

2022 대한항공 ESG 보고서





대한항공은 환경(Environmental), 사회(Social), 지배구조(Governance) 측면에서 지속가능한 내일을 위한 환경영영, '수송보국' 창립 이념에 따른 사회적 책임 이행, 지속가능경영을 위한 지배구조 체계 강화를 핵심가치로, ESG경영을 펼치고 있습니다.

ENVIRONMENTAL
지속가능한 내일을 위한
환경경영

SOCIAL
'수송보국' 창립 이념에 따른
사회적 책임 이행

GOVERNANCE
지속가능경영을 위한
지배구조 체계 강화

SUSTAINING EXCELLENCE

CONTENTS



COMPANY OVERVIEW

CEO Message	05
경영철학	07
회사 소개	09
조직 현황	09
Key Highlights	10
글로벌 네트워크	11
주요 사업성과	12
항공운송사업	12
항공우주사업	13
주요 사업전략	14

ISSUE REPORT

Issue 1.	
아시아나항공 인수·통합 진행경과	16
Issue 2.	
코로나19 극복	18

ESG PERFORMANCE

ESG 하이라이트	21
Environmental	26
기후변화 대응	27
녹색경영	35
Social	40
인권경영	41
안전경영	44
고객감동	48
상생경영	54
인재경영	57
Governance	64
건전한 지배구조	65
윤리 및 준법경영	69
리스크 관리	71
ESG 주요 성과지표	72

OTHER INFORMATION

이해관계자 참여	80
중대성 평가	83
제3자 검증보고서	85
GRI Index	87
SASB Index	91
TCFD Index	92
UN SDGs 달성을 노력	93
UN Global Compact	94
주요 수상 및 협회 가입 현황	95

보고 원칙	GRI Standards (Core Option), SASB, TCFD
보고 기간	2021. 1~12 (일부 성과는 2022년 상반기 포함)
보고 경계	대한항공 본사 및 국내외 전 사업장
보고 주기	매년
보고 검증	한국 표준협회
공개 원칙	대한항공 홈페이지(koreanair.com)를 통한 상시 공개
보고 담당	대한항공 경영전략본부 경영관리팀 (KAL_ESG@koreanair.com)



본 보고서는 보고서 내 관련 페이지로 이동과 연관 웹페이지 바로 가기 등의 기능을 포함한 인터랙티브 PDF로 발간했습니다.

목차	책갈피	이전 페이지	첨조 페이지	관련 사이트
----	-----	--------	--------	--------

COMPANY OVERVIEW

05 CEO Message

07 경영철학

09 회사 소개

09 조직 현황

10 Key Highlights

11 글로벌 네트워크

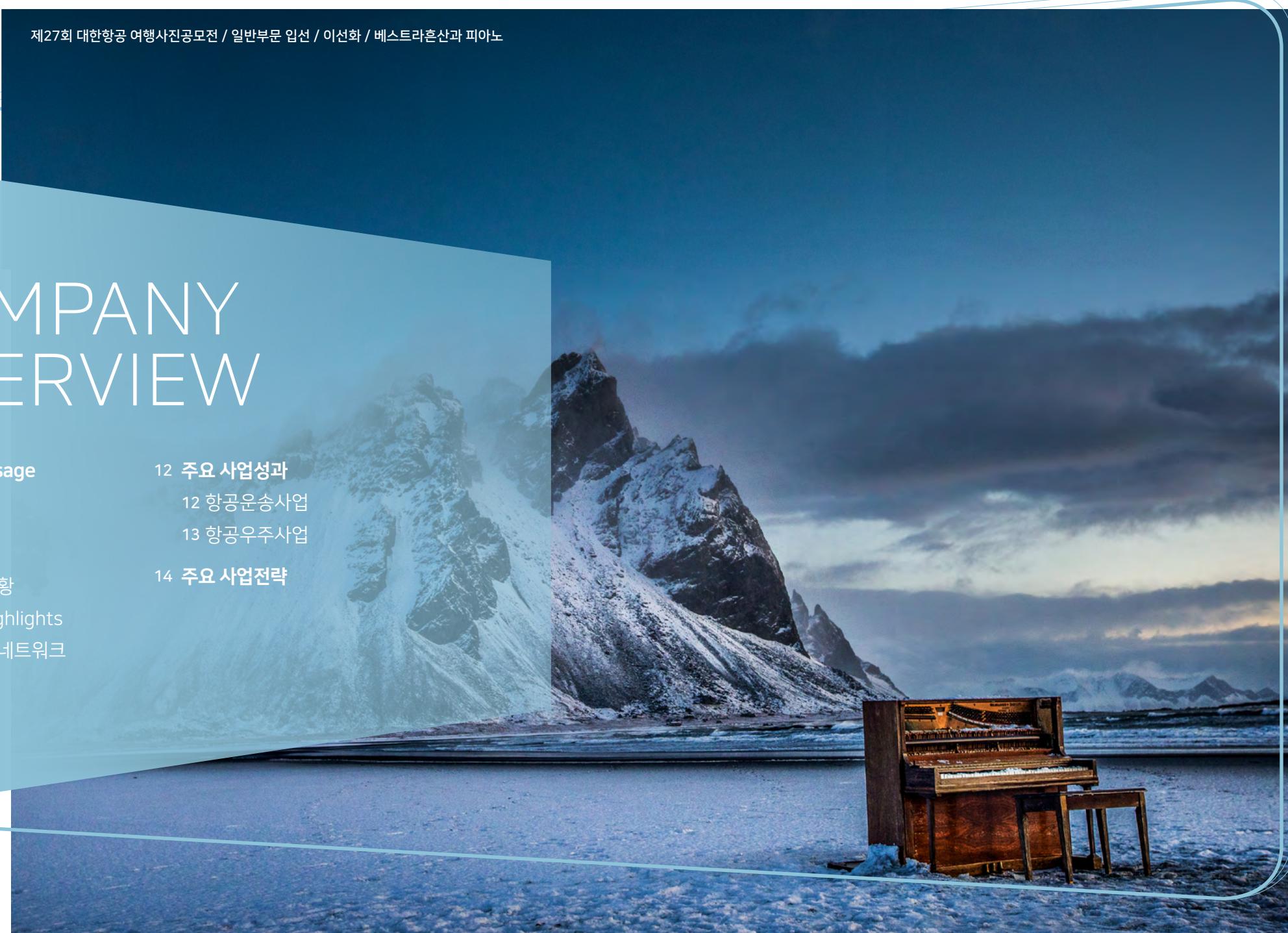
12 주요 사업성과

12 항공운송사업

13 항공우주사업

14 주요 사업전략

제27회 대한항공 여행사진공모전 / 일반부문 입선 / 이선화 / 베스트라운드과 피아노



CEO MESSAGE



대한항공에 한결같은 관심과 사랑을
보내주시는 주주, 고객, 협력사
그리고 임직원 여러분께 깊은 감사의
말씀을 드립니다.

2년 넘게 맹위를 떨쳤던 코로나 팬데믹 상황이 정점을 찍고 점차 안정세에 접어 들고 있어 참으로
다행스럽게 생각합니다. 지금까지 어려운 과정을 잘 이겨낸 만큼 우리들의 일상을 포함한 모든
것들이 하루빨리 회복되고 정상화 되기를 진심으로 바래 봅니다.

우리 항공업계도 한번도 경험하지 못했던 힘겨운 과정을 보냈습니다. 그 과정 속에서도 창사이래
최대의 영업이익을 기록했습니다. 이 모두 여러분의 성원에 힘입은 결과이며, 지속적인 ESG
중심의 경영을 잘 실천해온 덕분이라 생각됩니다.

우리는 코로나 팬데믹 위기를 통해 기업의 지속가능한 성장을 위해 급격한 환경변화에 어떻게
대처할 것인가, 글로벌 기업시민으로서 공존공생의 책임있는 역할이 무엇인가를 깨닫고 배우는
값진 경험을 했습니다.

대한항공은 코로나 위기를 극복하면서 경험한 교훈을 바탕으로 글로벌 항공사로서 책임의식을 가지고 다음과 같은 주요 관점에서 ESG 경영을 지속적으로 강화해 나가고 있습니다.

✈ 먼저, 전 지구적 관심 분야인 기후변화 대응에 적극 동참하고 있습니다.

2021년 10월 개최된 국제항공운송협회(IATA) 총회에서 2050년까지 항공업계 순 탄소배출량을 '0'으로 만드는 '2050 탄소중립' 공동 목표에 합의했습니다. 그 일환으로 2021년 6월에는 현대오일뱅크와 '지속가능 항공유 제조 및 사용 기반 조성 협력을 위한 MOU'를 체결하였습니다.

✈ 또한, 안전을 최우선 가치로 하고, 이를 위한 안전관리체계를 지속 강화하고 있습니다.

코로나19 통합 방역 프로그램인 '케어 퍼스트(Care First)'는 물론, 안전보건관리 조직체계의 대폭적인 재정비를 통해 고객과 임직원의 소중한 생명과 안전을 지키고자 끊임없이 노력하고 있습니다.

✈ 그리고 기업의 사회적 가치 실현과 투명하고 윤리적인 경영활동을 적극 추구하고 있습니다.

이사회 산하에 ESG위원회를 선도적으로 설치하여 운영하는 한편, ESG 중심의 체계적인 중장기적 전략을 수립하여 회사의 경영체질을 개선하고, 대외 커뮤니케이션 강화를 위한 ESG정보 공개도 지속 확대해 나갈 예정입니다.

2022년 2월 우리나라 공정거래위원회가 아시아나항공과의 기업결합을 승인한 이후, 대한항공은 현재 미국, 유럽연합, 중국 등 6개국에서 기업결합 심사 승인을 완결하기 위해 전력을 다하고 있습니다. 대한항공 단독은 물론이고, 아시아나항공과의 통합 이후에도 구조적 경쟁력뿐만 아니라 환경, 사회, 지배구조적 강점을 두루 갖춘 글로벌 네트워크 항공사로서 그 역할과 책임을 다해 나가겠습니다.

주주, 고객, 협력사 그리고 임직원 여러분의 많은 성원과 관심 부탁 드립니다. 감사합니다.

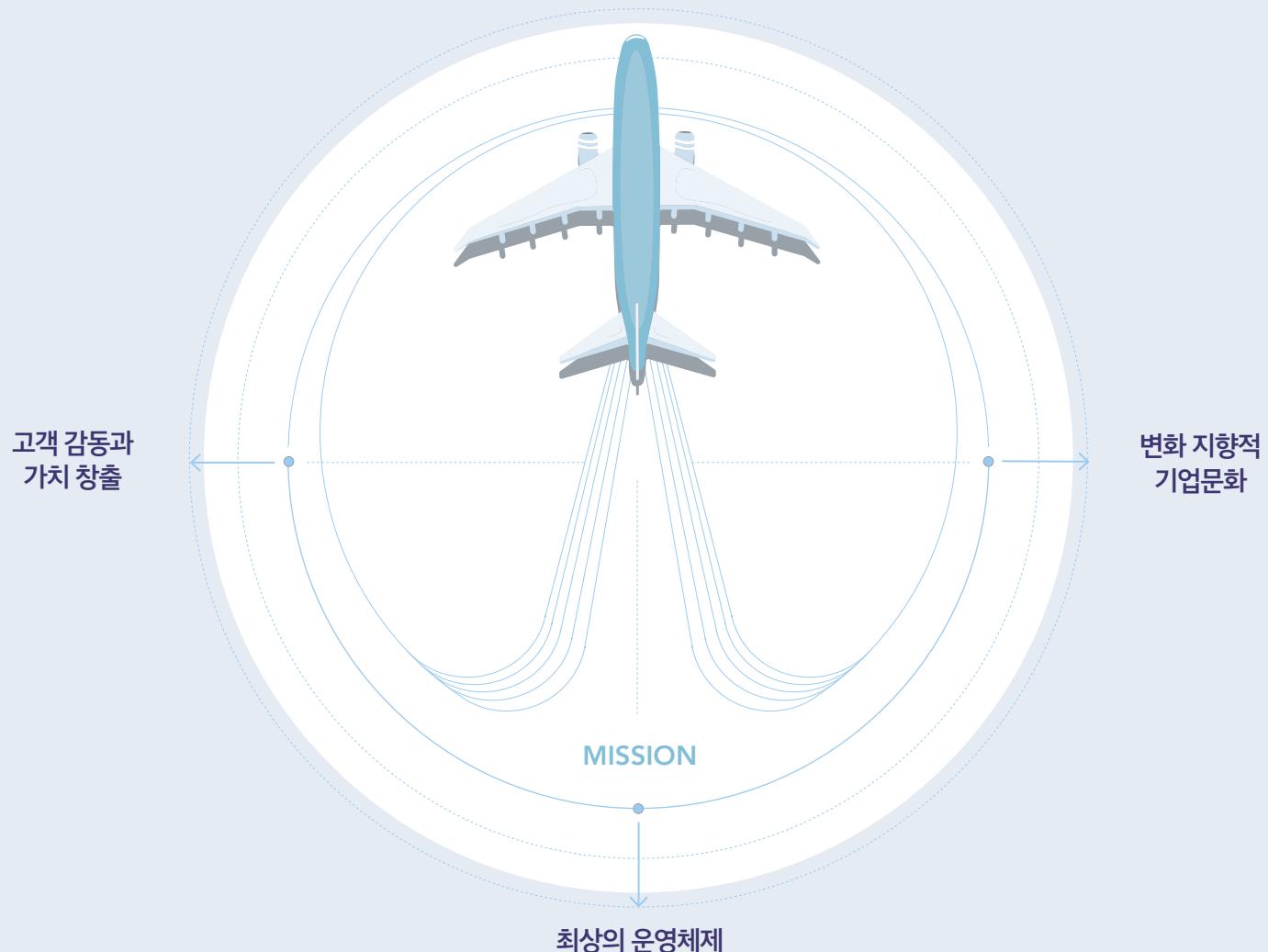
조원태

주식회사 대한항공
대표이사 회장 **조원태**

경영철학

VISION

세계 항공업계를 선도하는 글로벌 항공사



고객 감동과 가치 창출

- 대한항공만의 독창적인 서비스 개발을 통한 서비스 경쟁력 강화
- 서비스 전 과정의 고품질/차별화 달성
- Kosmo Suites 2.0, Prestige Suites 등 최고급 좌석 장착, 기내 엔터테인먼트 서비스(AVOD/IFE) 확장
- 글로벌 서비스 기업 브랜드 이미지 정착
- SkyTeam과 연계, 글로벌 서비스 표준 정립과 최고 서비스 제공
- 글로벌 공익사업을 통한 사회공헌 활동 지속 수행

최상의 운영체제

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

변화 지향적 기업문화

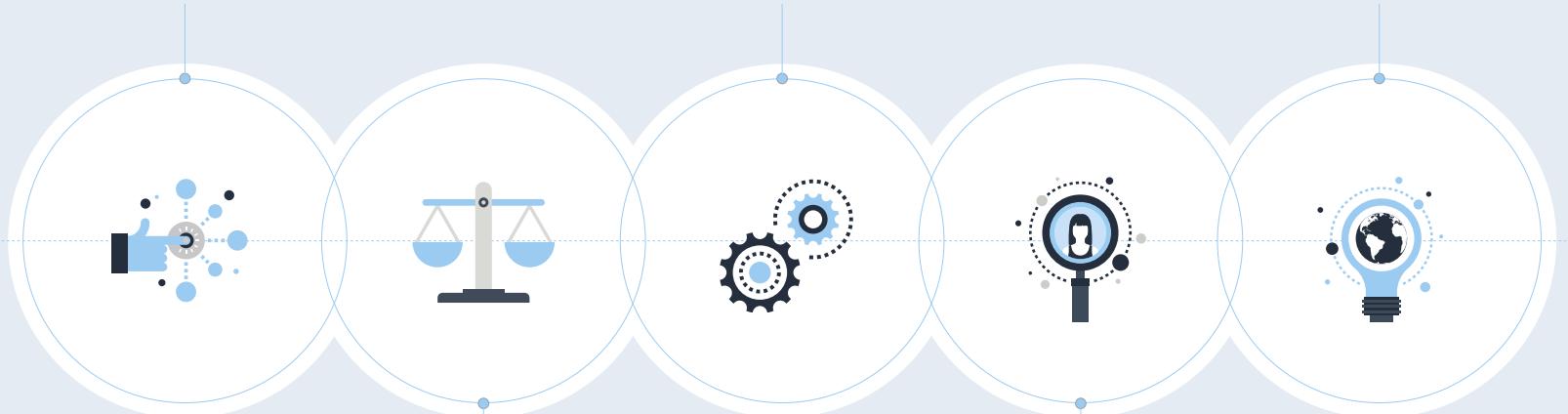
- 창의성과 자유로운 사고가 존중받는 조직문화 조성
- 민주적이고 수평적인 균무 분위기 구축
- 글로벌 경쟁시대를 선도할 역량을 갖춘 인적 자원 확보
- 조직 이기주의의 타파 및 변화와 혁신 독려
- 수익성 있는 신규 사업 개발 육성

- 고객에 대한 종합적이고 체계적인 접근
- 고객의 니즈 변화에 신속한 대응
- 철저한 현장경영을 통한 고객가치 극대화

- 다양한 분야의 전문영역 상호 존중
- 시스템에 의한 합리적인 의사 결정
- 조화에 바탕한 창조적인 해법 추구

- 진취적이고 패기 있는 젊은 사고
- 변화를 지향하고 선도하는 조직문화
- 핵심 역량 집중을 통한 사업구조의 미래지향적 재편

고객만족 극대화를 통한 Customer Loyalty 창출



전문성과 자율성에 바탕한 조직 운영

기준과 원칙을 중시하는 정도경영

- 글로벌 스탠더드에 맞는 기준과 원칙 정립
- 기준과 원칙에 토대한 비즈니스 유연성 추구
- 편법과 요령을 배제한 일관성 있는
사업 운영

혁신과 변화를 통한 신 기업문화 창조

인적 경쟁력을 바탕으로 미래 성장동력 발굴

- 국제적 경쟁력을 갖춘 인재의 확보
- 인재 양성을 위한 과감한 투자 지속
- 인재를 키우고 함께 성장하는 조직문화

회사 소개

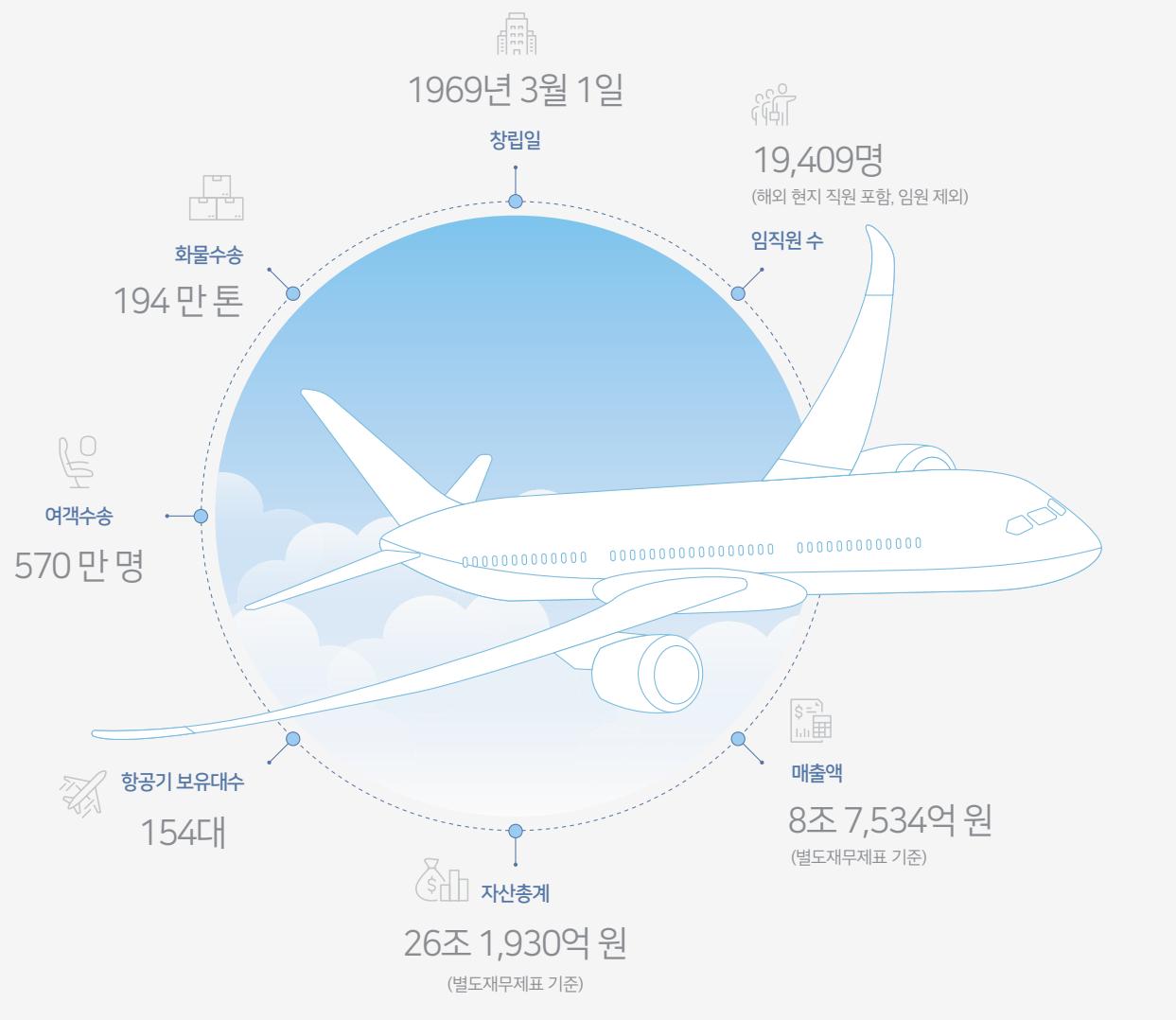
▶ 조직 현황

회사명	주식회사 대한항공 (Korean Air Lines Co., Ltd.)
본사 소재지	서울특별시 강서구 하늘길 260(공항동 1370)
전화번호	02-2656-7114
홈페이지	http://www.koreanair.com
사업부문	여객/화물운송, 항공우주
계열사	http://dart.fss.or.kr 에서 '대한항공' 공시정보 참조

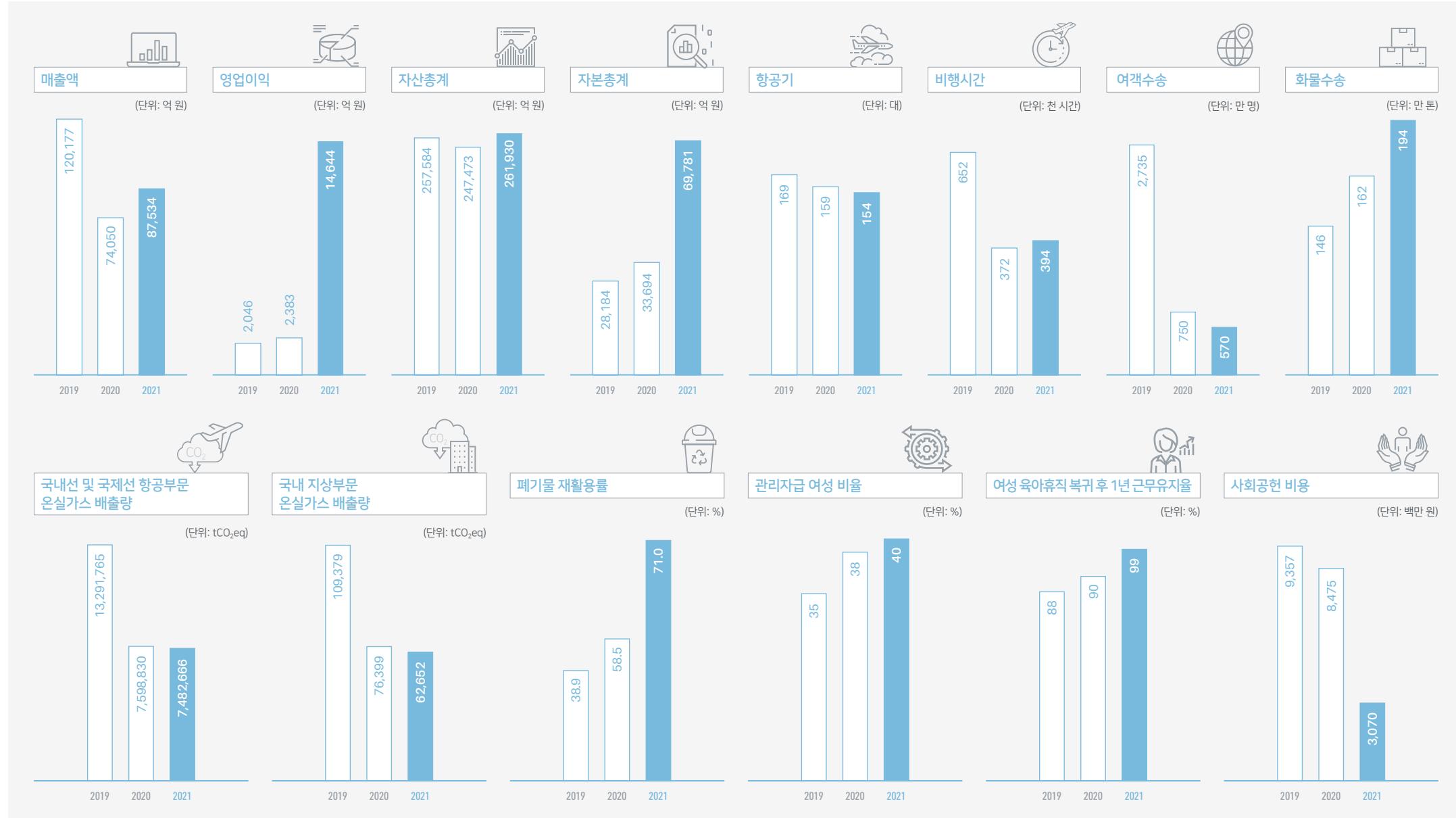
항공기 보유 현황

기종	여객기		화물기	
	보유 대수	평균 기령	보유 대수	평균 기령
A380-800	10	9.8	-	-
B747-8I	10	5.7	-	-
B747-400F	-	-	4	16.3
B747-8F	-	-	7	8.0
B787-9	10	3.9	-	-
B777-300ER/300/200	41	12.1	-	-
A330-200/300	30	17.1	-	-
B777F	-	-	12	6.6
B737-800/900/900ER	20	15.0	-	-
A220-300	10	3.6	-	-
계: 154대	131	11.8	23	8.7

* 2021.12.31 기준



Key Highlights



* 별도재무제표 기준

 글로벌 네트워크

2021년 12월 기준 대한항공은 국내 13개 도시와 해외 42개국 107개 도시에 여객 및 화물 노선을 개설하였습니다. 전 세계에 걸쳐 구축된 인프라를 바탕으로 관련 사업과의 시너지 효과를 창출하고, 나아가 대한민국의 위상을 드높이고자 합니다.

취항 지역



스카이팀(SKYTEAM)

스카이팀은 2000년 6월 결성된 국제 항공사 동맹체입니다. 대한항공을 비롯하여 델타항공, 에어프랑스, 중국동방항공, KLM 네덜란드항공 등 세계 유수 항공사들이 회원사로 구성되어 있습니다. 전 세계 170개국 1,036개 도시로 매일 1만 5,000여 편의 항공편을 운영하고 있는 스카이팀의 전 세계 노선망을 통해 스카이팀 고객은 다양한 항공편 선택이 가능합니다. 뿐만 아니라 전 회원사가 제공하는 마일리지 적립 및 사용, 스카이팀 라운지 이용, 공동 서비스 등 풀옵션 혜택을 누릴 수 있습니다.

이와 더불어, 스카이팀의 모든 회원사는 기업의 사회적 책임을 인식하고, 공동 협력을 통해 지속 가능하고 친환경적인 기업 정책을 도입하기 위해 노력하고 있습니다. 특히, 국제항공운송협회(IATA)에서 진행 중인 여성 인력 증대 캠페인(25by2025)에 참여하여 글로벌 항공업계 구성원의 성별 균형 달성을 기여하고 있습니다. 캠페인에 참여하는 항공사들은 2025년까지 여직원 비율이 현저히 낮은 분야의 여성 인력을 기입연도 대비 25% 이상 늘리거나 해당 직종 여직원 비율을 최소 25%로 상향시키는 등의 과제를 수행해야 합니다.

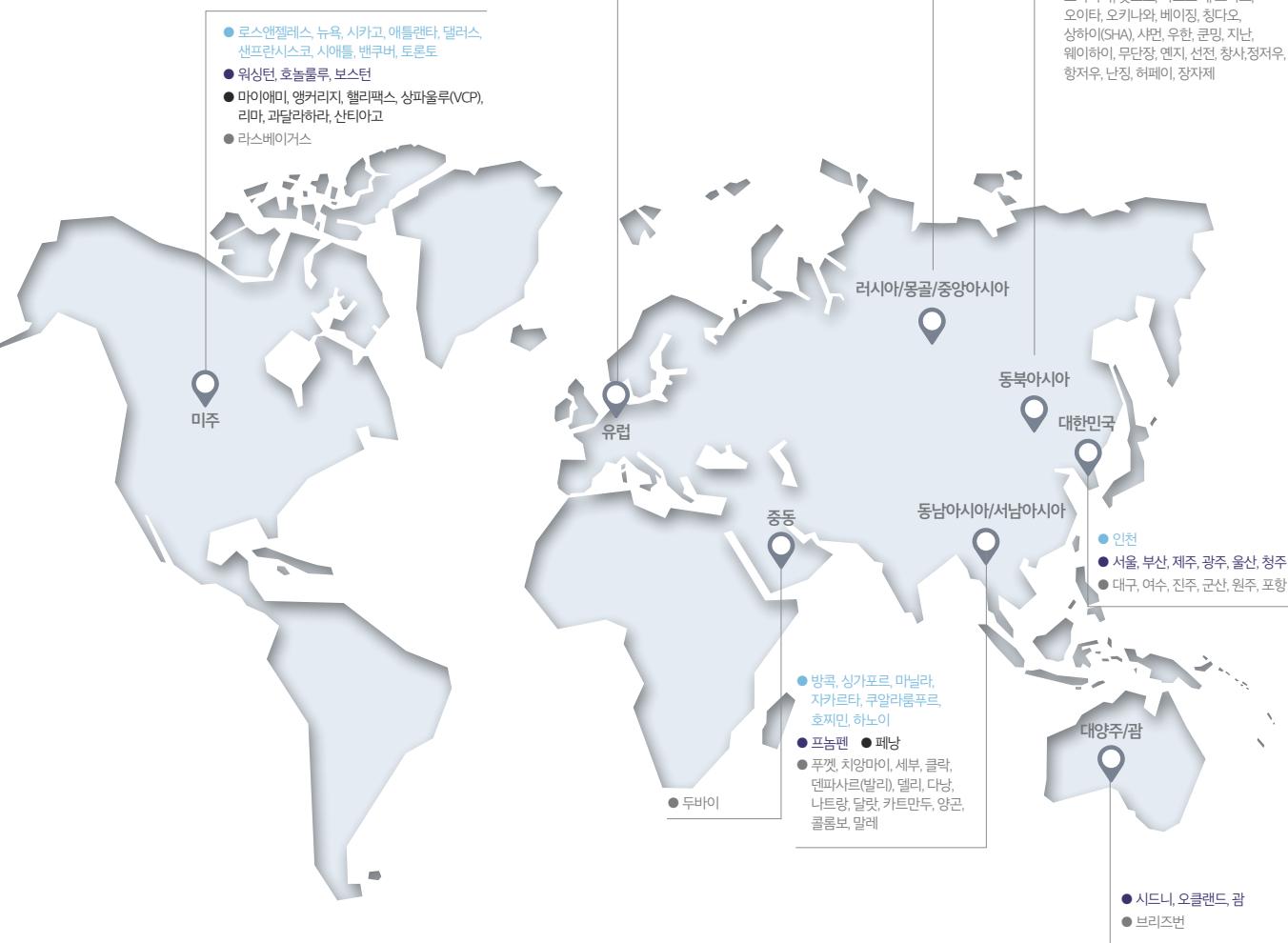
운항 노선

- 여객기/화물기 동시 취항
 - 여객기만 운항
 - 화물기만 운항
 - 운휴 중인 노선

- 파리, 프랑크푸르트, 런던, 암스테르담,
취리히-밀라노-비엔나-마드리드(여객운송)
 - 스톡홀름, 오슬로, 부다페스트
 - 로마, 바르셀로나, 브리사, 이스탄불,
텔아비브, 자그레브

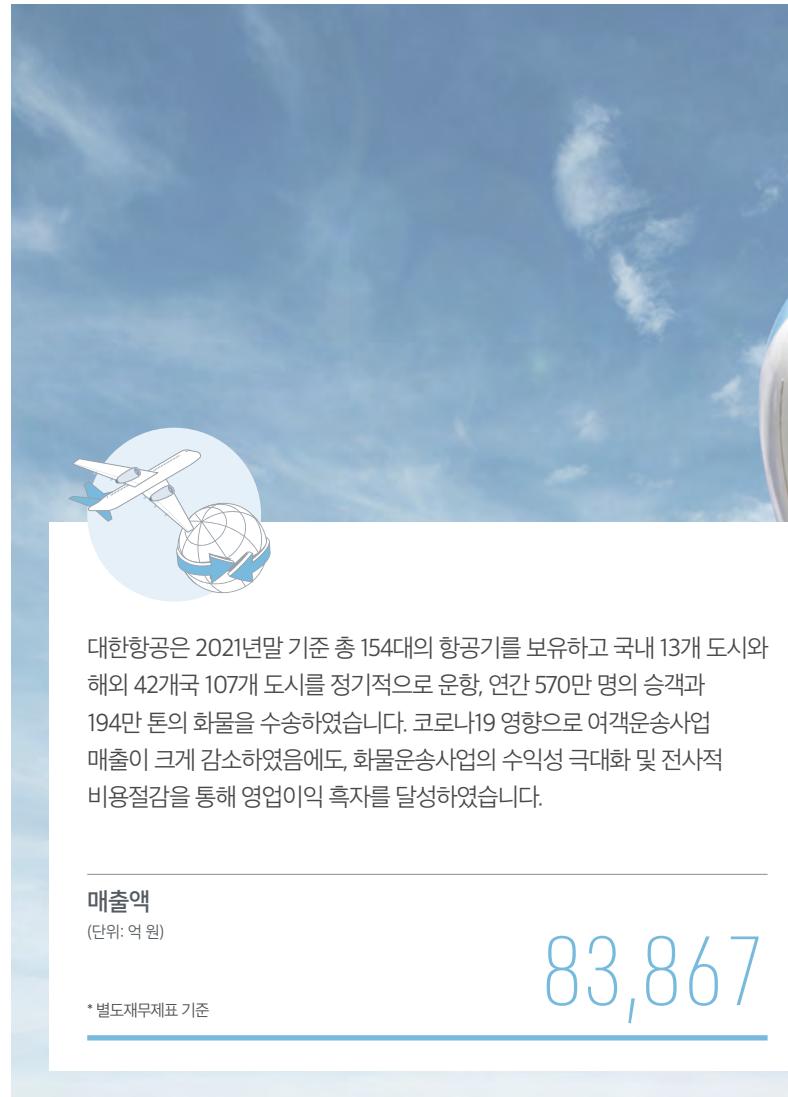
- 모스크바
 - 울린바타르, 타슈켄트
 - 블라디보스토크, 상트페테르부르크,
이르쿠츠크

- 도쿄(NRT), 오사카, 텐진, 상하이(PVG), 광저우, 시안(여객운송), 홍콩
 - 나고야, 선양, 다롄 타이베이
 - 기타큐슈
 - 도쿄(HND), 후쿠오카, 가고시마, 니가타, 오카야마, 삿포로, 아오모리, 고마쓰, 오이타, 오카나가와, 베이징, 칭다오, 상하이(SHA), 시안, 우한, 쿠밍, 지난, 웨이하이, 무단장, 얌자, 선전, 창사, 정저우, 항저우, 난징, 허페이, 장자제



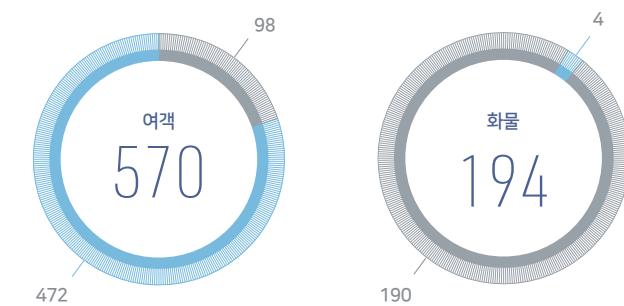
주요 사업성과

✈ 항공운송사업

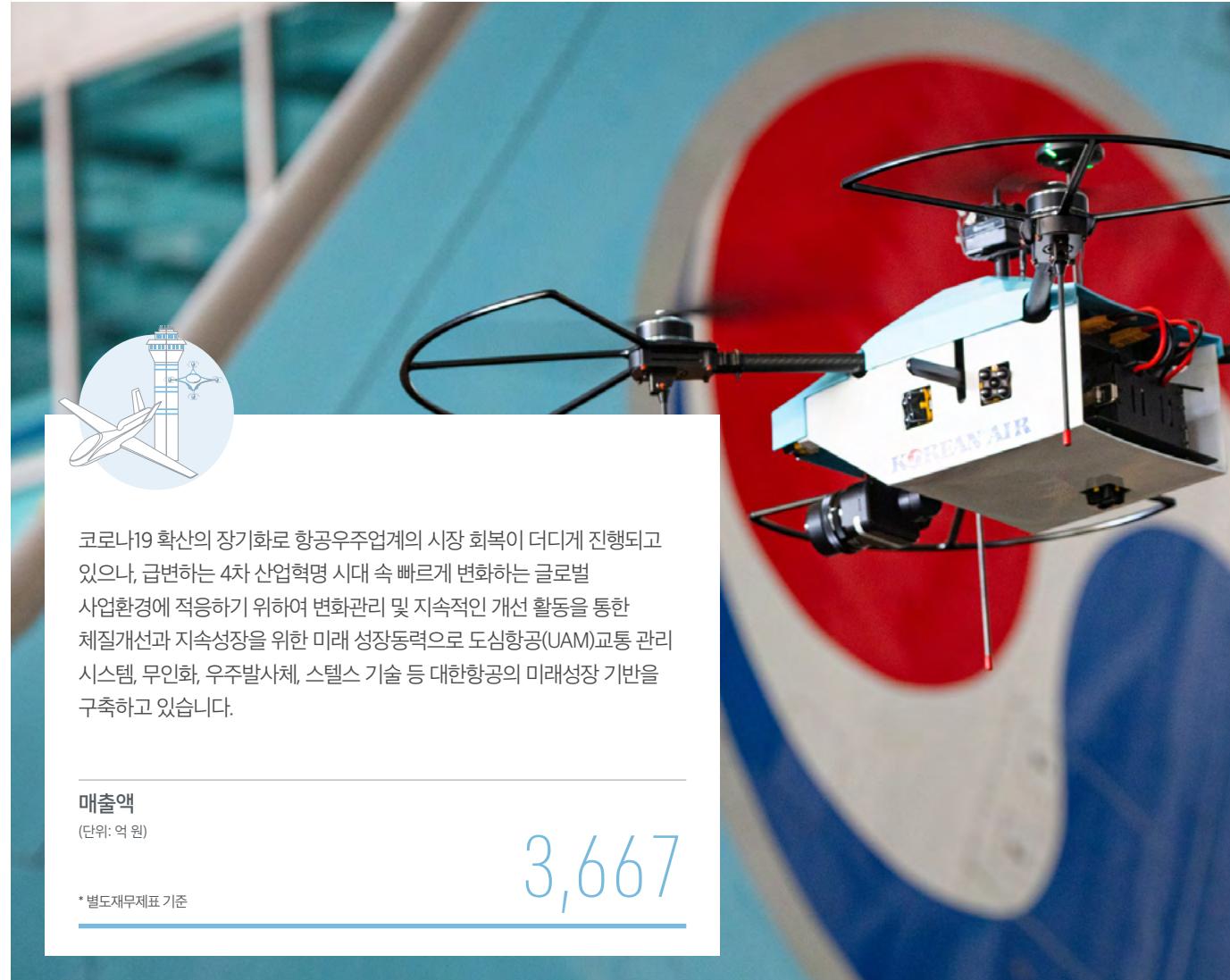


수송실적
(단위: 만 명/만 톤)

● 국제선 ● 국내선



항공우주사업



코로나19 확산의 장기화로 항공우주업계의 시장 회복이 더디게 진행되고 있으나, 급변하는 4차 산업혁명 시대 속 빠르게 변화하는 글로벌 사업환경에 적응하기 위하여 변화관리 및 지속적인 개선 활동을 통한 체질개선과 지속성장을 위한 미래 성장동력으로 도심항공(UAM)교통 관리 시스템, 무인화, 우주발사체, 스텔스 기술 등 대한항공의 미래성장 기반을 구축하고 있습니다.

