



HOTEL LOTTE
1973 & HOTEL LOTTE 50th anniversary

2022 호텔롯데 지속가능성 보고서

ABOUT THIS REPORT

보고서 개요

본 보고서는 (주)호텔롯데가 GRI 가이드라인을 기반으로 발간하는 첫 번째 지속가능성 보고서입니다. (주)호텔롯데는 2022년 지속가능 경영 성과를 이해관계자 여러분께 투명하게 공개하기 위해 이번 보고서를 발간했습니다. (주)호텔롯데의 지속가능성 보고서는 매년 발간됩니다.

보고 범위

본 보고서는 (주)호텔롯데의 국내 사업장(별도기준)을 대상으로 작성되었습니다.

보고 기간

본 보고서의 보고기간은 2022년 1월부터 12월까지입니다. 단, 일부 정성적 성과 및 주요한 변동사항에 관해서는 2023년 상반기까지의 내용을 포함하고 있으며, 정량적 통계자료는 2020년부터 2022년까지 3개년 자료를 보고했습니다.

보고서 작성기준

본 보고서는 다음의 글로벌 가이드라인을 기준으로 작성했습니다.

GRI Standards 2021

발행일

2023년 8월

제3자 검증

본 보고서의 작성기준 준수 여부 및 프로세스에 대해서는 국제 검증 규격 AA1000에 따라 독립된 검증기관인 (주)에코나인으로부터 검증을 완료했습니다.

보고서 담당

담당부서 : 롯데 호텔군HQ ESG팀

이메일 : hotelhq_esg@lotte.net

www.hotellotte.com

TABLE OF CONTENTS

MESSAGE FROM THE CEO	03
2022년 지속가능경영 하이라이트	07

OVERVIEW

기업 개요

호텔롯데 소개	
글로벌 네트워크	09
법인 50주년 히스토리	10
기업 개요 및 지배구조	11
비즈니스 모델 및 사업 영역	12
이사회 구성 및 운영 현황	13

지속가능경영체계

지속가능경영 비전 및 전략체계	15
지속가능경영 의사결정 및 실행구조	16
지속가능경영 이해관계자 커뮤니케이션	17

SUSTAINABLE JOURNEY

지속가능성 중대 이슈 및 대응

중대 이슈 도출 절차	19
사업장 안전 및 보건관리 강화 & 시설 내 고객안전 강화	20
준법·윤리경영 실천 강화 & 리스크 예방 및 관리	22
인권경영 실천 & 구성원 차별금지 및 다양성 존중	24
자원절약 및 폐기물 감축	28
지속가능한 상품과 서비스 제공 확대	31
고객 개인정보 보호	33
온실가스 저감	35

ESG FACTBOOK

ESG DATA	38
GRI REPORT & INDEX	47

APPENDIX

중대 이슈 영향도 분석	55
가입 협회	59
제3자 검증의견서	60

2022 호텔롯데 지속가능성 보고서

본 보고서는 관련 페이지로의 이동과 연관 웹 페이지 바로가기 등의 기능이 포함된 인터랙티브 PDF로 발간되었습니다.

MESSAGE FROM THE CEO

모든 이해관계자의 삶을 풍요롭게 하고 사회에 가치를 더하는 호텔롯데가 되겠습니다.

지속가능한 미래를 위해 빠른 길보다는 바른 길을 찾아 모든 이해관계자와 동행하며 사회적 가치를 창출하는데 힘쓰겠습니다.

존경하는 이해관계자 여러분,

2023년은 호텔롯데가 지속가능성 보고서를 발간하는 첫 해이자, 창립 50주년을 맞이하는 뜻 깊은 해입니다. 우리의 지속가능한 성장을 위한 노력에 응원을 보내주신 모든 이해관계자 여러분께 깊은 감사의 말씀드립니다.

최근 몇 년간 이어진 글로벌 경기침체, 팬데믹 등 복합적인 위기 속에도 호텔롯데는 차별화된 경쟁력을 바탕으로 경제적 가치 창출과 고객 가치 실현을 위해 노력했고, 그 결과 지난 해 COVID-19 이후 처음으로 순이익 흑자 전환이라는 성과를 낼 수 있었습니다. 또한 경제, 환경, 사회에 지속가능한 영향력을 미치는 기업으로 성장, 발전하기 위해 'Making a Sustainable Journey'라는 목적 하에 지속가능경영 전략 체계를 수립하고, 이를 달성하기 위한 기반을 마련하는 일에 집중했습니다.

환경을 위한 우리의 여정

호텔롯데는 기후위기가 가속화됨에 따라 온실가스 감축을 위한 탄소중립을 기업경영의 필수 과제로 선정했습니다. 2040 탄소중립 목표 달성을 위해 단계적 전략을 수립하고, 태양광 및 지열 발전 등을 통한 신재생 에너지 생산과 활용을 확대하고 있습니다.

뿐만 아니라 중수사용, 린넨과 플라스틱 재활용, 친환경 고효율 보일러 및 외기 냉방시스템 등 설비/장비 교체를 통해 수자원 절약, 자원순환, 에너지 효율화에 힘쓰고 있습니다. 또한 사업장의 환경 및 에너지 관련 정량 데이터를 체계적으로 관리하기 위한 노력을 지속하고 있습니다.

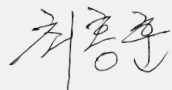
인권, 사회 및 고객가치를 위한 우리의 여정

호텔롯데는 경영전반에 걸쳐 모든 이해관계자와 함께 지속가능경영을 추진하며 '함께의 가치'를 실천합니다. 구성원의 인권을 보호하고 존중하는 인권경영을 기반으로 안전 최우선 원칙을 강화하고, 임직원의 역량 강화를 위해 힘쓰고 있습니다. 이에 더해 미래세대 성장, 지역 경제 활성화, 소외 계층 삶의 질 향상, 파트너사 상생 협력 등 기업의 사회적 책임과 역할을 다하기 위한 다방면의 지원활동을 펼치고 있습니다. 그리고 모두가 지속가능한 여정에 기쁘게 동참해 주실 것을 기대하는 마음으로 호텔롯데의 서비스와 제품의 지속가능성을 높이는 일에 역량과 자원을 계속해서 투입하고 있습니다.

호텔롯데는 기업의 성장과 더불어 지속가능한 환경과 사회를 만들기 위해 지속가능경영을 가치사슬 전체에 끊임없이 내재화하겠습니다. 지속가능한 지구, 사람, 미래, 그리고 호텔롯데를 만들기 위한 노력에 이해관계자 여러분의 많은 관심과 격려를 부탁드립니다.

감사합니다.

(주)호텔롯데 롯데월드 대표이사 **최홍훈**



(주)호텔롯데 롯데호텔엔리조트 대표이사 **김태홍**



(주)호텔롯데 롯데면세점 대표이사 **김주남**



온·오프라인을 넘나드는 글로벌 엔터테인먼트 기업으로서의 도약과
롯데월드가 그려나갈 더 좋은 세상을 함께 기대해주시기 바랍니다.

(주)호텔롯데 롯데월드

국내 최초 도심 속 테마파크로 출발한 롯데월드는 심화된 경기 침체 속에서도 그 어느 때보다 많은 미래 성장의 씨앗을 심고 있습니다. 기존 오프라인 중심 사업에서 과감히 탈피해 '온·오프라인 엔터테인먼트 기업'으로의 비전을 새롭게 수립하고 게임, 온라인 콘텐츠, 팝업 스토어 오픈 등 새로운 즐거움을 세상에 선보이고 있습니다.

롯데월드의 시선은 그 밖이 트고 열매 맺을 내일을 향해 있습니다. 이에 롯데월드는 더 나은 미래에 대한 소명 의식과 기대를 품고 다음과 같이 구체적인 실천 과제를 수립했습니다.

첫째, Green World. 미래 세대의 푸른 내일을 만들어 나갑니다. 전 사업장은 중장기 환경경영 플랜을 수립하고 이를 추진 중에 있습니다. 특히 아쿠아리움은 다양한 전문 인력과 기술을 바탕으로 미래 해양 생태계 보전을 위한 전진 기지로서의 역할을 다하고 있습니다.

둘째, Together World. 안전한 사업장 환경 구축과 지역 사회 상생을 위해 노력합니다. 2023년 올해 어드벤처는 안전보건 경영 시스템 ISO 45001을 취득하며 글로벌 표준을 충족하는 안전 관리 시스템을 구축하였습니다. 아울러 스타트업과의 협업, 테마파크의 특성을 살린 다양한 사회 공헌 프로그램으로 더불어 살아가는 사회 구현에 앞장 서고 있습니다.

셋째, Fair World. 윤리 준법 경영을 모든 기업 활동의 근간에 둡니다. 고객의 신뢰와 높아지는 기업윤리에 대한 사회적 기대 수준에 부응하고자 롯데월드는 관련 리스크 예방을 위한 다양한 프로그램을 시행 중에 있으며, 그 관리 범위를 파트너사까지 확대해 나가고 있습니다.

롯데월드는 현재를 넘어 10년, 50년, 100년 후를 바라보며 지속 가능한 내일을 보다 진정성 있게 준비해 나가고자 합니다. 항상 롯데월드를 믿고 성원해주시는 이해관계자 여러분께 감사드리며, 온·오프라인을 넘나드는 글로벌 엔터테인먼트 기업으로서의 힘찬 도약과 앞으로 그려나갈 더 좋은 세상을 함께 기대해주시기 바랍니다.

A Better World!

감사합니다.



(주)호텔롯데 롯데월드 대표이사 **최홍훈**

최홍훈

지속가능한 미래를 위한 기업의 역할과 영향에 대해 깊이 고민하고,
이해관계자 모두가 함께할 수 있는 여정을 만들어가는 롯데호텔앤리조트가 되겠습니다.

(주)호텔롯데 롯데호텔앤리조트

기업의 사회적 책임과 지속가능성에 대한 요구가 강화되면서, ESG경영의 내재화는 필수불가결한 상황이 되었습니다. 장기적인 팬데믹으로 인한 글로벌 공급망의 불안정성과 함께, 지구 곳곳을 덮치는 폭염과 홍수 등의 기후변화에도 대처하기 위해 더 긴급한 행동이 필요한 요즘입니다.

이러한 글로벌 위기 속에서 롯데호텔앤리조트는 지속가능한 미래를 위한 기업의 역할과 영향에 대해 깊이 고민하고, 임직원, 고객, 지역사회 모두가 함께할 수 있는 여정을 만들어가고자 합니다.

첫째, 친환경 숙박(Green Stay)에의 지향입니다.

롯데호텔앤리조트는 지속가능한 여행을 위해 신재생에너지 설비를 구축하고, 에너지 사용 효율화를 실천하겠습니다. 이러한 활동의 일환으로 현재 국내 프러퍼티 중 6곳에서 지열 에너지를, 4곳에서 태양광 에너지를 호텔운영에 직접 사용하고 있으며, 특히 롯데호텔 울산의 경우 태양광 발전 사업자로 REC(신재생 에너지인증서)를 자가소비할 계획입니다.

둘째, 일하기 좋은 기업(GPTW)에의 지향입니다.

롯데호텔앤리조트는 2022년 인권경영 체계를 구축하고 세부 정책을 수립하였습니다. 2023년부터는 임직원을 대상으로 인권 서베이 및 개별 인터뷰를 진행하고 개선점을 파악해 나가고 있습니다. 앞으로도 매년 인권영향평가를 통해 인권 침해 요소를

적극적으로 제거하고, 발생 가능한 문제들도 미연에 방지해 나가도록 하겠습니다.

셋째, 지역사회 참여(Community Engagement)에의 지향입니다.

롯데호텔앤리조트는 전국의 사업장이 위치한 지역의 고민을 함께하겠습니다. 지역 대학교와 산학 협력 활동을 통해 인재를 개발하고, 일자리 창출에 힘쓰는 한편, 청년예술인 지원사업인 '엘뮤즈', 호텔리어를 꿈꾸는 청년들을 위한 교육 프로그램인 '호텔 메이커 프로젝트' 등 지역 청년 지원도 지속해 나가겠습니다.

롯데호텔앤리조트는 지난 50년간 받은 사랑을, 가치 있는 활동들로 돌려드릴 수 있도록 고민하고 힘쓰는 50년으로 일구어 나가겠습니다. 롯데호텔앤리조트의 지속가능한 여정을 위한 한 걸음 한 걸음에 애정과 관심을 부탁드립니다, 우리의 임직원, 고객, 지역 사회의 모든 구성원분들의 건강과 안녕을 기원합니다.

감사합니다.



(주)호텔롯데 롯데호텔앤리조트 대표이사 김태홍

롯데면세점은 미래 세대를 위해 끊임없이 고민하고,
'가장 신뢰받는 여행파트너'가 될 수 있도록 모든 임직원과 함께 최선을 다하겠습니다.

(주)호텔롯데 롯데면세점

팬데믹을 지나 엔데믹으로 접어든 상황 속에서도 인류를 위협하는 기후 위기와 글로벌 공급망의 급격한 변화로 인한 리스크는 여전히 상존하고 있습니다.

롯데면세점은 ESG경영 가치를 최우선으로 두고 기민하게 위기를 극복해 나가고, 기업의 지속가능한 성장을 실현하기 위해 노력하고 있습니다.

롯데면세점은 친환경경영 의지를 담아 'Duty 4 Earth' 슬로건을 공표하고 지속가능한 여행을 만들어 나가고 있습니다. 2021년 통합물류센터 태양광 발전설비 구축을 시작으로 보세운송 전기 차량 도입 및 충전소 설치, 친환경 포장재 전환 등 국내 면세업계 최초로 친환경 물류 인프라를 완성하며 탄소중립을 실천하고 있습니다.

사회적 책임 이행을 위해 인권경영을 강화하고, 청년기업 지원활동 '스타트업스', 지역사회 소상공인을 돕는 '치어럽스' 등을 통해 상생 가치를 추구하고 있습니다. 고객 서비스와 안전 확보, 파트너사와 동반성장을 위한 실효성 있는 과제를 지속적으로 발굴하고 단계적으로 실행하고 있습니다.

또한 경영위원회 운영으로 투명 경영을 내재화하고 건강한 기업 문화를 창조하기 위해 노력하고 있습니다. 이러한 노력을 기반으로 롯데면세점은 부패방지 경영시스템(ISO37001) 인증, 컴플라이언스

경영시스템(ISO37301) 인증을 추진함으로써 이해관계자들의 신뢰성을 확보했습니다.

롯데면세점은 앞으로도 기업 지배구조의 투명성을 제고해 기업 가치를 높여겠습니다.

지난 몇 년간 어려운 경영환경에서도 롯데면세점에 아낌없는 성원을 보내주신 모든 이해관계자 여러분께 감사드립니다. 미래 세대를 위해 끊임없이 고민하고, '가장 신뢰받는 여행파트너'가 될 수 있도록 모든 임직원과 함께 최선을 다하겠습니다.

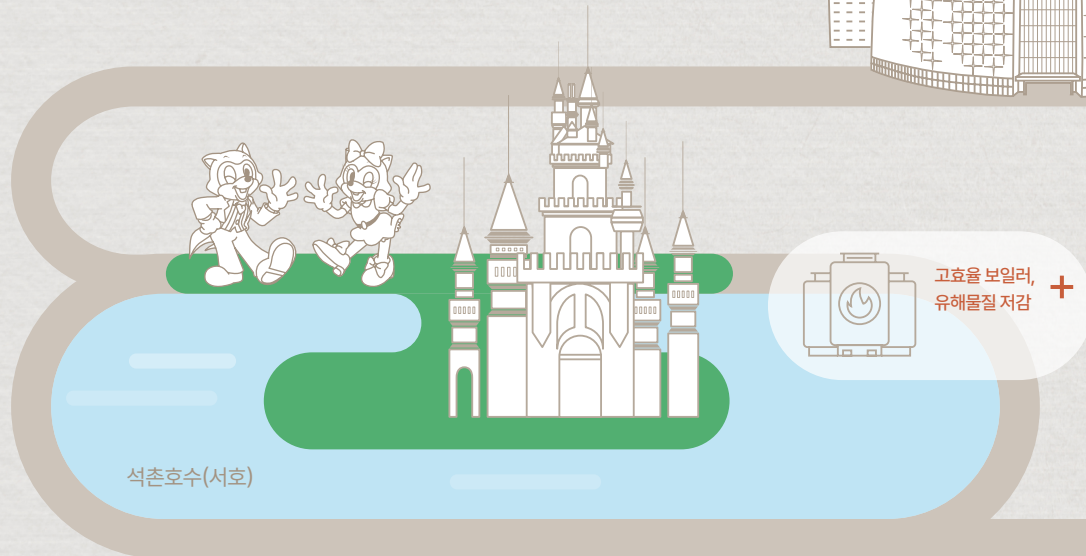
감사합니다.



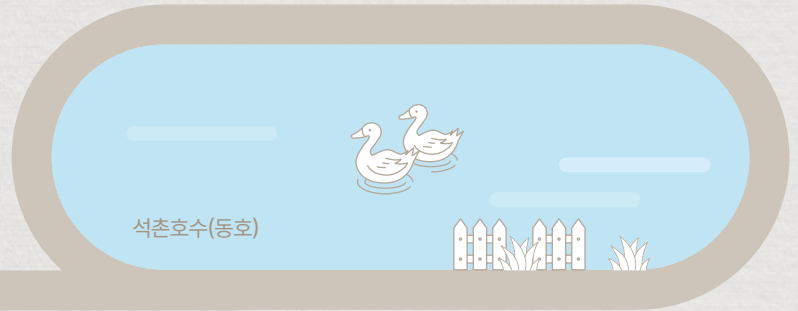
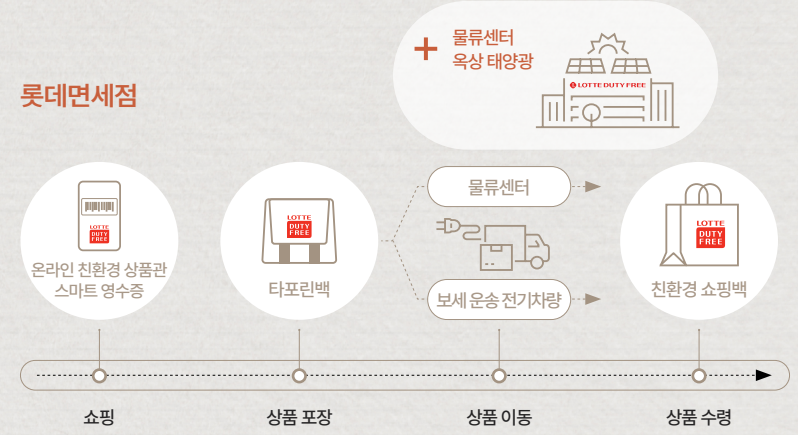
(주)호텔롯데 롯데면세점 대표이사 김주남

2022년 지속가능경영 하이라이트

롯데호텔앤리조트



롯데면세점



롯데월드



PART 1. 기업 개요

OVERVIEW

호텔롯데 소개

- 09 글로벌 네트워크
- 10 법인 50주년 히스토리
- 11 기업 개요 및 지배구조
- 12 비즈니스 모델 및 사업 영역
- 13 이사회 구성 및 운영 현황

지속가능경영체계

- 15 지속가능경영 비전 및 전략체계
- 16 지속가능경영 의사결정 및 실행구조
- 17 지속가능경영 이해관계자 커뮤니케이션



글로벌 네트워크

호텔롯데는 롯데면세점, 롯데호텔앤리조트, 롯데월드 3개 사업부를 중심으로 국내외 각지에서 관광, 서비스 사업의 발전에 기여하며 성장해 온 글로벌 선도 기업입니다. 서울, 부산, 인천, 대전, 제주 등 국내 10개 주요 도시와 지역에 사업장을 운영하고, 미국, 일본, 베트남, 호주, 러시아 등 해외 9개국 23개 도시에 진출하였습니다.

* 국내의 직영, 위탁운영 등 전체 영업장 기준



롯데면세점

국내 (9)

명동본점, 월드타워점, 부산점, 제주점, 인천공항점¹⁾, 김포공항점, 김해공항점, 제주공항점, 인천기내점²⁾

해외 (14)

동경긴자점, 간사이공항점, 광공항점, 다낭공항점, 나트랑깜란공항점, 다낭시내점, 브리즈번공항점, 다윈공항점, 멜버른시내점, 시드니시내점, 하노이공항점, 웰링턴공항점, 창이공항점, 멜버른공항점

1) 2023년 6월 30일 영업종료

2) 2022년 12월 제주항공과의 기내 면세 위탁운영 계약 체결에 따른 사업장

롯데호텔앤리조트

국내 (23)

시그니엘	서울, 부산
롯데호텔	서울, 월드, 부산, 제주, 울산
L7	명동, 강남, 홍대
롯데시티호텔	마포, 김포공항, 구로, 명동, 대전, 울산, 제주
리조트	부여, 속초, 제주 아트빌라스, 백제문화단지
스카이힐CC	부여, 제주

해외 (12)

롯데호텔	뉴욕, 시애틀, 광, 모스크바, 상트페테르부르크, 블라디보스토크, 사마라, 아라리조트, 사이공, 하노이, 양곤
롯데시티호텔	타슈켄트

롯데월드

국내 (8)

롯데월드 어드벤처 서울	롯데월드 어드벤처 부산
롯데워터파크	롯데월드 아쿠아리움
서울스카이	라라키즈 어드벤처 (3)

미주

유럽

아시아/태평양

법인 50주년 히스토리

1973~1999

1973

05.05 호텔롯데 법인 설립

호텔롯데는 업계 최고의 시설과 서비스로
50년 동안 대한민국 관광·문화산업의 발전을 주도



1979

03.10 롯데호텔 서울 오픈

대한민국 관광업계의 새로운 지평

1980

01.21 롯데면세점 명동본점 오픈

국내 최초 종합면세점 오픈,
명품 부티크 개념을 도입한 국내 1호 종합면세점

1989

07.12 롯데월드 어드벤처 오픈

국내 최초 실내 테마파크

1994

03.09 롯데월드 어드벤처, 세계 최대 실내 테마파크
기네스 월드 레코드 등재

2000~2009

2000

10.10 세계 최초 인터넷면세점 오픈

디지털 면세점 업계 선도, 면세 쇼핑의 새로운 영역 개척

2005

04.08 스카이하일 제주CC 오픈

사계절 푸른 잔디를 만끽할 수 있는 명코스 골프장

2006

02.25 롯데면세점 패밀리콘서트 개최

관광 산업 발전과 K-CULTURE 전파

06.01 국내 업계 최초 면세점 전용 통합물류센터 오픈

국내 최대 규모의 물류 인프라를 바탕으로 선진 물류 시스템 구축

2009

04.10 롯데시티호텔 마포 오픈

프리미엄 비즈니스 호텔 브랜드 론칭



2010~2019

2010

09.02 롯데리조트 부여 오픈

호텔앤리조트의 1호 테마리조트

09.13 롯데호텔 모스크바 개관

해외에 직접 진출한 대한민국 최초의 호텔 브랜드

2012

01.31 롯데면세점 자카르타공항점 오픈

국내 면세 업계 최초 해외 진출

2014

05.30 롯데워터파크 오픈

폴리네시아 테마의 영남권 최대 규모 워터파크

10.16 롯데월드 아쿠아리움 오픈

차별화된 체험 교육 프로그램, 각종 연구 활동 진행

2016

01.12 L7 명동 오픈

라이프스타일 호텔 브랜드 론칭

2017

04.03 시그니엘 서울 오픈

6성급 호텔 브랜드 론칭

04.03 롯데월드 서울스카이 오픈

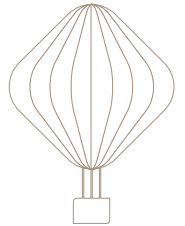
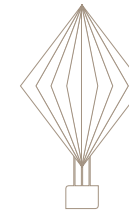
대한민국 대표 초고층 랜드마크

2020~2023

2022

03.31 롯데월드 어드벤처 부산 오픈

부산 대표 문화관광의 아이콘



HOTEL LOTTE
SINCE 1973 | 50th Anniversary



기업 개요 및 지배구조

기업 개요

회사명	(주)호텔롯데
본사 주소	서울시 중구 을지로 30
설립일	1973년 5월 5일
대표이사	최홍훈, 김태홍, 김주남
신용등급	AA- 무보증 사채 / A1 기업어음(CP) 한국신용평가 / 나이스신용평가 / 한국기업평가 (2023.01.12)

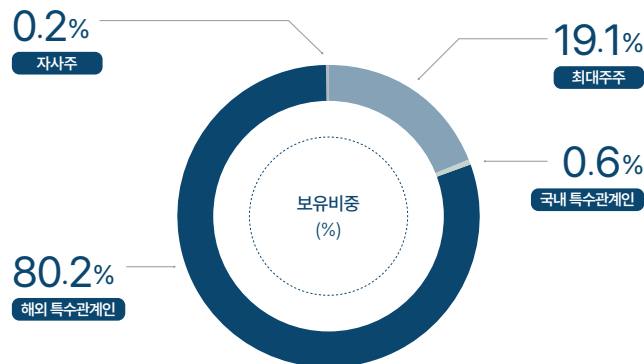
비전

Expand Your Experience

당신의 경험을 확대하라

소유권 및 법적 형식

독점규제 및 공정거래에 관한 법률상 롯데 기업집단에 속한 계열회사



* 2022년 12월 말 기준

호텔롯데는 호텔, 면세점, 테마파크, 리조트, 골프장 사업을 중심으로 끊임없이 성장하고 있는 글로벌 관광 서비스 기업입니다.

