



2015 강원랜드 지속가능경영 보고서

2015 강원랜드 지속가능경영 보고서

2015 KANGWON LAND SUSTAINABILITY REPORT



본 보고서는 산림인증 목재로 만들어진 친환경 종이에
공기름으로 인쇄되었습니다.



보고서 개요

본 보고서는 지속가능경영을 위한 비전, 전략 및 활동에 대해 보다 투명하게 이해관계자와 소통하고 발전시키기 위하여 강원랜드가 발간하는 여섯 번째 통합 지속가능경영 보고서입니다.

보고 기준

본 보고서는 국제적으로 공인된 보고 기준을 준수하기 위해 지속가능경영 보고서 국제 가이드라인인 GRI G4 'Core' 옵션에 부합하고, 국제통합보고위원회(IIRC)의 <IR> 프레임워크(framework)에 따라 작성하였습니다.

보고 기간

본 보고서는 2015년 1월 1일부터 12월 31일까지의 지속가능경영 성과를 보고하고 있습니다. 사안의 중요성에 따라 2016년 5월까지의 성과를 일부 포함하고 있으며, 추세 파악을 위해 정량적 성과는 주로 2013년부터 2015년까지 3개년의 수치를 보고 하였습니다.

보고 범위

본 보고서는 중요성 평가를 통해 핵심 이슈를 도출하고, 사업을 영위하는 전 부문에 걸쳐 경영현황과 성과를 포함하고 있습니다. 출자회사 및 자회사는 회사 소개와 지역연계 사업 부분에 일부 내용이 보고되었으며, 협력사와 지역 사회는 강원랜드가 미치는 영향력의 범위에 따라 협력사 사회적 책임 촉진, 지역사회 투자 부분에 각각 성과를 기술하였습니다.

보고서 검증

본 보고서는 보고 내용의 정확성과 신뢰성 향상을 위해 DNV로부터 제3자 검증을 받았으며, 검증기관이 제시한 보완 및 개선사항을 보고서에 반영하였습니다.

CONTENTS

Overview	02	보고서 개요
	03	목차
	04	CEO 메시지
	06	2015 / 2016 하이라이트
	08	강원랜드 개요
	10	비전 및 전략
	12	지속가능한 밸류체인
	14	지속가능경영 주요활동
	16	이해관계자 참여
	18	중대성 평가

Strategic Focus & Approach

	01 지속성장 기반 조성
22	신성장 동력 확보를 통한 가치창출
26	맑고 깨끗한 사업장 조성
	02 행복한 레저문화
32	선진화된 안전 및 보건 체계 구축
36	고객가치 실현을 통한 고객만족
40	게임사업의 책임성 강화
	03 지역진흥
46	사회공헌을 통한 지역사회 성장
50	상생을 통한 선순환 파트너십 실현

Management Report

56	건강하고 생동감 넘치는 조직문화
59	건전하고 투명한 거버넌스
61	투명성·공정성 기반의 이해관계자 신뢰 확보
65	리스크 관리 고도화

Appendix

68	연결대차대조표
69	연결포괄손익계산서
70	연결자본변동표
71	연결현금흐름표
72	대차대조표
73	포괄손익계산서
74	자본변동표
75	현금흐름표
76	사회 성과 데이터
77	환경 성과 데이터
78	독립된 감사인의 감사보고서
79	온실가스·에너지 검증의견서
80	제3자 검증의견서
82	가입단체 및 협회 / 수상실적
82	UN Global Compact
83	GRI G4 Index

CEO 메시지

행복한 레저문화를 선도하는 친환경 복합 리조트를 만들어 가겠습니다.



존경하는 이해관계자 여러분,

올해 여섯 번째 지속가능경영 보고서로 이해관계자 여러분을 만나 뵈게 되어 매우 기쁩니다. 관심을 가져주시고 격려해주시는 여러분께 감사드리고 있습니다.

강원랜드는 1995년 「폐광지역 개발 지원에 관한 특별법」이 제정된 이래, 지속적으로 폐광지역의 경제 활성화를 위해 노력하고 있습니다. '스몰카지노'의 시범 운영을 시작으로 현재 국내 유일의 내국인 출입이 허용되는 카지노와 함께 복합 리조트를 운영하여 괄목할 만한 성장세를 보였습니다. 지속적인 성장을 통해 지역사회에 활발한 투자를 하고 있으며, 더 나아가 국가 관광산업에 일조하고 있습니다.

강원랜드는 업의 특성에 반해, 공익과 국익을 동시에 추구하는 매우 이례적이고 특수한 기업입니다. 도박 사업이 가지는 태생적 한계를 극복하고 부정적인 이미지에서 탈피하기 위해 어느 기업보다 부정부패 척결을 최우선 과제로 삼고 있습니다. 이러한 노력을 인정 받아, 국민권익 위원회에서 실시한 '2015년 부패방지 사책평가'에서 2등급을 획득하여 '우수기관'으로 거듭나는 결과를 거두었습니다. 앞으로도 공기업으로서 국민과의 신뢰관계를 유지하고 사명을 다하기 위해 청렴문화를 선도해 나갈 것입니다.

지속가능한 강원랜드가 되기 위해 노력하고 있습니다.

「폐광지역 개발 지원에 관한 특별법」의 만료를 10년 남짓 앞두고, 신규 내국인 카지노 사업이 논의되고 있는 상황 속에서 강원랜드가 '대한민국 대표 친환경 복합 리조트'로 거듭날 수 있도록 기업 고유의 경쟁력을 키워 나가야 합니다. 이를 위해 외형적인 성장뿐만 아니라, 지속가능하면서 지역사회에 이바지할 수 있는 신성장 동력사업을 적극 추진하고 있습니다. 현재 폐광지역의 자원과 역사를 활용한 '탄광문화관광촌' 과 사계절 즐길 수 있는 '워터파크' 를 건설 중에 있으며, 이는 친환경 복합 리조트로서 재무적 건전성에 기여할 것으로 기대하고 있습니다. 이외에 지역사회 및 지자체와 공조하여 도시재생을 통한 '좋은 마을 만들기' 프로젝트를 추진하고 있으며, 각 폐광지역별 특성에 맞는 지역연계사업을 통해 폐광 지역의 발전에도 이바지할 것입니다.

지속가능경영을 추구함에 있어 환경경영은 필수적 요소입니다. 특히 강원랜드는 강원도 자연환경 한 가운데 자리 잡고 있음에 따라, 강원도의 자연환경을 보전하려는 노력을 지속해오고 있습니다. 또한 온실가스 감축을 위해 신재생 에너지를 확대하는 등 환경경영을 전사적으로 추진하고 있습니다. 앞으로도 친환경 경영을 지속적으로 추진하여 강원도의 자연환경과 리조트의 공생을 도모하고 범세계적 환경 문제 해결에 기여하는 강원랜드가 되겠습니다.

행복한 레저문화를 선도하겠습니다.

고객들이 안심하고 즐길 수 있는 리조트가 되도록 고객만족을 위한 다양한 서비스와 콘텐츠를 제공함과 동시에, 사업장 안전 보건 관리에도 노력을 기울이고 있습니다. 2015년 메르스 사태와 같은 국가적 위기 상황에서도 전사적인 안전경영과 선제적인 재난대응 인프라 구축을 통해 메르스 확산에 효과적으로 대응할 수 있었습니다. 또한 강원랜드는 고객들의 목소리에 항상 귀를 기울여 리조트 이용에 차질이 생기지 않도록 노력하고 있습니다. 또한 많은 고객들이 강원랜드에서 뜻 깊은 시간을 보낼 수 있도록 폐광지역과 연계한 다양한 콘텐츠를 제공하였으며, 앞으로도 지속적으로 콘텐츠 개발에 힘쓸 것입니다.

카지노 산업의 특성상 사회적 부작용을 초래할 우려가 항상 존재합니다. 부작용을 최소화하고 건전한 게임 환경을 조성하기 위하여 중독관리 센터를 운영해 활발한 도박중독 예방 및 치유활동을 수행하고 있습니다. 강원랜드만의 도박중독문제 해결의 노하우를 구축 및 체계화하여 범국가적 도박중독문제 해결에 기여할 수 있도록 노력할 것입니다.

폐광지역 진흥을 위해 항상 힘쓰겠습니다.

강원랜드는 설립 목적에 근거하여 지속적으로 폐광지역의 발전을 위해 노력하고 있습니다. 협력사의 사회적 기업 전환을 독려하는 등 상생 협력을 적극적으로 추구하고 있습니다. 더 나아가 협력사의 지속가능경영을 통해 폐광지역의 자생력을 강화시키고자 합니다. 더불어 기존에 실시해오던 사회공헌을 일시적인 시혜적 혜택을 제공하는 차원을 넘어, 지역사회 투자를 통한 사회적 책임을 구현하고 있습니다. 지역주민의 삶에 활력을 불어넣고 균형 있는 삶을 추구할 수 있도록 환경을 조성해 주는 것이 강원랜드 사회적 책임의 목표입니다.

'대한민국 대표 친환경 복합 리조트'를 목표로 공공기관으로서 사회적 책임을 다한 결과, 2013년부터 3년 연속 다우존스 지속가능 경영지수(DJSI) 월드에 편입되어 글로벌 지속가능기업으로서의 경쟁력을 다시 한 번 입증하였습니다. 이는 이해관계자 여러분의 관심과 격려가 있었기에 가능하다고 생각합니다. 더 나은 미래를 위해 여러분과 적극적으로 소통하고자 열린 귀와 마음을 가지고 다가가겠습니다.

앞으로도 변함없는 격려와 관심 부탁드립니다.
감사합니다.

한 승희

강원랜드 대표이사
함승희

2015 / 2016 하이라이트



다우존스 지속가능 경영지수(DJSI) World 3년 연속 편입

2015년 국내 리조트 업계 및 공공기관 최초로 DJSI 월드 지수에 3년 연속 편입되어 지속가능경영 활동의 우수성을 세계적으로 인정받았습니다.



2015년 부패방지 시책평가 우수기관(2등급) 선정

윤리경영을 위한 노력을 인정받아 국민권익위원회가 실시한 '2015년도 부패방지 시책평가'에서 우수기관(2등급)으로 선정되었습니다.



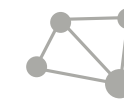
능력 중심 인재 채용

2015년부터 스펙보다 직무능력을 위주로 평가하는 '국가직무 능력표준(NCS)' 기반의 채용제도를 도입하여 공정성을 확보하였습니다.



행정동 신 사옥 이전

2015년 완공되어 이전한 행정동은 교통부하 저감, 에너지 절약 및 지속가능 에너지원 사용 등의 성과로 녹색건축 인증을 획득하였습니다.



폐광지역 4개 시·군 연계 관광 클러스터 추진

지역사회 경제 활성화를 위하여 폐광지역 4개 시·군을 연계하는 관광 클러스터 조성을 본격적으로 추진하였습니다.



평창 동계올림픽 지원 TF팀 구성

2018년 개최되는 평창 동계올림픽의 성공적 개최를 위하여 지원 TF팀을 구성하였습니다.



도시재생 프로젝트 추진

폐광지역의 지속가능한 발전을 위하여 도시재생 사업이 성공적으로 추진될수 있도록 적극적으로 지원하고 있습니다.



2015 나눔 국민대상 보건복지부장관상 수상

지역밀착형 사회공헌 활동 성과로 보건복지부, KBS, 사회복지공동모금회가 공동으로 주최하는 '2015 나눔 국민대상'에서 보건복지부 장관상을 수상하였습니다.



전미도박문제위원회 (NCPG) 가입

2015년 3월 선진 책임도박 및 중독예방 프로그램을 국내 실정에 맞게 도입해 국제적 중독예방 전문기관으로 거듭나기 위하여 글로벌 책임도박 연구기관인 전미도박문제위원회(NCPG)에 가입하였습니다.



UN Global Compact 가입

2016년 5월 UN Global Compact에 가입하고 인권, 노동, 환경 및 반부패에 대한 10대 원칙을 준수하고자 노력하고 있습니다.

강원랜드 개요

강원랜드 소개

행복한 레저문화를 선도하는 대한민국 대표 친환경 복합 리조트

강원랜드는 「폐광지역 개발 지원에 관한 특별법」에 근거하여 1998년 6월 설립된 이래, 폐광지역 발전과 관광산업의 국가 경쟁력 제고를 위하여 범국가적 카지노업 및 리조트업을 영위하고 있습니다. 천혜의 관광자원 및 주변 지역의 관광산업과 연계하여 국내 관광의 중심지로 발전하고 있는 강원랜드는 건전한 게임문화 정착과 행복한 레저문화 선도를 통해 국내 유일의 내국인 출입 카지노이자 폐광진흥지구의 경제진흥에 선도적 역할을 충실히 수행할 것입니다.

일반 현황

기업명	강원랜드(주)	기관형태	기타 공공기관
대표이사	함승희	설립근거	「폐광지역 개발 지원에 관한 특별법」(1995. 12)
업종	카지노업 및 리조트업	임직원 수	3,467명 (2015년 12월 현원 기준)
설립일	1998. 06. 29	본사 소재	강원도 정선군 사북읍 하이원길 265



총자산
3,690,792 백만원



매출액
1,633,717 백만원

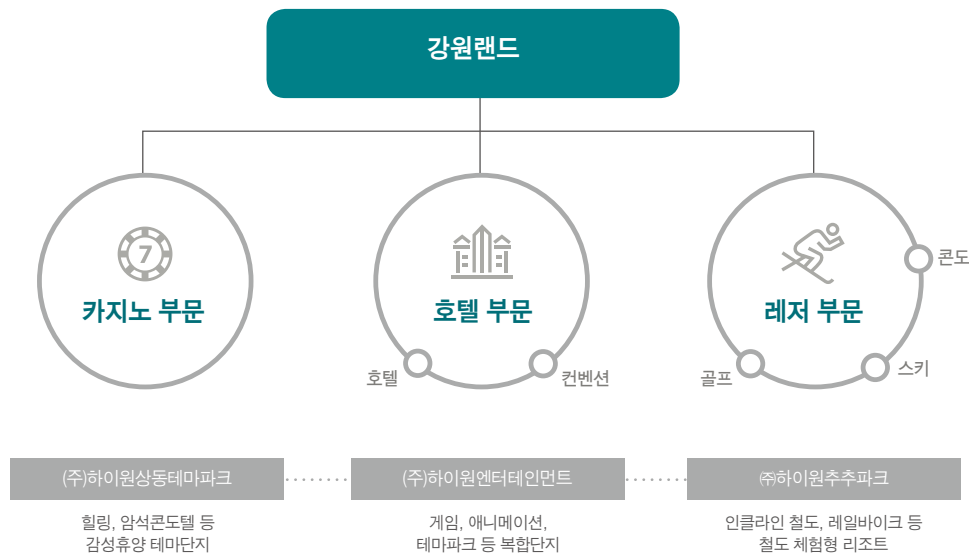


영업이익
595,400 백만원



당기순이익
441,629 백만원

사업 소개



브랜드 체계도

운영시설 현황

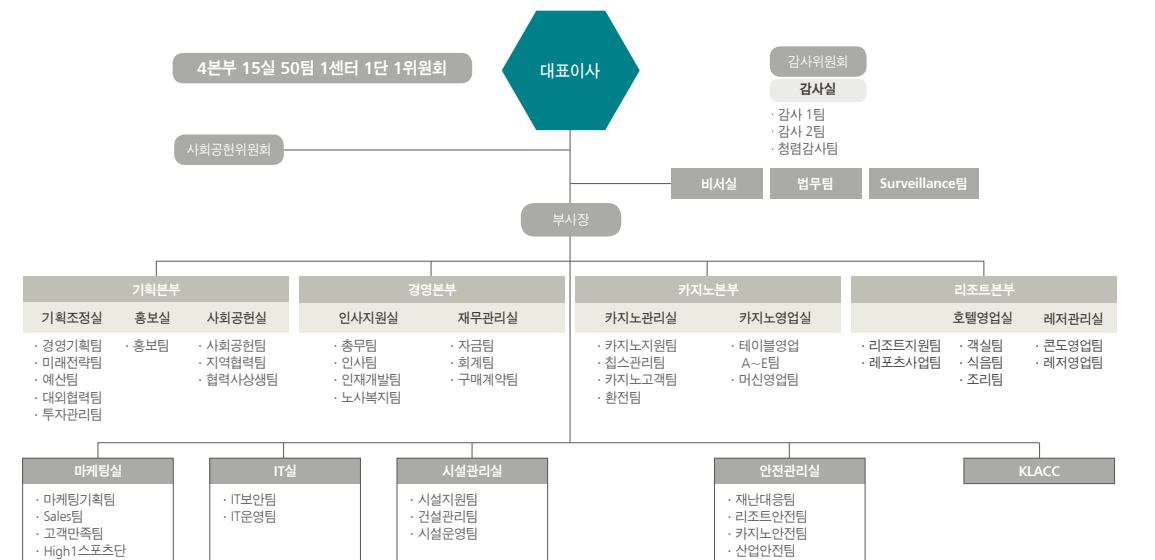
카지노	테이블 200대 슬롯머신 1,360대
호텔	강원랜드 호텔 477실 컨벤션호텔 250실 하이원호텔 197실 하이원콘도 903실
스키	하이원 스키 (곤돌라 3기, 리프트 6기 제설기 773대 스키하우스 2개소)
골프	하이원 골프 18홀 (Par 72, 코스연장 6,519m)

조직 구성

강원랜드 브랜드 체계는 하늘 아래 높은 정상과 평지가 자연스럽게 이어지는 '지형과 꽃잎'을 모티브로 삼았습니다. 천혜의 자연 속 친환경 리조트를 상징하는 하이원 리조트를 중심으로 강원랜드 컨벤션 호텔, 강원랜드 카지노, 강원랜드 호텔, 하이원 스키, 하이원 C.C, 하이원 호텔, 하이원 콘도로 구성되어 있습니다.



강원랜드는 지속가능한 발전과 대내외 경영환경 변화에 능동적으로 대응하기 위하여 4본부 15실 50팀 1센터 1단 1위원회로 하는 조직개편을 실시하였습니다. 특히 고객 감동 서비스를 제공하기 위하여 영업조직을 서비스 기능 중심으로 개편하고, 국내외 리조트 경쟁 환경에 대비하는 동시에 전사적 마케팅 역량을 강화하였습니다. 향후 내실있는 조직체계와 기능을 기반으로 국제적 경쟁력을 갖춘 복합 리조트로 도약하고자 합니다.

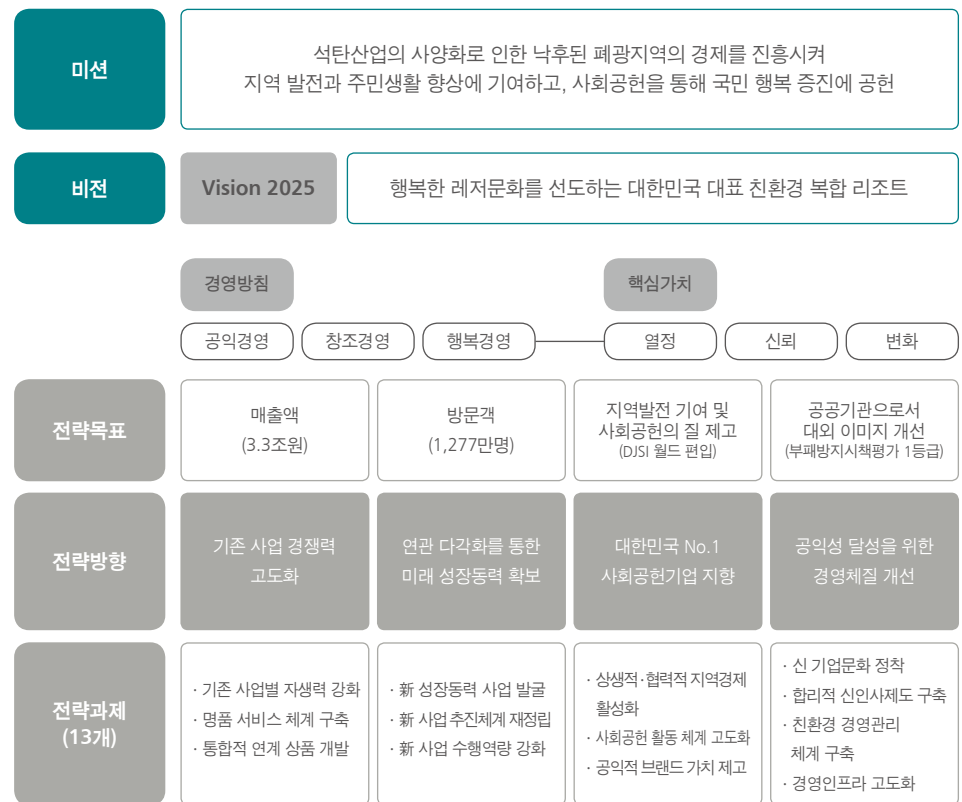


비전 및 전략

중장기 경영전략

강원랜드는 폐광지역 발전과 국가 경쟁력 제고를 위하여 정부와 강원도가 주도하는 범국가적 사업체로서, 공정하고 투명한 공익경영, 미래를 준비하는 창조경영, 모두가 만족하는 행복경영을 통해 행복한 레저문화를 선도하는 대한민국 대표 친환경 복합 리조트로 성장하고자 합니다.

경영 전략 체계도



핵심가치

VISION 2025 실천을 위한 열정, 신뢰, 변화의 3가지 핵심가치는 임직원 모두가 공유하고 지켜야 할 행동규범이자 기준으로 제시되고 있습니다. 이는 강원랜드의 미래를 위한 공유가치이며, 구성원 개개인이 일, 동료, 고객과 사회라는 관계에서 반드시 준수해야 할 사고와 행동기준이라고도 할 수 있습니다.



지속가능경영 전략



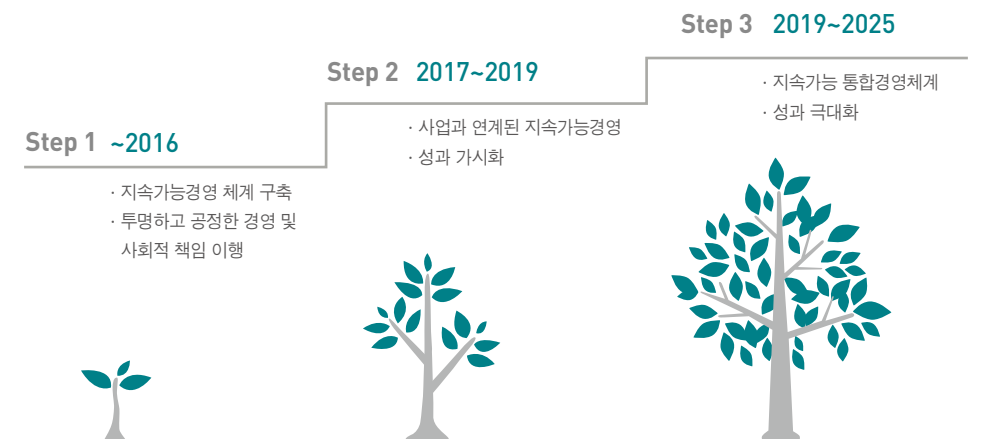
지속가능경영에 대한 강원랜드의 노력은 지속가능성 평가의 대표적인 지수인 다우존스 지속가능경영지수(DJSI) 월드 지표 3년 연속 편입이라는 결과로 나타났습니다. 이는 국내 리조트 업계 및 공공기관 최초의 성과로서, 강원랜드 지속가능경영의 우수성이 세계적으로 입증되었습니다.

지속가능경영 로드맵

강원랜드는 전사 미션을 실현하기 위하여 경영방침과 지속가능경영 비전을 연계함으로써 지속가능경영 전략 방향과 3대 추진 전략을 수립하였습니다. 추진 전략에 따른 15개의 세부과제를 이행하여 다양한 이해관계자의 균형 있는 발전과 가치를 창출하고자 합니다.



사업의 지속성 및 가치창출의 극대화를 위하여 지속가능경영 체계와 기틀을 구축하였습니다. 윤리경영 및 사회적 책임의 이행을 시작으로, 점차적으로 전사 사업 전략 등과 연계하여 강원랜드 고유의 지속가능경영 체계를 완성할 계획입니다.



지속가능한 밸류체인

Value Chain

강원랜드는 경영활동을 통해 창출된 경제적 가치를 다양한 이해관계자와 공유하고 있습니다. 앞으로도 이해관계자에게 지속가능한 상품과 서비스, 그리고 더 많은 가치를 공유하기 위해 노력하겠습니다.



FINANCIAL CAPITAL	자산 3,690,792 백만원 부채 693,037 백만원 자본 2,997,755 백만원
HUMAN CAPITAL	임직원 수 3,467 명 복리후생비 16,959,728 천원 급여 216,535,241 천원 인당 교육비 871 천원
SOCIAL CAPITAL	중소기업 구매액 179,300 백만원 협력사 인센티브 183 백만원
NATURAL CAPITAL	온실가스 배출량 71,205 톤

사업개발
강원랜드는 지속가능한 경영을 위한 성장동력을 꾸준히 개발하고 있습니다. 미션과 비전에 부합하는 미래사업을 통해 고객만족과 지역사회의 발전을 동시에 제고하고자 합니다.

마케팅
강원랜드는 기획한 사업이 계획에 따라 추진될 수 있도록 전사 마케팅 전략 수립에 주력하고 있습니다. 마케팅 과정에서 VOC, SNS 등 다양한 소통 채널을 통해 고객의 니즈를 수렴함으로써 장기적인 고객 만족을 실현합니다.

관광·레저 서비스
강원랜드의 리조트 시설을 적극 활용하여 차별화된 서비스를 제공하고 있습니다. 카지노부터 운탄고도 하늘길까지 오락과 교육적 요소를 겸비한 다양한 시설을 갖추고 있습니다. 또한 리조트 방문 고객이 편하게 머무를 수 있는 안락하고 쾌적한 객실 환경을 조성하고 있습니다.

▶ ▶ ▶ ▶

사회적 책임
강원랜드는 사회적 책임을 적극 이행하고 있습니다. 카지노로 인한 부작용을 줄이기 위해 도박중독 예방 활동부터 지역주민의 건강과 균형 있는 삶을 위하여 인재 육성까지 다양한 분야에 지원을 아끼지 않고 있습니다. 더불어 글로벌 환경 문제 해결에 기여하고자 환경경영을 전사적으로 추진하고 있습니다.

지역사회 진흥
강원랜드는 지역사회의 도시재생을 위해 꾸준히 노력하고 있습니다. 지역사회 소외계층을 위해 물심양면으로 지원하여 건강한 지역사회를 조성하고자 합니다. 더불어 지역사회가 스스로 성장할 수 있는 기반을 마련하기 위하여 지역사회 투자형 사회공헌을 적극적으로 실시하고 있습니다.

FINANCIAL CAPITAL	매출액 1,633,717 백만원 영업이익 595,400 백만원
HUMAN CAPITAL	신규채용 442 명 인당 교육시간 113 시간
SOCIAL CAPITAL	인당 사회공헌 시간 23 시간
NATURAL CAPITAL	온실가스 배출 감축량 1,770 톤

지속가능경영 주요 활동

HISTORY

1994~2000

특별법 제정과 강원랜드의 설립

- 1994 「지역균형개발및지방중소기업육성에관한법률」 제정공포
- 1995 「폐광지역 개발 지원에 관한 특별법」 제정공포
- 1996 '탄광지역 개발촉진지구' 지정고시 (건설교통부)
'폐광지역 진흥지구' 지정고시 (통상산업부)
- 1997 '탄광지역 개발촉진지구 개발계획' 지정고시 (강원도)
카지노사업 대상지역 지정
- 1998 (주)강원랜드 설립
- 2000 스몰카지노호텔 개장

지속가능경영 성과



2001~2009

폐광지역 재생을 위해 한발 내딛다

- 2001 한국도박중독센터 개설
- 2003 메인 카지노 호텔 개장, 증권거래소 상장
- 2004 문화관광부 카지노업 영업허가 변경 (테이블 32대 증설)
- 2007 2007년 사회공헌기업대상 지역경제 발전부문 대상
- 2008 2008 대한민국 인재경영대상
2008 나눔경영대상
사회공헌기업 문화예술부문 2년 연속 대상
- 2009 The COMPANY of Korea 2009 경영혁신대상 (경영혁신, 신뢰기업, 사회공헌 부문)
2009 IR 최우수상 (IR대상 인터넷·엔터테인먼트 부문)
2009 올해의 브랜드 대상 (스키장 부문)

2010~2012

지속가능한 길을 걷다

- 2010 지속가능경영 보고서 첫 발간
- 2011 강원랜드 다우존스 지속가능 경영지수 (DJSI) 인증 및 지수편입 (국내 리조트업계 최초)
「폐광지역 개발 지원에 관한 특별법」 개정
- 2012 다우존스 지속가능 경영지수(DJSI) 아시아 태평양 지표 2년 연속 편입 (최우수기업 선정)
- 2010 The Company of Korea 2010 사회공헌대상
지속가능경영대상 기획재정부장관상
- 2011 한국 아이디어 경영대상 (공기업 부문)
- 2012 소비자선정 최고의 브랜드 대상 (리조트 부문)
한국을 빛낸 창조경영 대상 (지속가능경영)
2012 사회공헌기업 대상 지역사회발전부문 대상
한국 아이디어 경영대상 (공기업 부문 2년 연속 수상)

2013~

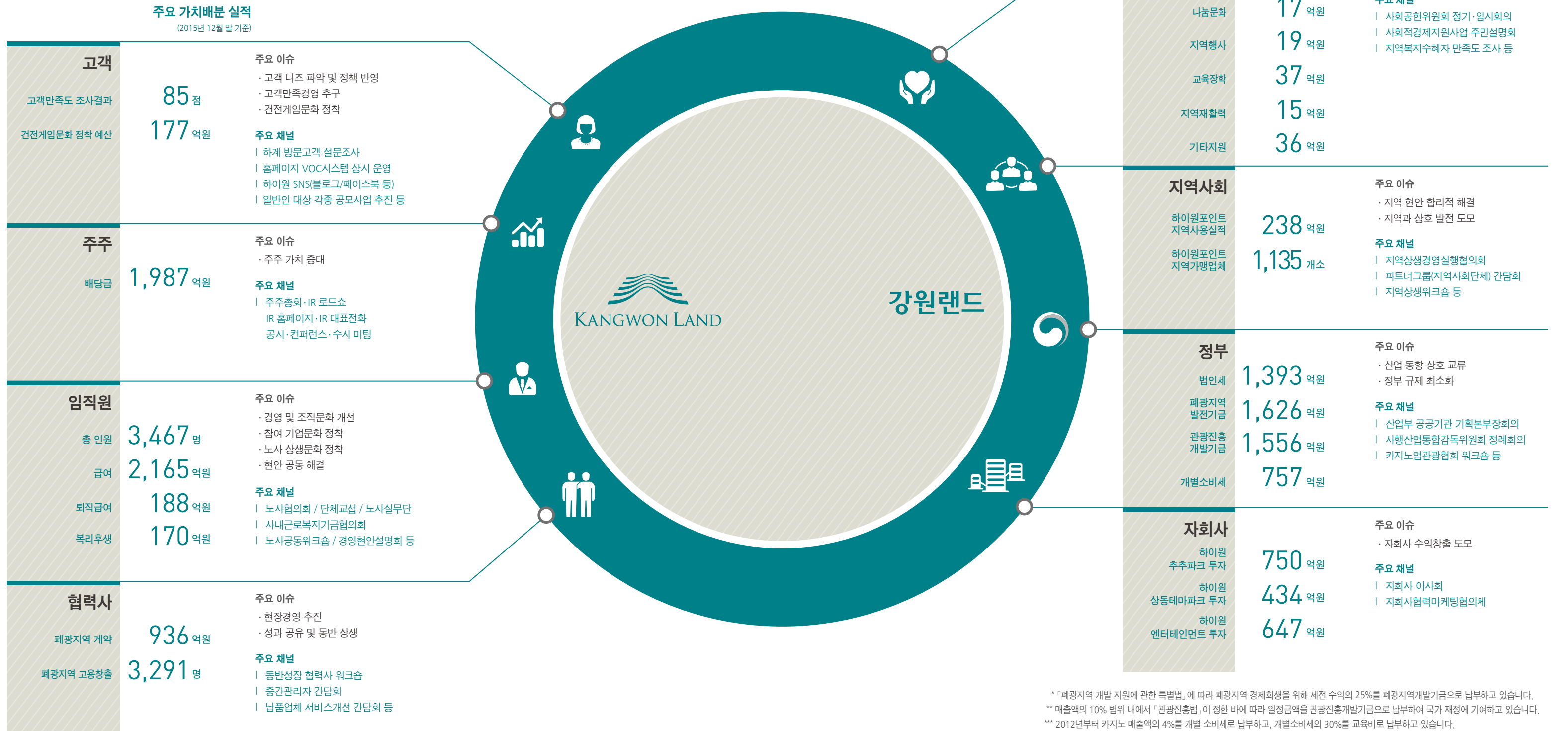
더 넓고 푸른 세계로 도약하는 강원랜드

- 2013 증축 카지노 영업장 개장 (테이블 68대, 머신 400대 증설)
다우존스 지속가능 경영지수(DJSI) 월드지수 편입 (국내 리조트 업계 및 공공기관 최초)
에너지경영시스템 'ISO 50001' 획득 (국내 리조트 업계 최초)
- 2014 '녹색기업' 지정, '친환경 그린리조트' 선정 (환경부)
'워터월드' 조성공사 기공식
'다우존스 지속가능 경영지수(DJSI) 월드' 2년 연속 편입
- 2015 '다우존스 지속가능 경영지수(DJSI) 월드' 3년 연속 편입
- 2016 유엔 글로벌 콤팩트(UN Global Compact) 가입
- 2013 소비자 선정 최고의 브랜드 대상 (리조트부문 2년 연속 수상)
대한민국 글로벌리더 기업 선정 (서비스-고객만족 부문)
한국을 빛낸 창조경영 대상 (지속가능경영부문 2년 연속 수상)
라이프 스타일 어워드 대상 (지역사회복지지원 부문)
한국 아이디어 경영대상 (공기업부문 3년 연속)
그린 플래닛 어워드 (기업 부문)
- 2014 안전보건활동 우수사례 고용노동부 장관 대상
사회공헌기업 대상 (지역사회발전부문 4년 연속)
- 2015 대한민국 기상산업대상 기상정보활용 부문 기상청장상
2015 나눔국민대상 복지부장관상



이해관계자 참여

이해관계자 참여 체계를 구축하고 다양한 소통채널을 통해 주요 의견을 파악하여 경제, 사회, 환경 등 다양한 분야에서 지속가능한 경영을 실천하기 위해 노력하고 있습니다. 또한 이해관계자의 주요 의견 중 중대한 영향을 미치는 사항에 대해서는 경영활동에 반영하여 이해관계자와의 신뢰를 강화해 나가고 있습니다.



