

꿈을 향한 따뜻한 동행

The initiatives for our better future



사회책임경영보고서 의의

본 보고서는 인천국제공항공사에서 이해관계자들과의 지속적인 소통을 위해 발간하는 세 번째 보고서입니다. 사회구성원으로서 기업의 사회적책임 이행에 중점을 두고자 사회책임경영보고서로 이름하였으며 공사에 관련된 주요 이슈에 대해 공사의 사회책임경영추진 노력과 성과를 담아 이해관계자 참여를 통해 의견을 나누고 방법을 공유하고자 노력하였습니다.

보고서 작성원칙

2010인천국제공항공사 사회책임경영보고서는 GRI(Global Reporting Initiative)의 G3가이드라인과 공사 내 중요도 및 외부 필수보고 이슈를 고려하여 필수보고 이슈와 Materiality Test 대상 이슈로 구분하였습니다.

보고기준 및 보고범위

본 보고서의 데이터는 2007년 1월 1일부터 2009년 12월 31일까지를 기준으로 작성하였으며, 보고범위는 인천국제공항공사 전 사업장의 성과를 반영하고 있습니다.

*일부 성과의 경우 2010년 상반기까지의 정보도 포함하고 있습니다.

보고서 검증

인천국제공항공사는 외부 전문가 자문을 통해 2010 사회책임경영보고서의 신뢰성을 제고하고 있습니다. 제3자 검증을 통해 일관성, 정확성 및 완전성을 지키면서, 그 위에 중대성 및 대응성을 보고서 작성 전반에 반영할 수 있도록 하였습니다.

보고서특징(이전 보고서와의 차이점)

첫째: 2010 사회책임경영보고서는 전략적 특성 및 부합여부를 면밀히 심도있게 검토한 Hybrid 형태의 보고서로 구성, 철저히 이해관계자 중심으로 관심이슈들을 정교하게 도출하여 작성되었습니다. 이는 현재의 사회책임경영의 세부 과제들이 이해관계자별로 도출되어 있으며 기존의 다양한 활동들을 상세하게 담기에도 적합한 것으로 파악되었기 때문입니다.

둘째: 2010 사회책임경영보고서 작성을 위해 이해관계자가 알고자 하는 내용을 중심으로 Material 이슈, 인천국제공항공사의 주요강점, GRI와 Global Compact CoP 역할과의 부합여부를 고려하였습니다. 특히 공사의 다양한 이슈 중 사회적 관심도와 사업적 영향도를 반영하였고, GRI의 기준과 UN Global Compact CoP로서의 필요조건을 고려하여 구성체계를 구축하였습니다.

셋째: 2010 사회책임경영보고서의 내용은 '개요-인천국제공항공사의 접근방법-활동 및 성과' 형태의 스토리라인을 기반으로 각 섹션별로 일관되게 구성하였습니다. 이를 통해 가독성과 내용 파악도를 높여 이해관계자들과 긴밀하게 소통할 수 있도록 하였습니다.

GRI G3 Guideline 적용 수준 및 참여방법

GRI G3 적용수준 자체 선언

인천국제공항공사 2010 사회책임경영보고서는 GRI G3 Guideline에 의해 작성되었으며, 'GRI G3 적용수준(GRI Application Levels)기준'에 의거 'A' 단계에 해당하는 질적, 양적 요구사항을 모두 충족시키고 있습니다. 따라서, 인천국제공항공사 2010 사회책임경영보고서는 GRI G3 적용수준 'A' 로 자체 선언하여 공시합니다.

인천국제공항공사 사회책임경영 참여방법

인천국제공항공사 사회책임경영에 대한 추가 정보는 공사 홈페이지(www.airport.kr)에서 수시로 검색이 가능하며, 본 보고서는 PDF파일로 제공됩니다. 본 보고서에 대한 이해관계자 여러분의 소중한 의견과 제안을 아래 연락처로 연락하시거나 설문지를 작성하여 보내 주시기 바랍니다. 인천국제공항공사 사회책임경영보고서에 대한 여러분의 관심에 깊이 감사드립니다. 인천국제공항공사의 환경보고서도 공사 홈페이지에서 PDF파일로 제공됩니다.



(우) 400-700 인천광역시 중구 운서동 2850 인천국제공항공사 사회공헌팀
Tel. 032-741-2107, 2108 / Fax. 032-741-2330



꿈을 향한 따뜻한 동행

The initiatives for our better future

Sustainability Management

2 사회책임 경영에 대한 CEO 메시지

5 우리의 도전과 비전 2015
투명한 기업지배구조 확립
Integrity 문화확산을 통한 Clean Airport 구현
주요 이해관계자 그룹
중대성 평가 및 이슈도출
10 2009 사회책임경영 주요 이슈

Economic Responsibility

15 회사개요 및 경제성과
공항운영 성과
경영실적
경제적 성과의 환원

Environmental Responsibility

22 환경친화적 공항 운영
녹색성장 전략

Social Responsibility

27 고객
고객만족 경영 강화
대내외적 CS 평가 석권
고객 편의 및 만족도 제고 노력
32 임직원
선진적 인사관리 체계
상생의 노사신뢰 관계
행복한 일터 만들기
36 사업파트너
상호협력적 파트너십
사업파트너 경쟁력 강화
40 지역사회
지역밀착형 중점 사회공헌활동
지역사회 소통과 유대강화
공항산업 특성을 고려한 사회책임사업

45 Appendix

CEO Message

존경하는 이해관계자 여러분,
안녕하십니까. 인천국제공항공사 사장 이채욱입니다.

지난 한 해 전 세계적인 경기침체와 항공수요 감소 등 전반적인 경영여건 악화에도 불구하고 인천국제공항은 보내주신 관심과 격려에 힘입어 국제화물운송 세계 2위, 국제여객운송 세계 12위의 공항이자, 개항 이후 처음으로 환승객 5백만 명을 돌파하며 12%에 머무르던 환승율도 20%에 육박하는 성과를 거두었습니다.

국제공항협회의 공항서비스평가에서 세계 어떤 공항도 이루지 못한 5년 연속 세계 1위 공항의 타이틀을 거머쥐며 대한민국의 위상을 드높인 인천국제공항의 건설과 운영 노하우를 배우기 위해 개항 이후 다녀간 인원만도 5천 명에 육박하고 있습니다. '인천국제공항'이라는 브랜드는 이제 세계 공항 관계자에게 '세계 최고'라는 수식어로 깊이 각인되어 있으며, 이 같은 브랜드 파워를 활용해 지난해 처음 이라크 아르빌 공항의 운영 지원 사업 수주를 필두로 러시아와 필리핀에 공항운영 노하우를 수출하는 쾌거를 이루기도 했습니다.

개항 이후 9년간 인천국제공항이 이룩한 성장과 성과는 끊임없이 혁신하고 변화하기를 게을리 하지 않은 3만 5천여 공항종사자 모두의 열정과 땀이 있었기에 가능한 일이었습니다. 세상의 변하지 않는 단 하나의 진리는 '세상은 끊임없이 변한다'는 것입니다. 빠르게 변화하는 세상 속에서 수동적 순응자가 아닌 다가올 미래의 패러다임을 주도하는 능동적 선도자만이 주인공이 될 수 있습니다. 이 같은 기본철학 하에 인천국제공항은 대한민국 국민 모두가 자랑스러워하고, 전 세계인이 가보고 싶어 하며, 세계 모든 공항이 벤치마킹하는 공항, 문화 예술의 향기가 살아 있는 공항, 공항 가족 모두가 자긍심과 행복감을 느끼는 공항으로 진일보하기 위해 새로운 전략 Global IIAC 2015를 본격 가동하기 시작했습니다.

이에 따라 '세계 공항산업을 선도하는 글로벌 공항전문기업'이라는 비전을 중심으로 제3단계 건설사업과 적극적인 환승마케팅의 추진 고부가가치의 물류기반을 구축하는 한편, 세계 최고의 서비스를 더욱 심화시키며 허브경쟁력을 강화해 나갈 것입니다. 또한, 해외사업 진출을 가속화하고, 공항복합도시 개발을 본격적으로 착수하며 미래성장기반을 확고히 해 나갈 것입니다. 이와 동시에 공항 운영의 필수 조건인 안전보안체계를 최적의 상태로 지속적으로 유지하며, 시설 및 운영의 효율성은 더욱 증대시키는 한편, 새로운 녹색성장 패러다임에 부합하는 친환경 공항운영체제를 구현해 나갈 것입니다.

세상의 변하지 않는 단 하나의 진리는 '세상은 끊임없이 변한다'는 것입니다.
빠르게 변화하는 세상 속에서 수동적 순응자가 아닌 다가올 미래의 패러다임을 주도하는
능동적 선도자만이 주인공이 될 수 있습니다.

이 같은 인천국제공항의 과거와 현재, 미래는 모두 사회와 이해관계자들과의 끊임없는 관계 속에서 이루어지고 있습니다. 따라서 우리 사회가 지속가능한 성장을 하도록 기업시민으로서 사회적 책임을 다하는 것은 인천국제공항의 지속가능한 경영의 요체가 될 것입니다.

기업이 존재하고 활동함으로써 발생하는 사회적 책임을 이행하고 이해관계자의 기대를 넘어선 감동을 제공함으로써 이해관계자와 사회로부터 존경받는 글로벌 공항기업, 그것이 바로 인천국제공항이 그려가고 있는 사회책임경영의 도착지입니다. 인천국제공항은 존경받는 글로벌 기업이 되기 위해 윤리경영을 통한 정직과 신뢰의 가치추구, 행복한 사람들이 행복한 일터를 만들어 가는 인재경영, 지역 사회기여, 지속적이고 안정적인 성장과 성과를 창출할 수 있는 미래지향적인 굳건한 토대 형성을 통한 기업의 책임이행 등과 같은 사회책임경영 분야를 선정하여 실천하고 있습니다.

앞으로도 인천국제공항은 UNGC의 철학과 10대 원칙에 동참하여 이해관계자들과 동반성장할 수 있도록 그 책임을 다할 것이며, 보고서에 수록된 사회적 책임 전반에 관한 약속을 반드시 이행할 것을 약속드립니다. 이 보고서가 아무쪼록 인천국제공항이 꿈꾸는 미래와 이를 위한 열정에 대한 전 세계 고객 및 이해관계자들의 지속적인 관심과 이해를 도우며, 이를 토대로 상호간의 진실되고 투명한 커뮤니케이션을 더욱 촉진할 수 있는 계기가 되기를 바랍니다.

감사합니다.



2010년 10월 인천국제공항공사사장 이 채 욱



세계 공항산업을 선도하는 글로벌 공항전문기업의 꿈. 이 꿈은 세계 속 대한민국의 가치를 높이고, 인류와 사회의 행복한 미래를 만들어나가고자 하는 우리 모두의 꿈입니다. 투명하고 윤리적인 문화 속에서 지속가능한 성장으로 기업의 본분을 다하고, 이해관계자들과 함께 미래 세대에게 물려줄 맑고 푸른 녹색공항의 꿈을 실현해 가는 IIAC. 사회책임을 넘어 세상에 아름다운 삶의 향기를 전하는 인천국제공항공사의 아름다운 비상이 이어지고 있습니다.

Sustainability Management



우리의 도전과 비전 2015

사회와 함께 성장하고 사람과 더불어 소통하며 자연과 하나되는 아름다운 세상을 만들기 위하여 도전과 열정으로 인천국제공항공사의 사회책임경영(CSR : Corporate Social Responsibility)은 계속될 것입니다.

세계 공항산업을 선도하는 글로벌 공항전문기업

인천국제공항공사는 최상의 공항운영을 바탕으로 최적의 시설을 확충하고 고객에게 감동을 선사하는 서비스를 제공해 허브경쟁력을 강화하고 있습니다. 더불어 경영선진화를 통해 효율성을 높이고 본격적인 해외진출로 기업가치를 향상시켜 지속적인 성장기반을 구축하고 있습니다. 이를 통해 글로벌 네트워크, 복합지원 기능 등 고객의 모든 요구를 충족함으로써 기존의 가치 기준을 넘어선 새로운 공항 패러다임을 실현하고 인천국제공항만의 감동과 가치를 창출해 선도적 공항기업의 역할을 다하겠습니다.

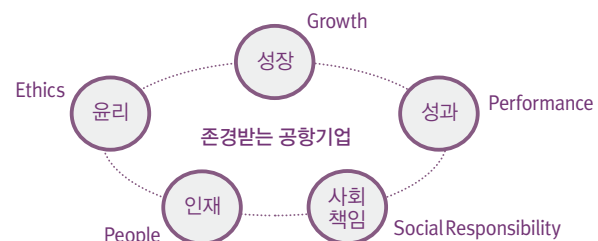
Global IIAC 2015

| | |
|-----------|---|
| 미션 | 고객의 기대를 뛰어넘는 새로운 공항패러다임을 실현하여 최고의 감동과 가치를 제공 |
| 비전 | Global IIAC 2015_세계 공항산업을 선도하는 글로벌 공항전문기업 |
| 전략 | SAFETY & CONVENIENCE EXCELLENCE VALUE CREATION INTEGRITY SUSTAINABILITY |
| 핵심가치 | 허브경쟁력 강화 미래성장기반 구축 안전 및 운영효율 제고 경영시스템 선진화 |
| 사회책임경영 목표 | 사회적 책임을 다하는 존경받는 글로벌 공항기업 |

사회책임경영

인천국제공항공사는 윤리, 성장, 성과, 인재, 사회책임 등 5가지 경영이념에 기반하여 윤리경영, 창조혁신경영, 가족친화경영, 지역사회공헌, 친환경녹색경영 등 5대 영역을 중점으로 한 IIAC 사회책임경영(CSR: Corporate Social Responsibility)을 펼쳐가고 있습니다. 인천국제공항공사는 기업이 존재하고 활동함으로써 발생하는 사회적 책임을 이행하고 이해관계자의 기대를 뛰어넘는 감동과 가치제공으로 이해관계자와 사회로부터 존경받는 글로벌 공항기업으로 나아가고자 합니다.

사회책임경영 중점영역 CSR Focus



사회책임경영 추진분야 IMPLEMENT CATEGORY

추진조직 RESPONSIBILITY MANAGEMENT

| | | | | |
|--------|--------|-------|-------|---------|
| 창조혁신경영 | 가족친화경영 | 윤리경영 | 상생경영 | 친환경녹색경영 |
| 경영전략팀 | 인사팀 | 사회공헌팀 | 사회공헌팀 | 환경관리팀 |
| 기획관리팀 | 노무복지팀 | 감사실 | 위탁경영팀 | 에너지관리팀 |

투명한 기업지배구조 확립

인천국제공항공사는 사회책임경영 실천과 지속가능한 성장을 위해 기업지배구조의 투명성을 높이고 있습니다. 이사회 중심의 의사결정시스템을 강화하고, 비상임이사의 전문성을 제고하여 투명한 지배구조를 실현함으로써 이해관계자의 신뢰를 높이고 있습니다.

주주 및 자본구성

인천국제공항공사는 인천국제공항공사법에 의거 설립된 공기업으로, 모든 경영활동은 공공기관운영에 관한 법률 및 상법에 의거하여 균형있는 의사결정 체계와 투명한 책임경영 하에 운영되고 있습니다. 2009년 말 기준 납입자본금은 3조 6,178억 원으로 정부에서 100% 소유하고 있습니다.

이사회 구성 및 운영

비상임이사 7명과 상임이사 6명 등 총 13인으로 구성된 인천국제공항공사의 이사회는 경영목표, 예산편성 등 공사의 주요업무 및 집행사항을 심의·의결하는 최고 의사결정기구로서 선임 비상임이사가 이사회 의장으로 이사회를 주재하여 더욱 투명하고 합리적인 의사결정 체계를 갖추었습니다. 이사회 운영평가는 매년 내부 평가 및 정부경영평가에 의해 평가되고 있으며, 상임이사는 정부 경영평가 및 경영목표와 연계한 평가결과에 따라 성과급을 지급받고 있습니다.

이사회 역할 강화

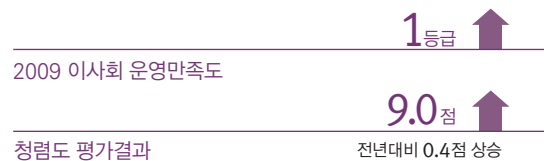
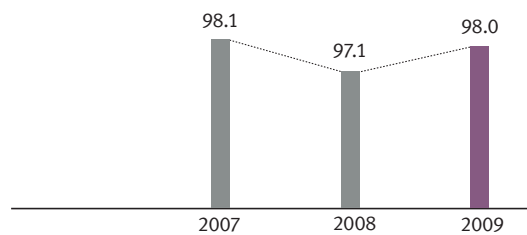
인천국제공항공사 이사회는 상임이사의 공항 건설 및 운영에 대한 전문성과 경영, 경제, 법률 등 비상임이사의 분야별 전문성을 의사결정 과정에 적극 활용하고 있습니다. 2009년 이사회는 총 51회 개최하였으며, 의결안건은 36건, 보고안건은 15건이며, 중장기 경영목표 및 예산 등의 의사결정기능과 경영감독기능, 자문 등 경영지원기능을 중점 수행하여 이사회 중심의 의사결정체제를 정착시켜 나가고 있습니다.

비상임이사 경영참여 및 전문성 강화

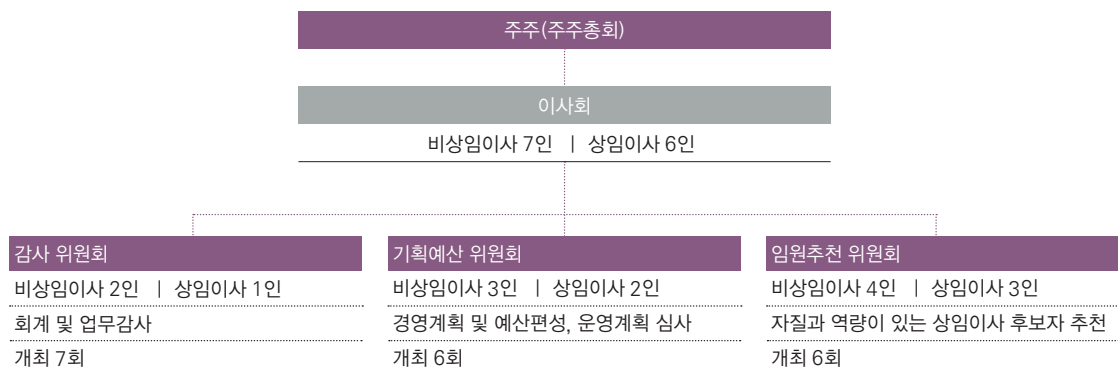
인천국제공항공사는 54건의 비상임이사의 경영 제언을 정책수립 및 사업추진에 반영하여 경영개선에 활용하고 있으며, 감사위원회, 기획예산위원회, 임원추천위원회 등 총 3개의 소위원회를 구성하여 비상임이사의 전문성을 활용하고 있습니다. 이와 함께 간담회, 공항 현장방문 등의 다양한 프로그램 실시와 이사회 홈페이지 및 개인 e-mail을 통한 공항 관련 정보제공으로 정부정책 및 공항산업에 대한 이해도를 높이고, 공사경영현황을 파악할 수 있도록 지원하여, 비상임이사의 전문성을 제고해 나가고 있습니다.

이사회 참석율

[단위: %]



인천국제공항공사 지배구조 및 이사회 내 위원회 활동 내역



Integrity 문화확산을 통한 Clean Airport 구현

인천국제공항공사는 체계적인 윤리경영 시스템과 시행을 통해 투명하고 공정한 'Clean Airport'를 실현해 나가고 있습니다. 인천국제공항 최고책임자인 CEO를 필두로 임직원 및 사업파트너 등 공항가족 모두의 윤리의식을 고취하고 있으며, 공항 전체에 윤리문화를 확산하여 신뢰받고 존경받는 글로벌 공항 전문기업이 되고자 노력하고 있습니다.

CEO의 강력한 윤리 리더십

인천국제공항공사는 윤리경영의 최고책임자(Chief Ethics Officer)인 CEO의 강력한 리더십을 통해 전 직원의 윤리의식을 고취해 나가고 있습니다. One-Strike Out, 제3자 비위 행위 신고 의무화 등을 선도적으로 도입하여 CEO의 강력한 윤리메시지를 지속적으로 전달하고 있으며, 월례 조회, 실무 위원회, 윤리위원회, 외부강의 및 언론보도 등 대내외적 채널을 통해 윤리경영을 강조하며 전 직원의 윤리준수와 감시 의무를 강조해 나가고 있습니다. 또한 CEO의 외부강의로 전역을 사내 자원봉사단에 기부하고, 봉사활동에 적극 참여하는 등 솔선수범한 모습으로 임직원의 모범이 되고 있으며, 직접적인 윤리메시지의 지속적인 전달로 직원들에게 윤리경영 실천에 대한 긍정적인 동기를 부여해 주고 있습니다.

윤리경영 추진 전략 및 체계

인천국제공항공사는 '이해관계자에게 신뢰받는 Clean Airport 구현'을 윤리경영의 목표로 삼고, 임직원에서부터 사업 파트너, 지역사회에 이르기까지 '반부패 청렴문화의 정착'과 '윤리문화 확산', '새로운 지역문화 창조'의 세가지 전략을 수립하여 적극적으로 실천에 옮기고 있습니다. 제3자의 윤리 준수 감시와 원스트라이크아웃 등을 규정하여 윤리규범 정비 및 윤리실행조직을 강화하여 윤리추진체계를 개선하였습니다. 또한 다양한 윤리실행 프로그램과 교육을 통해 직원 참여율을 제고하고 있습니다. 이 같은 노력을 통해 조직적이고 체계적인 윤리경영 시스템을 마련함으로써 윤리경영선도 기업으로의 책임을 다하고 있습니다.

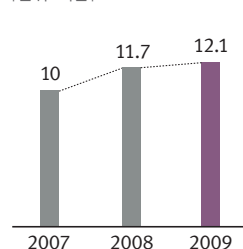
윤리경영추진 조직

인천국제공항공사는 윤리경영 실행력 강화를 위해 추진조직을 지속적으로 정비하였습니다. 각 부서에서 오피니언리더로서 역할할 수 있는 담당자 34명을 윤리실무위원으로 선발하여 각 단위조직별 윤리실천리더로 활동하도록 하고 있습니다. 또한 CEO의 리더십 하에 윤리경영 실행력을 제고해 나가고자 경영진으로 구성된 최고이사결정기구인 윤리위원회를 설립, 운영하고 있습니다. 이와 함께 협력사 및 각 이해관계자별 'Clean Compact' 담당자를 지정하여 윤리교육 및 윤리의식을 전파하는 등 체계적인 윤리경영 시스템을 통해 공항 전 지역에 윤리문화가 확산, 강화될 수 있도록 하고 있습니다.

윤리경영 프로그램

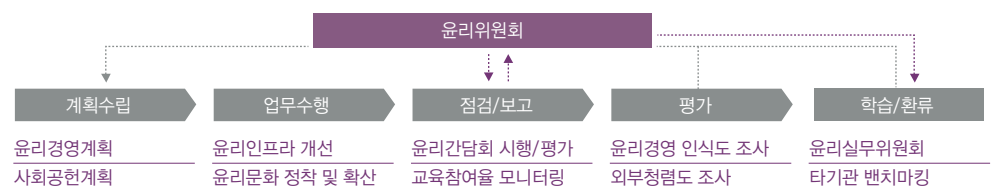
공항 지역 윤리경영 확산을 위해 인천국제공항공사는 UN Global Compact를 토대로 자체 프로그램인 'IAC Clean Compact'를 2007년부터 도입하여, 온·오프라인을 통한 윤리세미나 및 윤리워크샵 등의 다양한 윤리교육을 지속적으로 실시하고 있습니다. 연초마다 실시하는 윤리실천 전자서약과 스스로의 윤리적 행동을 점검해볼 수 있는 뉴스페이퍼 테스트 등을 통해 임직원의 윤리의식을 내재화해 가고 있으며, 임직원 및 사업파트너사의 윤리 경각심 제고를 위한 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다. 특히 비리사건 발생이 쉬운 명절 기간에 대비한 윤리 특별강화기간을 운영하여, 사업파트너사에게 선물자제를 당부하는 CEO레터를 전달하고 있습니다.

직원 1인당 윤리교육시간
[단위: 시간]



IAC Clean Compact 서약식

윤리경영 모니터링



UNGC 확산을 위한 IAC Clean Compact 프로그램

| | 2009 | 2010 |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| 투명/윤리 | 투명/윤리 | 투명/윤리 |
| 환경/에너지 | 환경/에너지 | 환경/에너지 |
| 사회공헌 | 사회공헌 | 사회공헌 |
| 공사, 협력사, 상주기관, 항공사, 입점업체 | 공사, 협력사, 상주기관, 항공사, 입점업체 | 공사, 협력사, 상주기관, 항공사, 입점업체, 물류업체 |

윤리경영 평가결과






| | | [단위: 점] |
|-------------|------|---------|
| 윤리경영 인식도조사 | 2008 | 80.3 |
| | 2009 | 82.2 |
| 간부직원 청렴도조사 | 2008 | 92.2 |
| | 2009 | 93.3 |
| 이해관계자 만족도조사 | 2008 | - |
| | 2009 | 84.87 |
| 외부청렴도 조사 | 2008 | 8.60 |
| | 2009 | 9.04 |

주요 이해관계자 그룹

인천국제공항공사는 Global IIAC 2015 중장기 경영전략을 바탕으로 고객, 투자자와 주주, 국가와 지역사회, 사업파트너, 임직원 등의 여러 이해관계자들과 다양한 채널을 통한 커뮤니케이션을 강화하고 있습니다. 나아가 그 결과를 경영 활동 전반에 반영, 실행함으로써 이해관계자들을 위한 새로운 가치와 최고의 감동을 창출해 나가고 있습니다.

이해관계자와의 다양한 커뮤니케이션 채널

주요 이해관계자인 고객, 사업파트너, 임직원, 주주·투자자, 지역사회와의 다양한 커뮤니케이션을 통해 열린 소통을 실현하고, 자유로운 대화를 통해 도출된 의견을 경영활동에 적극 반영하고 있습니다. 이해관계자의 목소리를 존중하여, 개선이 필요한 부분에 대해서는 즉각적으로 시정하여 만족도를 향상시키고자 노력하고 있습니다. 앞으로도 인천국제공항공사는 이해관계자들의 적극적이고 다양한 의견을 수렴하고자, 더욱 다양하고 체계적인 커뮤니케이션 채널을 구축해 나갈 것입니다.

| 고객 공항이용객 | 사업파트너 | 지역사회 | 주주와 투자자 | 임직원 |
|---|---|--|---|--|
|  |  |  |  |  |
| 핵심가치 : 무한한 헌신을 바탕으로 항상 신속하고, 가장 안전하고 편안하며 차원높은 흥미로움을 제공하는 세계 최고의 공항을 만들어갑니다. | 핵심가치 : 신뢰와 상생을 기반으로 한 협력체계 구축으로 최고의 공항서비스를 창출하며 함께 성장해 갑니다. | 핵심가치 : 투명하고 윤리적 기업 경영을 바탕으로 지역사회와 국가의 발전에 기여하는 책임있는 공기업의 역할을 다합니다. | 핵심가치 : 합리적인 파트너십을 바탕으로 서로 신뢰하며 새로운 가치를 창조합니다. | 핵심가치 : 창의적 열정, 무한한 상상력과 유연성, 불굴의 도전정신을 바탕으로 끊임없이 학습과 자기혁신을 통하여 세계 초일류 공항의 역량을 갖추어 갑니다. |
| <ul style="list-style-type: none"> • 공항이용객 : 고객의 소리 홈페이지 및 VOC • 항공사 운영협의회(AICC) • 서비스개선위원회/고객의 소리 위원회 • 찾아가는 서비스 현장의 소리(VOF) • 고객접점서비스 전문가를 활용한 CS닥터 운영 | <ul style="list-style-type: none"> • 사업파트너별 간담회 • 서비스개선위원회 • 공항운영협의회 • 항공사 간담회 • 협력사 간담회 등 | <ul style="list-style-type: none"> • 지역경제 협의회 • 학교특성화 위원회 • 용유/무의 대책협의회 • 세계평화의회 추진협의회 • 교통 안전협의회 | <ul style="list-style-type: none"> • 대정부 협의회 • 투자유치 협의회 | <ul style="list-style-type: none"> • CEO와의 대화 Assimilation(리더알아가기) • 전략혁신대회 / TG캠프/ 경영혁신/성과보고 • 노사협의회 / 노사실무위원회/ 임금 및 단체교섭 • 복지제도운영위원회 / 평가 제도개선위원회 • 산업안전보건위원회 / 현장 순회 간담회 |

이해관계자 요구사항 및 대응결과

| 최종고객 | 인천공항을 이용하는 여객 | 출입국 서비스의 간소화 | 신규서비스 제공 |
|----------|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • 출·입국객, 환승객 • 환영·환송객 • 기타 방문객 | <ul style="list-style-type: none"> • 늘 새롭고 즐거움이 있는 공항 • 친절한 직원들 • 이용서비스에 대한 정보 접근 편의 사항 | <ul style="list-style-type: none"> • U-Airport 사업 강화 • 문화콘텐츠/이벤트 개발 • 글로벌 TOP브랜드 유치 • 메가세일 등 프로모션 강화 • 승객예고제를 통한 인력의 탄력적 대응 |
| 비즈니스 파트너 | 상주기관/항공사 | 원활한 업무협조 관계 | 서비스 역량 강화 |
| | <ul style="list-style-type: none"> • 항공사/입점업체 • 협력사 | <ul style="list-style-type: none"> • 공항시설, 시스템에 대한 지원 • CS전문성 교육 • 우수서비스에 대한 공정 보상 • 근무조건 개선 및 안정 | <ul style="list-style-type: none"> • 다양한 CS교육 제공 및 경영 안정화지원 • 사업파트너 의사소통 채널 구축 • SLA를 통한 공정한 평가 • 상생협력 프로그램 시행 |
| 내부 고객 | 공사 임직원 | 개인 성과와 연관된 적절한 CS 평가 및 보상 | 일하기 좋은 기업문화 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • 일하기 좋은 근무환경 | <ul style="list-style-type: none"> • 우수 서비스 인센티브 제공 • 워크샵 및 학습조직 지원 • 가족친화 경영프로그램 |
| 연관 고객 | 정부기관/국민 | 특수여객을 위한 시설 부족 | 사회공헌활동 강화 |
| | <ul style="list-style-type: none"> • 신도시 주민 | <ul style="list-style-type: none"> • 공기관으로서 사회적 책임 수행 • 해외 공항 진출 등 자발적인 국익수익 창출 | <ul style="list-style-type: none"> • 해외 사업 진출 추진 • 특수여객 서비스 지원 |

중대성 평가 및 이슈도출

인천국제공항공사는 본 보고서에서 이해관계자의 관심도가 높은 주요 이슈를 중점적으로 보고할 수 있도록 '중대성 평가(Materiality Test)'를 실시하였으며, 이를 보고서에 적용하였습니다. 향후 공사는 중대성 평가를 통해 도출된 이슈를 바탕으로 사회책임경영 이슈와 경영 전략의 연계성을 높여나갈 것이며, 이해관계자들을 위한 다양한 활동을 펼쳐나갈 계획입니다.