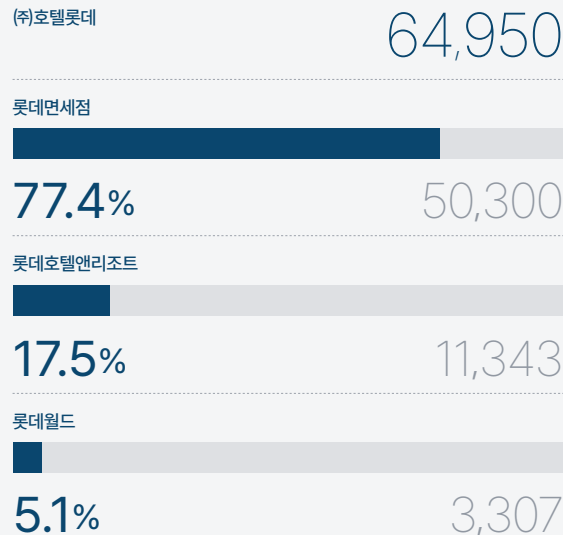
롯데면세점은 국내에서 가장 많은 지점과 인터넷 면세점을 갖춘 대한민국 대표 면세점이자 트레블리테일 글로벌 브랜드입니다.

롯데호텔앤리조트는 아시아를 넘어 세계로 뻗어나가는 글로벌 호텔 그룹입니다. 전 세계 어디에서나 품격있는 서비스와 시설로 고객에게 깊은 감동을 선사합니다.

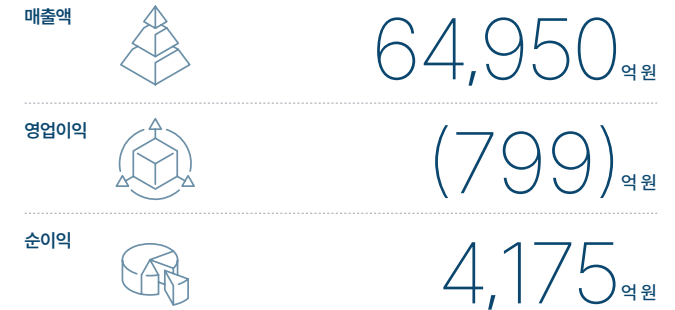
롯데월드는 테마파크, 워터파크, 전망대, 아쿠아리움 사업을 넘어 온라인 및 해외 사업까지 그 영역을 확장해나가며 '글로벌 온·오프라인 엔터테인먼트 기업'으로 거듭나고 있습니다.

2022 사업부별 매출 현황

(단위: 억 원)



2022 재무성과



* 연결 재무제표 기준

2022 임직원 현황

(단위: 명)



* 등기임원 및 연결대상 회사를 제외한 본사 전일제 근로자 기준

비즈니스 모델 및 사업 영역

롯데면세점

롯데면세점은 국내·외 오프라인 면세점 및 온라인 면세점을 통해 다양한 상품을 제공하며, 내수통관(LUXEMALL), 해외직구물(LDF BUY) 등 신 사업을 개척해 나가고 있습니다. 뿐만 아니라 한류스타와 문화 관광 콘텐츠를 결합한 마케팅 활동을 통해 한국 관광산업 발전 및 문화 콘텐츠 확산에 기여하고 있습니다.



롯데면세점은 1980년 1월 서울 명동본점 오픈을 시작으로 월드타워점, 인천공항점, 김포공항점, 김해공항점, 부산점, 제주점 등 국내 지점과 괌, 일본, 베트남, 호주, 뉴질랜드, 싱가포르 등에 해외 지점을 운영하고 있습니다.

또한 인터넷면세점에서 다국어 서비스를 제공하는 등 온·오프라인을 넘나들며 최고의 상품과 서비스를 제공합니다.

롯데면세점은 안락한 쇼핑공간과 실속 있는 할인행사 및 다양한 이벤트로 고객 만족을 위해 항상 노력하고 있으며, 세계 면세업계를 선도하는 글로벌 NO.1 면세점으로 힘차게 도약하고 있습니다.

롯데호텔앤리조트*

롯데호텔앤리조트는 여행·관광·레저의 핵심이 되는 호텔, 리조트, 골프장 운영을 통해 다양한 니즈를 가진 고객에게 고품격 서비스와 다채로운 경험을 선사하고 있습니다. 지속적인 시설 개선과 새로운 시도를 통해 내실 있는 성장을 모색하고 있습니다.



롯데호텔앤리조트는 최상급 브랜드 '시그니엘'부터 대표 브랜드 '롯데호텔', 프리미엄 비즈니스 호텔 '롯데시티호텔', 트렌디한 라이프스타일 호텔 브랜드 'L7', 테마 휴양 브랜드 '롯데리조트', 시니어 레지던스 전문 브랜드 'VL'까지 폭넓은 스펙트럼의 브랜드를 운영하고 있습니다.

또한 자연과 즐거움이 어우러진 전국 각지의 명소에 골프장을 운영하면서 여가활동과 휴양에 최적화된 공간과 서비스를 제공하고 있습니다.

* '23.01.01부 호텔·리조트 사업부 통합

롯데월드

롯데월드는 테마파크, 아쿠아리움, 전망대, 워터파크 등을 성공적으로 운영하며 많은 방문객들에게 소중한 추억을 선사하고 있습니다. 파크 내외 확장 및 다각적인 사업 확장을 통해 꾸준한 성장을 추구하고 있으며, 고객에게 즐겁고 특별한 경험을 제공하고 있습니다.

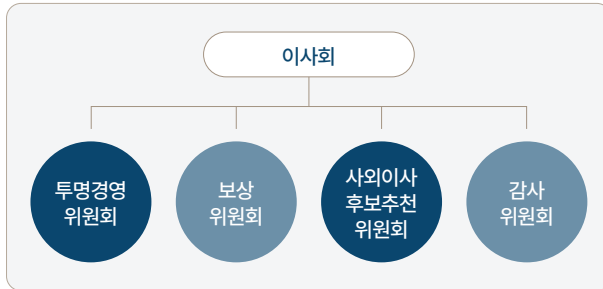


롯데월드는 테마파크, 아쿠아리움, 전망대 등 관광·레저 산업부터 디지털 콘텐츠 영역까지 총망라하는 온·오프라인 테마 엔터테인먼트 기업입니다.

테마파크를 비롯한 오프라인 기반 중심 사업에서 이제는 온라인 콘텐츠와 해외 사업까지 그 영역을 확장해나가고 있는 롯데월드는 명실상부 온·오프라인 테마 엔터테인먼트 기업으로서의 입지를 굳건히 다져나가고 있습니다.

이사회 구성 및 운영 현황

이사회 구조



이사회 소위원회

구분	역할	권한
투명경영 위원회	계열회사 및 특수관계인과의 거래에 대한 회사의 내부통제 강화	① 내부거래에 대한 심사 및 승인 ② 필요시 관련 사업의 주요 내용, 계약방식 및 거래상대방의 선정기준, 세부거래 조건 등 관련 자료의 제출 및 보고를 회사에 요청
보상위원회	임원의 보수를 보상위원회를 통해 결정함으로써, 경영투명성 및 컴플라이언스 강화	① 주주총회에 제출할 등기이사 보수의 한도 ② 등기이사의 개별 보수 승인 (성과급 포함) ③ 기타 이사회에서 위임한 사항
사외이사후보 추천위원회	최적의 사외이사를 추천함으로써 기업지배구조 개선 및 이사회역역 강화, 사외이사 후보의 공정한 선임을 통한 경영투명성 제고	주주총회에서 선임할 사외이사 후보 추천
감사위원회	내부통제 정책 및 제도의 적정성과 효과성에 대하여 독립적이고 객관적인 평가수행	① 재무제표 등 회계관련 서류 및 회계법인의 감사절차와 감사 결과 검토 ② 내부회계 관리제도 운영실태 검토 ③ 수시감사 및 정기감사 실시

이사회 운영 / 대표이사 선임

호텔롯데는 이사회를 중심으로 한 책임경영을 실천하고 있습니다. 이사회는 법령 또는 정관에서 정한 사항, 주주총회로부터 위임 받은 사항, 회사 경영의 기본방침 및 업무집행에 관한 주요사항을 심의 결정합니다. 관련하여 정관, 이사회 규정을 두고 있으며, 이사회 권한과 책임, 운영 절차 등을 구체적으로 규정한 이사회 운영규정을 마련하였습니다.

당사는 정관에 따라 대표이사를 이사회 의장으로 정하고 있습니다. 의사결정의 효율성을 향상시키기 위해 사내이사인 대표이사가 이사회 의장을 겸직합니다. 대표이사 후보자는 이사회 및 사외이사후보추천위원회가 선정하여 주주총회에서 최종 확정합니다. 또한 이사회 규정에 따라 분기 1회 이상 정기 이사회를 개최하며, 사안에 따라 수시로 임시이사회를 개최합니다.

이사회 전문성

호텔롯데는 기업 경영 전문가인 사내이사과 재무, 법률, 경영 전문가, 산업 관련 이력을 가진 사외이사로 이사회를 구성하고 있습니다. 이사회 전문성 및 공정성을 높이기 위해 감사위원회 및 이사회 내에 투명경영위원회, 사외이사 후보 추천위원회, 보상위원회 등 4개 전문위원회를 운영하고 있습니다.

또한 회사 내 지원조직은 사외이사가 이사회 및 이사회 내 위원회에서 전문적인 직무수행이 가능하도록 보조하고 있습니다. 이사회 및 위원회 개최전에 해당 안건 내용을 충분히 검토할 수 있도록 사전에 자료를 제공하고 필요시 별도의 설명회를 개최하고 있으며, 기타 사내 주요현안에 대해서도 수시로 정보를 제공하고 있습니다.

이에 더하여 회사는 감사위원회의 위원들에게 내부회계관리제도 점검 결과, 재무제표 보고, 회계감사 결과 등을 충실히 제공하고 있으며, 준법지원인을 선임하고 있습니다. 준법지원인은 준법통제기준의 자격요건에 해당하면서 실무에 대한 충분한 지식과 경험을 갖춘 사람 중 이사회 결의를 통하여 선임하며, 준법통제와 관련된 중요한 사항을 이사회에 보고합니다.

이사회 보수정책 및 결정 절차

정관에 따라 이사의 보수는 지급 여력과 업계 보수 수준, 보상경쟁력, 기여도 등을 고려하여 설정하며, 주주총회 결의로 정합니다.

임원은 이사회 결의에 따라 규정한 기본연봉과 변동급(성과급)을 지급받으며, 이사회는 미등기임원 전원의 당해 연도 보수 한도를 정하여 승인하고 이사회가 승인한 한도 내에서 대표이사가 개별보수를 조정할 수 있습니다. 변동급과 연동되는 임원 평가에 대해서는 ESG 평가지표와 같이 지속가능경영 관련 요소를 일부 포함할 수 있습니다.

단, 대표이사의 총보수에 대해서는 보상위원회에서 직접 심의하고 이사회에서 결정합니다. 또한, 보상위원회는 주주총회에 제출할 임원의 보수 한도를 결의하며, 등기이사의 개별보수(성과급 포함) 승인 및 미등기 임원의 총보수 한도를 의결합니다. 이사의 퇴직금 지급은 주주총회 결의를 거친 임원퇴직금지규정에 의합니다.

이사회 이해상충 예방 및 완화

이사회가 이해상충을 예방·완화하는 프로세스는 다음과 같습니다. 계열회사 및 특수관계인과의 거래에 대한 회사의 내부통제를 강화하기 위해 이사회 내 투명경영위원회를 운영하며, 내부거래에 대한 심사 및 승인, 안전성을 위해 필요한 경우 관련 사업의 주요 내용, 계약 방식, 거래상대방의 선정기준, 세부 거래 조건 등 관련 자료의 매출 및 보고를 회사에 요청합니다.

이사회 구성 및 운영 현황

이사회 다양성·독립성

이사의 구성원은 다양성과 독립성을 원칙으로 선임하고 있습니다. 이사는 주주총회에서 선임하며, 주주총회에서 선임할 이사 후보자는 이사회 및 사외이사후보추천위원회가 선정하여 주주총회에 제출할 의안으로 확정합니다.

먼저 이사진의 구성에 있어서 성별, 출신 지역 등의 특정 요인에 제한을 두지 않습니다. 이를 통해 이사회에서 다양한 관점을 바탕으로 경영 감독 기능을 수행할 수 있도록 하였습니다. 아울러 이사 후보 선임 과정에서의 독립성을 보장하기 위해 사외이사후보추천위원회를 운영합니다. 사외이사후보추천위원회는 사외이사 2인과 사내이사 1인으로 구성하고 있습니다.

감사위원회 위원은 전원 주주총회의 결의로 선임한 이사회 임원으로 구성하고 있으며, 경영층이 채택한 내부통제 정책 및 제도의 적정성과 효과성에 대하여 독립적이고 객관적인 평가를 수행하고 있습니다.

감사위원회의 감사업무 수행은 회계감사를 위해 재무제표 등 회계관련 서류 및 회계법인의 감사절차와 감사결과를 검토하고, 신뢰할 수 있는 회계정보의 작성 및 공시를 위하여 설치한 내부회계 관리제도의 운영실태를 내부회계 관리자로부터 보고받고 이를 검토하는 과정을 포함합니다.

또한 수시감사 및 정기감사를 통해 재무제표 등과 기업 제반 현황에 대한 감사를 실시합니다. 감사위원회 인원은 독립성을 위해 사외이사 3명으로 구성하며, 연 4~5회 수준으로 수시감사 및 정기감사를 실시합니다.

이사회 지속가능경영 리더십

이사회는 지속가능경영의 최종 의사결정기구로 지속가능경영 관련 원칙/규정, 지속가능성 중대 이슈 및 이슈의 우선순위 결정, 중대 이슈와 관련된 영향/기회/위험 관련 주요 의사결정의 책임과 권한을 수행하고 있습니다.

사외이사들은 사내이사 및 경영진이 재무 성과와 더불어 환경과 사회 성과 또한 중요하게 추구하고 관리할 수 있도록 의견을 제시하고 있습니다.

이사회 인원구성

구분	성명	직책 및 위원회 활동	전문분야	주요경력	임기	성별	출생년월
사내	최홍훈	대표이사, 이사회 의장	경영	前 (주)호텔롯데 월드사업부 영업본부장 現 (주)호텔롯데 월드사업부 대표이사	2020.01.30 ~ 2025.03.25 (재선임)	남	1962.05
사내	김태홍	대표이사	경영	前 (주)호텔롯데 국내리조트 & CL본부장 現 (주)호텔롯데 호텔사업부 대표이사	2023.08.17 ~ 2026.03.25	남	1967.08
사내	김주남	대표이사	경영	前 (주)호텔롯데 면세사업부 한국사업본부장 現 (주)호텔롯데 면세사업부 대표이사	2023.01.26 ~ 2025.03.25	남	1969.10
사내	신성빈	사내이사	경영	前 (주)우리홈쇼핑 마케팅본부장 現 롯데 호텔군HQ 경영전략본부장	2023.03.30 ~ 2025.03.25	남	1971.08
사내	한경완	사내이사	경영	現 롯데 호텔군HQ 재무혁신본부장	2022.10.13 ~ 2025.03.25	남	1971.01
사외	신현한	감사위원장, 사외이사후보추천위원	경제/금융/ 경영	前 한국경영학회 상임이사 現 연세대학교 경영대학 교수	2020.03.27 ~ 2024.03.25 (재선임)	남	1965.02
사외	유선종	투명경영위원, 보상위원	부동산/ 감정평가	前 한국감정원 비상임이사 現 건국대학교 부동산대학원장	2021.03.26 ~ 2025.03.25 (재선임)	남	1966.06
사외	이영주	감사위원, 투명경영위원장	법률	前 사업연수원 부원장, 검찰정 검사장 現 경기도 사회적경제지원 이사장	2021.03.26 ~ 2025.03.25 (재선임)	여	1967.02
사외	최영현	감사위원, 투명경영위원, 보상위원	국정 경험	前 보건복지부 정책관, 대통령실 보건복지비서관 現 한국신약개발연구조합 신약혁신정책연구센터 회장	2021.03.26 ~ 2025.03.25 (재선임)	남	1961.04
비상임	김승욱	기타비상무이사	재무/회계	現 롯데지주 ESG경영혁신실 전략팀장	2021.03.26 ~ 2025.03.25 (재선임)	남	1974.05

* 2023년 8월 기준

2022년 이사회 주요 의결사항

개최일자	의안내용	출석/ 정원
2022.01.21	대표이사 선임의 건	11/11
2022.02.10	보상위원회 결과 보고의 건 / 정기주주총회 개최의 건	11/11
2022.03.10	2021년 재무제표 승인의 건 / 보상위원회 및 임원보수규정 개정의 건	11/11
2022.03.25	준법지원인 활동 보고의 건 / 보상위원회 결과 보고의 건 / 대표이사 선임의 건 / 투명경영위원회 규정 개정의 건 / 준법통제기준 개정의 건	10/11
2022.06.08	임시주주총회 개최의 건	10/11
2022.08.08	준법지원인 선임의 건	10/11
2022.09.14	임원 인사 보고의 건 / 임시주주총회 개최의 건 / 사내이사 겸임 승인의 건	9/10
2022.12.15	임원 인사발령 보고의 건	10/11

지속가능경영 비전 및 전략체계

목적

Making a Sustainable Journey

지속가능한 여정을 만들어가다

2025 비전

글로벌 Top 수준의 지속가능경영체계를 갖춘 기업

2025 핵심 목표

Environment

2025년 환경경영시스템 도입 완료
ISO14001 인증, CDP 보고서 발간

Social

2025년 글로벌 동종업계 최고수준 일하기 좋은 일터 달성
GPTW 지수 확보

Customer Value

2025년 동종업계 중 지속가능한 상품과 서비스를
가장 많이 제공하는 기업

영역별 우선과제*

EMS*

- 국내 전 사업장 ISO14001 인증 완료

온실가스

- 국내 전 사업장 GHG 인벤토리 구축
- 에너지 효율화 : +10%
- 신재생 발전량 : 2배 확대
- 친환경운송수단 : 2배 확대

폐기물

- 폐기물 인벤토리 구축
- 폐기물 분리수거, 재활용 : +20%
- 음식 폐기물 : -10%

자원

- 물 사용 절감 : -5%
- 지속가능인증, 재생자원 사용 : +10%

일하기좋은 직장 & DEI

- 직장만족도(GPTW) 조사 정착
- 비정규직, 파트너사 구성원 처우/복지개선 : 연간 10건 이상
- 장애인 고용확대

상생협력

- 책임 있는 구매 & 생산원칙 제정 및 계약 적용
- 파트너사 ESG 확산 프로그램 정착
- 상생협력 평가지수 측정 및 개선

사회공헌

- 미래 일자리 : 청소년/청년 직업교육 1.5배 확대
- 생태계보호 : 환경사회공헌 2배 확대
- 긴급/재난구호 : 긴급지원시스템 구축/실행

지속가능한 환대

- 지속가능인증 상품 :+10%
- 지속가능서비스 선택제 시행 및 정착
- UD/US 제공원칙 제정 및 주요 사업장 인증

지속가능한 즐거움

- 고객 쓰레기 분리배출 시설 설치 100%
- 지속가능한 호텔, 리조트, 테마파크 스탠다드 제시, 자체 인증 제도 시행

거버넌스(Governance)

이사회 지속가능경영 리더십 강화

이사회 지속가능경영 적극 관여, 이사회 지속가능경영 전문성 제고, 지배구조관련 정보 투명공개

기본 가치

인권 존중

인권경영체계 구축 및 가치사슬 전체의 인권 존중 실현 - 인권영향평가 시행

운영 원칙

지속가능경영 실행체계 구축 및 내재화

준법경영, 윤리경영, 투명경영, 사업장 안전, 구성원 역량강화, 이해관계자 소통과 참여, 개인정보보호

* 목표 및 과제는 국내 우선 사업장을 대상으로 하며, 향후 글로벌 확대 예정

* 영역별 우선과제는 2022년 대비 2025년 성과 (단, 신재생 발전량에 한하여 2021년 대비 2025년 성과)

* EMS(Environment Management System): 환경경영시스템

지속가능경영 의사결정 및 실행구조

이사회 역할과 책임

호텔롯데의 최고 의사결정기구인 이사회는 회사의 지속성장을 위한 중대한 의사결정 및 책임을 지고 있습니다. 이사회에서는 지속가능경영과 관련된 주요 현황과 계획에 대한 보고를 받고, 투자 등의 승인 필요 사안에 대해 의결을 하고 있습니다.

이사회는 분기별 1회의 정기회의와 사안이 있을 때 개최하는 수시회의를 통해 지속가능경영 이슈에 대해 관리감독하고, 의사결정을 진행합니다. 2023년에는 지속가능경영 통합 원칙 수립 안건에 대해 의결하였으며, 중대 이슈 선정, 지속가능성 보고서 발간 등에 대한 의결을 이사회에서 진행하였습니다.

