

HOTEL LOTTE

2025 SUSTAINABILITY REPORT



About This Report

보고서 개요

(주)호텔롯데는 2025년 지속가능성 성과를 이해관계자 여러분께 투명하게 공개하기 위해 본 보고서를 발간하였습니다. 본 보고서는 (주)호텔롯데가 GRI 가이드라인을 기반으로 발간하는 네 번째 보고서입니다. (주)호텔롯데의 지속가능성보고서는 매년 발간될 예정입니다.

보고 기간

본 보고서의 보고 기간은 2025년 1월부터 12월까지입니다. 단, 일부 정성적 성과 및 주요 변동 사항에 관해서는 2026년 상반기까지의 내용을 포함하고 있으며, 정량적 통계자료는 2023년부터 2025년까지 3개년 자료를 보고했습니다. 지난해 보고한 데이터 중 변동 사항은 별도 주석을 통해 설명하였습니다.

보고 범위 및 경계

본 보고서의 지속가능성 정보는 (주)호텔롯데의 국내 사업장(별도 기준)을 대상으로 작성되었고, 재무 정보는 연결 기준으로 작성되었습니다. (주)호텔롯데는 롯데면세점, 롯데호텔앤리조트, 롯데월드 사업부로 구성되어 있습니다.

보고서 작성 기준

본 보고서는 GRI Standards 2021을 준용하여(in accordance with) 작성되었습니다. 재무 정보는 K-IFRS 연결 기준과 일치합니다.

보고서 검증

본 보고서는 AA1000 검증 원칙에 따라 제3자 검증을 시행하였으며, 독립된 검증기관인 한국생산성본부인증원으로부터 검증을 완료하였습니다. 제3자 검증의견서는 본 보고서의 P.92에 첨부되어 있습니다.

보고서 문의처 / 발행일

(주)호텔롯데 ESG
이메일: hotellotte_esg@lotte.net
홈페이지: www.hotellotte.com
보고서 발행일: 2026년 8월

Contents

		SUSTAINABLE JOURNEY		ESG FACTBOOK	
About This Report	02	지속가능성 중요 이슈 도출	18	ESG Data - Economy	70
Contents	03			ESG Data - Environment	72
CEO Message	04	중요 이슈		ESG Data - Social	74
		기후변화 대응	21	GRI Standards Index	80
		인권 및 노동권 보호	25	SASB Index	87
		안전보건 관리	31	UNGP Reporting Framework Index	88
		인재경영 및 조직역량 강화	40		
		컴플라이언스 및 정보보호	47		
		자원순환 및 폐기물 관리	57		
OVERVIEW		지속가능경영 주요 성과		APPENDIX	
법인 연혁	06	사회공헌	67	기후변화 대응 중대 위험기회 분석	90
글로벌 네트워크	07	파트너사 동반성장	68	제3자 검증의견서	92
사업소개	08			인권경영리포트	94
지속가능경영 체계	11			가입협회	105
거버넌스	13			제작에 도움주신 분들	105
이해관계자 커뮤니케이션	16				

CEO Message

존경하는 이해관계자 여러분,

호텔롯데의 지속가능경영 여정에 함께해 주시는 모든 분들께 깊이 감사드립니다.

최근 경영 환경의 불확실성은 더욱 확대되고 있으며, 기업에게 요구되는 지속가능성의 수준 또한 빠르게 높아지고 있습니다. 기후위기 대응, 인권과 공급망 관리, 투명한 지배구조에 대한 요구는 이제 선택이 아닌 필수 조건이 되었으며, 이러한 변화는 기업의 생존과 경쟁력에 직접적인 영향을 미치고 있습니다.

이와 같은 환경 속에서 지속가능경영은 더 이상 방향을 설정하는 수준에 머무를 수 없습니다. 명확한 목표를 기반으로 전략을 구체화하고, 이를 실질적인 성과와 변화로 연결하는 단계로 나아가야 합니다.

호텔롯데는 지속가능경영의 핵심을 실천력과 성과 창출에 두고 있습니다. 그동안 구축해 온 관리 체계와 전략을 바탕으로 계획과 현장의 간극을 줄이고, 각 과제가 실제 변화로 이어질 수 있도록 전사 차원의 추진 체계를 강화하고 있습니다.

이를 위해 호텔롯데는 ESG 주요 과제를 전사 우선순위로 설정하고, 이사회와 ESG 위원회를 중심으로 추진 현황과 성과를 정기적으로 점검하고 있습니다. 또한 부문별 책임과 역할을 명확히 하여 과제 추진의 속도와 완성도를 높이고 있습니다. 이러한 구조는 지속가능성을 단순한 관리 영역이 아닌, 경영 전략과 직결된 체계로 작동하게 하는 기반이 되고 있습니다.

환경 부문에서는 2040년 탄소중립 목표 달성을 위한 감축 경로를 구체화하고, 에너지 효율 개선과 운영 혁신을 통해 저탄소 경영 기반을 강화하고 있습니다. 온실가스 인벤토리 기반의 정량적 관리 체계를 통해 감축 성과를 지속적으로 점검하고 있으며, 사업장 단위의 관리 수준을 정교화하고 있습니다.

사회 부문에서는 인권경영을 핵심 기준으로 삼고, 전 임직원을 대상으로 한 인권영향평가를 통해 도출된 과제를 개선 활동으로 연결하고 있습니다. 단순한 진단에 그치지 않고, 개선 과제의 이행 여부와 효과를 지속적으로 점검함으로써 조직 전반의 변화를 이끌고 있습니다. 이를 통해 인권경영은 선언적 원칙을 넘어 현장에서 작동하는 관리 체계로 자리잡고 있습니다.

고객 가치 측면에서도 호텔롯데는 지속가능경영의 성과가 고객 경험의 질적 향상으로 이어질 수 있도록 노력하고 있습니다. 안전하고 책임 있는 서비스 제공, 고객 접점에서의 편의성 개선, 환경과 사회를 고려한 상품 및 서비스 운영을 통해 고객이 신뢰할 수 있는 지속가능한 경험을 확대해 나가고 있습니다.

거버넌스 측면에서는 지속가능성 이슈를 경영 전략과 긴밀히 연결하고, 책임 있는 의사결정 구조를 강화하고 있습니다. 호텔롯데는 주요 ESG 안건이 적시에 논의되고 관리될 수 있도록 의사결정 체계를 고도화하고 있으며, 이를 통해 지속가능경영의 추진 기반을 더욱 공고히 하고 있습니다.

지속가능성은 이제 선언이나 계획만으로 평가되지 않습니다. 목표를 얼마나 구체적인 변화로 연결하고, 그 과정에서 고객과 사회에 어떤 가치를 만들어내는지가 기업의 경쟁력을 결정합니다.

호텔롯데는 「MAKING A SUSTAINABLE JOURNEY」라는 방향 아래, 지속가능성을 실질적인 성과로 전환해 나가고 있습니다. 또한 변화하는 환경에 선제적으로 대응하기 위해 데이터 기반의 관리 체계와 조직 전반의 추진 역량을 지속적으로 강화하고 있습니다.

앞으로도 호텔롯데는 계획과 성과의 간극을 줄이고, 각 영역에서의 실질적인 변화를 통해 지속가능한 성장을 이어가겠습니다. 이를 통해 고객과 사회로부터 신뢰받는 기업으로서의 책임을 다하고, 장기적인 기업 가치를 지속적으로 높여 나가겠습니다.

감사합니다.

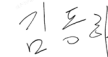
(주)호텔롯데 롯데호텔엔리조트

대표이사 정호석



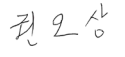
(주)호텔롯데 롯데면세점

대표이사 김동하



(주)호텔롯데 롯데월드

대표이사 권오상



OVERVIEW

법인 연혁	06
글로벌 네트워크	07
사업소개	08
지속가능경영 체계	11
거버넌스	13
이해관계자 커뮤니케이션	16

HOTEL LOTTE HISTORY

1973~1999

관광·서비스의 출발

1973. 5. 5

호텔롯데 법인 설립

업계 최고의 시설과 서비스로
대한민국 관광문화사업의
발전을 주도

1979. 3. 10

롯데호텔 서울 오픈

대한민국 관광업계의
새로운 지평

1980. 1. 21

롯데면세점 명동본점 오픈

국내 최초 종합면세점 오픈

1989. 7. 12

롯데월드 어드벤처 오픈

국내 최초 실내 테마파크

1994. 3. 9

롯데월드 어드벤처,
세계 최대 실내 테마파크
기네스 월드 레코드 등재

2000~2009

온·오프라인 확장

2000. 10. 10

세계 최초
인터넷면세점 오픈

디지털 면세점 업계 선도,
면세 쇼핑의 새로운 영역 개척

2005. 4. 8

스카이힐 제주CC 오픈

세계적 푸른 잔디를
만끽할 수 있는 명코스 골프장

2007. 4. 6

국내 업계 최초 면세점 전용
통합물류센터 오픈

국내 최대 규모의 물류 인프라를
바탕으로 선진 물류 시스템 구축

2009. 4. 10

롯데시티호텔 마포 오픈

프리미엄 비즈니스
호텔 브랜드 론칭

2010. 9. 2

롯데리조트 부여 오픈

호텔앤리조트의
1호 테마리조트

2010~2019

글로벌 도약

2010. 9. 13

롯데호텔 모스크바 오픈

해외에 직접 진출한
대한민국 최초의 호텔 브랜드

2014. 5. 30

롯데워터파크 오픈

폴리네시아 테마의
영남권 최대 규모 워터파크

2014. 10. 16

롯데월드 아쿠아리움 오픈

차별화된 체험 교육 프로그램,
각종 연구 활동 진행

2016. 1. 12

L7명동 오픈

라이프스타일
호텔 브랜드 론칭

2017. 4. 3

시그니엘서울 오픈

6성급 호텔 브랜드 론칭

2017. 4. 3

롯데월드 서울스카이 오픈

대한민국 대표
초고층 랜드마크

2020~2025

신규 브랜드 확장

2020. 9. 24

롯데호텔 시애틀 오픈

뉴욕, 광에 이은 3번째
美 호텔 오픈

2022. 3. 31

롯데월드 어드벤처 부산 오픈

부산 대표 문화관광의 아이콘

2023. 6. 1

롯데면세점 멜버른공항점 오픈

글로벌 사업 확대를 위한
핵심 거점 확보

2023. 7. 28

L7 하노이 오픈

베트남 최대 규모
복합 관광·쇼핑 산업단지 조성

2023. 8. 1

롯데월드 아쿠아리움

하노이 오픈
롯데월드 최초 해외 진출

2024. 10. 8

롯데호텔앤리조트 김해 오픈

경남 최초 '5성급 가족호텔'
선정

2025. 3. 17

VL 라우어 오픈

프리미엄 라이프 케어
시니어 레지던스 'VL' 오픈

2025. 7. 1

뉴욕 호텔 바이

롯데호텔 오픈
롯데호텔앤리조트의
첫 프랜차이즈 호텔

2025. 10. 31

VL 르웨스트 오픈

VL의 두 번째 시니어 레지던스

글로벌 네트워크

호텔롯데는 롯데면세점, 롯데호텔앤리조트, 롯데월드 3개 사업부를 중심으로 국내외 관광·서비스 산업의 발전에 기여하며 성장해 온 글로벌 관광·서비스 기업입니다. 현재 서울, 부산, 제주, 인천, 김해, 울산 등 국내 9개 주요 도시 및 지역에서 사업장을 운영하고 있으며, 미국, 일본, 베트남, 호주, 러시아, 우즈베키스탄 등 해외 8개국 21개 도시에 진출해 글로벌 사업 기반을 확대하고 있습니다.



롯데면세점

“The Most Trusted Travel Partner”

롯데면세점은 1980년 국내 최초 종합 면세점인 명동본점 오픈을 시작으로 월드타워점과 김포공항점 등 국내 7개 점포와 싱가포르 창이공항점, 호주 브리즈번공항점 등 해외 5개국 10개 점포를 운영하며 글로벌 네트워크를 구축하고 있습니다. 또한 면세업계 최초 고객 창구 일원화 및 통합모니터링 체제, 인도장 상품 원패킹 서비스 도입, 인터넷면세점 론칭 등 다양한 혁신을 선제적으로 추진해 온 경험을 바탕으로, 고객 접점 관리부터 물류 운영, 디지털 채널에 이르기까지 전반적인 사업 역량을 지속적으로 고도화해 왔습니다. 이러한 기반 위에서 온·오프라인을 넘나들며 고객에게 최상의 쇼핑환경과 최고의 서비스를 제공하기 위해 지속적인 투자를 이어가고 있습니다.

롯데면세점은 글로벌 명품 브랜드 유치를 기반으로 차별화된 상품 경쟁력을 확보하고 있으며, 면세점 업계 최대 규모의 온라인 주류 전문관과 스타에비뉴 체험형 공간 리뉴얼을 통해 고객에게 다양한 쇼핑 경험을 제공하고 있습니다. 또한 K뷰티, K패션 등 경쟁력 있는 상품 구색을 강화하고 K콘텐츠와 연계한 마케팅을 통해 외국인 고객 유입을 확대하고 있으며, 개별관광객(FIT) 중심의 매출 구조 개선을 통해 안정적인 성장 기반을 구축하고 있습니다. 롯데면세점은 향후에도 이러한 경쟁력을 바탕으로 수익성과 성장성을 동시에 확보하며, 전 세계 면세점 시장을 선도하는 글로벌 기업으로 도약할 것입니다.



글로벌 네트워크

국내 7개점/해외 5개국 10개점
(아시아 주요거점 확보)

차별화된 쇼핑 경험

명품 브랜드
+온라인 주류 전문관 등 경쟁력 강화

온·오프라인 통합

FIT·단체 관광객 유치 통한
사업 포트폴리오 다각화

재무성과(2025)

매출액 (십억 원)

2,816

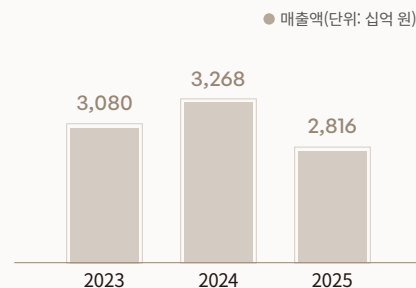
EBITDA (십억 원)

108

EBITDA 마진

3.8%

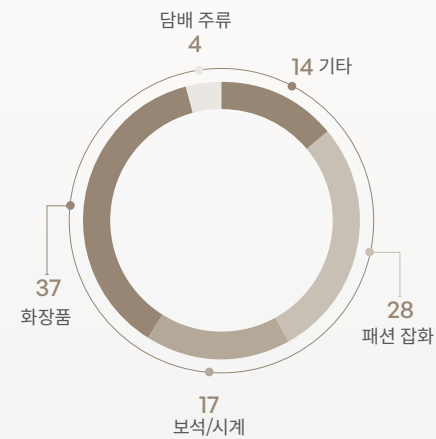
연도별 매출액



상품군별 매출액 구분

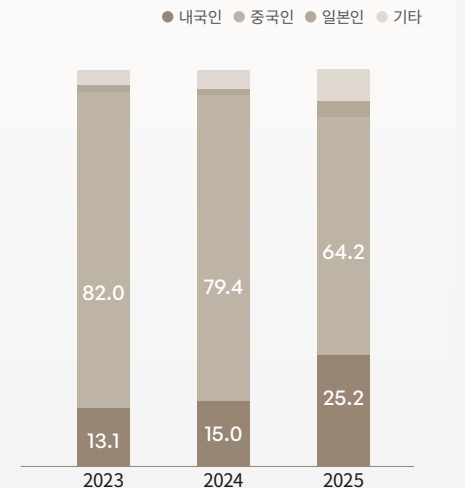
(단위: %)

(2025년 4분기 기준)



고객 국적별 매출액 구분

(단위: %)



롯데호텔앤리조트

“ Engrave iconic experience in the guest’s heart”

롯데호텔앤리조트는 1979년 ‘롯데호텔 서울’ 개관을 출발점으로, 호텔·리조트·골프장 등 고품격 서비스를 기반으로 다양한 고객 니즈에 부합하는 차별화된 경험을 제공해왔습니다. 국내외 주요 거점으로의 지속적인 확장을 통해, 오늘날 50년의 역사를 지닌 대한민국 대표 호텔 브랜드로 자리매김하였습니다. 또한 여행·관광·레저 전반에 걸친 브랜드 포트폴리오를 구축하여 폭넓은 고객층의 다양한 니즈를 충족하고 있습니다. 럭셔리 프리미엄 브랜드 ‘시그니엘’, 고급 호텔 브랜드 ‘롯데호텔’, 라이프스타일 호텔 ‘L7’, 비즈니스 특화 호텔 ‘롯데시티호텔’, 가족형 휴양 리조트 ‘롯데리조트’, 프리미엄 시니어 레지던스 ‘VL’, 그리고 골프장 ‘롯데스카이힐CC’까지 아우르며, 국내를 포함한 7개국 41개 사업장을 운영하는 폭넓은 브랜드 스펙트럼을 보유하고 있습니다. 롯데호텔앤리조트는 전 세계 어디에서나 일관된 최고 수준의 서비스와 경험을 제공하며, 고객의 가치 있는 삶에 기여하는 글로벌 호텔 운영사로 지속 성장해 나갈 것입니다.

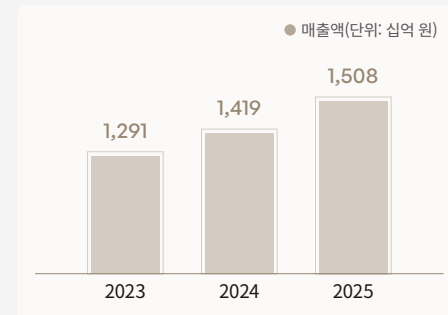


글로벌 네트워크 7개국 41개 사업장 운영	6개 브랜드 포트폴리오 시그니엘, 롯데호텔, L7, 롯데시티호텔, 롯데리조트, VL	프리미엄 서비스 경쟁력 고객 경험 중심의 차별화된 서비스 제공	고객 가치 실현 지속가능한 운영을 통한 사회적 가치 창출
---------------------------------------	--	--	---

재무성과(2025)

매출액 (십억 원)	1,508
EBITDA (십억 원)	316
EBITDA 마진	20.9%

연도별 매출액



호텔 LOTTE HOTELS • 5성급 프리미엄 브랜드 • 국내 최상위 브랜드 인지도 및 서비스 보유 • 국내외 총 16개 호텔 보유 SIGNIEL • 프리미엄 랜드마크 호텔 • 국내 총 2개 호텔 보유 LOTTE City Hotels • 4성급 비즈니스 호텔 • 비즈니스 및 여행객 고객 타겟 • 국내외 총 8개 호텔 보유 L7 BY LOTTE HOTELS • 트렌디한 젊은 고객층 대상 • 4성급 라이프스타일 호텔 • 국내외 총 6개 호텔 보유

리조트 롯데리조트 부여 역사·문화·레저 및 쇼핑 등 올인원 패키지 제공 롯데리조트 속초 동해 일출과 자연 경관을 담은 워터파크형 리조트 아트빌라스 제주 제주 자연과 조화를 이루는 프리미엄 빌라 롯데호텔앤리조트 김해 가족형 휴양과 골프를 함께 즐기는 리조트	골프 롯데스카이힐 CC 제주 자연을 테마로 한 제주 최고의 컨트리클럽 롯데스카이힐 CC 부여 백제 문화 향을 담은 대형 골프 코스
---	---

롯데월드

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

롯데월드는 테마파크, 전망대, 아쿠아리움, 워터파크를 아우르는 복합 레저·엔터테인먼트 사업을 운영하며, 고객 경험 기반 통합 관광 플랫폼을 구축하고 있습니다. 주요 사업은 롯데월드 어드벤처, 어드벤처 부산, 아쿠아리움, 서울스카이, 워터파크로 구성되며, 콘텐츠 기획과 운영 역량으로 경쟁력을 강화하고 있습니다.

롯데월드 어드벤처는 실내외 복합 운영으로 계절·기후 리스크를 최소화하고, 공연·퍼레이드·캐릭터 IP 등 콘텐츠로 고객 체류시간과 이용 효율을 높이고 있습니다. 어드벤처 부산은 지역 특성을 반영한 테마 설계와 대형 어트랙션으로 신규 수요를 창출합니다.

아쿠아리움은 해양생물 전시와 교육 프로그램으로 환경 인식 제고와 생태계 보전 메시지를 전달하고, 서울스카이는 초고층 전망시설로 관광·문화 경험을 제공하는 랜드마크로 자리매김하고 있습니다. 워터파크는 사계절 운영 시설로 가족 단위 고객의 안정적 수요를 유지하고 있습니다.

비즈니스 모델은 입장권·이용권 판매를 기반으로 F&B·MD·콘텐츠 IP·제휴 이벤트 등 다각화된 수익 구조를 갖추고 있습니다. 호텔·쇼핑몰·면세점 등 그룹 계열사와 연계해 고객 유입과 복합 소비를 촉진합니다.

운영 측면에서는 고객 데이터 기반 맞춤형 서비스와 안전 관리 체계 고도화를 추진하고, 에너지 효율화·폐기물 저감·친환경 운영 확대로 환경적 책임을 강화합니다.



통합 엔터테인먼트 운영

테마파크, 아쿠아리움, 전망대 등 다양한 시설을 통합 운영

국내외 사업 확장

어드벤처 부산, 하노이 아쿠아리움 등 사업 확장

캐릭터 IP 기반 콘텐츠

캐릭터 IP를 활용한 교육, 공연, 전시 등 신규 비즈니스 전개

고객 중심 가치 창출

고객 만족과 감동을 최우선으로 지속가능한 가치 창출

재무성과(2025)

매출액 (십억 원)

402

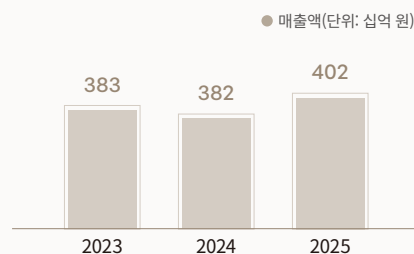
EBITDA (십억 원)

115

EBITDA 마진

28.6%

연도별 매출액



월드 사업현황

롯데월드 어드벤처



- 실내 32개 및 실외 10개 어트랙션
- 다양한 계절별 페스티벌

롯데월드 아쿠아리움



- 국내 최대 25m 수조
- 330종/25,000마리 해양생물

서울스카이



- 117~123층에 위치
- 국내 최고층 전망대

롯데워터파크

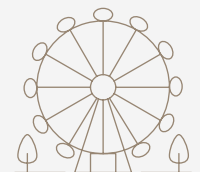


- 국내 최대 규모 워터파크
- 총 17종 41개 어트랙션

어드벤처 부산



- 국내 최초의 어트랙션 2개
- 테마별 어트랙션 / 공연 제공



지속가능경영 체계

비전 및 전략 체계

목적

비전

영역별 핵심 목표

기본 가치

운영 원칙



* 목표 및 과제는 국내 대표 사업장 중심으로 확대 적용하고 있으며, 향후 글로벌 확대 예정

지속가능경영 체계

영역별 우선과제 진행 현황

호텔롯데는 2022년 수립한 지속가능경영 체계와 우선 과제를 기반으로 지속가능경영 실행 기반을 강화하고 있습니다. 2023년에는 지속가능경영 추진 방향과 실행 원칙을 담은 통합 원칙을 사규화하고, 이를 조직 전반에 내재화하였습니다. 또한 사업부 및 영역별 과제를 실행 단위에 따라 체계적으로 추진하고, 정기적인 모니터링을 통해 이행 현황을 점검하고 있습니다.

2025년에는 환경, 사회, 고객가치 등 주요 영역의 우선 과제를 대상으로 관련 부서 책임자 및 실무자 워크숍을 실시하였습니다. 이를 통해 과제별 이행 수준을 점검하고, 사업 특성과 대외 환경 변화를 반영하여 전사 전략 방향에 맞춰 우선순위를 재정비하였습니다.



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

거버넌스

이사회

이사회 및 산하 위원회

호텔롯데 이사회는 법령과 정관에 따라 회사의 주요 경영사항과 지속가능경영 관련 핵심 안건을 심의·의결하는 최고 거버넌스 기구입니다. 호텔롯데는 신속하고 전문적인 의사결정을 지원하기 위해 이사회 산하에 투명경영위원회, 보상위원회, 사외이사후보추천위원회, 감사위원회 등 4개 위원회를 운영하고 있습니다. 각 위원회는 3인 이상의 이사로 구성되며, 투명경영위원회, 보상위원회, 감사위원회는 전체 위원의 3분의 2 이상을 사외이사로 구성하도록 하고 있습니다. 또한 사외이사후보추천위원회는 전체 위원의 과반수를 사외이사로 두어 위원회 운영의 독립성과 객관성을 확보하고 있습니다.

이사회 운영과 임명

호텔롯데 이사회는 정관, 이사회 규정 및 이사회 내 위원회 규정 등 관련 내부 규정에 따라 운영됩니다. 이사 후보는 성별, 연령, 국적, 종교 등에 제한을 두지 않고, 전문성과 경험을 종합적으로 고려하여 선정합니다. 이사는 주주총회 결의를 통해 선임되며, 대표이사는 이사회 결의에 따라 선임됩니다. 이사회 의장은 관련 규정에 따라 선임하고 있으며, 현재는 의사결정의 효율성을 고려하여 대표이사가 이사회 의장을 겸직하고 있습니다. 이사회는 분기 1회 정기 개최를 원칙으로 하되, 주요 안건 발생 시 임시 이사회를 수시로 소집하여 신속한 의사결정이 이루어질 수 있도록 운영하고 있습니다.

이사회 독립성

호텔롯데는 이사 후보 선임 과정의 독립성을 보장하기 위해 사외이사후보추천위원회를 운영하고 있습니다. 사외이사후보추천위원회는 사외이사 2인과 사내이사 1인으로 구성되며, 전체 위원의 과반수를 사외이사로 두도록 규정하고 있습니다. 보상위원회는 사외이사 2인과 사내이사 1인으로 구성되며, 전체 위원의 3분의 2 이상을 사외이사로 구성하도록 하고 있습니다. 투명경영위원회와 감사위원회는 각각 3인의 사외이사로 구성되어 독립적인 위원회 운영 기반을 확보하고 있습니다. 감사위원회는 연 4~6회 수시 감사 및 정기 감사를 시행하고 있으며, 2025년에는 총 5회의 감사위원회를 개최하여 주요 감사 안건을 검토하였습니다.

이사회 지속가능경영 책임과 역할

호텔롯데 이사회는 지속가능경영 관련 주요 사항을 보고받고, 이에 대한 심의·의결을 수행합니다. 이사회는 지속가능경영 체계와 실행계획을 검토하고 추진 현황을 감독하며, 우선적으로 관리해야 할 중요 이슈를 최종 결정합니다. 또한 지속가능경영 주요 과제와 ESG 영역별 실행 성과를 정기적으로 점검함으로써 지속가능경영이 전사 경영 전략과 연계되어 추진될 수 있도록 관리하고 있습니다.

이사회 이해상충 방지

호텔롯데는 이사회 의사결정 과정에서 발생할 수 있는 이해상충을 방지하기 위해 관련 정보를 투명하게 공개하고 있습니다. 이사의 타사 이사직 겸직 현황과 타법인 출자 현황은 사업보고서를 통해 공시하고 있으며, 특별한 이해관계가 있는 이사는 해당 안건의 의결에 참여할 수 없도록 규정하고 있습니다. 또한 계열회사 및 특수관계인과의 거래는 투명경영위원회를 통해 관리함으로써 의사결정의 독립성과 투명성을 확보하고 있습니다.

		역할	권한	2025년 개최 횟수
이사회	투명경영위원회	계열회사 및 특수관계인과의 거래에 대한 회사의 내부통제 강화	① 내부거래에 대한 심사 및 승인 ② 필요시 관련 사업의 주요 내용, 계약방식 및 거래 상대방의 선정기준, 세부거래 조건 등 관련 자료의 제출 및 보고를 회사에 요청	5
	보상위원회	임원 보수를 보상위원회를 통해 결정하여 경영 투명성 및 컴플라이언스 강화	① 주주총회에 제출할 등기이사 보수의 한도 ② 등기이사의 개별 보수(성과급 포함) ③ 미등기임원 전원의 총보수 한도 ④ 기타 이사회에서 위임한 사항에 대한 승인	2
	후보추천위원회	최적의 사외이사를 추천하여 기업 지배구조 개선 및 이사회의 역량 강화, 사외이사 후보의 공정한 선임을 통한 경영 투명성 제고	주주총회에서 선임할 사외이사 후보 추천	1
	감사위원회	내부통제 정책 및 제도의 적정성과 효과성에 대하여 독립적이고 객관적인 평가 수행	① 재무제표 등 회계관련 서류 및 회계법인의 감사절차와 감사결과 검토 ② 내부회계 관리제도 운영실태 검토 ③ 수시감사 및 정기감사 실시	5

거버넌스

이사회

이사회 인원 구성

호텔롯데 이사회는 2026년 3월 31일 기준 총 9명의 이사로 구성되어 있습니다. 이사회는 사내이사 4명과 사외이사 5명으로 구성되며, 이사의 평균연령은 만 56세이고 여성 이사는 1명입니다. 각 이사는 기업경영, 재무·회계, 법률, 리스크 관리, ESG, 커뮤니케이션 등 다양한 분야의 전문성과 경험을 보유하고 있으며, 이를 바탕으로 이사회 의사결정의 전문성과 균형성을 강화하고 있습니다.

이사회 인원구성						역량구성표			
구분	성명	직책	주요경력	임기	성별	법률/ 리스크관리	기업 경영	재무/회계	ESG/ 커뮤니케이션
사내	정호석	롯데호텔앤리조트 대표이사, 이사회 의장	(전)롯데지주 사업지원실장	2025.01.21 ~2027.03.26	남		○		
	김동하	롯데면세점 대표이사, 보상위원	(전)롯데지주 기업문화팀장, 업무지원팀장	2025.01.21 ~2027.03.26	남		○		
	권오상	롯데월드 대표이사, 사외이사후보추천위원	(전)월드사업부 신규사업본부장	2025.01.21 ~2027.03.26	남		○		
	박인	롯데호텔앤리조트 법인지원부문장	(전)호텔사업부 재무부문장	2026.03.26 ~2029.03.28	남		○	○	
사외	최시현	감사위원장, 투명경영위원장, 보상위원	(현)한국세무사회 부회장 (전)대구지방국세청장	2024.03.28 ~2029.03.28	남	○		○	
	곤도가에코 이사		(전)PACIFIC RIM OF GRAPHIC PACKAGING INTERNATIONAL PRESIDENT (전)GRAPHIC PACKAGING INTERNATIONAL (일본) 대표	2023.10.18 ~2029.03.28	여		○		○
	조용기	사외이사후보추천위원장, 감사위원, 투명경영위원	(전)미래에셋증권 경영고문 (전)미래에셋증권 대표이사 부회장	2025.03.28 ~2027.03.26	남	○	○		
	브라이언 매튜 해리스 이사		(전)파르나스호텔(주) 자문 (전)그랜드인터컨티넨탈서울 파르나스 총지배인	2025.03.28 ~2027.03.26	남		○		○
	신영진	보상위원장, 감사위원, 투명경영위원, 사외이사후보추천위원	(전)SIENNA REAL ESTATE 아시아 총괄 파트너	2025.03.28 ~2027.03.26	남	○			○

이사회 평가 및 보수

호텔롯데는 각 사업부 대표이사를 포함한 사내이사의 성과평가에 조직의 지속가능경영 관련 지표를 반영하고 있으며, 향후 적용 대상을 단계적으로 확대하는 방안을 검토하고 있습니다. 임원 보수 한도와 등기이사의 개별 보수는 보상위원회 승인을 거쳐 결정되며, 이사 보수는 주주총회에서 최종 승인됩니다. 이사의 퇴직금은 주주총회 결의로 확정된 임원 퇴직금 지급 규정에 따라 지급하고 있습니다.

이사회 주요 의결/보고사항

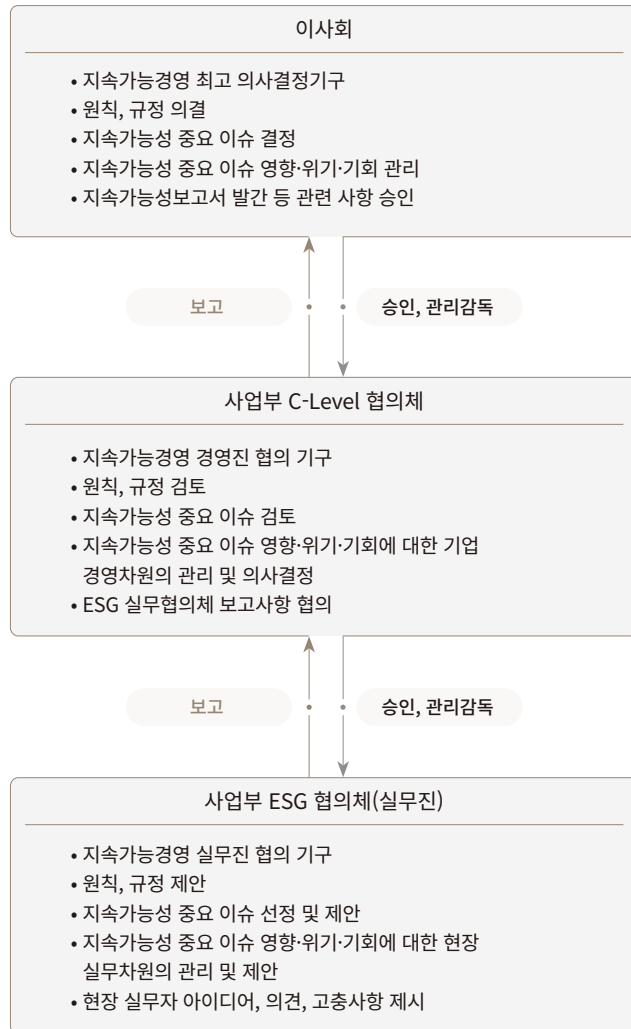
2025년에는 총 18회의 이사회가 개최되었으며, 지속가능경영 관련 안건을 포함한 주요 의결 및 보고 사항이 논의되었습니다. 주요 안건은 다음과 같으며, 2025년 이사회 연평균 참석률은 91%입니다.

