

# 세계로 가는 길, 미래로 가는 길.

Global Business Partner



## ABOUT THIS REPORT

### 보고서 개요 및 특징

KOTRA는 2011년부터 매년 '지속가능경영 & 인권경영 보고서'를 발행하여 지속가능경영 추진 활동과 주요 성과를 이해관계자들과 공유하고 있습니다. '2018 KOTRA 지속가능경영 & 인권경영 보고서'는 KOTRA가 발행하는 여덟 번째 보고서로 재무적 성과뿐만 아니라 사회적 가치 창출을 위한 활동을 포함한 비재무적 성과를 포함하고 있습니다. 본 보고서는 GRI Standards, UNGP Reporting Framework, UN Global Compact, UN Sustainable Development Goals 등의 외부 표준 및 프레임워크를 반영하였습니다. 또한 중대성 평가를 실시하여 이해관계자에게 중요하다고 판단되는 토픽을 중점적으로 보고서에 포함하였습니다.

### 보고 원칙

GRI(Global Reporting Initiative) Standards 100-400규격의 Core Option에 부합하도록 작성되었습니다.

### 보고 범위

본 보고서는 GRI 가이드라인의 보고 범위 및 경계 설정 지침에 따라 KOTRA 본사 및 해외무역관 활동 내용을 담고 있으며, 경계가 상이한 경우에는 보고서 내에 별도의 기준을 명시하였습니다.

### 보고 기간

본 보고서는 2018년 1월 1일부터 2018년 12월 31일까지의 지속가능경영 활동 및 성과를 담고 있으며 2019년 상반기 활동성과도 일부 포함하고 있습니다. 필요한 경우 시계열에 따른 추이를 보여주기 위하여 최근 3개 회계연도 데이터를 활용하였습니다.

### 보고서 검증

보고 내용의 신뢰성 제고와 품질 향상을 위해 제3자 검증기관을 통해 외부검증을 시행하였습니다.

### 추가 정보

보다 자세한 정보는 KOTRA 홈페이지를 통해 공개하고 있습니다. 보고서에 관한 의견은 아래 연락처로 문의해 주시기 바랍니다.

대한무역투자진흥공사(KOTRA)

서울시 서초구 한릉로 13 기획조정실 경영관리팀

Tel 02-3460-7075

Fax 02-3460-7908

E-mail sustainability@kotra.or.kr

www.kotra.or.kr

---

발간자료번호 KOTRA자료 19-022

ISBN 979-11-6097-958-9 (95320)

---

## CONTENTS

### Overview

- 02 CEO Message
- 04 2018 KOTRA Highlights
- 06 KOTRA 소개
- 08 글로벌 네트워크
- 10 지배구조
- 12 윤리경영
- 14 이해관계자 참여
- 16 중대성 평가

18



### KOTRA의 사회적 가치

- 20 KOTRA가 걸어온 길
- 22 KOTRA의 사회적 가치 창출
- 24 KOTRA가 나아갈 길

26



### 공정하고 혁신적인 포용적 무역 지원

- 28 중소기업의 글로벌 경쟁력 강화 지원
- 32 중소·중견기업의 수출 지원사업
- 36 국내기업의 해외진출 지원사업
- 40 외국인 투자유치 및 사후관리 사업
- 44 지속가능한 일자리 창출

48



### Human Rights Report

- 50 인권경영

### 함께 성장하는 공동체

- 60 지역사회 참여와 발전
- 66 환경·안전 관리 강화

58



### Appendix

- 72 고객중심경영
- 74 동반성장
- 76 인재경영
- 78 정보보안
- 80 리스크 관리
- 82 지속가능경영 성과
- 91 GRI Index
- 95 UNGP Reporting Framework
- 96 제3자 검증의견서
- 98 지속가능경영 이니셔티브
- 100 수상실적 및 가입단체

## CEO Message

KOTRA는 일류  
무역투자진흥기관으로서  
국가 무역·투자의  
새로운 방향을 제시하고  
선도하여 더 나은 미래를  
열어가겠습니다.



최근 세계 교역 여건은 주요국 간 통상 마찰이 심화되고 보호무역주의가 강화되고 있습니다. 또한 기술과 산업의 혁신이 빠르게 진행되면서 기존 교역의 주체와 방식, 구조에 근본적인 변화가 발생하고 있습니다. KOTRA는 이러한 환경에 대응하며 일류 무역투자진흥기관으로서 본연의 역할을 충실히 이행하고 있습니다.

특히 2018년에는 'KOTRA 다움'을 지향하며 시대적 요구에 부응하고 자 총력을 기울였습니다. 기관의 비전과 핵심가치를 재설정하고, 新경영 전략 수립과 이행체계를 구축하였습니다. '고객과 현장' 중심의 기관 운영을 통해 적극적인 소통을 추진하고 다양한 '국민체감형' 혁신 성과를 창출하였습니다.

#### 첫째, 사상 최대 수출액과 외국인 투자 유치 실현에 기여하였습니다.

KOTRA는 역대 최고 수출액 6,049억 달러와 외국인 투자 유치 269억 달러 달성에 앞장섰습니다. 수출 기업 수 늘리기, 품목 및 시장 다변화 등 수출구조 개선에 노력하였습니다. 특히 내수 중소기업 2,617개사를 새롭게 수출기업으로 전환토록 지원하였습니다. 또한 비수도권 투자 유치 55.5억 달러, 신성장산업 17.5억 달러, 주력산업 29.2억 달러 등 우리경제에 도움 되는 외국인 투자를 중점 유치하였습니다. 이와 같은 성과를 인정받아 KOTRA는 국제무역센터(ITC)로부터 세계무역진흥 기관상을 수상하였습니다.

#### 둘째, 글로벌 일자리 창출 선도 기관으로 자리매김하였습니다.

우리 청년의 해외취업과 해외창업 지원으로 양질의 일자리 확보에 앞장서고, '고용창출' 효과가 높은 산업의 투자유치를 통해 국내 일자리 증대에도 기여하였습니다. 2018년 한 해 동안 797명의 해외취업을 지원하고, 국내에 진출한 외국인투자기업이 16,296명을 신규 고용하도록 지원하였습니다. 이러한 사회적 공헌을 인정받아 해외취업 유공 대통령 표창을 수상하였습니다.

#### 셋째, 신뢰받는 공공기관으로서 사회적 가치 실현을 적극 추진하였습니다.

KOTRA의 사회적 가치 비전인 '국민에게 신뢰받는 글로벌 성장 파트너' 달성을 위해 4대 전략 목표를 설정하고 이에 따른 세부 과제를 실행에 옮겼습니다. 기술학교, 다문화무역인 육성, 노사합동 CSR

등 국내외 공헌 활동을 전개하였습니다. 또한, 맞춤형 지원으로 사회적 경제기업 154개사를 수출 할 수 있도록 도와주었으며 공정거래와 상생을 도모하는 대·중소협력 동반진출 사업을 추진하였습니다. 이러한 노력을 인정받아 동반성장 및 고객만족도 정부 평가에서 최고 등급을 달성하였습니다.

#### 넷째, 국가 균형발전을 위한 지방 협력 생태계 조성을 확대하였습니다.

지방지원단 인력 증원, 경기북부지원단 신설, 지역특화사업 증대 등 지방 지원을 강화하였습니다. 지자체 협력 및 공동사업 추진으로 지방 기업 신규수출기업화 성과와 비수도권 투자유치액이 각 6.3%, 6.5% 증가하였습니다. 특히 지역 위기 산업에 대한 맞춤형 지원 사업 확대를 통해 자동차조선 기자재 수출액 28% 증가에 기여하였습니다.

#### 다섯째, 기관운영 전반에 대한 혁신을 추구하였습니다.

고객과 현장을 중시하며 성과와 내실 중심의 사업으로 혁신성과를 극대화 했습니다. 전세계 무역관을 우리 기업의 해외사무소로 활용할 수 있도록 개방하였으며, 이는 공공기관 혁신 우수사례로 선정되기도 했습니다. 또한 해외무역관장직을 대외에 최초로 개방하여 조직 전문성을 강화하였고, 임직원간 소통활동을 통해 혁신이 내재화 되도록 노력하였습니다.

앞으로도 KOTRA는 중소중견기업의 해외시장 진출과 글로벌 일자리 창출을 최우선 목표로 설정하고 업무에 매진하겠습니다. 수시로 중소기업 현장 방문 및 수출기업간담회를 통하여 지역·산업별 애로 사항을 청취하면서 해외진출을 지원하겠습니다. 일류 무역투자진흥 기관으로서의 열정과 노력으로 국가 무역·투자의 새로운 방향을 제시하고 선도하여 더 나은 미래를 열어하겠습니다.

감사합니다.

권 평 오

KOTRA 사장

# 2018 KOTRA Highlights

01



## 지속적인 혁신 추진

- '한국에서 가장 존경받는 CEO상' 및 '세계무역진흥기관(WTPO Award) 생태계 조성 혁신상' 수상
- 경영환경 변화에 따른 비전 및 핵심가치 재설정
- 국민 체감형 45개 혁신과제 발굴 및 실행

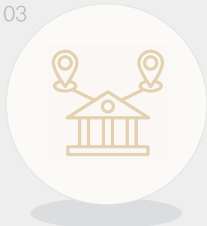
02



## 해외 보직과 무역관 개방

- '열린 무역관' 기획재정부 공공기관 혁신 우수사례 선정
- 무역관장보직 외부 개방을 통한 5개 해외무역관 관장 임명
- 우리 기업인이 KOTRA 해외무역관을 자유롭게 사용하도록 전면 개방(123개소)
- 워싱턴, 청두, 뭄바이, 바르샤바, 키토 무역관장 보직 외부 개방

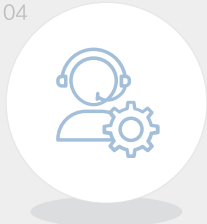
03



## 지방 협력 생태계 조성

- 지역특화사업 70회 진행, 지방 기업 신규수출기업화 6.3% 상승, 비수도권 투자유치액 6.5% 상승
- 지방지원단 인력 증원과 경기북부지원단 신설
- 특화사업비 확대(11억 원 → 19.5억 원)
- 지역별 수출 및 투자유지 맞춤형 사업 활성화를 위한 기관장의 지방기업 및 광역단체장 방문

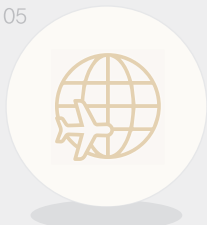
04



## 고객 지원체계 개선

- 기획재정부 고객만족도(PCSI) 5년 연속 S등급 달성, 무료상담 고객수 21.4% ↑, KOTRA 사업 참여 고객 수 5.1% ↑
- 무료상담부터 고객별 맞춤형 사업 운영
- 고객 응대표준 개선, 서비스 리콜제 확대, 콜백 담당관 도입 등을 통한 고객 서비스 정비

05

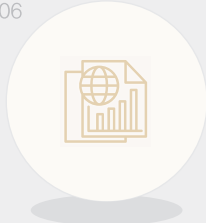


## 사회적경제기업 글로벌화 지원

- 2018년 한국의 경영대상 '사회적 가치 부문 대상' 수상 및 기획재정부 '사회적경제기업 글로벌화 우수사업' 선정
- 유명 디자이너 섭외를 통한 사회적경제기업 토탈 멘토링 서비스 제공
- 예술인 매칭 아트콜라보 사업을 통한 사회적경제기업 디자인 역량 강화



06



### 수출 6,000억 달러 돌파에 이바지

- 내수기업 수출기업화 2,617개사
- 중소기업 수출 역대 최고 달성(신시장 개척 2,709건, 맞춤형 수출액 102.4억 달러)  
수출 기업 수 늘리기, 품목 및 시장 다변화 등을 통한 수출구조 개선

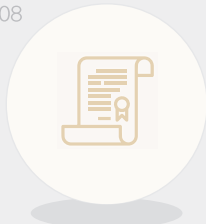
07



### 269억 달러 투자유치 달성에 이바지

- 비수도권 투자유치 55.5억 달러, 신성장산업 17.5억 달러, 주력산업 29.2억 달러 투자유치
- 3년 연속 아시아태평양지역 '최우수 국가 투자유치기관(Top IPA)'으로 선정  
비수도권, 신성장산업, 주력산업 등 우리경제에 도움이 되는 외국인투자 중점 유치

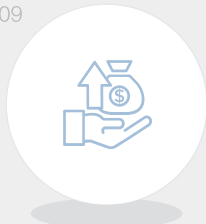
08



### 글로벌 일자리 창출 선도

- 해외취업 유공 정부포상에 선정되어 '대통령 표창' 수상
- 해외취업 797명, 외국인투자기업 고용 16,296명, 유턴기업 125명의 일자리 창출  
청년을 위한 해외취업과 해외창업 지원을 통한 양질의 일자리 확보  
국내복귀 지원 등을 통한 국내 일자리 증대에 기여

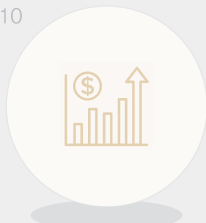
09



### 혁신성장 유망분야 육성 및 위기산업 상생 마케팅 강화

- 동반성장 평가 최고 등급 '우수' 달성
- 서비스, ICT, 의료바이오 등 신성장 분야 수출지원 성과 25% ↑
- 자동차 및 조선 기자재 수출액 28% ↑  
13대 혁신성장 유망 분야별 맞춤형 지원 사업 발굴 및 실행  
수출 성과가 낮은 위기산업 중소기업에 대한 맞춤형 지원 사업 확대

10



### 경제외교를 활용한 중소기업 지원 및 신남방과 신북방 진출 확대

- 경제외교 상담 건수 26.7% ↑, 후속지원 성과 창출금액 3.8배 ↑
- 신남방과 신북방 지역 수출 금액 6% ↑, 국내기업 현지진출 건수 75.7% ↑  
'비즈니스 파트너십' 개최 및 중소기업 참여 확대  
베트남, 인도, 싱가포르, 러시아 정상방문 연계 경험 프로그램 다양화

## KOTRA 소개

### KOTRA의 역할

KOTRA는 대한민국의 무역 진흥, 국내외 기업 간의 투자 및 산업기술 협력 지원, 해외 전문 인력의 유치 지원, 정부 간 수출 계약 등에 관한 업무를 수행하여 국민경제 발전에 기여하고자 설립되었습니다. 최근에는 빠른 대내외 환경 변화에 대응하기 위해 국가 무역투자 진흥기관으로서의 역량을 더욱 강화함과 동시에 적극적인 정부 정책 이행으로 대한민국 발전에 이바지하는 기관이 되고자 노력하고 있습니다.

### 일반현황

2018년 12월 31일 기준

기업명	대한무역투자진흥공사(Korea Trade-Investment Promotion Agency)
본사위치	(06792) 서울시 서초구 현릉로 13
주무기관	산업통상자원부
설립일자	1962년 6월 21일
주주구성	정부 100%
설립근거	대한무역투자진흥공사법(법률 제1059호, 1962.4.24 제정)
자본금	550억 원
임직원 수	982명
조직	본사: 6본부 32실 3센터 / 국내: 12개 지원단, 1개 사무소 / 해외: 85개국, 10개 지역본부, 127개 해외무역관

### KOTRA의 경영방침

KOTRA는 시대적 요구에 부응하는 기관으로 거듭나기 위해 지속적으로 노력을 기울이고 있습니다. 2018년 KOTRA는 기관의 효율성과 사회적 가치 창출 사이의 균형점 확보를 위해 새로운 비전을 수립하였습니다. 이에 따라 비전 달성과 연계된 핵심가치를 재설정하였고 새로운 슬로건인 '글로벌 비즈니스를 같이 하는 든든한 동반자(PARTNER)'를 도출하였습니다.

### 전략체계도

미션	글로벌 비즈니스 지원으로 국민경제 발전에 이바지			
비전	중소·중견기업의 해외시장 진출과 글로벌 일자리 창출을 선도하는 일류 무역투자진흥기관			
핵심 가치	혁신·개방	고객·현장	공헌·책임	글로벌
슬로건	글로벌 비즈니스를 같이 하는 든든한 동반자 PARTNER			
행동 강령	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proactive innovation 우리는 능동적이고 끊임없는 혁신을 통해 글로벌 시장을 선도합니다.</li> <li>• Accessibility &amp; Openness 우리는 적극적인 대내외 협업과 개방으로 공공성을 추구합니다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recognizing customer needs 우리는 고객의 입장에서 생각하고, 고객을 위한 성과를 창출합니다.</li> <li>• Taking on-site action 우리는 현장에서의 소통과 실행으로 변화하는 환경에 적극 대응합니다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notable contribution 우리는 상생과 협력의 자세로 국민과 기업을 위해 공헌합니다.</li> <li>• Excellent sense of responsibility 우리는 고객과 국가의 무역투자진흥을 위해 끝까지 책임을 다합니다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reliable global expert 우리는 신뢰받는 글로벌 전문가로서 고객 가치 창출에 앞장섭니다.</li> </ul>



7대 대국민 약속

하나, 중소기업의 수출을 끝까지 책임지겠습니다.	하나, 고객의 문제를 해결하는 전문가가 되겠습니다.
하나, 해외일자리 발굴로 청년실업 문제해결의 물꼬를 트겠습니다.	하나, 모든 업무는 공정하고 투명하게 처리하겠습니다.
하나, 도전하는 상사맨의 정신으로 新시장 개척을 선도하겠습니다.	하나, 혁신, 또 혁신하겠습니다.
하나, 고객이 만족할 때까지 현장에서 함께 뛰는 동반자가 되겠습니다.	

KOTRA의 주요사업

<p>01</p>  <p><b>중소기업 해외시장 개척</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 지사화사업 및 공동물류센터 운영을 통한 해외 수출 인프라 역할 수행</li> <li>• 전시회 참가, 무역사절단 파견 등 수출 촉진 활동 수행</li> </ul>	<p>02</p>  <p><b>해외진출 지원을 통한 글로벌화</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 현지법인 설립, 경영리스크 관리 및 지적재산권 보호 지원</li> <li>• 미래성장동력 분야(서비스, IT, 바이오 등), ODA, 건설-플랜트 등의 해외진출 지원</li> </ul>	<p>03</p>  <p><b>외국인 투자유치</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 전략 수립, 투자 프로젝트 발굴 및 유치활동</li> <li>• 외국인 투자기업 고충처리, 정책지원 및 증액 투자유치</li> </ul>
<p>04</p>  <p><b>일자리 창출</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 국내 우수 인력의 해외 취업, 스타트업의 글로벌화와 해외 전문인력 유치</li> <li>• 중소기업 글로벌 비즈니스 역량 강화를 위한 연수 및 지역전문가 육성</li> </ul>	<p>05</p>  <p><b>대중소 동반성장기업 지원</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 공공기관과 대기업 협력사의 수출 및 해외진출 지원</li> <li>• KOTRA 협력사와의 상생협력 프로젝트 유망대기업 해외 입점 지원</li> </ul>	<p>06</p>  <p><b>해외시장정보 생산, 전파 및 컨설팅</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 글로벌 무역환경 변화에 따른 시장별 마케팅과 투자진출 전략 제공</li> <li>• 해외시장정보 생산 및 DB 구축</li> </ul>

# 글로벌 네트워크

KOTRA는 85개국 10개 권역에서 127개의 해외무역관을 운영하여 국내기업의 수출 확대에 기여하고 있습니다. 해외무역관은 시장개척사업, 투자유치 사업, 정보조사사업 등 현장중심의 업무를 수행하고 있으며, 2018년에는 동남아대양주지역 '다낭무역관'과 서남아지역 '암다바드무역관'을 개소하였습니다. 또한 KOTRA의 공공성 제고를 위해 '열린 무역관'을 운영하여 우리 국민이 해외출장 시 무역관 회의실, 인터넷, 직원상담 등을 무료로 이용할 수 있도록 하고 있으며, '코워킹 무역관'을 구축하여 기업을 위한 공유오피스 서비스를 제공하고 있습니다.

**북미지역(10개)**  
 뉴욕\*, 로스앤젤레스, 시카고, 달라스, 워싱턴, 실리콘밸리, 토론토, 밴쿠버, 애틀랜타, 디트로이트

**중남미지역(13개)**  
 멕시코시티\*, 파나마, 과테말라, 아바나, 산토도밍고, 상파울루, 리마, 보고타, 부에노스아이레스, 산티아고, 아순시온, 키토, 카라카스

**유럽지역(23개)**  
 프랑크푸르트\*, 파리, 런던, 스톡홀름, 코펜하겐, 암스테르담, 브뤼셀, 밀라노, 취리히, 마드리드, 빈, 아테네, 헬싱키, 함부르크, 뮌헨, 부다페스트, 바르샤바, 프라하, 부쿠레슈티, 자그레브, 소피아, 브라티슬라바, 베오그라드

**CIS\*\*지역(10개)**  
 모스크바\*, 노보시비르스크, 블라디보스톡, 상트페테르부르크, 키예프, 알마티, 바쿠, 타슈켄트, 민스크, 울란바토르

**중국지역(19개)**  
 베이징\*, 상하이, 홍콩, 광저우, 다롄, 칭다오, 청두, 우한, 시안, 선양, 충칭, 난징, 창사, 정저우, 항저우, 사먼, 톈진, 선전, 타이베이

**일본지역(4개)**  
 도쿄\*, 오사카, 후쿠오카, 나고야

**중동지역(15개)**  
 두바이\*, 카이로, 테헤란, 텔아비브, 리야드, 암만, 트리폴리, 카사블랑카, 쿠웨이트, 무스카트, 바그다드, 알제, 다마스쿠스, 이스탄불, 도하

**아프리카지역(9개)**  
 요하네스버그\*, 라고스, 나이로비, 카르툼, 아크라, 아디스아바바, 다레살람, 마푸투, 아비장

**서남아지역(9개)**  
 뉴델리\*, 뭄바이, 첸나이, 벵갈루루, 콜카타, 카라치, 다카, 콜롬보, 암다바드

**동남아대양주지역(15개)**  
 하노이\*, 싱가포르, 마닐라, 방콕, 쿠알라룸푸르, 양곤, 자카르타, 수라바야, 호치민, 프놈펜, 비엔티안, 시드니, 오클랜드, 멜버른, 다낭

**북미지역**

- K-Bio USA
- US-Korea Business Summit
- 뉴욕 현지취업박람회
- GP USA 2018

**중남미지역**

- Korea Week in Cuba
- 중남미 일자리 협업을 통한 취업-창업 박람회 개최
- 중-남미 FTA 발효 3국 신재생에너지 쇼케이스
- 한-중미 FTA 활용방안 세미나
- 한-메르코수르 경제협력 세미나

**KOTRA의 글로벌 네트워크 현황**

- 85 개국
- 10 개 지역본부
- 127 개 해외무역관

\*지역본부 겸 무역관  
 \*\*CIS: Commonwealth of Independent States, 독립국가연합



## 지배구조

### 이사회 구성

KOTRA의 이사회는 경영과제 및 성과지표에 대해 심의 및 의결하는 최고 의사결정기구로 상임이사 5명, 비상임이사(당연직) 1명, 비상임이사(임명직) 6명, 상임감사 1명으로 구성되어 있습니다. 이사회 의장인 사장은 '공공기관의 운영에 관한 법률' 제 18조 4항 및 공사 이사회 규정 3조에 따라 KOTRA의 사장이 의장을 겸임하며, 임원추천위원회가 추천한 사람 중에서 산업통상자원부 장관의 제청으로 대통령이 임명합니다. 상임이사는 사장이 임명하며, 비상임이사는 '공공기관의 운영에 관한 법률'에 따라 임원추천위원회의 복수 추천 및 공공기관운영위원회의 심의의결을 거쳐 산업통상자원부 장관이 임명합니다. KOTRA는 기관의 운영 및 경영관리에 대한 경험을 보유한 이사를 선출하고 있으며, 국제통상, 중소기업, 외교, 법률 등 다양한 분야에서의 지식을 보유한 이사로 이사회를 구성하고 있습니다.

#### 이사회 구성원 현황

2019년 4월 기준

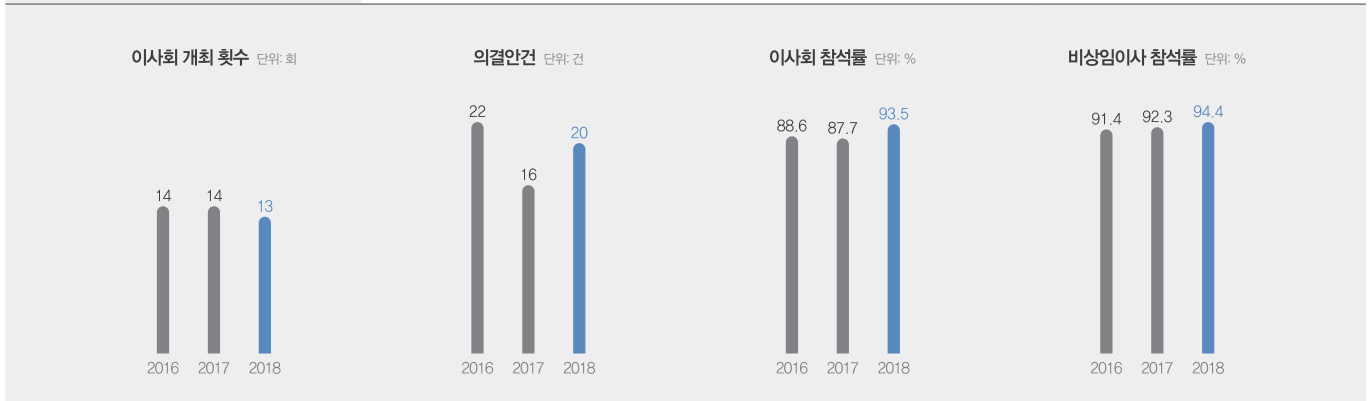
구분	성명	직책 및 주요 경력	선임절차
사장	권평오	• 사장, 이사회 의장	대통령 임명
상임이사	김종춘	• 부사장 겸 경영지원본부장	사장 임명
	선석기	• 중소기업본부장	
	김두영	• 혁신성장본부장	
	김상묵	• 경제통상협력본부장	
	이민호	• 무역기반본부장	
비상임이사	이호현	• 산업통상자원부 무역정책관	당연직
	강석원	• 전망법률사무소 변호사	임원추천위원회 추천 » 산업통상자원부 장관 임명
	김영규	• 비엠씨 대표이사 • 글로워드 대표이사	
	문흥호	• 한양대 국제학대학원 중국학과 교수 • 산업통상자원부 정책자문관	
	안명수	• 주 투르크메니스탄 대사 • 주 인도네시아 공사	
	선현주	• 썬랩 대표 • 고려대 경영대 겸임교수	
	안덕근	• 서울대학교 국제대학원 교수 • 산업통상자원부 통상정책자문관	
감사	공석	대통령 임명	
Invest KOREA 대표	장상현	• Invest KOREA 대표	사장 임명

### 이사회 운영

KOTRA는 정기적으로 이사회를 개최하고 있으며 관련 법령과 정관, 이사회 규정에서 정한 주요 경영사항을 심의의결하고 있습니다. 이사회는 사장이나 재적이사 3분의 1 이상의 요구로 소집하며 재적이사 과반수의 출석과 재적이사 과반수의 찬성으로 의결합니다. 이사회 내 독립성 확보를 위해 이사회 규정 제4조 3항에 따라 의결사항에 대해 개인적인 이해관계가 있는 이사의 의결권 행사를 제한하고 있습니다. 또한 투명한 이사회 운영을 위해 공공 기관 통합 시스템인 알리오를 통해 이사회 회의록을 공개하고 있습니다.

#### 이사회 운영 현황

구분	2016	2017	2018
이사회 개최 횟수(회)	14	14	13
의결안건(건)	22	16	20
이사회 참석률(%)	88.6	87.7	93.5
비상임이사 참석률(%)	91.4	92.3	94.4



### 평가 및 보상

KOTRA 이사회의 임원 보수는 기본연봉과 경영성과급을 합한 액수이며 매년 차등 지급되고 있습니다. 경영성과급은 이사회의 독립적인 운영, 이사회 및 비상임이사의 참여, 비상임이사의 전문성 활용 등 10개의 세부지표에 따라 결정됩니다. 참고로 2018년 이사회 임원 연봉 내역은 KOTRA 홈페이지를 통해 투명하게 공개하고 있습니다.

구분	2016	2017	2018
최고보수액(천 원)	192,104	193,689	198,754
직원 1인당 평균 보수액(천 원)	77,438	76,760	77,445
직원 1인당 평균 보수대비 최고 보수(배)	2.5	2.5	2.5

# 윤리경영

## 윤리경영체계

KOTRA는 선진화된 윤리경영체계 구축을 위해서 전략, 계획, 제도를 지속적으로 발전시키고 있습니다. 2018년 KOTRA는 전사 경영전략과 윤리경영의 연계성을 강화하였으며 규범(Code), 전담조직(Compliance), 공감형성(Consensus)으로 구성된 3C 체계를 재정립하였습니다. 또한 인권·윤리 헌장, 인권·윤리경영 실천규정, 임직원 행동강령을 개선하여 윤리경영체계를 강화하였습니다.

### 윤리경영 3C 체계

규범 (Code)	총괄규범	인권·윤리 헌장, 인권·윤리경영 실천규정, 임직원 행동강령
	세부규정	임원 직무청렴의무 및 계약운영규정, 감사규정 등 22개
	실무지침	직무관련자 행동지침, 내부부패·공익신고자 보호·보상 지침 등 38개
전담조직 (Compliance)	총괄조직	인권·윤리경영위원회(최고의사결정기구)
	수립 및 이행	인권·윤리경영 실무위원회
	운영 및 관리	인권·윤리경영 사무국
	자문	Clean KOTRA 위원회, 지방비즈니스클럽, 사회적가치위원회
공감형성 (Consensus)	공감활동	기관장 메시지, 인권·윤리과제, 모범직원 포상, 소식지, 윤리교육 등
	소통채널	부서별 전담관, 노사협의체, 조직문화TF, 인권·윤리경영 게시판 등
	신고 및 상담	내부 신고·상담제도, 청탁방지담당관, 청렴옴부즈만, 외부 전문상담 프로그램 등

## 반부패 및 청렴 기반 확립

### 신고제도 다양화

KOTRA는 청렴한 기업활동으로 '고객과 이해관계자들에게 신뢰받는 KOTRA'가 되기 위해 노력하고 있습니다. 청렴기반 확립을 위해 다양한 신고채널을 확대 운영 중이며 기존 신고채널 외에도 '기관장과 함께하는 고충신고', '갑질피해 신고·지원센터', '채용비리 신고센터' 등 다양한 채널을 신규 도입하며 청렴문화 확산을 위한 제도적 기반을 공고히 하고 있습니다. 또한 신고자 신분보호를 위해 인권·윤리경영 실천규정, 행동강령 등에 신분 누설 및 색출 금지, 불이익 조치 및 보복행위 금지, 보상제도 등의 내용을 포함시켜 신고자에게 불이익이 없도록 조치하고 있습니다.

### KOTRA의 신고채널

구분	신고제도	내용
내부 신고채널	기관장과 함께하는 고충신고	제도, 조직문화 등 기관내 불합리 사항 전반에 대한 신고
	갑질피해 신고·지원센터	부당한 업무지시·처우, 대내외 갑질 등
	채용비리 신고센터	인사 청탁, 낙하산 인사, 채용과정 조작 등
	성희롱·성폭력 상담센터	성차별적 언행·제도 등(전문 상담사 운영)
	클린신고센터	부패 및 비위 행위, 행동강령 위반 등
	청탁신고센터	금품, 선물 수수 등 청탁금지법 위반 행위
외부 신고채널	헬프라인(레드취슬)	제3자 위탁형 익명 신고제도 비윤리적 행위 전반에 대한 신고 모바일앱 및 QR코드 활용으로 편의성 제고

### 예산운영 리스크 예방

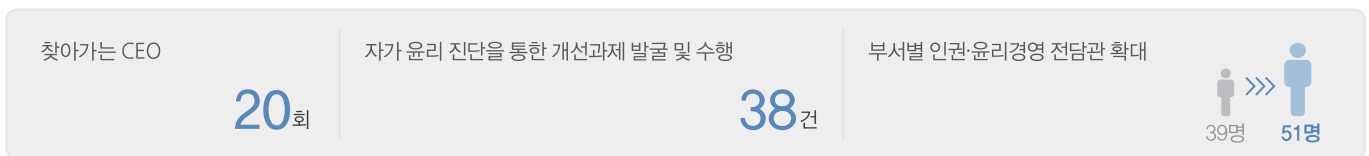
KOTRA는 청렴도 제고를 위해 예산운영 관련 리스크 발생에 앞서 예방체계를 구축하여 운영하고 있습니다. 5백만 원 이상의 계약은 계약담당부서가 전수 체결하도록 하여 특수사업은 제외하였던 기존 계약체계를 개선하였습니다. 또한 협력사 등록제를 폐지하고 공개경쟁제도를 운영하여 불공정 경제 유발 가능성과 납품 진입장벽을 없앴습니다.



