



2023 HOTEL LOTTE

지속가능성 보고서

ABOUT THIS REPORT

보고서 개요

(주)호텔롯데는 2023년 지속가능경영 성과를 이해관계자 여러분께 투명하게 공개하기 위해 본 보고서를 발간했습니다. 본 보고서는 (주)호텔롯데가 GRI 가이드라인을 기반으로 발간하는 두 번째 보고서입니다. (주)호텔롯데의 지속가능성 보고서는 매년 발간됩니다.

보고 기간

본 보고서의 보고기간은 2023년 1월부터 12월까지입니다. 단, 일부 정성적 성과 및 주요 변동사항에 관해서는 2024년 1분기까지의 내용을 포함하고 있으며, 정량적 통계자료는 2021년부터 2023년까지 3개년 자료를 보고했습니다. 지난해 보고한 데이터 중 변동사항은 별도 주석을 통해 설명했습니다.

보고 범위 및 경계

본 보고서는 (주)호텔롯데의 국내 사업장(별도기준)을 대상으로 작성되었습니다. (주)호텔롯데에는 롯데면세점, 롯데호텔앤리조트, 롯데월드 사업부가 포함되어 있습니다.

보고서 작성 기준

본 보고서는 GRI Standards 2021을 참조하여 작성하였습니다.

보고서 검증

본 보고서의 작성기준 준수 여부 및 프로세스에 대해서는 국제 검증규격 AA1000 AP (2018)에 따라 독립된 검증기관인 (주)에코나인으로 부터 검증을 완료했습니다.

보고서 문의처

담당 부서
(주)호텔롯데 법인ESG팀
이메일
hotellotte_esg@lotte.net
홈페이지
www.hotellotte.com

TABLE OF CONTENTS



04 MESSAGE FROM THE CEO

05 OVERVIEW

호텔롯데 소개

06 기업 개요

07 법인 연혁

08 사업 영역 및 비즈니스 모델

11 글로벌 네트워크

지속가능경영 체계

12 비전 및 전략 체계

13 영역별 우선과제 진행 현황

14 거버넌스

18 이해관계자 커뮤니케이션

2023 SPECIAL HIGHLIGHTS

19 한눈에 보는 호텔롯데 2023년 ESG 성과

20 Interview-롯데면세점 인천 통합물류센터 SCM팀

22 Interview-롯데호텔앤리조트 ESG담당 & 제주관광공사

24 Interview-롯데월드 파크운영팀, 어트랙션기술팀

26 SUSTAINABLE JOURNEY

27 중요 이슈 도출 절차

28 자원절약 및 폐기물 감축

32 기후변화 대응 및 온실가스 감축

35 인권 존중 및 보호

37 일하기 좋은 조직문화 & 임직원 역량 개발

Interview-출산휴가&육아휴직 후기

41 안전한 근무환경과 고객 시설 제공

44 개인정보 보호

46 지속가능한 상품과 서비스 제공

48 준법·윤리경영 강화

51 사회공헌과 동반성장

54 ESG FACTBOOK

ESG DATA

55 Economy

57 Environment

60 Social

65 GRI Index

74 APPENDIX

75 중요 이슈 영향도 분석

79 제3자 검증의견서

80 가입협회

제작에 도움주신 분들

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

☰ 목차로 이동

↶ 이전 페이지로 이동

🔍 키워드 검색

🖨 페이지 프린트

MESSAGE FROM THE CEO

존경하는 이해관계자 여러분,

호텔롯데 지속가능성 보고서의 두 번째 발간 소식을 전하게 되어 매우 기쁩니다. 첫 번째 보고서 발간 이후 1년은 부족한 부분을 보완하며 내실을 강화한 배움과 성장의 시간이었습니다. 두 번째 보고서에서는 호텔롯데가 추진하고 있는 장기적이고 진정성 있는 지속가능경영 활동과 앞으로의 계획을 이해관계자 여러분들께 말씀드리고자 합니다.

지난해 COVID-19 엔데믹 전환 이후 영업 실적의 회복이 이루어지고 있지만 지속적인 성장을 위해서는 신사업 발굴 및 시장 확대가 절실한 상황입니다. 이는 'Making a Sustainable Journey'라는 목적을 달성하고자 하는 호텔롯데의 노력과 무관하지 않을 것입니다. 호텔롯데는 2025년 글로벌 TOP 수준의 지속가능경영체계를 갖춘 기업이 되려는 비전을 실현하기 위해 구체적인 로드맵에 맞춰 세부 전략을 수립 후 성실히 실행하고 있습니다.

먼저, 환경적인 측면에서 국내 전 사업장 ISO 14001 인증 완료를 위한 노력을 가속화하고 있습니다. 기후변화 리스크를 파악하고 대응하기 위해 CDP Climate Change를 수행하여 데이터를 수집 및 관리하고 있으며 온실가스 감축을 위한 태양광 발전 설비, 전기차 사용을 확대하고 있습니다. 폐기물 배출 현황을 파악하고 페린넨 및 폐합성수지 재활용을 증대하는 폐기물 감축 프로젝트도 진행 중입니다.

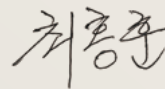
사회 측면에서는 임직원과 파트너사분들의 업무환경 개선을 위하여 휴게공간을 개선하였으며 동반성장 간담회를 통해 파트너사의 의견을 경청하고 사회적 책임을 다하고자 합니다. 저출산 문제가 심각한 요즘 육아휴직, 유연근무, 돌봄휴직 등 다양한 제도를 마련할 뿐 아니라 적극적인 사용을 장려하여 임직원들의 일과 가정생활 양립이 가능하도록

지원하고 있습니다. 또한 친환경 인증 상품 판매를 확대하고 친환경 매장 및 객실을 운영하며 지속가능한 상품과 서비스를 늘리고 있습니다.

거버넌스 측면에서 호텔롯데의 모든 경영활동은 독립적인 이사회 감독하에 투명하고 공정하게 운영되고 있습니다. 또한 경영진과 임직원들은 공정거래를 준수함으로써 지역사회와 긍정적 관계 유지, 장기적 경쟁력 향상에 힘쓰고 있으며 구성원들의 준법, 윤리 의식 제고를 위한 각종 캠페인도 운영 중입니다.

호텔롯데는 세상을 풍요롭게 하고 고객에게 행복한 경험과 빛나는 순간을 제공하는 아름다운 100년 기업으로 나아가고자 합니다. 미래 100년을 향한 지속가능한 성장과 확장을 위한 호텔롯데의 여정에 이해관계자 여러분의 지속적인 관심과 격려 부탁드립니다. 감사합니다.

(주)호텔롯데 롯데월드
대표이사 **최홍훈**



(주)호텔롯데 롯데호텔엔리조트
대표이사 **김태홍**



(주)호텔롯데 롯데면세점
대표이사 **김주남**



OVERVIEW

호텔롯데 소개

- 06 기업 개요
- 07 법인 연혁
- 08 사업 영역 및 비즈니스 모델
- 11 글로벌 네트워크

지속가능경영 체계

- 12 비전 및 전략 체계
- 13 영역별 우선과제 진행 현황
- 14 거버넌스
- 18 이해관계자 커뮤니케이션

호텔롯데 소개

호텔롯데는 1973년 법인 설립 이래 호텔, 면세점, 테마파크, 리조트, 골프장 등의 다양한 사업을 펼치며 세계 각지로 확장하고 있는 글로벌 관광·서비스 기업입니다.

기업 개요

회사명	(주)호텔롯데
설립일	1973년 5월 5일
본사 주소	서울특별시 중구 을지로 30
대표이사	김태훈, 최홍훈, 김주남
홈페이지	www.hotellotte.com
신용등급	AA- 무보증 사채 / A1 기업어음(CP) 한국신용평가 / 나이스신용평가 / 한국기업평가 (2024년)

지분 구조

자사주	0.2%
국내 특수관계인	0.6%
최대주주	19.1%
해외 특수관계인	80.2%

2023 재무성과

자산 총계

18조 2,981억원

매출액

4조 7,540억원

영업이익

1,326억원

순이익

(44)억원

* 연결 재무제표 기준

2023 임직원 현황

(주)호텔롯데

5,071명

롯데면세점

923명

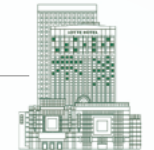
롯데호텔앤리조트

3,249명

롯데월드

899명

* 등기임원 및 연결대상 회사를 제외한
사업보고서상 근로자 기준



법인 연혁

1973~1999

1973. 5. 5

호텔롯데 법인 설립
호텔롯데는 업계 최고의 시설과 서비스로 대한민국 관광·문화산업의 발전을 주도

1979. 3. 10

롯데호텔 서울 오픈
대한민국 관광업계의 새로운 지평

1980. 1. 21

롯데면세점 명동본점 오픈
국내 최초 종합면세점 오픈

1989. 7. 12

롯데월드 어드벤처 오픈
국내 최초 실내 테마파크

1994. 3. 9

롯데월드 어드벤처, 세계 최대 실내 테마파크
기네스 월드 레코드 등재



2000~2009

2000. 10. 10

세계 최초 인터넷 면세점 오픈
디지털 면세점 업계 선도, 면세 쇼핑의 새로운 영역 개척



2005. 4. 8

스카이힐 제주CC 오픈
사계절 푸른 잔디를 만끽할 수 있는 명코스 골프장

2006. 6. 1

국내 업계 최초 면세점 전용 통합 물류센터 오픈
국내 최대 규모의 물류 인프라를 바탕으로 선진 물류 시스템 구축

2009. 4. 10

롯데시티호텔 마포 오픈
프리미엄 비즈니스 호텔 브랜드 론칭

2010~2019

2010. 9. 2

롯데리조트 부여 오픈
호텔앤리조트의 1호 테마리조트

2010. 9. 13

롯데호텔 모스크바 오픈
해외에 직접 진출한 대한민국 최초의 호텔 브랜드

2012. 1. 31

롯데면세점 자카르타공항점 개점
국내 면세 업계 최초 해외 진출

2014. 5. 30

롯데워터파크 오픈
폴리네시아 테마의 영남권 최대 규모 워터파크

2014. 10. 16

롯데월드 아쿠아리움 오픈
차별화된 체험 교육 프로그램, 각종 연구 활동 진행

2016. 1. 12

L7명동 오픈
라이프스타일 호텔 브랜드 론칭

2017. 4. 3

시그니엘서울 오픈
6성급 호텔 브랜드 론칭

롯데월드 서울스카이 오픈
대한민국 대표 초고층 랜드마크

2020~2023

2022. 3. 31

롯데월드 어드벤처 부산 오픈
부산 대표 문화관광의 아이콘

2023. 8. 1

롯데월드 아쿠아리움 하노이 오픈
롯데월드 최초 해외 진출





롯데면세점

사업 영역 및 비즈니스 모델

롯데면세점은 1980년 국내 최초 종합 면세점인 명동본점 오픈을 시작으로 월드타워점과 김포공항점 등 국내 총 7개 매장과 싱가포르 창이공항점, 호주 브리즈번공항점 등 해외 6개국에서 총 14개 매장을 운영하고 있습니다. 또한 업계 최초로 인터넷면세점을 선보이며 현재 총 3개 언어로 서비스를 제공하는 등 온·오프라인을 넘나들며 최고의 상품과 서비스를 제공하고 있습니다.

“ The Most Trusted Travel Partner ”

롯데면세점은 세계적으로 손꼽히는 명품 부티크 운영을 통해 서울 시내점간 초(超)격차 경쟁력을 확보했고, 성장하고 있는 인터넷면세점은 온라인 명품관과 동종업계 최대 규모의 주류 전문관 운영 등 차별화된 서비스를 통해 업계 1위의 입지를 확고히 하고 있습니다.

또한 업계 최고의 상품 소싱, 물류 운영, K-콘텐츠 제작 능력을 활용해 K-패션 플랫폼 사업 진출 등 사업의 다각화에도 힘쓰고 있습니다.

나아가 롯데면세점은 새로운 성장 동력 확보 및 지속 성장을 위해 해외점 턴어라운드를 통한 기존 사업 내실화를 진행하고, 사업성을 고려한 신규 시장 진출을 위해 노력하고 있습니다.

롯데면세점은 앞으로도 이와 같은 활동을 통해 전 세계 면세 시장을 선도하는 글로벌 Travel Retail 기업으로 성장할 것입니다.



롯데호텔앤리조트

사업 영역 및 비즈니스 모델

롯데호텔앤리조트는 1979년 당시 대한민국 최고층 호텔인 '롯데호텔 서울'의 문을 열면서 시작되었습니다. 서울, 부산, 제주, 대전 등 국내 주요 도시와 미국, 러시아, 베트남 등 해외까지 영역을 넓혀가며, 50년의 노하우로 대한민국 대표 호텔 브랜드로 성장하였습니다.

“
Engrave iconic experience
in the guest's heart
”



롯데호텔앤리조트는 2023년 1월에 기존의 호텔과 리조트 사업부를 통합하여 효율적인 성장을 추구하고 있으며, 여행·관광·레저의 핵심이 되는 호텔, 리조트, 골프장 운영을 통해 고품격 서비스와 다채로운 경험을 고객에게 선사하고 있습니다. 최상급 프리미엄 랜드마크 호텔 '시그니엘', 롯데호텔앤리조트의 클래식한 헤리티지 호텔 '롯데호텔', 비즈니스에 최적화된 호텔 '롯데시티호텔', 라이프스타일 호텔 'L7호텔', 프리미엄 시니어 레지던스 'VL', 그리고 편안한 휴양을 위한 '롯데리조트'와 골프장 '롯데스카이힐CC'까지 국내를 비롯한 7개국 35개 지점을 운영하고 있습니다. 롯데호텔앤리조트는 아시아, 유럽, 미주까지 뻗어가는 월드 클래스 호텔 브랜드로, 지역과 고객별 트렌드에 맞는 다채로운 브랜드 포트폴리오를 갖추고 있으며, 전 세계 어디에서나 품격 있는 서비스와 시설로 고객에게 깊은 감동과 차별화된 경험을 제공하는 글로벌 호텔 운영사로 도약할 것입니다.





롯데월드

사업 영역 및 비즈니스 모델

롯데월드는 테마파크, 아쿠아리움, 전망대 등 관광·레저 산업부터 디지털 콘텐츠 영역까지 총망라하는 온·오프라인 테마 엔터테인먼트 기업입니다. 1989년 개관한 국내 최초 실내 테마파크 '롯데월드 어드벤처'는 남녀노소, 전 연령대의 고객으로부터 사랑받고 있으며, 이를 기반으로 '워터파크', '아쿠아리움', '서울스카이'까지 성공적으로 운영하여 대한민국 대표 종합 엔터테인먼트 기업으로 성장했습니다. 또한 2022년 실외형 테마파크 '어드벤처 부산', 2023년에는 '롯데월드 아쿠아리움 하노이'를 연달아 성공적으로 오픈하여 사업 영역을 폭넓게 확장했습니다. 뿐만 아니라 캐릭터 IP를 활용한 교육, 공연, 게임 사업 등 새로운 분야에 적극적으로 도전하여 새로운 비즈니스 포트폴리오를 완성해 나가고 있습니다.

롯데월드는 다양한 엔터테인먼트 콘텐츠와 혁신적인 시설을 통해 고객에게 최상의 경험을 제공하기 위해 노력하고 있습니다.

롯데월드의 주요 비전 요소로는 첫째, 고객의 만족과 감동을 최우선으로 생각하고, 고객의 기대를 초과하는 서비스를 제공하는 것입니다. 둘째, 끊임없는 혁신과 도전을 통해 새로운 즐거움과 가치를 창출하는 것입니다. 셋째, 세계적인 수준의 엔터테인먼트 기업으로 성장하여 글로벌 시장에서 인정받는 리더가 되는 것입니다. 넷째, 지역사회와 환경에 대한 책임을 다하며 지속가능한 성장을 추구하는 것입니다. 이를 통해 롯데월드는 지속가능한 성장과 글로벌 시장에서의 경쟁력을 강화하고, 고객에게 독창적이고 잊지 못할 경험을 제공하는 기업이 되겠습니다.

“
To be the leader in both
on/offline themed
entertainment industry
”



글로벌 네트워크

호텔롯데는 롯데면세점, 롯데호텔앤리조트, 롯데월드 3개 사업부를 중심으로 국내외 곳곳에서 관광, 서비스 사업의 발전에 기여하며 성장해 온 글로벌 선도 그룹입니다. 서울, 부산, 인천, 대전, 제주 등 국내 10개 주요 도시와 지역에 사업장을 운영하고 있으며, 미국, 일본, 베트남, 호주, 러시아, 우즈베키스탄 등 해외 9개국 24개 도시에 진출하였습니다.

* 국내외 직영, 위탁 등 전체 영업장 기준



롯데면세점

국내 명동본점, 월드타워점, 부산점, 제주점,
김포공항점, 김해공항점, 제주공항점,
기내면세점(인천기내점, 김해기내점)¹⁾

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

롯데호텔앤리조트

국내 시그니엘 서울, 부산
롯데호텔 서울, 월드, 부산, 제주, 울산
L7 명동, 강남, 홍대
롯데시티호텔 마포, 김포공항, 구로, 명동, 대전,
울산, 제주
롯데리조트 속초, 제주(아트빌라스), 부여
롯데스카이힐CC 부여, 제주
기타 백제문화단지

해외 롯데호텔 뉴욕팰리스, 시애틀, 광, 모스크바,
상트페테르부르크, 블라디보스토크, 사마라,
사이공, 하노이, 양곤
롯데리조트 아라이
롯데시티호텔 타슈켄트
L7 웨스트레이크 하노이, 시카고

롯데월드

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

해외 롯데월드 아쿠아리움 하노이

1) 2022년 12월 제주항공과의 기내 면세 위탁운영 계약 체결에 따른 사업장

지속가능경영 체계 비전 및 전략 체계

“
Making a
Sustainable
Journey
”

목적
지속가능한 여정을
만들어가다

2025 비전

글로벌 Top 수준의 지속가능경영체계를 갖춘 기업

영역별 핵심 목표

Environment

- 추진 방향 친환경 경영을 통한 탄소중립 달성
- 2025 핵심 과제 환경경영시스템 도입 완료

* ISO 14001 인증, CDP 보고서 발간

Social

- 추진 방향 가치사슬 전반의 인권 존중 실현
- 2025 핵심 과제 글로벌 동종업계 최고수준 일하기 좋은 일터 달성

* GPTW 지수 확보

Customer Value

- 추진 방향 지속가능한 상품과 서비스 제공
- 2025 핵심 과제 동종업계 중 지속가능한 상품과 서비스를 가장 많이 제공하는 기업

Governance

- 이사회 지속가능경영 리더십 강화
이사회 지속가능경영 적극 관여, 이사회 지속가능경영 전문성 제고, 지배구조 관련 정보 투명 공개

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 대표 사업장 중심으로 확대 적용하고 있으며, 향후 글로벌 확대 예정

지속가능경영 체계 영역별 우선과제 진행 현황

호텔롯데는 2022년에 수립한 지속가능경영 체계와 우선 과제를 중심으로 지속가능경영의 내실을 다지기 위해 힘쓰고 있습니다. 먼저, 2023년에 호텔롯데의 지속가능경영 체계와 실행의지를 담은 통합 원칙을 사규화 했으며, 사업부별, 영역별 과제를 추진하는 동시에 진행 성과와 현황을 모니터링하고 있습니다. 2024년 1분기 현재 지속가능경영 우선 과제의 환경, 사회, 고객가치 등 주요 영역별 진행 수준을 자체적으로 평가한 내용은 아래와 같으며, 추진 성과가 미진한 과제와 영역은 전사차원의 공감대를 확산하고 2025년까지 목표한 성과를 이루기 위해 교육, 캠페인, 프로젝트, 대내외 협업 프로그램 등을 지속적으로 추진할 것입니다.



* 영역별 우선과제는 2022년 대비 2025년 성과 (단, 신재생 발전량에 한하여 2021년 대비 2025년 성과) * EMS(Environment Management System): 환경경영시스템

거버넌스

이사회 및 이사회 내 위원회

호텔롯데의 최고 거버넌스 기구인 이사회는 법령 또는 정관에서 정한 사항, 주주총회로부터 위임받은 사항, 회사 경영의 기본방침 및 업무집행에 관한 주요사항, 지속가능경영 관련 주요 사항을 의결합니다. 또한 신속하고 효율적인 의사 결정을 위하여 정관이 정한 바에 따라 이사회 결의를 통해 다음의 위원회를 두고 있습니다. 위원회는 3인 이상의 이사로 구성하고, 사외이사의 수가 총 위원 수의 3분의 2 이상이 되도록 하고 있습니다.

이사회		역할	권한	2023년 개최 횟수
투명경영위원회	계열회사 및 특수관계인과의 거래에 대한 회사의 내부통제 강화	① 내부거래에 대한 심사 및 승인 ② 필요시 관련 사업의 주요내용, 계약방식 및 거래상대방의 선정기준, 세부거래 조건 등 관련 자료의 제출 및 보고를 회사에 요청	4	
보상위원회	임원의 보수를 보상위원회를 통해 결정함으로써, 경영투명성 및 컴플라이언스 강화	① 주주총회에 제출할 등기이사 보수의 한도 ② 등기 이사의 개별 보수 승인 (성과급 포함) ③ 미등기임원 전원의 총보수 한도 ④ 기타 이사회에서 위임한 사항	1	
사외이사 후보추천위원회	최적의 사외이사를 추천함으로써 기업지배구조 개선 및 이사회의 역량 강화, 사외이사 후보의 공정한 선임을 통한 경영투명성 제고	주주총회에서 선임할 사외이사 후보 추천	1	
감사위원회	내부통제 정책 및 제도의 적정성과 효과성에 대하여 독립적이고 객관적인 평가수행	① 재무제표 등 회계관련 서류 및 회계법인의 감사절차와 감사결과 검토 ② 내부회계 관리제도 운영실태 검토 ③ 수시감사 및 정기감사 실시	5	

이사회 운영과 임명

호텔롯데의 이사회는 정관, 이사회규정, 이사회 내 위원회 규정을 포함한 관련 규정에 따라 운영되고 있습니다. 호텔롯데는 이사회가 다양한 관점과 의견을 바탕으로 운영될 수 있도록 성별, 나이, 국적, 종교 등의 조건에 제한을 두지 않고 이사 후보를 선정합니다. 정관에 따라 이사는 주주총회에서 선임하며, 대표이사는 이사회의 결의로 선임합니다. 이사회 의장은 대표이사 혹은 대표이사가 다수인 경우에는 이사회에서 정한 대표이사로 정합니다. 이사회에서 따로 정한 이사회 소집권자가 있을 때에는 그 이사를 의장으로 정할 수도 있으나, 의사결정의 효율성을 증진시키기 위해 대표이사가 이사회 의장을 겸직하고 있습니다. 또한 이사회규정에 따라 3개월에 1회 정기이사회 개최를 원칙으로 하며, 사안에 따라 수시로 임시이사회를 개최합니다.

이사회 독립성

호텔롯데는 이사 후보 선임 과정에서의 독립성을 보장하기 위해 사외이사후보추천위원회를 운영합니다. 사외이사후보추천위원회는 사외이사 2인과 사내이사 1인으로, 총 위원 3명의 과반수를 사외이사로 구성하고 있습니다. 투명경영위원회와 보상위원회, 감사위원회는 3인 전원을 사외이사로 구성하고 있습니다. 감사위원회는 연 4~5회 수준으로 수시감사 및 정기감사를 실시합니다. 2023년에는 총 5회의 감사위원회를 개최하였습니다.

이사회 지속가능경영 책임과 역할

호텔롯데의 이사회는 지속가능경영과 관련된 주요 내용을 보고 받고 의결합니다. 지속가능경영체계(목적, 원칙, 목표, 전략, 주요 실행계획 등)를 결정하고 진행사항을 관리·감독하며 지속가능성 보고서 발간을 위한 중대성 주제를 최종 결정합니다. 또한 인권영향평가 등 지속가능경영 실천과 관련된 주요 내용을 보고 받고 ESG 각 영역별 실행성과를 최종 점검하는 책임과 역할을 수행하고 있습니다.

이사회 이해상충 방지 및 완화

이사회 이해상충 방지 및 완화를 위한 방안은 다음과 같습니다. 이사진 중 타사 이사진을 겸직하는 경우는 사업보고서를 통해 상세 내역을 공개하고 있습니다. 이사회 규정에 따라 이사회의 결의에 관하여 특별한 이해관계가 있는 이사는 의결권을 행사하지 못하도록 하고 있습니다. 타법인 출자 현황에 대해서는 사업보고서를 통해 상세 내역을 공개하고 있습니다. 계열회사 및 특수관계인과의 거래에 대한 회사의 내부통제를 강화하기 위해 이사회 내 투명경영위원회를 운영합니다.

거버넌스

이사회 인원구성 (2024.03.31 기준)

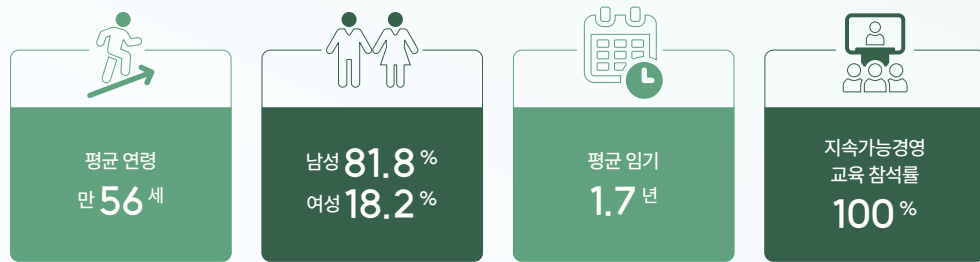
구분	성명	직책	주요경력	임기	성별	2023년 이사회 참석률
사내	김태홍	롯데호텔앤리조트 대표이사, 이사회 의장	전 롯데호텔앤리조트 국내리조트 & CL본부장	2023.08.17~2026.03.25	남	100%
사내	김주남	롯데면세점 대표이사	전 롯데면세점 한국사업본부장	2023.01.26~2025.03.25	남	67%
사내	최홍훈	롯데월드 대표이사, 사외이사후보추천회 위원	전 롯데월드 경영기획부문장, 영업본부장	2024.03.28~2026.03.25 (재선임)	남	100%
사내	한경완	롯데호텔앤리조트 법인지원부문장	전 롯데 호텔군HQ 재무혁신본부장	2022.10.13~2025.03.25	남	100%
사내	두경태	롯데호텔앤리조트 기획부문장	전 롯데호텔앤리조트 마케팅 부문장	2023.10.18~2026.03.25	남	100%
사외	최시현	감사위원회 위원장, 보상위원회, 사외이사후보추천위원회 위원	현 한국세무사회 부회장 전 대구지방국세청장	2024.03.28~2026.03.25	남	100%
사외	유선종	보상위원회, 투명경영위원회 위원	현 건국대 부동산학과 교수	2021.03.26~2025.03.25 (재선임)	남	100%
사외	이영주	투명경영위원회, 감사위원회위원, 사외이사후보추천위원회 위원장	현 경기도사회적경제원 이사장 전 법무부 사법연수원 부원장	2021.03.26~2025.03.25 (재선임)	여	100%
사외	최영현	보상위원회 위원장, 감사위원회, 투명경영위원회 위원	현 한경국립대학교 특임교수 전 한국보건복지인력개발원 원장	2021.03.26~2025.03.25 (재선임)	남	100%
사외	곤도 가에코	이사	Pacific Rim of Graphic Packaging International President	2023.10.18~2026.03.25	여	83%
비상임	이상학	이사	롯데지주 재무1팀 팀장	2023.10.18~2026.03.25	남	100%

이사회 교육, 평가 및 보수

각 사업부의 대표이사를 비롯한 사내이사의 성과평가 항목에는 조직의 지속가능경영 관련 영향에 대한 지표를 반영할 수 있습니다. 이외 인원의 성과 평가에 대해서는 단계적으로 도입 검토할 예정입니다. 임원 보수의 한도 및 등기 이사의 개별 보수는 보상위원회에서 승인하며, 주주총회에서 이사의 보수를 결정합니다. 또한 주주총회 결정을 거친 임원퇴직금 지급 규정을 따라 이사의 퇴직금을 지급합니다.

