

Sustaining Excellence

- ISSUE.1 Securing sustainable growth engines
- ISSUE.2 Ensuring safety on flight
- ISSUE.3 Promoting a healthy culture of communication
- ISSUE.4 Mitigating climate change
- ISSUE.5 Reinforcing customer relationship management



Contents

Introduction

- 04 CEO의 편지
- 06 대한항공 소개
- 10 지속가능한 밸류체인
- 12 비전과 경영철학
- 14 거버넌스
- 18 윤리경영

Material Issue Report

- 22 항공산업 메가 트렌드
- 24 Issue I 지속가능한 성장동력 확보
- 32 Issue II 완벽한 안전운항
- 44 Issue III 소통의 기업문화 조성
- 50 Issue IV 기후변화 대응
- 62 Issue V 고객관계 관리 강화

Sustaining Excellence

- 72 인재경영
- 80 고객만족경영
- 88 상생경영
- 90 나눔경영

Appendix

- 95 주요 지속가능성 지표
- 100 제3자 검증보고서
- 102 GRI Index
- 107 유엔 글로벌 콤팩트
- 108 주요 수상현황 및 협회 가입

About this report

보고서 특징

대한항공 지속가능성보고서는 2006년 첫 발간 이후 매년 발행되어 올해로 열 한번째를 맞이했습니다. 본 보고서는 기존 보고서의 프레임워크를 유지하는 한편, 비즈니스 밸류체인 관점에서 중대이슈를 파악하고 항공산업의 메가 트렌드와 이해관계자의 의견을 반영하여 인터뷰 및 비즈니스 케이스 등을 통해 심도 있게 보고하였습니다. 대한항공은 앞으로도 본 보고서를 통해 이해관계자들과 적극적으로 소통하고 중요한 지속가능경영 이슈에 대해 투명하게 보고하고자 합니다. 가장 최근 보고서는 2015년 8월에 발간되었으며, 발간된 모든 보고서들은 대한항공 홈페이지에서 국문과 영문 본으로 다운로드 받으실 수 있습니다.

보고서 작성 기준

본 보고서는 GRI(Global Reporting Initiative) G4 가이드라인의 핵심적 방법(Core Option)에 준하여 작성되었으며, 중요 측면 별로 경계를 설정하여 이를 해당 부분에 명시하였습니다.

보고 기간, 범위 및 경계

본 보고서는 2015년 1월부터 12월까지의 지속가능경영 성과를 바탕으로 작성되었으며, 2016년 상반기 성과도 일부 포함하고 있습니다. 또한 주요 정량성과의 경우 추이 분석을 위해 최근 3개년의 성과를 수록하였습니다. 보고서에 실린 성과는 대한항공 본사 및 국내외 전 사업장을 대상으로 합니다.

보고서 검증

보고 내용의 정확성과 신뢰성을 높이기 위해 제3자 검증기관인 한국생산성본부로부터 AA1000AS(2008) 검증표준에 따라 검증 받았습니다. 검증 결과에 대한 세부 내용은 100p의 '제3자 검증보고서'를 통해 확인하실 수 있습니다.

전년 대비 주요 변동사항

2015년 2월 1일부로 리무진 사업부문이 (주)항공종합서비스로 양도되었습니다.

추가 정보 참조

대한항공에 대해 더 궁금하신 점은 대한항공 홈페이지(kr.koreanair.com), 트위터(twitter.com/KoreanAir), 페이스북(facebook.com/KoreanAir), 블로그(blog.koreanair.com) 또는 금융감독원 전자공시 시스템(<http://dart.fss.or.kr>)에 등록된 2015년 사업보고서를 참고하시기 바랍니다.

보고 담당

본 보고서에 대한 문의사항이 있으신 경우 연락처는 다음과 같습니다.

대한항공 환경건설관리부 환경팀 SELAFE@koreanair.com / Tel. 02) 2656-5512

“ 대한민국을 대표하는 국적 항공사로서 충실한 항공수송의 역할을 통해 사회에 이바지해온 대한항공은 경영활동 속에서 환경경영의 책임과 사회적 의무를 게을리하지 않도록 노력해왔습니다. 앞으로도 대한항공은 항공산업의 트렌드를 앞서가며, 지속적인 이익실현과 안정적인 성장기반을 구축하고, 유연하고 창의적인 기업문화로 지속성장의 기회를 만들어나가는 최고의 항공사가 되겠습니다. ”





여행을 통해,
만남을 통해,
행복을 전하는
대한항공이 되겠습니다.

존경하는 이해관계자 여러분,

대한항공의 사회적 책임 성과를 담은 열 번째 지속가능성보고서를 발간하며 그 동안 보내주신 격려와 성원에 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

2015년은 성수기 직전에 발생한 메르스사태와 세계 각지에서 발생한 테러 등 예기치 못한 변수로 시장 상황에 많은 어려움이 있었으나, 유가하락과 항공 수요 증가 그리고 수요변동을 고려한 당사의 탄력적인 노선운영에 힘입어 대한항공은 영업이익 8,592억 원의 흑자를 달성하였습니다.

여객사업은 B747-8i 기종을 신규 도입하고, 주요 인기 노선에 A380 항공기의 공급을 늘려 프리미엄 수요 유치에 박차를 가하였습니다. 또한 허페이, 난닝, 구이양 노선에 신규 취항하여 중국 네트워크를 강화했으며, 바르셀로나, 캘거리, 아테네 등 장거리 노선에 부정기 운항을 확대하는 등 적극적으로 새로운 시장을 개발하였습니다.

화물사업은 B747-8F와 B777F 등 대형 화물기로 기단을 교체하여 연료효율성을 높이고 중남미, 베트남 시장을 새롭게 개척하는 등 수익성 개선을 위해 적극적인 노력을 기울였습니다. 항공우주사업은 B787 복합재 구조물, A320 sharklet 등 민항기 부품 제작, 중고도 무인기 개발, 해상초계기 성능 개량 사업 등을 본격적으로 추진하여 매출과 영업이익을 크게 향상시켰습니다.

세계경제의 저성장, 미국 금리인상 및 북한 리스크 등과 같은 대내외적인 불확실성이 상존하는 가운데, 대한항공은 2016년도 경영방침을 '지속적인 이익 실현 및 안정적인 성장기반 구축'으로 정하였습니다.

항공산업은 하루가 다르게 변하고 있습니다. 대한항공은 이러한 변화를 파악하여 미래를 예측하고, 새로운 트렌드와 가치를 창출해 변화를 선도하는 기업으로 거듭날 것입니다.

모든 임직원이 하나되어 안정적인 수익 창출의 기반을 마련하겠습니다. 철저한 위기대응 능력을 통해 안전운항 체제를 더욱 굳건하게 하고, 고객 최우선 서비스를 통해 성장하고 발전하는 모습을 보여드리고자 최선을 다하겠습니다.

또한 유연하고 창의적인 기업문화 조성을 위해 노력하겠습니다. 조직 효율성 제고를 위해 관리 시스템 전반을 재점검하고, 구성원 간의 자유로운 소통과 공감대 형성으로 기존 시스템을 개선해 나갈 것입니다. 회사 내·외부의 여러 의견을 수렴하여 지속적으로 기업문화를 쇄신하겠습니다.

사회적 책임도 더욱 충실히 수행하도록 하겠습니다. 그동안 진행해 온 중국과 몽골 사막화 지역에 나무심기, 세계 유명 박물관 내 한국어 안내서비스 후원, 재난지역 지원, 스포츠/문화행사 지원 등 다양한 활동들을 꾸준히 전개해 나갈 것입니다. 유엔 글로벌콤팩트(UN Global Compact) 가입사로서 인권, 노동, 환경, 반부패 분야의 10대 원칙을 준수하고 지속적인 사회책임 활동을 통해 지역 사회와 이해관계자로부터 사랑과 존경 받는 기업이 되도록 최선을 다하겠습니다.

대한항공은 지난 46년 동안 대한민국을 대표하는 국적 항공사로서 우리가 가장 잘 할 수 있는 '수송'의 역할에 충실히 임하여 사회에 이바지해왔고, 적극적인 환경경영과 활발한 사회공헌 활동을 통해 기업의 사회적 책임을 다하고자 노력해왔습니다. 대한항공이 수많은 역경과 난관을 극복하고 지금의 모습으로 성장해 온 것처럼 앞으로 걸어갈 그 길에도 이해관계자들의 애정 어린 조언과 격려가 가장 큰 힘이 될 것입니다. 이해관계자 여러분의 변함없는 성원을 부탁드립니다.

2016년

대표이사 회장 **조양호**



기업소개

회사명	주식회사 대한항공(Korean Air Lines Co., Ltd.)
본사 소재지	서울특별시 강서구 하늘길 260
전화번호	02) 2656-7114
홈페이지	http://www.koreanair.com
사업부문	여객/화물운송, 항공우주, 기내식, 기내판매
매출액	11조 3,084억 원 ¹⁾

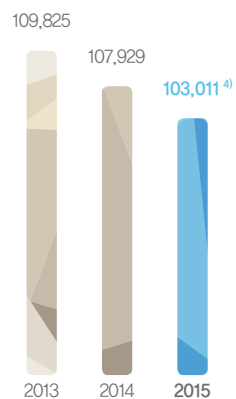
1) 개별 기준 매출액

임직원수	20,938명 ²⁾
항공기 보유대수	158대
취항지	46개국 129개 도시
수송승객	2,486만 명
수송화물	155만 톤
계열사	http://dart.fss.or.kr 에서 대한항공 공시정보 참조

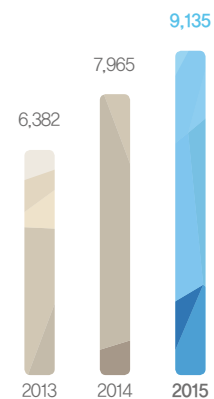
2) 해외 현지 직원 및 임원 포함

사업별 매출액 (단위: 억 원)

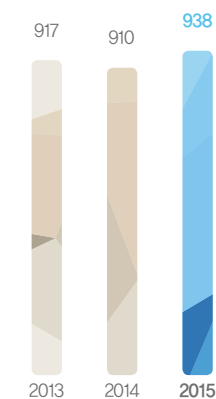
항공운송 ³⁾



항공우주



기내식



3) ^{(주)대한항공}항공사에 현물출자한 호텔리무진사업부문은 항공운송매출에 포함 (감사보고서와 동일 기준 적용)

4) 개별 기준 항공운송 매출액

항공기 보유현황

(단위: 대)

기종	여객기	화물기
A380-800	10	—
B747-8i	4	—
B747-400	11	17
B747-8F	—	6
B777-300ER/300/200	37	—
A330-200/300	29	—
B777F	—	5
B737-800/900/900ER	39	—
계: 158	130	28

대한항공 항공기 평균 기령

(단위: 년)

구분	2013	2014	2015
여객기	9.4	9.7	9.5
화물기	9.4	8.7	9.1
전체 평균	9.4	9.6	9.4

2015년 주요 실적

수송 실적

(단위: 만 명/만 톤)

여객



1,749

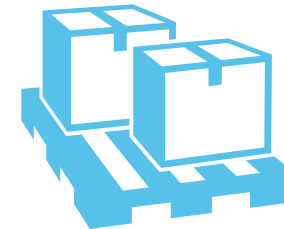
국제선



737

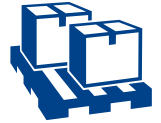
국내선

화물



147.6

국제선



7.5

국내선

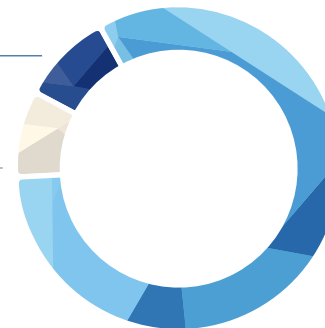
수익 실적

(단위: 억 원)

기타사업수익 10,073

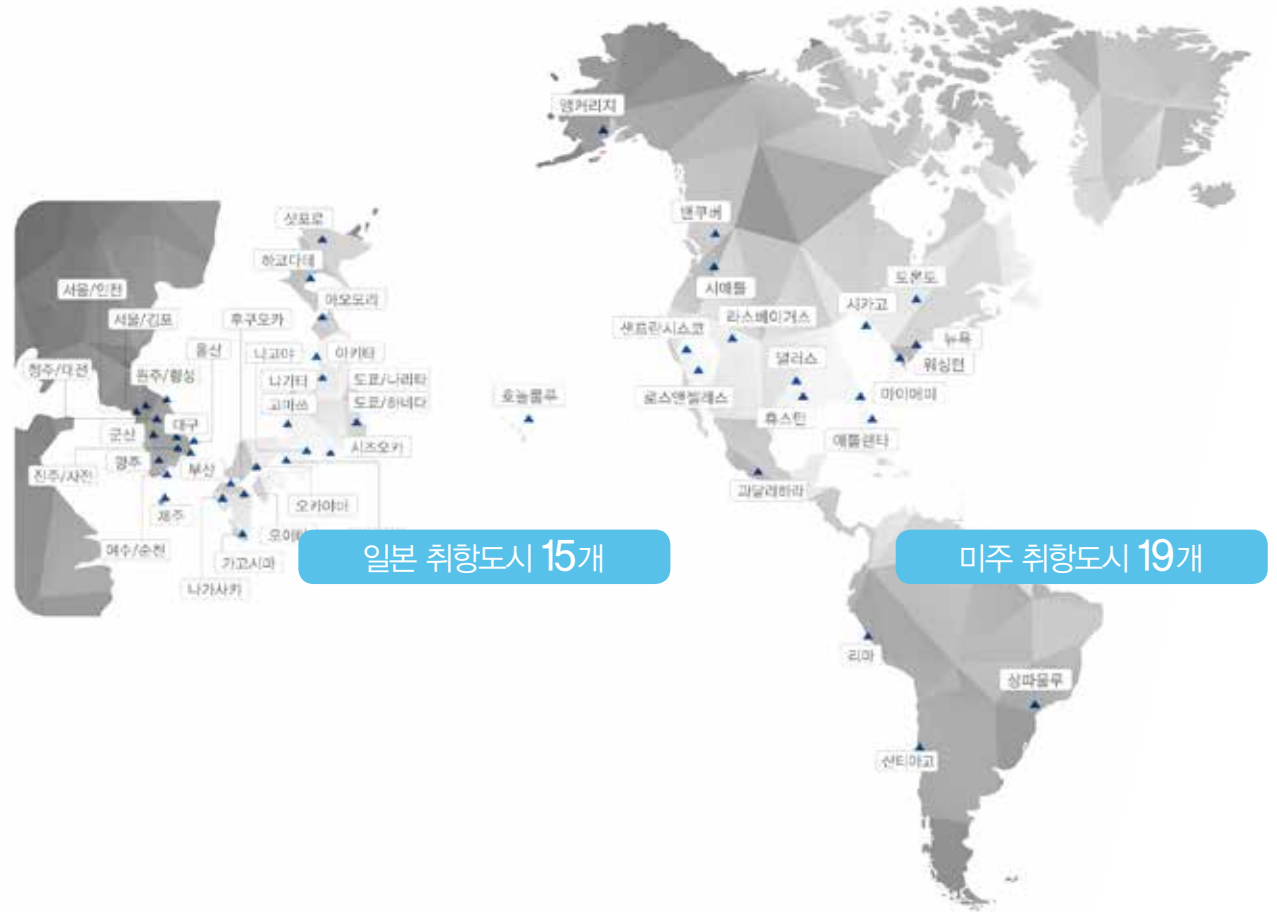
부대수익 9,773

노선수익 93,238



글로벌 네트워크

대한항공은 국제 항공 동맹체인 스카이팀을 비롯해 전세계 34개 항공사와 공동 운항하거나 마일리지를 제휴하고 있습니다. 대한항공 공동 운항편을 통해 모든 대륙이 연결되며, 다양한 노선으로 알차고 편리한 여행 서비스를 제공하고 있습니다.



스카이팀 항공사



구주, 중동, 아프리카 취항도시 27개

중국 취항도시 29개

동남아 취항도시 23개

대양주 취항도시 4개

공동 운항 항공사



가치 투입 (Input)

Financial Capital

제품 생산을 위해 사용 가능한 현금 (자본, 부채) 등

- 자본총계 : 2,296,294 백만 원
- 자산 : 23,048,940 백만 원

Manufactured Capital

빌딩, 장비 등 제품 생산에 필요한 유형 자산

- 생산능력 : 11,716,997 백만 원
- 원재료 매입액 : USD 426,526,308

Human Capital

인재의 능력, 경험, 몰입도 등

- 1인당 교육시간 : 102.5 시간
- 전체 임직원 : 20,938명

Intellectual Capital

브랜드, 특허, 노하우 등 무형의 자산

- 연구개발비 : 122,151 백만 원 (매출액 대비 1.06%)

Social Capital

지역사회, 협력사 등 이해관계자들과의 관계

- 1인당 봉사 시간 : 1.7 시간
- 사회공헌 비용 : 12,562 백만 원

Natural Capital

자연환경, 자원, 생태계 등

- 항공부문 연료 사용량 : 4,083,989 TON
- 최신형 고효율 항공기 도입 투자 : 32,428 억 원
- 에너지 사용량 : 176,794,046 GJ
- 온실가스 배출량 : 13,102,666 tCO₂eq

비즈니스 전 과정의 가치 창출

대한항공의 밸류체인은 'Excellence in Flight'를 완성하기 위한 가치를 창출하는 데 목표를 두고 있습니다. 이를 위해 항공기 운항에 필요한 원재료의 구매부터 서비스 종료에 이르기까지 전 공급망을 지속가능경영의 관점에서 가치를 투입함으로써 최상의 운영체제를 확립하고 고객 최우선 경영을 실현하기 위해 노력하고 있습니다.

* 국제 통합보고위원회(International Integrated Reporting Council)의 <IR> Framework를 적용하였습니다.

구매

- 기내식, 항공유, 엔진 등 항공기 운항에 필요한 다양한 제품 구매

마케팅/판매

- 제품 및 서비스 홍보/판매
- 항공 티켓 홍보/판매, 기내식 제조, 항공기 정비 등



서비스 제공

- 여객 수송 및 화물 운송
- 체크인, 탑승, 기내식 제공, 기내 엔터테인먼트

서비스 종료

- 항공기 청소, 폐기물 처리
- 고객 의견 수렴 및 반영



가치 창출(Output)

Financial Capital

최상의 고객만족 서비스 제공 및 운항 효율성 제고 등 원가 절감 활동을 통해 별도 기준 11조 3,084억 원의 매출액을 기록하였습니다. 영업이익은 전년대비 131% 증가한 8,592억 원을 기록하였습니다.

Manufactured Capital

2015년에는 항공기의 대당 월간 가동 시간은 347 시간이었으며 생산 능력 대비 생산 실적은 79%였습니다.

Human Capital

대한항공은 사업을 통해 창출한 가치를 이해관계자들에게 형평성 있게 배분하기 위해 노력하고 있습니다. 2015년에는 급여, 퇴직급여, 복리후생비 등의 형태로 총 1조 8,099억 원을 임직원들에게 배분하였습니다.

Intellectual Capital

지난 39년간 항공기 설계, 제작, 개량, 복구, 정비 및 구조물 개발·제작 등을 통해 확보한 경험과 기술력을 바탕으로 2015년에는 미 해군 CH-53 대형 헬기 창정비 사업과 A330 NEO 모델에 장착될 Sharklet 사업을 수주하여 세계적인 수준의 항공기 정비 및 부품 제작 능력을 입증하였습니다. 2015년 항공우주사업부문 매출은 9,135억 원으로 전년대비 14.7% 증가하였고, 영업이익은 1,195억 원 흑자를 기록하였습니다.

Social Capital

총 3,851명의 임직원이 사회공헌활동에 참여했으며, 중국 쿠부치 시막에 조성한 '대한항공 녹색 생태원'에 심은 수목은 2015년까지 누적량 128만 그루에 달합니다.

Natural Capital

항공기 운항시 운항 효율성 개선, 효율적 연료 소비 등 온실가스 저감 활동을 통해 2015년에는 총 449,980 tCO₂e의 온실가스(연료절감량 142,852톤, 비용 919억 원)를 저감하였습니다.

비전

세계 항공업계를 선도하는 글로벌 항공사



미션

EXCELLENCE IN FLIGHT



최상의 운영체제

- 절대 안전 지속
- 상시 원가 절감을 통한 수익성 지속 제고
- 고효율 신기재 도입 확대 및 기재 운영 효율성 극대화
- SkyTeam을 적극 활용한 글로벌 네트워크 경쟁력 강화
- 전사적 통합 IT 구축으로 경영 Infra 확충
- 글로벌 인재 양성을 위한 교육/훈련 강화

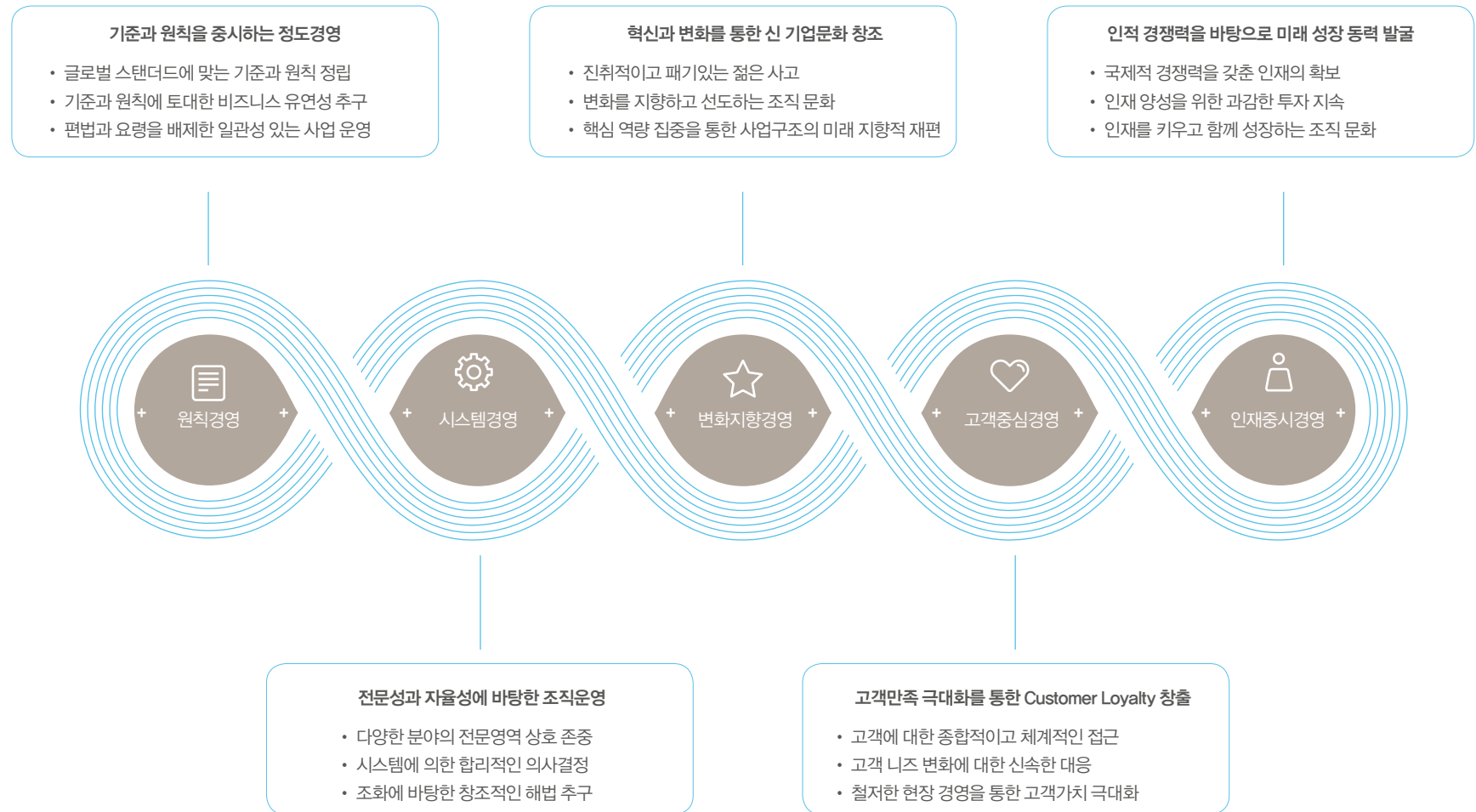
고객 감동과 가치 창출

- 대한항공만의 독창적인 서비스 개발을 통한 서비스 경쟁력 강화
- 서비스 전 과정의 고품질/차별화 달성
- Kosmo Suites, Prestige Sleeper 등 최고급 좌석 장착, AVOD/IFE 확충
- 글로벌 서비스 기업 브랜드 이미지 정착
- SkyTeam과 연계, 글로벌 서비스 표준 정립과 최고 서비스 제공
- 글로벌 공익사업을 통한 사회 공헌 활동 지속 수행

변화지향적 기업문화

- 창의성과 자유로운 사고가 존중 받는 조직 문화 조성
- 민주적이고 수평적인 근무 분위기 구축
- 글로벌 경쟁시대를 선도할 역량을 갖춘 인적자원 확보
- 조직 이기주의 타파 및 변화와 혁신 독려
- 수익성 있는 신규 사업 개발 육성

경영철학



이사회 구성 및 현황

대한항공 이사회는 대표이사진을 비롯한 4명의 사내이사와 학계, 법조계, 관계, 금융계 등 다양한 경력을 가진 사외이사 6명으로 구성되어 있습니다. 사외이사는 위원 과반수가 사외이사로 구성된 사외이사후보 추천위원회에서 후보를 추천하고 주주총회의 결의를 통해 선임됩니다. 일정한 요건을 갖춘 주주는 정해진 절차에 따라 사외이사 후보를 제안할 수 있으며, 사외이사를 비롯한 이사 후보의 인적 사항은 주주총회 개최 전 전자공시시스템을 통해 공개됩니다.

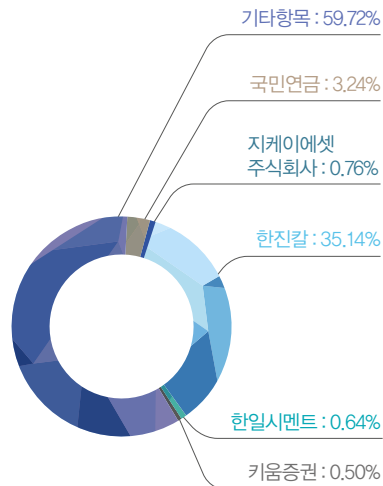
이사현황 (2016년 3월 18일 기준)

구분	성명	성별	경력	선임일	임기	비고
사내이사	조양호	남	(주)대한항공 대표이사 회장	2016. 3. 18	3년	이사회 의장
	지창훈	남	(주)대한항공 대표이사 사장	2016. 3. 18	3년	
	조원태	남	(주)대한항공 대표이사 총괄 부사장	2015. 3. 27	3년	
	이상균	남	(주)대한항공 대표이사 재무부문 부사장	2014. 3. 21	3년	
사외이사	김승유	남	학교법인 하나학원 이사장, 전)하나금융지주 대표이사	2015. 3. 27	3년	
	이석우	남	법무법인 두레 변호사, 전)서울 남부지원 부장판사	2016. 3. 18	3년	
	이윤우	남	거제빅아일랜드자산관리 회장, 전)산업은행 부총재	2015. 3. 27	3년	감사위원회 위원장
	김재일	남	서울대학교 경영대학 교수	2016. 3. 18	3년	2016년 신규선임
	반장식	남	서강대학교 기술경영전문대학원장, 전)기획예산처 차관	2015. 3. 27	3년	
	안용석	남	법무법인 광장 변호사	2014. 3. 21	3년	

이사회 내 위원회 현황 (2016년 3월 18일 기준)

사외이사후보 추천위원회	사내이사 2명, 사외이사 4명	관계 법령과 정관 및 이사회 규정에 따라 회사의 사외이사 후보를 추천
감사위원회	사외이사 3명	법령, 정관, 이사회규정에 따라 회사의 회계와 업무를 감사하고, 이사회가 위임 한 사항을 처리하는 기능을 수행
경영위원회	사내이사 3명, 사외이사 3명	법령, 정관에서 주주총회의 결의사항으로 정한 사항 이외의 중요 사항과 이사회 에서 위임 받은 사항을 결의
내부거래 위원회	사내이사 1명, 사외이사 2명	공정거래법상 특수관계인과의 주요한 내부거래 사전 심의, 법 위반 가능성이 있는 내부거래에 대한 개선 건의

대주주 현황 (2015년 12월 31일 기준)



*소유비율 : 전체 총 발행주식수(73,950,538주) 대비 비율

이사회 운영 및 실적

대한항공은 2015년 총 9회의 이사회를 개최하여 43건의 안건을 상정, 처리하였습니다. 주요 의사결정 사안들에 대한 심도 있는 논의와 면밀한 검토를 위해 정기이사회는 분기 1회 이상, 임시이사회는 필요할 때마다 수시 소집하고 있으며, 이사회 참석률의 제고를 위해 연간 이사회 개최 일정을 미리 공지하고 있습니다. 2015년 이사회 평균 출석률은 87%(사외이사 90%)로 평균 8.3명의 이사가 참석하였습니다. 대한항공 이사회는 상정 안건에 대한 이사들의 이해를 돕기 위해 여객, 화물, 재무, 기술 등 다양한 분야의 고위급 임원이 배석하는 제도를 운영하고 있으며, 상정 안건의 발표를 위해 해당 부문의 담당 임원이 참석하여 안건 제안 설명 및 질의응답에 임하고 있습니다.

