



본 보고서는 친환경 용지를 사용하고 있으며, 공기를 잉크로 인쇄되었습니다.  
 표지 및 내지는 친환경 용지로 FSC(Forest Stewardship Council)마크를 받았습니다.  
 FSC 마크는 친환경적으로 개발되고 관리된 삼림 내에서 길러진 나무를 사용한 제품에만 부착됩니다.  
 또한, 공기를 잉크는 석유계 잉크에 비해 친환경적이며 휘발하지 않기 때문에 대기오염을 줄일 수 있습니다.

2013 강원랜드 지속가능경영보고서

# 함께 꿈꾸는 미래

2013 강원랜드 지속가능경영보고서



주식회사 강원랜드

주식회사 강원랜드  
 233-701 강원도 정선군 사북읍 하이원길 265  
 T. 033 - 590 - 7700 / www.kangwonland.high1.com / www.high1.com

KANGWON LAND



## About This Report .....

### 보고서의 의의 .....

2013년 지속가능경영 보고서는 지속가능한 사회를 만들어 가고자 하는 강원랜드의 노력과 성과를 담아 2010년, 2011년, 2012년에 이어 네 번째로 발간되는 보고서입니다. 본 보고서는 2012년 1월 1일부터 2012년 12월 31일까지 국내 사업조직의 활동사항과 성과에 대해 보고하고 있습니다. 일부 사항에 대해서는 2013년의 내용과 새로운 경영방침도 포함하고 있습니다. 강원랜드는 본 보고서를 통해 이해관계자의 의견을 수렴하고 이를 경영전략에 적극 반영하여 지속가능한 기업활동을 더욱 활발하게 펼쳐 나가겠습니다. 또한 매년 지속가능경영 보고서를 투명하고 균형있게 발간하여 이해관계자들의 커뮤니케이션 통로를 열어두고자 합니다.

### 보고서의 구성과 검증의 접근 .....

본 보고서는 GRI(Global Reporting Initiative)의 G3.1 가이드라인과 ISO 26000을 기준으로 작성하였습니다. 본 보고서에 적용한 제반 지표와 단위 기준은 국내 기준을 사용하였으며, 작성된 내용은 공식적인 대외 공개 자료를 기초로 하였습니다. 또한 지속가능경영 성과 정보의 신뢰성을 확보하고 보고서 작성프로세스의 적절성을 검토하기 위해 독립적인 외부 전문기관인 DNV로부터 검증을 받았습니다.

### 2012년 보고서의 특징 .....

강원랜드의 지속가능경영을 보다 체계적으로 전달하고자 강원랜드의 중요이슈 및 주요 이해관계자별 Approach(추진방향), Activity(추진활동)를 구분하여 경영활동을 기술하였습니다. 2012년 보고기간의 지속가능성 성과를 영역별 Performance(추진성과)를 위주로 내용을 구성하였습니다.

### 추가정보 .....

본 보고서 이외의 지속가능경영 관련 정보는 강원랜드 홈페이지(www.high1.com)와 공공기관 경영정보 공개시스템(www.alio.go.kr)에서 확인할 수 있습니다. 기타 추가적인 요청이 있는 경우 다음의 연락처로 문의하여 주시기 바랍니다.

주식회사 강원랜드 지속성장전략팀  
233-908 강원도 정선군 사북읍 하이원길 265  
www.high1.com  
Tel. 033-590-3276  
E-mail. sustainability@high1.com

## Contents .....

	CEO 메시지 회사소개 지속가능경영 체계 지배구조	02 04 07 08	리스크 관리 준법경영 윤리경영 이해관계자 참여 및 중대성 평가	10 13 14 17
	경제  레저 부문 호텔 부문 카지노 부문 사업 다각화 계획	  23 24 25 26	  사업 부작용 관리 지역 경제 활성화 및 가치 배분 국제스키연맹(FIS) 총회 개최	  27 30 32
	이해관계자  고객 중심 경영 상생을 위한 가치 나눔	  37 41	  동반성장 구현을 위한 노력 경영활동의 근원	  47 52
	환경경영  환경경영 추진체계	  61	  환경경영 추진현황	  62
	Appendix  강원랜드 지속가능경영 방침 조직도, 수상실적 지속가능경영 성과 감사 보고서	  70 71 72 76	  온실가스 에너지 검증의견서 독립 검증보고서 GRI G3.1 Index	  77 78 80

# CEO 메시지



존경하는 이해관계자 여러분!  
함께 꿈꾸는 미래, 강원랜드가 이해관계자 여러분과 함께 만들어 나가겠습니다.

### 존경하는 이해관계자 여러분!

늘 변함없는 애정과 관심으로 강원랜드를 성원해 주신데 대해 진심으로 감사의 말씀을 드립니다.  
여러분의 성원 덕분에 취임 2년을 잘 마무리 하고, 네 번째 지속가능경영보고서를 통해 그 동안의 주요 경영성과를 종합적으로 보고 드리고자 합니다. 글로벌 경기침체와 국내 경제의 저성장 기조가 장기 국면으로 이어진 가운데, 나라 안팎의 급변하는 경영환경 속에서도 강원랜드 전 임직원은 지속가능한 성장을 이루기 위한 도전의 고삐를 늦추지 않았습니다. 2012년 국제스키연맹(FIS) 총회를 성공적으로 개최하여 컨벤션 사업 진출의 교두보를 마련하였고, 이를 토대로 MICE산업에 본격적으로 뛰어 들어 근 2년 만에 괄목할 만한 실적을 올리고 있습니다. 혁신과 내실을 아우르는 실질적인 경영정책과 임직원의 헌신적인 실천노력은 Daujoun Sustainability Index(DJSI) 아시아-태평양 지역 선도 기업에 2년 연속으로 선정되는 등 그 역할을 세계적으로 인정받고 있습니다.  
이제 강원랜드는 이러한 성과를 바탕으로 이해관계자 여러분과 함께, 더 높고, 더 큰 가치 창출을 향한 제 2 도약을 실현하고자 합니다!

### 사회적 책임 기업으로서 의무와 역할을 다할 것입니다!

강원남부 폐광지역의 경제 활성화를 목적으로 설립된 강원랜드는 대단위 복합리조트 조성과 우수한 경영시스템 구축을 통해 경제적 가치 창출은 물론, 사회적 가치 나눔도 더욱 확대해 나아감으로서 지속가능한 지역 개발 성공사례로 그 명성을 드높이고 있습니다. 또한 업(業)의 특성에 따른 사회적 부작용을 최소화하기 위해 각종 제도보완과 캠페인을 통한 사전 예방활동에 힘쓰고 있으며, 하이원 베이커리 등 공동체를 활용한 재할 활동도 적극적으로 펼치고 있습니다. 특히 관련법규와 정부정책을 선제적으로 준수하고 공정한 영업절차와 투명한 기업문화 정착을 앞장서 이끄는 등 공공기관으로서 주어진 책임과 의무를 다하고 있습니다.

### 신성장 동력 확보를 통해 지속가능한 성장을 구현하고자 합니다.

강원랜드의 지속가능한 성장 패러다임은 건전한 레저문화 구축과 사계절 종합리조트 구현에 있습니다. 이를 위해 기존 시설과 연계성을 높인 차별화된 워터파크 조성을 본격적으로 추진하여 리조트 자생력을 강화하는 한편, 컨벤션 인프라 확충과 대형 단체고객유치활동도 지속적으로 펼쳐 내수시장 점유확대를 꾀하고 있습니다. 특히 인근 4개 시·군을 연결하는 광역 관광 클러스터 조성 사업과 폐광지역 대체산업 진흥 목적의 각종 리조트 사업에 직간접적으로 참여함으로써 폐광지역 자립기반 확충과 지역경제 자생력 확보에 크게 기여하고 있습니다.

### 고객감동과 상생협력을 통한 가치 나눔을 실천합니다!

강원랜드는 고객을 최우선으로 생각하는 마음과 혼신의 정성을 담은 최고의 서비스로 새로운 고객가치 창출에 앞장서고 있습니다. SNS 등을 통해 고객과 실시간으로 소통하고 영업장별 적합한 응대요령과 체계적인 서비스 활동을 강화함은 물론, 주차장과 야외공연장 확장, 자연 친화적인 트레킹 코스 정비, 리조트 경관개선 등 다양한 콘텐츠와 편의시설의 확대도 병행 하여 고객이 좀 더 편안하게 즐길 수 있는 최고의 리조트로 거듭나기 위해 최선을 다하고 있습니다. 또한 공생발전의 가치를 이웃들과 함께 나누고자 폐광지역을 중심으로 지역사회의 경제적, 사회적, 문화적 이슈에 대해 정기적으로 논의하고 있으며, 근본적인 해결책 마련을 위한 사회적 역할을 강화해 나가고 있습니다. 특히 일자리 창출을 위해 지역주민과 폐광 근로자가 출자하여 설립한 주민주식회사와 긴밀한 협력관계를 유지하고 있으며, 협력사의 사회적 기업 전환을 지원하고 있습니다.

### 사람과 자연이 함께 살 수 있는 그린리조트를 만들어 갑니다!

강원랜드는 지구 온난화와 환경규제 등 각종 환경이슈에 대해 선제적으로 대응하고 청정자연과 환경영향을 우선적으로 고려한 친환경 경영활동을 통해 지속가능한 성장을 도모하고 있습니다. 백두대간의 청정 자연환경과 생태계를 보존하고 리조트 단지 내 환경영향을 최소화 하는 등 사람과 자연이 함께 공존할 수 있는 그린리조트 조성에 힘써 왔으며 이러한 노력들이 대외적으로 인정받아 2012년 친환경 베스트 골프장에 선정되기도 하였습니다. 앞으로도 전사 차원의 친환경 경영을 지속적으로 추진하여 사람에게 즐거운 것이 자연에도 이로운 것이 되는 초일류 그린리조트로 거듭날 수 있도록 지속적인 노력을 다할 것입니다.

오늘의 강원랜드가 있기까지 애정과 관심을 아끼지 않으신 모든 이해관계자 분들께 다시 한 번 깊은 감사의 말씀을 드립니다. 이해관계자 여러분의 진심어린 격려와 성원이 지속가능한 성장의 원동력을 다시 한 번 상기 하면서, 앞으로도 변함없는 신뢰와 성원을 부탁드립니다.

감사합니다.

2013년 9월  
강원랜드 대표이사 사장  
최홍집

최 홍 집



# 회사소개

## ■ 회사 개요

강원랜드는 폐광지역 경제활성화와 관광산업의 국가 경쟁력을 높이기 위해 '폐광지역개발지원에 관한 특별법'에 근거하여 카지노업 및 리조트업 등을 영위할 목적으로 1998년 6월 29일에 설립되었습니다. 강원랜드는 산업통상자원부 산하 한국광해관리공단과 강원도개발공사, 지방자치단체 등 공공부문이 51%의 지분을 보유하여 정부 수준의 신용도를 유지하고 있으며, 개발 및 사업 운영의 투명성과 공정성을 확보하고 있습니다. 2007년 6월 강원랜드는 아시아 최고의 사계절 가족형 종합리조트를 지향하는 하이원 브랜드를 론칭하였고, 이로써 고품격 최신 리조트 시설을 확충하고 지역연계사업을 통해 강원남부지역을 새로운 관광단지로 탈바꿈시키고 있습니다.

기업개요		(2012년 12월 말 기준)	
기업명	주식회사 강원랜드	설립일	1998년 6월 29일
본원소재	강원도 정선군 사북읍 하이원길 265	임직원 수	3,193명
사장	최홍집	조직	3본부 12실 46팀 1센터 1단
설립목적	폐광지역 경제활성화와 관광산업의 국가 경쟁력을 높이기 위해 '폐광지역개발지원에 관한 특별법'에 근거하여 카지노업 및 리조트업 등을 영위할 목적으로 설립	총 자산	2,906,655백만 원
		총 매출	1,296,191백만 원
		영업이익	404,868백만 원

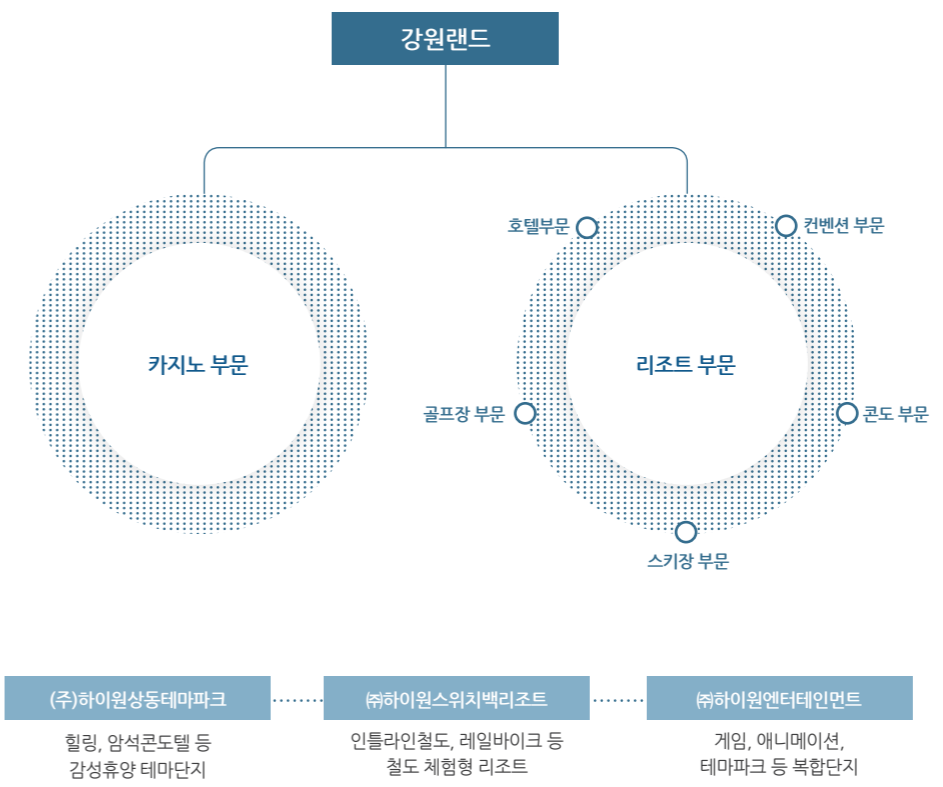
## ■ 주요 브랜드

강원랜드의 주요 브랜드는 하이원리조트를 중심으로 강원랜드 컨벤션호텔, 강원랜드 카지노, 강원랜드 호텔, 하이원 스키, 하이원 CC, 하이원 호텔, 밸리 콘도, 마운틴 콘도로 구성되어 있습니다.



## ■ 주요 사업분야

강원랜드는 하이원리조트를 중심으로 복합 레저문화 사업에 힘쓰고 있으며, 나아가 국제 수준의 사계절 가족형 종합리조트로서 새로운 관광, 레저문화를 창조해 나가고 있습니다.



**스포츠단**

강원랜드는 동계 스포츠의 발전과 비인기 종목의 활성화에 기여하고자 아이스하키, 유도, 스키, 장애인 스키 등 4개의 팀을 구성하고 있습니다.

**강원랜드 사회복지재단**

강원랜드복지재단은 폐광지역 소외계층의 삶의 질 향상을 위한 다양한 지원사업을 통해 지역사회 복지발전에 기여하고 있습니다.

## 2012년 주요 활동

03월	05월	07월	10월	11월	12월
<p>폐광지역 안전기반시설 구축을 위한 유치협약 체결</p>	<p>한국을 빛낸 창조경영 '지속가능경영 부문' 대상 수상</p>	<p>국제스키연맹(FIS) 총회 개최</p>	<p>대한민국 프레젠테이션 대회 개최</p>	<p>한국경제신문 '사회공헌기업대상' 수상</p>	<p>한국 아이디어 경영대상 수상 (공기업부문 2년 연속 수상)</p>
<p>폐광지역 안전기반시설 구축을 위한 유치협약 체결</p>	<p>한국을 빛낸 창조경영 '지속가능경영 부문' 대상 수상</p>	<p>국제스키연맹(FIS) 총회 개최</p>	<p>대한민국 프레젠테이션 대회 개최</p>	<p>한국경제신문 '사회공헌기업대상' 수상</p>	<p>한국 아이디어 경영대상 수상 (공기업부문 2년 연속 수상)</p>
<p>폐광지역 안전기반시설 구축을 위한 유치협약 체결</p>	<p>한국을 빛낸 창조경영 '지속가능경영 부문' 대상 수상</p>	<p>국제스키연맹(FIS) 총회 개최</p>	<p>대한민국 프레젠테이션 대회 개최</p>	<p>한국경제신문 '사회공헌기업대상' 수상</p>	<p>한국 아이디어 경영대상 수상 (공기업부문 2년 연속 수상)</p>

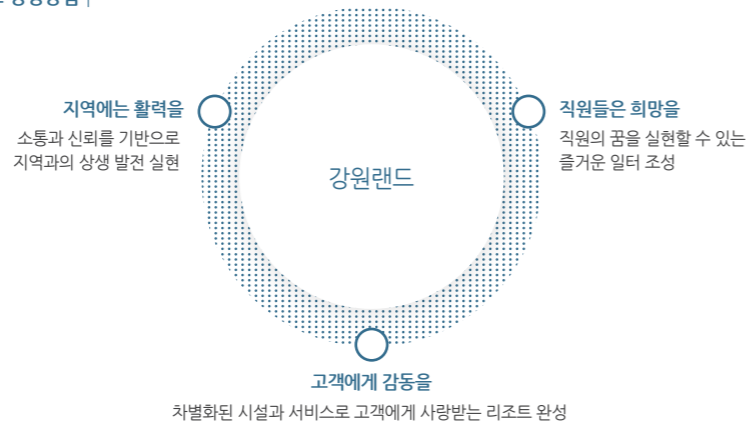


# 지속가능경영체계

## 경영방침

강원랜드는 '고객에게 감동을, 지역에는 활력을, 직원들은 희망을'이라는 경영방침을 수립하여 경영활동 전반에 이를 반영하고 있습니다. 또한 고객을 대상으로 차별화된 서비스 제공은 물론, 지역사회와의 상생발전을 구현하고자 끊임없이 노력하고 있습니다.

| 강원랜드 경영방침 |



## 경영전략

강원랜드는 '비전2020' 1기에서 2기로 접어들면서 새로운 경영방침을 제시하였습니다. 강원랜드는 2기 경영방침을 바탕으로 폐광지역개발지원에 관한 특별법 만료 이후에도 종합리조트로서 지속성장이 가능한 경쟁력과 자생력을 갖추기 위해 노력하고 있으며, 특히 사회공헌의 실질적 파급효과를 높이기 위해 하이원베이커리 등 사회적 기업 육성에 주력하고 있습니다.

| 비전2020 |

사계절 가족형 종합리조트의 완성			
- 년 1,000만 내방객 시대 실현 -			
사회적 책임 확대	경영 내실화	지역 상생	자생력 확보

| 2013년 경영 목표 |

재도약을 위한 새로운 도전의 해		
<b>고품격 리조트 추구</b> · 고객서비스 질적 변화 추구 · 친환경 안전리조트 조성 및 사고 제로화 · 사계절 리조트 콘텐츠 개발	<b>미래환경 변화 대비</b> · 컨벤션사업 수행역량 강화 · 미래환경 대비 장기적 성장동력원 발굴 · 하이원 브랜드 자긍심 강화 · 사회공헌 사업 차별화 · 광역화	<b>경영체질 개선</b> · 글로벌 인재육성 (채용, 교육 등 인사혁신) · 경영의 원가개념 적용 확대 · 일하는 방식 개선을 통한 관행 타파
품격 / 신뢰 / 변화와 혁신		자생력 강화 + 경쟁력 확보

사계절 가족형 종합리조트



## 지속가능경영 전략

지금까지 강원랜드는 지속적인 매출성장, 사회적 부작용 저감, 사회공헌 활동 확대와 그린리조트 실현 등 경제, 사회, 환경을 아우르는 경영활동을 추진해 왔습니다. 강원랜드는 지속적인 경영혁신과 투명한 경영활동을 통해 다양한 이해관계자와의 신뢰와 협력을 증진시켜, 지속가능한 발전을 달성하고자 합니다.

| 지속가능경영 목표와 전략 |

아시아 최고의 사계절 가족형 종합리조트 완성			
사회적 책임 확대	경영 내실화	지역 상생	자생력 확보
· 공기업으로서의 사회적 역할 강화 · 건전 게임 문화 정착 · 친환경 녹색경영 실현	· 혁신을 통한 조직체질 개선 · 인재육성을 통한 조직성과 향상 · 정도경영을 통한 신뢰 향상	· 신뢰기반의 소통체계 구축 · 동반성장 기반 조성 · 폐광지역 삶의 질 개선	· 차별화된 명품 리조트 변모 · 카지노 산업 경쟁력 강화 · 미래 성장동력 확보

## 지속가능경영 자문위원회

강원랜드는 지속가능경영 과제에 대한 지속가능성 및 타당성을 심의하고 의사결정을 보좌하기 위해 '지속가능경영 자문회의'를 설치 및 운영하고 있습니다. 자문기구는 경제, 사회, 환경 분야별 전문가 3~5인의 자문위원과 실무분과, 사무국으로 구성되며 실무분과의 과제검토를 위한 수시회의와 분기별 과제심의를 위한 정규 회의를 개최하고 있습니다. 자문회의는 사회공헌위원회, KLACC, 복지재단의 외부위원 운영제도와 사전에 협력과제를 조정하여 운영효율을 높이고 있습니다.

## 지속가능경영 자문회의

강원랜드는 지속가능경영 자문회의를 구축하고 CEO 및 이사회, 기획조정실, 지속가능경영사무국이 중심이 되어 유기적 협력을 통해 지속가능한 발전을 이루고자 노력하고 있습니다. 또한 그 산하로 사회공헌분과, 녹색관광분과, 지속성장분과, 정도경영분과 등 4개의 분과를 지정하여 원활하고 효율적인 지속가능경영을 도모하고 있습니다.

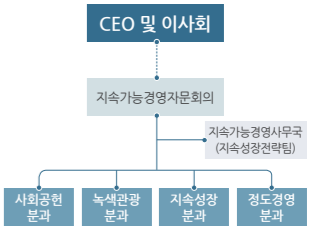
## 지속가능경영 추진 체계

강원랜드는 외부 이해관계자의 사회적 가치, 고객 가치, 주주가치와 내부 이해관계자의 임직원 가치, 협력사 가치를 근간으로 하여 무형의 지속가능한 경영가치를 창출하고자 노력하고 있습니다.

| 지속가능경영 추진 체계 |

아시아 최고의 사계절 가족형 종합리조트 완성					
이해관계자 관점	외부 이해관계자 가치			내부 이해관계자 가치	
	사회적 가치	주주 가치	고객 가치	임직원 가치	협력사 가치
↓ 지속가능한 경영가치 제안					
전략 관점	수익 극대화	비용 효율화	리스크 관리	상생 협력	
	· 지속가능한 혁신상품 개발 · 신규사업 개발	· 가치사슬 효과 · 일하는 방식 개선	· 윤리강령 · 리스크관리 · 인력관리	· 건강안전 · 규제 대응	· 이해관계자 관리 · 전략적 사회공헌

지속가능경영 자문회의 조직



# 지배구조

## ■ 이사회 구성 및 현황

### 이사회 구성

현재 강원랜드의 이사회는 상임이사 2명, 비상임이사 5명과 사외이사인 감사위원 3명, 사외이사 5명 등 총 15명으로 구성 되어 있으며, 이사회 의장은 대표이사가 겸직하고 있습니다.

| 이사회 구성 현황 |

(2013년 7월 기준)



^ 최홍집  
강원랜드 대표이사, 이사회 의장  
제9대 강원도 경무부지사

^ 김성원  
강원랜드 전무이사  
국회 사무처 특별위원회 수석전문위원



^ 박병찬  
산업통상자원부 석탄 산업  
과장(현)

^ 임성환  
문화체육관광부 관광진흥  
팀장(현)

^ 차동래  
한국광해관리공단 석탄지역진  
흥본부장(현)

^ 강철규  
강원도 경제진흥국장(현)

^ 방운범  
강선군 기획감사실장(전)



^ 권용수  
강원남부지역연합병영협의  
회장(현)

^ 권혁수  
대한석탄공사 부사장(전)

^ 박수훈  
한국전력거래소 이사장(전)



^ 김동철  
전국 광산노동조합연맹  
위원장(현)

^ 박종철  
(현) 강원랜드 소액주주협의회  
회장(현)

^ 송재범  
사북강학회 이사장(현)

^ 정용기  
태백시 부시장(현)

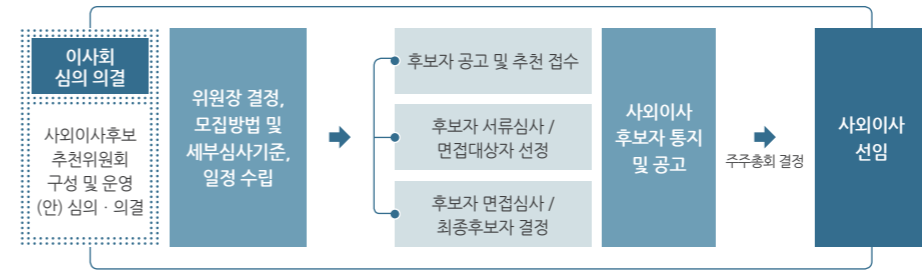
^ 최명서  
영월군 부군수(현)

## ■ 이사 선임

### 사외이사 선임

강원랜드는 사외이사후보추천위원회의 구성 및 심사 기준, 일정 등을 이사회에서 의결하고 있습니다. 사외이사후보추천위원회에서는 회사 경영활동에 기여할 수 있는 해당분야의 전문가를 사외이사에 추천하고 주주총회에서 선임을 결정합니다.

| 이사 선임 프로세스 |



### 이사회 평가 및 보상

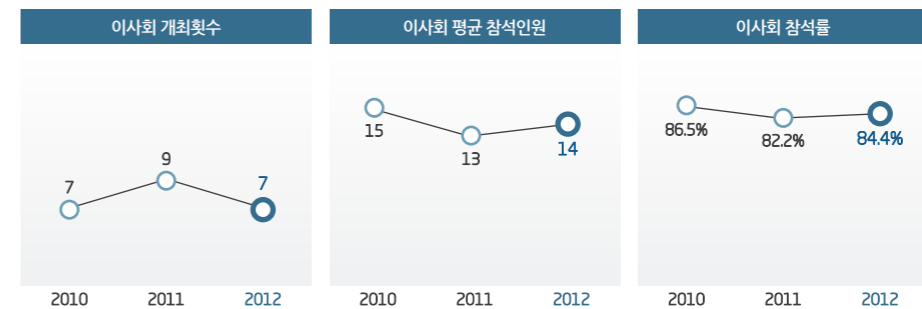
이사의 보수는 기본연봉, 경영성과급, 퇴직금 및 특별공로금으로 구성되어 있습니다. 이사의 보수는 경영성과 기여에 대한 보상과 동기 부여를 위해 주주총회에서 보수총액을 의결하여 책정하고 있습니다. 이사회에서는 매년 상근임원의 경영실적을 토대로 상임이사(경영진)의 성과급 지급을 결정하고 있습니다.

## ■ 위원회 운영

강원랜드 이사회 산하에는 감사위원회와 사외이사후보추천위원회, 상임이사추천위원회가 있습니다. 강원랜드는 상법 제 542조의 11에 의거하여 2008년 감사위원회를 설치하여 감사업무를 수행하고 있습니다. 기존일 현재 감사위원회는 주주총회 결의로 선임된 사외이사인 감사위원 3명으로 구성되어 있습니다. 감사위원회에서는 회사의 회계와 사무에 대한 감사 역할을 수행하고 있으며, 사외이사후보추천위원회와 상임이사추천위원회에서는 회사 경영활동에 필요한 전문가를 사외이사 및 상임이사로 추천하고 있습니다.

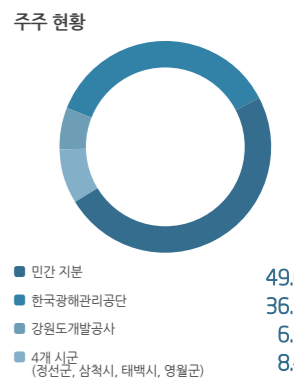
| 이사회 활동 현황 |

(당해년도 12월 31일 기준)



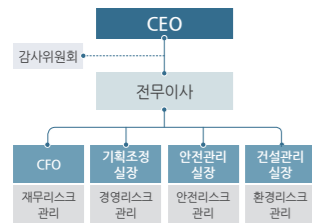
### 주주 현황 및 소유 구조

2013년 6월말 기준으로 강원랜드의 총 발행 주식수는 213,940,500주(발행주식 전량 보통주)로, 주주는 민간지분을 포함하여 한국광해관리공단, 강원도개발공사, 경선군, 삼척시, 태백시, 영월군 등으로 구성되어 있습니다.



# 리스크관리

리스크관리 조직



## 리스크관리 체계

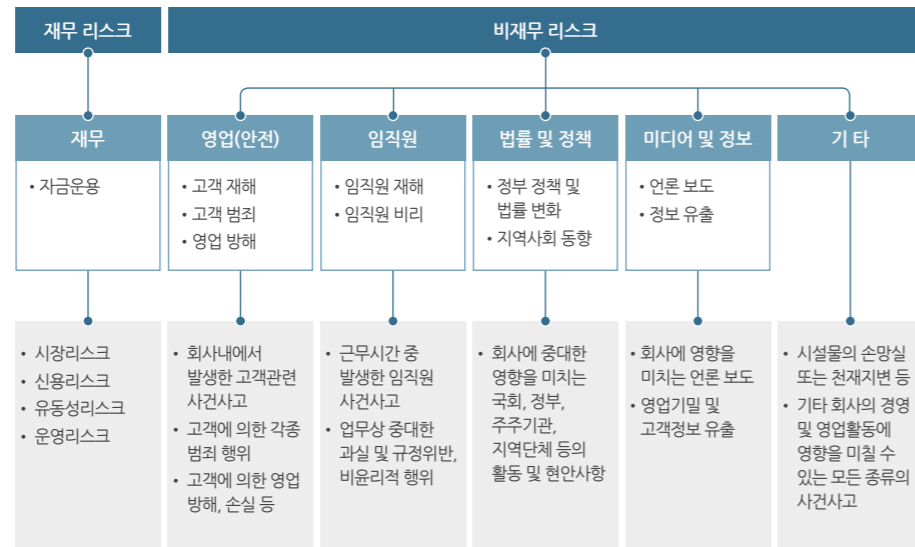
### 리스크관리 조직

강원랜드는 발생 가능한 각종 리스크를 다방면으로 감시하고 지속적으로 관리를 강화해 나가고 있습니다. 재무리스크를 예방하기 위해 감사위원회의 내부감사와 외부 회계법인에 의한 외부감사가 정기적으로 실시됩니다. 그리고 환경리스크에 대응하기 위해 녹색환경팀에서는 지역의 자연환경과 생태계에 영향을 미치는 각종 환경리스크를 관리하고 안전기동팀에서는 자연재해 및 안전사고에 신속히 대응하는 등 각종 안전리스크에 대한 관리감독을 강화해 나가고 있습니다.