개최일자	의안
1. 21	대표이사 선임의 건, 이사회 및 주주총회 의장 선임의 건
2. 13	정기주주총회 개최의 건
3. 13	내부회계관리제도 운영실태 평가 보고의 건
3. 28	위원회 위원 선임 등의 건
4. 24	(주)호텔롯데 지속가능성 중요 이슈 선정의 건
5. 28	임시주주총회 개최의 건
7. 10	인권경영 현황 및 개선 방안 보고의 건
8. 12	2024년 호텔롯데 지속가능성 보고서 발간의 건
11. 12	안전 및 보건에 관한 계획

거버넌스

이사회

지속가능경영 의사결정 및 중요 이슈 관리 구조



지속가능경영 거버넌스 체계

호텔롯데는 이사회, C-Level 협의체, ESG실무협의체로 이어지는 3단계 지속가능경영 거버넌스 체계를 운영하고 있습니다. 이사회는 지속가능경영 전반에 대한 관리·감독과 주요 안건의 심의·의결을 담당하며, C-Level 협의체는 이사회 의결 사항의 실행 방향을 협의합니다. ESG실무협의체는 사업부 및 현장 단위의 실행 과제를 추진하며, 지속가능경영 과제가 조직 전반에서 체계적으로 이행될 수 있도록 지원하고 있습니다.

이사회는 분기별 정기회의와 필요 시 수시회의를 통해 주요 지속가능경영 이슈를 점검하고 의사결정을 수행합니다. 2025년에는 지속가능성 중요 이슈 선정, 인권경영 현황 및 개선 방안 보고, 지속가능성 보고서 발간 등 지속가능경영 관련 주요 안건을 논의하였습니다. 호텔롯데는 이러한 거버넌스 체계를 기반으로 환경, 사회, 고객가치, 거버넌스 영역의 핵심 목표와 실행 성과를 전사적으로 관리하고 있으며, ESG 리스크 예방을 위한 단계별 검토 체계를 지속적으로 고도화하고 있습니다.

C-Level 협의체 운영 현황

호텔롯데는 각 사업부의 산업 특성을 반영하여 공통 중요 이슈와 업종별 핵심 지속가능경영 과제를 구분하여 선정·관리하고 있습니다. 핵심 과제는 정량·정성 KPI로 체계화하여 운영하고 있으며, 과제별 이행 계획과 성과는 사업부 C-Level 협의체를 통해 정기적으로 점검·보고하고 있습니다. 이를 통해 호텔롯데는 사업부별 지속가능경영 이슈를 체계적으로 관리하고, 전략 실행력을 지속적으로 강화하고 있습니다.

구분	주요 보고내용	개최 주기
면세	① 연간 ESG 전략과제 추진 ② 2040 탄소중립 목표 이행 ③ 파트너사 ESG 지원 및 동반성장 ④ 정보보안 및 개인정보 보호	
호텔	① 연간 ESG 전략과제 추진 ② 2040 탄소중립 목표 이행 ③ 사회책임경영 관리 현황 보고 ④ 환경보고/자원순환 캠페인 추진 보고	3회/년
월드	① 연간 ESG 전략과제 추진 ② 2040 탄소중립 목표 이행 ③ 수자원 이용 효율화 ④ 임직원 교육체계 고도화	

이해관계자 커뮤니케이션

호텔롯데는 가치사슬 전반에 걸쳐 지속가능경영을 추진하기 위해 고객, 임직원, 주주 및 금융사, 파트너사, 지역사회를 주요 이해관계자로 정의하고 있습니다. 각 이해관계자는 호텔롯데의 경영활동과 지속가능경영 이슈에 직·간접적으로 영향을 미치는 주체로, 호텔롯데는 이해관계자별 특성과 주요 관심 이슈를 고려한 소통 채널을 운영하고 있습니다. 고객에게는 고객의 소리, 홈페이지, 상담센터, 서베이 등을 통해 서비스 수준 향상과 안전 강화에 대한 의견을 상시·수시로 청취하고 있습니다. 임직원과는 노동조합, 윤리경영 제보채널, 직원 간담회, 인권영향평가, 만족도 조사 등을 통해 성과평가 및 보상, 고충처리, 복리후생, 역량 강화와 관련된 의견을 수렴하고 있습니다. 주주 및 금융사에는 사업보고서와 지속가능성보고서를 통해 금융거래 및 기업가치 제고와 관련된 정보를 정기적으로 제공하고 있습니다. 파트너사와는 파트너사 간담회, 홈페이지, 서베이를 통해 상생협력, 공정거래, 투명거래 관련 이슈를 논의하고 있으며, 지역사회와는 지역 간담회 및 CSV 부서 활동을 통해 지역사회 소통과 사회공헌활동에 대한 의견을 수시로 수렴하고 있습니다.

호텔롯데는 이러한 이해관계자 커뮤니케이션 결과를 지속가능경영 중요 이슈 선정 과정에 반영하고 있으며, 관련 정보와 주요 성과를 법인 홈페이지 및 국·영문 지속가능성보고서를 통해 투명하게 공개하고 있습니다.

	고객	임직원	주주 및 금융사	파트너사	지역사회
이해관계자 식별 방식	- 방문 고객 - 온라인 구매 고객	- 기간의 정함이 없는 근로자 - 기간제 근로자	- 주주 - 은행 - 신용평가사	- 공급망 - 용역 도급사 - 판촉사원	- 지자체 - 협회 - 시민단체
관심 이슈	- 서비스 수준 향상 - 안전 강화	- 성과평가 및 보상 - 고충처리 - 복리후생 - 역량강화	- 금융거래(대출 등) - 기업가치 제고	- 상생협력 - 공정거래 - 투명거래	- 지역사회 소통 - 사회공헌 활동
주요 소통 채널	- 고객의 소리 - 홈페이지 - 상담센터 - 서베이	- 노동조합 - 윤리경영 제보채널 - 직원 간담회 - 인권영향평가 - 만족도 조사	- 사업보고서 - 지속가능성보고서	- 파트너사 간담회 - 홈페이지 - 서베이	- 지역 간담회 - CSV 부서 활동
소통 주기	상시 & 수시	상시 & 수시	정기	상시 & 수시	수시

* 소통 주기 안내_상시: 실시간 응답이 가능한 상시 운영 채널 / 수시: 필요 시기 운영 채널 / 정기: 정해진 주기로 운영되는 채널

SUSTAINABLE JOURNEY



지속가능성 중요 이슈 도출 18

중요 이슈

기후변화 대응 21

인권 및 노동권 보호 25

안전보건 관리 31

인재경영 및 조직역량 강화 40

컴플라이언스 및 정보보호 47

자원순환 및 폐기물 관리 57

지속가능경영 주요 성과

사회공헌 67

파트너사 동반성장 68

지속가능성 중요 이슈 도출

이중 중요성 평가 프로세스

호텔롯데는 사업 전반에서 발생할 수 있는 지속가능경영 이슈를 체계적으로 식별하고, 각 이슈가 이해관계자와 회사에 미치는 영향을 종합적으로 평가하고 있습니다. 이중 중요성 평가는 기업의 경영활동이 환경과 사회에 미치는 영향(Impact Materiality)과 지속가능성 이슈가 기업에 미치는 재무적 영향(Financial Materiality)을 함께 고려하는 평가 방식입니다. 호텔롯데는 이중 중요성 평가 과정에서 GRI(Global Reporting Initiative) 2021 기준과 유럽재무보고자문그룹(EFRAG, European Financial Reporting Advisory Group)이 제시한 유럽지속가능성보고기준(ESRS, European Sustainability Reporting Standard)의 이행 가이드언스를 준용하였습니다. 또한 업종 특성, 규제 변화, 글로벌 공시 요구사항을 반영하여 IRO¹⁾ 분석을 실시하고, 이를 바탕으로 핵심 중요 이슈를 최종 도출하였습니다. 이중 중요성 평가를 통해 도출한 핵심 중요 이슈는 조직의 리스크 관리 프로세스에 활용하고 있으며, 호텔롯데는 관련 성과와 관리 현황을 지속가능성보고서를 통해 이해관계자에게 투명하게 공개하고 있습니다.

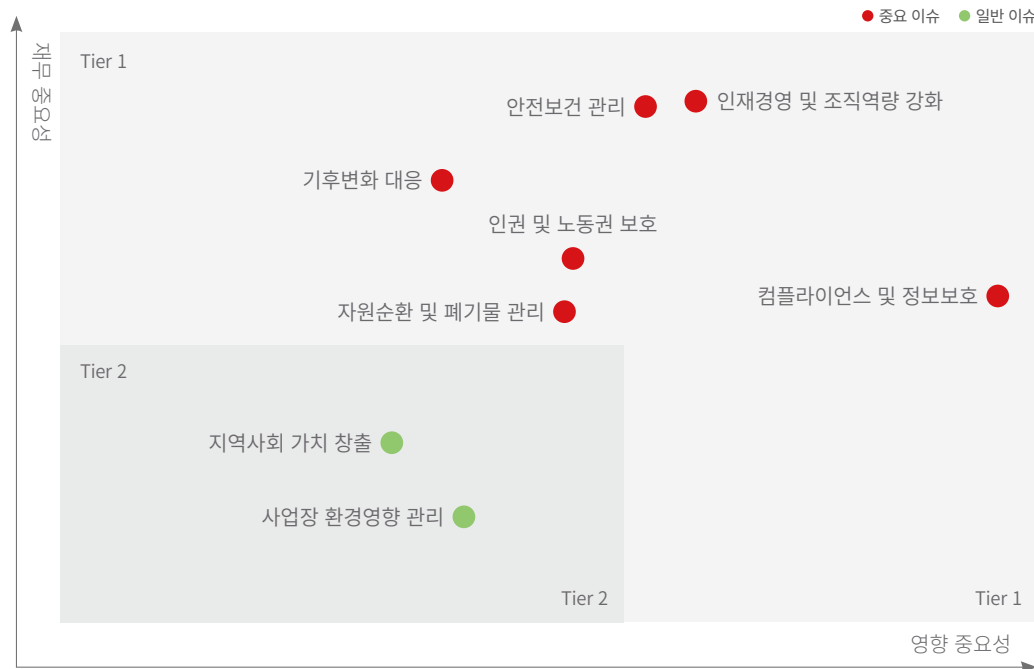


1) IRO(Impact, Risk, Opportunity): 영향, 위험, 기회(기업이 외부 환경에 미치는 환경·사회적영향(Impact), 외부 환경이 기업의 재무 성과에 미치는 영향(Risk, Opportunity))

지속가능성 중요 이슈 도출

이중 중요성 평가 결과

호텔롯데는 이중 중요성 평가를 통해 기업 활동이 환경·사회에 미치는 영향과 지속가능성 이슈가 재무성과에 미치는 영향을 종합적으로 분석하였습니다. 그 결과 기후변화 대응, 인권 및 노동권 보호, 안전보건 관리, 인재경영 및 조직역량 강화, 컴플라이언스 및 정보보호, 자원순환 및 폐기물 관리 등 6개 중요 이슈를 도출하였습니다. 이 중 안전보건 관리와 인재경영 및 조직역량 강화는 상대적으로 높은 우선순위로 평가되었습니다. 2024년 대비 중요 이슈의 구조는 일부 재편되었으나, 핵심 리스크와 관리 방향은 일관되게 유지되었습니다. 특히 개인정보 보호와 준법·윤리경영을 컴플라이언스 및 정보보호로 통합하여 거버넌스 이슈에 대한 통합 관리 기반을 강화하였습니다. 호텔롯데는 평가 결과를 바탕으로 중요 이슈별 대응체계를 지속적으로 고도화하고, 관련 성과를 이해관계자에게 투명하게 공유해 나가겠습니다.



2025년 중요 이슈	환경	사회	지배구조
	자원순환 및 폐기물 관리 기후변화 대응	인재경영 및 조직역량 강화 안전보건 관리 인권 및 노동권 보호	컴플라이언스 및 정보보호

2024-2025 중요성 평가 결과 비교			
2024년 중요 이슈		2025년 중요 이슈	
환경	기후변화 대응 및 온실가스 감축	환경	기후변화 대응
사회	인권존중 및 보호	사회	인권 및 노동권 보호
사회	안전한 근무환경과 고객 시설 제공	사회	안전보건 관리
사회	임직원 역량 개발 및 일하기 좋은 조직문화	사회	인재경영 및 조직역량 강화
고객 가치	개인정보 보호	지배 구조	컴플라이언스 및 정보보호
지배 구조	준법·윤리경영 강화	신규 환경	자원순환 및 폐기물 관리

지속가능성 중요 이슈 도출

중요 이슈 IRO 식별

호텔롯데는 이중 중요성 평가 기준에 따라 기업 활동이 환경·사회에 미치는 영향과 지속가능성 이슈가 재무성과에 미치는 영향을 통합적으로 분석하고 있습니다. 주요 사업활동과 가치사슬 전반에서 발생할 수 있는 긍정·부정 영향과 재무적 기회·위험을 식별하고, 이슈별 영향 범위와 특성을 종합적으로 검토하였습니다. 분석 결과, 인재경영 및 조직역량 강화, 안전보건 관리, 컴플라이언스 및 정보보호, 인권 및 노동권 보호, 자원순환 및 폐기물 관리, 기후변화 대응을 주요 이슈로 도출하였습니다. 호텔롯데는 이를 바탕으로 긍정적 영향과 기회를 확대하고, 부정적 영향과 잠재 리스크를 최소화하기 위한 관리체계를 지속적으로 고도화해 나가겠습니다.

중요 이슈	구분	영향 중요성		재무 중요성		
		영향	영향의 성격		영향	영향의 성격
인재경영 및 조직역량 강화	사회	체계적인 교육 및 경력 개발을 통해 임직원 고용 가치를 높이고 서비스 산업의 인적 자본 축적에 기여함	실재	긍정	인재 확보 실패 및 역량 개발 미흡 시 서비스 품질 저하와 대체 채용 비용 증가로 경영 효율성이 저하될 위험이 있음	위험
안전보건 관리	사회	안전 관리 미흡 시 임직원 및 고객의 생명·신체에 위해를 가하고 지역사회 안전망 악화 및 사회적 불안감을 초래할 수 있음	잠재	부정	선제적 안전 시스템 고도화를 통해 사고 손실 비용 및 보험료를 절감하고 브랜드 신뢰도 제고로 고객 유치 경쟁력을 강화할 수 있음	기회
컴플라이언스 및 정보보호	지배구조	준법 문화 확산 및 보안 체계 구축으로 부패 리스크를 억제하고 고객 개인정보를 보호하여 신뢰 기반의 사업 환경 조성에 기여	실재	긍정	부패·부정행위 발생 시 법적 제재 및 브랜드 가치 하락으로 투자 유치에 차질, 보안 사고 시 고객 이탈로 인한 매출 손실 위험이 있음	위험
인권 및 노동권 보호	사회	사업장 내 인권 침해 및 노동권 사각지대 발생 시 임직원·협력사 근로자의 기본권을 저해하고 보편적 인권 가치를 훼손할 수 있음	실재	부정	인권 리스크 발생 시 법적 비용이 수반되며, 대외 평판 악화로 글로벌 파트너십 결렬 및 매출 손실 위험이 있음	위험
자원순환 및 폐기물 관리	환경	일회용품 및 플라스틱 감축으로 천연자원 고갈을 방지하고, 친환경 소재 도입으로 생태계 피해를 경감함	실재	긍정	폐기물 처리 비용 절감 및 ‘그린 스테이’ 브랜드 가치 제고를 통해 친환경 시장에서 신규 수익 창출 기회를 확보함	기회
기후변화 대응	환경	탄소 배출 저감 및 재생에너지 확대를 통해 온실가스 감축 목표 달성에 기여하고 환경적 부하를 경감함	실재	긍정	에너지 규제 강화 및 단가 상승으로 운영 원가 부담이 증대되고, 재생에너지 전환 지연 시 글로벌 고객 이탈 및 매출 감소 위험이 있음	위험

기후변화 대응

기후변화 대응을 환경 과제를 넘어

사업의 지속가능성을 좌우하는

핵심 경영 과제로 인식하고 있습니다.

2040년 탄소중립 목표 아래 감축 경로를 구체화하고,

온실가스 인벤토리 기반의 정량적 관리 체계를 통해

사업장 단위의 실행 수준을 정교하게 관리하고 있습니다.

Beyond Targets,
into Real
Reductions

기후 거버넌스

경영 의사결정에 반영되는 기후 대응

이사회와 ESG 협의체를 중심으로 기후 안건을 정기적으로 점검하며, 기후 대응을 전사 의사결정 구조에 통합하고 있습니다. 감축 목표와 이행 현황을 경영 성과와 연계해 관리하고 있습니다.



에너지·환경경영

에너지 효율 개선 및 전환 확대

전 사업장 환경경영시스템(ISO 14001)을 기반으로 환경 리스크를 체계적으로 관리하고 있습니다. 재생에너지 도입과 노후 설비의 고효율 교체를 확대해 사업장 단위의 저탄소 운영을 강화하고 있습니다.



감축 전략·로드맵

2040 탄소중립 이행 기반 마련

롯데그룹 2040 탄소중립 방향에 맞춰 단계별 감축 로드맵을 운영하고 있습니다. 단기적으로는 공정·운영 효율화로 배출을 줄이고, 중·장기적으로는 에너지 전환과 친환경 사업 확대를 추진합니다.



배출 성과·목표

배출량 및 감축 목표의 체계적 관리

온실가스 인벤토리를 기반으로 법인 배출량과 사업부별 감축 실적을 정량적으로 관리하고 있습니다. 배출권 운용과 PPA·REC 등 재생에너지 조달을 병행해 2040년 탄소중립 목표 달성을 추진하고 있습니다.



기후변화 대응

G S R M

기후변화로 인한 지구 온난화 문제가 심각해지면서, 폭염, 홍수, 가뭄 등 자연재해의 빈도가 증가하고 있습니다. 이에 따라, 기후변화에 주요 영향을 미치는 온실가스 배출을 줄이는 것은 글로벌 기업들에게 시급하고 중요한 과제로 떠오르고 있습니다. 호텔롯데는 사업 전반에서 온실가스 배출량을 체계적으로 관리하고 있으며, 장기적으로는 탄소중립 목표를 달성하기 위해 다양한 실천 과제를 단계적으로 수행하고 있습니다.

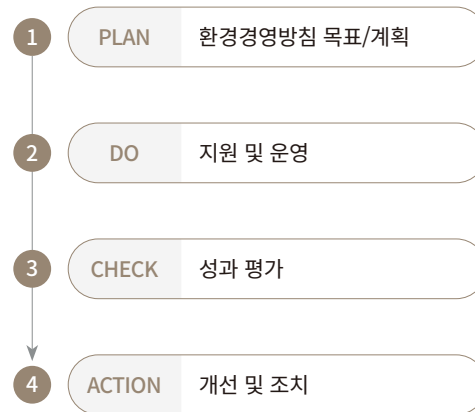
거버넌스

호텔롯데는 기후변화 대응 이슈를 전사 환경경영 체계와 연계하여 운영하고 있습니다. 환경 담당부서는 환경경영방침에 기반한 온실가스 감축 목표와 계획을 수립하고, 사업장별 에너지 사용 및 배출량 관리, 감축 과제 지원과 운영을 추진합니다. 추진 과정에서는 온실가스 배출량, 에너지 사용량, 감축 성과를 정기적으로 점검하고, 점검 결과를 바탕으로 개선과제와 후속 조치를 도출합니다. 주요 목표와 성과는 대표이사 및 C-Level 협의체와 이사회를 통해 검토·보고되며, 이를 통해 기후변화 대응 활동이 계획 수립-실행-점검-개선으로 이어지는 PDCA 기반의 관리 체계 안에서 지속적으로 추진될 수 있도록 하고 있습니다.

보고 체계



실행 체계



전략

롯데그룹 2040 탄소중립 추진 방향

호텔롯데는 롯데그룹의 2040 탄소중립 목표에 발맞춰 온실가스 감축 활동을 추진하고 있습니다. 사업부문별 ESG 전략을 기반으로 단기적으로는 공정 및 운영 효율화를 통해 배출량 감축을 추진하고, 중·장기적으로는 에너지 전환과 친환경 사업 확대를 통해 탄소중립 이행 기반을 강화해 나갈 계획입니다.

2040 탄소중립 로드맵



기후변화 대응

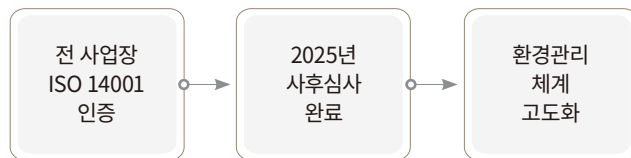
G S R M

위험 관리

환경경영 내재화

호텔롯데는 국내 전 사업장에서 ISO 14001 인증을 완료하며 전사 차원의 환경경영 관리체계를 강화하였습니다. 이를 기반으로 환경 리스크 관리, 에너지 효율 개선, 폐기물 감축, 수자원 관리 등 사업 특성에 맞춘 환경경영 활동을 추진하고 있습니다.

환경경영 내재화



ISO 14001 인증

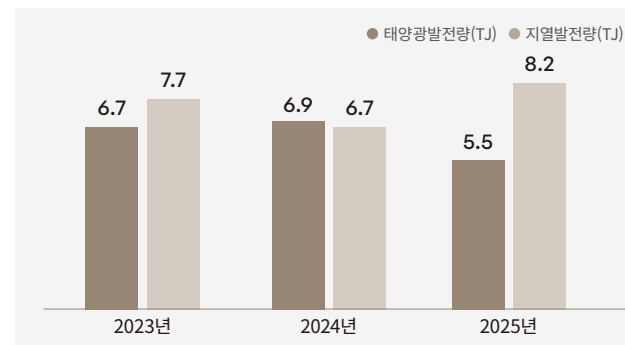
재생에너지 확대 및 활용

호텔롯데는 재생에너지 확대와 친환경 에너지 활용을 통해 온실가스 감축 및 에너지 효율화를 추진하고 있습니다. 인천 영종도 통합물류센터, 롯데호텔앤리조트, 롯데월드 등 주요 사업장에 태양광·지열 설비를 적용하며 재생에너지 사용 기반을 확대하고 있습니다.

사업장별 재생에너지 성과

면세	- 태양광 패널 2개소 - 전력 생산 1,380MWh - 감축효과 634tCO₂-eq
호텔	- 지열 1,970Gcal - 태양광 159MWh - 감축효과 1,170tCO₂-eq
월드	- 태양광 가로등 설치 - 신재생에너지 4GJ - 감축효과 0.192tCO₂-eq

호텔롯데 신재생에너지 발전량

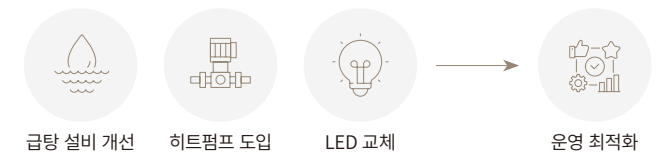


건물/설비 에너지 효율 개선

호텔롯데는 에너지 효율 향상을 위해 노후 설비 개선, 고효율 설비 도입, 냉난방 운영 최적화 등을 지속적으로 추진하고 있습니다. 2025년에는 주요 사업장에서 LED 교체, 급탕 설비 개선, 히트펌프 도입 등을 통해 에너지 사용량과 온실가스 배출량을 감축하였습니다.

앞으로도 고효율 설비 적용과 운영 최적화를 확대하여 에너지 절감 성과를 지속적으로 제고해 나갈 계획입니다.

에너지 효율 개선 활동



에너지 효율 개선 효과



기후변화 대응

G S R M

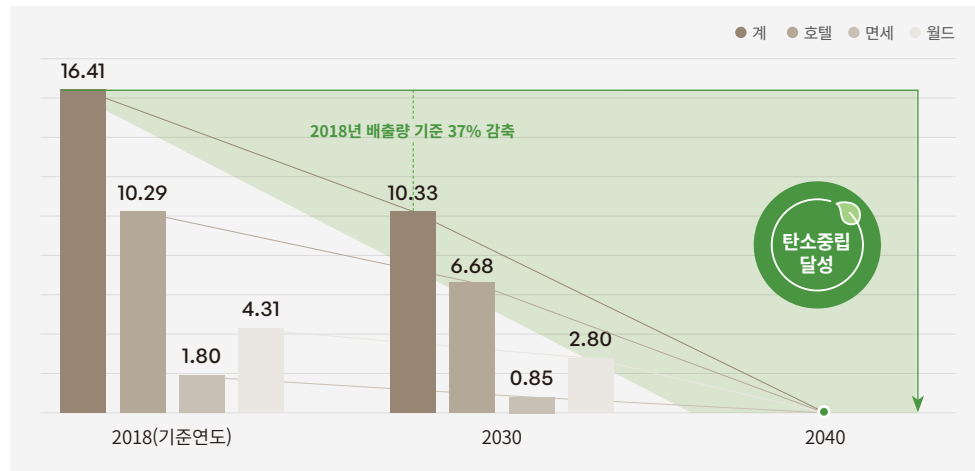
지표 및 목표

주요 성과 및 중장기 목표

호텔롯데는 롯데그룹의 2040 탄소중립 방향에 발맞춰 법인 차원의 탄소배출량을 체계적으로 관리하고 있습니다. 2018년을 기준연도로 단계적 감축 경로를 운영하며, 온실가스 감축 목표 달성을 위한 이행 기반을 강화하고 있습니다.

2040 탄소중립 로드맵

(단위: 만 톤)



2025년 온실가스 감축 계획 및 실적

(단위: tCO₂-eq)

구분	감축목표	감축실적	달성률
면세	752	754	100%
호텔	3,227	3,803	118%
월드	820	1,439	176%
계	4,799	5,996	125%

호텔롯데는 사업부별 에너지 사용 특성과 운영 여건을 고려하여 실질적인 온실가스 감축 기반을 단계적으로 강화하고 있습니다. 단기적으로는 에너지 효율 개선과 재생에너지 활용 가능성을 검토하고, 중기적으로는 사업장별 감축 여건에 적합한 설비 투자와 에너지 전환을 추진할 계획입니다. 장기적으로는 감축 성과를 지속적으로 점검하고 관리체계를 고도화하여 호텔롯데의 탄소중립 목표 달성을 위한 실행력을 높여 나가겠습니다.

중장기 목표 및 전략

구분	면세	호텔	월드
단기 (~2026)	• 재생에너지 활용 방안 검토	• 사업장별 환경 TF를 통한 에너지 사용량 관리 및 에너지 효율 장비 도입	• 고효율 설비 도입 • 에너지 운영 최적화 • 태양광 가로등 도입
중기 (~2030)	• 탄소중립 달성을 위한 전략적 투자 검토	• 전력 다소비 사업장 중심의 PPA계약 순차적 도입 추진	• PPA 도입 • 연료전환
장기 (2030~)	탄소배출량 지속 관리를 통한 탄소중립 달성		

향후 계획

호텔롯데는 배출권거래제 적용 사업자로서 온실가스 배출량을 체계적으로 관리·보고하고 있으며, 부족 배출권은 구매를 통해 상쇄하고 있습니다. 또한 그룹 환경·에너지 통합시스템을 기반으로 배출량과 감축 성과를 관리하고, 제4차 계획기간의 할당량 감소에 대응하기 위해 2040년 탄소중립 목표 달성을 위한 중장기 로드맵을 운영하고 있습니다.

노후 설비의 고효율 설비 교체, 계절별 에너지 관리 기준 운영, 연료 전환 등을 통해 에너지 효율을 높이고 온실가스 감축 활동을 추진하고 있으며, 배출권 운용 전략과 감축 과제를 병행하여 저탄소 경영 기반을 강화하고 있습니다. 또한 PPA, REC 등 재생에너지 조달 방식을 확대하여 Scope 2 배출량 저감과 재생에너지 활용 기반 구축을 추진하고 있습니다. 호텔롯데는 이러한 노력을 바탕으로 기후변화 대응 역량을 강화하고, 탄소중립 실현을 위한 이행 기반을 지속적으로 고도화해 나가겠습니다.

인권 및 노동권 보호

사람에 대한 존중을 경영의 기본 원칙으로 삼아, 인권경영을 선언이 아닌 실행 중심의 관리 체계로 운영하고 있습니다. 전 임직원을 대상으로 한 인권영향평가를 통해 도출된 과제를 실제 개선으로 연결하고, 이행 여부와 효과를 지속적으로 점검하고 있습니다.

Beyond
Assessment,
into Real Change

인권경영 체계

관리체계로 내재화된 인권경영

롯데그룹 인권경영헌장을 기반으로 인권 존중 원칙을 사규와 경영 활동 전반에 내재화하고, 이해관계자별 소통·고충처리 채널을 운영하고 있습니다. 점검 가능한 관리 체계로 책임 있는 기업문화의 기반을 다지고 있습니다.



인권영향평가

인권영향평가 기반 위험요인 도출

전 임직원과 파트너사 직원을 대상으로 인권영향평가를 실시해 잠재 위험요인을 진단하고, 사업부별 중점 개선 영역을 도출하고 있습니다.



개선과제 이행

진단 결과와 개선과제의 실행 연계

안전보건, 일과 삶의 균형, 고충처리, 인격 존중, 성희롱 예방 등 노동 환경 전반의 개선과제를 사업부 단위로 실행하고, 이행 여부와 효과를 지속적으로 점검하고 있습니다.



인권경영 성과

정량 지표 기반 인권경영 성과 점검

법정 인권교육 이수율과 일·가정 양립 제도 운영 성과를 정량 지표로 점검하고, 인권영향평가 정례화를 통해 관리 수준을 높여가고 있습니다.



인권 및 노동권 보호

G S R M

호텔롯데는 다양한 이해관계자와의 접점을 고려해 글로벌 기준에 부합하는 인권경영체계를 구축·운영하고 있습니다. 인권침해를 예방하고 존엄성과 다양성이 존중받는 근무환경을 조성하며, 인권 존중과 보호를 경영의 핵심 가치로 지속 실천하겠습니다.

거버넌스

호텔롯데는 인권 및 노동권 보호 이슈를 전사 인권경영 체계와 연계하여 관리하고 있습니다. 인권경영 ESG 실무협의체는 인권영향평가를 실시하고, 평가 결과를 바탕으로 주요 실행과제를 선정하여 추진합니다. 또한 과제별 이행 현황과 성과를 정기적으로 점검하고, 점검 결과를 차기 계획에 반영함으로써 인권경영의 실효성을 높이고 있습니다. 주요 목표와 성과는 대표이사 및 C-Level 협의체와 이사회를 통해 검토·보고되며, 이를 통해 인권 및 노동권 보호 활동이 인권영향평가-과제 선정-실행-성과 점검으로 이어지는 관리 체계 안에서 지속적으로 추진될 수 있도록 하고 있습니다. 호텔롯데는 임직원, 고객, 자회사 및 파트너사, 지역사회 등 모든 이해관계자의 인권을 존중하고 보호 책임을 강화해 나가고 있습니다.

보고 체계



실행 체계



호텔롯데 인권경영 정책 범위



전략

롯데그룹 인권경영현장

롯데그룹 인권경영현장

호텔롯데는 롯데그룹 인권경영현장을 인권경영의 기본 원칙으로 삼아 모든 경영활동과 사업 수행 과정에서 인권 존중을 실천하고 있습니다. UN 세계인권선언, UN 기업과 인권에 관한 이행원칙, OECD 다국적기업 가이드라인, UN 아동권리협약 등 국제 인권 기준을 바탕으로 임직원뿐만 아니라 고객, 파트너사, 지역사회 등 주요 이해관계자의 인권 보호를 위해 노력하고 있습니다. 또한 차별 및 강제노동 금지, 안전한 근무환경 조성, 개인정보 보호, 인권 침해 예방 및 구제 등 현장의 주요 원칙을 경영 전반에 반영하고 있습니다.

롯데그룹 인권경영현장 주요 원칙



인권 및 노동권 보호

G S R M

전략

인권경영 정책

호텔롯데 인권경영정책

호텔롯데는 롯데그룹 인권경영현장을 바탕으로 사업 특성과 운영 환경에 맞춘 인권경영 정책을 수립하여 실천하고 있습니다. 롯데면세점, 롯데호텔앤리조트, 롯데월드는 고객, 임직원, 파트너사 임직원, 지역사회 주민 등 모든 이해관계자의 인권을 존중하며, 정책 적용 범위를 직접 고용한 정규직·비정규직 임직원뿐만 아니라 자회사, 해외 현지 채용 인력, 주재원, 협력사, 수탁사, 특수고용 종사자 등 사업과 관련된 모든 고용·거래 관계로 확대하고 있습니다. 또한 대한민국을 비롯해 미국, 일본, 중국, 호주, 러시아, 베트남, 우즈베키스탄 등 글로벌 사업장이 위치한 각국의 인권 및 노동 관계 법규를 준수하고 있습니다. 호텔롯데의 인권경영 정책은 「지속가능경영 통합 원칙」을 중심으로 인권, 안전, 윤리, 인사, 정보보호 등 영역별 원칙과 내규로 구성되며, 각 사업부 인터넷 홈페이지를 통해 이해관계자에게 공개하고 있습니다. (단, 일부 내부 규정은 임직원에게만 공개하고 있습니다.)



인권 및 노동권 보호

G S R M

전략

제보 및 고충신고·처리

호텔롯데는 모든 이해관계자가 인권 관련 고충을 제기할 수 있도록 <제보 및 고충신고와 처리 프로세스>를 운영하고 있습니다. 접수된 사안은 관련 법규와 내규에 따라 신속하고 공정하게 처리하고, 그 과정과 결과를 체계적으로 기록하여 동일한 문제가 반복되지 않도록 관리하고 있습니다.