2015년 이사회 주요 활동 내역

개최일자	의안내용	사외이사 참석
2015. 1. 6	유상증자 추진(안) 등 2건	5/7
2015. 2. 12	FY2014 회계결산(안) 등 11건	5/6
2015. 3. 5	제53기 정기주주총회 개최의 건 등 3건	5/5
2015. 3. 11	제53기 정기주주총회 의안 변경 승인의 건	4/5
2015. 3. 27	이사회 내 위원회 구성(안) 등 3건	4/5
2015. 5. 8	FY2015 1/4분기 결산보고 등 3건	5/5
2015. 8. 6	FY2015 상반기 결산보고 등 6건	5/5
2015. 11. 5	FY2015 3/4분기 결산보고 등 7건	5/5
2015. 12. 17	여객 노선 개설 보고 등 7건	5/5

이사회 내 이해관계상 충돌방지를 위한 프로세스

상정된 안건과 특별한 이해관계에 있는 이사의 의결권은 제한되며, 결의의 성립에 필요한 출석이사의 수에도 산입하지 아니한다고 정관과 이사회 규정에 명시하고 있으며, 이사회 의결 시에도 이와 같은 사항을 사전에 안내하고 있습니다.

고위 의사결정기구와 사회책임경영

주요 경영사안에 대해 보다 효율적으로 대응하기 위해 대표이사 회장이 이사회 의장직을 겸하고 있으며, 이사회로부터 경제적, 환경적, 사회적 이슈를 포함한 사업 전반에 대한 운영을 위임 받아 기업 가치 극대화를 위해 노력하고 있습니다. 이를 위해 주요 부문별 본부장급 이상의 임원들로 구성된 고위 협의체를 상시 운영하고 있습니다. 이 협의체는 대한항공의 경제적, 환경적, 사회적 트렌드에 대한 이해관계자들의 기대와 요구사항을 적극 수렴하고, 전사적인 관점에서 검토와 협의를 통해 합리적인 의사결정기구로서의 역할을 수행하고 있습니다. 대한항공은 협의회를 정기적으로 개최하여 협의안건 및 결정사안에 대해 지속적인 모니터링과 평가를 시행하고 있습니다.

이사 및 고위임원에 대한 평가와 보상

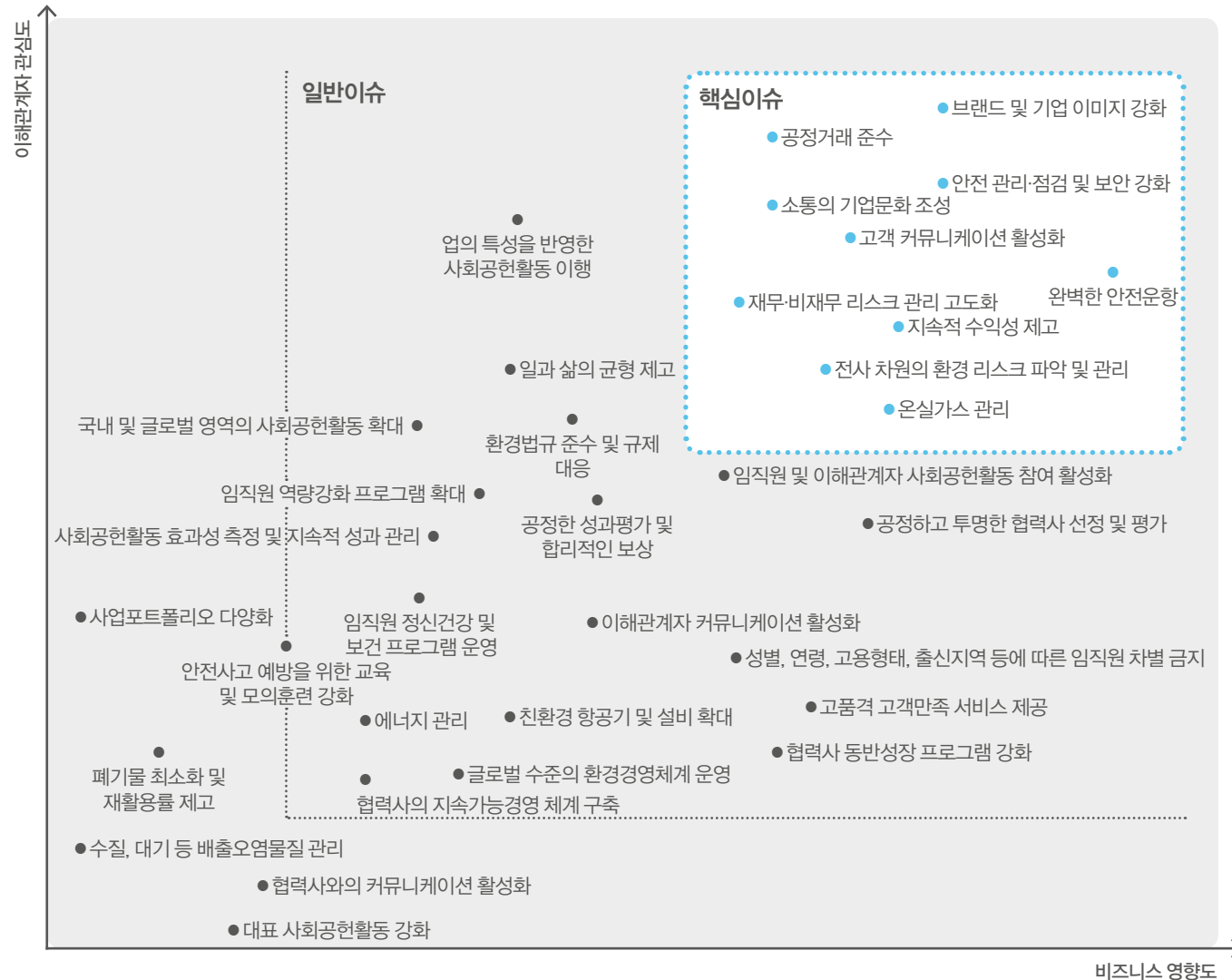
이사의 보수 한도는 주주총회의 결의를 통해 결정됩니다. 2015년 주주총회 승인금액은 50억 원이었으며, 44.1억 원이 집행되었습니다. 한편 사내 고위임원에 대해서는 매년 경영환경 및 사업의 위기와 기회 요소를 분석하여 지속가능 경영 관련 평가지표를 설정하며, 평가 등급에 따라 성과를 지급하고 있습니다.

이해관계자 커뮤니케이션 채널

대한항공은 사업보고서, 반기 및 분기보고서, 홈페이지에 등재된 투자자 홍보자료, 주주총회, 투자설명회, 전자공시시스템 등 다양한 경로를 통해 주주와 이해관계자들에게 주요 경영사항에 대한 정보를 신속하게 공시하고 이해관계자의 의견을 수렴하고 있습니다. 이해관계자 주요 커뮤니케이션 채널인 지속가능성보고서는 각 부문별 부사장 및 총괄부사장, 사장의 승인 후 발간됩니다.

보고 이슈 선정 프로세스





선정된 최종 보고 이슈

구분	측면	핵심이슈 및 보고경계*
Issue 1. 지속가능한 성장동력 확보	경제성과	지속적 수익성 제고
	경제성과	재무·비재무 리스크 관리 고도화
Issue 2. 완벽한 안전운항	고객 안전 보건	완벽한 안전운항
	산업 안전 보건	안전 관리 점검 및 보안 강화
Issue 3. 소통의 기업문화 조성	노사관계, 노동관행 고충 처리	소통의 기업문화 조성
		소통의 기업문화 조성
Issue 4. 기후변화 대응	에너지/배출	온실가스 관리
		전사 차원의 환경 리스크 파악 및 관리
Issue 5. 고객관계 관리 강화		브랜드 및 기업 이미지 강화
	제품 및 서비스 라벨링	고객 커뮤니케이션 활성화

*보고경계 : 내부

윤리헌장 및 지침 제정·적용

대한항공은 2001년 1월 윤리헌장 제정 및 선포를 통하여 회사가 지향하는 가치와 목표를 나타내는 기업이념을 설정하고, 이를 실현하기 위한 경영활동의 기본정신과 원칙을 모든 임직원이 공유하고 실천한다는 확고한 의지를 대내외에 천명하였습니다.

대한항공 윤리헌장

대한항공은 투명경영과 책임경영을 기업 이념으로 공유하고, 자유경쟁 시장의 질서를 존중하며, 제반 법 규정을 준수하는 기업 활동을 통하여 공익적 가치를 증대하고, 이를 사회에 환원함으로써 공동의 번영을 추구합니다. 이를 위하여 올바른 가치판단과 행동의 원칙이 되는 윤리규범을 제정하고 적극 실천할 것을 다짐합니다.

- 우리는 고객의 만족과 안전을 최우선의 가치로 삼는다.
- 우리는 투자자의 투자가치 증대를 위하여 최선을 다한다.
- 우리는 임직원 개개인을 존중하며 삶의 질 향상을 위하여 노력한다.
- 우리는 협력 업체와 상호신뢰에 의한 공동의 발전을 추구한다.
- 우리는 자유경쟁 원칙을 존중하며 건전한 항공운송 산업 발전에 앞장선다.
- 우리는 국가와 사회의 건전한 발전과 환경 보전에 적극 기여한다.
- 우리는 회사가 추구하는 기업 이념을 공감하며 이를 위한 의무와 책임을 다한다.

대한항공은 윤리헌장을 바탕으로 윤리규범 실행지침, 윤리적 문제 수행지침, 내부 비리 신고제도 등의 기업윤리 프로그램을 만들고 모든 임직원들이 엄격히 준수하고 실천하도록 권장하고 있습니다.

윤리헌장

..... 기업이념과 경영활동의 방향 제시

윤리규범 실행지침

..... 올바른 가치판단과 행동의 7개 원칙 설명

윤리문제 수행지침

..... 문제에 대한 구체적 행동지침 및 명확한 기준 제시

리스크 관리체제

..... 내부비리 신고제도, 준법지원인제도, 유관업체 근무 친인척 자진신고제도

윤리경영 조직 운영

사내에 윤리사무국을 설치하고 각 본부의 본부장 및 담당 임원들을 내부윤리 책임자로 임명하여 임직원들이 건전한 판단에 따라 올바른 의사결정을 내리고 적절한 행동과 조치를 취할 수 있도록 관리 감독 체계를 갖추었습니다.

공정거래 문화 조성 및 법률 준수

2006년 이래 독점규제준수 프로그램(Compliance Program)을 철저히 준수해오고 있으며, 2013년 이후 공정거래위원회에서 권고한 '공정거래 및 동반성장 협약'제도를 도입하여 항공기 제작 관련 협력업체들과 '공정거래 및 동반성장 협약'을 체결하였으며, 공정위 4대 실천사항 도입, 공정거래 신고센터 운영 등을 통하여 공정거래 문화 조성에 힘쓰고 있습니다.

내부회계통제시스템 운영

투명경영을 위한 신뢰할 수 있는 회계정보의 작성과 공시를 위해 선진화된 '내부 회계통제시스템'을 구축하여 운영 실태를 모니터링 하고 있으며, 재무 분야에만 국한하지 않고 사내 업무 전반으로 내부 회계통제를 확대하여 각 업무별 프로세스 점검을 통해 미비점을 찾아 개선해 나가고 있습니다.

임직원의 윤리경영 의식 제고

사내 통신망에 윤리경영 상설 코너를 마련하고, 윤리경영과 관련된 지침을 제시하고 있습니다. 또한 지속성장 전략으로서의 윤리경영의 중요성을 재인식하고 실천 의지를 되새기기 위해 전 임직원이 사내 학습망을 통한 기업윤리 교육을 이수하고, 윤리서약서를 지키도록 하고 있습니다.

교육 실적

(단위: 명)

과목명	2013	2014	2015
담합행위에 관한 국제적 규제	2	1	7
독점규제준수	1,019	2,778	928
성희롱 없는 일터	17,685	18,339	18,286
우리회사의 윤리경영	826	19,202	928
준법지원제도 바로알기	16,785	1,027	18,084

내부 비리 신고제도 운영

조직 내 청탁, 부정행위, 협력업체와의 거래에서 발생하는 각종 비리를 근절하기 위해 2002년부터 내부 비리 신고제도를 운영중입니다. 이메일(jebo@koreanair.com)을 통해 누구든지 신고할 수 있으며, 조사 결과에 따라 개선 조치를 시행하고 있습니다. 내부 비리 신고자는 원칙과 절차에 의해 엄격하게 보호되며, 조치 사항은 제보자에게 회신하고 있습니다.

2015년도 제보 건수 및 처리율

구분	제보건수	처리율
내부 비리 신고 제보	13건	100%

임직원 준법 지원 위해, '법적 위험 관리지침' 사내 게시판 등재

대한항공 법무실 준법지원 조직은 2015년 3월 준법지원을 위한 가이드북(Legal Risk Management Guidebook, 법적 위험 관리지침)을 수립, 사내 게시판인 '한웨이'를 통해 게시 및 공유하고 있습니다. 준법지원을 위한 가이드북(Legal Risk Management Guidebook)은 임직원들이 업무 수행 중 준수하여야 할 법령이나 절차를 쉽게 검색하고, 업무에 내재된 법적 위험을 사전에 식별함으로써 법적 위험을 최소화하기 위한 목적으로 작성되었습니다. 지침은 법률에 의거한 회사 각 부문의 총 639개 '위법유형'을 각 부서/실별로 구분하여 정리되었으며, 수행업무로는 공시, 사업면허, 사업계획변경, 채용, 근태관리, 부가세 신고, 금융리스 인허가, 개인 정보, 도급관리, 대기관리, 안전보안 등 총 486개 업무입니다. 각 수행업무에 따라 상법, 항공법, 관세법 등 총 192개 '관련 법령'이 게재되어 있으며 각 업무 담당자는 해당 업무를 검색 기능을 통해 쉽게 검색할 수 있습니다.

협력사 윤리경영 전파

대한항공과 함께 일하는 협력사에도 윤리경영을 전파하고 투명한 기업 문화를 구축하기 위한 노력을 기울이고 있습니다. 협력사 선정시 윤리 정책, 직원 인권, 사회적 책임 이행 여부 등을 고려하며, 대한항공의 윤리경영 정책과 윤리 프로그램을 협력사에도 적극 권장하고 있습니다.

Korean Air sustainability report

Material Issue Report

대한항공은 시시각각 변화하는
항공산업 환경을 모니터링해 분석하고 있습니다.
아울러 위험과 기회요인을 식별해 경영활동에
적극적으로 반영하고 있습니다.

“ 대한항공은
트렌드 변화를
선제적으로
분석하고 대책을
강구함으로써
항공산업의
선도자(First Mover)로
거듭나기 위해
노력하고 있습니다. ”

Key Word

- ICT (정보통신기술)
- 인공지능
- 무인 항공기
- 대체 연료 항공기

- LCC 고성장
- 수익성 악화

- 고객층 다양화
- 니즈의 다양화

Trend

최신 기술의 융복합

최근 항공산업은 ICT, 인공지능 등 첨단 기술과의 융복합을 통해 빠르게 변화하고 있습니다. 항공기는 ‘날아다니는 컴퓨터(Flying computer)’로 거듭나고 있으며, 무인항공기는 군사용에서부터 다양한 분야로 활용되어 차세대 유망산업으로 주목받고 있습니다. ICT는 항공운항 빅데이터를 축적하고 이를 실시간 모니터링 함으로써 항공기 안전성 및 운항 효율성을 제고하는데 활용됩니다. 바이오연료, 전기 항공기 등 대체연료 항공기에 대한 개발도 가속화되어 선제적인 투자와 연구개발의 중요성이 대두되고 있습니다.

시장 확대, 수익 악화

항공산업은 수요 증가와 함께 저비용항공(LCC : Low Cost Carrier)의 고성장에 힘입어 꾸준히 성장하고 있습니다. 저비용항공사들은 노선 장거리화, 대형 항공기 도입을 통해 시장 영역을 넓히고 있는데, 항공 산업 전체의 시각으로 보았을 때 수익성 악화를 초래할 수도 있기 때문에 항공업계의 수익성 제고 전략이 요구됩니다.

고객 세분화 필요

고객층과 고객의 니즈 또한 점점 더 다양화되고 있습니다. 우리나라의 경우 능동적인 삶을 추구하는 노년층 ‘액티브 시니어’가 증가하며 2015년 60~80대의 해외여행이 전년대비 36% 증가하는 등 새로운 고객층으로 부상하였습니다. 여객 서비스에 대한 고객의 기대도 더욱 높아져 단순한 이동 수단을 넘어 즐겁고 편안한 비행이 될 수 있도록 차별화된 서비스와 공간이 제공되기를 바라고 있습니다. 이러한 니즈에 부응하기 위해 항공업계는 고객 분석 및 커뮤니케이션 활동을 강화함으로써 차별화된 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있습니다.

Key Word

- 기후변화 대응
- 안전·보안 강화

- MRO, 부품 제작 분야 성장

- Bring Your Own Device
- 고객 중심 차별화 서비스

Trend

안전환경 규제강화

사회·환경에 대한 기업의 책임이 강조됨에 따라 환경 규제가 강화되고 있으며, UN 산하 국제 민간 항공기구(ICAO)도 국제항공부분 '2020년 이후 탄소중립성장(CNG2020)을 목표로 글로벌 시장기반체제(GMBM) 논의를 진행하는 등 환경문제에 대한 항공업계의 관심과 노력을 촉구하고 있습니다. 더불어 최근 국제적으로 항공기 사고와 테러가 잇따라 발생하면서 ICAO는 항공기 안전규정을 강화하는 권고안(SARP)을 승인하였으며, 정부도 저가항공사에 대한 안전 종합심사를 실시하는 등 항공업계에 더욱 철저한 안전 운항과 보안 강화가 요구되고 있습니다.

항공사업 포트폴리오 다변화

항공산업의 성장에 따른 항공기 관리·점검 수요 증가와 보잉, 에어버스 등 항공기 제작사들의 아웃소싱 비율이 늘어남에 따라 MRO(Managing, Repairing, Operating)와 항공기 부품 시장도 함께 성장하고 있습니다. 항공사들은 부품 제작부터 관리·점검 단계까지 자체적인 Value Chain을 갖추거나 안정적인 공급망을 확보하려 하고 있으며, 이는 부품 제작과 MRO 사업을 운영하고 있는 대한항공에게는 고수익 창출의 기회가 될 것으로 전망됩니다.

스마트 서비스 활성화

스마트 모바일기기 사용이 일상화되면서 항공업 서비스에서도 모바일 친화성이 화두로 떠오르고 있습니다. 고객이 자신의 모바일기기로 항공편 예약은 물론 체크인, 기내서비스 이용, 요금 결제, 수하물 위치 확인까지 모든 서비스를 이용하는 BYOD(Bring Your Own Device) 서비스가 보편화될 것으로 예상되며, 기내 Wi-Fi 제공 서비스도 확대되고 있습니다. 또한 승객 맞춤 정보를 관리하는 승무원용 스마트 모바일기기 프로그램 등 다양한 최신 기술 투자를 통해 차별화된 고객 만족 서비스를 제공하고자 노력하고 있습니다.

Issue 1

지속가능한 성장동력 확보

대내외 환경 변화를 파악하여
미래를 예측하며, 안정적으로
수익을 극대화하고
항공운송산업의 글로벌 리더로
성장하기 위한 노력을 지속해
나갑니다.

Overview

세계 경기의 점진적 회복 및 유가 하락에 따라 여객수요 증가세는 당분간 지속될 것으로 전망됩니다. 화물수요의 경우 중국의 경기 둔화와 미 달러 강세의 영향으로 아시아/미주 수요 약세가 예상되지만, 미국의 경기 회복세 및 유럽, 일본의 재정 확대 정책이 지속됨에 따라 항공화물 수요가 회복될 것으로 기대하고 있습니다.

산업 호황의 기회를 통해 매출과 수익성을 제고하고 항공운송산업의 글로벌 리더로 성장하기 위한 대한항공의 노력이 더욱 중요한 시기입니다.

Our Approach & Performance

여객사업 전략

IATA 전망에 따르면 2016년 항공업계는 중국 경기 둔화와 테러의 영향에도 불구하고 미국 경제 회복세 및 유가 하락으로 인한 항공 여객 수요의 견조한 성장이 예상됩니다. 한국 항공업계 전망 또한 중국과 동아시아 경제권 성장, 한류 영향, 해외여행 수요 증가 등으로 인한 여객부문의 성장세가 지속될 것으로 보이나, 저비용 항공사들의 성장에 따른 경쟁 심화 및 최근의 급격한 환율변동폭 등 대내외적 부담 요소 또한 상존하고 있습니다. 이러한 경영 환경 하에 지속적인 성장을 달성하기 위해 여객부문은 다섯가지 운영전략을 수립하여 추진하고 있습니다.

신규노선 개설 현황 및 계획

대한항공은 신성장동력을 확보하기 위해 신시장 개척 및 네트워크를 확대하고 있습니다. 2015년 3월 인천-허페이 신규 취항, 5, 6월에는 인천-난닝, 제주-구이양, 대구-선양 노선을 개설함으로써 항공편 이용고객들의 편의를 증진시키고 중국 신시장 개발을 통한 양국간 경제 활성화에 기여하고 있습니다. 향후에도 지속적인 고수요 관광 노선 개발과 다양한 중국 노선으로 경쟁력을 강화할 것입니다.

신규노선 개설 현황

노선	기재	운항회수	운항개시
인천/허페이	B737	주 5회	2015.03
인천/난닝	B737	주 2회	2015.05
제주/구이양	B737	주 3회	2015.05
대구/선양	B737	주 3회	2015.06

인터넷 홈페이지, 모바일, 홀쇼핑 등 판매채널 확대를 통한 수익 증대 및 고객 특성별 타겟 프로모션 실시

시장 잠재력이 큰 신시장 개발을 통한 지속성장 기반 확충 및 항공편 스케줄 개선을 통한 네트워크 강화로 추가수요 확보에 주력



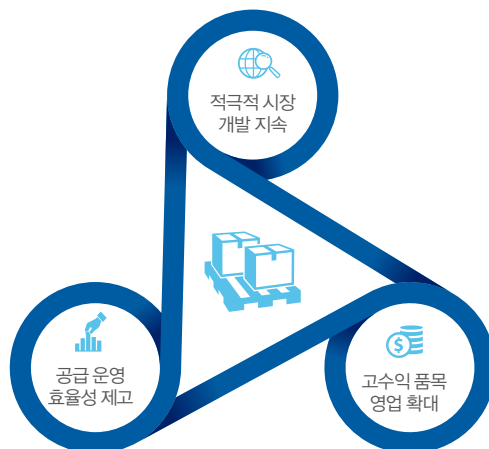
해외지역 판매력 강화 및 판매기여도를 확대하여 한국/해외 지역 간 균형 성장을 도모하고 지속 가능한 성장 기반을 확보

시장 상황별 적정 노선 공급을 통해 수익성을 개선하고 노선 특성에 부합하는 최적 기재를 운영하여 생산성 제고

최신형 퍼스트 및 비즈니스 좌석을 장착한 신형 항공기를 활용하여 High Class 판매 확대 및 제휴 마케팅 강화를 통한 프리미엄 및 상용시장 적극 공략

화물사업 전략

화물사업부문은 우수한 운송 품질, 글로벌 네트워크, 다양한 상품과 서비스 등을 고유의 경쟁력으로 가지고 있습니다. 이를 기반으로 글로벌 경기의 점진적인 회복과 그간의 시장개발 성과에 힘입은 성장세를 이어가기 위해 다음과 같은 운영전략을 추진하고자 합니다.



- 우편물, 신선화물 등 고수익 중점관리 품목을 선정, 영업력 제고 및 수익 확대
- 멕시코, 캐나다, 베트남 공급 증대를 통해 성장 시장의 수익을 증대하고, 남미 시장 진출 가속화를 통해 새로운 수익원 확보 및 우즈베키스탄 나보이를 활용한 동남아/중국 ~ 유럽/중동 제 3국간 수송 확대
- 여객기의 화물수익 증대를 위한 프로세스 개선을 통해 이익을 개선하고, 화물기 스케줄의 탄력 운영 및 신 기재 최대 활용
- 가용 공급 최적 활용을 통한 수익 극대화, 운송 프로세스 및 절차 개선을 통한 서비스 품질 향상

항공우주사업 전략

국내 최고의 무인기 체계종합 업체로서, 무인기 라인업을 구축하고 해외시장에도 적극 진출하고자 연구개발 역량을 집중하고 있습니다. 2012년말 정부 주관 대형 전략급 무인 정찰기 탐색개발 사업을 성공적으로 완료하였으며, 후속 체계개발 사업을 착수하여 2017년 개발 완료를 목표로 하고 있습니다.



항공부품사업

군용기 사업뿐만 아니라 보잉, 에어버스 등 해외 유수 제작사에 각종 항공기 구조물을 개발·제작하여 공급해 오고 있으며, 특히 보잉의 차세대 항공기인 B787 기종의 첨단 복합재 구조물, A350 기종의 카고 도어(Cargo Door) 및 A320 기종의 샤크릿(Sharklet) 구조물도 성공적으로 설계·제작하여 기술력과 사업 수행능력에 대해 인정받고 있습니다. 또한 2015년에는 A330 기종의 파생 모델로 에어버스가 개발 중인 A330네오 모델에 장착될 샤크릿 사업 입찰경쟁에서 세계 유수의 업체들을 제치고 선정되어 윙팁 구조물 부품 제조 분야에서 입지를 다지는 성과를 거두었습니다. 두 부품 모두 2016년에 초도 납품 계획입니다.

연간 실적



민항기 중정비

40여년간 축적된 최고 수준의 정비능력과 대형 항공기인 B747 3대를 동시에 정비할 수 있는 시설을 갖추고, B747/B747-8/B777/A330/A300-600등 타사 수주항공기를 포함 연간 60여대 규모의 민항기 중정비 작업을 수행하고 있습니다. 그리고, 항법, 전자, 유/공압, 연료계통 및 보조동력 공급장치 등 연간 약 25,000여개의 항공기 부품 정비 작업을 수행하고 있습니다.

무인항공기(UAV) 양산사업

국내 최고의 무인기 체계종합 선도 업체로서 무인기 라인업을 구축하여 해외 시장에도 적극 진출하고자 연구개발 역량을 집중하고 있습니다. 2012년 정부 주관 대형 전략급 무인정찰기 탐색개발 사업을 성공적으로 완료하였으며, 후속 체계개발 사업에 착수하여 2017년 개발 완료를 목표로 하고 있습니다. 수직 이착륙이 가능한 틸트로터 무인기는 시스템 안정화 및 실용화 개발을 추진 중이며, 유인기의 무인화 기술 개발을 위해 500MD 헬리콥터의 무인화 개조 사업을 진행하고, 저피탐 축소형 비행체 핵심기술 개발사업에도 참여하고 있습니다.

2014년에는 사단 정찰용 무인기 체계개발 사업을 성공적으로 완료하여 국내 최초로 무인기형식인증을 획득함으로써 국내 무인기 개발사의 새로운 장을 열었고, 2015년 12월말 방위사업청과 양산사업 계약을 체결하여 2016년부터 전력화 예정입니다.

연구개발 성과

(억 원, %)

구분	2013	2014	2015
연구개발비	828	1,180	1,222
매출액 대비 연구개발비	0.70	1.01	1.06

기타 사업 전략

대한항공은 항공운송사업, 항공우주사업 외에 기내식사업, 기내판매사업 등의 기타 사업을 전개하고 있으며, 경영효율성 제고를 위해 1992년부터 운영해 왔던 리무진 사업을 2015년 2월 ㈜항공종합서비스로 양도하였습니다.



안정성, 수익성, 성장성 및 활동성 분석

2015년 대한항공의 부채비율과 차입금의존도는 전년 대비 감소하였고 기업의 재무 상환 능력을 나타내는 이자보상배율은 2배 이상을 달성함으로써 향후 실적 성장에 대한 기대감을 높였습니다. 실질적인 성장을 확인할 수 있는 별도 기준 영업이익률도 전년 대비 4.4%p 증가하여 지속적인 흑자를 기록하였습니다. 미래의 수익창출 능력을 객관적으로 판단할 수 있는 지표인 총자산증가율은 전년 대비 증가하였습니다.