매출액
(단위: 억 원)

3,667

* 별도재무제표 기준



주요 사업전략



여객사업 전략

2022년 초 진정과 확산이 반복되던 코로나19 전파 상황이 안정화되고 정부의 기조가 국제선 단계적 회복에서 조기 정상화로 급격히 변경되면서 침체되었던 여행심리는 회복 단계로 접어들고 있습니다. 여객사업은 적극적인 공급 운영을 통하여 시장 변화에 기민하게 대응하는 한편, 수요 정상화 이후 또는 더 나아가 중장기 성장동력을 공고히 하기 위하여 아래와 같은 운영전략을 수립하였습니다.

고객 안전을 최우선으로 하는 통합 방역 강화

- 고객 전 여정에 걸친 통합 방역 프로그램 'CARE FIRST' 지속 업데이트
- 각 국가별 출입국 방역 조치에 대한 긴밀한 공조 체제 유지

시장 변화 적기 대응으로 안정적인 Re-opening 추진

- 출입국 규정 및 수요 변화에 따른 탄력적 공급 운영으로 수익성 개선
- 격리 면제 관광 목적지 부정기 운항을 통한 Pent-up Demand 선점

미래 지속가능한 성장 기반 확보

- 차세대 친환경 항공기 B737-8 도입으로 연료절감 및 탄소배출 저감 실천
- 바이오 셀프 보딩, 고객 작성 서류 e-DOC 시스템 도입 등 서비스 절차의 디지털화 확대로 고객 서비스의 품질 제고



화물사업 전략

화물사업 부문은 일상 회복 및 소비/투자 증가 기대로 항공화물 수요 호조세가 지속될 것으로 전망되나, 글로벌 공급망 위기 및 물가, 유가, 환율 등 경제지표 불안정으로 시장의 변동성 또한 지속될 것으로 예상됩니다. 당사는 시장 수요/공급 변화에 선제적으로 대응하며 지속적인 성장을 위해 아래와 같이 사업을 운영하겠습니다.

* 2022년 주요기관 전망(전년비): IATA (항공화물수요 +4.9%), WTO(세계상품교역량 +4.7%)

안정적 공급 운영을 통한 물류 안정화 기여

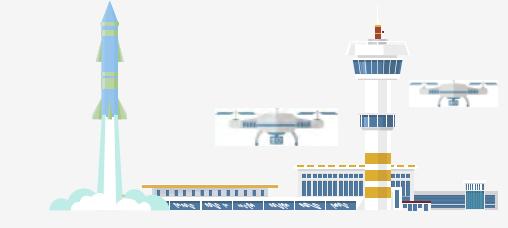
- 코로나 변이 확산 및 항구/공항 병목현상으로 2022년에도 공급망 이슈 지속 전망
- 운항/조업 안정화를 통한 공급 유실 최소화 및 기재 최대 활용을 통한 공급 확대 기조 유지
- 안정적 공급 운영을 통한 항공 기반 수요 및 긴급 방역 수요의 적기 안전 수송 지원

사전 수요 확보를 통한 시장 변화에 선제적 대응

- 코로나, 공급망 이슈, 경제지표 불안정 등 여러 변수에 따른 시장 변동성 기중 전망
- 대형화주 물량 증대 및 화물기 차터 유치를 통한 사전 수요 확보
- 화물전용여객기 지속 운항을 통한 시장 수요/공급 변화에 탄력적 대응

국내 수출 경쟁력 강화를 위한 민관 협력 활동 지속

- 농수산물식품유통공사와 업무 제휴를 통한 국내 수출 농산물 안정적 공급 보장
- 무역협회와의 MOU 체결을 통한 중소기업 대상 전용 공급 및 운임 제공
- 국내 중소 수출기업/상품 경쟁력 강화를 위한 민관 협력 활동 지속 추진



항공우주사업 전략

글로벌 경제 회복이 더디지만 점진적으로 진행되고 있는 만큼 항공우주업계 시장도 서서히 회복될 것으로 예상됩니다. 항공우주사업 부문은 글로벌 사업환경 변화에 적극 대응 및 지속적 성장을 위한 미래사업 분격화 전략을 수립하여 추진하고 있습니다.

사업환경 변화 대응 및 재도약 기반 구축

- 국내외 Supply Chain 전문화/계열화를 통한 안정적 생산/공급망 확보
- 사업환경 변화 대응을 위한 조직 재구성 및 조직간 소통 강화
- 생산 회복 대비 대내외 품질리스크 식별/방지 및 선행 품질 관리

낭비요소 제거 및 생산성 향상을 통한 경쟁력 제고

- 통합생산시스템(MES, Manufacturing Execution System) 안정화 및 편의성 강화를 통한 업무 효율 극대화
- 작업 환경, 동선, 공정 및 안전 저해요소 지속적 개선을 통한 생산/운영 최적화
- 사업계획 시스템 및 원가 관리 프로세스 개선을 통한 계획 기간 단축 및 정확도 향상

지속가능한 성장 체계 구축

- 핵심 사업 수주/수행을 위한 기술 및 인력 역량 집중
- 시장 트렌드에 맞는 선도기술 개발로 기술경쟁력 우위 확보 및 고도화
- 신사업, 신기술 개발/적용을 통한 지식집약적 사업 체질 변환 추구

ISSUE REPORT

16 Issue 1

아시아나항공 인수·통합 진행경과

18 Issue 2

코로나19 극복



ISSUE 1

✈ 아시아나항공 인수·통합 진행경과

인수통합 배경 및 목적

2000년대에 들어 해외 항공사들은 항공사 간 인수합병을 활발히 진행하였습니다. 미국과 유럽의 주요 합병 사례를 보면, 미국에서는 2008년 델타항공의 노스웨스트항공 인수, 2010년 유나이티드항공의 컨티넨탈항공 인수, 2013년 아메리칸항공의 US에어웨이즈 인수 사례가 있었고, 유럽에서는 2004년 에어프랑스와 KLM(네덜란드) 합병, 2007년~2018년 루프트한자(독일)의 스위스항공·오스트리아항공·유로윙스(독일)·에어베를린·브뤼셀항공(벨기에) 인수, 그리고 2011년~2015년 영국항공의 이베리아항공(스페인)·부엘링항공(스페인)·에어링구스(아일랜드) 인수 사례가 있었습니다. 이들 대형항공사들은 M&A를 통해 규모의 경제를 실현함으로써 코로나19 이전까지 견실한 실적을 기록하였습니다.

반면 우리나라의 경우, 항공자원이 대한항공과 아시아나항공으로 양분되어 있어 대형항공사가 규모의 경제를 발현하기 어려운 환경이라 분석됩니다. 우리나라가 두 개의 대형항공사를 보유하고 있는 상황은 독일, 프랑스, 영국, 러시아, 인도, 멕시코 등 많은 국가들이 한 개의 대형항공사를 보유한 것과 대조적입니다. 대한항공과 아시아나항공은 글로벌 항공사들과의 치열한 경쟁 속에서 2016년 이후 매년 영업이익 감소 추이를 보여왔으며, 아시아나항공은 2019년에 공적자금을 지원받고 매각이 추진되기에 이르렀습니다. 이에 대한항공은 코로나19 위기를 극복하고, 규모확장을 통한 지속가능한 사업구조를 마련하여 세계 유수의 항공사들과 어깨를 나란히 할 수 있는 경쟁력을 확보하고자 2020년 11월 아시아나항공 인수를 결정하였습니다.



실사 및 PMI 계획

대한항공은 인수 결정 직후 인수위원회를 조직하여 2020년 12월부터 약 3개월 간 아시아나항공에 대한 실사를 진행하였고, 실사 자료를 바탕으로 PMI(Post-merger Integration, 인수합병 후 통합) 계획을 수립하였습니다. 대한항공의 PMI 계획서에는 대한항공과 아시아나항공 전체 계열사의 통합방안, 통합시너지 및 통합비용 추정, 고용유지와 같은 시장 우려사항에 대한 계획 등이 담겨있습니다. 구체적으로는, 대한항공과 아시아나항공의 대형항공사 합병, 진에어·에어부산·에어서울의 저비용항공사 합병, 한국공항과 아시아나에어포트의 지상조업사 합병, 그리고 한진정보통신과 아시아나IDT의 IT업체 합병에 대한 밀그림이 그려져 있습니다. 또한 항공사 통합을 위해서는 안전운항체계 준비, 마일리지 통합, 인력과 조직의 통합, IT 시스템 통합 등 다방면에 걸친 통합 프로젝트가 면밀히 진행되어야 하며, 소요기간은 약 2년 정도로 추정하고 있습니다. 합병 후 통합시너지로서 연간 약 3천~4천억 원의 영업이익 개선효과가 예측되었으며, 통합과정에서 발생하는 필수적 비용은 총 6천억 원 규모로 추산되었습니다. 합병 후 고용 유지 방안 및 과도한 운임상승 우려에 대한 운임 관리 방안 등 시장 우려에 대한 향후 계획도 담겨있습니다.

기업결합 심사 및 승인

대한항공과 아시아나항공이 합병을 진행하기 위해서는 여러 취항국의 경쟁당국으로부터 기업결합에 대한 승인을 받아야 합니다. 이에 대한항공은 2021년 1월 14일부터 총 13개국에 대해 아시아나항공과의 기업결합을 신고하였습니다. 신고한 달 후인 2021년 2월 터키 경쟁당국의 승인을 시작으로 대만(21.5), 태국(21.5), 말레이시아(21.9.), 베트남(21.11.), 싱가포르(22.2.)에서 차례로 기업결합 심사가 종결되었습니다.

2022년 2월에는 우리나라 공정거래위원회가 조건부 승인을 결정하였고, 현재 미국, 유럽연합, 중국, 일본, 영국, 호주 등 6개국에서 기업결합 심사가 진행 중입니다. 대한항공은, 우리나라 항공산업의 장기적이고 구조적인 경쟁력 확보를 위하여 최선을 다해 기업결합을 완결할 계획입니다.

합병 기대효과

대한항공과 아시아나항공이 완전한 하나의 회사가 되기까지는 기업결합 승인 및 자회사 편입 후 약 2년의 통합 준비 과정이 필요합니다. 합병 후에는 확대된 자원과 공급력을 토대로 노선 네트워크를 개편할 계획입니다. 대한항공과 아시아나항공이 동시간대에 운항하던 비행편을 다양한 시간대로 재편성함으로써 국내 고객뿐 아니라 해외 환승객에게 다양한 스케줄 선택지를 제공할 계획입니다. 이로써 소비자는 항공여정 선택의 폭이 넓어지는 편익을 누릴 것이고, 통합항공사는 실적이 증가할 것으로 기대합니다.

통합사는 매출증대뿐만 아니라 구조적인 원가 절감을 실현할 것입니다. 통합사는 아시아나항공의 고비용 임차기를 저비용 소유기로 대체하여 항공기 비용을 절감할 수 있습니다. 또한 대한항공의 정비능력으로 아시아나항공의 엔진 정비를 수행함으로써 외주수리 비용을 절감할 수 있습니다. 이 외에 통합사의 전 부문에서 규모의 경제가 실현되어 효율성과 생산성이 향상되고 단위원가가 하락할 것입니다. 이러한 구조적 원가 절감은 항공요금의 경쟁력 강화, 이익률 상승으로 이어져 지속가능한 성장의 발판이 될 것입니다.



통합사의 노선 네트워크 강화로 인해 인천공항은 동북아 허브로서의 위상이 가일층 높아질 것입니다. 또한 통합항공사의 건실한 성장은 연관산업 부문의 동반 성장, 신규 고용 창출, 외화 유입 증가, 수출기업의 물류 경쟁력 강화 등 국가 경제에 다방면으로 기여할 것입니다. 소비자들은 대한항공의 글로벌 탑 클래스 서비스를 보다 폭넓게 누릴 수 있으며, 스카이패스와 아시아나클럽의 통합으로 마일리지를 보다 가치있게 사용할 것입니다. 대한항공과 아시아나항공의 전 임직원은 모두에게 사랑받는 새로운 항공사로 발돋움하기 위해 최선의 노력을 다할 것입니다.

ISSUE 2

 코로나19 극복

국제항공운송협회(IATA)의 발표자료에 따르면, 코로나19에 의한 여행수요 위축 및 국가별 입국제한 조치 등으로 인하여 2021년 글로벌 국제 항공여객 수송량은 2019년 동기 대비 76% 감소하였습니다.

코로나19에 의하여 실물경제가 위축되고, 여객기 화물칸을 활용한 화물공급이 감소하면서 동기간의 글로벌 화물공급은 2019년 대비 11% 감소하였으나, 해운물류 적체 등으로 항공화물 수송량은 2019년 대비 7% 증가하였습니다.



* 별도재무제표 기준

대한항공 2021년 여객 수송실적(RPK, Revenue Passenger Kilometer)은 2019년 대비 -90% 수준으로, 백신 접종 확대에 따라 트래블버블이 도입되었으나 변이 바이러스 확산으로 출입국 통제가 재강화되는 등 항공 여객 수요 위축이 지속되었습니다. 당사 여객사업은 급변하는 시장 상황 및 수요 추이에 신속히 대응하는 운영전략을 유지하는 한편, 미래 수요 회복에 대비한 서비스 경쟁력 강화 노력을 이어 왔습니다.

화물사업의 경우, 글로벌 항공화물 공급 부족에 따른 사업 기회를 포착하여, 화물전용여객기, 좌석장탈 기재 등을 확대 운영하였고, 백신 수송으로 글로벌 팬데믹 극복에 기여하였습니다. 대한항공은 여객사업 매출 감소에도 불구하고 화물사업 경쟁력 강화와 운영경비 감축을 통해 창사이래 최대 영업 이익인 1조 4,644억 원의 성과를 달성하였습니다.

여객사업 코로나19 대응 노력

노선 공급 단계적 정상화 추진 대한항공은 노선 운영 측면에서 단계적 공급 증대 계획을 근간으로 탄력적 노선 운영을 지속하였습니다. 코로나19 초기에는 국내선 및 교민, 필수 출장 전세기와 같은 코로나19 특수 수요 유치에 집중하는 한편, 국가별 출입국 제한 변동사항이 발생하는 즉시 노선 운영에 반영했습니다. 또한 위드 코로나 기간 중에는 명절 연휴 수요, 미주 유학생 방학 수요, 올림픽 선수단 및 미디어 단체 등 시즌/이벤트 성 수요 유치에 총력을 기울였으며, 2021년 연말부터는 백신 접종자 대상 격리 면제를 시작한 하와이, 괌 노선을 증편하는 등 국제선 운항편 비중 확대를 적극적으로 추진해 왔습니다.

2022년 2분기부터는 해외 입국제한이 완화되고 우리 정부도 국제선 운항 제한 해제를 발표하면서 빠른 수요 회복이 기대되고 있습니다. 여객사업은 단계적 공급 증대 기조를 유지하면서 장거리 및 동남아 수요 집중 노선을 중심으로 정기편 운항 확대에 가속도를 붙이고 있습니다. 하계 성수기부터는 국제선 운항횟수를 주간 300회 이상 계획하여 2021년 평균 대비 150% 이상 증편하며, 공급 회복이 가장 빠르게 진행된 미주노선의 경우 A380, B747-8i 등 대형기를 투입해 공급 정상화를 적극 추진하고 있습니다.

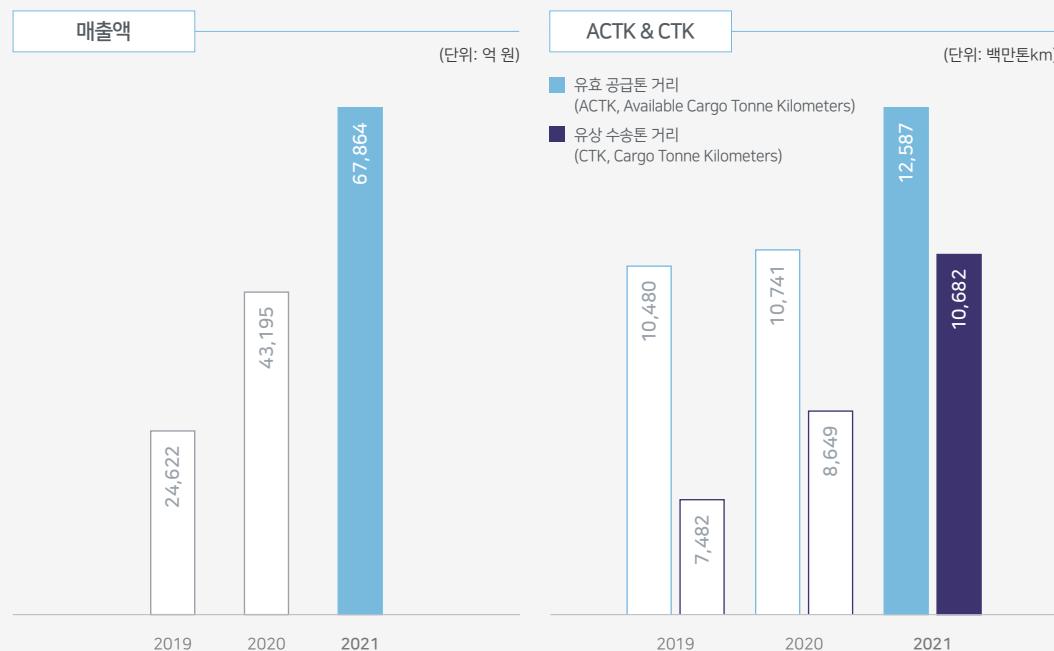
비대면 고객 서비스 강화 코로나 시대에도 여객사업은 고객 서비스 강화를 추진하였습니다. 1월 공정거래위원회가 인증하고 한국소비자원이 운영하는 ‘소비자중심경영’(CCM: Consumer Centered Management) 인증을 항공사 최초로 획득한 것을 시작으로, 국내외 유력 평가기관으로부터 서비스 부문 수상 소식이 이어졌습니다. 2021년 한 해 동안에는 여객 신규 홈페이지 런칭, 셀프서비스 체크인 등 온라인 서비스 환경을 강화하여 예약, 발권, 탑승 전 과정에서의 서비스 기반을 공고히 하는 데에 주력하였습니다.

화물 사업 경쟁력 강화

공급 확대 운영을 통한 수익성 증대 코로나 변이 확산에 따른 여객기 공급 회복 지연과 글로벌 공급망 위기로 항공화물 공급이 부족한 시장 상황속에서, 당사는 공급자원 최대 활용을 통한 안정적 공급 운영에 집중하였습니다. 먼저, 효율적인 스케줄 운영으로 화물기 기재 가동률을 전년 대비 7% 향상시켰으며, 전용 수요 개발을 통한 화물전용여객기 운항 증대로 공급을 지속 확대시켜 나갔습니다. 특히, 화물전용여객기는 2021년 누계기준 1만회 이상을 운항하여, 당사 전체 화물공급의 약 20%를 차지하며 공급 확대에 핵심적인 역할을 수행하였습니다. 또한, 객실내 화물탑재가 가능한 B777 좌석장탈 여객기 10대, 자중감소로 인한 연료비 절감 목적 A330 좌석장탈 여객기 6대 등 좌석장탈 기재 운영을 확대하여 타사 대비 화물전용여객기 운항 경쟁력을 향상시켰습니다. 그 결과, 당사 화물공급(ACTK, Available Cargo Tonne Kilometers)은 전년 대비 17% 증대되었으며, 이와 같은 안정적 공급 운영으로 글로벌 공급망 위기 속에서도 수익은 전년 대비 57% 증가하였습니다.

코로나19 백신 수송 기여 당사는 2019년 6월 IATA 의약품 운송 국제 표준 자격인 CEIV Pharma를 취득한 데 이어, 2020년 9월부터 백신 수송 전담 태스크포스(TF)를 구축하여 백신 수송 준비에 만전을 기해 왔습니다. 특히, 백신 제조사별로 수송 조건이 영하 70°C의 극저온, 영하 20°C의 냉동, 영상 2~8°C의 냉장 유지 등으로 다르다는 점을 감안해 다양한 온도 맞춤 서비스 제공을 위한 콜드체인 강화 및 시설 장비 보강에 중점을 뒀습니다. 2021년 2월에는 글로벌 공급망, 특수화물 수송 역량, 의약품 수송 전문성 등을 높이 평가받아 유엔 산하 국제구호단체인 유니세프와 코백스 퍼실리티(COVAX Facility)의 코로나19 백신 글로벌 수송을 위한 업무협약을 체결했습니다.

신속, 안전 및 무결점 콜드체인 서비스를 바탕으로 2021년 2월 최초로 국내에서 생산된 아스트라제네카 백신을 태국, 베트남 등 아시아 지역으로 수송하였고, 화이자 백신 최초 도입 물량을 영하 70°C의 극저온 상태로 유지하며 암스테르담부터 인천까지 안전하게 수송했습니다. 2021년 하반기 국내 백신 접종이 본격화 되면서 안정적인 백신 공급을 위해 정부와 협의하여 맞춤 항공 스케줄을 제공하는 등 전사적 역량을 투입하여 백신 수송을 지원했습니다. 또한, 글로벌 네트워크와 운송 노하우를 바탕으로 국내에서 생산한 백신의 해외 수출 지원 및 미주/유럽발 동남아행 백신을 유치하며 지난 한 해 약 1억 도즈의 백신을 수송하여 명실상부한 백신 수송 전문 국적사로서 글로벌 팬더믹 극복에 기여하였습니다.



ESG PERFORMANCE

21 ESG 하이라이트

26 ENVIRONMENTAL

27 기후변화 대응

35 녹색경영

40 SOCIAL

41 인권경영

44 안전경영

48 고객감동

54 상생경영

57 인재경영

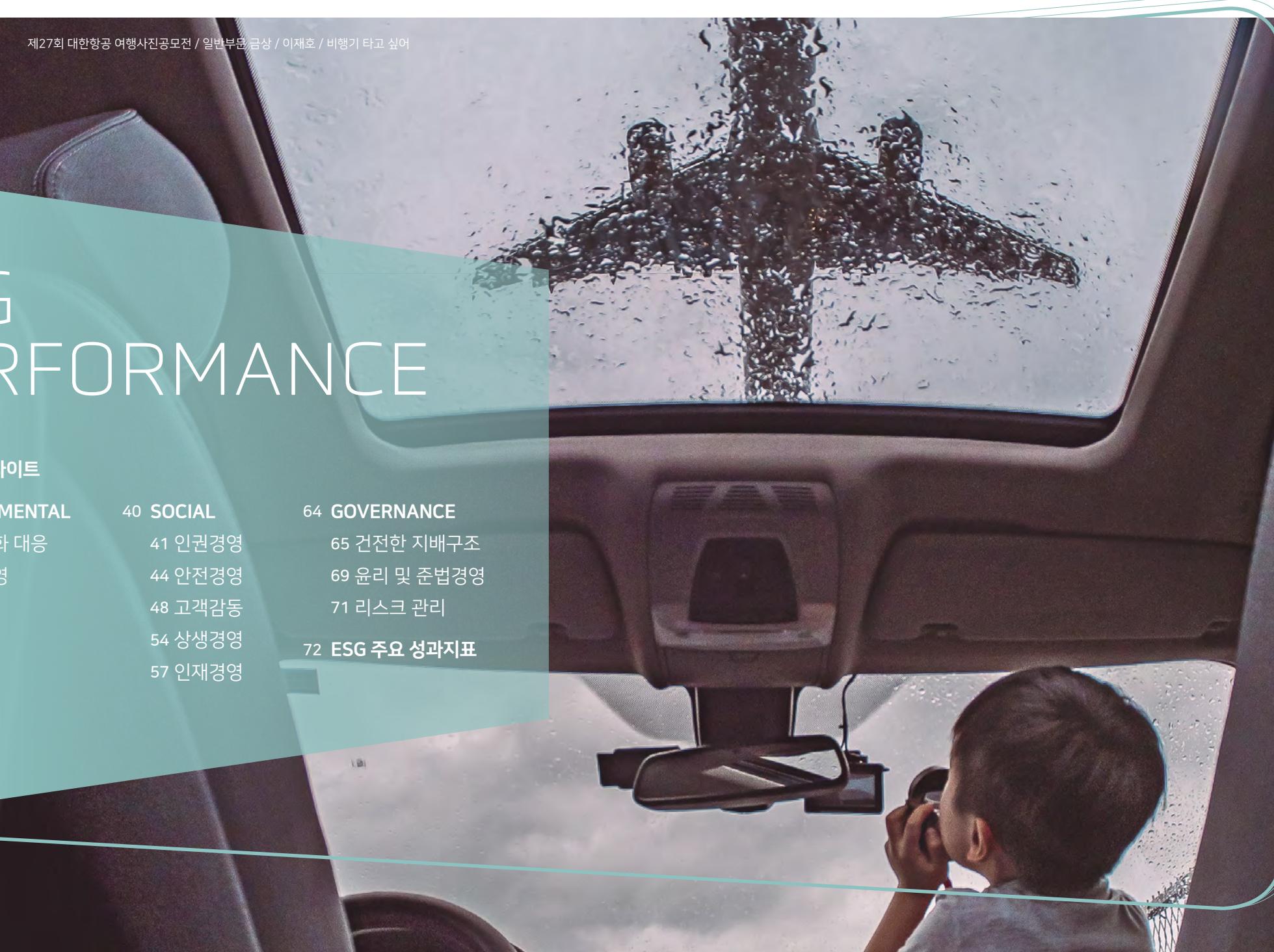
64 GOVERNANCE

65 건전한 지배구조

69 윤리 및 준법경영

71 리스크 관리

72 ESG 주요 성과지표



ESG 하이라이트

✈ 기내 자원순환 이니셔티브

대한항공은 고객만족과 더불어 환경보전에 이바지할 수 있는 지속가능한 항공 서비스를 제공하기 위해 기내에서 발생하는 폐기물의 발생량을 줄이고, 재활용률을 높이기 위한 기내 자원순환 이니셔티브를 추진하고 있습니다.

STEP 1
REDUCE

대한항공은 기내 폐기물의 발생량을 줄이기 위해 다양한 노력을 기울이고 있습니다. 폐기 비중이 높은 일회용 플라스틱 사용량 저감을 위해 플라스틱 컵 및 기내식 오염 방지 덮개의 제작방식을 변경하였고 이를 통해 2021년에는 2019년 사용량 대비 약 338톤의 플라스틱 사용을 절감할 수 있었습니다. 또한 화장실용 핸드타월은 용도에 맞춰 규격을 개선하여 낭비요인을 제거하였으며, 이를 통해 연간 104여톤의 페퍼 사용 감축 효과를 얻을 수 있었습니다. 이는 2,496그루의 나무에 해당하는 양입니다. 현재는 코로나19 방역을 위해 일회용품 사용이 불가피한 상황이지만, 앞으로 기내 폐기물 발생량을 줄이기 위해 점진적으로 기내용품을 환경 친화적 제품(생분해 플라스틱, 종이 제품 등)으로 대체해 나갈 예정입니다.

STEP 2
REUSE

대한항공은 일회성 제품의 비중을 줄이고 재사용 가능한 제품을 도입하며 폐기물 발생량을 줄이고 있습니다. 2021년에는 항공기 좌석에 부착된 좌석 헤드커버를 일회용 부직포에서 인조기죽으로 변경하여 일회용 폐기물 발생량을 줄였으며, 재사용 되는 커버는 항공기 청소 시 소독 세척하여 운영하고 있습니다. 현재는 국내선 및 소형기에만 적용 중이지만 향후 재질 다양화 등을 통해 국제선 항공기에도 적용할 예정입니다.

STEP 3
RECYCLE

대한항공은 기내 폐기물의 재활용률을 높이기 위해 새로운 수단을 도입하였습니다. 일회용품 사용 감축과 대체를 넘어 기내 분리수거에 대한 인식 개선을 위한 캠페인 및 교육을 진행하였고, 품목별 상세 분리수거를 위해 노력하고 있습니다. 최근에는 재활용품의 종류별 분리수거를 위해 Recycling Bag을 제작하였으며, 이를 활용하여 기내 재활용률을 점차 높여나갈 예정입니다.

대한항공은 항공기 지상조업에서 발생하는 환경영향 또한 최소화 하기 위해 노력하고 있습니다. 수하물 및 항공 화물의 파손방지용 포장비닐을 친환경 소재 (재생비닐)로 전면 교체하였으며, 새로 도입한 비닐은 재생 원료(폐비닐)를 50% 사용하여 만든 제품으로 기존 비닐과 성능의 차이는 없으나, CO₂ 배출 저감 효과는 약 50%에 달할 것으로 기대됩니다. 이에 따라, 연간 약 350톤에 달하는 조업용 비닐을 친환경 제품으로 대체할 수 있을 것으로 기대하고 있습니다.

#3 R



✈ 친환경 항공기 도입을 위한 ESG 채권 발행

대한항공은 2021년 7월 국내 항공사 최초로 3,500억 원 규모의 ESG(Environmental, Social and Governance) 채권을 발행하였습니다. ESG 채권은 발행자금이 친환경 사업과 사회적 가치를 창출하는 투자에 사용되는 채권을 말하며, 대한항공은 차세대 친환경 항공기인 보잉 787 도입 관련 자금으로 활용하기 위해 ESG 채권 중 녹색채권(Green Bond)을 발행하였습니다.

특히, 대한항공이 도입 예정인 보잉 787-10 항공기는 다른 동급 항공기보다 좌석당 연료효율은 25%가 높고, 탄소배출량은 25%가 적은 고효율 친환경 항공기입니다. 대한항공의 ESG 금융 인증 평가를 맡은 한국신용평가는 이러한 투자 대상의 온실가스 감축 효과와 회사의 ESG 활동 노력을 종합적으로 평가하여 녹색채권 인증 최고 등급인 GB(Green Bond) 1등급을 부여하였습니다.

대한항공의 ESG 채권 발행은 친환경 기재 도입을 통하여 기후변화 리스크를 최소화하려는 노력의 일환으로, 향후에도 회사는 이 같은 사회적 책임투자 기조를 유지하여 ESG 경영방침을 준수하고 사회구성원으로서 책임을 이행하도록 최선을 다하겠습니다.

FIRST



COMPANY OVERVIEW

ISSUE REPORT

ESG PERFORMANCE

OTHER INFORMATION

✈ 퇴역 항공기 업사이클링

국내 항공사 최초로 2020년 퇴역한 보잉 777항공기의 폐자재를 활용하여 업사이클링 제품을 출시한 경험이 있던 대한항공은 2021년 9월에는 ‘하늘의 여왕’으로 불리는 보잉 747-400 항공기 자재로 네임택과 골프볼마커를 출시하였습니다. 특히 이번 업사이클링 제품으로 탄생하였던 보잉 747-400(기번 HL7461)항공기는 대한항공이 글로벌 항공사로 성장하는데 핵심 역할을 했던 보잉 747-400 여객기 중 당사가 보유한 마지막 항공기였습니다. 2020년 코로나19로 인해 격리되어 있던 교민을 위한 전세기로도 활동하며 대한항공의 역사와 함께한 HL7461 항공기는 퇴역 이후에도 여행이 제한되어 마일리지 사용처가 한정된 고객들을 위한 새로운 제품으로 탄생하였습니다. 항공기 업사이클링 분야에서 국내 선두 위치를 지키고 있는 대한항공은 앞으로도 퇴역한 항공기와 기타 자재를 활용한 업사이클링을 지속적으로 발전시켜 자원순환과 폐기물 절감을 실천하며 사회에 기여할 계획입니다.

✈ 친환경 숲 조성, GREEN SKYPASS 프로젝트

대한항공은 2021년 10월, 마포구와 대한항공 스카이패스 숲 조성을 위한 업무협약을 체결하였습니다. 스카이패스 숲은 기후변화 방지와 탄소 중립을 위한 친환경 숲 조성에 대한항공 스카이패스 회원이 직접 참여하는 ‘GREEN SKYPASS 프로젝트’의 일환으로, 마포구 선형의 숲에 첫 번째 스카이패스 숲을 만들 예정입니다.

GREEN SKYPASS 프로젝트는 스카이패스 회원이 마일리지를 사용하여 보너스 항공권이나 로고 상품을 구매하면 구매 건에 비례하게 대한항공이 기금을 조성하여 친환경 숲 조성에 사용하는 회원 참여형 프로젝트입니다. 대한항공은 스카이패스 회원들이 프로젝트에 참여할 때마다 국제선 보너스 항공권 1매당 2,000원, 국내선 보너스 항공권 1매당 1,000원, 로고상품 건당 500원을 각각 적립해 숲 조성을 위한 기금으로 사용합니다. 이를 통해 기후변화 대응, 탄소 중립 효과뿐 아니라 대한항공 회원들과 지역 사회에 휴식 공간을 제공할 계획입니다.



#ZERO



✈ 사내 ESG 경영 아이디어 공모전

대한항공은 2021년 8월 지속가능 성장을 위해 ESG 경영 추진과제 발굴을 위한 아이디어 공모전을 개최하였습니다. 아이디어를 열람 할 수 있는 공개 공모전으로 진행되었으며 총 862명의 임직원이 서로의 의견을 교환하며 아이디어를 구체화 하였습니다. 이번 공모전은 임직원의 ESG 관심도 제고 및 경영 참여 주체로의 인식 변화에 기여하였습니다.

총 137건의 완성도 있는 아이디어가 접수되었으며, 주제는 환경 94건, 사회 32건, 지배구조 11건 순으로 많은 임직원이 환경경영에 대한 관심을 보여주었습니다. 접수된 공모작은 ESG 사무국, 유관부서, 경영총의 공정한 심사를 통하여 우수작을 선정하였으며, 아이디어 실현을 위해 전 부문에서 노력하고 있습니다.

대한항공은 앞으로도 ESG 경영을 위한 다양한 활동을 전개하고 강화해 나갈 계획입니다.

ESG 경영 아이디어 공모전 수상작

구분	수상작
최우수상(1명)	화물 보호용 포장 비닐에 친환경화 플라스틱 순환 시스템 구축
우수상(2명)	폐기 예정 기내담요 기부 Sustainable Sourcing Policy 도입
장려상(10명)	격납고 옥상 및 주차장 태양광 패널 설치 등 10건



✈ 스카이팀 '지속가능한 비행 챌린지'

대한항공이 회원사로 속해있는 국제 항공사 동맹체인 스카이팀에서는, 항공산업이 직면한 '기후 위기'를 극복하기 위해 지속가능한 비행 운영 방법을 모색하는 행사인 'The Sustainable Flight Challenge'를 진행하였습니다. 2022년 5월에 2주간 진행된 이 행사에는 대한항공을 포함한 총 16개 항공사가 참여하여 각 항공사가 선정한 한 개의 비행편을 가장 지속가능하게 운영하기 위한 다양한 시도들을 하였습니다.

대한항공은 5월 5일, KE035편(인천-애틀란타행)으로 'The Sustainable Flight Challenge'에 참여하여 최저 연료 소모를 위한 최적의 운항경로 검토, 전기조업장비 활용, 기내 분리수거 실시, 친환경 화물 포장비닐 사용 등 지속가능한 비행을 위한 다양한 활동들을 전개하였습니다. 해당 비행편에 탑승한 240명의 고객들은 지속가능한 미래를 위한 항공업계의 노력에 공감하며 기내 분리수거에 참여하는 등 환경보호를 위한 대한항공의 노력에 적극적으로 동참하였습니다.

대한항공과 스카이팀은 이번 첫 도전을 바탕으로 스카이팀 회원사들과 지속가능한 비행을 위한 노하우를 공유하며 앞으로 더욱 다양한 활동들을 전개해 나갈 예정입니다.



#CHALLENGE



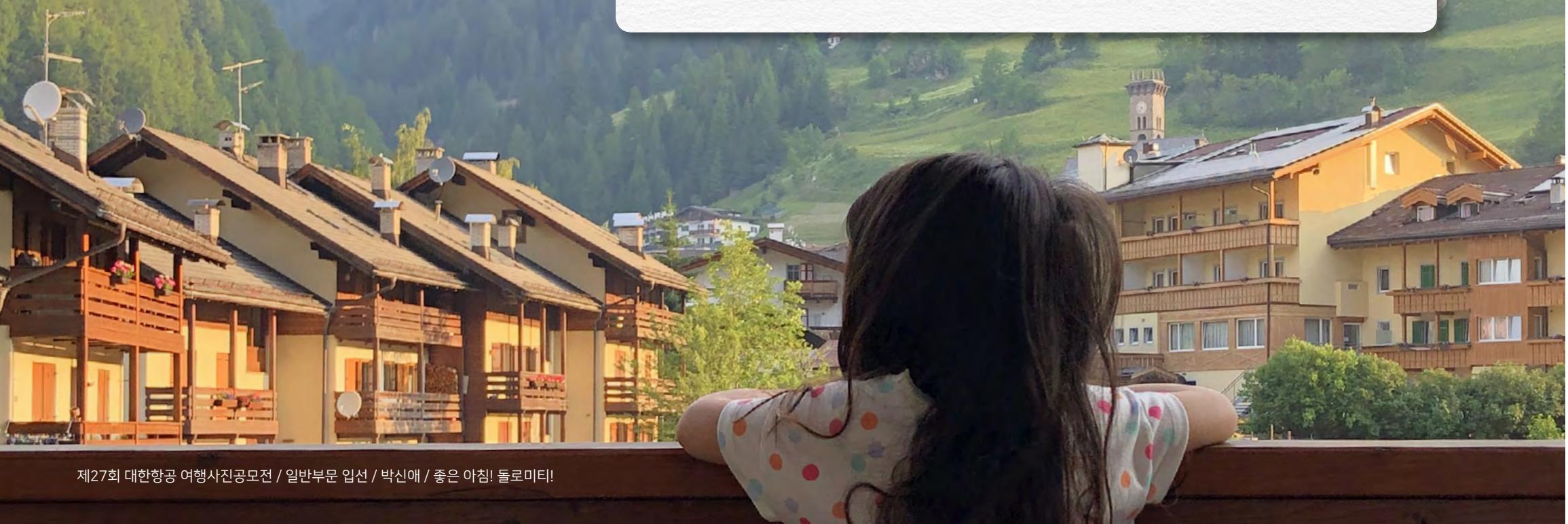
ENVIRONMENTAL

27

기후변화 대응

35

녹색경영



경영환경

2021년 제26차 유엔기후변화협약 당사국총회(COP 26)는 ‘글래스고 기후합의’를 채택하였으며, 각국 정부 및 민간부문의 참여자들은 온실가스 감축과 탈탄소 투자에 관한 선언을 발표하며 전 지구적인 기후변화 대응 노력을 강조하였습니다. 우리나라도 국제사회 공동의 노력에 발맞추어 ‘2050년 탄소중립’과 ‘2030년까지 2018년 대비 40% 이상 온실가스 감축’을 목표로 수립하는 등 기후변화 대응에 적극 참여하고 있습니다.

전 세계 탄소배출량의 약 3%를 차지하는 항공업계 또한 코로나19으로 인한 초유의 불황에도 불구하고 기후변화 대응을 위한 공동의 노력을 강조하며, 지난 2021년 10월 국제 항공운송협회(IATA) 연차총회에서 2050년까지 업계 탄소중립을 달성하기로 합의하였습니다.

