사보수 지급 총액	7	3,354	497
등기이사 지급 총액(사외이사, 감사위원회 위원 제외)	3	2,984	995
사외이사 지급 총액(감사위원회 위원 제외)	1	99	99
감사위원회 위원 지급 총액	3	271	99

사외이사 제도

사외이사 선임 프로세스

호텔신라의 사외이사는 상법 제542조의8 및 정관 제27조의3에 따라, 사외이사후보추천위원회의 추천을 받은 후보 중에서 선임됩니다. 사외이사후보추천위원회는 사외이사가 과반을 구성하고 있으며, 사외이사후보추천위원회에서 전문성·독립성·이해충돌 여부를 중심으로 후보자를 공정하고 투명한 절차에 따라 심사합니다. 이와 같이 엄격한 검증을 거친 사외이사 후보와 이사회회의 논의를 통해 선정된 사외이사 후보는 주주총회의 승인을 통해 최종 선임됩니다.



선임사외이사 제도의 채택

호텔신라는 이사회 중심의 책임경영 실현을 위해 선임사외이사 제도를 도입하여 운영하고 있습니다. 본 제도는 대표이사 또는 사내이사가 이사회 의장을 맡을 경우, 사외이사를 대표하는 선임사외이사를 선임하여 적절한 균형과 견제가 가능하도록 하는 제도입니다. 선임사외이사는 이사회 운영 전반에 관한 사항을 협의하고 이사회 의장 및 경영진과 사외이사 간의 원활한 소통을 진행하는 중재자 역할을 수행합니다. 이를 통하여 호텔신라는 경영 투명성을 제고하고 수평적 지배구조를 실현하고 있습니다.

사외이사 독립성 확보

구분	김낙희	김현웅	김준기	진정구
회사 상무에 종사하는 이사·집행임원 및 피용자 또는 최근 2년 이내에 회사의 상무에 종사한 이사·감사·집행임원 및 피용자	-	-	-	-
최대주주가 자연인인 경우 본인과 그 배우자 및 직계 존속·비속	-	-	-	-
최대주주가 법인인 경우 그 법인의 이사·감사·집행임원 및 피용자	-	-	-	-
이사·감사·집행임원의 배우자 및 직계 존속·비속	-	-	-	-
회사의 모회사 또는 자회사의 이사·감사·집행임원 및 피용자	-	-	-	-
회사와 거래관계 등 중요한 이해관계에 있는 법인의 이사·감사·집행임원 및 피용자	-	-	-	-
회사의 이사·집행임원 및 피용자가 이사·집행임원으로 있는 다른 회사의 이사·감사·집행임원 및 피용자	-	-	-	-

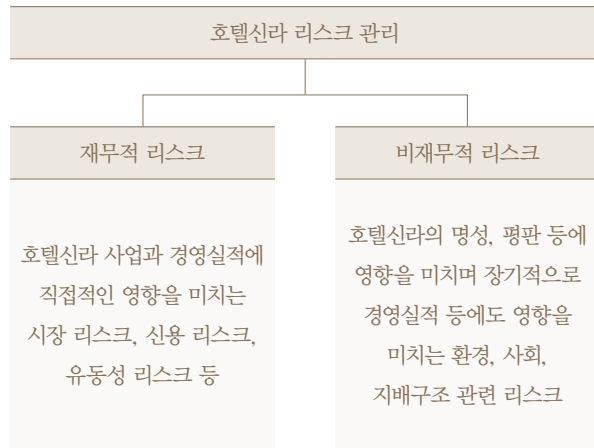
사외이사의 전문성

호텔신라는 사외이사의 경영활동, 재무 현황 및 사업 전반에 대한 이해도 제고와 전문성 강화를 위하여, SERICEO 가입을 통하여 개인별 학습을 지원하고 있으며, 사업 현장을 방문하고 보고받는 기회를 제공하고 있습니다. 더불어 삼성글로벌리서치의 경영·경제·트렌드 등의 교육 콘텐츠를 학습할 수 있도록 지원하고 있습니다. 내부규정에 따라 감사위원회 위원인 사외이사들에 대해서는 전문적인 직무 수행이 가능하도록 교육 계획을 수립하고, 이에 따라 교육을 실시하고 있습니다. 사외이사의 충실한 직무수행을 위해 충분한 시간과 노력을 투입할 수 있도록 분기마다 과도한 겸직 여부를 점검하고 있으며, 상법 시행령 제34조에 따라 호텔신라 외 1개사에서만 이사, 집행임원, 감사직을 겸직할 수 있도록 제한하고 있습니다.

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 10개 국가의 통화 환율 변동폭에 대한 민감도 분석을 통해 환율 변동으로 인한 리스크 수준과 영향을 정기적으로 점검하고 있습니다.

환율 변동폭 민감도 분석 대상 통화

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

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 이사회 산하 ESG위원회를 통해 비재무적 리스크를 체계적으로 관리하고 있습니다.

정보보호

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

정보보호 관리 체계



정보보호 및 개인정보 보호 정책 구성

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.

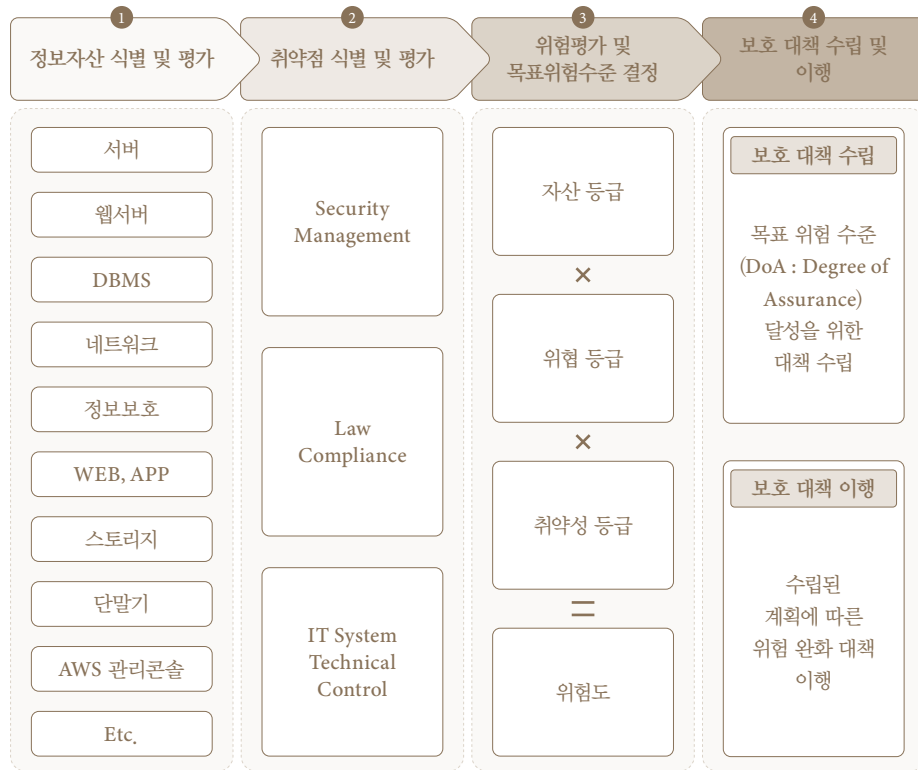


정보보호 정책	개인정보 보호 정책
<ul style="list-style-type: none"> • 정보보안 규정 • 정보보안 지침 • 정보자산 및 위험관리 절차 • IT인프라 보안관리 절차 • 침해사고 관리 절차 • 보안점검 절차 • 응용시스템 보안관리 절차 	<ul style="list-style-type: none"> • 개인정보 업무처리 규정 • 개인정보 외부제공 절차서 • 개인정보 침해사고 대응 절차서 • 영상정보 처리기 보안관리 절차서

정보보호 위험 관리 절차

호텔신라는 정보보호 전 영역에 대한 위험을 식별하기 위해 대상 및 범위, 수행인원, 기간, 수행 방법 및 절차를 포함한 위험관리 계획을 수립하고 있습니다. 정보자산에 대한 위험을 평가하기 위해 연 1회 각 영역별(보안관리, 법적 준거성, IT시스템 보안통제 영역) 특성을 반영한 취약점 식별 및 위험평가 방법론을 다음과 같이 선정하여 수행합니다.