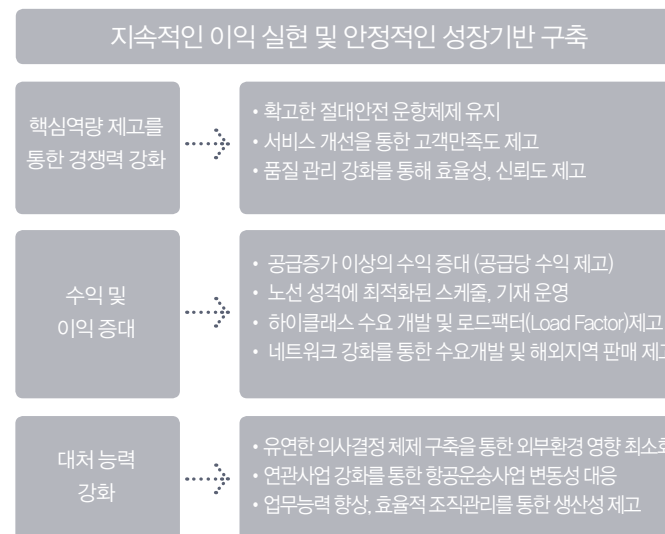
경제적 가치 배분

(단위 : 억 원, 별도기준)



Future Plan

2016년 경영전략 및 핵심과제



Overview

급속한 사회변화로 인해 비즈니스 패러다임이 변화하고 있으며 기존의 경영 위험 요소와는 다른 형태의 다양한 리스크 요인이 상존하고 있습니다. 대한항공은 지속 가능한 기업으로 성장해 나가기 위해 이러한 지속가능성 이슈에 선제적으로 대응하고 관련 리스크를 효율적, 효과적으로 관리하고자 노력하고 있습니다.

Our Approach & Performance

리스크 관리체계

대내외적 환경 분석을 통해 제시된 이슈가 사업에 끼치는 영향의 정도, 인과 관계 및 문제점 등을 다면적으로 평가하며 평가 결과 분석을 통해 핵심 리스크를 선정합니다. 또한 리스크별 대응 방향 및 대응 전략을 수립하고, 기능별·부서별로 개선 과제를 수행하는 한편, 이를 지속적으로 모니터링하는 리스크 관리 체계를 운영하고 있습니다.

재무 리스크 관리

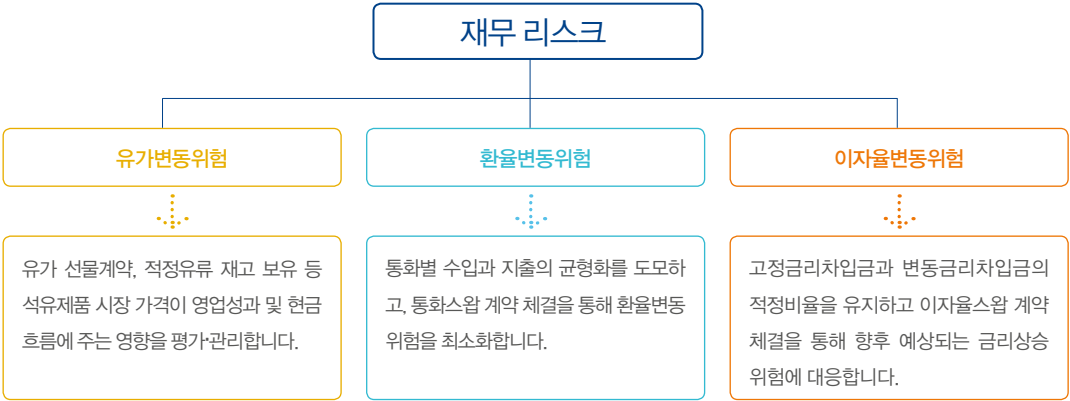
대한항공은 유가, 환율, 금리 변동성 등의 재무 리스크를 최소화하기 위해 시장 위험관리를 수행하고 있습니다. 재무 리스크 관리에는 내추럴 헤징(Natural Hedging)과 액티브 헤징(Active Hedging)이 있으며, 두 가지 헤징 기법을 적절하게 사용하여 시장 위험요소를 최소화하고 있습니다.

비재무 리스크 관리

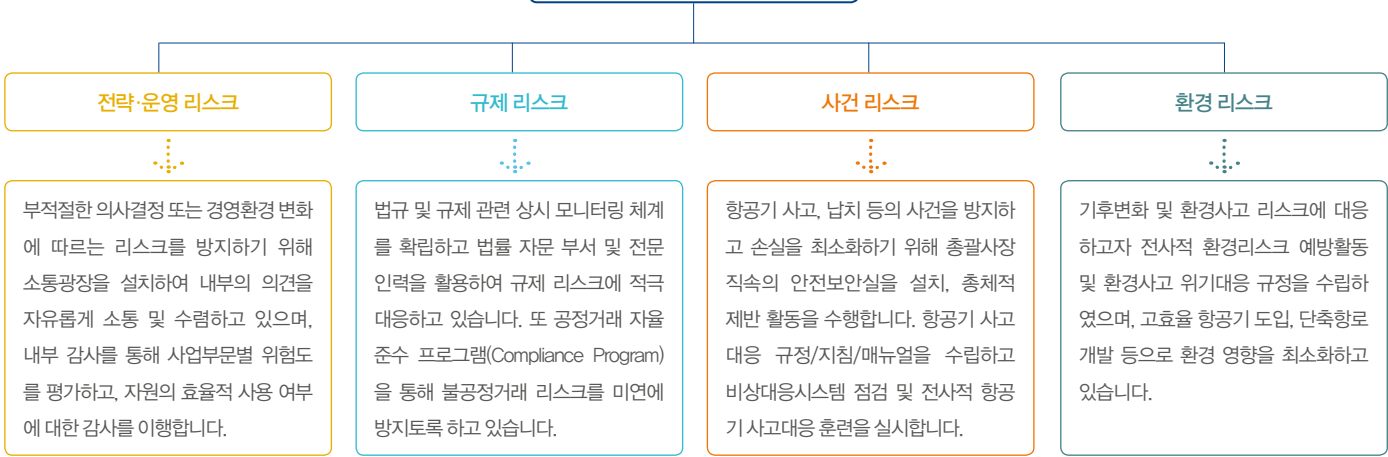
대한항공은 경영 전략 및 운영상 리스크, 국내외 규제 준수에 대한 리스크, 항공기 납치 또는 자연재해 등 예측 불가능한 사건 리스크, 기후변화 및 환경 관련 리스크 등 비재무 리스크를 체계적으로 관리하고 있습니다.



대한항공 리스크



비재무 리스크



Future Plan

- 전사적 리스크 관리체계 정비 및 효율적 대응

“ 선제적인 리스크 관리와
신성장동력 확보를 통해
글로벌 leading 항공사로의
입지를 굳건히 하시기 바랍니다.”



한국생산성본부 박태호 팀장

최근 유가와 금리 및 환율의 불안정과 저가항공사들이 적극적인 확장 전략으로 인한 항공운송산업 전반의 수익성 저하가 우려되고 있습니다. 이에 항공사들은 재무·비재무적 리스크 관리의 고도화, 운항 노선의 경쟁력 강화, 사업 포트폴리오 다변화 등의 전략적 대응을 통해 수익성을 제고할 필요가 커지고 있습니다.

대한항공 역시도 주력 노선들의 매출 성장세의 둔화 우려와 최근의 운항 사고, 거버넌스 관련 이슈 등으로 인해 재무·비재무적 리스크 관리를 강화하려는 노력이 필요하다고 생각합니다. 각종 리스크를 헷지(Hedge)하고 노선의 수익성을 제고하기 위한 전략적인 대응이 이루어져야 할 것입니다.

저비용항공시장의 성장, 항공기 제작사들의 아웃소싱 비중 증가로 인한 항공기 부품 제작 및 정비 수요 증가는 대한항공에게 고부가가치를 창출할 수 있는 기회를 제공할 것이라 생각합니다. 더불어, 미래 유망산업인 무인항공기에 대한 지속적인 R&D와 투자를 통해 새로운 성장동력을 확보함으로써 대한항공이 글로벌 leading 항공사로 높이 날아오를 수 있으리라 생각합니다.

Issue 2

완벽한 안전운항

안전 최우선
정책을 바탕으로
전사적 차원의
안전관리시스템을
운영함으로써
최상의 안전 운항 체제를
유지합니다.



Overview

항공운송서비스는 항공기의 운항을 통해 여객과 화물을 정해진 목적지까지 안전하고 신속하게 이동시키는 것으로서, 항공운항의 안전성이 핵심적이고 본질적인 서비스의 구성요소라 할 수 있습니다. 대한항공에게 안전은 그 어떤 것과도 바꿀 수 없는 'No.1 Priority(최우선 순위)'입니다. 지난 17년간 쌓아온 인명무사고 성과가 헛되지 않고 앞으로도 계속 이어질 수 있도록 대한항공은 안전체계를 고도화해 나가겠습니다.

Our Approach & Performance

선진 안전관리시스템 운영

대한항공은 2008년 국내 항공사 최초로 안전관리시스템 (SMS: Safety Management System) 규정 및 운영에 대한 국가승인서를 취득하였습니다. 대한항공 SMS는 안전 관리에 필요한 조직, 안전에 대한 책임, 정책과 절차 등의 내용을 포함하고 있으며, 국내·외 관련 요건 및 기준을 충족하고 있습니다.

대한항공 안전관리시스템(SMS)

대한항공은 안전관리 유형을 사후대응적 방법, 사전예방적 방법 및 예측적 방법의 세 가지 유형으로 구분하여 관리하고 있습니다. 이미 발생한 이벤트에 대한 안전조사 및 원인분석 등을 통한 사후대응적 방법, 안전보고서 및 안전 점검 등 안전저해요소 파악을 통해 리스크의 영향을 최소화하는 사전예방적 방법, 그리고 비행 데이터나 평시 운항 모니터링 데이터 분석에 근거하는 예측적 방법 등을 통해 엄격하게 안전을 관리하는 선진 안전관리시스템을 구축하여 운영하고 있습니다.



안전관리 조직

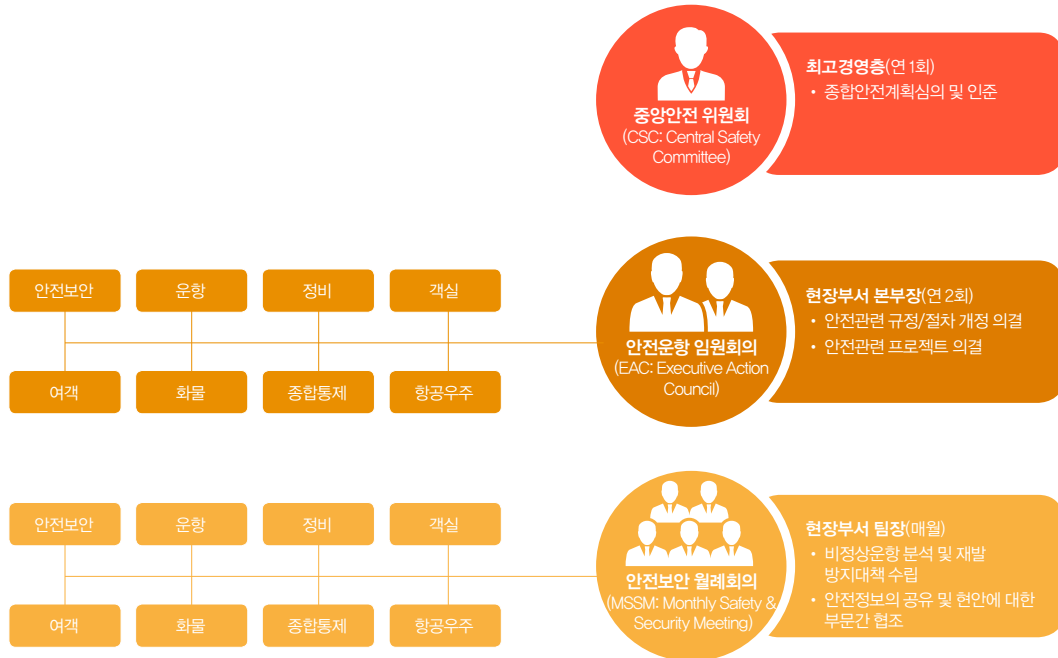
체계적인 안전관리를 위하여 총괄사장 산하의 안전보안실을 운영하고 있으며, 최고경영층에 안전 및 보안과 관련된 독립적이고 사실에 입각한 보고를 위해 안전보안실 담당 임원의 직보 체계를 유지하고 있습니다. 2015년 5월에는 SMS 프로그램 운영 및 이행 강화를 위해 안전보안실 내 안전관리 전담조직인 SMS 그룹을 신설하였습니다. SMS 그룹에서는 안전저해요소에 대한 위험 평가와 위험 경감 조치에 대한 모니터링, 안전보고서 추세 파악, 안전 데이터 분석 및 SMS IT 시스템 업그레이드 업무를 수행하고 있습니다. 또한 전직원 대상의 온라인 SMS 교육과 SMS 조직도 내 임원, 팀장 및 실무자 대상의 워크샵 개최 등을 통하여 전직원이 안전관리의 틀 안에서 자신의 역할과 책임을 충실히 수행할 수 있도록 지원하고 있습니다.

SMS 조직



안전 회의체

대한항공은 안전운항과 관련된 부서간의 정보를 공유하고, 안전과 관련된 의견 개선, 문제점 도출 및 개선 대책 협의를 통한 안전운항체제 정착을 위해 안전관련 회의체를 정기적으로 운영하고 있습니다.



*필요 시 기타 부문 추가 참석

안전증진 프로그램

대한항공은 비밀안전제보제도(SCRS: Safety Confidential Reporting System) 및 다양한 안전증진프로그램을 운영하여 안전저해요인으로 야기될 수 있는 인적, 물적 손실을 최소화하고, 안전문화를 개선하기 위한 노력을 지속적으로 전개하고 있습니다.

IOSA 인증 항공사

대한항공은 IATA에서 개발된 국제 안전 Audit 프로그램인 IOSA(IATA Operational Safety Audit)의 900여 개에 이르는 안전기준을 충족하여 2005년 1월 국내 항공사 최초로 IATA가 인증하는 IOSA 인증 항공사로 등록되었습니다. 이후 2년 마다 한 번씩 이루어지는 갱신수검을 통해 안전 인증을 꾸준히 유지하고 있습니다. 2015년 12월 기준 등록 유효기간은 2017년 1월 21일 까지이며, 2016년 10월 갱신 수검이 계획되어 있습니다.

ISAGO 프로그램 참여

대한항공은 2009년 4월 IATA에서 개발한 지상안전프로그램인 ISAGO (IATA Safety Audit for Ground Operations) 프로그램에 참여하여 대한항공 항공기를 지원하는 조업사를 모니터링하고 있습니다. 또한 ISAGO Oversight Council (GOC) 멤버 항공사로서 항공사 및 관계 기관과의 정보 공유 협력을 통해 국제적인 안전기준 표준화와 전세계 지상 조업사의 안전 및 조업 품질 개선에 기여하고 있습니다. IATA의 연간 Audit 배정 프로그램에 의거, 대한항공은 2016년 총 6회의 점검을 실시할 계획입니다.

미(美) 국방성 안전인증 유지

미 국방성 (DOD: Department of Defense)은 자국 직원 및 군인들의 공무출장 시 이용 가능한 민간 항공사를 분류하는 안전인증 프로그램인 'Airlift Transportation Program'을 운영하고 있으며, 6개월 주기의 서류심사 및 2년 주기로 방문실사를 수행하고 있습니다. 대한항공은 2001년부터 이 프로그램에 따라 주기적으로 수검을 수행하여 미 국방성의 안전기준을 충족해 왔으며, 최근 2015년 실사에서도 이를 완벽히 충족함으로써 미 국방성이 이용 가능한 항공사 자격을 지속적으로 유지할 수 있는 안전한 항공사임을 입증하였습니다.

ROPS(Runway Overrun Protection System) 장착 A330 최초 도입

ROPS 기술은 항공기와 기타 외부 환경 등 다양한 조건에 근거하여 안전한 착륙에 필요한 활주로 길이를 계산하고 그 계산된 활주로 길이와 실제 이용 가능한 활주로 길이를 비교하는 시스템입니다. 시스템이 과주의 위험이 있다고 결론을 내리면 진입복행 (Missed Approach) 또는 기타 조치 시간을 주기 위해 조종사에게 경고를 하는 등 착륙시 안전성 향상에 기여합니다. 이 기술은 현재 A380, A350, A320 기종 등에 적용 중이며, 대한항공이 2015년 8월에 도입한 A330에 최초로 장착되어 인도되었습니다.



국토부와 노후 항공기 승출 '경년항공기 안전관리 협약' 체결

2015년 5월 국토교통부와 8개 국적항공사는 '20년 초과 경년항공기 안전 관리'를 위한 자발적 이행 협약을 체결하였습니다. 이 협약은 국적항공사가 운용하는 경년항공기의 노후화 방지를 통해 안전관리를 대폭 강화하고 연료효율을 개선하기 위해 추진되었습니다. 항공기는 주기적인 부품교환, 정비 등이 의무적으로 이뤄지고 있어 정해진 사용연한이 없으나 노후된 항공기에 대한 국민의 안전 우려를 고려해 정부와 항공사가 자발적으로 경년항공기에 대한 안전관리를 강화하기로 합의하였습니다. 협약에 따라 대한항공은 총 4대의 경년항공기 중 2대의 노후항공기를 2015년에 처분 완료하였습니다.



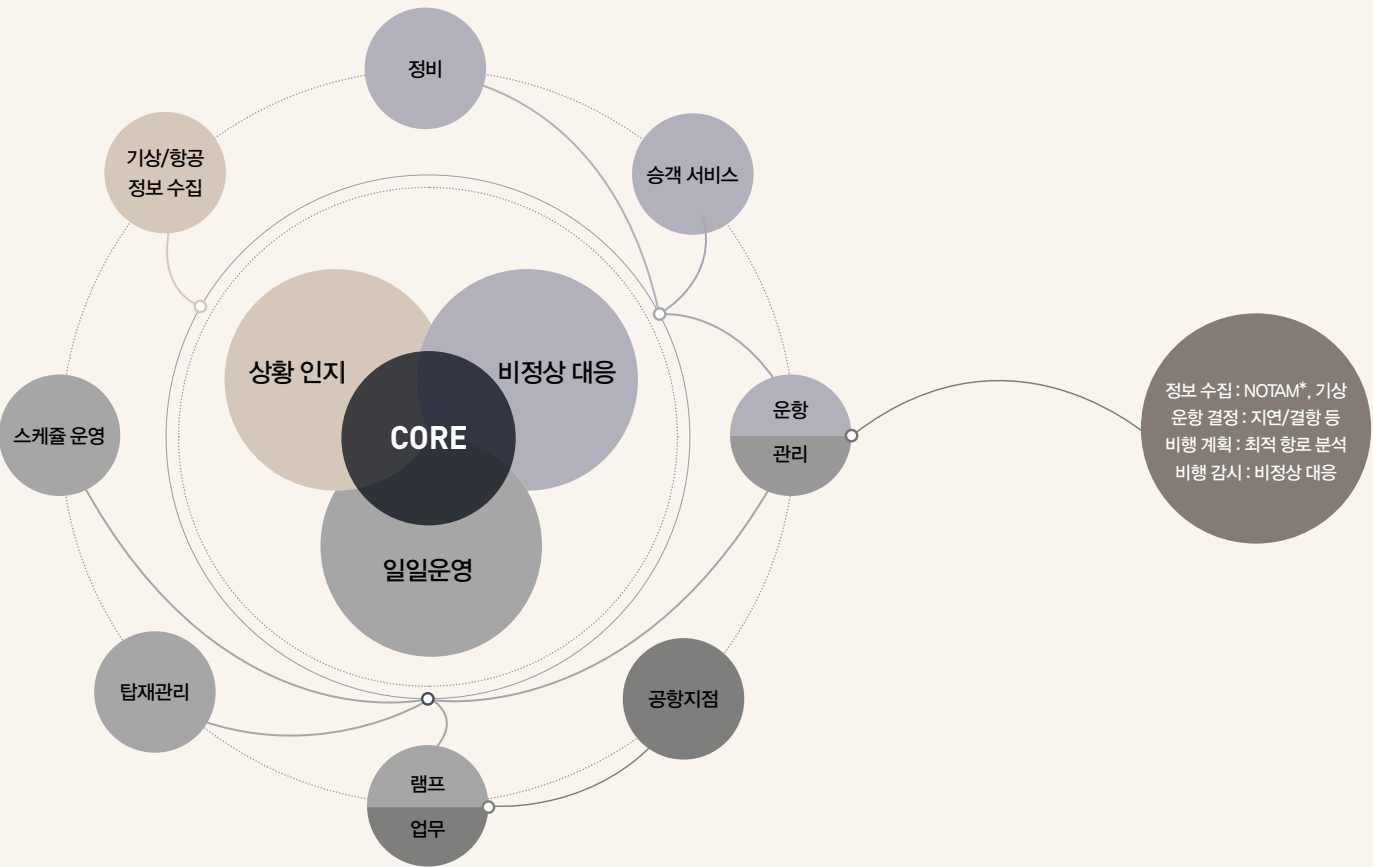
종합통제본부

통제센터 (OCC, Operation Control Center)

통제센터는 절대 안전 운항과 고객 만족을 최우선 가치로, 각 분야 전문가 150여 명이 모여 24시간 대한항공 모든 항공기의 운항을 계획하고 실제 비행 과정을 모니터링함으로써 상황 발생시 실시간 대응 체계를 갖추고 있습니다.

운항 72시간 이내 운항 제반 상황을 인식하며 수집한 정보를 바탕으로 안전하게 운항할 수 있도록 운영하고, 기상 등의 이유로 비정상 상황 발생 시 승객의 편의를 고려하여 신속히 대응하는 것이 통제센터의 핵심 업무입니다. 또한 정상적인 업무수행이 불가능한 긴급 사태를 대비하여 통제센터와 동일한 기능을 수행할 수 있는 비상 대체 업무 시설을 운영하여 안전 운항에 차질이 없도록 지원하고 있습니다.

통제센터에서는 수 많은 운항 관련 정보의 효율적인 정보 수집 및 공유를 위한 다양한 첨단 시스템을 운영하고 있습니다.



* Notice To Airman 의 약어로 항공기의 안전 운항을 위하여 관계 기관이 승무원에게 제공하는 여러가지 정보

통제센터 IT 시스템

통제결정지원 시스템

통제센터는 각종 운항 상황을 신속하게 분석하여 예측 가능한 비정상 상황을 미연에 방지하고 있습니다. 특히 천재지변과 같은 예기치 못한 상황을 맞았을 때 최단 시간 내 안전하게 항공기 운항을 재개시키는 것을 목표로 표준화된 절차에 따라 신속하게 정보를 교환하고 결정할 수 있도록 통제결정지원 시스템(SKYWEB)을 운영하고 있습니다.

SKYWEB : 실시간 의사결정 지원 외 항공정보 및 기상정보 분석 추가 지원

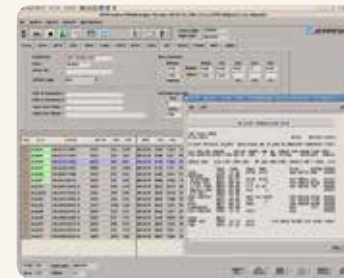


비행계획 및 감시 시스템

최적 항로를 선정하고 연료량을 산출하는 등 항공기 운항 계획을 수립하는 과정을 '비행계획'이라고 합니다. 대한항공은 최적화된 계획을 신속하고 효율적으로 수립하기 위해 미국 Jeppesen 사의 첨단 시스템인 OPSControl을 도입, 운영하고 있습니다. OPSControl은 GUI(Graphic User Interface) 환경을 기반으로 운항에 필요한 데이터를 자동 반영하여 최적화된 계획을 수립하도록 해줍니다.

비행계획 수립 후에는 항공기의 출발부터 도착까지 안전하게 운항할 수 있도록 필요한 조치를 취하게 되는데, 항공기의 실시간 이동 경로와 경로 주변 기상과 항공기 운항 상황을 한 눈에 보여주는 그래픽 시스템 DWC(Dispatch Weather Client)를 도입하고, 항공기 운항과 관련된 모든 데이터를 실시간 분석하여 대응이 필요한 각종 상황을 자동으로 알려주는 FFS(Flight Following System)을 자체 개발하여 함께 운영 중입니다.

OPSControl



DWC



통신 시스템

대한항공은 전 세계 어느 지역에서도 운항 중인 항공기가 지상의 통제센터와 통신할 수 있도록 다양한 통신 인프라를 구축하고 있습니다. 통신시스템을 이용하여 항공기와 지상 통제센터가 상황을 공유하고 협의의 진행이 가능해 지므로, 안전한 비행과 항공기 운항 중 발생할 수 있는 상황에 효과적으로 대응할 수 있습니다. 구체적으로는 항공기 운항과 관련된 사항 및 기내에서 발생하는 탑승 고객들의 다양한 필요사항을 전달 받아 조치합니다. 또한, 환자 발생과 같은 위급상황에서 전문 의료기관과의 3자 통신을 통해 응급 의료 지원을 합니다. 통신시스템은 단거리 통신은 VHF를, 중장거리는 HF를 사용하며, 이외에도 위성 기반의 SATCOM과 ACARS라는 데이터 통신 시스템을 함께 운영 중입니다.

정비본부

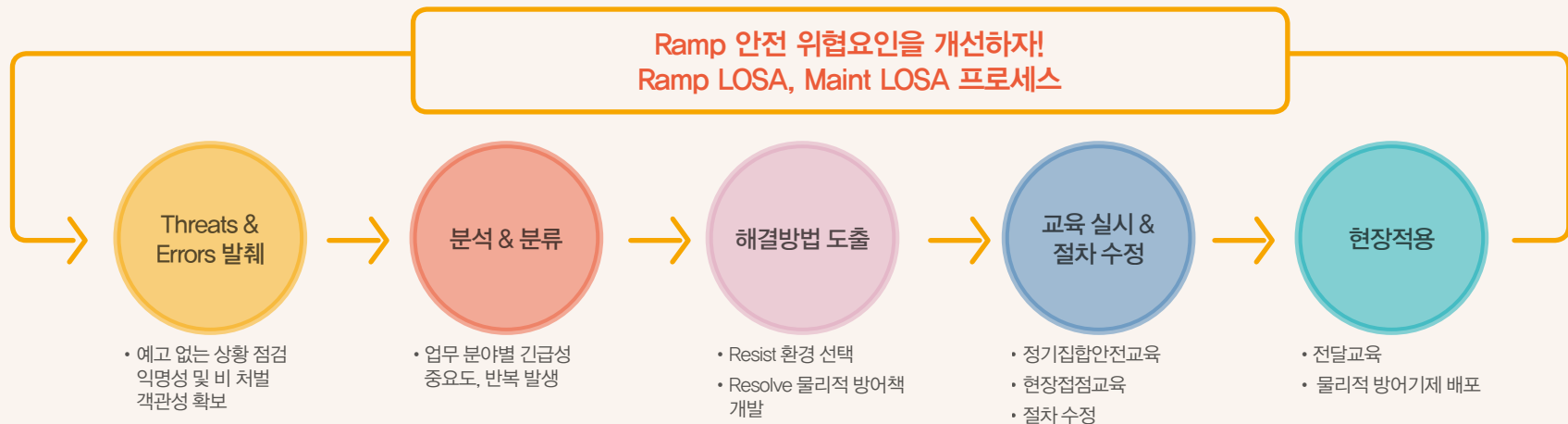
정비본부 안전운항 지원

정비본부는 공항 및 항공기 정비시설에서 근무하는 임직원들에게 안전한 작업 환경을 제공하기 위한 안전관리 프로그램(Ramp LOSA, Maint LOSA)을 구현하고 있습니다. 안전관리 기법에 따라 정비현장 근무자들의 회복탄력성을 높이고 안전문화 정착에 노력을 집중하고 있으며, 안전의식 제고를 위해 정기적인 안전교육을 실시하고 있습니다. 또한 국가 항공 보안 등급에 발맞춰 대한항공 항공 보안체계를 확립하고, 정비본부 항공보안활동 체계를 수립하여 항공기 안전 운항 실현에 노력하고 있습니다.

안전관리 프로그램

대한항공은 2013년 램프로사(Ramp LOSA, Ramp Line Operations Safety Assessment) 프로그램을 도입하여, 항공기 작업 현장에 숨어있는 위험요인을 사전에 제거하는 예방안전활동을 꾸준히 추진하고 있습니다.

Ramp LOSA, Maint LOSA 프로세스



2015년 6월부터는 램프로사 프로그램을 확장시킨 Maint LOSA 프로그램을 도입, 주 1회 점검 활동을 수행하면서 안전 효과를 확인하였고 2016년 2월부터는 전담자가 현장에 상주하면서 매일 순회 점검하는 등 예방안전활동을 강화하여 항공기 안전운항 지원에 힘쓰고 있습니다.