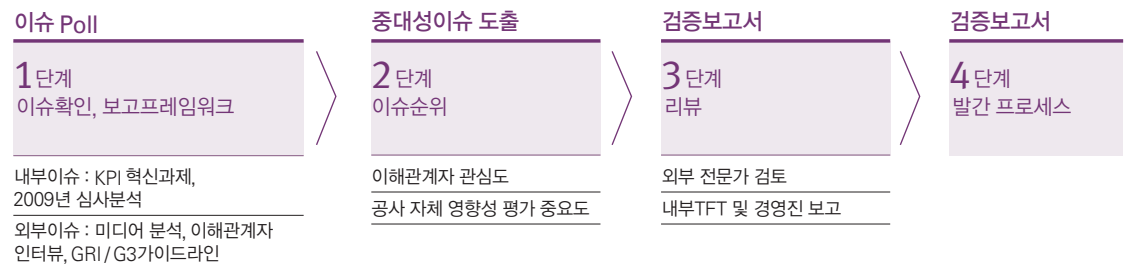
중대성 분석(Materiality Test)

인천국제공항공사는 이해관계자가 중요하다고 생각하는 주요 이슈를 파악하여 이를 경영에 반영하고자 '중요성 분석(Materiality Test)' 평가를 실시, 사회책임경영보고서에 적용하였습니다. 세부 이슈에 대한 Categorization Process를 통해 이해관계자별 세부 이슈를 총 36개의 이슈로 분류하였고, 해당 이슈에 관한 정보들을 본 보고서에 기술하고 있습니다. 또한 향후에도 이슈 파악 및 관리에 대한 인천국제공항공사의 활동을 정확하고 투명하게 공개해 나갈 계획입니다.

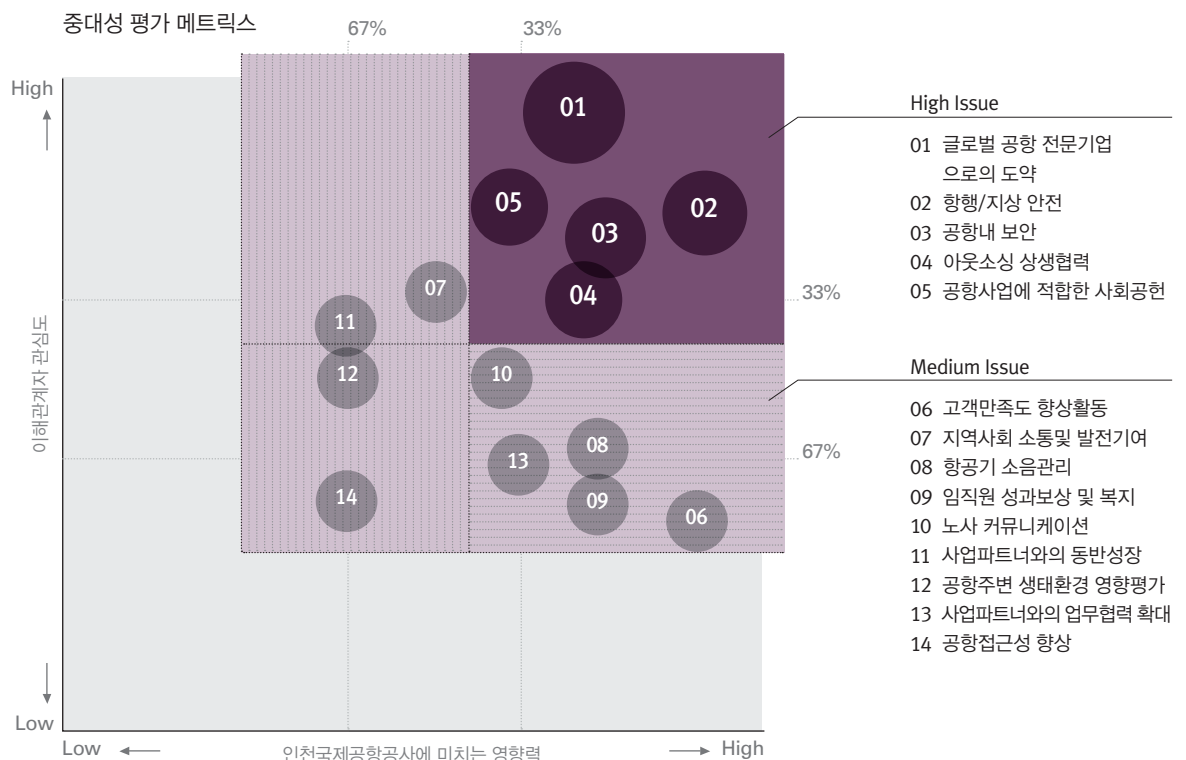
주요이슈 도출

중요성 분석을 통해 도출한 7개 필수 이슈와, 29개 Materiality Test 대상 이슈 중 가장 주요한 이슈로 선정된 것은 '세계 공항 산업을 선도하는 글로벌 공항전문기업으로의 도약 관련 이슈(지분매각/해외산업진출/고부가 물류허브/ASQ 5연패)'와 '사업파트너와의 상생협력에 대한 성과와 발전' 그리고 '공항의 보안 및 안전'이었습니다. 도출된 3가지 이슈에 관한 내용을 다음장에 상세히 다루었습니다.

중대성평가 프로세스



중대성 평가 매트릭스



01

세계 공항산업을 선도하는 글로벌 공항전문기업

2009 ASQ 평가

1 위
(4.99점/5점 만점)

인천국제공항공사는 2009년, 국제 여객운송 세계 12위, 화물운송 세계 2위를 기록하며, 명실공히 동북아를 대표하는 허브공항으로 자리매김 하고 있습니다. 특히 세계 공항서비스 평가(ASQ)에서 5년 연속 세계 1위 공항으로 선정되며 공항산업을 선도하는 글로벌 공항 전문기업의 위상을 굳건히 하였고 해외공항에 마스터플랜 수립 및 컨설팅 등의 소프트파워와 기술을 수출하며 미래 신성장 동력을 확보해 나가고 있습니다. 대외 경쟁력 강화 및 공사 브랜드 가치 제고를 위한 전략적 지분매각을 검토하고 있는 인천국제공항공사는 앞으로도 다양한 이해관계자에게 최고의 감동과 가치를 제공하기 위해 최선의 노력을 다할 것입니다.

세계공항서비스평가(ASQ) 5년 연속 1위 공항 분야의 '노벨상'으로 불릴 만큼 최고 권위를 인정받는 공항서비스평가(ASQ, Airport Service Quality)에서 사상 처음으로 5년 연속 세계 1위에 선정되는 성과를 거두었습니다. ASQ는 세계 1,700여 공항협의체인 국제공항협회(ACI, Airports Council International)가 매년 실시하는 것으로 '세계 최우수 공항(Best Airport Worldwide)'을 비롯해 '아시아-태평양 최고 공항(Best Airport in Asia-Pacific)', '중대형 최고 공항(Best Airport : 25-40 million persons)', 'ASQ 특별상(ASQ Special Recognition Award)' 등 인천공항이 속한 4개 부문의 상을 모두 석권하였습니다. 세계 각국이 국가 전략정책 사업 1순위로 공항산업을 꼽을 만큼 큰 비중을 두고 있는 상황에서, 인천국제공항공사의 ASQ 5연패 쾌거는 대내외적 관심과 찬사를 이끌어낸 일로, 대한민국의 국격을 드높인 일이라 할 수 있습니다.

공항산업 최초 해외사업 진출 1,2단계 공항건설 및 운영을 통해 축적된 세계적 수준의 기술과 노하우를 지식상품화해 신성장동력 사업으로 육성해 가고 있습니다. 2009년 2월, 이라크 아르빌공항 운영지원사업(\$3,150만, 31명 파견)을 시작으로 같은 해 12월 러시아 하바로브스크공항(\$120만)의 마스터플랜 용역 계약을 체결하는 등 공항산업을 선도하는 글로벌 공항전문기업으로서의 역량을 세계로부터 인정받고 있습니다. 앞으로 공사는 사업 포트폴리오를 다양화하여 건설사업 중심에서 지분참여, 위탁운영, 공항민영화사업 등으로 참여 범위를 확대해 명실상부한 공항전문기업으로 해외사업 영역을 확대해 나갈 것입니다.

항공화물 세계 2위

231 만톤

환적화물 세계 2위

109 만톤

고부가 물류허브 구현 인천국제공항공사는 글로벌 물류기업의 물동량과 투자유치를 위해 다양한 활동을 펼치고 있습니다. 육상-해상연계 복합운송체계 고도화로 삼성전자 텐진법인의 휴대폰 생산물량 포함 28,300톤을 유치하였고, 글로벌 물류기업(DHL, 로슈진단)의 배송 허브 유치로 연간 4,500톤 및 600억 원의 부가가치를 창출했습니다. 또한 중국 장성항공 및 일본항공 등 4개 노선을 유치하여 4,700톤의 화물 운송계약을 체결하고, 할어 수출업체인 월드 드림피쉬 및 세계 1위 LED업체인 AXitron과 세계 5위 반도체 장비업체인 LAM Research 유치, FTZ내 산업클러스터 구축 등 신규 비즈니스 모델 개발을 통해 글로벌 물류 네트워크의 기반을 구축하였습니다. 이와 함께 전 세계 공항, 항공사, 물류기업 등 5천 여 명 이상이 참가하는 물류올림픽 2014 TIACA 유치에 성공하여 동북아 물류 허브로서의 브랜드 위상을 확립하고, 공항물류 인프라 확충 및 2단계 공항물류단지개발을 통해 제조업 물류 창출의 거점으로 육성할 것입니다.



지분매각을 통한 기업가치 향상 인천국제공항공사는 공사 기업가치 향상 및 허브기능 강화를 위해 지분매각을 진행 중에 있습니다. 기업공개(IPO)를 통한 주식상장으로 시장감시 강화 및 경영 투명성·자율성·책임성 강화가 가능해지며, 전략적 파트너십을 통해 더 큰 경영성과 창출 및 효율적 경영체제를 구축하게 됩니다. 또한 주식 일반 공모를 통해 공사의 운영성과를 직접 국민과 공유할 수 있으며, 투자의 자본을 정부가 일부 회수함으로써 국민의 조세부담을 감소시킬 수 있습니다. 인천국제공항공사는 지분매각을 통한 서비스 질 하락 및 공공성 침해 가능성을 제거하기 위해 항공법에 의거한 이용료 및 서비스 규제근거를 철저히 마련하고 모든 사항을 신중히 고려·검토하여 국익과 인천국제공항의 발전을 위한 방안을 구축해 나갈 것입니다.

02

협력사와의 상호신뢰에 기반한 상생협력



신뢰를 바탕으로 한 상생협력은 기업과 협력사의 경쟁력을 강화하는 기반이 됩니다. 인천국제공항공사는 사회책임경영의 모든 방향에서 협력사와 함께 Win-win하는 상생의 파트너십을 실현하고 있습니다. 체계적인 상생협력 프로그램을 통해 협력사 경쟁력 강화를 위한 지원을 아끼지 않고, 각 사업분야별 가치 창출을 통해 다양한 이해관계자들에게 최상의 공항서비스를 제공하고 있습니다.

낙찰률

87.75 %로 상승

협력사 종사자 복지강화

210 억 원

상생협력 전략 인천국제공항공사는 '상호협력적 파트너십 형성', '협력사 경쟁력 강화', '공항가족 일체감 조성'을 상생협력의 3대 전략으로 삼아 협력사와 함께 지속적으로 성장해 나가고자 노력하고 있습니다.

상생협력 프로그램 인천국제공항공사는 상생협력의 3가지 전략 하에 다양한 세부 협력 프로그램을 시행하여 상호협력적 파트너십을 강화해 나가고 있습니다. 협력사의 날, 하계 휴양소 운영 및 명절 등에 격려품 지원, 직원들의 해외 공항 견학을 통해 협력사 임직원들의 사기진작과 단합을 도모하고 있으며, 성과공유제 활성화, 윤리경영 지원 및 우수 협력사 포상 등을 통해 협력사의 경쟁력을 강화해 나가고 있습니다. 또한 공항 한가족 공동체 의식 제고를 위해 '한가족 대화의 장' 운영과 직원가족 공항초청 행사 등을 통해 인천공항 근무자로서의 자긍심 또한 드높이고 있습니다.

상생협력 추진성과 2009년 인천국제공항공사는 협력사 임직원의 근로환경 및 제도 개선을 통한 고용안정화 성과를 창출하였으며, 협력사와의 다양한 커뮤니케이션 채널 운영으로 소통의 문화를 정착하였습니다. 이 같은 상생협력력을 통한 안정적 공항운영으로 세계 공항산업 최초 ASQ 5연패 등의 성과를 올릴 수 있었으며, '서비스 수준협약(SLA, Service Level Agreement)'과 협력사 성과공유제의 성공적 시행으로 타 업체 및 기관으로부터 벤치마킹 대상이 되고 있습니다.

2009 사회책임경영 주요 이슈

안전과 보안

안전과 보안은 공항운송의 최우선 가치이자 목표입니다. 인천국제공항공사는 최고의 운항안전체계 및 보안시스템을 구축하고, 공항시설 안정성 제고를 위한 유지관리 활동을 강화하여 대한민국의 첫 번째 관문으로서의 책임과 역할을 다하고 있습니다. 또한 안전과 보안을 세계 초일류 수준으로 유지·발전시키기 위한 다양한 이해관계자와의 긴밀한 협조를 통해 지속가능한 성장의 기반을 확보해 나가고 있습니다. 더불어 높아진 공사의 안전과 보안 위상을 기반으로 한 해외교류 및 해외사업 진출을 통해, 전 세계 공항산업의 발전을 이끄는 견인차 역할을 하고 있습니다.

14 Incheon International Airport Corporation



재난 및 위기대응 능력 제고 항공기 사고 및 화재, 시설물 폭발 등의 인적 재난을 비롯해 해외전염병이나 공항테러 등의 사회적 재난 및 자연재해에 이르기까지 각 위기상황에 따른 대응체계를 구축하고 있습니다. 비상상황에 대비한 장비 및 시설 확충과 응급구조 응원협력병원 확대 및 인천소방안전본부와의 합동훈련을 실시하고, 해외전염병의 국내 유입방지 및 테러 및 파업에 대비한 대응 시스템을 강화하여 Safety Airport를 위한 협력체계를 강화해 나가고 있습니다. 또한 인천국제공항공사는 공항 내 이용객이 빈번한 장소에 자동제세동기(AED : Automated External Defibrillator)를 설치·운영하여, 응급의료체계 강화를 통한 인명 구조 활동에 만전을 기하고 있습니다. 공사의 위기관리는 공사 특성에 맞게 재난 및 항공안전분야 중심으로 표준운영절차(SOP), 비상계획(AEP), 재난대응매뉴얼, 비상운영절차(OCP)의 매뉴얼로 절차화하고 공항안전관리위원회, 감사위원회, 환위험관리위원회 등의 분야특성에 맞는 위기관리위원회를 운영하여 체계적으로 대응·관리하고 있습니다.

ASQ 평가 보안순위
5년 연속

1 위

보안사고 발생건수

0 건

보안검색 처리능력

5만 6천 명/1일
(전년대비 124% 향상)

세계 최고 수준의 보안운영 관리체계 확립 인천국제공항공사는 '세계에서 가장 안전한 공항'을 목표로 개항 이후 성공적인 보안시스템을 운영하고 있으며, 이에 보안사고 발생건수 Zero 달성 및 ASQ 평가 보안순위 5년 연속 1위를 지속해 오고 있습니다. 또한 국내외 보안분야 협력을 통해 글로벌 네트워크를 강화하고 있으며, 보안과 고객서비스의 조화를 통해 보안분야 고객만족도를 극대화해 나가고 있습니다. 첨단 보안장비 도입 및 보안인력 전문성 강화, 보호구역 출입증 온라인 신청시스템 도입, 효율적 보안절차 수립 등 보안운영시스템 향상으로 공항운영의 안정성을 한층 더 높여갈 계획입니다.

선진 보안운영시스템 구축 공항 보안 체계의 선진화와 고도화를 위해 의심승객 선별을 위한 프로파일링 기법을 도입하고, 폭발물 흔적 탐지기(ETD) 및 출국장 보안검색 X-ray 등의 첨단시설을 추가 도입하거나 교체해 검색 정확도를 제고하였습니다. 또한 공항보안 시행계획 및 공항보안 우발계획 등의 여객 보안검색 관련 규정을 재정비하여 검색운영 효율성을 향상시키고 있습니다. 이러한 노력으로 2009년 안보위해물품의 적발건수가 작년 대비 16.5% 증가한 반면 보안사고 발생건수 Zero를 유지하고 있습니다.

*프로파일링기법 기존의 전수검색방식에서 벗어나 사전 승객정보를 바탕으로 항공편 노선 승객별 의심승객(Watch list, No-Fly list, Selectee list)을 선별하여 검색을 실시함으로써 검색의 정확성 향상, 비용의 최소화, 고객 서비스 증진을 도모하는 최신 검색기법

보안 전문성 향상 세계 수준의 보안 수준 유지를 위해 보안인력의 전문성 향상을 위한 교육을 지속적으로 추진하고 있습니다. 항공보안 경진대회와 국내외 보안환경변화에 대한 대응책을 논의하는 세미나 등을 통해 세계 항공보안의 발전을 선도하고 있습니다.

전신검색장비 도입 인천국제공항공사는 여객의 안전과 국가의 안전을 최대한 보장하기 위해 전신검색장비 3대를 도입하였습니다. 전신검색장비는 일반인 대상이 아니며 테러, 마약, 밀수 등 위험인물에 대한 보안검색강화를 위한 것입니다. 임산부, 영·유아, 환자, 장애인 등 보호대상자는 전신검색에서 제외되며, 대상자가 검색기 사용을 거부하면 종전의 착수검사를 받을 수 있도록 선택이 자유롭습니다. 인천국제공항에 설치된 전신검색장비는 고객의 데이터를 저장할 수 없으며 대상자의 얼굴은 모자이크 처리돼 식별할 수 없도록 하고 신체 주요부위도 매우 희미하게 형체를 알 수 없게 하였습니다. 특히 대상인물을 직접 체크하는 검색대와 분석실은 장소가 각각 멀리 떨어져 있으며 분석요원과 안내요원을 서로 다르게 엄격히 구분하여 관련 직원들이 누구를 검색하는지 알 수 없도록 운영체제를 마련하였습니다. 또한 검색대상 승객과 동성(同性)의 분석 요원으로 운영하는 등 엄격한 관리와 운영체제 및 검색요원의 철저한 교육을 통해 고객의 인권보호와 공항 안전제고라는 두가지 가치를 함께 추구하고 있습니다.

내실있는 수익을 창출해 사회에 기여하는 것은 기업의 존재 이유이자 목적이며, 책임입니다. 2009년 인천국제공항공사는 '세계 공항산업을 선도하는 글로벌 공항전문기업'이 되기 위해 Global IIAC 2015를 수립하고 새로운 공항 패러다임을 실현해 나가고 있으며, 이를 통해 얻은 경제적 성과를 고객과 지역사회, 임직원 등의 이해관계자들에게 환원하고자 최선을 다하고 있습니다.

Economic Responsibility

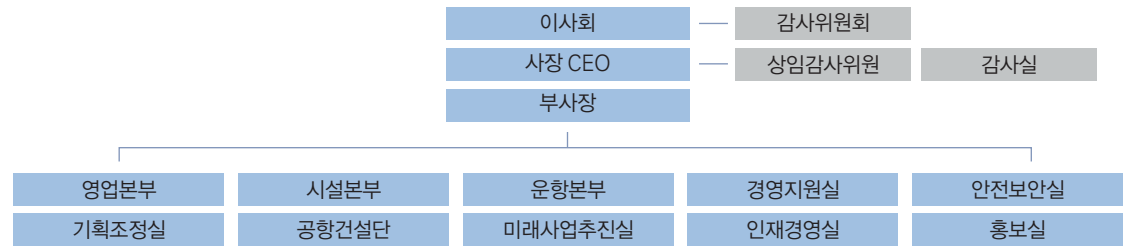


회사개요 및 경제성과

인천국제공항은 2001년 3월 29일 개항한 이래 9년간 대한민국을 대표하는 국가의 관문이자 경제의 중심으로 꾸준히 성장해 왔습니다. 2009년에는 끊임없는 혁신활동과 효율적 공항운영을 통해 국제 여객운송 세계 12위, 화물운송 세계 2위의 성과를 기록하며 동북아를 대표하는 세계 5대 허브공항으로서의 위상을 더욱 공고히 하였습니다.

| 기업 개요 | | [2010.06 기준] | |
|-------|-----------------------------|--------------|---|
| 기업명 | 인천국제공항공사 | 시설현황 | 여객터미널(1동) 496,000m ² 탑승동 166,000m ² 자유무역지역 2,706,000m ² 국제업무단지 496,000m ² , 활주로 3본 |
| 설립일 | 1999년 2월 1일 | 연간 처리능력 | 운항 41만회, 여객 4,400만명, 화물 450만 톤 |
| 자본금 | 3조 6,178억 원 (주주구성: 정부 100%) | 출자회사 | 인천공항에너지(주), 인천국제공항급유시설(주) 인천 시민축구단 |
| 총자산 | 자산 8조 406억 원 | 회사위치 | 인천광역시 중구 운서동 2850 |
| 당기순이익 | 2,668억 원 | | |
| 조직구성 | 3본부 2실 19처, 76팀 1지사, 867명 | | |

조직구성



사업영역

고유사업영역

공항운영

- 운항, 터미널 운영, 보안 및 안전, 지상서비스, 공항 내외 시설유지 등
- 공항운영수익 : 4,151억원
- 수익원 : 공항수익(착륙료, 정류료, 계류장 사용료 등) 및 시설사용수익(여객 공항이용료, 주차장 사용료, 탑승고 사용료, 유틸리티 사용료, 수하물 처리시설 사용료 등)

상업시설 및 물류단지 운영

- 컨세션(면세점 및 사업시설) 사업 및 자유무역 지역 운영, 사무실 임대
- 비항공수익 : 7,715억원
- 수익원 : 토지임대료, 건물임대료, 체크인카운터 사용료, 상업시설 사용료, 광고료 등

공항건설

- 공항내 시설 건설 및 개발
- 3단계 건설 : 2009년부터 2015년까지 약 4조원 투입
- 범위 : 제2여객터미널 신설, 화물터미널 확장, 항공기 계류장, 공항물류단지조성, 공항접근교통시설 확충

전략사업영역

공항복합도시(Air City)개발

- 2020년 개발완료예정으로 공항주변지역에 쇼핑, 휴식, 관광, 엔터테인먼트, 컨벤션 등 연관시설 개발을 통해 공항을 중심으로 시너지 효과창출
- 사업개요 : IBC-II(부지 482만m², 사업규모 8조원) / IBC-I 2단계(부지 33만m², 사업규모 6,256억원)
남측 유수지(부지 15만m², 사업규모 254억원)
- 주요추진현황 : 국제업무지역 특급호텔 실시협약체결, 모터파크 실시협약체결

해외사업진출

- 공항건설 및 운영으로 축적된 세계적인 수준의 기술과 노하우를 지식상품화하여 해외사업 진출
- 주요 추진현황 : 이라크 아르빌국제공항 3,150만 달러 규모의 컨설팅용역, 러시아 하바로프스크 공항 현대화 사업을 위한 120만달러 규모의 마스터 플랜수립 용역시행

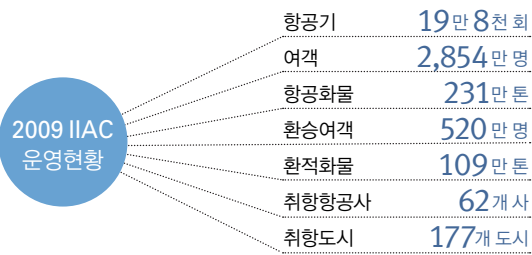


공항운영 성과

인천국제공항공사는 개항 이래 9년간 세계 공항사에 뚜렷한 발자취를 남기며 성장을 거듭하고 있습니다. 2009년 대내외적 경제 위기 상황 속에서도 적극적인 운항횟수 증대 노력을 지속하여 개항 이후 최대 실적인 62개 항공사 177개 취항도시를 기록하였으며, 개항 이후 최초로 환승여객 500만 명을 돌파하는 성과를 올렸습니다.

공항운영 성과

2009년 항공기 운항 실적은 총 19만 8천여 회로 1일 평균 546회를 운항하였으며 여객 실적은 총 2,854만 명, 화물 실적은 231만 톤을 기록했습니다. 또한 운항횟수 증대를 위한 지속적 노력으로 62개 항공사 취항, 도시 177개를 기록하며, 글로벌 경기침체 여파에도 불구하고 개항 이후 최대 실적을 달성하였습니다. 특히 신 환승노선 구축, 환승강점 마케팅 강화 등의 노력으로 직항여객 감소에도 불구하고 전년 대비 17.6% 증가한 환승여객 520만 명을 기록, 개항 이후 최초로 500만 명을 돌파하는 성과를 올렸습니다. 이와 함께 환적화물량 역시 109만 톤을 기록하며 동북아 허브공항으로서의 입지를 구축해 나가고 있습니다.



항공기 운항 2009년 항공기 운항실적은 전년 대비 5.8% 소폭 감소한 198,918회를 기록하였습니다. 이는 경기침체로 인한 환율 및 유가 급등, 항공 운임료 상승 등의 외부 요인으로 인해 운항 공급이 줄어든 점에 기인한 것입니다. 하지만 하반기 경기회복세와 함께 미주 델타항공 신규 노선 취항 및 저가항공사 유치, 그리고 에미레이트항공 A380 최초 운항 등의 다양한 노력으로 인해 전년 대비 감소폭은 둔화

었습니다. (2009년은 5.8% 감소, 2008년에는 0.1% 감소하였습니다. 미주 델타항공 신규노선은 2009년 확정, 2010년 취항하였습니다.)

여객운송 | 2009년 여객은 전년 대비 4.8% 소폭 감소한 28,549,770명을 기록하였습니다. 이는 세계 경기침체, 여행 소비심리 저하, 신종플루 등의 복합적 장애요인에 기인한 것입니다. 이와 같은 감소추세는 상반기에 지속되었지만, 하반기 경기회복 조짐과 신종플루 확산 둔화로 인해 관광객이 증가하면서, 3분기 이후 전년 대비 플러스 성장세로 전환되었습니다. 특히 개항 이래 최고 실적인 18.5%를 기록하며 전년 대비 17.6% 증가한 520만 명의 환승객을 유치한 것은 그간 지속적으로 추진해온 허브화 전략과 신환승축 개발, 환승강점홍보, 환승 FAM투어 등의 공격적인 마케팅 활동과 같은 공사의 꾸준한 노력의 결과입니다.

화물 운송 2009년 항공화물은 경기침체 영향으로 상반기 까지 감소세를 지속하였으나 하반기부터 가파른 회복세를 보이며, 전년 대비 4.6% 소폭 감소한 2,313천 톤을 기록하였습니다. 특히 4분기는 선진국의 IT 및 금속제품 수요 회복과 LED TV 품목의 항공화물 추가, 중국 등의 개발도상국 경기회복으로 인한 수출증대로 전년 동기 대비 20.3% 증가한 실적을 기록하였습니다. 환적화물량의 경우 한국발 수출 급증으로 인한 직항화물 성장세로 상대적으로 저조한 1,091천 톤을 기록하였습니다. 이는 전년 동기 대비 8.6% 소폭 감소한 수치입니다. 여전히 동북아 경쟁 공항중 가장 높은 환적율을 기록하여 물류허브공항의 역할을 다하고 있습니다.

