

LOTTE TOUR DEVELOPMENT SUSTAINABILITY

REPORT 2025



롯데관광개발
LOTTE TOUR



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Appendix

CONTENTS

Overview	
About This Report	04
CEO MESSAGE	05
Company Profile	06
Business Portfolio	09

ESG Management	
ESG 추진 체계	13
이해관계자 소통	14
이중 중대성 평가	15

Material Issues	
기후변화 대응	19



지역사회 상생	24
---------	----



인권경영	32
------	----



ESG Fact Book	
Environment	37
Social	45
Governance	76

Appendix	
Financial Data	84
ESG Data	85
GRI Index	98
SASB Index	101
수상 및 참여협회	102
온실가스 검증의견서	103
제3자 검증의견서	105

Overview

About This Report



CEO Message



Company Profile



Business Portfolio





Overview
About This Report
CEO Message
Company Profile
Business Portfolio
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Appendix

About This Report

보고서 개요

본 보고서는 롯데관광개발주식회사(이하 ‘롯데관광개발’)의 첫 번째 지속가능경영보고서로, 당사의 주요 ESG(환경·사회·지배구조) 경영 활동과 그 성과를 이해관계자 여러분께 명확하고 투명하게 전달하고자 발간되었습니다. 앞으로도 롯데관광개발은 지속가능경영을 성실히 이행하고, 이를 공유해 나갈 것입니다.

Interactive 사용자 가이드

본 보고서는 보고서 내 관련 페이지로 이동하기, 연관 웹페이지로 바로가기 등의 기능이 포함된 인터랙티브 PDF로 발간되었습니다.

표지 페이지로 이동

목차 페이지로 이동

다음 페이지로 이동

이전 페이지로 이동

보고 기간 및 범위

본 보고서는 2025년 1월 1일부터 12월 31일까지 롯데관광개발의 주요 지속가능경영 활동 및 성과를 수록하고 있으며, 유의미한 이슈의 경우 2026년 상반기 내용도 포함하였습니다. 정량적 성과의 비교 가능성을 높이기 위해 최근 3개년(2023~2025)의 데이터를 병기하였습니다. 본 보고서는 2026년 6월에 최초로 발행되었으며, 이후 매년 정기적으로 발행할 계획입니다.

보고 범위는 롯데관광개발의 제주 드림타워(본사)와 서울 지점을 대상으로 하고 있습니다. 일부 내용은 연결 종속회사인 엘티엔터테인먼트(주)를 포함하고 있으며, 보고 범위 및 산정 경계의 확인이 필요한 사항은 별도 주석으로 표기하였습니다.

보고서 작성 원칙 및 기준

본 보고서는 글로벌 보고 기준인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards 2021을 따라 작성되었습니다. 보고서 내 재무정보는 한국채택 국제회계기준(K-IFRS) 연결 기준을 적용하였으며, 산업 특화 보고를 위해 SASB(Sustainability Accounting Standards Board)의 Professional & Commercial Services 산업 표준을 고려하여 체계적으로 작성되었습니다.

보고서 검증

보고서의 신뢰성 제고와 품질 향상을 위해 외부 기관으로부터 제3자 검증을 시행하였으며 이에 대한 결과는 본 보고서에 수록된 ‘제3자 검증의견서’에서 확인하실 수 있습니다.

보고서 문의

본 보고서에 대한 문의 사항이 있으신 경우 아래 문의처로 연락 주시기 바랍니다. 이해관계자 여러분의 다양한 의견을 기다립니다.

담당팀	ESG팀
이메일	ecochoi@jejudreamtower.com
홈페이지	http://ir.lottetour.com
주소	제주특별자치도 제주시 노연로 12(노형동)



Overview

About This Report

CEO Message

Company Profile

Business Portfolio

ESG Management

Material Issues

ESG Fact Book

Appendix

CEO Message

“

단순한 공간을 넘어 지구를 닮은 친환경 리조트,
이해관계자와 함께 성장하는 사회적 플랫폼,
그리고 투명하고 신뢰받는 기업으로 자리매김할 것입니다.

”



존경하는 이해관계자 여러분,

롯데관광개발은 지난 반세기 동안 대한민국 관광산업의 성장을 이끌며 끊임없는 도전과 혁신을 이어왔습니다. 우리는 한국 특유의 정이 담긴 서비스를 제공하며 세계인을 사로잡는 대한민국 대표 관광레저기업에서 **지속가능성으로 도약하는 세계 일류 관광레저기업**이라는 새로운 비전을 향해 나아가고자 합니다.

지속가능경영은 더 이상 선택이 아닌 필수이며, 기업의 생존과 성장을 좌우하는 핵심 가치입니다. 우리는 그동안 추구했던 6가지 핵심가치 지역상생, 지속개선, 존중과 신뢰, 투명한 행동, 미래 환경 책임, 다양성을 계승하여 **“환경을 존중하고, 사회와 상생하며, 투명한 경영으로 지속가능한 미래를 실현한다”**는 ESG 미션 아래, 모든 사업 영역에서 책임 있는 경영을 실천하고 있습니다.

제주 드림타워를 비롯한 우리의 사업장은 단순한 공간을 넘어 **지구를 닮은 친환경 리조트, 이해관계자와 함께 성장하는 사회적 플랫폼, 그리고 투명하고 신뢰받는 기업**으로 자리매김할 것입니다. 이를 위해 우리는 탄소중립 로드맵을 실행하고, 지역사회와의 상생을 강화하며, 국제 표준에 부합하는 거버넌스 체계를 확립하고 있습니다.

특히, 우리의 지속가능경영의 성과를 체계적이고 효율적으로 관리하고 공개하기 위해 AI 데이터 플랫폼을 도입 및 운영하고 있습니다.

본 지속가능경영 보고서와 웹 공시는 플랫폼을 통해 지원하며 우리의 지속가능한 발전을 위한 모든 이해관계자 여러분의 소중한 의견을 기다리고 있습니다.

앞으로도 롯데관광개발은 ESG 경영을 기업 문화와 전략에 깊이 내재화하여, 고객과 지역사회, 그리고 글로벌 파트너 모두에게 신뢰받는 기업으로 성장해 나가겠습니다. 지구와 인류의 지속가능한 미래를 향한 우리의 여정에 함께해 주시기를 부탁드립니다. 감사합니다.

롯데관광개발 대표이사

김한준



- Overview
 - About This Report
 - CEO Message
 - Company Profile
 - Business Portfolio
- ESG Management
- Material Issues
- ESG Fact Book
- Appendix

Company Profile

기업개요

롯데관광개발은 1971년 여행업에 진출해 불모지였던 대한민국 관광산업의 초석을 다지는 데 핵심적인 역할을 해왔습니다. 1979년에는 국내 최초 시내면세점인 동화면세점을 개점하며 관광 인프라 확장에 기여하였으며, 이후 국내 최초 항공 전세기 및 크루즈 운항, 여행업 최초 KOSPI 상장 등 산업의 외연을 지속적으로 확장해 왔습니다. 2020년에는 제주 최대 규모 복합리조트인 제주 드림타워를 개관해 그랜드 하얏트 제주, 외국인 전용 카지노, K-패션 전문몰 HAN Collection을 함께 운영하며 현대적인 감각과 한국 특유의 정이 어우러진 서비스를 선보이고 있습니다. 이처럼 끊임없는 도전과 혁신으로 관광산업의 성장을 이끌어온 롯데관광개발은 지역 사회와 상생하며 지속가능한 가치를 창출하는 대한민국 대표 관광·레저 기업으로 도약해 나갈 것입니다.

일반현황

회사명	롯데관광개발주식회사
대표이사	김기병, 백현, 김한준
설립일	1971년 5월 24일
임직원 수	총 1,081명
본사 위치	제주특별자치도 제주시 노연로 12 (노형동)

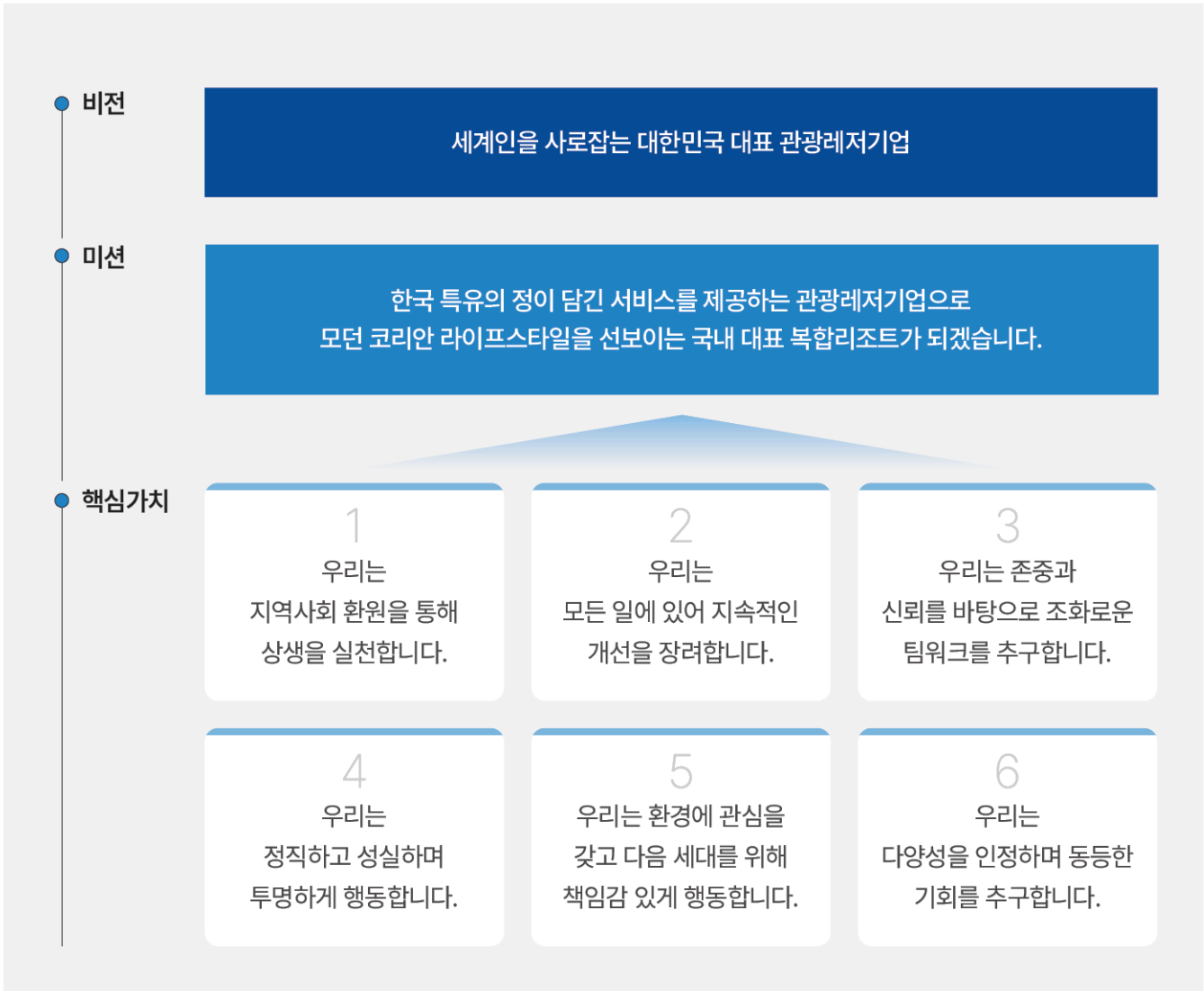
2025. 12. 31. 기준

재무성과



비전 및 핵심 가치

롯데관광개발은 ‘세계인을 사로잡는 대한민국 대표 관광레저기업’이라는 비전 아래 한국 특유의 문화와 정서를 담은 서비스를 제공하며 관광산업에서의 경쟁력을 강화해 나가고 있습니다. 이러한 성장을 기반으로 지역 사회와의 상생, 지속적 개선, 존중과 신뢰, 정직·성실과 투명성, 환경 책임, 다양성 존중 등 핵심가치를 실천하며 지속가능한 미래를 만들어가고 있습니다.





Overview

About This Report

CEO Message

Company Profile

Business Portfolio

ESG Management

Material Issues

ESG Fact Book

Appendix

Company Profile

주요 연혁

1971 | 롯데관광의 시작

- **1971. 05** 아진관광(자동차운수업·국내여행업) 인수
- **1973. 05** 월드여행사(인바운드·아웃바운드) 인수
- **1978. 05** 롯데관광교통 주식회사 상호 변경
- **1980. 09** 제주시 공개입찰로 사업부지 매입
(제주 드림타워 복합리조트 개발사업 개시)

1989 | 해외여행 서비스의 시작

- **1989. 04** 국외 여행업등록(서울특별시 등록번호 제 308호)
- **1991. 11** 롯데관광개발 주식회사로 상호 변경
- **1997. 01** KATA(한국여행업협회) 가입



2000 | 대한민국 최초 북해도 전세기 운항

- **2000. 07** 대한민국 최초, 대한항공 아시아나 항공
일본 북해도 전세기 운항(1,500명)
- **2000. 08** 세계도자기 EXPO 공식여행사 지정
- **2001. 10** 2002년 월드컵 관광서비스 운영 지정업체 선정
- **2002. 07** 대한민국 최초, 대한항공 유럽(런던·로마)
전세기 운항(1,200명)
- **2003. 03** 인터넷 홈페이지 오픈
- **2003. 04** 부산지사 설립
- **2004. 07** 철도청과 합작회사 '코레일관광 개발(주)' 설립
- **2005. 10** 해양수산부 선정 바다여행 전담여행사 지정



2006 | 여행업계 최초 KOSPI 상장

- **2006. 06** 여행업계 최초 KOSPI 상장
- **2007. 03** 광주지사 설립
- **2008. 05** 인천관광공사 '2009 인천방문의 해
외국관광객 유치 지정여행사' 선정
- **2008. 05** 제주특별자치도 내국인 관광객 유치를 위한
업무협약 체결
- **2008. 06** 육군 제5군단과 자매결연
- **2008. 07** 강원도청과 강원도 DMZ 관광활성화를 위한
협약 체결
- 대한민국 최초, 아시아나항공 메만베츠
전세기 운항(1,925명)





- Overview
- About This Report
- CEO Message
- Company Profile
- Business Portfolio
- ESG Management
- Material Issues
- ESG Fact Book
- Appendix

Company Profile

주요 연혁

2010 | 대한민국 최초 크루즈 전세선 운항

- 2010. 07 2012년 여수세계박람회 국제크루즈 유치 협력사 선정
- 2010. 09 대한민국 최초 크루즈 전세선 운항
- 2011. 02 한국관광공사-대한민국구석구석 주관여행사 3년연속(2009~11년) 지정
- 2011. 08 마이데일리(주) 계열사 편입
- 2013. 05 코스타 크루즈, 프린세스 크루즈, 로얄 캐리비안 크루즈 전담 여행사 선정
- 2016. 05 제주 드림타워 복합리조트 착공
- 2016. 07 대한민국 최초, 대한항공 랜저우 전세기 운항(1,450명)
- 2017. 08 제주 드림타워 복합리조트 ‘그랜드 하얏트 호텔’ 운영위탁계약 체결
- 2018. 08 파라다이스 제주롯데 카지노 인수(LT카지노로 변경)
- 2019. 09 대한민국 최초, 대한항공 암만 전세기 운항(239명)



2020 | 제주 드림타워 복합리조트 완공

- 2020. 09 롯데관광개발 본사 제주 이전
- 2020. 12 제주 드림타워 복합리조트 완공 및 ‘그랜드 하얏트 제주’ 오픈
- 2021. 05 롯데관광개발(주) 창립 50주년
- 2021. 06 제주 드림타워 카지노 오픈
- 2021. 12 제주 드림타워 복합리조트 오픈 이후 1년만에 이용객 130만명 기록
- 2023. 08 소비자중심경영(CCM) 5회 연속 인증 획득
- 2023. 08 제5회 뉴시스 한류엑스포 ‘한류기업대상’ (국회 외교통일위원장상)



2025 | 대한민국 최초 13년 크루즈 전세선 운항

- 2025. 05 대한민국 최초, 크루즈 전세선 누적 13년 (2010~2025년) 운항
- 2025. 07 한국표준협회 선정 ‘한국서비스대상 여행서비스 부문 종합대상’ 16회 수상
- 2025. 09 제34회 TTG 트래블 어워드 22년 연속 ‘대한민국 최우수 여행사 상’ 수상
- 2025. 12 한국소비자원/공정거래위원회 소비자중심경영 인증





Overview

About This Report

CEO Message

Company Profile

Business Portfolio

ESG Management

Material Issues

ESG Fact Book

Appendix

Business Portfolio

사업소개

호텔



롯데관광개발은 제주의 새로운 랜드마크, 제주 드림타워 복합 리조트 내 글로벌 호텔 브랜드인 '그랜드 하얏트 제주'를 운영하며 국내 최고 수준의 복합형 호텔 서비스를 제공하고 있습니다. 그랜드 하얏트 제주는 제주 최고 층(169m)으로 올 스위트 컨셉의 1,600개의 객실을 비롯해 14개의 레스토랑과 바, 2개의 프리미엄 스파, 그리고 8개의 레지던스형 미팅 공간을 갖춘 대규모 시설을 자랑하고 있습니다. 또한 제주 최대 규모의 야외 풀데크와 300명의 K-패션 디자이너 브랜드 쇼핑몰인 HAN Collection 등 시설이 함께 어우러져 숙박을 넘어 쇼핑과 레저 등이 결합된 복합 관광 경험을 선사하고 있습니다. 이처럼 그랜드 하얏트 제주는 지역을 대표하는 랜드마크로서 국내외 관광객 유치 확대에 기여하며 제주 관광의 글로벌 경쟁력을 강화하는 데 중추적인 역할을 하고 있습니다.



카지노

엘티카지노는 제주 드림타워 복합리조트 내에 자리한 외국인 전용 카지노로 제주 관광 산업의 경쟁력 강화를 이끄는 핵심 시설입니다. 기존 제주 중문관광단지 내 롯데호텔 제주에서 운영되던 약 1,176m² 규모의 카지노를 2021년 약 5,367m²로 이전·확장함으로써 다양한 테이블 게임과 슬롯머신 등 한층 강화된 게임 시설을 갖추었습니다. 이러한 확장은 단순한 시설 확대를 넘어 호텔, 쇼핑, 관광 인프라와 유기적으로 연계된 복합 리조트형 관광 경험을 구현하는 기반으로 이어졌습니다. 특히 제주 국제공항에서 약 10분 거리에 위치한 뛰어난 접근성은 외국인 관광객의 유입을 늘리는 데 중요한 경쟁 요소로 작용하고 있습니다. 롯데관광개발은 엘티카지노 운영을 통해 창출되는 수익을 지역사회와의 상생을 위해 활용함으로써, 향토기업으로서의 사회적 책임을 충실히 이행하고 지역 경제 활성화에도 기여하고자 힘쓰고 있습니다.





Overview

About This Report

CEO Message

Company Profile

Business Portfolio

ESG Management

Material Issues

ESG Fact Book

Appendix

Business Portfolio

사업소개

여행

롯데관광개발은 국내외 여행과 크루즈를 아우르는 국내 대표 종합 여행사로, 맞춤형 국내여행과 전세기, 프리미엄 크루즈 등 차별화된 해외 여행 상품을 운영하며 안전하고 특별한 여행 경험을 제공하고 있습니다. 이러한 노력으로 2025년 9월에는 '제34회 TTG 트래블 어워드(TTG Travel Awards)'에서 10년 연속 최우수 여행사로 선정된 기업만 입성할 수 있는 명예의 전당(Hall of Fame)에 14번째 이름을 올리며 대한민국 관광산업의 위상을 높였습니다.

국내여행

롯데관광개발의 국내여행 사업부는 고객 유형·목적 맞춤형 여행 상품을 운영합니다. 교통·숙박·입장료를 포함한 안전하고 쾌적한 종합 여행 서비스를 제공하고 있습니다. 2025년 4월에는 경남관광재단과 협약을 체결하여 경남 특화 관광상품을 개발하고 지역 소비 활성화를 도모하였습니다. 또한 코스타, 프린세스, MSC, 로얄 캐리비안 등 세계적인 선사와 한국 기항지투어 독점계약을 체결하여 인천·부산·제주항을 통한 외국 관광객을 유치하고 있습니다. 제주 드림타워 복합리조트를 활용한 Fly&Cruise 상품 개발로 크루즈 여행의 새 형태를 제시하며, 기항지투어 실적은 2025년 82항차 48,000명으로 확대되었습니다.



