

Better Travel Better World



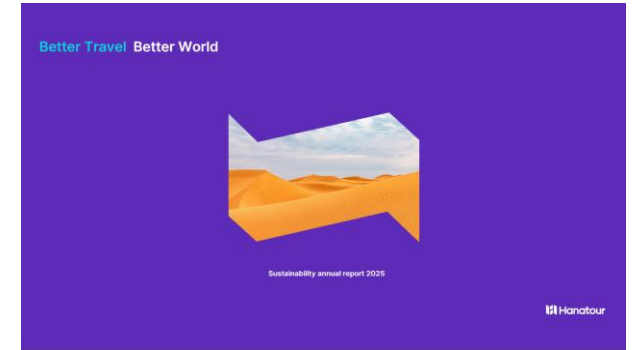
Sustainability annual report 2025

About This Report

2025년 지속가능경영보고서는 하나투어가 추구하는 ESG경영전략, 활동 및 성과와 목표를 담고 있는 보고서입니다. 하나투어는 여행을 통한 지속가능한 활동을 실천한다는 미션을 바탕으로 분야별 다양한 추진 과제를 실천하고 있습니다. 앞으로도 매년 지속가능경영보고서 발간을 통해 이해관계자 여러분들과 ESG경영에 대해서 지속적으로 투명하게 소통하겠습니다.

보고 기준	GRI Standards Index 2021 / UN SDGs / SASB / TCFD
보고 범위	하나투어 본사
보고 기간	2024년 1월 1일 ~ 2024년 12월 31일
보고 주기	매년
보고서 검증	AA1000AS, SRV1000
보고 주기	하나투어
발행일	2025년 6월 30일
문의처	서울특별시 종로구 인사동 5길 41 하나투어 빌딩 ESG경영팀 전화 02-2127-1131 이메일 cjh@hanatour.com 홈페이지 www.hanatourcompany.com

Cover Story : 아프리카 사하라 사막



하나투어는 사하라 사막과 같은 기후위기 지역이 직면한 기후 변화, 사막화, 과도한 관광으로 인한 환경적 위협을 깊이 인식하며, 이를 기업 활동의 중요한 책임으로 받아들이고 있습니다. 사하라 사막을 하나투어의 지도를 상징하는 로고 형태의 창을 통해 시각적으로 표현함으로써, 단순한 여행 상품 제공을 넘어 고객에게 세상을 바라보는 새로운 시각과 지속가능한 가치를 제시하려는 기업의 비전을 명확히 드러내고 있습니다.

Better Travel, Better World는 여행을 통해 더 나은 세상을 만들고자 하는 하나투어의 생각입니다. 이는 관광 산업이 초래하는 환경적 영향과 탄소 배출 문제를 중대한 도전으로 인식하고, 전 세계 주요 관광지지의 자연적 아름다움을 지키면서도 고객에게 의미 있고 깊은 여행 경험을 제공하겠다는 의지를 반영합니다. 하나투어는 이러한 노력을 통해 지속가능한 여행 문화를 선도하고, 환경과 조화를 이루는 책임감 있는 여행의 가치를 실현하며, 궁극적으로 여행 산업의 미래를 긍정적으로 변화시키고자 노력하고 있습니다.

Contents

Company Overview

- 004 CEO Message
- 005 하나투어 Profile
- 011 Business Outlook

ESG Management

- 024 ESG 전략 추진 체계
- 026 이해관계자 참여 및 소통
- 027 UN SDGs
- 028 UN Global Compact
- 029 이종 중대성 평가
- 032 ESG Highlights

Environment

- 034 기후변화대응 로드맵
- 035 거버넌스
- 037 위험관리
- 039 대응전략
- 044 목표 및 지표
- 046 생물다양성 및 자원순환
- 047 환경문화 확산
- 049 지속가능한 여행
- 053 리사이클링 프로젝트

Social

- 055 고객 중심 경영
- 059 고객 권익 가치 실현
- 062 고객경영성과
- 063 공급망 관리
- 069 상생 경영
- 072 인권 존중 및 보호
- 077 안전보건
- 082 정보보호
- 087 인재개발
- 098 지역사회 참여 및 상생

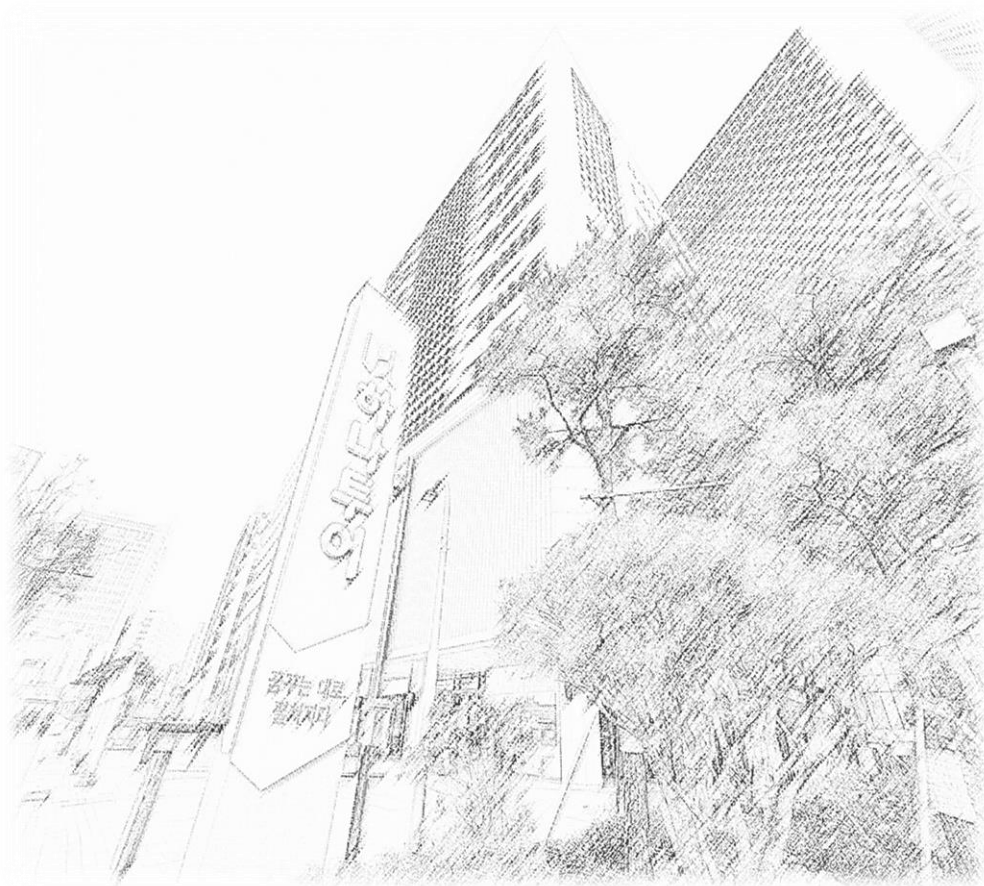
Governance

- 105 주주가치 제고
- 107 투명한 이사회 운영
- 114 윤리경영 및 부패방지
- 117 규범준수 및 공정거래
- 118 리스크 관리 체계

Appendix

- 122 재무성과
- 123 지속가능경영 지표
- 128 GRI Standards Index
- 134 SASB Index
- 135 TCFD Recommendation
- 136 제3자 검증의견서
- 138 수상 경력 현황
- 139 가입 협회

CEO Message



존경하는 하나투어 이해관계자 여러분, 안녕하십니까?

2025년은 하나투어에게 새로운 도약의 전환점이 될 것입니다. 지난 몇 년간의 전례 없는 어려움을 극복하며 우리는 여행산업의 회복을 넘어 새로운 패러다임을 선도하고 있습니다. 코로나 팬데믹이 초래한 위기를 이겨내며 얻은 성과는 값진 자신감을 심어주었으며, 이를 기반으로 환경 보전과 사회적 책임이 강화된 지속가능한 여행의 미래를 이끌어 나가겠습니다.

하나투어는 여행이 단순한 경험을 넘어 지속가능한 미래를 위한 긍정적 변화를 이끌 수 있는 강력한 매개체라고 믿습니다. 이러한 신념을 바탕으로 우리는 지속가능경영을 핵심 전략으로 삼고, 환경 보호, 사회적 책임, 투명한 거버넌스 실현에 힘쓰고 있습니다. 탄소 배출 저감, 생물 다양성 보전, 지속가능한 여행 문화 확산, 고객 만족 향상, 지역사회와의 상생 협력 등을 주요 목표로 설정하고 있습니다. 또한, 여행업계 최초로 ESG위원회를 발족해 지속가능성을 경영 전반에 통합하고, 모든 이해관계자들과의 투명한 소통을 통해 환경·사회·지배구조 전반에서 균형 잡힌 발전을 추구하고 있습니다.

지속가능한 여행 실현을 위해 하나투어는 다양한 혁신적 상품과 서비스를 개발하고 있습니다. 친환경 교통수단과 숙소를 활용한 여행 상품으로 탄소 배출을 감축하고, 주요 관광지 인근 소도시 방문 프로그램을 통해 오버투어리즘 해소에 기여합니다. 또한 '밍글링 투어'와 같은 취향 기반 상품을 통해 현지 지역사회 봉사활동을 결합한 새로운 여행 방식을 제안하고 있습니다. 이처럼 하나투어는 여행의 부정적 영향을 최소화하면서도 의미 있는 경험을 제공하는 지속가능한 관광 문화 확산에 앞장서고 있습니다.

우리는 이러한 노력이 여행의 즐거움을 넘어, 모든 여행자가 세계를 더 나은 곳으로 변화시키는 데 기여하고 여행이 창출하는 사회적 가치를 실현할 수 있는 환경을 조성한다고 믿습니다. 지속가능한 경영은 단순한 비즈니스 전략이 아닌, 사회적 책임을 다하는 하나투어의 핵심 가치이자 정체성으로 자리매김하고 있습니다.

앞으로도 하나투어는 지속가능한 경영을 위한 진정성 있는 노력을 이어갈 것입니다. 여러분의 지속적인 격려와 지지가 우리에게 큰 힘이 됩니다. 하나투어와 함께 여행을 통해 우리 모두의 꿈을 펼치며 더 나은 세상을 만들어가는 여정에 동참해 주시기를 부탁드립니다.

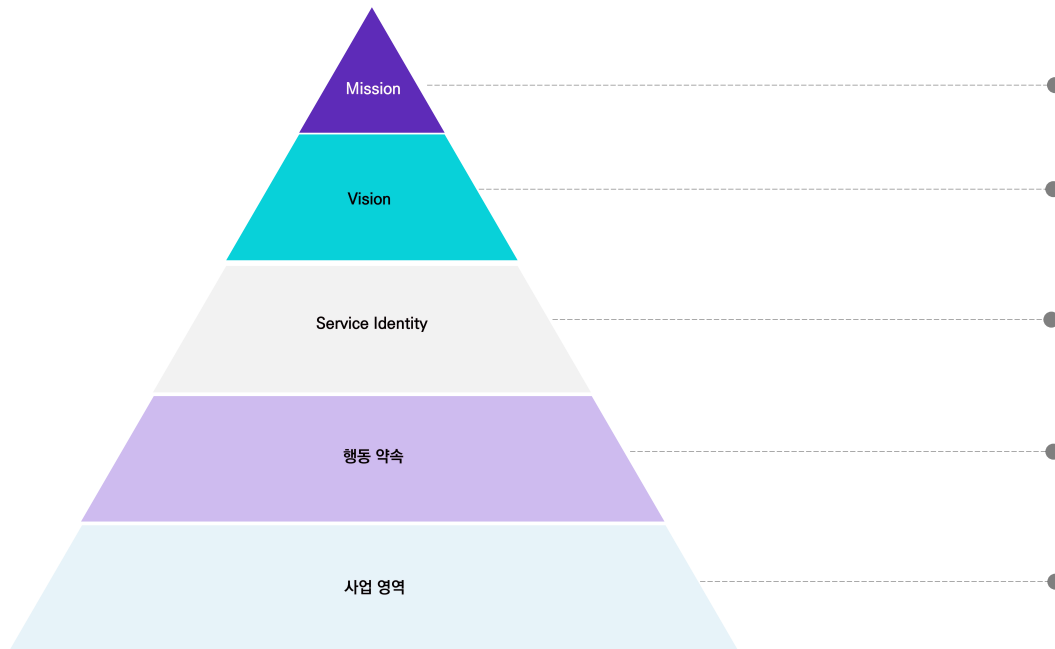
감사합니다.

2025년 6월 30일
하나투어 대표이사
송미선

하나투어 Profile

Hanatour 경영철학

하나투어는 모든 기업 활동과 임직원들의 행동을 다음과 같은 경영철학을 통해 실천하고자 합니다. Shape Everyday Dreams는 하나투어의 미션이자, 우리의 나아갈 방향, 그리고 추구하는 가치를 명확히 제시하는 지침입니다. 이를 바탕으로 하나투어는 모든 활동과 행동을 일관된 기준에 맞춰 전개하며, 지속가능한 성장을 이루어 나가겠습니다.



• Shape Everyday Dreams

꿈꾸는 여행을 실현시켜준다는 하나투어의 핵심가치를 표현하는 새로운 미션으로 앞으로 하나투어가 나아갈 방향성이며 꿈꾸는 여행의 모든 것을 제공하고 함께 하겠다는 의미가 담겨 있습니다

- 우리는 여행을 만듭니다.
- 우리는 문화를 만듭니다.
- 우리는 행복을 만듭니다.

모든 이들의 여행의 꿈을 실현하고 여행을 통해 새로운 경험을 쌓고 교류하며 세계를 이해하고 공감할 수 있는 문화를 만들면서 고객에게 여행을 통한 행복을 선사하고, 우리는 고객의 행복을 느끼며 또 다른 꿈과 행복을 만듭니다.

• 내맘앓씩

사랑하는 고객 한 분 한 분에게 집중하는 서비스로 고객 마음에 쏙 드는 하나투어가 되겠습니다.

- 여행에서처럼, 항상 새로움에 도전합니다.
- 우리의 상사는 팀장이 아니라 고객입니다.
- 가족에게 부끄러운 일을 하지 않습니다.
- 하나투어의 새로운 변화는 우리가 만들어 갑니다.

- 최선의 결과를 위해 소신 있게 의견을 제시합니다.
- 내가 꿈꾸는 여행이 우리의 상품이 되도록 합니다.
- 우리의 경쟁사는 시시각각 변하는 고객의 트렌드입니다.


- 하나투어의 여행알선 서비스는 회사의 핵심 사업으로, 다양한 여행 상품을 기획하고 판매하며 고객들에게 종합적인 여행 솔루션을 제공합니다. 이 서비스는 디지털 기반 위에 사람의 힘을 활용하여 지역과 조직의 가치를 공동 창출하고, 사람의 흐름과 정보의 흐름, 물류를 만들어내는 것입니다. 하나투어는 고객의 다양한 요구를 반영한 맞춤형 패키지 여행 상품을 제공하며, 항공권, 숙박, 식사, 관광지 입장권, 가이드 서비스 등을 포함하여 여행의 모든 과정을 책임지고 관리합니다.

하나투어 Profile

일반 현황

기업명 (주)하나투어 		대표이사 송미선 		국내 주요 계열사 하나투어 ITC 하나투어 비즈니스 하나투어리스트 하나투어 제주 투어마케팅코리아 웹투어 넥스투어 에스엠 면세점 하나 여행대부 	
A 2024년 한국ESG기준원 ESG 평가 결과 (통합) AA 2024년 서스틴베스트 ESG 평가 결과 	1993 년 1993년 국진여행사로, 대한민국 최초 홀세일 여행사 모델로 설립함 	1,318 명 2024년 말 본사 기준, 총 1,318명의 임직원이 여행서비스 제공 			

재무성과 (연결기준)

영업수익 6,166.07 억 	영업이익 509.19 억 	당기 순이익 990.79 억 	* 기업 신용 평가 A+ (나이스 디앤비) 
--	--	--	--

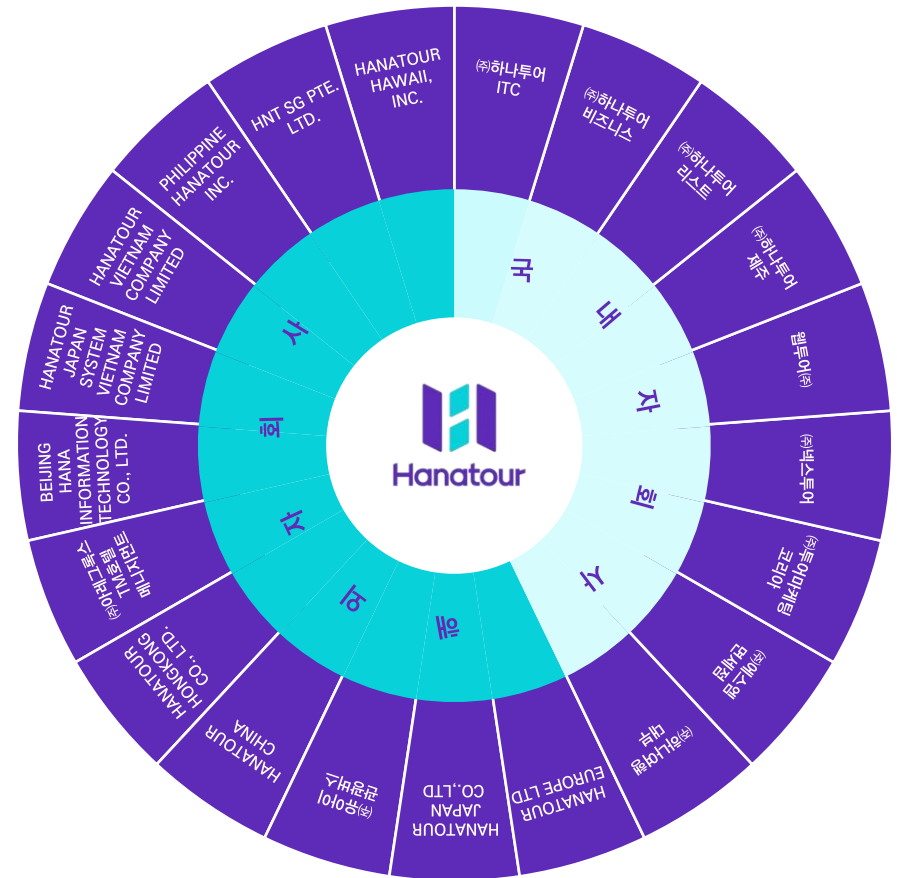
(* 2024년 5월 평가 기준)

하나투어 Profile

자회사 현황

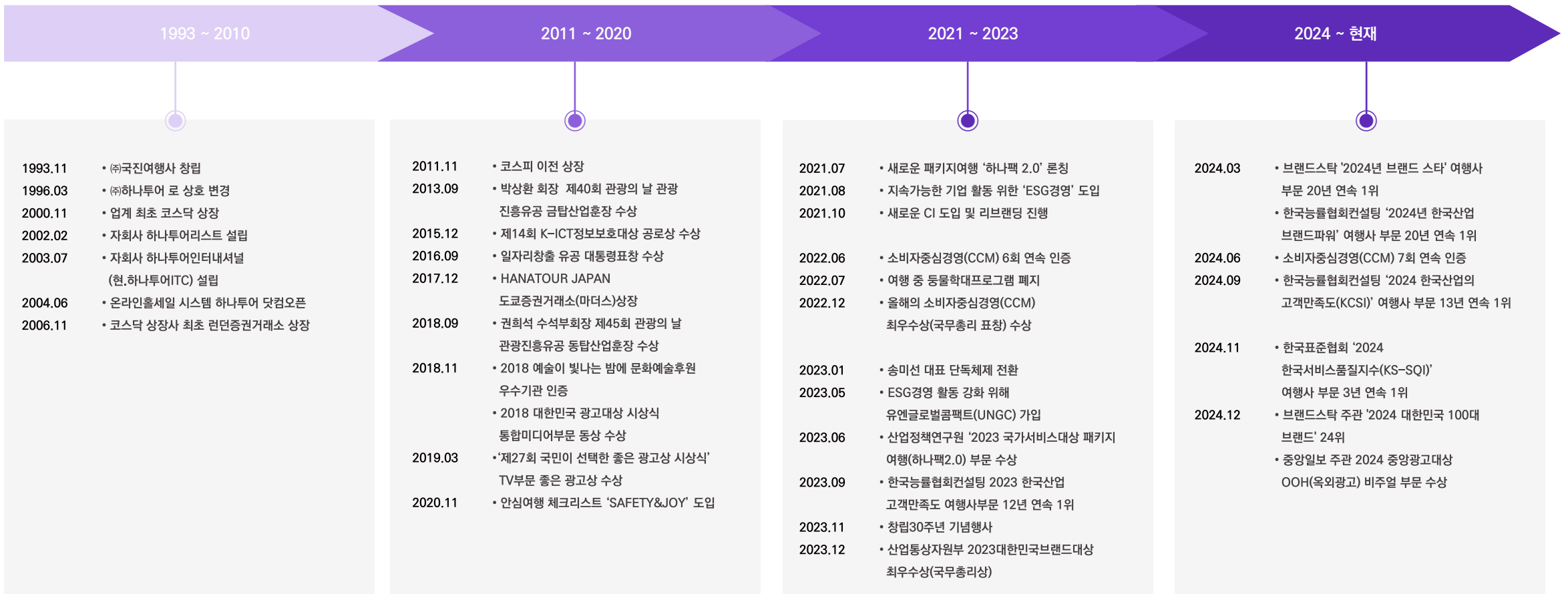
[2024년 12월 기준]

구분	계열사	사업내용
국내	(주)하나투어 ITC	대한민국 인바운드 여행, 외국인의 방한 여행 서비스 제공
	(주)하나투어 비즈니스	해외여행 기업 상용 서비스 전문 여행사
	(주)하나투어리스트	하나투어 여행상품 상담 서비스 제공
	(주)하나투어 제주	제주도 방문객 (국내/해외) 대상 여행서비스 제공
	웹투어(주)	국내 여행 전문 기업
	(주)넥스투어	국내 여행 전문 기업
	(주)투어마케팅코리아	렌터카, 크루즈 등의 여행 전문 기업
	(주)에스엠면세점	면세점 기업
	(주)하나여행대부	대부업
해외	HANATOUR EUROPE LTD.	영국 런던 소재, 유럽 전체 지역 인바운드 여행 서비스 제공 기업
	HANATOUR JAPAN CO.,LTD.	일본 도쿄 소재, 일본 전체 지역 인바운드 여행 서비스 제공 기업
	(주)유아이관광버스	일본 도쿄 소재, 인바운드 여행 사용 차량서비스 제공 기업
	HANATOUR CHINA	중국 베이징 소재, 중국(홍콩,마카오제외) 전체 지역 인바운드 여행 서비스 제공 기업
	HANATOUR HONGKONG CO., LTD.	중국 홍콩 소재, 홍콩, 마카오 지역 인바운드 여행 서비스 제공 기업
	(주)아레그룩스 TM호텔메니지먼트	일본 도쿄 소재, 일본 호텔 서비스 제공 기업
	BEIJING HANA INFORMATION TECHNOLOGY CO., LTD.	중국 베이징 소재, 중국 내 IT 시스템 유지 보수 기업
	HANATOUR JAPAN SYSTEM VIETNAM COMPANY LIMITED	베트남 호치민 소재, 일본 호텔 서비스 시스템 유지 보수 기업
	HANATOUR VIETNAM COMPANY LIMITED	베트남 호치민 소재, 베트남 전체 지역 인바운드 여행 서비스 제공 기업
	PHILIPPINE HANATOUR INC.	필리핀 마닐라 소재, 필리핀 전체 지역 인바운드 여행 서비스 제공 기업
	HNT SG PTE. LTD.	싱가포르 소재, 싱가포르 전체 지역 인바운드 여행 서비스 제공 기업
HANATOUR HAWAII, INC.	미주 하와이 소재, 하와이 전체 지역 인바운드 여행 서비스 제공 기업	



하나투어 Profile

주요 연혁

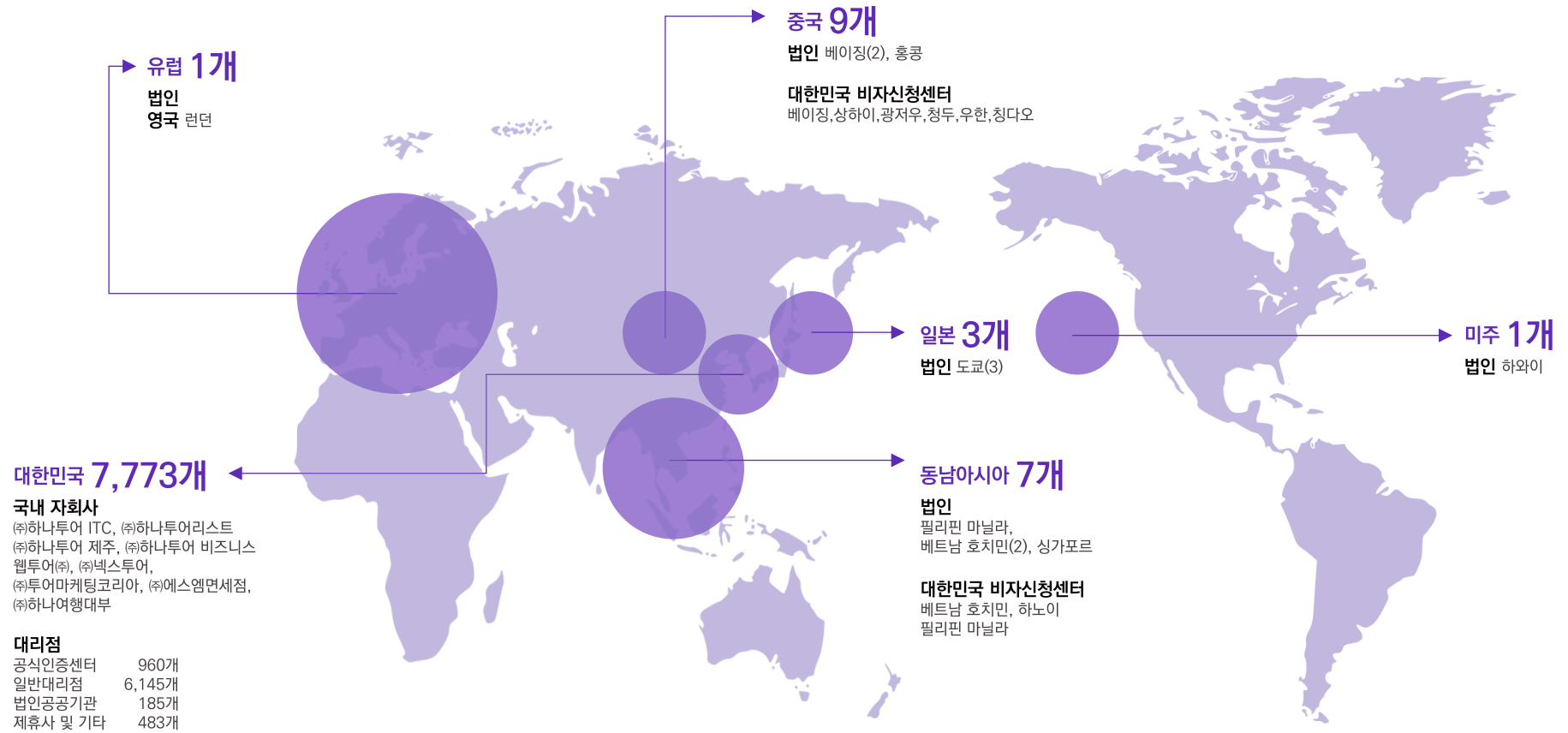


하나투어 Profile

글로벌 네트워크

[2024년 12월 기준]

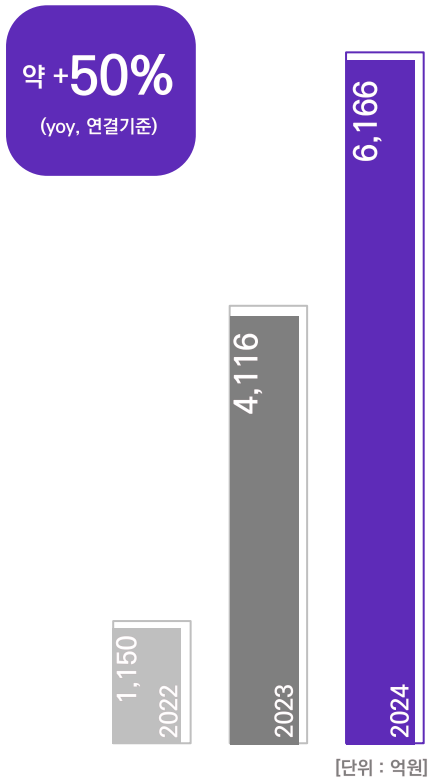
국내 자회사	9개
국내 공식인증 및 대리점	7,773개
해외 자회사	12개
글로벌 협력사 (DMC)	200개
대한민국 비자신청센터	9개



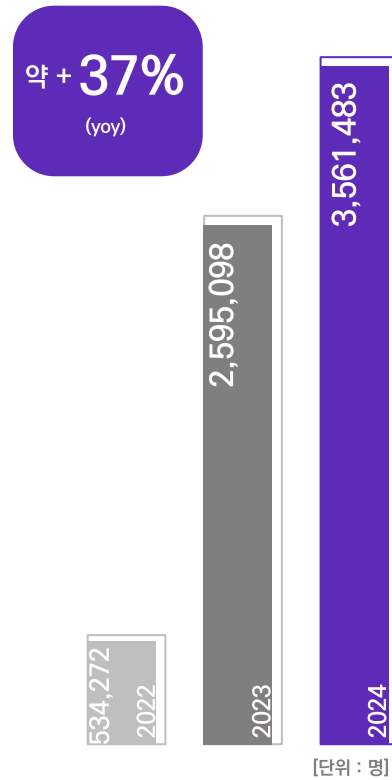
하나투어 Profile

경영 성과

매출 (영업수익)



송출인원



고객 성과



2024 한국산업의 고객만족도 여행사(해외여행) 부문 13년 연속 1위
한국능률협회컨설팅(KMAC)주관



2024 소비자중심경영 (CCM) 7회 연속 인증
공정거래위원회 주관



2024 대한민국 브랜드파워 INDEX 여행사 부문 20년 연속 1위
한국능률협회컨설팅(KMAC)주관



2024 한국서비스품질지수 (KS-SQI) 여행사 부문 3년 연속 1위
한국표준협회 주관



2024 대한민국 브랜드스타 여행사 부문 20년 연속 1위
브랜드스타 주관



2023 대한민국 브랜드대상 최우수상(국무총리상) 수상
산업통상자원부 주최 산업정책연구원 주관



2023 한국의 경영대상 앱 서비스부문 수상
한국능률협회컨설팅(KMAC)주관



2023 국가서비스대상 패키지여행 부문 하나팩 2.0 수상
산업정책연구원 주관



2019 국가고객만족도 6년 연속 1위
한국생산성본부 주관

(* NCSI 여행사 부문은 코로나로 인해 2019년이 가장 최신 기준임)

Business Outlook

브랜드 포트폴리오

여행을 여행답게 하나팩 2.0

하나팩 2.0은 고객의 칭찬과 불만 데이터를 바탕으로 출시한 여행 프로그램으로, 기존 패키지의 불편함을 개선하고 여행의 요소는 더해 일정 내내 온전히 여행에 집중할 수 있는 하나투어만의 변화된 패키지 상품입니다. 기존 패키지 이용 고객들의 주된 불만 요소인 단체 쇼핑과 선택관광을 과감히 없애고 여행 본연의 즐거움에 집중할 수 있도록 여행 일정 요소를 구성한 상품입니다.

하나팩 2.0 = 새로운 패키지 여행의 핵심 변화 요소

구분	하나팩 2.0 Standard	하나팩 1.0
단체 쇼핑	• 단체 쇼핑 없음	• 단체 쇼핑 필수
선택 관광	• 핵심 선택관광 포함 • 합리적인 요금	• 핵심 선택관광 불포함 • 시장가격보다 높은 요금
추가 경비 (가이드/기사)	• 가이드/기사 경비 포함 • 현지 추가 경비 없음	• 가이드/기사 경비 불포함 • 현지 추가 경비 있음
숙박	• 시내 중심 숙박 • 인기 호텔, 리조트 사용	• 시내 외곽 숙박 • 비선호 단체 호텔 사용
식사	• 로컬 맛집, 미슐랭 레스토랑 등 이용 • 다양한 선택권 제공	• 현지 한국 식당 위주 단체식 구성

하나팩 2.0 상품 등급 구분

구분	Premium	Standard	Save
단체 쇼핑	X	X	O
선택 관광	X	O	O
추가 경비 (가이드/기사)	X	X	O
개런티 프로그램	사전 안내되지 않은 관광 프로그램 진행 시 100% 환불 보장		
고객 만족 향상	<ul style="list-style-type: none"> 여행 과정에서의 자유도 보장 시내중심 호텔 및 Hot Place, Local 맛집 포함 		

Business Outlook

브랜드 포트폴리오

기존에 없었던 새롭고 차별화된 경험 제공 하나 Original

하나 오리지널은 하나투어가 오랜 기간 동안 상품 판매를 통해 축적한 노하우를 바탕으로, 해당 역량을 최대한 발휘하여 하나투어에서만 경험할 수 있는 차별되고 특별한 여행 경험을 선사하는 여행 상품입니다. Shape Everyday Dreams 라는 슬로건처럼 여행을 통해 꿈꿀 수 있는 요소를 실현시키는, 고객의 꿈을 펼칠 수 있는 매우 특별한 여행 상품입니다.

하나 Original = 하나투어만이 제공할 수 있는 '꿈을 담은 특별한 여행'

특별한 숙소

숙박 이상의 잊지 못할 경험을 선사하는 여행

특별한 경험

오로라 투어, 다이빙 등 이색적인 여행

미식 여행

그 나라의 맛과 문화를 체험하는 여행

전문가 동행

예술/사진/음악 등 전문가와 함께하는 여행

환경 친화적인

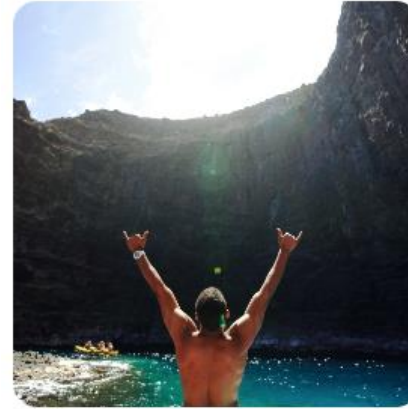
환경 친화적인 일상을 실천하는 여행

하이엔드

최고의 럭셔리 패키지 여행



로컬 여행
현지인의 코스로 여행하는 대만



빅아일랜드 탐험
하와이 7일 #빅아일랜드 로열코나



다이빙 체험
보홀 #스쿠버다이빙

Business Outlook

브랜드 포트폴리오

패키지의 장점은 그대로, 취향대로 떠나는 특별한 단독여행 **우리끼리**

기존의 단체관광보다는 소규모의 커뮤니티 여행을 원하는 고객들을 위한 여행상품입니다. 최근의 평균 여행 동반자 수 감소 추세를 반영하여 4명이면 출발 가능한 '우리끼리' 패키지 상품을 운영하고 있습니다. 가족, 친구, 연인(부부동반), 친목 등 다양한 유형에 맞춘 트렌디한 프라이빗 투어 (전담 가이드 & 차량 제공) 를 제공합니다.

우리끼리 = 소규모 커뮤니티 여행



부모님 취향저격
대만/야류/지우펀/우라이 4일#101
타워전망대



아이 동반 추천
세부 5일 #상그릴라 #제이파크
인천 | 5,6일



친구끼리
방콕/파타야 5일 #핫플레스토랑 #
빅c마트자유시간

Business Outlook

브랜드 포트폴리오

젊은 세대를 겨냥한 테마여행 패키지 **밍글링 투어**

2030 세대의 취향과 관심사를 반영한 맞춤형 여행 상품인 밅글링투어는 공통의 테마를 기반으로 비슷한 연령대의 사람들이 소통하며 즐기는 커뮤니티 중심의 여행 상품입니다. 관련 테마에 특화된 인플루언서가 호스트로 동행하여 한층 더 깊고 넓은 여행의 경험을 제공하며 젊은 세대의 취향을 공략한 트렌디한 관광지과 액티비티를 중심으로 여행 일정을 구성한 상품입니다.

밍글링 투어 = 2030을 위한 맞춤형 테마 여행

2030 전용 여행

2030만 예약 가능한 여행으로
우리끼리만 떠나자!



더 편하고 더 깊이 어울림

여행 전 오픈채팅방부터
여행 중 밅글링 타임까지 밅글밍글



편리함과 자유로움을 동시에

패키지 여행의 편리함과
개별 여행의 자유일정을 합친 여행!



1인 예약 대환영

80% 이상 1인 예약자로 걱정 NO!
1인 예약 시 동일 성별로 한 객실 사용

* 출발 전까지 한 객실 사용 불가 시 성을 차지가 추가됩니다.



Business Outlook

브랜드 포트폴리오

하나투어가 드리는 최고의 럭셔리 맞춤형 여행 브랜드 ZEUSworld

최상위 1% VIP 고객을 위한 맞춤형 럭셔리 여행 브랜드인 ZEUSworld는 전담 버틀러 서비스를 포함한 최상급 프라이빗 맞춤형 여행의 경험을 제공하는 상품입니다. 1,800개 이상의 하이엔드 파트너 네트워크 Virtuoso 공식 멤버이며 전용 상담 창구를 운영하는 등 고객에게 최고의 만족을 드리는 여행 서비스입니다.

ZEUSworld = 당신을 위해 존재하는 단, 하나의 여행! 럭셔리 여행의 자존심



VIRTUOSO.
MEMBER



오직 고객님의만을 위한,
최고의 맞춤형여행 서비스

고객님의 가족, 일행만을 위한
단독행사 진행.
최소출발가능 인원 제한없이
100% 출발보장.
상품구성의 자유로운 변형,
유연한 현지일정 조정.



업계 유일, 공항 내
단독 에스코트 서비스

출국 당일 공항에서 원하시는
시간/장소에 전담 직원이 대기.
항공 체크인 수속, 수하물운반,
환전, 휴대폰 로밍 등 필요사항을
모두 챙겨드린 후, 출국장까지
편안하게 단독으로 에스코트



비즈니스 클래스
특가 제공

합리적인 럭셔리 여행을 위해
대한항공 등 국적기는 물론,
외항사의 비즈니스 클래스도
보다 특별한 가격으로 제공



ZEUSworld
전담 가이드 배치

하나투어의 엄격한 심사를 거쳐
ZEUSworld 전담 가이드 선발.
상담 단계에서 요청하신 모든
내용을 전담 가이드에게 전달,
현지에서도 세심한 서비스



다채로운
테마 프로그램 운영

골프, 크루즈, 허니문, 레포츠 등
다양한 테마를 접목.
기존의 평범한 패키지 상품과는
확실히 차별화한, 이색적이고
스타일리시한 새로운 체험

Business Outlook

브랜드 포트폴리오

여행 전문가들이 기획한 항공, 호텔 및 부가 서비스 결합 상품 에어텔

항공, 호텔, 여행자보험, 해외 긴급지원 서비스(H-Care)가 기본 포함된 상품입니다. 상품별 공항 픽/드롭 미팅 서비스와 현지입장권, 바우처, 쿠폰 등의 특전을 제공합니다.

에어텔 = 하나투어 여행 전문가들이 기획한 항공, 호텔 및 부가 서비스 결합 상품

H-Care

고객 전용 해외 긴급지원 서비스, 의료, 통역, 수화물 추적, 여권 재발급 등

항공

개별 및 하나투어 전세기 항공권 가능

숙박

지역별 인기 호텔 또는 시내 중심 호텔, 하나투어 특가

교통

공항과 호텔 이동 서비스 하나투어 전용 차량 및 가이드 미팅



지하철역 도보 15분
홍콩 에어텔 3,4일 #시내호텔



아동동반여행 베스트셀러
괌 에어텔 4,5일 #PIC #골드패스



Business Outlook

브랜드 포트폴리오

개별적으로 항공권을 마련한 여행객들도 참여할 수 있는 현지 패키지 일정 상품 **현지투어 플러스**

개별 여행 시 일정계획 및 비용에 대한 부담을 줄이도록 ¹⁾FIT를 겨냥하여 설계된 결합상품입니다. 하나투어 전문 가이드 및 차량으로 진행되는 안전하고 만족도 높은 현지투어 상품입니다.

¹⁾ FIT(Free Independent Traveler)

현지투어 플러스 = 즉흥적으로 떠난 여행도 예약 걱정 없이 바로 사용 가능한 입장권, 패스, 투어 상품

H-Care

고객 전용 해외 긴급지원 서비스, 의료, 통역, 수화물 추적, 여권 재발급 등

액티비티

하나팩 2.0 수준의 핵심 여행 포함

식사

현지 맛집 & 별미 식사 제공

숙박

N박투어 상품에 인기 호텔 숙박 제공

교통

공항과 호텔 이동 서비스 하나투어 전용 차량 및 가이드 미팅



항공권 불포함
괌 #별빛스냅 촬영 #슈퍼패스카드



2인 이상 출발확정
두바이 아부다비 5일



포다섬/에메랄드 풀
푸켓/끄라비 4일 #끄라비소피텔

Business Outlook

브랜드 포트폴리오

원하는 여행일정에 따라 항공권, 호텔, 액티비티 등을 조합하고 예약할 수 있는 내맘대로

특가로 제공되는 하나투어의 항공, 호텔을 자유롭게 결합하고 한번에 구매할 수 있는 서비스입니다. 추후 현지 교통패스 및 입장권까지 조합할 수 있도록 서비스 제공할 예정입니다.