항공편수



Day : 04:00~20:00, 16hr

| | 2007 | 2008 | 2009 |
|----|---------|---------|---------|
| 여객 | 161,665 | 164,037 | 157,887 |
| 화물 | 23,656 | 22,181 | 16,321 |
| 기타 | 1,346 | 1,171 | 1,402 |
| 총계 | 186,664 | 187,389 | 178,610 |



Night : 20:00~04:00, 8hr

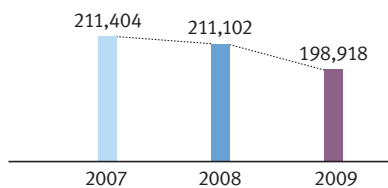
| | 2007 | 2008 | 2009 |
|----|--------|--------|--------|
| 여객 | 14,783 | 13,482 | 11,390 |
| 화물 | 11,303 | 11,402 | 10,320 |
| 기타 | 373 | 279 | 268 |
| 총계 | 26,459 | 25,163 | 21,978 |

*기타: 연구, 학술, 항공사진, 군사, 건설, 개발 등의 목적 항공 편수

*기타를 제외한 항공 편수: 198,918편

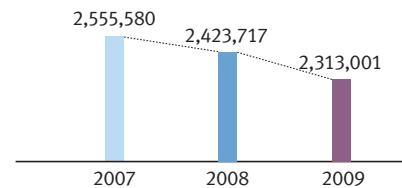
항공기 운항

[단위: 회]



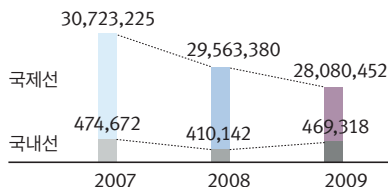
화물운송

[단위: 톤]

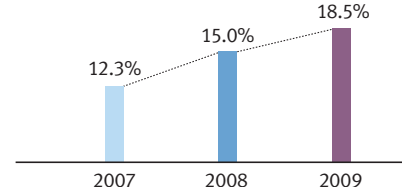


여객운송

[단위: 명]



환승률



경영실적

2009년 인천국제공항공사는 여러 환경적 요인으로 항공수익이 감소하였음에도, 비항공수익 증가세에 힘입어 역대 최대 규모인 당기순이익 2,668억 원을 달성, 6년 연속 흑자의 내실있는 경영성과를 창출하였습니다. 2004년부터 매해 평균 1,500억 원대 당기순이익을 기록하는 등 안정적인 재무구조를 실현하고 있습니다.

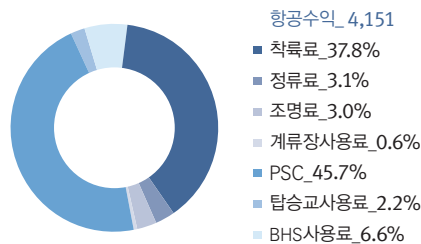
경영분석

2009년 인천국제공항공사는 글로벌 경기침체 및 신종플루 등으로 인한 항공수요의 감소에도 불구하고 6년 연속 흑자 경영을 실현, 위기 상황 속에서도 내실있는 성과를 거두었습니다. 비항공수익의 증가세에 힘입어 2009년 결산 기준 총 1조 1,866억 원의 매출액을 기록하였고, 당기순이익은 2,668억

원을 기록하였습니다. 또한 자산은 21% 감소한 8조 406억 원, 자본은 6.0% 증가한 4조 3,489억 원을 기록하였고, 3조 원이 소요된 2단계 시설 건설 및 운영에도 불구하고, 부채비율을 1조149억 원 감소한 85%로 낮추며 재무건전성을 유지했습니다.

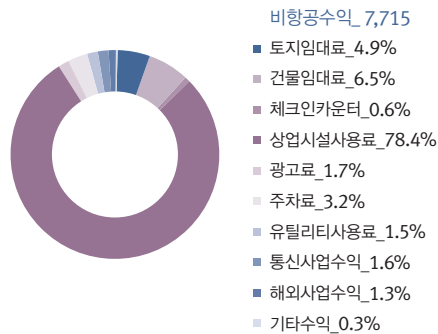
2009 항공수익 현황

[단위: 억원]



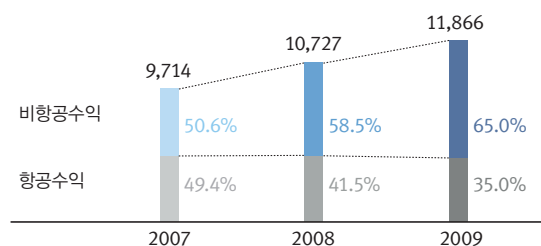
2009 비항공수익 현황

[단위: 억원]



인천공항 수익구조

[단위: 억원]



요약 재무지표

[단위: 억원]

| | 2007 | 2008 | 2009 | 2010.06 |
|-------------|--------|--------|--------|---------|
| 영업실적 | | | | |
| 매출액 | 9,714 | 10,727 | 11,866 | 6,248 |
| 매출총이익 | 5,345 | 4,924 | 5,226 | - |
| 영업이익 | 4,606 | 4,038 | 4,379 | 2,730 |
| 당기순이익 | 2,017 | 1,534 | 2,668 | 1,689 |
| EBITDA | 6,438 | 6,464 | 7,296 | - |
| 재무현황 | | | | |
| 유동자산 | 1,128 | 1,227 | 1,943 | 2,101 |
| 비유동자산 | 77,548 | 80,873 | 78,463 | 77,942 |
| 자산총계 | 78,675 | 82,100 | 80,406 | 80,043 |
| 유동부채 | 10,817 | 8,522 | 12,895 | 8,551 |
| 비유동부채 | 28,586 | 32,577 | 24,002 | 26,826 |
| 부채총계 | 39,402 | 41,099 | 36,917 | 35,377 |
| 자본총계 | 39,273 | 41,001 | 43,489 | 44,666 |

안정성, 수익성, 성장성 지표

[단위: %]

| | 2007 | 2008 | 2009 | 2010.06 |
|---------------|-------|-------|------|---------|
| 안정성 지표 | | | | |
| 부채비율 | 100.3 | 100.2 | 84.9 | 79.2 |
| 이자보상배율 | 10.4 | 14.4 | 15.1 | 24.6 |
| 차입금의존도 | 38.6 | 35.4 | 33.8 | - |
| 이자보상배율 | 2.74 | 2.73 | 3.56 | 5.09 |
| 수익성 지표 | | | | |
| 매출액영업이익율 | 47.4 | 37.6 | 36.9 | 43.7 |
| 매출액순이익율 | 21.3 | 14.3 | 22.5 | 27.0 |
| 총자산순이익률 | 2.6 | 1.9 | 3.3 | 2.1 |
| 자기자본순이익률 | 5.3 | 3.7 | 6.1 | 3.8 |
| 성장성 지표 | | | | |
| 매출액 증가율 | 11.0 | 10.4 | 10.6 | 7.1 |
| 영업이익 증가율 | 13.3 | ▲12.3 | 8.4 | 22.2 |
| 당기순이익 증가율 | 42.7 | ▲25.9 | 74.0 | 40.8 |
| 총자산 증가율 | 6.9 | 4.4 | ▲2.1 | ▲0.5 |

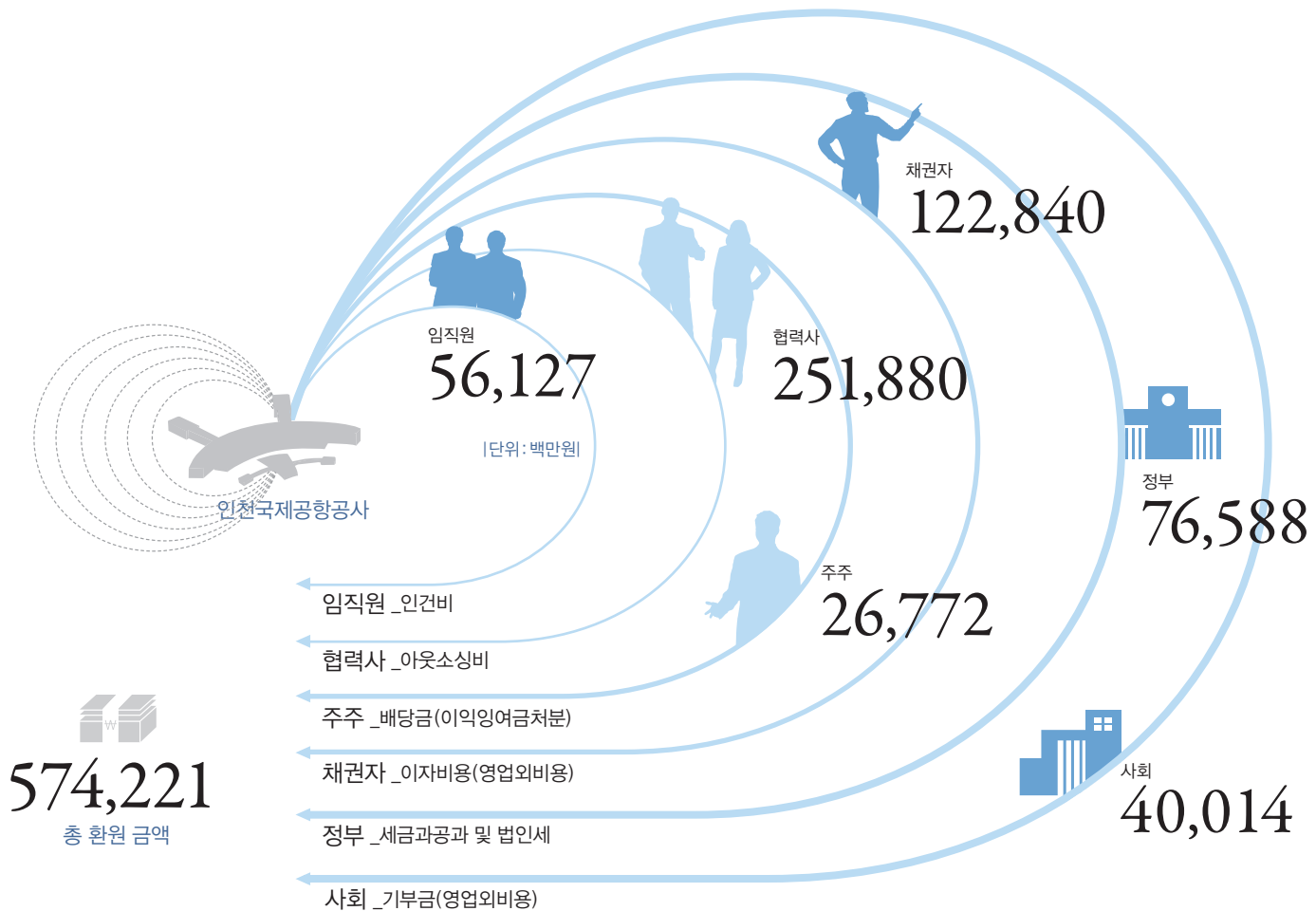
경제적 성과의 환원

끊임없는 경영혁신 활동과 경쟁력 강화 노력을 통해 지속성장과 우수한 수익을 창출하고 있는 인천국제공항공사는 이러한 경제적 성과를 다양한 이해관계자들과 공유하고 있습니다. 고객, 임직원 및 정부와 지역사회 등 다양한 이해관계자별 체계적 경제가치 배분활동을 통해 공기업으로서의 사회적 책임을 성실히 수행하고 있습니다.

경제적 성과의 환원

인천국제공항공사는 지속적인 경쟁력 강화 노력과 성장동력 발굴로 꾸준한 매출 증대와 투자 수익을 창출하고 있습니다. 이 모든 성과가 이해관계자와 함께 협력해 얻은 결실임을 알기에, 다양한 사업 활동을 통한 경제적 가치를 다양한

이해관계자들과 나누고 있습니다. 2009년 한 해 동안 임직원과 주주, 채권자, 정부, 사업 파트너 및 사회에 환원한 가치는 총 1조 1,865억원의 매출액중 48.4%인 5천 742억원으로 환산할 수 있습니다.



임직원 | 임금 및 복지비용은 인천국제공항공사 내부고객인 임직원에게 대한 경제적 가치 분배분으로서 급여, 제수당, 퇴직급여 및 복리후생비를 포함하고 있습니다.

협력사 | 공항산업은 노동집약적 장치산업으로 공항운영, 시설유지보수, 정보통신 3개분야 43개 협력사 및 6,000여명인원과 세계최정상급의 공항서비스를 만들고 있습니다. 이를 통해 협력사에게 분배된 경제적 가치는 2009년 약 2천 519억원입니다.

주주 및 투자자 | 주주, 투자자 및 채권자에게 대한 경제적 가치 배분 금액은 영업외비용인 이자비용에 배당금 총액을 더한 값입니다. 인천국제공항은 100% 정부출자 공기업입니다.

정부 | 정부에 분배된 경제적 가치는 조세공과금 및 법인세 비용으로 구성되어 있습니다. 2008년에 2단계확장공사 완료로 인해 크게 상승했던 영향으로 2009년에는 법인세비용이 전년 대비 55% 하락하였습니다.

지역사회 | 지역사회발전을 위해 사용된 사회공헌 활동기금을 포함한 사회기부금 의미합니다. 인천국제공항은 지역사회의 발전을 통해 기업의 발전이 가능하다는 믿음으로 지속적인 투자를 진행할 계획입니다. 2009년 약 400억을 투자하였습니다.

직접 경제 효과

1)인건비: 급여+제수당+잡급+퇴직
 급여+급여성 복리후생비
 2)협력사-아웃소싱: 공항산업은 노
 동집약적 장치산업으로 공사 자체 6
 천여 명의 고용창출(공항중사자3만
 5천명)
 3)2009년 사회기부금: 인천하늘교
 육재단 기부 출연 387억원(지역인재
 양성 및 정주여건 개선을 통한 지역
 사회발전을 위해 09년도 자율형사
 립고 하늘고 설립)

이해관계자별 경제적 성과의 환원

[단위: 백만원]

| | 2007 | 2008 | 2009 | 2010.06 |
|---------------------------|-----------|-----------|----------------------|---------|
| 사업활동을 통해 창출한 경제가치 | | | | |
| 매출액 | 971,366 | 1,072,671 | 1,186,560 | 624,818 |
| 영업외수익 | 32,454 | 298,776 | 135,996 | 52,897 |
| 합 계(A) | 1,003,820 | 1,371,447 | 1,322,556 | 677,715 |
| 이해관계자에게 환원된 금액 | | | | |
| 임직원 - 인건비 ¹⁾ | 54,635 | 56,102 | 56,127 | 24,405 |
| 협력사 - 아웃소싱비 ²⁾ | 167,184 | 235,720 | 251,880 | 267,700 |
| 주주 - 배당금(이익잉여금처분) | - | 36,239 | 26,772 | 48,019 |
| 채권자 - 이자비용(영업외비용) | 68,397 | 147,885 | 122,840 | 132,075 |
| 정부 - 세금과공과 및 법인세 | 91,089 | 171,172 | 76,588 | 62,332 |
| 사회 - 기부금(영업외비용) | 1,142 | 3,121 | ³⁾ 40,014 | 2,887 |
| 합 계(B) | 382,447 | 650,239 | 574,221 | 537,418 |

간접 경제 효과

수익사업 다각화를 통한 공항이용료 절감

인천국제공항은 기본적인 공항시설 사용료가 국제적 경쟁공
 항들보다 낮습니다. 이는 공항을 통해 수출하는 기업들의 원
 가부담과, 공항이용객의 경제적 부담을 낮추어 국가경쟁력
 에 이바지합니다. 토지개발 부대사업의 간접이익을 극대화
 하여 본질적인 서비스의 이용료를 낮춤 으로서 공항이용객
 이 지불하는 이용료를 동결하고 항공기 착륙료를 인하할 수
 있었습니다. 지속적인 사업 다각화 및 신규 사업개발을 통해
 공항이 본질적으로 제공하는 공공서비스 이용료에 대한 상
 대적 부담을 계속 낮추어갈 것입니다.

정부지원사업

인천국제공항공사는 100% 정부출자 공기업으로 정부로부
 터 '생산성 향상 시설투자' 및 '에너지 절약시설 투자' 를 통
 해 사업비에 대한 3~5%의 세액공제 혜택을 받았으며, 친
 환경버스 및 차량운행사업 인천공항 환승투어 활성화사업
 을 진행하여 사업비 일부를 지원 받았습니다. 특히, 인천공
 항 그린카고허브 로고를 부착한 친환경 경량형 ULD 보급사
 업을 통해 항공사는 항공기 한대당 61,200ℓ의 유류 절감 및
 약 2억5천만원의 유류비 절약효과를 창출하였으며, 인천공
 항과 인천시는 전세계 공항에서 모두 1만 8900차례 브랜드
 노출을 통한 홍보효과를 얻었습니다.



첨단기술 투자를 통한 산업효율향상 및 고객 편의 제고

인천국제공항공사는 2005년부터 2010년까지 1,000억원의
 사업비를 들여 IT와 BT첨단기술을 도입하는 유비쿼터스 공
 항 u-Airport 프로젝트를 진행하고 있습니다. 모바일체크인
 서비스, 셀프체크인 서비스, 자동출입국시스템 u-Immigra-
 tion, u-Cyber Terminal 구축 등으로 출입국과 관련된 모든
 과정들을 간소화시키고 효율을 높여 고객의 편의를 향상시
 키고 있으며 이에 대한 투자를 지속적으로 확대해 나갈 계
 획입니다.

공항 입주업체 영업 안정화 지원

인천국제공항공사는 2009년 경제위기 극복에 동참하고자
 사업파트너의 영업안정화지원을 진행하였습니다.

- 항공사 착륙료 10%, 임대료 20%, 환승검색비용 60% 인하
- 물류업체 토지임대료 최대 21% 인하, 주차료 50% 감면
- 입점업체 영업료 10% 인하, 납부방법 변경 (선납 → 후납)

일자리창출

인천국제공항은 570여개 기업의 3만5,000명 공항가족에
 게 일자리를 제공하고 있으며, 안내직원, 환경미화 직원부터
 공항소방대, 야생동물퇴치, 시설유지보수업무 직원 등 인천
 국제공항공사 자체 협력사만 6천개의 일자리를 창출하고 있
 습니다. 또한 인천국제공항공사 비운용 사내기금을 활용하
 여 연 10,700여 명에 달하는 저소득층 일자리 창출을 하였
 으며 청년인턴 채용을 통해 기업의 사회적 역할을 다하기 위
 해 노력하고 있습니다.

컨세션사업 운영의 경제효과

인천국제공항의 면세점과 식음료점, 전문상점, 편의점, 환승
 호텔 등을 포함한 공항 내 상업시설 입점업체의 연간 매출액
 은 2007년 1조원을 넘어선후 매년 15%이상의 성장을 지속
 하고 있습니다. 이를 위해 인천국제공항공사는 세계 최초 공
 항 면세점 브랜드인 'Airstar Avenue' 개발, 공동 마케팅 및
 상업시설 운영효율화, 출입국시간 감소노력을 통한 이용객
 편의제공 등의 지속적인 마케팅 지원을 실시하고 있습니다.

인천국제공항공사는 사람과 자연이 함께 행복한 풍요로운 세상을 만드는 일이 미래 세대를 위한 최선의 가치라고 생각합니다. 2009년 4월 'The World's Best Green Airport'를 비전으로 하는 '녹색성장 전략'을 수립하여 국가의 비전인 녹색성장 실현에 동참하고 있습니다. 주변지역의 환경영향을 최소화하고 생태계 보전에 노력하는 일에서부터 지구의 온도를 낮추기 위해 에너지를 아끼고 그 효율을 높이는 일까지. 자전거 길을 내고 울창한 숲을 가꾸며 푸른 지구의 희망을 심는 인천국제공항공사가 친환경 녹색공항의 꿈을 한 걸음 앞당겨 실현해 가고 있습니다.

Environmental Responsibility

Aircraft Noise

1.4% ~ 5.3%

2009년 인천국제공항 주변 지역의 항공기 소음도는 법정 기준 이하로 유지되었습니다. 각 측정지점에서 연평균 42.2~71.2WECPNL 정도로 측정되었으며, 특히 소음 민감지역인 장봉(동), 장봉(웅암), 모도 지역은 2008년 대비 1.4%~5.3% 감소하였습니다.

Ecosystem

인천국제공항공사는 매년 4회 해양 및 육상 생태계 조사를 실시하고 있으며, 이에 따른 지속적 관리로 공항 주변지역 자연 생태계를 보전해 나가고 있습니다.

Energy Saving

17% 감소
4,525 toe 감소

인천국제공항공사의 여객 및 공항운영시설에서 사용한 에너지 사용량은 2008년 65,111toe에서 2009년 60,586toe로 감소하였습니다. 원단위 toe는 2008년 대비 2009년 0.05toe로 17% 감축되었습니다.

Energy Efficiency



2009년 인천국제공항공사는 공항에 설치, 운영 중인 백열전구를 고효율램프(LED램프, 안정기내장형 램프)로 모두 교체하였습니다. 2012년까지 고효율조명 도입을 추진하여, 현재 운영 중인 조명 기기의 30% 이상을 LED램프로 교체할 예정입니다.

Issue

항공기 소음관리
공항주변 생태환경 영향평가
공항 탄소배출저감 및 에너지효율 향상

Management Approach

친환경 공항운영 체계구축
녹색성장 전략수립

CO₂ Greenhouse Gas

15% 감소
6,779 tCO₂ 감소

인천국제공항공사의 2009년 온실가스 총 배출량은 127,239tCO₂로 전년 대비 6,779tCO₂ 감소하였으며, 원단위 tCO₂ 배출량은 전년 대비 0.11tCO₂로 15% 감축되었습니다. 여객 및 공항운영 시설에서 발생하는 온실가스의 대부분은 에너지 사용으로 인한 것으로, 2009년 온실가스 인벤토리 구축을 통해 체계적인 온실가스 배출현황 및 감축 잠재량을 파악하여, 절감목표 및 계획을 추진하고 있습니다.

Carbon Neutralization 4.3%

인천국제공항공사는 2009년부터 탄소중립 프로그램에 참여하고 있습니다. 중수처리장에서 전력사용으로 발생하는 온실가스 배출량의 4.3%에 대해 신재생에너지 시설투자를 통해 상쇄하고 있습니다.

Recycling of Gray Water

59% 재활용
1.71 million ton

2009년 인천국제공항공사는 공항운영으로 인해 발생하는 오폐수의 효율적인 처리를 위해 중수처리시설의 1일 처리용량을 기존 2만 톤에서 3만으로 증설 완료하였습니다. 공사의 공항시설에서 발생하는 생활하수 및 기내 오폐수 등의 59% 정도가 조경용수, 화장실 잡용수, 냉각수 등으로 재활용되고 있습니다.

World Peace Forest 58,337m³

인천국제공항공사는 '세계평화의 숲' 조성 사업 1단계를 완료하여 총 58,337m³의 부지에 숲을 조성하였습니다. 공항 인근지역의 나무심기를 통해 탄소중립을 실현하고 인근주민들에게 친환경적인 주변환경을 제공할 계획입니다.

Indoor Air 21.09 µg/m³

인천국제공항공사는 실내 미세먼지 농도의 법적 기준치(150µg/m³)보다 훨씬 낮은 21.8µg/m³의 우수한 실내공기질을 확보하고 있습니다.

Recycling of Wastes

50.8% 재활용
45% 소각 4.2% 매립

2009년 인천국제공항공사에서 발생한 총 폐기물은 14,253.8ton이며, 발생한 폐기물의 7,237.25ton이 재활용되었습니다. 폐기물 처리방법 비율은 재활용 50.8%, 소각 45%, 매립 4.2% 순으로 나타났습니다.

Air Quality Measuring Station

대기측정국
인천국제공항공사에서는 대기오염 관리를 위하여 3개소에 대기측정국을 설치하여 24시간 모니터링 하고있으며, 이동환경조사 차량 측정, 사후환경 조사 측정 등 다양한 대기측정을 시행하고 있습니다.

Maglev Vehicle

자기부상열차
인천국제공항공사는 교통센터와 IBC, 워터파크, 용유역을 잇는 6.1km의 자기부상 열차 시범노선 건설을 2013년 완공 목표로 진행중입니다.

Reservoir Sluice Gate

유수지 배수갑문
3개소 공항 북측, 남측, 동측 유수지의 수문을 조정하는 시설

Renewable Energy

83 tonCO₂ 감소효과
195 mwh 전력공급

인천국제공항공사는 2009년 국제업무지역에 있는 중수처리시설 부지 내 태양광 100kW와 풍력 50kW, 공항진입로 등에 하이브리드 가로등 42기를 설치하는 등 신재생에너지 시범단지를 조성하였습니다. 이를 통해 중수처리시설에서 연간 약 195mwh의 전력 공급이 가능해져, 약 83t의 온실가스 배출 저감효과를 얻을 수 있습니다.

- 1 인제개발원 : 태양광 10kW
- 2 신재생에너지시범단지 : 태양광 100kW
풍력 10kW x 5기, 하이브리드 가로등 42기
- 3 Flying to the Future : 태양광 10kW
- 4 국제우편물류센터 : 태양광 100kW
- 5 자유무역지역 : 태양광 15kW
태양광 254Gcal 지열 61Gcal

Environment-friendly Transportation

18.4 km

인천국제공항공사는 친환경 교통체계를 구축하고, 자전거 이용 활성화 정책의 일환으로 2009년 12월 공항에서 신도시 간 자전거도로를 구축을 완료하였습니다. 또한 친환경 차량 21대 도입하여 시범운영하고 있으며, 향후 추가적으로 도입할 예정입니다.

환경친화적 공항 운영

인천국제공항공사는 친환경 녹색공항 구현을 통해 환경적으로 건전한 기업의 사회적 책임을 다하고자 합니다. 'Global IIAC 2015'를 토대로 환경경영 전략을 수립하고, 이의 적극적 실천을 위해 내부 구성원뿐만 아니라 협력사, 감리단 및 시공사에 이르는 이해관계자들에게 교육과 훈련을 실시하여 친환경 공항운영 시스템이 체계적으로 정착될 수 있도록 하고 있습니다.

환경조직 운영

인천국제공항공사는 통합적이고 체계적인 환경업무를 수행하기 위해 환경전담 인력으로 구성된 환경조직을 운영하고 있습니다. 공항운영에 미치는 환경 영향을 관리하는 환경관리팀과 기후변화 대응 및 효율적 에너지 관리를 위한 에너지관리팀 및 수처리시설 및 자원회수시설을 운영하는 플랜트시설팀 등의 3개 내부조직으로 구성하여 각 해당분야 전문가들에 의한 유기적인 환경관리 활동을 지속적으로 추진 중입니다. 이와 함께 환경감시시설, 중수처리시설, 자원회수시설 유지·관리 업무를 전문 사업파트너에게 위탁함으로써, 더욱 전문적이고 친환경적인 운영이 될 수 있도록 하고 있습니다.

환경경영 시스템

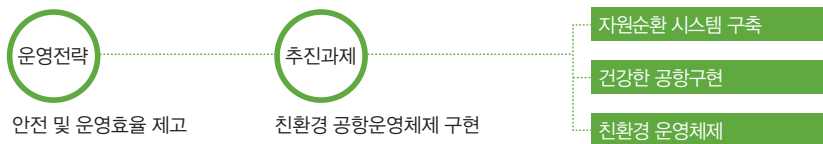
인천국제공항공사는 ISO14001에 따른 정기적 내부 환경심사를 실시하고 있으며, 환경점검과 확인, 교육, 환경영향 조사 등의 다각적 환경관리체계를 통해 환경경영 역량을 강화해 나가고 있습니다. 환경관리 지도점검은 크게 내부심사, 일상·특별 점검, 환경영향조사 등의 3가지로 구성되어 있으며, 점검 시 현장과의 원활한 소통을 통해 환경영향에 대한 제언 및 의견을 적극 반영해 나가고 있습니다. 또한 공유가 필요한 우수사례와 현장에서 필요한 환경법규 등에 관한 교육을 상시적으로 실시하여, 임직원 및 사업파트너의 환경에 대한 의식을 고취해나가고 있습니다. 특히 세계 최

초로 1998년 공항건설 분야와 2002년 공항 운영분야에 대한 ISO14001인증을 획득한 인천국제공항공사는 매년 인증기관을 통해 법규준수 및 오염예방활동 등 환경경영 시스템의 운영현황을 점검하여 지속적으로 개선해 나가고 있습니다. 외부기관을 통한 점검 이외에도 내부 환경심사를 실시해 PDCA (Plan-Do-Check-Act) Cycle을 반복 적용함으로써 환경경영시스템의 적절한 실행여부 파악 및 실질적인 환경 개선이 이루어지도록 하여 각종 사업 수행에 따른 환경영향을 최소화하기 위해 노력하고 있습니다.

환경모니터링과 리스크 대응체계

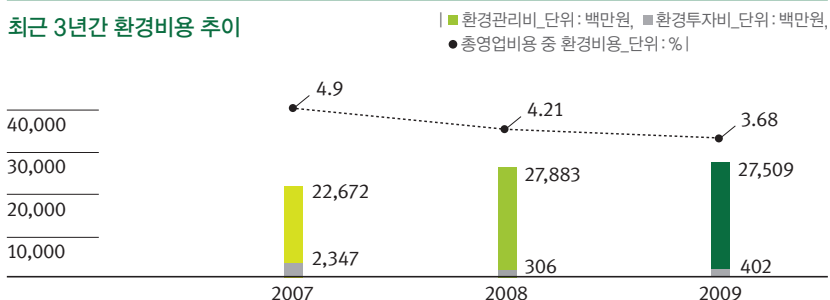
공항운영에 따른 환경영향 여부를 지속적으로 모니터링하기 위해 환경감시센터를 운영하고 있습니다. 환경감시센터에서는 수질, 대기, 소음에 대한 24시간 모니터링 및 이동지역 대기측정과 민원지역 환경측정 등의 환경조사를 함께 실시하여, 공항 주변 지역의 생태계 보호에도 지속적인 관심을 기울이고 있습니다. 또한 인천국제공항공사는 환경사고에 대한 단계별 대응체계를 구축하여 사전예방 및 사후대처 역량 강화에 주력하고 있습니다. 환경오염사고에 대한 효율적 대처를 위하여 사고를 유형별, 규모별로 분류, 각각의 상황에 맞는 대응 프로세스를 수립하고 있으며, 특히 경미한 사고 발생 시에는 상황본부(주간 환경관리팀, 야간 상황관리센터)에서 현황 접수 후 사고발생 업체에 방재자재를 지원하여 방재업무를 수행한 뒤 사고수습을 종료하고 있습니다.