ESG 위원회 역할과 책임

호텔롯데는 지속가능경영을 적극적으로 실행하기 위해 중대 이슈와 관련된 경제/환경/사회의 영향 및 위기와 기회를 기업경영 차원에서 협의하는 ESG 위원회를 각 사업부(면세점, 호텔앤리조트, 월드)별로 운영하고 있습니다.

각 사업부의 ESG 위원회의 의장은 사업부 대표이며 주요 경영진이 위원회의 위원으로 참여하고 있습니다. 각 사업부 ESG 위원회는 지속가능성 이슈와 관련하여 각 사업부별 ESG 실무협의체에서 논의하고 보고 및 상정한 안건에 대해 경영진 차원의 의사결정을 합니다. 각 사업부 ESG 위원회의 의사결정 내용 중 중요한 사항은 대표이사 및 이사회에 보고됩니다.

ESG 실무협의체 역할과 책임

지속가능경영의 현장 실행력을 높이기 위해 각 사업부별 실무부서 책임자 및 담당자로 구성된 ESG 실무협의체가 구성되어 있습니다. 각 사업부의 ESG 실무협의체는 지속가능성 중대 이슈를 비롯하여 지속가능경영 전반의 실무 이슈를 다루며, 실무 현장에서 지속가능경영이 적극적으로 실행될 수 있도록 현장 실무자들의 아이디어와 의견, 고충사항을 제시하고 개선 및 실행 방안과 부서간 협업을 논의합니다. ESG 실무협의체에서 논의된 내용은 각 사업부의 ESG 위원회에 보고합니다.

지속가능경영 의사결정 및 중대이슈 관리 구조



실무부서 역할과 책임

분야	유관 부서
ESG 전반, 주요 이슈 대응	ESG 전담 부서
안전 보건	안전관리/환경안전/안전경영 부서
준법 윤리	컴플라이언스/윤리경영 부서
인권	인사/조직문화혁신/기업문화 부서
자원절약	Engineering/SCM/지원 부서
지속가능한 상품과 서비스 제공	구매/상품전략/SCM/통합MD 부서
고객 개인정보 보호	정보보안/개인정보보호 부서
온실가스 저감	Engineering/환경안전/안전경영 부서
지원	회계/재무/기획/운영/커뮤니케이션 부서

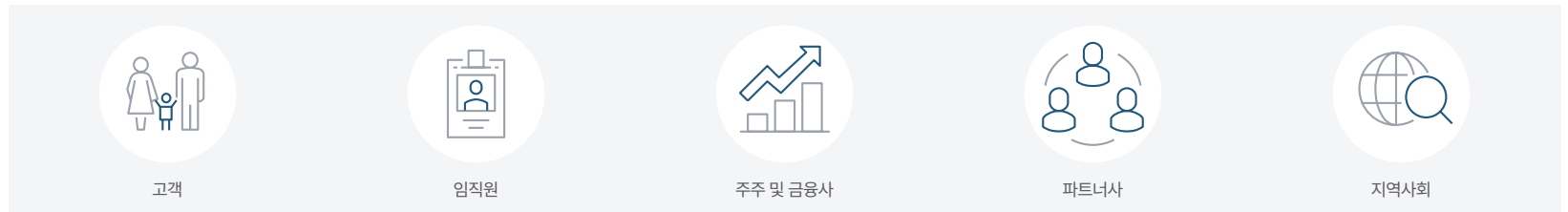
지속가능경영 통합 원칙

호텔롯데는 모든 이해관계자와 함께 지속가능경영을 실천하겠다는 의지를 담아 지속가능경영 통합 원칙을 제정하였습니다. 2023년 2월 이사회 최종 승인을 받았으며, 현재 전사 사규화 및 교육을 통해 내재화에 힘쓰고 있습니다.

[지속가능경영 통합 원칙 링크](#)

지속가능경영 이해관계자 커뮤니케이션

호텔롯데는 가치사슬 전 영역에 걸쳐 지속가능경영을 실행하기 위해 고객, 임직원, 주주 및 금융사, 파트너사(협력업체), 지역사회를 주요 이해관계자로 인식하고 있습니다. 지속가능경영은 기업 자체의 노력과 역량으로만 달성되는 것이 아니라 기업과 이해와 영향을 주고 받는 모든 이해관계자가 같은 목적과 목표를 가지고 힘을 합칠 때 달성 가능합니다. 따라서 호텔롯데는 이해관계자들과 함께 지속가능경영 중대 이슈를 선정하고 있으며, 선정된 주요 이슈가 어떻게 구체적으로 기업의 비즈니스 목표로 실행되는지 그 과정과 성과를 다양한 소통 채널을 통해 공개하고 있습니다.



이해관계자 식별 방식	고객	임직원	주주 및 금융사	파트너사	지역사회
이해관계자 식별 방식	<ul style="list-style-type: none"> · 방문 고객 · 온라인 구매 고객 	<ul style="list-style-type: none"> · 기간의 정함이 없는 근로자 · 기간제 근로자 	<ul style="list-style-type: none"> · 주주 · 은행 · 신용평가사 	<ul style="list-style-type: none"> · 공급망 · 용역 도급사 · 판촉사원 	<ul style="list-style-type: none"> · 지자체 · 협회 · 시민단체
참여 목적	<ul style="list-style-type: none"> · 서비스 수준 향상 · 안전 강화 	<ul style="list-style-type: none"> · 성과평가 및 보상 · 고충처리 · 복리후생 · 역량강화 	<ul style="list-style-type: none"> · 금융거래(대출 등) · 기업가치 제고 	<ul style="list-style-type: none"> · 상생협력 · 공정거래 · 투명거래 	<ul style="list-style-type: none"> · 지역사회 소통 · 사회공헌 활동
주요 소통 채널	<ul style="list-style-type: none"> · 고객의 소리 · 홈페이지 · 상담센터 · 서베이 	<ul style="list-style-type: none"> · 노동조합 · 윤리경영 제보채널 · 직원 간담회 · 인권영향평가 · 만족도 조사 	<ul style="list-style-type: none"> · 사업보고서 · 지속가능성 보고서 	<ul style="list-style-type: none"> · 파트너사 간담회 · 홈페이지 · 서베이 	<ul style="list-style-type: none"> · 지역 간담회 · CSV 부서 활동

PART 2. 지속가능성 중대 이슈 및 대응

SUSTAINABLE JOURNEY

- 19 중대 이슈 도출 절차
- 20 사업장 안전 및 보건관리 강화 & 시설 내 고객안전 강화
- 22 준법·윤리경영 실천 강화 & 리스크 예방 및 관리
- 24 인권경영 실천 & 구성원 차별금지 및 다양성 존중
- 28 자원절약 및 폐기물 감축
- 31 지속가능한 상품과 서비스 제공 확대
- 33 고객 개인정보 보호
- 35 온실가스 저감



중대 이슈 도출 절차

호텔롯데는 지속가능경영 비전과 목적 달성을 위해 가장 우선적으로 집중해야 할 중대 이슈를 선정했습니다. 지속가능경영 중대 이슈는 GRI Standards 2021이 제시한 중대 이슈 도출 절차에 따라 총 5단계 과정을 거쳤습니다. 1단계는 호텔롯데가 경제, 사회, 환경적 측면에서 가장 큰 영향을 주는 이슈를 선택하기 위해 이슈 풀(pool)을 구성했습니다. 이슈 풀은 지속가능경영과 관련된 글로벌 가이드 라인 및 UN, OECD, EU 등 국제기구가 최근 제시하고 있는 지속가능성 관련 중요 이슈, 지속가능성을 전문적으로 다루는 글로벌 보고서 및 언론 보도, 호텔/리조트/면세점/테마파크 등 동종업계 글로벌 선두기업 지속가능성 보고서 등을 참조하여 총 23개 이슈를 도출했습니다. 2단계는 호텔롯데의 이해관계자들의 지속가능성 이슈에 대한 관심도를 알아보기 위해 서베이를 진행했습니다. 3단계는 이해관계자 서베이 결과를 참조하여 이슈별 관련 실무자들이 호텔롯데의 비즈니스와 이슈가 주고 받는 영향(In ↔ Out, 재무/비재무, 위기/기회)에 대한 분석을 진행했습니다. 4단계는 경영진이 이해관계자 서베이 결과와 실무부서의 분석자료를 종합하여 중대 이슈의 적합성과 우선순위를 협의했습니다. 5단계는 경영진이 협의한 결과를 이사회에 보고하고 중대 이슈와 우선 순위를 최종 결정했습니다.

중대 이슈 선정 절차

STEP 1

이슈 풀(Pool) 구성

- UN SDGs, GRI Standards, SASB, ISO26000 등 글로벌 가이드라인
- UN, OECD, EU 등 국제기구 제기 이슈
- 2022 Globe Scan Report, MSCI, S&P, IMD 등 지속가능성 전문 글로벌 보고서 및 언론 보도
- 호텔/리조트/면세점/테마파크 글로벌 선두기업 지속가능성 보고서

STEP 2

이해관계자 관심도 서베이

- 총 1,233명 참여
- 핵심 이해관계자 : 고객 764명, 임직원 303명
- 직접 이해관계자 : 파트너사 84명
- 간접 이해관계자 : 타사 ESG 실무자 77명, 지역사회협력 5명

STEP 3

이슈 영향도 분석

이슈별 관련 실무부서 + ESG팀 + 외부 전문가

- IN ↔ OUT 분석 : 비즈니스와 주고 받는 영향관계 분석
- 재무, 비재무 기회 및 위기분석
- 비즈니스 재무, 비재무 영역별 기회와 위기분석

STEP 4

경영진 협의

최고 경영자 및 주요 임원 협의 : 이슈 적합성, 우선 순위

- 이해관계자 서베이 결과
- + 실무부서 이슈 영향도 분석 결과 참조

STEP 5

이사회 보고 및 승인

이사회 보고 및 승인 : 이슈 적합성, 우선 순위

- 이해관계자 서베이 결과
- + 실무부서 이슈 영향도 분석 결과 + 경영진 협의 참조

STEP 6

환경(7)

온실가스 배출 저감, 생태계 보호 및 생물 다양성 보존, 자원 절약 및 폐기물 감축, 환경경영 시스템 구축 및 실행, 지속가능한 원재료 및 재생자원 사용 확대, 신재생에너지 이용 확대, 물 절약 및 효율적인 수자원 관리

STEP 7

사회(6)

사업장 안전 및 보건 관리 강화, 인권경영 실천, 구성원 차별 금지 및 다양성 존중, 구성원의 역량강화, 협력업체 상생 등 공급망 ESG 확산, 지역사회 발전 기여 등 사회공헌 활성화

STEP 8

거버넌스(5)

준법·윤리경영 실천 강화, 리스크 예방 및 관리, 이해관계자 소통과 지속가능경영 참여 활성화, 지속가능경영과 비즈니스 전략의 통합, 지속가능경영 거버넌스 체계 및 리더십 강화

STEP 9

고객가치(5)

개인정보 보호, 시설 내 고객 안전 강화, 지속가능한 상품과 서비스 제공 확대, 유니버설 디자인 적용, 지속가능성 관련 고객 인식제고 및 활동 추진

호텔롯데 지속가능성 중대 이슈 도출 결과

순위	영역	이슈	관련 GRI 주제	보고 페이지
1	사회 + 고객가치	사업장 안전 및 보건 관리 강화 & 시설 내 고객 안전 강화	403	20~21p
2	거버넌스	준법·윤리경영 실천 강화 & 리스크 예방 및 관리	205	22~23p
3	사회	인권경영 실천 & 구성원 차별금지 및 다양성 존중	405	24~27p
4	환경	자원절약 및 폐기물 감축	306	28~30p
5	고객가치	지속가능한 상품과 서비스 제공확대	Non-GRI	31~32p
6	고객가치	고객 개인정보 보호	418	33~34p
7	환경	온실가스 저감	305	35~36p

중대 이슈 | 01 사업장 안전 및 보건 관리 강화 & 시설 내 고객 안전 강화

이슈 개요 및 중요성

사업장 안전 및 보건관리 강화, 시설 내 고객 안전 강화 이슈는 호텔 롯데에서 운영하는 사업장 및 시설 내 안전사고 예방관리에 힘쓰며, 임직원 건강관리 및 고객의 안전, 보건관리를 위해 노력하는 것의 중요성을 말합니다.

사업장과 고객의 안전과 보건을 책임지는 일은 ESG 뿐만 아니라 기업 경영에 있어서도 매우 중요한 이슈입니다. COVID-19를 비롯한 각종 감염병의 확산이 기업 경영에 큰 영향을 미치고, 중대재해 처벌법 등 관련 법과 규제가 강화되고 있습니다. 이러한 변화에 따라 고객의 안전 민감도가 점점 더 높아지고 기업에게 요구하는 안전 경영의 수준이 지속적으로 상승하고 있습니다.

호텔롯데가 지속적으로 사업장 및 시설 내 안전보건 관리의 수준을 높여 고객과 이해관계자 모두의 기대를 충족시킨다면 안전한 사회에 기여할 뿐만 아니라 동종 산업계의 신뢰도 향상과 발전에도 기여할 수 있을 것입니다.

목표와 전략

호텔롯데는 중대재해 제로(Zero)화를 통해 미래가치를 제고한다는 목표를 가지고 있습니다. 이 목표를 실행하기 위해 기업전체의 안전문화를 강화하고 중대재해 감축 로드맵을 추진하고 있습니다.

면세점, 호텔앤리조트, 월드의 지속가능한 경영활동에 안전 및 보건관리가 필수 불가결한 핵심적 요소임을 명확히 인식하고 있으며 철저한 안전보건경영시스템 운영을 그 출발점에 두고 있습니다.

앞으로는 안전보건 체계를 고도화하고 사업 현장을 비롯한 모든 근무지의 위험 요소를 제거하고 안전관리를 강화하여 안전과 보건 관련 리스크를 최소화하겠습니다.

안전 및 보건 원칙, 내규, 정책

호텔롯데는 「지속가능경영 통합 원칙」 내 「안전 및 보건 원칙」을 기반으로 각 사업부별 안전보건경영방침 및 안전보건 관리 규정을 수립 및 관리하고 있습니다. 주요 내용으로는 위험성평가에 관한 규정, 원료제조물 관련 안전보건 관리규정, 공중이용시설 관련 안전보건 관리규정 등이 있습니다.

“호텔롯데는 안전과 건강을 사업장 운영의 최우선 원칙으로 정하고 안전이 보장된 상황에서만 모든 활동이 진행될 수 있도록 합니다.”

지속가능경영 통합 원칙 4. 안전 및 보건 원칙 중

안전 및 보건관리 참여와 대화

호텔롯데는 각 사업부에서 정기적으로 안전 및 보건관리에 대한 참여와 대화의 장을 마련하고 있습니다.

- 산업안전보건위원회
 - 주요 안전관련 활동사항 의결
 - 분기 1회 (노·사 동수 참여) 운영
- * 롯데호텔앤리조트 : 상시근로자수 100인 이상 사업장 대상
- 안전보건협의체
 - 안전 관련 교육 및 중요사항 공유
 - 매월 1회 (파트너사 참여) 운영

임직원 건강 증진 및 지원

호텔롯데는 업무 관련해서 발생할 수 있는 위험을 식별하고 제거하기 위해서 근골격계유해요인조사 및 심리상담을 실시합니다. 뿐만 아니라 임직원들의 전반적인 건강 증진에 도움이 될 수 있는 종합건강검진, 단체상해보험, 독감 예방접종 등의 다양한 프로그램과 지원 제도를 운영하고 있습니다. 또한 인원이 많은 사업장을 중심으로 임직원의 질병, 상해에 대해 즉각적인 처치가 가능하도록 보건실을 운영합니다.

산업안전보건 관련 교육 및 훈련

롯데면세점은 전 영업점에서 분기 1회 비상대피훈련을 실시하고 있습니다. 또한 비상대응 종합훈련의 일환으로 보라매안전체험관 방문을 통한 이론/체험교육을 실시합니다. 이에 더해 온라인 및 대면 법정 안전교육을 실시할 뿐만 아니라 직무관련자 및 대상자에 대해 체크리스트를 통해 직무교육을 진행하고 체계적으로 관리합니다.

롯데호텔앤리조트는 산업안전보건 온라인/모바일 교육을 분기별, 정기교육 및 채용시 교육으로 실시하고 있습니다. 또한 위생안전 교육과 현장 실사 및 검증을 통해 위생안전을 면밀하게 관리하고 있습니다. 이를 바탕으로, ISO22000 식품안전경영시스템을 2012년부터 유지하고 있습니다.

롯데월드는 법정 산업안전보건 교육 외에도 매월 비상모의훈련 등 직무, 시기 별로 필요한 안전 및 보건 교육을 실시하고 있습니다. 또한 빈틈찾기의 날을 운영함으로써 임직원들이 현장 곳곳의 위험 요소를 발견하고 함께 개선방안을 모색할 수 있도록 합니다. 이에 더해, 심폐소생술(CPR) 교육을 전 임직원으로 확대하는 계획을 마련함으로써 응급상황 발생 시 초기 대응 능력을 강화하고자 합니다.



중대 이슈 | 01 사업장 안전 및 보건 관리 강화 & 시설 내 고객 안전 강화

안전보건 관리체계 구축 및 리스크 진단

호텔롯데는 안전보건 관리체계를 구축하고 리스크 진단 체계를 마련하고, 재해에 대한 예방과 대처가 적절하게 이루어질 수 있도록 법인 차원, 사업부별 표준과 지침을 운영하고 있습니다. 또한 최상의 안전 작업 환경을 조성하기 위해 사업부별로 안전담당 실행부서 및 전담조직을 바탕으로 한 의사결정 체계를 운영하며, 사고보고 체계와 행동요령을 전 직원에게 전파하여 긴급한 상황에 대비하고 있습니다.

롯데면세점은 ISO45001 인증 사후심사를 완료했으며, 대내외 합동점검을 통해 여러 전문가와 함께 다양한 관점에서 전 영업점의 위험요인을 발굴하고 개선하는 작업을 실행했습니다. 또한 명동본점, 월드타워점, 몰류센터에서 소방안전 실제 훈련을 진행하여 화재 예방에 만전을 기했습니다. 뿐만 아니라 근로자가 작업환경의 위험 요인을 발견했을 때 작업을 중단하고 안전담당자에게 직접 신고할 수 있는 작업 중지 안전 신고제를 운영하고 있습니다. 더 나아가 협력사 안전보건수준 평가제도를 도입하여 산업재해 예방능력을 갖춘 공급업체를 선정하고 있습니다.

롯데호텔앤리조트는 중대재해처벌법 대응을 위해 안전보건 관리체계 구축 진단을 시행했습니다. 또한 안전보건확보 시스템 개선 방안 검토를 통해 개선 과제를 도출하고 안전관리 모니터링 체계를 구축했습니다. 그리고 사업장 안전관리 가이드라인을 마련하여 성수기 뿐만 아니라 일상적인 운영에서도 위험상황에 대처하고, 사고나 문제 발생시 보고체계에 따라 신속한 대처를 할 수 있도록 대비하고 있습니다.

롯데월드는 반기 1회 외부사업장 안전진단 평가를 시행하고 있으며, 작업 중 위험요소 발견 시 작업 중지를 근로자가 직접 결정 할 수 있도록 하여 위험 요소 확인 및 개선 후 작업을 재개할 수 있도록 하고 있습니다. 또한 위험 요인 신고 플랫폼인 <안전지킴이(신문고) 제도>를 시행하고 있습니다. 특히 롯데월드 어드벤처와 같이 상습 병목 구역에 안전 인원을 배치하고 일방향 통행 등의 조치를 시행하고 있습니다.

ISO45001 인증 사후심사 완료

롯데면세점 전영업점(영업점 7개소, 몰류센터), 롯데호텔앤리조트 시그니얼 서울, 부여리조트에서 ISO45001 안전보건경영시스템 규격 인증 사후심사를 완료했습니다.



안전관리 우수 포상

롯데면세점은 인천시에서 실시한 소방경진대회에서 신속한 대응을 인정받아 장려상을 수상했습니다. 롯데호텔앤리조트는 2022년 롯데그룹 안전관리 수준 측정 결과 최우수 계열사로 선정되었습니다.



사업장 안전 및 보건 관리 역량 강화

롯데면세점은 협력사 안전관리 이행수준 진단 및 개선평가를 기존의 연 1회에서 연 2회로 확대 시행하기로 했습니다. 이에 따라 '롯데면세점 안전 10대 실행 원칙'을 제정하고 수시 점검을 통해 협력사의 안전역량을 강화하고 있습니다.

또한 안전문서 전산화 및 온라인 실시간 위기대응 체계를 운영하기 위해 온라인 안전관리 플랫폼을 구축하고 있습니다. 이에 더해 소방재난본부 안전체험관과 협력하여 전 직원 재난안전 및 응급구조 체험을 확대할 예정이며, 환경/보건/안전 리더 워크숍을 개최하여 환경, 보건, 안전 담당자들의 소통과 협업을 원활히 할 계획입니다.

롯데호텔앤리조트는 중대재해 제로(Zero)목표를 달성하기 위해 <안전신문고>를 운영합니다. <안전신문고>는 사업장의 위험요인을 신고하거나 아차 사고 사례를 공유하는 온라인 플랫폼입니다. 아차사고 사례는 전 임직원에게 잠재적 위험요인을 인지시키는 교육자료로 활용하고 있습니다. 또한 안전관리 감독자, 산업보건관리자, 파트너사 책임자가 안전사고 발생 현장에 대한 합동 안전진단을 강화하여 실질적인 재발방지대책을 수립할 것입니다.

롯데월드는 2023년 ISO45001 인증을 취득할 예정입니다. 이를 위해 안전보건 법규/가이드라인 이행 및 대응전략을 수립하고 안전관리 지침을 비롯한 안전보건관리 표준체계를 구축할 계획입니다. 또한 시설 보수 및 공사 현장 안전위원회 운영과 안전점검주기 확대를 통해 안전관리자와 파트너사의 소통과 협업을 더욱 원활하게 할 것입니다.

지표	사업부	단위	2020	2021	2022
총기록재해율 TRIR	면세	%	0	0	0
	호텔앤리조트 100만 시간	%	0.30	0.91	1.89
	월드 20만 시간	%	0	0.26	0.24

* 총기록재해율 = 산업재해 인정 부상 건수 / 근무 시간 X 기준 시간

중대 이슈 | 02 준법·윤리경영 실천 강화 & 리스크 예방 및 관리

이슈 개요 및 중요성

준법·윤리경영 실천 강화, 리스크 예방 및 관리는 호텔롯데가 지속가능경영을 실현하는 과정에서 내외부 이해관계자로부터 신뢰를 얻는 가장 기본적이며 필수적인 경영원칙이자 이슈입니다.

준법 및 윤리경영 실천 강화는 호텔롯데의 이사진 및 전체 임직원이 준법, 윤리경영 원칙을 준수하는 것이며, 리스크 예방 및 관리는 호텔롯데의 이사진 및 전체 임직원이 재무, 비재무 리스크에 대한 예방 및 관리 체계를 수립하고 이를 실천하는 것입니다.