위험평가 절차



위험평가 결과 및 완화 조치

구분	업무 분류	위험 요소	완화 조치
관리적 위험 관리	임직원 보안 의식 제고	보안정책 미숙지, 긴급 업무 처리 등으로 인한 규정 미준수 위험	<ul style="list-style-type: none"> 전 사원 비밀유지계약서 정구 (서약서 → 계약서 형태로 변경) 정기 보안교육 및 수시 보안홍보 등
	정보유출 리스크 최소화	임직원 고의, 실수에 의한 내부정보 유출 위험	<ul style="list-style-type: none"> USB, 무선랜, 공유폴더 등 정보유출 경로 통제 게임, 도박, 만화, P2P 등 비업무 웹사이트 접속 통제
기술적 위험 관리	사이버 보안 관리	해킹, 악성코드 등 외부 침입에 의한 정보유출 및 시스템 무력화 위험	<ul style="list-style-type: none"> 실시간 보안관제를 통한 대응 및 조치 랜섬웨어 대응 솔루션, 보안패치 관리 시스템 등
	IT시스템 보안통제	비인가자의 사내 시스템 접속에 의한 악용 위험	<ul style="list-style-type: none"> 서버/DB 접근통제 시스템 활용 주요 시스템운영자 PC에 대한 외부 인터넷 차단 등
법적 위험 관리	개인정보 처리 시 적법성 검토	개인정보 처리 시 법규 미준수로 인한 고객 VOC 및 감독기관 제재 위험	<ul style="list-style-type: none"> 개인정보 처리에 대한 검수 프로세스 수립/이행 개인정보 영향 평가 수행(신규 시스템 구축 및 소규모 기능 개선 등 상시 개발 업무까지 확대) 개인정보 처리방침 수시 업데이트 등
	개인정보 외부제공 현황 관리	수탁사 등 제3자에 의한 목적 외 이용 및 외부 유출 등 개인정보 관리 소홀로 발생하는 위험	<ul style="list-style-type: none"> 제3자 제공 및 위/수탁 현황 지속 관리 개인정보 수탁사 대상 관리감독 등
	개인정보 유출사고 대응	개인정보 유출에 따른 손해배상 소송 및 행정처분 위험	<ul style="list-style-type: none"> 대/내외 개인정보 유출사고 사례 및 시사점 전파 개인정보 유출사고 대응 모의훈련 수행 등

* 관리적 위험평가를 위한 베이스라인 위험평가는 보안통제 이행 수준 기준으로 진행하여 위험평가 및 목표 위험수준 결정 절차는 생략하였습니다.

중장기 보안 로드맵

호텔신라는 신뢰성 있고 안전한 보안 환경 수립을 위하여 법적 준거성 글로벌 정보보호 표준에 부합하는 관리체계와 이를 위한 3개년 중장기 보안 로드맵을 구축하여 내·외부의 보안위협에 효율적으로 대응하고 있습니다.

목표	연도별 세부 내역		
	2025년	2026년	2027년
선진화된 정보보호 거버넌스 체계 확립	국내 및 주요 비즈니스 대상 국가의 개인정보 보호 법령 비교	글로벌 개인정보 컴플라이언스 준수 절차 마련	
	ISO 27001/27701 인증 취득	국제표준에 따른 정보보호 및 개인정보보호 관리체계 운영	
사이버 침해 대응 체계 강화	크리덴셜 스티핑* 방지 방안 마련	크리덴셜 스티핑 방지 방안 적용 및 솔루션 검토	
	AI 기반 보안 이상징후 탐지체계 검토 및 도입	AI 기반 보안 이상징후 탐지체계 운영	
	클라우드 보안 상시 모니터링 체계 도입 검토	클라우드 보안 상시 모니터링 체계 도입 및 운영	
개인정보보호 역량 강화	개인정보처리시스템 접속기록 관리방안 마련	AI 기반 접속기록 관리 솔루션 도입 검토	솔루션 기능 검증 후 도입 및 운영
	개인정보 및 취급자 현황 관리 모니터링 체계 도입 필요성 검토	관련 요구사항 정의	시스템 발주 및 개발
	인터넷을 통한 정보유출방지 솔루션 검토 및 도입	인터넷을 통한 정보유출방지 솔루션 운영	

* 외부에서 유출된 계정(ID 및 비밀번호) 정보를 활용하여, 자동화된 수단을 통해 다른 온라인 서비스에 부차별 로그인을 시도하는 사이버 공격 방식

정보보호 투자

2024년 호텔신라의 전체 IT 부문 개선 및 유지보수를 위한 투자금액은 560억 5,908만원이며, 이 중 정보보호를 위해 집행한 금액은 38억 9,580만원입니다.

호텔신라는 중요 정보자산의 보호와 관리를 위한 투자를 계속 이어 나가겠습니다.

주요 정보자산 관리 활동

정보보호 리스크에 대한 선제 대응

급속히 지능화, 고도화되고 있는 사이버 위협에 대한 호텔신라의 대응역량을 강화하기 위해 2024년 총 4회에 걸쳐 자체점검(모의훈련)을 실시하고 정보시스템 보안성에 대한 정기적인 검토를 바탕으로 시스템 보안 수준을 확인한 뒤 문제점을 파악하고 있습니다. 도출된 문제점은 개선작업을 이행하여 시스템과 관련된 정보보호 리스크를 제거하고 있습니다. 또한 외부기관(한국인터넷진흥원)에서 진행하는 사이버 위기대응 모의훈련에 참가하여 면세 온라인몰을 대상으로 취약점 진단을 수행하였고, 이행조치를 완료하였습니다. 개인정보 보호법의 개정 및 개인정보 유출사고에 대한 처벌 강화 등 환경변화에 효과적으로 대응하고 직원의 부주의로 인해 발생한 정보유출 사건의 재발 방지를 위해 호텔신라는 추가 개선 대책을 검토하고 기존 정보보호 활동을 강화하였습니다.

정보보호 관리 활동

영역	구분	내용	유형	일정
공통	프로세스	자회사 정보보호 및 개인정보보호 관리체계 점검	강화	2024년 5월
		정보보호 공시	유지	2024년 6월
	정보보호 및 개인정보보호 관리체계(ISMS-P) 인증	유지	2024년 11월	
	전체 사업장(자회사 포함) 보안점검 수행	강화	2025년 2월	
	인적 보안	임직원 대상 악성메일 모의훈련 수행 업무환경 보안점검 수행(클린 데스크) 보안 뉴스레터 발송	유지 유지 유지	연 2회 연 4회 매월
정보 보호	프로세스	내부자에 의한 정보유출 방지대책 강화	강화	2024년 11월
		생성형 AI 도입 기준 및 검토 절차 수립	신설	2024년 11월
	개인정보 탈취목적 해킹공격 대응	신설	2025년 6월	
	보안관제(대외 홈페이지 해킹 및 임직원 PC 악성코드 대응)	유지	상시	
시스템	보안 이상징후 탐지 시나리오 개선	강화	상시	
개인 정보 보호	프로세스	비업무 사이트 차단 솔루션 재구축	강화	2024년 3월
		개인정보 수탁업체 관리 프로세스 개선	강화	2024년 3월
	고객 개인정보처리 검수 프로세스 이행	유지	상시	
	개인정보 처리방침 현행화 관리	강화	2024년 10월	
	시스템	개인정보취급자 망분리 솔루션 교체 비정형 데이터 암호화 솔루션 구축	강화 강화	2024년 6월 2025년 5월

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 및 ISMS 인증 유지

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.