경영접근방식

대한항공은 1996년 ISO14001(환경경영시스템) 인증을 첫 취득한 이래 국제표준에 맞춰 운송, 정비, 항공우주사업 등 전 사업분야에 대한 환경영향 체계를 구축하여 운영하고 있으며, 이사회 내 ESG위원회를 통하여 기후변화 대응을 포함한 환경 이슈를 주요 경영 과제로 다루고 있습니다. 특히 기후변화 대응 관련하여, 국제 항공운송협회가 합의한 2050 탄소중립 목표를 회사의 주요 과제로 인식하고 선제적 대응을 통해 기후변화 리스크를 최소화하기 위해 노력하고 있습니다. 단기적으로는 친환경 항공기 도입 및 연료효율 개선을 통해 배출량을 감축하고 중·장기적으로는 지속가능 항공유 도입 및 수소/전기동력 항공기 도입 노력을 통해 친환경 에너지로의 전환을 준비하고 있습니다.

2021년 성과

지표	2019	2020	2021
국제선 연료효율 (L/100 RTK) ¹⁾	32.13	29.53	27.41

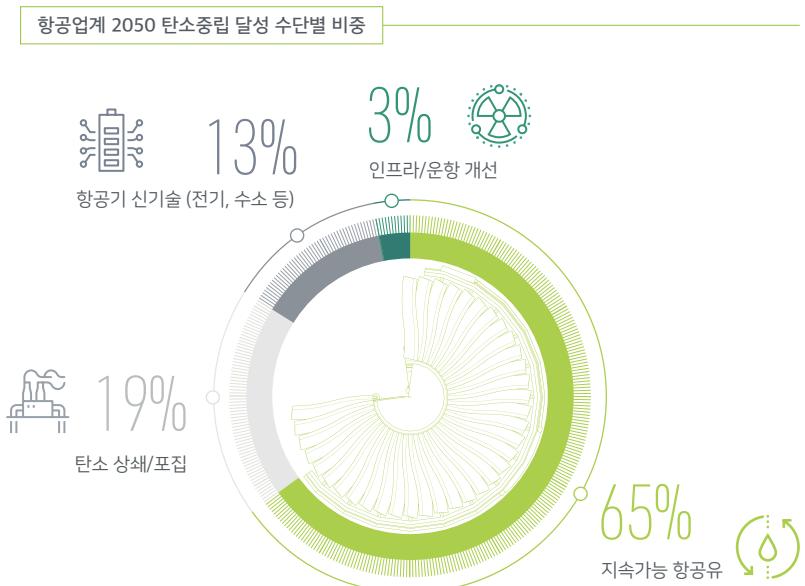
1) 연료효율 = 연료소비량(부피)/수송실적(100RTK), 값이 낮을수록 효율성이 높음
RTK(Revenue Ton Kilometer): 여객 및 화물 1톤을 1km 유상 운송한 것을 의미하며, 사업량을 표시하는 단위

✈ 기후변화 대응

기후변화 대응 목표

2021년 10월, 항공업계 UN이라 불리는 국제 항공운송협회(IATA) 총회에서 대한항공을 포함한 세계 주요 항공사들은 2050년까지 항공업계 순 탄소배출량을 ‘0’으로 만드는 ‘2050 탄소중립’ 공동 목표에 합의했습니다. IATA에 따르면 국제 항공업계 탄소중립을 위해서는 2050년까지 감축해야 할 누적 탄소배출량은 약 21.2 Gt (기가톤)으로, 주요 감축 수단인 지속가능 항공유, 수소 등 새로운 항공기 기술, 탄소포집·저장 기술 등을 적극 활용해야 합니다.

대한항공은 업계를 선도하는 글로벌 항공사로서 항공업계 기후변화 대응 목표를 지지하고 이를 달성하기 위해 다양한 감축수단을 도입하는 한편, 미래 감축수단의 적극적인 개발 및 사용을 위해 정부, 정유사, 항공기 제작사 등 다양한 이해관계자와 협력하고 있습니다.



* 출처: IATA

기후변화 대응 거버넌스

기후변화 리스크 및 기회에 대한 이사회 감독

대한항공 이사회 내 ESG위원회는 전문성을 갖춘 사외이사 4인으로 구성되어 있으며 회사의 ESG 관련 전략 및 정책 검토, 주요 과제 관리 감독, 기타 주주가치에 중대한 영향을 끼치는 안건에 대한 최고 의사결정 및 자문 역할을 수행하고 있습니다. 특히 회사의 기후변화 대응전략은 ESG위원회가 가장 중점을 두는 경영 과제로, 매분기 진행되는 ESG위원회를 통해 기후변화 관련 이슈를 심도있게 검토하고 이에 대한 회사의 대응방향 및 중장기 전략을 제시하는 역할을 수행하고 있습니다.

기후변화 리스크 및 기회의 평가 및 관리체계

대한항공의 기후변화 관련 리스크 및 기회요인 분석·평가는 C-Level 임원을 필두로 한 환경영영 조직을 통해 체계적으로 운영되고 있습니다. 전사 차원의 기후변화 대응 현황 분석 및 종합 리스크 평가는 환경영영 총괄부서에서 담당하고 있으며, 운송, 정비, 항공우주사업 부문별 환경영영 전담조직과 임원급 책임자를 선정하여 책임관리하고 있습니다.

부문별 전담조직은 주기적으로 기후변화 관련 주요 경영성과 및 리스크에 대해 분석하고, 이를 총괄부서에 보고합니다. 환경영영 총괄부서는 주요 이슈를 평가하여 최소 연 1회 이상 책임 C-Level 임원에 보고하고, 환경영영 조직 운영을 통해 도출된 주요 이슈들은 자문 및 검토를 목적으로 이사회 및 ESG 위원회에 보고됩니다.

온실가스 감축 노력

지속가능 항공유

지속가능 항공유(SAF, Sustainable Aviation Fuel)는 폐식용유, 농업 부산물, 폐기물 등의 친환경 원료로 만든 대체연료로, 기존 항공유와 혼합하여 사용할 수 있으며 화석연료 기반 항공유 대비 탄소 배출량을 최대 80%까지 감축할 수 있습니다. 지속가능 항공유는 항공부문 주요 탄소 감축수단으로, 국제 항공운송협회(IATA)는 항공업계가 2050 탄소중립을 달성하는데 있어 지속가능 항공유의 감축 비중이 65%에 달할 것으로 예상하고 있습니다.

현재 지속가능 항공유 사용량은 생산시설과 공급망 부족으로 전 세계 항공유의 0.1% 수준에 불과하지만, 최근 유럽 및 미국을 중심으로 지속가능 항공유 사용 확대를 위한 정책 도입 및 투자 지원이 확대되고 있습니다.

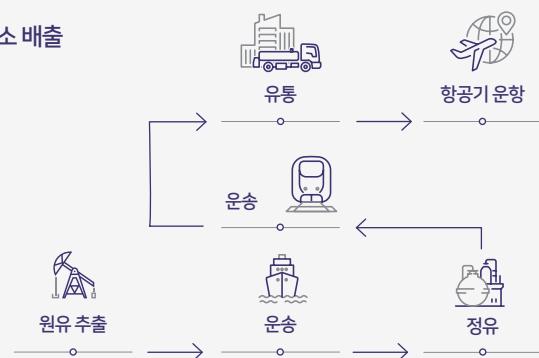
지속가능 항공유는 기존 항공유 대비 가격이 3~5배 높고 생산이 제한적이기 때문에 제도적 인센티브 및 생산·급유 인프라 구축을 필요로 하지만, 미국·유럽 등에 비해 우리나라에는 상대적으로 아직 도입 기반이 부족한 상황입니다.



대한항공-현대오일뱅크 바이오 항공유 협력 MOU 체결식

지속가능 항공유 탄소감축 원리

기존 항공유 생산 → 사용 단계 탄소 배출



지속가능 항공유 생산 → 사용 단계 탄소 순환



대한항공은 이를 해결하고 국내 항공산업에서 지속가능 항공유를 활성화하기 위해 지난해 6월 국내 정유사인 현대오일뱅크와 '지속가능항공유 제조 및 사용 기반 조성 협력을 위한 MOU'를 체결, 국내 생산·사용 기반 조성과 시장조사 및 연구개발 등에서 적극 협력해 나가기로 했습니다. 또한 친환경 비행에 대한 소비자 인식 제고를 위해 SK에너지와 협력하여 1달간 제주와 청주발 국내선 노선에 탄소중립 항공유(기존 항공유이나, 해당 항공유에서 발생한 온실가스를 탄소배출권을 구매하여 상쇄한 항공유)를 사용하여 운항하기도 하였습니다.

한편, 대한항공은 지속가능 항공유 공급이 가능한 해외 공항 출발편에 대해 사용을 적극적으로 검토하고 있으며, 올해 2월부터 국적 항공사 최초로 정기 노선인 파리-인천 구간에 지속가능 항공유를 사용하여 운항하고 있습니다. 대한항공은 주요 탄소감축 수단인 지속가능 항공유의 국내 도입을 위해 정부, 정유사, 공항 등 다양한 이해관계자와 적극적으로 협력 중이며, 국내외 도입 방안을 다각적으로 검토하여 지속가능 항공유 사용 비중을 늘려나갈 계획입니다.

친환경 항공기

현재 항공부문 온실가스 감축을 위한 가장 효과적인 수단은 고효율 항공기 도입을 통한 연료효율 개선입니다. 대한항공은 적극적인 신형 고효율 항공기 도입전략을 통해 국내 FSC(Full Service Carrier) 중 가장 낮은 수준인 11.3년의 평균기령을 유지하고 있으며, 대한항공이 최근 도입한 A220-300, B787-9, B737-8은 동급기종 대비 좌석당 탄소배출량을 20~25%까지 감축할 수 있는 고효율 항공기입니다. 특히 A220-300과 B787-9는 회사의 주력 기종으로서 각각 국내 단거리 노선과 해외 장거리 노선에 적극 투입되어 저탄소 비행에 앞장서고 있습니다. 뿐만 아니라, 지난해 7월에는 고효율 항공기 B787-10 도입을 위해 국내 항공사 최초로 3,500억원 규모의 ESG 채권을 발행 하였으며 녹색채권 인증 최고 등급인 GB(Green Bond) 1등급을 획득하기도 하였습니다. 대한항공은 이와 같이 적극적인 고효율 항공기 도입전략을 통해 저탄소 사회로의 전환에 대비하고 있습니다.

온실가스 배출량 및 효율

최근 3개년 온실가스 배출 현황

(단위: tonCO₂)

구 분	2019	2020	2021
Scope 1 (직접배출)	13,335,813	7,626,574	7,503,920
국제선 및 국내선 항공유 사용	13,291,765	7,598,830	7,482,666
지상부문 연료 사용	44,048	27,744	21,254
Scope 2 (간접배출)	65,331	48,655	41,398
전기, 중온수 등 외부 에너지 사용	65,331	48,655	41,398
Scope 3 (밸류체인에서 발생하는 간접 배출) ¹⁾	2,844,292	1,623,328	1,700,334
항공유 생산 및 수송 ²⁾	2,825,946	1,623,328	1,700,334
항공기 제작 및 수송 ³⁾	18,346	-	-
합계 (Scope 1+2)	13,401,144	7,675,229	7,545,318
합계 (Scope 1+2+3)	16,245,436	9,298,557	9,245,652

¹⁾ Scope 3 배출량은 기업의 밸류체인에서 발생하는 외부 탄소배출량으로, Scope 1, 2 배출량과 달리 직접 규제대상 아님

²⁾ 항공유 생산 및 수송에 따른 탄소배출량은 ICAO 기준값 (Jet fuel Well-to-Tank) 0.68kgCO₂/kg 적용

³⁾ 항공기 제작 및 수송에 따른 탄소배출량은 항공기 제작사 제공값 사용

신규 도입 기종별 탄소감축 효과

대한항공 보유 대수*

A220-300

10대

동급 기종대비
좌석당 탄소배출량 감축

25% ↓

B787-9

10대



25% ↓

B737-8

2대



20% ↓

* 2022년 3월 31일 기준

최근 3개년 항공기 온실가스 배출

구 分	2019	2020	2021
국제선 및 국내선 온실가스 배출량 (tonCO ₂)	13,291,765	7,598,830	7,482,666
공급량: Available Ton Kilometer (백만톤km) ¹⁾	19,580	13,879	14,703
유상운송량: Revenue Ton Kilometer (백만톤km) ²⁾	14,977	10,366	11,459
공급량 당 온실가스 배출 (kgCO ₂ /100ATK)	67.88	54.75	50.89
유상운송량 당 온실가스 배출 (kgCO ₂ /100RTK)	88.75	73.31	65.29

¹⁾ ATK(Available Ton Kilometer): 여객 및 화물 1톤을 1km 공급한 것을 의미하며, 공급량을 표시하는 단위

²⁾ RTK(Revenue Ton Kilometer): 여객 및 화물 1톤을 1km 유상운송한 것을 의미하며, 유상수송량을 표시하는 단위

단위당 온실가스 배출 추이

- 유상운송량 당 온실가스 배출 (kgCO₂/100RTK)
- 공급량 당 온실가스 배출 (kgCO₂/100ATK)

전년 대비
11% 효율 개선전년 대비
7% 효율 개선

운항효율 향상

대한항공은 운항효율 향상을 주요 과제로 인식하고 구체적이고 실천 가능한 개선 방안을 도입하기 위해 노력하고 있습니다. 운항, 정비, 공항 운영, 비행 계획 등 분야별 세분화된 연료효율 향상 과제를 지속적으로 발굴·적용하고 있으며, 기술 공유를 통해 국내 타 항공사를 비롯한 업계 배출량 감축에도 크게 기여하고 있습니다. 대한항공은 현재 약 70개의 연료효율 개선 과제를 추진 중이며, 2021년에는 코로나19로 인한 운항 감소에도 불구하고 적극적으로 효율 향상과제를 적용해 연간 약 275,200톤의 탄소 감축효과를 달성하였습니다.

나아가 대한항공은 현재의 연료관리 프로세스를 체계적으로 개선하고 잠재된 비효율적 요소를 발굴, 미래 환경 변화에 능동적 대처 가능한 인프라 구축을 위해 AI/Machine-Learning 기반 연료관리시스템 도입을 추진 중이며, 2022년도 하반기 도입을 목표하고 있습니다. 앞으로도 대한항공은 운항효율 향상을 위한 실천과제를 지속적으로 발굴하고, 공항, 지상조업사 등 이해관계자와 협력하여 항공업계 탄소감축 역량을 높여나갈 계획입니다.

운항효율 향상 사례

ENGINE WATER WASH

Engine Water Wash(항공기 엔진 물세척)은 대한항공이 수행중인 운항효율 향상 과제의 대표 사례 중 하나입니다.

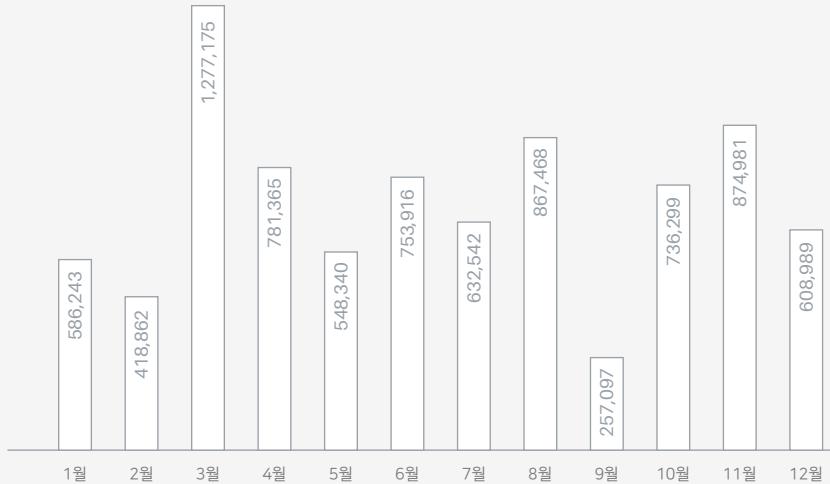
Engine Water Wash는 항공기 엔진 연소실 및 압축기 내 이물질을 제거하여 엔진 내부의 공기 흐름을 원활히 해 연소 효율을 높이는 기술로, 특히 대기중 미세 오염 농도가 높을 때 효과가 높습니다. 항공기 엔진 세척은 물탱크 차량을 이용하여 적절한 압력의 물로 세척하는 것이 보편적이며, 겨울철에는 결빙을 방지하기 위해 인증된 액스류를 사용해 건식 세척을 진행하고 있습니다.



항공기 운영 시간 및 기종·엔진 타입별로 엔진 세척에 따른 개선 효과 지속시간이 상이하므로, 대한항공은 엔진별 적합한 세척 주기를 검토하여 항공기 정비작업에 적용, 최적의 엔진 효율성을 확보하고 있습니다. 2021년에는 코로나19에 따른 운항 감소에도 불구하고, Engine Water Wash를 통해 약 834만 파운드(탄소감축효과 약 11,952톤)의 운항효율 개선 효과를 달성하였습니다.

Engine Water Wash 2021년 월별 연료절감 효과

(단위: 연료 파운드)



Total 8,343,277
 (약 11,952 tCO₂ 감축)



친환경 항공기술 개발

세계적인 수준의 항공기 정비 역량을 포함, 항공기술 연구·개발 분야에서 높은 경쟁력을 가진 대한항공은 미래 성장동력인 친환경 미래 항공기술 개발에도 힘쓰고 있습니다.

친환경 항공기 부품 제작 대한항공 항공우주사업본부는 항공기 부품 제작사로서

저탄소 항공기술 연구를 비롯해 다양한 친환경 항공기 구조물 설계·제작에 참여하고 있습니다. 대표적으로 항공기 날개 끝부분의 항력을 줄여 연료효율을 향상시키는 탄소 복합소재 날개 구조물인 A320/A330 NEO Sharklet과 B787 Raked Wingtip, B737 MAX Winglet을 제작하여 보잉, 에어버스와 같은 항공기 제작사에 납품하고 있습니다. 또한 2019년부터 에어버스와 함께 차세대 복합재 날개 구조물 공동 개발 프로젝트인 'Wing of Tomorrow' 개발을 진행, 2021년에는 주요 제작 공정에 사용할 치공구 및 공정 기술 개발·제작을 완료하였고 2022년에 초도 납품을 계획하고 있습니다.

도심항공 모빌리티(UAM) 연구개발 최근 도심 교통체증과 환경오염을 해결하는 차세대 교통 수단으로 도심항공 모빌리티(UAM, Urban Air Mobility)가 주목 받고 있습니다. UAM은 화석연료 대신 전기동력을 사용하기 때문에 탄소배출과 소음 등의 환경 영향을 최소화 할 수 있는 친환경 미래 항공기술입니다. 대한항공은 UAM 생태계 구축을 위해 정부기관, 기업, 연구소 등과 기술 협력을 확대하는 동시에 도심 하늘길 개척을 위한 인프라 구축·운항·통제 체계 확립에 적극 참여하고 있습니다.

2020년 6월부터 산·학·연·관 협의체인 'UAM Team Korea'의 초기 구성원으로 참여하고 있으며, 국내 UAM의 성공적 실현 및 활성화를 위해 현대자동차, 인천국제공항공사, 현대건설 및 KT와 5개사 컨소시엄을 구성해 협력하고 있습니다. 대한항공은 항공운송 경험과 유·무인 항공기 개발 및 정비 기술력을 결합하여 K-UAM 생태계를 조성하고 국내 환경에 적합한 사업 모델을 개발하여 통합 서비스를 제공할 계획입니다.

수소연료 도입 협력 대한항공은 미래 주요 탄소감축 수단인 수소 항공기 도입에 대비하여, 올해 2월 인천국제공항공사, 에어버스 코리아, 에어리퀴드 코리아와 '항공업계와 공항의 수소 공급 및 인프라 개발을 위한 업무협약'을 체결하였습니다. 이번 협약은 항공기 제작사인 에어버스가 오는 2035년까지 수소 연료 항공기를 상용화 하겠다는 마일스톤에 발맞춘 것으로, 대한항공은 항공기 운항 관련 지상조업·정비·운항 부문의 수소연료 도입 로드맵을 구축하는 역할을 수행할 예정입니다.

이와 같은 친환경 미래 항공기술에 대한 적극적인 투자는 탈(脫)탄소 사회로의 전환에서 성장동력을 확보하기 위한 대한항공의 주요 전략입니다.

화물사업 탄소배출 저감 활동

친환경 화물 포장용 비닐 사용 당사는 온실가스 배출 최소화를 위하여 2021년 1월부터 폐비닐, 플라스틱 용기 등 재생 원료를 50% 혼합하여 만든 화물 포장용 비닐을 사용하고 있습니다. 재생 비닐은 기존의 화물 포장 재료와 비교하여 두께, 인장, 강도 등의 품질 차이가 없어 화물의 안전 운송뿐 아니라, 플라스틱 사용 억제 및 탄소배출 저감에도 일조하고 있습니다.

화물 탑재 컨테이너 경량화 2020년 12월부터 화물을 탑재하는 일부 컨테이너의 경량화를 추진하고 있으며, 경량화 된 컨테이너로 화물을 적재/수송하면 전체 항공기 탑재중량 감소 효과로 운항효율을 개선하여 탄소배출을 감축할 수 있습니다. 2021년 기준, 경량 컨테이너 전환을 통해 당사는 연간 약 5,000톤의 탑재중량을 감소시켰으며, 이를 통해 500톤(tCO_2) 이상의 탄소배출을 저감하였습니다.



A320 Sharklet 제작



한국형 도심학골교통 K-TEAM 공동업무협약 체결식



항공업계 수소 공급 및 인프라 개발을 위한 업무협약 체결식

탄소규제 대응

기후변화 대응을 위한 시장기반 조치로써 탄소규제가 강화됨에 따라, 기업의 탄소비용 관리역량이 강조되고 있습니다. 특히 국제선을 운항하는 항공사의 경우, 국내뿐 아니라 해외 탄소규제에도 적용 받기 때문에 더욱 체계적인 관리가 필요합니다.

대한항공은 효율적인 탄소규제 대응을 위해 항공기 운항 및 지상시설에서 발생하는 모든 온실가스에 대한 모니터링 시스템을 운영하고 있으며, 데이터 신빙성을 위해 매년 제3자 검증을 수검하여 대외 기관에 공개하고 있습니다. 또한 내부 회계관리에 탄소배출권 비용을 반영하여 탄소규제에 따른 배출권 비용 리스크를 관리하고 있습니다.

ICAO CORSIA(국제항공 탄소상쇄제도)

세계 최초로 항공업계에 도입된 글로벌 탄소규제인 CORSIA(Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation)가 2019년부터 적용됨에 따라, 항공사는 기준년도 대비 초과한 탄소배출량에 상응하는 배출권을 구매하여 상쇄할 의무를 갖습니다. 현재는 코로나19 영향으로 국제선 운항이 급격히 감소하여 상쇄의무는 발생하고 있지 않으나, 추후 항공수요 회복 및 ICAO(국제 민간항공기구)의 기준년도 조정 결정에 따라 배출권 구매를 통한 탄소 상쇄를 이행할 예정입니다. 대한항공은 CORSIA 이행 의무를 준수하기 위해 2019년 이후 매년 국제선 운항에 따른 탄소배출량을 ICAO 및 국토교통부에 보고하고 있습니다.

EU-ETS(유럽 배출권거래제) 및 UK-ETS(영국 배출권거래제)

대한항공은 2012년 이후 EU 역내 운항편에 대해 유럽 배출권거래제인 EU-ETS를 적용받고 있으며, 매년 EU 관할기관에 배출량 보고 및 배출권 정산 의무를 이행하고 있습니다. 2020년부터는 Swiss-ETS가 EU-ETS와 연계되면서 스위스 운항편의 배출량에 대해서도 통합하여 대응하고 있습니다.

한편, 영국의 EU 툴퇴(Brexit)에 따라 2021년부로 영국 관할 별도의 탄소배출권 거래제인 UK-ETS가 신설되었습니다. 적용범위는 영국 국내선 및 영국 출발 EEA(European Economic Area, 유럽경제권역) 도착편이며, 대한항공이 운항중인 일부 영국 출발 화물기가 해당됩니다. EU-ETS와 구분되어 별도의 배출권 거래시장이 운영되고 있기 때문에 대한항공은 관련 법령을 준수하여 배출량을 보고하고 배출권 정산의무를 이행하고 있습니다.

국내 배출권거래제

2015년에 도입된 국내 배출권거래제(Korea-ETS)는 현재 약 630여 개 국내 기업에 적용되고 있습니다. 대한항공은 국내선 운항 및 지상시설 배출량에 대해 배출권거래제를 적용받고 있으며 매년 배출량 명세서 보고 및 배출권 정산 의무를 이행하고 있습니다. 특히 2021년부터 시작된 배출권거래제 3기(2021~2025)에는 유상할당 비중이 확대되었고 추후 배출권 가격이 상승할 것으로 예상됨에 따라 배출량 관리가 더욱 중요해졌습니다. 대한항공은 규제 대상 배출량의 80% 이상을 차지하는 항공기 배출량을 감축하기 위해 A220-300과 같은 고효율 항공기를 적극적으로 국내선 운항에 투입하는 한편, 탄소중립 항공유(항공유의 생산-운송-사용 과정에서 발생한 온실가스를 배출권을 구매하여 상쇄한 항공유)와 같은 다양한 감축수단을 도입하고 있습니다.

대한항공이 이행중인 탄소규제

ICAO CORSIA

- 제도 종류: 탄소상쇄제도
- 관할 주체: UN ICAO
- 배출량 보고 대상: 국제선 운항
- 2021년 배출량: 7,157,088 tCO₂

UK-ETS

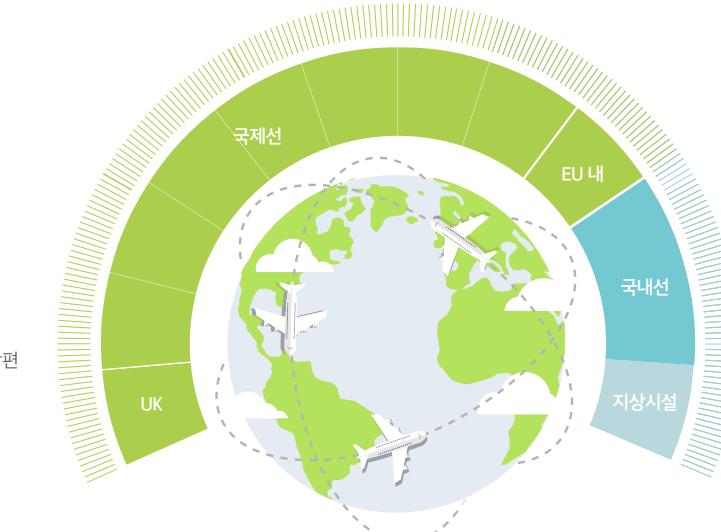
- 제도 종류: 할당 배출권거래제
- 관할 주체: 영국 환경청
- 배출량 보고 대상:
- 영국 출발-유럽경제권역 국가 도착편
- 2021년 배출량: 2,453 tCO₂

EU-ETS

- 제도 종류: 할당 배출권거래제
- 관할 주체: 유럽 연합
- 배출량 보고 대상: EU 역내운항
- 2021년 배출량: 37,670 tCO₂

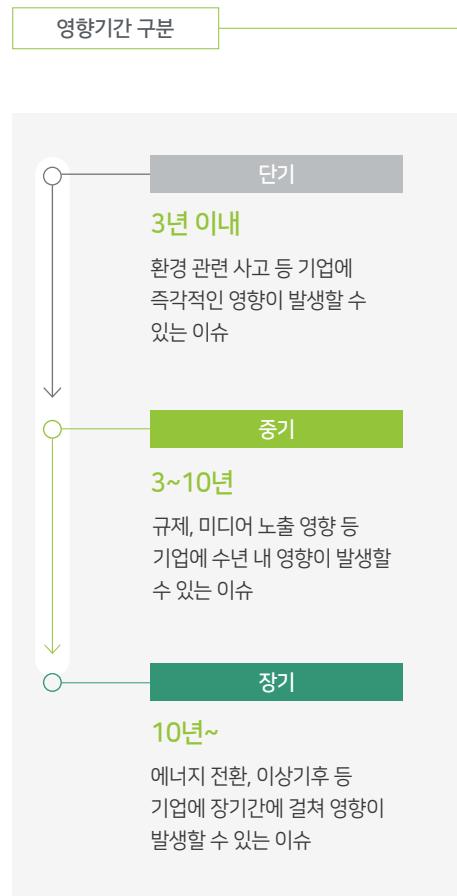
국내 배출권거래제

- 제도 종류: 할당 배출권거래제
- 관할 주체: 대한민국 환경부
- 배출량 보고 대상: 국내선 운항 및 지상시설
- 2021년 배출량: 388,230 tCO₂eq



기후변화 관련 리스크 및 기회요인

대한항공의 항공운송 및 항공우주 사업과 관련하여 기후변화 영향으로 발생 가능한 단기/중기/장기 리스크 및 기회요인은 아래와 같이 구분하고 있습니다.



기후변화 영향이 발생하는 주요 이슈

전환(Transition) 리스크·기회

● 리스크 요인 ● 기회 요인

구분	상세 내용	예상 영향 및 관리 방안	영향기간
● 탄소 규제	<ul style="list-style-type: none"> 탄소규제 강화와 배출권 가격 상승으로 배출권 구매 비용 증가 대한항공은 현재 국내 배출권거래제, ICAO CORSIA(국제항공 탄소상쇄제), EU 배출권거래제 등 적용중 <p>* 상세내용: 보고서 32페이지 「탄소규제 대응」 참고</p>	<ul style="list-style-type: none"> 국내 배출권거래제: 1기(2015~2017) 배출권 정산 당시 약 60억 상당의 배출권 구매하였으며, 이후 적극적인 고효율 항공기 도입 및 에너지 시설 효율화를 통해 배출권 구매 최소화 ICAO CORSIA: 현재 코로나19 영향으로 국제선 배출량 급감하여 별도의 비용 발생하고 있지 않으나, 향후 항공수요 회복에 따라 배출권 비용 발생 예상 적극적인 온실가스 감축활동 통해 배출권 구매 비용 최소화 	단기·중기
● 에너지 전환	<ul style="list-style-type: none"> 유럽 기후변화 정책 강화되며 일부 유럽 국가 공항에 지속가능 항공유(SAF) 의무혼합급유 규제 적용 항공부문 주요 탄소감축 수단인 지속가능 항공유 사용 확대 	<ul style="list-style-type: none"> 기존 항공유 대비 가격이 높은 지속가능 항공유(SAF) 혼합 의무화 규제 도입 시 운항 비용 상승 지속가능 항공유 사용에 따른 탄소감축 실적 확보하여 배출권 비용 절감 	단기·중기
● 소비자 행동	<ul style="list-style-type: none"> 친환경 소비를 지향하는 소비문화 확대, 기업의 기후변화 대응 전략이 소비자 선택에 영향 항공기는 타 운송수단 대비 탄소 배출량이 높으며, 유럽 등 일부 지역에서 'Flight Shame'과 같은 보이콧 캠페인 등장 	<ul style="list-style-type: none"> 코로나19 이후 항공수요가 회복됨에 따라, 친환경 소비 수요 증가 예상 친환경 소비 수요를 위한 대응전략 수립 및 소통 채널 확대 	중기
● 친환경 기술	<ul style="list-style-type: none"> 항공업은 에너지 탈(脫)탄소화가 어려운 업종으로, 친환경 기술 도입을 통한 탄소감축 비중이 높음 고효율 항공기, 수소/전기 항공기, 탄소포집 기술 등 항공부문 친환경 기술은 개발 기간이 길고 투자 비용이 높음 	<ul style="list-style-type: none"> 대한항공이 보유한 항공기 부품 개발·생산 능력 및 항공기술 연구 역량을 활용하여 미래 성장동력 활용 국내 녹색금융정책 확대에 따라 친환경 항공기 도입 및 기술개발 관련 재정지원 기회 확대 	장기
● 외부 평가	ESG 경영 강조 및 기업 ESG 평가 결과, 투자자 의사결정에 영향	<ul style="list-style-type: none"> 체계적인 환경영향체제 운영 및 기후변화 관련 투명한 정보공개 한국기업지배구조원(KCGS) ESG 평가에서 2년 연속 환경부문 A 획득 	단기

물리적(Physical) 리스크

구분	상세 내용	예상 영향 및 관리 방안	영향기간
● 태풍 등 자연재해	<ul style="list-style-type: none"> 기후변화로 인한 태풍, 폭설 등의 자연재해 증가는 항공기 운항에 영향 2021년 김포공항 운항편 중 기상으로 인한 항공기 결항 비중은 90%로, 5년 전 대비 1.5배 증가 	<ul style="list-style-type: none"> 날씨로 인한 항공기 결항, 지연 등은 항공사 수익에 직접 영향 항공기상 전문가 그룹 운영하며 관련 비정상 운항 데이터 수집·분석 통해 최적 운항결정 	단기·중기
● 기온 상승 등 이상기후	기온 상승으로 인한 공기밀도 변화는 항공기 운항성능에 영향	<ul style="list-style-type: none"> 대기 온도 상승으로 인한 공기 밀도 변화는 항공기 이륙제한 무게 등에 영향을 끼쳐 항공사 운항 비용 상승 관련 운항 데이터 수집·분석 통한 리스크 관리 	장기

기후변화 관련 리스크 관리 절차

전사에 걸친 기후변화 관련 리스크 인식 및 식별은 본사일반, 항공기 정비, 항공우주사업 부문별 환경담당조직인 EMS(Environmental Management System)팀에서 주기적으로 수행하며, 이에 대한 종합적인 분석 및 평가는 전사 환경 전담조직인 환경관리팀과 ESG 사무국이 연계하여 수행합니다. 환경관리팀은 환경 전문인력으로 구성되어 리스크에 대한 심층 평가를 이행하고, ESG 사무국은 사내 환경/사회/재무/경영 담당 인력으로 구성되어 ESG 리스크에 대한 다각적인 검토 및 ESG위원회로의 보고 역할을 수행합니다. 기업 경영전략 및 재무 상태에 영향을 끼칠 수 있을 것으로 판단되는 리스크는 전원 사외이사로 구성된 이사회 내 ESG위원회에서 논의되며, ESG위원회는 기후변화 관련 리스크 평가 및 관리에 대한 전략수립 및 의사결정 기구의 역할을 수행합니다.

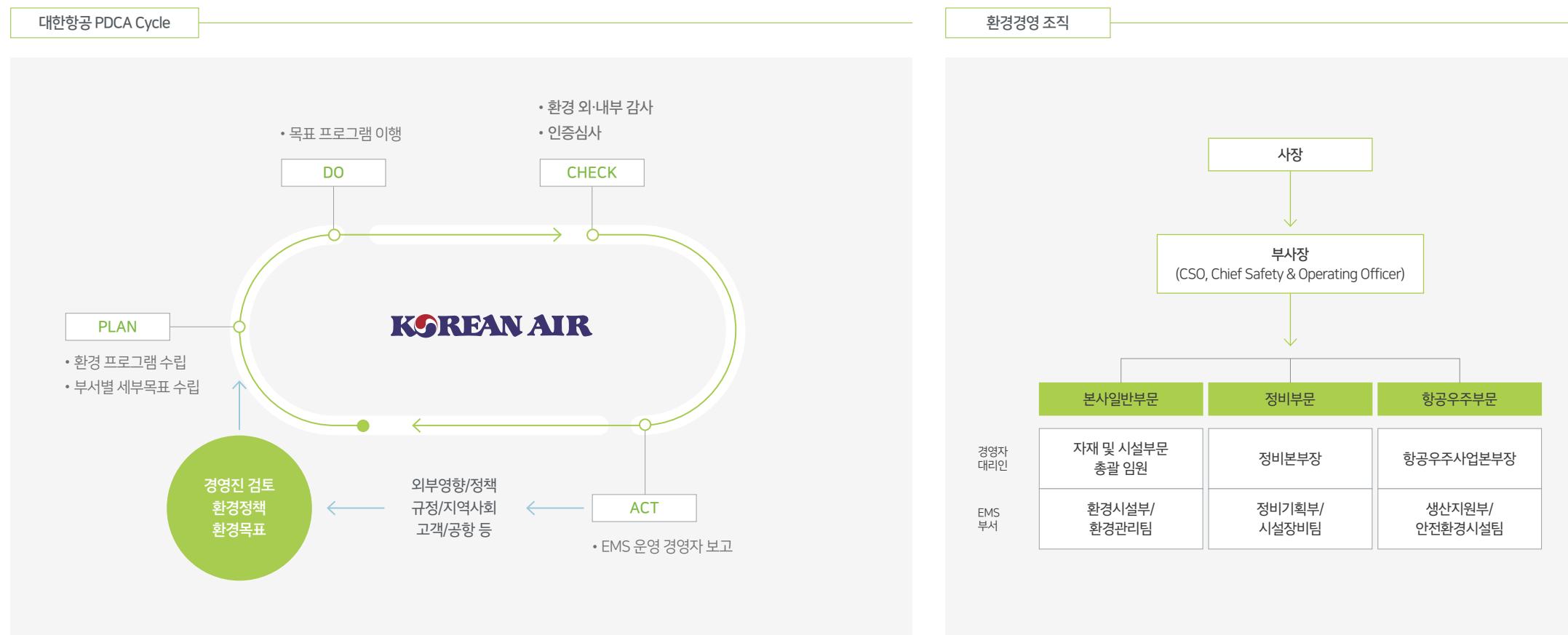
기후변화 시나리오에 따른 회복탄력성

국내외 다양한 탄소규제 적용 대상인 대한항공은 각 규제에서 사용되는 배출권의 종류 및 거래시장 동향에 따라 각기 다른 탄소비용 예측 시나리오를 적용하고 있습니다. 국제항공 탄소상쇄제도(ICAO CORSIA)의 경우, 2035년까지의 상쇄배출권 구매비용에 대하여 IEA(국제 에너지 기구) 기준 배출권 가격을 적용하여 예상하고 있으며, 국내 배출권거래제 할당배출권 구매비용의 경우, 국내 배출권시장 거래가격 및 규제 동향을 고려하여 예상하고 있습니다. 현재 이러한 내부 탄소비용 예측에 기반하여 기후변화 관련 내부 의사결정 및 재무관리에 활용하고 있으며, 향후 1.5°C 기후변화 시나리오 등을 적용하여 기후변화에 따른 재무 분석을 고도화 할 계획입니다.

✈ 녹색경영

환경경영체제

대한항공은 1996년 ISO14001(환경경영 시스템) 인증을 취득한 이래 국제표준에 적합한 환경영영 시스템(EMS, Environmental Management System)을 도입하여 사업 부문별 환경영영을 이행함으로써 전사적 환경영영 체제를 구축하고 있으며, 경영활동 중에 발생하는 환경영향을 최소화하기 위해 효과적인 PDCA Cycle을 운영하고 있습니다.



환경목표 수립 및 이행

대한항공은 2021년 본사일반, 정비, 항공우주사업 부문별 총 54건의 환경영영 목표(배출오염물질 안정화, 온실가스, 폐기물, 자원의 저감과 같은 21건의 정량적 목표와 환경 비상대응, 법규준수 강화 등 33건의 정성적 목표)를 수립, 이행하였습니다.

점검 및 평가 체계

대한항공은 국제기준인 ISO 14001 및 회사 환경영영시스템을 점검하고 평가하기 위해 경험과 역량있는 환경담당자로 구성된 내부환경심사원 풀(Pool)을 구축, 운영하고 있습니다. 연1회 이상 정기점검 및 수시점검을 통해 환경영영시스템의 전반적인 이행 상태를 점검하고, 이를 통해 발견된 문제점은 ‘시정 및 예방조치 프로세스’를 통해 개선하고 있습니다.

임직원 환경역량 강화

대한항공은 전사 환경교육체계를 기반으로 임직원의 녹색경영 인식 제고 및 적격성 보장을 위해 환경기초 교육, 환경직무 교육, 환경실무 교육 등 다양한 교육과정을 운영하고 있습니다. 코로나19 영향으로 2020년에는 2019년 대비 환경교육 시간이 약 70% 감소하였으나, 2021년부터 비대면 사내 온라인 강의 시스템을 적극 활용하는 등 임직원 환경교육 정상화를 위한 노력을 기울이고 있습니다. 대한항공은 임직원의 환경영영 인식을 제고하기 위해 지속적인 환경교육을 실시할 예정이며, 다양한 온라인 강좌를 통해 임직원의 전문성을 확대할 계획입니다.