목표와 전략

호텔롯데는 국내 사업장의 윤리 및 준법경영 체계를 고도화하고, 해외 사업장 전반에 걸친 컴플라이언스 실천체계를 국내 사업장 수준으로 강화한다는 목표를 세웠습니다.

국내 사업장 준법·윤리경영 체계 고도화를 위한 3가지 전략

- 1 전담조직 운영 및 내부프로세스 정립을 통한 준법·윤리경영 체계 강화
- 2 내·외부 신고 및 지속적 모니터링을 통한 부패발생 건수 감소
- 3 정기교육과 특화교육 진행으로 임직원의 윤리 의식 향상 및 컴플라이언스 리스크 최소화

해외 사업장 컴플라이언스 실천체계 강화 위한 3가지 전략

- 1 준법·윤리경영 원칙 및 실행방법 교육 강화
- 2 현지 리더 및 책임자 준법·윤리경영 숭선수법 리더십 강화
- 3 부정, 부패 신고채널 활성화 및 신고자 보호/포상 강화

준법·윤리경영 원칙, 내규, 정책

호텔롯데는 「지속가능경영 통합 원칙」 내 「윤리·준법경영 원칙」을 바탕으로 각 사업부별 윤리강령, 준법 규정을 수립 및 관리하고 있습니다. 주요 내용으로는 이해상충 및 특수관계인 등 거래 규정, 감사규정, 경영위원회 규정, 반부패 준법 규정 등이 있습니다.

“호텔롯데는 지속가능경영을 실행하기 위한 가장 기본적인 원리와 원칙으로 윤리경영과 준법경영이 자리잡고 있음을 분명히 인식하고 있습니다.”

지속가능경영 통합 원칙 2. 윤리·준법경영 원칙 中

준법·윤리경영 제도 운영

호텔롯데는 윤리강령을 기본규정으로 제정하여 구성원의 올바른 가치 판단과 행동 기준을 제시하고 있습니다. 윤리강령에는 고객, 임직원, 파트너사, 주주, 지역사회 등 이해관계자와의 관계에서 신뢰를 쌓기위한 행동 양식이 제시되어 있습니다. 또한 부패 및 뇌물수수 방지를 위한 호텔롯데 구성원의 행동기준이 되는 부패방지 방침을 제정함으로써 공정하고 투명한 기업이 되도록 노력하고 있습니다.

호텔롯데 윤리강령

주식회사 호텔롯데는 공정하고 투명한 기업문화와 사회책임 경영을 추구하여 고객과 함께하는 세계적인 최우수 기업으로 발전해 나갈 것이다. 이를 위하여 주식회사 호텔롯데는 모든 임직원들이 언제 어디서나 준수해야 할 기본 원칙을 정한 윤리강령을 제정하여, 그 실천을 다짐한다.

호텔롯데 부패방지 방침

주식회사 호텔롯데는 부패 및 뇌물수수 방지를 위한 임직원의 행동기준을 정함으로써 윤리경영을 확립하기 위하여 다음과 같이 부패방지 방침을 제정하고 이를 선언합니다.

반부패 관련 주요 지표

지표	세부지표	단위	2020	2021	2022
부패 관련 리스크 평가를 받은 사업장 개수 및 비율*	사업장수	개	32	32	32
	사업장 비율	%	100	100	100
전달 인원	거버넌스	명	11	10	11
	전달 비율	%	100	100	100
	근로자	명	4,934	4,697	4,855
반부패 정책 및 절차에 대한 소통 및 훈련	전달 비율	%	100	100	100
	훈련 인원	명	6	5	6
	훈련 비율	%	55	50	55
훈련 인원	거버넌스	명	4,934	4,697	4,855
	근로자	명	4,934	4,697	4,855
훈련 비율	거버넌스	%	100	100	100
	근로자	%	100	100	100

* 인선 통합물류센터 포함

중대 이슈 | 02 준법·윤리경영 실천 강화 & 리스크 예방 및 관리

준법·윤리경영 문화 정착 프로젝트

호텔롯데는 법인 통합 반부패/윤리경영 정책을 수립하고, 임직원 준법 서약서 서명을 실시해 나가고 있습니다. 이외에도 준법·윤리경영 문화 정착을 위한 각종 프로세스를 마련하여 운영하고 있습니다.

롯데면세점은 공정거래 역량강화 교육 및 테스트를 시행하고 부패 리스크가 높은 부서와 사업장에 대한 정기감사와 현장점검을 실시하고 있습니다. 또한 공급망 부패 리스크 관리 프로세스를 업그레이드하여 신규 및 갱신 계약을 진행할 때 윤리경영 사전진단을 진행하고 있으며 이를 통해 파악된 위험성 높은 파트너사를 대상으로 실사 평가를 진행하고 있습니다. 뿐만 아니라 파트너사로부터 계약서와 함께 윤리경영 실천 서약서를 받고 있습니다.

롯데호텔엔리조트는 공정거래 신고를 통한 준법 모니터링 및 국내 사업장 전체/직무단위별 교육을 실시하고, 각 영역별 관계법령 리서치 후 유관부서 운영현황에 대한 서면 모니터링을 실시하고 있습니다. 더 나아가 사내 인트라 넷의 컴플라이언스 페이지에 사업장 운영 관련 영역별 법령을 게시하고, 개선이 필요한 영역의 경우 관계부서에 개별 가이드를 제공하고 있습니다.

롯데월드에는 사내 계시를 통해 뇌물 및 부패방지 방침을 지속적으로 전파하고 있습니다. 또한 설, 추석 명절에는 파트너사를 대상으로 선물을 주고 받지 않겠다는 CEO 청령 메시지를 발송하고 있습니다. 더불어 임직원들이 부정 및 부패 사항을 발견했을 때 즉시 신고할 수 있는 신고 제도를 운영하고 있습니다. 신고를 통해 신고된 내용에 대해서는 조사과정을 거친 후 문제가 있다고 판단될 경우 인사위원회를 통해 인사조치를 시행하고 있으며, 위반 사례를 전 임직원에게 공지하여 윤리경영 준수에 대한 경각심을 주고 문제가 재발하지 않도록 노력하고 있습니다.

ISO37001, ISO37301 인증 획득

ISO37001(부패방지경영시스템)은 기업의 운영 과정에서 발생할 수 있는 뇌물수수 위험을 체계적으로 관리하여 투명하고 공정한 경영을 실천하기 위한 목적을 가지고 있습니다. ISO37301(컴플라이언스경영시스템)은 조직이 수행해야 할 법률 준수 의무를 식별, 이행하여 사회적 책임의 가치를 높이고 지속가능한 기업으로 발전하기 위해 준법 경영 실천수준을 높이는 국제공인인증제도입니다.



롯데면세점은 ISO37001 인증 사후관리심사 및 ISO37301 인증 획득 계획(23년)을 통해 이해관계자에 대한 신뢰도와 조직가치 향상에 힘썼으며, 롯데호텔엔리조트 역시 2022년부터 ISO37001, ISO37301 인증을 준비하여 2023년 6월에 완료하였습니다.

윤리경영 실천 캠페인

롯데월드는 “실천하는 윤리경영, 신뢰받는 롯데월드”라는 표어 하에 매월 윤리경영 캠페인을 진행합니다. 고객, 가족, 동료들에 대한 감사와 사랑하는 마음을 담은 실천 캠페인을 실시하기도 했습니다.



준법·윤리경영 역량 강화

호텔롯데는 준법·윤리경영 훈련 및 교육을 통해 내·외부 역량을 강화해 나갈 예정입니다.

롯데면세점은 기존 활동에 더해 임직원과 파트너사에 준법·윤리경영 강화 메시지를 전달하고, 준법서약서 서명 범위를 임직원에서 판촉사원 및 물류 파트너사까지 확대할 계획입니다. 또한 펜데믹 시기에 온라인으로 진행하던 공정거래 역량강화 교육 및 테스트를 오프라인으로 전환하여 진행할 계획입니다.

롯데호텔엔리조트는 컴플라이언스 및 공정거래 분야의 인식을 제고하기 위해 임직원 준법테스트를 실시했습니다. 또한 전 임직원이 간편하게 윤리강령과 취업규칙을 확인할 수 있도록 사내 게시 사항에 대해 안내하고 있습니다. 추가로 호텔엔리조트 통합에 따른 공통 임직원 준법서약서 서명을 정착화 시킬 것입니다.

롯데월드는 윤리경영 교육 및 의식 강화 활동을 진행하고 있습니다. 먼저 윤리경영 교육을 파트너사 대상으로 확대 실시하고, 전임직원 준법 서약서 서명을 비롯하여 뇌물 리스크 평가 '중' 이상의 부서에 근무하는 임직원에게 <윤리준법경영서약서> 서명을 추가로 받았습니다. 또한 공급망의 준법·윤리경영을 강화하기 위해 표준 계약서에 <윤리경영 실천서약서>를 반영하였습니다.

또한 사업장내에 상주하는 파트너사에게 매월 윤리경영 포스터를 배포하며 윤리경영 캠페인에 동참하도록 독려하고 있습니다. 뿐만 아니라 윤리경영 리스크 진단 평가 대상 파트너사를 7개사에서 10개사로 확대하여 리스크 수준과 고위험 요인을 확인하여 파트너사 ESG 행동규범을 개발할 계획입니다.

세무 리스크 관리

호텔롯데는 국내 세법 및 이해관계가 있는 국가와 체결된 조세 조약을 준수하며, 발생하는 세무 신고 및 납부 의무를 성실하게 이행합니다. 또한 과세당국의 국제거래에 대한 자료 제출 규정을 준수하며 국제 조세 투명성을 제고하기 위해 노력합니다. 당사는 외부전문가와 재화, 용역거래, 국제거래 등 사업 활동에서 발생할 수 있는 세무 이슈를 사전에 검토하며 리스크를 관리합니다.

중대 이슈 | 03 인권경영 실천 & 구성원 차별금지 및 다양성 존중

이슈 개요 및 중요성

인권경영 실천, 구성원 차별금지 및 다양성 존중은 호텔롯데 구성원의 인권 존중 실태를 파악하고, 노동환경, 복지, 임금 등의 처우를 개선하는 것과 더불어 구성원의 다양성을 인정하고 고용과 승진시에 차별하지 않는 것을 의미합니다.

특히 호텔롯데를 구성하고 있는 면세점, 호텔, 리조트, 테마파크는 매우 높은 수준의 서비스를 제공해야 하는 사업으로 임직원들의 역량이 기업의 지속가능성에 중대한 영향을 미칩니다. 또한 다양한 고객들이 방문하고 이용하는 시설이기 때문에 고객의 다양성을 존중하고 모두가 편리하고 안전하게 이용할 수 있도록 해야 합니다. 뿐만 아니라 호텔롯데의 모든 파트너사가 인권을 존중하고 다양성을 인정하는 회사가 되어야 합니다. 글로벌 선도기업 수준의 인권경영을 달성하기 위해 인권경영 평가를 실시하고 인권교육과 실천을 강화하고 있습니다.

목표와 전략

호텔롯데는 롯데그룹의 인권경영헌장에 준하여 인권경영을 체계화하고 공정한 인사제도를 확립하며, 파트너사 인권경영 협력을 확대하고 있습니다.

인권경영 체계화를 위해서는 인권경영 및 인권영향평가를 통해 개선점을 찾아 지속적인 개선활동을 펼치고 있습니다. 공정한 인사제도 확립을 위해서는 ① 매년 사내 근로점검 실시 ② 노사협의회: 분기별 노사협의회(타운홀 미팅)를 통한 근로환경 전반의 고충처리 개선 시행 ③ 전 임직원 대상 인권영향평가를 실시하고 있습니다. 파트너사 인권경영 수준을 향상시키기 위해서는 인권영향평가를 파트너사까지 확대하고, 개선과제를 함께 실행할 계획입니다.

인권경영 원칙, 내규, 정책

호텔롯데는 글로벌 가이드라인을 충족하는 인권경영정책의 필요성을 인식하고 2022년 10월 법인 통합으로 인권경영정책을 수립했습니다. 인권경영정책의 주요 내용으로는 인권경영원칙, 인권경영 체계, 인권경영위원회, 인권영향평가, 인권침해 구제 등이 있습니다. 이렇게 개발한 인권경영정책 및 그룹사 인권경영헌장을 사규로 제정하고 공개했습니다. 뿐만 아니라 호텔롯데는 「지속가능경영 통합 원칙」 내 「인권 및 노동 원칙」을 전파하고 내재화하여 깊이 있는 인권경영을 추구하고 있습니다.

“호텔롯데는 지속가능한 사회와 기업을 만들기 위한 출발점이 사회구성원 한 사람 한 사람에 대한 차별 없는 인권존중에 있다고 믿습니다.”

지속가능경영 통합 원칙 3. 인권 및 노동 원칙 5

호텔롯데 인권경영정책

호텔롯데는 고객의 삶 뿐만 아니라 우리 사회를 긍정적으로 변화 시킬 수 있는 '인권경영'을 지향하고 인류의 풍요로운 삶에 기여하고자 합니다. 이에 호텔롯데가 영위하는 사업분야에 걸친 전 경영과정에서 모든 이해관계자들의 존엄과 가치를 존중하고 중시하며, 인류의 풍요로운 삶에 기여할 것입니다.

인권경영 세부 운영 지침

인권존중

모든 임직원을 인간으로서 존중하며 인권 침해에 해당하는 어떠한 행위도 발생되지 않도록 노력한다.

차별금지

합리적인 이유 없이 성별, 인종, 국적, 피부색, 나이, 종교, 정치적 신념, 성 정체성, 장애 여부, 결혼 여부, 임신 여부 등을 이유로 모집, 채용, 승진, 교육, 임금 및 복리후생 기타 인사상의 차별적 처우를 하지 않는다.

근로조건 준수

표준근로시간 및 초과근로시간, 휴게시간과 휴일에 관한 각 국가 및 지역의 노동관계법률상 기준을 준수한다.

결사의 자유

모든 임직원에게 대해 건전한 조직 발전을 위한 충분한 의사소통의 기회를 부여한다.

직장 내 성희롱 및 괴롭힘 금지

직장 내 성적 굴욕감을 주는 모든 행위를 금지하고, 직장 내의 지위 또는 관계의 우위를 이용하여 신체적·정신적 고통을 주는 모든 괴롭힘 행위를 금지한다.

고객 인권 보호

모든 임직원은 제품과 서비스를 제공함에 있어 고객의 생명, 건강, 재산 보호를 최우선으로 하며 경영활동으로 수집한 개인정보 보호를 위해 노력한다.

강제노동 금지

모든 임직원에게 대해 폭행, 협박, 감금 등 정신적 또는 신체적 자유를 구속하여 자유의사에 어긋나는 근로를 강요하지 않으며, 고용을 조건으로 근로자의 개인 문서를 보관하지 않는다.

환경권 보장

국내·외 환경 법규를 준수하고, 탄소중립, 환경보전, 자원순환 등을 달성하기 위하여 노력한다.

산업안전 보장

모든 임직원의 안전 및 보건을 최우선으로 고려하며, 근로자들에게 최선의 근무 환경을 조성한다.

아동노동 금지

15세 미만(또는 각 국가 및 지역의 노동관계법률에 따른 아동 연령 기준)의 아동을 고용하지 않으며 이를 위해 모든 신규 입사자의 연령을 검증한다.

이해관계자 인권 관리 체계

모든 이해관계자의 인권보호를 위하여 당사의 인권 관리 체계 및 프로세스를 성실히 이행하여 리스크를 예방하고 인권 이슈를 성실히 모니터링 한다.

책임 있는 공급망 관리

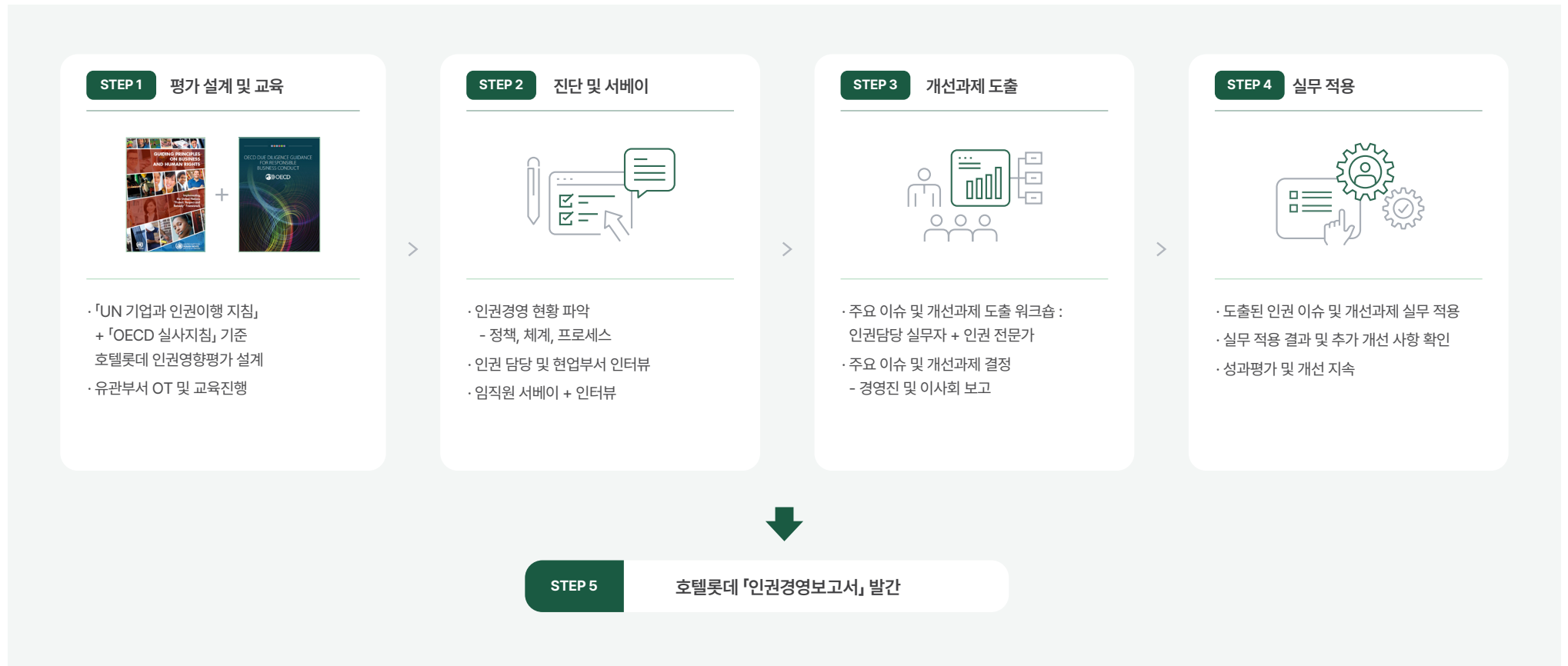
파트너사와 동등한 관계로서 상생발전을 추구하며, 인권 경영을 실천하도록 지원하고 협력한다.

중대 이슈 | 03 인권경영 실천 & 구성원 차별금지 및 다양성 존중

인권영향평가

호텔롯데는 글로벌 선도기업 수준의 인권경영을 실행하기 위해 2023년 인권영향평가를 시작했습니다. 호텔롯데의 인권영향평가는 <1단계> 평가 설계 및 교육, <2단계> 진단 및 서베이, <3단계> 개선과제 도출, <4단계> 실무 적용, <5단계> 인권경영보고서 발간 등 총 5단계의 과정으로 진행했습니다. 2023년에는 국내 사업장 전 임직원(직고용 인원)을 대상으로 진행했으며 향후 글로벌 사업장과 파트너사로 확대할 예정입니다. 인권영향평가에 관한 자세한 내용은 <2023년 호텔롯데 인권경영보고서>에서 확인할 수 있습니다.

[2023년 호텔롯데 인권경영보고서 링크](#)



중대 이슈 | 03 인권경영 실천 & 구성원 차별금지 및 다양성 존중

일하기 좋은 직장 문화 개선 및 인권 교육

호텔롯데는 더욱 일하기 좋은 직장을 만들어 가기 위해 지속적으로 기업문화 개선과 인권 교육을 실시하고 있습니다.

롯데면세점은 일과 삶의 균형을 위해 'PC-OFF 제도', 유연한 근무 환경을 위해 '시차 출퇴근제', 한 달에 한 번 여유 있는 점심을 위해 '롱치 Long Lunch' 프로그램을 시행하고 있습니다. 또한 여성이 일하기 좋은 기업을 만들기 위해 임신(임신기 단축근로제, 태아검진휴가, 난임휴가), 출산(수유휴가, 육아휴직, 출산경조 및 축하선물), 육아(남성 의무 육아휴직, 자녀입학 돌봄 휴직, 교육보조비, 직장어린이집) 등 모성보호 및 자녀양육 지원 제도를 다양하게 운영하고 있습니다. 뿐만 아니라 심리상담 프로그램 '심+'을 통해 임직원 및 판촉사원 모두가 심리적 건강상태를 확인할 수 있습니다. 더불어 2022년에 수립된 인권경영정책을 전파하기 위해 2023년 전직원 대상 인권교육을 진행했습니다.

롯데호텔앤리조트는 다양한 구성원을 고려하여 일하는 문화와 방식을 개선하고 있습니다. 일과 삶의 균형을 위해 매주 수요일에는 '집중 근무제'와 '1시간 조기 퇴근 제도'를 함께 진행하고 있습니다. 또한 '전자결재 알림 서비스'를 활성화하여 결재와 보고 과정에서 지연되는 시간을 단축함과 더불어 업무 실행력과 협업 기능을 강화하고 있습니다.

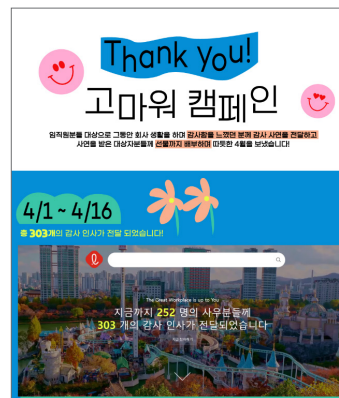
롯데월드는 구성원의 삶을 윤택하게 하기 위하여 일과 가정이 조화롭게 균형을 이룰 수 있도록 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다. '가족사랑의 날' 정기 퇴근 캠페인, '롯데월드 사업장 패밀리티켓', '가족 생일케이크 지원' 등과 같은 제도를 통해 보다 즐겁게 일할 수 있는 환경을 조성합니다.

임직원 복지제도

[직장·가정 양립 지원]

출산 전후
휴가지원모성보호
육아지원자녀입학
돌봄 휴직직장 어린이집
운영남성 직원
육아휴직 의무화

[일과 삶의 균형 지원]

PC-OFF
제도징검다리 휴일
연차 지정심리상담
서비스 지원유연근무제
시행주니어보드/
간담회 진행

소통 채널 활성화 및 주니어 보드 운영

롯데면세점의 주니어보드는 젊은 직원들의 목소리를 대표이사에게 직접 전달하는 창구가 되어 일하기 좋은 조직문화 조성에 중요한 역할을 하고 있습니다.

롯데호텔앤리조트의 주니어보드는 CEO 소통 간담회, 계열사 통합 소통 운동회 등의 프로그램으로 구성되어 있으며 젊은 세대 직원들이 조직문화를 혁신할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다. 또한 노사협의회 타운홀 미팅을 진행하여 고충처리와 직원 복지 증진에 노력하고 있습니다.