웹사보 및 보안뉴스레터 발송

사무실 보안 준수사항, '정보보호의 날' 및 '개인정보보호의 날'에 보안퀴즈 이벤트 진행 등 웹사보를 활용한 임직원 보안인식 제고 활동을 수행하고 있습니다. 더불어 월 1회, 전체 임직원 대상으로 최근 보안사고 사례 및 시사점, 개인정보보호 법규 준수사항 등에 대한 내용을 담은 보안 뉴스레터를 발송하여 임직원들이 정보보호에 대한 책임감을 함양할 수 있도록 안내하고 있습니다.

Part 5.

APPENDIX

ESG Data

연결재무제표

독립된 감사인의 감사보고서

온실가스 배출량 검증 의견서

GRI & SASB Index

제3자 검증의견서



THE SHILLA

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	2022	2023	2024
에너지(연료)	TJ	127	128	126
전력		294	309	317
스팀		0	0	0
총 사용량		421	436	443
에너지 사용 집약도	TJ/억원(매출)	0.01	0.04	0.04
목표(허용 소비량)	TJ	466	444	454
목표 대비 절감량		-45	-8	-11
목표 대비 절감률		%	-9.7	-1.8

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

온실가스 배출량 및 집약도

구분	단위	2022	2023	2024
직접배출(Scope 1)	tCO ₂ -eq	6,551	6,602	6,542
간접배출(Scope 2)		14,081	14,788	15,174
Scope 1+Scope 2		20,631	21,390	21,716
온실가스 배출 집약도	tCO ₂ -eq/억원(매출)	0.58	1.96	1.89
목표(허용 배출량)	tCO ₂ -eq	23,007	21,954	22,444
목표 대비 감축량		-2,376	-564	-728
목표 대비 감축률		%	-10.3	-2.6

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

용수 사용량 및 집약도

구분	단위	2022	2023	2024
용수	톤	599,879	625,460	660,830
재활용량		2,057	2,292	1,349
총 사용량		601,936	627,752	662,179
용수 사용 집약도	톤/억원(매출)	17.06	57.65	57.72
목표	톤	637,743	671,168	697,381
목표대비 절감량		-37,864	-45,708	-35,202
목표대비 절감률		%	-5.9	-6.8

기타 온실가스 배출량(Scope3)

온실가스	카테고리	단위	2024
기타 온실가스 배출량(Scope3)	임직원 출장	tCO ₂ -eq	516

* 2024년부터 Scope3의 카테고리 중 임직원 출장에 대하여, 교통수단 및 거리에 기반한 산정법을 적용하여 배출량을 측정하였습니다.



Environmental Aspects

수질오염물질 배출량

구분	단위	2022	2023	2024
생물화학적 산소 요구량(BOD)	톤	0.79	0.34	0.37
총 유기탄소(TOC)		0.88	0.71	0.81
부유물질(SS)		1.30	0.28	0.96
총 질소(T-N)		0.04	0.08	0.12
총 인(T-P)		0.002	0.007	0.007
총 배출량		3.012	1.417	2.215

폐기물 배출량 및 재활용량

구분	단위	2022	2023	2024
일반 폐기물	톤	2,954.6	3,310.9	3,384.7
지정 폐기물		22.8	30.8	20.7
건설 폐기물		0	0	0
발생 총량		2,977.4	3,341.7	3,405.4
재활용량		2,935.6	3,310.6	3,376.1
폐기물 배출 집약도		톤/억원(매출)	0.08	0.31
재활용률	%	98.6	99.1	99.1

환경 규제 위반

구분	단위	2022	2023	2024
규제 위반	건	0	0	0

Social Aspects

임직원 현황

구분	단위	2022	2023	2024
고용형태별	정규직	1,639	1,657	1,658
	계약직*	437	392	317
성별	남성	1,054	1,026	964
	여성	1,022	1,023	1,011
연령별	30세 이하	950	897	788
	30세 초과 ~ 50세 미만	958	980	995
	50세 이상	168	172	192
해외현지 임직원	정규직	1,044	1,097	1,161
	계약직*	5	15	31
총 근로자 수**		2,076	2,049	1,975
소속 외 근로자***		1,764	1,994	2,119

* 고용형태별 계약직의 정의 : 기간의 정함이 있는 직영 근로자(파견직 제외)

** 휴직자 제외, 근로자 수는 등기이사 3인을 포함하여 사업보고서의 총 근로자 수와 차이가 존재합니다.

*** 소속 외 근로자의 정의 : 협력업체 인원

신규 채용 인원 현황

구분	단위	2022	2023	2024
남성	명	84	91	87
여성		105	138	107
총 신규 채용 인원수*		189	229	194

* 집계기준 변동에 따라 2022년 보고 데이터 일부가 조정되었습니다.

Social Aspects

직급별/연령별 현황

구분	단위	2023**			2024		
		남성	여성	합계	남성	여성	합계
임원	명	17	2	19	17	2	19
관리자*		81	35	116	75	30	105
사원		746	776	1,522	743	791	1,534
계약직		182	210	392	129	188	317
합계		1,026	1,023	2,049	964	1,011	1,975
20대 이하		320	478	798	272	439	711
30대		288	390	678	268	391	659
40대		273	128	401	264	149	413
50대 이상		145	27	172	160	32	192
합계		1,026	1,023	2,049	964	1,011	1,975

* 관리자의 정의 : 파트장(인차지)이상 평가권이 있는 직책자

** 집계 기준 변동에 따라 2023년 보고 데이터 일부가 조정되었습니다.

장애인 고용현황

구분	단위	2023		2024	
		남성	여성	남성	여성
장애인	명	21(18)	15(13)	17(15)	15(13)

* 괄호 안의 인원은 중증장애인으로, 2배수 인원을 적용하였습니다.

장애인 고용 목표 비율

구분	단위	2023	2024
목표비율	%	3.1	3.1

보고연도 직원 평균급여

구분	단위	직원 수	연간 급여 총액	1인 평균 급여액
남성	백만원	962	61,142	63
여성		1,010	49,459	49
합계		1,972	110,601	56
남성 대비 여성 보수	%		80.9	

* 직원 수는 등기이사 3인을 제외한 본사 기준이며, 연간 급여 총액은 소득세법 제20조에 따라 관할 세무서에 제출하는 근로소득지급명세서의 근로 소득 기준입니다.