해외여행

롯데관광개발의 해외여행 사업부는 '세계로 향하는 감동의 길'을 모토로 크루즈 전세선 운항과 프리미엄 브랜드 '하이앤드(HIGH&)' 서비스를 구분해 운영하고 있습니다. 2000년 국내 여행업계 최초로 일본 북해도 전세기 운항을 시작으로 오uckland, 장가계, 아테네 등 다양한 지역에 전세기 상품을 선보이며 장거리 및 특화 여행 시장을 개척해 왔습니다. 또한 2010년에는 업계 최초로 크루즈 전세선 운항을 시작해 인천·부산·속초·대산항을 국내 크루즈 모항으로 개발하고 관련 인프라 구축에 기여하였습니다. 이후 2026년 기준 누적 14년간 크루즈 전세선을 운항하며 5개국 32개 도시를 연결하였고, 2010년부터 2025년까지 누적 53항차, 총 77,000명의 이용객을 달성하였습니다. 롯데관광개발은 여행 전 과정에 베테랑급 전문 인력을 배치하고, 글로벌 네트워크를 기반으로 행사 변경이나 돌발 상황 발생 시에도 신속하게 대응할 수 있는 협업 체계를 구축하고 있습니다. 아울러 프리미엄 여행 브랜드 '롯데관광 하이앤드(HIGH&)'를 운영하며 비즈니스 클래스 패키지 등 프리미엄 여행 시장을 확대해 왔습니다.



크루즈

롯데관광개발은 2010년 코스타 크루즈와의 파트너십을 계기로 한국 출발 전세 크루즈와 지중해, 두바이, 동남아 등을 아우르는 Fly & Cruise 상품을 선보이며 본격적으로 크루즈 사업에 진출하였습니다. 2013년 9월에는 국내 최초로 126일간의 세계일주 크루즈를 성공적으로 운영하는 등 혁신적인 상품을 선보였으며, 2025년 12월에는 코스타 크루즈가 주최한 '2026 코스타 글로벌 서밋'에서 우수 파트너에게 수여하는 'Over The Top' 상을 수상하며 국제적 경쟁력과 파트너십에 대한 신뢰를 입증하였습니다. 이어 2026년 1월에는 세계 3대 크루즈 선사 중 하나인 MSC 크루즈와 3년간의 전략적 파트너십을 체결해 한국 크루즈 시장에서의 경쟁력을 한층 강화하는 전환점을 마련하였습니다. 이에 2027년 6월 인천항에서 17만 톤급 초대형 크루즈 'MSC 벨리시마'를 국내 전세선으로의 운영을 시작으로 2027년 1척, 2028년 2척, 2029년 최대 3척까지 전세선 운항을 확대해 상품 라인업과 시장 지배력을 지속적으로 강화할 계획입니다. 이러한 역사와 성과는 롯데관광개발의 크루즈 사업이 단순한 여행 상품을 넘어 한국 크루즈 산업의 지평을 넓히는 전략적 사업으로 자리매김했음을 보여주고 있습니다.





- Overview
 - About This Report
 - CEO Message
 - Company Profile
 - Business Portfolio
- ESG Management
- Material Issues
- ESG Fact Book
- Appendix

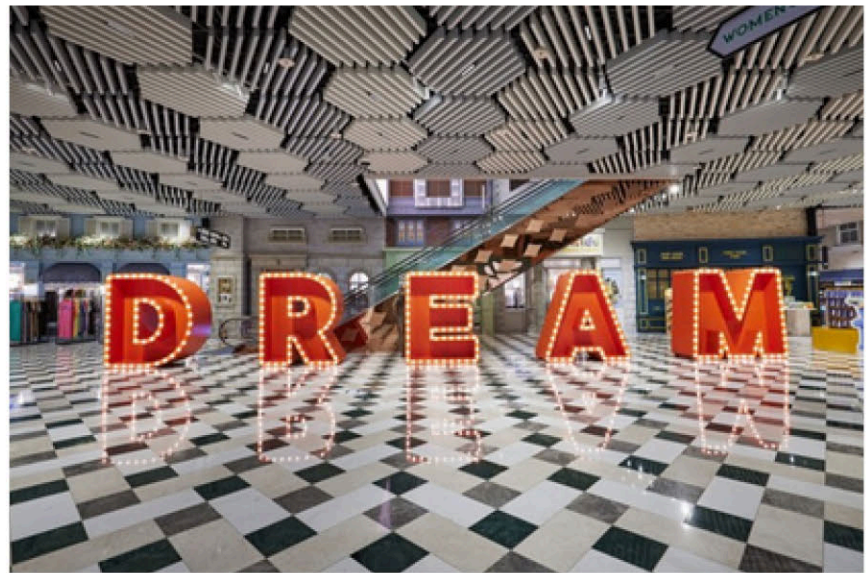
Business Portfolio

사업소개

패션(HAN Collection)



HAN Collection은 제주 드림타워 복합리조트 내에 위치한 국내 최대 규모의 K-패션몰로, 300여 명의 국내 디자이너가 참여한 브랜드를 바탕으로 차별화된 쇼핑 경험을 선사하고 있습니다. 32개 브랜드, 600여 개 상품으로 구성된 뷰티 매장을 비롯해 총 15개의 아이템별 편집숍을 운영하며 상품 다양성과 고객 경험을 지속적으로 확장하고 있습니다. 최근에는 제주를 찾는 외국인 관광객 증가에 힘입어 HAN Collection을 방문하는 개별 관광객 수요도 꾸준히 증가함에 따라 글로벌 쇼핑몰로서의 입지를 한층 강화하고 있습니다. 그뿐만 아니라, 제주농업농촌6차산업지원센터와의 상생 파트너십을 통해 ‘드림 기프트숍’을 운영하며 제주 지역 특산품과 6차산업 우수 제품을 선보이고 있습니다. 이를 계기로 패션 아이템과 디자인 굿즈 제작 등 다양한 분야와의 연계를 확대하며 새로운 부가가치를 창출하는 복합 라이프스타일 쇼핑 공간으로 발전해 나가고 있습니다.



면세점



동화면세점은 1979년 국내 최초 도심 면세점으로 출범한 이후, 인터넷 면세점 역시 국내 최초로 선보이며 업계를 선도해 온 대표적인 면세점입니다. 이러한 오랜 업력을 바탕으로 최근에는 중소 면세점의 새로운 모델을 제시하며 경쟁력을 한층 강화하고 있습니다. 특히 K-뷰티 라인업을 적극적으로 보강해 상품 경쟁력을 높이는 한편, 고객 편의를 최우선으로 고려한 동선 설계로 관람객 간 간섭을 최소화하는 등 쇼핑의 쾌적함을 극대화한 체험형 면세점이라는 차별화 전략을 펼치고 있습니다. 여기에 더해 K-팝 아티스트 관련 굿즈와 응원 도구, 포토카드, 인형, 액세서리 등을 상시 판매하고 전용 포토존을 운영하는 등 글로벌 팬덤을 겨냥한 콘텐츠 마케팅 강화에도 힘쓰고 있습니다. 동화면세점은 앞으로 청계천, 광화문광장, 경복궁 등 주요 관광지와 인접하고 광화문역을 중심으로 한 뛰어난 교통 접근성을 바탕으로 도심 면세점으로서 입지를 더욱 공고히 해 나갈 계획입니다.



교육



롯데관광개발은 1967년 재단법인 삼문재단 설립을 시작으로 교육사업을 전개하며, 1979년 미림여자고등학교, 1991년 미림여자정보과학고등학교(현 미림MEISTER고등학교)를 개교하여 50년 이상 여성 인재 육성을 담당하고 있습니다. 미림여자고등학교는 2016년 이후 중국·일본 유학생을 받아들이며 글로벌 교육으로 영역을 확대하며, 2025년 기준 누적 졸업생 20,835명을 배출하였습니다. 미림MEISTER고등학교는 마이스터고등학교 교육과정과 고교학점제를 수행하며, 2021년 고교학점제 우수 학교로 선정되어 교육부장관 표창을 수상하였습니다. 2025년 기준 누적 졸업생 6,555명을 관리하고 있습니다. 아울러 미림여자고등학교 졸업생으로 구성된 세계 최초 100인조 여성 오케스트라 K.W.W.O(Korea Women's Wind Orchestra)를 운영하며, 여성의 사회 참여와 자립, 순수예술 진흥을 목표로 국내 공연 활동과 국제 음악 교류를 지원하고 있습니다.



ESG Management

ESG 추진 체계



이해관계자 소통



이중 중대성 평가





Overview

ESG Management

ESG 추진 체계

이해관계자 소통

이중 중대성 평가

Material Issues

ESG Fact Book

Appendix

ESG 추진 체계

ESG 거버넌스

롯데관광개발은 이사회 구성 멤버인 최고경영자(CEO)와 ESG 실무협의체가 유기적으로 협력하는 의사결정 체계를 운영하고 있습니다. 이사회는 ESG 전략 이행 계획 검토 및 성과를 보고 받아 이행 수준을 모니터링하고, 최고경영자는 전사 ESG 경영의 방향성을 수립하여 관련 정책을 승인합니다. ESG 실무협의체는 부문별 정성·정량 데이터를 관리하고 구체적인 실행 계획을 수립 및 이행합니다. 실무 조직은 환경 및 기후, 인권, 안전 및 보건, 대외협력 등 전문 분야별로 기능을 분리하여 운영하고, 식별된 이슈에 대해 판단, 조치, 보고, 사후관리 프로세스를 가동하여 전사적인 ESG 성과 개선 활동을 수행합니다. 투명성 제고의 일환으로 ESG 경영 위원회 신설을 추진 중이며 선진적인 거버넌스 체계 구축을 통해 지속가능성 보장을 위해 노력하겠습니다.

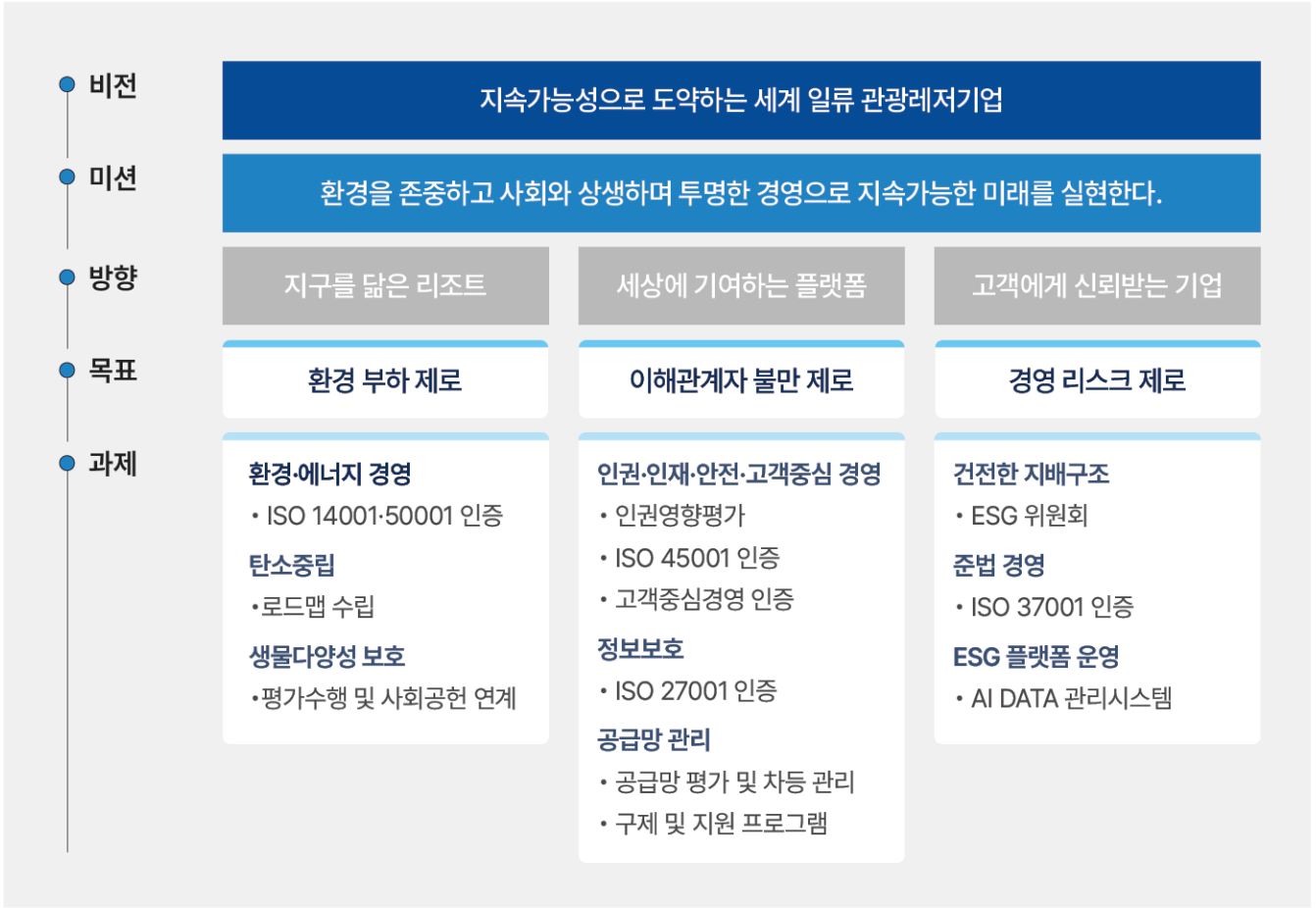
ESG 실무협의체



ESG 전략

롯데관광개발은 기업의 비전과 미션 및 핵심가치 체계를 계승하는 ESG 전략 체계를 마련하여 기존 경영활동과 문화에 내재화될 수 있도록 ESG 경영을 추진하고자 합니다. 세계인을 사로잡는 대한민국 대표 관광레저기업에서 세계 일류 관광레저기업으로 도약하는 지속가능경영 비전을 공유하고 기업 핵심가치에 반영된 환경, 사회, 거버넌스 요소를 기반으로 지속가능한 성장을 이끌 수 있는 방향을 제시합니다. 지구를 닮은 리조트, 세상에 기여하고 고객에게 신뢰받는 기업을 실현하기 위한 목표를 설정하고 과제를 선정하였습니다. 특히 환경, 사회, 거버넌스 각 영역의 정량 성과를 투명하게 공개하기 위해 AI 데이터 플랫폼을 도입 및 운영하고 그린워싱 방지를 위해 거버넌스 차원에서 관리합니다. 지속가능한 경영을 위한 생태 사회적 토대를 마련하고 준법 및 경영 투명성을 강화하여 지구와 인류의 지속가능한 미래를 실현하는데 기여하겠습니다.

ESG 전략 체계





Overview

ESG Management

ESG 추진 체계

이해관계자 소통

이중 중대성 평가

Material Issues

ESG Fact Book

Appendix

이해관계자 소통

롯데관광개발은 주주 및 투자자, 협력 파트너사, 임직원, 고객, 지역사회 및 정부기관을 주요 이해관계자로 정의하고 있습니다. 각 이해관계자의 특성에 맞춘 소통 채널을 운영하여 의견을 수렴하고 있으며, 이를 경영 전략과 의사 결정 과정에 반영하고 있습니다. ESG 실무협의체는 접수한 요구사항을 분류하고 관리하며, 도출한 핵심 이슈를 기업 의사결정 프로세스에 통합하여 실행력을 확보하고 있습니다. 또한 롯데관광개발은 지속가능경영보고서를 발간하여 지속가능경영 활동의 성과와 향후 계획을 투명하게 공개하고 있으며, 앞으로도 다양한 이해관계자의 의견을 청취하고, 이행 현황을 성실히 공유하며 적극적으로 소통을 이어 나가겠습니다.

이해관계자	소통채널	주요 이슈	대응 전략
주주 및 투자자	- IR 홈페이지(상시) - 실적 발표(월별) - 주주총회(연별)	- 매출 성장 및 영업이익 개선 - 리스크 관리 - 배당 정책 및 주주환원 정책	- IR 오프라인 설명회 투자자 의견 수렴 - 투자 기관 방문 의견 수렴
협력 파트너사	- 홈페이지 제보채널 - 온·오프라인 상담(상시)	- 공정한 계약 체결 - 상생 프로그램 및 협력사 지원 - 서비스 품질 관리 협력 - 투명한 대금지급	- 공급망 정책 준수 요청 및 평가 - 공급망 지원 프로그램 개발 및 수행
임직원	- 고충 처리 채널(상시) - 노사협의회(분기 1회) - 임직원 만족도 조사(연 1회) - 산업안전보건위원회(분기 1회)	- 공정한 급여 및 성과 보상 - 복리후생 제도 - 근무환경 개선 - 직무 교육 - 산업안전 관리	- 소통 채널 운영 및 조치 - 인권·안전보건 경영 활동 - 직무 역량 개발 및 성과 평가 프로그램 시행 - 유연·재택근무 등 가정친화적 근무 환경 조성
고객	고객 만족도 조사(월 1회)	- 상품 및 서비스 품질 - 여행 및 시설 안전 관리 - 개인정보보호 - 고객 소통 및 불만 처리	- 고객 만족도 조사 결과 상품 기획 반영 - 고객 투표제 등 업무 성과 보상 연계 - 정보보안 및 개인정보보호 자체 감사
지역사회	- 지역주민 및 NGO 단체 사회공헌 활동(상시) - 도청 사회공헌 실적 보고(월 1회)	- 지역사회 활성화 - 지역 주민 의견 수렴 - 고용 창출 - 자연자본 및 생물다양성 보존	- 주민 및 전문가 심의위원회 의견 수렴 - 사회공헌 예산 수립 및 지원 - 사회공헌 활동 기획 및 참여
정부기관	정부 및 공공기관 협의 및 협약(상시)	- 법·규제 준수 및 컴플라이언스 - 책임있는 카지노 운영 - 투명한 경영 및 보고	- 이사회·주주총회·감사·실적 공시 - 자금세탁방지 등 윤리 경영 활동



Overview
ESG Management
ESG 추진 체계
이해관계자 소통
이중 중대성 평가
Material Issues
ESG Fact Book
Appendix

이중 중대성 평가

이중 중대성 평가 프로세스

롯데관광개발은 이해관계자들의 주요 관심사와 기업 활동 전반에서 중점적으로 관리해야 할 지속가능경영 이슈를 식별하기 위해 이중 중대성 평가를 실시하였습니다. 이중 중대성 평가는 EU의 기업 지속가능성 보고 지침(CSRD)에 근거하여, 기업 활동이 외부 환경·사회에 미치는 영향과 환경·사회적 요인이 기업의 재무 상태에 미치는 영향을 종합적으로 고려하는 방식으로 수행됩니다. 롯데관광개발은 글로벌 공시 표준 및 산업 동향을 분석하여 잠재 토픽 풀을 도출하고 있습니다. 이후 내외부 이해관계자 설문조사를 통해 토픽의 우선순위를 평가하여 핵심 중대토픽을 선정하고 있습니다. 이중 중대성 평가 결과는 이사회 심의를 통해 최종 확정되며, 핵심 중대토픽에 대한 기회 및 리스크 요인 분석 내용을 이사회에 보고하여 전사 ESG 경영 전략 및 활동에 우선적으로 반영될 수 있도록 관리하고 있습니다.