내맘대로 = 원하는 스케줄로 항공 + 호텔 + 액티비티를 예약할 수 있는 여행자 맞춤형 서비스

★

합리적이다

하나투어만의
항공+호텔 특가

💡

쉽다

항공+호텔 검색부터
예약까지 한번에

🛡️

안전하다

위급상황엔 언제
어디서나 지원하는
H-Care 서비스



대표 특가 👍 2박 🏠
[도쿄] 항공+호텔 내맘대로



대표 특가 👍 2박 🏠
[후쿠오카] 항공+호텔 내맘대로



대표 특가 👍 3박 🏠
[나트랑] 항공+호텔 내맘대로

Business Outlook

여행 커뮤니케이션 솔루션

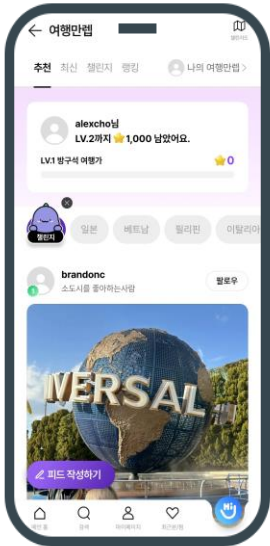
여행만렙

- 2030을 겨냥한 온라인 여행 커뮤니티 서비스
- 여행 정보를 공유하고 즐기는 커뮤니티 중심의 소통 채널
- 자신의 여행기록을 관리하고 쉽게 살펴볼 수 있는 소셜피드 제공

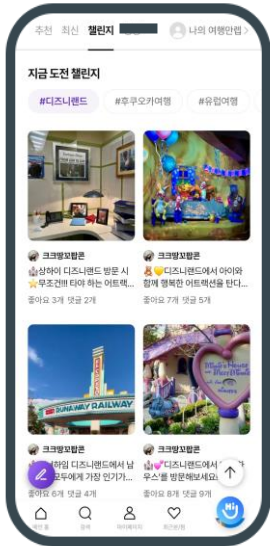
하나 오픈챗

- 여행자를 위한 위치기반 실시간 커뮤니케이션 솔루션
- 여행자들끼리 정보를 공유하고 소통할 수 있는 오픈채팅방 제공
- 위치기반 탐색을 통해 현지에서 여행자들과 실시간 소통

유저 참여 기반 여행 트렌드 제공



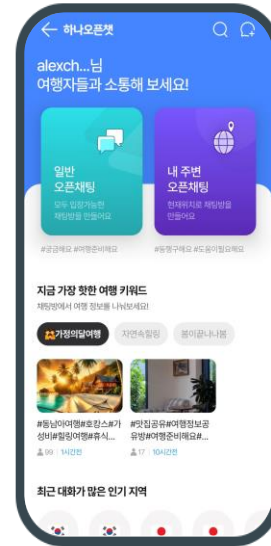
스마트 여행 추천 상품



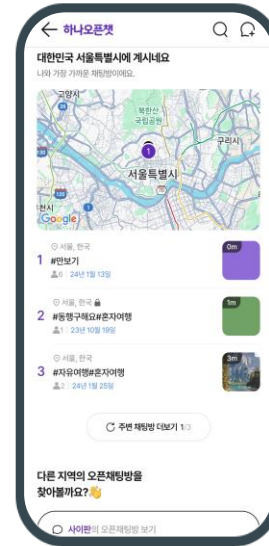
내가 기록한 여행 피드 지도



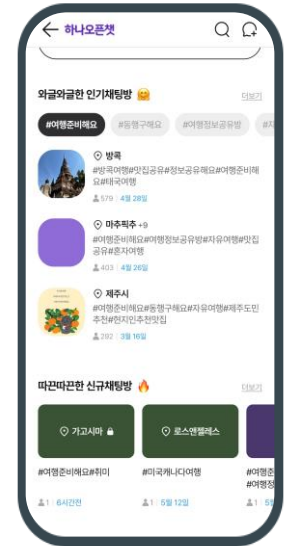
직관적인 메인 페이지 구성



위치 기반 채팅 설정



실시간 커뮤니티



Business Outlook

여행 커뮤니케이션 솔루션

하나 ON

- 스마트 알림 기능으로 여행의 시작과 끝을 관리
- 하나투어 상품 구매 고객 한정, 여행 출발 전, 후를 포함한 모든 단계에 걸쳐 필요한 정보와 알림을 적시에 제공

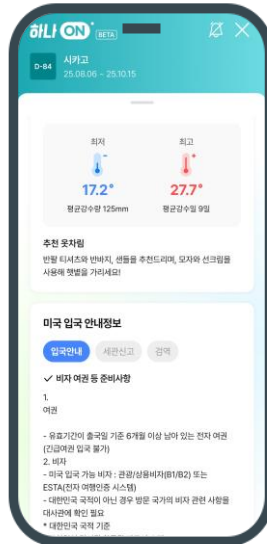
플래너

- 쉽고 직관적인 스마트 여행 플래너
- 직관적인 인터페이스로 누구나 손쉽게 여행 플랜을 세울 수 있는 기능
- 자신의 여행 플랜을 다른 사람들과 쉽게 공유 가능

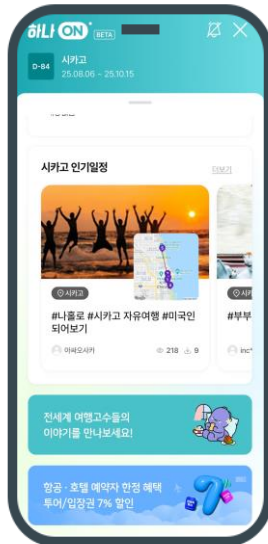
지속 예약 관리로 고객 만족 극대화



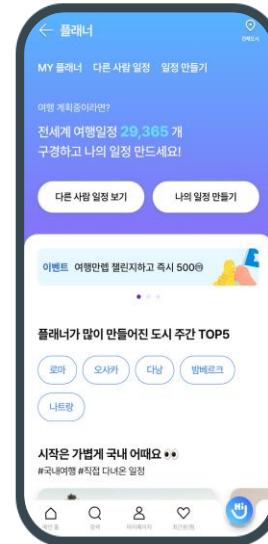
정보 큐레이션으로 신뢰성 있는 경험 제공



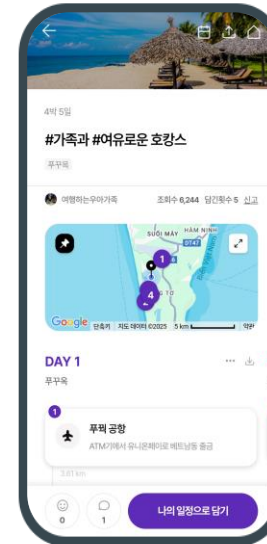
현지 맞춤형 여행 플래너



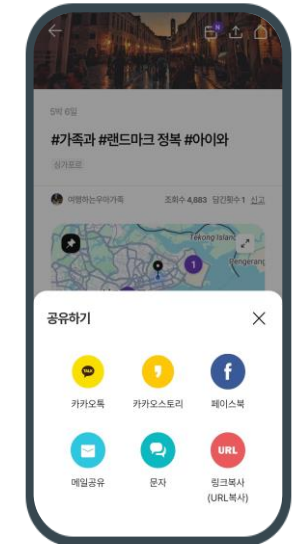
풍성한 여행플랜 라이브러리



쉽고 직관적인 인터페이스



쉽고 간편한 여행 플랜 공유



Business Outlook

여행 커뮤니케이션 솔루션

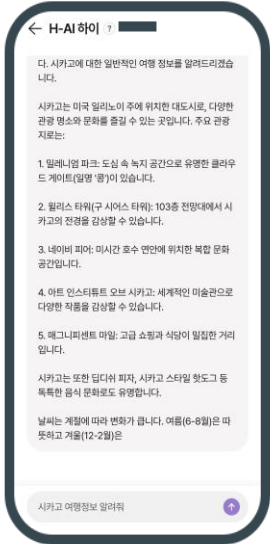
여행정보 AI

- AI기반의 포괄적인 여행정보 서비스
- ChatGPT를 기반으로 여행지 정보, 상품 검색, 일정 계획까지 다양한 정보와 서비스를 실시간으로 생성하여 제공

플레이스

- 하나투어가 관리하는 해외 여행정보 라이브러리
- 현지의 날씨, 환율 등의 일반 정보에서부터 주요 관광지, 인기 숙소, 여행 일정에 이르기까지 다양한 정보 제공

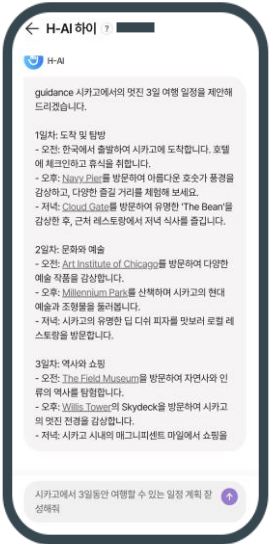
원하는 정보를 쉽고 빠르게 확인 가능



질문에 따른 일정 및 상품 추천 가능



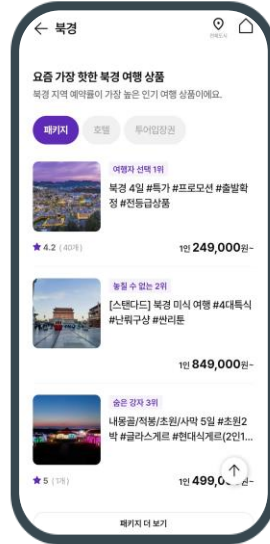
AI를 활용한 여행 일정 계획



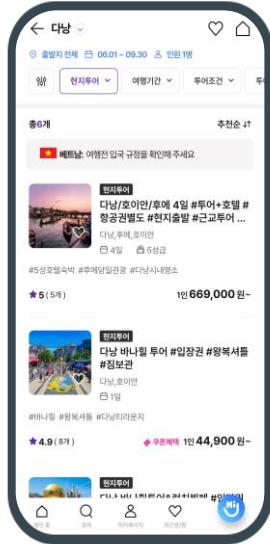
풍부하고 다양한 최신 현지 정보



쉽고 편리한 관련 상품 구매



현지 어트랙션 추천 기능



Business Outlook

여행 커뮤니케이션 솔루션

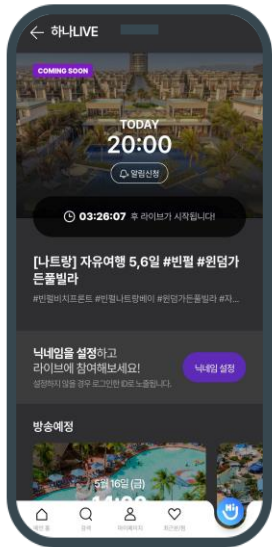
하나 LIVE

- 하나투어만의 온라인 라이브 커머스
- 하나라이브 전용 라이브 프로모션을 통해 특가 제공
- 협력사(DMC),인플루언서들과의 협업을 통해 라이브 커머스 전용 상품 공급

숏플

- 숏폼 동영상으로 공유하고 즐기는 여행 콘텐츠
- 여행지 중심의 다양한 주제의 숏폼 영상 콘텐츠 제공
- 자신이 직접 찍은 영상 콘텐츠를 다른 사람들과 공유

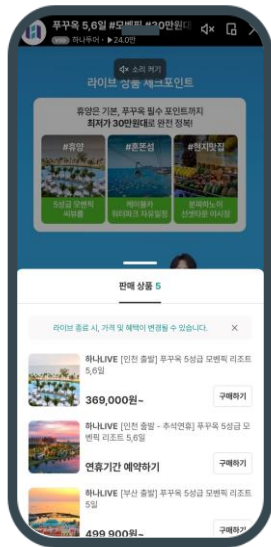
높은 접근성의 라이브 커머스 페이지



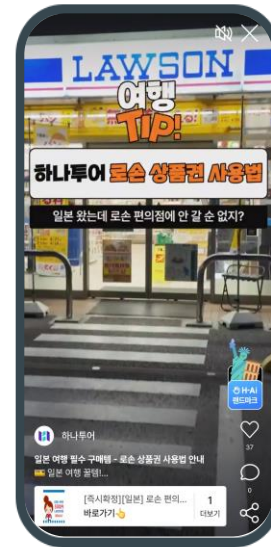
실시간 양방향 커뮤니케이션



라이브 커머스 전용 특별 상품 판매



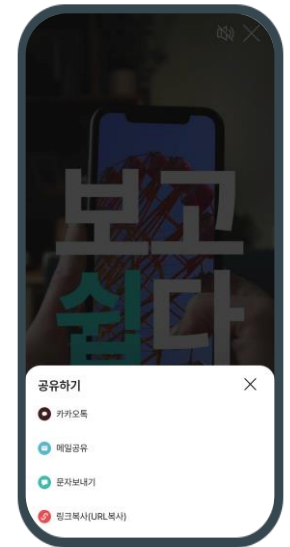
다양한 주제의 영상 콘텐츠 제공



정보전달과 함께 상품 유입 및 판매 제안



쉽고 간단한 숏폼 콘텐츠 공유



ESG Management

[ESG 전략 추진 체계](#)[이해관계자 참여 및 소통](#)[UN SDGs](#)[UN Global Compact](#)[이중 중대성 평가](#)[ESG Highlights](#)

Background

ESG 경영체계 구축은 환경(Environment), 사회(Social), 지배구조(Governance) 등 비재무적 요소를 고려한 전략적 경영을 통해 기업의 지속가능성을 확보하고, 장기적인 경쟁력을 강화하는 것을 의미합니다. 이는 재무적 이익의 극대화를 넘어 이해관계자 자본주의에 기반한 투명성과 책임성을 바탕으로 한 경영을 실현하는 데 그 목적이 있습니다.

Approach

하나투어는 지속가능한 여행을 통해 지속가능경영을 실천하고자 합니다. ESG 위원회를 중심으로 이사회 차원에서 ESG 관련 이슈를 체계적으로 검토하고 승인하며, 주요 이해관계자들과의 지속적인 소통을 통해 핵심 ESG 이슈를 도출하고 이에 기반한 전략적 경영활동을 추진하고 있습니다. 2024년에는 이러한 체계적인 접근을 통해 다양한 분야에서 의미 있는 성과를 달성하였습니다.

Key Performance

친환경 여행 상품 매출액
5.6억

소비자 중심 경영 (CCM)
7회 연속 인증

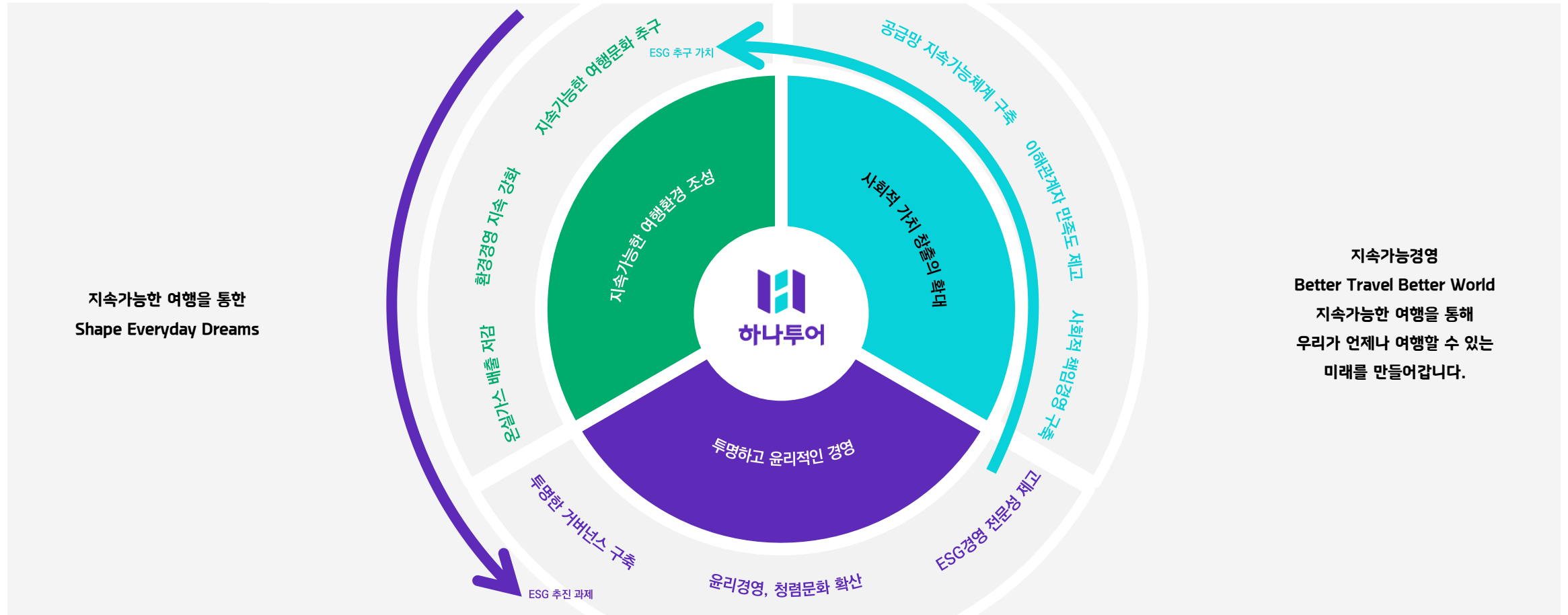
해외 여행지 지역 봉사 및
국내 지역사회 봉사 등
기부활동 1.33억

ESG 종합 평가
A 달성
(2024년 ESG기준원)

ESG Management

ESG 전략 추진 체계

하나투어는 2021년 ESG 경영을 위한 조직 체계를 구축하였으며, 2022년에는 ESG 경영의 중점 추진과제를 수립하고 이를 이행함으로써 ESG 경영 역량을 강화하였습니다. 고객, 대리점, 협력사, 임직원 등을 포함한 모든 이해관계자에게 지속가능한 여행을 통한 가치를 제공하기 위해, '지속가능한 여행 환경 조성', '사회적 가치 창출의 확대', '투명하고 윤리적인 경영'의 세 가지 핵심 가치를 선정하였으며, 이를 실천하기 위한 9가지 전략적 추진 과제를 도출하여 지속적으로 실행하고 있습니다.



지속가능한 여행을 통한
Shape Everyday Dreams

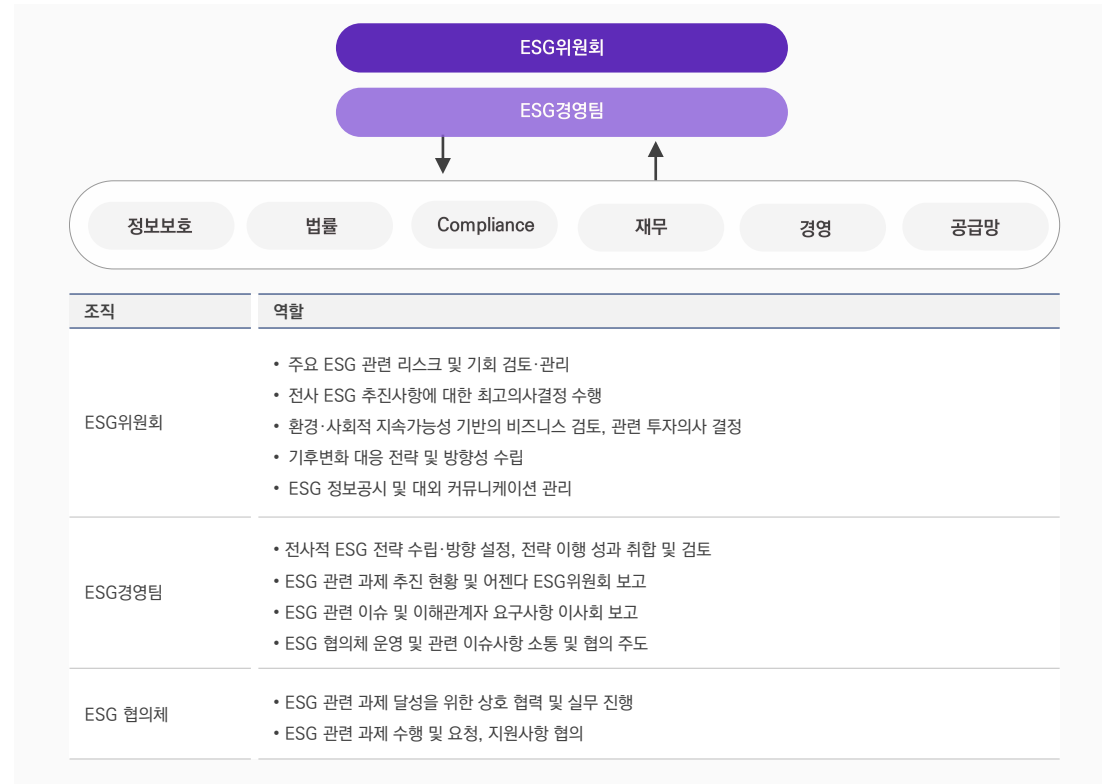
지속가능경영
Better Travel Better World
지속가능한 여행을 통해
우리가 언제나 여행할 수 있는
미래를 만들어갑니다.

ESG Management

ESG 전략 추진 체계

ESG 경영활동은 ESG위원회와 ESG경영팀, 그리고 ESG협의체 간의 유기적인 협력을 통해 추진되고 있습니다. ESG협의체에는 각 부문별 실무 전담 조직이 참여하여 ESG 관련 이슈를 논의하며, ESG경영팀은 이를 종합·정리하여 ESG위원회를 거쳐 이사회에 보고합니다. 이를 위해 정기적으로 ESG위원회를 개최하고 있으며, 주요 현안에 대한 보고 및 의사결정을 통해 체계적인 ESG 경영활동을 수행하고 있습니다.

ESG경영 추진 체계



ESG위원회

하나투어는 전사적인 ESG 경영을 추진하기 위해 2022년에 ESG위원회를 설립하였습니다. ESG위원회는 사외이사 2인과 사내이사 1인으로 구성되며, 위원장은 사외이사가 맡아 위원회의 독립성과 객관성을 확보하고 있습니다. 2024년에는 총 3회의 ESG위원회를 개최하여, 연간 ESG 추진계획을 포함한 환경, 사회, 지배구조 관련 중대 이슈를 검토하고, ESG경영의 성과와 향후 추진계획에 대해 논의하였으며, 그 결과를 이사회에 보고하였습니다.

차수	일자	내용	구분	출석률
1차	2024.04.01	<ul style="list-style-type: none"> 2024년 ESG 분기별 활동계획 승인 기후 변화 및 관광산업에 대한 영향 보고 2023년 ESG 평가결과 및 대응방안 보고 2023년 환경 경영 성과 보고 2024년 ESG 활동사항 및 계획 보고 	<ul style="list-style-type: none"> 결의 보고 보고 보고 보고 	100%
2차	2024.07.02	<ul style="list-style-type: none"> 2024년 지속가능경영보고서 발간 보고 2024년 KCGS 평가사항 보고 2024년 상반기 활동사항 보고 2024년 하반기 활동계획 보고 	<ul style="list-style-type: none"> 보고 보고 보고 보고 	100%
3차	2024.11.06	<ul style="list-style-type: none"> 2024년 ESG 활동 사항 및 평가 전망 보고 중대성 평가 진행 보고 2025년 ESG 활동 계획 보고 	<ul style="list-style-type: none"> 보고 보고 보고 	100%

ESG Management

이해관계자 참여 및 소통

하나투어는 지속가능경영을 실현하기 위해 이해관계자와의 소통이 중요하다는 인식을 바탕으로, 이들의 기대와 관심에 부응하고자 지속적인 노력을 기울이고 있습니다. 당사는 임직원, 고객, 파트너사, 유관기관, 주주 및 투자자, 지역사회 등을 주요 이해관계자로 정의하고 있으며, 각 이해관계자의 특성을 반영한 온·오프라인 소통 채널을 운영하여 진정성 있는 소통을 확대하고 있습니다. 이를 통해 수렴한 관심 이슈와 의견은 경영활동에 적극 반영하고 있습니다. 앞으로도 이해관계자와의 지속적인 소통을 통해 신뢰 기반의 건강한 관계를 유지해 나가겠습니다.

구분	임직원	고객	파트너사	정부 및 유관기관	주주 및 투자자	지역사회
관심 이슈	<ul style="list-style-type: none"> • 임직원 복리 후생 • 인권 존중 • 채용/성별/역량 다양성 증진 • 임직원 역량 강화 • 공정한 평가 및 보상 • 조직문화 개선 • 임직원 안전보건 관리 	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 중심 상품 및 서비스 • 고객 의견 청취 • 고객 참여 강화 • 개인정보 보호 • 온라인 서비스 운영 	<ul style="list-style-type: none"> • 교육 지원 • 상생 협력 강화 • 고객 참여 강화 • 공정거래 문화 구축 • 공급망 지속가능경영관리 • 여행 안전서비스 관리 	<ul style="list-style-type: none"> • 관련 법규 준수 • 사회 공헌 • 지역 협력 강화 • 일자리 창출 • 관광객 유치 활동 • 무장애관광 	<ul style="list-style-type: none"> • 투명한 정보 공개 • 기업 가치 제고 • 건전한 지배구조 • 리스크 관리 • 기후변화 대응 • 상생 활동 • 지역사회 기여 	<ul style="list-style-type: none"> • 사회 공헌 확대 • 지역사회 상생 • 친환경 활동 • 지역 기업 공동 활동 • 다문화 • 현지 지역사회 개선 활동
소통 채널	<ul style="list-style-type: none"> • 노사소통 채널 (노사협의회, 노사간담회 등) • 고충처리센터 • 사이버신문고 • 조직문화 진단 • 대표이사 소통 활동 • 그룹 웹진, 뉴스레터, 사내방송 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 고객만족도 조사 • VOC 관리 • 홈페이지, 기업페이지, 모바일 앱, 이메일 등 비대면 채널 • 대리점 등 오프라인 대면 채널 • 사이버신문고 • 민원 접수 창구 	<ul style="list-style-type: none"> • 대리점 간담회 (정기) • 협력사 간담회 (상시) • 대리점 협의체 운영 • 소통 채널 상시 운영 • 사이버신문고 	<ul style="list-style-type: none"> • 간담회 (비정기) • 정부 정책 설명회 	<ul style="list-style-type: none"> • 정기 주총 • 임시 주총 (필요 시) • 공시 자료 (상시) • 국내 NDR (상시) • 기업 설명회 (필요 시) 	<ul style="list-style-type: none"> • 임직원 봉사단 (상시) • 다문화데이 지역 기부 • 사회공헌 활동 • 사회공헌 전담 조직 운영 • 지역 기업 협의체 • 해외 및 국내 관광지 등의 지역사회 소통 • 사회이슈 개선활동
대응 활동	<ul style="list-style-type: none"> • 조직문화 프로그램 운영 • 조직문화 평가 실시 • 대표이사 임직원 소통 활동 • 인권이슈 신고센터 운영 • 노사협의회의 및 노사간담회 운영 • 고충처리센터 운영 • 직무전문가, 순환근무제 등의 제도 실시 • 아이디어 공모전 등 진행 	<ul style="list-style-type: none"> • 고객경험 대면/비대면 조사 실시 • 소비자보호를 위한 민원처리 및 피해보상 프로세스 운영 • 홈페이지, 이메일, 모바일, 대리점 등을 활용한 VOC 운영 • 디지털 혁신을 통한 사용자 편의성 강화 서비스 제공 • 고객 불만 처리 매뉴얼 강화 • 데이터 및 정보 보안 강화 	<ul style="list-style-type: none"> • 역량 강화 (교육 지원) • 서비스 경쟁력 강화 (교육) • 판매 강화 (컨설팅 등) • 계약 시 윤리경영실천서약서 체결 • 공정거래 자율준수프로그램 운영 • 여행서비스 안전관리교육 실시 • 고충처리센터 운영 • 협력사 평가 	<ul style="list-style-type: none"> • 법규 준수 • 지역 사회 공헌 협력 • 관련 간담회 참여 및 의견 개선 • 관련 공모활동 참여 	<ul style="list-style-type: none"> • 투명한 경영 공시 • 리스크 관리 강화 • 정기 주주총회 실시 • 기업 경영활동에 대한 수시공시 및 정기공시 	<ul style="list-style-type: none"> • 다문화 관련 글로벌프렌즈 후원 • 캄보디아 지역사회 후원 • 종로구 국립농학교 숲운동장 조성 후원 • 장애인 인식개선 콘서트 활동 수행 • 임직원 지역사회 봉사활동 진행 • 종로구 ESG협의체 광화문One팀 활동

ESG Management

UN SDGs

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

분야	세부 목표	주요 성과	보고 위치
Goal 1 빈곤퇴치	1.1 절대 빈곤인구를 모든 곳에서 근절	<ul style="list-style-type: none"> 26,800명 캄보디아 현지 주민 땀나눔 지원 	102
Goal 2 기아 종식	2.1 빈곤층과 취약한 상황에 처한 사람에게 충분한 식량에 대한 접근을 보장	<ul style="list-style-type: none"> 2,400장 전달 지역사회 연탄 봉사활동 	102
Goal 3 건강 및 복지	3.4 정신 건강과 웰빙을 증진	<ul style="list-style-type: none"> 1.87억 임직원 건강검진 및 백신 접종 지원 283명 유연근무제 이용 	81, 93, 124
Goal 4 양질의 교육	4.7 지속가능발전을 위한 교육을 통해 모든 학습자들의 지식과 기술을 습득	<ul style="list-style-type: none"> 31,433시간 임직원 교육 진행 직무전문가, 사내공모제도 운영 등 인재개발 지원 프로그램 	90-92, 124
Goal 5 성평등	5.5 여성의 완전하고 효과적인 참여와 리더십에 대한 공평한 기회 보장	<ul style="list-style-type: none"> 52.9% 여성 임직원 비중 35% 여성 관리자 비중 	74, 87, 125-126
Goal 8 경제 성장과 양질의 일자리	8.3 양질의 일자리 창출 8.7 강제, 아동 노동의 근절 8.9 지속가능한 관광 진흥 정책 개발	<ul style="list-style-type: none"> 인권경영 방침 및 로드맵 수립 163명 신규 채용 SAF 구매 및 지속가능여행 상품 개발 	49-52, 73-77, 124
Goal 10 불평등 감소	10.2 모든 사람의 사회적·경제적·정치적 포용을 증진하고 확대 10.3 평등한 기회를 보장하고 결과의 불평등을 감소	<ul style="list-style-type: none"> 구성원 전체 공정한 성과 및 평가 보상 77% 남성 임직원 대비 여성 임직원 급여 비중 	89, 124
Goal 12 지속가능한 소비와 생산	12.5 쓰레기 배출량 감소	<ul style="list-style-type: none"> -26.6% 폐기물 배출 저감 플라스틱 센딩백 전년 대비 15,217개 미 제공 확대 	45, 49
Goal 13 기후변화 대응	13.2 기후변화에 대한 조치를 국가 정책, 전략, 계획 통합	<ul style="list-style-type: none"> 약 -23tCO_{2eq} 탄소배출 저감 활동 (Scope3) 	44-53
Goal 15 육상 생태계 보호	15.2 모든 유형의 숲에 대한 지속가능한 관리 이행	<ul style="list-style-type: none"> 180종 산림청 지정 희귀식물 식수 포함 349주 식수 	46
Goal 16 평화, 정의, 포용적인 태도	16.5 모든 형태의 부정부패와 '뇌물수수'를 대폭 감소	<ul style="list-style-type: none"> 사이버 신문고 운영 윤리경영 실천지침 개정 및 임직원 전체 교육 수료 	63, 75, 114-116
Goal 17 글로벌 파트너십	17.17 효과적인 공공, 공공-민간, 시민사회 파트너십 장려 및 증진	<ul style="list-style-type: none"> 1.33억 기부금 집행 희망여행, 다문화 후원, 지역사회 공헌 등 다양한 사회 공헌 활동 수행 	98-103

ESG Management

UN Global Compact

유엔 글로벌 콤팩트는 유엔이 인권, 노동기준, 환경, 반부패에 관한 10대 원칙을 제창하고 이에 대한 기업의 지지와 이행을 목적으로 발족한 국제협약입니다. 하나투어는 유엔 글로벌 콤팩트의 10대 원칙을 지지하여 2023년 6월 가입하였습니다. 하나투어는 매년 성과이행보고서(COP, Communication on Progress)를 제출하고 있으며, 앞으로도 기업의 사회적 책임과 10대 원칙을 이행하기 위해 노력하겠습니다.

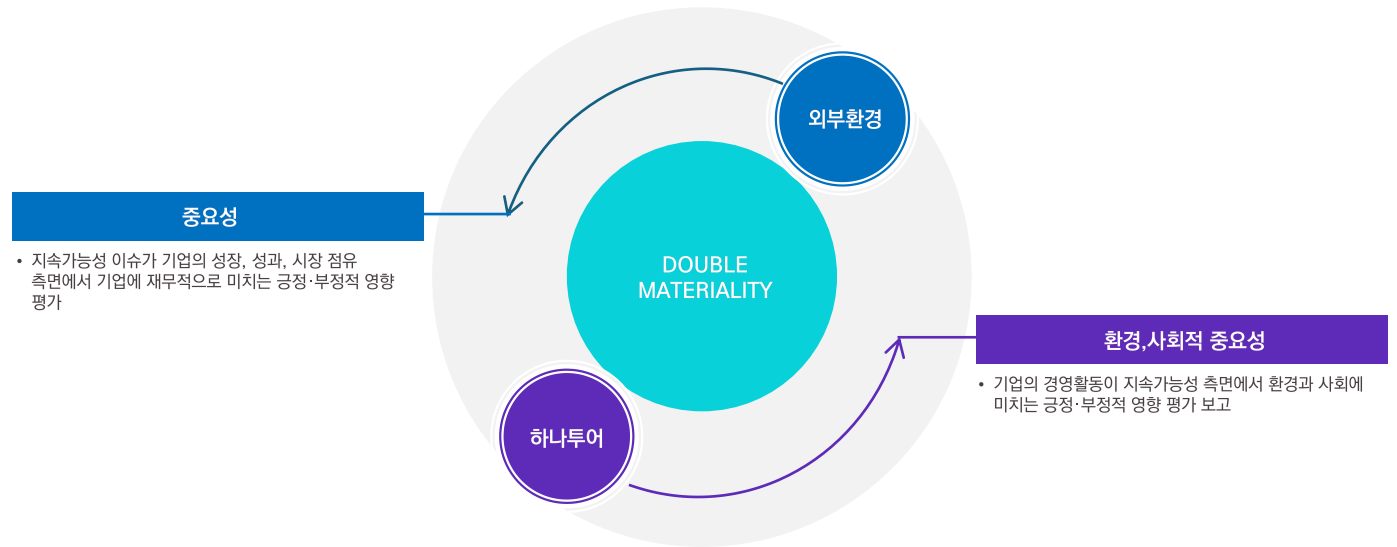


<p>1</p>  <p>우리는 국제적으로 선포된 인권보호를 지지하고 존중한다.</p> <p>☞ 보고페이지 : 72 ~ 76</p>	<p>4</p>  <p>우리는 모든 형태의 강제 노동을 배제한다.</p> <p>☞ 보고페이지 : 72 ~ 76</p>	<p>6</p>  <p>우리는 고용 및 업무에 있어서 차별을 근절한다.</p> <p>☞ 보고페이지 : 72 ~ 76</p>	<p>8</p>  <p>우리는 환경적 책임을 강화하는 조치를 이행한다.</p> <p>☞ 보고페이지 : 46-52</p>
<p>2</p>  <p>우리는 인권침해에 연루되지 않도록 한다.</p> <p>☞ 보고페이지 : 72 ~ 76</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="784 790 899 1010"> <p>1 2</p> <p>인권 (Human Rights)</p> </div> <div data-bbox="1072 790 1187 1010"> <p>3 4 5 6</p> <p>노동 (Labour)</p> </div> <div data-bbox="1360 790 1475 1010"> <p>7 8 9</p> <p>환경 (Environment)</p> </div> <div data-bbox="1648 790 1763 1010"> <p>10</p> <p>반부패 (Anti-Corruption)</p> </div> </div>		<p>9</p>  <p>우리는 환경 친화적인 기술의 개발과 확산을 장려한다.</p> <p>☞ 보고페이지 : 46 ~ 52</p>
<p>3</p>  <p>우리는 결사의 자유와 단체교섭의 실질적 권리를 보장한다.</p> <p>☞ 보고페이지 : 97</p>	<p>5</p>  <p>우리는 아동노동을 효과적으로 근절한다.</p> <p>☞ 보고페이지 : 72 ~ 76</p>	<p>7</p>  <p>우리는 환경 문제에 대한 예방적 접근을 지지한다.</p> <p>☞ 보고페이지 : 34 ~ 45</p>	<p>10</p>  <p>우리는 부당 취득 및 뇌물 등 모든 형태의 부패에 반대한다.</p> <p>☞ 보고페이지 : 114 ~ 116</p>

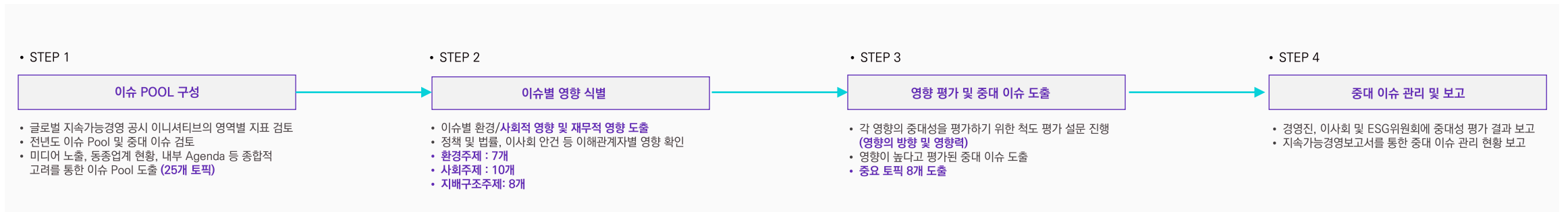
ESG Management

이중 중대성 평가

하나투어는 중점적인 관리가 요구되는 지속가능성 이슈를 식별하고 이에 대한 효과적인 대응 전략을 수립하기 위해 매년 중대성 평가를 실시하고 있습니다. 특히 2024년에는 '이중 중대성 평가(Double Materiality Assessment)'를 도입하여, 외부 환경이 기업의 재무적 성과에 미치는 영향과 기업의 경영활동이 사회 및 환경에 미치는 영향을 동시에 고려하였습니다. 이중 중대성 평가는 기업 활동이 사회와 환경에 미치는 영향을 분석하는 '영향 중대성(Impact Materiality)'과, ESG 이슈가 기업의 재무적 성과에 미치는 영향을 평가하는 '재무 중대성(Financial Materiality)'을 통합하여, 지속가능성 공시 주제의 우선순위를 도출하는 방식입니다. 이를 위해 언론 모니터링, 동종업계 동향 분석 등을 통해 이슈 풀(Issue Pool)을 구성하였으며, 외부 이해관계자 대상 인터뷰 및 설문조사를 통해 관심도와 영향 중대성을 평가하고, 내부 재무적 영향 분석과 함께 이해관계자 의견을 반영하여 재무 중대성을 평가하였습니다. 중대성 평가 결과는 이사회 산하 ESG 위원회 및 경영진에 보고되며, 주요 이슈로 선정된 항목은 관련 리스크를 지속적으로 관리하고, 이에 대한 대응 전략과 실행 계획을 수립하여 정기적으로 이행 현황을 모니터링하고 있습니다.



이중 중대성 평가 프로세스



ESG Management

이중 중대성 평가

이중 중대성 평가 결과

순위	TOPIC	이해관계자 관심도						영향	
		임직원	고객	협력사	투자자	지역사회	정부 및 규제기관	재무중대성	환경/사회중대성
1	고객 중심 서비스 및 만족도 관리	●	●	●	●	●	●	■■■	■■■
2	고객정보보호 및 사이버 보안	●	●	●	●	●	●	■■■	■■■
3	지배구조 투명성 및 건전성 확립	●	◐	●	●	●	●	■■■	■■■
4	협력사 동반성장 및 공정거래	●	●	●	◐	●	●	■■■	■■■
5	공정거래 및 법규 준수	●	●	●	●	◐	●	■■■	■■■
6	건강한 조직문화	●	●	●	◐	●	◐	■■■	■■■
7	오버투어리즘 지양 및 관광지 보전	◐	●	◐	◐	●	●	■■■	■■■
8	인재 관리 및 공정한 성과 평가	●	●	●	●	◐	●	■■■	■■■
9	신성장동력 확보	◐	●	●	●	○	●	■■■	■■■
10	지속가능경영 전략체계 강화	◐	●	●	◐	◐	●	■■■	■■■
11	신규 서비스를 통한 기업 경쟁력 강화	◐	◐	●	●	○	◐	■■■	■■■
12	주주 가치 증진 및 이해관계자 소통 강화	●	◐	●	●	○	●	■■■	■■■
13	경영성과 및 경제적 가치 창출	●	◐	●	●	○	●	■■■	■■■
14	임직원 안전보건 및 안전경영	◐	◐	◐	◐	◐	●	■■■	■■■
15	인권 보호 및 다양성 존중	◐	◐	◐	◐	●	◐	■■■	■■■
16	ESG 정보 공시 및 투명성 제고	◐	◐	◐	◐	●	●	■■■	■■■
17	윤리 및 정도경영 확립	●	●	●	◐	○	●	■■■	■■■
18	지역사회 기여 및 사회공헌 활성화	◐	◐	◐	○	●	●	■■■	■■■
19	상생 문화 확산	●	◐	●	○	●	◐	■■■	■■■
20	환경투자	◐	◐	◐	○	●	◐	■■■	■■■
21	에너지 사용량 및 탄소발자국 저감	◐	○	○	○	○	●	■■■	■■■
22	기후 변화 대응	◐	◐	○	○	●	●	■■■	■■■
23	환경경영 추진 체계 강화	◐	○	○	○	●	◐	■■■	■■■
24	생물다양성 보호	○	○	○	○	●	◐	■■■	■■■
25	자원순환 활성화	○	○	○	○	●	○	■■■	■■■

2024 최종 중요 TOPIC

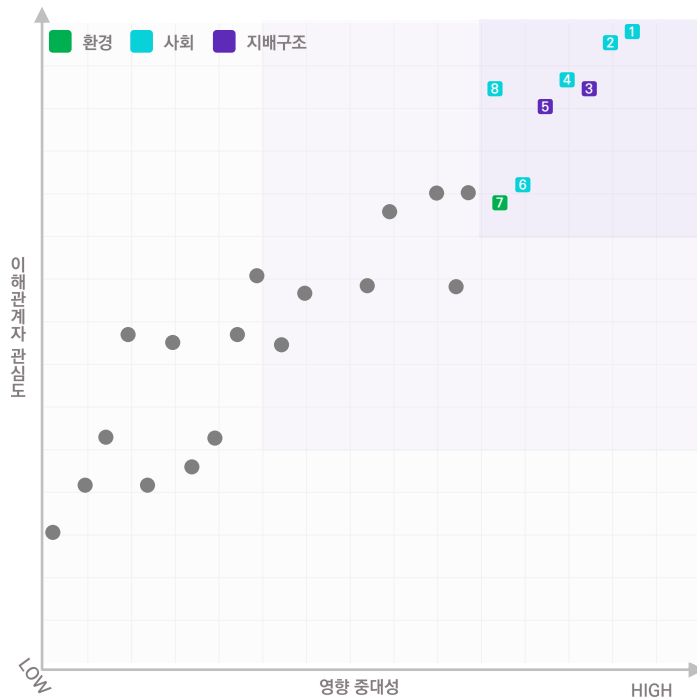
1. 고객 중심 서비스 및 만족도 관리
고객 안전관리, 서비스 개선 등
2. 고객 정보보호 및 사이버 보안
개인정보보호, 정보보호 투자 등
3. 지배구조 투명성 및 건전성 확립
이사회 다양성, 전문성 등
4. 협력사 동반성장 및 공정거래
지속가능한 공급망 운영 등
5. 공정거래 및 법규 준수
윤리경영, 반부패 강화 등
6. 건강한 조직문화
조직 진단, 사내 소통 등
7. 오버투어리즘 지양 및 관광지 보전
관광지보전, 저탄소활동, 지속가능여행 등
8. 인재관리 및 공정한 성과 평가
인재개발, 역량강화, 만족도 제고 등

ESG Management

이중 중대성 평가

중대 이슈 관리

총 8개의 최종 중요 TOPIC 주제에 대하여, 2024년 주요 대응활동 및 보고위치를 기술하였습니다.



번호	구분	중대이슈	주요 대응 활동	GRI Index	보고위치
1	사회	고객 중심 서비스 및 만족도 관리	<ul style="list-style-type: none"> 고객만족지표의 지속적 개선을 통한 만족도 제고 및 여행지 안전관리 서비스 강화 개런티프로그램(완전판매제) 운영 및 지표 개선 통한 고객권의 실현 및 운영 강화 	416-2	55~62
2	사회	고객 정보보호 및 사이버 보안	<ul style="list-style-type: none"> ISMS 정보보호 인증 취득 유지 및 지속적 개인정보 투자 강화, 세부활동 KISA 공시 정보보호 중장기 목표 수립 및 모의TEST, 내부교육, 리스크 관리 통한 관리 강화 	418-1	82~86
3	지배구조	지배구조 투명성 및 건전성 확립	<ul style="list-style-type: none"> 기업지배구조보고서 작성 및 공개 통한 기업지배구조의 투명성 강화 윤리경영실천지침 개정 및 임직원 윤리교육, 사이버신문고 운영, 자진신고 강화 시행 	2-9~21	107~113
4	사회	협력사 동반성장 및 공정거래	<ul style="list-style-type: none"> 공급망 행동규범 실천 권고 및 협력사 ESG리스크 자체 평가 및 리스크 관리 공급망 리스크 평가 및 협력사 교육, 고객 피드백 자료 제공, 마케팅 지원 등 상생 	414-1 308-1~2	63~71
5	지배구조	공정거래 및 법규 준수	<ul style="list-style-type: none"> 공정거래 영업/비영업 직무별 차등 교육 통한 업무 특성별 이슈사항 특화 교육 실시 자율준수편람 업데이트, 공정거래 인트라넷 사례 전파 통한 인식 개선 및 업무 활동 	205-1~3 206-1	114~116
6	사회	건강한 조직문화	<ul style="list-style-type: none"> 유연근무제 운영, 다양성 등을 고려한 다양한 소통 활동, 노사간 소통 강화 진행 NEXT 등의 사내 도전 이벤트 진행, 슈퍼스타 H, 장기근무 포상 제도 등의 실시 	403-6	87~97
7	환경	오버투어리즘 지양 및 관광지 보전	<ul style="list-style-type: none"> 호주 코알라 보호센터 방문 상품 통한 인식 개선 및 생물 다양성 활동 대중교통 이용, SAF 구매, 친환경 호텔 이용 등의 저탄소배출 활동 진행 	Non GRI	49-53
8	사회	인재 관리 및 공정한 성과 평가	<ul style="list-style-type: none"> 직무 전문가, 사내 공모, 업무별 특화 교육 등 업무 생산성 강화 및 만족도 제고 평가 프로세스에 따른 전체 구성원 평가 실시, 성과에 따른 보상 체계 운영 	404-2 405-1	89~90, 92

ESG Highlights

Environment

탄소배출 저감

약 **23** TON

SAF 구매 및 임직원 활동 통한 온실가스 저감 (Scope3)

생물 다양성 희귀식물 식수

180 그루

국립농학교 운동장 조성 산림청 지정 희귀식물 강부추, 한라개승마 180그루 포함 349주 식수 약 0.2tCO_{2eq} 저감

지속가능한 여행 판매

5.6 억

친환경 여행 상품 판매

Social

소비자중심경영(CCM)

7 회 연속 인증

공정거래위원회 주관 소비자중심경영 7회 연속 인증

개인정보보호 투자

6.6 %

정보보호활동 KISA(인터넷진흥원) 공시 및 개인정보보호 투자율 6.1%

지역사회 공헌 기부액

149 % 증가 (전년비)

지역사회 기부액 1.33억으로 전년대비 149% 상승

Governance

ESG 종합평가

A

한국ESG기준원 2024년 종합평가

주주환원

약 **356** 억

주주환원 실현 위한 배당 실시 356억원 배당수익률 4.2%

기업지배구조보고서

공시

2024년 1회 기업지배구조보고서 공시

환경경영 Environment

기후변화 대응 로드맵

거버넌스

위험관리

대응전략

목표 및 지표

생물다양성 및 자원순환

환경 문화 확산

지속가능한 여행

리사이클링 프로젝트

Background

환경경영은 지속가능한 관광 생태계 조성과 환경 보호 및 사회적 책임 이행을 위한 핵심 요소입니다. 이는 고객 가치관의 변화에 능동적으로 대응하고, 기업의 브랜드 이미지 제고 및 투자 유치 역량 강화는 물론, 관련 법규 준수와 정부 지원 확보의 기회를 제공하는 역할을 합니다. 아울러, 관광 산업이 환경에 미치는 부정적 영향을 최소화함으로써 장기적인 기업의 지속가능성 확보에 기여합니다.

Approach

하나투어는 지속가능한 여행을 통해 기후변화 위기에 대응하고자 환경경영 체계를 구축하고, 전 임직원과의 협력을 기반으로 이를 적극적으로 추진하고 있습니다. 기후변화 대응 및 환경에 미치는 영향을 최소화하기 위해 지속가능한 여행 상품의 기획 및 유통을 지속적으로 확대하고 있으며, 생물다양성의 중요성을 인식하고 이에 대한 직·간접적인 관련 활동을 수행하고 있습니다.

Key Performance

SAF 구매 및 임직원 환경활동 등 온실가스 저감
약 -23tCO_{2eq} (Scope3)

지속가능여행 상품
5.6억 판매

생물다양성 증진
산림청 지정 희귀식물 180주 포함
349그루 식수

ESG 환경 평가
A 달성
(2024년 ESG기준원)

환경경영 Environment

기후변화 대응 로드맵

최근 기후 모델에 따르면 2050년까지 지구 평균 온도가 섭씨 1.5도 이상 상승할 가능성이 높습니다. 이는 극단적인 기상 현상과 함께 관광지의 생태계와 인프라에 심각한 영향을 미칠 것으로 예상됩니다. 특히 여행 산업은 관광객들의 여행 패턴 변화, 해안 관광지의 위험 증가, 겨울철 관광 수요 감소, 그리고 자연재해의 증가 등으로 인해 큰 타격을 받을 것으로 보입니다. 따라서 여행 산업은 지속가능한 여행 개발과 기후위기에 대응하기 위한 인프라의 복원력을 강화하여 기후변화에 적응할 수 있는 인프라를 구축해야 합니다. 또한 여행자들의 교육 및 인식 제고가 필요하며, 탄소 배출 감축 목표를 설정하여 다가오는 기후위기를 극복하기 위한 다양한 전략과 노력이 필요합니다. 하나투어도 이러한 활동을 통해 기후변화 대응을 위한 로드맵을 구축하고 단계적으로 대응하고자 합니다.



환경경영 Environment

거버넌스

하나투어는 환경 관련 법규를 철저히 준수하고, 자체적인 환경경영방침을 수립하여 지속가능한 환경경영을 실천하고 있습니다. 임직원을 대상으로 환경경영에 대한 비전과 계획을 공유하고, 다양한 캠페인 활동을 기획하여 적극적인 참여를 독려하고 있습니다. 또한 국내외 환경 목표와 이행 전략에 동참하며, 사업 운영 전반에 걸쳐 이해관계자에게 친환경 가치를 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 이를 위해 운영 과정에서 발생하는 환경 영향을 최소화하고, 탄소 저감 활동을 지속적으로 추진하고 있습니다.

환경경영 방침

하나투어는 기업 활동 전반에서 발생하는 환경 영향을 최소화함으로써 지속가능한 미래를 위한 책임을 다하고자 노력하고 있습니다. 환경경영 활동을 강화하기 위해 내부 시스템을 구축하고, 내부 정책에 따라 환경 관리 현황을 점검하며 성과를 체계적으로 관리하는 등 전반적인 환경경영 프로세스를 정교하게 운영하고 있습니다.

환경경영방침

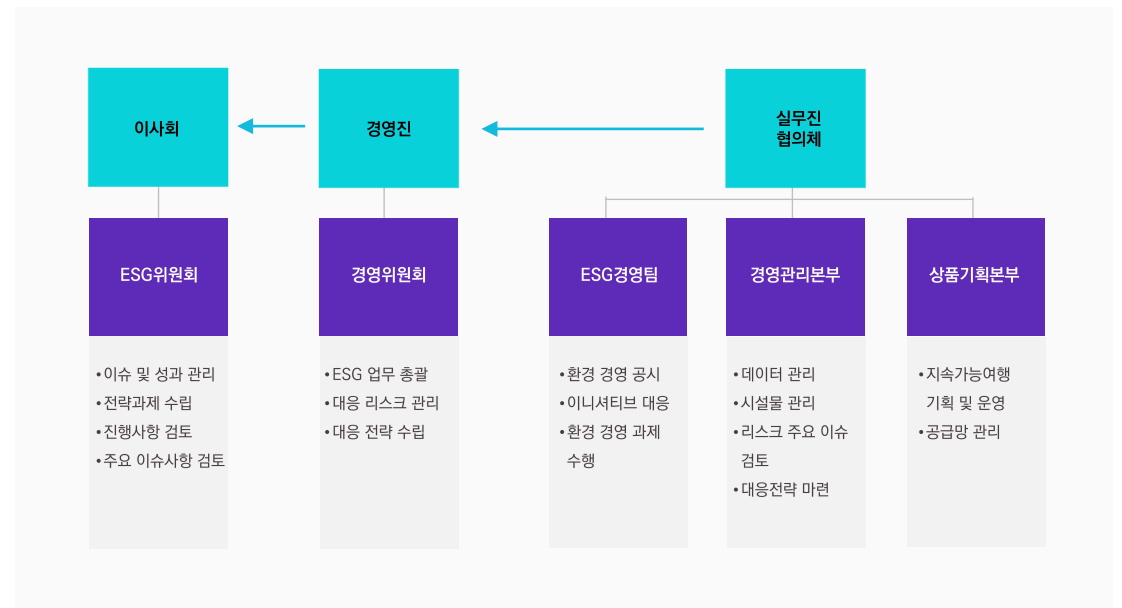
다음 세대에 깨끗한 지구를 물려주기 위하여 환경을 보호하고 환경개선에 이바지하고자 다음 사항들을 책임을 다해 실천하도록 하겠습니다.