2021년 환경영영 전략 및 목표

사전 예방적 환경규제 준수 및
환경정책 적극 대응

- 환경규제 철저 대응
- 환경 커뮤니케이션 강화
- 환경시설 운영 및 관리 강화

2021년 환경교육 실적

(단위: 인·시)

구분	환경기초교육	환경실무교육	계
일반부문	1,916	14	1,930
정비부문	-	816	816
항공우주부문	-	6,992	6,992
계	1,916	7,822	9,738

녹색 구매

대한항공은 친환경 제품과 서비스를 구매하는 녹색 구매를 지향하며 사내 녹색 구매 가이드라인을 수립하여 준수하고 있습니다. 고효율 항공기와 엔진 구매, 탑재 용품 경량화, 친환경 인증 제품 구매 등은 이러한 노력의 일환입니다. 승객의 여정에서 탄소발자국을 줄이기 위해 종이 빨대, 종이 커피스틱, FSC(Forest Stewardship Council) 인증 종이컵 등 친환경 기내 서비스 물품을 도입하였고 항공화물 포장비닐을 친환경 비닐로 교체하였습니다. 또한 2021년 9월에는 제주와 청주발 국내선 항공기에 약 8천 배럴의 탄소중립 항공유를 급유하는 등 환경 영향 최소화를 위해 노력하고 있습니다. 대한항공은 앞으로도 건전한 기업 소비자로서 지속 가능한 소비문화 확산을 위한 녹색 구매에 적극 동참 할 것입니다.

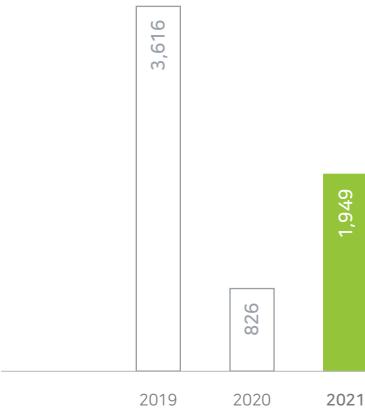
녹색구매실적 (2019~2021)

(단위: 백만 원)



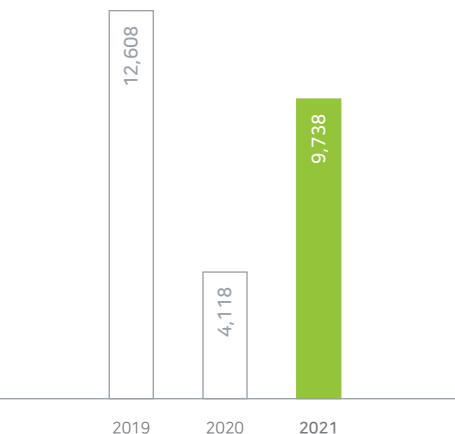
기타 녹색구매실적 (항공기 제외)

(단위: 백만 원)



환경교육 실시 내역

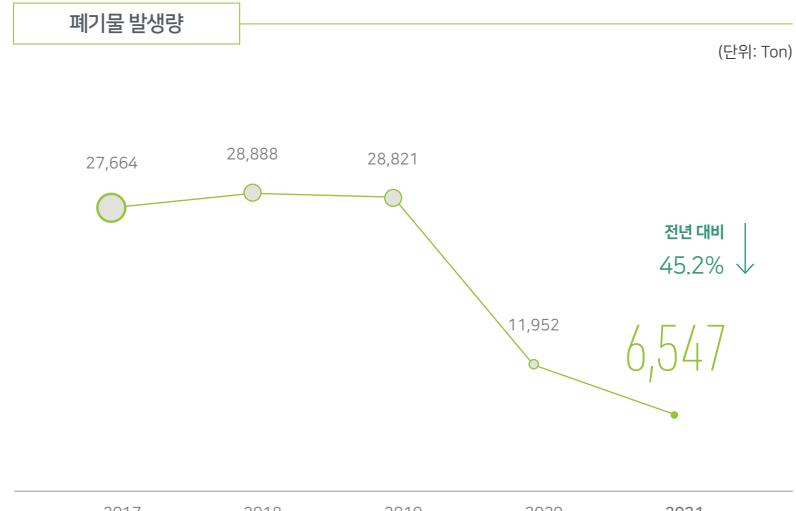
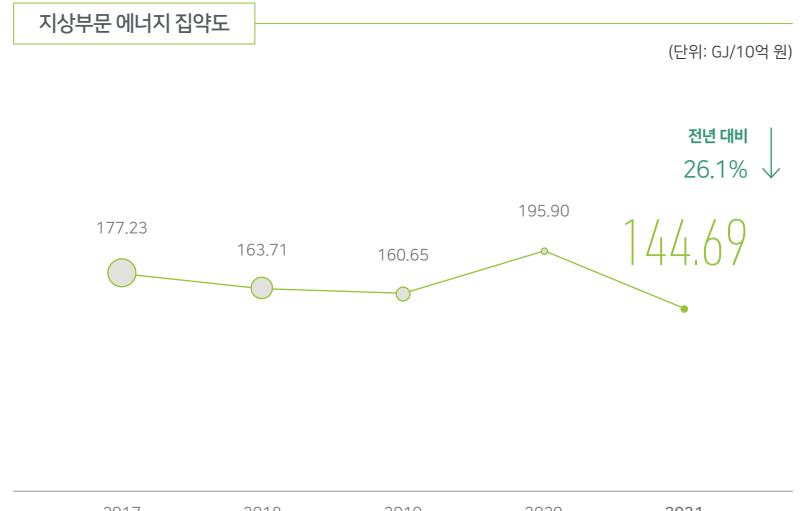
(단위: 인·시)



에너지 사용 절감 노력

대한항공은 항공기 운항 외에도 정비시설, 화물청사 등 관련 시설의 운영 과정에서 사용되는 에너지 소모를 최소화하기 위하여 노력하고 있습니다. 설비 교체 시 고효율 제품의 우선 검토 및 적용을 기본으로 하고 가동시간을 효율적으로 조정하여 에너지 낭비 요소를 제거하는 등 시설물 관리를 통한 절감 활동을 병행하고 있습니다.

지상부문 에너지원별 사용량			
에너지	2020	2021	(단위: GJ) 증감률
가스/디젤(경유)	52,998	34,622	-34.67%
부생연료 1호	7,357	5,602	-23.85%
부생연료 2호	142,972	0	-100.00%
휘발유	7,335	6,106	-16.76%
항공유(엔진정비)	1,371	5,353	290.44%
도시가스(LNG)	231,613	344,739	48.84%
액화석유가스	2,942	3,917	33.14%
전기	986,977	851,684	-13.71%
중온수(스팀)	17,052	14,547	-14.69%
합계	1,450,617	1,266,571	-12.69%



대기·수질 오염물질 관리

오염물질의 안정적 처리

대한항공은 경인지역 및 김해지역을 중심으로 5개의 사업장에 총 6개의 폐수처리 시설을 운영하고 있으며, 그 중 4개 사업장에는 150여개의 대기오염방지시설을 갖추어 수질 및 대기오염물질 저감을 위해 노력하고 있습니다. 점차 강화되고 있는 오염물질의 배출허용기준에도 불구하고 방지시설을 거쳐 배출되는 오염물질의 농도는 배출허용기준 대비 수질은 1.3%, 대기는 2.8% 수준으로 매우 안정적이며, 앞으로도 꾸준한 투자를 통한 오염물질 배출저감을 위해 노력할 계획입니다.

미세먼지 주요 원인 질소산화물(NOx) 저감

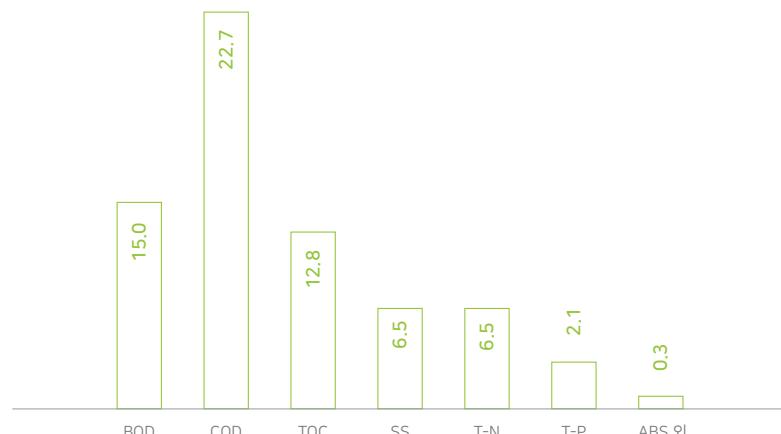
대한항공은 미세먼지 발생의 주요 원인인 질소산화물 저감을 위해 저녹스(NOx) 버너 설치 등 다양한 노력을 기울이고 있습니다. 2020년에 총 30억원을 투자해 김해 테크센터 사업장의 보일러 및 냉온수기 연료를 도시가스로 전환하고 저녹스 버너를 설치한데 이어, 2021년에도 서울·경기 지역 사업장 보일러 및 냉온수기 총 16대를 저녹스 버너로 교체하였습니다. 이를 통해 여건상 도시가스 공급이 불가한 제주 지역을 제외한 모든 대기배출시설에 친환경 저녹스 버너를 설치함으로써 질소산화물 저감을 통한 미세먼지 저감에 기여하고 있습니다.

유해화학물질 관리

항공기 정비 시에는 항공기 제작사에서 지정한 화학물질을 사용해야 합니다. 대한항공은 항공기 제작사와 지속적 커뮤니케이션을 통해 제품의 등 유해성을 개선하고자 노력하고 있습니다. 사내 화학물질 관리시스템을 구축하여 제품의 물질안전보건자료(MSDS)는 물론 사업장별 화학물질 입출고 및 사용 정보를 관리하고 유해화학물질 사용을 엄격히 통제하고 있으며, 환경영향시스템 규격에 따라 대체물질 검토 절차를 수립·적용함으로써 친환경 물질로 대체하기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

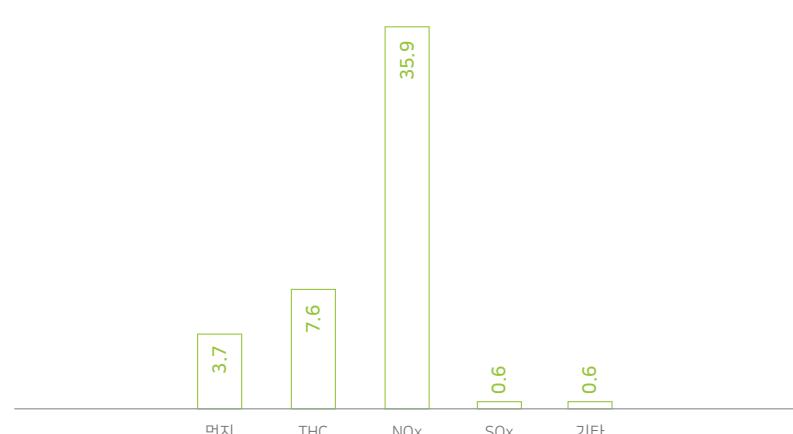
수질 오염물질 배출허용 기준 대비 배출 수준

수질 배출농도 수준
 (오염물질 배출농도 ÷ 법정 배출허용기준 × 100)



대기 오염물질 배출허용 기준 대비 배출 수준

대기 배출농도 수준
 (오염물질 배출농도 ÷ 법정 배출허용기준 × 100)



소음 관리

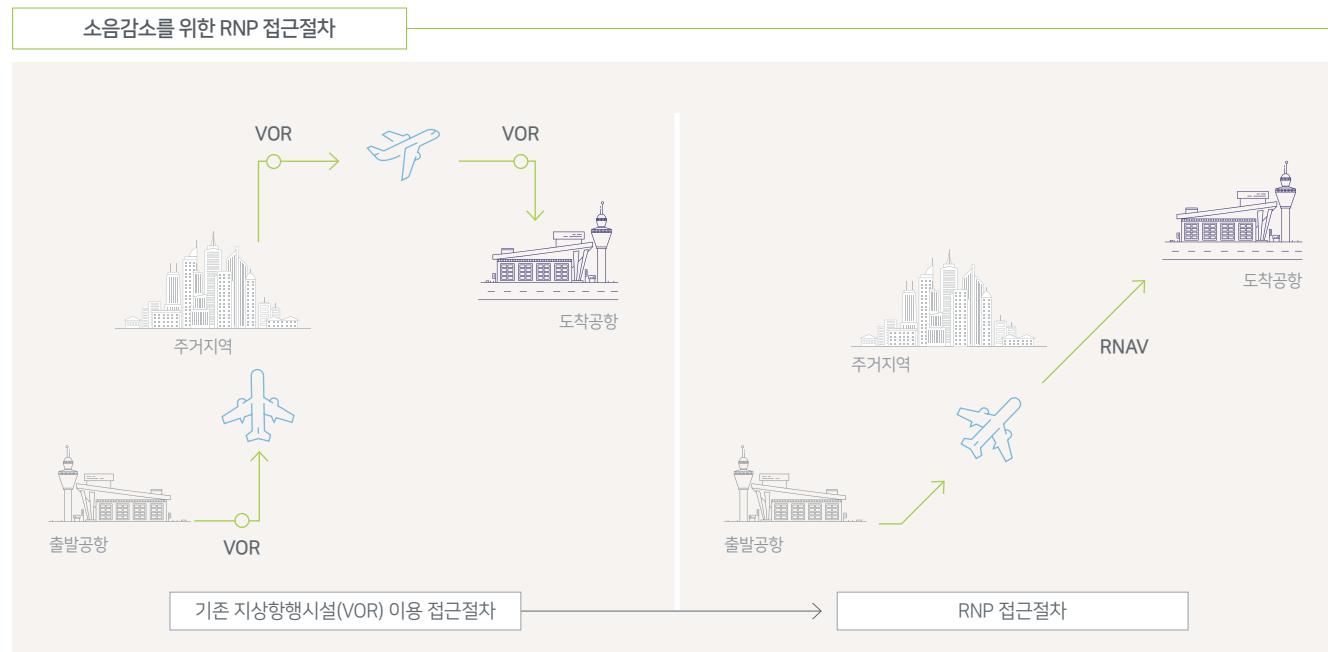
대한항공은 항공기 소음을 경감하기 위해 운항 규정 및 기종별 운항 절차에 소음 경감 운항 절차를 추가하고 이착륙 시에 적용하고 있습니다. 또한 각국 공항에서 요구하는 소음감소 절차를 준수하고 국제 민간항공기구(ICAO)의 소음감소이륙절차(NADP, Noise Abatement Departure Procedure) 및 연속강하접근착륙절차(CDA, Continuous Descent Approach)를 운항 여건에 맞게 적용하고 있습니다. 항공기술의 발전에 따라 기존의 지상항행시설(VOR, VHF Omni-directional Range)을 이용하여 항공기가 운항하던 방식에서 GPS를 이용한 지역항법(RNAV, Area Navigation)으로의 전환을 적극 활용하고 있으며, 더 나아가 RNP(Required Navigation Performance) 접근 절차를 수행하고 있습니다. 이는 항공기 운항 경로를 정밀하게 관리하여 소음 민감 지역을 회피해 운항하는 방식으로, 공항 인근 지역의 항공기 소음 피해를 줄일 수 있습니다. 대한항공은 이를 위해 항공기에 첨단 위성 항법장치와 무선 설비를 장착하여 소음 피해를 최소화하고자 노력하고 있습니다.

또한 대한항공은 지속적인 신형 항공기 도입 및 운영을 통해 소음발생을 최소화 하였으며, 최신 도입된 787-9, 737-8, A220-300 항공기는 국내 최저 소음등급을 획득한 기종들로, 이전 세대 기종 대비 소음이 50% 경감되었습니다. 이러한 노력에도 불구하고 필연적으로 발생하는 소음에 대해 대한항공에서는 규정에 의거한 소음부담금을 성실히 납부하는 방식으로 공항 인근지역 주민의 소음대책을 지원하고 있습니다.

생물다양성 보호

대한항공은 생물다양성 보호를 위한 항공운송업체의 역할을 인지하고 국제적 생물다양성 보호 노력에 동참하고 있으며, 이를 위해 보호 동식물, 희귀동물, 영장류 및 멸종위기에 처한 동물의 항공 수송을 사내 운송규정에 포함시켜 금지하고 있습니다.

대한항공을 포함한 61개 항공사는 국제항공운송협회(IATA)를 통해 2016년 야생동물과 이를 원재료로 하는 제품의 불법 거래를 비판하고 보호증 매매에 대응하자는 취지의 버킹엄공 선언에 서명하였으며, IATA는 CITES(멸종위기에 처한 야생 동·식물의 국제거래에 관한 협약), ROUTES(멸종위기종의 불법 운송 기회 감소)와 같은 환경보호 이니셔티브와의 파트너십을 통해 적극적인 생물다양성 보호에 참여하고 있습니다.



SOCIAL

41	인권경영	54	상생경영
44	안전경영	57	인재경영
48	고객감동		



 인권경영

경영환경

최근 국내외 기업들이 ESG 경영에 관심을 가지고 있는 가운데, ESG 경영 내재화를 위해 기업의 모든 활동에서 인권을 고려하는 인권경영의 중요성이 커지고 있습니다. 국내에서는 2014년 인권경영 가이드라인이 제정되었고, 현재 기업과 인권 관련 조항을 담고 있는 인권정책기본법이 추진되고 있습니다.

글로벌 투자자들도 기업의 인권 리스크 관리 능력을 평가하는 추세로, 모든 이해관계자들의 인권을 존중함으로써 인간의 존엄과 가치를 실현하는 기업의 인권경영 방식이 강조되고 있습니다.

경영접근방식

내·외부 이해관계자를 대상으로 2022년 중대성 평가를 실시한 결과, 인권경영 이슈가 신규 이슈로 선정되었습니다. 대한항공은 전 세계 모든 사업장에서 해당 국가의 법과 제도를 준수하며 인권과 다양성을 존중하는 인사 정책을 실시하고 있습니다. 임직원들의 고충을 해결하기 위해 전담 채널을 운영하고 있으며, 여러가지 인권교육을 정기적으로 실시하고 있습니다. 이외에도 노사협의회 운영을 통해 노사간 갈등을 해결하고, 조합원의 복지 증진을 도모하고 있습니다.

2021년 성과

인권교육 이수자수 (이수비율)

지표	2019	2020	2021
밝고 맑은 일터 만들기	18,855명 (90%)	18,710명 (100%)	17,415명 (100%)
직장 내 장애인 인식 개선	18,937명 (100%)	18,132명 (100%)	17,357명 (100%)

* 이수비율은 교육 대상자수 대비 교육 이수완료자 비율로 산정

인권과 다양성을 존중하는 인사 정책

대한항공은 전 세계 모든 사업장에서 해당 국가의 법과 제도를 준수하고 있으며, 국제노동기구(ILO)에서 정한 규정에 따라 모든 형태의 강제노동, 아동노동 및 임금착취를 철저히 금하고 있습니다. 아울러 임직원 채용, 배치, 평가, 보상 등 인사관리 전반에 있어 성별, 연령, 국적, 종교 등을 이유로 차별하고 있지 않으며, 직장 내 괴롭힘 및 성희롱을 엄격히 금지하고 이를 예방하기 위한 다양한 노력들을 계속하고 있습니다. 앞으로도 대한항공은 사업을 영위하는 모든 지역에서 근로자의 인권을 존중하며, 모든 직원이 안전하게 근무할 수 있고 공정한 대우를 받을 수 있는 최적의 근무환경을 조성하기 위해 최선을 다할 것입니다.

직원 인권 존중을 위한 전담 채널 운영

대한항공은 직장 내 성희롱, 괴롭힘 건 발생시 전담 처리를 위한 사내 상담 및 신고 전용 채널(sh_report@koreanair.com)을 운영하고 있습니다. 접수된 사건에 대해서는 고용노동부의 매뉴얼을 철저히 준수하여 절차에 따라 처리하고 있으며, 피해자 비밀보장 및 2차 피해방지를 최우선적으로 하여 면밀한 조사를 실시하고, 조사 결과 및 피해자의 의사를 반영하여 근무지 분리, 가해자 상벌위원회 회부 등의 조치를 취하고 있습니다. 이와 더불어 직원들의 인사 관련 고충상담 및 개인적인 문의사항을 접수하는 인사상담 채널(selipinfo@koreanair.com)을 별도로 운영하고 있으며, 접수된 고충 상담이나 문의 건에 대해서는 사실관계 파악 후 필요한 조치를 취하고 그 결과를 상담자에게 안내하고 있습니다. 대한항공은 모든 직원의 인권이 존중받는 밝고 맑은 일터를 만들기 위한 노력을 지속해 나가고 있습니다.

임직원 인권 교육

대한항공은 다양한 교육을 통해 인권 존중을 실현하고, 인권경영에 대한 의식을 제고하고 있습니다. 직장 내 괴롭힘이나 불법적인 차별을 근절하고, 임직원의 신체적·정신적 건강을 도모하며, 안전하고 건강한 근무 환경을 제공하는 등 구성원의 인권 실현을 위해 다음과 같은 교육을 실시하고 있습니다.

직장 내 성희롱/괴롭힘 예방 교육

대한항공은 직장 내 성희롱과 괴롭힘을 사전에 예방하기 위해 전 임직원을 대상으로 '밝고 맑은 일터 만들기' 교육을 매년 실시하고 있으며, 교육과정 종료 시 직장 내 성희롱 및 괴롭힘 방지를 위한 서약서를 접수하고 있습니다. 휴직 등의 사유로 인해 기간 중 교육을 이수할 수 없는 직원들을 위해 해당 과정을 사내 온라인 교육 사이트에 업로드하여 상시 열람할 수 있도록 제공하고 있습니다.

직장 내 장애인 인식 개선 교육

대한항공은 인권 교육의 일환으로 전 임직원을 대상으로 '직장 내 장애인 인식 개선' 교육을 매년 실시하고 있으며, 한국 장애인 고용공단의 강사 양성과정을 수료한 사내강사가 콘텐츠를 제작하고 사내 온라인 교육사이트에 업로드하여 임직원이 상시 열람할 수 있도록 제공하고 있습니다.

임직원의 몸과 마음 건강 증진

산업안전보건법 제29조에 의거 직원의 건강에 대한 지식 및 의식 함양을 통해 질병을 예방하고 건강증진을 도모하기 위해 당사는 분기별 정기보건교육을 실시하고 있습니다. 코로나19 국민 정신건강 실태조사 결과에 따르면, 코로나19의 영향으로 우울 위험군과 자살생각률이 증가한 것으로 나타났습니다. 대한항공에서는 임상심리 전문가가 상주하여 사내 심리상담실을 운영하고 있으며, 임직원의 직무 스트레스를 관리하고 정신건강을 도모하기 위해 '코로나 시대의 스트레스 관리하기'와 '마음건강 위기신호 바로알기' 교육을 실시하였습니다. 이 외에도 '계절별 건강관리', '방사선과 건강' 교육을 통해 임직원의 건강 증진을 위해 노력하고 있습니다.

산업안전보건 교육

당사는 산업안전보건 근로자 대상으로 분기별 정기교육을 실시하고 있습니다. 2021년 1분기에는 산업안전보건법 법령 및 산업안전보건 관리에 대한 이해와 보건용 마스크의 올바른 사용법, 2분기에는 산업재해의 정의, 업무상 재해와 산업재해보상보험제도에 대한 이해, 3분기에는 감전, 추락 등 다양한 재해의 정의 및 예방 대책에 대한 학습, 안전보건표지에 대한 이해, 4분기에는 작업환경관리의 중요성과 근로자의 안전관리 등에 대해 교육하였습니다. 이외에도 전사 관리감독자를 대상으로 집체교육 8시간, 인터넷 원격교육 8시간, 총 16시간의 관리감독자 정기교육을 실시하였습니다.

임직원 인권교육 실적

과목명	이수자 수	이수비율 ¹⁾	총 학습시간
밝고 맑은 일터 만들기	17,415명	100%	17,415 시간
직장 내 장애인 인식 개선	17,357명	100%	17,357 시간
코로나 시대의 스트레스 관리하기	9,596명	100%	28,788 시간
계절별 건강관리	9,600명	100%	28,800 시간
마음건강 위기신호 바로알기	10,014명	100%	30,042 시간
방사선과 건강	10,329명	100%	30,987 시간
(1분기 근로자 정기교육)	안전 7,006명	100%	21,018 시간
(2분기 근로자 정기교육)	안전 7,230명	100%	21,690 시간
(3분기 근로자 정기교육)	안전 6,119명	100%	18,357 시간
(4분기 근로자 정기교육)	안전 6,449명	100%	19,347 시간
산업안전보건 관리감독자 정기교육	523명	100%	8,368 시간

¹⁾ 이수비율은 교육 대상자수 대비 교육 이수완료자 비율로 산정

임직원 신체건강·스트레스 관리 강화 및 실적

2020년 지역사회건강조사(질병관리청, 2021)에 따르면, 코로나19 장기화에 따라 우리나라 국민들은 운동 등 신체활동이 감소하고, 배달음식 섭취 증가로 인한 영양 불균형을 경험하고 있다고 합니다. 과거에는 사후 질병 치료가 중심이었지만, 코로나19 유행을 경험하면서 예방적 건강관리의 중요성이 더욱 강조되고 있습니다. 아울러 2022년 새로 시행된 중대재해처벌법에 따라 근로자의 직업성 질병을 예방하기 위해 기업은 안전보건 조치를 강화하고, 근로자들이 더욱 건강한 상태에서 근무할 수 있도록 다양한 분야의 건강증진활동을 추진해야 할 것입니다. 이에 대한항공은 자체 항공의료 전문 기관인 항공의료센터를 주축으로 항공전문 종사자의 주요 건강문제를 분석하여 직종별 특성에 맞는 다양한 분야의 건강증진 활동을 추진하고 있습니다.

항공의료센터의 2022년 직종별 특화 건강증진사업



전 직종

- 임직원의 선호도를 고려한 제 2회 겉기 운동 챌린지 프로그램 실시
- 분기별 비대면 정신건강 프로그램 운영
 - 스트레스 대처 방안, Mind Control, 성격 유형 이해 및 대인관계 Know-how 등
- 건강검진 결과 의사 1:1 설명/상담 운영
- 뇌심혈관질환 선별 평가 및 후속 건강관리 사업
- 코로나19 관련 근거기반의 정확한 건강정보 소식지 제공 등



운항승무원

- 대사증후군 집중 관리 프로그램 (주의군 대상 맞춤 건강정보 발송)
- 승무원 요구도 조사 1위인 비대면 영양 교육 Class 개설 (상/하반기)
- 수면무호흡증 예방 및 피로 관리 사업
- 건강한 음주/약물 사용 교육 및 자가 건강상태 보고 체계 활성화 사업



객실승무원

- 근골격계질환 예방관리 프로그램



일반정비직

- 직업관련성 질병예방 건강정보 제공 및 작업장 순회 건강상담 등

상생적 노사관계

노동조합 가입 현황

2021년 12월 말 기준, 노동조합 가입대상 직원은 15,702명으로 이 중 89%인 14,041명이 가입되어 있습니다.

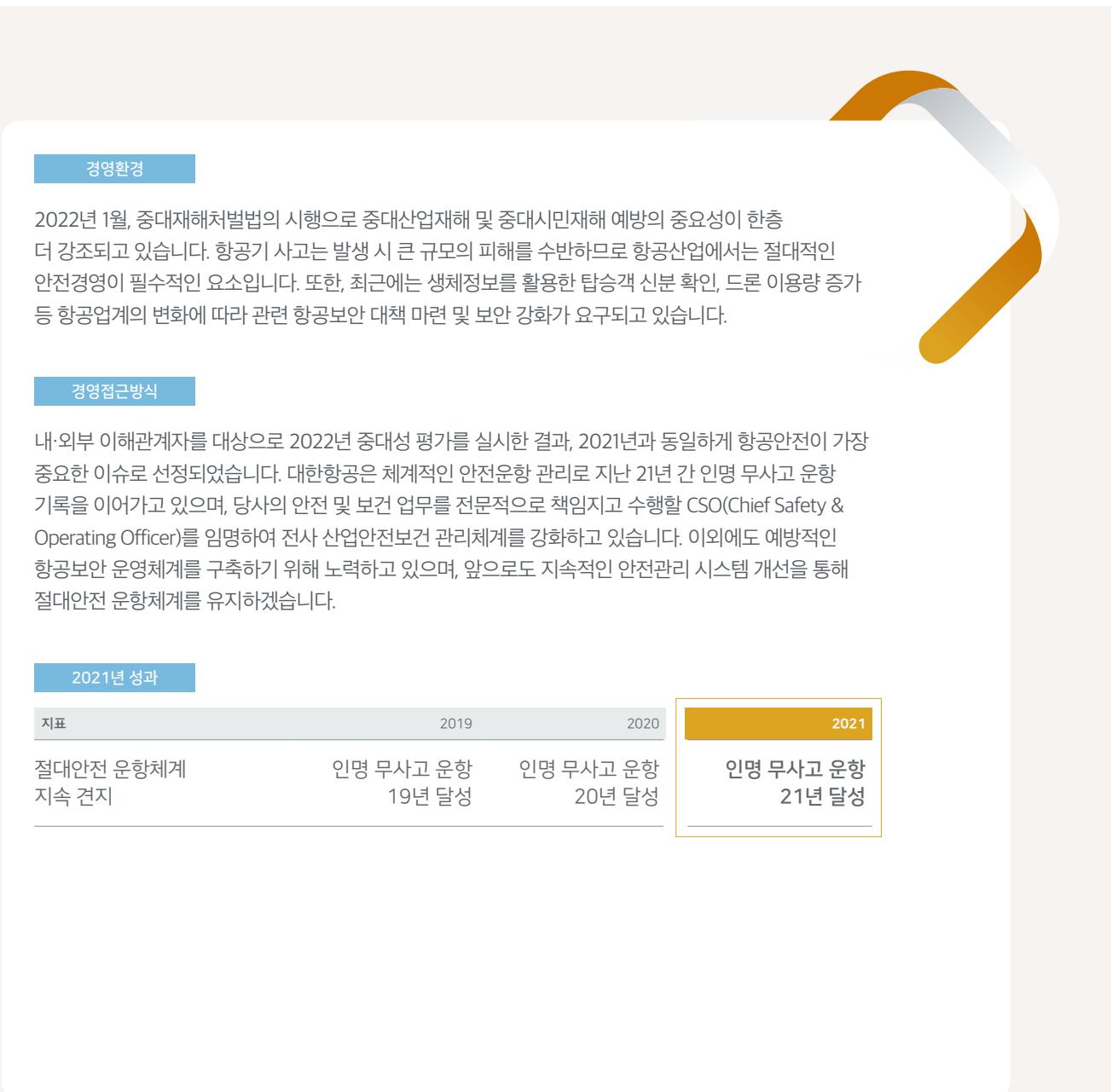
노사협의회 운영실적

2021년 노사는 쌍방 이해와 협력관계를 높이기 위하여 노사협의회를 분기별로 1회 이상 개최하였습니다. 노사협의회를 통하여 조합원의 복지 증진과 회사의 건전한 발전을 도모할 수 있는 방안을 모색하기 위해 안건을 확인하고 유관부서 의견을 취합하여 수용 여부를 검토하고 논의합니다.

조합원 수 현황

구분	조합원	비조합원	합계	조합가입률
일반부문	대한항공노동조합	11,888	1,271	13,159
	민주노총 공공운수노조지부 ¹⁾	-	-	-
운항부문	대한항공 조종사 노동조합	2,153	390	2,543

¹⁾ 민주노총 공공운수노조지부의 가입 현황 미 제공으로 인해 집계 가능한 인원에 한하여 보고



✈ 안전경영

대한항공 안전회의체 강화

대한항공은 2018년 이사회 산하 안전위원회를 설치하여 안전 활동을 꾸준히 모니터링하고 이사회에 안전 이슈를 조언함으로써 객관적이고 투명한 안전경영체계를 유지하고 있습니다.

안전에 대한 독립성을 보다 강화하기 위한 일환으로 2021년 상반기에는 신임 사외이사를 안전위원회에 추가 선임하였으며 이는 대한항공의 안전 수준을 한층 증진시키는데 일조하였습니다. 더불어 신입직원 안전교육 및 전 직원 대상으로 연간 정기 안전관리시스템(SMS, Safety Management System) 온라인 교육을 진행하고 있으며, SMS 조직 내 임원·팀장 및 실무자에게는 계층별·업무별 안전교육체계를 별도로 운영함으로써 최상위 안전운항체계 유지에 힘쓰고 있습니다.

안전회의체



체계적인 전사 안전관리 조직 운영

대한항공은 항공안전보안실을 중심으로 각 운영 부문 및 국내외 취항 지점을 포함한 전사 SMS 조직을 구축하여 효율적이고 체계적인 안전관리를 지속 유지하고 있습니다. 특히, 대·내외 위험요인을 사전에 파악하고 안전관리체계를 강화하기 위해 2019년 부 수립한 통합 변화관리 절차를 통해 포스트 코로나를 대비하고 있습니다. 신 공항 취항, 새로운 기종 도입 등 안전이슈 관리, 아시아나항공 통합을 대비한 통합안전프로그램 및 운영체계 검토 등 현재까지 총 32건의 항목을 면밀히 모니터링하며 선제적 예방안전을 실현하고 있습니다.

신규 안전관리 IT 시스템 개발

대한항공은 변경된 국내외 안전관리 요건 반영 및 아시아나항공 인수합병을 대비하여 보다 효율적인 항공안전관리를 위해 신규 전사 안전관리 시스템을 개발 중에 있습니다. 이는 사고 조사, 운항 데이터 분석 및 항공안전 보고제도 등으로부터 도출된 항공안전데이터를 수집하고 분석하여 안전위해요인 식별과 위험도 평가, 위험도 경감조치 모니터링 등의 안전관리 프로세스를 하나의 통합 시스템 내에서 체계적이고 데이터에 근거한 안전관리를 실현하기 위함입니다.

화물 운송 안전 관리 강화

대한항공은 화물 운송 현장의 조직적이고 체계적인 안전관리를 통하여, 국토부 및 사내 안전지표로 구성된 안전목표를 4년 연속 달성하였습니다. 2021년에는 화물기 및 화물전용여객기 운항 공항을 대상으로 매월 자체 현장 안전종합점검을 실시하여 170건의 안전저해요인(Risk)을 선제적으로 발굴 및 위험을 사전 통제하였으며, 코로나19로 인한 국가간 이동이 제한적인 환경에서도 해외지점 비대면 원격 품질심사를 실시하여 운송업무 운영 전반에 대한 종합 진단 및 운송 품질관리를 제고하고 있습니다. 그 결과 2021년 국제안전평가기관(IOSA, DOD)으로부터 화물운송분야에서 국제표준 이상의 평가를 취득하였습니다.

무사고 운항 지속을 위한 안전운항 관리

2021년 대한항공은 지속적인 데이터 기반의 안전운항 관리를 통하여 연간 무사망 사고 기록을 추가하여 총 21개년 무사망 사고 기록을 달성을하였습니다. 국가 항공안전 성과목표 및 회사 항공안전성과 목표도 달성을하여 Acceptable 수준¹⁾의 안전 운항을 지속 유지하고 있습니다. 금년에도 더욱 강화된 국가안전성과목표와 회사안전성과목표 달성을 위하여 각 부문별 데이터 분석을 통한 예방적 안전조치(Leading Indicator) 이행으로 지속적인 항공안전 수준을 유지해 나갈 것입니다.

2022년에는 승무원 개인별 비행자료 분석 및 활용을 더욱 고도화 시킬 예정입니다. 2021년 1단계 개발 완료 후 승무원에게 제공하고 있는 Self Study 자료 제공의 범위와 항목을 확장하는 2단계 개발을 진행하고 있습니다. 이러한 데이터 분석을 기반으로 안전운항의 잠재적인 위해요인을 식별하고 적절한 경감조치를 통한 핵심 리스크를 관리함으로써 지속적인 SMS에 의한 안전관리가 이루어지도록 최선을 다하고 있습니다.

¹⁾ 전 세계 항공안전관리시스템 운영에 통용되는 용어로, 항공사 시스템이 실제로 운영되면서 확보되어야 하는 최소한으로 허용 가능한 안전 성과의 수준을 의미

항공 사고 건수



0 건

국토부 강제집행조치



0 건

항공업계 변화에 따른 항공보안 강화

최근 항공 화물 수요 증가, 생체정보 활용한 탑승객의 신분 확인, 드론 위협 등 항공업계의 변화에 따라 항공보안에 대한 중요성 또한 고조되고 있으며, 관련한 항공 보안 대책 수립과 보안 문화 중요성에 대한 인식 강화가 요구되고 있습니다.

대한항공은 지속적인 항공보안 Compliance의 강화를 위해, 자체보안계획에 의거 국내/외 모든 지점으로부터 습득한 정보 및 다양한 채널을 경유하여 매월 정기 위협 평가를 실시하고 있으며, 각 지점이 항공보안등급에 부합하는 적절한 보안 대책을 이행하도록 강조하고 있습니다. 더불어 매년 국내/외 보안 유관부서 직원 대상으로 항공보안 교육을 정기적으로 실시하고 있습니다. 대한항공은 IATA SAC(Security Advisory Council), SkyTeam ASG(Aviation Security Group) 등 국제 기구의 참여 및 적극적 활동으로 국제 보안 동향을 파악 및 신속하게 대응하는 한편 사전 예방적인 항공보안의 운영체계를 구축하는데 최선을 다하겠습니다.

안전 인증 프로그램

IOSA(IATA Operational Safety Audit) 인증 항공사

- IATA에서 개발한 민간 항공사 대상 안전 Audit 프로그램
- 총 8개 부문(조직/운항/통제/정비/객실/지상조업/화물/보안), 937개 항목에 대해서 IATA 인증 기관의 점검 후 인증서 발행
- 2005년 최초 인증 후 매 2년마다 IATA의 방문 점검을 통해 인증 자격 유지 중



미(美) 국방성 Airlift Transportation 프로그램 인증 항공사

- 미(美) 국방성이 자국 직원 및 군인들의 공무 출장 시 이용 가능한 민간 항공사를 분류하는 안전인증 프로그램
- 운항/정비/객실 등 안전 운항 관련 총 337개 항목에 대한 점검 실시
- 2001년부터 지속적으로 자격 유지 중이며, 매 2년마다 미(美) 국방성의 방문 점검을 통해 인증 유지 중

운항 중 응급의료상황 대응 체계

대한항공의 24시간 응급콜 체계는 항공기 운항 중 발생할 수 있는 다양한 의료적 응급상황에 오랜 노하우를 가진 의사들로 구성되어, 신속하고 정확한 의료 자문이 가능하도록 운영 중이며, 항공기내 감염병 의심상황에 대처하고, 응급환자를 케어할 수 있도록 기내 의료기기를 운영 중에 있습니다.

또한 객실훈련팀과 항공의료센터가 협업하여 객실승무원의 응급처치 역량을 키우기 위한 교육을 실시하고 있으며, 공항에서 갑작스레 마주하는 환자승객의 안전한 여행과 더 나은 서비스를 위해 운송서비스팀과 항공의료센터가 함께 노력을 기울이는 등 사내 각 부문이 협업할 수 있는 조직적 대응 체계를 갖추고 있습니다.

항공의료센터의 감염병 대응 체계

감염병의 세계적 대유행 위기에 대한항공은 코로나19 비상대책 위원회를 중심으로 정기적으로 사업단위별 대응 사항을 공유하며 항공기 안전 운항 및 고객, 임직원 보호를 위한 전사 대응에 총력을 다하고 있습니다. 항공의료센터는 감염병으로부터 우리 직원을 보호하고, 안전한 일상 지속을 위해 근거기반의 감염병 대응체계를 갖추고 있습니다. 국내외 감염병 지침 및 방역 상황을 모니터링하여 사내 방역지침 수립, 전파하고 있으며 이를 근간으로 현장본부의 방역관리자가 주축이 되어 사업장 특성을 반영한 적극적인 방역 활동을 수행하고 있습니다. 감염병 의심직원 발생 시 사내 선제 역학조사 등 신속한 의료적 대응을 통해 감염병 확산 방지를 위해 노력하고 있습니다. 또한 감염 후 우리 직원의 안전한 일상 복귀를 위해 건강상태를 확인하고 격리해제 지침에 준수하여 건강하게 균무복귀할 수 있도록 지원하고 있습니다.