이중 중대성 평가 방법론

Step 1	Step 2	Step 3	Step 4	Step 5
토픽 선정	토픽별 영향력 식별	영향력 평가	우선순위화	승인 및 검토
- ESRS, GRI, SASB, MSCI 토픽 검토 - 산업 내 주요 경쟁사 벤치마킹 분석 - 기업 비전 및 경영전략 반영	- 국내외 규제 및 가이드라인 분석 - 산업 내 최근 3년의 사건사고 확인 - 투자자 인식 수준 검토	내외부 이해관계자 설문조사 1. 환경 및 사회 영향 평가(Inside-out) - 발생가능성 - 영향 심각성 2. 재무 영향 평가(Outside-in) - 규모 - 발생가능성	- 영향 평가 결과 종합 분석 - 핵심 중대토픽 선정 - 핵심 중대토픽에 대한 리스크 및 기회 식별	- 제3자 검증 시행 - 고위 경영진 및 이사회 승인



Overview
ESG Management
ESG 추진 체계
이해관계자 소통
이중 중대성 평가
Material Issues
ESG Fact Book
Appendix

이중 중대성 평가

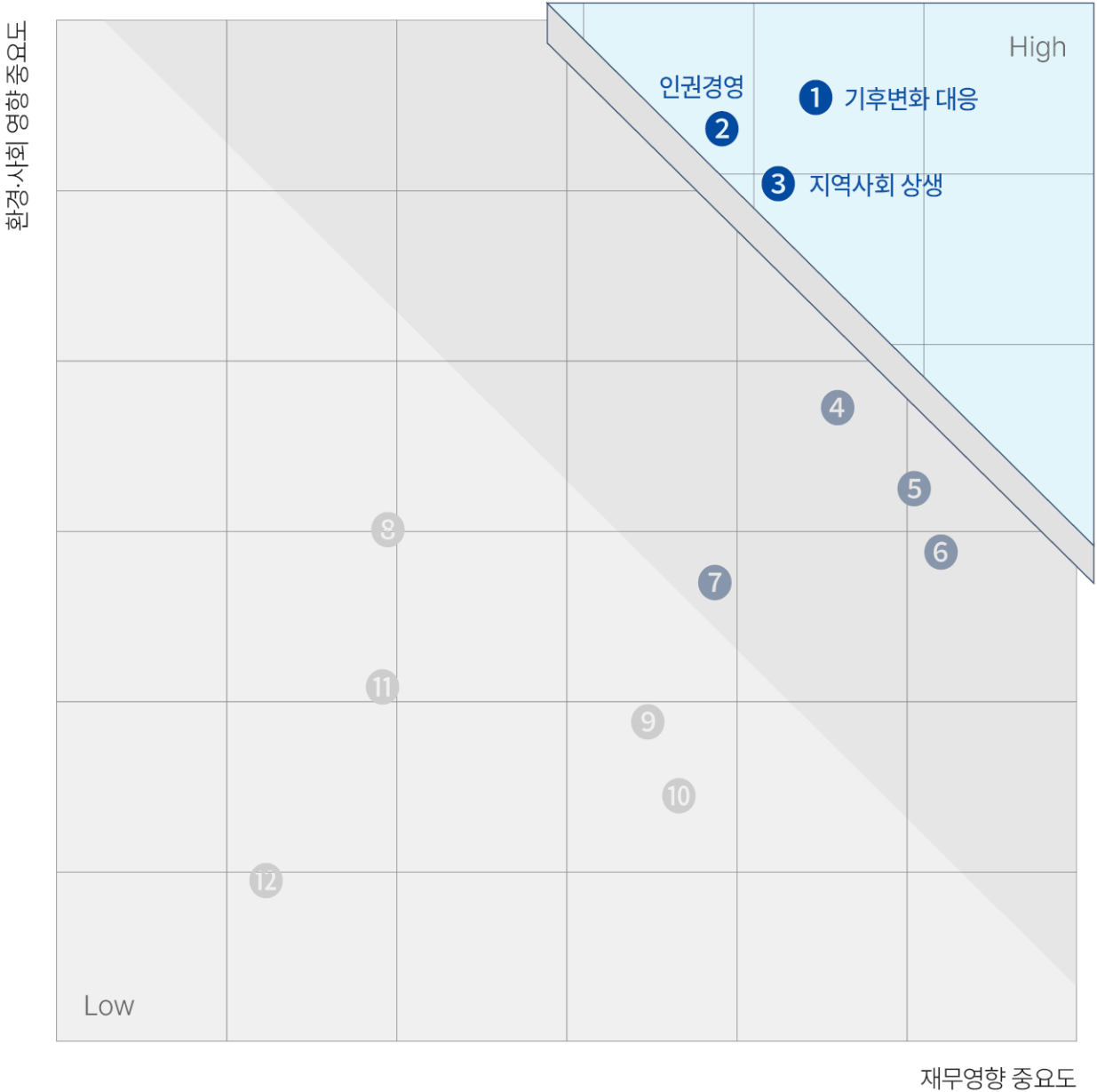
이중 중대성 평가 결과

롯데관광개발은 2025년 총 12개의 지속가능경영 토픽 풀을 대상으로 이중 중대성 평가를 실시하여 토픽별 우선순위를 도출하였습니다. 환경·사회 영향과 재무 영향 수준을 종합적으로 평가한 결과, '기후변화 대응', '인권경영', '지역사회 상생'을 2025년 핵심 중대토픽으로 선정하였습니다. 롯데관광개발은 핵심 중대토픽을 중심으로 성과관리 지표 및 구체적인 실행 계획을 수립하고, 이를 경영 활동 전반에 반영해 나갈 계획입니다. 앞으로도 롯데관광개발은 매년 중대성 평가를 실시하여 변화하는 산업 환경과 이해관계자의 요구를 반영하고, 기업의 지속가능한 성장을 위해 노력하겠습니다.

2025 이중 중대성 평가 결과

순위	토픽명	환경·사회 영향 중요도	재무 영향 중요도	GRI	관련 페이지
1	기후변화 대응	●	⦿	302, 305	19-23
2	인권경영	●	⦿	405,406	32-35
3	지역사회 상생	●	⦿	413	24-31
4	고객중심 경영	⦿	●	416, 417	66-75
5	안전보건	⦿	●	403	52-58
6	윤리 및 컴플라이언스	⦿	●	205, 206	80-82
7	정보보호	⦿	⦿	418	61-65
8	자원순환 및 폐기물	⦿	○	303, 306	41
9	건전한 지배구조	○	⦿	2	76-79
10	공급망 관리	○	⦿	-	59-60
11	인재 육성 및 관리	○	○	401, 404	45-51
12	생물다양성	○	○	101	42-44

● 상위영향 / ⦿ 중위 영향 / ○ 하위 영향





Overview
ESG Management
ESG 추진 체계
이해관계자 소통
이중 중대성 평가
Material Issues
ESG Fact Book
Appendix

이중 중대성 평가

핵심 중대토픽 관리

롯데관광개발은 이중 중대성 평가를 통해 선정된 핵심 중대토픽을 지속가능경영의 우선 관리 과제로 반영하고 있습니다. 각 토픽의 주요 기회 및 리스크 요인을 식별하여 대응 전략과 실행 과제를 수립하고 있으며, 추진 현황과 성과를 이사회에 정기적으로 보고하여 검토가 이루어질 수 있도록 운영하고 있습니다.

핵심 중대토픽의 기회 및 리스크 분석

토픽명	환경·사회 영향		재무 영향	
기후변화 대응	긍정	리조트 시설 내 재생에너지 설비 및 고효율 설비 도입을 통해 온실가스 배출을 저감하여 기후변화 완화에 기여	기회	친환경 인증 기반 리조트 운영을 통해 글로벌 관광 수요에 대응하고 신규 고객 유입 확대 재생에너지 설비와 에너지 저감 인프라 확대를 통한 운영비용 절감 및 고객•투자자 신뢰 확보
	부정	리조트 시설 운영 및 여행 서비스 제공 과정의 온실가스 배출로 지구 평균기온 상승	위험	탄소 규제 강화로 인한 사업 운영비용 상승 및 온실가스 감축 목표 미달성 시 평판•매출 손실 태풍•폭염 등 극한기후로 인한 시설 피해, 관광객 감소 및 영업 중단에 따른 매출 손실과 복구 비용 발생
인권경영	긍정	차별 예방과 다양성•포용성을 조직 전반에 내재화하여 임직원 기본권 보호 및 포용적 조직문화 확산	기회	인권 리스크 관리 강화를 통한 ESG 평가 개선 및 투자 유치 강화
	부정	인권 관련 고충처리 체계 미흡 시 직장 내 괴롭힘, 차별과 같은 근로자 인권 침해 발생	위험	임직원 인권 침해 사건 발생 시 법적 제재 및 시정 비용 발생, 기업 평판 훼손으로 투자자 신뢰 손실 야간•교대 근무 및 고객 대응을 위한 감정노동 비중이 높은 호텔•카지노 업종 특성상, 근로자 피로도 증가로 조직 생산성 저하
지역사회 상생	긍정	도민 고용 창출 및 지역 상권 연계 프로그램 운영을 통해 제주 지역사회 경제 활성화 및 구성원 생활 여건 개선	기회	제주 고유 자연•문화 자원을 활용한 관광 콘텐츠 개발로 장기적 사업 연속성과 지역 특화 브랜드 가치 제고
	부정	상생 프로그램의 실효성과 지역사회와의 소통이 미흡할 경우 지역 상권과의 갈등 발생 및 사업 운영에 대한 지역 신뢰 약화	위험	제주 지역에 집중되어 있는 사업 구조상, 지역사회 신뢰 훼손 시 고객 이탈 및 인허가 리스크 발생

Material Issues

기후변화 대응



지역사회 상생



인권경영





Overview
ESG Management
Material Issues
기후변화 대응
지역사회 상생
인권경영
ESG Fact Book
Appendix

기후변화 대응

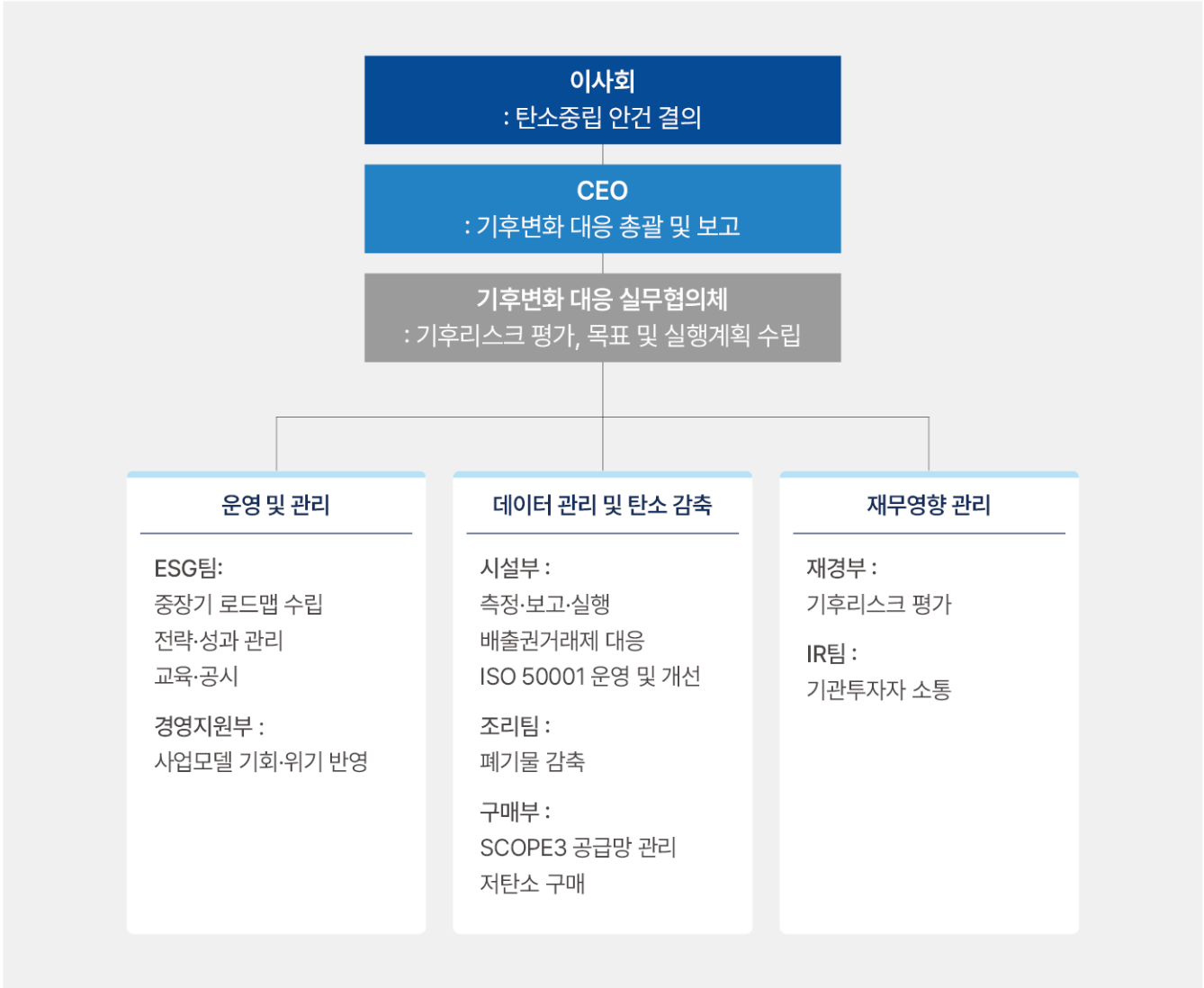
거버넌스

롯데관광개발은 이사회를 중심으로 한 기후변화 대응 거버넌스를 구축하고 있습니다. 이사회는 기후변화 중장기 로드맵, 온실가스 감축 목표, 재생에너지 사용 확대 등 주요 전략과 성과를 정기적으로 보고 받아 검토하고 있습니다. 기후변화 대응은 2025년 이중 중대성 평가 결과 핵심 중대토픽으로 선정되어, ESG 경영 환경 부문 의 주요 과제로 관리되고 있으며 기후변화 대응 실무협의체를 중심으로 관련 활동을 운영하고 있습니다.

이에 따라 CEO는 이사회 구성원으로서 ESG팀과 실무협의체가 추진하는 활동을 총괄하며 이사회에서 논의 및 검토한 기후변화 대응 전략 및 로드맵을 구체화하고 각 부서가 유기적으로 협력할 수 있도록 조정합니다. 또한 투자자, 이해관계자와의 소통을 통해 기업의 기후변화 대응 의지를 적극적으로 알리고 신뢰를 구축하며 성과와 위험 및 기회요인 대응 활동을 관리하고 이사회에 보고합니다.

ESG팀은 기후변화 대응 실무협의체의 총괄 부서로서 기후리스크 평가, 중장기 로드맵과 이행 전략 수립을 비롯하여 목표 및 성과 관리와 교육, 공시 등을 수행하고 있습니다. 시설부는 드림타워 시설 부문 최고책임자를 중심으로 ISO 에너지경영시스템을 운영하여 에너지 효율 개선 활동을 수행하고 데이터 관리, 탄소 감축 활동 및 배출권거래제 대응 업무를 담당하고 있습니다. 또한 재경부와 IR팀은 기후리스크 평가 단계에서 재무 영향 검토에 참여하고 있으며 기후변화 대응 실무협의체 소속 전 부서는 탄소중립 목표 달성을 위해 유기적으로 협력하고 있습니다.

기후변화 대응 조직도





Overview
ESG Management
Material Issues
기후변화 대응
지역사회 상생
인권경영
ESG Fact Book
Appendix

기후변화 대응

전략

기후변화 중장기 로드맵

롯데관광개발은 기후변화 리스크를 최소화하기 위해 정부의 탄소중립 로드맵에 따라 2050년 탄소중립 달성을 최종 목표로 설정하였습니다. 2030년까지 정부의 건물 부문 감축률이 2018년 대비 32.8%로 계획되어 있으나 제주 드림타워가 2020년 개장하고 코로나로 인해 탄소 배출량이 정점에 도달하지 않은 점을 감안하여 중간 목표로 2035년까지 전사 온실가스 배출량을 2025년 대비 21% 감축할 계획입니다. 롯데관광개발은 설정된 목표를 기반으로 전사 온실가스 배출량 저감 활동을 이행하며 기후변화 대응력을 높이고 있습니다.

탄소중립 로드맵



에너지경영시스템 인증

롯데관광개발은 ISO 50001(에너지경영시스템) 인증을 취득하여 에너지 관리체계를 운영하고 있습니다. 배출권거래제 조직 경계 내 온실가스 배출은 에너지 사용에서 발생하는 만큼, 국제 표준에 부합하는 에너지경영 시스템을 통해 에너지 효율 개선과 사용량 절감을 지속적으로 추진하고 있습니다.

SCOPE 3 배출량 산정

롯데관광개발은 배출권거래제 관리 범위 내 온실가스 배출 감축을 추진하는 한편, 사업 활동 전반에서 발생하는 간접 배출까지 관리하기 위해 SCOPE 3 배출량을 산정하고 있습니다. SCOPE 3 배출량에는 폐기물 처리, 임직원 출장, 공급망 활동 등 가치사슬 전반에서 발생하는 간접배출이 포함되며, 이를 기반으로 폐기물 재활용 확대 및 공급망 관리 강화 등 다양한 감축 활동을 추진하여 탄소 배출 저감을 위해 노력하고 있습니다.





Overview
ESG Management
Material Issues
기후변화 대응
지역사회 상생
인권경영
ESG Fact Book
Appendix

기후변화 대응

전략

에너지 저감 시설 운영

롯데관광개발은 사업장 내 에너지 소비 구조를 정밀하게 진단하고, 고효율 설비를 적극 도입하여 운영 효율을 극대화하고 있습니다. 전력 낭비 요인을 차단하기 위해 사업장 전역에 대기전력 차단 콘센트 약 8,000개와 고효율 변압기 17대를 운용 중이며, 사무실 전등과 외부 가로등을 LED 조명으로 교체하여 저전력 운영 기반을 구축하였습니다. 또한, 공조 시스템에 고효율 절약 모터 적용하는 등 다각적인 에너지 저감 인프라를 구축하여 실질적인 탄소중립 이행을 실현하고 있습니다. 이러한 전사적인 저감 설비 도입 및 개선 활동을 통해 제주 드림타워에서는 연간 총 7,654MWh의 전력을 절감하는 성과를 거두었습니다. 이는 통계청 기준, 제주도 평균 가구 전력 사용량을 기준으로 제주도 전체 약 30만 가구가 2일 넘게 사용할 수 있는 전력량입니다.



전력 절약 장비



고효율 절약 모터 공조기

재생에너지 사용

롯데관광개발은 화석연료 의존도를 낮추고 온실가스 배출량(Scope 2)의 실질적 저감을 위해 신재생 에너지 인프라를 확충하고 있습니다. 제주 드림타워 건물의 옥상부(R타워, H타워)에 총 77.38kW 용량의 태양광 발전 설비를 설치하였으며, 이를 통해 연간 999MWh의 청정 전력을 자체 생산하고 있습니다. 또한, 에너지 효율의 최적화를 위해 연료전지 시스템을 운영하고 있습니다. 액화천연가스(Liquefied Natural Gas, LNG)는 전기와 온수를 동시 생산하는 고효율 분산형 에너지원으로, 연간 103MWh의 에너지를 추가로 공급하고 있습니다. 이러한 신재생 에너지 다양화를 통해 롯데관광개발은 연간 총 1,102MWh의 에너지 자립을 실현하고 있습니다. 이는 통계청 기준, 제주도 평균 가구 전력 사용량을 적용할 경우 제주도 전체 약 30만 가구가 8시간 정도 사용할 수 있는 전력량입니다.



태양광 발전 설비



액화천연가스(Liquefied Natural Gas, LNG)



Overview
ESG Management
Material Issues
기후변화 대응
지역사회 상생
인권경영
ESG Fact Book
Appendix

기후변화 대응

리스크 관리

롯데관광개발은 기후변화로 인한 리스크와 기회를 식별하고 실제 및 잠재적 취약 요인을 관리하고 있습니다. 국내외 환경 가이드라인을 바탕으로 매년 1회 이상 정기적으로 검토하고 있습니다. 기후변화 관련 리스크는 전환 리스크와 물리적 리스크로 구분하여 정책 및 법률, 기술, 시장, 평판 요인과 이상기후 및 자연재해 영향을 함께 점검하고 있습니다. 또한 유관 부서와의 논의를 통해 기후변화 리스크를 구체화하고, 대응 시기에 따라 중요도를 판단하여 관리하고 있습니다.