퇴직 현황

구분		단위	2022	2023	2024
성별	남성	명	106	91	93
	여성		122	107	98
연령별	30세 이하		97	94	118
	30세 초과 ~ 50세 미만		125	96	67
	50세 이상		6	8	6
퇴직률			%	14	12.2
총 퇴직 인원수		명	228	198	191

자발적 퇴직 현황

구분		단위	2022	2023	2024
성별	남성	명	106	89	90
	여성		121	107	97
연령별	30세 이하		97	93	118
	30세 이상 ~ 50세 미만		125	96	63
	50세 이상		5	7	6
자발적 퇴직률(이직률)			%	13.9	12.0

Social Aspects

출산휴가 및 육아휴직 현황

구분	단위	2022	2023	2024	
출산휴가 사용 인원	명	64	67	55	
출산휴가 복귀 인원		52	58	47	
육아휴직 사용 인원		여성	89	91	95
		남성	20	22	15
육아휴직 복귀 인원		여성	49	45	52
		남성	9	14	9

임직원 역량 개발

구분	단위	2022	2023	2024
성별	남성	39,786	36,247	41,037
	여성	38,738	37,188	40,815
직급별	직원	78,365	73,205	81,614
	임원	159	230	238
인원당 평균 교육 시간		35	45	49
성별	남성	774,958	1,203,844	1,048,701
	여성	751,430	1,219,740	1,043,028
직급별	직원	1,495,139	2,344,870	2,002,758
	임원	31,250	78,714	88,971
인원당 평균 교육 금액		735	1,481	1,262

조직 건강도 조사 결과

구분	단위	2022	2023	2024
SCI 진단 대상(부서장)	명	110	102	108
진단 대상(설문자)		1,559	1,558	1,619
이행률	%	65.7	63.5	65

건강보건안전

구분	단위	2022	2023	2024
건강검진 실시율	%	100	100	100
중대재해 발생		0	0	0
산업재해 발생	건	3	5	3
사망 건수		0	0	0
재해율	전체	0.11	0.18	0.23
	사고	0.11	0.15	0.09
	질병	0	0.04	0.14

업무상 상해(협력사)

구분	단위	2024
협력사 임직원 상해 수	총 근로자 수	명 2,119
	총 근로 시간	시간 5,085,600
	손실일 수	일 93
	재해 발생 건수	건 3
	사망자 수	명 0
협력사 임직원 상해 비율	사망만인율	% 0
	재해강도율	% 0.02
	산업재해율	% 0.14
	도수율	% 0.59
	근로손실재해율(LTIR)	% 0.12
총기록재해율(TRIR)	% 0.59	

* 협력사의 업무상 상해 관련 데이터는 2024년부터 집계하였습니다.

Social Aspects

협력사 현황

구분	단위	2022	2023	2024
TR부문		835	813	910
호텔&레저부문	개사	842	876	834
총 협력사 수(중복 제외)		1,592	1,594	1,640

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

협력사 금융지원

구분	단위	2022	2023	2024
지원 협력사 수	개사	11	9	10
지원 총액	백만원	96	195	256

정보보호 사건 발생

구분	단위	2022	2023	2024
개인정보 유출	건	0	5	0
사이버보안 사고 발생		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	2022	2023	2024	
이사회 개최	정기 개최	4	4	4	
	임시 개최	2	3	3	
이사회 안건	결의 안건	17	18	18	
	보고 안건	3	3	3	
이사회 구성	사내이사 수	명	3	3	
	사내이사 비중	%	42.9	42.9	42.9
	사외이사 수	명	4	4	4
	사외이사 비중	%	57.1	57.1	57.1
	여성 이사 수	명	1	1	1
	여성 이사 비중	%	14.3	14.3	14.3
이사회 참석률	사내이사 참석률	%	100	100	95.2
	사외이사 참석률	%	100	96.4	92.9

Governance Aspects

이사회 산하 위원회

구분		단위	2022	2023	2024
경영위원회	개최 횟수	회	5	8	3
	참석률	%	100	100	100
보상위원회	개최 횟수	회	1	1	2
	참석률	%	100	100	80
내부거래위원회	개최 횟수	회	2	2	2
	참석률	%	100	100	100
감사위원회	개최 횟수	회	4	4	4
	참석률	%	100	83.3	90
사외이사후보 추천위원회	개최 횟수	회	1	-	2
	참석률	%	100	-	80
ESG위원회	개최 횟수	회	-	3	2
	참석률	%	-	83.3	100

* ESG위원회는 2023년부터 활동을 시작하였습니다.

이사회 보수

구분	단위	2022	2023	2024
지급 인원	명	7	7	7
이사회 보수 총액	백만원	5,949	4,202	3,354
1인당 평균 보수액		850	600	497

신용 등급

구분	단위	2022	2023	2024
나이스신용평가		AA-	AA-	AA-
한국기업평가	등급	AA-	AA-	AA-
한국신용평가		AA-	AA-	AA-

주주 환원

구분	단위	2022	2023	2024
주당액면가액	원	5,000	5,000	5,000
현금배당금총액	백만원	7,608	7,608	0
현금배당성향	연결기준	-15.17	8.85	0
현금배당 수익률	보통주	0.25	0.31	0
	우선주	0.41	0.5	0
주당 현금배당금	보통주	200	200	0
	우선주	250	250	0

KCGS ESG 평가 등급

구분	단위	2022	2023	2024
환경(E)		B+	A	B+
사회(S)	등급	A	A	A
지배구조(G)		A	A	A
종합		A	A	A

연결재무제표

연결재무상태표

(단위 : 원)

과목	2024년	2023년	2022년
자산			
I. 유동자산	1,410,885,750,525	1,380,242,820,708	1,478,831,130,035
현금및현금성자산	370,379,064,991	411,692,316,605	534,097,781,762
기타금융자산	39,711,616,944	36,145,753,758	112,194,853,272
매출채권및기타채권	290,660,802,445	230,066,059,574	247,742,243,501
단기대여금	10,620,076,976	3,360,673,088	3,263,769,534
재고자산	622,778,243,294	629,899,690,494	555,460,419,311
기타비금융자산	75,036,898,119	67,356,336,558	25,196,029,993
당기법인세자산	1,699,047,756	1,721,990,631	876,032,662
II. 비유동자산	2,403,000,221,378	1,626,295,949,494	1,459,713,857,400
관계기업및공동기업투자	21,597,922,452	35,285,264,497	33,499,308,718
장기투자자산	774,535,147	774,535,147	774,535,147
기타금융자산	265,018,065,463	277,660,227,610	136,187,352,607
장기대여금	11,935,949,879	18,856,638,219	15,222,083,028
유형자산	1,535,730,184,536	573,317,572,522	592,232,531,311
무형자산	23,435,962,052	28,754,781,134	35,308,105,036
사용권자산	517,412,140,282	543,741,396,569	474,631,812,849
기타비금융자산	2,646,199,827	580,615,191	3,172,132,433
이연법인세자산	5,826,501,624	119,520,996,890	132,428,942,429
확정급여자산	18,622,760,116	27,803,921,715	36,257,053,842
자산총계	3,813,885,971,903	3,006,538,770,202	2,938,544,987,435