전사 산업안전보건 관리체계 강화

대한항공은 2022년 1월 시행된 「중대재해 처벌 등에 관한 법률」의 입법 취지를 반영하고 임직원뿐만 아니라, 고객과 시민의 소중한 생명과 안전을 지키기 위하여 산업안전보건 관리체계를 강화하였습니다. 대한항공의 안전 및 보건 업무를 전문적으로 책임지고 수행할 CSO(Chief Safety & Operating Officer)를 새롭게 임명하고, CSO 산하에 전사 안전보건 업무를 총괄 점검 및 관리할 안전보건 담당 조직으로 산업안전보건실을 신설하였습니다. 또한 정비, 여객운송, 화물운송, 객실, 항공우주 등 주요 부문에 안전보건책임자를 선임하고 안전관리자, 보건관리자를 추가 배치하여 재해 예방 중심의 새로운 산업안전보건 관리체계를 확립하였습니다.

대한항공은 임직원 및 협력업체 종사자가 안전하게 일할 수 있는 일터를 만들기 위하여 「산업안전보건법」 등 안전보건 관계법령에서 정한 기준과 의무를 체계적으로 이행하고 있으며, 노사가 함께 사업장의 안전 및 보건에 관한 사항을 논의하고 중요 사항을 심의·의결하는 산업안전보건위원회를 매 분기마다 운영하고 있습니다. 나아가 고객들이 안심하고 항공기를 이용할 수 있도록 「중대재해 처벌 등에 관한 법률」에 따른 일반시민에 대한 안전보건 관리에도 노력을 기울이고 있습니다. 2021년에는 전사 시설물에 대한 특별 안전점검을 실시하고 시설물의 유해위험요인을 파악하여 이를 개선하였으며, 종사자와 일반시민에게 발생할 수 있는 재해를 사전에 예방하기 위한 노력을 지속하고 있습니다.

위험성평가 제도

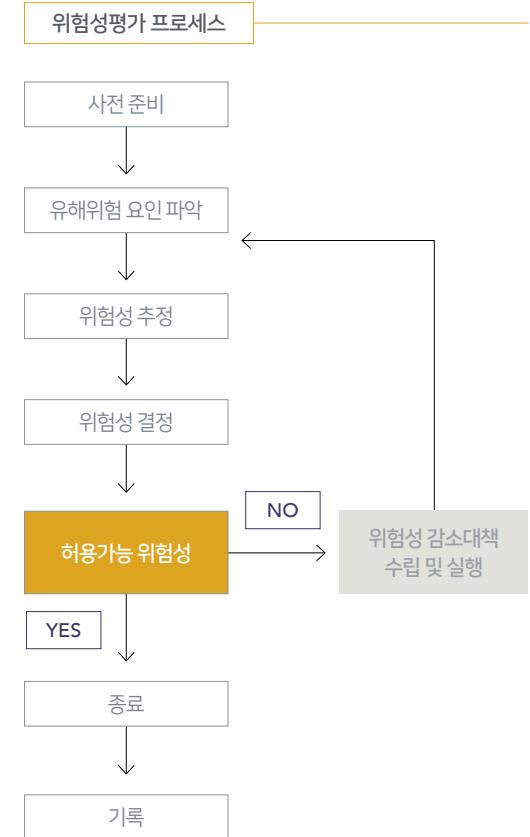
대한항공은 재해가 발생할 수 있는 모든 사업장의 임직원과 도급업체를 대상으로 유해위험요인을 파악하고 이를 제거·대체·통제하기 위하여 산업안전보건법 제36조에 의거하여 연 1회 정기 및 수시 위험성평가를 실시하고 있습니다. 위험성평가 제도는 부상·질병으로 이어질 수 있는 위험요인을 평가하여 허용가능한 수준으로 감소대책을 수립하고 이행하는 제도로서 당사는 2008년부터 시행하여 안전한 근무환경을 만들기 위해 노력하고 있습니다. 위험성평가 시 각 부문별로 평가추진팀을 구성하고 근로자와 함께 사업장의 유해위험요인을 심도있게 발굴하고 평가하여 개선대책을 수립하고 시행합니다. 또한 정기적으로 위험성감소 개선대책의 실효성 및 개선완료 여부에 대한 점검을 실시하여 체계적으로 유해위험요인을 관리하고 있습니다.

안전보건경영시스템

대한항공은 전국 사업장 중 제조업으로 분류된 부산 항공우주사업본부 사업장과 부천 엔진정비공장을 대상으로 안전보건경영시스템(이하 'KOSHA')을 운영하고 있습니다. 이를 통해 한국산업안전보건공단으로부터 각각 KOSHA-MS, KOSHA 18001 인증을 받았습니다. KOSHA란 국내 단체 규격으로 사업주가 안전보건에 관한 사항을 경영방침에 반영하고 이에 따른 기준과 세부 실행지침을 규정하여 안전보건 계획에 따른 실행 결과를 자체 평가한 후 개선하는 등 재해예방, 손실감소 등의 활동을 보다 체계적이고 지속 가능하도록 하기 위한 자율안전보건 체계입니다.

안전문화 정착 캠페인

대한항공은 임직원 및 협력업체 직원을 대상으로 임직원의 안전인식 변화 및 건강한 안전문화 정착을 위하여 안전 캠페인을 주기적으로 실시하고 있습니다. 2021년에는 '안전 더하기 행복 나누기'라는 슬로건으로 자발적인 안전 행동을 유도하는 안전보건 캠페인을 진행하였습니다. 인천지역, 부천지역 및 지방공항 5개 지점을 대상으로 정비, 여객운송, 화물운송, 객실, 사무실에서 발생가능한 사고예방에 대한 영상이 삽입된 QR코드가 있는 팝소켓과 리플릿을 배포하였습니다. 대한항공은 임직원 및 협력업체 직원 모두가 자유롭게 안전에 대한 문제점을 제기하고 소통하여 위험을 개선하고 선순환할 수 있는 안전문화가 정착될 수 있도록 노력하고 있습니다.



✈ 고객감동

적극적인 소비자중심경영(CCM) 활동 체계 구축

대한항공은 공정거래위원회가 인증하고 한국소비자원이 운영하는 ‘소비자중심경영(CCM, Consumer Centered Management)’ 인증을 항공사 최초로 획득했습니다. CCM 인증이란 소비자기본법에 근거한 국가법정 인증 제도로, 기업이 수행하는 모든 활동을 소비자 중심으로 구성하고 관련 경영활동을 지속적으로 개선하고 있는지 여부를 심사·평가해 해당 기업에 CCM 인증이 부여됩니다. 대한항공의 CCM 인증은 ‘고객감동과 가치창출’ 경영 철학을 바탕으로 전 부문에 걸쳐 항공 소비자 편의를 향상시키고 글로벌 공익사업을 통한 사회공헌활동을 지속 수행해 온 노력을 인정 받은 결과입니다.

CCM 인증 이후 대한항공은 CCM 체계 구축을 위한 전담 조직을 정비하고, 소비자중심 경영의 체계적 실천을 위해 서비스개선위원회를 정례적으로 운영하며, 다양하고 세분화된 소비자 의견을 반영하여 고객 중심의 서비스 개선을 실현하기 위해 NPS(Net Promoter Score, 순추천고객지수)를 도입하는 등 CCM 정착을 위한 각종 활동을 전개해오고 있습니다.

이러한 활동을 바탕으로 대한항공은 적극적인 소비자중심경영활동을 지속 전개하고 CCM 문화를 정착하여 항공교통소비자의 편의를 증진하고 소비자 후생을 증진하겠습니다.



경영환경

코로나19로 항공업계를 비롯한 여러 기업들의 경영 환경이 급변한 가운데, 진정으로 고객의 마음을 움직이는 고객감동 경영의 중요성은 더욱 커지고 있습니다. 수많은 기업들이 어려운 상황 속에서도 고객 기대 수준 이상의 제품이나 서비스를 제공함으로써 기업의 경쟁력을 강화하고 있습니다.

기술의 발전과 경험의 다양화로 인해 고객 기대치가 상향 평준화되어 있는 상황에서 기업은 고객을 감동시킬 방법을 다방면으로 모색하고 있습니다.

경영접근방식

대한항공은 ‘고객 감동과 가치 창출’이라는 경영철학 하에 항상 고객을 최우선으로 생각하고 있습니다. 항공사 최초로 소비자중심경영(CCM, Consumer Centered Management) 인증을 획득한 이후 CCM 문화를 정착하기 위한 소비자중심경영활동을 지속적으로 전개하고 있으며, 고객의 말씀(VOC, Voice of Customer)을 통해 접수된 의견을 적극 반영한 서비스 개선을 통해 고객감동을 실천하고 있습니다. SNS 커뮤니케이션과 다양한 마케팅 활동으로 고객과 유기적으로 소통하고 있으며, 앞으로도 대고객 커뮤니케이션을 꾸준히 수행하여 고객의 서비스 향상을 위해 다방면으로 노력할 계획입니다.

2021년 성과

지표	2019	2020	2021
APEX 항공사 등급 평가	3년 연속 5성 등급	4년 연속 5성 등급	5년 연속 5성 등급
글로벌 고객만족도(GCSI)	15년 연속 1위	16년 연속 1위	17년 연속 1위

고객의 말씀(VOC) 운영

대한항공은 현장의 목소리를 고객 서비스에 반영하는 것을 주요 경영방침으로 정하고 있으며, 고객 접점 현장관리 및 서비스 동향 파악을 위한 수단으로 ‘고객의 말씀(Voice of Customer)’을 활용하고 있습니다. 앞으로도 대한항공은 고객 만족과 안전을 가장 중요한 명제로 삼고, 변화된 고객 요구에 맞춘 서비스 혁신을 지속적으로 이뤄나갈 예정입니다.

VOC 의견 반영으로 개선된 서비스 사례

여행서류 디지털화(e-Document System) 전면 적용 전 세계 항공사 최초로 전자 문서 시스템(e-Document System)을 도입해 그동안 고객들이 종이에 작성하던 각종 문서 23종을 전면 디지털화하였습니다. 이에 따라 반려동물 운송 서약서, 비동반 소아 운송 신청서, 건강상태서 약서 등 고객이 직접 종이에 작성해야 하는 여행서류를 디지털 디바이스를 이용해 언제 어디서든 작성할 수 있게 되었습니다.

서류 작성 시 고객의 예약 정보가 자동 반영되고 작성한 문서는 국내외 각 지점의 전용 단말기로 실시간 열람이 가능하여 고객 대기 시간이 줄었으며 문서에 기록된 연락처와 이메일은 스카이패스로 자동 업데이트되도록 하는 등 고객 편의성이 대폭 향상되었습니다. 뿐만 아니라 고객정보는 안전 서버에 자동 보관 및 파기 처리되어 개인정보 보호도 한층 강화되었습니다.

챗봇 서비스 확대 시행 그동안 카카오톡과 페이스북 메신저 등 모바일 앱에서 이용 가능하던 챗봇 서비스를 2021년 10월부터 홈페이지에서도 이용할 수 있게 되었습니다. 또한 2020년 12월부터 기존의 챗봇 서비스에 영어 챗봇 기능을 더해 영어권 고객의 편의도 한층 향상되었습니다. 챗봇 서비스의 확대 시행으로 항공 여행에 대한 정보를 보다 다양한 채널로 신속하게 더욱 많은 고객들에게 제공할 수 있게 되었습니다.

기내 서비스 커피 고급화, 다양화 전 세계적인 커피 시장의 성장에 따라 기내 서비스 커피에 대한 고객들의 요구도 점차 다양화, 고급화되고 있습니다. 대한항공은 이같은 추세에 발맞추어 상위 클래스 커피 브랜드를 illy, Starbucks 등으로 변경하고 아이스 커피 서비스를 추가하였으며 일반석은 기존 제품의 원두 품질을 개선하는 등 기내 서비스 커피를 고급화하고 다양화함으로써 고객들에게 더욱 만족스러운 탑승 경험을 제공할 수 있게 되었습니다.

라운지 입장객 관리 시스템 전면 개편 과거 라운지를 이용할 경우 직원이 승객의 탑승권을 확인하고 별도의 시스템에서 회원 정보를 조회한 후 이용 가능하여 입장을 위한 대기 시간이 필요하였습니다. 2021년 3월부터는 새로운 라운지 운영 관리 시스템을 도입, 탑승권 스캔만으로 필요한 회원 정보가 실시간 연동되어 입장을 위한 대기 시간 없이 간편하게 라운지를 이용할 수 있게 되었습니다. 또한 아마존 웹서비스를 활용한 빅데이터 분석 플랫폼을 적용해 라운지 이용에 미치는 각종 변수를 종합 분석하여 이용 수요를 미리 예측할 수 있게 되었으며 이를 통해 라운지 혼잡을 사전 예방하고 고객 선호도를 반영한 서비스를 제공하는 등 고객의 편의성이 더욱 높아지게 되었습니다.

Service Excellence 제도

서비스 현장에서 탁월한 역량으로 고객만족에 기여한 직원을 ‘Service Excellence’로 선정하여 포상하고 격려하는 제도로, 고객에게 보다 만족스러운 서비스를 제공하도록 하고 있습니다. 2005년에 제도를 시작한 이래 450여 명의 직원이 수상하였으며, 수상자에게 포상금과 순금 배지를 지급하여 대한항공을 대표하는 우수 서비스 사원으로서의 자긍심을 고취하는 한편 수상 사례를 사내에 공유하여 모든 직원들의 귀감이 되도록 하고 있습니다.

마일리지 사용처 확대

대한항공은 고객들이 쉽고 편리하게 마일리지를 사용할 수 있도록 사용처를 확대하고 있습니다. 가장 대표적인 사용 방법인 보너스 항공권 구매와 좌석 승급 외에도 마일리지를 사용하여 호텔 숙박, 식사권, 로고상품, 입장권 등의 다양한 제품과 서비스를 이용할 수 있습니다. 2021년 1월부 도입한 마일리지 복합결제 서비스인 ‘캐시 앤 마일즈’는 항공권 구매 시 최소 500마일부터 마일리지를 사용할 수 있어 소액 마일리지를 사용하려는 회원들의 이용이 지속 증가하고 있습니다. 또한, 2021년 7월 네이버와 제휴하여 마일리지로 네이버플러스 멤버십을 이용하고 다양한 온라인 쇼핑 혜택과 디지털 콘텐츠 혜택을 받을 수 있습니다. 2022년 1월에는 이마트와의 제휴를 통해 이마트 매장에서 상품 구입 시, 마일리지를 사용하여 결제금액 할인이 가능합니다.

SNS 커뮤니케이션

대한항공은 인스타그램, 페이스북, 유튜브 등 국내외 Social Media를 통해 고객과 유기적이고 친근한 소통 활동을 수행하고 있습니다. 대한항공 취항지 및 운송서비스 소개 등 기업 이미지 제고를 위한 콘텐츠를 제작하고 있으며 다양한 고객 참여형 이벤트를 통해 고객 접점을 확대하고 있습니다. 특히 빠르게 변화하는 온라인 트렌드에 발맞추어 다양한 형식의 유튜브 영상을 포함한 MZ 세대 타겟 콘텐츠를 집중 기획 및 제작 중입니다. 더불어 일본 내 LINE 채널 등 지역 특화 Social Media 채널 신규 개설을 통해 전세계 곳곳의 대한항공 고객과 다양한 언어로 커뮤니케이션을 이어나가고 있습니다.



2022년 1월 기준 SNS 회원 수 (국내 및 해외 합계)



고객서비스 부문 수상 이력

ATW '2021년 올해의 항공사'로 선정

세계적인 항공 전문 매체인 '에어 트랜스포트 월드(Air Transport World, ATW)'는 대한항공을 '2021년 올해의 항공사(Airline of the Year Award)'로 선정하였습니다. ATW 올해의 항공사 상은 항공업계의 오스카상이라고 불릴 정도로 권위있는 상이며, 특히 글로벌 항공업계가 팬데믹으로 사상 유례없는 위기에 빠진 시기라는 점에서 대한항공의 ATW 올해의 항공사 상 선정은 더욱 특별한 의미를 가집니다. 또한 대한항공은 2021년 9월 영국 항공·철도·크루즈 업계 전문지인 '온보드 호스피탈리티(Onboard Hospitality)'가 주관하는 '온보드 호스피탈리티 어워드'에서 '올해의 최고 기내 서비스 컨셉(Cabin of the Year)' 부문 은메달을 수상하였습니다.

대한항공은 위와 같은 일련의 수상을 계기로 더욱 안전하고 편리한 서비스와 함께 고객 감동을 선사하는 항공사로서 글로벌 항공업계에서의 위상을 다져나갈 계획입니다.

스카이트랙스 '코로나19 항공사 안전 평가' 최고 등급 5성 항공사로 선정

대한항공은 세계에서 가장 권위있는 항공 평가 전문 기관 중 하나인 '스카이트랙스(Skytrax)'로부터 '코로나19 항공사 안전 평가(코로나19 Airline Safety Rating)' 최고 등급인 5성 항공사로 선정되었습니다. 코로나19 항공사 안전 평가는 전 세계 유수 항공사를 대상으로 비행 전 과정에 걸친 코로나19 안전 수준에 대하여 1성부터 5성까지 등급을 부여한 평가 프로그램입니다. 이번 5성 인증은 2020년 8월부터 통합 방역 프로그램인 '케어 퍼스트(Care First)'를 운영하여 코로나19 예방활동을 적극적으로 수행하며 고객과 직원 모두의 안전 보호를 강화해 온 대한항공의 노력이 높은 평가를 받았기 때문입니다.

케어 퍼스트 프로그램은 기내 소독, 비대면 수속 활성화, 탑승객 발열 체크, 승객 간 거리두기, 기내식 위생 강화 등 여행의 전 과정에 걸쳐 이루어지는 체계적이고 강화된 방역활동입니다. 또한 대한항공은 홈페이지 내 '코로나19 업데이트 센터' 페이지를 개설하여 이러한 방역 활동 및 각국의 출입국 관련 최신 정보를 종합적으로 안내하여 고객들이 관련 정보를 쉽게 확인할 수 있도록 돋고 있습니다.

APEX 5년 연속 최고 등급 5성 항공사로 선정

미국 뉴욕 소재의 APEX는 항공사, 항공기 제조사 등 항공업 관련 482개사를 회원으로 둔 비영리 단체로, 전 세계 600 여개 항공사 100만여 편 이상의 항공편에 대한 고객들의 피드백을 바탕으로 외부 전문 감사 기관의 검증을 거쳐 항공사 등급을 평가하는 프로그램을 운영하고 있습니다.

대한항공은 일등석 코스모스위트 2.0을 비롯한 안락한 좌석, 제철 식자재를 사용한 기내식과 고품질의 와인 등 차별화된 서비스와 코로나19 위기 속 안전한 여행을 위한 Care First 통합 방역 프로그램 운영, 국내 항공사 최초 자체 개발 수하물 일치 시스템 도입 등 고객서비스 품질 향상을 위한 노력을 인정받아 지난 2018년 평가 시작부터 5년 연속 최고 등급인 5성 등급으로 선정되어 왔습니다. 전 세계 항공사 중 대한항공을 비롯 싱가포르항공, 일본항공, 루프트한자항공, 멜타항공 등 11개 항공사만이 5년 연속 5성 등급 선정의 영예를 이어가고 있습니다.

글로벌경영협회(GMA) 주관 글로벌고객만족도(GCSI) 17년 연속 1위

대한항공은 글로벌경영협회에서 매년 고객들의 품질 만족도, 글로벌 역량 및 고객 충성도 등을 평가하여 부문별 최우수기업을 선정하는 글로벌고객만족도(GCSI, Global Customer Satisfaction Competency Index) 우수기업 시상식에서 항공여객운송 서비스 부문 1위를 차지했습니다. 코로나19 상황 속에서도 차별화된 서비스, 차세대 친환경 항공기 도입 등 고객 서비스 제고를 위한 다양한 노력을 인정받아 17년 연속 글로벌고객만족도 정상을 유지하고 있습니다.

항공교통서비스평가 2년 연속 최고 등급 획득

대한항공은 국토교통부에서 주관하는 '2020 항공교통서비스평가'에서 2년 연속으로 모든 평가부문에 걸쳐 최고 등급을 받았습니다. 국토교통부 항공교통서비스평가는 항공사업법 제63조에 따라 항공교통 이용자 보호를 위해 항공사의 정시성, 안전성, 소비자 보호 및 만족도 등을 조사해 평가하는 것으로서 항공사를 대상으로 해마다 실시하고 있는 국내에서 가장 권위있는 항공부문 서비스 평가입니다. 대한항공은 코로나19로 항공여행이 어려워진 상황에서도 소비자 보호조치의 충실히 이행, 신속한 스케줄 조정 등을 통해 예년과 마찬가지로 모든 부문에 걸쳐 최고 수준의 항공서비스를 고객에게 제공하고 있음을 입증하였고, 앞으로도 다양한 분야에서 고객 서비스 품질 향상을 위한 노력을 지속해 나갈 것입니다.



Safe Air Travel during COVID-19



2020 항공교통서비스평가 항목 및 결과

정시성



A

안전성



A

이용자 보호 충실성



A

이용자 만족도



만족

국적 항공사 최초 고객 NPS 설문조사 실시

대한항공은 국적 항공사로서는 최초로 NPS(Net Promoter Score) 설문기법을 도입하여 2021년 1월부터 새로운 형태의 고객 설문조사를 시작하였습니다. 고객중심 경영의 중요성을 감안하여 Task Force로 운영되던 설문 운영 조직을 상설 조직화 하여 보다 세심하게 고객의 말씀에 귀 기울이려는 노력을 강화하고 있습니다. “대한항공을 지인에게 추천하시겠습니까?”라는 근원적인 질문에서 시작하는 본 설문조사를 통하여 서비스 부문 전반에 걸친 고객의 말씀을 DB화하고 사내 NPS 대시보드를 통하여 공유함으로써 서비스 개선책을 도출하고 있습니다. 대한항공은 **포스트 코로나 시대**를 대비하여 NPS를 통해 소중한 고객의 말씀이 당사 서비스 개선에 적극적으로 반영될 수 있도록 지속적인 고객과의 소통을 강화해 나갈 것입니다.

디지털 혁신을 통한 미래형 신개념 고객 서비스

지난 2018년 클라우드 전면 전환 계획을 밝힌 지 3년만에 국내 대기업 및 전 세계 대형 항공사 중 최초로 IT시스템의 클라우드 전환을 완료하였습니다. 클라우드를 통해 효율은 높이면서 더 빠른 방식으로 서비스 혁신을 이끌어 낼 수 있게 되었습니다. 클라우드를 갖고 있는 데이터 분석 능력, 머신러닝 등의 기능을 바탕으로 경영 프로세스를 혁신하고, 여객서비스 강화, 예약 및 발권 시스템의 편의성 증대, 기상예측 정확도 제고를 통한 정시성 향상 등으로 보다 나은 고객 서비스를 제공하고 있습니다. 2021년 초 새롭게 선보인 모바일 앱을 통해 고객들은 좀 더 편리하게 항공권을 구매할 수 있게 되었으며, 클라우드 환경 위에 구축된 고객 데이터 플랫폼은 고객별 특성에 따른 고유 디지털 식별 정보를 부여하여 맞춤형 고객 서비스 제공할 수 있을 것으로 기대합니다.

또한 국내에 복수의 데이터센터 시설을 두는 동시에 해외 재해복구센터를 구축하여 국내 재난 상황에도 중단 없는 글로벌 서비스가 가능하도록 하였습니다. 클라우드 이전을 기반으로 디지털 혁신 시대에 혁신을 가속화 하는 동시에 전 세계 고객들에게 편의와 감동을 선사하는 미래형 신개념 서비스를 지속적으로 개발해 나가고 있습니다.

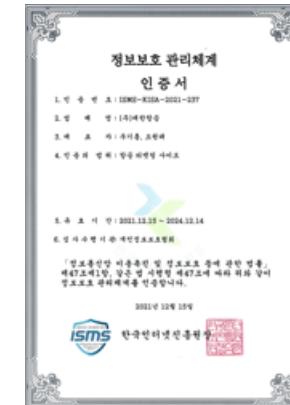
고객 개인정보 보호 및 정보보호관리체계

대한항공은 고객 개인정보를 보호하고 비즈니스 안정성을 강화하기 위해 정보보안 부서를 확대 개편하였으며, 국내외 정보보호관리체계 인증(ISO 27001¹⁾, ISMS²⁾, PCI-DSS³⁾ 취득을 통해 글로벌 표준 보안을 준수하고 있습니다. 전 임직원 대상 정보보안 교육을 통해 임직원의 자발적인 정보보호 중요성에 대한 인식 확산을 위해 노력하는 한편, 개인정보보호법, 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률, 유럽개인정보(GDPR)등 관계 법령을 준수하여 정보보호에 앞장서고 있습니다.

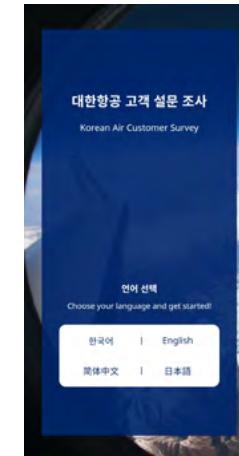
¹⁾ ISO 27001: 국제표준화기구(ISO)에서 제정한 정보보호관리체계의 국제표준

²⁾ ISMS: Information Security Management System(정보보호관리체계)

³⁾ PCI-DSS: Payment Card Industry Data Security Standards(신용카드 정보보호 표준)



ISMS 인증서



통합사이버보안센터 운영 강화

대한항공은 글로벌 항공사 최초로 전사 IT시스템을 클라우드 기반으로 전환하였습니다. 이에 따라 점차 중요해지는 IT 보안분야의 핵심역량을 강화하기 위해 당사 사이버보안 기획운영 조직을 독립 팀으로 확대하고 24시간 연중 운영되는 보안운영센터를 본사 직속 ‘사이버보안전략센터(KE-TCC)’로 확대 이전하여, 신속·긴밀한 대응 체제를 갖추어 대내외 사이버 위협에 철저히 대비하고 있습니다. 아울러 최신 IT보안 동향에 발맞추어 보안관제 영역을 지속적으로 확장하고 유관부서 합동 모의훈련, 디지털포렌식 분석역량을 강화하는 등 자사 정보자산을 보호하기 위한 노력을 지속하고 있습니다.

임직원 정보보안 교육실적

구분	교육명	국내지역	해외지역
2019년	정보보안	17,676	2,616
	개인정보보호	18,499	2,836
2020년	정보보안	17,707	2,038
2021년	정보보안	17,258	1,728

* 2020~2021년은 코로나19로 인한 순환휴업 실시에 따라 교육내용 통합하여 단일 교육으로 진행

고객 개인정보 유출 신고 건수

구분	2019	2020	2021
고객 개인정보 유출 신고 건수	0	0	0

대고객 마케팅 활동을 통한 소통

피카소 탄생 140주년 특별전 협찬

대한항공은 다양한 마케팅 활동을 통해 브랜드 가치를 높이고 있습니다. 문화 예술 부문 마케팅 활동의 일환으로 2021년 최고의 전시회 중 하나로 일컬어지는 '피카소 탄생 140주년 특별전'을 협찬하였습니다. 예술의전당에서 2021년 5월부터 약 4개월 동안 진행된 행사는 국민전시회로 불리며 성황리에 폐막하였습니다. 대한항공은 프랑스 파리 국립피카소미술관이 소장한 파블로 피카소의 작품 110여점을 한국으로 수송하는 까다로운 업무를 성공적으로 수행하였습니다. 미술품을 항공 수송하는 과정이 큰 화제가 되었고, 전시회를 찾은 관람객들에게 대한항공의 브랜드를 널리 알리는 계기가 되었습니다.

스포츠마케팅을 통한 글로벌 인지도 향상

대한항공은 적극적인 스포츠마케팅 활동으로 대고객 인지도를 향상하고 있습니다. 2006년부터 운영해온 엑설런스 프로그램을 통해 탁월한 능력을 발휘하여 국민 자긍심과 국가 인지도를 높인 문화, 스포츠계 분야의 인사들을 후원하고 있으며, 특히 스포츠 분야에서는 미국여자프로골프투어(LPGA)에서 활약하는 프로골퍼 박성현, 고진영 선수를 후원하여 대한항공의 글로벌 인지도를 확장하고 있습니다. 또한, F1 Williams Racing Team 소속으로 F1 레이스에 한국계 최초로 출전하여 국내외 많은 주목을 받고 있는 Jack Aitken(한세용) 선수를 후원하고 있습니다.

고객참여 여행사진 공모전

대한항공은 제27회 여행사진 공모전을 개최하였습니다. 아름답고 즐거운 추억을 담아 여행을 떠나고 싶은 마음을 자아내는 작품을 일반 부문으로, 여행을 떠나지 못하는 코로나19 시대를 버티기 해준 일상 여행을 담은 작품을 특별 부문으로 공모하였습니다. 항공 여행이 어려워진 시국에서도 여행의 감동만큼은 계속 이어지기를 바라는 마음을 담은 사진전을 통해 대한항공은 고객과의 소통을 이어가고 있습니다.

대한항공-한국관광공사 관광산업발전협력 MOU

대한항공과 한국관광공사는 21년 12월 17일 국가 관광 산업 발전 협력을 위한 양해각서 (MOU)를 체결했습니다. 이번 협약은 해외 여행객 유치를 위해 양사가 보유한 역량을 결집하는 것으로 대한항공의 글로벌 네트워크 및 차별화된 고객 서비스, 한국관광공사의 축적된 관광 노하우 및 양질의 콘텐츠가 시너지 효과를 발휘해 외국인의 한국 방문을 촉진하고, 코로나19로 인해 침체기에 빠진 국내 여행 업계에도 큰 활력이 되도록 할 것입니다. 협약에 따라 대한항공은 한국관광공사 외국어 사이트의 각종 데이터를 활용, 외국인들의 관심에 맞는 마케팅 활동을 펼치고 스카이패스 회원 소식지, 공식 소셜네트워크서비스(SNS) 채널 및 기내 잡지인 모닝캄에 한국관광공사의 관광명소, 여행지 등 우리나라 관광 관련 콘텐츠를 표출해 외국인들의 한국 여행 욕구를 북돋울 계획입니다.

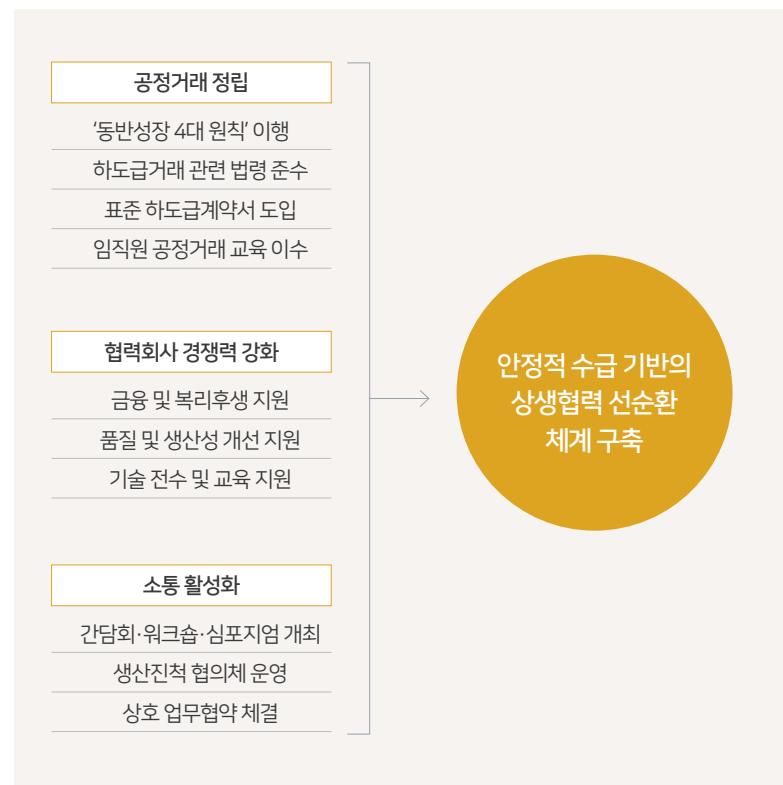
이외에도 대한항공은 한국관광공사가 제작한 한국관광 바이럴 홍보영상인 '필 더 리듬 오브 코리아(Feel the Rhythm of Korea)'를 기내 주문형오디오비디오(AVOD)로 상영하는 한편 한국관광공사와 함께 대한민국의 국가 브랜드를 알리는 광고·콘텐츠를 제작하고 오프라인 여행박람회 공동 참가, 신규노선 공동 개발 등의 협력도 펼쳐나갈 계획입니다.



✈ 상생경영

동반성장 정책

대한항공은 항공우주 체계종합 업체로서 40년 이상 쌓아 온 역량을 바탕으로 미래 항공산업의 신성장동력으로 떠오르고 있는 드론, 무인기, MRO(Maintenance, Repair and Overhaul, 항공정비), UAM(도심항공교통) 등 차세대 항공우주 기술 분야에서도 지속가능한 성장을 이어 나가기 위해 노력하고 있습니다. 이러한 과정에서 협력회사와의 동반성장 체제를 구축하고 상생협력 생태계를 강화하기 위해 '공정거래 정립', '협력회사 경쟁력 강화', '소통 활성화' 등 세 가지 영역을 중심으로 다양한 지원 제도를 수립·시행하고 있습니다.



공정거래 정립

당사는 협력회사와의 공정하고 투명한 거래질서 확립을 위해 공정거래위원회가 제정한 대·중소기업간의 동반성장 4대 원칙을 도입하여 성실히 이행하고 있으며 이를 바탕으로 협력회사와 상호신뢰 기반의 공정거래 협약을 매년 체결하여 준수하고 있습니다.

상생협력 주요 활동

대한항공은 코로나19 팬데믹 장기화로 국제 여객노선의 회복 시점이 불투명한 경영환경 속에서도 기술보증기금을 통한 상생협력 기금 조성, 기술 및 복리후생 지원 등 협력회사를 대상으로 주요 상생협력 프로그램을 지속적으로 강화하고 있습니다.

동반성장 4대 원칙

- 1 바람직한 계약체결을 위한 실천사항
협의적 단가 설정, 대금지급 관련 부당 결정행위 금지 등
- 2 협력회사의 공정한 선정(등록)을 위한 실천사항
협력회사 선정과정의 공정성·투명성 보장, 공평한 입찰 기회부여 등
- 3 하도급거래 심의위원회 설치 및 운용을 위한 실천사항
월례 하도급 내부 심의위원회 개최 및 관련 가이드라인 준수
- 4 바람직한 서면발급 및 보존을 위한 실천사항
계약서 서면발급 관련 사항 사규 반영, 표준 하도급계약서 사용 등

상생협력 주요 활동



기술 지원

- 부품 국산화 공동개발
- 장비 검교정 지원
- 실험실 지원 및 치공구 무상대여
- 정부과제 참여 지원
- 생산성 향상 워크숍 개최



자금·경영 지원

- 구매단가 인상
- 대금 현금 지급
- 상생협력 기금 조성
- 업체 보유 원자재 매입
- 시설공사 비용 지원
- 진료·예방접종 지원
- 통근버스 운영



인력 지원

- 직무훈련 등 교육 지원
- 현장 품질검사 지원
- 협력회사 안전교육 실시

지속가능한 공급망 관리

대한항공 항공우주사업본부는 2021년 기준 전 세계 19개국, 442개 파트너사로 이루어진 글로벌 공급망을 통해 항공기 생산에 필요한 다양한 물품을 제공받고 있습니다. 지속가능한 공급망 구축 및 국내 협력회사의 경영 안정성 확보를 지원하기 위해 각종 상생협력 프로그램 발굴, 공동개발 수행, 정부과제 유치 지원 등의 활동을 수행하며 협력업체와의 동반성장을 지속적으로 추구하고 있습니다.

하이브리드 드론 상생형 생산체계 구축

대한항공은 첨단기술이 집약된 무인 항공기 개발·제조 분야에서 협력회사와의 파트너십을 통해 가시적인 성과를 올리고 있습니다. 당사가 자체 개발한 하이브리드 드론은 이중화된 동력원을 채용하여 다양한 환경에서 공익적 목적으로 활용할 수 있습니다. 이러한 하이브리드 드론의 상생형 생산체계 구축을 위해 협력회사와 제휴를 맺고 협업한 결과 방위사업청, 제주소방안전본부 등을 대상으로 납품하는 성과를 낼 수 있었습니다. 대한항공은 국내 무인기 체계종합 선도기업으로서 앞으로도 드론산업 생태계를 더욱 견고히 구축하기 위해 협력회사와의 상생 관계를 지속 발전시켜 나갈 것입니다.



첨단 우주기술 분야 협력

무궁화 위성, 아리랑 위성, 나로호 등 위성체와 우주발사체 개발사업에 참여하여 관련 기술력을 축적해 온 대한항공은 협력회사와 함께 구성한 컨소시엄을 통해 과학기술정보통신부 주관 '스페이스 파이오니어 사업'에 참여하여 소형발사체용 공통격벽 추진제탱크 공동 개발에 착수하였습니다. 첨단 용접·단열기술을 통해 개발될 공통격벽 추진제탱크는 발사체 구조 단순화 및 제작비 절감 등의 이점이 있어 국산 소형발사체의 경쟁력 강화에 핵심적인 역할을 할 것으로 전망되고 있습니다. 당사는 협력회사와의 소통과 신뢰를 바탕으로 본 개발 프로젝트가 성공적으로 완수될 수 있도록 지속적으로 노력할 것입니다.

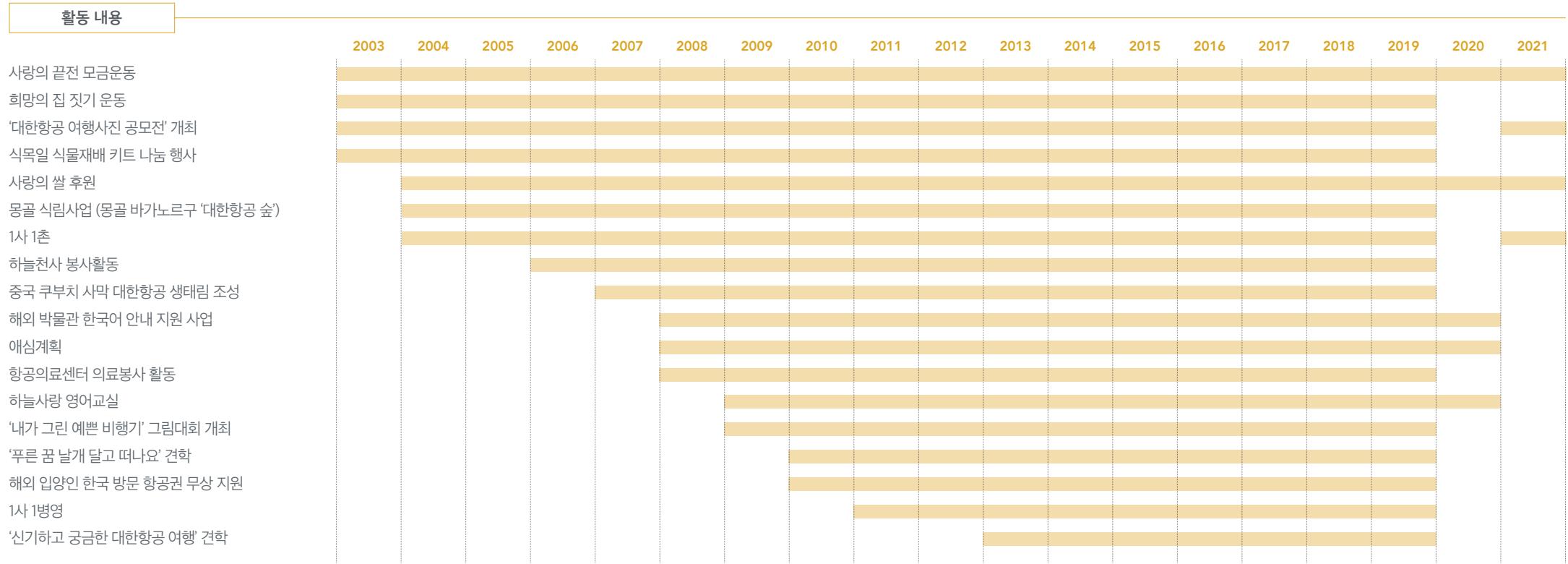
사회공헌

대한항공은 글로벌 항공사로서 책임의식을 가지고 지역사회와 지구촌 곳곳에서 나눔활동을 펼쳐왔습니다. 그러나 코로나19의 확산으로 대면활동이 어려워짐에 따라 그동안 꾸준히 해오던 사회공헌 활동에 제약이 생겼습니다. 2021년에는 매년 시행해오던 사랑의 끝전 모금운동, 사랑의 쌀 후원 활동을 하였고, 잠시 중단되었던 대한항공 여행사진 공모전, 1사1촌 운동을 재개하였습니다.