### 경영리스크 및 관리

강원랜드는 시장리스크, 신용리스크, 유동성리스크, 운영리스크 등의 재무리스크와 영업, 임직원, 대외 언론, 유관기관, 환경, 천재지변 등의 비재무리스크를 정의하고 관련 리스크에 대응하는 전담부서를 중심으로 철저하게 관리하고 있습니다. 특히 현재와 미래에 발생할 수 있는 경영리스크는 2020 비전사업 TF팀을 구성하여 중점적으로 대비하고 있습니다. 또한 외부 환경변화에 대한 대응력을 확보하기 위하여 중장기 경영관리 체계를 구축하여 '사계절 가족형 종합리조트' 안성을 위한 지속적인 활동을 전개해 나가고 있습니다.

| 경영리스크 정의 |



리스크관리 프로세스



## 리스크관리 활동

### 재무리스크 관리

강원랜드는 무차입 경영을 원칙으로 재무 안정성을 강화하기 위해 노력하고 있습니다. 자금운용 리스크를 최소화하기 위한 마스터플랜(Master Plan)을 수립하여 자금운용의 안정성 및 수익성을 제고하고 있습니다. 이 밖에 발생가능한 재무위험에 적절히 대응하기 위하여 재무리스크를 시장리스크, 신용리스크, 유동성리스크, 운영리스크 등으로 구분하여 체계적으로 관리하고 있습니다.

## 안전리스크 관리

강원랜드는 고객이 신뢰할 수 있는 안전한 영업환경을 제공하기 위해 전사차원의 안전관리시스템을 운영하고 있습니다. 영업환경의 안전을 위협하는 요소에 대해 Surveillance팀, 안전관리실의 비상계획팀, 안전상황팀, 기동보안팀 등이 유기적 관리체계를 구성하여 사전 예방 및 신속한 대응을 전개하고 있습니다.

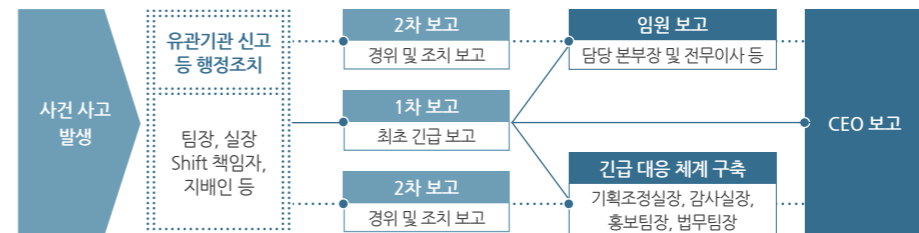
| 안전리스크 관리 조직 및 역할 |

Surveillance팀	비상계획팀	안전상황팀	기동보안팀
<ul style="list-style-type: none"> <li>영업장 내외부 영상 감시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>각종 정보수집 및 안전지원 총괄</li> <li>국가비상 사태시 주요시설</li> <li>리조트 경비보안 / 주차관리</li> <li>리조트 내 CCTV / 무전망 관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>영업장 긴급상황 초동 조치</li> <li>부적격 입장객 출입통제</li> <li>카지노 출입제한자 관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>테러·재난·재해 대비 긴급구조</li> <li>사건사고 발생 시 초동조치</li> <li>불법 호객행위 예방 활동 및 불법 사행산업 감시활동</li> </ul>

## 위기상황 발생 시 대응 체계

강원랜드는 사건사고 발생 시 신속한 대응 체계를 구축하고, 매뉴얼에 따른 위기 상황 대처를 전개하고 있습니다. 각 현장 담당자는 위기 상황을 즉각 보고하고, 전사 차원의 긴급 대응 체계를 구축하여 신속히 대응하고 있습니다.

| 위기상황 대처 체계 |



## 사건사고 CMS 등록 프로그램 운영

강원랜드 내에서 발생하는 사건사고 자료를 CMS(Casino management system)에 등록하는 프로그램을 2012년에 개발했습니다. 각 사건사고는 화재, 재해, 테러협박 등으로 유형을 분류하여 관리합니다. 사건 사고 CMS 등록 프로그램을 통해 사건 유형별 세밀한 분석과 통계가 가능해짐에 따라 효율적으로 자료를 관리하여 보다 정확한 분석으로 사고를 사전에 예방하는 데 활용하고 있습니다.

## 카지노자금세탁방지

강원랜드는 특정금융거래보고법에 따라 자금세탁방지제도를 합리적이고 효과적으로 구축·운영하기 위해 필요한 기본 원칙과 사례들을 제시하고 있습니다. 이를 통해 카지노가 자금세탁행위 및 공중합법자금 조달행위에 이용되지 않도록 함으로써 자금세탁을 효율적으로 방지하고자 합니다. 관련법령 및 업계지침에 따라 의심거래보고(STR), 고객현금거래보고(CTR) 및 고객확인 의무 등을 원활하게 수행하기 위해 내부규정과 절차, 교육 및 시스템 등을 구축하였습니다.





공간안전인증



공간안전 관리 및 가스시설 안전 관리

강원랜드는 안전시스템 구축 및 운영, 시설관리, 방화시설 확보 등 안전관리를 지속적으로 추진하고 있습니다. 2012년 한국안전인증으로부터 안전경영시스템 분야, 공간안전 방화시설 분야, 위험물안전시설 분야, 기타 안전 분야 등에 대한 공간안전인증 평가를 실시하였습니다. 평가 결과 공간안전인증을 획득하였으며, 향후에도 끊임없는 안전관리 및 개선 활동을 추진할 계획입니다. 강원랜드는 사업장 내 가스사용시설에 대한 분야별 안전진단을 실시하여 가스시설의 위해 발생요인을 사전에 차단하고 있습니다. 또한 시설보수, 보강 및 안전관리 방안을 수립하여 안전성 확보를 위한 다양한 활동을 전개하고 있습니다.

소방안전 체계 구축 추진

강원랜드는 'High1 119 안전센터'구축을 추진하여 초기 화재진압 및 방재능력 확보를 위해 노력하고 있습니다. 국내 최초로 리조트 단지 내 119 안전센터를 유치함으로써 소방안전 체계의 확립은 물론, 화재 및 제반 사고 발생 시 신속한 대응을 가능하게 하고 있습니다.

임직원리스크 관리

강원랜드는 근무시간 중에 발생할 수 있는 직원의 부상, 사망, 산재사고 등을 예방하기 위해 안전교육을 실시하고 있으며, 보건안전 활동을 지속적으로 추진하고 있습니다. 또한 업무상 중대한 사건 및 규정위반, 비윤리적 행위를 사전에 방지하고자 윤리경영 내재화 및 교육을 강화하고 있습니다.

대외리스크 관리

강원랜드는 경영 활동에 있어 중대한 영향을 미치는 국회, 정부, 주주기관, 지역단체 등의 활동 및 현안사항을 상시 모니터링하고 있습니다. 또한 준법경영을 구현하기 위해 담당 실무자를 대상으로 교육 및 워크숍을 개최하고 있습니다. 지방자치단체, 지역사회 등과 지속적인 커뮤니케이션을 실시하고 있으며, 주요 관심 사항과 니즈를 파악하여 경영전반에 반영하고 있습니다.

정보보안 활동

강원랜드는 고객의 개인 정보가 유출되지 않도록 정보 공개 및 열람에 대한 절차를 마련하고 있습니다. 고객 정보는 회사 서버에만 보관되고 파일에 대한 접근 및 열람은 철저하게 관리되어 정보 유출 사고를 예방합니다. 고객이 본인의 정보 열람을 요청하는 경우 본인확인, 열람 청구 등의 절차가 필요하며, 이와같은 절차에 응하지 않을 경우 정보 제공을 허가하지 않습니다. 또한 공공기관의 수사 및 공익을 위한 정보공개가 요구되는 경우, 명확한 근거를 요청하고 있으며, 내부 직원이 고객의 정보를 열람할 때도 열람등급별 권한을 차등 부여하여 업무에 필요한 최소범위 내의 고객정보를 열람하게 하고 있습니다.

Case Study

'하이하우' 소화전 함

강원랜드는 리조트 내 소화전을 리모델링하여 '하이하우' 소화전 함을 설치하였습니다. 이를 통해 강원랜드의 소방시설 개선은 물론 고객의 소화시설에 대한 인지도를 향상시키고 있습니다. 또한 소화시설에 대한 친근감을 조성하고 포토존 역할을 수행하여 대내외적으로 소방안전시설에 대한 인식을 제고하고 있습니다.

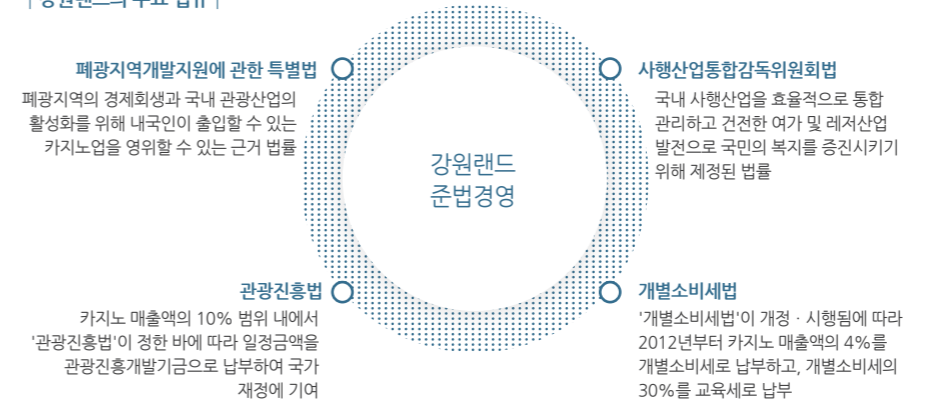


# 준법경영

## 준법경영 내재화

강원랜드는 폐광지역개발지원에 관한 특별법, 관광진흥법, 개별소비세법, 사행산업통합감독위원회법 등 관련 법규를 적극 준수하고 있으며, 또한 정부 정책에 선제적 대응을 통해 준법경영을 강화하고 있습니다.

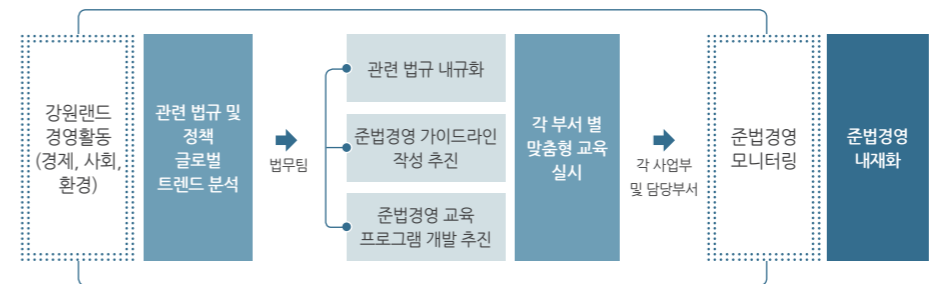
강원랜드의 주요 법규



## 준법경영 체계

강원랜드는 준법경영시스템을 운영하여 관련 법규를 경영활동에 내규화하고 준법경영 가이드라인 작성 및 교육 프로그램 개발을 추진하고 있습니다. 또한 국내외 법규 및 글로벌 트렌드에 선제적인 대응을 위해 대외 환경적 변화를 모니터링하고 있습니다.

준법경영 프로세스



## 준법 경영 활동

강원랜드는 사업부 및 담당부서를 대상으로 매년 4회 이상의 워크숍, 3회 이상의 교육 등을 실시하여 준법경영을 실천하고 있습니다. 법무팀에서 관련 법규 및 정책, 글로벌 트렌드를 분석하여 대응하고 있으며, 준법경영 가이드라인과 교육 프로그램 개발을 추진하여 각 부서별 담당자 및 관리자급을 대상으로 교육을 실시하고 있습니다. 또한 상시적인 워크숍을 통해 현안 대처 및 의견을 교환함으로써 전사 차원의 준법경영을 전개하고 있습니다.

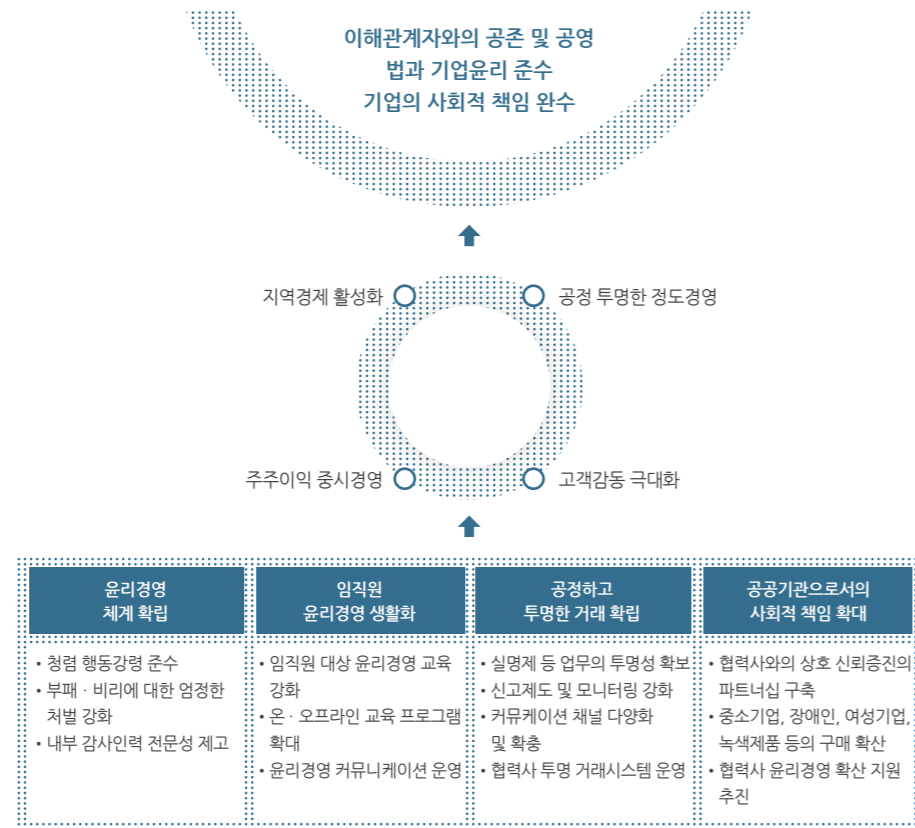
# 윤리경영

## ■ 윤리경영 체계 강화

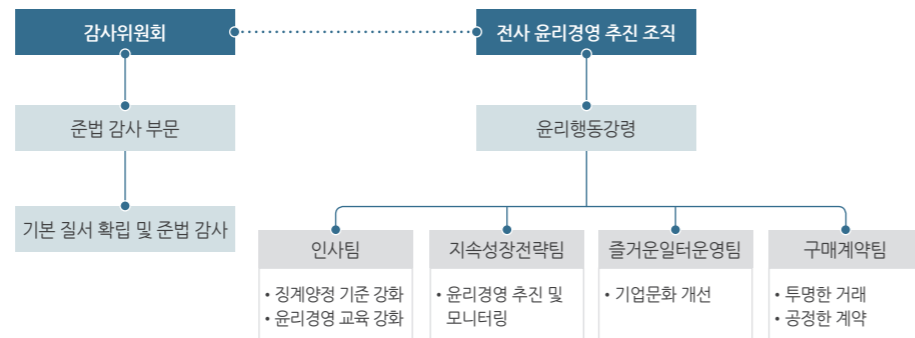
### 윤리경영 추진 체계

강원랜드는 지역경제 활성화, 고객감동 극대화, 주주이익 중시경영, 공정 투명한 정도경영의 경영이념을 바탕으로 전 임직원이 엄정한 윤리경영 체계 아래 관련 규정 준수 및 사회적 책임을 다하고 있으며, 고객, 주주, 지역사회 등의 이해관계자와 공존을 추구하고 있습니다.

| 윤리경영 전략 및 추진 체계 |



| 윤리경영 추진 조직 |



## 윤리경영 조직

강원랜드는 CEO가 주관하는 경영회의에서 윤리위원회 역할을 담당하고 있으며, 윤리경영 방침의 수립과 이행에 대한 감독을 수행하고 있습니다. 사무국에서는 윤리경영 기획 및 관련 업무를 총괄하여 윤리실천 자가진단, 윤리경영 수준진단 및 조직평가, 운영현황 및 결과보고를 담당하고 있습니다. 감사위원회는 기본질서 확립, 내부 공익제보제도 활성화, 자진 신고제 등을 시행하고 있습니다. 또한 인사팀은 윤리 징계양정 기준과 윤리경영 교육 강화에 힘쓰고 있으며, 지속성장전략팀은 전사차원의 윤리실천활동, 커뮤니케이션을 강화하여 윤리경영 내재화를 위해 노력하고 있습니다.

## ■ 윤리경영 실천 프로그램

### 반부패 정책

강원랜드는 2006년 협력사, 지역사회 등 외부 이해관계자들과의 투명사회실천협약을 시작으로 투명하고 공정한 경영시스템을 정착시키기 위해 끊임없이 노력하고 있습니다. 매년 모든 임직원이 청렴직무서약서에 서명하는 등 반부패 정책을 공고히 하고 있습니다. 또한 최신 폐쇄회로 카메라(CCTV) 증설, 저장장치 및 검색 소프트웨어, 네트워크 장비 교체를 추진하여 부정행위 예방과 반부패 정책 시스템을 운영하고 있습니다.

### 내부회계관리시스템

강원랜드는 내부회계관리제도를 확립하여 투명하고 공정한 회계관리를 실시하고 있습니다. 또한 자금세탁방지 등을 위해 카지노 자금세탁방지업무 지침을 제정하고 자금세탁방지에 대한 내부통제를 전개하고 있습니다. 또한 전담부서가 관리를 강화하고 교육 프로그램을 개발하여 임직원을 대상으로 반기별 1회 이상 교육을 실시하고 있습니다.

### 공익신고센터

강원랜드는 공익신고센터를 운영하여 임직원의 비윤리 행위를 사전에 차단하고 사건사고를 예방하고 있습니다. 공익신고센터에 신고가 접수되면 공익신고 전담조직에서 사실 확인 절차를 거쳐 조사하고, 보상위원회에서 심의, 의결한 후, 신고자에게 그 결과를 공유하도록 합니다. 본 제도는 임직원은 물론 외부 이해관계자들도 신고가 가능하며, 신분 보호와 파격적인 보상금 지급을 통해 실효성을 강화하고 있습니다.

### 청렴계약제 시행

강원랜드는 2006년부터 상임임원과 이사대우 이상의 임원을 대상으로 임원 직무청렴계약 운영지침을 시행하고 있습니다. 구매계약팀에서는 임원을 대상으로 청렴의무 준수를 위한 각종 제재의 이행여부를 관리하고 있습니다. 협력사와 구매 및 계약 시 알선·청탁을 사전에 근절하고자 계약 규정 및 지침을 제정하고 있으며, 전자입찰시스템을 운영하여 거래의 투명성을 확보하고 있습니다. 또한 구매계약팀 및 발주담당자, 협력사를 대상으로 윤리경영 교육과 청렴도 평가 등을 실시하고 있습니다.



자정 결의대회



하이원 윤리학교 개소식

윤리경영 특강



## 윤리경영 내재화

### 윤리의식 교육 및 진단

강원랜드는 전 임직원의 윤리경영 실천문화를 조성하고자 다양한 교육 및 상담 프로그램을 운영하고 있습니다. 윤리실천 프로그램인 '하이클린'을 운영하여 임직원이 서로 윤리실천 우수사례를 공유하고 있습니다. 또한 임직원이 업무 수행 중 발생할 수 있는 윤리적 딜레마 상황에 대한 대처능력을 제고하기 위해 '윤리행동 Q&A' 프로그램을 운영하여 사례 및 대처법을 임직원에게 쉽고 재미있게 전파하고 있습니다.

이러한 임직원의 윤리의식 함양을 위한 교육뿐만 아니라 윤리의식의 현황을 점검하기 위한 윤리행동자기진단 프로그램을 운영하여 지속적으로 윤리의식을 개선하고 있습니다. 또한 하이원 윤리학교를 2012년에 개소하여 준법경영의 중요성 및 법률 위반사례, 강원랜드 윤리행동강령, 청렴 외부강사 특강 및 감사사례 등을 전파하고 있습니다.

### 성관련 민원 상담실 운영 및 교육

강원랜드는 성차별에 관한 임직원의 올바른 인식 부족으로 인해 발생할 수 있는 성희롱을 예방하고 건전한 근무환경 조성을 위해 성관련 전문 민원상담실을 운영하고 있습니다. 상담실에서는 전문위원 및 부서별 성상담요원이 성차별 관련 업무를 전담하고 있으며, 상담인력을 대상으로 전문가 양성교육을 지속적으로 실시하여 상담의 전문성과 효율성을 제고하기 위해 노력하고 있습니다.

### 강원랜드 윤리강령

강원랜드는 지역경제 활성화, 고객감동 극대화, 주주이익 증시경영, 공정·투명한 정도 경영의 경영이념을 바탕으로 법과 기업윤리를 준수하고 올바른 기업 활동으로 기업의 사회적 책임을 다하며, 고객, 주주 등 이해관계자와 공존 공영하기 위하여 회사와 임직원이 지켜야 할 윤리행동강령을 제정하고 그 실천을 다짐한다.

- 第 1 章 • 총칙
- 第 2 章 • 국가와 사회에 대한 책임과 의무
- 第 3 章 • 주주 및 고객에 대한 책임과 의무
- 第 4 章 • 공정한 직무수행 분위기 조성
- 第 5 章 • 건전한 직무풍토의 조성
- 第 6 章 • 부당 이득의 수수 금지 등
- 第 7 章 • 위반 시의 조치 등
- 第 8 章 • 보칙

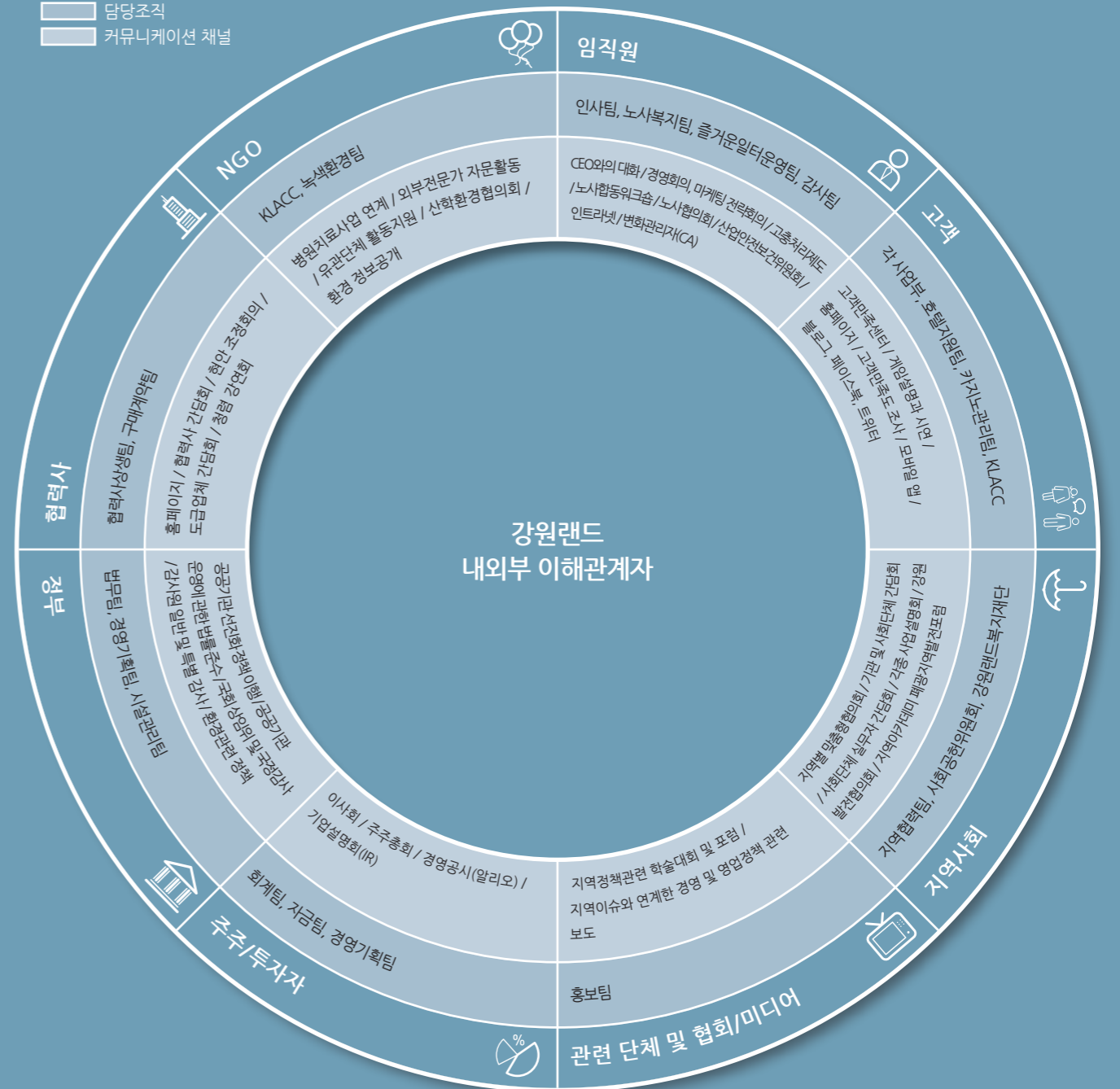
# 이해관계자 참여 및 중대성 평가

## 강원랜드의 이해관계자

강원랜드는 경영활동에 큰 영향을 주거나 중요한 영향을 받을 수 있는 관계들을 파악하여 이해관계자로 선정하고 있습니다. 주요 이해관계자는 주주, 고객, 협력사, 임직원, 지역사회, 정부, NGO, 관련 단체 및 협회/미디어 등으로 정의합니다.

### 내외부 이해관계자 커뮤니케이션

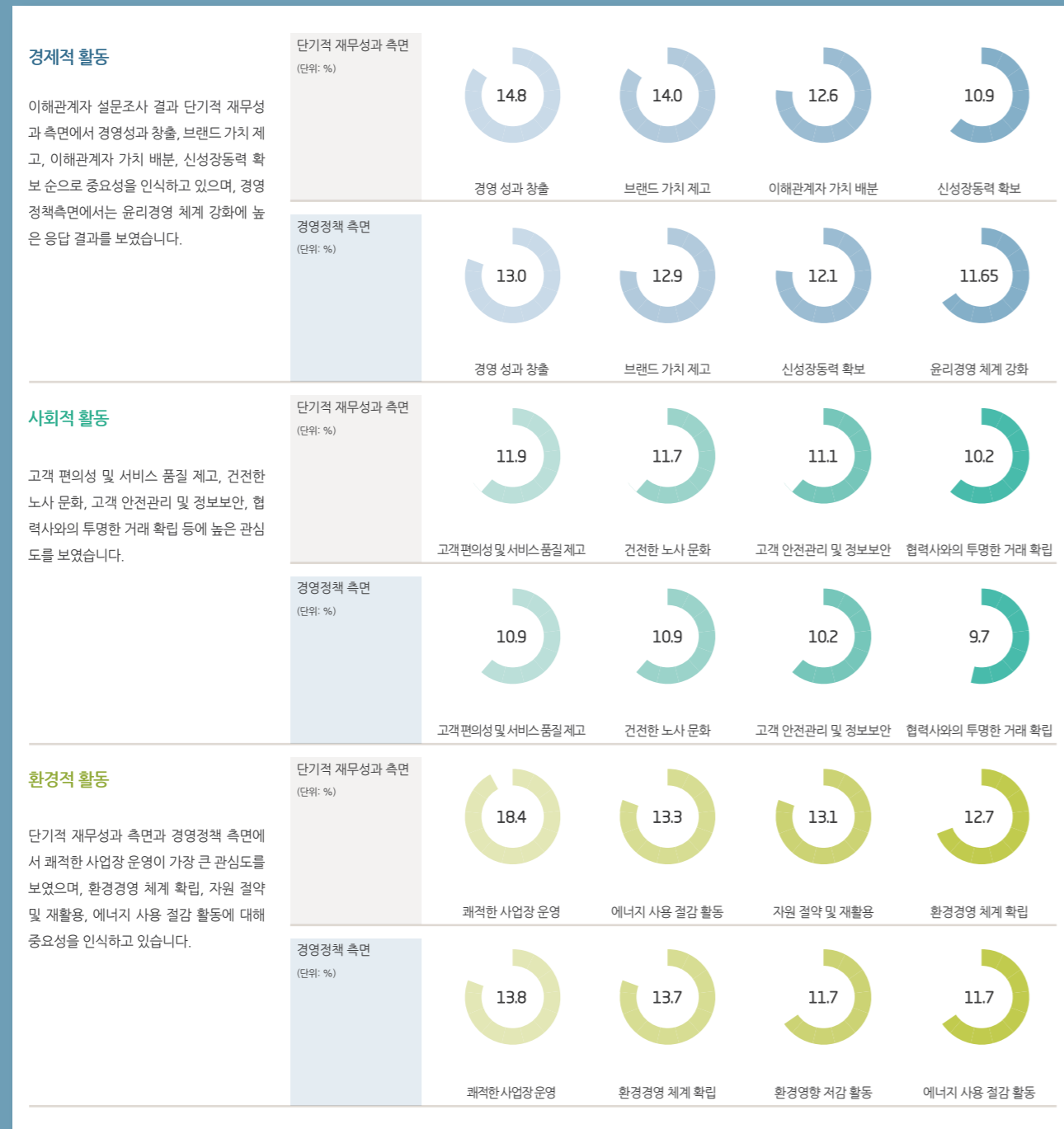
- 내외부 이해관계자
- 담당조직
- 커뮤니케이션 채널





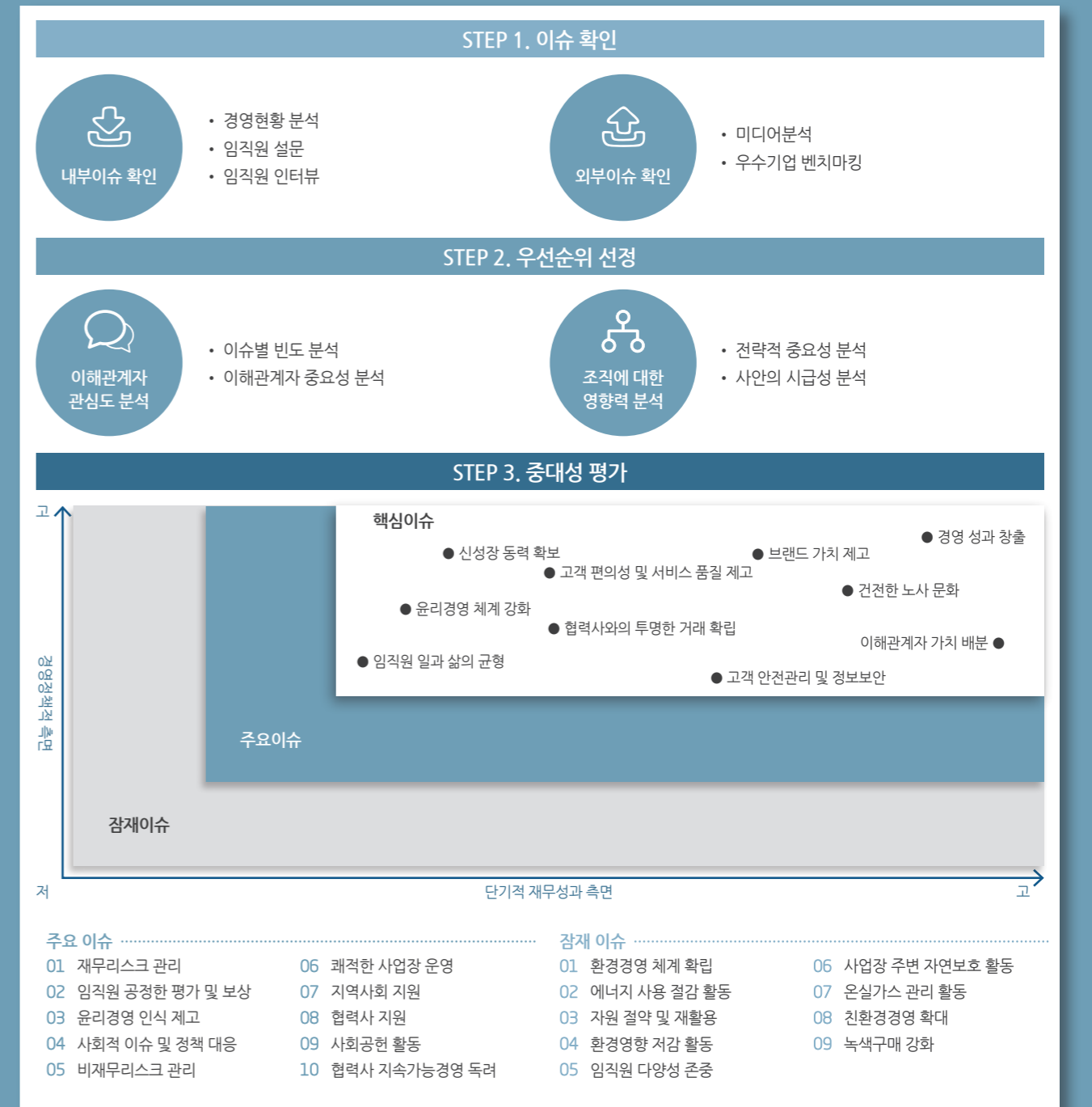
## ■ 이해관계자 설문조사 결과

회사는 내부 이해관계자들의 주요 관심사항 및 의견을 지속가능경영 보고서에 반영하기 위하여 2013년 이해관계자 설문조사를 시행했습니다. 본 조사는 2013년 06월 4일 부터 14일까지 총 10일간 진행되었습니다. 이해관계자들의 평가와 개선에 대한 의견을 향후 지속가능경영 활동에 적극 반영해 나가겠습니다.