2015년도 활동 실적

Maint LOSA	모범사례(SMR)
28회	41건

회복탄력성 안전관리 제도(Resilience Safety Management)를 도입하여 현장에 근무하는 작업자들의 모범사례(SMR, Successful Maintenance Report)를 발굴, 본부 내 공유를 통해 직원들의 안전에 대한 의식 변화를 유도함으로써, 정비안전문화가 정착될 수 있도록 노력합니다.

* Ramp LOSA 는 Safety Method II에 해당하는 안전관리 기법으로 예방에 중점을 둔 안전관리 방법입니다.

집합안전교육

작업 환경 속에서 발생할 수 있는 사고를 예방하기 위한 지상 안전활동, 항공기 정비 작업 중 발생 가능한 항공기 손상을 포함한 안전 사고를 예방하기 위하여, 현장 부서의 관리감독자와 현장 작업자를 대상으로 관리감독자 안전교육, 정기집합 안전교육을 실시하고 있습니다. 2015년 정비본부 현장 관리감독자와 정비사 987명이 집체교육으로 안전교육에 참여하였습니다.

2015년도 정비본부 안전교육 실적*

과정명	주기	이수인원(명)
관리감독자 안전교육	반기	152
정기집합 안전교육	2년	835

* 정비본부 소속직원 중 현장 근무 인원만을 대상으로 산출한 자료입니다.



운항본부

운항안전 강화

운항본부는 지속적이고 정기적인 안전관리 활동을 위해 안전관리 위원회를 두고 예방안전체계를 확립하고 있습니다. 다양한 안전 캠페인을 실시하고, 항로별 공항별 운항정보 수집 및 종합 관리를 시스템화하여 안전한 운항이 되도록 하고 있습니다.

운항훈련 강화

안전한 항공운항을 위하여 직원들을 대상으로 한 다양한 훈련을 실시하고 있습니다. 지상학 교육방식 및 평가방식을 개선하고 교관임용 훈련을 개선하여 Facilitation 능력을 강화하는 실습 프로그램을 보완하였습니다. 시뮬레이터 훈련의 프로파일 개선 및 평가를 강화하고, 신규 도입 기종 시뮬레이터 장비 개선과 신규 훈련센터 완공으로 훈련 환경을 개선하였습니다. 이 밖에도 외부 훈련기관 협력체제를 강화하고, CRM(Crew Resource Management) 비행안전과정 신설, Human Factor 세미나, 운항승무원자원관리 훈련 등 사람의 과실로 인한 사고를 방지하는 Human Factor 훈련도 다양하게 실시하고 있습니다.



Overview

대한항공은 임직원들이 안전한 환경에서 건강하게 근무할 수 있도록 현장 중심의 안전관리 점검 노력을 지속하고 있습니다. 또한 소중한 국민의 생명, 국가 안보와 직결되는 항공기 불법 점유, 납치, 테러 등 항공 보안과 관련된 위험 관리에도 심혈을 기울이고 있습니다.

Our Approach & Performance

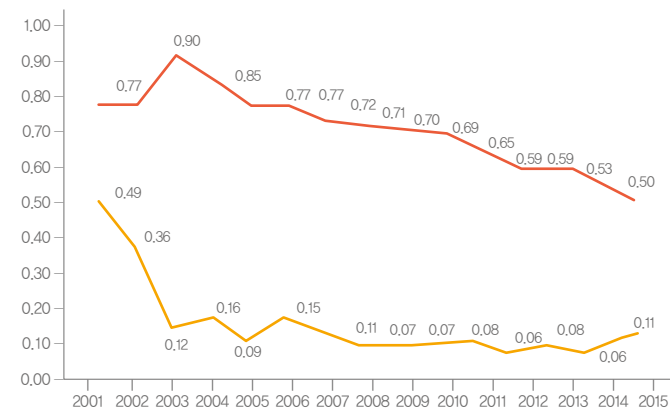
산업안전

대한항공은 직원들의 안전과 보건을 확보하고 산재 없는 건강한 일터를 만들기 위해 지속적으로 노력해 왔습니다. 최근에는 감독을 강화하기 보다는 안전 보건 활동 지원 부분에 중점을 두고, 부문별 특성에 맞는 현장 중심의 산재예방 활동을 추진하였습니다. 예방에 대한 직원들의 관심과 안전의식 향상은 자율적 산업재해 예방활동으로 이어지고 있습니다. 이러한 노력의 결과 2015년도 대한항공 산재율은 0.11%를 유지하여 안정된 추세를 보이고 있으며, 이는 임직원 모두가 정해진 절차에 따라 업무를 수행하고 적극적으로 현장의 안전 위험요소를 개선해 온 노력의 결과라고 할 수 있습니다.

100명당 산재율 추이

(단위: %)

— 국가 — 대한항공



부상률(재해율) = 부상자 명 * 100 / 종업원 수

위험성평가 제도

현장에서 스스로 위험요인을 발췌하고 개선하도록 하는 위험성평가(Job Hazards Analysis)제도는 2008년부터 도입하여 지속적으로 수행하여 예방 활동 기능을 강화하는 토대를 마련하였습니다. 업무상 재해가 발생할 소지가 있는 작업에 대해서는 현장 직원들의 참여 속에 위험성평가를 실시하고 곳곳의 위험요소를 빠짐없이 확인하여 체계적인 안전개선조치를 취하고 있습니다. 또한 정기적인 점검을 통하여 안전조치에 대한 사후관리에도 만전을 다하고 있습니다.



사내 무재해 운동

1995년부터 꾸준히 시행해 온 사내 무재해 운동은 사업장 내 인원이 일치 단결하여 위험요인에 관심을 갖도록 동기를 부여하는 원동력이 되었으며, 무재해 달성금은 상위 목표 배수에 따라 차등 포상하여 직원들의 안전목표의식을 고취시키고 현장 중심의 예방안전활동을 지속적으로 독려하고 있습니다. 또한 무재해 목표를 단위 별 안전수준에 맞도록 과거 5년간 재해율을 기준으로 1배수 목표기간을 재설정하여 2014년부터 변경 시행하였습니다.

— MINI CASE

항공기 Upper Deck 계단 조도확보 (B747-400 12대)



— MINI CASE

순환버스 화물칸
Moving Cart 시범 적용



항공보안프로그램 선진화

대한항공은 항공보안 활동을 체계적·유기적으로 통합하여 항공보안 위협을 관리할 수 있는 항공보안관리시스템(SeMS: Security Management System)을 구축하였으며, 항공보안관리시스템의 주요 구성요소는 다음과 같습니다.

- 항공보안 정책 및 목표: 조직 구조 및 보고체계, 항공보안규정 관리 등
- 항공보안 위험관리: 위해요소 식별, 위험평가 및 경감조치, 비상대응 등
- 항공보안 품질보증 및 관리: 점검, 사고조사 등
- 항공보안 의식증진: 보안교육 및 훈련, 보안커뮤니케이션 등

미국 TSA 보안점검 결과(2011년~2015년 9월)

구분	총 불시점검 수	취약점 발견 건수(비율)	시정조치서 발부 건수(비율)
아태 항공사	3,811건	392건(10.92%)	143건(3.75%)
대한항공	1,222건	79건(6.46%)	17건(1.39%)



정비본부 항공보안

항공기 비행 전후 검사와 중간검사시 항공기 외부보안 항목을 포함시켜 보안 점검을 생활화하고 있으며, 주/야간에 주기된 항공기의 정비 작업 종료시 출입문을 닫고, 출입문에 보안스티커를 부착하는 절차를 적용하여, 외부 비 인가자의 접근을 차단할 수 있도록 제어하고 있습니다.

Future Plan

- 2016년 협력업체 포함 위험성평가(Job Hazard Analysis) 시행
- Risk-based Audit 수행
- 보안활동의 유기적 통합으로 항공보안위험 관리

“ 완벽한 안전운항을
바탕으로 항공안전과
보안분야에서
지속가능한 협력모델을
제시해주기 바랍니다.”



유니에스 이용훈 전무

저희 회사는 항공보안 전문협력사로서 대한항공과 전략적인 파트너십과 발전적인 상호협력 관계를 바탕으로 항공안전과 보안 분야에서 지속가능한 협력모델을 창출하고 있습니다. 대한항공의 지속가능한 경영을 위해 먼저 체계적인 인재양성과 안전한 작업환경 구축을 통해 보안검색의 전문성을 지속적으로 향상해야 합니다. 특성화된 보안교육과 세계공항의 선진보안시스템을 상호 공유하고 벤치마킹 할 필요가 있습니다. 국가 중요시설 유지와 보안의 특수성을 고려한 인적 역량 제고와 첨단 보안장비 등 인프라 확충에 역점을 두어야 합니다.

이와 함께 항공보안 특성상 승객안전과 편의를 함께 도모함에 있어 최상의 고객만족을 유지해야 합니다. 철저한 보안검색과 인권보호를 기반으로 보안 품질 향상과 차별화된 승객편의 서비스도 추진되어야 합니다. 엄정한 보안검색에 대한 승객들의 거부감을 최소화하고, 테러방지 및 항공안전을 위해 당연한 절차로 인식되도록 대민 홍보와 계도가 지속적으로 이루어져야 합니다.



Issue 3

소통의 기업문화 조성

유연하고 창의적인
기업 문화 조성에
우선 순위를 둬으로써
구성원간의 자유로운 소통과
공감대 형성을 통해
기업문화를 새싹합니다.

제21회 대한항공 여행사진 공모전 / 입선 / 우태하 / 열기구에서 본 공원 / 필리핀 수빅

Overview

조직 내에 원활한 정서적 소통이 이루어지는 회사에서 직원들은 회사에 대한 신뢰와 자긍심을 느끼며 업무에 대한 열정 향상으로 기업의 생산성도 높아집니다. 항공사는 오케스트라를 연주하는 것과 같이 다양한 직종의 임직원이 유기적으로 연결됨으로써 최상의 서비스를 고객에게 제공합니다. 대한항공은 경직되고 수직적인 기업문화에서 벗어나 개인과 조직의 벽을 허물고 이를 통해 수렴된 다양한 정보와 합리적인 의견을 올바른 경영활동에 반영함으로써 소통이 바탕이 된 유연한 조직문화를 조성하고 있습니다.

Our Approach & Performance

사내 커뮤니케이션 채널

소통광장 개설

“유연한 소통과 공감을 통해 잘못된 시스템과 문화를 개선하자.”는 조양호 회장의 의지를 반영하고 자유로운 소통문화 정착과 조직문화 개선을 위해 2015년 3월 사내 통신망에 ‘소통광장’을 개설하였습니다. 소통광장은 전 임직원이 익명으로 참여하는 온라인 채널로 대한항공 임직원들이 다양한 애로사항을 해결하는 소통의 장입니다. 특히, 철저한 익명성 보장을 통한 자유로운 의견 교류에 중점을 두어, 각종 의제에 대해 직원 개인과 부서가 자유롭게 의사소통하고 있습니다. 각종 문의와 제언에 대한 담당 부서의 빠른 답변과 실질적인 개선으로 사내 커뮤니케이션 활성화를 기대하고 있습니다.

소통광장 운영현황

(2015년말 기준)

제안	문의	칭찬	기타
498건 / 56%	232건 / 26%	29건 / 3%	132건 / 15%

직원 고충처리 채널

대한항공은 고충처리위원회 및 인사상담실을 설치·운영하여 직원의 고충사항 또는 건의사항에 대하여 적극적으로 대응하고 조직 내 관계 개선 및 사기를 진작시키고 있습니다. 상담에 대한 사항은 상담실에 기록 보관하고 일체 대외 비로 운영하고 있으며, 상담위원은 상담자의 인격을 존중하고 상담자가 안심하고 상담에 임할 수 있도록 배려하고 있습니다. 2015년에 공식 고충처리 채널을 통해 접수된 고충건수는 11건이며, 해결된 고충건수는 11건으로 처리율 100%입니다.



캠페인 슬로건



사내 커뮤니케이션 활성화

2016년 '행복 캠페인'

대한항공은 직원간 원활한 소통을 통해 상호 신뢰를 형성하고 이를 바탕으로 안정된 조직문화를 구축함으로써 내·외부 위기를 효과적으로 극복하고자 2011년부터 다양한 캠페인을 추진하고 있습니다. 2015년에는 조직문화를 새롭게 재정립하고 다시 비상하자는 뜻으로 'Begin Again(다시 시작하자)' 캠페인을 진행하였으며, 2016년에는 직원들의 행복지수를 높이고 긍정적 분위기의 행복한 사내 문화를 조성하고 나아가 고객과 지역사회에도 행복을 전하고자 캠페인 주제를 '행복'으로 선정하였습니다.



해피아워 (Happy Hour)

대한항공에서 매달 마지막 수요일 오후 3시부터 1시간 동안 팀 단위로 실시하는 해피아워는 임직원들이 잠시나마 업무에서 벗어나 살아가는 이야기를 나누는 시간입니다. 회사는 임직원들에게 소정의 다과비를 지원하고, 해피아워에 참여한 직원들은 자율적으로 후기를 작성해 다른 직원들과 공유하며 자신이 속한 팀의 친밀감을 뽐내기도 하는 등 해피아워를 통해 조직구성원간의 정서적인 교류의 장을 마련하고 있습니다.



힐링요가

회사와 직원 간의 자연스러운 소통을 유도하고 직원들의 건강을 증진하고자, 요가와 소통을 강연하는 힐링 클리닉 행사를 실시하였습니다. 2015년 6월 인천국제공항 여객서비스지점 직원들을 시작으로 제주 여객서비스지점, 서울 한국지역서비스센터, 인천 화물운송지점, 부산 여객서비스지점 및 테크센터, 서울 본사, 부천 원동기정비공장 등에서 순차적으로 행사를 진행하였습니다.



한진탐방대

대한항공 테크센터와 (주)한진 부산 신항 터미널, 한진해운 운항훈련원에서 그룹사 직원 및 가족 80여 명이 참여한 가운데 2015년 10월 '한진탐방대' 견학 행사를 가졌습니다. 이 행사는 평소 항공 및 해운 분야에 관심이 있는 그룹사 자녀들의 꿈을 키워주고, 직원들의 소속감과 자긍심 고취를 위해 마련했으며 2016년부터 분기별 1회 정기적으로 실시합니다.

임직원 감정노동 지원

대한항공은 고객접점에서 다양한 고객을 응대하는 객실승무원, 접객부서 및 콜센터 직원 등을 대상으로 정신건강 증진을 위한 프로그램들을 운영하고 있습니다. 임직원들이 효율적으로 스트레스를 관리하고 발생 가능한 정신질환을 사전에 예방할 수 있도록 다양한 정신건강 교육과정을 개설 및 운영하고 있으며, 전문적인 심리 상담과 검사를 받을 수 있도록 지원하고 있습니다.





협력적 노사문화

노동조합 현황

2015년 기준 일반 노조(대한항공 노동조합), 조종사 노조(대한항공 조종사 노동조합), 조종사 새 노조(대한항공 조종사 새 노동조합)의 3개 노조가 정식 등록되어 활동 중입니다.

노동조합 현황 (단위: 명/%)

구분	조합원	비조합원	합계	조합 가입률
일반부문	10,454	4,234	14,688	71.2%
운항부문	조종사 노동조합	1,074	2,341	79.0%
	조종사 새노동조합	775		

사업상 주요 변화에 대한 통보

대한항공은 사업상 변화, 해고 등 주요 경영 변동사항에 대한 통보기간을 단체 협약 상에 명시하고 신속하게 직원에 전달될 수 있도록 하며(정리해고는 50일 이전, 일반해고는 30일 이전에 통보하도록 명시), 단체교섭 결과는 전 직원에게 적용됩니다.

정년 연장 및 임금피크제 도입

대한항공은 2015년 정년 연장 및 임금피크제 도입에 최종 합의하였습니다. 임금피크제는 만 56세의 임금을 기점으로 정년 퇴직까지 매년 전년 대상 임금의 10%씩 감액되는 점진적 감액 형태로, 대한항공은 적용대상자의 퇴직급여에 대한 퇴직금 중간정산을 실시하는 등 불이익이 없도록 할 계획입니다. 또한 현행의 만 56세이던 정년을 만 60세로 연장하여 직원들의 노후 생활에 대한 부담을 최소화하고 있습니다.

Future Plan

임직원 정신건강 관리 강화

- 심리상담실 휴(休) 클리닉 운영
 - 각종 심리검사(MBTI, TDI, SCT)를 통한 현 심리상태 파악
 - 고객응대로 인한 스트레스 해소를 위한 전문심리 상담사 배치
 - 일대일 상담 실시
- 임직원정보 시스템 내 정신건강 관련 정보 정기적 게시
- 직무스트레스 관리에 대한 온라인 교육실시(2016년 6월)



“일하기 좋은 기업,
회사와 직원이
함께 발전하는 기업이
되길 바랍니다.”

항공기 형태의 타이포그래피는 대한항공이 지속가능한 기업이 되기 위해 임직원을 대상으로 실시한 설문조사 결과의 핵심단어들로 구성되어 있습니다.

Issue 4

기후변화 대응

항공업계를 선도하는
글로벌 항공사로서의 환경·사회적 책임을
다하며 경영 활동 전반에서
다양한 환경보호활동을
전개하고 있습니다.



Overview

항공업의 특성상 제트유 사용은 필수 불가결합니다. 그러나 항공사가 운송 중 배출한 온실가스로 인한 환경적, 사회적, 경제적 영향을 간과할 수 없습니다. 현재 항공운송이 전세계 온실가스 배출에 미치는 영향은 약 2~3%에 머무는 것으로 보고되고 있지만 온실가스 감축을 위한 항공업계의 범세계적인 노력이 ICAO를 중심으로 진행되고 있으며, 대한항공도 다양한 전략과 지속적인 감축 활동을 통해 그 책임과 역할을 다하고 있습니다.

Our Approach & Performance

온실가스 감축 목표

대한항공은 국제항공운송협회(IATA)의 1) 연 1.5% 연료효율개선, 2) 2020년 이후 탄소중립성장, 3) 2050년까지 2005년 대비 50% CO₂ 감축 목표를 지지하며, 국토교통부와 연료효율 개선을 목표로 하는 자발적 협약에 2010년 7월부터 참여하여 2015년도에는 기준년도 대비(2012~2014) 연료효율 2% 개선을 목표로 수립하였습니다.

온실가스 감축 목표

범위	단위	목표(허용)	실적	결과	비고
국제선	ℓ/100RTK	연료효율 2% 개선	34.40	3.8% 개선	온실가스 자발적협약

* RTK(Revenue Ton Km): 1톤을 1km 수송하는 단위

온실가스 감축 추진 방향



1. 기술 개선

최신 항공기 도입

대한항공은 연료효율이 높고, 안전하며, 쾌적한 최신형 항공기를 위한 투자를 지속하고 있습니다. 연료효율이 낮아 상대적으로 탄소배출이 많은 B747-400, B737NG 등과 같은 구형 기종을 단계적으로 축소하고, 구형기종 대비 연료효율이 약 16~20% 향상된 B747-8i, B787, A321NEO 등과 같은 차세대 고효율 항공기로 기단을 현대화해 나가고 있습니다.

항공기 투자 실적

(단위: 억 원)

	2013	2014	2015
항공기 투자	18,510	13,340	32,428

국내 항공업계 최대 규모, 항공기 100대 도입 계약 체결,

대한항공이 새로 도입하는 항공기는 보잉사의 'B737-MAX-8', 에어버스사의 'A320 NEO' 기종으로 각각 50대(확정구매 30대, 옵션구매 20대)로 오는 2019년부터 2025년까지 차례로 도입될 예정입니다. 이외에도 '꿈의 여객기'라는 애칭을 가지고 있는 최첨단 항공기 B787-9기종이 2016부터 순차적으로 도입 예정이며, 130~150석 규모의 캐나다 봄바디어 CS300 항공기도 2016년부터 10대 단계적 도입됩니다.

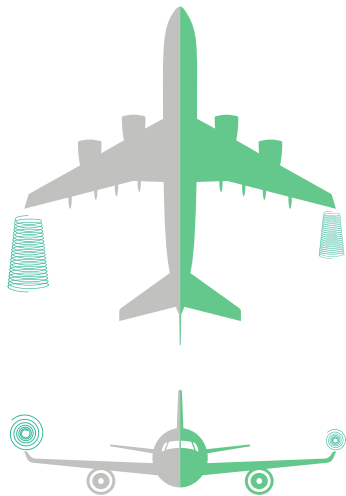
항공기도입	항공기 처분/매각
B747-8i 4대 도입 (8, 9, 10, 11월)	B747-400 3대 매각 (2, 9, 11월)
B777-300ER 6대 도입 (4, 5, 7, 8, 9, 12월)	B777-200 2대 진에어 임대 송출 (7, 12월)
A330-300 3대 도입 (3, 6, 8월)	
B747-8F 1대 도입 (6월)	
B777F 1대 도입 (2월)	



● 샤크렛(Sharklet)

기존 날개 끝단 장치
(wing tip)
와류현상 큼.
공기 저항력도 높아짐.

샤크렛
와류현상 작아짐.
공기 저항력도 줄어듦.



차세대 친환경 항공기 구조물 제작

대한항공은 A320에 이어 A330NEO 항공기 날개 구조물 ‘샤크렛(Sharklet)’ 제작사로서 A330NEO에 장착되는 샤크렛설계부터 생산, 인증에 이르는 전 과정을 독자적 기술로 수행하고 있습니다. 첨단 복합소재로 제작되는 A330NEO 샤크렛은 폭 2m, 길이 4m 크기의 날개 구조물로 항공기 주 날개 양쪽 끝에 장착되며, 날개 끝 부위의 공기 저항을 감소시켜 기존 항공기 대비 연료 효율을 약 4% 개선시키고 이산화탄소 배출을 감소시키는 역할을 하는 구조물입니다.

친환경 구조물 제작 프로젝트 실적

기종	구조물	특성
B737MAX	윙렛	연료효율 약 1.5% 개선 효과
B747-8	레이키드 윙 팁 (Raked Wing Tip)	날개 면적을 약 6% 늘려 연료 효율 개선
A320 A330NEO	샤크렛 (Sharklet)	연료효율 약 4% 개선 효과



A320 샤크렛 최종 조립 작업

대체연료

지속가능한 바이오 항공유는 항공기 운항으로 배출되는 이산화탄소를 최대 80%까지 저감시키는 것으로 알려져 있습니다. 많은 항공사들이 기존 항공유와 바이오연료를 혼합 사용한 시험비행에 성공함으로써 항공연료로서의 기술적 적합성은 이미 증명되었습니다. 그러나 바이오 항공유는 낮은 수율과 생산량으로 기존 제트유 대비 현재 약 3~5배 정도 높은 가격이 형성되어 있습니다. 대한항공은 대체연료 도입에 있어 경제성 확보가 선결과제라고 인식하고, 안전 및 경제적 효용성이 확보될 때 바이오 항공유의 단계적 이용을 고려할 계획입니다.

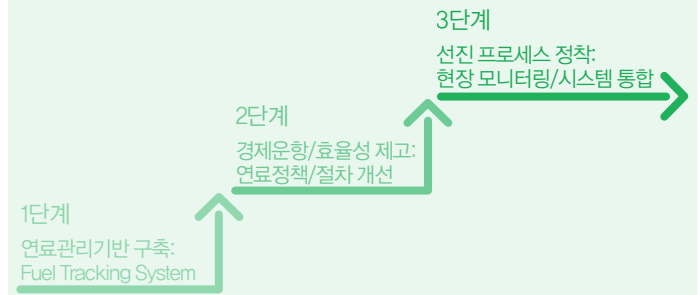
2. 운영효율

항공기 운항효율 개선

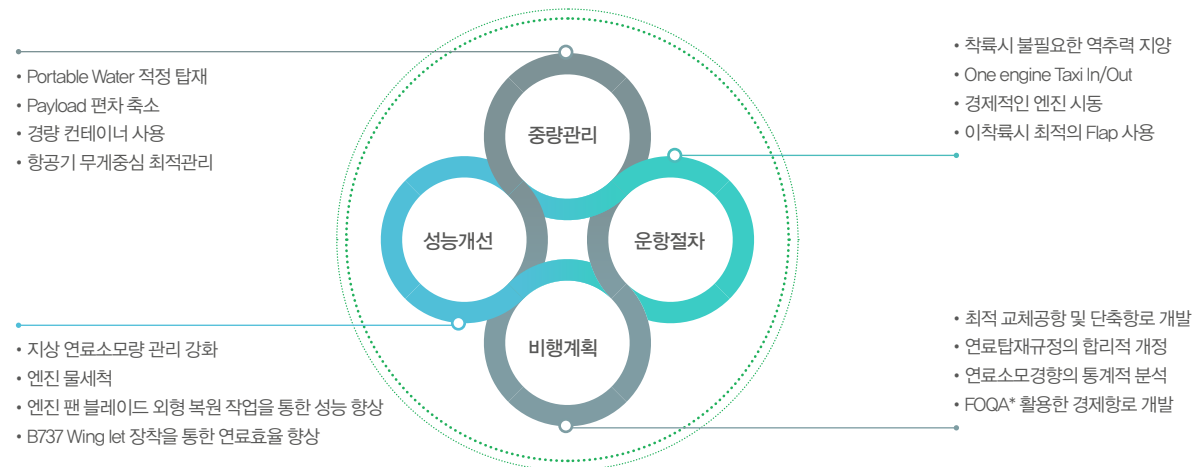
대한항공이 2015년 한해 동안 항공기 운항을 위해 소비한 연료에 따른 온실가스 배출량은 총 12,995,052tCO₂e으로서 전년 대비 1.9% 증가하였으나, 온실가스 감축 활동에 따른 감축량 또한 44.9만톤으로 전년 대비 4.2% 증가했습니다. 대한항공은 전사 차원의 다양한 온실가스 감축 활동을 지속적으로 추진하고 있으며, 최근 10여년간 연료관리시스템 등 연료관리기반 구축, 경제운항절차에 따른 운항효율성 제고, 연료탑재정책 변경 시행을 통해 최적의 연료관리 프로세스를 운영 중입니다.

최적의 연료관리

연료관리 프로세스 개선 및 연료의 효율적 운영



최적의 연료관리 활동



*FOQA: Flight Operation Quality Assurance (비행성능감시 프로그램)으로서, 항공기에 장착된 QAR(Quick Access Recorder)을 통하여 수집된 비행 데이터를 분석하여 관련된 위험요소를 사전에 파악/제거함으로써 안전을 확보하기 위한 시스템

항공부문 연료 사용량 (단위: 톤)

구분	2013	2014	2015
항공유	3,923,102	4,006,984	4,083,989

지상부문 에너지 사용량 (단위: GJ)

구분	2013	2014	2015
에너지	2,121,230	2,093,345	1,999,317

에너지 집약도

구분	2013	2014	2015
항공부문 (MJ/RTK)	12.51	12.26	12.28
지상부문 (GJ/매출액10억원)	180.68	179.22	176.79

온실가스 배출량 (단위: tCO₂e)

구분	2013	2014	2015
항공부문*	12,483,403	12,750,860	12,995,052
지상부문	118,443	116,939	107,344
계	12,601,708	12,867,799	13,102,396

* CO₂, N₂O, CH₄ 배출량 포함 등가 환산한 배출량 합계

항공부문 온실가스별 배출량 (단위: 톤)

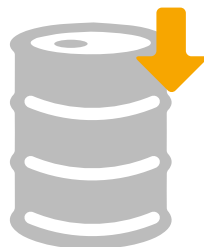
구분	2015
CO ₂	12,868,556
CH ₄	17
N ₂ O	409

2015 온실가스 저감 성과

구분	연료절감량 (단위: 톤)	온실가스감축량 (단위: tCO ₂ e)	절감 비용 (단위: 억 원)
경제운항	45,403	143,019	292
성능개선	29,634	93,346	191
비행계획	57,511	181,159	370
중량관리	10,304	32,456	66
계	142,852	449,980	919

총 연료 절감량 (단위: 톤)

142,852



온실가스 감축량 (단위: tCO₂e)

449,980



절감비용 총계 (단위: 억 원)

919



MINI CASE

2015년 신규 개발 단축항로

새로운 경제항로를 지속적으로 연구한 결과, 2015년에는 라오스 영공 우회항로와 인천 (ICN)-콜롬보(CMB) 노선 단축항로를 새롭게 개발하였습니다. 또한, 일부 미주노선에는 비행자료분석(FOQA)을 활용하여 비행계획 대비 실제 운항거리 차이를 분석하여 차기 비행계획 시에 이를 반영함으로써 기존보다 더욱 짧은(Direct) 항로를 적용할 수 있게 되었습니다.