코로나 확산세가 잠잠해지면 기존 사회공헌 활동의 지속적인 수행과 더불어 포스트코로나 시대에 걸맞는 적극적인 나눔경영 활동을 통해 전 세계 지역사회 곳곳에 나눔의 가치를 실현하겠습니다.



* 2020년은 1~2월에만 대면 봉사활동 시행, 2021년에는 대외활동 제한으로 대면 봉사활동 미실시



✈ 인재경영

경영환경

과거에는 기업들이 조직 구성원을 인적 자원, 즉 자원적 측면으로 인식하여 관리자의 지시사항을 성실히 수행하는 사람을 최고의 인재로 여겼습니다. 최근 기업들은 직원을 성장과 개발 욕구를 가진 능동적인 존재이자 회사의 성장동력이라는 관점으로 인재경영을 실천하고 있습니다.

임직원 개인의 역량 및 전문성 강화, 공정한 평가에 따른 적절한 보상, 일과 삶의 균형 등 직원 개개인의 경쟁력을 높이고, 만족도를 증가시키는 방향으로 인재를 경영하는 방식이 강조되고 있습니다.

경영접근방식

대한항공은 '기업은 곧 인간'이라는 창업주의 경영 철학에 따라 회사 성장의 원동력은 사람이라고 생각하고 있습니다. 이러한 신념을 바탕으로 임직원의 다양성을 존중하는 인사정책을 추구하고, 각종 복리후생을 통해 일과 삶의 균형을 이룰 수 있도록 하고 있습니다. 임직원과의 소통 채널을 다각화하여 유연한 조직문화를 구축하기 위해 노력하고 있으며, 개인의 역량 강화를 위해 체계적인 인재개발 프로그램을 운영하고 있습니다.

2021년 성과

지표	2019	2020	2021
관리자급 여성 비율	35.4%	37.5%	39.9%
여성 육아휴직 복귀 후 1년 근무유지율	88%	90%	99%

직원 현황

2021년 12월 말 기준, 해외 현지직원을 포함한 대한항공의 총 직원 수는 19,409명입니다. 주요 다양성 지표인 여성 직원의 비율은 전체의 44%로, 최근 3년간 44% 수준을 유지하고 있습니다. 직원들의 평균 근속연수(국내 정규직 직원 기준)는 16.8년입니다. 대한항공은 동종업계 최고 수준의 급여와 복지를 제공하고 있으며, 모든 직종의 초임은 성별에 관계 없이 동일합니다.

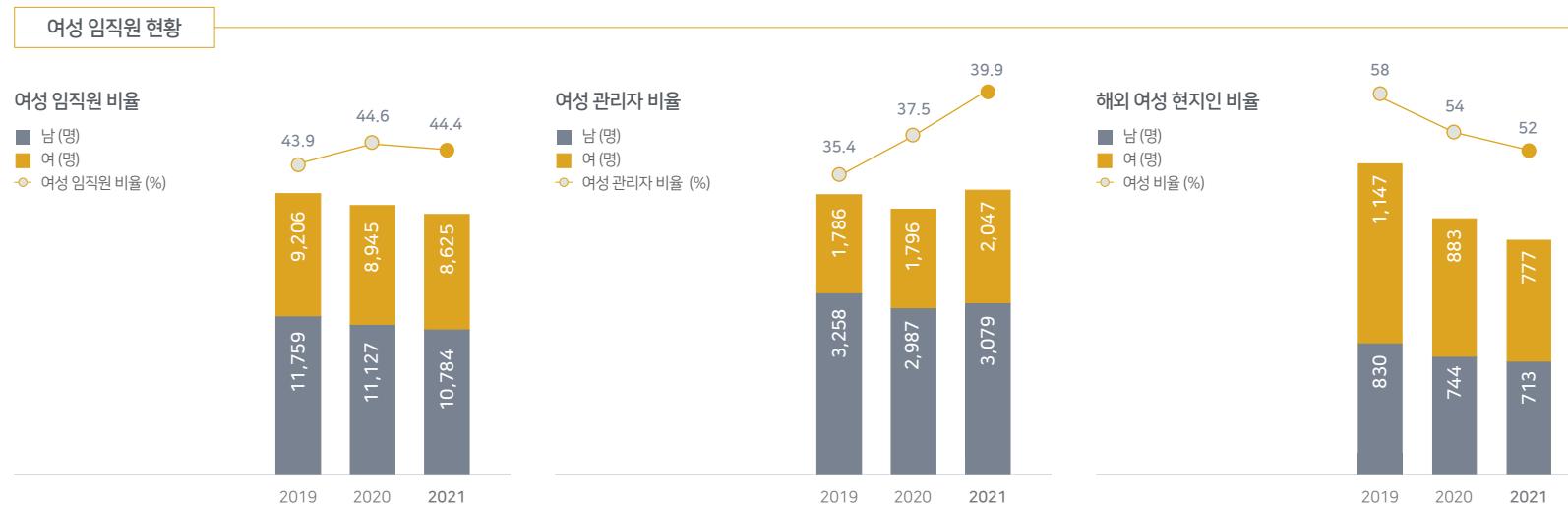
직원 현황

(단위: 명)

구분	고용형태별		직급별 ¹⁾	
	정규직	비정규직	관리자 직급	관리자 외 직급
남	10,625	159	3,079	7,546
여	8,394	231	2,047	6,347
계	19,019	390	5,126	13,893

¹⁾ 정규직 직원 기준

(2021년 12월 31일 기준, 임원 별도)



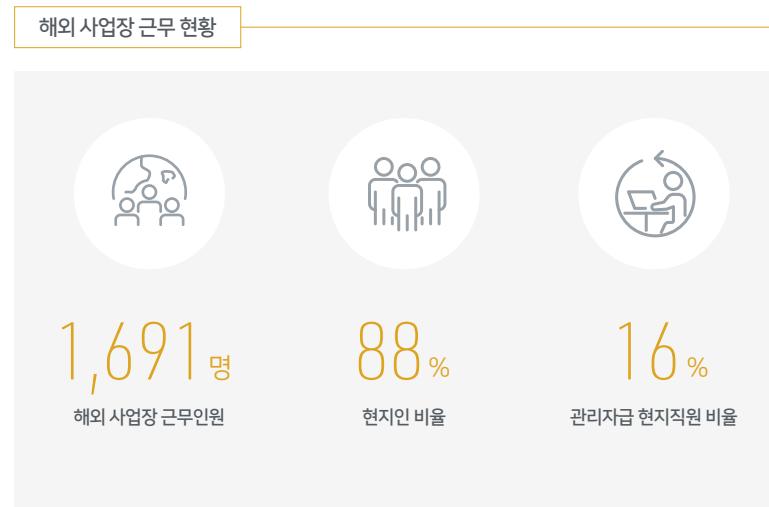
해외 현지 우수인력 고용

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

국내외 임직원 현황

(단위: 명)

구분	지역	
	국내채용	해외채용
남	10,071	713
여	7,848	777
계	17,919	1,490



모성보호제도

대한항공은 여성 인력의 고용을 지속적으로 확대하고 있을 뿐만 아니라 모성보호를 위한 다양한 복지제도를 선제적으로 시행함으로써 여성 지위 향상에 기여하고 있습니다. 법적으로 보장되는 산전후휴가, 육아휴직, 임신기/육아기 단축근무, 가족돌봄휴직/휴가/단축근무를 포함하여, 모든 여성 직원을 대상으로 난임치료를 위한 불임휴직제, 비행업무를 수행하는 여성 승무원을 대상으로 임신사실 인지 시점부터 사용 가능한 임신휴직제 등 법적 기준 이상 수준의 모성보호제도를 운영하고 있습니다.

또한, 모든 직원을 대상으로 자기계발 및 가족돌봄 등을 위한 장/단기 희망 휴직제, 육아 등의 사유로 근무시간 조정이 필요한 직원이 근무시간을 유연하게 선택할 수 있는 시차출퇴근제, 원격근무 시스템을 활용한 재택근무 실시 등을 통해 일과 가정 생활의 균형있는 양립을 지원하는 한편, 직장 내 유연한 근무문화 정착을 위한 다양한 노력을 기울이고 있습니다.



¹⁾ 임신휴직은 비행업무를 수행하는 승무원에 한함

공정한 평가·성과보상 체계

다면적 평가체계

전 직원은 조직에 기여한 성과 및 업무 관련 발휘된 역량을 공정한 기준에 따라 평가 받습니다. 대한항공은 다양한 직종의 직원들로 구성되어 있으며, 이에 걸맞는 다면적인 평가체계를 운영하고 있습니다. 정형화된 업무를 수행하는 현장 부서의 경우 직종별로 표준화된 업무성과표를 사용하여 평가하고, 운항승무원의 경우 직무 특성을 고려하여, 성과평가 대신 운항 지역 및 기종에 대한 조종 기술, 비정상 상황에서의 비상절차 수행능력 등에 대한 기량평가를 실시하고 있습니다. 이러한 평가결과는 직종 및 직급에 따라 연봉, 차등승급 심사에 반영됩니다.

공정한 보상체계

대한항공은 임직원의 성과와 역량에 기반을 둔 공정한 평가보상 시스템을 통해 차별 없고 투명한 인사관리제도를 운영하고 있습니다. 기본적인 임금을 비롯하여 경영성과급, 안전장려금 등의 지급에 있어 정규직과 비정규직을 평등하게 처우하고 있으며 대표적인 복리후생제도인 직원 할인항공권을 비롯하여 경조사 지원, 의료 지원, 콘도 사용 등 제반 복리후생도 동등하게 제공합니다.

복리후생 제도

대한항공은 임직원의 더 나은 삶의 질을 보장하기 위해 동종 업계 최고수준의 급여와 복지를 제공하고 있습니다. 양질의 휴식과 글로벌 리더십 함양을 위한 본인 및 직계가족 할인 항공권 제공, 사택 제공, 자녀 학자금 지원, 여가생활, 의료비 및 노후생활 지원 등 다양한 종류의 복리후생을 지원하고 있습니다.

구분	해외
건강 지원	<ul style="list-style-type: none"> 건강보험 가입 자가보험 지원 (직원 및 배우자 질병, 사고, 사망 시 지원) 독감 예방접종 지원 해외체류 승무원 및 출장 중 발생한 의료비 지원 사내 부속 의원 및 심리상담실 운영 (항공전문의사 및 간호사, 심리상담사 등 전문인력 상주)
여가생활 지원	<ul style="list-style-type: none"> 항공권 연간 25~35 매 지원 (결혼/효도/장기근속 등은 별도 지원) 국내유명 콘도(리조트) 지원 국내외 유명 호텔 할인가 제공 사내 동호회 활동지원
생활 지원	<ul style="list-style-type: none"> 사택제공 (1,079 세대) 주택 구입 및 전세자금 융자 자녀 교육비 지원 <ul style="list-style-type: none"> - 보육비, 국내 및 해외 고등학교/대학교/장애인 특수학교 - 자녀학자금 - 해외 주재원 자녀 학자금 및 어학 교육비 업무 관련 지정 대학/대학원 진학 시 직원 학자금 지원 전 임직원 매월 생수 지원 경조사 지원 (청원 휴가, 경조금, 화환 및 장례용품 등) 기념일 지원 (임직원 생일, 초등학교 입학자녀 등)
노후생활 지원	<ul style="list-style-type: none"> 국민연금 가입 전 직원 개인연금 월 5만 원 지원 국내 최대 규모의 직장신탁 운영 및 퇴직 시 신협 출자금 지원
인센티브	<ul style="list-style-type: none"> 경영성과급 안전장려금

인재 개발

'기업경영의 기본은 사람이며, 사람의 변화는 결국 올바른 교육으로부터 시작된다.' '사람'은 대한항공이 가장 소중하게 생각하는 가치이자 자원이며 대한항공은 이런 신념을 바탕으로 글로벌 인적자원을 육성하기 위한 다양한 교육과정을 개발, 운영하고 있습니다.

대한항공의 교육체계

'전문성에 입각한 글로벌 인재 양성'이라는 교육방침 아래 대한항공은 관리역량 및 직무역량의 2개 역량모델을 기반으로 직급/직무별 유기적인 교육이 이루어질 수 있도록 교육체계를 운영하고 있습니다. 이러한 교육의 효율적인 운영을 위해 교육정책 수립 및 집행, 전사 공통교육은 본사의 인재개발원이 담당하고 있으며, 운항/객실/정비 등의 전문 항공직무 분야의 경우 각 분야에 특화된 전문 훈련조직을 운영하고 있습니다.

2021년 임직원 교육실적	
구분	해외
인당 교육시간	전체
	남
	여
38시간	
44시간	
31시간	
인당 교육예산	
1,163천 원	
직급별 교육인원(비율) /시간	임원급
	과장 이상
	대리 이하
80명(0.4%) / 1,526시간	
11,238명(56%) / 409,428.9시간	
8,750명(43.6%) / 328,294.7시간	



외부 환경에 따른 탄력적 온/오프라인 교육

2021년 한해 동안의 교육 환경은 예상치 못한 코로나19의 장기화에 따라 소집교육 자체를 진행하기 힘든 상황의 연속이었습니다. 그러나 신입사원 입사교육, 해외관리자 양성과정 및 법정 필수교육 등 필수적으로 진행해야 하는 교육의 경우 Google Meet 등 IT를 활용한 온라인 교육을 통해 진행하였습니다. 2022년의 경우에도 코로나19 상황, 정부 방역지침 등 외부환경 요소에 유연하게 대응하며, 온/오프라인 교육 방식을 탄력적으로 적용하여 진행 예정입니다. 다만 백신, 치료제 적용 등으로 코로나19 상황이 완화될 경우, 2022년도에는 팀장/그룹장 관리자 교육 등 소집교육이 필요한 교육을 확대하여 운영될 수 있을 것으로 기대하고 있습니다.

해외 현지직원 교육

대한항공은 해외지역 Localization 기반 구축에 기여할 글로벌 인재를 양성하기 위해 해외 현지직원 교육체계를 수립하여 운영하고 있습니다. 대표 과정으로는 당사 사업 및 한국 문화에 대한 이해를 도모하기 위한 ‘Excellent Employee Program’과 외국인 신입 운항/객실 승무원을 위한 ‘Company Orientation’, 그리고 현지 강사 자원을 양성하기 위한 ‘영어 강사양성과정’ 등이 있습니다. 또한 해외 구주/동남아 지역의 신입직원을 위한 입사교육으로 New Employee Orientation 과정을 지점장 책임 하에 온/오프라인으로 이수하도록 하여 대한항공의 새로운 일원으로서 기본소양을 갖추도록 하고 있습니다.

직무교육은 코로나19 상황 하에서 해외 지점별 인력 운영 상황 변동에 따른 여객/화물 기초/보수교육 수요를 충족하기 위하여, 부문별/지역별 실시간 원격 교육과정을 수시 개설하여 운영하고 있습니다. 서비스교육은 해외 현지직원의 서비스 품질 제고를 위해 본사 인재개발원 서비스아카데미와 해외지점 간 유기적으로 소통, 협력하여 적기 서비스 교육을 실시하고 있습니다. 코로나19로 인한 교육 제약 상황에 대응하기 위하여 해외직원들을 위한 실시간 원격 화상교육을 확대해 나가고 있으며, 해외지역의 교육 편의와 반복학습 효과를 위해 자가학습용 온라인교육 콘텐츠를 정기적으로 제작 및 배포하여 서비스교육 기회를 확대해 나가고 있습니다.

평생학습 지원 및 퇴직자 지원 프로그램

대한항공은 국내 최초의 사내 기술대학인 정석대학을 운영하고 있으며 재학생 전원에게 전액 장학금을 지원함으로써 직원의 평생학습을 지원하고 있습니다. 정석대학은 산업현장에서 쌓은 풍부한 경험에 학문적 이론을 결합시켜 항공 및 물류산업의 중추적 역할을 수행하는 우수한 인재를 양성하는 대학으로서 2000년 개교 이래 총 21회에 걸쳐 학사 1,038명, 전문학사 441명 총 1,479명의 졸업생을 배출하였습니다. 정석대학은 직원들에게 창조적 도전의식과 자기계발 욕구를 평생학습으로 연결할 수 있는 기회를 제공하여 미래지향적인 인재를 육성하는 장이 되고 있습니다.

또한 대한항공은 항공대학교 항공경영대학원 및 인하대학교 물류MBA에 진학하는 직원들에게 장학금을 지원하고 있습니다. 직원들의 지속적인 자기계발 및 항공물류 분야의 전문가 양성을 위해 수업료의 10%를 장학금으로 지원하고 있으며 이를 통해 직원들의 학업을 장려하고 평생학습에 대한 의욕 고취에 기여하고 있습니다. 이율러 직원의 퇴직 후 노후설계를 지원하기 위해 퇴직예정자들을 위한 교육과정을 운영하고 있습니다. 은퇴 후 시간관리, 생애/진로 설계, 개인 재무상태 진단 및 자산관리 계획 등의 교육을 통해 퇴직 이후 노후설계를 위한 도움을 제공하고 있습니다.

퇴직예정자 과정 교육실적 (2021년)

과목명	대상인원	이수인원	학습시간	총 학습시간
INTRO (생애설계과정)	205	103	1	103
은퇴 후 시간 관리 (생애설계과정)	205	86	1.5	129
생활속 유용한 응급처치 방법 (생애설계과정)	205	79	1	79
건강한 삶을 위한 운동요법 (생애설계과정)	205	60	1	60
리더십의 이해 (생애설계과정)	205	56	1.5	84
조직에서의 커뮤니케이션 (생애설계과정)	205	53	1	53
성공적인 인간관계 (생애설계과정)	205	63	1	63

직원 본인 대학원 장학지원 규모



소통과 신뢰로 만들어가는 조직문화

사내 제안게시판 운영

생산적인 업무 환경 구축을 위하여 2021년 1월부터 임직원의 다양한 아이디어를 나눌 수 있는 사내 제안게시판 ‘아이디어#’을 구축하였습니다. ‘아이디어#’은 각 본부/부문별로 운영되고 있던 제안제도를 전사적으로 통합 운영하는 게시판입니다. 제안자는 소속 부서와 상관없이 전 부문에 대한 아이디어를 자유롭게 게시 할 수 있으며, 누구나 아이디어에 대한 의견을 주고 받으며 아이디어를 발전시켜 나갈 수 있습니다. 게시된 내용은 관련 부서에서 면밀히 검토하는 과정을 거치게 되며, 채택될 경우 포상을 받게 됩니다. 일 평균 510명이 방문하여 동료의 생각에 의견을 나누고, 본인의 아이디어를 게시하고 있습니다.

집단 지성을 필요로 하는 특정 주제에 대해서는 사내 제안게시판을 통해 공모전을 개최합니다. ESG, CCM 등을 주제로 한 공모전을 통해 많은 임직원의 참여를 이끌어낸 바 있으며, 공모 외에도 설문과 투표 참여를 위한 기능을 개발하였습니다. 아이디어#은 전사 임직원의 고른 참여로 생산성 향상 기여는 물론 대표적인 사내소통 채널로 자리매김하고 있습니다.

2021년 아이디어# 활동

접수제안	채택된 제안	현업적용 완료 제안
1,080 건	314 건 (29%)	233 건 (74%)

Stronger Together

대한항공은 역동적이고 진취적인 조직문화를 조성하기 위해 2020년부터 전사 혁신 캠페인인 ‘Stronger Together’ 캠페인을 진행하고 있습니다. 이 캠페인은 포스트 코로나를 대비하고 대한항공의 경쟁력을 강화하기 위해 조직 체계, 업무 방식, 소통 문화 전반에 걸친 변화를 목표로 하고 있습니다. 팀 조직 기반 인력 효율성 확대 및 신속한 의사결정을 도모하기 위하여 조직 체계를 일부 정비하였으며, 업무 회색 지대 제거를 위해 부서별 업무분장을 재정비 하였습니다. 부서 및 팀 목표 공유를 통하여 부서별 방향성을 명확히 함과 동시에 임직원들의 타부서 이해 및 부서 간 협력을 위한 기반을 마련하였습니다.

이에 더해 직원이 주도적으로 업무 방식을 개선 할 수 있도록 인식 개선을 위한 캠페인을 실시하였습니다. 회의, 보고, 소통 등 필수적인 10개 주제에 대한 내용으로 전사 뉴스게시판 및 사내 디스플레이에 공지하여 임직원들의 자발적인 변화를 도모하고 있습니다. 또한 불필요한 업무 감축을 위해 복잡한 문서 작업을 이메일로 대체하였으며, 불요 업무 폐지 등 전사적으로 업무 간소화 작업을 진행하였습니다.

이 외에도 업무 표준 용어 시스템을 구축하여 항공 전문지식을 체계적으로 관리하고 있습니다. 이를 활용하여 임직원간의 소통 강화는 물론 업무 표준화를 통한 항공 분야 전문성을 한층 강화하고 있습니다. 대한항공은 구성원간 다양성을 존중하며, 투명하게 나누는 소통 문화를 근간으로, 빠르게 변화하는 환경에 대응할 수 있는 유연한 조직문화 조성을 위해 지속적으로 Stronger Together 캠페인을 전개해 나갈 계획입니다.

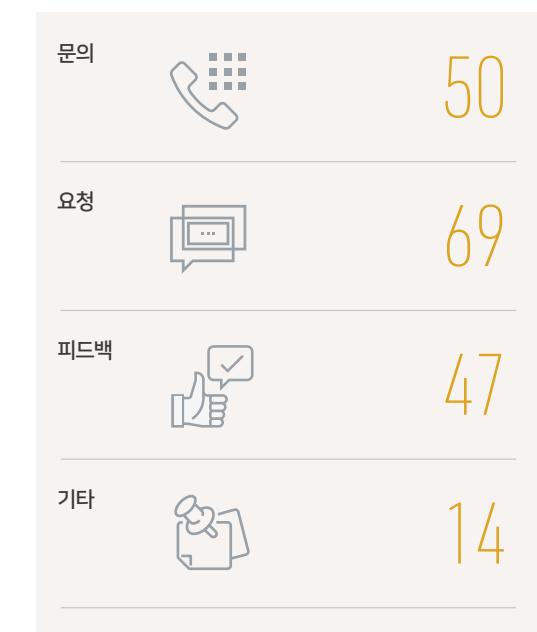
소통광장

대한항공은 유연한 소통과 상호 신뢰를 바탕으로 더 나은 조직문화를 구축하고자 임직원 사이트 내 ‘소통광장’ 게시판을 운영하고 있습니다. 소통광장은 전 임직원이 익명으로 참여하는 온라인 게시판으로, 궁금한 사항을 문의하고 필요한 부분을 요청하며 칭찬과 격려의 메시지를 전하기도 하는 건설적인 소통의 장입니다. 특히 익명성을 철저히 보장함으로써 의제의 제한없이 자유롭고 솔직하게 의견을 나누고 있습니다. 임직원의 각종 문의와 요청에 대해 담당 부서는 신속하게 답변하고 관련 조치를 취하고 있으며, 이를 통해 사내 커뮤니케이션 활성화는 물론 조직문화의 실질적인 개선을 이루고 있습니다.

사내방송 유튜브 채널 ‘대한TV’

대한항공은 2021년 6월 사내방송 유튜브 채널 ‘대한TV’를 신설했습니다. 영상을 통해 각 부문 임직원의 다양한 모습과 노고를 조명하고, 대한항공의 문화와 가치를 전파함으로써 ‘대한항공이 하나가 되는’ 채널을 만들고자 노력하고 있습니다. 개국 이래 대한TV는 신입사원 적응기, 복장 자율화, 야간근무 현장, 화물 성수기 취재, 무인기 개발자 인터뷰, 다양한 이벤트 등 폭넓은 주제로 임직원에게 다가가며 긍정적이고 활기찬 사내 분위기 조성에 기여했다는 평가를 받고 있습니다.

2021년 소통광장 활동



GOVERNANCE

65
건전한 지배구조

69
윤리 및 준법경영

71
리스크 관리



✈ 건전한 지배구조

경영환경

글로벌 투자 기준에서 기업 지배구조 비중이 증대되고, 선진 지배구조에 대한 대내외 요구가 증가함에 따라 건전한 지배구조 확립은 기업의 지속가능한 성장을 위한 근간이 되고 있습니다.

최근에는 기업의 재무적 성과뿐 아니라 환경, 사회책임, 지배구조 등 비재무적 요소에 대한 이사회의 역할 및 책임이 중요해지고 있으며, 이사회의 독립성, 전문성과 더불어 다양성이 주요 가치로 강조되고 있습니다.

경영집근방식

대한항공은 이해관계자에 대한 사회적 책임을 다하고자 '지속가능한 지배구조 확립'을 주요 미션으로 삼고, 이사회 중심의 선진 지배구조 정착과 ESG 경영 내재화를 위해 노력하고 있습니다. 2021년에는 이사회 산하 ESG 전담조직인 ESG 사무국을 신설하여 체계적인 ESG 관리 시스템을 구축하였으며, 당사 기업지배구조의 근간이 되는 지배구조 현장을 일부 개정·보완하여 다양성 존중 가치를 반영하였습니다. 대한항공은 건전한 기업 지배구조 확립이 고객과 임직원을 비롯한 여러 이해관계자, 나아가 인류사회에 공헌하는 것임을 깊이 공감하고 있으며, 앞으로도 이사회 중심의 지속가능경영이 이루어질 수 있도록 최선을 다할 것입니다.

2021년 성과

지표	2019	2020	2021
이사회 개최 횟수	7회	12회	9회
의결 안건	39건	53건	49건
이사회 참석률	96%	95%	99%

이사회 구성 및 현황

대한항공 이사회는 업계 경험이 풍부한 사내이사 3인과 재무/경제, 법조계, 관계, 기업지배구조, ESG 등 다양한 경력을 가진 사외이사 9인으로 구성되어 있습니다. 사외이사는 주주총회 결의를 통해 선임되며, 주주총회 결의에 앞서 사외이사후보추천위원회의 추천을 받아 후보로 선정됩니다. 이 과정에서 일정한 요건을 갖춘 주주는 정해진 절차에 따라 사외이사 후보를 제안할 수 있습니다. 사외이사를 비롯한 이사 후보의 인적사항은 주주총회 개최 전 전자공시시스템을 통해 공개됩니다.

이사회의 독립성

2020년 3월에는 대표이사와 이사회 의장직을 분리하는 정관 개정으로 정갑영 사외이사가 이사회 의장으로 선임되어 이사회의 독립성이 강화되었습니다. 2021년 주주총회에서는 회사와의 독립성 여부 등을 고려하여 기업경영/경제 전문가인 김세진 사외이사, 금융 전문가인 장용성 사외이사, 그리고 법률 전문가인 이재민 사외이사 총 3인을 추가 선임하였습니다. 이로써 사외이사 비중이 기존 67%에서 75%까지 확대되어 이사회의 독립성, 경영 투명성이 제고되었습니다. 또한 사내 안전 전문가가 필요한 안전위원회를 제외한 4개 위원회(사외이사후보추천위원회, 감사위원회, ESG위원회, 보상위원회)를 전원 사외이사로 구성하여 이사회의 독립성 및 객관성을 강화하였습니다.

이사회의 전문성과 다양성

대한항공은 폭넓은 시각을 바탕으로 균형있는 의사결정을 이끌어낼 수 있도록 전문성과 다양성에 초점을 맞추어 이사회를 구성하고 있습니다. 전원 사외이사로 구성된 사외이사후보추천위원회를 통해 회사의 전략 방향 및 목적에 기여할 수 있는 전문성 있고 사회적 명망이 높은 후보자를 추천하고 있으며, 이사회의 의결을 통해 최종적으로 주주총회에서 사외이사를 선임하고 있습니다. 현재 당사 이사회는 경영, 금융, 지배구조, 법률 등 각 분야의 권위있는 전문가들로 구성되어 전문성을 갖추었습니다. 또한, 2020년 첫 여성 사외이사를 선임하여 성별 다양성을 확보하였고, 2021년에는 지배구조현장에 다양성 가치를 반영하여 이사가 성별, 연령, 지역, 인종, 종교, 교육수준 및 장애여부 등의 요소에 의해 차별받지 않도록 하였습니다. 앞으로도 대한항공은 이사회 중심의 선진 경영이 이루어질 수 있도록 이사회의 전문성과 다양성을 강화하기 위한 노력을 지속할 것입니다.

이사회 운영 실적

대한항공은 2021년 총 9회의 이사회(정기 7회, 임시 2회)를 개최하여 총 49건의 안건을 상정, 처리하였습니다. 주요 의사결정 사안들에 대한 심도있는 논의와 면밀한 검토를 위해 정기 이사회는 분기 1회 이상, 임시 이사회는 필요 시 수시 소집하고 있으며, 이사회 참석률 제고를 위해 연간 이사회 개최 일정을 미리 고지하고 있습니다. 2021년 이사회 평균 출석률은 99%(사외이사 100%)로 이사진 모두 충실히 이사회에 참석하였습니다. 대한항공 이사회는 상정 안건에 대한 이사들의 이해를 돋기 위해 여객, 화물, 재무, 기술 등 다양한 분야의 임원이 배석하는 제도를 운영하고 있으며, 상정 안건의 발표를 위해 해당 부문의 담당 임원이 참석하여 안건 제안 설명 및 질의응답에 임하고 있습니다.

아울러, 전문적이고 효율적인 이사회 운영과 사외이사 지원 업무 수행을 위해 ‘이사회 사무국’을 설치 및 운영하며, 신임 사외이사 대상 Company Orientation을 실시하고, 사업 이해도 제고를 위해 회사의 주요 사업장을 직접 방문 견학하는 기회를 제공하며, 회사 주요 경영 현안 발생시 사외이사들에게 브리핑 자료를 제공하는 등 수시로 교육을 진행하고 있습니다.

이사의 현황					
구분	성명	성별	현직	최근 선임일	임기
사내 이사	조원태	남	(주)대한항공 대표이사 회장	2021.3.26	3년
	우기홍	남	(주)대한항공 대표이사 사장	2020.3.27	3년
	이수근	남	(주)대한항공 안전보건 총괄 겸 Operation부문 부사장(CSO)	2020.3.27	3년
사외 이사	정갑영	남	연세대 명예특임교수	2020.3.27	3년
	임채민	남	법무법인 광장 고문	2021.3.26	3년
	김동재	남	연세대 국제학대학원 교수	2021.3.26	3년
	박남규	남	서울대 경영대학 교수	2022.3.23	3년
	조명현	남	고려대 경영대학 교수	2020.3.27	3년
	박현주	여	뉴욕멜론은행 한국대표	2020.3.27	3년
	장용성	남	한양대 경영대학 특임교수	2021.3.26	3년
	김세진	남	한국펀드평가 대표이사	2021.4.27	3년
	이재민	남	서울대 법학전문대학원 교수	2021.3.26	3년

* 2022년 5월 기준

2021년 이사회 주요 활동 내역		
개최일자	의안내용	사외이사 참석
2021. 2. 4	2020년 회계결산(안) 등 총 7건	6/6
2021. 3. 11	제59기 정기주주총회 개최의 건 등 총 5건	6/6
2021. 3. 26	대표이사 선임(안), 이사회 내 위원회 구성(안) 등 총 5건	8/8
2021. 5. 13	2021년 1분기 회계결산(안) 등 총 5건	9/9
2021. 6. 28	아시아나항공 인수통합 PMI 계획서 확정의 건 등 총 3건	9/9
2021. 8. 12	2021년 반기 회계결산(안) 등 총 9건	9/9
2021. 11. 11	2021년 3분기 회계 결산(안) 등 총 6건	9/9
2021. 12. 2	2022년 사업 계획(안) 등 총 8건	9/9
2021. 12. 23	송현동 부지 매매계약 체결(안)	9/9

* 장용성, 이재민 사외이사 3/26일부, 김세진 사외이사 4/27일부 신규 선임

이사회 내 위원회

대한항공은 이사회의 효율적인 운영과 관계 법령의 준수를 위해 이사회 내에 감사위원회, 사외이사후보추천위원회, ESG(환경·사회책임·지배구조)위원회, 안전위원회, 보상위원회 등 5개의 위원회를 설치하여 운영하고 있습니다. 5개의 위원회 중 사내 안전 전문가가 필요한 안전위원회를 제외한 4개 위원회는 전원 사외이사로 구성되어 있습니다.

ESG위원회 운영 실적

대한항공은 2021년 4회의 ESG위원회를 개최하여 총 15건의 안건을 상정, 처리하였습니다. ESG위원회는 환경, 사회, 지배구조 등 기업의 비재무적 요소를 경영활동에 적극 반영하기 위해 매 분기 정기적으로 개최되며, 전원 사외이사로 구성되어 이사회 수준의 ESG 논의를 활발하게 진행하고 있습니다. 위원회는 공정거래법 등 법령에서 정하는 내부거래 심의, 회사의 ESG 관련 이행사항 검토 및 총괄, 그리고 주주가치에 중대한 영향을 미치는 회사 주요 경영사항을 사전 검토하는 기능을 수행하고 있습니다.

아울러, 2021년 1월에는 이사회 산하 ESG 전담조직인 ESG사무국을 신설하여, 부문별 협업을 통해 ESG 경영활동이 위원회 및 이사회에 원활하게 보고될 수 있도록 체계적인 ESG 관리 시스템을 구축하였습니다.

이사회 내 위원회 현황			
위원회명	구성	소속 이사명	설치목적 및 권한사항
사외이사후보 추천위원회	전원 사외이사	정갑영(위원장), 임채민, 김동재, 박남규, 김세진	관계 법령과 정관 및 이사회 규정에 따라 회사의 사외이사 후보를 추천
감사위원회	전원 사외이사	김세진(위원장), 임채민, 김동재, 박현주, 장용성, 이재민	법령, 정관, 이사회규정에 따라 회사의 회계와 업무를 감사하고, 이사회가 위임 한 사항을 처리하는 기능을 수행
ESG위원회	전원 사외이사	김동재(위원장), 박남규, 조명현, 장용성	ESG(환경·사회책임·지배구조) 관련 이행사항 검토 및 총괄, 주주가치에 중대한 영향을 미치는 회사의 주요 경영사항 사전 검토 및 공정거래법 등 법령에서 정하는 내부거래 심의/의결
안전위원회	사내2 사외3	이수근(위원장), 우기홍 임채민, 조명현, 이재민	안전 성과 및 관리에 대한 모니터링 및 제언과 이사회에서 위임 받은 사항을 결의
보상위원회	전원 사외이사	박남규(위원장), 김동재, 박현주	이사 보수 결정 과정의 객관성 및 투명성 확보, 이사 보수 관련 중요 사항 및 이사회 위임 사항 결의

* 2022년 5월 기준

2021년 ESG위원회 주요 활동 내역			
개최일자	의안내용	사외이사 참석	
2021. 3. 5	탄소규제 현황 및 감축수단 보고 2021년 2/4분기 대규모내부거래(상품/용역) 심의의 건	3/3	03
2021. 6. 25	ESG위원회 위원장 선임의 건 2021년 3/4분기 대규모내부거래(상품/용역) 심의의 건 ESG채권 발행 추진(안) 바이오향공유 협력 MOU 체결 보고 기업지배구조보고서 발간 보고	4/4	02
2021. 9. 8	B737-800 1대 진에어 신규 임대 계약(안) B777-200ER 1대 진에어 임대 연장 계약(안) 2021년 4/4분기 대규모내부거래(상품/용역) 심의의 건 2021년 ESG 보고서 발간 보고	4/4	01
2021. 12. 10	2022년 1/4분기 대규모내부거래(상품/용역) 심의의 건 대한항공 지배구조 현장 일부 개정의 건 2021년 ESG 평가 결과 및 향후 과제 보고 ESG 경영 아이디어 공모 결과 보고	4/4	04

* 장용성 사외이사 3/26일부 신규 선임

이해관계자 커뮤니케이션 채널

대한항공은 사업보고서, 반기 및 분기보고서, 기업지배구조보고서, 홈페이지에 등재된 투자자 홍보 자료, 주주총회, 투자설명회, 전자공시시스템 등 다양한 경로를 통해 주주를 비롯한 여러 이해관계자들에게 주요 경영사항에 대한 정보를 신속하게 공시하고 이해관계자의 의견을 수렴하고 있습니다. 이해관계자 주요 커뮤니케이션 채널인 ESG보고서는 각 부문별 본부장 및 부사장, 사장의 승인 후 발간 됩니다.

지배구조 현장에 다양성 가치 반영

2021년 12월, 당사 기업지배구조의 근간이 되는 ‘지배구조 현장’을 일부 개정·보완하여 다양성 존중 가치를 반영하였습니다. 지배구조 현장은 주주의 권리, 이사회의 의무와 책임, 감사기구 운영 및 이해관계자 권리 보호 등 지배구조 관련 사항을 명문화한 현장으로서, 2019년 11월 제정 및 공표한 이후 당사는 지배구조 개선을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

최근 지배구조 Global Trend인 다양성 추구를 위해 당사는 2020년 3월, 여성 사외이사를 선임하여 이사회의 성별 다양성을 확보하였고, 6월에는 항공산업의 다양성 및 포용성을 높이기 위한 IATA 공동 캠페인인 IATA 25 by 2025¹⁾에 동참 선언을 하였습니다. 더 나아가 12월에는 Board-level 수준의 다양성 존중 가치를 지배구조 현장 제 2장 제5조 ④에 명문화하였습니다.

¹⁾ IATA 25 by 2025: 2025년까지 여성임원 비중을 25%로 확대, 또는 가입연도 대비 25% 이상 확대하는 IATA 추진 캠페인

KCGS ESG 평가 2년 연속 ‘통합등급 A 등급’

대한항공은 국내 최대 ESG 평가 및 의결권 자문기관인 한국기업지배구조원(KCGS, Korea Corporate Governance Service)에서 실시한 ESG 평가에서 2년 연속 ‘통합등급 A등급’을 획득했습니다. 지배구조부문은 ‘대표이사와 이사회 의장 분리’, ‘여성 사외이사 선임’, ‘사외이사로만 구성된 ESG위원회 선제적 설치운영’ 등의 개선노력을 인정받아 B+에서 A로 상향되었고, 사회부문 A+, 환경부문 A와 함께 전 부문 A등급 이상을 받았습니다. 앞으로도 대한항공은 환경, 사회, 지배구조 등 비재무적 요소를 고려한 경영활동을 통해 기업가치와 지속가능성을 적극적으로 추구해 나갈 계획입니다.

구분	E (환경)	S (사회)	G (지배구조)	통합등급
2021	A	A+	A	A
2020	A	A+	B+	A

대한항공 지배구조 현장 ‘제2장 제 5조’ (이사회의 구성 및 이사 선임)

- ④ 이사는 성별, 연령, 지역, 인종, 종교, 교육수준 및 장애 여부 등의 요소에 의하여 차별받지 않아야 하며, 회사의 다양한 가치의 향상 및 주주권익 제고에 기여할 수 있어야 한다.