* 「폐광지역 개발 지원에 관한 특별법」에 따라 폐광지역 경제회생을 위해 세전 수익의 25%를 폐광지역개발기금으로 납부하고 있습니다.
 ** 매출액의 10% 범위 내에서 「관광진흥법」이 정한 바에 따라 일정금액을 관광진흥개발기금으로 납부하여 국가 재정에 기여하고 있습니다.
 *** 2012년부터 카지노 매출액의 4%를 개별 소비세로 납부하고, 개별소비세의 30%를 교육비로 납부하고 있습니다.

중대성 평가

강원랜드는 GRI(Global Reporting Initiative)에서 제시하고 있는 4대 원칙인 '지속가능성 맥락', '중대성', '이해관계자 참여', '안전성'을 충실히 반영하여 보고서를 작성하였습니다. 특히 보고서 내용을 결정하는 과정에서 글로벌 표준 분석 및 선진기업 벤치마킹을 통해 강원랜드의 최근 부각되고 있는 이슈를 도출하였습니다. 또한 내·외부 이해관계자를 대상으로 한 설문 조사 및 인터뷰를 통해 이해관계자가 중요하게 생각하는 이슈를 선정하였습니다.

중대성 평가 프로세스



강원랜드 내·외부 환경분석

강원랜드의 지속가능경영 관련된 이슈를 파악하기 위하여 경영전략, CEO 메세지 등 내부 자료에 대한 검토뿐만 아니라 GRI 가이드라인 등 외부 가이드라인 분석, 미디어 분석, 벤치마킹, 이해관계자 인터뷰 등을 실시한 결과, 총 35개의 이슈를 구성하였습니다.

Impact 평가

경영전략, 사업계획, CEO 메세지, 내부자료

기업 운영 및 이해관계자의 의사결정에 미치는 영향력의 정도를 평가하기 위하여 강원랜드 내부의 경영전략, 사업계획, 신년사 등을 검토하였습니다.

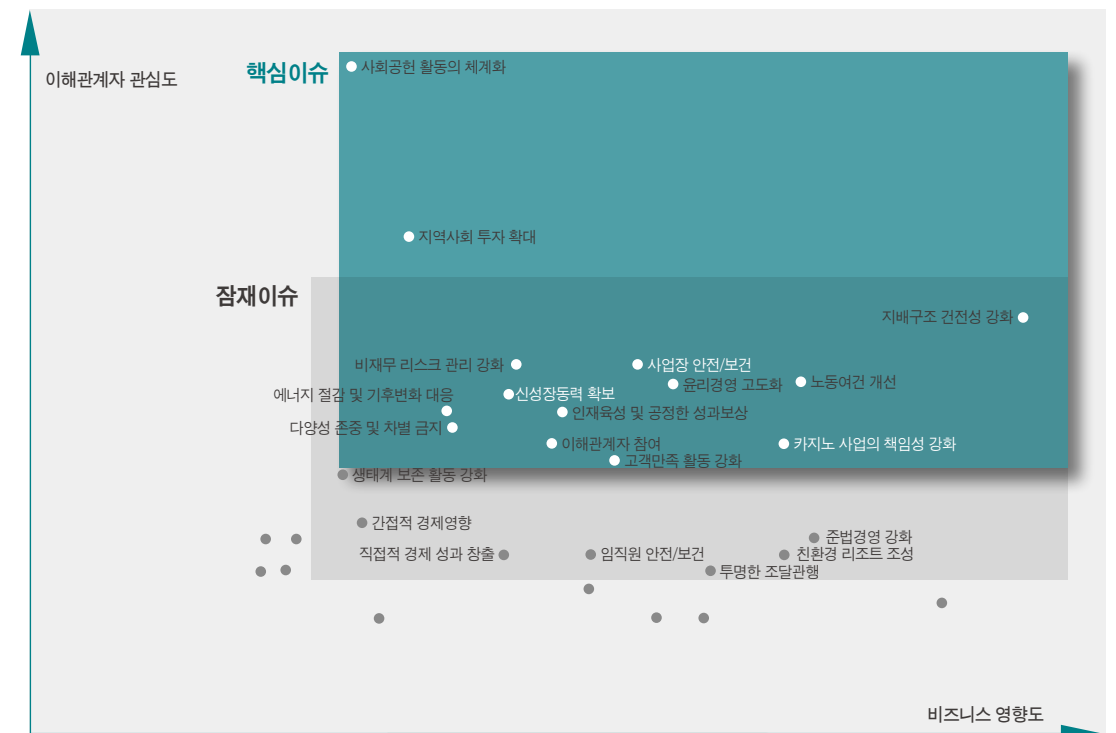
Relevance 평가

미디어 분석, 글로벌 벤치마킹, GRI G4, DJSI

이해관계자의 관심도, 지속가능경영 측면의 관련성을 파악하기 위하여 미디어 분석, 선진 기업 벤치마킹, GRI 등 국제표준 검토 등을 수행하였습니다.

35개의 이슈에 대하여 Impact 및 Relevance 측면을 평가하는 과정에서 각 이슈의 상대적인 중요도를 도출하였습니다. 이는 강원랜드 지속가능경영 보고서 내 보고 수준이나 보고 방식을 결정하는 과정에 반영되었습니다.

중대성 평가 결과



중요 이슈



핵심 이슈	보고 경계 (boundary)					GRI 측면	목차
	주주	임직원	고객	협력사	지역사회		
사업장 안전/보건		●		●		고객 안전보건	선진화된 안전 및 보건 체계 구축
신성장 동력 확보	●					경제성과	신성장 동력 확보를 통한 가치창출
카지노 사업의 책임성 강화		●	●		●	고객 안전보건	게임사업의 책임성 강화
에너지 절감 및 기후변화 대응		●			●	에너지, 배출, 용수, 폐수 및 폐기물	맑고 깨끗한 사업장 조성
사회공헌 활동의 체계화					●	지역사회	사회공헌을 통한 지역사회 성장
지역사회 투자 확대					●	지역사회	사회공헌을 통한 지역사회 성장
협력사 지속가능성 제고 *	●		●		●	공급업체 노동관행 평가	상생을 통한 선순환 파트너십 실현
고객만족 활동 강화		●	●			제품 및 서비스 리벨링 고객개인정보보호	고객가치 실현을 통한 고객만족
이해관계자 참여	●	●	●	●	●	이해관계자 참여	이해관계자 참여
지배구조 건전성 강화	●	●				지배구조	건전하고 투명한 거버넌스
윤리경영 고도화	●	●		●		윤리성 및 청렴성	투명성·공정성 기반의 이해관계자 신뢰 확보
비재무 리스크 관리 강화	●					None	리스크 관리 고도화
인재 육성 및 공정한 성과보상						훈련 및 고용 다양성 및 기회균등	건강하고 생동감 넘치는 조직문화
노동여건 개선		●		●		훈련 및 고용 다양성 및 기회균등	건강하고 생동감 넘치는 조직문화
다양성 존중 및 차별 금지		●		●		훈련 및 고용 다양성 및 기회균등	건강하고 생동감 넘치는 조직문화

* 상생협력은 중요 이슈로 추가 보고

Strategic Focus & Approach

01

지속성장 기반 조성

강원랜드는 新성장 동력을 확보하며 더 넓은 미래를 향해 도약하고 있습니다. 이와 더불어 친환경 경영을 전사적으로 추진하여 '행복한 레저문화를 선도하는 친환경 복합 리조트'로서 지속가능한 성장 기반을 조성해 나갈 것입니다.

- 22 신성장 동력 확보를 통한 가치창출
- 26 맑고 깨끗한 사업장 조성



신성장 동력 확보를 통한 가치창출



Why is it important?

기업이 장기적으로 성장하기 위해서는 지속가능한 성장기반을 구축하는 것이 중요합니다. 「폐광지역 개발 지원에 관한 특별법」이라는 한시법의 혜택을 받는 강원랜드는 2025년 법령 만료 이후에도 수익성을 지속할 수 있는 신성장 동력사업을 발굴하여 기업의 미래가치와 경쟁력을 성장시켜야 합니다.

Our Approach

강원랜드는 '대한민국 대표 친환경 복합 리조트'라는 비전을 바탕으로 지속가능한 성장기반을 구축하고 미래 지향적인 경영체계를 확립하며, 장기적 성장 동력을 찾기 위한 다각도의 노력을 기울이고 있습니다. 또한 지역과 연계된 사업 추진을 통하여 지역사회와 함께 동반성장하는 강원랜드의 설립목적에 적극적으로 추구하고자 합니다.

Our Strategy

- 사계절 복합 리조트 조성
- 新 먹거리 창출
- 사업 포트폴리오 고도화

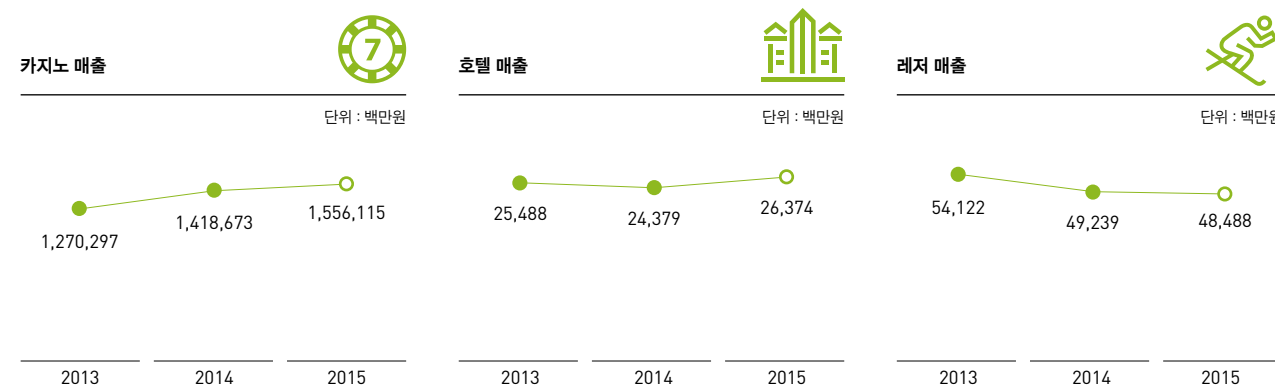
2015 Highlight

- 하이원 어드벤처 개장
- 산악승마 체험 실시
- 사계절 MICE 유치 확대

2016 Focus

- 정태영삼 패키지 확대 운영
- 리조트 교통망 정비 사업 과제 선정 및 실시
- '좋은 마을 만들기' 포럼 개최
- 창조과학농업 연구 추진

Performance



사계절 복합 리조트 조성

워터파크

강원랜드는 사계절 친환경 복합 리조트로 도약하고자 다양한 노력을 경주하고 있습니다. 복합 리조트로서 콘텐츠 확장을 위한 친환경 워터파크 사업은 겨울이 긴 지역특성을 고려하여 실내 비중을 확대하고 야외 시설에는 온수를 공급할 계획입니다. 또한 유럽형 테마스파, 전 연령층을 위한 어트랙션 설치를 통해 경쟁력을 강화하여 2018년에 개장될 예정입니다. 워터파크 개장 후에는 기존 리조트 시설과의 시너지 효과를 불러일으킬 것으로 기대됩니다.



워터파크 조감도

탄광문화관광촌 사업

강원랜드는 지역의 유산을 활용한 '탄광문화관광촌'을 사북지역에 조성할 계획입니다. 실제 탄광시설을 복원하여 석탄유물전시관과 갭도 및 광차 체험공간을 마련하고 석탄산업 유산의 가치를 보존할 것입니다. 이를 위해 2015년에는 갭도 설치를 위한 안전성 보완공사를 진행하였으며, 문화재로서의 가치를 인정받기 위하여 유네스코 등재 가능성을 검토하였습니다. 탄광문화관광촌이 완성되면 폐광지역의 역사를 재인식 할 수 있는 교육적 기회를 제공할 뿐 아니라 강원랜드 이용객들에게 새로운 또 하나의 주요 테마파크로 자리 잡을 수 있을 것으로 기대하고 있습니다.



탄광문화관광촌 조감도

新 먹거리 창출

폐광지역 관광 활성화 기반 구축

정태영삼 패키지

폐광지역의 관광 활성화를 위하여 4개시군(정선, 태백, 영월, 삼척)을 연결하는 관광 지구를 조성하였습니다. 정태영삼 한나절 나들이 버스를 2015년 하계 성수기부터 초가을까지 운영 결과, 강원랜드와 정선 5일장, 태백산, 영월 동강, 삼척 장호항을 연결하는 노선에 총 2,161명이 방문한 것으로 집계되었고, 한국관광공사로부터 우수 국내 여행상품으로 선정되는 쾌거를 거두었습니다. 향후 강원랜드는 자동차 여행 코스를 개발하여 고객이 즐길 수 있는 다양한 콘텐츠를 제공하고, 더 나아가 지역사회와 지속가능한 성장에 보탬이 되도록 노력할 계획입니다.



한국관광공사
우수 국내 여행상품으로 선정

2,161 명 방문

정선 5일장, 태백산, 영월 동강, 삼척 장호항을 연결하는 노선

도시재생 프로젝트

탄광산업 쇠퇴로 낙후된 폐광지역의 성장 모멘텀을 찾기 위해 도시재생 프로젝트를 추진하고 있습니다. 도시재생 사업이란 외형적 환경정비를 넘어서, 지역주민이 주체가 되어 물리적 시설뿐만 아니라 사회/경제/문화 측면의 종합적 개선을 통해 지역 공동체의 활성화를 목표로 하는 것으로서, 강원랜드는 '좋은 마을 만들기' 포럼을 개최해 지역주민, 지자체 등 주요 참여자들의 공감과 지지, 협력을 유도하였습니다. 더불어 도시재생 전문가, 행정당국, 지역주민을 아우르는 추진 기구를 구축하고 이해관계자의 다양한 의견을 수렴하기 위해 노력하고 있습니다. 이를 통해 폐광지역의 특색있는 문화를 관광 상품화함으로써 지역경제 활성화에 기여하고 폐광지역과 강원랜드를 연계해 시너지 효과를 창출해 나갈 계획입니다. 또한 지역주민과 이해관계자의 적극적인 참여를 유도하여 지역사회의 공동체 의식을 발전시킬 수 있는 계기가 될 것으로 기대됩니다.

창조과학농업

강원 남부 폐광지역의 발전을 도모하는 창조과학농업사업을 추진하고 있습니다. 강원도의 지리적 특성과 첨단 국가과학기술을 결합하여 고부가가치 천연물을 발굴 및 재배하는 것이 본 사업의 취지입니다. 사업 착수에 앞서 2015년부터 강원 남부 지역의 자생식물을 조사하고 천연물 개발 타당성 조사를 수행하였습니다. 이와 함께 농업의 밀거름이 되는 폐광지역 주변의 토양, 하천, 광물 등을 분석하여 천연물 재배지역으로서의 가치를 재평가 하고, 폐광지역을 천연물의 저장고로 활용하는 방안을 검토하였습니다. 현재 천연물 대량 재배를 위한 생산 시스템을 구축하고 작물별 재배법과 일관된 품질을 유지하는 방안을 수립하고 있으며, 향후 추가적으로 천연물 재배 산업과 관광 산업 간 연계 가능성을 검토해 추진할 계획입니다.



창조과학농업 플랫폼 구축 계획

사업 포트폴리오 고도화

카지노 CASINO

강원랜드는 내국인 출입이 허용되는 국내 유일한 카지노이지만, 추가 허용에 대한 논의가 지속적으로 제기되고 있습니다. 이에, 강원랜드는 국내외 신규 사업을 발굴하고자 글로벌 카지노 및 리조트 업계와의 지속적인 교류를 통해 사업개발에 대해 논의하고 있습니다. 2015년 11월에는 중국 예술문화 전문가들을 초청하여 폐광지역을 대표할 수 있는 다양한 문화 콘텐츠 개발과 공연기획에 대하여 자문을 구하고, 강원랜드의 리조트 단지 및 하늘길, 탄광문화관광촌 부지 등에 대한 현장 실사 결과를 토의하였습니다. 향후 리조트 산업을 넓은 시각에서 바라보고 벤치마킹을 수행하여 신규 사업의 성장 기반을 마련하는데 지속적으로 노력할 계획입니다.



글로벌 기업과의 간담회

호텔 HOTEL

MICE 사업 확대

숙박뿐만 아니라 다양한 행사와 컨퍼런스를 개최하는 컨벤션 호텔 기능의 제고를 위해 MICE* 유치에 집중하고 있습니다. 강원랜드는 지리적 입지의 한계를 극복하고자 자연환경과 시설 특성을 활용한 차별화 전략을 통해 도심 MICE와는 다른 강원랜드만의 계절별 관광자원과 연계한 복합 MICE 상품을 발굴하고 관련 시장을 개척하고 있습니다. 또한 중장기 MICE 인프라를 강화하기 위하여 MICE 마케팅 네트워크를 확대하였습니다. 2015년에는 한국 마이스 연례총회와 강원도 MICE 연맹 회의에 참석하였으며, 보아오 포럼에 가입하는 등 해외 MICE 유치에 총력을 기울였습니다.

* 회의, 관광, 컨벤션, 전시회 산업



차별화된 호텔시설 구축

조경·편의시설 개선

방문객의 첫 인상을 결정짓는 리조트 주요 진입로의 경관을 개선하였습니다. 사북 진입로 공사장의 담벼락을 포장하고 오수처리장 빌보드 소재를 교체하는 등 고객 맞춤 경관을 연출함으로써 강원랜드만의 분위기를 조성하였습니다. 환경개선을 위한 투자 심의를 완료하였으며, 2016년에는 선정된 과제를 실행하여 강원랜드만의 고유한 특색을 품은 리조트로 조성할 계획입니다. 더불어 리조트 단지 내 교통망 정비를 통해 이동 편의를 개선하여 고객 중심의 리조트로서의 완성도를 제고할 것입니다. 또한 워터파크와 탄광문화관광촌이 완공된 후 리조트 이용에 어려움이 없도록 주차장과 영업시설, 영업시설 간 최적의 이동수단을 도입할 계획입니다. 이를 위해 단지 내 시설 간 연계 현황을 분석하고 있으며, 국내외 리조트 내 교통수단 성공사례를 분석하는 등 교통 체계 개선에 노력하고 있습니다.



사북 진입로 형광판 교체

교통망 정비

호수공원 리모델링

기존 호수공원을 리모델링하여 방문객 전 계층이 이용하는 사계절 공원 조성을 추진하고 있습니다. 유희시설을 적극적으로 활용해 주변 경관과 조화를 이룸으로써 365일 즐길 수 있는 볼거리를 선사할 계획입니다. 2015년에는 계절별 초화류 식재를 심고 조명을 설치하여 야간 경관을 개선하였으며, 앞으로 자연환경과 콘텐츠를 연계한 새로운 즐길거리를 제공할 예정입니다.

스케이트장 및 썰매장 운영

강원랜드는 동절기 동안 스케이트장과 썰매장을 운영하였습니다. 안전하고 품질 높은 스케이트장을 유지하기 위하여 인공 결빙 시스템을 도입하였으며, 동계 시즌 동안 사용하지 않는 부지를 스케이트장으로 활용하여 시설의 효율성을 높였습니다. 또한 눈 조각상 등 조형물을 설치하여 즐길 수 있는 새로운 인프라를 제공하여 고객 만족도를 높였습니다.



레저 LEISURE

하이원 어드벤처

주변 산림을 활용하여 체험 및 교육 컨셉의 '하이원 어드벤처'를 조성하였습니다. 청소년의 정신적·육체적 발달을 유도하는 단계별 체험시설을 구축하였고, 강원도의 산과 하이원의 하늘길을 연계한 탐험로를 설치하여 청소년의 협동심과 도전정신을 강화하는데 기여하였습니다.



하이원 어드벤처

힐링 테마 리조트

자연환경과 문화를 동시에 즐길 수 있는 '힐링 친환경 프로그램'을 확대하였습니다. 폐광지역의 역사를 테마로 한 고원 산책길을 설계하고 트레킹 행사와 문화공연을 개최하였습니다. 특히 스키장 슬로프를 정비하고 야생화를 심어 자연 환경의 경관을 강조함으로써 타 리조트와 차별성을 두었습니다. 데이지 길을 이용한 성공적인 카드 투어의 시범 운영을 기반으로 향후에는 카트투어와 단체고객대상 리프트투어로 확대 운영 계획 중이며, 적극적으로 야생화 투어에 대한 홍보를 추진할 계획입니다.

레포츠 행사 활성화

하계 시즌 유희 시설인 밸리콘도 무릉담과 슬로프를 활용하여 새로운 즐길 거리를 제공할 계획입니다. 수상스키, 페달보트 등 레포츠를 도입하여 여름 휴양지로서의 경쟁력을 강화할 계획입니다. 또한 리조트 주변 하늘길 등의 인프라를 적극적으로 활용하여 강원랜드만의 특색 있는 레포츠를 추구하고자 노력하고 있습니다. 실례로 산악스마 활성화를 지원하기 위해 동부지방산림청, 마사회 및 강원 영동대학교 등 유관 기관과 2015년 5월 업무 협약을 체결하였습니다. 2015년 11월에는 '산악스마 국민체험'을 실시하여 리조트 방문객에게 산악스마 트레킹 체험을 무료로 제공하였습니다. 겨울에는 강원도의 기후와 자연환경의 특색을 살려 동계 레포츠 행사를 적극적으로 실시하였습니다. 2015년 3월 스노우모빌 보트, 스노우 슈즈, 설피, 전통스키, 크로스컨트리, 산악스키 등 6개 종목의 동계 레포츠 체험을 시범적으로 운영하였습니다. 향후 레포츠 체험 후기에 대한 설문조사를 수행하고, 이를 기반으로 더욱 다양한 겨울 체험활동을 제공할 계획입니다.



산악스마

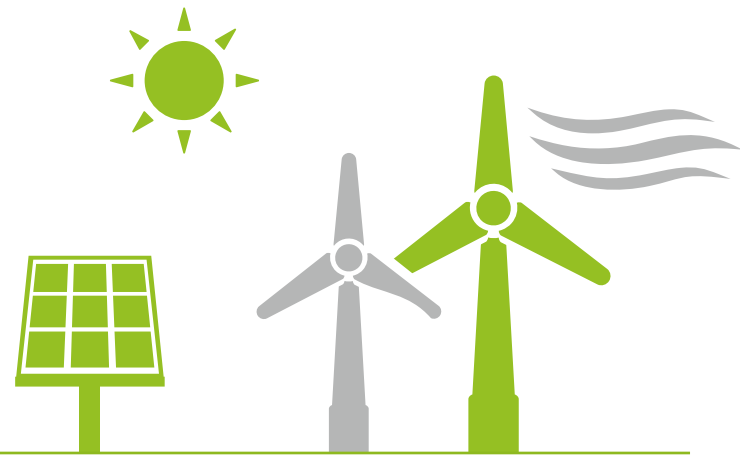
스노우 액티비티

Voice of Stakeholder

한국관광관리공단
임대성 과장

강원랜드는 폐광지역의 발전과 국가 경쟁력 제고를 위하여 범 국가적 사업을 수행함으로써 강원도 지역사회에 없어서는 안 될 기업으로 입지를 굳혀 왔습니다. 또한 카지노 및 리조트 사업을 통해 해마다 성장해 왔으며, 본 수익을 통해 공익과 국익에 다양한 방법으로 기여하고 있습니다. 사업운영 과정에서 축적한 노하우를 활용해 자회사를 설립하였으며, 카지노 외의 사업들을 통해 수익을 극대화하고 폐광지역의 경제 활성화에 역할을 다하고 있습니다. 앞으로도 태백, 삼척, 정선, 영월과 같은 강원도 폐광지역은 물론, 문경 및 대천 등 타 폐광지역에도 모범이 될 수 있는 기업으로 성장할 수 있도록 많은 노력을 부탁드립니다. 또한 강원랜드가 강원도를 포함한 국가의 균형 있는 경제발전을 도모하고 일류 기업으로 더욱 성장할 수 있도록 그 역할을 다해 주시기를 기대하겠습니다.

맑고 깨끗한 사업장 조성



Why is it important?

지속가능경영에 있어 기업의 환경에 대한 책임은 매우 중요합니다. 현대사회의 이해관계자들은 기업의 환경문제 해결에 기여하는 자발적인 노력에 대해 높은 관심을 갖고 있습니다. 또한 지구 온난화 문제가 중요한 사회 문제로 대두됨에 따라, 기후변화에 대한 선제적 대응은 기업명성과 직결되고 있습니다. 더불어 우리나라에 온실가스 배출권 거래제도가 도입됨에 따라, 온실가스 감축은 범국가적 아젠다로 자리 잡고 그 중요성은 더욱 증대될 것으로 예측되고 있습니다.

Our Approach

강원도의 자연환경과 함께 어우러진 친환경 복합 리조트인 강원랜드는 친환경 활동을 체계적으로 전개하고 있습니다. 2015년 대표적인 환경경영 강화 활동으로 우드 펄릿 보일러를 본격 가동하였으며, 주요 환경이슈인 재활용률을 높이기 위하여 폐기물 통합 집하장을 조성하였습니다. 또한 기후변화 대응을 위한 정부 정책에 발맞추어 신재생 에너지 이용을 점차 늘려가고 있으며, LED 조명을 지속적으로 교체하는 등 에너지 절감 노력을 다각도로 추진하고 있습니다.

Our Strategy

- 친환경 경영 고도화
- 친환경 운영
- 에너지 및 온실가스 관리

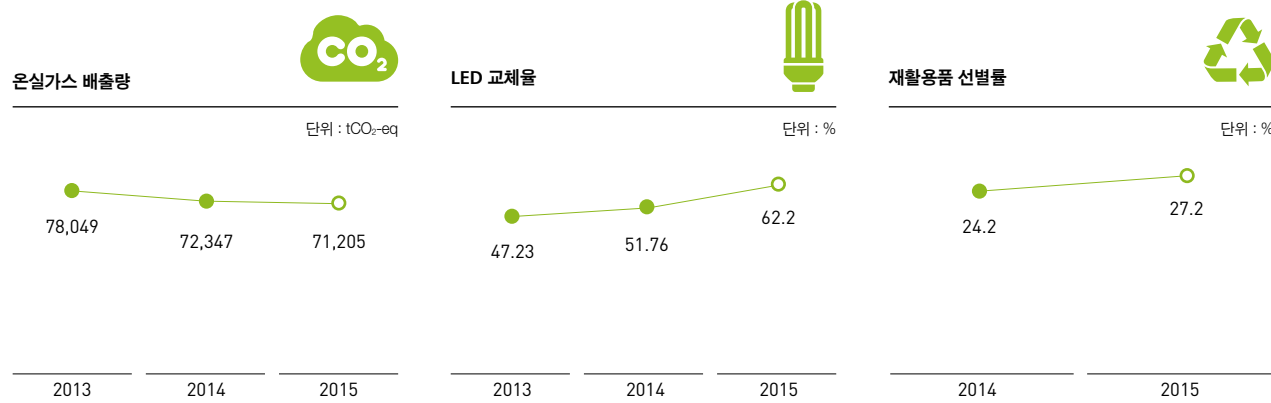
2015 Highlight

- 폐기물 통합 집하장 조성
- 우드 펄릿 보일러 본격 가동
- 강원랜드 행동동 녹색건축물 우수등급 인증
- 생태환경 보존활동 확대
- 고효율 조명(LED)의 연차적 개선

2016 Focus

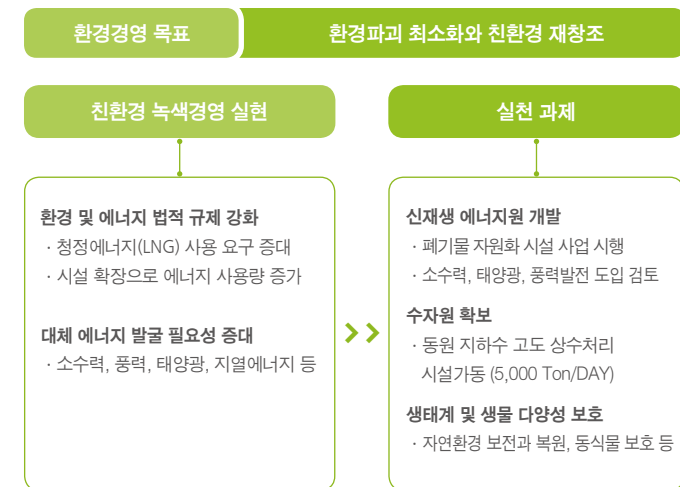
- 폐기물 발생량 최소화 및 자원화 확대
- 신재생 에너지 가동 증대
- 멸종 위기 생물 복원활동 확대

Performance



친환경 경영 고도화

친환경 경영 체계



'환경파괴 최소화와 친환경 재창조' 라는 환경경영 목표를 바탕으로 친환경 녹색경영을 실현하고자 합니다. 이를 위해 신재생 에너지원 개발, 생태계 및 생물 다양성 보호를 주요 내용으로 하는 추진전략을 수립하여 실행하고 있습니다.

친환경 운영

폐기물 관리

강원랜드는 체계적인 폐기물 관리를 위하여 폐기물의 반입부터 반출, 처리까지 단계별로 철저하게 세분화해 폐기물 종류별 발생량과 처리량을 관리하고 있으며, 통합선별센터를 구축해 일괄적인 재활용품 선별절차를 거쳐 재활용을 극대화하였습니다. 이러한 노력으로 전년 대비 재활용품 선별률이 24.2%에서 27.2%로 증가하였으며, 추가로 연 40톤의 재활용품을 회수하였습니다. 향후 생활 폐기물을 보다 세분화해 분류함으로써 폐기물 발생량을 최소화 하는 동시에 폐기물의 자원화를 높여 나갈 계획입니다.