친환경 공항운영 전략



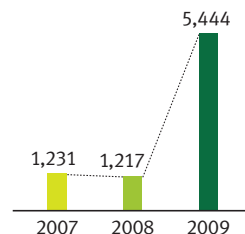
*인천국제공항공사가 수립한 비전 'Global IIAC 2015'의 4대 전략 중 친환경 공항운영체제 구현에 관한 내용이 포함된 '운영전략' 체계도

최근 3년간 환경비용 추이



De-icing

[단위: 톤]



De-icing PAD설치 및 폐수처리 제빙작업에 의한 환경영향 최소화를 위해 여객터미널 남측, 항공기정비고 북측 등 공항 내 8개소에 De-icing PAD를 설치하여 운영 중이며, 처리 후 발생되는 폐제빙 용액은 저장탱크에 차집 후 전문업체에 위탁 처리하고 있습니다.

인천국제공항공사는 공항운영 시 환경에 미치는 영향을 최소화하기 위하여 적극적으로 노력하고 있습니다. 최적의 수처리시설, 폐기물처리시설, 대기오염방지시설 등의 환경 시설에 대한 지속적인 투자를 추진하고 있으며, 효율적 자원 사용을 통해 사업활동의 모든 영역에서 발생하는 환경영향을 줄여나가고 있습니다.

수질오염 관리 및 재활용

공항운영으로 인해 발생하는 오폐수의 효율적인 처리를 위해 중수처리시설 및 시설별 오폐수 처리시설을 운영하고 있습니다. 공항시설에서 발생하는 생활하수 및 기내의 오폐수 등은 중수처리시설의 운영으로 오폐수의 59% 정도가 조경용수, 화장실 잡용수, 냉각수 등으로 재활용되고 있습니다. 또한 공항 내 5개소에 초기강우처리시설을 설치하여 강우에 포함되어 배출되는 유분의 함유량을 최소화하고 있습니다.

효율적인 용수 사용

인천국제공항공사가 2009년 사용한 용수는 335만 5천 톤으로 전년도 대비 7.5% 감소하였습니다. 공사의 용수 사용량은 여객터미널, 교통센터, 공항청사, 기타시설 별로 나누어 이를 합산한 것입니다.

대기오염 관리 및 실내공기질 개선

인천국제공항은 발생 가능한 대기 오염물질에 대해 법적 기준치보다 엄격한 기준을 결정하고, 철저한 대기오염 모니터링 및 관리를 통해 깨끗하고 쾌적한 공항 환경을 만들어가고 있습니다. 공항주변지역 대기오염 현황분석을 위하여 공항 신도시 등 3개소에 대기측정국을 설치하여 24시간 모니

터링을 실시하고 있으며, 공항 내 운행차량의 매연조사 시행 및 매연저감 홍보활동 등을 통하여 대기오염물질 배출 저감에 노력하고 있습니다. 인천국제공항이 개항후 조사결과 공항주변지역의 대기질 상태는 양호한 것으로 조사되었습니다. 특히 인천국제공항은 여객터미널 공기정화설비의 관리 및 미세먼지농도 측정을 통한 실내공기오염 모니터링을 강화해, 해마다 실내공기질을 개선시켜 나가고 있습니다. 2009년 국토해양부가 조사한 실내공기질 측정 결과 국내 15개 공항의 여객터미널 가운데 실내 공기가 가장 깨끗한 것으로 나타났습니다. '다중이용시설 등의 실내공기질관리법'에서 정한 실내 미세먼지농도의 법적 기준치($150\mu\text{g}/\text{m}^3$)보다 훨씬 낮은 $21.8\mu\text{g}/\text{m}^3$ 의 우수한 실내공기질을 확보하고 있는 것으로 조사되었습니다.

폐기물 발생 저감 및 재활용

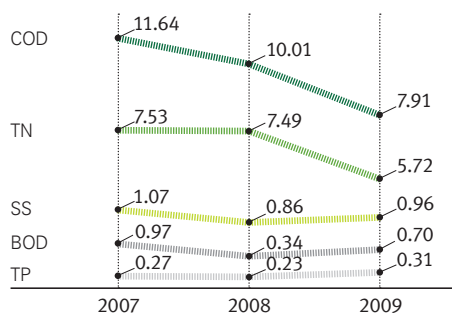
2009년 인천국제공항공사에서 발생된 총 폐기물은 14,253.8 ton이며, 발생된 폐기물 중 7,237.25ton이 재활용되었습니다. 폐기물 처리방법에 대한 비율은 재활용 50.8%, 소각 45%, 매립 4.2%순으로 나타났습니다. 인천국제공항공사는 자원순환시스템을 구축하여 재활용센터와 자원회수시설(소각시설)을 운영하고 있습니다. 2009년에는 총 15,143ton의 가연성폐기물을 자원회수시설에서 자체 소각처리 하였으며, 이는 전년 대비 약 0.9%가 감소된 수치입니다.

항공기 소음 관리

공항 인근에서 발생하는 소음은 지역 사회에 직접적인 영향을 미칩니다. 인천국제공항공사는 항공기소음에 대한 지속적인 분석 및 다양한 대책 마련과 각 항공사와의 협조를 통하여 소음이 지역주민의 삶의 질에 미치는 영향력을 최소화하기 위해 노력하고 있습니다. 소음 저감을 위하여 저소음운항 절차인 NADP1,2를 도입 운영 중에 있으며, 야간에는 거주지역을 지나지 않고 운항할 수 있는 절차를 마련하여, 항공기운항에 따른 소음영향이 저감될 수 있도록 하고 있습니다. 또한 인천국제공항공사는 지역주민을 위한 다각적인 소음관리 대책사업을 펼쳐 주변 지역의 항공기 소음도를 법정 기준 이하로 유지하고 있으며, 항공기소음 영향평가 및 주민 설명회 개최로 지역사회와의 이해를 도모하고 있습니다.

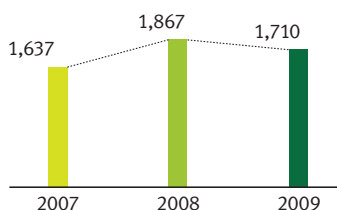
수질오염물질 배출량

[단위: g/백만원]



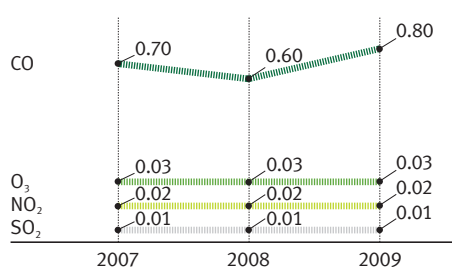
인천국제공항 용수 재활용량

[단위: 천톤]



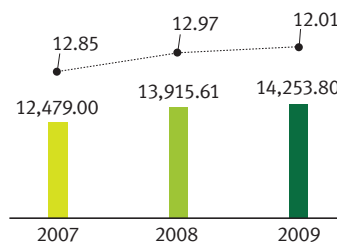
대기오염물질

[단위: $\mu\text{g}/\text{m}^3$]



폐기물발생현황

[단위: 백만원, ● 폐기물 발생량_단위: 톤]



녹색성장 전략

기후변화는 현재 가장 중요한 글로벌 환경이슈입니다. 인천국제공항공사는 세계적 공항 전문기업으로서 기후변화 대응을 깊이 인식, 'The World's Best Green Airport'를 비전으로 하는 녹색성장 전략을 수립하여 온실가스 감축 활동 및 에너지 효율 향상 활동을 강화해 가고 있습니다.

대내외 녹색성장 협력체계 구축

인천국제공항공사는 기후변화에 대한 글로벌 기업시민으로서의 책임을 명확히 인식함과 동시에 저탄소 녹색성장을 새로운 기회로 받아들이고 있습니다. 이에 따른 효율적인 대응을 위해 대내외 녹색성장 협력체계를 구축, 녹색성장 시대를 이끌어가는 저탄소 공항 전문기업으로의 변화를 추구하고 있습니다.

저탄소 녹색성장 기반구축을 위한 MOU 체결 | 저탄소 녹색성장 기반구축 및 지원체계를 마련하기 위해 2009년 4월 에너지관리공단과 양해각서(MOU)를 체결하였습니다.

녹색성장
전략목표

- 저탄소 녹색경영으로 국가 녹색성장에 기여
- 온실가스 감축으로 기후변화협약 대응 및 국제사회 선도
- 녹색생활 실천으로 저소비 고효율 공항구현

녹색성장
기대효과

- 총 투자비용 **2,507** 억 원
(2020년까지 연차적으로 투자)
- 총 에너지 절감 효과 **113** 억 원

자발적 협약(VA) 체결 | 2004년부터 정부와 자발적 협약(Voluntary Agreement)을 체결하여 온실가스 감축노력에 적극적으로 참여하고 있습니다.

건축물에너지·온실가스 목표관리제 시범대상 선정 | 인천국제공항공사는 건축물 에너지·온실가스 목표관리제 시범대상으로 선정되어 2010년 4월 14일 정부와 에너지 절감 의지를 표명하는 협약을 체결하였습니다. 이후 7월 9일에는 관리목표를 확정하였으며, 현재 효율적인 목표달성을 위한 다양한 개선활동을 추진 중에 있습니다.

에너지 효율 향상 및 자립을 위한 노력

에너지 사용량 저감 | 기후변화 대응 및 친환경 녹색공항 구현을 위해 다양한 에너지 절약 생활화 및 효율화 활동을 펼쳐나가고 있습니다. 이에 따라 인천국제공항공사의 여객 및 공항 운영시설에 사용한 에너지 사용량은 2008년 65,111toe에서 2009년 60,586toe로 감소하였으며, 에너지개선사업 및 고효율 조명도입 등을 통해 매출액 대비 원단위 toe는 2008년 0.06toe 대비 2009년 0.05toe로 17% 감축되었습니다. 앞으로도 인천국제공항공사는 지속적인 에너지 절약 활동과 효율화 사업을 통해 에너지 사용량을 저감시키기 위해 노력할 것입니다.

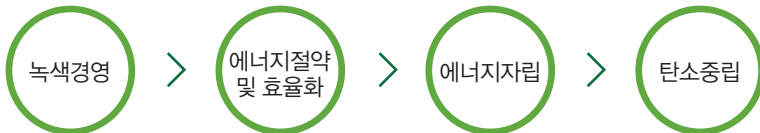
에너지 시설 개선 | 시설 개선 및 기존 시스템의 효율적 운영을 통해 저탄소 녹색성장 시대에 걸맞는 에너지 절약 및 효율화를 꾀하고 있습니다. 2009년 공항 내에 설치 운영 중인 백열전구를 고효율램프(LED램프, 안정기 내장형 램프)로 100% 교체하였으며, 2012년까지 조명기기의 30% 이상을 LED램프로 모두 교체하여, 전기에너지 절감을 통한 온실가스 감축활동을 지속적으로 추진 중에 있습니다.

에너지 절약 생활화 | 인천국제공항은 정부의 저탄소 녹색성장 정책에 부응하고 전사적인 녹색생활문화를 확산시켜 나가기 위하여 임직원과 사업파트너와 함께 하는 다양한 에너지 절약 활동을 펼치고 있습니다. 임직원 대상 에너지 절약 교육을 실시하고 있으며, 기후변화 대응역량 강화를 위한 다양한 교육을 실시하고 있습니다. 또한 협력사와 함께 에너지 절약 생활화 점검을 통해 에너지 효율성을 제고하고 있으며, 연말에는 에너지절약 우수 협력사 및 우수직원에 대한 포상을 실시하여, 공항 가족의 자발적인 에너지 절약을 독려하고

녹색성장 전략 로드맵

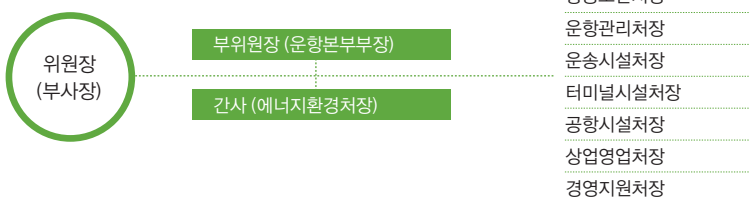
THE WORLD'S BEST GREEN AIRPORT

에너지 경영 시스템



| | | | |
|--|--|--|--|
| 단계: 기반구축 기간: 2009-2010 추진사업: 에너지 경영 시스템 구축 외 23건 | 단계: 심화추진 기간: 2011-2012 추진사업: LED램프 교체 시스템 구축 외 23건 | 단계: 핵심전략 기간: 2013-2015 추진사업: 신재생 에너지 설비 시범 단지 외 9건 | 단계: Green Airport 기간: 2013-2020 추진사업: 온실가스 인벤토리 구축 외 19건 |
|--|--|--|--|

녹색성장추진위원회 구성



있습니다. 이와 함께 하절기와 동절기 등 시기에 맞는 에너지 절약 캠페인을 지속적으로 실시해, 공사 및 협력사 직원들이 생활 속 에너지 절약 습관을 개선하고, 적극적으로 참여할 수 있도록 유도해나갈 것입니다.

에너지 자립을 위한 신재생에너지 도입 | 2009년 인천국제공항공사는 신재생에너지 확대 도입을 위한 신재생시범단지를 조성, 국제업무지역에 있는 중수처리시설 부지 내 태양광 100KW와 풍력 50KW(10KW * 5기), 공항진입로 등에 하이브리드 가로등 42기를 설치하였습니다. 이를 통해 중수처리 시설에서 연간 약 195MKWh의 전력 공급이 가능해져, 약 83t의 온실가스 배출 저감효과를 얻을 수 있게 되었습니다. 이와 함께 인천국제공항공사는 2020년까지 공항 내 에너지 자립도 10%를 목표로, 공항의 3단계 확장사업 추진 시 총 공사비의 5%를 신재생에너지 설비도입에 투자할 계획입니다.

탄소배출 저감 노력

인천국제공항공사는 국가적 환경 이슈에 능동적으로 대응하는 탄소 중립 공항 구현을 위해 전사적인 노력을 기울이고 있습니다. 지구 온난화 방지를 위한 탄소중립 프로그램 참여 및 온실가스 인벤토리 구축 등의 다각적인 온실가스 배출 저감 활동을 실시하고 있습니다.

온실가스 인벤토리 구축 | 공항 내 직·간접적인 온실가스 배출량을 산출한 온실가스 인벤토리를 국제기준을 적용하여 구축하였습니다. 2009년 11월 전문검증기관인 에너지관리공단(온실가스검증원)으로부터 온실가스 배출통계관리 및

배출량에 대한 제 3자 검증을 받아 온실가스 인벤토리의 객관성 및 신뢰성을 확보하였습니다.

탄소중립 프로그램 참여 | 인천국제공항공사는 2009년 부터 탄소중립 프로그램에 참여하고 있으며 신재생에너지 시설투자를 통해 중수처리장 운영으로 인한 CO₂배출량을 상쇄하고 있습니다.

친환경 교통체계 구축 | 2009년 12월 공항과 신도시 간 자전거도로 건설을 완료하였습니다.(18.4Km) 시범운행 중인 전기차 등의 친환경 차량을 21대로 늘리고, 2013년에는 공항 내 차세대 친환경 교통수단인 자기부상열차를 운영할 예정입니다.

친환경 공항운영체계 구축 | 항공기 주기장 이동동선을 최적화하고 기존보다 40% 가벼운 경량형 ULD(항공 화물 컨테이너) 보급사업을 통해 항공기 연료 절감 및 탄소 배출을 최소화하고 있습니다.

자연 생태계 보전

인천국제공항공사는 매년 4회의 정기적인 해양 및 육상 생태계 조사를 실시하고 있습니다. 이는 공항운영 및 건설에 따른 공항 주변지역 자연 생태계의 변화여부를 살피기 위한 것으로, 조사에 따른 지속적인 관리로 생태계 보전에 힘을 기울이고 있습니다.

조류 | 2009년에 조사 대상지역의 춘·추계에 관찰된 조류는 총 66종 25,533개체였으며, 주요관찰 종은 도요·물떼새류이며, 그 다음은 갈매기류와 수금류 순으로 나타났습니다.

| 조류종들 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010.06 |
|------|------|------|------|---------|
| | 2건 | 9건 | 6건 | 1건 |

해양생태계 | 플랑크톤: 2009년 조사대상 지역의 식물플랑크톤 현존량은 하계(7월)에 59종, 평균 497,926cells//이었으며, 추계(10월)에는 61종, 평균 204,951cells//가 출현하였습니다. 동물플랑크톤의 경우 하계(7월)에 평균 24종, 평균 324.4 ind./m³이었으며, 추계(10월)에는 평균 15종, 평균 368.5 ind./m³가 출현하였습니다.

*Ind./m³: Individual No. of zoo-plankton per m³

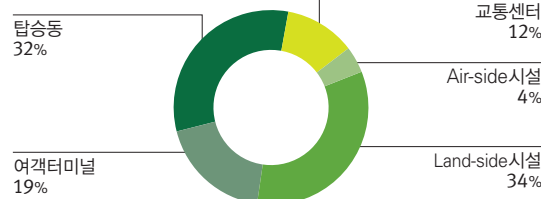
육상생태계 | 2009년 조사대상 지역의 식물 현존량은 212,661ton, 순생산량은 56,741ton으로 나타났으며, 동물 현존량의 경우 포유류는 총 5종과 8종, 양서·파충류는 총 3종과 5종 및 곤충 총 33종과 73종으로 관찰되었습니다.

온실가스 배출량

127,239 tCO₂

(전년대비 6,779tCO₂ 감소)

공항 시설별 온실가스 배출량



탄소배출 저감노력에 따른 성과

| 구분 | 건수 (건) | 투자비 (백만원) | 절감량 (tCO ₂) | 절감액 (백만원) |
|--------------|--------|-----------|-------------------------|-----------|
| 시설개선(22건) 전력 | 22 | 633 | 468 | 345 |
| 운영개선(20건) 전력 | 17 | 0 | 2,516 | 1,364 |
| 중온수 | 2 | - | 3,863 | 3,238 |
| 연료(CNG) | 1 | - | 40 | 25 |
| 소계 | 20 | - | 6,419 | 4,627 |
| 합계 | 42 | 633 | 6,887 | 4,972 |

믿음으로 함께 맞잡은 손, 배려와 존중으로 서로에게 건네는 미소, 책임으로 감싸안는 마음. 인천국제공항공사는 다양한 이해관계자들과 함께 미래를 향한, 세계를 향한 더 크고 새로운 희망을 뿌리내리고 있습니다. 고객에게 최상의 가치를 제공하기 위해, 임직원이 행복한 일터에서 공정한 평가와 보상을 받을 수 있도록, 사업파트너와 함께 신뢰와 믿음에 뿌리를 둔 상생을 실현하기 위해, 지역사회의 주민과 어려운 이웃에게 기쁨과 행복을 안겨주기 위해 최선의 노력을 다하고 있습니다. 고객, 임직원, 사업파트너, 지역사회를 삶의 든든한 동반자로 여기는 인천국제공항공사는 앞으로도 이들 모두와 함께 성과를 공유하고, 어려움을 나누며, 더 큰 가치와 행복을 전하는 적극적인 사회책임경영을 실천해 나갈 것입니다.

Social Responsibility



Our Customers 고객

고객의 다양한 목소리를 만족시켜 세계 초일류 고객서비스를 구현하고 있는 인천국제공항공사는 고객의 기대를 뛰어넘는 새로운 가치를 제공함으로써 공항 서비스 분야의 새로운 패러다임을 선도해 나가고 있습니다.

Vision 비전 및 방향

고객은 공항운영의 시작이자 최고의 가치입니다. 인천국제공항공사는 고객의 다양한 요구를 실시간으로 모니터링하고 지속적인 피드백을 통해 경영정책에 반영하고 있습니다. 이러한 고객 개개인의 목소리에 귀기울이는 전사적 고객경영을 통해 CS혁신을 통한 고객의 가치 창조, 공항 관련서비스의 표준화를 통한 CS프로세스 선진화, 고객중심의 문화확산 및 서비스역량강화, CS 해외사업진출을 통한 글로벌 서비스 선도를 전략방향으로 수립하여 이를 위한 전략과제를 적극 실천에 옮기고 있습니다. 인천국제공항은 항상 신속하고 가장 안전하고 편안하며, Culture Airport를 구현하는 혼이 깃든 문화공항으로써 차원높은 흥미로움을 제공하여 다시찾고 싶은 공항, 세계최고 고객서비스 공항이 될 것입니다.

Major Issues 주요 이슈 및 담당조직

- 고객만족도 제고 (CS관리팀, 여객서비스팀)
- 공항 접근성 향상 (교통영업팀, 토목시설팀)

Achievements 주요 성과

브랜드 가치 극대화

- ASQ(세계공항서비스평가) 5년 연속 1위 달성
- 혼이 깃든 Culture Port 구현
- CS 모니터링 시스템 고도화

VOC(고객의 소리) 시스템 고도화를 통한 고객니즈 발굴체제 구축운영

CS경영체계 및 고객접점관리 개선

- 고객현장이행기준달성 및 Revision
- 공항서비스 목표 및 기준 설정

해외CS 컨설팅 추진

- CS 브랜드 파워 및 핵심역량을 바탕으로 해외공항 CS컨설팅 추진

Challenges 향후 도전 이슈

인천국제공항만의 차별화된 성과창출

- 지속적인 고객서비스 만족도 제고
- ASQ(세계공항서비스평가) 6연패
- CS경영 Action Plan고도화
- CS통합관리 시스템 구축
- 공항서비스 브랜드 Launching 및 해외 CS컨설팅 사업 본격화



이승민 공항 이용객 (37세, 서울)

“공항이 너무 넓어서 체크인 카운터를 찾기가 조금은 힘들었습니다. 이용객을 위한 동선의 고려가 조금 더 고민되었으면 좋겠습니다. 또한 표지판이나 모니터상의 안내지도가 너무 작아 어른들이 찾아 보기는 많이 어려운 것으로 판단되어집니다. 작은부분에도 좀더 세심한 배려를 부탁드립니다.”



안토니오 외국인 공항 이용객 (33세, 멕시코)

“입출국 심사시 다른나라 공항보다 대기시간이 상대적으로 빠르고 직원들의 친절도가 인상에 남았습니다. 또한 외국인 이용객을 위한 안내 시스템이 편리하게 되어있어 어려움이 없었습니다.”

고객만족 경영 강화

공항을 이용하는 고객들은 점차 차별화된 감동서비스를 희망하고 있습니다. 개항 이후 지속적인 서비스 개선 및 혁신 활동을 실시해온 인천국제공항공사는, 이같은 고객의 기대에 부응하고자 환경변화 및 성과분석 등을 통해 도출된 새로운 과제를 CS 중장기 전략에 반영하여 실천해 나가고 있습니다.

CS추진조직 고도화

인천국제공항공사는 공항을 이용하는 출입국객, 환승객, 기타 방문객의 핵심 요구가치를 CS전략에 반영하기 위해 체계적인 CS경영 추진조직을 운영하고 있습니다. 특히 인천국제공항공사의 CS경영 추진조직은 현장접점조직, 상주기관·항공사·입점업체로 구성된 CS경영 네트워크, 고객 및 전문가 등으로 세분화되어 있으며, 단계별 서비스 개선과 연계성 강화에 초점을 맞추고 있습니다. 고객 접점에서 다양한 서비스개선활동을 전개하는 현장의 소리(Voice of Field) 및 CS전문 컨설턴트로 구성된 CS닥터, 온-오프라인 고객 50명으로 이루어진 고객위원회 등과 함께 CS과제 실행력 제고를 위한 다양한 활동을 전개하고 있으며, CS전략과 고객의 목소리(VOC)의 연계 강화를 위한 VOC추진조직을 운영하고 있습니다. 이를 통해 경영진의 강력한 대고객 서비스 강화 의지를 CS경영 전반에 반영시켜 그 실행력을 더욱 높일 수 있게 되었으며, 2009년 한 해 동안 VOC위원회를 통해 총 48건, 현장의 소리 및 CS닥터 등의 CS현장조직 운영을 통해 총 285건의 CS개선과제를 도출, 실행하며 고객에게 더 큰 감동과 만족을 안겨주었습니다.

CS역량 강화

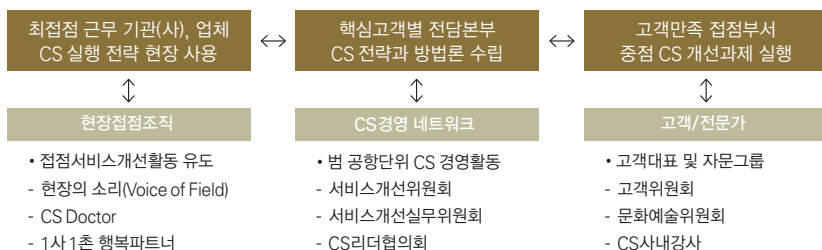
CS문화 확산을 위해서는 고객 접점에서 활동하는 구성원들의 CS역량 강화가 필수적입니다. 인천국제공항공사는 전 직원의 CS역량 진단에 따라 CS교육과정을 개선하고, 내부 CS

전문가 육성을 통해 CS노하우를 전파하고 있습니다. 먼저 인천국제공항의 CS역량 수준 진단 결과에 따라 전 직원이 공통으로 기본 CS스킬 및 고객지향적 마인드에 중점을 둔 CS교육을 실시하고 있으며, 직무별, 직급별 CS핵심능력을 향상시켜 나가고 있습니다. 이에 따라 전년 대비 15% 증가한 1,686명의 직원들이 CS교육 과정을 이수하고, 교육 시간은 342시간으로 37% 증가하였으며, 교육 과정 역시 5개에서 7개 과정으로 다양화하여 직원들의 교육 선택 폭을 확대하였습니다. 또한 사내 CS전문강사를 적극적으로 육성, 활용하여 전년 대비 교육실적을 73% 증가시키고 CS교육비를 전년 대비 63% 절감하는 긍정적인 효과를 거둘 수 있었습니다. 이와 함께 인천국제공항공사는 다양한 CS성과 포상제도 및 서비스품질경연대회를 통해 구성원의 자발적 실천 유도 및 CS우수사례 발굴에도 적극적인 노력을 기울이고 있습니다.

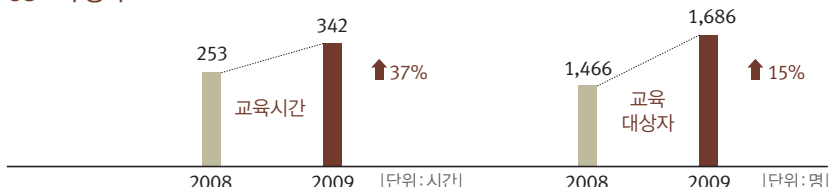
CS모니터링 체계 구축

인천국제공항공사는 정기적인 CS모니터링을 통해 고객접점 서비스 수준을 진단하고, 이의 개선방안을 도출하고 있습니다. 서비스별 목표 및 기준에 의거해 공항의 핵심서비스인 출입국 소요시간 및 상업시설, 대중교통, 전화응대 등에 관한 모니터링을 실시하고 있으며, 모니터링 결과 미진한 분야에 대해서는 적극적인 개선과 함께 사후 평가를 재차 진행하고 있습니다.

체계적인 CS경영 추진조직



CS교육 증가



체계적인 CS모니터링 프로세스



지능형 VOC시스템 구축

인천국제공항공사는 공사와 관련된 모든 VOC의 정보를 통합적으로 분석하여 VOC를 고객만족 경영 활동의 기본으로 삼고 있습니다. 2009년 12월 기존 VOC시스템을 전면적으로 개선하여 고객의 목소리를 접수, 처리하던 기존의 VOC 운영에서 분석, 활용 중심의 지능형 통합 VOC시스템을 구축, VOC운영품질을 향상시키는 성과를 거두고 있습니다. '지능형 VOC시스템'은 고객불만 발생 시의 사후 대응이 아닌 고객에게 내재된 불만 및 니즈를 먼저 분석·발굴하여 고객 만족도를 높여가는 방식입니다. 공사는 지능형 통합 VOC 시스템의 적극적인 운영을 위해 VOC 수집 채널을 재정비하여 2008년 14개 채널에서 2009년 20개 채널로 수집 채널을 확충하였으며, 이로써 고객 불만유형 및 요구사항을 좀 더 세분화된 관점에서 분석하여, 개선해나갈 수 있게 되었습니다. 또한 VOC를 정기적으로 분석하여 이를 각각 단기, 중기, 장기적 개선과제로 구분하여 관리하는 등 지금까지의 단순 접수와 처리에서 분석과 활용의 실행력 강화 형태로 VOC 시스템을 변화시켜 나가고 있습니다.

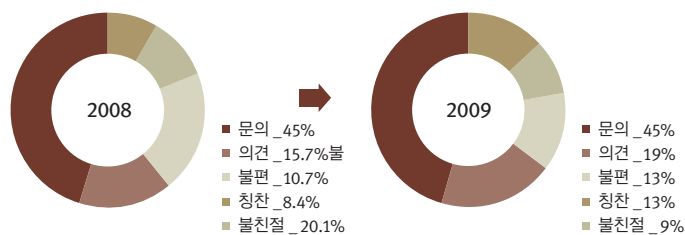
고객서비스헌장 개정

2009년 인천국제공항공사는 고객 중심의 서비스헌장 정립 및 체계적인 이행점검을 위해 '고객서비스헌장'을 개정하여 선포하였습니다. 고객이 체감할 수 있는 핵심서비스 위주로 '고객헌장 서비스 이행표준'을 개선하여, 탑승동 및 여객터미널의 운영환경 변화에 따라 '핵심서비스 이행표준'을 재설정하였으며, 공사 자체 분석 및 평가와 VOC 등에 따라 '고객대 이행표준'을 보완하였습니다. 이에 따라 공사는 서비스 유관기관 및 고객 의견을 수렴하여 서비스 기준을 지속적으로 개선 및 피드백해 나가고, 주요 서비스 이행실적을 고객서비스헌장의 이행기준과 연계하여 관리하여 이를 홈페이지(www.airport.kr)를 통해 공개하고 있습니다.