[대한항공 기업지배구조현장 전문 보기](#)

✈ 윤리 및 준법경영

윤리경영 활동

대한항공은 회사경영 및 사업활동에 있어 '기업윤리'를 최우선 가치로 두고 투명하고 공정하며, 합리적인 업무 수행을 추구하는 윤리경영 실천에 앞장서고 있습니다. 기업윤리 활동에 근간이 되는 <윤리현장>은 당사가 지향하는 기업가치와 목표를 명확히 제시하고 있습니다. 투명경영과 책임경영을 기업이념으로 공유하고, 자유경쟁시장 질서 존중 및 준법 기업활동으로 공익적 가치를 증대하여 공동의 번영을 추구하는 적극적 실천의지를 담고 있습니다. 또한, 당사는 <윤리현장>에서 제시한 윤리규범 실천을 위해 <윤리규범 실행지침>, <윤리적 문제 수행지침>, <내부비리 신고제도> 등과 같은 구체적이고 실질적인 기업윤리 프로그램을 운영 중이며, 모든 임직원은 해당 프로그램의 규정과 지침을 엄격히 준수하고 실천해야 할 의무가 있습니다.

대한항공 윤리현장

대한항공은 투명경영과 책임경영을 기업이념으로 공유하고, 자유경쟁시장의 질서를 존중하며, 제반 법 규정을 준수하는 기업활동을 통하여 공익적 가치를 증대하고, 이를 사회에 환원함으로써 공동의 번영을 추구한다.

이를 위하여 올바른 가치판단과 행동의 원칙이 되는 윤리규범을 제정하고 적극 실천할 것을 다짐한다.

- 우리는 고객의 만족과 안전을 최우선의 가치로 삼는다.
- 우리는 투자자의 투자 가치 증대를 위하여 최선을 다한다.
- 우리는 임직원 개개인을 존중하며 삶의 질 향상을 위하여 노력한다.
- 우리는 협력업체와 상호신뢰에 의한 공동의 발전을 추구한다.
- 우리는 자유경쟁원칙을 존중하며 건전한 항공운송산업 발전에 앞장선다.
- 우리는 국가와 사회의 건전한 발전과 환경보전에 적극 기여한다.
- 우리는 회사가 추구하는 기업이념을 공감하며 이를 위한 의무와 책임을 다한다.

내부비리신고제도 운영

대한항공은 윤리경영의 구체적 실천 방안의 하나로 홈페이지 및 사내 포털 시스템에 내부비리 신고를 위한 제보 채널¹⁾을 운영하고 있습니다. 이를 통해 임직원, 고객, 주주 등 이해관계자 누구든지 회사내 제반 법규 위반, 비리행위, 부정행위 및 협력업체와의 거래에서 발생할 수 있는 각종 부당행위 등을 신고할 수 있습니다. 또한, 내부비리를 신고한 사람은 신고를 이유로 불이익 처분을 당하지 않도록 원칙과 절차에 따라 철저히 보호되고 있습니다.

¹⁾ 이메일: jebo@koreanair.com 또는 whistleblower@koreanair.com

기업윤리 프로그램

윤리경영 관련 내부 지침/규정

사회이사 참석

윤리현장	기업 이념과 경영 활동 방향 제시
윤리규범 실행지침	윤리현장 실천을 위한 구체적인 업무 행동지침
윤리적 문제 수행지침	건전한 판단에 의한 올바른 의사 결정과 행동을 위한 지침
내부비리 신고제도 신고규정	내부비리 발생을 최대한 억제하고 신고 임직원에 대한 보복행위 금지를 위한 규정

제보건수 및 윤리규범 위반 내역

제보 건수

분류	2019	2020	2021
접수건수	15	15	32

위반행위건수

분류	2019	2020	2021
윤리규정위반	5	5	8
성희롱/직장내 괴롭힘	9	2	7
불공정 경쟁 관련	0	0	0
계	14	7	15

인사조치 내역

분류	2019	2020	2021
경징계	2	0	4
중징계	12	4	15
파면/권고사직	5	2	4
계	19	6	23

준법경영 활동

준법 관리

대한항공은 국내외 약 20여개 부문에 「준법관리담당자」를 선정하고, 각 부문별 준법 및 유의사항을 기재한 Legal Risk Management Guidebook을 발간하였습니다. 이와 관련한 부문별 내부 교육을 통해 임직원들이 업무에 상시적으로 참고하여 Legal Risk를 예방할 수 있도록 합니다.

준법지원인의 검토보고서

대한항공은 준법경영을 위하여 공정거래법에 따른 계열회사와의 거래내역을 모니터링하고, 연간 규모 10억원 이상의 거래에 대하여 매 분기마다 대상 거래에 대한 법적 검토 후, 준법지원인이 날인한 검토보고서를 작성하고 있습니다.

준법 대응

대한항공은 신규 법령 시행 시 당사 법무 이슈를 파악하여 전 임직원에게 홍보할 뿐만 아니라, 제도를 새로이 구축하거나 업무 프로세스를 보완하며, 새로이 구축한 제도가 제대로 기능하고 있는지 자체적으로 점검하고 있습니다. EU 개인정보보호법(GDPR) 보안사고 대응 매뉴얼을 작성하였고, 모의훈련으로 홈페이지 개인정보 유출 모의훈련을 시행하였습니다. 영국 현대판 노예제 방지법 관련 Checklist 확인 및 성명서 공시, 중대재해처벌법 관련 제도 정비, 중국 개인정보보호법 시행 대비 등 준법 기준 및 준법점검 적정성에 대한 상시 검토 중입니다.

윤리경영 및 준법교육 강화

대한항공은 다양하고 체계적인 윤리/준법 교육 프로그램 운영을 통해 임직원들이 윤리경영 규범 및 준법의식을 함양하고 실천할 수 있도록 교육체계를 강화하고 있습니다.

분야별 정기적인 온라인 교육과정을 운영 중으로 특히, 국내외 모든 임직원들은 회사의 윤리적 경영활동과 기업이념의 중요성을 담은 「우리회사의 윤리경영」 과정을 격년으로 이수하고, 당사의 임직원으로서 부여된 책임과 의무사항에 대한 성실한 실천을 다짐하는 서약서를 제출하고 있습니다.

대한항공은 청탁금지법, 공정거래법 등에 대하여 해외부임자, 신입사원 등에게 법무 교육을 수행하고, 전임직원을 대상으로 독점규제 준수, 부정 청탁 및 금품수수 금지 바로알기, 시장지배적지위 남용행위와 불공정거래행위 바로 알기, 준법지원제도 바로알기 등의 교육을 실시하여 사내 준법 의식을 제고하고 있습니다. 나아가 분기별 Compliance Newsletter를 발간하여 임직원의 준법경영 의식을 강화하고 있습니다.

임직원 대상 윤리경영 및 준법교육 실적

(단위: 명 (이수율))

과목명	2019	2020	2021
우리 회사의 윤리 경영 ¹⁾	-	17,408 (95%)	-
독점규제 준수 ²⁾	1,198 (88%)	1,055 (81%)	886 (79%)
부정 청탁 및 금품수수 금지 바로 알기 ¹⁾	16,783 (80%)	-	10,538 (89%)
시장지배적지위 남용행위와 불공정거래행위 바로 알기 ³⁾	-	-	13,779 (76%)
준법지원제도 바로 알기	-	-	12,714 (71%)

¹⁾ 전 직원 대상 격년으로 운영, 신입직원 교육 시 및 Open 과정으로 운영

²⁾ 국내외 영업 직원 대상 매년 운영 (코로나19 휴업으로 대상 인원 감소)

³⁾ 격년 운영 과정으로 2020년 실시 예정이었으나 코로나19 휴업으로 2021년 순연 실시

✈ 리스크 관리

비재무적 리스크

전략·운영 리스크

주요 부문별 본부장급 이상 임원들로 구성된 고위 협의체를 상시 운영하여 경제적, 환경적, 사회적 트렌드에 대해 전사적 관점에서 검토하여 기업 가치 극대화를 위해 노력하고 있습니다. 또한 내부 감사를 통해 사업부문별 위험도를 평가하고, 자원의 효율적 사용 여부를 점검합니다.

규제 리스크

법규 및 규제 관련 상시 모니터링 체계를 확립하고 법률자문부서 및 전문 인력을 활용하여 규제 리스크에 적극 대응하고 있습니다. 아울러 공정거래 자율 준수 프로그램을 통해 불공정 거래 리스크를 미연에 방지하고 있습니다.

사건 리스크

항공기 사고, 납치 등과 같은 사건을 방지하고 손실을 최소화하기 위해 항공안전 보안실을 설치하여 총체적 제반 활동을 수행하고 있습니다. 항공보안 비상대응 매뉴얼 및 사고절차교범 규정, 침침, 매뉴얼을 수립하고 비상대응 시스템을 점검하며, 매년 불시에 항공기 사고 대응을 위한 전사적 훈련과 연 1회 이상 폭파 위협 모의훈련을 실시합니다.

환경 리스크

전사적 환경 리스크 예방 활동 및 환경사고 위기대응 규정을 수립, 비상대응 훈련 시 유류 및 화학물질 누출에 대한 대응훈련을 실시하고 있으며, 지상 환경오염 비상사태에 대비하여 별도의 부서별 환경 비상대응 훈련을 실시하여 환경사고 리스크를 방지하고 있습니다. 또한 고효율 항공기 도입, 단축항로 개발 등으로 기후변화 리스크에 따른 환경 영향을 최소화하고 있습니다.

재무적 리스크

재무 리스크 관리 조직

대한항공은 재무본부 자금기획팀 산하에 별도의 재무 리스크 관리 조직을 운영 중입니다. 시장 위험 요인을 면밀히 모니터링 하는 등 체계적인 리스크 관리 업무를 수행하여 재무 리스크 최소화에 주력하고 있습니다.

환율 변동 리스크

대한항공은 외화로 표시된 거래를 수행하고 있으므로 환율 변동으로 인한 위험에 노출되어 있습니다. 높은 외화차입금 비중으로 환율 변동에 따라 손익 및 현금흐름에 영향을 미칩니다. 따라서 회사는 원화 고정금리 차입 최대 추진 및 차입 통화를 다변화하여 달러화 차입금 비중을 줄이고 있으며, 통화 파생상품 계약 등을 통해 환율 변동 위험을 지속적으로 관리하고 있습니다. 또한 당사 현금관리 시스템(Cash Management System)을 통한 수입/지출 상황의 상시 모니터링 및 통화별 적정 잔고관리 등을 시행함으로써 환율 변동에 따른 부정적 영향을 최소화하기 위해 노력하고 있습니다.

이자율 변동 리스크

대한항공은 고정이자율과 변동이자율로 자금을 차입하고 있으며, 변동금리부 차입금은 금리 변동에 따라 손익 및 현금흐름에 영향을 미칩니다. 회사는 현재 시장의 금리 수준 및 주요국 통화 정책 등을 면밀히 모니터링하여 잉여 저금리 통화 (엔화, 유로화 등) 고정금리 차입을 최대한 추진하고, 이자율 스왑 계약 등을 통해 이자율 변동 위험을 관리하고 있습니다.

유가 변동 리스크

항공운송업은 영업원가 중 유류비 비중이 큰 사업으로 유가 등락은 손익 및 현금흐름에 영향을 미칩니다. 항공유 등 석유제품의 시장가격은 산유국의 원유 생산량 및 원유 수요 전망, 원유 재고 수준, 상품시장 투기수요 등 여러 가지 요소들로 인해 크게 변동합니다. 대한항공의 최근 5개년 평균 항공유 소모량은 약 2,800만 배럴이며, 연료 효율이 높은 신기재 도입, 유가 파생상품 계약 등을 통하여 유가 변동 위험을 관리하고 있습니다.

세무 리스크

대한항공은 모든 사업활동에 있어 '세무상 법규준수 및 성실한 신고/납부 이행'을 최우선의 세무정책으로 삼고 있습니다. 이에 대한항공은 주요 재화/용역 거래, 계약 변경 및 신규사업 추진 등의 과정에서 발생 가능한 세무 리스크의 사전평가 및 사후관리를 위하여 회사 세무조직과 내외부 전문가의 협업으로 법규 준수를 위한 노력을 다하고 있습니다. 또한 영업 활동, 투자, 고용 등의 과정을 통한 각종 직/간접세 납부로 세수 창출에 이바지하고 있습니다.

ESG 주요 성과지표

경제

	단위	2019	2020	2021
영업실적				
매출액	백만 원	12,017,745	7,405,006	8,753,416
매출원가	백만 원	10,570,101	6,542,353	6,627,388
매출총이익	백만 원	1,447,644	862,653	2,126,028
판매비와관리비	백만 원	1,243,011	624,318	661,590
영업이익(손실)	백만 원	204,633	238,335	1,464,438
영업외손익	백만 원	(974,039)	(1,227,144)	(564,943)
법인세비용차감전순이익(손실)	백만 원	(769,406)	(988,809)	899,495
법인세비용(수익)	백만 원	(134,050)	(100,677)	260,805
계속영업이익(손실)	백만 원	(635,356)	(888,132)	638,690
중단영업이익(손실)	백만 원	66,623	693,501	-
당기순이익(손실)	백만 원	(568,733)	(194,631)	638,690
재산상태				
유동자산	백만 원	3,303,526	3,717,781	6,373,788
비유동자산	백만 원	22,454,850	21,029,509	19,819,244
자산총계	백만 원	25,758,376	24,747,290	26,193,032
유동부채	백만 원	7,679,641	7,833,504	7,942,924
비유동부채	백만 원	15,260,302	13,544,364	11,272,012
부채총계	백만 원	22,939,943	21,377,868	19,214,936
자본금	백만 원	479,777	876,603	1,744,658
기타불입자본	백만 원	1,825,592	2,150,593	4,202,298
기타자본구성요소	백만 원	582,659	572,866	581,639
이익잉여금(결손금)	백만 원	(69,595)	(230,640)	449,501
자본총계	백만 원	2,818,433	3,369,422	6,978,096
부채와자본총계	백만 원	25,758,376	24,747,290	26,193,032

환경

		단위	2019	2020	2021
연료 및 에너지					
국내선 및 국제선 항공부문 연료 사용량	항공유	tons	4,176,907	2,387,247	2,367,133
	항공유 에너지사용량	GJ	121,965,684	69,707,603	69,120,284
	가스/디젤(경유)	GJ	107,375	52,998	34,622
	부생연료 1호	GJ	8,708	7,357	5,602
	부생연료 2호	GJ	275,144	142,972	0
국내 지상부문 직접에너지 사용량 (a)	휘발유	GJ	11,780	7,335	6,106
	항공유	GJ	6,172	1,371	5,353
	도시가스(LNG)	GJ	274,711	231,613	344,739
	액화석유가스	GJ	5,146	2,942	3,917
국내 지상부문 간접에너지 사용량 (b)	전기	GJ	1,317,038	986,977	851,684
	증온수(스팀)	GJ	31,548	17,052	14,547
국내 지상부문 에너지 사용량 합계 (a+b)		GJ	2,037,622	1,450,617	1,266,571
에너지 집약도	항공부문	MJ/RTK	11.98	7.09	6.69
	지상부문	GJ/10억 원	160.65	195.90	144.69
온실가스 배출					
국내선 및 국제선 항공부문 온실가스 배출량 (c)	Scope1(직접배출)	tCO ₂ eq	13,291,765	7,598,830	7,482,666
국내 지상부문 온실가스 배출량 (d)	Scope1(직접배출)	tCO ₂ eq	44,048	27,744	21,254
	Scope2(간접배출)	tCO ₂ eq	65,331	48,655	41,398
온실가스 배출량 합계 (c+d)			13,401,144	7,675,229	7,545,318
온실가스 배출 집약도	항공부문	kg_CO ₂ e/100RTK	83.56	77.32	72.45
	지상부문	ton_CO ₂ e/10억 원	8.62	10.32	7.16
수자원					
용수 사용량	총취수량	tons	1,469,305	784,409	558,014
	표충수	tons	-	-	-
	지하수	tons	246,852	158,421	48,959
	상수도 또는 기타 물 공급 시스템	tons	1,222,453	625,988	509,055
수자원 재활용	재활용량	tons	25,000	14,898	12,845
	재활용률	%	1.7	1.9	2.3

환경

		단위	2019	2020	2021
	수자원				
	BOD	tons	37,995	10,918	0.481
	COD	tons	17,524	5,705	0.466
	TOC	tons	-	-	0.524
수질오염물질 배출량 ¹⁾	SS	tons	12,545	3,208	0.261
	T-N	tons	1,748	1,306	0.236
	T-P	tons	0.812	0.318	0.007
	대기				
대기오염물질 배출량	먼지	tons	10	4.8	2.3
	THC	tons	22	11.9	13.3
	NOx	tons	70,620	40,574	42,322
	SOx	tons	6.1	1.4	0
	SO2	tons	4,162	2,390	2,498
	폐기물				
폐기물 발생량	일반	tons	28,013	10,911	5,978
	지정	tons	808	1,042	569
	전체	tons	28,821	11,952	6,547
	일반	%	39.2	62.2	74.9
폐기물 재활용률	지정	%	29.4	19.6	30.1
	전체	%	38.9	58.5	71.0
	소각	tons	17,447	4,915	1,890
폐기물 처리량	매립	tons	167	50.1	10.5
	재활용	tons	11,207	6,988	4,646
	환경교육				
환경교육	기초교육	인시	7,329	170	1,916
	직무교육	인시	1,035	0	0
	실무교육	인시	4,244	3,948	7,822

¹⁾ 2020년 12월 부로 기내식 사업부문 매각에 따라, 수질오염물질 발생 감소

사회

		단위	2019	2020	2021
직원 현황					
총 직원		명	20,965	20,072	19,409
성별	남성	명	11,759	11,127	10,784
	여성	명	9,206	8,945	8,625
연령별	30세 미만	명	3,899	2,983	2,206
	30~39세	명	6,565	6,602	6,458
	40~49세	명	5,888	5,701	5,752
	50대 이상	명	4,613	4,786	4,993
지역별	국내 채용	명	18,988	18,445	17,919
	해외 채용	명	1,977	1,627	1,490
정규직	남성	명	11,041	10,743	10,625
	여성	명	7,756	8,104	8,394
비정규직	남성	명	718	384	159
	여성	명	1,450	841	231
관리자 직급 (정규직)	남성	명	3,258	2,987	3,079
	여성	명	1,786	1,796	2,047
관리자 외 직급 (정규직)	남성	명	7,783	7,756	7,546
	여성	명	5,970	6,308	6,347
여성인력	관리자급 여성 비율	%	35	38	40
신규채용 및 이직					
신규채용	남성	명	534	117	137
	여성	명	792	90	40
	30세 미만	명	1,028	92	73
	30~39세	명	277	104	89
	40~49세	명	16	7	12
	50대 이상	명	5	4	3
	국내	명	1,064	155	126
	해외	명	262	52	51

사회

		단위	2019	2020	2021
신규채용 및 이직					
	남성	명	408	781	487
	여성	명	448	466	343
	30세 미만	명	262	307	201
	30~39세	명	277	238	170
	40~49세	명	126	121	62
	50대 이상	명	191	581	397
	국내	명	578	888	592
	해외	명	278	359	238
	직전연도말 인원	명	18,665	18,988	18,445
	총 이직인원	명	578	888	592
이직률(국내)	총 이직률	%	3.1	4.7	3.2
	자발적 이직인원	명	426	382	174
	자발적 이직률	%	2.3	2.0	0.9
해외 사업장 근무 현황					
해외 사업장	해외 사업장 근무인원	명	2,212	1,836	1,691
	현지인 비율	%	89	89	88
	관리자급 현지인 비율	%	13	15	16
	여성 비율	%	58	54	52
모성보호제도					
산전후 휴가	산전후 휴가	건	517	480	498
	산전후 휴가 복귀율	%	100	100	100
	임신휴직	명	395	330	365
육아휴직	육아휴직	명	536	505	467
	남직원 육아휴직 비율	%	12	8	9
	남직원 육아휴직 복귀율	%	96	98	96
	여직원 육아휴직 복귀율	%	93	96	99
	남직원 육아휴직 복귀 후 1년 근무유지율	%	83	88	98
	여직원 육아휴직 복귀 후 1년 근무유지율	%	88	90	99

사회

		단위	2019	2020	2021
임직원 교육					
교육실적	인당 교육시간	시간	122	45	38
	온라인 교육콘텐츠 보유	개	2,033	2,101	2,100
평생학습 지원					
	직원 대학원 장학지원	명	104	100	91
사회공헌					
사회공헌 실적	인당 봉사시간	시간	2.2	0.5	0
	사회공헌 비용	백만 원	9,357	8,475	3,070
정보보안					
정보보안 교육 ¹⁾	국내	명	36,175	17,707	17,258
	해외	명	5,452	2,038	1,728
고객 개인정보	개인정보 유출 신고 건수	건	0	0	0
연금 및 출자금 현황					
국민연금		억 원	447.5	460.0	443.1
개인연금		억 원	104.9	103.3	106.1
신협출자금		억 원	133.6	132.4	133.8
총계		억 원	686.0	695.7	683.0

¹⁾ 2020~2021년은 코로나19로 인한 순환휴업 실시에 따라 2개의 정보보안 교육 내용을 통합하여 단일 교육으로 진행

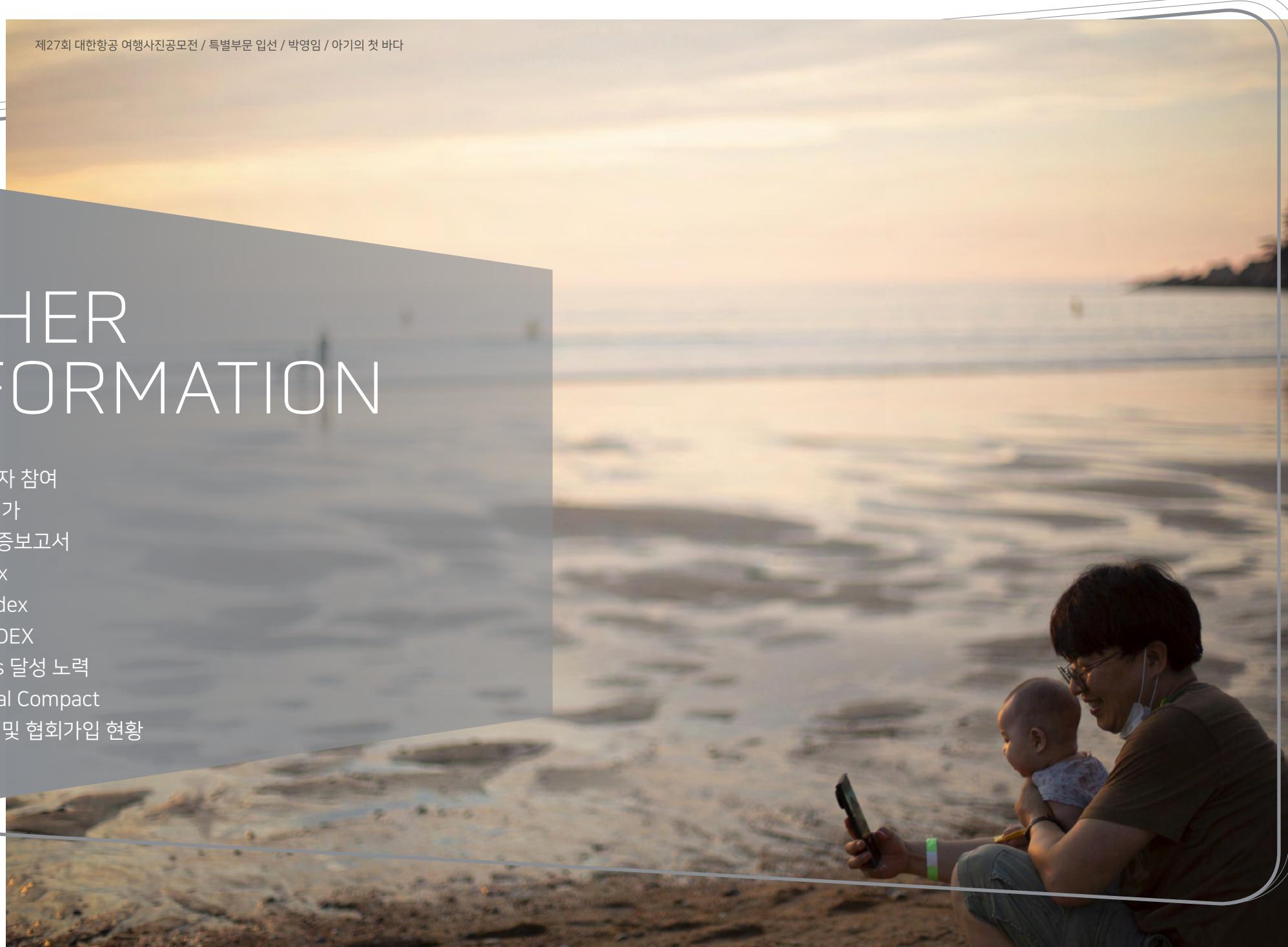
지배구조

기업지배구조 모범규준 권고 사항	채택여부	비고
대표이사와 이사회 의장의 분리	O	사외이사 의장 (정갑영 이사) 선임
기업지배구조현장 도입	O	홈페이지 등재
기업 및 임직원 윤리규정 도입	O	홈페이지 등재
집중투표제 도입	X	정관에 의하여 집중투표제 비적용
이사회 구성 (과반수 사외이사)	O	75% 사외이사로 구성 (12명 중 9명)
정기적인 이사회 개최	O	분기별 1회 이상 개최
이사회 개최 시 이사에 대한 사전 정보 제공	O	발표자료 및 의안요지서 송부
이사회 활동내역, 출석률 및 주요 안건에 대한 찬반 여부 공시	O	사업보고서 공시 및 홈페이지 등재
이사회 운영 규정 제정	O	홈페이지 등재
위원회 운영 규정 제정	O	홈페이지 등재
이사회 내부에 전문위원회 설치	O	5개의 전문위원회 운영 (감사위원회, 보상위원회, 안전위원회, ESG위원회, 사외이사후보추천위원회)
회사의 비용으로 이사의 손해배상 책임보험 가입	O	임원배상책임보험 가입
감사위원회 (사외이사 전원)	O	6인 전원 사외이사로 구성
사외이사의 독립성	O	전원 사외이사로 사외이사후보추천위원회 운영
사업보고서 등에 대한 정확성 인증	O	대표이사 및 담당 임원의 인증
모범규준과의 차이 설명	O	홈페이지 게시
비재무리스크(ESG)에 대한 이사회 수준의 검토/총괄	O	ESG위원회 운영

OTHER INFORMATION

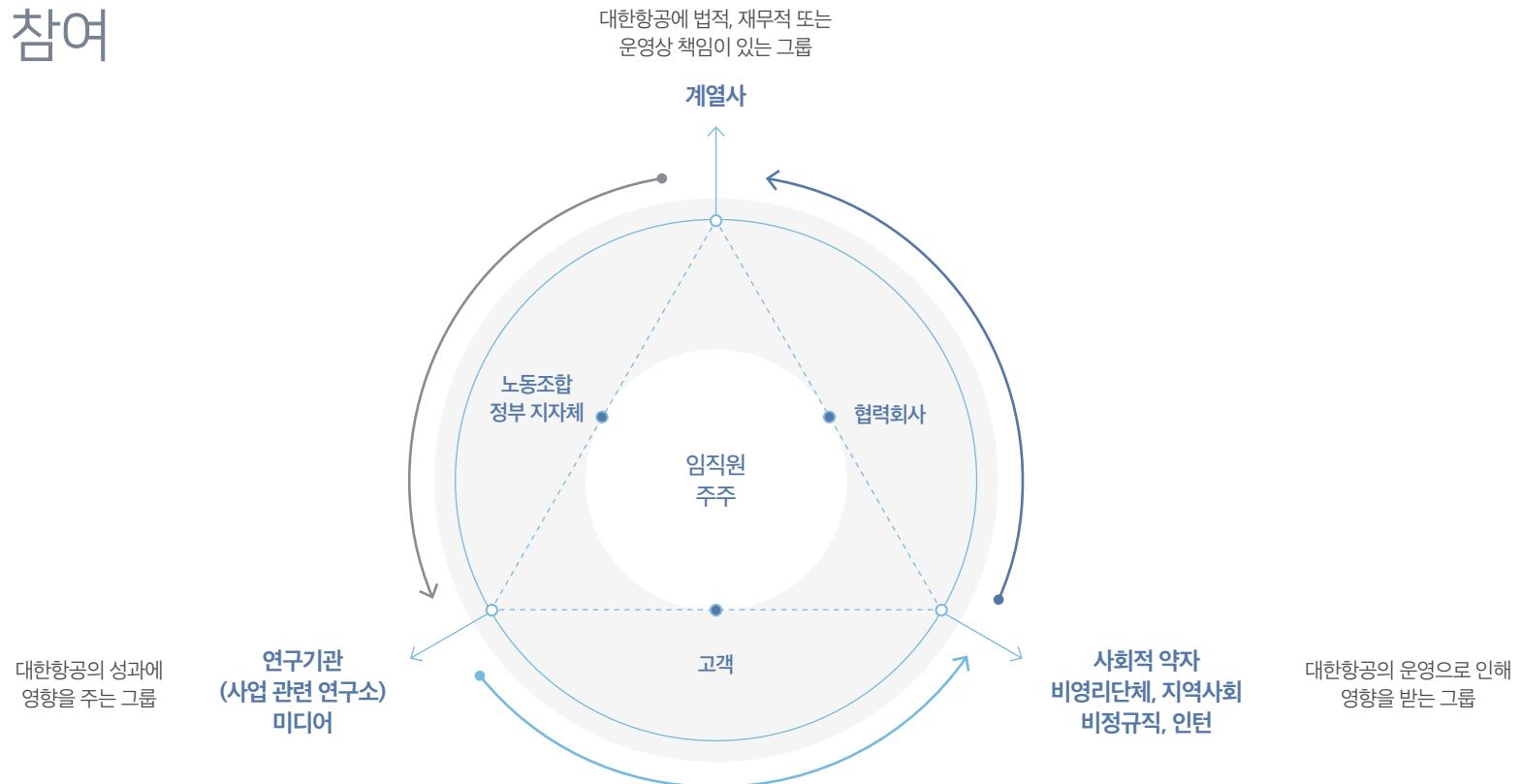
- 80 이해관계자 참여
- 83 중대성 평가
- 85 제3자 검증보고서
- 87 GRI Index
- 91 SASB Index
- 92 TCFD INDEX
- 93 UN SDGs 달성을 노력
- 94 UN Global Compact
- 95 주요수상 및 협회가입 현황

제27회 대한항공 여행사진공모전 / 특별부문 입선 / 박영임 / 아기의 첫 바다



✈ 이해관계자 참여

이해관계자 그룹



2021년 경제적 가치 이해관계자 배분

													합계	48,296
	(단위: 억 원)													
임직원			주주		채권자		세무당국		지역사회		공급업체			
인건비	13,430		배당금	0	이자비용	3,637	법인세 부담액	1,473	기부금	30	임차료	16	제조관련비	1,602
복리후생비	3,503										연료유류비	18,000	공항관련비	6,605

이해관계자 소통

※ 이해관계자 소통 빈도: ◎ 상시 □ 수시 ○ 주 1회 ● 월 1회 ● 연 2회 ◆ 정기주총 연 1회 ▲ 워킹데이



	고객	주주/투자자	임직원	협력회사	지역사회	정부/유관단체
이해관계자 주요 관심사항	<ul style="list-style-type: none"> 안전과 정시성 서비스 품질 다양한 노선 정확한 정보 제공 신속한 고객 불만/문의 사항 처리 	<ul style="list-style-type: none"> 영업, 재무 성과 사업 전망 리스크 관리 지배구조 주주 소통 및 주주가치 제고 (배당 등) ESG 이슈 	<ul style="list-style-type: none"> 복리후생 고충 처리 공정한 평가와 보상 차별없는 인사정책 교육과 경력 개발 	<ul style="list-style-type: none"> 동반성장 및 공정거래 생산효율성 증대 기술, 품질 및 인적역량 강화 정보공유 및 소통 복리후생 증진 	<ul style="list-style-type: none"> 지역사회와의 소통 사회공헌 활동 환경보호, 구호 활동 정보공유 및 소통 	<ul style="list-style-type: none"> 항공안전/항공보안 항공기 연료효율 개선 기후변화 대응 국내외 항공정책
이해관계자 소통채널	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 홈페이지 ■ 대한항공 뉴스룸 ● 뉴스레터 ◎ SNS 채널 ◎ 서비스센터 ◎ 고객의 말씀(Voice of Customer) ◎ 챗봇 ◎ NPS(순추천고객지수) 설문 조사 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 주주총회 ■ 기업설명회, IR 미팅 ■ 홈페이지 (공시자료) ◎ IR 커뮤니케이션 채널 운영 (IR 전용 이메일, 전화번호) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 노사 소협의회 ■ 인력관리본부 현장 방문 ◎ 인트라넷 (소통광장/임직원정보시스템) ○ 뉴스레터 ▲ KAL Daily Newsbytes ◎ 내부비리 신고제도 ◎ 고충처리 제도 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 협력사용 포털사이트 (인트라넷) ■ 생산관리 협의체 ● 협력사 워크샵 및 간담회 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 홈페이지 ◎ SNS 채널 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 행정부처 면담 및 정책간담회 ■ 기술협의회, 기술자문회의 ■ 국제기구 회의 참석
주요 활동	<ul style="list-style-type: none"> 다양한 채널을 통한 적극적인 고객 커뮤니케이션 고객 불만 및 문의사항 해결 고객의 의견 분석을 통한 서비스 개선 추진 	<ul style="list-style-type: none"> 이사회 내 위원회 설치 및 개선 주주/투자자 소통 강화 기업정보 공개 확대 (홈페이지) 	<ul style="list-style-type: none"> 노사 협의채널을 통한 임직원 소통활동 현장 고충 청취 및 업무환경 개선 직급/직종별 맞춤 교육 프로그램 운영 경력개발 제도 운영 (Career Development Program) 	<ul style="list-style-type: none"> 동반성장 추진, 전담조직 운영 구매대금 전액 현금결제 상생협력 기금 조성 기술지원 및 국산화 공동개발 수행 협력사간 교류 지원 복리후생 지원 프로그램 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 재난재해 구호 활동 임직원 구성 사회봉사단 운영 자매결연 및 지역 봉사 항공사 견학 프로그램 운영 중국 애심 계획 (꿈의 도서실 건축, PC기증 등) 몽골 사막화 방지 방풍림 숲 조성 비행기 소음 인근 지역 봉사 지역사회 인근 공항 소음부담금 납부 	<ul style="list-style-type: none"> 생체인식 등 항공보안 환경 변화 선제적 대응 항공기 연료감축기술 표준화 및 국적항공사 전파 환경/지속가능성 관련 제도 도입 및 이행 (CORSIA, 온실가스 배출권거래제) 국내외 항공정책 선도적 대응

이해관계자 인터뷰

대한항공의 이해관계자들로부터 지속가능경영 주요 이슈를 청취하기 위해 핵심 이해관계자인 고객, 임직원, 협력회사, 주주/투자자 그룹에서 대표 1명씩을 선정하여 인터뷰를 실시하였습니다. 주요 인터뷰 내용으로는 국내외 유사업종 대비 대한항공의 우수·미흡점, 경제·사회·환경 분야 지속가능경영 트렌드, 대한항공의 장기적 기업가치 제고와 지속가능경영 강화에 가장 중요한 요인 등이었습니다. 중대성 평가에 기반이 되는 이슈풀(Issue Pool) 구성 시 핵심 이해관계자 인터뷰 내용이 반영되었습니다.

고객입장에서 높은 서비스 품질에
대한 만족이 사회, 환경 영역으로
이어지기를 기대



프랑스 유학생활을 하며 2014년부터 매년 1회 이상 대한항공 국제선을 이용하고 있습니다. 대한항공을 주로 이용하는 이유는 제공되는 서비스(이용 환경, 기내 청결도, 기내식 등)가 타 항공사 대비 우수하기 때문입니다. 최근 한국행 항공편을 이용했을 때, 팬데믹 상황에서 고객들의 안전과 편의를 위한 대한항공의 서비스에 특히 만족했습니다. 대한항공은 출국부터 입국까지 전 과정에서 새로 변경된 이용 방식과 코로나 대응 채널에 고객들이 쉽게 접근할 수 있도록 상세한 안내를 제공했습니다. 저는 프랑스에서 패션업에 종사하고 있습니다. 패션업계의 최근 트렌드는 다양성(인종 및 체형 등) 존중입니다. 대한항공에서도 이러한 다양성을 추구하는 노력이 필요합니다. 예를 들어 다양한 경험과 배경을 가진 인재들이 접객 승무원으로 폭넓게 채용되기를 바랍니다. 또한 환경적 측면에서는 기내에서 많이 접하게 되는 일회용품이 친환경적으로 개선되어야 합니다. 표면적인 대응이 아닌 실제 지속 가능한 친환경 요소가 적용되기를 바랍니다.

강은경 (고객) — ExerciseO 대표

코로나19 팬데믹으로 항공업계는 전례 없는 위기를 겪고 있습니다. 외부환경의 변동성도 커지고 있어 지속 가능한 성장기반 구축이 중요한 과제로 떠오르고 있습니다. 시장 상황으로 인해 당사와 협력회사인 중견·중소 기업들도 운영에 많은 어려움이 있어, 상생을 위한 동반성장 전략이 요구되고 있습니다. 대한항공은 코로나19 위기 속에서도 지속 가능한 경영을 위한 다양한 활동을 펼치고 있습니다. 안전을 최우선 가치로 삼고 고객에게 감염병으로부터 안전한 서비스를 제공하기 위해 체계적인 방역프로그램을 운영하고 있습니다. 최근에는 산업안전보건 관리 강화를 위한 예방·관리 시스템을 더욱 고도화하였습니다. 환경 측면에서는 기후변화 대응에 동참하여 탄소배출 감축을 위해 지속적으로 고효율 신기술을 도입하고, 바이오 항공유의 국내 도입을 위한 기반 마련에도 힘쓰고 있습니다. 재무적 성과와 더불어 비재무적 가치 창출을 위해서도 꾸준히 노력하고 있어, 우리 기업이 ESG 선도기업으로 입지를 공고히 하기를 기대합니다.

신경택 (임직원) — 대한항공 과장



우수한 경영능력과 서비스 품질을
기반으로 공정경쟁을 실천하는
대한항공



한국공항은 인천국제공항을 비롯한 국내공항에서 항공기 지상조업서비스, 수하물 탑재 및 하역, 항공화물조업, 항공기 정비 등의 서비스를 제공하며, 항공 운송과 밀접한 관련이 있습니다. 코로나 팬데믹으로 여행이 제한된 상황에서 많은 항공사들이 경영난을 겪고 있는데도 대한항공은 재무적으로 큰 성과를 달성하여 인상 깊었습니다. 하지만 주요 사업부문인 여객운송의 운영이 어려워진 만큼 신사업 발굴을 위한 혁신이 필요합니다. 또한 아시아나항공 인수 후 대한항공의 기업 규모는 더욱 커질 예정으로 독과점에 주의하며 공정경쟁을 추구해야 합니다. 내부적으로 대한항공 임직원은 여러 직종으로 구성되어 있기 때문에 인권경영이 특히 중요합니다. 대한항공은 이를 위해 노력하여, 최근 기업 조직문화가 많이 개선되었다고 들었습니다. 환경적으로는 기내에서 사용되는 용품 및 시설에 친환경 소재 등을 활용하는 방안을 고민하여 일회용품 사용량 감축을 위해 노력하기를 기대합니다. 이와 같은 활동들을 잘 이행하고 적극적으로 홍보하여 대한항공이 항공업에서 지속가능경영을 잘 영위하는 기업으로 자리매김하기를 응원합니다.