실내 공기질 관리

강원랜드 이용객과 임직원들에게 쾌적한 실내 환경을 제공하기 위하여 '다중이용시설 등의 실내 공기질 관리법'에 의거하여 실내 공기질을 관리 중입니다. 객관적인 실내 공기질 파악을 위하여 매년 정기적으로 실내 대기수준을 측정하고 있으며, 권고기준을 준수하여 실내 공기질을 관리하고 있습니다. 더불어 전체 건물을 금연 지역으로 지정하고, 카지노 영업장에는 별도의 흡연실을 조성하여 유해물질의 유입을 차단하였습니다. 2015년 10가지 오염 물질에 대한 측정 결과, 항목 허용 기준치 이내로 검출된 것으로 조사되었으며, 각 조사결과는 매년 1월 지방자치단체에 투명하게 공개하였습니다. 또한 공기질 측정 횟수를 연 2회로 늘려 더욱 엄격하게 관리하고 있습니다.



수자원 관리

강원랜드는 지리적 특성에 따른 물 부족 문제와 더불어 국가적인 수자원 절약 캠페인에 적극적으로 동참하기 위해 노력하고 있습니다. 2015년에는 물 사용량 증가에 대비하여 수자원 관리 대책을 수립하였으며, 총 24만 톤 규모의 댐 2기를 자체적으로 활용해 필요한 용수를 공급하였습니다. 리조트 증설에 따라 늘어난 세탁 폐수를 효과적으로 처리하기 위해 일일 처리량을 500톤으로 확대하였으며, 폐수처리 신 기술인 멤브레인 공법*을 도입하여 세탁에 필요한 용수를 공급하였습니다. 또한 폐광산에서 녹아 나오는 갭내수를 역삼투압 방식으로 정화하여 식수를 제외한 생활용수와 스키장 제설용수로 사용하였으며, 잔디광장에 이용되어 온 용수를 중수 사용이 가능한 설비로 교체하여 재이용수의 사용률을 높였습니다. 이외 에도 리조트 곳곳에 수자원의 재사용을 확대하여 수자원을 절약하였으며, 수질환경을 개선해 용수를 안정적으로 확보하였습니다.

* 멤브레인 공법: 불필요한 물질은 걸러내고 순수한 물만 받아들여 물 정화뿐만 아니라 재활용에도 효과적



갭내수 정화

댐 전경

생태계 보전활동

강원랜드는 사업 운영과정에서 생태계에 미치는 영향을 최소화하고 과거 탄광산업으로 훼손된 생태계를 복원하기 위해 생태계 보전활동을 수행하고 있습니다. 올해 식목일에는 동부지방산림청과 함께 리조트 조성으로 훼손된 자연을 복원하는 목적의 '내 나무 심기행사'에 참가하여 전나무 200주 및 마가목 300주 등을 심었습니다.

또한 토종 생태계를 외래식물로부터 보호하기 위하여 환경부와 '생태계 교란 외래식물 제거 협약'을 체결하고, 30,000m² 면적의 400kg에 해당하는 악성 외래식물인 가시상치를 제거하였습니다. 더불어 정선군, 원주지방환경청 등과 붉은점모시나비, 열목어와 같은 멸종 위기종의 복원을 추진하였으며, 멸종 위기종의 대체 서식지를 제공할 것을 약속하였습니다. 탄광산업의 여파로 인해 멸종 위기에 처한 생물의 복원 활동을 시작으로, 향후 생태계 보전 활동을 지속적으로 펼쳐 나갈 계획입니다.



식목행사

생태계교란 외래식물 제거활동



1사 1생태계교란 외래식물 제거 협약서

음식물 쓰레기 감량

강원랜드에서 발생하는 연간 음식물 쓰레기량은 약 1,280톤으로, 방문객 증가에 따라 음식물 쓰레기 배출은 계속 늘어날 것으로 예측되고 있습니다. 이러한 쓰레기 배출에 따른 환경오염과 경제적 손실을 방지하고자, 잔반 줄이기 캠페인 등의 음식물 쓰레기 감량 대책을 수립하였습니다. 쓰레기가 많이 발생하는 식당과 객실에 쓰레기 감량 및 분리 배출에 대한 홍보 영상을 배포하였으며, 음식선호도와 고객 수를 비교해 필요한 식재료 만을 활용함으로써 불필요한 잔반을 최소화 하였습니다.



잔반 줄이기 캠페인

또한 발생한 음식물 쓰레기의 부패를 방지하기 위해 보관 냉장설비를 구축하였고, 음식물 쓰레기는 지역농가에 가축먹이로 제공하였습니다. 그 결과 2015년 음식물 쓰레기 총 1,280톤 가운데 789톤은 퇴비화하고 나머지 496톤은 지역 농가의 가축먹이로 활용되었습니다.

유해물질 사용 및 배출 최소화

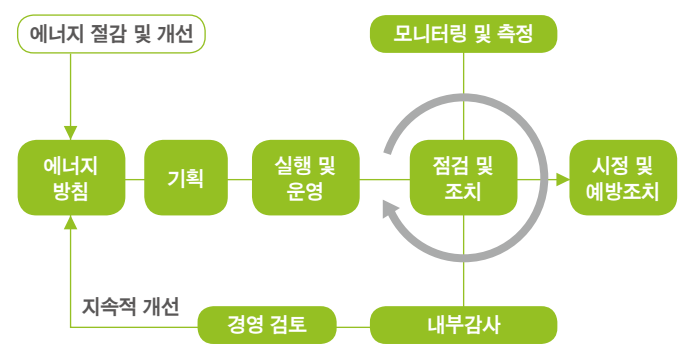
사업장에서 배출되는 오염물질로 토양의 자정능력 상실 및 생태계의 변화를 초래하게 됨에 따라, 유해물질은 토양환경보전법등 관계규정에 따라 적법하게 관리하고 있습니다. 화학약품, 세탁세제, 농약 등 유해물질의 사용을 최소화하고 오염도 측정의 객관성을 높이고자 외부 전문업체를 통해 정기적으로 토양 오염도 조사를 실시하고 있습니다. 올해 토양 오염도 조사에서는 오염도 및 유해물질의 배출이 적정수준을 유지하고 있는 것으로 나타났습니다.

토양생태를 보전하고 오염을 최소화하기 위해 왕우렁이가 사는 생태 연못을 조성하고 수생식물을 심어 영양 염류를 자연 정화하는 등 친환경 생태관리를 전개하고 있습니다.

에너지 및 온실가스 관리

에너지 절감과 온실가스 배출 감축을 위하여 에너지경영 국제표준인 ISO 50001(에너지경영시스템)을 도입하고 2015년 외부기관으로부터 시스템을 인증 받았습니다. 또한 표준화된 프로세스와 기법을 전사에 적용하고, 공공기관 에너지이용 합리화 추진에 관한 규정을 준수하고 있습니다.

ISO 50001 체계도

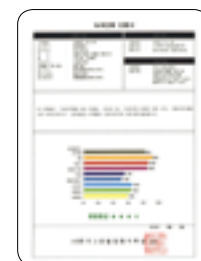


ISO 50001 인증서

환경부로부터 온실가스 에너지 목표관리제 및 온실가스 배출권 할당 대상 업체로 지정된 이후, 신재생 에너지 도입을 확대하는 등 적극적으로 온실가스 배출권거래제에 대응하고 있습니다. 이러한 성과로 전년도 대비 사업장이 확대된 반면, 약 1,770톤의 온실가스를 감축하였습니다.

친환경 건축

강원랜드는 설계 및 시공뿐만 아니라 완공된 건축물을 운영할 때에도 에너지 및 자원의 사용을 최적화하고 새로운 신재생 에너지를 사용함으로써 친환경 건물에 앞장서고 있습니다. 이러한 노력으로 2015년에 완공된 행정동의 경우 교통부하 저감, 에너지 절약 및 지속가능 에너지원 사용 등의 성과로 녹색건축 인증을 획득하였습니다. 또한 시설안전공단으로부터 단위 면적당 에너지 사용량 및 온실가스 배출량 부문에서 에너지효율 1등급을 받는 등 친환경 건축을 위한 노력을 국가적으로 인정 받았습니다.



녹색건축 인증서

에너지 절약 및 온실가스 감축 활동

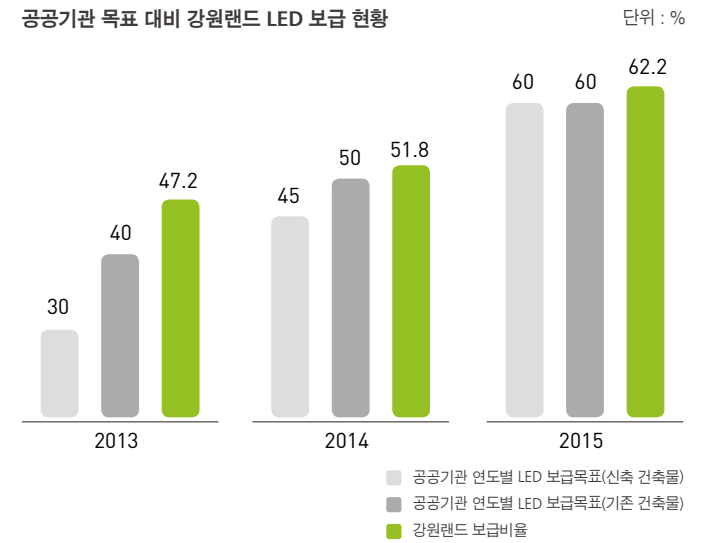
강원랜드는 '공공기관 에너지 이행 합리화 지침'에 따라 매년 에너지 목표 및 이행계획을 정부에 제출하여 에너지 절감 및 온실가스 감축을 시행하고 있습니다. 보다 효과적인 에너지 감축을 위해 에너지 절약추진위원회, 에너지헌터 제도를 운영하고 있습니다.

강원랜드는 공공기관 LED 조명 보급사업의 일환으로 전사 건물의 조명을 LED로 교체하였습니다. 2015년 기준으로 정부 목표를 초과한 62%를 LED 조명으로 교체하였으며, 내년에는 70% 교체를 목표로 하고 있습니다.

사업장별 조명설치 수량 및 LED 도입 현황

	설치수량(등)	LED조명(등)	일반조명(등)	LED전환(%)
실내외 조명	193,532	98,963	94,569	51.14
비상구 유도등	5,222	3,915	1,307	74.97
조명 설치(2014)	198,754	102,878	95,876	51.76
2015년 10월 기준	198,754	123,684 (20,806)	75,070	62.2

공공기관 목표 대비 강원랜드 LED 보급 현황



매월 사업장별로 에너지 사용량을 파악하여 온실가스 감축 성과를 점검하고 있으며, 청정연료인 LPG를 주 에너지원으로 사용하고 있습니다. 폐열회수장비 2기 가동을 통해 외부로 유출되는 에너지를 최소화하고 있으며, 우드펠릿보일러를 도입하여 1,459톤의 에너지를 재생산하고 1,441톤의 온실가스 배출을 감소하였습니다.



우드펠릿보일러

폐열회수장비

SPECIAL CASE

야생동물 먹이주기 캠페인

하이원 리조트 봉사단은 원주지방환경청과 합동으로 매년 인근 야산일대에서 야생동물 먹이주기 행사를 진행하고 있습니다. 올해는 동절기 먹이를 구하기 어려운 야생동물에게 먹이(알팔파, 미네랄블록)를 제공하였으며, 매년 지속적인 활동을 통해 강원랜드의 겨울철 친환경 대표행사로 자리잡을 수 있도록 추진해 나갈 예정입니다.



야생동물 먹이주기 행사



야생동물 먹이주기



02

행복한 레저문화

고객과 임직원 모두에게 안전하고 건강한 사업장을 조성하고자 최선의 노력을 다하고 있습니다. 더불어 모든 국민이 건전하게 즐길 수 있는 게임문화를 확산하여 사회적 부작용을 최소화하고 지역경제에 이바지하는 강원랜드가 되고자 합니다.

- 32 선진화된 안전 및 보건 체계 구축
- 36 고객가치 실현을 통한 고객만족
- 40 게임사업의 책임성 강화

선진화된 안전 및 보건 체계 구축



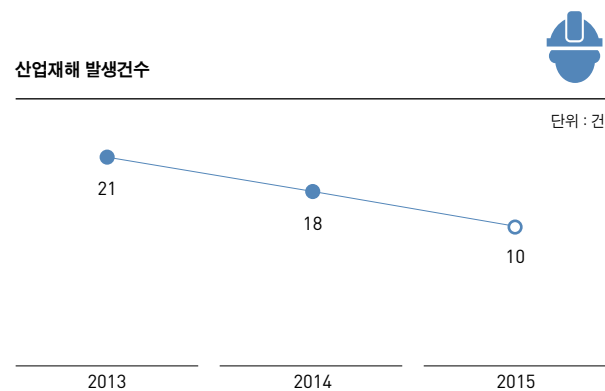
Why is it important?

다양한 계층의 고객이 방문하는 산업 특성상, 영업장 및 근로 환경의 안전은 항상 최우선적으로 고려되어야 합니다. 사업장에서 발생하는 안전사고는 관리 미흡으로 발생한 인재라는 사회적 인식이 팽배하고 있으며, 안전사고는 고객의 불안 및 기업의 재무적/비재무적 손실을 증가시키고 있습니다. 이러한 안전에 대한 높아진 관심과 함께, 정부의 관리 감독 및 규제 또한 강화되고 있는 실정입니다.

Our Approach

강원랜드는 고객뿐만 아니라 근로자의 건강을 유지하고 안전한 사업장을 구축하는 것이 곧 경쟁력과 직결된다는 경영이념 하에, 안전사고를 초래할 수 있는 요소를 사전에 대비하고 있습니다. 특히 유관 기관과 협력체계를 유지하여 모든 사업장에서의 사고를 미연에 방지하는데 집중하고 있습니다. 또한 근로자가 안전하게 근무할 수 있는 환경을 조성하고 육체적·정신적 건강을 증진하고 있습니다.

Performance



2015년 안전점검 및 보완

278

건

Our Strategy

- 안전체계 강화 및 확산
- 안전에 대한 선제적 관리
- 건강한 서비스 산업 구현

2015 Highlight

- 민·관·군·경 합동 산불진화 및 대 테러 훈련
- 근로자 힐링센터 시범 운영
- 카지노 영업장 위기 대처 훈련

2016 Focus

- 건강 증진실 확대 운영
- 상설 상담센터 힐링센터(가칭) 운영 추진
- 재난대응 표준모델 확립

안전체계 강화 및 확산

재난대응 컨트롤타워 강화

재난대비 중장기 추진전략

비전 전사 재난대응체계 확립으로 지속가능경영체계 기반 확보

목표 재난대응체계 확립을 통한 고품격 친환경 복합 리조트 조성

추진 전략

- 재난대응 컨트롤타워 기능 강화**
 - 종합상황센터 구축 및 안정적 운영
 - 재난대응 컨트롤타워 역할
- 재난예방 및 대응체계 확립**
 - 재난예방 체계 확립
 - 사전 안전점검 강화
 - 재난 대비 전사단위 교육·훈련 확대

사업장 내 발생하는 각종 위기 상황에 효율적으로 대응하기 위하여 재난 대응 조직을 신설하고 교육 및 훈련 매뉴얼을 개선하였습니다. 다양한 위험요소를 사전에 파악하고 대책 방안을 수립함으로써 안전의식을 고취하였습니다. 또한 도출된 개선사항에 대하여 실질적 조치를 취함으로써 안전관리의 효율성을 제고하였습니다. 향후 직원을 대상으로 설문조사를 실시하여 재난에 대한 경각심을 제고하고 재난 유형을 체계적으로 분석하여 각 사업장 별 솔루션을 제공할 계획입니다.

단계별 위기상황 유형

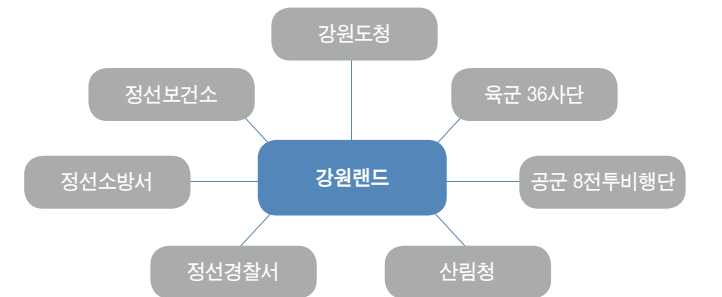
- 주의단계 대응**
 - 자체 진화 가능한 상황 (산불 등 화재·태풍·대설경보, 집단난동 등 시설점검)
- 위험단계 대응**
 - 건물 붕괴
 - 산불확산으로 유관기관 및 대규모 인력동원이 필요한 화재
 - 대규모 집회 및 과격 시위로 인한 시설 점거
- 심각단계 대응**
 - 회사의 존망을 좌우하는 재난

재난대응 컨트롤 타워의 역할을 강화하기 위하여 전사 재난대응 조직인 위기초치반을 구성하고 분기별로 조직 운용에 대한 간담회를 실시하여 상황을 지속적으로 관리·감독하고 있습니다. 2015년에는 당직상황실의 운영을 개선하기 위하여 관리부서를 총무팀에서 재난대응팀으로 변경하고, 24시간 3교대 당직에 전담 인원 12명을 배치하였습니다. 또한 재난예방 및 대응절차에 대한 행동요령 등의 매뉴얼을 정비하여 위기상황 발생 시 신속하게 초동 조치를 취할 수 있는 체계를 구축하였습니다.

협업을 통한 위기상황 합동점검

강원도 내 최대 다중이용시설을 갖추고 있는 강원랜드는 화재나 테러와 같은 재난이 발생할 경우 인명과 재산의 피해가 막대해질 위험성을 지니고 있습니다. 이에, 위기상황 발생 시 초동 조치능력을 기르고 유관기관과의 긴밀한 협조체계를 강화하기 위해서 민관군경 합동 산불진화 및 대테러 훈련을 실시하였습니다.

유관기관 협조체계



정선소방서, 산림청과 협조하여 소방차, 소방헬기 등을 이용한 산불 진화 및 구조 훈련을 실시하였습니다. 또한 군 관련 기관과 생화학 테러 진압, 폭발물 제거 및 환자후송 훈련 등을 수행해 유사 시 관련기관 신고 및 초동 조치 체계를 면밀히 점검하였습니다. 유관기관과의 협업을 통해 비상사태 발생 시 자원을 공동으로 활용하고 통합 작업을 수행하여 인적 및 물적 자원을 실시간으로 관리할 수 있는 기반을 마련하였습니다. 더불어 통합훈련을 통해 국가 비상사태에 대한 완벽 대응 태세를 완벽하였습니다.



산불진화 훈련

대테러 훈련

또한 성수기 시 원활한 회사 영업활동 보장을 위하여 예비군·민방위 교육훈련 일정을 유관기관과 협조하여 성수기에 직원들이 고객맞이에 집중할 수 있도록 조정하였습니다. 이를 통해 회사가 안정적이고 효율적으로 업무운영이 가능토록 했을 뿐만 아니라 예비군·민방위 교육 훈련 성과도 100% 달성할 수 있었습니다.

예비군·민방위 교육 이수 현황

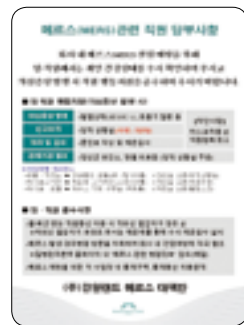
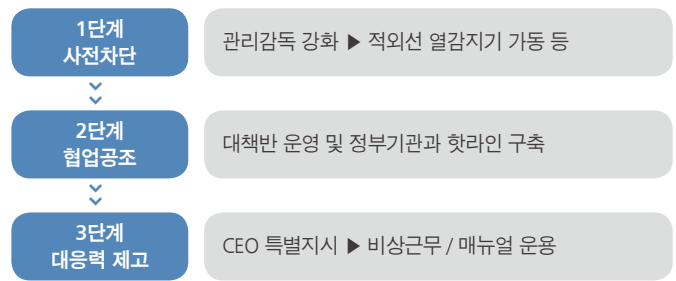
	대상(명)	실시(명)	참석률(%)	
직장민방위	기본교육 (1~4년차)	689	689	100
	비상소집훈련 (5년차 이상)	500	500	100
직장예비군	예비군 교육훈련	297	297	100

재난대응 인프라 고도화

2015년 여름 메르스 확산에 전사적으로 대응하고자 메르스 대책반을 신설하였습니다. 또한 철저한 예방활동을 위해 대응지침을 마련하고 질병 동향 파악 및 유관부서 협조체계를 구축하여 전사적 재난대응체계를 확립하였습니다.

예방 활동의 일환으로, 미국환경보호청(EPA) 허가 살균 소독제를 사용하여 전 사업장에 방역을 실시하였습니다. 또한 적외선 열 감지기를 추가로 설치한 후, 이에 대한 교육과 점검을 통해 전염성 질환자의 영업장 입장을 원천적으로 차단하였습니다. 뿐만 아니라 적외선 비 접촉 체온계, 손 소독기 등의 확보 상태를 수시로 점검하고 고객과 접촉이 많은 주요 사업장에 이를 확대 비치하였습니다.

메르스 대응체계



메르스 대응지침

안전에 대한 선제적 관리

전사적 안전경영 활동

카지노 영업장에는 일일 평균 8,500명이 입장하고 2,500명의 고객이 동시에 체류합니다. 이러한 특성을 고려하여 영업장 내 소란 및 부정 행위를 방지하고자 순찰근무 인력을 상시 운용하고 감시체계를 강화 하였습니다. 또한 각종 전염성 질환 및 테러로부터 고객을 보호하고자 전사적으로 안전 의식을 강화하고, 이에 대한 상황 대처 능력을 제고하는 교육 및 훈련을 실시하고 있습니다.

카지노 운영으로 발생할 수 있는 인근 주변의 안전사고 혹은 불법 행위에 대해 경계를 강화하고 있습니다. '카지노 안전지킴이' 제도를 실시하여 2015년 총 21회 안전 지킴이 활동으로 인근지역의 안전에 만전을 기하였습니다.

2015년 5월에는 대표이사를 비롯한 임원진이 참석한 가운데, 카지노장 비상상황에 대비한 고강도 합동훈련을 실시하였습니다. 영업장 내 발생 가능한 상황을 설정하여 안전을 위한 제압술과 공법시범을 선보였으며 이외에 심정지 환자 응급처치, 심폐소생술, 화재진압, 고객대피 등의 훈련을 진행하였습니다. 주요 상황에 대해서는 집중 훈련을 반복 실시하여 직원의 상황조치 능력과 안전에 대한 경각심을 제고하였습니다.



카지노 안전지킴이

카지노 위기대처 훈련

리조트 고객의 안전을 위하여 차량, 도보, 취약지역 순찰활동과 연중 행사 시 안전점검, 통제, 지원, 해피콜 서비스를 실시하였습니다. 또한 긴급 사건사고 발생 시 신속한 대처를 위하여 상황별 매트릭스를 보완하고 직무교육, 가상 상황조치 훈련을 통해 24시간 고객의 안전을 보장하고 있습니다. 실제로 많은 사건·사고 예방활동은 물론 긴급상황 조치를 통하여 인명을 구조하고 신속한 응급조치를 통하여 생명을 구할 수 있었습니다.

리조트 사고예방 및 긴급 상황조치 훈련



향후 강원랜드는 리조트 확대에 따른 컨트롤 타워 역할을 체계적으로 수행할 수 있도록 종합상황센터를 설립해 신속한 정보 수집과 효율적인 대응을 추진할 계획입니다. 이를 통해 현장 지휘, 지원 체계 등 재난 현장에 효율적으로 대응하기 위한 표준모델을 확립하고자 합니다. 또한 전사적으로 재난안전 통신망 개선과 모바일 상황관리 솔루션 구축을 통해 사건 현장을 여러 기관에 동시에 전송하여 최적의 지휘가 이루어질 수 있도록 설계할 것입니다.

시설물 안전점검 및 관리감독 강화

태풍, 산사태 등 자연재난 및 화재 등과 같은 사회재난에 대비하고자 자연 재해 취약 지역에 재난예방 점검을 실시하였습니다. 2015년 하반기 동안 39건의 위험요소를 발견하여 27건에 대한 후속조치를 성공적으로 취하였습니다. 또한 연중 성수기, 해빙기, 우수기에 대비하여 자체 안전 시설에 대한 점검을 강화하였습니다.

2015년 하반기 재난예방 안전점검 현황

	7월	8월	9월	10월	11월	12월
점검일자	23~24	24~25	24~25	28~29	27~30	29~30
점검건수	8건	6건	5건	6건	7건	7건
완료/진행	4/4	5/1	3/2	5/1	6/1	4/3

시설물을 점검하고 조치를 수행하는 담당자를 지정하는 '1인 1현장 책임점검 실명제'를 시행하는 등 안전점검 체계를 강화하였습니다. 실례로 2015년 하반기에는 호텔 3개소, 콘도 4개소 등 리조트 전체 위험 요소에 대한 점검을 성공적으로 수행하였습니다. 이를 통해 278건의 위험시설을 개선했을 뿐만 아니라 강원랜드의 안전하고 건전한 리조트 이미지 정착에 기여하였습니다.

2015년 안전점검 보완사항 조치 결과 (11.24~12.15)

객실	난간보수	104건
	완강기 설치 및 보수	115건
	안전시설물(그물망)	3건
기타	소화기 및 비상등	37건
	전기장치 및 시설보완 등	19건
합계		278건



취약 시설물 안전점검

건강한 서비스 산업 구현

임직원 건강관리

임직원의 심리적·신체적 건강을 지원하기 위해 작년에 도입한 근로자 지원제도를 '통합 근로자지원제도'로 확대하였습니다.

업무 중 상해에 대처하고 전반적인 신체 건강을 증진하기 위하여 사내에 의무실을 상시 운영함으로써 연간 9,000명 이상의 내외부 고객이 상해 및 신체건강을 회복할 수 있었습니다. 또한 건강증진실을 통해 2,000명 이상의 직원이 물리치료를 받아 근골격계질환을 해소할 수 있었습니다. 더불어 녹십자의료재단 등과 협력하여 직원 종합건강검진과 특수건강검진을 지원하였습니다. 2016년에는 직원들의 신체건강을 보다 전문적으로 지원하기 위해 통합 '건강증진센터' 운영을 계획하고 있습니다.

2014년 12월부터 2015년 3월까지 감정노동에 종사하는 직원의 심리적 건강을 위해 '하이원 심리상담실'을 시범적으로 운영하였습니다. 짧은 기간임에도 불구하고 직원들이 1,073회의 심리상담을 받았으며, 성공적인 시범운영을 바탕으로 2016년에는 심리상담실을 상시적으로 운영할 계획입니다. 또한 심신을 치유하는 '힐링센터(가칭)' 프로그램을 마련하여 감정노동에 지친 직원들이 심리적 안정을 찾을 수 있도록 최적의 심리 치료 프로그램을 제공할 계획입니다.

이 외에도 사내에 30명의 성상담 요원, 4명의 성희롱 예방교육 강사, 2명의 성희롱 상담 전문위원이 상담 서비스를 제공하여 고충을 처리하고 있습니다. 또한 전 직원을 대상으로 성희롱 예방 교육 프로그램을 개발해 실시하고 있습니다.

근무환경 및 산업재해 관리

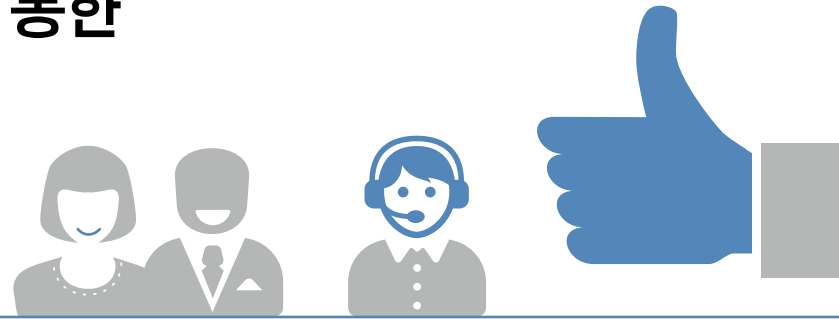
2015년 9월 행정동을 고한 지역으로 이전해 쾌적한 근무환경을 조성 하였습니다. 일반 사무공간 이외에 직원 휴게실, 샤워실, 북 카페 등을 설치하여 직원의 휴식 공간을 마련하였습니다.

더불어 임직원의 안전에 총력을 기울인 결과, 전년 대비 산업재해가 8건 줄었습니다. 앞으로 고객의 안전뿐만 아니라 임직원의 근무환경 점검을 지속적으로 수행하여 산업재해를 줄여 나갈 것입니다.

산업재해 발생 건수

	2013	2014	2015
산재	21	18	10

고객가치 실현을 통한 고객만족



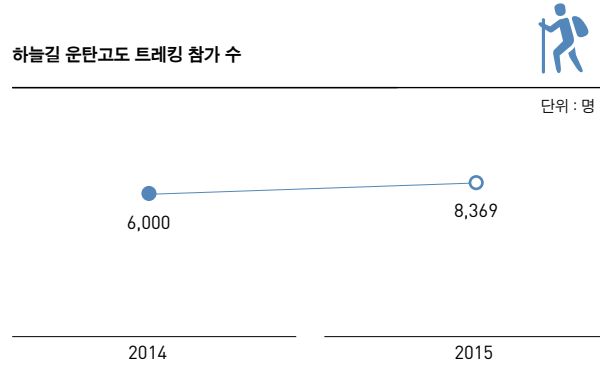
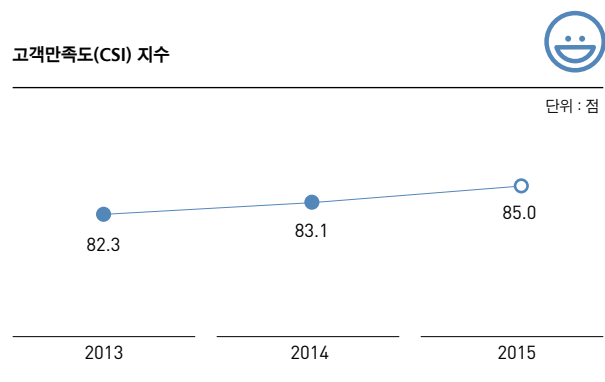
Why is it important?

기업의 지속가능한 수익 창출을 위한 기반으로 고객은 그 영향력이 확대되고 있으며, 고객을 만족시키는 것은 지속가능한 성장을 위한 근본적 요소로 간주되고 있습니다. 고객의 니즈가 가속화 및 고도화 됨에 따라, 고객과 적극적으로 의사소통하는 동시에 니즈에 신속하게 대응하는 것이 경쟁력 강화의 핵심입니다. 소통 채널이 다양해짐에 따라 커뮤니케이션의 속도 및 양적 측면이 증가함으로써 고객의 니즈 파악이 용이해진 반면, 동시에 강원랜드의 대응에 대한 기대수준 또한 높아지고 있습니다.

Our Approach

강원랜드는 고객과의 커뮤니케이션 채널을 다양하게 구축할 뿐만 아니라 양질의 커뮤니케이션을 통해 고객의 고통을 적극적으로 해결하고자 노력하고 있습니다. 특히 문제해결 과정에서 서비스의 효율성 및 효과성을 제고하기 위하여 일관된 지침을 수립하여 양질의 서비스를 제공하는데 집중하고 있습니다. 또한 다양한 콘텐츠를 개발하고 시설에 투자함으로써 고객만족을 한층 더 강화하고 있습니다.