인권 이슈·제보신고 채널

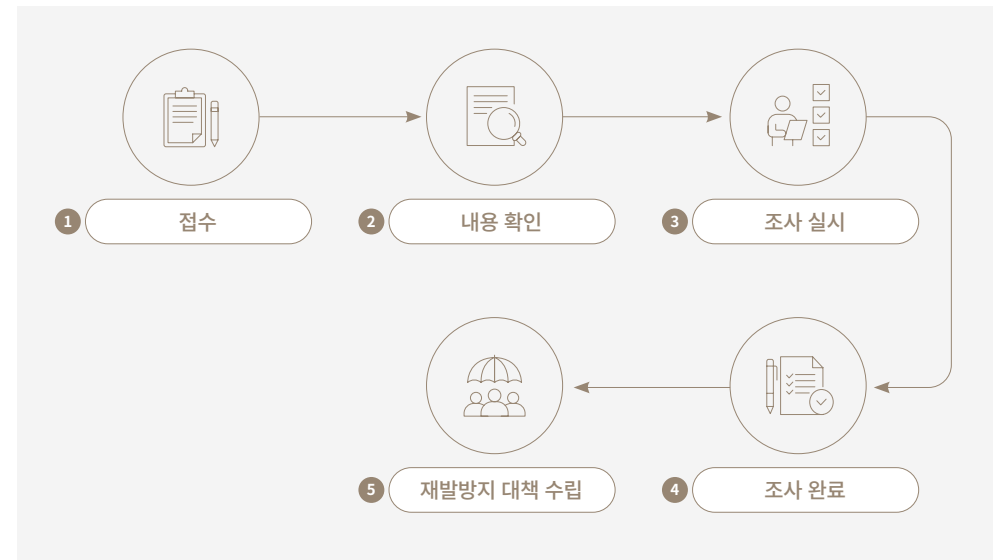
호텔롯데는 고객, 임직원, 파트너사, 노동조합 등 이해관계자 유형별 특성을 반영한 전용 제보·신고 채널을 운영하고 있습니다. 각 채널로 접수된 인권 이슈는 성격에 따라 담당 부서와 연계되어 신속하게 처리됩니다.

제보신고 채널 현황

채널	이용 대상	관련 이슈 및 내용	담당부서
온·오프라인 고객센터	고객	인권 관련 모든 이슈를 포함한 고객 불만·문제제기	고객서비스, 인권 관련 부서
온라인 (인트라넷) 신문고	임직원	인권 관련 모든 이슈를 포함한 사내 불만·고충·문제제기·신고	컴플라이언스, 인권 관련 부서
파트너사 간담회	파트너사	인권 관련 모든 이슈를 포함한 파견직원 고충 접수·처리	HR, 유관 부서
노동조합	노동자	인권 관련 모든 이슈를 포함한 고충 제기·제보	노동조합, 유관 부서

고충 처리 프로세스

호텔롯데는 제보 및 고충 접수 이후 사안의 성격과 중대성에 따라 처리 절차를 구분하여 운영하고 있습니다. 접수된 내용은 컴플라이언스팀 등 담당 부서가 우선 확인하며, 필요 시 조사를 진행하고 단순 사안은 관련 부서로 이관하여 처리합니다. 갑질, 성희롱·성폭력, 위법행위 등 중대 사안은 조사 완료 후 인사위원회 회부, 징계 등 필요한 조치를 시행하고 있습니다. 일상적인 업무 고충은 상사 면담, 부서회의, 주니어보드 등을 통해 해결하며, 실무 부서에서 처리가 어려운 사안은 고충처리위원회 또는 관련 TFT를 통해 대응하고 있습니다. 또한 노동권 관련 이슈는 정기·상시 노사협의를 통해 논의함으로써 임직원의 권익 보호와 건전한 조직문화 조성을 위한 관리 체계를 강화하고 있습니다.



인권 및 노동권 보호

G S R M

위험 관리

호텔롯데는 2024~2025년 인권영향평가를 통해 도출한 개선과제를 바탕으로 사업부별 인권경영 실행력을 강화하였습니다. 롯데면세점은 현장 고충 접수와 위기 대응 훈련을 통해 임직원 보호 체계를 고도화하였으며, 롯데호텔앤리조트는 고충상담 전문성 강화와 제보 채널 안내 확대를 통해 신뢰 기반의 조직문화를 조성하고 있습니다. 롯데월드는 현장 업무부하 진단, 근태관리 체계 정비, 리더십 교육 등을 통해 현장 중심의 인권 리스크 관리 기반을 강화하였습니다.

현장 중심 고충 소통 및 위기 대응 체계 강화

롯데면세점은 영업점별 ER(Employee Relations) 담당자를 중심으로 현장 임직원과의 소통을 지속하고, 고충·신고 창구에 대한 안내를 강화하였습니다. 또한 상담 프로그램을 수시로 운영하며 고충을 업무, 복지제도, 개인 사안 등 유형별로 관리해 임직원이 보다 쉽게 의견을 제기할 수 있는 환경을 조성하였습니다. 아울러 개정된 위기관리 대응 매뉴얼을 기반으로 영업점별 훈련을 실시하고, 건강검진 만족도 모니터링을 통해 임직원 건강관리 수준을 지속적으로 개선하고 있습니다.

주요 이행 성과

고충 처리율
85.5%

접수 145건
해결 124건

영업점 위기관리
대응 훈련

각 사업장
4회 실시 완료

안전보건
점검 강화

경영책임자 현장점검 포함 6회
특별안전점검 10회

안전·포용 기반의 사업장 환경 개선

롯데월드는 정기 위험성평가 맵핑 시스템을 구축·운영하며 사업장 내 잠재 안전 리스크를 체계적으로 관리하고 있습니다. 또한 장애인 편의·안전시설 개선을 지속 추진하고, 장애인 임직원 대상 안전·위생 교육은 전 직원 대상 장애 인식개선 교육으로 확대해 포용적 근무환경 조성을 강화하였습니다. 더불어 리더 사원 대상 인권 교육과 워크숍을 시행하고, 직장 내 괴롭힘·성희롱 사례 공유를 통해 구성원의 인권 감수성과 예방 역량을 높여가고 있습니다.

주요 이행 성과

위험성평가
맵핑 시스템

2025년 9월
구축 완료

장애인 편의 및
안전 시설 개선

53개소
시설 개선

장애 인식 개선 교육

전 임직원 대상 시행

제보 채널 안내와 고충상담 전문성 강화

롯데호텔앤리조트는 임직원이 고충처리 및 제보 채널을 쉽게 인지하고 활용할 수 있도록 정기 안내를 실시하였으며, 고충상담원 발령과 교육을 통해 상담 담당자의 전문성을 높였습니다. 또한 직책자와 신규 입사자 교육에서 실제 사례를 공유해 인권침해 예방에 대한 인식을 제고하고, 중대 위반행위에 대해서는 무관용 원칙을 바탕으로 엄정하게 대응하고 있습니다. 이와 함께 출산 및 육아휴직 신청 프로세스 전산화, L-CREW 신규 채용 확대, 인력 확보를 통한 직원들의 일과 삶의 균형을 지원하기 위한 제도 개선도 병행하였습니다.

주요 이행 성과

제보 채널
안내 강화

3·6·9·12월
업무협조전 발송

고충상담원
전문성 강화

연간 3회 교육

무관용 원칙 및
엄정 대응

익명화 징계 결과
연 2회 공유

현장 근무환경 진단과 조직문화 개선 활동 확대

롯데월드는 현장 업무부하를 점검하기 위해 부서별 업무량 진단과 팀장 미팅을 실시하고, 팀 내 갈등·소통 문제와 인력 운영 관련 고충을 청취하였습니다. 또한 정기 노무레터 발행, HR 담당자 및 노사합동 워크숍 등을 통해 근로조건과 노동 관련 이슈에 대한 구성원 이해도를 높였습니다. 고충처리 측면에서는 정규직·비정규직 입사 교육 시 제보 채널을 안내하고, 임직원 락커 등 현장 접점에 안내 포스터를 부착하여 채널 접근성을 강화하였습니다.

주요 이행 성과

부서별
업무량 진단

2025년 5월 완료
(99개 부서)

노동 이슈
이해도 제고

하반기 노무레터
발행 완료

인권 공감대 형성

HR담당자 워크숍,
노사합동 워크숍, 제보 채널
안내 포스터 부착

인권 및 노동권 보호

G S R M

지표 및 목표

주요 성과 및 중장기 목표

호텔롯데는 인권영향평가를 통해 도출한 개선과제를 사업부별 실행과제로 구체화하고, 이행 현황과 성과를 정기적으로 점검하고 있습니다. 2025년에는 안전보건 점검, 고충처리 체계 운영, 조직문화 개선, 업무량 진단, 심리상담 프로그램 홍보 등 인권 리스크 예방과 임직원 보호를 위한 활동을 추진하였습니다. 향후에는 신규 제도 도입보다 기존 제도와 프로그램의 실질적 작동 여부를 높이는 데 중점을 두고, 고충처리 신뢰성, 근로시간 관리, 리더십·조직문화 개선, 임직원 심리 지원을 중심으로 인권경영 수준을 고도화해 나가겠습니다.

호텔롯데 인권경영리포트

사업부	중점 영역	개선 방향	2026년 주요 개선과제	관리 목표
면세	고충 및 신고 처리	신뢰받는 고충처리 체계 강화	고충·신고 채널 운영 임직원 안내 강화, 고충처리 절차 및 이용 방법 안내 확대	임직원이 고충처리 채널을 인지하고 활용할 수 있는 기반 강화
	평가 및 보상 공정성	성과·평가 제도 운영 가시화	성과·평가 제도 운영 방식 안내, 평가 관련 제도에 대한 임직원 이해도 제고	평가제도 운영의 투명성 및 임직원 이해도 제고
	임직원 상담 지원	임직원 상담 프로그램 인지도 제고	임직원 상담 프로그램 운영 안내 강화	임직원 상담 지원 제도에 대한 접근성 제고
호텔	일과 삶의 균형	근로시간 관리 체계 개선	근로시간 관리 시스템 개편, 휴식권 보장 강화	근로시간 관리의 명확성 제고 및 휴식권 보장 기반 강화
	고충 및 신고 처리	신뢰받는 고충처리 체계 강화	고충처리 채널 운영 안내, 고충처리 결과 공유, 비밀보장 강화	고충처리 절차의 신뢰도 및 제도 활용도 제고
	인격 존중	리더십·인권 교육 강화	리더십·인권 교육 확대, 다면평가 개선을 통한 직책자 행동 변화 유도	상호 존중 기반의 조직문화 정착
월드	일과 삶의 균형	근태관리 체계 정비	근태관리 시스템 정비, 근로시간 관리 체계 개선	현장 근무 특성을 반영한 근로시간 관리 체계 강화
	고충 및 신고 처리	고충처리 결과 환류 및 보호체계 강화	고충처리 결과 환류, 상담 전문성 강화, 비밀보장 및 보호체계 강화	고충처리 과정의 신뢰성 및 임직원 보호 수준 제고
	인격 존중	리더십 교육과 조직문화 개선	리더십 교육 강화, 다면평가를 통한 상호 존중 조직문화 정착	현장 리더십 개선 및 상호 존중 문화 확산
공통	성희롱·성폭력 예방 및 구제	예방 중심의 인권침해 대응체계 유지	성희롱·성폭력 예방 교육 지속, 무관용 원칙 운영, 사례 공유를 통한 인식 제고	인권침해 예방 및 신속한 구제체계 강화
	안전 및 보건	파트너사까지 포괄하는 인권 리스크 관리 강화	파트너사 위험성평가 및 모니터링 확대, 중대재해 대응 체계 정착, 임직원·파트너사 보호 활동 강화	임직원과 파트너사를 포괄하는 안전·인권 보호체계 강화

안전보건 관리

임직원과 파트너사가 안심하고 일할 수 있는 환경, 고객이 안전하게 이용할 수 있는 시설을 제공하는 일을 핵심 가치로 삼고 있습니다. 전 사업장의 안전 관리 역량을 꾸준히 끌어올리며, 사전 예방과 주기적인 위험성 평가를 바탕으로 중대재해 Zero를 실현해 나가고 있습니다.

Beyond
Response,
into Prevention

안전보건 거버넌스

최고 의사결정 체계 내 안전보건 관리

이사회와 안전보건 관리 체계를 중심으로 주요 안전을 심의하고, 안전을 경영의 우선순위로 관리하고 있습니다. 책임과 역할을 명확히 한 실행 중심의 안전 거버넌스를 운영하고 있습니다.



사업장 안전 진단

선제적 위험요인 발굴 및 개선

정기점검과 외부 전문가 진단을 통해 소방·전기·가스 등 핵심 위험요소를 선제적으로 확인하고 개선하고 있습니다. 발견된 유해·위험요인을 지속적으로 보완하고 있습니다.



안전보건 교육

현장 중심의 안전보건 대응 역량 강화

화재·재난·응급상황에 대비한 정기 훈련과 전문 교육으로 임직원과 파트너사의 현장 대응 역량을 강화하고 있습니다. 파트너사 근로자의 건강관리와 법적 대응력까지 함께 끌어올리고 있습니다.



근무환경 조성

안심하고 일할 수 있는 근무환경 조성

자동소화장치 설치와 시설물 안전점검 등 사업장 단위의 개선을 통해 화재 취약 요소를 집중 관리하고 있습니다. 실내 공기질 인증 등 고객 시설 안전 성과를 꾸준히 축적하고 있습니다.



안전보건 관리

G S R M

임직원과 파트너사가 안심하고 일할 수 있는 환경을 마련하고 고객에게 안전한 시설을 제공하는 일은 호텔롯데가 추구하는 핵심 가치입니다. 호텔롯데는 전 사업장의 안전 관리 역량을 꾸준히 끌어올리고 있으며, 사전 예방 활동과 주기적인 위험성 평가를 바탕으로 '중대재해 Zero'를 실현해 나가고 있습니다.

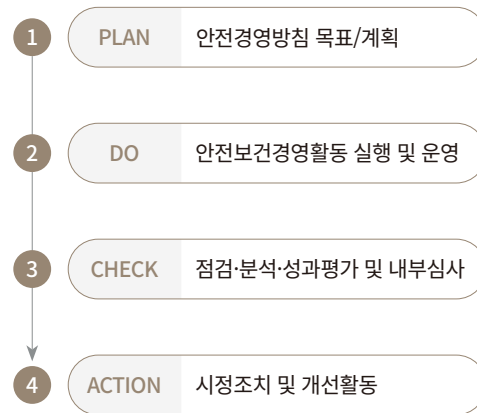
거버넌스

호텔롯데는 안전보건 관리 이슈를 전사 안전경영 체계와 연계하여 운영하고 있습니다. 안전 담당부서는 안전경영방침에 기반한 목표와 계획을 수립하고, 사업장별 안전보건 활동과 예방 중심의 관리 과제를 추진합니다. 추진 과정에서는 현장 점검, 분석, 성과평가 및 내부심사를 통해 안전보건 관리 수준을 정기적으로 확인하고, 점검 결과를 바탕으로 시정조치와 개선활동을 이행합니다. 주요 목표와 성과는 대표이사 및 C-Level 협의체를 통해 검토·보고되며, 이를 통해 안전보건 활동이 계획 수립-실행-점검-개선으로 이어지는 PDCA 기반의 관리 체계 안에서 지속적으로 추진될 수 있도록 하고 있습니다. 또한 산업안전보건위원회와 안전보건협의체를 통해 근로자와 소통하며, 현장의 의견을 안전보건 관리 활동에 반영하고 있습니다.

안전보건 관리 체계



실행 체계 (PDCA)



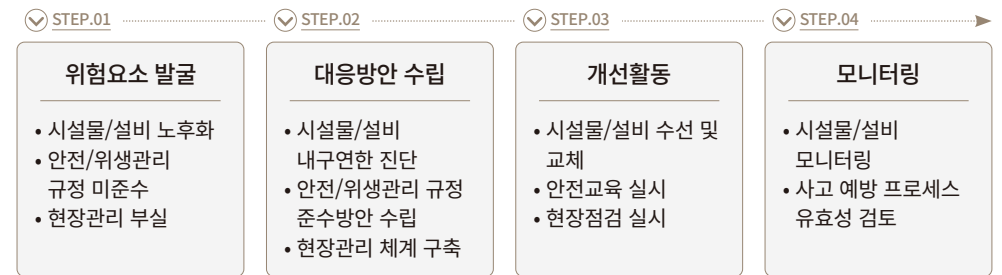
참여 및 대화

- 산업안전보건위원회 (분기별)
* 상시 근로자 수 100인 이상 사업장 대상
- 안전보건협의체 (월별)

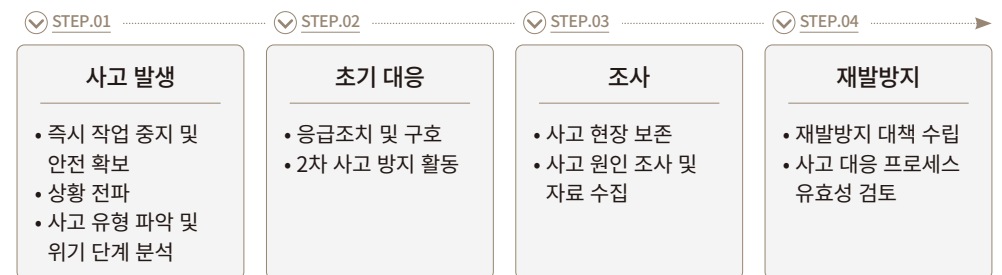
전략

호텔롯데는 안전보건경영시스템(ISO 45001)을 기반으로 사고 예방과 대응 절차를 체계적으로 정립하여 운영하고 있습니다. 해당 프로세스는 모든 사업장에 동일하게 적용되며, 임직원 대상 교육훈련과 정기 점검을 병행함으로써 안전보건 관리 체계의 실효성을 확보하고 있습니다.

사고예방 프로세스



사고대응 프로세스



안전보건 관리

G S R M

위험 관리

사업장 안전 진단

롯데면세점은 임직원과 고객의 안전을 최우선 가치로 삼고, 사업장 내 위험요인을 선제적으로 발굴·개선하기 위한 안전진단 체계를 운영하고 있습니다. 정기점검을 통해 소방, 전기, 유해·위험시설 등 핵심 위험요소를 사전에 확인하고 예방조치를 강화하고 있으며, 외부 전문가와 함께 「산업안전보건법」 및 관련 규정의 준수 여부를 종합적으로 진단하고 있습니다. 또한 사고 위험이 높아질 수 있는 시기와 이벤트 기간에는 특별 점검을 실시하여 잠재 위험에 선제적으로 대응하고, 경영진 현장점검을 통해 현장의 위험요소를 직접 확인하며 임직원과의 소통과 안전의식 제고를 추진하고 있습니다. 롯데면세점은 이러한 다각적인 점검 활동을 바탕으로 발견된 유해·위험요인을 지속적으로 개선하여 임직원과 고객 모두가 안심할 수 있는 근무·이용 환경을 조성하고 있습니다.

구분	주기	'25년 성과
정기점검	1회/분기	4회 (사업장별)
외부 안전점검	1회/반기	2회 (사업장별)
특별점검	수시	10회
경영진 현장점검	1회/반기	2회 (사업장별)
유해·위험요인 개선		282건

롯데호텔앤리조트는 사업장과 입점 파트너사를 포함한 전반적인 안전 리스크를 체계적으로 관리하고 있으며, 화학물질 등 주요 유해·위험 요인까지 평가 범위를 확대하여 안전보건 관리 수준을 높이고 있습니다. 외부 전문기관과 협업하여 안전보건 관계 법령 준수 수준과 사업장별 관리체계를 점검하고, 공사·작업장 및 주방화재 등 현장 취약요인에 대해서는 불시 진단을 병행하여 실질적인 개선으로 연결하고 있습니다. 특히 공사·작업장의 불안전 요인 개선, 주방화재 대비 소방훈련, 동절기 화재 초기대응 점검, 연말연시 자체진단 등 시기별 현장 활동을 통해 대응 역량을 강화하고, 근로자와 고객이 안심할 수 있는 안전한 사업장 환경을 조성하고 있습니다.

구분	주기	'25년 성과
위험성평가	1회/반기	2회 (사업장별)
외부 전문기관 안전점검	1회/년	1회 (사업장별)
특별 안전점검	수시	45회
자체 안전점검	1회/반기	2회 (사업장별)
유해·위험요인 발굴 및 개선건수		1,220건

롯데월드는 사업장 내 유해·위험요인을 선제적으로 발굴하고 중대재해와 중대시민재해를 예방하기 위해 다층적인 안전점검 체계를 운영하고 있습니다. 상반기에는 시설물과 유틸리티 설비 등 주요 설비를, 하반기에는 고객 동선과 영업시설을 중점적으로 점검하며 시기별 위험 특성에 맞춘 예방 활동을 강화하고 있습니다. 또한 외부 전문기관과 함께 사업장 전반의 안전관리 수준을 점검하고, 특별 안전점검과 경영진 현장점검을 통해 잠재 위험요인을 직접 확인하여 개선 방향을 마련하고 있습니다. 아울러 유원시설 놀이기구의 안전성을 지속적으로 점검함으로써 고객이 안심하고 이용할 수 있는 안전한 사업장 환경을 조성하고 있습니다.

구분	주기	'25년 성과
위험성평가	1회/반기	2회 (사업장별)
정기 안전점검	1회/월	103회
외부 전문기관 안전점검	1회/년	1회 (사업장별)
특별 안전점검	상시	2회
경영진 현장점검	1회/반기	2회 (사업장별)
놀이기구 안전점검	1회/반기	2회 (사업장별)
유해·위험요인 발굴 및 개선건수		1,552건

안전보건 관리

G S R M

위험 관리

안전보건경영시스템(ISO 45001) 인증 현황

호텔롯데는 임직원과 고객의 안전을 최우선 가치로 삼고, 전 사업부에서 안전보건경영시스템(ISO 45001) 인증을 취득·유지하며 국제 표준에 부합하는 안전보건 관리체계를 운영하고 있습니다. 인증을 안정적으로 유지하기 위해 안전보건경영 매뉴얼, 절차서, 지침서와 실행문서를 정기적으로 점검·개선하고 있으며, 내부 심사원 교육과 내부 심사를 통해 사업장별 이행 수준을 확인하고 있습니다. 또한 본사와 각 사업장이 협력하여 현장 점검과 서류 검토를 실시하고, 사후심사 및 갱신심사 준비 과정에서 확인된 개선사항을 관리체계에 반영하고 있습니다. 호텔롯데는 이러한 통합적인 인증 관리와 지속적인 개선 활동을 바탕으로 전 사업장의 안전보건 관리 수준과 현장 실행력을 강화하고 있습니다.

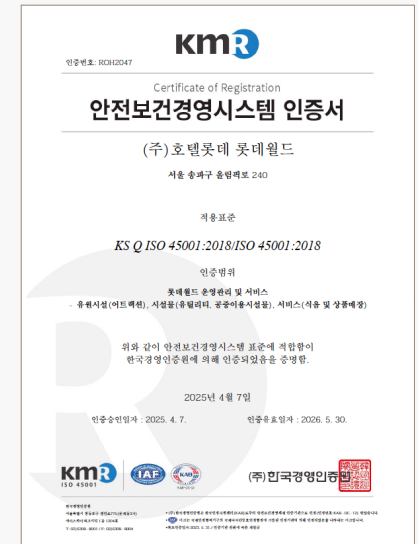
ISO 45001 인증서



롯데면세점



롯데호텔앤리조트



롯데월드

사업부	유효기간	사후심사(1차)	사후심사(2차)	갱신심사	인증 사업장 수
호텔	2024.06.25 ~ 2027.06.24	2025년	2026년	2027년	22개소 ¹⁾
면세	2025.10.07 ~ 2028.10.06	2026년	2027년	2028년	6개소
월드	2023.05.31 ~ 2026.05.30	2024년	2025년	2026년	5개소

1) 위탁사업장(김해리조트 등) 제외

안전보건 관리

G S R M

위험 관리

안전보건 교육 및 파트너사 지원 강화

롯데면세점은 화재, 재난, 응급상황 발생 시 임직원의 현장 대응 역량을 강화하기 위해 소방재난본부와 연계한 ‘시민 안전 파수꾼 교육’을 운영하고 있습니다. 또한 사업장 안전·보건 담당자의 국가기술자격 취득을 지원하고, 전문가 중심의 안전보건점검을 실시함으로써 잠재 위험요인을 선제적으로 발굴·관리하는 현장 중심의 안전관리 체계를 강화하고 있습니다.

롯데호텔앤리조트는 전국 체인호텔과 파트너사를 대상으로 안전과 위생 분야의 전문교육을 운영하고 있습니다. 안전교육은 주요 사고사례, 위험성평가, 중대재해 예방 활동을 중심으로 구성하고 있으며, 위생교육은 주요 법규와 미준수 사례, 원산지 표시 및 호텔 위생관리 기준을 안내하는 방식으로 진행하고 있습니다. 이를 통해 사업장별 안전·위생 관리 수준을 표준화하고, 고객에게 안전하고 신뢰할 수 있는 서비스를 제공하고 있습니다.

롯데월드는 2025년 법정 교육 인증기관의 온라인 플랫폼을 도입하여 임직원과 캐스트의 교육 신청부터 수료 및 이력 관리까지 통합적으로 운영하고, 주제별 교육 데이터를 체계적으로 관리하고 있습니다. 또한 신규 파트너사를 대상으로 안전보건 관리체계 구축 컨설팅을 지원하고, 상주 파트너사 근로자에게는 전문기관과 연계한 분기별 보건교육을 제공함으로써 파트너사의 법적 대응력과 근로자 건강관리 역량을 함께 강화하고 있습니다.

임직원 안전교육 및 대응훈련

주요 교육 내용	시민 안전 파수꾼 교육	교육 참여 인원
화재·재난·응급상황 대응	8회	181명

안전·위생교육 운영 실적

안전·위생교육 운영 횟수	
73회	안전 42회, 위생·식품안전 31회

온라인 안전보건교육 운영 실적

주요 교육 내용	교육 참여 인원	참여 사업장
중대재해 예방, 법규, 유해위험작업 관리	3,521명	5개소

안전 전문인력 양성 현황

소방안전관리자	2023 5명 → 2024 3명 → 2025 3명	누계 11명
산업위생관리기사	2023 2명	누계 2명

구분	안전교육	위생·식품안전 교육
교육 참여 인원	374명	544명
참여 사업장	24개소	24개소
주요 교육 내용	사고사례, 위험성평가, 중대재해 예방 법규, 위생관리, 원산지 표시, 객실 위생	

파트너사 안전보건 지원 실적

안전보건 관리체계 컨설팅 신규 파트너사 대상 5 건 경영방침·목표, 전담조직, 위험성평가, 비상대응체계 등	전문 보건관리 지원 상주 파트너사 대상 4 건 분기별 보건교육 및 건강증진 활동
---	--



면세 파수꾼 교육



호텔 안전 및 위생 교육

분기별 보건관리 지원 실적

1분기	2분기	3분기	4분기
42명	22명	31명	20명
근골격계질환 예방관리	노심혈관질환 예방관리	응급처치(CPR) 교육	직무스트레스 예방교육

안전보건 관리

G S R M

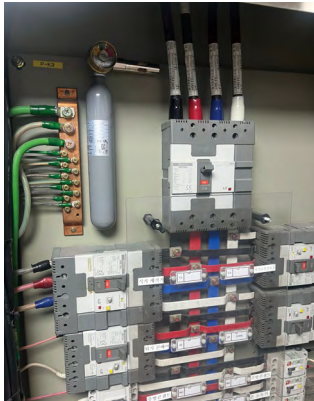
위험 관리

안전한 근무환경 조성

롯데면세점은 전 사업장 분전반에 소공간 자동소화장치를 설치하여 전기적 요인에 의한 화재 발생 시 초기 대응체계를 구축하였습니다.

또한 상반기에는 외부 전문기관을 통해 분전반 열화상 및 절연저항 측정 등 전기설비 안전점검을 실시하여 전기화재를 예방하고 있으며, 하반기에는 천장 마감재 안전점검을 실시하여 낙하 및 붕괴 위험요인을 사전에 점검·관리하고 있습니다.

앞으로도 점검 결과를 바탕으로 필요한 보완조치를 지속 이행하여 안전사고 예방 및 시설 안전관리 수준을 강화해 나가겠습니다.



소공간소화장치 설치



천장마감재 조사

롯데호텔앤리조트는 안전사고 예방을 위해 6대 고위험 중점관리 작업을 선정하고, 작업 전 TBM(Tool Box Meeting)을 통해 위험요인과 안전조치 사항을 사전에 공유하고 있습니다. 또한 '산업안전보건법' 및 '중대재해처벌법'에 따른 법률 준수 여부와 안전보건관리비의 적정 사용 여부를 정기적으로 점검하며, 현장 중심의 안전관리 체계를 강화하고 있습니다.

아울러 현장 참여형 안전관리 제도인 '안전신문고'를 운영하여 임직원이 발견한 위험요소를 QR코드로 간편하게 신고할 수 있도록 하고 있습니다. 접수된 제보는 안전전략팀과 현업부서가 매월 2회 심의하여 개선과제로 선정하며, 우수 사례에는 포상을 부여함으로써 임직원의 자율적 참여와 안전문화 정착을 촉진하고 있습니다.

안전사고 예방 활동

사전 예방 관리	• 6대 고위험 중점관리 작업 선정 • 작업 전 TBM 실시 • 법규 준수 및 안전보건관리비 점검
현장 위험요인 제보	• 안전신문고 운영 • QR코드 기반 위험요소 신고 • 임직원 참여형 현장 제보
개선 및 환류	• 안전담당 부서·현업부서 월 2회 심의 • 개선과제 선정 • 개선조치 이행 및 전사 공유

2025년 안전신문고 운영 성과

제보 건수	제보 처리율	제보 증가율(월 평균)
12 건	100%	20%

롯데월드는 응급상황 발생 시 초기 대응 역량을 강화하기 위해 안전신문증 카드를 도입하였습니다. 카드에는 성명, 긴급 연락처, 혈액형, 주요 질병, 복용 약물 등 응급 대응에 필요한 정보가 포함되어 있으며, 고객 접점 근무자를 중심으로 우선 지급하여 신속한 초동 대응 체계를 강화하고 있습니다.

또한 임직원 참여형 안전문화 확산을 위해 안전보건 포스터 및 아이디어 공모전을 운영하고 있습니다. 2025년 포스터 공모전에는 46명의 임직원이 참여하였으며, 아이디어 공모전에서는 현장 개선과 스마트 안전관리 전환을 위한 혁신 과제를 발굴하였습니다.

안전문화 확산 활동

① 안전신문증 카드 도입	② 참여형 안전문화 확산
포함 내용 - 성명 - 긴급 연락처 - 혈액형 - 주요 질병 - 복용 약물 - 주 이용 병원 활용 방안 - 고객 접점 근무자 우선 지급 - 응급상황 발생 시 정보 확인 - 구급대원·동료의 신속 대응 지원	안전보건 포스터 공모전 운영 임직원 46명 참여 우수작 현장 게시 안전 아이디어 공모전 운영 혁신과제 29건 발굴 AI 스마트 안전관리 확대

안전보건 관리

G S R M

위험 관리

재난 대응 체계 고도화

호텔롯데는 화재, 지진, 테러 등 다양한 위기 상황에 대비하여 사업장 특성을 반영한 정기 교육·훈련을 실시하고, 유관기관과의 협력 체계를 강화하고 있습니다.

롯데면세점은 고객과 임직원의 안전을 최우선 가치로 삼고, 위기 대응 역량을 지속적으로 강화하고 있습니다. 2025년에는 ‘위기관리대응 매뉴얼’을 기반으로 전 영업점에서 화재, 지진, 붕괴, 테러 등 4대 위기 상황에 대비한 훈련을 정기적으로 실시하였습니다. 특히 화재 대피 훈련 3회와 협박전화·폭발물 의심 상황을 가정한 테러 대응 훈련 1회를 시행하였으며, 대형 복합시설과 공항 입점 사업장의 특성을 반영하여 롯데공동타운 및 공항공사와의 합동 훈련도 별도로 진행하였습니다.

롯데호텔앤리조트는 재난·테러 대응 역량 강화를 위해 사업장별 민관합동 소방훈련과 대규모 합동 테러 대응 훈련을 정기적으로 운영하고 있습니다. 각 사업장은 관할 소방서와 협력하여 자위소방대와 비상대기조의 역할을 점검하고 있으며, 2025년 6월에는 총 7개 기관과 230여명이 참여한 민·관·군·경 합동 테러 대응 훈련을 실시하여 위기 상황 발생 시 신속한 대응 체계를 강화하였습니다.

사업장별 위기대응 훈련 현황

구분	범위	협력기관	주요 내용
면세	전 영업점	롯데공동타운·공항공사	4대 위기상황 대응
호텔	주요 사업장	관할 소방서	초기 화재 진압·인명 대피
	롯데호텔 서울	7개 기관 합동	민·관·군·경 합동 테러 대응 훈련



테러대응 관계기관 합동훈련

차별 없는 서비스 환경 조성

호텔롯데는 거동이 불편한 고객과 정보 취약계층의 이동·이용 접근성을 높이기 위해 맞춤형 대피 지원과 배리어프리 무인기기(키오스크)를 확대하고 있습니다.

배리어프리 키오스크²⁾ 도입 현황

구분	면세	호텔
도입 규모	17대	15대
적용 위치	인천·김해공항 면세품 인도장	시티호텔·L7·리조트
도입 시기	2026. 1	2026. 4
확대 계획	김포공항 확대 예정	15개 지점 완료

2) 배리어프리 키오스크 : 사회적 약자가 키오스크를 이용할 수 있도록 음성 안내, 점자 키패드, 높이 조절 기능 등 다양한 서비스를 제공하는 장치



안전 취약계층 대피 대응 훈련 현장

민·관·군·경 합동 테러 대응 훈련¹⁾



1) 2025년 6월, 롯데호텔앤리조트 및 7개 유관기관 합동 훈련
(중구청·남대문경찰서·중부경찰서·중부소방서·중구보건소·군 제3537부대·한국전력)



인도장 배리어프리 키오스크

리조트 배리어프리 키오스크
(상: 속초리조트, 하: 부여리조트)

안전보건 관리

G S R M

위험 관리

차별 없는 서비스 환경 조성

롯데월드는 2025년 고객 이용 편의성 강화를 위해 장애인 이용자의 접근성과 편의성을 개선하는 공사를 추진하였습니다. 해당 공사는 장애인 편의시설 관련 법규를 기반으로 실제 이용 과정에서 발생할 수 있는 불편 요소를 해소하는 데 중점을 두었습니다. 먼저 장애인 화장실의 설비 사용 편의성을 높이기 위해 조작판을 이용자가 접근하기 쉬운 높이와 위치로 재배치하여 휠체어 이용자와 거동이 불편한 이용객이 보다 편리하게 설비를 이용할 수 있도록 개선하였습니다. 화장실 내부에는 L자형 수평·수직 손잡이를 설치하여 이동과 체중 지지를 안정적으로 보조하도록 하였으며, 상하 회전이 가능한 수평 손잡이를 추가로 신설하여 다양한 신체 조건과 이용 상황에 대응할 수 있도록 하였습니다. 또한 주요 이동 동선에는 장애인용 핸드레일을 설치하여 보행 보조 기능을 강화하고, 외부 시설에는 장애인 주차구역을 명확히 인지할 수 있도록 주차표지판을 설치하여 접근성과 이용 편의를 함께 개선하였습니다. 롯데월드는 앞으로도 단순한 시설 보완을 넘어 모든 이용객이 차별 없이 공간을 이용할 수 있도록 지속적인 점검과 개선을 추진하며, 안전하고 편리한 이용 환경을 제공해 나갈 계획입니다.