- 자원과 에너지를 효율적으로 이용하고, 에너지 사용량을 줄이며 온실가스와 용수 사용량을 줄이도록 노력합니다.
- 환경경영 프로세스를 구축하고 효과적으로 운영하며 전사적인 의사결정 조직을 구성하여 체계적인 환경경영을 실천하고 있습니다.
- 친환경을 고려한 상품과 서비스를 제공하도록 노력하겠습니다.
- 환경목표 및 추진계획을 세우고 성과를 평가함으로써 지속적인 환경경영을 실천하고 있습니다.
- 하나투어 임직원들이 환경경영에 대해서 관심을 가지고 적극적으로 실천하도록 지속적인 교육과 홍보를 통해 환경보호에 솔선수범의 자세를 가지려 노력합니다.
- 하나투어의 이런 노력이 지구의 환경개선의 노력에 적극적으로 이바지할 수 있도록 관심과 지원을 이어 나가겠습니다.

대표이사 송미선

거버넌스

ESG위원회는 환경경영에 관한 전략과 방향성을 수립하고, 환경경영 성과를 정기적으로 검토·평가하여 이사회에 보고합니다. 또한 ESG 협의회를 통해 각 주요 부서의 환경경영 관련 이슈를 논의하고, 환경경영 활동 방향과 실무적 사항을 협의하여 추진하며, 그 결과를 ESG위원회에 보고하고 있습니다.



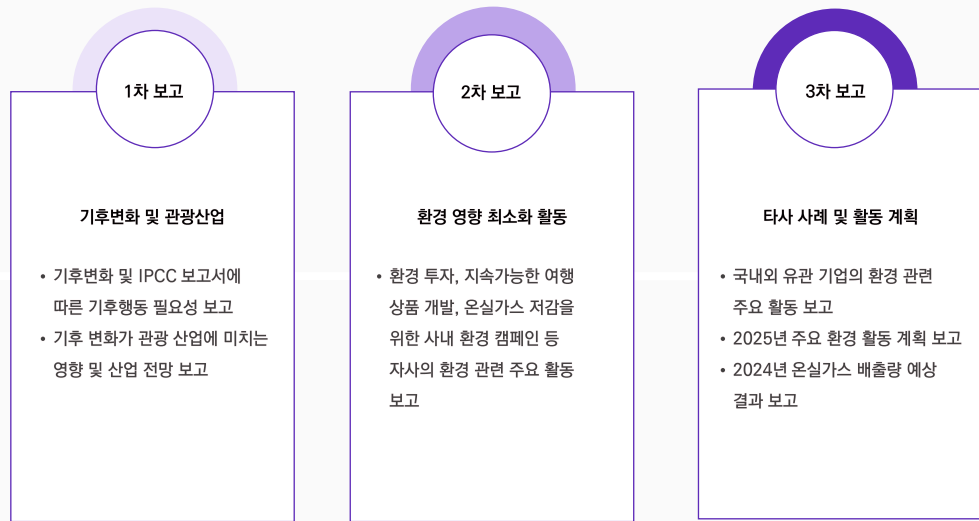
환경경영 Environment

거버넌스

기후변화 대응 보고 체계

기후변화 관련 주요 이슈를 포함한 주요 추진과제의 이행 현황을 정기적으로 점검하여 이사회 내 ESG위원회에 보고하고 있습니다. 2024년에는 ESG위원회가 총 3회 개최되어, 추진과제의 이행 현황과 실적, 그리고 2025년 추진 계획 등이 보고되었습니다.

기후변화 대응 관련 ESG위원회 보고 사항



기후변화 대응 관리·감독 및 기후변화 성과지표

기후변화에 대한 인식 제고와 대응 역량 강화를 위해 정기적으로 임직원을 대상으로 환경 교육을 실시하고 있습니다. 또한, 기후변화 대응 전략을 책임감 있게 이행하기 위해 각 사업본부 관리자의 KPI에 환경 관련 지표를 반영하고 있습니다. 이 KPI는 대상자의 보수에 직접 연계되며, 각 본부의 KPI는 해당 본부 직원들의 성과 보수에도 일정 비율로 반영됩니다.

기후변화 대응 관련 교육 실시

교육 대상	교육 내용
전체 임직원 주요 협력사 (DMC)	<ul style="list-style-type: none"> • 기후변화 위기에 대한 팩트 전달 • 탄소중립 관련 이슈사항 • 지속가능한 여행의 개념 및 사례 • 지속가능한 여행의 특징, 시사점, 업무 활용 방안 • 기후 리스크·자연재해 분석 현황 등의 내용을 담고 있는 '알쓸신이' 소식지 정기 발간

기후변화 대응 성과 지표

교육 대상	교육 내용
적용 대상	• 본부장급 이상 임원
적용 지표	• 온실가스 배출량 증감율 (Scope1, Scope2)
결과 활용	• 조직 및 임원 개인 연간 성과 평가 반영 (KPI)

환경경영 Environment

위험관리

관광산업에서의 기후변화 대응을 위한 리스크 관리는 이행 리스크와 물리적 리스크를 모두 포괄하여 이루어져야 하며, 이를 통해 지속가능한 관광 실현이 가능합니다. 하나투어는 기후변화 시나리오 분석 및 평가 기법을 활용하여 리스크를 체계적으로 관리하고, 이에 기반한 적절한 대응 전략을 수립함으로써 지속가능한 여행을 통해 기후변화에 효과적으로 대응하고자 합니다.

리스크 관리 프로세스

하나투어는 2023년부터 기후변화에 대한 중장기 대응 전략을 수립하고, 그 이행 현황을 점검하기 위해 리스크 관리 프로세스를 기반으로 기후 리스크를 식별·대응하며 체계적인 관리 체계를 구축하였습니다. 주요 기후 리스크는 ESG위원회 및 이사회에 보고되며, 이를 바탕으로 차년도 기후변화 실행계획에 반영되고 있습니다.

리스크 관리 프로세스



리스크 식별 및 평가

기후 리스크는 이행 리스크와 물리적 리스크로 구분됩니다. 이행 리스크는 정책 변화, 소비자 및 투자자의 요구 등에 따라 발생하며, 물리적 리스크는 관광지에서 발생하는 자연재해 및 환경 변화로부터 기인합니다. 당사는 이러한 리스크를 평가하기 위해 RCP 시나리오 분석을 활용하고 있으며, 이를 통해 각 리스크가 여행 산업에 미치는 영향을 분석하고, 효과적인 대응 방안을 수립하고 있습니다.

리스크 구분



환경경영 Environment

위험관리

기후 리스크 대응

기후 리스크로 인해 여행 산업에 발생할 수 있는 다양한 부정적 영향을 최소화하기 위해, 당사는 온실가스 배출 저감 및 지속가능한 여행 활성화를 핵심 전략으로 기후 리스크에 대응하고 있습니다. 관광지의 자원 보호, 폐기물 저감, 친환경 교통수단의 활용 등을 통해 지속가능한 여행을 실현하고 있으며, 이를 통해 여행 산업 전반의 기후 리스크를 완화하고자 지속적으로 노력하고 있습니다.

기후 리스크 모니터링 및 보고

기후 리스크는 전사적 리스크 관리체계에 통합되어 있으며, 기후변화 대응 전략을 포함한 ESG 추진과제의 이행 현황은 정기적으로 모니터링되고 있습니다. 각 사업 부문은 소속 ESG 협의체를 통해 이행 상황을 점검하며, 관련 사항은 그룹 경영진 및 ESG위원회에 보고되고 있습니다.

리스크 관리 프로세스

구분	대응전략	2024년 주요 활동사항
기후변화	<ul style="list-style-type: none"> 사내 환경 캠페인 진행 환경경영 임직원 교육 에너지 효율 개선 설비 투자 	<ul style="list-style-type: none"> 전사 환경 캠페인 진행 (4회) 전체 임직원 환경 교육 진행
지속가능한 여행	<ul style="list-style-type: none"> 지속가능여행 상품 기획전 진행 지속가능여행 관련 제휴 강화 CRM 활용 소비자 관심 증대 	<ul style="list-style-type: none"> 지속가능여행상품 기획전 3회 진행 지속가능여행상품 판매 및 소비자 의견 조사
자원 순환	<ul style="list-style-type: none"> 플라스틱 미 제공 상품 확대 플라스틱 배출 저감 캠페인 플라스틱 리사이클 굿즈 제작 	<ul style="list-style-type: none"> 플라스틱 센딩백 미 제공 수량 확대 (센딩백 15,217개 전년 대비 미사용)



환경경영 Environment

대응 전략

기후변화로 인한 경제적 손실 가능성이 증가함에 따라, 국제적 차원의 협력 필요성이 더욱 강조되고 있습니다. 특히 이상기온 현상과 기후변화로 인한 감염병 확산은 여행산업에 중대한 리스크로 작용하고 있습니다. 하나투어는 이러한 위협을 인지하고, 2024년 탄소중립 로드맵을 수립하였습니다. 또한, TCFD 권고안에 기반하여 기후 관련 리스크 및 기회 요인을 체계적으로 분석하고, 이에 대한 대응 전략을 마련하고자 합니다. 향후 기후 관련 정보 공시를 강화하고, 기후변화 대응 역량을 제고함으로써 지속가능한 경영 실현을 위해 최선을 다하겠습니다.

기후 관련 시나리오 분석 프로세스

하나투어는 기후변화 시나리오 분석을 기반으로 여행 산업에 미치는 잠재적 영향을 체계적으로 평가하고, 이에 대응하기 위한 전략을 수립하고 있습니다. 다양한 사례 연구와 시나리오 기반 모델링을 활용한 구조적 접근 방식을 통해 기후변화로 인한 리스크를 식별하고, 각 시나리오별 대응 방안을 마련하였습니다. 이를 통해 지속가능한 여행 서비스를 강화하고, 기후변화 환경 속에서도 안정적인 사업 운영과 고객 만족 실현을 도모하고자 합니다.



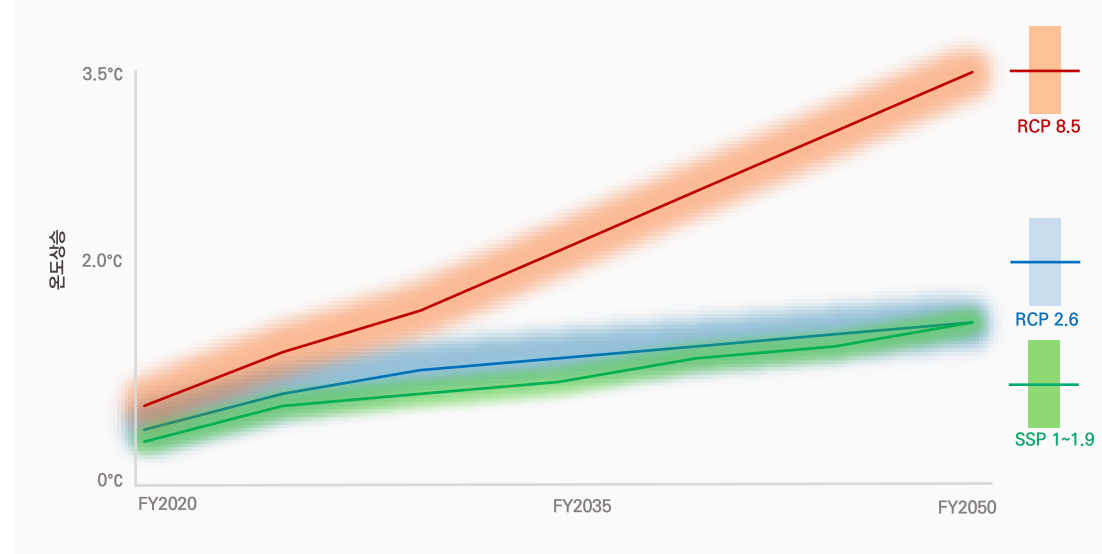
환경경영 Environment

대응 전략

기후 관련 시나리오 분석

IPCC 제6차 평가보고서(AR6)의 RCP 및 SSP 시나리오, 관광 산업 동향, UNWTO 등의 보고서 및 주요 관광 산업 데이터를 바탕으로 다양한 기후 시나리오에 대한 분석을 수행하였습니다. 고 배출 시나리오에서는 여행 수요 감소 및 비용 증가 등 중장기적으로 재무적인 부정적 영향이 발생할 것으로 예상되며, 이는 당사의 지속가능한 경영에 부정적인 영향을 미칠 것으로 보입니다. 그러나 저탄소 경제로의 전환 시나리오를 고려한 지속가능한 여행 활성화와 친환경 경영 활동의 수행은 단기적으로 비용 상승을 초래할 수 있으나, 중장기적으로는 수요 증가 및 이슈 관리에 따른 비용 절감, 그리고 신규 시장 창출에 따른 수요 발생 등으로 당사의 지속가능한 경영에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 예상됩니다.

기후 변화 시나리오 (2020~2050)



*출처 : IPCC AR6(6차 평가보고서)의 RCP 및 SSP 시나리오

시나리오 세부 사항

시나리오	주요 가정	결과
RCP 2.6 저탄소 경제전환	<ul style="list-style-type: none"> 정부의 탄소 배출 규제 강화 항공권 가격 10% 상승 (탄소세 반영) 지속가능한여행 상품 수요 연평균 5% 증가 일부 고위험 관광지 수익 연 2% 감소 	<ul style="list-style-type: none"> 수익 초기 감소 후 안정화 지속가능 상품 개발 비용 증가 (매출 대비 5% 추가 투자)
RCP 8.5 고 배출 시나리오	<ul style="list-style-type: none"> 주요 관광지 방문객 연평균 5% 감소 장거리 여행 수요 20% 감소 여행 취소 및 환불 비율 연 15% 증가 지역 관광 및 대체 관광지 수요 연 10% 증가 	<ul style="list-style-type: none"> 전통적 관광지 의존 시 수익 급감 신규 시장 발굴이 주요 수익원 부상
SSP 1~1.9 지속가능성 중심	<ul style="list-style-type: none"> 친환경 여행 수요 연평균 8% 성장 지속가능한 관광지에 대한 고객 선호 증가 탄소배출 감소 및 ESG기업 우대 대출 가능 	<ul style="list-style-type: none"> 친환경 전략으로 장기적 경쟁력 강화 초기 친환경 전환 비용 증가

환경경영 Environment

대응 전략

기후 관련 위험 식별 및 평가

기후변화 시나리오 분석 결과, 전반적인 기후변화 리스크의 양상은 각 시나리오의 특성에 따라 상이하게 나타났습니다. 저탄소 경제 전환 및 지속가능성을 중심으로 한 시나리오에서는 저탄소 전환을 위한 투자 확대, 기술 변화, 정책 이행 등의 영향으로 이행 리스크가 상대적으로 높게 평가되었습니다. 반면, 온실가스 배출이 지속적으로 증가하는 고 배출 시나리오에서는 저탄소 전환이 지연됨에 따라 이상기후 등으로 인한 물리적 리스크가 상대적으로 높게 나타났습니다.

리스크 분류	기후변화 리스크	RCP 2.6 저탄소 경제전환			RCP 8.5 고 배출 시나리오			SSP 1~1.9 지속가능성 중심		
		2025년	2035년	2050년	2025년	2035년	2050년	2025년	2035년	2050년
이행 리스크	정책/규제	탄소 규제 강화 및 배출권 가격 인상	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light
		환경 공시 기준 신설 및 의무 강화	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light
		탄소국경조정제도 (CBAM) 도입	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light
	기술	친환경, 저탄소 기술 전환	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light
		기술투자 강화	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light
	시장	신기술 투자 실패	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light
		소비자의 지속가능한 여행 니즈 증가	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light
		시장 환경 변화의 불확실성 증가	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light
	평판	상품 서비스 비용 상승	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light
		소비자 선호도 변화	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light
물리적 리스크	급성	이해관계자의 부정적 피드백 증가	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light
		태풍, 허리케인	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light
		폭우 및 홍수	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light
		산불	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light
		폭염	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light
	만성	강우량 변화	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light
		온도 변화	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light
		물 부족	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light
		해수면 상승	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light

Low High

환경경영 Environment

대응 전략

기후변화 리스크 및 기회요인과 대응 방향

하나투어는 기후변화가 사업에 미치는 영향을 지속적으로 모니터링하기 위해 TCFD(기후관련 재무정보 공개 태스크포스) 권고안을 참고하여 단기 및 중·장기적인 기후 리스크와 기회 요인을 분석하였습니다.

구분	리스크 요인	발생 시점	리스크 재무적 영향	기회의 재무적 영향	대응 방안	
전환 리스크 기회	정책/규제	친환경 규제 강화	단기	<ul style="list-style-type: none"> 신규 정책 미대응으로 인한 사업 위험 온실가스 배출권 가격 상승에 따른 운영 비용 증가 법률 미준수로 인한 기업 이미지 및 평판 하락 	<ul style="list-style-type: none"> 신규 정책 및 법규 선제 대응을 통한 환경경영 경쟁력 제고 	<ul style="list-style-type: none"> 환경 규제 및 법규 사항 등 동향 모니터링 탄소 온실가스 배출량 감축을 위한 탄소중립 이행 소송 가능성을 최소화하기 위한 기후 리스크 관리 및 모니터링
	기술	저탄소 기술전환	장기	<ul style="list-style-type: none"> 온실가스 감축을 위한 설비 및 투자 비용 증대 친환경 서비스 도입에 따른 원가 상승 친환경 관련 투자 등에 따른 리스크 증가 	<ul style="list-style-type: none"> 온실가스 배출 저감 및 에너지 비용 절감 	<ul style="list-style-type: none"> SAF 구매 확대 친환경, 지속가능한 여행 서비스 관련 모니터링 강화 재생에너지 사용 도입 등 친환경 투자 진행 친환경 요소 적극 도입 협력사 혜택 제공
	시장	고객 선호도 변화	중기	<ul style="list-style-type: none"> 지속가능여행 상품 선호 기대 미충족으로 인한 고객 불만 친환경 관련 투자 등에 따른 자산 가치 변동 	<ul style="list-style-type: none"> 지속가능여행 상품 증대로 신규고객 및 충성고객 확보 	<ul style="list-style-type: none"> 지속가능여행 상품 개발 확대 친환경, 지속가능한 여행 서비스 제공 환경 경영 강화 통한 고객 신뢰 확보 지속가능한 여행 선제 대응 통한 시장 선점 및 서비스 기준 확립
	평판	시장 기대 부응	장기	<ul style="list-style-type: none"> 평판 하락으로 인한 매출 및 투자 감소 친환경, 지속가능한 여행에 대한 전략 변화 및 비용 증가 	<ul style="list-style-type: none"> 지속가능한 여행사로서의 이미지 제고 및 인지도 상승 	<ul style="list-style-type: none"> 환경성과 및 사회공헌 활동 대외 공개 대외 친환경 커뮤니케이션 확대 실질적인 환경경영 이행을 통한 기업 이미지 제고 주요 관광지 자연보호 활동 등을 통한 관광 자원 보호 활동 수행
물리적 리스크 기회	기후	홍수 및 폭염 등 이상 기후	단기	<ul style="list-style-type: none"> 자연재해에 따른 고객 안전 관리 비용 및 설비 투자 증가 재해 발생에 따른 영업 기회 손실 비용 증가 관광지 및 공급망 피해 확대에 따른 서비스 중단 및 영업이익 감소 고객 안전 리스크 증가에 따른 비용 증가 	<ul style="list-style-type: none"> 자연재해 대응을 위한 설비 구매를 통한 고객 안전 확보 	<ul style="list-style-type: none"> 자연재해 위기관리 매뉴얼에 따른 전사 안내 소도시 여행 상품 개발 확대 사내 에너지 절약 캠페인 운영 고객 안전관리에 대한 안전관리 계획 수립 및 대상 대응
	기후	기온 상승 등 극심한 날씨 변동성	장기	<ul style="list-style-type: none"> 여행지 감소에 따른 영업 기회 손실 및 매출 하락 사업장 에너지 사용량 증가 환경으로 인한 관광지 변화 등의 비용 증가 	<ul style="list-style-type: none"> 신규 시장 발굴을 통한 중장기 리스크 해소 	<ul style="list-style-type: none"> 물리적 리스크 시나리오 분석에 따른 기후변화 대응 전략 구축 기후위기 리스크 대응활동 자연재해 발생에 따른 액션 플랜 수립 및 대체 계획 수립 운영

환경경영 Environment

대응 전략

기후 관련 대응전략 수립 및 추진

하나투어는 최고경영진의 관리하에 기업 경영에 중대한 영향을 미칠 수 있는 주요 환경적 위험과 기회 요소의 재무적 영향을 사전에 식별하고 평가하고 있습니다. 기후변화, 온실가스 배출 저감, 지속가능한 여행, 자원 순환을 주요 환경 이슈로 설정하여, 해당 이슈들을 전사적인 경영 방향과 통합하고 전략적으로 대응하고 있습니다..

구분	위험	기회	중장기 목표	대응 전략	2024년 활동 사항
기후 변화	<ul style="list-style-type: none"> 온실가스 배출 저감 비용 증가 자연재해 복구 및 영업 손실 에너지 비용 증가 	<ul style="list-style-type: none"> 친환경 비즈니스 시장 형성 온실가스 배출 저감 매출 증가 에너지 효율 개선 통한 비용 절감 	<ul style="list-style-type: none"> 탄소중립 (2050) 	<ul style="list-style-type: none"> 에너지 절약 캠페인 환경경영 임직원 교육 에너지 효율 개선 설비 투자 재생에너지 사용 	<ul style="list-style-type: none"> 전사 환경 캠페인 진행 (4회) 전체 임직원 환경 교육 진행
지속가능한 여행	<ul style="list-style-type: none"> 기후 변화로 인한 관광지 급감 기후 변화에 따른 관광 비용 증가 주요 상품 원가 상승 	<ul style="list-style-type: none"> 지속가능여행 시장 형성 지속가능소비 수요 증가 지속가능여행 문화 조성 및 고객 확대 충성, 우호 고객 증가 	<ul style="list-style-type: none"> 지속가능여행 비중 10% 	<ul style="list-style-type: none"> 지속가능여행 상품 기획전 진행 지속가능여행 관련 제휴 강화 CRM을 통한 소비자 관심 증대 활동 	<ul style="list-style-type: none"> 지속가능여행상품 제작 및 운영 지속가능여행상품 고객 피드백 조사 지속가능여행 상품기획전 3회 운영 지속가능여행 상품 273명 및 5.6억 매출
자원 순환	<ul style="list-style-type: none"> 플라스틱 배출 비용 증가 자연재해 복구 및 영업 손실 에너지 비용 증가 	<ul style="list-style-type: none"> 고객 제공 플라스틱 사용 감소 친환경 기업 이미지 구축 친환경 물품 사용 통한 고객 신뢰 상승 	<ul style="list-style-type: none"> 플라스틱 배출량 50% 감소 플라스틱 재활용 100% 	<ul style="list-style-type: none"> 고객 제공용 플라스틱 샌딩백 미 제공 확대 사내 플라스틱 배출 저감 캠페인 플라스틱 샌딩백 리사이클 통한 굿즈 제작 	<ul style="list-style-type: none"> 플라스틱 샌딩백 미 제공 확대 (샌딩백 15,217개 전년 대비 미 사용)
환경 규제	<ul style="list-style-type: none"> 위반 시 기업 이미지 하락 위반 시 과징금 발생 	<ul style="list-style-type: none"> 환경경영 기반 강화 법률 위반 관련 리스크 감소 	<ul style="list-style-type: none"> 법률 위반 0건 	<ul style="list-style-type: none"> 자체 점검 외부 기관 검증 진행 	<ul style="list-style-type: none"> 법률 위반 건 수 0건

환경경영 Environment

목표 및 지표

하나투어는 '탄소중립 2050' 을 위한 로드맵을 수립하였습니다. 온실가스 배출원에 따라 배출량(Scope 1, 2, 3)을 각각 측정 및 추산하여 기후변화 관련 위험과 기회를 평가하고 관리하기 위한 주요 지표로 설정하였으며, 온실가스 배출 추정치를 통해 2050년까지 온실가스 배출 관리 가이드를 수립했습니다. Scope1과 Scope2는 2050년까지 탄소중립을 실현하고, Scope3는 2050년까지 추정 배출량의 80%를 감축한 뒤, 친환경 상품 개발 및 다양한 지속가능한 활동을 통해 넷제로 달성을 추진할 계획입니다.

관리지표 및 목표

온실가스 배출량 [단위: tCO_{2eq}]

구분	2022년 배출량	2023년 배출량	2024년 배출량	2024년 목표	목표달성 여부
총 배출량 (S3 제외)	587	522	870	500	미 달성
Scope1 차량, 가스	341	238	357	220	미 달성
Scope2 전기	246	284	513	280	미 달성
1) Scope3 배출	C-6: 출장	-	1,033	-	미 달성
	C-7: 출퇴근	-	291	300	-
	2) C-9: 상품판매	-	482,707	593,581	-
합계	-	483,963	594,914	-	-
Scope3 저감	C-7: 출퇴근	-	-2.3	-0.9	-
	C-9: 상품판매	-	-25.2	-22.2	-

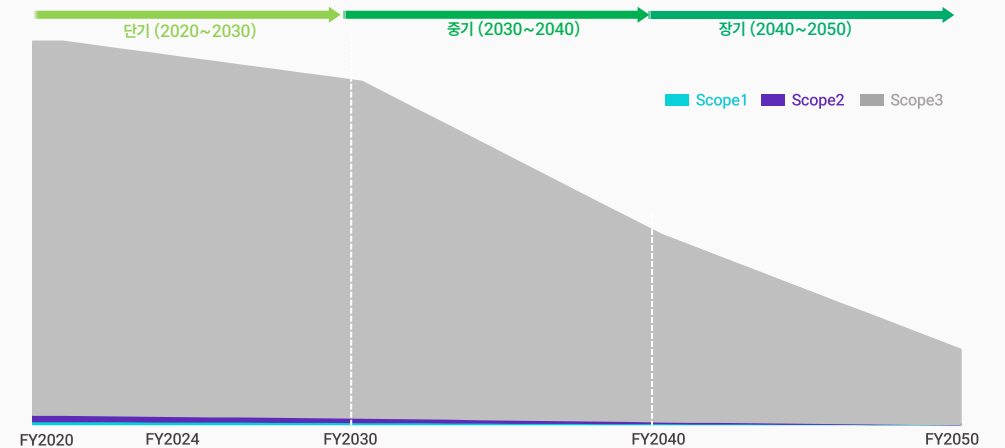
1) 산출집계방식 변경에 따라 2023년 Scope3 배출량 수정
 2) 2023, 2024년 Scope3 C-9 상품판매는 유럽지역 기획상품 기준

에너지 사용량 [단위: TJ]

구분	2022년 사용량	2023년 사용량	2024년 사용량	2024년 목표	목표달성 여부
총 배출량	11.6	10.3	17.2	10.0	미 달성

탄소중립 2050 시나리오

하나투어는 코로나19로 인한 특수 상황을 고려하여 2019년을 기준으로 탄소배출량을 측정하고 있으며, 2023년에는 Scope3 중 Category 6·7(출장 및 통근)과 Category 9(일부 상품 판매)에 대한 배출량까지 포함하여 추산하고 있습니다. 하나투어는 온실가스 배출의 대부분을 Scope3가 차지하고 있는 만큼 Scope1과 Scope2는 2050년까지 탄소중립을 실현하고, Scope3는 2050년까지 추정 배출량의 80%를 감축한 뒤 공급망 관리 및 판매 변화 저탄소 상품 판매 강화, 디지털 전환 등으로 탄소중립 달성의 목표를 달성할 계획입니다.



환경경영 Environment

목표 및 지표

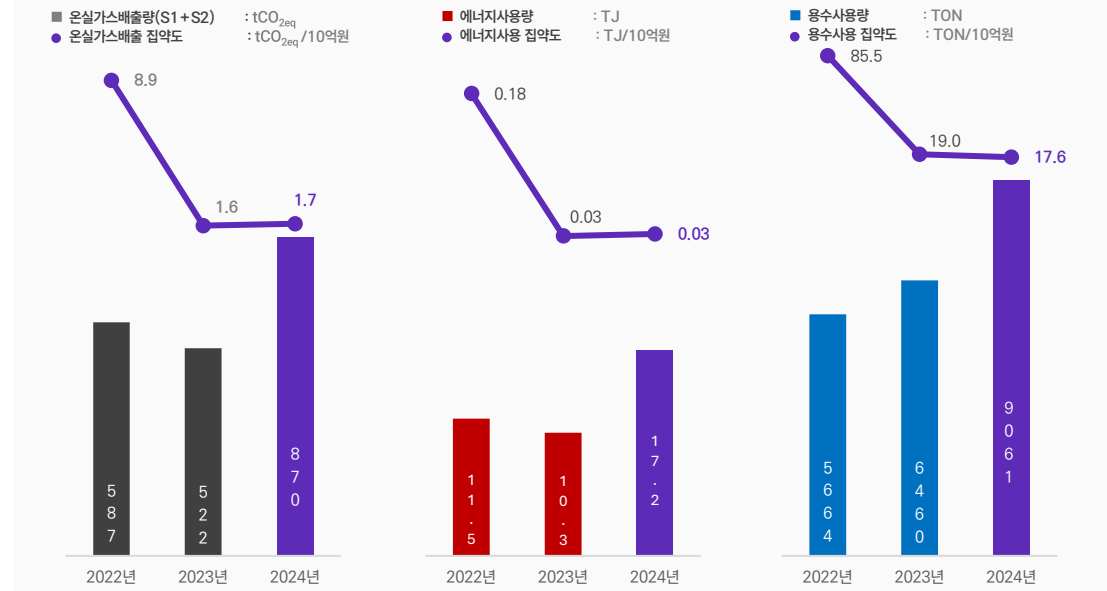
2024년 환경경영 활동 결과

온실가스 배출량

온실가스 배출량 (S1+S2)	온실가스 배출량 (S3)	에너지 사용량
870 tCO _{2eq}	594,890 tCO _{2eq}	17.2 TJ
용수 사용량	재활용품 배출량	폐기물 배출량
9,061 Ton	7,697 Kg	12,959 Kg

구분	단위	2024년	전년비 증감	2023년	2022년
온실가스 Scope1	tCO _{2eq}	357	50.2%	238	341
온실가스 Scope2	tCO _{2eq}	513	94.4%	284	246
온실가스 Scope3	tCO _{2eq}	594,890	22.9%	483,935	-
에너지 사용량	TJ	17.2	67.2%	10.3	11.6
용수 사용량	Ton	9,061	40.3%	6,460	5,664
재활용품 배출량	Kg	7,697	24.6%	6,177	5,605
폐기물 배출량	Kg	12,959	-26.6%	17,664	19,902

2024 주요 환경지표 변화 추이



* 2022년에는 코로나 팬데믹 여파로 영업수익이 2019년 대비 크게 감소해 집약도가 상대적으로 높아짐

환경경영 Environment

생물다양성 및 자원순환

생물다양성과 자원 순환은 기업의 ESG경영에서 중요한 요소로, 지속가능한 발전을 위한 핵심 기반을 마련합니다. 하나투어는 2014년부터 지속적으로 식재 활동을 진행해 왔으며, 2024년에는 국립 서울 농학교의 숲운동장 사업에 참여하였습니다. 또한, 임직원들의 자원 재순환 활동을 장려하고 친환경 재료를 활용한 물품 제작 등 임직원 참여를 통해 생물다양성과 자원 순환 활동을 추진하고 있습니다. 이를 통해 기업의 사회적 책임을 강화하고, 장기적으로 기업의 브랜드 가치를 제고하여 경제적 이익을 창출하는 데 기여하고 있습니다.

생물다양성 식수 활동

하나투어는 2014년부터 2023년까지 생물다양성을 위한 식재 및 식수 보호 활동을 진행해 왔습니다. 2024년에는 서울 종로구 국립 농학교 운동장을 숲이 있는 공원 형태로 조성하는 “숲이 있는 운동장” 사업에 참여하여, 멸종위기종을 식재하는 활동을 진행하였습니다. 임직원과 가족 20명이 함께 참여하여, 산림청 지정 희귀식물인 강부추와 한라개승마 등 총 180본을 포함한 349주의 나무 및 식물을 심어 생물다양성 보전과 환경 의식을 고취하는 활동을 실시하였습니다.

생물다양성 활동 결과

식재나무 종류	산림청 지정 희귀식을 지정 '강부추, 한라개승마' 포함 총 8종
식재 수	총 349주 (강부추 100본, 한라개승마 80본 / 기타 169주)
IMPACT	희귀식물 식수, 약 189KgCO _{2eq} 탄소 저감 (조성지 면적에 기초)



임직원 운동장 식재 활동

임직원 자원 리사이클링

하나투어는 6월 5일 환경의 날을 맞아 굿월스토어와 협력하여 2주간 리사이클링 가능한 물품 기증 활동을 진행하였습니다. 총 200여 점의 물품이 기증되었으며, 기부된 물품은 판매되어 발생한 수익이 굿월스토어의 장애인 직원들의 급여로 제공되었습니다. 또한, 이 활동은 약 63그루의 소나무를 식재한 것과 같은 탄소 절감 효과를 창출하는 등 사회적 가치 창출에 기여하였습니다.

리사이클링 활동 결과

기증 물품	200점
기증처	굿월스토어 (사회적 기업)
IMPACT	약 418Kg CO _{2eq} (63그루 소나무 식재 효과)



임직원 리사이클 활동

친환경 재료 사용 물품 제작

2024년 다이어리와 캘린더 제작 시, 모두 국제 NGO 산림관리협의회(FSC) 인증 마크가 부착된 친환경 종이를 사용하여 생산하였습니다. 다이어리의 표지, 내지, 가름끈, 캘린더의 고리와 표지, 내지는 모두 플라스틱 소재가 아닌 종이로 제작되었으며, 인쇄는 친환경 공기를 사용하여 진행되었습니다. 또한, 캘린더는 국제 NGO 산림관리협의회(FSC) 인증을 받았습니다.

친환경 다이어리 및 캘린더

제작 수량	2000 세트 제작
친환경 요소	FSC 인증마크 부착 친환경 종이 사용 친환경 공기를 사용 제작 (고리/표지/내지/가름끈 등)



친환경 다이어리 및 캘린더

환경경영 Environment

환경 문화 확산

하나투어는 친환경 사내문화의 확산을 통해 단순한 트렌드를 넘어 기업의 지속 가능성과 사회적 책임을 강화하고자 합니다. 이를 통해 환경 보호에 기여할 뿐만 아니라, 직원들의 참여와 헌신을 바탕으로 더 나은 조직 문화를 구축하고, 기업의 경쟁력을 강화하며 소비자와의 신뢰를 쌓는 데 기여하고 있습니다. 또한, 다양한 사내 캠페인과 폐기물 저감 활동 등을 통해 임직원의 환경 인식을 높이고, 조직문화 활동에 친환경 요소를 반영하기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

환경 교육

하나투어는 환경 영향에 대한 구성원들의 인식 수준을 강화하고, 기후변화 대응에 대한 공감대를 형성하기 위해 매년 정기적으로 환경교육을 실시하고 있습니다. 이는 전사 필수 교육으로 진행되며, 2024년에는 기후 위기가 여행업에 미치는 영향, 지속가능한 여행의 개념, 지속가능한 여행 상품 개발에 관한 교육을 진행하였습니다.

환경 교육 결과

교육 이수	1,241명
총 교육 시간	827시간
주요 교육 내용	기후변화가 여행업에 미치는 영향, 지속가능한 여행



임직원 환경 교육

임직원 앰버서더 활동

하나투어는 사내 ESG 활동 활성화를 위해 2023년부터 ESG 앰버서더 프로그램을 운영하고 있으며, 2024년에는 2기를 선발하여 활동을 진행하였습니다. ESG 앰버서더인 '으쓱크루'는 격월 첫째 주 수요일에 모여 ESG 관련 영상을 시청하고 스터디를 진행하며, 사내 ESG 활동 및 캠페인에 적극 참여하였습니다. 또한, 지속가능한 여행 상품 활성화와 사내 ESG 캠페인 아이디어 회의 등 다양한 활동을 수행하였습니다.

앰버서더 활동 결과

인원	7명
활동 회수	워크샵 4회, 사내 ESG 활동 3회
활동 사항	지속가능한 여행 활성화 방안, 사내 ESG 캠페인 기획 등



임직원 앰버서더 활동

사내 소식지

하나투어는 2023년부터 매월 사내 인트라넷을 통해 환경 및 ESG 관련 이슈를 큐레이션한 소식지 '알쓸신이'를 발행하고 있습니다. 2024년에는 총 12회의 소식지를 발행하였으며, 임직원들의 관심도와 이해도 향상을 위해 ESG 퀴즈, 가로세로 낱말 맞추기 등 다양한 형식으로 소식지를 구성하고 있습니다.

사내 소식지 활동 사항

발행 회수	12회 (월 1회)
발행 대상	전체 임직원, 협력사, 대리점
주요 내용	ESG 동향, 업계 관련 소식, 당사 ESG 활동 소식 등



사내 소식지 게시물

환경경영 Environment

환경 문화 확산

사내 캠페인 : 자전거 출퇴근 이용

하나투어는 지속가능경영 내재화 활동의 일환으로 임직원이 일상생활에서 자발적으로 ESG경영을 실천할 수 있도록 캠페인을 실시하였습니다. 이 캠페인에서는 출퇴근 시 발생하는 탄소 배출을 저감하기 위해 특정 구간을 자전거로 이동하는 방안을 제시하였으며, 이를 통해 친환경적인 출퇴근 문화를 촉진하고자 하였습니다.

자전거 출퇴근 캠페인 결과

참여 인원	45명
활동 사항	출퇴근 시 전기자전거/일반자전거 이용
IMPACT	약 10KgCO _{2eq} 탄소 저감



자전거 캠페인

사내 캠페인 : 텀블러 사용

하나투어는 회사에서 배출되는 폐기물 중 가장 비중이 큰 일회용 컵의 배출 감소를 목표로 텀블러 사용 권장 캠페인과 커피 증정 이벤트를 진행하였습니다. 텀블러를 지참한 임직원에게 무료 커피를 제공하고, 일회용 컵을 사용하지 않는 인증 활동을 통해 임직원들의 적극적인 참여를 유도하고 있으며, 관련 활동을 지속적으로 실시하고 있습니다.

텀블러 사용 캠페인 결과

참여 인원	600명
활동 사항	텀블러 지참 시 커피 제공, 일회용품 미사용 인증
IMPACT	약 57KgCO _{2eq} 탄소 저감



텀블러 사용 캠페인

사내 캠페인 : 만보 걷기 도전

하나투어는 임직원의 건강 증진과 출퇴근 시 배출되는 탄소 저감을 목표로, 하나투어 앱에 설치된 만보 기능을 활용하여 만보 걷기 캠페인을 진행하였습니다. 이를 통해 일상 생활에서 걷기를 활성화하고, 만보 걷기를 통해 탄소 배출 저감 활동에 기여하고 있습니다.

만보 걷기 도전 캠페인 결과

참여 인원	215명
활동 사항	출퇴근 시 걷기, 하나투어 앱을 통해 만보 도전하기
IMPACT	약 272KgCO _{2eq} 탄소 저감



만보 캠페인

환경경영 Environment

지속가능한 여행

지속가능한 여행은 환경, 사회, 문화를 존중하고 보존하는 데 초점을 맞춘 여행입니다. 탄소 배출을 줄이고, 자연 생태계를 보호하며, 지역 경제와 문화를 지원하는 것을 목표로 하나투어는 다양한 노력을 기울이고 있습니다. 이를 위해 여행자들이 지역사회와 협력하고 자연환경을 보호하며 지역 문화를 경험하는 책임 있는 여행을 선택할 수 있도록 지속가능한 여행 상품을 개발하였으며, 고객들이 이러한 상품을 선택하도록 유도하기 위해 프로모션을 기획하고 홍보하였습니다. 또한, 지속가능한 여행 문화 확산을 위해 다양한 활동을 전개하였으며, 지속가능한 여행 상품을 주요 지역별로 출시하고 하나투어 닷컴(홈페이지) 상품 소개에 '지속가능한 여행' 테마를 추가하였습니다. 또한, 지속가능한 여행과 관련된 SNS 게시물 게시, 고객 이벤트 진행, 지속가능한 여행 실선 물품 제공 등 고객 참여를 촉진하기 위한 다양한 활동을 수행하였습니다.

지속가능한 여행체계

하나투어는 지속가능한 여행 체계의 미션과 비전을 구축하고, 지속가능한 여행 문화를 조성하기 위해 노력하고 있습니다. 이를 위해 여행 상품 개발을 확대하고, 고객들이 해당 상품을 선택할 수 있도록 지속적인 홍보 및 마케팅 활동을 전개하고 있습니다. 또한, 여행 상품 운영의 확대를 위해 유관 부서와 긴밀히 협력하고, 유관 업체와의 제휴를 확대하며 새로운 파트너십을 발굴하고 있습니다.



탄소배출저감 : SAF 구매

하나투어는 2022년부터 여행 일정 중 발생하는 탄소 배출 저감 활동에 참여하기 위해, 유럽 지역 주요 항공사들과 지속가능한 항공유(SAF)의 활용에 동참하고 있습니다. 2024년에는 에어프랑스&KLM, 루프트한자와 파트너십을 체결하여 SAF를 구매하고, 고객의 여행(비행)으로 인해 발생하는 온실가스 배출을 저감하는 활동을 진행하였습니다.

항공사	AIRFRANCE / KLM	Lufthansa	합계
SAF 구매 규모	5.6T	2.0T	7.6 T
온실가스 저감량	16.2 tCO _{2e} q	5.9 tCO _{2e} q	22.1 tCO _{2e} q

SAF 구매 인증서

바로출국 서비스 운영 (플라스틱 센딩백 미사용)

하나투어는 고객에게 별도의 물품 전달 없이 바로 출국이 가능한 바로출국 서비스를 부분적으로 운영하고 있습니다. 이 서비스는 여행 필요 물품을 전달하기 위해 사용하던 센딩백(플라스틱 봉투)을 제공하지 않으므로 폐기물을 줄이고 있으며, 그 결과, 2024년 센딩백 미 제공 개수 전년 대비 15,217개 증가하였습니다. 하나투어는 바로출국 서비스 대상 상품 범위를 지속적으로 확대할 계획이며, 이를 통해 플라스틱 센딩백 사용을 점차 줄여 나갈 것입니다.

센딩백 미사용 결과

구분	2023년	2024년	실적
미 제공 대상	일본	일본, 동남아, 중국 등	지역 확대
미 제공 개수	7,330개	22,547개	미지급 수량 증가

바로출국 서비스 대상 상품 중 지속가능한 여행 상품에 대해, 하나투어는 고객에게 QR코드를 통해 여행 방법 및 일정표를 안내하고 있습니다. 이 QR코드는 여행 관련 정보를 온라인 사이트에 구현하여 고객이 종이 인쇄물 없이 스마트폰을 통해 언제든지 일정 및 여행 안내 사항을 확인할 수 있도록 제공되었습니다.

하나투어는 1회용 플라스틱 컵, 빨대, 빨대뚜껑 등 폐기물을 줄일 수 있습니다.

환경경영 Environment

지속가능한 여행

지속가능한 여행 상품

하나투어는 기후 위기에 대응하고 지속가능한 여행 문화를 확산하기 위해, 친환경과 관련된 다양한 여행 상품을 기획하였습니다. 각 여행지 별 이용 가능한 적합한 요소를 반영하여 대중교통 혹은 무동력 교통 수단을 이용하거나, 친환경 숙소 이용 및 일회용품 미사용 활동 등 환경 보호를 위한 여행 상품을 운영 및 판매하였습니다. 이를 통해 고객에게 여행을 즐기면서도 지구와 지역사회를 소중히 여길 수 있는 기회를 제공하며, 고객의 니즈에 맞는 상품 선택을 제안하고자 합니다.

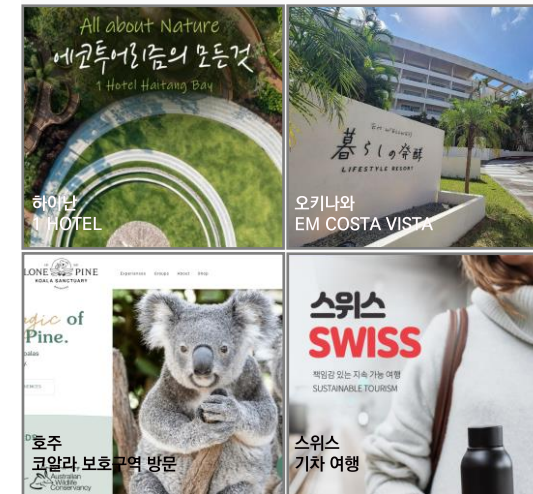
지속가능한 여행 주요 상품

상품명	상품 특징	지속가능한 요소					
		Carbon Emission	Volunteer	Local Culture	Overtourism	Protection	Biodiversity
스위스 기차여행 8일	기차 이용, 하이킹	●	●	●	●	●	●
하이난 1 HOTEL 친환경 호텔	친환경 숙박시설 이용, 저탄소 배출	●	●	●	●	●	●
오кина와 EM코스타비스타 친환경 숙소	친환경 숙박시설 이용, 저탄소 배출	●	●	●	●	●	●
백두산 자전거 라이딩 6일	자전거 이용, 저탄소 배출	●	●	●	●	●	●
호주 코알라 보호구역 관광	친환경, 현지문화, 자연 보호	●	●	●	●	●	●
캄보디아 1불의 기적	현지문화, 봉사활동	●	●	●	●	●	●
제주도 친환경, 힐링 여행	일회용품 미사용, 친환경 활동	●	●	●	●	●	●

지속가능한 여행 기획전 운영 및 판매

하나투어는 자사의 커머셜 플랫폼인 하나투어닷컴을 통해 지속가능한 여행 상품을 소개하는 기획전을 운영하였습니다. 이 기획전은 주요 지속가능 여행 상품을 홍보하고, 관련 친환경 요소를 강조하는 내용으로 구성되어 있습니다. 예를 들어, 스위스 기차여행 기획전에서는 여행 중 탄소 배출을 줄이는 방법을 안내하고, 상품 예약 고객에게는 접이식 텀블러와 에코백을 증정하여 일회용품 사용 감소에 기여하였습니다. 이러한 노력의 결과, 2024년에는 약 273명의 고객이 스위스, 하이난, 오кина와, 호주 등 지속가능 여행지의 상품을 예약하였습니다. 앞으로도 하나투어는 관련 상품의 기획, 판매 및 홍보를 지속하여 고객에게 지속가능한 여행 경험을 제공하고, 이러한 문화가 확산될 수 있도록 노력하겠습니다.

지속가능한 여행 상품 홍보



지속가능한 여행 상품 판매

지역	상품 특징	인원	매출(억)
하이난	친환경 호텔 이용	30	0.30
오кина와	친환경 호텔 이용	159	1.98
스위스	기차 이용 (저탄소)	30	0.96
백두산	자전거 이용 (저탄소)	2	0.04
호주	코알라 보호 (생물다양성)	46	2.25
제주도	친환경 (일회용품 미사용)	6	0.03
합계		273	5.56

환경경영 Environment

지속가능한 여행

지속가능한 여행 실천 물품 제공

하나투어는 지속가능한 여행에 대한 고객 참여를 촉진하기 위해 실천이 용이한 물품을 제작하고, 지속가능한 여행을 선택한 고객에게 해당 물품을 제공하였습니다. 또한, 고객들이 지속가능한 여행 상품을 쉽게 선택할 수 있도록 상품 설명 페이지에 '지속가능한 여행' 테마를 추가하여, 고객의 선택을 유도하고 참여를 독려하고 있습니다.