거버넌스

이사회 다양성 및 전문성



* 2023년 12월말 기준

이사회 역량 구성표(Skill Matrix)

구분	김태홍	김주남	최홍훈	한경완	두경태	최시현	유선종	이영주	최영현	곤도 가에코	이상학
법률/ 리스크관리							○	○	○		
기업 경영	○	○	○	○	○					○	○
재무/회계				○		○					○
ESG/ 커뮤니케이션					○			○		○	

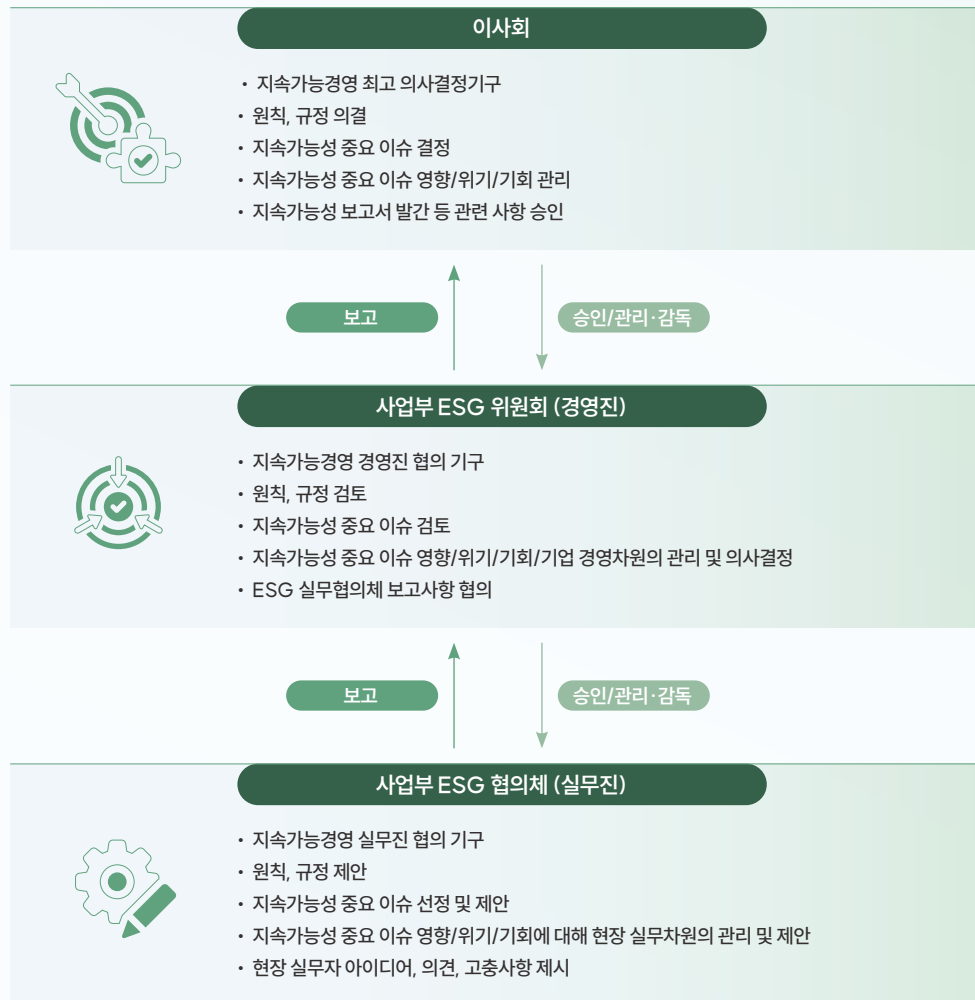
이사회 주요 의결/보고사항

2023년에 총 15회의 이사회를 개최하였으며, 그 중 지속가능경영 관련 안건을 포함한 주요 의결/보고사항은 다음과 같습니다.

개최일자	의안내용	가결여부	출석/정원
2023. 1. 26	대표이사 선임의 건, 이사회 및 주주총회 의장 선임의 건, 사외이사후보추천위원회 위원 선임의 건	가결	10/11
2023. 2. 15	정기주주총회 개최의 건, 지속가능경영 원칙 수립의 건	가결	10/11
2023. 3. 14	2022년 내부회계관리제도 보고의 건, 2022년 재무제표 승인의 건	가결	9/11
2023. 3. 30	준법지원인 활동 보고의 건, 위원회 위원 선임의 건	가결	10/11
2023. 4. 19	지속가능경영 중대성 이슈 선정의 건	가결	9/10
2023. 8. 17	내부회계관리규정 개정의 건, 지속가능경영보고서 발간의 건	가결	10/10
2023. 10. 18	호텔롯데 지속가능경영 추진현황 보고의 건	보고	11/11
2023. 12. 21	투명경영위원회 사규 개정의 건	가결	10/10

거버넌스

지속가능경영 의사결정 및 중요 이슈 관리 구조



지속가능경영 거버넌스(이사회 역할과 책임)

호텔롯데의 지속가능경영 거버넌스는 관리·감독과 의결 역할을 수행하는 **이사회**와 이사회 의결사항의 실행을 협의하는 **ESG 위원회**, 그리고 실무 현장의 실행 역할을 하는 **ESG 실무협의체** 등 크게 세 부분으로 구성되어 있습니다. 특히, 호텔롯데 이사회는 분기별 1회의 정기회의와 사안이 있을 때 개최하는 수시회의를 통해 지속가능경영 전반의 이슈에 대해 관리감독하고, 필요한 의사결정을 진행하고 있습니다.

2023년에는 지속가능경영 통합 원칙 수립, 중요 이슈 선정, 지속가능성 보고서 발간 등에 대한 의결을 진행하였으며, 법인 지속가능경영 추진 현황 및 글로벌 산업 트렌드에 대한 보고가 있었습니다.

이렇게 체계적인 거버넌스를 통해 호텔롯데는 법인 지속가능경영 전략 체계 현황과 환경, 사회, 고객가치, 거버넌스 영역별 핵심 목표를 전사적으로 관리하며, ESG 리스크를 예방하기 위한 사전 검토를 단계별로 실시함으로써 지속가능경영 실행성적을 높여가고 있습니다.

지속가능경영 의사결정 및 중요 이슈 관리 구조

분야	유관 부서
ESG 전반, 중요 이슈 대응	ESG/ESG경영/ESG환경안전
자원절약 및 폐기물 감축	Engineering/SCM/지원
기후변화 대응 및 온실가스 감축	Engineering/ESG환경안전/안전경영
인권존중 및 보호	인사/조직문화혁신/기업문화
일하기 좋은 조직문화 & 임직원 역량 개발	인재문화/서비스아카데미/CS혁신/HR
안전 보건	안전관리/환경안전/안전경영
고객 개인정보 보호	정보보안/개인정보보호
지속가능한 상품과 서비스 제공	구매/상품전략/SCM/통합MD
준법·윤리경영 강화	컴플라이언스/윤리경영
지원	회계/재무/기획/운영/커뮤니케이션

이해관계자 커뮤니케이션

호텔롯데는 가치사슬 전 영역에 걸쳐 지속가능경영을 실행하기 위해 고객, 임직원, 주주 및 금융사, 파트너사(협력업체), 지역사회를 주요 이해관계자로 인식하고 있으며, 모든 이해관계자 그룹은 다양한 방식으로 호텔롯데의 경영 전반에 중요한 영향을 미치고 있습니다. 따라서 호텔롯데는 지속가능경영 중요 이슈를 선정할 때 이해관계자의 의견을 전반적으로 고려하고 있으며, 다양한 소통 채널을 통해 이해관계자 관련 지속가능성 이슈들이 기업의 비즈니스 목표에 반영되고 실행되는 구체적인 과정과 성과를 수시로 공개하고 있습니다. 뿐만 아니라 보다 많은 이해관계자들이 정보를 접하고 소통할 수 있도록 법인홈페이지를 통해 지속가능성 정보를 공개하고, 지속가능성 보고서 국·영문 버전을 지원하고 있습니다.



고객

방문 고객, 온라인 구매 고객

- 주요 주제
서비스 수준 향상, 안전 강화
- 주요 소통 채널
고객의 소리, 홈페이지, 상담센터, 서베이
- 소통 주기
상시



임직원

기간의 정함이 없는 근로자, 기간제 근로자

- 주요 주제
성과평가 및 보상, 고충처리, 복리후생, 역량강화
- 주요 소통 채널
노동조합, 윤리경영 제보채널, 직원 간담회, 인권영향평가, 만족도 조사
- 소통 주기
수시



주주 및 금융사

파트너사

주주, 은행, 신용평가사

- 주요 주제
금융거래(대출 등), 기업가치 제고
- 주요 소통 채널
사업보고서, 지속가능성 보고서
- 소통 주기
정기



지역사회

공급망, 용역 도급사, 판촉사원

- 주요 주제
상생협력, 공정거래, 투명거래
- 주요 소통 채널
파트너사 간담회, 홈페이지, 서베이
- 소통 주기
수시

지자체, 협회, 시민단체

- 주요 주제
지역사회 소통, 사회공헌 활동
- 주요 소통 채널
지역 간담회, CSV 부서 활동
- 소통 주기
수시

2023 SPECIAL HIGHLIGHTS

한눈에 보는 호텔롯데 2023년 ESG 성과

ISO14001 인증 확대

호텔롯데는 면세점, 호텔앤리조트, 월드 사업부별 주요사업장 ISO14001 (환경경영체제 국제표준) 인증을 시작으로 국내 전 사업장 인증 완료라는 목표를 향해 꾸준히 나아가고 있습니다. 롯데면세점은 2021년에 면세업계 최초로 전 사업장 ISO14001 인증을 취득한 후 지속적으로 관리해왔으며, 2023년에 2차 사후심사를 완료했습니다. 2024년에는 전 사업장을 대상으로 인증 갱신 심사를 진행할 예정입니다. 롯데호텔앤리조트는 2023년에 전 사업장 대상으로 ISO14001 인증을 취득했습니다. 2021년부터 오는 2040년까지 탄소중립 달성 목표를 수립하고 적극적인 신재생 에너지 도입과 더불어 고객과 함께하는 지속가능경영을 실천한 점이 높은 평가를 받았습니다. 롯데월드는 2023년 서울의 어드벤처(테마파크) 사업장 인증을 완료했으며, 2024년에는 전 사업장 인증을 취득할 예정입니다. 호텔롯데는 향후에도 표준화된 환경경영 활동을 수행하고, 매년 철저한 환경경영 심사를 통해 ISO14001 내재화에 더욱 집중해 지속가능한 환경경영의 큰 틀을 이어갈 것입니다.



폐기물 관리 개선 프로젝트

호텔롯데는 2023년 폐기물 관리 개선 프로젝트 운영을 통해 폐기물 관리 현황을 점검하고 사업부별 개선사항을 도출하여 실행에 옮기고 있습니다. 롯데면세점은 물류센터, 인도장에서 주로 사용되는 포장재, 완충재의 재질을 비닐에서 종이로 점차 전환해 나가고 있습니다. 또한 사용하고 있는 비닐 재질의 포장재는 재활용이 가능하도록 순환체계를 마련하고 있습니다. 롯데호텔앤리조트는 사업장에서 나오는 폐자원의 선순환 체계를 구축하고 있습니다. 2023년 8월부터 재생 면제품을 생산하는 제주 지역 에코스타트업 '제클린(Jeju Clean)'과의 업무협약을 통해 제주 지점(롯데호텔 제주, 롯데시티호텔 제주, 롯데리조트 아트빌라스)에서 발생하는 페린넨을 수거 및 재활용하여 작은 오염에도 버려졌던 페린넨에 새 생명을 불어넣고 있습니다. 2023년 수거된 페린넨은 1톤 가량 업사이클링에 활용되었으며, 이는 물 1,913톤을 절약한 효과가 있습니다. 2024년에는 서울 지역까지 페린넨 업사이클링을 확대할 예정입니다. 또한 롯데호텔 서울에서는 사업장에서 발생하는 폐식용유를 매월 수거하여 바이오디젤로 전환하는 사업에 참여하고 있습니다. 롯데월드는 재활용 쓰레기 수거함 비치 확대하고 일반 쓰레기통과 구별하기 쉽도록 디자인을 직관적으로 개선했습니다.

긴급재난구호시스템 구축

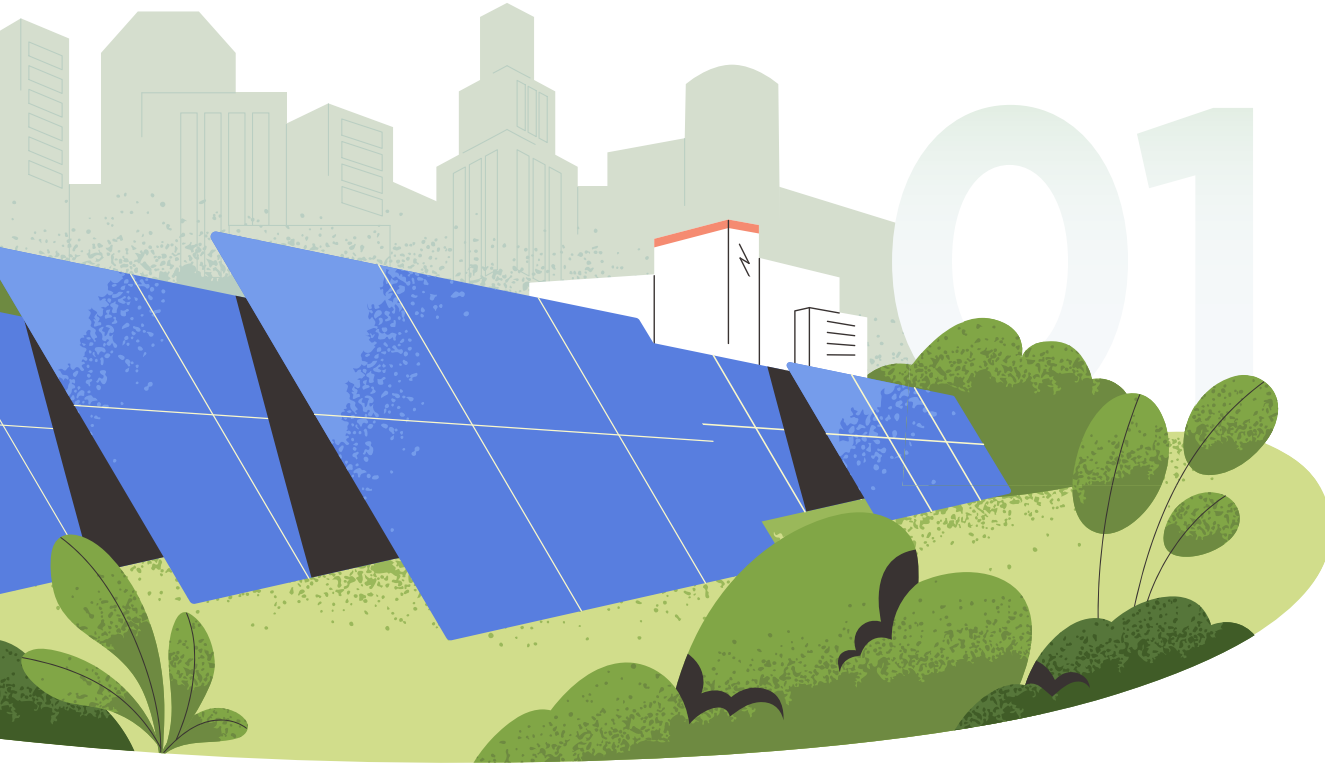
호텔롯데는 2023년 전국재해구호협회(희망브리지)에 이재민 구호키트와 폭염구호키트 사전 제작 비용 1억원을 기부하였습니다. 태풍, 홍수 등 자연재해 피해를 입어 지낼 곳을 잃게 되는 이재민, 기후변화의 영향으로 심각해지고 있는 폭염으로 고생하는 이웃들을 위해 힘을 보태기로 했습니다. 기금 기탁을 통해 구호물품을 사전에 제작하고 비축하여 필요한 곳에 즉시 사용할 수 있도록 함으로써 갑작스러운 재난 때문에 지역사회 주민들이 겪는 어려움을 덜어줄 수 있게 되었습니다.



2개의 거대한 건물 지붕에 축구장 2배 이상의 규모에 달하는 2,912장의 태양광 발전 패널이 빼곡히 설치된 롯데면세점 인천 통합물류센터를 찾았습니다.

신재생에너지 발전과 전기트럭 이용을 시작으로 친환경 물류 인프라를 만들겠다는 원대한 비전을 하나씩 실천하고 있는 물류센터 SCM팀의 이야기를 들어봤습니다.

2023 HIGHLIGHTS



Interview

롯데면세점 인천 통합물류센터 SCM팀 한상욱 팀장, 강성철 매니저, 최원석 대리



연간 1,047톤의 CO₂ 감축 성과

Q 2021년 제1물류센터, 2022년 제2물류센터에 태양광 발전 패널이 설치되었습니다. 현재까지 발전 성과는 어느 정도인가요?

A 2021년 처음 계획했을 때에는 제1물류센터 예상 발전량이 연간 1,000MWh, 제2물류센터 예상 발전량이 연간 400MWh 정도였습니다. 그런데 2023년 기준으로 제1물류센터는 1,149MWh를 제2물류센터는 559MWh를 각각 발전했습니다. 예상보다 1.15배, 1.4배에 해당하는 발전량입니다. 이것을 온실가스 배출량으로 환산하면 연간 대략 1,047톤의 CO₂를 감축한 셈입니다.

Q 예상보다 좋은 성과를 낸 주요 원인은 무엇으로 파악하고 있나요?

A 아무래도 공항지역이다 보니 주변에 햇볕을 가리는 것이 없고 채광률이 높은 물류센터 지붕에 설치한 데다가 원래 지붕 색이 백색이라 반사광의 혜택을 본 부분도 있습니다.

“ 2021년 태양광 발전 설치 계획을 세울 때부터 태양광 발전 하나로 만족하지 말고 신재생에너지를 활용한 친환경 물류 인프라를 구축하겠다는 큰 그림을 그렸습니다. ”



Q 생산된 전기가 물류센터에서 사용하는 전기의 몇%를 감당하고 있나요?

A 전체 전기 사용량의 40% 정도를 감당하고 있으며 이것은 주간 전기 사용량의 대부분이라고 보면 됩니다. 비용으로 치면 연간 약 3억원의 전기료를 절감하고 있습니다. 전기료가 계속 오르고 있기 때문에 앞으로 비용 절감은 더 많이 될 것 같습니다. 이런 추세라면 4년 10개월 정도면 투자비를 회수할 수 있고, 그 이후부터는 이익으로 전환될 것으로 예상합니다.

Q 2023년에는 전기트럭 충전소를 설치했는데 이용 현황은 어떤가요?

A 2023년 2월에 1톤 물류트럭 4대를 동시에 충전할 수 있는 전기차 충전소를 설치했습니다. 현재 총 8대의 전기트럭이 이곳 물류센터와 공항 및 시내의 면세점 사이를 오가며 물류를 운송하고 있습니다. 한번 충전하면 200km 정도를 운행할 수 있어 하루 한번 정도 충전하고 있습니다.

롯데면세점 친환경 경영의 중심

Q 친환경 물류 인프라 구축을 하겠다는 큰 비전이 있다고 알고 있습니다. 앞으로 계획은 무엇인가요?

A 2021년 태양광 발전 설치 계획을 세울 때부터 태양광 발전 하나로 만족하지 말고 신재생에너지를 활용한 친환경 물류 인프라를 구축하겠다는 큰 그림을 그렸습니다. 전기차 충전소를 설치해서 전체 물류차량을 전기차로 바꾸자는 것도 이미 그때 계획한 일이었습니다. 또한 물류센터 지붕을 비롯해 가능한 공간에 태양광 발전패널을 설치해서 우리 센터에서 사용하고 남은 전기를 판매할 수 있는 계획도 수립했습니다. 이 부분에 대해서는 현재 인천국제공항 공사와 협의를 진행하고 있습니다. 신재생에너지 확대 생산 뿐만 아니라 물류 운송 과정에서 발생하는 포장/완충 비닐, 플라스틱 등의 재활용도 빠르게 확대할 계획입니다. 이런 성과들이 모여서 인천 통합물류센터가 롯데면세점 친환경 경영의 중심이 되고, 환경에 미치는 부정적인 영향을 실제적으로 줄이는 성과를 올리고 싶습니다.



2023 HIGHLIGHTS

2023년 롯데호텔앤리조트는 제주관광공사와 업무협약을 체결하고 Re:Think Journey 프로젝트를 시작했습니다. 오버투어리즘 (Overtourism)을 예방하고 지속가능한 여행을 위해 노력하는 롯데호텔앤리조트의 ESG담당과 제주관광공사 윤수지PM의 이야기를 소개합니다.



Interview

롯데호텔앤리조트 ESG담당

지속가능한 여행의 출발 신호탄! Re:Think Journey

Q 롯데호텔앤리조트가 'Re:Think Journey'를 시작한 배경은 무엇인가요?

A 호텔과 리조트, 골프장은 산업 특성상 전기와 물을 많이 사용하고, 폐기물도 많이 발생합니다. 따라서 회사 차원에서는 환경경영시스템, 신재생에너지 시설 도입 등 다양한 활동을 하고 있지만, 임직원의 관심과 고객의 자발적인 참여가 바탕이 된다면 더욱 큰 효과를 기대할 수 있을 것이라는 생각에 Re:Think Journey 캠페인을 시작하게 되었습니다.

Q Re:Think Journey 에는 어떤 활동들이 있나요?

A Re:Think Journey는 고객, 임직원, 지역주민이 함께하는 지속가능한 여행문화 확산이라는 목표가 있는 만큼, 롯데호텔앤리조트의 지점이 서울 다음으로 가장 많이 위치한 제주도를 고객 참여형 캠페인의 첫 출발지로 삼았습니다. 먼저 2023년 8월 제주관광공사와 '제주 친환경 여행문화 조성을 위한 업무협약'을 체결한 후, 제주에 위치한 롯데호텔앤리조트를 예약하신 고객님들께는 친환경 여행 서약을 소개했습니다. 더불어 9~12월에는 제주 사업장에서 당사의 환경 경영을 알리는 릴레이 전시를 진행했습니다. 10월에는 고객, 임직원, 지자체가 함께하는 올레길 플로깅과 함께, 유명 아티스트와 제주의 청년 뮤지션들이 꾸미는 Re:Think 콘서트를 통해 지속가능한 제주 여행에 대한 중요성을 알리는 이벤트를 열었습니다. 이어서 11월에는 제주 임직원 합동 헌혈 캠페인을 시행하였고, 12월 Re:Think Journey 'Live Together' 송년 행사에서 기부금과 헌혈증을 대한적십자사에 기부하였습니다. 기부금은 제주혈액원과 제주 지역 장애인 예술활동 지원에 사용되었으며, 제주도 최초 장애인/비장애인 통합 오케스트라인 '위더스 윈드 오케스트라'와 '소리풍경 어린이 합창단'의 공연도 함께하여 'Re:Think Journey 제주'의 의미를 더욱 깊게 새길 수 있었습니다.

Q Re:Think Journey 의 향후 계획은 무엇인가요?

A Re:Think Journey의 두번째 여정지는 부산으로 계획하고 있습니다. 2024 지구의 날 소등 캠페인, 부산 청사포 해양 정화활동 등 지속가능한 부산 여행을 위한 프로그램이 다양하게 준비되어 있습니다. 롯데호텔앤리조트의 Re:Think Journey에 많은 관심과 애정 부탁드립니다.





Interview

제주관광공사 윤수지 PM

친환경 여행 서약: 소소한 약속이 생각과 행동을 변화시킨다.

Q 제주관광공사의 '친환경 여행 서약' 프로젝트와 롯데호텔앤리조트의 'Re:Think Journey'가 만나서 콜라보레이션을 했다고 들었습니다. 어떻게 성사된 일인지 알려 주시겠어요?

A 잘 아시겠지만, 제주도는 우리나라에서 가장 많은 여행객이 찾는 곳입니다. 2023년 한 해 동안 약 1,338만명이 제주도를 다녀가셨습니다. 제주도에 많은 분들이 오시는 일은 반가운 일이지만 그만큼 환경부담도 큼니다.

아름다운 자연환경을 지닌 제주도를 오랫동안 잘 보전하고 지속가능한 여행지를 만들기 위해서는 제주도를 찾는 분들이 환경을 중요하게 생각하는 여행을 하시는 것이 정말 중요합니다. 그래서 시작한 프로젝트가 '제주 친환경 여행 서약'입니다.

Q '친환경 여행 서약'만으로 실제적인 행동 변화가 있을까요?

A 서약만으로도 어느 정도 효과를 볼 수 있습니다. 실제 친환경 여행 서약을 하신 분들의 후기를 들어보면 호텔 예약사이트에서 친환경 서약을 하게 되면서 텀블러를 챙겼다는 분도 있고, 일회용품 사용을 자제했다는 분들도 있습니다. 친환경 여행 서약은 일종의 '넛지' 효과를 일으킨다고 할 수 있습니다. 물론, 서약만으로 끝나는 것은 아니고 여행객들이 많이 찾는 유명 관광지나 폐기물이 많이 발생하는 지역에 캠페인 홍보물을 설치하고, PET병 회수기나 분리수거 쓰레기통을 설치하는 일도 같이했습니다. 이런 다양한 활동을 통해 제주를 찾는 여행객들의 인식이 조금씩 나아진다면 친환경 여행이 모든 사람들의 상식이 되는 날이 머지않을 것으로 생각합니다

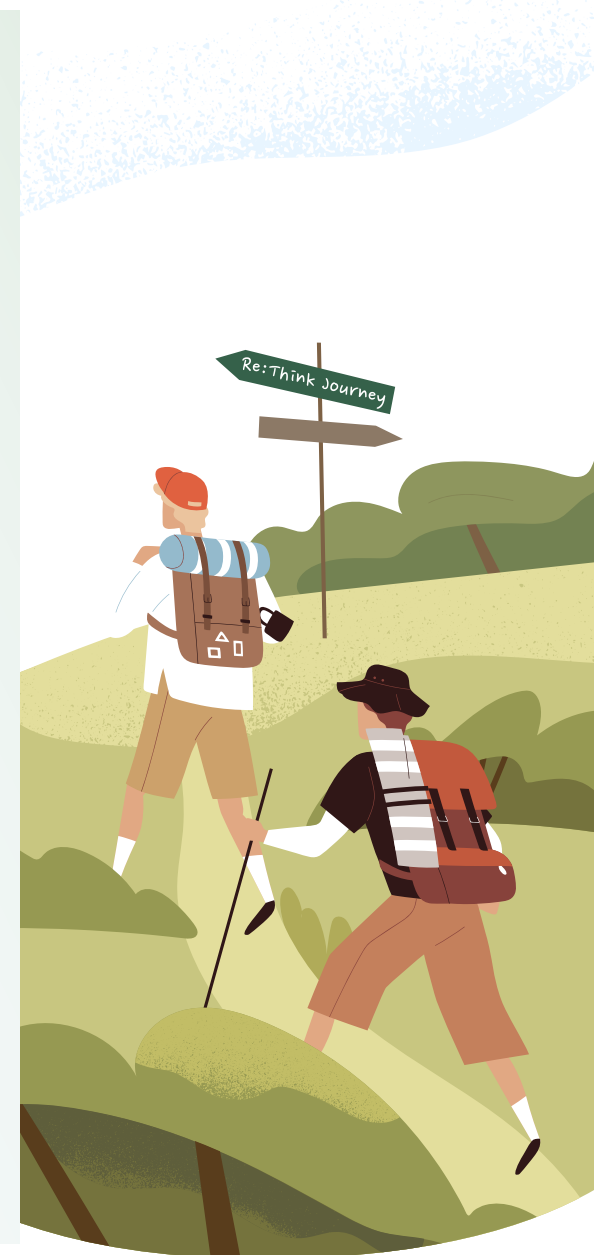
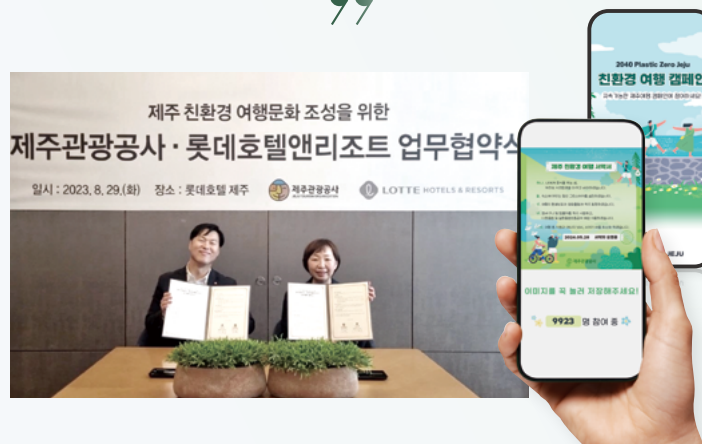
Q 롯데호텔앤리조트의 캠페인 참여는 어떤 의미가 있을까요?