화장실 점자 안내표

내용	'25년 성과
장애인 핸드레일 개선	9개소
화장실 손잡이 개선(L자형 수평/수직 손잡이, 수평손잡이(상하회전형))	8개소
점자블럭 설치	15개소
야외 주차장 장애인 주차 표지판 설치	15개소
조작판 이설	6개소

실내 공기질 개선

롯데월드는 쾌적하고 안전한 실내환경 조성을 핵심 과제로 삼고, 사업장 전반의 환경·위생 관리 수준을 지속적으로 개선하고 있습니다. 이를 위해 환경·안전 관리 기준을 파트너사와 공유하고 동일하게 적용함으로써, 단순한 시설관리를 넘어 입점 매장과 파트너사가 함께 참여하는 환경 기반 동반성장 체계를 운영하고 있습니다. 미세먼지, 초미세먼지, 이산화탄소 등 주요 공기질 지표를 체계적으로 관리하고, 공기정화 설비와 환기 시스템을 안정적으로 운영하여 쾌적한 실내환경을 조성하고 있습니다. 이러한 활동은 이용객의 안전하고 편리한 이용 환경을 확보하는 동시에 파트너사 종사자의 근무 환경 개선에도 기여하고 있습니다. 또한 입점 매장과 파트너사가 환기, 청결 등 환경 관리 기준을 준수하도록 유도하여 서비스 품질과 고객 신뢰도를 함께 높이고 있습니다. 롯데월드는 앞으로도 파트너사와 협력하여 실내 공기질 관리 수준을 고도화하고, 지속 가능한 성장을 위한 환경 기반 동반성장 모델을 강화해 나가겠습니다.



안전보건 관리

G S R M

지표 및 목표

주요 성과 및 중장기 목표

호텔롯데는 임직원과 고객 모두가 안심할 수 있는 안전한 환경을 조성하기 위해 사업 전반의 안전보건 관리 역량을 지속적으로 강화해 왔습니다. 위험요인을 선제적으로 발굴·개선하고 안전보건경영시스템의 적용을 확대하는 한편, 자발적인 안전문화를 정착시키고 고객 누구나 차별 없이 시설을 이용할 수 있는 환경을 조성하고 있습니다. 호텔롯데는 이러한 성과를 바탕으로 2030년까지 전 사업장의 안전보건경영시스템(ISO 45001)을 안정적으로 정착시키고 중대재해 제로화를 실현할 계획입니다. 장기적으로는 사업부별 특성에 맞춘 예방 중심의 안전관리 체계로 고도화하여 임직원과 고객이 신뢰할 수 있는 안전한 환경을 지속적으로 만들어 나가겠습니다.

2025 안전보건 주요 성과

3,054 건 유해·위험요인 발굴·개선 (면세, 호텔, 월드)	33 개 ISO 45001 인증 사업장 (면세, 호텔, 월드)	100 % 안전신문고 제보 개선율 (호텔)
8 년 실내 공기질 인증 연속 (월드)	32 개 배리어프리 키오스크 도입 (면세, 호텔)	15 개소 장애인 주차표지판 설치 (월드)

중장기 목표 및 전략

구분	면세	호텔	월드
중기 (~2030)	전 사업장 안전보건경영시스템(ISO 45001) 인증 및 정착, 안전보건경영 정착을 통한 중대재해 제로화		
장기 (2030~)	- 자율 안전관리체계 강화 - 글로벌 사업장 안전관리 체계 지원	디지털 기반 안전관리 고도화	예방 안전관리 및 감시체계 고도화

향후 계획

롯데면세점은 최근 리튬이온 배터리 사용이 증가하는 환경에 대응하여 충전구역의 위험요인을 체계적으로 분석하고, 적합한 소화설비를 단계적으로 표준화하여 화재 발생 가능성을 사전에 차단하고 초기 대응 역량을 강화할 계획입니다. 또한 노후 전기설비로 인한 화재 위험을 최소화하기 위해 주요 전기장치의 교체 주기 기준을 마련하고, 설비 이력 관리 기반의 예방적 유지관리 체계를 구축할 예정입니다. 아울러 아크차단기 등 보호설비를 단계적으로 도입하여 사업장 전반의 전기 안전 수준을 높이고, 정기적인 점검과 진단을 통해 잠재 위험요인을 지속적으로 발굴·개선함으로써 임직원의 근무환경과 고객이 안심하고 이용할 수 있는 공간을 조성해 나가겠습니다.

롯데호텔앤리조트는 안전진단 강화, TBM(Tool Box Meeting) 프로세스 도입, 도급계약 안전보건 이행 모니터링 등 다양한 안전관리 체계를 기반으로 임직원의 안전한 근무환경과 고객이 안심하고 이용할 수 있는 시설 환경을 지속적으로 조성하고 있습니다. 2026년 상반기에는 전 사업장을 대상으로 주방 불시 안전진단을 실시하여 실효성 있는 진단 체계를 정착시키고, 전사적인 위기 대응 역량을 강화할 계획입니다. 또한 사업장 책임자의 안전보건 업무 참여도를 높이기 위한 모니터링 시스템과 위험성평가 기준을 수립하고, 교육을 통해 실질적인 위험성평가 절차를 단계적으로 운영할 예정입니다. 이와 함께 공사장 진단과 관리를 강화하여 법적 기준 준수와 6대 중점 작업을 체계적으로 관리해 나가겠습니다.

롯데월드는 ‘산업안전보건법’과 ‘중대재해처벌법’ 등 강화되는 법적 요구사항에 선제적으로 대응하기 위해 ‘위험성평가 고도화 및 맵핑(Mapping) 시스템’을 운영하며 사업장 유해·위험 요인 관리 체계를 강화하고 있습니다. 위험성평가 결과를 문서화하는 데 그치지 않고, 파크 도면 내 위험요인 발굴 지역을 시각적으로 표시하는 ‘위험구역 도식화 시스템’을 구축하여 장소별 주요 위험요인을 사전에 분석하고, 개선조치 현황을 색채로 직관적으로 관리하고 있습니다. 또한 반기 1회 위험성평가 결과를 추락, 끼임, 부딪힘 등 유형별로 분석하고 6개 분야의 정밀 점검 결과를 반영하여 주요 위험 설비를 집중 관리함으로써 근로자와 고객 모두가 위험지역을 사전에 인지할 수 있는 안전한 환경을 조성해 나가고 있습니다.

인재경영 및 조직역량 강화

우수한 인재와 건강한 조직문화를 지속가능한 성장의 핵심 기반으로 보고 있습니다. 임직원이 직무 전문성과 미래 역량을 갖춘 인재로 성장하도록 다양한 학습 기회를 제공하고, 수평적 소통과 협업이 살아 있는 유연한 조직문화를 만들어가고 있습니다.

Beyond Work,
into Growth &
Belonging

역량개발

미래 역량 강화를 위한 학습체계 고도화

교육 데이터를 기반으로 사각지대를 발굴하고 직군별 맞춤형 직무교육을 확대하고 있습니다. AI 리터러시 과정 등 미래 역량 교육을 도입하고 산학실습·인턴 과정을 체계화하고 있습니다.



조직문화

소통과 협업 기반의 조직문화 조성

세대와 직급을 넘어선 소통 프로그램과 사내 동호회를 운영하며 구성원 간 유대감과 협업 시너지를 키우고 있습니다. 수평적이고 활력 있는 조직문화를 만들어가고 있습니다.



복지·일가정양립

생애주기 기반 복지와 일·가정 양립 지원

난임 치료 지원과 생애주기별 복지제도를 통해 임직원이 일과 가정을 균형 있게 병행하도록 돕고 있습니다. 구성원이 안심하고 오래 일할 수 있는 여건을 마련하고 있습니다.



인재·문화 성과

인재경영 성과 창출 기반 강화

교육 만족도와 가족친화 인증 등 인재·조직문화 성과를 꾸준히 축적하며 관리 수준을 점검하고 있습니다. 임직원의 성장과 만족이 조직의 경쟁력으로 이어지도록 기반을 강화하고 있습니다.



인재경영 및 조직역량 강화

G S R M

우수한 인재와 건강한 조직문화는 기업의 지속가능한 성장을 뒷받침하는 핵심 기반입니다. 호텔롯데는 임직원이 직무 전문성과 미래 역량을 갖춘 인재로 성장할 수 있도록 다양한 학습 기회를 제공하고, 수평적 소통과 협업이 활성화된 유연한 조직문화를 지향하며 임직원과 가족 모두가 행복하게 일할 수 있는 환경을 만들어 나가고 있습니다.

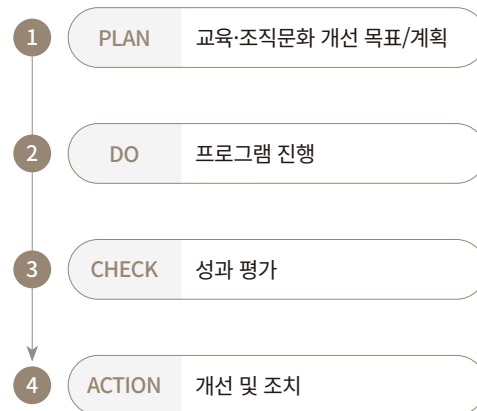
거버넌스

호텔롯데는 인재경영 및 조직역량 강화 이슈를 전사 인사·조직문화 관리 체계와 연계하여 운영하고 있습니다. 교육·조직문화 담당부서는 임직원의 직무 전문성 향상과 건강한 조직문화 조성을 위한 목표와 계획을 수립하고, 교육 프로그램, 리더십 개발, 조직문화 개선 활동 등 주요 과제를 실행합니다. 추진 과정에서는 교육 참여 현황, 만족도, 조직문화 개선 성과 등을 정기적으로 점검하고, 점검 결과를 바탕으로 개선과제와 후속 조치를 도출합니다. 주요 목표와 성과는 대표이사 및 C-Level 협의체와 이사회를 통해 검토·보고되며, 이를 통해 인재경영 활동이 계획 수립-실행-점검-개선으로 이어지는 PDCA 기반의 관리 체계 안에서 지속적으로 고도화될 수 있도록 하고 있습니다.

거버넌스 체계



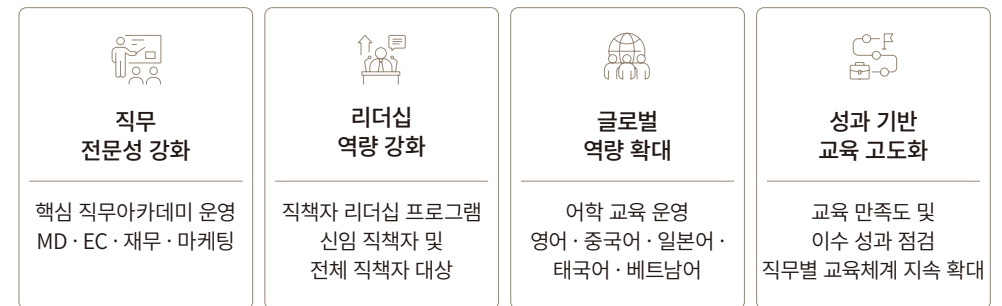
실행 체계 (PDCA)



전략

롯데면세점은 임직원의 직무 전문성 강화를 위해 MD, EC, 재무, 마케팅 등 핵심 직무별 아카데미를 운영하고 있습니다. 2025년에는 글로벌 고객 수요 변화에 대응하기 위해 마케팅 아카데미를 신설하였으며, 직무 아카데미의 평균 교육 만족도는 9.0점으로 전년 대비 향상되었습니다. 특히 MD 분야에서는 9.4점의 높은 만족도를 기록했습니다. 이와 함께 조직의 성과 창출과 지속가능한 성장을 이끌 리더를 육성하기 위한 리더십 프로그램과 임직원의 글로벌 역량 강화를 위한 외국어 교육도 운영하고 있습니다.

교육체계 운영 방향



2025년 교육 성과

구분	상세내용	수료인원
핵심 직무아카데미	MD, EC, 재무, 마케팅	692명
직책자리더십 프로그램	신임 직책자 및 전체 직책자 리더십 교육	73명
어학 교육	영어, 중국어, 일본어, 태국어, 베트남어	832명

인재경영 및 조직역량 강화

G S R M

전략

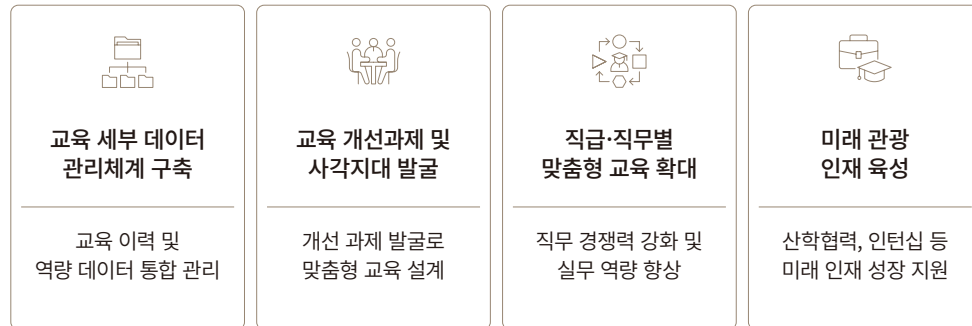
임직원 역량 강화 정책

롯데호텔앤리조트는 임직원 교육체계를 고도화하기 위해 교육 데이터 관리체계를 구축하고, 데이터 기반의 교육 개선 과제를 발굴하고 있습니다. 이를 통해 임직원의 교육 이력과 역량 현황을 체계적으로 관리하며, 직급·직무별 맞춤형 교육을 확대하고 있습니다.

또한 산학실습과 인턴 교육을 통해 미래 관광 인재를 육성하고 있으며, 위탁사업 역량 개발 과정과 AI 리터러시 교육을 도입하여 임직원의 직무 경쟁력을 강화하고 있습니다.

롯데월드는 직급과 직무 특성을 반영한 교육을 통해 임직원의 역량과 전문성을 강화하고 있습니다. 2025년에는 리더십, 온보딩, 글로벌, 서비스, 직무 전문성 등 영역별 교육을 운영하여 현장 운영 역량을 높였습니다. 앞으로도 글로벌 인재 양성, AI 도구 활용 교육, 어트랙션 기술 직무 실습 등을 확대하여 핵심 인재 육성과 조직의 지속가능한 성장 기반을 강화해 나갈 계획입니다.

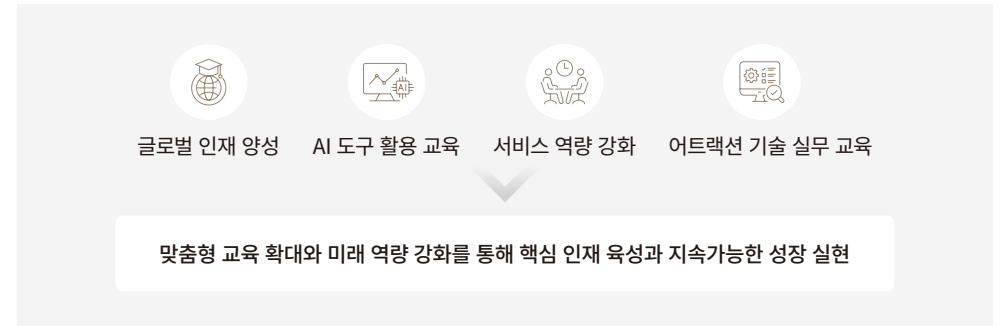
데이터 기반 교육체계 고도화



2025년 교육 성과

구분	내용	수료인원
핵심인재 양성	주니어 인재 양성, 차세대 리더/총지배인 양성 과정 등	60명
직무 전문성 강화	사업타당성 분석, AI 리터러시, 오너사 협상 스킬 등	168명
미래 관광 인재 육성	L-CREW Journey 인턴 교육 프로그램	284명
	산학 실습 L-CLASS 과정(65개 대학 MOU)	321명

직급·직무 특성을 반영한 교육체계 강화



2025년 교육 성과

구분	상세내용	수료인원
리더십 역량 강화	갤럽강점 검사 기반 리더/C-Level 역량 강화 프로그램	50명
온보딩 프로그램	신규 입사자 리텐션 프로그램(비전투어)	38명
글로벌 역량 강화	주재원 재무 역량 강화 교육	3명
서비스 역량 강화	현장관리자 소통/노무 교육	288명
직무 역량 강화	어트랙션 비파괴검사, 어트랙션 안전 관련	14명

인재경영 및 조직역량 강화

G S R M

위험 관리

조직문화 강화를 위한 소통·협력 프로그램

롯데면세점은 세대와 직급을 넘어선 유대감 형성과 협력 강화를 위해 다양한 조직문화 프로그램을 운영하고 있습니다. 롯데 EATS 프로그램, 동호회 제도, 기부 바자회 등을 통해 구성원 간 자연스러운 소통과 참여형 조직문화를 확산하고 있습니다.

참여 기반 조직문화 프로그램

롯데 EATS 프로그램	- 매월 5팀 선정 2025년 상반기 120명 참여 - 세대·직급 간 소통 기회 제공
동호회 운영	- 독서, 꽃꽂이, 러닝 등 8개 동호회 운영 - 취미 기반 네트워크 형성
사회공헌 연계 활동	- 전 동호회 봉사활동 참여 - 캠핑 동호회 기부 바자회 운영 - 온라인 기부 플랫폼 해피빈 기부 - 골프 동호회 병아리 낚장 인형 제작 후 평화재활원&천사의 집 기부 - 러닝 동호회 성수동 일대 줄길 참여

롯데호텔앤리조트는 임직원이 함께 즐기며 소통할 수 있는 단체 프로그램을 운영하고 있습니다. 스포츠 관람 행사, 주니어보드, 조직문화 TFT 등을 통해 구성원의 의견을 수렴하고, 일하기 좋은 조직문화를 만들기 위한 개선 활동을 추진하고 있습니다.

소통 기반 조직문화 개선 체계



다층형 소통 채널 운영

CEO 소통	Hi-Five CEO - CEO와 점심을 함께하며 핵심 가치 공유 - 자유로운 의견 개진 및 소통	62회 (2025년)
부서 소통	타운홀미팅 '로티홀미팅' - 경영진과 함께 비전과 전략 공유 - 현장 의견 청취 및 개선 반영	
부서·일상 소통	부런치 Add-on 릴레이 미팅 - 점심시간 기반 소통 간담회 - 부서 간 협업 의견 공유	



기부 바자회



롯데호텔앤리조트 X 롯데자이언츠 야구로 하나 DAY



로티홀미팅



부런치

인재경영 및 조직역량 강화

G S R M

위험 관리

복지 제도 운영

롯데면세점은 임직원의 인권 보호와 심리적 건강을 지원하기 위해 인권경영 교육과 심리 지원 프로그램을 운영하고 있습니다. 자가진단 기반 상담 프로그램, 가족 상담, 휴게공간 개선, 익명 소통창구 등을 통해 임직원이 안정적으로 의견을 제기하고 지원받을 수 있는 환경을 조성하고 있습니다. 또한, 가족친화적 근무환경 조성을 위해 생애주기별 복지제도를 운영하고 있습니다. 2013년 가족친화 우수기업 인증을 획득한 이후, 사회초년기부터 가족형성기, 자녀 양육기, 노후 생활기까지 임직원의 상황에 맞춘 복지 정보를 제공하고 있습니다.

심리 건강 지원 체계



심리상담프로그램



생애주기 복리후생

롯데호텔앤리조트는 임직원이 생애주기 전반에서 안정적으로 일할 수 있도록 복지 지원을 강화하고 있습니다. 난임 치료비 지원, 임신·출산·양육 단계별 제도 운영 등을 통해 구성원이 안심하고 근무할 수 있는 환경을 조성하고 있습니다.

모성보호 제도 강화

임신 준비	• 난임 치료비 지원 1회당 100 만 원	최대 3 회 지원
	• 난임치료 휴가 지원 확대 (연간 3일 → 연간 6일)	
임신·출산	• 임신부 단축근로 확대(임신기 전체)	
	• 배우자 출산 축하 휴가 강화(10일→20일)	

롯데월드는 임직원의 삶의 질 향상과 일·가정 양립을 위해 생애주기별 복지제도를 운영하고 있습니다. 결혼, 출산, 육아, 자녀 양육 단계에 맞춘 지원을 확대하고 있으며, 2025년에는 저출산 문제 해결에 동참하기 위한 제도 개선도 추진했습니다.

생애 주기별 복지 강화

입사·정착	• 원격지 발령 임직원 유급휴가 신설
결혼·출산	• 자녀 출산 축하금 인상 • 난임 치료 지원제도 신설
건강 증진	• 종합건강검진 수가 25% 인상

인재경영 및 조직역량 강화

G S R M

위험 관리

호텔롯데의 라이프 사이클 복지 제도

1 입사

- 신규입사자 웰컴키트 지급 공통
- 유연근무제 시행 공통
- 본인 생일기념 바우처 및 선물 지급 공통
- 복지포인트 지급 공통
- 하계 휴가 및 휴가비용 지급 공통
- 직원 본인 전사업장 입장 무료 월드
- 멘토링 프로그램 면세
- 대학 졸업 경조휴가 면세, 호텔
- 사업장 할인 혜택 제공 호텔, 월드
- 해외 테마파크 견학 지원 월드

10 정년퇴직

- 퇴직 후 진로 설계 지원 공통
- 정년퇴직 지원금 및 감사 선물 지급 공통

9 상

- 상조서비스 지원(장제용품, 화환, 문자) 공통
- (본인, 배우자, 부모, 승중상, 배우자 부모, 자녀)
- 경조 휴가 및 경조금 지원 공통

8 의료지원

- 정기 건강검진 지원 공통
- 임직원 심리 케어 서비스 공통
- 본인/가족 의료비 지원 공통
- 단체 상해보험 및 실손 의료보험 가입 공통
- 가족돌봄휴가 및 휴직 공통

2 결혼

- 가족수당 지급(배우자 및 자녀) 공통
- 결혼 경조금 및 화환 지급 공통
- 주택구입/전세 대출 지원 공통

3 출산

- 임신기/육아기 근로시간 단축 공통
- 출산 축하금 및 분유 지급 공통
- 산전후 무급휴가 공통
- 육아휴직, 연장 육아휴직 공통
- 유산 위로금 호텔
- 난임 위로 휴가 및 치료비 지원 공통

4 유치원

- 롯데 어린이집 운영 공통
- 유치원 보조금 공통
- 보육료 매월 지원 (만1세~초등 입학) 면세

5 초, 중, 고

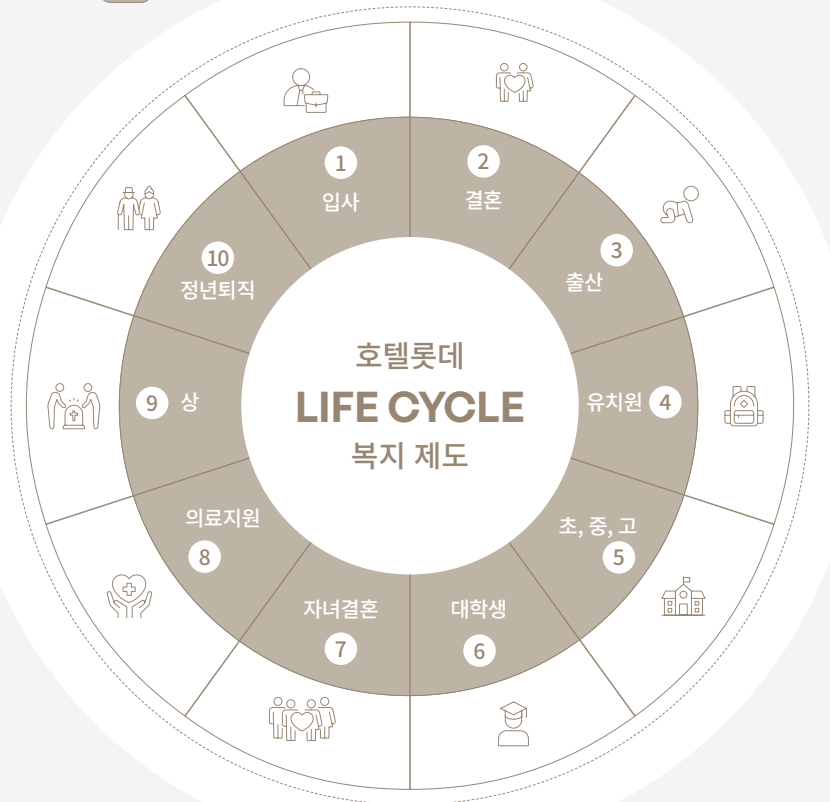
- 입학 축하금, 학비 지원 공통
- 자녀 입학 돌봄 휴직 공통
- 자녀 수능응원 선물 지급 면세, 월드

6 대학생

- 자녀 대학교 입학금 및 등록금 전액 지원 공통
- 본인 야간학교 졸업 축하금 지원 월드

7 자녀결혼

- 결혼 축하금 지급 공통
- 자녀 결혼 휴가 공통
- 화환 배송 공통



인재경영 및 조직역량 강화

G S R M

지표 및 목표

주요 성과 및 중장기 목표

호텔롯데는 임직원이 직무 전문성과 미래 역량을 갖춘 인재로 성장하고, 임직원과 가족이 함께 행복하게 일할 수 있는 일터를 만들기 위해 교육·소통·복지 전반의 노력을 이어가고 있습니다. 2025년에는 데이터 기반의 맞춤형 직무교육과 리더십·글로벌 역량 강화에 힘쓰며, 그 결과 직무 아카데미 평균 교육만족도 9.0점을 기록하였습니다. 또한 CEO와의 직접 소통과 사내 동호회 등 다양한 소통·협력 프로그램을 통해 수평적인 조직문화를 다졌습니다. 복지에서는 종합건강검진 수가를 인상하고 가족친화 인증을 4회 연속 획득하는 등 임직원의 안정적인 근무 여건을 강화하였습니다. 호텔롯데는 이러한 성과를 바탕으로 임직원과 가족 모두가 행복한 직장을 실현해 나가고 있습니다.

2025 인재경영 및 조직문화 주요 성과

100% 여성 육아휴직 사용률 (3년 연속)	97% 육아휴직 복귀율 (복귀 148명 / 대상 153명)	89% 배우자 출산휴가 확대 (2023년 27명 → 2025년 51명)
9.0점 직무아카데미 교육만족도 (면세)	605명 미래 관광 인재 육성	62회 CEO 소통 'HI-Five CEO' 진행 (월드)

중장기 목표 및 전략

구분	면세	월드	호텔
중기 (~2030)	- 임직원 역량 및 전문성 강화 - 임직원과 가족이 행복하고 일하기 좋은 직장		- 임직원 상호 존중 및 협력하는 건강한 조직문화 구축 - 근무 만족도 및 조직 몰입도 지속적 향상 - 포용적·창의적인 조직문화 구축
장기 (2030~)	- 임직원 교육체계 고도화 - 임직원 복지 강화 (생애 주기 맞춤형 복지)	- 인재·리더 육성 및 지식공유 활성화 - 소통 문화 구축 및 가족친화제도 적극 운영	- 차세대 인재 교육체계 강화 - AI·데이터 기반 직무 맞춤형 교육 강화 - 소통·협력 환경 활성화 통한 워라밸 및 DEI 내재화

향후 계획

롯데면세점은 임직원 역량 개발과 사업 전략 방향에 부합하는 핵심 인재를 육성하기 위해 다양한 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 2026년에는 재무·MD·마케팅·EC 등 직무별 아카데미 운영을 한층 고도화해 임직원의 직무 전문성을 강화할 계획입니다. 아울러 직책자의 역량을 키우는 직책자 리더십 프로그램과 인력 운영의 효율을 높이는 직무 리스킬링 교육을 함께 운영하고 있습니다. 이는 단순한 교육 제공을 넘어 각 직무의 본질적 경쟁력을 확보하고, 조직 전체의 성과 창출을 이끄는 실무 중심의 인재를 양성하는 데 목적을 두고 있습니다.

롯데호텔엔리조트는 직무 전문성 강화의 핵심 역량으로 AI 리터러시 교육 체계를 꾸준히 고도화하고 있습니다. 2025년에는 마케팅 직무 실무자를 대상으로 AI 리터러시 과정을 도입해 전원이 이수하였으며, 2026년에는 활용 수준에 따른 단계별 교육 체계를 객실·식음·판촉·재무·개발기획·지원 등 전 직무로 확대해 임직원이 AI를 실제 업무에 활용하고 생산성을 높이도록 지원할 계획입니다. 아울러 해외 벤치마킹 프로그램을 도입해 직무 전문가와 우수사원 등 약 50명을 선발하고 글로벌 선진 사례를 학습할 기회를 제공할 예정입니다. 조직문화 측면에서는 아이디어 콘테스트와 소통협의회 등 참여 채널을 운영해 우수 아이디어를 선정·공유함으로써, 임직원 모두가 자유롭게 의견을 내고 모든 목소리가 존중받는 건강한 조직문화를 정착시켜 나가고자 합니다.

롯데월드는 2026년 임직원의 직무 전문성과 글로벌 역량을 한층 강화하기 위한 교육 계획을 추진할 예정입니다. 먼저 글로벌 인재 양성을 위해 베트남 법인 현지 채용 리더를 대상으로 온보딩 교육을 운영하고, AI 도구 활용 실무 교육을 도입해 업무 현장의 디지털 역량을 높입니다. 또한 브릿지 리더십과 피드백 스킬 등으로 구성된 핵심 인재 육성 프로그램을 운영하고, 캐스트 입문 교육 개편과 보수교육 정례화를 통해 서비스 역량을 강화합니다. 아울러 유공압·PLC·전자전기 등 어트랙션 기술 직무의 실습 교육과 주니어 전력화 교육을 확대해, 임직원의 직무 전문성과 조직 경쟁력을 지속적으로 끌어올려 나갈 계획입니다.

컴플라이언스 및 정보보호

준법·윤리경영과 정보보호를 고객과 임직원의 신뢰를 확보하는 핵심 요소로 인식하고 있습니다. 법규·윤리 기준 준수와 개인정보 보호를 위한 관리 체계를 운영하며, 예방 중심의 리스크 관리와 교육·모니터링을 통해 책임 있는 기업문화와 안전한 디지털 환경을 조성하고 있습니다.

Beyond Formality,
into Systems
That Work

준법·윤리 체계

준법·윤리경영 체계 고도화

부패방지·규범준수 시스템을 통합한 준법경영 인증 (ISO 37001:37301)을 기반으로 일관된 윤리경영 체계를 운영하고 있습니다.

공정거래자율준수(CP)·내부회계관리·조세 등 준법 영역 전반의 통제 환경을 전담 조직 중심으로 글로벌 사업장까지 확장하고 있습니다.



준법·윤리 교육

조직 전반의 준법 의식 내재화

임직원과 파트너사를 대상으로 한 준법·윤리 교육을 정기적으로 운영하며 준법 의식을 조직 전반에 내재화하고 있습니다. 공정거래 리스크를 예방하고 책임 있는 거래문화를 확산하고 있습니다.



정보보호

안전한 디지털 운영환경 구축

정보보호 관리 체계 인증을 기반으로 보안 수준을 지속적으로 고도화하고 있습니다. 잠재적 위협을 사전에 점검하고 대응 프로세스를 정비해 신뢰할 수 있는 디지털 환경을 만들어가고 있습니다.



개인정보 보호

책임 있는 고객정보 보호체계 강화

개인정보 보호 체계를 강화하고 수집부터 파기에 이르는 처리 전 과정을 관리·점검하고 있습니다. 변화하는 규제 환경에 선제적으로 대응하며 신뢰 기반의 정보보호 문화를 정착시키고 있습니다.



컴플라이언스 및 정보보호

G S R M

준법·윤리경영과 정보보호는 고객과 임직원의 신뢰를 확보하고 지속가능한 경영을 실현하기 위한 핵심 요소입니다. 호텔롯데는 법규·윤리 기준 준수와 개인정보 보호를 위한 관리체계를 운영하고 있으며, 예방 중심의 리스크 관리와 교육·모니터링을 강화해 책임 있는 기업문화와 안전한 디지털 환경을 조성하고 있습니다.

거버넌스

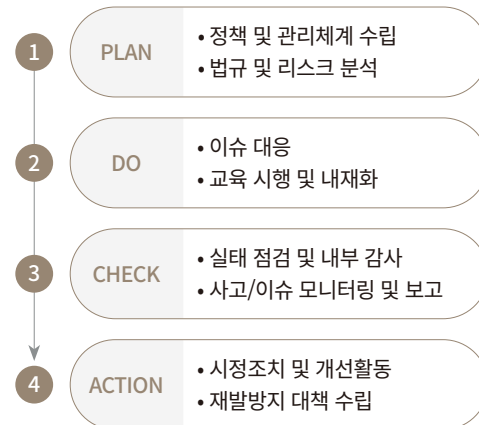
호텔롯데 윤리경영 호텔롯데 정보보호

호텔롯데는 컴플라이언스 및 정보보호 이슈를 전사 리스크 관리 체계와 연계하여 운영하고 있습니다. 컴플라이언스·정보보호 전담조직은 관련 법규와 주요 리스크를 분석하고, 이를 바탕으로 정책과 관리체계를 수립합니다. 또한 현업부서와 협력하여 주요 이슈에 대응하고, 임직원 대상 교육을 통해 컴플라이언스 및 정보보호 인식을 내재화하고 있습니다. 추진 과정에서는 실태 점검, 내부 감사, 사고 및 이슈 모니터링을 통해 관리 수준을 점검하며, 점검 결과를 바탕으로 시정조치와 재발방지 대책을 수립합니다. 주요 목표와 성과는 대표이사 및 C-Level 협의체와 이사회를 통해 검토·보고되며, 이를 통해 컴플라이언스 및 정보보호 활동이 계획 수립-실행-점검-개선으로 이어지는 PDCA 기반의 관리 체계 안에서 지속적으로 강화될 수 있도록 하고 있습니다.