롯데월드 또한 트렌드를 반영한 기업문화 조성을 위해 주니어보드를 운영하고 있습니다. 매월 조직문화 개선을 주제로 대표이사와 소통하며, 주니어 보드를 통해 직원 상호간의 존중과 감사인사를 전달하는 고마워 캠페인 등의 활동을 발굴하여 진행하고 있습니다.

중대 이슈 | 03 인권경영 실천 & 구성원 차별금지 및 다양성 존중

구성원 역량강화



호텔롯데는 구성원의 직무 역량 향상을 적극 지원하기 위해 체계적인 교육 시스템 및 다양한 프로그램을 운영합니다. 또한 직무·직급별 교육체계 고도화를 위하여 중장기 목표를 수립하고 이를 성실히 이행하고 있습니다.

롯데면세점은 직무전문성 강화를 위해 MD, 재무, 서비스 아카데미 등의 교육을 정기적으로 시행하고, 인재활용 효율화를 위해 직무 리스킬링 교육을 시행했습니다. 이 외에도 외국어 교육 지원 및 사외 직무교육 등 구성원들이 업무 역량을 강화할 수 있는 다양한 기회를 제공하고 있습니다.

롯데호텔앤리조트는 신입 직책자 과정을 신설하여 리더십 역량을 강화할 수 있는 다양한 교육을 진행하고, 소물리에 양성과정, 총지배인 양성과정 등을 통해 핵심 인재를 발굴하기 위한 교육을 시행하고 있습니다. 또한 'LHSS(Lotte Hotel Signature Service) 교육과정'을 통해 전 체인호텔이 표준화된 서비스 교육 프로그램을 운영하고 있습니다.

롯데월드는 구성원들의 직무 역량 강화를 위해 신규 입사자를 위한 교육 및 리더십 강화 교육, 신사업 인큐베이팅 교육 등을 제공합니다. 또한 고객에게 최선의 서비스를 제공하기 위한 '서비스 레벨업 과정'을 진행하여 고객 접점에 있는 모든 현장 근무자들이 다양한 상황에 빠르게 대처할 수 있는 서비스 기술과 태도를 습득할 수 있는 스킬을 전달하고 있습니다.

구성원 퇴직 대비 프로그램

롯데면세점	롯데호텔앤리조트	롯데월드
<p>재취업 지원 프로그램</p> <p>자기탐색, 진로설계, 창업교육, 재무관리, 건강관리, 1:1 컨설팅</p>	<p>Begin</p> <p>퇴직예정자 재취업 지원 서비스 의무교육</p>	<p>아웃플레이스먼트 교육</p> <p>연 1회</p>
	<p>Again</p> <p>퇴직예정자 자격증 취득 선택교육</p>	

비정규직, 파트타임 직원 지원

호텔롯데는 모든 구성원의 안전과 행복을 위한 환경을 제공하기 위해 다양한 노력을 기울이고 있습니다.

휴게공간 제공

호텔롯데 전 사업부는 파트너사에서 파견된 근로자들이 편안하게 근무할 수 있도록 휴게 공간을 제공하고 있습니다.



다양한 복지 제공

롯데면세점은 인천 물류센터의 직원들과 파트너사 직원들의 원거리 출퇴근을 돕기 위해 출퇴근 버스를 운행합니다. **롯데호텔앤리조트**는 근속연수에 따라 비정규직 근로자에게도 명절 및 창립기념일 포인트, 하계 휴가비 등 정규직과 유사한 수준의 복지제도를 적용하고 있습니다.



캐스트 보상/지원 시스템

롯데월드는 비정규직 '캐스트'를 위해 다양한 보상과 인정 시스템을 운영합니다.

- 4/8/12개월 근무 시 롯데월드 초대권 발행
- 여름철 대비 물품 제공 (썬크림, 이온음료, 식염 포도당, 아이스크림 등)
- 정기 설문조사 및 간담회 진행



중대 이슈 | 04 자원절약 및 폐기물 감축

이슈 개요 및 중요성

자원절약 및 폐기물 감축 이슈는 호텔롯데의 비즈니스 전과정에서 사용하는 자원을 절약하고 발생하는 폐기물을 줄이는 것을 의미합니다. 호텔롯데는 면세점, 호텔, 리조트, 테마파크 등을 운영하며 많은 천연자원을 사용하고 있으며 동시에 상당량의 폐기물을 발생시키고 있습니다. 따라서 제한된 자원을 최대한 효율적으로 사용하고 사용 후 발생하는 폐기물을 원천적으로 줄이며 버려진 폐기물을 다시 재활용하는 것은 호텔롯데 환경경영에서 매우 중요한 이슈입니다.

목표와 전략

호텔롯데는 자원절약 및 폐기물 감축 목표를 실행하기 위해 2025년까지 국내 전 사업장이 환경경영시스템을 정착하고, ISO14001 인증을 받기 위해 준비하고 있습니다. 또한 지속가능한 관광 및 여가를 만들어 가기 위한 폐기물 관리 체계 고도화를 실행할 예정입니다. 이를 통해 중장기적으로 재활용 가능 범위를 확대하고, 자원 재활용률을 실질적으로 제고해 나갈 것입니다. 자원절약과 폐기물 감축은 환경을 보호하는 일인 동시에 자원사용과 폐기물 처리 비용을 줄이는 일석이조의 효과를 가져올 뿐만 아니라 친환경 소비를 추구하는 고객을 사로잡을 수 있는 경영전략임을 호텔롯데는 분명히 인식하고 있습니다.

폐기물 관리 체계 고도화를 위한 3가지 전략

- ① 폐기물 발생량 목표에 따른 감축 이행 독려를 위한 내부 데이터 체계 구축 및 심사 관리 강화
- ② 친환경 포장재 사용 확대
- ③ 업사이클링 대상 제품 발굴 및 친환경 제품 구매 활성화

자원절약 및 폐기물 감축 원칙, 내규, 정책

호텔롯데는 「지속가능경영 통합 원칙」 내 「환경경영 원칙」을 두고, <폐기물 저감 및 자원 재활용>, <에너지 절감과 효율화>, <수자원 관리 및 폐수 배출>과 같은 세부 원칙을 수립하여 실천하고 있습니다.

“호텔롯데는 폐기물 발생을 최소화하기 위해 기업 운영에 필요한 모든 구매 활동을 기획단계에서부터 최대한 효율, 효과적으로 관리하며 매립과 소각 폐기물이 최대한 발생하지 않는 자재와 물품을 우선 구매합니다. 또한 사용한 자원과 물품을 재활용, 재사용할 수 있도록 시설 운영 및 고객 서비스의 모든 접점에서 자원재활용을 위한 분리배출, 분리수거를 실행합니다.”

폐기물 저감 및 자원 재활용 중

“호텔롯데는 에너지 절감과 효율화를 통해 환경 영향을 최소화합니다. 물품, 장비, 차량, 시설등을 구입, 교체, 설치, 수리시 고효율 제품 부품과 기술을 최우선으로 사용하며 시설운영과 고객 서비스 제공에도 에너지 절감과 효율화를 위한 구체적인 목표와 실행방법을 수립하고 이를 실행합니다.”

에너지 절감과 효율화 중

“호텔롯데는 최적의 수자원 관리를 통해 물 사용과 오수 방류를 최소화합니다. 이를 실행하기 위해 우수 및 중수 활용을 지속적으로 늘리고 각국 정부가 정한 폐수처리 기준을 준수합니다.”

수자원 관리 및 폐수 배출 중

주요 폐기물 및 영향 관리

호텔롯데의 운영 과정에서는 다양한 종류의 폐기물이 생성됩니다. 롯데면세점에서는 상품의 적치 과정에서 부산물(파지, 목재, 폐비닐, 포장재 등)이 주로 발생하며, 롯데호텔앤리조트와 롯데월드 등의 경우에는 고객 배출 일반폐기물, 음식폐기물 등이 주로 발생합니다.

호텔롯데는 이러한 폐기물을 최대한 줄이거나 순환할 수 있는 방안을 모색하고 있습니다. 특히 롯데면세점에서 발생하는 파지나 목재 팔레트는 재활용하고, 그 밖의 폐목재류는 재활용 공장에서 합판 MDF 등을 제작하는 공장으로 투입되어 재활용품을 생산하거나 고품연료로 가공되어 열병합 발전소를 통해 스팀, 전기 등의 에너지를 생산하는 데 활용됩니다. 또한 폐비닐, 합성수지류는 분쇄 후 시멘트 소성로 연료로 사용됩니다.

지표	세부 지표	단위	2020	2021	2022
폐기물	총 배출량	Ton	6,238	5,323	7,988
	재활용량	Ton	2,387	2,409	4,649
	폐기량	Ton	3,852	2,914	3,339

중대 이슈 | 04 자원절약 및 폐기물 감축



친환경 포장재, 스마트 영수증 사용 확대

롯데면세점은 친환경 포장재와 스마트(디지털) 영수증 사용을 확대함으로써 폐기물 감축에 대해 눈에 띄는 성과를 내고 있습니다.

포장재 개선 측면에서는 기존에 사용하던 비닐쇼핑백의 소재를 FSC 인증이 들어간 종이소재로 변경하고 있으며 포장용 에어캡 일회용 비닐을 대체하여 재사용이 가능한 타포린백을 2022년 10월부터 본격 도입했습니다. 이를 통해 공항 면세품 인도장에서 발생하는 일회용 비닐 폐기물을 약 80% 이상 절감하였으며, 에어캡 포장재 사용을 전년 동기대비 11% 감축했습니다. 이런 변화로 물류 효율성도 높아져 약 41% 물류 비용 절감 효과도 가져왔습니다. 더 나아가 향후에는 포장박스를 재활용하여 완충재로 재사용 할 예정입니다.

또한 각 영업점에서 지류 프로세스를 디지털로 개선하여 연간 약 1.5톤의 탄소 배출 저감 효과를 거두고 있습니다. 디지털 주차권으로 연간 1.2톤을, 디지털 영수증으로는 연간 약 100만장의 종이 영수증을 줄이면서 0.3톤의 탄소배출을 저감하는 효과가 있습니다.



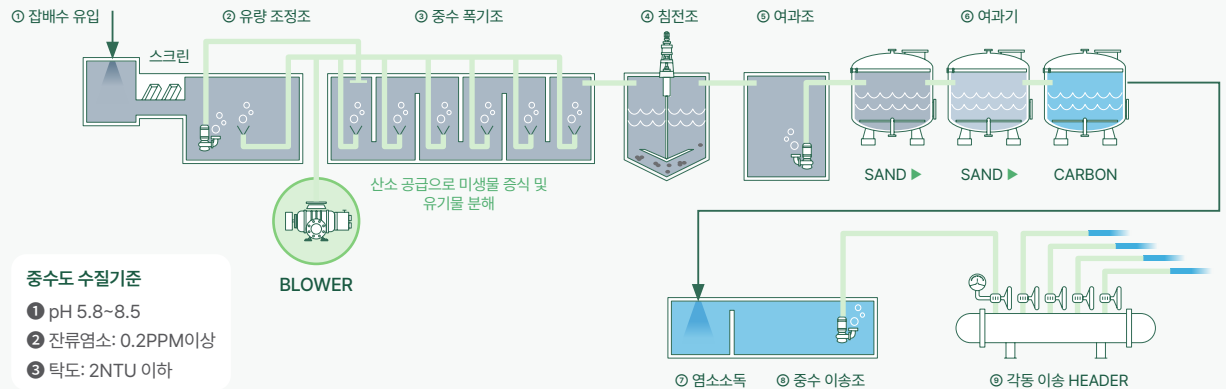
수자원 절약 및 재활용

호텔롯데는 수자원 사용을 줄일 수 있는 다양한 설비를 운영하고, 빗물과 생활하수를 지속적으로 재활용합니다. 롯데호텔앤리조트는 신규호텔 오픈이나 기존 호텔 및 시설 리모델링을 할 때 객실 내 샤워기나 수도꼭지에 대해 절수 인증을 획득한 제품을 우선적으로 검토 후 설치하고 있습니다. 롯데호텔 웰드는 롯데월드 중수플랜트에서 공급하는 중수를 공용화장실에 지속적으로 사용하고 있습니다. 롯데리조트 역시 사업장 공용공간 및 임직원 화장실 내에 절수형 수도꼭지를 설치하고 사우나 용수를 재활용하여 조경수로 재활용하고 있습니다. 롯데리조트 속초는 약 200톤 규모의 우수조를 보유하고 있어서 빗물을 저장한 후 조경수로 활용하고 있으며, 롯데스카이힐 CC 제주도 2020년부터 건물에 빗물받이와 저수통을 설치했습니다.

롯데월드는 한 번 사용한 물을 정화처리해서 재사용할 수 있도록 하는 시설인 중수 플랜트를 운영하고 있습니다. 롯데월드 중수플랜트는 잠실에 위치한 롯데 사업장 단지 내에서 배출되는 생활하수를 정화 처리하여 생활용수로 재사용하는 과정을 통해 수자원을 절약하고 생활하수 방류로 인한 하천수의 수질 오염을 방지합니다. 롯데월드에서 하루 평균 처리되는 중수의 양은 1,850톤 가량으로, 연간 평균 약 30만톤의 수자원을 절약하는 효과를 가져옵니다.

중수도의 단계별 처리 공정

- 1차 처리 여러 불순물과 덩어리가 큰 고형물 제거하고 유입유량의 변동을 없애 2차 처리조를 안정화 시키는 작용 후 처리과정의 응집침전 저해요인(부유물질, 분자량이 큰 유기물질 등)을 플록화하여 침전제거
- 2차 처리 배수 중 부유물질, 유기물 등을 제거하여 중수에 적합한 수질로 생물학적 처리(접촉산화법 사용)
- 3차 처리 미세 입자와 잔류 유기물 침전, 여과제거 하여 염소 소독 후 재이용에 적합한 수질로 개선



- 중수도 수질기준**
- ① pH 5.8~8.5
 - ② 잔류염소: 0.2PPM이상
 - ③ 탁도: 2NTU 이하

중대 이슈 | 04 자원절약 및 폐기물 감축

자원 재활용 및 폐기물 감축 프로그램

롯데호텔앤리조트는 자원순환 프로젝트의 일환으로 반려견 굿즈를 페린넨으로 제작하고 있습니다. L7 명동에서는 업사이클링 한복 전시 행사를 진행했습니다. 업사이클링 한복은 박춘화 대한민국 한복 명장과 서울디자인고등학교 패션디자인과 학생들이 호텔에서 배출된 페린넨을 활용해서 제작했습니다.



롯데월드는 폐현수막 등을 재활용하여 힙색, 크로스백 등을 제작하여 온라인 판매를 진행했습니다. 또한 어드벤처 부산에서 사용하는 PE 재질 1회용 우의를 재활용하여 연간 약 21톤의 플라스틱 폐기물을 감축했습니다. 그리고 이에 더해 자원순환 캠페인의 일환으로 '그린월드(Green World) 캠페인'을 실시했습니다.



폐기물 감축 확대 및 관리 프로세스 고도화

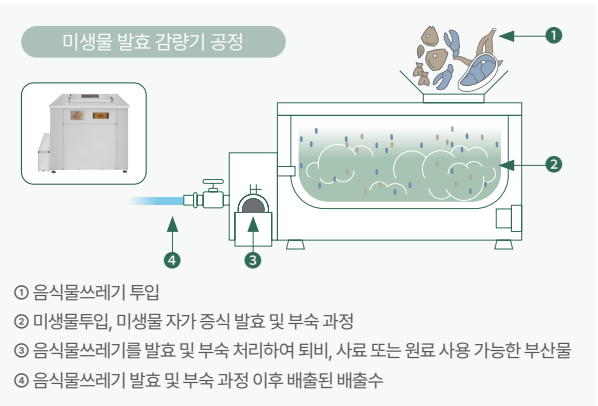
호텔롯데는 친환경 포장재 도입을 지속적으로 확대하고 업사이클링 제품, 재활용 인식 개선 캠페인 및 활동을 전개해 나갈 계획입니다. 또한 폐기물 데이터 체계 고도화를 통해 보다 정확하고 체계적인 폐기물 관리 프로세스를 만들어 갈 것입니다.

롯데면세점은 전체적으로 친환경 포장재 구성비를 확대하는 목표를 갖고 있습니다. 또한 천공기를 이용해서 폐포장박스를 완충재로 재생산할 예정입니다. 이로써 자원의 순순환을 통한 지속가능 순환경제를 실현하고자 합니다.

롯데호텔앤리조트는 페린넨 선순환 사업으로 계열사내 친환경 소포백 제작 협업(롯데알미늄 친환경 종이백 제작 및 롯데백화점 공급)을 추진하고 있으며, 2023년 하반기 중 음식물 처리기 시범도입 후 이후 확장을 검토하면서 음식물쓰레기 저감을 위해 노력하고자 합니다.

롯데월드는 2021년 도입한 친환경 음식 폐기물 처리기를 지속적으로 운영 중입니다. 이에 더해 사업장 내 발생 폐기물을 활용하는 업사이클링 활동을 확대할 계획입니다. 또한 녹색제품(친환경제품) 구매 활성화에 대한 캠페인을 시행하고 임직원 관심도를 높일 것입니다.

친환경 음식물 처리기



중대 이슈 | 05 지속가능한 상품과 서비스 제공 확대

이슈 개요 및 중요성

지속가능한 상품과 서비스 제공 확대 이슈는 호텔롯데가 고객에게 지속가능한 방식으로 제작 또는 기획된 제품과 서비스 제공을 지속적으로 확대하는 것을 의미합니다.

지속가능한 방식으로 만들어진 상품과 서비스는 원재료 생산/가공 단계에서부터 운송, 제품제작, 포장, 판매/유통, AS, 폐기물 처리에 이르는 전과정에서 환경과 사회의 지속가능성에 끼치는 부정적인 영향을 최소화하고 긍정적 영향을 최대화할 수 있습니다.

환경보호를 중심으로 고객의 지속가능성에 대한 인식이 높아지고 확대됨에 따라 지속가능한 상품과 서비스에 대한 수요도 점차 증가하고 있습니다.

이러한 변화에 대응하여 관광, 숙박, 서비스, 엔터테인먼트, 유통업의 특성을 가진 호텔롯데는 지속가능경영 및 비즈니스 차별화 전략으로 친환경 소재 상품 판매, 친환경 원자재 사용, 친환경 매장/객실 운영, 유니버설 디자인 적용 등을 확대하고 있습니다.

목표와 전략

호텔롯데는 지속가능한 상품과 서비스 제공 확대를 위해 친환경 소재 사용을 확대하고 유니버설 디자인 적용 사업장을 지속적으로 늘려 나가는 목표를 세웠습니다.

이를 실현하기 위해 친환경 소재 제품 구매와 사용을 보다 쉽게 확인하는 녹색구매코드를 전사적으로 확대할 계획입니다. 또한 사업장에서는 고객들이 연령, 장애, 기타 신체적 제약으로 인해 시설을 이용하는 불편함을 최소화 할 수 있도록 유니버설 디자인 적용을 확대할 것입니다.

지속가능한 상품과 서비스 제공 원칙, 내규, 정책

호텔롯데는 「지속가능경영 통합 원칙」 내에 지속가능성이 높은 제품과 서비스 제공원칙을 수립하여 실천하고 있습니다.

“호텔롯데는 고객에게 제공하는 제품과 서비스를 선택하는 과정에서 지속가능성을 중요한 기준으로 합니다. 신뢰할 수 있는 지속가능성 인증을 받은 제품과 서비스의 범위와 종류 확대를 통해 고객의 제품과 서비스를 선택할 때 지속가능성 가치를 비교하고 판단할 수 있도록 합니다.”

지속가능경영 통합 원칙 6. 고객 원칙 ③ 지속가능성이 높은 제품과 서비스 제공 中

보다 많은 지속가능한 상품과 서비스를 제공하는 기업

호텔롯데는 공간과 상품 개선을 통해 고객에게 지속가능한 환경을 제공하고, 고객 참여형 프로그램을 확대하여 지속가능한 소비의 즐거움에 대한 사회적 인식 개선에도 앞장설 것입니다.

롯데면세점은 친환경 제품군 강화 차원에서 재활용 가능 패키지와 재생 나일론 사용 제품 구성을 확대할 예정입니다. 그리고 브랜드 기부행사도 친환경 클래스를 확대해서 고객의 참여를 높여갈 것입니다. 이에 더해 친환경 제품군, 친환경 매장을 확대하고, 제품 입고 시 탄소배출이 상대적으로 적은 선적을 활용해서 친환경 운송을 추구하고자 합니다.

롯데호텔앤리조트는 지속가능경영을 위해 그레이카드 사용, 대용량 아메니티 사용 등 현재 시행중인 정책에 더해서 고객참여 프로그램(플로깅 프로그램 등)을 확대함으로써 보다 많은 지속가능한 상품과 서비스를 제공하고자 노력할 것입니다.

롯데월드는 빨대, 쇼핑백 등 고객들이 사용하는 물품을 친환경 소재로 바꾸어 나가고 있습니다. 앞으로도 적극적인 소재의 변화를 통하여, 근본적인 지속가능한 상품과 서비스를 확대해 나갈 계획입니다.

고객과 함께하는 환경 캠페인

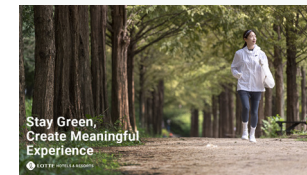
롯데면세점은 '지구의 날'을 맞이하여 록시땅과 함께 핸드크림 1개 구매 시 \$1의 기부금을 적립하는 행사를 진행해서 총 3만 달러를 '서울그린트러스트'에 기부했습니다. 또한 국내 시내점 화장품 코너, 김포공항점, 김해공항점 및 시드니점에 설화수 매장과 같은 친환경 집기 및 스토어 컨셉 매장을 확대했습니다.

롯데호텔앤리조트는 고객 참여형 캠페인 '그린 트래블러'를 운영했습니다. 캠페인 기간 내 호텔 투숙객 중 신청 고객 대상으로 친환경 플로깅 키트를 제공한 후 플로깅 활동 인증샷 이벤트를 진행하여 친환경 아메니티 세트, 호텔 숙박권, 뷔페 식사권 등 다채로운 경품을 증정했습니다.

롯데월드는 전 임직원들이 환경보호 캠페인 '2022 한마음 쓰담 걷기'를 진행했습니다. '쓰담 걷기'란 플로깅의 순 우리말로, 롯데월드 임직원들이 송파둘레길 10km 구간을 걸으며 환경정화 활동을 벌이고 도심 숲 조성 지원을 위한 기부금을 '서울환경연합'에 전달했습니다.



롯데면세점
'서울그린트러스트'에 기부



롯데호텔앤리조트
'그린 트래블러' 운영



롯데월드
'쓰담 걷기' 플로깅 기부

중대 이슈 | 05 지속가능한 상품과 서비스 제공 확대

지속가능한 상품과 서비스

호텔롯데는 친환경 면세점 매장, 유니버설 인증 호텔과 관광시설을 지속적으로 확대해 나감으로써 지속가능한 공간과 경험을 제공하기 위한 노력을 계속하고 있습니다.