A 롯데호텔앤리조트도 ESG경영 차원에서 이미 여러가지 친환경 활동을 잘하고 있다는 것을 알고 있었습니다. 롯데호텔앤리조트는 제주도에서 4개 사업장을 운영하고 있는 가장 큰 호텔 체인이기 때문에 캠페인의 파급력이 큼니다. 무엇보다 다른 호텔도 참여할 수 있는 시작점을 만들어 주셨다는 것에 큰 의미가 있습니다.

Q '친환경 여행 서약'은 앞으로 어떤 모습으로 발전할까요?

A 여행객보다 환경에 큰 영향을 실제적으로 미칠 수 있는 주체는 관광업을 하는 기업과 개인, 그리고 제주도의 지역주민들입니다. 관광업을 하는 기업과 개인들이 일회용품이나 플라스틱을 사용하지 않으면 많은 환경 문제가 해결될 것입니다. 이미 유럽과 동남아시아 유명 관광지에는 이런 일들이 시작되었습니다. 그렇게 되려면 제주도의 관광기업과 지역주민의 적극적인 동의와 참여가 반드시 필요합니다. 친환경 여행 서약은 지속가능한 제주 여행을 위한 시작점이라고 생각합니다. 롯데호텔앤리조트와 같이 큰 기업이 함께 힘을 모으고 있기 때문에 분명히 좋은 결과가 있을 것이라고 기대하고 있습니다. 제주 여행 오실 때 꼭 친환경 여행 서약 해주세요!

“친환경 여행 서약은 지속가능한 제주 여행을 위한 시작점이라고 생각합니다.”



개장시간인 오전 10시를 앞두고 롯데월드 정문 앞에는 교복을 입은 학생들과 부모님의 손을 잡은 꼬마 손님들의 줄이 길게 이어져 있습니다. 오전 10시, 드디어 입장이 시작되자 성미가 급한 학생 손님들은 뛰기 시작했고, 너나 할 것 없이 바쁜 걸음으로 좋아하는 놀이기구로 향합니다. 잠실 롯데월에 있는 42개 놀이기구가 서서히 가동을 시작하고 즐거운 환호성이 여기저기서 들려옵니다.

2023 HIGHLIGHTS



Interview

롯데월드 파크운영팀 서경섭 매니저 & 어트랙션기술팀 김협순 매니저, 이진열 FM



AM 8:00 안전점검으로 시작하는 롯데월드

Q 롯데월드 어트랙션(놀이기구) 점검은 어떻게 이루어지고 있나요?

A 어트랙션 점검은 크게 3단계로 진행하고 있습니다. 첫 번째 점검은 운행 전 점검으로 개장 전 두 시간 동안 기구의 내외관 점검, 안전장치 점검, 하부 점검, 시험 가동 등을 진행하고 이상이 발견되면 즉시 조치합니다. 두 번째 점검은 운행 중 점검입니다. 어트랙션마다 안전 담당자가 배치되어 있어서 운행 중에 이상이 발생하거나 고객님들이 이상 징후가 있다는 말씀을 하시면 즉시 점검하고 조치합니다. 예를 들어 고객들님이 안전벨트가 느슨하다고거나 이상한 소리가 난다고 하면 즉시 점검해서 문제를 해결합니다. 마지막 세 번째 점검은 오후 8시에 모든 운영을 마친 뒤에 진행합니다. 운행 전 점검과 마찬가지로 꼼꼼히 살펴보고 교체가 필요한 부품이 있다면 교체하고 시험 가동을 해봅니다. 문제가 발견되면 가동을 중단하고 정밀 점검과 수리를 진행합니다

Q 어트랙션에서 일어나는 안전사고는 주로 어떤 것이 있나요?

A 지난 몇 년 동안 어트랙션에서 일어난 안전사고는 없었습니다. 단지, 고객들이 지니고 있던 물건이 떨어져서 안전센서가 작동하고 어트랙션이 자동으로 멈추는 일이 간혹 발생하고 있습니다. 직원 안내에 따라 옷이나 가방 등의 짐은 보관함에 두고 타시면 이런 일은 일어나지 않습니다.

“
 어트랙션 정비는 저희가 아주 철저히 잘하고 있으니,
 고객님께서서는 직원들의 안내에 잘 따라주시고
 즐겁게 놀이기구를 이용해 주시면 됩니다.
 ”



Q 롯데월드가 1989년에 개장했는데요. 어트랙션도 그만큼 나이가 들어서 안전을 걱정하시는 고객들도 있는 것 같습니다. 이런 걱정에 대해서는 어떻게 생각하시나요?

A 전혀 걱정할 필요 없습니다. 롯데월드의 역사가 35년이 되었지만, 어트랙션의 나이가 35살은 아닙니다. 어트랙션은 주기적으로 새 기구와 부품으로 교체하고 있기 때문에 어트랙션 기구 자체가 오래되진 않았습니다. 그리고 어트랙션별로 일정기간 동안 가동을 완전히 중단하고 전체 부품과 레일들을 분해해서 정밀진단과 함께 정비하는 오버홀(overhaul)작업을 주기적으로 시행하고 있기 때문에 어트랙션은 항상 최상의, 젊은(!) 컨디션을 유지하고 있습니다.

Q 복잡한 어트랙션을 정비하는 일은 고난도의 기술이 필요할 것 같습니다. 정비 인력에 대한 교육과 훈련은 어떻게 이루어지고 있나요?

A 롯데월드의 어트랙션은 대부분 스위스 등 유럽에서 수입한 것입니다. 그래서 어트랙션 제조기업 엔지니어들이 정기적으로 방문해 우리 엔지니어들에게 전문 교육과 함께 새로운 부품이나 정비 기술에 대한 교육을 진행하고 함께 진단과 정비도 합니다. 그리고 롯데월드 개장때부터 정비를 맡아온 엔지니어 분들의 정비기술이 세계 최고 수준이기 때문에 그 분들의 노하우를 새로 입사한 엔지니어들이 잘 전수받을 수 있도록 매우 촘촘한 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 롯데월드의 시설장비를 담당하는 엔지니어들은 세계 최고 수준의 인력이라고 자부할 수 있습니다.

Q 안전사고 예방을 위해 고객들이 꼭 알아야 할 점이 있다면 무엇일까요?

A 정말 간단합니다. 직원들의 안내에 잘 따라주시면 안전사고가 절대 일어나지 않습니다. 어트랙션 정비는 저희가 아주 철저히 잘하고 있으니, 고객님께서서는 직원들의 안내에 잘 따라주시고 즐겁게 놀이기구를 이용해 주시면 됩니다. 감사합니다.



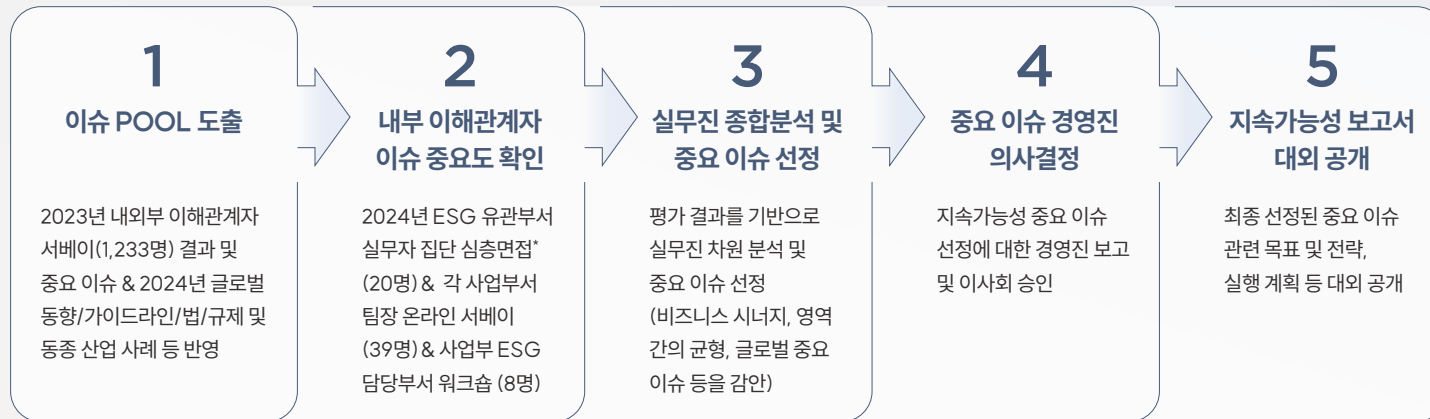
SUSTAINABLE JOURNEY

- 27 중요 이슈 도출 절차
- 28 자원절약 및 폐기물 감축
- 32 기후변화 대응 및 온실가스 감축
- 35 인권 존중 및 보호
- 37 일하기 좋은 조직문화 & 임직원 역량 개발
Interview - 출산휴가&육아휴직 후기
- 41 안전한 근무환경과 고객 시설 제공
- 44 개인정보 보호
- 46 지속가능한 상품과 서비스 제공
- 48 준법·윤리경영 강화
- 51 사회공헌과 동반성장

중요 이슈 도출 절차

호텔롯데는 지속가능경영 비전과 목적 달성을 위해 2022년에 중요 이슈를 선정했습니다. 이번 중요 이슈를 도출할 때에는 전년도 중요 이슈 및 기업 내 이슈, 글로벌 지속가능성 이슈, 산업별 지속가능성 이슈를 바탕으로 이슈 풀을 구성한 뒤, 내·외부 이해관계자 의견 수렴을 통해 중요도를 조정하고 세부 내용을 보강했습니다.

중요성 평가 프로세스



* FGI(Focus Group Interview)라고도 하며, 보통 6~12명의 참석자들이 모여 면접자의 진행에 따라 정해진 주제에 대해 이야기를 나누고 이를 통해 정보나 아이디어를 수집하는 정성적 조사 기법

2023년 중요 이슈 도출 결과

이슈	영역	GRI	페이지
자원절약 및 폐기물 감축	E	306-1-5	19, 28~31, 59p
기후변화 대응 및 온실가스 감축		305-1-5	20~21, 32~34, 57~58p
인권존중 및 보호		2-26	35~36p
일하기 좋은 조직문화 및 임직원 역량개발	S + CV	401-3, 404-1-3	37~40, 62~63p
안전한 근무환경과 고객 시설 제공		403-1-10	24~25, 41~43, 63p
개인정보 보호		418-1	44~45p
지속가능한 상품과 서비스 제공	G	Non-GRI	22~23, 46~47p
준법·윤리경영 강화		205-1-3	48~50, 56p

2022년 지속가능성 보고서 중요 이슈 대비 2023년 변동 사항

기존 중요 이슈와 글로벌 동향을 바탕으로 2024년 내부 이해관계자의 분석을 진행한 결과, 5가지 이슈를 유지하고 3가지 이슈를 보강했습니다.

1 기후변화 대응

기존의 '온실가스 감축'에 더해서 기후위기에 대한 전세계적인 관심과 기업의 기후변화 대응에 대한 공시 의무화 트렌드를 반영했습니다.

2 일하기 좋은 조직문화 및 임직원 역량개발

호텔롯데가 사회 영역에서 강화하고자 하는 핵심 주제이기도 하며, 임직원들의 의견을 적극 반영해서 추가했습니다.

3 개인정보 보호

사회적으로 계속해서 강조되는 추세를 감안하여 고객뿐만 아니라 임직원까지 범위를 확대하여 적용했습니다.

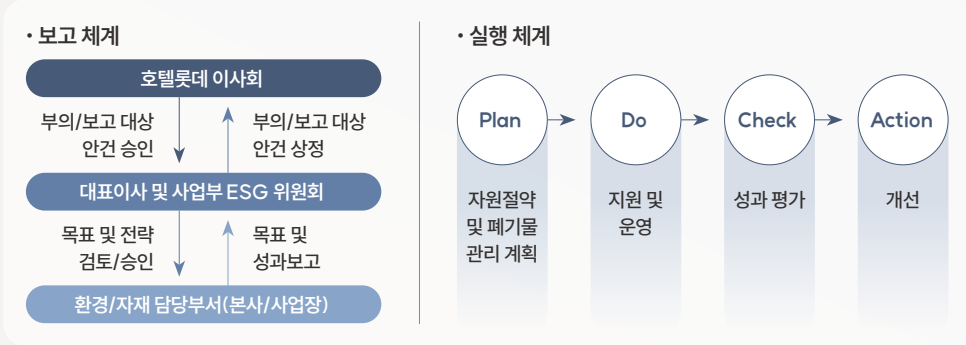
자원절약 및 폐기물 감축

이슈 인식

호텔롯데는 비즈니스 전과정에서 사용하는 에너지, 수자원을 절약하고 폐기물을 줄이는 것이 중요한 환경경영 과제를 분명하게 인식하고 있습니다. 또한 고객에게 서비스를 제공하는 업의 특성상 고객이 공감하고 동참할 수 있는 방식으로 환경경영을 실행하는 것이 필수적이라는 점도 잘 알고 있습니다.

거버넌스

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



관리 목표 및 전략

구분	면세	호텔	월드
단기(~2025)	<ul style="list-style-type: none"> 친환경 포장재 사용 확대 (쇼핑백, 에어캡류 30% 이상 친환경 소재 사용) 	<ul style="list-style-type: none"> 폐기물 발생량 목표 및 감축 이행 독려를 위한 ISO 14001 내부심사 관리 강화 	<ul style="list-style-type: none"> 폐기물 관리 프로세스 및 감축 계획 수립 업사이클링 대상 제품 발굴 녹색제품(친환경제품) 구매 활성화
중기(~2030)	<ul style="list-style-type: none"> 친환경 포장재 사용 최대화 (쇼핑백, 에어캡류 60% 이상 친환경 소재 사용) 폐기물 발생 최소화 	<ul style="list-style-type: none"> ISO 14001 및 CDP Climate Change 기반 환경 경영 관리 체계 내재화 및 DB 관리 고도화 	<ul style="list-style-type: none"> 리사이클 및 업사이클 제품군 확대 자원 재활용률 제고

실행 전략

호텔롯데는 자원절약과 폐기물 감축을 2025년 지속가능경영 우선과제로 설정하여 관리하고 있으며, 구체적으로는 폐기물 인벤토리 구축, 분리수거 및 재활용률 개선, 음식 폐기물 저감, 물 사용 절감, 지속가능 인증 및 재생자원 사용 확대 등의 과제가 해당됩니다. 2023년에는 폐기물 개선 프로젝트를 통해 현황과 문제를 인식하고 사업부별로 특화된 개선 방안을 고민하는 단계에서 출발했으며, 앞으로는 개선 과정과 그 성과를 공개하면서 환경경영 여정을 지속할 것입니다.

· 폐기물 관리 체계 고도화를 위한 3가지 전략

폐기물 발생량 목표에 따른 감축 이행 독려를 위한 내부 데이터 체계 구축 및 심사 관리 강화

친환경 포장재 사용확대

업사이클링 대상 제품 발굴 및 친환경 제품 구매 활성화

실행 성과

친환경 종이쇼핑백 사용 안정화

롯데면세점은 2023년 4월에 FSC 인증이 들어간 친환경 종이쇼핑백을 시범 도입한 이후, 시내점과 일부 공항점을 중심으로 종이쇼핑백을 본격적으로 사용하고 있습니다. 12월에는 국내 전점에서 이용할 종이쇼핑백 4종에 대해 계약을 진행했습니다. 전년 대비 비닐쇼핑백 재고량을 50% 감축하였고, 기존에 생산되었던 비닐쇼핑백 재고 소진 후 종이쇼핑백 100% 사용을 목표로 하고 있습니다.



자원절약 및 폐기물 감축

실행 성과

친환경 바이오 음식물처리기 도입 및 교체

롯데호텔앤리조트는 2023년 9월 롯데호텔 서울 직원식당에 180L 용량의 음식물처리기를 도입하여 월평균 8톤 가량의 음식 폐기물을 줄이고 있습니다. 이것은 기존에 발생하던 월평균 13~15톤 대비 50% 이상을 저감한 것이며, 월평균 145만원의 비용을 절감하는 효과도 있습니다.

이와 같은 성과를 바탕으로 2024년 3월 시그니엘 부산 직원식당에 120L 용량의 음식물처리기를 도입하였으며, 지점별 음식물처리기를 도입을 확산할 예정입니다.

롯데월드는 2021년에 도입한 기존 친환경 바이오 음식물처리기 장비를 2024년 1월에 신규 장비로 교체하여 처리 효율성을 향상시켰고, 하수처리 또는 정수 과정에서 생긴 침전물인 슬러지를 최소화하였습니다. 신규 장비를 통해 부패 및 세균 번식 억제를 강화하고, 강력한 탈취 효과로 악취를 효과적으로 제거할 수 있게 되었습니다.



제주지역 호텔 페린넨 재활용

롯데호텔앤리조트는 사회적기업 '제클린(JEJU CLEAN)'과의 업무협약을 통해 버려진 후 소각되던 페린넨을 재생면화의 원료로 재활용하고 있습니다. 2023년 8월부터 제주도 내 사업장에서 수거된 페린넨은 세탁 후 선별 과정을 통해 고품질 재생 원료로 재탄생하고, 타올, 에코백, 양말 등으로 제작되어 제클린 홈페이지를 통해 판매되고 있습니다. 이와 관련하여 롯데호텔앤리조트는 2023년 페린넨 재생 원료로 플로깅 파우치를 제작하여 Re:Think Journey 올레길 플로깅, 호텔앤리조트 ESG 워크샵에서 진행했던 속초 해수욕장 플로깅 등의 활동에 활용하였습니다.



제주지역 자원순환을 위한 공동 캠페인 참여

롯데호텔앤리조트는 2023년 8월 제주관광공사와 친환경 제주 여행을 위한 업무협약을 실행하기 위해 제주도 내 호텔 10개가 함께하는 '제로웨이스트', '2040 플라스틱 제로 제주' 릴레이 캠페인에 참여하였습니다. 롯데시티호텔 제주를 시작으로 롯데호텔 제주, 롯데리조트 제주 아트빌라스 순으로 캠페인이 진행되었습니다. 이 캠페인은 제주관광공사와 협약한 제주도 내 18개 호텔의 ESG 원탁회의에서 공동 기획된 캠페인입니다.

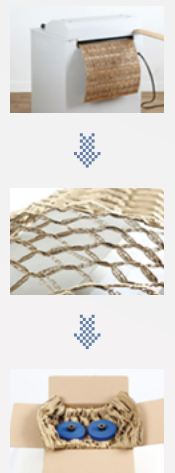
이 캠페인은 여름철 휴가시즌 여행자들에게 제로웨이스트 인식을 확산하는 의미를 담았으며, 친환경 여행 서약을 하는 고객님들께 일회용 플라스틱 어메니티를 줄이자는 취지에서 제주도 내 친환경 굿즈샵의 '다회용 어메니티'가 증정되었습니다.

재활용 포장재 확대

롯데면세점은 2023년 3월에 포장용 완충재 제작기계인 천공기 도입을 통해 포장용 폐 종이 박스를 완충재로 만들어 영업점 물류이동과 항공 택배에 재활용하고 있습니다.

2024년 4월에는 기존에 고객 상품 인도 시 완충용 포장을 위해 사용하던 비닐 에어캡 대신 벌집형 종이 롤과 주류용 종이 파우치 시범 사용을 시작했습니다.

또한 2023년 12월에 친환경 물류를 지향하는 파트너사인 선진이노텍과 팔레트 포장용 비닐 랍(스트레치 필름)을 포함한 전체 폐비닐을 수거한 후 PCR(Post Consumer Recycled material) 재생 원료 30%가 포함된 사양으로 재생산하는 계약을 체결했습니다.



자원절약 및 폐기물 감축

실행 성과

빗물 저장시설 확대 및 재활용

롯데월드에서는 미사용 물탱크를 빗물 저장시설로 활용하여 중수플랜트의 중수 부족분을 보충하고 있습니다. 2023년에 빗물을 재활용하여 전체 중수(240,473톤)의 1% 수준에 해당하는 약 2,800톤의 중수를 생산하였습니다. 이를 시작으로 향후 빗물 저장규모를 확대하는 방안을 마련하기 위한 검토를 진행하고 있습니다.

재활용 쓰레기 수거함 개선

롯데월드는 고객들이 쓰레기 분리 배출을 편리하게 할 수 있도록 재활용 쓰레기 수거함 설치 개수를 늘리고 디자인을 개선하고 있습니다. 기존의 재활용 쓰레기 수거함은 일반 쓰레기 수거함과 다른 디자인으로 만들어지긴 했었지만, 투입구 안쪽이 보이지 않아 육안으로는 쉽게 구분하기 어려웠습니다. 이에 투입구 안쪽이 보일 수 있도록 구멍을 만들고 재활용 마크를 크게 붙인 신규 재활용 수거함을 총 38개 제작하여 서울 어드벤처(실내) 곳곳에 설치하였습니다. 또한 분리수거 작업을 집중적으로 할 수 있도록 타업무와 분리함으로써 보다 세밀한 수거 및 분류 작업을 진행하게 되었습니다.



향후 계획

롯데면세점 최우선 과제는 포장재 개선입니다. 2024년에는 비닐소재 쇼핑백과 종이소재 쇼핑백의 사용을 병행하면서 비닐소재 쇼핑백류의 재고 비축량을 2023년 대비 85% 이상 수준으로 감축하여 소진한 후, 종이쇼핑백으로 완전히 대체할 계획입니다.

또한 2023년에 도입한 종이쇼핑백 4종에 대한 사양을 확정할 예정입니다. 이를 위해서는 실사용처의 필요사항과 의견을 파악하고 현장의 운영을 고려하여 개선해 나갈 것입니다. 이 뿐만 아니라 랩 스트레치 필름을 재활용 소재 PCR로 전환하는 방식을 통해 2024년 한 해 동안 약 8.4톤의 비닐폐기물과 6.9t CO₂-eq 수준의 탄소배출량을 감축할 수 있을 것으로 기대하고 있습니다. 이에 더하여 기타 비닐 포장재류에 대해서도 친환경 소재를 도입할 계획입니다. 바이오매스, 생분해 소재 포장재 샘플을 사용한 후 사양을 확정하여 본격적으로 도입을 추진할 예정입니다.

롯데호텔앤리조트 음식물처리기 도입, 페린덴 재활용 체계 구축, 제주관광공사와의 자원순환 캠페인, 폐유의 바이오연료 전환 사업 참여 등의 성과를 바탕으로 자원순환에 대한 도전을 이어 나갈 예정입니다.

2024년 4월에는 한국기후환경네트워크, E-순환거버넌스와 업무협약을 체결하였으며, 폐전기·전자제품 자원순환 및 업사이클링 프로젝트에 국내 22개 지점이 참여하기로 했습니다. 또한 롯데칠성음료, 롯데케미칼과 함께 롯데호텔 서울 객실에서 발생하는 무라벨 생수병을 수거하여 업사이클링하는 프로젝트를 통해 롯데그룹 내 자원순환 체계를 구축할 계획입니다. 이처럼 롯데호텔앤리조트는 자원의 절약과 폐기물 감축을 위해 회사 차원의 친환경 프로세스 구축과 더불어 고객, 임직원이 적극적으로 참여할 수 있는 다양한 프로그램을 기획하고 실행할 예정입니다.

롯데월드 빗물 재활용량을 늘리기 위해 빗물 저장 시설을 추가로 설치하는 방안을 검토하고 있으며, 새로운 시설을 확충한 이후로도 기존 빗물 배관이 원활하게 기능할 수 있도록 배관 교체 공사도 진행할 계획입니다. 또한 2025년까지 매직아일랜드에 30개 이상의 재활용 수거함을 추가 설치 및 교체하는 등 올바른 재활용 폐기물 분리수거가 이루어질 수 있도록 환경을 개선해 나갈 예정입니다.

폐기물 관리 개선 프로젝트

호텔롯데는 폐기물 감축을 위한 “폐기물 관리 개선 프로젝트”를 2023년 하반기에 진행했습니다.

호텔롯데의 면세, 호텔앤리조트, 월드 사업부의 각 사업장을 운영하는 과정에서 자원을 사용하고 폐기물을 배출하는 일이 수시로 발생합니다.

따라서 호텔롯데의 비즈니스가 폐기물로 인해 환경에 미칠 수 있는 부정적인 영향을 최소화하기 위해 폐기물 배출 현황을 파악하고 감축을 위한 구체적인 실행방안을 계획하였습니다.

폐기물 관리 개선 과제와 개선 방향

폐기물 관리의 우선 개선 과제는 크게 3가지로 파악되었습니다.

첫째, 폐기물 데이터 관리의 정확성을 높이는 것입니다. 서울과 경기도에 위치한 대형 사업장은 폐기물 데이터 관리가 비교적 잘되고 있었지만, 다른 지역에 위치하거나 소형사업장은 폐기물 데이터 집계와 관리에 개선점이 발견되었습니다.

둘째, 폐기물 감축 목표 및 전략을 구체화하는 것입니다. 폐기물을 감축해야 한다는 방향성은 전사적으로 동의하고 있지만 언제까지 어떤 폐기물을 얼마나 감축해야 하는지에 대한 구체적인 목표와 실행방안, 전략을 보다 명확히 할 필요가 있습니다.

셋째, 고객과 임직원의 참여입니다. 특히, 호텔앤리조트와 월드 사업부에서는 버려지는 폐기물을 줄이고 분리배출 할 수 있는 환경과 시설을 확충한다면 보다 많은 양의 폐기물을 감축할 수 있을 것으로 파악되었습니다. 이런 개선과제를 해결하기 위해 호텔롯데는 폐기물 데이터 정확도를 높이고 폐기물 감축 목표 및 전략을 구체화하고 고객과 임직원이 함께하는 폐기물 제로 캠페인을 펼치기로 개선 방향을 설정하였습니다.

폐기물 관리 개선과제



폐기물 데이터

- 지방사업장, 소형사업장 폐기물 관리 수준 향상 필요
- 정부기준 데이터와 자체 기준 데이터 일치 필요
- 폐기물 위탁업체 관리 기준과 방법 동일화 필요



폐기물 감축 목표/전략

- 폐기물 감축 당위성, 방향성 전사적 공감대 형성 완료
- 폐기물 감축 기간, 대상, 감축량 등 세부 목표 구체화 필요
- 사업부별 구체적인 감축 계획 수립 및 실행, 평가 필요



고객·임직원 참여

- 호텔앤리조트, 월드 사업부 폐기물 90% 이상 고객 관련 폐기물
- 고객이 참여할 수 있는 폐기물 감축 프로그램/프로젝트 필요
- 임직원이 솔선수범하는 폐기물 감축 프로그램 필요

폐기물 감축 개선방향



폐기물 데이터 정확도 제고

- 폐기물 관리 매뉴얼 제작 후 전 사업장 배포
- 지방 및 소형사업장 중점 관리 대상 선정 관리 및 지원
- 정부 기준 데이터와 자체 데이터 일치화



폐기물 감축 목표/전략 수립

- 공동 2030년 자원 재활용률 2023년 대비 20% 이상 향상, 폐기물 배출 총량 10% 이상 감소
- 면세 물류용 폐비닐, 포장박스, 팔레트 재활용률 향상
- 호텔앤리조트 객실 내 생수 PET병 재활용, 음식물 처리기 설치, 페린넨 재활용 도입
- 월드 고객 배출 PET, 음료캔 재활용률 향상



고객·임직원 참여 Waste 0 캠페인

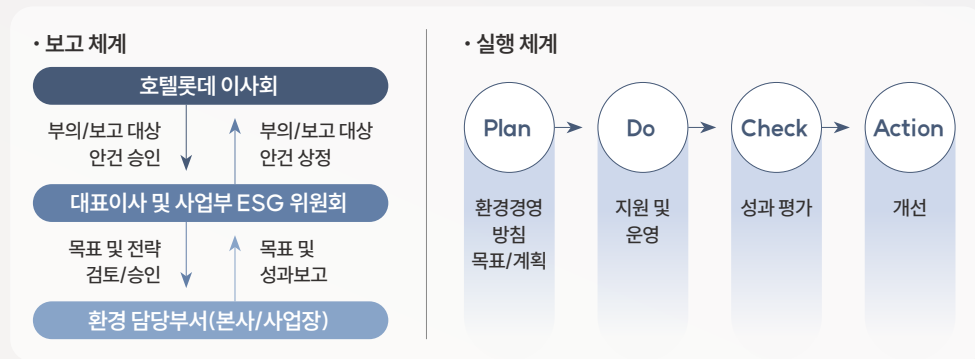
- 친환경 여행을 위한 전사적 캠페인 기획 및 진행
- 플라스틱/캔/비닐 폐기물 분리배출 캠페인 진행: 사업장 내 분리배출을 용이하게 할 수 있는 분리배출 쓰레기통, 홍보물 확대 설치 등
- 음식폐기물 감축 프로젝트 진행: 음식물 처리기 설치, 식당 잔반 줄이기 캠페인 등 진행

기후변화 대응 및 온실가스 감축

이슈 인식

지구 온난화로 인한 자연재해가 증가하고 있는 상황에서 기후변화에 영향을 미치는 온실가스 배출을 감축하는 일은 매우 중요하고 긴급한 과제입니다. 호텔롯데는 사업 전반에서 온실가스 배출을 줄이고 궁극적으로는 탄소중립을 달성하기 위해 실천 과제를 하나씩 수행해 나가고 있습니다.