## ■ 중대성 평가

강원랜드는 경영활동과 관련된 내외부 이슈를 확인하고 이해관계자의 관심도 분석을 통한 우선순위를 선정하여 중대성 평가를 진행하였습니다. 미디어 분석, 우수기업 벤치마킹을 통한 간접조사를 실시하고, 내부 이해관계자를 대상으로 온라인 설문조사를 실시하여 다양한 의견을 수렴하였습니다. 중대성 평가 결과를 지속가능경영보고서에 반영하여 내외부 이해관계자들에게 보고하고 있습니다.



# [ECONOMY]

강원랜드는 사계절 가족형 종합리조트를 목표로 카지노 사업뿐만 아니라 호텔, 스키장, 골프장 사업 등 차별화된 리조트 사업을 전개하고 있으며, 도박중독 예방 등 사회문제에도 적극적으로 참여하여 책임 있는 경영활동을 실천하고 있습니다. 강원랜드는 지역사회의 경제 활성화 및 관광 산업의 경쟁력 강화를 위해 끊임없이 노력하고 있습니다.

## 01 경영 DMA

- 레저 부문
- 호텔 부문
- 카지노 부문
- 사업 다각화 계획
- 사업 부작용 관리
- 지역 경제 활성화 및 가치 배분
- 국제스키연맹(FIS) 총회 개최



# 01

Disclosure on Management Approach

## 경제

### Approach

강원랜드는 '폐광지역개발지원에 관한 특별법'에 근거하여 카지노업 및 리조트업 등을 영위할 목적으로 설립 되었습니다. 강원랜드는 사계절 가족형 종합리조트를 목표로 카지노 사업 뿐만 아니라 호텔, 스키장, 골프장 사업 등의 차별화된 리조트 사업을 전개하고 있습니다. 또한 지역사회의 직간접 경제적 가치를 창출하고 지역경제 활성화를 위해 노력하고 있습니다. 도박중독 예방 등 사회문제에도 적극 참여하여 책임있는 경영활동을 전개하고 있습니다.

### Activity

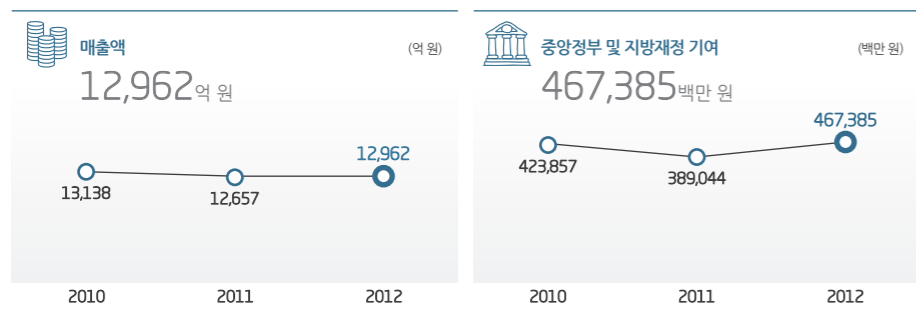
- ✔ 강원랜드와 폐광지역의 미래 지속성장 여건 조성
- ✔ 사계절 가족형 종합리조트 구축
- ✔ 사회공헌 기업으로서의 위상 강화
- ✔ 소통과 신뢰를 기반으로 한 지역상생 실현
- ✔ 운영제도 및 매뉴얼 재정비로 예방치유사업 내실화

### 2013 Plan & Objective

- ✔ 비수기 사계절 종합리조트 콘텐츠 확충
- ✔ 컨벤션 사업 수행역량 강화
- ✔ 미래환경 대비 장기적 성장 동력원 확충
- ✔ 경영의 원가 개념 적용 확대
- ✔ 중독예방치유 대표 전문기관으로 특화

강원랜드는 지역사회 경제 활성화 및 관광 산업의 경쟁력 강화를 위해 끊임없이 노력하고 있습니다. 지역 사회를 기반으로 경제적 가치 창출은 물론 사회적, 문화적 가치를 나누고자 다양한 사업을 전개하고 있습니다. 또한 공기기업으로서 정부정책에 적극 협조하고 있으며, 도박중독 예방 전문기관 운영 등을 통해 책임있는 경영활동을 전개하고 있습니다. 앞으로도 지역사회의 경제활성화와 사회적 책임을 적극 실천할 계획입니다.

### Performance



## 레저 부문

### 콘도 사업

강원랜드는 마운틴콘도, 밸리콘도, 힐콘도 등 3개의 콘도를 운영하고 있으며, 각각 테마별 고객 맞춤형 휴양 문화를 제공하고 있습니다. 마운틴콘도에서는 가족 고객을 위한 차별화된 고급 객실과 야외스파, 스키학교 등 가족 단위의 고객들이 즐길 수 있는 다양한 편의시설을 운영하고 있습니다. 밸리콘도에서는 젊은 층과 단체 고객을 위한 맞춤형 편의 시설을 제공하고 있으며, 힐콘도에서는 가족 고객을 위한 차별화된 고급 객실과 고품격 휴양문화를 즐길 수 있는 편의시설을 운영하고 있습니다.

### 골프장 사업(High1 CC)

강원랜드의 골프장은 한여름에도 25℃를 넘지 않는 쾌적한 환경의 골프장을 운영하고 있습니다. 고원지대에 조성된 만큼 빼어난 자연경관과 코스 레이아웃이 절묘한 조화를 이루고 있습니다. 공기 저항이 적은 고원의 산악형 코스이며, 훔벌 난이도 측정과 코스별 난이도의 밸런스가 유지되도록 운영하고 있습니다.

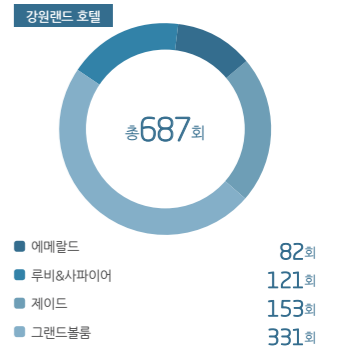
### 스키장 사업

강원랜드의 스키장은 백운산 자락 지장산 정상(1,345m), 그 좌우에 밸리탑(1,376m)과 마운틴 허브(1,250m)의 정상을 기점으로, 난이도는 초급부터 세계스키연맹(FIS)공인 대회 전 코스까지 다양하게 갖춰져 있습니다. 또한 국내 최초로 장애인 스키학교를 개설할 수 있는 슬로프를 개장하여 장애인이 불편 없이 스키를 즐기도록 설계 및 운영되고 있으며, 월드컵 스키대회를 치를 수 있는 공인 슬로프 2개도 보유하고 있습니다. 이를 통해 장애인 월드컵 스키대회, 프리스타일 대회 등 각종 대회를 치를 수 있는 기반을 조성했으며, 국내 선수들만을 위한 별도의 훈련공간도 마련되어 있습니다.

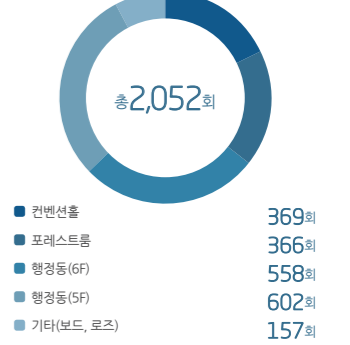
### 고객행복 공연이벤트 및 연회행사 개최 사업

강원랜드는 영화상영, 지역상설 공연 '정선 아리랑', 해외공연단 등 정기 문화이벤트를 개최하고 있습니다. 이를 통해 지역사회 문화 수준 증대와 고객만족을 제고시킬 수 있는 계기를 마련하고 있으며, 향후에도 문화 프로그램 개발 및 확대를 지속적으로 추진할 계획입니다. 또한 2012년도에는 강원랜드 호텔 및 컨벤션 호텔에서 2,700여 건의 연회행사를 개최하였으며, 향후에도 지속적으로 확대할 예정입니다.

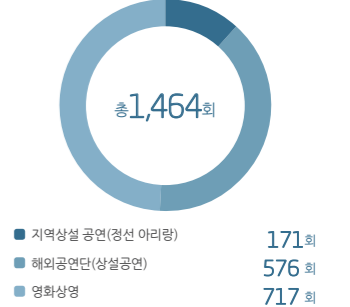
### 2012년 연회행사 개최 현황



### 컨벤션 호텔



### 2012년 정기 문화이벤트 개최 현황 (단위: 연간 공연회수)



스키장



골프장



## 호텔 부문

### 호텔부문 사업 추진 체계

<b>고객 1,000만 시대를 위한 기반 조성</b>
<b>컨벤션호텔 운영 활성화</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>컨벤션시장 진입을 위한 역량강화</li> <li>국제스키연맹(FIS) 총회 성공적 개최</li> </ul>
<b>고객 창출 능력 극대화</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>고품격 감동서비스</li> <li>차별화 및 특화상품 개발</li> </ul>
<b>내실 경영 체계 정착</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>프로세스 개선, 매뉴얼 정립</li> <li>인적 경쟁력 강화 프로그램</li> </ul>
<b>지속가능경영 체계 구축</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>지역밀착/연계형 상품</li> <li>서비스 시설 확충</li> </ul>

### 고품질 서비스 제공 노력

#### 전담 위원회 활동 강화

강원랜드는 고객만족도 제고를 위해 호텔지원팀, 객실팀, 식음1,2팀, 조리팀 소속의 지배인급으로 구성된 서비스개선위원회를 주 1회 운영하여 2012년에 총 73건의 유무형 서비스 품질을 개선하였습니다. 또한 식자재 개선위원회를 구성, 매월 정기 회의를 개최하여 식자재 개선을 도모하고 있으며, 매반기 1회 이상의 조리 품평회를 통해 식음의 품질 향상과 다양화를 구현하고 있습니다.

#### 임직원 역량 강화

호텔부문의 임직원을 대상으로 매반기 1회 이상의 교육 및 어학 능력 테스트를 실시하고 있으며, 식품위생 매뉴얼 개발 및 교육을 통해 서비스를 강화하고 있습니다. 또한 소믈리에, 바리스타, 육가공 경형사 등의 직무교육을 지속적으로 실시하여 임직원의 자기계발을 지원하고 있습니다.

#### 운영프로세스 개선 및 컨벤션 사업 강화

강원랜드는 지속적으로 원가관리 프로세스를 개선하여 호텔부문의 업무효율성 증대를 도모하고 있습니다. 또한 2012년 국제스키연맹(FIS) 총회의 성공적 개최를 위해 객실정비, 비품 및 소품 구비, 외국인 대상 스토리텔러 운영, 메뉴 품평회 등의 서비스 개선, 인프라를 조성하였습니다. 특히 컨벤션 시설을 확충하여 1,000명 이상의 대규모 국내외 행사를 14건 유치하는 등 컨벤션 사업 부문에도 박차를 가하고 있습니다.

### 고객만족 향상을 위한 서비스 확대

#### 차별화된 서비스 제공

강원랜드는 호텔 상품구성위원회를 결성하여, 고객 만족 향상을 위해 특화된 호텔 객실 패키지 상품을 개발하고 있으며, 이러한 노력의 결과로 전년 대비 매출액이 40% 증가하였습니다. 또한 와인, 화과자, 특선만주, 전통주 등의 PB(Private Brand) 상품을 개발 및 제공함으로써 제품 차별화를 통해 경쟁력을 강화하고 있습니다.

#### 문화 공연 및 이벤트 확대

강원랜드의 상설공연장인 카사시네마에서는 스타버스트 쇼, 골든게이트 쇼 등 다양한 문화와 볼거리를 방문 고객에게 무료로 제공하고 있으며, 식음 프로모션 및 이벤트를 연간 100건 이상 시행하여 고객만족도 향상을 위해 노력하고 있습니다.

### 협력사 및 지역사회와의 동반성장

강원랜드는 패밀리 파트너십을 운영하고 협력사 임직원을 대상으로 교육을 지원하는 등 협력사와의 상생관계 구축을 위해 끊임없이 노력하고 있습니다. 또한 지역의 청소년 및 학생을 대상으로 커피 전문교육 및 다도체험 등을 실시함으로써 임직원의 재능기부를 통한 사회공헌 활동을 전개하고 있습니다.

## 카지노 부문

### 카지노환경 개선 및 건전화

강원랜드는 부족한 좌석으로 인해 발생하는 고객 불편을 해소하고 건전한 게임문화를 조성하기 위해 카지노환경개선 사업을 추진하여 기존 영업장 대비 80% 규모인 테이블게임 68대, 머신게임 400대를 증설하여 운영하고 있습니다. 또한 신규 방문고객을 대상으로 올바른 게임방법 및 건전게임 유도를 위해 게임안내센터를 카지노 입구에 설치하여 운영 중에 있습니다. 카지노환경개선사업은 건전게임 유도 뿐만 아니라 직간접적으로 4,000명의 고용 효과와 4,700억 원의 경제적 파급효과를 창출하고 있습니다.

#### 사고예방

강원랜드는 카지노 사고예방 시스템 도입과 비정기 교차점검을 수행하는 사고예방 점검반 및 카지노 영업장 내 상시 점검을 수행하는 카지노감찰반을 운영하는 등 카지노 내·외부 사고를 예방하기 위한 물적 인적 시스템을 운영 중에 있습니다. 이를 통해 영업장의 사각지대를 최소화하고 개선과제 도출을 통한 보완으로 사고예방을 위해 노력하고 있으며, 200여 건의 관련 개선사항을 도출하여 제도개선 및 직원 교육을 실시하였습니다.

#### 고객정보 보안 및 고객센터 강화

강원랜드는 고객 개인정보에 대한 보안을 강화하고자 “카지노고객정보관리지침”을 제정하여, 수집목적이 달성되었거나 보유기간이 만료된 고객 개인정보를 삭제토록 하는 자동삭제 프로그램을 개발하여 운영하고 있습니다. 또한 고객의 요청에 따른 열람 청구 기준을 수립하고 프로세스와 매뉴얼을 구축하여 고객 요청에 안전하게 대응하는 등 고객 개인정보와 관련하여 발생하는 회사 및 고객의 직간접적인 피해를 방지하고 있습니다.

#### 카지노운영시스템 효율화

강원랜드는 효율적인 카지노 운영에 필요한 과제를 선정하고 실천하여 지속적인 발전을 이루고자 자문위원단을 운영합니다. 카지노자문단은 카지노산업과 관련된 자문위원으로 구성되어 있으며, 자문위원별 연구과제를 제시, 효율적이고 적극적인 참여를 유도하고 있습니다. 주요 자문으로는 국내외 카지노 사고사례 조사 및 대책, 카지노 영업장 적정 휴게 시설 및 고객이동 동선 검토, 직원 동기부여 방안, 기존 카지노 영업장 리뉴얼 콘셉트 및 방향 검토, High1포인트정책 개선, 카지노 집기 RFID에 대한 이력관리 등이 있습니다.

### 카지노부문 사업 추진 체계

<b>제2의 도약을 위한 카지노환경 구축</b>
<b>영업장 환경개선 및 고객 다변화</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>일반영업장 환경개선 사업 완료</li> <li>회원영업장, 외국인전용구역 환경구축</li> </ul>
<b>고객 서비스 개선</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>신규 게임기기 도입 운영 및 효과 분석</li> <li>카지노게임안내센터 운영 활성화</li> <li>콤프레도 개선</li> <li>고객공감 공연 실시</li> </ul>
<b>효율성, 전문성 강화</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>카지노 정책자문단 운영 활성화</li> <li>카지노 중사자 교육과정 개발·시행</li> </ul>
<b>사고예방, 품격 강화</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>카지노 게임기기 이력관리제 도입 운영</li> <li>카지노 영업장 내부 내 교차점검 실시</li> <li>대외활동 교류 강화(동종업계 등)</li> </ul>



카지노 로비



카지노 내부

# 사업 다각화 계획

## 위터월드

강원랜드는 건전한 레저문화를 지향하는 사계절 종합리조트를 구현하고자 2016년 개장을 목표로 총 예상투자비 1,672억 규모의 위터월드 조성사업을 추진하고 2012년도에는 기본 설계를 완료하였습니다. 특히 강원랜드의 위터월드는 기존 시설과의 연계성을 높인 물놀이 시설 중심의 차별화된 워터파크로서 국내외 지명도 및 희소성을 갖추도록 조성할 계획입니다.

## 컨벤션 사업 강화

2011년 9월 강원랜드 컨벤션호텔의 성공적인 개장으로 컨벤션 인프라를 확충하였으며, 대형단체 유치와 지속적인 홍보 강화를 통하여 성장동력을 확보하는 등 내수 시장 확대를 위한 마케팅을 펼치고 있습니다. 학회, 협회, 종교단체 등 대형단체 유치를 위한 특별 우대 프로그램 도입과 국내 관광 관련 기관과의 유대관계를 강화하고 컨벤션 전문 박람회 참여를 통하여 신규 시장을 개발할 예정입니다. 또한 자체 컨벤션 전문 인력을 양성하고 컨벤션 참가자를 위한 편의제공 서비스 개발을 추진 중에 있습니다.

## 지역연계사업

강원랜드의 지역연계사업은 사계절 종합리조트 조성을 위한 사업의 일환으로서 미래 성장동력 발굴과 지역 경제활성화 및 자립기반 구축을 위해 인근 4개 시·군 내에 추진하고 있습니다. 5개 사업에 총 5,828억 원(외부 투자금액 233억 원 포함)의 투자가 이루어지고 있으며, 폐광지역 관광 클러스터화 실현 및 리조트 경쟁력 강화, 지역경제 활성화 기여 등으로 시너지 효과가 증대될 것으로 기대하고 있습니다.

## 출자사업

강원랜드는 폐광지역을 중심으로 골프장 및 리조트 사업의 다각화를 위해 경상북도 문경시에 위치하고 있는 ㈜문경레저타운의 유상증자에 참여하고 있습니다. 또한 강원도 영월군의 ㈜동강시스타, 충청남도 보령시 ㈜대천리조트, 전라남도 화순군 ㈜바리오화순 등에도 유상증자에 참여하여 리조트 사업 다각화 및 폐광지역 경제 활성화에 기여하고 있습니다.

(주)동강시스타



컨벤션 사업



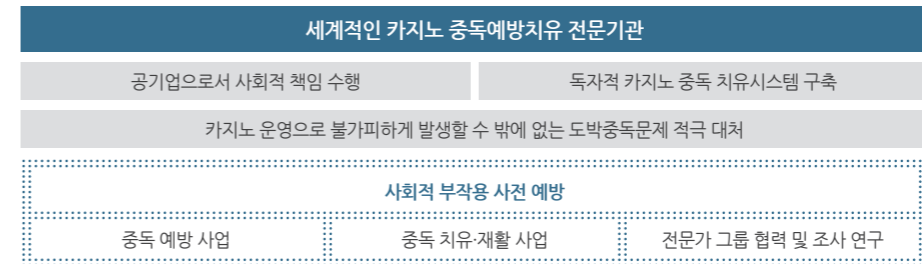
한여름 밤의 축제

# 사업 부작용 관리

## KLACC 설립 및 운영체계

강원랜드는 2001년 5월 도박중독예방 및 치유프로그램개발 실무협의회를 구성하여 2001년 9월 한국도박중독예방치유센터(현 KLACC, KL중독관리센터)를 설립하였으며, 10여 년 넘게 예방과 치료를 위해 끊임없이 노력하고 있습니다.

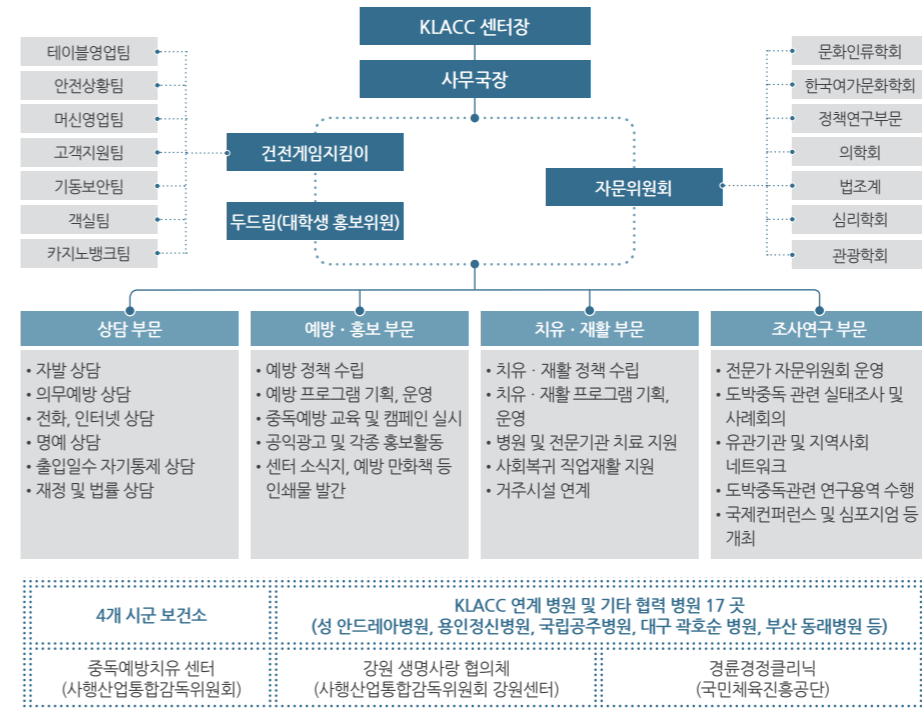
중독 예방 사업, 중독 치유·재활 사업, 전문가 그룹 협력 및 조사 연구 등 3대 추진 과제를 수립하여 공기업으로서 사회적 책임을 수행하고 독자적 카지노 중독 치유시스템을 구축함으로써 사회적 부작용을 사전에 예방하여 세계적인 카지노 중독예방치유 전문기관으로 거듭나고자 끊임없이 노력하고 있습니다.

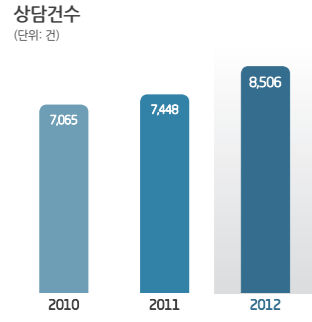


## KLACC 조직

KLACC은 본사 상담소와 서울 상담소 2곳에서 운영하고 있으며, 임상심리, 건강심리, 상담심리, 정신보건, 사회복지 등 각 전문분야의 석·박사와 중독 전문가로 구성되어 있습니다. 또한 의학회, 법조계, 심리학회, 관광학회, 문화인류학회, 한국어가문화학회, 정책연구 부문 등 각 관련 분야의 전문가 13명으로 구성된 자문위원회를 구축하여 전문성과 효율성을 제고하고 있습니다.

### KLACC 조직 및 네트워크





## KLACC 활동

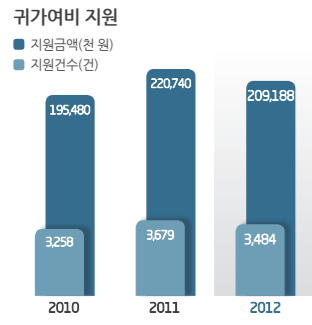
### 중독 예방 사업

KLACC에서는 의무상담 및 예방조절상담 등을 실시하고 있으며, 사무실 방문, 전화, 인터넷 등 다양한 매체를 통한 자발상담은 물론, 출입일수 자기통제 제도 운영, 위기고객 긴급지원 및 귀가여비를 지원하고 있습니다.

#### 현장 및 예방홍보 강화

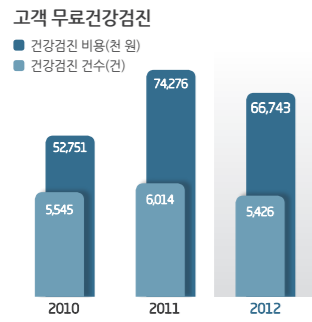
강원랜드는 효율적인 도박중독 예방을 위해서 카지노 입구에 현장 상담소를 개소하여 고객과의 접근성을 높였습니다. 특히 카지노 현장에서 고객 모니터링을 통해 더 많은 고객이 도박중독의 위험성을 인지하고 예방할 수 있도록 돕고 있습니다. 고객 대상 예방교육에 명예상담원(단도박 회복자, 강원랜드 임원)이 실제 단도박 성공사례를 전파하여 도박중독치료를 동기부여를 제공합니다. 또한 CEO도 예방홍보에 동참하여 고객과의 직접 상담을 통해 이용객의 예방치유와 관련된 고충 및 민원을 청취하고 해결하고 있습니다.

카지노 영업장 내 주 고객 동선에 예방홍보 문구 및 예방 만화책 등 홍보물을 비치하고 온·오프라인 공익광고와 캠페인을 실시하여 도박중독예방 홍보를 강화하고 있으며, 이 외에도 무료건강검진 서비스, 중독예방 아가 데이 운영, 도박중독 현상공모전 등 다양한 예방 활동을 지속적으로 확대하고 있습니다.



### 중독 치유·재활 사업

KLACC에서는 도박중독자를 대상으로 병원 치료비 지원과 다양한 대안치유 프로그램을 개발, 운영하고 있습니다. 대안 치유프로그램으로는 단계별 자발견 프로그램인 희망씨앗찾기, 문화체험캠프, 동기강화 프로그램과 가족치유 캠프, 명상치유, 여성 회복자 모임, 단도박 자조모임 등의 프로그램을 운영하고 있습니다. 또한 단도박자와 그 가족들을 위해 사회복지 직업재활지원 사업을 적극적으로 실시하고 있습니다. 무료 재정상담 및 법률지원, 생활안정을 돕고 있으며, 거주시설도 연계하고 있습니다. 이러한 재활지원 사업의 성공 사례로 도박중독 회복자들이 참여하는 하이원 베이커리 사업이 있습니다.



## KLACC 발자취



## Case Study

### 사회적 부작용 사전 예방 활동 강화 노력

강원랜드는 사행산업의 부작용을 최소화 하고 건전한 오락문화를 정착시키기 위해 각종 캠페인과 중독예방 및 재활지원 활동을 적극적으로 펼쳐 왔습니다. 또한 유관기관과의 협력 네트워크를 구축하여 범국가 차원의 활동을 전개하고 있습니다. 도박 중독을 예방하기 위해 이용자를 대상으로 한 도박 중독 교육 및 상담 뿐만 아니라 고객의 관심을 이끌 수 있는 복합 문화공간을 조성하였습니다. 이러한 강원랜드의 노력을 인정 받아 2012년 사행산업감독위원회의 건전화 평가결과에서 A등급을 받았습니다. 향후에도 건전한 오락문화를 조성하기 위한 제도를 지속적으로 강화하고 실천하겠습니다.

### 재능기부프로그램, 희망밴드 운영

재능기부프로그램인 뮤지컬 '아빠를 찾아라'는 단도박자와 전문배우가 참여하는 뮤지컬 공연으로써 공동창작 및 협연을 통해 자존감을 회복하고 단도박에 대한 이해를 돕고 있습니다. 또한 강원랜드는 단도박자로 구성된 악기 밴드를 조성하여 도박 몰입도를 최소화하는 희망밴드 프로그램을 운영하고 있습니다. 가수 김태원의 지도로 밴드연습 및 공연을 실시하고 있으며, High1 희망콘서트 오프닝 공연에 참여하는 등 자신감 회복을 독려하고 있습니다.

### 전문가 그룹 협력 및 조사 연구

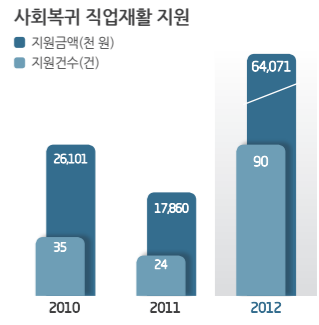
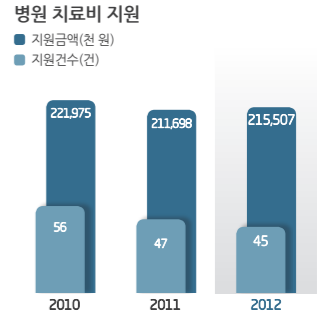
KLACC은 국내의 자문위원회를 운영하여 전문적이고 효과적인 중독예방치유를 위해 노력하고 있으며, 국내외 유관기관 업무 협력, 심포지엄 및 컨퍼런스 개최를 적극적으로 실시하고 있습니다. 그리고 카지노 고객 특성 연구, 치유재활 사례 연구, 도박중독 유행률 및 인식조사 등의 다양한 주제로 자체적인 조사연구가 활발하게 이루어지고 있습니다.

### 대외 협력활동 확대

강원랜드는 사행산업통합감독위원회의 강원광역센터와 협력체계 구축을 위한 업무협약을 맺고 상호교류를 통한 유기적 협력을 추진하고 있습니다. 또한 협력병원, 지역보건소, 전국 정신보건센터 등과 연계하여 예방치유 활동을 실시하고 있습니다.

### 조사 연구 강화

KLACC에서는 중독예방 및 치유 효과를 높이기 위해 카지노 출입고객의 정확한 실태조사와 사례분석을 통해 타겟별 예방홍보 정책과 제도를 재정비하며, 연구용역을 통해 도박중독 예방치유 중장기 전략을 수립하는 등 적극적이고 구체적인 대응책을 마련하고 있습니다. 한편 한국심리학회, 중독범죄학회, 건강심리학회 등 도박중독 관련 학회 및 협회에서 세미나 및 발표 등 대외활동도 활발하게 전개하고 있습니다.