고객과 함께하는 환경캠페인

정부의 저탄소 녹색성장 활동에 적극 동참하고 있는 인천국제공항공사는 친환경소방공간 구축 및 녹색환경에 대한 고객 관심 유도를 위해 다양한 환경캠페인을 전개하고 있습니다. 친환경 제품 판매 및 판매 수익금 기부 활동을 비롯하여, 친환경 메시지를 담은 사진전 및 디자인큐브전 개최와 재활용 캠페인, 친환경 에코백(장바구니)·부채쓰기 캠페인 등의 환경캠페인을 통해 공항을 찾은 고객에게 색다른 친환경 쇼핑경험을 제공하고 있습니다.

VOC 유형 분석



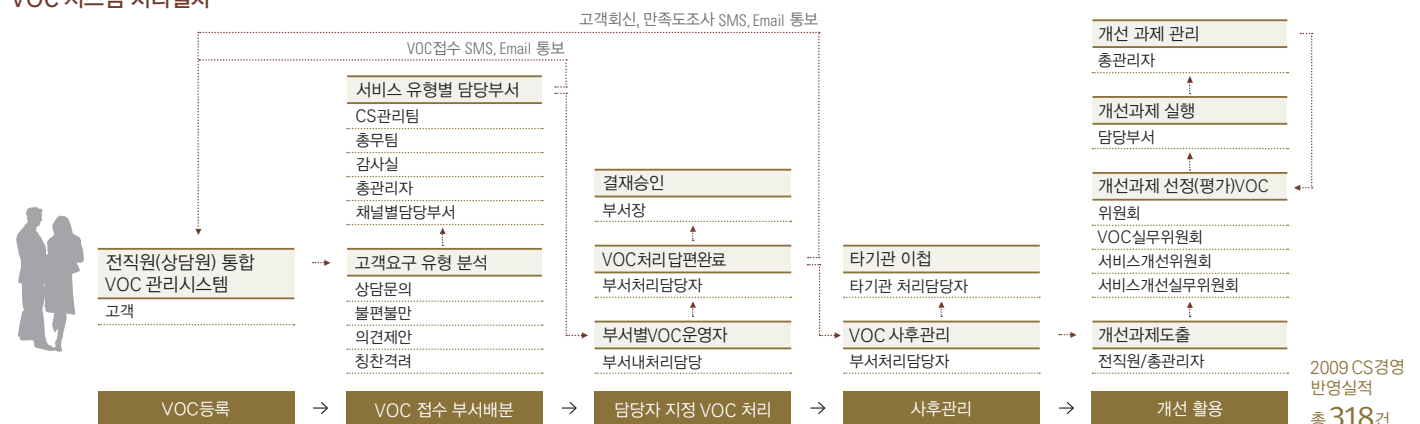
고객헌장

인천국제공항공사는 지속적인 역량강화와 창의적 노력을 통해 2015년까지 세계공항산업을 선도하는 글로벌 공항전문기업으로 도약하기 위해 다음과 같은 사항을 성실히 실천하겠습니다.

- 1 우리는 항상 안전하고 편리한 공항이 될 수 있도록 최선을 다하겠습니다.
- 2 우리는 최고의 품질과 고객의 기대를 뛰어 넘는 새로운 공항 패러다임을 실현하여 최고의 가치와 감동을 드리겠습니다.
- 3 우리는 공항 서비스의 Global Standard를 지속적으로 개발, 선도하여 세계최고의 서비스 선도 공항이 되도록 하겠습니다.

이상의 목표를 실천하기 위하여 구체적인 서비스 이행표준을 정하고 이를 철저히 지킬 것을 약속 드립니다.

VOC 시스템 처리절차



대내외적 CS 평가 석권

2009년 인천국제공항공사는 세계공항서비스평가(ASQ) 5연패 및 공기업고객만족도(PCSI)조사 최고 등급(AA) 달성 등 대내외 서비스 평가 석권으로 전 세계가 인정하는 초일류 공항의 입지를 구축하였으며, 이를 통해 대한민국의 국가 위상을 드높였습니다.

세계공항서비스평가(ASQ) 5년 연속 1위

인천국제공항공사는 세계공항서비스평가(ASQ, Airport Service Quality)에서 세계 최초로 2005년에서 2009년까지 무려 5년 연속 세계 1위에 선정되는 놀라운 성과를 거두었습니다. 더욱이 이번 시상은 ACI가 2009년 한 해 동안 분기별로 공항운영 18개, 시설운영 11개, 상업시설 5개 등 총 34개 분야에 걸쳐 세계 각국의 공항이동객 25만 명을 대상으로 1:1 직접 면접 설문조사를 실시해 평가한 결과로, 인천국제공항은 5점 만점 중 4.99점의 역대 최고 점수를 기록하며 1위를 차지하였습니다. 인천국제공항은 공사의 위상은 물론 대한민국의 국가 위상을 드높인 이번 쾌거를 계기로 세계 1등 공항의 브랜드 파워를 바탕으로 해외공항 CS 컨설팅 사업 진출을 더욱 본격화할 계획이며, 고객 감동의 차별화된 서비스를 지속적으로 이어갈 예정입니다.

공기업고객만족도(PCSI)조사 최고 등급(AA)

인천국제공항공사는 2009년 공기업고객만족도(PCSI)조사에서 2008년 대비 3.9점 상승한 종합만족도 93.5점의 성과를 기록하며 최고 등급(AA)을 달성하였습니다. 또한 CS전략

과 접점을 연결하는 CS경영체계 구축 및 CS문화 확산 노력을 통해 PCSI 조사에서 최근 5년간 연속적인 종합만족도 점수 증가세를 기록하고 있습니다. 이는 인천국제공항이 매년 활발한 서비스 혁신 활동과 체계적인 서비스품질 관리 노력을 지속하고, 업계 최고 수준의 통합 VOC시스템을 구축하여 고객의 요구사항에 신속하게 대응하는 등 경영활동 전반에서 고객 가치 향상을 최우선 과제로 수립, 적극적으로 전개해온 결과입니다.

세계적 권위의 시상 다수 석권

인천국제공항공사는 ACI 공항서비스평가 5연패 달성에 이어, Skytrax 선정 2009년 세계 최우수 공항, Global Traveler지 선정 4년 연속 세계 최고 공항, Business Traveler지 선정 최고 공항상, IATA(국제항공운송협회) 선정 세계 최고 공항상, CAPA 올해의 공항상 등 국제적 권위의 공항관련 시상을 석권하며 한국을 대표하는 명품브랜드로 확고히 자리잡았습니다. 이 같은 인천국제공항의 독보적 성과 및 위상 강화에 따라 공사의 서비스를 벤치마킹하고자 하는 해외 공항 관계자들의 방문이 더욱 활발해졌으며, 영국 BBC 및 미국 USA Today, 러시아 로시스까야 가제타 등의 해외 유수 언론들이 앞다투어 인천국제공항의 우수성을 집중 보도하기도 하였습니다.

해외공항 및 언론의 인천국제공항에 대한 관심 증대



Why can't all airports be like Incheon?



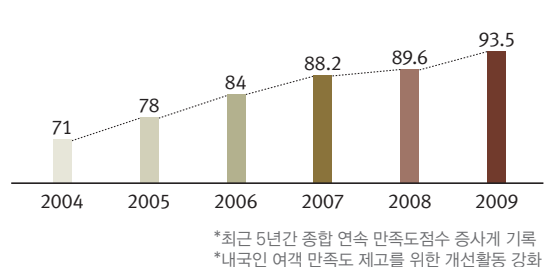
Why can't all airports be like Incheon?



인천공항 개항 9년 만에 최고 공항으로 성장

- 베이징, 싱가포르 등에서 인천국제공항 벤치마킹(41회, 679명)
- 중국 필리핀 공항당국 및 관계자 글로벌 교육 시행(14차, 310명)
- 영국 공영방송BBC_“영국 히드로공항이 주목 해야 할 공항”
- USA Today_“다른 공항은 왜 인천공항처럼 하지 못하는가?”
- 러시아 유력일간지 ‘로시스까야가제타’_“공항이란 바로 이런 것”
- 미국 시사경제지 비즈니스위크_“차별화된 공항 운영 철학”
- 일본 산케이신문_“세계를 대표하는 공항으로 성장”
- 싱가포르ChannelNewsAsia_“인천공항 개항 9년 만에 최고 공항으로 성장”
- 미국 LA Times_“인천공항으로 휴가 오세요”
- 브라질 유력 일간지 Foha de Sao Paulo_“인천공항은 다르다”

인천공항 PCSI 연간 조사 결과



세계적 권위의 시상 다수 석권



| | | | | | | | | |
|-------------|----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------------------|-----------|--------|
| 5년 연속 세계1위 | 4년 연속 세계최고 공항상 | 세계최우수 공항상 | 세계최고 공항상 | 최고 공항상 | 그린 엑셀런스상 | 세계최고 공항상 | 올해의 공항도시상 | 신품질대상 |
| ACI주관 ASQ평가 | 글로벌 트래블러 | 스카이 트랙스 | 비즈니스 트래블러 | 프로스트 앤설리반 | 프로스트 앤설리반 | Route Development Group | CARA | 신품질 포럼 |

2009년 ASQ 평가결과

| | 세계최고공항상 | 아시아/태평양 | 중대형공항중 | ACI특별상 |
|----|---------|---------|--------|-------------------|
| 1위 | 인천 | 인천 | 인천 | 인천 |
| 2위 | 싱가포르 | 싱가포르 | 싱가포르 | (ACI 2009년 최초 제정) |
| 3위 | 홍콩 | 홍콩 | 나리타 | |

고객 편의 및 만족도 제고 노력

인천국제공항공사는 신속하고 편리한 공항을 넘어 문화예술의 '혼'이 깃든 차별화된 서비스로 전 세계 고객에게 더욱 높은 가치와 감동을 제공하고 있습니다. 특히 IT기반의 공항서비스 시스템 구축으로 항공보안 및 여객프로세스를 간소화하고, 고품격 쇼핑 공간 조성을 통해 고객 만족도를 제고하고 있습니다.

출입국 시간 단축 활동

공항보안과 고객서비스는 함께 만족시키기 어려운 구조를 지니고 있습니다. 인천국제공항공사는 첨단 IT와 BT를 접목시킨 유비쿼터스 공항(U-Airport) 구현 및 보안 서비스 강화 등의 노력을 통해, 보안과 서비스의 상충관계를 최소화하여 세계 최고 수준의 보안과 고객서비스를 함께 경험할 수 있도록 하고 있습니다. 특히 셀프 체크인(Self check-in) 서비스 및 휴대폰을 활용한 모바일 체크인(Mobile check-in) 서비스, 자동출입국심사 서비스(U-Immigration), 고속 수하물 처리 시스템, X-ray 적재대 개선 등을 통해 세계에서 가장 빠르고 편리한 입출국 서비스를 제공하고 있습니다. 이에 입출국 평균 소요시간을 출국 18분, 입국 14분으로 국제 권고(ICAO) 기준인 출국 60분, 입국 45분을 크게 앞서고 있으며, 여객검색 처리능력을 하루 45,000명에서 56,200명으로 증대시키는 성과를 거두었습니다.

환승연결시간_인천국제공항의 환승 최소 연결시간(MCT)은 45분으로 세계 최단 수준입니다.

45min

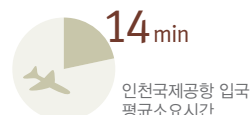
시간당 환승객 처리능력_환승시설 확장으로 환승 처리 시간이 8~10분으로 단축되었습니다.

2,140명

출국 Departure



입국 Immigration



환승 처리 시간 단축

인천국제공항공사는 여객 편의를 위해 항공사 체크인 카운터를 새롭게 배치하고 탑승동 출발여객을 위한 안내체계를 개선하였습니다. 국적사와 협력하여 환승최소연결시간(MCT)을 세계 최단 수준인 45분으로 단축해 항공 연결성을 강화하는 한편, 운송시설 분야에는 6시그마 품질관리기법을 도입해 지각수하물을 세계 최저 수준으로 관리하는 등 고객 서비스 만족도를 높이기 위해 노력하고 있습니다.

공항 접근성 향상

인천국제공항공사는 교통혼잡 등의 불만 요인을 적극 개선해 고객이 더욱 편리하고 안전하게 공항을 이용할 수 있도록 하고 있습니다. 먼저 2009년 인천대교 개통으로 수도권역의 공항 접근성은 기존 대비 주행거리 13km, 통행시간 40분을 줄일 수 있게 되었으며, 이를 통해 연간 4천 731억 원의 물

류비용 절감효과도 거두고 있습니다. 무엇보다 인천국제공항은 고객 중심의 대중교통 시스템을 개선하여 교통혼잡 해소 및 교통사고 발생률을 85% 감소시키는 성과를 거두었으며, 유류비용 연간 6천 4백만 원 절감 및 대기오염 물질 배출량을 감소시키는 효과도 함께 거두었습니다. 더불어 2012년에는 KTX가 운행되어 지방도심에서 인천공항까지의 접근성을 향상시켜 고객의 편의를 더해갈 계획입니다.

편안하고 안락한 휴식 공간 및 고품격 상업시설 제공

인천국제공항은 여객터미널과 탑승동에 연중무휴 24시간 이용이 가능한 다양한 환승편의시설을 새롭게 단장해 환승객들이 편안하고 쾌적하게 보낼 수 있는 공간을 마련하고 있습니다. 고품격 바와 라운지를 중심으로 무료 인터넷 카페, 휴게실, 영화감상실, 마사지, 무료 샤워룸, 키즈존 등으로 구성된 환승편의시설은 이용객의 오감을 만족시키는 차별화된 서비스를 제공하고 있으며, 고품격 종합 쇼핑공간 Airstar Avenue에서 전 세계 최고의 브랜드와 함께 새로운 가치와 감동을 드리고 있습니다.

다채로운 문화예술 프로그램 운영

공항은 세계를 연결하는 관문인 만큼 대한민국의 문화를 홍보하고 국가 이미지를 높이는 데 더없이 효과적인 공간입니다. 이에 인천국제공항공사는 공항을 한국의 전통문화를 세계에 알리는 한국문화박물관, 전통공예전시관, 전통문화체험관, 입국장 문화의 거리 등 다양한 문화공간을 구비하여 외국인들에게 한국의 문화를 체험할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다. 앞으로 인천국제공항공사는 더욱 전문화된 문화예술서비스와 새롭게 신선한 신규 문화컨텐츠를 개발하여 '혼'이 깃든 문화예술공항으로서 고객에게 더 큰 감동을 선사해 나갈 계획입니다.

출입국 시간 만족도 조사결과

| 구분 | 출국 | 입국 |
|--------|---------|---------|
| ICAO기준 | 60분 | 45분 |
| 2009 | 18분 49초 | 14분 29초 |
| 2008 | 18분 35초 | 14분 20초 |
| 2007 | 19분 11초 | 16분 24초 |
| 2006 | 25분 40초 | 16분 34초 |

· 지속 출입국 서비스목표 달성
· 2006년 최초 모니터링 대비
-출국: 6분 51초 단축
-입국: 2분 5초 단축

*서비스 목표시간 단축 요소 발굴, U-Airport 등 신규사업 효과 분석
*서비스 목표 미달성 및 불만족 분야에 대한 선 과제 도출

우리의 멋이 살아있는 전통문화 예술 공간



Our People 임직원

작은 땀과 열정이 모이고 쌓일 때, 기업의 뿌리는 더욱 단단해집니다. 성실하고 열정적인 임직원 한 사람, 한 사람이 모여 오늘의 공사를 이루었기에, 인천국제공항공사는 임직원 개개인의 성장과 발전을 지원하고, 일과 삶이 균형을 이루는 행복한 일터를 만들기 위해 노력하고 있습니다.

Vision 비전 및 방향

지속가능한 기업의 가치는 결국 사람에게서 기인된 것입니다. 인천국제공항공사는 임직원 모두가 행복한 일터에서 일과 삶의 조화를 이루며 성장해 나갈 수 있도록 지원하여, 기업과 임직원 모두가 글로벌 무대로 당당히 나아갈 수 있도록 하고 있습니다. 인천국제공항공사는 문화를 통해 사람에게 다가서야 한다는 철학으로, 임직원과 신뢰에 기반한 미래지향적 상생의 노사문화, 국제경쟁력을 갖춘 가치창조형 인재육성문화, 일과 삶의 균형을 이루는 가족·여성친화적 기업문화, 일하는(Work Smart) 기업문화, 창조적 열린 기업문화 정립을 목표로 기업문화 형성을 위한 전략과제들을 적극 실천하고 있습니다. 앞으로도 인천국제공항은 건강하고 안전한 업무환경과 다양한 복지 혜택을 제공하여 임직원 모두가 자긍심과 행복을 느낄 수 있는 'Great Work Place'를 만들기 위해 최선의 노력을 다할 것입니다.

Major Issues 주요 이슈 및 담당조직

임직원 성과보상 및 복지 (인사팀, 교육계획팀, 노무복지팀)

임직원 커뮤니케이션 (인사팀, 교육계획팀)

Achievements 주요 성과

자율인사제도를 통한 획기적 인사시스템 개선
Job Posting(조직 구성원들이 직접 인사권을 행사하는 자율책임 직무공모제) 확대 운영
Job Posting 만족도 향상 : 09년 3.98% 전년대비 23.2% 상승

열린기업문화 Assimilation(새로운 리더 알아가기) 프로그램 시행 및 전조직으로 확산

직원고충처리 채널 : 고충관리관제(CPO) 및 HR옴부즈만 제도 도입운영

일하는(Work Smart) 기업문화를 통한 노동생산성 향상 2009년 878만원(2008년 693만원)

가족·여성친화적 기업문화 정책
ChangeOverPlan(출산휴가대체제) 활용을 통한 출산휴가·육아휴직 100% 및
아빠육아휴직 2건 시행

대외 평가
인재경영대상(2009), 한국노사협력대상(2009), 노사문화대상총리상(2010),
아이날가좋은세상 경진대회 대상 수상(2010)

Challenges 향후 도전 이슈

Best Class GWP 기업문화 확립

글로벌 전문인재 육성

보수체계 고도화를 위한 글로벌 보수체계 도입

성과보상에 따른 갈등관리



박수연 IIAC 기획감사팀 차장

“우리 공사는 여성리더 육성정책을 펼쳐 여성이 성장할 수 있는 직장을 구현하고 있습니다. 교육 제도는 여성리더를 육성하는 환경을 조성하되 인사 평가와 보상시스템은 성, 직급, 학연 등과는 무관하게 운영되었으면 합니다.”



박광식 IIAC 총무팀 대리

“직원의 업무역량 강화를 위해 직무별, 직급별 기준에 따른 체계조사를 실시하고 각 직무별 전문분야는 사내·외강사를 통해 교육비 절감, 현장의 업무 노하우 전수 등의 노력을 지속적으로 하고 있습니다만 보다 전문성을 향상시키고, 동시에 학위를 같이 취득할 수 있는 방향의 발굴이 필요할 것 같습니다.”



서양환 IIAC 공항계획그룹 과장

“봉사활동 진행자는 오케스트라 지휘자와 같이 효율적으로 인력을 배치하고, 대상기관과의 사전교감 등 전체 프로그램 진행에 대하여 충분히 숙지할 뿐만 아니라, 진행 또한 매끄럽게 할 필요가 있음을 느꼈습니다. 열정적으로 봉사계획을 수립하고 실행으로 옮겼던 첫 봉사활동..정신없이 흘러 갔지만 매우 보람되고 가슴 뜨거웠던 기억으로 생각되어 집니다.”

선진적 인사관리 체계

인천국제공항공사는 인간존중을 원칙으로 한 선진적 인사관리 체계를 구축하여 회사와 개인이 함께 성장할 수 있는 기반을 조성해 나가고 있습니다. 모든 구성원이 균등한 기회 속에서 공정하고 타당한 보상을 받을 수 있도록 하고 있으며, 적극적인 사회 평등 채용과 여성인력 성장 지원을 통해 사회적 책임을 다하는 공기기업으로서의 역할을 충실히 이행하고 있습니다.

조직 및 임직원 현황

2010년 6월 기준 인천국제공항공사는 3본부 2실 19처 76팀, 1(해외)지사로, 정규직과 비정규직을 포함하여 867명이 근무하고 있습니다. 1, 2차에 걸친 조직개편으로 미래 성장과 연계한 중장기 인력운영 계획에 따라 전체 조직규모를 유지하면서도 핵심사업의 생산성을 강화해 합리적이고 유연한 조직운영시스템을 구축하였습니다. 또한 비정규직 종합 대책을 시행하여 2008년 57명, 2009년 32명을 정규직으로 전환하고, 정규직과 차별없는 동일한 직급체계를 부여하였습니다.

적극적인 평등고용 실현

인천국제공항공사는 임직원의 다양성과 존엄성을 존중하여 성별, 국적, 인종, 종교에 상관없는 고용평등 정책을 펼치고 있습니다. 특히 사회적 책임을 다하는 공기기업으로서 주도적인 사회형평 채용과 청년인턴 채용을 추진하여 총 11,428명의 신규 일자리를 창출하였습니다. 장애인 및 취업보호대상자, 여성 등의 사회적 약자에 대한 배려를 강화해 정부 기준을 초과하는 채용실적을 올렸으며, 청년인턴 역시 채용 기준을 훨씬 넘어서는 50명을 모집하였습니다.

여성 역할 확대 및 성장 지원

2009년 말 기준 전 임직원의 17%인 151명의 여성인력이 근무하고 있으며, 해마다 그 비율은 증가하고 있습니다. 인천국제공항공사는 우수한 여성인력 채용을 위해 2006년부터 30% 이상의 여성을 채용하는 'IICA 여성채용 목표제'를 도입하고 있으며, 우수 여성의 승진비율을 제고하여 여성의 관리직 성장을 지원해 나가고 있습니다.

성과와 역량 중심의 공정한 평가와 보상

인천국제공항공사는 임직원 모두에게 동일한 기회를 제공하

여 성과와 역량에 따른 공정한 평가와 보상을 원칙으로 하고 있습니다. 내외부 평가단 운영을 통해 업적과 역량의 다양한 요소를 객관적이고 공정하게 평가, 그 결과를 보수와 승진·보직 및 교육에 반영하고 있으며, 직책과 직급별로 역할 기대 수준에 따라 조직 및 개인의 업적을 반영하여 계층별로 공정하고 정확한 성과를 평가하고 있습니다 (최저임금 대비 신입직원 임금비율 241%). 2009년에는 공개 프로세스에 의한 직위 및 직무 공모제(Job Posting) 정착으로 공정하고 투명한 보직인사를 확산시켰으며, 이를 통한 성과책임경영제 실시로 자율책임인사의 계기를 마련하였습니다. 인천국제공항공사는 앞으로도 제도와 시스템을 내외부 이해관계자의 지속적인 의견을 반영하여 개선해 나갈 계획입니다.

전년대비 **23.2%** ↑

직무공모제 만족도

3.23(2008) → 3.98(2009)

가치창조형 인재육성

인천국제공항공사는 '실용 리더십 강화', '전문성 강화', '글로벌 역량강화'를 목표로 한 체계적 교육훈련 계획 및 실시로 국제경쟁력을 갖춘 가치창조형 인재를 육성하고 있습니다. 특히 2009년에는 경영전략과 연계한 교육프로그램을 구성하고, 핵심 필요역량에 기반한 교육을 확대하여 2008년 대비 교육만족도와 직무연관성, 업무적응도 등의 실적을 10% 향상시켰습니다. 또한 계층별 리더십 및 역량분석을 통해 일반리더십과 선발형(전략적 미래 리더 육성) 교육으로 분리한 이분화된 체계를 운영하여 교육 효과 및 만족도를 높였으며, CEO가 직접 주도하는 Assimilation(뉴리더와 함께 나아가기) 프로그램을 정착시켜 임직원의 일체감 형성에 기여하였습니다. 2009년 1인당 교육시간은 169시간으로 2008년 대비 30% 증가하였으며, 선발형 교육의 경우 전년 대비 교육과점수 2.8배, 교육인원수 3.7배 증가의 실적을 올렸습니다.

IIAC인재 교육이념

국제경쟁력을 갖춘
가치창조형 인재육성

인재상(3PTD)

Passion 열정
Positive 긍정
Professional 전문성
Trust 신뢰
Dream 비전

2009년 사회형평 고용실적

장애인 19명 정부기준 2%(17명)

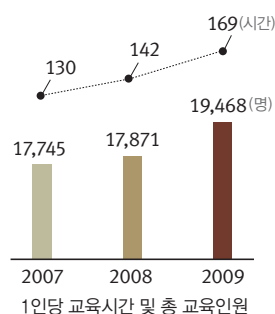
취업보호 56명 정부기준 6%(50명)

여성 151명 고용비율 17.6%

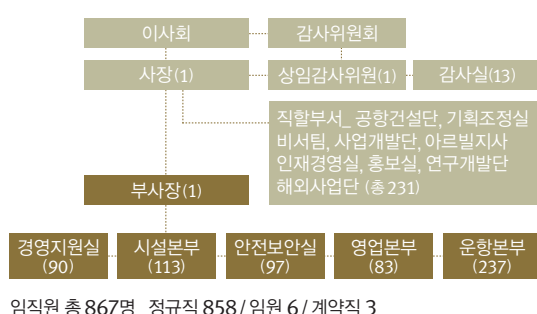
청년인턴 19명 채용기준 4%(37명)

공공근로 10,700명

전략적 미래 리더 육성



조직구성



임직원 교육 만족도 상승

| | 2008 | 2009 | 향상도 |
|---------------|------|------|------|
| 리더십 교육 | 4.60 | 4.72 | 2.6% |
| 직무 교육 | 4.60 | 4.77 | 4.3% |
| 공항종사자교육(항공보안) | 4.49 | 4.56 | 1.6% |
| 평균 | 4.6 | 4.7 | 2.5% |

상생의 노사신뢰 관계

인천국제공항공사는 가치창조적 노사문화 정립을 통한 경영선진화를 목표로 '노사관계 선진화', '전략적 경영파트너', '밝고 건강한 조직문화' 구축을 위해 노력하고 있습니다.

노동 조합 현황

직원의 단결권, 단체교섭권, 단체행동권의 노동 3권을 정당하게 보호하고 있는 인천국제공항공사는 노사 간의 대화와 협력을 바탕으로 공사 설립 이후 단 한 건의 노동쟁의도 발생하지 않았습니다. 인천국제공항공사 노동조합은 1995년 11월 20일 설립되어 한국노총에 소속되어 있으며, 단체 협약 및 노동조합 규약에 의거 현재(2010년 06월) 693명이 조합원으로 가입되어 있습니다.

상생과 협력의 노사문화 구축

노사간의 신뢰와 믿음 없이 성공할 수 있는 기업은 없습니다. 인천국제공항공사는 노사 구분 없이 한 목소리를 내는, 같은 색깔의 피를 공유하는 기업문화 조성에 힘을 기울이고 있으며, 이를 통한 미래지향적 상생의 파트너십을 실천해 나가고 있습니다. 2009년 공사는 노동조합과 함께 IAC 비전 2015 및 전략 수립을 위한 워크숍을 개최하여, 비전 공유를 통해 비전 달성을 함께 다짐하는 뜻깊은 자리를 가졌습니다. 또한 노사대표가 전 과정에 직접 참여해 만드는 노사관계 발전전략을 수립함으로써 양 측의 의견을 균형있게 반영하고 수립된 전략을 공유하는 합리적 노사관계의 기틀을 마련하였습니다. 노사가 함께 벽 없는 문화, 하나의 DNA를 가진 조직문화를 정립해 나갈 수 있도록 노사대표자가 솔선하여 열린 기업문화를 조성해 나가고 있습니다.

선진 노사관계 확립

인천국제공항공사는 노사관계 선진화를 통한 신노사문화를 창조하기 위해 노동부에서 시행하는 노사파트너십 재정지원 사업에 노사가 공동으로 참여하는 등 협력적 노사관계 확산에 앞장서고 있습니다. 더불어 교섭환경 변화에 따른 노사관계 변화를 주도하여 안정적 공항운영 여건 조성은 물론, 우리나라 노사관계 선진화에 큰 획을 긋는 데 기여하였으며, 노사합동 인사평가제도 개선에 참여로 합리적 인사평가 및 보수체계를 구축하였습니다. 또한 노사관리 실무자 및 간부들에게 노사관계 전반에 대한 전문 교육을 실시하여 노동환경 변화에 대처할 수 있는 능력을 함양하고 있습니다. 이 같은 노력에 힘입어 인천국제공항은 '2009 인재경영대상' 수상 및 '2008 작업장 혁신경진대회 대상' 선정, '2009 한국노사협력대상' 수상, '2010 노사문화 대상 노동부 장관상' 등 노사화합 관련 대외적 평가에서도 우수한 성과를 거두었습니다.

노사간 열린 커뮤니케이션

인천국제공항공사는 노사 간 경영현안에 대한 지속적인 교류와 다각도 커뮤니케이션 채널 운영으로 경영파트너로서의 신뢰관계를 형성해 나가고 있습니다. 경영현안 해결을 위한 노사협의회를 활성화하여 2009년 단체협약을 맺고 21건의 논의사항을 핵심적으로 다루었습니다. 노사합동 T/F팀을 통해 평가제도 개선에 관한 심도 깊은 논의를 나누었으며, 복지제도 운영회의 상시적 운영으로 직원의 니즈에 최적화된 실용적 복지제도 개선 및 추진을 시행하였습니다. 또한 본부별 워크숍 및 월례 회의 등에서 CEO와 직접 대화하는 자리를 마련해 '벽이 없는 열린 문화' 정착에 기여하였으며, 경영진이 직접 현장을 방문하는 '피자파티'를 통해 근무자를 격려하고 현장 고충 및 건의사항을 접수해 해결하는 등 합리적 노사문화 구축을 위해 많은 노력을 기울였습니다.