기후변화 리스크·기회 요인 분석

분류		리스크·기회 요인	발생 시점	잠재적 재무 영향	전략적 대응 방향
전환 리스크	정책 및 법률	온실가스 배출 규제 강화	중, 장	정부의 탄소중립 정책 강화에 따라 배출권 구매 및 규제 대응을 위한 운영 비용 증가가 예상됩니다. 관련 법규 미준수 시 과태료 등 직접적인 재무 부담이 발생할 수 있습니다. 또한, 자발적 감축 목표 미달성 시 추가 배출권 확보 비용이 발생하며, 정책 변화에 대한 대응 지연은 전사적인 사업 운영 리스크로 이어질 수 있습니다.	- 환경 규제 및 정책 동향 모니터링 - 탄소중립 로드맵 기반의 감축 목표 설정 - 전사 온실가스 배출량 인벤토리 구축 및 통합 관리 - SCOPE3 배출량 관리 및 저감방안 모색
		공시 의무 확대	중, 장	환경정보 공개 및 배출량 보고 기준 강화는 행정적 부담 및 컴플라이언스 비용 증가의 주요 원인이 됩니다. 데이터 산정 및 검증을 위한 외부 컨설팅 비용이 발생할 수 있으며, 법적 공시 기준 미준수 시 공시 정정, 시정 요구 등 규제 조치가 필요할 수 있습니다.	
	기술	저탄소 기술 전환 요구 증가	중, 장	저탄소 경제로의 가속 전환은 산업 전반의 구조적 재편을 유도하고, 이는 온실가스 감축을 위한 설비 투자 및 R&D 비용 증가로 이어질 수 있습니다. 친환경 서비스 도입에 따른 운영 원가 상승으로 재무 부담이 발생할 수 있으며, 적시에 기술 전환을 추진하지 못할 경우 시장 경쟁력이 줄어들 수 있습니다.	- 재생에너지 도입 확대 - 친환경 투자 진행
	시장 및 평판	고객 수요 변화	중, 장	가치 소비 확산으로 지속가능한 여행 상품을 찾는 고객 층이 증가함에 따라 기존 서비스의 경쟁력 약화와 매출 감소로 이어질 수 있습니다. 또한 기후변화 대응에 대한 진정성 부족이나 그린워싱 논란으로 대외 평가가 하락할 경우, 고객 이탈, 투자 유치 및 공급망 측면의 제약으로 이어져 브랜드 가치와 영업 수익에 부정적 영향을 미칠 수 있습니다.	- 객실·공용공간 에너지 사용 관리 및 절감 운영 - 일회용품 저감 및 다회용 어메니티 도입 - 환경에너지경영 정책 수립 및 이행 - 그린워싱 검토 프로세스 수립 및 임직원 대상 교육 진행
물리적 리스크	이상기후	기온 상승	단, 중, 장	이상기후에 따른 기온 상승은 냉난방 전력 수요를 높여 사업장 운영 비용을 증가시키는 요인이 됩니다. 고온 환경 지속은 시설 노후화를 가속화하여 유지보수비 상승과 운영 차질에 따른 매출 감소로 이어질 수 있습니다.	- 전사 위기관리 대응 체계 고도화 및 매뉴얼 수립 - 기후재난 시나리오 기반의 정기 모의 훈련 실시
	자연재해	날씨 변동성	단, 중, 장	기상 변동성이 큰 지역 특성상, 자연재해 발생 시 운영 중단 및 고객 방문 감소로 인한 매출 하락 리스크가 존재합니다. 또한, 사업장 시설에 직접적인 손상을 유발하여 자산 교체 및 유지보수 비용이 증가할 수 있습니다.	
기회			단, 중, 장	지속가능한 상품 및 서비스에 대한 수요 확대는 기업의 새로운 성장 기회로 예상됩니다. 친환경 서비스 개발을 통해 신규 매출 창출 및 브랜드 가치 제고를 도모할 수 있습니다. 또한, 자본 시장에서 기후 리스크 반영이 확대됨에 따라 투자 의사결정 과정에서 기후변화 요인을 고려하는 비중이 늘어날 것으로 전망되고 있습니다.	- 재활용 및 생분해성 소재를 활용한 비품 제작 - 친환경 인증 기반 관광 상품 개발 - 환경친화적 차량 등을 이용한 저탄소 여행 상품 확대



Overview
ESG Management
Material Issues
기후변화 대응
지역사회 상생
인권경영
ESG Fact Book
Appendix

기후변화 대응

목표 및 지표

탄소중립 목표 및 현황

롯데관광개발은 2050년까지 탄소중립 달성을 목표로 전 가치사슬 전반의 Scope 1, 2, 3 온실가스 배출량을 관리하고 있습니다. 배출 현황에 대한 정기적인 모니터링을 실시하는 한편, 제3자 외부 검증을 통해 공시 데이터의 객관성과 신뢰성을 확보하고 있습니다.

코로나19 이후 영업활동 정상화에 따라 사업 활동이 증가하고 있음에도 불구하고, 롯데관광개발은 전년도 2024년 수준의 온실가스 배출량과 에너지 사용량을 유지하는 목표를 수립하였습니다. 2025년 온실가스 배출량 목표¹는 32,367 tCO₂eq로 설정하였으며, 실제 배출량은 34,595 tCO₂eq로 목표 대비 7% 초과하였습니다. 에너지 사용량은 2025년 목표 667 TJ 대비 실적 703 TJ를 기록하여 목표 대비 5% 초과하였습니다.

롯데관광개발은 목표 초과의 원인을 면밀히 분석하고 에너지 효율 개선 및 운영 최적화 방안을 마련하고 있습니다. 이를 바탕으로 2026년에는 온실가스 배출량과 에너지 사용량 각각 2025년 실적 대비 1% 감축이라는 목표를 수립했습니다.

향후에도 온실가스 및 에너지 사용 집약도 등 주요 성과지표를 지속적으로 관리하고, 단계적인 감축 활동을 추진함으로써 2050년 탄소중립 달성을 위한 중장기 로드맵을 충실히 이행해 나갈 계획입니다.

1. Scope 1, 2 배출량 기준

온실가스 배출¹

구분		단위	2023	2024	2025
전체 온실가스 배출량	Scope 1+Scope 2+Scope 3	tCO ₂ eq	31,890	32,367	58,918
	Scope 1+Scope 2	tCO ₂ eq	31,890	32,367	34,593
	온실가스 배출 집약도 ²	tCO ₂ eq/억 원	10.17	6.86	5.29
직접 배출량	Scope 1	tCO ₂ eq	7,257	7,444	8,973
간접 배출량	Scope 2	tCO ₂ eq	24,632	24,922	25,621
기타 간접 배출량 ³	Scope 3	tCO ₂ eq	-	-	24,323

1. 사업장별 소수점 단위 이하를 절사하여 항목별 수치와 합계 간 차이가 있습니다.
2. Scope 1, 2 배출량의 합산에 대한 집약도
3. 2025년도부터 산정

에너지 사용¹

구분	단위	2023	2024	2025
전체 에너지 사용량	TJ	656.94	666.66	703.20
에너지 사용 집약도	TJ/억 원	0.21	0.14	0.11
비재생에너지 사용량	TJ	656.63	666.36	702.89
재생에너지 사용량	TJ	0.31	0.30	0.31
재생에너지 사용 비율	%	0.05	0.04	0.04

1. 소수점 반올림으로 항목별 수치와 합계 간 차이가 있습니다.



Overview

ESG Management

Material Issues

기후변화 대응

지역사회 상생

인권경영

ESG Fact Book

Appendix

지역사회 상생

지역사회 상생 관리체계

롯데관광개발은 제주 드림타워 복합리조트 운영에 따른 지역사회의 신뢰를 확보하고 상생 가치를 실천하고자 '사회공헌사업 심의위원회(CS R 위원회)'와 '지역주민 협의체'를 운영하고 있습니다. 사회공헌사업 심의위원회는 2명의 사내 임원과 교육, 사회문화, 환경 및 복지 분야의 외부 전문가 4명과 지역주민 대표 4명이 참여하고 있습니다. 특히 지역주민 대표가 전체 위원의 40%를 차지하여 제도상 요구되는 기준(30% 이상)을 상회하는 수준의 지역사회 참여를 보장하고 있습니다. 본 위원회는 5천만 원 이상의 주요 예산 집행 건에 대해 철저한 사전 심의 및 의결을 거치며 그 이행 실적을 매월 제주도의회 및 지자체에 보고하여 집행의 투명성을 대외적으로 검증받고 있습니다.

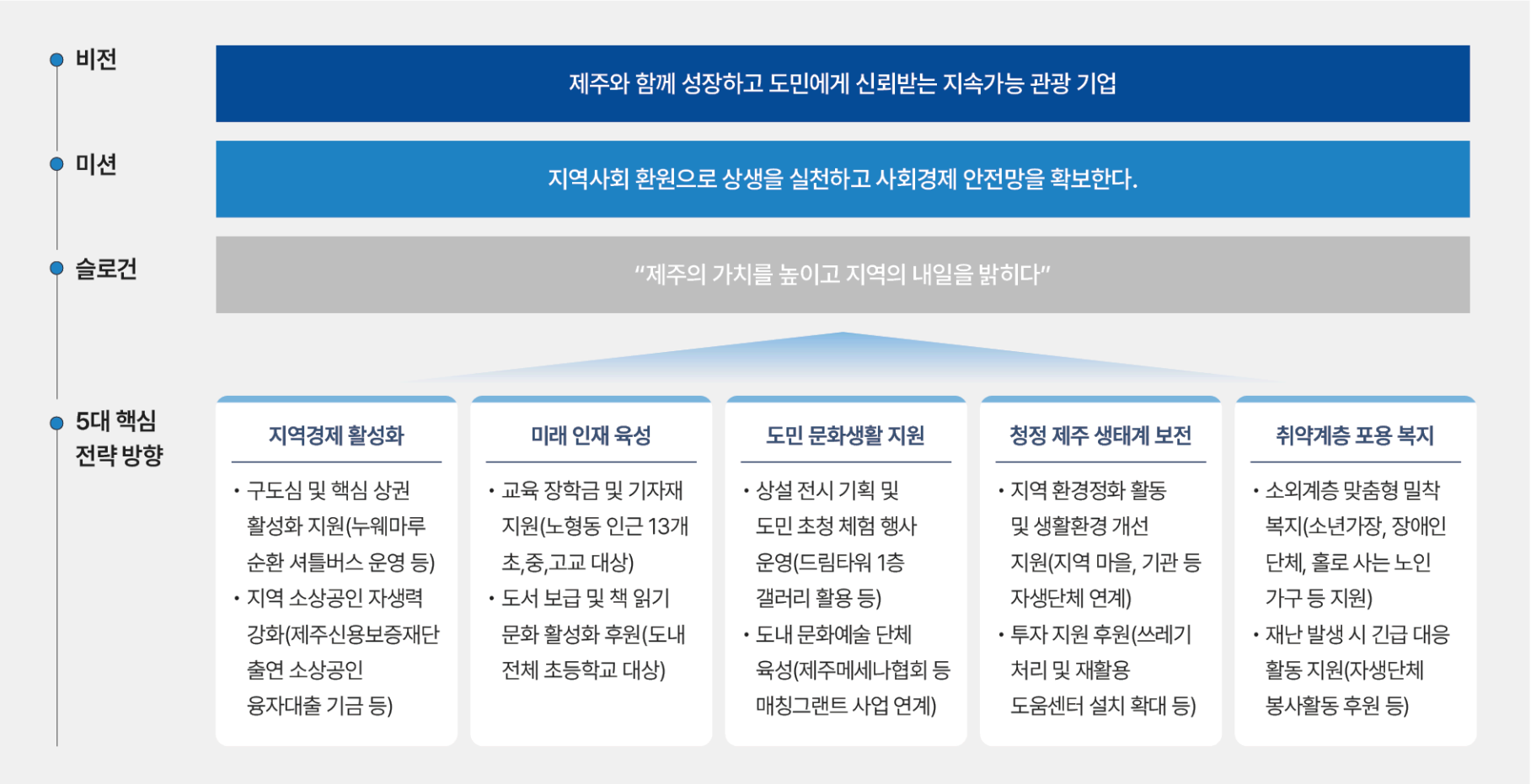
아울러 원노형, 월랑, 정존, 광평, 월산, 신비, 해안동 등 주변 7개 마을 회장단으로 구성된 지역주민 협의체를 통해 지역사회 의견과 요구사항을 수렴하고 있으며, 지역 현안에 대한 협의와 조정을 통해 상생 거버넌스를 구축하고 있습니다. 2025년에는 총 4회의 심의를 통해 지원 여부와 예산 규모를 결정하였고 연간 6회 회의를 개최하여 지역사회 의견을 청취하고 협력 방안을 논의하였습니다.

롯데관광개발은 외국인 전용 카지노 운영과 관련하여 지역사회가 우려할 수 있는 사회적 영향을 최소화하기 위해 노력하고 있습니다. 카지노 시설은 지역주민의 동선과 분리하기 위해 단독 2층에 배치하였으며, 드림타워 외부에 카지노 광고를 일체 배제하여 사행성 노출을 차단하고 있습니다. 또한 드림타워 외벽 및 내부에 다수의 고성능 CCTV를 설치하고 전문 보안요원을 상시 배치하고 있으며 노형지구대 및 서부경찰서 등 공공 치안 기관과의 긴밀한 협업을 통해 지역사회 안전망 확보에 만전을 기하고 있습니다.

지역사회 상생 추진전략

롯데관광개발은 '지역사회 환원을 통한 상생 실천'을 기업의 핵심 경영 가치로 삼고 지역사회 구성원의 삶의 질 향상과 지속가능한 지역 생태계 조성을 위한 구체적인 실행 체계를 가동하고 있습니다. 현재 추진 중인 사회공헌 사업은 단발성 기부를 지양하고 실질적인 지역 변화를 도출하기 위해 지역경제 활성화, 미래 인재 육성, 도민 문화생활 지원, 청정 제주 생태계 보전, 취약계층 포용 복지 등 5대 핵심 전략 방향을 정립하여 전개하고 있습니다. 총 120억 원 규모의 사회공헌 예산을 고유 목적에 맞게 투명하게 집행하고 있으며, 주거와 학습권 보호를 위한 선제적인 환경 리스크 관리와 범죄예방 협력 체계를 촘촘히 구축하고 있습니다. 이처럼 다각화된 상생 추진 전략과 세부 이행 성과는 이사회에서 정기적으로 검토 및 승인함으로써 책임 경영의 기틀 위에서 진정성 있게 추진되고 있습니다.

지역사회 상생 전략 체계





Overview

ESG Management

Material Issues

기후변화 대응

지역사회 상생

인권경영

ESG Fact Book

Appendix

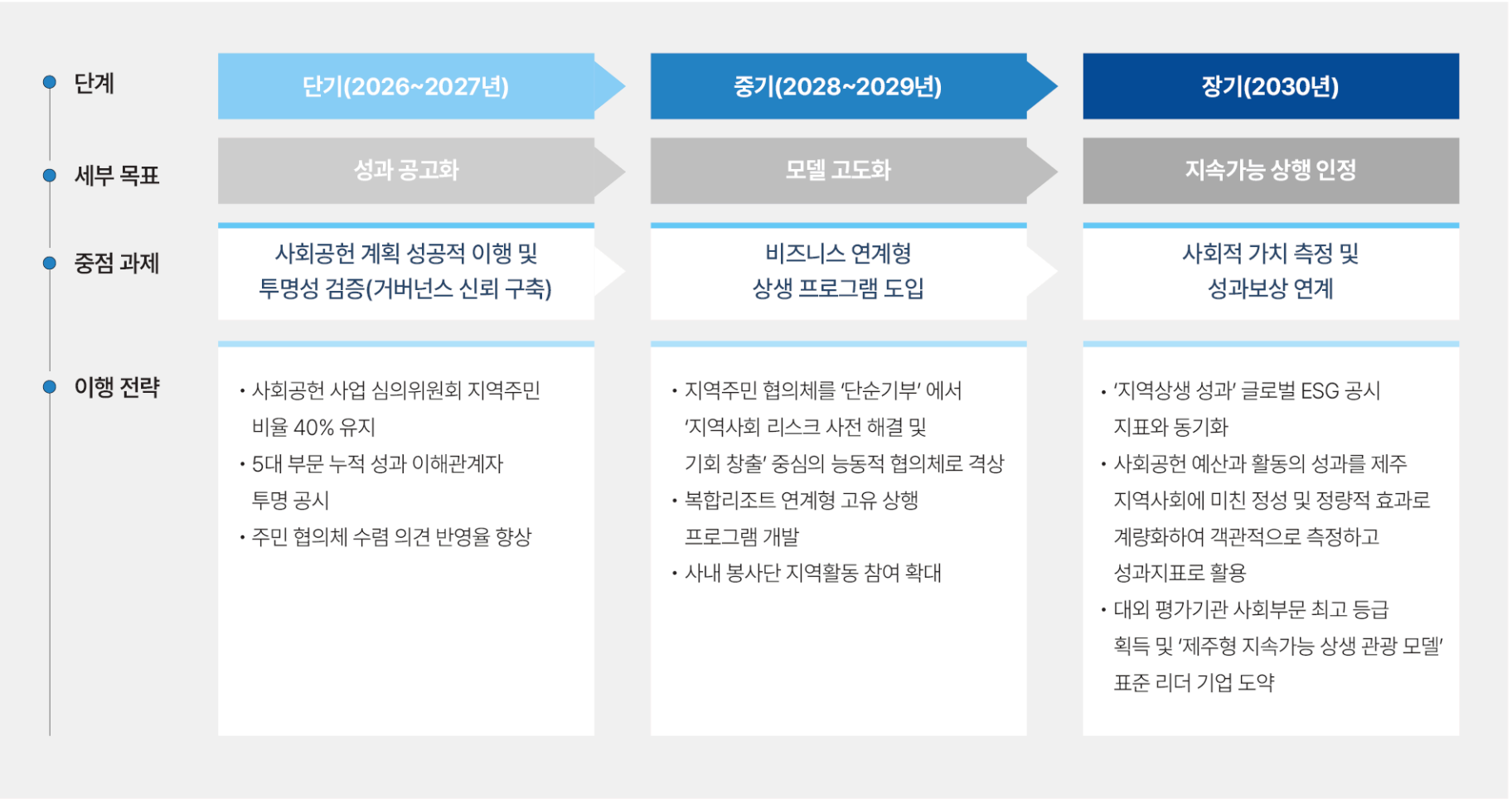
지역사회 상생

지역사회 중장기 로드맵

롯데관광개발은 지자체 및 도민과의 약속을 성실히 이행하며 쌓아온 상생 성과를 발판 삼아 더욱 체계적이고 미래지향적인 '2030 사회공헌 중장기 로드맵'을 수립하여 실천하고 있습니다. 로드맵은 이행 성과 공고화 및 거버넌스 신뢰 구축, 비즈니스 연계형 상생 모델(CSV) 고도화, 지속가능한 사회적 가치(SV) 확산의 3단계 고도화 과정을 거치도록 설계되었습니다.

이를 통해 롯데관광개발은 단순한 재정적 기부를 넘어 복합리조트 인프라와 관광 전문 역량을 지역사회 자산과 유기적으로 결합하는 '공동 가치 창출'로 패러다임을 전환하고자 합니다. 나아가 2030년까지 사회공헌이 지역사회에 미치는 파급 효과를 글로벌 ESG 공시 기준에 맞추어 계량화함으로써 제주를 대표하는 친환경 상생 관광 기업으로서의 사회적 책임을 완수할 것입니다.

2030 사회공헌 중장기 로드맵



Overview
ESG Management
Material Issues
기후변화 대응
지역사회 상생
인권경영
ESG Fact Book
Appendix

지역사회 상생

지역사회 공헌활동 프로그램

환경개선	2025 한라산타: 산타구조대 지원 사업	제주 넷제로(Net-Zero) 투어 지원 사업
제주올레 길 표식 교체 사업 롯데관광개발은 제주올레 재단과 협력하여 폐플라스틱 병뚜껑을 수거하고 업사이클링하여 길 표식으로 제작 및 교체하는 자원순환 체계로 운영하였습니다. 수거된 자원을 활용해 제작된 친환경 표식은 주요 올레길 코스의 노후화된 기존 표식을 대체함으로써 자원순환의 가치를 시각적으로 전달하며 지역사회 폐기물 감축 및 환경 인식 제고에 기여하였습니다. 제주 곶자왓 반딧불이 탐방로 정비 사업 롯데관광개발은 서귀포시 곶자왓 지역의 탐방로를 정비하고 반딧불이 생태관광 프로그램 운영을 통해 곶자왓의 생물 다양성을 보존하고 지역 특화 생태관광 자원을 확보하였습니다.	2025 한라산타: 산타구조대 지원 사업 '2025 한라산타'는 제주 전역의 생태 보호를 목적으로 기획된 참여형 환경정화 활동입니다. 활동 범위를 기존 한라산에서 해변과 도심 거리 등 섬 전역으로 확대하여 총 4회 수행하였습니다. 롯데관광개발의 지원 아래 참여자 80여 명은 약 3톤의 폐기물을 수거하며 지역 환경 개선에 기여하였습니다. RE100 캠핑 & 제로콧 페스타 'RE100 캠핑 & 제로콧 페스타'는 재생 에너지를 기반으로 친환경 에너지를 직접 체험할 수 있는 탄소중립 행사입니다. 롯데관광개발은 저탄소 전기 조리 기구와 지역 로컬푸드를 활용한 다이닝 프로그램을 통해 2025년 약 150명의 참가자에게 지속 가능한 식문화를 선보였습니다.	제주 넷제로(Net-Zero) 투어 지원 사업 '제주 넷제로(Net-Zero) 투어'는 세계 환경의 날을 맞아 현장 견학과 학습을 진행한 글로벌 런케이션(학습과 여행이 합쳐진 교육 여행) 프로그램입니다. 2025년 34개국 75명의 외국인 유학생이 참여하여 김녕바다 플로깅과 자연순환 교육 등을 통해 ESG 가치를 직접 체험하였습니다. 산림 힐링 프로그램 롯데관광개발은 서귀포 치유의 숲을 활용한 산림 힐링 프로그램을 운영합니다. 해당 프로그램은 숲 해설 전문가의 자연 안내와 산림 자원 체험 활동을 통해 임직원의 산림 생태 이해를 높이고, 환경 인식 제고 활동을 수행합니다.