### 강원랜드 중독 치유자 사회복지 프로그램 'High1베이커리'

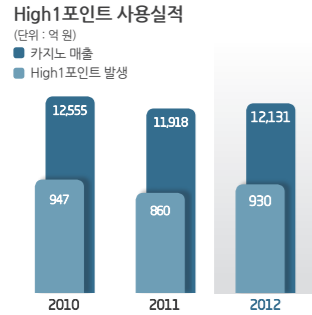
하이원 베이커리는 지역사회 활성화 및 건전한 게임문화 정착을 위한 사회적 기업으로서의 역할을 적극적 수행하고자 자체적으로 프로그램을 개발하여 추진하고 있습니다. 중증 중독자를 실질적으로 사회복지 시키기 위한 프로그램으로 재활, 상담, 제빵기술, 재무교육, 창업프로그램 등을 포함하고 있습니다. 중독 치유자들은 2011년부터 2012년 8월까지 업계탐방, 제과제빵, 기술교육, 재활교육 등 전문제빵사 양성 훈련과정을 거쳐 본격적인 영업활동을 전개하고 있습니다. 생산된 제품은 강원랜드 식음영업장, 직원식당에 납품되고 있으며, 소외계층 지원 사업 등 사회복지 분야에도 사용되고 있습니다.



## Case Study



# 지역 경제 활성화 및 가치 배분

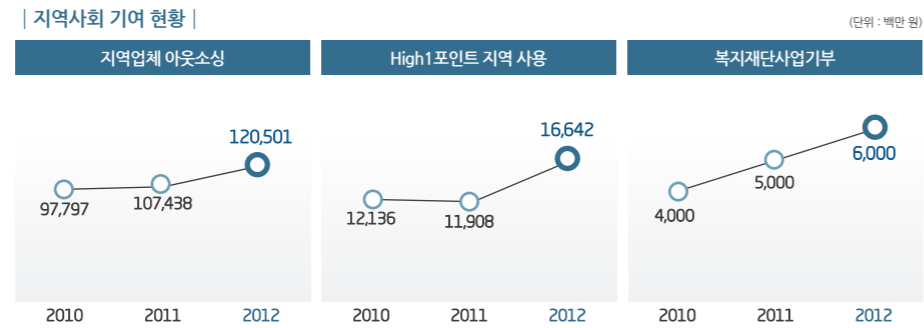


## ■ 폐광지역 경제 활성화

강원랜드는 폐광지역 경제활성화와 관광산업의 국가 경쟁력을 높이기 위해 '폐광지역개발지원에 관한 특별법'에 근거하여 카지노업 및 리조트업 등을 영위할 목적으로 설립되었습니다. 강원랜드는 복합리조트 사업운영을 통해 직접적인 경제적 가치를 창출하고 있으며, 이를 통해 강원남부지역 경제활성화에 중요한 역할을 담당하고 있습니다.

### 지역사회 기여

강원랜드는 지역 식자재 우선 구매, 지역업체 아웃소싱, 하이원포인트 지역사용, 사회공헌 사업비, 복지재단 사업 기부, 폐광대체산업 투자법인 지원 등을 추진하여 지역사회에 기여하고 있습니다.



### 지역주민 고용창출

강원랜드는 지역주민의 고용을 확대하여 지역사회의 일자리 창출에 기여하고자 노력하고 있습니다. 임직원 채용 시 10%의 가산점을 부여함으로써 폐광 지역 출신 지원자를 우대하고 있습니다.

### | 지역주민 고용창출 |

(단위: 명)

구분	강원 지역			기타지역	합 계	강원지역 주민고용률
	폐광지역	기타강원	소 계			
강원랜드	1,570	440	2,010	1,183	3,193	62.9%
협력사	1,566	30	1,596	25	1,621	98.5%
합 계	3,136	470	3,606	1,208	4,814	74.9%

지역주민 고용창출(2012년 12월말 기준)

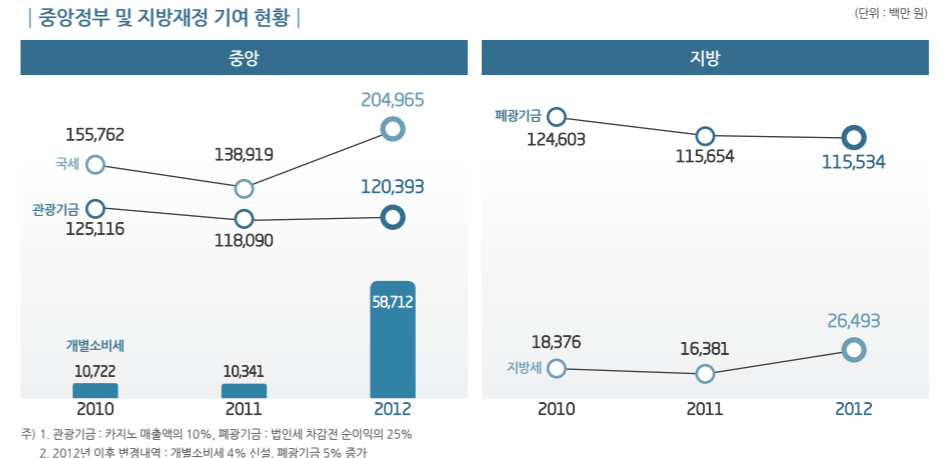
## Case Study

### High1 포인트 지역사용 제도 운영

High1포인트(쿠폰: Complimentary)는 카지노사업자가 고객유치를 위해 게임에 참여하는 고객에게 숙박, 식사 등 서비스로 제공하는 제도입니다. 리조트 내 직영업장에서만 사용할 수 있던 High1포인트를 2004년부터 지역경제 활성화와 고객 편의를 위해 폐광지역 4개 시·군을 대상으로 가맹점을 모집하여 서비스를 이용할 수 있도록 확대 운영하고 있습니다. 2004년 서비스를 시작한 이후 현재까지 총 779억 원이 지역경제에 유입되어 지역경제 활성화에 기여하고 있으며, 2012년에는 786개의 지역가맹점(누적가맹점 2,524개소)에서 166억 원이 사용되었습니다. High1포인트 지역사용제도는 세계 유일의 제도로서 지역경제 활성화 및 고객 편의증진에 크게 기여하고 있으며, 부작용을 최소화하기 위한 제도개선을 지속적으로 추진함과 동시에 지역사회와 함께 자정노력에 최선을 다하고 있습니다.

### 중앙정부 및 지방재정 기여 현황

강원랜드는 매출액 중 개별소비세를 포함한 국세, 지방세 및 폐광기금을 납부함으로써 국가 경제와 더불어 지방자치단체의 경제 활성화에 이바지하고 있습니다.



### | 가치배분 |



### 협력사의 사회적기업 전환 지원

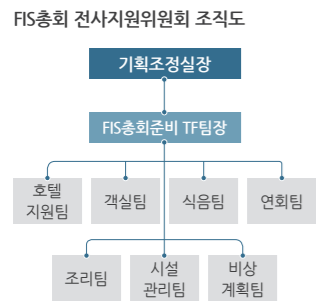
강원랜드는 협력사가 사회적기업으로 전환하는 것을 지원하고 있습니다. 협력사 CEO와 실무자들의 사회적기업에 대한 이해를 높여 인식의 변화를 이끌어 내고, 한국사회적기업진흥원의 맞춤형 교육 및 기업별 컨설팅을 통해 사회적기업 인증을 추진하고 있습니다. 또한 사회적기업 우대정책을 반영한 규정을 신설하는 등 사회적기업을 위한 계약 제도를 정비하고 있습니다.



사회적 기업 지원 MOU 체결

## Case Study

# 국제스키연맹(FIS) 총회 개최



## ■ FIS 사업

강원랜드는 2012년 FIS총회의 성공적 개최를 통해 높아진 High1 컨벤션의 인지도를 활용하여, 강원도와 연계한 해외 마케팅을 통해 지속적으로 High1 브랜드를 알릴 계기를 마련하였습니다. 또한 국제회의의 참가자들이 머무르는 동안 즐길 수 있는 다양한 콘텐츠의 보강과 다양한 레저시설의 이용을 통합적으로 관리할 수 있는 유기적인 시스템을 구축하였습니다. 이를 통해 향후 강원랜드의 MICE(Meeting, Incentive, Convention, Exhibition) 사업을 본격적으로 추진하여 '휴식과 MICE가 공존하는 강원랜드'를 구현할 계획입니다.

**국제스키연맹(FIS) 총회** .....  
 국제스키연맹이 주관하는 스키·보드와 관련된 모든 Rule 확립과 WSC(World Ski Championship) 개최 장소 선정, Event 대회 추진에 있어 반영되어야 할 각종 규칙, 준비사항 등을 각 국가의 스키협회 대표들이 모여 협의, 결정하는 총회 및 세미나입니다.

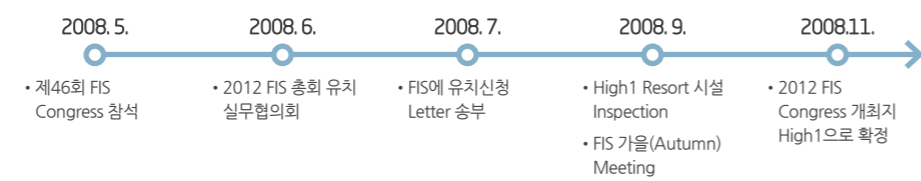
**국제스키연맹(FIS) 총회 전사지원위원회 운영** .....  
 강원랜드는 2011년 11월 FIS 총회 대비 전사 협의체인 FIS 총회 전사지원위원회를 구축하였습니다. 하이원리조트에서 처음으로 개최되는 대형 국제행사인 '2012 FIS 총회'의 원활한 준비와 성공적인 진행을 위한 전사 차원의 준비기구로서 총회 개최 전후의 준비 및 지원을 수행하였습니다.

**국제스키연맹(FIS) 총회 지원 종합상황실 운영** .....  
 강원랜드는 총회 기간 외국 참가자에게 원활한 서비스를 제공하기 위해 각 부서별로 다양한 준비를 진행하였습니다. 그리고 예상하지 못한 돌발 상황에 대비한 신속한 대응이 가능할 수 있도록 전사 차원의 '종합상황실'을 구축하여 대응 시스템을 운영하였습니다. 또한 강원도, 평창동계올림픽조직위원회, 경찰, 소방 등 대외 관계기관과의 커뮤니케이션 채널을 구축하여 참가자의 안전 및 비상상황에 대한 원활한 대처를 지원하였습니다.

## 행사 진행 및 향후 계획

강원랜드는 영접 및 영송, 공항 수송, 부대행사, 관광, 강원랜드 만찬 등 FIS행사 진행에 있어 사전 점검과 실제 행사 운영 전, 철저한 리허설과 준비를 통해 성공적인 개최를 전개하였습니다. 향후에는 컨벤션 지원업무 전담팀을 조직하여 국제회의 유치에 적극 노력할 예정입니다. 2012년 FIS총회의 성공적 개최를 통해 높아진 High1 컨벤션의 인지도를 활용하여, 강원도와 연계한 해외 마케팅을 지속적으로 추진할 계획입니다.

## ■ FIS 유치 과정



만찬

행사장 전경

운암정 한복 체험

붓글씨 체험

홍보 부스 투어

Gian-Franco Kasper 회장

다도 체험



# [STAKEHOLDER]

강원랜드는 '지역 밀착형 사회공헌 실현'이라는 비전을 수립하고  
폐광 지역을 중심으로 경제적 문제와 더불어  
문화적, 사회적 취약 요소에서 기인한 지역 현안들에 대해 함께 고민하고,  
근본적인 해결을 위해 노력하고 있으며,  
지역사회 발전의 책임과 역할을 지속해서 확대해 나가고 있습니다.



- 02 고객 중심 경영 DMA
- 03 상생을 위한 가치 나눔 DMA
- 04 동반성장 구현을 위한 노력 DMA
- 05 경영활동의 근원 DMA



# 02

Disclosure on Management Approach

## 고객 중심 경영

### Approach

강원랜드는 최고의 서비스와 고객을 최우선으로 여기고 비전2020을 바탕으로 고객감동 극대화를 추구하고 있습니다. 고객은 강원랜드의 경영 활동에 있어 가장 근간이 되는 이해관계자로, 원활한 커뮤니케이션과 고객 만족 증진을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다. 강원랜드는 고객만족도 향상, 고유의 서비스 문화 구축, CS 조직체계 확립이라는 3대 중장기 목표에 기반하여 CS 비전 2015를 정립하고 항상 고객의 입장, 고객의 시각에서 시설을 운영하고 서비스를 제공함으로써 고객감동 경영 실현에 최선을 다하고 있습니다.

### Activity

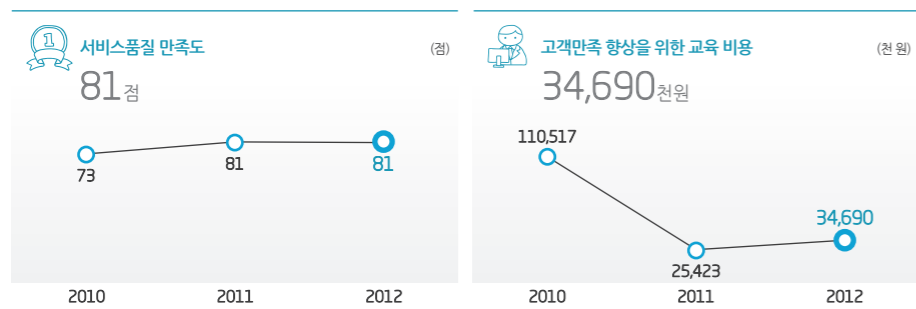
- ✔ 마케팅 전담 조직 강화 및 컨벤션 시장 경쟁력 강화 활동
- ✔ 대외 전략적 제휴 및 연계 마케팅 실시
- ✔ 하이원리조트 공식 SNS 운영
- ✔ 고객만족을 위한 다양한 이벤트 시행 및 홍보 강화
- ✔ 가족단위, 시니어 고객 유치를 위한 맞춤형 상품 개발

### 2013 Plan & Objective

- ✔ 브랜드 가치 강화를 위한 마케팅
- ✔ 컨벤션 기반 조성 및 대형 행사 유치를 위한 마케팅 활동 확대
- ✔ 전사 통합마케팅 기능 강화
- ✔ 가족 단위, 시니어 고객 유치 강화 및 모바일 마케팅 강화

강원랜드는 최고의 서비스와 고객을 생각하는 진정성을 바탕으로 고객감동 극대화를 추구하고 있습니다. 서비스 교육을 다양화 하고 VOC 시스템을 강화하여 고객과 원활하게 소통하고 이를 반영한 향상된 서비스와 제품을 제공하고 있습니다. 항상 고객의 의견에 귀 기울이고 시설 운영에 그의견을 반영하여 고객 맞춤형 서비스를 제공함으로써 고객감동 경영을 실현하겠습니다.

### Performance



## 고객 중심 경영

### CS 비전

강원랜드는 호텔, 레저, 카지노의 관광산업에서 고객 편의를 최우선으로 각 특성에 맞는 최고의 서비스를 통해 고객감동 극대화를 추구하고 있습니다. 2006년 CS 비전을 수립하여 중장기적으로 지속적인 고객만족도와 서비스 문화 구축을 위해 노력하고 있습니다. 2013년 10월에는 기존의 VOC시스템에서 CS를 더 강화한 시스템을 런칭하여 고객 만족에 한발 더 다가설 계획입니다. 뿐만 아니라, 서비스 교육체계를 강화하고, CS 성과평가 시스템 구축, CS리더 활동을 통한 CS 정신 확산 등의 다양한 활동을 통해 고객의 니즈가 반영된 서비스 및 품질만족도 향상을 위해 노력하고 있습니다.

| CS 비전 2015 |



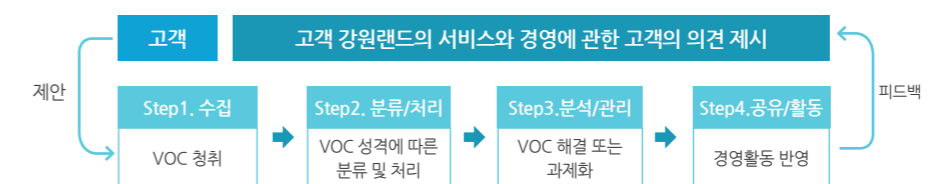
### 고객 커뮤니케이션 및 관리

강원랜드는 고객의 입장, 고객의 시각에서 시설을 운영하고 서비스를 제공하기 위해 다양한 고객 소통 채널을 구축하였습니다. 고객만족센터, 시설이용 리플렛, 카지노 게임 안내서 뿐만 아니라 블로그, 페이스북, 모바일 앱 등 7개의 SNS 채널을 확대 운영하고 있습니다. 이를 통해 수집된 고객의 의견을 경영활동에 반영함으로써 강원랜드의 시설을 이용하는 고객의 만족도를 높여 가고 있습니다.

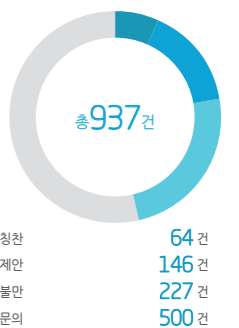
### VOC 처리 체계

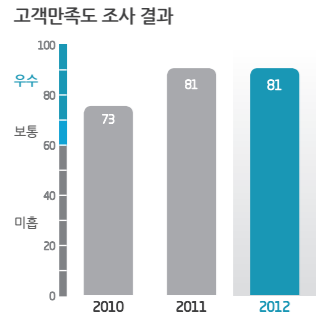
서비스를 제공하는 강원랜드와 서비스를 수요하는 고객 간의 커뮤니케이션을 긴밀하게 강화하여 효과적이고 전략적으로 관리함으로써 고객과 강원랜드가 Win-Win할 수 있는 관계를 추구하고 있습니다. 2013년에는 고객의 의견을 더욱 세분화하고 더 다양한 접점채널을 구축하여 고객이 진정으로 얻고자 하는 서비스를 제공할 수 있도록 새로운 VOC 시스템을 2013년 10월에 오픈할 예정입니다.

| VOC 처리 프로세스 |



2012년 VOC 현황

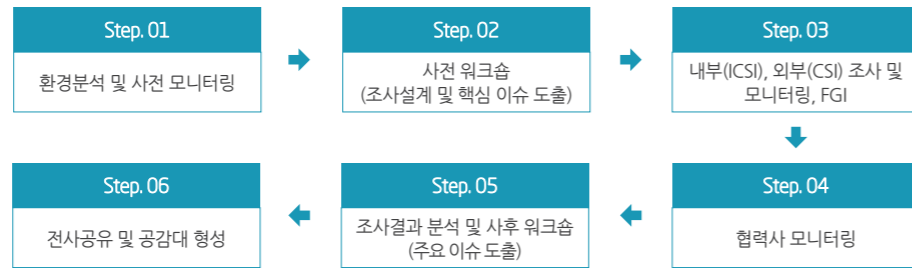




### 고객만족도 조사 실시

강원랜드는 공공기관으로서 매년 전문기관으로부터 객관적인 측정을 통해 고객만족도를 조사하여 내부 진단을 실시하고 고객만족 서비스를 향상시키기 위하여 노력하고 있습니다. 상품품질, 전달품질, 환경품질, 사회적 품질 등의 4가지 고객만족 지표로 진단된 결과는 고객 이용시설 편의성 제고, 다양한 부대시설 구축 등의 우선 해결과제 도출에 기초자료로 제공됨으로써 차별화된 서비스 제공이 가능하도록 합니다. 고객만족도 조사과정을 통해 확인된 개선요소는 CS 관련 활동 결과와 고객의 소리 등이 고객의 니즈에 부합하는 서비스로 개선하고 지속적인 관리를 통해 고객에게 제공되는 서비스의 품질을 향상시키고 있습니다. 2012년 고객만족도 조사에서는 고객 접점 채널 및 강원랜드의 시설 특징 강화와 강원랜드만의 차별화된 이벤트가 필요하다는 의견이 있어, 이를 2013년 경영활동에 반영하고자 합니다.

#### | 고객만족도 조사 프로세스 |



### 하이원 서비스 품질표준(SQI) 제작

강원랜드는 증축 콘도, 컨벤션 호텔 개장, 하이원 광장 조성 등 서비스 접점이 점점 확대되고 있습니다. 이와 같이 증대된 접점에서 효율적이고 정확한 서비스 접점 고객만족경영을 실천하고 서비스 품질을 강화하기 위해 2008년에 하이원 서비스표준(SQI)을 제정하고 계량 평가 가능한 서비스 모니터링 기준 및 서비스 우수사원 기준을 마련하였습니다. 이후에도 꾸준히 확대되는 규모 및 수준에 맞추어 MOT별 업무현장의 특성이 반영된 서비스의 품질 표준을 간소화 하고 전문교육 및 워크숍을 시행하여 표준화를 위한 개정작업을 진행합니다. 이러한 지속적이고, 비전에 맞는 연계 서비스 체계의 재정립을 통해 서비스 품질 향상을 도모하고 있습니다.

### CS 리더 운영

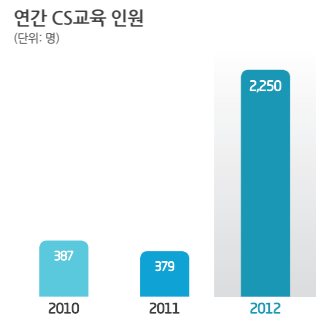
강원랜드는 호텔, 카지노, 리조트 등 각 분야의 서비스 접점 담당자 23명으로 구성된 CS 리더 그룹을 운영하고 있습니다. CS 리더는 멘토가 되어 CS 관련 노하우를 전파하기 위해 현업의 CS 관련 전파교육과 SQI, 코칭매뉴얼 등이 포함된 CS 매뉴얼을 집필하고 있습니다.



CS 리더 활동 사진



CS 리더 활동 사진



#### CS 리더 활동 결과

- 카지노 45 건
- 리조트 38 건

★ 고객 중심 경영 ★ 상생을 위한 가치 나눔 ★ 동반성장 구현을 위한 노력 ★ 경영활동의 근원 ★

## 고객 커뮤니케이션 강화

### 모바일 앱을 통한 고객 이용 편의 극대화

강원랜드는 기존의 'High1 Resort' 모바일 앱을 더욱 고객 지향적이고, 소통이 가능한 앱으로 리뉴얼하여 기존의 일방적인 정보 전달형 리조트 앱에서 벗어나 새로운 서비스를 선보이고 있습니다. 기존의 리조트 앱은 단순한 정보 전달형 구성을 지니고 있으나, 'High1 Resort' 앱은 철저히 고객의 입장에서 서비스를 구성하여 고객의 적극적인 참여를 이끌어 내고 있습니다.

리조트 앱의 특징은 단지 내에서는 GPS수신을 통한 현재 위치가 나타나고, 외부에서는 강원랜드에서 진행되고 있는 이벤트를 알려주는 등 고객의 위치와 상황에 따라 보여지도록 설계되었습니다. Map Talk 카테고리리는 강원랜드 각 영업장에 대하여 고객 후기 및 정보를 나눌 수 있습니다. 또한 넓은 면적에 다양한 시설을 자랑하는 강원랜드의 특성을 고려하여 주차장 위치, 셔틀버스 위치 안내 등 고객 맞춤형 부가기능도 충실하게 제공하고 있습니다. 이러한 정보전달 및 쌍방향 커뮤니케이션의 우수성을 인정받아, 2012 앱어워드 코리아에서 올해의 앱으로 선정되었습니다.



2012 앱어워드 올해의 앱 수상



하이원 리조트 앱

### SNS를 통한 고객과의 커뮤니케이션 증대

강원랜드는 지속적인 고객과의 소통을 유지하고 상시적으로 양방향 커뮤니케이션이 가능하도록 하기 위해 트위터, 페이스북, 블로그 등 SNS를 운영하고 있습니다. 이를 통해 강원랜드의 사업과 새로운 소식을 빠르게 고객에게 전달하고 즉각적인 고객의 반응과 피드백을 얻음으로써 고객 서비스의 개선에 반영하고 있습니다.

#### | 강원랜드 SNS |



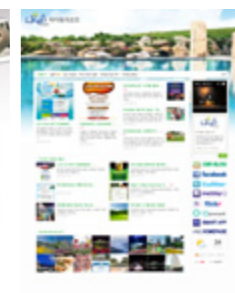
하이원 트위터  
<https://twitter.com/high1story>



하이원 페이스북  
<https://www.facebook.com/high1forc>



하이원 CSR 블로그  
<http://blog.naver.com/high1forc>



하이원 블로그  
<http://blog.naver.com/high1cs>



# 03

Disclosure on Management Approach

## 상생을 위한 가치 나눔

### Approach

강원랜드는 폐광지역을 중심으로 경제적 문제와 더불어 문화적, 사회적 문제에 대해 함께 고민하고, 근본적인 해결을 위해 지역사회 발전의 책임과 역할을 점점 확대해 나가고 있습니다. '지역 밀착형 사회공헌 실현'이라는 비전을 수립하고 이를 달성하기 위해 다양한 활동을 전개하고 있습니다. 강원랜드는 지역사회의 일원으로서 지역밀착형 사회공헌을 통해 지역 공동체의 삶의 질 향상에 기여하고자 노력하고 있으며, 사회공헌위원회를 중심으로 지역협력팀, 하이원 사회봉사단, 강원랜드복지재단이 구성되어 유기적 협력과 효율성을 제고하고 있습니다.

### Activity

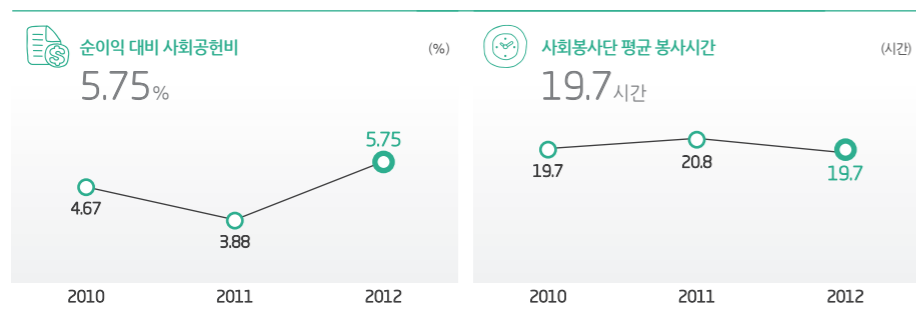
- ✔ 폐광지역 교육환경 개선 및 미래 인재육성 사업 추진
- ✔ 폐광지역 사회경제 활성화를 통한 재활력 사업 추진
- ✔ 폐광지역 복지 증진 및 봉사단 활성화
- ✔ 지원 후 사후관리 및 현장 모니터링 실시

### 2013 Plan & Objective

- ✔ 폐광지역 교육환경 개선 인프라 구축
- ✔ 하이원베이커리 사회적기업 인증 지원 및 확대
- ✔ (재)하이원 희망재단의 안정적 운영체계 구축 및 지원
- ✔ 대외 네트워크 강화를 위한 교류 확대

강원랜드는 '희망의 샘, 희망의 숲'이라는 슬로건 아래 지역밀착형 사회공헌 활동으로 지역사회에 활력을 불어 넣고 공동체의 삶의 질 향상에 기여하고자 노력하고 있습니다. 사회공헌위원회를 중심으로 강원랜드복지재단과 사회봉사단이 각자의 책임을 다해 사회공헌 사업 전략을 실천하고 있습니다. 지역사회의 지속적인 발전을 위해 강원랜드의 역할을 더욱 강화하겠습니다.

### Performance

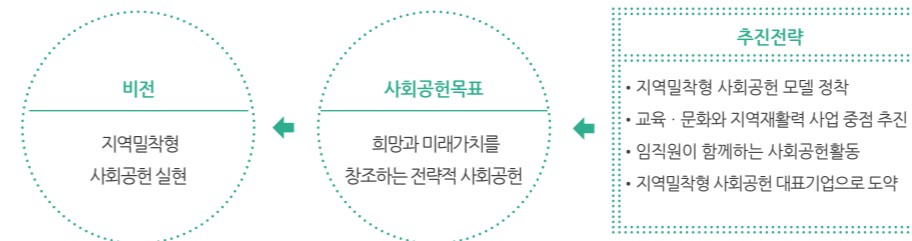


## 사회공헌활동 체계

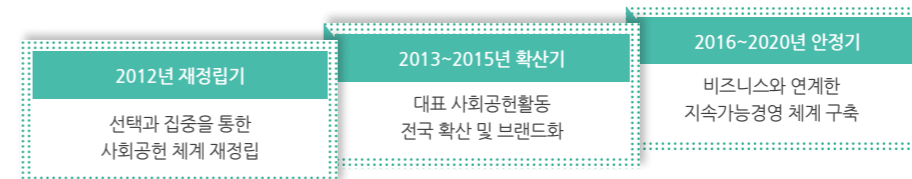
### 미션과 비전

강원랜드는 '지역밀착형 사회공헌 실현'이라는 비전을 바탕으로 강원랜드의 설립 근거와 사업을 연계한 사회공헌을 실천하고 있습니다. 이를 위해 단순한 기부와 나눔을 넘어 지역사회의 행복과 지속적인 발전을 위해 노력합니다. 임직원의 사회봉사활동을 확대하여 나눔문화를 정착하고, 핵심 사회공헌사업을 육성하여 강원랜드의 사회적 책임을 강화하는 한편, 지속적으로 그 규모를 확대해 나갑니다. 강원랜드는 행복한 미래를 위한 희망과 대안을 모색하여 기업시민으로 지역사회와 국가발전에 기여하고자 합니다.

### | 사회공헌 비전 |



### | 사회공헌 활동체계 로드맵 |



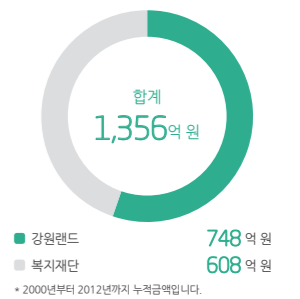
## 사회공헌 추진 전략

강원랜드는 교육장학사업과 지역재활력사업을 2012년의 중점 추진 사업으로 선정하여 관련 분야의 핵심 사회공헌사업 브랜드를 육성하는 목표를 세웠습니다. 아울러 임직원의 자발적인 봉사활동과 자율기부 등 나눔의 조직문화를 정착시키고자 사회봉사단과 복지재단의 활동을 강화하였습니다.