거버넌스



관리 목표 및 전략

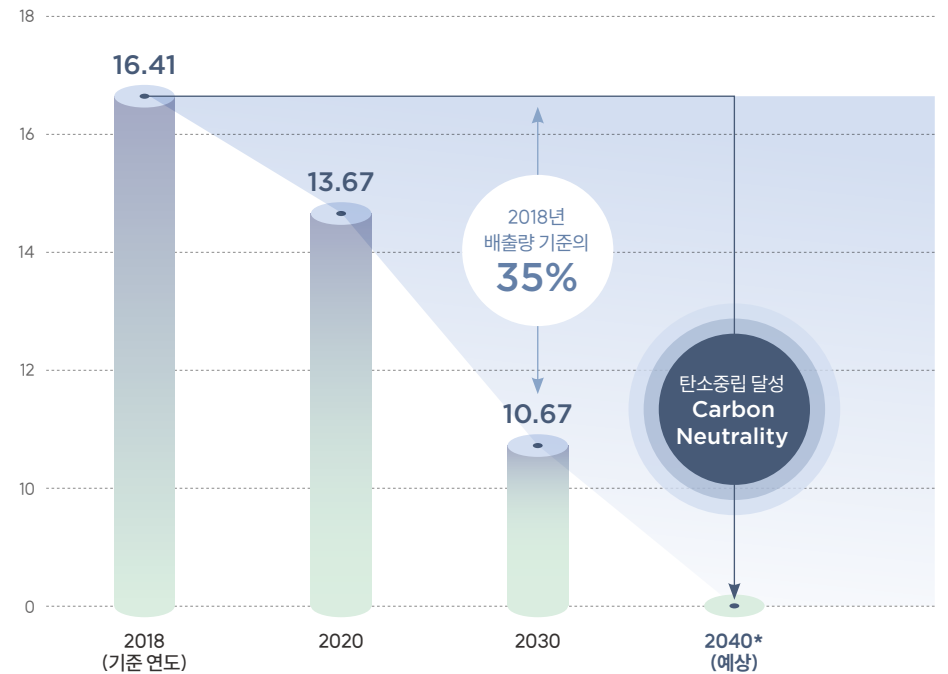
구분	면세	호텔	월드
단기(~2025)	<ul style="list-style-type: none"> 재생에너지 전환 검토 전년도 대비 탄소집약도 관리 	<ul style="list-style-type: none"> 사업장 내 유휴부지 활용한 태양광 발전 도입 체인별 환경 담당자 워크숍을 통한 에너지 효율 개선 아이템 발굴 	<ul style="list-style-type: none"> 사업장 재생에너지 도입 노후 시설 개선 및 에너지 효율화
중기(~2030)	<ul style="list-style-type: none"> 탄소중립 달성을 위한 전략적 투자 검토 태양광 및 에너지 효율화 설비 투자 	<ul style="list-style-type: none"> 재생에너지 전력 구매 계약(PPA) 체결 단계별 검토 	<ul style="list-style-type: none"> 사업장 재생에너지 용량 확대
장기(~2040)	<ul style="list-style-type: none"> 탄소감축 목표 대비 배출량 지속 관리를 통한 탄소중립 달성 		

2040 호텔롯데 탄소중립 로드맵

호텔롯데는 롯데그룹의 <2040 탄소중립> 선언을 함께 이행하기 위해, 전 사업부가 모두 온실가스 감축 전략을 수립하고 이를 실행하고 있습니다. 앞으로도 호텔롯데가 기후위기에 미치는 부정적 영향을 최소화하며, 기후위기로 인해 호텔롯데가 겪을 수 있는 위기와 기회를 인식하여 대응해 나가겠습니다.

그룹 목표에 맞춘 2040 탄소중립 목표 설정 및 단계적 추진

• 법인 전체 탄소 배출량 (단위: 만톤)



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

기후변화 대응 및 온실가스 감축

실행 성과

태양광 신재생 에너지 발전 및 활용

신재생 에너지 비중을 확대하는 것은 온실가스 감축과 지속가능한 에너지 사용을 위한 중요 과제입니다. 호텔롯데는 유휴부지를 활용한 태양광 발전을 비롯하여 신재생 에너지 사용 비중을 지속적으로 확대하고 적절하게 활용하는 방안을 찾아가고 있습니다.

롯데면세점은 인천 제1통합물류센터에 이어 제2통합물류센터 옥상에 태양광 발전설비 설치를 완료한 이후, 2023년 전기차 충전소 설치까지 완료했습니다. 전기차 충전소에서는 2채널 100kW급 충전기 2대를 통해 최대 4대의 물류차량을 동시에 충전할 수 있으며, 현재 총 8대의 전기물류차량을 운영하고 있습니다. 이로써 태양광 발전소, 전기차 충전소, 전기물류차량을 잇는 친환경 물류 인프라 구축기반을 마련했습니다.

롯데호텔앤리조트는 2022년에 설치한 울산호텔 태양광 발전설비에서 2023년 한 해 동안 발전하여 한국전력공사에 판매한 약 22MWh의 전기만큼의 분량을 재생에너지공급인증서(REC)로 전환하여 탄소배출권으로 상쇄하는 효과를 얻었습니다. 롯데호텔 울산은 호텔업계 최초로 발전사업형 태양광 발전 시설을 구축하였으며 발생한 전력을 한국전력공사에 판매하고 판매된 전력의 약 1.5배에 해당하는 REC를 한국에너지공단으로부터 발급받아, 당사의 탄소배출량 저감에 기여하였습니다.



1 롯데호텔 울산

2 롯데호텔 울산 태양광 발전 시설

환경경영 내재화 및 기후변화 대응 관련 교육

롯데면세점은 2023년 환경경영 내재화 활동의 일환으로 매월 임직원 대상으로 게시글을 제공하고 분기별 캠페인을 진행했습니다. 상, 하반기 ESG 리더부서 시상, ESG 공모전 운영을 통해 ESG에 대한 관심도를 높였으며, 임직원 대상 ESG 설문을 진행해서 의견을 청취했습니다. 또한 교육을 희망하는 임직원 및 파트너사 직원들을 대상으로 2023년 4월에 ESG의 전반적인 이해에 대한 기본 교육을 실시했고, 11월에는 플라스틱 순환고리 만들기 및 플라스틱 규제 동향 교육을 진행했습니다. 실무자 역량 강화를 위해서는 영업점별 직책자 및 환경 업무 담당자 대상으로 탄소관리, 기후변화 대응에 대한 교육을 시행했습니다.

롯데호텔앤리조트의 환경경영 전담부서는 각 사업장의 에너지 관리 담당자로 구성된 환경경영 TFT를 운영하고 있으며, 2023년 4월에 에너지감축 전략 워크숍을 통해 에너지 사용량 분석 및 개선계획 관리 방안 등을 논의하였습니다.

롯데월드는 임직원 참여 친환경 아이디어 경연대회를 개최하였으며, 친환경 녹색구매 활성화 캠페인, 에너지 절약 캠페인, 도심 숲 조성 나무 심기 캠페인, 해양생물 보전 교육, 연안정화 활동 등 다양한 임직원 참여 활동을 기획했습니다. 또한 정부 및 관련 기관의 교육을 통해 환경 업무 담당자의 전문성을 높이고, ISO 14001 자체 실무 교육을 통해 PDCA 프로세스 강화, 리스크 선별 및 조치, 환경법규 대응 역량을 강화하고 있습니다.

기후변화 대응 및 온실가스 감축

실행 성과

건물/설비 에너지 효율 개선

에너지 사용을 일상속에서 줄이려는 노력도 중요하지만 시설 운영 비중이 상대적으로 큰 사업장은 고효율 에너지 장비 도입과 노후 장비 교체를 통해 에너지 저감 효과를 높일 수 있습니다.

롯데호텔앤리조트는 2023년 시설 운영에 대한 에너지 관리 효율화의 일환으로 롯데호텔 제주 냉동기와 롯데시티호텔 마포 냉각탑을 교체하였으며, 롯데시티호텔 대전/제주, 시그니엘 서울/부산 건물 단열필름을 시공하여 온실가스 배출량을 감축하고 있습니다. 단열필름 시공은 창으로 유입되는 열 적외선을 99%까지 차단하여 실내 온도 상승을 억제해주는 효과가 있기 때문에 건물의 냉/난방 에너지 효율을 높여주는 대표적인 개선 사례입니다. 이외에도 국내 전 지점의 직원 이동 공간의 조명을 LED 조명으로 교체하는 등 에너지 사용 절감을 위해 노력하고 있습니다. 이러한 활동을 통해 2023년 호텔앤리조트는 2,470tCO₂-eq의 온실가스 감축 효과를 얻었습니다.

롯데월드 역시 사업장 곳곳의 노후 설비를 교체하고 냉난방기 연료를 전환함으로써 실질적인 에너지 저감 효과를 얻고 있습니다. 호텔롯데는 시설 보완과 장비 교체 등의 방법을 통해 에너지를 보다 효율적으로 활용하고 온실가스 배출을 줄일 수 있는 기회를 계속 확대하겠습니다.



시그니엘부산 건물 단열필름 설치



월드 흡수식 냉동기



워터파크 화산동 전기 온수공급장치

롯데월드 에너지 효율 개선 효과

매직아일랜드 냉각탑 열원 개선
(용수▶냉매)
용수 65톤/년 절감 및 동파 예방



흡수식 냉동기 교체(1대)
가스 274,660Nm³/년



공조기 인버터 효율 운전
전기 1,345MWh/년

웰빙센터 E/S 자동운영 장치 개선
전기 12.6MWh/년

웰빙센터 변전실 고효율 변압기 도입
전기 42.6MWh/년

워터파크 직원 숙소 보일러 연료전환
(가스▶전기)
가스 104,600m³▶ 전기 55,900kWh
203.140tCO₂-eq 저감 효과



향후 계획

롯데면세점 2040년까지 탄소중립을 이루기 위한 계획을 수립하여 실행하고 있습니다. 현재는 물류센터 옥상 태양광 발전을 통한 재생에너지 비중이 크지만 2028년부터 REC 구매를 통한 재생에너지 확보 등 다양한 실행 방법을 계획하고 있습니다.

롯데호텔앤리조트 롯데호텔앤리조트는 2040 탄소중립 이행을 목표로 중장기 로드맵을 수립하였으며, 크게 4가지의 실행 전략을 가지고 있습니다.

첫째, 고효율 설비 개선 및 에너지 운영 방식 개선	둘째, 자체 신재생 에너지 발전 설비 운영	셋째, 재생에너지 구매 계약 체결(직접 PPA 또는 제3자 PPA)	넷째, 외부 탄소 감축사업 발굴
---------------------------------------	----------------------------------	--	-------------------------

롯데호텔앤리조트는 환경경영 전담부서를 주축으로 환경경영 TFT를 구성하여 효율적인 에너지 운영을 위한 아이디어 도출, 신기술 적용 등 에너지 감축 활동을 활발하게 진행하고 있습니다.

롯데월드 2024년에도 계속해서 에너지 효율화에 집중할 계획입니다.

하반기 중에 직원식당 및 메인주방 냉각탑 열원을 용수에서 냉매로 전환할 예정이며, 매직아일랜드 변전실 고효율 변압기 도입, 가스 절감을 위한 고효율 보일러 교체 계획 등을 검토하고 있습니다.

뿐만 아니라 운전 효율 강화를 통해 지속적으로 에너지를 절감하고 수자원을 확보하기 위한 검토를 다방면으로 실시하고 있습니다.

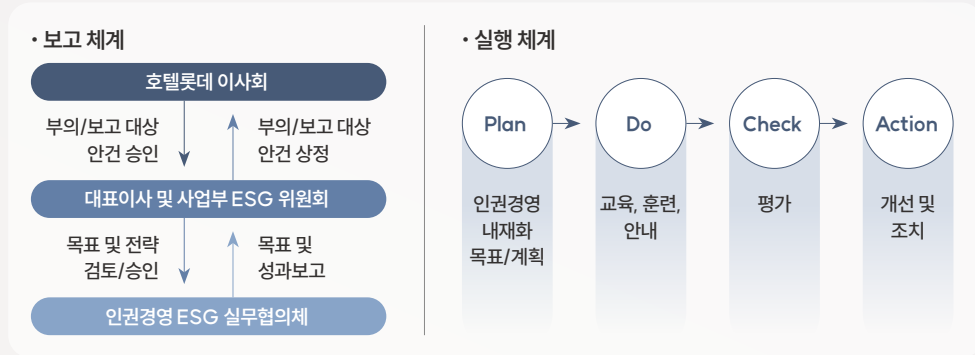
또한 워터파크, 서울스카이 공조기 인버터 도입, 워터파크 연료전환, 어드벤처 부산 전력사용시설 탄력 운영을 통한 에너지 사용의 효율성을 높일 예정입니다.

인권존중 및 보호

이슈 인식

호텔롯데는 글로벌 리더 기업 수준의 인권경영체계를 구축하고 인권경영의 실효성을 높이기 위해 노력하고 있습니다. 또한 인권경영은 장기적이고 구조적이며 문화적인 관점을 가지고 실행해야 한다는 점을 분명하게 인식하고 있습니다. 호텔롯데는 인권존중과 보호를 기업경영의 최우선 가치로 삼고 이를 실천해 나갈 것입니다.

거버넌스



관리 목표 및 전략

구분	면세	호텔	월드
단기(~2025)	<ul style="list-style-type: none"> 인권경영정책 확립 및 정착 ▶ 인권경영정책 수립/인권경영 프로세스 구축/인권영향도 평가 (임직원) 	<ul style="list-style-type: none"> 직원 중심의 소통하는 공정한 인사 제도 확립/자문 노무법인과 함께 사내근로직업 매년 시행/경영 실적 및 환경 고려한 합리적 수준의 임금 및 단체협약 교섭 타결 / 분기별 노사협의회 시행 통한 근로환경 개선 시행 	<ul style="list-style-type: none"> 인권영향평가 실시 및 단기/ 중장기 개선과제 도출, 임직원 대상 인권 교육 최초 시행
중기(~2030)	<ul style="list-style-type: none"> 인권경영 정책 고도화/인권영향도 평가 (임직원+파트너사까지 확대) /개선 과제 지속적 모니터링/인권 침해 제보 프로세스 고도화 	<ul style="list-style-type: none"> 인사제도 안정화 및 정착화 해외사업장과의 인사 교류의 장 개선 확대 	<ul style="list-style-type: none"> 인권영향평가 및 개선 대상 범위 확대, 임직원 인권경영 내재화를 위한 관련 교육 정기화

실행 성과

직원 심리상담 프로그램 운영

롯데면세점은 '심플(心+)' 상담 프로그램을 운영하고 있습니다. 심플(心+)'은 '마음에 마음을 더하다' 라는 의미로 마음건강서비스를 통해 일상 속에서 롯데면세점 임직원들의 스트레스와 불안을 나누고, 정신 건강 증진을 돕는 전문 상담 프로그램입니다. 롯데면세점 판촉사원들도 이용 가능하며 방문상담 뿐 아니라 전화/이메일 상담도 가능합니다. 상담 기록은 근로복지기본법에 따라 철저히하게 비밀을 보장하고 있습니다.

롯데호텔앤리조트 역시 2020년부터 외부 EAP(근로자 지원 프로그램) 심리상담센터 운영을 통해 임직원의 직무 스트레스, 우울/불안, 대인관계 등 심리적 문제를 해결을 돕고 있습니다. 개인의 상담 여부 및 상담 내용에 대해서는 근로복지기본법에 의거하여 철저히하게 비밀을 보장하고 있습니다. 고객 접점 부서의 감정노동 이슈로 인해 시작된 심리상담 지원이지만 양육이나 부부갈등 등과 같이 주변인에게 상담하기 어려운 문제에 대해 전문가의 도움을 받을 수 있어 임직원들에게 좋은 반응을 얻고 있습니다.

롯데월드에서도 임직원 심리 상담 지원 프로그램인 '해피민트' 서비스를 통해 심리 불안, 직무 스트레스 등에 관한 상담이 이루어지고 있습니다. 상담 방법은 대면, 화상 통화, 전화 등 자유롭게 선택 가능합니다. 또한 오프라인 고충처리실과 온라인 대나무숲도 운영 중입니다.



인권존중 및 보호

실행 성과

전 임직원 인권경영원칙 내재화

호텔롯데는 임직원들의 인권 의식 강화와 상호존중 문화 확산을 위해 인권경영 프로세스를 구축하였습니다. 2023년 전 임직원 대상 인권영향평가를 시행 후, 결과를 바탕으로 인권경영 리스크를 체크하고 개선과제를 도출하였습니다.

롯데면세점은 2023년 임직원 대상 인권경영 교육을 진행하였으며, '소통의 창'이라는 온라인 익명 신고 창구를 마련하여 운영 중입니다.

롯데호텔앤리조트는 2023년 당사의 인권경영 정책과 프로세스 구축 현황을 교육 동영상으로 제작하여 전 임직원을 대상으로 전파하였습니다. 인권경영은 새롭고 어려운 것이 아니라, 임직원의 안전할 권리, 차별 받지 않을 권리, 모성 및 여성권리 보호, 강제노동 금지, 직장 내 성희롱 및 괴롭힘 금지, 고객 인권 보호 등 회사에서 그동안 강조해왔던 사항이라는 점과 그 중요성을 전달할 수 있었습니다.

특히 임직원들의 커다란 호응을 얻은 '도전! 컴든벨'은 '5대 법정 의무교육 전사 인지도 제고'라는 목표 아래 유관부서가 핸드북을 제작, 전 임직원들에게 배포하여 총 3차에 걸친 퀴즈 경선을 진행하였습니다. 1등 롯데호텔 광, 2등 롯데호텔 제주, 3등 시그니엘서울의 숙박, 항공, 식사까지 포함되었던 푸짐한 포상에 '도전! 컴든벨'은 딱딱한 법정 의무교육이 아닌, 즐거운 이벤트를 통해 인권경영 인식을 제고하는 기회가 되었습니다.

롯데호텔앤리조트는 '인권경영'을 생소하고 낯선 개념이 아닌 회사 생활에 꼭 필요한 '상식'으로 정착시키기 위해 다양한 교육 콘텐츠를 활용하여 지속적으로 확산할 예정입니다.

2023년 호텔롯데 인권경영보고서 발간

호텔롯데는 2023년 8월 인권경영 선언, 원칙, 실행 현황을 담은 인권경영 보고서를 최초로 발간했습니다. 인권경영보고서 발간에 앞서 임직원 전체에 대한 인권영향평가(임직원 서베이, 인터뷰 포함)를 시행하였으며, 이를 통해 사업부별로 인권경영개선과제를 도출하여 실행하고 있습니다. 2024년에도 인권영향평가와 인권경영보고서 발간이 진행됩니다.



호텔 EAP 심리상담센터 이용 프로세스



상담신청

전화/카톡/홈페이지를
통한 상담신청



상담예약

전문 상담매니저와
상담예약



전문상담

대면/전화/이메일 통해
전문상담 진행



사후관리

해피콜 등 만족도 조사 및
사후관리

향후 계획

롯데면세점 인권경영 프로세스 고도화를 위해 24년 인권경영정책을 정비하고 '소통의 창' 개선 및 안내 게시 등을 통해 고충 제보 프로세스를 개선할 예정입니다. 인권경영 교육은 지속적으로 시행할 예정이며, 중장기적으로 온라인 교육 콘텐츠를 제작하여 교육의 질을 향상시킬 것입니다.

롯데호텔앤리조트 전 임직원과 고객, 지역사회 구성원들과 인권친화적 활동을 통해 인권경영의 실행 수준을 높여갈 것입니다. 정규직, 비정규직 및 자회사 임직원을 대상으로 산업안전보건교육, 직장내 괴롭힘 예방교육, 성희롱 예방교육, 개인정보보호교육, 직장내 장애인 인식개선 교육 등을 시행함으로써, 인권 경영의 기본 원칙과 실행방법을 내재화하고자 합니다. 임직원에만 국한되어 있는 인권영향평가 대상자를 파트너사까지 확산한다는 중장기 목표를 세우고, 파트너사와 인권경영 개선을 위한 소통 채널을 활성화 할 것입니다. 이에 따라 2024년에는 파트너사의 지속가능경영 지원을 위해 ESG 리스크 진단 설문을 계획하고 있으며, 기존 파트너사 대상 시범 진단 후 신규 파트너사에도 확산할 예정입니다. 파트너사의 인권경영을 포함한 지속가능경영 현황을 파악한 이후에는 파트너사 간담회 및 교류회, 온라인 교육 플랫폼 제공 등 다양한 채널을 활용하여 개선을 지원할 계획입니다.

롯데월드 2023년 전사 임직원 대상 인권경영 교육을 실시하였으며 향후 정기적으로 인권 경영 교육을 실시할 것입니다. 또한 현재 운영 중인 고충처리 시스템 신뢰도 향상을 위해 고충 처리 사례에 대한 안내 및 교육을 활성화할 계획이며 고충처리일로부터 1개월 내에 만족도 및 개선 의견 설문을 시행하여 사후 추적 관리도 강화할 예정입니다. 아울러 분기별 노무 레터를 활용하여 EAP 서비스 및 외부 고충신고 채널에 대한 안내도 확대해 나갈 것입니다.

일하기 좋은 조직문화 & 임직원 역량개발

가화만사성(家和萬事成), 호텔롯데는 모든 행복의 근원인 가정의 화목이 직원들의 행복, 회사의 행복, 고객의 행복으로 이어진다는 사실을 잘 알고 있으며, 특히 자녀 출산과 양육에 부담을 가지지 않도록 법적 지원뿐만 아니라 회사 차원의 지원도 아끼지 않고 있습니다. 출산휴가와 육아휴직을 알차게 사용한 롯데호텔앤리조트 임애영 헤드매니저(1남), 롯데면세점 이성수 대리(1녀1남)의 이야기를 들어보았습니다.

“
아이도 돌보고 저도 돌아볼 수 있는
정말 좋은 시간이었어요.
”



Interview

이성수 대리 롯데면세점 환경안전팀

Q 육아휴직 제도를 어떻게 활용하셨는지 궁금합니다.

A 첫째(현재 40개월)때는 1개월, 둘째(현재 4개월)때는 3개월 사용했습니다. 첫째 때 육아휴직을 사용한 경험이 저 개인적으로도 그렇고 아내와 아이에게도 정말 좋았거든요. 그래서, 둘째 때는 과감히 3개월을 썼죠.

Q 어떤 점이 좋았나요?

A 아무래도 남편과 아버지로 살면서 아내와 아이에게 부채감이 좀 있었어요. 아내도 똑같이 회사원으로 일하는데, 아무래도 아내보다 제가 가정과 양육에 덜 집중하는 상황이 자주 발생하고 그런 것에 대해 미안함이 있었어요. 그런데 짧은 기간이긴 하지만 육아휴직을 하면서 그런 부분에 대한 미안함을 조금이나마 덜 수 있었죠.

Q 육아휴직기간은 어떻게 보내셨나요?

A 첫째 때는 처음이기도 하고 한달 밖에 안되어서 정신없이 휙 지나갔어요. 둘째 때는 제가 첫째 돌보는 일에 집중을 했죠. 어린이집 등원시키고 집안일하고 하원할 때 데러오고 또 집안일하고... 이렇게 3개월 동안 단순 반복했어요.

Q 아내분과 아이의 반응이 어땠는지 궁금합니다.

A 아내는 더 쉬었으면 좋겠다고 했어요(웃음). 첫째도 많이 아쉬워했어요. 어린이집 하원길에 아빠랑 같이 놀이터에서 노는 것을 정말 좋아했는데.. 이제는 그럴 수 없으니까, 많이 아쉬워하죠. 저도 아쉽구요.

Q 육아휴직 사용을 고민하는 남자 직원들에게 한 말씀 하신다면?

A 고민할 것 없어요. 가능한 많이 잘 사용했으면 합니다. 아내와 아이에게도 도움이 되지만 본인에게도 큰 도움이 될 겁니다. 남자들이 직장생활을 하다 보면 자기를 돌아볼 시간이 없거든요. 그런데 육아휴직기간 동안 온전히 가정에 집중하면서 가족의 소중함도 더 깊이 알게 되고, 스스로 어떻게 살아야 하는지에 대한 생각을 정리할 수 있어요. 그 부분이 정말 중요하고 소중하다고 생각합니다. 남자 직원분들 육아휴직 꼭 잘 사용하시기를 바랍니다. 강력 추천합니다.

Interview

임애영 롯데호텔엔리조트 이커머steam Lifestyle담당 헤드매니저

❶ 출산휴가와 육아휴직을 매우 알차게 잘 활용했다고 들었습니다. 어떻게 활용하셨는지 궁금합니다.

Ⓐ 제가 특별한 사례는 아니구요. 롯데호텔엔리조트가 다른 회사들보다는 출산휴가와 육아휴직을 직원들이 사용하고 싶은대로 자유롭게 사용할 수 있도록 배려를 잘해준다고 생각해요. 저는 2014년에 아이를 낳았는데, 안정적인 임신기간을 보내기 위해 출산전 무급휴직을 7~8개월 정도 사용했고요. 출산휴가 3개월 사용 후에 바로 육아휴직 7개월 정도를 사용했고, 그 이후에 2개월, 5개월 육아휴직을 두 번 나누어서 사용했어요.

❷ 육아휴직을 한 번에 모두 사용하지 않고 여러 번에 걸쳐 사용하신 이유는 무엇일까요?

Ⓐ 보통 아이를 낳고 법적으로 가능한 육아휴직과 롯데 그룹사 휴직 모두 사용해서 2년 넘게 휴직하는 경우가 많은데요. 저는 아이가 돌 정도 되니까 회사에 나와서 일하고 싶은 마음이 있었어요. 그래서 아이를 맡기고 복직을 했어요. 그 이후에 아이를 키우다 보니까 성장하는 과정에서 엄마를 꼭 필요로 하는 시기가 있더라고요. 특히 아이가 초등학교에 입학해서 적응하기가 어렵잖아요. 그때 엄마가 옆에서 잘 보살펴주면 아이도 심리적으로 많이 안정되고 엄마인 저도 엄마 역할을 잘하고 있다는 만족감을 얻었어요. 그리고 아이가 학교생활을 하다 보면 학업이나 교우관계 등으로 어려운 문제에 부딪칠 수 있는데, 그런 때도 엄마가 옆에서 집중적으로 돌봐주면 아이가 어려운 시기를 잘 넘길 수 있는 것 같아요.

❸ 휴직을 여러 번 나누어서 하는 것에 대해 회사 차원에서 어려움은 없었나요?