제주곶자왓 보전 협력 업무협약 체결



2025 한라산타 "한라산에 깨끗함을 선물하세요"



제주 넷제로(Net-Zero) 투어



Overview

ESG Management

Material Issues

기후변화 대응

지역사회 상생

인권경영

ESG Fact Book

Appendix

지역사회 상생

지역 상생

나눔명문기업 정회원 등극 | 롯데관광개발은 사회복지공동모금회(사랑의열매)의 고액 기부 프로그램인 '나눔명문기업' 정회원으로 활동하며 지역 상생을 실천하고 있습니다. 2021년부터 지속해 온 사회공헌 활동을 토대로 나눔명문기업 성급 1억 원을 전액 완납하여 정식 인증을 획득하였습니다. 해당 재원은 제주 지역 내 복지 사각지대 해소와 소외계층 지원을 위한 상생 재원으로 활용되며 지역사회 나눔 문화 확산에 기여하고 있습니다.

제주 외식 물가 안정 사업 : <가성비 높은 제주 관광 만들기> | 롯데관광개발과 한국외식업중앙회 제주도지회가 함께 추진한 '가성비 높은 제주 관광 만들기' 사업은 지역 외식 물가 안정과 관광 신뢰도 회복을 목적으로 합니다. 선정된 200개소는 적정 가격 유지를 서약하고 매장 내·외부에 가격 표시제를 이행합니다. 롯데관광개발은 참여 업소에 메뉴판 제작과 위생용품 등 실질적인 인센티브를 제공하며, 지역 외식업계의 자발적 가격 정찰제 정착 환경을 조성하였습니다.



나눔명문기업 정식 인증

친환경 상생버스 운행 | 롯데관광개발은 외국인 투숙객의 이동 편의와 지역 상권 활성화를 위해 제주 드림타워와 누웨마루거리를 순환하는 '상생버스'를 운영합니다. 전기버스로 운행하여 탄소 배출을 제어하고, 2025년 4월부터 매일 30분 간격으로 12시간 운행하며 지역 상권 접근성을 높였습니다.

도민 초청 행사 | 롯데관광개발은 제주 드림타워 개관 5주년을 기념하여 2025년 12월 도민과 장애인 가족 2,330명을 대상으로 초청 행사를 진행하였습니다. 지역 주민을 대상으로 식음 서비스와 체험 프로그램을 제공하며 지역사회와의 교류를 확대하고 문화·여가 참여 기회를 제공하였습니다.

제라진 소년소녀합창단 후원 | 롯데관광개발은 제주의 고유한 문화적 가치를 보전하기 위해 제주어로 노래하는 제라진소년소녀합창단을 2020년부터 공식 후원하고 있습니다. 제주 어린이들이 지역 언어와 문화의 가치를 계승할 수 있도록 지원하며, 지역 문화예술 생태계 활성화에 기여하고 있습니다.



친환경 상생버스 운행

제주 청년 창업 지원 : <COMEUP in Jeju> | 롯데관광개발은 제주 스타트업의 글로벌 시장 진출을 지원하는 'COMEUP in Jeju' 컨퍼런스를 2025년 9월 개최하였습니다. 선발된 제주 소재 스타트업 10개사와 예비 창업자 5개 팀을 대상으로 투자사 및 대기업과의 사업 협업 기회를 제공하여 지역 청년의 창업 성장 기반을 강화하였습니다.

지역 일자리 창출 사업 지원 | 롯데관광개발은 제주상공회의소와 협력하여 지역 일자리 창출 및 산업 경쟁력 강화를 위한 특화 훈련 사업을 지원합니다. 해당 사업은 지능형 관광, 청정 바이오, 그린 에너지 등 제주 육성 산업 분야의 맞춤형 교육 공급을 주요 내용으로 하고 있으며, 2025년 총 9,000만 원 규모의 재원을 지원하였습니다.



<COMEUP in Jeju> 컨퍼런스



Overview
ESG Management
Material Issues
기후변화 대응
지역사회 상생
인권경영
ESG Fact Book
Appendix

지역사회 상생

복지·취약계층 지원

독거노인 김치 나눔 프로그램 | 롯데관광개발은 2023년부터 지역 내 취약계층의 동절기 생활 안정을 지원하기 위해 임직원이 참여하는 김장김치 나눔 봉사 프로그램을 운영하고 있습니다. 2025년에는 제주시 홀로사는노인지원센터와 협력하여 김장김치 4,900kg을 독거노인 700가구에 전달하였습니다. 또한, 사회복지공동모금회 제주특별자치도 지회 및 지역 봉사단체에 총 8,000만 원의 김장 봉사 후원금을 투입하여 소외계층을 위한 상생 네트워크 구축과 복지 사각지대를 해소하였습니다.

숨뱃살레 | ‘숨뱃살레’는 제주 노형동 지역 내 취약계층의 기초 생활 안정을 지원하기 위해 롯데관광개발이 매월 운영하는 사회공헌 프로그램입니다. 노형동 주민센터와 협력하여 복지 사각지대에 놓인 이웃에게 식료품, 의류, 생필품 등 필수 자원을 정기적으로 공급하고 있습니다. 생활 밀착형 물품 지원을 통해 지역 내 생활 취약계층의 기본 생활 여건을 개선하고 있습니다.



독거노인 김치 나눔 프로그램

장애인 특장차량 지원 사업 | 롯데관광개발은 교통약자의 이동 편의를 개선하고 평등한 여행 환경을 조성하기 위해 장애인 특장차량을 지원하였습니다. 제주사회복지협의회는 기탁받은 차량을 통해 도내 장애인과 관광객 대상의 전문 대여 프로그램을 운영하며 이동권을 보장하고 있습니다. 롯데관광개발은 실질적인 인프라 지원을 통해 이동 취약계층의 사회적 접근성을 개선하였습니다.

유기견 돌봄 봉사 | 롯데관광개발은 제주 유기견 보호소인 ‘행복이네협회’를 대상으로 임직원 참여형 돌봄 봉사와 후원을 진행하였습니다. 임직원이 직접 참여하여 목욕, 청소 등 위생 관리 봉사를 수행하며, 2025년에는 사료 지원, 수술비 등을 위한 후원금 1,700만 원을 전달하여 동물의 건강 회복을 도왔습니다.



장애인 특장차량 지원

히어로 앤 제로, 제주 드림런 | ‘히어로 앤 제로, 제주 드림런’은 환경보호가, 소방관, 무장애 가이드 등 사회 각 분야의 앰배서더와 시민 200명이 제주 해안도로를 달리는 릴레이 러닝 기부 캠페인입니다. 롯데관광개발은 도내 무장애 여행 지원, 해양 쓰레기 수거, 화재 취약 지역 감지기 설치 등을 위해 2025년 총 1,000만 원을 기부하며 환경보호와 이동권 보장에 실질적으로 기여하였습니다.

지역아동센터 생활 환경 조성 지원 사업 | 롯데관광개발은 제주 지역 아동 및 청소년의 복지 증진을 위해 제주도 내 지역아동센터 4개소와 협력하여 생활 환경 조성 지원 사업을 운영하고 있습니다. 2025년에는 교육 프로그램 운영과 시설 기자재 보강, 80kg 규모의 폐기물 정비를 포함한 환경 개선 사업을 수행하며 안전한 생활 여건을 조성하였습니다. 또한, 자립 준비 청년을 대상으로 기숙사비와 교육비를 지원하여 실질적인 사회 진출 기반 마련을 돕고 있습니다.



히어로 앤 제로, 제주 드림런



Overview
ESG Management
Material Issues
기후변화 대응
지역사회 상생
인권경영
ESG Fact Book
Appendix

지역사회 상생

소방공무원 크루즈 여행 지원 | 롯데관광개발은 소방청과 ‘소방공무원 크루즈 여행 지원’ 업무협약(MOU)을 체결하여 재난 현장 인력의 심신 회복을 돕는 문화 복지 프로그램을 수행합니다. 2025년에는 12.29 제주항공 참사 및 산불 현장 등에서 공로를 인정받은 소방공무원 30명에게 약 1억 원 규모의 아시아 3개국 크루즈 여행을 지원하였습니다. 해당 프로그램은 공공 안전 인력에 대한 보상과 문화 및 휴식 기회를 제공합니다.



소방공무원 크루즈 여행 지원

제주문화 보존사업 지원

노포 올레길 프로젝트 | 롯데관광개발은 제주 지역 고유의 역사와 삶의 궤적을 간직한 노포를 발굴하고 기록하는 ‘노포 올레길 프로젝트’를 지원하며 지역사회와의 상생을 실천하였습니다. 해당 프로젝트는 급격한 변화 속에서 사라져가는 제주 점포들의 시대상과 대물림 경영에 담긴 서사를 체계적으로 기록하고, 다양한 영상물과 기록집 제작을 통해 관광자원으로 활용할 수 있게 후원하였습니다.

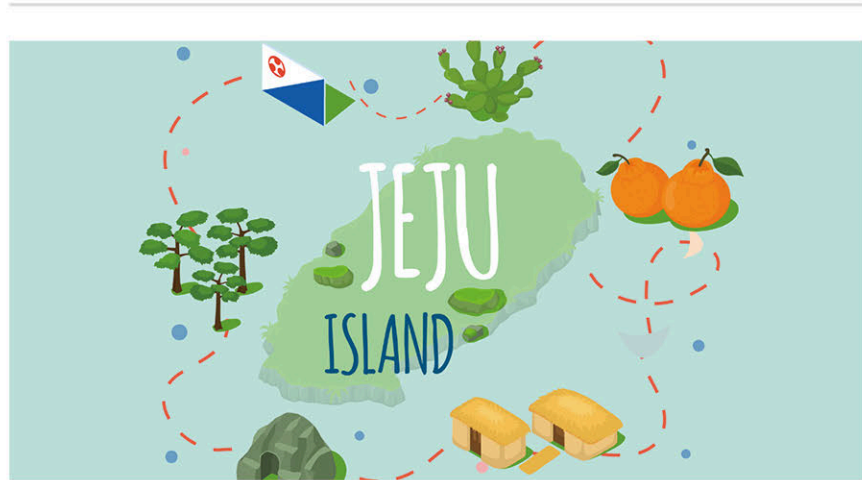
제주 해녀 구술 채록 및 문화 보존 사업 | 롯데관광개발은 유네스코 인류무형문화유산인 제주 해녀 문화의 전승을 위해 제주학연구센터, 한라일보와 공동 협력하여 구술 채록 및 아카이빙 사업을 수행하였습니다. 2025년에는 사업 기획과 운영 비용 1억 원을 지원하여, 해당 사업을 통해 텍스트, 영상, 음성 등 다각적인 매체로 기록을 정립하여 세대 간 문화 전승을 도모하고 제주 해녀 문화의 지속 가능한 보존에 기여하였습니다.



노포올레길 프로젝트

문화패 바람난장 운영 지원 | 롯데관광개발은 제주 고유의 역사와 문화를 예술로 재해석하는 지역 예술단체 ‘문화패 바람난장’의 운영을 지원하였습니다. 연간 1,000만 원의 후원금을 통해 ‘문화패 바람난장’이 도내 주요 거점에서 제주의 자연을 소재로 한 공연 및 전시 활동을 수행할 수 있도록 지원하였습니다. 이를 통해 지역 문화예술 콘텐츠 생산을 활성화하고 도민과 관광객의 문화 향유 기회를 확대하였습니다.

제주 역사 체험 프로그램 지원 | 롯데관광개발은 제주 지역 청소년의 올바른 역사관 정립과 민주시민 의식 함양을 목표로 ‘제주 역사 체험 행사’를 지원하였습니다. 해당 프로그램은 학생, 학부모, 교직원을 대상으로 송악산 평화대공원 일대 현장 견학과 역사 토론 과정을 수행합니다. 롯데관광개발은 근현대사 유적지 탐방을 제공하여 참가자의 지역 인식을 정립하고 사회적 가치에 대한 이해 확산을 주도하였습니다.





Overview

ESG Management

Material Issues

기후변화 대응

지역사회 상생

인권경영

ESG Fact Book

Appendix

지역사회 상생

교육·문화 활동

씨앗문고 시즌 2 | ‘씨앗문고’는 제주 지역 초등학교의 독서 환경 개선과 마을 경제 활성화를 위해 2021년부터 꾸준히 진행하고 있는 사회공헌 프로그램입니다. 도내 동네 책방 전용 도서 바우처 제공, 독서 지도 교사 연수, 작가 초청 강연 등 교육 인프라 강화 활동을 수행하고 있습니다. 2025년 참여 학교는 2023년 대비 약 3배 증가한 84개교로 확대되어 지역사회 독서 교육 역량 강화와 선순환 구조 형성에 기여하였습니다. 또한 2025년 5월부터 6월에는 ‘씨앗문고’ 시즌2의 일환으로 ‘어린이 시인캠프’를 진행하였습니다. 제주 도내 초등학교생 80명과 국내 시인이 함께 시 창작, 시화 제작, 시 낭독 등의 문학 활동을 참여하였으며, 이를 통해 학생들의 창의적 표현력과 문학적 감수성을 함양하는 기회를 제공하였습니다.



씨앗문고 시인캠프

한일 어린이·청소년 국제 무용 캠프 | 롯데관광개발은 한일 어린이·청소년 대상의 국제 무용 캠프를 후원하고 있습니다. 양국 무용가 지도, 합동 공연 등 문화예술 교육과 교류 기회를 제공하여 미래 세대의 문화 이해를 높이고 양국 간 문화 교류 기반을 확대하였습니다.

위기 청소년 교육 지원 사업 | 롯데관광개발은 제주시 남·여 청소년쉼터와 협력하여 위기 청소년의 일상 보호와 범죄 예방을 위한 후원 프로그램을 운영하고 있습니다. 2025년에는 2,000만 원의 후원금을 통해 범죄 예방 교육, 진로 탐색 캠프, 의료 및 심리 상담 등의 지원 프로그램을 운영하여 가정 밖 청소년의 사회 복귀와 안정적인 자립을 지원하였습니다.



위기 청소년 교육 지원 사업

제주와 함께하는 마음의 고향 여행 | ‘제주와 함께하는 마음의 고향 여행’은 해외 입양인의 정체성 확립과 모국 문화 이해를 돕는 지역 탐방 프로그램입니다. 2025년에는 미국, 덴마크, 태국 등 해외 입양인 90여 명을 대상으로 제주의 자연유산 견학과 전통문화 체험을 진행하며 참가자의 정서적 소속감 제공 및 한국 문화에 대한 인식을 확대하였습니다.



제주와 함께하는 마음의 고향 여행

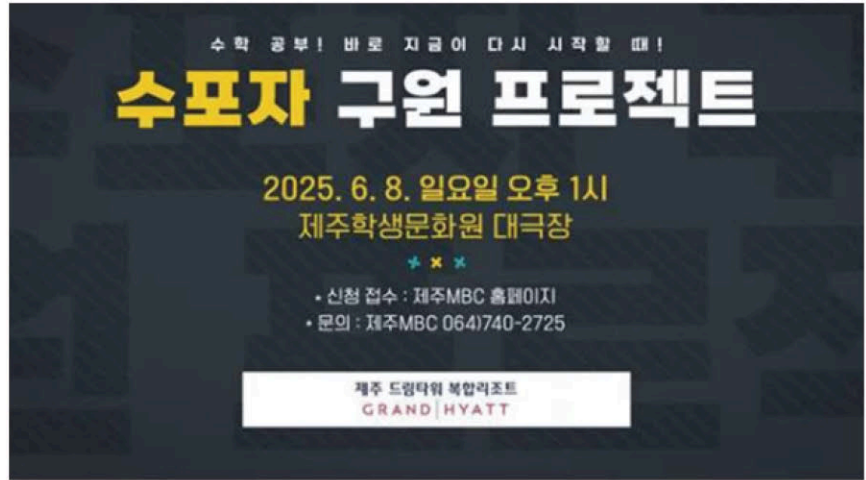


Overview
ESG Management
Material Issues
기후변화 대응
지역사회 상생
인권경영
ESG Fact Book
Appendix

지역사회 상생

교육·문화 활동

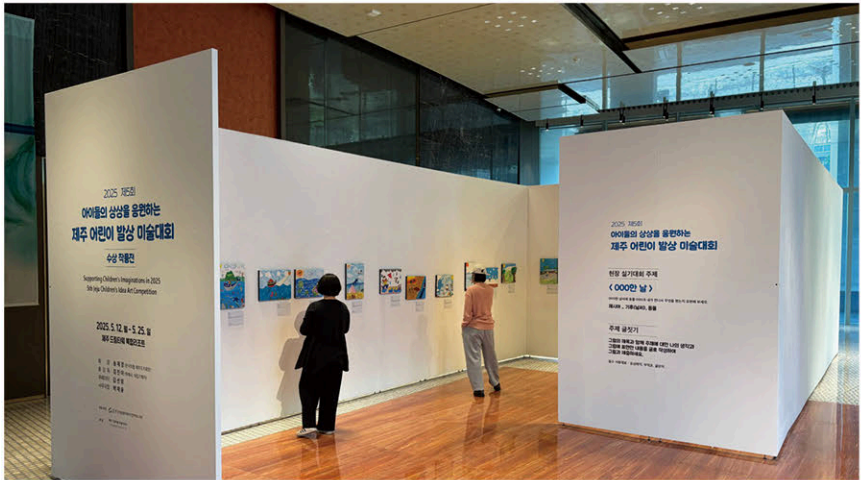
2025 수포자(수학포기자) 구원 프로젝트 | 롯데관광개발은 지역 간 학력 격차를 완화하고 도내 교육 여건을 개선하는 ‘수포자 구원 프로젝트’ 강연을 2025년 6월 후원하였습니다. 수학 분야 전문 강사를 초청하여 제주 지역 고등학생에게 수학 핵심 원리 강의를 2회에 걸쳐 수행하였습니다. 전문 교육 콘텐츠 제공을 통해 학생들이 학업 이해도를 높이고 지역 인재의 학습 역량 강화를 도모하였습니다.



2025 수포자 구원 프로젝트

제5회 제주 어린이 발상 미술대회 | 롯데관광개발은 지역 인재 양성을 위해 한국미술협회 제주도지회와 협력하여 ‘제주 어린이 발상 미술대회’를 매년 개최하고 있습니다. 도내 초등학생을 대상으로 기후 및 환경 등 사회적 의제를 반영한 창작 주제를 선정하며, 실기 대회를 통해 지역 문화 예술 참여 기회를 확대하고 있습니다. 최종 선정된 수상작 35점은 제주 드림타워 로비 갤러리에 전시하여 지역사회에 예술적 성취를 공유하고 있습니다.

제39회 Korea Women’s Wind Orchestra 정기 연주회 | 롯데관광개발은 여성의 사회 참여 확대와 순수예술 진흥을 목적으로 학교법인 미림학원과 협력하여 '코리아 여성 윈드 오케스트라(Korea Women’s Wind Orchestra, K.W.W.O)' 정기 연주회를 주최하고 있습니다. 1982년 창단한 K.W.W.O는 미림여자고등학교 졸업생으로 구성된 여성 관악단이며, 매년 클래식과 대중음악 등 다채로운 공연을 시민들에게 무상으로 제공합니다.



제5회 제주 어린이 발상 미술대회

지역사회와 함께하는 동반성장, '지역사회공헌 인정기업' 선정
롯데관광개발은 제주 드림타워 복합리조트를 중심으로 지역사회의 복지 사각지대를 해소하고 지속 가능한 사회적 가치를 창출하기 위해 다각적인 상생 활동을 전개해 왔습니다. 이러한 꾸준한 노력과 진정성을 인정받아, 보건복지부와 한국사회복지협의회가 공동 주관하는 '2025 지역사회공헌 인정제'에서 제주지역 사회공헌 인정 기업으로 최종 선정되는 뜻깊은 결실을 거두었습니다.
'지역사회공헌인정제'는 지역 내 비영리단체 및 기관과 파트너십을 맺고 동반성장을 위한 사회공헌 활동을 모범적으로 펼친 기업을 발굴하여 공인하는 제도입니다. 롯데관광개발은 단순한 일회성 기부를 넘어, 지역 공동체의 안정과 발전에 실질적으로 기여할 수 있는 맞춤형 상생 모델을 구축했다는 점에서 우수한 평가를 받았습니다. 앞으로도 롯데관광개발은 제주의 대표 향토기업으로서 지역사회의 목소리에 귀를 기울이고, 경제적 성과와 사회적 가치가 선순환하는 지속 가능한 제주 공동체를 만들기 위해 사회적 책임을 다할 것을 약속드립니다.