노사관계 선진화에 대한 평가



작업장혁신경진대회
노동부
(2008.11)

노사문화 우수기업
노동부
(2008.12)

한국노사협력대상
한국경영자총협회
(2009.02)

인재경영대상
한국능률협회
(2009.10)

주요 경영현안 대화채널 (9-MATRIX)

| 대화채널 Level | 현안 Weight | | |
|------------|-------------|-----------|-------------|
| | low | medium | high |
| high | 3 노사 실무회의 | 2 노사 간담회 | 1 노사 협의회 |
| medium | 6 부서간 실무회의 | 5 노사 실무회의 | 4 노사합동 T/F팀 |
| low | 9 HR부서 실무회의 | 8 노사 실무회의 | 7 복지제도 운영회 |

| matrix no. | 커뮤니케이션 채널 역할 | 실적(연간) |
|------------|------------------------|---------------|
| 1 | 비전 2015 및 노사관계 발전전략 수립 | 6회(노사부문 2회) |
| 1 | 임금 및 단체교섭 | 14회(실무교섭 10회) |
| 1 | 노사협의회/산업안전보건위원회 | 매 분기 시행 |
| 2 | 긴급 공기업선진화 노사간담회 | 1회 |
| 5 | 노사 실무자간 합동 워크숍 | 3회 |
| 4, 5 | 평가제도 개선 위원회 | 1회(T/F 실무협의) |
| 7, 8 | 사내기금협의회/신협이사회 | 16회 |
| 7, 8, 9 | 복지제도 운영위원회/자원봉사 등 | 년 20회 이상 |
| 3, 5, 8 | 노사 실무자 회의 | 년 20회 이상 |
| 6, 8, 9 | 시상식 등 주요 내외부 행사 교차참석 | 5회 |

행복한 일터 만들기

일과 삶의 균형을 통한 '행복한 일터 만들기'에 주력해온 인천국제공항공사는 강화된 복리후생 제도와 여성친화적 프로그램 등 더욱 체계화된 가족친화경영을 통해 임직원 모두가 삶의 질을 향상시킬 수 있도록 하고 있습니다.

안전 및 보건관리 활동

인천국제공항공사는 국제노동기구(ILO)가 규정한 작업환경을 준수하고 있으며, 노사 합동으로 임직원의 보건 및 안전에 관한 주요 사항을 의결하는 산업안전보건위원회를 운영함으로써, 임직원에게 건강하고 안전한 일터를 제공하기 위해 힘쓰고 있습니다. 매월 안전점검의 날 행사를 통해 전 직원에게 월 1시간 이상, 분기 3시간 이상의 안전교육을 시행하고 있으며, 금연, 비만 펀드 및 건강관리실 운영 등의 다양한 건강관리 프로그램을 통해 임직원의 건강증진을 위한 지속적인 관심을 기울이고 있습니다.

고충처리제도 활성화

직원 고충처리 채널을 체계화하여 고충관리관제(CPO) 및 HR옴부즈만 제도를 도입해 운영하고 있습니다. 고충관리관제는 인사 관련 고충의 실질적 해결을 위해 도입된 제도로 직원들은 상시적으로 고충상담을 신청하여 해결방안을 통보받을 수 있습니다. 또한 분기별 부서 정서를 파악하고 HR 관련 이슈를 설명하는 HR옴부즈만을 통해 직원 고충을 체계적으로 관리하고 있으며, 직무만족도를 제고해 나가고 있습니다. 2009년 11월 첫 도입된 CPO 운영 결과, 11월과 12월 두 달간 총 5건의 고충상담이 접수되었으며, 이에 관한 답변 역시 모두 완료하였습니다.

다양한 복리후생 프로그램

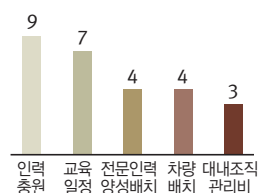
인천국제공항공사는 임직원의 자기계발, 건강관리, 가족지원 등 다양한 복지 프로그램을 제공하고 있으며, 급여성 복

지후생비를 통합한 선택적 복지제도(Benefit Café Plan)를 운영하여 직원 만족도를 높이고 있습니다. 사택운영을 통한 주거안정 지원, 신탁운영을 통한 금융 지원, 자녀 학자금 및 가족 의료비, 건강검진비 지원 등 복지정책을 확대 시행하여 행복한 일터를 만들고 있습니다. 이 외에도 노후 보장을 위한 퇴직연금제도 운영 및 동호회 활동을 지원하여 임직원의 일과 삶의 균형을 도모하고 있습니다.

여성 친화적 일터

인천국제공항공사의 가족친화 경영은 크게 일과 삶의 균형 프로그램(Work & Life Balance)과 여성 친화 프로그램(Women Family Friendly Approach)의 두 분야에서 체계적으로 추진되고 있습니다. 인사, 교육, 복지 전반에 걸쳐 여성 친화적 기업문화를 조성함으로써 여성 고용비율을 높이고 다자녀 가정의 지속적 증가를 도모하고 있습니다. 출산휴가 장려제도인 'Change Over Plan'을 비롯해, 휴게실 및 수유실 등의 여성 전용 공간 운영과, 여성 리더 육성 및 채용 활성화 제도로 양성평등을 지향하여, 여성이 일하기 좋고, 여성이 성장할 수 있는 직장을 구현해 나가고 있습니다. 또한 아빠 육아 휴직제도와 인공수정 및 시험관아기 시술 지원, 출산장려금 지급 등 적극적인 육아 지원 제도를 통해 저출산 문제를 해소하고 직무에 전념할 수 있는 근무환경을 마련하고 있습니다. 이러한 노력들을 인정 받아 2010년도 9월에는 '제1회 아이낳기 좋은세상 경진대회'에서 대상을 수상하기도 하였습니다.

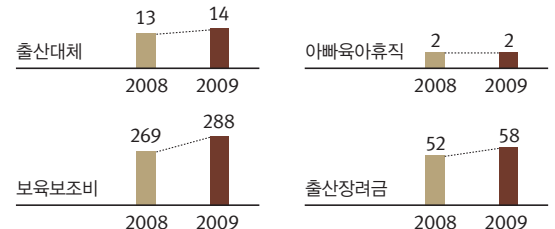
고충사항 TOP5 |단위: 건|



임직원 고충처리 채널

| 고충처리 채널 | 목 적 | 운영방식 | 비 고 |
|------------|-----------------------------------|----------------------------|---------|
| 고충처리위원회 | 근로자의 고충청취 | 노사대표 3인 | 노사협의회규정 |
| 성희롱 고충전담창구 | 피해자 상담 및 조언 성희롱사건 조사 | 성희롱고충상담원, 인사/교육/감사담당 3인 | 성희롱예방규정 |
| HR-Friends | 인사관련 의견/고충해결 | 게시판(비밀보장) | |
| EAP | 가족, 심리, 법률, 재무 등 고충해결 | 외부상담 | |
| 직무만족도조사 | 직무·직장만족도 측정 | 연1회 설문조사 | |
| VOE 게시판 | 기업문화관련 제도소개, 아이디어·의견게시 등 | 사내 인트라넷 | |
| 현장근무지 방문 | 현장근무상황 파악 인사·복지 건의사항 청취 | 필요시 설문조사 | |
| 수시 설문조사 | HR관련 제도수립을 위한 의견청취 또는 실행도 등 조사 | | |

육아지원제도



EAP(Employee Assistance Program)

외부 전문 상담기관과 연결하여 개인 및 직계가족을 상담 지원해주는 제도

| | |
|---------|--------|
| 부부가족 관계 | 스트레스 |
| 자녀양육 | 심리검사 |
| 대인관계 | 경력개발 |
| 정서문제 | 제테크 법률 |
| | 절주·금연 |



Our Partners 사업파트너

신뢰를 바탕으로 한 상생협력은 모두의 경쟁력을 강화시키는 원동력이 됩니다. 인천국제공항공사는 사업파트너와의 상호협력을 통해 수익창출 이상의 아름다운 동반자가 되고자 실질적인 도움을 제공하고 있으며, 공항가족으로서의 자긍심을 고취시켜 나가고 있습니다.

Vision 비전 및 방향

인천국제공항공사는 항공사, 상주기관, 입점업체, 협력사 및 해외협력공항을 포함한 사업파트너와 함께 신뢰와 협조를 통해 동반성장하는 상호협력적 파트너십을 강화해 나가고 있습니다. 세계최고의 공항서비스 제공이라는 공동의 목표를 제시하여 570개 기업 및 기관의 35,000명 공항가족은 한마음으로 인천국제공항이라는 오케스트라를 연주하고 있습니다. 이를 위해 인천국제공항공사는 다양한 채널과 프로그램을 개발하여 소통을 통한 협력으로 상호 유대를 강화하고 있습니다. 또한 사업파트너의 경쟁력 강화를 위한 지원정책과 사업파트너별 지원프로그램을 지속적으로 제공하여 함께 성장하는 공항가족의 꿈을 키워나가겠습니다.

Achievements 주요 성과

사업파트너 경영 안정화 지원

- 항공사, 협력사, 입점업체 공항시설 사용료 10%에서 21%까지 감면 등 사업파트너의 고객서비스 역량 향상
- ASQ(세계공항서비스평가) 1위(5년 연속)
- 공기업고객만족도 증가(2008년 89.6 → 2009년 93.5)

사업파트너 사회책임경영 확산

- IIAC Clean Compact 서약식의 내용범위를 윤리, 환경에서 사회책임까지 확대

해외공항 업무협력확대

- 이라크 아르빌공항 컨설팅, 러시아 하바로프스크 공항, 태국 수완나품공항 업무협약 체결
- 이라크 아르빌 쿠르드 지역 15만\$ 사회공헌 프로그램 지원

Major Issues 주요 이슈 및 담당조직

사업파트너와의 동반성장을 위한 지원정책
(운영총괄팀, 위탁경영팀, 상업영업팀)

해외공항 사업파트너와의 업무협력 확대
(해외사업단, 국제협력팀)

Challenges 향후 도전 이슈

사업파트너와의 인천국제공항 비전 공유 및 확산

사업파트너(공항종사자) 교육프로그램 강화

해외공항 사업파트너로서 역할 성장



예정범 순일기업 팀장

“인천공항공사는 43개 협력사와의 유대강화를 위해 여러가지 프로그램을 진행하고 있습니다. 다양한 참여활동을 통해 타협력사 및 유관부서와의 공감대 형성이 잘 되어 커뮤니케이션에 어려움이 없었으며 내부 단합에도 많은 동기부여를 해주었습니다.”



인지영 공항경찰대

“제가 근무하는 공항경찰대는 각종 신고처리는 물론 위해물품 관련 업무, 합동신문조 참여, 보안검색 요원 감독 등 업무처리에 있어 회화능력이 절실이 필요합니다. 따라서 공항 내에 상주직원을 대상으로 영어강좌 개설을 통해 능력을 향상시키고 향상도에 따라 각종 인센티브를 주는 것도 좋은 방법이겠습니다.”



유찬 신라호텔 면세점 부점장

“사업파트너 간에도 인간적인 만족과 사회적, 심리적, 경제적 만족감 형성이 필요하다고 봅니다. 입점업체를 위한 공사의 법과 규제가 공사와 기업, 소비자의 3자 만족을 위한 방향으로 지속적인 노력이 필요할 것으로 생각되며 또한 인천공항공사는 사업파트너의 교육, 고용이나 복지향상에 끊임없는 관심과 노력을 기울여 주시면 좋겠습니다.”

상호협력적 파트너십

인천국제공항공사는 항공사, 상주기관, 입점업체 및 협력사 등의 사업파트너와 신뢰와 참여에 기반한 합리적인 파트너십을 강화하여, 나홀로 성장이 아닌 함께 성장하는 동반자 관계를 구축하고 있습니다. 다양한 커뮤니케이션 채널 활동 및 사업파트너의 경쟁력 강화 프로그램 운영으로 더 큰 고객 서비스 가치를 창출해 나가고 있습니다.

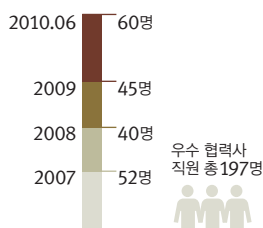
사업파트너 운영 현황

인천국제공항공사는 공항운영, 시설 유지관리 및 시스템 유지 관리 업무를 위하여 37개 계약분야에서 43개 협력사, 65개 항공사, 20개 상주기관, 63개 입점업체 등 35,000여 명의 공항가족과 함께 운영하고 있습니다. 각각의 사업파트너들은 인천국제공항공사의 지속가능경영 전략방향을 공유하고 있으며, 서비스 접점지역에서 최고의 가치를 창출하기 위해 노력하고 있습니다.

다양한 채널을 통한 커뮤니케이션 활동

인천국제공항공사는 사업파트너와의 다양한 커뮤니케이션 채널을 통해 상호의견 수렴 및 신뢰감을 형성하고, 공항 서비스 경쟁력을 제고하는 상호협력적 파트너십을 구축해나가고 있습니다. 특히 공항 서비스는 공사뿐만 아니라 항공사, 정부상주기관, 협력사 등 다원화된 서비스 주체가 고객 가치를 전달하는 만큼 공항 전체를 포괄하는 일원화된 서비스 제공을 위해 실무단위의 통합조직이 필요합니다. 이같은 범공항 단위 CS경영활동을 위해 인천국제공항공사는 사업파트너와 연계한 고객 접점 서비스 조직인 CS네트워크를 운영, 고객 서비스 실행력을 제고해 나가고 있습니다. 이와 함께 현장접점조직인 '1사 1촌 행복파트너'를 운영하여, 인천공항 내 취항항공사직원과 공사직원 간 1대1 매칭을 통해 업무 불편사항 및 고객불편 사항을 수시로 공유하고 있습니다. 한편, 인천국제공항공사는 협력사와 함께 하는 '대표자 조찬 간담회' 및 '현장대리인 간담회' 등의 열린 커뮤니케이션 채널을 통해 지속가능경영의 의미와 경영전략을 공유해 나가고 있습니다.

해외공항 견학 실적



사업파트너 대상별 소통채널 및 활동

| 대상 | 채널 | 주요 활동 |
|------------|-------------|-----------------------------|
| 공사- 항공사 | 1사 1촌 행복파트너 | 1:1매칭으로 현장 네트워크 형성, 협력관계 구축 |
| | 항공사 간담회 | 업무 협력을 위한 5대륙 항공사 지역별 간담회 |
| 상주기관- 공사 | 공항운영협의회 | 공항운영의 효율화 및 이용자 편의증진 |
| 공사- 상주기관 | 서비스개선위원회 | 고객서비스 향상 액션플랜 제시 |
| | 서비스개선실무위원회 | 고객서비스 개선 내용에 대해 심층 논의 및 실행 |
| 공사- 기관- 기업 | CS리더협의회 | 공항내 CS활동 전개 및 전파활동 활성화 |
| 공사- 협력사 | 현장의 소리(VOF) | 현장 근무자 의견청취 및 개선사항 발굴 |
| 공사- 협력사 | 대표자 조찬간담회 | 공사 경영진과 협력사 대표자들의 소통의 장 |
| | 현장대리인 간담회 | 경영진 및 감독부서와 협력사의 비전 공유 |

자긍심 고취를 위한 사기진작 활동

사업파트너와의 상호발전적 상생경영을 위해서는 공항가족으로서의 일체감 형성이 무엇보다 중요합니다. 인천국제공항공사는 다양한 유대관계강화 프로그램을 및 근무환경 개선을 통해 사업파트너사 직원의 사기를 진작하고 단합을 도모하고 있습니다. 에어스타 페스티벌, 및 체육대회, 공항가족 미팅축제 등을 통해 유대관계를 강화하고 있으며, 수면실, 흡연실 등의 직원 쉼터 운영 등의 상주직원 근무환경 개선을 통해 공동체 의식을 높이고 있습니다. 또한 협력사 우수직원을 대상으로 실시하는 해외공항 견학 프로그램을 통해 업무성취동기를 적극부여해 나가고 있습니다. 2009년에는 총 45명의 우수 직원이 동남아 경쟁공항인 창이, 푸동, 세팡, 첵 랩콕 공항 등의 해외 공항을 견학하였으며, 이를 통해 인천공항의 우수성을 인식하고 '최고 공항의 주역'이라는 자긍심 고취의 기회를 제공하였습니다.

상주기관 업무 협력

인천국제공항공사는 법무부, 관세청 등의 20여 개 상주기관과 함께 세계 최고의 공항 서비스를 구현을 목표로 다양한 운영협의체를 구성하여 상호 간의 업무효율을 향상시키고 경쟁력을 강화하는 등의 Win-win 효과를 창출해 나가고 있습니다. 특히 '출국 45분, 입국 40분 이내' 달성이라는 목표수립과 함께 출입국 승객신고제를 실시하여 탄력적인 인력활용을 가능하게 하였습니다. 이를 통해 부분적으로 출입국사무소는 KISS(Korea Immigration Smart Service, 탄력적 이동식 근무제)를 도입하여 우수프로그램으로 선정되었으며, 전체적으로는 고객의 출입국 심사대기시간을 40% 단축시키는 성과를 거두었습니다. 인천국제공항공사는 앞으로도 사업파트너들과 지속적인 소통과 협력을 통해 고객 서비스 대응력을 제고해 나아갈 것입니다.

공항 한가족 공동체 의식 제고 활동

| | | |
|---------|------------------|------------------------|
| 유대관계 강화 | 한가족 워크샵 | 정기워크샵을 통한 직원간에 동질감 형성 |
| | 스카이프페스티벌 | 상주직원 친목도모 및 우호 증진 행사 |
| | 협력사의 날 | 전략적인 파트너 문화 정착을 위한 결의 |
| | Airstar Festival | 상업시설 직원의 단합을 위한 체육대회 |
| | 공항가족미팅축제 | 미혼 상주직원들을 위한 미팅행사 |
| 근무환경 개선 | 한가족 쉼터 | 수면실, 흡연실 등 직원 쉼터 추가 개발 |
| | 상주직원 근무복 통일 | 상주직원 근무복을 통일된 컨셉으로 개선 |

사업파트너 경쟁력 강화

사업파트너의 경쟁력은 곧 공사의 경쟁력이 됩니다. 인천국제공항공사는 사업파트너를 대상으로 다양하고 실질적인 교육 제공 및 포상과 지원 프로그램 운영으로 사업파트너사의 성장에 힘을 보태고 있습니다.

고객 서비스 역량 강화

2009년 인천국제공항공사는 사업파트너의 고객 서비스 역량 강화를 위해 다양한 교육을 실시하였습니다. 기초과정 및 형성과정, 심화과정으로 나뉘어진 수준별 교육 프로그램 운영을 통해 CS전문가 양성의 밑거름을 마련하고, 분야별 사내강사 육성을 통해 점점별 실정에 맞는 교육을 제공하였습니다. 그 결과 CS 사내강사 협력사 직원 수가 2008년 19명에서 2009년 26명으로 증대되었으며, 사내강사를 활용해 교육사각지대에서 근무하는 사업파트너 직원들에게도 균등한 교육기회를 제공할 수 있었습니다.

윤리경영 지원

사업파트너의 지속가능한 성장을 위해 인천국제공항공사는 공사의 윤리경영을 전파하고 추진방법 및 지식을 적극적으로 전수해 나가고 있습니다. 윤리경영 세미나 및 워크숍 개최를 통해 윤리경영시스템 구축 및 구체적 추진방법에 대한 지식을 공유하고 윤리경영 도입사례를 통한 윤리경영 노하우를 습득할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 다양한 온, 오프라인 윤리교육 실시 및 사업파트너사 대표자 및 관련 직원과 함께 공사의 투명, 윤리 서약식(IIAC Clean Compact)

을 갖는 등 윤리경영을 통해 사업파트너의 투명성 및 기업 이미지가 향상될 수 있도록 지원하고 있습니다.

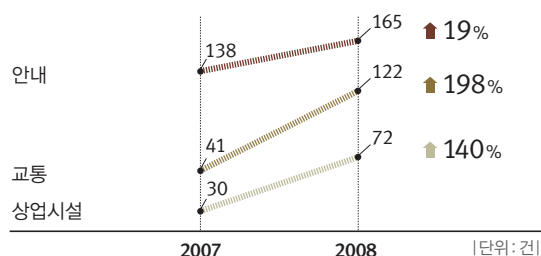
입점업체 공동마케팅 지원

에어스타 애비뉴(Airstar Avenue)라는 복합문화 쇼핑공간 브랜드를 구축한 인천국제공항공사는 입점업체의 매출 향상을 위한 적극적인 공동마케팅 지원 프로그램을 운영하고 있습니다. 매장 인테리어 및 아웃테리어 디자인은 물론 포장지, 쇼핑백과 직원 유니폼, 영수증 등에 에어스타 애비뉴 브랜드를 공통적으로 적용, 상업시설 전체에 최고의 쇼핑공간이라는 일관된 이미지를 형성하고, 에어스타 애비뉴 브랜드를 통한 공동마케팅을 전개하여 입점업체 모두가 매출 상승 효과를 얻을 수 있도록 하고 있습니다. 이러한 노력의 결과, 2009년 에어스타 애비뉴는 세계 최고 수준의 이용객 1인당 매출액(8만 5,000원)을 기록하고 있으며, 매출액 기준 세계 3위의 면세점으로 자리잡고 있습니다. 앞으로 인천국제공항공사는 에어스타 애비뉴를 고객이 보고 즐기며 살 수 있는 세계 최고의 상업시설 브랜드로 발전시켜나갈 계획이며, 이를 통해 입점업체들이 더욱 큰 매출 향상의 결과를 얻을 수 있도록 지원해 나갈 것입니다.

사내강사를 통한 점점별 CS 교육



역량교육 강화에 따른 사업파트너사 직원 칭찬 VOC



경영 안정을 위한 실질적 지원

성장의 기반은 안정입니다. 인천국제공항공사는 공사의 단기적 이익 추구 대신 사업파트너의 안정적 사업수행을 위해 다양하고 실질적인 지원 정책을 펼치고 있습니다. 전략적 재무운용방안을 통해 낙찰율을 80.5%에서 87.75%로 상향 조정하여 협력사의 실질적 수익을 보장하였으며, 복리후생 수준 강화 및 저임금 개선 등의 근로환경 개선으로 공항운영 인력의 86%를 차지하는 협력사 직원의 이직율을 2008년 월 1.06% 대비 월 0.97%로 감소시키는 등 고용안정화를 통한 안정적 성장을 적극 지원하고 있습니다. 또한 항공사의 착륙료와 임대료 및 환승검색비용을 각각 10%, 20%, 60% 인하하고, 물류업체의 화물주차장 주차요금을 절반으로 낮추는 등 사업파트너의 영업안정화를 위해 비용 부담을 대폭 줄여주었습니다. 더불어 글로벌 경기침체로 인한 입점업체의 경영난 해소를 위해 시설사용료(임대료)를 10% 감면하는 등 실질적인 경영정상화 지원 대책을 시행함으로써 사업파트너와의 상생 파트너십을 강화해 나가고 있습니다.

사업파트너 상생 실적

사업파트너 경영 안정화 지원 ➡ 경제위기 극복에 동참

| | | |
|------|---------------------------------|---|
| 항공사 | 착륙료 10%, 임대료 20%, 환승검색비용 60% 인하 | |
| 물류업체 | 토지임대료 최대 21% 인하, 주차료 50% 감면 | |
| 입점업체 | 영업료 10% 인하, 납부방법 변경(선납→후납) | |
| 협력사 | 낙찰율 상향 조정 | 낙찰율 상향 : 80.5% → 87.75% 협력사 실질적 수익 보장을 통한 안정적 성장 지원 효율적 공항 운영 기반 강화 |
| | 복리수행 강화 | 복리후생 강화 시행(연 210억 원) - 교통보조비 현실화: 50천 원/월,인 → 180천 원/월,인 - 급식보조비 현실화: 66천 원/월,인 → 88천 원/월,인 |
| | 근로조건 개선 | 저임금 개선 - 하도급 승인 시 하도급율 95% 이상, 인건비 100% 지급 주 40시간 조기 시행 분야별 인원 및 대가의 산정기준에 대한 정비 |
| | 고용안정 지원 | 인력감축 최소화 및 적극적 고용창출 권고 |
| | | |

인터뷰_ Ninos, 아르빌국제공항 SMS Manager

성공적인 개항이후, 아르빌공항은 명실상부한 중동 지역 국제공항으로서의 입지를 다지기 위하여 필수불가결한 직원 교육이나 선진 공항 경영방식 등 IIAC의 노하우를 더 많이 배워나가고자 합니다. 그 과정에서 IIAC 직원들과 좀



유럽발 항공대란에서 빛을 발휘한 사업파트너와의 긴밀한 협력체계

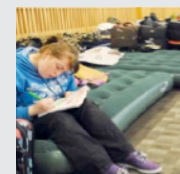
지난 2010년 4월, 유럽항공 대란에서 인천국제공항공사와 사업파트너가 함께 펼친 신속하고 친절한 서비스 대응이 전 세계인에게 감동을 안겨주었습니다. 평소 잘 갖추어져 있던 항공사 및 상주기관, 협력사 등과의 긴밀한 서비스 협조체계를 통해 외국인 승객들에게 식사에서 잠자리, 의료서비스를 무료로 제공하는 등 한국의 정을 담은 서비스를 펼쳤으며, 이는 세계 1위 서비스 허브공항으로서의 브랜드 가치는 물론 대한민국의 국격을 격상시킨 일로 평가받고 있었습니다.

해외공항과 업무협력 확대

인천국제공항공사는 전세계를 대상으로 공항운영과 건설, 고객센터 및 교육 등 공항과 관련된 모든 하드웨어와 소프트웨어를 수출하고 있습니다. 2009년 아르빌국제공항과 협약을 맺고 컨설팅사업을 시행하여 2014년까지 정보통신, 기계설비, 전력, 항행시설, 구조소방, 운영관리 등 6개 분야 전문가 31명을 파견하여 공항관리 및 운영의 노하우를 제공하고 있습니다. 2009년 12월에는 러시아 하바로프스크 공항 당국과 협약을 맺어 항공수요 예측 및 활주로와 계류장, 면세점 등의 공항시설배치와 단계별 건설방안 등 공항계획 및 건설과 관련된 노하우를 제공하기로 하였습니다. 앞으로 항공수요가 연평균 8.2% 성장할 것으로 예측되는 러시아의 서부 및 CIS까지도 인천국제공항의 운영노하우를 제공하는 기회를 얻을 수 있도록 장기적 플랜을 세울 계획입니다. 최근 태국 수완나품공항의 동남아시아 허브공항으로의 발돋움 및 인천국제공항의 공항건설사업에 참여 모색을 위한 동반성장을 목적으로 태국공항공사와 업무협력을 강화하고 있습니다. 아울러 협력사업 진행중인 아르빌 등 쿠르드 지역에 사회 공헌프로그램을 지원하여 어린이(병원, 초등학교 등)를 대상으로 150,000\$ 규모의 물품을 지원하였습니다.

인천국제공항공사는 컨설팅사업분야 중심에서 지분투자, 위탁운영 등 영역을 확대할 예정이며, 해외 공항사업 전문인력 풀과 서비스패키지를 구성하여 공항 토탈 솔루션을 제공할 계획입니다. 현재 공항산업 관련 18개 분야, 141명의 전문인력을 갖추고 공항 마스터플랜, 운항 출입국수속, 통관 등의 5개 사업 분야에서 솔루션 개발을 완료하였습니다. 아울러 공항산업과 관련된 국제기구(ACI, ICAO) 활동 및 동아시아 공항협력체(EAAA) 회의 참석 등 공항산업과 관련된 국제기구와의 긴밀한 협력을 통해 유대를 강화하고 있습니다.

더 긴밀한 업무 협조 체제를 갖추어 추후 IIAC의 컨설팅이 끝났을 때도 공항 운영을 잘 해낼 수 있도록 우리 아르빌 공항 직원들을 교육하고 잘 이끌어 주었으면 합니다.



Thank you, Incheon Airport!

“예외적인 상황에서 보여준 공항직원의 인내와 노고, 그리고 배려에 감사드립니다. 당신들의 모든 친절에 진심으로 감사드립니다.”

| 아이슬란드 화산 폭발로 인한 유럽공항 통제로 인천국제공항에 머문 20대 여성 영국인이 작성한 감사의 글. |

Our Neighbors 지역사회

어울려 살아가는 기쁨을 느낄 수 있는 따뜻한 순간을 만들어 갑니다. 지역사회와의 행복한 공존을 위해, 우리 이웃에게 소중한 희망을 전하기 위해 인천국제공항공사는 다양한 사회공헌활동을 지속적으로 펼치고 있습니다.

Vision 비전 및 방향

인천국제공항공사는 공항산업의 특성을 살리고 주변 환경에 부합하는 체계화된 사회공헌 활동을 통해 지역사회와 함께 성장해 나가고 있습니다. '소통하는 지역사회'라는 새로운 지역문화 창출을 비전으로, 유기체적 지역밀착형 사회공헌 전략모델을 수립하였으며, 이를 바탕으로 중점 사회공헌사업, 지역유대강화, 자원봉사 자발적 참여를 통한 나눔문화를 확산해 나가고 있습니다. 앞으로도 인천국제공항공사는 지속적이고 효과적인 사회공헌 활동을 통해 지역사회와 함께 하는 상생문화를 구현해 나갈 계획입니다.