친환경 매장 and 제품군 확대

롯데면세점은 친환경 매장 조성을 확대하고 있습니다. 아모레퍼시픽과 협업하여 김포공항점, 김해공항점에 친환경 인증을 받은 자재로 매장을 조성했습니다.

온라인 면세점에서는 친환경 제품군을 확대하고 있으며, 더 나아가 친환경 상품 검색이 가능하며 지속가능성이 높은 상품을 모아 놓은 모바일 어플리케이션 내 편집샵 '초록색 소비'를 운영하고 있습니다.



유니버설 관광시설 인증

롯데호텔앤리조트는 현재 서울지역 10개 지점 중 5개 지점(시그니엘 서울, 롯데시티호텔 명동, L7강남, L7명동, L7홍대)에 대해 서울다누림관광센터 유니버설 관광시설 5개 지점 인증을 완료했습니다. <서울다누림관광센터 유니버설 관광시설 인증>은 서울시가 장애인과 노약자들이 이용하기 편리하고 안전한 관광시설을 검증 및 선정하여 인증하는 제도입니다.

롯데호텔앤리조트는 서울 뿐만 아니라 국내 전체와 해외 사업장에 유니버설 디자인 적용 확대 시설개선과 편의 및 안전장치 수준을 높이고자 합니다.

롯데월드 아쿠아리움과 서울스카이는 장애인의 원활한 통행을 위한 통행로의 단차 축소, 출입문 폭 확대, 1인용 장애인 화장실 등 각종 편의시설을 적극 추진한 것을 인정받아 <2022년 유니버설 관광시설 인증제> 우수 기관으로 선정되었습니다. 앞으로도 롯데월드는 보다 많은 사업장에서 관광약자를 위한 환경 개선 노력을 지속적으로 이어갈 방침입니다.



친환경 소재의 소모품 제공

롯데월드는 연간 사용량이 약 84만개에 이르는 어드벤처 내 플라스틱 빨대와 쇼핑백을 생분해성 소재로 교체했습니다. 생분해성 소재는 기존 플라스틱보다 자연분해속도가 빨라 환경에 부정적인 영향을 감소시키는 효과가 있습니다.



중대 이슈 | 06 고객 개인정보 보호

이슈 개요 및 중요성

고객 개인정보 보호는 호텔롯데 고객들의 개인정보가 적법하고 적정하게 사용되도록 보호하는 것을 의미합니다. 유출된 개인정보를 악용한 범죄 및 피해 사례가 급증하고 있으며 기업이 보유하고 있는 고객 개인 정보가 유출되거나 악용되면 기업에 대한 신뢰도가 무너질 뿐만 아니라 많은 피해가 발생되기 때문에 중요도가 매우 높은 이슈입니다.

목표와 전략

호텔롯데는 그동안 고객의 개인정보를 유출하거나 악용한 사건이 발생하지 않았으며 현재와 같이 안전한 상태를 유지하는 것을 최상의 목표로 삼고 있습니다. 고객 정보 유출 및 악용 사건 0건을 유지하기 위해 최상의 개인정보 보호 시스템을 구축하고 지속적인 업그레이드를 진행하고 있습니다.

또한 국내 사업장 뿐만 아니라 해외 사업장에도 국내 수준과 같이 가장 높은 수준의 정보보호 체계를 갖추기 위한 노력도 지속하고 있습니다. 이를 위해 정보보호 및 개인정보보호 관리체계(ISMS-P) 인증 범위를 글로벌 사업장으로 확대하고 국제 개인정보보호표준인증(ISO27701) 획득 준비를 진행하고 있습니다.

고객 개인정보 보호 원칙, 내규, 정책

호텔롯데는 고객 개인정보 보호에 관한 통합 원칙을 비롯하여 각 사업부별 정보 보호 규정을 수립 및 관리하고 있습니다. 관련 규정 및 지침으로는 고객정보관리 규정, 개인정보보호지침 등이 있습니다.

“호텔롯데는 고객의 개인정보를 고객의 동의없이 수집하거나 제 3자에게 제공하지 않으며 고객에게 보다 나은 제품과 서비스를 제공하는 목적 외에 사용하지 않습니다. 고객의 개인정보는 유출되는 일이 발생하지 않도록 관련법에 따라 보호되며 공인 인증된 정보보호 체계에 따라 보호됩니다.”

지속가능경영 통합 원칙 6. 고객 원칙 © 고객개인정보보호 중

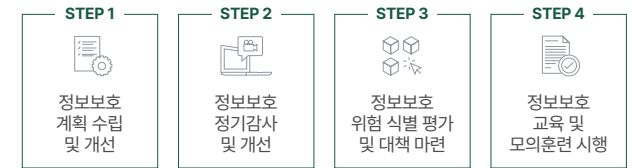
개인정보 보호체계

호텔롯데의 개인정보 보호체계는 정보보안 지침 및 가이드라인 제시, 정보보호 업무 수행, 조직 운영, CISO(Chief Information Security Officer) / CPO(Chief Privacy Officer) 실무 협의체 운영, 구성원 대상 정보보안 교육 및 인증획득 등 정보보안 관련 활동 등으로 구축되어 있습니다.

	정책수립	조직구성	전문성확보	정보보호 인증	외부 전문기관 컨소시엄 공조
관리적 보호조치	· 정보보호정책 · 관리 / 물리 / 기술적 운영지침 · 개인정보지침 · 정보시스템보안관리	· CISO / CPO · 정보보호 조직 및 위원회 운영	· 임직원 정보보호 교육 · 정보보호의 날 행사 운영 · 모의바이러스 이메일 훈련 · 파트너사 정보보호 점검 및 교육		
기술적 보호조치	IPS / SHELL 모니터링 백신 / EDR	방화벽 / 웹방화벽 DLP 보안관제	NW접근제어 안티랜섬웨어		
물리적 보호조치	통제구역지정	출입통제 모니터링	CCTV운영		

정보보호 운영 프로세스

호텔롯데의 개인정보 보호 운영 프로세스는 ① 정보보호 계획 수립 및 개선 ② 정보보호 정기감사 및 개선 ③ 정보보호 위험 식별 평가 및 대책 마련 ④ 정보보호 교육 및 모의훈련 시행의 순서로 구성되어 있습니다.



개인정보 유출건수

지표	2020	2021	2022
유출 건수	0건	0건	0건

중대 이슈 | 06 고객 개인정보 보호

체계적인 정보보호 및 안전한 고객정보 관리

호텔롯데는 소중한 고객의 정보를 보호하기 위해 철저한 체계와 보안 시스템을 갖추어 운영합니다. 임직원 대상으로 분기별 1회 실시하는 그룹 모의 바이러스 훈련을 통해 스팸 메일의 위험성에 대한 임직원 인식 제고 중입니다. 또한 2022년 정보보호 정책과 지침 개정을 통해 최신화 된 규정으로 법적 대응을 할 수 있는 기반을 마련했습니다.

롯데면세점은 국내 뿐만 아니라 해외 정보보호관리체계(ISMS) 인증을 지속적으로 유지하고 확대해 나가고 있으며, 면세 업계 최초로 ISO27017(클라우드 서비스 정보보호 관리체계) 인증을 획득했습니다. 해당 인증은 클라우드 서비스 환경에서 가이드라인에 맞게 정보보호 관리체계가 구축·운영되어야 받을 수 있는 정보보호 관련 국제 표준입니다.

롯데면세점은 개인정보보호법 개정에 따른 규정 변경을 위해 그룹규정 변경 사항 반영과 유관기관 현행화 및 용어정리 등의 내용으로 정보보호 정책 및 지침을 2023년 초에 개정하였습니다.

롯데호텔앤리조트는 중요정보 유출 방지를 위해 문서보안솔루션(DRM), 매체제어솔루션(ESCORT) 등의 보안솔루션을 구축해서 운영하고 있습니다. 직책자 및 정보관련 특정 부서 대상으로 심화된 정보보호 교육을 진행하며, 임직원 인식을 제고하기 위해 주기적인 모의바이러스 이메일 훈련을 진행합니다. 또한 체인호텔 및 리조트의 개인정보 보호 현장점검을 정기적으로 실시합니다.

롯데월드는 시스템 침입 및 장애에 대응해서 고객 개인정보 및 내부 정보를 보호하기 위해 침입차단 시스템 이중화 개선 등의 노력을 지속하고 있습니다. 이밖에도 한국인터넷진흥원에서 주최하는 민간 기업 APT(지능형 지속공격) 대응 훈련을 신청 및 진행하여 전임직원을 대상으로 스팸 메일 대응의 중요성을 강조하고 있습니다. 또한 반기당 1회 실시하는 침해사고 모의훈련을 통하여 실제 침해사고 발생 시 담당자별로 신속하게 대응할 수 있도록 교육 중이며, 전 사업장마다 정보보호TFT 담당자를 지정하여 정보보호 관련 주요 안건들과 기타 이슈 등을 공유하고 본사와 각 사업장의 정보보호체계가 유기적으로 운영 될 수 있도록 조직을 운영하고 있습니다.

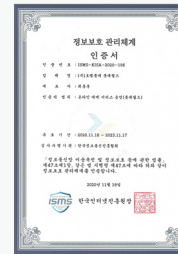
국제 클라우드 정보보호 인증 획득

롯데면세점은 2022년 업계 최초로 ISO 27017(클라우드 서비스 정보보호 관리체계) 인증을 획득하였습니다.



정보보호관리체계(ISMS-P)인증 확대

롯데면세점과 롯데호텔앤리조트는 인터넷 홈페이지 서비스에 대한 정보보호관리체계 기존 인증을 유지하고, 새로 확대해 나가고 있습니다. 또한 체인호텔 정보보호현장점검을 통해 각 호텔별 관리/물리/기술/개인정보 영역에 대한현장점검 수행 및 이행관리를 하고 있습니다.



온라인 예매 페이지 개인정보 보안 강화

롯데월드는 고객 개인정보가 유출되거나 불필요하게 노출되는 것을 차단하기 위해 테마파크 온라인 예매 페이지의 개인정보 보안을 강화했습니다. 관해서서 개인정보 마스킹을 강화하고 개인정보 이메일 이중 인증 기능을 도입했습니다.

국제 정보보호 표준 인증 획득 및 확대

호텔롯데는 정보보호에 대한 내부 시스템과 임직원 훈련에 더해, 국제적인 공신력을 갖춘 표준 인증을 확대해 나가고자 합니다.

롯데면세점은 오프라인 서비스를 위한 인프라 운영, 해외점 정보보호 관리, 고객 개인정보 관리 등 회사 내 정보관리와 관련한 모든 활동에 대해 국제 표준을 준수한 기업에게만 부여되는 국제표준 개인정보 관리체계인증 ISO27001을 2015년 국내 면세업계 최초로 획득하고 계속해서 유지하고 있습니다. 이러한 고객 정보보호 및 서비스 안정성을 바탕으로 정보보호수준진단 이행률 100% 목표를 달성하기 위한 정보보호 활동을 강화할 것입니다.

C레벨 협의체인 정보보호위원회와 같은 활동을 반기 1회 진행하고, 본사 사무실 보안 점검 활동을 분기 1회 진행하며, 영업점 개인정보 처리 실태 현장 점검을 실시할 예정입니다. IT 인프라 취약성을 주기적으로 점검 및 개선할 것이며, 접근통제, 암호화, 로깅 등 정보보호 기준 및 아키텍처를 수립해 나갈 것입니다. 또한 개정된 개인정보보호법 법률 내용을 지침에 반영하고, 위치기반 서비스 제공에 따른 위치정보보호법을 검토할 예정입니다.

롯데호텔앤리조트는 호텔사업부와 리조트사업부 통합에 따른 인터넷 홈페이지 서비스에 대한 정보보호관리체계(ISMS) 인증 및 ISO27001(국제정보보호 표준)을 획득할 예정입니다.

롯데월드는 개인정보관리 업무 효율성을 제고하기 위해 개인정보보호 포털을 구축할 예정입니다. 이를 통해 개인정보 관리 현황과 히스토리 관리, 파트너사 교육 및 점검관리, 개인정보 보안성 검토를 원활하게 할 수 있도록 할 것입니다. 또한 소통 경로의 일원화 뿐만 아니라 포털을 통해 ISMS(-P), ISO 27001의 점검 항목별 증적 자료를 최신화 할 수 있는 기능을 도입하여 외부 기관 및 각종 인증 심사에 즉각적으로 대응할 수 있도록 프로세스를 수립할 예정입니다.

중대 이슈 | 07 온실가스 저감

이슈 개요 및 중요성

온실가스 저감은 지구온난화의 원인이 되는 탄소를 비롯한 6대 온실가스를 줄이는 것을 의미하며, 궁극적으로 순배출량과 순흡수량이 플러스 마이너스 제로 상태가 되는 Net Zero 달성을 말합니다.

온실가스로 인한 지구 온난화는 급격한 기후위기를 초래하며 호텔, 면세점 및 테마파크 등 호텔롯데의 사업장에도 부정적인 영향을 미칩니다. 또한 지구 온난화 문제는 COVID-19와 같은 감염병 발생에도 중대한 영향을 미치기 때문에 온실가스 저감은 호텔롯데 전 사업부에게 매우 중요한 이슈이자 해결 과제입니다.

목표와 전략

호텔롯데는 롯데그룹과 함께 <2040 탄소중립>이라는 분명한 목표를 세우고 모든 영역에 걸쳐 온실가스 감축 전략을 수립하고 이를 실행하고 있습니다.

호텔롯데의 탄소중립 핵심전략은 에너지 효율 극대화와 재생 에너지 발전과 사용 확대입니다. 호텔롯데는 면세점, 호텔, 리조트, 테마파크와 같이 에너지를 많이 사용하는 사업장을 운영하고 있기 때문에 에너지 효율화는 온실가스 저감과 더불어 비용 절감을 위한 전략이기도 합니다.

또한 사업장별로 태양광 발전 패널 설치를 적극적으로 검토하고 있습니다. 에너지 효율화와 신재생에너지 발전 설비 확대로 충족되지 않는 목표는 신재생에너지 인증서 구입, 신재생에너지 발전 투자 등으로 보완할 예정입니다.

온실가스 저감 원칙, 내규, 정책

호텔롯데는 환경경영 통합 원칙을 기반으로 이산화탄소를 비롯한 온실가스 저감에 대한 공감대를 지속적으로 확산시키고 있습니다.

“호텔롯데는 롯데그룹의 『2040 탄소중립선언』을 실현하기 위해 이산화탄소를 포함한 6대 온실가스 배출량을 과학적 방법으로 측정, 기록, 공개하며 매년 이산화탄소 저감 목표와 구체적인 달성 방법을 수립하고 이를 실행합니다.”

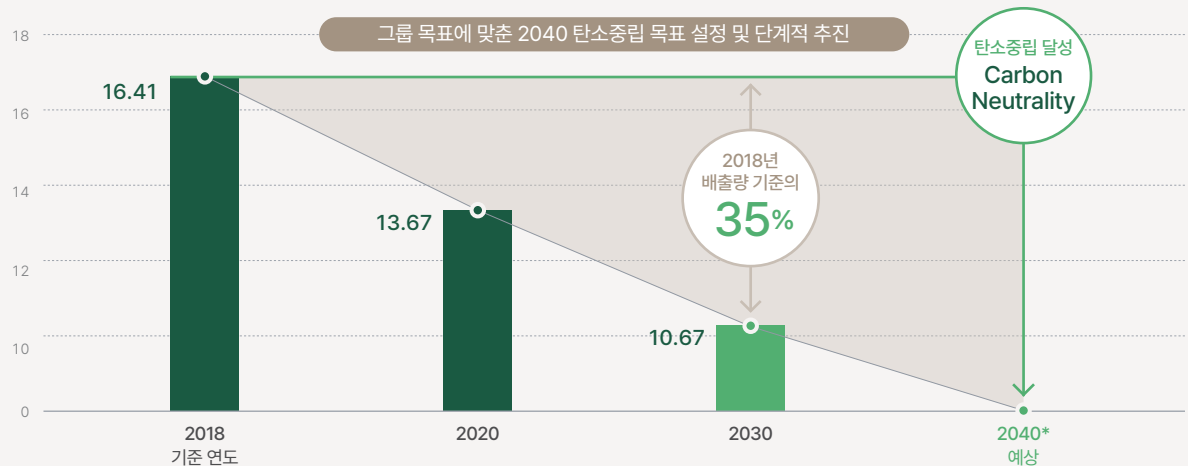
지속가능경영 통합 원칙 5. 환경경영 원칙 ③ 이산화탄소 저감 중

온실가스 배출량

세부 지표	단위	2020	2021	2022
직접 온실가스 배출량 Scope 1	Ton	37,660	39,488	45,609
간접 온실가스 배출량 Scope 2	Ton	99,201	98,591	110,715
온실가스 배출 집약도	tCO ₂ eq/억원	3.56	3.00	2.41

탄소중립 로드맵

법인 전체 탄소 배출량



(단위: 만톤)

* 순배출량과 흡수량을 같게 한 실질 배출량 / 롯데그룹 목표 달성 기한

중대 이슈 | 07 온실가스 저감

에너지 사용 저감 및 친환경 에너지 사용

호텔롯데는 롯데그룹 2040 탄소중립 선언 이행을 위해 에너지 사용을 절감하고 친환경 에너지 사용을 확대하고 있습니다.

롯데면세점은 제1통합물류센터에 이어 제2통합물류센터 옥상에도 태양광 설비 설치를 확대했으며, 2021년에 최초로 도입한 보세운송차량 전기차 1대에 6대를 추가로 도입해서 총 7대를 운영하고 있습니다.

롯데호텔앤리조트는 2014년도 이후로 신규 오픈하는 호텔을 대상으로 꾸준히 태양광 및 지열 신재생에너지를 도입하고 있으며, 2022년 기준 총 지열 1,145Gcal, 태양광 443Mwh 발전을 통해 총 1,046tCO₂의 온실가스 배출을 저감했습니다. 2022년 9월 울산호텔에서 태양광 발전 사업을 시작했으며, 국내 호텔 중 최초로 발생하는 REC를 자가소비했습니다. 또한 흡수식 터보 냉동기 도입, 저탄소 연료 전환사업 등을 통해 에너지 사용을 줄이고 있습니다.

롯데월드는 ISO50001(에너지경영시스템) 인증을 취득하고, 효율적 에너지 관리 및 사용량을 감축하고 있습니다. 2022년에는 에너지 효율화를 위한 흡수식 냉동기 교체, 공조기 고효율 인버터 설치, 변전실 변압기 교체 등 에너지 효율화 사업을 진행하여 연간 약 2,626tCO₂의 온실가스를 감축했습니다.

ISO14001 인증을 통한 체계적 환경경영

롯데면세점은 2021년 ISO14001 인증을 취득하여, 사후 관리를 통해 전 사업장 인증을 유지하고 있으며 2023년 신규 오픈한 제주공항점을 포함하여 사후심사를 진행할 예정입니다.

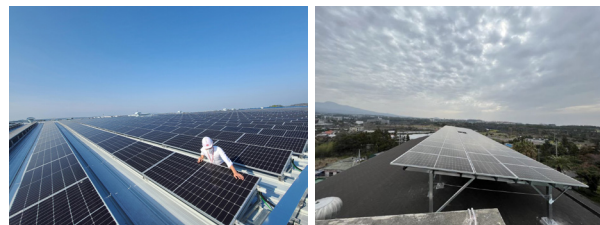
뿐만 아니라 ISO14001 요구사항을 기반으로 전 직원 환경법규를 준수하고 지속적인 개선을 통하여 환경 문제점을 해결하고자 노력하고 있습니다.



재생에너지(태양광 발전시설) 확대

롯데면세점은 전년도 제1통합물류센터 옥상 태양광 발전 이후, 2022년 11월부터 제2통합물류센터 옥상에 태양광 발전설비를 확대 설치했습니다. 연간 예상 발전량은 526MWh로 보다 많은 전력을 재생에너지로 사용할 수 있게 되었습니다.

롯데호텔앤리조트는 2022년 9월에 롯데호텔 울산 건물 옥상에 연간 23MWh 수준의 발전이 가능한 태양광 발전 설비를 도입했습니다. 당초 발전사업자 등록을 통해 전기에너지를 생산하여 외부에 판매가 가능한 구조를 마련하였으며, 일부 REC 발행분을 자가소비하고 있는데 이는 국내 호텔 업계 최초로 시행하는 사례입니다.



체계적인 관리와 적극적인 에너지 저감 활동 계획

호텔롯데는 ISO14001 인증 사업장 확대를 통해 체계적인 환경경영 관리를 지속해 나갈 예정이며, 에너지 효율화를 통해 낭비되는 에너지를 계속해서 줄일 것입니다. 뿐만 아니라 체계적 대응 프로세스를 수립하고, 환경 영향과 리스크를 최소화하여 환경경영 활동의 경쟁력을 키워갈 것입니다.

롯데면세점은 ISO14001 인증을 유지하고, 제1통합물류센터 내에 100kW급 급속 충전기 2대 규모의 전기차 충전소를 설치 및 운영할 계획입니다. 이 전기차 충전소에서 사용하는 급속 충전기는 각 2채널 방식으로 동시에 최대 4대의 전기차를 충전할 수 있는 사양이며, 지난 2021년에 설치된 제1통합물류센터의 태양광 발전 시설에서 생산하는 전기를 활용할 계획입니다.

롯데호텔앤리조트는 2023년 6월 전 사업장 ISO14001 인증을 획득했으며, 롯데호텔 제주 기숙사 건물 옥상에 연간 135MWh 발전 규모의 자가소비용 태양광 발전 설비를 도입하는 계획을 세운 뒤 실천하고 있습니다.

롯데월드는 2023년 최초로 롯데월드 어드벤처 사업장에 ISO14001 환경경영시스템 인증을 취득하고 2025년까지 국내 전 사업장 인증 확대를 계획하고 있습니다. 또한 2023년 하반기에 ISO50001 인증을 유지하기 위한 갱신 심사 준비를 진행하고 있습니다. 그리고 지금까지의 설비 에너지 효율 개선 노력에 이어 2023년에도 고효율 냉동기 교체, 자동 운행 에스컬레이터 설치, 냉방기 세척, 전용 온수 공급 장비 설치 등의 에너지 저감 활동을 꾸준히 진행함으로써 전력 약 1,730MWh(794tCO₂), LNG 약 15,000Nm³(30tCO₂)를 저감할 것으로 예상됩니다. 뿐만 아니라 자체 환경영향평가를 통해 온실가스 배출, 대기오염물질 배출, 수질오염물질 배출 등을 수시로 모니터링하여 환경 오염 방지에 최선을 다하고 있습니다.

PART 3.

ESG FACTBOOK

38 ESG DATA

47 GRI REPORT & INDEX

ESG DATA ECONOMY

재무성과

호텔롯데의 재무성과는 연결기준과 국내(별도) 기준으로 구분하여 보고합니다.