지역사회공헌 인정 증명서





Overview
ESG Management
Material Issues
기후변화 대응
지역사회 상생
인권경영
ESG Fact Book
Appendix

인권경영

인권경영 관리체계

롯데관광개발은 인권경영을 기업의 핵심 가치로 인식하고, 이사회를 중심으로 인권 관리체계를 구축하고 있습니다. 최고경영자 및 이사회는 인권정책의 제·개정과 관련 법률·규제 대응, 인권경영 전략 이행 계획 및 추진 성과를 검토하여 승인하는 역할을 수행하고 있습니다. 인권 전담조직은 전략 이행 여부를 이사회에 보고하며 전사 인권 리스크를 정기적으로 평가하여 인권침해 예방 및 대응 활동을 총괄하고 있습니다. 전담 기능은 카지노 사업 부문의 인사(Human Resources) 부서와 관광 사업 부문의 경영지원부 내 인사총무팀이 분담하고 있으며, 임직원의 정책 준수 여부를 지속적으로 모니터링하고 있습니다. 또한, 고충처리위원회를 운영하여 근로자 고충 처리를 통한 근로조건 개선을 도모하고 있으며, 이를 통해 인권 관련 이슈에 대한 상시적인 의견 수렴 및 개선 활동을 병행하고 있습니다.

인권경영 조직도



인권경영 정책

롯데관광개발은 유엔 인권이사회의 「세계인권선언」 과 유엔의 「기업과 인권 이행지침(UN Guiding Principles on Business and Human Rights)」 , 국제노동기구 협약 등 국제 기준을 기반으로 최고경영자의 승인 절차를 거쳐 인권헌장 및 인권경영 정책을 수립하였습니다. 이를 바탕으로 임직원, 고객, 협력사, 및 지역사회 등 모든 이해관계자의 인권 존중을 경영 전반에 내재화하고 있으며, 인권 존중, 차별 금지, 강제·아동노동 금지, 근로조건 준수, 산업안전 및 환경 보호, 공급망 인권 관리 등을 핵심 원칙으로 설정하고 있습니다. 또한 정책에 인권영향평가, 인권 교육 운영, 신고 및 구제 절차를 포함하여 인권 리스크를 체계적으로 관리하고 있습니다.

인권경영 중장기 로드맵

롯데관광개발은 전사 경영활동 전반에 인권경영을 내재화하기 위해 중장기 로드맵을 수립하고 단계적으로 고도화를 추진하고 있습니다. 단기적으로는 인권경영 기반 구축을 목표로 인권정책 제정과 관리체계 정립, 인권영향평가 첫 시행을 추진하고 있습니다. 중기 단계에서는 인권경영 체계의 안정적 운영과 적용 범위 확대를 중심으로 인권영향평가 대상을 확대하고, 평가 결과 인권 취약그룹으로 식별된 이해관계자를 대상으로 심층 실태조사를 실시할 계획입니다. 또한 인권경영 담당 조직의 전문성을 강화하기 위한 교육을 개발하여 운영하고, 다양성과 포용성 확대를 위해 여성 관리자 비율을 개선할 예정입니다. 2030년까지는 인권경영의 전사적 내재화를 목표로 임직원 인권교육 이수율 100% 달성, 2025년 대비 여성 관리자 비율 5% 확대, 전 사업장 대상 인권영향평가 시행을 추진하고 있습니다.

인권경영 중장기 로드맵

연도	단기(2026년)	중기(2028년)	장기(2030년)
목표	인권경영 기반 구축	인권경영 체계 안정화 및 적용 범위 확대	인권경영 전사적 내재화
실행 방안	• 인권헌장 및 정책 제정 및 공표 • 인권경영 전담 조직 및 관리체계 구축 • 인권영향평가 최초 시행	• 인권경영 전담 조직 대상 전문 교육 실시 • 인권영향평가 고도화 - 대상 사업장 확대 - 인권 취약그룹 대상 실태조사 시행 • 다양성·포용성 확대를 위한 여성 관리자 비율 개선 추진	• 임직원 인권교육 이수율 100% 달성 관리 • 전 사업장 대상 인권영향평가 시행 • 여성 관리자 비율 2025년 대비 5% 확대



Overview
ESG Management
Material Issues
기후변화 대응
지역사회 상생
인권경영
ESG Fact Book
Appendix

인권경영

인권교육

롯데관광개발은 인권경영의 중요성을 인지하고, 인권을 존중하는 문화를 기업 전반에 내재화하기 위해 체계적인 인권 교육을 지속적으로 강화하고 있습니다. 전 임직원을 대상으로 매년 성희롱 예방 교육과 장애인 인식 개선 교육을 의무적으로 실시하고 있습니다. 인권교육은 온라인 교육 플랫폼(Learning Management System, LMS)인 ‘드림스쿨(Dream School)’에서 온라인으로 진행되며, 국문 및 영문 교육을 지원합니다. 향후에는 교육 주제와 시간을 점진적으로 확대하고, 직무별·계층별 맞춤형 교육을 도입하여 보다 실효성 있는 인권경영 기반을 구축해 나갈 계획입니다. 특히 인권경영 전담 조직 대상 전문 교육을 개발하여 인권영향평가 및 고충 처리 등 인권경영 관리에 대한 전문성을 강화할 예정입니다.

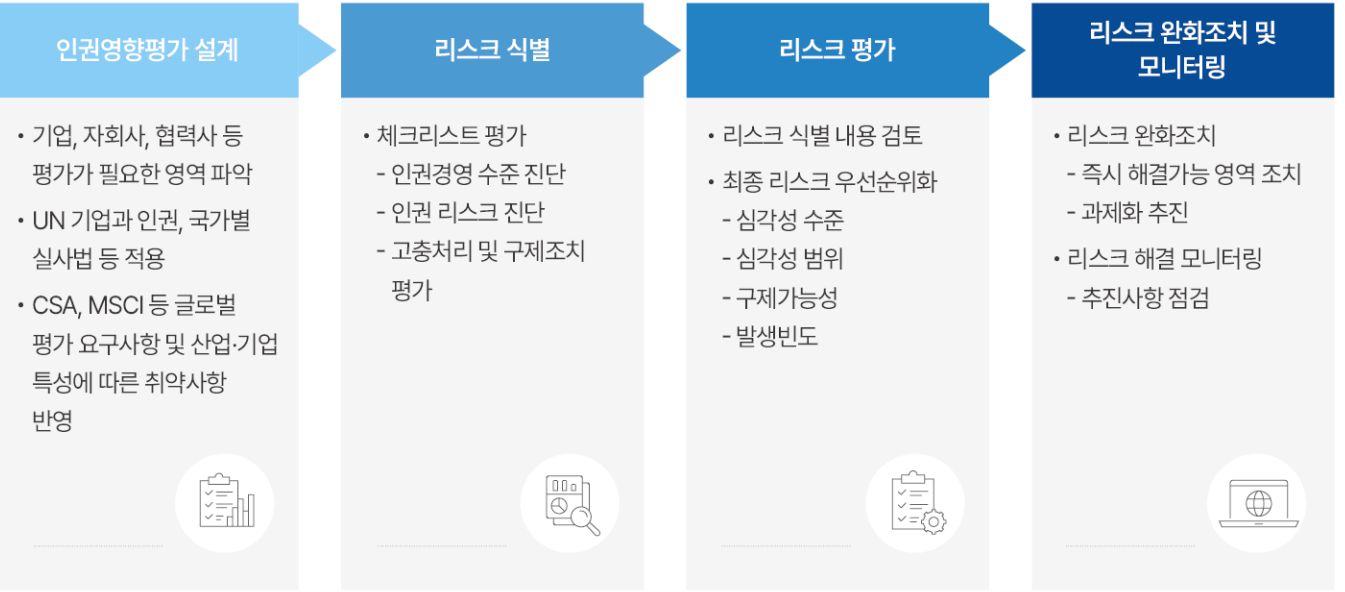
2025년 인권교육 실시 내역

교육 주제	대상
2025 성희롱 예방 교육 (2025 Prevention of Sexual Harassment)	전 직원
2025 직장 내 장애인 인식 개선 교육 (2025 Disability Awareness at the Workplace)	
2025 Sustainability	

인권영향평가 개요

롯데관광개발은 사업 운영 과정에서 발생 가능한 인권 이슈를 점검하고, 잠재적 리스크를 예방·관리하기 위해 인권영향평가를 실시하고 있습니다. 인권영향평가 프로세스는 UN 기업과 인권 이행 원칙, OECD 책임있는 경영을 위한 실사 가이드라인, EU 기업 지속가능성 실사법 등 국제 기준을 기반으로 설계하였으며, 사업 활동 전반에서 발생 가능한 인권 이슈를 식별하고 그 영향도와 발생 가능성을 종합적으로 검토하고 있습니다. 또한 평가 결과에 따라 잠재적인 인권 침해 요소에 대해서는 예방 및 완화 조치를 수립 및 이행하고 필요시 개선 여부를 지속적으로 모니터링함으로써 인권 리스크를 체계적으로 관리하고 있습니다.

인권영향평가 프로세스





Overview
ESG Management
Material Issues
기후변화 대응
지역사회 상생
인권경영
ESG Fact Book
Appendix

인권경영

인권영향평가 결과

롯데관광개발은 인권경영체계, 인권 리스크, 고충처리 및 구제조치, 모니터링 및 공시 네 가지 영역에 대하여 인권영향평가를 실시하였습니다. 2025년 평가 결과, 중대한 인권 리스크는 발견되지 않았습니다. 다만 인권 선언 및 내재화, 인권정책 개발 등 인권경영체계 고도화 사항이 확인되어 세부 계획을 수립 및 이행하고 있습니다. 또한 근로조건 및 임금, 고용상 차별 철폐, 성평등 실현이 주요 이슈로 파악되어 관련 취약 그룹을 식별하고, 이에 대한 개선 과제를 수립하였습니다. 롯데관광개발은 앞으로도 매년 인권영향평가를 통해 인권 리스크를 점검하고 인권경영을 강화해 나갈 계획입니다.

인권영향평가 항목

인권경영체계	- 인권 선언 및 내재화 - 인권경영 시스템 수립 - 제재 및 인센티브 - 소통 및 교육	- 인권정책 개발 - 인권영향평가 - 공급망 관리
인권 리스크 진단	- 아동노동 철폐 - 이주 노동자 권리 보호 - 고용상 차별 철폐 - 결사의 자유 및 단체교섭권 인정 - 원주민 및 지역 주민 권리 보호 - 디지털 보안 및 사생활 보호 - 공급망 인권 관리	- 강제노동 금지 - 근로 조건 및 임금 - 성평등 실현 - 보건안전 보장 - 소비자 권리 보호 - 환경 및 환경권 보호
고충 처리 및 구제 조치	- 고충 처리 - 구제 및 완화	
모니터링 및 공시	- 모니터링 - 공시	

주요 인권 이슈별 완화 조치

주요 인권 이슈	주요 이해관계자 (취약그룹)	현행 관리체계	추가 개선과제
근로 조건 및 임금	비정규직 근로자, 협력업체 근로자	- 근로 시간 관리 정책 운영 - 근로계약서 내 임금·상여 체계 명시 - 최저임금 이상 지급 - 근로 시간·휴일·휴가 관련 법규 준수	- 교대근무 직군 대상 근로 시간 운영 실태 점검 - 비정규직, 협력사 상주 인력 대상 근로환경 만족도 조사 실시
고용상 차별 철폐	여성, 장애인, 외국인 임직원	- 인권정책상 차별금지 명시 - 공정한 성과 평가 시스템 운영 - 차별·괴롭힘 신고 및 구제 절차 마련 - 채용 시 차별적 정보 요구 금지	- 다양성 및 포용성 교육 확대 - 차별 및 괴롭힘 사건 재발 방지 프로세스 운영
성평등 실현	여성 임직원, 임신·출산·육아기 근로자, 육아휴직 복귀자	- 동일가치노동 동일 임금 원칙 적용 - 성별 편향 없는 인사제도 및 직무평가 실시	- 육아휴직·출산휴가 복귀자 적응 지원 프로그램 운영 - 여성 관리자 확대



Overview
ESG Management
Material Issues
기후변화 대응
지역사회 상생
인권경영
ESG Fact Book
Appendix

인권경영

인권 관련 고충 처리 프로세스

롯데관광개발은 직장 내 괴롭힘 및 성희롱을 포함한 인권 침해 이슈에 대한 고충 처리 프로세스를 세밀히 운영하고 있습니다. 인권 관련 고충은 고충처리위원회에서 전담하여 관리하고 있으며, 지속적인 관리가 필요한 직장 내 괴롭힘 및 성희롱의 경우 인사부를 전담 조직으로 지정하여 사내 노무사를 중심으로 사건의 접수부터 조사, 조치에 이르는 전 과정을 수행하고 있습니다. 또한 관련 업무처리 매뉴얼을 수립하여 직장 내 성희롱 및 괴롭힘의 정의, 적용 범위, 대응 절차를 구체화함으로써 일관된 기준에 따라 처리하고 있습니다.

인권 침해 사항은 임직원의 직접 신고 외에도 핫라인 이메일, 유선전화, 제안함 등 다양한 채널을 통해 접수할 수 있으며, 신고가 없더라도 관련 사실이 확인될 경우 심의위원회를 구성하여 조사 절차를 개시하고 있습니다. 접수된 사안은 상담을 통해 피해 상황을 파악하고, 피해자의 의사를 반영하여 처리 방향을 결정합니다. 또한 전 과정에서 비밀 유지 원칙을 엄격히 준수하고, 사건 종결 후에도 재발 여부와 2차 피해 가능성을 지속적으로 점검하고 있습니다.

신고 프로세스

● 사건접수	여러 채널을 통한 사건 접수: - 피해자 본인의 신고·고충 접수(구두·서면 등) - 목격자 등 제3자의 신고(구두·서면 등) - 익명 제보, 언론, 풍문 등에 의한 사용자의 인지
● 상담	신고인(피해자 및 목격자) 면담을 통한 사건 파악
● 조사	(피해자 본인이 신고한 경우) 상담보고서 작성 - 사건 조사 진행
● 확인 시 조치	보고 후, 분리 및 징계 등 적절 조치 진행
● 모니터링	합의사항 이행 여부, 피해자에 대한 후속적인 괴롭힘 피해 여부 등 지속 점검

고객 응대 근로자 보호

롯데관광개발은 고객의 폭언·폭행 등으로부터 고객 응대 근로자를 보호하기 위해 관련 매뉴얼을 운영하고 있습니다. 해당 매뉴얼은 산업안전보건법 등 관련 법령을 기반으로 마련되었으며, 고객 응대 업무를 수행하는 전 임직원에게 적용됩니다. 고객의 폭언, 폭력, 성희롱, 위협 등 법적 문제로 이어질 수 있는 행위와 업무 방해 수준의 민원 유형을 구분하고, 자제 요청, 녹음 고지 및 증거 확보, 상담 종료 및 보고 등 단계별 대응 절차를 마련하여 현장에서 일관된 대응이 이루어지도록 하고 있습니다. 또한 고객 응대 과정에서 발생할 수 있는 건강 리스크를 줄이기 위해 업무 일시 중단 또는 전환, 휴식 시간 부여, 상담 및 치료 지원 등의 조치를 시행하고 있습니다. 아울러 관련 교육을 통해 감정 조절 및 대응 능력을 강화하고, 필요시 외부 전문 기관 협력을 통한 사후관리도 운영하고 있습니다.

목표 및 지표

롯데관광개발은 인권경영 중장기 로드맵에 따라 인권경영 체계를 지속적으로 고도화하고 있으며 단계별 목표와 지표를 수립하여 그 이행 성과를 관리하고 있습니다. 특히 다양성 및 포용성 확대 제고를 위해 여성 관리자 비율을 2030년까지 2025년 대비 5% 확대하는 목표를 수립하고 연도별 목표 대비 실적을 정기적으로 모니터링하고 있습니다.

임직원 성별 다양성¹

구분	단위	2023	2024	2025
관리직 임직원 수	명	171	183	186
관리직 여성 임직원 수	명	72	75	75
관리직 여성 임직원 비율	%	42.1	41.0	40.3

1. 관리직: 차장 이상 직급

ESG Fact Book

- Environment 
- Social 
- Governance 





Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Environment

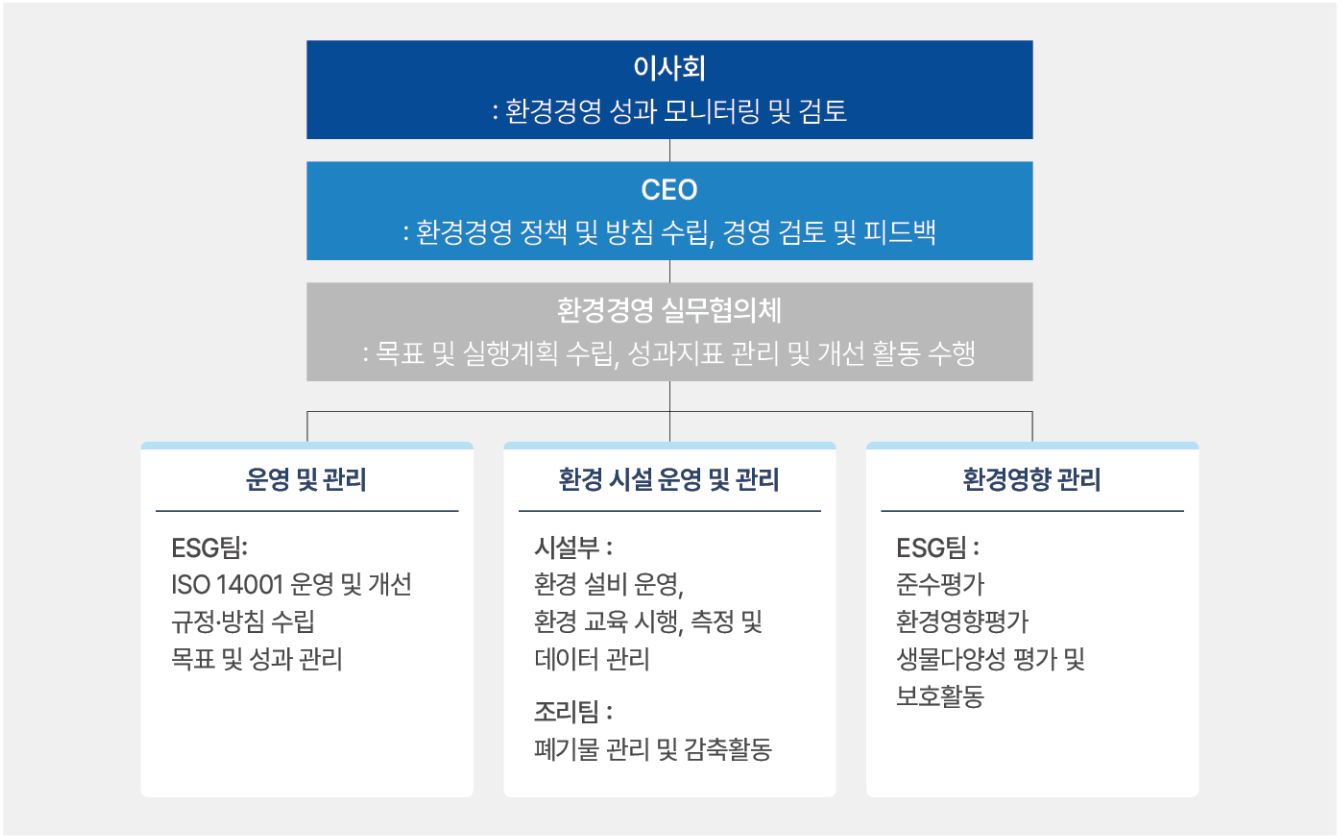


환경경영

환경경영 관리체계

롯데관광개발은 전사 차원의 ESG 경영 전략의 한 축인 환경 부문 전략으로 기후변화 대응과 함께 환경경영을 운영합니다. 이사회는 환경경영 성과를 정기적으로 점검하며 이행 현황을 모니터링합니다. 최고경영자는 환경 관련 정책과 방침을 수립하여 전사 환경경영의 방향성을 제시하고 자원순환, 수자원 및 생물다양성 등 주요 환경 이슈에 대한 성과를 보고받아 검토하고 있습니다. 또한 환경경영 실무협의체를 운영하여 현안에 대한 의사 결정 및 실행 권한과 책임을 부여하고 있습니다. 환경경영 전담 조직은 실무협의체를 운영하는 ESG팀과 시설부, 조리팀으로 구성되어 있습니다. ESG팀은 환경 정책 및 지침 이행 현황을 관리하고 관련 규정 준수 여부를 점검하며 시설부는 사업장의 수질 및 대기오염 등 환경관리 업무를 수행하고 조리팀은 제주드림타워에서 발생하는 폐기물을 관리합니다.