Performance



Our Strategy

- 대 고객 서비스 체계
- 고객 서비스 역량 강화
- 고객과의 소통
- 고객만족 제고 활동

2015 Highlight

- '고객 불만 One Stop 처리 프로세스' 구축
- 블랙 컨슈머 대응계획 마련
- 스토리텔링 콘텐츠 개발
- 고객소통 채널 확대

2016 Focus

- 고객 만족 인프라 구축
- 하늘길 트레킹 페스티벌 확대
- 비수기 힐링 콘텐츠 및 이벤트 확대

대 고객 서비스 체계

고객 서비스 체계를 고도화하는 등 고객 만족을 제고하기 위해 노력하고 있습니다. 고객만족팀을 신설하고 영업 현장에서 해결되지 않은 고객의 다양한 고충과 불만 사항을 처리하는 프로세스를 정립함으로써 서비스의 효율성 및 효과성을 도모하였습니다. 또한 다양한 소통 채널을 통해 고객의 의견을 수렴하여 적극적으로 경영활동에 반영하고 있으며, 외부 기관의 객관적인 조사뿐만 아니라 자체 조사를 통해 고객만족을 모니터링하고 있습니다.

고객만족도 점수

	2013	2014	2015
CSI 지수 (고객만족도 조사)	82.3	83.1	85.0
PCSI 지수 (공공기관 고객만족도 조사)	84.1	84.6	84.7

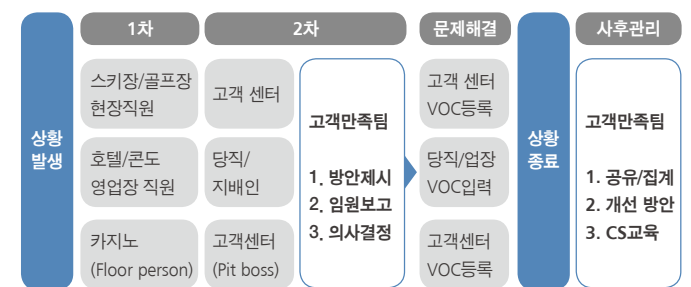
고객만족위원회 운영

고객 불만족을 개선하기 위한 해결 주체로서 2015년 5월 고객만족 위원회를 신설하였습니다. 위원장인 부사장, 위원인 집행임원과 간사역할을 수행하는 고객만족팀장으로 구성된 위원회는 영업 현장조사에서 도출된 고객 불만족을 안건으로 상정하여 후속조치를 취하였습니다. 한 해 동안 총 6회의 위원회가 개최되어 불편시설을 개선하고 고객서비스 관련 제도를 정립할 수 있었습니다.

고객 불만 One stop 처리 프로세스 구축

고객 불만을 신속하고 적극적으로 해결하기 위하여 '고객 불만 One Stop 처리 프로세스'를 구축하였습니다. 현장에서 불만족을 해결하는 방안을 고객 접점 직원에게 제시하는 것부터, 서비스 교육을 제공하는 등 향후 유사한 상황에 효율적으로 대응할 수 있도록 하였습니다. 또한 고객 응대 매뉴얼을 전사적으로 공유하여 현장 서비스를 표준화하고 고객 불만족을 효율적으로 처리하였습니다.

One Stop 처리 프로세스



블랙 컨슈머 대응계획 수립

최근 악의적 의도로 불만을 제기하거나 과도한 보상을 요구하는 블랙 컨슈머가 증가함에 따라 직원들의 육체적·정신적 피해가 증가하고 있습니다. 또한 정당한 이유로 불만을 제기하는 고객에 대한 대응이 지체되는 경우가 발생하였습니다. 이에, 강원랜드는 사업부문별 블랙 컨슈머 자료를 수집 및 분석하여 '블랙 컨슈머 대응 체계'를 수립하였습니다. 또한 상황별 응대 스크립트와 '블랙 컨슈머 영업시설 이용제한 지침'을 제정하여 향후 직원이 유사 상황에 향상된 서비스를 제공할 수 있도록 하였습니다.

고객보상처리 기준 시행

고객의 고통을 처리하는 과정을 호의적으로 발전시키고자 지속적으로 노력하고 있습니다. 그 일환으로, 고객과 분쟁이 있을 경우 체계적으로 보상을 제공하는 '전사 고객보상처리 기준 시행안'을 마련하였습니다. 이와 같이 표준화된 보상 지침의 부재 및 현장 근무자의 제한된 권한에 따른 지연으로 발생한 2차 불만을 해결하고자 노력하고 있습니다.

고객 서비스 역량 강화

고객 서비스 1:1 코칭

고객과 직접적으로 소통하는 직원의 서비스 수준을 객관적으로 진단 및 개선하기 위해 '고객 서비스 1:1 코칭'을 도입하였습니다. 전문가가 직원의 응대 형태를 관찰한 후, 이를 바탕으로 1:1 및 그룹 진단을 제공하였습니다. 서비스 코칭 후 직원의 관행적 행동이 개선 되었으며, 직원의 만족도 또한 87% 수준으로 높게 나타났습니다.

2015년 고객 서비스 1:1 코칭 만족도 점수

코칭/멘토링 프로그램 만족도	87% (7명)
타직원에게 적극 추천	87% (7명)
심화 프로그램 계속 참여 의지	84% (6명)

CS 리더 운영

기준에 영업부서만으로 구성되어 있던 CS 리더를 전사 조직으로 확대 운영하여 고객만족을 강화하였습니다. 의사소통에 능하고 리더십을 가진 45명의 CS 리더는 월례 워크숍을 통해 고객 서비스에 대한 현장 직원의 의견을 수렴하고 CS 추진사항을 전사적으로 공유하였습니다. 이를 통해 고객의 니즈를 보다 신속하게 처리하여 고객 서비스 역량을 강화하였다는 점에서 의미가 큼니다.



CS 리더 월례 워크숍

고객과의 소통

하이원 파트너 운영

외부 전문기관의 고객 만족도 조사 이외에, 온·오프라인 고객 패널단인 '하이원 파트너'를 운영하고 있습니다. 하이원 파트너는 온라인을 통해 의견을 개진할 뿐만 아니라 분기별 오프라인 간담회에 참여하여 리조트 체험 후기와 서비스 개선에 관한 아이디어를 제안하였습니다. 이를 통해 고객들의 생생하고 솔직한 의견을 수렴할 수 있었으며, 더 나아가 고객과 직접적으로 소통할 수 있는 기회 마련을 통해 고객만족에 기여할 것으로 기대됩니다.



하이원 파트너 간담회

고객소통 채널 확대

강원랜드는 다양한 고객의 목소리에 귀 기울이기 위해 소통 채널을 확대 하였습니다. 특히 온라인 접근이 비교적 어려운 고객의 의견을 수렴하기 위하여 오프라인 창구인 '고객의 소리함'을 운영해 쉽고 빠르게 민원을 등록할 수 있도록 하였습니다. 또한 고객의 소리 'VOC 시스템'을 통합 관리하여 현장에서의 민원을 VOC 시스템에 등록 가능하도록 하였습니다.

VOC 등록 현황

	발생 건수	주요 내용
불만	675건	고객 응대, 영업장 운영, 영업장 시설/환경
문의	396건	객실(호텔/콘도) 예약, 영업장 운영
제안	104건	영업장 운영, 영업장 시설/환경
칭찬	107건	고객 응대, 영업장 시설/환경

특히 SNS를 적극적으로 활용하여 다양한 이벤트를 홍보하고 이용객의 후기를 공유하고 있습니다.

SNS 소통현황

	2014	2015	전년 대비
블로그	225,194명	1,622,477명	620% ↑
페이스북	87,817명	124,930명	42% ↑
트위터	11,205명	47,105명	320% ↑
카카오토리	1,279명	2,483명	94% ↑
총계	325,495명	1,796,995명	450% ↑

2015년 10월부터 매월 '강원랜드 이야기'를 발간하여 다양한 이해관계자와 주요 경영 이슈 및 소식을 가지고 소통하고 있습니다. 또한 지역사회 소식과 행사 정보 등을 전달하여 고객이 필요한 소식들을 쉽게 접할 수 있도록 하였습니다.

강원랜드 이야기



고객만족 제고 활동

강원랜드 통합 콘텐츠 개발

스토리텔링 콘텐츠 개발

고객이 즐길 수 있는 야외 콘텐츠 중 하나로서, 운탄고도를 정비하여 하늘길을 구축하였습니다. 또한 하늘길 곳곳에 강원랜드 및 지역사회의 역사를 설명하는 지점을 마련하여 스토리텔링 있는 산책길로 조성 하였습니다. 이를 기반으로 강원랜드는 매년 '하늘길 운탄고도 트레킹 대회'를 개최하고 있으며, 올해는 문화예술 요소를 가미한 결과, 전년도 대비 참여 고객수가 증가 되었습니다.

하늘길을 방문한 고객들을 대상으로 만족도와 이용 빈도를 조사한 결과, 재방문 의사가 과반수가 넘는 것으로 조사되었습니다. 앞으로도 하늘길 운탄고도를 이용한 이벤트와 산책로를 개발함으로써 지역사회와 연계된 서비스를 지속적으로 제공할 계획입니다.

하늘길 운탄고도 문화예술 트레킹 성과

	단위	2014	2015
개최 횟수	회	2	4
참가 인원	명	6,000	8,369

하이원 대표 고품격 이벤트 확대

강원랜드는 기존 시설에 문화예술의 요소를 접목시켜 문화 콘텐츠의 질을 높이기 위해 노력하고 있습니다. 이를 통해 문화가 있는 강원랜드 뿐만 아니라 지역사회의 랜드마크로 거듭나고 있습니다. 2015년 초에는 '신년 불꽃 페스티벌'과 '신년 음악회'를 개최하였으며 각각 1,000명과 900명이 참여하여 새해맞이 행사를 성황리에 마쳤습니다.



신년 불꽃 페스티벌

신년 음악회

7월에 진행된 '하이원 쿨썸머 콘서트'에는 이를 간 총 7,400명이 관람하였으며, 8월에는 9,600명이 '하이원 DJ페스티벌 및 콘서트'에 참석해 즐거운 여름휴가를 만끽하였습니다.



하이원 쿨썸머 콘서트

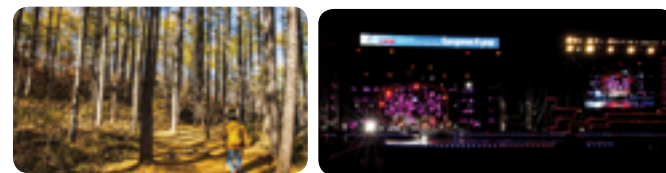


하이원 DJ페스티벌 & 콘서트

가을에는 '2015 유네스코세계무형문화유산 대한민국 대축제'를 유치하여 '관노가면극' 초청 공연을 선보였습니다. 또한 하늘길과 마운틴 콘도일대를 적극적으로 활용한 '하모니 트레킹'을 9월과 10월에 실시하여 각각 3,419명, 2,550명이 건강한 문화생활을 즐길 수 있었습니다. 10월에는 'With 하이원 강원 K-POP 콘서트'를 통해 무려 9,000여 명에게 한국문화의 특색을 세계인에게 알리는 기회가 되었습니다.



2015 유네스코세계무형문화유산 대한민국 대축제



하모니 트레킹

With 하이원 강원 K-POP 콘서트

12월에는 1,600명의 고객들이 컨벤션홀에서 '하이원 드림콘서트'를 관람하였습니다. 크리스마스 시즌에는 '하이원 DJ&힙합 파티'를 개최하여 고객에게 연휴기간 즐길거리를 제공하였습니다.

또한 '하이원 겨울왕국'과 '하이원 불꽃쇼'를 2016년 초까지 운영하였습니다. 더불어 동계 게릴라 경품 이벤트를 실시하여 다양한 선물을 제공하는 등 고객의 참여를 유도할 수 있는 기회를 마련하였습니다.



하이원 드림콘서트

하이원 DJ & 힙합파티



하이원 불꽃쇼

2016년에는 강원랜드만의 특화된 콘텐츠를 더욱 확대할 계획입니다. 그 중 하나로 대중에게 선호도가 높은 마술을 테마로 한 '세계마술축제'를 계획하고 있습니다. 더불어 이번 해 호응이 높았던 콘서트의 연장으로, 방송사와 연계한 '뮤직 페스티벌', 뮤지컬 갈라 형식이 발전된 '매직컬' 등의 상설 공연과 인문학 콘서트를 정기적으로 개최해 정보, 흥미, 감동을 동시에 제공할 수 있는 기회를 마련할 예정입니다.

고객 지향적 인프라 고도화

고객 편의성 제고

고객의 편의를 개선하고자 리조트 인프라 개선 작업을 진행하였습니다. 리조트 및 주변 시설에 고객 안내 시스템을 도입하고 안내 및 동선 유도 표지판을 일관성 있게 통일하여 고객의 주요동선 상 혼잡성을 제거하고 중요한 정보 접근성을 제고할 수 있었습니다. 또한 외국인 관광객을 위한 전용 안내 데스크를 운영하여 언어장벽의 불편함을 줄일 수 있었습니다.

콘도 클린캠페인 & 클린객실

고객에게 쾌적한 객실환경을 제공하기 위하여 '클린캠페인'을 운영하고 있습니다. 전 객실에 투숙 정원제와 금연을 실시하고 일부 객실은 취사를 하지 않는 '클린객실'로 지정하여 환기 문제를 감소시켜 쾌적한 객실로 관리하였습니다. 캠페인 시행으로 고객 이용에 불편함이 없도록 사전에 공지하였으며, 클린객실을 이용하는 고객에게는 식·음업장 할인권을 제공하여 이용을 장려하였습니다.

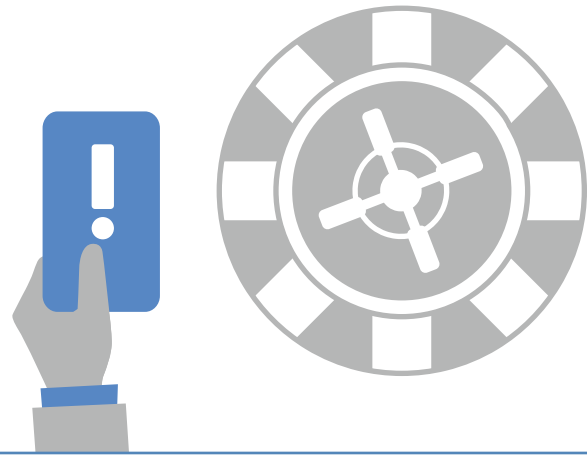
게임시설 확대

고객 중심의 게임 환경을 제공하고자 노후화된 게임머신을 지속적으로 교체하고 있습니다. 또한 고객의 테이블 이용 대기 시간을 줄여 적시에 게임을 즐길 수 있도록 테이블 수를 확대 설치하였습니다.

	단위	2013	2014	2015
노후화 머신 교체 수	대	400	94	172

※ 2013년의 경우 노후 머신 교체가 아닌, 카지노업 변경허가에 따라 신규 머신 400대 도입 (머신 960대→1,360대)

게임사업의 책임성 강화



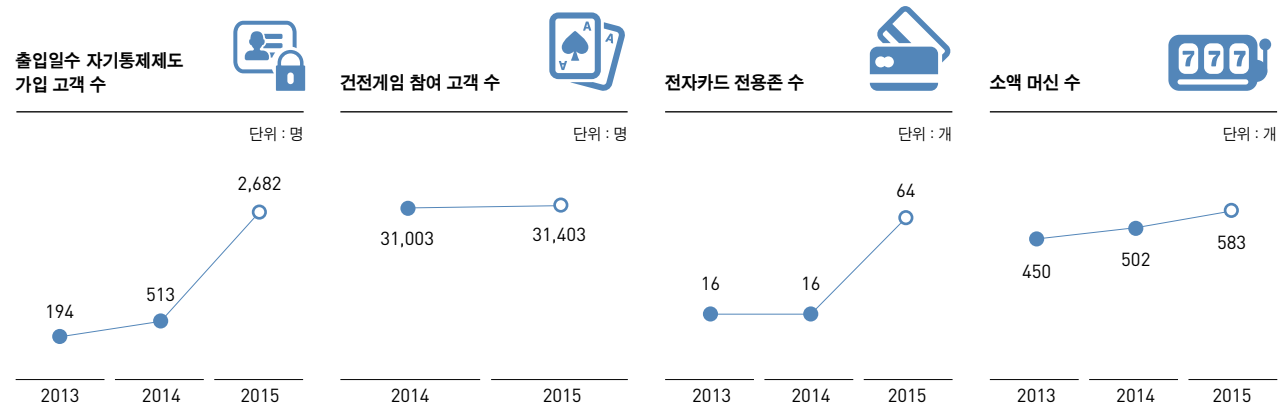
Why is it important?

강원랜드는 공익적 목적 하에 카지노 사업을 영위하고 있지만, 업의 특성상 도박중독 문제 등 사회적 부작용이 발생할 수 있는 리스크가 존재합니다. 카지노 객장 내부 뿐만 아니라 영업장 주변에서 사채 등 불법 금전거래 행위 또한 배제할 수 없습니다. 이에, 건전한 게임문화 조성을 위한 인프라를 구축하는 등 다각적 노력을 통해 책임도박을 구현하고 나아가 공익을 실현하는 책임이 점차 증대되고 있습니다.

Our Approach

강원랜드는 사행산업으로 인한 부정적 영향을 최소화 하고, 고객이 건전하게 게임을 즐길 수 있는 문화를 정착하기 위해 힘쓰고 있습니다. 중독관리센터는 책임도박을 위한 다양한 홍보 및 교육을 실시하고, 도박중독의 우려가 있는 고객을 대상으로 개인별 중독수준에 적합한 예방·치유 프로그램을 제공하고 있습니다. 더 나아가 강원랜드만의 책임도박 노하우를 개발 및 발전시켜 국가적으로 도박중독 해결에 기여하고자 노력하고 있습니다.

Performance



Our Strategy

- 책임도박 실현 체계화
- 건전한 게임문화 확대
- 사회적 부작용 최소화 활동
- 직원 대상 도박중독 예방 교육

2015 Highlight

- 출입일수 자기통제제도 내실화
- 건전 게임 인프라 확충
- 이동경로 중심의 단계적 홍보체계 구축
- 도박중독 예방, 치유, 재활 프로그램 성과 제고

2016 Focus

- 도박중독 교육 및 상담 프로그램 확대
- 건전한 게임문화 정착을 위한 인프라 확대
- 도박중독 자체진단지표(KL-ACPES)를 활용한 연구 확대

책임도박 실현 체계화

강원랜드는 '사회적 책임을 실천하는 카지노 중독관리 글로벌 전문기관'을 구현하기 위해 4대 과제를 도출하였습니다. 또한 책임도박을 체계적으로 실현할 수 있는 역량을 확보하기 위한 로드맵을 3단계로 구분하여 각 과정별 발전단계를 설정하였습니다.

책임도박 전략

성과목표	카지노 운영으로 발생하는 도박중독문제에 적극 대처하여 이용자 보호와 건전 게임문화 정착에 기여	
세부사업	고객 대상 도박중독예방 사업	직원 대상 도박중독예방 사업
사업별 성과목표	과몰입 고객 저감을 위한 책임도박 실행력 제고	중사자 책임의식 강화를 통한 건전 게임문화 조성
실행과제	· 건전 게임문화 정착을 위한 이용자 책임도박 실현 토대 마련 · 전 국민 대상 홍보활동 강화 · 도박중독 예방·치유·재활 사업 고도화	· 건전 게임문화 조성을 위한 직원 참여 프로그램 강화

책임도박 중장기 로드맵



건전한 게임문화 확대

건전게임을 위한 인프라 확충

건전한 게임 문화의 정착을 위하여 현장 중심의 도박중독 방지 인프라를 확충하였습니다. 기존에 16석이던 전자카드 존을 64석으로, 96석이던 전자 테이블을 144석으로 확대 설치하여 고객이 전자카드에 충전한 일정 금액 내에서 게임을 할 수 있도록 하였습니다. 또한 과도한 베팅을 줄이기 위하여 소액 머신 점유율을 확대하고 고객 머신의 점유율을 줄였습니다. 그 결과, 전자카드 전용존을 전년 대비 300% 확대, 소액 머신의 점유율이 전년 대비 6% 확대되는 등 건전성이 강화되었습니다.

도박문제 연구 확대

강원랜드는 내부 뿐만 아니라 범국가적 차원에서 도박중독 문제를 해결하기 위한 연구를 확대하였습니다. 강원관광대학교와 산학협력을 체결하고 도박중독 교육 및 학술 연구를 공동으로 진행하였습니다. 또한 글로벌 도박중독문제 해결에 기여하고자 'NCPG(전미도박문제위원회)'에 가입하였으며, 매년 학술대회 및 세미나에 참석하여 활발하게 연구를 수행하고 있습니다. 도출된 연구 결과는 향후 강원랜드의 도박중독 프로그램 및 시설 구축에 적극적으로 활용할 것이며, 나아가 국가적 차원에서 도박중독 해결에 기여할 것으로 기대됩니다.



강원관광대학교 산학 협력 협약식

NCPG 가입

대학생 중독예방 단체 운영

도박중독문제에 더 넓은 시각으로 접근하여 해결책을 강구하고자 2009년부터 대학생 중독예방 활동위원 '두드림'을 운영하고 있습니다. 도박중독문제에 관심이 많은 대학생들이 함께 해결책에 대해 논의하고 적극적인 홍보 활동을 전개하였습니다. 2015년에는 두드림 7기로서 30명의 대학생이 홍보대사 역할을 성공적으로 완수하였습니다.

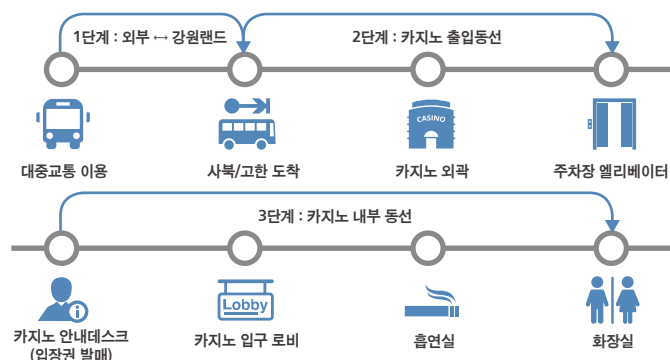


두드림 발대식

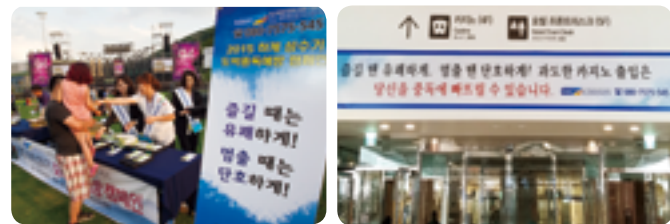
책임도박 홍보 및 캠페인 시행

전 국민을 대상으로 건전게임문화 확대를 위한 홍보 활동을 전개하고 있습니다. 홍보 시행에 앞서 카지노 경험이 있는 고객과 경험이 없는 일반인으로 타겟팅 하여 홍보 효과를 극대화 하였습니다. 특히 카지노 이용 경험이 있는 고객을 대상으로 사전 설문조사를 실시하여 도박중독 문제에 대한 인지 정도를 체크하고, 조사결과에 따라 건전게임 가이드라인 및 중독 예방, 치유 프로그램을 제공하였습니다. 앞으로도 책임도박을 위한 적극적 홍보활동을 통해 건전한 게임문화를 선도하는 기관이 되도록 노력할 계획입니다.

고객 이동통신별 중독예방 활동



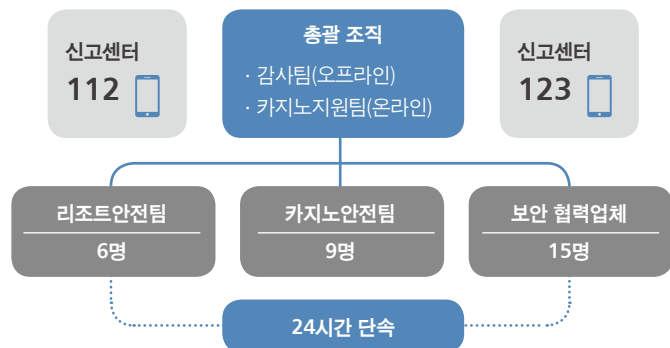
카지노장 입장부터 퇴장 순간까지 중독문제에 대한 주의를 지속적으로 고객에게 환기시키고자 장내에 안내 책자 등을 배부하는 등 책임도박을 홍보하였습니다. 2015년에는 건전게임 가이드라인 93,550부와 만화료 흥미를 유도한 홍보물 33,000부를 배부하여 도박중독문제에 대한 인식 제고에 앞장서고자 노력하였습니다.



카지노 주변 불법행위 척결 대응 강화

강원랜드 경영진은 카지노장 주변의 불법적 금전거래를 척결하고자 사행산업통합감독위원회, 금융감독원, 강원도청, 영월지청, 정선군청, 정선/태백경찰서와 함께 공동으로 감시체계를 구축하였습니다. 또한 건전한 게임 환경을 조성하기 위하여 카지노 장내에 불법적으로 거래된 금전들이 유입되지 않도록 지침을 신설하였습니다. 이러한 노력의 결과, 2015년 한해 동안 카지노장 내 불법행위 65명을 단속하여 출입제한 조치를 취하였습니다.

불법척결을 위한 내부조직체계 강화



※ 폐장시간 고객행위 집중 단속 (매일 05:40~06:20)
 ※ 카지노 특별단속반(사복조) 운영 : 연중 비정기 운영

사회적 부작용 최소화 활동

사행산업에 따른 사회적 부작용을 최소화하고자 강원랜드만의 과몰입 예방 프로그램을 개발해 운영하고 있습니다. 기존에 일원화된 프로그램이 아닌, 고객별로 도박몰입 정도와 니즈를 적절히 반영한 출입일수 자기통제 제도 및 예방 프로그램을 고안하였습니다. 이를 통해 강원랜드는 건강하고 지속적인 단도박과 성공적인 사회복귀를 촉진하고 있습니다.

맞춤형 자기통제강화

고객이 자율적으로 카지노 출입을 제한하고 책임도박을 구현할 수 있도록 출입일수 자기통제제도를 실시하고 있습니다. 또한 2개월 연속 15일 이상 카지노를 출입할 경우 '15:15 상담'을 최대 3회의 의무교육을 이수하도록 하고 있습니다. 올해에는 더욱 효과적인 중독예방을 위해 기존의 상담 프로그램과 출입일수 자기통제제도를 연계하여 맞춤형 자기통제제도를 신설하였고, 의무 교육횟수와 출입일수 자기통제제도사이의 적절한 조율을 통해 카지노 이용객의 행동 변화를 유도하였습니다. 시행 결과, 출입일수 자기통제제도에 역대 최대 2,682명이 가입하여 과몰입 가능성이 있는 고객 스스로 도박에 대한 통제능력을 제고하였습니다.

출입일수 자기통제제도와 상담제도 연계 방식



* Type 1, 2 선택 가능

자기통제제도 가입현황

	단위	2013	2014	2015
카지노 과몰입 고객수	명	2,470	2,095	2,106
출입일수 자기통제제도 가입 고객수	명	194	513	2,682

체험 및 공유 기반의 과몰입 예방

중독관리센터는 체험과 공유를 통한 '희망밴드', '여행모임', '3단계 동기 강화 프로그램' 등을 운영하고 있습니다.

구분	주요 내용
희망밴드	음악 밴드활동을 통해 도박에 대한 과몰입을 예방하고 대안활동을 찾는 프로그램
여행모임	여성들의 행복모임으로 기쁨과 감사, 행복감 등 긍정적인 정서 경험을 교류하는 프로그램
3단계 동기강화 프로그램	'희망씨앗찾기' 라는 일일 트레킹을 통해 삶의 전환점을 모색한 후, '인문학 순례'를 통해 삶의 지혜에 대해 탐색하는 시간을 갖는 프로그램



장기적으로 단도박에 대한 고민을 공유하고 문화 및 봉사 활동을 하는 '단비모임' 등의 프로그램을 확대 시행하였습니다. 월 1회 정기 모임, 회복 프로그램, 문화활동 등 다양한 프로그램을 개선하여 도박 중독의 위험에 노출 되어있는 고객 스스로 주변을 환기하고 과몰입 문제를 해결할 수 있도록 유도하였습니다. 2015년 한 해 동안 전년 대비 69.2% 많은 고객이 단비모임에 가입하여 단도박을 유지해 나가고 있습니다.

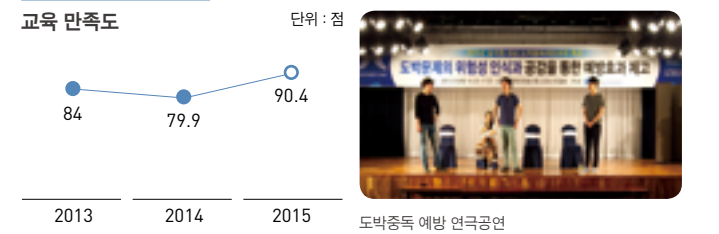
회복 프로그램 (12회)	· 12단계 회복 프로그램을 통해 자아성장
문화활동 (3회)	· 건강한 여가활동을 통한 긍정적 정서 경험 · 도박과 관련된 생활 및 인지적 습관 등을 여가문화 활동으로 대체 ▶ 음악치유 프로그램을 통한 치유효과 증진
워크숍 (3회)	· 재발의 주요인이 되는 정서적 고립감과 부정적 감정 해소 · 재발방지 및 공동체 훈련
자원봉사	· 자원봉사를 통한 자존감 향상 ▶ 장기체류고객 60명 김장 배부

고객의 도박중독문제가 해결된 뒤에도 재발하지 않도록 장기적 관점의 치유 프로그램을 운영하고 있습니다. 소규모 집중 프로그램으로 운영되던 가족 치유캠프를 개선하여 대규모 단위의 힐링데이를 개최하였습니다. 단도박이라는 힘든 여정 중에 고객과 가족 간 미참로 인한 스트레스와 갈등을 해소할 수 있는 시간을 마련하였습니다. 폭넓고 다양한 프로그램의 운영 결과, 2015년에는 전년 대비 약 5배 많은 인원이 참석하는 성과를 얻을 수 있었습니다.

더 나아가 도박중독 활동의 효과를 제고하기 위하여 프로그램 효과를 측정하고 방안을 도출하는 툴을 개발하였습니다. 향후 강원랜드는 본 분석 결과를 적극적으로 활용하여 도박중독예방 프로그램을 개선할 계획입니다.

직원 대상 도박중독 예방 교육

카지노 종사자는 도박중독에 대한 경각심과 사회적 책임감이 요구됩니다. 직원 스스로 도박중독문제에 대한 인식을 제고하고 도박중독 우려가 있는 고객을 사전에 파악하여 현장에서 즉시 대처할 수 있도록 체계적인 도박중독 예방교육을 제공하고 있습니다. 2015년에는 전 직군 및 직급 별로 특성에 맞는 예방교육을 제공할 수 있도록 교육체계를 구축하여 e-러닝 시스템을 통해 온라인과 모바일로 교육을 수강할 수 있도록 하였습니다. 또한 연극공연을 개최하여 직원들의 도박중독문제에 대한 이해도를 높이고자 노력하였습니다.



더불어 카지노의 부정적 영향을 사전에 방지하고 감시의 사각지대를 최소화 하고자, 직원이 직접 도박중독예방 문제에 참여하는 '건전게임 지킴이'를 운영하고 있습니다. 2015년에는 총 45명이 건전게임지킴이 3기로서 역량강화 교육을 수료하였으며, 이를 통해 건전한 게임환경을 조성하는데 기여하였습니다.



03

지역진흥

강원랜드는 폐광지역의 경제 활성화 및 자생력 강화를 위해 사회공헌활동을 수행해 나가고 있습니다. 또한 협력사와 함께 성장하고 발전할 수 있는 상생협력을 통해 경제적, 사회적 가치를 창출하고 다양한 이해관계자와 소통해 나가고자 합니다.