과목	2024년	2023년	2022년
부채			
I. 유동부채	1,149,968,381,271	1,188,461,899,961	1,305,978,509,577
매입채무및기타채무	436,293,860,301	496,666,530,479	437,824,403,717
기타금융부채	228,337,055,216	224,488,948,060	310,459,961,479
단기차입금	10,810,800,000	150,000,000,000	200,000,000,000
유동성사채	319,522,659,036	189,930,271,652	259,917,770,955
기타비금융부채	147,119,613,813	117,930,480,231	85,613,260,446
당기법인세부채	4,700,093,258	5,663,143,603	4,887,898,346
충당부채	3,184,299,647	3,782,525,936	7,275,214,634
II. 비유동부채	1,379,572,517,294	1,209,584,090,056	1,092,782,528,293
기타금융부채	393,369,342,009	435,268,284,039	430,826,866,219
사채	854,227,493,521	748,823,246,809	638,820,423,366
기타비금융부채	21,729,750,833	14,455,732,921	18,481,810,584
이연법인세부채	97,574,949,615	-	-
확정급여부채	217,540,049	-	-
충당부채	12,453,441,267	11,036,826,287	4,653,428,124
부채총계	2,529,540,898,565	2,398,045,990,017	2,398,761,037,870
자본			
I. 지배기업의 소유주에게 귀속되는 자본	1,284,309,127,658	608,462,497,103	539,753,255,118
자본금	200,000,000,000	200,000,000,000	200,000,000,000
자본잉여금	206,336,002,363	196,555,683,971	196,555,683,971
기타자본	(104,474,163,364)	(104,474,163,364)	(104,474,163,364)
기타포괄손익누계액	759,079,803,055	11,978,150,418	5,386,149,576
이익잉여금	223,367,485,604	304,402,826,078	242,285,584,935
II. 비지배지분	35,945,680	30,283,082	30,694,447
자본총계	1,284,345,073,338	608,492,780,185	539,783,949,565
자본과 부채 총계	3,813,885,971,903	3,006,538,770,202	2,938,544,987,435

연결손익계산서

(단위 : 원)

과목	2024년	2023년	2022년
I. 매출액	3,947,552,203,343	3,568,466,181,329	4,922,008,727,369
II. 재료비	(2,260,275,253,538)	(2,149,840,254,891)	(2,161,079,321,997)
III. 인건비	(286,925,634,361)	(249,708,739,618)	(235,912,978,668)
IV. 기타영업비용	(1,405,535,644,746)	(1,077,686,739,004)	(2,446,670,095,767)
V. 영업손익	(5,184,329,302)	91,230,447,816	78,346,330,937
VI. 영업외손익	(41,830,711,180)	16,138,610,928	(137,993,643,518)
금융수익	26,568,369,970	42,474,980,585	12,888,996,119
금융비용	(61,837,053,037)	(51,595,428,817)	(119,522,843,149)
투자손익	(36,466,506,352)	(2,779,567,575)	(14,787,390,366)
기타영업외수익	77,239,522,435	90,017,933,437	35,983,529,967
기타영업외비용	(47,335,044,196)	(61,979,306,702)	(52,555,936,089)
VII. 법인세비용차감전순손익	(47,015,040,482)	107,369,058,744	(59,647,312,581)
법인세비용	14,486,443,034	21,390,562,606	(9,483,060,517)
VIII. 당기순손익	(61,501,483,516)	85,978,496,138	(50,164,252,064)
당기순손익의 귀속			
지배기업소유주	(61,504,525,835)	85,978,604,058	(50,164,249,962)
비지배지분	3,042,319	(107,920)	(2,102)
IX. 주당손익			
기본및희석보통주당손익	(1,625)	2,270	(1,325)
기본및희석우선주당손익	(1,625)	2,320	(1,325)

연결자본변동표

(단위 : 원)

과목	자본							
	지배기업 소유주지분						비지배지분	자본 합계
	자본금	자본잉여금	기타자본	기타포괄손익누계액	이익잉여금	지배기업 소유주지분 합계		
2022.01.01(기초자본)	200,000,000,000	196,555,683,971	(104,474,163,364)	(4,265,504,607)	288,608,943,246	576,424,959,246	479,714,994	576,904,674,240
당기순손익	-	-	-	-	(50,164,249,962)	(50,164,249,962)	(2,102)	(50,164,252,064)
기타포괄손익	-	-	-	9,651,654,183	11,448,633,851	21,100,288,034	15,698,348	21,115,986,382
순확정급여부채의 재측정요소	-	-	-	-	11,448,633,851	11,448,633,851	-	11,448,633,851
지분법자본변동	-	-	-	2,420,268,423	-	2,420,268,423	-	2,420,268,423
해외사업환산손익	-	-	-	7,231,385,760	-	7,231,385,760	15,698,348	7,247,084,108
총포괄손익	-	-	-	9,651,654,183	(38,715,616,111)	(29,063,961,928)	15,696,246	(29,048,265,682)
연차배당	-	-	-	-	(7,607,742,200)	(7,607,742,200)	-	(7,607,742,200)
연결범위변동	-	-	-	-	-	-	(464,716,793)	(464,716,793)
2022.12.31(기말자본)	200,000,000,000	196,555,683,971	(104,474,163,364)	5,386,149,576	242,285,584,935	539,753,255,118	30,694,447	539,783,949,565
2023.01.01(기초자본)	200,000,000,000	196,555,683,971	(104,474,163,364)	5,386,149,576	242,285,584,935	539,753,255,118	30,694,447	539,783,949,565
당기순손익	-	-	-	-	85,978,604,058	85,978,604,058	(107,920)	85,978,496,138
기타포괄손익	-	-	-	6,592,000,842	(16,253,620,715)	(9,661,619,873)	(303,445)	(9,661,923,318)
순확정급여부채의 재측정요소	-	-	-	-	(16,253,620,715)	(16,253,620,715)	-	(16,253,620,715)
지분법자본변동	-	-	-	3,515,523,354	-	3,515,523,354	-	3,515,523,354
해외사업환산손익	-	-	-	3,076,477,488	-	3,076,477,488	(303,445)	3,076,174,043
총포괄손익	-	-	-	6,592,000,842	69,724,983,343	76,316,984,185	(411,365)	76,316,572,820
연차배당	-	-	-	-	(7,607,742,200)	(7,607,742,200)	-	(7,607,742,200)
2023.12.31(기말자본)	200,000,000,000	196,555,683,971	(104,474,163,364)	11,978,150,418	304,402,826,078	608,462,497,103	30,283,082	608,492,780,185
2024.01.01(기초자본)	200,000,000,000	196,555,683,971	(104,474,163,364)	11,978,150,418	304,402,826,078	608,462,497,103	30,283,082	608,492,780,185
당기순손익	-	-	-	-	(61,504,525,835)	(61,504,525,835)	3,042,319	(61,501,483,516)
기타포괄손익	-	-	-	747,101,652,637	(11,923,072,439)	735,178,580,198	2,620,279	735,181,200,477
순확정급여부채의 재측정요소	-	-	-	-	(11,923,072,439)	(11,923,072,439)	-	(11,923,072,439)
재평가잉여금	-	-	-	728,257,927,720	-	728,257,927,720	-	728,257,927,720
지분법자본변동	-	-	-	1,759,164,307	-	1,759,164,307	-	1,759,164,307
해외사업환산손익	-	-	-	17,084,560,610	-	17,084,560,610	2,620,279	17,087,180,889
총포괄손익	-	-	-	747,101,652,637	(73,427,598,274)	673,674,054,363	5,662,598	673,679,716,961
연차배당	-	-	-	-	(7,607,742,200)	(7,607,742,200)	-	(7,607,742,200)
교환사채 발행	-	9,780,318,392	-	-	-	9,780,318,392	-	9,780,318,392
2024.12.31(기말자본)	200,000,000,000	206,336,002,363	(104,474,163,364)	759,079,803,055	223,367,485,604	1,284,309,127,658	35,945,680	1,284,345,073,338

연결현금흐름표

(단위 : 원)