환경경영 조직도



환경경영 정책 및 방침

롯데관광개발은 환경보호와 기후변화 대응을 지속가능한 경영의 핵심 요소로 인식하고, 환경경영 정책을 수립하여 국내외 모든 사업장에 적용하고 있습니다. 해당 정책은 국내외 환경 관련 법규 및 국제 기준을 바탕으로, 온실가스 감축, 재생에너지 확대, 자원 효율성 제고, 오염 예방, 순환경제 확대 및 생물다양성 보전 등 주요 환경 이슈에 대한 관리 방향과 실행 원칙을 포함합니다. 롯데관광개발은 정책 내용을 가치사슬 전반에 영향을 미치는 협력사, 고객 및 기타 이해관계자에게 공유하여 관련 기준을 준수하도록 권장하고 있습니다.

[환경경영 정책](#) [환경 에너지 경영 방침 \(바로가기\)](#)

환경 에너지 경영 방침

롯데관광개발(주)는 환경 및 에너지 경영 활동을 경영 전략의 핵심 요소로 인식하고, 이해관계자와 적극적인 소통을 통해 기후변화 대응과 지속가능경영을 실천한다.

- | | |
|-------------------------|--|
| 1. 법규 및 국제협약 준수 | 환경 및 에너지 관련 법규 및 국제협약을 준수한다. |
| 2. 목표 설정 및 성과 개선 | 환경 및 에너지 관련 측정 가능한 목표를 수립하고 성과를 체계적으로 관리하여 지속적으로 개선한다. |
| 3. 지속가능한 사업장 구축 | 환경 오염물질 감축 등 전 과정 영향을 최소화하고 에너지 효율화 및 온실가스 감축으로 지속가능한 사업장을 실현한다. |
| 4. 임직원 참여와 책임 | 환경 및 에너지 관련 정보를 공유하고 모든 임직원이 경영 활동에 적극 지원 및 참여하여 사회적 책임을 다한다. |
| 5. 이해관계자 협력 | 고객, 지역사회, 공급망과 소통하며 지속가능경영을 함께 실천한다. |



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Environment



환경경영

| 환경경영시스템 인증

롯데관광개발은 ISO 14001(환경경영시스템) 인증을 취득하여 관리 체계를 운영하고 있습니다. 해당 인증은 환경 영향을 체계적으로 관리하고 지속적인 개선 활동을 수행하는 기업에 부여되는 국제 표준으로 인증 체계를 기반으로 전 사업장의 환경 관리 활동을 수행하고 있습니다.

| 그린키(Green Key) 기반 친환경 운영

롯데관광개발은 국제환경교육재단(FEE, Foundation for Environmental Education)이 주관하는 그린키(Green Key) 인증을 취득하여 사업장의 친환경 운영 수준을 객관적으로 검증받고 있습니다. 그린키 인증은 관광 및 호텔업계를 대상으로 UN 지속가능발전목표(SDGs)를 기반으로 환경영향 최소화, 사회적 책임, 지역 경제 기여 등을 종합적으로 평가하여 부여되는 국제 환경 인증입니다.



ISO 14001(환경경영시스템) 인증서



그린키(Green Key) 인증서

| 친환경 상품 및 서비스

호텔 친환경 활동

롯데관광개발은 그랜드하얏트 제주를 중심으로 친환경 호텔 운영을 추진하고 있습니다. 2023년 12월부터 객실 내 일회용 용기 어메니티를 대용량 디스펜서형 어메니티로 전면 전환하여 운영함으로써 일회용품 사용을 줄이고 플라스틱 폐기물 발생 저감에 기여하고 있습니다. 또한, 2024년 3분기부터 객실 내 플라스틱 슬리퍼 밀창을 친환경 압축 종이 소재로 교체하여 객실 비품의 환경 영향을 최소화했습니다. 식음료(F&B) 부문에서는 2024년 4분기부터 전 식음료 시설 및 음료 중심 영업장의 일회용 소모품을 재사용 가능한 린넨 냅킨과 린넨 코스터로 교체하여 자원순환을 실천하고 있습니다. 이외에도 복합리조트 내 인테리어는 인조 식물(조화) 사용을 배제하고 전문 플라워팀에서 생화 기반의 식물을 직접 관리하여 친환경 실내 조경을 유지하고 있습니다. 이를 통해 롯데관광개발은 호텔 운영 전 과정에서 발생하는 자원 사용을 효율적으로 관리하며 지속가능한 호스피탈리티 기반을 강화하고 있습니다.

지속가능 여행상품

롯데관광개발은 글로벌 항공사의 탄소 보상 프로그램과 연계한 지속가능 여행상품을 운영하고 있습니다. 루프트한자 항공의 'Compensaid(컴펜세이드)' 프로그램과 연계한 패키지를 통해 고객이 항공 여행 과정에서 발생하는 탄소 배출량을 사전에 확인하고, 지속가능항공연료(SAF, Sustainable Aviation Fuel) 구매 및 글로벌 기후 보호 프로젝트 참여를 통해 탄소 배출 저감 활동에 참여하고 있습니다. SAF는 동식물성 기름 및 생활 폐기물 가스 등을 활용한 바이오연료로, 기존 화석연료 대비 항공기 운항 과정에서 발생하는 탄소 배출을 최대 80%까지 감축할 수 있는 친환경 대체 연료로 평가받고 있습니다. 롯데관광개발은 항공 산업의 기후변화 대응 중요성이 확대되는 가운데 앞으로도 탄소 저감 활동에 기여할 수 있는 지속가능 여행상품을 지속적으로 확대해 나갈 계획입니다.



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Environment



환경경영

| 환경교육

롯데관광개발은 임직원의 환경경영 인식을 제고하기 위해 신규 입사자를 대상으로 지속가능경영의 개념과 회사의 '2030 환경 목표'를 소개하는 임직원 ESG 교육을 정기적으로 실시하고 있습니다. 본 교육 프로그램은 제주 드림타워 내 에너지 절감 및 자원순환 시스템 등 주요 환경경영 활동을 소개하여 직원들이 이를 실무에 적극적으로 적용하고 동참할 수 있도록 실질적인 가이드라인을 제공합니다. 아울러 드림타워 임직원을 대상으로 제주도 산림 보전 등 생태계 보호를 위한 체험형 교육 프로그램을 운영하여 전사적인 생태 보전 인식을 강화하고 있습니다. 또한 호텔사업부문 전 직원은 2025년 기준 1인당 평균 2.5시간의 지속가능성(Sustainability) 및 환경 교육을 이수하였습니다. 뿐만 아니라 대기 및 폐기물 등 사업장 내 오염물질 관리자의 전문 역량 확보를 위해 적극적인 교육 투자를 이어가고 있습니다. 대기오염물질 저감설비를 총괄하는 대기환경관리자는 환경기능사 등 전문 자격증을 보유하고 있으며 기술 고도화를 위해 한국환경보전원에서 주관하는 외부 전문 기술 교육을 주기적으로 추가 이수하고 있습니다. 또한 사업장 폐기물 관리 책임자는 관련 법령에 따른 폐기물 배출자 법정 교육 과정을 온오프라인으로 전원 이수 완료하였으며 사업 활동 전 과정에서 발생하는 배출물을 적법하고 안전하게 관리하는 데 만전을 기하고 있습니다.

2025년 환경경영 교육 실적

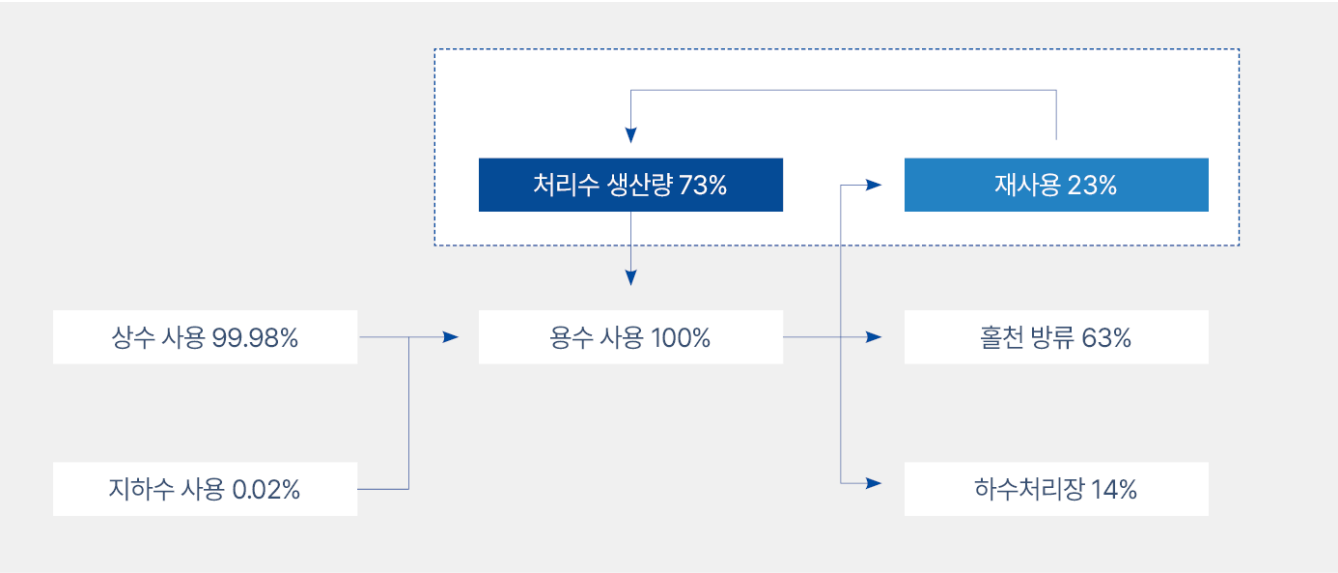
구분	교육 날짜	교육 시간	교육 대상	교육 인원
Sustainability(OT)	수시	1시간	신규입사자	261명
Sustainability	온라인(실시간)	2.5시간	호텔사업부문	625명
전문대기 환경기술인	2025.07.01~14	28시간	대기 관련 부서 임직원	1명
사업장폐기물배출자	2025.04.03	6시간	폐기물 관련 부서 임직원	1명
폐기물배출자	2025.04.22~28	4시간	폐기물 관련 부서 임직원	1명

| 수자원 관리

수질 관리 체계

롯데관광개발은 제주 지역의 소중한 지하수 자원을 보호하기 위해 지하수 개발 및 이용 허가량을 최소화하고 주로 상수를 사용하고 있습니다. 지하수 취수 장치는 설비 유지 차원에서 시험 가동 목적으로만 제한적으로 운영합니다. 제주 지역의 수자원 보호를 위해 드림타워 용수 사용으로 발생하는 오수를 고도 처리하여 재이용할 수 있는 설비를 도입하여 운영하고 있습니다. 생산된 처리수를 화장실 및 냉각탑 용수로 재사용하고 있으며 드림타워 정면 광장 분수대는 멤브레인 정화 및 UV 소독 공정을 거쳐 방류 기준보다 엄격하게 관리되는 깨끗한 수질의 처리수를 사용한 후 흘천으로 안전하게 방류합니다. 배출량 기준으로 하수처리장 오수와 흘천 방류를 제외한 재사용량은 전체 용수 사용량의 23% 수준이지만 처리수 총 생산량은 용수 사용량의 73%에 달해 최소 3회 이상 물이 재순환되는 높은 자원순환 효과를 거두고 있습니다. 제주 드림타워는 이러한 재이용 설비 운영을 기반으로 하루 평균 약 1천 톤 이상의 처리수를 리조트 및 조경시설(분수) 운영 용수로 재활용하며 하수처리장으로의 오수 배출을 최소화합니다. 아울러 사업장 내 물 사용량을 약 45% 줄일 수 있는 절수기를 전면 설치하여 모든 사업 활동 과정에서 수자원 사용을 최소화하고 있습니다.

처리수 재사용





Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Environment



환경경영

수질 오염 물질 관리

롯데관광개발은 사업장 내 수질오염물질 관리를 위해 수질 모니터링 체계를 운영하고 있습니다. 수질오염물질 관리 대상 사업장은 아니나 TMS(Tele-Monitoring System, 원격 수질 자동측정 시스템)를 설치하여 pH(수소이온농도), SS(부유물질), COD(화학적산소요구량), T-P(총인), T-N(총질소) 등 주요 수질 지표를 상시 관리하고 있으며, 이를 통해 수질 상태를 지속적으로 점검하고 있습니다.

대기오염물질 관리

롯데관광개발은 법적으로 관리되는 배출시설을 보유한 제3종 사업장으로 보일러 및 음식물처리시설을 대기 배출시설로 등록하여 체계적으로 관리하고 있습니다. 대기오염물질 배출을 최소화하기 위해 보일러에는 저녹스 버너를 설치하여 가동 중입니다. 또한 먼지, 질소산화물, 황산화물, 일산화탄소 등 주요 대기오염물질에 대해 관련 법령에 따라 2개월에 1회 이상 대기 측정을 실시하며 배출 현황을 상시 모니터링하고 있습니다. 대규모 음식물처리시설 운영 과정에서 발생하는 악취를 차단하기 위해 오존살균발생기와 배기탈취기 등 고도화된 악취 저감 설비를 전격 가동하고 있습니다. 이를 통해 암모니아, 메틸메르캅탄, 아세트알데히드 등 특정악취원인물질에 대해 법적 기준을 상회하는 수준으로 관리하고 있으며 월 2회 정기 측정을 통해 주변 지역 환경에 미치는 영향을 최소화합니다. 롯데관광개발은 제3종 사업장 기준에 의거하여 전문 환경기술인을 법정 선임하여 대기환경을 상시 책임 관리하고 있습니다. 또한 매년 상·하반기마다 대기배출부과금을 투명하게 산출하여 납부하는 등 관련 환경 법규를 철저히 준수하며 친환경 사업장 운영에 만전을 기하고 있습니다.

환경경영 리스크 관리

롯데관광개발은 사업장 전반의 환경영향 및 잠재적 리스크를 주기적으로 식별 및 평가하여 선제적으로 관리하고 있습니다. 온실가스, 에너지, 용수, 폐기물 및 오염물질 등 주요 환경 데이터를 전산 시스템을 통해 체계적으로 취합 및 관리하고 있으며 데이터의 투명성과 신뢰성을 확보하기 위해 필요시 독립된 외부 전문기관의 검증 을 거치고 있습니다. 아울러 예상치 못한 환경오염 사고 및 비상상황에 신속히 대응할 수 있도록 표준 대응 절차(SOP)를 수립하였으며 정기적인 비상대응 훈련과 시설 점검을 통해 사고 예방 및 상시 대응 체계를 공고히 하고 있습니다.

환경 위반 행위 제보 및 조치

롯데관광개발은 환경 관련 법규 위반, 오염물질의 부적정 처리, 유해화학물질의 부적절한 취급, 환경 데이터의 허위 작성이나 누락, 환경사고 은폐 또는 미보고 등을 '환경 위반 행위'로 엄격히 정의하고 이에 대한 제보 시스템을 운영 중입니다. 임직원을 포함한 모든 이해관계자는 직접 신고, 핫라인 이메일, 유선전화, 제안함 등 다양한 소통 채널을 통해 위반 행위와 위험 요인을 자유롭게 제보할 수 있습니다. 회사는 제보자의 익명성과 신원을 철저히 보호하며 어떠한 불이익도 발생하지 않도록 관리합니다. 접수된 제보는 관련 규정에 따라 즉각적인 사실확인을 거쳐 시정조치를 실시합니다. 특히 환경오염 사고 발생 시에는 '확산 방지 → 피해 최소화 → 관계 기관 보고 → 원인 조사 → 시정조치 및 재발방지 대책 수립'으로 이어지는 매뉴얼에 따라 신속하고 책임 있게 대응하고 있습니다.

환경책임보험 운영

롯데관광개발은 사업 운영 과정에서 발생할 수 있는 예기치 못한 환경오염 사고에 대비하고 피해 발생 시 신속한 구제와 재정적 대응 기반을 마련하기 위해 환경책임보험에 가입하여 운영하고 있습니다. 본 보험은 대기배출시설 등 당사 사업장 내 주요 환경 시설에서 발생 가능한 환경 리스크를 폭넓게 보장 범위로 설정하고 있습니다. 이를 통해 환경 사고로 인한 주변 지역사회와 생태계의 피해를 최소화하고 기업의 환경적 책임을 다할 수 있도록 리스크 관리 체계를 지속적으로 강화하고 있습니다.



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Environment



자원순환 및 폐기물

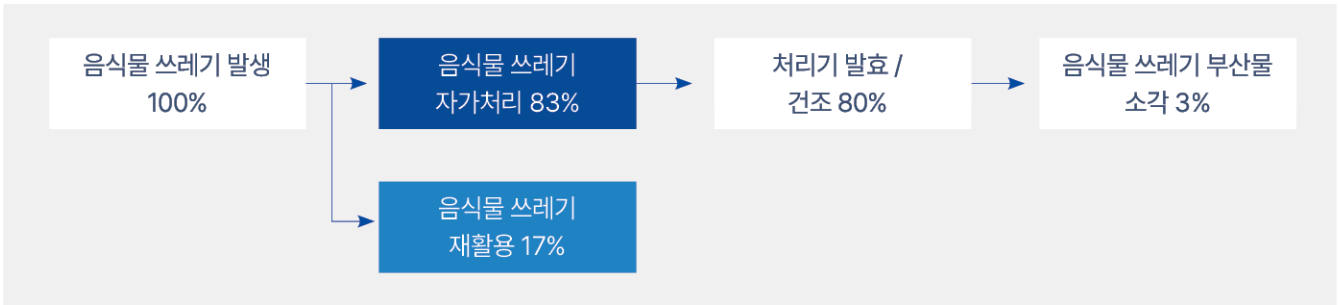
자원순환 및 폐기물 관리 체계

롯데관광개발은 사업 운영 전 과정에서 발생하는 폐기물의 환경 영향을 최소화하기 위해 철저한 분리수거 및 자원순환 프로세스를 구축하였습니다. 재활용이 가능한 폐기물은 품목별로 세분화하여 전문 처리업체를 통해 안전하게 재자원화하며 불가피하게 발생하는 일반폐기물은 적법한 운반 및 처리 과정을 거쳐 위탁 배출하고 있습니다. 모든 폐기물의 배출 및 처리 실적은 한국환경공단의 올바로 시스템(Allbaro)을 통해 투명하게 등록하여 관리합니다. 아울러 환경경영시스템(ISO 14001) 기반의 법규 준수 평가를 통해 폐기물 종류별 처리 프로세스를 주기적으로 점검하고 있습니다. 특히 제주 지역의 자원순환 인프라 특성을 반영하여 재활용되지 않는 일반폐기물은 관련 법령에 따라 전량 소각 처리하고 있으며 폐기물처분부담금을 성실히 신고 및 납부하며 법적 책임을 다하고 있습니다.

친환경 음식물 폐기물 순환 구조

제주 드림타워는 대규모 리조트 시설 운영 중 발생하는 음식물 폐기물을 저감하기 위해 자가처리와 위탁 재활용 방식을 혼합한 선진적 처리 구조를 운영하고 있습니다. 사업장 내에서 자가처리되는 음식물 폐기물의 약 80%는 첨단 발효 및 건조 공정을 거쳐 획기적으로 부피를 감량하여 처리합니다. 또한, 전체 음식물 폐기물 중 위탁 처리되는 17% 물량은 전문 재활용 처리업체와의 협력을 통해 엄격한 정화 공정을 거치며, 이후 협력 농가로 전달되어 친환경 퇴비로 100% 재활용되고 있습니다. 당사는 이러한 자원순환 활동을 통해 하수처리장과 환경에 가해지는 환경 부하를 최소화하는 데 기여하고 있습니다.