### 윤리 문화 내재화

#### 임직원 참여 확대

KOTRA의 최고경영진을 포함한 모든 임직원은 윤리문화 내재화를 위해 노력하고 있습니다. KOTRA 사장이 직접 윤리경영 현황을 살펴보는 '찾아가는 CEO'를 운영하고 있으며, 직속 고충신고채널을 운영하여 모든 직원의 목소리를 듣기 위해 노력하고 있습니다. 상임이사는 임원 직무청렴계약을 체결하고 부패위험성 진단을 통해 KOTRA의 윤리 문화를 내재화시키기 위해 힘쓰고 있습니다. 이 밖에도 KOTRA는 전직원이 자가 윤리 진단을 통해 개선 과제를 발굴하고 수행할 수 있도록 독려하고 있으며 부서별 인권·윤리경영 전담관을 확대 운영하여 직원 참여도를 높이고 있습니다.



### 윤리교육 및 사례 공유

KOTRA는 윤리 문화 내재화를 위해 직원 대상 맞춤형 윤리교육과 내·외부 사례 공유 활동을 활발히 전개하고 있습니다. 2018년 KOTRA는 외부교육을 활용하여 사내 윤리전문가를 양성하였으며 내부통제 담당자의 전문성을 강화하였습니다. 또한 직장 내외에서 발생 가능한 비윤리적 행위에 대비하여 4대 폭력(성매매, 성폭력, 성희롱, 가정폭력) 예방 교육, 반부패·청렴 교육, 감사 교육을 시행하였습니다. 더 나아가 모범직원 사례, 공금 횡령 및 유용 사례집, 인권·윤리 소식지 등의 내·외부 윤리경영 우수 및 실패사례를 직원과 공유하여 임직원 윤리 의식과 경각심을 높이기 위해 노력하고 있습니다. 2018년 총 18회의 4대 폭력 예방 교육과 7회의 반부패·청렴 교육을 실시하였습니다.

#### 국민권익위원회 청렴도 측정 결과

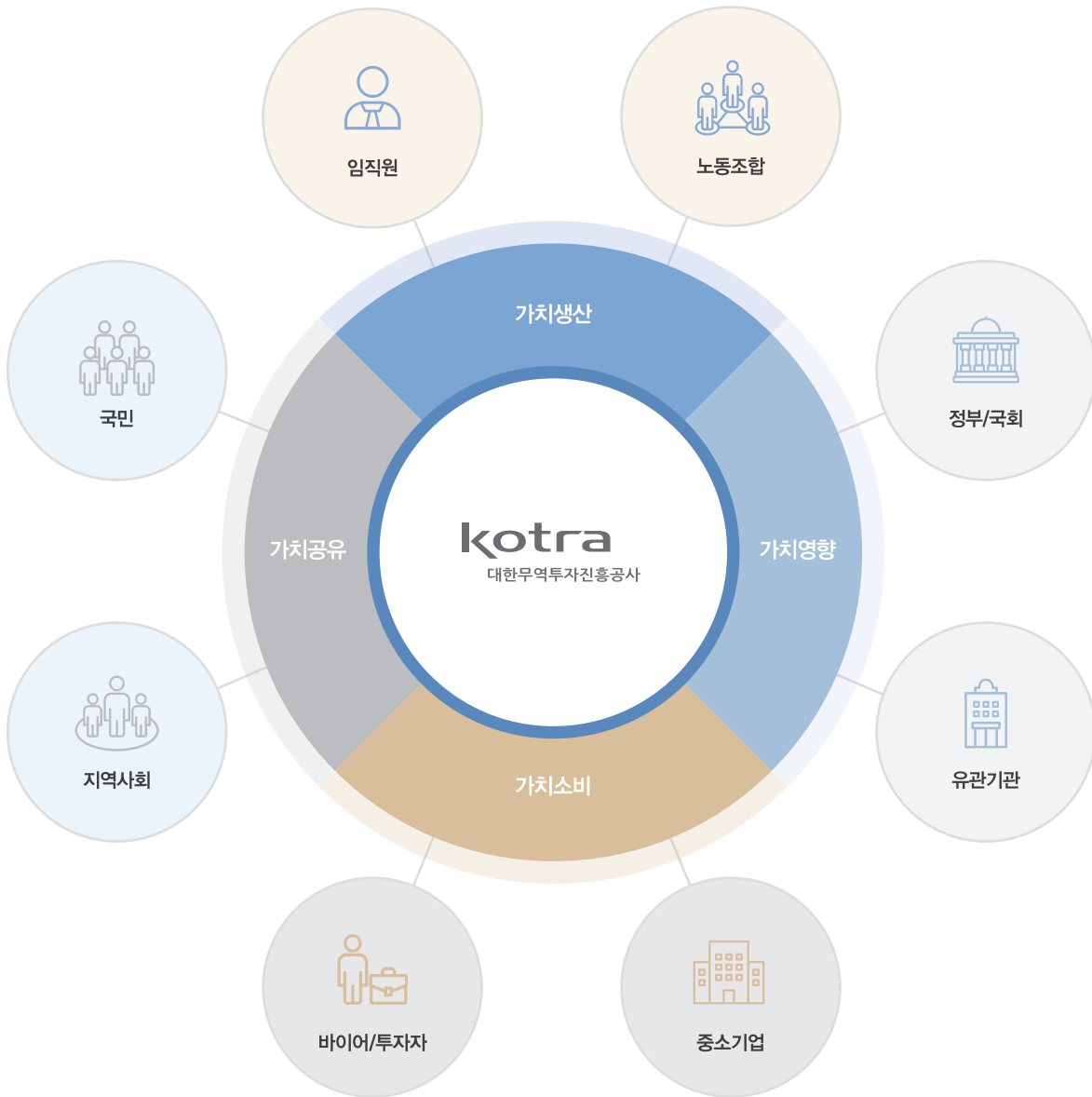
구분		2016	2017	2018
청렴도 측정	종합청렴도(점)	8.47	8.49	8.41
	외부청렴도(점)	8.68	8.76	8.86
	내부청렴도(점)	7.91	7.81	7.23
	정책고객평가(점)	미 실시	8.36	8.33
부패방지 시책평가	종합결과(등급)	1	미 실시**	미 실시**

\*국고보조금 통합 관리시스템: 국고보조금의 체계적 관리로 보조금 부정 및 중복수급 등의 문제를 방지하고 정보공개를 통하여 국민편의 및 투명성을 확보하기 위해 구축된 시스템  
 \*\*2016년 부패방지 시책평가 1등급(최우수) 기관으로 2017년과 2018년 평가 면제

## 이해관계자 참여

### 이해관계자 정의 및 소통

KOTRA는 가치 관점에 따라 이해관계자를 가치생산, 가치영향, 가치소비, 가치공유 유형으로 분류하여 관리하고 있습니다. 또한 이해관계자 유형에 따라 니즈를 파악하고 맞춤형 소통채널을 운영하여 원활한 소통이 가능하도록 최선을 다하고 있습니다. 소통을 통해 청취한 이해관계자의 의견은 경영에 적극 반영함으로써 KOTRA의 지속가능한 성장 밑거름으로 활용하고 있습니다.



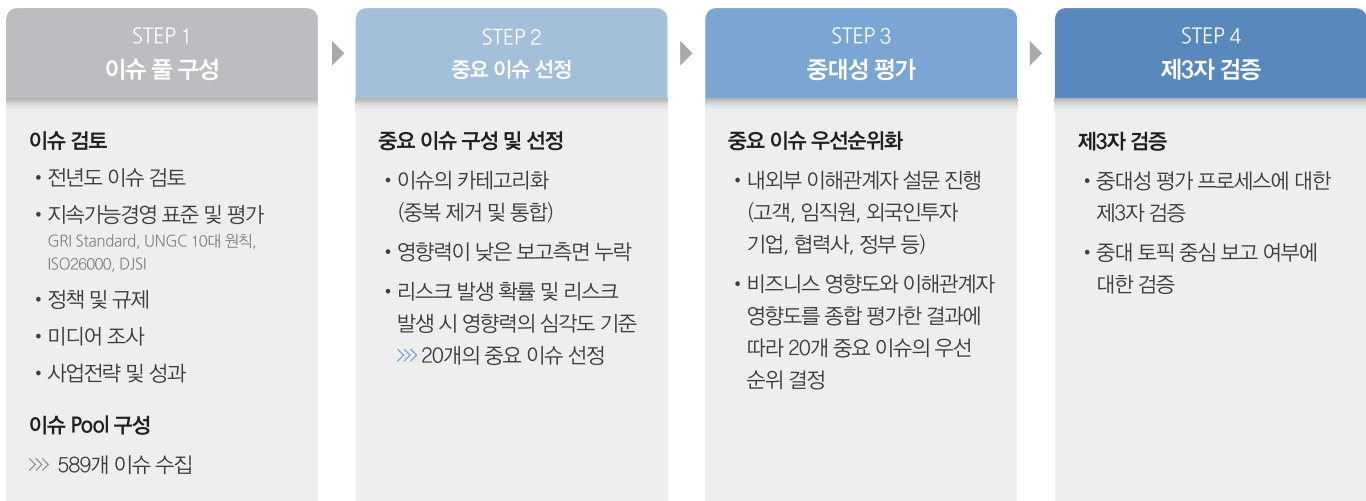


이해관계자	요구가치	소통채널	소통노력	주요 성과
 <b>임직원</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>조직의 방향성에 대한 공감대 형성</li> <li>수평적 소통문화 조성</li> <li>현장 중심의 소통</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>월례전체모임</li> <li>확대간부회의</li> <li>조직문화혁신TF</li> <li>혁신선도그룹</li> <li>혁신주니어보드</li> <li>찾아가는 CEO</li> </ul>	<p><b>찾아가는 CEO</b> 기관장이 먼저 다가가는 현장 중심의 소통(20회)</p> <p><b>조직문화혁신TF</b> 다양한 직급별 임직원으로 구성하여 직급·연차별 애로사항 및 해결경험 공유</p> <p><b>혁신주니어보드</b> 젊은 직원 중심으로 구성되어 간부와 직원 사이 의견 공유 활성화(8회)</p> <p><b>Hi-Five Day</b> 직급에 관계없이 자유롭게 의견을 개진 및 공유</p>	<p><b>직원 소통 만족도 개선</b> 2017년 5.4점 » 2018년 5.6점</p> <p><b>비전 및 핵심가치 내재화 지수 목표 대비 초과 달성</b> 목표 85.0점 » 87.3점 달성</p>
 <b>노동조합</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>건전한 조직문화 조성</li> <li>일과 삶의 균형 보장</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>노사협의회</li> <li>노사공동TF</li> <li>실무자 간담회</li> </ul>	<p><b>해외 원루프</b> 국내외 유관기관 간 원루프 협의체 운영</p> <p><b>해외마케팅정책협의회</b> 정부, 지자체, 수출유관기관 등 여러 기관과의 소통 활성화</p>	<p><b>수출바우처 사업 운영</b> 행정안전부 장관 표창 (열린혁신 우수)</p>
 <b>정부/국회</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>정부 정책 이행</li> <li>공공기관의 사회적 책임 완수</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>정부/국회 업무연락방</li> <li>공공기관 일자리 위원회</li> </ul>	<p><b>지방 비즈니스 클럽</b> 지방고객 상시 소통 채널로 지방 중소기업 833개사로 구성</p> <p><b>서비스 자문단</b> 수출현장의 의견을 전달하여 사업과 전략에 반영</p>	<p><b>공공기관 고객만족도(PCS) 5년 연속 S등급</b> 2017년 96.8점 » 2018년 97.4점</p>
 <b>유관기관</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>해외 인프라 공유</li> <li>협업을 통한 통합지원 서비스 개발</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>해외무역관 원루프 (One-Roof) 인프라</li> <li>수출지원기관 정례협의회</li> </ul>	<p><b>지역특화발전</b> 양재 R&amp;CD 특구 특화사업자로서 서초구와 함께 지역발전 추진</p> <p><b>시민참여혁신단</b> 사업 선정에 있어 시민참여혁신단의 피드백을 반영</p>	<p><b>사업혁신 경진대회 및 대국민 공모전을 통한 신규서비스 개발</b> 6건</p>
 <b>중소기업</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객의 니즈를 반영한 서비스</li> <li>해외 비즈니스 성과 창출</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>권역별 글로벌 비즈니스 포럼</li> <li>대면·비대면 상담 인프라</li> <li>고객의 소리</li> <li>온라인 상담 시스템</li> </ul>	<p><b>지역사회 발전</b> 지역사회 발전을 위한 공공기관 협력</p> <p><b>지역특화발전</b> 지역사회와 함께하는 사회공헌</p>	
 <b>바이어/ 투자자</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>비즈니스 기회 발굴</li> <li>온라인 채널로 거리 제약 극복</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>수출상담회 등 KOTRA 사업</li> <li>buyKOREA 등 온라인 플랫폼</li> </ul>		
 <b>지역사회</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역사회 발전을 위한 공공기관 협력</li> <li>지역사회와 함께하는 사회공헌</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>양재 R&amp;CD 특구 추진단</li> </ul>		
 <b>국민</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>잠재 고객과의 소통 강화</li> <li>공공기관 정보 개방과 국민 참여 확대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>홈페이지, SNS채널</li> <li>대국민 공모전</li> <li>시민참여혁신단</li> </ul>		

# 중대성 평가

## 중대성 평가 프로세스

KOTRA의 지속가능경영에 영향을 미치는 대내외 기업환경 및 이해관계자들의 관심 이슈를 보고서에 반영하고자 중대성 평가를 실시하였습니다. KOTRA의 사업 전략, 성과 등의 내부 이슈와 지속가능경영 관련 국제 가이드라인인 GRI Standards와 UNGC 10대 원칙 등을 검토하였습니다. 이 외에도 미디어 분석, 선진 사례 등을 추가적으로 검토하여 KOTRA 지속가능경영 이슈 풀(Pool)을 구성하고, 비즈니스 차원의 중요도와 이해관계자의 관심도를 고려하여 보고 토픽(Topic)을 결정하였습니다.



**이슈 풀 구성** | KOTRA에 중요한 이슈를 파악하기 위해 다양한 내·외부 환경 분석을 실시하였습니다. 미디어 분석, 정부 정책 및 규제, 벤치마킹 사례 분석 등을 통해 KOTRA에 중요한 이슈 589개를 도출하였습니다.



**중요 이슈 선정** | 총 589개의 이슈에서 통합 및 중복 제거 과정, 비즈니스 및 이해관계자 영향도 분석 등을 거쳐 총 20개의 중요 이슈를 선별하였습니다.



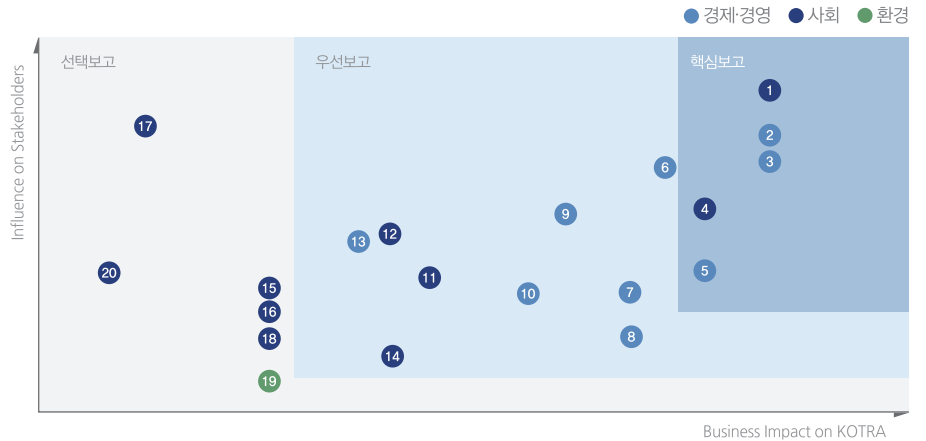
**중대성 평가** | 20개의 중요 이슈의 우선순위를 위해 이해관계자 그룹을 대상으로 설문을 실시하였습니다. 해당 설문을 통해 도출된 의견은 KOTRA의 전략적·재무적 연계성 관점에서 재검토되어 최종 우선순위가 도출되었습니다.



**제3자 검증** | 중대성 평가 과정의 객관성과 투명성 확보를 위해 중대 토픽 선정 프로세스와 중대 토픽에 대한 제3자 검증을 실시하였습니다.

### 중대성 평가 결과

중대성 평가 결과 상위 5개의 이슈를 핵심 보고 이슈로 선정하여 보고서 내 해당 내용을 중점적으로 보고하였으며, 그 외 이슈들도 보고서에 담아 KOTRA에 중요한 이슈를 모두 보여주고자 노력하였습니다.



중요 이슈	보고 경계					보고 내용	Page
	임직원	고객	협력사	지역사회	정부		
1 윤리 및 청렴성	●		●		●	윤리경영	12-13
2 경제성과 및 사업전략	●	●			●	중소기업의 글로벌 경쟁력 강화 중소·중견기업의 수출 지원사업 국내기업의 해외진출 지원사업 외국인 투자유치 및 사후관리 사업	28-31, 32-35, 36-39, 40-43
3 중소·중견기업 해외시장 진출 지원		●	●		●	중소·중견기업의 수출 지원사업	32-35
4 인권 보호 및 존중	●		●		●	인권경영	50-57
5 일자리 창출		●		●	●	지속가능한 일자리 창출	44-47
6 외국기업 투자유치				●	●	외국인 투자유치 및 사후관리 사업	40-43
7 고객과 현장 중심 경영	●	●			●	고객중심경영	72-73
8 사업구조 고도화	●	●			●	중소기업의 글로벌 경쟁력 강화 중소·중견기업의 수출 지원사업 국내기업의 해외진출 지원사업 외국인 투자유치 및 사후관리 사업	28-31, 32-35, 36-39, 40-43
9 해외 투자진출 지원		●	●		●	중소기업의 글로벌 경쟁력 강화 중소·중견기업의 수출 지원사업 국내기업의 해외진출 지원사업	28-31, 32-35, 36-39
10 리스크 관리	●				●	리스크 관리	80-81
11 조직문화 혁신	●					인재경영	76-77
12 임직원 훈련 및 교육	●						76-77
13 투명한 지배구조	●				●	지배구조	10-11
14 지역사회 공헌				●		지역사회 참여와 발전	61-65
15 임직원 안전 및 보건	●					환경안전 관리 강화	68-69
16 동반성장		●	●			동반성장	74-75
17 고객 정보 보호		●				정보보안	78-79
18 고객 안전 및 건강		●				환경안전 관리 강화	68-69
19 환경경영		●			●		67-68
20 이해관계자 참여	●	●	●	●	●	이해관계자 참여	16-17

# Social Values of KOTRA

## KOTRA의 사회적 가치

KOTRA가 걸어온 길 .....	20
KOTRA의 사회적 가치 창출 .....	22
KOTRA가 나아갈 길 .....	24

Kotra



# KOTRA가 걸어온 길

한국무역의 역사와 함께 설립된 KOTRA는 50년이 넘는 기간 동안 국가경제 발전에 기여하고 한국무역을 견인하고 있습니다. 또한 양질의 일자리 창출, 사회적 약자 지원 등을 통해 사회적 가치 실현에도 앞장서 국민을 위한 기관으로 발전하기 위해 노력하고 있습니다.

## KOTRA HISTORY

1960년대

1962년  
대한무역진흥공사법에 의해 설립

1964년  
수출 1억 달러 달성

1970년대

1971년  
수출 10억 달러 달성

1974년  
지역발전을 위한 지방 무역관 개설 시작

1977년  
수출 100억 달러 달성

1980년대

1983년  
한국국제식품기술전 등을 통한 국내전시산업 기반 조성 강화

1985년  
동구권 최초 해외무역관 개설로 수출시장 다변화

1990년대

1995년  
대한무역투자진흥공사로 개정

1998년  
IMF 경제위기 극복을 위한 외국인투자지원센터 신설



2011년

무역 1조 달러 달성(수출 5,552억 달러, 수입 5,244억 달러)

2011년

한국HRD대상 수상

2012년

KOTRA 창립 50주년

2013년

중소·중견기업의 글로벌화 지원을 위한 글로벌 M&A 지원센터 개소

2015년

Boom Up Korea 수출상담회 개최

2017년

아스타나 엑스포 한국관 개관



2018년

글로벌 기술혁신을 선도하기 위한 혁신 기술상담회 개최

청년들의 해외 진출을 위한 글로벌 일자리 대전 개최

투자유치를 위한 Invest Korea Week 2018 개최

한국의 경영대상(사회적 가치 부문 대상)



2000년대

2010년대

2018년

2003년

기업 및 기관의 외국인투자유치 수요 지원을 위한 Invest Korea 발족

2004년

WTO/ITC 세계최우수 무역투자진흥기관상 수상

2008년

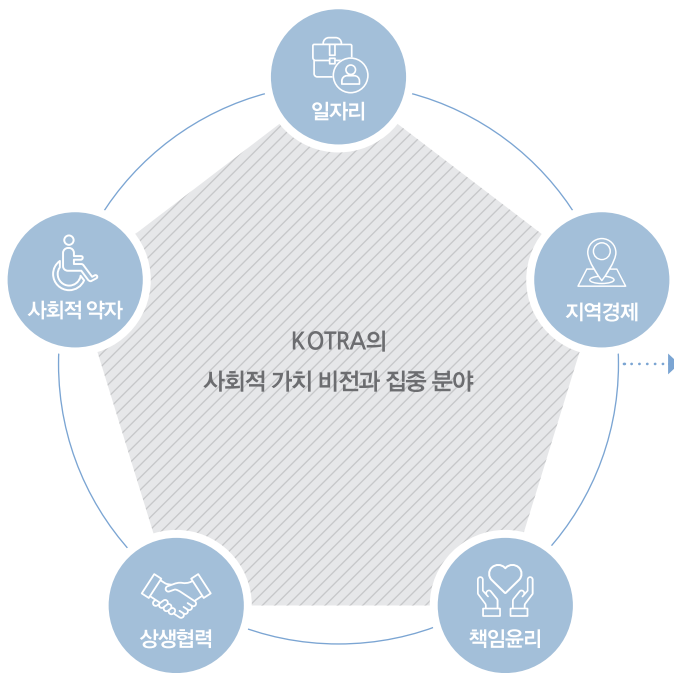
글로벌 전문인력 지원을 위한 Contact Korea 개설



# KOTRA의 사회적 가치 창출

## 사회적 가치 창출 전략

KOTRA의 사회적 가치 비전은 '국민에게 신뢰받는 글로벌 성장 파트너'이며 4대 전략 목표를 설정하고 이에 따른 세부 전략 과제를 실행에 옮기고 있습니다. 또한 사회적 가치 창출을 위한 활동이 UN SDGs와 연계하여 책임있는 국제사회의 일원이 되고자 노력하고 있습니다.



전략 목표 및 과제	
<ul style="list-style-type: none"> <li>일자리 창출 사업 고도화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>해외 취업·스타트업 지원 강화</li> <li>일자리 중심의 외국인 투자유치</li> <li>기업 수요 연계형 민간 일자리 발굴</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>포용적 상생협력 실천</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>대·중소 협력 해외 진출사업</li> <li>동반성장 기업의 역량 강화</li> <li>협력업체 성장지원</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>사회적 약자 지원 확대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>사회적경제기업 지원 강화</li> <li>아트콜라보를 통한 예술가 일감 만들기</li> <li>다문화 무역인 육성 및 취업지원</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>글로벌 사회공헌 활동 선도</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>비즈니스 생태계 구축형 CSR 사업</li> <li>신흥국 개발협력 사업 확대</li> <li>전사적 CSR 추진 역량 강화</li> </ul>

## Linking KOTRA Activities with UN SDGs

UN이 채택한 지속가능발전목표(Sustainable Development Goals, SDGs)는 지속 가능한 발전을 위한 국제적 약속이며 2030년까지 달성해야 할 전 세계적 목표입니다. 17개의 목표와 169개의 세부 과제로 이루어진 UN SDGs는 전 세계 모든 국가들이 지속가능한 발전을 위해 경제, 사회, 환경 전반에 걸친 다양한 주제를 포괄하고 있습니다. KOTRA는 책임 있는 국제사회의 일원이자 국민을 위한 공공기관으로서 업의 특성을 활용하여 UN SDGs 목표 달성에 크게 기여하고 있습니다.

<b>1 NO POVERTY</b> 빈곤의 퇴치	<b>2 ZERO HUNGER</b> 기근 퇴치와 식량 안보	<b>3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING</b> 건강한 삶과 복지	<b>4 QUALITY EDUCATION</b> 양질의 교육	<b>5 GENDER EQUALITY</b> 성평등과 여성 인권 신장	<b>6 CLEAN WATER AND SANITATION</b> 깨끗한 물과 위생
<b>7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY</b> 지속가능한 에너지 제공	<b>8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH</b> 지속가능한 경제성장과 양질의 일자리	<b>9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE</b> 사회기반시설 구축, 지속가능한 산업화	<b>10 REDUCED INEQUALITIES</b> 불평등 해소	<b>11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES</b> 지속가능한 도시 및 거주지 조성	<b>12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION</b> 지속가능한 소비
<b>13 CLIMATE ACTION</b> 기후변화 영향 방지	<b>14 LIFE BELOW WATER</b> 해양, 바다, 해양자원의 보존	<b>15 LIFE ON LAND</b> 육상 생태계 보호	<b>16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS</b> 평화, 정의 실현	<b>17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS</b> 글로벌 파트너십	



UN SDGs 목표	KOTRA의 기여 방향	KOTRA의 세부 활동
<b>1</b> 모든 곳에서 모든 형태의 빈곤을 종식시킨다.	UN SDGs의 첫 번째 목표는 모든 곳에서 모든 빈곤을 끝내는 것입니다. KOTRA는 재난·재해로 인해 발생하는 빈곤을 퇴치하기 위해 노력하고 있습니다.	KOTRA는 2018년 라오스에서 발생한 댐 붕괴 사고 직후 현지 구호활동을 지원하였으며 사고 발생 지역 복구지원 공조에 총력을 기울였습니다.
<b>3</b> 모두를 위한 전 연령층의 건강한 삶을 보장하고 웰빙(well-being)을 증진한다.	UN SDGs의 세 번째 목표는 건강과 관련이 있습니다. KOTRA는 필수적인 보건서비스를 모두에게 공급하기 위해 노력하고 있습니다.	노약자, 아동, 청소년, 부녀자 등을 대상으로 의료 활동을 펼치고 있으며 혈당측정기, 먼지마스크, 항생제, 시니어 제품 등의 의료 물품을 기부하고 있습니다. 이외에도 심폐소생술 기술학교, 주사 바늘처리기 기술학교 개최 지원을 통해 모든이의 건강한 삶을 보장하기 위해 노력하고 있습니다.
<b>4</b> 모두를 위한 포용적이고 공평한 양질의 교육 보장 및 평생교육 기회를 증진한다.	네 번째 목표는 양질의 교육 제공에 대한 목표입니다. KOTRA는 사회적 취약계층을 포함한 모든 사람들이 기술 훈련, 직업 훈련 등 자신에게 필요한 교육을 받을 수 있도록 지원하고 있습니다.	사회적 취약계층인 다문화 가정의 경제적 어려움 해소에 기여하고 안정적인 정착을 지원하고자, 다문화인을 대상으로 무역 및 창업교육을 제공하고 경제활동 참여를 지원하고 있습니다. 2018년 총 12명의 다문화인이 취업 및 창업에 성공하였습니다.
<b>5</b> 성평등 달성 및 모든 여성과 여아들이 자신의 능력을 발휘할 수 있도록 한다.	다섯 번째 목표는 성평등으로 KOTRA는 여성에 대한 차별을 철폐하고, 정치, 경제 등 모든 부문에서 여성의 동등한 참여를 보장하고자 노력하고 있습니다.	2018년 KOTRA는 여성계를 대표하는 비상임이사를 선임하였으며, 경력단절 여성의 사회복귀 기회를 제공하기 위해 채용 시 가점을 부여하기 시작하였습니다. 또한 여성관리자 수를 지속적으로 확대하여 여성의 동등한 참여를 보장하고 있습니다.
<b>7</b> 모두를 위한 적당한 가격이며 신뢰할 수 있고 지속 가능한 현대적인 에너지 접근을 보장한다.	일곱 번째 목표는 모두를 위한 지속 가능한 에너지를 공급하는 것입니다. KOTRA는 다양한 프로그램을 통해 국내뿐만 아니라 다른 국가의 에너지 접근을 보장하기 위해 지원 활동을 펼치고 있습니다.	우리나라의 발전경험을 경제협력 대상국가에 공유하는 경제발전경험공유사업(Knowledge Sharing Program)을 KOTRA의 글로벌 CSR사업과 연계하여 모든 국가가 현대적인 에너지를 사용할 수 있도록 지원하고 있습니다. 2018년에는 KSP 사업에 참여한 국내기업이 쿠바 정부에 하이브리드 태양광 발전 설비를 기부하였습니다.
<b>8</b> 모두를 위한 지속적, 포용적, 지속 가능한 경제성장을 촉진하며 생산적인 완전고용과 모두를 위한 양질의 일자리를 증진한다.	여덟 번째 목표는 일자리와 경제성장에 집중됩니다. KOTRA는 모든 사람들에게 양질의 일자리를 가질 수 있도록 글로벌 일자리 정보 제공, 창업 지원, 노동자 권리 보호 등에 노력을 기울이고 있습니다.	KOTRA는 글로벌 일자리 창출을 선도하고 있습니다. 해외 인프라 확대를 통해 양질의 구인 수요를 발굴하고 취업행사 등을 통해 취업 알선 활동을 확대해 나아가고 있습니다. 2018년 KOTRA는 해외 취업자원을 통해 총 797명의 해외 취업 성공을 지원하였습니다.
<b>9</b> 복원력이 높은 사회기반 시설을 구축하고, 포용적이고 지속 가능한 산업화를 증진 시키며 혁신을 장려한다.	아홉 번째 목표는 환경 친화적 공정을 적용한 산업의 확대, 과학기술연구 강화 및 투자 등을 통해 달성할 수 있습니다. KOTRA는 기관 특성을 활용하여 친환경 산업 발전을 지원하고 있습니다.	KOTRA는 지속가능한 산업화를 증진시키기 위해 다양한 환경 정보를 공유하고 있습니다. 친환경 제품, 친환경 패키징 등 총 31개국의 64개 우수 사례를 국민과 기업에게 공유하고, 환경 보고서를 출간하여 무포장, 그린에너지 등의 비즈니스 기회 정보를 제공하였습니다.

## KOTRA가 나아가길

### 이해관계자 설문

KOTRA는 앞으로 역량을 더욱 집중해야 할 사회적 가치 창출 영역을 식별하기 위해 이해관계자를 대상으로 설문조사를 진행하였습니다. 설문조사에는 내부 임직원, 외국인투자기업, 정부기관, 지역사회, 일반국민 등 다양한 이해관계자가 참여하였으며 KOTRA가 사회적 가치 창출을 위해 나아가야 할 방향에 대한 의견을 청취할 수 있었습니다. 설문조사는 2019년 3월 20일부터 4월 8일까지 진행되었습니다.