3. 경제적 수단

배출권거래제

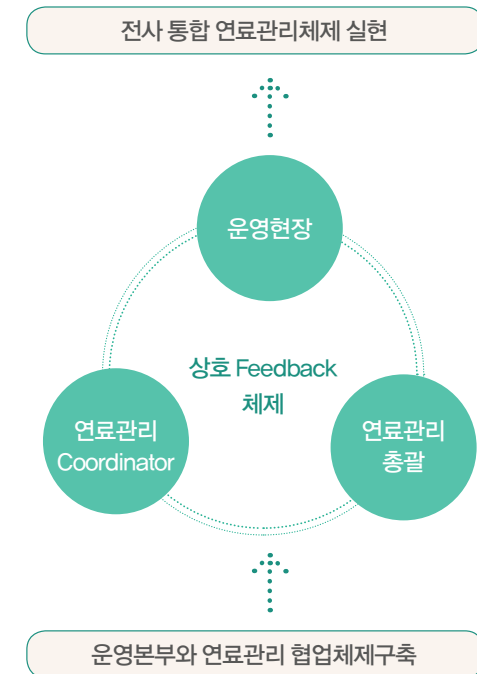
2015년 1월 국내 배출권거래제 제 1기(2015~2017년)가 시행되었습니다. 대한항공은 국내선 항공기, 지상건물 및 차량이 배출권거래제 대상에 포함 됩니다. 항공업종의 감축목표율은 약 14.4% 수준으로 높고 공약차원에서 유지하는 국내선 노선 등으로 배출 감소 여력에 한계가 있어 배출권 부족이 전망됩니다.

글로벌 탄소상쇄제도

2015년 12월 역사적 유엔 기후변화협약 파리협정이 체결되었으나, 국가 경계 선을 넘나드는 국제 항공부문은 그 특성상 기후변화협약 논의 대상에서 제외 되었습니다. 기후변화협약에서 제외된 국제항공부문에 대한 온실가스감축 체제는 유엔 산하 ICAO에서 논의되고 있으며, ICAO는 2016년 10월 있을 제39차 총회에서 글로벌 탄소상쇄제도의 국가별 합의를 위한 준비를 지난 3년간 진행 해 왔습니다. ICAO의 글로벌 탄소상쇄제도가 합의되면 2020년 이후 국제선 항공부문 탄소증가분에 대한 상쇄의무가 항공사에 부여됩니다. 대한항공은 IATA 환경위원회(ENCOM) 멤버로서 글로벌 탄소상쇄제도 논의에 참여해 왔으며, 비용효율적으로 환경목표 달성을 가능케 하는 ICAO의 글로벌 탄소상쇄제도를 지지합니다.

Future Plan

- B787, CS300, A321-NEO 등 고효율 저소음 항공기 2020년까지 순차 도입
- 전사 차원의 보다 효과적인 연료관리체제 운영을 위해 부서간 상호 피드백 협력 운영 체제를 확고히 하고, 전사 협의체 운영을 강화
- 특히, 2016년에는 Risk Analysis & Control기반 하에서 보다 효율적인 비행 계획을 수립할 수 있도록 기종/노선별 연료소모 통계자료를 적극 활용한 합리적인 비행계획 수립 기반 구축



Overview

환경사고로 인한 기업 경영
리스크에 대응하고자 대한항공은
1996년 ISO14001 인증을 취득하고
본사일반, 항공기정비, 항공기제조,
기내식제조 부문별 환경경영관리
부서를 설치하여 전사적인
환경경영체제(EMS)를 구축하고
환경 리스크를 관리하고 있습니다.

Our Approach & Performance

비전

‘항공과 환경의 조화를 통한 쾌적하고 풍요로운 삶의 가치 창조’

글로벌 환경경영시스템 운영

대한항공은 본사, 항공기정비, 항공기제조, 기내식제조 부문에 환경경영 관리 (EMS) 부서를 설치하여 환경경영을 추진 중에 있으며, 각 부서는 PDCA 프로세스에 기반한 자율적 환경관리체계에 따라 체계적으로 운영되고 있습니다. 대한항공은 1996년 ISO14001 인증을 최초 취득하였으며, 정기적인 사후심사 (Continuous assessment) 및 재인증심사(Re-assessment)를 통해 국제표준에 적합한 환경경영시스템을 지속적으로 유지하고 있습니다.

환경경영 인증

인증규격	ISO 14001
취득일자	1996.12.13
재인증일	2014.11.13
인증기관	BSI (영국표준협회)
인증부문	본사일반, 정비부문, 기내식제조, 항공기 제조

추진조직



ISO14001 인증서



환경영향 최소화

수질오염물질 관리

대한항공은 운송장비 수선 및 세척시설, 산업시설의 폐가스 세정 및 응축시설 등의 폐수배출시설을 운영하고 있습니다. 오염물질이 작업장 밖으로 유출되지 않도록 항공기를 세척하는 등의 작업은 수질방지시설로 유입되는 배수로가 갖춰진 작업장에서 실시하며, 수질오염물질이 발생하는 작업장에는 환경시설 관리지침에 따라 작업장 운영 매뉴얼을 갖추고 법적 기준보다 50% 강화된 사내 자체기준을 설정하고 엄격한 모니터링을 통해 오염물질의 유출을 사전에 방지하고 있습니다.

수질오염물질 배출량

(단위: 톤)

구분	2013	2014	2015
BOD(생화학적 산소요구량)	39,677	42,293	52,832
COD(화학적 산소요구량)	39,518	25,643	27,725
SS(부유물질)	43,436	34,691	40,950
T-N(총 질소)	5,282	4,050	4,025
T-P(총 인)	1,000	1,041	0,933

*7개 폐수 배출 사업장(인천정비기지(A), 인천 기내식센터, 인천 제1화물 청사, 김포 대한항공빌딩, 김포 기내식센터, 부천 엔진수리공장, 김해 테크센터) 배출량 합산

용수 관리

대한항공은 항공기 표면 및 각종부품 세척, 빌딩 운영, 기내식 식품조리 및 가공 등을 위해 상수도, 중수도, 지하수를 용수원으로 사용하고 있습니다. 절수형 시설 교체, 기내식 식품조리 및 가공과정에서 적정 용수 사용, 용수 절감 캠페인 실시 등 다양한 용수절감 활동을 추진 중이며, 김포 대한항공빌딩에 설치된 400톤/일 규모의 중수처리시설에서 생산되는 중수를 화장실 용수 및 조경수로 재활용하고 있습니다.

용수 사용량

(단위: 톤, %)

구분	2013	2014	2015
총 취수량*	1,250,341	1,300,020	1,407,453
재활용량**	27,000	35,984	22,450
재활용률	2.16	2.77	1.60

* 상수도, 중수도, 지하수에 대한 사용량, 용수공급자가 발행하는 사용요금 고지서 사용량을 집계

** 재활용량은 김포 대한항공빌딩 중수도 사용량임

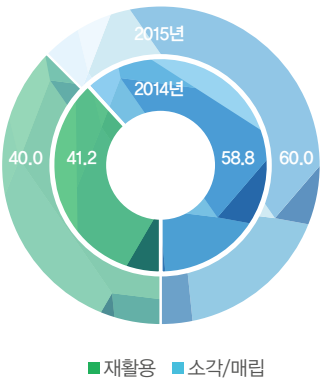
대기오염물질 관리

대한항공은 항공기의 이착륙(LOT) 과정 및 대한항공 소유 배출시설에서 먼지, THC, NOx 등의 대기오염물질을 배출하고 있습니다. 용제사용량 저감을 통해 원단위 발생량을 최소화하고 있으며, 대기 오염물질 배출시설/방지시설의 운영효율 개선을 위해 예방점검계획에 따른 주기적인 유지보수를 이행하는 등 다양한 배출저감 활동을 실시하고 있습니다.

대기오염물질 배출량

(단위: 톤)

구분	2013	2014	2015
먼지	23	27	23
THC(탄화수소)	20	29	30
NOx(질소산화물)	65,755	67,190	68,543
SOx(황산화물)	7	11.2	4.6
SO ₂ (아황산가스)	3,902	3,987	4,063



폐기물 관리

여객 및 화물 운송서비스 과정에서 폐지, 폐목재, 폐플라스틱 등의 사업장 생활계 폐기물이 배출되고, 항공기 정비 및 제조공정에서 폐유, 폐페인트, 폐유기용제와 같은 지정폐기물이 배출됩니다. 기내에서 배출되는 기내식 폐기물은 구제역 유입 등 국가 방역체제 유지를 위해 관련법에 따라 전량 소각 처리되며, 재활용이 가능한 기내 폐기물은 계약된 지정업체에서 철저히 분리 수거하여 재활용하고 있습니다.

폐기물 발생량 및 처리현황

(단위: 톤)

구분		2013	2014	2015
발생량	생활계	23,244	23,825	24,253
	배출계	1,043	1,032	995
	지정	663	602	771
	계	24,950	25,459	26,019
처리량	소각	13,983	14,357	15,128
	매립	641	621	474
	재활용	10,326	10,481	10,417
	계	24,950	25,459	26,019



멸종위기 동물 보호

대한항공은 항공화물운송에 있어 국제법규와 협약을 준수하고, 환경보호에 대해서도 적극적인 입장을 취하고 있습니다. 2013년에는 CITES(멸종위기에 처한 야생 동식물의 국제거래에 관한 협약) 회의에서 멸종위기종으로 지정된 상어류에 대한 생태계 보호에 동참하기 위해 '삭스핀' 운송 중단을 결정했습니다. 대한항공은 IATA(국제항공운송협회)의 LAR(Live Animal Regulations: 생동물 항공운송규정)에 '상어와 부산물 운송 금지' 내용을 정식 제출하고, 앞으로도 자연 생태계 보호 노력에 동참해 나갈 계획입니다.



항공기 소음관리

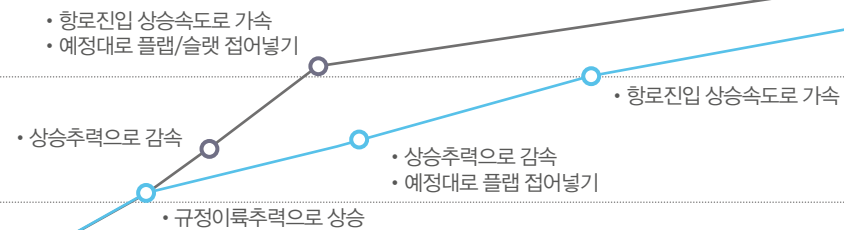
소음경감 운영절차 준수

대한항공은 항공기 소음을 경감하기 위해 회사 항공기 운용규정 및 기종별 가이드북에 소음경감 운항절차를 규정하고 이-착륙시 이를 적용하고 있습니다. 대한항공은 각국 공항에서 요구하는 소음감소 절차를 준수하고 국제민간항공 기구(ICAO)의 소음감소 이륙 절차(NADP: Noise Abatement Departure Procedure) 및 연속강하접근 착륙 절차(CDA: Continuous Descent Approach)를 운항 여건에 맞게 적용하고 있습니다.

NADP 1	<ul style="list-style-type: none"> • 항공기가 지상에서 이륙 후 고도 1,500피트까지 상승 후 엔진출력을 줄이고 고도 3,000피트까지 상승한 후 플랩을 접어 가속하는 방식. 공항주변의 소음민감 지역을 고고도로 벗어나 소음발생을 감소하도록 함
NADP 2	<ul style="list-style-type: none"> • 항공기가 지상에서 이륙 후 고도 1,000피트에서 가속하며 가속된 속도에 따라 플랩을 접고, 엔진출력을 상승출력으로 줄이면서 고도 3,000피트까지 상승하는 방식. 주로 공항주변에 소음민감 지역이 없는 경우 사용됨
CDA	<ul style="list-style-type: none"> • 최종 고도까지 일정 강하율을 계속 유지하며 접근하는 방식 • 착륙접근단계에서 항공기 비행안전에 긍정적인 효과

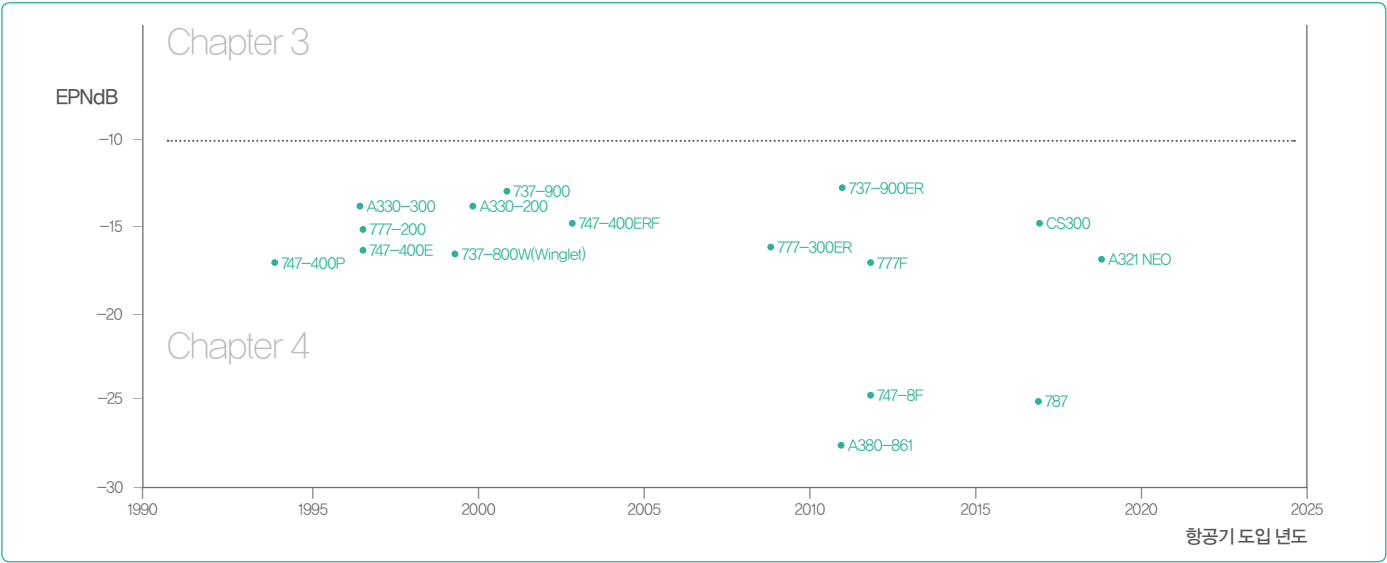
ICAO 소음감소 이륙절차

— NADP 1
— NADP 2



2015 국내공항 소음부담금 납부 현황 (단위: 억 원)

김포공항	12.8
제주공항	7.6
부산공항	6.5
울산공항	0.3
여수공항	0.2
합계	27.4



친환경·저소음 항공기 도입

대한항공의 모든 항공기는 ICAO Chapter 4 기준을 만족할 뿐만 아니라, 국내 공항소음관련 법의 최고 소음 등급인 6등급 기준을 충족합니다. 또한, A380 항공기를 비롯하여 B787, A321 NEO, CS300 등 향후 도입 예정인 최신 항공기들은 현재 보유 중인 항공기 대비 저공해·저소음 친환경 항공기로서 쾌적한 환경조성에 기여할 것으로 기대하고 있습니다.

소음부담금 납부 의무 준수

대한항공에서는 각국 공항에서 정한 규정에 의하여 항공기를 운항할 때마다 소음부담금을 납부하고 있습니다. 항공사에서 납부한 소음부담금은 공항에서 수립한 계획에 따라 소음방지 및 소음대책지역 지원을 위한 예산으로 사용되고 있습니다.

Future Plan

- ISO14001 개정 규격 인증 전환 준비 (2017년 재인증 시 전환심사 추진)
- 환경성과지표 관리체계 구축
 - 환경성과지표 DB 개발 및 운영 관리 체계 구축
- 화학물질 관련 규제 대응기반 마련

“친환경 기술에 대한 관심과
선제적인 연구개발,
기후변화 대응에 관한
이해관계자들과의
인식공유를 통해 환경 가치를
창출하는 대한항공이
되길 바랍니다.”



한국사회책임투자포럼
이종오 사무국장

최근 항공업계는 동체 경량화, 바이오 연료 개발, 고효율 최신 항공기 도입 등의 활동을 통해 기후 변화에 대응하고 있습니다. 향후에는 운항 기록과 기후에 대한 빅데이터를 활용해 총체적인 시각에서 기류와 날씨를 예측분석하고 이를 통한 항공기 운항의 효율성 제고 등 과학적이고 데이터에 기반한 기후변화 대응이 항공산업의 트렌드가 될 것이라 생각합니다. 또한 최근 글로벌 항공사들은 항공기를 이용하는 임직원 및 고객들이 자발적으로 항공기에서 배출되는 탄소만큼 상쇄 비용을 추가 지불해 환경기금으로 기부하는 ‘탄소상쇄비’ 제도를 도입하는 등 개인 행동을 변화시키고 기후변화 대응에 동참하도록 만듦으로써 환경적 가치를 창출할 수 있는 활동이 전개되고 있습니다.

대한항공 또한 이처럼 업의 특성에 맞는 기후변화 대응 활동을 추진하고 적극적인 정보 개방과 이해관계자 소통을 통해 외부 이해관계자들이 인식하는 대한항공의 가치를 제고하려는 노력이 필요하다고 생각합니다.

Issue 5

고객관계 관리 강화

고객 최우선 서비스를 통해 성장하고
발전하며, 품격있고 차별화된 서비스
제공 등을 통해 명품 항공사로서의
입지를 굳혀 나갑니다.



Overview

1990년대 항공사간 인수합병을 통해 생겨난 거대 항공사의 시장점유와 저비용 항공사(Low Cost Carriers)의 시장참여 확대로 인해 시장경쟁은 갈수록 첨예해지고 있습니다. 항공사간 경쟁에 있어 차별화 요소가 되는 것이 문화 지원 및 활동을 통한 브랜드 강화입니다. 항공사의 브랜드가 주는 감성적 가치는 회사가 고객에게 제공하는 핵심적 가치와 더불어 해당 기업들의 브랜드 자산을 향상시키는 역할을 합니다. 대한항공은 다양한 브랜드 마케팅 활동을 지속적으로 추진함으로써 브랜드 자산 가치를 높여가고 있습니다.

Our Approach & Performance

고객과 함께하는 광고

러시아 여행자 클럽 - 5월 19일 ~ 8월 31일

〈러시아 여행자 클럽〉은 매일 야근에 치여 살던 네 명의 직장인이 대학시절 시베리아 횡단열차에서 만났던 친구들과 추억을 되살리며 다시금 의기투합하여 떠난 15박16일의 러시아 여행 실화를 바탕으로 제작한 광고입니다. 총 13편으로 제작된 광고는 네 친구가 함께 여행하는 자연스러운 모습을 통해 러시아의 문학, 예술, 공연 등 격조 높은 문화를 친근하게 다루었습니다. 마이크로 사이트에서는 실제 주인공들이 쓴 러시아 여행기와 풍부한 러시아 여행정보 등의 콘텐츠를 제공하는 한편, 러시아에 대한 기초 상식 테스트를 시험지 풀기 형태로 재미있게 만든 '여행능력평가' 이벤트를 통해 러시아 왕복 항공권 등 다양한 경품을 제공했습니다.

내 마음속엔 호주가 On-Air 되고 있다. - 9월 1일 ~ 12월 13일

〈내 마음속엔 호주가 On-Air 되고 있다〉는 여행지에 대한 개인의 관심사를 TV 채널로 표현한 형식의 광고입니다. 포토, 교양, 드라이빙, 무비, 레포츠, 푸드&와인, 와일드, 뮤직을 테마로 하는 호주 TV 채널을 가상으로 개설하여 총 8편의 TV광고를 제작·집행하였으며, 호주 현지에서 누릴 수 있는 즐거움과 감동을 각 채널의 특성에 맞는 다양한 방식으로 소개하였습니다. 마이크로사이트에서는 TV광고에서 소개되지 않았던 다양한 영상 콘텐츠를 제공하였으며, 소비자가 직접 참여하여 광고 속 최고의 영상을 뽑는 '호주 TV 어워드' 이벤트 및 한 달간 매주 진행한 '호주탐험 신비의 세계' 퀴즈 이벤트를 통해 호주 왕복 항공권 등 다양한 경품을 제공했습니다.

대한항공 브랜드



문화마케팅

대한항공 여행 사진 공모전

대한항공은 여행과 사진을 좋아하는 사람이면 누구나 참여할 수 있는 '대한항공 여행사진 공모전'을 매년 개최하여 다양한 사람들에게 작품 활동 기회를 제공하고 있습니다. 명실상부한 국내 최고 권위의 여행사진 공모전으로 매년 국내외 풍물, 아름다운 경치와 자연환경, 세계 속의 다양하고 진솔한 삶의 현장 등을 소재로 한 수준 높은 사진 작품들이 대거 출품됩니다. 해외 각지에서 응모하는 외국인 참가자 숫자도 매 대회마다 증가하는 등 국제적인 사진 공모전으로도 발전해 나가고 있습니다. 제22회 공모전은 '본상' 부문과 '특별상' 부문으로 나뉘어 진행되었으며, 세계 각지에서 약 22,000점이 접수되어 열띤 경쟁을 벌였습니다. 본상은 여행의 아름다운 추억을 담은 작품을 대상으로 하고 매년 새로운 주제를 부여하는 특별상은 여행지 배경과 촬영자 본인의 조화가 돋보이는 셀피(Selfie) 작품을 공모하였습니다. 또한 '사진 공모전 공식 서포터즈' 운영 및 부스스테이너를 활용한 이동형 갤러리 사진 전시회를 개최하는 등 관람객 저변 확대에도 힘쓰고 있습니다.

대학생 디자인 공모전

대한항공은 유능한 미래의 아티스트들을 발굴, 지원하기 위해 '비행기, 아트가 된다'라는 주제로 지난 2013년부터 매년 대학생 디자인 공모전을 진행하고 있습니다. 참가자는 대한항공과 관련된 4개 부문(Visual, Product, Space, Apparel)의 소재를 선택하여 작품을 출품할 수 있습니다. 대학생들에게 다양한 예술 작품을 창작하고 공모할 기회를 제공함으로써 국내 예술의 저변 확대에 기여하고 있습니다.



코리아 온-에어 프로그램 5기

'코리아 온-에어 프로그램'(Korean On-Air Program)은 글로벌 마인드를 지닌 한국 젊은이들의 다양한 활동을 지원하는 프로그램으로 한국어, 한국 및 한국 문화를 세계에 알리는 젊은이들을 후원하고자 마련되었습니다. 2015년에는 5월 26일부터 6월 14일까지 인천지역 소재 2년제 이상 대학교 및 대학원생을 대상으로 진행되었습니다. "인천, 그리고 한국문화를 세계로!"라는 주제로 한국어 알리기 및 한국문화 알리기 등의 분야에 참가자를 모집해 총 3팀을 선정하였습니다. 이들 3팀은 대한항공의 후원으로 한국의 아름다움을 알리는 홍보영상을 제작하고 캘리그래피를 활용한 한글 책갈피를 만들어 외국인들에게 배포하였으며 한글날에 맞춰 미국 동부 소재 4개 대학 학생들에게 한글로 헤나 타투를 해주는 등의 활동을 펼쳤습니다.

내가 그린 예쁜 비행기

‘내가 그린 예쁜 비행기’ 그림 대회는 미술에 관심과 재능이 있는 초등학교 학생들을 대상으로 합니다. 어린이 미술교육 발전에 기여하고 미래의 주역인 어린이들에게 창작의 기쁨을 선사하고자 2009년부터 매년 개최하고 있습니다. 국내 초등학생뿐만 아니라 국내외 거주 외국인 초등학생들까지 참여하는 글로벌 대회로서 자리매김 했으며, 대상을 수상한 작품은 대한항공 비행기에 래핑되어 전세계 하늘을 누비게 됩니다. 2015년 제 7회 대회는 ‘사랑을 나눌 줄 아는 우리는 멋진 어린이!’ 를 주제로 9월 12일 서울 강서구 공항동 본사 격납고에서 개최됐습니다.



2015 중국 문화관광교류대전에서 한식 기내식 선보여

2009년 베를린을 시작으로 대한항공은 국제 규모의 관광박람회에 지속적으로 한식 대표 기내식을 전 세계에 소개하고 있습니다. 2015년에는 5월 30일부터 31일까지 중국 시안 고성 서문 웅성에서 열린 ‘2015 시안 한중 문화관광교류대전(2015 K-Culture Festival in Xian)’ 박람회에서 한국 비빔밥의 유래와 조리법을 쉽고 흥미롭게 소개하고 한식 기내식 전문 조리사가 조리 장면을 직접 시연하였습니다. 또한 300인분의 대형 비빔밥 퍼포먼스도 진행하여 관객들이 직접 비빔밥을 즐길 수 있도록 하였습니다.



Future Plan

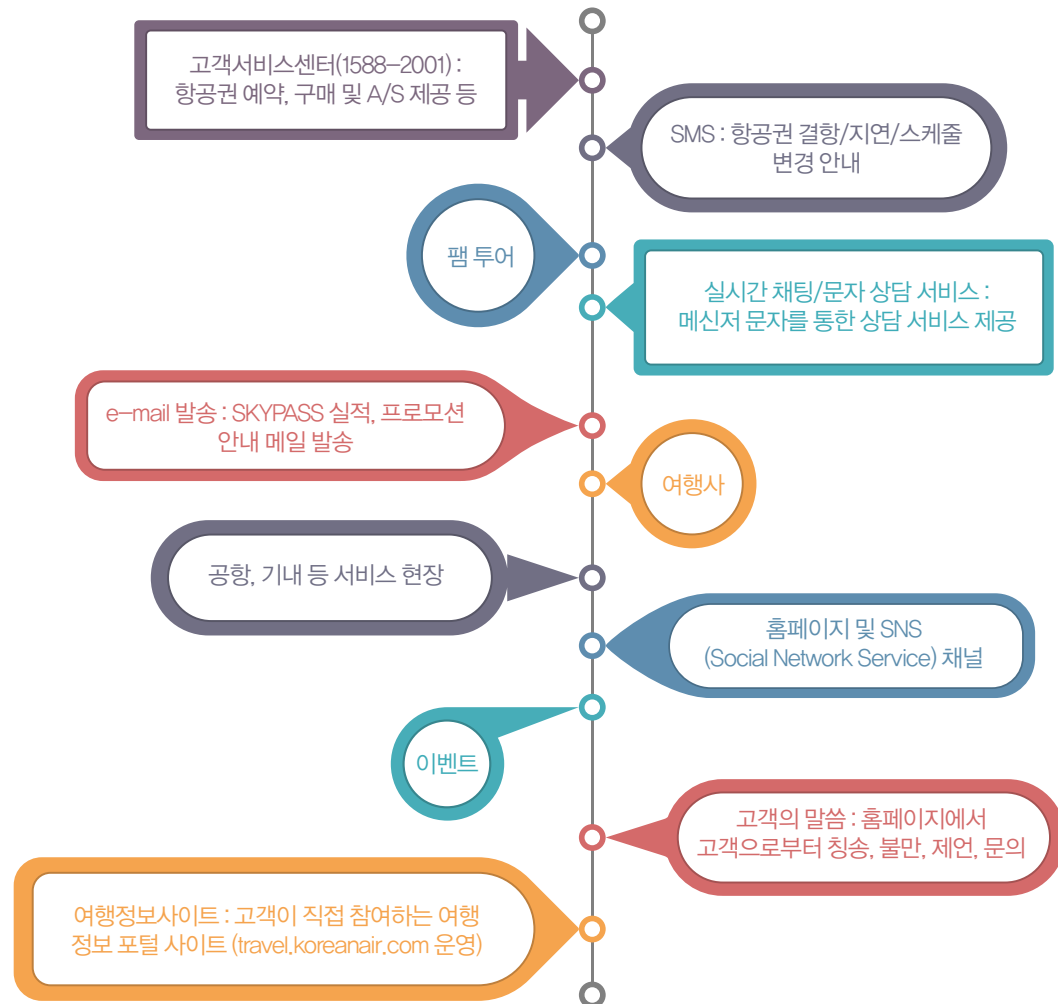
- 고객 참여 마케팅 활성화

Overview

최근, 고객은 여러 채널을 통해 쇼핑하고 웹, 소셜, 모바일 등의 다양한 채널로 브랜드와 소통을 희망하며, 제품 정보를 온라인으로 먼저 확인해보는 성향이 뚜렷해졌습니다. 인터넷의 발달과 스마트폰의 도입으로 SNS는 쌍방향 커뮤니케이션 채널로 자리잡았으며, 기업과 고객간의 친근한 소통 매개체 역할을 수행하게 되었습니다. SNS를 이용한 고객 커뮤니케이션과 마케팅의 중요성이 증가하고 있으며, 대한항공도 이러한 흐름에 맞추어 다양한 고객 소통 채널을 운영하며 고객만족도와 브랜드 충성도를 높이기 위해 노력하고 있습니다.

Our Approach & Performance

고객소통 채널



온라인 고객소통

소통의 공간 SNS

SNS는 쌍방향 커뮤니케이션 채널로 고객과 기업간 친근한 소통 매개체 역할을 수행하며 고객과 유기적인 상호 커뮤니케이션 채널을 구축하게 해주는 중요한 소통의 공간입니다. 대한항공은 SNS를 통해 고객이 필요로 하는 실시간 운항 정보를 다양한 언어로 발 빠르게 전달하는 한편 다양한 이벤트, 홍보 및 마케팅을 진행하고 풍부한 여행정보도 지속 제공하고 있습니다. 또한 주요 이슈에 대한 신속한 회사의 입장 표명 채널로서 고객과 소통하고 신뢰를 구축해 나가 고자 합니다.