Ⓐ 회사 차원의 어려움 보다는 제가 개인적으로 미안한 마음이 더 컸죠. 1~2년 쪽 휴직을 하면 그 기간에 대체 인력을 뽑아 쓸 수 있지만 몇 개월 단위로 휴직을 하면 대체 인력 운영이 어렵다보니 그 부분이 가장 많이 신경 쓰였어요. 그래서 개인적으로 휴직이 필요하다는 생각을 하면서 상



사나 팀원들과 상의를 많이 했어요. 아무래도 업무 공백이 생길 수 밖에 없기 때문에 상사나 팀원들이 제 상황을 이해해주고 지원해주는 것이 정말 중요하거든요. 사전에 충분히 협의가 이루어진 덕분에 회사 차원에서 육아휴직 사용에 어려움은 없었어요.

❹ 육아휴직을 이렇게 활용한 것에 대해서 가족이나 주위 분들의 반응은 어땠는지 궁금합니다.

Ⓐ 아이가 정말 좋아했어요. 특히, 1학년때는 엄마와 등하굣길을 함께 할 수 있는 부분에서 심리적 안정감을 크게 느끼더라고요. 아이의 만족도가 크니 남편도 당연히 좋아했고요. 그리고 주변에서도 정말 많이 부러워했는데요, 다른 회사들도 비슷한 제도가 있지만 실제로 사용할 수 있는 환경이 아닌 경우가 많아서 그런 것 같아요.

❺육아휴직을 생각하는 후배들에게 알려줄 육아휴직 사용 꿀팁이 있다면?

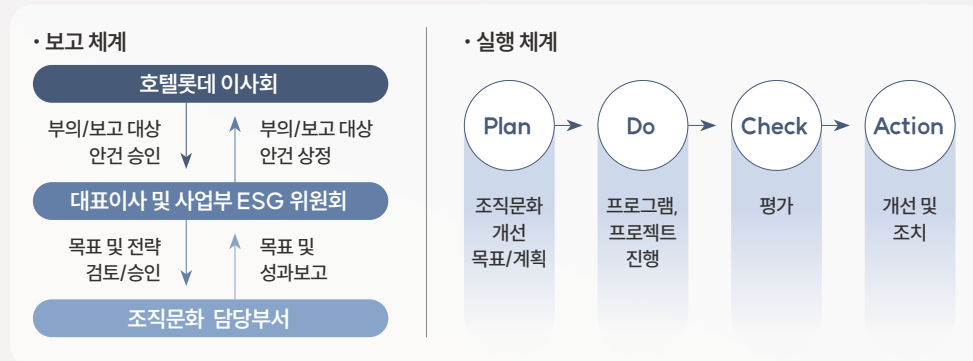
Ⓐ 아이의 성장 단계에 따라 필요한 돌봄의 정도나 환경이 각자 모두 다르기 때문에 정답은 없겠지만, 상황이 된다면 육아휴직을 한꺼번에 모두 사용하지 말고 분할해서 사용하면 좋을 것 같아요. 육아는 생각보다 더 장기전이고 부모의 역할도 특정시기에만 집중해서 끝날 수 없기 때문이에요. 아이의 성장 과정에서 부모의 역할이 더 필요한 시기가 있을 텐데, 그 시기에 업무를 잠시 중단하고 아이에게 더 집중한다면, 아이도 심리적 안정감이 커지게 되고, 이후에 부모도 더욱 수월하게 복귀하여 업무에 잘 적응하는 선순환이 이루어지지 않을까 싶습니다. 물론, 이 과정에서 함께 일하는 상사와 동료에게 사전에 충분히 상의를 하고 가능한 업무공백을 최소화 할 수 있도록 하는 것이 필요하다고 생각해요.

일하기 좋은 조직문화 & 임직원 역량개발

이슈 인식

일하기 좋은 조직 문화는 임직원의 동기부여와 만족도를 높이며 이는 긍정적인 사업성과로 이어집니다. 호텔롯데는 스트레스를 줄이고 창의성을 촉진시킬 수 있는 유연한 조직문화를 형성하고 지속적인 학습과 성장을 지원하여 임직원의 자기 발전 욕구가 최대한 충족될 수 있도록 노력하고 있습니다.

거버넌스



관리 목표 및 전략

구분	면세	호텔	월드
중장기 (~2030) 목표		<ul style="list-style-type: none"> 임직원과 가족이 행복하고 일하기 좋은 직장 임직원 역량 및 전문성 강화 	
중장기 (~2030) 전략	<ul style="list-style-type: none"> 사내 소통 및 고객 소통 활성화 임직원 교육체계 고도화 및 만족도 제고 	<ul style="list-style-type: none"> 해외사업장과의 조직문화 교류의 장 확대 및 개선 미래 성장 역량 / 글로벌 리더십 파이프라인 구축 	<ul style="list-style-type: none"> 소통 문화 구축 및 여가친화제도 적극 운영 미래 인재/리더 육성 및 지식공유 활성화

실행 성과

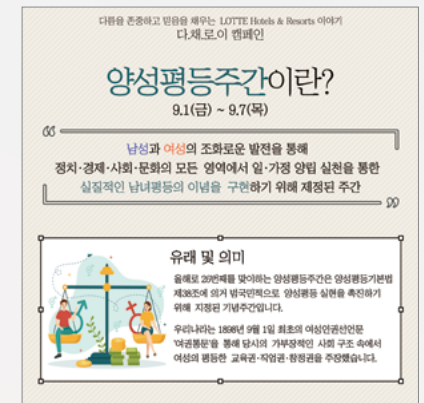
일하기 좋은 조직문화

롯데면세점은 '직원 행복이 곧 회사의 경쟁력'이라는 인사 철학을 기반으로 선진적 근무제도와 복지 체계를 갖추고 있습니다. 2018년 처음 여가친화인증제도 기업에 선정된 이후 두 번의 재인증을 받았으며 임직원이 일과 여가생활을 조화롭게 병행할 수 있도록 지원 중입니다. 롯데면세점 주니어보드는 직원들의 사연을 접수 받아 회식비를 지원해주는 '롯데이트 (LOTTE-Eat)' 활동을 통해 업무적 접점이 적은 임직원간 연결고리를 마련하고 직원들 간 화합을 도모하였습니다.

롯데호텔앤리조트는 2023년 양성평등 캠페인 '다.채.로.이'를 통해 직장 내 상호 존중 문화 및 유연한 조직문화 확대에 힘썼습니다. '다'름을 존중하고 믿음을 '채'우는 'LO'TTE Hotels & Resorts '이'야기라는 주제로 임직원 대상 N행시 이벤트를 진행하여 재미를 더하고 당사의 양성평등 선두주자를 칭찬하는 'Equality Leader' 추천 이벤트를 통해 우수 사례를 널리 알렸습니다.

롯데호텔앤리조트는 임직원들의 일하기 좋은 환경 조성을 위해 '스마트워킹 캠페인'을 시행했습니다. 집중근무 시간 준수 및 주 1회 1시간 조기퇴근 문화 정착, 전자결재 알림 기능 구축, 결재 양식 개선 등 업무 비효율을 개선하고 능률을 높일 수 있는 환경을 조성하였습니다.

롯데월드는 연간 30명을 선발하여 리프레시 휴가 기간 해외동종사 탐방 시 50만원을 지원하는 '지피지기 투어'를 운영하고 있습니다.



일하기 좋은 조직문화 & 임직원 역량개발

실행 성과

임직원 역량 개발

롯데면세점은 임직원 교육 프로그램 고도화를 위해 핵심직무교육 과정을 체계화 하였습니다. 직무 전문성 강화를 위해 MD, EC, 서비스 아카데미 교육을 진행하였으며 SCM, 재무 아카데미를 신설하였습니다. 2023년 7월 기준 수료 인원은 약 400여 명이며 강의 만족도 역시 평균 9.1점으로 높은 만족도를 보였습니다. 또한 롯데면세점은 영어, 중국어, 일본어 뿐만 아니라 베트남어, 태국어 등 다양한 어학 프로그램을 지원하고 있으며 인재활용 효율화를 위해 직무 리스킬링 스쿨을 운영하고 있습니다.

롯데호텔앤리조트는 'Global Top-tier 호텔 기업으로서의 미래 성장 역량 구축'이라는 중장기 HRD 목표에 따라 다양한 교육을 시행하고 있습니다. 우선 신입사원은 입사 후 'Onboarding Program'과 직무별 표준화된 교육을 통해 조직 적응과 기초직무역량을 체계적으로 학습할 수 있습니다. 이후 브랜드별 인적서비스 교육, 세일즈 아카데미, 마스터 소믈리에 과정 등 수행하는 직무에 따라 다양한 역량을 수준별로 개발할 수 있습니다. 마지막으로 당사만의 차별화된 총지배인을 육성하기 위해 'GM Track' 교육과정을 개편하였고 이를 직급별로 확대하였습니다. 롯데호텔앤리조트의 직무별, 직급별 체계적인 교육과정을 통해 성장한 당사의 글로벌 인재는 전 세계를 연결하는 핵심 인재로 자리잡을 것입니다.

롯데월드의 교육 프로그램은 입사 시 기본 입문교육 이후 신사업, 품질관리, TED 등 직무전문 교육과 리더십 교육으로 이루어져 있습니다. 더불어 이지러닝을 통한 온라인 교육 플랫폼을 운영 중이며 정보 보안 등 기본 필수 교육도 포함 되어 있습니다.



구성원 퇴직 대비 프로그램



롯데면세점

재취업 지원 프로그램

자기탐색, 진로설계, 창업교육, 재무관리, 건강관리, 1:1 컨설팅



롯데호텔앤리조트

Begin

퇴직예정자 재취업 지원 서비스 의무교육

Again

퇴직예정자 자격증 취득 선택교육



롯데월드

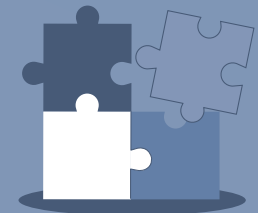
아웃플레이스먼트 교육 연 1회

향후 계획

롯데면세점 임직원 고충처리를 위해 사내 게시판 내에 '소통의 창' 채널을 개편하고 직원 홍보를 강화할 예정입니다. 더불어 각 영업점에는 ER담당자 교육을 통해 직원들의 고충 해소를 위한 전문성을 강화할 계획입니다.

롯데호텔앤리조트 2024년 익명 채팅방을 통해 수집한 임직원들의 솔직한 의견을 바탕으로 롯데호텔앤리조트 조직문화 룰을 제정하고 지속적인 모니터링을 통해 룰을 잘 지켜주는 직원들에 대한 포상도 진행할 계획입니다. 또한 모성보호제도, 직장 어린이집, 보건 휴가, 심리상담 지원프로그램 등 회사 내 다양한 복지 제도를 홍보하고 실행하여 일하기 좋은 조직문화를 만들어 가겠습니다. 더불어 자체 온라인 교육 플랫폼 개발을 통해 국내 뿐만 아니라 해외 임직원도 언제 어디서나 자유롭게 동일한 교육을 접할 수 있는 환경을 제공할 것입니다.

롯데월드 현재 실행 중인 교육 외에 업스킬링, 리스킬링 등 직급 교육을 강화하고 신규사업 초, 중급 과정을 신설하여 직무교육 체계를 구축할 예정입니다. 새로 팀장 업무를 맡게 된 직원들이 잘 적응할 수 있도록 신입팀장 온보딩 리더십 교육 프로그램도 추가 진행 계획입니다.

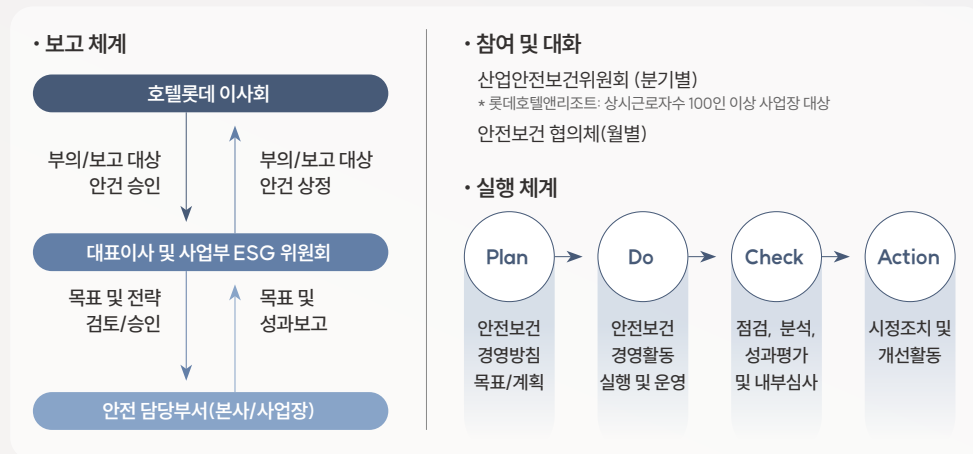


안전한 근무환경과 고객 시설 제공

이슈 인식

임직원과 파트너사를 위해 안전한 근무환경을 만들고, 고객에게 안전한 시설을 제공하는 것은 호텔롯데가 필수적으로 추구해야 할 과제입니다. 호텔롯데의 모든 사업장에서 안전을 최우선의 가치로 삼을 수 있도록 중대재해 Zero화라는 목표를 끊임없이 추구할 것입니다.

거버넌스



관리 목표 및 전략

구분	면세	호텔	월드
중장기 (~2030) 목표	• 안전경영 정착을 통한 중대재해 ZERO화		
중장기 (~2030) 전략	• 함께하는 안전경영으로 미래 가치 창출	• 신기술 도입에 따른 안전관리 고도화	• 예방 안전관리 및 감시체계 완성(AI 시스템 활용)

실행 성과

안전 교육 시행 및 내부인력 역량 강화

롯데면세점은 전직원을 대상으로 안전파수꾼 교육을 확대 시행하고 내부인력 전문가 양성과정을 운영하고 있습니다. 국가 기술자격증 및 교육을 통한 사업장별 안전전문가를 양성하는 안전보건전문가 양성과정을 시행하여 소방안전관리자 1급 5명, 전문기술자격자 기사/산업기사 2명을 배출했습니다. 또한 직원들의 전문성 함양을 위해 안전 전문기관 합동 점검을 연 1회에서 2회로 확대하여 정례화하였습니다. 그리고 롯데면세점은 안전 DNA 정착을 통한 파트너사 안전역량 강화를 지원하고 있습니다. 파트너사 안전 관리 이행수준 진단 및 개선평가를 연 1회에서 연 2회로 늘리고, 구체적인 행동규칙인 LDF SAFETY TEN ACTION RULES를 제정한 후 파트너사에 도입 및 이행상황을 점검하고 있습니다. 뿐만 아니라 소방재난 본부 안전체험관과 연계하여 전 직원 재난안전 및 응급 구조 체험 프로그램 'EHS Leaders Workshop'을 운영하였으며, 이를 통해 전사적으로 안전문화를 확립하고 사업장 환경, 안전, 보건 담당자 소통체널을 활성화하였습니다.

롯데호텔앤리조트는 반기별 정기안전 보건교육, 채용 시 안전교육, 작업변경, 특별교육 등 고용노동부 지정 안전보건 교육 기관에서 온라인 및 모바일을 통해 사업장 내 모든 근로자가 간편하게 교육을 받을 수 있도록 관리하고 있습니다. 또한 자체 관리 플랫폼(롯데안전관리시스템) 운영을 통해 지점별 안전컨설팅, 안전진단, 작업 신청 등을 시행하고 있으며, 안전교육자료, 매뉴얼과 가이드, 안전지침 또한 배포하고 있습니다.

롯데월드는 신입/경력 등 모든 임직원들을 대상으로 반기별 정기 안전보건 교육, 채용 시 안전교육, 작업내용 변경 및 특별안전교육 등을 실시하고 있으며, 사업 특성상 다중이용 시설 내에서 발생할 수 있는 응급상황을 대비하고자, 관할 관청(보건소 및 소방서 등)과 연계하여, 응급처치 교육 등을 지속적으로 추진하여 안전관리 역량을 키워가고 있습니다.

또한 사내 안전관리 표준 매뉴얼을 제작하여 전 사업장에 배포하였으며, 이를 통해 사업장 내 진행되는 공사 및 위험작업에 대한 일원화된 안전 관리 지침을 유지하고 있습니다.

이에 더하여 파트너사의 안전 역량 강화를 위해 총 16개의 세부 지표를 바탕으로 안전보건 능력평가를 연 2회 실시하고 있으며, 평가 결과에 따라 사내 주요 위험 작업(밀폐, 정전, 화기, 고소, 중장비 등)에 대한 작업 중지 및 가능 권한을 부여하고 있습니다.

안전한 근무환경과 고객 시설 제공

실행 성과

ISO 45001 인증 유지 및 신규 취득

롯데면세점은 2019년에 ISO 45001 안전보건경영시스템 국제표준 인증을 전 사업장 대상으로 최초 획득한 이후로 유지하고 있습니다. 2023년에 인증을 유지하기 위한 활동으로 내부 심사교육 및 준비, 내부심사, 심사준비 및 2차 사후심사를 진행했습니다.

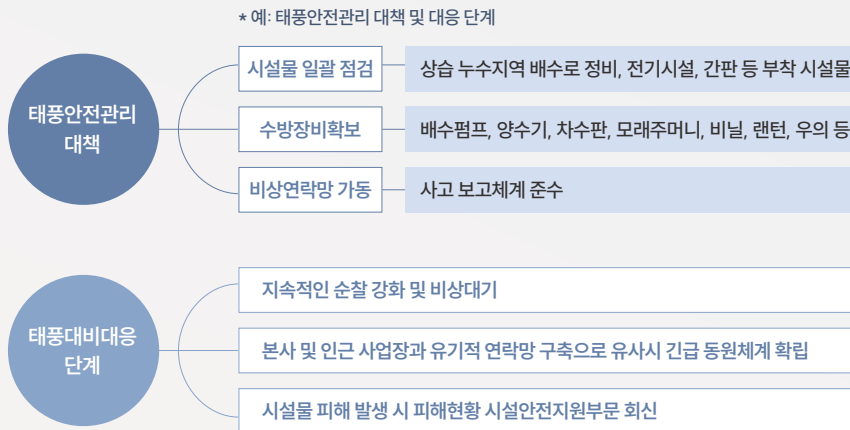
롯데월드는 안전관리체계 강화를 위해 2023년 5월에 ISO 45001을 취득하였습니다. 인증 취득 후, P-D-C-A 사이클을 기반으로 지속적인 안전보건 개선 활동을 추진하여 결과에 대해 평가 및 분석하고, 시스템의 효과성을 검토하며 운영하고 있습니다. 또한 2024년 9월까지 어드벤처점 외 4개 사업장 신규 인증 취득을 통해 일원화된 안전보건 관리체계 구축을 목표로 하고 있습니다.



롯데월드 ISO 45001 인증 취득 및 인증서

취약시기별 안전관리 가이드 수립 및 운영

롯데호텔앤리조트는 태풍, 해빙기, 여름철, 동절기, 자연재해, 연말연시를 비롯한 취약시기별 안전관리 가이드를 수립 및 운영하고 있습니다.



소방훈련을 통한 화재 대응 역량 강화

롯데면세점은 주기적으로 소방훈련을 실시하여 화재에 신속하게 대응할 수 있도록 대비하고 있습니다. 영업점 자체 소방훈련을 분기 1회 실시하였으며, 꾸준한 역량강화를 바탕으로 월드타워점은 롯데물산 주관으로 잠실에서 개최된 소방경진대회에서 최우수라는 성과를 달성했습니다.

임직원 보건 관리 프로그램 운영 및 파트너사 확대 시행

롯데월드는 안전한 근무환경 조성과 함께 임직원의 지속적인 건강관리를 지원하고 있습니다. 전 임직원을 대상으로 건강검진(일반검진 및 종합검진) 비용을 지원하고 있으며, 근골격계 질환 발생 예방을 위한 정기적인 유해요인 조사 및 개선 활동을 시행하고 있습니다. 또한 유해인자 노출 등과 같은 업무에 종사자를 대상으로 특수건강검진을 실시하여 건강장해 예방을 지원하고 있습니다. 검진 결과에 따라 유소견자 발생 시, 즉각적 대응/관리를 위한 임직원 건강관리실을 운영하고 있으며, 이를 통해 상시 건강상담 및 건강증진 관련 정보를 제공하고 있습니다. 또한 임직원의 뇌심혈관 질환에 대한 예방활동 강화를 위해 추적관리 가능한 집중관리 프로그램을 관찰 관청과 연계하여 지속적으로 운영하고 있으며, 이를 통해 검진에서부터 사후관리, 개인별 맞춤상담까지 지원하여 건강한 일터 및 사업장 조성에 힘쓰고 있습니다. 더불어 파트너사의 안전 및 보건을 위해 직업 관련성 질환 예방 교육을 분기 1회 시행하고 있습니다. 사내 상주 파트너사를 대상으로 실시하는 프로그램은 파트너사 직원 중 희망 인원을 취합받아 시행하고 있으며, 근골격계 질환 예방, 테이핑 요법, 응급처치 교육 등 다양한 테마로 교육을 운영하고 있습니다. 프로그램 진행 후 참여 인원의 만족도 조사를 진행하여 다음 분기 진행 시 해당 의견을 반영하여 프로그램 내실화를 위해 노력하고 있습니다.

안전한 근무환경과 고객 시설 제공

실행 성과

사업장 안전진단 평가

롯데월드는 사업장의 안전보건관리체계 구축 및 개선 강화를 위해 어드벤처점을 포함한 총 5개 사업장의 안전진단 평가를 반기 1회 진행하고 있습니다. 산업안전보건법 및 중대재해처벌법 등 법적 요구사항에 따른 안전점검 평가지표를 마련하여 서류 및 현장 위험요인 점검 후 개선 조치를 통해 안전관리 체계 구축 및 개선 이행 유무를 관리하고 있습니다.

사업장 정기 안전점검 및 외부전문기관 합동 점검 시행

롯데면세점은 대한산업안전협회 안전진단분부를 통한 안전점검을 실시했습니다. 여러 전문가의 참여로 다양한 관점에서 위험요인을 발굴하고 개선하기 위한 목적에서 진행되었습니다. 상반기에는 명동본점 및 김포/김해/제주공항점 대상으로 전기 안전진단을 실시했으며, 하반기에는 부산점 대상으로 천장 안전진단을 실시했습니다.

정기 위험성평가 강화 시행

롯데월드는 사업장 내 리스크 및 위험요소 관리 강화를 위해 위험성평가 시행 주기를 기존 연 1회에서 연 2회로 확대했으며, 및 위험성 추정 범위를 확대하여 위험도가 낮은 사항까지 개선조치를 시행하고 있습니다. 상/하반기에 나눠 시행되는 위험성평가는 파크 내 시설물(중대산업재해 관점) 및 고객 이동 동선(중대시민재해 관점)까지의 위험요인을 점검하고 지속적으로 개선함으로써 현장 사고 예방 효과를 향상시키고 안전한 파크 운영을 위해 노력하고 있습니다.

롯데호텔앤리조트 고객안전 관리 안내문



롯데월드 안전진단 평가표

구분	배점	점검내용	평가지표
안전 점검	30	• 본사주관 사업장 위험요인 발굴	1건
	5	• 사업장 자체 안전진단 평가 실시	1건
안전 활동	10	• 비상상황 대응훈련 실시 유무	4건
	10	• 연간 안전점검 계획 및 개선활동 결과	3건
	15	• 관계법령에 따른 법정점검, 교육 이행 • 안전보건 관계자 선임 및 업무시간 유무	9건
위험성 평가	10	• 정기 위험성평가 실시 및 개선조치 결과	3건
	5	• 어트랙션, P&R 위험성평가 실시 유무	3건
사업장 재해율	10	• 사업장 산업재해 발생 관리 (재해발생 공유/대책수립 등)	2건
	5	• 근로손실 재해율 관리 유무	1건
기타 가감점	±10	• 언론보도, 인증, 포상, 과태료 등	6건
합계	100	• 사업장 안전보건관리 책임자 고과 반영	33건

향후 계획

롯데면세점 2024년 안전 개선 중장기 목표를 수립하여 실행할 계획입니다. 전 사업장 임직원 및 핵심 파트너사를 포함하여 철저한 안전 관리가 이루어지도록 안전 관리 체계를 고도화할 것입니다.

롯데호텔앤리조트 중대재해처벌법 및 산업안전보건법에 따른 근로자의 실질적인 안전보건교육을 강화하고, 안전보건 관계법령에 따른 교육의 실시 여부를 주기적으로 모니터링하여 보고하는 프로세스를 구축하고 안전보건 교육원 시스템 운영을 활성화할 것입니다.

또한 '아차사고 예방을 위한 올바른 작업방법'과 같은 동영상 콘텐츠 제작을 추진하여 임직원들에게 실질적으로 도움이 되는 안전 교육 콘텐츠를 제공할 예정입니다. 이와 더불어 '쾌적하고 안전한 호텔 조성'이라는 목표 아래 안전사고를 사전에 예방하고, 신속한 초기 대응 능력을 강화하는 등 안전관리 표준화를 내재화 하고 있습니다. 또한 취약 시기별 특별 안전관리 대책 수립 시행 가이드 배포를 통해 보다 효율적이고 강화된 안전 관리를 지향하고 있습니다.

롯데월드 위험성평가 고도화 시행 차원에서 위험요인 맵핑 시스템을 구축하고 장소별 주요 위험요인 시각화를 통한 안전의식 강화에 힘쓰며, 안전 위험요소 사전 인지를 통한 안전사고 예방활동을 강화할 계획입니다.

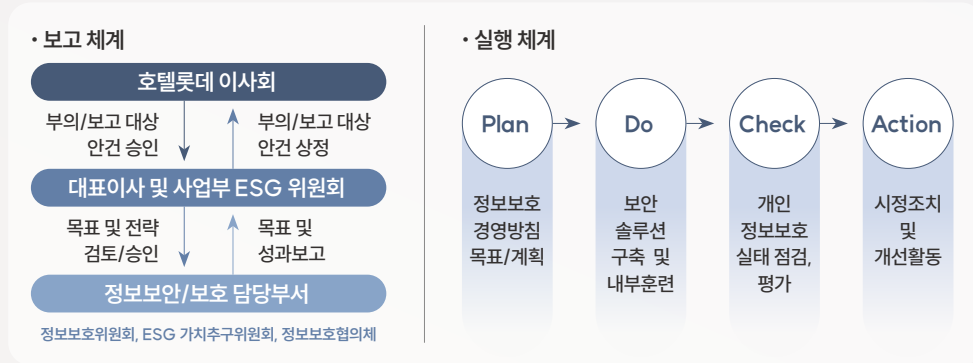
또한 ISO 45001 인증 이후 안전보건 관리체계 일원화 및 통합관리 시스템을 구축하고, 내부심사, 리스크 및 기회평가 등 사업장별 안전점검/진단교류를 활성화 할 것입니다. 이에 더해 안전보건 인식 개선활동을 강화하고 임직원 보건 관리 프로그램을 지속적으로 운영할 예정입니다.

개인정보 보호

이슈 인식

IT기술의 적용 범위가 급속히 늘어나고 디지털/온라인 서비스 활용이 빈번해지는 만큼 고객 및 임직원 개인정보보호 관리에 철저해야 합니다. 호텔롯데는 철저한 보안솔루션 구축과 지속적인 훈련을 통해 정보보호 관리 체계를 안정적으로 운영하고 문제 대응 수준을 높여가겠습니다.