#### 이해관계자별 의견

이해관계자 그룹	Top1	Top2	Top3
고객 및 고객사	국내기업 수요를 반영한 일자리 창출	동반성장 기업의 역량 강화	해외 취업·창업 지원
KOTRA 임직원	대·중소 기업과 해외 동반진출		신흥국의 무역진흥과 상생발전
해외기업 및 외국인투자기업	외국인 투자유치를 통한 일자리 창출	국내기업 수요를 반영한 일자리 창출	사회적경제기업 지원 강화
협력사 및 출자회사			대·중소 기업과 해외 동반진출
정부 및 유관기관	대·중소 기업과 해외 동반진출	동반성장 기업의 역량 강화	협력업체 성장 지원
지역사회, NGO, 일반국민	국내기업 수요를 반영한 일자리 창출	대·중소 기업과 해외 동반진출	동반성장 기업의 역량 강화
언론		동반성장 기업의 역량 강화	외국인 투자유치를 통한 일자리 창출
학계 및 연구기관			대·중소 기업과 해외 동반진출
기타	해외 취업·창업 지원	외국인 투자유치를 통한 일자리 창출	국내기업 수요를 반영한 일자리 창출

#### 사회적 가치 창출 영역 순위

사회적 가치 창출 영역	선택(표)	순위	비중(%)
동반성장 기업의 역량 강화	377	1	11.8
대·중소기업과 해외 동반진출	375	2	11.8
국내기업 수요를 반영한 일자리 창출	347	3	10.9
외국인투자유치를 통한 일자리 창출	338	4	10.6
협력업체 성장지원	317	5	9.9
해외 취업·창업 지원	307	6	9.6
신흥국의 무역진흥과 상생발전	287	7	9.0
사회적경제기업 지원 강화	239	8	7.5
취약계층 육성 및 취업 지원	199	9	6.2
비즈니스 생태계 구축형 CSR 사업	198	10	6.2
기업-예술 연계를 통한 예술인 일감 창출	107	11	3.4
전사적 CSR 추진 역량 강화	97	12	3.0

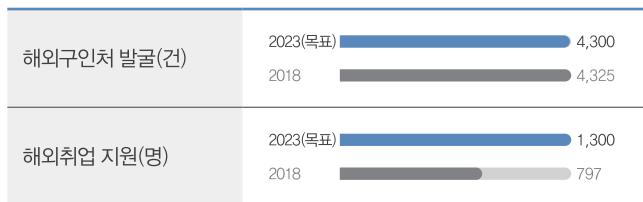
설문 결과 동반성장 기업의 역량 강화, 대·중소 기업과 해외 동반진출, 국내기업 수요를 반영한 일자리 창출이 가장 중요한 세 가지 영역으로 선정되었습니다. KOTRA는 앞으로도 이해관계자가 중요하다고 생각하는 사회적 가치 창출 영역을 파악하여 KOTRA의 사회적 가치 창출을 위한 디딤돌로 적극 활용하겠습니다.

## Social Value Score Card

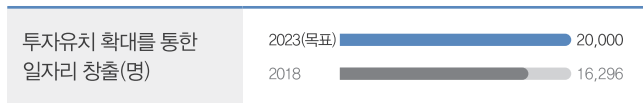
KOTRA는 경제적 가치뿐만 아니라 사회적 가치 실현을 선도하기 위해서 사회적 가치 추진 과제별 목표와 성과를 체계적으로 관리하고 있습니다. 대표적인 사회적 가치 성과와 목표는 아래와 같습니다.

### ● 일자리 창출 사업 고도화

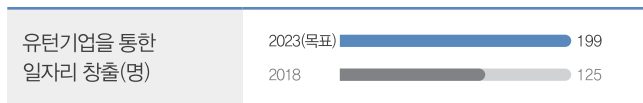
#### 해외 취업·스타트업 지원 강화



#### 일자리 중심의 외국인투자유치

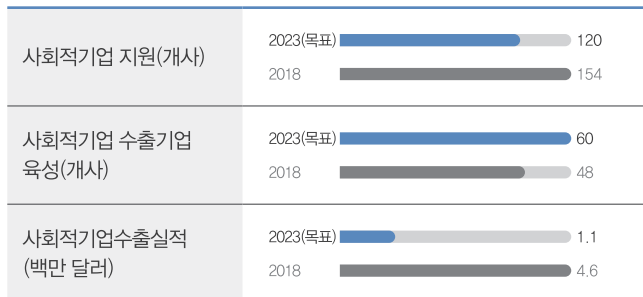


#### 기업 수요 연계형 민간 일자리 발굴

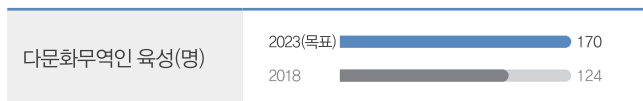


### ● 사회적 약자 지원 확대

#### 사회적경제기업 지원 강화

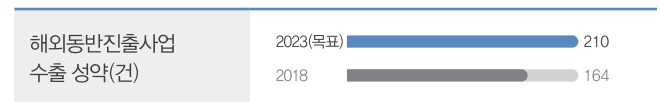


#### 다문화 무역인 육성 및 취업지원

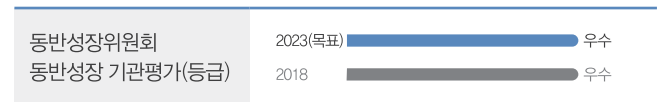


### ● 포용적 상생협력 실천

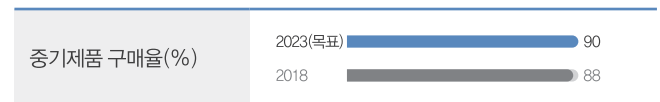
#### 대·중소 협력 해외 진출사업



#### 동반성장 기업의 역량 강화

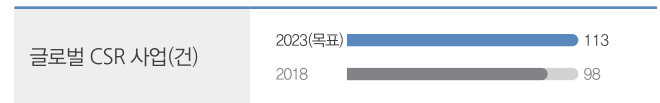


#### 협력업체 성장지원

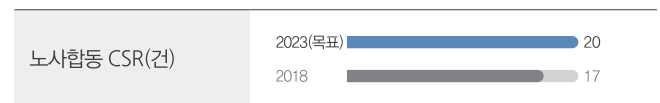


### ● 글로벌 사회공헌 활동 선도

#### 비즈니스 생태계 구축형 CSR 사업



#### 전사적 CSR 추진 역량 강화



# Fair and Innovative Trade Support

공정하고 혁신적인 포용적 무역 지원

중소기업의 글로벌 경쟁력 강화 지원 .....	28
중소·중견기업의 수출 지원사업 .....	32
국내기업의 해외진출 지원사업 .....	36
외국인 투자유치 및 사후관리 사업 .....	40
지속가능한 일자리 창출 .....	44



# 01

## 중소기업의 글로벌 경쟁력 강화 지원

### WHY

이 토픽이 왜 중요한가?

금융위기를 거치며 글로벌 무역시장에는 많은 변화가 나타나고 있습니다. 세계 주요국의 자국산업 보호주의로 세계교역여건이 악화되고 있으며 4차산업혁명과 함께 신성장동력 확보가 중요한 이슈로 떠오르고 있습니다. 이처럼 변화하는 글로벌 무역시장에서 대한민국의 안정적 수출기반을 확보하고 지속적인 수출성장을 견인하기 위해서는 대기업 중심의 수출구조를 개선하고 수출하는 중소기업 수를 늘려 대한민국 수출저변을 확대해야 합니다. 또한 신시장 개척을 통해 기존 수출 품목과 국가를 다양화하고 미래시장을 대비할 수 있는 신성장 동력을 확보하는 것이 어느 때보다 중요해지고 있습니다

### HOW

우리의 접근방식은 무엇인가?

KOTRA는 수출역량 강화지원, 해외마케팅 지원, 바이어 발굴 등의 지원사업을 통해 내수기업은 수출기업으로 발전시키고, 이미 수출에 성공한 기업들은 수출이 중단되지 않도록 지원하고 있습니다. 또한 시장별 새로운 기회요인을 파악하고 이를 기반으로 지역별 전략사업을 추진함으로써 수출시장 다변화를 모색하고 있습니다.

### EVALUATION

성과는 어떻게 관리하는가?

중소기업의 신시장 개척 단위: 건



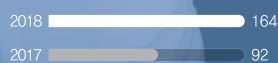
335 건 증가

지방고객 수 단위: 개사



862 개사 증가

스타트업 글로벌화 단위: 개사



72 개사 증가

## 신규 수출기업 육성



세계시장 진출전략 설명회

수출기업화 성공기업 수

전년대비 성공률 ▲11%p (참가기업 3000개사) **1,333**개사

혁신 스타트업 글로벌화 성공기업 수

전년대비 ▲78% **164**개사

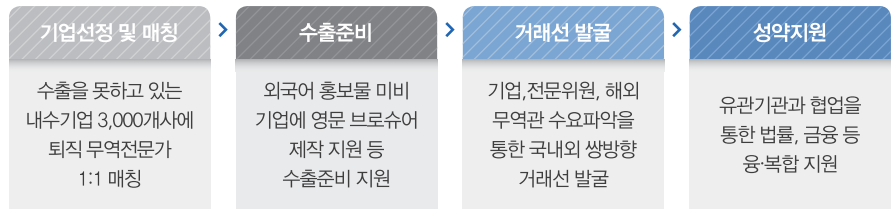
### 내수기업의 수출기업 육성

KOTRA는 대한민국 수출을 지원하는 국가 인프라 기관으로서 수출구조의 한계를 극복하고 국가 수출저변을 확대하기 위해 노력하고 있습니다. 특히 해외진출을 희망하지만 수출 노하우 부족으로 내수시장에만 머물러 있는 우수한 중소기업들의 수출기업화 성공을 위해 수출멘토링, 해외 마케팅 지원, 수출첫걸음 지원사업 등의 사업을 추진하고 있으며, 수출 성공 후에도 수출이 중단되지 않도록 다양한 후속지원 서비스를 제공하고 있습니다.

### 수출멘토링 사업 추진

내수기업의 성공적인 수출기업화를 위해서는 일회성 지원이 아닌 비즈니스 전 단계를 세심하게 지원하는 단계별 맞춤 지원이 중요합니다. 이에 KOTRA는 퇴직 무역전문가를 기업과 1:1 매칭하고 수출 전 과정을 밀착지원하는 수출멘토링 사업을 추진하고 있습니다.

#### 수출 멘토링 사업을 통한 단계별 맞춤형 지원



### 중소기업 수출중단 예방 및 재도전 지원

신규기업 해외시장 진출지원 만큼 첫 수출 성공기업의 수출중단 예방 역시 매우 중요합니다. 통계 자료에 따르면 17년 2.5만여개 사의 수출이 중단되었으며, 특히 첫 수출에 성공한 초보기업의 66.9%가 2년 내 수출이 중단되는 상황에 놓여 있습니다. 이에 KOTRA는 후속 멘토링, 바이어 발굴 등 수출중단 예방을 위한 선제적 지원을 확대함으로써 우리 기업의 지속적인 해외수출을 돕고 있습니다. 이밖에도 KOTRA는 신규 수출기업 육성을 위해 무역사절단, 지사화사업, 지역 진출 특화사업 등의 해외 마케팅 사업에 내수기업들의 참여기회를 확대하고 있습니다.

### 혁신 스타트업 글로벌화 지원

전 세계적으로 오픈 이노베이션에 대한 관심과 수요가 증가하면서 다양한 형태의 기술협력 사업들이 개발, 추진되고 있습니다. 이에 KOTRA는 이러한 글로벌 트렌드를 국내 스타트업 성장의 기회로 인식하고 헬스케어·통신·핀테크·인공지능 등 혁신성장 분야 글로벌 기업들과 스타트업 인큐베이팅 프로그램을 개발하고 우리 스타트업이 참여할 수 있도록 지원하고 있습니다. 일례로 KOTRA는 글로벌 생명과학 회사 바이엘과 스타트업 액셀러레이팅 프로그램을 공동 개발·운영하고 있으며 이를 통해 국내 스타트업 기업들에게 글로벌 네트워킹과 해외진출의 기회를 제공하였습니다. 이 밖에도 크라우드 펀딩과 해외 컨퍼런스를 활용하여 국내 스타트업의 글로벌화를 지원하고 있으며 창업거점 무역관 20개소를 신규 지정하여 스타트업의 현지 창업을 지원하고 있습니다.

**우수사례**

S사, 심방세동측정기

**KOTRA-바이엘 스타트업 인큐베이팅 프로그램 이용 후 글로벌화 성공**

- 국내외 13주 보육 >>> 레퍼런스 활용 6만 달러 투자 유치
- 세계 3대 심장 이식 연구소와 임상시험 착수

## 수출시장 다변화

### 해외시장 특성별 전략사업 추진

다양한 기회와 위기요인이 존재하는 글로벌 경제시장에서 우리 기업의 경쟁력을 높이고 수출 저변을 확대하기 위해서는 신시장에 대한 전략적 접근이 필요합니다. KOTRA는 성공적인 신시장 개척을 위해 해외시장을 특성에 따라 전략시장, 주력시장, 미래시장으로 구분하고 시장별 차별화된 전략과 분석을 바탕으로 지역특성에 최적화된 사업을 추진하고 있습니다.

#### 시장별 기회요인 분석 및 사업방향

	신남방 전략시장	신북방 전략시장	주력시장	미래시장
지역	● 아세안 ● 서남아시아	● CIS	● 북미 ● 중국 ● 유럽 ● 일본	● 아프리카 ● 중동 ● 중남미
기회요인	중산층 증가, 한류 확산 산업 고도화 수요 확대	극동 개발 수요 대러제재 장기화	첨단기술 협력 수요 확대 새로운 소비시장 트렌드	산업다각화 수요 확대 공공보건 등 신수요 부상
사업방향	• 한류 활용 • GVC진입 Global Value Chain	• 프로젝트 • 틈새시장 진입	• 기술협력 • 소비재 진출지원	• 신수요 선점
추진사업	• 국제 프리미엄 소비재전 • 한국 콘텐츠 상담회 • 한류 프랜차이즈 클러스터 조성사업	• 프로젝트 발주처 상담회 • 농업 협력 플라자	• 첨단신산업 전시회 및 상담회 • 글로벌 기업부품 납품 상담회 • 기술협력 상담회	• 프로젝트 플라자 • 소비재 진출 상담회 • 로드쇼, 수출상담회 • 무역 사절단
신시장 개척 건수	694건 전년대비 ▲18.6%	179건 전년대비 ▲9.8%	1,287건 전년대비 ▲15%	2,709건 전년대비 ▲14.1%

### 신시장 개척 지원 기반 구축

55년 축적된 정보와 노하우를 보유한 KOTRA는 해외시장 빅데이터를 통해 무역투자 데이터 종합 분석, 해외진출 역량분석, 유망시장 추천, 지원사업 안내 서비스 등 수출을 희망하는 중소기업들에게 기업 맞춤형 빅데이터 컨설팅 서비스를 제공하고 있습니다. 또한 무역투자 빅데이터 분석을 통한 해외시장 정보를 고객들에게 효과적으로 전달하기 위해 빅데이터 플랫폼을 구축하고 있습니다. 플랫폼 구축을 위해 빅데이터 전문가 및 데이터 설계 전문가로 구성된 빅데이터팀을 신설한 KOTRA는 이후로도 고객들에게 맞춤형 시장정보를 실시간으로 제공하고 체계적인 정보축적과 서비스 개선을 위해 꾸준히 노력할 것입니다. 이밖에도 KOTRA는 상담회, 전시회, 사절단 등 글로벌 마케팅 사업을 통해 중소기업의 신시장 개척을 지원하고 있습니다.

바이어 정보 핵심자산화

38만건

빅데이터 외부고객 이용 건수

14,235건

전년대비 ▲76.1%



## 국민이 체감하는 서비스 제공

무료상담 지원

전년대비 ▲21.4%

34,965건

열린무역관 이용실적

전년대비 ▲28.7%

233건

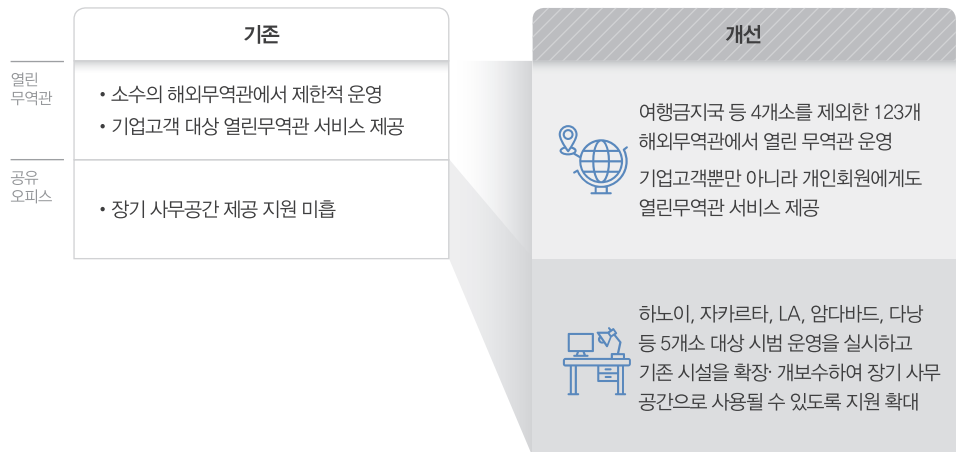
### 지방 중소기업 수출지원

KOTRA는 수도권에 비해 상대적으로 수출지원 서비스 접근에 어려움이 있는 지방기업들을 위해 지방 지원 인프라를 확대하였습니다. 기존 11개소였던 지방지원단에 경기북부 지원단을 신설하여 12개소로 확대하였으며 지원단 인력 역시 기존 50명에서 80명으로 확충하였습니다. 또한 지역 여건에 특화된 사업을 대폭 확대함으로써 사업의 실효성을 높였습니다. 그 결과 2018년 기준 1,856개 지방기업이 신규수출기업 화에 성공하였으며 1,938건의 신시장 개척이라는 성과를 거둘 수 있었습니다.

### 무료 지원 서비스 강화

대내외 협업과 무료상담을 통한 중소기업의 해외시장 탐색수요가 증가함에 따라 기존 온라인 중심으로 진행되던 상담채널을 이메일, 유선, 내방 등 다양한 경로로 확대하고 상담수요를 체계적으로 지원하고 있습니다. 상담의 품질을 높이기 위해 고객응대 매뉴얼을 제작하여 서비스 범위, 응대요령 등을 표준화하였으며 부서별 고객응대 담당관 지정을 통해 상담의 내실화를 높였습니다. 또한 만족도 평가를 확대 시행함으로써 무료상담의 질을 높이고 있습니다. 사무공간의 경우, 중소기업들이 해외 출장 시 사무공간 확보에 어려움이 있음을 확인하고 KOTRA의 해외무역관을 중소기업 사무공간으로 개방하고 있습니다.

#### 중소기업을 위한 해외무역관 개방



### 사회적경제기업 해외시장 진출지원

KOTRA는 사회적기업, 협동조합, 마을기업, 자활기업, 소셜벤처 등 사회적경제기업을 지원하기 위해 노력하고 있습니다. 사회적경제기업의 글로벌 역량에 따라 내수기업, 초기기업, 수출기업으로 구분하고 역량별 맞춤형 패키지 서비스를 제공하고 있으며 수출상담회, 해외전자상거래 플랫폼 입점지원 등 개별선택형 서비스 제공을 통해 사회적경제기업의 해외진출 지원을 강화하고 있습니다. 한편, 여러 기관의 해외진출 서비스를 한 곳으로 모아 온라인에서 편리하게 이용하도록 한 수출바우처 사업의 경우 민간기업의 공공 서비스 시장 진출을 용이하게 한 오픈 플랫폼 생태계로서 혁신성을 인정받아 2018년 10월 ITC(국제무역센터)로부터 협력분야 우수상인 생태계 조성 혁신상을 수상하였으며 같은 해 7월에는 행정안전부 장관표창을 수상하였습니다.

WTO Awards 2018



생태계 조성 혁신상

행정안전부 장관 표창



열린혁신 우수

# 02 중소·중견기업의 수출 지원사업

## WHY

이 토픽이 왜 중요한가?

대한민국은 국토면적 세계107위, 인구 27위임에도 불구하고 수출은 세계 6위를 기록하는 수출주도형 국가입니다. 그런데 수출비중을 살펴보면 전체 기업수 기준 0.9%에 불과한 대기업이 수출의 66.3%를 차지하고 있습니다. 또한 수출액 10만 달러 미만 소규모 기업의 5년 뒤 수출 생존율은 4.9%에 그치고 있어 이에 대한 개선이 필요합니다. 대한민국처럼 수출주도형 경제구조를 지닌 나라에서는 중소기업을 통한 수출의 양적확대가 국가 경제에 매우 큰 영향력을 발휘할 수 있습니다. 특히 현재와 같은 내수경기침체 상황에서 이를 타개하기 위해서는 국내 중소기업들의 해외진출이 더욱 활성화되어야 합니다.

## HOW

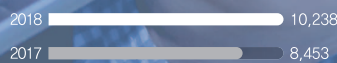
우리의 접근방식은 무엇인가?

KOTRA는 중소기업의 해외진출을 통한 수출물량 확대를 위해 기업 역량에 맞는 맞춤형 서비스를 제공하고 해외 진출 유망분야를 발굴하는 등 대한민국 수출규모 확대를 위해 노력하고 있습니다. 성장 사다리를 통한 단계별 중소기업 육성사업으로 중소기업 지원을 강화하고 있으며 미래 유망산업분야를 선별하여 전략적으로 접근함으로써 수출지원 성과를 높이고 있습니다. 특히 ICT프로젝트 및 혁신분야를 집중 지원함으로써 대한민국 수출 신성장 동력 발굴에 기여하고 있습니다.

## EVALUATION

성과는 어떻게 관리하는가?

맞춤형 서비스 지원성과 단위: 백만 달러



1,785 백만 달러 증가

대중소 해외동반진출 지원성과 단위: 백만 달러



22 백만 달러 증가

ICT 수출지원성과 단위: 백만 달러



17 백만 달러 증가

## 수출역량 단계별 성장사다리 지원

우리나라 중소·중견기업들은 성장단계에 따라 서로 다른 니즈를 보유하고 있습니다. 따라서 일관된 사업을 지원하기 보다는 기업의 성장단계와 역량에 따라 그에 걸맞는 맞춤형 서비스를 제공하는 것이 중요합니다. 이에 KOTRA는 중소·중견기업의 수출역량에 따라 단계를 구분하여 지속성장을 지원하는 글로벌 성장사다리사업을 추진하고 있습니다.



### 내수·수출초보 기업의 수출역량 강화지원

KOTRA는 내수·수출초보기업들이 역량부족, 인력부족 등의 문제로 원활한 사업추진에 어려움이 있음을 이해하고 이를 해소할 수 있도록 적극 지원하고 있습니다. 먼저 디지털 역량이 부족한 기업들에게는 아마존, 페이스북을 활용한 디지털 마케팅 교육을 통해 새로운 상거래 방식에 대한 역량을 키울 수 있도록 지원하고 있으며, 시장별·역량별 맞춤형 교육을 강화함으로써 국내 내수·수출초보 기업들의 글로벌 시장진출을 돕고 있습니다. 또한 지방지원단 정기세미나, 찾아가는 이동아카데미 등 지방고객 수요에 적합한 맞춤형 프로그램을 개발하고 지방기업들의 역량강화를 돕고 있습니다.

강소·중견기업 지원기업 수

전년대비 ▲35%

283개사

강소·중견기업 수출지원 성과

전년대비 ▲72%

6,860백만 달러

강소·중견기업 지원기업당 수출액

전년대비 ▲26%

24백만 달러

#### 우수사례

S사, 웹캠가리개

KOTRA의 디지털 마케팅 교육사업 참여 후  
아마존US에 입점하여 웹캠 카테고리에서 판매 1위 달성



C사 스마트지구본

아마존 입점 후 크리스마스 시즌 아동 선물용으로 7.3만달러 판매 성공



### 수출중견기업 육성사업 확대

KOTRA는 중견기업의 양적 확대와 질적 성장지원을 위한 다양한 프로그램을 개발, 추진하고 있습니다. 대표사업인 World-Class Product Show를 통해 강소·중견기업에 특화된 수출상담회를 진행하고 있으며 강소·중견기업 맞춤형 사업을 통해 고객의 개별니즈에 부합하는 지원프로그램을 제공하고 있습니다. 특히 중견기업의 글로벌 기업화 촉진을 위한 수출도약 중견기업 육성사업은 국내 유일의 중견기업 전용 해외마케팅 지원 프로그램으로 KOTRA는 본 사업을 통해 2018년 기준 15억 달러 맞춤형 수출실적 달성이라는 성과를 창출하였습니다.

지사화사업 참가기업 수

전년대비 ▲38%

4,828개사

지사화사업 고객 해피콜 만족도 점수

전년대비 ▲3.1점

93.8점

### 민관 통합 지사화사업 운영의 최적화 추진

지사화사업은 중소·중견기업의 해외지사 역할을 현지의 전담인력이 대행하는 기간제 맞춤형 지원사업입니다. 최근 KOTRA 지사화사업에 대한 기업수요가 증가함에 따라 대내외 협업조사 및 참가기업 의견수렴을 통해 사업 최적화 방안을 모색하고 이를 사업에 적용, 서비스 지원을 확대 하였습니다. 특히 최적화 방안을 통해 기존 운영방식을 개선함으로써 참가기업의 모집절차 편의성을 높이고, 모집횟수와 사업참가 가능지역 수를 확대하였습니다.

#### 지사화 사업 최적화 추진을 통한 운영개선

	기존	개선
모집 절차	회차별 약 2개월 소요	1개월로 단축 평가기간 단축 등 시스템 고도화
모집 횟수	연 3회 비정기적 모집	연5회 정기모집으로 기업 참여기회 대폭 확대
참여 가능 지역	최대 5개 지역으로 한정	8개 지역(최대 12개)으로 확대 다양한 시장 진출기회 제공

## 신성장동력 발굴

### 혁신성장 유망분야 발굴 및 육성

빅데이터, 인공지능, 사물인터넷 등 디지털 혁명이 가속화되면서 기존 산업의 경계가 무너지고 융복합기술로 산업패러다임이 변화하고 있습니다. KOTRA는 급변하는 산업구조 속에서 신성장 동력을 발굴하고 국내 수출경쟁력을 강화하기 위해 외부평가와 내부평가를 종합해 13개 분야 사업추진 로드맵을 수립하였으며 이를 통해 혁신성장 유망분야를 발굴, 집중 육성하고 있습니다.

### 서비스 선도기업 지원강화

KOTRA는 기존 제조업 위주로 추진했던 선도기업 지원사업을 스타트업과 유망서비스 분야로 확대 시킴으로써 사업의 효과성을 높이고 있습니다. 이를 위해 KOTRA는 서비스 해외진출 지원거점을 확대하였으며 전문포럼, 전시회, 상담회 등 전문 마케팅 프로그램을 통해 우리 기업들의 성과창출을 돕고 있습니다. 또한 독창적인 해외진출 비즈니스 모델을 발굴하고 실제로 해외 주요 국가에서 서비스를 런칭할 수 있도록 밀착지원하고 있습니다. 한편 KOTRA는 해외 다양한 국가에서 한류 박람회를 개최하여, 우리 기업들이 한류를 활용할 수 있도록 돕고 있습니다.

### ICT(정보통신기술) 프로젝트 및 혁신분야 집중지원

스마트시티 등 ICT 분야 우리 기업들의 성공적인 해외진출을 위해 정부간 협력을 강화하고 대중소 상생협력 컨소시엄을 구성하는 등 ICT 프로젝트 수주지원을 강화하고 있으며 유망분야 해외진출 활성화를 위해 다양한 노력을 기울이고 있습니다. 의료바이오 분야의 경우, 화이자(제약), 메드트로닉(의료기기)과 같은 글로벌 1위 기업과 기술파트너링 채널을 구축함으로써 스타트업의 글로벌 시장진출을 지원하고 있으며 국내외 협업강화를 통해 의료바이오 분야 중소기업들의 글로벌화를 지원하고 있습니다. 그 밖에도 KOTRA는 스마트시티, 혁신소비재 등 다양한 분야에서 우리 기업 들을 전방위적으로 지원함으로써 신시장 개척, 수출 물량 확대, 신규수출기업화 등 가시적인 성과를 창출하고 있습니다. 2018년 KOTRA는 서비스, 의료바이오, ICT 신성장 분야에서 686백 만 달러 규모의 수출지원 성과를 창출하였습니다.



KOTRA-ICT 스타트업 간담회

컨소시엄을 통한 수주계약 성공



**베트남(하노이)**  
IoT 기반 스마트조명 제어시스템(6백만 달러)



**라오스(비엔티안)**  
지능형 CCTV 통합관제 솔루션 구축(1.5백만 달러)

## 상생 마케팅을 통한 수출경쟁력 확보

자동차·조선분야 수출지원성과

전년대비 ▲28%

353백만 달러



사회적경제기업 가방, 구두 팝업스토어

### 위기산업 지원강화

자동차, 조선해양 등 국내수출의 큰 축을 차지하던 주요분야의 실적부진은 고용악화 및 지역경제 침체와 함께 중소기업의 위기를 불러올 수 있습니다. 이에 KOTRA는 자동차(군산), 조선(부산, 경남) 등 위기지역 중소기업에 대한 맞춤형 지원사업을 확대하며 이들의 어려움을 함께 해결해 나가고 있습니다. 우선적으로 지역경제활력을 회복하기 위해 종합 실태분석을 진행한 KOTRA는 이를 통해 업계와 지자체의 니즈를 파악하였으며 실태조사 결과를 기반으로 글로벌 수요발굴, 기업매칭 강화, 마케팅 사업 확대 추진 등 위기산업 지원을 위한 사업들을 확대추진하고 있습니다.

### 상생협력 및 동반진출 모델 확산

KOTRA는 국내외 경기침체로 경영상의 어려움을 겪고 있는 협력사와 하청업체를 지원하기 위해 국내 대기업, 발전공기업, 글로벌 기업들과 협업하여 해외 동반진출 사업을 추진하였으며 이를 통해 2018년 기준 성약 215건, 200백만 달러 성약이라는 성과를 창출하였습니다.

수출 멘토링 사업을 통한 단계별 맞춤형 지원

협업대상	산업분야	참여기업	KOTRA 지원	협업기업 지원
유통 대기업	소비재	<ul style="list-style-type: none"> <li>롯데</li> <li>현대</li> <li>CJ</li> <li>GS홈쇼핑</li> <li>SK</li> <li>이마트</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>동남아 유력소비재 벤더 발굴</li> <li>현지 온오프라인 판촉전 및 상담회 벤더 초청</li> <li>우수 중소기업 발굴 및 유통대기업 해외 입점지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>대기업 현지법인 MD 활용 협력사 수출</li> <li>현지 온라인 플랫폼 입점 지원 및 온라인 한국 중소기업관 구성으로 판촉지원</li> </ul>
발전 공기업	전력 기자재	<ul style="list-style-type: none"> <li>한국전력</li> <li>남동·동서남부·서부 발전</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>해외시장 정보수집 및 인콰이어리 발굴</li> <li>KOTRA 퇴직인력활용 협력사 수출멘토링</li> <li>한국전기산업대전, 일본, 유럽, 동남아 사절단 파견</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>한전, 남동발전 등 협력사 모집, 사업예산 지원</li> <li>KOTRA 발굴 인콰이어리 협력사 매칭지원</li> <li>수출 필수인증(AEO, KNPC 등) 협력사 교육</li> </ul>
글로벌 기업	자동차 부품	<ul style="list-style-type: none"> <li>현대기아차</li> <li>한국GM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>현지 글로벌기업 구매부서 상담회 개최</li> <li>현지 OEM과 공장설비 업그레이드 프로젝트 발굴</li> <li>GTT 전시상담회 내 중소기업 상생협력관 기획 및 실행</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>해외 마케팅노하우 전수, 품질인증 실시로 경쟁력 제고</li> <li>진출예정 협력사 현지 OEM에 소개</li> </ul>

#### 우수사례

#### 美 유명 디자이너의 '토탈 멘토링'을 통한 사회적경제기업 지원

美 유명 디자이너가 구두와 가방을 제작하는 사회적경제기업 4개사를 전담 멘토링 >>> 사회적경제기업의 글로벌 역량 강화 및 시장진출 지원



# 03

## 국내기업의 해외진출 지원사업

### WHY

이 토픽이 왜 중요한가?