지속가능한 여행 실천활동

아이템	접히는 실리콘 텀블러 (휴대성 및 파손 방지)
활동 사항	지속가능여행 및 ESG 사내활동 참여자 물품 증정
사용 결과	고객 50명에게 제공 / 150개 임직원 ESG 활동 우수자 제공



제작 텀블러 및 캠페인 활동

SNS 고객 참여 이벤트

하나투어는 4월 22일 지구의 날을 기념하여 지속가능한 여행 활동을 홍보하고, 고객들이 지속가능한 여행 실천을 공유할 수 있도록 댓글 작성 이벤트를 진행하였습니다. 참가자 중 우수 댓글을 작성한 고객에게는 전기자전거 1개월 무료 이용권을 증정하였으며, 또한 서울시자원봉사센터와 협력하여 여름 기간 동안 지속가능한 여행을 실천한 참가자에게 친환경 어메니티를 증정하는 챌린지를 진행하였습니다.

SNS 이벤트 결과

이벤트 취지	지구의 날 지속가능한 여행활동 소개 및 자사 활동사항 홍보
이벤트 내용	지속가능한 여행 실천 댓글 달기 이벤트
이벤트 결과	참여자 댓글 42개 / 좋아요 198개



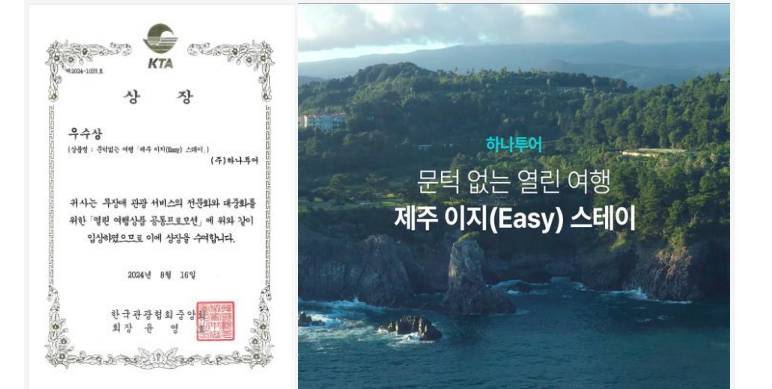
SNS 캠페인

무장애 여행 공모전 당선 및 기획

하나투어는 문화체육관광부와 한국관광협회중앙회가 주최한 2024 열린 여행상품 공동 프로모션 공모전에서 '문턱 없는 여행, 제주 이지(Easy) 스테이' 상품으로 우수상을 수상하였습니다. 본 상품은 장애인, 노약자, 임산부 등 관광 취약 계층이 보다 다채롭고 즐거운 여행을 경험할 수 있도록 열린 관광지 일정, 특장차량 운영, 문턱 없는 식당과 숙소 등을 포함한 프로그램을 기획하였습니다.

열린여행 제주 EASY STAY

상품 개요	여행약자(장애인,노인,임산부 등)를 위한 열린관광지 구성 상품
상품 특징	열린관광지 일정 (제주도 천지연-사려니숲-붉은오름)
지속가능여행 요소	특장차량 운영 (리프트버스), 투어케어 인력 지원 (조건부)



열린관광 수상

환경경영 Environment

지속가능한 여행

CASE STUDY






스위스 기차 여행을 통한 지속가능한 여행 실천 방법

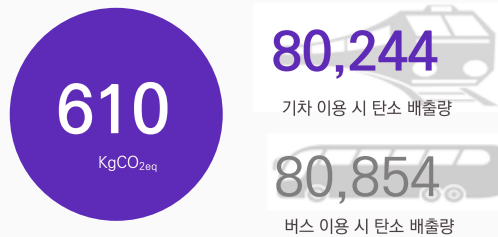
하나투어는 지속가능한 여행 활동이 가장 활발하게 이루어지고 있는 유럽의 대표적인 목적지인 스위스를 선정하여 여행 상품을 기획하고 판매하였습니다. 스위스는 전체 면적의 31%가 숲으로 덮여 있으며, 자연 보호에 대한 노력이 활발하게 이루어지고 있는 국가로, 관광객들에게 자연을 존중하고 보호하는 방법을 교육하고 있습니다. 또한, 친환경 교통 수단을 활용한 대중교통 시스템이 매우 잘 발달한 국가입니다.

하나투어의 상품은 주요 관광지로 이동 시 버스 대신 기차를 이용하며, 알프스의 주요 관광지를 현지 대중교통을 통해 방문하는 방식으로 구성되었습니다. 고객에게는 에코백과 접이식 텀블러를 제공하고, QR 코드로 제작된 온라인 일정표를 제공하여 지속가능한 여행 실천을 안내하였습니다. 이를 통해 온실가스 배출을 감소시키는 성과를 얻었으며, 여행 종료 후 이용 고객을 대상으로 설문조사를 실시하여 관련 상품에 대한 의견을 수집하였습니다. 피드백을 반영하여 더 많은 고객이 참여할 수 있는 프로그램을 기획하여, 많은 고객들이 지속가능한 여행에 적극적으로 참여하고 실천할 수 있도록 유도할 것입니다.

지속가능한 여행 실천 내용

-  목적지 이동 시 기차 이용
-  텀블러, 에코백 이용 (일회용품 미사용)
-  자연, 친환경 관광지 방문

지속가능한 여행을 통한 탄소배출 저감



이용 고객 후기 내용

- 4성급 호텔도 좋지만, 상품 취지를 생각한다면 유스호스텔 같은 숙박 시설을 이용하는 것도 좋을 것 같아요.
- 스위스처럼 기차, 차량, 케이블카의 연계가 잘 되어 있는 지역이라면 대중교통만을 이용하는 여행도 괜찮은 것 같다고 느꼈어요.
- 대중교통을 이용하고, 트레킹을 통해 자연을 체험하며 지구와 환경보호에 대해서 생각하고 실천할 수 있다는 점이 좋았어요.
- 매일 기차를 이용하는 것이 조금 불편하긴 했지만 그래도 이런 상품이 지속가능한 여행이라고 생각합니다.

환경경영 Environment

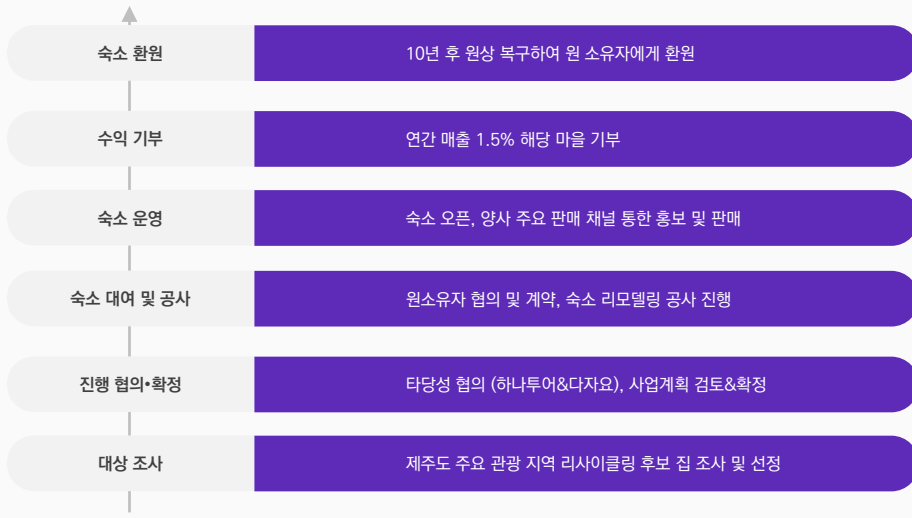
리사이클링 프로젝트

하나투어는 제주도의 버려진 빈집을 재활용하여 숙소로 조성한 '다·움 스테이' 리사이클링 프로젝트에 참여하고 있습니다. 현재 제주시와 서귀포시에 각각 1개씩 총 2개의 숙소를 운영 중이며, 이 숙소들은 집의 역사와 제주 고유의 특성을 훼손하지 않도록 설계되었고 제주도 로컬 브랜드로 곳곳을 꾸며 지역적 특색을 강조하고 있습니다. 빈집은 10년 후 원소유자에게 돌려주고, 친환경 여행, 재생 및 지역사회 상생을 핵심 가치로 삼아 홍보 및 판매되고 있으며, 빈집 재생 프로젝트를 통해 발생한 연간 매출의 1.5%를 마을에 기부하여 지역 경제 활성화에 기여하고 있습니다.

다·움 스테이 프로젝트

다·움 스테이는 '버려진 빈집에 새로운 생명력을 불어넣는다'는 주제로 시작된 프로젝트로, 제주도 방문객 수요 증가에 대응하기 위해 새로운 숙소를 건설하는 대신 버려진 빈집을 리사이클링하여 숙소로 활용하는 방안을 모색하며, 다자요(Dazayo)와 함께 이 프로젝트를 진행하였습니다. "빈집프로젝트1"이라는 법인을 공동으로 설립하여 운영하는 이 프로젝트는 집의 역사와 제주 고유의 특성을 훼손하지 않도록 설계되었으며, 집안 곳곳을 제주도 로컬 브랜드로 채워 넣어 지역적 특성을 강조하고 있습니다. 또한, 빈집은 10년 후 원소유자에게 돌려주며, 숙소 판매금액의 일부는 마을에 기부하여 지역사회와의 상생을 도모하고 있습니다.

다·움 스테이 진행 프로세스



다·움 스테이 프로젝트 특징 및 판매 결과

다·움 스테이는 리사이클링 프로젝트의 취지에 맞도록 친환경 여행, 재생, 지역사회 상생을 강조하는 방향으로 홍보 및 판매되고 있습니다. 또한, 빈집 재생 프로젝트를 통해 발생한 매출의 1.5%를 '빈집프로젝트1'의 이름으로 마을에 기부하여 지역 경제 활성화에 기여하고 있습니다. 2022년부터 시작된 기부는 2024년까지 3년간 총 300여만원을 지역사회에 기부하는 성과를 거두었습니다.

다·움 스테이 지역사회 환원

다·움 스테이 운영 정보

구분	위치	신포넝쿨점
복촌 포구집	제주도 제주시	리사이클, 해녀의 집
신포넝쿨집	제주도 서귀포시	리사이클, 그리너리 하우스



다·움 스테이 연간 기부금액 결과

구분	복촌포구점	신포넝쿨점	합계
2022년 기부액	810,000원	590,000원	1,400,000원
2023년 기부액	399,825원	291,225원	691,050원
2024년 기부액	561,174원	369,036원	930,210원
합계	1,770,999원	1,250,261원	3,021,260원



사회 Social

- 고객 중심 경영
- 고객 권익 가치 실현
- 고객 경영 성과
- 공급망 관리
- 상생 경영
- 인권 존중 및 보호
- 안전보건
- 정보보호
- 인재개발
- 지역사회 참여 및 상생

Background

사회(Social)는 기업이 다양한 이해관계자와의 관계를 어떻게 형성하고 관리하는지를 평가하는 ESG 핵심 요소입니다. 이는 기업 활동이 임직원, 고객, 협력사, 지역사회 및 기타 이해관계자에게 미치는 직간접적 영향을 포괄하며, 조직의 사회적 가치 창출과 책임 이행 수준을 나타냅니다.

Approach

하나투어는 인권, 다양성 및 포용의 가치를 존중하며, 이를 경영 활동에 반영하고 있습니다. 협력사·경쟁사·소비자와의 관계에서 공정하고 투명한 거래 원칙을 준수하며 모든 이해관계자와의 상호신뢰를 구축하고 지속가능한 협력 생태계를 만들어가고 있습니다. 또한 하나투어는 나눔과 동행이라는 가치 아래 2005년부터 여행 취약계층을 위한 '희망여행 프로젝트', 2008년부터 봉사과 여행을 결합한 '1불의 기적' 등을 통해 여행업의 특성을 살린 사회적 책임을 적극 실천하고 있습니다. 이러한 인권 존중, 공정거래, 사회공헌 활동은 하나투어가 '하나되는 지구세상'이라는 슬로건 아래 지속가능한 여행 생태계를 구축하고, 모든 이해관계자와 함께 성장하기 위한 ESG 경영의 핵심 기반이 되고 있습니다.

Key Performance



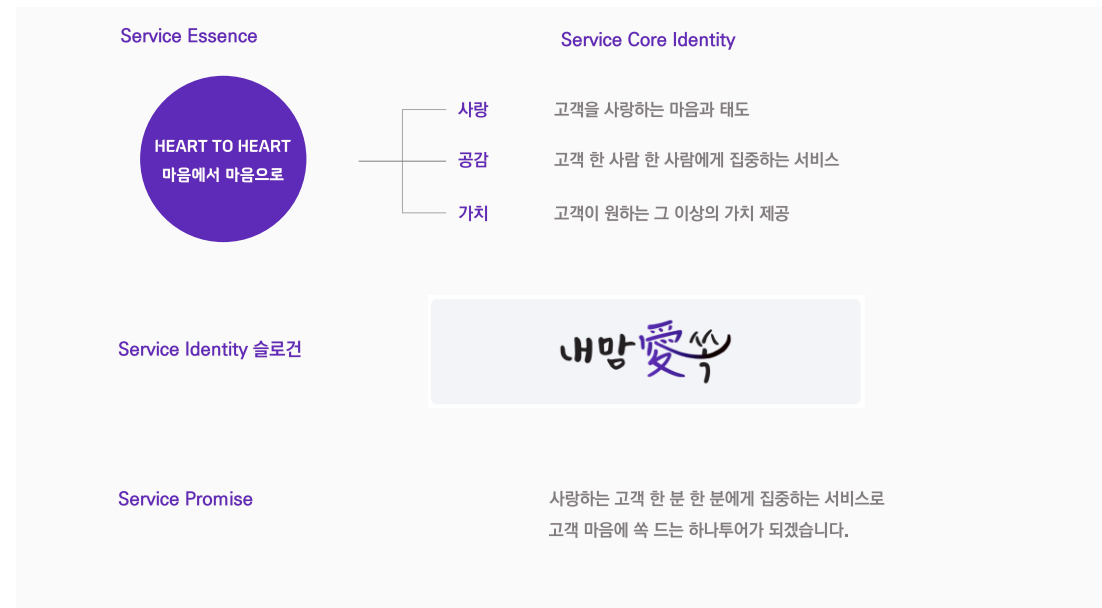
사회 Social

고객 중심 경영

하나투어는 고객 만족을 최우선 가치로 삼는 경영 철학을 바탕으로, 소비자 권익 보호와 최고의 여행 경험 제공에 전념하고 있습니다. 'Shape Everyday Dreams'라는 하나투어의 핵심 미션은 하나투어가 나아갈 방향성이며 고객이 꿈꾸는 여행의 모든 것을 제공하고 함께하겠다는 의미가 담긴 것으로 단순한 슬로건을 넘어 고객이 꿈꾸는 모든 여행을 실현하고 함께하겠다는 약속을 담고 있습니다. 이러한 미션을 기반으로 기업 전반에 고객중심 문화를 확립하고 소비자 권익 보호와 품질 개선에 앞장서며 고객의 신뢰를 바탕으로 지속가능한 성장을 이루겠습니다.

Service Identity

하나투어는 핵심가치와 미션을 바탕으로 고객이 꿈꾸는 모든 여행이 이루어질 수 있도록 고객 중심의 여행 서비스를 제공하며 서비스 에센스는 고객의 마음과 하나투어의 마음이 이어진다는 의미의 'Heart to Heart'으로 설정하였습니다.



실행 전략

하나투어는 기업이 수행하는 모든 활동을 소비자 관점에서 구성하고, 관련 경영활동을 지속적으로 개선하는 고객 중심 경영을 실천하고 있습니다. 이 과정에서 소비자의 목소리를 반영하여 리더십, 시스템, 성과 등 비즈니스의 모든 요소가 조화를 이루도록 관리하고 있습니다. 궁극적으로 이러한 접근은 소비자의 효율성을 증대하고 권익을 보호하는 것을 목표로 하고 있습니다.



사회 Social

고객 중심 경영

경영 추진 체계

하나투어는 2020년 최고고객책임자(CCO)로 고객경험본부 본부장을 임명하였습니다. CCO 체제 도입을 통해 월 1회 개최되는 경영진 전체 회의에서 고객 중심 경영 정책의 운영 현황과 개선 방안을 정기적으로 보고하며, 서비스 품질 향상을 위한 전략적 방향성과 성과를 체계적으로 관리하고 있습니다. 이러한 고객 중심 경영 체계는 고객관리부가 주관부서로서 핵심적인 역할을 담당하며, 상품개발, 마케팅, 영업, CS 등 유관부서와의 유기적인 협업을 통해 효율적으로 운영되고 있습니다. 이를 통해 전사적 차원의 고객 경험 혁신과 서비스 품질 제고를 실현하고 있습니다.



조직별 책임과 역할

하나투어는 고객 중심 경영 체계를 구축하기 위해 주요 부서별 역할을 명확히 정의하여 운영하고 있습니다. 주관부서는 고객 관련 정책 수립과 전략 방향을 설정하며, 지원부서는 고객 데이터 분석과 시스템 인프라를 제공합니다. 사업부서는 실질적인 고객 접점 관리와 서비스 제공을 담당합니다. 이러한 체계적인 협업 구조를 통해 고객 의견을 실시간으로 수렴하고 서비스 개선에 반영함으로써 고객 경험 향상과 서비스 경쟁력 강화를 실현하고 있습니다.

업무 구분	담당 조직	역할과 책임
주관 부서	• 고객관리부	<ul style="list-style-type: none"> • 비전, 목표달성을 위한 전사적 개선 활동(장단기 계획 수립) • 상품/서비스 품질 모니터링(고객만족도 설문조사, 외부채널 활용) 및 품질 관리 • VOC 응대 수집 및 통합관리시스템 운영 • 여행 중 안전사고 대응 및 사전 예방 활동 • CCM 인증 운영 및 관리, 운영매뉴얼 제·개정 관리 • 정보제공 (알림톡/여행예약사) 프로세스 개선 및 운영
지원 부서	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 센터 • 법무총무부 • 정보보호팀 • 개인정보보호팀 • 인재개발팀 • 인솔자/가이드 서비스지원팀 • 홍보팀 • 마케팅전략부 • 영업본부 	<ul style="list-style-type: none"> • 예약 및 상담, 불편사항 응대, 대리점 고객 응대 및 판매지원 • 소비자 관련 규정, 법령, 약관 관리 • 정보보호 관리체계 수립 및 관리 운영, 취약점 분석, 평가 및 개선 • 정보 침해사고의 예방 및 대응, 개인정보 보호 등 사전 불만 관리 • CCM 및 내부직원 역량개발 교육훈련 지원, 윤리경영 • 인적 서비스 관리 및 평가, 인솔자 가이드 전용 시스템 운영 • 회사 평판관리, 위기관리, 언론응대, 대외커뮤니케이션 • 소통 매체(블로그, 페이스북, 홈페이지 등) 운영 전반
사업 부서	<ul style="list-style-type: none"> • 상품기획(MD)본부 • 온라인 본부 • 공급본부 	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 예약관리 및 정보제공 및 대리점 서비스 품질 관리 • 소비자의 다양한 요구사항 수용 • 품질, 안전 점검 및 평가를 통한 공급망 관리 • 여행상품 및 서비스 기획-제공-개선 • 협력사(현지)와의 상호 협동관계 • 온라인 채널을 통한 여행 및 상품정보 제공, UI/UX 고객 편의 개선 • 여행관련 전 요소에 대한 원활한 공급 • 항공권, 호텔 등 공급업체 품질 및 정보 관리

사회 Social

고객 중심 경영

고객 권익 보호 정책

하나투어는 고객의 권익을 최우선으로 하는 소비자중심경영(CCM)을 실천하고 있으며, 2012년 여행사 최초로 CCM 인증을 획득한 이후 7회 연속 인증을 유지하고 있습니다. 이러한 성과를 위해 하나투어는 고객 권익을 보호하고 증진하기 위한 다양한 원칙과 활동을 수행하고 있으며 이를 명문화하여 프로세스 운영 및 평가, 개선 활동 등을 수행하여 고객의 편익과 권익을 증대하기 위한 책임 있는 활동을 진행합니다.

소비자 권익 보호 정책

1. 목적

하나투어의 진정한 사업가치는 고객행복에 있습니다. 모든 고객의 의견을 항상 귀담아 듣고, 고객의 입장에서 서비스를 제공함으로써 고객에게 편익을 줄 수 있는 가치를 끊임없이 창출하여 고객행복을 이끌어내고자 합니다.

2. 고객 존중

- ① 고객에게 실질적으로 도움이 되고 편익을 줄 수 있는 참된 가치를 끊임없이 창조합니다.
- ② 고객 요구를 정확하고 신속하게 이해하여 진실한 마음으로 고객이 감동할 수 있는 최상의 서비스를 제공합니다.

3. 고객과의 약속 이행

- ① 고객과의 약속은 명시적이건 묵시적이건 반드시 지키겠습니다.
- ② 고객에게 진실만을 전해야 하며 판매 기본행위에 관한 허위사실을 유포하거나 허위정보를 제공하지 않겠습니다.

4. 고객의 이익 보호

- ① 고객이 알아야 하거나 고객에게 마땅히 알려야 하는 사실은 적극 공개하겠습니다.
- ② 고객과 관련된 정보를 취득한 경우, 고객의 사전 승인 없이 그 정보를 외부로 누설하거나 업무와 관계없는 타 용도에 사용하지 않겠습니다.
- ③ 고객으로부터 상품에 대한 정당한 요구나 취소 등이 발생하는 경우 신속히 응답하여 조치하겠습니다.
- ④ 우리는 모든 경영 및 서비스 활동에서 고객의 안전을 위해 노력하겠습니다.
- ⑤ 기타 비도덕적인 행위를 함으로써 고객의 이익을 해치는 행위를 하지 않겠습니다.

대표이사 송미선

고객 권익 보호 중장기 목표

하나투어는 고객 권익 보호를 핵심 경영 전략으로 삼아 소비자와의 지속가능한 신뢰 관계를 구축하고자 합니다. 하나투어는 이러한 목표를 달성하기 위해 구체적인 중장기 목표를 수립하였습니다. 이 목표는 주요 활동 지표와 성과 측정 지표로 구분하여 관리되며, 분기별 정기 평가를 통해 진척 상황을 모니터링하고 있습니다. 이와 같은 데이터 기반 접근법을 통해 고객 권익 보호 체계를 지속적으로 강화하고, 서비스 만족도를 향상시켜 여행 산업의 신뢰받는 리더로서의 위상을 공고히 하겠습니다.

단기 (2025~2027)

▶ 소비자 권익체계 구축 및 고도화

- 상품 및 서비스 접점별 소비자 권익보호 체계 구축
- 소비자 권익체계 개선 선제적 활동 진행

▶ 소비자 편익 및 만족도 지표 제고

- 하나투어 고객만족도 (HCSI) 전년비 10% 개선
- 고객 VOC 개선 반영 90% 달성
- 전체 기획상품 개런티 프로그램 (상품완전판매) 100% 달성

▶ 인증 유지 및 획득

- 소비자중심경영(CCM) 8회 연속 인증 취득
- 한국 산업 고객 만족도 (KCSI) 연속 1위 달성
- 한국 서비스품질지수(KS-SQI) 연속 1위 달성

중장기 목표 (2028~2035)

▶ 소비자 권익체계 구축 및 고도화

- 상품 및 서비스 소비자 권익보호체계 시스템 구축
- 소비자 권익체계 관련 외부 인증 취득 및 신뢰성 강화

▶ 소비자 편익 및 만족도 지표 제고

- 하나투어 고객만족도 (HCSI) 100% 달성
- 고객 VOC 개선 반영 100% 달성
- 전체 기획상품 개런티 프로그램 (상품완전판매) 100% 달성

▶ 인증 유지 및 획득

- 품질경영(ISO9001) 인증
- 고객만족경영(ISO10002) 인증

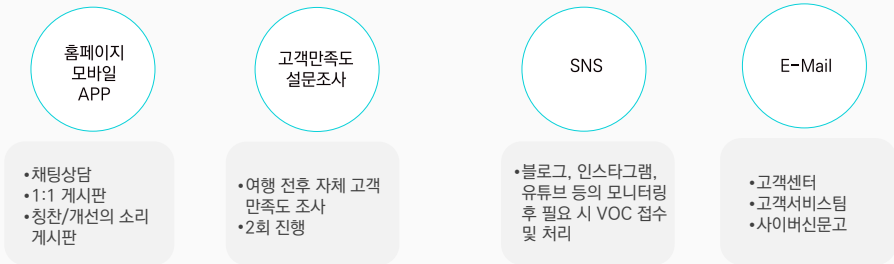
사회 Social

고객 중심 경영

고객 의견수렴 및 고충접수(VOC) 채널

하나투어는 다양한 온·오프라인 채널을 통해 고객 의견을 적극적으로 수렴하고 있습니다. 고객 접근성과 편의성을 극대화하기 위해 공식 홈페이지, 모바일 앱, 여행 전후 알림톡 서비스 등 디지털 플랫폼과 함께 전국 대리점 네트워크 및 본사 고객센터 등 오프라인 접점을 통합적으로 운영하고 있습니다. 이러한 전방위적 소통 체계를 통해 고객의 목소리를 실시간으로 경영 활동에 반영하며 서비스 품질 향상에 주력하고 있습니다.

온라인



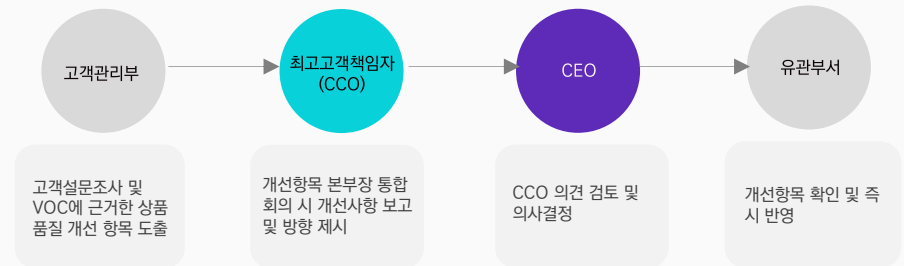
오프라인



고객 이슈 개선 의사결정 및 VOC 처리율

하나투어는 체계적인 VOC 관리 시스템을 통해 고객 의견을 전략적으로 활용하고 있습니다. 고객 중심 경영팀에서 접수된 VOC 데이터를 분석하여 핵심 개선 요소를 도출한 후, 매월 경영진 회의에서 정기 보고합니다. 개선이 필요한 사항은 해당 유관부서에 신속히 전달되며, 부서별 특성에 맞는 실행 계획이 수립됩니다. 특히 여행 서비스 관련 이슈는 현지 협력사(DMC)에 전달을 통해 개선 조치가 이루어지도록 관리하고 있으며, 조치 결과는 고객 만족도 시스템으로 모니터링 합니다. 이러한 고객 의견 기반 서비스 혁신 체계는 하나투어의 지속적인 서비스 품질 향상과 고객 만족도 제고의 핵심 동력이 되고 있습니다.

이슈 개선 의사결정 프로세스



고객의 소리 처리

구분	단위	2022년	2023년	2024년
의견 접수	건	1,619	9,035	8,688
처리율	%	99.0%	99.9%	99.9%

사회 Social

고객 권익 가치 실현

하나투어는 고객 신뢰 구축과 충성도 강화를 위한 체계적인 고객 권익 가치 실현 활동을 전개하고 있습니다. 이러한 활동은 경쟁이 치열한 여행 산업에서 차별화된 서비스를 제공하고 고객 니즈를 정확히 충족함으로써 지속가능한 성장을 실현하는 핵심 전략으로 작용합니다. 하나투어는 HCSI(하나투어 고객만족지수) 기반의 정기적인 서비스 품질 평가와 개런티프로그램 준수지표 관리를 통해 데이터 중심의 고객 경영을 실천하고 있습니다. 이 체계적인 접근법은 여행업계의 서비스 품질 관리 표준으로 자리잡았으며, 한국산업의 고객만족도(KCSI) 13년 연속 1위, 한국서비스품질지수(KS-SQI) 1위 등 다양한 외부 평가를 통해 고객관성과 효과성을 인정받았습니다.

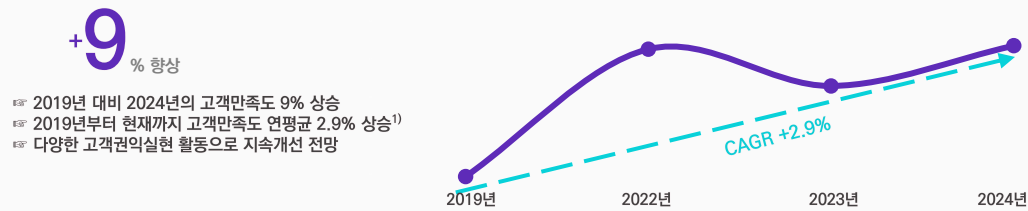
고객만족지표(HCSI) 관리

하나투어는 서비스 품질 고도화와 고객 만족도 제고를 위해 2013년부터 자체 개발한 HCSI(Hanatour Customer Satisfaction Index)를 운영하고 있습니다. 이 시스템은 여행 전 예약 과정과 여행 후 서비스 경험에 대한 피드백을 체계적으로 수집하여 평가하고 있습니다. HCSI는 상품 만족도, 기대수준, 재이용의향, 추천의향, 여행구성요소 등을 종합적으로 평가하며, 정량적 수치 뿐 아니라 고객이 제공하는 코멘트, 사진, 영상 등 다양한 형태의 피드백을 포함합니다. 수집된 데이터는 주간 실무자 회의와 월례 경영진 회의에서 정기적으로 공유되어 개선 과제를 도출하는 데 활용됩니다.

고객만족지표(HCSI) 수집 방법

평가 항목	출발 전 (예약상담과정)	귀국 후 (여행상품 및 서비스 이용)
설문 방법	카카오톡 알림톡	카카오톡 알림톡
발송 시기	출발 2일 전	귀국 3일 후
평가 항목	<ul style="list-style-type: none"> 상담 직원의 서비스 만족도 개런티 프로그램의 준수 여부 	<ul style="list-style-type: none"> 상품 구성 요소별 만족도(가이드/식사/숙소/일정/선택관광/쇼핑) 개런티 프로그램의 준수 여부 (사전 안내와 이용 결과 일치 여부)
결과 활용	<ul style="list-style-type: none"> 지표 분석 및 개선점 도출 HCSI 보고서 제작 자료 활용 및 상품 및 서비스 취약점 도출 및 개선 근거로 현지 협력사 전달 	

고객 만족 지표 (HCSI) 추이

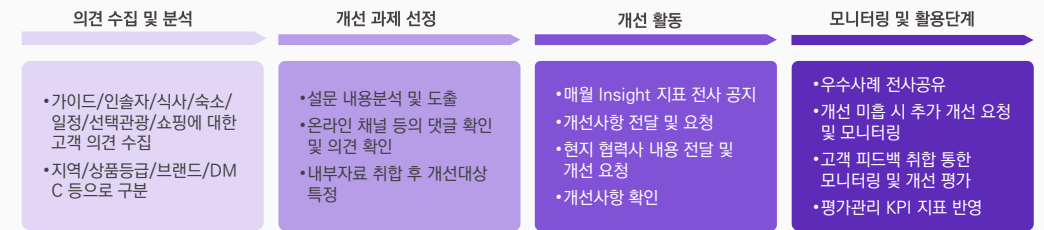


¹⁾ 코로나19로 인해 조사하지 않은 2020년, 2021년은 제외한 평균 성장률임

고객만족지표(HCSI) 활용 상품 및 서비스 개선 프로세스 및 사례

하나투어는 HCSI 기반의 통합 품질관리 시스템을 운영하여 고객 만족도를 지속적으로 향상시키고 있습니다. 수집된 고객 만족 지표는 서비스 개선 과제 도출과 우수 사례 공유를 위한 핵심 데이터로 활용됩니다. HCSI 지표에 근거한 체계적인 품질 개선 프로세스를 통해 내부 임직원 역량 강화와 외부 협력사 서비스 표준화를 동시에 추진하고 있으며, 분기별 성과 평가와 지속적인 모니터링을 실시하여 서비스 품질의 일관성을 유지하고 있습니다. 이러한 데이터 기반 접근법은 고객 경험 가치를 극대화하고 하나투어의 서비스 경쟁력을 한층 강화하는 데 기여하고 있습니다.

상품 개선 프로세스



개선 활동 사례



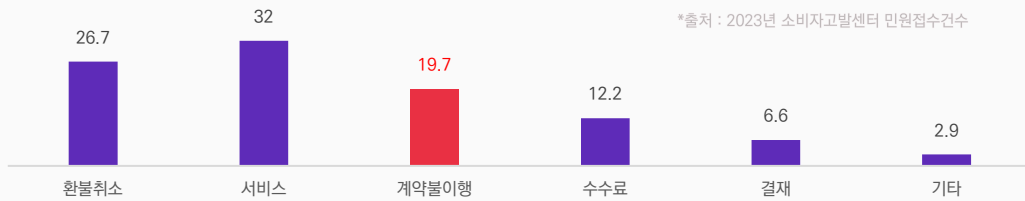
사회 Social

고객 권익 가치 실현

개런티 프로그램 (Guarantee Program) 운영

여행상품은 본질적으로 무형의 서비스로서, 고객이 구매 전 실제 경험을 해볼 수 없는 특수성을 지니고 있습니다. 하나투어는 이러한 특성을 고려하여 상세한 여행 일정표를 통해 상품 내용을 구체적으로 사전 안내하고 있으며, 약속된 서비스가 현지에서도 충실히 이행될 수 있도록 여행업계 최초로 '개런티 프로그램'을 2022년부터 운영하고 있습니다. 개런티 프로그램은 일정표에 명시된 서비스가 실제 여행 과정에서 철저히 제공되도록 관리·점검하는 체계적인 시스템으로, 고객 신뢰 구축과 서비스 품질 보장의 핵심 장치로 기능하고 있습니다. 특히 하나택 2.0 이용 고객에게는 상담 과정에서 약속한 여행 내용이 현지에서 이행되지 않을 경우 100% 보상을 제공하는 강력한 고객 권익 보호 정책을 시행하고 있습니다. 이러한 체계적인 고객 권익 보호 활동의 결과, 하나투어는 2024년 계약불이행 관련 불만 접수 비중이 전년 대비 3%p 감소하는 가시적인 성과를 거두었습니다. 앞으로도 하나투어는 고객의 가치와 권리 증진을 최우선 경영 원칙으로 삼고, 신뢰를 기반으로 한 지속가능한 여행 서비스 제공에 최선을 다하겠습니다.

계약불이행 관련 소비자 고발센터 민원 접수 규모 비중



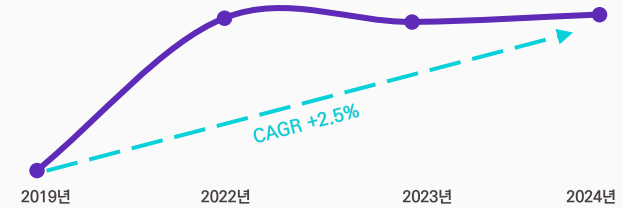
하나투어 개런티 프로그램 운영 방식



개런티 프로그램 준수율

+2.5 % 향상

- ☞ 2019년 대비 2024년 준수율 약 13.1% 상승
- ☞ 2019년부터 2024년까지 준수율 연평균 2.5% 상승
- ☞ 지표 관리 통해 지속 개선 전망



개런티 프로그램 운영 결과 (하나투어 VOC 중 계약불이행 민원 접수 비중)



- ☞ 계약불이행 하나투어 민원접수 비중 2024년 8.6%
- ☞ 개런티프로그램 운영 결과 전년대비 -3.0%p 감소

사회 Social

고객 권익 가치 실현

안심 여행 서비스 SAFETY&JOY 운영

코로나 이후 여행에서 고객들이 가장 중요하게 생각하는 요소로 언급되는 안전을 보장하기 위해 여행 전 과정에서 고객이 안심하고 여행할 수 있는 SAFETY&JOY 프로그램을 도입하여 운영하고 있습니다. 이 프로그램은 여행의 출발부터 도착까지 전 과정을 안심 여행 시스템으로 관리하는 것으로 구축하였습니다. 또한 해외에서의 안전한 여행을 보장하기 위해 현지 협력사에게 여행지의 안전 이슈를 사전 점검하고 안전 진단을 확인하도록 요청하여 관리하고 있으며, 수시로 점검하여 여행 중 안전과 관련된 리스크를 철저하게 관리하고 있습니다.

SAFETY & JOY 프로그램



여행 안전 서비스 관리 활동 사항

활동사항	세부내용	2024년 진행 시기
연휴기간 여행지 안전 점검	• 안전사고 인지 및 지속적 고객 안내 요청 • 품질관리 안전 요청	• 2회 실시 (6월, 12월) • 2회 실시 (6월, 12월)
여름 성수기 여행지 안전 점검	• 주요 여행지 안전 대 진단 실시	• 2회 실시 (1월, 7월)
안전대책 이행 활동	• 안전사고 예방안내문 배포 • 해외사고 통합 대응 지침 배포	• 상시 진행 • 1회 진행 (9월)
귀중품 등 분실사고 예방 활동	• 현금도난주의 요청 및 도난지침 배포	• 1회 진행 (5월)
정보 보호 서약서 작성	• 협력사 고객 정보 보호 서약서 작성	• 1회 진행 (12월)

사회 Social

고객 경영 성과

하나투어는 HCSI 도입 등 '더 높은 고객만족과 서비스 품질'을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다. 이러한 노력의 결과로 고객 만족과 관련한 다양한 대외적 성과를 거두었으며, 대한민국 1등 여행사 및 1등 브랜드로 대외적인 인증에서 공신력을 인정받고 있습니다.

소비자중심경영(CCM) 7회 연속 인증 유지

하나투어는 2012년 여행업계 최초로 소비자중심경영(CCM) 인증을 획득한 이후, 2024년까지 7회 연속 재인증을 달성하며 소비자중심경영의 객관적 신뢰성을 입증 받았습니다.

소비자중심경영(CCM) 인증마크



한국 산업 고객 만족도 (KCSI) 13년 연속 1위

하나투어는 한국능률협회컨설팅이 주관하는 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사에서 2009년 여행사 부문(해외여행) 1위에 첫 선정된 이후, 2024년까지 13년 연속 정상상을 유지하며 고객 중심 경영을 통한 고객 만족도 우수 기업임을 인정 받았습니다.

한국 산업 고객 만족도 (KCSI)



한국 서비스 품질 지수(KS-SQI) 3년 연속 1위

한국표준협회(KSA)가 주관하는 국내 최초 서비스 산업 품질 평가인 KS-SQI(Korean Standard - Service Quality Index)에서도 2022년부터 2024년까지 3년 연속 여행사 부문 1위에 선정되어 서비스 품질의 우수성을 입증하고 있습니다.

한국 서비스 품질지수 (KS-SQI)



사회 Social

공급망 관리

하나투어는 여행 서비스에 필요한 자원, 용역, 제품을 공급하는 협력사 'DMC'와 플랫폼을 통해 서비스를 창출하거나 고객에게 서비스 가치를 전달하는 '대리점'으로 구성되어 있습니다. 파트너의 성장이 곧 하나투어의 성장이라는 철학 아래, 하나투어는 합리적이고 공정한 거래를 기반으로 파트너와 함께 동반성장 생태계를 확장하기 위해 노력하고 있습니다. 또한 지속가능한 공급망 구축과 공급망 ESG 리스크 최소화를 위해 DMC의 ESG경영 참여를 유도하는 효과적인 인센티브를 개발·적용하고, 주요 DMC의 ESG 운영 현황을 체계적으로 파악하여 공급망 정책에 반영하는 등 다각적인 노력을 기울이고 있습니다.

공급망 ESG 관리 체계

하나투어는 이사회 내 ESG위원회를 통해 공급망 ESG 활동 성과를 검토하고 심의합니다. 공급망 관련 실무적 사안은 상품기획(MD)본부에서 협력사(DMC)와 상시 회의를 통해 주요 이슈를 점검합니다. 아울러 법무총무부에서는 협력사(DMC)와 관련된 공정거래 리스크를 모니터링하고, 중요 이슈 발생 시 신속한 대응과 지원을 제공합니다.

공급망 거버넌스



공정한 거래질서 확립

하나투어는 협력사(DMC)와의 합리적이고 공정한 거래를 위해 모든 거래 과정을 투명하게 운영하고 있습니다. 모든 계약 관계는 당사 각 표준계약에 근거하여 작성 체결하여 협력사(DMC)와의 거래관계를 구축하고 있습니다. 또한 협력사(DMC)와의 정기적인 소통 채널을 통해 현장의 이슈와 애로사항을 적극 청취하고 있으며, 하나투어 내부 관계자의 부당행위 요구나 발생 시, 즉시 신고할 수 있는 전용 채널을 운영하여 공정하고 건전한 거래질서 확립에 최선을 다하고 있습니다.

공정거래 질서확립 실천사항

구분	내용
공정한 거래 운영	협력사(DMC) 신규 선정 시, 거래의 투명성 및 공정성을 확보하기 위해 선정 단계부터 계약, 대금 지급에 이르기까지 거래 전 과정을 유관조직과 함께 연계하여 진행함으로써 당사자간의 사전 담합이나 모의 등을 방지하고 있음
계약 체결	합리적이고 공정한 거래관계를 위해 당사 표준계약서에 근거하여 작성 및 체결
협력사(DMC) 의견 청취 채널 운영	협력사(DMC)를 대상으로 상시 소통을 위한 의견 청취 채널 운영 협력사(DMC) 대상 프로그램 및 상생 협력 요청·제안 운영 공급 계약 시 발생한 분쟁에 대한 조정을 신청할 수 있는 분쟁 조정 채널 구성원 부당행위·부당요구 등 기업윤리 위반 행위 신고 청구인 사내비 신고

사회 Social

공급망 관리

공급망 ESG 리스크 관리

하나투어는 여행 비즈니스의 가치사슬에서 발생할 수 있는 공급망 전반에 걸친 ESG 리스크 관리 시스템을 통해 지속가능한 여행 서비스 제공을 강화하고 있습니다. 하나투어는 협력사 행동규범 제정 및 정기적인 ESG 평가, 협력사 소통채널 운영 및 ESG 리스크 자가 진단 실시 등을 통해 공급망의 지속가능성을 관리하며 이를 통해 지속가능한 여행 서비스 제공과 여행 산업의 사회적 책임 이행 및 장기적 경쟁력을 확보를 할 수 있습니다.

공급망 ESG 리스크 관리

구분	협력사(DMC) 선정 시	공급 계약 체결 시	계약 체결 이후
대상	• 신규 거래등록 희망 예비 협력사 (DMC)	• 기존·신규 거래 계약 체결 협력사 (DMC)	• 주요 거래 상위 협력사(DMC)
목적	• 계약 전 ESG 이슈 발생 여부 검토 • 선정 기준 내 ESG 수준 반영	• 하나투어가 지향하는 협력사(DMC) ESG 실천 방향성에 대한 동의	• 주요 공급망 협력사(DMC)에 대한 ESG 리스크 중점 관리
TOOL	• ESG 체크리스트	• 협력사 행동규범	• 협력사(DMC) 평가 • 서비스관리(HCSI) 지표 • VOC 접수 • ESG 체크리스트
방식	• ESG 체크리스트 자가 작성	• 계약 체결 후, 행동규범 안내 및 제언	• 소통 채널 접수 통한 리스크 점검 • 정기적 자가 체크리스트 관리 실시 • 이슈 발생 시 실사 • 협력사 평가 시 이슈 발생 계약 반영

공급망 ESG 리스크 평가 자가진단 실시

하나투어는 협력사(DMC)를 대상으로 '협력사 행동규범'에 근거한 자가진단을 온라인 설문 방식으로 실시하고 있습니다. 이 자가진단은 윤리경영, 인권경영, 안전경영 등 주요 분야별 진단 항목으로 구성되어 있으며, 진단 결과는 공급망 관리위험 대응 계획 수립과 개선책 도출에 중요한 참고 자료로 활용됩니다. 하나투어는 향후 자가진단 문항을 주기적으로 검토하고 진단 범위를 확대함으로써 협력사와의 신뢰 관계를 강화하고 협력사의 역량 제고를 위한 효과적인 방안으로 발전시켜 나갈 계획입니다.

DMC ESG 리스크 평가 항목

점검 분야	점검 항목
노동 및 인권	강제노동, 아동 노동, 차별적 채용 및 처우 위반사항 등
안전관리	안전사고 대응 조치 프로세스 운영, 비상대응 체계, 리스크 모니터링 등
컴플라이언스	현지 법적 제재, 부패 발생 처리 절차, 개인정보 관리, ESG교육 청취 등
개인정보보호	개인정보보호 지침 준수, 개인정보 파기여부 등

2024년 진행 결과

미비사항	개선활동
사이버신문고 인지 협력사 행동규범 포함	매년 진행되고 있는 '하나투어 DMC 부정예방' 온라인 교육 수강을 DMC 평가 사항으로 반영하여 교육을 독려할 예정이며, 사이버신문고 제도에 대한 인지 확산을 위해 DMC 정기 레터에 관련 내용을 홍보할 계획입니다. 또한 DMC 계약 시 협력사 ESG 행동규범 서약 체결 의무화 대상을 확대하는 것을 검토하고 있습니다.

2 개 개선

사회 Social

공급망 관리

공급망 운영

하나투어는 협력사(DMC)와의 파트너십을 통해 시장 경쟁력 강화 및 고객 만족도 향상을 위한 체계적인 동반성장 프로그램을 운영하고 있습니다. 협력사 역량 강화를 위해 정기적으로 다양한 교육 과정을 제공하며, 상품 트렌드와 서비스 표준화에 관한 실무 지식을 공유합니다. 협력사와의 소통 채널 다각화를 위해 정기,비 정기 간담회를 통해 현장의 목소리를 경영 전략에 반영하고 있습니다. 또한 하나투어 고객 서비스 지표(HCSI)을 통해 서비스 품질, 안전 관리, 고객 만족도 등을 객관적 지표로 평가하고, 결과에 따른 맞춤형 개선 방안을 제시합니다. 글로벌 여행 시장의 급변하는 소비자 니즈와 지역별 특성을 분석한 시장 인사이트를 정기적으로 제공함으로써, 협력사가 시장 변화에 선제적으로 대응하고 지속가능한 경쟁력을 확보할 수 있도록 지원하고 있습니다.

공급망 운영 정책 관리

구분	내용	진행 회수
HCSI 평가	고객 대상 설문조사를 통해 제공받은 서비스에 대한 만족도를 평가하며, 이를 통해 서비스를 제공한 협력사(DMC)의 서비스 경쟁력 지표를 바탕으로 공급 경쟁력을 객관적으로 평가	• 12회 진행 (매월 진행)
협력사 정기평가	협력사(DMC) 종합 평가	• 1회 진행 (12월)
	우수 협력사(DMC) 평가	• 12회 진행 (매월 진행)
소식지	회사 경영 이슈, 지역별 특이사항, 경영 정책 등의 내용 전달	• 12회 진행 (매월 진행)
간담회	지역별 협력사(DMC)와 주요 이슈에 대해 온/오프라인 소통	• 20회 이상 (수시 진행)
교육	협력사(DMC) 대상 중요 이슈에 대한 교육 의무 참여 실시	• 27회 실시 (서비스, 안전 등)
포상	우수 가이드 포상	• 6회 실시 (2개월마다 1회 실시)

하나투어는 여행 안전 관리 강화를 위해 협력사(DMC)가 여행서비스 배상책임보험에 가입할 수 있도록 적극적으로 안내하고 있습니다. 이 보험은 여행 중 발생할 수 있는 다양한 사고로부터 여행자와 여행사를 함께 보호하는 핵심적인 안전장치입니다. 특히 국내 소재 협력사(DMC) 중 안전 관련 리스크가 높은 협력사(DMC)들을 대상으로 보험 가입을 권장하며, 예기치 못한 위험에 대비할 수 있도록 안내하고 있습니다.