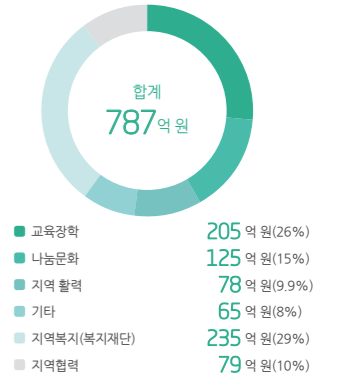
### | 2012년 사회공헌 추진 전략 |



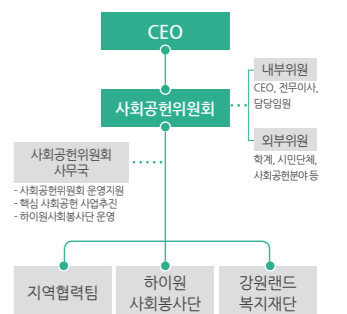
### 강원랜드 사회공헌사업 총금액



### 사회공헌사업 분야별 집행현황 (2008년~2012년)



### 사회공헌 추진 조직도





하이원원정대 연도별 추진현황

구분	연수국가	인원
2005	이탈리아, 스위스, 프랑스, 영국	68
2006	이탈리아, 스위스, 프랑스, 영국	74
2007	이탈리아, 스위스, 프랑스, 영국, 독일	60
2008	일본, 싱가포르, 뉴질랜드	54
2010	프랑스, 영국	60
2011	이탈리아, 프랑스	60
2012	이탈리아, 프랑스, 영국, 독일	60
	합계	436

\* 2009년은 신종플루 유행에 따른 미 실시

연도별 커뮤니티 비즈니스 추진사업

연도	추진사업
2011	기념품사업단, 상상초콜릿, 나눔 공판장
2012	동강 우리강경, 마을에너지공방, 안경다리 탄광문화촌, 아리아리 숲e랑

주요 추진현황

사회공헌 사업

하이원원정대

하이원원정대는 지리적인 여건상 상대적으로 문화 체험에 소외될 수 있는 강원남부 폐광 4개 시·군의 청소년에게 해외문화 체험의 기회를 제공하는 청소년 글로벌 연수 프로그램입니다. 하이원원정대 참가 청소년들은 현지의 각종 문화시설 및 선진 산업장 탐방 등의 체험연수 외에도 사전 오리엔테이션과 조사활동, 결과보고회 등 일련의 연계 프로그램 과정을 청소년 스스로가 주체가 되어 진행합니다. 이러한 다채로운 과정들이 폐광 지역 청소년들에게 좀 더 넓은 시각과 독립심과 주체성을 가질 수 있는 기회가 되어 차세대 글로벌 리더로 성장할 수 있도록 돕고 있습니다.

커뮤니티 비즈니스

강원랜드는 지역공동체의 자립과 자생을 함께 고민하고 지원하고자 '커뮤니티 비즈니스(Community Business)' 방식을 도입하여 지역사회의 경제 활성화를 돕고 있습니다. 커뮤니티 비즈니스란 지역이 소유하고 있는 자원을 비즈니스에 활용하고 그 이익을 지역에 환원하는 사업입니다. 지역자원 외에도 지역 주민의 인력과 기술 및 지식을 활용합니다. 커뮤니티 비즈니스를 통해 자원 활용의 효율성을 높일 뿐만 아니라 지역주민 간의 유대감을 형성하여 폐광지역의 경제활성화와 지역공동체 선순환을 목표로 하고 있습니다.

| 커뮤니티 비즈니스 사업별 주요내용 |

<b>기념품 사업단</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>탄광기념품 캐릭터, 디자인 개발완료 (12품목/소량생산)</li> <li>지역생산 및 주민판매 체계 구축 진행 중</li> <li>야생화, 역사, 아리랑 기념품 등 사업영역 확대 추진</li> </ul>	<b>동강 우리강경</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역에서 생산되는 잡곡류에 자생 산야초를 이용한 기능성 강경 제조·판매</li> </ul>
<b>상상초콜릿</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>초콜릿 교육 및 상품 개발 완료</li> <li>고한시장조합 협력 및 공동사업으로 추진</li> <li>고한시장 고객센터 공간 확보 및 리모델링 실시</li> </ul>	<b>마을에너지 공방</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>에너지 효율이 높은 화덕, 온풍기, 난로 제작 및 기성품 튜닝</li> <li>적정기술 연구개발 및 에너지·생태·환경 교육 프로그램</li> </ul>
<b>나눔 공판장</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>농산물 직거래를 통한 생산자와 구매자 win-win 추구</li> <li>회사의 지원 사업을 기반으로 '탄광지역 주민창업 지원 사업'에 선정 (3년 간 총 1억 5천만 원)</li> </ul>	<b>아리아리 숲e랑</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>어린이 숲 체험 프로그램 운영</li> <li>부대사업(트레킹화 대여, 웰빙 도시락, 산야초차 등)</li> </ul>
		<b>안경다리 탄광문화촌</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>안경다리 탄광문화촌 "아담 다방" 운영 - 자생약초 및 산야초를 이용한차, 가공식품판매</li> <li>지역 농·특산물 전시 및 판매사업, 식당 및 민박 운영 등</li> </ul>

문화예술공연 개최

강원랜드는 황폐한 강원도에 문화 예술 행사 개최를 통해 문화 소외지역인 강원도민에게 다양한 경험과 토대를 심어주고 더 여유로운 시야와 이해를 돕고 있습니다. 강원지역의 장애인, 저소득층 자녀, 다문화 가족 등 도내 소외계층을 대상으로 팝스콘서트를 개최하고 행복나눔영화 철가방우수씨 상영을 지원하는 등 희망의 메시지 전달 및 문화 불균형 해소를 위해 노력하고 있습니다.

'하이원 다문화 가족 사랑 공동 캠페인'

'하이원 다문화 가족 사랑 공동 캠페인'은 강원지역 결혼이주여성의 사회 정착과 다문화 가족에 대한 긍정적인 인식 확산을 위한 공익 캠페인입니다. 결혼이주여성 및 다문화 가정 자녀를 대상으로 신문을 활용한 NIE(Newspaper In Education) 이중 언어교육, 스포츠 문화 예술 교실, 역사문화 탐방, 다문화 이해 교실, 다문화 가정의 화합을 위한 캠프 개최 등 다양한 프로그램을 전개합니다. 강원랜드는 새로운 꿈을 찾아 이주해 온 여성들과 그들이 이룬 다문화 가정이 우리 사회에 안정적으로 정착할 수 있도록 돕고 있습니다.

강원랜드복지재단

강원랜드는 폐광지역의 경제 활성화와 지역주민의 삶의 질 향상을 사회적 책임으로 인식하고 더욱 적극적으로 실현하고자 강원랜드복지재단을 설립했습니다. 강원랜드복지재단의 주요 사업으로 진폐재해자, 저소득 노인, 장애인, 아동 등 소외계층의 복지 향상과 지역사회 사회복지 인프라를 강화하기 위해 민간단체와 협력하여 지원사업을 펼치고 있습니다.

진폐지원사업

저소득 진폐재해자의 생활여건을 개선하고 건강한 삶을 지원하기 위해 많은 노력을 하고 있습니다. 치아보철 사업, 의료비 등 고액의 진료비를 지원하고, 따뜻한 겨울을 위한 집수리 지원을 하고 있습니다. 향후에도 사후 관리를 강화하여 수혜자 중심의 내실 있는 사업으로 발전시키겠습니다.

소외계층 건강증진 사업

일상생활 및 사회활동이 어려운 계층에 직접 찾아가 재가 복지서비스를 제공해 부양가족의 경제적, 정신적 어려움을 해소하고 있습니다. 방문복지사업으로 저소득 가구의 거동이 불편한 노인, 장애인들을 위한 도시락 지원, 재가 장애인을 위한 이동목욕 지원 등 맞춤형 재가 복지서비스를 지원하고 있으며, 폐광지역의 의료와 복지혜택이 소외된 곳을 직접 찾아 다니며 지역주민의 건강증진을 지원하고 있습니다.

생활안정지원사업

저소득 노인, 장애인, 소년소녀가장 등 소외계층의 안전하고 쾌적한 환경을 제공할 뿐만 아니라 일자리 창출을 통해 보다 안정적인 생활을 할 수 있도록 행복일자리 사업을 추진하고 있습니다. 그리고 재난재해 및 화재 가구의 긴급지원으로 위기를 극복할 수 있도록 지원합니다.

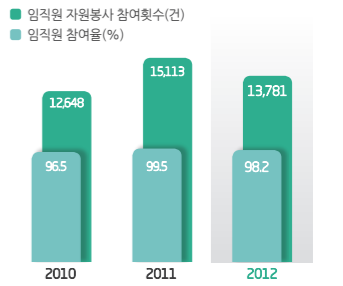
하이원 사회봉사단

강원랜드는 2004년에 하이원 사회봉사단을 발족하여 지금까지 특성 있는 봉사와 정기적인 활동으로 지역사회와 이웃들의 큰 호응을 얻고 있습니다. 하이원 사회봉사단은 '참여자들과 수혜자가 만족하는 맞춤형·지역밀착형 사회봉사'를 실현하겠다는 비전을 모든 임직원과 공유하고 자발적인 참여를 유도하여 지역사회에 필요한 사회봉사 프로그램을 집중 시행하고 있습니다. 그리고 지역요구에 부응하는 프로그램 구축, 사회봉사단의 각 활동을 기획·운영하는 코디네이터의 전문성 양성 교육, 자원봉사 전문 자문위원단 분기별 코칭 등의 사업을 통해 자원봉사의 질적 향상을 도모하고 있습니다. 하이원 사회봉사단은 단순한 노동이나 물질을 제공하는 사회봉사가 아닌 더욱 활발하고 진정성 있는 봉사활동을 통해 지역사회와 이웃들에게 다가 갈 것입니다.

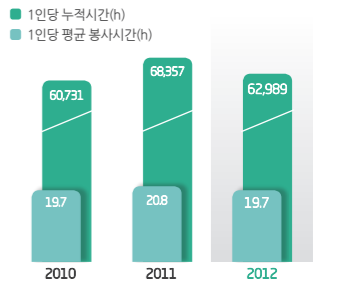
| 하이원 사회봉사단 활동 |

구분	분야	주요내용
테마봉사단(23팀)	1사1문화재 지키미	<ul style="list-style-type: none"> <li>민관협력 주요 문화재 보호 활동</li> <li>정선 정암사, 삼척 너와집, 영월 장릉, 태백 구문소</li> <li>2009년 강원 문화유산의 날 문화재 관리보존 분야 대상 수상</li> </ul>
	특기, 재능봉사	<ul style="list-style-type: none"> <li>유도부 지도, 무료 건강검진, 영정사진, 소규모 초교 졸업앨범 제작</li> <li>노후가옥 도배장판 교체, 전기시설 개보수, 무료 영화 상영 등</li> </ul>
	지역결연활동	<ul style="list-style-type: none"> <li>사회 복지시설 및 지역 아동센터 무료 급식, 학습지도 등</li> <li>바다 환경정화, 밴드 지도 및 공연, 경로잔치, 마사지 봉사 등</li> </ul>
팀봉사단(43팀)	폐광지역 복지시설결연	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역별 사회 복지시설 팀별 지정, 주기적 방문 및 프로그램 운영</li> <li>놀이 공연, 야외활동 지원, 지역 아동센터 특별활동 프로그램 등</li> </ul>
	진폐, 저소득 독거노인 방문	<ul style="list-style-type: none"> <li>말 벗, 경로잔치 프로그램 운영</li> <li>강원랜드복지재단 연계 소외 계층 대상 자원봉사 활동</li> </ul>
가족봉사단(18팀)	강원랜드 임직원과 그 가족으로 구성	<ul style="list-style-type: none"> <li>문화예술공연 유료봉사, 지역축제 지원 등</li> <li>하이원 자원봉사의 날 봉사활동 전개 등</li> </ul>

임직원 자원봉사 참여



1인당 자원봉사시간



하이원 사회봉사 코디네이터 현황



# 사진으로 보는 하이원리조트 사회공헌



제2회 하이원 영어캠프

폐광지역의 초·중등생 90여명을 대상으로 영어 학습에 대한 동기부여 및 성취감 고취를 위해 하이원 영어캠프를 개최했습니다. 미니올림픽과 뮤지컬 영어 프로그램으로 즐거운 시간을 보냈습니다.



치아 보철 지원

강원랜드복지재단이 강원도 폐광지역 내 어르신들을 대상으로 2012년 치아 보철 지원 사업을 시작했습니다. 신청 접수를 통해 총 228명을 선정하고 검진 결과에 따라 인당 최대 4백만 원의 보철 비용을 지원했습니다.



2012 서울대 독서멘토링 실시

교육여건이 열악한 폐광지역 고등학생들의 독서, 글쓰기, 토론 능력 향상과 사고력 및 창의력 함양을 위해 서울대 교수와 학생으로 구성된 멘토 봉사단의 지도 아래 독서토론, 글쓰기, 독서골든벨 등 다양한 프로그램을 함께하며 멘토-멘티의 적극적인 소통의 장을 마련했습니다.



강원랜드복지재단 무료한방캠프 개최

세명대 부속 한방병원 소속 26명의 의료진이 건강 체크, 침, 뜸, 물리치료 등의 진료를 지원하고 증상에 따라 한약과 상비약도 제공했습니다. 또한 한방 진료와 함께 다양한 문화공연과 한방차, 한방팩 등 체험부스를 운영해 지역주민들로부터 큰 호응을 얻었습니다.



라오스에 희망의 운동화 전달

'희망의 운동화 나눔축제'는 전쟁과 가난, 노동으로 고통받고 있는 해외 청소년들에게 꿈과 희망을 전하고자 하는 하이원리조트의 대표적 글로벌 사회공헌 사업입니다. 7천여 명의 청소년 및 일반 시민이 직접 그려 넣은 희망과 사랑의 메시지가 담긴 운동화로 라오스 북부 산악지역의 빈곤 청소년 및 어린이 노동자에게 전달되었습니다.



제3기 하이원리조트 사회공헌위원회 발족

하이원리조트는 2012년 6월 28일 제34차 하이원리조트 사회공헌위원회 임시회의를 개최하고 '제3기 하이원리조트 사회공헌위원회'를 발족했습니다. 하이원리조트는 제3기 사회공헌위원회 발족을 통해 사회공헌사업을 재경립하고, 지역 미래인재 육성을 위한 교육토달 케어 프로그램과 지역재활력 강화를 위한 통합지원을 중점 추진합니다.



상반기 하이원사회봉사단 코디네이터 양성교육

하이원 사회봉사단을 이끄는 코디네이터 110명을 대상으로 역량강화 및 사회 봉사단 활성화를 위한 교육을 실시했습니다. 대표 코디네이터 10명을 임명해 새롭게 조직을 구성하고 각 팀별 특성에 맞는 맞춤형 봉사 활동 계획을 수립하는 한편 전문강사를 초청해 사회봉사 트렌드 및 타기업의 우수봉사 활동사례를 연구하는 시간을 가졌습니다.



행복 충전 팝스콘서트 개최

'팝스 콘서트'는 하이원리조트의 사회공헌 활동의 일환으로 문화체험과 예술 공연 관람 기회를 자주 접하지 못했던 강원지역 주민들을 위하여 기획되었습니다. 특히 도내의 다문화가정 등 소외계층을 초청해 유익한 문화예술 프로그램을 제공하며, 다문화가정에 대한 선입견과 편견을 버리고 그들을 위하여 나눔과 사랑을 실천하고자 기획되어 더욱 뜻 깊었습니다.(총 12회)



강원대 법학전문대학원 장학금 전달

2008년 강원도 로스쿨 유치를 지원하기 위한 '강원대학교 법학전문대학원 하이원 장학금' 기증 협약을 맺은 이후 2009년부터 매년 1억 원의 장학금을 전달하고 있습니다. 2012년에도 어김없이 법학전문 대학원생 10명에게 전액 장학금을 지급하였습니다.



다문화 요리경연대회 및 자녀 초청

다문화 자녀교실에 200명, 요리경연대회 40여 명 등 총 320여 명이 다문화자녀화합 한마당 행사와 다문화가정 이주 여성의 요리경연 대회에 참여했습니다. 이들은 하이원 리조트를 견학하고, 전통 다도 체험과 각국의 전통복장 및 민속놀이 체험을 통해 서로의 문화를 이해하는 시간을 가졌습니다.



하이원원정대 해외 프로젝트

폐광지역 청소년들에게 꿈과 비전을 심어주고자 실시하고 있는 '하이원원정대'가 2일 유럽으로 출발했습니다. 하이원원정대는 '세계 역사와 문화', '유럽의 산업현장' 두 개의 테마를 바탕으로 A, B 두 그룹으로 나뉘고, 이들은 7박 9일 동안 각각 프랑스와 이탈리아, 영국과 독일을 돌며 유럽의 문화와 산업현장을 체험하고 한국문화 알리기 퍼포먼스를 진행하였습니다.



하이원 산타데이 개최

하이원리조트 사회봉사단이 크리스마스와 연말연시를 맞이하여 산타 분장을 하고 태백 성공회 아동 센터를 찾아 아이들과 함께 피자파티를 열고 즐거운 시간을 보냈습니다.



# 04

Disclosure on Management Approach

## 동반성장 구현을 위한 노력

### Approach

강원랜드의 협력사는 주로 제품, 서비스 등을 제공하는 회사이며, 특히 지역주민과 폐광근로자들이 출자하여 설립한 주민주식회사들과 긴밀한 협력관계를 유지하고 있습니다. 강원랜드는 협력사와의 동반성장을 통한 지역경제 활성화에 기여하고 있으며, 상생을 위한 동반자 관계로서 다양한 협력사 관련 활동 및 지원제도를 운영하고 있습니다.

### Activity

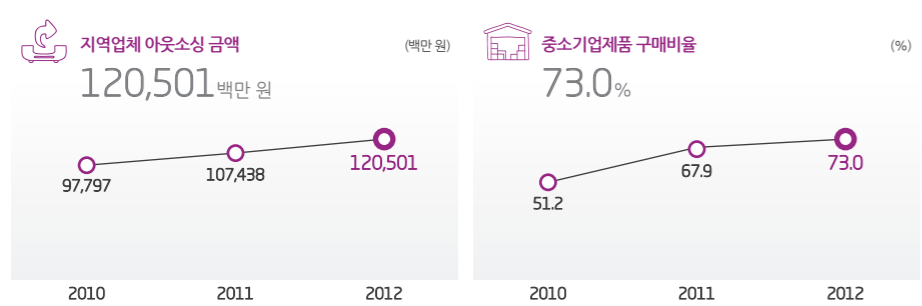
- ✔ 협력사와 청렴계약제 운영
- ✔ 협력사의 공정한 평가 체계 구축
- ✔ 협력사 경쟁력 강화
- ✔ 협력사 신뢰기반 강화
- ✔ 협력사 운영 프로세스 선진화

### 2013 Plan & Objective

- ✔ 다양한 협력사 소통채널 활용 및 상생협력 프로그램을 운영하여 협력사 관리체계 개선
- ✔ 선진평가제도 SLA(Service Level Agreement) 운영 및 성과에 따른 차등 보상제 시행
- ✔ 자발적 사회적기업 전환 등 협력사 경영체계 개선을 위한 지원을 통해 사회적 책임경영 강화
- ✔ 협력사 근로자 고용보호 강화, 협력사 혁신프로그램 지원 등을 통한 협력사의 경쟁력 강화 독려

강원랜드는 물품과 용역을 제공하는 협력사와 동반성장을 추구합니다. 단순한 지원에서 더 나아가 다양한 협력사 경쟁력 강화 및 상호 보완적인 관계 유지를 위한 제도를 마련하여 상생을 위한 동반자 관계를 구축하고 있습니다. 특히 지역주민과 폐광지역 근로자들이 설립한 회사를 지원하여 지역경제의 활성화와 공동체의 화합을 도모하고 있습니다.

### Performance



## 동반성장 구현을 위한 노력

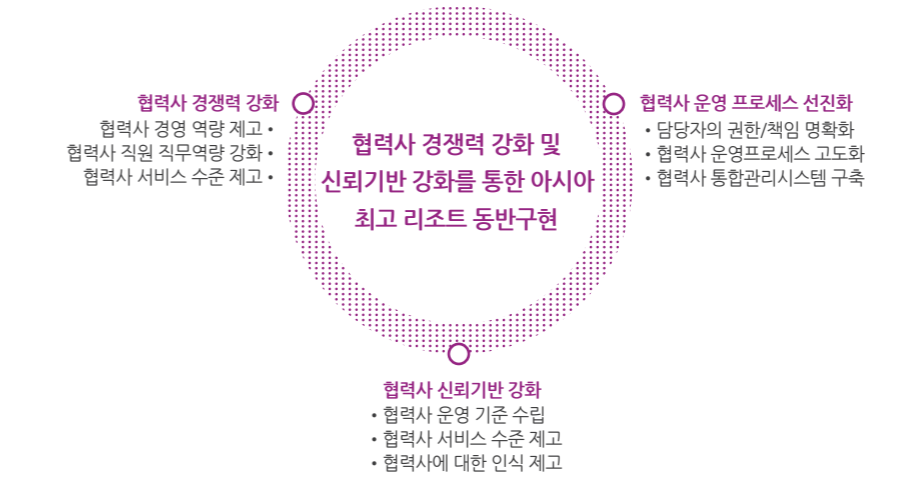
### ■ 협력사와의 동반성장

강원랜드는 협력사와의 공생관계를 근간으로 지역사회의 경제활성화에 기여하고자 노력하고 있습니다. 특히 지역을 기반으로 하는 협력사의 사회적기업 전환을 통해 균형적 가치 분배를 구현하고 있습니다. 또한 협력사와 상호협력적 관계를 형성하여 동반성장을 구현함으로써 협력사의 경쟁력 제고와 더불어 강원랜드의 가치를 나누고자 끊임없이 노력하고 있습니다.

### 동반성장 추진체계

2012년 강원랜드는 체계적인 협력사 관리 및 지역상생의 효율적인 지원을 위해 협력사 동반성장 전략 구축을 진행하였으며, 2013년부터 이를 실천하고 있습니다. 협력사와의 신뢰를 기반으로 협력사 경쟁력을 강화하기 위한 재무 및 비재무적 지원 뿐만 아니라 협력사 임직원을 대상으로 복리후생 및 지원 서비스를 제공합니다.

#### | 동반성장 추진 체계 |



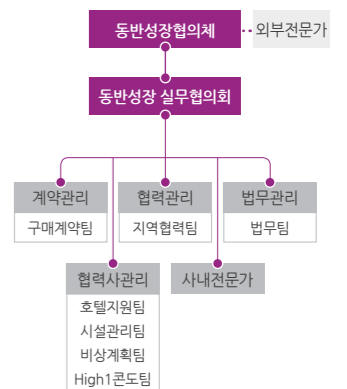
### 동반성장 추진조직

강원랜드는 공공기관으로서 사회·정책적 요구에 부응할 책임을 다하고 지역, 협력사의 동반성장을 가속화하기 위하여 2012년 10월에 협력사상생팀을 신설하였습니다. 협력사상생팀을 중심으로 협력사와의 동반성장을 위한 사업 부문별 활동을 전개하고 있습니다. 동반성장협의체를 구축하여 협력사 운영개선 실행과제 추진 컨트롤 타워 역할을 수행하도록 하였으며, 전사관련 정책 검토 및 현안사항 대응, 실무조율 협의 등의 업무를 실시하고 있습니다. 매월 1회의 정규모의회와 현안 대응에 따른 비정규모의회를 진행하며, 협의체 구성원은 기본적으로 주요 실무 부서장 및 사내 전문가로 구성하되, 현안별 관련 부서장 및 외부 전문가 의견을 수렴하고 있습니다.

#### | 동반성장 추진조직 |



### 동반성장 협력 구조





## ■ 동반성장 관계 확립

### 협력사와 청렴계약제 운영

강원랜드는 구매와 계약 관련한 알선·청탁을 근절하기 위해 계약서 상에 청렴 계약 규정 및 지침을 제정하고 있습니다. 전자입찰시스템을 전면 운영하여 투명한 거래를 진행하고 있으며, 구매계약팀, 발주 책임자 뿐만 아니라 해당 협력사 또한 대상으로 하여 총체적인 윤리의식 교육을 시행합니다. 더불어 청렴도 자가 진단 등을 시행하여 청렴 의무 준수를 위한 각종 규정의 이행여부를 점검하고 있습니다. 계약 이후 부정당 행위가 적발되었을 경우 1개월에서 2년 이내의 기간 동안 입찰에 참가하지 못하도록 되어 있습니다.

### 협력사의 공정한 평가 체계 구축

기존의 협력사 업무 평가 체계는 관리 담당자의 재량에 의지하고 계약서 상에는 부정적 항목만 존재하여 협력사 활동의 합리적인 평가가 어렵다는 의견이 있었습니다. 이 부분을 보완하고 더욱 공정하면서 포괄적인 평가 체계를 구축하고자 평가항목을 강화하고 인센티브 방식을 도입했습니다. 이렇게 보완된 평가체계를 통해 강원랜드와 협력사 간의 성과 공유가 더욱 원활해질 수 있도록 지원하겠습니다.

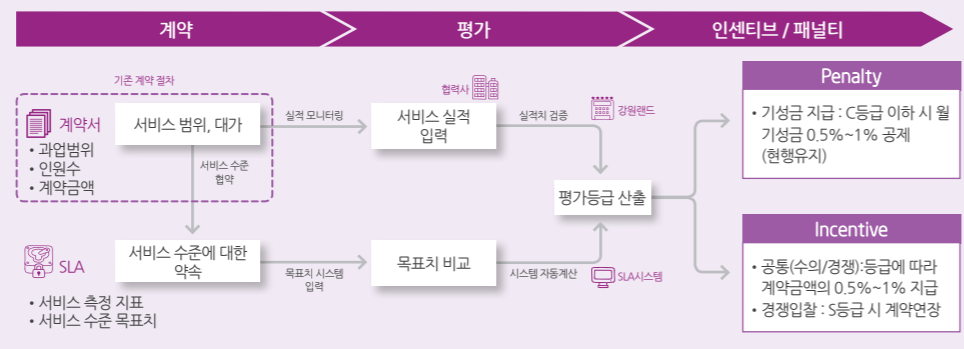
#### | 협력사 평가 체계 |

구분	내용
평가지표	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공통(20%), 과정(40%), 결과(40%)</li> <li>• 협력사와 관리부서가 합의하여 도출한 세부지표</li> </ul>
평가방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정량 평가(전체80%)</li> <li>• 목표 대비 실적을 평가 → S~D 5단계 평가</li> <li>• 관리자의 정성적 판단 최소화</li> </ul>
결과 보상	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 패널티 : C등급 이하 기성금의 0.5~1% 공제</li> <li>• 인센티브 : 공통(수익/경쟁입찰): 등급에 따라 계약금액의 0.5~1% 추가 지급</li> <li>• 경쟁입찰: S등급 시 계약 연장</li> </ul>

## Case Study

### 서비스 수준 협약(SLA) 구축

강원랜드는 협력사의 서비스 수준을 향상시키고자 합니다. 이에 따라 협력사의 서비스 수준의 안정과 목표 대비 실적을 등급 평가하고 이 결과에 따라 인센티브와 패널티를 부여하는 서비스 수준 협약(SLA)을 구축하였습니다. 기존 강원랜드 임직원만을 대상으로 진행하던 서비스 평가에서 협력사의 서비스 수준 평가까지 확대함으로써 강원랜드를 이용하는 고객들에게 일관되고 높은 수준의 서비스를 제공하고자 합니다. 각 단계별로 진행된 평가는 추후 협력사 선정에 영향을 미치게 되어 지속적으로 협력사의 서비스 수준을 향상시킬 것입니다.



## ■ 동반성장 지원 활동

강원랜드는 협력사와 지속적이고 체계적인 동반성장 관계를 수립하고자 '동반성장 전략방향'을 재정비하였습니다. 협력사 관련 체계적인 관리 시스템을 구축하여 공평하고 합리적인 협력사 평가가 이루어지도록 하였습니다. 이에 따라 보수 지급 또한 공정하게 이루어져 협력사의 동기부여를 통한 서비스 수준 향상에 기여할 것입니다. 이러한 강원랜드와 협력사 간의 상생활동은 더 나아가 지역주민과의 동반성장 기반을 구축할 것이며, 협력사의 불만 등으로 인한 지역갈등도 감소될 것으로 기대됩니다.

### 협력사 경쟁력 강화

강원랜드는 협력사의 경영역량을 제고하고 협력사의 경쟁력을 발전시켜 강원랜드의 경영활동에 시너지 효과를 얻고자 합니다. 효율적인 강화 활동을 위해 협력사 동반성장 지원단 구축 및 운영을 추진하고 있습니다. 또한 협력사 임직원을 대상으로 직무역량을 강화하기 위한 다양한 직무 및 소양교육 프로그램을 마련하고 있습니다.

### 업무 효율화 지원

강원랜드는 협력사와 상시 협업체계를 유지하여 효율적인 업무 수행이 가능하도록 합니다. 리조트 경쟁력 향상을 위해 협력사와 공동으로 동종기업 벤치마킹을 실시하여 우수 사례를 내재화함으로써 함께 성장하는 동반자적 관계를 만들어가고 있습니다. 리조트, 호텔, 카지노 등 사업부문별 상시회의를 운영하여, 협력사의 수행 과업 및 진행사항을 협의하고 과업 수행 과정을 공유하여 상호 피드백을 제공하고 있습니다. 그리고 분기별로 패밀리 파트너십을 운영하여 분기별 협력사 담당자 및 현업 담당자 간의 업무 협의를 통해 애로 사항과 건의 사항을 해결하고 있습니다. 또한 협력사들을 대상으로 업무에 필요한 장비를 지원하고 용역별 업무 특성을 반영한 차량, 직원식당 등을 제공하여 업무를 수행함에 어려움이 없는 환경을 조성하고 있습니다.

### 서비스 교육과 안전사고 예방교육

강원랜드는 대 고객서비스를 함께 수행하는 협력사 직원들을 대상으로 서비스 교육과 고객불만 예방 교육을 진행합니다. 서비스 교육은 반기별 정기 교육과 상시적인 협력사의 자체 서비스 교육으로 진행됩니다. 매년 1회 이상의 서비스에 대한 파견교육을 실시하고 있으며, 반기별로 인사, 표정, 복장 등과 관련된 이미지 메이킹 교육과 컴플레인 예방교육, 안전사고 예방교육 등을 제공함으로써 직원의 서비스 능력을 향상시키고 경쟁력을 갖추 수 있도록 돕고 있습니다. 또한 안전한 장비 사용 및 정비 방법 교육과 안전사고 예방 교육을 정기·비정기적으로 실시하여 협력사 직원들의 안전의식을 고취시키고 안전사고 발생을 줄이고 있습니다.



SLA제도 도입 협력사 2차 설명회



제2차 동반성장 기반 구축 워크숍

### 협력사 신뢰기반 강화

협력사와 상호 신뢰하는 관계를 조성하기 위해 쌍방향 의사소통 체계를 운영합니다. 동반성장 간담회를 개최하고 정기적인 실무 협의체와 온·오프라인의 소통 채널을 통해 즉각적이고 상호적인 관계를 유지하고자 합니다. 또한 협력사가 명확하고 객관적인 운영 기준을 확립할 수 있도록 협력사 유형에 맞는 운영안 수립을 지원할 예정입니다. 뿐만 아니라 강원랜드의 임직원들에게도 동반성장에 대한 인식을 향상시키고, 협력사 근로자 지원 프로그램을 운영하여 임직원과 협력사 직원들도 상생 관계를 내재화 할 수 있도록 돕겠습니다.

#### 협력사 윤리경영 지원

강원랜드는 협력사의 청렴 윤리 의식을 함양하고 상생협력 문화 조성을 위해 내부 직원 및 협력사 직원들이 참여하는 지역공급협력사 설명회를 가졌습니다. 내부 직원과 협력사의 상생협력 마인드를 제고하고 강원랜드의 윤리경영 의지를 확대시킬 수 있었습니다.

#### 협력사와의 커뮤니케이션

강원랜드는 호텔, 카지노, 리조트 등 각 사업부문별 협력사와의 커뮤니케이션 담당자를 구성하여 협력사의 요구 사항을 해결하고 경영활동 전반에 반영하고 있습니다. 또한 협력사 대표이사 간담회, 중간관리자 간담회, 현장근로자 간담회 등 계층별 간담회를 개최하여 다양한 의견을 수렴하고 해결하고자 노력하고 있습니다.