연결 재무상태표

구분	단위	2020	2021	2022
유동자산	백만원	3,485,737	3,127,290	3,088,461
비유동자산	백만원	15,345,498	14,891,313	15,707,687
자산총계	백만원	18,831,235	18,018,603	18,796,148
유동부채	백만원	3,700,498	4,143,851	5,716,892
비유동부채	백만원	8,306,809	7,450,190	6,146,371
부채총계	백만원	12,007,307	11,594,041	11,863,263
지배기업 소유주지분	백만원	(1,457,494)	(351,542)	425,074
자본총계	백만원	6,823,928	6,424,562	6,932,885
자본과 부채 총계	백만원	18,831,235	18,018,603	18,796,148

연결 포괄손익계산서

구분	단위	2020	2021	2022
매출액	백만원	3,844,452	4,596,667	6,495,048
매출원가	백만원	3,228,205	2,834,720	3,108,438
매출총이익	백만원	616,247	1,761,947	3,386,610
판매비와 관리비	백만원	1,113,867	2,023,018	3,466,549
영업이익(손실)	백만원	(497,619)	(261,071)	(79,939)
기타수익	백만원	70,362	319,142	307,535
금융수익	백만원	204,489	332,988	244,128
금융원가	백만원	639,762	362,215	580,466
공동기업 및 관계기업 손익	백만원	105,348	195,855	164,594
법인세비용차감전순이익(손실)	백만원	(1,670,630)	(282,298)	(35,293)
법인세비용(이익)	백만원	(190,726)	81,999	(452,800)
당기순이익(손실)	백만원	(1,479,903)	(364,297)	417,507
세후기타포괄손익(손실)	백만원	(298,089)	(35,068)	90,057
총포괄손익(손실)	백만원	(1,777,993)	(399,366)	507,563

재무상태표

구분	단위	2020	2021	2022
유동자산	백만원	2,645,583	2,345,668	2,221,326
비유동자산	백만원	13,525,335	12,693,017	12,900,987
자산총계	백만원	16,170,918	15,038,685	15,122,313
유동부채	백만원	3,304,793	3,153,333	4,266,953
비유동부채	백만원	6,300,517	5,807,757	4,742,076
부채총계	백만원	9,605,310	8,961,090	9,009,029
자본총계	백만원	6,565,608	6,077,595	6,113,284
자본과 부채 총계	백만원	16,170,918	15,038,685	15,122,313

포괄손익계산서

구분	단위	2020	2021	2022
매출액	백만원	3,502,452	4,180,573	5,575,941
매출원가	백만원	2,901,409	2,552,703	2,614,933
매출총이익	백만원	601,043	1,627,870	2,961,008
판매비와 관리비	백만원	861,178	1,786,484	3,012,234
영업이익(손실)	백만원	(260,136)	(158,613)	(51,226)
기타수익	백만원	101,910	360,429	194,348
금융수익	백만원	266,851	367,143	234,590
금융원가	백만원	738,757	433,618	461,399
법인세비용차감전순이익(손실)	백만원	(1,714,744)	(358,238)	(184,670)
법인세비용(이익)	백만원	(247,690)	26,722	(233,703)
당기순이익(손실)	백만원	(1,467,053)	(384,960)	49,033
세후기타포괄손익(손실)	백만원	(194,895)	(103,053)	(13,344)
총포괄손익(손실)	백만원	(1,661,949)	(488,013)	35,689

ESG DATA ECONOMY

(주)호텔롯데의 2022년 지속가능성 보고서는 GRI 가이드라인에 따라 발간되는 첫 보고서로, 기존 2021 ESG Story의 보고 범위 및 데이터와는 집계 방식, 기준에 대한 차이를 갖습니다.

향후 글로벌 가이드라인을 지속적으로 준수하여 보고의 완결성을 높여 나가겠습니다.

GRI No.	지표	세부 지표	단위	2020	2021	2022	비고	
2-21	연간 총 보상비율	연간 총 보수	최고 급여를 받는 개인	백만원	1,753	2,002	2,122	사업보고서 참고
			임직원	백만원	52	51	57	사업보고서 참고
			비율	배	33.7	39.3	37.2	계산식: 최고연봉자 연간 총 보수액 / 직원 연간 총 보수액 평균
		연간 총 보수 인상률	최고 급여를 받는 개인	%	-47.5	14.2	6.0	사업보고서 참고
			임직원	%	-1.9	-1.9	11.8	사업보고서 참고
			비율	배	25.1	-7.4	0.5	계산식: '최고연봉자 연간 보수총액'의 인상률 / '직원 연간 총 보수 평균'의 인상률
201-3	확정급여연금제도 의무 및 기타 은퇴지원 제도	해당 년도에 퇴직연금으로 지급된 금액: 확정급여(DB)형 퇴직연금으로 적립되는 총액	억원	849	1,286	980		
202-1	중요 사업장의 성별 최저임금 비율	남성	%	127.8	127.5	124.8	사업부 평균 (대한민국 전 지역 최저임금 동일)	
		여성	%	127.8	127.5	124.8		
202-2	지역 공동체에서 고용한 중요 사업장의 고위 관리자 비율		%	100.0	100.0	100.0	팀장 이상 직책자 기준, 대한민국 범위 내	
207-4	국가별 보고 (세금)	세전손실	억원	-1,714	-358	-185		
		명목세액	억원	0	0	0		
		유효세율	%	0	0	0		
		납부세액	억원	0	0	0		
		납부세율	%	0	0	0		

ESG DATA ENVIRONMENT

GRI No.	지표	세부 지표	단위	2020	2021	2022	비고
302-1	내부 에너지 소비량 (재생에너지 포함) ¹⁾	연료	TJ	723	759	881	
		전기	TJ	2,034	2,051	2,303	
		스팀	TJ	15	17	18	
		계	TJ	2,757	2,812	3,184	
302-3	에너지 집약도	총 에너지 사용량/매출액	TJ/억원	0.07	0.06	0.05	
302-4	에너지 소비 감축량	에너지 보존 및 효율성 활동의 직접적 결과로 달성한 에너지 소비 감축량	TJ	106	91	131	
302-5	제품 및 서비스의 에너지 감축 필수 요건	판매된 제품 및 에너지의 감축 필수요건을 보고 기간 동안 달성한 정도	TJ	0	0	0	
303-3	취수	상수도	Ton	2,666,464	3,037,917	3,755,941	
		중수도	Ton	93,366	101,218	137,053	
		계	Ton	2,759,830	3,139,135	3,892,994	
303-5	물 소비	모든 지역에서의 물 소비량 총합	Ton	2,759,830	3,139,135	3,892,994	
305-1	직접 온실가스 배출량(Scope 1) ²⁾		tCO ₂ -eq	37,660	39,488	45,609	
305-2	간접 온실가스 배출량(Scope 2) ³⁾		tCO ₂ -eq	99,201	98,591	110,715	
305-4	온실가스 배출 집약도	총 온실가스 배출량/매출액	tCO ₂ -eq/억원	3.56	3.00	2.41	
305-5	온실가스 배출 감축량		tCO ₂ -eq	6.240	5.820	6.832	
305-6	오존층 파괴 물질(ODS) 배출량	ODS의 생산, 수입, 수출을 CFC-11(프레온 11) 등가물 미터톤으로 나타낸 값	tCFC-11 eq	0	0	0	
305-7	질소산화물(NOx), 황산화물(SOx) 및 기타 중요한 대기 배출량	질소산화물(Nox)	Ton	정보불충분	16.4	11.5	2020년 데이터 수집 불가
		황산화물(SOx)	Ton	정보불충분	정보불충분	정보불충분	데이터 수집 불가
306-3	생성된 폐기물	총량	Ton	6,238	5,323	7,988	
306-4	처리에서 전용된 폐기물	총량	Ton	2,387	2,409	4,649	
306-5	폐기처리되는 폐기물	총량	Ton	3,852	2,914	3,339	

1), 2), 3) 배출권 거래제 할당대상업체로서 제출한 배출 명세서의 데이터 기준으로 정보 공개, 온실가스별 배출량 및 총 배출량과 사업장별 배출량 합계는 차이가 있음 (사업장 단위 질사 배출량을 업체 단위로 합함)

ESG DATA SOCIAL

GRI No.	지표	세부 지표		단위	2020	2021	2022	비고	
2-7	직원 ¹⁾	전일제 근로자	고용형태별	기간의 정함이 없는 근로자	명	4,250	4,177	4,154	
				기간제 근로자	명	684	520	701	
			성별	남성	명	2,702	2,506	2,523	
				여성	명	2,232	2,191	2,332	
			연령별	30세 미만	명	1,157	1,029	1,205	
				30세~50세 미만	명	2,676	2,675	2,648	
				50세 이상	명	1,101	993	1,002	
		소계	명	4,934	4,697	4,855			
		시간제 근로자 (파트타임)	고용형태별	기간의 정함이 없는 근로자	명	1	1	0	
				기간제 근로자	명	477	991	1,501	
			성별	남성	명	238	473	658	
				여성	명	240	519	843	
			연령별	30세 미만	명	434	925	1,362	
				30세~50세 미만	명	23	39	72	
50세 이상	명			21	28	67			
소계	명	478	992	1,501					
계	명	5,412	5,689	6,356					
2-8	직원이 아닌 근로자	총인원수	명	5,637	4,996	4,814	용역, 파견 등		

1) 등기임원 및 연결대상 회사를 제외한 본사 기준

ESG DATA SOCIAL

GRI No.	지표	세부 지표	단위	2020	2021	2022	비고	
2-30	단체 협약	단체 협약 가입 비율	%	34.2	33.9	33.9		
401-1	신규 채용자 수	전일제 근로자	고용형태별	기간의 정함이 없는 근로자	명	262	215	349
				기간제 근로자	명	392	301	635
			성별	남성	명	348	234	407
				여성	명	306	282	577
			연령별	30세 미만	명	384	429	806
				30세~50세 미만	명	109	66	170
				50세 이상	명	161	21	8
		소계	명	654	516	984		
		시간제 근로자 (파트타임)	고용형태별	기간의 정함이 없는 근로자	명	0	0	0
				기간제 근로자	명	979	2,240	3,374
			성별	남성	명	529	1,111	1,547
				여성	명	450	1,129	1,827
			연령별	30세 미만	명	913	2,148	3,200
				30세~50세 미만	명	43	55	107
50세 이상	명			23	37	67		
소계	명	979	2,240	3,374				
계	명	1,633	2,756	4,358				

ESG DATA SOCIAL

GRI No.	지표	세부 지표		단위	2020	2021	2022	비고	
401-1	이직자 수	전일제 근로자	고용형태별	기간의 정함이 없는 근로자	명	384	345	460	
				기간제 근로자	명	362	422	373	
			성별	남성	명	427	438	403	
				여성	명	319	329	430	
			연령별	30세 미만	명	371	353	494	
				30세~50세 미만	명	134	184	246	
				50세 이상	명	241	230	93	
			소계	명	746	767	833		
			시간제 근로자 (파트타임)	고용형태별	기간의 정함이 없는 근로자	명	0	0	0
		기간제 근로자			명	1,791	1,743	2,900	
		성별		남성	명	890	882	1,378	
				여성	명	901	861	1,522	
		연령별		30세 미만	명	1,690	1,669	2,788	
				30세~50세 미만	명	72	44	79	
				50세 이상	명	29	30	33	
		소계	명	1,791	1,743	2,900			
		계	명	2,537	2,510	3,734			

ESG DATA SOCIAL

GRI No.	지표	세부 지표	단위	2020	2021	2022	비고	
401-3	육아휴직 대상 직원 수	남성	명	2,684	2,559	2,551		
		여성	명	2,267	2,234	2,383		
	육아휴직 사용 직원 수	남성	명	78	86	65		
		여성	명	135	119	133		
	육아휴직 이후 복귀 직원 수	남성	명	72	69	57		
		여성	명	82	95	84		
	육아휴직 복귀 12개월 이후 고용유지 직원 수	남성	명	63	69	63		
		여성	명	80	74	81		
	육아휴직 사용 직원의 복귀 및 잔류 비율	복귀	남성	%	98.6	84.1	95.0	
			여성	%	92.1	95.0	95.5	
잔류		남성	%	94.0	95.8	91.3		
		여성	%	87.0	91.5	85.3		

ESG DATA SOCIAL

GRI No.	지표	세부 지표	단위	2020	2021	2022	비고	
403-8	산업안전 보건 및 안전관리 시스템 적용 대상	산업 안전 보건 및 안전 관리 시스템 적용 대상자 인원수	명	5,412	5,697	6,385	전체 직원	
403-9	업무 관련 부상	직원	사망 건수	건	0	1	0	계산식: 사망 건수/연말 기준 전체 직원 수 산업재해 인정 부상 건수 포함
			사망 비율	%	0.0	0.02	0.0	
			기록할만한 업무 관련 부상 건수	건	2	8	16	
			업무수행 시간	시간	1,688,423	1,570,059	1,670,660	
403-10	업무 관련 건강문제	직원	사망 건수	건	0	0	0	
			기록할만한 업무 관련 건강문제 건수	건	0	0	0	
		비직원 근로자	사망 건수	건	0	0	0	
			기록할만한 업무 관련 건강문제 건수	건	0	0	0	
404-1	직원별 연간 교육 평균 시간		시간	46	48	55	전일제 근로자 기준	
404-3	정기적으로 성과 및 경력 개발 검토를 받는 직원 비율	고용 형태별	기간의 정함이 없는 근로자	%	93.9	93.8	93.1	전일제 근로자 기준
405-1	의사결정 기구 및 임직원 다양성	이사회 구성원 성별	남성	%	90.9	90.0	90.9	
			여성	%	9.1	10.0	9.1	
		이사회 구성원 연령별	30세 미만	%	0	0	0	
			30-50세	%	9.1	10.0	9.1	
			50세 초과	%	90.9	90.0	90.9	
		임직원 성별	남성	%	54.3	52.4	50.2	
			여성	%	45.7	47.6	49.8	
		임직원 연령별	30세 미만	%	29.3	34.2	40.2	
			30-50세	%	50.0	47.7	42.6	
			50세 초과	%	20.8	18.1	17.2	

ESG DATA SOCIAL

GRI No.	지표	세부 지표	단위	2020	2021	2022	비고
405-2	남성대비 여성의 기본급 및 보수 비율		%	79.3	74.1	75.4	사업보고서 성별 평균급여 참고 ¹⁾
406-1	차별 건수	신고된 차별 건수	건	0	0	0	
413-1	지역사회 참여, 영향 평가 및 개발 프로그램을 동반하는 사업장	사업장 수	개소	18	26	26	
		사업장 비율	%	64.5	90.3	90.3	
415-1	정치기부금액(금전 및 현물)		원	64.5	90.3	90.3	
416-1	제품 및 서비스 건강 및 안전영향평가	건강 및 안전영향평가를 받은 사업장 수	개소	32	32	32	사업장 수 기준 ²⁾
		건강 및 안전영향평가를 받은 사업장 비율	%	100	100	100	
416-2	사업장 건강 및 안전영향 위반 건수	비준수건 총합	건	0	5	2	법규 기준
		벌금 혹은 불이익을 결과로 하는 건	건	0	1	2	법규 기준
		경고를 결과로 하는 건	건	0	4	0	법규 기준
		내부 원칙 비준수건	건	0	0	0	징계 등 공식 조치 사례 없음
417-2	상품 및 서비스 정보와 표기 위반사항	비준수건 총합	건	0	0	0	
		벌금 혹은 불이익을 결과로 하는 건	건	0	0	0	
		경고를 결과로 하는 건	건	0	0	0	
		내부 원칙 비준수건	건	0	0	0	
417-3	마케팅 소통 관련 위반사항	비준수건 총합	건	0	1	0	
		벌금 혹은 불이익을 결과로 하는 건	건	0	1	0	
		경고를 결과로 하는 건	건	0	0	0	
		내부 원칙 비준수건	건	0	0	0	
418-1	소비자정보보호 위반 및 소비자 정보손실 관련 불만사항	외부로부터 받아 조직에 의해 인정된 불만 건수	건	0	0	0	
		외부 통제 기구로부터 받은 불만 건수	건	0	0	1	
		고객정보 유출, 도난 혹은 손실 총합	건	0	0	0	

1) 등기임원 및 연결대상 회사를 제외한 본사 기준

2) 면세점 인천 통합물류센터 포함

GRI REPORT & INDEX

구분	GRI No.	지표	보고위치	비고
조직 및 보고관행	2-1	조직 세부사항	9, 11p	
	2-2	지속가능성 보고서에 포함된 조직	2p	
	2-3	보고 기간, 빈도 및 책임자	2p	
	2-4	정보 재진술	-	GRI에 따라 발간되는 첫 보고서이나, 2021 ESG Story 보고와 다른 부분에 대해서는 별도 주석 처리/설명
	2-5	외부 검증	60p	

구분	GRI No.	지표	보고위치	비고	생략 사항		
					생략 항목	생략 사유	추가설명
활동 및 임직원	2-6	활동, 가치사슬 및 기타 비즈니스 관계	11-12p				
	2-7	직원	41p				
	2-8	직원이 아닌 근로자	41p				
거버넌스	2-9	의사결정 구조 및 구성	13-14, 16p				
	2-10	최고의사결정기구 임명 및 선정	13-14p				
	2-11	최고의사결정기구 의장	13p				
	2-12	최고의사결정기구의 지속가능경영 영향 관리 감독	13, 16p				
	2-13	영향관리 책임 위임	13, 16p				
	2-14	최고의사결정기구의 지속가능성 보고 역할	16p				
	2-15	이해상충	13p	호텔롯데 제 50기 사업보고서 163p 참고			
	2-16	중요사안 소통	13, 16p				
	2-17	최고의사결정기구의 공동지식	13-14p				
	2-18	최고의사결정기구의 성과 평가	-	대표이사 성과평가 항목에 조직의 지속가능경영 관련 영향에 대한 지표 반영, 이외 인원의 성과 평가에 대해서는 향후 도입 검토 예정			

GRI REPORT & INDEX

구분	GRI No.	지표	보고위치	비고	생략 사항		
					생략 항목	생략 사유	추가설명
거버넌스	2-19	보수 정책	13p	호텔롯데 제 50기 사업보고서 340p 참고			
	2-20	보수 결정 절차	13p				
	2-21	연간 총 보상비율	39p				
전략, 정책 및 관행	2-22	지속가능발전 전략에 대한 성명	3~6p				
	2-23	정책 서약	3~6, 15~16, 22, 24p				
	2-24	정책 서약 내재화	16, 22, 24, 28, 33, 35p				
	2-25	부정적 영향 완화 절차	16, 23, 25, 34p				
	2-26	조언 구하기 및 우려사항 제기 매커니즘	16, 17p				
	2-27	법률 및 규제준수	-	호텔롯데 제 50기 사업보고서 361p 참고			
	2-28	가입 협회	59p				
	2-29	이해관계자 참여 방식	17p				
중대성 주제	2-30	단체 협약	42p	단체협약을 통해 결정된 사항은 국내 정규직 임직원 전체에 적용됨. 단, 근로조건 일부는 사업부 내 부문별로 상이함.			
	3-1	중대성 주제 결정 절차	19, 55-58p				
	3-2	중대성 주제 목록	19p				
경제성과	3-3	중대성 주제 관리	19-36p				
	201-1	생성 및 분배된 직접 경제 가치	38p				
	201-3	확정급여연금제도 의무 및 기타 은퇴지원제도	39p				

GRI REPORT & INDEX

구분	GRI No.	지표	보고위치	비고	생략 사항		
					생략 항목	생략 사유	추가설명
시장입지	202-1	지역최소임금 대비 성별 표준신입임금 비율	39p				
	202-2	지역공동체에서 고용한 고위 관리자 비율	39p				
간접경제영향	203-1	인프라 투자 및 서비스	-			정보불충분	데이터 수집 불가
	203-2	중요 간접 경제 영향	-			정보불충분	데이터 수집 불가
조달관행	204-1	지역 공급업체에 사용하는 예산 비율	-			정보불충분	데이터 수집 불가
반부패	205-1	부패 관련 리스크 평가를 받은 사업장	22p	징계 또는 조치 적발 사항 없음			
	205-2	반부패 정책 및 절차에 대한 소통 및 훈련	22p				
	205-3	확인된 부패 건 및 관련 조치	-	호텔롯데 제 50기 사업보고서 361p 참고			
반경쟁 행위	206-1	반경쟁 행동, 반독점 및 독점 관행에 대한 법률적 조치	-	호텔롯데 제 50기 사업보고서 361p 참고			
세금	207-1	세금에 대한 접근법	23p				
	207-2	세금 관리, 통제, 리스크 관리	23p				
	207-3	이해관계자 참여 및 세금 문제 관리	23p				
	207-4	국가별 보고	38p				
원재료	301-1	사용된 원재료의 중량 혹은 부피	-			정보불충분	데이터 수집 불가
	301-2	재생재료 사용량	-			정보불충분	데이터 수집 불가
	301-3	회수된 제품 및 포장재	-			정보불충분	데이터 수집 불가

GRI REPORT & INDEX

구분	GRI No.	지표	보고위치	비고	생략 사항		
					생략 항목	생략 사유	추가설명
에너지	302-1	조직 내 에너지 소비	40p				
	302-2	조직 외부의 에너지 소비	-			정보불충분	데이터 수집 불가
	302-3	에너지 집약도	40p				
	302-4	에너지 소비 감축	40p	[호텔앤리조트] 연료 및 전기 에너지원 포함 [월드] 운전효율화, 터보냉동기 교체, 인버터			
	302-5	제품 및 서비스의 에너지 요구량 감축	-	-		정보불충분	데이터 수집 불가
수자원	303-1	공유자원으로서의 물과 상호작용	-	a. 직접 물 관련 영향 [호텔앤리조트] 객실 내 고객 위생 관련 직접적인 사용, 영업장(식음업장) 조리, 리조트 워터풀 등의 물 관련 서비스, BOH 공간 직원 샤워시설 [월드] 어드벤처 라이드 및 분수, 급탕, 주방, 화장실(세면대) b. 물 관련 영향 식별: 데이터 관리 c, d. 물 관리, 지역 연계 [호텔앤리조트] 적절한 용수 공급을 위한 시설 등의 관련 사안 위탁 처리, 서울 세탁공장 폐수처리시설 운영 [월드] 중수플랜트(중수 재활용): 영업 환경에서 소비되는 용수를 재활용 * 면세 해당사항 없음			
	303-2	물 배출 관련 영향 관리	-				
	303-3	취수	40p				
	303-4	방류	-			정보불충분	데이터 수집 불가
	303-5	물 소비	40p				

GRI REPORT & INDEX

구분	GRI No.	지표	보고위치	비고	생략 사항		
					생략 항목	생략 사유	추가설명
생물다양성	304-1	보호지역 및 생물다양성 가치가 높은 지역 내 또는 그 인근에서 소유/임대/운영되는 사업장	-			정보불충분	데이터 수집 불가
	304-2	조직의 활동, 제품, 서비스가 생물다양성에 미치는 중대한 영향	-			정보불충분	데이터 수집 불가
	304-3	보호 또는 복원된 서식지	-			정보불충분	데이터 수집 불가
	304-4	IUCN 적색목록 및 조직 사업의 영향을 받는 지역 내에 서식하는 국가보호종 목록	-			정보불충분	데이터 수집 불가
배출물	305-1	직접 온실가스 배출량 (Scope 1)	35, 40p				
	305-2	간접 온실가스 배출량 (Scope 2)	35, 40p				
	305-3	기타 간접 온실가스 배출량 (Scope 3)	-			정보불충분	데이터 수집 불가
	305-4	온실가스 배출 집약도	35, 40p				
	305-5	온실가스 배출량 감축	40p				
	305-6	오존층 파괴 물질(ODS) 배출량	40p				
	305-7	질소산화물(Nox), 황산화물(Sox) 및 기타 중요한 대기 배출량	40p				
폐기물	306-1	폐기물 생성 및 폐기물이 미치는 주요 영향	28p				
	306-2	중요 폐기물 영향 관리	28p				
	306-3	생성된 폐기물	28, 40p				
	306-4	처리에서 전용된 폐기물	28, 40p				
	306-5	폐기처리되는 폐기물	28, 40p				
공급업체 환경평가	308-1	환경 기준 심사를 거친 신규 공급업체	-			정보불충분	데이터 수집 불가
	308-2	공급망의 부정적 환경 영향 및 이에 대한 조치	-			정보불충분	데이터 수집 불가
고용	401-1	신규채용 및 이직	42-43p				
	401-2	정규직 직원에게 제공되지만 임시직 혹은 비정규직 직원에게는 제공되지 않는 복리후생	-	의료비, 자녀학자금 지원 외			
	401-3	육아휴직	44p				