Major Issues 주요 이슈 및 담당조직

공항산업 및 지역특성을 고려한 전략적 사회공헌활동 (사회공헌팀, IIAC자원봉사단)

지역사회 발전기여 및 소통 (사회공헌팀, 총무팀, 재산관리팀)

Achievements 주요 성과

자율형사립고 '인천하늘고등학교' 설립 추진 (387억 규모)

중점 사회공헌사업

지역학교 특성화사업 추진(사업시행 '07년부터 현재까지 12억규모 지원)

주민협의회의 주민의견 수렴을 통한 하늘문화센터 건립 착공 (300억 규모)

세계평화의 숲 조성('07년부터 10년까지 10억규모 지원)

자발적 참여를 통한 나눔문화 확산을 위해 자원봉사활동 기반구축 (IIAC자원봉사단 발족)

언어통역 무료자원봉사캠페인 인천공항 BBB운동 실시('09.12 BBB코리아협약체결)

지역문화지원을 위한 인천공항 SKY 페스티벌 지역사회 참여

Challenges 향후 도전 이슈

사회책임경영 비전2015 로드맵 수립

사회공헌사업의 지속적인 추진을 위한 체계화 및 성과측정 모델 개발

공항산업 특색을 반영한 사회공헌사업 발굴추진

다양성·다문화 사회로의 진입 대비 등 기업시민으로서의 사회참여



김태기 지역주민 대표

“인천공항공사의 사회공헌사업을 통해 주민들 의식의 변화를 가져왔고 더불어 삶의 질 향상에 직접적인 영향을 끼쳤습니다. 또한 함께 참여하는 모습이라서 그 의미가 더욱 크다고 봅니다. 지역경제 전반에 걸친 경제적 파급효과도 상당히 큰 것으로 판단되어지며, 그 중심에 인천공항공사가 있는 것에 감사를 표합니다.”



이신근 인천신목초등학교 교장

“특성화프로그램(영어교육)을 운영하면서 선도적인 학교로 본교가 벤치마킹의 대상학교가 되었습니다. 좋은 학교로 명성이 높아지면서 학생수가 증가되었으며 이에 학부모의 교육참여 활동 또한 활발해졌습니다. 인천공항공사와 학교 그리고 지역사회가 함께 발전해 나가고 있음을 실감합니다.”



이계순 보라매 아도센터 센터장

“인천공항공사 자원봉사팀은 저희에게 큰 힘이 되어주셨습니다. 작년에 이어 올해도 대인원이 짧은 시간에 놀라운 기적을 펼치고 가셨습니다. 무엇보다도 인상적이었던 것은 저희들 손이 갈 새 없이 일사천리로 움직이시며 완벽하게 뒷마무리까지 해내시는 모습이었습니다. 이곳을 다녀가시는 어떤 자원봉사자들도 다도 완벽하고 멋진 활동에 아이들은 슈퍼맨이 다녀갔다고도 합니다.”

지역밀착형 중점 사회공헌활동

인천국제공항공사는 지역사회와의 상호이해를 바탕으로 지역주민에게 실질적 도움이 될 수 있는 지역밀착형 중점 사회공헌활동을 펼쳐가고 있습니다. '지역학교 특성화 사업', '세계평화의 숲 조성사업', '하늘문화센터 건립사업' 등의 핵심 사업을 적극적으로 전개해나감으로써 지역주민의 삶의 질 향상 및 공사와 지역사회 간 상생문화 구현을 도모하고 있습니다.

중점 사회공헌사업

인천국제공항공사는 지역사회와의 상호이해를 바탕으로 단기적 관점의 일방적인 수혜 활동에서 벗어나, 장기적인 관점에서의 지역사회 커뮤니티 형성 및 증진을 통한 새로운 지역문화창출이라는 비전을 세웠습니다. 비전에 부합하여 지원 및 육성이 가능한 실행전략을 수립하고, 중점 사회공헌활동에 대한 체계적이고 집중적인 사회공헌사업 전개를 통해 사회적 책임을 다하는 기업시민으로서의 역할을 다하고자 노력하고 있습니다. 교육을 주제로 한 '지역학교 특성화 사업'은 지역사회에 다양한 체험의 기회를 제공하고 있으며, 문화·전통·생명의 조화를 추구하는 '세계 평화의 숲 조성사업'은 환경 및 삶의 터전에 대한 애정을 고취시키고 있습니다. 또한 상대적으로 부족한 문화·복지시설을 보완하는 '하늘문화센터 건립사업'의 추진을 통해 지역주민의 삶의 질을 향상시키고, 공사와 지역사회 모두의 지속가능한 성장기반을 구축하고자 합니다.

지역인재 양성 지원

공기업 사회공헌활동의 일환으로 지역주민들의 안정적 정주 여건 마련 및 지역사회 발전을 위해 자율형사립학교 설립을 추진하고 있습니다. 2011년 3월 개교 예정인 인천하늘고등학교는 학교 설립 및 부지 제공 등 387억을 투자하여 설립한 인천지역 최초 자율형사립고등학교로, 학생 600명을 수용할 수 있는 24학급(학년당 8학급) 규모로 건립 됩니다. 더불어 인천국제공항공사는 2007년부터 시행하고 있는 지역학교 특성화사업을 통해 지역 청소년들에게 다양한 교육 기회를 제공하고 있습니다. 지역학교 특성화사업은 지역사회 구성원인 교사, 학부모, 학생이 주인공이 되어 스스로 학교와 지역사회에 적합한 프로그램을 창의적으로 개발하고 공사가 이를 지원하는 활동입니다. 2009년에는 3억 1400 만 원을 지원하여 초등학교 및 중학교 8개교 대상 10개 프로그램을 운영하였으며 2007년 이후 현재까지 총 12억 원 규모의 지원사업을 진행하였습니다. 또한 항공물류 분야의 우수학생을 조기 발굴하고 육성하기 위하여 인천대, 인하대, 한국항공대와 산학협력 체계를 구축, 2005년 부터 현재까지 총 79명의 학생에게 등록금 전액(총 158,740천 원)을 지원하였습니다.

01 세계평화의 숲 조성사업

- 기업, 시민단체, 지자체를 연계하는 상생의 파트너십 구현
- 단순한 경관녹지를 문화와 주제가 있는 커뮤니티의 장으로 탈바꿈

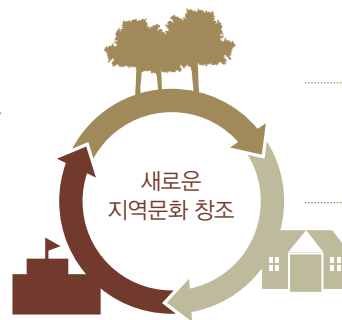
02 지역인재 양성

- 교육이라는 공통관심사를 매개로 지역사회와의 신뢰관계 형성
- 각 학교별 특색있는 미래지향형 프로그램 지원
- 지역사회와의 원활한 커뮤니케이션 도모
- 지역사회 교육환경 개선을 통한 지역발전 도모

03 하늘문화센터 건립

- 지역주민의 Needs 반영하여 문화 복지 여건개선
- 공항중사자의 일과 삶의 균형을 이뤄 공항서비스 품질 제고

중점 사회공헌사업



- 01 •민·관·기업이 동참하여 공항인근지역 녹지 생태성 제고 (1단계 2007~2009년)
•지역주민 운영그룹(세계평화의 숲사람들) 발족(2009.07)

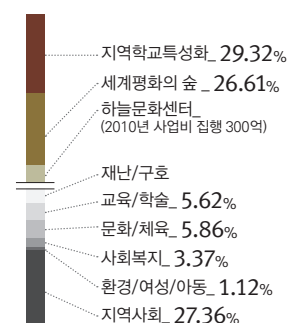
- 02 •공항인근학교 꿈나무 육성: 지역학교 특성화사업
•우수학교 육성 지원: 자율형사립고 건립 지원
•항공물류 전공의 우수학생 조기발굴 및 육성

- 03 •주민이 참여주체가 되는 복합문화공간 건립 (2009.06~2011.04 / 300억 규모)

연도별 사회공헌활동기금 세부내역

| 구분 | | [단위: 백만원] | | | |
|--------------|------------|-----------|------|-------|---------|
| | | 2007 | 2008 | 2009 | 2010.06 |
| 중점사회 공헌사업 | 지역학교특성화사업 | 258 | 343 | 314 | 352 |
| | 세계평화의 숲 조성 | 302 | 300 | 285 | 300 |
| | 하늘문화센터 | - | - | - | 30,000 |
| | 합계 | 560 | 643 | 600 | 682 |
| 공익분야 후원 | 교육/학술 | 58 | 50 | 29 | 40 |
| | 문화/체육 | 48 | 61 | 99 | 36 |
| | 사회복지 | 83 | 30 | 39 | 17 |
| | 환경/여성/아동 | 41 | 25 | 12 | 22 |
| | 재난/구호 | 50 | 43 | 0 | 2 |
| | 지역사회 | 186 | 37 | 293 | 73 |
| | 합계 | 366 | 226 | 473 | 182 |
| 소계 | | 1,026 | 869 | 1,073 | 864 |

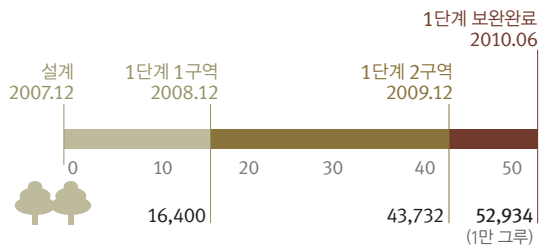
2009 사회활동기금 집행현황



*2009년 자율형 사립고 하늘고 설립을 위한 하늘교육재단 출연: 38,700백만원

세계평화의숲 조성사업

‘세계평화의숲’은 인천공항 신도시(중구 운서동)에 470,740 m² 규모로 조성되는 도시 내 숲으로 방음, 차폐 기능뿐만 아니라 지역주민들에게 휴식 및 소통의 장을 제공하기 위한 녹색공간입니다. 2009년 1단계로 유수지 공원 일대에 24만m² 규모의 세계평화의 숲을 완공한 뒤, 2010년에는 13억원 규모의 1단계 보완 식재를 마쳤으며 오는 2016년까지 3단계에 걸쳐 다양한 나무로 조성된 숲을 만들어갈 계획입니다. 인천국제공항공사는 ‘세계평화의숲’ 조성 사업을 계기로 새로운 차원의 사회공헌문화가 정착되기를 희망하고 있으며, 이를 통해 도시환경의 생태성 증진과 녹색도시 공동체가 형성되기를 기대하고 있습니다.



하늘문화센터 건립

인천국제공항공사는 영종, 용유도 지역주민들과 인천공항 상주직원들을 위한 문화복지복합시설인 하늘문화센터 건립을 추진하고 있습니다. 2009년 7월 착공식을 연 하늘문화센터는 인천공항신도시의 열병합발전소 우측에 위치하며, 연면적 12,639m², 지하 2층, 지상 3층 규모를 갖춘 대규모 문화시설로 지역사회 주민들에게 큰 즐거움을 안겨줄 것으로 예상되고 있습니다. 2011년 상반기 완공을 목표로 사업을 추진 중인 하늘문화센터에는 공연을 관람할 수 있는 대강당과 농구장, 수영장, 북카페를 비롯해 노인실, 청소년실, 보육실 등 다양한 문화시설이 갖춰질 예정입니다. 또한 야외에는 놀이마당과 공연장, 테마광장, 체육공원 등도 함께 조성되어 지역공동체 문화를 형성하고 소통에 기여하는 종합 커뮤니티시설의 표지가 될 것입니다.

공익분야 후원

인천국제공항공사의 사회공헌 활동정책에 대한 이해관계자의 요구사항은 현업부서에서 1차적으로 수렴되며 사회공헌 추진조직인 사회공헌팀에서 총괄하여 관리하고 있습니다. 사회공헌관련 기부금은 중점 사회공헌사업 외 교육 및 학술, 문화 및 체육, 사회복지 등의 분야에서도 기부활동을 지속적으로 집행되고 있으며, 이를 통해 지역사회 발전에 기여하고 다양한 이해관계자의 요구사항을 충족시키고자 노력하고 있습니다.

1. 불우이웃돕기 케익만들기
2. 기부UP 캠페인
3. 사랑의 김장 담그기
4. 인천하늘축제
5. 문화공연
6. 사랑의 비빔밥
7. 문화공연



지역사회 소통과 유대강화

인천국제공항공사는 지역사회와의 꾸준한 소통을 통해 지역의 현안과 필요한 부분을 발굴, 이에 맞는 사회공헌활동을 실시하고 있습니다. 문화나눔 및 이웃사랑 나눔 활동을 지속적으로 전개하여 지역사회와 상호신뢰 관계를 구축해 나가고 있습니다.

문화 나눔 활동

인천국제공항공사는 문화 예술의 향기가 묻어나는 다채로운 문화프로그램의 체험 기회를 지역사회 주민들에게 제공하고 있습니다. 공항가족과 지역사회에 새로운 커뮤니티 장을 열어줄 세계평화의 숲에서 식목 및 교육문화 사업을 진행하고 있으며, 공연, 전시, 체험, 강연 등의 문화 체험 프로그램과 지역주민과 함께 나눔을 실천할 수 있는 지속적 이벤트 마련으로 지역사회에 새로운 문화 패러다임을 제공하고자 노력하고 있습니다. 앞으로도 인천국제공항공사는 세계적인 아티스트의 작품 전시와 동서양, 현대와 고전을 넘나드는 다양한 장르의 문화공연을 전개함으로써 365일 문화예술의 향기로 지역사회에 감동을 선사할 계획입니다.

여객터미널 문화공연 연간 30만 명 이상, 일평균 1천명 이상이 공항의 문화공간을 체험하고 있을 만큼 인천국제공항은 명실상부한 문화공항으로서의 입지를 다져나가고 있습니다. 특히 공항이용객, 상주직원 및 지역주민 모두가 공항의 문화예술프로그램을 체험할 수 있는 열린 문화공간으로 자리잡고 있습니다. 밀레니엄홀 정기문화공연을 비롯한 아마추어 공연에 이르는 다양한 공연이 상시로 진행되고 있으며, 입국장 갤러리, 한국문화박물관, 유물전시관 등에서 열리는 전시행사 및 한국전통문화체험관, 한국전통문화센와 교류협력을 통한 알찬 문화체험 행사를 실시하고 있습니다.

인천하늘 축제 인천국제공항공사는 2004년부터 지역주민과 함께 하는 인천하늘 축제(Sky Festival)를 개최하고 있습니다. 매년 다양한 문화 공연 및 풍성한 이벤트가 열리는 인천하늘 축제에는 임직원 및 협력사 직원은 물론 지역주민 모두가 즐길 수 있는 축제로 자리잡아가고 있습니다. 특히 2009년 9월에 열린 행사에서는 개막 리셉션에 앞서 인천공항 상주직원의 명랑운동회인 'Airstar Festival'과 공항지역에 근무하는 미혼 남녀 200명이 참가한 미팅행사 'Lovely SKY' 등의 공항가족 간 화합을 다질 수 있는 색다른 프로그램이 준비되었으며, 공항 잔디광장에서 고품격의 클래식 음악회가 열려 흥겨움을 더했습니다. 둘째 날과 마지막 날에는 유소년 클럽팀의 축구대회가 개최되었고, 대강당에서는 영화시사회가 열려 상주직원과 지역주민 등 공항가족들로부터 큰 호응을 얻었습니다.

지역사회 체육문화진흥 인천국제공항공사는 지역사회의 체육 및 문화 발전에 기여하고자 지역 스포츠단인 인천시민프로축구단 '인천유나이티드 FC'의 주주로 참여하고 있으며, 지속적인 지역 스포츠대회 후원을 목표로 인천마라톤대회, 인라인스케이트대회 등 시민 스포츠행사에도 후원활동을 전개하고 있습니다. 또한 공항 내 축구장, 야구장, 테니스 코트, 농구와 배구장, 대강당 등 각종 체육시설 및 문화시설을 지역사회에게 무료로 개방하고 있으며 정기적인 영화시사회를 개최하여 지역사회 체육진흥 및 문화나눔에 앞장서고 있습니다. 특히 2009년에는 녹색경영의 일환으로 지역사회와 공항을 잇는 18.4Km의 자전거도로를 개설하여 주민들의 체육 및 여가활동에 기여하고 있습니다. 또 CJ엔터테인먼트의 협력하여 공사 대강당에서 정기적으로 영화시사회를 개최하면서 나눔을 실천할 수 있는 이벤트도 진행하고 있습니다.

다양한 이웃사랑 나눔 실천

인천국제공항공사는 이웃과 나누는 삶을 위한 적극적인 나눔 활동을 실시하고 있습니다. 2009년에는 소외계층과 어려움을 함께 하는 나눔 문화 실천의 일환으로 1004 케이크 및 비빔밥 사랑나눔, 발렌타인데이 봉사 등의 이색적인 행사를 실시, 임직원이 직접 이웃에게 따뜻한 사랑의 온기를 전하는 뜻깊은 시간을 마련하였습니다. 또한 유니세프, 한국복지재단 등 유수 NGO단체와 연계한 기부 활동을 고객을 비롯한 다양한 이해관계자와 함께 전개해 나가고 있습니다.

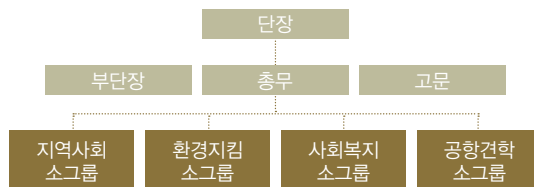


공항산업 특성을 고려한 사회책임사업

인천국제공항공사는 공항산업의 특성과 환경에 부합하는 전략적 사회공헌사업을 모색, 실시해 나가고 있습니다. 지역사회와 공항 이용객에게 실질적인 도움이 되는 효과적인 사회책임경영 활동을 통해 더욱 큰 가치를 창출해 나가고 있습니다.

공항지역 나눔문화 확산을 위한 자원봉사활동 기반구축
2009년 2월, 임직원 270여 명의 자발적인 참여로 IIAC 자원봉사단이 공식 발족되었습니다. 이를 통해 기존 사내행사 성격의 임직원 자원봉사활동을 넘어 인천국제공항 전 지역에 나눔문화를 확산해 가고 있습니다. IIAC 자원봉사단은 현재 300여명의 임직원이 가입하여 지역사회 인근 보육원 및 양로원 등을 찾아 사랑의 연탄 배달 및 목욕봉사 및 경로봉사 등의 사랑을 실천하고 있으며, 보라매 아동복지센터를 방문해 고무매트 설치, 타이어 페인트 칠하기 등의 놀이시설 개선 및 청소봉사 등의 다양한 나눔 활동을 펼치고 있습니다. 또한 자발적 참여 증진을 위해 사내 사회공헌활동기금과 별도의 자원봉사 활동기금을 마련하여 운영하고 있으며, CEO의 리더십으로 CEO외부강사로 전액을 봉사단활동기금으로 활용하고 있습니다. 앞으로 IIAC 자원봉사단은 협력사 및 상주직원이 함께 참여하는 봉사단으로 성장해, 자발적 참여의 나눔문화를 공항 전 지역에 확산시켜 나갈 계획입니다.

자원봉사조직



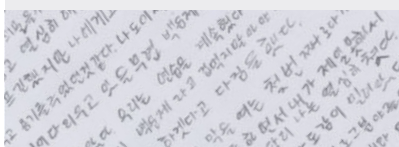
언어통역 무료자원봉사캠페인 인천공항 BBB운동 실시
공항지역의 특수한 사회적 이슈인 언어소통 문제에 대응하기 위하여 NGO단체인 BBB코리아와 함께 '언어장벽 없는 인천공항 만들기' 캠페인을 연중 실시하고 있습니다. BBB운동은 공항이용고객에게 통역서비스를 제공하는 인천공항의 사회참여사업으로, 공항 전 지역의 BBB이용안내 홍보 및 고객접점 직원의 교육, 통역자원봉사자 모집, 교육자료개발 등의 사업을 진행하고 있습니다. 이를 통해 인천국제공항공사는 다양성, 다문화가 어우러지는 문화적 환경을 조성하여 글로벌 공항기업으로서의 위상과 특성에 맞는 사회책임경영 문화를 창출하고 있습니다.

사회책임경영 Global IIAC 2015 로드맵 수립

인천국제공항공사는 공항지역의 특성을 감안해 지역사회를 사회공헌활동의 최우선 분야로 삼고 있으며, 이를 자생적, 창조적 지역문화 창출을 위한 유기체적 사회공헌모델로 확대, 발전시켜 나가고자 합니다. 또한 임직원의 자발적 참여로 발족된 IIAC자원봉사단을 공항 전 지역의 나눔문화 확산의 시발점이 될 수 있도록 그 기반을 구축해 나가고 있습니다. 이와 함께 BBB운동과 같은 인천공항만의 특색있는 사회공헌사업을 지속적으로 발굴하고, 기업시민으로서 다양성·다문화 시대의 화두에 적극 대응하는 활발한 사회참여를 통해 대한민국 공기업을 선도하는 사회책임경영 문화를 형성해 나갈 계획입니다.



‘할 수 있다’는 자신감을 얻게 한 소중한 기회



지역학교특성화사업 전통음악 프로그램 체험하기

추영우 영종중학교 2학년

기대 반, 용기 반으로 사물놀이반에 들었다. 처음엔 수업을 빼먹고 도망가기도 했지만, 열심히 해보기로 마음 먹고 두 시간씩 장구를 치면서 조금씩 자신감이 생겨나기 시작했다. 그러던 어느날, 사물놀이반이 학교 축제(백승제)에서 공연을 하게 되었고, 열심히 하긴 했지만 혹시 나의 실수로 친구들에게 방해가 되지 않을까 조바심이 났다. 하지만 막상 떨지 않고 차분히 공연을 마친 나는, 안도감과 함께 나 자신에 대한 뿌듯함과 자신감이 생겨나는 걸 느낄 수 있었다. 사물놀이반 활동은 내게 '자신없는 일이라 하더라도 열심히 노력한다면 잘 할 수 있게 된다'는 사실, '10번을 실패해도 도전을 포기해서는 안된다'는 가르침을 안겨준 소중한 기회였다.

Appendix



UN Global Compact

UN Global Compact는 UN이 인권, 노동, 환경, 반부패에 대한 지지와 이행을 제창한 자발적 협약입니다. 인천국제공항공사는 기업의 투명성 제고와 사회적 책임을 다하기 위해 2007년 3월 24일에 가입하였으며, 인천국제공항이 UNGC 정신을 확산하는 동시에 IIAC Clean Compact를 운영하여 공항기업과 서약식을 하고 함께 노력을 펼쳐가고 있습니다. 인천국제공항공사는 UN Global Compact의 10대 원칙을 존중하며, 공사 경영 전반에서 이의 구현과 확산을 위해 지속적으로 노력할 것입니다.

The Ten Principles

인권 Human Rights

원칙 1_ 기업은 국제적으로 선언된 인권보호를 지지하고 존중하며,
원칙 2_ 기업은 인권 침해에 연루되지 않도록 적극적으로 노력한다.

노동 Labour Standards

원칙 3_ 기업은 결사의 자유와 단체 교섭권의 실질적인 인정을 지지하고,
원칙 4_ 모든 형태의 강제노동을 배제하며,
원칙 5_ 아동노동을 효율적으로 철폐하고,
원칙 6_ 고용 및 업무에서 차별을 철폐한다.

환경 Environment

원칙 7_ 기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지하고,
원칙 8_ 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행하며,
원칙 9_ 환경친화적 기술의 개발과 확산을 촉진한다.

반부패 Anti-Corruption

원칙 10_ 기업은 부당취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.

IIAC Clean Compact 서약서

우리 인천국제공항의 협력사와 공항 상주기관, 항공사, 입점업체 그리고 인천국제공항공사는 세계 최고 수준의 안전과 보안을 바탕으로 편리한 공항을 운영하며 고객에게 최상의 서비스를 제공함으로써 국가경제 발전에 기여하여 온 것을 자랑스럽게 생각한다.

우리는 사회와 기업전반의 불합리하고 불투명한 관행으로부터 탈피하여 윤리경영을 적극 실천함은 물론, 공항운영에 있어서 발생하는 환경영향을 최소화하기 위해 노력할 것을 다짐하며 다음과 같이 서약한다.

하나. 우리는 윤리가 기업경쟁력의 최우선이라는 인식을 공유하고 신뢰를 바탕으로 높은 윤리적 가치관을 정립하고 반부패 윤리경영을 실천하여 국민과 사회로부터 존경받는 기관이 되도록 노력한다.

하나. 우리는 경영활동에서의 환경영향을 최소화하기 위해 노력하고 기후변화 협약 등 국제사회의 환경보호 규약 준수를 통해 지속가능한 발전을 추구한다.

하나. 우리는 지속적인 사회공헌활동을 통해 지역사회 발전에 기여하고 사회 책임경영을 실현하기 위해 노력한다.

외부전문가 검토의견

본 검증인은 인천국제공항공사 사회책임경영보고서에 대한 독립적 검증의견을 요청받았습니다. 본보고서의 작성책임은 인천국제공항공사 경영자에게 있으며, 검증인의 책임은 보고서에 대한 검증의견을 표명하는 데 있습니다. 인천국제공항공사는 사회책임경영보고서를 통해 사회책임경영 활동 노력과 성과를 기술하고 있으며, 금번 검토 업무에서는 보고서에 기술된 인천국제공항공사의 사회책임경영 전략과 사회책임경영 보고서의 구성 및 서술 방식의 타당성에 대한 검토를 실시하였습니다. 인천국제공항공사가 작성한 사회책임경영 보고서를 검토하고 다음과 같은 의견을 제시합니다.



박 태 진

현) 사단법인 지속가능경영원 원장

한국과학기술원(KIST) 청정기술연구센터장 역임

한국과학기술원 산학 협력 단장 역임

한국과학기술평가원 에너지환경 전문위원 역임

인천국제공항공사의 이번 보고서는 전반적으로 필요한 사항들로 간명하게 구성되어 있습니다. 특히, 이해관계자들과의 소통을 위해 노력한 측면들이 눈에 띕니다. 환경 부문의 경영방침 (DMA, Disclosures on Management Approach) 페이지를 디자인으로 구현하고 구체적인 수치를 제시한 것은 보고서의 가독성과 함께 보고서를 읽는 이해관계자들과의 소통을 증진하기 위한 노력으로 인정할 수 있습니다.

인천국제공항공사는 사회책임경영 실천과 지속가능한 성장을 위해 투명한 기업지배구조를 확립하고자 하며 이사회의 구성 및 운영을 투명하고 공정하게 하고 이사회의 전문성과 역할을 강화하는 등 다각도의 노력을 기울이고 있으나 자본구성이 정부 100%소유로 되어있어 궁극적으로는 기업공개를 통해 시장 감시 강화 및 경영 투명성과 책임성 강화를 추구하는 것이 바람직한 것으로 보입니다. 따라서 현재 추진 중인 지분매각을 신속하게 진행할 필요가 있지만 이 과정에서 공공성이 훼손되거나 국익이 손상되지 않도록 각별히 유의하여야 할 것입니다.

인천국제공항공사는 세계 공항 서비스 평가에서 5년간 연속 1위를 기록할 정도로 탁월한 수준의 서비스를 인정받고 있으며 그 기술과 노하우를 지식상품화 해서 해외 진출에 나서고 있고 협력사와의 상생 협력 추진 성과도 매우 훌륭한 것으로 판단됩니다. 또한 공항운영에 있어 최우선적으로 추구해야 할 안전과 보안은 통상적으로 고객의 편의와 동시에 추구하기 매우 어려운 것임에도 불구하고 출입국 소속에 필요한 시간을 국제 기준보다 1/3이하의 수준에서 유지하면서 보안사고 발생건수는 전무한 상태라는 점에서 운영의 효율성이 매우 우수하다는 것을 인정할 수 있습니다.

기업이 추구해야 할 가장 기본적인 목표라 할 수 있는 경제적 성과를 검토해 볼 때 인천국제공항공사는 2009년 개항한 이래 약 10년에 걸친 공항 운영을 통해 세계 5대 허브공항의 위상을 공고히 하였으며 2009년 기준 1조 1,800억 원 이상의 매출액과 2,668억 원의 당기순이익을 기록하는 등 안정적 재무구조를 실현하고 있습니다. 이러한 실적을 평가할 때 인천국제공항공사가 우리나라 국격의 제고에 기여한 무형적 효과는 논외로 하더라도 직접적 경제적 성과만 1조원이상을 국가에 기여했다는 점에서 공기업으로서의 사회적 책임을 충실하게 수행하였다고 평가할 수 있습니다.

인천국제공항공사가 환경적 책임을 수행하기 위해 노력한 성과는 대기 및 수질오염의 저감과 소음공해의 최소화 등 여러 면에서 다각적으로 나타나고 있습니다. 중수 처리 시설의 운영을 통해 생활하수 및 오폐수의 59%와 폐기물의 51%를 재활용하고 대표적 온실가스인 CO₂를 15% 저감(원단위 기준)한 것은 충분히 주목할 만한 성과라고 보입니다.

인천공항에서는 Green airport를 목표로 녹색경영을 시행하여 온실가스 인벤토리를 구축하고 이산화탄소 배출 저감 계획을 세워 운영하고 있습니다. 녹색경영의 기반을 갖추어 가시적 성과를 창출하기 시작하는 지금, 녹색경영에 대해 인천공항은 더욱 적극적인 실천 방안을 마련하고 활발한 활동을 해야 할 필요가 있습니다. 전세계적으로 온실가스 저감을 위한 국제적 규제가 심화되고 있는 현실을 감안할 때 2020년까지 공항 내 에너지 자립도 10%를 달성하겠다고 설정한 목표는 소극적으로 보이므로 신중히 검토할 필요가 있습니다.