#### 협력사 유대강화 및 근로자 지원

강원랜드는 협력사와 일방적인 관계가 아닌, 상호 신뢰하는 유대관계를 유지하고자 다양한 형태의 소통 채널을 구축하여 운영하고 있습니다. 연 1회 협력사 체육대회를 통해 협력사 직원들과 대화하고 교류할 수 있는 장을 마련하고 있으며, 분기별 1회 개최되는 협력사 간담회를 통해 각 협력사별 우수사원을 선정하여 시상을 진행합니다. 또한 창립기념일과 연말에도 우수사원을 포상하여 열심히 일한 것에 대한 결과를 보상함으로써 협력사 직원들의 동기를 부여하고 지속적인 유대관계를 강화하고 있습니다. 그리고 협력사를 대상으로 하게 휴양소를 운영하고 있으며, 상생 체육행사 시 체육복, 할인권을 지급하는 등 협력사의 근로자 지원서비스를 확대하고 있습니다.

### 협력사 운영 프로세스 선진화

협력사 관리 담당자의 권한과 책임을 명확히 하고 계약과 관리 업무를 분류하여 담당자의 주관에 따른 협력사 운영을 방지합니다. 그리고 협력사 운영프로세스의 선진화·체계화를 위해 협력사 운영 업무를 매뉴얼화하고 협력사 운영 관리 업무와 관련된 성과평가를 추진하고 있습니다. 또한 협력사 관리 및 평가 시스템과 협력사 온라인 포털을 구축하여 프로세스의 즉각적인 관리와 피드백이 가능하게 함으로서 효율적이고 체계적인 협력사와의 동반성장 체계를 실천합니다.



● 협력사 현장 근로자 간담회



● 협력사 한마음 체육대회

# 05

Disclosure on Management Approach

## 경영활동의 근원

### Approach

강원랜드는 임직원들이 전문가로서 책임을 다하고 회사 설립취지와 지역사회와의 상생발전에 대한 이해가 있는 따뜻한 인재상을 추구합니다. 강원랜드는 무엇보다도 임직원들로 하여금 일하고 싶은 직장을 만들고자 최선을 다하고 있습니다. 공정한 인사제도와 성과평가시스템을 통해 정확하고, 효율적으로 인력관리를 하고 있으며, 임직원들이 지속적으로 발전할 수 있도록 다양한 교육 프로그램을 마련하고 있습니다

### Activity

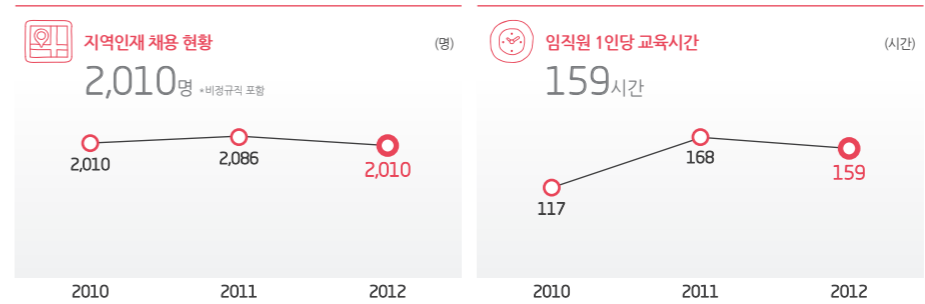
- ✔ 임직원 다양성 존중 및 인권존중
- ✔ 지역주민 및 사회적 약자 채용 확대
- ✔ 임직원 역량 강화를 위한 교육 프로그램 강화
- ✔ 퇴직 임직원 지원 프로그램 강화
- ✔ 즐거운 일터 운영

### 2013 Plan & Objective

- ✔ 사업 부문별 직무교육 활성화 지원
- ✔ 교육 만족도 제고를 위한 평가제도 개선
- ✔ 윤리경영 교육 강화 및 내재화
- ✔ 고객 만족 서비스 교육 강화

강원랜드는 임직원들이 일하고 싶은 직장을 만들기 위해 노력하고 있습니다. 임직원들이 역량을 지속적으로 개발할 수 있도록 다양한 교육 프로그램을 제공합니다. 또한 공정한 인사 및 평가제도로 임직원이 만족하는 인력관리 시스템을 구축하였으며 다양한 소통창구를 통해 강원랜드가 추구하는 가족친화적인 경영을 실천하고 있습니다. 앞으로도 다양한 분야에서 강원랜드의 역할과 사회의 발전에 기여할 수 있는 인재를 육성하겠습니다.

### Performance



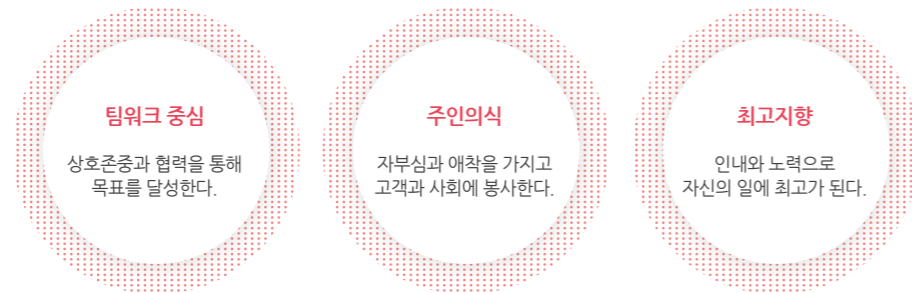


# 경영활동의 근원

## 인재상

강원랜드는 각 사업영역별 최고 전문가들로 구성된 인적자원과 효율적인 경영시스템을 통한 탄탄한 경영능력을 기반으로 세계와 경쟁하고 있습니다. 카지노, 호텔, 스키장, 골프장 등 대규모 복합관광산업체로서 각 분야별 특화된 인재를 육성하기 위해 최고지향, 팀워크 중심, 주인의식을 갖춘 인재상을 지향하고 있습니다. 이러한 인재상에 부합하는 인재를 육성하여 비전 및 전략과제, 동료, 일 그리고 고객과 사회의 관계 속에서 최고를 추구하는 전문가로 성장시키고자 합니다.

### | 강원랜드 인재상 |



## 인재 채용

성별에 따른 인사 상의 모든 차별을 엄격히 금지하며, 남녀 직원의 기본급을 동일한 수준으로 유지하고 있습니다. 학력과 연령제한을 철폐하여 철저한 능력중심 인재 채용을 실시하며, 사회적 약자 배려를 위해 채용 상의 우대사항을 마련하고 있습니다. 2012년 말 기준 총 3,193명이 강원랜드에서 근무하고 있습니다.

### | 임직원 현황 |

구분	단위	2010	2011	2012
정규직	명	2,976	2,973	2,870
비정규직	명	222	317	323

### | 다양한 신규 채용 인원 |

구분	단위	2010	2011	2012
신규 채용	명	52	43	2
여성	명	17	24	0
장애인	명	2	0	0
이공계 전공	명	14	1	0
지역인재	명	46	25	0
고졸인력	명	-	4	0

### | 다양한 인재 구성 |

구분	단위	2010	2011	2012
양성평등	정규직 중 여성 임직원 비율 %	32.9	33.1	32.3
사회적 약자	장애인	60	69	67
현지인력	명	2,010	2,086	2,010

## 임직원 다양성 존중 및 인권 존중

강원랜드는 임직원의 다양한 배경과 그로 인한 역량의 차이를 존중합니다. 이는 관광업의 특성상 여러 나라에서 다양한 목적으로 강원랜드를 찾은 고객의 만족도를 충족시키고 있습니다. 캐나다 국적 4명, 일본 국적 4명, 대만 국적 4명의 직원들이 재직 중에 있으며, 글로벌 리조트를 향해 나아가는 데 큰 역할을 하고 있습니다. 또한 직원 채용시 모든 직무에 있어 성별의 제한을 두고 있지 않으며, 전 직원의 여성비율은 32.3%입니다. 여성 관리직의 비율을 점차 늘려가기 위해 노력하고 있으며, 앞으로도 남녀 차별없는 동등한 기회를 보장하겠습니다. 강원랜드는 성별에 따른 차별, 강제노동, 아동노동을 엄격히 금지하고 있으며, 성희롱, 인권 침해 등으로 부터 보호 및 예방을 위해 온·오프라인의 채널을 구축 및 운영하고 임직원을 대상으로 정기적인 인권교육을 실시하고 있습니다.

## 사회적 약자 채용

강원랜드는 서비스업을 운영하는 특수한 경영환경이지만, 더 다양한 범주의 많은 사람들에게 채용의 기회를 제공하기 위해 장애인과 보호대상자와 같은 사회소수계층에 대한 채용을 적극적으로 실시하고 있습니다. 이러한 사회적 약자 채용과정에 별도의 채용 절차 및 기준을 두어 5~10%의 가산점을 부여하고 있으며, 2012년 기준 현재 장애인 고용비율이 2.1%(67명)으로 타 동종 리조트에 비하여 높은 수준을 유지하고 있습니다. 또한 학력에 따른 차별 기준을 철폐하고 고졸사원을 선발합니다. 향후에도 지속적이고 전문화된 교육을 통해 학력과 무관하게 능력을 높이고 진정한 전문인이 될 수 있도록 지원하겠습니다.

## 지역인재 채용

강원랜드는 폐광지역의 경제 활성화를 위해 설립된 기업이기때, 그 목적을 충실히 이행하고자 채용 시에 관련법률인 폐광지역 개발지원에 관한 특별법에 따라 지역주민을 우선적으로 채용하고 있습니다. 이에 따라 지역출신자에 대해서는 5%에 해당하는 우대 가점을 부여하고 있습니다. 지역출신의 기준은 광산재해 순직자 및 장애등급 판정자 자녀, 10년 이상 근로한 광산근로자 자녀, 폐광지역 소재 고등학교 졸업자, 본인/부모가 폐광지역에 10년 이상 거주자, 기초생활수급권자 및 그 자녀로 폭 넓게 구분하여 더 많은 기회를 주고자 노력하고 있습니다.

## 인재육성

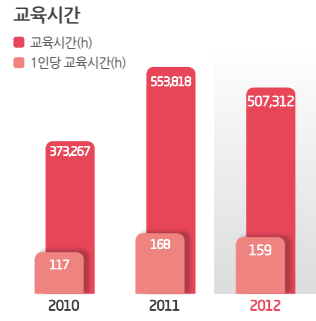
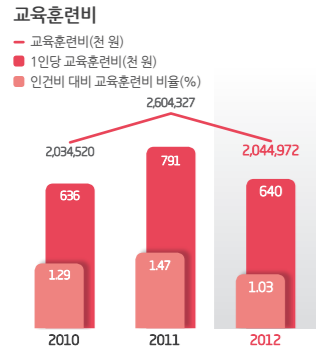
### 인재육성 체계

강원랜드의 임직원은 전문적인 역량으로 고객의 요구를 만족시키기 위해 카지노 딜러, 슬롯머신 전문가, 호텔 종사자 등과 같은 전문 직종의 신입사원 입사 희망자를 대상으로 당사에서 직접 교육을 실시한 후 신입사원으로 채용하고 있습니다. 그리고 입사 이후에도 다양한 교육을 매년 지속적으로 실시하여 인성함양은 물론 전문 능력 배양, 리더십 개발 등 전 직원의 자질 향상을 도모하고 있습니다.

### | 임직원 역량 체계 |

리더십역량 Leadership Competency	공통역량 Core Competency	직무역량 Job Specific Competency
<ul style="list-style-type: none"> <li>바람직한 리더역할 수행을 위해 요구되는 역량</li> <li>리더십 육성에 활용</li> <li>직책보임자 및 관리자급 대상</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>비전 및 전략 달성을 위해 전 직원에게 체화되기를 기대하는 역량</li> <li>기업문화의 전파, 공유, 확산 수단</li> <li>전 직원 대상</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>직무의 성격에 따라 개인의 성공적인 직무수행을 위해 요구되는 역량</li> <li>직무적임자 선발 및 직무전문성 강화를 위한 육성에 활용</li> <li>해당직무수행자 대상</li> </ul>

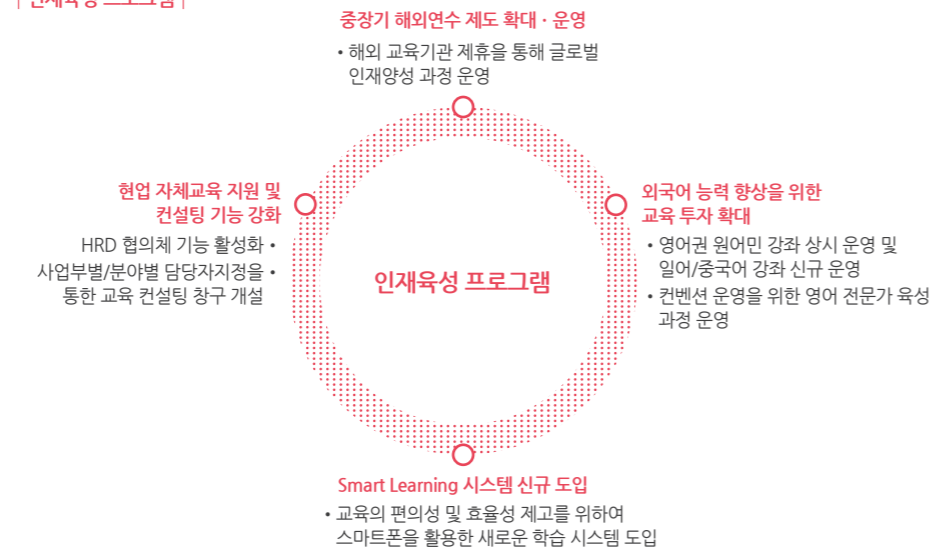




### 임직원 교육 프로그램

강원랜드는 인재상 및 업의 특성에 부합하는 다양한 교육 프로그램을 임직원들에게 제공하고 있습니다. 관광업의 전문가로 육성하기 위해 직무별 다양한 해외선진기업 벤치마킹 프로그램을 시행하고 있으며, 전 직원을 대상으로 서비스 교육, CS 리더 역량강화교육, CS 사내강사 양성교육을 시행하여 서비스의 표준화를 지향하고 있습니다. 그리고 임직원들을 대상으로 국내 MBA 및 관광대학원 과정, 강원대학교 계약학과 과정 등의 리더십 교육 프로그램을 운영·지원하여 직무 전문성을 강화하고 있습니다. 또한 세계화의 흐름과 외국인 관광객수 증가에 따라 다양한 고객에게 정확한 서비스를 제공할 필요성이 강조됨에 따라 임직원의 외국어 능력이 중요시 되고 있습니다. 이에 강원랜드는 임직원 어학능력 향상 교육 프로그램을 운영하고 있으며, 사내 인재를 선발하여 관련 직무분야의 해외 석사학위 취득을 무상으로 지원하고 있습니다.

#### | 인재육성 프로그램 |



#### High1 아카데미

강원랜드의 카지노 영업장 증축으로 인해 카지노 및 관련 영업장이 현행보다 확대되어 운영될 예정입니다. 향후 영업장 운영에 필요한 전문 인력 수요에 대비하고, 더 높은 수준의 서비스 인력을 양성하기 위하여 High1 아카데미를 개설하고 운영하여 임직원 개개인의 전문성과 경쟁력을 양성하고 있습니다. 또한 강원랜드의 직원 고령화에 의한 고직급 위주의 불균형적인 인력 구조와 인력 부족 현상을 High1 아카데미를 통해 전문화된 인력으로 보완할 수 있을 것으로 기대됩니다.

#### | High1 아카데미 교육 선발 프로세스 |



High1 아카데미 교육생에게 전문 강사 및 현장 실무자의 전문성을 토대로 맞춤형 교육을 제공하여 직무역량을 향상시킵니다. 지역 관광 대학의 시설물을 이용하여 운영함으로써 지역 교육의 활성화 및 경제 활성화에도 기여하고 있습니다. 교육을 마친 수강생은 교육효과와 본인 희망에 따른 직무선택이 가능하도록 부분별 직종을 분리하여 선발하고 있습니다. 현재 진행중인 High1 아카데미 운영을 통해 조직의 생산성을 제고하고 실무 적합형, 현장적합형 인재육성을 통해 강원랜드의 경쟁력을 더욱 강화해 나가겠습니다.

#### 퇴직자 지원 프로그램

강원랜드는 고령화 사회를 맞아 은퇴 후 삶에 대한 사회적 관심이 높아짐에 따라 임직원의 창업 및 전직을 도울 수 있도록 연수제도를 운영하고 있습니다. 은퇴 이후에도 계속 일할 의사가 있는 은퇴 예정자를 대상으로 외부 전문컨설팅 기관의 위탁교육으로 은퇴생활 준비 교육 및 상담을 지원하고 있습니다. 또한 청년 퇴직자를 대상으로 요리사 등 전문직으로써 재고용하고 있습니다.

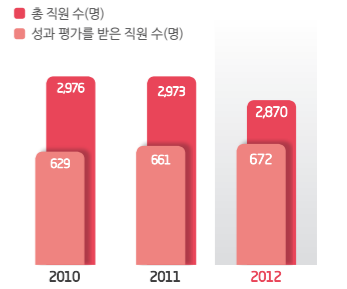
## ■ 공정한 성과 평가

### 성과관리시스템

강원랜드는 임직원 개인의 노력과 조직의 성과에 따라 공정한 성과 평가를 받을 수 있도록 성과관리시스템을 운영하고 있습니다. 평가시스템은 조직평가와 개인평가로 구성되며, 각 평가는 조직 내 활동들이 서로 유기적으로 영향을 줄 수 있도록 설계되어 있습니다.

구분	내용
정기 업적평가 대상	Senior(차장/과장) 및 Manager(부장) 직급
정기 역량평가 대상	Junior(대리/주임/사원/사원보), Senior, Manager
성과평가 방법	매년 초 부서 KPI를 달성하기 위한 각 개인별 업무 목표 및 개인별 KPI 설정 익년 2월 중 개인 KPI 달성 결과 및 성과를 기반으로 각 부서장 평가 실시
성과평가 시기	익년 2월 중

#### 성과 평가 비율



### 승진포인트 제도

강원랜드는 승진 시 최소한의 자격요건으로 승진자격시험을 실시하고 있습니다. 연공서열에 의한 직급상승의 개념에서 탈피하고 조직에 대한 성과 기여도와 자기계발 노력 등을 반영하여 개인의 성과가 조직의 성과와 연계될 수 있도록 합니다. 또한 근무평가결과와 교육결과, 상벌사항 등을 포인트화 하여 관리하는 제도를 도입하여 임직원 평가의 객관성을 더하고 있습니다. 일정기준 이상의 승진 포인트를 충족한 임직원을 대상으로 인재 개발위원회 심의를 통해 최종 대상자로 선정하고 있습니다.

## ■ 임직원 안전 건강 관리

### 임직원 건강 증진 활동

강원랜드는 임직원을 위해 함백 복지관의 노후된 헬스장비를 최신장비로 전면 교체하고 태백 복지관에 요가 및 헬스교실 운영하여 임직원의 심신단련을 지원합니다. 특히 함백 복지관 내 건강증진실을 운영하여 상담 및 근골격계 질환예방 활동을 실시하는 등 임직원의 건강증진을 제고하고 있습니다.

### 임직원 안전 강화

강원랜드는 전사 차임으로 안전사고를 예방하기 위해 사업장 내 안전점검을 정례화하고 안전보건관련 제도를 개선했습니다. 또한 안전보건관리 책임자 및 현장관리 감독자를 임명하고 산업안전보건 조직체계를 구축하여 체계적으로 안전예방 활동을 수행합니다. 안전점검은 주간, 월간, 분기별 노사합동 점검이 시행되고 있으며, 지난 해 점검 결과 131건의 시정조치, 106건의 지도 및 조언을 취했습니다. 그리고 매년 사업장의 작업·실내환경 측정과 3년 주기로 임직원의 근골격계 유해 요인조사 및 개선대책을 마련하고 있습니다. 임직원들이 안전에 대한 경각심을 가지고 적극적인 대응이 가능할 수 있도록 현장관리 감독자를 포함한 149명을 대상으로 연간 16시간의 교육을 실시하였습니다.

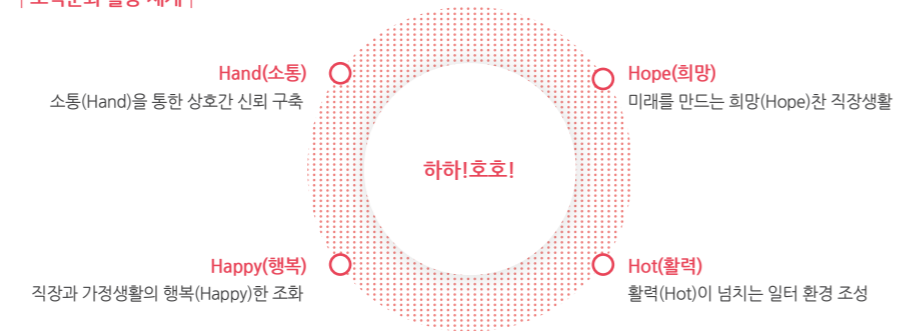
복리후생 제도

분류	세부 항목
자기개발	동호회, 체육관 · 도서관 운영
건강관리	의무실 운영, 의료비 지원, 종합검진, 건강 증진실 운영
여가활동	복지관 등 여가시설, 하계휴양시설 운영 및 콘도미니엄 운영
가정친화	자녀 학자금 및 보육비 지원, 직장이린이 집 운영
생활보장	가족사, 주거안정, 자금 대출, 재해보장보험, 신우리사주제도, 사내근로복지기금
근무 환경	재해보장보험, 상조회, 의사소통 기구(고충처리위원회), 경조사 지원, 퇴직 임직원 지원

■ 강원랜드의 하하!호호!(HaHa!HoHo!) 조직문화

일터는 하루 24시간 중 가장 많은 시간을 보내는 곳입니다. 강원랜드는 직원들이 즐거운 일터에서 일을 통해 활력을 찾고, 그 속에서 희망을 가질 수 있도록 소통, 일과 가정의 조화, 활력, 희망찬 미래를 모두 아우르는 '즐거운 일터' 사업전략을 수립하였습니다. 이를 위해 CEO 산하 변화관리자(CA)를 중심으로 모든 임직원들은 건전한 조직문화를 구축하기 위한 활동에 적극적으로 참여하면서 신뢰를 바탕으로 한 역동적인 조직문화를 만들어 갑니다.

| 조직문화 활동 체계 |



소통(Hand)을 통한 상호 간 신뢰구축

강원랜드는 임직원 간 소통의 활성화를 통해서 상호 간의 신뢰를 구축하고자 합니다. 'CEO와 한잔토크'라는 모임을 구성하여 CEO와 친숙한 대화를 나눌 수 있는 채널을 마련하고 있으며, 각 실 · 팀장과 오찬미팅을 통한 조직문화 및 변화관리자 활동을 공유하기 위한 Feel&통(通) 릴레이를 진행하여 공감대를 형성하고 있습니다. 이 외에도 강원랜드 곳곳에 일하는 직원과 협력사를 격려방문하고, 승진자격시험 합격 기원행사 등을 통해 임직원의 사기를 높이고 있습니다.

직장과 가정생활의 행복(Happy)한 조화

임직원들이 강원랜드의 활동에 대해 충분히 이해하고 자긍심을 가지고 업무를 수행할 수 있도록 다양한 프로그램 및 이벤트를 실시하여 즐거운 일터를 조성합니다. 과장급 교육 시 '즐거운 일터' 관련 교육을 시행하여 관리자부터 술선수범할 수 있도록 하며, 직원들의 출 · 퇴근로에 경영철학, 방침, 윤리학교 등 주요 이슈를 전파하고 내재화하고 있습니다. 그리고 가족 방문의 날, 가족과 함께하는 지역 프로그램 등 다양한 가정 친화 프로그램을 통해 임직원 및 가족들에게 애사심을 고취시키고 있습니다.

활력(Hot)이 넘치는 일터 환경조성

임직원 각자의 역량을 인정하고 존중하는 직장문화를 조성하기 위해 다양한 캠페인을 운영하고 있습니다. 그리고 변화를 위한 방안을 효율적이고 즐겁게 전파하기 위해, 영상 에세이 및 임직원이 함께하는 UCC제작 등의 다양한 방법을 활용함으로써 일터에 활력을 불어 넣고 있습니다. 또한 강원랜드가 사회적 책임을 실천하기 위해 강조하는 상생 활동에 임직원의 자발적인 참여를 격려하고자 지역 축제 인증샷 캠페인과 참가자 선물 증정 캠페인을 실시하고 있습니다.

미래를 만드는 희망(Hope)찬 직장생활

임직원들이 은퇴 후에도 회사에 대한 소속감과 애착심을 가질 수 있도록 하고, 지금보다 더 잘 할 수 있다는 희망을 주기 위해, 재직 시 보여줬던 성과에 감사하고 미래를 응원하는 선물을 기획하여, 은퇴 임직원의 큰 호응을 얻고 있습니다.

■ 인권존중 경영

건전한 노사문화

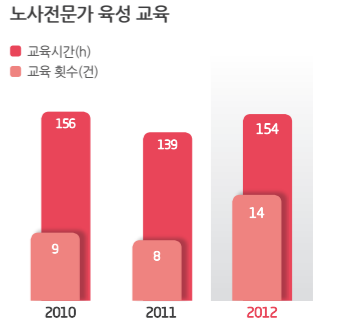
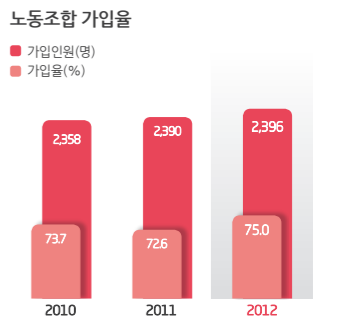
강원랜드는 원만한 노사관계를 유지하고 불합리한 노사관행을 개선하기 위해 생산적이고 합리적인 노사문화를 정립하고 노사간 대화의 장을 상시로 운영함으로써 협력적이고 건전한 노사관계를 정착하고자 노력하고 있습니다. 공동워크숍을 실시하고 노사 한가족 단합대회 및 노사 어울림 수련회 등 서로를 이해하기 위한 노사화합의 행사를 연 2회 개최하고 있습니다. 이러한 노력의 결과로 2006년 이래 6년 연속 '무분규' 교섭을 타결하였습니다. 향후에도 정부의 공공기관 운영 정책 준수 및 사회적 기업으로서의 책임 완수에 노사가 적극적으로 인식을 공유하고 협력하여 상생의 노사문화 정착에 앞장서겠습니다.

노동조합

강원랜드 노동조합은 2000년 11월 6일 설립되었으며 2012년 12월 31일 기준 조합원수는 2,396명으로 직원의 75%가 가입되어 있습니다. 노동조합은 위원장, 사무국장, 상무집행위원 21명(전임 5명, 비전임 16명), 대의원 46명으로 구성되어 있으며, 조합원에는 Senior(차장, 과장) 이하 직원 중 감사, 인사, 노무, 안전관리 등의 업무상 이해관계를 담당하지 않는 직원들이 가입됩니다. 사업분할, 분사, 합병 등의 회사의 중요이슈가 발생하면 1개월 전에 임직원에게 사전 통보하여 단체협상 안건으로 상정해야 한다는 법령을 준수하고 있습니다.

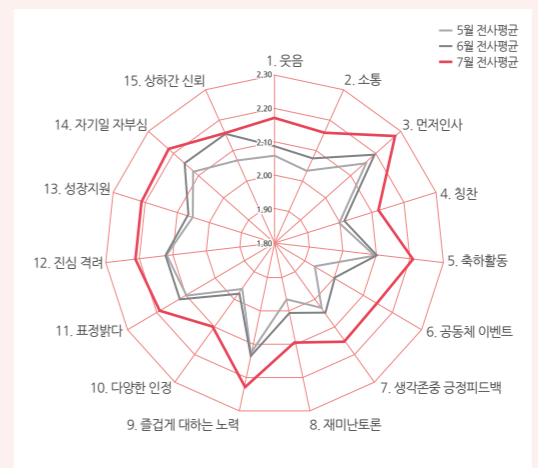
노사협의회

강원랜드는 임직원과 회사 간의 협력을 통해 임직원 복지를 증진하고 기업의 건전한 발전을 도모하기 위해 노사협의회를 설립하고 운영합니다. 노사협의회는 해당 안건에 따라 협의, 의결, 보고사항으로 구분하여 회의를 진행하고 있으며 노사 대표자를 포함하여 각 7명이 협의회를 구성하고 있습니다. 회의는 분기별 1회 정기협의회와 사안 발생 시 수시로 임시협의회가 개최 됩니다.



즐거어나무 진단(임직원 만족도 조사)

즐거어나무란 임직원의 만족도를 측정하는 강원랜드만의 만족도 조사 방법입니다. 웃음, 소통, 칭찬, 공동체 이벤트, 생각존중 긍정피드백, 재미난 토론, 다양한 인정, 성장지원, 상호간 신뢰 등의 총 15가지 항목에 대하여 운영부 및 팀을 대상으로 매월 실시하고 있습니다. 만족도 조사에서 점수가 낮게 나온 부분을 확인하고 차후 개선 방향을 논의하여 더 나은 근무환경을 만들기 위해 노력합니다.



즐거어나무 진단 결과





# [ENVIRONMENT]

천혜의 자연환경인 백두대간에 자리한 강원랜드는  
환경파괴를 최소화 하기 위해 그린리조트를 구축하고 환경보호,  
환경영향 최소화, 친환경 생태계 조성 등의 환경경영을 추진하고 있습니다.  
강원랜드의 모든 임직원은 에너지 절약을 생활화 하고 있으며,  
고효율 에너지 소비시설 확충과 신재생에너지 시설을 도입하는 등  
에너지 사용 절감을 위해 노력하고 있습니다.

06 환경경영 DMA  
환경경영 추진체계  
환경경영 추진현황



# 06

Disclosure on Management Approach

## 환경경영

### Approach

강원랜드는 지구온난화와 환경규제 등으로 인하여 기업환경이 위협받고 있는 가운데 환경변화에 대한 선제적 대응을 통해 환경보호와 회사의 경제적 가치를 함께 창출하고자 합니다. 강원랜드의 사업장은 물론 주변지역에서 지속가능한 성장을 구현하기 위해 그린리조트 조성, 환경보호, 환경영향 최소화, 친환경 생태계 조성 등의 환경경영을 지속적으로 추진하고 있으며, 녹색사업 분야 확대를 통해 초일류 그린리조트로 거듭나고 있습니다.