- 46 사회공헌을 통한 지역사회 성장
- 50 상생을 통한 선순환 파트너십 실현



사회공헌을 통한 지역사회 성장



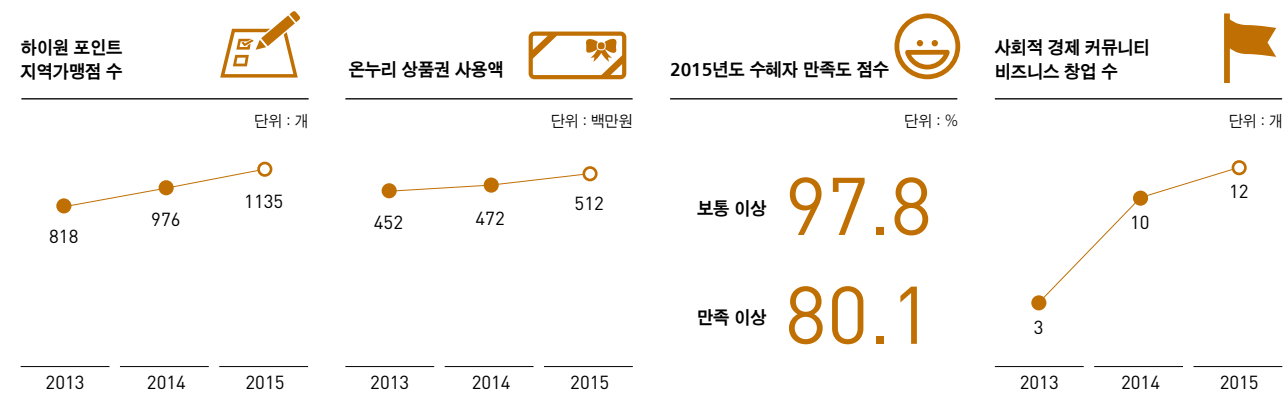
Why is it important?

기업의 경영 활동은 지역사회에 긍정적·부정적 영향을 직접적으로 미치므로, 이에 따른 사회적 책임의 중요성이 증대되고 있습니다. 기업은 일시적인 사회공헌 활동을 넘어 사회의 자생력을 높일 수 있는 방향으로 사회적 책임을 실현해야 합니다. 특히 공공기관은 국민이 기대하는 사회적 책임 수준에 도달할 수 있도록 지역사회에 대한 사회적 책임과 설립목적에 더욱 충실해야 합니다. 더 나아가 국민과 신뢰관계를 유지하고 국가 발전과 국민행복을 실현할 수 있도록 지속적으로 노력을 경주해야 합니다.

Our Approach

강원랜드는 폐광으로 침체된 지역사회에 활력을 불어넣고 성장할 수 있도록 사업 운영으로 벌어들인 수익을 지역사회에 투자하고 있습니다. 시혜적 사회공헌 활동을 넘어, 장기적으로 지역사회가 스스로 성장할 수 있는 원동력을 마련해주는 것이 목표입니다. 또한 범국가적 사회공헌 활동을 통해 대한민국 최고의 사회공헌 기업으로 거듭날 수 있도록 노력하고 있습니다.

Performance



Our Strategy

- 사회공헌 체계 고도화
- 스스로 성장하는 지역사회
- 지역사회 교육/복지/문화 지원

2015 Highlight

- 사회공헌 심의위원회 신설
- 수혜자 만족도 조사 도입
- 하이원 포인트 제도 개선 및 등록 가맹점 수 증대
- 폐광지역 사회적 경제 지원 확대

2016 Focus

- 지역투자형 사회공헌 활동 확대
- 사회적 책임 강화를 통한 사회적 신뢰 구축
- 범국가적 사회공헌 활동 추진

사회공헌 체계 고도화

사회공헌 추진 전략

강원랜드는 폐광지역의 경제 활성화를 위해 지속적으로 사회공헌 활동을 실시하고 있습니다. 전략 목표에 기반을 둔 핵심 역량을 사회공헌과 연계하여 전략적 사회공헌을 펼치고 있으며, 향후 사회공헌의 수혜 대상을 확대하여 국익에 이바지할 수 있는 범국가적 사회공헌 활동을 실천할 계획입니다. 이를 바탕으로 강원랜드의 사업 특성 및 환경에 특화된 사회공헌을 추진하고 전략적인 사회공헌에 힘쓰고 있습니다.

비전 지역 밀착형 사회공헌 실현

3대 원칙

<p>더 가까이 우리 이웃, 우리지역과 함께합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> · 맞춤형 사회복지 체계 구축 · 조직 역량을 활용한 나눔 문화 확산 · 매칭그랜트 활성화 · 사회봉사/재능 기부 확대 · 진폐 재해자 지원 특화 	<p>더 깊이 근본 문제해결을 위해 최선을 다합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> · 지역사회 니즈와 업의 특성을 반영한 공유가치 창출 · 소외계층 일자리 창출 · 폐광지역 사회적 경제 지원 · 도박중독자 사회복귀 지원 	<p>더 멀리 다음 세대와 미래를 지향합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> · 열악한 폐광지역 교육환경 개선 · 장기적인 관점에서 미래인재 육성 · 맞춤형 학교 지원 강화 · 소외계층 교육 기회 제공 · 생애주기별 창의인재 육성
---	--	--

임직원 참여와 나눔 확산으로 지속가능한 폐광지역으로 변화 주도

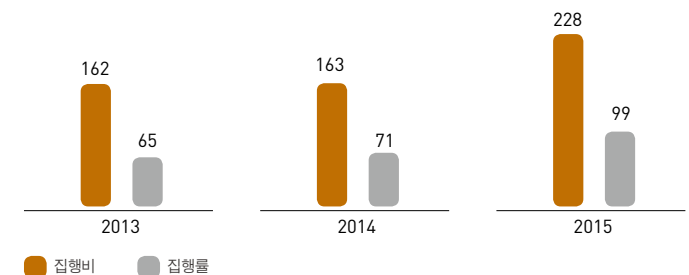
사회공헌위원회 및 심의위원회 운영

사회공헌 사업 계획 단계에서 투명성과 객관성을 확보하고 선정된 사업의 효과적인 추진을 위해 '사회공헌위원회'와 '사회공헌심의위원회'를 운영하고 있습니다. 2015년에는 사회공헌위원회의 공신력과 전문성을 강화하기 위하여 외부 위원을 6명으로 확대하였으며, 회의 개최 횟수를 연간 11회로 확대하여 심의를 강화하였습니다.

'사회공헌심의위원회'는 기존의 '기부금 집행 심의위원회'와 '협찬·후원·행사 심의위원회'의 이원화 운영 체계를 통합한 것으로 위원장인 부사장 및 집행위원, 사회공헌실장 등 7명으로 구성되어 있습니다. 위원회는 2015년 연간 24회 개최되었으며, 예산 평가 기준의 객관성과 기부금 및 광고 선전비 집행의 투명성을 확보하였습니다.

사회공헌위원회 및 심의위원회의 확대 운영을 통해 절감된 예산을 공익적 목적으로 확대 활용할 수 있었으며, 2015년 예산 집행률이 역대 최고 수준인 99%를 달성하였습니다.

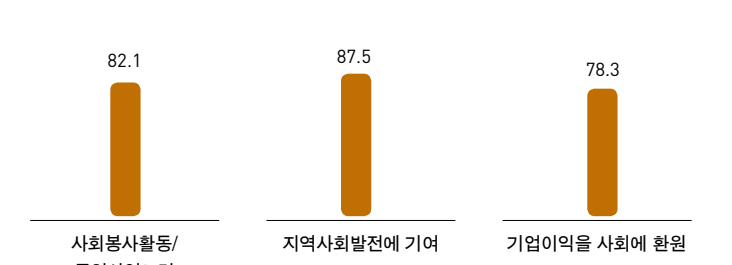
사회공헌 예산 현황



수혜자 만족도 조사를 통한 효과성 제고

사회공헌 활동을 통한 효과를 객관적으로 평가하기 위하여 수혜자 만족도 조사를 도입하였습니다. 또한 사회공헌 수혜자 뿐만 아니라 내부 봉사자에 대한 만족도를 조사하여 실효성을 제고하였습니다. 만족도 조사 결과, 수혜자 80% 이상이 사회공헌 활동에 만족하고 있는 것으로 분석되었습니다. 또한 내부 봉사자는 주최자로서 사회공헌 활동의 중요성을 인식하고 사회공헌에 참여하고 있음을 파악할 수 있었습니다. 향후 강원랜드는 지속적인 만족도 조사를 실시하여 사회공헌 전략을 개선해 나갈 계획입니다.

사회봉사단 인식도 (184명 응답)



사회공헌 활동 수혜자 만족도 (2,772명 응답)



SPECIAL CASE

라이스 버킷 챌린지

2015년 4월 강원랜드 경영진과 사회봉사단 30여 명은 폐광지역 불우이웃 100가구를 직접 방문하여 각 100kg의 쌀을 전달하였습니다. 함승희 대표이사는 지난 3월 라이스 버킷 챌린지를 통해 기부한 쌀과 라이스 버킷 챌린지 주최 측이 매칭한 쌀을 전달하면서 어르신들과 환담을 나누는 뜻 깊은 시간을 보냈습니다.

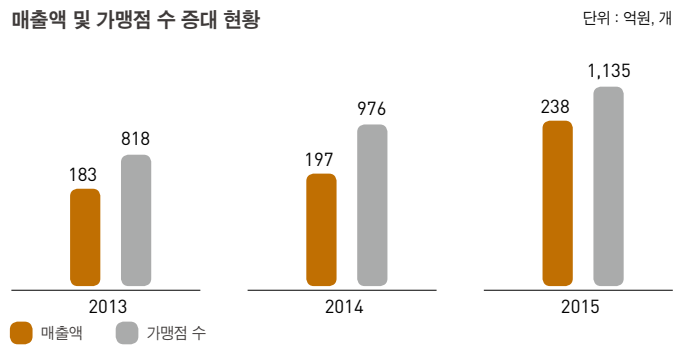


스스로 성장하는 지역사회

폐광지역 경제 활성화

폐광지역 영세소상공인의 경기를 활성화 하기 위하여 하이원 포인트 지역 사용 제도를 실시하고 있습니다. 포인트 가맹점의 편의 확대를 위해 기존의 등록절차와 지원 자격을 완화하였습니다. 또한 하이원 포인트의 부정적 사용을 예방하고 고객 만족을 제고하는 교육을 제공함으로써 단순한 가맹점 수 확대 뿐만 아니라 질적 개선을 통해 매출액을 증대 하였습니다.

매출액 및 가맹점 수 증대 현황



이와 더불어 지역 내 전통 시장과 영세 상인을 지원하기 위한 일환으로 온누리 상품권 사용을 확대하였습니다. 2015년에는 강원랜드 부서 운영비의 20%를 온누리 상품권으로 배분하여 직원들의 전통시장 이용을 적극적으로 장려하였습니다.

온누리 상품권 전통시장 이용현황

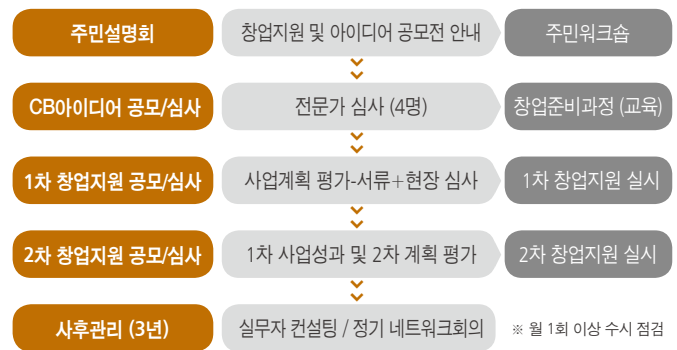
단위	2013	2014	2015	
이용현황	백만원	452	472	512

커뮤니티 비즈니스 사업

지역 경제의 자생력을 강화하기 위하여 지역 주민 스스로 창업단계부터 참여하는 사회적 경제 지원 사업을 실시하고 있습니다. 사회적 경제 지원 사업은 인재육성, 커뮤니티 비즈니스, 성장지원 총 3단계로 구성되어 있습니다. 먼저 '인재육성' 단계를 통해 창업에 대한 기본 소양 교육을 제공하고, 2단계로 '커뮤니티 비즈니스' 사업을 공모하여 창업을 2년간 지원합니다. 창업 후에는 '성장지원' 단계를 통해 최대 3년 간 사업을 지원하고 있습니다. 대상자 단계별 맞춤형 인재육성 프로그램을 개발하고 커뮤니티 비즈니스 창업지원 아이템을 확대함으로써 2015년에는 신규 사업 12개를 선정해 지원하였습니다.

사회적 경제 지원 사업의 성공적인 사례로는 2012년에 창업한 '동강 할미꽃 마을'이 있습니다. 창업 이후에도 성장지원을 통해 마을체험 프로그램 상품을 구성하고, '동강할미꽃마을 체험 관광협동조합'을 설립하여 마을 공동체 의식을 되살렸습니다. 참여자가 직접 창업을 고안하고 이를 실행하여 폐광지역 경제에 활력을 불어넣었으며, 더 나아가 마을 공동체를 복귀시키는 결과를 얻었습니다.

커뮤니티 비즈니스 창업지원 프로세스



취약계층 일자리 지원

강원랜드는 지역사회 취약계층의 경제 활동을 지원하는 '희망 일자리 사업'을 전개하고 있습니다. 2015년에는 지역주민과 참가자가 직접 고한 전통시장 벽화 거리와 하이원 운탄고도 볼거리를 조성하는 사업에 참여하여 지역사회 경제적 가치 창출뿐만 아니라 개인의 성취 동기를 제고하는 계기를 마련하였습니다. 앞으로도 참여 구성원들의 자존감과 일에 대한 의지를 제고할 수 있도록 지원할 계획입니다.

	단위	2013	2014	2015
참여 인원	명	89	95	55
지원금액	백만원	293	462	226

행복 일자리 사업

강원랜드는 '희망 일자리 사업' 외에도 '행복 일자리 사업'을 전개하고 있습니다. 심사에서 선정된 사업 아이템에 대하여 최대 5천만원의 인건비와 운영비를 지원하고 있으며, 2015년에는 신규로 6개의 사업을 선정 및 지원하였습니다. 선정된 행복일자리 사업으로는 '청령포와 자전거 사업소'(영월), '산소 휴드림카페'(태백), '꽃보다 삼채'(삼척)이 대표적입니다. 창업 이후에도 사업 지원뿐만 아니라 타 지역의 우수 일자리 사례를 견학하는 기회를 제공하여 지속가능한 기반을 조성하는데 힘쓰고 있습니다.

다문화·장애인 가정 지원

강원랜드는 다문화 가정이 소외감을 느끼지 않고 강원도에 안정적으로 정착할 수 있도록 다문화 지원 사업을 추진하고 있습니다. 다문화 가정을 대상으로 기본 역량 강화를 위한 교육을 제공하고, 지역사회 주민에게는 서로의 같음과 다름을 이해하는 기회를 제공하였습니다. 이를 통해 인종적, 문화적, 환경적 차이에 대한 사회적 포용력을 넓히는 계기를 마련하였습니다.

더불어 강원도 지역사회 내 사회적 약자와 소외 계층에게 사회·문화적 측면의 지원을 아끼지 않고 있습니다. 특히 2010년부터 전개하고 있는 '장애인 행복더하기 희망여행'의 경우 올해에는 장애인과 그 가족에게 3박 4일 제주도 여행을 지원하여 소중한 시간을 보낼 수 있도록 하였습니다.

지역사회 교육/복지/문화 지원

교육 지원

미래인재 육성을 목표로 중학생부터 대학생까지 단계별 지역인재 양성 프로그램을 운영하고 있습니다. 생활여건이 어려운 중·고등학생 및 대학생을 대상으로 하이원 장학 지원을 통해 학습 및 생활 보조비를 제공하고 있습니다. 또한 지역 간 교육수준 격차가 발생하지 않도록 학습 및 진로 상담을 지원하고, 과학체험 캠프인 '창의과학 아카데미'와 글로벌 탐방 프로그램인 '하이원 원정대와 하이원 선상학교'를 전개하고 있습니다. 올해에는 '하이원 원정대'의 혜택 범위를 중학생까지 확대하여 총 64명의 고교생과 60명의 중학생들이 해외 선진 문화를 탐방하였습니다. 인재양성을 위한 노력에도 불구하고, 업의 특성상 주변 지역의 청소년에게 정서적으로 부정적인 영향을 미칠 가능성이 존재합니다. 이에, 강원랜드는 폐광지역 학교에 사회복지사를 파견하여 아이들의 건강하고 안정된 정서 발달을 지원하고 있습니다. 향후 파견 학교 수를 확대하여 청소년의 건강한 성장을 도모할 계획입니다. 이와 같은 노력은 지역의 교육 환경 수준을 높였을 뿐만 아니라 교육을 주제로 지역주민 간 소통의 장을 마련하였다는 평가를 받고 있습니다.

그 외에도 학교자율과제공모사업(해피스쿨), 학력수준향상을 위한 토론 캠프, 스포츠 인재육성 등 지역 교육 및 장학사업에 역량을 집중하고 있습니다.

복지 지원

하이원 스포츠단의 재능 기부 활동을 통해 지역 내 청소년의 생활 체육 증진에 힘쓰고 있습니다. 실례로 하이원 유도팀이 초·중등부 선수들을 대상으로 유도 강습을 제공하였으며, 각 학교의 운동부에 7억 4천만원의 기부금을 전달하여 많은 학생들이 체육 활동을 누릴 수 있는 기회를 마련하였습니다.

2015년 5월에는 보건복지부, 한국사회복지협의회와 협력하여 '행복나눔 N캠페인'을 실시하였습니다. 캠페인을 통해 하이원 스키장 시즌권 판매 금액의 일부를 대한장애인스키협회와 강원도 장애인체육회에 전달하였습니다. 이러한 노력으로, 강원도 장애인 체육협회 수상패를 수상하는 등 대외적으로도 그 성과를 인정받았습니다. 아울러 강원랜드 복지재단의 중점사업으로 진폐재해지원, 진폐재활 및 의료지원, 생활안정지원 등 과거 산업화의 중심이었던 폐광지역에 복지혜택을 늘려가고 있습니다.

문화 지원

대도시에 비해 문화적 혜택을 받기 어려운 폐광지역 주민을 위하여 다양한 문화 혜택을 제공하고 있습니다. 찾아가는 공연 일환으로 강원도 8개 시·군 전역에서 '팝스 콘서트' 순회 공연을 실시하였으며, '강원지역의 회화작가 12인 초대전'을 개최하였습니다. 다양한 문화 활동을 통해 지역 주민들 간 교류를 활성화하고 인근 지역주민뿐만 아니라 리조트 방문객들도 즐길 수 있는 뜻 깊은 자리로 자리매김하였습니다. 또한 지역 대표 축제를 비롯한 문화예술 후원과 지역 아카데미 지원을 통해 지역주민 삶의 질 향상 및 역량강화를 위해 노력하고 있습니다.



팝스콘서트



강원지역 회화작가 12인 초대전

Voice of Stakeholder

윤가네한우마을
윤숙희 대표

우리는 강원랜드의 하이원 포인트 제도에 가입한 가맹점입니다. 하이원 리조트를 이용하는 고객들이 인증절차를 통해 보유한 포인트를 가맹점에서 자유롭게 쓸 수 있게 됨에 따라 매출이 상승할 수 있었습니다. 가입초기에는 하이원 포인트 제도를 담당하는 강원랜드 담당자가 가맹점을 방문하여 운영에 관한 사항을 직접 설명해주고, 가입 이후에도 지속적으로 개선사항에 대하여 적극적으로 수렴함으로써 가맹점 운영에 큰 도움이 되었습니다. 덕분에 다소 복잡해 보일 수도 있는 제도에 대하여 쉽게 이해하고 접근할 수 있었습니다. 2015년에는 가맹점이 위치한 고한전통시장의 주변경관을 개선하여 더욱 기대감이 큼니다. 폐광지역의 특징을 강조하여 '광부의 하루'라는 주제로 벽화거리를 조성 하였는데, 전체가 완성되면 더욱더 고한전통시장이 멋스러워 질 것으로 기대하고 있습니다. 이와 같은 경관의 개선이 전통시장의 활성화로 이어지길 소망합니다. 앞으로도 강원랜드가 가맹점 포인트제도의 개선 뿐만 아니라 전통시장의 발전을 건언해주길 바랍니다.

Voice of Stakeholder

한국학교사회복지사협회
조성심 협회장

한국학교사회복지사협회는 강원랜드의 지원으로 2010년부터 고한지역을 중심으로 폐광지역 아이들의 건강한 정서 발달을 위한 학교사회복지사 파견 사업을 전개하고 있습니다. 강원랜드의 설립으로 지역 경제적 측면에서 성장을 거두었지만 아동과 청소년의 건강한 성장에 위협 요소가 불가피하게 존재합니다. 지역 내 아이들을 이러한 위험 요소로부터 사전적으로 보호하고 안전한 환경과 건강한 성장을 지원하기 위해 학교에 사회복지사를 파견하고 있습니다. 그 결과 건강한 교육환경을 조성하여 아이들의 학교적응을 돕고 초등학교와 고등학교, 중학교와 대학교 학생 간 멘토와 멘티를 연결하여 안정적인 심리 및 정서 발달을 지원하였습니다. 앞으로도 지자체, 지역기관들이 참여와 지원을 확대하여 폐광지역 아이들이 안전하고 건강하게 성장할 수 있는 환경이 조성되기를 소망합니다.

상생을 통한 순환 파트너십 실현



Why is it important?

협력사는 사업의 발전을 함께 이루는 파트너로서, 협력사와의 상생협력을 통해 사회적 책임을 이행함으로써 비로소 지속가능한 성장을 이룰 수 있습니다. 더불어 지역경제 활성화에 기여하는 상생협력 프로그램을 운영하여 이해관계자와 소통하고 함께 성장할 수 있는 선 순환적 생태계를 조성하는 것이 새로운 사회적 이슈로 부상하고 있습니다.

Our Approach

강원랜드는 협력사의 역량 강화 지원, 근무 환경 개선 등을 통해 협력사의 안정적 운영을 지원하고, 간담회를 통해 지속적으로 의견을 수렴하고 있습니다. 또한 협력사의 지속가능경영 확산을 위하여 경영투명성 및 공익성을 요구하고 있습니다. 앞으로도 협력사와 상생 파트너십을 이어나가 서로의 성장과 발전에 도움이 될 수 있도록 적극적으로 노력할 계획입니다.

Our Strategy

- 협력사 상생협력 문화 확산
- 협력사 지속가능경영 지원
- 협력사 경쟁력 강화

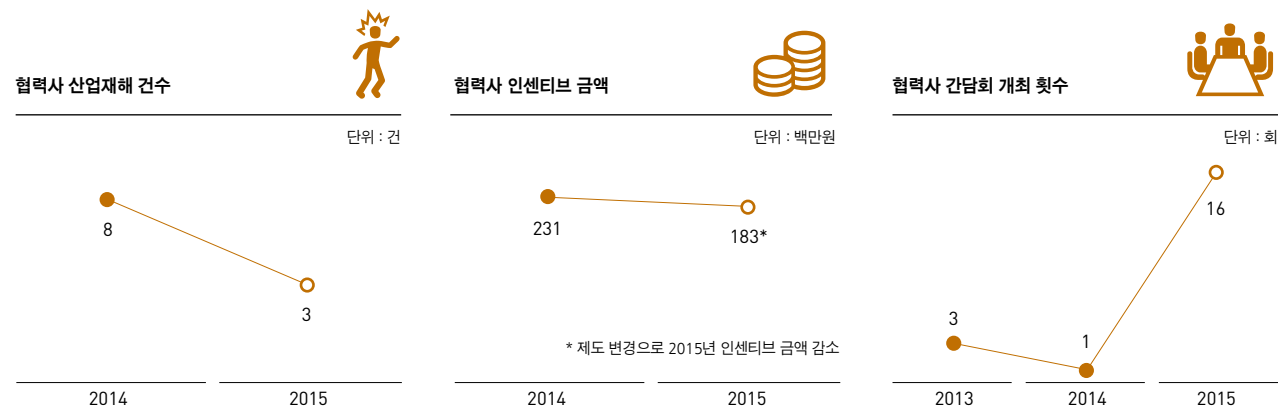
2015 Highlight

- 수의계약 기준 강화
- 협력사 사회적 기업 인증 획득
- 서비스평가형 성과공유제 개발 및 도입
- 협력사의 임금 인상 지원

2016 Focus

- 협력사 윤리강령 수립 확대
- 수의계약 기준 강화를 통한 지역 주민 고용 장려

Performance



협력사 상생협력 문화 확산

강원랜드는 '경쟁력 강화 및 신뢰기반 강화'를 통한 아시아 최고 리조트 동반구현이라는 체제 하에 협력사와의 상생협력을 체계적으로 추진하고 있습니다. 2015년에는 지속가능한 성장을 위한 새로운 10년의 시작을 맞이하여 기존의 제도를 현재 실정에 맞게 개선하는 등 상생협력 문화 확산에 힘쓰고 있습니다. 특히 지역주민과 폐광 근로자가 출자해 설립한 주민주식회사와의 상생관계를 바탕으로 사회책임경영을 완성해 나가고자 합니다.

협력사 소통 강화

강원랜드는 협력사와의 상생협력을 위해 간담회, 상생협력 워크숍 등 커뮤니케이션 채널을 마련하여 관련 제도들이 효과적으로 운영될 수 있도록 노력하고 있습니다. 현장 간담회의 경우 업무관계에 있어서 애로 사항을 청취하여 실제 업무 프로세스 개선에 반영하고 기업 운영에 필요한 정보를 제공하는 기회로 매월 개최되고 있습니다. 또한 상생협력 워크숍을 개최하여 강원랜드 담당부서와 협력사 간 1:1 매칭을 통해 소통 협력의 기회를 마련하였습니다.

협력사 소통채널 운영

	단위	2013	2014	2015
현장 간담회(월별)	회	-	-	12
중간관리자 간담회	회	2	1	2
대표자 간담회	회	1	-	2
합계	회	3	1	16



Voice of Stakeholder

우리주민(주)
박두원 부장

우리주민(주)은 강원랜드의 청소와 미화를 주 업무로 인적 서비스를 제공하고 있습니다. 지역 주민을 고용하여 지역 일자리 창출은 물론, 강원랜드와 협업을 통해 함께 발전할 수 있는 길을 모색하고 있습니다. 현업부서와 협력사 간 중간자 역할의 일환으로 실무자, 중간관리자 등 계층별로 의사소통 채널을 운영하고 있습니다. 또한 상생워크숍을 정기적으로 실시하여 협력사의 고충사항에 관하여 지속적으로 의견을 개진하고 업무 방향에 대하여 논의하였습니다. 특히 강원랜드가 실시하는 작업환경측정은 직원들의 근무환경을 개선하는데 큰 도움이 되었습니다. 강원랜드와의 협력체계는 협력사들이 발전할 수 있는 밑거름과 원동력입니다. 앞으로도 협력사들과 함께 지혜를 모아 다 같이 성장할 수 있는 경영환경을 조성할 수 있도록 노력해 주시길 바랍니다.

협력사 지속가능경영 지원

협력사 수의계약 기준 강화

강원랜드는 폐광지역 협력업체의 경영 투명성 확보와 공익성 확보를 위해 수의계약 기준을 강화하였습니다. 변경된 기준을 적용함에 앞서 수의계약 기준에 대한 당위성을 확보하고자 2015년 하반기에 간담회를 3회 개최하고 법률자문을 의뢰하였습니다. 새롭게 정립된 수의계약 기준은 주주의 의결권이 있는 주식 보유율을 3%로 제한하고, 계약 시 외부감사보고서의 제출을 의무화하는 등 7가지 항목을 포함하고 있습니다. 이에 따라 협력사는 강화된 수의계약 기준을 준수하여 경영활동을 수행하고, 지역주민에 대한 고용 또한 확대한 것으로 조사되었습니다.

협력사 수의계약기준

자격 요건	주요 내용
고용창출	폐광지역 주민 고용비율 70% 이상
지역기반	주주 중 폐광지역 주민 70% 이상 주주 중 폐광지역 주민 100인 이상
주민자치성	주식비율(의결권 有) 3% 초과 보유 제한
공익성	정관에 사회적 목적 기재, 집행내역 확인
투명성	계약 시 외부감사보고서 제출 이사회 시 외부인원 1/3 이상 및 근로자 대표 참여

수의계약 협력사 지역주민 고용비율

구분	지역별 출신 현황 (명)						폐광지역 고용비율
	정선	태백	영월	삼척	강원 기타	강원 외	
강원남부주민(주)	313	342	32	98	-	-	100%
우리주민(주)	178	27	2	10	2	2	98%
청년주민(주)	70	8	2	4	-	2	97%
석광산업(주)	145	14	1	1	-	-	100%

협력사의 사회적 책임 장려

협력사가 필수적으로 갖추어야 할 요소로 서비스수준협약*(SLA)에 산업 안전 지표를 강조하였습니다. 산업안전 강화 결과, 협력사의 산업재해가 전년 대비 63% 감소한 것으로 나타났습니다. 더불어 협력사의 윤리경영에 대한 의식을 제고하기 위해 서비스수준협약에 윤리경영 지표를 포함하였습니다. 또한 4개의 협력사와 윤리경영 협약을 체결하고, 전 협력사에 윤리강령 수립을 의무화할 것을 강조하였습니다. 2015년 12월 기준 총 34개 용역 중 31개 부문이 윤리강령 수립을 완료하였으며, 나머지 협력사 또한 윤리강령을 제정 중에 있습니다.

* SLA(Service Level Agreement)

협력사 경쟁력 강화

재무적 지원

협력사 직원 임금 인상

강원랜드는 일정 기준 이상의 지속가능경영을 추구하고 있는 협력사를 대상으로 급여 원가설계기준을 재정비 하였습니다. 기존에 동종 업종의 시장단가를 기반으로 하는 책정 방식이 아닌, 중소기업 중앙회가 공시하는 제조 부문 직종별 평균조사 노임을 적용하여 기본급을 산정하였습니다. 이러한 노력으로 협력사 직원의 임금성 경비를 평균 11.3% 인상하여 간접 고용의 사회적 책임을 강화하였습니다.

협력사 근로자 임금 증감 현황

단위 : 천원(퇴직금 제외)

구분	청소원		경비원		시설관리원	
	증감	비율	증감	비율	증감	비율
월 급여	257	12.21%	223	9.34%	309	12.38%
연 급여	3,082		2,671		3,704	

협력사 종합검진 지원 및 복리후생 개선

전년도 현장 간담회 결과를 반영하여 협력사 근로자와 가족을 대상으로 당사 직원과 동일한 수준의 건강검진을 지원하고 있습니다.

또한 협력사 직원의 하계 휴양소 운영기간과 개인별 사용일수를 확대하는 등 협력사의 복리후생 제도를 개선하였습니다. 그 결과 협력사 직원의 하계 휴양소 만족도가 전년 대비 0.6점 향상되었으며, 향후에도 협력사와의 소통을 통해 지속적으로 만족도를 향상시키고자 노력할 것입니다.

협력사 역량 강화 지원

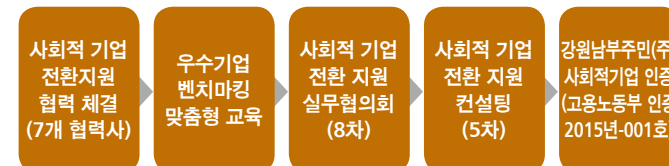
서비스평가형 성과공유제

협력사의 자발적인 제안으로 추진되어 온 제안형 성과공유제를 서비스 평가형 성과공유제로 전환하여 강원랜드와 협력사 간 서비스 품질 수준에 대한 성과 공유를 확대하였습니다. 과거의 서비스수준협약 개념을 세분화하여 강원랜드에 특화된 성과공유 모델을 정립한 점에서 의미가 큼니다. 향후 강원랜드는 고객만족도 평가에서 우수한 등급을 받은 협력사에게 인센티브를 지급하고, 서비스수준협약의 평가에서 기준에 도달하지 못한 협력사를 대상으로 패널티를 부여함으로써 서비스평가형 성과공유제와 서비스수준협약의 연계를 통해 협력사의 고객 서비스에 있어 시너지 효과가 나타날 것으로 기대됩니다.

협력사 사회적 기업 전환 지원

강원랜드는 2013년 7개 협력사와 사회적 기업 전환 지원을 위한 협약을 체결하고 인적자원 역량 강화를 위하여 우수 사례 벤치마킹, 맞춤형 교육, 컨설팅 등을 지원하고 있습니다. 2015년 4월 강원남부주민주식회사는 이윤 중 2/3 이상을 직원 복지와 지역사회에 재분배 하는 성과를 창출하여 고용노동부의 사회적 기업 인증 절차를 통과하였습니다. 이를 통해 협력사가 지역 일자리 창출과 사회공헌에 앞장서는 사회적 기업으로 전환되는 의미있는 성과를 얻을 수 있었습니다.