여행서비스 배상 책임 보험

구분	내용
배상 책임 보험 정의	여행 업무 관련 여행객 등의 손해에 대해 배상 책임을 담보하는 전문적 보험
기대효과	여행사 : 예상치 못한 배상 책임 발생 시 비용 절감 및 법적 분쟁 등의 부대 비용 절감 고객 : 사고 발생 시 신속하고 적절한 보상 및 여행 서비스 신뢰도 향상, 여행 서비스 심리적 안정감 제공 여행업 : 여행업 안전관리 의무 강화로 서비스 품질 개선 및 리스크 관리 문화 확산, 지속가능한 산업 생태계 조성

2024년 가입 업체

가입업체	가입 지역
22 업체	중국, 동남아, 유럽, 미주, 남태평양 등

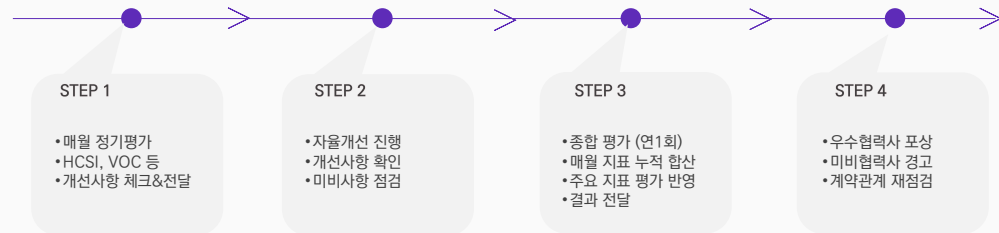
사회 Social

공급망 관리

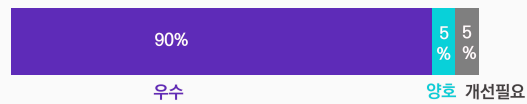
공급망 평가

하나투어는 협력사(DMC)에 대한 정기적인 평가와 관리를 통해 서비스 품질 향상과 리스크 관리를 동시에 추구하고 있습니다. 협력사(DMC)에 대한 연간 정기평가를 통해 협력사(DMC)의 경쟁력을 객관적으로 평가하며, 서비스 품질, 안전 관리, 원가 경쟁력, 경영철학 수행, ESG 이슈 등에 대한 요소를 대상으로 발생된 데이터에 기반하여 평가합니다. 이러한 결과를 바탕으로 우수 협력사(DMC)에게는 인센티브를 제공하고 미흡한 협력사(DMC)는 협력관계를 재점검하며 필요 시 계약을 조정하고 있습니다. 이러한 종합적인 관리 체계를 통해 하나투어는 협력사(DMC)의 지속가능한 성장을 지원하며, 동시에 여행 서비스의 품질과 안정성을 확보하고 있습니다.

공급망 평가 프로세스



2024년 평가 결과

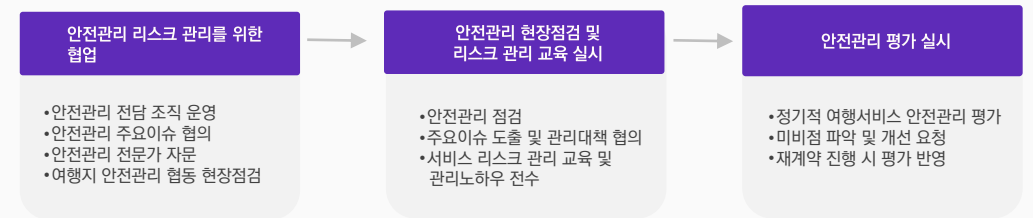


※ 총 200개 협력사 대상 평가
 ※ 우수협력사 중 상위 12개 여행사 선발 및 홍보
 ※ 개선필요 협력사에 결과 안내 및 개선 요청
 ※ 개선요소 : 서비스품질 개선, 원가경쟁력 등

공급망 상생 지원

하나투어는 협력사(DMC)와의 경쟁력 강화 및 서비스 품질 관리를 위한 다양한 방법으로 동반성장을 도모하고 있습니다. 협력사(DMC)의 안정적인 경영 활동과 ESG경영을 위한 이해를 높이기 위해, 비즈니스 관련 리스크 관리가 필요한 여행서비스 관련 고객 안전 점검에 대해서 지속적으로 관리하고 대응 방안 및 예방 등을 지속적으로 점검하고 있습니다.

공급망 안전 관리 지원 정책



2024년 진행 사항

9 회 진행

구분	내용
주요 활동 사항	액티비티 시설물 점검, 주요 여행 리스크 안전발생 사례 전파 심폐소생술 훈련, 안전사고 발생 시 대응 방안 및 처리프로세스 등

사회 Social

공급망 관리

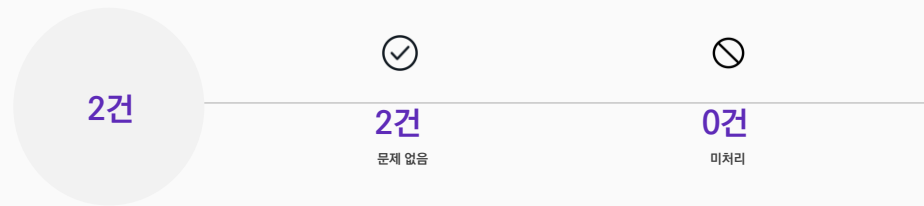
공급망 고충 채널 운영

하나투어는 협력사(DMC)와의 상생을 위해 소통을 강화하고 또한 고충처리 채널을 운영하고 있습니다. 협력사(DMC)로부터 접수된 의견과 고충은 신속하고 공정하게 처리되며, 경영 방침 등의 개선에 반영하고 있습니다. 또한, 익명성을 보장하여 협력사가 자유롭게 의견을 개진할 수 있는 환경을 조성하고 있습니다. 이를 통해 지속가능한 공급망 구축과 신뢰 기반의 파트너십 강화를 도모하고 있습니다.

협력사 고충처리 채널 운영 프로세스



협력사 고충 처리 결과



공급망 소통

협력사(DMC)와의 긴밀하고 원활한 소통을 위해 수시로 협력사(DMC) 간담회를 진행하고 있습니다. 2024년 주요 여행지 지역 중심으로 총 20회 이상의 협력사 (DMC) 간담회를 진행하였습니다. 간담회를 통해 지역별 여행 트렌드 변화와 하나투어 상품 개발 방향에 대한 의견을 교환했습니다. 이 과정에서 협력사 (DMC) 들의 실질적인 건의사항을 수렴하고 지역별 맞춤형 상품 개발을 위한 로드맵 등을 구축했습니다..

협력사(DMC) 간담회

진행 회수	20회 이상
진행 지역	중국 장가계, 베트남 호치민, 필리핀 세부, 몽골, 대만, 태국 방콕 등
진행 내용	해당지역 협력사 간담회 (이슈사항, 전달 및 요청사항 등)



사회 Social

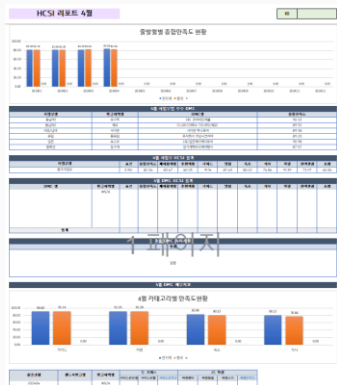
공급망 관리

협력사(DMC) 컨설팅 지원

하나투어는 매월 실시되는 HCSI(하나투어 고객만족도 지수) 분석을 통해 수집된 데이터를 바탕으로 지역별 맞춤형 평가를 진행하며, 이를 통해 도출된 객관적 개선점을 협력사에 제공합니다. 협력사들은 이 평가 결과를 토대로 자체 품질 점검을 실시하고 서비스 개선 계획을 수립하게 됩니다. 특히 고객 접점 서비스와 현지 안전 관리 부문에서 취약점이 발견된 협력사에는 전문 컨설팅 지원을 추가 제공하여 서비스 품질을 향상시키고 있습니다.

협력사(DMC) 컨설팅 지원

전달 사항	서비스 미비점 및 개선사항에 대한 고객 의견 및 데이터 전달
지원 사항	최근 선호 여행지 및 서비스 자료 전달
진행 회수	12회 (월 1회)



HCSI 리포트

협력사(DMC) 교육

하나투어는 협력사(DMC) 역량 강화 프로그램의 일환으로 사이버연수원 온라인 플랫폼을 구축하여 체계적인 교육 시스템을 운영하고 있습니다. 이 플랫폼을 통해 서비스 품질 개선 방안, 여행지 안전 관리 및 안전대응 매뉴얼, 가이드 서비스 개선, 지속가능한 여행 트렌드, 윤리경영 및 공정거래 사례 등 다양한 내용으로 교육을 구성하여 협력사의 경쟁력 강화 및 ESG 리스크 관리를 지원하고 있습니다.

협력사(DMC) 교육

교육 내용	서비스, 안전관리, ESG 공정거래, 환경, 부정부패 방지 등
총 교육 회수	27회 (8,195시간)
주요 교육 내용	가이드 서비스 개선, 지속가능한 여행, 공정거래, 윤리경영, 안전매뉴얼 등



협력사(DMC) 교육

협력사(DMC) 레터 운영

하나투어는 협력사와의 정보 공유 체계 강화를 위해 정기 뉴스레터 시스템을 운영하고 있습니다. 이 뉴스레터는 하나투어의 핵심 경영 정책과 한국 여행 시장 동향을 체계적으로 분석하여 협력사에게 전달함으로써 비즈니스 인사이트를 제공합니다.

협력사 레터 발송

발송 대상	전체 협력사(DMC) 대상, 약 300여 곳
발송 회수	12회 (매월 1회) 발송
전달 내용	주요 경영정책, HCSI 지표, 우수 사례 전파, 여행시장 트렌드 등



협력사(DMC) 뉴스레터

사회 Social

상생 경영

하나투어는 고객에게 여행 서비스가 적시에 전달되도록 보장하고, 고객 만족도를 제고하며, 시장 점유율에 긍정적 영향을 미치는 핵심 이해관계자인 대리점을 위한 다양한 지원 정책을 실행하고 있습니다. 대리점 협의체와 지속적인 소통을 통해 주요 정책 및 이슈사항에 대해 협력하고 있으며, 다양한 지원 활동과 경쟁력 강화 교육 프로그램을 제공하여 서비스 품질 향상과 상호 성장을 위해 노력하고 있습니다.

하나투어 브랜드 사용

하나투어는 공식인증예약센터가 하나투어의 공식 대리점으로서 브랜드 가치를 다양한 영업 활동에 효과적으로 활용할 수 있도록 적극 지원하고 있습니다.

하나투어 브랜드 사용

권한 부여	연 단위 브랜드 사용 계약 체결 및 사용 권한 부여
컨텐츠 제공	브로슈어/배너/현수막 등 각종 홍보물 제공 지원
제공 범위	각종 사무서식, X배너, 명함 등 브랜드 포함 서식 일체 사용 가능



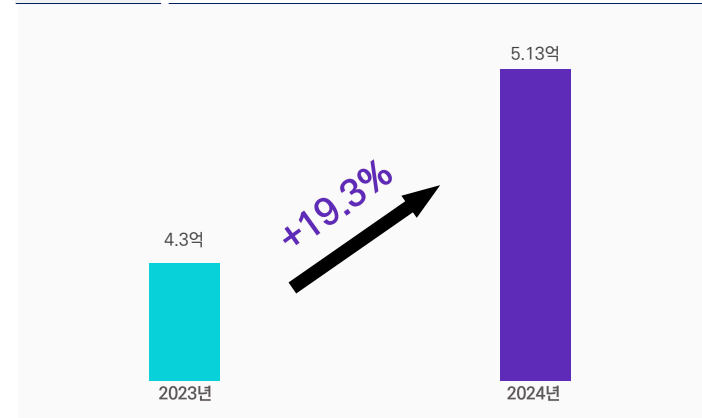
하나투어 브로슈어

수수료 지급 확대

하나투어는 여행 서비스 판매에 대한 대리점 수수료 체계를 성과 연동형으로 확대 적용하여, 성과에 따라 추가 인센티브를 지급하는 방식을 도입하였습니다. 이러한 수수료 정책 개선을 통해 전년 대비 약 18%의 수수료 증가를 실현하였으며, 이는 대리점의 매출 향상과 영업 경쟁력 강화에 실질적인 기여를 하였습니다.

수수료 지급 확대

지급 기준	대리점 별 판매 실적에 따른 인센티브 VI 지급
지급 대상	305개 대리점 VI 지급
지급 내용	5.13억원 지급



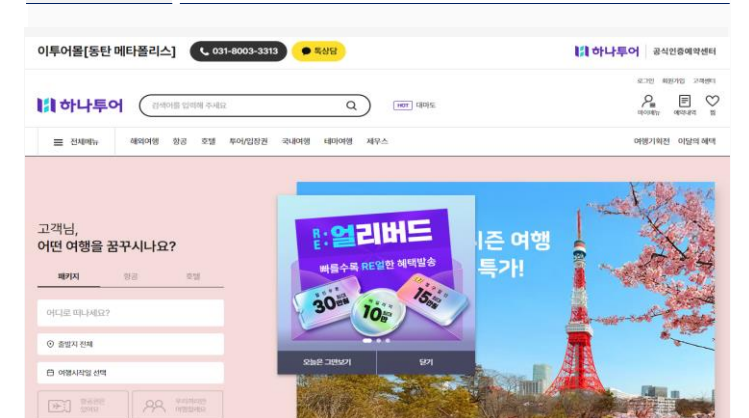
수수료 지급 추이

영업 활동 지원

하나투어는 대리점의 영업 활성화와 판매 강화를 위한 다양한 지원 정책을 체계적으로 운영하며, 대리점의 매출 확대를 통한 상호 성장을 적극적으로 추진하고 있습니다. 특히 '코브랜드'라는 온라인 플랫폼을 무상으로 제공 및 운영을 지원하여 대리점이 비용 부담 없이 여행상품을 효과적으로 홍보하고 판매할 수 있도록 지원함으로써, 다양한 채널을 통한 영업활동 확장 기회를 제공하고 있습니다.

영업활동 코브랜드(Co-Brand) 지원

지원 사항	코브랜드 사이트 지원
제공 사이트 수	총 981개의 코브랜드 사이트 운영 지원
지원 금액	약 5.9억 상당 비용 지원 (사이트 무료 지원)



코브랜드 사이트

사회 Social

상생 경영

대리점 협업체 소통

대리점들의 대표격으로 상생 회의체인 하나 투게더스를 통해 대리점과의 소통을 강화하여 상호간 상생을 도모하며 정기적인 소통을 진행하고 있습니다.

대리점(공식인증예약센터) 소통 진행

참여 대상	공식인증예약센터 대표자(대리점 선출직13명/당연직 13명 동원수 구성)
진행 회수	총 4회 협업체 운영
논의 사항	정책 방향 설명, 대리점 운영 이슈 논의, 영업 활성화 방안 강구 등



대리점 협업체 진행

대리점 역량 강화 교육

빠르게 변화하는 여행 서비스 및 현지에 대한 정보 업데이트, 새로 출시한 여행상품의 상세 내용 및 각국 관광청과 현지 호텔 내용 등 여행과 관련된 전반적인 내용을 지속적으로 교육하고 있습니다. 이를 통해 고객에게 최신의 정확한 정보를 제공하여 고객 상담 만족도를 제고하고 있습니다.

대리점(공식인증예약센터) 교육

참여 대상	온/오프라인 상품, 여행자, 현지 인프라 등에 대한 교육 진행
진행 회수	94회 (오프라인 73회, 온라인 21회)
진행 시간	총 169시간 교육 진행



대리점 상품 설명회

대리점 소통 기회 제공

하나투어 주요 대리점들의 영업력 강화를 목적으로, 오프라인 채널 강화를 위한 공식인증예약센터 대상 교육 포럼을 진행하였습니다. 서울과 부산에서 각각 진행하였으며 참여한 대리점 대상 하나투어의 주요 서비스와 새로운 상품에 대해 설명하였고 주요 관광청 및 호텔들도 참여하여 영업 방향성 등에 대해서 전달하였습니다.

대리점 MIND SET FORUM 진행

진행 회수	총 2회 (서울, 부산)
참여 인원	총 704명 참여 (대리점 및 임직원 등)
진행 내용	하나투어 전략 공유 및 공식인증예약센터 전문성 강화/ 만족도 4.0



마인드셋 활동

사회 Social

상생 경영

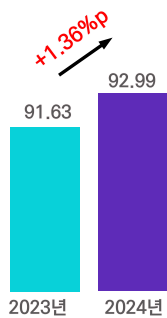
대리점 상담 만족도 개선

고객에게 하나투어의 여행 서비스를 설명하는 상담 역할은 대리점의 핵심 역량이자 하나투어와 고객이 만나는 첫번째 모습입니다. 이러한 상담 서비스 품질의 일관성을 유지하고, 고객에게 잘못된 안내가 전달되지 않도록 상담 서비스에 대해 교육을 진행하여 고객의 상담 만족도 제고에 노력하였습니다. 이를 통해 예약상담 만족도는 상승하였고 대리점간 서비스 편차는 감소하였습니다.

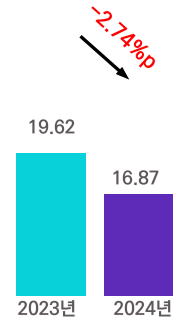
대리점 상담 만족도 개선

참여 대상	공식인증예약센터
교육 내용	온오프라인 교육운영(서비스만족 개선, 개런티프로그램, 상담 스크립트 교육)
지원 사항	총 329명 대상, 31시간 진행

여행 상담 만족도



대리점간 서비스 편차



대리점 상담 만족도 개선 교육 결과

팸투어 주최 및 참여 기회 제공

하나투어가 주최하거나 항공사 혹은 관광청, 호텔 등이 다양한 목적으로 현지 여행지를 견학하면서 상품에 대한 현장 체험을 진행하는 팸투어를 정기적으로 진행합니다. 이에 하나투어는 대리점에게 많은 기회를 제공하고자 팸투어의 참여를 적극적으로 권장하여 대리점이 여행지에 대해서 많이 인지하도록 노력하였습니다.

팸투어 기획&운영

진행 사항	해외 주요 관광지나 호텔 견학, 새로운 상품 사전 체험 등 진행
진행 회수	총 17회
참여 인원	총 286명 참여



팸투어 진행

복지물 운영 및 경조사 지원

대리점에게 영업 이외에도 다양한 지원을 진행하고 있습니다. 대리점에서 경조사 발생 시 적극적으로 지원하고, 분기마다 포인트를 제공하여 복지물에서 포인트를 사용할 수 있도록 권장하여 대리점 복지도 개선되도록 노력하고 있습니다.

대리점 복지후생 지원

제공 사항	경조사 지원(상조물품,근조화환), 대리점 포인트 제공(연40만 포인트)
경조사 지원	총 39건(대표자 직계존비속, 배우자포함)
포인트 제공	총 3.3억 복지포인트 제공



대리점 복지 물

사회 Social

인권 존중 및 보호

하나투어는 비즈니스 활동을 통해 관계가 형성되는 모든 이해관계자의 인권을 존중하기 위해 인권 경영체제를 도입하고, 인권 경영을 내재화하기 위해 노력하고 있습니다. 2023년부터 글로벌 지속가능경영 이니셔티브인 UNGC(United Nations Global Compact)에 가입하여 글로벌 행동규범을 준수하고 있으며, 온·오프라인 소통 채널을 운영하여 지속적으로 인권 리스크를 모니터링하고 있습니다.

인권 경영 방침

하나투어는 대표이사의 인권 경영 선언을 통해 구성원 및 공급망을 아우르는 인권 존중 실천 및 확산에 대한 의지와 중요성을 대외적으로 표명하였습니다. 경영활동에서 발생하는 모든 부정적 인권 영향에 대해 예방, 완화 및 구제 방안을 검토하고, 인권 경영 체계 강화를 위한 정책을 수립하여 차별금지, 성희롱 및 직장 내 괴롭힘 금지, 임금 및 근로시간 준수, 강제 노동 및 아동 노동 금지, 노동 기본권 보장, 개인 정보 보호, 안전 및 보건 등 인권 경영 내재화를 위한 다양한 활동을 수행하고 있습니다.

인권 경영 선언문

대한민국 여행의 선도 기업으로서 모든 경영활동 과정에서 인권을 존중하고 보호하기 위해 그 사명을 다하겠습니다.

- 우리는 인간의 존엄과 가치를 보장하는 인권 경영을 선언하고 인권을 존중하고 보호하기 위해 노력하겠습니다.
- 어떠한 경우에도 성별, 장애, 지역, 학력, 나이, 직종, 종교, 국적, 인종 등의 이유로 차별하지 않습니다.
- 사회적 약자의 인권을 존중하고 보호하며, 기업의 사회적 책임을 다하기 위해 노력하겠습니다
- 열린 문화를 지향하며, 갑질을 근절하고 임직원, 협력사, 관계사 등 우리와 관련이 있는 모든 이해관계자의 인권을 존중하고 보호하기 위해 노력하겠습니다.
- 모든 노동자의 인권이 침해 받지 않도록 노력하며, 이를 위해 법규를 준수하고 아름다운 노사문화 정착을 위해 노력하겠습니다.
- 인권 경영을 통해 인권 침해를 예방하고 인권 존중 문화가 정착될 수 있도록 적극적으로 노력하겠습니다.

대표이사 송미선

인권 경영 정책

하나투어는 구성원들의 다양성과 포용의 가치를 존중하고 안정적인 근무 환경을 조성하는 데 노력합니다. 또한, 인권 경영 가이드라인에 근거하여 정책을 수립하였으며 법률이 정한 관련 범위 내에서 관련 규정을 준수하고 있습니다. 인권 관련 문제 발생 시에는 적절한 구제책을 제공하여 피해자를 보호하고, 궁극적으로 인권을 존중하는 기업 문화를 정착시켜 사회적 책임을 다하고 있습니다.

공급망 여행서비스 안전관리 지원



고용관계 전반에 있어 차별을 금지하며, 다양성과 포용성을 존중하고 확대합니다.



어떠한 형태의 강제노동도 금지하며, 공정하고 투명한 근로계약을 체결합니다.



성희롱 및 괴롭힘 행위를 금지하며, 피해자 보호 제도를 마련하고 예방을 위해 최선을 다합니다



법정 고용 연령을 준수하며, 연소근로자 고용시에는 관련 법률과 규정을 준수합니다.



임금 및 복리후생에 대한 법정 기준을 준수하며, 공정하고 합리적인 보상 제도를 운영합니다.



근로자의 기본권인 결사 및 단체교섭의 자유를 보장합니다.



법률에서 규정하는 근로시간, 휴게시간, 휴일규정을 준수합니다.



개인정보 관리 기준을 수립하여 운영하고, 개인정보 관련 법규를 준수합니다.

사회 Social

인권 존중 및 보호

인권 경영 로드맵

하나투어는 인권 존중 문화를 체계적으로 구축하기 위한 단계별 실행 계획으로 중장기 목표를 수립하였습니다. 인권 관리 체계화를 시작으로 인권 존중 문화 내재화까지 단계별 목표와 핵심 과제를 수립하고 이를 실행하기 위한 프로세스 구축과 모니터링 체계 등을 진행하고 있습니다.

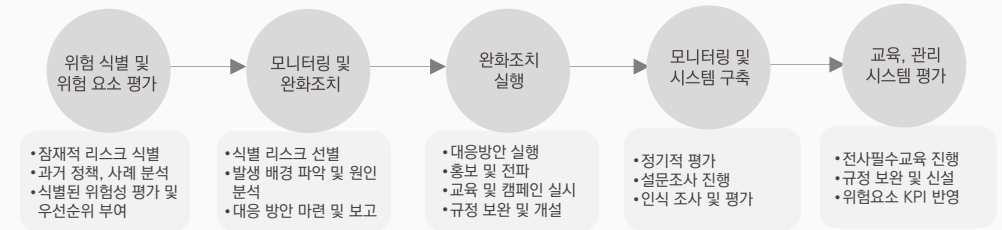
인권 경영 중장기 목표

2024년	2025년	2026년	2027년
<ul style="list-style-type: none"> 인권 관리 체계화 	<ul style="list-style-type: none"> 인권 관리 정례화 	<ul style="list-style-type: none"> 인권 관리 고도화 	<ul style="list-style-type: none"> 인권 존중 문화 내재화
<ul style="list-style-type: none"> 정책 수립 프로세스 운영 및 실천활동 수행 	<ul style="list-style-type: none"> 인권 영향 평가 실시 인권 리스크 관리 강화 	<ul style="list-style-type: none"> 인권 영향 평가 강화 인권 관리 범위 확대 	<ul style="list-style-type: none"> 인권 경영 모범사례 확산 관련 규범 고도화 및 실효성 제고
<ul style="list-style-type: none"> 인권 보호 정책 수립 및 공표 	<ul style="list-style-type: none"> 인권 영향 평가 실시 (본사) 인권 보호 공급망 모니터링 여성 리더 후보군 육성 	<ul style="list-style-type: none"> 인권 영향평가 실시 확대 소통창구 다변화 여성 리더 후보군 비중 확대 	<ul style="list-style-type: none"> 인권 영향평가 실시 (협력사) 다문화, 다양성 정책 수립 및 운영

인권 리스크 식별 및 대응 체계

하나투어는 기업 경영에서 발생할 수 있는 인권 리스크를 식별하고 평가하여 대응하는 체계를 운영하고 있습니다. 경영 활동에서 발생 가능한 다양성, 평등성, 법률 준수 등 인권 관련 이슈에 대해 정기적으로 모니터링하여 리스크를 관리하며 자체 점검 활동을 통해 발생 빈도나 사안의 중대성 등을 파악하여 우선 순위에 따라 관리하며, 교육 등을 통해 임직원 인식 개선 등 재발 방지를 위해 노력하고 있습니다.

인권 리스크 관리 체계



평가 지표 및 주요 이해관계자

위험요소 평가지표	이해관계자	위험요소 평가지표	이해관계자
고용 다양성 보장, 차별 금지	임직원, 협력사	강제노동, 근로계약 준수	임직원, 협력사, 관계사
직장 내 괴롭힘, 성 비위	임직원, 협력사, 관계사, 고객	법정고용준수, 아동노동금지	임직원, 협력사, 관계사
임금 및 복리후생	임직원, 협력사, 관계사	단체교섭권	임직원
근로규정 준수	임직원, 협력사, 관계사	개인정보보호 준수	임직원, 협력사, 관계사, 고객, 주주 등

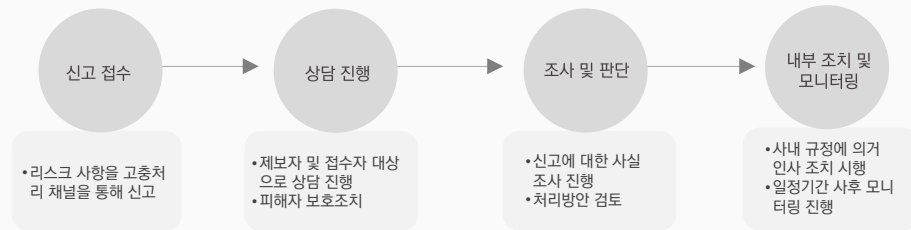
사회 Social

인권 존중 및 보호

인권 리스크 관리 프로세스

인권 존중 및 보호를 위한 제도를 운용하여 리스크를 예방하고 적극 대응하고 있습니다. 인권 이슈에 가장 민감하게 노출된, 임직원들의 인권 관리를 위해 사내 전담 대응센터를 운영하고 여성 임직원을 포함해 여성 관련 특수 이슈도 대응할 수 있도록 운영합니다. 제보 된 내용은 엄격한 보안 절차에 따라 공정하게 처리되며 사후에도 지속적으로 점검 및 관리됩니다.

인권 리스크 관리 프로세스



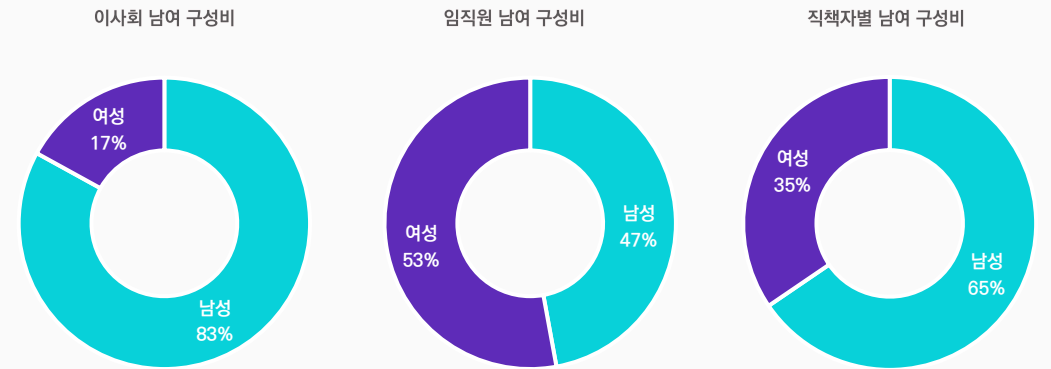
인권 리스크 제보 채널

이해관계자	운영 채널
고객	사이버신문고, 이메일, 전화, 게시판, 외부기관, 고객센터 등
임직원	사이버신문고, 이메일, 내부 메신저, 인트라넷
협력사	사이버신문고, 이메일, 내부 메신저, 전화, 우편, 협의체
관계사	사이버신문고, 이메일, 전화, 우편
주주 등 기타	사이버신문고, 이메일, 전화, 게시판, 외부기관, 고객센터 등

구성원 다양성

성별에 따른 상호 간 존중을 기반으로 하는 업무 환경을 조성하며, 여성으로 인해 차별 받지 않도록 노력하고 있습니다. 이사회에는 여성이사 2명이 선임되어 여성 비중이 17%이며, 여성 임직원의 비중이 상장기업 평균보다 높은 53%를 나타내고 있습니다. 또한 여성 직책자의 비중도 35%를 유지하며 운영하고 있습니다.

구성원 비중 (2024년 12월 31일 기준)



사회 Social

인권 존중 및 보호

임직원 인권 교육

임직원의 인권 의식을 높이기 위해 전 직원을 대상으로 매년 1회 이상 인권 교육을 온라인이나 오프라인 등으로 실시합니다. 이 교육은 직장 내 괴롭힘, 성희롱, 장애인 인식 개선 등의 주제로 구성되어 있어 임직원들은 법적 의무교육을 이수하는 동시에 높은 인권 의식을 내재화하고 있습니다. 이를 통해 인권 이슈 인식 개선 및 신고제도 운용으로 인권 관련 이슈를 처리하고 있습니다.

인권 교육 내용

구분	직장 내 괴롭힘 예방 교육	직장 내 성희롱 예방교육	장애인 인식 개선 교육
목적	임직원의 신체적, 정신적 고통 및 근무환경 악화 예방	임직원의 성적 자기결정권 보호 및 관련 근무 환경 악화 예방	장애인 근로자의 안정적 근무 여건 조성
운영	연 1회	연 1회	연 1회
대상	전체 임직원	전체 임직원	전체 임직원
교육 인원	1,256명	1,256명	1,256명
교육 시간	628시간	1,256시간	1,256시간

인권 제보 및 상담

구성원의 직장 내 괴롭힘, 성희롱, 갑질 행위 등 인권과 관련된 이슈 발생 시 이를 신고할 수 있는 제도를 운영하고 있습니다. 사이버 신문고나 주관 조직에 온라인·오프라인 신고 등을 통해 접수 및 처리하고 있으며 제보자의 신원을 보호하여 제보자에게 불이익이 발생하지 않도록 운영하고 있습니다.

인권 제보 및 상담 채널

구분	세부 사항
온라인 접수	• 사이버신문고 운영 (기명/익명 접수 모두 가능) 및 이메일 : report@hanatour.com
오프라인 접수	• 주관부서 방문 (감사실, 인사부) 및 전화
전화접수	• 02-2127-1112
제보자 보호	• 제보자 보호 의무화 사내 규정 명시 및 위반 시 처벌
관련조직	• 성희롱 및 괴롭힘 조사위원회 운영 (남성,여성 임직원 모두 위원으로 참여 및 활동)

2024년 운영 사항

접수건수	처리건수	처리율	처리결과
2	2	100%	• 이슈 없음 : 2건

사회 Social

인권 존중 및 보호

CASE STUDY

장애 인식 개선 콘서트 진행

하나투어는 4월 2일 <세계 자폐증 인식의 날>을 맞이하여 기존의 장애인 인식 개선 교육의 방식에서 벗어나 새로운 형태의 인식 개선 교육으로 희망이룸 오케스트라와 함께하는 런치 콘서트(정오의 희망 콘서트)를 진행하였습니다. 희망이룸 오케스트라는 장애의 편견을 깨고 아름다운 음악으로 희망을 선사하는 경남 지역 소재의 발달 장애인으로 구성된 오케스트라입니다. 문화 체험형 직장 내 장애인 인식 개선 교육으로 진행된 이번 정오의 콘서트에는 대표이사님을 포함한 임직원 80명이 참가하여 장애인의 특징과 생활 환경에 대한 강의와 함께 장애인 오케스트라가 선사하는 아름다운 공연을 관람하였습니다. 이번 콘서트에 참여한 임직원들을 대상으로 한 설문조사를 통해 장애인에 대한 편견이 줄어들었고, 장애인 인식 변화에 많은 도움이 되었다는 것을 확인하였습니다.

장애 인식 개선 콘서트 효과 (참가자 대상 설문 통한 인식 개선 결과 도출)

이번 콘서트가 이전의 교육 방식보다 인식 개선에 더 많은 도움이 되었습니까?



장애 예술가의 연주와 함께 만들어진 음악은 장애인 인식 변화에 도움이 되었습니까?



장애인에 대한 편견이 줄어들었습니까?



참여 임직원 후기 내용

멋진 공연을 하신 오케스트라 단원분들 고생 많으셨습니다. 장애인과 비장애인이 함께 즐길 수 있는 시간이 마련되어 좋았습니다.

문화 체험 형식과 같이 보다 직접적인 체험이 이루어져서, 더 효율적으로 장애인 인식 개선교육이 되었다고 생각합니다.

클라리넷 연주자 분과 트럼펫 연주자 분이 기억에 남아요. 감동도 받았습니다. 몸이 불편한 것이 큰 장애가 아님을 다시 한번 느끼게 되었습니다.

전문가의 퀴즈로 장애인 인식개선에 큰 도움이 되었고 체험형으로 진행돼 쉬우면서도 의미 있었습니다. 준비하는데 많은 정성이 들어간 것 같아 기분 좋게 참여했습니다.

사회 Social

안전보건

하나투어는 고객과 임직원을 포함한 모든 이해관계자의 안전을 최우선으로 고려하여 전사적 안전보건체계를 강화하고 지속적인 안전보건관리 활동을 추진하고 있습니다. 업무 현장에서 발생 가능한 사고와 질병을 사전에 예방하고 임직원의 안전과 건강을 보호하기 위해 체계적인 안전보건 관리시스템을 구축하여 철저히 이행하고 있습니다. 또한 고객을 위한 'Safety & Joy' 프로그램을 통해 여행의 출발부터 귀국까지 전 과정에서 고객이 안심하고 즐겁게 여행할 수 있도록 체계적인 안전 관리 시스템을 운영하고 있습니다.

안전보건 경영 방침

하나투어는 산업재해 발생 0건을 목표로 관련 법률에 근거한 안전보건경영시스템을 구축하고, 체계적인 안전보건경영방침을 토대로 효과적인 운영계획을 수립하여 실행하고 있습니다. 본사 사업장에 대해서는 정기적인 안전 점검을 실시하며, 임직원들에게는 올바른 안전 관리 기준 교육과 실천 지원을 통해 안전의식을 제고하고 있습니다. 또한 다양한 안전보건 정책을 지속적으로 개발하고 시행함으로써 모든 임직원의 안전과 건강 증진을 위해 적극적으로 노력하고 있습니다.

안전 보건 경영 방침

안전과 보건에 대한 문화를 조성하고 의식을 증진시켜, 고객과 임직원의 안전을 경영의 최우선 가치로 삼는 안전보건경영 방침을 수립합니다.

- 경영진은 안전보건 경영 의지를 지속적으로 표명하고 솔선수범하여 실천합니다.
- 안전보건 가치와 목표를 경영진으로부터 근로자까지 공유하고 실천합니다.
- 임직원과 근로자의 눈높이를 고려한 교육훈련과 학습을 통해 안전보건인식을 제고합니다.
- 안전하고 쾌적한 작업환경을 조성하고 건강증진 및 환경개선 활동을 지속합니다.
- 안전보건은 절대 타협할 수 없는 대상이며 기업 경영의 최우선 기준이 되어야 합니다

대표이사 **송미선**

안전보건 경영체계

임직원의 안전보건과 시설물 관리는 경영기획본부에서 총괄하며, 여행지 현지 안전 관리는 고객경험본부가 전담합니다. 양 부서는 주요 안전 이슈를 정기적으로 대표이사에게 보고하고, 이를 기반으로 안전보건 관련 핵심사항을 ESG위원회에 상정합니다. ESG위원회의 의사결정과 지침에 따라 체계적으로 관련 이슈에 대한 후속 활동을 추진합니다.

안전보건 거버넌스



사회 Social

안전보건

안전보건 로드맵

하나투어는 고객과 임직원의 안전을 보장하고 산업재해 예방을 위해 체계적인 안전보건 로드맵이 필요하며, 이는 법적 요구사항 준수와 리스크 관리에 필수적입니다. 또한 여행 전 과정(출발부터 귀국까지)에서 발생할 수 있는 안전 이슈에 대한 일관된 대응 체계를 구축하여 고객 신뢰 확보 및 기업의 지속가능한 성장을 위해서도 중장기적 안전보건 로드맵 수립이 반드시 필요합니다. 2024년은 안전경영 로드맵을 수립하는 첫 해로, 기반을 구축하기 위한 기초 작업을 진행하였습니다. 2025년부터는 안전보건 관리 경영방침에 따른 본사 및 지방지사 대상의 위험성 평가를 실시하고, 성수기 여행지 안전점검을 실시하는 등 안전보건과 관련한 활동을 진행하였습니다.

안전보건 중장기 목표

2024년	2025년	2026년	2027년
<ul style="list-style-type: none"> 안전경영 구축 	<ul style="list-style-type: none"> 안전경영 실행 	<ul style="list-style-type: none"> 안전경영 문화 내재화 	<ul style="list-style-type: none"> 안전경영 관리 고도화
<ul style="list-style-type: none"> 안전경영 기반 구축 	<ul style="list-style-type: none"> 안전 경영 체계 실행 	<ul style="list-style-type: none"> 안전 경영 문화 정착 	<ul style="list-style-type: none"> 안전 경영 시스템 고도화
<ul style="list-style-type: none"> 안전보건경영시스템 운영 (본사, 지방지사) 여행지 안전점검 실시 (연 1 회) 	<ul style="list-style-type: none"> 안전보건경영시스템 운영에 대한 안전 조직 구성 및 R&R 재정립 여행지 안전점검 실시 (연 2 회) 	<ul style="list-style-type: none"> 안전보건경영시스템 운영 효과성 평가 여행지 안전점검 실시 고도화 	<ul style="list-style-type: none"> 안전보건경영시스템 외부 인증 여행지 안전점검 의무화 (시스템 운영)

안전보건 위험성 평가

하나투어는 체계적인 위험성 평가를 통해 사업장 내 잠재적 위험요소를 파악하고 개선하기 위한 활동을 지속적으로 추진하고 있습니다. 본사 사업장 관리 책임자를 중심으로 안전 관련 교육을 정기적으로 실시하며, 철저한 안전 점검과 근로자 의견 수렴을 통해 사고 위험요인을 선제적으로 확인하고 있습니다. 본사 및 지사 사무실에서 발생 가능한 중대재해와 위험요소에 대한 사전 파악 및 예방대책을 수립하고 있으며, 61개 항목으로 구성된 체크리스트를 활용한 위험성 평가를 통해 개선이 필요한 사항을 즉시 보완하고 있습니다. 또한 매년 정기적인 위험성 평가를 실시함으로써 잠재적 위험요소를 제거하고 사고 발생을 사전에 방지하여 안전한 근무환경 조성에 최선을 다하고 있습니다.

사업장 위험 평가

평가 대상	세부 사항
실사 시기	<ul style="list-style-type: none"> 본사 : 2024년 4월 15일 부산/대구지사 : 2024년 4월 19일 (현장 평가) 대전/광주지사 : 2024년 4월 24일 (현장 평가) 그 외 지방지사 : 2024년 4월 16일 ~ 30일 (자체 평가)
평가 내용	<ul style="list-style-type: none"> 회사 내/외부 작업장에서 제공되는 모든 기계, 시설물, 설비 점검 일상적인 작업 및 비일상적인 작업 진행 사업장 내에서 사고가 발생한 2차 사고 산업재해 유발 가능성이 있는 시설물 위해 요인 점검
평가 방법	<ul style="list-style-type: none"> 체크리스트 통해 체크 및 위험사항 분류 (60개 항목)

2024년 운영 결과

조치 대상	즉시 개선 완료	점진적 개선 진행
5	4	1

사회 Social

안전보건

여행지 위험성 평가

코로나 이후 급증하는 여행 수요에 대응하기 위해, 해외 주요 관광지에서 발생 가능한 안전 사고를 예방하고자 취약 시설 점검 및 주요 안전 장치 확인 등 체계적인 시설물 안전 관리를 실시하여 사고예방 체계와 효율적인 후속조치 대응 시스템을 구축하였습니다. 여름 성수기를 대비해 7월 중 주요 해외 여행지의 위험성 평가를 진행하고, 고객 안전 관련 사전 안내문을 배포하였으며, 현지 안전보건 이슈 발생 시 신속한 대응 절차를 마련함으로써 고객의 안전한 여행을 위해 만전을 기하였습니다.

해외 주요 여행지 위험성 점검 활동

구분	내용
점검 주체	• 현지 협력사(DMC), 하나투어 인솔자, 현지 가이드
점검 사항	• 여행지 주요 시설물의 안전사고 점검 • 시설물 이용 전 사고 예방 활동 및 안전 고지 필수 이행 여부 점검 • 일정 중 위험 요소 발생 시 점검 및 개선 캠페인 진행
점검 기간	• 2024년 7월 1일 ~ 2024년 7월 30일 (1개월)
점검 회수	• 행사 종료 후 가이드 및 인솔자 1회 이상 필수 양식 작성
진행 사항	• (각 지역 분부) 안전 대 진단 전파 및 참여 독려 • (인솔자/가이드서비스지원팀) 인솔자 공지 및 전파 • (상품/자상서비스지원팀) DMC 뉴스레터 공지

점검 조치 사항

개선 건수	개선 사항
2	<ul style="list-style-type: none"> • 상품 사용 호텔 시설 점검 및 미비사항 개선 조치 (객실 위생상태 개선, 바닥 미끄럼 방지 예방 활동 등) • 관광지 및 차량 등 시설물 개선 요청 (구명조끼 노후 개선 요청, 안전벨트 미 작동 개선 요청 등)

여행지 안전교육 진행

여행지 안전사고의 중요성이 높아짐에 따라, 체계적인 사고 예방 및 효율적인 후속 대응 체계를 구축하기 위해 통합 안전 교육 프로그램을 실시하였습니다. 이를 통해 사고 발생 시 신속하고 표준화된 대응 프로세스를 확립하여 잠재적 리스크를 최소화하였습니다. 2024년에는 총 9차례의 해외 출장을 실시하여 현지 가이드 대상 안전 교육을 진행하고, 주요 관광지 현장 점검을 통해 실질적인 안전 관리 체계를 강화하였습니다. 이러한 활동을 통해 현지 가이드들의 안전의식을 제고하고 위기상황 대응 역량을 향상시키는데 주력하였습니다.

해외 여행지 안전 교육

월	지역	교육 내용
3월	몽골	2024년 가이드 안전교육(사고사례 및 사고대응), 액티비티 안전 점검
4월	베트남 하노이	2024년 가이드 안전교육(사고사례 및 사고대응), 액티비티 안전 점검
	베트남 나트랑	2024년 가이드 안전교육(사고사례 및 사고대응), 액티비티 안전 점검
5월	중국 백두산	2024년 가이드 안전교육(사고사례 및 사고대응), 관광지 안전 점검
	말레이시아 코타키나발루	2024 가이드 안전교육(사고사례 및 사고대응), 액티비티 안전 점검
7월	대만	2024년 가이드 안전교육(사고사례 및 사고대응), 관광지 안전 점검
8월	태국 방콕	2024년 가이드 안전교육(사고사례 및 사고대응), 관광지 안전 점검
10월	베트남 다낭	2024년 가이드 안전교육(사고사례 및 사고대응), 관광지 안전 점검
	라오스	2024년 가이드 안전교육(사고사례 및 사고대응), 액티비티 안전 점검

사회 Social

안전보건

소방 훈련 실시

임직원들의 화재 비상 상황 대응 능력을 향상시키기 위해 체계적인 소방 훈련을 실시하였습니다. 이 훈련을 통해 임직원들이 화재 발생 시 신속하고 질서 있게 대응할 수 있는 역량을 강화하였으며, 적절한 대피 경로와 방법을 숙지하도록 하였습니다.

소방 훈련 실시

진행 내용	소방 훈련 및 소방 시설물 점검
주관	건물 안전관리 책임자
세부 내용	건물 소방 장비 점검, 전기차 화재 대응 모의 훈련



건물 소방 훈련

안전보건 교육 진행

임직원의 안전의식 확보 및 안전 문화의 정착을 목표로 하며, 산업안전보건법에 의거하여 안전보건 담당자와 임직원 대상의 정기적인 안전보건 교육을 실시하였습니다.

안전보건 교육 (상반기, 하반기)

교육 인원	1,252명
교육 시간	7,512시간
교육 내용	산업안전보건 교육



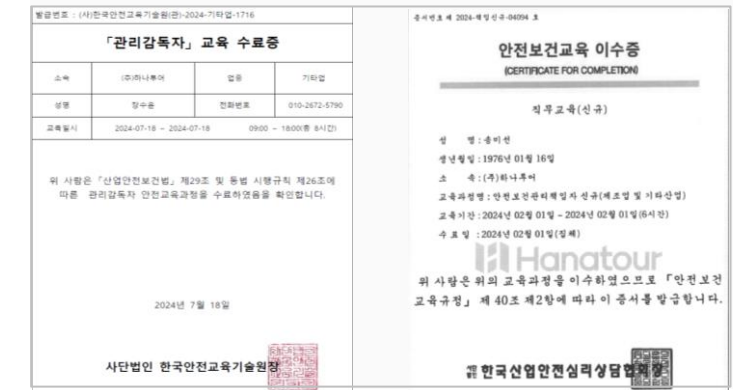
산업 안전 보건 교육

안전보건 관리 감독자 및 책임자 교육 진행

하나투어는 산업재해 예방과 안전보건 관리를 위한 전문 지식 및 기능 습득을 통해 근로자의 안전과 건강을 보호하고, 궁극적으로 기업의 생산성 향상과 지속가능한 경영 기반을 마련하기 위해 안전보건 관리감독자 및 책임자를 대상으로 체계적인 안전보건 교육을 실시하였습니다.