자연 생태계 보전을 위한 대응책도 보완이 필요한 것으로 판단됩니다. 현재 인천공항은 매년 4회 정기적인 해양 및 육상 생태계 조사를 실시하고 있습니다. 이에 따른 피드백을 장기적인 계획에 연계하는 대응책을 마련할 것을 권장합니다. 특히 공항 지역의 조류 개체 수가 증가하는 경우 항공기와 조류 간의 충돌 사고 가능성이 높아지므로 조류를 비롯한 생태계를 훼손하지 않으면서도 비행기의 안전 운항을 추구하기 위한 적절한 계획이 마련되어야 할 것입니다.

사회적 기여 부분에 있어 세계 공항서비스 평가(ASQ) 5년 연속 1위라는 결과에서 보듯이 현재 고객 만족도는 매우 높은 것으로 인정할 수 있습니다. 그러나 세계 각국 공항의 설비 및 서비스 개선 노력이 진행되고 있고 인천공항의 확대 계획이 추진되고 있다는 점을 감안할 때 지속적인 노력이 없이는 현재와 같은 우수한 평가가 지속된다는 보장이 없음을 인식해야 할 것입니다.

임직원 관리에 대해서는 세계화를 위해 외국인 직원의 비율을 높여야 한다는 점과 국익차원에서 내국인의 일자리 확대라는 상충되는 목표를 동시에 만족시키기 위한 계획이 필요하고 협력사 임직원의 역량 강화를 지원하는 계획 등 다양한 장기 계획이 세심하게 수립되어야 할 것입니다.

지역사회에 대한 기여에 있어 전략적인 사회공헌사업을 시행하여 다양한 지역밀착형 사회공헌활동이 이루어지고 있습니다. 2007년 이후부터 매년 10억원 규모의 사회활동기금을 운영하고 있으며 2009년도에는 지역사회 발전과 지역 인재양성을 목적으로 자율형사립고 설립에 387억 규모를 투입하였습니다. 전략적 사회공헌사업은 뚜렷한 목표와 장기적인 로드맵을 세우고 지속적으로 사업을 추진하여 그 성과를 측정하고 이에 따른 피드백과 개선이 있어야 합니다. 공사가 추진하는 사회공헌활동이 뚜렷한 목적이 있는 전략적 사회공헌 사업으로 방향성은 훌륭하나 학술/문화/체육/사회복지 등 공익 목적 분야의 복지시설 및 단체 후원에 투입된 기금의 규모는 2억에서 5억으로 일정하지 않는 경향이 있습니다. 공익분야의 후원 또한 단순 기부를 벗어나 지속적이며 장기적으로 성장할 수 있도록 목적성을 갖추고 체계적인 절차 마련 및 계획 수립과 노력을 전개할 것을 건의합니다.

본 보고서를 통해 인천국제공항공사는 빠르게 변화하는 세상 속에서 미래의 패러다임을 주도하는 능동적 선도자가 되며 기업의 사회적 책임을 이행하려고 노력하고 있음을 확인할 수 있었습니다. 앞으로 인천국제공항공사가 매년 지속가능성 보고서의 발간을 통해 경영 방침과 성과를 다시 점검하고 더욱 발전하기 위해 노력함으로써 이해관계자와 사회로부터 존경받는 글로벌 공항기업이 되겠다는 비전을 달성하게 되기를 기원합니다.



GRI Guideline Index

| GRI | | 인천국제공항공사 관련 내용 | 페이지 | UNGC |
|--|--|----------------------------|----------|------|
| 전략 및 분석 | | | | |
| 1.1 | 최고 의사 결정권자가 보고 조직 및 전략과 지속가능성의 연관성을 밝힌 선언문 | CEO Message | 3-4 | |
| 1.2 | 주요 영향, 위험 요인 및 기회에 대한 기술 | Global IIAC 2010, 공항산업의 특성 | 5,15 | |
| 조직 프로필 | | | | |
| 2.1 | 조직 명칭 | 기업개요 | 15 | |
| 2.2 | 대표 브랜드, 제품 및 서비스 | 기업개요, 사업영역 | 15 | |
| 2.3 | 주요 사업부서, 운영회사, 자회사, 합작 회사를 비롯한 보고 조직의 조직 구조 | 기업개요, 조직구성 | 15 | |
| 2.4 | 본사 / 본부 소재지 | 기업개요 | 15 | |
| 2.5 | 보고 조직이 영업 중인 국가 수, 주요 사업장이 있거나 보고서에서 다루는 지속가능성 문제와 구체적인 연관성을 갖는 국가명 | 보고범위, 기업개요 | 15 | |
| 2.6 | 소유 구조 특성 및 법적 형태 | 주주 및 자본구성 | 6,15 | |
| 2.7 | 대상 시장(지역별 구분, 사업 분야, 고객 /수익자 유형) | 기업개요 및 사업영역 | 16,19-20 | |
| 2.8 | 보고 조직의 규모 | 기업개요 | 15,18 | |
| 2.9 | 보고 기간 중 규모, 구조 또는 소유 구조 상의 중대한 변화 | 기업개요, 지배구조 | 6,15 | |
| 2.10 | 보고 기간 중 수상 내역 | 수상 및 인증 실적 | 52 | |
| 보고 매개변수 | | | | |
| 3.1 | 보고 대상 기간 | 보고기준 및 보고범위 | 보고서 개요 | |
| 3.2 | 가장 최근 보고서 발간 일자 | 보고서 의의 | 보고서 개요 | |
| 3.3 | 보고 주기 | 보고서 의의 | 보고서 개요 | |
| 3.4 | 보고서 및 관련 내용에 대한 문의처 | 참여방법 | 보고서 개요 | |
| 3.5 | 보고 내용 정의 프로세스 | 이해관계자, 중요성 분석 | 8-9 | |
| 3.6 | 보고 경계 | 보고기준 및 보고범위 | 보고서 개요 | |
| 3.7 | 보고 범위 또는 보고 경계 상의 구체적인 제한 사항 | 보고기준 및 보고범위 | 보고서 개요 | |
| 3.8 | 합작 회사, 자회사, 임대시설, 외주 업무 등 기간별 또는 조직간 비교 가능성에 큰 영향을 줄 수 있는 객체에 대한 보고 기준 | 기업개요 | 15 | |
| 3.9 | 성과 지표 등 기타 정보 수집 과정에서 적용된 예측을 뒷받침하는 가정과 기법을 포함한 데이터 측정 기법 및 계산 기준 | 보고서 작성원칙 | 보고서 개요 | |
| 3.10 | 이전 보고서에 제시된 정보의 재기술로 인한 효과 및 재기술 사유에 대한 설명 | (해당사항 없음) | | |
| 3.11 | 이전 보고 기간 대비 보고서의 범위, 경계 또는 측정 방식 상의 큰 변화 | 보고서 특징 | 보고서 개요 | |
| 3.12 | 보고서 내에서 표준 공시 사항의 위치를 나타내는 표 | GRI Guideline Index | 48-51 | |
| 3.13 | 보고서에 대한 외부 검증을 구하기 위한 정책 및 현재 활동 | 보고서 검증 | 보고서 개요 | |
| 지배구조, 책임, 참여 | | | | |
| Disclosure on Management Approach 이해관계자, 중요성 분석, 주요이슈군 | | | 8-13 | |
| 4.1 | 조직의 지배구조 – 전략 수립, 전사적 감독 등을 책임지는 이사회 산하 위원회 포함 | 지배구조 및 이사회내위원회 활동내역 | 6 | 1-10 |
| 4.2 | 이사회 의장의 임원 겸직 여부 | 이사회 구성 및 운영 | 6 | 1-10 |
| 4.3 | 이사회가 일원화된 조직의 경우, 이사회에서 독립적인 또는 임원이 아닌 구성원의 수를 명시 | 이사회 구성 및 운영 | 6 | 1-10 |
| 4.4 | 주주와 직원이 이사회에 조언하거나 방향을 제시하는 매커니즘 | 비상임이사 경영참여 및 전문성강화 | 6 | 1-10 |
| 4.5 | 이사회 구성원, 고위 관리자, 임원 등에 대한 보상과 조직의 성과 간의 관계 | 이사회 구성 및 운영 | 6 | 1-10 |
| 4.6 | 이사회 내의 이해 관계상의 충돌 방지를 위한 프로세스 | 이사회 역할 강화 | 6 | 1-10 |
| 4.7 | 경제/사회/환경 전략을 보조하기 위한 이사회 구성원의 자격 및 전문성 기준을 결정하는 프로세스 | 이사회 역할 강화 | 6 | 1-10 |

| GRI | | 인천국제공항공사 관련 내용 | 페이지 | UNGC |
|--------------------------------------|--|--|-----------|------|
| 4.8 | 경제/사회/환경 성과 및 활동과 관련하여 내부에서 마련한 미션/핵심가치 진술문, 행동 강령 및 원칙 | Global IIAC 2015, 사회책임경영, 이해관계자, 고객현장, UN Global Compact | 5,8,29,45 | 1-10 |
| 4.9 | 이사회가 경제/사회/환경 성과 파악 및 관리를 관장하는 절차 | 이사회 역할강화 | 6 | 1-10 |
| 4.10 | 이사회 자체의 성과, 특히 경제/사회/환경 관련 성과를 평가하는 프로세스 | 이사회 구성 및 운영 | 6 | 1-10 |
| 4.11 | 사전예방의 원칙과 접근방법 채택 여부 및 채택 방식에 대한 설명 | 재난 및 위기 대응능력 제고 | 13 | 1-10 |
| 4.12 | 경제/사회/환경 현장, 원칙 등 가입하거나 지지하고 있는 외부 이니셔티브 | UN Global Compact, ILO 국제노동기준, ICAO 조약 및 그 부속서 | | |
| 4.13 | 산업협회 및 국가별 / 국제적 정책 기구 멤버십 획득 현황 | 협회 가입현황 | 52 | |
| 4.14 | 참여한 이해관계자 그룹 목록 | 이해관계자 분류 | 8 | |
| 4.15 | 참여한 이해관계자 식별 및 선정 기준 | 이해관계자 분류 | 8 | |
| 4.16 | 참여 유형, 이해관계자 그룹별 참여 빈도 등 이해관계자 참여 방식 현황 | 이해관계자 커뮤니케이션 채널 | 8 | |
| 4.17 | 이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사, 이에 대한 대처 방식 | 이해관계자 커뮤니케이션 채널 | 8 | |
| 경제성과 지표 | | | | |
| Disclosure on Management Approach 경제 | | | 8-13, 16 | |
| EC1 | 직접적인 경제적 가치의 창출과 배분 | 주요 경영성과 | 17-20 | |
| EC2 | 기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회 | 탄소 배출저감노력 | 7, 25 | |
| EC3 | 연금지원 범위 | 복리후생 프로그램 | 35 | |
| EC4 | 정부지원 보조금 수혜 실적 | 정부지원산업 | 19 | |
| EC5 | 주요 사업장의 현지 법정최저임금 대비 신입사원 임금 비율 | 최저임금대비 신입직원 급여 비율 | 33 | |
| EC6 | 주요 사업장의 현지 구매 정책, 관행 및 비율 | 지역사회 참여비율 확대 | 44 | |
| EC7 | 주요 사업장의 현지인 우선 채용 절차 및 현지 출신 고위 관리자 비율 | (평등고용 실현으로 지역출신 우대조치 없음) | | |
| EC8 | 공익을 위한 인프라 투자 및 서비스 지원 활동과 효과 | 지역사회 체육시설 기증 | 44 | |
| EC9 | 간접적인 경제적 파급효과에 대한 이해 및 설명 | 경제적 성과의 환원 | 18,19 | |
| 환경성과 지표 | | | | |
| Disclosure on Management Approach 환경 | | | 9,21 | |
| EN1 | 중량 또는 부피 기준 원료 사용량 | (해당사항없음) | | |
| EN2 | 재생 원료 사용 비율 | (해당사항없음) | 24 | 8,9 |
| EN3 | 1차 에너지원별 직접 에너지 소비량 | 에너지 사용량 | 24 | 9 |
| EN4 | 1차 에너지원별 간접 에너지 소비량 | 전력에너지 사용량 | 24, 25 | 9 |
| EN5 | 절약 및 효율성 개선으로 절감한 에너지량 | 원단위 전기·연료사용량 절감 추이 | 24, 25 | 8,9 |
| EN6 | 에너지 효율적이거나 에너지 기반 제품 / 서비스 공급 노력 및 해당 사업을 통한 에너지 감축량 | 에너지 효율성 개선으로 인한 비용 절감액 | 24, 25 | 9 |
| EN7 | 간접 에너지 절약 사업 및 성과 | 에너지 효율성 개선으로 인한 비용 절감액 | 25 | 9 |
| EN8 | 공급원별 총 취수량 | 용수사용량 | 23 | |
| EN9 | 취수로부터 큰 영향을 받는 용수 공급원 | 용수사용량 | 23 | |
| EN10 | 재사용 및 재활용된 용수 총량 및 비율 | 중수 재활용률 | 23 | 8,9 |
| EN11 | 보호 구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역 또는 주변지역에 소유, 임대, 관리하고 있는 토지의 위치 및 크기 | 주변지역 환경영향 평가 결과 | 25 | 8 |
| EN12 | 보호 구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역에서의 활동, 제품, 서비스로 인하여 생물다양성에 미치는 영향 | 주변지역 환경영향 평가 결과 | 25 | 8 |
| EN13 | 보호 또는 복원된 서식지 | 주변지역 환경영향 평가 결과 | 25 | |
| EN14 | 생물다양성 관리 전략, 현행조치 및 향후 계획 | 오염방지시설운영, 주변지역 환경영향 평가 결과 | 25 | 7 |
| EN15 | 사업 영향 지역 내에 서식하고 있는 국제자연보존연맹(IUCN) 지정 멸종위기종(Red List)과 국가지정 멸종위기종의 수 및 멸종위험도 | 주변지역 환경영향 평가 결과 | 25 | 8 |
| EN16 | 직·간접 온실가스 총 배출량 | 이산화탄소 배출량 | 25 | 9 |

GRI Guideline Index

| GRI | | 인천국제공항공사 관련 내용 | 페이지 | UNGC |
|--------------------------------------|---|-------------------------------------|--------|------|
| EN17 | 기타 간접 온실가스 | 온실가스 인벤토리 구축 | 25 | |
| EN18 | 온실가스 감축사업 및 성과 | 탄소배출 저감노력 | 24,25 | 8,9 |
| EN19 | 오존층 파괴 물질 배출량 | 친환경냉매 사용 (HFC-134a) | 23 | |
| EN20 | NOX, SOX 및 기타 주요 대기오염물질 배출량 | 대기오염물질 농도 측정 결과 | 23 | |
| EN21 | 최종 배출지별 폐수 배출량 및 수질 | 수질오염물질 현황 | 23 | 8 |
| EN22 | 형태 및 처리방법별 폐기물 배출량 | 폐기물 배출 현황 | 23 | 8 |
| EN23 | 중대한 유해물질 유출 건수 및 유출량 | (유출사례 없음) | | |
| EN24 | 바젤 협약 부속서 I, II, III, VIII에 규정된 폐기물의 운송 / 반입/반출/처리량 및 해외로 반출된 폐기물의 비율 | (반출사례 없음) | | |
| EN25 | 보고 조직의 폐수 방출로 인해 영향을 받는 수역 및 관련 서식지의 이름, 규모, 보호 상태 및 생물다양성 가치 | 유수지 수질변화 및 생태계 보존을 위한 노력 | 25 | |
| EN26 | 제품 및 서비스의 환경 영향 저감 활동과 성과 | 항공기 소음관리, 환경영향저감 활동, 건설시 비산먼지 저감 노력 | 23, 25 | 8,9 |
| EN27 | 판매된 제품 및 관련 포장재의 재생 비율 | (해당사항 없음) | | |
| EN28 | 환경 법규 위반으로 부과된 벌금액 및 비금전적 제재 건수 | (위반사례 없음) | | 8,9 |
| EN29 | 제품 및 원자재 운송과 임직원 이동의 중대한 환경 영향 | 에너지 사용량 저감 | 24 | |
| EN30 | 환경보호 지출 및 투자 총액 | 환경비용과 투자 | 22 | 8 |
| 노동성과 지표 | | | | |
| Disclosure on Management Approach 노동 | | | 9,32 | |
| LA1 | 고용 유형, 고용 계약 및 지역별 인력 현황 | 조직 및 임직원 현황 | 33 | |
| LA2 | 직원 이직 건수 및 비율 (연령층, 성별 및 지역별) | 조직 및 임직원 현황 | 33 | 6 |
| LA3 | 임시직 또는 시간제 직원에게는 제공하지 않고 상근직 직원에게만 제공하는 혜택 | 복리후생 프로그램 | 35 | |
| LA4 | 단체 교섭 적용 대상 직원 비율 | 노동조합 현황 | 34 | 3 |
| LA5 | 중요한 사업 변동 사항에 대한 최소 통보 기간 (단체 협약에 명시 여부 포함) | 노사간 열린 커뮤니케이션 | 34 | 3 |
| LA6 | 노사공동보건안전위원회가 대표하는 직원 비율 | 안전 및 보건관리활동 | 35 | |
| LA7 | 부상, 직업병, 손실 일수, 결근 및 업무 관련 재해 건수 | (산업재해 발생건수 없음) | | |
| LA8 | 심각한 질병에 관해 직원 및 그 가족 그리고 지역주민을 지원하기 위한 교육, 훈련, 상담, 예방 및 위험 관리 프로그램 | 임직원 가족대상 복지정책, 산업재해 교육 및 건강증진 노력 | 35 | |
| LA9 | 노동 조합과의 정식 협약 대상인 보건 및 안전 사항 | 산업안전보건위원회 운영 | 35 | |
| LA10 | 직원 형태별 일인당 연평균 교육시간 | 가치창조형 인재육성 | 33 | 6 |
| LA11 | 지속적인 고용과 퇴직직원 지원을 위한 직무 교육 및 평생 학습 프로그램 | 가치창조형 인재육성 | 33 | |
| LA12 | 정기 성과평가 및 경력 개발 심사 대상 직원의 비율 | 공정한 평가와 보상 | 33 | |
| LA13 | 이사회 및 직원의 구성 현황 | 이사회 구성 및 운영, 임직원 현황 | 6, 33 | 6 |
| LA14 | 직원 범주별 남녀 직원간 기본급 비율 | (남녀 직원간 임금 차이 없음) | 33 | 6 |
| 인권성과 지표 | | | | |
| Disclosure on Management Approach 노동 | | | 9,32 | |
| HR1 | 인권 보호 조항이 포함되거나 인권 심사를 통과한 주요 투자 협약 건수 및 비율 | (주요 투자협약시 인권심사 사례없음) | | 1,2 |
| HR2 | 주요 공급업체 및 계약업체의 인권 심사 비율 | 서비스 수준협약(SLA) 개선 | 38 | 1,2 |
| HR3 | 업무와 관련한 인권 정책 및 절차에 대한 직원 교육 시수 (교육 이수 직원 비율 포함) | 인권존중 및 고충처리 | 35 | 1 |
| HR4 | 총 차별 건수 및 관련 조치 | (차별사례 없음) | | 1,6 |
| HR5 | 결사 및 단체 교섭의 자유가 심각하게 침해될 소지가 있다고 판단된 업무 분야 및 해당 권리를 보장하기 위한 조치 | 노사간 열린 커뮤니케이션 | 34 | 1,3 |
| HR6 | 아동 노동 발생 위험이 높은 사업 분야 및 아동 노동 근절을 위한 조치 | (아동 및 강제노동 배제) | | 1,5 |
| HR7 | 강제 노동 발생 위험이 높은 사업 분야 및 강제 노동 근절을 위한 조치 | (아동 및 강제노동 배제) | | 1,4 |
| HR8 | 업무와 관련한 인권 정책 및 절차 교육을 이수한 보안 담당자 비율 | 인권존중 및 고충처리 | 34 | 1,2 |

| 사회성과 지표 | | Disclosure on Management Approach 사회 | 7,940 | |
|---------|---|--------------------------------------|-------|----|
| SO1 | 업무 활동의 시작, 운영, 종료 단계에서 지역 사회 영향을 평가하고 관리하는 프로그램의 특성, 범위 및 실효성 | 유기체적 사회공헌 모델 구현, 지역사회와의 유대 강화 | 41 | |
| SO2 | 뇌물과 부패에 대한 정책/시스템 | Clean Airport 구현 | 7 | 10 |
| SO3 | 반부패 정책 및 절차에 대한 교육을 받은 직원 비율 | Integrity 문화 내재화를 위한 프로그램 | 7 | 10 |
| SO4 | 부패 사건에 대한 조치 | Clean Airport 구현 | 7 | 10 |
| SO5 | 공공 정책에 대한 입장, 공공정책 수립 및 로비 활동 참여 | (관리 법령에 의거 정치로비 참여 금지) | | |
| SO6 | 정당, 정치인 및 관련 기관에 대한 국가별 현금/현물 기부 총액 | (관리 법령에 의거 정치자금 기부 금지) | | |
| SO7 | 부당 경쟁 행위 및 독점 행위에 대한 법적 조치 건수 및 결과 | 고객과의 신뢰 강화 | 29,30 | |
| SO8 | 법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 및 비금전적 제재 | (위반사례없음) | | |

| 공항운영 산업분야 부가지표 Airport Operators Sector Supplement | | | |
|---|---|---------------------------|----|
| AOSS1 | 국제 및 국내 운항으로 구별한 연간 총 여객객수 | 공항 운영성과 여객운송 | 16 |
| AOSS2 | 상업, 비상업, 화물 및 군사용으로 구별한 주간 및 야간 운항 횟수(연간) | 공항 운영성과 항공편수 | 16 |
| AOSS3 | 규제 기준별 수질정도 | 수질오염 관리 | 23 |
| AOSS4 | 규제 기준별 오염물질 농도에 따른 주위 대기의 질 | 대기오염 관리 | 23 |
| AOSS5 | 항공기 및 노면 제빙/방빙 용액 사용 및 처리량 | De-icing | 22 |
| AOSS6 | 소음 영향권 내 거주민의 수 또는 비율의 증감 | 항공기 소음 관리 | 23 |
| AOSS7 | 공항개발에 따라 발생하는 이주민 수 | 2007년 부터 2009년 까지 해당사항 없음 | |
| AOSS8 | 야생동물의 충돌 횟수 | 조류 | 25 |
| | | | |

대회기관 평가 및 협회 가입 현황

수상 및 인증 실적 (2008~2010)

| | 수상일자 | 내역 | 기관 |
|----------------|---------|---------------------------------------|--|
| 창조혁신 및 CS경영 | 2008.06 | IATA이글어워드(세계 최우수 공항상) | 국제항공운송협회(IATA) |
| | 2008.11 | 웹어워드 코리아 공공기관 분야 대상 | 웹어워드 코리아 |
| | 2009.01 | 세계 최고 공항상 | 글로벌 트래블러(Global Traveler) |
| | 2009.04 | 세계 최우수 공항상 | 국제공항협회의회(ACI) |
| | 2009.05 | 신품질 대상 | 신품질포럼위원장 |
| | 2009.06 | 세계 최우수 공항상 | 엡 스카이트렉스 |
| | 2009.10 | 항공 엑셀런스 어워드 올해의 공항도시상 | CAPA (Centre for Asia Pacific Aviation) |
| | 2010.01 | 세계 최고 공항상 | 글로벌 트래블러(Global Traveler) |
| | 2010.01 | Best Airport In The World | Business Traveler Magazine |
| | 2010.02 | 국제공공디자인대상 뷰로 베리타스 사장상 | (재)한국공공디자인 지역지원재단 |
| | 2010.03 | 항공화물 최우수상 | Air Cargo World |
| | 2010.04 | 국제환승 최우수 공항상 | SKYTRAX |
| | 2010.05 | 세계 최우수 공항상 | 국제공항협회의회(ACI) |
| 환경경영 | 2008.12 | 로하스 경영대상(서비스/금융/유통 부문) | 환경재단 |
| | 2009.07 | 상공대상 환경경영부분 | 상공회의소 |
| | 2010.06 | 녹색경영대상 | 지식경제부 |
| 사회책임경영 | 2008.02 | 한국에서 가장 존경받는 기업 | 한국능률협회컨설팅(KMAC) |
| | 2008.11 | LACP Spotlight Awards 지속가능경영보고서 부분 금상 | LACP (League of American Communications Professionals) |
| | 2008.11 | 제1회 작업장 혁신 대상 | 노동부장관 |
| | 2008.12 | 노사문화 우수기업 | 노동부장관 |
| | 2008.12 | 가족친화인증기관 | 보건복지부 |
| | 2009.02 | 한국노사협력대상 | 한국경영자총협회 |
| | 2009.10 | 대한민국지속가능성대회 | KSA, Global Reporting Initiative |
| | 2009.10 | 인재경영대상 HR부문 대상 | 한국능률협회컨설팅(KMAC) |
| | 2009.12 | 메세나대상 창의상 | 한국메세나협회, 매일경제신문사, 문화체육관광부 |
| | 2009.12 | KM AWARD 지식경영대상 공공부문 우수상 | 매일 경제신문, 부즈앤컴퍼니 |
| | 2010.02 | 한국에서 가장 존경 받는 기업 | 한국능률협회컨설팅 |
| | 2010.02 | 한국윤리경영대상 | 신산업경영원 |
| | 2010.04 | 아시아 최우수 직원 서비스상 | SKYTRAX |
| | 2010.09 | 제1회 아이날기좋은세상 대상 | 보건복지부 |

협회 및 단체 가입현황 (2010년 기준)

| 협회·단체명 | 가입년도 | 협회·단체명 | 가입년도 | 협회·단체명 | 가입년도 |
|----------------|------|--------------|------|-----------------|------|
| 환경보전협회 | 1995 | 한국항공진흥협회 | 2001 | ACI | 2001 |
| ISO 9000/14000 | 2002 | 인천상공회의소 | 2002 | ASQ | 2002 |
| 한국생산성본부 | 2003 | 전국경제인연합회 | 2004 | IPS 윤경CEO클럽 | 2005 |
| 미래포럼 | 2005 | 한국항행학회 | 2006 | 한국능률협회 | 2006 |
| IPS 윤경SM포럼 | 2006 | 공항상주기관장(삼학회) | 2007 | 국제항공화물협회(TIACA) | 2007 |
| 지속가능경영원 | 2007 | UNGC 한국협회 | 2007 | 한국행정학회 | 2008 |
| 인천경영포럼 | 2008 | UNGC | 2007 | BBB운동 | 2009 |

소중한 의견을 기다립니다.

인천국제공항공사는 향후 보다 나은 사회책임경영보고서 발간을 위해 독자 여러분을 포함한 다양한 이해관계자 여러분의 소중한 의견을 청취하고자 합니다. 다음 내용을 작성하시어 보내주시면 감사하겠습니다.

보내실 곳

주소 | 400-700 인천광역시 중구 운서동 2850 인천국제공항공사 사회공헌팀
팩스 | 032-741-2330

독자 의견 설문지

1. 귀하는 다음 어디에 속하십니까?

- ☐ 인천국제공항공사 임직원 ☐ 인천국제공항 근무자 ☐ 주주 ☐ 투자자 ☐ 사업파트너
☐ 지속가능경영 전문가 ☐ NGO 등 사회단체 ☐ 학계 ☐ 언론 ☐ 기타 _____

2. 인천국제공항공사 사회책임경영보고서를 어떤 경로를 통해 알게 되셨습니까?

- ☐ 공사 홈페이지 ☐ 신문/잡지 ☐ 웹서핑 ☐ 공사 임직원 ☐ 세미나/강의 ☐ 기타 _____

3. 본 보고서가 인천국제공항공사 사회책임경영 활동에 대한 이해에 도움을 주었습니까?

- ☐ 매우 도움됨 ☐ 도움됨 ☐ 보통 ☐ 도움안됨 ☐ 전혀 도움안됨

4. 본 보고서는 중요성 분석 결과를 근거로 주요 이슈에 따라 구성되어 있습니다. 인천국제공항공사 지속가능경영이슈 중 귀하의 관심이슈는 무엇입니까? (1개 이상 선택하여 주시기 바랍니다.)

- ☐ 공항운영 성과 ☐ 경제성성과의 환원 ☐ 선도적 글로벌 공항전문기업 ☐ 공항 안전 ☐ 고객
☐ 임직원 ☐ 사업파트너 ☐ 지역사회 ☐ 환경 ☐ 기타 _____

5. 다음 항목에 대한 귀하의 평가는 ?

- | | 매우 그렇다 | 그렇다 | 보통 | 그렇지 않다 | 매우 그렇지 않다 |
|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 사용한 용어가 명확하고 이해하기 쉽다 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 보고서 내용을 신뢰할 수 있다 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 디자인이 보기 좋고 내용의 이해를 돕는다 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 인천국제공항공사 지속가능경영을 이해하는데 도움이 된다 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

6. 본 보고서를 읽고 인천국제공항공사에 대한 생각에 변화가 있습니까?

- ☐ 긍정적으로 변화했다 ☐ 변화가 없다 ☐ 부정적으로 변화했다

7. 기타 인천국제공항공사 사회책임경영보고서에 대한 의견을 자유롭게 적어 주시기 바랍니다.

.....
.....
.....
.....

인천국제공항공사 사회책임경영보고서에 대한 소중한 의견에 깊이 감사드립니다.

More Than an Airport Beyond Expectation

Social Responsibility Report 2010

인천국제공항공사 사회책임경영보고서

발행인 _ 이채욱 | 발행처 _ 인천국제공항공사 사회공헌팀

발행일 _ 2010년 10월 23일

디자인 _ 레드닷브랜딩(주)

www.airport.kr

[인천국제공항공사] 인천광역시 중구 운서동 2850

Tel _ 032-741-2107, 2108