협력사 사회적 기업 전환 지원 프로세스



협력사 현장 지원

2015년 하계·동계 성수기에 모든 협력사를 방문하여 간식을 제공하고 업무를 지원하였습니다. 이를 통해 협력사 직원의 근무 환경을 확인하고 협력사 직원과 친밀감을 한층 더 높이는 등 소통의 기회를 마련할 수 있었습니다.



협력사 현장 지원

지역상생을 위해 우리 지역 농산물을 더욱 사랑하겠습니다.

강원랜드 지역농산물 우선 구매제도

강원랜드는 지역과의 동반 성장을 위하여 사과, 포도, 딸기 등 우리지역에서 생산되는 68개 품목의 농산물을 우선 구매하여 지역 농가 판로 확대와 수익 증대에 기여하고 있습니다.



SPECIAL CASE

태봉산업 문미숙 대표

"강원랜드가 협력사 복지 정책을 개선하면서 건강검진도 저비용으로 받을 수 있게 됐고, 그 덕분에 초기에 암을 잡을 수 있게 돼 정말 다행스럽고 감사한 마음입니다."

A nighttime photograph of a cityscape featuring several modern buildings. In the foreground, a large building with a distinctive, faceted, golden-brown facade is illuminated. To its right, a tall, slender skyscraper with a blue-tinted top section stands prominently. The background shows other city lights and a large firework exploding in the dark sky, casting a purple and white glow. The overall scene is festive and urban.

Management Report

- 56 건강하고 생동감 넘치는 조직문화
- 59 건전하고 투명한 거버넌스
- 61 투명성·공정성 기반의 이해관계자 신뢰 확보
- 65 리스크 관리 고도화

건강하고 생동감 넘치는 조직문화

열린 채용 및 인재 육성

열린 고용 및 사회형평적 인재 채용 확대

스펙 위주의 신입사원 채용 관행에서 탈피하여 개인의 역량을 중점적으로 평가하는 '국가직무능력표준(NCS)' 기반의 프로세스를 도입하였습니다. 특히 필기 전형에서 직무관련 상식과 역량을 평가함으로써 실무 능력에 대한 검증이 이루어질 수 있도록 하였습니다. 현재 직무맞춤형 관리 프로세스를 개발 중에 있으며, 향후에는 NCS를 채용부터 퇴직까지 인사 관리 전 과정에 적용할 계획입니다.

또한 지역인재 채용 목표를 이행하여 지역 일자리 창출에 기여하고 있습니다. 폐광지역 출신 우대 원칙을 준수하고 성별에 의한 차별이 없는 고용을 지향한 결과, 2015년 하반기 신입사원 48명 중 약 50%가 지역 인재였으며 신입사원의 성비 불균형 또한 해소되는 실적을 거두었습니다.

신입사원 채용 절차



Voice of Stakeholder

강원랜드
심흥은 사원

2015년 도입된 국가직무능력표준 기반 능력 중심 채용전형으로 선발된 신입사원입니다. 일반적인 채용절차에서는 희망 업무와 구직 활동의 요구사항 간 차이로 불필요한 시간과 비용이 소비되었습니다. 그러나 강원랜드의 경우 사전에 공지된 필요직무 위주로 구직 준비를 할 수 있어서 효율적이었으며, 채용된 이후에도 회사에서 요구한 직무관련 역량이 실무에 큰 도움이 되었습니다. 또한 입사지원서 작성시 인적배경에 대한 기재가 줄어 채용과정에 있어 강원랜드의 공정성 및 투명성을 체감할 수 있었습니다. 강원랜드의 일원으로서 순환근무를 통해 여러 부서의 업무를 다양하게 경험하면서 업무 전반에 대한 이해의 폭이 깊어지는 계기가 되었습니다. 본 과정을 통해 쌓은 지식과 책임감을 토대로 강원랜드에 대한 애사심과 주인의식을 갖고 업무에 임하여 강원랜드 뿐만 아니라 지역사회에 기여하는 인재가 되도록 노력하겠습니다.

임직원의 니즈를 반영한 인재 육성

역량 중심 경력관리에 기반한 인재양성제도와 다양한 교육 인프라를 통해 임직원 역량 향상을 지원하고 있습니다. 맞춤형 교육을 실시하여 주요 직무역량 및 자기개발과 관련된 과정 등을 운영하고 있으며, 특히 단계별 영역별 프로그램을 구성함에 있어 임직원의 수요를 적극적으로 반영하여 교육 내용을 차별화하였습니다. 또한 교육과정을 23개 분야로 확대하고 강의시간을 분산한 결과, 직원 1인당 113시간 이상 교육을 수료할 수 있었습니다.

인재육성 교육 현황

	단위	2013	2014	2015	
교육 인원	임원	명	19	4	157
	부장	명	1,172	618	1,551
	차장·과장	명	5,665	5,877	9,716
	대리 이하	명	16,722	16,538	31,241
1인당 교육비	천원	956	815	870	
1인당 교육 시간	시간	116	93	113	
만족도	%	-	40	75	

e-캠퍼스 시스템 구축

교육신청, 등록, 이력관리, 평가 등 교육 운영의 전 과정을 다양한 측면에서 효율적으로 통합관리 할 수 있는 교육 관리 시스템(Learning Management System)인 'e-캠퍼스'를 오픈하였습니다. 또한 24시간 3교대로 근무하는 직원들의 근무환경 특수성을 반영하여 맞춤형 교육 방식인 '모바일 앱'을 통해 직무, 인문학, 어학 등 7,950개의 다양한 콘텐츠를 상시 제공함으로써 효율적으로 학습할 수 있도록 하였습니다. 더불어 전 직원의 역량을 진단해 개인별 역량개발 가이드와 추천 도서 리스트를 제공하였습니다. 2015년 말 진행된 교육 만족도 및 니즈 조사에 따르면 전년 대비 교육 만족도가 향상되었으며, 특히 온라인 교육 만족도가 77%에 달하는 성과를 거두었습니다.

e-캠퍼스 시스템 만족도

매우 만족	만족	보통	불만족
21%	56%	22%	1%

e-캠퍼스

즐거운 일터

일·가정 양립 및 삶의 질 향상

직원의 사기 진작을 위하여 일·가정 양립형 복리후생제도를 시행하고 있습니다. 탄력 근무제 및 연차휴가 사용을 적극적으로 장려하고 있으며, 매주 수요일에 정식 퇴근제를 운영하여 장시간 근로문화를 개선하고자 노력하였습니다. 또한 임신한 여직원들의 보호 차원에서 근무시간을 단축하여 탄력적으로 업무에 임할 수 있도록 지원하고, 여직원의 육아휴직 기간을 기존 1년에서 3년으로 확대하여 육아에 대한 부담을 덜어줄 수 있도록 노력하고 있습니다.

그 밖에 비효율적인 기존 복리후생 제도를 개선하여 개인별로 지급되는 복지 포인트를 선택적 복지제도로 통합하여 임직원의 만족도를 높이고 복리후생 제도의 효율성을 높이고자 노력하였습니다.

복리후생 제도

출산 및 육아지원	삶의 질 향상	맞춤형 복지
· 임신 여직원 모성보호 및 편안한 양육여건 조성	· 건강한 근무환경 조성 · 장시간 근로문화 개선	· 건강한 가정 및 직장 환경 조성 · 퇴직 후 편안한 노후생활 지원

정년퇴직 예정자 지원

퇴직을 앞둔 직원의 노후 설계를 지원하고자 재취업 교육과 안정적인 준비기간을 제공하고 있습니다. 2015년 상반기 기준으로 3개월 간 퇴직 예정자에게 기술, 귀농 등 개인별 목표에 따른 다양한 외부 교육을 제공하여 임직원의 정년퇴직 이후의 삶을 적극 지원하고 있습니다.

소통과 협력의 노사문화

지표목표	소통과 협력을 통한 노사관리 성과 창출	
추진전략	선진적 노사관계 정립	협력적 파트너십 확대
	상생의 소통문화 활성화	노사공동의 노동생산성 향상

노사 소통 활성화

노사 화합 및 상생에 대한 필요성이 증가함에 따라 다양한 노사협동 프로그램을 마련하여 노사 소통의 기회를 확대하였습니다. 노사 공동으로 워크숍 및 타 공공기관에 대한 벤치마킹을 수행하여 상호 공감대를 형성하고 신뢰를 쌓았습니다. 앞으로도 노사 간 지속적이고 원만한 소통이 이루어질 수 있도록 다각적인 커뮤니케이션 채널을 구축하여 노사 간 소통문화를 확대해 나갈 계획입니다.

노사 상생 공동 워크숍

노동조합 현황

	단위	2013	2014	2015
가입 인원	명	2,497	2,463	2,795
가입률	%	68	69	77

노사관계 선진화

공공기관 방만경영 정상화, 임금 피크제 도입, 내국인 카지노 허용 문제 등 주요 현안을 합리적으로 점검하고 대응하고자 노사 협의를 활발히 진행하였습니다. 2015년에는 사내 규정을 제·개정하고 본교섭(5회), 실무교섭(7회) 및 내국인 카지노 이슈 점검 컨퍼런스를 개최하였습니다. 또한 강원랜드의 경영 현황을 노사가 공동으로 인식하고 노사 간 이견을 조율하기 위해 임금 피크제 설명회, 간담회 및 온라인 교육을 실시하였습니다. 이외에도 임금 피크제에 대한 충분한 이해와 지지를 도모하기 위하여 관련 홍보물을 제작하여 배부하였습니다. 이러한 노력의 결과, 노사합의에 따라 경영 쇄신안이 타결되었으며, 본 과정에 있어 노사 갈등을 최소화 할 수 있었습니다.

노사소통채널 운영 현황

	단위	2013	2014	2015
노사협의회	회	4	4	4
노사간부 공동 워크숍	회	1	2	4
노사 화합 한마당	회	1	2	4

노사 화합 한마당

인권경영

인권경영 도입

경영방침인 「공익경영」, 「창조경영」, 「행복경영」을 바탕으로 성별, 학력, 나이에 차별 없이 다양성을 존중하는 조직문화를 구축하고자 노력하고 있습니다. 지역사회의 공익 증진 노력과 함께, 인권존중 문화를 전사적으로 확산하고 보다 넓은 범위의 이해관계자를 대상으로 인권을 보호하고자 인권경영을 도입하였습니다. 더 나은 인권경영을 위해 2016년 5월 기업의 사회적 책임이행을 약속하는 'UN 글로벌 콤팩트'에 가입하여 인권, 노동, 환경, 반부패 4대 분야의 원칙을 준수하고 있습니다.

인권 존중 문화 확산

고용상 비차별, 안전한 작업 환경, 동반성장 등 임직원을 비롯한 다양한 이해관계자의 기본권 보장에 힘쓰고 있습니다. 임직원을 대상으로 윤리 우수자를 포상하는 청렴마일리지 및 인센티브 제도를 운영하고 있으며, 향후 윤리 의식 개선을 위한 교육 프로그램을 확대하여 윤리 무결점 수준을 높여나갈 계획입니다.

더불어 고충전담창구 설치를 통해 인권침해 시 구제 활동에 노력하고 있으며, 여성위원회를 발족하여 상대적 소수 집단인 여성 직원의 권익 향상을 위해 노력하고 있습니다. 더불어 각 사업 추진에 있어 인권 영향도를 평가한 후, 이에 입각한 경영활동을 수행할 뿐만 아니라 경영성과를 체계적으로 측정 및 공유하여 이해관계자와 소통하고 있습니다.

강원랜드 내부 조직뿐만 아니라 협력사의 근로환경 개선에도 적극적으로 나서고 있습니다. 서비스 표준 관련 규정인 서비스수준협약을 운영하여 협력사 직원의 임금 및 처우 개선 등 상생 협력을 위한 노력을 펼치고 있으며, 지역 내 장애인의 생활을 보조하고 다문화 가정의 정착을 지원하는 등 지역사회 소수 계층의 다양성을 존중하는 활동을 추진하고 있습니다.

성희롱 예방 및 성상담 고충처리 지원

강원랜드는 성희롱 예방을 위한 의무 온라인 교육을 자체적으로 개발하여 실시하고 있습니다. 또한 각 부서별로 성상담 고충처리 시스템을 마련하여 운영하고 있습니다. 성희롱 발생 시 각 부서에 배치되어 있는 성상담 요원에게 1차적으로 접수하고, 심각성이 높은 사안은 부서장에게 보고하여 고충처리위원회에 접수 및 처리하고 있습니다.

여직원 인권 강화

여성의 사회 진출은 급속도로 증가한 반면, 여성 인권을 보장하는 인프라, 제도 등의 발전은 이에 미치지 못함에 따라 많은 여직원이 일과 가정의 불균형, 성차별 등의 문제에 노출되어 있습니다. 이를 해결하고자 2015년 2월부터 10명의 위원으로 구성된 여성위원회를 조직하여 여성 직원의 권익을 증진하고 직원 간 소통과 협업을 활성화 하고 있습니다. 여성위원회는 고객의 성희롱 등 여직원의 애로사항 해결을 돕고 여성 고용 확대, 인권 증진을 위해 다각도로 힘쓰고 있습니다. 또한 여성 인재 활용 및 양성 평등의 기업문화를 조성하기 위해 남녀 직원 간 갈등을 해소하고 서로에 대한 인식을 전환하는 방안을 마련하였습니다. 여성위원회는 2015년 한 해 동안 8회의 회의를 개최하여 출산·육아 휴가 이후의 불이익을 예방하는 제도 개선을 요청하고, 여성인재양성 교육 차원에서 여성 멘토링 프로그램을 마련하는 등 여성 권익 신장을 위해 노력하였습니다. 앞으로도 여성위원회는 여성의 경력개발과 자아실현을 위한 업무환경 조성을 위해 보다 많은 노력과 투자를 강화해 나갈 계획입니다.



여성위원회

인권 구제 강화 및 향후 계획

강원랜드는 임직원 고충처리제도 등 다양한 채널을 활용하여 인권침해 구제책을 운영하고 있습니다. 또한 인권교육, 협력사 워크숍 등을 통해 인권침해 방지 및 해결에 기여하고 협력사에 인권경영 도입을 적극 장려하고 있습니다. 향후에도 인권경영에 대한 관심과 실천 의지를 공고히 하고자 인권헌장을 수립 및 선포하고 인권경영의 체계적인 추진 기반을 마련하는 등 지속적으로 노력할 계획입니다.

건전하고 투명한 거버넌스

이사회 구성 및 역할

최고 의사결정기구인 이사회는 경제, 사회, 환경을 아우르는 주요 이슈들에 대한 전략과 정책을 결정하고 경영활동에 대한 견제와 감독의 역할을 수행하고 있습니다. 이사회는 상임이사 2명, 비상임이사 5명, 비상임 사외이사 8명으로 구성되어 있습니다. 강원랜드는 이사회의 심의·의결·견제 역할을 통해 책임있는 의사결정이 이루어지도록 노력하고 있습니다.

이사 구성 현황 (2016년 3월 기준)			
구분	직위	성명	경력사항
상임이사	대표이사	함승희	16대 국회의원(前) 대검찰청 중앙수사부 검찰(前)
	부사장	김경중	MBC 기자(前) 비알코리아 부사장(前)
비상임이사		최광국	산업통상자원부 석탄산업과 과장(現)
		이승훈	문화체육관광부 관광진흥팀장(現)
		원면식	한국광해관리공단 석탄지역 진흥 본부장(現)
		오원중	강원도 경제진흥국장(現)
사외이사인 감사위원		윤성보	정선군 부군수(現)
		박수훈	(사)민간발전협회 부회장(前)
		전현철	안진회계법인 고문(前)
사외이사		김호범	민주평화통일 자문회의 강릉시 협의회 부회장(現)
		조장현	태백시 부시장(前)
		김상일	영월군 부군수(現)
		최경식	고한, 사북, 남면 살리기 공동추진위원회 위원장(現)
사외이사		한승호	삼척시 부시장(現)
		차동래	한국광해관리공단 석탄지역진흥본부장(前)

이사회 선임

강원랜드는 주주총회의 의결을 통해 이사를 선임하고 있습니다. 상임이사의 경우 상임이사 추천위원회의 추천 후보 중에서 선임하고 있습니다. 사외이사 또한 공정성을 위해 비상설 위원회인 사외이사후보 추천위원회를 거친 후 선임하고 있습니다. 사외이사후보추천위원회의 과반수 이상이 사외이사일 것을 조건으로 명시하여 위원회의 투명성을 제고하였습니다. 2015년에는 사외이사의 후보 추천을 위해 사외이사 3명, 최대주주 1명, 회사대표 1명으로 구성된 사외이사후보추천위원회가 설치되었습니다.



이사회 운영성과

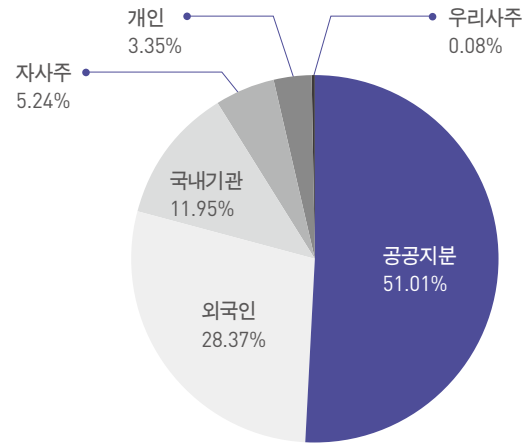
2015년에 이사회는 총 7회 개최되었으며, 방만경영 및 투자심의위원회 등에 관하여 논의하였습니다. 또한 강원랜드는 회사 운영과 관련된 정보를 시스템에 등록 후 관리함으로써 이사회 구성원들이 안건에 대한 정확한 분석과 효율적으로 의사결정할 수 있도록 하였습니다.

	단위	2013	2014	2015
이사회 개최 횟수	회	7	11	7
의결/보고안건	건	18/13	24/14	18/12
수정 의결율	%	18	20	18
이사회 참석률	%	88	74	73

이사회 주요 안건		
회차	일자	의제
134차	2015년 1월	· 사외이사후보추천위원회 구성 및 운영 · 직제규정 개정
135차	2015년 3월	· 제 17기 정기주주총회 소집 · 2015년도 이사보수한도액 결정 · 이사 및 감사위원 선임계획 · 2014 회계년도 재무제표, 연결재무제표 및 영업보고서 승인 · 직제규정 개정
136차	2015년 3월	· 상임이사 성과급 지급 · 전임 상임이사 성과급 지급 · 급여 및 연봉제 급여규정 개정 · 직제규정 개정
137차	2015년 6월	· 리조트 진입로 환경개선 사업계획 · 투자사업 심의규정 제정 · 반일 연차제도 관련 제규정 개정
138차	2015년 9월	· 탄광문화관광촌 조성사업 추진 · 워터월드 조성사업 사업계획 변경
139차	2015년 10월	· 인사규정 개정 · 감사위원 및 감사규정 개정 · 임금피크제 시행 관련 제규정 개정
140차	2015년 12월	· 2015년 임·단협 관련 제규정 개정 · 사외이사후보추천위원회 구성 및 운영 · 2016 회계연도 예산

소유 구조 및 법적 형태

강원랜드의 주주는 민간지분을 포함하여 한국광해관리공단, 강원도 개발공사, 정선군, 삼척시, 태백시, 영월군 등 공공주, 외국인, 국내기관으로 구성되어 있습니다. 강원랜드는 「폐광지역개발지원에 관한 특별법」 제 11조 제2항에 따라 카지노업의 공공성 및 효율성을 위하여 공공주가 51% 이상의 지분을 소유하고 있습니다.



종속 및 관계 기업현황

강원랜드는 (주)하이원엔터테인먼트, (주)하이원추추파크, (주)하이원상동테마파크 등 총 8개사의 지분을 보유하고 있습니다.

구분	회사명	지분율
종속기업	(주)하이원엔터테인먼트	100%
	(주)하이원추추파크	99.6%
	(주)하이원상동테마파크	100%
관계기업	(주)동강시스타	24.1%
	(주)대천리조트	28.6%
	(주)바리오화순(화순리조트)	30.5%
	블랙밸리컨트리클럽(주)	16.6%
	(주)문경레저타운	27.3%

이사회 독립적 운영

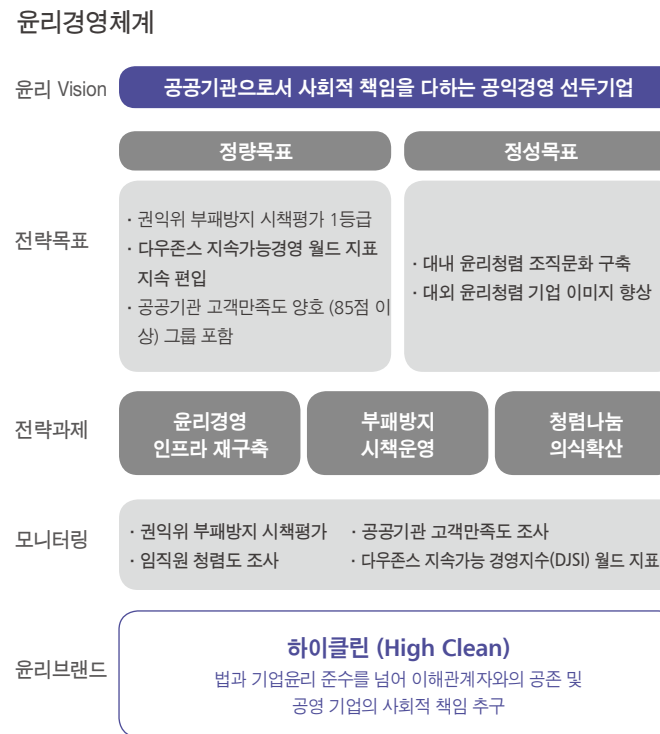
이사회 운영의 전문성을 제고하고 공정성을 유지하기 위하여 상임이사추천위원회, 사외이사추천위원회, 감사위원회를 운영하고 있습니다. 상임이사추천위원회와 사외이사추천위원회는 후보를 추천하는 기능을 수행하고 있습니다. 감사위원회는 3인의 감사위원으로 구성되어 있으며, 경영진 및 이사회 활동에 효율적인 견제 기능을 수행하고 있습니다. 감사위원 3인은 모두 사외이사로, 이 중 감사위원 1인은 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따라 회계 또는 재무 전문가로 선임하여 감사기능의 전문성을 제고하고 있습니다. 감사위원회 위원장은 감사위원회의 결의로 선출하고 있습니다.

이사회 평가 및 보상

이사의 보수는 경영성과에 기여에 대한 보상 및 동기부여를 위하여 주주총회에서 보수 총액을 의결하여 책정하고 있습니다. 사외이사 중 현직 지자체 부단체장의 경우에는 공공기관에 대한 법률에 따라 월 보수를 제공하지 않습니다. 또한 상임이사의 상여금은 이사회 결의에 따라 영업성과를 종합적으로 고려하여 기본 연봉의 최고 50% 까지 지급하고 있습니다. 2015년에는 정부의 공공기관 정상화 정책에 부응하고자 이사 보수 한도액을 전년 수준으로 동결하였습니다.

투명성·공정성 기반의 이해관계자 신뢰 확보

윤리경영 추진 체계 활성화



대표이사의 강력한 의지를 바탕으로 '공공기관으로서 사회적 책임을 다하는 공익경영 선두기업'이라는 윤리비전을 구현하기 위하여 윤리경영체계를 운영하고 있습니다. 윤리경영 인프라 재구축, 부패방지 시책운영, 청렴나눔 의식확산 등 3대 추진과제를 선정하여 실행하고 있습니다.

전담 부서인 청렴문화Tf팀(現 청렴감사팀)을 구축하고 윤리경영의 실행력을 제고하였습니다. 더불어 전년도의 부패방지시책평가 결과에서 미흡했던 항목들을 중심으로 구체적인 개선 방안을 마련하고 임직원의 관심과 실천을 이끌어내고자 노력하였습니다.

	2013	2014	2015
국민권익위원회 부패방지 시책평가 점수	5등급	5등급	2등급



윤리경영위원회 운영

윤리경영위원회는 반부패 청렴윤리 정책에 대한 최고 의사결정기구로서, 부사장을 위원장으로 하여 감사실장(자문위원), 본부장 4명, 청렴감사팀장, 직원 대표 하이클린 리더 5명으로 구성되어 있습니다. 2015년 총 2회의 윤리경영위원회를 통해 윤리경영을 다짐하는 윤리경영 서명을 실시하였으며, 윤리 관련 규범을 개정하였습니다.



하이클린추진단 운영

2015년 8월 각 부서에서 1명 이상을 선출하여 조직된 '하이클린추진단'을 통해 부패 취약 분야의 현장을 진단하고 이에 대한 개선 사항을 도출하는 등 부서별 청렴 활동을 적극적으로 전개하였습니다. 55명의 하이클린 리더들은 두 차례의 회의와 142회의 교육을 통해 윤리경영에 관한 의지를 강화하였으며, 윤리행동강령 개정 사항을 전사에 공유하였습니다.

또한 부서별로 부정청탁 가능성이 높은 업무를 등급별로 분류해 업무별로 사전 예방 활동을 전개하였습니다. 이처럼 각 부서의 업무 특성과 부패 취약 분야를 바탕으로 청렴 행동수칙을 수립함으로써 하이클린추진단의 활동 효과를 제고하였습니다.

반부패·청렴 인프라 구축 강화

윤리행동강령 강화

윤리 리스크를 사전에 예방하기 위해 업의 특성을 적극적으로 반영하고 적용 범위를 확대하는 등 윤리행동강령을 개정하였습니다. 윤리행동강령 정비를 통해 임직원의 행동기준을 구체화하고 임직원 부정청탁 금지, 부정청탁 부당 이득 환수 등 총 5개의 개정 사항을 마련함으로써 윤리 경영 기업문화 구현에 힘쓰고 있습니다. 향후에는 윤리현장을 수립하여 부패 방지에 더욱 앞장설 계획입니다.

반부패 척결 공익신고 활성화

공익신고 및 부패 사항에 대한 신고를 활성화 하고 동시에 신고자의 개인정보를 보호하기 위하여 '헬프라인' 제도를 도입하였습니다. 이에 앞서 '윤리경영 위반 공익신고센터'의 안정적인 운영을 위해 관련 규정을 마련하고 교육을 실시하였습니다. 2015년 3월 제도를 시행한 이래 9개월 동안 총 19건의 신고사항을 처리하였으며, 5월부터 8월까지 국민권익위원회가 주관하는 '갑의 횡포 신고 제도'를 통해 권한 남용 사례에 대한 제보를 접수하였습니다.



공익신고센터 홍보 현황

청렴 시민감사관제도 활성화

반부패 청렴활동의 전문성을 제고하고자 '청렴 시민감사관제도'를 도입하였습니다. 제 1기 청렴 시민감사관으로 위촉된 법, 윤리, 행정 분야의 전문가 3명은 강원랜드의 비리를 제보하고 불합리한 제도 개선 및 부패취약 분야에 대한 모니터링을 수행하였습니다. 또한 청렴시민감사관 정기 회의를 두 차례 개최하여 제도 운영에 관한 지침 제정과 국민권익위원회 부패방지 시책평가 주요활동에 대한 실적을 보고하고 부패취약 분야 집중 개선 과제에 대한 심의 평가를 실시하였습니다. 더불어 시민감사관의 건의사항과 시정 요구를 적극적으로 수렴하여 청렴 시민감사관제도를 활성화하였습니다.

청렴 시민감사관 주요 권한

감사요구권	부패 취약 분야 감사·시정·권고 등 요구 권한
공표요청권	청렴시민 감사관의 활동 결과를 공개 요청할 수 있는 권한
제도개선요구권	회사 업무에 대한 제도개선 요구 권한
면담요청권	업무수행에 필요한 경우 임직원 면담 요청 권한
회의요청권	대표시민 감사관의 수시회의 개최 권한

참여와 실천의 청렴활동

하이클린 DAY

임직원의 윤리경영 의식을 제고하고 윤리 문화를 전파하고 확산하고자 '하이클린 DAY' 선포식을 개최하였습니다. 임직원은 검소한 생활을 통해 관행적 부패를 없애고 공정한 사회를 구축하는데 모범이 될 것을 약속하고자 반부패 청렴 서약서를 작성하고 청렴 결의문을 낭독하였습니다. 이처럼 강원랜드는 임직원의 윤리의식 고취 및 윤리실천 문화가 뿌리깊게 정착 될 수 있도록 끊임없이 노력하고 있습니다.



하이클린 DAY 선포식

반부패·청렴 서약서

청렴마일리지 및 인센티브 도입

전 직원의 적극적인 청렴 활동 참여를 유도하기 위해 청렴마일리지 및 인센티브 제도를 도입하였습니다. 세부적인 접수체계를 수립해 자율제도 개선과제 관련 성과, 청렴윤리교육이수, 청렴윤리활동 참여, 부패 신고 활성화 정도에 따라 청렴 마일리를 부여하고 있습니다. 청렴 마일리지 누적 우수자의 경우 연말에 개인별로 포상을 시행하였으며 인사고과에도 가점으로 반영되고 있습니다.

임직원 청렴교육 확대

대표이사의 반부패 의지를 반영하여 임직원을 대상으로 청렴교육을 강화하였습니다. 전 임직원을 대상으로 윤리경영 특강을 3회 실시 하였습니다. 특히 대표이사가 직접 부패와의 전쟁을 주제로 특강을 실시하여 임직원의 윤리의식을 제고하였습니다.

또한 임원진의 청렴 리더십을 발휘를 위하여 '청렴의 경쟁력', '공익을 위한 청렴윤리 실천' 교육을 제공하였으며, 과장급 이상의 관리직을 대상으로 청렴교육 프로그램인 '스피리트 교육'을 실시하였습니다. 앞으로도 다양한 윤리교육 프로그램을 제공하여 임직원 윤리의식 제고를 위해 앞장설 계획입니다.

2015년 청렴교육 실적

과정	대상	내용	인원
하이클린 명사특강	전 임직원	· 부패와의 전쟁(함승희, 강원랜드CEO)/ 부패방지시책평가 결과 분석 및 윤리경영 전략(박재영, 前/국민권익위원회 부위원장) 등 총3회 실시	3,573명
고위직 청렴교육	임원	· 대상 : 대표이사 및 집행임원 전원 · 교육 : 청렴의 경쟁력(1차), 공익을 위한 청렴윤리 실천(2차)	12명
청렴메세지	전 임직원	· CEO의 윤리·청렴 사내전파 : 동영상 청렴 메시지, e-메시지 등	전 직원
스피리트 교육	과장 이상 관리자	· 개인의 도덕성과 우리조직내 대표적인 청렴윤리 딜레마 유형 사례 도출 사전 교육(온라인)/본교육(집체교육 9.5시간) /사후교육(KL e캠퍼스 과제제출)	750명 (21차수)
베이직 교육	대리 이하	· 윤리행동강령/공익신고제도 등 온라인 7시간	2,470명
윤리청렴 소양교육	승진자 기간제 근무자	· 반부패 청렴윤리 의식 강화 교육 · 기간제 서비스 입문과정 중 기업윤리 소양 교육 반영	64명 1,214명

준법경영

법적 리스크에 대한 사전관리를 강화하기 위하여 준법경영 활동을 통한 법률지원 서비스를 확대하는 등 지원 체계를 전략적으로 구축하였습니다. 법률자문업체 선정 및 운영방식을 변경하여 주요 업무에 있어 사내위원회 등 법무팀의 참여를 확대하고 계약서에 대한 사전 검토를 강화하였습니다. 이러한 노력으로 2015년에는 소송 승소율이 전년 대비 5% 가량 향상되어 분쟁을 사전에 예방하는 효과가 나타났습니다.

자금세탁방지 프로그램 개선

카지노 자금세탁방지제도의 안정적인 운영과 내실화에 기여하고자 의심 거래와 고액 현금 거래를 보고하는 주기를 단축하여 연 30회로 보고 횟수를 늘렸으며, 일일 모니터링을 통해 보고의 신속성을 제고하였습니다. 향후에는 금융연수원, 보험연수원 등 전문적인 외부 교육을 제공하여 자금세탁방지제도 종합이행 평가에 대응할 계획입니다.