중소기업의 성공적인 해외시장 진출과 현지화를 위해서는 우리 기업에게 우호적인 경제환경과 분위기를 조성하려는 국가적 차원의 노력이 필수적입니다. 특히 외교적인 문제는 기업들에게 기회임과 동시에 리스크로 작용하기 때문에 긍정적 영향력은 높이고, 부정적인 영향력은 줄이는 적극적인 지원정책을 추진해야 합니다. 또한 대기업에 비해 인적, 물적 자원이 부족한 중소기업에 대한 맞춤형 지원과 다양한 프로그램을 통해 그들의 애로사항을 해소하고 해외진출 성과를 확산시키는 것이 중요합니다.

### HOW

우리의 접근방식은 무엇인가?

KOTRA는 우리기업에게 우호적인 경제환경을 조성하기 위해 경제외교 활용 플랫폼을 구축하고 경제외교 프로그램을 다양화하는 등 중소기업의 해외진출 성공확산을 위해 노력하고 있습니다. 또한 우리기업의 해외진출 및 애로사항 해소지원을 위해 전문가 및 유관기관을 연계한 협업체계를 구축하고 글로벌 이슈대응을 지원하고 있으며, 프로젝트 시장과 기능을 다변화하고 투자개발형 프로젝트로 지원영역을 확대하는 등 프로젝트 수주 정체를 해결하기 위해 노력하고 있습니다. KOTRA는 이후로도 우리기업이 사업하기 좋은 환경을 조성하고, 사업의 어려움을 함께 고민하고 해결함으로써 대한민국 글로벌 비즈니스 파트너로서의 역할을 충실히 이행해 나가겠습니다.

### EVALUATION

성과는 어떻게 관리하는가?

해외사무소 설립완료 단위: 건



신남방 및 신북방 프로젝트 지원 성과 단위: 백만 달러



FTA활용 성공사례 단위: 건



## 우리기업의 해외진출 지원

해외투자진출 지원성과

전년대비 ▲63.4%

616개사

신남방 및 신북방 프로젝트 지원 성과

수주 증가



2017: 4건 17.1백만 달러  
2018: 8건 333.2백만 달러

발트 3국 방산물자 최초 수출

글로벌 지역 전문가 온라인 컨설팅

전년대비 ▲76.9%

566건

### 해외 투자진출 지원 강화

KOTRA는 우리 기업들의 성공적인 해외투자진출을 지원하기 위해 다양한 서비스를 제공하고 있습니다. 해외투자진출 니즈를 지닌 기업들에게 보다 심층적이고 생생한 투자정보를 전달하기 위해 M&A정보 뉴스레터를 발송하고 분기별로 재무적 투자자들을 대상으로 한 투자설명회를 개최하고 있습니다. 또한 이미 해외시장에 진출한 우리 기업들의 경영활동 지원을 위하여 14개국 21개 무역관에 한국투자기업지원센터를 운영하고 있습니다.

### 해외 진출방식 다양화

정체된 프로젝트 수주를 증가시키고 성과를 확대하기 위해서는 프로젝트 시장을 확대시켜야 합니다. 이에 KOTRA는 기존 중동시장 중심프로젝트를 신남방, 신북방시장으로 다변화하고 단순 도급형 프로젝트 지원을 투자개발형(PPP) 프로젝트 지원으로 확대시킴으로써 우리 기업들의 프로젝트 수주 증가를 돕고 있습니다. 또한 국가 간 수출계약의 경우, 행정절차 지원 및 초기 이행단계를 밀착 지원함으로써 신규계약 창출을 돕고 있으며 사후관리까지 세심하게 지원함으로써 프로젝트 성과를 확대하고 있습니다.

### 해외진출 애로사항 지원

KOTRA는 외부전문가 진출상담 지원사업, 이슈별 맞춤형 대응 지원사업, 경영 컨설팅 지원사업 등을 통해 해외진출에 어려움을 겪는 우리 중소기업들을 돕고 있습니다. 특히 경영 컨설팅 지원 사업의 경우, 사업애로, 노무·안전, 지적권 등 다양한 분야에서 발생하는 여러 문제들을 전문가들과 함께 고민, 해결함으로써 우리 기업의 안정적인 현지화에 기여하고 있습니다. 더불어 미국·중국 통상분쟁, 이란제재 등 국제적 이슈에 따라 유관기업과 협업체계를 구축하고 해당지역 중소기업들의 현황을 파악하고 지원 프로그램을 운영하는 등 우리 기업들의 애로사항 해소를 돕고 있습니다.

해외진출 지원을 위한 글로벌 이슈 대응

글로벌 이슈	대응체계 구축	주요 지원 내용
미국·중국 통상분쟁	미국·중국 통상분쟁 점검반 구성	• 관세율 중심 기업 애로 상담
이란제재	이란 비상대책반 운영	• 미수금 피해기업 조사 및 애로상담 (1,264건) • 서울 및 지방주요도시 설명회 개최 (13회) • 주간레터 발송(954개사 대상 43회)
EU의 GDPR 발효	IT 전문가 중심 대응체계 구축	• 자료발간 및 대응전략 포럼 개최 • 유럽 현지 전문가 컨설팅 • 기업용 GDPR 가이드 제작
브렉시트	모니터링 및 대응반 구성	• 현지 동향 정보 생산 • 브렉시트 대응지원데스크 운영

우수사례

#### 지식재산권 피해사례 조사 및 현지단속

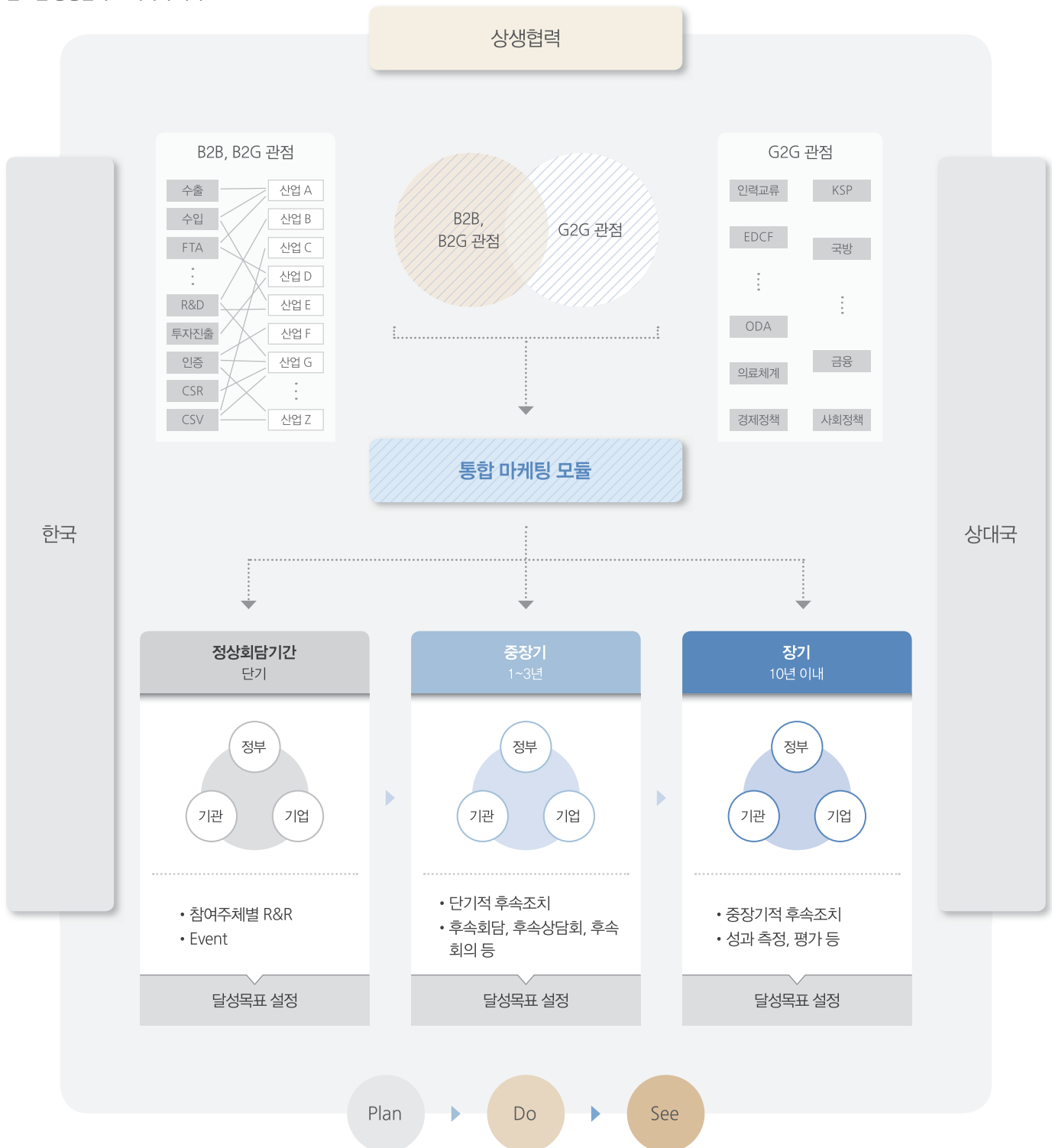
한류편승 소비자 유통기업 무무소(MUMUSO) 조사 및 현지단속으로 우리기업 지식재산권 보호



## 우호적 진출환경 조성

신통상질서와 연계한 글로벌 상생경제협력 패키지 모델, 글로벌 상생협력 K-패키지를 운영하고 있습니다. 글로벌 상생협력 K-패키지는 양국 수요조사를 통해 양국의 협력 필요성과 목표, 양국 정부, 기관, 기업의 수요를 파악하고 대상국가와의 아젠다를 분석하여 상호 win-win 할 수 있는 협력분야를 도출하는 글로벌 상생협력 모델입니다.

글로벌 상생협력 K-패키지 체계도





경제외교 프로그램 후속성과

62개사 89건

244백만 달러

FTA활용 성공사례

성약 78건 | 애로해소 56건

134건

FTA활용률

수출 73.5%

수입 75.3%

## 글로벌 진출 정보 공유 확대

### 경제외교 활용 플랫폼 구축

KOTRA는 일방향적 외교가 아닌 양국의 수출입 수요를 반영한 글로벌 상생협력 전략을 수립하고 그에 따른 다양한 경제협력 프로그램을 추진하고 있습니다. 또한 개발된 경제외교 프로그램에 국내 지방소재 기업 및 사회적 약자기업의 참여를 확대시킴으로써 이들의 글로벌 경쟁력을 강화시키고 있습니다. 더불어 KOTRA는 일회성 성과창출을 넘어 후속성과를 지속 창출하기 위해 경제외교 프로그램 참가기업에게 전담 파트리더(PM)를 배정하고 프로그램 참여 이후의 상황도 지속, 관리, 지원하고 있습니다.

### FTA(Free Trade Agreement)활용 성과제고 지원

해외에 진출한 우리기업들이 FTA를 100% 활용할 수 있도록 돕기 위해 설립된 FTA활용지원센터를 기존 4개국 11개 센터에서 6개국 13개 센터로 확대-운영하고 있습니다. 이와 함께 FTA활용 설명서, FTA 유망기업 전시상담관, FTA 홍보컨설팅관 등 FTA연계 마케팅 사업을 통해 우리 기업들이 FTA를 적극 활용할 수 있도록 지원하고 있으며, 통상연계형 경험사업\*을 추진함으로써 우리 기업들의 성과확산을 돕고 있습니다.

### 정보생산 체계 강화

KOTRA는 정보수요자 의견 반영을 통해 정보생산 체계를 강화하고 있습니다. 수요 기반 정보 기획절차를 확립하기 위해 외부 전문가가 참여하는 정보조사심의위원회를 개최하며, 고객수요를 평가에 반영하고 있습니다. 또한 고객제안 공모와 온라인 고객제안 게시판을 마련하여 고객의 제안을 반영하고자 노력하고 있습니다. 평가 단계의 경우에도 외부 전문가를 참여시키고 있으며 고객 대상 온라인 설문결과도 반영하고 있습니다. 2018년에는 총 404명의 고객이 설문에 참여하였습니다.

#### 정보생산 체계 개선 노력

	기존	개선
기획 단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>외부전문가와외의 비정기 협의</li> <li>고객 제안 일부 반영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>매분기 정보조사심의위원회 개최</li> <li>외부전문가 참여 및 고객수요 평가 반영</li> </ul>
평가 단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>본사 중심 우수 보고서 선정위원회</li> <li>일부 전문가 참여</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객제안 공모 및 온라인 고객제안 게시판 신설</li> <li>외부 참가 확대 및 온라인 설문 결과 반영</li> </ul>

### 정보공유 기반 확대

KOTRA는 개방 DB 구축을 통해 기업이 보다 쉽게 정보를 공유하고 재가공할 수 있도록 노력하고 있습니다. 해외시장진출 정보와 같이 정보 수요가 높은 정보의 경우 오픈 API\*\* 구축 등을 통해 정보공유 기반을 확대해 나아가고 있습니다. 또한 민간포털사이트에 해외시장정보 62건을 공유하여 누적 조회수 495만 건을 기록하였습니다.

\*통상연계형 경험사업: 양국간 통상현안(관세, 비관세, 행정관행, 인증 등) 해소 및 FTA 활용률 제고를 목적으로 신종국과의 경제협력력을 강화하는 사업을 의미

\*\*오픈 API(Application Programming Interface): 데이터플랫폼을 공개하여 데이터 가공·서비스 개발이 가능하도록 외부와 공유하는 프로그램

# 04

## 외국인 투자유치 및 사후관리 사업

### WHY

이 토픽이 왜 중요한가?

신흥국의 투자규제 철폐, 선진국의 유턴정책\* 등 전 세계 투자유치 경쟁이 치열해 지면서 전략적 투자유치 활동이 어느 때보다 중요해지고 있습니다. 또한 4차산업혁명과 함께 국가 간 차세대 기술선점을 위한 경쟁이 심화되면서 신기술 확보를 위한 각국의 투자유치 활동도 점차 심화되고 있는 양상입니다. 이렇듯 갈수록 치열해지는 글로벌 시장에서 투자유치를 이끌어내고 성과를 높이기 위해서는 중장기적인 전략과 함께 외국인 투자 기업들이 경영하기 좋은 최적의 환경을 제공하는 것이 중요합니다.

\*유턴정책: 해외에 진출한 자국기업을 국내시장으로 되돌리는 정책

### HOW

우리의 접근방식은 무엇인가?

KOTRA는 투자유치 종합지원 플랫폼을 구축하고, 기업 친화적 투자환경을 조성하는 등 외국인 투자유치 확대를 위해 노력하고 있습니다. 주력 산업 분야 경제상황을 상시적으로 모니터링하며 산업현황에 맞는 투자 활동을 추진하고 있으며 8대 혁신성장 산업별 투자유치 전략수립을 통해 투자유치 성과를 높이고 있습니다. 또한 비수도권 투자유치 지원강화로 국가균형발전에 기여하고 있습니다.

### EVALUATION

성과는 어떻게 관리하는가?

투자유치 실적 단위: 억 달러



39.5 억 달러 증가

성약 투자유치 프로젝트 단위: 건



136 건 증가

외국인투자기업 고충처리 해결건수 단위: 건



12 건 증가

## 국민경제에 기여하는 투자유치 활성화

IKMP 플랫폼 체계



### 스타트업·중소·중견기업을 위한 투자유치 확대

해외 시장을 목표로 하는 국내 스타트업·중소·중견기업이 증가하면서 글로벌 성장자본 유치를 희망하는 우리 기업들의 수요도 함께 증가하고 있습니다. 이에 KOTRA는 스타트업·중소벤처기업에 최적화된 맞춤형 투자유치 종합지원 플랫폼, IKMP(Invest KOREA Market Place)를 구축하고 우리 기업들의 글로벌 성장자본 유치를 돕고 있습니다. 참고로 IKMP는 국가 최고의 스타트업·중소·중견기업 맞춤형 외국인투자유치 종합지원 플랫폼으로 해외 투자가 매칭은 물론 해외투자유치IR, 협상지원, 사후관리까지 지원하고 있습니다. 또한 신산업 외국인투자유치촉진펀드를 조성하여 국내기업의 외국인 투자유치 및 글로벌 시장 진출을 지원하고 있습니다.

### 비수도권 프로젝트 발굴 건수

전년대비 ▲52.5%

61건

### 비수도권(제주도 제외) 투자성약

전년대비 ▲6.5%

55.5억 달러

### 비수도권 투자유치 지원강화

KOTRA는 비수도권 지역 투자유치 지원강화를 통해 전 지역이 고르게 잘 사는 국가균형발전에 기여하고 있습니다. 비수도권 투자유치 지원강화를 위해 지자체·FEZ(경제자유구역)와 합동으로 2018 외국인투자종합계획 수립하였으며 지자체별 대표산업을 연계한 전략적 투자유치 강화로 2018년 기준 55.5억 달러의 투자성약 성과를 창출하였습니다.

#### 지자체-KOTRA 합동 2018 외국인투자종합계획 수립



## 성장동력 창출에 기여하는 투자유치 활성화

주력산업 투자유치 주요성과

전년대비 ▲51.3% **29.2**억 달러

신성장 산업

454개사 타깃팅, 성약 27개사 **17.5**억 달러

R&D센터

156개사 타깃팅, 성약 19개사 **2.27**억 달러





### 주력산업 고도화를 위한 투자유치

KOTRA는 국내 수출주력산업 현황을 상시 모니터링하고 산업현황에 맞는 투자유치 활동을 추진하고 있습니다. 반도체, 디스플레이, 2차전지와 같은 경기호조 산업의 경우, 그린필드 투자\*와 R&D형 투자유치를 강화함으로써 대한민국과 투자기업의 가치창출에 기여하고 있으며 범용 기계류와 자동차 부품과 같은 경기부진 산업의 경우, M&A형 투자유치를 통해 업황부진 국내 기업의 경쟁력 향상을 지원하고 있습니다.

### 환경 변화 대응을 통한 투자유치

KOTRA는 지속적인 모니터링을 통해 투자유치 증가세를 유지하기 위해 노력하고 있습니다. 2017년 12월 EU(유럽연합)는 한국 정부가 외국인투자지역과 경제자유구역에 투자한 외국 기업에 대해 조세혜택을 제공하는 것은 국내외 기업간 또는 거주자와 비거주자간 차별에 해당되며, 조세회피로 악용될 소지가 있다고 판단하여 한국을 조세 비협조국으로 선정하였습니다. 이에 KOTRA는 외국인투자기업에 대한 법인세 감면제도를 폐지하는 대신 현금지원 인센티브를 확대 및 개편하여 조세협조국 지위를 회복하였으며 투자유치 기반도 기존과 동일하게 유지하는 성과를 거두었습니다.

#### 현금지원 인센티브 체계 개선

	기존	개선
예산	연간 60억 원	 연간 500억 원
지원 대상	신성장 기술 총 11개 분야 기술상용화 이전 단계의 원천기술 분야 R&D	 총 35개 분야 국내기술이전 필요 기술 추가 기술상용화 이전 단계 원천기술과 첨단기술 제품 응용소재부품 R&D
지원 기준	국비 부담률 60% 지방비 부담률 40%	 비수도권의 재정부담을 고려하여 국비 부담률을 80%로 상향 및 지방비 부담률을 20%로 하향
사후 관리	산업부, KOTRA 전담직원 1명	 산업부, KOTRA 외투현금지원센터 신설 KOTRA 전담직원 3명

### 신성장산업을 위한 전략적 투자유치


차세대 기술 선점을 위한 국가 간 경쟁이 치열한 상황 속에서 미래시장 개척과 글로벌 경쟁우위 확보를 위한 전략적 투자유치 활동을 강화하고 있습니다. 우선적으로 4차 산업혁명에 부합하는 고부가가치 산업 투자유치를 위해 8대 혁신성장 산업별 투자유치 전략을 수립하고 타깃기반 투자유치 활동을 추진하고 있으며 타깃기업별 전담 PM을 지정, 연중 밀착지원 체계를 가동함으로써 투자유치 성공률을 높이고 있습니다. 또한 R&D 센터, 플랫폼비즈니스 투자유치로 개방형 혁신 생태계 조성에 기여하고 있습니다.

\*그린필드 투자: 국외자본이 투자할 때 용지를 직접 매입하고 공장이나 사업장을 새로 짓는 방식의 투자

**우수사례**  
미국 Boeing사

**차세대 항공우주 R&D 센터 설립** 6백만 달러, 서울

- 항공우주분야에 적용되는 4차 산업혁명 기술(빅데이터, 시그널 자율비행 등)분야 연구 개발센터
- 한국의 우수한 IT기술과 Boeing사의 Avionics 기술을 접목한 공동 연구개발 추진
- 2년간 IoT, AR 기술분야 국내 유망 기술협력 파트너 발굴(총 17개사)을 통한 R&D센터 투자유치에 성공
- 18~20년, 약 150여 명 엔지니어 채용 계획, 국내 기술보유 스타트업과 공동기술개발, 자본 투자 병행계획



## 기업친화적 투자환경 조성

세계은행 기업환경 평가지수  
Doing Business 부문

**5년 연속 세계 5위권**  
G20 중 1위

증액투자

전년대비 ▲68.5%

**140.3**억 달러

Top Investment Promotion Agency

**3년 연속 선정**

### 신출기업 사후지원 강화

신흥국의 적극적인 투자규제 철폐, 선진국의 유턴 정책 추진 등 국가 간 투자유치 경쟁은 심화되고 있습니다. 이에 KOTRA도 외국인투자기업들의 고충 및 애로사항을 수렴하고 기업하기 좋은 환경을 조성하기 위해 다양한 노력을 기울이고 있습니다. 뉴스레터, 직급·분야·지역별 간담회 등 다양한 온·오프라인 채널을 통해 상시적으로 외국인투자기업들과 소통하고 있으며 생활 현지화 지원을 통해 주거여건을 개선하고 있습니다. 이와 더불어 유턴기업 지원제도를 강화하고 외국인투자기업 대상의 증액투자유치 활동을 강화함으로써 국가 경제 성장에 기여하고 있습니다.

외국인투자기업과의 소통 활성화를 위한 노력

구분	내용
쌍방향 소통	단순한 공지를 넘어서 외국인투자기업의 의견 개진이 가능한 온라인 소통채널 구축 입법 예고 단계 법안의 사전 공지를 통한 규제에 대해 예측할 수 있도록 지원
정부 고위직과의 소통 활성화	옴부즈만-국무조정실 간 상시 협력 핫라인을 새롭게 구축하여 정부 고위직과 외국인투자기업이 규제 개선 및 건의 사항에 대해 의견을 교환할 수 있도록 지원
간담회 분야 및 개최 횟수 확대	3D 프린터 분야 간담회 신설 및 총 11회의 간담회 개최
지자체 협업 강화	지자체 협업 강화를 통해 지방소재 외국인투자기업 간담회를 활성화하여 고충처리사각지대 해소

### 국가 투자환경 홍보 강화

KOTRA는 한국투자환경 홍보를 위해 국가투자유치포털(Invest Korea)를 운영하고 있으며 다양한 홍보채널과 콘텐츠를 통해 한국투자의 매력을 글로벌 투자자에게 적극적으로 알리고 있습니다. 특히 2018년도에는 해외언론을 초청한 '외국인투자주간 2018' 사업을 통해 혁신성장 거점으로서의 한국의 투자환경을 전 세계에 전파하였으며 각종 해외언론, 투자홍보대사 운영, 외국인투자기업 임직원 대상 문화체험 이벤트를 추진하는 등 효과적인 투자환경 홍보를 위해 노력하고 있습니다. 2018년에는 다양한 홍보 활동을 통해 2,380건의 잠재적 프로젝트를 발굴할 수 있었습니다.

# 05

## 지속가능한 일자리 창출

### WHY

이토픽이 왜 중요한가?

저성장·양극화로 실업률이 증가하고 새 정부 중점과제로 일자리 창출 정책이 적극 추진되면서 공공분야를 통한 일자리 창출에 대한 사회적 관심이 높아지고 있습니다. 지속가능성장에 대한 국제적 협의인 SDGs(Sustainable Development Goal)에서도 경제성장과 일자리 증진은 국제사회가 함께 달성해야 할 여덟 번째 목표로서 주요하게 다뤄지고 있으며, 세계 주요국들도 다양한 일자리 지원정책을 추진하며 자국 내 일자리 창출을 위해 노력하고 있습니다. 이처럼 이제 지속 가능한 일자리 창출은 국가를 넘어 전 세계가 함께 풀어가야 할 주요한 경제, 사회이슈로 그 중요성이 점차 커지고 있습니다.

### HOW

우리의 접근방식은 무엇인가?

KOTRA는 높아지는 청년 실업률 문제를 해소하고 양질의 일자리를 발굴하기 위해 KOTRA형 일자리 창출모형을 구축하였습니다. 이를 통해 KOTRA는 기관의 특성을 활용한 일자리 사업과 사회적 가치실현을 위한 일자리 사업을 추진하며 양질의 글로벌 일자리 창출에 기여하고 있습니다.

### EVALUATION

성과는 어떻게 관리하는가?

해외취업 단위: 명



141명 증가

외국인투자유치 통한 고용창출 단위: 명



1,208명 증가

유턴기업 지원을 통한 일자리 창출 단위: 명



23명 증가

## KOTRA의 일자리 창출

KOTRA는 청년실업 등 경제 및 사회적 현안 이슈 해결에 기여하고 일자리 창출을 선도하는 기관으로 성장하고자 합니다. KOTRA만의 특성을 활용한 일자리 사업과 사회적 가치 실현을 통한 일자리 사업으로 구분된 체계적인 KOTRA형 일자리 모델을 구축하여 운영하고 있습니다.

### KOTRA형 일자리 창출 모델

KOTRA 특성 활용한 일자리 사업 확대	직접일자리 창출	· 글로벌일자리 인프라 구축 및 연계사업 확대 · 수출기업 인력수요조사 및 채용지원 · 고용 중심 외투기업 유치전략
	간접일자리 창출	· 무역, 투자, 공사 사업 일자리효과 분석을 통한 고용확대 기여 · 창업기업 맞춤형 지원을 통한 일자리 창출 · 사내벤처 도입을 통한 민간일자리 확대
사회적 가치 실현을 통한 일자리 창출	기업	· 예술과 비즈니스 매칭 확대를 통한 일감 제공 · 다문화 무역인력 육성을 통한 중소기업 채용지원
	공공 분야	· 사회적 기업의 해외 진출지원 고도화 · 협력 업체 경쟁력 강화 및 처우 개선 확대

## 기관 핵심역량을 활용한 일자리 창출

해외취업인원

전년대비 ▲21.5% **797**명

글로벌기업 취업인원

전년대비 ▲85% **209**명

대통령 표창

### 일자리창출 유공포상



일자리창출 유공 정부포상

### 청년의 해외취업 지원

청년 실업률이 높아지면서 해외취업을 희망하는 청년들이 늘어나고 있습니다. 이에 KOTRA는 기업, 지자체와의 협업체계를 구축하고 수요파악에서 정착지원까지 취업 전 과정을 지원하며 한국 청년들의 해외취업을 돕고 있습니다. 2020년까지 해외취업 연 1,000명을 목표로 잡은 KOTRA는 목표달성을 위해 해외취업 지원 무역관과 전담인력을 확대·운영하고 있으며 일본, 동남아 등 취업성공률이 높은 유망지역과 산업을 선별하여 해당지역과 산업에 특화된 취업지원사업을 추진하고 있습니다. 또한 취업 후에도 우리 청년들이 타지에서 어려움을 겪지 않도록 해외취업자 커뮤니티를 구축하고 해외취업 멘토링 사업을 추진하는 등 사후지원에도 힘쓰고 있습니다.

**우수사례**  
Global Young  
Challenger  
Program

- 신한금융-한국외대 협업 해외취업지원 프로그램 개발
- KOTRA(취업알선), 한국외대(국내의 연수), 신한금융(예산) 국내외 연수(일본, 베트남 취업 희망 청년 100명)

»» 구인처 발굴 + 취업알선

### 혁신스타트업 글로벌화를 통한 일자리 창출

KOTRA는 기술과 관련된 혁신스타트업의 높은 고용효과를 고려하여 혁신 스타트업의 글로벌화를 적극 지원하고 있으며, 2018년 총 164개사가 수출에 성공하고 160명을 고용하는데 기여하였습니다. 특히 2018년에는 스타트업 글로벌화 지원 시스템을 정비하여 체계적으로 지원을 펼칠 수 있는 기반을 마련하였고, 해외창업기업 지원기반을 구축하여 향후 3년간 150개사의 해외창업과 750명의 고용창출을 기대하고 있습니다.

### 외국인투자유치 및 유턴기업 지원을 통한 일자리 창출

KOTRA는 고용창출 효과가 높은 외국인투자를 중점적으로 유치함으로써 일자리 창출과 경제 성장에 기여하고 있습니다. 일자리 창출 성과제고를 위해 외국인투자기업 전용 상시 채용지원

유턴기업 유치확대로 일자리 창출

전년대비 ▲22.5%

125명

외국인투자 활용 국내 일자리 창출

16,296개

수출마케팅 연계 취업박람회를 통한 취업자 수

전년대비 ▲14배

70명



제13회 외국인투자기업 채용박람회

수출바우처 민간 수행기관 수

전년대비 ▲40%

924개사

플랫폼을 구축, 운영 중이며 상·하반기 대규모 외국인투자기업 채용박람회 진행을 통해 외국인 투자기업의 국내 채용을 돕고 있습니다. 채용결정 후에도 입사자들의 후속지원을 위해 외국인 투자기업 고용인력을 DB화하여 관리하고 있으며, 내부적으로도 고용창출을 위한 평가지표를 신설하여 신규 일자리 발굴에 힘쓰고 있습니다. 또한 KOTRA는 해외진출기업의 국내복귀 지원체계를 강화하고 수출마케팅 연계 취업박람회를 확대·추진하는 등 일자리 발굴을 위해 노력하고 있습니다.

외국인투자 활용 국내 일자리 창출

산업 구분	2017		2018	
	기업 수(개)	일자리 수(명)	기업 수(개)	일자리 수(명)
유통	178	5,491	187	4,600
관광레저	15	1,613	18	3,006
비즈니스 서비스	116	2,807	174	3,034
물류/금융	49	933	59	1,334
자동차/기계	68	1,414	72	1,409
전기전자	54	1,011	50	1,156
첨단화학/의약	66	1,128	83	1,191
기타	62	691	61	566
합계	608	15,088	704	16,296

자격증 취득 지원을 통한 일자리 창출

기업의 해외진출에 대한 컨설팅 수요 증가와 KOTRA 정년퇴직 예정 직원의 교육 니즈에 대응하여 2018년 KOTRA는 직원 및 국민 대상으로 글로벌 비즈니스 컨설턴트 자격증 과정을 개발 하였습니다. 글로벌 비즈니스 컨설턴트 자격증 교육 콘텐츠는 여러 교육기관과의 협업으로 개발되었으며 2018년 6월부터 9월까지 1기 교육과정이 운영되었습니다. 총 42명의 수료생을 배출하였고 KOTRA 임직원 10명을 포함한 32명의 수료생은 자격증을 취득하였습니다. 이를 통해 KOTRA는 자격증 취득생의 퇴직 후 재취업 또는 창업 여건 조성에 기여하였습니다.

간접지원활동을 통한 일자리 창출

KOTRA는 일자리 창출형 금융 프로그램 참여로 민간 일자리 기반조성에 기여하고 있습니다. 예를 들어 금융권의 청년 일자리 창출 관련 금융상품에 여유자금을 예치하고 예치금액의 일정 비율을 일자리 후원금으로 조성, 일자리 관련 지원단체에 기부함으로써 일자리창출을 간접지원 하고 있습니다. 금융 프로그램 외에도 수출바우처 사업의 수행기관 확대로 민간 일자리 생태계 구축을 지원하고 있으며 고용창출 우수기업 우대제도를 운영함으로써 일자리 친화 업무체계 구축에 기여하고 있습니다. 참고로 KOTRA는 고용창출 우수기업 우대제도를 통해 고용창출 우수기업들에게 해외시장조사 서비스 수수료 할인, KAPP 입주 분담금 할인, buyKOREA 메인 화면 상품게재 등 다양한 혜택을 제공하고 있습니다.