거버넌스



관리 목표 및 전략

구분	면세	호텔	월드
단기(~2025)	<ul style="list-style-type: none"> 정보보호 활동 강화 ▶ 그룹 필수보안 솔루션 완비 재해복구 시스템 구축 100%/ 정보보호 사고 관리 	<ul style="list-style-type: none"> 개인정보보호 체계 강화를 위한 정보보호 관리체계 (ISMS-P) 호텔&리조트 통합 인증 유지 	<ul style="list-style-type: none"> (24년) 개인정보 관리 협업 모델 구축 (임직원 모두 참여 가능한 문화 정착) (25년) 개인정보 처리 자동화 (수집~파기까지 개인정보 Life-Cycle)
중기(~2030)	<ul style="list-style-type: none"> 경계 없는 안전한 보안 환경 제공 ▶ 제로트러스트 보안 모델 적용 네트워크 이상징후 탐지 및 대응/ 정보보호 종합 관리 포털 구축 	<ul style="list-style-type: none"> 글로벌 개인정보보호 체계 강화를 위한 국제 개인정보보호표준 (ISO 27701) 인증 획득 	<ul style="list-style-type: none"> (28년) 개인정보 보안 거버넌스 구축 ▶ 개인정보 관리 모델 구축 및 비즈니스 데이터 보호전략 수립 / 리스크 관리 강화를 통한 안정적 서비스 제공 기반 마련

· 호텔롯데 개인정보보호 체계



실행 성과

모의 바이러스 훈련

롯데그룹 차원에서 각종 보안사고를 예방하기 위해 모의바이러스 이메일 훈련을 분기당 1회 진행하며, 호텔롯데 역시 모의 바이러스 훈련에 적극적으로 참여하고 있습니다. 진행 방식으로는 먼저 임직원들에게 적절하게 공지(안내문, 교육자료 등 사전 배포)하고 실제 악성메일과 유사한 형식의 메일을 배포합니다. 그리고 메일에 첨부된 파일 혹은 링크를 클릭하는 임직원들을 감염대상자로 판별합니다. 그 이후에는 사별 훈련결과를 관리하고 감염대상자를 대상으로 추가 교육을 실시합니다. 이를 통해 빈번하게 발생하고 있는 악성메일로 인한 랜섬웨어 감염, 개인정보 유출 등의 피해를 최대한 예방할 수 있도록 임직원들의 관심과 주의를 높여가고 있습니다.

개인정보처리 수탁사 점검 활동

롯데면세점은 개인정보 업무 처리 및 개인정보 유출 예방에 관련된 사항을 근거로 개인정보 취급 업무를 위탁 받은 수탁자의 보안관리 및 절차를 정의하여 체계적인 점검을 수행하고 있습니다. 또한 2024년 상반기에 개인정보처리 위탁 및 제3자 제공 매뉴얼 수립을 완료했습니다.

개인정보 보호

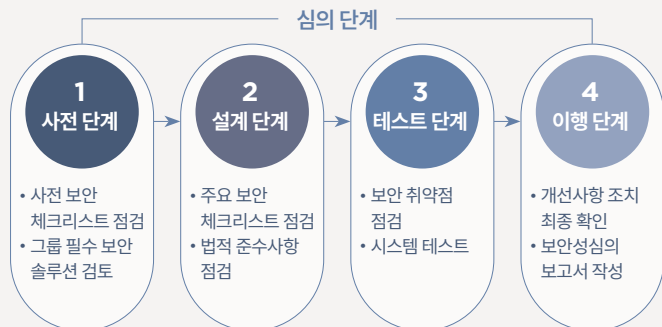
실행 성과

ISMS-P(정보보호 및 개인정보보호 관리 체계인증) 취득

롯데면세점은 2023년 7월에 ISMS-P 인증을 완료했으며, 롯데윌드는 종합 엔터테인먼트 분야 최초로 인증 심사를 통과했습니다. 이는 온/오프라인 예매 서비스에 대한 안정적 운영을 검증 받고 정보보호 법적 준거성 및 고객 신뢰성을 확보하는 데 있어서 중요한 성과라고 할 수 있습니다.

보안성 심의 프로세스

롯데호텔엔리조트는 그룹 내 정보보호 컴플라이언스준수를 강화하고 개인 정보 보호 및 보안 취약점 조치를 통한 외부 공격 차단을 위해 자체 보안성심의를 실시하고 있습니다. 신규 시스템 도입 시 법적 준수사항 및 그룹 정보보호 규정 기준 검토를 통해 해당 시스템의 주요 보안 이슈를 점검하고 시스템 운영 시 발생할 수 있는 보안 리스크를 사전에 검토하여 예방합니다.



IT 인프라 장비 보안 취약점 개선 활동 수행

롯데면세점은 서버, 네트워크, 웹/앱 등 인프라 취약점 진단 및 이행점검, AWS 인프라 운영 환경에 대한 지속적 보안수준 진단, 개발자 및 운영자 취약점 조치 가이드 교육을 수행함으로써 보안 수준 및 담당자 역량을 향상시켜 나가고 있습니다.

ISO 27001, 27701, 27017 인증 취득

호텔롯데는 정보보호 관련 국제표준 인증 취득을 통해 정보보호 체계를 고도화해 나가고 있습니다. 롯데면세점은 2023년 9월에 ISO 27001(정보보호경영시스템), ISO 27701(개인정보 보호 경영시스템), ISO 27017(클라우드 서비스 정보보호) 인증을 취득하였고, 2023년 12월에는 PCI-DSS 해외점(광공항점, 긴자시내점, 간사이 공항점) 인증을 완료하였습니다. 롯데호텔엔리조트는 2024년 3월에 ISO 27001 인증을 완료하였습니다.



ISO 27701 인증

ISO 27017 인증

ISO 27001 인증

향후 계획

롯데면세점 신규 차세대 시스템 구축 및 IT 환경변화에 따라 ISMS-P 인증 최초심사를 받을 예정이며, 인증 획득을 통해 롯데면세점이 체계적이고 종합적인 정보보호 환경을 구축했다는 점을 객관적으로 입증하고, 신뢰도를 높일 것입니다. 또한 개인정보보호 컴플라이언스 강화를 위해 당사에서 고객에게 발송하는 광고성/정보성 정보에 대해 모니터링 체계를 수립하여 프로세스를 개선하고자 합니다. 그리고, 해외 국가 개인정보보호 컴플라이언스 위반에 따른 규제가 강화됨에 따라 면세점이 입점해 있는 국가의 개인정보보호 관련 법령을 검토하여 해외점 보안운영 지침을 개정하고 해당 국가의 컴플라이언스를 준수하여 현지 해외법인의 신뢰도 향상 및 법적 제재로 인한 금전적 손실을 예방하고자 합니다. 더 나아가 국제적으로 표준화된 정보보호 관리 시스템을 갖추고 글로벌 시장에서의 경쟁력을 강화하기 위해 2023년에 오픈한 멜버른 공항점에 대해 신규 ISO 27001 인증 획득을 추진하고 있습니다.

롯데호텔엔리조트 고객 개인정보 보호 관련 통합 원칙을 비롯하여 정보보호 규정, 개인정보보호지침 등 내부 정보보호 정책을 수립 및 관리하고 있습니다. 또한 중요정보 유출 방지를 위해 문서보안솔루션(DRM)과 VPN 등의 보안솔루션을 구축 및 운영하고 있습니다. 직책자 및 정보 취급 유관부서를 대상으로는 정보보호 심화 교육을 진행하고 있으며, 지점별 개인정보 보호 현장점검을 정기적으로 실시하고 있습니다. 추후 다양한 신규 미래 사업과 해외 비즈니스를 확대하고 있는 만큼 2024년 ISO 27001 인증 획득을 통해 정보보호 리스크 관리 경쟁력을 키우고, 안정적인 서비스와 시스템을 구축하고 운영하겠습니다.

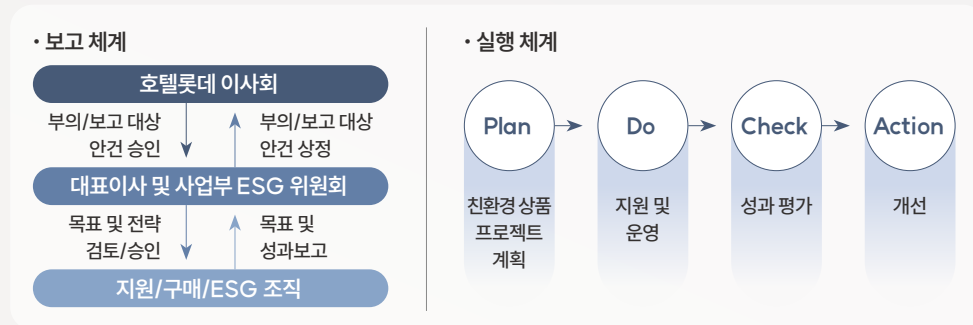
롯데윌드 정보보호 역량 강화를 위해 민간기업(KISA) 사이버 위기 대응 모의훈련을 진행하고, 스팸메일 다량신고자 포상을 추진할 계획입니다. 또한 국제표준 ISO 27001 인증 취득을 추진하여 글로벌 사업을 하기 위한 정보보호 기반과 거버넌스를 확립할 계획입니다.

지속가능한 상품과 서비스 제공

이슈 인식

호텔롯데의 공급사슬 전반에 걸쳐 지속가능한 상품을 확대하고 지속가능한 서비스를 제공하는 것은 비즈니스와 환경/사회의 지속가능성을 함께 높이는 일입니다. 호텔롯데의 비즈니스는 관광, 숙박, 서비스, 엔터테인먼트, 유통업 등 다양한 분야를 아우르고 있습니다. 이에 호텔롯데는 친환경 소재 상품, 친환경 매장/객실 운영, 유니버설 디자인 적용 확대를 추구하며 차별화된 가치를 제공할 것 입니다.

거버넌스



관리 목표 및 전략

구분	면세	호텔	월드
단기(~2025)	<ul style="list-style-type: none"> 친환경 면세점 ▶ 브랜드 협업을 통한 친환경 제품군 강화 및 친환경 매장 조성 확대 / 친환경 소재 사용 확대 ▶ 친환경 소재 사용 확대 및 개발을 통한 비닐폐기물 감축 	<ul style="list-style-type: none"> 구매 프로그램 내 녹색구매코드 세분화 및 고도화 유니버설 디자인 적용 확대 및 내재화 	<ul style="list-style-type: none"> 친환경 상품 제작 판매 확대 / 친환경 포장재 사용 / 포장재 최소화로 생태계 보존 노력
중기(~2030)	<ul style="list-style-type: none"> 친환경 소재 사용 다각화, 기존 대비 90%까지 비닐폐기물 감축 / 친환경 면세점 강화 ▶ 국내 전점 친환경 매장 조성, 친환경 패키징 상품 확대 및 신규 친환경 브랜드 발굴 	<ul style="list-style-type: none"> 지속가능한 제품 구매를 위한 노력 확대 지속가능한 상품과 서비스를 위해 영업활동 전반에 유니버설 디자인 내재화 및 적용 노력 	<ul style="list-style-type: none"> 친환경 상품 브랜드 강화

실행 성과

환경의날 맞이 행사

롯데면세점 명동본점은 2023년 6월 5일 '세계 환경의 날'을 맞아 최상위 고객 대상으로 친환경 캠페인을 시행하였습니다. VIP 고객을 대상으로 스타라운지에서 제공하는 음료의 일회용 플라스틱컵, 뚜껑, 캐리어를 생분해 가능한 소재로 교체하여 제공하였습니다. 또한 6월 한 달 간 700달러 이상 구매한 최상위 등급 고객에게 제주 감귤을 활용한 친환경 주방세제와 거품비누, 코코넛 수세미, 에코백 등의 친환경 제품을 사은품으로 선착순 증정하였습니다. 사은품은 롯데면세점의 사회 공헌 프로젝트인 '스타럽스'를 통해 액셀러레이팅 지원을 받은 '코코리제주' 제품으로, 총 122명의 고객에게 전달되었습니다.



콘서트 티켓 친환경 용지 사용

롯데면세점은 패밀리콘서트 티켓을 100% 재생 펄프 친환경 용지 및 소잉크(공기름 잉크)를 활용하여 제작했습니다. 사용된 티켓은 수거 후 경기장에서 분리배출함으로써 보다 지속가능한 방식의 콘서트 문화를 만들기 위해 노력했습니다.

발달장애인 작품 활용 리유저블 쇼핑백 개발

롯데월드는 발달장애인 작가와 함께 캐릭터 상품 제작을 협업하여 리유저블 쇼핑백을 만들었습니다. 한국 발달장애인문화예술협회 소속인 전율 작가는 롯데월드 캐릭터 로티를 작가만의 시선으로 재해석해 색다른 캐릭터를 만들었습니다. 이번 기획을 통해 발달장애 작가들의 사회활동 참여를 지원하고, 롯데월드 방문 고객에게 재사용이 가능한 쇼핑백 사용을 권장하며 친환경적인 생활 문화를 전파하는 효과를 거둘 수 있었습니다.



지속가능한 상품과 서비스 제공

실행 성과

Re:Think Stay 상품, '국경없는의사회' 기부

롯데호텔앤리조트에서는 2023년 8월부터 국내에 위치한 롯데시티호텔 7곳과 L7 3곳 총 10곳의 지점에서 Re:Think Stay 상품을 운영하고 있습니다.

이 상품은 침구 교체를 하지 않을 경우, 호텔 적립 리워즈(LH포인트) 500포인트를 '국경없는의사회'에 기부하는 상품입니다. 2박 이상 투숙하시는 경우에만 참여 가능한 상품이였음에도 불구하고, 많은 고객분들의 호응으로 12월까지 총 174건의 이용 실적이 발생하였습니다.

2023년 8월부터 12월까지 적립된 기부금은 2024년 1월 '국경없는의사회'에 전달되었으며 2024년에도 이 캠페인과 기부는 계속되고 있습니다.



고객 권익 및 서비스 관련 대외 인증

롯데면세점은 소비자 권익 보호에 대한 인식을 높이고 서비스 경쟁력을 강화하기 위해 2019년 CCM 인증을 도입하였습니다. 2023년에는 고객의 소리를 적극 반영하기 위해 구매고객 대상 온라인 설문문을 새롭게 실시하였고, 고객 리뷰 모니터링, 직원 대상 오류 찾기 캠페인 등을 통해 다방면에서 고객 서비스를 개선하고 있습니다.

이외에도 주요 지표관리를 통한 정보보호, 고객안전 강화 등과 같은 전사의 고객중심 활동을 인정받아 2023년에도 3차 CCM 인증을 유지하였습니다. 또한 고객대상 설문문을 기반으로 하는 국가고객만족도(NCSI) 역시 면세점 부문 5년 연속 1위를 달성하며 업계 최고의 입지를 확고히 했습니다.

플로깅 패키지 상품, 업사이클링

롯데월드 어드벤처의 친환경 캠페인 '그린월드'의 일환으로 제작된 친환경 데일리백은 2021년 아이스링크 리뉴얼 기간에 사용된 대형 현수막과 가로등 배너를 재활용하여 제작했습니다. 사용한 후 소각하는 것만이 유일한 폐기 방법이었던 폐자재를 활용하여 업사이클링 상품을 제작함으로써 환경 오염을 예방하고 탄소배출을 줄였을 뿐만 아니라 판매 수익금을 2023년 4월 도심숲 조성캠페인에 사용하였습니다.

향후 계획

롯데면세점 롯데면세점은 매뉴얼과 보상규정 등을 재정립하여 고객 권익을 강화하고 응대 절차를 체계화하고 있으며, 고객서비스 관련부서 대상으로 시상 및 평가지표를 도입하여 전사적 서비스 개선과 협업 분위기를 조성하고 있습니다. 또한 CCM(고객중심경영) 조직 체계를 개편하고 교육을 강화하는 등의 내재화 노력을 통해 경영 전반에 고객중심 철학이 반영되도록 노력하고 있습니다.

롯데호텔앤리조트 롯데호텔앤리조트는 무라벨 생수 제공, 호두나무 객실키, 일회용アメニ티의 제공 중단 등 환경오염을 저감하는 방향으로 고객 제공품을 전환하는 한편, 고객들이 여행과 함께 지속가능한 가치에 대해 경험하고 느낄 수 있도록 노력하고 있습니다. 2023년에는 롯데호텔 제주, 롯데시티호텔 제주, 롯데리조트 제주 아트빌라스 세 사업장이 위치한 제주 지역부터 글로벌 친환경 인증 프로그램 '그린 키(Green Key)'에 참여하게 되었습니다. '그린 키' 인증을 위해서는 친환경 지류 및 세제 75% 이상 사용, 시설 내 50% 이상 LED 전구 도입, 친환경 비료 사용, 빗물 재사용 등 친환경 및 재활용의 내재화가 이루어져야 합니다. 2024년에는 제주 지점의 '그린 키' 인증 획득 및 타 지점 확산을 목표로 하고 있습니다. 이외에도 비건 원료를 사용한 샴푸 및 컨디셔너, 바디워시, 바디로션 등의アメニ티를 만들고,アメニ티 용기는 롯데케미칼의 재생 플라스틱 소재로 제작할 예정입니다. 롯데호텔앤리조트는 친환경 및 재활용, 재생 원료 제품의 사용 확대를 통해 우리의 여행이 더 이상 환경에 해로운 영향을 끼치지 않도록 끊임없이 노력할 것입니다.

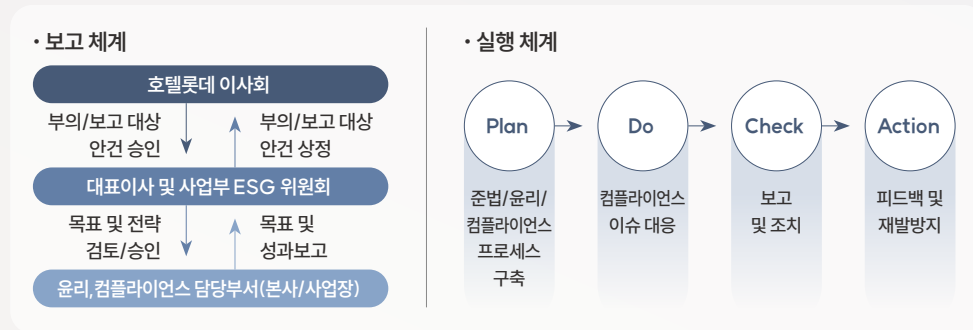
롯데월드 장애인 탑승 예약제와 같이 보다 많은 고객들이 더욱 편리하게 시설을 이용할 수 있도록 하는 제도, 부산 어드벤처에서 시행한 대중교통 이용 고객 대상 할인 프로모션과 같이 고객과 환경을 생각하는 서비스를 지속적으로 개선 및 확대하고 있습니다. 또한 재활용 제품 등 친환경 요소를 반영한 상품 제작을 점진적으로 확대하겠습니다.

준법·윤리경영 강화

이슈 인식

준법·윤리경영은 지속가능경영의 기반 주제이자 호텔롯데의 중요한 경영 원칙입니다. 준법·윤리경영 강화는 호텔롯데의 모든 임직원이 일상업무에서 법과 윤리를 철저히 준수하는 것을 의미하며, 이를 통해 모든 이해관계자로부터 지속가능한 신뢰를 얻게 될 것입니다.

거버넌스



관리 목표 및 전략

구분	면세	호텔	월드
단기(~2025)	<ul style="list-style-type: none"> 선진국 수준의 부패방지 경영체계 운영 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 부패방지경영시스템(ISO 37001) 인증 갱신, 컴플라이언스(준법통제/규범준수)를 위한 기준과 절차 마련, 컴플라이언스경영시스템(ISO 37301) 인증 도입, 컴플라이언스 프로그램(CP) 등급평가 'A' 이상 획득 	<ul style="list-style-type: none"> 전담조직 운영 및 내부프로세스 정립을 통한 윤리경영과 준법경영 체계 강화 / 외·내부 신고 및 지속적 모니터링을 통한 부패발생 건수 감소 독려 / 정기교육과 특화교육 진행으로 임직원의 윤리 의식 향상 및 컴플라이언스 리스크 최소화 	<ul style="list-style-type: none"> 윤리경영 체계 구축 및 예방 진단 시스템 활성화 / 파트너사 대상 윤리경영 리스크 진단평가 및 사후관리 / 사회 환경적 위험요인에 대한 선제적 대응
중기(~2030)	<ul style="list-style-type: none"> 국제표준 경영시스템(ISO) 인증범위 확대(국내 전 사업장 ▶ 해외 전 사업장) 	<ul style="list-style-type: none"> 국내 및 해외 체인호텔 대상 리스크 예방을 위해 글로벌 컴플라이언스 강화 	<ul style="list-style-type: none"> 윤리경영 리스크 조기발견 시스템 구축 / 이슈 예방 시스템 및 대응 체계 고도화

실행 성과

업계 최초 ISO 인증 도입 및 재인증 추진

롯데면세점은 2023년 10월 업계 최초로 ISO 37301(컴플라이언스 경영시스템) 인증을 획득하였으며, ISO 37001(부패방지 경영시스템) 사후관리심사를 통해 재인증 획득에도 성공했습니다.

롯데호텔엔리조트 역시 2023년 6월 업계 최초로 ISO 37001과 ISO 37301 통합인증을 획득했습니다. ISO 37001은 조직 내에서 발생할 수 있는 부패 리스크 방지 방침 및 절차, 실행 등을 규정하고 있으며 ISO 37301은 회사 경영상의 법률 리스크에 대응할 수 있는 체계적인 규범준수경영 시스템 수립과 실행, 유지 관리 및 개선 사항을 규정하고 있습니다.

롯데호텔엔리조트는 효과적인 컴플라이언스 시스템 구축을 위해 2023년 대표이사 직속의 컴플라이언스실을 신설하고, 컴플라이언스 실장을 부패방지 및 규범준수 책임자로 선임하였습니다. 또한 유관부서 담당자 40명을 내부심사원으로 지정하여 교육을 진행하는 등 부패 리스크에 대한 관리·감독을 강화하였으며, 각 부서가 업무 시 직면할 수 있는 리스크를 사전에 조사, 모니터링하고 조치 계획을 수립하는 등 업계 선도적인 규범준수 시스템을 운영하고 있습니다. 롯데호텔엔리조트는 앞으로도 모든 임직원이 부패방지 및 규범준수경영이라는 기본 원칙 하에 업무를 수행할 수 있도록 공정하고 건강한 조직문화 조성을 위해 노력할 것입니다.



ISO 37301

ISO 37001

준법·윤리경영 강화

실행 성과

불공정거래, 부정경쟁 관련 관리

롯데면세점은 불공정거래, 부정경쟁 관련 문제 발생을 예방하기 위해 임직원, 판촉사원/물류 도급사를 대상으로 준법서약서 서명을 진행했습니다. 또한 임직원 공정거래 역량강화 차원에서 교육 및 테스트를 진행했습니다. 이에 더해 MD, EC, 영업지점 전점을 비롯한 리스크 관련 부서를 대상으로 상, 하반기 현장점검을 진행했습니다. 이를 통해 공정거래 관련 서류 구비사항 등 필수 사항을 면밀히 점검했습니다.

롯데호텔앤리조트는 파트너사와의 거래 시 투명성과 공정성을 확보하기 위해 준수해야 하는 내용을 중심으로 준법실사 가이드라인과 확인서를 마련했습니다. 또한 이를 내재화하기 위해 2024년 초 사내 인트라넷 컴플라이언스 뉴스레터를 활용하여 임직원 전체에게 <준법실사 가이드라인>을 상세하게 안내하였습니다.

롯데월드의 윤리경영 교육은 임직원들의 윤리 의식을 함양하고, 공정하고 투명한 기업문화를 조성하기 위해 다양한 방식으로 진행하고 있습니다. 또한 교육 대상을 파트너사와 캐스트까지 확대하여 현장 중심의 실질적 확산 효과를 도모하였습니다. 이에 더해 현장설명회에서 파트너사를 대상으로 윤리경영신고제도와 청렴의무 조항인 윤리시스템을 안내하고 있습니다. 또한 윤리경영 캠페인 및 뇌물·부패방지 방침 안내 대상을 지방 사업장 파트너사까지 확대 적용해 더욱 촘촘하고 체계적인 관리 시스템을 구축하였습니다. 뿐만 아니라 주요 파트너사를 대상으로 CEO 청렴 메시지를 발송하고, 클린센터를 상시 운영하여 청렴한 조직문화를 정착시키고 있습니다.

컴플라이언스 이슈 보고 및 재발방지 프로세스



제보 채널 www.hotellotte.com/ko/esg/governance/ethics

향후 계획

롯데면세점 2024년에 ISO 37001 갱신심사 및 ISO 37301 사후관리심사를 진행할 예정입니다. 향후에는 ISO 37001&37301 통합 관리 프로세스를 구축하고, 특히 ISO 37301에 대해 기존 관세, 공정거래, 반부패 외에도 회사 유관 법령에 대해 점진적으로 확대하여 적용할 예정입니다.

롯데호텔앤리조트 2024년 ISO 37001&37301 사후관리심사를 통해 각 부서의 효율적인 리스크 관리 및 모니터링 결과를 점검하고 향후 운영 계획을 수립할 예정입니다. 또한, 국내뿐 아니라 해외 컴플라이언스 체계 검토도 착수하여 하반기에는 해외 지점 리스크 분석 및 관리 방안을 검토, 현지 실사를 통해 글로벌 컴플라이언스 통합 관리 시스템을 구축할 계획입니다.

롯데월드 윤리경영 진단 평가 대상 파트너사를 10개사에서 16개사로 확대할 계획입니다. 또한 파트너사 ESG 행동규범 개발과 더불어 파트너사 선정 시 상호간 청렴의무를 강조하고 반영하여 진행하는 프로세스를 도입하여 운영할 계획입니다.

준법·윤리경영 강화

실행 성과

내부회계관리제도 고도화 프로젝트

호텔롯데는 2023년 외부감사법에 관한 법률 제8조에 의거하여 내부회계관리제도 고도화 프로젝트를 진행했습니다. 외부회계법인의 컨설팅을 통하여 사업부별 RCM, 업무기술서, FLOW CHART 등의 산출물을 확보하고, 내부회계관리규정 개정 및 업무지침을 제정하였습니다. 호텔롯데의 내부회계관리규정 및 업무지침은 한국상장사협의회 부설기관인 내부회계관리제도운영위원회에서 발표한 평가 및 보고 모범규준, 평가 및 보고 적용기법에 근거하여 개정 및 제정되었습니다. 또한 내부회계관리제도의 원활하고 효과적인 평가를 위하여 평가 운영시스템을 구축하고, 고도화 프로젝트 산출물을 기초로 자문사와 설계 및 운영평가를 진행하였으며, 재무제표 및 재무정보의 정확성, 신뢰성 및 투명성 확보를 통하여 기업의 신뢰도를 높이는 것에 기여하는 것을 목표로 하였습니다.

내부회계 관리

호텔롯데는 내부회계관리제도의 독립적 평가를 위하여 전담조직을 구성하여 평가의 객관성을 확보하였습니다. 전담조직은 내부회계관리제도 규정 및 업무지침 제개정, 변화관리, 운영실태 평가 및 보고, 통제책임자 및 평가자의 교육을 진행하였습니다. 또한 내부회계관리제도의 효율적인 평가 및 정확성을 위하여 평가팀별 KPI 가감점 제도를 규정하고 2024년부터 성과평가결과에 반영할 예정입니다. 호텔롯데는 비상장사이지만 내부회계관리제도 운영 수준을 상장사 수준으로 평가하고 관련 결과를 보고하고 있습니다. 이에 더하여 변화관리 수행으로 외부환경변화 및 내부환경 변화(사업모델, 조직, 업무절차 신규 시스템 도입)에 지속적으로 대응하며, 내부회계관리제도에 중요한 영향을 미치는 변화를 식별하고 분석하여 내부회계관리제도를 유지해가고 있으며, 앞으로도 내부회계관리제도를 강화하여 회계정보의 작성 및 공시에 필요한 신뢰성 제고를 위해 노력하겠습니다.

(주)호텔롯데 조세 정책

(주)호텔롯데는 국내외 조세 법규 및 제도를 준수하고 세무 신고 및 납부 의무를 성실하게 수행하는 것이 기업의 지속가능한 성장과 주주의 가치 극대화, 그리고 지역사회의 발전과 국가 재정의 건전성을 위한 필수 조건임을 인식하고 다양한 세무리스크를 평가 및 관리하며 기업의 사회적 책임을 다하고 있습니다.

1 컴플라이언스 준수

(주)호텔롯데는 사업 활동을 수행하는 각 국가의 조세 법률을 준수하고, 관련 법령에 따른 세무 신고와 납부 의무를 성실하게 이행하며 이와 관련된 자료와 증빙을 투명하게 관리하고 있습니다.

2 이전가격 가이드라인 준수

(주)호텔롯데는 특수관계자와 거래하는 경우 해당 국가의 조세 법률과 OECD 이전가격 가이드라인에 따라서 정상가격 원칙에 부합하도록, 외부 전문가의 자문에 따라 이전가격정책을 운영하고 있습니다.