합리적 투자심의 시스템 구축

합리적으로 투자를 심의할 수 있는 환경을 마련하고자 2015년 2월에 사내투자심의위원회를 신설하였습니다. 500억원 이상의 투자사업의 경우 외부 전문가가 포함된 투자심의위원회를 통해 사업의 타당성을 검증하고 있습니다. 그 결과, 본부 차원에서 추진한 투자사업의 리스크가 감소하였으며 사업 타당성이 낮은 사업은 사전에 차단할 수 있었습니다. 적격 사업 안의 경우에도 발생 가능한 위험 요인과 예산 낭비 요인을 사전에 관리하여 불필요한 예산을 감소하였습니다. 2015년에는 총 15회의 사내투자심의위원회를 개최하여 59건의 안건에 대한 심의를 진행하였고, 승인된 사업 중 추진이 완료된 12건의 사업에서 8억원의 예산절감 효과를 거두었습니다.

투자심의위원회 운영 프로세스



강원랜드는 설립 목적에 부응하기 위하여 주어진 법적 의무를 다하고 있습니다. 공익적 취지로 카지노 사업을 운영하고 있으며 수익의 많은 부분을 사회에 환원하고 있습니다. 특히 국가 및 강원도 지방자치단체에 대한 납세자의 의무를 성실히 이행하면서 공익에 헌신하고자 노력하고 있습니다. 2015년에는 국세 및 지방세 그리고 기타 기금 등을 포함하여 총 6,199억원의 세금을 성실하게 납부하였습니다. 이는 총 매출액의 38%에 해당하는 금액으로, 매출액 대비 조세 부담률은 지속적으로 증가하고 있습니다.

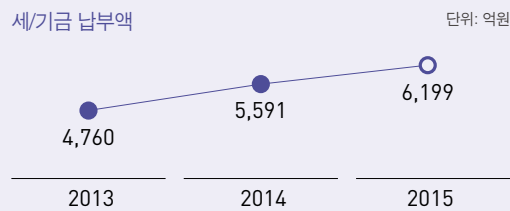
공공 재정에 기여



강원랜드의 수익은 폐광지역의 경제 활성화와 국내 관광산업의 진흥으로 직결됩니다. 강원랜드가 납부하는 세금은 어느 기업보다 중요하게 인식되고 있어 당사는 납세자의 의무를 다하기 위해 적극 노력하고 있습니다. 우선 매년 세법의 제·개정을 검토 및 반영하여 정확한 시기에 정확한 금액을 신고하여 납부하고자 노력하고 있습니다. 또한 강원랜드 이용객들의 편의와 결부되는 새로운 개정안의 경우 이를 신속하게 공지하여 시설 이용에 차질이 없도록 하였습니다. 특히 2015년 개별소비세 개정에 따른 입장료 상승과 슬롯머신 당첨금의 과세 최저금액 변경 사항을 사전에 공지하였습니다.

국세 및 지방세 이외에도 기타 여러 기금에 기여하고 있습니다. 폐광지역의 경제 회생을 위하여 폐광지역개발기금에 연 세전 이익의 25%*에 해당하는 금액을 납부하고 있습니다. 또한 국가관광산업의 활성화를 위하여 카지노 매출액의 10%** 내외의 금액을 관광 진흥법에 근거하여 관광진흥개발기금에 납부하고 있습니다. 더불어 강원랜드는 공익적인 목적 아래 사행성 산업을 영위하는 만큼 도박중독문제에 경각심과 책임감을 갖고 다양한 방법으로 이를 해결하기 위해 노력하고 있습니다. 단순히 카지노 영업장 내에서 발생하는 문제뿐만 아니라 범국가적 측면에서 사행산업의 중독문제 해결에 기여하기 위해 「사행산업통합감독위원회법」에 근거하여 중독예방치유부담금으로 카지노 매출액의 0.35%*** 내외에 해당하는 금액을 매년 납부하고 있습니다.

* 세전이익 × 25% : 폐광기금
 ** 매출액 × 10% 내외 : 관광기금
 *** 매출액 × 0.35% 내외 : 중독예방 치유부담금



강원랜드는 납부한 세금에 대하여 감사 보고서를 통해 외부에 투명하게 공개함으로써 다양한 이해관계자와 소통하고 있습니다. 법인세를 납부하는 과정에서 기대세율과 실제 납부세율에 있어 차이가 발생하는 경우 이를 감사보고서에 상세하게 기재하고 있으며, 이를 외부에 정기적으로 공개하여 납세 과정의 투명성을 확보하고 있습니다.

또한 강원랜드의 모든 재무상태표에 계상된 자산과 부채, 그리고 수익과 비용들은 각각의 항목에 대해 당위성을 가지며, 기타 간접적이거나 우회적인 방법을 이용하여 세 부담을 줄이려는 일체의 행위 없이 성실하게 납세자의 의무를 다하고 있습니다.

조세 보고

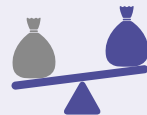


강원랜드의 Tax Strategy

조세 보고

공공 재정에 기여

조세 리스크 관리



조세 리스크 관리

새로운 기업회계 기준서의 제정 및 개정이 강원랜드에 미칠 영향을 미리 예측하여 이해관계자 및 주주의 의사결정에 이러한 사실이 잘 반영될 수 있도록 노력하고 있습니다. 또한 내부회계관리시스템을 통해 세무조정과정 및 회계처리 과정에 있어 신뢰성과 정확성을 제고하고 있습니다. 내부시스템에 통제항목을 설정하여 사전에 적절히 검토되거나 신고 되지 않은 금액이 계상되어 법규를 위반하거나 재무정보에 신뢰성이 손상되지 않도록 관리하고 있습니다. 그 외에도 세무신고자료가 적법한 기간 동안 보관 및 유지될 수 있도록 관리하고 있습니다.

강원랜드는 정기적인 세무조사에 성실하게 임하고 있으며, 부당한 추정사제가 발생하지 않도록 적극적으로 대응하고 있습니다. 실례로 감면취득세 추징, 비과세수당에 대한 비과세부인 등의 부당한 과세에 대해서 조세불복 절차를 통해 회수하였습니다. 또한 레저세 등 부당한 세목 신설 및 세율 증가로 인한 부담률이 과도하게 증가하지 않도록 관계 기관과 협의하여 적극적으로 대응하고 있습니다.

리스크 관리 고도화

통합 리스크 대응 강화

리스크 관리 체계

경영환경이 급변하면서 경영활동에 중대한 영향을 미칠 수 있는 다양한 리스크가 기업 내·외부적으로 다양하게 발생하고 있습니다. 강원랜드는 리스크에 대한 선제적인 대응을 위해 리스크 모니터링 시스템을 구축하여 사전 예방 기능과 리스크 관리의 전문성을 제고하였습니다. 또한 부패에 취약한 분야에는 주기적인 모니터링과 체계적인 평가시스템을 통해 리스크를 진단하고 내부적으로 통제하고 있습니다. 더불어 철저한 리스크 조사 체계 구축을 통해 감사활동의 사후관리를 강화하고 내부 통제 시스템을 지속적으로 개선해 나가고자 합니다.

재무 리스크

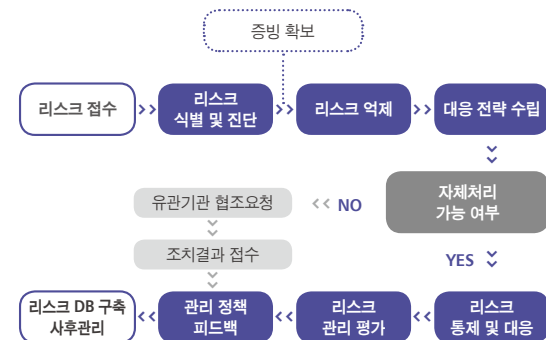
강원랜드는 재무적 리스크를 시장 리스크, 유동성 리스크, 신용 리스크, 운영 리스크로 구분하여 대응하고 있습니다.

시장 리스크	유동성 리스크
외부 전문가의 자문을 활용하여 시장 리스크에 적극적으로 대응	자금일일현황보고를 통해 자금의 안정성 확보
신용 리스크	운영 리스크
보유자금의 안전한 관리를 위해 분기별 거래기관 신용등급 점검 보고	금융사고 방지 서약서 작성 및 금고실사를 통해 관리

비재무 리스크

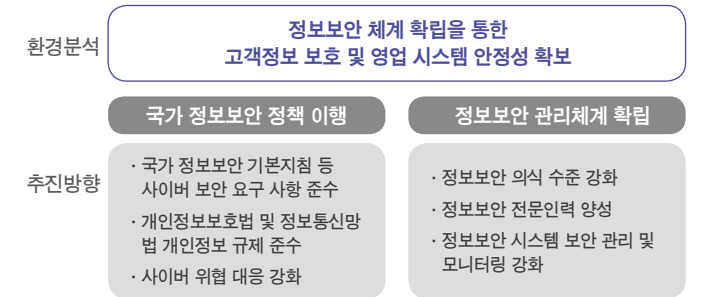
회사 경영에 영향을 미치는 비재무적 요소를 회사 일반, 정보보호, 환경, 재난안전, 부정부패로 분류하여 각 영역별 리스크 관리 체계를 구축 하였습니다. 이와 같은 전사적 차원의 리스크 관리를 위하여 잠재 리스크를 모니터링하여 사전에 예방하고 리스크가 발생할 경우 선제적으로 대응하기 위한 체계를 구축하였습니다.

리스크 관리 프로세스



정보보호 활동 강화

정보보안 관리 체계



강원랜드는 사업과 연계한 전사 차원의 보안 추진방향을 수립하고 임직원의 정보보안 의식수준과 인력의 전문성을 강화하여 회사 정보뿐만 아니라 고객의 개인정보 유출을 적극 방지하고 있습니다.

전사적 사이버위기 대응능력 향상

사이버 공격을 악성코드 감염 사고, 외부 침입사도, 내부정보 유출로 세분화하여 각 유형별 대응체계를 확립하였습니다. 사이버 위기에 유기적으로 대응하고자 산업통상자원부와 협업하여 예방, 탐지, 분석 활동을 적극적으로 실시하고 있습니다. 더불어 사내망 분리작업과 방화벽 교체 등을 통해 견고한 통신망 구축하였으며, 임직원을 대상으로 사이버 위기관리 대응을 위한 교육을 통해 임직원의 대응능력을 향상시키고 있습니다.

정보보안 관리

국가 정보보안 정책 이행과 체계적 보안관리를 위해 IT 보안 전담 조직을 신설하였습니다. 또한 정보보안 전문 교육을 제공하여 직원들의 전문성을 강화하였습니다. 그 결과, 산업통상자원부 정보보안 경진대회에서 3회 연속 입상하는 쾌거를 거두어 정보보안의 전문성과 우수성을 입증 하였습니다.



2015년도 정보보안 경진대회

개인정보보호

고객 개인정보 유출사고를 미연에 방지하기 위하여 「개인정보보호 법률」을 엄격하게 준수하고 있습니다. 취급자의 개인정보 처리 이력 모니터링 시스템을 통해 개인정보 접근 기록 관리를 강화하여 보안을 위협하는 요인을 사전에 제거하였으며, 사내 PC에 개인정보 보유 통제 시스템을 구축하였습니다. 또한 PC 내 개인정보 보유 현황을 상시 점검하는 체계를 구축하여 개인정보 파일을 암호화 하는 등 안정성 확보에 중점을 두었습니다. 이러한 노력의 결과, 행정자치부 공공기관 개인정보보호 관리수준이 84.2점에서 90.8점으로 향상되는 성과를 달성하였습니다.

강원랜드의 위기와 기회

강원랜드는 미래의 새로운 기회를 포착하고 이를 선점하기 위하여 국내외 관련 산업의 환경변화를 분석하고 있습니다. 시시각각 변화하는 카지노 및 리조트 산업의 경영환경에서 새롭게 부각되는 트렌드를 파악하고 위험 및 기회요인을 식별하여 미래변화에 적극적으로 대응하고 있습니다. 특히 강원랜드의 지속가능경영에 영향을 미치는 5대 트렌드를 선정해 관련 이슈를 분석하고 이를 경영활동에 적극적으로 반영하고 있습니다.

Risk	Nature of Risk	Potential Impact	강원랜드의 대응
독점적 경쟁시장 돌입 	<ul style="list-style-type: none"> · 국내 유일한 내국인 출입이 가능한 카지노로서 「폐광지역 개발 지원에 관한 특별법」에 근거하여 설립됨. · 제주, 부산, 인천 등에 외국자본을 이용한 내국인 카지노가 허용되는 대안이 여러 차례 논의됨. 	<ul style="list-style-type: none"> · 독점적 경쟁 시장으로 전환될 경우 강원랜드만의 차별성 상실로 수익이 악화될 가능성이 존재합니다. · 2025년 폐특법이 만료될 경우 강원랜드만의 고유한 사업을 통해 현재의 수익성을 지속적으로 유지시켜 나가야 합니다. 	<ul style="list-style-type: none"> · '행복한 레저문화를 선도하는 대한민국 대표 친환경 복합 리조트' 라는 비전 하에 사업 경쟁력을 강화하기 위해 신규 사업을 개발하고 있습니다. · 새로운 시장 경쟁에 도입된 이후에도 지금과 같은 수익성을 지속적으로 유지할 수 있도록 철저하게 사전 대비를 하고 있습니다.
재난·안전 사고 증대 	<ul style="list-style-type: none"> · 카지노장 및 리조트를 운영함에 있어 시설의 안전은 필수적으로 관리되어야 함. 	<ul style="list-style-type: none"> · 카지노 장내 도박중독으로 인해 사건사고가 일어날 경우 공익적인 설립목적에 반하여 사업에 부정적인 영향이 발생할 수 있습니다. · 리조트는 고객이 야외활동을 하는 곳으로서 사상자 발생 가능성이 높습니다. 	<ul style="list-style-type: none"> · 중독관리센터를 운영하여 도박중독 우려가 있는 고객을 사전에 탐지하고 실효적인 중독예방 프로그램을 구축하였습니다. · 재난·안전사고를 예방하기 위하여 단계별 대응체계를 수립하고 위기관리 조직을 가동하는 등 전사적인 점검 및 훈련을 실시하고 있습니다.
카지노에 대한 책임요구 	<ul style="list-style-type: none"> · 사행산업을 건전한 여가로 발전시키기 위한 국가적 관심이 고조됨. · 국민 생산성 저하, 범죄 증가 등 사회적 부작용이 적극적으로 관리되어야 함. 	<ul style="list-style-type: none"> · 범국가적 캠페인 및 효과성 중심의 프로그램을 강화하여 도박중독 예방 프로그램에 대한 효과를 증명해야 합니다. · 호객행위, 불법행위 증가로 강원랜드에 대한 부정적 이미지가 확대될 가능성이 존재합니다. 	<ul style="list-style-type: none"> · 도박중독 예방/치유/재활을 적극 지원하여 과몰입 고객 저감을 위한 실행력을 제고하고, 건전 게임문화 조성을 위한 프로그램에 직원 참여를 확대하고 있습니다. · 불법행위 감시체계를 강화하기 위해 유관기관 및 지역사회와 협력을 강화하고 있습니다.
환경 리스크 관리 요구 증가 	<ul style="list-style-type: none"> · 자연환경을 활용해 리조트를 건설하고 있음. · 기후변화 위험이 글로벌 아젠다로 부상함에 따라 온실가스 목표관리제도, 배출권거래제도 등 불확실성이 증가함. 	<ul style="list-style-type: none"> · 리조트 운영으로 자연환경이 훼손되게 될 경우 운영에 있어 부정적인 영향을 미칠 수 있습니다. · 2015년부터 온실가스 배출권거래제도가 시행됨에 따라 배출권 거래문화가 정착되지 않은 현재의 시장에 큰 불확실성이 존재합니다. 온실가스 할당량보다 많이 배출하게 될 경우 불확실성이 재무적 부담으로 연계되어 사업 운영에 부정적 영향을 미칠 수 있습니다. 	<ul style="list-style-type: none"> · 폐광으로 훼손된 지역사회의 자연환경 복원을 위해 나무심기 행사와 외래식물 제거 활동에 활발히 참여하고 있습니다. 또한 유관기관과 협력하여 멸종 위기종의 복원을 위한 서식지 제공을 약속하였습니다. · 2014년 온실가스배출권 거래 기업에 지정된 이후 온실가스 감축을 위해 신재생에너지 가동에 힘쓰고 있습니다.
정보보안 요구 강화 	<ul style="list-style-type: none"> · 개인정보보호는 고객의 신뢰를 유지하는 필수조건이며, 중요성은 증대되고 있음. · 사이버 공격 발생 시 내부정보 뿐만 아니라 고객정보의 유출 가능성이 존재하며 공공기관 특성상 그 중요도는 높아짐. 	<ul style="list-style-type: none"> · 사내 PC로 인터넷에 접속할 경우 바이러스 및 해킹 프로그램 전염 가능성은 언제나 존재합니다. · 최근 공공기관의 내부정보 유출사고가 빈번히 발생함에 따라 해당 공격으로부터 안전하다고 판단하기 어렵습니다. 특정 기업을 목표로 해킹기법을 사용하는 유해 사이트가 있어 정보 유출 사고에 항상 주의해야 합니다. 	<ul style="list-style-type: none"> · 사이버 공격 및 국가 사이버위기 경보에 대비하는 긴급 대응반을 운영하고 있으며, 정보보안 시스템의 설치나 정보보안 관리활동을 통해 사이버 위기 상황을 사전에 예방하고 있습니다. · 산업통상자원부 사이버안전센터와의 협업을 24시간 사이버 공격에 대한 감시 업무를 수행하고 회사 내 주요 시스템의 변조와 같은 이상 징후를 발견하는 경우 즉시 사고 조사를 수행하고 있습니다.
초저금리 시대 장기화 	<ul style="list-style-type: none"> · 사회공헌 활동 및 지역사회 투자금을 위해 수익성 상품에 이익유보금을 지속적으로 투자하고 있음. · 2008년 외환위기 이후 고위험 고수익 상품에 대한 투자를 줄이고 리스크가 낮은 예금상품에 투자하고 있으나 수익성이 좋지 않음. 	<ul style="list-style-type: none"> · 일반 예금상품에 지속적으로 투자할 경우 일반 물가 상승률을 고려하면 실질적 금리는 마이너스에 가까워 집니다. 이러한 상황이 지속될 경우 실질적인 손해를 보는 결과가 초래되어 강원랜드 설립 취지에 부합하는 지역 투자를 위한 자본금 확보가 어려워질 가능성이 있습니다. 	<ul style="list-style-type: none"> · 초저금리 시대로 자금운영 환경이 악화됨에 따라 외부환경과 시장변화에 대응하기 위해 외부 전문가의 자문을 시행하고 있습니다. 거시적 경영환경 변화에 대한 리스크를 체계적으로 확인하고 글로벌 금융 시장 및 상품에 대한 분석을 바탕으로 다양한 투자 상품을 검토하고 있습니다.

APPENDIX

연결대차대조표	68
연결포괄손익계산서	69
연결자본변동표	70
연결현금흐름표	71
대차대조표	72
포괄손익계산서	73
자본변동표	74
현금흐름표	75
사회 성과 데이터	76
환경 성과 데이터	77
독립된 감사인의 감사보고서	78
온실가스·에너지 검증의견서	79
제3자 검증의견서	80
가입단체 및 협회 / 수상실적	82
UN Global Compact	82
GRI G4 인덱스	83

연결대차대조표

제 18기: 2015년 12월 31일 현재
 제 17기: 2014년 12월 31일 현재
 제 16기: 2013년 12월 31일 현재

단위 : 백만원

구분	18기	17기	16기
자 산			
I. 유동자산	1,750,420	1,371,826	1,080,402
현금및현금성자산	105,718	101,995	166,943
매출채권및기타채권	4,941	5,359	7,221
채고자산	1,622	1,205	1,493
기타의 유동금융자산	1,622,461	1,252,743	891,771
기타의 유동자산	15,678	10,524	12,973
II. 비유동자산	1,940,372	2,003,302	2,021,635
투자지분증권	53,072	52,803	72,791
유형자산	1,353,561	1,387,585	1,385,719
무형자산	2,535	3,214	3,649
이연법인세자산	159,379	161,757	141,657
기타의 비유동금융자산	358,138	382,689	395,653
기타의 비유동자산	13,687	15,254	22,167
자 산 총 계	3,690,792	3,375,127	3,102,037
부 채			
I. 유동부채	664,600	624,517	570,217
매입채무및기타채무	100,038	104,328	110,931
미지급비용	421,357	376,217	329,653
미지급법인세	83,165	82,071	76,474
기타의 유동금융부채	715	6,450	5,897
기타의 유동부채	59,326	55,450	47,262
II. 비유동부채	28,437	45,253	14,123
매입채무및기타채무	249	373	696
순확정급여부채	21,224	44,308	12,149
기타의 비유동금융부채	6,551	537	834
기타의 비유동부채	412	36	74
부 채 총 계	693,037	669,770	584,340
자 본			
I. 지배회사지분	2,997,494	2,705,081	2,517,399
자본금	106,970	106,970	106,970
주식발행초과금	127,784	127,784	127,784
연결이익잉여금	2,935,281	2,641,994	2,456,118
기타의 연결자본항목	(172,542)	(171,668)	(173,474)
II. 비지배지분	261	277	297
자 본 총 계	2,997,755	2,705,357	2,517,696
자 본 및 부 채 총 계	3,690,792	3,375,127	3,102,037

연결포괄손익계산서

제 18기: 2015년 12월 31일 현재
 제 17기: 2014년 12월 31일 현재
 제 16기: 2013년 12월 31일 현재

단위 : 백만원

구분	18기	17기	16기
주식회사 강원랜드 및 종속기업			
I. 매출	1,633,717	1,496,541	1,361,287
II. 매출원가	759,646	722,298	726,092
III. 매출총이익	874,071	774,244	635,195
IV. 일반관리비	116,967	117,711	132,763
V. 폐광지역개발기금	161,704	143,360	114,390
VI. 영업이익	595,400	513,172	388,041
VII. 영업외수익	3,738	5,917	2,896
VIII. 영업외비용	48,022	48,156	20,340
IX. 금융수익	42,751	45,237	41,537
X. 금융비용	254	252	6,418
XI. 투자지분증권관련손익	269	(19,983)	(11,903)
XII. 법인세비용차감전이익	593,883	495,935	393,813
XIII. 법인세비용	152,254	136,586	96,217
XIV. 연결당기순이익	441,629	359,349	297,596
지배회사지분순이익	441,645	359,364	297,599
비지배지분순손실	(16)	(15)	(3)
XV. 기타포괄손익	23,097	(23,688)	841
당기손익으로 재분류되지 않는 항목	23,969	(25,493)	1,773
투자지분증권자본변동	(0.6)	(4)	(16)
순확정여부채 재측정요소	31,635	(33,601)	2,323
법인세효과	(7,665)	8,112	(534)
후속적으로 당기손익으로 재분류 되는 항목	(873)	1,805	(932)
매도가능금융자산평가이익(손실)	(1,151)	2,381	(1,230)
법인세효과	279	(576)	298
XVI. 총포괄이익	464,726	335,660	298,437
지배회사지분총포괄이익	464,742	335,676	298,440
비지배지분총포괄손실	(16)	(15)	(3)
XVII. 주당이익			
기본및희석주당이익	0.002	0.002	0.001

연결자본변동표

제 18기: 2015년 12월 31일 현재
제 17기: 2014년 12월 31일 현재
제 16기: 2013년 12월 31일 현재

구분	자 본 금	주식발행초과금	연결이익잉여금	기타의 연결자본항목	비지배지분	총 계
2014년1월 1일(전기초)	106,970	127,784	2,456,118	[173,474]	297	2,517,696
연결총포괄이익						
연결당기순이익(손실)	-	-	359,364	-	[15]	359,349
기타포괄손익						
순확정급여부채 재측정요소	-	-	[25,488]	-	[0.3]	[25,489]
지분법자본변동	-	-	-	[4]	-	[4]
매도가능금융자산평가이익	-	-	-	1,805	-	1,805
연결총포괄이익합계	-	-	333,876	1,800	[15]	335,660
자본에 직접 인식된 주주와의 거래	-	-	-	-	-	-
종속기업에 대한 소유주지분의 변동	-	-	-	5	[5]	-
연차배당	-	-	[147,999]	-	-	[147,999]
2014년12월 31일(전기말)	106,970	127,784	2,641,994	[171,668]	277	2,705,357
2015년1월 1일(당기초)	106,970	127,784	2,641,994	[171,668]	277	2,705,357
연결총포괄이익						
연결당기순이익(손실)	-	-	441,645	-	[16]	441,629
기타포괄손익						
순확정급여부채 재측정요소	-	-	23,970	-	[0.03]	23,970
지분법자본변동	-	-	-	[0.6]	-	[0.6]
매도가능금융자산평가이익	-	-	-	[873]	-	[873]
연결총포괄이익합계	-	-	465,615	[873]	[16]	464,726
자본에 직접 인식된 주주와의 거래	-	-	-	-	-	-
종속기업에 대한 소유주지분의 변동	-	-	-	-	-	-
연차배당	-	-	[172,328]	-	-	[172,328]
2015년12월 31일(당기말)	106,970	127,784	2,935,281	[172,542]	261	2,997,755

구분	자 본 금	주식발행초과금	연결이익잉여금	기타의 연결자본항목	비지배지분	총 계
2013년1월 1일(전기초)	106,970	127,784	2,309,798	[172,526]	-	2,372,027
연결총포괄이익						
연결당기순이익(손실)	-	-	297,599	-	[3]	297,596
기타포괄손익						
투자지분증권자본변동	-	-	-	[16]	-	[16]
재측정요소	-	-	1,789	-	[0.008]	1,789
매도가능금융자산평가손실	-	-	-	[932]	-	[932]
연결총포괄이익합계	-	-	299,388	[948]	[3]	298,437
자본에 직접 인식된 주주와의 거래	-	-	-	-	-	-
연차배당	-	-	[153,068]	-	-	[153,068]
종속기업의 유상증자	-	-	-	-	300	300
자본에 직접 인식된 주주와의 거래 합계	-	-	[153,068]	-	300	[152,768]
2013년 12월 31일(전기말)	106,970	127,784	2,456,118	[173,474]	297	2,517,696

단위 : 백만원

구분	자 본 금	주식발행초과금	연결이익잉여금	기타의 연결자본항목	비지배지분	총 계
2014년1월 1일(당기초)	106,970	127,784	2,456,118	[173,474]	297	2,517,696
연결총포괄이익						
연결당기순이익(손실)	-	-	359,364	-	[15]	359,349
기타포괄손익						
보험수리적손실	-	-	[25,488]	-	[0.3]	[25,489]
지분법자본변동	-	-	-	[4]	-	[4]
매도가능금융자산평가이익	-	-	-	1,805	-	1,805
연결총포괄이익합계	-	-	333,876	1,800	[15]	335,660
자본에 직접 인식된 주주와의 거래	-	-	-	-	-	-
종속기업에 대한 소유주지분의 변동	-	-	-	5	[5]	-
연차배당	-	-	[147,999]	-	-	[147,999]
2014년12월 31일(당기말)	106,970	127,784	2,641,994	[171,668]	277	2,705,357

연결현금흐름표

제 18기: 2015년 12월 31일 현재
제 17기: 2014년 12월 31일 현재
제 16기: 2013년 12월 31일 현재

구분	18기	17기	16기
I. 영업활동현금흐름	574,982	510,413	424,407
1. 영업에서 창출된 현금	686,036	622,459	509,710
(1) 연결당기순이익	441,629	359,349	297,596
(2) 조정	222,577	237,360	172,222
(3) 자산 및 부채의 증감	21,830	25,750	39,892
2. 이자의 수취	45,056	31,489	43,000
3. 법인세의 납부	[156,110]	[143,535]	[128,303]
II. 투자활동현금흐름	[398,949]	[427,373]	[193,316]
1. 투자활동으로 인한 현금유입액	1,703,276	923,301	1,165,610
기타의 유동금융자산의 감소	1,693,286	885,595	1,160,506
기타의 비유동금융자산의 감소	9,883	37,165	4,313
기타의 비유동자산의 감소	58	272	768
유형자산의 처분	45	209	23
무형자산의 처분	3	60	-
2. 투자활동으로 인한 현금유출액	[2,102,225]	[1,350,674]	[1,358,926]
기타의 유동금융자산의 증가	1,703,105	695,497	886,113
기타의 비유동금융자산의 증가	358,710	574,701	364,941
유형자산의 취득	40,394	80,191	102,944
무형자산의 취득	16	284	1,075
기타의 비유동자산의 증가	-	-	3,853
III. 재무활동현금흐름	[172,328]	[147,999]	[152,768]
1. 재무활동으로 인한 현금유입액	-	-	300
유상증자	-	-	300
2. 재무활동으로 인한 현금유출액	[172,328]	[147,999]	[153,068]
연차배당	172,328	147,999	153,068
IV. 현금및현금성자산의 증가(감소)	3,704	[64,959]	78,323
V. 기초의 현금및현금성자산	101,995	166,943	88,641
VI. 현금및현금성자산에 대한 환율변동효과	19	11	[22]
VII. 기말의 현금및현금성자산	105,718	101,995	166,943

단위 : 백만원

대차대조표

제 18기: 2015년 12월 31일 현재
 제 17기: 2014년 12월 31일 현재
 제 16기: 2013년 12월 31일 현재

단위 : 백만원

구분	18기	17기	16기
자 산			
I. 유동자산	1,736,168	1,349,602	1,032,979
현금및현금성자산	103,417	93,386	129,278
매출채권및기타채권	4,831	5,133	6,925
재고자산	1,422	1,205	1,493
기타의 유동금융자산	1,610,901	1,240,396	884,614
기타의 유동자산	15,397	9,482	10,669
II. 비유동자산	1,951,892	2,030,860	2,072,451
투자지분증권	167,751	187,077	190,346
유형자산	1,253,601	1,284,799	1,327,018
무형자산	31	42	63
이연법인세자산	159,379	161,757	141,657
기타의 비유동금융자산	357,637	382,184	395,143
기타의 비유동자산	13,491	15,000	18,224
자 산 총 계	3,688,060	3,380,462	3,105,430
부 채			
I. 유동부채	662,837	619,817	568,327
매입채무및기타채무	98,751	100,059	109,557
미지급비용	421,308	376,180	329,474
미지급법인세	83,165	82,071	76,474
기타의 유동금융부채	545	6,450	5,897
기타의 유동부채	59,069	55,057	46,925
II. 비유동부채	27,781	44,469	13,140
매입채무및기타채무	249	373	520
순확정급여부채	20,568	43,524	11,342
기타의 비유동금융부채	6,551	537	834
기타의 비유동부채	412	36	74
부 채 총 계	690,618	664,287	581,467
자 본			
I. 자본금	106,970	106,970	106,970
II. 주식발행초과금	127,784	127,784	127,784
III. 이익잉여금	2,935,190	2,653,051	2,462,643
IV. 기타의 자본항목	(172,503)	(171,630)	(173,435)
자 본 총 계	2,997,442	2,716,175	2,523,963
자 본 및 부 채 총 계	3,688,060	3,380,462	3,105,430

포괄손익계산서

제 18기: 2015년 12월 31일 현재
 제 17기: 2014년 12월 31일 현재
 제 16기: 2013년 12월 31일 현재

단위 : 백만원

구분	18기	17기	16기
I. 매출	1,630,977	1,492,291	1,356,906
II. 매출원가	754,752	713,324	718,287
III. 매출총이익	876,225	778,968	638,619
IV. 일반관리비	110,637	109,290	125,665
V. 폐광지역개발기금	161,704	143,360	114,390
VI. 영업이익	603,885	526,318	398,564
VII. 영업외수익	3,528	5,712	2,880
VIII. 영업외비용	66,881	75,858	46,463
IX. 금융수익	42,410	44,478	40,736
X. 금융비용	227	247	6,371
XI. 법인세비용차감전이익	582,714	500,402	389,346
XII. 법인세비용	152,254	136,586	96,217
XIII. 당기순이익	430,460	363,816	293,129
XIV. 기타포괄손익	23,136	(23,604)	741
당기손익으로 재분류되지 않는 항목	24,009	(25,409)	1,673
순확정급여부채 재측정요소	31,674	(33,521)	2,207
법인세효과	(7,665)	8,112	(534)
후속적으로 당기손익으로 재분류 되는 항목	(873)	1,805	(932)
매도가능금융자산평가이익(손실)	(1,151)	2,381	(1,230)
법인세효과	279	(576)	298
XV. 총포괄이익	453,595	340,212	293,870
XVI. 주당이익			
기본 및 희석주당이익	0.002	0.002	0.001