SNS 채널 회원 현황 (2015년 12월 31일 기준)

(단위: 명)

구분	페이스북	트위터	뉴스트위터	구글플러스
회원수	299,985	142,064	2,730	35,456

채팅상담 서비스

대한항공은 국내 항공사 중에서는 처음으로 2008년 4월 실시간 '채팅상담 서비스'를 오픈 하였습니다. 국제선은 24시간, 국내선은 한국시간 기준 새벽 5시부터 밤 10시까지 서비스를 제공하며, 고객들은 항공권 예약 구매에서부터 스카이패스, 항공 스케줄, 여행 상품 문의 등 항공서비스와 관련된 모든 부분을 상담할 수 있어 고객들의 서비스 이용 만족도가 높습니다.

새로워진 대한항공 여행정보사이트

2008년부터 다양한 여행정보를 제공해 온 대한항공 여행정보사이트(travel.koreanair.com)를 2015년 1월 새롭게 리뉴얼 오픈하였습니다. 이 개편은 고객과의 소통 채널을 개선하고 홈페이지 개편에 따른 대한항공 사이트들의 일관성을 확보하기 위해 진행되었습니다. 이로써 한층 향상된 시스템과 강화된 고객 접근성을 지닌 여행정보 사이트로 고객을 만날 수 있게 되었습니다. 고객들이 더 활발하게 사이트 내에서 활동할 수 있도록 포인트 제도를 신설하였으며, 누적 포인트에 따라 초행자, 유랑객, 모험가, 가이드, 여행마스터 순서로 등급이 상향되고 꾸준한 활동을 한 회원 중 선정하여 연 2회 국제선 및 국내선 항공권 등을 제공합니다. 또한 여행자간 서로의 여행기를 구독하고 대화를 나눌 수 있는 노크 기능도 신설했습니다.



카카오톡 '알림톡' 서비스 실시

대한항공은 스펀, 스미싱 문자와 뒤섞여 중요 여행정보들을 확인하기 어려운 고객들의 어려움을 해소하고 새로운 모바일 플랫폼을 활용하여 보다 편리한 고객서비스를 제공하기 위하여 정보형 비즈 메시징 에이피아이(API: Application Program Interface) 기술을 기반으로 하는 모바일 알림 서비스 '알림톡'을 도입했습니다. 고객들은 기존 회원정보 또는 예약 시 입력한 연락처를 통해 여행 필수 정보를 제공받을 수 있어 고객정보 보호 및 메시지 안정성이 확보 됩니다. 또한 여정, 좌석, 마일리지 등의 필수 정보 외에 광고나 홍보 메시지를 제외하여 보다 쾌적하게 여행 정보를 확인할 수 있습니다.

오프라인 고객소통

역대 최대 규모 팸투어

대한항공은 메르스로 위축된 중국·일본·동남아발 한국행 여행 수요 회복을 위해 역대 최대 규모 팸투어를 진행하였습니다. 중국지역 취항 도시 소재 여행사 대표, 언론인 등 300명, 일본 도쿄, 오사카, 나고야, 후쿠오카, 삿포로, 오카야마, 니가타 7개 지역의 현 관계자, 언론인, 대리점 관계자 등 약 200여 명 및 말레이시아, 태국, 뉴질랜드, 호주, 베트남, 인도네시아, 싱가포르 7개국 관계자 100여 명을 초청하여 항공권을 무상으로 지원하고 한국의 맛과 멋을 알려 한국행 여행객 수요 유치를 위해 노력하였습니다.

SNS 회원 초청 견학행사

페이스북, 트위터, 구글플러스 등 SNS 회원들을 초청해 인천 영종도 화물청사 및 정비 격납고 시설을 견학하는 '대한항공, 어디까지 가봤니?' 11번째 행사를 실시하였습니다. 견학행사는 SNS 회원들과 오프라인 소통을 강화하기 위해 지난 2010년부터 매년 2회씩 실시하고 있습니다. 평소 항공 분야에 관심이 많은 SNS회원들을 초청하여, 대한항공의 신규 항공기 A330-300EN, B747-8i 등을 직접 타보고 항공 화물 수송 현장을 체험하는 기회를 제공하였습니다.

사랑나눔 일일카페

대한항공은 '사랑나눔 일일카페' 행사를 통해서 SNS 회원들과 함께 나눔 활동을 진행하고 있습니다. 글로벌 나눔경영 활동의 일환인 '사랑나눔 일일카페'는 세계의 어려운 아이들을 돕기 위해 마련된 행사입니다. 2011년부터 격월로 개최하고 있으며 행사 수익금 전액은 '국제아동돕기연합'에 기증합니다.

Future Plan

- 마케팅 부문과의 협력 강화
 - 홈페이지 프로모션, 취항 노선 홍보와 함께 보도자료, 국내외 광고 등 소개를 통해 SNS 마케팅 활용 및 브랜드 이미지 제고
- 고객소통 강화 및 CSR 활동
 - SNS 회원들에 다양한 이벤트 참여기회를 제공하여 고객소통 확대 및 열린 경영 이미지 부각
 - 대표적 후원행사인 대한항공 사랑나눔 일일카페 실시 등 차별화된 CSR 활동 지속 전개로 사회공헌 이미지 강조

“ 다양한 기술과
아이디어를 적극 활용해
고객 편의성과 만족도를
향상시키는 대한항공이
되길 바랍니다.”



대한항공 고객

찾은 해외 출장으로 인해 다양한 항공사들의 서비스를 이용해 보았고 기내에서 많은 에피소드를 겪었습니다. 그 중에서도 대한항공은 수준 높은 기내서비스가 돋보이고, 비상상황에서 직원들의 침착하고 신속한 대응을 통해 고객에게 심리적 안정과 감동을 제공하는 모습에 남다른 만족과 대한민국 국적 항공사에 대한 자부심을 느끼게 해주었습니다.

하지만 최근에는 항공사들이 다양한 기술과 아이디어를 활용해 서비스의 수준을 경쟁적으로 끌어올리고 있습니다. 이제 항공 서비스는 단순한 운송 수단의 제공을 넘어 엔터테인먼트를 비롯해 고객에게 추억할만한 경험을 제공하는 것이 새로운 트렌드가 되었다고 생각합니다.

이런 점에서 향후 대한항공이 글로벌 고품격 항공사로 발전하기 위해서는 빅데이터, 소통 창구 등 다양한 채널을 통해 고객의 니즈를 신속하게 파악 및 대응하고, 서비스에 있어 이제는 필수품이 된 모바일 기기와의 연동성을 높이는 등 고객의 편의성과 만족도를 향상시키기 위한 노력과 혁신이 필요하다고 생각합니다.

Korean Air's sustainability report

Sustaining Excellence

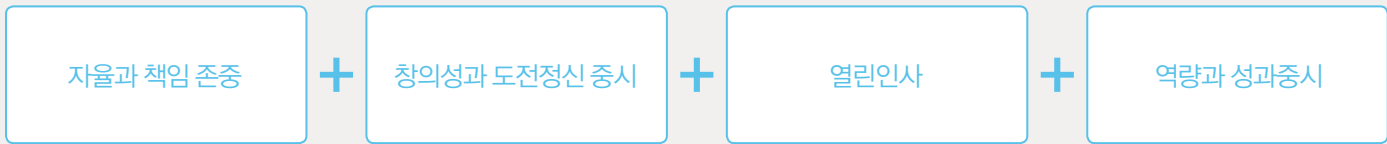
인사철학

“기업은 곧 인간”

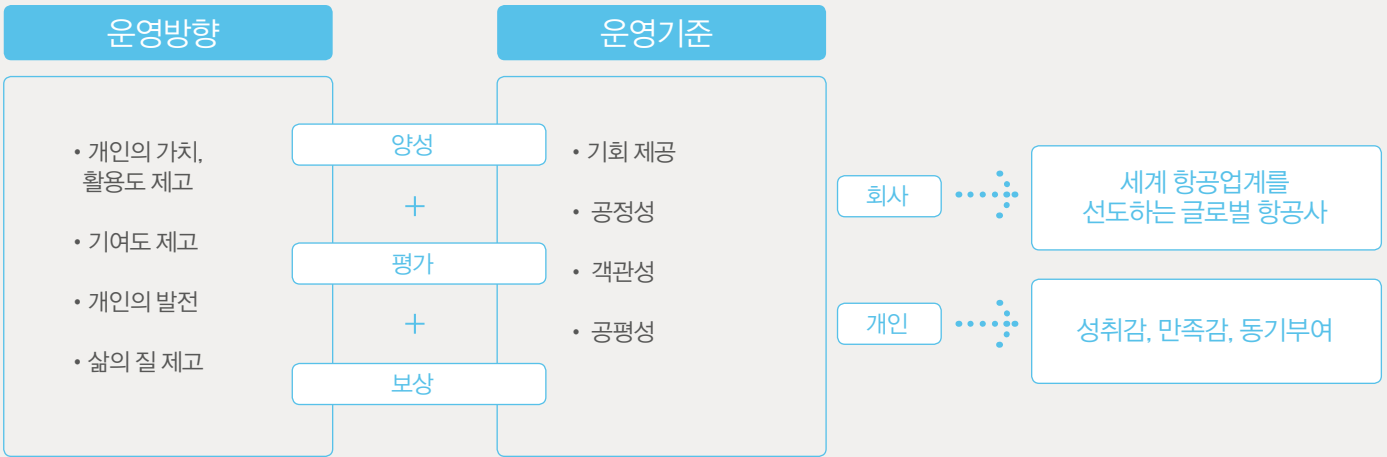
사람은 회사의 소중한 자원이다.
회사의 발전은 사람을 통하여 이루어진다.
회사와 사람의 동시 발전을 추구한다.

경영체계

인사원칙



인사제도 기본 운영 체계



주요 활동 및 성과

직원 현황

2015년 12월말 기준으로 대한항공의 총 직원 수는 20,815명입니다. 이 중 여성 직원은 9,078명으로, 전체 직원의 약 44% 수준입니다. 대한항공은 직원 만족도를 높이기 위한 다양한 노력을 하고 있으며, 평균 근속연수(국내 정규직 기준)는 14.3년입니다.

대한항공은 임직원에게 동종업계 최고 수준의 급여를 지급하고 있으며, 모든 직종의 기본 초임은 성별의 차등 없이 동일합니다.

직원 인원 현황



고용 계약 및 유형별							
고용 계약				고용 유형 (정규직 기준)			
정규직(남/여)		비정규직(남/여)		관리직(남/여)		일반직(남/여)	
18,507 (10,990/7,517)		2,308 (747/1,561)		3,826 (2,722/1,104)		14,681 (8,268/6,413)	
고용 계약 및 유형별							
국내	국외						
	일본(남/여)	중국(남/여)	동남아(남/여)	미주(남/여)	구주(남/여)	기타(남/여)	소계(남/여)
18,481(10,790/ 7,691)	247(129/118)	723(179/544)	580(202/378)	421(239/182)	244(139/105)	119(59/60)	2,334(947/1,387)

임직원 다양성 확보

채용절차 개선

대한항공은 2014년부터 신입사원 채용 시 기존의 직무능력검사(KALSA) 필기 시험을 폐지하고 자기소개서와 면접 비중을 강화하였습니다. 아울러, 객실 승무원 채용면접에는 '상황별 대응면접'을 통해 지원자들의 순발력 있는 상황 대처능력과 서비스 직무 적합성 등을 다각도로 평가하고 있습니다.

차별금지 및 평등한 고용정책

대한항공은 임직원 채용, 배치, 평가, 보상 등 인사관리 전반에 대해 성별/연령/종교/출신지역 등을 이유로 차별을 두지 않으며, 채용 시 학력에 따른 지원 자격 운영을 폐지하였습니다. 이러한 노력의 결과 2015년 보고된 차별 사례는 단 한 건도 없었습니다. 앞으로도 대한항공은 직무와 무관한 스펙 요구를 줄여 취업 지원자들의 부담을 줄이고, 차별 없는 평등한 고용정책을 지속할 것입니다.

대한항공은 전 세계 사업장에서 해당 국가의 법과 제도를 준수하고 있습니다. 또한 근로기준법 및 국제노동기구(ILO)에서 정한 규정에 따라 아동노동 및 강제노동, 임금착취를 철저히 금하고 있습니다.

해외 현지 우수인력 고용

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

현지인 관리자급 비율

(단위: 명/%)

구분	인원
해외사업장 근무인원 ¹⁾	2,599
현지인 비율	89.8
관리자급 현지직원 비율	13.0

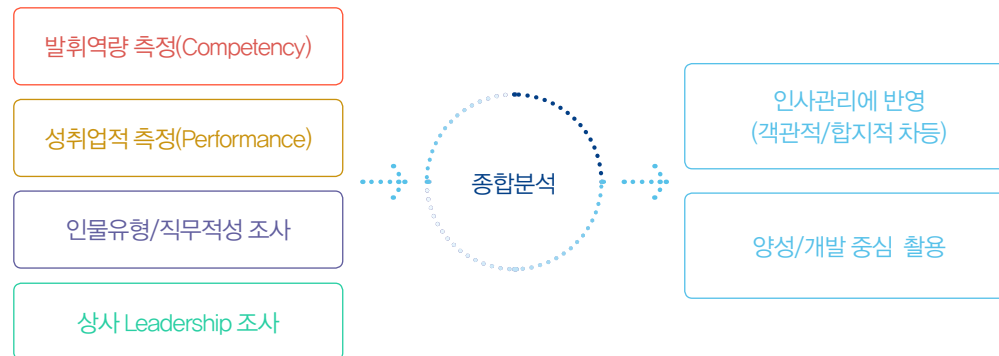
* 2015년 12월 31일 기준, 임원 별도

1) 해외 주재원을 포함한 수임



평가 및 보상

대한항공은 다양한 직종구성에 맞는 다면적인 평가체계를 운영하고 있습니다. 전 직원은 조직 및 회사 기여도를 감안하여 핵심목표업무 및 추진계획을 작성하며, 달성 정도에 따라 성과평가를 받게 됩니다. 정형화된 업무를 수행하는 현장부서의 경우, 직종별로 표준화된 업무성과표를 사용하여 평가하고, 운항승무원의 경우 직무특성상 성과평가를 대신하여 운항지역 및 기종에 대한 조종기술, 비정상 상황에서의 비상절차 수행 능력 등에 대한 기량평가를 실시하고 있습니다. 평가결과는 직종 및 직급에 따라 연봉제, 차등승급 심사에 반영됩니다.



평등한 보상체계

대한항공은 임시직 또는 시간제 직원과 상근직 직원을 차별하지 않습니다. 기본적인 임금을 비롯하여 경영성과급, 안전장려금 등 금품 지급에 있어 정규직과 비정규직을 평등하게 처우하고 있으며 대표적인 복리후생제도의 항공권을 비롯하여 경조사 지원, 의료 지원, 콘도 사용 등 제반 복리후생도 동등하게 제공합니다. 다만, 장기근속을 전제로 하는 일부 사항(개인연금, 자가보험, 신탁출자금 등)은 그 속성상 정규직 직원만을 적용 대상으로 하고 있습니다.





교육 체계

대한항공은 전 직급과 직종을 대상으로 경영관리, 항공직무, 서비스, 외국어 등 다양한 과정을 단계적으로 구성하여 글로벌 경쟁력을 갖춘 인재 양성을 위한 전문화된 교육체계를 운영하고 있습니다. 신입사원부터 임원까지 각 직급에서 요구되는 경영 및 관리역량 개발을 위한 경영관리교육을 사내외 과정들로 다양하게 구성하고 있으며 직종별 직무교육과 서비스교육의 경우, 기본부터 심화까지 단계별로 실시함으로써 체계적인 역량개발을 지원하고 있습니다.



기본양성 체계

- 대한항공의 기본적인 양성체계는 회사 및 해당 직급에서 요구하는 역할에 따라 단계별로 구성되어 있습니다.
- 양성프로그램은 Management Development 교육, Global 역량강화교육, 직무능력향상교육, 조직활성화교육 이렇게 크게 4가지로 구분할 수 있습니다.

구분	기대역할 활용목표	Management Development	Global 역량 강화	직무능력향상	조직활성화
임원	경영능력제고	경영능력 향상과정			
고급 관리자	전략적 활용	관리능력 개발 과정			
중간 관리자	직무 확충 직무 활용	MBA 경영일반 과정	해외주재 해외양성파견	전문기관 교육 CDP (Career Development Program)	Harmony Workshop
실무자	직무적성 확인 JOB SKILL 배양	문제해결능력 향상 과정 항공 경영 기초과정	영어/ 제2 외국어	전담조직 또는 현장을 통한 교육	

임직원 교육 시간 (단위: 명/시간)

구분	인원수	인당교육시간
2013	20,433	114
2014	20,428	114
2015	20,815	102.5

온라인 교육 콘텐츠 보유 현황 (단위: 개)

구분	2013	2014	2015
콘텐츠 수	862	866	1,102

직원 본인 대학원 장학지원 규모 (단위: 명)

구분	2013	2014	2015
인원	185	189	152

직무경력

경력개발제도 (CDP, Career Development Program)

대한항공은 개인의 경력개발단계를 설정하고 체계적인 직무전환배치를 통하여 개인의 성장목표와 회사의 요구를 합치시키기 위해 매년 승격자 등을 대상으로 정기 CDP를 실시하고 있습니다. 인사전략실은 전사 차원에서 인력을 각 본부/부문으로 전환 배치하여 개인과 각 조직의 역량 강화를 도모하고, 본부는 인사전략실과 협의하여 계획을 수립한 후 CDP를 실시합니다.

해외양성파견제도

현재 대한항공이 취항 중인 지역에 매년 실무자 또는 중간관리자를 대상으로 1년간 현지 문화, 언어, 업무 등을 경험하도록 해외양성파견제도를 운영하고 있습니다. 선발된 직원은 해외 지점에서 수행하는 영업, 운송 등의 업무 경험을 쌓고, 해당 지역 연구과제를 수행하며, 업무 외 시간을 활용하여 어학공부를 병행할 수 있도록 지원하고 있습니다.

지역전문가제도

개척이 필요한 지역 또는 취향이 예상되는 지역의 전문인력을 사전에 양성·확보하기 위해 지역전문가제도를 운영하고 있습니다. 지역전문가양성인력으로 선정되면, 1년간 해당 지역에서 어학연수 및 현지 시장조사 활동을 수행하게 되며, 습득한 현지의 현황과 정보는 사내 인트라넷 지역전문가 포럼에 등재되어 유관부서 직원들이 공유하고 활용하게 됩니다.

멘토링(Mentoring)제도

신입직원의 회사생활과 업무에 대한 신속한 적응을 유도하기 위해 신입직원(Mentee) 2~3명당 1명의 전담 멘토(Mentor)를 임명하여 지도, 조언, 고충처리, 직무적성 발견 등의 임무를 수행토록 하는 멘토링 제도를 운영하고 있습니다.

해외 글로벌 인재 육성

대한항공은 해외현지 우수인력 양성을 위한 교육에도 관심을 집중하고 있습니다. 해외지역에서 대한항공을 이끌어가는 글로벌 리더 양성을 위해 직무 및 관리역량 교육은 물론, 한국에 대한 문화적 이해와 소통을 위한 다양한 체험 프로그램을 운영하여 글로벌 비즈니스 역량 및 업무 적응성 강화에 매진하고 있습니다. 인재개발원을 중심으로 해외직원에게 필요한 교육을 체계적으로 지원하고 있으며, 본사 인재개발원과 해외지역본부 간의 연계성을 강화하면서도 해외 현지특성에 맞는 자체 교육이 가능하도록 지역별로 직무 및 서비스 강사를 양성하여 운영하고 있습니다. 또한 영문 교육사이트의 기능 강화, 260여개의 영문 콘텐츠 운영 등으로 해외직원 학습자의 편의성을 제고하고 있습니다.

평생학습 지원

대한항공은 2000년부터 국내 최초의 사내 기술대학인 정석대학을 운영하여 직원들의 평생학습을 위한 지원을 실천하고 있습니다. 정석대학을 재학 및 졸업하는 직원은 국가인정 학위가 수여되고, 일반대학으로 학사편입 및 대학원 진학이 가능하며, 등록금 및 수업료를 전액 지원받습니다. 2016년 2월까지 총 15회에 걸쳐 학사 816명, 전문학사 431명 등, 총 1,247명에 대해 학위를 수여하며 기업 내 교육을 통한 평생학습체계 구축에 큰 성과를 나타내고 있습니다.

또한 항공대학교, 인하대학교 등 항공과 물류 분야의 전문적인 학습을 위해 대학원을 진학하는 직원들에게 장학금을 지원하는 제도를 마련하여 직원들이 개인역량을 강화할 수 있도록 적극적인 지원을 기울이고 있습니다.

교육 인프라 투자

대한항공은 최상의 교육환경을 제공하기 위한 투자를 지속적으로 확대하고 있습니다. 글로벌 인재양성을 위한 연수원을 300여명 수용 규모의 최신 시설로 새단장하여 직원들에게 최상의 교육환경을 제공하고 있으며 운항승무원들의 직무훈련을 담당하고 있는 운항훈련센터 역시 2016년에 약 2,500평 규모로 새롭게 이전하여 운영할 계획입니다.

2015년 주요 지원 성과

건강보험 지원액
416.3억 원

직원 및 배우자
질병/사고/사망 지급액
15.2억 원

선진 복리후생제도

대한항공은 직원들의 기본적인 삶의 질 보장을 위한 생활 밀착형 복리후생제도를 지향합니다. 여가선용과 글로벌 리더십 함양을 위해 직원 및 직계가족에게 취향노선 어디든 이용 가능한 소정의 할인항공권을 지원하며 임금 이외에도 사택제공, 자녀 학자금지원, 의료비지원, 여가생활지원, 노후생활지원 등 다양한 종류의 복리후생을 지원하고 있습니다.



주요 복리후생 제도

구분	세부 내용
의료·건강지원	<ul style="list-style-type: none"> • 건강보험 가입 • 자가보험 지원 • 직원 및 배우자 질병/사고/사망 시 지원 • 독감예방접종 지원 • 해외체류 승무원 및 출장 중 발생한 의료비 지원 (USD 200 초과 금액 ~ USD 20,000 이내 금액)
여가생활지원	<ul style="list-style-type: none"> • 항공권 연간 25~35매 지원 • 국내 유명 콘도 252구좌 보유 • 국내외 유명호텔 할인가 이용 • 25개 사내 취미반 활동 지원
생활지원	<ul style="list-style-type: none"> • 사택제공(2,237가구) • 주택구입 및 전세자금 융자 • 국내 고/대학생 자녀 학자금 전액 지원 • 해외 유명대 진학자녀 학자금 지원 • 해외 주재원 자녀 학자금 및 어학 교육비 지원 • 업무관련 지정 대학/대학원 진학 시 직원 학자금 지원
노후생활지원	<ul style="list-style-type: none"> • 국민연금 가입 • 전 직원 개인연금 월 5만원 지원 • 국내 최대 규모의 직장 신탁운영 및 퇴직신탁출자금 지원
인센티브	<ul style="list-style-type: none"> • 경영성과금 • 안전장려금

연금 및 출자금

(단위: 억 원)

구분	2013	2014	2015
국민연금	342.5	349.1	358.4
개인연금	98.9	101.4	101.0
신탁출자금	109.9	111.5	113.8
총계	551.3	562.0	573.2

여성 지원

대한항공은 양성평등주의 인사철학을 바탕으로 여성 인력의 고용을 지속적으로 확대하는 한편 다양한 관련 복지제도를 선제적으로 시행함으로써 여성 지위 향상에 기여하고 있습니다. 법적으로 보장되어 있는 제도는 물론 객실승무원들을 대상으로 임신사실을 안 날부터 휴직을 할 수 있는 임신휴직제, 사내 전 여직원들을 대상으로 난임 치료를 위한 불임휴직제를 운영하는 등, 다양한 모성보호제도를 시행 중입니다.

모성보호제도 실적

(단위: 건/명/%)

구분	2013	2014	2015
산전후휴가 (건)	709	702	856
산전후휴가 복귀율	100%	100%	100%
임신히직	476	403	463
육아휴직	562	670	735
육아휴직 복귀후 1년 근무 유지율	76.0%	78.6%	81.5%
남직원 비율	1.1%	2.1%	3.3%

향후계획

- 2016년 하반기 가동 예정인 영종도 운항훈련센터의 최첨단 운항훈련시스템을 통해 최첨단 항공기 조종인력 양성
- 퇴직연금제도 도입



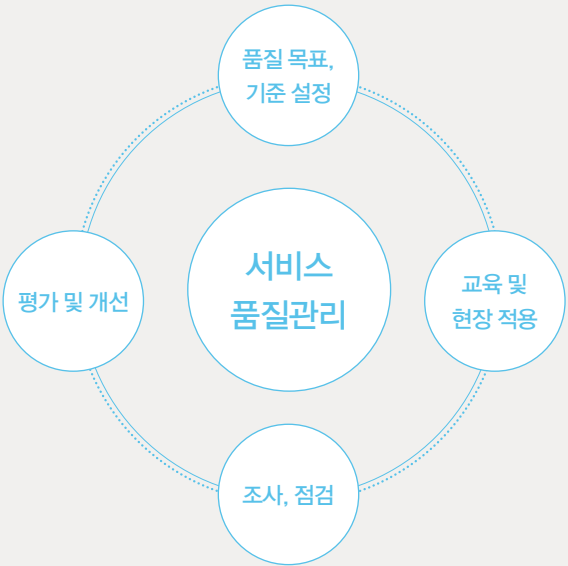
서비스 목표

최고의 품질과
고객 신뢰를 바탕으로 하는
'명품' 항공사

경영체계

서비스 품질관리

품질관리 및 평가제도



1. 불만발생 추이 분석

- 불만(VOC) 건수의 증감
- 고객 서비스 니즈(Needs)와 서비스의 강점, 약점 파악
- 고객만족도와 서비스 트렌드를 가늠하는 툴

2. KPI(Key Performance Indicator) 평가 제도

- 전사 차원의 서비스 목표 관리
- 평가 단위 및 대상 : 여객사업, 객실, 화물, 기내식, 정비 5개 본부
- 평가 요소 : 각 본부의 서비스 업무실적 및 성과를 나타내는 요소

3. 서비스 점검 및 평가

- 국내외 지점의 정기/수시 서비스 점검 및 점검 결과 피드백

4. 출장 임직원 서비스 점검

- 임직원 출장 시 회사의 서비스 및 현장 업무를 고객의 관점에서 점검, 관련부서에 통보함으로써, 정보 공유 및 업무 개선에 활용

주요 활동 및 성과

고객만족 향상을 위한 VOC 관리

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

(단위: 건)

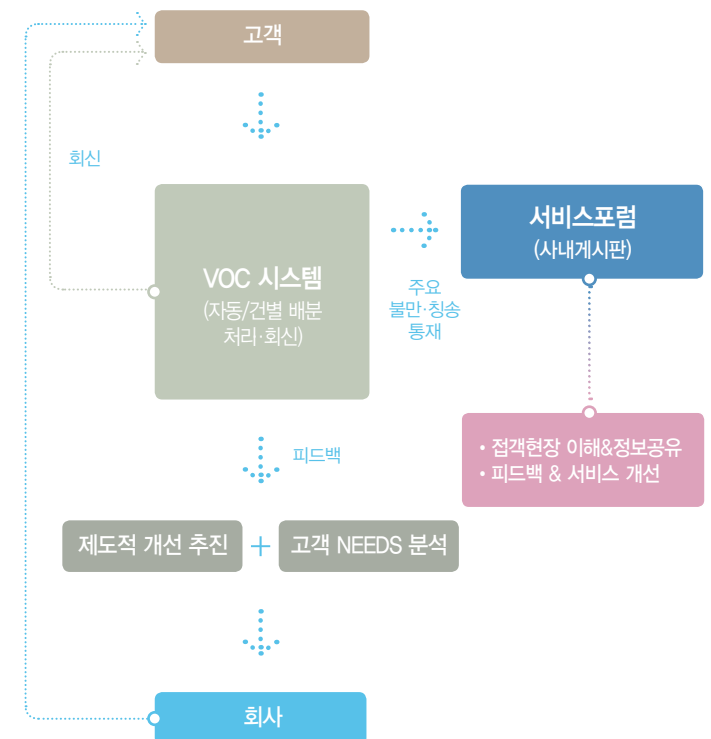
구분	2013년	2014년	2015년	증감율
칭송	6,637	7,359	8,132	+11%
불만	4,124	4,158	4,098	-1%
제언	629	568	477	-16%
문의	48,787	44,041	24,082	-45%
기타*	1,941	1,935	1,545	-20%
전체(전년비)	62,118	58,061	38,334	-34%

*기타: 고객서비스와 무관한 문의 및 의견

Service Forum 운영

대한항공은 고객과 이루어지는 모든 커뮤니케이션 데이터를 유형별로 분류하여 통합시스템으로 관리하고 있습니다. 주요 불만 및 서비스 제언사항을 전사 임직원과 함께 공유하고, 반복적인 불만사항에 대해서는 개선 과제로 등록하여 근본적인 해결방안을 도출하는 등 실질적인 서비스개선 효과를 거두고 있습니다.