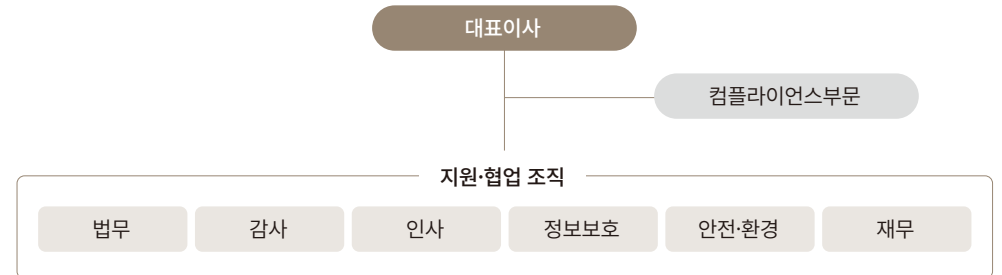
거버넌스 보고 체계



실행 체계 (PDCA)



컴플라이언스 관리 조직



정책 수립·교육·점검·제보조사·개선과제 이행 지원

정보보호 관리 조직



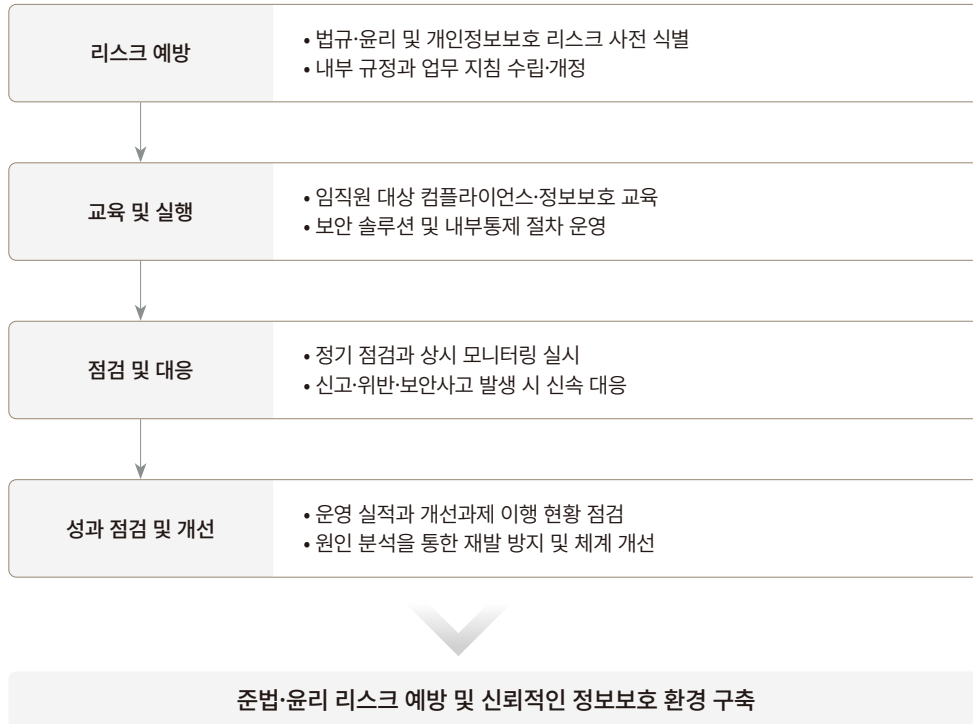
컴플라이언스 및 정보보호

G S R M

전략

통합 실행 프로세스

호텔롯데는 컴플라이언스 및 정보보호 리스크를 사전에 식별하고, 교육과 내부통제를 통해 관련 기준을 업무 전반에 내재화하고 있습니다. 또한 정기 점검과 상시 모니터링을 통해 위반 및 보안사고를 예방하고, 이슈 발생 시 신속한 대응과 원인 분석을 실시합니다. 점검 결과와 운영 성과를 개선과제에 반영하여 재발 방지와 관리체계 고도화를 지속적으로 추진하고 있습니다.



윤리경영 및 정보보호 실천 프로세스

호텔롯데는 고객이 안심하고 서비스를 이용할 수 있도록 정보보호를 주요 경영 요소로 삼고 보안 체계를 지속 고도화하고 있습니다. 국내외 정보보호 관리체계 인증을 획득·유지하고, 전사 지침과 가이드라인을 기반으로 전담 조직이 보안 업무를 수행하고 있습니다. 또한 CISO·CPO 중심의 협의체 운영과 임직원 교육을 통해 정책 실행력과 대응 역량을 강화하며, 고객 정보 보호와 보안 위협에 대한 선제적 대응을 통해 신뢰를 높이고 있습니다. 또한, 글로벌 최고 수준의 준법·윤리경영을 실천하기 위해 부패방지경영시스템(ISO 37001)에서 요구하는 6단계 실행프로세스를 구축하여 운영하고 있습니다. 이 프로세스는 모든 사업장에 적용되며 임직원 교육과 홍보를 통해 실무 현장에 내재화하고 있습니다.



컴플라이언스 및 정보보호

G S R M

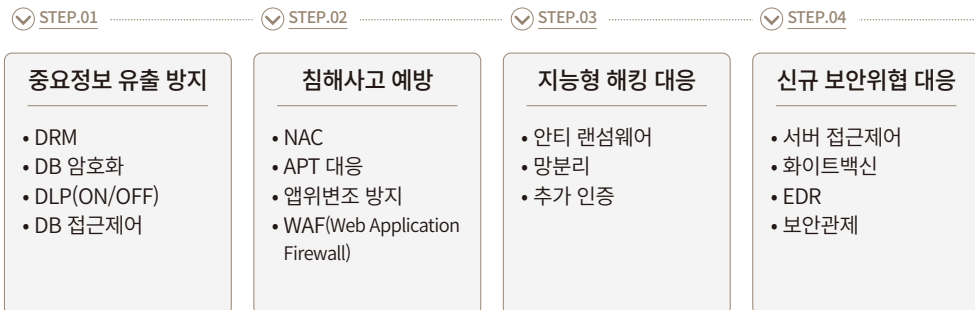
위험 관리

정보보호 체계 프레임워크

호텔롯데는 정보보호 대책을 위해 관리적, 기술적, 물리적 보호조치 프레임워크를 수립하여 체계적인 보안 전략을 수행하고 있습니다.

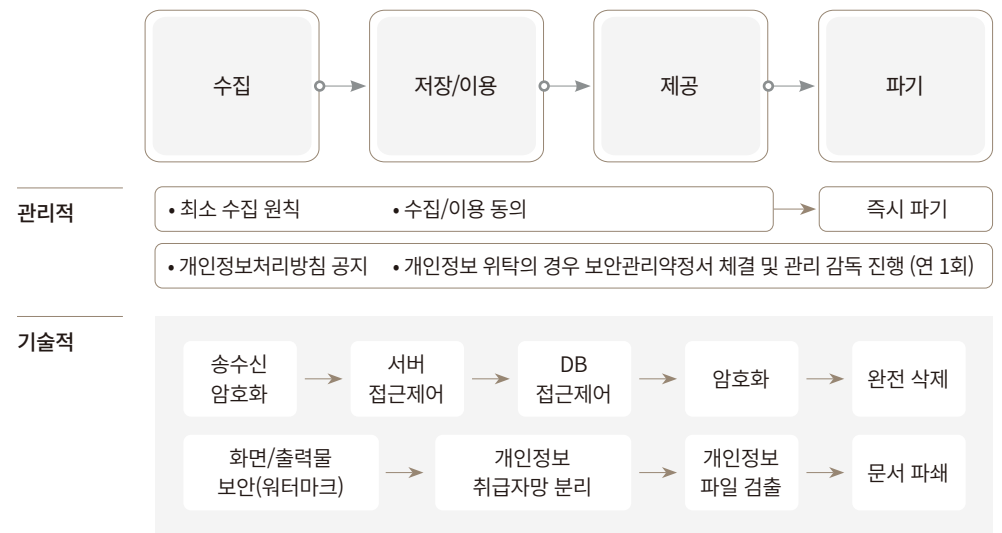


보안위협 대응 솔루션

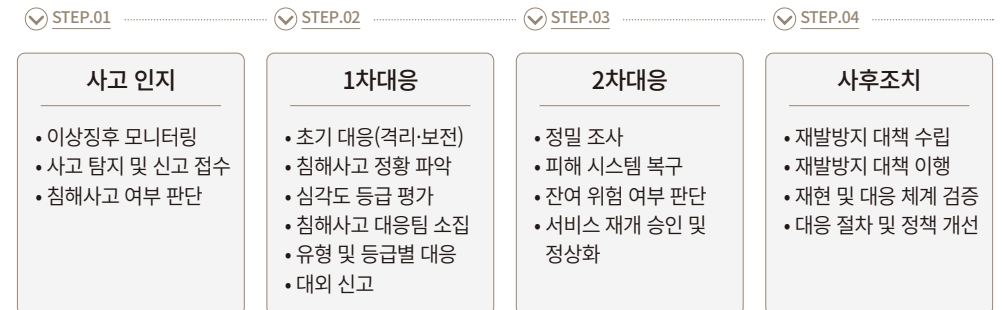


개인정보보호 취급 프로세스

호텔롯데는 개인정보가 처리되는 활동, 시스템 및 업무 애플리케이션, 데이터베이스 그리고 대상 조직 등을 포함하여 개인정보가 취급·처리되는 전 과정을 체계적으로 파악하고 관리합니다.



침해사고 대응 프로세스



컴플라이언스 및 정보보호

G S R M

위험 관리

공정거래 자율준수 프로그램 운영

호텔롯데는 공정거래 관련 법규 위반 리스크를 예방하고 자율준수 문화를 정착시키기 위해 공정거래 자율준수 프로그램을 운영하고 있습니다. 전 사업부문에 적용되는 CP 운영체계를 구축하고, 정기 교육과 모니터링, 자체 평가를 통해 법령 이해도와 준법의식을 높이고 있습니다.

공정거래 자율준수 프로그램 운영 체계

CP 기준과 절차 마련 및 시행	최고경영자의 자율 준수 의지
공정거래 관련 사규, 가이드라인 등 배포 및 시행	- 경영진의 자율준수의지 천명 - 자율준수관리자 선임
자율준수편람의 제작/활용	내부감시체계 구축
자율준수편람 개정 및 배포	- 정기 모니터링 체계 구축 - 공정거래 위반 관련 제재 및 인센티브
효과성 평가와 개선조치	교육 프로그램 운영
그룹 주관 지속성장평가 및 자체 평가 시행	연간 계획에 따른 위험군별 체계적 교육 시행

내부회계관리제도 운영실태 평가

호텔롯데는 내부회계관리제도의 운영 실태를 매년 점검하고 있으며, 평가 결과를 주주총회, 이사회, 감사위원회에 보고하고 있습니다. 2025년 평가 결과, 내부회계관리제도는 중요성 관점에서 효과적으로 설계·운영되고 있는 것으로 판단되었습니다.

내부회계관리제도 평가 체계



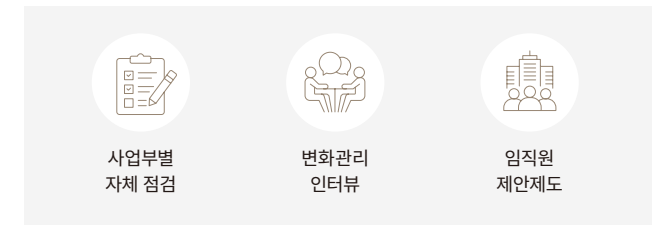
내부회계관리제도 운영실태 평가결과

구분	2024년	2025년
내부	적정	적정
감사위원회	적정	적정
외부감사인	적정	적정

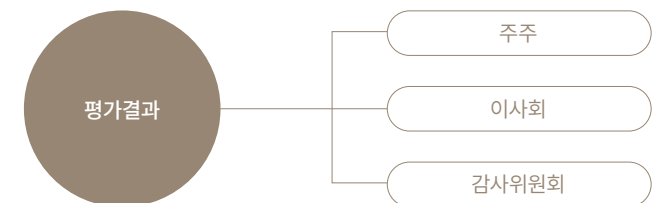
내부회계관리제도 운영 내실화

호텔롯데는 내부회계관리제도의 실효성을 높이기 위해 사업부별 자체 점검, 변화관리 인터뷰 등을 운영하고 있습니다. 이를 통해 통제설계와 운영상의 영향을 사전에 검토하여, 이를 실제 통제에 반영함으로써 내부통제 체계의 완성도를 지속적으로 높이고 있습니다.

내부회계관리제도 운영 내실화 활동



내부회계관리제도 운영실태 평가결과 보고



컴플라이언스 및 정보보호

G S R M

위험 관리

준법·윤리경영 체계 강화

호텔롯데는 준법·윤리경영 체계를 강화하기 위해 ISO 37001 및 ISO 37301 인증을 취득하고, 기존 팀 단위 조직을 격상해 컴플라이언스 부문을 신설했습니다. 또한 컴플라이언스 TF를 운영하며 통합준법경영시스템의 효과성과 내부통제 역량을 강화하고 있습니다.

롯데호텔앤리조트는 글로벌 사업의 지속가능성을 확보하기 위해 해외 호텔을 포함한 준법 리스크 모니터링을 운영하고 있습니다. 해외 사업장 현장 실사, 해외 법인별 사규·가이드라인 개정 지원을 통해 통제 환경을 체계화하였습니다. 또한 글로벌 컴플라이언스 워크숍 개최를 통해 진단 결과를 투명하게 공유하고 있습니다.

롯데월드는 파트너사의 윤리경영 수준을 점검하고 공정한 거래문화를 확산하기 위해 윤리경영 진단 프로그램을 운영하고 있습니다. 행동강령 준수 여부와 현장 의견을 확인하고, 평가 결과에 따라 개선 요청과 거래 제한 조치를 시행함으로써 파트너사의 윤리경영 실천을 강화하고 있습니다.

인증 기반 준법관리 체계 구축

국제 표준 인증 취득	- ISO 37001(부패방지경영시스템) 인증 - ISO 37301(준법경영시스템) 인증
컴플라이언스 전담조직 강화	- 준법경영 팀 단위 조직 격상 - 컴플라이언스 부문 신설
컴플라이언스 TF 운영	- 전사 컴플라이언스 TF 운영 - 정기 회의 및 개선과제 운영

글로벌 준법 리스크 관리 체계

관리 계획 수립	글로벌 컴플라이언스 관리계획 수립
규정·기준 정비	- 해외 사업장 맞춤형 사규 제·개정 지원 - 가이드라인·점검 및 개정 지원
모니터링	해외 사업장 정기 실사를 통한 잠재 리스크 발굴
지원	- 글로벌 컴플라이언스 워크숍 개최 - 점검 결과 공유 및 개선 지원

파트너사 윤리경영 진단 시스템

행동강령 준수 점검	- 윤리경영 행동강령 준수 여부 확인 - 서류 및 현장 기반 점검 실시
현장 의견 수렴	- 파트너사 운영 현황 인터뷰 - 현장의 의견 및 개선요청 청취
개선과제 도출	- 진단 결과 기반 개선과제 도출 - 보완 필요 사항 공유 및 안내
조치 및 지속 관리	- 개선 요청 및 이행 모니터링 - 기준 미달 시 거래 제한 조치



ISO 37301 인증서 (면세)



ISO 37001 인증서 (면세)



ISO 37301 인증서 (호텔)



ISO 37001 인증서 (호텔)

컴플라이언스 및 정보보호

G S R M

위험 관리

준법·윤리 교육 강화

롯데면세점은 컴플라이언스 인식 제고와 준법문화 확산을 위해 전 임직원 대상으로 '컴플라이언스의 이해' 교육을 실시하고 있습니다. 또한 MD·판촉 등 고위험 부서 대상으로 대규모유통업법 등 관련 법령과 사례 중심의 맞춤 교육을 수시 운영하여, 업무상 발생할 수 있는 법 위반 리스크를 예방하고 있습니다. 아울러 준법경영시스템(ISO 37301)의 실효성 있는 운영을 위해 내부심사원 교육을 실시하여, 내부심사원의 소속 부서 리스크 평가 등 심사 역량을 강화하고 있습니다.

주요 운영 교육 프로그램

- ✓ **Compliance Report 발간**
월별 주요 활동 일정 및 최신 컴플라이언스 이슈 전달
- ✓ **컴플라이언스의 이해 교육**
전 임직원 대상 교육 및 테스트 실시
- ✓ **고위험 부서 맞춤 교육**
MD·판촉 대상 관련 법령·주요 사례 및 업무 유의사항 교육
- ✓ **ISO 37301 내부심사원 교육**
부서별 리스크 평가 및 ISO 37301 내부심사 수행 역량 강화



고위험 부서 맞춤 교육

롯데호텔엔리조트는 임직원의 준법식 내재화를 위해 직급과 업무 특성을 고려한 맞춤형 교육체계를 운영하고 있습니다. 2025년에는 교육 대상과 콘텐츠를 확대하여 컴플라이언스 리스크 예방 체계를 고도화하였습니다.

주요 운영 교육 프로그램

- ✓ **계층별 맞춤 교육**
신규 입사자·직책자 대상 교육 신설
- ✓ **부서별 심화 교육**
하도급·전자계약, PB상품 관련 현업 이슈 중심 교육
- ✓ **고충상담원 교육 지원**
표준 교안 배포를 통한 체인별 자체 예방교육 강화
- ✓ **참여형 준법 콘텐츠**
카드뉴스·준법 캠페인·월별 퀴즈 운영

롯데월드는 법적 리스크 예방을 위해 직무 특성에 맞춘 준법 교육을 운영하고 있습니다. 2025년에는 상생협력법 및 저작권 관련 실무 교육과 사업장별 맞춤형 법률 교육을 실시하고, 교육 결과를 제도 개선에 반영하여 법률 리스크 예방 체계를 강화하였습니다.

주요 운영 교육 프로그램

임직원 대상 교육		캐스트 대상 교육	
총 11차수		총 45차수	
신규입사자 이수	임직원 이수	캐스트 이수	
45명	819명	2,236명	

조세 정책

호텔롯데는 국내외 조세 법규를 준수하고 성실한 신고·납부 의무를 이행하며, 기업의 지속가능한 성장과 주주가치 극대화, 지역사회 및 국가 재정에 대한 책임을 다하고 있습니다.

(주)호텔롯데 조세 원칙

1 컴플라이언스 준수

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

2 이전가격 가이드라인 준수

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

3 조세법률에 따른 거래

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

4 납세협력의무 이행

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

5 세무 리스크 관리

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

6 정보 공개

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

컴플라이언스 및 정보보호

G S R M

위험 관리

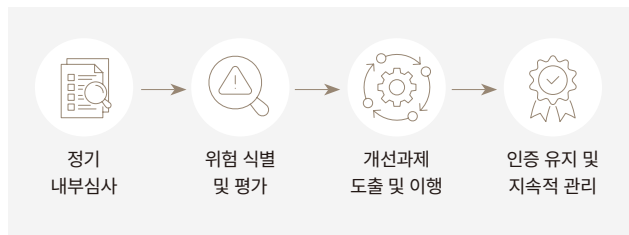
정보보호 관리 체계 인증 및 고도화

롯데면세점은 안정적인 정보보호 환경 구축을 위해 ISMS-P 인증을 지속 유지하고 있으며, 차세대 시스템 인증 범위 확대와 정보보호 관리체계 개선을 추진하고 있습니다. 인증 심사에서 확인된 개선사항은 관련 부서와 공유하고 후속 조치를 통해 관리 수준을 높이고 있습니다.

롯데호텔엔리조트는 ISMS 및 ISO 27001 인증을 기반으로 정보보호 관리체계를 운영하고 있습니다. 그룹 보안 정책 준수 여부를 정기적으로 점검하고 개선 과제를 이행하여 보안 리스크를 최소화하며, 신규 서비스 및 시스템 도입 시에는 사전 보안성 심의를 통해 설계 단계부터 위험 요소를 관리합니다. 또한 관련 법령 및 사규에 따라 연 1회 전사 정보보호 위험평가를 실시하여 주요 정보보호 리스크를 체계적으로 관리하고 있습니다.

롯데월드는 연간 400만 건 이상의 개인정보를 관리하는 기업으로서 ISMS-P 인증과 ISO 27001을 기반으로 체계적인 정보보호 관리체계를 운영하고 있습니다. 아울러 2026년에는 신규 구축한 차세대 정보시스템에 대한 ISMS-P 인증 갱신을 추진하여 변화하는 IT 환경에 맞는 정보보호 체계를 지속적으로 고도화할 계획입니다.

인증 관리 활동



정보보호 관리 고도화 프로세스

인증 유지	- ISMS-P 인증 - ISMS 인증 - ISO 27001 인증
보안 기준 정비	- 정보보호 규정 제·개정 - 정보보호 가이드라인 및 점검 기준 정비
위험 식별 및 개선	- 직무-시스템별 보안 위험평가 실시 - 취약점 및 개선과제 도출
점검 및 후속관리 강화	- 보안 리스크 정기 점검 - 개선과제 이행 및 후속 조치

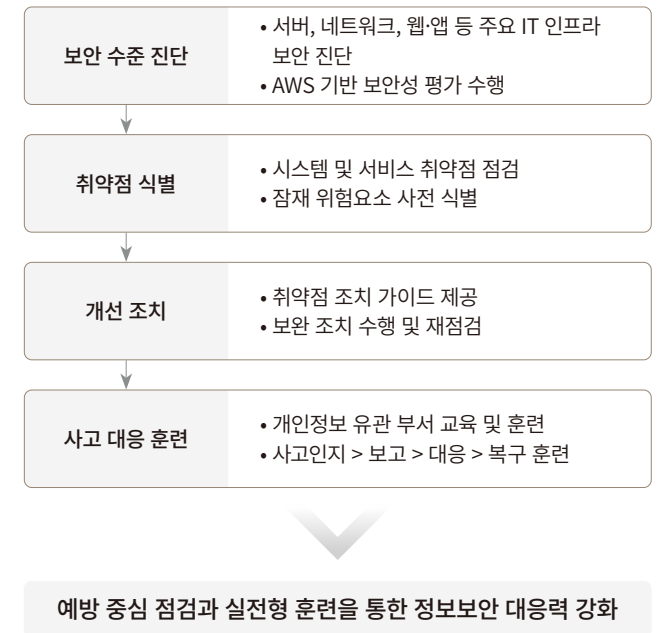
주요 인증 현황

ISMS-P	- 개인정보 보호 관리체계 국제 표준 인증 - 개인정보 처리 전 과정의 보호 체계 구축 - 개인정보보호 관리 체계 면세 월드
ISMS	- 정보보호 관리체계 인증 - 정보자산 보호 및 관리체계 운영 - 정보보호 관리 체계 호텔
ISO 27001	- 정보보호 경영시스템 국제 표준 인증 - 체계적 보안 관리 및 지속적 개선 - 정보보호 경영시스템 호텔 월드

정보보안 리스크 대응

호텔롯데는 IT 인프라 보안 수준 진단과 AWS 기반 보안성 평가를 통해 잠재 위험요소를 사전에 식별하고 있습니다. 또한, 취약점 진단, 모의해킹, 보안 교육, 사고 대응 훈련을 통해 정보보안 리스크 대응 역량을 강화하고 있습니다.

정보보안 리스크 대응 체계



컴플라이언스 및 정보보호

G S R M

위험 관리

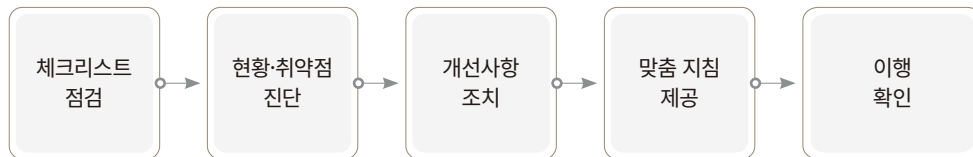
개인정보 보호 체계 강화

호텔롯데는 정보보호를 고객 신뢰와 지속가능한 경영을 위한 핵심 요소로 인식하고, 통합 관리체계 아래 롯데면세점, 롯데호텔앤리조트, 롯데월드가 각 사업 특성에 맞는 정보보호 활동을 추진하고 있습니다. 각 사업부는 접속기록 관리, 개인정보 노출 방지 조치, 수탁사 보안 점검 등을 수행하고 있으며, 도출된 위험요소와 개선사항은 전사적으로 공유하여 유사 위험을 예방하고 있습니다. 주요 성과와 개선 필요사항은 경영진 보고와 협의를 거쳐 사업장별 실행과제와 운영 기준 개선에 반영하고 있습니다.

개인정보 보호 체계 강화 내역

구분	내용
면세	- 그룹웨어 전자결재 내 개인정보 노출방지 마스킹 적용 - 개인정보처리 시스템 접속기록 내 비인가 접근 여부 점검
호텔	- 개인정보 접속 기록 솔루션 적용범위 확대(신사업, 마케팅) 110개 수탁사 대상 보안 점검 및 개선 가이드라인 제공
월드	- 주요 개인정보처리시스템 내 접속 기록 솔루션 도입 25개 수탁사 대상 보안 점검 및 개선 가이드라인 제공

수탁사 보안 점검 프로세스¹⁾



1) 정기 반복, 대상 110개사, 25곳 점검

정보보안·개인정보 보호 교육

롯데면세점은 전 임직원과 개인정보 취급자, 개발자 및 외부 수행사를 대상으로 개인정보보호 교육을 운영하고 있습니다. 신규·경력 입사자에게 정보보호 체계, 법적 준수사항과 주요 위반 사례를 교육하고, 개인정보 취급부서에는 실제 업무 사례를 반영한 직무별 맞춤형 교육을 실시하였습니다. 또한 외부 수행사 상주 인원을 대상으로 별도 교육을 진행하여 개인정보 처리 과정의 위험 인식과 대응 역량을 강화하고, 협력사까지 일관된 보호 기준이 적용될 수 있도록 관리하고 있습니다.

롯데호텔앤리조트는 전 임직원을 대상으로 정보보호·개인정보보호 법정교육을 실시하고, 사내 채널을 통해 최신 보안 위협과 대응 방안을 지속적으로 공유하고 있습니다. 마케팅, CCTV 운영, 개인정보 위·수탁 계약 등 업무 특성을 고려한 맞춤형 심화 교육을 운영하였으며, 정보보호 전담 인력에게는 전문 교육을 제공하였습니다. 이를 통해 임직원과 협력사의 실무 역량을 높이고, 업무 단계별 개인정보 보호 기준을 내재화하여 조직 전반의 보안 문화를 강화하고 있습니다. 향후에도 직무별 교육 대상을 지속 확대할 계획입니다.

롯데월드는 전 임직원의 정보보안 인식과 사고 대응 역량을 높이기 위해 정기·수시 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 전 임직원 대상 개인정보보호 교육과 신규 입사자·캐스트 대상 수시 교육을 병행하고, 정보보호 담당자에게는 별도의 전문 교육을 제공하였습니다. 또한 모의 바이러스 훈련을 통해 사고 대응 수준을 점검하고, 확인된 취약점에 대한 보수 교육과 후속 안내를 실시하여 실질적인 대응 역량과 일상적인 보안 준수 수준을 강화하였습니다. 훈련 결과는 향후 교육 과정 개선에도 반영하고 있습니다.

컴플라이언스 및 정보보호

G S R M

지표 및 목표

주요 성과 및 중장기 목표

2025 컴플라이언스 및 정보보호 주요 성과

정보보호 자율 공시 투자·인력·인증 현황 투명 공개 (2022~)	과기정통부 정보보호 공시 우수기관 정보보호산업 발전 유공 장관 표창 (2025)	표본 사업장 물리적 침투 테스트 취약점 식별·전사 위험요소 공유
--	--	---

컴플라이언스 중장기 목표 및 전략

구분	면세	호텔	월드
중기 (~2030)	- ISO 37001:ISO 37301 인증 유지 및 운영 고도화 - 핵심 리스크 모니터링 체계 구축 및 부서별 맞춤형 교육 확대	- ISO 37001:ISO 37301 인증 - 와·내부 신고 및 모니터링 채널 운영을 통한 부패발생 건수 감축	- 윤리경영 체계 구축 및 예방 진단 시스템 고도화 - 파트너사 컴플라이언스 활동 강화 및 사후 관리 평가 시스템 구축
장기 (2030~)	국제표준 인증(ISO) 적용 범위 확대(국내→해외)	글로벌 컴플라이언스 강화	윤리경영 평가 관리 체계 시스템화

정보보호 중장기 목표 및 전략

구분	면세	호텔	월드
중기 (~2030)	- 공격표면관리(ASM) 강화 - 정보보호 보안솔루션 해외법인 고도화 - 취약점 점검 프로세스 개선 등	- 개인정보보호 관리체계 강화 및 국내/외 ISMS-P, ISO 27001:ISO 27701 인증 - 앱 위·변조 방지 솔루션 도입	- 정보보호 보안솔루션 고도화 - 제로트러스트 기반 보안모델 구축 - AI활용 보안사각지대 최소화
장기 (2030~)	- 제로트러스트 보안 모델 구축 - 정보보호 종합 관리 포털 구축	- GLOBAL CBPR 인증 추진 - 클라우드 보안 국제표준(ISO27017) 확장 - 책임있는 AI 거버넌스 구현 및 데이터 보안/프라이버시 통합 포털 구축	- 제로트러스트 보안 체계 고도화 - AI 보안 가이드라인 수립

향후 계획

롯데면세점은 ISO 37301 인증 유지와 운영 고도화를 통해 리스크 식별·평가, 교육, 점검 및 개선으로 이어지는 준법경영 체계를 더욱 내실화 할 계획입니다. 2026년부터는 기존 반기별 컴플라이언스 점검을 분기별로 확대하여 주요 리스크를 조기에 파악하고, 개선사항에 대한 후속 관리를 강화할 예정입니다. 단기적으로 부서별 업무 특성과 주요 리스크를 반영한 맞춤형 교육을 단계적으로 확대하여 현업의 준법 역량을 높이고자 합니다. 중기적으로는 국내에서 운영 중인 준법경영 기준과 관련 규정·지침을 해외 사업장까지 단계적으로 확대하여 글로벌 준법 리스크 관리체계를 강화해 나갈 계획입니다.

또한, 해외 영업점에 배포한 영문 정보보호 규정의 준수 여부를 점검하고, 정보보호 솔루션의 적용 범위를 확대하는 것을 목표로 합니다. 주재원과 현지 채용 인원을 대상으로 모의 바이러스 훈련을 실시하여 보안 리스크를 선제적으로 관리하여 안정적이고 신뢰할 수 있는 서비스를 제공하고자 합니다.

롯데호텔엔리조트는 기 구축된 해외호텔 컴플라이언스 시스템을 기반으로 연 1회 정기 실사를 실시하여 잠재 리스크를 선제적으로 식별하고, 호텔별 맞춤형 개선과제의 이행을 지원하는 것을 목표로 합니다. 글로벌 컴플라이언스 워크숍과 우수사례 공유를 통해 해외호텔의 준법 역량을 상향 평준화하고자 합니다.

아울러, 개인정보 처리 전 과정의 관리 수준을 글로벌 기준으로 강화하기 위해 ISMS-P와 ISO 27701 인증을 최초 취득하는 것을 목표로 합니다. 개인정보보호 관리체계 고도화와 함께 사이버 피해 보상 보험 가입을 추진하여 사고 예방부터 피해 발생 이후의 이용자 보호까지 포괄하는 대응체계를 구축하고자 합니다.

롯데월드는 현장 운영의 투명성과 관리자의 점검 역량을 높이기 위해 현금 매출과 반품 이력, 장비 이력 등 주요 업무 데이터를 전산화하고 있습니다. 또한 실질적인 예방관리와 윤리경영 시스템 구축을 위해 내부 고발채널을 운영하고, 사후 평가를 강화하여 관리 공백과 담합·비리 등 잠재적 윤리 리스크를 선제적으로 예방하고자 합니다.

또한, DLP 솔루션에 개인정보 탐지 기능을 추가하고 비정형 데이터 암호화 솔루션을 도입하여 개인정보와 주요 정보자산의 유출 위험을 줄이는 것을 목표로 합니다. 접근제어 정책을 고도화해 외부 협업 환경의 보안성과 접근 편의성을 확보하고, 사고 탐지와 대응 역량을 지속 강화하고자 합니다.

자원순환 및 폐기물 관리

사업 운영 과정에서 발생하는 폐기물을 줄이고 자원의 재사용과 재활용을 확대하는 일을 환경 영향을 최소화하기 위한 핵심 과제로 삼고 있습니다. 사업장별 폐기물 발생 특성을 고려해 발생부터 분리배출, 재활용, 적정 처리에 이르는 전 과정을 관리하고 있습니다.

Beyond Disposal,
into True
Circularity

폐기물 거버넌스

순환형 폐기물 관리체계 구축

일반·음식물·포장재 등 폐기물 유형별 발생 특성을 반영해 발생 단계부터 감량과 재활용을 추진하고 있습니다. 폐기물이 다시 자원으로 순환하는 운영 체계를 구축하고 있습니다.



자원 순환·감축

폐기물 감축 및 자원 재활용 확대

불필요한 일회용품과 포장재 사용을 줄이고 유형별 분리배출을 강화해 자원 이용 효율을 높이고 있습니다. 재사용 물품과 친환경 대체재의 적용을 확대하고 있습니다.



친환경 상품·캠페인

친환경 상품과 고객 참여 캠페인 확대

친환경 상품 개발과 고객 참여형 캠페인을 통해 자원순환의 가치를 사업과 고객 경험으로 연결하고 있습니다. 일상 속 실천을 유도하는 다양한 활동을 전개하고 있습니다.



친환경 어메니티

친환경 어메니티 전환 및 적용 확대

호텔 어메니티를 친환경 소재로 전환해 일회용 플라스틱 사용을 줄이고 자원순환을 확대하고 있습니다. 고객이 머무는 공간의 작은 부분부터 책임 있는 운영을 구현하고 있습니다.



자원순환 및 폐기물 관리

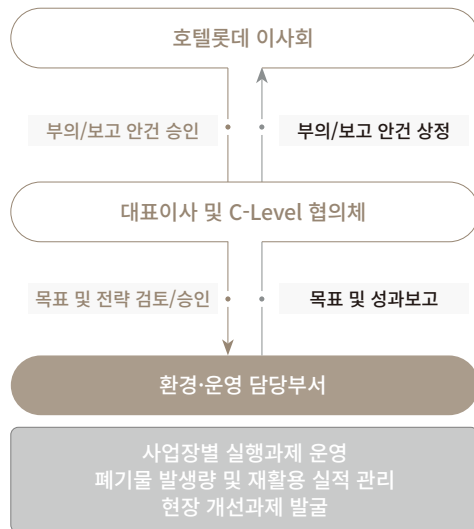
G S R M

사업 운영 과정에서 발생하는 폐기물을 줄이고 자원의 재사용과 재활용을 확대하는 것은 환경 영향을 최소화하기 위한 중요한 과제입니다. 호텔롯데는 사업장별 폐기물 발생 특성을 고려하여 발생 단계부터 분리배출, 재활용 및 적정 처리에 이르는 전 과정을 관리하고, 자원 이용의 효율성을 지속적으로 높여 나가고 있습니다.