과목	2024년	2023년	2022년
I. 영업활동으로 인한 현금흐름			
1. 당기순손익	(61,501,483,516)	85,978,496,138	(50,164,252,064)
2. 비현금항목의 조정			
재고자산평가손실(환입)	(3,321,911,544)	(8,685,388,234)	4,774,875,684
대손상각비	1,651,588,817	-	99,952,691
퇴직급여	10,764,160,314	7,545,244,075	9,939,479,511
감가상각비	43,429,951,787	42,849,195,246	43,991,205,023
무형자산상각비	10,497,947,471	13,084,876,738	13,857,820,101
사용권자산상각비	78,324,675,974	71,707,913,375	68,502,114,538
외화환산손실	8,031,813,592	1,870,827,280	3,537,507,869
지분법손실	29,774,740,091	2,779,567,575	9,072,609,625
유형자산처분손실	1,065,491,490	1,208,187,007	2,423,832,789
유형자산손상차손	-	22,889,406,216	-
무형자산처분손실	1,237,221	2,203,806	15,386,666
사용권자산해지손실	9,397,415	-	482,644,726
외화환산이익	(18,146,146,460)	(5,213,928,876)	(7,273,564,363)
유형자산처분이익	(85,765,971)	(536,526,709)	(3,782,839)
무형자산처분이익	(689,409,818)	-	-
사용권자산해지이익	(477,340,775)	(477,296,188)	(28,460,980)
금융수익(이자수익)	(26,568,369,970)	(28,758,392,743)	(12,888,996,119)
금융비용(이자비용)	59,552,408,154	51,595,428,817	42,422,864,759
파생상품평가손실	2,284,644,883	-	10,533,139,871
파생상품평가이익	-	(1,932,618,479)	-
당기손익-공정가치측정금융부채평가손실	-	-	66,566,838,519
당기손익-공정가치측정금융부채처분이익	-	(11,783,969,363)	-
관계기업/공동기업투자처분이익	-	-	(257,959,432)
관계기업/공동기업투자처분손실	-	-	5,972,740,173
관계기업투자자산손상차손	6,691,766,261	-	-

과목	2024년	2023년	2022년
법인세비용	14,486,443,034	21,390,562,606	(9,483,060,517)
기타의대손상각비	755,786,502	133,274,963	3,733,635,319
잡이익	(295,847,465)	(52,744,275,133)	-
잡손실	262,168,644	-	-
소계	217,999,429,647	126,924,291,979	255,990,823,614
3. 영업활동으로 인한 자산 부채의 변동			
기타금융자산	(1,237,325,455)	(135,843,732)	24,712,045
매출채권및기타채권	(37,536,656,783)	35,002,352,056	(66,284,845,539)
재고자산	29,217,299,120	(67,425,147,804)	70,943,944,852
기타비금융자산	(15,853,863,703)	(9,240,428,641)	(5,624,391,653)
장기기타비금융자산	2,844,112,419	5,375,560,644	-
매입채무및기타채무	(92,684,778,995)	78,248,206,912	23,893,885,041
기타금융부채	(844,185,328)	(505,975,742)	1,666,072,478
충당부채	(743,636,494)	(2,206,225,267)	(231,671,099)
기타비금융부채	29,070,840,627	(3,236,134,796)	597,306,448
장기기타비금융부채	(1,043,852,289)	204,837,689	(298,185,568)
장기기타비금융부채	7,274,017,912	(4,157,088,544)	7,582,541,419
장기충당부채	-	116,490,083	179,661,271
확정급여자산	(4,544,604,332)	(1,482,802,360)	(637,995,267)
기여금납입액	(12,215,918,272)	(18,847,171,101)	(18,895,652,170)
소계	(98,298,551,573)	11,710,629,397	12,915,382,258
이자수취	20,109,309,211	21,597,575,394	6,994,833,198
법인세의 납부	(9,565,472,527)	(3,685,547,059)	(5,276,350,186)
영업활동으로 인한 순현금흐름	68,743,231,242	242,525,445,849	220,460,436,820

연결현금흐름표

(단위 : 원)

과목	2024년	2023년	2022년
II. 투자활동으로 인한 현금흐름			
기타금융자산의 감소	144,590,494,845	106,037,007,617	14,000,978,856
기타금융자산의 증가	(149,759,873,260)	(226,501,731,888)	(34,525,538,196)
기타금융부채의 감소	-	(54,734,400,000)	-
단기대여금의 회수	5,664,701,254	3,637,337,256	3,630,432,831
관계기업및공동기업투자의 처분	-	-	126,214,677
단기대여금의 증가	(442,933,975)	(411,202,422)	(5,059,353,604)
관계기업및공동기업투자의 취득	(21,020,000,000)	(1,050,000,000)	(2,550,000,000)
연결범위변동	-	-	3,893,330,644
장기대여금의 회수	209,016,948	2,040,888,378	2,156,758,193
장기대여금의 증가	(1,457,849,608)	(6,920,535,927)	(8,518,809,205)
유형자산의 처분	85,143,012	1,249,584,097	50,776,471
유형자산의 취득	(73,955,803,519)	(54,746,578,417)	(53,937,991,712)
무형자산의 처분	818,181,818	-	-
투자활동으로 인한 순현금흐름	(95,268,922,485)	(231,399,631,306)	(80,733,201,045)
III. 재무활동으로 인한 현금흐름			
단기차입금의 증가	105,401,110,333	165,012,774,675	450,000,000,000
단기차입금의 상환	(245,200,555,167)	(215,012,774,675)	(254,678,678,925)
사채의 발행	431,352,582,400	299,160,468,400	349,010,248,400
유동성사채의 상환	(190,000,000,000)	(260,000,000,000)	(300,000,000,000)
배당금의 지급	(7,607,742,200)	(7,607,742,200)	(7,607,742,200)
이자의 지급	(43,128,561,723)	(37,415,824,360)	(25,142,880,261)
리스부채의 감소	(80,623,296,973)	(82,085,530,548)	(65,621,045,906)
재무활동으로 인한 순현금흐름	(29,806,463,330)	(137,948,628,708)	145,959,901,108
IV. 외화환산으로 인한 현금및현금성자산의 변동	15,018,902,959	4,417,349,008	5,536,237,285
V. 현금및현금성자산의 증감	(41,313,251,614)	(122,405,465,157)	291,223,374,168
VI. 기초 현금및현금성자산	411,692,316,605	534,097,781,762	242,874,407,594
VII. 기말 현금및현금성자산	370,379,064,991	411,692,316,605	534,097,781,762

독립된 감사인의 감사보고서

주식회사 호텔신라 주주 및 이사회 귀중

2025년 3월 4일

감사의견

우리는 주식회사 호텔신라와 그 종속기업들(이하 "연결회사")의 연결재무제표를 감사하였습니다. 동 연결재무제표는 2024년 12월 31일과 2023년 12월 31일 현재의 연결재무상태표, 동일로 종료되는 양 보고기간의 연결손익계산서, 연결포괄손익계산서, 연결자본변동표 및 연결현금흐름표 그리고 중요한 회계정책 정보를 포함한 연결재무제표의 주석으로 구성되어 있습니다. 우리의 의견으로는 별첨된 연결회사의 연결재무제표는 연결회사의 2024년 12월 31일과 2023년 12월 31일 현재의 재무상태, 동일로 종료되는 양 보고기간의 재무성과 및 현금흐름을 한국채택국제회계기준에 따라 중요성의 관점에서 공정하게 표시하고 있습니다.

우리는 또한 회계감사기준에 따라, 「내부회계관리제도 설계 및 운영개념체계」에 근거한 연결회사의 2024년 12월 31일 현재의 연결내부회계관리제도를 감사하였으며, 2025년 3월 4일자 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.