## 사회적 가치실현을 통한 일자리 창출

아트프레너 육성사업

21명 참가

5개사 창업

아트콜라보사업

148건 상품화 지원

8개사 7만 달러 수출

일본지역 해외취업자 수

2017 216명

2018 249명

일본 구인수요 발굴


4,325건

### 혁신적인 일자리 창출

KOTRA는 고용취약계층인 예술인들의 창업을 지원하기 위해 아트프레너 창업지원을 추진하고 있습니다. 아트프레너(Art-Preneur)란 창작활동을 하는 동시에 예술 기반 경영활동을 하는 예술인을 일컫는 말로 KOTRA는 본 사업을 통해 혁신적인 아트프레너 5개사 창업성공 성과를 창출하였습니다. KOTRA는 아트프레너 창업을 지원하여 창업자 수 증가뿐만 아니라 고용창출의 효과도 기대하고 있습니다.

**우수사례**  
마음을 위한 편의점

예술심리 치료 관련 창업에 따르는 어려움으로 인해 창업을 포기하였던 K작가는 'KOTRA 아트프레너 육성사업'으로 비즈니스 모델을 재구축하여 '마음을 위한 편의점'이라는 새로운 컨셉으로 창업에 성공



### 따뜻한 일자리 창출

국내에는 일감 및 수입부족으로 어려움을 겪고 있는 예술인들이 많이 있습니다. KOTRA는 이러한 예술가들의 어려움을 이해하고 이들을 지원하기 위해 기업과 예술인을 매칭시켜주는 아트콜라보 사업을 추진하고 있습니다. 참고로 아트콜라보 사업은 예술가들의 수입부족 문제를 해소하기 위한 일감을 제공하기 위한 것으로 기업과 예술인의 매칭을 통해 기업에게는 제품 디자인 개선 효과를, 예술인에게는 비즈니스 수익원을 제공하는 일자리 창출형 상생사업입니다. KOTRA는 아트콜라보 사업 외에도 상대적으로 취업이 어려운 다문화인들에게 취업 관련 교육 프로그램을 제공하며 취업을 돕는 '다문화 무역인 맞춤형 일자리 사업'도 함께 추진하고 있습니다. 다문화인 취업지원으로 시작한 본 사업은 2018년에는 서울산업진흥원과 함께 취업지원 뿐 아니라 다문화인들의 창업으로 지원을 확대하며 다문화인의 좋은 일자리 창출 생태계 조성에 기여하고 있습니다.

### 협업을 통한 해외 일자리 발굴

구직자 1명 당 기업 2개로 구인난을 겪고 있는 일본과는 대조적으로 한국청년들은 지속되는 취업난에 어려움을 겪고 있습니다. 이에 KOTRA는 일본무역기구 JETRO 등 일본 기관과의 국경을 넘는 협업을 통해 일본기업에게는 우수한 인재를 알선하고, 국내 청년들에게는 양질의 해외취업 기회를 제공하고 있습니다.

아트콜라보 사업

구분	내용
배경	예술가의 수입부족 문제 해소 및 일감 제공
KOTRA의 지원 방향	기업과 예술인을 연결하여 기업에는 제품 디자인 개선의 기회를 제공하고 예술인에게는 양질의 수익원 제공
2018년 성과	디자인 개선 148건      기업-예술가 매칭을 통해 예술가 시각에서의 기업 제품 디자인 개선
	시제품 제작 및 홍보 21개사      KOTRA 전시관을 활용하여 아트콜라보 참여 기업의 제품을 전시
	해외수출 지원 84개사      아트콜라보 참여기업이 KOTRA 수출마케팅사업에 참여할 수 있도록 지원하여 해외시장 진출에 기여

# Human Rights Report

KOTRA의 인권경영

인권경영 ..... 50





# 01 인권경영

## WHY

이 토픽이 왜 중요한가?

인권에 대한 사회적 관심이 확대되면서 기업 활동과 관련된 인권침해 문제는 국내외를 막론하고 심각한 비즈니스 문제로 부각되고 있습니다. UN, OECD 등 국제기구를 비롯한 국제사회는 기업의 인권에 대한 책임을 비즈니스 가치사슬 전반으로 확대하여 사전에 예방하며 문제 발생시 신속히 구제할 수 있도록 규범화하고 있습니다. 또한 DJSI, EcoVadis 등 기업의 지속가능성을 평가하는 글로벌 평가지표에서도 인권문제를 중대하게 다루고 있습니다. 국내에서는 2018년 8월, 국가인권정책기본계획(NAP)이 수립되면서 본격화되었으며 인권기본법, 포괄적 차별금지법 등 관련 법률 제정 움직임도 활발한 상황입니다. 국가인권위원회는 2018년 860개 공공기관을 대상으로 인권경영 실행 계획을 수립하여 추진하도록 권고하였으며 2018년 공공기관 경영평가에 인권지표가 신규로 편입되었습니다.

## HOW

우리의 접근방식은 무엇인가?

KOTRA는 공공기관으로서 스스로의 인권체계와 수준 향상에 노력하고 있으며 특히, 우리 수출기업의 경영 리스크 관리 관점에서 기업들이 인권 문제에 관심을 갖고 대응할 수 있도록 지원하고 있습니다. 매년 인권영향 평가를 통해 기관운영, 사업, 진출 국가별 인권리스크를 사전에 점검하고 있으며 미흡한 영역에 대해서 점진적으로 개선해 나가고 있습니다.

## EVALUATION

성과는 어떻게 관리하는가?

사업영향평가

4개 사업 실시

인권영향평가

10개 지역 실시

성희롱 예방 교육 인원 단위: 명

2018 939

2017 930

9명 증가

국내조직망 인권 및 윤리경영 전담관 단위: 명

2018 51

2017 39

12명 증가

## 인권관리 프로세스 구축

### 인권정책

KOTRA는 책임있는 공기업으로서 'UN 세계인권선언', 'ILO 노동협약', 'UN 기업과 인권 이행 지침' 등 인권 및 노동과 관련한 국제 기준 및 원칙을 공식적으로 지지하고 있으며 사업을 수행하는 모든 국가 및 지역의 관련법을 엄격히 준수하고 있습니다. KOTRA는 공공기관으로서 사람을 최우선으로 한다는 원칙 하에 'KOTRA 인권윤리헌장'을 제정하였고 본 방침은 임직원, 고객, 협력사, 유관기관과 나아가 지역사회까지 모든 이해관계자에게 적용됩니다. KOTRA는 사업 및 벨류체인 전체에서 모든 이해관계자들에게 인권 침해가 발생하지 않도록 사전에 식별하여 부정적인 영향을 제거하고 있습니다.

### 인권관리 체계

KOTRA는 인권관리 프로세스를 자체적으로 구축하여 관리하고 있으며 매년 발생 가능한 인권 이슈를 사전에 식별하여 인권 취약 그룹을 발굴하고 문제 개선을 위해 노력하고 있습니다. 또한 내외부 모니터링을 통해 인권상황을 점검 및 보완해 나가고 있습니다.

### 인권경영 전담조직

KOTRA는 인권경영을 체계적으로 추진하기 위해 전담 조직을 마련하여 운영하고 있습니다. 인권과 관련된 주요사항은 위원장인 사장, 감사, 상임이사, Invest KOREA 대표, 외부위원으로 구성된 최고 의사결정기구인 '인권·윤리경영위원회'에 보고되며, 기획조정실, 운영지원실, 인재경영실을 담당부서로 선정하여 인권경영을 추진하고 있습니다.

### KOTRA의 인권·윤리헌장

KOTRA는 공공기관으로서 국민행복과 인류사회 번영을 위해 사람을 최우선한다는 원칙을 세우고 임직원, 고객, 협력사, 유관기관, 나아가 지역사회 등 모든 이해관계자의 인권을 보호할 것을 약속한다.

이를 위해 우리는 인권에 대한 국제기준 및 규범을 지지하며, 인권·윤리헌장을 제정하고 그 실천을 다짐한다.

하나. 우리는 인권침해를 사전에 예방하며 적극적인 구제를 위해 노력한다.

하나. 우리는 인종, 종교, 장애, 성별, 출신지, 정치적 견해 등을 이유로 고용상 차별을 하지 않는다.

하나. 우리는 어떠한 형태라도 강제 노동을 허용하지 않는다.

하나. 우리는 어떠한 형태라도 아동 노동을 허용하지 않는다.

하나. 우리는 직원의 결사 및 단체교섭의 자유를 보장한다.

하나. 우리는 근로자들에게 안전하고 쾌적한 근무환경을 제공한다.

하나. 우리는 협력업체와 투명하고 공정한 거래를 하며, 인권경영을 실천할 수 있도록 권유한다.

하나. 우리는 사업 과정에서 국내뿐만 아니라 해외에서도 현지주민의 인권 증진을 위해 사회공헌 활동을 실시하고 상호 협력한다.

하나. 우리는 국내외 환경관련 법규를 준수하며 기후변화에 대응한다.

하나. 우리는 고객의 요구에 신속하고 정확하게 대응하고, 업무상 수집한 고객정보를 보호한다.

## 영향력 중심의 인권경영 강화

장애인에 대한 인식개선 의무교육 수료자 수

1,473명

4대 폭력 예방 집체교육 횟수

18회

4대 폭력 예방 온라인 교육 수료자 수

1,217명

### 인권보호 범위 확대

KOTRA는 인권보호 범위를 해외를 포함한 외부로 확대하여 책임있는 인권경영을 펼쳐나가고 있습니다. 국내에서는 다문화인을 대상으로 무역·창업교육 활동을 진행하여 경제활동에 참여할 수 있도록 발판을 마련해주고 있습니다. 사후지원 차원에서 기업취업 면접과 창업세미나에 참여할 수 있는 여건을 마련하여 12명의 무역·창업교육 수료자가 취업과 창업에 성공하였습니다. 해외에서는 케냐의 시각장애인을 위해 점자 스마트워치를 기증하는 등 다양한 노력을 기울이고 있습니다. 이외에도 설명회, 소식지 등을 통해 고객의 인권경영 및 인권보호 역량을 높이기 위해 노력하고 있으며, 재외국민인 해외취업자 대상으로도 현지 노동법에 대한 정보, 응급상황 대처 방법 등의 내용을 포함한 온·오프라인 멘토링을 시행하고 있습니다.

### 인권존중 문화 내재화

KOTRA는 인권경영 교육을 통해 임직원의 인식을 제고하고 인권 존중 문화를 내재화하고자 합니다. 2018년 상생, 포용, 평등이 강조되는 근무 환경 조성을 위해 의무교육을 시행하였고 총 1,474명이 교육에 참여하였습니다. 성희롱, 가정폭력 등 4대 폭력을 예방하기 위해 18회에 걸쳐 예방교육을 진행하였고 온라인교육도 함께 병행하여 참여도를 높였습니다. 또한 해외무역관에서의 인권경영을 강화하기 위해 2018년부터 해외무역관장을 대상으로 인권교육을 실시하고 있습니다. 또한 인권경영 문화 정착을 위해 대내외 인권 리스크 관리를 강화하여 다양한 이해관계자 사이에서 발생할 수 있는 인권 이슈 발생 위험을 사전에 파악하고 대응 체계를 구축하였습니다.

#### 인권경영 문화 정착을 위한 리스크 관리

유형	직원 → 직원	직원 → 협력사	고객 → 직원	고객 → 협력사
발생 위험	<ul style="list-style-type: none"> <li>직장 내 괴롭힘, 부당한 업무지시, 인종·성차별 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>결제 지연, 하대·욕설 등 모든 형태의 갑질</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>과도한 서비스 요구</li> <li>폭언 등 악성민원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>통역원 등 협력사 인권피해</li> <li>아카데미 교육생 인권침해</li> </ul>
대응	<ul style="list-style-type: none"> <li>조직문화 개선 캠페인</li> <li>인권존중 교육 시행</li> <li>현지지원 고충처리 제도 운영, 근무환경 개선 노력</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고충상담회 개최, 지원제도 및 KOTRA 인권경영 원칙 안내</li> <li>청렴계약 이행 서약</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객 응대교육 및 악성민원 매뉴얼 제작</li> <li>고객 자료에 인권 준수사항 안내</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>단기용역 피해 예방 교육 및 조사 시행</li> <li>외부강사 인권 준수 사항 안내 및 서약서 징구</li> </ul>
신고 채널	<ul style="list-style-type: none"> <li>내부 갑질피해 신고·지원센터, 성희롱·성폭력 상담센터, 특별고객 신고센터 등</li> <li>외부 청렴옴부즈만, 공익신고센터, 익명신고센터</li> </ul>			

### 기관운영 인권 영향평가

KOTRA는 인권윤리경영 실천규정 제34조에 따라 경영활동 중 인권관련 발생소지가 있는 분야를 점검하여 리스크를 사전에 관리하기 위해 매년 1회 기관운영에 대한 인권 영향평가를 실시하고

있습니다. 인권위원회에서 제시한 ‘공공기관 인권경영 가이드라인’의 체크리스트를 기준으로 KOTRA 조직의 특성에 맞는 자체 영향평가 체계를 구축, 진단하고 있으며 해당 이해관계자들을 참여 시켜 리스크를 식별하고 있습니다. 2018년 기관운영 인권 영향평가 결과는 관련부서에 통보하여 각종 규정, 제도 변화와 인권수준 증대를 위한 과제 개발에 활용되고 있습니다.

### 주요사업 인권 영향평가

현재 주요사업에 대한 인권영향평가는 환경영향평가와 같이 법제화되어 있지는 않으나 최근들어 공공부문 사업 추진시 인권관련 리스크 증대로 중요성이 부각되고 있습니다. 2018년에는 사업 규모가 크고 이해관계자에 대한 영향력이 큰 4개 사업을 선별하여 영향평가를 실시했습니다. 각 사업별 인권위험을 파악하여 인권영향을 점검하고 리스크 발생가능성과 리스크 발생시 심각도, 인권 리스크 발생시 KOTRA에 미칠 것으로 예상되는 부정적인 영향을 지표로하여 평가하였습니다. 평가 결과, 비교적 인권리스크가 높은 것으로 평가된 사업들은 아래와 같습니다.

사업명	점검분야	주요 인권위험	인권영향 점검
신규수출 기업화 사업	사업설계, 신청 및 선정, 기업 지원 전과정 6개 프로세스 점검	신청과정에서 서류의 개인정보 보호 등 위반 소지 컨설팅 과정에서 수집된 정보의 보호	개인정보(주민번호) 수집과 수집한 개인정보의 보관 폐기 정책 보유 여부 점검 기업의 지적재산권에 대한 철저한 보호 및 보호
해외지사화 사업	사업설계, 신청 및 선정, 지원과정의 7개 프로세스 점검	지원과정에서의 인권침해 요소 서비스 제공자의 인권인식 출장, 해외전시회 등 참가 운영시 발생할 수 있는 잠재적 인권 이슈	기업 담당자에 대한 언어적, 물리적 인권 침해 가능 언어사용, 갑질, 반부패에 대한 인식, 정보보호 등 교육 필요 출장시 근무 가이드 없을 경우 인권침해 발생 가능(근무시간, 주말근무, 회식, 여가활동 등)
해외취업 지원사업	해외취업 수요발굴, 취업 지원, 취업자 사후관리의 7개 프로세스 점검	인권침해 기업 스크리닝 현지 알선기관 활용과정에서 취업자에게 알선 대가 요구 면접과정의 인권침해 발생 취업자의 안전 등 기본적인 인권 보장 취업자가 현지에서 실종, 인신매매 등의 위험에 처할 가능성 존재 취업자가 현지 주민의 인권 침해 안전, 강제노동 등 취업자 개인이 해결할 수 없는 긴급상황 발생	과거 인권문제 발생 여부와 발생 소지가 없는 기업인지 점검 필요 취업자에게 취업알선에 대한 대가 요구한 사례 점검 규모가 작은 기업에서 HR전문가가 아닌 현장업무자가 인터뷰시 성차별적 발언, 강제노동에 대한 언급 등 발생가능하므로 면접시 인권 가이드라인 제시 필요 거주지 안전, 의료 상해보험 등 지원 수준, 사전 점검이 필요한 풍토병 정보 점검 긴급상황 발생시 24시간 가동할 수 있는 비상연락망 제공여부 점검(헬프데스크의 실가동 확인) 생명 및 안전에 관련한 기본사항 점검 필요. 특히 지역별 분류하여 안전취약 국가의 경우 점검체계 강화 현지 문화에 대한 몰이해로 취업자가 현지 주민의 인권을 침해하여 국가 이미지 하락할 수 있어 취업자들의 현지 주민에 대한 인권인식 수준 점검 관여하여 해결할 수 있는 프로세스의 존재와 해결능력 사전 검토
외국인투자유치 마켓플레이스 사업	희망기업 모집, 심사 및 선정의 2개 프로세스 점검	인권침해 기업 스크리닝	해외 투자트렌드가 인권이슈 강화추세로 인권문제가 발생했거나 인권 착취를 한 기업의 경우 투자를 회수하는 계약까지 존재 사전에 참여기업들의 인권경영 추진을 확인하고 자체 대비할 수 있도록 점검

## 권역별 인권영향평가

KOTRA가 진출한 85개 국가는 서로 다른 문화 환경으로 인해 노동법 등 관련기준과 차별 및 침해에 대한 인식도 다릅니다. 각 무역관에서는 지역별 문화 역사적 특성을 반영하여 인권 관행을 조사하고 위험요소를 사전에 발굴하여 해결책을 제시하고 상시적으로 관리하고 있습니다.

2018년에는 10개 권역별로 공통이슈 10개, 지역별 인권이슈(차별대우, 강제노동, 아동노동) 17개, 대상별 인권이슈(임직원 안전 및 인권침해 예방, 임산부 및 장애인 등 보호, 협력회사 등의 인권침해 예방, 지역주민 인권의 존중 및 보호) 22개 이슈를 점검했습니다.

### 북미

유럽지역과 동일하게 인권에 대한 인식이 높고 관련 법이 체계화된 지역이나 시민권을 보유하지 않은 노동자를 포함한 다른 인종에 대한 이슈가 존재하는 지역입니다.

인권리스크 발생가능성은 낮지만 지역 특성상 인권 인식 및 수준이 높아 리스크 발생시 심각도가 높은 상황

### 유럽

다른 지역에 비해 인권에 대한 인식이 높고 관련 법이 체계화된 지역입니다. 최근 주변국가로부터의 이주와 망명 증가로 다문화 및 다민족과 관련된 인권 이슈가 발생하고 있습니다.

야근문화에 익숙하지 않은 외국인들에 대한 초과노동 이슈

안전점검에 대한 법적 기준이 높아 국내보다 강화된 수준의 비상사태 대응 필요

### 중남미

인권위기 지역으로 정치적 이슈로 인해 어린이 구금, 과도한 무력사용 등 시민들의 인권이 침해당하는 상황들이 발생하고 있어 이에 대한 대비가 필요한 지역입니다.

초과노동, 노동자에 대한 구류, 감금 등 강제노동 발생 가능성 점검

아동노동이 보고되고 있어 전반에 대한 점검 필요

노동자의 작업환경 등 안전 및 건강에 대한 지원 부족

임산부 및 장애인 보호 필요

협력회사 등 하청업체에 대한 인권 침해 발생 가능성 높아 대응 필요

사업에서 발생하는 지역주민의 인권침해에 대한 검토

### 아프리카

건강권, 빈곤으로부터의 자유, 여성 인권, 아동 인권 등 여러 인권 관련 이슈가 존재하는 지역입니다. 또한 인권 옹호자에 대한 억압이 존재하여 인권 신장의 속도가 느린 지역입니다.

고용시 성별, 종교, 사회적 신분, 출신지역 등에 대한 차별

외국인 노동자라는 이유로 인한 부당한 차별

자회사나 협력회사에서 강제노동을 실시할 가능성 점검 필요

아동노동에 대한 전반적인 발생 가능성 점검

노동자의 안전 및 인권침해에 대한 대응방안 필요

임산부 및 장애인에 대한 인권 의식이 희박하여 이에 대한 대응 필요

협력회사 등의 인권 침해 예방 대응

사업에서 발생하는 지역주민의 인권침해에 대한 검토



**CIS**

국민들이 과도한 노동환경에 노출되고, 정치세력에 의한 탄압이 발생하는 등 인권침해 발생 가능성이 존재하는 지역으로 이에 대한 대비가 필요합니다.

고용시 성별, 종교, 사회적 신분, 출신지역에 대한 차별 존재

노동자가 원치 않는 의무적 초과노동 점검

노동자의 건강보호를 위한 건강검진 점검 필요

**중국**

중국 지역 내 거주하는 소수민족에 대한 차별 이슈가 존재하며, 종교의 자유가 타 지역에 비해 보장되지 않는 지역입니다. 또한 여성 권리 보장에 있어 취약한 지역으로 이에 대한 대비가 필요한 지역입니다.

외국인 노동자에 대한 차별과 다민족 출신 노동자들의 종교적, 문화적 권리침해에 대한 위험성 존재

노동자들의 부상 질병 등에 대한 대응 취약성

장애인 근로자에 대한 지원 필요

사업에서 발생하는 지역주민의 인권침해에 대한 검토 필요

**일본**

중대한 인권이슈는 없으나 최근 교육 및 고용등에 있어 외국인 차별이 발생하는 것으로 알려지고 있습니다.

작업장 안전 및 노동자 건강 보호를 위한 노력 중요

**중동**

중동지역은 이슬람을 국교로 하는 아랍 국가들이 포함되는 지역으로 엄격한 종교 계율 존재하는 지역입니다. 사회적인 관습과 문화가 남녀평등과 여성 권리 신장과 반대되어 관련 인권 이슈에 대한 관리가 필요합니다.

고용시 성별, 종교, 사회적 신분, 출신지역 등에 대한 차별

외국인 노동자의 종교적, 문화적 권리 침해  
작업장의 안전장구와 시설 안전 및 위생 이슈와 건강 보호 노력 필요

사업에서 발생하는 지역주민의 인권침해에 대한 검토

**동남아대양주**

최근 인권상황이 악화되고 있는 지역으로 인권 활동가들에 대한 박해가 존재하며, 일부 국가에서는 소수민족을 대상으로 폭력적 군사 작전이 발생하기도 했습니다. 일부 국가에서는 공무원의 뇌물수수 관행이 존재하고 있으며 결사의 자유를 단속하는 사례도 발생하고 있습니다.

여성노동자 모집시 신체적 조건에 의한 차별 존재

노동자에 대한 의무적 초과노동 등 강제노동의 발생 가능성 점검

회사와 병원간의 거리가 먼 경우 응급조치를 위한 시설 및 의료진 확보 중요

임산부에 대한 인권 침해 점검

**서남아시아**

인도 헌법상 카스트에 대한 차별을 금지하고 있으나 일상에서는 여전히 카스트가 큰 영향을 미치고 있어 다양한 인권침해 요소가 존재하고 있습니다. 특히 아동노동, 강제노동 등의 발생 가능성이 다수 보고되고 있어 이에 대한 대비가 필요한 지역입니다.

고용시 성별, 종교, 사회적 신분, 출신지역에 대한 차별 존재

인신매매, 채무노동 등에 관여하는 업체에서 인력을 공급받거나 물건을 구매받을 가능성 점검

아동노동에 대한 전반적인 발생 가능성 높아 철저한 점검 필요

노동자 및 임산부, 장애인 등 전반의 근로조건 및 안전 지원이 부족하여 위험에 대응할 필요

사업과정에서 지역주민과의 협의가 중요하기 때문에 사전 점검 필요

## 임직원 인권향상을 위한 노력

여성관리자 비율



### 열린 채용과 다양성 존중

KOTRA는 국가직무능력표준(NCS, National Competency Standards)을 기반으로 채용을 진행하여 불합리한 차별요소를 제거하고 있으며, 2018년에는 블라인드 채용 확대를 위해 정보 미수집, 채용정보 사전공개 등의 내용을 규정화하였습니다. 또한 지역인재, 고졸 인재, 장애인, 국가유공자를 대상으로 우대사항을 적용하여 사회형평적 채용을 확대하고 있습니다.

### 여성인재 관리 강화

KOTRA는 양성평등 실현을 위해 여성인재를 지속적으로 양성하고 있습니다. 2018년 여성 상임 감사를 선발하였으며 여성인재의 승진 및 발탁을 확대하였습니다. 여성관리자 인원과 여성 신규 채용 비중은 전년대비 증가하였으며, 경력단절 여성의 사회복귀를 지원하기 위해 가점 제도를 도입하여 운영하고 있습니다. 또한 여성인재의 전문성 향상을 위해 무역관장을 포함한 간부 보직으로의 배치를 확대하고 있으며 직무교육을 강화하여 2018년에는 전년대비 95명 상승한 542명이 교육에 참여하였습니다. 이 외에도 여성 직원이 임신과 출산으로 인해 경력 단절이나 직장에서의 어려움을 느끼지 않도록 임신 및 육아기 근로시간 단축제도를 시행하고 있으며, '모자보건법'에 따라 임신부의 정기건강검진과 생후 1년 미만의 유아를 둔 직원의 수유시간을 보장하고 있습니다.

### 인권 고충처리

KOTRA는 임직원의 인권 관련 고충처리를 위해 고충상담제도를 운영하고 있습니다. 장애인 근로자를 위해 사내 상담원을 지정하여 고충상담 채널을 구축하였으며, '장애인 직업생활상담원' 자격증을 획득한 상담원을 배치하여 전문성을 향상시켰습니다. 또한 본사와 해외에서만 운영되었던 인권·윤리경영 전담관 제도를 국내조직망까지 확대 배치하여 전 임직원의 고충처리를 위해 노력하고 있으며, 고충상담부터 사후지원까지 연결되는 체계적인 성희롱·성폭력 구제 및 사후관리 제도를 운영하고 있습니다.

성희롱·성폭력 구제 및 사후관리 프로세스



유연근무제 이용자 수 증가율

20.1%

일하기 좋은 100대 기업 대상  
7년 연속

가족친화인증 기관 유지

### 삶의 질 향상

KOTRA는 기관 특성에 맞는 유연근무제를 지속적으로 확대하고 있습니다. 2018년 KOTRA는 유연근무제 확대를 위해 선택적 및 탄력적 근로시간제와 보상휴가제를 도입하였습니다. 이를 통해 전직원은 평균 주당 근로시간 40시간에 맞춰 근무하고 있으며, 초과근무가 발생할 경우 초과근무 시간의 1.5배에서 2배가 가산된 휴가를 부여받고 있습니다. 2018년 7월부터 12월까지 선택적 근로시간제는 61명, 탄력적 근로시간제는 76명, 보상휴가는 88명이 사용하였습니다. 기존에 도입하여 운영 중인 다른 유연근무제는 지속적으로 유지되고 있으며, 2018년 유연근무제 사용 직원은 총 598명이었습니다. 또한 KOTRA는 2018년부터 PC-OFF 제도 도입을 통해 19시 전에는 모든 임직원이 퇴근하는 문화를 확산시키고 있습니다. 집중근무 시간제(1일 2회, 각 90분 시행)도 함께 도입하여 정시퇴근 문화 조성을 위해 노력하고 있습니다. 이 외에도 배우자 출산 휴가, 임신기 단축근로, 육아휴직과 같은 가족친화제도를 활성화하여 직원이 일과 삶의 균형을 유지할 수 있도록 독려하고 있습니다.

유연근무제 현황

(단위: 명)

구분	2017	2018
시간선택제	15	17
탄력근무제	480	441
원격근무제	3	3
선택적 근로시간제	-	61
탄력적 근로시간제	-	76
합계	498	598

### 취약근로자 보호

KOTRA는 사회형평적 채용 및 신형시장 진출로 인해 증가한 장애인 직원과 특수지역 근무 직원 등 다양한 취약근로자를 보호하기 위해 노력을 기울이고 있습니다. 국내 취약근로자인 장애인 직원을 위해 모두가 이용 가능한 시설의 수를 지속적으로 늘려가고 있으며, 임신부 직원을 위해서는 건강과 안전을 고려하여 친환경 시설을 제공하고 있습니다. 해외 특수지역에서 근무하는 직원을 위해서는 업무 공간 개선 활동을 펼치고 있으며 각 파견지역에서 필요로 하는 안전비품을 보급하고 있습니다. 또한 해외 재난 지역에서 근무하는 직원들을 위한 심리상담을 지속적으로 확대하여 직원들의 스트레스를 관리하고 있으며, 의료 환경 낙후지역에서 근무하는 직원들을 위하여 의료지원 무역관과 해외 긴급의료 이·후송 서비스(SOS 서비스)를 확대해 나가고 있습니다.

#### 국내외 취약근로자를 위한 활동

국내 취약근로자	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 장애인용 승강기 추가 설치</li> <li>· 장애인용 휠체어 비치</li> <li>· 임신부 전용 주차공간 설치</li> <li>· 임신부 휴게실 시설 개선</li> <li>· 경비 및 환경미화 직원용 휴게실 시설 개선</li> </ul>
해외 취약근로자	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 치안불안 지역 사무실 이전</li> <li>· 재난유형별 비품 보급(방탄필름, 지진키트 등)</li> <li>· 신변안전 365 핫라인을 통한 모니터링 강화</li> </ul>

# A Community Growing Together

함께 성장하는 공동체

지역사회 참여와 발전 .....	60
환경·안전 관리 강화 .....	66





# 01 지역사회 참여와 발전

## WHY

이 토픽이 왜 중요한가?

공공기관 평가 내 사회적 가치 비중 확대, 기업 CSR 공시 법제화 움직임 등 국내 기업의 사회적 책임 이행에 대한 이해관계자의 관심과 요구 수준은 지속적으로 높아지고 있고, 기업 운영에 있어 이윤 창출과 기업의 사회적 책임 이행은 기본적인 요소로 인식되고 있습니다. 또한 기업의 활동 범위가 전 세계로 확대됨에 따라 글로벌 이슈 해결에 대한 이해관계자의 기대가 높아지고 있습니다. 이에 기업은 전 세계 여러 지역에서 각 기업의 특성과 역량을 적극 활용하여 사회적 책임을 이행하고 있으며, 우리 기업들이 현지 사회가 당면하고 있는 문제를 해결하고, 지역사회 발전에도 기여하는 상생가치형 사회책임활동을 통해 기업의 성장이 사회의 발전으로 이어질 수 있도록 노력하고 있습니다.

## HOW

우리의 접근방식은 무엇인가?

KOTRA는 기관 고유의 특성과 글로벌 네트워크를 활용하여 국내외 사회 문제 해결에 기여하고 있습니다. 글로벌 CSR 추진체계 통해 우리기업이 해외 진출 시 현지 사회문제를 해결하고 지역사회 발전에 기여할 수 있도록 지원하고 있으며, 국내에서는 사회 취약계층인 다문화인을 위한 교육 및 취업 지원활동을 활발히 진행하고 있습니다. 또한 KOTRA는 다양한 공헌사업을 UN SDGs와 연계하여 전 세계를 위한 목표 달성에 기여하고 있습니다.

## EVALUATION

성과는 어떻게 관리하는가?

글로벌 CSR 사업 참가 기업 수 단위: 개사



32개사 증가

다문화무역인 취·창업 지원 단위: 건



2건 증가

## KOTRA 공헌사업 추진체계

KOTRA는 민간개발원조(PDA)\*와 공적개발원조(ODA)\*\*를 중심으로 글로벌 공헌사업을 추진하고 있습니다. 또한 KOTRA만의 특성을 활용한 프로그램 운영을 통해 지역사회에 공헌하고 있습니다.

### 글로벌 CSR 추진체계

3C 전략	한국 기업, 현지 정부와 공조(Collaboration)하여 신흥국의 사회문제 해결과 인력육성(Cultivation)을 돕고 신흥국과 상생(Coexistence) 발전 전략 추진		
전략 과제	우리 기업의 비즈니스에 도움이 되는 글로벌 CSR 사업 추진	신흥국 무역진흥 역량강화를 위한 상생협력형 개발협력사업 확대	기관 특성을 활용한 다양한 사회공헌활동 수행
실행 과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>자사제품·서비스 체험형 CSR</li> <li>해외 기술·경영학교 운영</li> <li>상생 가치 창출형 CSV</li> <li>유휴장비 신흥국 이전</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>경제발전경험공유사업(KSP)</li> <li>MYANTRA 후속사업</li> <li>통상연계 경제협력사업</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>다문화 무역인 육성</li> <li>기관 특성을 활용한 사회공헌 사업</li> </ul>

## 글로벌 CSR 사업

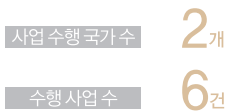
### 자사제품·서비스 체험형 CSR



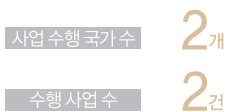
### 해외 기술·경영학교 운영



### 상생가치 창출형 CSV



### 유휴장비 신흥국 이전사업



### 자사제품·서비스 체험형 CSR

KOTRA는 국내 기업이 제품 및 서비스를 대상국에 기부하여 현지의 사회문제 해결을 돕고, 이를 통해 현지 기관, 바이어, 발주처 등과 글로벌 네트워크를 구축할 수 있도록 지원하고 있습니다. 이는 기업 브랜드 이미지 제고와 연결되어 국내 기업의 해외 진출에 큰 도움이 되고 있습니다. 특히 2018년에는 기부 기업의 산업군을 공공기술, 소프트웨어 등으로 확장하여 더 다양한 기업의 경쟁력을 높였습니다.