자본변동표

단위 : 백만원

구분	자 본 금	주식발행초과금	이익잉여금	기타의 자본항목	총 계
2014년 1월 1일(전기초)	106,970	127,784	2,462,643	[173,435]	2,523,963
총포괄이익					
전기순이익	-	-	363,816	-	363,816
기타포괄손익					
순확정급여부채 재측정요소	-	-	[25,409]	-	[25,409]
매도가능금융자산평가손익			-	1,805	1,805
총포괄이익 합계	-	-	338,407	1,805	340,212
자본에 직접 인식된 주주와의 거래					
연차배당	-	-	[147,999]	-	[147,999]
2014년 12월 31일(전기말)	106,970	127,784	2,653,051	[171,630]	2,716,175
2015년 1월 1일(당기초)	106,970	127,784	2,653,051	[171,630]	2,716,175
총포괄이익					
당기순이익	-	-	430,460	-	430,460
기타포괄손익					
순확정급여부채 재측정요소	-	-	24,009	-	24,009
매도가능금융자산평가이익			-	[873]	[873]
총포괄이익 합계	-	-	454,468	[873]	453,595
자본에 직접 인식된 주주와의 거래					
연차배당	-	-	[172,328]	-	[172,328]
2015년 12월 31일(당기말)	106,970	127,784	2,935,190	[172,503]	2,997,442

구분	자 본 금	주식발행초과금	이익잉여금	기타의 자본항목	총 계
2013년 1월 1일(전기초)	106,970	127,784	2,320,909	[172,503]	2,383,161
총포괄이익					
전기순이익	-	-	293,129	-	293,129
기타포괄손익					
재측정요소	-	-	1,673	-	1,673
매도가능금융자산평가손실			-	[932]	[932]
총포괄이익 합계	-	-	294,803	[932]	293,870
자본에 직접 인식된 주주와의 거래					
연차배당	-	-	[153,068]	-	[153,068]
2013년 12월 31일(전기말)	106,970	127,784	2,462,643	[173,435]	2,523,963
2014년 1월 1일(당기초)	106,970	127,784	2,462,643	[173,435]	2,523,963
총포괄이익					
당기순이익	-	-	363,816	-	363,816
기타포괄손익					
재측정요소	-	-	[25,409]	-	[25,409]
매도가능금융자산평가이익			-	1,805	1,805
총포괄이익 합계	-	-	338,407	1,805	340,212
자본에 직접 인식된 주주와의 거래					
연차배당	-	-	[147,999]	-	[147,999]
2014년 12월 31일(당기말)	106,970	127,784	2,653,051	[171,630]	2,716,175

현금흐름표

제 18기: 2015년 12월 31일 현재
 제 17기: 2014년 12월 31일 현재
 제 16기: 2013년 12월 31일 현재

단위 : 백만원

구분	18기	17기	16기
I. 영업활동현금흐름	581,804	516,729	432,140
1. 영업에서 창출된 현금	693,209	629,176	518,260
(1) 당기순이익	430,460	363,816	293,129
(2) 조정	238,803	242,694	185,161
(3) 자산 및 부채의 증감	23,946	22,666	39,970
2. 이자의 수취	44,765	31,107	42,178
3. 법인세의 납부	[156,169]	[143,554]	[128,298]
II. 투자활동현금흐름	[399,445]	[404,621]	[229,556]
1. 투자활동으로 인한 현금유입액	1,691,256	917,112	1,060,187
기타의 유동금융자산의 감소	1,681,413	880,034	1,056,253
기타의 비유동금융자산의 감소	9,810	36,897	3,910
유형자산의 처분	33	180	23
2. 투자활동으로 인한 현금유출액	[2,090,701]	[1,321,734]	[1,289,743]
기타의 유동금융자산의 증가	1,692,006	685,000	810,000
기타의 비유동금융자산의 증가	358,680	574,701	364,396
투자지분증권의 증가	-	27,574	47,220
유형자산의 취득	40,012	34,458	68,124
무형자산의 취득	3	1	3
III. 재무활동현금흐름	[172,328]	[147,999]	[153,068]
1. 재무활동으로 인한 현금유입액	-	-	-
2. 재무활동으로 인한 현금유출액	[172,328]	[147,999]	[153,068]
연차배당	172,328	147,999	153,068
IV. 현금및현금성자산의 증가(감소)	10,031	[35,892]	49,516
V. 기초의 현금및현금성자산	93,386	129,278	79,762
VII. 기말의 현금및현금성자산	103,417	93,386	129,278

사회 성과 데이터

임직원 현황 단위 : 명, %

구분	2013	2014	2015	
정원	2,890	3,227	3,482	
현원	2,953	3,048	3,467	
정년퇴직	10	12	10	
명예퇴직(희망퇴직)	-	(-)	-	
무기계약직 현원	9	8	8	
(직접고용) 비정규직 현원	695	543	155	
간접고용 현원(아웃소싱, 파견 등)	1,615	1,678	1,702	
여성	43	46	116	
장애인	1	-	4	
지역인재(비수도권)	96	117	381	
고졸자	12	36	145	
특성화고	-	-	-	
이공계	20	21	112	
전체	109	120	442	
인턴	490	-	-	
계약	-	1	7	
비정규직 채용	6	4	9	
상용	22	21	14	
계	518	26	30	
여성 수/비율	1,147(38.8%)	1,124(31.3%)	1,099(31.2%)	
전체 현원 중	팀장 이상 여성 수/비율	1(0.03%)	1(0.03%)	2(0.06%)
장애인 수/비율	73(2.5%)	68(1.9%)	79(2.2%)	

2015년도 지역별 인력 현황 단위 : 명, %

구분	강원도			타 지역	합계	강원지역 주민 고용율
	폐광지역	기타	소계			
강원랜드	정규직 1,775	526	2,301	1,166	3,467	66.4%
	비정규직 53	19	72	91	163	44.2%
협력사	1,623	26	1,649	24	1,673	98.6%

지역별 계약 현황 단위 : 백만원, %

구분	2013	2014	2015	
강원도	폐광지역	137,412 (49.9%)	65,226 (24.5%)	93,601 (53.0%)
	폐광지역 외	4,434 (1.6%)	6,060 (2.3%)	9,244 (5.2%)
	소계	141,846 (51.5%)	71,286 (26.8%)	102,845 (58.2%)
타지역	133,587 (48.5%)	195,149 (73.2%)	74,015 (41.8%)	
종합	275,433 (100%)	266,435 (100%)	176,860 (100%)	

* 데이터 취합 과정에서 오류에 따라 2014년도 보고서와 데이터 불일치

환경 성과 데이터

폐기물 발생 처리 단위 : 톤

구분	2013	2014	2015	
일반 폐기물	폐합성수지 외	5,322	4,820	4,838
지정 폐기물	폐산 외	103	196	132
합계	5,425	5,016	4,970	

용수 사용량 단위 : 톤

구분	2013	2014	2015
상수	1,284,463	1,626,140	1,764,903
중수	30,878	22,014	27,939
지하수	28,308	46,730	47,985
갱내 정화수	711,639.0	716,685.0	610,124
합계	-	2,411,569	2,450,951

온실가스 배출량 단위 : tCO₂-eq

구분	2013	2014	2015
Scope1(직접)	30,992	27,976	26,234
Scope2(간접)	47,055	44,370	44,970
소계	78,048	72,347	71,205

2015년 오염물질 배출량 단위 : 톤

구분	BOD	SS	TN	
폐수	세탁공장	0.19	0.10	0.33
	호텔 & 카지노	0.57	0.91	3.73
오수	하이원 스키장	0.14	0.26	0.73
	하이원 호텔	0.03	0.05	0.15

재활용 폐기물 처리 현황 단위 : 톤

구분	2013	2014	2015
생활 폐기물	2,427	2,512	2,606.2
분리수거	547.0	593.0	632.5
분리수거 비율	22.5%	23.6%	24.3%

각종 약품 사용량

구분	성상	2013	2014	2015
수 처리약품	액상(l)	368,750	494,520	479,140
	고상(kg)	43,825	44,060	45,650
세탁세제	액상(l)	35,208	79,310	79,660
	고상(kg)	15,240	5,640	14,205
청소 및 주방세제	액상(l)	37,800	37,800	58,882
	고상(kg)	31,504	31,500	16,536
농약 사용량	실 사용량(kg)	889	611	631
	유효성 분량	320	201	212

에너지 사용량

구분	단위	2013	2014	2015
전기사용량	kw	100,924	95,165	96,450
LPG	ton	9,847	8,968	8,305
차량용 LPG	ton	2.1	2.5	3.8
경유	kl	557	425	425
휘발유	kl	169	157	168
등유	kl	48	46	41
LNG	천 m ³	35	14	4

환경보호 지출 및 투자액 단위 : 백만원

구분	2013	2014	2015
환경투자 총액	352.80	1,094.30	917.04
환경시설 투자액	321.8	353.30	369.04
녹색제품 구매실적	31	741	548

독립된 감사인의 감사보고서

주식회사 강원랜드

주주 및 이사회 귀중

우리는 주식회사 강원랜드의 재무제표를 감사하였습니다. 해당 재무제표는 2015년 12월 31일과 2014년 12월 31일 현재의 재무상태표, 동일로 종료되는 양 보고기간의 포괄손익계산서, 자본변동표, 현금흐름표 및 유의적 회계정책에 대한 요약과 기타의 설명정보로 구성되어 있습니다.

재무제표에 대한 경영진의 책임

경영진은 한국채택국제회계기준에 따라 이 재무제표를 작성하고 공정하게 표시할 책임이 있으며 부정이나 오류로 인한 중요한 왜곡표시가 없는 재무제표를 작성하는데 필요하다고 결정한 내부통제에 대해서도 책임이 있습니다.

감사인의 책임

우리의 책임은 우리가 수행한 감사를 근거로 해당 재무제표에 대하여 의견을 표명하는데 있습니다. 우리는 회계감사기준에 따라 감사를 수행하였습니다. 이 기준은 우리가 윤리적 요구사항을 준수하며 재무제표에 중요한 왜곡표시가 없는지에 대한 합리적인 확신을 얻도록 감사를 계획하고 수행할 것을 요구하고 있습니다.

감사는 재무제표의 금액과 공시에 대한 감사증거를 입수하기 위한 절차의 수행을 포함합니다. 절차의 선택은 부정이나 오류로 인한 재무제표의 중요한 왜곡표시위험에 대한 평가 등 감사인의 판단에 따라 달라집니다. 감사인은 이러한 위험을 평가할 때 상황에 적합한 감사절차를 설계하기 위하여 기업의 재무제표 작성 및 공정한 표시와 관련된 내부통제를 고려합니다. 그러나 이는 내부통제의 효과성에 대한 의견을 표명하기 위한 것이 아닙니다. 감사는 또한 재무제표의 전반적 표시에 대한 평가뿐 아니라 재무제표를 작성하기 위하여 경영진이 적용한 회계정책의 적합성과 경영진이 도출한 회계추정치의 합리성에 대한 평가를 포함합니다.

우리가 입수한 감사증거가 감사의견을 위한 근거로서 충분하고 적합하다고 우리는 믿습니다.

감사의견

우리의 의견으로는 회사의 재무제표는 주식회사 강원랜드의 2015년 12월 31일과 2014년 12월 31일 현재의 재무상태와 동일로 종료되는 양 보고기간의 재무성과 및 현금흐름을 한국채택국제회계기준에 따라 중요성의 관점에서 공정하게 표시하고 있습니다.

기타사항

주식회사 강원랜드의 2015년 12월 31일로 종료되는 회계연도의 재무제표는 종전 회계감사기준에 따라 감사를 수행하였습니다.

서울시 강남구 남부순환로 2913
2016년 2월 25일
대주회계법인

대표이사 권장식



온실가스·에너지 검증의견서

(주)강원랜드 (이하 피검증기관은) 온실가스 및 에너지 목표관리제 관리업체로 지정되어, 피검증기관이 제시한 명세서를 환경부 지정 검증기관인 한국표준협회가 검증을 수행하였습니다.

합리적 보증 수준

목표관리제 검증은 지침에서 규정한 중요성 평가 기준인 $\pm 5.0\%$ 를 적용하였으며, 합리적 수준의 검증 결과를 보증하고 있습니다.

검증대상

피검증기관이 제시한 명세서 및 피검증기관 내부 데이터 및 문서를 대상으로 진행하였으며, 검증기관과 관리업체는 공정성을 유지하고 있습니다.

검증기준

배출권거래제 검증지침 및 온실가스·에너지 목표관리 운영 등에 관한 지침(환경부 고시)을 기준으로 검증을 수행하였으며, 지침에서 정의하지 않은 사항에 대해서는 KS Q ISO14064-1 및 -3에 근거하여 수행하였습니다.

중요성 평가

검증팀에서 발행한 모든 시정조치사항을 피검증기관이 조치 완료하여 중요성 평가는 5% 미만으로 정의합니다.

검증의 한계

검증팀은 피검증기관에서 제시한 명세서와 관련 서류는 샘플링 또는 전수조사 방법으로 검증을 수행하였습니다. 온실가스 배출량 정보는 많은 고유 한계가 있으며, 지침 해석상의 이견으로 인한 합리적으로 판단한 사항이 존재할 수 있습니다. 따라서 검증팀이 발견하지 못한 오류, 누락, 허위진술이 잠재되어 있을 수 있습니다.

검증의견 및 종합적인 의견

문서검토 및 현장검증을 통하여 검증팀이 발견한 주요 이슈 사항에 대해서는 피검증기관에서 시정조치를 수행하였으며, 검증팀은 이를 확인하였습니다.

피검증기관에서 제시한 명세서에 대하여 중요한 불일치 사항은 발견되지 않았으며, 지침 요구수준을 만족하고 있으므로 검증팀은 '적정' 의견을 제시합니다.



2016년 3월 10일
검증기관 : 한국표준협회
대표 : 백수현

제3자 검증의견서

서문

DNV GL 그룹의 일원인 주식회사 디엔비지엘비즈니스어슈어런스코리아 (이하, "DNV GL")는 주식회사 강원랜드(이하, "강원랜드")의 '2015 지속가능 경영보고서' (이하 "보고서")에 대해 독립적인 제3자 검증을 수행하도록 요청 받았습니다. 강원랜드는 보고서 내용에 모든 책임을 가지고 있으며, 본 업무를 수행하면서 DNV GL의 책임 내용은 계약 내용 및 합의된 업무 범위에 한정됩니다. 검증은 DNV GL에 제공된 데이터 및 정보가 완전하고, 충분하며 사실이라는 가정을 기반으로 실시되었습니다.

검증 범위

DNV GL의 검증 업무는 2015년도 데이터에 한정되며, 검증 활동은 아래 내용에 대해 실시되었습니다.

- GRI G4에 따른 지속가능성 보고 내용 결정 및 품질 정의 원칙에 대한 평가
- GRI G4 가이드라인의 핵심적 부합 방법 ('In accordance' – Core)에 따른 공개 내용의 검증 (2015년 1월부터 12월까지 기간 중의 지속가능성 관련 상위 레벨의 데이터 및 활동의 검증)
- 보고서 작성을 위한 중요 측면의 결정 프로세스, 중요 이슈들에 대한 경영 접근 프로세스, 그리고 정성적, 정량적 데이터 산출, 취합, 관리 프로세스

제한사항

보고서에 명시된 강원랜드의 자회사, 공급업체, 협력사 및 제3자의 지속가능경영, 성과 및 보고 관행 등은 본 검증의 범위에 포함되지 않습니다. DNV GL은 검증 활동 중 외부 이해관계자 면담을 실시하지 않았습니다. 강원랜드의 재무제표 및 금융감독원의 DART시스템()에 공시된 자료, 그리고 홈페이지에 게시된 자료는 검증 범위에 포함되지 않습니다. 데이터 검증은 강원랜드에서 수집한 데이터에 대해 질의, 분석 그리고 제한된 형태의 표본추출방식을 포함해서 한정된 범위의 근거확인이 실시되었습니다. 재무 데이터를 포함한 경제 성과는 강원랜드의 내부 문서와 회계감사 기관의 감사를 받은 재무제표와 대비하여 검증되었으며, 검증팀은 경제성과 작성을 위한 데이터 취합 및 산정 프로세스를 검토하고 시험했습니다. 또한 환경 및 사회데이터의 경우, 취합데이터에 대한 확인의 형태로 검증이 진행되었습니다. DNV GL은 본 성명서에 기반하여 의사결정을 한 개인 또는 조직에 배상 책임 또는 공동 책임이 없음을 명시합니다.

검증 방법론

검증 활동은 DNV GL의 지속가능경영보고서 검증 프로토콜 (VeriSustain™) 및 IAASB가 발행한 International Standard on Assurance Engagements 3000 (ISAE 3000)에 따라 제한적 보증의 형태로 진행되었습니다. 검증 심사는 2016년 5월 강원랜드 본사에서 실시 되었습니다. 검증 활동은 샘플링을 기반으로 아래의 방법으로 실시되었습니다.

- 보고서 내 문구 및 주장에 대한 확인, 보고서 작성에 활용된 데이터 관리시스템, 정보의 흐름과 통제의 견고성을 평가
- 주요 부서의 담당자들과 면담
- 문서 검토, 데이터 샘플링, 보고서 작성에 활용된 데이터 베이스, 전산 시스템 등의 테스트
- 중요성 평가 결과 검토

결론

검증활동을 수행한 결과, DNV GL은 강원랜드의 보고서가 GRI G4에서 제시하고 있는 보고내용 결정 원칙 측면과 핵심적 부합 측면에서 부적절하게 기술된 부분을 발견하지 못하였습니다. 추가적으로 아래 원칙들에 대한 의견은 다음과 같습니다.

이해관계자 포괄성 (Stakeholder Inclusiveness)

강원랜드는 고객, 주주, 사회공헌, 협력사, 정부, 지역사회, 자회사 및 임직원을 내·외부 이해관계자 그룹으로 파악하고 있습니다. 전사 차원 혹은 개별 부서 단위의 다양한 이해관계자 참여 채널을 통해, 중요한 이슈가 무엇인지 파악하고, 상호간에 미치는 영향에 대해 파악하고 있습니다.

지속가능성 맥락 (Sustainability Context)

보고서는 중요 이슈에 대한 성과를 지속가능성 맥락하에서 다루고 있으며, 특히 강원도의 폐광지역이라는 지리적 맥락에 따른 조직의 영향과 기여에 대해 경제, 환경, 사회 측면에서 다루고 있습니다.

중대성 (Materiality)

보고서는 중요성 평가 프로세스에 대해 제시하고 있습니다. 내부 자료 (경영전략 등) 및 외부의 다양한 정보(GRI 가이드라인, 미디어 분석, 벤치마킹, 이해관계자 인터뷰)를 바탕으로 검토 이슈 pool을 구성하였으며, 각 이슈에 대한 비즈니스 영향도와 외부이해관계자 관심도 측면에서 중요 이슈를 선정하였습니다.

완전성 (Completeness)

보고서는 경제적, 환경적, 사회적 영향의 지속가능성 측면의 모든 범위를 포함하고 있습니다. 이해관계자들에게 보고 기간 동안의 지속가능성 측면의 중요 이슈에 대해 보고 범위 내 있는 조직의 활동결과와 결정 사항에 대한 정보를 제공해 주고 있습니다.

보고서 품질 (정확성 및 신뢰성; Accuracy and Reliability)

검증 과정 중 심사팀은 일부 데이터 및 정보에 대한 오류를 발견하였으며, 강원랜드는 최종 보고서 발행 전 이를 수정하였습니다. 샘플링 확인을 기반으로 하는 검증 결과로 판단하였을 때, 보고서에 실린 데이터 및 정보는 전반적으로 정확하고 신뢰성 있게 기술되었다고 판단합니다.

개선을 위한 제언

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

- 강원랜드는 중장기 지속가능경영 로드맵을 바탕으로 지속가능경영 전략에 따른 경영성과를 측정하고 있으며, 이 성과들은 지속적으로 개선되고 있습니다. 다만, 주요 지속가능 경영지표에 대해서는 단기 및 중장기 정량화된 목표치와 성과를 함께 제시하여 지속가능 경영에 대한 방향성과 로드맵에 대한 지속적 점검이 가능하도록 하는 것이 바람직합니다.

적격성 및 독립성

DNV GL Business Assurance는 DNV GL 그룹의 일원으로 인증, 검증, 평가, 교육훈련을 포함하여 다양한 지속가능경영 서비스를 제공하는 국제 기관으로, 기업이 지속가능한 사업 성과를 창출할 수 있도록 지원하고 있습니다. DNV GL의 환경 및 사회 검증 심사 전문가들은 전세계 약 100여개 국에서 활동을 하고 있으며, 본 강원랜드 보고서의 검증도 전문가들 전문성 및 적격성을 갖춘 심사팀이 독립적으로 수행하였습니다. DNV GL은 본 성명서를 제외하고 보고서 작성 및 데이터 준비와 관련된 업무를 수행하지 않았습니다.

2016년 5월 서울, 대한민국

안인균 대표이사 원장



가입단체 및 협회 / 수상실적

(사)한국경영자총협회	한국카지노업관광협회	원주권역녹색기업협의회
강원환경기술인협의회	(사)한국스키장경영협회	전미도박문제위원회(NCPG)
삼척상공회의소	한국상장회사협의회	(사)한국침해사고대응팀협의회
강원도관광협회	한국실업유도연맹	투명사회 실천네트워크
㈜한국거래소	(사)한국감사협의회	UN Global Compact
(사)한국골프장경영협회	한국MICE협회	
(사)강원경영자협회	한국골프장경영협회강원협의회	

일시	수상명	수여기관
2015년 2월	2015 다우존스 지속가능 경영지수(DJSI) World	DJSI
2015년 3월	한국을 빛낸 창조경영 혁신경영 부문	중앙일보
2015년 6월	기상정보활용 부문 기상청장상	기상청
2015년 10월	나눔국민대상 보건복지부 장관상	보건복지부

UN Global Compact

강원랜드는 인권, 노동, 환경과 반부패에 관한 글로벌콤팩트의 10대 원칙을 준수하여 2015년 지속가능경영 보고서를 작성하였습니다. 유엔 글로벌 콤팩트는 기업의 사회적 책임 이행을 장려하고자 인권, 노동, 환경과 반부패 분야에서 기업의 전략을 글로벌콤팩트의 10대 원칙과 결합해 가는 틀을 제시하고 있습니다.

강원랜드는 2016년 유엔 글로벌콤팩트 가입을 시작으로, 지속적으로 지속가능경영 보고서를 통해 인권, 노동, 환경, 반부패 등 10대 원칙의 이행에 대한 내용을 보고할 계획입니다. UNGC의 원칙을 실천하는 것은 물론, 다양한 이해관계자를 대상으로 이행 활동을 확대하여 UNGC의 원칙을 사회 전반에 확산시켜 나갈 것입니다.



강원랜드는 기업의 사회적 책임에 대한 UN 차원의 국제 협약인 'UN Global Compact'에 가입하여 인권/노동/환경/반부패 4대 분야 10대 원칙을 준수하고 있습니다.

UNGC 10대 원칙	페이지	보고 내용
인권	1	기업은 국제적으로 선언된 인권보호를 지지하고 존중해야 한다.
	2	기업은 인권침해에 연루되지 않도록 적극 노력한다.
	3	기업은 결사의 자유와 단체교섭권의 실질적인 인정을 지지한다.
노동	4	기업은 모든 형태의 강제노동을 배제한다.
	5	기업은 아동 노동을 효율적으로 철폐한다.
	6	기업은 고용 및 업무에서 차별을 철폐한다.
환경	7	기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지한다.
	8	기업은 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행한다.
	9	기업은 환경친화적 기술의 개발과 확산을 촉진한다.
반부패	10	기업은 부당취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.

GRI G4 Index

Aspect	G4	지표명	보고수준	페이지
전략과 분석	G4-1	최고경영자 메시지	●	4~5
	G4-2	사업의 주요 영향, 기회와 도전	●	66
	G4-3	조직명칭	●	
	G4-4	주요 브랜드, 제품, 서비스	●	
	G4-5	본사위치	●	
	G4-6	사업운영국가 및 주요영향	●	8~9
	G4-7	소유구조 및 법인형태	●	
	G4-8	주요 시장 및 고객형태	●	
조직 프로필	G4-9	조직규모	●	
	G4-10	총인력	●	76
	G4-11	단체 교섭권 적용 대상 직원 비율	●	56
	G4-12	조직의 주요 공급망 설명	●	51
	G4-13	보고기간 중 조직의 또는 그것의 공급망의 규모, 구조 소유구조 상의 중대한 변화	●	8, 50
	G4-14	사전예방 원칙과 접근방법 채택 여부 및 채택 방식에 대한 설명	●	40~43, 61~63
	G4-15	경제/환경/사회 현장, 원칙 등 가입하거나 지지하고 있는 외부 이니셔티브	●	82
	G4-16	다음과 같은 협회(ex. 산업협회) 및 국가별/국제적 정책기구 멤버십 획득 현황	●	82
파악된 중대측면과 경계	G4-17	조직의 연결 재무제표 또는 동등한 문서에 포함된 모든 entities(자회사 및 합작회사)의 리스트	●	8~9
	G4-18	보고서에 포함될 내용과 Aspect 경계를 정의하기 위한 절차	●	
	G4-19	보고 내용 정의를 위한 프로세스에서 확정된 material Aspect의 모든 리스트	●	18~19
	G4-20	각각의 material Aspect에 대해, 조직내에서의 Aspect 경계를 보고	●	
	G4-21	각각의 material Aspect에 대해, 조직 외부에서의 Aspect 경계를 보고	●	
	G4-22	이전 보고서에 제공된 정보의 재기술의 효과, 그리고 사유	●	2
	G4-23	범위와 측면 경계에 있어서의 이전 보고기간으로 부터의 중대한 변화	●	
	G4-24	조직 관련 참여하고 있는 이해관계자 그룹의 리스트	●	
이해관계자 참여	G4-25	참여하는 이해관계자를 식별하고 선정하는 기준을 보고	●	16~17
	G4-26	이해관계자 그룹과 타입별 참여 빈도를 포함한 이해관계자 참여 방식을 보고. 그리고 보고서를 준비하는 과정에서의 참여 프로세스를 보고	●	
	G4-27	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사, 이에 대한 대처 방식. 각각의 주요 이슈를 제기한 이해관계자 그룹을 보고	●	18~19
보고서 프로필	G4-28	보고대상 기간	●	
	G4-29	가장 최근 보고서의 일자	●	2
	G4-30	보고 주기(매년, 격년 등)	●	
보고서 프로필	G4-31	보고서 및 관련 내용에 대한 문의처 제공	●	
	G4-32	조직이 선택한 'in accordance' option을 보고	●	2, 80~81, 83~85
보고서 프로필	G4-33	보고서의 제 3자 검증에 대한 정책과 현재 관행 보고	●	59~60, 80~81
지배구조	G4-34	최고의사결정기구(이사회)의 위원회를 포함하는 조직의 지배구조를 보고. 그리고 경제, 환경, 사회적 영향에 대한 의사결정에 책임이 있는 위원회 정의 보고	●	10~11, 59~60
윤리 및 청렴성	G4-56	이해관계자 불만을 최고 의사결정기구에 전달하는 절차	●	60~63

● 전체보고 ● 부분보고 ○ 미보고

GRI G4 Index

경제 범주

● 전체보고 ● 부분보고 ○ 미보고

Aspect	G4	지표명	보고수준	페이지
경제성과	DMA		●	16~17
	G4-EC1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	●	16~17
	G4-EC2	기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	●	16~17, 29
간접경제효과	DMA		●	16~17, 46
	G4-EC8	중요한 간접적인 경제 파급효과 및 영향에 대한 설명	●	16~17, 46~49
조달관행	DMA		●	50
	G4-EC9	주요한 사업 지역에서의 현지 구매 비율	●	50, 76

환경 범주

에너지	DMA		●	26
	G4-EN3	조직 내부의 에너지 소비량	●	77
	G4-EN6	에너지 소비 감축량	●	29
용수	DMA		●	26
	G4-EN9	취수로부터 큰 영향을 받는 용수 공급원	●	27
	G4-EN10	재사용 및 재활용된 용수 총량 및 비율	●	27
다양성	DMA		●	26
	G4-EN13	보호 또는 복원된 서식지	●	28
배출	DMA		●	26
	G4-EN15	직접 온실가스 총 배출량(scope 1)	●	26~29
	G4-EN16	간접 온실가스 배출량	●	77
	G4-EN17	다른 간접 온실가스 배출량	●	77
폐수 및 폐기물	DMA		●	26
	G4-EN23	형태 및 처리방법별 폐기물 배출량	●	77
	G4-EN24	중대한 유해물질 유출 건수 및 유출량	●	77
총액	DMA		●	26
	G4-EN31	환경보호 지출 및 투자 총액	●	77

사회 하위 범주 : 노동관행과 양질의 일자리

● 전체보고 ● 부분보고 ○ 미보고

Aspect	G4	지표명	보고수준	페이지
고용	DMA		●	56
	G4-LA1	연령별, 성별, 지역별 총 신규채용 임직원 수 및 비율 그리고 임직원 이직율	●	76
	G4-LA2	비정규 직원 혹은 파트타임 직원에게 제공되지 않고 정규직 직원에게 제공되는 보상 (경영상 중요 로케이션별)	●	57
산업안전보건	DMA		●	32
	G4-LA5	직업안전보건 프로그램에 대해 어드바이스와 모니터링을 돕는 공식적인 노사공동 보건안전위원회가 대표하는 전체 임직원 비율	●	57
	G4-LA6	부상의 유형과 부상률, 직업병, 손실일, 장기결근, 그리고 직무관련 사망자수(지역과 성별에 따라)	●	35
훈련 및 교육	DMA		●	56
	G4-LA9	직원 일인당 평균 교육시간(성별, 직원 카테고리별)	●	56
	G4-LA10	지속적인 고용 지원과 퇴직후 관리를 돕기위한 직무 교육 및 평생 학습 프로그램	●	57
공급업체 노동관행평가	DMA		●	50
	G4-LA14	노동관행으로 스크린된 신규 협력회사 비율	●	51

사회 하위 범주 : 지역사회

지역사회	DMA		●	46
	G4-S01	지역사회 참여, 영향 평가 그리고 발전프로그램 운영 비율	●	46~49
반부패	DMA		●	46
	G4-S03	부패 위험 분석 결과와 인지된 주요한 리스크로 평가된 사업장의 수와 비율	●	62
	G4-S04	반부패 정책 및 절차에 관한 커뮤니케이션 및 훈련	●	62

사회 하위 범주 : 제품책임

고객 안전보건	DMA		●	40
	G4-PR1	개선을 목적으로 보건 및 안전 영향을 평가한 주요 제품 및 서비스의 비율	●	40~43
제품 및 서비스 라벨링	DMA		●	36
	G4-PR3	제품/서비스 정보 및 라벨링 관련 조직에 의해 요구되는 제품과 서비스 정보의 형태, 그리고 정보 요건에 해당되는 주요 제품 및 서비스의 비율	●	41
	G4-PR5	고객만족도 평가 설문 결과	●	36
고객개인정보보호	DMA		●	65
	G4-PR8	고객 개인 정보 보호 위반 및 고객 데이터 분실과 관련하여 제기된 불만 건수	●	65

2015 KANGWON LAND SUSTAINABILITY REPORT

보고서 문의처 및 피드백

본 보고서는 한글판과 영문판으로 발간되었으며 강원랜드 홈페이지를 통해 다운로드 하실 수 있습니다.

홈페이지 | kangwonland.high1.com / www.high1.com

이메일 | sumin@kangwonland.com

주소 및 전화번호 | 강원도 정선군 사북읍 하이원길 265

주식회사 강원랜드 경영기획팀(033-590-6315)