3 조세법률에 따른 거래

(주)호텔롯데는 조세 법률을 준수한 공정한 거래를 기본으로 삼고, 조세 회피를 목적으로 세법 및 조세조약의 미비점을 이용하거나 조세피난처 또는 저세율 국가로 국가간 소득을 이전하는 등의 거래를 하지 않습니다.

4 납세협력의무 이행

(주)호텔롯데는 각 국가의 과세당국과 투명한 관계를 유지하며, 과세당국의 자료 요구에 대해 성실하고 적법하게 자료 제출의 의무를 이행합니다.

5 세무 리스크 관리

(주)호텔롯데는 중대한 의사 결정 시 발생 가능한 세무리스크를 사전에 평가하여 경영진에게 보고하며, 최종 의사 결정시, 평가의 객관성과 전문성 확보를 위해 독립된 외부 전문가의 검토의견을 반드시 고려하도록 하고 있습니다.

6 정보 공개

(주)호텔롯데는 매년 감사보고서를 통해 법인세비용, 이연법인세, 납부액 및 유효세율 등 세부사항에 대해 보고하고, 공시시스템을 통해 외부 이해관계자에게 공개하고 있습니다.

내부회계관리제도 운영실태 평가

호텔롯데는 내부회계관리제도 모범규준에 따라 관리제도 설계 평가 및 운영 평가를 수행하고 있으며, 관련 평가결과를 주주총회, 이사회 및 감사위원회에 매년 보고하고 있습니다. 2023년 호텔롯데 내부회계관리제도는 중요성 관점에서 효과적으로 설계 및 운영되고 있다고 판단하였고, 감사위원회 및 외부감사인도 동일하게 판단하였습니다.



내부회계관리제도 평가 결과

※ 회계연도 2023년

내부 적정

감사위원회 적정

외부감사인 적정

사회공헌과 동반성장



▶▶ 사회공헌

1 '요리를 통한 도시재생 희망클래스' 재능기부

롯데호텔 서울이 위치한 소공동과 이웃한 회현동에는 지역 공동체를 활성화하고, 지역의 물리적 환경을 개선하며 지역 자치역량을 강화하기 위해 요리를 매개체로 다양한 도시 재생 프로젝트를 진행하는 '요리를 통한 도시재생 사회적 협동조합-검벽돌집'이 있습니다.

검벽돌집과 롯데호텔앤리조트의 인연은 어린이날 100주년이었다던 2022년 5월부터 시작되었고, 롯데호텔 베이커리 파티시에의 노하우와 지역 쉼터 어린이들의 고사리 손이 함께한 '희망클래스'의 스콘 판매 수익금 일부는 굿네이버스에 기부되어 취약 계층 어린이들을 지원하는 데 쓰였습니다.

2023년 검벽돌집에서 다시 열린 '희망클래스'는 롯데호텔 베이커리 파티시에들의 재능기부로 지역 쉼터 아동들에게 짧지만 달콤한 시간을 선사하였습니다. 2024년에도 롯데호텔앤리조트의 '희망클래스'는 계속될 예정입니다.



Social Contribution



2 어린이 재활 치료 및 의료 지원

롯데호텔에는 크고 작은 마음을 모아 재활치료와 의료 지원을 위해 운영되고 있는 롯데의료재단에 전달하였습니다. 먼저 2023년 4월 잠실 롯데월드타워에서 롯데물산 주관으로 개최된 패밀리런의 참가비 전액을 보바스 어린이의원에 기부하는 일에 동참했습니다. 주최측의 취지에 공감하고 수직마라톤대회 참가비로 자라나는 아동들의 재활치료를 지원한다는 점에서 더욱 의미있는 기부라고 할 수 있습니다.

롯데호텔앤리조트는 지속가능경영의 일환으로 보바스 어린이 재활센터와 후원 협약을 체결하였습니다. 이 협약을 통해 2024년부터 롯데호텔 월드와 제주의 캐릭터룸 판매 수익금 일부(1 US달러/1박, 1실)를 적립해 어린이 재활센터에 기부하게 되었습니다. 2025년에는 롯데호텔 서울과 울산, 2026년에는 롯데리조트 속초와 부여 등 참여 지점을 지속적으로 확대할 예정입니다. 롯데월드는 2024년 말에 개관할 예정인 하남 보바스 병원 내에 로티프렌즈 캐릭터를 활용한 재활공간 조성을 지원했습니다. 이 과정에서 캐릭터 IP 사용권을 무상 지원하였을 뿐만 아니라 재활공간 조성 전반을 지원하여 어린이들이 보다 밝은 분위기에서 재활 치료를 받을 수 있는 분위기를 만들었습니다.

3

유니세프 후원 아동 구호 및 아동 복지 증진

롯데호텔앤리조트는 2014년 유니세프와 사회공헌 협약을 체결하며 아동 구호 및 아동 복지 증진을 위해 다양한 프로모션과 기부 프로그램으로 꾸준히 유니세프를 후원해 오고 있습니다.

2016년에는 롯데호텔앤리조트의 리워즈 회원들이 홈페이지를 통해 간편하게 본인의 호텔 포인트를 기부할 수 있도록 유니세프 기부 페이지를 구축하였습니다. 이후 기부 규모는 줄곧 성장하여 2023년에는 모금 첫해인 2016년보다 4배 이상 많은 기금이 적립되었고, 팬데믹 기간이었던 2021년부터 2023년까지 적립된 기부금 3천만원을 유니세프에 전달하였습니다. 롯데호텔앤리조트는 앞으로도 다양한 자원과 서비스를 적극 활용하여 우리의 미래인 어린이들을 위한 활동을 이어나갈 것입니다.

Social Contribution



사회공헌

4

롯데스카이힐 제주CC 반려견 동반 라운드 적립금 기부

롯데스카이힐 제주CC는 반려견 1천만 시대에 발맞추어 2019년부터 반려견 동반 라운드를 시행하고 있습니다. 또한 인구 대비 유기견 비율이 높은 제주 지역의 상황을 고려하여 2023년부터 반려견 동반 라운드 패키지의 반려견 입장 수익금을 제주도 내 유기견 센터에 기부하게 되었습니다. 제주의 4개 지점 임직원들은 기부금과 함께 반려견 돌봄 봉사활동도 진행하여 그 의미를 더욱 크게 새겼습니다.

* 롯데호텔앤리조트 제주운영부문 제주 행복이네 유기견 센터 기부 및 봉사활동(약 200만원, 사료 1톤, 2024. 1)



5

어린이들의 꿈과 미래를 응원하는 롯데월드의 사회공헌

롯데월드는 걸음기부 사회공헌활동 '놀면서 기부하자' 캠페인 및 연계 활동을 진행하고 있습니다. 롯데월드의 국내 5개 사업장 임직원과 손님이 참여하여 목표 걸음 수에 따라 기부금을 적립해 한국백혈병소아암협회에 기부하고, 연 2회 찾아가는 테마파크 행사를 지속하고 있습니다.

드림스테이지는 한국백혈병소아암협회와 롯데월드가 함께 하는 캠페인으로, 소아암 어린이들과 롯데월드 임직원으로 구성된 샷데 봉사단이 함께 무대 공연과 음원 발매를 하는 등 아이들의 꿈을 응원하는 취지를 갖습니다. 2017년부터 2023년까지 총 5회 음원 발매를 하였으며, 발매 음원을 활용해 롯데월드 내 가든스테이지에서 소아암 환우 어린이들과 롯데월드 임직원들이 '천사들의 합창' 공연을 진행했습니다. 또한 음원 다운로드와 스트리밍 수익금은 소아암 어린이들의 치료비로 기부하고 있습니다.

1 서울시 협업을 통한 신진 디자이너 발굴 및 입점

롯데면세점은 2023년 5월 서울시와 패션,뷰티 위크 우수 중소기업 브랜드의 국내외 판로개척 지원을 목표로 유통사 최초 업무협약을 체결하였습니다. 이 업무협약은 서울시 패션 위크 행사의 일환으로 진행되었으며 업무협약식에는 오세훈 서울시장, 롯데면세점 대표이사 등이 참석하였습니다. 패션위크 참가 중소기업 중 영향력 있는 브랜드를 선별하여 2023년 6월 롯데면세점 도쿄 긴자점 '서울패션위크 전용관'에 입점했습니다. 인기 K-POP 아이돌이 착용해 화제를 모았던 브랜드 비엘알블러(BLR BLUER) 그리고 얼킨(ULKIN), 아조바이아조(AJOBAYJO)가 입점하여 현지에서 매출신장과 브랜드 인지도 제고를 도왔으며, 8월에는 월드타워점에 두 번째 서울패션위크관이 오픈했습니다. 온라인 면세점에도 제품을 구매할 수 있어 입점에 따른 지원 효과를 높였습니다.

4

2023 근로자 휴가지원사업 우수 참여기업 선정

2023년 6월, 롯데호텔앤리조트는 문화체육관광부와 한국관광공사가 공동 시행하는 근로자 휴가지원 사업에 동반성장 우수 참여 기업으로 선정되었습니다. 근로자 휴가지원 사업은 직장 내 자유로운 휴가 문화 조성과 국내 여행 활성화를 위해 정부와 기업이 함께 근로자의 국내여행 경비(휴가비)를 지원하는 제도로, 근로자가 20만원, 재직 중인 기업이 10만원을 적립하면 정부가 10만원을 추가로 지원해 총 40만원을 국내여행 경비로 사용할 수 있습니다. 롯데호텔앤리조트는 객실료의 25%를 할인 지원하는 방식으로 2022년 한국관광공사와 '중소기업 근로자 복지 증진을 위한 ESG 상생 업무협약'을 맺고 근로자 휴가지원 사업을 진행하고 있습니다. 2022년에는 사업에 참여한 기업과 단체 근로자가 전국 17곳의 롯데호텔앤리조트 지점을 이용했으며, 이를 통해 휴가를 보낸 근로자는 4,300여명에 달했습니다. 2023년에는 리조트 체인까지 확대되어 국내 총 20곳의 지점이 해당 사업에 참여하였으며, 2024년에도 지역관광 활성화와 중소기업 근로자들의 복지 증진을 위해 지속적으로 지원을 이어갈 계획입니다.



동반성장

2

청년기업/소상공인 지원 프로그램

롯데면세점은 청년기업을 위해 사업화 자금 및 멘토링을 지원하는 프로그램인 '스타럽스'와 소상공인을 위한 맞춤형 컨설팅 및 리브랜딩을 지원하는 '치어럽스' 프로그램을 운영하고 있습니다. 2023년에 스타럽스 5기를 부산 지역에서 모집하였으며, 총 7개사를 선발해서 운영한 결과, 25명의 고용창출 효과와 약 40억원의 매출 증대 효과를 가져왔습니다. 3기를 맞이한 치어럽스 역시 부산에서 진행되었으며, 10년 이상을 운영한 외식업 식당 총 15곳을 지원했습니다. 그 결과, 네이버 플레이스 방문자수 전월 대비 110% 상승, 네이버 쇼핑라이브 2회 집행으로 총 조회수 약 16만 명 달성 등의 성과를 낼 수 있었으며, 그 밖에도 부산광역시와 업무협약을 통해 대학생 서포터즈를 동시에 운영함으로써 온라인 마케팅 효과를 확대할 수 있었습니다.

3

교육 및 판로지원을 통한 파트너사와의 동반성장

롯데면세점은 파트너사 교육지원, 판로지원 등을 통한 실질적인 동반성장 프로그램을 시행하고 있습니다. 2023년에는 10개 파트너사가 ESG지원 프로그램에 참여했습니다. 동반성장위원회가 개발한 '중소기업 ESG 표준 가이드라인'을 참고하여 파트너사 맞춤형 지표를 도출하고, 파트너사 방문 교육 및 현장실사 컨설팅을 통한 취약 부분을 개선하였습니다. 이번 파트너사 ESG 지원사업은 파트너사 대상 ESG 교육 및 컨설팅을 실행하고, 이를 통해 리스크 감소와 동반성장 인식을 제고하는 데 도움이 되었습니다. 또한 해외 판로 개척을 위해 그룹사와 함께 대한민국 브랜드 엑스포를 진행하여 당사 거래 기업 중 우수 중소기업의 해외 판로 개척의 기회를 제공했습니다.

Growing Together



ESG FACTBOOK

- 55 Economy
- 57 Environment
- 60 Social
- 65 GRI Index

ESG DATA

Economy

호텔롯데의 재무성과는 연결기준과 국내(별도) 기준으로 구분하여 보고합니다. 재무성과에 대한 세부사항은 사업보고서를 통해 공개하고 있습니다.

연결 재무상태표 (단위: 백만원)			
구분	2021년	2022년	2023년
유동자산	3,127,290	3,088,461	2,788,163
비유동자산	14,891,313	15,707,687	15,509,905
자산총계	18,018,603	18,796,148	18,298,068
유동부채	4,143,851	5,716,892	5,906,535
비유동부채	7,450,190	6,146,371	5,531,689
부채총계	11,594,041	11,863,263	11,438,224
지배주주지분	6,462,899	6,976,456	6,833,230
자본총계	6,424,562	6,932,885	6,859,843
자본과 부채 총계	18,018,603	18,796,148	18,298,068

재무상태표 (단위: 백만원)			
구분	2021년	2022년	2023년
유동자산	2,345,668	2,221,326	2,020,972
비유동자산	12,693,017	12,900,987	12,734,807
자산총계	15,038,685	15,122,313	14,755,778
유동부채	3,153,333	4,266,953	4,293,991
비유동부채	5,807,757	4,742,076	4,556,451
부채총계	8,961,090	9,009,029	8,850,442
자본총계	6,077,595	6,113,284	5,905,337
자본과 부채 총계	15,038,685	15,122,313	14,755,778

연결 포괄손익계산서 (단위: 백만원)			
구분	2021년	2022년	2023년
매출액	4,596,667	6,495,048	4,753,977
매출원가	2,834,720	3,108,438	3,035,506
매출총이익	1,761,947	3,386,610	1,718,471
판매비와 관리비	2,023,018	3,466,549	1,585,864
영업이익(손실)	(261,071)	(79,939)	132,606
기타수익	319,142	307,535	199,564
금융수익	332,988	244,128	178,656
금융원가	362,215	580,466	628,223
공동기업 및 관계기업 손익	195,855	164,594	159,495
법인세비용차감전순이익(손실)	(282,298)	(35,293)	(106,525)
법인세비용(이익)	81,999	(452,800)	(102,104)
당기순이익(손실)	(364,297)	417,507	(4,421)
세후기타포괄손익(손실)	(35,068)	90,057	(149,712)
총포괄손익(손실)	(399,366)	507,563	(154,133)

포괄손익계산서 (단위: 백만원)			
구분	2021년	2022년	2023년
매출액	4,180,573	5,575,941	3,389,538
매출원가	2,552,703	2,614,933	2,311,269
매출총이익	1,627,870	2,961,008	1,078,269
판매비와 관리비	1,786,484	3,012,234	928,468
영업이익(손실)	(158,613)	(51,226)	149,801
기타수익	360,429	194,348	182,713
금융수익	367,143	234,590	165,522
금융원가	433,618	461,399	567,655
법인세비용차감전순이익(손실)	(358,238)	(184,670)	(266,951)
법인세비용(이익)	26,722	(233,703)	(130,700)
당기순이익(손실)	(384,960)	49,033	(136,251)
세후기타포괄손익(손실)	(103,053)	(13,344)	(71,697)
총포괄손익(손실)	(488,013)	35,689	(207,948)

ESG DATA

Economy

GRI No.	지표	세부 지표	단위	2021년	2022년	2023년	비고	
2-21	연간 총 보상비율	최고 급여를 받는 개인	백만원	2,002	2,122	2,122	사업보고서 참고	
		연간 총 보수	백만원	51	57	58	사업보고서 참고	
		비율	배	39.3	37.2	36.6	계산식: 최고연봉자 연간 총 보수액 / 직원 연간 총 보수액 평균	
		최고 급여를 받는 개인	%	14.2	6.0	0	사업보고서 참고	
		연간 총 보수 인상률	%	-1.9	11.8	0.02	사업보고서 참고	
		비율	배	-7.4	0.5	0	계산식: '최고연봉자 연간 보수총액'의 인상률 / '직원 연간 총 보수 평균'의 인상률	
201-3	확정급여연금지도 의무 및 기타 은퇴지원 제도	확정급여(DB)형 퇴직연금으로 적립되는 총액	억원	1,545	1,402	1,753	• 이전 보고서와 2021년, 2022년 데이터 차이 사유 GRI의 취지에 더욱 부합하는 기준으로 변경 변경사항 퇴직연금으로 지급된 금액 ▶ 별도 기준 확정급여채무	
202-1	지역최소임금 대비 성별 표준신입임금 비율	남성	%	121.6	115.8	122.8	• 이전 보고서와 2021년, 2022년 데이터 차이 사유 GRI의 취지에 더욱 부합하는 기준으로 변경 변경사항 사업부 평균 ▶ 사업부 중 최저 (대한민국 전 지역 최저임금 동일)	
		여성	%	121.6	115.8	122.8		
202-2	지역 공동체에서 고용한 중요 사업장의 고위 관리자 비율		%	100.0	100.0	100.0	팀장 이상 직책자 기준, 대한민국 범위 내	
205-1	부패 관련 리스크 평가를 받은 사업장 총 개수 및 비율	사업장 수	개소	32	32	33		
		사업장 비율	%	100	100	100		
205-2	반부패 정책 및 절차에 대한 소통 및 훈련	거버넌스	전달 인원	명	10	11	11	
			전달 비율	%	100	100	100	
			훈련 인원	명	5	6	6	
		근로자	훈련 비율	%	50.0	54.5	54.5	
			전달 인원	명	5,732	6,456	6,594	
			전달 비율	%	100	100	100	
207-4	국가별 보고 (세금)	세전손실	억원	(358)	(185)	(267)		
		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	2021년	2022년	2023년	비고	
302-1	내부 에너지 소비량 ¹⁾	연료	TJ	759	881	816	<ul style="list-style-type: none"> 이전 보고서와 2021년, 2022년 데이터 차이 사유 재생에너지 분리, 2022년 누락된 데이터 추가 배출명세서 해당대상업체 연간 에너지 사용량 합계 제외 배출명세서(사업장별 절삭분 합산치, 태양광 에너지 미포함) 	
		비재생에너지 전기	TJ	2,051	2,303	2,322		
		스팀	TJ	11	18	14		
		재생에너지 스팀	TJ	5	6	8		
		전기 (태양광 발전)	TJ	0.4	6	7		
계	TJ	2,812	3,184	3,145				
302-3	에너지 집약도	총 에너지 사용량/매출액	TJ/억원	0.07	0.06	0.09	<ul style="list-style-type: none"> 이전 보고서와 2021년, 2022년 데이터 차이 사유 별도 기준 보고에 따라 적용 매출액도 별도 기준으로 변경 변경사항 연결 기준 매출액 ▶ 별도 기준 매출액 	
302-4	에너지 소비 감축량	에너지 보존 및 효율성 활동의 직접적 결과로 달성한 에너지 소비 감축량	TJ	92	131	89	<ul style="list-style-type: none"> 이전 보고서와 2021년 데이터 차이 사유 전년도 집계 누락분 추가 반영 	
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	담수	지표수	Kiloton	0	0	0	<ul style="list-style-type: none"> 이전 보고서와 2021, 2022년 데이터 차이 사유 세분류 추가, 전년도 집계 누락분 추가 반영 * 재활용수는 최초 취수에 해당하지 않으므로 집계 제외 보관 후 중수처리 되는 빗물 포함
			지하수	Kiloton	1,504	2,000	1,525	
			상수도	Kiloton	1,527	2,089	2,150	
		기타 용수	소계	Kiloton	3,031	4,089	3,675	
			해수	Kiloton	29	30	25	
			기타	Kiloton	0	0	0	
		재활용수	소계	Kiloton	29	30	25	
			해수	Kiloton	9	12	16	
			기타	Kiloton	125	164	207	
			소계	Kiloton	134	176	223	
계	Kiloton	3,060	4,119	3,700				
303-4	방류	하수	Kiloton	3,060	4,119	3,700	<ul style="list-style-type: none"> 하수종말처리장을 통하므로 폐수 방류 없음 	
		폐수	Kiloton	0	0	0		
		계	Kiloton	3,060	4,119	3,700		
303-5	물 소비	일반용수	Kiloton	0	0	0	<ul style="list-style-type: none"> 이전 보고서와 2021년, 2022년 데이터 차이 사유 물 사용량은 취수량과 동일하지만, 당사는 취수량만큼 전체 방류하므로 소비 해당 없음 변경사항 물 사용량 개념 ▶ 물 소비량 개념 	
		모든 지역에서의 물 소비량 총합	Kiloton	-	-	-		

1) 배출권 거래제 해당대상업체로서 제출한 배출 명세서의 데이터 기준으로 정보 공개, 온실가스별 배출량 및 총 배출량과 사업장별 배출량 합계는 차이가 있음(사업장 단위 절사 배출량을 업체 단위로 함함)

ESG DATA

Environment

GRI No.	지표	세부 지표	단위	2021년	2022년	2023년	비고
305-1	직접 온실가스 배출량(Scope 1) ¹⁾		tCO ₂ -eq	39,488	45,609	42,484	
305-2	간접 온실가스 배출량(Scope 2) ²⁾		tCO ₂ -eq	98,591	110,715	111,570	
305-3	기타 간접 온실가스 배출량(Scope 3)		tCO ₂ -eq	정보불충분	정보불충분	92,976	검증 후 CDP 응답을 통해 2023년 상세 내역 공개 예정
305-4	온실가스 배출 집약도	총 온실가스 배출량/매출액	tCO ₂ -eq/억원	3.30	2.80	4.54	• 이전 보고서와 2021년, 2022년 데이터 차이 사유 별도 기준 보고에 따라 적용 매출액도 별도 기준으로 변경 변경사항 연결 기준 매출액 ▶ 별도 기준 매출액
305-5	온실가스 배출 감축량		tCO ₂ -eq	5,840	6,867	4,765	• 이전 보고서와 2021년, 2022년 데이터 차이 사유 데이터 누락분 보완
305-6	오존층 파괴 물질(ODS) 배출량	ODS의 생산, 수입, 수출을 CFC-11(프레온 11) 등가물 미터톤으로 나타낸 값	tCFC-11 eq	정보불충분	정보불충분	정보불충분	• 이전 보고서와 2021년, 2022년 데이터 차이 사유 GRI의 취지에 더욱 부합하는 기재 방식으로 변경 변경사항 0 ▶ 정보불충분
305-7	질소산화물(NOx), 황산화물(SOx) 및 기타 중요한 대기 배출량	NOx(질소산화물)	Ton	16.4	11.5	12.3	업종상 관련성이 적으며, 법적 신고 대상이 아닌 관계로 미측정
		SOx(황산화물)	Ton				
		VOC(휘발성유기화합물, Volatile organic compounds)	Ton				
		HAP(유해 대기오염물질, Hazardous Air Pollutant)	Ton				
		POP(잔류성 유기오염물질, Persistent Organic Pollutants)	Ton				
		PM(미세먼지, Particulate Matter)	Ton				
	기타 주요 대기오염 물질	Ton					

1), 2) 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

Environment

(단위: Ton)

GRI No.	지표	세부 지표	2021년	2022년	2023년	비고		
306-3	생성된 폐기물	유해 폐기물	19	22	41	<ul style="list-style-type: none"> • 이전 보고서와 2021년, 2022년 데이터 차이 사유 전년도 집계 누락분 추가 반영 		
		비유해 폐기물	5,660	8,827	8,847			
		총량	5,679	8,849	8,889			
306-4	처리에서 전용된 폐기물	유해 폐기물	재사용을 위한 준비	12	13		31	
			재활용	0	0		0	
			기타 회수 작업	0	0		0	
			소계	12	13		31	
		비유해 폐기물	재사용을 위한 준비	567	2,410		2,838	
			재활용	1,553	2,524		4,178	
			기타 회수 작업	279	213		234	
			소계	2,399	5,148		7,250	
		총량	2,410	5,161	7,281			
		306-5	폐기처리되는 폐기물	유해 폐기물	소각(에너지 회수 포함)		0	0
					소각(에너지 회수 미포함)	7	9	9
					매립	0	0	0
기타 처분 작업	0				0	1		
소계	7				9	11		
비유해 폐기물	소각(에너지 회수 포함)			0	0	0		
	소각(에너지 회수 미포함)			3,060	3,328	1,257		
	매립			29	0	30		
	기타 처분 작업			171	352	311		
	소계			3,261	3,679	1,597		
총량	3,269			3,688	1,608			

ESG DATA

Social

(단위: 명)

GRI No.	지표	세부 지표	2021년	2022년	2023년	비고		
2-7	직원 ¹⁾	여성	정규직 직원	1,922	1,926	2,178	<ul style="list-style-type: none"> 이전 보고서와 2021년, 2022년 데이터 차이 사유 직원 분류 변경 및 적용 범위 확대 (롯데월드 전문캐스트 직군 등) 변경사항 기간의 정함이 없는 근로자, 기간제 근로자▶ 전체 근로자 	
			고용형태별	계약직 직원	428	538		458
				비정기적 근로자	359	711		697
			근무형태별	풀타임 직원	2,191	2,332		2,481
				파트타임 직원	518	843		852
			소계	2,709	3,175	3,333		
		남성	정규직 직원	2,255	2,228	2,336		
			고용형태별	계약직 직원	428	477		456
				비정기적 근로자	296	476		403
			근무형태별	풀타임 직원	2,506	2,523		2,590
				파트타임 직원	473	658		605
			소계	2,979	3,181	3,195		
		계	5,688	6,356	6,528			
2-8	직원이 아닌 근로자	총인원수	4,996	4,814	5,131	용역, 파견 등		

1) 등기임원 및 연결대상 회사를 제외한 본사 기준

ESG DATA

Social

GRI No.	지표	세부 지표	단위	2021년	2022년	2023년	비고		
2-30	단체 협약	단체 협약 적용 비율	%	100.0	100.0	100.0	<ul style="list-style-type: none"> • 이전 보고서와 2021년, 2022년 데이터 차이 사유 GRI의 취지에 더욱 부합하는 기준으로 변경 • 변경사항 풀타임 직원 중 단체 협약 가입 비율 ▶ 풀타임 직원 중 단체 협약 적용 비율 		
401-1	신규채용과 이직	성별	남성	명	233	407	499	<ul style="list-style-type: none"> • 이전 보고서와 2021년, 2022년 데이터 차이 사유 1) 집계 오류를 방지하기 위해 전일제 근로자 기준으로 관리 2) 이직자 수에서 정년퇴직자 수 제외 3) 오차 보완 • 변경사항 1) 전체 근로자 ▶ 전일제 근로자 2) 이직자 수=전체 퇴직자 수 ▶ 이직자 수=전체 퇴직자 수-정년 퇴직자 수 	
			여성	명	283	577	640		
		신규채용 인원 수	연령별	30세 미만	명	431	811		877
			30세~50세 미만	명	63	165	242		
			50세 이상	명	22	8	20		
		계	명	516	984	1,139			
		이직자 인원수	성별	남성	명	398	354		392
				여성	명	326	428		486
			연령별	30세 미만	명	365	496		652
				30세~50세 미만	명	175	246		181
				50세 이상	명	184	40		45
계	명	724	782	878					

ESG DATA

Social

GRI No.	지표	세부 지표	단위	2021년	2022년	2023년	비고	
401-3	육아휴직 대상 직원 수	남성	명	2,979	3,181	3,195	<ul style="list-style-type: none"> 이전 보고서와 2021년, 2022년 데이터 차이 사유 법정 기준 대상 적용, 2021년 합계 및 잔류비율 오류 보완 변경사항 전체 직원 ▶ 법정 육아휴직 사용 대상 직원 기준(근로기간 6개월 이상) 	
		여성	명	2,709	3,175	3,333		
	육아휴직 사용 직원 수	남성	명	75	65	65		
		여성	명	130	133	118		
	육아휴직 이후 복귀 직원 수	남성	명	69	57	65		
		여성	명	95	84	100		
	육아휴직 복귀 12개월 이후 고용유지 직원 수	남성	명	69	63	43		
		여성	명	74	81	57		
	육아휴직 사용 직원의 복귀 및 잔류 비율	복귀	남성	%	84.1	95.0		95.2
			여성	%	95.0	95.5		97.0
		잔류	남성	%	95.8	91.3		75.4
			여성	%	93.7	85.3		67.9