안전보건 관리 감독자 및 책임자

교육 인원	4명
교육 시간	40시간
교육 내용	산업안전보건 교육, 관리감독자 특화 교육



관리감독자 교육 수료증

사회 Social

안전보건

산업 재해 관리

하나투어는 본사 및 지사 사업장을 대상으로 정기적인 안전 점검을 실시하며, 체크리스트를 활용한 위험성 평가를 통해 잠재적 위험요소를 사전에 파악하고 개선하고 있습니다. 임직원들의 안전의식 제고를 위해 정기적인 안전보건 교육과 비상대응 훈련을 실시하고 있으며, 이러한 체계적인 산업재해 예방 활동의 결과로 산업재해 발생 0건을 달성하였습니다.

산업재해 발생 결과

연도	2022년	2023년	2024년
산업재해율	0.14%	0%	0%
중대재해 발생건수	0건	0건	0건



시설물 안전 주의 표시

임직원 건강 검진 및 백신 접종 비용 지원

하나투어는 2년마다 전 직원을 대상으로 정기적인 종합 건강검진을 실시하고 검진 비용을 부분 지원함으로써, 건강 문제로 인한 업무 공백을 예방하며 근로자의 삶의 질 향상에 기여하고 있습니다. 또한 독감 백신 접종 비용을 지원하여 임직원 건강 관리에 힘쓰고 있습니다.

임직원 건강 검진 지원 결과

지원 사항	임직원 건강검진 비용 부분 지원 및 백신 접종 지원
대상 인원	540명
지원 금액	약 1.87억원



건강 검진 지원

사회 Social

정보보호

하나투어는 정보보호와 개인정보보호 중요성이 커짐에 따라 더욱 안전하게 정보자산과 개인정보를 보호 위해 관리체계와 정보보호 규정 및 지침을 수립하여 운영하고 있습니다. 법률이 정한 수준 이상의 관리를 위하여 대외 법규 및 동향 등을 주기적으로 모니터링하여 규정 및 지침을 제·개정 하며 관리체계에 반영하여 관리 되도록 하고 있습니다. 또한 정보보호 관련 투자비율 및 다양한 정보보호 활동에 대해서 공시를 통해 정보보호에 대한 투명성을 높이고 있습니다.

정보보호 방침

하나투어는 정보보호 사고(침해사고 포함) 발생 0건을 목표로 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률에 근거하여 정보보호 관리체계를 구축하였으며, 관련법률 및 정보보호 규정, 지침을 지키며 안전한 정보보호를 위해 관리체계를 수립하고 실행하고 있습니다. 또한 안전한 사무실 보안 환경 및 물리보안을 하기 위해 본사 및 지방지사를 대상으로는 정기적인 점검을 시행하고 있으며, 임직원들에게는 올바른 안전 관리 기준을 학습하고 실천할 수 있도록 캠페인 활동 및 정기 교육을 진행하며 모든 임직원이 더욱 쉽고 익숙하게 정보보호 활동에 참여할 수 있도록 노력합니다.

정보보호방침 핵심 내용

보호해야 할 자산

- 고객의 개인정보 및 기타 중요정보
- 회사의 업무수행 과정에서 생성 및 수집한 중요정보
- 업무를 수행하기 위한 기반 시설인 서버/네트워크/보안시스템/가상자원 등 정보시스템
- 서비스 제공을 위해 운영 중인 애플리케이션
- 사업 수행에 필요한 물리적 업무 환경

경영진의 지원

- 정보보호 및 개인정보보호를 위하여 필요한 예산 및 조직을 구성하고 충분한 인적자원을 지원한다.
- 정보보호 및 개인정보보호에 필요한 교육 및 훈련을 충분히 지원한다.
- 정보보호 및 개인정보보호를 위하여 필요한 구체적인 업무지침과 절차를 수립하여 이행하도록 지원한다
- 정보보호 및 개인정보보호 활동이 지속적으로 이행될 수 있도록 보장하고 지원한다.

달성해야 할 목표

- 고객의 정보를 최우선의 가치로 보호한다.
- 모든 정보자산은 업무와 무관하게 사용되거나 공개하지 않는다.
- 모든 정보자산은 승인 받지 않은 접근 및 변경으로부터 보호되어야 한다.
- 정보보호 관련 법/규정을 반드시 준수한다.

정보보호 운영 체계

하나투어는 경영진의 적극적인 관심과 지원 하에 안전한 정보보호를 위하여 관리체계를 운영하고 있습니다. 또한 매년 연간 계획 수립하여 관리체계가 효과적으로 운영될 수 있도록 하고 있으며 주요 이슈를 정기적으로 대표이사에게 보고합니다. 이를 토대로 정보보호에 대한 주요사항을 정보보호 위원회 및 정보보호 실무 위원회에 안건을 상정하여 의사결정 및 지침에 따라 관련 이슈 활동을 추진 및 진행합니다.

정보보호 거버넌스



사회 Social

정보보호

정보보호 로드맵

하나투어는 조직의 정보보호 전략을 효과적으로 지원하고 체계적인 보안 수준 향상 및 보안감독과 관련 규정에 유연하게 대응하며, 단계적으로 보안 위험을 관리하고 효율적인 자원 배분을 계획하기 위해 중장기 목표를 수립하여 운영합니다. 2023년 ISMS 인증을 시작으로, 정보보호 관리체계를 지속 강화하고 있습니다. 2025년 2차 사후심사를 안정적으로 마무리하는 것을 목표로 하고 있으며, 국제 기준인 ISO/IEC 27001 및 27701, CBPR 인증 취득을 중장기 과제로 추진 중입니다. 이를 통해 국내외 고객 및 파트너사 대상 신뢰 기반을 확립하고자 합니다.

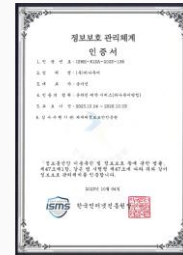
정보보호 중장기 목표

2024년	2025년	2026년	2027년
<ul style="list-style-type: none"> 정보보호 체계 안정화 	<ul style="list-style-type: none"> 정보보호 관리체계 고도화 및 국제 기준 분석 	<ul style="list-style-type: none"> 국제 인증 확대 및 ESG 연계 강화 	<ul style="list-style-type: none"> 인공지능 및 자동화 기술 활용 정보보안 효율 개선 및 공급망 보안 및 대응력 강화
<ul style="list-style-type: none"> 개인정보 처리 프로세스 실태 점검 및 리스크 진단 내부 업무처리 시스템 정보보호 외부 공시 	<ul style="list-style-type: none"> ISO 27001 / 27701 / CBPR 인증 추진을 위한 요구사항 분석 및 준비 전략 수립 개인정보 흐름도 및 위탁처리 관리 체계 수립 	<ul style="list-style-type: none"> ISO 27001 / 27701 / CBPR 인증 취득 목표 정보보호 KPI 및 부서별 평가 체계 고도화 AI/클라우드 대응 개인정보 보호 기준 정립 	<ul style="list-style-type: none"> 협력사 보안 점검 및 리스크 평가 체계 운영 ESG 공시 연계 정보보호 리스크 관리 체계 정착 침해 대응·복구 훈련 체계 고도화
<ul style="list-style-type: none"> 정보보호 투자비율 6% ISMS 인증 1차 사후심사 대응 및 관리 체계 보완 PCI-DSS 유지 	<ul style="list-style-type: none"> 정보보호 투자비율 7% ISMS 2차 사후심사 완료 및 관리체계 정비 PCI-DSS 유지 	<ul style="list-style-type: none"> 정보보호 투자비율 8% ISMS 갱신(최소) 심사 대응 PCI-DSS 유지 	<ul style="list-style-type: none"> 정보보호 투자비율 9% ISMS 자격 유지 PCI-DSS 유지 AI정보보호 시스템 운영

정보보호 외부 인증 및 정보보호 공시

2024년 정보보호 관리 체계(ISMS) 인증과 고객의 결제 및 거래 정보를 안전하게 보호하기 위한 지불카드 업계의 정보보호 표준인 PCI-DSS 취득, 그리고 개인정보보호 우수 인증 e-RRIVACY 까지 다양한 정보보호 인증을 획득하여 정보보호 관리 체계를 발전시키고 강화하고 있습니다. 또한 2024년부터 한국 인터넷진흥원(KISA)에 정보보호 관련 투자비용 및 다양한 정보보호 활동을 공시하며 정보보호에 대한 투명성을 높이고 있습니다.

정보보호 관련 외부 인증



정보보호를 위한 일련의 조치와 활동이 인증기준에 적합함을 인터넷진흥원 또는 인증기관이 증명하는 제도

- 인증 범위: 온라인 예약 서비스
- 유효기간: 2023.10.14~2026.10.03

정보보호 관련 외부 공시

내용	단위	2023년	2024년
정보보호 관련 예산 (전체 IT예산 대비 비중)	%	5.9	6.6

사회 Social

정보보호

개인정보보호관리 방침

하나투어는 여행업 특성에 기반하여 다량의 개인정보를 관리하며 이를 통한 업무 연속성 확보를 위해 개인정보보호법을 준수하며 “개인정보처리방침”을 제정하고 고객 입장에서 어떠한 정보를 수집하고, 수집한정보를 어떻게 이용하며, 누구에게 제공 또는 위탁하며 이를 어떻게 보호하는지 “개인정보처리방침 인포그래픽” 버전을 운영하여 개인정보처리 현황을 알기 쉽게 설명하기 위해 노력하고 있습니다. 또한 하나투어는 고객의 헌법에서 보장하는 “개인정보 자기결정권” 행사를 존중하며 고객 자신의 개인정보의 “열람” “삭제” “변경” 등 처리정지 요구권 행사에 대해 성실하게 대응하며 개인정보보호에 대한 법적 책임과 의무를 넘어 고객의 프라이버시 보호를 최우선 으로 고려합니다.

개인정보보호 원칙

- 개인정보 보호에 관한 모든 관련 법령과 하나투어 사업영역에 반영되는 국가의 기준 법령을 준수합니다.
- 회원에 대한 개인정보 처리를 항상 투명하게 공개합니다.
- 고객의 “개인정보 자기결정권” 행사를 존중하며 이를 우선적으로 고려합니다.
- 개인정보를 목적에 맞게 최소 수집하려고 노력하고 보유한 개인정보를 책임 있게 관리합니다.
- 개인정보 보호에 대한 법적 책임을 준수하고 기술적·관리적 보호대책을 마련 이행합니다.

개인정보 컴플라이언스 및 대응 체계

하나투어는 개인정보보호법, 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률, 전자금융거래법, APEC CBPR 등 국내외 법령 및 규정을 준수하여 개인정보 컴플라이언스 활동을 진행합니다. 신규 고객 서비스 및 시스템 개발·도입 시 개인정보보호와 관련한 컴플라이언스 준수를 위해 관리 분야, 기술 분야, 법률 분야 등 다각도로 개인정보 컴플라이언스 보안성 검토를 실시하고 있으며 개인정보 침해사고 발생 시 신속한 대응체계 구축을 위해 개인정보보호 전문 부서를 운영하며 이를 통해 개인정보 침해사고에 대한 전문적인 대응 및 후속 절차의 수립을 진행합니다. 또한 침해사고 대응절차표를 운영하여 절차적 안정성을 확보하고 신속한 조치를 통해 개인정보 유출의 확산을 방지하고 있습니다.

개인정보 사고 발생 별 대응절차표

사고 등급	대외기관 사고신고	유출기록 확인	유출통지	언론사 대응	원인분석	대외기관 사고조사	내부적 사고조사	CPO 보고	CEO 보고	징계처리
A (매우 심각)	●	●	●	●	●	●		●	●	●
B (심각)	●	●	▲	▲	●	▲	●	●		●
C (주의)					●		●	●		●
D (관심)					●		●	●		

(●: 해당 / ▲: 가능성)

개인정보 민원 건 수

내용	단위	2024년	처리결과
개인정보보호 위반	건	0	해당사항 없음
개인정보보호 처리 불만	건	0	해당사항 없음

사회 Social

정보보호

정보보호, 개인정보보호의 날 캠페인 진행

임직원들이 정보보호 및 개인정보보호의 중요성을 인지하고 사고 및 유출에 대한 경각심을 갖도록 하기 위해 격월로 '정보보호의 날'과 '개인정보보호의 날' 캠페인을 진행하였습니다. 정보보호의 날에는 안전한 AI 사용법, 규정 및 지침 안내 등이 이루어 지며 개인정보보호의 날에는 정보보호 자율점검, 파일 다운로드 주의사항, 개인정보 제공 등 업무에 활용할 수 있는 내용으로 임직원의 보안 의식을 높이고, 주변 환경에서 개인정보가 유출되지 않도록 주변정리 진행 등의 활동을 진행하였습니다.

개인정보보호의 날 캠페인

캠페인 취지	정보보호에 대한 경각심 고취, 개인정보유출 방지
캠페인 내용	주변 자율점검 및 미비점 보완, 주요 유의사항 안내 및 실천
캠페인 결과	12회 진행, 임직원 개인정보보호 관련 이슈 없음



개인정보보호 사내 캠페인 활동

정보보호 교육

사내 정보보호에 대한 임직원들의 인식 제고를 위해 본사 및 지방 지사 전체 임직원을 대상으로 정보보호교육을 매년 정기적으로 실시하고 있습니다. 2024년에는 여행업과 관련된 개인정보보호 관련 이슈의 교육과 개인정보보호 법령 위반 예방 및 사내 정보보호 위험 발생 시 대응 방식 및 처리 안내 등에 대한 내용으로 교육을 실시하였습니다.

정보보호 교육

교육 인원	1,256명
교육 시간	2,512시간
교육 내용	여행업 관련 이슈, 개인정보보호 법령 위반 예방, 사내 위험발생 대응 방안 등



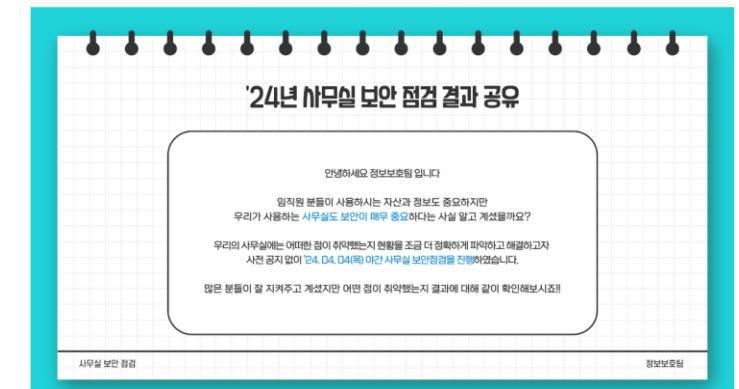
개인정보보호 교육

사무실 보안 점검

임직원의 보안 인식 제고 및 보안 현황 확인을 위해 본사 외 지방지사까지 보안 점검 범위를 확대하여 불시에 사무실 보안 점검을 진행하였습니다. 2024년 총 3회 실시한 사무실 보안 점검을 통해 중요 정보 노출, 노트북 시건, PC전원 관리, 외장 저장매체 관리, 출입증 보관과 관련한 보안 항목을 점검하고 미흡 사항에 대해 정확하게 파악을 진행하였고 개선을 위한 활동을 진행하여 전년대비 약 50%의 개선 조치 진행하였습니다.

사무실 보안점검 실시

진행 내용	사무실 내 보안유출 가능성 존재 요소 확인 및 계도 목적 점검
진행 회수	총 3회 실사 점검 실시
진행 결과	노트북 관리, 사원증 유출 등의 주요이슈 점검 및 계도 진행



사무실 보안 점검

사회 Social

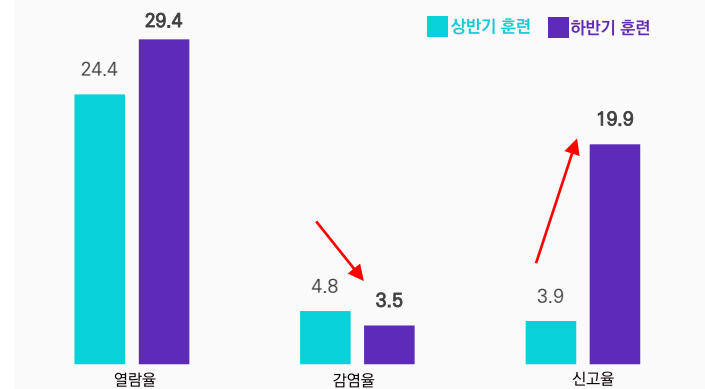
정보보호

악성메일 모의 훈련

지속적으로 늘어나고 있는 악성 메일에 임직원들이 효과적으로 대응 및 프로세스를 체득화 할 수 있도록 관련 교육을 실시하고 또한 악성메일 모의훈련을 상·하반기에 각각 진행하였으며, 유입 시 공지를 통한 빠른 전파와 악성 메일을 구별 및 신고 절차를 안내하는 등, 주기적으로 악성메일 피해 예방을 위한 인식 강화를 위한 캠페인을 진행하고 있습니다. 이를 통해 악성 메일에 대한 대응 지표가 개선되는 교육 효과도 확인하였습니다.

악성 메일 대응 모의 훈련

훈련 내용	임의의 메일 발송 통한 클릭 유도, 내부 신고 프로세스 점검 실시
진행 회수	4회 (상반기 2회 / 하반기 2회) 실시
진행 결과	감염율 -1.3%p, 신고율 +16%p 개선 (상반기 변화 추이)



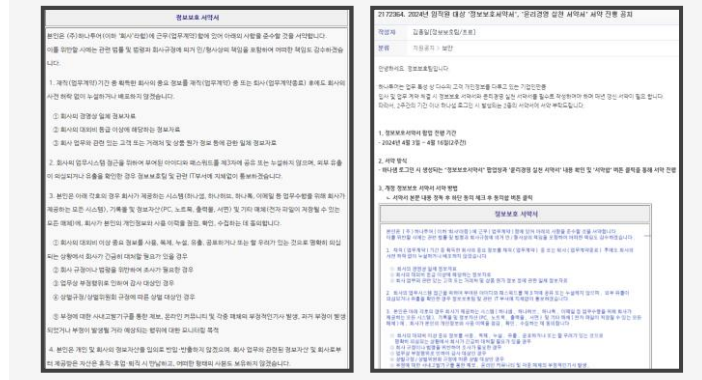
악성메일 모의 대응훈련 진행 결과

정보보호서약서 작성

매년 전체 임직원을 대상으로 정보보호 서약서 서명을 진행하고 있습니다. 이는 회사의 기밀 정보를 보호하고, 정보 유출 시 법적 대응의 근거를 마련하는 데 필수적입니다. 이를 통해 직원들에게 보안 의식을 심어주고, 기업의 영업비밀 및 중요한 정보를 안전하게 관리하고 있습니다.

정보보호서약서 작성 현황

참여 대상	전체 임직원
서약 내용	정보보호 인식 제고 및 정보보안유출 방지 서약
진행 결과	1,181명 서약서 체결



정보보호실천서약서

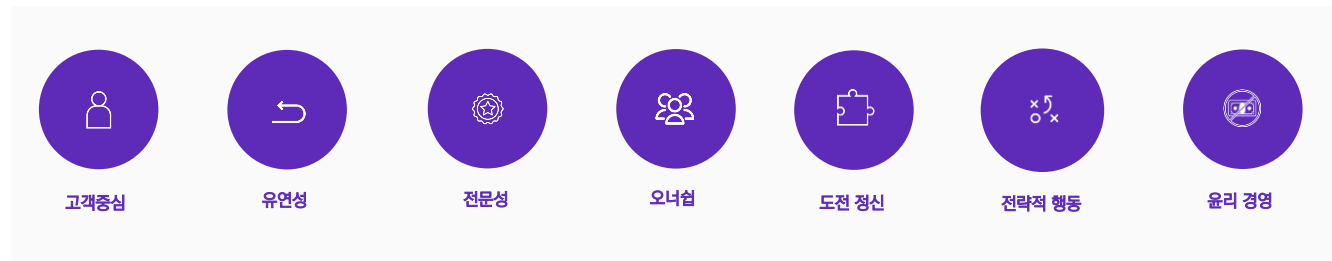
사회 Social

인재개발

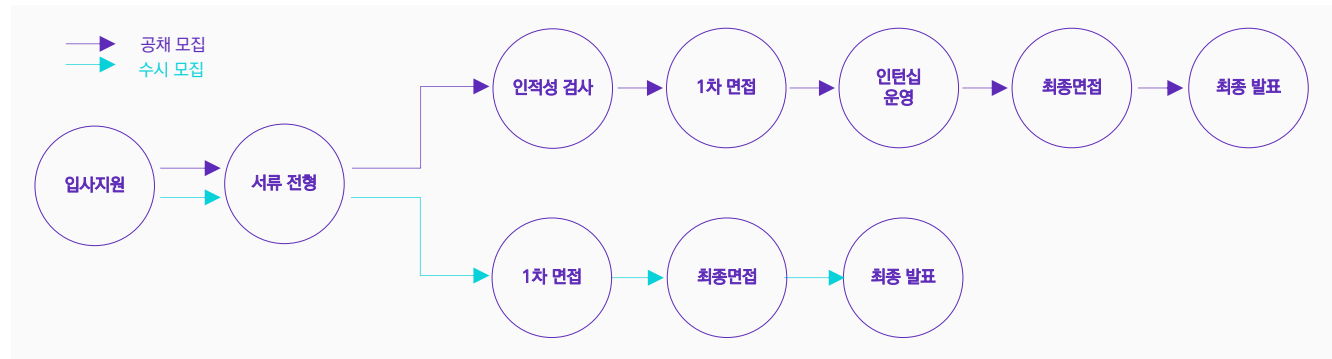
하나투어는 고객이 꿈꾸는 여행을 최고의 여행으로 만들기 위해 다음의 가치를 중심으로 일하고 있습니다. 하나투어는 여행을 만드는 기업이고, 우리가 일하는 모든 순간이 고객이 경험하는 여행으로 이어지며 꿈꾸던 여행이 행복한 순간으로 실현될 수 있도록 끊임없이 고민하고 과감하게 행동합니다. 이를 위해 '다양성 중시'와 '열린 채용'의 원칙을 기반으로 우수한 여행 전문 인재 확보를 위한 투명하고 공정한 채용 절차를 운영하고 있습니다. 채용 절차는 전형에 따라 서류, 인적성 검사, 실무/임원진 면접 등으로 이루어지며, 지원자의 직무 역량은 물론 인성, 가치관 및 발전 가능성을 종합적으로 심사합니다.

핵심가치

하나투어는 총 7개의 핵심 가치를 보유한 인재상을 지향합니다. 이를 위해 채용 과정에서 인턴십을 운영하며 원하는 인재상에 적합한지를 평가한 다음에 최종 선발하는 과정을 진행하고 있습니다.

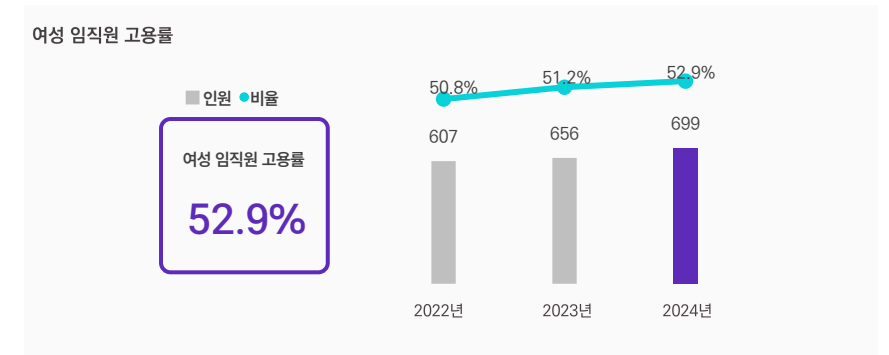


채용 프로세스



열린 채용 방식 운영

채용 시 지원자들이 성별이나 장애 등으로 인한 차별을 받지 않도록 직무 역량을 중심으로 선발하고 있습니다. 2024년 여성 임직원 비율이 52.9%로 절반 이상이며 여성 관리자 비중도 35%를 나타내고 있습니다. 하나투어는 지속적으로 여성 임직원 채용 확대를 통해 다양성을 고려한 채용 정책을 유지하고자 합니다. 아울러 국가보훈대상자 및 장애인에게 형평성을 보장하여 많은 지원자에게 채용 기회를 제공하고자 노력합니다.

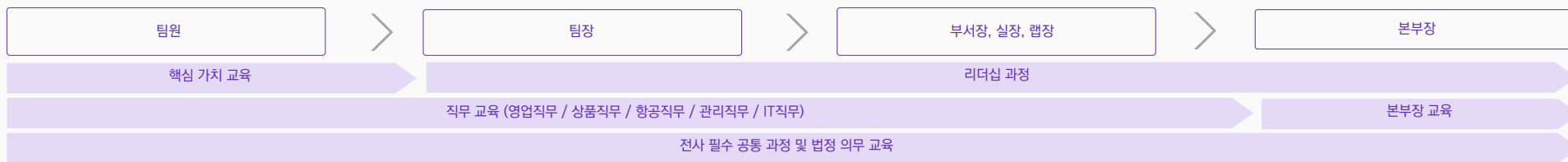


사회 Social

인재개발

인재육성 및 역량 강화

하나투어는 여행의 미래를 적극적으로 이끌어 나가며 여행을 꿈꾸게 하고 문화를 디자인하는 여행 전문가 육성을 위해 핵심 가치 내재화 교육, 직무교육 (관리 역량 강화, 직무 역량 증진, 리더십 과정)을 운영하고 있습니다.



임직원 교육 체계도

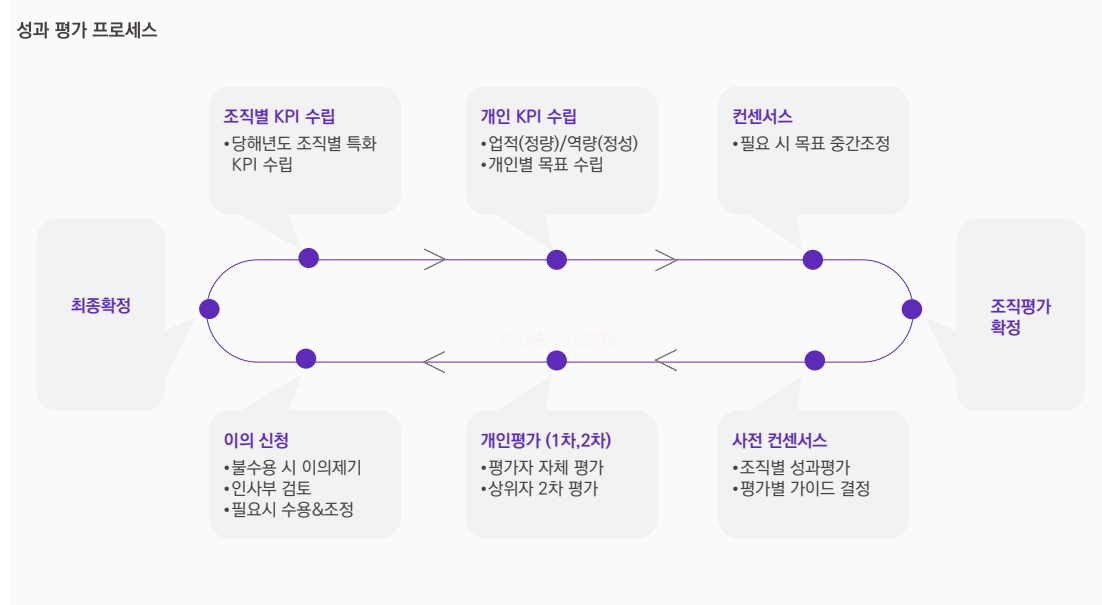


사회 Social

인재개발

구성원 평가와 성과 보상

구성원 평가는 업적 평가와 역량 평가로 구분하여 진행합니다. 업적 평가는 조직별 업무에 특화된 기준에 따라 정량 수치로 결정된 KPI를 설정하여 진행하고, 역량 평가는 각 구성원이 개인별 성장 목표와 이에 대한 피드백을 작성하여 개인의 성장에 초점을 맞춰 구성되었습니다. 연초에 목표를 설정하고 중간에 컨센서스를 통해 설정된 목표를 조정할 기회를 제공하며 다음 해 최종 평가를 통해 구성원의 성과를 평가하고 이에 대한 보상을 진행합니다.



성과 평가 결과

유형	세부 내용	수행 빈도	임직원 비율
중간 평가	업무 수행 과정의 중간 시기에 성과를 평가	1회/1년	100%
최종 평가	업무 성과에 대한 최종 평가	1회/1년	100%
정기적 성과 평가를 받은 임직원 비율		남	100%
		여	100%

사회 Social

인재개발

구성원 역량 개발

신입사원을 위한 입문 교육부터 경력직 신규 입사자를 위한 온보딩 제도까지, 새로운 구성원이 필요로 하는 교육 프로그램을 단계별로 제공하고 있습니다. 또한 구성원들의 성장을 이끌고 이를 지원하기 위해 매년 우수한 역량의 임직원을 선발하고, 장기적인 근속을 통해 안정적인 인재 육성 및 관리를 위해 장기근속자를 매년 기준에 따라 선발 및 포상합니다. 또한 순환근무제 운영을 통해 조직별 상호 이해 증진 및 시너지가 발생하도록 노력하며 직무별 전문가를 선발 및 운영하여 직무 대표자로서 구성원과 조직이 함께 성장할 수 있는 다양한 활동을 진행하고 있습니다.

신입사원 입문 인턴십 교육	수시 입사 온보딩 교육	직무 전문가 육성	임직원 외부 교육
<p>신입사원의 적응과 성장의 밑거름이 되는 입문교육</p> <ul style="list-style-type: none"> 회사의 조직·제도 전반에 대해 소개하는 HR 온보딩 팀워크 형성을 위한 팀 빌딩 프로그램과 현업에 투입되기 조직별 특화된 업무 특징 및 교육, 직군 별 직무 기초교육 등으로 구성 조별 과제 및 메인 과제 발표 수행을 통한 신입사원 간 네트워킹 도모 선배와의 만남 자리를 통한 멘토 형성 	<p>새로운 환경 적응 및 안정적 정착을 위한 밀착 교육</p> <ul style="list-style-type: none"> 회사의 철학과 비전을 소개 조직문화를 공유하는 HR 오리엔테이션 조별 구성을 통한 상호간 네트워킹 소속 조직별 멘토 선정 및 밀착 지원 1:1 멘토링 동기 네트워킹 구성 및 지원 	<p>직무별 전문가 육성 교육 프로그램</p> <ul style="list-style-type: none"> 테마 상품, 항공권 발권 업무 등의 직무별 전문성 교육 진행 CoP 활동 : 사내 주요 이슈에 대한 학습조직 활동 진행 	<p>업무 역량 강화를 위한 외부기관 위탁 교육 참여</p> <ul style="list-style-type: none"> 직무 역량 강화를 위한 유·무료 교육 기회 제공 교육 참여 이후 교육결과 보고서 작성을 통한 교육내용 공유
<p>2024년 진행사항</p> <p>65 명 신입 입문 교육 실시</p>	<p>2024년 진행사항</p> <p>98 명 수시 온보딩 입문 교육 실시</p>	<p>2024년 진행사항</p> <p>47 명 직무전문가 육성</p>	<p>2024년 진행사항</p> <p>185 명 외부 교육 참여 진행</p>

사회 Social

인재개발

구성원 역량 개발

국외 인솔자 교육

여행 인솔자 자격 취득을 위한 교육 지원

- 임직원 대상 여행 인솔자 자격 취득 통한 소양 개발
- 고객 대상 인솔자 전문성 갖추기 위해 자격증 취득 지원
- 자격 취득 시 교육비 지원

2024년 진행사항

80 명 인솔자 자격증 취득 지원

임원진 외부 초빙 강연 교육

임원진 전문지식 습득 및 네트워킹 지원

- 임원진 대상 외부 초찬모임 및 강연활동 참가 지원
- 교육 스케줄 공유 및 참가 의향 확인, 참가 제안
- 교육 통한 타 분야 교류 및 네트워킹 활성화
- 업무 제휴 및 비즈니스 활용 등 경영활동 다양화

2024년 진행사항

6 회 임원진 외부 강연 참가

슈퍼스타 H

매년 우수한 성과를 달성하는 임직원을 위한 포상 제도

- 매년 조직별 우수직원 추천 및 선발
- 각 조직별 우수사원 선정 및 최우수사원 평가 통해 선정
- 우수사원 선정 후 사내 우수사원 게시판 등재 및 전사 발표
- 창립기념일 포상

2024년 진행사항

11 명 슈퍼스타 H 선발

장기근속자 포상

안정적 인재관리 및 전문가 육성을 위한 포상 제도

- 매년 근속년수에 따라 장기근속자 선발
- 10년/20년/30년으로 구분하여 선발
- 장기근속자 포상 및 사내 게시판 등재

2024년 진행사항

38 명 장기근속자 포상

사회 Social

인재개발

구성원 역량 개발

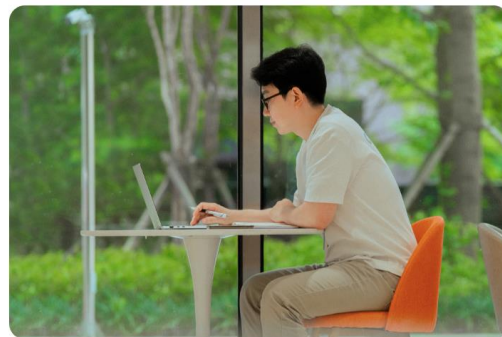
직무전문가 제도

전문가 육성을 통한 노하우 전수 및 임직원 롤 모델 형성 제도

- 구성원들의 업무 역량 활용과 노하우 전수를 위해 직무별로 전문가를 선발하여 운영
- 매월 각 주제에 대해 전문가의 의견을 거쳐 과제 수행 및 결과 발표
- 직무 전문가의 활동을 사내 홍보하며 임직원에게 조명을 통해 롤 모델 형성
- 신입사원, 수시입사자 등과의 만남을 통해 직무 설명 및 노하우 전수
- 직무 전문가 선발 시 적절한 보상 제공을 통한 만족도 상승 및 성취도 제공
- 시준제로 운영 중이며 전 직원의 직무 전문가 안성을 위해 지속할 계획

2024년 진행사항

47 명 직무전문가 선발 운영



사업운영

어느 한쪽에 치우치지 않는 기준점을 잡다

경영기획 | 안보윤 | 예산관리팀

사내 공모 제도

경력 개발 및 자기 주도형 커리어 설계 제공 제도

- 직원들에게 아직 없이 새로운 경력을 개발할 수 있는 기회를 제공하는 제도
- 조직 문화와 업무 방식을 이미 이해하는 내부 인재 활용으로 생산성 높음
- 임직원의 자기 주도적 커리어 설계 가능 제도
- 조직 내 숨겨진 인재를 발굴하고, 도전 정신을 통한 만족도 고취

2024년 진행사항

7 명 사내 공모 제도 통해 직무 변경



Hanatour

Join our team
WE ARE HIRING!

사회 Social

인재개발

구성원 일과 삶 양립(Work and Life Balance) 지원

하나투어는 임직원에게 다양한 근무 형태 제공을 통해 일과 삶의 가치를 모두 확보할 수 있도록 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다.



사회 Social

인재개발

구성원 복리후생 지원

하나투어는 구성원의 삶의 질과 근무 만족도를 동시에 제고하기 위해 체계적인 복리후생 시스템을 운영하고 있습니다. 동호회 활동 지원을 통한 조직 유대감 강화, 어학·사무·통신 분야 자격증 취득 시 수당 지급, 창립기념일 및 생일 맞이 마일리지 제공, 임직원 전용 관광 상품(AD투어)과 제휴 숙박시설 할인 혜택 등을 통해 업무와 생활의 균형을 지원합니다. 그리고 육아 부담 경감을 위해 직장어린이집 운영 및 장애 자녀 양육 가구 지원도 실시하고 있습니다.



사회 Social

인재개발

사내 Newsletter 소식지 운영

사내 Newsletter '오드림햅번'은 회사의 영업, 경영 등의 주요 소식을 효과적으로 임직원들에게 전달하는 중요한 커뮤니케이션 도구로서 기능하고 있습니다. 이 소식지를 통해 임직원들은 회사의 경영방침, 주요 이슈 사항, 그리고 유의 사항 등을 정기적으로 접하며 회사의 정책 방향과 이슈들을 이해할 수 있습니다. 뉴스레터는 내부 인트라 넷 내부 게시판을 통해 수시로 게시합니다.

사내 Newsletter 운영

발송 대상	전체 임직원 대상
발송 회수	9회 발송
전달 내용	주요 경영정책, 사내 주요 이슈, 조직별 소식 등



사내 Newsletter 운영

임직원 가족 행사 진행

임직원을 위한 다양한 행사를 진행하였으며, 특히 임직원 가족을 대상으로 상·하반기에 각각 1회씩 행사를 진행하였습니다. 임직원들과 임직원들의 가족 간의 유대감을 강화하고, 회사의 소속감을 높이며, 직원의 워라밸을 지원하는 중요한 기회를 제공하였습니다.

임직원 가족 행사

진행 사항	임직원 및 가족 동반 딸기 수확 체험 및 시골 마을 체험
진행 회수	2회(상반기 / 하반기)
참여 인원	100명 (상/하반기 전체)



임직원 딸기체험 활동

여행공모전 진행

하나투어 임직원, 협력사(DMC), 대리점, 인솔자 등 주요 이해관계자들이 참여하여 자신이 생각하는 새로운 여행 트렌드에 적합한 여행상품을 기획하여 응모할 수 있는 여행 공모전을 진행하였습니다. 이번 공모전을 통해 임직원들의 다양하고 독특한 아이디어를 통해 여행 서비스의 경쟁력을 향상시키는 계기로 삼았습니다.

여행공모전 (N.E.X.T) 진행

진행 회수	1회 (상반기 약 3개월)
진행 내용	새로운 여행 트렌드에 적합한 여행상품 기획 및 발표, 포상
참여 인원	총 181명 지원, 대상 등 8명 포상



여행 공모전

사회 Social

인재개발

임직원 경품 추첨 활동

여행 비즈니스 특성상 관광청, 호텔 등에서 다양한 행사를 개최하기 때문에 관련 업무 유관자 위주로 행사 참여의 기회가 발생합니다. 이에 모든 임직원에게 기회를 균등하게 제공하기 위해 행사에서 취득한 경품은 자신신고 후 반납하도록 안내하고, 해당 경품은 전체 임직원을 대상으로 추첨을 통해 선발하여 제공합니다. 이는 직무 특성상 편중된 참여의 기회를 균등하게 만드는 동시에 모든 임직원에게 경품 취득의 기회를 제공하여 만족도를 높이고자 합니다.

임직원 경품 추첨

참여 대상	임직원 전체
제공 사항	항공권, 숙박권, 기타 물품 등 외부 습득 경품
진행 결과	총 4회 경품 추첨 진행, 총 35명에게 경품 제공



임직원 경품 추첨 진행

임직원 다양성 소통 활동

남성, 여성, 기혼, 미혼, 20~30대, 40대 등 다양한 특성으로 구성된 임직원들의 다양성에 집중하여, 특정 주제에 적합한 임직원을 선발하고 관련된 주제의 활동을 통해 다양성을 존중하고 임직원 간 공감대를 형성하여 상호간의 어려움과 팁을 공유하는 행사를 진행하였습니다. 직장과 가정에서 노력하는 워킹맘 그룹에 주목하여, 육아와 업무를 병행하는 워킹맘의 고충을 이해하고 양쪽 모두 슬기롭게 수행하는 방법을 초청한 전문가와 함께 상담하고 소통하는 프로그램을 진행하였습니다.

임직원 다양성 소통

참여 대상	워킹맘 임직원 20명
진행 회수	1회
진행 사항	전문가 강의 (워킹맘 관련), 워킹맘별 상호 교류 및 고충 상담 등



워킹맘 소통

사회 Social

인재개발

경영진 소통

기업에서 경영진과 임직원 간의 소통은 조직의 효율성을 높이고 직원의 참여도를 증진하는 데 필수적입니다. 효과적인 소통은 신뢰를 구축하고, 직원들이 자신의 의견을 자유롭게 표현할 수 있는 환경을 조성하여 기업의 지속가능한 성장에 기여합니다. 또한, 노사 간의 소통은 협력적인 관계를 형성하고 갈등을 예방하는 데 중요한 역할을 하며, 이는 조직의 전반적인 안정성과 생산성을 높이는 데 기여합니다. 이에 하나투어는 대표이사과 임직원이 정기적으로 소통을 통해 원활한 협력관계를 구축하며, 갈등을 조정하고 공정한 노사관계 확립을 통해 노사 모두가 만족하도록 협력하고 있습니다.

대표이사 임직원 소통 강화

대표이사과 임직원 간 정기적 소통 행사 진행

투명하고 개방적인 의사소통이 조직 내부의 효율성과 효과성을 향상하는 데 중요한 역할을 한다고 판단하여 대표이사과 임직원의 정기적인 소통 활동을 진행하고 있습니다. 이를 통해 경영진은 임직원들의 의견을 수렴하고 동기를 부여하며, 리더십을 강화하고 경영진의 비전 및 전략을 전달하여 임직원들이 경영진의 의견을 잘 이해하도록 하고 있습니다. 이를 통해 조직의 생산성을 높이고, 유연성과 적응력을 향상하기 위해 노력하고 있습니다.



2024년 진행사항

191 명 임직원들과 소통

공정한 노사관계 확립

다양한 업무의 특징을 이해하여 구성원 간 소통 강화를 위한 제도

- 회사는 조합원들의 권익 보호를 위해 노동조합과의 단체교섭을 통해 임금, 근로조건 등 핵심 사안을 협의하고 있습니다.
- 하나투어 발전 협의회(하발협)는 노사 간 일상적인 소통과 제도 개선을 위한 노사협의체로 운영되며, 회사 정책과 관련된 사안에 대해서 다양한 의견을 수렴하여 경영진에 전달하는 역할을 수행하고 있습니다.
- 노사는 각 협의기구의 성격과 역할을 존중하며 상호 협력을 지속해 나가고자 합니다.



2024년 진행사항

4 회 노사간담회 진행 **17** 회 노동조합 소통

사회 Social

지역사회 참여 및 상생

하나투어는 나눔 경영이라는 창업정신으로 여행 문화를 선도하는 기업으로서 '여행으로 꿈꾸는 풍요로운 내일'이라는 비전 아래 '나눔과 동행으로 지속가능한 사회적 가치 및 임팩트 창출'이라는 미션을 가지고 여행을 활용한 전략적 사회 공헌 사업을 진행하고 있습니다. '여행으로 만드는 희망', '여행으로 교감하는 세상', '여행으로 그리는 내일'이라는 세 가지 테마로 비즈니스 특성에 기반한 사회 공헌 사업을 추진하고 있으며, 지역사회 구성원으로서 2011년 민관 협약을 맺고 상생 활동을 펼치고 있습니다.




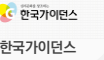


사회공헌 추진체계

"여행으로 꿈꾸는 풍요로운 내일"이라는 비전을 바탕으로 나눔과 동행으로 지속가능한 사회적 가치 및 임팩트를 창출하고자 합니다. 이를 위해 정부 기관과의 협력, 기업 간의 협력 등 파트너십을 통해 나눔과 상생의 가치를 실현하고 있습니다. 또한 경영진의 의지와 사회적 요구 및 이슈를 반영한 추진력과 실행력 그리고 공격성이 담보된 의사결정을 통해 체계적인 사회 공헌 사업 진행, 내·외부 그리고 이해관계자와의 소통으로 사회·환경적인 가치를 창출하고 파급력을 높이며 사회에 기여할 수 있는 활동을 지속합니다.

비전 여행으로 꿈꾸는 풍요로운 내일		
미션 나눔과 동행으로 지속가능한 사회적 가치 및 임팩트 창출		
추진 테마	추진 테마	추진 테마
여행으로 만드는 희망	여행으로 교감하는 세상	여행으로 그리는 내일
추진 사업	추진 사업	추진 사업
여행 지원 사업 희망여행 프로젝트	임직원 봉사단 희망 봉사단	고객 참여 볼런투어 (VolunTourr)
인재 양성 글로벌 프렌즈	지역사회 상생 종로구 및 국내외 관광지	인재 양성 투어 챌린저

주요 사회공헌 활동 협력기관 및 NGO

하나투어는 지역사회와의 신뢰 구축을 통해 기업의 긍정적인 이미지를 제고하며, 다양한 사회적 문제 해결에 효율적으로 기여하기 위해 많은 협력 기관들과 자원 및 전문성을 공유하고 있습니다. 이를 위해 지역 기반의 주요 기관 및 NGO들과 적극적으로 협력하여 의미 있는 지역사회 공헌 활동을 추진하고 있습니다.

 <p>사회복지공동모금회</p> <ul style="list-style-type: none"> 기부금 활용 사업 논의 사업 검토 및 적격 단체 선정 협의 	 <p>광화문ONE팀</p> <ul style="list-style-type: none"> 광화문 지역사회 활동 협력 환경보호, 지역사회 공헌 등 수행
 <p>종로구청</p> <ul style="list-style-type: none"> 희망여행 사업 협력 지역사회 상생 활동 협력 	 <p>서울시자원봉사센터 서울시자원봉사센터</p> <ul style="list-style-type: none"> 지속가능여행 챌린지 지역사회 공헌 활동 수행
 <p>DaJL 다일공동체</p> <ul style="list-style-type: none"> 볼런투어 진행 협력 해외 지역사회 공헌 협력 	 <p>한국가이던스 한국가이던스</p> <ul style="list-style-type: none"> 정서지원 사회공헌 사업 사전사후 검사 협력
 <p>생명의 숲</p> <ul style="list-style-type: none"> 희망봉사단 복지조성사업 환경 봉사활동 진행 협력 생물다양성 활동 협력 	 <p>피난처 피난처</p> <ul style="list-style-type: none"> 난민 관련 협력 다문화 관련 협력

사회 Social

지역사회 참여 및 상생

하나투어는 단순한 참여를 넘어 지역사회와의 공존과 상생을 위해 노력하고 있습니다. 다양한 이해관계자들과의 소통과 협력으로 지역사회 이슈를 파악하고 여행 자원을 활용한 활동을 추진하여 '컬렉티브 임팩트(Collective Impact)' 를 통해 지역사회 발전을 도모함으로써 중장기적으로는 지역의 지속가능성을 높이고 자생력을 키우는 데 기여하고자 합니다

지역사회 참여 정책

구분	내용
목적	<ul style="list-style-type: none"> 하나투어는 핵심 자원을 활용하여 다양한 주체와의 협력을 통해 지역사회 문제를 해결하는 데 동참하고 지역의 지속가능성을 높이고자 합니다.
적용 범위 및 참여 대상	<ul style="list-style-type: none"> 지역사회의 범위란 경영 활동이 이루어지는 본사 및 지사 인근의 지역사회 뿐만 아니라, 고객이 상품 및 서비스를 통해 영향을 받을 수 있는 지역 및 사람, 조직까지 적용합니다. 참여 대상은 하나투어 및 하나투어 임직원이며, 경영 및 영업 활동과 연계된 협력사 임직원까지 포괄할 수 있습니다. 또한 하나투어의 상품 및 서비스, 제공하는 프로그램 등을 통해 고객도 참여할 수 있습니다.
원칙	<ul style="list-style-type: none"> 하나투어는 여행에 기반한 자원을 활용하여 지속적인 상생활동을 추진하겠습니다. 하나투어와 협력사 임직원 그리고 고객 등의 참여를 통해 긍정적인 변화를 이끌어하겠습니다. 지역사회의 다양한 이해관계자들과 소통하고 상호 유기적인 파트너십을 구축하겠습니다.
활동	<ul style="list-style-type: none"> 하나투어는 사회공헌 추진 체계를 바탕으로 지역사회 참여와 상생 활동을 실천하고 있습니다. <ol style="list-style-type: none"> 지역사회 참여 및 상생 활동 <ul style="list-style-type: none"> 하나투어 사회 공헌 사업과 지역사회 특성과 이슈를 연계하여 니즈에 따라 다양한 활동을 전개하고 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> 여행 지원 사업 '희망여행', 임직원 및 협력사 임직원 봉사활동 '희망봉사단' 고객 참여형 관광지 지역사회 봉사여행 '볼런투어', 지역사회 나눔 및 기부활동 등 지역사회 소통 및 협의체 활동 <ul style="list-style-type: none"> 지역사회 현안을 논의하고 협력이 필요한 이슈를 발굴하여 소통 체계를 구축하고 지역 밀착형 활동으로 이어지도록 민관협의체 활동에 적극적으로 참여하고 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> 종로구청 '1사(社)1동(洞)' 지역사회 공공기관-비영리단체(NGO)-기업 참여의 민관협의체 활동 '광화문One팀' 등

중장기 로드맵

	2024년	2025~2026년	2027~2028년	2029~2030년
목표 사항	<ul style="list-style-type: none"> 지역사회 참여정책 신설 및 협력 활동 발굴 	<ul style="list-style-type: none"> 지역사회 협력 프로세스 체계화 	<ul style="list-style-type: none"> 지역사회 성과 관리 고도화 및 내재화 	<ul style="list-style-type: none"> 사회적 가치 창출 및 파급력 확장
활동 사항	<ul style="list-style-type: none"> 여행 지원 사업 협업 지역사회 공헌 강화 협의체 등을 통한 공동 활동 수행 	<ul style="list-style-type: none"> 국내외 업 특성 기반 지역 밀착형 상생활동 확대 지역사회 참여 정책 적용 범위 확대 	<ul style="list-style-type: none"> 지속가능하고 유기적인 파트너십 구축 임팩트 측정 및 성과 관리 고도화 	<ul style="list-style-type: none"> 지역사회 상생을 위한 대표 사업 안착 및 임팩트 창출 다양한 이해관계자 참여 협의체 운영
지원 규모 목표 (단위 : 만원)	<ul style="list-style-type: none"> 6,000 	<ul style="list-style-type: none"> 7,000 ~ 8,000 	<ul style="list-style-type: none"> 9,000 ~ 10,000 	<ul style="list-style-type: none"> 12,000 이상

사회 Social

지역사회 참여 및 상생

2024년에는 지역사회 상생 및 희망여행, 다문화 후원, 지역사회 봉사 등 기존에 수행하던 다양한 지역사회 공헌 활동을 지속적으로 진행하였습니다. 또한 지역사회 기업과의 협력을 통해 긍정적인 영향을 미치는 활동도 수행하였습니다. 주요 활동의 사회적 가치와 효과를 정량화 하기 위해 외부 기관과 협력하였으며, 전문 지식을 바탕으로 유의미한 정량적 효과를 도출하는 성과도 이루어졌습니다.