### Activity

- ✔ 환경 건설·폐기물 저감 및 재활용 확대
- ✔ 고효율 에너지 사용 시설 확충
- ✔ 자원 및 폐기물 재활용
- ✔ 온실가스 에너지 최적화
- ✔ 신재생 에너지원 도입
- ✔ 생태계 보존 및 생물 다양성 활동

### 2013 Plan & Objective

- ✔ 에너지경영시스템 (ISO50001) 인증 추진
- ✔ 지하수처리시설 이설, 이송관로 설치 등 수자원 확보
- ✔ 기존의 테마파크의 친환경적 리모델링
- ✔ 하늘길 정비 및 개선, High1 '치유의 숲' 조성 등 하늘길 조성사업
- ✔ ePM(공사관리) 시스템 개선 및 BIM설계기법 도입 등 환경사업관리시스템 강화
- ✔ 신재생에너지(태양열, 풍력) 시설 확충 및 운영
- ✔ 건축물 에너지효율 및 친환경 건축물 인증 추진

강원랜드는 환경파괴 최소화과 친환경 재창조라는 비전을 수립하고 이를 달성하기 위해 그린리조트 구축, 친환경 경영 등을 전개하고 있습니다. 또한 모든 임직원이 에너지 절약을 생활화하고 있으며, 고효율 에너지 소비시설 확충은 물론 태양광 에너지, 풍력 발전 등의 신재생에너지 시설을 도입 및 운영하여 에너지 사용 절감을 위해 노력하고 있습니다. 또한 경영 활동에 있어 사업 특성상 직접적인 대기오염물질을 배출하지 않으나 생태계 복원, 자연 정화 등 주변 지역의 환경 보호를 위해 끊임없이 노력하고 있습니다.

### Performance



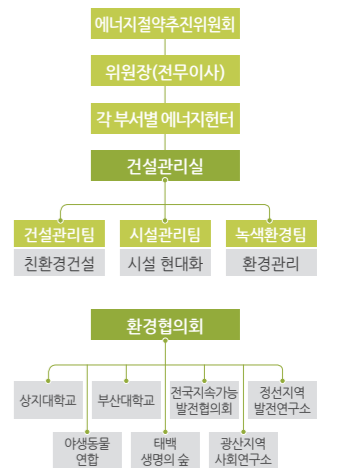
## 환경경영 전략

강원랜드는 환경파괴 최소화와 친환경 재창조라는 비전을 달성하기 위해 그린리조트 구축, 친환경경영 및 기후변화 대응, 생태계 및 생물 다양성 보호 등의 3대 전략을 수립하여 추진하고 있습니다.

### | 환경경영 전략 |



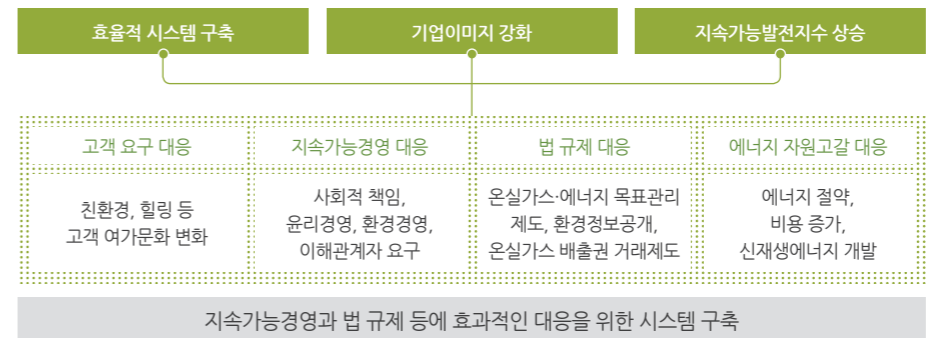
### 환경경영 추진 조직



## 녹색경영 추진체계

강원랜드는 효율적 시스템 구축, 기업이미지 강화, 지속가능발전지수 상승을 목표로 고객 여가문화 변화와 환경경영에 대한 이해관계자의 요구에 적극 대응하고 있습니다. 또한 온실가스-에너지 목표관리 제도, 환경정보 공개, 온실가스 배출권 거래제도 등 법 규제에 적극 동참하고 있으며, 에너지 자원고갈에 대비하여 에너지 절약 활동과 신재생에너지 시설을 운영하고 있습니다.

### | 녹색경영 추진체계 |



## 환경경영 추진 조직

강원랜드는 녹색경영으로 패러다임을 전환하고 이를 보다 효과적으로 추진하기 위해 에너지절약추진위원회를 설치하였습니다. 에너지절약추진위원회는 각 부서마다 에너지헌터라는 환경담당자를 두어 환경경영전략이 부서 단위에서부터 이루어지도록 노력하고 있습니다. 또한 스키장 조경이 완료된 후에도 환경협의회를 유지하여 스키장의 친환경적 조경뿐 아니라 친환경 생태계 및 생물 다양성 보호까지 관리감독하고 있습니다.



# 환경경영 추진현황

## ■ 그린리조트 구축

### 환경경영시스템 운영

강원랜드는 그린리조트를 지향하는 환경경영시스템을 구축 및 추진하고 있습니다. 윤리행동강령에 환경보호 및 환경친화적 경영에 대한 강령을 마련하고 이를 실천해 나가고 있습니다. 깨끗한 환경보존을 위해 지속적인 관심과 노력으로 환경보호 관련법규를 준수하며 환경보호운동에 적극 참여하고 있습니다. 또한 환경오염방지와 개선을 위해 필요한 시설을 갖추고 체계적으로 관리하고 있으며, 나아가 영업활동 지역의 생활환경을 보호하고 지역민의 쾌적한 생활을 제공하고자 끊임없이 노력하고 있습니다.

### 친환경 건설

강원랜드는 지역의 자연환경을 관광자원으로 사업을 영위하는 기업으로서 리조트 건설과정에서 발생할 수 있는 주변 자연환경의 훼손을 최소화 하기 위해 친환경공법을 도입하여 그린리조트를 구현하고자 노력하고 있습니다. 또한 건축물의 건축과 운영에 있어서 대체에너지 사용을 적극 도입하고 있으며, 에너지 고효율 시설, 신재생에너지 시설을 확대 운영하고 있습니다.

### 친환경 리조트 조성

강원랜드는 리조트 설립 이전의 폐광시설을 개선 및 복원하여 트레킹 코스로 재개발하였습니다. 리조트와 주변지역의 자연환경을 복원하고 고객의 신체조건에 따른 다양한 맞춤형 코스를 조성하여 관광상품으로 운영하고 있습니다. 150여억 원의 개발비용을 투입하고 매년 야생화 조성과 안전한 트레킹 코스를 유지하기 위해 지속적으로 관리하고 있습니다.

### 친환경 골프장

강원랜드는 17개의 미디어, 골프 컬럼니스트, 골프 설계 및 컨설팅 회사, 골프장 잔디 전문가, 프로골퍼, 일반 싱글골퍼, 골프 분야 대학 교수 등 총 55명의 패널로 구성된 평가단으로부터 2013년 친환경 베스트 골프장 평가에서 '친환경 베스트 골프장 15'에 선정되는 등 환경영향을 최소화하고 생태계를 보호하기 위한 노력을 대외적으로 인정 받았습니다.

### 고속형 전기자동차 도입 및 운영

강원랜드는 2012년 리조트업계 최초로 고속형 전기자동차 2대를 도입하여 운영하고 있습니다. 고속형 전기자동차는 강원랜드 단지 및 근거리 업무용 차량으로 운영하고 있으며, 화석연료 대비 연간 600만원의 연료비 절감과 연간 10톤의 이산화탄소 배출량을 감축하고 있습니다. 향후에도 전기자동차 운영을 확대하여 저탄소 녹색성장에 기여하고 친환경 기업과 그린리조트 구현에 앞장 서겠습니다.

고속형 전기자동차



## Case Study

### 자연을 이용한 사계절 관광(관광곤돌라)

강원랜드 인근의 다양한 야생화로 유명한 백운산은 알레지 및 박새꽃, 동장꽃, 양지꽃 등 우리나라 최대 규모의 야생화 군락지를 이루고 있습니다. 겨울철의 스키장을 봄, 여름, 가을철에 야생화 군락지를 조성하고 관광 상품을 개발 및 운영하고 있습니다. 이를 통해 환경파괴를 최소화하고 생태계 보존과 더불어 경제적 가치를 창출함으로써 지속가능한 발전을 구현하고자 노력하고 있습니다.



## ■ 친환경 경영

### 물관리

강원랜드는 사업장 내 호수의 수질관리를 위해 무름뎀 청정수를 공급받아 순환시키는 방식으로 2010년부터 준1, 2급수의 수질을 유지하고 있습니다. 강원랜드는 수자원을 안정적으로 확보하고 효율적으로 활용하기 위해 관련시설 구축 및 다양한 방안을 마련하여 실행하고 있습니다. 수질관리 차원에서 자체 오폐수 시설을 갖추고 있으며, 이를 통해 오폐수 처리시설 법적 기준보다 한층 강화된 기준을 충족하고 있습니다. 특히 오수의 경우 최종 처리를 거쳐 조경용수, 공용구 화장실 등에 재활용되고 있습니다.

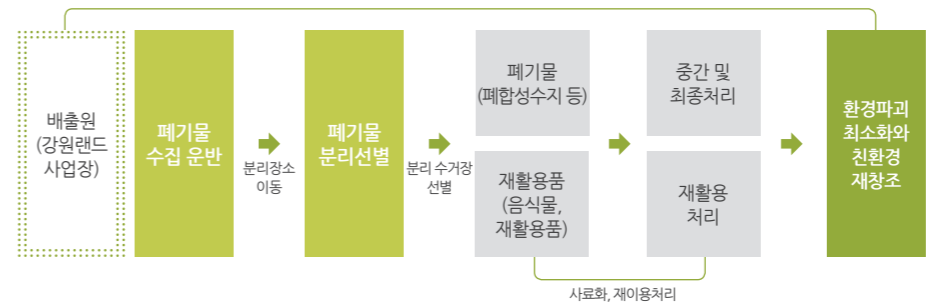
### 수자원 확보 및 고도정수

강원랜드는 지구온난화 및 이상기후에 의한 장기간 갈수기를 대비하고 High1리조트 시설에 필요한 용수를 안정적으로 공급하기 위해 다양한 용수확보 방안을 검토하여 대응하고 있습니다. 그리고 주변지역 지하수를 재처리하여 정수로 활용하는 한편, 용수비용 절감과 수자원 확보를 위해 신규 지하수 처리시설 용량을 추가로 증설하고 고도정수처리 시설을 완공하여 운영하고 있습니다.

### 폐기물 배출량 감축

강원랜드는 현재 운영하고 있는 폐기물 개별집하장 시스템을 2015년까지 통합집하장으로의 전환을 추진하고 있습니다. 이를 통해 폐기물 발생량을 감축하고 개별집하장으로 인한 운영관리의 어려움 및 위생 문제를 해결할 수 있을 것으로 기대됩니다. 또한 강원랜드는 폐기물의 외부반출을 감축하고 지속적으로 재활용 분리물을 확대하여 환경영향을 최소화하는 친환경 High1리조트를 구현하기 위해 노력하겠습니다.

### | 폐기물 관리 체계 |



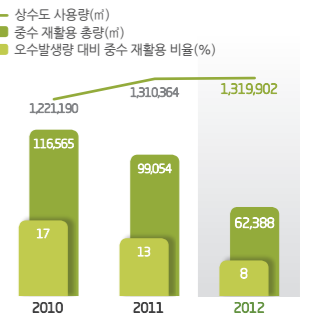
### 생활 폐기물 배출 최소화

강원랜드에서 발생하는 전체 생활폐기물 중 22%를 재활용 폐기물로 선별하여 활용하고 있습니다. 재활용 폐기물의 대부분은 파지이며, 이를 통해 얻은 판매금은 재활용 폐기물 위탁관리용역 경비로 사용됩니다.

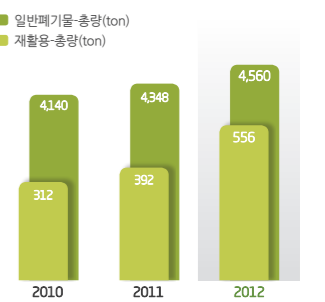
### 환경교육 및 녹색투자

강원랜드는 전사 차원의 환경경영을 추진하고 있는 가운데 임직원을 대상으로 매년 환경교육을 실시하고 있습니다. 온오프라인 프로그램을 개발 및 운영하여 임직원의 환경경영에 대한 인식을 제고하고 친환경 경영의 내재화를 구현하고자 노력하고 있습니다. 또한 강원랜드는 그린리조트 구현, 환경영향 최소화, 기후변화 대응을 위해 지속적으로 기존 시설 개선 및 보수, 대외활동, 환경영향 저감 시설 확충 등의 녹색투자를 확대하고 있습니다.

### 용수 사용량 및 재활용



### 폐기물 발생량 및 재활용





### 유해화학물질관리 및 실내공기관리

강원랜드는 대기환경과 관련된 외부 유해물질 배출원이 없으며, 시설 내부의 실내 공기를 다중이용시설 등의 실내 공기질 관리법에 의해 관리하고 있습니다. 매년 외부 전문기관에 실내 공기질을 측정 의뢰하여 실내 공기질 유지기준 및 권고기준에 적합하도록 관리하고 있으며, 매년 1월에 지방자치단체(정선군)에 측정결과를 제출 보고하고 있습니다.

### 환경 법규준수

강원랜드는 건축현장의 폐기물 성상을 일반적 기준보다 더욱 세밀한 기준으로 관리하는 등 환경에 관련된 국내의 법규와 가이드라인 및 건설관리에 관한 환경규제를 철저히 준수하고 있습니다. 향후 건설되는 모든 건축물에 대해 건축법 제65조 제4항에 따른 친환경건축물 인증을 추진하고 있습니다.

## 기후변화 대응

강원랜드는 환경경영시스템을 구축하여 정부의 저탄소 녹색성장 정책 및 온실가스 배출감축 정책에 적극 동참하고 강력한 에너지 절감 활동을 실천하고 있습니다. 전사 온실가스 배출량을 제3자로 부터 검증받고 정부 보고 지침에 따라 명세서를 작성하여 온실가스 감축 이행계획을 보고하였습니다. 또한 체계적인 규제 대응 및 온실가스 에너지 최적관리를 위해 비전체계를 구축하여 추진하고 있습니다.

| 기후변화대응 비전체계도 |



### 에너지절약추진위원회 구성 및 운영

에너지절약추진위원회는 전무이사가 위원장을 맡고 있으며, 경영지원본부장, 카지노본부장, 리조트본부장, 기획조정실장, 건설관리실장 등 5명의 위원으로 구성되어 있습니다. 매년 상·하반기 각 1회 이상 위원회를 개최하여 에너지절약 추진 계획을 수립하고 그 실효를 분석·평가하고 있습니다. 또한 에너지 지킴이를 구성하여 에너지절약 활동을 적극적으로 이행하고 있습니다.

### 친환경 에너지 전환

강원랜드는 정부의 저탄소 녹색성장 정책에 부응하고 선제적 대응을 전개하고자 화석연료 및 전기에너지 사용을 절감하고 친환경 에너지로의 에너지원 전환을 추진하고 있습니다. 이를 통해 환경오염을 최소화하는 친환경 기업이미지를 제고하고, 사업장 내 LNG 도입을 기반으로 고한, 사북 지역에 천연가스 공급의 기틀을 마련하여 지역발전에도 기여하고자 합니다.

### 신재생에너지 설비 설치

강원랜드는 신재생에너지를 적극 도입 및 확대하고 있습니다. 임직원 사원 아파트 '함백관'에 태양열 이용시설을 구축하여 연간 36백만 원의 에너지 사용을 절감하였으며, 76tCO<sub>2</sub>/년의 온실가스를 저감하였습니다. 고한 사옥에는 태양광 이용시설을 구축하여 4.5백만 원, 온실가스 25tCO<sub>2</sub>/년 을 저감하였습니다. 그리고 풍력발전설비에 대한 타당성 조사를 실시하고 결과를 토대로 풍력발전설비 구축을 추진하고 있습니다.

### 에너지 절약 활동

강원랜드는 2012년 에너지목표 협상 및 이행계획을 제출하여 에너지 절감 및 온실가스 배출 감축을 위해 노력하고 있습니다. 공공기관 에너지 이행실적 및 계획을 보고하고 있으며, 이행합리화 지침을 적극 실천하고자 에너지절약추진위원회, 에너지 헌터 제도를 운영하고 있습니다. 또한 매년 이행계획과 실적을 보고하고 있으며, 에너지절약 이행(ESCO 사업), 캠페인, 10%절전, 자율복 시행, 실내온도 준수, LED램프 도입 등을 전개하여 에너지 절약을 실천하고 있습니다.

### 에너지 사용량 절감

High1호텔의 4ton 용량의 보일러 2대를 2ton 용량의 보일러 4대로 교체하여 Peak Control을 통한 연료사용 효율을 증대시켰으며, 에너지 사용량에 따른 적정 생산을 도모하여 연간 128백만 원의 연료 사용량을 절감하고 있습니다. 또한 고한사옥, 고한사무실의 냉난방기에 타이머를 가동하여 불필요한 에너지 사용을 방지하고 있습니다.

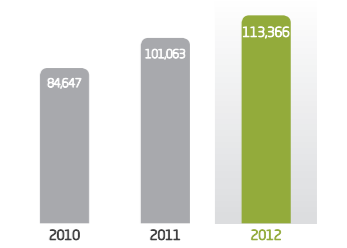
### 고효율 조명등

기존의 6,830개 조명등을 고효율 LED 조명등으로 교체하였으며, 카지노 환경개선공사에 약 66%를 LED등으로 적용하였습니다.

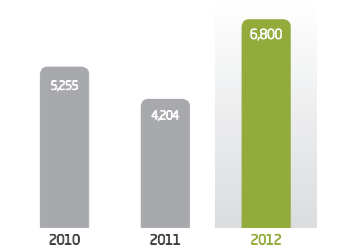
| 에너지 사용량 |

구분	2010	2011	2012
화석연료사용량-총량(toe/년)	8,756.7	10,755.3	566.0
화석연료사용량-총액(백만 원)	8,170	13,008	80,573
1차 에너지원별 직접에너지 소비량(kℓ)	12,586,851	15,467,070	17,479,349
실내등유(kℓ)	49	58	57
경유(kℓ)	418	734	391
휘발유(kℓ)	260	265	210
LPG(kℓ)	12,586,124	15,466,014	17,478,690
간접에너지 소비량	77,138,869	91,275,475	102,390,358

직간접 온실가스 배출량  
(단위: tCO<sub>2</sub>e/년)



LED도입  
(단위: EA)



### ■ 생태계 및 생물 다양성 보호

#### 야생동물 먹이주기

강원랜드는 인근 야산 일대에서 High1사회봉사단과 지역야생동물연합 회원 90여 명이 참가한 가운데 '2012 High1과 함께하는 야생동물 먹이주기' 활동을 진행했습니다. 2006년부터 시작된 먹이주기 활동은 겨울철 폭설로 인해 먹이를 구하기 어려운 야생동물에게 먹이를 제공하고, 리조트 내 9개의 먹이집 개보수도 함께하는 등 High1리조트의 대표적인 겨울철 친환경 관련 행사입니다.

#### 생태서식공간 조성

강원랜드는 간벌목을 활용해 리조트 단지 내 간벌지 2천㎡에 비오톱(생태서식공간)을 조성해 운영하고 있습니다. 비오톱은 겨울철 야생동물들의 잠자리 제공 및 미생물 서식에 도움을 줘 생태계를 유지할 수 있도록 돕습니다. 이 같은 노력 덕분에 최근 삿, 하늘다람쥐 등 희귀 야생동물도 관찰되고 원앙, 삵, 솔개 등이 찾아오는 등 리조트 단지 내 생태계가 빠르게 다양화 되고 있습니다.

#### 지장천 살리기 정화활동

고한 지장천 주변 소하천 일대에서 하천정화 운동을 전개하고 있습니다. 환경정화 활동에 참여한 60여 명의 봉사자들은 지장천을 아름다운 생태하천으로 복원하고자 정암사 주변의 하천 오물을 수거하고, 오염된 바위 담기 등의 정기적인 하천정화 운동을 펼치고 있습니다. 이외에도 개별 봉사단에서 4개 시군 주요지역 환경정화활동을 수시로 진행하고 있습니다.

#### 2012년 피스&그린보트 참여지원

피스&그린보트는 아시아의 화해와 화합을 가로막고 있는 역사 문제를 비롯하여, 동북아시아의 사회, 문화, 환경 문제를 열린 시민사회의 시각으로 바라보고 그 대안을 찾기 위하여 만들어졌습니다. 한국과 일본의 대표적 NGO인 환경재단과 피스보트가 공동으로 주최하는 피스&그린보트는 2005년 8월 첫 출항을 시작으로 2012년 12월 다섯 번째 항해를 마쳤습니다. 강원랜드는 임직원 사회봉사단 우수자 3명을 선발하여 '2012 피스&그린보트'에 참가하여 환경에 대한 새로운 인식을 심는 기회가 되었습니다.



야생동물 먹이주기



2012 피스&그린보트 참여지원

## 강원랜드 자원 순환도



# [APPENDIX]

강원랜드 지속가능경영 방침  
조직도, 수상실적  
지속가능경영 성과  
감사 보고서  
온실가스 에너지 검증의견서  
독립 검증보고서  
GRI G3,1 Index





# 강원랜드 지속가능경영 방침

강원랜드는 경제, 사회, 환경 등의 지속가능경영 영역에서 품질경영 방침, 협력사 인권존중 방침, 윤리강령, 환경경영 방침 등을 선언하고 이를 근간으로 하여 사업을 영위하고 있습니다.

## 품질경영 방침

강원랜드의 품질경영 방침은 고객만족을 극대화 하기 위해 안전하고 쾌적한 공간을 제공하고, 시설물 유지 관리서비스를 최고의 수준으로 유지해 가는 것입니다.

- 시설 유지보수 및 운영과 관련된 법규와 기타 규제 요구사항의 준수
- 시설 운영관리를 통한 최상의 안정성 확보
- 지속적인 개선을 통한 시설의 성능향상
- 효율적인 운전으로 원가절감 극대화

이와 같은 품질방침과 목표를 달성하기 위해 전 임직원은 ISO 9001 규격 요구사항을 반영하여 효과적인 품질경영시스템을 수립하고, 실행, 유지, 개선시켜 이를 바탕으로 고객만족과 지속적인 품질성과의 개선을 실현하여야 한다.

## 협력사 인권존중 방침

강원랜드는 투자 및 조달 관행에 있어서 협력사의 인권을 존중하는 방침을 마련, 이를 실현하고 있습니다. 방침의 내용은 아래와 같습니다.

- 고용노동부 지침 준용을 통한 협력사에 경영·인사 전반의 독립성 보장
- 고용안정을 위한 고용승계 유도
- 협력사별 임금인상률, 복리후생 항목 및 금액 동일 적용
- 적정임금 보장·인건비는 낙찰률 이상 산정하도록 관리
- 협력사 운영개선을 위한 컨설팅 용역 발주
- 기타 복지제도 실시

## 환경경영 방침

환경보전에 대한 기업윤리와 사회적 책임을 다하고 앞선 환경경영시스템을 구현하여 모든 이해관계자에 의한 투명성을 보장받고, 환경친화적으로 신뢰받는 기업의 위상을 구축하며, 쾌적한 근무환경을 조성함으로써 직원의 삶의 질 향상을 위하여 아래와 같이 수립하여 실행한다.

- 지속적인 환경개선을 통한 법규준수
- 설비관리에 대한 환경영향 최소화
- 최상의 방지시설 확보 및 운영
- 효율적인 운전으로 에너지 절감 극대화

환경보전을 위하여 법적 규제보다 엄격한 자체 환경관리 기준을 선정하여 시설유지관리에 우선하여 준수하고 적극적인 참여로 환경성과의 개선을 실현하여야 한다.

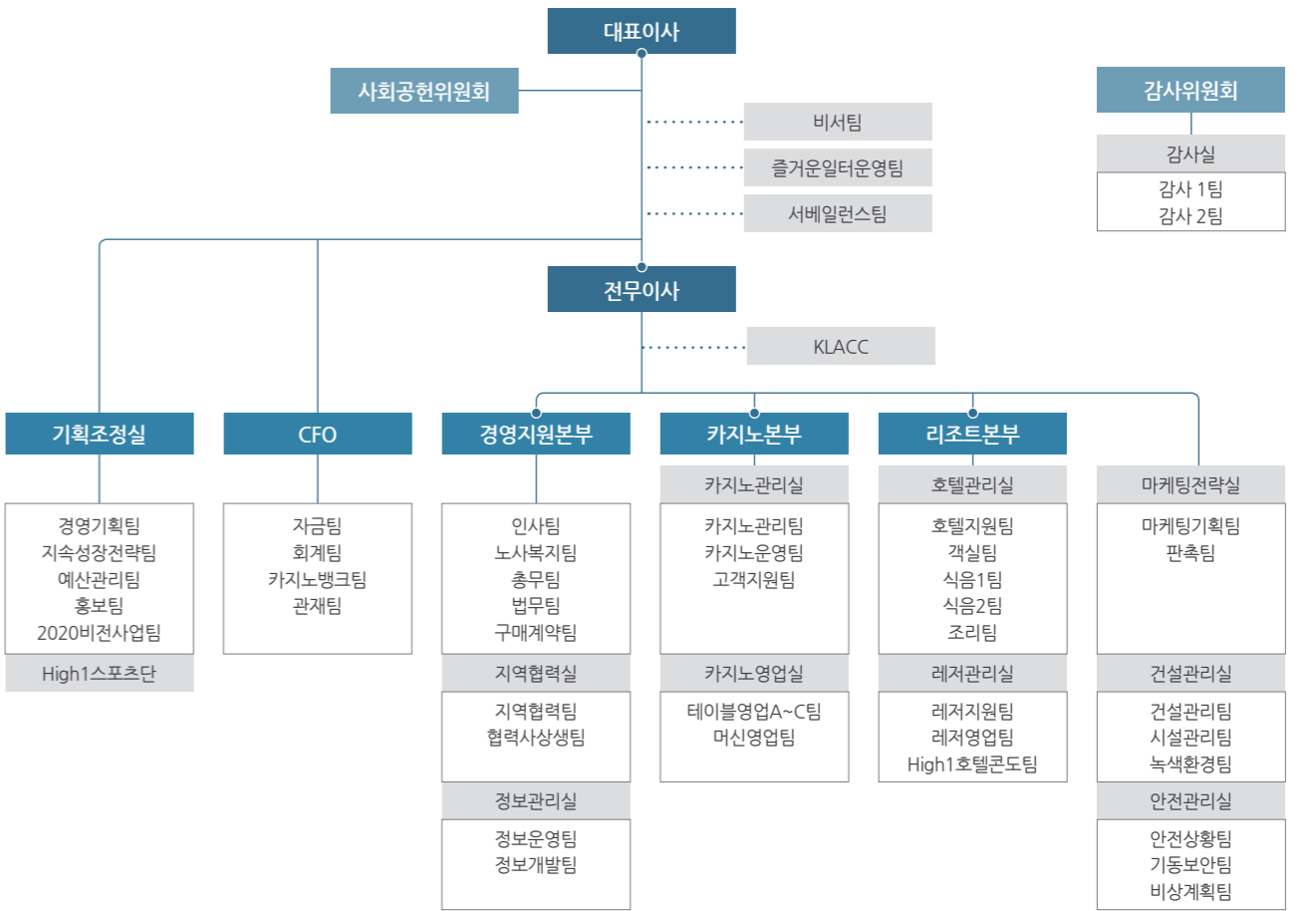
## 주요 가입단체 현황

가입년도	협회	가입년도	협회	가입년도	지역협회
1999	한국경영자총협회	2005	강원경영자총협회	2004	영월법인 민사조정위원회
2000	한국감사협회	2007	상장회사협의회	2005	영월지역 범죄피해자 지원센터
2001	대한상공회의소	2007	삼성경제연구소	2005	법무부 범죄예방위원 영월지역협의회
2001	한국인사관리협회	2011	한국제안활동협회	2006	정선군 법원 민사조정위원회
2004	한국생산성본부			2006	생활안전협의회

# 조직도, 수상 내역

## 조직도

강원랜드는 2012년 12월 31일 기준으로 3개의 본부, 12개의 실, 46개의 팀과 1센터, 1단의 조직으로 구성되어 있습니다.