주요 불만, 칭송 사내 공개 제도



차세대 항공기와 명품 좌석

대한항공은 B747-8i, B787-9 등 차세대 항공기를 지속적으로 도입할 예정이며, '하늘의 특급호텔'로 불리는 A380 10대를 성공적으로 운영하는 등 기단 현대화를 통해 운송서비스 품질을 향상시키고 있습니다. 신규 도입한 B747-8i 항공기에는 새로운 코스모 스위트 2.0 (Kosmo Suites 2.0) 좌석을 장착해 고객들의 편의를 극대화하고 프라이버시를 대폭 강화하였습니다. 또한 다른 항공사에서는 찾아볼 수 없는 바라운지, 기내면세품 전시공간 등을 A380 기내에 설치하여 승객들에게 새로운 즐거움을 선사하고, 중·단거리용으로 도입된 B737-900ER 항공기는 현대적인 스타일의 '보잉 스카이 인테리어(Boeing Sky Interior)'를 적용해 내부 벽과 창문을 새롭게 디자인하였으며, 전 좌석에 주문형 오디오·비디오시스템(AVOD)을 장착해 편안하고 세련된 기내 환경을 제공하고 있습니다.

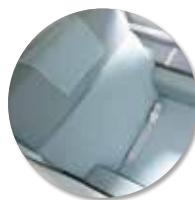
코스모 스위트 2.0

슬라이딩 도어와 한층 높아진 파티션

- 마늘창(Louver) 으로 된 슬라이딩 도어는 안에서는 밖을 볼 수 있지만 밖에서는 내부가 보이지 않는 기능을 가지고 있으며 좌석을 감싸고 있는 파티션의 높이를 24cm 높여 (전체 높이 139cm) 고객의 프라이버시를 지켜드립니다.
- 좌석간격 211cm, 좌석길이 201cm, 좌석 너비 61cm의 넓은 공간으로 편안한 휴식과 자유로움 제공합니다.
- 사이즈와 해상도는 키우고 피로감은 줄인 24인치의 개인용 LCD모니터에서 반응속도가 향상된 최신 In-Flight Entertainment 시스템의 경험을 선사합니다.
- 메탈 재질의 세련된 좌석 컨트롤 버튼은 직관적인 아이콘으로 디자인되어 누구나 쉽게 작동할 수 있습니다.



1



2



3



4



5



6

프레스티지

절대적인 프라이버시와 편안한 휴식공간

- 75인치로 더 넓어진 독립공간, 더욱 편안한 휴식 공간을 보장합니다.
- 18인치의 더 커진 화면, 더 선명한 영상 더 향상된 재미를 선사합니다.
- 직관적인 아이콘과 사용자를 배려한 배열로 더욱 편리해진 좌석 컨트롤을 제공합니다.



1



2



3



4



뉴 이코노미

인체공학적 설계로 슬림해진 좌석

- 슬라이딩 좌석쿠션을 비롯, 슬림해진 인체공학적인 설계의 좌석을 도입해 보다 넓은 공간을 확보했습니다. 좌석 간 간격 84cm, 좌석 너비 46cm의 넓은 공간, 118도까지 젖혀지는 등받이로 보다 편안한 여행을 할 수 있습니다.

한식 기내식 개발 및 세계화

대한항공은 꾸준히 한식 메뉴를 기내식으로 개발 및 연구하고 있으며 그 결과 다양한 한식 메뉴가 현재 탑승 클래스, 비행 노선 및 계절에 따라 다르게 제공되고 있습니다. 맛있고 건강한 여행의 시작을 가능하게 해주는 대한항공의 한식 기내식은 한식의 우수성을 세계에 알리는 일등 공신으로 자리매김하고 있습니다.



일등석

여행지의 특성에 맞추어 제철 웰빙 식재료로 정성스럽게 준비한 기내식과 엄선된 특급 와인을 서비스합니다. 대한항공은 기내식 최고의 영예인 '머큐리상'을 수상했습니다.

청정 기내식 서비스 - From Farm to Fly

청정 지역인 제주 한라산에 위치한 제동 목장에서 사육한 제동한우와 제동토종닭을 사용한 '제동 등심구이', '제동갈비', '제동 닭요리', '제동 삼계백숙' 등 친환경 웰빙 메뉴를 제공하고 있습니다. 또한 재배 전 과정을 엄격하게 관리해 생산한 파프리카, 체리 토마토 등 무공해 농산물을 기내식에 사용합니다.

영품 한식 서비스

비빔밥, 영양밥, 동치미국수 등 전통 한식과 정통 한정식의 풍미를 그대로 담고 있으면서도 세계인의 입맛에 맞게 고급화한 한식정찬 서비스를 제공하고 있습니다. 한식정찬은 전채와 주 요리, 반찬 및 후식 등이 코스별로 제공되어, 입맛을 북돋우고 균형 잡힌 식사로 손색이 없습니다.

특급 와인과 샴페인 서비스

프랑스 보르도, 부르고뉴, 알자스 지역의 특급 와인을 기본으로 서비스하며, 취향지에 따라 캘리포니아, 이탈리아, 독일 와인을 함께 서비스하고 있습니다. 특히, 보르도 특급 와인의 경우 기내 서비스 3~4년 전에 미리 선점하여 고객들에게 최고의 와인을 선보이고 있습니다.



프레스티지식

신선한 웰빙 식재를 사용해 최고의 요리사가 만드는 특별한 기내식과 프리미엄 와인을 제공합니다.

명품 한식 서비스

비빔밥, 동치미국수, 계장덮밥, 갈비찜, 불고기 덮밥 등 대한항공에서만 맛볼 수 있는 다양한 한식 메뉴를 고급스러운 한식 기물에 담아 서비스 합니다.

프리미엄 와인과 샴페인 서비스

프랑스 보르도, 론, 알자스 지역의 프리미엄 와인을 기본으로 서비스하며, 취향지에 따라 캘리포니아, 이탈리아, 독일, 캐나다, 호주, 뉴질랜드, 칠레 와인을 함께 서비스하고 있습니다. 또한, 프랑스 샹파뉴 지역의 최고급 샴페인이며 200년 이상의 전통을 지닌 페리에 주어를 제공하고 있습니다.



일반식

계절에 따라 제철 식재를 사용한 다양한 메뉴의 기내식과 엄선된 와인을 제공하고 있습니다.

전통 한식을 비롯한 다양한 메뉴 서비스

비빔밥, 비빔국수, 곤드레밥, 버섯밥, 낙지덮밥 등 다양한 한식을 기본으로 제공하고 있으며, 여행 목적지를 감안해 양식, 중식, 일식 등도 함께 서비스하고 있습니다.

다양한 스낵 서비스

장거리 여행하는 승객을 위해 삼각김밥, 컵라면, 피자, 막걸리쌀빵을 비롯한 다양한 스낵류를 제공합니다.

엄선된 와인 서비스

풍부한 향과 부드러운 맛으로 기내에서 즐기기 적합한 프랑스, 칠레, 호주의 우수 와인을 엄선해 제공합니다.



IATA 패스트 트래블 그린등급 획득

대한항공은 국내 항공사 최초로 국제항공운송협회 패스트 트래블 프로그램 (IATA Fast Travel Program)의 그린 등급(Green Certificate)을 획득하였습니다. 국제항공운송협회 패스트 트래블 프로그램은 승객들의 공항 대기 시간을 줄여 빠르고 편리한 여행이 될 수 있도록 하고, 이와 함께 항공사의 비용 경감과 정시 운항에도 도움이 됩니다. 국제항공운송협회는 셀프 체크인, 셀프 예약변경, 자동 수하물 위탁, 자동 여행서류심사, 무인 자동탑승, 키오스크 등을 이용한 위탁수하물 클레임 등 6가지 조건 중 일부를 충족하게 될 경우 해당 항공사에 그린, 골드, 플래티넘 등급을 차등 부여하고 있습니다. 대한항공의 경우 셀프 체크인, 셀프 예약변경, 자동 수하물 위탁 등 3가지 조건을 충족시켜 그린 등급을 받게 되었습니다.

e-BIZ 환경 확대에 따른 IT 투자

정보통신기술의 발전은 경영, 관리, 마케팅, 구매, 판매 등 전 부문에 걸쳐 항공사에 영향을 미치며, 각 항공사의 경영전략은 인터넷을 기반으로 재편성되고 있습니다. 대한항공은 이러한 환경 변화에 능동적으로 대처하기 위해 IT 부문 투자를 확대하고 있으며, 기업 경쟁력 강화 및페이퍼리스(Paperless) 업무 환경 구현을 위해, 'ERP' 시스템을 성공적으로 구축하여 운영 중에 있습니다. 또한 다양한 e서비스를 국내 항공사 최초로 선보여 승객들의 편의를 제고하고 있습니다. 지난 2003년 'e티켓' 서비스를, 2007년 키오스크 서비스와 2008년 웹 체크인 서비스를 국내 항공사 최초로 시행하였으며, 2015년부터는 전자타임테이블, 웹/모바일 체크인 도입과 더불어 카카오페이 운영을 시작하였습니다.



E-timetable

서비스 개선 활동

스카이패스 회원번호 개편

대한항공은 자동화 기기 및 제휴사 이용 시 편의성을 높이기 위하여 2015년 4월 1일부로 스카이패스 회원번호 체계를 새롭게 개편했습니다. 신규 회원번호는 기존 2자리 알파벳에 7~8자리 숫자에서 12자리 숫자로 변경되었습니다. 신규 회원번호는 대한항공 홈페이지 내 마이페이지, 모바일 애플리케이션 등을 통해 확인할 수 있습니다. 기존 회원번호는 신규 회원번호와 함께 계속해서 이용할 수 있으며, 제휴 신용카드를 사용하는 고객의 경우에도 재발급 받을 필요가 없습니다.

장애인 승객용 전용 화장실 설치

거동이 불편한 승객을 위해 대한항공은 장애인용 화장실을 설치, 운영하고 있습니다. 장애인 전용 화장실은 현재 B737등 소형기종을 제외한 A380, B777, A330 기종에 설치되어 있으며, 최신 기종인 B747-8i 항공기에는 장애인용 화장실에 가변형 문을 설치하여 휠체어를 타고 화장실을 이용하는 승객의 불편함이 최소화되도록 하였습니다.

상위클래스 메뉴 안내지 제공절차 변경

대한항공에서 기내식으로 제공하는 비빔밥 메뉴는 특히 인기 높은 한국 전통 음식입니다. 대한항공은 메뉴 리스트 제공 단계에서 비빔밥에 대한 친절한 설명서와 취식 안내지를 함께 제공함으로써 비빔밥 메뉴를 처음 접하는 외국인 승객도 보다 편리하게 기내식 서비스를 이용할 수 있도록 개선하였습니다.

대외기관 고객만족도 평가

대한항공은 고객에게 불쾌감을 줄 수도 있는 직접적인 설문조사를 지양하고 대외기관 고객만족도 평가 결과를 통해 서비스 만족도를 객관적으로 평가 받아 서비스 개선을 위한 주춧돌로 삼고 있습니다.

연도	수상 이력 (1위)
2013년	한국서비스품질지수(KS-SQI), 한국산업의 고객만족도(KCSI), 글로벌고객만족도(GCSI)
2014년	국가고객만족지수(NCSI), 글로벌고객만족도(GCSI)
2015년	글로벌고객만족도(GCSI)

향후계획

- 빅데이터 분석을 통한 영업전략 수립 및 고객 만족도 증진

경영체계

항공운송사업에서 고객 서비스 품질 확보와 신뢰 구축, 나아가 지속가능한 항공산업생태계 마련을 위해서는 협력업체와의 공정거래 및 지원을 통한 신뢰 구축이 매우 중요합니다. 대한항공은 자율적으로 동반성장 프로그램을 추진하는 한편, 항공·물류 분야에 특화된 노하우를 적극 활용하여 관련 협력업체 경쟁력을 높여 부가가치를 창출하고 기업간 양극화 해소 및 경제성장에 기여하고자 합니다.



주요 활동 및 성과

협력사와 동반성장

2015년 기준 664개 전체 협력업체와의 거래대금을 전액 현금결제하여 협력업체 자금 유동성 향상을 도모하였습니다. 또한 주요 협력업체에 사내 전문 인력을 파견, 기술 협력을 통한 상생문화 조성에 힘쓰고 있습니다. 대한항공이 매입한 고가장비를 협력업체에 재 임대하여 협력업체의 자금난 등 경영애로를 해소해 주는 '고가장비 Sale & Leaseback'제도, 협력사와 공동으로 기술 국산화를 추진하여 이로 인한 비용 절감액을 분기별로 협력업체와 나누는 '협력이익 배분제도'를 운영하고 있습니다.

협력업체가 자생력을 갖출 수 있도록 기술 강화 교육에 힘쓰고 있으며, 예방접종 지원 및 작업환경 개선 등 복리후생 지원에도 관심을 쏟고 있습니다. 또한 협력업체 대표 간담회, 품질 심포지움 등을 통하여 협력업체의 애로사항을 적극 청취하고 품질 협력체계를 구축하는 등 내실 있는 상생협력을 위해 노력하고 있습니다. 2013년 이후 공정거래위원회에서 권고한 '공정거래 및 동반성장 협약'제도를 도입하여 항공기 제작 관련 25개 협력업체들과 협약을 체결하였으며, 공정위 4대 실천사항 및 표준하도급계약서 도입, 불공정거래신고센터 운영 등을 통하여 공정거래 문화 정착을 위해 힘쓰고 있습니다.

주요 동반성장 프로그램

- 구매대금 현금결제 : 어음 대신 전액 현금결제하여 협력업체 유동성 향상 지원
- 고가장비 Sale & Leaseback : 고가장비 매입 후, 협력업체에 재 임대
- 협력이익 배분제도 : 협력사와 기술 공동개발 및 원가절감분 공유
- 현장 OJT 지원 : 협력사 미숙련 직원의 당사 현장 OJT를 통해 숙련도 향상 지원
- 협력업체 기술지원 및 교육지원
- 협력사 대표 간담회 및 품질 심포지움

동반성장 생태계 구현

인천 창조경제혁신센터 개소

인천을 스마트 물류 거점으로 육성하기 위한 '인천창조경제혁신센터'가 2015년 7월 문을 열었습니다. 스마트 물류는 단순히 기존 물류 창고의 첨단관리를 넘어서는 새로운 비즈니스 모델을 개척하는 것으로 한진그룹은 인천이 스마트 물류 허브가 될 수 있도록 향후 5년간 인천시와 500억원 규모의 펀드를 조성해 창조경제 추진을 지원할 계획입니다. 창조경제혁신센터는 스마트 물류 벤처 육성과 창업지원, 그리고 중소·벤처기업의 원활한 중국 진출 지원을 세가지 중심 축으로 삼아 '물류 혁신'을 목표로 프로젝트를 진행하고 있으며, 스마트 물류랩(국토교통부, 해양수산부, 각종 물류관련 연구기관 협의체)을 통해 신사업모델 개발과 스타트업 기업 지원에 박차를 가하고 있습니다.

중소기업과 협력, 엔진 정비 및 부품 수리 사업 활성화

대한항공은 인천경제자유구역(IFEZ) 운북지구에 세계 최대 규모의 엔진시운전시설(Engine Test Cell)을 건립하였습니다. 같은 부지 내에 장기적으로 엔진 정비센터를 건립할 예정이며, 참여 기업에게 항공기 부품 정비 수항에 요구되는 품질 관리에 대한 글로벌 기준, 시스템, 규정·지침·절차 등 노하우를 전수하고 기술개발도 지원할 예정입니다. 협업이 이뤄지면 엔진 정비 및 부품수리에 대한 고급 기술이 이전되어 중소기업의 기술 경쟁력이 강화되고, 이를 바탕으로 기계, 자동차 등 유사 분야 고부가가치 신시장으로 사업 영역이 확대될 것으로 기대됩니다.

향후계획

- 향후 5년간 인천시와 500억원 규모의 펀드 조성 및 인천지역 창조경제 생태계 기반 구축을 위한 물류·항공 노하우 지원
- 인천경제자유구역 운북지구 엔진 시운전 시설을 중심으로 인천지역 중소기업과 협력하여 엔진 정비 및 부품 수리 사업 활성화



경영체계

대한항공은 “기업의 이윤은 그것을 가능케 한 사회에 반드시 환원 되어야 한다.”는 조중훈 창업 회장의 신념에 따라 환경, 문화, 교육, 스포츠, 의료, 재해지원 등의 영역에서 다양한 이슈에 대응하고 이해관계자들과 공동의 가치를 창출하기 위해 노력하고 있습니다.

주요 활동 및 성과

사회봉사

- 사랑의 끝전모금 운동
- 하늘천사 봉사활동
- 희망의 집 짓기 운동
- 유방암 예방 캠페인
- 1사1촌 운동
- 사내 봉사단체들의 이웃사랑

재해 / 재난 지원

- 재해/재난 구호품 수송
- 재해/재난 지원 활동

글로벌 사회봉사활동

- 글로벌 사회봉사활동

나눔지기

- 정석/인하학원 :
인하대, 인하공업전문대, 인하사대부중/고,
한국항공대, 정석항공공업고, 정석대학

- 중국 '꿈의 도서관'
- 내가 그린 예쁜 비행기
- 푸른 꿈 날개 달고 떠나요 신나는 제주견학

- 하늘사랑 영어교실
- 교육기부 박람회
- 신기하고 궁금한 대한항공 여행

꿈나무지기

- 중국 쿠부치 사막
- 몽골 바가노르구(區) '대한항공의 숲'
- 식목일 묘목 나눠주기 행사

환경지기

- 세계 3대 박물관 및 해외 유명 미술관에 한국어 안내 서비스 후원
- 일우스페이스 (갤러리) 및 일우스잔상 운영

문화지기

- 2018 평창 동계올림픽 후원
- 국제 스포츠 대회 공식 후원
- 스포츠 선수 후원 (EXCELLENCE 프로그램)
- 대한항공 여자 실업 탁구단 운영
- 대한항공 점보스 프로 배구단 운영
- 조양호 회장 대한탁구협회장 활동

- 조양호 회장 2018평창동계올림픽
조직위원회 위원장 활동

스포츠 후원 활동

주요 사회공헌 활동



사회공헌비용

회사기부금+ 봉사기금*

12,562 백만원

* 임직원 끝전모음 기금



봉사활동 임직원 참여

인당 봉사시간

1.7 시간

주요 사회공헌 활동

활동내용	'03	'04	'05	'06	'07	'08	'09	'10	'11	'12	'13	'14	'15
사랑의 끝전모음 운동	■												
유방암 예방 핑크 리본 캠페인	■												
몽골 식림 사업		■											
사랑의 쌀 후원		■											
1사 1촌		■											
하늘사랑 바자회				■									
해외 박물관 한국어 안내 지원 사업						■							
애심계획						■							
지역소외계층 어린이 제주 견학								■					
해외 입양인 한국 방문 항공권 무상 지원								■					
1사 1병영										■			
UNOSDP YLC 후원 (UN스포르츠개발평화사무국 저개발 국가 차세대 청소년 스포츠 인재 양성 프로그램)										■			

1998년	중국 후베이성 대홍수 참사 구호품 수송
1999년 8월	경기북부지역 수재민에 구호물자 수송 (다목적중형헬기 및 트럭 투입)
1999년 8월	터키 지진 피해 시 구호품 수송 (B747-400F 화물기 투입)
1999년 10월	대만 지진 피해 시 구호품 수송 (A300F 화물기 투입)
2000년 10월	일본 니가타 지진 피해 구호물자 전달 (A330 화물기 투입)
2002년 9월	강릉 태풍 '루사' 수재민 위한 구호품 수송 (A300-600 투입)
2004년 4월	북한 용천역 폭파 사고 시 북한 이재민 돕기 위한 구호품 수송 (B747-400 특별기 2대 운항)
2005년 1월	서남아시아 '쓰나미' 재해 구호품 수송
2005년 8월	미국 허리케인 '카트리나' 이재민에 구호품 수송
2007년 6월	캄보디아 여객기 사고 희생자 운구
2008년 5월	미얀마 싸이클론 재해 구호품 수송
2008년 5월	중국 쓰촨성 대지진 재해 구호품 수송
2011년 3월	뉴질랜드 크라이스트처치 지진 피해지역 생수 지원
2011년 3월	일본 동북지방 지진 피해지역 생수 및 담요 지원
2011년 10월	태국 홍수 피해지역 생수 및 구호품 지원
2012년 1월	필리핀 태풍 '와시' 지원금
2013년 11월	필리핀 태풍 '하이옌' 생수 및 구호품 지원
2014년 4월	세월호 침몰 사고 생수 및 담요 지원
2015년 5월	네팔 지진 피해 시 구호품 및 임직원 기부 물품 수송
2015년 9월	미얀마 홍수 피해 생수 및 긴급 구호품 지원
2016년 3월	피지 사이클론 피해 생수 및 긴급 구호품 지원

재해·재난 물품 수송활동

대한항공은 물류 수송 전문 그룹의 특성을 살려 각종 재해 및 재난 발생 시 무상으로 신속하게 구호품을 수송하는 활동을 진행하고 있습니다. 특히 2007년부터는 국내외 재해 발생 시 인명구조 및 특별기 편성, 헬기 지원, 구호품 지원 등의 역할을 원활히 수행하기 위해 '재해지원팀'을 구성해 운영하고 있습니다.

네팔 지진 이재민 구호물품 조달

2015년 대한항공의 나눔 활동에서 가장 뜻깊었던 순간은 네팔 이재민 구호활동입니다. 지난 4월 말부터 네팔의 이재민들을 돕기 위해 생수 2만 4,000병과 담요 2,000장을 비롯해 약 45톤 규모의 구호품을 지원했고 의약품, 텐트, 담요 등 전국 각지에서 주한 네팔 대사관으로 접수된 구호물품을 무상으로 수송하였습니다. 이 같은 무상 수송 결정은 대한항공이 국내에서 유일하게 인천~카트만두 직항노선을 운항하고 있는 국적 항공사라는 점 때문에 가능했습니다. 특히 이번 지원은 사내 소통 채널인 '소통광장'을 통해 구호물품 지원을 희망하는 게시글이 올라온 후 많은 임직원들이 댓글을 통해 한뜻으로 구호품 기부 의사를 밝힌 가운데 회사에서도 지원을 신속히 결정하여 그 의미를 더했습니다.



피지 사이클론 이재민 구호품 지원

대한항공은 2016년 2월 20일 남태평양 피지 전역을 강타한 사상 최악의 사이클론 '윈스턴'으로 막대한 피해를 입은 이재민들을 위해 긴급 구호품을 긴급 수송하였습니다. 인천발 피지행 여객기로 무상 지원한 구호품은 생수 9,000리터와 건빵 등으로 현지 재난대책본부를 통해 이재민에게 전달되었으며, 피지 대사관에서 수집한 의류 등 구호품도 무상으로 신속히 수송하였습니다.

해외 입양인의 모국방문 항공편 무상 지원

대한항공은 사단법인 국제한국입양인봉사회(InKAS) '2015 한국문화학교'에 참가하는 총 40명의 해외입양인들의 모국방문 항공편을 무상 지원하였습니다. '2015 한국문화학교'는 미주, 유럽, 대양주 등에 거주하는 18세 이상의 해외입양인을 대상으로 모국 방문의 기회를 제공하여 우리나라 문화를 이해하고 정체성을 찾는 데 도움이 될 수 있도록 마련한 행사입니다.



12,562 백만원



쿠부치 누적 식림면적
(2007~2015년)

431.22 ha



쿠부치 누적 식림량
(2007~2015년)

1,278,000 그루

NGO 고객과 함께하는 사회공헌

한중우호 생태원 복원사업

중국 쿠부치 사막 한가운데 자라고 있는 푸른 희망의 숲 '대한항공 녹색 생태원'은 대한항공이 사단법인 미래숲과 중화전국청년연합과 함께 2007년부터 9년째 진행 중인 한중우호생태원 복원사업으로 공동 조성하는 조림지입니다. 2015년에는 약 8만여 그루의 나무가 식림되어 전체 면적 431 헥타르에 약 128만 그루의 나무가 자라는 희망의 숲이 되었습니다.

필리핀 사랑의 집 짓기 봉사활동

대한항공 세부 지점 대한항공 직원 및 협력업체 직원들은 필리핀 현지 NGO인 '해비타트 포 휴머니티 필리핀'과 함께 사랑의 집 짓기 봉사활동을 펼쳤습니다. 대한항공은 2013년 10월 필리핀 마닐라 케손 지역을 시작으로 3년째 집 짓기 봉사를 진행하고 있습니다. 2015년 행사를 펼친 단반타안 지역은 2014년 태풍 하구핏으로 큰 피해를 입은 지역으로서 이번 집 짓기 봉사가 이들에게 더욱 큰 도움이 되었습니다.



중국 어린이들에 '꿈의 도서관' 기증

중국지역 사회공헌활동 '애심계획'의 일환으로 지난 2010년 시작한 '꿈의 도서관' 사업은 문화기반이 낙후된 중국 지역의 학교에 도서관을 만들어 기증하는 사업입니다. 그간 대한항공이 선사한 '꿈의 도서관'은 시안, 황산, 군밍, 선양 등 총 6곳으로, 2015년에는 구이저우성 첸둥난자치구 리핑현 소재 푸둥소학교에 2천여 권의 도서와 책장, 컴퓨터, 대형 TV 등 교육기기 및 체육용품과 피아노를 기증하였습니다.