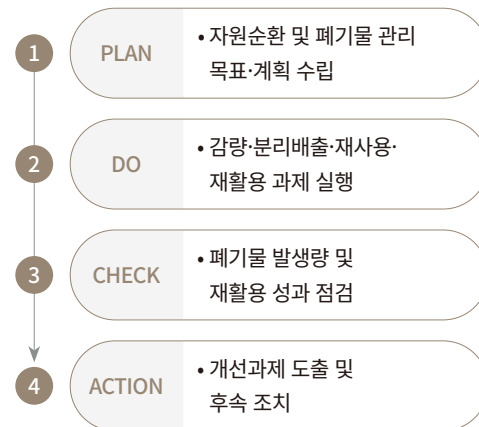
거버넌스

호텔롯데는 자원순환 및 폐기물 관리 이슈를 전사 환경경영 체계와 연계하여 관리하고 있습니다. 환경·운영 담당부서는 사업장별 폐기물 발생 특성과 운영 현황을 바탕으로 자원순환 및 폐기물 관리 목표와 계획을 수립하고, 폐기물 감량, 분리배출, 재사용·재활용 확대를 위한 과제를 실행합니다. 추진 과정에서는 폐기물 발생량과 재활용 실적을 정기적으로 점검하고, 점검 결과를 바탕으로 개선과제와 후속 조치를 도출합니다. 주요 목표와 성과, 개선 필요사항은 대표이사 및 C-Level 협의체의 검토를 거쳐 이사회에 보고되며, 호텔롯데는 이를 통해 자원순환 과제가 계획 수립-실행-점검-개선으로 이어지는 PDCA 기반의 관리 체계 안에서 지속적으로 고도화하고 있습니다.

거버넌스 보고 체계



실행 체계 (PDCA)



전략

호텔롯데는 사업 운영 과정에서 발생하는 일반폐기물, 음식물류 폐기물 및 포장재 등을 중심으로 발생 단계에서의 감량과 재활용 확대를 추진하고 있습니다. 불필요한 일회용품과 포장재 사용을 줄이고, 폐기물 유형별 분리배출을 강화하는 한편, 재사용이 가능한 물품과 친환경 대체재의 적용을 확대하여 자원 이용 효율을 높이고자 합니다. 또한 사업장별 폐기물 발생량과 처리 실적을 지속적으로 점검하고, 발생 원인과 운영상의 개선 필요사항을 파악하여 감량 과제에 반영할 계획입니다. 폐기물의 적정 보관과 인계, 처리 과정에 대한 관리도 병행함으로써 폐기물 발생을 줄이는 동시에 재사용과 재활용이 확대되는 순환형 사업 운영체계를 구축해 나가고자 합니다.

자원순환 추진 방향



자원순환 및 폐기물 관리

G S R M

위험 관리

자원 순환 및 폐기물 감축

롯데면세점은 보세운송 반출입 서류를 기존 지류 발행·보관 방식에서 QR 기반 전산 방식으로 전환하였습니다. 이를 통해 종이와 토너 사용량을 줄이고, 문서 보관·파기 비용과 관련 인건비를 포함해 연간 약 13백만 원의 비용을 절감하였으며, 종이 사용으로 인한 탄소배출 저감 효과를 창출하고 있습니다. 아울러 포장재의 환경영향을 최소화하기 위한 개선을 지속하고 있으며, 기존 수입 화장품에 한정해 적용하던 종이 포장재를 전 카테고리로 확대하여 비닐 사용을 줄이고 친환경 포장 체계를 강화하였습니다. 이와 함께 EMS 및 CARGO 포장에 사용하던 스티로폼 완충재를 BIO 기반 생분해 평판필름으로 제작한 에어캡으로 대체하여 폐기물 발생을 줄이고 친환경 소재의 활용을 확대하고 있습니다.



종이 포장재



생분해 제작 에어캡



폐전자제품의 회수·자원순환



롯데월드 중수 플랜트

롯데호텔앤리조트는 2024년 4월 E-순환거버넌스와 체결한 업무협약(MOU)을 기반으로 전국 호텔, 리조트 및 골프장에서 발생하는 폐전자제품의 회수·자원순환 체계를 운영하고 있습니다. 사업장에서 교체되는 노후 전자제품을 전문 처리 공정으로 연계하여 자원의 순환 이용을 확대하고 환경 부담을 줄이고 있습니다. 2025년에는 냉장고, 모니터, 컴퓨터 등 생활·사무용 전자기기 총 39,816kg을 수거하였으며, 회수된 폐전자제품은 E-순환거버넌스의 전문 공정을 통해 유용한 자원으로 순환 활용되었습니다. 이를 통해 폐기물의 적정 처리와 자원 순환을 촉진하는 동시에 온실가스 감축과 순환경제 활성화에도 기여하고 있습니다.

롯데월드는 수자원 이용 효율을 높이기 위해 우수(빗물) 재활용 시스템을 운영하고 있습니다. 2022년 중수 플랜트 저장시설과 외부 공작물 주차장을 연결하는 전용 배관을 설치하고, 웰빙센터 주 기계실의 미사용 중수 저수조를 활용하여 저장 용량을 기존 184톤에서 384톤으로 확대하였습니다. 이를 통해 우수 활용 기반을 강화하는 동시에 침수 피해 예방 효과도 확보하였습니다. 2025년에는 총 6,203톤의 우수를 화장실, 청소 및 조경 용수 등으로 재활용하였습니다. 롯데월드는 앞으로도 관련 인프라를 지속적으로 확충하여 수자원 이용 효율을 높이고 환경 부담을 줄여 나갈 계획입니다.

(단위: 톤)

구분	2023	2024	2025
중수 재활용량	166,974	178,574	189,837
우수 재활용량	-	7,185	6,203

자원순환 및 폐기물 관리

G S R M

위험 관리

자원 순환 및 폐기물 감축

롯데호텔앤리조트는 2026년 3월 자원순환 전문기업인 '수퍼빈 (SuperBin)'과 업무협약(MOU)을 체결하고, 호텔 객실에서 발생하는 무라벨 생수 PET의 자원순환 체계를 구축하였습니다. 이번 프로젝트에는 롯데호텔 서울, 롯데호텔 부산, 롯데시티호텔 김포공항 3개 사업장이 참여하며, 객실에서 배출된 무라벨 PET를 별도로 취합·보관하면 수퍼빈이 정기적으로 수거하는 방식으로 운영됩니다. 수거된 PET는 인공지능(AI) 기반 선별 공정과 재활용 공정을 거쳐 Bottle to Bottle 용도의 고품질 r-PET 원료로 재생되며, 새로운 PET 제품의 원료로 다시 활용됩니다. 이를 통해 폐플라스틱의 자원순환을 확대하고 플라스틱 사용에 따른 환경 부담을 줄이는 데 기여하고 있습니다. 또한 사업장별 수거 실적에 따라 kg당 200원 상당의 포인트가 적립되며, 적립된 포인트는 향후 기부 등 사회공헌 활동에 활용될 수 있습니다.

무라벨 PET 자원순환 Value Chain



LOTTE HOTELS & RESORTS

×
수퍼빈

자원순환 및 폐기물 관리

G S R M

위험 관리

친환경 상품 개발

롯데면세점은 친환경 리유저블백 ‘베러백(Better Bag)’을 선보이며 외국인 관광객을 대상으로 한 친환경 마케팅과 ESG 경영을 강화하고 있습니다. 베러백은 외국인 전용 슬로건인 ‘Tax-Free is Good, Duty-Free is Better’를 반영해 제작되었으며, 친환경 타포린 소재를 적용하여 내구성과 실용성을 높였습니다. 또한 시즌 컬러인 ‘그린’을 활용한 디자인과 면세점에서 사용할 수 있는 쿠폰을 함께 제공해 고객 편의성을 강화하였습니다. 명동본점, 월드타워점, 부산점, 제주점에서는 일정 금액 이상 구매한 외국인 고객에게 베러백을 증정하는 프로모션을 운영하였습니다. 이와 함께 쇼핑 시 제공되는 비닐 쇼핑백을 종이 쇼핑백으로 전환하고 친환경 포장재 사용을 지속적으로 확대하는 등 자원 사용 저감과 친환경 소비문화 확산을 위한 다양한 활동을 추진하고 있습니다. 이러한 노력의 결과, 비닐 쇼핑백 사용량은 코로나19 이전 대비 약 95% 감소하였으며, 2025년에는 전체 포장재 중 친환경 소재의 구성 비율을 30% 이상으로 확대하였습니다.



친환경 쇼핑백

롯데호텔앤리조트는 고객이 숙박 과정에서 친환경 활동에 참여할 수 있도록 ESG 연계 숙박 상품인 ‘Re:Think STAY 패키지’를 운영하고 있습니다. 해당 패키지는 투숙 기간 동안 객실 침구류 교체 및 세탁을 최소화하여 물 사용량과 에너지 소비를 절감하고, 절감된 비용을 재원으로 국제 의료 구호단체인 ‘국경없는의사회’에 기부하는 방식으로 운영됩니다. 2024년부터 2025년까지 총 454건의 Re:Think STAY 패키지가 판매되었으며, 이를 통해 약 327만 원의 기부금을 국경없는의사회에 전달하였습니다. 또한 기존 시티호텔 및 L7 브랜드를 중심으로 운영되던 Re:Think STAY 패키지를 2026년부터 리조트 브랜드까지 확대 적용하여 고객의 친환경 참여 기회를 더욱 넓혔습니다.



Re:Think STAY 패키지

롯데호텔앤리조트는 고객 접점에서 지속가능한 가치를 실현하기 위해 친환경 프리미엄 PB 욕실 어메니티를 도입하였습니다. 2024년 롯데호텔과 L7호텔을 시작으로 롯데시티호텔과 리조트까지 순차적으로 확대 적용하여 전 브랜드 도입을 완료하였습니다. 친환경 PB 어메니티 브랜드인 ‘에미서리.73(Emissary.73)’과 ‘데페이즈모(Depaysmo)’는 지난해 7월부터 리테일 판매를 시작하였으며, 2025년에는 어메니티 키트와 핸드크림 등으로 제품군을 확대하였습니다. 모든 제품은 객실용 어메니티와 동일하게 동물성 원료를 배제한 제형을 적용하였으며, 피부 자극 테스트를 완료하고 한국보건인증원으로부터 비건 인증을 획득하였습니다. 환경적 책임 강화를 위해 소비자 판매용 어메니티 용기에도 객실용과 동일하게 롯데케미칼과 협업한 재생 플라스틱 소재 ‘Ecoseed r-PP’를 적용하였습니다. 또한 2025년부터는 객실 및 리테일 어메니티 용기에 적용되는 소재를 ‘Ecoseed r-PE’로 변경하여 재생 플라스틱 함량을 기존 30%에서 50%로 확대함으로써 플라스틱 사용 저감과 자원순환을 강화하였습니다.



에미서리.73&데페이즈모

자원순환 및 폐기물 관리

친환경 어메니티 전환을 통한 자원순환 확대

호텔롯데는 객실 어메니티와 고객 제공 제품의 기획 단계부터 환경 영향을 고려하여 친환경·비건 제품 전환을 확대하고 있습니다. 지속가능한 원료와 식물 유래 성분을 적용하고, 포장재와 용기 구조를 개선해 폐기물 발생을 줄이고자 합니다. 또한 대용량·재사용이 가능한 운영 방식 도입을 통해 일회용품 사용을 점진적으로 감축하며, 고객이 서비스 이용 과정에서 지속가능한 소비에 자연스럽게 참여할 수 있도록 지원하고 있습니다.

친환경 어메니티

EMISSARY.73

DEPAYSMO



지속가능한 여정

모든 제품의 포물러는 동물성 원료를 배제하고 비건 인증 하였습니다. 용기는 깨끗한 정수기 필터를 업사이클링한 소재(롯데케미칼의 ECOSEED R-PP)를 사용하였습니다. 호텔롯데는 지구를 위한 자원 순환의 여정에 함께하고 있습니다.



친환경·비건 제품 확대

지속가능한 콘셉트와 식물 유래 성분을 적용한 제품을 확대하여 고객 접점의 환경 책임을 강화합니다.



식물 유래 성분 적용

핸드크림 등 개별 품목 중심이 아닌, 주요 고객 제공 제품에 식물 유래 성분을 적용해 친환경 선택지를 넓히고 있습니다.



포장재 사용 저감

불필요한 포장 요소를 줄이고 용기 및 패키지 구조를 개선하여 제품 사용 과정에서 발생하는 폐기물을 최소화합니다.



일회용품 감축

객실 내 운영 방식 개선과 대용량·재사용 기반 확대를 통해 일회용품 사용과 포장 폐기물 발생을 줄여 나갑니다.



지속가능한 선택이
일상의 품격을 만듭니다.

지구와 사람을 위한 변화,
호텔롯데가 함께 만들어갑니다.



기대효과



원료·용기 사용 절감



일회용 폐기물 감축



친환경 고객 경험 확대



지속가능한 서비스 가치 제고

자원순환 및 폐기물 관리

G S R M

위험 관리

친환경 인식 제고 캠페인 진행

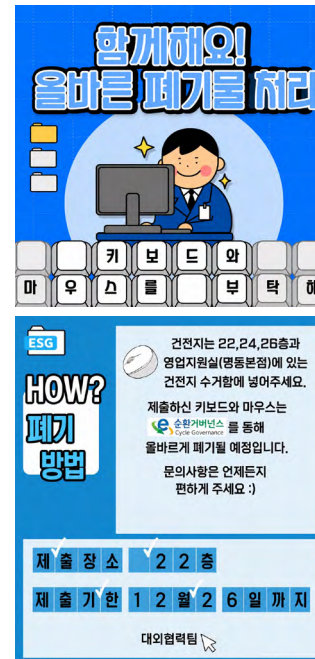
롯데면세점은 임직원이 자율적으로 참여하는 ‘줍깅(줍다+조깅) 릴레이 캠페인’을 통해 친환경 실천 문화를 확산하고 있습니다. 본 캠페인은 서울시가 주관하는 ‘제로서울 기업실천단’ 활동의 일환으로, 환경보호에 대한 인식을 높이고 일상 속 자발적인 실천을 장려하기 위해 마련되었습니다. 롯데면세점은 2023년부터 기업실천단에 참여하여 기후위기 대응과 탄소중립 실현을 위한 민관협력 활동을 이어가고 있습니다. 2024년에 이어 2025년에도 성수동 팝업스토어 거리를 3개 구역으로 나누어 임직원들이 자율적으로 걸으며 쓰레기를 수거하는 활동을 진행하였습니다.

롯데면세점은 창립 45주년을 기념하여 임직원이 참여한 도서 기부 캠페인을 통해 다 읽은 도서를 수거하고, 총 70권을 중구 구립도서관에 전달하는 기부 활동을 진행하였습니다. 이를 통해 자원의 재사용을 촉진하고 폐기물 발생 저감에 기여하였습니다. 또한 임직원을 대상으로 사용이 종료된 키보드와 마우스를 수거하여 E-순환거버넌스에 전달하는 자원순환 캠페인을 실시하였습니다. 수거된 전자기기는 전문 재활용 공정을 통해 적정 처리되었으며, 전자폐기물의 재활용을 확대하는 동시에 자원순환에 대한 임직원의 인식을 높이는 계기가 되었습니다.

롯데면세점은 광고 촬영 의상 및 임직원 물품을 포함하여 총 423점(환산 기부금액 약 1,800만 원)을 ‘아름다운가게’ 물품 기부 행사를 진행 하였습니다. 해당 활동을 통해 30살 소나무 9그루, 종이컵 11,838개 사용 절감에 상응하는 약 81kgCO₂-eq의 탄소 저감 효과를 창출하며 자원 순환과 환경 보호에 기여하였습니다. 또한, 판매 수익금은 국내외 소외계층 지원 및 공익활동에 활용되어 사회적 가치 창출에도 기여하였습니다.



25년 줍깅 릴레이 캠페인



올바른 폐기물 캠페인 게시물



도서기부캠페인포스터



아름다운가게 물품 기부

자원순환 및 폐기물 관리

G S R M

위험 관리

친환경 인식 제고 캠페인 진행

롯데호텔앤리조트는 2023년 제주 지역에서 시작한 ‘지속가능한 여행 ESG 프로젝트’를 2025년 충청·강원권역으로 확대하여 Episode 3를 추진하였습니다. 2025년 4월에는 부여에서 전 사업장 ESG 담당자를 대상으로 ESG 워크숍을 개최하고, 부여군청과 협력하여 정림사지 일대 플로깅 활동을 실시함으로써 지역사회 환경 정화에 기여하였습니다. 이와 함께 ‘Re:Think Journey’를 주제로 친환경 부스 릴레이 전시를 운영하여 플라스틱 재활용, 업사이클링, 탄소중립 등 지속가능성 관련 메시지를 고객과 임직원에게 전달하였습니다. 해당 전시는 롯데스카이힐 부여를 시작으로 롯데리조트 부여, 롯데시티호텔 대전, 롯데리조트 속초까지 총 4개 사업장에서 순회 형식으로 운영되며 지속가능한 여행 문화와 자원순환에 대한 인식을 확산하는 계기가 되었습니다.

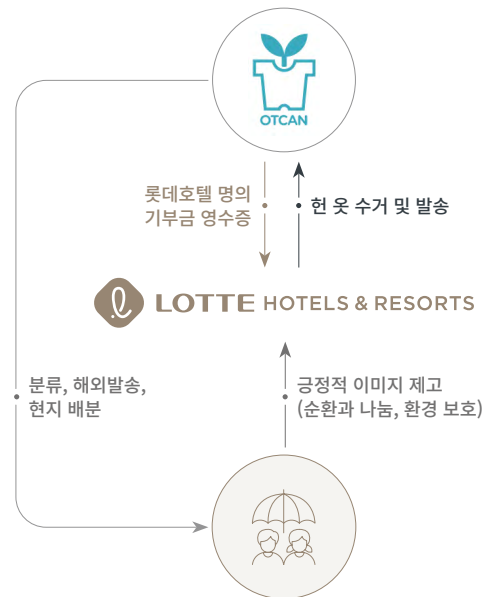


지역사회 환경 정화 활동



친환경 부스 릴레이 전시

롯데호텔앤리조트는 2025년 전사 임직원이 함께 참여하는 자원순환 캠페인 「옷장 속 기적!! 패션 기부 챌린지」를 실시하여 의류 재사용 문화 확산과 탄소배출 저감에 동참하였습니다. 약 4주간 진행된 이번 캠페인에는 본사를 비롯해 시그니엘, 롯데호텔, 롯데시티호텔, L7, 리조트·스카이힐CC 등 전국 사업장이 참여하였습니다. 캠페인 기간 동안 총 83박스(529kg)의 의류가 기부되어 당초 목표였던 75박스 대비 111%의 달성률을 기록하였습니다. 이를 통해 기부된 의류의 재사용으로 약 5,891kgCO₂-eq의 탄소배출 저감 효과가 기대되며, 임직원들이 일상 속 자원순환과 친환경 실천의 중요성을 직접 체감하는 계기가 되었습니다.



롯데호텔앤리조트는 기후위기 대응과 탄소중립 실천에 대한 고객과 임직원의 인식을 높이기 위해 전국 사업장에서 소등 캠페인을 실시하였습니다. 2025년 지구의 날(4월 22일)에는 국내 전 사업장이 참여하여 10분간 건물 외부 조명과 시설 내 일부 조명을 소등하였습니다. 고객 참여를 확대하기 위해 SNS 인증 이벤트도 함께 운영하여 환경보호 메시지를 공유하고 일상 속 친환경 실천을 독려했습니다. 에너지의 날(8월 22일)에는 전국 24개 사업장이 5분간 소등에 동참하고, 사무실 실내온도를 적정 수준으로 유지하는 에너지 절약 활동을 병행하였습니다. 이를 통해 고객과 임직원이 일상 속 작은 실천의 중요성을 체감하고, 에너지 절감과 탄소배출 저감에 대한 공감대를 형성하는 계기를 마련하였습니다.



지구의 날 포스터



에너지의 날 포스터

자원순환 및 폐기물 관리

G S R M

위험 관리

친환경 인식 제고 캠페인 진행

롯데면세점은 임직원의 제로웨이스트 실천을 독려하고 환경 인식을 제고하기 위해 ‘텀블러 데이’ 캠페인을 운영했습니다. 을지로 인근 소상공인 카페 2곳과 협력해 텀블러를 지참한 임직원이 지정 카페에서 음료를 받을 수 있도록 지원했습니다. 이를 통해 일회용품 사용을 줄이고 자원 절약을 실천하는 한편, 지역 소상공인의 매출 증대에도 기여하는 참여형 친환경 활동을 추진하였습니다.

롯데호텔앤리조트는 임직원의 자원순환 실천과 친환경 문화 확산을 위해 2025년 전 사업장 단위의 참여형 캠페인을 추진하였습니다. 9월에는 약 3주간 국내 전 사업장에서 ‘폐전자제품 수거 캠페인’을 운영하여 임직원들이 사용하지 않는 전자제품을 손쉽게 배출할 수 있도록 사업장별 수거 체계를 마련했습니다. 그 결과 총 3.1톤의 폐전자제품을 수거하였으며, 수거된 자원은 전문 재활용 공정을 통해 친환경적으로 처리되었습니다. 또한 참여 임직원을 대상으로 경품 이벤트를 진행해 자원순환 활동에 대한 관심과 참여를 높였습니다.

세계 환경의 날을 맞아서 약 2주간 국내 전 사업장을 대상으로 ‘텀블러 기부’ 캠페인을 운영하였습니다. 해당 캠페인은 사용하지 않는 텀블러를 기부받아 재사용 및 업사이클링으로 연계하는 프로그램으로, 환경부 선정 에코 스타트업 텀블링(Tumblng)과 협업하여 진행되었습니다. 캠페인 기간 동안 총 290개의 텀블러를 수거했으며, 재사용 가능한 제품은 다회용기로 활용하고 사용이 어려운 제품은 업사이클링 소재로 재자원화 하였습니다.

롯데월드는 테마파크 내에서 발생하는 커피박을 재생에너지 자원으로 활용하고, 수자원 재활용 시스템을 함께 운영하는 등 자원순환 기반의 환경경영을 추진하고 있습니다. 이를 통해 자원의 재이용을 확대하고 온실가스 배출 저감에 기여하고 있습니다. 이와 함께 고객이 직접 참여하는 ESG 캠페인도 운영하고 있습니다. 2025년 기후에너지환경부와 협업하여 기후행동 오픈 이노베이션 활동을 통해, ‘그린 미션 맵(GREEN MISSION MAP)’ 캠페인을 실행하고 방문객이 자원순환 등 탄소중립 실천 미션을 수행하는 체험형 프로그램을 운영하였습니다. 게임형 스탬프 투어와 ESG 퀴즈를 결합한 프로그램을 통해 환경 메시지를 효과적으로 전달하고 참여를 유도하였으며, 설문조사를 실시하여 참여자의 환경 인식 변화를 분석하는 등 캠페인의 효과성을 체계적으로 관리하였습니다.



텀블러 데이 캠페인



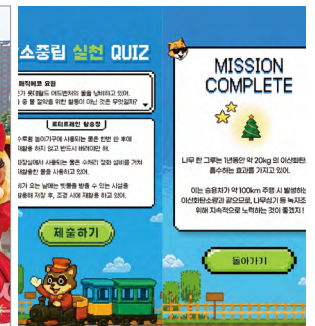
폐전자제품 수거 캠페인



텀블러 기부 캠페인



커피박 무상처리 협약식



그린 미션 맵 캠페인

자원순환 및 폐기물 관리

G S R M

지표 및 목표

주요 성과

호텔롯데는 폐기물 발생량 저감, 재사용 확대, 재활용률 제고를 자원순환 관리의 핵심 방향으로 설정하고 있습니다. 2025년에는 폐기물 재활용 확대와 음식물폐기물 저감 성과를 달성하였으며, 폐전자제품 회수, 친환경 어메니티 전환, 중수·우수 재활용 등 사업부별 특성을 반영한 실행 과제를 추진하였습니다. 앞으로도 사업장별 폐기물 발생 특성과 고객 접점 운영 방식을 고려해 자원순환 관리 체계를 고도화하고, 순환경제 기반의 지속가능한 운영을 확대해 나가겠습니다.

2025 자원순환 및 폐기물 관리 주요 성과

54 % 2022년 대비 2025년 폐기물 재활용 증가율	12 % 저감 2022년 대비 2025년 음식물폐기물 저감률
39,816 kg 폐전자제품 회수·재활용량 (호텔)	189,837 톤 중수 재활용량 (월드)

향후 계획

호텔롯데는 사업장별 폐기물 발생량과 처리 현황을 체계적으로 점검하고, 발생부터 분리배출, 운반, 재활용 및 최종 처리에 이르는 전 과정을 종합적으로 관리할 계획입니다. 사업 특성과 운영 환경을 고려한 관리 기준을 정비하고, 사업장별 이행 수준을 점검하여 자원순환 관리체계의 실행력을 높이겠습니다. 또한 관련 법규와 정책 변화를 적시에 반영하여 폐기물 처리 과정의 환경 리스크를 예방하겠습니다.

폐기물 발생을 줄이기 위한 사전 예방 활동도 강화할 예정입니다. 상품과 서비스의 기획·구매·운영 단계에서 불필요한 자원 사용을 줄이고, 일회용품과 포장재 사용을 단계적으로 감축하겠습니다. 다회용품과 재사용 가능 자재의 활용을 확대하고, 친환경 소재와 재활용이 용이한 대체재를 검토하여 자원 투입 단계부터 폐기물 발생을 최소화하겠습니다. 아울러 식음료, 객실, 면세, 레저 등 사업 부문별 발생 원인을 분석하고, 각 사업에 적합한 감축 과제를 발굴하겠습니다.

임직원과 협력사의 참여를 기반으로 자원순환 문화도 확산할 계획입니다. 임직원을 대상으로 분리배출과 폐기물 감축에 대한 교육 및 캠페인을 운영하고, 업무 과정에서 자원 절약과 재사용을 실천할 수 있도록 지원하겠습니다. 협력사와는 친환경 자재 사용과 포장재 감축에 대한 공감대를 형성하고, 구매·납품·운영 과정의 폐기물을 줄일 수 있는 협력 방안을 모색하겠습니다. 고객 참여형 친환경 프로그램도 확대하여 다양한 이해관계자의 참여 기반을 마련하겠습니다.

지속가능경영 주요 성과

사회공헌

취약계층 지원 및 문화 나눔

롯데호텔앤리조트는 호텔업의 전문성과 인프라를 활용해 사회적 약자의 건강한 자립과 문화 향유 기회 확대, 지역사회 상생을 위한 사회공헌 활동을 추진하고 있습니다. 2025년에는 아동·청소년, 재활치료가 필요한 어린이, 저소득층·다문화가정, 제주 지역 취약계층을 대상으로 생활 안정과 정서적 성장을 지원했습니다. 단순 기부에 그치지 않고, 호텔이 보유한 서비스 역량과 공간, 인적 자원을 연계하여 수혜자가 직접 체험할 수 있는 프로그램을 중심으로 활동을 구성한 점이 특징입니다.

먼저 사단법인 ‘들꽃청소년세상’과 협력해 공동생활가정 보호 종료 청소년 10명에게 종합 건강검진과 식사를 지원하며 건강관리 기반을 마련했습니다. 또한 사회적협동조합 ‘요리를 통한 도시재생’과 함께 시그니엘 서울 셰프의 재능기부로 아동·청소년 대상 쿠킹 클래스를 운영하고 기부금을 전달하여 정서적 성장과 자립을 지원하였습니다.

어린이 재활치료 후원을 위해서는 캐릭터 객실 판매 연계 기부 프로그램을 운영하고, 보바스병원 어린이재활센터에 기부금을 전달했습니다. 이와 함께 롯데호텔 월드와 시그니엘 서울은 송파구 저소득층 및 다문화가정을 초청해 문화 공연과 식사를 제공하는 ‘Sweet Night 2025’를 개최했습니다. 제주 지역 사업장도 색달동·예래동 취약계층을 대상으로 쌀과 장학금 등을 지원하며 지역사회와의 상생을 이어가고 있습니다.

롯데월드는 공연과 캐릭터 IP 등 사업 특화 콘텐츠를 활용해 문화 경험이 제한될 수 있는 아동과 가족에게 즐거움과 정서적 위로를 전하고 있습니다. 소아암 어린이를 위한 공연 나눔 프로그램 ‘드림스테이지’를 운영하고, 공연과 연계한 치료비 기부, 고객 참여형 응원 캠페인 및 음원 수익 기부를 통해 나눔의 의미를 확대했습니다. 또한 ‘찾아가는 테마파크’를 통해 의료기관과 아동 관련 시설을 직접 방문하여 캐릭터 공연, 포토타임 및 체험 프로그램을 제공했습니다. 테마파크 방문이 어려운 아동들이 일상에서 문화와 여가를 경험하고 특별한 추억을 만들 수 있도록 지원하고 있습니다.

구분	지원 대상	주요 활동	주요 성과
건강 자립 지원	보호 종료 청소년	종합 건강검진 및 식사 지원	10명 대상 83개 항목 건강검진 제공
정서 성장 지원	아동·청소년	셰프 재능기부 쿠킹 클래스 운영	기부금 400만 원 전달
재활치료 후원	재활치료 필요 어린이	캐릭터 객실 판매 연계 기부 프로그램 운영	13,674실 판매 기반 2,010만 원 기부
문화 향유 확대	저소득층·다문화가정	‘SWEET NIGHT 2025’ 개최	400명 초청, 4,400만 원 규모, 연회 매출 기부
지역사회 상생	제주 지역 취약계층	쌀, 장학금, 1사 1촌 지원	총 642만 원 규모 지원



2025 희망과 함께하는 베이커리 클래스



보바스병원 어린이재활센터 캐릭터 객실 수익금 기부



롯데월드 드림 스테이지

찾아가는 테마파크

지속가능경영 주요 성과

파트너사 동반성장

파트너사 동반성장 및 지역사회 상생

롯데면세점은 중소 파트너사의 경쟁력 강화와 지속가능한 성장을 도모하기 위해 2025년 총 20개의 상생 프로그램을 운영하고, 전년 대비 127개사 증가한 총 295개사를 지원하였습니다. 판로 확대, 교육, 인력 유지, 창업·벤처기업 육성, 소통 및 ESG 역량 강화 등 파트너사의 성장 단계와 주요 애로사항을 고려한 맞춤형 지원을 추진했습니다.

판로 확대를 위해 동반성장 온라인 기획전과 국·중문 SNS 기획전을 통해 122개사의 브랜드를 홍보했으며, 명동본점 스타라온지 DID 운영을 통해 11개사에 무상 광고 기회를 제공했습니다. 또한 MDM·SRM 교육에 30개사가 참여했으며, 상·하반기 동행 컨퍼런스를 통해 63개사 담당자와 함께하는 실무 특강과 소통의 시간을 마련했습니다.

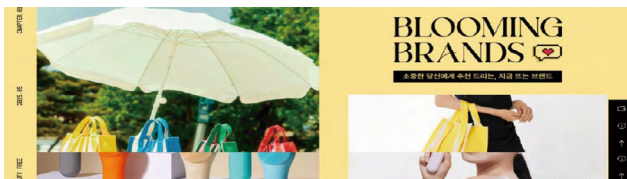
이와 함께 파트너사의 안정적인 인력 확보와 장기 재직을 지원하기 위해 15개사에 장기재직자 휴가비를, 10개사에 온라인 채용사이트 등록비를 지원했습니다. 사업화 초기 단계의 창업·벤처기업 14개사에는 경영 애로 해소를 위한 사업화 안정 지원금을 제공했으며, ESG 경영 역량 강화를 위해 5천만 원을 출연하여 동반성장위 협력사 ESG지원사업에 참여해 10개사 대상으로 교육 및 컨설팅을 진행하였습니다.

롯데호텔엔리조트는 임직원의 건강한 휴식 문화 조성 및 국내 관광 활성화를 위해 2022년부터 한국관광공사가 주관하는 ‘근로자 휴가지원 사업’에 지속적으로 참여하고 있습니다. 근로자 휴가지원사업은 중소기업 근로자와 소상공인의 국내 여행을 장려하기 위해 정부와 기업이 여행 경비를 함께 지원하는 제도입니다. 근로자가 20만 원을 적립하면 정부와 소속 기업이 각각 10만 원을 추가하여 총 40만 원의 국내 여행 경비를 사용할 수 있습니다. 2025년에는 전국 21개 체인호텔 및 리조트에서 사업을 운영하고 총 66백만 원 규모의 여행 경비를 지원하여 임직원의 휴식과 국내 여행 기회를 확대하였습니다. 이러한 지속적인 참여 성과를 인정받아 2025년 근로자 휴가지원사업에서 3년 연속 ‘동반성장 우수 참여기업’으로 선정되었습니다.

롯데월드는 지역사회와의 상생을 바탕으로 양질의 일자리 창출과 지역경제 활성화를 추진하고 있습니다. 특히 롯데월드 어드벤처 부산은 개장 이후 지역 인재를 우선적으로 채용하여 안정적인 고용 기회를 제공하고, 지역 청년층의 경제활동 참여를 확대하고 있습니다. 부산시 및 유관기관과 협력하여 지역 인재 채용 기반을 강화하는 한편, 지역 대학과의 교류를 통해 관광·서비스 산업에 대한 이해를 높이고 우수 인재를 발굴하고 있습니다. 이를 통해 지역 내 고용 경쟁력을 높이고 지속가능한 인적자원 기반을 조성하고 있습니다. 이와 함께 지역사회와 연계한 관광 활성화 활동을 통해 방문객 유입을 확대하고, 인근 상권과 연관 산업의 성장을 지원함으로써 지역 내 경제적 가치 창출에 기여하고 있습니다.