## 수상 내역

일정	수상명	시상부분	주최
1월	2012 소비자가 뽑은 가장 신뢰하는 브랜드 대상	스키장, 리조트	디지털 조선일보
1월	2012 한국 경제를 움직이는 인물 40인	사회책임경영	포춘코리아
1월	2012 소비자 선정 최고의 브랜드 대상	리조트	중앙일보 포브스
3월	한국을 빛낸 창조경영 대상	지속가능경영	중앙일보
7월	2012 대한민국 글로벌 CEO	사회공헌경영	중앙일보
10월	2012 사회공헌기업대상	사회발전-지역사회발전	한국경제신문
11월	2012 대한민국 경제리더 대상	사회책임경영	중앙일보
11월	2012 앱 어워드 코리아 대상	서비스분야 리조트 부문	디지털 조선일보
12월	2012 코리아 라이프 스타일 어워드	여성가족부장관상 여성경쟁력지원	동아 TV 헤럴드 미디어
12월	2012 인터넷 에코어워드 최고대상	인터넷분야	(사)한국인터넷 전문가협회

# 지속가능경영 성과 DATA

## 1) 경제적 성과

구분	단위	2010	2011	2012	비고
자산지표	자산총계	백만 원	2,609,098	2,711,402	2,906,655
	부채총계	백만 원	509,888	454,039	534,628
	자본총계	백만 원	2,099,211	2,257,363	2,372,027
영업지표	매출액	백만 원	1,313,788	1,265,686	1,296,191
	영업이익	백만 원	555,664	488,541	404,868
	당기순이익	백만 원	426,209	381,175	306,229
안정성지표	유동비율	%	213	264	225
	부채비율	%	24	20	23
	자기자본 비율	%	80	83	82
	차입금 의존도	%	-	-	-
수익성지표	매출액 영업이익률	%	42	39	31
	매출액 순이익률	%	32	30	24
	자기자본 순이익률	%	20	17	13

## 2) 책임있는 게임문화 성과

구분	단위	2010	2011	2012	비고
도박중독 상담	건	7,065	7,448	8,506	
치료비 지원	건	56	47	45	
	천 원	221,975	211,698	215,507	
귀가여비 지원	건	3,258	3,679	3,484	
	천 원	195,480	220,740	209,188	
연계치료건수	건	101	59	57	
임직원 대상 중독아카데미 운영	회	20	19	10	
	명	3,667	5,405	3,983	
건강검진	건	5,545	6,014	5,426	
	천 원	52,751	74,276	66,743	

## 3) 투명경영 성과

구분	단위	2010	2011	2012	비고
윤리제도 건수	건	7	27	22	
윤리제도 비율	%	100	100	100	
온라인교육 총 인원	명	2,867	3,017	2,717	
온라인교육 시간	시간	57,340	136,146	20,377	

## 4) 상생경영 성과

구분	단위	2010	2011	2012	비고
중소기업 제품	구매액	억 원	1,989	2,195	1,120
	비율	%	51.2	67.9	73.0
협력사 지역주민 고용	명	1,247	1,464	1,521	

## 5) 환경경영 성과

구분	단위	2010	2011	2012	비고
직접 에너지	실내등유	kℓ	49	58	57
	경유	kℓ	418	734	391
	휘발유	kℓ	260	265	210
	LPG	kℓ	12,586,124	15,466,014	17,478,690
간접에너지	전기사용총량	kWh	77,138,869	91,275,475	102,390,358
온실가스 배출량	Scope1	tCO <sub>2</sub> eq	47,867	58,513	65,627
	Scope2	tCO <sub>2</sub> eq	36,780	42,548	47,739
	원단위	tCO <sub>2</sub> eq/m <sup>3</sup>	0.202	0.181	0.210
물 데이터	공급원별 총 취수량	m <sup>3</sup>	1,221,190	1,310,364	1,319,902
	재사용 및 재활용 용수 총량	m <sup>3</sup>	116,565	99,054	62,388
	오수발생량 대비 재활용 비율	%	16.7	13	8
폐기물 데이터	일반폐기물 총량	톤	4,140	4,348	4,560
	일반폐기물 총액	천 원	867,020	885,392	916,259
환경보호 지출 및 투자 총액	환경투자 총액	백만 원	8,266	3,366	13,263
	환경시설 투자액	백만 원	6,415	2,985	12,759
	녹색제품 구매실적	백만 원	601	381	504

## 6) 고객감동경영 성과

구분	단위	2010	2011	2012	비고
고객만족도 지수	점	73	81	81	
연간 CS교육 인원	명	387	379	2,250	
연간 CS교육 비용	천 원	110,517	25,423	34,690	
고객소송건수	건	5	14	10	
고객이벤트 건수	건	9	15	101	

7) 지역사회 성과

구분	단위	2010	2011	2012	비고	
사회공헌비	금액(예산기준)	억 원	200	230	230	
	금액(집행기준)	억 원	197	148	176	
	매출액 대비 비율	%	1.5	1.8	1.4	
	영업이익 대비 비율	%	3.50	4.03	4.35	
사회봉사단 활동	봉사활동 실시	회	12,648	15,113	13,781	
	참여율	%	97.0	99.5	98.2	
	인당 봉사시간	h/인	19.7	20.8	19.7	
	복지재단 사업기부	백만 원	4,000	5,000	6,000	
	폐광대체산업 투자법인지원	백만 원	3,000	-	40,400	
	하이원포인트 지역사용	백만 원	12,136	11,908	16,642	
	지역 인재채용	명	2,010	2,086	2,010	
	온누리 상품권 구매	백만 원	63	194*	661	*2011년 구매액은 집계 기준 변경으로 수치가 변경됨
	지역식자재 우선 구매	백만 원	18,084	18,267	16,966	
	지역업체(건설공사) 수주	백만 원	14,396	13,343	6,174	
	지역업체 아웃소싱금액 (인적, 단가 용역 포함)	백만 원	97,797	107,438	120,501	
	주거안정자금(지역거주)	백만 원	3,582	4,845	2,647	

8) 임직원 성과

구분	단위	2010	2011	2012	비고	
고용	전체	명	3,198	3,290	3,193	
	남	명	2,146	2,201	2,163	
	여	명	1,052	1,089	1,030	
고용 형태별	정규직	명	2,976	2,973	2,870	
	비정규직	명	222	317	323	
신규채용	전체	명	52	43	2	
	여성	명	17	24	0	
	장애인	명	2	-	0	
	이공계	명	14	1	0	
	고령자	명	4	-	2	
소수계층	장애인	명	60	69	67	
	고령자	명	43	46	50	
	보훈대상자	명	110	107	127	
평균 근속연수	전체	년	6.6	7.3	8.3	
	남	년	6.8	7.6	8.5	
	여	년	6.1	6.9	7.7	
급여	1인 평균 급여액	천 원	54,975	57,212	63,402	남녀 차이없음
	신입사원 초임	천 원	29,293	31,429	35,148	
임원 평균급여액	기관장	천 원	225,761	215,761	232,682	

구분	단위	2010	2011	2012	비고	
전무이사	천 원	187,422	187,422	204,523		
	사외이사	천 원	26,400	26,400	26,400	
	감사위원회	천 원	26,400	26,400	26,400	
여성 이사대우 이상	%	-	-	-		
청년인턴채용	명	112	33	-		
이직율	정규직	%	1.0	1.3	3.5	
	비정규직	%	1.1	0.6	0.7	
퇴직자	정규직	명	34	44	114	
노동조합 조합원 수	명	2,359	2,390	2,396		
출산휴가	신청인원	명	99	121*	136	* 기준일 변경에 따라 2011년 수치 변경됨
	복귀인원	명	103	110*	137	
육아휴직	신청인원-여	명	92	108	82	
	복귀인원-여	명	77	98	62	
	신청인원-남	명	3	16	23	
	복귀인원-남	명	2	16	19	
	육아 휴직 복귀 후 1년 이상 재직율	%	84	89	95	
교육	비용	천 원	2,034,520	2,604,327	2,044,972	
	인건비 대비 비율	%	1.29	1.47	1.03	
	1인당 비용	천 원	636	791	640	
	교육시간	h	373,267	553,818	507,312	
	1인당 교육시간	h	117	168	159	
	해외학위과정	명	0	2	3	
	해외단기연수	명	0	43	42	
	영어회화과정	명	127	193	223	
	일본어/중국어과정	명	0	61	144	
	임직원 안전	산업안전보건위원회	명	10	10	16
		안전교육 이수자	명	3,195	3,291	3,193
총 교육시간		h	76,680	78,984	76,632	
이수율		%	100	100	100	
안전사고 발생건수	건	20	23	14		
임직원 건강검진	실시인원	명	4,461	4,641	4,582	
	실시율	%	81	70	72	
	증감율	%	7	4	0	
	비용	천 원	891,971	928,045	916,319	
노사협의회	노사협의회 개최	회	4	4	4	
	노사협의회 참여율(경영진)	%	100	89	100	
	노사협의회 참여율(근로자)	%	100	100	100	
	노사전문가 배양 교육	회	9	8	14	
성관련 민원	처리건수	건	1	-	1	
	성상담요원 교육	회	1	1	1	
복리후생	비용	천 원	12,536,689	16,097,078	15,508,033	
	매출액 대비 비율	비율	0.95	1.27	1.20	



# 감사보고서

주식회사 강원랜드  
주주 및 이사회 귀중

본 감사인은 첨부된 주식회사 강원랜드의 2012년 12월 31일과 2011년 12월 31일 현재의 재무상태표와 동일로 종료되는 양 회계연도의 포괄손익계산서, 자본변동표 및 현금흐름표를 감사하였습니다. 이 재무제표를 작성할 책임은 회사 경영자에게 있으며 본 감사인의 책임은 동 재무제표에 대하여 감사를 실시하고 이를 근거로 이 재무제표에 대하여 의견을 표명하는데 있습니다.

본 감사인은 한국의 회계감사기준에 따라 감사를 실시하였습니다. 이 기준은 본 감사인이 재무제표가 중요하게 왜곡표시되지 아니하였다는 것을 합리적으로 확신하도록 감사를 계획하고 실시할 것을 요구하고 있습니다. 감사는 재무제표의 금액과 공시내용을 뒷받침하는 감사증거에 대하여 시사의 방법을 적용하여 검증하는 것을 포함하고 있습니다. 또한 감사는 재무제표의 전반적인 표시내용에 대한 평가뿐만 아니라 재무제표 작성을 위해 경영자가 적용한 회계원칙과 유의적 회계추정에 대한 평가를 포함하고 있습니다. 본 감사인이 실시한 감사가 감사의견 표명을 위한 합리적인 근거를 제공하고 있다고 본 감사인은 믿습니다.

본 감사인의 의견으로는 상기 재무제표는 주식회사 강원랜드의 2012년 12월 31일과 2011년 12월 31일 현재의 재무상태와 동일로 종료되는 양 회계연도의 재무성과 및 현금흐름의 내용을 한국채택국제회계기준에 따라 중요성의 관점에서 적정하게 표시하고 있습니다.

2013년 3월 5일

삼 정 회 계 법 인  
대표이사 김 교 태



# 온실가스 에너지 검증의견서

## 검증대상

(주)강원랜드의 2012년도 온실가스 배출량 및 에너지 사용량 명세서

## 검증기준

- 저탄소 녹색성장 기본법(2010.4.14.)
- 환경부 고시 제2012 - 103호 온실가스 에너지 목표관리 운영 등에 관한 지침(2012.6.21)

## 검증의 한계

없음

## 발견된 중요한 예외사항

없음

## 조건부 적정일 경우 조건부가 된 사유의 영향 기재(조건부 일 경우에만 기술)

해당 없음

## 검증의견(적정/조건부 적정/부적정) 및 종합적인 의견

(주)강원랜드에서 최종 보고한 2012년 온실가스 배출량 및 에너지 사용량 명세서는 환경부의 "온실가스 에너지 목표 관리 운영 등에 관한 지침"에 따라 온실가스 배출량 113,366tCO<sub>2</sub>eq 이 정확히 산정 및 보고되었으며 중요성 평가 기준 5 % 미만으로 확인되었음.

## 검증 의견

적 정

2013년 3월 28일

검증기관 한국 에스지에스  
대표 권 이 성



# 독립 검증보고서

## 서문

주식회사디엔비인증원(이하 "DNV")은 ㈜강원랜드(이하 "강원랜드")의 2013 지속가능경영보고서 (이하 "보고서")에 대해 검증을 수행하도록 요청 받았 습니다. 검증은 보고서에 제시된 정보 관련 경영 프로세스, 보고 프로세스에 초점을 맞추어 진행되었습니다.

본 검증성명서는 강원랜드 지속가능경영보고서 독자들을 위해 작성되었습니다. 강원랜드는 보고서에 실린 모든 정보의 수집, 분석, 취합, 보고에 대한 책 임이 있습니다. 본 업무를 수행하면서 DNV의 책임은 계약 내용 및 합의된 업무 범위에 따라, 계약 당사자에 국한됩니다. DNV는 본 검증성명서에 기반한 제3자의 의사결정(투자 등을 포함한)에 배상 책임이나 공동 책임이 없음을 명시적으로 표명합니다.

## 검증 범위

DNV 검증 업무는 2012년도 데이터를 포함합니다. DNV의 검증 범위는 아래와 같습니다:

- 보고서에 기술된 2012년 지속가능경영 방침, 목표 및 이니셔티브, 관행 및 성과
- 2012년 1월부터 12월까지 기간 중의 환경, 보건 및 안전 관리, 사회적 이슈 그리고 기업지배구조 관련 데이터
- Global Reporting Initiative(GRI)의 지속가능경영보고서 가이드라인(GRI G3.1) 원칙과 요구사항이 보고서에 반영된 정도 검토

## 제한사항

보고서에 명시된 강원랜드의 중요한 통제권이 영향을 미치는 공급업체, 협력사 및 제3자의 지속가능경영, 성과 및 보고 관행 등은 본 검증의 범위에 포함되 지 않습니다. DNV는 검증 활동 중 외부 이해관계자 면담을 실시하지 않았습니다. 재무관련 데이터는 회계감사 기관에 의해 확인되었습니다. 재무 데이터 를 포함한 경제 성과는 강원랜드 내부 문서 및 회계감사 기관의 감사를 받은 재무제표와 대비하여 검증되었습니다.

## 검증 방법론

검증 활동은 DNV 검증 프로토콜에 따라 실시되었습니다. 검증 결론은 아래의 활동을 통해 얻어졌습니다.

- 강원랜드 담당자와 면담
- DNV가 요청한 관련 문서, 데이터 및 기타 정보 및 강원랜드에서 제공한 관련 문서, 데이터 및 기타 정보의 확인
- 강원랜드의 지속가능경영 방식, 성과와 정책에 관련된 내부 의사소통 자료 및 외부 언론 보도 내용들의 검토
- GRI의 적용수준 확인
- 표본추출 방식의 데이터 확인

검증은 2013년 8월 동안 실시되었으며, DNV검증 프로토콜의 중간수준의 보증을 제공하고 있습니다.

## 결론

검증활동을 수행한 결과, DNV는 보고서가 공정하게 기술되지 않았다고 판단할 만한 사항은 발견하지 못했습니다. 검증 활동을 통해 DNV는 보고서가 GRI G3.1 에서 요구하는 'A+' 적용수준을 만족함을 확인했습니다. 추가적인 의견과 관찰사항은 아래와 같습니다.

## 이해관계자 포괄성

강원랜드는 지속가능경영 이슈와 관련하여 이해관계자 참여를 실시하고 있습니다. 보고서에는 명확히 이해관계자 목록과 이해관계자 커뮤니케이션 채널 이 제시 되고 있습니다. 보고서에는 주주, 고객, 협력사, 임직원, 지역사회, 정부, NGO, 관련단체 및 협회/미디어를 주요 이해관계자그룹으로 파악하고 있 습니다. 강원랜드는 직간접적인 수단을 활용하여 이해관계자들의 주요 관심사항을 파악하고, 의사소통 및 참여를 실시하고 있습니다.

## 중요성

강원랜드는 국제표준/미디어 리서치/이해관계자 의견 등을 반영하여 이슈별 사업연관성과 사회적 영향을 조합한 중요성 테스트를 통해 보고서에 담을 주 제와 지표를 선정했습니다. 보고서는 강원랜드의 활동과 관련된 주요 이슈들과 이해관계자들에 관련성이 높은 이슈들에 대한 성과를 제시하고 있습니다.

## 완전성

강원랜드에서 정의한 보고 범위 및 경계는 강원랜드의 중요한 이슈와 활동, 그리고 이해관계자들과 가장 관련있는 이슈와 활동을 다루고 있습니다. 검증된 데이터와 정보에서 중요한 누락은 발견되지 않았습니다.

## 보고서 품질 원칙

보고서 내 데이터와 정보는 연도별 비교 가능하게 전개되어 있으며, 전반적으로 신뢰할 수 있습니다. 하지만, 데이터 확인을 위한 공식적인 내부 평가 프로 세스 수립을 권고합니다.

## 개선을 위한 제언

다음은 강원랜드 경영진에 제공된 관찰 및 개선사항을 추가적으로 요약한 내용입니다. 본 사항들은 보고서에 대한 결론에는 영향을 주지 않으며, 지속적 개선을 도모하고자 제공됩니다.

- 강원랜드의 지속가능경영 비전 및 전략을 달성하기 위한 목표를 설정하고, 목표 달성을 위한 이행계획을 수립하여 이에 대한 주기적인 보고 실시
- 보고되는 데이터 및 정보가 정확하고 신뢰성을 가질 수 있도록 (기존의 경영시스템에 맞추어) 데이터 관리 프로세스 및 보고서에서 제공하는 데이터에 대한 내부심사를 수행

## 적격성 및 독립성

DNV는 지속가능경영보고서 검증을 포함한 다양한 지속가능경영 서비스를 제공하고 있습니다. DNV의 환경 및 사회 검증 심사 전문가들은 전세계 약 100 여개 국에서 활동을 하고 있습니다. DNV는 본 성명서를 제외하고 보고서 작성내의 기술내용과 데이터 준비와 관련된 업무를 수행하지 않았습니다. DNV 는 검증 동안 이해관계자 면담 시 중립성을 유지했습니다. DNV는 본 성명서에 기반하여 의사결정을 한 개인 또는 조직에 배상 책임 또는 공동 책임이 없음을 명시합니다.

서울, 대한민국

2013년 8월



**안인균**  
대표이사 원장  
㈜DNV인증원

# GRI G3.1 Index

## 공통 부분

지표번호	내용	ISO 26000	적용수준	위치	비고
<b>전략 및 분석</b>					
1.1	CEO 메시지	6.2	●	2-3	
1.2	기회와 도전		●	2-3	
<b>기업 프로필</b>					
2.1	기업명		●	4	
2.2	주요 제품과 브랜드		●	4-5	
2.3	회사 조직구조	6.2	●	71	
2.4	본사 위치		●	4	
2.5	주요 사업장이 위치한 국가 / 영업시장		●	4	
2.6	회사의 지배(소유) 구조와 법적 형태		●	9	
2.7	영업 시장		●	4,5	
2.8	기업 규모		●	4	
2.9	보고기간 중 중대한 변화		●	표지	
2.10	보고기간 중 수상내역		●	71	
<b>보고 매개변수</b>					
3.1	보고대상 기간 (예: 회계/캘린더 연도)		●	표지	
3.2	최근의 보고서 발간 일자		●	표지	
3.3	보고 주기 (매년, 격년)		●	표지	
3.4	보고서 및 관련 내용에 대한 문의처		●	표지	
3.5	보고 내용 정의 프로세스 (중요성/우선순위 결정, 예상 이해관계자 파악)		●	표지	
3.6	보고 경계 (국가, 사업부, 자회사, 임대시설, 합작회사, 공급업체)		●	표지	
3.7	보고 범위 또는 보고 경계상의 제한사항		●	표지	
3.8	조직간 비교가능성에 영향을 줄 수 있는 객체에 대한 보고 기준		●	표지	
3.9	정보수집 과정의 가중치와 데이터 측정기법 및 계산 기준		●	표지	
3.10	이전 보고서에 제시된 정보의 재기술 효과 및 재기술 사유 지표별 기술		●	표지	
3.11	이전 보고기간 대비 범위, 경제 또는 측정방식 상의 큰 변화		●	표지	
3.12	GRI 대조표		●	80-83	
3.13	외부검증 관련 정책 및 활동, 검증 범위 및 기준, 보고 조직과 검증기관의 관계	7.5.3	●	78-79	
<b>지배구조, 책임, 참여</b>					
4.1	기업 지배구조	6.2	●	8-9	
4.2	이사회 의장과 CEO 겸임 여부		●	8	
4.3	이사회 구성		●	8	
4.4	주주와 종업원이 이사회에 의견을 제시할 수 있는 매커니즘		●	17	
4.5	기업성과와 경영진(이사)에 대한 보상 간 연계		●	9	
4.6	이사회 내의 이해관계상의 충돌 방지를 위한 프로세스		●	9	
4.7	경제, 환경, 사회 부문 전략을 이끄는 이사회의 전문성 결정 프로세스		●	8	
4.8	경영원칙		●	6-7	
4.9	이사회가 경제, 환경, 사회 성과를 관장하는 절차		●	9	
4.10	이사회와 성과(특히 경제/환경/사회적 성과)를 평가하는 프로세스		●	9	
4.11	사건 예방 원칙 및 이를 달성하는 방법		●	10-12	
4.12	기업이 준수하고 있는 외부의 경제, 환경, 사회 이니셔티브		●	70	
4.13	산업, 국가, 국제 기구 가입 현황		●	70	

강원랜드는 정보의 객관성과 일관성을 유지하기 위해 GRI(Global Reporting Initiative) 가이드라인 G3.1 버전을 기준으로 작성되었으며 ISO26000 지표를 함께 표시하여 해당 정보를 보다 용이하게 확인할 수 있습니다.

지표번호	내용	ISO 26000	적용수준	위치	비고
4.14	참여 이해관계자 그룹	6.2	●	17	
4.15	참여 이해관계자를 식별, 선택하는 근거		●	17	
4.16	이해관계자 참여를 위한 접근법		●	18	
4.17	이해관계자 참여를 통해 제기된 주요 주제의 관심사, 대응		●	18	

## 경제 부분

지표번호	내용	ISO 26000	적용수준	위치	비고
EC1	직접적인 경제적 가치의 창출과 분배	6.8, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9	●	24	
EC2	기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	6.5.5	●	63-65	
EC3	연금지원 범위	6.4.4, 6.8	●	-	2012년 1월부터 정규직 임직원을 대상으로 DB(확정급여형) 퇴직연금제를 실시하고 있음
EC4	정부지원 보조금 수혜 실적		●	N/A	해당사항 없음
EC5	주요 사업장의 현지 법정최저임금 대비 신입사원 임금 비율	6.4.4, 6.8	●	74	
EC6	주요 사업장의 현지 구매 정책, 관행 및 비율	6.6.6, 6.8, 6.8.5, 6.8.7	●	46	
EC7	주요 사업장의 현지인 우선 채용 절차와 현지 출신 고위 관리자 비율	6.8, 6.8.5, 6.8.7	○	23, 52-53	
EC8	공익을 위한 인프라 투자 및 서비스 지원 활동과 효과(지원 형태 구분)	6.3.9, 6.8, 6.8.3, 6.8.4, 6.8.5, 6.8.6, 6.8.7, 6.8.9	●	40-45, 74	
EC9	간접적인 경제적 파급효과에 대한 이해 및 설명	6.3.9, 6.6.6, 6.6.7, 6.7.8, 6.8, 6.8.5, 6.8.6, 6.8.7, 6.8.9	●	23-24, 62, 74	

## 환경 부분

지표번호	내용	ISO 26000	적용수준	위치	비고
EN1	중량 또는 부피 기준 원료/원자재 사용량	6.5, 6.5.4	●	N/A	사업특성상 직접적인 원료 사용량 없음
EN2	재생 원료 사용 비율		●	N/A	사업특성상 재생 원료 사용량 없음
EN3	1차 에너지원 별 직접 에너지 소비량		●	65	
EN4	1차 에너지원 별 간접 에너지 소비량		●	65	
EN5	절약 및 효율성 개선으로 절감한 에너지량		●	62-65	
EN6	에너지 효율적이거나 재생가능에너지 기반 제품/서비스 공급 노력 및 해당 사업을 통한 에너지 감축량		●	62-65	
EN7	간접 에너지 절약 사업 및 성과		●	65	
EN8	공급원 별 총 취수량		●	67	
EN9	취수로부터 큰 영향을 받는 용수 공급원		●	67	
EN10	재사용 및 재활용된 용수 총량 및 비율		●	67	
EN11	보호 구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역 또는 주변지역에 소유, 임대, 관리하고 있는 토지의 위치 및 크기	6.5, 6.5.6	●	N/A	보호 구역 및 높은 생물다양성 지역에 사업장 없음
EN12	보호 구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역에서의 활동, 제품, 서비스로 인하여 생물다양성에 미치는 영향		●	N/A	보호 구역 및 높은 생물다양성 지역에 사업장 없음
EN13	보호 또는 복원된 서식지		●	N/A	해당 사항 없음
EN14	생물다양성 관리 전략, 현행 조치 및 향후 계획		○	66	
EN15	사업 영향 지역 내에 서식하고 있는 국제자연보존연맹(IUCN) 지정 멸종위기 종(Red List)과 국가지정 멸종위기종의 수 및 멸종 위험도		●	N/A	해당 사항 없음
EN16	직접 온실가스 총 배출량	6.5, 6.5.5	●	67, 73	
EN17	기타 간접 온실가스 배출량		●	67, 73	
EN18	온실가스 감축사업 및 성과		●	61-65	



지표번호	내용	ISO 26000	적용수준	위치	비고
EN19	오존층 파괴 물질 배출량	6.5, 6.5.3	●	-	오존층 파괴 물질 없음
EN20	NOx, SOx 및 기타 주요 대기오염물질 배출량		●	-	사업특성상 주요대기오염물질 배출 없음
EN21	최종 배출지별 총 폐수 배출량 및 수질		●	63	
EN22	형태 및 처리방법 별 폐기물 배출량		●	63	
EN23	중대한 유해물질 유출 건수 및 유출량		●	-	중대한 유해물질 유출 건수 없음
EN24	바젤 협약 부속서 I, II, III, VIII에 규정된 폐기물의 운송/반입/반출/처리량 및 해외로 반출된 폐기물의 비율		N/A	-	해당 사항 없음
EN25	강원랜드의 폐수 배출로 인해 영향을 받는 수역 및 관련 서식지의 명칭, 규모, 보호상태 및 생물다양성 가치	6.5, 6.5.4, 6.5.6	N/A	-	해당 사항 없음
EN26	제품 및 서비스의 환경 영향 저감 활동과 성과	6.5, 6.5.4, 6.6.6, 6.7.5	●	62	
EN27	판매된 제품 및 관련 포장재의 재생 비율	6.5, 6.5.4, 6.7.5	N/A	-	사업특성상 포장재 사용량 없음
EN28	환경 법규 위반으로 부과된 벌금액 및 비금전적 제재 건수	6.5	●	-	2012년 하이원CC에서 SS 농도 법적 기준치 초과하여 과태료 부과
EN29	제품 및 원자재 운송과 임직원 이동의 중대한 환경 영향	6.5, 6.5.4, 6.6.6	●	62-63	
EN30	환경보호 지출 및 투자 총액	6.5	●	73	

## 사회 부분

보고 ● 일부보고 ○ 미보고 ○ 해당 없음 N/A

지표번호	내용	ISO 26000	적용수준	위치	비고
<b>노동</b>					
LA1	고용 유형, 유형 계약 및 지역별 인력 현황	6.4, 6.4.3	●	74	
LA2	직원 이직 건수 및 비율 (연령층, 성별, 지역별)		●	75	
LA3	임시직 또는 시간제 직원에게는 제공되지 않고 상근직 직원에게만 제공하는 혜택 (주 사업장별)	6.4, 6.4.3, 6.4.4	●	56	
LA4	단체교섭 적용대상 직원 비율	6.4, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.3.10	●	57	
LA5	중요한 사업변동에 대한 최소 통보기간	6.4, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5	●	57	
LA6	노사공동 보건안전위원회가 대표하는 직원 비율	6.4, 6.4.6	●	75	
LA7	부상, 직업병, 손실일수, 결근 및 업무 관련 재해 건수(지역별)		●	55	
LA8	심각한 질병에 관해 직원 및 그 가족 그리고 지역주민을 지원하기 위한 교육, 훈련, 상담, 예방 및 위험 관리 프로그램	6.4, 6.4.6, 6.8, 6.8.3, 6.8.4, 6.8.8	●	55	
LA9	노동조합과의 정식 협약 대상인 보건 및 안전 사항	6.4, 6.4.6	●	55	
LA10	직원 형태별 일인당 연평균 교육시간	6.4, 6.4.7	●	54	
LA11	지속적인 고용과 퇴직직원 지원을 위한 직무교육 및 평생학습 프로그램	6.4, 6.4.7, 6.8.5	●	55	
LA12	경기 성과평가 및 경력개발 심사 대상 직원의 비율	6.4, 6.4.7	●	55	
LA13	이사회 및 직원의 구성 현황 (성, 연령, 소속계층 등 다양성 지표 기준)	6.3.7, 6.3.10, 6.4, 6.4.3	●	8, 52, 74	
LA14	직원 범주별 남녀 직원간 기본급 비율	6.3.7, 6.3.10, 6.4, 6.4.3, 6.4.4	●	74	신입 직원의 기본급에 남녀간에 차이는 없으며 동일한 임금을 지급함
LA15	성별에 따른 육아출산휴가 이후 업무복귀율 및 유지율		●	77	
<b>인권</b>					
HR1	인권보호 조항이 포함되거나 인권심사를 통과한 주요 투자 협약 건수 및 비율	6.3, 6.3.3, 6.3.5, 6.6.6	●	-	협력사의 근로기준법 준수 등이 포함된 계약서를 작성하고 있음
HR2	협력사 인권 심사 비율	6.3, 6.3.3, 6.3.5, 6.4.3, 6.6.6	●	48-50	

지표번호	내용	ISO 26000	적용수준	위치	비고
HR3	업무와 관련한 인권 정책 및 절차에 대한 직원교육 시수 (교육 이수 직원 비율 포함)	6.3, 6.3.5	●	52,76	
HR4	총 차별 건수 및 관련 조치	6.3, 6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	○	52,76	
HR5	결사 및 단체교섭의 자유가 심각하게 침해될 소지가 있다고 판단된 업무 분야 및 해당 권리를 보장하기 위한 조치	6.3, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.8, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.5	●	56	
HR6	아동 노동 발생 위험이 높은 사업 분야 및 아동 노동 근절을 위한 조치	6.3, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10	●	53	
HR7	강제 노동 발생 위험이 높은 사업 분야 및 강제 노동 근절을 위한 조치		●	53	
HR8	업무와 관련한 인권 정책 및 절차 교육을 이수한 보안 담당자 비율	6.3, 6.3.5, 6.4.3, 6.6.6	●	N/A	외부 보안전문회사에서 보안업무를 담당하고 있음
HR9	지역주민(indigenous people) 권리 침해 건수 및 관련 조치	6.3, 6.3.6, 6.3.7, 6.3.8, 6.6.7	●	-	원주민 권리 침해 건수 없음
HR10	인권 감독 및 영향 평가를 실시하는 사업장의 비율 및 수		●	57, 75	
HR11	공식적인 불만전달 메커니즘을 통해 제기/대응/해결되는 인권 관련 불만사항의 수		○	16, 57, 75	
<b>사회</b>					
SO1	사업활동의 시작, 운영, 종료 단계에서 지역사회 영향을 평가하고 관리하는 프로그램의 특성, 범위 및 실효성	6.3.9, 6.8, 6.8.5, 6.8.7, 6.6.7	○	61, 70	
SO2	부패 위험이 분석된 사업 단위의 수 및 비율	6.6, 6.6.3	○	15-16	
SO3	반 부패 정책 및 절차에 대한 교육을 받은 직원 비율		●	72	
SO4	부패 사건에 대한 조치		○	15	
SO5	공공정책에 대한 입장, 공공정책 수립 및 로비활동 참여	6.6, 6.6.4, 6.8.3	●	11, 13, 24, 30, 64	
SO6	정당, 정치인 및 관련기관에 대한 국가별 현금/현물 기부 총액		●	-	정당, 정치인 및 관련 기관에 대한 기부 활동 없음
SO7	부당 경쟁 행위 및 독점 행위에 대한 법적 조치 건수 및 결과	6.6, 6.6.5, 6.6.7	●	-	중대한 부당 경쟁 및 독점 행위 건수 없음
SO8	법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 및 비금전적 제재 건수	6.6, 6.6.7, 6.8.7	○	13	
SO9	지역사회에 잠재적이거나, 실질적으로 부정적 영향을 미치는 사업장		●	29-31	
SO10	사업장에서 지역사회에 미칠 수 있는 부정적 영향을 완화하고 보호하기 위한 장치		●	29-31	
<b>제품 책임</b>					
PR1	개선을 목적으로 제품 및 서비스의 보건 및 안전 영향을 평가한 라이프 사이클 상의 단계, 주요 제품 및 서비스의 관련된 평가 실시 비율	6.3.9, 6.6.6, 6.7, 6.7.4, 6.7.5	●	38-39	
PR2	제품 및 서비스 생애 주기 상에서 고객 보건과 안전영향 관련법규 위반 건수		●	-	고객 보건 및 안전 관련 법규 위반 사례 없음
PR3	절차상 필요한 제품 및 서비스 정보 유형, 그러한 정보 요건에 해당되는 주요 제품 및 서비스의 비율	6.7, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.6, 6.7.9	●	36-37	
PR4	제품/서비스 정보 및 라벨링 관련 법규 위반 건수		●	-	정보 및 라벨링관련 위반 건수 없음
PR5	고객만족도 평가 설문 결과 등 고객 만족 관련 활동	6.7, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.6, 6.7.8, 6.7.9	●	73	
PR6	광고, 판촉, 스폰서십 등 마케팅커뮤니케이션과 관련된 법규, 표준, 자발적규제 준수 프로그램	6.7, 6.7.3, 6.7.6, 6.7.9	●	38	
PR7	광고, 판촉, 스폰서십 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 법규, 표준, 자발적규칙 위반 건수		●	-	마케팅관련 법규 및 내부 규정 위반 건수 없음
PR8	고객 개인 정보 보호 위반 및 고객 데이터 분실과 관련하여 제기된 불만 건수	6.7, 6.7.7	●	-	최근 3년 동안 고객 정보 유출 건수 없음
PR9	제품 및 서비스 공급에 관한 법률 및 법규 위반으로 부과된 벌금 액수	6.7, 6.7.6	●	78	제품 및 서비스 공급에 관한 법률 및 법규 주요 위반 건수 없음

## 2013 강원랜드 지속가능경영보고서

**발행인** 최홍집  
**발행처** 주식회사 강원랜드  
강원도 정선군 사북읍 사북리 424 (우)233-902  
www.high1.com  
**총기획** 최동열  
**개발** 지속가능경영보고서 발간 TFT  
**발행일** 2013년 09월  
**이메일** sustainability@high1.com  
**전화** 033. 590. 3276  
**팩스** 033. 590. 3260