사업별 활동사항 및 2024년 성과

구분	사업명	Logo	활동 내용	활동 세부 사항	2024년 성과
여행으로 만드는 세상	여행 지원 사업		<ul style="list-style-type: none"> 지역사회 공공기관(종로구청) 협력 통해 여행취약계층 공모 및 선정 하여 가족 구성원의 정서 지원 목적의 여행지원 	<ul style="list-style-type: none"> 희망여행 프로젝트 '가족애발전' 보홀(20명) 진행 	<ul style="list-style-type: none"> 여행 통한 심리변화 지표 [BFI성격5요인검사 사전-사후 결과] <ul style="list-style-type: none"> ① 긍정요인 변화: 개방성 증가(+9.5), 행복도 증가(+1.5) ② 부정요인 변화: 신경증 하락(-7)
	인재 양성		<ul style="list-style-type: none"> 다문화 가정의 자녀들이 한국 사회에서 잘 적응하고 건강하게 성장할 수 있도록 농구를 매개로 한 인재양성 프로그램 진행 	<ul style="list-style-type: none"> 다문화 및 비 다문화 어린이 24명 대상 농구 정기교육(총80시간) 경기관전 및 출전 (각1회) 진행 한국문화체험 나들이(1회) 진행 	<ul style="list-style-type: none"> 정기 모임 활동 통한 정단점 심리변화 지표 [SAI 강점검사 사전-사후 결과] <ul style="list-style-type: none"> ① 긍정요인 변화: <ul style="list-style-type: none"> -강점 인식(+0.18), 삶의 만족도(+1.6), 행복도 2.58점
여행으로 교감하는 세상	지역 사회		<ul style="list-style-type: none"> 치매 예방 컬러링 프로그램 지원 	<ul style="list-style-type: none"> 희망봉사단 연계 치매예방 컬러링북 제작 진행 	<ul style="list-style-type: none"> 지역사회 홀몸 어르신 대상 컬러링 북 전달 및 프로그램 진행 종로구청 감사패 수상
	지역사회 협의체 활동 참여		<ul style="list-style-type: none"> 지역사회 협의체 활동 참여 	<ul style="list-style-type: none"> 광화문One팀 실무회의 연 6회 참여 및 문화재 유지보수 연합 봉사활동 기획 및 진행 	<ul style="list-style-type: none"> 지역사회 국가유산 경복궁 환경 보전활동 진행(24명)
여행으로 그리는 내일	임직원 봉사단		<ul style="list-style-type: none"> 임직원 참여 미스터리 봉사활동 진행 	<ul style="list-style-type: none"> 목소리 기부 활동, 구조견 보호소 환경 정화 활동 	<ul style="list-style-type: none"> 시각 장애인 및 다문화 어린이 대상 오디오 북 제작 지원(6편)
	봉사 여행		<ul style="list-style-type: none"> 고객참여 봉사여행 상품(CSV) 운영 관광지 지역사회 빵 나눔 지원 	<ul style="list-style-type: none"> 캄보디아 씨열립 관광지 지역사회 결식주민 대상 제빵봉사활동 및 나눔 활동 진행 	<ul style="list-style-type: none"> 빵 나눔 통해 지역사회 제공 (지원 대상 인원 : 26,800명)

사회 Social

지역사회 참여 및 상생

여행으로 만드는 희망: 희망여행 프로젝트

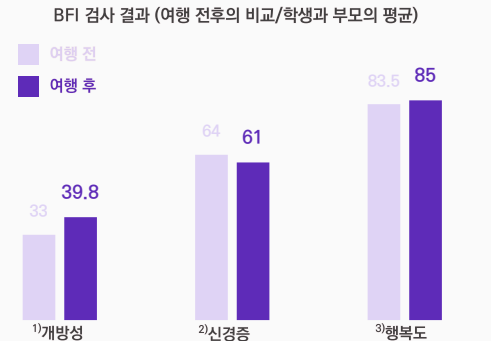
여행 취약계층의 정서적 빈곤을 해소하는 '희망여행 프로젝트'는 하나투어가 2005년부터 진행하는 대표적인 여행 지원 사회공헌 사업입니다. 2024년 종료구청과 협력하여 종로구 17개 동에서 대상 가족을 선발 후 '가족썬 재발견 : 보홀' 을 선물했고, 심리전문연구기관인 한국가이던스와 함께 참여자 전체를 대상으로 여행 전과 여행 후 BFI검사(Big five inventory)를 실시하여 긍정적인 요인은 증가하고 부정적인 요인은 감소하는 결과를 확인하였습니다.

희망여행 지원 결과

3 개 항목 개선
(개방성, 신경증, 행복도)

BFI 검사 결과 (Big Five Inventory) : 성인,아동 포함 20명 참여 및 진행

구분	학생			부모		
	여행 전	여행 후	증감	여행 전	여행 후	증감
개방성	33.0	39.8	+6.8	45.7	59.8	+14.1
신경증	64.0	61.0	-3.0	61.0	49.0	-12.0
행복도	85.0	86.0	+1.0	82.0	84.0	+2.0



1) 개방성 : 상승 시 도전적, 다양한 경험 보유, 풍부한 호기심 발생으로 창의성이 증대됨을 의미
 2) 신경증 : 하락 시 불안, 예민에서 탈피하여 심리적 안정성이 강화됨을 의미
 3) 행복도 : 여행을 통해 개방성과 신경증이 개선되어 행복도가 상승되었음을 의미
 * 협력: 심리검사전문기관 한국가이던스

여행으로 만드는 희망: 글로벌 프렌즈

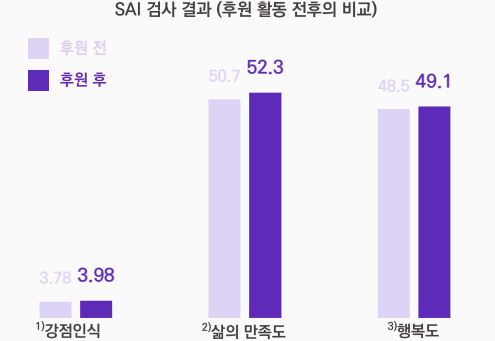
다문화 어린이로 구성된 농구단인 '글로벌프렌즈'는 하나투어의 인재 양성 사회공헌 사업입니다. 코로나로 중단했던 지원을 2024년부터 재개하면서 농구단의 정기교육, 경기 관전 및 출전, 한국문화 체험 등의 활동을 지원하며 다문화 어린이들의 건강한 성장을 응원하고 있습니다. 또한 심리전문연구기관인 한국가이던스 통해 상반기와 하반기 SAI검사를 실시한 결과 후원을 통해 '글로벌 프렌즈' 아이들의 삶에 긍정적인 변화가 발생하였음을 확인하였습니다.

글로벌 프렌즈 후원 결과

3 개 항목 개선
(강점인식, 삶의 만족도, 행복도)

SAI 검사 결과 (Strength Awareness Inventory) : 청소년 24명 참여 및 진행

구분	상반기	하반기	증감
	강점 인식	3.78	
삶의 만족도	50.71	52.31	+1.60
행복도	46.54	49.13	+2.59



1) 강점인식 : 상승 시 자신의 장점에 대한 인지가 높아 자신감이 상승함
 2) 삶의 만족도 : 상승 시 학교, 주거 등 자신 주변의 생활에 대한 만족도가 상승함을 의미
 3) 행복도 : 상승 시 기쁨과 만족도가 상승하여 행복도가 상승함을 의미
 * 협력: 심리검사전문기관 한국가이던스

사회 Social

지역사회 참여 및 상생

여행으로 교감하는 세상: 광화문One팀

광화문One팀은 광화문 주변 기업, 공공기관, 비영리 단체 등 20여 곳이 지역사회 문제 해결을 함께 모색하고 지속가능한 미래를 위해 공동으로 활동하고자 결성한 ESG/CSR 협의체입니다. 하나투어는 비즈니스 및 지역 특성을 고려하여 국가유산 지킴이의 날을 맞이한 6월에 '광화문One팀과 함께하는 경북궁 지킴이 활동'을 기획하여 하나투어 및 회원사 임직원과 함께 지역사회 관광자원 보존 활동을 진행하였습니다.

광화문One팀 진행 결과

참여 인원	20여개 기업 24명 참여
진행 사항	경복궁 문화재 잡초 제거 및 쓰레기 수거
진행 결과	쓰레기 약 10Kg 수거 및 폐기 처리



광화문ONE팀 경북궁 봉사활동

여행으로 교감하는 세상: 임직원 희망봉사단

임직원의 봉사활동 흥미 고취 및 참여를 높이고자, 구조견 보호소의 환경 정화 활동과 다문화 및 시각장애인을 위한 오디오 북을 제작 및 지원하는 봉사활동을 블라인드로 선택하여 진행하는 미스터리 봉사활동을 진행하였습니다. 또한 다문화 어린이 농구단 '글로벌 프렌즈'와 임직원들의 만남을 통해 소통하는 '농구로 하나데이', 지역사회 노인들의 치매 예방을 위해 컬러링 북을 제작&기부하였으며, 신입사원들은 지역사회 에너지 취약계층을 위해 연탄 나눔 봉사활동을 진행하였습니다.

임직원 희망봉사단 진행 결과

봉사 활동	구조견 시설 환경정화, 오디오북/컬러링 북 제작&기부, 연탄봉사, 다문화 교류
참여 인원	157명
성과 측정	¹⁾ 약 226만원 사회적 가치 창출



임직원 유기견 봉사 활동

1) 연탄 배달수 2,400장 전달 = 8가구, 60일 에너지원 = 226만원 사회적가치 창출
*가구당 일평균 5장 // *2024년 연탄가격 1장 = 940원

여행으로 만드는 희망: 블린투어

해외 주요 관광지의 지역사회 발전을 위한 후원 및 봉사활동의 대표적인 프로그램으로 캄보디아에서 진행되는 '1\$의 기적' 블린투어가 있습니다. 이 프로그램은 캄보디아 씨엠립 톤레삽 호수 주변 지역주민들에게 무료로 빵을 제공하는 활동으로, 여행 상품 이용 고객들이 직접 빵 나눔 봉사활동에 참여할 수 있는 기회를 제공합니다. '1\$의 기적' 블린투어는 여행과 봉사를 함께 즐기며 지역사회에 희망의 가치를 전하는 의미 있는 사회공헌 프로그램입니다.

블린투어 진행 결과

활동 내용	캄보디아 씨엠립 지역사회 빵 나눔 기부 및 고객참여 봉사활동
후원 인원	26,800명 (캄보디아 씨엠립 톤레삽 호수 주변 취약계층 아동)
참여 인원	²⁾ 약 1,206만원 사회적 가치 창출



캄보디아 지역사회 블린투어 활동

2) 빵 지급자 26,800명 전달 = 12,060,000원 사회적 가치
*1\$=1,350원으로 3명 지원 가능 // *(26,800명/3명)*1,350원 = 12,060,000원

사회 Social

지역사회 참여 및 상생

사회공헌 프로그램 및 기부활동

구분	프로그램 내용	최초 시작연도	2020년	2021년	2022년	2023년	2024년
희망 여행	여행취약계층 대상 여행 후원	2005년 ~	[Progress bar from 2005 to 2024]				
글로벌 프렌즈	다문화 어린이 농구단 후원 활동	2012년 ~	[Progress bar from 2012 to 2024]				
지구 지킴이	녹지 조성 등 생물다양성 활동 수행	2023년 ~	[Progress bar from 2023 to 2024]				
희망 봉사단	국내 임직원 봉사 활동	2009년 ~	[Progress bar from 2009 to 2024]				
볼런투어	해외 지역사회 후원 및 고객 참여 봉사 여행	2008년 ~	[Progress bar from 2008 to 2024]				
지역사회 상생	국내 지역사회 대상 임직원 봉사 활동	2011년 ~	[Progress bar from 2011 to 2024]				
투어 챌린지	여행인재 발굴 및 활성화 프로젝트	2006년 ~	[Progress bar from 2006 to 2024]				
지역사회 협의체	지역사회 주요 기업 협력 및 공동 활동	2023년 ~	[Progress bar from 2023 to 2024]				
기부금 활동	국내외 기부 활동 수행	1998년 ~	[Progress bar from 1998 to 2024]				
*기부금 금액 (원)	기부금 집행 규모	1998년 ~	209,760,000	3,260,000	4,473,000	53,548,000	133,658,000

* 연결재무 기준

지배구조 Governance

주주가치 제고

투명한 이사회 운영

윤리경영 및 부패방지

규범준수 및 공정거래

리스크 관리 체계

Background

지배구조(Corporate Governance)는 기업의 의사결정 시스템과 경영진, 이사회, 주주 간의 관계를 규명하는 체계를 의미합니다. 이는 기업이 어떻게 관리되고 통제되는지를 설명하며, 다양한 이해관계자들의 권리와 책임을 정의합니다.

Approach

하나투어는 건전하고 투명한 지배구조를 확립하기 위해 경영진 및 이사회 의 경영 활동을 상세히 공개하고 있으며, 투명한 지배구조를 위한 실천과 성과에 대해서도 소통하고 있습니다. 앞으로도 다양한 채널을 통해 주주 및 투자자들과 소통하고, 주주가치 향상과 이사회 구조 개선에 최선을 다해 여행 선도기업 수준의 지배구조를 구축하겠습니다.

Key Performance



지배구조 Governance

주주가치 제고

하나투어는 모든 발행주식에 의결권을 부여하고 있으며, 주주총회 소집을 2주 전에 결의하고 전자문서로 통보함으로써 주주들이 안건을 충분히 검토할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 전자투표제와 전자위임장 제도를 도입하는 등 주주 참여를 확대하기 위한 다양한 노력을 기울이고 있습니다. 아울러 정기적인 IR활동을 통해 주가를 관리하고 배당을 통해 주주에게 실질적인 가치를 환원하고 있습니다.

주식 및 자본 구성

하나투어의 최대주주는 하모니아1호 유한회사이며, 전체 주주 중 약 9%는 외국인 주주로 구성되어 있습니다. 모든 발행 주식은 보통주로서 주주수에 비례하여 공평한 의결권이 부여됩니다. 회사의 발행 가능한 주식 총수 20,000,000주 중 현재 발행된 주식수는 16,039,185주이며, 자기 주식을 제외한 모든 주식(15,489,932주)이 의결권 행사 가능합니다.

주주 구성 및 주식 발행 수 (2024년 12월 말 기준)



비율	소유자
28%	• 최대주주&특수관계인
14%	• 외국인
9%	• 국내기관
8%	• 국민연금
3%	• 자사주
38%	• 기타

주식의 종류 및 의결권 (2024년 12월 말 기준)

구분	단위	주식 수	비고
발행 주식 총 수	보통 주	주	16,039,185
의결권 없는 주식	보통 주	주	549,253
의결권 행사 가능 주식	보통 주	주	15,489,932

Investor Relations

하나투어는 국내외 주주 및 투자자와의 원활한 소통과 신뢰 향상을 위해 체계적인 IR 정책을 바탕으로 다양한 소통 채널을 운영하고 있습니다. 주요 IR 행사에서 주주들의 의견을 직접 청취하고 이를 이사회에 적극 반영하는 방안을 검토함으로써 주주 친화적 기업 운영을 더욱 강화해 나갈 계획입니다.

주주 소통 채널

채널	상세 내용
홈페이지	• 기업페이지 내 INVESTORS 페이지 운영
보고서 발간	• 영업 보고서 • 기업지배구조보고서 • 감사보고서
IR 미팅	• 담당팀과 투자자 미팅 • 최고관리자 참여 투자자 미팅
NDR (Non-Deal Roadshow)	• 국내외 NDR 진행
외부 행사 참여	• 증권사 주최 Corporate Day : Conference 참가
투자 정보 페이지	• 기업페이지 (https://www.hanatourcompany.com/kr/investors/overview)

지배구조 Governance

주주가치 제고

주식 권익 보호 및 환원 계획

하나투어는 주주총회 소집을 2주 전에 결의하고 충분한 정보를 전자문서로 통지 및 공고함으로써, 주주들이 의안을 심도 있게 검토한 후 의결권을 행사할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 의결권 대리 행사를 적극 권장하며, 주주 편의성 제고를 위해 2021년부터 전자투표제와 전자위임장 제도를 도입하는 등 주주권익 보호를 위한 제도적 기반을 강화하고 있습니다. 아울러 지속적인 배당 정책을 통해 주주에게 실질적인 이익을 환원함으로써 기업가치 향상과 신규 투자자 유치에 기여하고자 합니다.

주주 권익 보호

구분	내용
전자문서 통지	주주의 동의를 받아 이메일 등을 통해 주주총회 소집 통지를 진행하고 있습니다.
의결권 대리 행사	주주가 대리인을 통해 대리권을 증명하는 서면(원본)을 주주총회에 제출 시 인정됩니다.
전자 투표	주주가 인터넷을 통해 의결권을 행사할 수 있으며 PC나 모바일을 통해 투표가 가능합니다.
전자 위임장	주주가 공인전자서명을 통해 전자적으로 위임장을 수여하도록 운영합니다.

배당금 추이

구분	단위	2022	2023	2024
당기순이익 (연결기준)	백만	-	47,029	99,079
현금배당금 총액	백만	-	77,450	35,627
주당 순이익	원	-	3,036	5,259
배당 성향 (연결기준)	%	-	164.7%	36%

지배구조 Governance

투명한 이사회 운영

하나투어의 최고 의사결정기구인 이사회는 총 12명(사내이사 5명, 기타비상무이사 3명, 사외이사 4명)으로 구성되어 회사 경영의 기본방침과 중요사항을 의결합니다. 이사회는 다양성 강화를 위해 사내 및 사외이사 중 각각 1명씩 여성 이사를 포함하고 있으며, 독립성과 투명성 확보를 위해 대표이사와 이사회 의장을 분리하여 운영하고 있습니다. 이사회는 정관에 따라 이사회 의장이 소집하며, 매월 1회 정기적으로 개최하는 것을 원칙으로 하고 필요 시 임시 이사회를 개최합니다.

이사회 구성 및 특징

이사회 내 1/3을 사외이사로 구성하여 투명한 이사회 구조를 확립하였고 이사회 의장과 대표이사 분리를 통한 이사회 독립성 확보 및 경영진 관리·감독에 대한 이사회의 역할과 경영의 투명성을 강화하였습니다. 이사회 운영규정에 근거하여 이사회 내 4개 위원회를 설치하였으며 전체 이사 12인 중 여성 이사 2명(17%)이며, 40대~60대까지 다양한 연령으로 구성되어 있습니다.

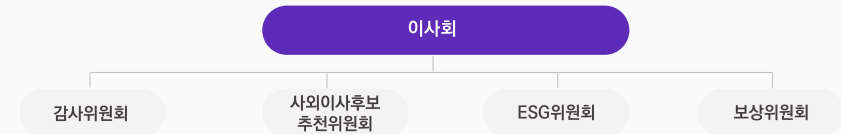
이사회 특징

<p>독립성 📄</p> <ul style="list-style-type: none"> • 의장과 대표이사 분리로 이사회 독립성 확보 • 이사회 33% 사외이사로 구성 • 이사회 결의 시 특별한 이해관계가 있는 이사의 의결권 행사 제한 	<p>투명성 🔍</p> <ul style="list-style-type: none"> • 모든 이사는 주주총회 결의로 선임 • 모든 위원회 과반수 이상 사외이사로 구성 • 사외이사후보추천위원회 통해 이사 선임
<p>전문성 👤</p> <ul style="list-style-type: none"> • 금융, 법률, 재무 등 회사 경영에 필요한 다방면의 지식과 산업 경험이 풍부한 전문가를 이사로 선임 • 이사회 중 재무전문가 2인 구성으로 전문성 강화 	<p>다양성 🧩</p> <ul style="list-style-type: none"> • 여성 이사 2명 구성 (17%) • 후보 선정 시 인종, 성별, 나이, 종교, 장애, 국적, 지역, 정치적 성향 등을 제한하지 않음

이사회 조직 및 위원회 역할

이사회 운영규정에 근거하여 감사위원회, ESG위원회, 사외이사후보추천위원회, 보상위원회 등 4개의 전문 위원회를 설치하였으며, 각 위원회는 관련 이슈를 검토 및 의결하여 최종 결과를 이사회에 보고합니다.

이사회 조직



위원회 역할

위원회 명칭	상세 기능
감사 위원회	<ul style="list-style-type: none"> • 이사 및 경영진 업무 감독, 외부감사인 선정, 감독 및 평가 • 그 밖에 감사업무와 관련하여 정관 또는 내규에 정하는 사항
사외이사후보추천 위원회	<ul style="list-style-type: none"> • 사외이사 선임 원칙의 수립, 점검, 보완 • 주주총회에서 선임할 사외이사 후보 추천
ESG위원회	<ul style="list-style-type: none"> • ESG 관련 경영사항 결정 • 기후변화 대응 등 주요 ESG 리스크 관리
보상 위원회	<ul style="list-style-type: none"> • 회사 경영진에 대한 보상체계 설계 운영, 설계 운영 적정성 평가 등에 관한 사항 • 보상정책에 대한 의사결정 절차와 관련된 사항

지배구조 Governance

투명한 이사회 운영

이사회 구성 현황

	박상환	권희석	송미선	류창호	김창훈	송인준
성별	남	남	여	남	남	남
구분	사내이사 (이사회 의장)	사내이사	사내이사	사내이사	사내이사	기타비상무이사
출생년월	1957.09	1957.07	1976.01	1970.10	1972.06	1965.09
임기	1993.10 ~ 2026.03 (10회 연임)	1995.12 ~ 2026.03 (9회 연임)	2020.06 ~ 2026.03 (1회 연임)	2023.03 ~ 2026.03	2024.03 ~ 2027.03	2020.06 ~ 2026.03 (1회 연임)
현직	<ul style="list-style-type: none"> 하나투어 회장 하나투어 이사회 의장 	<ul style="list-style-type: none"> 하나투어 수석부회장 	<ul style="list-style-type: none"> 하나투어 대표이사 	<ul style="list-style-type: none"> 하나투어 공급본부 본부장 	<ul style="list-style-type: none"> 하나투어 상품기획(MD)본부 본부장 	<ul style="list-style-type: none"> IMM프라이빗에쿼티(주) 대표이사 IMM홀딩스(주) 대표이사
위원회	감사위원회					
(●:위원장)	사외이사후보추천위원회 ○					
(○:위원)	ESG위원회		○			
	보상위원회					
경력	<p>학력</p> <ul style="list-style-type: none"> 경희대 대학원 관광경영학 박사 	<p>학력</p> <ul style="list-style-type: none"> 성균관대 경영대학원 세무학과 경영학 석사 	<p>학력</p> <ul style="list-style-type: none"> University of Pennsylvania Wharton School MBA 	<p>학력</p> <ul style="list-style-type: none"> 동신대학교 무기재료공학과 	<p>학력</p> <ul style="list-style-type: none"> 한양대학교 관광학과 	<p>학력</p> <ul style="list-style-type: none"> 서울대학교 경영학과 석사
	<p>경력</p> <ul style="list-style-type: none"> 고려여행사 해외부 이사 국진여행사 대표이사 	<p>경력</p> <ul style="list-style-type: none"> (주)모나리자 (주)서울 마케팅서비스 상무이사 	<p>경력</p> <ul style="list-style-type: none"> The Boston Consulting Group Managing Director & Partner 	<p>경력</p> <ul style="list-style-type: none"> 동북여행사 오아시스항공 하이센스여행사 	<p>경력</p> <ul style="list-style-type: none"> 하나투어 상품기획(MD)본부 본부장 	<p>경력</p> <ul style="list-style-type: none"> 아시아벤처금융(주) 이사 IMM인베스트먼트(주) 대표파트너
하나투어와의 이해관계 여부	임원	임원	임원	임원	임원	-

지배구조 Governance

투명한 이사회 운영

이사회 구성 현황

	김영호	박찬우	김문현	한상만	유혜련	장인환
성별	남	남	남	남	여	남
구분	기타비상무이사	기타비상무이사	사외이사	사외이사	사외이사	사외이사
출생년월	1971.03	1977.02	1968.11	1961.05	1971.03	1959.02
임기	2020.03 ~ 2026.03 (1회 연임)	2020.03 ~ 2026.03 (1회 연임)	2025.03 ~ 2026.03 (3회 연임)	2025.03 ~ 2026.03 (3회 연임)	2025.03 ~ 2026.03 (1회 연임)	2025.03 ~ 2026.03 (1회 연임)
현직	<ul style="list-style-type: none"> IMM프라이빗에쿼티(주) 투자본부 수석 부사장 	<ul style="list-style-type: none"> IMM크레딧앤솔루션(주) 대표이사 	<ul style="list-style-type: none"> 한국외국어대학교 GBT학부 교수 	<ul style="list-style-type: none"> 성균관대학교 경영대학 교수 재단법인 바른경제 이사 	<ul style="list-style-type: none"> 태성회계법인 이화학당 비상임감사 	<ul style="list-style-type: none"> 법무법인 바른 상임 고문
위원회	감사위원회		●	○	○	○
(●:위원장)	사외이사후보추천위원회	○	○			○
(○:위원)	ESG위원회			●	○	
	보상위원회	●			○	○
경력	<p>학력</p> <ul style="list-style-type: none"> Duke University, Fuqua School of Business Global Executive MBA <p>경력</p> <ul style="list-style-type: none"> IMM & Partners 투자심사팀 이사 IMM인베스트먼트(주) 투자팀 상무 	<p>학력</p> <ul style="list-style-type: none"> University of Pennsylvania Wharton School MBA <p>경력</p> <ul style="list-style-type: none"> Bain & Company 컨설팅 팀장 IMM프라이빗에쿼티(주) 투자본부 부사장 	<p>학력</p> <ul style="list-style-type: none"> 서울대학교 경영학과 경영학(회계) 박사 <p>경력</p> <ul style="list-style-type: none"> 자본시장연구원(구 한국증권연구원) 연구위원 삼정회계법인 연구원 기획재정부 공기업경영평가단 및 기금운영평가단 위원 사학기관 회계감리위원회 위원 예술의전당 비상임감사 	<p>학력</p> <ul style="list-style-type: none"> Columbia University 마케팅 박사 <p>경력</p> <ul style="list-style-type: none"> 한국경영학회 회장 (주) 에이블씨앤씨 사외이사 (주) 한국시티은행 사외이사 (주) 태경화학 사외이사 동반성장위원회 위원 	<p>학력</p> <ul style="list-style-type: none"> 서울대학교 경영전문대학원 석사 (EMBA) <p>경력</p> <ul style="list-style-type: none"> 안진회계법인 감사본부 파트너 한국남부발전(주) 비상임이사 	<p>학력</p> <ul style="list-style-type: none"> 연세대학교 경영대학원 경제학과 석사 <p>경력</p> <ul style="list-style-type: none"> KTB자산운용 대표이사, 부회장
하나투어와의 이해관계 여부	-	-	-	-	-	-

지배구조 Governance

투명한 이사회 운영

이사회 운영

하나투어는 이사회 운영에 있어 정관과 이사회 운영규정의 지침을 철저히 준수하고 있으며, 정기적인 이사회를 주기적으로 개최하고 필요시 신속하게 임시 이사회를 소집합니다. 풍부한 경험과 전문성을 갖춘 이사진들에 의해 이사회가 효율적으로 운영되고 있으며, 사외이사의 원활한 직무 수행을 위해 IR팀에서는 필요한 정보와 자원을 적시에 제공하고 역량 강화를 위한 외부 교육 기회를 지속적으로 지원하고 있습니다.

이사회 운영 현황

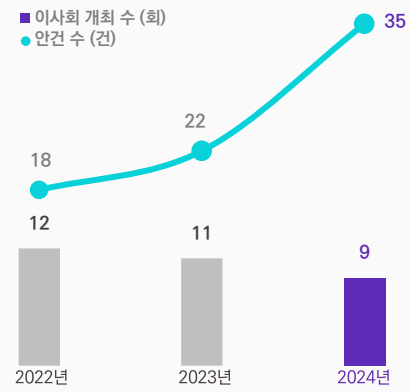
구분	내용
사외이사 교육	• 사외이사를 대상으로 사업 전략 및 재무제표 관련 교육 실시
사외이사 이사회 참석률	• 이사회 평균 참석률 100% (사외이사 전원 100% 참석)
이사회 개최 횟수	• 이사회 총 9회 개최 (정기 이사회 9회), 총 35건 중 16건 결의 안건 의결, 19건 보고 안건

이사회 운영 성과

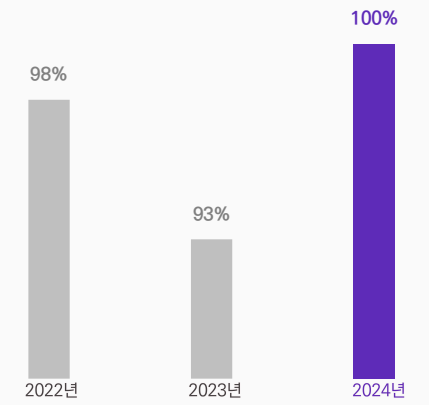
구분	개회	안건 수	이사회 출석률
이사회	9회	35건	100%
감사위원회	7회	15건	100%
ESG위원회	3회	12건	100%
사외이사후보추천위원회	1회	2건	100%
보상위원회	2회	2건	100%

이사회 운영 실적

이사회 운영 횟수



이사회 참석률



지배구조 Governance

투명한 이사회 운영

이사회 운영 세부사항

이사회 운영에 관한 정관과 이사회 운영규정 지침을 따르고 있으며, 주기적으로 정기 이사회를 개최하고, 필요시 수시로 임시 이사회를 개최합니다. 이사회는 경험이 풍부한 이사진에 의해 운영되며 사외이사는 원활한 직무 수행을 지원하기 위해 IR팀에서 수시로 필요한 정보와 자원을 제공하고, 외부 교육을 실시합니다.

회차	개최일자	의안 내용	가결 사항
1	2월 6일	2023년(제31기) 재무제표 및 영업보고서 승인	결의
		2023년(제31기) 결산 특별 배당	결의
		(주)한국씨티은행 여신 약정 한도증액	결의
		항공 BSP 담보 형태 변경 및 증액	결의
		감사위원회 보고	보고
2	3월 5일	경영실적보고: 1월, 2월	보고
		제31기 정기주주총회 소집	결의
		글로벌 호텔 체인 지급보증 연장, 증액, 신규요청의 건	결의
		감사위원회 보고	보고
3	4월 2일	경영실적보고: 2월, 3월	보고
		필리핀 연락사무소 폐지	결의
		경영실적보고: 3월, 4월	보고
4	5월 7일	하나투어 전략 방향	보고
		감사위원회 보고	보고
		2024년 1분기 손익 보고	보고
		경영실적보고: 4월, 5월	보고
5	7월 2일	ESG위원회 보고	보고
		경영실적보고: 6월, 7월	보고

회차	개최일자	의안 내용	가결 사항
6	8월 6일	목포 사무소 설치	결의
		감사위원회 보고	보고
		2024년 반기 손익보고	보고
		경영실적보고: 7월, 8월	보고
7	9월 3일	경영실적보고: 8월, 9월	보고
8	11월 5일	하와이 법인 설립	결의
		체코 지점 설치	결의
		홍콩법인 유상증자 참여	결의
		감사위원회 보고	보고
		2024년 3분기 손익보고	보고
9	12월 3일	경영실적보고: 10월, 11월	보고
		청주 사무소 설치	결의
		하나여행대부 청산	결의
		싱가폴 투자법인 설립	결의
		25년 하나투어 안전보건계획	결의
		24년 결산 배당	결의
		2025년 사업계획 보고	보고

지배구조 Governance

투명한 이사회 운영

이사회 내부 통제 및 성과 보상

당사는 지배기구의 건전성과 안전성을 확보하기 위해 지배기구가 특정한 공통의 배경을 갖거나 특정 이해관계를 대변하지 않도록 구성하고 있습니다. 다양한 분야의 전문가로 구성되어 어느 한 이익 집단을 대변할 수 없게 구성되어 있으며 다양한 위원회를 통해 지속적인 감독 업무를 진행하여 상호 견제와 균형을 유지하며 내부 통제를 진행하고 있습니다.

아울러 주주총회에서 승인된 이사·감사의 보수한도 내에서 이사·감사의 직무 및 성과 등을 감안하여 보상위원회에서 정한 기준에 따라 보수를 지급하며 사외이사의 보수 책정 시 법적 책임 수준 및 사회통념상 회사의 규모, 동종·유사 업계의 보수 수준을 감안해 고정급 형태로 지급합니다.

이사회 내부 통제

구분	내용
이사회 구성	• 다양한 분야의 전문가로 구성
자체 규범 마련	• 이사회 규정 제10조 제1항, 제2호 제1목 '이사 등과 회사 간 거래의 승인'을 이사회 결의사항으로 명시

이사 보수 지급

구분	인원 수	보수 총액 (백만원)	1인당 평균 보수액 (백만원)
사내이사	5	1,273	255
기타비상무이사	3	-	-
감사위원회 위원	4	192	48

경영진 성과 보상

이사회 내 보상위원회에서 당해연도 목표 및 추진과제를 근거로 종합적으로 경영진의 성과를 평가합니다. 사업단위 비전이 경영진의 경영 목표에 반영될 수 있도록 사업단위별 KPI가 수립된 이후 경영진의 성과평가의 기준을 설정하며 결과에 따라 보수가 책정됩니다.

사내이사 보수 산정

근로소득	급여	• 경영환경 및 경영성과, 업무실적 및 능력, 동종기업 수준을 고려하여 보상위원회에서 결정
	상여	• 성과에 대한 기여도를 평가하여 보상위원회에서 결정 • 정량적 지표 이외 기업 미래 성장 동력 발굴 등 정성적 지표에 대한 평가도 병행
	기타소득	• 경영진에 관한 복리후생 사내 규정에 근거하여 결정
퇴직 및 기타 소득		• 임원 등에 대한 인사 규정 및 임원 퇴직금 지급 규정에 근거하여 지급

사내이사-직원 보수 비율

사내이사 보수의 평균	직원 총 보수의 평균	직원 총 보수 대비 사내이사 보수 비율
255백만원	57백만원	약 4.5배

지배구조 Governance

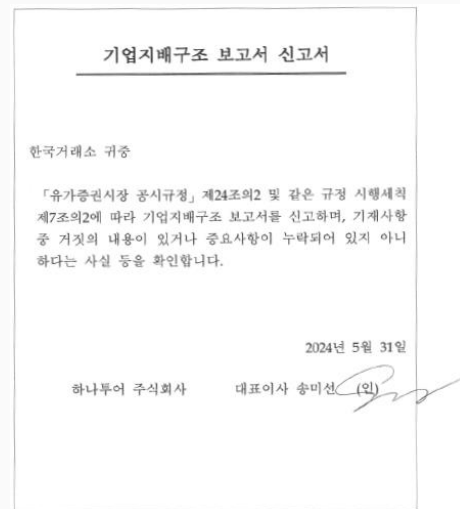
투명한 이사회 운영

기업지배구조보고서 공시

하나투어는 기업의 투명성과 책임경영 강화를 위해 기업지배구조보고서를 작성하고 이를 정기적으로 공시하고 있습니다. 본 보고서는 이사회 운영, 주주 권리 보호, 감사기구의 독립성 등 주요 지배구조 요소에 대한 현황과 방침을 명시하고 있습니다. 이를 통해 주주와 이해관계자에게 신뢰를 제공하고, 기업의 지속가능한 성장 기반을 마련하고자 합니다. 또한 공시를 통해 ESG 경영체계를 강화하며, 장기적인 기업가치 제고에 기여하고 있습니다. 하나투어는 앞으로도 투명하고 책임 있는 지배구조 운영을 위해 지속적으로 노력할 것입니다.

기업지배구조보고서

- 기업 개요
- 지배구조 핵심지표 준수 현황
- 주주총회 의결 세부사항
- 이사회 구성 다양성
- 이사회 운영 현황



지배구조 Governance

윤리경영 및 부패방지

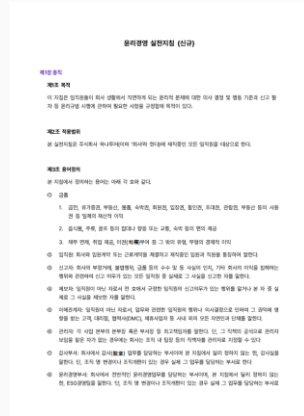
하나투어는 기업윤리에 기반한 윤리경영 및 부패 방지 경영 체계를 확립하고, 이를 기반으로 윤리적·사회적 책임을 다하며 다양한 관계 속에서 건강하게 성장하고자 합니다. 이를 위해 윤리 규범 준수 거버넌스 체계를 확립하고 부패 방지 및 규범 준수 시스템을 정착시키는 데 주력하며 부패 리스크를 효과적으로 관리하고 있습니다. 아울러 윤리 규범 및 실천 지침을 개정 및 강화하여 전 구성원이 이를 실천함으로써 모든 이해관계자에 대한 책임을 다하고 신뢰받는 기업으로 자리매김하고 있습니다.

윤리경영 실천지침 개정

기업 윤리 규범을 통해 구성원 간 이해 상충 예방 및 상호 존중을 위한 회사의 기준 등을 규정하였습니다. 2024년 윤리 규범 실천을 위한 세부 사항 안내인 윤리경영 실천 지침을 개정하였습니다. 개정된 윤리경영 실천 지침은 외부 활동 기준 구체화, 사내 업무상 주요 윤리적 갈등 사항 세부 지침 반영, 기타 업무적 이슈 사항 등을 구체적 지침으로 반영하였으며, 개정 사항 및 이슈 사례를 임직원들 대상 교육을 통해 향후 업무 진행 시 윤리적 갈등 상황에서 참고하도록 안내하였습니다.

윤리경영 실천지침 개정 주요 사항

- 1. 다음의 내용을 실천지침에 반영
 - 1) 자산의 사적 유용
 - 2) 부적절한 업무 처리 사례
 - 3) 임직원 상호간의 비윤리적 행위 규정
 - 4) 비윤리적 행위에 대한 제보, 보상, 처벌 등의 행동지침 및 안내
 - 5) 기타 임직원 윤리 행동 지침
- 2. 각 항목마다 금지행위와 행동지침을 구분하여 구체적으로 명시함
- 3. 관련 내용들은 기존 사규에 근거하여 행동지침 마련
 - 1) 직장 내 성희롱 및 괴롭힘 예방규정, 자산 관리 규정
 - 2) 하나 휘슬러 제도 운영 규정, 내부회계관리규정, 정보보호규정
 - 3) 개인정보 내부관리 규정, 취업 규칙, 복무 규정, 상벌 규정



윤리제보 및 상담

구성원의 기업윤리 위반 및 부정부패, 공정거래법 등 법령 위반행위, 지위를 이용한 부당한 요구, 금품·접대·편의 수수, 거래관계의 공정성 및 신뢰 손상, 비공개 정보의 유출, 기타 부정 및 비위행위 등을 상담 및 신고할 수 있는 사이버 신문고를 운영하고 있습니다.

사이버 신문고 운영

제보대상	세부 사항
특징 및 신고 대상	<ul style="list-style-type: none"> 기업 페이지 내 사이버 신문고 개설, 365일 24시간 상시 운영, 구성원&제3자 신고 (익명, 기명 모두 가능) 신고 대상 : 부정 및 갑질, 자산 유용, 부적절한 업무처리, 구성원 간 인격 상해, 기타 위법 및 부정행위 관련 등
처리 프로세스	<ul style="list-style-type: none"> 제보 접수 및 조사 <ul style="list-style-type: none"> - 온라인, 전화, 이메일을 통해 기명/익명 접수하며 제보 내용 및 제보자 정보는 대외비로 별도 관리 및 보관함 - 제보 내용 조사 및 내용이 허위나 사실 확인 불가 시 제보자 추가 자료 요청 혹은 조사 미수행 등으로 처리 징계 심의 <ul style="list-style-type: none"> - 사실관계 조사 결과에 따라 취업규칙 혹은 윤리 규범 등 관련 규정에 의거 징계위원회 소집 및 징계 심의, 결정 징계 결과 통보 및 제보자 안내 <ul style="list-style-type: none"> - 징계 결과 통보, 제보자에게도 처리 결과 안내 - 사내 공지 (다만 회사 기밀 사항 혹은 징계 대상자 인권 침해 우려 시 예외)
사후 관리	<ul style="list-style-type: none"> 감사실 책임하에 신고 내용에 대해 독립적으로 조사 진행
제보자 보호	<ul style="list-style-type: none"> 상담 및 신고 내용은 기명 제보도 비공개로 처리되어 상담자의 신분과 신고내용 철저히 보호
처리 실적	

지배구조 Governance

윤리경영 및 부패방지

윤리경영 실천서약서 작성

윤리 규범과 실천 지침에 따른 윤리 실천 서약을 전체 임직원 대상으로 매년 진행하고 있습니다. 2024년에도 전 임직원 100%가 윤리 실천 서약을 완료하였으며 하나투어와 거래하는 모든 거래처와 계약서 체결 시 '윤리경영 실천 서약서'를 작성하도록 하여 투명하게 거래하도록 요구하고 있습니다.

윤리경영 실천 서약서 주요 내용

- 1. 나는 항상 윤리규범을 준수하고 윤리경영 실천에 앞장서겠습니다.
- 2. 나는 업무를 수행함에 있어 어떠한 불공정거래 및 부정행위를 하지 않겠습니다.
- 3. 나는 업무와 관련하여 어떠한 부정한 청탁을 받지 않으며 타인에게 부정한 청탁을 하지 않겠습니다
- 4. 나는 타인으로부터 직무수행의 공정성과 청렴성을 의심받을 수 있는 어떠한 금품도 받지 않겠습니다.
- 5. 나는 회사의 규칙이나 윤리규범을 위반하는 행위를 지시 받거나 이를 목격하는 경우, '하나 휘슬러제도 운영규정'에 의거하여 정해진 절차에 따라 신고하겠습니다.
- 6. 나는 업무나 행동에 있어 의문이 있거나 윤리규범을 위반할 가능성이 있는 경우에는 상사나 감사실에 문의하겠습니다.



내부 감사 및 진단

부정부패 위험의 사전 예방 및 사후 탐지 가능한 체계를 운영 중이며, 그 목적으로 부정 위험 사전 예방 시스템인 'Self Monitoring System'을 운영하고 있습니다. 상시 운영되는 Self Monitoring System은 시스템상의 비 일반적인 건을 수시로 감시하여 이상 데이터 감지 시 구성원에게 이메일을 통해 알리고 소명 기회를 제공하며, 필요시 조치를 진행합니다.

내부 감사 프로세스



내부 감사 결과 및 조치 건수·유형



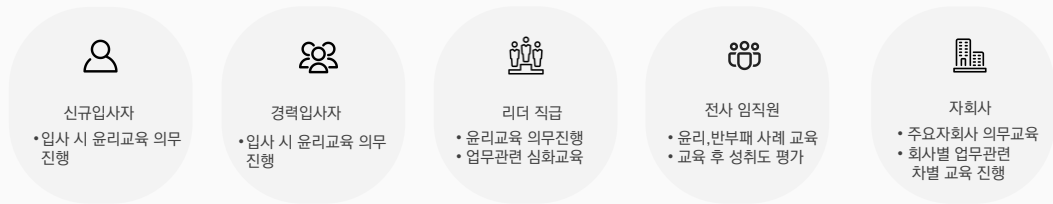
지배구조 Governance

윤리경영 및 부패방지

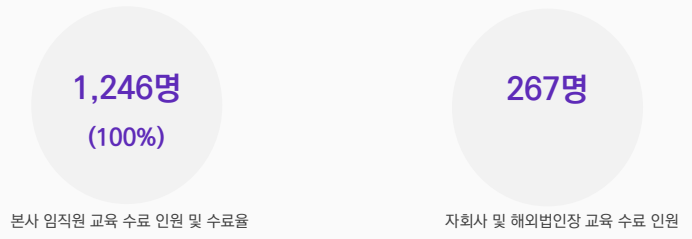
임직원 윤리경영 교육

전 임직원을 대상으로 윤리경영 온라인 교육과 직책자를 대상으로 사내 부정 방지교육을 진행합니다. 또한 신입 사원이나 경력 입사자의 온보딩(조직적응프로그램) 진행 시 윤리경영 교육을 반드시 포함하여 윤리경영의 중요성을 강조하고 있습니다. 아울러 사내 윤리경영 실천 활동을 통해 윤리 규범을 자율적으로 준수하는 문화를 확립하고 있습니다.