상생아카데미



동반성장 기획전



동반성장 우수 참여기업 선정



부산 잡 페스티벌



부산 관광 마이스 미니 잡페어

ESG FACTBOOK

ESG Data - Economy	70
ESG Data – Environment	72
ESG Data - Social	74
GRI Standards Index	80
SASB Index	87
UNGP Reporting Framework Index	88

ESG Data Economy

연결 재무상태표

구분	단위	2023	2024	2025
유동자산	백만 원	2,788,163	2,541,287	2,507,195
비유동자산	백만 원	15,509,905	20,461,859	20,620,843
자산총계	백만 원	18,298,068	23,003,147	23,128,038
유동부채	백만 원	5,906,535	4,487,934	5,446,637
비유동부채	백만 원	5,531,689	8,060,564	7,233,880
부채총계	백만 원	11,438,224	12,548,498	12,680,517
지배주주지분	백만 원	6,833,230	10,393,144	10,393,086
자본총계	백만 원	6,859,843	10,454,649	10,447,522
부채 및 자본총계	백만 원	18,298,068	23,003,147	23,128,038

연결 포괄손익계산서

구분	단위	2023	2024	2025
매출액	백만 원	4,753,977	5,069,103	4,726,211
매출원가	백만 원	3,035,506	3,287,501	2,812,382
매출총이익	백만 원	1,718,471	1,781,603	1,913,829
판매비와 관리비	백만 원	1,585,864	1,827,194	1,684,405
영업이익(손실)	백만 원	132,606	(45,591)	229,424
기타수익	백만 원	199,564	132,479	64,235
금융수익	백만 원	178,656	545,837	228,420
금융비용	백만 원	628,223	698,680	482,008
지분법손익	백만 원	159,495	(20,667)	(90,662)
법인세비용차감전손익(손실)	백만 원	(106,525)	(1,034,990)	(205,215)
법인세비용(이익)	백만 원	(102,104)	22,394	94,264
당기순이익(손실)	백만 원	(4,421)	(1,057,384)	(299,479)
기타포괄이익(손실)	백만 원	(149,712)	4,652,195	116,590
당기총포괄이익(손실)	백만 원	(154,133)	3,594,811	(182,889)

재무상태표

구분	단위	2023	2024	2025
유동자산	백만 원	2,020,972	1,678,893	1,669,392
비유동자산	백만 원	12,734,807	17,419,325	17,488,787
자산총계	백만 원	14,755,778	19,098,218	19,158,180
유동부채	백만 원	4,293,991	2,863,107	3,720,668
비유동부채	백만 원	4,556,451	6,963,972	5,989,060
부채총계	백만 원	8,850,442	9,827,079	9,709,728
자본총계	백만 원	5,905,337	9,271,139	9,448,451
부채 및 자본총계	백만 원	14,755,778	19,098,218	19,158,180

포괄손익계산서

구분	단위	2023	2024	2025
매출액	백만 원	3,389,538	3,453,545	2,995,209
매출원가	백만 원	2,311,269	2,452,297	1,925,022
매출총이익	백만 원	1,078,269	1,001,248	1,070,187
판매비와 관리비	백만 원	928,468	966,230	882,489
영업이익(손실)	백만 원	149,801	35,018	187,698
기타수익	백만 원	182,173	111,449	158,269
금융수익	백만 원	165,522	550,040	305,411
금융비용	백만 원	567,655	647,821	447,014
법인세비용차감전손실	백만 원	(266,951)	(746,052)	6,809
법인세비용	백만 원	(130,700)	(94,291)	45,984
당기순이익(손실)	백만 원	(136,251)	(651,761)	(39,175)
기타포괄이익(손실)	백만 원	(71,697)	4,017,563	37,595
당기총포괄이익(손실)	백만 원	(207,948)	3,365,802	(1,580)

ESG Data Economy

GRI No.	지표	세부 지표	단위	년도			비고
				2023	2024	2025	
2-21	연간 총 보상비용	최고 급여를 받는 개인	백만 원	2,122	2,423	2,541	급여 및 기타 근로소득 기준
		연간 총 보수	임직원	백만 원	58.00	65.11	
			비율	배	36.59	37.21	
		최고 급여를 받는 개인	%	-	14.18	4.87	
		연간 총 보수 인상률	임직원	%	1.75	12.26	
			비율	배	-	1.16	
202-1	중요 사업장의 최저 임금 대비 초임 임금의 비율		%	123	122	123	※ 사업부별 신입사원 임금 중 최저값 기준 (남, 여 신입 임금 동일 및 대한민국 전 지역 최저임금 동일)
202-2	지역 공동체에서 고용한 중요 사업장의 고위 관리자 비율		%	100	100	100	팀장 이상 직책자 기준, 대한민국 범위 내
205-1	부패 관련 리스크 평가를 받은 사업장 총 개수 및 비율	사업장수	개	33	35	35	
		사업장 비율	%	100	100	100	
205-2	반부패 정책 및 절차에 대한 소통 및 훈련	전달인원	명	11	11	8	전체 이사
		전달비율	%	100	100	100	
		훈련인원	명	6	6	3	사내이사+기타비상무이사
		훈련비율	%	55	55	38	
		전달인원	명	6,528	6,280	6,044	
		전달비율	%	100	100	100	
		훈련인원	명	6,528	6,280	6,044	
		훈련비율	%	100	100	100	
207-4	국가별 보고 (세금)	세전손실	억 원	(2,670)	(7,460)	68	이전 보고서와 2023, 2024 데이터 차이 : 오기로 인한 정정
		명목세액	억 원	0	0	0	
		유효세율	%	0	0	0	
		납부세액	억 원	0	0	0	
		납부세율	%	0	0	0	

ESG Data Environment

GRI No.	지표	세부 지표		단위	년도			비고	
					2023	2024	2025		
302-1	내부 에너지 소비량	비재생에너지	연료_LNG	TJ	749.38	761.97	744.98	1) 배출권거래제 할당대상업체로서 온실가스 배출량 및 에너지 사용량 명세서 기준으로 정보 공개 2) 사업장 단위 절사 배출량, 에너지 사용량을 합산하여 법인 합계와 차이 발생 3) 연료_기타 : ① 냉난방(HFCS 등) ② 취사(프로판, 부탄 등) ③ 비상발전(경유) ④ 기타작업(아세틸렌 용접기 등) ⑤ 이동연소(휘발유, 경유 등)	
			연료_기타	TJ	69.21	68.15	62.08		
			연료 계	TJ	818.59	830.12	807.26		
			전기	TJ	2,319.36	2,358.24	2,276.37		
		재생에너지	스팀	TJ	13.98	13.68	10.95		
			스팀	TJ	7.72	6.71	8.25		
			전기 (태양광 발전)	TJ	6.71	6.95	5.54		
		계	TJ	3,145	3,192	3,086	배출권거래제 명세서 기준(사업장별 절사 합산치)		
302-3	에너지 집약도	총 에너지 사용량/매출액	TJ/억 원	0.09	0.09	0.10			
302-4	에너지 소비 감축량	에너지 보존 및 효율성 활동의 직접적 결과로 달성한 에너지 소비 감축량	TJ	88.58	122.11	106.35	재생에너지 발전량 자가소비, 에너지 효율 개선 실적 등		
303-3	취수	담수	지표수	Kiloton	0	0	0		
			지하수	Kiloton	1,513,226	1,505,586	1,534,220		
			상수도	Kiloton	2,149,383	2,252,710	1,757,699		
			소계	Kiloton	3,662,609	3,758,297	3,291,919		
		기타 용수	해수	Kiloton	24,950	25,325	37,050		
			기타	Kiloton	0	0	0		
			소계	Kiloton	24,950	25,325	37,050		
		재활용수	해수	Kiloton	16,425	16,470	15,950		
			기타	Kiloton	208,305	206,896	229,005		*호텔 중수, 월드 중수 및 워터파크 재활용수 등
			소계	Kiloton	224,730	223,366	244,955		
		계	Kiloton	3,687,559	3,783,622	3,328,969			

ESG Data Environment

GRI No.	지표	세부 지표	단위	년도			비고
				2023	2024	2025	
305-1	직접 온실가스 배출량(SCOPE 1)		tCO ₂ -eq	42,484.00	42,975.16	41,743.77	1) 배출권거래제 할당대상업체로서 온실가스 배출량 및 에너지 사용량 명세서 기준으로 정보 공개 2) 사업장 단위 절대 배출량, 에너지 사용량을 합산하여 법인 합계와 차이 발생
305-2	간접 온실가스 배출량(SCOPE 2)		tCO ₂ -eq	111,570.00	113,489.62	109,305.69	
305-4	총 온실가스 배출량(SCOPE 1+2)		tCO ₂ -eq	154,054.00	156,464.78	151,049.46	재생에너지 발전량 자가소비, 에너지 효율 개선 실적 등
	온실가스 배출 집약도	총 온실가스 배출량(SCOPE 1+2)/매출액	tCO ₂ -eq/억 원	4.54	4.53	5.04	
305-5	온실가스 배출 감축량		tCO ₂ -eq	4,764.59	7,164.58	5,996.75	
305-6	오존층 파괴 물질(ODS) 배출량	ODS의 생산, 수입, 수출을 CFC-11(프레온 11) 등가물 미터톤으로 나타낸 값	Ton CFC-11-eq	-	-	-	
305-7	질소산화물(NOx), 황산화물(SOx) 및 기타 중요한 대기 배출량	질소산화물(NOx)	Ton	12.34	15.52	16.53	
		황산화물(SOx)	Ton	-	0.23	0	
		PM (미세먼지, PARTICULATE MATTER)	Ton	-	0.01	0.03	
306-3	생성된 폐기물	유해 폐기물	Ton	41.47	40.13	37.65	
		비유해 폐기물	Ton	8,837.62	9,264.64	9,133.81	
		총량	Ton	8,879.09	9,304.77	9,171.46	
306-4	처리에서 전용된 폐기물	재사용을 위한 준비	Ton	30.94	29.06	31.49	
		재활용	Ton	0	0	0	
		기타 회수 작업	Ton	0	0	0	
		소계	Ton	30.94	29.06	31.49	
		재사용을 위한 준비	Ton	2,830.45	3,079.35	2,518.65	
		재활용	Ton	4,178.37	3,830.36	4,499.62	
		기타 회수 작업	Ton	233.74	272.05	148.39	
		소계	Ton	7,242.56	7,181.75	7,166.67	
		총량	Ton	7,273.50	7,210.81	7,198.16	
306-5	폐기처리되는 폐기물	소각(에너지 회수 포함)	Ton	0	0	0	
		소각(에너지 회수 미포함)	Ton	9.33	11.07	6.16	
		매립	Ton	0	0	0	
		기타 처분 작업	Ton	1.20	0	0	
		소계	Ton	10.53	11.07	6.16	
		소각(에너지 회수 포함)	Ton	29.70	0	0	
		소각(에너지 회수 미포함)	Ton	1,246.88	1,561.17	1,224.67	이전 보고서와 2023, 2024년 데이터 차이: 오기로 인한 정정
		매립	Ton	7.40	17.32	0	
		기타 처분 작업	Ton	311.08	504.40	742.47	이전 보고서와 2024년 데이터 차이: 오기로 인한 정정
		소계	Ton	1,595.06	2,082.89	1,967.14	
		총량	Ton	1,605.59	2,093.96	1,973.30	

ESG Data Social

GRI No.	지표	세부 지표	단위	년도			비고
				2023	2024	2025	
2-7	직원	정규직 직원	명	2,178	2,145	2,183	사업보고서 상의 근로자(4,626명) = 풀타임 직원 파트타임 직원 = 아르바이트, 주니어스태프, 캐스트(월드)
		고용형태별					
		계약직 직원	명	458	387	333	
		비정기적 근로자	명	697	664	608	
		풀타임 직원	명	2,481	2,355	2,348	
		파트타임 직원	명	852	841	776	
		소계	명	3,333	3,196	3,124	
		고용형태별					
		정규직 직원	명	2,336	2,199	2,151	
		계약직 직원	명	456	441	373	
		비정기적 근로자	명	403	444	396	
		풀타임 직원	명	2,590	2,364	2,278	
		파트타임 직원	명	605	720	642	
		소계	명	3,195	3,084	2,920	
2-8	직원	연령별					
		30세 미만	명	2,598	2,525	2,308	
		30세~50세 미만	명	2,844	2,772	2,781	
		50세 이상	명	1,086	983	955	
2-30	단체 협약	계	명	6,528	6,280	6,044	
		총인원수	명	3,211	3,038	2,815	
2-30	단체 협약	단체 협약 적용 비율	%	100	100	100	

ESG Data Social

GRI No.	지표	세부 지표	단위	년도			비고
				2023	2024	2025	
401-1	신규 채용자 수	성별	남성	명	499	273	728
			여성	명	640	367	755
		연령별	30세 미만	명	877	524	1,225
			30세~50세 미만	명	242	99	209
			50세 이상	명	20	17	49
		계	명	1,139	640	1,483	
401-1	이직자 수	성별	남성	명	392	449	304
			여성	명	486	491	370
		연령별	30세 미만	명	652	481	461
			30세~50세 미만	명	181	222	168
			50세 이상	명	45	237	45
		계	명	878	940	674	
401-3	육아휴직 사용자 수	남성	명	68	72	81	※ 육아휴직 사용자 수는 육아휴직 시작일 기준으로 작성
		여성	명	104	105	147	
		계	명	172	177	228	
	육아휴직 사용률	남성	%	75.44	74.58	65.52	※ 육아휴직 사용률은 ‘출생자녀 생일 1년 이내 육아휴직 사용자 수 / 해당 연도 출생자녀를 가진 직원’으로 작성
		당해년 출산하고 육아휴직을 사용한 직원 수 (분자)	명	43	44	38	
		당해년 출생 자녀를 가진 직원 수(분모)	명	57	59	58	
		여성	%	100	100	100	
		당해년 출산하고 육아휴직을 사용한 직원 수 (분자)	명	59	63	61	
		당해년 출생 자녀를 가진 직원 수(분모)	명	59	63	61	
		전체	%	87.93	87.70	83.19	
		당해년 출산하고 육아휴직을 사용한 직원 수 (분자)	명	102	107	99	
		당해년 출생 자녀를 가진 직원 수(분모)	명	116	122	119	

ESG Data Social

GRI No.	지표	세부 지표	단위	년도			비고
				2023	2024	2025	
401-3	육아휴직 복귀자 대상자 수	남성	명	67	57	62	육아휴직 후 업무 복귀 대상 임직원 수
		여성	명	105	67	91	
		전체	명	172	124	153	
	육아휴직 복귀자 수	남성	명	65	56	58	육아휴직 후 업무 복귀 임직원 수
		여성	명	100	58	90	
		전체	명	165	114	148	
	육아휴직 복귀 후 12개월 이상 근속자 수	남성	명	41	54	54	육아휴직 복귀 후 12개월 이상 근속자는 복직일+1년 경과한 인원 중 당 시점 재직자 기준으로 작성
		여성	명	42	58	49	
		전체	명	83	112	103	
	육아휴직 복귀/잔류율	복귀율	남성	%	97.01	98.25	육아휴직 복귀자 수/육아휴직 복귀 대상자 수
			여성	%	95.24	86.57	
			전체	%	95.93	91.94	
		잔류율	남성	%	71.93	83.08	복귀 후 12개월 근속자 수/ 전년도 육아휴직 복귀자 수
			여성	%	50.00	58.00	
			전체	%	58.87	67.88	

ESG Data Social

GRI No.	지표	세부 지표	단위	년도			비고
				2023	2024	2025	
403-8	산업안전 보건 및 안전관리 시스템 적용 대상	산업 안전 보건 및 안전 관리 시스템 적용 대상자 인원수	명	6,528	6,280	6,044	
403-9	업무 관련 부상	직원	사망 건수	0	0	0	사망 건수
			사망 비율(사망 건수/연말 기준 전체 직원 수)	0	0	0	
			기록할만한 부상 건수	27	19	16	사망+산재
			기록할만한 부상 비율 (TRIR)	1.87	1.37	1.20	산정 기준 변경 : 기록할 만한 부상 건수 / 업무 수행 시간 * 1,000,000시간
			업무수행 시간	14,426,880	13,878,800	13,357,240	산정 기준 변경 근로자 수*8.5시간/일*5일*52주
403-10	업무 관련 질병	직원	사망 건수	0	0	0	
			심각한 업무 관련 건강 문제 건수	0	0	0	
			기록할만한 업무 관련 건강문제 건수	0	0	0	
404-1	직원별 연간 교육시간	연령별	30세 미만 임직원 총 교육시간	40,931	114,206	99,898	연령별/성별 데이터 중 '23년 데이터는 호텔사업부 데이터 '24년부터 호텔/면세/월드 법인 데이터 취합
			30세 미만 임직원 1인당 교육시간	30.23	45.23	43.28	
			30세~50세 미만 임직원 총 교육시간	99,638	167,227	173,136	
			30세~50세 미만 임직원 1인당 교육시간	62.20	60.33	62.26	
			50세 이상 임직원 총 교육시간	27,524	53,523	54,136	
			50세 이상 임직원 1인당 교육시간	42.34	54.45	56.69	
		성별	남성 임직원 총 교육시간	82,815	164,324	160,516	
			남성 임직원 1인당 교육시간	43.25	53.28	54.97	
			여성 임직원 총 교육시간	85,278	170,632	166,654	
			여성 임직원 1인당 교육시간	50.43	53.39	53.35	
		전체	전체 임직원 총 교육시간	274,430	334,956	327,170	
			전체 임직원 1인당 교육시간	42.04	53.34	54.13	
							이전 보고서와 2024년 데이터 차이: 오기로 인한 정정
404-3	정기적으로 성과 및 경력 개발 검토를 받는 직원 비율	고용 형태별	전체 직원 대비 평가를 받는 직원 비율	63.33	67.09	67.07	

ESG Data Social

GRI No.	지표	세부 지표	단위	년도			비고	
				2023	2024	2025		
405-1	의사결정 기구 및 임직원 다양성	이사회 구성원 성별	남성	%	81.82	81.82	87.50	
			여성	%	18.18	18.18	12.50	
		이사회 구성원 연령별	30세 미만	%	0	0	0	
			30세~50세 미만	%	0	0	0	
			50세 이상	%	100	100	100	
		임직원 성별	남성	%	48.94	49.11	48.31	
			여성	%	51.06	50.89	51.69	
		임직원 연령별	30세 미만	%	39.80	40.21	38.19	
			30세~50세 미만	%	43.57	44.14	46.01	
			50세 이상	%	16.64	15.65	15.80	
405-2	남성대비 여성의 기본급 및 보수 비율		%	83.81	81.04	81.17	이전 보고서와 2023, 2024년 데이터 차이: 오기로 인한 정정	
406-1	차별 건수	신고된 차별 건수	건	0	0	0		
413-1	지역사회 참여, 영향 평가 및 개발 프로그램 동반 사업장	사업장 수		개소	26	20	35	
		사업장 비율		%	78.79	57.14	100.00	

ESG Data Social

GRI No.	지표	세부 지표	단위	년도			비고
				2023	2024	2025	
416-1	건강 및 안전영향평가를 받은 사업장	사업장 수	개소	33	35	35	
		사업장 비율	%	100	100	100	
416-2	사업장 건강 및 안전영향 위반 건수	비준수건 총합	건	1	1	0	
		벌금 혹은 불이익을 결과로 하는 건	건	1	1	0	
		경고를 결과로 하는 건	건	0	0	0	
		내부 원칙 비준수건	건	0	0	0	
417-2	상품 및 서비스 정보와 표기 위반사항	비준수건 총합	건	0	0	0	
		벌금 혹은 불이익을 결과로 하는 건	건	0	0	0	
		경고를 결과로 하는 건	건	0	0	0	
		내부 원칙 비준수건	건	0	0	0	
417-3	마케팅 소통 관련 위반사항	비준수건 총합	건	0	0	0	
		벌금 혹은 불이익을 결과로 하는 건	건	0	0	0	
		경고를 결과로 하는 건	건	0	0	0	
418-1	소비자정보보호 위반 및 소비자 정보손실 관련 불만사항	내부 원칙 비준수건	건	0	0	0	
		외부로부터 받아 조직에 의해 인정된 불만 건수	건	0	0	0	
		외부 통제 기구로부터 받은 불만 건수	건	0	0	0	
		고객정보 유출, 도난 혹은 손실 총합	건	0	0	0	

GRI Standards Index

Statement of use	(주)호텔롯데는 GRI STANDARDS 2021을 준수하여(IN ACCORDANCE WITH GRI STANDARDS) 본 보고서를 작성하였습니다. 보고 기간은 2025년 1월 1일부터 2025년 12월 31일까지이며, 일부 정성적 성과는 2026년 1분기까지의 내용을 포함하고 있습니다.
GRI used	GRI 1: FOUNDATION 2021
Applicable GRI Sector Standards	발간일 기준 (주)호텔롯데의 주요 산업에 해당하는 ‘관광숙박업·호텔업’에 대한 산업 부문 표준 미발간으로 적용하지 않았습니다

일반 공개항목(General Disclosures)

GRI 표준	공개 항목	보고 위치	비고
GENERAL DISCLOSURES			
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 조직 세부 정보	2, 7-10	
	2-2 지속가능경영보고서에 포함된 기업 목록	2	
	2-3 보고 기간, 주기 및 문의처	2	
	2-4 정보의 재작성	2, 71, 77-78	
	2-5 외부 검증	2, 92	
	2-6 활동, 가치사슬, 기타 사업 관계	6-10, 15	
	2-7 직원	74	
	2-8 직원이 아닌 근로자	74	
	2-9 거버넌스 구조 및 구성	13-15	
	2-10 최고 거버넌스 임명 및 선정	13-14	
	2-11 최고 거버넌스 기구 의장	13	
	2-12 영향 관리에 대한 최고 거버넌스 기구 역할	11, 13, 15, 22, 26, 32, 41, 48, 58	
	2-13 영향 관리에 대한 책임 위임	11, 15, 22, 26, 32, 41, 48, 58	
	2-14 지속가능경영보고에 대한 최고 거버넌스 기구 역할	11, 14-15	
	2-15 이해관계 상충	13	
	2-16 중요한 사안에 대한 커뮤니케이션	11-15	
	2-17 최고 거버넌스 기구의 총괄적 지식	14	
	2-18 최고 거버넌스 기구의 성과 평가	14	
	2-19 보수 정책	14	

GRI Standards Index

GRI 표준	공개 항목	보고 위치	비고
GENERAL DISCLOSURES			
GRI 2: General Disclosures 2021	2-20 보수 결정 절차	14	
	2-21 연간 총 보상비율	71	
	2-22 지속가능한 발전 전략에 대한 성명	4	
	2-23 정책 공약	11, 26-27, 103-104	
	2-24 정책 공약 내재화	11-12, 26-30, 48-56	
	2-25 부정적 영향 완화 절차	28-30, 48-56	
	2-26 자문과 신고에 대한 메커니즘	28, 48, 55	
	2-27 법률 및 규정 준수	51-53, 79	사업보고서 P.403
	2-28 가입 협회	105	
	2-29 이해관계자 참여 방식	16	
	2-30 단체 협약	74	

GRI Standards Index

중요 이슈(Material Topic)

GRI 표준	공개 항목	보고 위치	비고
MATERIAL TOPICS			
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 중대성 주제 결정 절차	18-20	
	3-2 중대성 주제 목록	19-20	
1. 기후변화 대응			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 중대성 주제 관리	21-24, 90-91	
GRI 201: Economic Performance 2016	201-2 기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	90-91	
GRI 302: Energy 2016	302-1 내부 에너지 소비량	72	
	302-3 에너지 집약도	72	
	302-4 에너지 소비 감축량	23, 72	
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-3 취수	72	
	303-5 물 소비	72	
GRI 305: Emissions 2016	305-1 직접 온실가스 배출량(SCOPE 1)	73	
	305-2 간접 온실가스 배출량(SCOPE 2)	73	
	305-4 온실가스 배출 집약도	73	
	305-5 온실가스 배출 감축량	23-24, 73	
	305-6 오존층 파괴 물질(ODS) 배출량	73	정보불충분
	305-7 질소산화물(NOX), 황산화물(SOX) 및 기타 중요 대기 배출량	73	

GRI Standards Index

중요 이슈(Material Topic)

GRI 표준	공개 항목	보고 위치	비고
MATERIAL TOPICS			
2. 인권 및 노동권 보호			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 중대성 주제 관리	25-30, 95-104	
GRI 401: Employment 2016	401-2 비정규직 또는 시간제 근로자에게 제공되지 않는 상근직 근로자의 복리후생	44-45	
	401-3 육아휴직	75-76	
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 의사결정 기구 및 임직원 다양성	14, 78	
	405-2 남성대비 여성의 기본급 및 보수 비율	78	
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1 차별 건수	78	

GRI Standards Index

GRI 표준	공개 항목	보고 위치	비고
MATERIAL TOPICS			
3. 안전보건 관리			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 중대성 주제 관리	31-39	
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1 산업안전보건 관리 시스템	32, 34	
	403-2 위험 식별, 리스크 진단 및 사고 조사	32-33, 36-37	
	403-3 산업보건 서비스	35	
	403-4 산업안전보건에 대한 근로자 참여, 협상 및 대화	32, 36	
	403-5 산업안전보건 관련 근로자 교육	35	
	403-6 근로자 보건 증진	35, 44	
	403-7 비즈니스 관계에 의해 직접적으로 연계된 산업 보건 및 안전 영향의 예방과 완화	33, 35-36	
	403-8 산업안전 보건 및 안전관리 시스템 적용 대상	34, 77	
	403-9 업무 관련 부상	77	
	403-10 업무 관련 건강문제	77	
GRI 416: Customer Health and Safety 2016	416-1 건강 및 안전영향평가를 받은 사업장	37-38, 79	
	416-2 사업장 건강 및 안전영향 위반 건수	79	
4. 인재경영 및 조직역량 강화			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 중대성 주제 관리	40-46	
GRI 401: Employment 2016	401-1 신규 채용 및 이직자 수	75	
	401-2 비정규직 또는 시간제 근로자에게 제공되지 않는 상근직 근로자의 복리후생	44-45	
	401-3 육아휴직 대상 직원 수	75-76	
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 직원별 연간 교육시간	77	
	404-2 직원 역량강화 및 전환 지원 프로그램	41-42, 46	
	404-3 정기적으로 성과 및 경력 개발 검토를 받는 직원 비율	77	
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 의사결정 기구 및 임직원 다양성	14, 78	

GRI Standards Index

GRI 표준	공개 항목	보고 위치	비고
MATERIAL TOPICS			
5. 컴플라이언스 및 정보보호			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 중대성 주제 관리	47-56	
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1 부패 관련 리스크 평가를 받은 사업장 총 개수 및 비율	71	
	205-2 반부패 정책 및 절차에 대한 소통 및 훈련	53, 71	
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-2 상품 및 서비스 정보와 표기 위반사항	79	
	417-3 마케팅 소통 관련 위반사항	79	
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 소비자정보보호 위반 및 소비자 정보손실 관련 불만사항	55, 79	
6. 자원순환 및 폐기물 관리			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 중대성 주제 관리	57-66	
GRI 301: Materials 2016	301-2 재활용 원재료 사용	59-64	
	301-3 재생된 제품 및 포장재	60-61, 63-64	
GRI 306: Waste 2020	306-1 폐기물 발생 및 폐기물 관련 주요 영향	58, 65	
	306-2 폐기물 관련 주요 영향 관리	58-65	
	306-3 생성된 폐기물	73	
	306-4 처리에서 전용된 폐기물	73	
	306-5 폐기처리되는 폐기물	73	

GRI Standards Index

중요 이슈 외(Non-Material Topic)

GRI 표준	공개 항목	보고 위치	비고
MATERIAL TOPICS			
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	70	
	201-3 확정급여연금제도 의무 및 기타 은퇴지원 제도	-	사업보고서 P.292
GRI 202: Market Presence 2016	202-1 중요 사업장의 성별 최저임금 비율	71	
	202-2 지역 공동체에서 고용한 중요 사업장의 고위 관리자 비율	71	
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1 인프라 투자 및 지원 서비스	67-68	
	203-2 중요한 간접 경제적 영향	67-68	
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-4 방류	72	
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 지역사회 참여, 영향 평가 및 개발 프로그램 동반 사업장	67-68, 78	

SASB Index

코드	주제	지표	범주	측정단위	보고 위치
SUSTAINABILITY DISCLOSURE TOPICS & METRICS					
SV-HL-130A.1	에너지 관리	(1) 총 에너지 소비량	정량적	기가줄(GJ) 백분율(%)	72
		(2) 전력망 전력 사용 비율			72
		(3) 재생에너지 사용 비율			72
SV-HL-140A.1	수자원 관리	(1) 총 취수량	정량적	천 세제곱미터(m³) 백분율(%)	72
		(2) 총 물 사용량; 고(HIGH) 또는 극고(EXTREMELY HIGH) 기준 수자원 스트레스 지역에서의 각각의 비율			72
SV-HL-160A.1	생태 영향	보호지역 또는 멸종위기종 서식지 인근에 위치한 숙박시설 수	정량적	건수	N/A
SV-HL-160A.2		생태계 서비스 보전을 위한 환경관리 정책 및 관행에 대한 설명	논의 및 분석	해당 없음	23, 58-65
SV-HL-310A.1	노동 관행	(1) 자발적 및 (2) 비자발적 이직률	정량적	백분율(%)	75
SV-HL-310A.2		노동법 위반 관련 법적 절차로 인한 총 금전적 손실	정량적	보고 통화	N/A
SV-HL-310A.3		(1) 평균 시간당 임금 및 (2) 지역별 최저임금 이상을 받는 숙박시설 직원 비율	정량적	보고 통화, 백분율(%)	71
SV-HL-310A.4		직장 내 괴롭힘 예방을 위한 정책 및 프로그램에 대한 설명	논의 및 분석	해당 없음	27-30, 44, 96, 103-104
SV-HL-450A.1	기후변화 적응	100년 빈도 홍수 위험 지역에 위치한 숙박시설 수	정량적	건수	89-90
ACTIVITY METRICS					
SV-HL-000.A	활동 지표	가용 객실 수(객실-박 기준)	정량적	건수	N/A
SV-HL-000.B		평균 객실 점유율	정량적	비율	N/A
SV-HL-000.C		숙박시설 총 면적	정량적	제곱미터(m²)	N/A
SV-HL-000.D		숙박시설 수 및 그 비율: (1) 직접 운영, (2) 소유 및 임대, (3) 프랜차이즈	정량적	건수, 백분율(%)	7-9

UNGP Reporting Framework Index

영역	보고원칙	내용	보고 위치	생략 사유	비고
거버넌스	A1. 인권정책	인권 존중 의지 대외 공개 여부	26-27, 103-104		
	A2. 인권 존중 내재화	인권 존중 의지 내재화를 위한 노력	26-30, 95-104		
중점보고분야	B1. 주요 인권 이슈 목록	사업 활동과 연관된 주요 인권 이슈	95, 98-102		
	B2. 주요 인권 이슈 식별	주요 인권 이슈 선정 방법	94, 102		
	B3. 주요 인권 관리 지역	주요 인권 이슈 발생 지역 및 지역 선정 방법	N/A	주요 인권 관리 지역 별도 구분 없음	
	B4. 잠재적 인권 이슈	주요 인권 이슈 외 잠재적 인권 이슈	95, 98-102		
주요 이슈 관리	C1. 주요 인권 이슈를 위한 세부 정책	주요 인권 이슈를 위한 세부 정책	27, 103-104		
	C2. 이해관계자 참여	주요 인권 이슈별 이해관계자의 참여	16, 96		
	C3. 인권 영향 평가	지속적인 주요 인권 이슈 식별	26, 95, 102		
	C4. 인권 이슈 대응	주요 인권 이슈의 의사결정 프로세스 및 활동 반영	26, 28-30, 101-102		
	C5. 성과 평가	주요 인권 이슈 해결을 위한 활동의 효과성 평가	29-30, 98-102		
	C6. 사후 지원	인권 관련 피해자를 위한 사후 지원 활동	28		

APPENDIX

기후변화 대응 중대 위험기회 분석	90
제3자 검증의견서	92
인권경영리포트	94
가입협회	105
제작에 도움주신 분들	105

기후변화 대응 중대 위험·기회 분석

호텔롯데는 TCFD 프레임워크를 기반으로 기후위기로 인한 위험 및 기회를 도출하고, 영향도를 분석하였습니다. 영향도(High/Mid/Low)는 발생 가능성, 발생 시 피해 심각성, 피해 범위 및 기간, 관련 비용(매출 대비), 가역성·불가역성을 종합적으로 판단하여 분석하였습니다.