ESG DATA

Social

GRI No.	지표	세부 지표	단위	2021년	2022년	2023년	비고	
403-8	산업안전 보건 및 안전관리 시스템 적용 대상	산업 안전 보건 및 안전 관리 시스템 적용 대상자 인원수	명	5,688	6,356	6,528	• 이전 보고서와 2021년, 2022년 데이터 차이 사유 대상 직원 범위 확대 변경사항 기간의 정함이 없는 근로자, 기간제 근로자 ▶ 전체 근로자	
403-9	업무 관련 부상	직원	사망 건수	건	1	0	0	계산식: 사망 건수/연말 기준 전체 직원 수 • 이전 보고서와 2021년, 2022년 데이터 차이 사유 1) 대상 직원 범위 확대, 2) 업무수행시간 산출 통일 변경사항 1) 전일제 근로자 ▶ 전체 근로자 2) 사업부별 상이 ▶ 전체직원수×근로시간
			사망 비율(사망 건수/연말 기준 전체 직원 수)	%	0.02	0.0	0.0	
			기록할만한 부상 건수	건	10	26	27	
			기록할만한 부상 비율	%	0.7	1.6	1.6	
			업무수행 시간	시간	14,265,504	16,940,848	16,372,224	
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	34.3	38.8	41.6	• 이전 보고서와 2021년, 2022년 데이터 차이 사유 대상 직원 범위 확대 변경사항 전일제 근로자 ▶ 전체 근로자	
404-3	정기적으로 성과 및 경력 개발 검토를 받는 직원 비율	고용 형태별	전체 직원 대비 평가를 받는 직원 비율	%	70.7	61.2	63.3	• 이전 보고서와 2021년, 2022년 데이터 차이 사유 대상 직원 범위 확대 변경사항 전일제 근로자 ▶ 전체 근로자
405-1	의사결정 기구 및 임직원 다양성	이사회 구성원 성별	남성	%	90.0	90.9	81.8	• 이전 보고서와 2021년, 2022년 데이터 차이 사유 호텔&리조트 사업부 통합에 따른 데이터 정리 시점(2023년도)부터 재관리
			여성	%	10.0	9.1	18.2	
		이사회 구성원 연령별	30세 미만	%	0	0	0	
			30세~50세 미만	%	10.0	9.1	-	
		50세 이상	%	90.0	90.9	100.0		
			남성	%	52.4	50.0	48.9	
		임직원 성별	여성	%	47.6	50.0	51.1	
			임직원 연령별	30세 미만	%	정보불충분	정보불충분	
30세~50세 미만	%			정보불충분	정보불충분	43.6		
50세 이상	%	정보불충분	정보불충분	16.6				

ESG DATA

Social

GRI No.	지표	세부 지표	단위	2021년	2022년	2023년	비고
405-2	남성대비 여성의 기본급 및 보수 비율		%	74.1	75.4	78.1	사업보고서 성별 평균급여 참고
406-1	차별 건수	신고된 차별 건수	건	0	0	0	
413-1	지역사회 참여, 영향 평가 및 개발 프로그램 동반 사업장	사업장 수	개소	29	27	26	<ul style="list-style-type: none"> 이전 보고서와 2021년, 2022년 데이터 차이 사유 전체 사업장 기준 변경 변경사항 면세 물류센터 제외 ▶ 면세 물류센터 포함, 프로그램 실행 사업장 추가 파악
		사업장 비율	%	90.6	84.4	78.8	
415-1	정치기부금액(금전 및 현물)		원	0	0	0	기부금액 해당 없음(전년도 데이터 오기)
416-1	건강 및 안전영향평가를 받은 사업장	사업장 수	개소	32	32	33	
		사업장 비율	%	100	100	100	
416-2	사업장 건강 및 안전영향 위반 건수	비준수건 총합	건	0	0	1	<ul style="list-style-type: none"> 이전 보고서와 2021년, 2022년 데이터 차이 사유 집계 오류를 방지하기 위해 연말기준으로 확정된 사업보고서 공시 건수를 기준으로 관리 변경사항 법규 기준 ▶ 사업보고서 기준
		벌금 혹은 불이익을 결과로 하는 건	건	0	0	1	
		경고를 결과로 하는 건	건	0	0	0	
		내부 원칙 비준수건	건	0	0	0	
417-2	상품 및 서비스 정보와 표기 위반사항	비준수건 총합	건	0	0	0	징계 등 공식 조치 사례 없음
		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	0	0	<ul style="list-style-type: none"> 이전 보고서와 2021년, 2022년 데이터 차이 사유 집계 오류를 방지하기 위해 연말기준으로 확정된 사업보고서 공시 건수를 기준으로 관리 변경사항 법규 기준 ▶ 사업보고서 기준
		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	
418-1	소비자정보보호 위반 및 소비자 정보손실 관련 불만사항	외부로부터 받아 조직에 의해 인정된 불만 건수	건	0	0	0	불만 건수 해당 없음(전년도 데이터 오기)
		외부 통제 기구로부터 받은 불만 건수	건	0	0	0	
		고객정보 유출, 도난 혹은 손실 총합	건	0	0	0	

GRI Index

GRI No.	구분	지표	보고위치	비고
2-1	조직 및 보고관행	조직 세부사항	6, 11p	
2-2		지속가능성 보고서에 포함된 조직	2p	
2-3		보고 기간, 빈도 및 책임자	2p	
2-4		정보 재진술	2p	해당 페이지에 별도 주석으로 설명
2-5		외부 검증	79p	

GRI No.	구분	지표	보고위치	비고	생략 항목	생략 사유	추가 설명
2-6	활동 및 임직원	활동, 가치사슬 및 기타 비즈니스 관계	8~10p				
2-7		직원	60p				
2-8		직원이 아닌 근로자	60p				
2-9	거버넌스	의사결정 구조 및 구성	14~17p				
2-10		최고의사결정기구 임명 및 선정	14~17p				
2-11		최고의사결정기구 의장	14~16p				
2-12		최고의사결정기구의 지속가능경영 영향 관리·감독	14p				
2-13		영향관리 책임 위임	14, 17p				
2-14		최고의사결정기구의 지속가능성 보고 역할	14, 17p				
2-15		이해상충	14p		호텔롯데 제 51기 사업보고서 172p 참고		
2-16		중요사안 소통	17p				
2-17		최고의사결정기구의 공동지식	15~16p				
2-18		최고의사결정기구의 성과 평가	15, 65p		대표이사 성과평가 항목에 조직의 지속가능경영 관련 영향에 대한 지표 반영, 이외 인원의 성과 평가에 대해서는 향후 도입 검토 예정		

GRI Index

GRI No.	구분	지표	보고위치	비고	생략 항목	생략 사유	추가 설명	
2-19	거버넌스	보수 정책	15p	호텔롯데 제 51기 사업보고서 371~373p 참고				
2-20		보수 결정 절차	14~15p					
2-21		연간 총 보상비율	56p					
2-22		지속가능발전 전략에 대한 성명	4p					
2-23	전략, 정책 및 관행	정책 서약	12, 13p					
2-24		정책 서약 내재화	17, 28, 32, 35, 39, 41, 44, 46, 48p					
2-25		부정적 영향 완화 절차	36, 40, 49p					
2-26		조언 구하기 및 우려사항 제기 매커니즘	36, 40, 49p					
2-27		법률 및 규제 준수	64p	호텔롯데 제 51기 사업보고서 389p 참고				
2-28		가입 협회	80p					
2-29		이해관계자 참여 방식	18p					
2-30		단체 협약	61, 66p	단체협약을 통해 결정된 사항은 국내 정규직 임직원 전체에 적용됨. 단, 근로조건 일부는 사업부 내 부문별로 상이함.				
3-1		중요 이슈	중요 이슈 결정 절차	27p				
3-2			중요 이슈 목록	27p				
3-3	중요 이슈 관리		28~50p					
201-1	경제 성과	생성 및 분배된 직접 경제 가치	55, 56p					
201-3		확정급여연금제도 의무 및 기타 은퇴지원제도	56p					

GRI Index

GRI No.	구분	지표	보고위치	비고	생략 항목	생략 사유	추가 설명
202-1	시장입지	지역최소임금 대비 성별 표준신입임금 비율	56p				
202-2		지역공동체에서 고용한 고위 관리자 비율	56p				
203-1	간접경제영향	인프라 투자 및 서비스	51~52p				
203-2		중요 간접 경제 영향	53p				
205-1	반부패	부패 관련 리스크 평가를 받은 사업장	56, 67p	징계 또는 조치 적발 사항 없음			
205-2		반부패 정책 및 절차에 대한 소통 및 훈련	56p				
205-3		확인된 부패 건 및 관련 조치	-	호텔롯데 제 51기 사업보고서 389p 참고			
206-1	반경쟁 행위	반경쟁 행동, 반독점 및 독점 관행에 대한 법률적 조치	-	호텔롯데 제 51기 사업보고서 389p 참고			
207-1	세금	세금에 대한 접근법	50p				
207-2		세금 관리, 통제, 리스크 관리	50p				
207-3		이해관계자 참여 및 세금 문제 관리	50p				
207-4		국가별 보고	56p				
301-1	원재료	사용된 원재료의 중량 혹은 부피	-			정보불충분	데이터 부족
301-2		재생재료 사용량	-			정보불충분	데이터 부족
301-3		회수된 제품 및 포장재	-			정보불충분	데이터 부족

GRI Index

GRI No.	구분	지표	보고위치	비고	생략 항목	생략 사유	추가 설명
302-1	에너지	조직 내 에너지 소비	57p				
302-2		조직 외부의 에너지 소비	-			정보불충분	데이터 부족
302-3		에너지 집약도	57p				
302-4		에너지 소비 감축	57, 68p	면세 태양광 발전 호텔앤리조트 연료 및 전기 에너지원 포함 월드 운전효율화, 터보냉동기 교체, 인버터			
302-5		제품 및 서비스의 에너지 감축 필수 요건	57p				
303-1	수자원	공유자원으로서의 물과 상호작용	68p	a. 직접 물 관련 영향 호텔앤리조트 객실 내 고객 위생 관련 직접적인 사용, 영업장(식음업장) 조리, 리조트 워터폴 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 증수플랜트(중수 재활용): 영업 환경에서 소비되는 용수를 재활용 * 면세 해당사항 없음			
303-2		물 배출 관련 영향 관리	68p	용수 사용 후 하수종말처리장으로 방류되어 환경기준에 따라 처리됨			
303-3		취수	57p				
303-4		방류	57p				
303-5		물 소비	57p				

GRI Index

GRI No.	구분	지표	보고위치	비고	생략 항목	생략 사유	추가 설명
304-1	생물다양성	보호지역 및 생물다양성 가치가 높은 지역 내 또는 그 인근에서 소유/임대/운영되는 사업장	69p	<p>생물다양성 측면에서 중요한 지역 생태, 경관 보전지역, 습지보호지역, 자연공원, 야생생물 보호구역, 상수원 보호구역, 생물권 보전지역 ('동'단위 소재지 기준 사업장 공개)</p> <p>면세 월드타워점(서울/송파구 잠실동), 제주공항점(제주/용담동) 호텔앤리조트 시그니엘 서울, 롯데호텔 월드(서울/송파구 잠실동), 시그니엘 부산(부산/해운대구 중동), 롯데호텔 제주, 롯데리조트 제주 아트빌라스, 스카이힐CC 제주(서귀포/색달동), 롯데시티호텔 대전(대전/유성구 도룡동), 롯데시티호텔 울산(울산/남구 달동), 롯데시티호텔 제주(제주/연동), 롯데리조트 속초(속초/대포동) 월드 본사, 롯데월드 어드벤처 서울, 서울스카이, 롯데월드 아쿠아리움(서울/송파구 잠실동)</p>			
304-4		IUCN 적색목록 및 조직 사업의 영향을 받는 지역 내에 서식하는 국가보호종 목록	-			정보불충분	데이터 부족
305-1	배출물	직접 온실가스 배출량 (Scope 1)	58p				
305-2		간접 온실가스 배출량 (Scope 2)	58p				
305-3		기타 간접 온실가스 배출량 (Scope 3)	58, 69p	2023년 배출량 검증 수치 및 상세 내역은 CDP 응답을 통해 2024년 내 공개 예정			
305-4		온실가스 배출 집약도	58p				
305-5		온실가스 배출 감축량	58, 69p	<p>SCOPE 1,2 감축량 면세 셔틀버스 운영 노선 효율화, 태양광 발전 * 2021년, 2022년도 누락되었던 일부 태양광 실적 포함하여 수정 호텔앤리조트 LED 교체, 설비교체를 통한 에너지 효율화 및 개선, 태양광 발전 월드 설비교체를 통한 에너지 효율화 및 개선</p>			
305-6		오존층 파괴 물질(ODS) 배출량	58, 69p	법적 배출 대상 사업장은 아니지만, 내부 관리 목적으로 준비 후 차기 보고서부터 순차 보고 예정			
305-7		질소산화물(Nox), 황산화물(Sox) 및 기타 중요한 대기 배출량	58p				

GRI Index

GRI No.	구분	지표	보고위치	비고	생략 항목	생략 사유	추가 설명
306-1	폐기물	폐기물 생성 및 폐기물이 미치는 주요 영향	28~31, 70p	면세 주요 폐기물이 통합물류센터 내 상품의 적치 과정 중 발생 호텔앤리조트, 월드 조직의 활동 및 사업장을 방문하는 고객의 서비스 이용 과정에서 발생			
306-2		중요 폐기물 영향 관리	28~31, 70p	사업장별 적법 처리업체를 통해 처리하고 데이터는 울바로시스템을 통해 관리하며, 면세점 임대사업장의 경우 임대인을 통해 총괄 계약 형식으로 관리하므로 직접적인 데이터 수집은 제한적(가능한 경우 단위면적에 따른 비용 등으로 환산중)			
306-3		생성된 폐기물	59p				
306-4		처리에서 전용된 폐기물	59p				
306-5		폐기처리되는 폐기물	59p				
401-1		고용	신규채용과 이직	61p			
401-2	정규직 직원에게 제공되지만 임시직 혹은 비정규직 직원에게는 제공되지 않는 복리후생		70p	의료비, 자녀학자금 지원 외			
401-3	육아휴직		62p				

GRI Index

GRI No.	구분	지표	보고위치	비고	생략 항목	생략 사유	추가 설명
402-1	노사관계	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			
403-1	사업장 안전보건	산업 보건 및 안전 관리 시스템	41~43p				
403-2		위험물 식별, 리스크 진단 및 사고 조사	41~43p				
403-3		산업 보건 서비스	41~43p				
403-4		산업 보건 및 안전에 대한 근로자 참여, 협상 및 대화	41~43p				
403-5		산업 보건 및 안전 관련 근로자 교육	41~43p				
403-6		근로자 보건 증진	41~43p				
403-7		비즈니스 관계와 직접적으로 연계된 직장 건강 및 안전 영향의 예방과 완화	41~43p				
403-8		직장 건강 및 안전관리 시스템의 적용 대상 근로자	63p				
403-9		업무 관련 부상	63, 71p				직원 한정 (비직원노동자 정보불충분)
403-10		업무 관련 건강문제	63p				

GRI Index

GRI No.	구분	지표	보고위치	비고	생략 항목	생략 사유	추가 설명
404-1	훈련 및 교육	직원 별 연간 교육 평균 시간	63p				
404-2		직원 능력 향상 및 전환 지원 프로그램	40p				
404-3		정기적으로 성과 및 경력 개발 검토를 받는 직원 비율	63p				
405-1	다양성과 기회균등	지배구조 기구와 직원의 다양성	15~16p, 63p				
405-2		남성 대비 여성의 기본급 및 보수 비율	64p				
406-1	차별금지	차별 사례 및 이에 대한 시정 조치	64p				
408-1	아동 노동	아동노동 발생 위험이 높은 공급업체	-			해당없음	국내 법적 금지 사항
409-1	강제 노동	강제 노동 발생 위험이 높은 사업장 및 공급업체	-			해당없음	국내 법적 금지 사항
410-1	보안 관행	인권 정책 및 절차에 관한 교육을 받은 보안 담당자	-			정보불충분	데이터 부족

GRI Index

GRI No.	구분	지표	보고위치	비고	생략 항목	생략 사유	추가 설명
413-1	지역사회	지역사회 참여, 영향 평가 및 개발 프로그램을 동반하는 사업장	64p				
413-2		지역사회에 중대한 실질적/잠재적 부정적 영향을 미치는 사업장	73p	* 부정적 영향을 미치는 사업장 해당 없음 호텔앤리조트 호텔 및 리조트 개발시 사후환경영향평가 진행 / 사후환경영향 조사 보고서 분기별로 작성			
415-1	공공정책	정치 기부금	64p				
416-1	고객 안전 보건	제품과 서비스 범주의 건강 및 안전 영향 평가	64p				
416-2		제품 및 서비스의 건강 및 안전 영향 위반 건수	64p				
417-1	마케팅 및 라벨링	상품 및 서비스 정보와 표기에 대한 필수 요건	73p	면세 온라인 사이트 내 상품노출 시 상품설명 기술 (기본정보, 필수정보, 구매유의사항 등) 호텔앤리조트 참구류: 제조사, 수입자, 상품상태, 브랜드, 색상, 품질보증기준, AS관련 내용, 제품 소재 및 사이즈 음식(김치): 제품명, 식품 유형, 원재료명 및 함량, 제조일, 품질유지기한, 제조원, 유통전문판매원, 반품 및 교환 안내, 포장 재질, 보관 방법, 알레르기 유발 원재료 안내 F&B 상품: 판매자 정보 (발행자, 유효기간, 반품 및 환불 조건, 소비자 상담 관련 전화번호, 유의사항) * 월드 정보불충분			
417-2		상품 및 서비스 정보와 표기 위반 건수	64p				
417-3		마케팅 소통 관련 위반 건수	64p				
418-1	고객 정보보호	소비자 정보보호 위반 및 소비자 정보 손실 관련 인정된 불만사항	64p				

APPENDIX

- 75 중요 이슈 영향도 분석
- 79 제3자 검증의견서
- 80 가입협회
제작에 도움주신 분들

중요 이슈 영향도 분석

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



중요 이슈

자원절약 및 폐기물 감축

실무부서

면세
SCM

호텔앤리조트
엔지니어링

월드
안전경영



경제, 환경, 사회적
IN ↔ OUT 영향:
글로벌, 국내, 산업

OUT ▶ IN

- 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 ESG경영의 가장 중요한 이슈이며, 차별적 경쟁전략으로 자리잡고 있음
- 자원확보 및 폐기비용 지속 상승

IN ▶ OUT

- 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

기회/위기 분석:
비재무/재무 영향

기회

- 비재무**
- 기업, 브랜드 평판/신뢰도 상승
 - 고객/임직원/파트너사 만족도, 충성도 상승
- 재무**
- 물 등 자원확보 비용, 폐기물 처리 비용 감소
 - 고객 증가로 인한 매출 증대

위기

- 비재무**
- 기업, 브랜드 평판/신뢰도 하락
 - 고객/임직원/파트너사 만족도, 충성도 하락
- 재무**
- 물 등 자원확보 비용, 환경관련 처리비용 상승
 - 고객 감소로 인한 매출 하락



중요 이슈 영향도 분석

중요 이슈	기후변화 대응 및 온실가스 감축				인권존중 및 보호 + 일하기 좋은 조직문화&임직원 역량 개발			
실무부서	면세 환경안전	호텔앤리조트 엔지니어링	월드 안전경영		면세 ESG/인사/기업문화	호텔앤리조트 ESG/인사/조직문화	월드 인재문화	
경제, 환경, 사회적 IN ↔ OUT 영향: 글로벌, 국내, 산업	OUT ▶ IN <ul style="list-style-type: none"> 온실가스 감축 글로벌 의무화, 탄소세 확대, 지구온난화로 인한 자연재해 증가, 식량위기 현상 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 전망 		IN ▶ OUT <ul style="list-style-type: none"> 온실가스 Net-Zero 기여 동종산업 Net-Zero 실천 확산 리더역할 → 지구 온난화 문제 해결 기여 → 친환경 서비스와 소비 문화 확산에 기여 		OUT ▶ IN <ul style="list-style-type: none"> 인권경영, DEI 가치존중 글로벌 가이드라인 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 		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 	
기회/위기 분석: 비재무/재무 영향	기회 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 에너지 효율화에 따른 전기료 및 냉난방 비용 감소 		위기 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"> 고객 방문 감소에 따른 매출 감소 온실가스 감축을 위한 시설, 인프라 비용 발생 		기회 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 		위기 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 	

중요 이슈 영향도 분석

중요 이슈	안전한 근무환경과 고객 시설 제공				개인정보 보호		
실무부서	면세 환경안전	호텔앤리조트 안전관리	월드 안전경영		면세 정보보호	호텔앤리조트 정보보안/정보보호	월드 정보보안
경제, 환경, 사회적 IN ↔ OUT 영향: 글로벌, 국내, 산업	OUT ▶ IN <ul style="list-style-type: none"> • 팬데믹 발생, 안전경영 글로벌 가이드라인 강화 • 중대재해처벌법, 소방안전법, 식품위생법 등 관련 법/규제 강화 • 고객의 안전 민감도 및 요구 수준 지속 상승 <p>→ ESG뿐만 아니라 기업 경영에 있어서도 안전, 보건 이슈는 매우 중요한 이슈로 확립됨</p>		IN ▶ OUT <ul style="list-style-type: none"> • ISO 45001 등 글로벌 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 <p>→ 안전한 사회 기여, 동종 산업 글로벌/국내 신뢰도 향상 기여</p>		OUT ▶ IN <ul style="list-style-type: none"> • 정보유출 사고 증가, 정보보안 글로벌 기준/규제 강화 • 정보유출 사고 급증, 관련 법/규제/처벌 강화 • 고객, 임직원 개인정보보안 민감성/중요도 상향조정 <p>→ 개인정보보안에 대한 기업의 역할과 책임이 강화되고 있음</p> <p>→ 관련 기술 발전 속도가 빨라짐에 따라 기술 도입의 부담도 커지고 있음</p>		IN ▶ OUT <ul style="list-style-type: none"> • 개인정보유출로 인한 글로벌/국내 범죄 예방 기여, 안전한 사회 운영 기여 • 개인정보 보호 동종업계 선두 역할 <p>→ 범죄예방, 동종업계 정보보안 수준 및 신뢰 향상 기여</p>
기회/위기 분석: 비재무/재무 영향	기회 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"> • 위생/보건/안전 관련사고 수습/법률비용 감소 • 고객 증가로 인한 매출 증대 		위기 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"> • 위생/보건/안전 관련사고 수습/법률비용 등 증가 • 고객 감소로 인한 매출 하락 		기회 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"> • 정보유출로 인한 수습/처리/법률 비용 감소 • 고객 증가로 인한 매출 증대 		위기 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"> • 정보보안강화 단기비용 상승, 관련사고 수습/처리비용 증가 • 고객 감소로 인한 매출 하락

중요 이슈 영향도 분석

중요 이슈	지속가능한 상품과 서비스 제공				준법·윤리경영 강화			
실무부서	면세 ESG/상품전략	호텔앤리조트 ESG/구매	월드 통합MD		면세 윤리경영/준법경영	호텔앤리조트 경영진단/컴플라이언스	월드 윤리경영	
경제, 환경, 사회적 IN ↔ OUT 영향: 글로벌, 국내, 산업	OUT ▶ IN <ul style="list-style-type: none"> 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 		IN ▶ OUT <ul style="list-style-type: none"> 지구환경 보호, 천연자원 보호, 지속가능발전 기여 환경보호, 국가 이미지 상승 기여 친환경, 지속가능한 호텔리조트, 면세점, 테마파크 기준 제시 및 실천: 동종 산업계 상품과 서비스 지속가능성 향상 → 지속가능한 지구환경, 사회 및 지속가능한 소비에 긍정적 영향 		OUT ▶ IN <ul style="list-style-type: none"> 준법, 윤리경영 ESG 글로벌 가이드라인 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 		IN ▶ OUT <ul style="list-style-type: none"> ISO 37001 등 글로벌 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 글로벌/국내 신뢰도 향상 	
기회/위기 분석: 비재무/재무 영향	기회 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 		위기 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"> 지속가능한 상품과 서비스 개발을 위한 단기 비용 상승 고객 감소로 인한 매출 하락 		기회 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"> 위법 사건에 대한 처리 비용 감소 고객 증가로 인한 매출 증대 		위기 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"> 위법 사건 수습/법률비용 등 증가 고객 감소로 인한 매출 하락 	

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 원칙에 따라 검증을 수행하였으며 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 2023년 1월 1일에서 2023년 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 지속가능경영 분야 전문가적 적격성을 갖춘 인력이 (주)에코나인 행동강령을 기반으로 검증 업무를 수행하였습니다. (주)에코나인은 제3자 검증 서비스를 제공하는 업무 외에 (주)호텔롯데 지속가능성 보고서 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 근거자료로 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 의견을 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, 협력업체, 주주 및 금융사, 파트너사, 지역사회로 내외부 이해관계자를 인식하고 있으며, 주요 주제에 소통채널을 수시/상시 및 정기적으로 운영하고 있음을 확인하였습니다.

- **중요성(Materiality)** 의사 결정자는 중요한 지속 가능성 주제를 식별하고 명확히 해야 합니다

(주)호텔롯데는 2022년 선정한 중요 이슈 및 기업 내 이슈, 글로벌 지속가능성 이슈, 산업별 지속가능성 이슈를 기반으로 내부 이해관계자들과 면접, 온라인 서베이 및 인터뷰 방식을 통해 수렴된 의견을 평가했으며, 그 결과에 대해 경영진 승인과 이사회 보고를 통해 최종 8가지 이슈가 도출된 과정을 확인했습니다.

- **대응성(Responsiveness)** 조직은 중요한 지속가능성 주제와 관련 영향에 대해 투명하게 행동해야 합니다

(주)호텔롯데는 8가지 중대 이슈에 대해 실행 성과 및 향후 계획을 공개하고 있습니다.

- **영향성(Impact)** 조직은 자신의 행동이 더 넓은 생태계에 미치는 영향을 모니터링, 측정 및 책임져야합니다.

(주)호텔롯데는 8가지 중대 이슈 별 실행 성과 및 향후 계획에 대한 영향력을 판단할 수 있도록 측정 가능한 정량 및 정성 지표를 공개하고 있으며, 다른 조직과 비교할 수 있도록 GRI Standard 기준을 적용하였음을 확인하였습니다.

권장사항

(주)호텔롯데는 2023년에는 중대성 평가 결과 차상위 이슈인 “기후변화 대응 및 온실가스 감축” 분야의 지속적인 개선을 위해 Scope3 구축 및 글로벌 수준의 정보공개를 위한 제반 마련을 추진하였고, 최상위 이슈인 “자원절약 및 폐기물 감축” 분야의 실질적인 성과 개선을 위해서도 자원 투입을 계획하고 있습니다. 이 두가지 이슈 해결을 중심으로 고객과 함께 할 수 있는 다양한 온실가스 감축과 폐기물 저감 활동들을 개발하여 호텔 비즈니스의 ESG경영 수준을 리딩 하기를 기대합니다.

2024. 7. 22

(주)에코나인 대표 서욱




가입협회

제작에 도움주신 분들

- 롯데면세점** 한국면세점협회
- 롯데호텔앤리조트** 한국표준협회, 한국서비스포럼(한국표준협회 소속), 한국생산성본부, 한국품질경영학회, 전경련국제경영원, 한일경제협회, 서울상공회의소, 한국골프장경영협회, 한국휴양콘도미니엄경영협회
- 롯데월드** 한국전기기술인협회, 박물관협회, 한국소방안전협회, 대한간호협회, 테마파크협회, 한국무역협회

- 롯데면세점** ESG환경안전팀, 기업문화팀, 지원팀, SCM팀, HR팀, 국내사업총괄팀 서비스혁신담당, 정보보호부문
- 롯데호텔앤리조트** 커뮤니케이션팀 ESG담당 및 지점별 ESG담당, 시설안전지원부문, 컴플라이언스실, 정보보호부문, 경영지원부문
- 롯데월드** ESG경영팀, 시설기술팀, 안전경영팀, 인재문화팀, 정보보안팀, CS혁신팀, 커뮤니케이션팀



(주)호텔롯데

서울특별시 중구 을지로 30 T 02.759.7040~3 www.hotellotte.com