임직원 윤리경영 교육



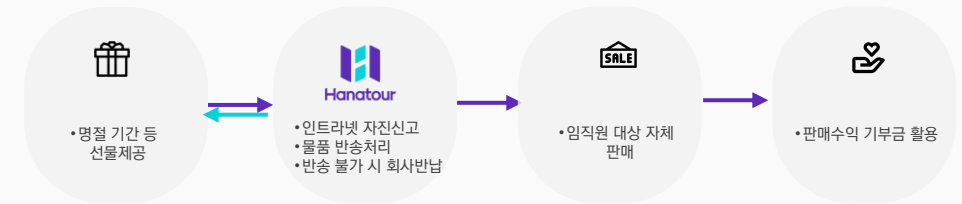
임직원 윤리경영 교육 결과



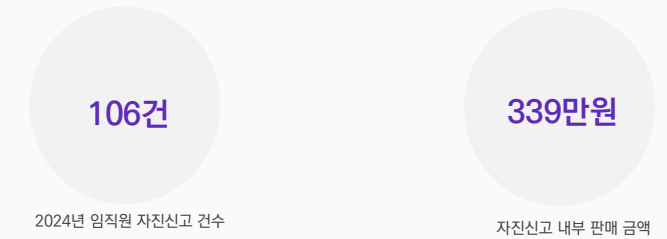
자진신고제도 운영

윤리경영 강화 및 부정부패 방지를 목적으로, 매년 명절이나 연말 시기마다 사내 인트라넷 공지를 통해 외부에서 제공받은 선물 등을 자진하여 신고하는 절차를 안내하며 거래처 등과 '선물 안 주고 안 받기' 캠페인을 진행하고 있습니다. 부득이하게 제공된 선물은 모두 자진신고 후 회사로 반납하며, 반납된 선물은 임직원에게 추첨을 통해 저렴하게 판매하고, 발생한 수익은 모두 기부금으로 활용하고 있습니다.

자진신고 처리 절차



자진신고 처리 결과



지배구조 Governance

규범준수 및 공정거래

하나투어는 사업을 영위하는 모든 지역과 국가의 법규를 철저히 준수하여 경영의 안정성을 높이고, 공정한 거래 관행을 통해 상생의 생태계를 조성하고 있습니다. 이를 위해 실효성 있는 통제 체계를 구축하고 법률 위반 방지를 위한 리스크 저감 활동을 적극적으로 펼치고 있으며, 자율 준수 프로그램(Compliance Program)을 운영하고 있습니다. 또한, 매년 구성원을 대상으로 규범 준수 및 공정 거래 관련 교육을 실시하고, 공정 거래 관련 법령에 대한 세밀한 점검과 자율 점검을 위한 체크리스트를 마련하여 규범 준수 및 공정 거래 관리 체계를 지속적으로 고도화 하였습니다.

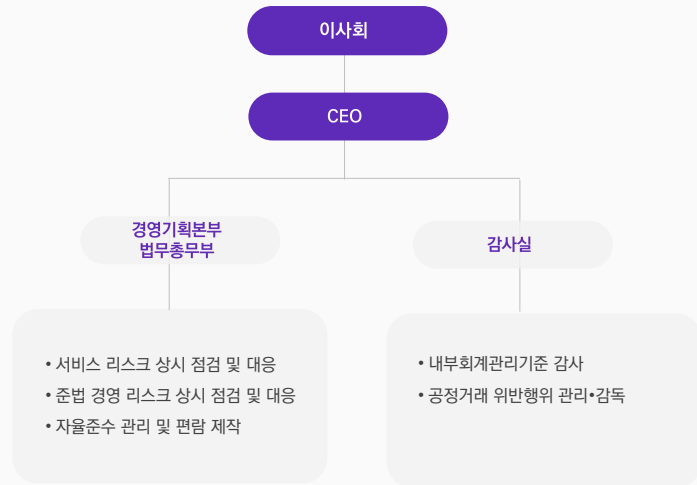
규범준수 및 공정거래 관리·감독

컴플라이언스 전담조직은 자율준수 프로그램 준수 체계 운영 현황과 결과를 정기적으로 경영진에게 보고하여 공정거래를 관리감독 합니다.

공정거래 자율준수 프로그램 (CP)

2016년 여행업계 최초로 공정거래 자율 준수프로그램을 도입하였습니다. 협력사 공정거래 자율 준수 프로그램을 운영하며 준법 경영 관련 방침을 개정하여, 부패 방지 및 준법 경영 방침에 대한 규정을 강화하였습니다.

관리 · 감독 체계



2024년 CP 주요 활동

- 준법통제기준 및 공정거래 자율준수 규정에 근거하여 컴플라이언스 리스크 식별 및 관련 리스크 통제
- 중대재해처벌법에 맞추어 선제적으로 내부 실태 조사 및 계약 체결 프로세스 정비
- 임직원 대상 공정거래 동향 및 관련 법규 제·개정 소식을 담은 컴플라이언스 전 직원 공지
- 2024년 개정판 공정거래 자율준수편람 배포
- CP 운영 실적 포함 관련 사항들을 자율준수 관리자가 경영진에게 보고
- 대리점법 서면실태조사 관련 대응 및 제휴계약 등 체결 시 공정거래법, 대리점법 위반요소 점검

CP운영 실적

교육 및 활동명	관련 법령, 사규	대상	2024년 운영 실적
직무별 공정거래 교육 (Online)	공정거래법, 대리점 법 등	영업직	189명 교육 진행
		비영업직	1,052명 교육 진행
Compliance 동향 공지	공정거래법, 대리점법, 전자상거래법	전 임직원	10회 공지
공정거래 자율준수편람배포		전 임직원	기업페이지 업로드 및 내부 공지

지배구조 Governance

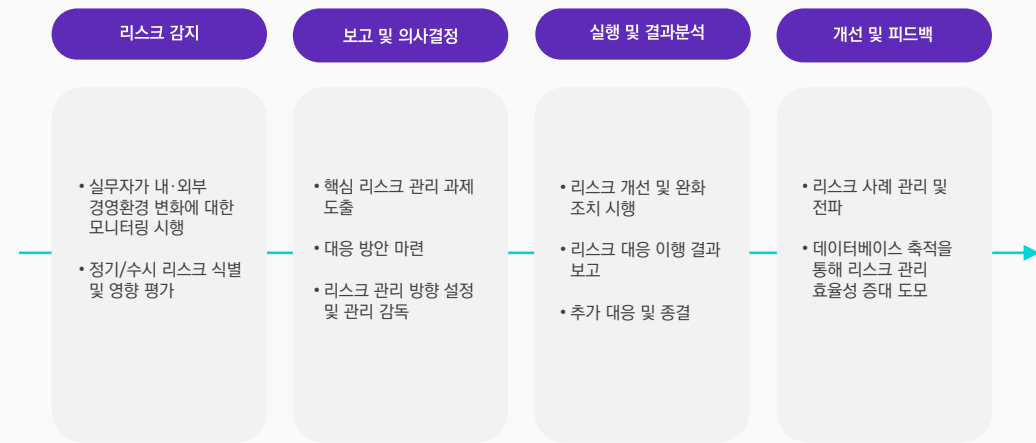
리스크 관리 체계

하나투어는 비즈니스 과정에서 발생할 수 있는 다양한 리스크를 재무적 리스크와 비재무적 리스크로 분류하고 전사적인 리스크 관리 프로세스를 수립하여 체계적인 리스크 관리 기반을 갖추고 있습니다. 현업부서에서 부서별 업무에 맞는 세부 리스크 요인을 식별하고 평가하며, 주요 리스크에 대해 리스크 관리 주관 부서와 협의를 통해 핵심 관리 과제를 도출합니다. 경영위원회에서 리스크 관리 과제를 안건으로 상정하여 리스크 관리 활동에 대한 심도 있는 논의를 진행하며 경영위원회에서 승인된 안건과 주요 사안에 대해 이사회에 보고하고 있습니다. 이사회는 리스크 관리 업무에 관한 사항을 심의하고 승인하는 내용을 운영 규정에 명문화하고 리스크 관리 정책을 승인 및 검증하는 등 리스크 관리 활동을 감독하고 있습니다.

리스크 관리 프로세스

하나투어는 잠재적 위험을 식별하고, 평가하며, 대응 전략을 수립하고, 지속적으로 모니터링하는 리스크 관리 프로세스를 구축하여 운영하고 있습니다. 매월 정기적으로 경영 활동의 목표 달성에 부정적 영향을 미칠 수 있는 불확실성을 파악하여 관련 이슈와 대응 전략을 수립하여 실행하고, 결과 분석을 통해 이후 효과적으로 관리하여 기업의 지속가능한 경영을 유지하고 있습니다.

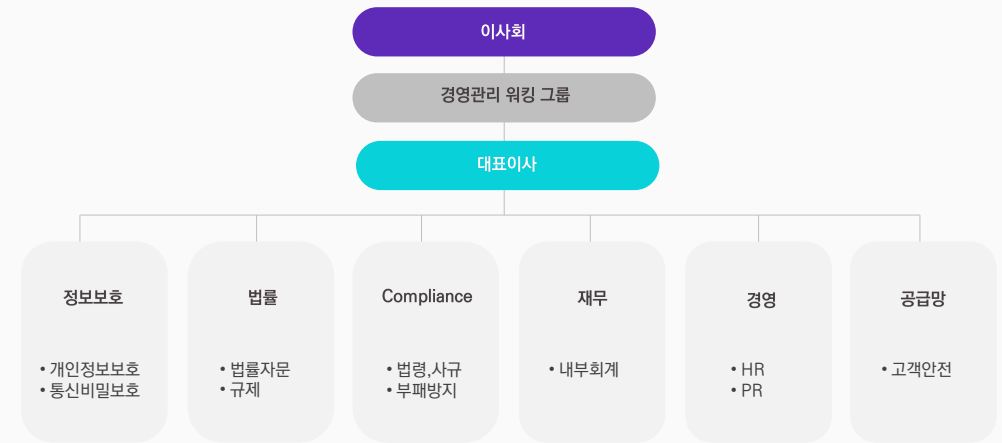
관리 · 감독 체계



전사 리스크 관리

사업의 특성 및 내·외부 주요 이해관계자의 요구사항을 반영한 체계적인 전사 리스크 관리 체계를 구축·운영하고 있습니다. 경영관리 워킹 그룹을 통해 전사 통합적 리스크 관리 기본 방침을 수립하고 주기적으로 리스크 관리 현황을 점검하고 있습니다. 이에 대한 각종 리스크, 진단 결과, 활동, 대응 등에 대해 이사회에 정기적으로 보고하고 있습니다.

전사 리스크 관리 체계



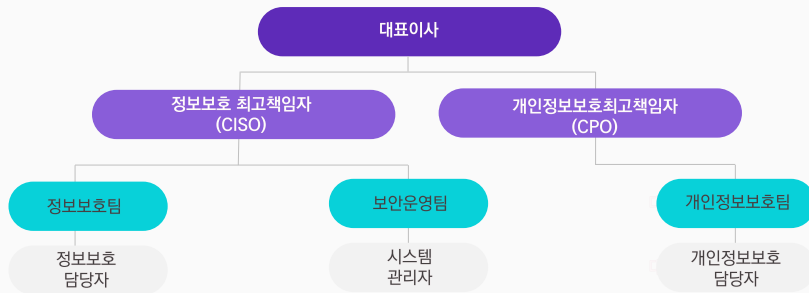
지배구조 Governance

리스크 관리 체계

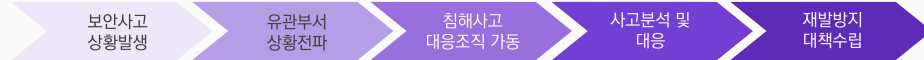
개인정보 보호관리

개인정보 관리의 중요성이 증가함에 따라, 보안 사고 발생 인지 시 유관부서에 신속히 상황을 전파하고 정보보호 전담 조직을 포함한 침해사고 대응 조직이 즉시 가동되도록 체계를 구축하고 있습니다. 침해사고 대응 조직은 신속하게 사고 경위와 원인을 분석하고 대응을 수행하며, 이후 재발 방지 대책을 수립하여 정보보호 관리 체계에 적용하여 동일한 사고가 발생하지 않도록 체계를 강화합니다.

관리 · 감독 체계



대응 프로세스



주요 여행 지역 안전 관리

여행 서비스 제공 과정 중 여행지에서의 안전사고 발생은 주요 리스크 중의 하나입니다. 하나투어가 운영하는 Safety&Joy 프로그램은 여행의 출발부터 도착까지 전 과정을 안심 여행 시스템으로 관리하는 것으로, 여행업계 최초로 구축되었습니다. 또한 해외 주요 여행 지역에서의 안전한 여행을 보장하기 위해 현지 협력사에 정기적으로 여행지의 안전 진단과 이슈 파악을 사전에 확인하고 개선이 필요한 사항은 개선하도록 요청 및 관리하고 있습니다.

여행 서비스 안전 관리 체계

안전하고 즐거운 여행을 위한 하나투어 안심여행 서비스 SAFETY & JOY



지배구조 Governance

리스크 관리 체계

적법한 세무관리

세무 관련 원칙

- 세금 신고·납부 의무 준수
- 특수관계자간 거래 정상가격 적용
- 납세 협력 의무 이행

세무 리스크 관리

- 매년 개정되는 세법 규정을 검토하여 당사에 미치는 영향 사전 모니터링 및 공표 후 즉시 적용
- 기존 법령 불분명한 경우, 과세관청에 사전 질의 및 외부세무전문가 조력 받아 리스크 헷지
- 세무 리스크 검토절차는 대내외 규정에 따라 의사결정 하며, 거래사실을 입증할 수 있는 근거 및 적격 증빙 구비

투명한 회계 감사

감사 기구

- 상법에 근거하여 감사위원회를 구성하고 감사위원회의 운영, 권한과 책임 등을 감사위원회 운영 규정에 명시하여 그에 따라 업무 수행
- 감사위원회는 관련 법령의 경력 요건을 충족하는 재무·회계 전문가를 포함하여 전원을 사외이사로 구성함으로써 전문성과 독립성 확보

외부 감사인

- 2024년 한영회계법인이 외부감사인을 담당, 제32기(2024년) 사업연도의 감사 의견 '적정'

회계년도	감사인	구분	내용
제32기	한영 회계법인	감사	중간기간 재무제표 검토, 별도 및 연결재무제표 감사, 내부회계관리제도 감사
		비 감사	없음

Appendix

재무성과

지속가능경영 지표

GRI Standards Index

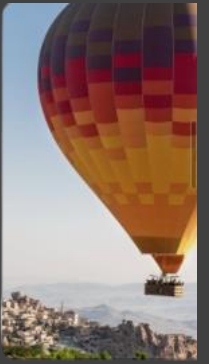
SASB Index

TCFD Recommendation

제3자 검증의견서

수상 경력 현황

가입 협회



Appendix

재무성과

요약재무상태표(연결기준)

구분	단위	FY2024	FY2023	FY2022	FY2024 증감률
(I) 자산 총계	백만원	668,790	644,596	455,429	+3.8%
(1)유동자산	백만원	480,375	446,958	270,540	+7.5%
(2)비유동자산	백만원	188,415	197,639	184,889	-4.7%
(II) 부채 총계	백만원	488,253	485,292	355,728	+0.6%
(1)유동부채	백만원	383,113	370,078	232,759	+3.5%
(2)비유동부채	백만원	105,139	115,214	122,969	-8.7%
(III) 자본 총계	백만원	180,537	159,304	99,702	+13.3%
(1)자본금	백만원	8,020	8,020	8,020	-
(2)기타불입자본금	백만원	-7,076	-7,086	132,914	-0.1%
(3)기타자본구성요소	백만원	3,671	2,625	2,642	+39.8%
(4)이익잉여금(결손금)	백만원	170,263	166,800	-20,269	+2.1%
(5)비지배주주지분	백만원	5,659	-11,054	-23,606	흑자전환
(IV) 부채 및 자본 총계	백만원	688,790	644,596	455,429	+3.8%

요약포괄손익계산서(연결기준)

구분	단위	FY2024	FY2023	FY2022	FY2024 증감
영업수익	백만원	616,607	411,612	114,969	+49.8%
영업비용	백만원	565,688	377,564	216,154	+49.8%
영업이익(손실)	백만원	50,919	34,048	-101,184	+49.6%
법인세비용차감전순이익	백만원	69,253	57,304	-68,851	+20.9%
계속영업법인세비용(수익)	백만원	423	-1,530	-4,803	흑자전환
당기순이익(손실)	백만원	99,079	59,057	-64,572	+67.8%
법인세차감후기타포괄손익	백만원	572	782	2,757	-26.9%
당기총포괄이익(손실)	백만원	99,651	59,838	-61,815	+66.5%

Appendix

지속가능경영 지표

고용 현황

구분	단위	FY2024	FY2023	FY2022	FY2024 증감율
총 임직원 합계	명	1,330	1,281	1,194	+3.9%
남성	명	631	625	587	+1.0%
여성	명	699	656	607	+6.6%
임원 합계	명	12	11	10	+9.1%
남성	명	10	9	8	+11.1%
여성	명	2	2	2	-
직원 합계	명	1,318	1,270	1,184	+3.8%
남성	명	621	616	579	+0.8%
여성	명	697	654	605	+6.6%
정규직 합계	명	1,249	1,201	1,106	+4.0%
남성	명	574	571	538	+0.5%
여성	명	675	630	568	+7.1%
기간제 합계	명	69	69	78	-
남성	명	47	45	41	+4.4%
여성	명	22	24	37	-8.3%
파견직 합계	명	16	15	13	+6.7%
남성	명	3	1	2	+200%
여성	명	13	14	11	-7.1%

육아 지원

구분	단위	FY2024	FY2023	FY2022	FY2024 증감율
육아휴직자	명	48	• 84	• 119	-42.9%
육아휴직 복직 후 12개월 이상 근무자	명	-	23	27	-
배우자 출산휴가 사용자	명	12	14	15	-14.3%

• 22,23년 육아휴직 이용자 기준의 변경에 따라 인원 수 수정

Appendix

지속가능경영 지표

신규 채용

구분	단위	FY2024	FY2023	FY2022	FY2024 증감율
신규채용 합계	명	163	*262	211	-37.8%
남성	명	60	*115	89	-47.9%
여성	명	103	*147	122	-30.0%

* 신규채용 기준 재조정에 따라 FY2023 신입채용 인원 수정

기회 균등

구분	단위	FY2024	FY2023	FY2022	FY2024 증감율
여성임직원 임금 비중 (남성임직원 대비)	%	77	75	77	+2.0%p

유연한 근무

구분	단위	FY2024	FY2023	FY2022	FY2024 증감율
유연근무제 합계	명	283	292	299	-3.1%
유연근무제 이용 비율	%	21.3%	22.8%	25.1%	-1.5%p

Appendix

지속가능경영 지표

임직원 구성

구분	단위	FY2024	FY2023	FY2022	FY2024 증감율
총 임직원 합계	명	1,330	1,281	1,194	+3.8%
남성	명	631	625	587	+1.0%
여성	명	699	656	607	+6.6%
임원 합계	명	12	11	10	+9.1%
남성	명	10	9	8	+11.1%
여성	명	2	2	2	-
본부장 합계	명	7	7	8	-
남성	명	6	6	7	-
여성	명	1	1	1	-
부서장/책임/실장 합계	명	40	36	36	+11.1%
남성	명	33	29	29	+13.8%
여성	명	7	7	7	-
팀장 합계	명	144	145	139	-0.7%
남성	명	103	103	98	-
여성	명	41	42	41	-2.4%
수석 합계	명	336	324	299	+3.7%
남성	명	165	169	159	-2.4%
여성	명	171	155	140	+10.3%
선임 합계	명	486	433	462	+12.2%
남성	명	163	145	161	+12.4%
여성	명	323	288	301	+12.2%
사원 합계	명	128	147	71	-12.9%
남성	명	60	73	35	-17.8%
여성	명	68	74	36	-8.1%
프로 합계	명	177	178	169	-0.6%
남성	명	91	91	90	-
여성	명	86	87	79	-1.1%

Appendix

지속가능경영 지표

다양성

구분	단위	FY2024	FY2023	FY2022	FY2024 증감율
여성관리자 합계	명	51	52	51	-2.0%
임원	명	2	2	2	-
관리자	명	49	50	49	-2.0%
여성관리자 비중 (남성 대비)	%	35	36	37	-1%p

임직원 교육

구분	단위	FY2024	FY2023	FY2022	FY2024 증감율
전체 교육 시간	시간	31,433	39,592	46,615	-20.6%
전체 교육 인원	명	1,263	1,239	1,276	1.9%
인당 교육 시간	시간	25	32	37	-21.9%
전체 교육 비용	백만	205	164	148	25.0%
인당 교육 비용	천원	162	129	116	25.6%
교육 수수료율	%	100%	100%	100%	-
환경 교육 인원	명	1,241	1,128	1,276	10.0%
환경 교육 시간	시간	827	564	1,276	48.0%
공정거래 교육 인원 (영업)	명	189	177	1,276	6.8%
공정거래 교육 시간 (영업)	시간	95	89	1,276	6.7%
공정거래 교육 인원 (비 영업)	명	1,052	951	1,276	10.6%
공정거래 교육 시간 (비 영업)	시간	526	476	1,276	10.5%
윤리경영 교육 인원	명	1,246	1,128	1,276	10.4%
윤리경영 교육 시간	시간	1,246	1,128	1,276	10.4%

Appendix

지속가능경영 지표

환경 지표 (본사 사업장 기준)

구분	단위	FY2024	FY2023	FY2022	FY2024 증감율
온실가스 배출량 합계 (S1+S2)	tCO _{2eq}	870	522	587	+66.8%
Scope1 (휘발유, 가스)	tCO _{2eq}	357	238	341	+50.2%
Scope2 (전기, 용수)	tCO _{2eq}	513	284	246	+94.4%
Scope3 (출장, 출퇴근, 상품유통)	tCO _{2eq}	594,914	483,963	-	+22.6%
Scope3 저감량 (SAF/임직원 활동)	tCO _{2eq}	-23.1	-27.5	-	-16.0%
Scope3 최종배출량	tCO _{2eq}	594,890	483,935	-	+22.9%
온실가스 배출 집약도 합계 (S1+S2)	tCO _{2eq} /10억원	1.7	1.6	8.9	+5.4%
Scope1	tCO _{2eq} /10억원	0.7	0.7	5.1	-5.1%
Scope2	tCO _{2eq} /10억원	1.0	0.9	3.7	+14.2%
Scope3	tCO _{2eq} /10억원	1.158	1.493	-	-34.1%
에너지 사용량 합계	TJ	17.2	10.3	11.6	+67.2%
에너지 집약도 합계	TJ/10억원	0.03	0.03	0.18	+5.7%
용수 사용량 합계	Ton	9,061	6,460	5,664	+40.3%
용수 집약도 합계	Ton/10억원	17.6	19.9	85.5	-11.5%
재활용품 배출량 합계	Kg	7,697	6,177	5,605	+24.6%
재활용품 집약도 합계	Kg/10억원	14.9	19.0	84.6	-21.2%

친환경 매출 및 목표

구분 (실적)	단위	FY2024	FY2023	FY2022	FY2024 증감율
매출	백만	556	199	180	+179%
인원	명	273	59	174	+363%
구분 (목표)	단위	FY2025	FY2026	FY2027	FY2028
매출	백만	580	620	660	720
인원	명	300	330	350	380

Appendix

GRI Standards Index

Universal Standards (GRI 2)

주제	지표	지표 설명	보고 페이지	기타
조직 프로필 및 보고서 관행	2-1	조직 명칭	6~7, 9	
	2-2	지속가능경영보고서에 포함된 조직 목록	2	
	2-3	보고기간, 주기, 연락처	2	
	2-4	기존 정보 수정	각 항목에 별도 표기	
	2-5	외부 검증	136	
기업 활동 및 임직원	2-6	기업 활동, 가치사슬 및 기타 사업관계	9, 11~22	
	2-7	임직원	123~126	
	2-8	비정규직 근로자	123	
지배구조	2-9	지배구조 및 구성	105~111	
	2-10	최고의사결정기구 임명 및 선정	106~113	
	2-11	최고의사결정기구 의장	106~113	
	2-12	영향력 관리를 감독하는 부문에 있어서 최고의사결정기구의 역할	106~113	
	2-13	영향 관리를 위한 책임 위임	106~113	
	2-14	지속가능성보고에 관한 최고의사결정기구의 역할	25, 106~111	
	2-15	이해관계 상충	112	
	2-16	중요 사안에 대한 커뮤니케이션	110~113	
	2-17	최고의사결정기구의 집단지식	110~113	
	2-18	최고의사결정기구 성과 평가	112	
	2-19	보수 정책	112	
2-20	보수 산정 프로세스	112		
2-21	연간 총 보상의 비율	112		

Appendix

GRI Standards Index

Universal Standards (GRI 2,3)

주제	지표	지표 설명	보고 페이지	기타
전략, 정책, 관행	2-22	지속가능 개발 전략에 관한 성명서	4	
	2-23	정책 이행 약속	4	
	2-24	정책 약속 내재화	35, 57, 72, 77, 82, 84	
	2-25	부정적 영향 저감 프로세스	39, 58, 64, 73, 84, 115, 118	
	2-26	고충 제기 및 자문 요청 메커니즘	58, 67, 75, 114	
	2-27	법률 및 규정 준수	117	
	2-28	가입 협회	138	
이해관계자 참여	2-29	이해관계자 참여 방식	26	
	2-30	단체 협약	97	
중대 토픽 공시	3-1	중대 토픽 결정 프로세스	29	
	3-2	중대 토픽 리스트	30	
	3-3	중대 토픽 관리	31	

Appendix

GRI Standards Index

Topic-specific Standards Economic Performance (GRI200)

주제	지표	지표 설명	보고 페이지	기타
경제 효과	201-01	직접적 경제가치 발생과 분배	122	
	201-02	기후변화에 따른 재무적 영향 및 기타 리스크와 기회	34, 42	
간접 경제 효과	203-01	사회기반시설 투자 및 서비스 지원	98~103	
	203-02	중요한 간접 경제 영향	98~103	
조달	204-01	지역 공급업체에 지출하는 비용의 비중	미 보고	향후 보고 예정
반부패	205-01	사업장 부패 리스크 평가	114~116	
	205-02	반부패 정책과 절차에 관한 커뮤니케이션 및 교육	114~116	
	205-03	확인된 부패 사례 및 조치	해당 사항 없음	
경영 저해 행위	206-01	경쟁저해 및 독과점금지 위반 관련 소송	해당 사항 없음	
세금	207-01	조세 전근법	120	
	207-02	조세 구조, 통제 및 위험 관리	120	
	207-03	이해관계자 참여 및 세금관련 우려사항 관리	120	

Appendix

GRI Standards Index

Topic-specific Standards Environment Performance (GRI300)

주제	지표	지표 설명	보고 페이지	기타
에너지	302-01	조직 내 에너지 소비	44~45	
	302-02	조직 외부에서의 에너지 소비	미 보고	향후 보고 예정
	302-03	에너지 집약도	45, 127	
	302-04	에너지 소비 감축	44, 127	
	302-05	제품 및 서비스의 에너지 요구량 감축	미 보고	향후 보고 예정
용수	303-05	물 소비	45	
배출	305-01	직접 온실가스 배출량 (Scope1)	44~45, 127	
	305-02	간접 온실가스 배출량 (Scope2)	44~45, 127	
	305-03	기타 간접 온실가스 배출량 (Scope3)	44~45, 127	
	305-04	온실가스 배출 집약도	44~45, 127	
	305-05	온실가스 배출 감축량	44~45, 127	
	305-06	오존층 파괴물질 배출	미 보고	향후 보고 예정
	305-07	질소산화물(NOx), 황산화물(SOx) 그리고 다른 주요 대기 배출물	미 보고	향후 보고 예정
폐기물	306-03	폐기물 발생	45	
	306-04	폐기에서 전환된 폐기물	46	
공급망	308-01	환경 기준 심사를 거친 신규 공급업체	미 보고	향후 보고 예정
	308-02	공급망의 부정적 환경 영향 및 이에 대한 조치	미 보고	향후 보고 예정

Appendix

GRI Standards Index

Topic-specific Standards Social Performance (GRI400)

주제	지표	지표 설명	보고 페이지	기타
고용	401-01	신규채용 및 이직	124	
	401-02	비정규직 근로자에게는 제공되지 않는 정규직 근로자를 위한 복리후생	94	
	401-03	육아 휴직	123	
산업 안전 보건	403-01	직장 건강 및 안전 관리 시스템	77-81	
	403-02	위험요인 파악, 리스크 평가, 사고 조사	77-81	
	403-03	직장 의료 서비스	77-81	
	403-04	직장 건강 및 안전 관련 커뮤니케이션, 자문 및 근로자 참여	77-81	
	403-05	직장 건강 및 안전 관련 근로자 교육	77-81	
	403-06	근로자 건강 증진	77-81	
	403-07	비즈니스 관계와 직접적으로 연계된 직장 건강 및 안전 영향의 예방과 완화	77-81	
	403-08	직장 건강 및 안전 관리 시스템의 적용 대상 근로자	123	
	403-09	업무 관련 부상	77-81	
	403-10	업무 관련 질병	77-81	
훈련 및 교육	404-01	직원 1인당 평균 교육 시간	126	
	404-02	직원 역량강화 및 이직지원 프로그램	88-92, 125-126	
	404-03	정기적으로 성과 및 경력 개발 검토를 받는 직원 비율	89	
다양성, 기회 균등	405-01	지배구조 기구와 직원의 다양성	107-109	
	405-02	남성 대비 여성의 기본급 및 보수 비율	124	
차별 금지	406-01	차별 사례 및 이에 대한 시정조치	해당 사항 없음	
결사 및 단체교섭의 자유	407-01	집회결사 및 단체교섭권 훼손 위험이 있는 사업장 및 공급업체	해당 사항 없음	
아동 노동	408-01	아동노동 발생 위험이 높은 사업장 및 공급업체	해당 사항 없음	
강제 노동	409-01	강제 노동 발생 위험이 높은 사업장 및 공급업체	해당 사항 없음	
보안 관행	410-01	인권 정책 및 절차에 관한 교육을 받은 보안 담당자	해당 사항 없음	
원주민 권리	411-01	원주민 권리 침해 사례	해당 사항 없음	
지역 사회	413-01	지역사회 참여, 영향 평가 및 개발 프로그램 운영 사업장	98-103	
	413-02	지역사회에 중대한 실제적/잠재적 부정적 영향을 미치는 사업장	해당 사항 없음	

Appendix

GRI Standards Index

Topic-specific Standards Social Performance (GRI400)

주제	지표	지표 설명	보고 페이지	기타
공급망 관리	414-01	사회적 기준에 따른 심사를 거친 신규 공급업체	63~68	향후 보고 예정
	414-02	공급망 내 부정적 사회적 영향 및 그에 대한 대응조치	63~68	
공공 정책	415-01	정치 기부금	해당 사항 없음	
고객 안전 보건	416-01	제품/서비스의 건강 및 안전 영향 평가	61~79	
	416-02	제품/서비스의 건강 및 안전 영향 관련 위반	해당 사항 없음	
마케팅 및 라벨링	417-01	제품/서비스 관련 정보 및 라벨링 요건	11~22	
	417-02	제품/서비스 정보 및 라벨링 관련 위반	해당 사항 없음	
	417-03	마케팅 커뮤니케이션 관련 위반	해당 사항 없음	
고객 정보 보호	418-01	고객 개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 관련해 입증된 민원	82~86	

Appendix

SASB Index

SASB(Sustainability Accounting Standards Board)는 기업의 비재무적 요소를 재무적 성과와 연계하여 보고할 수 있도록 산업별 표준을 제정한 위원회입니다. 하나투어는 SASB Index를 통해 여행 서비스 제공에 해당하는 Professional & Commercial Service에 대한 지속가능성 주요 정보를 공개하고 있습니다.

Disclosure Topics & Metric

Metric 및 내용	공개 지표 설명	Code	Data	보고 위치
고객 제공 개인정보의 보호 및 관리 (Data Security)	데이터 보안 위험을 식별하고 해결하기 위한 접근 방식에 대한 설명	SV-PS-230a.1	지속적 기술 투자 및 정보 공개, 외부 인증 취득, 캠페인 운영	82~86
	고객 정보의 수집, 사용 및 보유와 관련된 정책 및 관행에 대한 설명	SV-PS-230a.2	방침 및 로드맵 운영, 대응 체계 구축 및 운영	82~86
	고객의 기밀 비즈니스 정보를 포함하여 개인 데이터 유출 비율과 건수	SV-PS-230a.3	0건 및 0명, 0%	84
	이로 인한 고객 인원 수 및 영향을 받은 개인 인원 수			-
조직 다양성 및 참여 (Workforce Diversity & Engagement)	임원 경영진, 비 임원 경영진, 기타 임직원의 성별 및 다양성 대표 비율	SV-PS-330a.1	이사회 여성 17%, 임직원 여성 53%, 직책자 여성 35%	74, 107~109, 123~126
	임직원 자발적, 비자발적 이직률	SV-PS-330a.2		-
	임직원 참여율 (활동, 교육 등)	SV-PS-330a.3	2025년 임직원 교육 참여 100%	126
기업 윤리 강화 (Professional Integrity)	임직원 윤리경영 강화 관리 방식에 대한 설명	SV-PS-510a.1	윤리경영 교육 실시, 서약서 작성, 지침 강화, 사이버신문고 운영 등	114~116
	직업적 청렴성과 관련된 법적 절차로 인한 금전적 손실 총액	SV-PS-510a.2	해당 사항 없음	114~116

Active Metric

Metric 및 내용	공개 지표 설명	Code	Data	보고 위치
	직원 수 기준 (1) 정규직 및 파트타임, (2) 임시직 및 (3) 계약직	SV-PS-000.A	정규직 1,261명, 기간제 69명	123
	업무 시간 중 청구 가능한 시간 비율	SV-PS-000.B	-	-

Appendix

TCFD Recommendation

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

TCFD Recommended Disclosures

권고 사항	보고 페이지	기타
지배구조		
기후 변화와 관련된 위험에 대한 이사회의 감독	34~36	
기후변화와 관련된 위험과 기회를 평가하고 관리하는 경영진의 역할	35~37	
전략		
조직이 단기, 중기 및 장기간에 걸쳐 파악한 기후 변화와 관련된 위험과 기회	39~41	
기후 변화와 관련된 위험과 기회가 조직의 사업, 전략 및 재무 계획에 미치는 영향	42	
20C 이하의 시나리오를 포함하여 다양한 기후 변화와 관련된 시나리오를 고려한 조직 전략의 회복 탄력성	39~41	
위험 관리		
기후 변화와 관련된 위험을 식별하고 평가하기 위한 조직 프로세스	39	
기후 변화와 관련된 위험을 관리하기 위한 조직의 프로세스	38	
기후 변화와 관련된 위험을 식별, 평가 및 관리하는 프로세스가 조직의 전반적인 위험 관리에 통합되는 방식	38	
지표 및 감축 목표		
조직이 전략 및 위험 관리 프로세스에 따라 기후변화와 관련된 위험과 기회를 평가하기 위해 사용한 지표	42~44	
Scope 1, Scope2 그리고 Scope3 온실가스 배출량 및 관련 위험	44~45	
기후 변화와 관련된 위험, 기회 및 목표 대비 성과를 관리하기 위해 조직이 사용하는 방식	44~53	

Appendix

제3자 검증 의견서

하나투어 지속가능경영보고서 2025 독자 귀중

서문

한국경영인증원(KMR)은 2024년 12월 31일로 종료하는 사업연도에 대한 하나투어 지속가능경영보고서 2025의 제3자 검증을 요청 받았습니다. 보고서 작성과 정보, 내부통제에 대한 책임은 하나투어 경영자에게 있으며, 본 한국경영인증원의 책임은 합의된 업무를 준수하고 독립적인 검증결론을 하나투어 경영자에게 보고하는데 있습니다.

검증대상

하나투어의 보고서에서 기술한 다음의 지속가능성 관련 조직의 성과와 활동을 대상으로 하였습니다.

- 하나투어 지속가능경영보고서 2025

준거기준

- GRI Standards 2021 : 2023 (GRI)

검증기준

검증팀은 국제표준 ISO 17029와 KMR EDV 01의 프로세스에 따라 글로벌에서 널리 사용되는 검증기준인 AA1000AS v3 및 KMR 검증기준인 SRV1000을 적용하고, 보증수준과 중요성수준은 아래와 같이 설정하여 검증심사를 수행하였습니다. AA1000AS v3에서는 AA1000AP : 2018에서 제시하는 포괄성(Inclusivity), 중요성(Materiality), 대응성(Responsiveness) 및 영향성(Impact) 원칙의 준수여부와 보고서에 기재된 GRI 지표에 대한 데이터와 정보의 신뢰성 및 품질을 평가하고, SRV1000에서는 데이터오류 제로를 목표로 입체적 심사를 수행했으며, 중요성 기준은 전문가적 판단을 적용하였습니다.

■ ISO 17029 : 2019, ISO 14065 : 2020, AA1000AS v3 : 2020 (AccountAbility), AA1000AP : 2018 (AccountAbility), SRV1000 : 2022 (KMR), KMR EDV 01 : 2024 (KMR)

■ 보증수준/중요성수준 : AA1000AS v3 – Type 2/Moderate 옵션, limited/설정되지 않음

검증범위

GRI Standards 2021의 보고 요구사항 만족 여부에 대한 확인이 검증 범위에 포함되었으며, 중요성 평가 절차를 통해 도출된 중요주체의 세부지표는 다음과 같음을 확인하였습니다.

- GRI Standards 2021 보고 원칙
- 공통표준(Universal Standards)
- 특정주제 표준(Topic Specific Standards)

- GRI 205 : 반부패(Anti-corruption)
- GRI 206 : 경쟁저해행위 (Anti-competitive Behavior)
- GRI 308 : 공급업체 환경평가 (Supplier Environmental Assessment)
- GRI 403-6 : 근로자 건강 증진 (Promotion of worker health)
- GRI 404-2 : 직원 역량강화 및 이직지원 프로그램 (Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs)
- GRI 405-1 : 지배구조 기관 및 직원의 다양성 (Diversity of governance bodies and employees)
- GRI 414 : 공급업체 사회 영향 평가 (Supplier Social Assessment)
- GRI 416-2: 제품/서비스의 건강 및 안전 영향 관련 위반 (Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services)
- GRI 418: 고객개인정보 (Customer Privacy)

보고서의 보고경계 중 조직외부 측, 하나투어의 협력사, 계약자 등에 대한 데이터와 정보에 대한 데이터는 검증범위에서 제외되었습니다.

검증방법

한국경영인증원 검증팀은 합의된 검증 범위에 대해 상기 기술된 검증기준에 따라 검증하기 위해 아래와 같이 검증을 진행했습니다.

- 지속가능성 정보 작성 근거로 사용한 준거기준의 적합성, 중요성 평가 프로세스 신뢰성 및 결과 평가
- 질문으로 데이터 관리 통제환경과 프로세스, 정보시스템을 이해(통제활동 효과성을 테스트하지 않음)
- 추정치 도출 방법이 적절하고 일관적인지 평가(단, 기초데이터 테스트나 검증인 자체추정치 미도출)
- 본사를 방문하였으며 방문현장은 현장의 지속가능성 정보 기여도, 이전 기간 이후 예상치 못한 변동가능성 등을 기준으로 선정하여 데이터 샘플링, 방문한 현장에서 제한된 수의 원천기록을 실사
- 보고서 작성에 대해 책임 있는 담당자와의 인터뷰
- 지속가능성 정보의 표시 및 공시가 정확하고 명확한 범위로 표현되었는지 고려
- 기초정보 간 비교 및 대사와 재계산, 분석, 역추적 등을 통한 오류 포함여부 식별
- 독립적인 외부 출처 및 공공 데이터베이스, 보도자료 등을 기반으로 한 정보의 신뢰성과 균형 평가

제한사항 및 극복방안

검증심사의 고유한계로써 비재무 데이터를 평가하고 측정하기 위해 일반적으로 인정한 보고체계나 충분히 확립된 관행이 존재하지 않으며, 다양한 측정치와 측정방법이 허용됩니다. 따라서 비재무 데이터는 기업들 간 비교가능성에 영향을 미칠 수 있으며, 검증팀은 이에 대해 전문가적 판단에 따랐습니다. 본 검증범위에서는 ISO 17029에서 규정하는 과거의 사실에 근거한 정보를 감안하여 주장의 진실성을 확인하는 결과검증을 포함하며, 예측이나 가설의 의도된 주장의 실현가능성을 확인하는 계획검증은 본문에 내용이 있더라도 검증범위에 포함하여 타당성 여부를 확인하지는 않았습니다.

Appendix

제3자 검증 의견서

제한적 보증에서는 하나투어가 검증대상 지속가능성 정보를 작성하기 위해 사용한 기준의 적합성 평가, 부정이나 오류로 인한 검증대상 지속가능성 정보의 중요 왜곡표시 위험에 대한 평가, 위험에 대응, 검증대상 지속가능성 정보의 공시를 평가하며, 내부통제에 대한 이해를 포함하여 위험평가 절차와 평가된 위험에 대응하여 수행된 절차의 범위가 합리적 보증보다 제한적입니다.

검증심사팀은 하나투어에서 제공한 데이터 및 정보가 완전하고 충분하다는 가정을 기반으로 하나투어에서 수집한 데이터에 대한 질의 및 분석, 제한된 형태의 표본추출방식을 통해 한정된 범위에서 실시하였습니다. 이를 극복하기 위해 전자공시시스템, 국가 온실가스 종합관리시스템 등 독립적인 외부 출처 및 공공 데이터 베이스를 참고하여 정보의 품질 및 신뢰성을 확인하였습니다.

검증결과 및 의견

검증팀은 문서검토 및 인터뷰 등의 결과를 토대로 하나투어와 보고서 수정에 대해 여러 차례 논의하였으며, 수정 및 개선권고 사항 반영을 확인하기 위해 보고서의 최종판을 검토하였습니다. 검증결과, 하나투어의 보고서는 GRI Standards 2021에 따라(in accordance with)작성되었으며, AA1000AP : 2018에서 제시하고 있는 원칙 준수와 관련하여 부적절한 부분을 발견할 수 없었습니다. 원칙에 대한 본 검증팀의 의견을 다음과 같습니다.

포괄성 원칙

하나투어는 이해관계자에 대한 조직의 책임에 대해 공약하고 이를 실천하기 위해 다양한 형태와 수준의 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 개발하여 운영하고 있습니다. 검증팀은 이 과정에서 누락된 주요 이해관계자 그룹을 발견할 수 없었으며, 그들의 견해 및 기대 사항이 적절히 조직의 전략에 반영되도록 노력하고 있음을 확인하였습니다.

중요성 원칙

하나투어는 조직의 지속가능성 성과에 미치는 주요 이슈들의 중요성을 고유의 평가 프로세스를 통해 결정하고 있으며, 검증팀은 이 프로세스에서 누락된 중요한 이슈를 발견하지 못하였습니다.

대응성 원칙

하나투어는 도출된 주요 이슈의 우선순위를 정하여 활동성과와 대응사례 그리고 향후 계획을 포괄적이고 가능한 균형 잡힌 방식으로 보고하고 있으며, 검증팀은 하나투어의 대응 활동들이 보고서에 부적절하게 기재되었다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

영향성 원칙

하나투어는 중요성 평가를 통해 파악된 주요 주제들의 직간접적인 영향을 파악하여 모니터링하고 있으며 가능한 범위 내에서 해당 영향을 정량화된 형태로 보고하고 있음을 확인하였습니다.

특정 지속가능성 성과정보의 신뢰성과 품질

검증팀은 AA1000AP(2018) 원칙 준수 여부에 더해 지속가능성 성과와 관련된 재무정보에 대한 신뢰성 검증을 실시하였습니다. 해당 정보 및 데이터의 검증을 위해 담당자와 인터뷰를 실시하였으며, 데이터 샘플링 및 근거 문서 그리고 외부 출처 및 공공 데이터베이스를 통해 신뢰할 수 있는 데이터를 확인하였습니다. 검증팀은 지속가능성 성과 정보에서 의도적 오류나 잘못된 기술을 발견하지 못하였습니다.

검증인 적격성 및 독립성과 품질관리시스템

한국경영인증원은 대한민국 국가기술표준원(KOLAS)에서 인정한 ISO/IEC 17029 : 2019 (적합성평가 - 계획검증과 결과 검증기관에 대한 일반원칙과 요구사항 : ISO 14067, 추가 인정기준 ISO 14065) 및 대한민국 한국인정지원센터(KAB)에서 인정한 ISO/IEC 17021 : 2015(경영시스템의 심사 및 인증을 제공하는 기관에 대한 요구사항), 대한민국 환경부 산하 국립환경과학원이 인정한 온실가스 배출권거래제 검증기관입니다. 또한, 한국경영인증원은 IAASB ISQM1 : 2022 (국제감사인증표준위원회의 국제품질관리기준서)에 준하고 ISO/IEC 17029 요구사항에 근거한 KMR EDV 01 : 2024 (ESG공시 검증업무시스템)의 문서화된 방침과 절차를 포함한 포괄적인 품질관리시스템을 유지하고 있습니다.

아울러, 한국경영인증원은 IESBA Code : 2023 (국제공인회계사 윤리기준)에 준하는 성실, 공정, 전문가적 적격성과 정당한 주의, 비밀유지 및 전문가적 품위의 윤리적 요구사항을 준수했습니다. 검증팀은 지속가능성 전문가들로 구성되어 있으며, 제3자 검증서비스를 제공하는 업무 이외에 하나투어의 사업활동에 영리를 목적으로 하는 어떠한 이해관계도 맺지 않은 독립성을 유지하고 있습니다.

이용제한 및 유의사항

본 검증의견서는 조직의 지속가능경영 성과와 활동에 대한 이해를 돕기 위해 하나투어의 경영진을 위하여 작성되었으며, 하나투어의 경영진 이외의 제3자 사용에 대하여 당 법인은 어떠한 책임도 지지 않습니다. 이 검증의견서는 아래 검증일 현재로 유효합니다. 아래 검증일 이후 이 보고서를 열람하는 시점 사이에 본 보고서에 중대한 영향을 미칠 수 있는 사건이 발생하고 이로 인하여 이 검증의견서가 수정될 수도 있으므로 하나투어의 홈페이지 등을 통해 가장 최신 보고서인지 확인을 권장합니다.

검증일 : 2025년 6월 18일



대표이사

Appendix

수상 경력 현황

기업 브랜드

연도	개최 회수	수상/인증명	분야	주최/주관사	연속 수상	비고 사항
2024년	제26차	한국산업의 브랜드파워	여행사	한국능률협회컨설팅	20년 연속	1위
	제26회	대한민국 브랜드스타	여행사	브랜드 스타	20년 연속	1위
	제23회	대한민국 100대 브랜드	전체	브랜드 스타		종합 24위
	제60회	중앙광고대상	옥외광고	중앙일보		비주얼 부문
2023년	제25차	대한민국 브랜드 대상	전체	산업통상자원부	최초	최우수상(국무총리상)
	제25차	한국산업의 브랜드파워	여행사	한국능률협회컨설팅	19년 연속	1위
	제25회	대한민국 브랜드스타	여행사	브랜드스타	19년 연속	1위
	제22회	대한민국 100대 브랜드	전체	브랜드스타		종합 31위
	제37회	한국의 경영대상	앱 서비스	한국능률협회컨설팅	최초	수상
2022년	제24회	대한민국 브랜드 스타	여행사	브랜드스타	18년 연속	1위
	제24차	한국산업의 브랜드파워	여행사	한국능률협회컨설팅	18년 연속	1위
	제21회	대한민국 100대 브랜드	전체	브랜드스타		종합 32위

고객 서비스

연도	개최 회수	수상/인증명	분야	주최/주관사	연속 수상	비고 사항
2024년	제7회	소비자중심경영(CCM)		공정거래위원회	7회 연속	2년 마다 갱신 심사
	제34회	한국산업의 고객만족도(KCSI)	여행사	한국능률협회컨설팅	13년 연속	1위
	제25회	한국서비스품질지수(KS-SQI)	여행사	한국표준협회	3년 연속	1위
2023년	제 24회	한국서비스품질지수(KS-SQI)	여행사	한국표준협회	2년 연속	1위
	제 33회	한국산업의 고객만족도(KCSI)	여행사	한국능률협회컨설팅	12년 연속	1위
	제 7회	국가서비스대상	패키지여행	산업정책연구원	최초	수상
2022년		올해의 소비자중심경영(CCM) 최우수상		공정거래위원회		
	제6회	소비자중심경영(CCM)		공정거래위원회	6회 연속	2년 마다 갱신 심사

Appendix

가입 협회



 Hanatour