### 해외 기술·경영학교 운영

KOTRA는 국내기관 및 기업들과 해외 기술·경영학교를 운영하여 국내 기술경험을 신흥국과 공유하고 있습니다. 이를 통해 현지 전문인력을 육성하여 현지 지역사회에 발전에 기여하고 있으며 국내기관과 기업이 발주처와의 유대를 강화하여 현지 진출 기반을 구축할 수 있도록 지원하고 있습니다.

### 상생가치 창출형 CSV

KOTRA는 상생 가치 창출형 CSV(Creating Shared Value) 사업을 통해 우리 기업의 비즈니스를 해외지역의 사업과 연계하여 현지의 소득을 증대시키고 지역경제를 발전시키고 있습니다. KOTRA는 앞으로도 지속적인 수익 창출이 가능한 사업모델 수립을 지원하여 국내 기업과 현지 지역사회와의 공유가치를 창출하는데 기여하겠습니다.

### 유휴장비 신흥국 이전사업

KOTRA의 유휴장비 신흥국 이전 사업은 한국의 시험인증(연구개발)·제품생산·공공서비스 분야의 운영 경험과 유휴장비를 신흥국에 제공하는 사업으로, 신흥국의 경제 발전에 크게 기여할 뿐만 아니라 국내 기업의 해외 진출에도 도움이 되고 있습니다.

\*민간개발원조(PDA): Private Development Assistance, 민간부문이 수원국의 빈곤, 환경, 보건, 인프라, 복지 증진 등의 문제 해결을 지원  
 \*\*공적개발원조(ODA): Official Development Assistance, 정부를 비롯한 공공기관이 개발도상국의 경제발전과 사회복지 증진을 목표로 하는 원조

## 지역별 글로벌 CSR 활동

글로벌 비즈니스에서 현지와의 상생협력은 이제 선택이 아니라 필수입니다. KOTRA는 우리 기업, 현지정부와 함께 해외 기술학교 운영, 상생가치 창출형 CSV사업추진, 유휴장비 신항국 이전사업 등 다양한 글로벌 CSR 사업을 추진 중이며, 이러한 글로벌 CSR 사업을 통해 해외 시장에 진출하고자 하는 우리 기업들이 현지 사회가 당면하고 있는 문제를 해결하고 지역사회 발전에도 기여할 수 있도록 돕고 있습니다.

### 북미 & 중남미

KOTRA는 미국, 캐나다, 콜롬비아, 쿠바 등 북미 및 중남미 지역의 특성을 반영하여 에너지, 산업·기반시설을 포함한 수혜 국가의 역량을 강화할 수 있는 글로벌 CSR 사업이 다수 추진되고 있습니다. 2018년에는 미국 HS2AS 아트콜라보, 쿠바 태양광 발전장치 기술 학교, 캐나다 저소득층 지원단체(Quest) 식품 기부, 콜롬비아 전기전자 및 유기물분석 장비 이전 등 7개 국가, 13개의 도시에서 총 16건의 CSR 사업을 추진하였습니다.

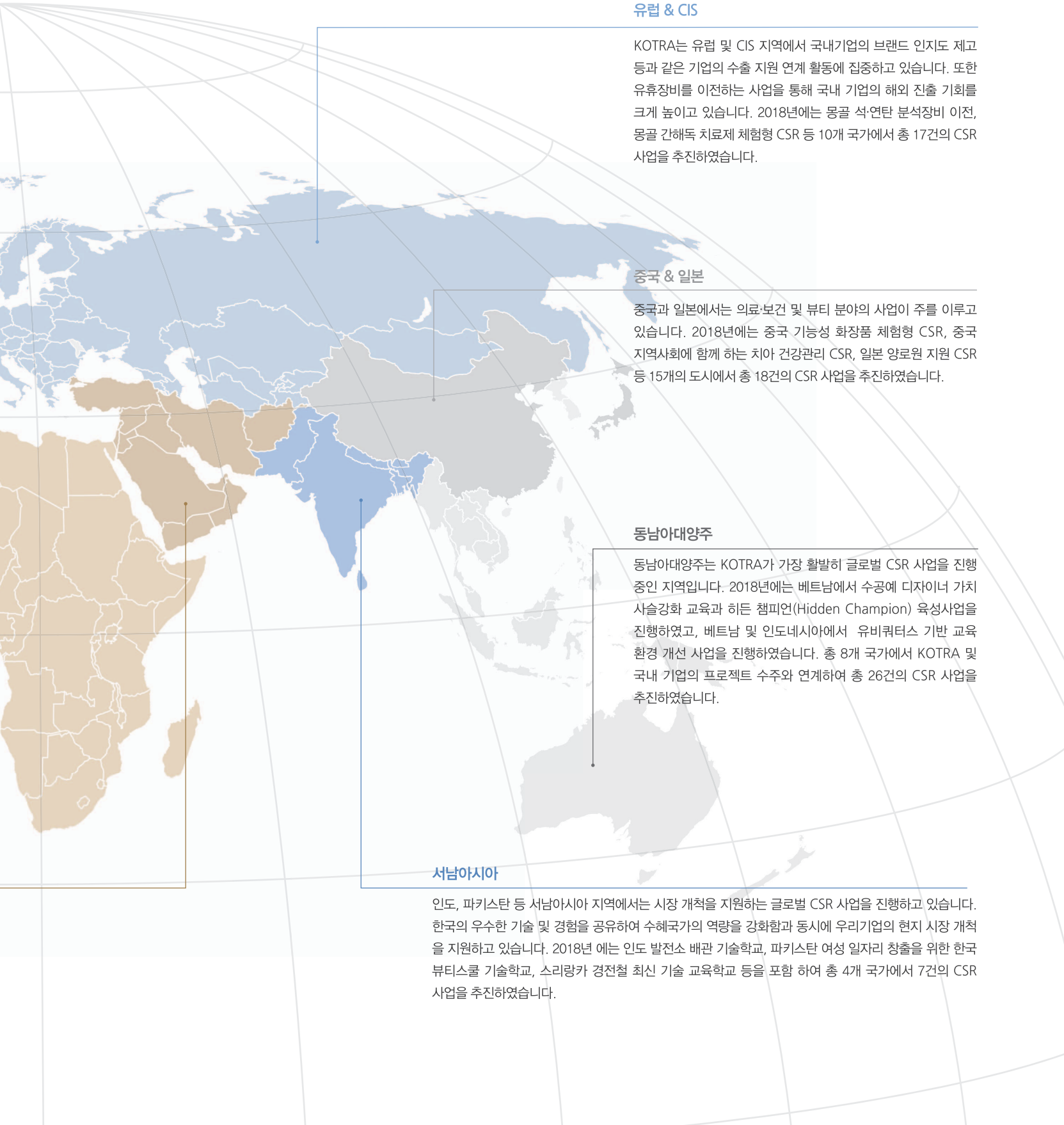
### 아프리카

아프리카 지역에서는 우리 기업의 제품과 노하우 제공 및 공유하고 있으며, 현지 환경을 개선하고 역량을 강화할 수 있는 글로벌 CSR사업이 추진되고 있습니다. 2018년에는 케냐 스마트 위치형 점자기기 기증, 나이지리아 한류뷰티 벤처 창업 기술학교, 가나 및 에티오피아 태양광 기술학교, 모잠비크 섬유여과기형 정수처리 기술학교 등 7개 국가에서 총 9건의 CSR 사업을 추진하였습니다.

### 중동

이집트, 오만 등의 중동지역에서는 국내 기업의 제품 체험형 사업, 에너지 및 산업·기반시설 분야의 글로벌 CSR사업이 추진되고 있습니다. 2018년에는 이집트 철도 기술학교, 쿠웨이트 한국전력 기술-MEW 태양광 운영 시범사업, 오만 수처리 환경 설비 기술학교 등 7개 국가에서 총 9건의 CSR 사업을 추진하였습니다.





**유럽 & CIS**

KOTRA는 유럽 및 CIS 지역에서 국내기업의 브랜드 인지도 제고 등과 같은 기업의 수출 지원 연계 활동에 집중하고 있습니다. 또한 유희장비를 이전하는 사업을 통해 국내 기업의 해외 진출 기회를 크게 높이고 있습니다. 2018년에는 몽골 석·연탄 분석장비 이전, 몽골 간해독 치료제 체험형 CSR 등 10개 국가에서 총 17건의 CSR 사업을 추진하였습니다.

**중국 & 일본**

중국과 일본에서는 의료·보건 및 뷰티 분야의 사업이 주를 이루고 있습니다. 2018년에는 중국 기능성 화장품 체험형 CSR, 중국 지역사회에 함께 하는 치아 건강관리 CSR, 일본 양로원 지원 CSR 등 15개의 도시에서 총 18건의 CSR 사업을 추진하였습니다.

**동남아대양주**

동남아대양주는 KOTRA가 가장 활발히 글로벌 CSR 사업을 진행 중인 지역입니다. 2018년에는 베트남에서 수공예 디자이너 가치 사슬강화 교육과 히든 챔피언(Hidden Champion) 육성사업을 진행하였고, 베트남 및 인도네시아에서 유비쿼터스 기반 교육 환경 개선 사업을 진행하였습니다. 총 8개 국가에서 KOTRA 및 국내 기업의 프로젝트 수주와 연계하여 총 26건의 CSR 사업을 추진하였습니다.

**서남아시아**


인도, 파키스탄 등 서남아시아 지역에서는 시장 개척을 지원하는 글로벌 CSR 사업을 진행하고 있습니다. 한국의 우수한 기술 및 경험을 공유하여 수혜국가의 역량을 강화함과 동시에 우리기업의 현지 시장 개척을 지원하고 있습니다. 2018년에는 인도 발전소 배관 기술학교, 파키스탄 여성 일자리 창출을 위한 한국 뷰티스쿨 기술학교, 스리랑카 경전철 최신 기술 교육학교 등을 포함 하여 총 4개 국가에서 7건의 CSR 사업을 추진하였습니다.


SPECIAL PAGE


KOTRA는 다양한 글로벌 CSR 사업을 운영함으로써 국내 기업의 해외 진출을 지원함과 동시에 진출 국가가 직면한 문제를 해결하기 위해 노력하고 있습니다. 앞으로도 KOTRA는 글로벌 CSR 프로그램에 참여한 기업과 현지사회 모두가 도움을 제공 받을 수 있도록 지속적인 지원과 노력을 아끼지 않겠습니다.


## 이집트 철도학교



- 
**이집트 철도학교 개최**

KOTRA는 이집트 철도시장 진출에 앞서 발주 국가와의 네트워크 구축과 선진 기술 전파를 위해 '이집트 철도학교'를 개최하였습니다.
- 
**이집트 공무원 대상 교육 진행**


'이집트 철도학교'는 KOTRA의 글로벌 CSR 사업의 일환으로 이집트 교통부, 철도청, 터널청 공무원을 대상으로 2014년부터 매년 개최되었습니다.
- 
**이집트 철도 용역 수주**


165명의 현지 공무원이 교육을 이수하였고, 한국 철도 기술력과 우수성을 알리는 계기가 되어 이집트 철도 나가하마다-룩소르 118km 신호현대화사업 PMC 용역을 수주하는 성과를 거두었습니다.
- 
**교통문제 및 일자리 창출에 기여**


해당 사업을 통해 이집트의 혼잡한 교통문제 해결에 기여하였으며 한국철도시설공단의 사업 확장과 일자리 창출에도 크게 도움이 될 것으로 예상되고 있습니다.

## 중국 지역사회와 함께하는 치아 건강관리



- 
**자사 제품 기증 및 체험 기회 제공**

C사는 중국시장에서의 활동 범위를 넓히고 있는 국내기업으로 KOTRA와 함께 자사 제품 기증 및 체험 기회를 제공하는 CSR사업을 진행하였습니다.
- 
**천연치약 기증 및 교육 진행**

2018년 중국 다론허지역 내 소외계층 주거지역을 대상으로 유기농 천연치약을 기증함과 동시에 치아관리법 교육도 함께 진행하였습니다.
- 
**치아건강 및 인식제고**

이러한 활동은 다론허진푸신구방송국의 중앙절 특집 프로그램으로 촬영 및 방영되었고 중국의 치아건강 및 인식제고뿐만 아니라 C사 기업 및 제품 이미지 제고에도 크게 기여하였습니다.

## 국내 CSR 사업

### 다문화무역인 육성 사업

KOTRA는 다문화무역인 육성 사업을 통해 국내에 거주하고 있는 다문화 이주자를 위해 무역 교육을 실시하여 무역전문가로 육성하고 있습니다. 2018년에는 총 두 차례에 걸쳐 무역관련 법령, 무역창업 및 지원제도 등 실무위주의 교육을 실시하였고, 불가리아, 대만, 모로코 등 총 24개의 다른 국적을 가진 124명의 수료생을 배출하였습니다. 또한 KOTRA는 채용상담회 및 채용박람회를 개최하여 다문화무역인의 취업 활동을 지원하고 있습니다. 외투기업채용박람회, 다문화무역인 취업박람회 등을 개최하였으며, 다문화무역인 채용상담 부스를 별도로 운영하여 채용 가능성을 높였습니다.

#### 채용상담회를 통한 다문화인 지원



다문화무역인 기업간담회 및 채용상담회



예비 다문화 무역인 무역실무교육

채용상담회	일시	성과
다문화무역인 상반기 채용상담회	2018년 5월	• 채용희망기업: 9개사 • 다문화무역인: 26명 • 면접지원: 44건
제13회 외국인 투자기업 채용박람회	2018년 6월	• 참가기업: 132개사 • 다문화무역인: 2명 • 면접지원: 4건 • 예비다문화무역인: 45명
소비재 수출대전 연계 다문화무역인 채용상담회	2018년 6월	• 참가기업: 13개사 • 다문화무역인: 17명 • 면접지원: 52건 • 채용결과: 2명
G-벨리 우수기업 채용박람회	2018년 3월	• 참가기업: 41개사 • 다문화무역인: 5명 • 면접지원: 9건
다문화무역인 외국인 취업박람회	2018년 9월	• 참가기업: 74개사 • 다문화무역인: 18명 • 면접지원: 40건 • 예비다문화무역인: 62명
수출첫걸음 종합대전 연계 다문화무역인 채용상담회	2018년 9월	• 참가기업: 3개사 • 다문화무역인: 4명 • 면접지원: 7건
외국인유학생 채용박람회	2018년 10월	• 참가기업: 126개사 • 다문화무역인: 14명 • 면접지원: 39건 • 예비다문화무역인: 94명
IKW 외국인투자기업 취업상담회	2018년 11월	• 사업홍보지원 • 참가지원
World-class Product Show 연계 다문화무역인 취업상담회	2018년 11월	• 사업홍보지원 • 참가지원
다문화무역인 하반기 채용상담회	2018년 11월	• 참가기업: 20개사 • 다문화무역인: 23명 • 면접지원: 77건 • 채용결과: 2명

#### 우수사례 다문화무역인 기업간담회 개최

- 다문화 무역실무교육 수료생 및 채용기업 대상 간담회 개최
- 취업 및 창업에 성공한 다문화인 사례, 다문화무역인 활용 노하우, 다문화 무역인 채용의 필요성 등을 공유
- 간담회와 함께 채용 상담도 함께 진행하여 다문화무역인과 채용희망기업을 연결 (85건)



# 02 환경·안전 관리 강화

## WHY

이 토픽이 왜 중요한가?

기업의 활동은 인류의 생존과 편익에 크게 기여하고 있지만 환경에 미치는 부정적인 영향은 높아지고 있습니다. 전 세계적으로 지구 온난화로 인해 가뭄, 홍수, 폭염 등의 자연재해가 발생하고 있으며, 국내의 경우 미세먼지 농도가 짙은 날들이 늘어남에 국민의 건강과 일상생활에 큰 영향을 미치고 있습니다. 이에 따라 환경보호 및 에너지 관련 규제 등이 강화되고 있는 추세이며, 기업 지속가능성 평가 시 온실가스, 생물다양성 등의 내용을 포함하는 등 기업의 환경적 책임에 대한 요구가 높아지고 있습니다. 환경뿐만 아니라 안전에 대한 사회적 관심도 또한 높아짐에 따라 기업의 경영활동에 있어 철저한 안전 관리가 요구되고 있습니다.

## HOW

우리의 접근방식은 무엇인가?

KOTRA는 기관의 특성을 적극 활용하여 친환경, 그린에너지 등의 산업 발전을 지원하고 있으며 국가 차원 환경정책에도 활발히 참여하여 환경 보호에 힘쓰고 있습니다. 또한 국민과 임직원의 안전을 확보할 수 있는 안전·재난관리체계를 운영하고 있으며, 선제적 예방과 철저한 대비를 통해 국내외 안전사고 ZERO화를 위해 노력하고 있습니다.

## EVALUATION

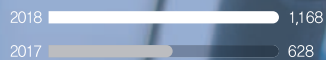
성과는 어떻게 관리하는가?

국내외 안전사고 피해 단위: 건



안전사고 피해 전무

녹색 제품 구매 단위: 백만 원



540 백만 원 증가

환경보호 및 투자 금액 단위: 백만 원



543 백만 원 투자 증가

## 기후변화 대응

### 본업을 활용한 환경·에너지 산업 경쟁력 강화

KOTRA는 기관의 특성과 글로벌 네트워크를 활용하여 국내 환경산업 경쟁력을 강화하고 있으며 이를 통해 국가적 환경보전 역량 향상에도 크게 기여하고 있습니다. 홈페이지를 통해 선진국의 친환경 상품 및 패키징 사례 등을 공유하여 해외 환경시장 트렌드를 제공하고 있으며, 환경보고서를 출간하여 그린에너지 등의 친환경 비즈니스 기회 정보를 공유하고 있습니다. 또한 환경 분야 비즈니스 상담 등의 지원을 통해 국내 환경·에너지 분야 기업의 역량을 강화함과 동시에 기후변화 대응에 참여할 수 있도록 독려하고 있습니다.

#### 본업 활용 환경보전 활동

분야	활동 내용	주요 성과
환경관련 정보제공	<ul style="list-style-type: none"> <li>미국, 일본 등 선진국 및 신흥국 사례 발굴·전파</li> <li>선진국 친환경 1회용품, 패키징 등, 신흥시장 재활용시장, 환경전시회 르포 등 현장정보 전파</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>31개국 64개 사례 발굴</li> <li>조회 수 95,387건</li> <li>국내 언론보도 건수 5건</li> </ul>
환경 트렌드 보고서 출간	<ul style="list-style-type: none"> <li>그린에너지 등 비즈니스 기회 정보 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>환경 트렌드 보고서 12,016권 판매</li> <li>국내 언론보도 38건</li> </ul>
유관기관 협력	<ul style="list-style-type: none"> <li>환경부, 환경산업기술원 등을 위한 지원 체계를 운영하여 해외 프로젝트 발굴, 전파, 해외 현장 지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>협력사업 7회</li> <li>프로젝트 발굴 133회</li> <li>우크라이나 AMI 사업 추진</li> </ul>
해외진출 컨설팅	<ul style="list-style-type: none"> <li>환경 분야 비즈니스 및 수출실무 컨설팅</li> <li>프로젝트 벤더등록 등 전과정 지원 체계 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>환경·에너지 분야 기업 71개사 대상 168건 컨설팅 진행</li> </ul>
국내 전문행사	<ul style="list-style-type: none"> <li>국내 230개사, 해외 104개사 대상 환경에너지 포럼 및 세미나 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>상담 636건, MOU 6건, 상담액 65억 달러</li> </ul>

### 전사적 환경보호 노력

KOTRA는 국가 차원 환경보호 정책에 적극 동참하고자 노력하고 있습니다. 2018년 정부에서 발령한 미세먼지 비상저감조치에 따라 차량이부제를 시행하였습니다. 쾌적한 대기환경 조성을 위해 정부 저공해자동차 의무구매 비율을 100% 달성하였으며, 통근버스를 운영하여 임직원 개인차량 사용을 감소시켰습니다. 더 나아가 KOTRA는 수자원 절약을 위해 중수인버터 수압을 조절하고 절수장치를 교체 설치하여 중수도 사용량을 전년 대비 5.7% 절감하였습니다. 에너지 사용 절감을 위해서는 사무실 조명을 고효율 LED로 교체하였고 불필요한 에너지 사용은 줄이도록 임직원을 독려하고 있습니다. 2018년 하반기 전기사용량은 72.7만kWh로 전년 대비 2만kWh의 에너지 사용을 절감하였습니다.

### 실천하는 환경보호 활동

KOTRA는 모두가 실천하는 환경보호를 통해 친환경 조직문화를 조성하고 지속가능한 경영환경을 구축하고 있습니다. 다양한 리사이클 캠페인을 활용하여 1회용품 사용을 줄이기 위해 노력하고

정부 미세먼지 비상저감조치 참가율

100% 6회 참가

미세먼지(PM) 감축량

5,123g

1회용품 구입 비용 절감률

11%

녹색제품 구매 확대

2017 628 백만 원  
2018 1,168 백만 원

있으며, 직원 참여를 유도하기 위해 공모전 등의 활동을 전개하고 있습니다. 또한 KOTRA는 환경 보호에 도움이 되는 다양한 물품을 지원하여 임직원의 환경 보호 노력이 더욱 큰 성과를 낼 수 있도록 하고 있습니다.

**리사이클 캠페인**

KOTRA는 '삼(三)기일전' 캠페인을 통해 텀블러 지참하기, 종이컵 안쓰기, 머그컵에 드리기 실천 사항이 지켜지도록 하고 있으며, '3GO' 캠페인을 통해 덜쓰고, 안쓰고, 다시쓰고 실천지침을 적극적으로 홍보하여 1회용품 사용량을 줄이기 위해 노력하고 있습니다. 또한 사내 직원대상 월례모임인 '코바시'(코트라를 바꾸는 시간)를 통해 환경 담당자가 직접 1회용품 사용 줄이기 캠페인에 대해 설명을 하는 시간을 가지고 있으며 캠페인에 대한 임직원 이해도를 높이고 있습니다. 이외에도 최근 트렌드를 반영한 환경보호 관련 홍보물을 임직원에게 배포하고 사내 공공장소에 배치하여 리사이클 캠페인 참여도를 높이고 있습니다.

**임직원 참여 활성화**

KOTRA는 환경보호에 대한 임직원의 인식을 개선하고 적극적인 참여를 유도하기 위해 공모전을 통해 1회용품 줄이기 아이디어를 경청하고 있습니다. 임직원들의 참여도를 높이기 위해 공모전에서 우수한 아이디어를 제공한 직원을 대상으로 포상제를 운영하고 있으며 부서별 1회용품 사용량 점검을 통해 사용 절감율이 가장 높은 부서에게도 포상하고 있습니다. 2018년 12월에는 한 달 동안 계단을 가장 많이 오른 임직원들을 선정 및 시상하는 등 에너지 사용량을 줄이기 위해 힘쓰고 있습니다.

**KOTRA의 직원 환경보호 활동 지원**

핸드드라이어 설치, 세척도구 제공, 방문객용 머그컵 제작, 1회용컵 수거함 구비 등의 지원을 통해 임직원의 1회용품 줄이기 활동을 지원하고 있으며, 에코백과 같은 환경보호 물품을 제작하여 배포하고 있습니다. 또한 솔선수범하는 KOTRA가 되기 위해 친환경 제품 구매에 힘써 정부 권장정책인 녹색제품 구매목표율을 달성하였고 저공해 자동차 보유비율 목표도 달성하였습니다.

**안전·재난관리**

**안전·재난관리체계 구축**

**안전·재난관리체계**

목표	안전·재난관리체계 고도화를 통한 근로자와 국민의 안전 및 건강 확보			
전략 과제	<p><b>예방</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>재난관리 역량 제고</li> <li>교육·훈련 강화</li> <li>인프라 및 협업 강화</li> </ul>	<p><b>대비</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>재난대응 매뉴얼 최신화</li> <li>실시간 모니터링 강화</li> <li>자율적 재난대비 유도</li> </ul>	<p><b>대응</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>범정부 위기대응 공조 강화</li> <li>재난정보 직원 및 고객 전파</li> </ul>	<p><b>복구</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>복구지원 프로세스 적립</li> <li>피해복구 역량 강화</li> </ul>
위기 단계	위기대비 단계	전·평시, 총무사태	위기대응 단계	재난, 테러 등의 발생
전담 조직	위기관리 상황본부	비상계획실	비상대책위원회	총무팀·조직망지원팀

KOTRA의 글로벌 네트워크 내 다양한 이해관계자가 자연재해, 테러 등의 위험에 노출될 가능성이 높아짐에 따라 KOTRA는 임직원과 국민의 안전을 위해 안전·재난관리체계를 구축하여 운영하고 있습니다. 또한 안전·재난 관련 전담조직을 위기 단계별로 체계화하여 차별화된 안전 관리를 위해 힘쓰고 있습니다.

#### 재난 예방 활동

KOTRA는 선제적인 리스크 관리를 위해 안전·재난 전문인력을 양성하고 있습니다. 재난 상황에 초점을 맞춰 재난예방 교육과 종합훈련을 실시하고 있으며, 해외 발령자 대상으로 신변안전교육을 실시하여 안전문화 내재화를 위해 힘쓰고 있습니다. 또한 안전분야 예산을 지속적으로 확대하여 안전 인프라를 개선하고 추가적인 안전 장비를 지원하고 있습니다.

#### 재난 예방 활동

구분	성과
종합훈련 화재진압대피훈련, 화재진압훈련, 소방합동훈련 등	6회
시설안전 점검 주정전 전원설비 점검, 소방시설 작동기능 점검 등	17회
해외 발령자 대상 신변안전교육	55명
해외 재난 유형별 맞춤형 비품 지원 방탄필름, 지진키트 등	27개소

#### 재난 대비 중심 활동

KOTRA는 철저한 대비 중심의 활동을 통해 안전·재난관리 체계를 고도화하고 있습니다. 2018년 해외무역관 직원과 동반가족의 안전대피 행동 계획을 수립하고 대응매뉴얼을 최신화하였으며, 사옥안전·재난관리 매뉴얼과 시설관리 실무운영 매뉴얼을 수립하여 임직원 눈에 잘 띄는 곳에 상시 비치하고 있습니다. 또한 임직원과 고객의 안전을 위해 '신변안전 365 Hot-Line'을 구축하여 해외 위기 상황에 대한 정보를 실시간으로 공유하고 있습니다.

#### 재난 대응 활동

KOTRA는 해외 임직원과 고객의 신변안전과 테러 대비책을 마련하기 위해 여러 기관과 협력관계를 유지하고 있습니다. 재외공관 및 유관기관과 신변위협·재난위기 정보공유체를 구축하고, 외교부, 국가정보원, 한국국제협력단과 안전대책협의체를 구성하여 정보를 공유하고 있습니다. 해외 재난위기나 사고 발생시에는 사내게시판과 뉴스레터를 통해 임직원과 고객에게 알려 주의를 기울이도록 하고 있습니다.

#### 복구지원 활동

KOTRA는 재난 발생시 신속한 복구지원을 통해 국민과 임직원의 생명과 재산보호에 힘쓰고 있으며 위기 발생시 위기관리상황본부 또는 비상대책위원회를 가동하여 신속하게 대응하고 있습니다. 2018년 7월 라오스 댐 붕괴 사고가 발생시에는 KOTRA 핫라인을 가동하여 대한민국 해외긴급구호대의 현지 구호활동을 지원하는 등 복구지원 공조에 총력을 기울였습니다.

2018년 KOTRA 조직망 내

### 무사고 달성

# Appendix





## 고객중심경영

공공기관 고객만족도(PCSI)

5년 연속 S 등급



부산지역 고객간담회

## 소통 기반의 서비스 혁신

### 국민 관점의 사업 추진

KOTRA는 국민 관점에서의 혁신을 추진하기 위해 다양한 공모전을 진행하고 있으며 국민이 제안한 아이디어를 사업에 반영하고 있습니다. 2018년에는 혁신 아이디어 공모, 해외시장정보 주제 공모, 협업 서비스 공모를 통해 국민으로 다양한 의견을 경청하였고, 일부 의견은 실제로 사업에 반영하여 뛰어난 성과를 창출하였습니다.

#### 국민 제안 사업

공모전	국민 제안내용	반영 결과
혁신 아이디어 공모(4월)	<ul style="list-style-type: none"> <li>채팅 상담 등 실시간 상담 지원</li> <li>사회적기업 혜택 강화 및 지원 확대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>해외시장 빅데이터 고객 이용확대 ▲76.1%</li> <li>사회적기업 154개사 지원 및 455만 달러 수출 달성</li> </ul>
해외시장정보 주제 공모(7월)	<ul style="list-style-type: none"> <li>국내 순수 스타트업 해외진출 현황</li> <li>주요국 드론시장 동향 및 이용사례</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>국민 제안내용을 반영한 보고서 발간 유럽 스타트업 생태계 현황과 협력방안, 중국 창업정책 및 우리기업 진출전략</li> <li>2019년 조사주제에 반영</li> </ul>
협업 서비스 공모(10월)	<ul style="list-style-type: none"> <li>디지털 통합 해운물류 서비스</li> <li>해외수요처 전용 O2O 거래 플랫폼 지원</li> <li>모바일 수출커머스 플랫폼 활용</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>담당부서와 공동 근무-멘토링 통해 서비스 개발</li> <li>개발된 서비스의 정식 사업화 추진</li> </ul>

### 고객 의견을 반영한 서비스 개선

KOTRA는 현장 간담회 및 설문조사를 통해 고객 의견을 경청하고 KOTRA 서비스를 지속적으로 개선하고 있습니다. 2018년에는 고객의 의견을 반영하여 고객응대 표준을 확립하고 원스톱 상담 지원 시스템을 구축하였습니다. 또한 통합 사후관리 서비스를 운영하여 고객이 첫 거래 이후에도 지속적으로 바이어와 거래를 유지할 수 있도록 지원하였습니다. 앞으로도 KOTRA는 고객 의견을 적극 반영하여 고객과 현장중심의 서비스 개선이 이루어질 수 있도록 하겠습니다.

#### 고객 의견과 반영 노력

KOTRA의 과제	고객 의견	KOTRA의 반영 노력	성과
고객응대 표준 확립(신규)	<ul style="list-style-type: none"> <li>직원별 제공 서비스 불일치</li> <li>'KOTRA는 문턱이 높다'는 인식</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객 응대 매뉴얼 구축</li> <li>CS 교육 강화</li> <li>상담 예약 시스템 도입</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>상담 30,534건 실시</li> <li>상담만족도 93점 달성</li> </ul>
원스톱 상담지원 시스템 구축(신규)	<ul style="list-style-type: none"> <li>상담 전문성 부족</li> <li>원스톱 자원 부재</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>부서별 콜백 담당관 53명 지정</li> <li>전문가 초청 교육</li> <li>외부기관과의 협업을 통한 상담 전문성 제고</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>미싱콜 37% 감소</li> <li>전화돌림 48% 감소</li> </ul>
서비스 리콜제도 도입	<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스 불만족시 환불 절차 및 사후 지원 부족</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>수수료 환불제도 도입</li> <li>리콜 전담관 간부직원 156명 지정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객 296개사 대상 밀착 지원</li> </ul>
사후관리 서비스 통합(신규)	<ul style="list-style-type: none"> <li>바이어 발굴 후 지원의 부족</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>거래 지원 서비스 신설</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객 요청에 따라 바이어 정보 확인 및 교신지원 제공</li> </ul>

## 고객 눈높이에 맞춘 서비스 혁신

### 조직 및 서비스 체계 재편

KOTRA는 조직 및 서비스 체계 재편을 통해 고객 맞춤형 혁신 동력을 확보하고자 노력하고 있습니다. 2018년에는 서비스 이용 고객 관점에서 조직 및 서비스 체계를 발전시켜, 고객 요청 대응이 미흡하였던 점을 개선하였습니다. 또한 본사 조직 재설계를 통해 무료와 유료 지원체계의 구분이 가능하도록 조직을 새롭게 구성하였고, 정책사업, 통상지원 등 분야별 혼재가 있었던 점을 개선하기 위해서 산업마케팅과 경제·통상협력 전담부서를 설치하였습니다. 유료고객 중심의 서비스 지원으로 인한 무료 서비스 이용 고객의 불편함을 줄이기 위해서 무료상담 예약제를 도입하였고, 서비스 환불 가이드라인을 제작하여 고객의 환불 관련 정보에 대한 접근성을 높였습니다.