GRI REPORT & INDEX

구분	GRI No.	지표	보고위치	비고	생략 사항		
					생략 항목	생략 사유	추가설명
노사관계	402-1	운영상 변경내용 최소 통지 기간	-	[면세] 1개월 전후 충분한 기간을 두고 안내 [호텔앤리조트] 노사합의가 필요한 사항에 대해서는 협상시 충분히 공유하여 협상 진행, 승격심사요목 등 별도 노사합의 없이 변경가능한 항목의 경우, 연초에 연중 적용될 변경내용에 대한 설명회 및 설명자료 공유 [월드] 변경 시 안내			
사업장 안전보건	403-1	산업 보건 및 안전 관리 시스템	20-21p				
	403-2	위험물 식별, 리스크 진단 및 사고 조사	20-21p				
	403-3	산업 보건 서비스	20-21p				
	403-4	산업 보건 및 안전에 대한 근로자 참여, 협상 및 대화	20-21p				
	403-5	산업 보건 및 안전 관련 근로자 교육	20-21p	[면세] 법정 안전교육, 직무교육, 비상대응 종합훈련 [호텔앤리조트] 안전보건교육 [월드] 월 1회 정기교육, 채용시 교육, 특별안전교육, 작업변경시 교육, 관리감독자 교육, 안전보건관리자 교육, 비상모의훈련 및 평가			
	403-6	근로자 보건 증진	20-21p				
	403-7	비즈니스 관계와 직접적으로 연계된 직장 건강 및 안전 영향의 예방과 완화	20-21p				
	403-8	직장 건강 및 안전관리 시스템의 적용 대상 근로자	45p				
	403-9	업무 관련 부상	21, 45p	직원 한정 (비직원 근로자 정보불충분)			
	403-10	업무 관련 건강문제	45p				
훈련 및 교육	404-1	직원 별 연간 교육 평균 시간	45p				
	404-2	직원 능력 향상 및 전환 지원 프로그램	27p				
	404-3	정기적으로 성과 및 경력 개발 검토를 받는 직원 비율	45p				
다양성과 기회균등	405-1	지배구조 기구와 직원의 다양성	14, 45p				
	405-2	남성 대비 여성의 기본급 및 보수 비율	46p				
차별금지	406-1	차별 사례 및 이에 대한 시정 조치	46p				

GRI REPORT & INDEX

구분	GRI No.	지표	보고위치	비고	생략 사항		
					생략 항목	생략 사유	추가설명
결사 및 단체교섭 자유	407-1	집회결사 및 단체교섭권 훼손 위험이 있는 사업장 및 공급업체	-		정보불충분	데이터 수집 불가	
아동 노동	408-1	아동노동 발생 위험이 높은 공급업체	-		해당 없음	국내 법적 금지 사항	
강제 노동	409-1	강제 노동 발생 위험이 높은 사업장 및 공급업체	-		해당 없음	국내 법적 금지 사항	
보안 관행	410-1	인권 정책 및 절차에 관한 교육을 받은 보안 담당자	-		정보불충분	데이터 수집 불가	
지역사회	413-1	지역사회 참여, 영향 평가 및 개발 프로그램을 동반하는 사업장	46p				
	413-2	지역사회에 중대한 실질적/잠재적 부정적 영향을 미치는 사업장	-		정보불충분	데이터 수집 불가	
공급업체 사회영향	414-1	사회에 미치는 영향을 기준으로 심사를 거친 신규 공급업체	-		정보불충분	데이터 수집 불가	
	414-2	공급사슬 내 부정적 사회적 영향 및 이에 대한 조치	-		정보불충분	데이터 수집 불가	
고객 안전 보건	416-1	제품과 서비스 범주의 건강 및 안전 영향 평가	46p				
	416-2	제품 및 서비스의 건강 및 안전 영향 위반 건수	46p				
마케팅 및 라벨링	417-1	상품 및 서비스 정보와 표기에 대한 필수 요건	-		정보불충분	데이터 수집 불가	
	417-2	상품 및 서비스 정보와 표기 위반 건수	46p				
	417-3	마케팅 소통 관련 위반 건수	46p				
고객 정보보호	418-1	소비자 정보보호 위반 및 소비자 정보 손실 관련 인정된 불만사항	46p				

* 연세점 인천기내점, 백제문화단지, 라라키즈 어드벤처는 정보불충분으로 본 보고서 보고 범위에서 제외

PART 4.

APPENDIX

-
- 55 중대 이슈 영향도 분석
 - 59 가입 협회
 - 60 제3자 검증의견서

중대 이슈 영향도 분석

순위	영역	중대 이슈	담당부서	경제, 환경, 사회 영향(IN↔OUT)	기회/위기 ↔ 비재무/재무	UN SDGs
1	고객가치 + 사회	사업장 안전 및 보건 관리 강화 & 시설 내 고객 안전 강화	— 면세 환경안전 — 호텔엔리조트 안전관리 — 월드 안전경영	OUT → IN · COVID-19 팬데믹 발생, 안전경영 글로벌 가이드 라인 강화 · 중대재해처벌법, 소방안전법, 식품위생법 등 관련 법/규제 강화 · 고객의 안전 민감도 및 요구 수준 지속 상승 → ESG 뿐만 아니라 기업 경영에 있어서도 안전, 보건 이슈는 매우 중요한 이슈로 확립됨	기회 비재무 · 기업, 브랜드 평판/신뢰도 상승 · 고객/임직원/파트너사 만족도, 충성도 상승 재무 · 위생/보건/안전 관련사고 수습/법률비용 감소 · 고객 증가로 인한 매출 증대	
				IN → OUT · ISO45001등 국제 안전인증 획득 : 글로벌 동종업계 신뢰도 상승 · 임직원 및 근무자에 대한 안전교육 강화 : 직장 및 일상 생활에서 안전사고 발생률 저감, 사회적 손실 감소 · 안전사고 발생률 Zero 달성 : 업계 안전경영 선도역할 → 안전한 사회 기여, 동종 산업 국내외 신뢰도 향상 기여	위기 비재무 · 기업, 브랜드 평판/신뢰도 하락 · 고객/임직원/파트너사 만족도, 충성도 하락 재무 · 인사관리, 노무관리, 관련 사고 발생 비용 상승 · 고객 감소로 인한 매출 하락	
2	거버넌스	준법·윤리경영 실천 강화 & 리스크 예방 및 관리	— 면세 윤리경영, 준법경영 — 호텔엔리조트 경영진단 컴플라이언스 — 월드 윤리경영	OUT → IN · 준법, 윤리경영 ESG 글로벌 가이드 라인 지속 강화 · 준법, 윤리경영 관련 법/규제 인식 지속 상승 · 고객 및 이해관계자 준법, 윤리경영 요구 수준 지속 상승 → 준법, 윤리경영은 ESG 뿐만 아니라 기업 경영의 기본이며 평판과 신뢰도에 매우 중대한 영향을 미치는 이슈로 확립됨	기회 비재무 · 기업, 브랜드 평판/신뢰도 상승 · 고객/임직원/파트너사 만족도, 충성도 상승 재무 · 위법 사건에 대한 처리 비용 감소 · 고객 증가로 인한 매출 증대	
				IN → OUT · ISO37001 등 국제 윤리경영 인증 획득 : 신뢰도 상승 · 임직원, 근무자에 대한 윤리경영 교육, 실천 강화 : 윤리, 준법 시민의식 향상 · 준법, 윤리경영 모범기업 : 업계 선도역할 → 준법 및 신뢰 사회 기여, 동종 산업 국내외 신뢰도 향상	위기 비재무 · 기업, 브랜드 평판/신뢰도 하락 · 고객/임직원/파트너사 만족도, 충성도 하락 재무 · 위법 사건 수습/법률비용 등 증가 · 고객 감소로 인한 매출 하락	

- **OUT → IN** 관련 이슈의 외부 환경 변화가 호텔롯데에 미치는 영향
- **IN → OUT** 관련 이슈의 호텔롯데의 현황이 외부 환경에 미치는 영향
- **기회** 관련 이슈의 IN ↔ OUT 영향에 잘 대응했을 때 얻을 수 있는 기회
- **위기** 관련 이슈의 IN ↔ OUT 영향에 잘 대응하지 못했을 때 올 수 있는 위기

중대 이슈 영향도 분석

순위	영역	중대 이슈	담당부서	경제, 환경, 사회 영향(IN↔OUT)	기회/위기 ↔ 비재무/재무	UN SDGs
3	사회	인권경영 실천 & 구성원 차별금지 및 다양성 존중	— 면세 ESG/인사/기업문화 — 호텔앤리조트 ESG/인사/조직문화 — 월드 인재문화	OUT → IN <ul style="list-style-type: none"> · 인권경영, DEI 가치존중 글로벌 가이드 라인 상승 · 인권, 다양성, 형평성 사회적 인식 및 제도 수준 상승 · 고객, 임직원, 파트너사 구성원 인권 존중 요구 상승 → 인권 및 DEI(다양성, 형평성, 포용성) 관련 사회적 인식 상승, 인권경영 및 DEI는 기업경영의 기본으로 확립 → 인권 무시 및 차별에 대한 부정적 반향이 증폭 	기회 <ul style="list-style-type: none"> 비재무 <ul style="list-style-type: none"> · 기업, 브랜드 평판/신뢰도 상승 · 고객/임직원/파트너사 만족도, 충성도 상승 재무 <ul style="list-style-type: none"> · 인사관리, 노무관리, 관련 사고 발생 비용 감소 · 고객 증가로 인한 매출 증대 	
				IN → OUT <ul style="list-style-type: none"> · 글로벌 수준 인권경영, DEI 가치실행 : 글로벌 동종업계 인권상황 개선, 신뢰도 상승 기여 · 임직원 인권교육 및 실천 강화 : 사회의 인권 및 DEI 수준 전반적 향상 기여 · 인권경영체계 확립 및 실천 : 동종업계 인권경영 리더역할 → 인권과 DEI 가치가 실현되는 사회, 산업 조성 기여 	위기 <ul style="list-style-type: none"> 비재무 <ul style="list-style-type: none"> · 기업, 브랜드 평판/신뢰도 하락 · 고객/임직원/파트너사 만족도, 충성도 하락 재무 <ul style="list-style-type: none"> · 인사관리, 노무관리, 관련 사고 발생 비용 상승 · 고객 감소로 인한 매출 하락 	
4	환경	자원절약 및 폐기물 감축	— 면세 SCM — 호텔앤리조트 엔지니어링 — 월드 안전경영	OUT → IN <ul style="list-style-type: none"> · 환경경영, 자원절약, 폐기물 감축 글로벌 가이드 라인 강화 · 환경 및 폐기물 관련 법규/단속 강화, 물 등 자원비용 상승 · 고객 환경의식 및 경쟁기업 환경경영 수준 향상 → 자원절약, 폐기물 감축을 포함한 환경경영은 ESG 경영의 가장 중요한 이슈이며, 차별적 경쟁전략으로 자리잡고 있음 → 자원확보 및 폐기비용 지속 상승 	기회 <ul style="list-style-type: none"> 비재무 <ul style="list-style-type: none"> · 기업, 브랜드 평판/신뢰도 상승 · 고객/임직원/파트너사 만족도, 충성도 상승 재무 <ul style="list-style-type: none"> · 물 등 자원확보 비용, 폐기물 처리 비용 감소 · 고객 증가로 인한 매출 증대 	
				IN → OUT <ul style="list-style-type: none"> · 지속가능한 발전, 지구 환경 보호, 천연자원 보호 기여 · 환경오염 예방, 천연자원 보호 기여 · 고객 친환경 소비, 동종업계 친환경 경영 리딩 → 환경보호, 친환경 소비 및 산업발달 기여 	위기 <ul style="list-style-type: none"> 비재무 <ul style="list-style-type: none"> · 기업, 브랜드 평판/신뢰도 하락 · 고객/임직원/파트너사 만족도, 충성도 하락 재무 <ul style="list-style-type: none"> · 물 등 자원확보 비용, 환경관련 처리비용 상승 · 고객 감소로 인한 매출 하락 	

중대 이슈 영향도 분석

순위	영역	중대 이슈	담당부서	경제, 환경, 사회 영향(IN↔OUT)	기회/위기 ↔ 비재무/재무	UN SDGs
5	고객가치	지속가능한 상품과 서비스 제공 확대	면세 ESG/상품전략 호텔앤리조트 ESG/구매 월드 통합MD	OUT → IN · 지속가능한 상품, 서비스 생산 기업 글로벌 리딩 기업 성장, 상품 및 서비스의 지속가능성 인증 확대 · 친환경, 지속가능성 인증제도 확대 · 친환경, 지속가능성이 높은 상품/서비스 고객 요구 증가 → 친환경을 포함한 지속가능성은 ESG 시대에 상품과 서비스에 차별적 가치를 부여하는 가장 중요한 기준이 되고 있음	기회 비재무 · 기업, 브랜드 평판/신뢰도 상승 · 고객/임직원/파트너사 만족도, 충성도 상승 재무 · 친환경 소비 고객 증가로 인한 매출 증대	
				IN → OUT · 지구환경 보호, 천연자원 보호, 지속가능발전 기여 · 환경보호, 국가 이미지 상승 기여 · 친환경, 지속가능한 호텔, 리조트, 면세점, 테마파크 기준 제시 및 실천 : 동종 산업계 상품과 서비스 지속가능성 향상 → 지속가능한 지구환경, 사회 및 지속가능한 소비에 긍정적 영향	위기 비재무 · 기업, 브랜드 평판/신뢰도 하락 · 고객/임직원/파트너사 만족도, 충성도 하락 재무 · 지속가능한 상품과 서비스 개발을 위한 단기 비용 상승 · 고객 감소로 인한 매출 하락	
6	고객가치	고객 개인정보 보호	면세 정보보호 호텔앤리조트 정보보안/개인정보보호 월드 정보보안	OUT → IN · 정보유출 사고 증가, 정보보안 글로벌 기준/규제 강화 · 정보유출 사고 급증, 관련 법/규제/처벌 강화 · 고객, 임직원 개인정보보안 민감성/중요도 상향조정 → 개인정보보안에 대한 기업의 역할과 책임이 강화되고 있음 → 관련 기술 발전 속도가 빨라짐에 따라 기술 도입의 부담도 커지고 있음	기회 비재무 · 기업, 브랜드 평판/신뢰도 상승 · 고객/임직원/파트너사 만족도, 충성도 상승 재무 · 정보유출로 인한 수습/처리/법률 비용 감소 · 고객 증가로 인한 매출 증대	
				IN → OUT · 개인정보유출로 인한 국내외 범죄 예방 기여, 안전한 사회 운영 기여 · 개인정보 보호 동종업계 선두 역할 → 범죄예방, 동종산업계 정보보안 수준 및 신뢰 향상 기여	위기 비재무 · 기업, 브랜드 평판/신뢰도 하락 · 고객/임직원/파트너사 만족도, 충성도 하락 재무 · 정보보안강화 단기비용 상승, 관련사고 수습/처리비용 증가 · 고객 감소로 인한 매출 하락	

중대 이슈 영향도 분석

순위	영역	중대 이슈	담당부서	경제, 환경, 사회 영향(IN↔OUT)	기회/위기 ↔ 비재무/재무	UN SDGs
7	환경	온실가스 저감	면세 환경안전 호텔앤리조트 엔지니어링 월드 안전경영	OUT → IN <ul style="list-style-type: none"> · 온실가스 감축 글로벌 의무화, 탄소세 확대 지구온난화로 인한 자연재해증가, 식량위기현상 발생 · 탄소감축법 등 기업에 대한 온실가스 감축 제도화 · 저탄소 경영, 온실가스 감축 친환경 경영 상징 글로벌 경쟁기업 Net-zero, RE100 선언 증가 → 온실가스 감축은 의무화 되고 있음 → 탈탄소 경영은 기업 경쟁력으로 작용할 것임 	기회 <ul style="list-style-type: none"> 비재무 <ul style="list-style-type: none"> · 기업, 브랜드 평판/신뢰도 상승 · 고객/임직원/파트너사 만족도, 충성도 상승 재무 <ul style="list-style-type: none"> · 친환경 소비 고객 증가로 인한 매출 증대 	
				IN → OUT <ul style="list-style-type: none"> · 온실가스 Net-zero 기여 · 동종산업 Net-zero 실천 확산 리더 역할 → 지구 온난화 문제 해결 기여 	위기 <ul style="list-style-type: none"> 비재무 <ul style="list-style-type: none"> · 기업, 브랜드 평판/신뢰도 하락 · 고객/임직원/파트너사 만족도, 충성도 하락 재무 <ul style="list-style-type: none"> · 온실가스 감축을 위한 시설, 인프라 비용 발생 	

가입 협회

면세

한국면세점협회

호텔앤리조트

한국표준협회, 한국생산성본부, 한국품질경영학회, 전경련국제경영원, 한일경제협회, 서울상공회의소, 한국골프장경영협회, 한국휴양콘도미니엄경영협회

월드

한국테마파크협회, 한국무역업협회

제작부서

롯데 호텔군HQ ESG팀

보고서 제작에 도움주신 분들

롯데면세점 ESG경영팀 ESG담당 | 롯데호텔앤리조트 커뮤니케이션팀 ESG담당 | 롯데월드 ESG경영팀

제3자 검증의견서

(주)에코나인은 (주)호텔롯데가 제작한 지속가능성 보고서 내용 중 검증인의 검증 범위와 기준에 따라 독립적인 검증 의견을 제시하였습니다. 검증은 (주)호텔롯데에서 제공한 정보가 완전하다는 가정을 기반으로 추진되었으며, 지속가능성 보고서에 포함된 모든 내용에 대한 책임은 (주)호텔롯데에 있습니다.

검증 기준

(주)에코나인은 AA1000 AccountAbility Principles (AA1000 AP) 2018과 GRI Standards 2021 원칙 및 다음의 기준에 따라 검증을 수행하였습니다.

- AccountAbility 원칙 및 Type 1, 정보의 신뢰도는 일반 수준 (moderate level)
- GRI Universal Standards와 Topic Standards의 Accordance에 따른 준수 여부 및 보고 원칙

검증 범위 및 방법

(주)에코나인은 2022년 1월 1일에서 2022년 12월 31일까지의 지속가능경영 성과에 대해 샘플링을 기반으로 보고 내용의 신뢰성을 확인하였습니다.

- 사업보고서 및 기타 공시현황과의 일치 여부
- 중대성 평가 절차 및 중요 이슈와 연계된 GRI Standards 성과
- 이전 보고내용 일관성 및 주요 변화확인
- 정보의 오류, 부적절한 표현, 애매모호한 표현
- 보고서 작성에 참여한 내부 이해관계자 인터뷰

독립성 및 적격성

(주)에코나인은 지속가능경영분야 전문가적 적격성을 갖춘 인력이 (주)에코나인 행동강령을 기반으로 검증 업무를 수행하였습니다. (주)에코나인은 제3자 검증 서비스를 제공하는 업무 외에 (주)호텔롯데 검증의 독립성을 저해할 수 있는 어떠한 이해관계를 가지고 있지 않습니다.

한계사항

(주)호텔롯데의 지속가능성 보고서에 제시된 정보의 완전성과 대응성은 정보를 선별, 측정, 추정하는 방법에 따라 고유의 한계를 가지고 있습니다. 비재무 성과의 경우 내부에서 취합된 형태의 근거자료에 대해 (주)호텔롯데에서 제공하는 정보 및 근거 자료로 검증하였으며 원본 데이터의 신뢰성은 담보하지 않습니다.

결론

(주)호텔롯데의 지속가능성 보고서 검증 결과 AA1000 AccountAbility Principles (AA1000 AP)의 Type 1 보증 수준의 근거를 확보하였다고 판단됩니다. 또한 GRI Universal Standards와 Topic Standards의 Accordance에 따른 요건을 준수하며 중대한 보고 원칙을 벗어나지 않는다고 판단됩니다.

포괄성(Inclusiveness)

사람들은 자신에게 영향을 미치는 결정에 대해 발언권을 가져야합니다.

(주)호텔롯데는 이해관계자 식별 방식에 따라 고객, 임직원, 주주 및 금융사, 파트너사 및 지역사회로 이해관계자를 인식하고 있으며, 이해참여 목적과 기대 사항을 소통할 수 있는 다양한 커뮤니케이션 채널을 운영하고 있음을 확인하였습니다.

중요성(Materiality)

의사 결정자는 중요한 지속가능성 주제를 식별하고 명확히 해야 합니다.

(주)호텔롯데는 글로벌 가이드라인, UN, OECD, EU 지속가능성 이슈 및 호텔/리조트/면세점/테마파크 분야 선진 기업 ESG 보고이슈를 분석하여 23개의 ESG경영 주요 이슈 Pool을 구성하였습니다. (주)호텔롯데는 이슈 풀을 기반으로 이해관계자 관심도 서베이, 이슈 영향도 분석, 경영진 협의, 이사회 협의 및 승인 절차를 거쳐 7가지를 ESG경영 중요 핵심이슈를 선정하였습니다.

대응성(Responsiveness)

조직은 중요한 지속가능성 주제와 관련 영향에 대해 투명하게 행동해야 합니다.

(주)호텔롯데는 7가지 지속가능성 중대 이슈에 대해 보고 주제를 연계하고, 대응 활동을 공개하고 있습니다.

영향성(Impact)

조직은 자신의 행동이 더 넓은 생태계에 미치는 영향을 모니터링, 측정 및 책임져야 합니다.

(주)호텔롯데의 7가지 지속가능성 중대 이슈 별 정책과 활동 성과에 대해 측정 가능한 정량 및 정성 성과를 공개하고 있으며, 다른 조직과 비교할 수 있도록 GRI Standard를 적용하였음을 확인하였습니다.

권장사항

(주)호텔롯데는 3개의 사업부(롯데면세점, 롯데호텔앤리조트, 롯데월드)의 지속가능경영 성과를 통합하여 보고하였습니다. 각 비즈니스 별로 특화된 지속가능성 이슈와 이에 따른 성과지표를 개발하는 등 비즈니스 특성이 반영된 소통 프로세스와 방식을 고려할 수 있습니다. 또한 점진적으로 해외 사업장의 지속가능경영 활동을 이해관계자들과 소통하시길 권고합니다.

2023. 8. 10
(주)에코나인 대표 서욱





호텔롯데