기후변화로 인한 위험 종류

구분	설명	리스크 종류	예측
전환 위험	온실가스 감축을 위한 탈탄소 경제, 탈탄소 비즈니스 모델로 전환하기 위해 발생하는 위험이나 그 결과로 발생하는 위험	- 정책 및 법률 - 기술 - 시장 - 평판	- 화석 연료 기반의 전기 에너지에 의존도가 높을 경우, 향후 화석 연료 기반의 에너지 사용에 대한 규제 강화 → 관련 비용 상승 및 에너지 전환 비용 상승 - 기후위기로 인해 각종 원자재 가격 상승 → 호텔롯데의 전체적인 운영 비용 상승
물리적 위험	날씨와 기후변화로 인해 물리적으로 발생하는 급성 또는 만성 위험	- 온도 변화 - 강수량 변화 - 해수면 상승 - 감염병 증가	- 기후위기가 심화된다면 관광 서비스 산업은 크게 위축될 것으로 예측 → 야외 활동 제한으로 인해 고객 감소로 이어지며, 이는 곧 매출의 감소로 연결 - 고객과 임직원의 안전을 위해 기후변화에 대응하여 전 사업장 안전관리 강화 필요 - COVID-19와 같은 감염병이 확산될 경우 → 고객 감소의 원인이 되고 재무적으로도 부정적인 영향을 미칠 것

전환 위험

분류	세부 항목	재무적 영향	대응 현황	영향도(High/Mid/Low)		
				면세	호텔	월드
정책 및 법률	온실가스 배출량 보고 의무 등 관련 규제 강화	배출량 산정 및 검증에 따른 비용 발생	(전체) 국내법인 정보공개 진행 중, 해외법인 대응 방안 마련 필요	Low	Low	Low
기술	저탄소 기술 제품·서비스 전환 비용	저탄소 고효율 제품·서비스 전환 비용 발생	(면세, 호텔) 태양광 및 지열 신재생에너지 도입 및 확대, 전기자동차 충전소 설치	Low	Mid	Low
시장	원자재 비용 상승	- 전기료, 유류비 등의 상승에 따른 에너지 비용 상승 - 원자재 비용 상승에 따른 전체적인 운영 비용 상승(F&B, 세탁물 위탁, 건물 리모델링, 기계 교체 등)	(면세, 호텔) 태양광 및 지열 신재생에너지 도입 및 확대 (호텔, 월드) 에너지 효율화사업 진행 및 고효율 기계로 교체	Low	High	Mid

기후변화 대응 중대 위험·기회 분석

물리적 위험

분류	세부 항목	재무적 영향	대응 현황	영향도(High/Mid/Low)		
				면세	호텔	월드
급성	극한 기후상황(홍수, 태풍 등) 증가	- 고객 방문 감소에 따른 매출 감소 - 시설 안전관리 비용 증가	(전체) 자연재해 및 극한 기후상황 대비 안전관리 강화	High	High	High
만성	온도 변화	폭염/혹한 시 냉난방 비용 증가	(전체) 냉난방 효율화 및 안전관리 강화	High	High	High
	강수량 변화	- 고객 방문 감소에 따른 매출 감소 - 시설 안전관리 비용 증가	(전체) 폭우 대응 안전관리 강화	Mid	Mid	Mid
	해수면 상승	연안 지역 사업장 피해 발생	(호텔, 월드) 연안 지역 사업장 현황 파악 및 대응방안 마련	Low	Low	Low
	질병 및 감염병 증가	- 고객 방문 감소에 따른 매출 감소 - 시설 위생관리 비용 증가	(전체) 감염병 대응 위생관리 강화	High	High	High

기회

구분	설명	기회 유형	예측
기회	기후위기에 효과적으로 대응하였을 때 새롭게 얻을 수 있는 기회	- 자원 효율성 - 제품과 서비스 - 회복 탄력성	- 관광·서비스 산업이 기후위기로 인해 얻을 수 있는 기회는 크지 않을 것으로 예측 - 온실가스 배출량을 감축하기 위해 에너지 효율화를 실행한다면 비용 절감으로 이어질 수 있음 - 제품과 서비스, 회복 탄력성 영역에서는 기회 요인이 미미할 것으로 예측

기회 세부 분석

분류	세부 항목	재무적 영향	대응 현황	영향도(High/Mid/Low)		
				면세	호텔	월드
자원 효율성	건물, 장비 등의 에너지 효율화	전기료 및 냉난방 비용 감소	(호텔, 월드) 고효율 기자재 전환 중, 냉난방 효율화 진행 중	Low	Mid	Mid
제품·서비스	저탄소/친환경 제품·서비스의 개발 및 확장	저탄소/친환경 제품의 매출 증대 효과 미비	(면세, 호텔) 저탄소/친환경 제품 지속 개발, 소싱, 판매 진행 중	Low	Low	Low
회복 탄력성	신재생에너지 활용	- 에너지 확보 비용 안정성 유지 가능 - 에너지 가격 영향 저감	(면세, 호텔) 태양광 패널 설치 확대	Low	Mid	Low

제3자 검증의견서

검증 개요 (Assurance Outline)

한국생산성본부인증원(KPCQA)은 (주)호텔롯데로부터 2025 지속가능경영보고서 (이하 ‘보고서’)에 대한 검증을 요청받고 검증을 실시하여 제3자 검증보고서를 다음과 같이 발급합니다. 본 보고서는 (주)호텔롯데가 관련 정보를 수집 및 작성하였으므로 수록된 보고서 내용에 대한 책임은 (주)호텔롯데에 있습니다. 한국생산성본부인증원(KPCQA)의 책임은 명시한 검증 기준 및 범위에 따라 본 보고서에 대한 독립적인 검증 의견을 제시하는 데 있습니다.

검증 범위 (Scope)

본 보고서는 (주)호텔롯데의 지속가능경영과 관련된 노력과 성과를 기술하고 있습니다. 검증범위는 2025년 1월 1일부터 2025년 12월 31일을 기준으로 하였으며, 2026년의 일부 활동도 포함하였습니다. 지속가능경영정책과 전략, 목표, 사업, 성과 등에 대한 보고 내용과 보고서 작성 과정의 합리적 프로세스, 정보수집 및 분석의 적합성을 중점으로 검증을 수행하였습니다.

검증기준 (Criteria)

본 보고서의 검증은 다음 기준에 의하여 수행되었습니다.

- AA1000AS v3
- 한국생산성본부인증원 ESG 검증 프로토콜 (KPCQA ESG Assurance Protocol)

검증수준 (Levels)

본 보고서의 검증은 AA1000AS v3 검증표준의 Type 1(AA1000 4대원칙 준수)에 해당하는 검증을 수행하였으며, 검증 수준은 중위수준(moderate)이었으며 중요성 기준은 전문가적 판단 (Professional Judgement)이 적용되었습니다.

GRI standards에 따라 작성된 (in accordance with) 보고서로 확인되었으며, (주)호텔롯데가 제공한 자료와 정보에 기반하여 GRI standards 보고원칙, 범용표준(Universal Standards), 주제표준(Topic Standards)에 관련된 내용이 해당 요구사항을 준수하고 있음을 확인하였습니다.

[공통표준(Universal Standards)]

조직 및 보고 관행 2-1 ~ 2-5, 활동 및 임직원 2-6 ~ 2-8, 거버넌스 2-9 ~ 2-21, 전략, 정책 및 실행 2-22 ~ 2-28, 이해관계자 참여 2-29 ~ 2-30, 중대성 주제 3-1 ~ 3-3

[주제표준(Topic Standards)]

경제성과 201-1, 201-2, 시장지위 202-1, 202-2, 간접 경제적 영향 203-1, 203-2, 반부패 205-1, 205-2
세금 207-4, 원재료 301-2, 301-3, 에너지 302-1, 302-3, 302-4, 용수 303-3
배출 305-1, 305-2, 305-4, 305-5, 305-7, 폐기물 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5
고용 401-1, 401-2, 401-3
산업 보건 및 안전 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10
훈련 및 교육 404-1, 404-2, 404-3, 다양성 및 기회균등 405-1, 405-2, 차별금지 406-1, 지역사회 413-1
고객 보건 및 안전 416-1, 416-2, 마케팅 및 라벨링 417-2, 417-3, 고객개인정보 418-1

검증방법 (Methodology)

- 지속가능경영 성과관리 시스템 및 성과자료 검토
- 보고서 작성 프로세스 및 자료관리 체계 검토
- 중대성 평가 방법, 결과 및 내부분석절차 검토
- 지속가능경영과 관련하여 보도된 언론매체 문건 검토
- 중대이슈 및 보고서 작성에 관련이 있는 임직원 인터뷰
- 보고서 내용에 대한 전반적 검토

검제한계 (Limitations)

본 검증은 (주)호텔롯데에서 제공한 데이터에 대한 비교 검토를 수행하며 한정된 범위에서 제한적 검증을 실시하였습니다. 보고서에 작성된 데이터의 특성 및 산정 방법에 따라서 고유의 한계를 가지고 있습니다.

제3자 검증의견서

검증결과 (Conclusions)

한국생산성본부인증원(KPCQA)은 자료 및 문서검토 및 검색, 현장검증, 임직원 인터뷰 결과를 토대로 보고서 초안에 수록된 내용을 검토하고 의견을 제시하였으며 일부 필요한 수정이 이루어져 최종판을 검토 완료하였습니다.

본 보고서의 검증을 수행한 결과 중대한 오류나 부적절하게 기술된 내용은 발견하지 못하였으며 검증 의견은 다음과 같습니다.

▶ 포괄성 (Inclusivity) : 이해관계자의 참여

(주)호텔롯데는 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 운영하며, 다양한 이해관계자들의 의견을 수렴하여 주요 이슈 사항을 도출하였으며 의사결정에 반영되도록 노력하고 있음을 확인하였습니다.

▶ 중대성 (Materiality) : 주요 이슈의 선정 및 보고

(주)호텔롯데의 지속가능성과에 대하여 중대 이슈들을 누락없이 포함하고 있다고 확인하였으며 보고서에 수록된 중요 이슈에 대하여 의사결정 과정에 문제가 될 만한 내용은 발견되지 않았음을 확인했습니다.

▶ 대응성 (Responsiveness) : 이슈에 대한 조직의 대응

(주)호텔롯데는 ESG 경영 추진체계를 마련하였으며 내외부 이해관계자의 요구와 관심사 대응을 위하여 노력하고 있음을 확인하였습니다. 중대성 평가를 통하여 도출한 주요 이슈에 대한 관리 프로세스를 확인하였습니다.

▶ 영향성 (Impact) : 기업 활동 모니터링 및 측정

(주)호텔롯데의 비즈니스 활동으로 인해 이해관계자들에게 미치는 영향을 식별 및 모니터링하고 있음을 확인하였습니다. 중대 이슈와 관련된 영향성이 부적절하게 측정되었다고 할 만한 근거를 확인하지 못하였습니다.

검증의 적격성 및 독립성 (Competencies and Independence of Assurance)

한국생산성본부인증원(KPCQA)은 ISO/IEC 17021:2015에 부합하는 제3자 적합성 평가기관 (3rd Party Conformity Assessment Body)이며, 문서화된 방침, 평가 프로세스 및 품질보증시스템을 갖추고 ESG 분야에 전문성을 보유한 전문가들로 검증팀을 구성하고 있습니다.

한국생산성본부인증원(KPCQA)은 (주)호텔롯데의 영리를 목적으로 하는 활동 등에 참여한 바도 없으며 금번 검증에도 영향을 미치지 않는 독립성을 유지해왔습니다.



2026년 7월
한국생산성본부인증원장 강장진

인권경영 리포트

인권경영 리포트

인권영향평가 추진 경과

호텔롯데는 실효성 있는 인권경영 실현과 글로벌 수준의 인권경영체계 구축을 위해 2023년부터 인권영향평가를 단계적으로 추진해왔습니다. 2023년에는 인권경영 프로세스를 구축하고 인권영향평가를 최초로 시행하였으며, 이를 기반으로 인권경영보고서를 발간하였습니다. 2024년에는 전 임직원 설문조사와 표적 집단 심층 인터뷰를 통해 「인권경영 5대 우선 개선과제」를 도출하며 인권영향평가를 정례화하였습니다. 2025년에는 실무 담당자 인터뷰를 통해 개선과제의 이행 성과를 점검하고, 과제별 추진 현황을 확인함으로써 인권경영의 실효성을 제고하였습니다. 2026년에는 전 사업부를 대상으로 인권영향평가를 재실시하고, 정량 설문조사와 사업부별 심층 인터뷰를 병행하여 기존 개선과제의 이행 현황과 영역별 운영 수준을 점검하였습니다. 특히 기존 인권경영체계에 대한 임직원의 인지 수준, 운영 효과성, 만족도 등을 종합적으로 확인하는 성숙도 평가를 통해 현 체계의 작동 수준을 진단하고, 차기 개선과제를 도출하였습니다. 또한 외부 전문 기관의 평가 수행을 통해 과정 및 결과 전반의 객관성과 신뢰성을 확보하였습니다.

인권영향평가 연혁



2026년 인권영향평가 시행 개요

대상	방법	평가영역
호텔롯데 전 임직원	임직원 및 파트너사 직원 대상정량 설문조사	안전 및 보건
		일과 삶의 균형
		고충 및 신고 처리
파트너사 직원	사업부별 인권 리스크 관련 부서 담당자 심화 인터뷰	인격 존중
		성희롱·성폭력 예방 및 구제

인권경영 리포트

인권경영 이해관계자 참여

호텔롯데는 고객과 임직원, 파트너사 임직원, 지역사회 주민에 이르기까지 모든 이해관계자의 인권을 존중하고 보호합니다. 이를 위해 이해관계자별 소통·참여 채널을 운영하여 각 집단에서 발생할 수 있는 인권 이슈를 살피고, 수렴된 의견을 인권경영 전반에 반영함으로써 부정적 영향을 사전에 예방하고 있습니다.



	고객	임직원	파트너사	지역사회
관련 활동	- 서비스 매뉴얼 개선·교육 - 서비스 모니터링·대외평가 - 우수사례 발굴·공유	- 인권교육 (인권존중·성희롱예방·장애인식개선 등) - 개선과제 도출·실행 - 고충처리위원회 운영 - 주니어보드 대표이사 미팅	- 차별(파견 직원) - 안전·위생·보건 - 성희롱·성폭력 - 무리한 업무 요구 - 휴식·일과 삶의 균형 - 아동노동·강제노동	- 안전·위생·보건 - 생활 불편·환경오염 피해
소통·참여 채널	- VOC(고객센터·홈페이지·SNS) - 사업장 안내데스크·고객센터 - 고객 접점 VOC 담당자	- 인권영향평가 - 만족도 조사 - 고충 제보·신고 채널 - 노동조합 정기 협의 - 주니어 보드	- 파트너사 정기간담회 - 고충 제보·신고채널	- 지자체·관공서 소통채널 - 민원 제기 및 처리 채널
발생 가능 인권 이슈	- 차별(국적·인종·성별·장애·나이 등) - 안전·위생·보건 - 성희롱·성폭력 - 고객의 직원 인권 침해	- 차별(고용형태·성별·나이·학력·국적 등) - 안전·위생·보건 - 성희롱·성폭력 - 직장 내 갑질 - 휴식·일과 삶의 균형 - 노동권(결사의 자유 보장)	- 파견직원 안전교육 - 통근버스·식당·휴게공간 운영 - 정기 간담회 운영	- 시설 개선·공사 안내 및 안전조치 - 감염병 발생 시 지역단위 방역 - 야간 조명·소음 발생 예방

인권경영 리포트

인권경영 내재화 실현

호텔롯데는 인권경영이 선언과 제도에 머무르지 않고 실제 현장에서 작동할 수 있도록 이해관계자별 접점에 맞춘 내재화 활동을 추진하고 있습니다. 2025년에는 인권영향평가와 사업부별 개선과제 이행 점검을 바탕으로 고충·제보 채널 안내, 상담 담당자 전문성 강화, 파트너사 위험성평가, 근무환경 진단, 조직문화 개선 활동 등을 확대하였습니다. 이를 통해 임직원, 파트너사, 고객이 각자의 접점에서 인권 존중 원칙을 이해하고 실천할 수 있도록 교육·소통·구제 체계를 강화하고 있으며, 앞으로도 상호 존중과 협력에 기반한 인권경영 문화를 정착시켜 나가겠습니다.



파트너사
인권경영 내재화

안전·보건 협력 강화

- 파트너사 위험성평가 시행
- 중대재해 대응훈련 및 안전교육 운영

사업장 내 인권 보호

- 파견직원 고충 제보·신고 채널 운영
- 통근버스, 식당·휴게공간 등 근무환경 지원
- 정기 간담회를 통한 현장 의견 청취



임직원
인권존중 내재화

교육 / 공지 / 뉴스레터

- 인권존중, 성희롱·성폭력 예방, 장애인 인식개선 교육
- 윤리경영 교육 메일 및 노무레터 발행
- 직장 내 인권침해 사례 공유를 통한 예방 인식 제고

소통·구제 체계 강화

- ER 담당자 및 고충상담원 지정·교육
- 업무량 진단, 팀장 미팅, 주니어보드 등 의견 수렴
- 상담 프로그램 및 EAP 홍보를 통한 심리 지원 강화



고객
인권존중 내재화

고객 인권 존중·보호

- VOC, 고객센터, 안내데스크를 통한 고객 의견 접수
- 고객 불만·요청사항 처리 및 서비스 개선 반영
- 서비스 매뉴얼 개선·교육 및 서비스 모니터링 실시

고객 ↔ 직원 상호 인격 존중

- 고객 접점 안내·공지 확대
- 고객 응대 직원 보호 및 감정노동 지원
- 고객에 의한 인권침해 예방 원칙 안내

인권경영 리포트

인권경영 개선 실적

롯데면세점

영역	2025 개선과제	이행 성과
안전 및 보건	건강검진 만족도 모니터링 및 지속 개선	건강검진 만족도 모니터링 및 의견 반영
	사내 전문가 (소방안전관리자, 산업안전/위생관리사) 주관 안전점검 등 특별 안전점검 추가 시행	전 사업장 안전보건 점검 4회, 경영책임자 현장점검 2회, 특별안전점검 10회 실시 완료
일과 삶의 균형	개정 위기관리대응 매뉴얼 기반 영업점별 훈련 실시	개정된 위기 관리 대응 매뉴얼 기준으로 각 사업장 4회 훈련 실시 완료
	신규 경력 채용 등 부서별 수요 기반 인력 현황 관리 지속	부서별 현황에 맞는 인력 현황 관리 및 채용을 통한 인원 충원 완료(직영 36명 채용 완료)
고충 및 신고 처리	영업점별 ER담당자 커뮤니케이션	영업점별 ER 담당자 소통, 신고 창구 설명 완료
	상담 프로그램 수시 운영 및 실행 현황 모니터링	범주별로 고충을 관리하고 있으며 (업무/복지제도/개인적인 사안 등) 고충 처리율 85.5% 달성 (접수건수 145건, 해결건수 124건)
인격 존중	전 임직원 대상 인권교육 지속	임직원 대상 인권 서면 교육 진행 완료
	감정노동자 보호 심리상담 프로그램 개선 및 홍보 활성화	심리 상담 지원 및 이용 사례 있음
성폭력·성희롱 예방 및 구제	성희롱 예방 교육 지속 시행	온라인 교육 진행 완료

인권경영 리포트

인권경영 개선 실적

롯데호텔앤리조트

영역	2025 개선과제	이행 성과
안전 및 보건	EAP 프로그램 홍보 활성화	총 35건의 프로그램 홍보 활성화
	사업장별 중대재해대응 훈련 시행	전 사업장 시행 완료
	기계, 장비 등 고위험 작업 및 파트너사 위험성평가 시행	전 사업장 시행 완료
일과 삶의 균형	출산 및 육아휴직 신청 프로세스 전산화 및 편의성 개선	개선 사항 전산 개발/업데이트 완료
	L-CREW (인턴사원) 등 신규 채용 지속	분기별 → 월별 채용 확대
고충 및 신고 처리	인권침해 유형별 발생 건수 감축 목표 관리	3개년 직장 내 인권 침해 건수 조사
	신문고 및 제보 채널 안내 강화	3, 6, 9, 12월 비타민 업무협조전 발송
	고충상담원 전문성 강화	2월 고충 상담원 발령, 연간 총 3회 교육 진행 (3,10,12월)
	사례 공유를 통한 인식 제고	직책자, 신규 입사자 교육 내 사례 공유 및 익명화 징계결과 연 2회 공유
	무관용 원칙 및 중대 위반행위에 대한 엄정 대응	직장 내 괴롭힘, 직장 내 성희롱, 횡령 및 배임 등 중대 위반행위 엄정 대응
인격 존중	조직문화 관련 회의체 운영 활성화	연 8회 운영('25년 5월부)
	조직문화 개선 캠페인 개발 및 시행 지속	개선 과제로 선정 및 지속 관리 예정
성폭력·성희롱 예방 및 구제	각 사업장별 현장조사 및 직책자 교육 지속 시행	정기 설문조사, 직장 내 예방 교육 시행 (총 4회)

인권경영 리포트

인권경영 개선 실적

롯데월드

영역	2025 개선과제	이행 성과
안전 및 보건	정기 위험성평가 맵핑 시스템 구축 및 운영	위험성 평가 반영 맵핑 2025년 9월 구축 완료
	사업장 내 장애인 편의/안전시설 개선 지속	장애인 주차 표지판 등 총 53개소 시설 개선
	장애인 임직원 대상 안전/위생 교육 지속	해당 대상자 부재로 전 직원 대상 장애 인식개선교육으로 대체 시행
일과 삶의 균형	현장 업무 부하도 모니터링 및 개선 지속	• 2025년 5월 부서별 업무량 진단 조사 완료(99개 부서) • 2025년 5~7월 팀장 미팅 진행(팀 내 갈등/소통 문제 및 인력 운영 관련 고충 청취 면담)¹⁾ • 2026년 3월 개인별 담당업무 조사 추가 실시를 통한 현황 최신화
	‘워라밸’ 문화 확산을 위한 정기 노무레터 발행 지속	하반기 노무레터 발행 완료(2025년 새롭게 바뀌는 노동법, 2025년 새롭게 바뀌는 단체협약)
	리더 사원 대상 노무 워크숍 활성화	HR담당자 워크숍 (9.8), 노사합동 워크숍 (11.24) 진행 완료
고충 및 신고 처리	신임리더 (팀장, 매니저) 교육 → 직무수행에 필요한 외부교육 시행 예정 (2025.6~12월) → 구독 서비스 지원 (예: 퍼블리, 풀인, 캐릿, 룬블랙 등 검토)	신임 팀장/매니저 역량 강화 교육 (2025년: 8월/ 2026년: 3월 매니저/ 4월 팀장) 완료 → 2025년 외부 학습 구독 서비스 지원
	캐비닛, 화장실 내 안내 포스터 부착 등 홍보 채널 다각화	• 정규직, 비정규직 입사 교육시 고충처리 제보 채널 (대나무숲) 안내 • 임직원 메인라커 (캐비닛) 전면 안내 포스터 부착 완료
	전 임직원 대상 정기 윤리경영 교육 메일 발송	윤리경영 게시판 운영을 통한 임직원 윤리인식 개선
인격 존중	인권교육 미이수자 모니터링, 신규 입사자 교육 커리큘럼 포함	2025년 상반기 그룹 필수 교육 진행 완료 (직장 내 괴롭힘 포함) → 그룹 차원 법정필수교육 통합 운영/ 캐스트 기업필수 교육 11월 완료(미이수자 해당 교육 참석)
	리더 사원 대상 인권 교육 및 워크숍 시행 지속	2025년 리더십 워크숍 2차 진행 (1차: 8월/2차: 11월)
성폭력·성희롱 예방 및 구제	인사위원회 결과 전 임직원 공유	사내 직장 내 괴롭힘/성희롱 사례 공유 협조전 4건 발송
	사내/타사 사례 중심 교육 프로그램 시행	

1) 연 1회 시행을 통한 정기 관리 예정

인권경영 리포트

2025년 개선과제 이행 현황 및 차년도 개선 방향

호텔롯데는 2024~2025년에 도출한 「인권경영 5대 우선 개선과제」를 사업부별로 이행하고, 2026년 인권영향평가를 통해 추진 성과를 점검하였습니다. 평가 결과, 인권경영을 위한 제도와 인프라는 전반적으로 구축되어 있는 것으로 확인되었으며, 임직원의 인식 제고와 제도의 실질적 정착이 다음 단계의 주요 과제로 도출되었습니다. 이에 호텔롯데는 새로운 제도를 추가로 신설하기보다 현재 운영 중인 제도와 프로그램을 확대·가시화하고, 조직 내에 안정적으로 정착시킬 수 있도록 개선 과제를 추진하고 있습니다.

	2025년 개선과제 이행 성과	2026년 개선 계획
안전 및 보건	사업장 안전·보건 점검 강화, 파트너사 위험성평가 및 중대재해 대응 훈련 시행, EAP(임직원 지원 프로그램) 등 정신건강 지원 운영	파트너사 위험성평가·모니터링 확대, 중대재해 대응 체계 정착, 정신건강 지원 프로그램 운영 안내 강화
일과 삶의 균형	부서별 인력 현황 관리·총원, 업무량 진단, 워라벨 노무레터 발행, 출산·육아 지원 프로세스 전산화	근로시간 관리 제도 개선, 휴식권 보장 강화, 워라벨 문화 확산 지속
고충 및 신고 처리	상담 담당자 지정·전문 교육, 제보 채널 안내 강화, 고충 카테고리화 관리	고충처리 비밀 보장 강화, 2차 가해 등 보복방지 예방, 고충처리 결과 공유, 상담 전문성 제고를 통한 신뢰성 강화
인격 존중	전 임직원 인권 교육 시행, 리더십·조직문화 개선 활동, 다면적 소통 채널 운영	인권·리더십 교육 실효성 제고, 다면평가 개선을 통한 직책자 행동 변화 유도, 평가·승진 과정의 공정성·투명성 강화, 조직문화 개선 지속
성희롱·성폭력 예방 및 구제	예방 교육 시행, 무관용(원 스트라이크 아웃) 원칙 운영, 사례 공유를 통한 인식 제고	예방 교육 지속, 무관용 원칙 정착, 사례 공유를 통한 인식 제고

인권경영 리포트

사업부별 2026년 개선 계획

2026년 인권영향평가는 롯데면세점, 롯데호텔앤리조트, 롯데월드를 대상으로 정량 설문조사와 부서별 심층 인터뷰를 병행하여 실시하였습니다. 이번 평가는 임직원 및 파트너사 관련 인권 리스크를 발굴하는 것에 더해, 기존에 구축된 인권 관련 정책과 프로세스가 실제로 작동하고 있는지 점검하는 데 중점을 두었습니다. 평가 결과, 인권경영을 위한 제도와 인프라는 전반적으로 안정적으로 운영되고 있는 것으로 확인되었으며, 제도의 실질적 정착과 임직원의 신뢰 및 인식 제고가 공통 과제로 도출되었습니다. 이에 호텔롯데는 사업부별 특성을 반영하여 중점 개선 영역을 도출하고, 현재 운영 중인 제도와 프로그램을 확대·가시화·정착시키는 방향으로 관리해 나갈 예정입니다.

	2026년 중점 개선 영역	2026년 개선 계획
롯데면세점	신뢰받는 고충처리 · 공정한 평가 · 임직원 심리 지원	고충·신고 채널 운영 임직원 안내 강화, 성과·평가 제도 운영 가시화, 임직원 상담 프로그램 인지도 제고
롯데호텔앤리조트	일과 삶의 균형 · 신뢰받는 고충처리 · 리더십·조직문화	근로시간 관리 시스템 개편을 통한 휴식권 보장 강화, 고충처리 채널 운영 안내 및 처리결과 공유·비밀보장 강화, 리더십·인권 교육 및 다면평가 확대
롯데월드	일과 삶의 균형 · 신뢰받는 고충처리 · 리더십·조직문화	근태관리 시스템 정비, 고충처리 결과 환류 및 보호체계 강화(상담 전문성, 비밀보장, 보복방지 등), 리더십 교육 강화, 다면평가를 통한 상호 존중 조직문화 정착

2026년 인권영향평가 개요

1,532명 3사 임직원 참여	+	18 문항 + 34 문항 문항 구성: 제도 성숙도 ¹⁾ + 인권 리스크	+	2026.03.31~04.30 조사 기간	+	FGI 시행 사업부별 인권 담당자
---------------------	---	---	---	---------------------------	---	-----------------------

1) 성숙도 = 인지도(구축된 제도가 알려진 정도), 효과성(인프라 작동 효능에 대한 판단), 만족도(개인의 제도 흡족 여부) 평가

인권경영 리포트

호텔롯데 인권 및 노동원칙

호텔롯데는 지속가능한 사회와 기업을 만들기 위한 출발점이 사회구성원 한 사람 한 사람에 대한 차별 없는 인권 존중에 있다고 믿습니다. 호텔롯데는 기업경영의 모든 지점에서 모든 이해관계자의 인권을 차별없이 존중하며 일하기 좋은 일터를 통해 구성원 모두의 일과 삶의 균형이 이루어질 수 있도록 노력합니다. 특히 인권 및 노동원칙은 호텔롯데와 직접적인 거래관계에 있는 모든 파트너사가 함께 지켜야 할 원칙임을 강조합니다.

01	> 인권존중	호텔롯데는 구성원을 비롯한 모든 이해관계자의 인권을 가장 고귀한 가치로 존중하며, 인권 침해에 해당하는 어떠한 행위도 발생하지 않게 합니다.
02	> 결사의 자유 및 단체교섭의 권리 보장	호텔롯데는 해당 국가 및 지역의 관련법에서 정하는 결사의 자유 및 단체교섭의 권리를 보장하며 노동조합 결성, 가입 및 활동을 방해하거나 이를 이유로 구성원에게 어떠한 불이익도 주지 않습니다. 또한 국제노동기구 ILO가 제시한 4대 기본원칙을 지지하며 구성원들이 자신의 노동권을 보호하고 보장받을 수 있도록 합니다.
03	> 강제노동금지	호텔롯데는 어떠한 형태이든 개인의 정신적·신체적 자유의사에 반하는 강제 노동을 금지합니다. 특히 외국인 또는 이민 노동자와 관련하여 입사 및 고용유지를 위한 수수료를 받지 않으며 인신매매, 채무노동, 노예노동이 발생하지 않도록 모든 사업장의 인권 상황을 관리 감독합니다. 또한 외국인 노동자의 고용조건으로 정부가 발행한 신분증, 여권 또는 노동 허가증을 임의로 보관하거나 양도를 요구하지 않습니다.
04	> 차별금지	호텔롯데는 성별·인종·국적·민족·종교·성적취향·정치 성향·학력·출신지역 등 어떠한 이유에서도 고용·임금·승진 등 근로조건에 관한 차별을 하지 않습니다.
05	> 아동노동금지	호텔롯데는 각국 정부가 정한 아동노동관련 법규를 준수하며 15세 미만(또는 현지 국가 법률에서 정한 아동으로 규정하는 기준 연령이 높은 경우, 높은 기준을 적용)의 아동을 고용하지 않습니다.
06	> 직장 내 성희롱 및 괴롭힘 금지	호텔롯데는 직장 내 성적 불편함을 주는 모든 행위를 금지하고 직장 내에서의 지위 또는 관계의 우위를 이용하여 신체적·정신적 고통을 주는 모든 괴롭힘 행위를 금지합니다. 직장 내 성희롱 및 괴롭힘 예방 교육을 실시하며 피해 발생 시 신고할 수 있는 방법과 소통채널을 운영합니다. 피해 발생시에는 즉시 피해자에 대한 보호 조치 및 가해자에 대한 징계 조치와 재발방지조치를 진행합니다.
07	> 근로조건 준수	정규 근로시간과 초과근로시간 및 휴일은 해당 국가 또는 지역의 관련법을 준수합니다. 초과근로 시 해당 국가 또는 지역의 관련법에서 정하는 기준에 따라 초과근로수당을 지급합니다. 또한 최소 주 1회 휴일을 제공하며 근로시간 중 필요한 휴식을 취할 수 있도록 합니다.

인권경영 리포트

호텔롯데 인권 및 노동원칙

- | | | |
|----|---------------------|---|
| 08 | > DEI 가치 존중 및 문화 정착 | 호텔롯데는 DEI(DIVERSITY 다양성, EQUITY 형평성, INCLUSION 포용성) 가치를 인권 및 노동 원칙의 기본 철학으로 존중하며 모든 이해관계자와의 관계에서 다양성, 형평성, 포용성의 가치가 훼손되지 않도록 노력합니다. |
| 09 | > 학령기 근로자 | 학령기에 해당하는 15세 이상 18세 미만(학생, 인턴, 실습 및 견습생 등)은 해당 국가 또는 지역의 노동관련 법규를 준수하는 범위를 벗어나 고용하지 않습니다. 학령기 근로자에게는 야간 근무, 초과 근무, 위험하고 유해한 환경에서 일하는 업무를 부여하지 않습니다. 학령기 근로자를 고용한 사업장의 관리자는 학령기 근로자의 안전과 근무조건과 환경에 대해 특별히 주의를 기울이고 관리할 책임이 있습니다. 또한 학령기 근로자가 교육과정에 따라 학습과 등교 시간이 필요한 경우 이를 충분히 제공합니다. |
| 10 | > 근로시간 | 정규 근로시간 및 초과근로시간은 해당 국가 또는 지역의 관련법을 준수합니다. 초과근로 시 해당 국가 또는 지역의 관련법에서 정하는 기준에 따라 초과근로수당을 지급합니다. 또한 최소 주1회 휴일을 제공하며 근로시간 중 필요한 휴식을 취할 수 있도록 합니다. |
| 11 | > 임금 | 구성원의 임금은 해당 국가 또는 지역의 관련법에서 정하는 최저 임금 이상을 지급하도록 하며 가능한 생활임금(LIVING WAGE) 수준이 될 수 있도록 노력합니다. |
| 12 | > 구성원의 개인 정보보호 | 호텔롯데는 구성원의 개인정보를 해당 국가와 지역의 관련법에 따라 보호하며 고용 및 근로유지에 관련된 사항에만 사용하고 제3자 제공, 외부 공개 및 유출하지 않습니다. |
| 13 | > 인권교육 | 호텔롯데의 모든 구성원은 매년 인권교육을 받습니다. 인권교육은 인권에 관한 전반적인 내용, 인권위험/침해사항 발생시 대응방법, 성희롱·성폭력 예방, 장애인 차별금지, 다양성 인정 등으로 구성됩니다. |
| 14 | > 인권영향평가와 실사 | 호텔롯데는 구성원 및 이해관계자의 인권을 보호·보장하고 인권경영 실행 수준을 높이기 위해 인권영향평가와 실사를 실행합니다. 인권영향평가는 구성원 대상 인권 설문조사를 비롯해 인권경영에 관한 전반적인 체계와 운영상황을 평가하는 것이며, 인권 실사는 호텔롯데의 사업장 및 파트너사에서 인권을 침해하거나 위협하는 부정적인 영향요인이 없는지 파악하는 예방적 차원의 활동입니다. 인권영향평가와 실사는 외부전문가와 내부 담당자가 함께 진행합니다. |

가입 협회

구분	가입 협회
롯데면세점	한국면세점협회
롯데호텔앤리조트	한국표준협회, 한국PCO협회, 한일경제협회, 한국경제인협회, 한국경영자총협회, 서울상공회의소, 한국골프장협회, 한국휴양콘도미니엄경영협회, 한국개인정보보호책임자협의회, 한국CPO포럼, 한국호텔업협회, 한국침해사고대응팀협의회
롯데월드	한국테마파크협회, 한국박물관협회, 한국소방안전원(구 한국소방안전협회), 대한간호협회, 한국무역협회, 한국표준협회

제작에 도움주신 분들

구분	제작에 도움주신 분들
롯데면세점	대외협력팀, 환경안전팀, 경영지원부문, 정보보호부문, 법무팀, 경영개선팀
롯데호텔앤리조트	커뮤니케이션팀, 경영지원부문, 안전지원부문, 정보보호부문, 법인지원부문, 컴플라이언스실
롯데월드	안전경영팀, 경영개선팀, 정보보안팀, 커뮤니케이션팀, 컴플라이언스실, 경영지원부문, 파크운영팀, 시설기술팀, 엔지니어링팀, 경영전략부문