### 조직 및 서비스 체계 개선

구분	기존	개선
조직 체계	본사 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 무료와 유료 지원체계 미구분</li> <li>• 정책사업-통상지원 등 분야별 혼재</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• '고객상담 → 무료컨설팅 → 유료사업'으로 조직 재설계</li> <li>• 산업마케팅, 경제·통상협력 전담부서 설치</li> </ul>
	지방지원단 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 11개 지방지원단, 50명 직원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1개 신규 개설, 직원 30명 증원 (50명→80명)</li> </ul>
서비스 체계	고객 응대 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 유료고객 중심의 서비스 지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 무료상담 예약제, 고객응대 통합 매뉴얼 제작</li> </ul>
	불만 처리 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객 불만 원인 파악 및 해소 처리체계 미흡</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스리콜 전담관 159명을 통한 421개사 지원</li> <li>• 환불 가이드라인 제작</li> </ul>
	후속 지원 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스 종료 후 지원 방안 부족</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 거래지원 서비스 도입, 3개월 바이어 관리</li> </ul>

이동 KOTRA 고객방문

4,823건

고객의견 접수(온라인 VOC, 전화상담 등)

116,706건

고객 부담 절감

32.4억 원

무료상담건수 ▲21.4%

28,806건

34,965건

### 문턱 낮추기 캠페인 전개

고객의 어려움을 최우선으로 해결하고 최대한 많은 고객을 지원하기 위해 '문턱 낮추기 캠페인'을 진행하고 있습니다. KOTRA 사장은 2018년 취임과 동시에 고객의 목소리를 청취하기 위해 2주간 20개의 중소기업을 우선적으로 방문하였고, 2018년 한 해 동안 총 121개의 중소기업을 방문하였습니다. 또한 찾아가는 서비스 '이동 KOTRA 고객방문'을 활발히 전개하여 중소기업의 동반자 역할을 더욱 강화하였습니다.

### 고객 부담 완화를 위한 노력

해외인증과 같이 KOTRA가 지원할 수 없는 분야에 대한 고객 니즈가 발생함에 따라 국내외 기관과의 협업을 통해 고객의 금전적 부담을 완화하고 있습니다. 2018년 대외기관과 총 552건의 협업을 수행하였고 이를 통해 고객 부담 32.4억 원을 절감하였습니다.

## 동반성장

### KOTRA의 동반성장

#### 동반성장 체계

KOTRA는 전사 경영전략과 연계한 동반성장 추진계획을 보유하고 있습니다. 매년 추진과제별 도전적인 목표를 수립하고 목표대비 성과를 관리하여 동반성장 선도기관으로 성장하기 위해 노력하고 있습니다. 2018년에는 동반성장 전담조직인 사회적가치실을 신설하였고 동반성장 위원회를 사회적가치위원회로 확대하여 동반성장 활동의 범위와 전사적 실행력을 제고하였습니다.

#### 동반성장 추진계획

전략목표	동반성장 해외진출 플랫폼 기능 강화로 포용적 상생협력 선도			
전략	동반성장기업 글로벌화 견인	사회적약자기업 경쟁력 강화	동반진출 지원 다각화	지역 혁신생태계 육성
추진과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>해외진출 동반성장 사업 확대</li> <li>지역위기산업 진출지원 강화</li> <li>협력사동반성장 기업 글로벌화 촉진</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>영세기업 역량 강화 사업 추진</li> <li>예술작품 매칭 통한 디자인경쟁력 제고</li> <li>협력사 거래·운영 환경 개선</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>동반진출 지원 프로그램 다양화</li> <li>해외동반진출 노하우 공유</li> <li>동반진출기업 기술 및 안전 확보</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>혁신 스타트업 글로벌화 지원</li> <li>지역 경제 활성화 기여</li> <li>지역별 찾아가는 서비스 확대</li> </ul>

#### 동반성장 지원대상 기업

KOTRA는 직접 협력사뿐만 아니라 대기업 및 공공기관의 협력사인 중소·중견기업과 사회적경제 기업을 동반성장기업으로 구분하여 지원하고 있습니다. 협력사와는 공정거래와 상생을 도모하고 있으며 동반성장기업과는 해외 동반진출 사업을 추진하여 글로벌 수출기업으로 성장할 수 있도록 지원하고 있습니다.

#### KOTRA의 동반성장 지원대상

<b>협력사</b> 공사와 협력관계인 6개 분야 중소·중견기업	<ul style="list-style-type: none"> <li>인쇄, 여행, 전산, 통역, 운송, 장치디자인</li> </ul>
<b>동반성장기업</b> 대기업/공공기관의 협력사	<ul style="list-style-type: none"> <li>대기업과 협력관계인 중소·중견기업</li> <li>공공기관 협력관계인 중소·중견기업</li> <li>사회적경제기업</li> </ul>

### 협력사와의 공정거래 및 상생 도모

#### 공정한 경제질서 확립

KOTRA는 정부정책을 모두 반영한 계약을 통해 협력사와의 공정한 경제질서 확립에 이바지하고 있습니다. 2018년에는 선금지급률을 확대하여 중소협력사 자금 운용 여건을 개선하는 한편 계약 전담부서에서 모든 계약 체결을 담당하도록 하여 계약 공정성 및 신뢰성을 제고하였습니다. 또한 KOTRA 내 공정거래 문화를 확산하기 위해 임직원 대상 정기 및 비정기 계약업무 교육을 총 4회 진행하였습니다. 참고로 KOTRA의 모든 발주 계약 정보는 나라장터, 홈페이지를 통해 투명하게 공개되고 있습니다.

### 협력사 의견을 반영한 제도 개선

KOTRA는 상생문화 조성을 위해 협력사 니즈를 주기적으로 파악하고 있습니다. 2018년에는 협력사 의견을 반영하여 대금지급 기간을 단축하였고 특정업체 수주 편중 해소를 위해 노력하였습니다. 대금지급 기간 단축을 위해 KOTRA 내부평가 지표에 계약행정 처리 적정성 지표를 새롭게 포함하였습니다. 또한 특정업체 수주 편중 해소에 대한 협력사 고충을 처리하기 위해 연간 동일업체와의 계약 건수 또는 계약 금액의 상한선을 지정하는 수의계약 상한제를 도입하였습니다.

### 사회적 약자기업 지원

KOTRA는 사회적 약자기업인 중소기업, 여성기업, 중증장애인기업 등을 위해 정부 권장 기준을 초과한 활동을 이어 나아가고 있습니다. 2018년에는 사회적 기업 제품구매 의무화 제도를 실시하여 총 18.2억 원 상당의 제품을 사회적기업으로부터 구매하였습니다.

제품구매실적

(단위: 백만 원)

구분	2016	2017	2018
중소기업	23,782	46,137	42,377
여성기업	3,239	7,498	6,524
중증장애인기업	770	926	712
사회적기업	1,048	1,698	2,017
총 구매액*	28,315	53,523	48,148

## 동반성장기업의 글로벌화

### 동반성장기업의 역량 강화

KOTRA는 동반성장기업의 글로벌 역량을 높이기 위해 다양한 지원 활동을 펼치고 있습니다. 2018년에는 3,000개 내수 중소기업을 대상으로 1:1 수출 컨설팅과 실무 지원 서비스를 제공하였으며 1,333개사가 신규 수출에 성공하였습니다. 또한 351개사를 대상으로 해외진출용 외국어 브로슈어 제작과 홈페이지 제작을 지원하였습니다. 이 외에도 사회적경제기업의 글로벌 역량을 강화하기 위해 역량별 맞춤형 해외진출 패키지 사업도 지속적으로 확대하여 450만 달러 수출 성과 창출에 이바지하였습니다.

### 동반성장기업의 해외진출 지원

KOTRA는 자동차부품, 조선기자재, 전력기자재, 유통, ICT 프로젝트 등 다양한 산업분야의 협력사가 대기업 및 공공기관과 해외로 동반진출할 수 있도록 지원하여, 상대적으로 해외진출이 어려웠던 중소·중견기업을 위해 글로벌 성장의 발판을 제공하고 있습니다. 또한 사회적경제기업 해외진출 지원을 위해 수출마케팅 행사를 통해 바이어와의 상담까지 연결해주는 지원 활동을 펼쳤습니다. 2018년 9개의 수출마케팅 행사에 50개의 사회적경제기업이 참여하였습니다. 또한 유관기관과의 협력을 통해 사회적경제기업이 무역보험 비용 지원과 수출금융 금리 우대 지원을 받을 수 있도록 지원하고 있습니다.

사회적경제기업을 위한 맞춤형 해외진출 패키지 사업

구분	서비스 내용
패키지 1 (역량강화)	<ul style="list-style-type: none"> <li>이동 KOTRA 및 빅봇 서비스</li> <li>무역전문가 양성교육</li> </ul>
패키지 2 (수출첫걸음)	<ul style="list-style-type: none"> <li>수출기업화 컨설팅·마케팅</li> <li>외국어 브로슈어 제작</li> <li>바이코리아 전용관 운영</li> </ul>
패키지 3 (수출확대)	<ul style="list-style-type: none"> <li>해외시장조사</li> <li>세일즈출장 지원</li> <li>디지털마케팅</li> </ul>

\*총 구매액은 중복기업을 제거한 수치

## 인재경영

직무교육(산업 및 상품)에 대한 만족 여부

만족 88%

직무교육(산업 및 상품)의 사업개발 도움 여부

만족 81%

교육 및 연수제도의 직원 요구 반영 여부  
(긍정도)

93%

교육 및 연수제도가 개인역량 향상 도움 여부  
(긍정도)

93%

## 인재육성

### 역량개발 추진체계 구축

KOTRA는 대내외 환경과 전사 경영전략을 고려하여 임직원 역량개발 추진체계를 구축하였습니다. KOTRA는 역량개발 추진체계에 따라 글로벌 마인드를 갖춘 비즈니스 전문가를 육성하고자 힘쓰고 있으며, 특히 신입직원 조기전력화, 현지직원 역량강화, 직무역량 함양, HRD 실행역량강화에 집중하고 있습니다.

#### 역량개발 추진체계

인재상	글로벌 마인드를 갖춘 비즈니스 전문가 육성			
HRD 목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 늘어난 인력 및 교육수요에 대응하는 HRD 역량 강화</li> <li>• 해외마케팅 고도화, 글로벌 성장지원 확대를 위한 전문인재 육성</li> </ul>			
추진전략	신입직원 조기전력화	현지직원 역량 강화	직무역량 함양	HRD 실행역량 강화
추진과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신입교육 확대</li> <li>• 소통역량 함양</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교육콘텐츠 개발</li> <li>• 장기근속 유도</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직무교육 확대</li> <li>• 자기주도형 학습 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 조직 보강</li> <li>• 교육방식 개선</li> </ul>

### 고객 수요에 맞춘 직무교육 확대

KOTRA 임직원의 전문성 강화에 대한 고객 니즈를 충족시키기 위해 직무교육을 지속적으로 확대하고 있습니다. 2018년에는 미래에 대비한 산업 및 상품분야 교육을 전년대비 17회 확대하여 총 21회의 교육을 실시하였고, 주요 교육 분야는 인공지능, 제약, 친환경선박기자재, 미래자동차, 스마트헬스케어, 지능형로봇 등이 있었습니다. KOTRA는 앞으로도 모든 직원이 고객의 상품과 관련 산업에 대한 충분한 지식을 보유하고, 유망시장 선정부터 진출방안 제안까지 종합적인 컨설팅을 제공할 수 있도록 노력하겠습니다.

### 신입사원 조기전력화

KOTRA는 급격히 증가한 신입사원을 비즈니스 전문가로 육성하기 위해 기존 통상직 신입사원 위주로 진행하였던 교육을 전체 입사직종으로 확대하였습니다. 또한 경력직 무역관을 위한 필수 교육을 별도로 마련하였고 이 외에도 자기주도형 학습과 밀착 멘토링을 통해 무역관장으로서 필요한 역량을 보다 신속하게 습득할 수 있도록 지원하고 있습니다.

### 현지직원의 핵심전력화

해외지역본부의 현지직원을 육성하기 위해 해외 본부별 158개의 신규 교육과정을 발굴하여 시행하고 있습니다. 2018년 시행된 신규 교육과정은 마케팅, 경제, 경영전략, 해외시장 조사, 산업 정보, 투자유치 등으로 업무와 직접적으로 연관이 있는 과정으로 구성되어 현지직원의 역량을 강화함과 동시에 KOTRA의 발전에도 크게 도움이 되고 있습니다.

### 직무교육 담당부서 활동 강화

KOTRA는 직원 교육 대상자가 증가함에 따라 교육 전담 인력을 확대하고 있으며, 변화하는 환경에 적합한 교육을 실시하고 있습니다. 2018년 주 52시간 근무제 도입에 따라 집체교육은 축소하고 온라인과 사외교육을 확대하였습니다. 또한 부서별 필요역량 및 분야가 상이함에 따라 본부별 맞춤형 교육제도를 도입하여 교육방식을 개선하였습니다.

## 인사관리

### 역량 중심의 인사관리

KOTRA는 역량 중심의 승진 인사를 통해 직원 동기부여를 제고하고 있습니다. 승진 인사 시 승진추천위원회와 승진서열의 비중을 각 50%로 정하여 역량과 실적 중심의 승진 체도를 운영하고 있으며, 승진추천위원회 참가 범위를 국내외 조직망 근무 직원까지 확대하여 공정성을 더욱 제고하였습니다.

### 외부인사를 통한 전문성 제고

KOTRA의 인력운영에 있어 전문성을 강화하기 위해 필요 분야에 있어서는 외부 인재를 적극 영입하고 있습니다. 2018년 5개의 해외무역관에서 외부 인재를 영입하기 위해 무역관장 대외 개방 체계를 확립하였습니다. 또한 예산, 법무, 보수관리, 국제물류, 홍보, 감사 등 총 11개 분야에서 13명의 전문지식 보유 인재를 채용하여 전문성 축적에 한계가 있었던 순환근무의 단점을 극복하였습니다.

### 성과 중심의 보상체계

KOTRA는 성과 중심의 공정한 보상체계를 운영하고 있습니다. 종합근무평가 결과에 따라 전 직원의 기본연봉이 매년 차등 누적되며, 업적평가와 성과연봉을 100% 연계하여 성과연봉을 개인별 차등 지급하고 있습니다. KOTRA 임직원의 평가 관련 과도한 부담을 경감하기 위해 다양한 노력을 기울이고 있으며 2018년에는 성과와 보수체계에 대한 직원 수용도가 79.7점으로 작년 대비 2.7점 상승하였습니다. 더 나아가 모든 직원의 성과를 높이기 위해 저성과 부서 및 직원을 대상으로 코칭 프로그램과 역량 강화 프로그램 등을 운영하고 있습니다. 2018년에는 전년대비 저성과자의 수가 6명 감소하는 성과를 거두어 저성과자의 비율을 점차 감소시키고 있습니다.

KOTRA의 성과 기반 보수체계

평가 항목	임금 항목
업적평가 60% + 능력평가 40%	기본급
직무평가 50% + 업적평가 50%	기본연봉
업적평가 100%	총 연봉
	성과연봉

## 정보보안

정보보호 관리체계(ISMS) 인증

3년 연속 유지

### 정보보안 관리체계

#### 정보보안 관리 수준 제고

사이버위협에 대한 심각성은 나날이 높아져가고 있으며 그 종류도 더욱 다양하여 정보보안 체계 관리는 모든 기업 및 기관에게 있어 필수적인 조건이 되고 있습니다. 이에 KOTRA는 정보보안 조직의 전문인력 확충, 독립성 확보, 예산 확충을 통해 정보보안 관리 수준을 높여가고 있습니다. 2018년 전문인력을 신규 채용하여 전담인력을 확충함과 동시에 전문성을 강화하였으며, 성과 평가 시 일반 지원부서와 다른 평가군을 적용하고 정보보안과 관련성이 낮은 업무는 타부서로 이관하여 정보보안에 역량을 집중할 수 있는 여건을 조성하였습니다. 이러한 노력의 결과 정보보안 조직은 2018년 정보자산(488개) 위험 분석을 통해 발견된 미비점을 집중 개선하였으며, KOTRA 홈페이지 모의해킹을 실시하여 취약점을 발굴·개선하였습니다. KOTRA는 정보보호 관리체계(ISMS) 인증을 3년 연속 유지하고 있으며 앞으로도 철저한 정보보안 관리체계를 유지할 계획입니다.

#### 정보보안 활동 강화

KOTRA는 교육, 훈련, 점검 활동을 통해 정보보안을 강화하고 있습니다. 정보보안 교육 의무 대상을 비정규직원까지 확대하여 운영하고 있으며 정보보안에 대한 임직원 이해도 향상을 위해 교육내용을 웹툰 형식으로 제작하여 배포하고 있습니다. 또한 DDoS 대응 훈련 등 다양한 훈련을 통해 예상치 못한 정보보안 리스크에 대한 대응력을 강화하고 있으며, 임직원 대상 정보보안 점검 활동을 통해 정보보안 내재화를 위해 힘쓰고 있습니다. 2018년 총 20회의 교육, 훈련, 점검 활동을 통해 KOTRA의 전사적 보안 수준을 제고하였습니다.

정보보안 교육, 훈련, 점검 활동

(단위: 회)

	구분	2017	2018	내용
교육	개발보안 실무교육(신규)	-	2	정보화직원 대상 시큐어 코딩 실무교육
	전직원 교육	2	4	외부 전문가 초청 정보보안 기본교육
훈련	DDoS 대응훈련(신규)	-	1	대규모 네트워크 기반 사이버공격 대응훈련
	해킹메일 모의훈련	3	3	전직원 대상 해킹메일 대응훈련
점검	불시 보안점검(신규)	-	2	디지털 사무용 기기 보안취약점 불시 점검
	정보보안 지도방문	4	7	정보보안 기본점검, 교육 및 애로이견 청취
	정보보안 감사	1	1	감사실의 협업을 통한 해외무역관 감사 시행

#### 정보보안시스템 고도화

KOTRA는 지능형 보안장비를 새롭게 도입하고 노후 보안장비는 최신 해킹 탐지, 차단 패턴 등의 업데이트를 적용하여 정보보안 리스크에 대응하고 있습니다. 또한 국가정보원 평가 결과 도출된 미비점을 개선하기 위해 정보보안 지침과 매뉴얼을 개정하였고, 보안장비 관리용 별도 네트워크 구축을 통해 인터넷을 이용한 악성코드 유입을 근본적으로 차단하였습니다.



보안시스템 고도화를 위한 노력

구분	기존	개선
지능형 보안장비 도입	해킹시도 발생 시 사전 정의된 패턴을 이용한 단순 기술 대응	머신러닝을 통한 네트워크 행위 분석으로 알려지지 않은 취약점까지 능동적 대응
노후 보안장비 고도화	제조사 기술지원 만료로 시스템 운영 및 해킹 대응에 애로 발생	최신 해킹 탐지, 차단 패턴 적용 및 제조사의 기술지원을 통한 안정적 운영환경 확보
정보보안 지침, 매뉴얼 개정	정보보안 지침(1개) 보유	정보보안 지침(1개), 절차서(5개), 매뉴얼(3개)로 상세화하고 신규 취약점까지 대응 가능하도록 점검항목 개선
용역업체 보안 관리 강화	문서위주의 비정기적 점검	사업담당자가 주기적으로 보안점검을 실시하고 정보보안팀은 불시 이행 점검으로 실효성 확보
보안장비 접근 통제 강화	방화벽을 통한 단순 접근차단	보안장비 관리용 별도 네트워크 구축으로 인터넷을 이용한 악성코드 유입을 근본적으로 차단

개인정보보호

개인정보보호 관리 조직 강화

2018년 KOTRA는 기존 개인정보보호 담당자 외 파트리더(PM) 직책을 신설하여 개인정보보호 조직을 강화하였습니다. 또한 개인정보 업무 특성을 고려한 담당자별 맞춤 교육의 일환으로 약 20명의 KOTRA 홈페이지 운영자를 대상으로 교육을 시행하여 개인정보 보호의식을 강화하였습니다.

진단 및 정비 활동

KOTRA는 개인정보보호법 요구사항에 따라 자체 종합진단을 실시하였고, 미비점 개선을 위해 개인정보처리방침 업데이트, 교육 콘텐츠 강화 등의 활동을 진행하였습니다. 또한 정기적으로 사전 예방활동과 정비 활동을 진행하여 개인정보보호를 위해 힘쓰고 있습니다. 이러한 노력을 통해 2018년 행정안전부의 개인정보관리 실태 조사에서 90.99점을 획득하여 최고 등급인 양호를 3년 연속 달성하였습니다.

행정안전부 개인정보관리 실태조사

최고등급 달성

정보보호 피해

전무

## 리스크 관리

### 전사 내부통제 및 리스크 관리 체계

KOTRA는 급변하는 경영환경에 대응하고 잠재적 위협요인을 사전에 관리하기 위해 지속적으로 내부통제 및 리스크 관리 체계를 발전시키고 있습니다. KOTRA는 리스크 자가진단 및 내부통제 활동 등의 예방조치와 점검 프로세스를 강화하기 위해 내부통제위원회를 신설하였으며, 조직 운영 측면, 법규준수 측면, 통합관리 측면에서 내부통제 및 리스크 관리 목적이 달성될 수 있도록 노력하고 있습니다. 또한 감사실의 독립적 감사 활동을 통해 내부 통제 및 리스크 관리제도 운영의 적정성에 대해 평가하도록 하고 있습니다.

#### 내부통제위원회 구성 및 역할

내부통제위원회 구성	위원장	부사장 겸 경영지원본부장
	위원	기획조정실장, 운영지원실장, 인재경영실장, 홍보실장, 고객서비스실장 등
	총괄 부서	기획조정실
리스크 관리 방향	조직운영	조직망 등 조직 운영의 효과성 및 효율성 확보
	법규준수	관계법령, 감독규정, 정책, 정부지침 및 절차 준수 확보
	통합관리	리스크 통합관리로 사각지대 해소
리스크 관리 프로세스	자가진단	부서별 리스크 자가진단 및 시스템, 규정, 매뉴얼 점검 등 내부통제활동 실시
	⋮	
	점검	각 리스크 관리책임부서에서 자가진단 결과를 참고하여 분야별 위협요인과 리스크를 측정하고 대응방안 수립 및 내부통제위원회에 보고
	후속조치	리스크 점검결과에 따라 제도개선 등 대응방안을 수립

### 재무 리스크 관리체계

KOTRA는 재무 리스크를 사전에 발견하고 선제적으로 대응하기 위해 재무 리스크 대응시스템을 운영하고 있습니다. 국고보조금 증가율, 평균 환율, 자체수입 증가율, 예산집행률을 핵심위험 지표로 분류하여 각 지표 변동률에 따라 위험수준을 설정, 관리 중이며 위험수준별 관리 운영 조직을 설정하여 신속하고 적절한 대응이 가능하도록 대비하고 있습니다. 2018년에는 미국과 중국의 통상분쟁으로 발생한 환율변동에 대응하기 위해 수시로 모니터링을 진행함과 동시에 고정성 경비 및 계획 사업비를 계획보다 낮게 조정하며 잠재적 리스크에 대비하였습니다. 이렇듯 효율적으로 외화자금을 운영한 결과 외화집행예산 62억 원을 절감하는 성과를 거두었습니다.

위험단계별 대응 매뉴얼

핵심위험지표 변동률에 따른 위험수준 판단

핵심위험지표	관심 단계 >>>	주의 단계 >>>	경계 단계 >>>	심각 단계 >>>
국고보조금 증가율	증가율 ≥ 5.1%	1.8% ≤ 증가율 < 5.1%	△1.4% ≤ 증가율 < 1.8%	증가율 < △1.4%
환변동률	CFaR < 100%	100% ≤ CFaR < 200%	200% ≤ CFaR < 300%	CFaR ≥ 300%
자체수입 증가율	증가율 ≥ 4.8%	3.1% ≤ 증가율 < 4.8%	1.5% ≤ 증가율 < 3.1%	증가율 < 1.5%
예산집행률	집행률 ≥ 98%	95% ≤ 집행률 < 98%	92% ≤ 집행률 < 95%	집행률 < 92%

대응 프로세스

<ul style="list-style-type: none"> <li>• 개별 핵심위험지표 주의 단계</li> </ul>	>>>	재무운영위원회 예산팀장	>>>	Data 분석 및 위험관리 선제대응
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 개별 핵심위험지표 경계 단계</li> <li>• 3개 이상 핵심위험지표 주의 단계</li> </ul>	>>>	재무구조개선대책반 기획조정실장	>>>	핵심위험지표별 위험관리 실행 및 결과 전사 공유
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 개별 핵심위험지표 심각 단계</li> <li>• 3개 이상 핵심위험지표 경계 단계</li> </ul>	>>>	비상대책위원회 부사장	>>>	전사적 위험경보 발령 및 위험대응 시행

비재무 리스크 관리체계

KOTRA는 해외 127개와 국내 12개로 구성된 글로벌 조직망과 해외 중심의 사업구조로 인해 통제 관련 리스크 발생 위험이 있습니다. 또한 조직과 예산이 확대되고 신규 및 외부협력 사업이 증가함에 따라 경영 리스크 발생 가능성이 높아지고 있습니다. KOTRA는 이러한 리스크를 효과적으로 관리하기 위해 내부건제 시스템을 운영하고 있습니다.

내부건제 시스템

추진방향	시스템 고도화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 내부건제시스템 선진화</li> <li>• 자율 중심 내부건제 구축</li> <li>• 전문성 및 독립성 강화</li> </ul>
	내부건제 활동 확대	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시스템에 의한 견제 활동 강화</li> <li>• 윤리·사회적 책임 준수 제고</li> <li>• 내부 신고제도 활성화</li> </ul>
	재발방지 제도 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사후관리 및 평가 환류를 통한 선순환 구조 확충</li> </ul>
견제조직	내부	상임감사, 비상임이사, 청탁방지관, 준법감시인
	외부	청렴옴부즈만, 감사자문단
견제활동	일상감사, e-감사시스템, 법인카드 사용 제한 및 사전 모니터링, 내부신고 채널, 복무점검 등	

## 지속가능경영 성과

## 경제 성과

### 재무성과(요약재무상태표)

(단위: 원)

	제57기(2018)	제56기(2017)	제55기(2016)
<b>자산</b>			
<b>유동자산</b>	54,601,603,103	52,450,767,561	61,967,676,996
현금 및 현금성 자산	41,402,105,418	38,745,654,369	47,368,759,179
유동금융자산	2,047,797,000	1,218,327,000	856,112,000
매출채권 및 기타채권	1,493,796,685	1,423,274,782	1,448,002,519
당기법인세자산	130,227,506	118,677,724	21,548,523
유동비금융자산	9,527,676,494	10,944,833,686	12,273,254,775
<b>비유동자산</b>	80,207,235,572	72,595,922,854	74,179,265,380
비유동금융자산	5,683,386,500	5,297,802,500	5,675,090,000
장기매출채권 및 기타채권	42,806,652,768	38,941,672,160	39,436,091,623
유형자산	16,650,943,451	15,396,710,941	15,230,291,012
투자부동산	2,294,353,495	2,329,183,585	2,284,503,843
영업권 이외의 무형자산	3,916,161,365	4,369,422,111	5,903,452,798
관계기업 및 공동기업 투자지분	8,659,261,214	5,994,776,420	5,536,405,109
비유동비금융자산	196,476,779	266,355,137	113,430,995
<b>자산총계</b>	134,808,838,675	125,046,690,415	136,146,942,376
<b>부채</b>			
<b>유동부채</b>	45,128,514,303	46,045,657,419	43,616,772,571
매입채무 및 기타채무	667,460,743	10,869,861,368	15,670,663,339
유동비금융부채	19,904,054,826	17,169,887,666	11,367,920,294
유동충당부채	18,550,098,734	18,005,908,385	16,578,188,938
<b>비유동부채</b>	19,131,772,742	16,763,065,745	12,349,047,159
장기매입채무 및 기타채무	725,158,641	785,781,041	694,466,389
비유동비금융부채	655,866,616	637,214,210	903,738,968
종업원급여채무	17,750,747,485	15,340,070,494	10,750,841,802
<b>부채총계</b>	64,260,287,045	62,808,723,164	55,965,819,730
<b>자본</b>			
납입자본	55,000,000,000	50,000,000,000	50,000,000,000
이익잉여금	13,529,048,670	10,213,208,286	28,159,429,987
기타자본구성요소	2,019,502,960	2,024,758,965	2,021,692,659
<b>자본총계</b>	70,548,551,630	62,237,967,251	80,181,122,646
<b>부채 및 자본 총계</b>	134,808,838,675	125,046,690,415	136,146,942,376

## 재무성과(요약포괄손익계산서)

(단위: 원)

	제57기(2018)	제56기(2017)	제55기(2016)
<b>매출액</b>	426,570,738,897	406,411,197,756	408,028,336,401
용역의 제공으로 인한 수익(매출액)	97,628,861,489	85,918,696,316	78,258,999,380
이전수입(매출액)	325,770,328,887	317,351,186,866	326,614,240,154
기타수익(매출액)	3,171,548,521	3,141,314,574	3,155,096,867
<b>매출원가</b>	288,128,947,104	289,842,622,184	281,817,210,524
용역의 제공으로 인한 수익에 대한 매출 원가	285,615,688,031	287,343,170,492	279,311,584,131
기타수익에 대한 매출원가	2,513,259,073	2,499,451,692	2,505,626,393
<b>매출총이익</b>	138,441,791,793	116,568,575,572	126,211,125,877
<b>판매비와 관리비</b>	137,567,048,425	135,773,521,407	130,831,512,932
인건비	120,062,755,926	118,695,894,609	114,749,500,329
경비	17,504,292,499	17,077,626,798	16,082,012,603
<b>영업이익(손실)</b>	874,743,368	(19,204,945,835)	(4,620,387,055)
<b>기타 비용</b>	34,830,093	34,830,093	34,556,242
투자부동산감가상각비	34,830,093	34,830,093	34,556,242
<b>기타 이익(손실)</b>	4,298,593,493	(737,605,108)	1,002,921,668
유형자산처분이익	256,669,901	74,607,013	62,008,677
외화환산이익	249,052,087	29,220,132	365,886,847
외환차익	776,371,059	196,298,881	522,099,203
그 밖의 기타이익	3,944,195,675	2,018,777,319	1,928,021,615
유형자산처분손실	(39,777,019)	(28,734,301)	(27,793,080)
외화환산손실	(224,313,729)	(2,310,983,019)	(1,254,476,557)
외환차손	(663,604,481)	(716,791,133)	(592,825,037)
<b>금융수익</b>	1,322,618,006	973,852,136	117,850,072
이자수익	1,322,618,006	973,852,136	117,850,072
<b>관계기업과 공동기업 관련 이익</b>	2,908,821,654	355,898,695	736,012,198
관계기업 및 공동기업투자지분 평가이익	2,908,821,654	355,898,695	736,012,198
<b>법인세비용차감전순이익(손실)</b>	9,369,946,428	(18,647,630,205)	(2,798,159,359)
<b>계속영업이익(손실)</b>	9,369,946,428	(18,647,630,205)	(2,798,159,359)
<b>당기순이익(손실)</b>	9,369,946,428	(18,647,630,205)	(2,798,159,359)
<b>기타포괄손익(세후)</b>	(1,059,362,049)	1,744,383,000	2,086,737,384
<b>총포괄손익</b>	8,310,584,379	(16,903,247,205)	(711,421,975)