핵심감사사항

핵심감사사항은 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

연결회사는 외국 방문객 및 내국인 해외출국자를 대상으로 외국인 유명 브랜드 상품 및 토산품을 면세로 판매하고 있으며, 다양한 방식의 프로모션을 제공하고 있습니다. 특히 연결회사의 주요 고객층에 대해서는 적극적인 판매 촉진 정책을 적용하고 있어 2024년 12월 31일 현재 수익에서 차감된 매출 장려활동 금액은 823,035백만원입니다. 이러한 매출 장려활동은 그 규모가 유의적이며, 연결회사의 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

연결 회사의 매출 장려활동 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

연결재무제표에 대한 경영진과 지배기구의 책임

경영진은 재무제표를 작성할 때, 회사의 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 회사의 재무보고절차의 감시에 대한 책임이 있습니다.

재무제표감사에 대한 감사인의 책임

우리의 목적은 연결회사의 연결재무제표에 전체적으로 부정이나 오류로 인한 중요한왜곡 표시가 없는지에 대하여 합리적인 확신을 얻어 우리의 의견이 포함된 감사보고서를 발행 하는데 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 의사결정에 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 중요왜곡표시위험을 식별하고 평가하며 그러한 위험에 대응하는 감사절차를 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.
- 연결재무제표를 작성하기 위하여 경영진이 적용한 회계정책의 적합성과 경영진이 도출한 회계추정지와 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 요구 받고 있습니다. 우리의 결론은 감사보고서일까지 입수된 감사 증거에 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 제공합니다.

우리는 지배기구와 커뮤니케이션한 사항들 중에서 당기 연결재무제표감사에서 가장 유의적인 사항들을 핵심감사사항으로 결정합니다. 법규에서 해당 사항에 대하여 공개적인 공시를 배제하거나, 극히 드문 상황으로 우리가 감사보고서에 해당 사항을 기술함으로써 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 업무 수행이사는 공인회계사 김한얼입니다.

서울시 영등포구 국제금융로 10 안진회계법인

대표이사 홍 중 성



2025년 3월 4일

이 감사보고서는 감사보고서일(2025년 3월 4일) 현재로 유효한 것입니다. 따라서 감사보고서일 후 이 보고서를 열람하는 시점 사이에 첨부된 회사의 연결제표에 중요한 영향을 미칠 수 있는 사건이나 상황이 발생할 수도 있으며 이로 인하여 이 감사보고서가 수정될 수도 있습니다.

온실가스 배출량 검증 의견서

MOC-24183

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 제2024-155호)
- 온실가스 배출권거래제 운영을 위한 검증지침(환경부고시 제2024-169호)
- 2006 IPCC Guidelines, KS I ISO 14064-1 : 2018 및 KG I ISO 14061-3 : 2019

검증 수준

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

검증 결론

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

■ 2024년 온실가스 배출량(Scope1, Scope2)

(단위 : tCO₂e_q)

연도	직접배출	간접배출	총량
2024	6,541.748	15,174.624	21,716

※ 본 배출량은 2025년 3월 명세서배출량 기준이며, 최종 배출량 값이 변동될 수 있습니다.

※ 참고 : 온실가스 배출량은 사업장별로 소수점단위 이하를 절사하여 합산하므로 종류별 배출량 합계와 차이가 있습니다.

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 제2024-155호)
- 온실가스 배출권거래제 운영을 위한 검증지침(환경부고시 제2024-169호)
- 2006 IPCC Guidelines, KS I ISO 14064-1 : 2018 및 KS I ISO 14061-3 : 2019

◎ 검증 수준

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

◎ 검증 결론

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

■ 2024년 온실가스 배출량(Scope1, Scope2)

연도	직접배출	간접배출	총량
2024	6,541.748	15,174.624	21,716

※ 본 배출량은 2025년 3월 명세서 기준이며, 향후 최종 배출량 값이 변동될 수 있습니다.

※ 참고 : 온실가스 배출량은 사업장별로 소수점단위 이하를 절사하여 합산하므로 종류별 배출량 합계와 차이가 있습니다.

2025년 04월 01일





GRI & SASB Index

*GRI & SASB Data는 본사 기준으로 작성되었습니다.

GRI 2 : General Disclosures 2021

Standard	Disclosure	지표 내용	페이지	비고
조직 및 보고관행	2-1	조직 상세 정보	7~12	
	2-2	지속가능경영보고서에 포함된 기업 목록	2	
	2-3	보고 기간, 보고 주기, 보고서 문의처	2	
	2-4	정보의 재작성	57, 90, 91	
	2-5	외부검증	103	
활동 및 근로자	2-6	활동, 가치사슬 및 기타 비즈니스 관계	7~12	
	2-7	임직원	90	
	2-8	임직원이 아닌 근로자	90	
거버넌스	2-9	거버넌스 구조 및 구성	77, 93	
	2-10	최고 거버넌스 기구의 임명과 선정	77, 93	
	2-11	최고 거버넌스 기구 의장	78~79	
	2-12	영향관리를 감독하는 최고 거버넌스 기구의 역할	78~79	
	2-13	영향관리에 대한 책임 위임	78~79	
	2-14	지속가능경영 보고 관련 최고 거버넌스 기구의 역할	78~79	
	2-15	이해상충	82	
	2-16	중요 사항에 대한 보고	80	
	2-17	최고 거버넌스 기구의 집합적 지식	79, 82	
	2-18	최고 거버넌스 기구의 성과 평가	81	
	2-19	보수 정책	81	
2-20	보수 결정 절차	81		
2-21	연간 총 보상 비율	기밀사항		

Standard	Disclosure	지표 내용	페이지	비고
전략, 정책 및 관행	2-22	지속가능발전 전략에 대한 성명서	4~5	
	2-23	정책공약	44, 54	호텔신라는 ESG 관련 국내외 원칙과 기준, 이니셔티브를 존중하고 지지하며 이에 기반한 ESG 경영을 추진합니다.
	2-24	정책공약 내재화	47~48, 54, 59	
	2-25	부정적 영향을 해결하기 위한 프로세스	47~49	
	2-26	관심사항 제기 및 조연을 위한 메커니즘	20, 48~49	
	2-27	법률 및 규정 준수(컴플라이언스)	50	관련 사항은 호텔신라 사업보고서를 참고하여 주십시오.
	2-28	가입협회	107	
이해관계자 참여	2-29	이해관계자 참여 접근 방식	20	
	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
Material Topics	3-1	중대주제 결정 프로세스	17~19
	3-2	중대주제 목록	19
	3-3	중대주제 관리	17~19

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

Standard	Disclosure	지표 내용	페이지	비고
경제성과	201-2	기후변화에 따른 재무적 영향 및 기타 리스크와 기회	24, 25	
반부패	205-2	반부패 정책과 절차에 관한 커뮤니케이션 및 교육	51~52	
경쟁저해행위	206-1	경쟁저해 및 독과점금지 위반 관련 소송	-	보고기간 내 불공정 거래행위 없음
에너지	302-1	조직 내 에너지 소비	89	
	302-3	에너지 집약도	89	
	302-4	에너지 소비 감축	89	
용수	303-5	물 소비	89	
배출	305-1	직접 온실가스 배출량(Scope1)	89	
	305-2	간접 온실가스 배출량(Scope2)	89	
	305-3	기타 간접 온실가스 배출량(Scope3)	89	
	305-4	온실가스 배출 집약도	89	
	305-5	온실가스 배출량 감축	89	
폐기물	306-2	중대한 폐기물 관련 영향 관리	58	
	306-3	폐기물 발생	90	
	306-4	재활용 또는 재사용된 폐기물	90	
	306-5	재활용/재사용 없이 폐기된 폐기물	90	
고용	401-1	신규채용 및 이직	90~91	
	401-3	육아휴직	42, 92	