애심(愛心)계획

• 2013.07 라오닝성 웨이위안푸전 중심초등학교, A380 저금통 릴레이 모금약으로 중국지역 애심계획 '꿈의 도서관' 지원

• 2011.03 북경 치차이 소학교에 PC 67대 기증
• 2012.05 북경 홍싱 소학교에 PC 70대 기증
• 2008.10 북경 흥싼 소학교에 도서 기증

• 2009. 우한 창셴링제중신 소학교에 도서 기증

• 2010.06 시안 패교향왕촌 소학교에 대한항공 '꿈의 도서관' 설치

• 2014.10 후난성 징강전 소재 푸탕초등학교, 2천여권의 도서와 책장, 컴퓨터 등의 교육기기와 체육용품 기증

• 2015.06 구이저우성 첸둥난자치구 리핑현 소재 푸둥소학교, 2천여권의 도서와 책장, 컴퓨터, 대형 TV 등의 교육기기, 체육용품, 피아노 기증

향후계획

- 수송물류 전문 그룹 특성을 살린 사회공헌 활동 지속 전개
- 대한항공 녹색생태원 '한중우호 녹색장성 사업' 지속 추진, 2016년 말까지 총 450만㎡ 면적에 약 137만 그루 식림 계획

Appendix

주요 지속가능성 지표

제3자 검증의견서

GRI G4 Index

유엔 글로벌 콤팩트

주요 수상현황 및 협회가입

경제성과

	단위	2013	2014	2015
경제적 성과 및 배분액				
매출액	억 원	117,124	116,804	113,084
주요 이해 관계자 배분	억 원	85,034	81,632	69,926
요약별도재무정보				
유동자산	백만 원	2,925,307	2,392,892	2,873,563
당좌자산	백만 원	2,473,265	1,976,223	2,397,884
재고자산	백만 원	452,042	416,669	475,679
비유동자산	백만 원	18,038,947	19,027,555	20,175,377
투자자산	백만 원	1,494,004	2,168,639	1,492,934
유형자산	백만 원	15,049,843	15,120,652	16,803,447
무형자산	백만 원	342,223	320,606	284,841
기타 비유동자산	백만 원	1,152,877	1,417,658	1,594,155
자산총계	백만 원	20,964,254	21,420,447	23,048,940
유동부채	백만 원	6,688,806	6,350,693	8,428,114
비유동부채	백만 원	12,004,885	13,090,042	12,324,532
부채총계	백만 원	18,693,691	19,440,735	20,752,646
자본금	백만 원	298,931	298,931	369,753
기타불입자본	백만 원	11,248	11,248	776,179
기타자본구성요소	백만 원	368,227	361,993*	332,917
이익잉여금	백만 원	1,592,157	1,307,540*	817,445
자본총계	백만 원	2,270,563	1,979,712	2,296,294
영업이익	백만 원	△18,001	372,508	859,218
당기순이익	백만 원	△407,682	△ 360,575*	△407,682
기본주당순이익	원	△4,540	△3,502	△5,749
희석주당순이익	원	△4,540	△3,502	△5,749

*회사는 유가증권계약과 관련하여 파생상품회계처리의 오류를 수정하여 비교표시목적으로 첨부한 2014년12월31일로 종료되는 보고기간의 재무제표를 재작성 하였으며, 이로 인한 수정내역을 표기함

사회성과

		단위	2013	2014	2015
임직원 현황					
전체 임직원		명	20,433	20,428	20,815*
성별	남성	명	11,724	11,719	11,737
	여성	명	8,709	8,709	9,078
연령별	30세 미만	명	5,076	4,865	5,071
	30~39세	명	6,586	6,475	6,539
	40~49세	명	6,089	6,243	6,183
	50대 이상	명	2,682	2,845	3,022
지역별	국내	명	18,322	18,232	18,481
	해외	명	2,111	2,196	2,334
정규직	남성	명	10,917	10,961	10,990
	여성	명	7,546	7,367	7,517
비정규직	남성	명	807	758	747
	여성	명	1,163	1,342	1,561
관리직	남성	명	2,841	2,750	2,722
	여성	명	914	975	1,104
일반직	남성	명	8,076	8,211	8,268
	여성	명	6,632	6,392	6,413
국내 직원	남성	명	10,549	10,784	10,790
	여성	명	7,513	7,448	7,691
국외 직원	남성	명	1,175	935	947
		명	1,196	1,261	1,387
신규채용 및 이직					
신규채용	남성	명	470	573	504
	여성	명	714	848	1,012
	30세 미만	명	933	1,146	1,264
	30~39세	명	199	241	194
	40~49세	명	43	24	41
	50대 이상	명	9	10	17
	국내	명	861	975	1,037
	해외	명	323	446	479

*해외 현지 직원 및 임원 제외

사회성과

		단위	2013	2014	2015
이직인원	남성	명	402	551	550
	여성	명	788	555	574
	30세 미만	명	473	411	366
	30~39세	명	395	325	336
	40~49세	명	148	99	143
	50대 이상	명	174	271	249
	국내	명	730	743	789
	해외	명	460	363	335
현지인 고용					
현지인 고용 현황	해외사업장 근무인원	명	2,378	2,459	2,599
	현지인 비율	%	88.8	89.3	89.8
	관리자급 현지직원 비율	%	14.1	13.9	13.0
모성보호제도					
모성보호제도 이용 현황	산전후휴가	명	709	702	856
	산전후휴가 복귀율	%	100	100	100
	임신�휴직	명	476	403	463
	육아휴직	명	562	670	735
	육아휴직복귀 후 1년 근무 유지율	%	76.0	78.6	81.5
	남직원 비율	%	1.1	2.1	3.3
단체교섭					
노동조합(일반)	가입대상인원	명	13,839	14,148	14,688
	가입 비율	%	78	74	71
임직원 교육					
교육인원수	남성	명	11,724	11,719	11,737
	여성	명	8,709	8,709	9,078
인당교육시간	남성	명	101	102	85
	여성	명	131	130	126
온라인교육컨텐츠	보유개수	개	862	866	1,102
사회공헌 실적					
사회공헌	일인당 봉사시간	시간	2.0*	1.9	1.7
	사회공헌 비용	백만 원	10,404	9,679	12,562

*몰자리수 조정으로 2.1에서 2.0으로 수정 표기

사회성과

		단위	2013	2014	2015
정보보안					
기업정보보안 교육	국내	명	9,492	7,402	17,116
	해외	명	157	656	3,002
개인정보보호 교육	국내	명	7,379	7,284	7,727
	해외	명	810	599	2,919
고객개인정보	개인정보 유출	건	0	0	0

환경성과

		단위	2013	2014	2015
연료 및 에너지					
항공부문	항공유	Tons	3,923,102	4,006,984	4,083,989
	B-C유	GJ	243,815	174,124	— ¹⁾
	B-B유	GJ	—	—	—
	가스/디젤(경유)	GJ	252,705	245,097	122,781 ²⁾
지상부문 직접 에너지 사용량	보일러 등유	GJ	304	—	—
	부생연료 1호	GJ	15,818	9,675	8,464
	부생연료 2호	GJ	—	82,427	256,037 ³⁾
	휘발유*)	GJ	10,861	10,509	11,072
	항공유	GJ	38,021	33,157	29,715
	도시가스(LNG)	GJ	257,974	241,459	246,072
	액화석유가스	GJ	3,901	3,786	5,676
지상부문 간접에너지 사용량	전기	GJ	1,256,891	1,267,959	1,295,423
	중온수(스팀)	GJ	35,888	25,152	24,077
에너지 집약도	항공부문	MJ/RTK	12.51	12.26	12.28
	지상부문	GJ/10억원	180.68 ⁴⁾	179.22	176.80
온실가스					
온실가스 저감량	경제운항	tCO ₂ e	136,125	141,168	143,019
	성능개선	tCO ₂ e	95,097	97,793	93,346
	비행계획	tCO ₂ e	156,822	168,039	181,159
	중량관리	tCO ₂ e	32,443	24,873	32,456

환경성과

		단위	2013	2014	2015
온실가스					
항공부문 온실가스 배출량	Scope1	tCO ₂ e	12,483,403	12,750,860	12,995,052
지상부문 온실가스 배출량	Scope1	tCO ₂ e	55,674 ⁴⁾	54,201	43,650 ⁴⁾
	Scope2	tCO ₂ e	62,769	62,738	63,694
온실가스 배출 집약도	항공부문	kg_CO ₂ e/100RTK	87.35	85.56	91.29
	지상부문	ton_CO ₂ e/10억 원	10.11 ⁴⁾	10.01 ⁴⁾	9.52 ⁴⁾
수자원					
용수 사용	총 취수량	tons	1,250,341	1,300,020	1,407,453
	재활용량	tons	27,000	19,390 ⁴⁾	22,450
	재활용률	%	2.16	1.49 ⁴⁾	1.60
수질오염물질 배출량	BOD	tons	39,677	42,293	52,832
	COD	tons	39,518	25,643	27,725
	SS	tons	43,436	34,691	40,950
	T-N	tons	5,282	4,050	4,025
	T-P	tons	1,000	1,041	0,933
대기					
대기오염물질 배출량	먼지	tons	23	27	23
	THC	tons	20	29	30
	NO _x	tons	65,755	67,190	68,543
	SO _x	tons	7	11.2	4.6
	SO ₂	tons	3,902 ⁴⁾	3,987 ⁴⁾	4,063
폐기물					
폐기물 발생량	생활계	tons	23,244	23,825	24,253
	배출계	tons	1,043	1,032	995
	지정	tons	663	602	771
폐기물 처리량	소각	tons	13,983	14,357	15,128
	매립	tons	641	621	474
	재활용	tons	10,326	10,481	10,417

1) 2015년부터 사용량 없음

2) 리무진사업소 이관으로 사용량 급감

3) 테크센터 연료 B-C유에서 부생2호로 변경되어 사용량 증가

4) 계산기준 변경으로 데이터 수정

대한항공 이해관계자 귀중

한국생산성본부(이하 '검증인')는 ㈜대한항공으로부터 '2016 대한항공 지속가능성보고서 (이하 '보고서')'에 대한 제3자 검증을 요청 받아 다음과 같이 검증의견을 제출합니다.

책임과 독립성

본 보고서에 기술된 정보와 의견에 대한 책임은 전적으로 대한항공에 있습니다. 본 검증인은 보고서에 대한 검증의견에 대해 책임지며, 독립된 검증기관으로서 본 보고서의 작성에 일절 참여하지 않았으며 독립성을 저해할 수 있는 어떠한 이해관계도 맺고 있지 않습니다.

검증 기준

본 검증은 AA1000AS(2008)1검증표준을 기준으로 Type 1 검증유형과 검증의 중간 수준(Moderate Level)에 맞추어 수행하였으며, AA1000APS(2008)2검증원칙에 따라 포괄성, 중요성, 대응성의 원칙에 대한 적합성 여부를 확인하였습니다. 또한 보고 내용이 GRI G4 Guideline 기준을 준수하였는지 확인하였습니다.

제한 사항

본 검증은 상기의 검증기준에 따라 2013, 2014, 2015년도 성과에 대하여 검증을 실시하였으며, 보고서에 기재된 성과에 대한 신뢰성을 다음과 같이 확인하였습니다. 재무 데이터는 회계감사기관의 감사를 받은 재무제표 및 공시자료를 통해 확인하였으며, 환경 및 사회적 성과 데이터는 취합된 데이터를 확인하는 형식으로 검증을 진행하였습니다. 현장검증은 서울 본사에 대해 제한적으로 실시하였으며, 향후 추가적인 검증 절차가 수행될 경우 그 결과가 달라질 수 있음을 밝힙니다.

검증 방법

본 검증은 다음과 같은 방법으로 진행하였습니다.

- GRI G4 Guideline의 Core Option에 대한 요구사항을 충족하였는지를 확인하였습니다.
- GRI G4 Guideline을 기준으로 보고 내용 및 품질에 대한 원칙의 준수 여부를 확인 하였습니다.
- 미디어 리서치 및 벤치마킹 분석을 통해 본 보고서에서 다루어진 주요 이슈의 선정 및 기술 내용의 적절성을 점검하였습니다.
- 보고서 내에 기술된 내용의 적합성과 표현상의 오류를 다른 출처와의 비교 분석 등을 통해 점검하였습니다.
- 서울 본사에 대한 현장검증을 통해 주요 데이터 및 정보에 대한 근거를 확인하고 담당자와의 면담을 통해 내부 프로세스 및 시스템을 확인하였습니다.
- 본 검증 업무의 범위와 경계는 보고서의 시간적, 지역적, 가치사슬상 보고 경계를 따르고 있습니다. 이에 따라 검증 업무의 범위는 연결 매출 기준 100%를 만족하며, 특별한 언급이 없는 경우 공급망에 대한 데이터는 검증 범위에 포함하지 않았습니다.

검증 결과

검증인은 본 보고서가 대한항공의 지속가능경영 활동 및 성과를 성실하고 공정하게 반영하고 있음을 확인하였습니다. 또한 본 검증을 통해 금번 대한항공 보고서가 GRI G4 Guideline의 Core Option에 대한 요구사항을 충족하고 있음을 확인하였습니다.

일반표준공개(General Standard Disclosures)의 경우 Core Option에 대한 요구사항을 준수하여 작성하고 있음을 확인하였으며, 특정표준공개(Specific Standard Disclosures)의 경우 아래와 같이 보고항목 결정 프로세스를 통해 도출된 중대성 이슈 (Material Issues)에 대한 DMA(Disclosure on Management Approach) 및 지표 (Indicators)를 검토하였습니다.

Material Aspects	DMA & Indicators	Material Issues
경제성과	DMA – 경제성과, G4-EC1~EC3	지속가능한 성장동력 확보
고객 안전보건	DMA – 고객 안전보건, G4-PR1, PR2	완벽한 안전운항
산업안전보건	DMA – 산업안전보건, G4-LA6	
노사관계 & 노동관행 고충처리	DMA – 노사관계, 노동관행 고충처리, G4-LA4, G4-LA16	소통의 기업문화 조성
에너지 & 배출	DMA – 에너지, 배출, G4-EN3~7, EN15, EN16, EN18, EN19, EN21	기후변화 대응
제품 및 서비스 라벨링	DMA – 제품 및 서비스 라벨링, G4-PR5	고객관계 관리 강화

특정표준공개(Specific Standard Disclosures) 중 비중요 측면(Non-Material Aspects)에 대한 지표(Indicators)를 검토하였으며, 이에 대한 사항은 GRI Content Index 페이지에 별도 표기하였습니다.

• 포괄성(Inclusivity): 이해관계자의 참여

대한항공은 지속가능경영 이슈와 관련하여 포괄적인 이해관계자 참여를 실시하고 있습니다. 주요 이해관계자에 대한 커뮤니케이션을 통해 이해관계자들의 요구사항을 파악하고 있음을 확인하였습니다.

• 중요성(Materiality): 주요 이슈의 선정 및 보고

대한항공은 이해관계자들이 제기한 이슈와 함께 내외부 환경 분석을 통해 대한항공 및 이해관계자에게 영향을 미치는 이슈를 선정하고 있음을 확인하였습니다. 이러한 이슈에 대해 중요성 평가를 통해 이해관계자 관심도 및 비즈니스 영향도를 파악하여 9개의 핵심이슈를 도출하였으며, 보고서 각 페이지에 균형적으로 반영하고 있음을 확인하였습니다.

• 대응성(Responsiveness): 이슈에 대한 조직의 대응

대한항공은 이해관계자 및 조직의 성과에 영향을 미치는 핵심 이슈들의 중요성에 대해 파악하고, 그에 대응하기 위한 활동을 실시했으며, 그 내용들을 보고서에 적절하게 기술하고 있습니다. 성과에 영향을 미치는 주요한 사항들에 대해서는 조직, 프로세스, 성과관리 등의 체계를 구축함으로써 지속가능성을 제고하고 있음을 확인하였습니다.

권고 사항

본 검증인은 대한항공의 지속가능 수준 제고를 위해 다음의 내용을 제언하는 바입니다.

- 매년 중요한 이슈를 선정하여 보고하는 현재의 방식과 함께 장기적 관점에서 추진해야 하는 경영활동 영역을 선정하고 각 영역별 목표와 성과를 제시할 수 있는 지속가능 경영 체계의 구축이 필요합니다.
- 항공산업은 다양한 협력업체와의 협업이 필요합니다. 공급망에서 발생할 수 있는 지속가능경영 이슈에 대한 관리와 개선을 진행한다면 대한항공의 지속가능성은 보다 높아질 수 있을 것입니다.



2016년 08월

한국생산성본부 회장 홍순직

센터장 김동수

팀장 이양호

연구원 정애진

한국생산성본부 지속가능경영센터는 이해관계자 참여 및 검증 글로벌 국제 표준 AA1000 제정 기관인 Accountability 사로부터 공식 인증을 받은 검증기관으로서 단독 검증을 수행할 수 있는 자격을 지니고 있습니다. 또한, 검증위원단의 경우, 지속가능경영 전문 및 검증에서 경험을 쌓고 전문교육을 이수한 전문가들로 구성되어 있습니다.

1. AA1000AS(2008) : AA1000 Assurance Standard(2008), Accountability 사가 제정한 글로벌 검증 표준으로 경영 성과에 대한 조직 운영, 원칙에 대한 준수 여부, 성과 정보의 신뢰성을 평가하여 지속가능경영 이슈를 보고하는 방법을 제공하고 있음
2. AA1000APS(2008) : AA1000 Account Ability Principles Standard(2008)로 Accountability 사가 제정한 글로벌 검증 원칙으로 AA1000 표준의 근간이 되는 원칙을 제공하고 있음

일반표준공개		
일반표준공개		페이지
전략 및 분석		
G4-1	최고 의사 결정권자(예: CEO, 회장 또는 동급 임원)가 보고 조직 및 전략과 지속가능성의 연관성을 밝힌 선언문	4
조직 프로필		
G4-3	조직 명칭	6
G4-4	대표 브랜드, 제품 및 서비스	6
G4-5	본사/본부 소재지	6
G4-6	보고 조직이 영업 중인 국가 수, 주요 사업장이 있거나 보고서에서 다루는 지속가능성 문제와 구체적인 연관성을 갖는 국가명	6, 8
G4-7	소유 구조 특성 및 법적 형태	6, 8
G4-8	대상 시장 (지역별 구분, 사업 분야, 고객/수익자 유형)	6, 8
G4-9	보고 조직의 규모 - 총 임직원 수 / - 총 영업장 수 - 순 매출액(사기업) 혹은 순수익(공기업) - 자기자본과 타인자본으로 구분된 자본총액(사기업) - 제공중인 제품 혹은 서비스의 양	6, 14
G4-10	a. 고용계약 및 성별 전체 근로자 수 b. 고용 유형 및 성별 전체 정규 근로자 수 c. 근로자와 피감독근로자 별, 성별로 전체 인력 d. 지역 및 성별 전체인력 e. 자영업자나 혹은 계약자의 피감독근로자가 중요한 조직의 업무를 수행하는 지 여부 f. 근로자 수의 중요한 변화 (ex: 관광업 또는 농업에서의 고용인력의 계절적 변화)	73
G4-11	단체협약 적용 대상 근로자 비율	48
G4-12	조직의 공급망에 대한 설명	88, 89
G4-13	보고기간 동안 발생한 조직의 규모, 구조, 소유, 공급망과 관련된 중대한 변화	2
G4-14	사전예방의 원칙과 접근방법 채택 여부 및 채택 방식에 대한 설명	29, 56
G4-15	경제/환경/사회 현장, 원칙 등 가입하거나 지지하고 있는 외부 이니셔티브	107
G4-16	협회 (예: 산업 협회) 및 국가별/국제적 정책 기구 멤버십 획득 현황	108

일반표준공개

페이지

파악된 중대측면과 경계

G4-17	a. 조직의 연결재무제표 혹은 동등한 문서에 포함되는 모든 주체의 리스트 b. 조직의 연결재무제표 혹은 동등한 문서에 포함되었으나 보고되지 않은 주체	2
G4-18	a. 보고 내용 정의 프로세스 b. 보고 내용 정의를 위한 보고 원칙 실행방법	16
G4-19	보고 내용 정의 프로세스에서 확인된 중요성 측면	17
G4-20	보고된 중요 측면(Aspect)에 대한 조직내의 경계 * 조직내에서 보고된 측면의 중요성 여부 * 보고된 측면이 조직내 모든 객체에 중요하지 않은 경우(G4-17지표에 따라) 다음 중 한가지를 선택하여 보고 - G4-17 지표에 포함된 객체의 리스트 또는 그룹 중 중요측면에 포함되지 않는 객체 - G4-17 지표에 포함된 객체의 리스트 또는 그룹 중 중요측면에 포함된 객체 * 조직 내 측면의 경계와 관련된 한계	17
G4-21	보고된 중요 측면(Aspect)에 대한 조직외부의 경계 * 조직외부에서 보고된 측면의 중요성 여부 * 해당 측면이 조직 외부에서 중요한 경우 그 객체, 또한 해당 측면이 중요한 지리적 위치 * 조직 외부 측면의 경계와 관련된 한계	17
G4-22	이전 보고서에 제시된 정보의 수정 보고 및 이로 인한 영향과 수정 사유	99
G4-23	이전 보고 기간 대비 보고서의 범위, 경계 상의 중요한 변화	-
이해관계자 참여		
G4-24	조직과 관련된 이해관계자 그룹 목록	16
G4-25	조직이 관여할 이해관계자 파악 및 선정 기준	16
G4-26	참여 유형, 이해관계자 그룹별 참여 빈도 등 이해관계자 참여 방식	16
G4-27	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사, 이에 대한 대처 방식, 핵심 주제와 관심사에서 제기된 이해관계자 그룹	31, 43, 49, 61, 69
보고서 프로필		
G4-28	보고 대상 기간 (예: 회계 연도/달력 연도)	2
G4-29	가장 최근 보고서 발간 일자 (존재하는 경우)	2
G4-30	보고 주기 (매년, 격년 등)	2
G4-31	보고서 및 관련 내용에 대한 문의처	2

일반표준공개		페이지
보고서 프로필		
G4-32	a. 조직이 선택한 'In accordance' 옵션	2
	b. GRI 컨텐츠 인덱스	102
	c. 외부검증보고서(외부검증수행시)	100
G4-33	a. 외부 검증에 대한 정책 및 현재 활동	100
	b. 외부 검증보고서가 수록되지 않은 경우 외부 검증의 범위와 근거	
	c. 보고 조직과 검증기관 간의 관계	
	d. 최고 의사결정기관 혹은 임원의 검증 관여 여부	
거버넌스		
G4-34	최고 의사결정기구 산하의 위원회를 포함한 조직의 거버넌스, 경제, 환경, 사회적 영향을 결정하는 위원회	14
윤리성 및 청렴성		
G4-56	기업의 행동강령 또는 윤리강령	18

특정표준공개

측면	중요측면	경영접근방식공개와 지표	세부내용	페이지
경제				
경제성과	●	G4-EC1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분 - 예: 수익, 영업 비용, 직원 보상, 기부, 지역사회 투자, 이익잉여금, 자본비용, 세금 등	28
		G4-EC2	기후 변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	51~56
		G4-EC3	연금 지원 범위	79
시장지위		G4-EC5	최저임금과 비교한 초임임금 비율	73
		G4-EC6	주요 사업장의 현지에서 고용된 고위 경영진의 비율	74
간접 경제효과		G4-EC7	사회기반시설 투자와 지원 서비스의 개발 및 영향	89
		G4-EC8	영향 규모 등 중요한 간접 경제효과	89
환경				
에너지	●	G4-EN3	조직 내 에너지소비	54, 98
		G4-EN4	조직 밖에서의 에너지소비	54, 98
		G4-EN5	에너지 집약도	54, 98
		G4-EN6	에너지소비 감축	54, 98
		G4-EN7	제품 및 서비스의 에너지 요구량 감축	54, 98
배출	●	G4-EN15	직접 온실가스 배출량(SCOPE 1)	99
		G4-EN16	간접 온실가스 배출량(SCOPE 2)	99
		G4-EN18	온실가스 배출원 단위	54
		G4-EN19	온실가스 감축량	54, 98
		G4-EN21	NOx, SOx및 기타 중요한 대기 배출물	99

특정표준공개				
측면	중요측면	경영접근방식공개와 지표	세부내용	페이지
사회				
노동관행 및 노동권				
고용		G4-LA1	신규직원 채용 그리고 직원 이직 건수 및 비율(연령층, 성별 및 지역별)	73, 96~97
		G4-LA2	주요 사업장 별로 임시직 또는 시간제 직원에게는 제공하지 않고 통상근로자에 게만 제공하는 혜택	75
		G4-LA3	육아휴직 이후 성별 복직 및 유지비율	97
노사관계	●	G4-LA4	중요한 사업 변동 사항에 대한 최소 통보 기간(단체 협약에 명시 여부 포함)	48, 97
산업안전보건	●	G4-LA6	부상유형, 부상률, 직업병, 손실 일수, 결근 및 업무 관련 재해 건수(지역별 및 성별)	40
훈련 및 교육		G4-LA9	직원 형태별 및 성별 일인당 연평균 교육시간	77, 97
		G4-LA10	지속적인 고용과 퇴직직원 지원을 위한 직무 교육 및 평생 학습 프로그램	77
		G4-LA11	정기 성과평가 및 경력 개발 심사 대상 직원의 성별 비율	75
다양성과 기회균등		G4-LA12	이사회 및 직원의 직원 범주(형태)별 구성 현황 (성, 연령, 소수 계층 등 다양성 지표 기준)	14
노동관행 고충처리제도	●	G4-LA16	공식 고충처리제도에 의해 접수, 발견, 해결된 노동관행에 관한 고충 건수	45
인권				
차별금지		G4-HR3	총 차별 건수 및 관련 조치	74
사회				
지역사회		G4-SO1	지역사회에 대한 참여, 영향평가 및 개발프로그램을 실시한 사업의 비율	89, 93
반부패		G4-SO4	반부패 방침 및 행동방식에 대한 커뮤니케이션 및 교육	18~19
		G4-SO5	확정된 부패사건 및 조치	19
제품책임				
고객 안전보건	●	G4-PR1	개선을 위해 안전보건 영향을 평가한 주요 제품 및 서비스군의 비율	33~35
		G4-PR2	제품생명주기 동안 제품 및 서비스의 안전보건 영향에 관한 법률규정 및 자율규정을 위반한 사건의 수(처분 결과)	33~35
제품 및 서비스 라벨링(고객만족)	●	G4-PR5	고객 만족도 조사 결과	87
고객개인정보보호		G4-PR8	고객 개인 정보 보호 위반 및 고객 데이터 분실과 관련하여 제기된 불만 건수	98

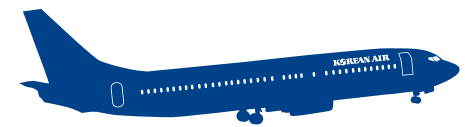
구분	원칙	대한항공의 활동	보고 페이지
인권	1 우리는 국제적으로 선포된 인권보호를 지지하고 존중한다. 2 우리는 인권침해에 연루되지 않도록 한다.	• 사내 윤리 교육 및 성희롱 예방 교육 과정 운영	19
노동	3 우리는 결사의 자유와 단체교섭의 실질적 권리를 보장한다. 4 우리는 모든 형태의 강제노동을 배제한다. 5 우리는 아동노동을 효과적으로 근절한다. 6 우리는 고용 및 업무에 있어서 차별을 근절한다.	• 결사 및 단체교섭의 자유 행사 권리 보장 • 근로기준법 및 국제노동기구(ILO)에서 정한 규정에 따라 강제 노동 및 아동노동에 대한 조항 준수, 아동노동 및 강제노동 위반 사례 없음 • 여성인력 확대 및 장애인 고용 증진 • 국적, 문화, 종교 등에 대한 차별 없이 해외 인력 고용	48, 74, 79
환경	7 우리는 환경 문제에 대한 예방적 접근을 지지한다. 8 우리는 환경적 책임을 강화하는 조치를 이행한다. 9 우리는 환경 친화적인 기술의 개발과 확산을 장려한다.	• 사업장 내 오염물질 배출 규정 철저 준수 • 전사 ISO14001 인증 • 온실가스 인벤토리 시스템 구축 및 온실가스 감축 활동 추진 • 연료 효율이 높고 소음 적은 최신 친환경 항공기 및 엔진 지속 도입	55~61
반부패	10 우리는 부당 취득 및 뇌물 등 모든 형태의 부패에 반대한다.	• 윤리헌장 제정 선포 및 유엔 글로벌 콤팩트 10대 원칙 준수 • 반부패 교육 실시 • 내부 비리 신고제도 운영 • 공정거래 자율 준수 프로그램 운영 • 준법지원제도 도입	18~19

주요 수상현황 및 협회가입

108

수상내용	시상처	일자
TVCF AWARD 2014 동상	(주)에드크림-TVCF.CO.KR	2015.1.15
Fast Growing Carrier 2014	Pulkovo Airport	2015.1.23
Cellars in the Sky Award 2014 Best First Class Fortified or Dessert Wine 2위 Best Business Class Wine Cellar 3위	Business Traveler 紙	2015.2.23
Excellent On-Time-Performance(OTP) record 2014	Malaysia Airlines	2015.3.4
Air Cargo Award of Excellence 'Gold Award'	Air Cargo World	2015.3.10
Zero Foreign Object(FOB) record 2014	Malaysia Airlines	2015.3.18
테크센터 무재해 22배수 달성	한국산업안전보건공단	2015.4.10
Best In-Flight Duty Free	PAX Readership Awards	2015.4.15
Top Airline by Absolute Growth in Passenger Carriage (North East Asia)	Changi Airport Group	2015.4.23
글로벌고객만족도(GCSI) 항공여객운송서비스 부문 1위	일본능률협회컨설팅	2015.6.18
2015 상반기 에코마일리지 우수단체 선정	강서구청	2015.7.20
테크센터 무재해 25배수 달성	한국산업안전보건공단	2015.7.27
Russian Business Travel & MICE Award Best Airline for Business Travelers 부문 2위	Business Travel	2015.10.1
2015 최우수 항공사 TOP10	私家地理(Travel+)	2015.10.13
Editor's Choice Awards 부문 Marketing Award of the Year	Payload Asia Award	2015.10.15
A330 Award for TOP Operational Excellence	AIRBUS	2015.10.26
항공우주사업본부 안전공로표창	한국산업안전보건공단	2015.11.9
제42회 매일경제 광고대상	매일경제	2015.11.24
TOP10 항공사	漫绿(Travel+Leisure)	2015.11.26
재중한국 CSR 모범기업 우수전략 부문 우수상	주중한국대사관	2015.12.4
Governor's North Star Awards for International Excellence	알래스카 주정부	2015.12.15
우수 방산업체 표창	국방부	2015.12.16
중국인에게 사랑 받는 최고의 외국 항공사 TOP3	GLOBAL TIMES(环球时报)	2015.12.17

구분	협회 및 단체명
항공	IATA(International Air Transport Association, 국제항공운송협회) AAPA(Association of Asia Pacific Airlines, 아시아태평양항공사협회), SkyTeam, 한국항공진흥협회, (사)대한민국항공회, 한국항공우주기술협회, 한국항공우주학회, 한국항공우주법학회, 한국항공경영학회
경제	지속가능발전기업협의회, 대한상의지속가능경영원, 전국경제인연합회, 한국경제연구원, 한국경영자총협회, 대한상공회의소, 경제단체협의회, 한일경제협회, 한국상장회사협의회, 한국증권거래소, 한국관세물류협회, 전경련 국제경영원, 한국무역협회, 한미경제협의회
환경	녹색기업협의회, 녹색성장기업협의회, 강서기업환경실천단, 항공부문 온실가스 자발적 감축 협의회
사회	나눔국민운동본부, (사)개인정보보호협의회, 한국선진화포럼, ASIA SOCIETY KOREA CENTER, 한-몽골 포럼, 유엔글로벌콤팩트, 서울국제포럼, 한국메세나협회, 한국능률협회, 다카마도노미야 기념재단, 국제백신연구소 한국후원회





서울특별시 강서구 하늘길 260(공항동) 우)07505 Tel +82-2-2656-7114 www.koreanair.com