김남혁 (협력회사) — 한국공항 대리

외부환경 변동요인에 대한
체계적 재무구조 확보를 통해
지속가능경영 성취 기대



항공운송 담당 애널리스트로 2015년부터 7년간 대한항공을 담당하고 있습니다. 대한항공은 고객들에게 높은 수준의 서비스를 제공하며, 다양한 국제선 항공편을 보유하고 있다는 강점이 있습니다. 멜타항공과의 조인트벤처를 통해 인천공항 구축과 고용창출에 기여하며 사회적 책임도 다하고 있습니다. 보다 성공적인 지속가능경영을 실천하기 위해 대한항공은 항공산업 특성상 발생하는 금리, 유가, 환율변동 등으로 인한 재무적 리스크를 최소화 해야합니다. 또한 코로나 팬데믹 이후 소비자들의 수요패턴 변화 양상에 대비하여 안정적인 수익을 창출할 필요가 있습니다. 발생한 경제적 가치를 임직원, 고객, 주주 등 이해관계자들에게 공정하게 배분하는 것이 중요합니다. 이를 통해 이해관계자들의 신뢰를 바탕으로 기업은 더욱 내실 있는 경영을 할 수 있게 됩니다. 미국 대형항공사나 라이언에어 등은 M&A 과정에서 안정적인 수익 확보와 주주배당을 우선적으로 추구한 덕분에 지속가능경영의 선순환으로 진입할 수 있었습니다. 대한항공도 충분한 잠재력을 가지고 있어, 지속가능경영을 달성할 것으로 기대합니다.

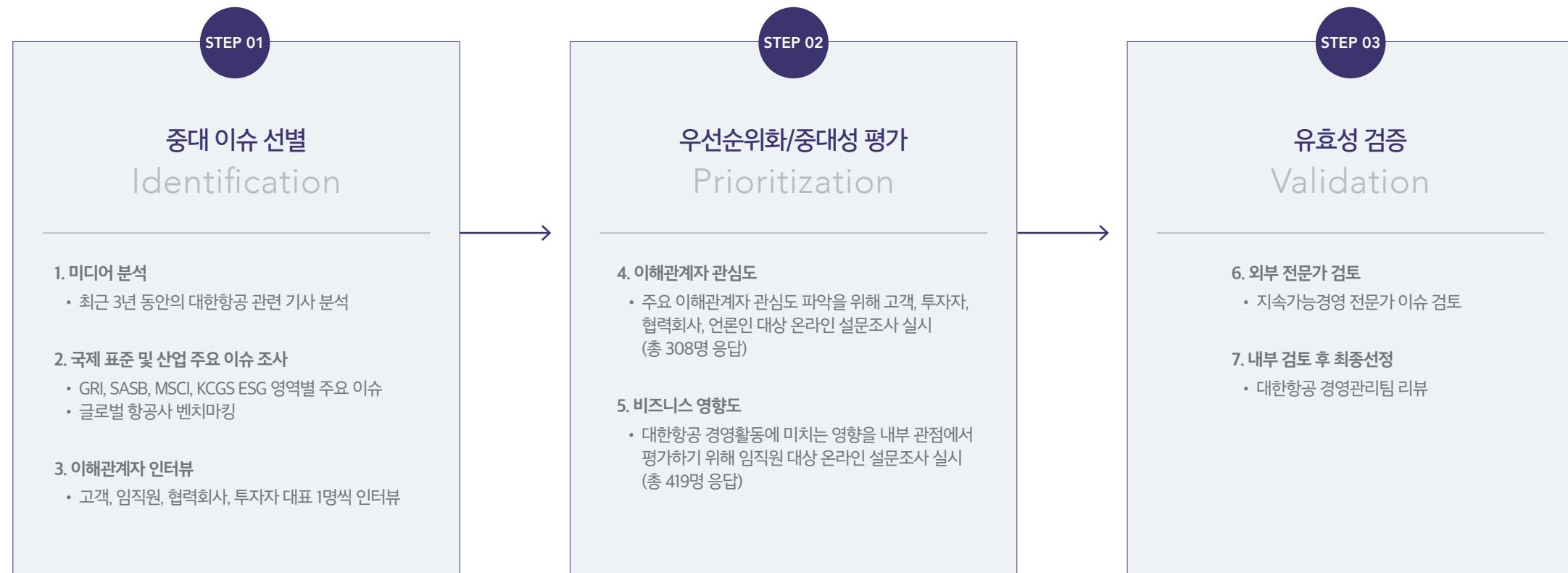
방민진 (투자자) — 유진투자증권 연구위원

✈ 중대성 평가

대한항공은 내·외부 이해관계자들의 다양한 기대와 관심 사항을 파악하고 경영 활동에 영향을 미치는 지속가능경영 이슈를 도출하기 위해 중대성 평가를 실시하였습니다. GRI Standards가 제시하는 평가 기준과 ISO26000에서 제시하는 방법을 참고하여 중대 이슈 선별, 중대성 평가, 유효성 검증의 단계를 통해 이슈의 우선순위를 결정하고, 선정된 중대 이슈는 보고서 목차 및 내용 구성에 활용하였습니다.

평가 결과 항공안전, 윤리경영, 개인정보 보호 이슈를 포함한 10개 이슈가 전년도와 동일하게 올해의 중대 이슈로 선정되었으며, 인권경영과 공정거래 준수가 신규 이슈로 추가되었습니다.

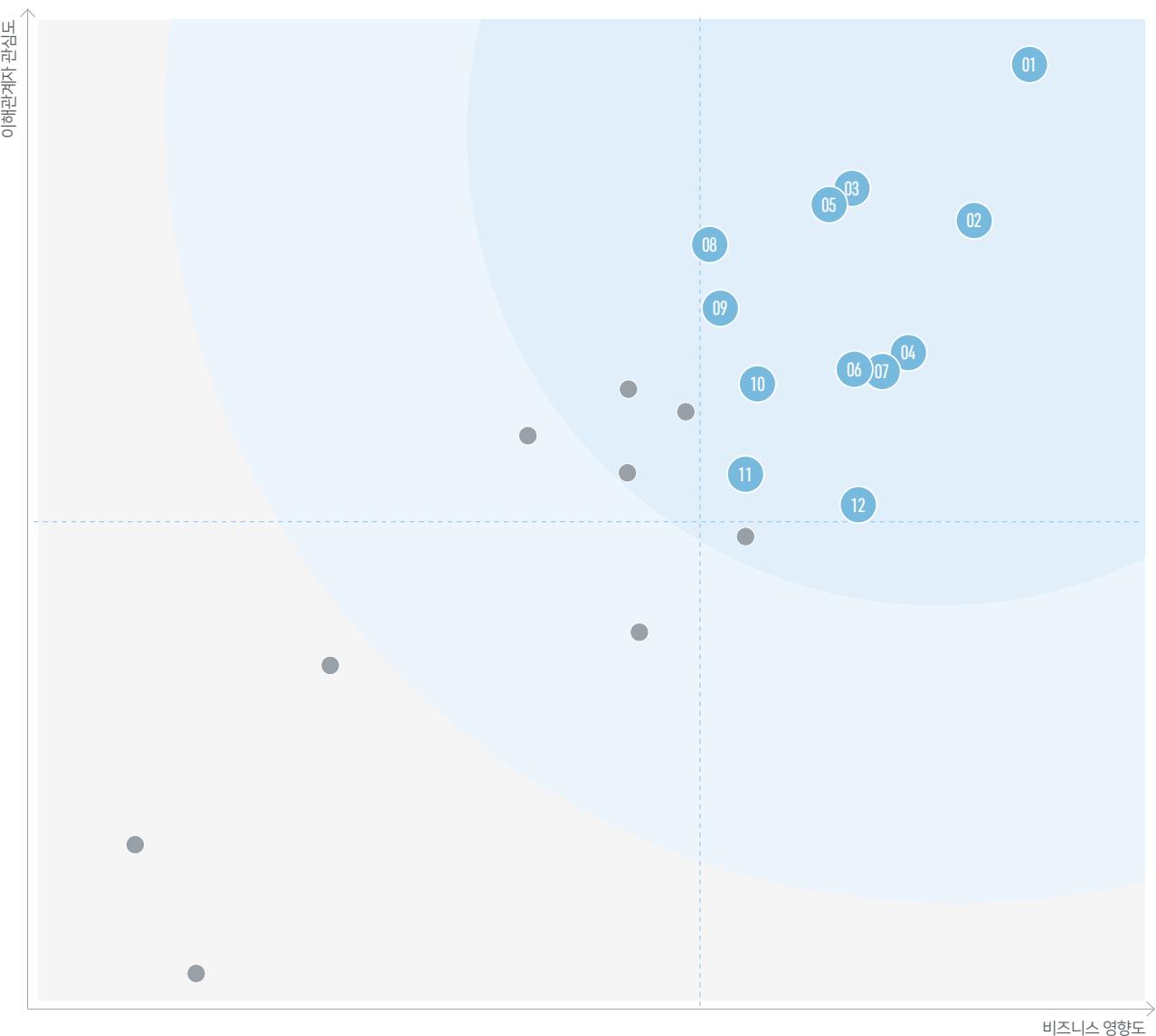
중대성 평가 프로세스



중대성 평가 결과

이슈	GRI Standards Topic	토픽 경계	페이지
1 항공 승객 안전과 보건	GRI 416	내부/외부	
2 윤리 및 준법경영	GRI 205	내부/외부	
3 고객 개인정보 보호	GRI 418	내부/외부	
4 임직원 안전과 보건	GRI 403	내부	
5 화물수송 안전과 보안	-	내부/외부	
6 건전한 지배구조	-	내부	
7 재무 및 비재무 리스크 관리	-	내부	
8 에너지 효율성 및 기후변화 대응	GRI 302, GRI 305	내부/외부	
9 인권경영	GRI 412	내부	
10 공정거래 준수	GRI 206	내부/외부	
11 상생적 노사관계	GRI 402	내부	
12 경제적 가치창출	GRI 201	내부/외부	

* GRI Standards: GRI(Global Reporting Initiative)에서 제시한 지속가능성 보고 표준



제3자 검증보고서

대한항공 경영진 및 이해관계자 귀중

서문

한국표준협회(이하 '검증인')는 대한항공으로부터 '2022 대한항공 ESG보고서'(이하 '보고서')에 대한 독립적인 검증을 요청받았습니다. 검증인은 대한항공이 작성한 보고서에 포함된 데이터의 타당성을 검토하여 독립적인 검증 의견을 제시하였으며, 본 보고서에 포함된 모든 주장과 성과에 대한 책임은 대한항공에 있습니다.

독립성

검증인은 독립된 검증기관으로서 보고서에 대한 제3자 검증을 제공하는 업무 이외에 대한항공 사업 활동 전반에 걸쳐 어떠한 이해관계도 맺고 있지 않으며 독립성을 저해할 수 있거나 영리를 목적으로 하는 연관관계를 갖고 있지 않습니다.

검증표준 및 수준

검증인은 AA1000AS v3의 검증표준에 따라 포괄성, 중요성, 대응성 및 임팩트 원칙의 준수여부 및 보고서에 포함된 정보의 신뢰도를 '일반 수준(moderate)'으로 검증하였으며, GRI Standards에 의거하여 검증을 수행하였습니다.

검증유형 및 범위

검증인은 AA1000AS v3 검증표준의 유형2(Type 2)에 해당하는 검증을 수행하였으며, 이는 대한항공의 주장과 보고서에 담긴 성과정보의 정확성을 평가하였음을 의미합니다. 검증범위는 2021년 1월 1일부터 2021년 12월 31일까지를 기준으로 하였으며, 보고 기간 동안 대한항공의 지속가능경영 정책과 목표, 사업, 기준, 성과 등 시스템과 활동을 중점으로 검증을 수행하였습니다. 또한 환경, 사회 데이터와 광의의 경제적 성과에 대한 재무 데이터를 검증하였으며, 이해관계자 참여에 관한 검증은 중요성 평가 프로세스에 대한 검토로 제한되었습니다.

검증방법

검증인은 다음과 같은 방법을 사용하여 검증범위와 관련한 정보, 자료 및 증거를 수집하였습니다.

- 대한항공의 지속가능경영과 관련하여 보도된 미디어 조사 및 분석
- 지속가능경영 성과 개선과 보고서 작성에 사용된 관리시스템 및 프로세스의 검토
- 재무 실적 데이터와 재무제표에 대한 감사보고서 및 공시자료의 일치 여부 검토
- 내부문서 및 기초자료 검토

검증결과 및 의견[검증 원칙/ 프로세스 차원]

검증인은 보고서 초안에 수록된 내용을 검토하고 의견을 제시하였으며 이에 따라 보고서의 수정이 이루어졌습니다. 또한 본 보고서에 수록된 내용 중 중대한 오류나 부적절하게 기술된 점을 발견할 수 없었습니다. 검증인은 '2022 대한항공 ESG보고서'에 대하여 다음과 같은 의견을 제시합니다.

포괄성

대한항공은 지속가능성에 대해 전략적으로 대응하는 과정에서 이해관계자를 포함시켰는가?

대한항공은 지속가능경영을 추진함에 있어 이해관계자 참여를 중요하게 인식하고 참여 프로세스를 수립하기 위해 노력하고 있음을 확인하였습니다. 대한항공은 주주, 임직원, 고객, 노동조합, 정부 및 지자체, 협력회사 등을 이해관계자 그룹으로 선정하고 그룹별 커뮤니케이션 채널을 보유하고 있으며, 이를 통해 다양한 의견을 수렴하고 있음을 확인하였습니다.

중요성

대한항공은 이해관계자의 현명한 판단을 위한 중요 정보를 보고서에 포함시켰는가?

대한항공은 이해관계자에게 중요한 정보를 누락하거나 제외하지 않았다고 판단합니다. 또한 대한항공 내·외부 환경분석에서 도출된 주요 이슈로 중요성 평가를 실시하고 그 결과에 따라 보고하였음을 확인하였습니다.

대응성

대한항공은 이해관계자의 요구와 관심에 적절히 대응하였는가?

대한항공은 이해관계자들로부터 수렴된 의견을 보고서에 반영하여 이해관계자의 요구 및 관심사 대응을 위해 노력하고 있음을 확인하였습니다. 또한 중요한 이해관계자 이슈에 대한 대한항공의 대응활동이 부적절하게 보고되었다는 증거를 발견하지 못했습니다.

임팩트

대한항공은 이해관계자에게 미치는 영향을 적절히 모니터링 하였는가?

대한항공은 비즈니스 활동으로 인해 이해관계자들에게 미치는 영향을 모니터링하고 파악하고 있음을 확인하였습니다. 또한 이를 보고서에 적절하게 반영하고 있음을 확인하였습니다.

GRI Standards 공시 검토

검증인은 본 보고서가 GRI Standards의 Core Option에 의거하여(In accordance with) 작성되었음을 확인하였으며, 대한항공이 제공한 자료에 기반하여 다음의 공통표준(Universal Standards) 및 특정주제 표준(Topic-specific Standards) 지표에 관련된 내용이 제시된 자료에 기반하여 사실임을 확인하였습니다.

공통표준(Universal Standards)

검증인은 보고서가 Core Option의 공통표준 요구사항을 준수하고 있음을 확인하였으며, 아래의 지표를 검토하였습니다.

102-1 ~ 102-13(조직 프로필), 102-14(전략), 102-16(윤리와 청렴성), 102-18(지배구조),
102-40 ~ 102-44(이해관계자 참여), 102-45 ~ 102-56(보고관행), 103(경영접근방식)

특정주제 표준(Topic-specific Standards)

검증인은 보고항목 결정 프로세스를 통해 도출된 중요 주제(Material Topic)에 대한 세부공개항목을 확인하였으며, 아래의 지표를 검토하였습니다.

201-1, 201-2, 205-2, 206-1, 302-1, 302-3, 305-1, 305-2, 305-4, 305-5, 305-7, 306-1, 306-2, 306-3, 306-5, 401-1, 401-2, 401-3, 402-1, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 404-2, 412-2, 413-1, 416-1, 417-2, 417-3, 418-1

분야별 의견 및 개선 권고사항[실행 성과/ 이슈 차원]

검증인은 대한항공이 전체 조직 차원의 지속가능경영 전략 수립 및 지속적인 이슈에 대응할 수 있도록 다음의 사항에 대한 검토를 권고드립니다.

경계분야

대한항공은 코로나19로 세계 여행객의 발이 묶인 상황에서도 화물운송사업의 수익성 극대화 및 전사적 비용절감을 통해 2021년 사상 최대 영업이익을 통해 흑자전환을 달성하였습니다. 또한, 대한항공은 국내외 위상 높은 ESG(환경·사회·지배구조) 평가기관으로부터 우수한 성과를 인정받고 있으며, 2021년 7월 국내 항공사 최초로 채권을 발행하는 등 ESG 경영을 선도하고 있습니다. 향후에는 포스트 코로나19 시대의 여객수요 확대에 선제적으로 대응해 글로벌 항공시장을 선도할 수 있도록 글로벌 경영환경 변화에 대한 종합적인 대응력을 지속적으로 향상해 나갈 것을 권고 드립니다.

환경분야

코로나19를 겪으면서도 대한항공은 ESG 보고서 발간을 중단하지 않고, 기후변화 대응을 포함한 환경경영을 지속적으로 이행해 왔습니다. 지속적인 보고서 발간과 기후위기 대응 노력은 기업의 지속가능성 측면에서 긍정적입니다. 특히, 폐기물 절감 및 고효율 신규 항공기 도입 등 지속적인 노력은 환경분야의 좋은 예시가 되기에 충분하다고 보입니다. 코로나 이후 새로운 시대를 맞이하여 항공 이동이 점차 증가하고, 이로 인해 온실가스 배출량이 자연스럽게 증가할 것으로 예상되고 있습니다. 기후 위기에 대한 경각심이 높아지고 있는 만큼, 기후변화와 관련 정량 목표를 설정하고 이를 중점 전략화 시킨다면 핵심 이슈에 대한 심도 있는 조직의 성과가 보고될 것으로 기대됩니다.

사회분야

대한항공은 2022년 1월에 시행된 '중대재해 처벌 등에 관한 법률'의 입법취지를 반영하고 임직원뿐만 아니라 협력업체, 고객, 시민의 안전을 보호하기 위해 산업안전보건경영시스템의 적용범위를 확대하여 리스크 관리를 강화하고 있습니다. '항공보안', '산업안전', '항공안전' 등 3개 측면에서 리스크를 관리하고 있으며, 매월 대한항공의 주요 업무를 이행하는 직원(도급사 포함)이 위험평평가에 참여하여 리스크 식별 및 원화/개선활동을 진행하고 있음을 확인하였습니다. 대한항공은 지난 2년동안 대표이사와 이사회 의장직 분리, 여성이사 도입, ESG소위원회 신설 등과 같은 지배구조 개선을 위한 다양한 활동을 진행해 왔습니다. 특히 2021년에는 다양성의 가치를 강조한 내용을 담아 지배구조현장을 개정하고, 이사회 산하 ESG사무국을 개설하여 대한항공 지속가능경영의 실행력을 높이고자 하는 노력도 확인할 수 있었습니다. 추후 이사회에서 논의된 ESG안건들이 ESG사무국을 통해 현업에 전달되어지고, 부문별 협업을 통해 대한항공의 ESG 가치창출로 연결되어져 나가길 기대합니다.

2022년 6월

한국표준협회 회장 강명수



AA1000
Licensed Report
000-70/V3-0G5XF

GRI INDEX

GRI(Global Reporting Initiative)는 ESG 보고서에 대한 가이드라인을 제시하고 각 기업에게 보고서 작성을 권고하는 국제기구입니다. 대한항공은 ESG 보고서 표준 작성 기준인 GRI Standards의 핵심적 부합방법(Core Option)에 의거하여 보고서를 작성하고, 이를 투명하게 공개하고 있습니다.

주제	공개	페이지
GRI 102: General Disclosures		
조직 프로필		
102-1	조직명	P. 9
102-2	활동 및 주력 브랜드, 제품 및 서비스	P. 12~14
102-3	본사 위치	P. 9
102-4	조직이 사업을 운영하는 국가의 수와 국가명	P. 11
102-5	조직 소유 및 법적 형태	P. 9
102-6	제품과 서비스가 제공되는 지리적 위치, 관련 산업, 고객과 수혜자 유형	P. 11~14
102-7	조직 규모	P. 9
102-8	임직원 및 근로자에 대한 정보	P. 57~58, 75~76
102-9	조직 공급망	P. 54~55
102-10	조직 및 공급망의 중요한 변화	P. 15~19
102-11	사전예방 접근법이나 원칙	P. 71
102-12	외부 이니셔티브	P. 32, 93~94
102-13	가입협회	P. 95
전략	102-14 의사결정권자 성명서	P. 5~6
윤리성과 청렴성	102-16 가치, 원칙, 표준, 행동규범	P. 69~70
거버넌스	102-18 거버넌스 구조	P. 65~68
 이해관계자 참여	102-40 조직과 관련 있는 이해관계자 집단들의 목록	P. 80
	102-41 전체 임직원 중 단체협약이 적용되는 임직원의 비율	P. 43
	102-42 조직이 관여할 이해관계자 파악 및 선정 기준	P. 80
	102-43 조직이 관여시킬 이해관계자들을 파악하고 선정하는 기준	P. 80
	102-44 이해관계자 참여과정에서 제기된 핵심 토직 및 관심사 및 조직의 대응	P. 81~82

주제	공개	페이지
보고 관행		
102-45	조직의 연결재무제표	사업보고서
102-46	보고서 내용과 토픽의 경계 결정 과정	P. 83~84
102-47	보고서 내용 결정 과정에서 파악한 모든 중요토픽의 목록	P. 84
102-48	이전 보고서에서 제공한 정보에 대한 수정이 미치는 영향과 수정보고 이유	해당 없음
102-49	이전 보고기간 이후에 발생한 중요토픽의 목록 및 경계의 의미있는 변화	P. 83
102-50	제공한 정보의 보고기간	P. 3
102-51	가장 최근 보고서 보고일자	2021년 7월
102-52	보고 주기(매년, 격년 등)	P. 3
102-53	보고서 또는 그 내용에 대한 문의 시 연락처	P. 3
102-54	GRI Standards 부합 방법	P. 3
102-55	적용한 GRI Standards와 disclosure 목록을 표기한 GRI 인덱스	P. 87~90
102-56	보고서의 외부 검증에 대한 조직의 정책과 검증 보고서	P. 85~86
Topic-specific Standards		
GRI 200 : 경제		
GRI 201: 경제 성과 2016	103 중요토픽과 그 경계에 대한 설명, 경영접근방식과 그 구성요소, 경영접근방식 평가 201-1 직접적인 경제가치 발생과 분배 201-2 기후변화가 조직의 활동에 미치는 재무적 영향 및 기타 위험과 기회	P. 14 P. 80 P. 27~34
GRI 205: 반부패 2016	103 중요토픽과 그 경계에 대한 설명, 경영접근방식과 그 구성요소, 경영접근방식 평가 205-2 반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 관련 교육 현황	P. 65 P. 69~70
GRI 206: 반경쟁적 행위 2016	103 중요토픽과 그 경계에 대한 설명, 경영접근방식과 그 구성요소, 경영접근방식 평가 206-1 경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치의 수와 그 결과	P. 65 사업보고서
GRI 300 : 환경		
GRI 302: 에너지 2016	103 중요토픽과 그 경계에 대한 설명, 경영접근방식과 그 구성요소, 경영접근방식 평가 302-1 조직 내 에너지소비 302-3 에너지 집약도	P. 27 P. 37, 73 P. 37, 73

주제	공개	페이지
GRI 305: 배출 2016	103 중요토픽과 그 경계에 대한 설명, 경영접근방식과 그 구성요소, 경영접근방식 평가 305-1 직접 온실가스(GHG) 배출(Scope 1) 305-2 에너지 간접 온실가스(GHG) 배출(Scope 2) 305-4 온실가스(GHG) 배출 집약도 305-5 온실가스(GHG) 배출 감축 305-7 NOx, SOx 및 기타 중요한 대기 배출물	P. 27 P. 29, 73 P. 29, 73 P. 73 P. 28~29 P. 38, 74
GRI 306: 폐기물 2020	306-1 폐기물 발생 및 폐기물로 인한 중대한 영향 306-2 폐기물 관련 중대한 영향에 대한 관리 306-3 폐기물 발생량 306-5 폐기처분된 폐기물량	P. 37, 74 P. 37, 74 P. 37, 74 P. 74
GRI 400 : 사회		
GRI 401: 고용 2016	401-1 신규 채용 임직원과 이직 임직원 401-2 임시직 또는 시간제 근로자에게는 제공되지 않고 상근직 근로자에게 제공하는 복리후생 401-3 육아휴직	P. 76 P. 60 P. 59, 76
GRI 402: 노사관계 2016	103 중요토픽과 그 경계에 대한 설명, 경영접근방식과 그 구성요소, 경영접근방식 평가 402-1 경영상 변동에 관한 최소 통지기간	P. 41 정리해고 50일, 일반해고 30일
GRI 403: 산업안전보건 2018	103 중요토픽과 그 경계에 대한 설명, 경영접근방식과 그 구성요소, 경영접근방식 평가 403-1 산업안전보건 경영시스템 403-2 위험 식별, 리스크 평가 및 사고조사 403-3 산업보건 의료 서비스 403-4 산업안전보건에 대한 근로자 참여, 자문 및 소통 403-5 산업안전보건 관련 근로자 교육 403-6 근로자 건강 증진 프로그램 403-7 비즈니스 관계로 직접 관련된 산업안전보건 영향의 예방 및 완화 403-8 산업안전보건 관리시스템적용 근로자	P. 44 P. 47 P. 47 P. 43 P. 47 P. 42 P. 43 P. 47 100%

주제	공개		페이지
GRI 404: 훈련 및 교육 2016	404-2	임직원 직무교육 및 전직 지원 프로그램	P. 61~62, 77
GRI 412: 인권 평가 2016	103	중요토픽과 그 경계에 대한 설명, 경영접근방식과 그 구성요소, 경영접근방식 평가	P. 41
	412-2	인권 정책 및 절차에 관한 임직원 훈련	P. 41~43
GRI 413: 지역사회 2016	413-1	지역사회에 참여하고, 영향평가, 개발 프로그램을 수행하는 사업장의 비율	P. 56
GRI 416: 고객 안전보건 2016	103	중요토픽과 그 경계에 대한 설명, 경영접근방식과 그 구성요소, 경영접근방식 평가	P. 44
	416-1	개선을 위해 안전보건 영향을 평가한 주요 제품 및 서비스군의 비율	P. 45
GRI 417: 제품 및 서비스 라벨링 2016	417-2	위반의 결과별, 제품/서비스 정보 및 라벨에 관한 법률규정 및 자율규정을 위반한 사건의 수	위반사항 없음
	417-3	마케팅 커뮤니케이션에 관한 법률규정과 자율규정 위반	위반사항 없음
GRI 418: 고객개인정보보호 2016	103	중요토픽과 그 경계에 대한 설명, 경영접근방식과 그 구성요소, 경영접근방식 평가	P. 48
	418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	P. 52

✈ SASB INDEX

SASB(Sustainability Accounting Standards Board)는 기업의 비재무적 요소를 재무적 성과와 연계하여 보고할 수 있도록 산업별 표준을 제정한 위원회입니다. 대한항공은 SASB Index를 통해 항공산업에 해당하는 지속가능성 주요 정보를 공개하고 있습니다.

	구분	코드	2021년
활동지표	유효 좌석 거리 (ASK, Available seat kilometers)	TR-AL-000.A	23,519 백만석km
	여객 수송률	TR-AL-000.B	36.7%
	유상 승객 거리 (RPK, Revenue passenger kilometers)	TR-AL-000.C	8,634 백만석km
	화객 수송 중량 거리 (RTK, Revenue ton kilometers)	TR-AL-000.D	11,459 백만톤km
	비행 횟수	TR-AL-000.E	87,478 회
	평균 기령	TR-AL-000.F	11.3 년
온실가스 배출	총 직접배출(Scope 1) 배출량	TR-AL-110a.1	7,481,920 tCO ₂ eq
	장기 및 단기 전략 또는 직접배출(Scope 1) 배출량 관리 계획, 배출 감축 목표 및 해당 목표에 대한 성과 분석	TR-AL-110a.2	기후변화 대응 (P. 27~34)
	(1) 총 연료 사용량	TR-AL-110a.3	2,367,133 tons
	(2) 대체 연료 사용률	TR-AL-110a.3	0%
	(3) 지속가능 연료 사용률	TR-AL-110a.3	0%
노동 관행	단체협약 적용 근로자 비율	TR-AL-310a.1	91.5%
	(1) 작업중단 횟수	TR-AL-310a.2	0
	(2) 유휴 일수	TR-AL-310a.2	0
경쟁 행위	반경쟁적 행위로 인한 금전적 손실	TR-AL-520a.1	N/A
사고 및 안전 관리	안전관리 시스템 구축 및 성과	TR-AL-540a.1	안전경영 (P. 44~47)
	항공사고 건수	TR-AL-540a.2	0
	항공안전 규정에 대한 관계당국(국토교통부) 행정 처분 횟수	TR-AL-540a.3	0

✈ TCFD INDEX

TCFD(Task Force on Climate-Related Financial Disclosures)는 기후변화 관련 정보공개 방안 마련을 목적으로 G20의 요청에 따라 금융안정위원회(FSB)가 설립한 글로벌 협의체입니다. 대한항공은 기후변화가 기업에 미치는 영향을 이해하고 이해관계자의 의사결정에 도움을 주기 위해 TCFD 권고안에 따라 관련 정보를 공개하고 있습니다.

	TCFD 권고안	해당 페이지
거버넌스	a. 기후변화 관련 리스크 및 기회에 대한 이사회 감독	기후변화 대응 거버넌스 (P. 28)
	b. 기후변화 관련 리스크 및 기회에 대한 경영평가·관리	
전략	a. 단기·중기·장기적 측면에서 기후변화 관련 리스크 및 기회	기후변화 관련 리스크 및 기회요인 (P. 33~34)
	b. 기후변화 관련 리스크 및 기회가 기업의 사업·전략·재무계획에 미치는 영향	
	c. 2°C 이하 시나리오 등 기후변화 시나리오를 고려하여 기업 전략의 회복단력성 설명	
리스크 관리	a. 기후변화 관련 리스크를 식별하고 평가하기 위한 절차	기후변화 관련 리스크 및 기회요인 (P. 33~34)
	b. 기후변화 관련 리스크를 관리하기 위한 절차	
	c. 기업의 전반적인 리스크 관리 체계에 기후변화 관련 리스크 식별·평가·관리 절차가 통합 되는 과정	
지표 및 목표	a. 기업이 경영전략 및 리스크 관리 절차에 따라 기후변화 관련 리스크 및 기회를 평가하기 위해 사용한 지표	기후변화 대응 목표 (P. 27), 온실가스 배출 현황 (P. 29, 73)
	b. Scope1(직접배출), Scope2(간접배출), Scope3(기타간접배출)에 따른 온실가스 배출량 관련 리스크	
	c. 기후변화 관련 리스크 및 기회 관리를 위해 사용하는 목표 및 성과 설명	

* 대한항공은 TCFD 외에도 CDP(Carbon Disclosure Project) 플랫폼을 통해 기후변화 대응 관련 상세 정보를 공개하고 있습니다.

UN SDGs 달성 노력

UN에서 2030년까지 달성하기로 결의한 의제인 지속가능발전목표(SDGs, Sustainable Development Goals)는 인간, 지구, 번영, 평화, 파트너십이라는 5개 영역에서 지속가능발전의 이념을 실현하기 위해 인류 공동의 17개 목표(Goals)를 제시하고 있습니다. 대한항공은 국제사회의 일원으로서 SDGs를 지지하며, 목표달성을 위한 책임감을 가지고 있습니다. 당사의 경영 활동이 SDGs에 미치는 잠재적 영향을 파악하여 긍정적 영향은 확대하고 부정적 영향은 축소하기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

목표	잠재적 영향	대한항공의 노력 보고 지면
 Goal 3 건강 보장과 모든 연령대 인구의 복지 증진	<ul style="list-style-type: none"> + 인류 보건 증진에 필요한 의약품, 구호물품, 의료서비스의 신속한 수송 - 항공안전사고 및 사업장 안전사고 발생 가능성 등 	코로나19 백신 수송 기여 (P. 19) 운항 중 응급의료상황 대응 체계 (P. 46) 항공의료센터의 감염병 대응 체계 (P. 46) 전사 산업안전보건 관리체계 강화 (P. 47)
 Goal 4 양질의 포괄적인 교육 제공과 평생학습 기회 제공	<ul style="list-style-type: none"> + 항공산업 관련 전문교육과 직업훈련 제공 등 	인재개발 (P. 61~62)
 Goal 5 양성평등 달성과 모든 여성과 여아의 역량강화	<ul style="list-style-type: none"> + 여성의 경제적 자립을 위한 일자리 제공, 여성 리더십 육성을 통한 의사결정 참여 기회 확대 등 	인권과 다양성을 존중하는 인사 정책 (P. 41) 직원 현황 (P. 57~58) 모성보호제도 (P. 59)
 Goal 6 물과 위생의 보장 및 지속가능한 관리	<ul style="list-style-type: none"> + 수자원의 지속가능한 사용과 관리 등 - 오염물질 유출 위험, 지역사회 수자원 부족에 대한 간접적 영향 등 	대기·수질 오염물질 관리 (P. 38)
 Goal 7 지속가능한 에너지	<ul style="list-style-type: none"> + 지속가능 항공유(SAF) 사용 확대를 통한 기후변화 대응 등 - 항공부문의 높은 에너지 소비량으로 인한 간접적 영향 등 	지속가능 항공유 (P. 28~29)
 Goal 8 지속가능한 경제성장 및 양질의 일자리와 고용 보장	<ul style="list-style-type: none"> + 양질의 일자리 창출, 안전한 근무환경 보장 등 - 서비스업 종사자 인권침해 가능성 등 	모성보호제도 (P. 59) 임직원 신체건강·스트레스 관리 강화 및 실적 (P. 43) 전사 산업안전보건 관리체계 강화 (P. 47)
 Goal 9 건실한 인프라 구축, 포용적이고 지속가능한 산업화 진흥 및 혁신	<ul style="list-style-type: none"> + 적정가격의 이동수단 제공 및 사회기반시설 접근성 강화 + 항공운항과 서비스 관련 혁신 기술 개발 등 - 개발도상국의 무분별한 산업화에 대한 간접적 영향 등 	도심항공 모빌리티(UAM) 연구개발 (P. 31) 소음 관리 (P. 39)
 Goal 10 국내외 불평등 해소	<ul style="list-style-type: none"> + 문화적 교류와 상호 이해 촉진을 위한 이동수단 제공 + 사회적 소수자에 대한 평등한 접근과 서비스 제공으로 사회적 포용 증진 등 	직장 내 장애인 인식 개선 교육 (P. 42) 지배구조 현장에 다양성 가치 반영 (P. 68)
 Goal 11 안전하고 복원력 있는 지속가능한 도시와 인간 거주	<ul style="list-style-type: none"> + 취약계층을 위한 안전하고 접근이 용이한 이동수단 제공 등 - 세계 문화·자연유산과 현지인 주거환경을 훼손하는 무분별한 관광에 대한 간접적 영향 등 	몽골 식림사업 (P. 56) 중국 쿠부치 사막 대한항공 생태림 조성 (P. 56) 1사 1촌 운동 (P. 56)
 Goal 12 지속가능한 소비와 생산 양식의 보장	<ul style="list-style-type: none"> + 지역의 고유 문화와 특산물을 알리는 지속가능관광 촉진 등 - 기내 서비스, 항공기와 설비 관리, 항공기 구매와 폐기 등 가치사슬 전반에 걸친 폐수 및 폐기물 발생 	기내 자원순환 이니셔티브 (P. 21) 퇴역 항공기 업사이클링 (P. 23)
 Goal 13 기후변화에 대한 영향 방지와 긴급조치	<ul style="list-style-type: none"> + 이동 및 운송 과정 중 발생하는 이산화탄소 배출량 저감 등 - 기후변화와 대기 오염에 대한 간접적 영향 등 	기후변화 대응 (P. 27~34)
 Goal 15 육지 생태계 보존과 삼림보존, 사막화 방지, 생물다양성 유지	<ul style="list-style-type: none"> + 동식물 보호종이나 불법 야생동물 상품 등의 밀거래 방지 보안체계 운영 등 - 서식지 파괴와 생태계 교란에 대한 간접적 영향 등 	생물다양성 보호 (P. 39) 몽골 식림사업 (P. 56) 중국 쿠부치 사막 대한항공 생태림 조성 (P. 56)
 Goal 17 이 목표들의 이행수단 강화와 기업 및 의회, 국가 간의 글로벌 파트너십 활성화	<ul style="list-style-type: none"> + 다양한 이해관계자간 글로벌 파트너십을 통해 SDGs 달성을 시너지 창출 등 	스카이팀 (P. 11) 스카이팀 '지속 가능한 비행 챌린지' (P. 25) UN GLOBAL COMPACT 가입 및 지지 (P. 94)

✈ UN GLOBAL COMPACT

유엔 글로벌 콤팩트는 유엔이 인권, 노동기준, 환경, 반부패에 관한 10대 원칙을 제정하고 이에 대한 기업의 지지와 이행을 목적으로 발족한 국제협약입니다. 대한항공은 유엔 글로벌 콤팩트의 10대 원칙을 지지하여 2007년 7월 가입하였습니다. 대한항공은 매년 성과이행보고서(COP, Communication on Progress)를 제출하고 있으며, 앞으로도 기업의 사회적 책임과 10대 원칙을 이행하기 위해 노력하겠습니다.

구분	원칙	보고 지면
인권	1. 우리는 국제적으로 선포된 인권보호를 지지하고 존중한다.	P. 41~43
	2. 우리는 인권침해에 연루되지 않도록 한다.	P. 57~63 P. 69~70
	3. 우리는 결사의 자유와 단체교섭의 실질적 권리를 보장한다.	
노동	4. 우리는 모든 형태의 강제노동을 배제한다.	P. 41~43
	5. 우리는 아동노동을 효과적으로 근절한다.	P. 57~63 P. 69~70
	6. 우리는 고용 및 업무에 있어서 차별을 근절한다.	
	7. 우리는 환경 문제에 대한 예방적 접근을 지지한다.	
환경	8. 우리는 환경적 책임을 강화하는 조치를 이행한다.	P. 26~39
	9. 우리는 환경 친화적인 기술의 개발과 확산을 장려한다.	
반부패	10. 우리는 부당 취득 및 뇌물 등 모든 형태의 부패에 반대한다.	P. 69~70

✈ 주요수상 및 협회가입 현황

주요수상 실적

수상내역	시상처	수상 일자
제24회 로지스틱스대상 대기업부문 대상	한국로지스틱스학회/대한상공회의소	2021.05.21
COVID-19 Airline Safety Rating: 5성 항공사	Skytrax	2021.05.27
2021 Global Customer Satisfaction Index (GCSI) Awards	Global Management Association (GMA)	2021.07.08
Airbus A220 Best Operational Excellence 2021	Airbus	2021.10.04
2021 Airline of the Year	ATW (Air Transport World)	2021.10.05
2021 Best Airline for International First Class and Best Business-Class Seat Design	Global Traveler	2021.12.01
Official Airline Ratings: Five Star Global Airlines	Airline Passenger Experience Association (APEX)	2021.12.03
2021년 서울시 민관협력 우수기관 표창	서울특별시	2021.12.29

협회가입 현황

구분	협회 및 단체명
항공	IATA(International Air Transport Association, 국제항공운송협회), SkyTeam, 한국항공협회, 한국항공경영학회, 한국항공우주기술협회, 한국항공우주법학회, 한국항공우주학회, 한국복합재료학회, 한국군사과학기술학회, 항공우주시스템공학회, 한국추진공학회, 한국방위산업학회, 한국무인기안전협회, 한국무인기시스템협회, 한국방위산업진흥회, 한국항공우주산업진흥협회, 한국산업기술진흥협회, 대덕연구개발특구통합방위협의회, 한국항공우주기술연구조합, 방산보안협의회, 한국소방안전원
경제	지속가능발전기업협의회, 전국경제인연합회, 한국경제연구원, 한국경영자총협회, 대한상공회의소, 경제단체협의회, 한미경제협의회, 한일경제협회, 한국상장회사협의회, 한국증권거래소, 한국관세물류협회, 한국무역협회
환경	강서 기업환경실천단, 항공부문 온실가스 자발적 감축 협의회
사회	UN Global Compact, Asia Society Korea Center, AEO 진흥협회, 한국능률협회, 한-몽골 포럼, 한국국방수송협회