Standard	Disclosure	지표 내용	페이지	비고
산업 보건 및 안전	403-1	직장 건강 및 안전 관리 시스템	63	
	403-2	위험요인 파악, 리스크 평가, 사고 조사	61	
	403-3	직장 의료 서비스	42, 63	
	403-4	직장 건강 및 안전 관련 커뮤니케이션, 자문 및 근로자 참여	60	
	403-5	직장 건강 및 안전 관련 근로자 교육	62	
	403-6	근로자 건강 증진	42, 63	
	403-7	비즈니스 관계와 직접적으로 연계된 직장 건강 및 안전 영향의 예방과 완화	42, 63	
	403-9	업무 관련 부상	92	
	403-10	업무 관련 질병	92	
	훈련 및 교육	404-1	직원 1인당 평균 교육 시간	92
404-2		직원 역량강화 및 이직지원 프로그램	65	
다양성 및 기회균등	405-1	지배구조 기구와 직원의 다양성	78, 90	
	405-2	남성 대비 여성의 기본급 및 보수 비율	91	
차별금지	406-1	차별 사례 및 이에 대한 시정조치	45	
지역사회	413-1	지역사회 참여, 영향 평가 및 개발 프로그램 운영 사업장	73, 76	
공급업체 사회 영향 평가	414-1	사회적 기준에 따른 심사를 거친 신규 공급업체	36, 62	
고객 보건 및 안전	416-1	제품/서비스의 건강 및 안전 영향 평가	32~40	
	416-2	제품/서비스의 건강 및 안전 영향 관련 위반	32~40	보고기간 내 위반사항 없음
고객개인정보	418-1	고객 개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 관련해 입 증된 민원	93	

SASB Index

Accounting Metric

Topic	Code	Metric	Reference
에너지 관리	CG-MR.130a.1, SV-HL-130a.1	1. 전체 에너지 소비량	p.89
		2. 전력망에서 공급받은 전기의 비율	p.89
		3. 재생 가능 에너지원의 비율	N/A
수자원 관리	SV-HL-140a.1	1. 총 물 추출량	p.89
		2. 총 물 소비량	p.89
		3. 고위험 또는 극단적으로 높은 물 스트레스 지역에서의 물 추출 및 소비 비율	해당사항 없음
생태적 영향	SV-HL-160a.1	보호된 자연 보호 구역 또는 멸종 위기 종 서식지 근처에 위치한 숙박 시설의 수	해당사항 없음
	SV-HL-160a.2	생태계 서비스 보존을 위한 환경 관리 정책 및 관행 설명	p.55
데이터 보안	CG-MR-230a.1	위험 식별 및 데이터 보안 대응 접근 방식 설명	p.85
	CG-MR-230a.2	1. 데이터 유출 수	p.93
		2. 개인 데이터 유출 비율	p.93
		3. 영향을 받은 고객 수	N/A
노동 관행	CG-MR.310a.1, SV-HL-310a.3	1. 평균 시간당 임금	27,282
		2. 최저 임금을 받는 매장 및 물류센터 직원 및 서비스직원의 비율	0%
	CG-MR-310a.2, SV-HL-310a.1	1. 자발적 퇴직률	11.1%
		2. 비자발적 퇴직률(매장 및 물류센터 직원)	0.14%
	CG-MR-330a.3, SV-HL-310a.2	노동법 위반과 관련된 법적 절차로 인한 총 금전적 손실	해당사항 없음
	SV-HL-310a.4	직원 괴롭힘 예방을 위한 정책 및 프로그램에 대한 설명	p.44~45
기후 변화 적응	SV-HL-450a.1	100년 주기 홍수 구역에 위치한 숙박 시설 수	해당사항 없음
임직원 다양성	CG-MR.330a.1	임원급, 비임원급 관리직, 기타 모든 직원에 대한 성별 및 다양한 집단의 비율	p.90~91
	CG-MR.330a.2	고용 차별과 관련된 법적 절차로 인한 총 금전적 손실	해당사항 없음
제품 소싱, 포장, 마케팅	CG-MR-410a.1	환경적 또는 사회적 지속 가능성 기준을 준수하는 제3자 인증 제품의 매출	N/A
	CG-MR-410a.2	제품에 포함된 화학물질과 관련된 위험을 평가하고 관리하는 과정에 대한 설명	p.36
	CG-MR-410a.3	포장재의 환경적 영향을 줄이기 위한 전략에 대한 설명	p.58

SASB Index

Activity Metric

Code	Metric	단위	Reference
CG-MR-000-A	소매 위치 및 유통 센터의 수(Number of Retail Locations and Distribution Centres)		
	1. 소매 위치의 수: 판매점 또는 상점의 수	개	3
	2. 유통 센터의 수: 제품을 저장하고 유통하는 물류 센터의 수		5
CG-MR-000-B	소매 공간 및 유통 센터의 총 면적(Total Area of Retail Space and Distribution Centres)		
	1. 소매 공간의 총 면적: 소매점에서 판매되는 공간의 총 크기	m ²	40,163
	2. 유통 센터의 총 면적: 유통을 위해 사용되는 물류 센터의 총 면적		40,325
SV-HL-000-A	이용 가능한 객실박(Room-Nights)	박	916,464
SV-HL-000-B	평균 객실 점유율	%	81.26
SV-HL-000-C	숙박 시설의 총 면적	m ²	235,923
SV-HL-000-D	숙박 시설 수		
	1. 운영 관리되는 시설 수	개	7
	2. 소유 또는 임차된 시설 수		7
	3. 프랜차이즈 시설 수		0

주요 가입단체

(사)제주특별자치도관광협회	(사)한국무역협회	(사)한국호텔업협회
(사)한국공정경제쟁연협회	(사)한국상장회사협의회	서울상공회의소
(사)한국면세점협회	(사)한국건설시어지협회	제주상공회의소
(사)한국AEO진흥협회	(사)한국관세물류협회	(사)대한산업안전협회

제3자 검증 의견서

주식회사 호텔신라 이해관계자 귀중

검증 개요(Assurance Outline)

한국생산성본부인증원(KPCQA)은 주식회사 호텔신라로부터 2025년 지속가능경영보고서 (이하 '보고서')에 대한 검증을 요청받고 검증을 실시하여 제3자 검증의견서를 다음과 같이 발급합니다.

본 보고서는 주식회사 호텔신라가 관련 정보를 수집 및 작성하였으므로 보고서에 수록된 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 2024년 1월 1일부터 2024년 12월 31일을 기준으로 하였으며, 2025년의 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 2(AA1000 4대원칙 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

제3자 검증 의견서

주제표준(Topic Standards)

경제성과	201-2
반부패	205-2
경쟁저해행위	206-1
에너지	302-1, 302-3, 302-4
용수 및 폐수	303-5
배출	305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5
폐기물	306-2, 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, 405-2
차별금지	406-1
지역사회	413-1
공급업체 사회 영향 평가	414-1
고객 보건 및 안전	416-1, 416-2
고객개인정보	418-1

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.

제3자 검증 의견서

주식회사 호텔신라 이해관계자 귀중

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(3rd 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.

2025년 6월
한국생산성본부인증원

THE SHILLA

ESG경영을 바탕으로
환경과 사회, 그리고 고객과 함께
지속 가능한 미래를 만들어가겠습니다.

주식회사 호텔신라

서울특별시 중구 동호로 249 | Tel. 02-2233-3131

THE SHILLA

04605 서울특별시 중구 동호로 249 (주)호텔신라
www.hotelshilla.net