## 경제 성과

### 경제 및 사업성과

분류	단위	2016	2017	2018
<b>연금 운영 현황</b>				
운영액(DB)	백만 원	31,294	31,231	35,129
가입 인원(DB)	명	691	755	776
가입 인원(DC)	명	266	267	261
<b>신입사원 임금 비율</b>				
법정최저임금	천 원	15,123	16,277	18,885
신입사원임금	천 원	32,844	33,675	33,140
신입사원임금(남성)	천 원	33,388	34,123	35,473
신입사원임금(여성)	천 원	31,410	32,101	33,418

### 경제적 가치 배분

구분	내용	단위	2016	2017	2018
임직원	급여, 퇴직급여, 복리후생비	원	121,157,434,001	125,736,723,425	127,213,408,020
주주	배당금	원	1,039,908,190	-	4,339,840,940
협력회사	구매 및 외주 비용	원	2,525,601,156	3,577,896,371	2,674,572,092
정부	세금 및 공과	원	2,050,917,640	2,029,869,403	2,155,618,768
지역사회	기부금, 사회공헌 활동 비용	원	45,151,000	28,700,000	47,536,000

## 환경 성과

분류	단위	2016	2017	2018	
<b>재생 원료/원자재 활용률</b>					
종이	박스	902	1,146	1,346	
재생지 사용 비율	%	93.3	100	100	
<b>용수 사용량 및 재이용률*</b>					
용수(지하수) 사용량	ton	12,258	11,287	13,459	
용수(상수도) 사용량	ton	17,991	16,328	15,336	
연간 총 용수 사용량	ton	30,249	27,615	28,795	
용수 재이용량	ton	1,595	1,468	1,750	
용수 재이용률	%	13	13	13	
<b>직/간접 온실가스 배출량</b>					
scope1	합계	tCO <sub>2</sub> eq	518	497	540
	직접 온실가스배출량 (고정연소-도시가스)	tCO <sub>2</sub> eq	369	362	447
	직접 온실가스배출량 (이동연소-휘발유)	tCO <sub>2</sub> eq	120	107	77
	직접 온실가스배출량 (이동연소-경유)	tCO <sub>2</sub> eq	29	27	17
scope2	합계	tCO <sub>2</sub> eq	2,664	2,599	2,709
	간접 온실가스배출량(전력)	tCO <sub>2</sub> eq	2,664	2,599	2,709
<b>환경 보호 지출 및 투자 금액</b>					
하수 처리비	백만 원	29	29	30	
배출량 처리비 (중수 정화 비용 및 일반 폐기물 처리비)	백만 원	23	13	15	
친환경제품 구매	백만 원	547	628	1,168	
총 구매 금액	백만 원	576	731	1,456	
친환경제품 구매 비율	%	94.9	86.0	80.2	

\*중수 사용량은 계량기를 통해 모니터링 가능하며, 용수 재이용률은 지하수를 분모로 하여 산정함

\*환경 성과는 분사 기준이며, KOTRA는 정부관장정책에 따라 온실가스 등의 환경지표를 관리하고 있음

## 사회 성과

분류	단위		2016	2017	2018	
<b>임직원 채용 및 이직 현황</b>						
신규 직원 채용	남성	명	55	45	27	
	여성	명	39	38	37	
	지역인재	명	12	3	45	
	이공계	명	14	15	4	
	비정규직	명	20	7	6	
이직률	남성	%	1.8	1.1	2.3	
	여성	%	2.9	5.0	2.9	
<b>임직원 구성</b>						
직급 정규	임원	전체	명	7	7	6
		남성	명	7	7	5
		여성	명	-	-	1
	1직급	전체	명	57	58	53
		남성	명	56	57	52
		여성	명	1	1	1
	2직급	전체	명	165	161	164
		남성	명	154	147	147
		여성	명	11	14	17
	3직급	전체	명	158	174	189
		남성	명	127	136	145
		여성	명	31	38	44
	4, 5, 6직급	전체	명	499	530	527
		남성	명	266	284	270
		여성	명	233	246	257
	합계	명	886	930	939	
	성별 정규	남성	명	610	631	619
		여성	명	276	299	320
지역 정규	국내	명	529	549	548	
	해외	명	357	381	391	
연령 정규	35세 이하	명	330	370	378	
	36~45세	명	287	282	272	
	46세~55세	명	221	230	240	
	56세 이상	명	48	48	49	



분류		단위		2016	2017	2018
직무 정규+비정규	임원	전체	명	7	7	6
		남성	명	7	7	5
		여성	명	-	-	1
	통상직·전문직	전체	명	803	843	859
		남성	명	588	608	600
		여성	명	215	235	259
	별정직	전체	명	62	80	74
		남성	명	34	38	14
		여성	명	28	42	60
	행정직	전체	명	76	80	206
		남성	명	15	16	83
		여성	명	61	64	123
고용형태 정규+비정규	정규직	전체	명	886	930	939
		남성	명	610	631	619
		여성	명	276	299	320
	무기계약직	전체	명	62	80	206
		남성	명	34	38	83
		여성	명	28	42	123
	계약직*	전체	명	-	-	-
		남성	명	-	-	-
		여성	명	-	-	-
	기타	전체	명	20	4	6
		남성	명	7	3	4
		여성	명	13	1	2
사회적 약자	장애인 고용 현황	명	31	41	37	
		%	3.0	3.5	3.2	
	여성 고용 현황	명	276	299	320	
		%	31.2	32.2	34	
	국가보훈자 고용 현황	명	45	45	47	
		%	5.0	4.5	4.1	

\*계약직은 2016년부터 무기계약직으로 통합하여 관리함

분류		단위	2016	2017	2018	
육아휴직	사용인원	전체	명	37	32	31
		남성	명	4	5	4
		여성	명	33	27	27
	사용 후 복귀인원	전체	명	22	18	15
		남성	명	3	3	2
		여성	명	19	15	13
	복귀 후 12개월 이상 근속인원	전체	명	17	21	15
		남성	명	-	3	3
		여성	명	17	18	12
	12개월 이상 근속률	전체	%	100	95	83
		남성	%	-	100	100
		여성	%	100	95	80
<b>임직원 교육 현황</b>						
총 교육 참여 임직원 수		명	948	930	939	
총 교육비		천 원	2,348,065	2,189,148	2,022,409	
총 교육건수		건	940	786	462	
총 교육시간		시간	165,291	176,938	143,683	
1인당 교육비		원/인	2,476,862	2,353,923	2,153,790	
1인당 교육시간	전체	시간/인	174	190	153	
		성별	남성	시간/인	177	185
		여성	시간/인	170	202	157
	직급	임원	시간/인	43	41	47
		1,2직급	시간/인	203	162	111
		3직급 이하	시간/인	167	194	166
1인당 외국어 교육시간		시간/인	52	70	89	
<b>윤리경영 실시 현황</b>						
윤리경영 교육	임원	명	6	6	7	
	직원	명	860	894	912	
사업장 부패위험평가	적용 대상수	개	40	41	41	
	적용 비율	%	29	30	29	
협력회사 윤리강령 공지	적용 대상수	개	33	40	40	
	적용 비율	%	100	100	100	

분류		단위	2016	2017	2018	
<b>부패사태 및 조치 현황</b>						
직원	부패 사례 적발	건	1	-	-	
	징계 조치	건	1	-	-	
<b>인권 교육</b>						
성희롱 예방 교육 횟수		건	7	8	19	
성희롱 예방 교육 인원		명	948	930	939	
<b>노동조합 및 단체교섭 적용대상 직원 비율</b>						
적용 대상 직원 수		명	763	855	974	
가입 직원 수		명	539	645	709	
단체 가입률		%	70.6	75.4	72.8	
<b>고충처리 현황</b>						
노사합동 고충상담센터	접수 및 해소	건	10	9	5	
EAP 근로자지원 프로그램	이용 직원	명	54	22	41	
	상담 횟수	건	115	74	67	
Clean KOTRA 신고센터	접수 및 해소	건	13	11	7	
<b>고객 만족도 평가</b>						
고객 만족도	본사	점	94.1	96.8	97.4	
<b>부상 및 질병 발생현황</b>						
부상발생률	전체	100시간당	-	-	-	
	성별	남성	100시간당	-	-	-
		여성	100시간당	-	-	-
	직급	임원	100시간당	-	-	-
		1,2직급	100시간당	-	-	-
		3직급 이하	100시간당	-	-	-
	지역	국내	100시간당	-	-	-
		해외	100시간당	-	-	-

분류		단위	2016	2017	2018	
업무상 질병발생률	전체	100시간당	0.57	-	0.0096	
	성별	남성	100시간당	0.83	-	-
		여성	100시간당	-	-	0.0282
	직급	임원	100시간당	-	-	-
		1,2직급	100시간당	0.23	-	-
		3직급 이하	100시간당	-	-	0.0126
	지역	국내	100시간당	0.96	-	0.0165
		해외	100시간당	-	-	-
휴직일수 비율	전체	%	0.00019	-	0.0029	
	성별	남성	%	0.00028	-	-
		여성	%	-	-	0.0086
	직급	임원	%	-	-	-
		1,2직급	%	0.00077	-	-
		3직급 이하	%	-	-	0.0038
	지역	국내	%	0.00032	-	0.0050
		해외	%	-	-	-
결근율	전체	%	0.50	0.49	0.0054	
	성별	남성	%	0.28	0.24	0.0006
		여성	%	0.98	1.00	0.0145
	직급	임원	%	-	0.12	-
		1,2직급	%	0.20	0.04	0.0005
		3직급 이하	%	0.60	0.63	0.0069
	지역	국내	%	0.77	0.83	0.0054
		해외	%	0.09	-	0.0013
업무 관련 사망자 수	전체	%	1	-	-	
	성별	남성	%	1	-	-
		여성	%	-	-	-
	직급	임원	%	-	-	-
		1,2직급	%	1	-	-
		3직급 이하	%	-	-	-
	지역	국내	%	1	-	-
		해외	%	-	-	-

## GRI Index

## Universal Standards(GRI 100)

지표	지표 내용	보고페이지
<b>조직 프로필</b>		
GRI 102-1	조직명	6
GRI 102-2	주요 브랜드, 제품 및 서비스	7
GRI 102-3	본사 소재지	6
GRI 102-4	주요 사업장이 위치한 국가 수, 국가 명	8-9
GRI 102-5	소유 성격과 법적 형태	6
GRI 102-6	시장 영역	7, 8-9
GRI 102-7	조직 규모	6
GRI 102-8	임직원 및 기타 근로자에 대한 정보	6, 86-87
GRI 102-9	공급망	8-9
GRI 102-10	보고기간 동안 발생한 조직 및 공급망 주요 변화	8-9
GRI 102-11	사전예방방침, 원칙 명시	80-81
GRI 102-12	지지 이니셔티브	23, 98-99
GRI 102-13	가입한 협회(산업 협회 등)나 국내 또는 국제 후원기관	98
<b>전략</b>		
GRI 102-14	최고의사결정권자의 성명서	2-3
GRI 102-15	핵심 영향, 위험과 기회	2-3
<b>윤리성 및 청렴성</b>		
GRI 102-16	조직의 가치, 원칙, 행동기준 및 규범	12
GRI 102-17	윤리 관련 안내 및 고충처리 매커니즘	12-13
<b>거버넌스</b>		
GRI 102-18	거버넌스 구조	10
GRI 102-22	최고 거버넌스 기구와 그 위원회의 구성	10
GRI 102-23	최고의사결정기구의 의장	10
GRI 102-24	최고 거버넌스 기구 임명과 선정 절차	10
GRI 102-25	이해관계 상충	10
GRI 102-27	최고 의사결정기구의 전문성 제고방안	10
GRI 102-35	보상 정책	11

지표	지표 내용	보고페이지
<b>이해관계자 참여</b>		
GRI 102-40	이해관계자 목록	14
GRI 102-41	결사 및 단체교섭의 자유	89
GRI 102-42	이해관계자 파악 및 선정기준	14
GRI 102-43	이해관계자 참여방식 및 고객 만족도	14
GRI 102-44	이해관계자 주요토픽 및 고객 만족도	17
<b>보고서 관행</b>		
GRI 102-45	조직의 연결재무제표에 포함된 모든 기업	6
GRI 102-46	보고내용 및 보고 범위 적용 방법	About this report
GRI 102-47	중요 토픽 목록	17
GRI 102-48	이전 보고서 정보의 수정	N/A
GRI 102-49	중요 토픽 및 범위 관점에서 발생한 변화	N/A
GRI 102-50	보고 기간	About this report
GRI 102-51	최근 보고서 발간일자	About this report
GRI 102-52	보고 주기	About this report
GRI 102-53	보고서 문의 연락처	About this report
GRI 102-54	GRI 스탠더드 적용 옵션	About this report
GRI 102-55	GRI 인덱스	91-94
GRI 102-56	외부 검증	96-97
<b>경영 접근법</b>		
GRI 103-1		
GRI 103-2	중대 토픽 선정 이유 및 영향, 중대 토픽 관리 방법, 관리체계 평가 방법	28, 32, 36, 40, 44, 50, 60, 66
GRI 103-3		

## Topic Specific Standards-Economic Performance(GRI 200)

지표	지표 내용	보고페이지
<b>경제 성과</b>		
GRI 201-1	경제가치 발생과 분배	84
GRI 201-2	기후변화가 조직의 활동에 미치는 재무적 영향 및 기타 위험과 기회	66
GRI 201-3	조직의 확정급여형 연금제도 채무 총당	84
<b>간접 경제 효과</b>		
GRI 203-1	사회기반시설 투자와 지원 서비스의 개발 및 영향	61-64
GRI 203-2	영향 규모 등 중요한 간접 경제효과	61-65
<b>반부패</b>		
GRI 205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	12
GRI 205-3	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	89

## Topic Specific Standards-Environmental Performance(GRI 300)

지표	지표 내용	보고페이지
<b>용수</b>		
GRI 303-1	수원별 총 취수량	85
GRI 303-3	재생 및 재사용 용수의 비율과 총량	85
<b>배출</b>		
GRI 305-1	직접 온실가스(GHG) 배출	85
GRI 305-2	간접 온실가스(GHG) 배출	85

Topic Specific Standards-Social Performance(GRI 400)

지표	지표 내용	보고페이지
<b>고용</b>		
GRI 401-1	신규 채용 근로자와 이직 근로자의 인원수 및 비율	86
GRI 401-3	성별에 따른 육아휴직 이후의 업무 복귀 및 근속 비율	88
<b>작업장 건강 및 안전</b>		
GRI 403-1	노사공동 보건안전위원회가 대표하는 전체근로자 비율	89
GRI 403-2	부상 유형, 부상 발생률, 업무상 질병 발생률, 휴직 일수 비율, 결근률, 업무 관련 사망자 수	89-90
<b>훈련 및 교육</b>		
GRI 404-1	근로자 1인당 한 해에 받는 평균 훈련시간	88
GRI 404-2	직무교육 및 평생교육 프로그램	88
GRI 404-3	정기적 성과 및 경력 개발 리뷰를 받은 임직원 비율	88
<b>다양성 및 기회균등</b>		
GRI 405-1	거버넌스 기구 및 근로자의 구성 현황	10
<b>차별 금지</b>		
GRI 406-1	차별 사건 및 이에 대한 시정조치	56
<b>아동노동</b>		
GRI 408-1	아동노동 발생 위험이 높은 사업장 및 협력회사	53-55
<b>강제노동</b>		
GRI 409-1	강제 노동 발생이 위험이 높은 사업장 및 협력회사	53-55
<b>지역주민 권리</b>		
GRI 411-1	원주민 권리 침해 사건의 수와 이에 대한 조치	53-55
<b>인권평가</b>		
GRI 412-1	인권 영향평가 또는 인권 검토 대상 사업장	53-55
GRI 412-2	사업과 관련된 인권 정책 및 절차에 관한 임직원 교육	52
GRI 412-3	인권 조항 또는 인권 심사 시행을 포함한 주요 투자 협약과 계획	53-55
<b>지역사회</b>		
GRI 413-1	지역사회 참여, 영향 평가 그리고 발전 프로그램 운영 비율	61-65
GRI 413-2	지역사회에 중대한 실질적 및 잠재적인 부정적 영향이 존재하는 사업장	61-65
<b>고객 건강과 안전</b>		
GRI 416-1	제품 및 서비스군의 안전보건 영향 평가	53-55
GRI 416-2	제품 및 서비스의 안전보건 영향에 관한 규정 위반 사건	N/A
<b>고객 정보보호</b>		
GRI 418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	N/A



## UNGP Reporting Framework

### UN Guiding Principles Reporting Framework Index

UN Guiding Principles Reporting Framework는 기업의 인권 보고를 위한 지침입니다. KOTRA의 지속가능경영 & 인권경영 보고서는 이해관계자의 인권을 보호하고 증진시키기 위한 활동을 포함하고 있으며, UN Guiding Principles Reporting Framework의 지침에 따라 체계적으로 보고하고 있습니다.

Criterion	Reporting Principle	세부내용	보고 페이지	
인권 존중을 위한 거버넌스	A1	인권 정책	인권 존중 의지 대외 공개 여부	51
	A2	인권 존중 내재화	인권 존중 의지 내재화를 위한 노력	56-57
중점 보고 분야	B1	주요 인권 이슈 목록	사업 활동과 연관된 주요 인권 이슈	53-55
	B2	주요 인권 이슈 식별	주요 인권 이슈 선정 방법	53-55
	B3	주요 인권 관리 지역	주요 인권 이슈 발생 지역 및 지역 선정 방법	53-55
	B4	잠재적 인권 이슈	주요 인권 이슈 외 잠재적 인권 이슈	53-55
주요 인권 이슈 관리	C1	주요 인권 이슈를 위한 세부 정책	주요 인권 이슈를 위한 세부 정책	51
	C2	이해관계자 참여	주요 인권 이슈 별 이해관계자의 참여	53-55
	C3	영향 평가	지속적인 주요 인권 이슈 식별	53-55
	C4	인권 이슈 대응	주요 인권 이슈의 의사결정 프로세스 및 활동 반영	53-55
	C5	성과 평가	주요 인권 이슈 해결을 위한 활동의 효과성	56
	C6	사후 지원	인권 관련 피해자를 위한 사후 지원 활동	56

## 제3자 검증의견서

### 2018 KOTRA 지속가능경영 & 인권경영 보고서 독자 귀중

#### 서문

한국경영인증원(KMR)은 2018 KOTRA 지속가능경영 & 인권경영 보고서 (이하 "보고서")의 검증을 요청 받았습니다. 보고서의 작성 책임은 대한무역투자진흥공사(Korea Trade-Investment Promotion Agency, 이하 "KOTRA") 경영자에게 있으며, 본 한국경영인증원의 책임은 아래에 명시된 범위의 특정 데이터와 정보에 대한 검증의견서를 발급하는 데 있습니다.

#### 검증 범위 및 기준

KOTRA는 보고서에서 지속가능성과 관련한 조직의 성과와 활동에 대해 기술하고 있습니다. 검증팀은 국제적 검증기준인AA1000AS(2008) 및 KMR 글로벌경영위원회의 SRV1000 지속가능경영보고서 검증기준을 적용하였으며, Type 2, Moderate Level의 검증을 수행하였습니다. 즉, 검증팀은 포괄성(Inclusivity), 중요성(Materiality) 및 대응성(Responsiveness) 원칙의 준수여부를 평가하였으며, 보고서에 기재된 하기 GRI 지표에 대한 데이터와 정보의 신뢰성을 평가하였습니다. 이때 중요성 기준은 검증팀의 전문가적 판단(Professional Judgment)이 적용되었습니다.

GRI Standards의 핵심적 부합방식(Core Option) 보고요구사항 만족 여부에 대한 확인이 검증범위에 포함되었으며, 검증팀은 이를 확인하기 위해 하기 사항에 대해 검토하였습니다.

- GRI Standards 보고 원칙
- 공통표준(Universal Standards)
- 특정주제표준(Topic Specific Standards)

- 하기 특정주제표준 경영접근방식(Management approach)	- 다양성과 기회균등(Diversity and Equal Opportunity): 405-1
- 경제성과(Economic Performance): 201-1, 201-2, 201-3	- 차별금지(Non-Discrimination): 406-1
- 간접경제효과(Indirect Economic Impacts): 203-1, 203-2	- 아동노동(Child Labor): 408-1
- 반부패(Anti-Corruption): 205-2, 205-3	- 강제노동(Forced or Compulsory Labor): 409-1
- 용수(Water): 303-1, 303-3	- 원주민권리(Rights of Indigenous Peoples): 411-1
- 배출(Emissions): 305-1, 305-2	- 인권평가(Human Rights Assessment): 412-1, 412-2, 412-3
- 고용(Employment): 401-1, 401-3	- 지역사회(Local Communities): 413-1, 413-2
- 산업안전보건(Occupational Health and Safety): 403-1, 403-2	- 고객 안전 보건(Customer Health and Safety): 416-1, 416-2
- 훈련 및 교육(Training and Education): 404-1, 404-2, 404-3	- 고객개인정보보호(Customer Privacy): 418-1

보고서의 보고경계 중 조직 외부 즉, KOTRA의 협력회사, 계약자 등에 대한 데이터와 정보는 검증범위에서 제외되었습니다.

#### 검증절차

한국경영인증원의 검증팀은 합의된 검증 범위에 대해 상기 기술된 검증기준에 따라 검증하기 위해 아래와 같은 절차를 거쳤습니다.

- 보고서에 담긴 내용에 대한 전반적인 검토
- 중요성 평가 절차 및 방법에 대한 검토
- 지속가능경영 전략 및 목표에 대한 검토
- 이해관계자 참여활동에 대한 검토
- 보고서 작성에 대해 책임 있는 담당자와의 인터뷰

## 검증결과 및 의견

검증팀은 문서검토 및 인터뷰 등의 결과를 토대로 KOTRA와 보고서 수정에 대해 여러 차례 논의하였으며, 수정 및 개선권고 사항 반영을 확인하기 위해 보고서의 최종판을 검토하였습니다. 검증결과, 본 검증팀은 KOTRA의 지속가능경영보고서에서 아래 기재된 원칙 준수와 관련하여 부적절한 부분을 발견할 수 없었습니다. 또한 검증범위에 포함된 상기 데이터가 적정하게 기술되지 않았다는 증거는 발견되지 않았습니다.

### · 포괄성

포괄성이란 지속가능성에 대해 책임 있고 전략적인 대응 방안을 개발하고 달성해 나가는 과정에 이해관계자를 참여토록 하는 것입니다.

- KOTRA는 이해관계자에 대한 조직의 책임에 대해 공약하고 이를 실천하기 위해 다양한 형태와 수준의 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 개발하여 유지하고 있으며, 검증팀은 이 과정에서 누락된 중요한 이해관계자 그룹이 있음을 발견하지 못하였습니다.

### · 중요성

중요성이란 조직과 그 이해관계자에 대해 어떤 이슈가 갖는 관련성과 중대성을 판단하는 것으로서, 이러한 맥락에서 중요한 이슈란 조직 혹은 이해관계자들의 의사결정, 행동 및 성과에 영향을 줄 수 있는 이슈를 말합니다.

- KOTRA는 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 통해 파악된 이슈들의 중요성을 고유의 중대성 평가 프로세스를 통해 결정하고 있으며, 검증팀은 이 프로세스에서 누락된 중요한 이슈를 발견하지 못하였습니다.

### · 대응성

대응성이란 조직의 지속가능성 성과에 영향을 미치는 이해관계자 이슈에 대한 조직의 대응을 의미하며, 이해관계자와의 커뮤니케이션뿐 만 아니라 조직의 의사결정, 활동 및 성과를 통해 실현됩니다.

- 검증팀은 중요한 이해관계자 이슈에 대해서 KOTRA의 대응 활동들이 보고서에 부적절하게 기재되었다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

또한 본 검증팀은, 보고서가 GRI Standards의 핵심적 부합방식(Core Option)의 요구사항을 준수하지 않았다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

## 개선을 위한 제언

한국경영인증원은 KOTRA가 발간한 보고서가 이해관계자 커뮤니케이션의 수단으로 적극 활용되기를 기대하면서 지속적인 개선을 위해 다음과 같이 권고합니다.

- KOTRA는 적합한 중대성 평가 프로세스를 기반으로 주요 주제(Topic)를 도출하고 이를 보고서에 충실히 담아내고 있습니다. 또한, 이해관계자의 의견을 Social Value Score Card에 연속성 있게 보고하여 이해관계자 중심의 지속가능경영을 이행하고 있습니다. 향후 중장기전략의 체계를 고도화하고, 이를 주요 성과지표로 철저하게 반영/관리하여 조직의 지속가능성을 제고하길 권고합니다.

## 검증의 독립성

한국경영인증원은 제3자 검증서비스를 제공하는 업무 이외에 KOTRA의 사업활동에 영리를 목적으로 하는 어떠한 이해관계도 맺지 않고 있으며 독립성을 유지하고 있습니다.

2019년 5월 31일 대표이사 황은주

황은주



## 지속가능경영 이니셔티브

### UN Global Compact Advanced Level

KOTRA는 2017년 8월부터 유엔글로벌콤팩트(UN Global Compact)에 가입하여, 인권, 노동, 환경, 반부패 분야의 10대 원칙을 준수하고 있습니다. UN글로벌콤팩트는 기업의 사회적 책임 이행을 장려하고, 이해관계자와의 대화를 촉진하고자 ‘Communication on Progress(COP)’ 규정을 Advanced Level로 정교화하였으며, 본 보고서는 UN글로벌콤팩트의 Advanced Level이 요구하는 21개 기준에 대한 실천내용을 담고 있습니다. UNGC Advanced Level은 기업 지속가능성 성과 및 공시에 대해 ‘기업 지속가능성 리더십 청사진’과 ‘UN글로벌콤팩트 경영 모델’에 근거하여 지속가능성 지배구조와 경영 과정을 도입하고 보고하였음을 자체적으로 선언하고 공개함을 의미합니다.

구분	주요내용	페이지
1	조직의 기능과 사업 단위에 대해 서술합니다.	2-3
2	가치사슬 내에서 글로벌콤팩트 원칙 이행에 대해 설명합니다.	23
3	인권 분야에서 강력한 추진의지, 전략 또는 정책을 서술합니다.	51
4	인권 원칙을 통합하기 위한 효과적인 경영시스템을 서술합니다.	51
5	인권 원칙에 대한 효과적인 모니터링과 평가 메커니즘을 서술합니다.	51-52
6	노동 분야에서 강력한 추진의지, 전략 또는 정책을 서술합니다.	51-55
7	노동 원칙을 통합하기 위한 효과적인 경영시스템을 서술합니다.	51-57
8	노동 원칙에 대한 효과적인 모니터링과 평가 메커니즘을 서술합니다.	51-57
9	환경경영 분야에서 강력한 추진의지, 전략 또는 정책을 서술합니다.	67-68
10	환경 원칙을 통합하기 위한 효과적인 경영시스템을 서술합니다.	67-68
11	환경경영에 대한 효과적인 모니터링과 평가 메커니즘을 서술합니다.	67-68
12	반부패 분야에서 강력한 추진의지, 전략 또는 정책을 서술합니다.	12
13	반부패 원칙을 통합하기 위한 효과적인 경영시스템을 서술합니다.	12-13
14	반부패의 통합을 위한 효과적인 모니터링과 평가 메커니즘을 서술합니다.	12-13
15	핵심사업이 UN의 목표와 이슈에 공헌하는 바를 서술합니다.	22-23
16	전략적 사회 투자와 사회공헌활동(자선활동)을 서술합니다.	61-65
17	정책적 지지와 공공정책의 참여를 서술합니다.	98-99
18	파트너십과 협업 활동을 서술합니다.	100
19	CEO 성명서와 리더십을 서술합니다.	2-3
20	기업의 지속가능성을 위한 의사결정 과정과 지배구조 시스템에 대해 설명합니다.	10-11
21	모든 중요한 이해관계자 참여에 대해 서술합니다.	14-15

## ISO 26000

ISO 26000은 거버넌스, 인권, 노동관행, 환경, 공정운영관행, 소비자 이슈 및 공동체 참여와 발전의 7가지 핵심 주제를 통해 기업의 사회적 책임 이행방안을 제시하는 글로벌 이니셔티브입니다. ISO 26000에서 규정하고 있는 7가지 핵심주제별 KOTRA의 사회적 책임 이행현황을 아래와 같이 확인하실 수 있습니다.

핵심주제	주요내용	페이지
거버넌스	· 의사결정과정 및 구조	10-11
인권	· 주의의무 · 인권위험상황 · 공모회피 · 고충처리 · 차별 및 취약집단 · 시민적, 정치적 권리 · 경제, 사회, 문화적 권리 · 직장에서의 기본 원칙과 권리	51-57
노동관행	· 고용 및 고용관계 · 근로조건 및 사회적 보호 · 사회적 대화 · 직장에서의 보건 및 안전 · 인적 개발 및 직장 내 교육	56-57, 76-77, 88-89
환경	· 오염 방지 · 지속가능한 자원 사용 · 기후변화 완화 및 적응 · 자연환경 보호 및 복원	67-68, 85
공정운영관행	· 부패 방지 · 책임 있는 정치 참여 · 공정경쟁 · 가치사슬 내에서의 사회적 책임 활성화 · 재산권 존중	12-13, 61-65, 74-75
소비자 이슈	· 공정마케팅, 사실적이고 공정한 정보와 공정계약관행 · 소비자의 보건 및 안전 보장 · 지속가능한 소비 · 소비자 서비스, 지원, 불만 및 분쟁 해결 · 소비자 정보 보호 및 프라이버시 · 필수 서비스에 대한 접근 · 소비자 시민 교육 및 인식	72-75, 78-79
공동체 참여와 발전	· 공동체 참여 · 교육 및 문화 · 고용 창출 및 기능 개발 · 기술 개발 및 접근 · 부와 소득 창출 · 보건 · 사회적 투자	44-49, 61-65

## 수상실적 및 가입단체

### 수상실적

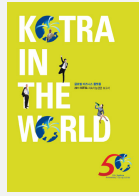
수상명	수상기관	수상일
보건의료분야 통상협력 유공(보건복지가족부장관상)	보건복지가족부	2018.1
Top Investment Promotion Agency (아시아태평양지역 국가 최우수상)	Site Selection Magazine	2018.5
기업지원공로 감사패	타이베이한국주재기업협의회	2018.7
2017년도 정부혁신 추진 유공 표창(행정안전부 장관상)	행정안전부	2018.7
WTPO Award(세계무역진흥기관상), 생태계조성 혁신상(Ecosystem Innovation)	ITC(국제무역센터)	2018.10
LACP Spotlight Award(은상)	LACP	2018.11
대한민국 일하기 좋은 100대 기업(대상)	GPTW Korea	2018.11
사회적 책임활동(CSR) 감사패	복단대학 부속 아동병원	2018.11
국가보안 포상(산업통상자원부 장관상)	산업통상자원부	2018.11
지역경제 활성화 유공(행정안전부장관상)	행정안전부	2018.11
일자리 창출 유공 정부포상 (청년해외진출 부문 대통령표창)	고용노동부	2018.12
2018 한국의 경영대상(사회적 가치 부문 대상)	한국능률협회컨설팅	2018.12
국가사회발전 유공(산업통상자원부 장관상)	산업통상자원부	2018.12
사회적경제활성화 유공(기획재정부 장관상)	기획재정부	2018.12

### 가입단체

한국무역협회	한국정책분석평가학회
한국행정학회	한국감사협회
대한적십자사	서울행정학회
한국정책학회	한국캐릭터학회
한국 HR 클럽	(사)한국블록체인산업진흥협회
(사)공공기관감사포럼	한국국제경영학회
(사)한국공공기관 감사협의회	한국국제경영관리학회
중소기업 국제협의회	한국 국제통상학회
중소기업학회	한국회계학회
윤경SM포럼	서울외신기자클럽
(사)한국공기업학회	한국IT서비스학회
유엔 글로벌컴팩트 한국협회	

# KOTRA 지난 보고서 / 발간 책자

## 지난 보고서



2011



2012



2013



2014



2015



2016



2017

## KOTRA 발간 책자(2018)



복잡한 도로 위 갈 곳을 알려주는 이정표처럼 세계 시장에서  
우리 기업과 국민의 길잡이 역할을 하는 글로벌 비즈니스  
파트너, KOTRA를 상징적으로 표현

**kotra**

대한무역투자진흥공사

발간자료번호	KOTRA자료 19-022
ISBN	979-11-6097-958-9 (95320)