음식물 폐기물 처리 프로세스



자원순환 활동

폐기물 재활용

롯데관광개발은 제주 드림타워 복합리조트에서 배출되는 폐기물의 자원순환율을 극대화하기 위해 전량 분리수거를 시행하고 있습니다. 수거된 고철, 페트(PET), 유리 등은 전문 위탁 업체를 통해 안전하게 재활용 처리됩니다. 특히 제주특별자치도개발공사와의 업무협약(MOU) 체결(2022년 4월)을 바탕으로, 리조트 내에서 발생하는 제주삼다수 무색 PET병을 전량 회수하여 재생 원료로 자원화하고 있습니다. 대규모 F&B 시설에서 배출되는 폐기물인 폐식용유 또한 바이오디젤 생산 업체의 원료로 재사용됩니다. 나아가 당사는 폐기물 발생량 최소화를 위해 린넨류 폐기물을 폴리싱 타올 원료로, 페이퍼 타올을 골판지 생산 원료로 재자원화하고자 각 제조업체와 신규 업무협약(MOU)을 다각도로 추진하며 지속가능한 자원순환 패러다임을 넓혀가고 있습니다.

구분	2023년	2024년	2025년	총계
삼다수PET(kg)	23,990	19,030	19,355	62,375
폐식용유(ton)	17	21	21	59

친환경 자원순환 프로세스

제주 드림타워 카지노는 게임의 공정성과 보안성을 확보하는 동시에, 사용 후 폐기되는 게임 카드와 칩스의 환경 영향을 최소화하기 위한 다각적인 자원순환 방안을 검토하고 있습니다. 현재 카지노 게임 도구는 위변조 방지 및 외부 불법 유출 차단 등 엄격한 내부 보안 지침에 따라 사용 후 전량 파쇄 및 소각 처리를 원칙으로 삼고 있습니다. 특히 사용 빈도가 높은 게임 카드는 부정행위 방지용 차광 플라스틱 필름이 삽입된 복합 소재로 제작되어 기술적으로 일반 분리배출 및 재활용에 한계가 존재했습니다.

롯데관광개발은 이러한 '보안성 확보'와 '재활용의 기술적 한계'라는 현실적 제약을 극복하고자 제품 기획 단계에서부터 재생 수지나 친환경 인증 소재를 도입하는 방안을 제조업체와 긴밀히 논의하고 있습니다. 나아가 폐기 단계에서는 카지노 내부 또는 철저히 통제된 지정 보안 시설 내에서 게임 도구를 안전하게 파쇄한 후 원료화하는 고도화된 프로세스 수립을 검토 중입니다. 이를 통해 자산 유출 리스크를 원천 차단하는 동시에 자원재사용이라는 혁신적인 '카지노 맞춤형 지속가능 자원순환 모델'을 선도적으로 완성해 나갈 계획입니다.



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Environment



생물다양성

| 생물다양성 보호 정책

롯데관광개발은 생물다양성과 생태계 보호의 중요성을 인식하고, 사업 수행 과정에서 발생할 수 있는 자연자본 관련 영향을 체계적으로 관리하기 위해 생물다양성 및 생태계 보호 정책을 수립하였습니다. 본 정책은 관련 법령 및 국제 기준을 기반으로 사업 운영 및 가치사슬 전반에서의 자연환경 영향 저감, 생태계 보전 및 회복 지원, 자연자본 관련 리스크 관리에 대한 방향과 기준을 포함하고 있습니다. 롯데관광개발은 해당 정책을 전 임직원이 확인할 수 있도록 내부망에 공지하고 있으며, 국내 법령 및 국제 가이드라인을 반영하여 연 1회 이상 정기적으로 검토하고 있습니다.

[🔗 생물다양성 및 생태계 보호 정책\(바로가기\)](#)

| 생물다양성 영향 평가

롯데관광개발은 TNFD(Taskforce on Nature-related Financial Disclosures)가 권고하는 LEAP(Locate, Evaluate, Assess, Prepare) 접근법을 도입하여 자연자본 관련 위험과 기회를 식별합니다. 사업장 지역의 자연자본 분포와 특성을 분석하고, 리스크를 관리함으로써 경영 활동이 생태계에 미치는 잠재적 영향을 종합적으로 분석하였습니다. 롯데관광개발은 자연자본 및 생물다양성의 중요성을 인식하고 있으며, 관련 정보를 투명하게 공시하고 리스크를 지속적으로 관리하고 있습니다.

생물다양성 영향 평가 프로세스

1. 사업장 생물다양성 민감도 평가	- 제주 드림타워 - 서울 오피스
2. 자연자본 중요도 분석	
3. 생물다양성 대응 활동	

사업장 생물다양성 민감도 평가

롯데관광개발의 주요 사업장이 있는 제주시와 서울시를 대상으로 국가토지피복지도¹를 활용하여 생물다양성 민감지역 사업장을 식별하였습니다. 자연자본은 산림, 초지, 습지 등 7개의 토지피복 유형별 면적과 비율을 산출하여 주요 토지피복 요인을 도출하였습니다. 또한, IUCN Red list²를 활용해 해당 지역의 멸종위기종 존재 여부를 확인하고, 지역별 생물종 분포와 보전 상태를 함께 파악하였습니다.

1. 토지피복지도: 지구표면 지형지물의 형태를 일정한 과학적 기준에 따라 분류하여 동질의 특성을 지닌 구역을 인덱싱한 후 지도의 형태로 표현한 공간정보 데이터베이스
2. IUCN Red List: IUCN(세계자연보전연맹)에서 제공하는 생물종의 멸종 위험 수준을 평가한 글로벌 기준의 종 보전 현황 목록. 등급은 CR(위급), EN(위기), VU(취약), NT(준위협), LC(최소관심)로 분류하였으며, 이 중 CR(위급), EN(위기), VU(취약)은 멸종위기상태로 간주

사업장	제주 드림타워	서울 오피스
구분	제주시	서울시
토지 피복 비율	산림지역 32.86%	시가화 건조지역 52.97%
	초지 19.42%	산림지역 23.17%
	시가화 건조지역 10.42%	초지 11.97%
멸종위기종	CR 3종	CR 1종
	EN 3종	EN 4종
	VU 7종	VU 5종
	NT 3종	NT 3종
	LC 24종	LC 27종



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Environment



생물다양성

자연자본 중요도 분석

롯데관광개발은 ENCORE(Exploring Natural Capital Opportunities, Risks and Exposure) 및 WWF(세계자연기금)의 Biodiversity Risk Filter 툴을 활용하여 비즈니스 전반의 자연자본 관련 주요 위험 요인을 진단하였습니다. 분석 범위는 물리적 위험, 규제 미비 위험, 평판 위험으로 구분되며, 전체 항목 중 평가 지수 3.5 이상의 High Risk를 주요 위험 리스크로 선정해 관리합니다.

물리적 위험

No.	지표	제주 드림타워	서울 오피스	단기	중기	장기
2.3	대기 상태	3.50	4.50		●	●
3.3	식물·산림·수생 병해충	4.50	5.00	●		
3.6	열대성 저기압	4.00	3.50		●	●
3.7	홍수	3.50	3.88	●		

규제 미비 위험

No.	지표	제주 드림타워	서울 오피스	단기	중기	장기
5.1	국가 생물다양성 전략 및 실행 계획 현황	4.00	4.00	●	●	●
5.2	생물다양성 보존 정책에 관한 법률적 선언	4.00	4.00		●	●
6.4	보호구역의 정의	4.00	4.00		●	●
6.7	멸종위기종의 정의	4.00	4.00		●	●
9.1	생물다양성 모니터링	4.00	4.00	●	●	●
9.4	오프셋 요구 사항	4.00	4.00		●	●
9.6	보호종 관리	4.00	4.00	●	●	●
10.2	지방 및 중앙 당국 간의 협력	4.00	4.00		●	●

평판위험

No.	지표	제주 드림타워	서울 오피스	단기	중기	장기
13.4	오염	3.42	3.92	●	●	
15.2	자원부족	3.00	4.00		●	●

자연자본 의존도 및 영향도 평가 결과

롯데관광개발은 생물다양성 보전 체계를 강화하기 위해 사업장별 자연자본 의존도와 영향도를 평가하고 주요 위험 요인을 식별하였습니다. 서비스 산업 특성상 자연자본에 대한 의존도는 낮으나 홍수, 열대성 저기압 등 물리적 위험과 멸종위기종 보호와 생물다양성 모니터링 등 민감도가 높게 도출된 항목을 확인하였습니다. 롯데관광개발은 평가 결과를 바탕으로 생물다양성 보전 활동을 꾸준히 확대할 예정입니다.

자연자본 의존도 및 영향도 평가 결과¹

No.	사업장	의존도	영향도
1	제주 드림타워	3.36	2.43
2	서울 오피스	3.69	2.54

1. 의존도 및 영향도 평가 결과 점수는 WWF risk filter로 분석된 의존도 및 영향 평가 점수를 가중평균하여 표기



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Environment



생물다양성

| 생물다양성 보전 및 자연자본 관리

롯데관광개발은 제주 생태계의 고유한 가치를 보존하고 자연자본에 미치는 부정적 영향을 최소화하기 위해 생물다양성 민감도 평가 및 자연자본 의존도·영향도 평가를 실시하고 있습니다. 평가 결과를 바탕으로 제주의 핵심 생태 축인 숲, 갯자왈, 해양, 한라산을 아우르는 '서식지 보호 및 생태계 복원 프로그램'을 체계적으로 전개하고 있습니다.

제주 갯자왈 반딧불이 서식지 및 탐방로 정비

롯데관광개발은 제주의 허파이자 생물다양성의 보고인 갯자왈을 보전하고 인간의 간섭으로 인한 생태계 훼손을 방지하여 자연 영향도를 저감하기 위해 서귀포시 갯자왈 지역 내 탐방로를 친환경적으로 정비했습니다. 이와 함께 청정 생태계의 지표종인 반딧불이 보호를 위한 생태 교육 프로그램을 운영했습니다. 이를 통해 무분별한 답사로 인한 식생 파괴를 방지하여 갯자왈 고유종의 서식지를 보호하고 지역 특화 생태관광 모델을 구축하여 자연자본의 지속가능한 가치를 입증했습니다.

'한라산타' 섬 전역 생태 축 환경정화 지원

롯데관광개발은 한라산 및 연안 생태계 내 외부 유입 폐기물로 인한 야생 동식물 서식지 위협 해소를 목적으로 제주 전역의 생태계 보호를 위한 참여형 환경정화 프로그램인 '2025 한라산타'를 적극 지원했습니다. 생물다양성 보호 범위를 한라산 중심에서 고유 해양 생물이 서식하는 연안 및 도심 녹지 등 섬 전역의 생태 축으로 확대하여 총 4회 수행했습니다. 이를 통해 임직원 및 지역 주민 80여 명이 참여하여 생태계 위협 폐기물 약 3톤을 수거 완료했습니다.

산림 생태계 이해를 위한 치유의 숲 프로그램

롯데관광개발은 생물다양성 보전의 기반이 되는 임직원의 자연자본 인식 제고 및 산림 가치 보전을 위해 서귀포 치유의 숲 고유의 산림 자원을 활용한 생태 힐링 프로그램을 운영하고 있습니다. 숲 해설 전문가의 심층 안내를 통해 숲 생태계의 메커니즘과 자생종 보호의 필요성을 직접 학습하는 현장 중심 활동을 전개합니다. 이를 통해 임직원의 자연자본 의존도에 대한 이해를 높이고, 기업 경영 활동 전반에서 생물다양성을 우선 고려하는 친환경 조직 문화를 내재화했습니다.

글로벌 유학생 연계 제주 연안 '넷제로(Net-Zero) 투어'

롯데관광개발은 해양 생물다양성을 위협하는 해양 쓰레기 및 미세 플라스틱 발생 차단을 목적으로 세계 환경의 날을 맞아 해양 생태계 보전 인식을 확산하기 위해 글로벌 런케이션 프로그램을 수행했습니다. 김녕 해안 일대에서 해양 생물의 생존을 위협하는 쓰레기를 수거하는 플로깅을 진행하고 자연순환 교육을 병행했습니다. 이를 통해 세계 34개국 75명의 외국인 유학생이 참여하여 글로벌 생태 보전 네트워크를 형성하고 연안 조류·해양 생물 서식지 환경을 개선했습니다.

제주올레 자원순환형 생태길 표식 교체

롯데관광개발은 플라스틱 폐기물의 자연 유입 차단 및 친환경 인프라 구축을 통한 서식지 오염 방지를 위해 제주올레 재단과 협력하여 올레길 주변 생태계를 보호하는 보전 프로그램을 수행했습니다. 야생 동물에게 치명적일 수 있는 폐플라스틱 병뚜껑을 수거한 뒤, 이를 업사이클링하여 주요 코스의 노후화된 길 표식으로 교체하는 자원순환 체계를 가동했습니다. 이를 통해 폐기물의 자연 유입을 원천 차단하여 토양 및 산림 생태계를 보호하는 동시에, 올레길을 찾는 탐방객들에게 자연자본 보전의 중요성을 시각적으로 전달했습니다.



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Social

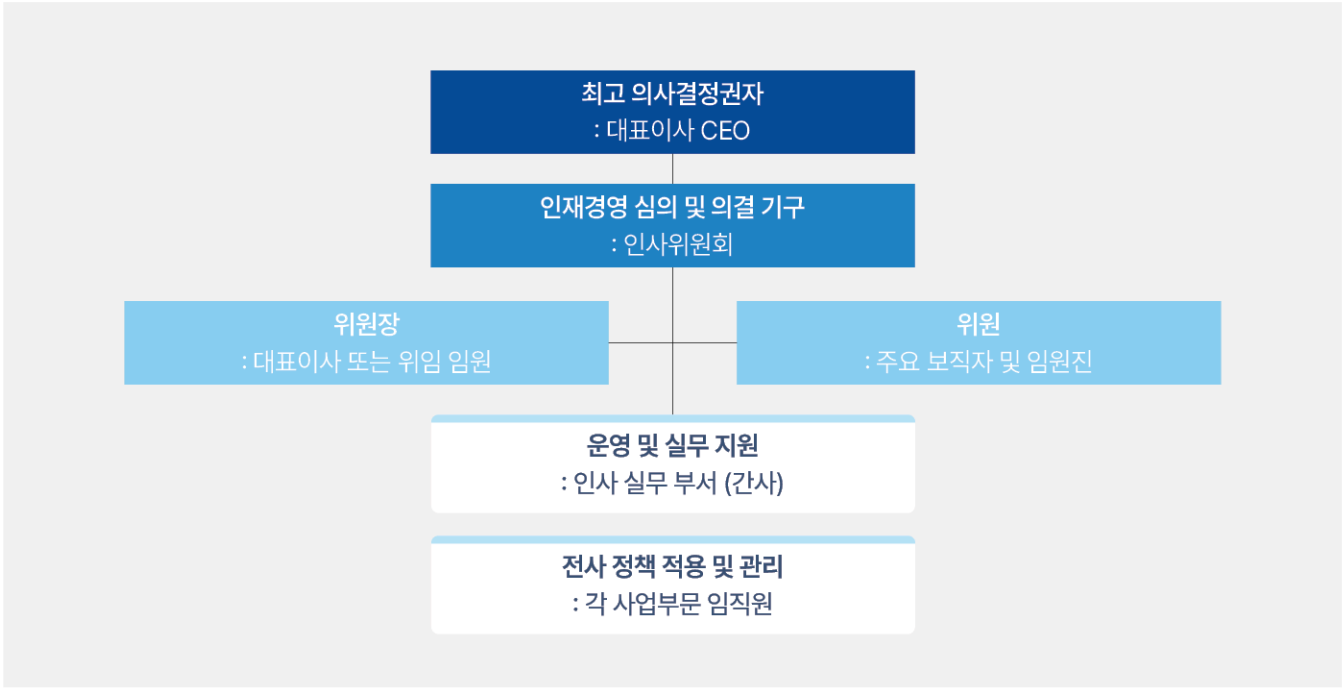


인재 육성 및 관리

인재경영 관리체계

롯데관광개발은 공정하고 투명한 인사 관리를 위해 인사위원회를 중심으로 한 인재경영 의사결정 체계를 구축하여 운영하고 있습니다. 인사위원회는 대표이사와 주요 보직자 및 임원진으로 구성되며 위원은 대표이사가 직접 임명하여 책임 경영을 강화하고 있습니다. 위원장은 대표이사 또는 위임을 받은 임원이 담당하고 인사 실무 부서가 간사로 참여하여 위원회의 행정 및 운영 전반을 유기적으로 지원합니다. 이와 같이 인사위원회는 임직원의 포상 및 징계를 비롯해 거버넌스 차원의 핵심 인사 안건을 심의 및 의결하는 중추적인 역할을 수행합니다. 특히 의사결정의 공정성과 객관성을 엄격히 확보하기 위해 특정 위원과 이해관계가 얽힌 사건에 대해서는 해당 위원의 의결 참여를 전면 제한하는 '제척 제도'를 시행하고 있습니다. 아울러 위원회 회의 내용은 철저히 비공개하는 원칙을 적용하여 구성원의 권익을 보호합니다. 롯데관광개발은 이와 같은 일관성 있는 거버넌스 운영을 통해 인재경영 정책이 전사 사업장에 균형 있게 적용되도록 상시 관리하고 있습니다.

인재경영 거버넌스 조직도



인재상

롯데관광개발은 '지식 창출형 인재육성'을 목표로, 직급별 역할과 책임을 반영한 인재상을 수립하여 운영하고 있습니다. 사원·주임·대리 단계에서는 전문성을 갖춘 '최고 수준의 실무자'를, 팀장 단계에서는 개선의지와 문제의식을 바탕으로 한 '변화주도적 관리자'를, 사업부서장 단계에서는 통합적 사고를 갖춘 '전략적 관리자'를 지향합니다. 이와 같이 직급별 요구 역량을 정의하고, 개인의 성장과 조직의 성과를 연계하고 있습니다. 또한, 성과, 책임, 혁신을 핵심 가치로 설정하여 임직원이 업무 수행 및 의사결정 과정에서 적용하도록 하고 있습니다. 이와 같은 인재상과 핵심가치는 교육, 평가, 보상 등 인사 제도에 반영되어 운영되고 있습니다.

	사원·주임·대리	팀장	사업부서장
인재상	전문성을 갖춘 최고 실무자	변화주도적 관리자	전략적 관리자
육성방향	전문능력 배양 및 발휘	변화주도능력 배양	경영시야 확대
핵심능력	- 업무지식 및 처리능력 - 기획력 - 정보수집 및 분석능력 - 프로의식 - 문제해결 기법 적극성 - 목표달성 의지 - 책임감 - 시간관리	- 개선의지 - 문제의식 - 도전의식 - 업무관리 및 추진력 - 기획력 - 팀원지도 - 통솔력 - 정보활용능력	- 전략적, 통합사고 - 예측능력 - 비전제시 - 경영마인드 - 목표관리 - 팀별 지도육성 - 동기부여 - 책임감 및 추진력 - 문제해결 및 의사결정

핵심가치

성과 RESULT 조직 단위별 또는 개인별 업적을 별도로 평가 맡은바 책임을 다하여 부여되는 목표를 완수하는 것	혁신 REFORM 변화하는 환경에 효과적으로 대응하여 지속적, 또는 혁신적으로 성과를 달성할 수 있는 창의적 인재 보편적으로 할 수 있는 그 이상의 공헌(기여)을 해내는 것	책임 RESULT 현재의 또는 앞으로 맡겨질 수 있는 업무를 수행할 수 있는 능력과 태도 해당 직급 및 직군에서 요구되는 능력·태도 수준의 충족도
---	---	--



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Social



인재 육성 및 관리

| 채용 프로세스

롯데관광개발은 취업규칙에 기반하여 공정하고 일관된 기준에 따른 채용 프로세스를 운영하고 있습니다. 채용은 공개모집을 원칙으로 하며, 서류심사와 면접을 통해 지원자의 직무 적합성을 종합적으로 검토하여 선발하고 있습니다. 또한 필요에 따라 추천을 통한 특별채용, 개별채용 및 수시채용을 병행하여 사업 운영에 필요한 인재를 적시에 확보하고 있습니다. 아울러 롯데관광개발은 차별 없는 채용을 지향하고 지원자의 역량과 자격을 기반으로 공정한 선발이 이루어지도록 관리하고 있습니다. 이를 통해 조직의 인적 경쟁력을 확보하고 공정한 고용 환경 조성에 기여하고 있습니다.

| 다양성 및 포용성 강화

롯데관광개발은 임직원이 차별 없이 역량을 발휘할 수 있는 규정을 정비하고 본사와 제주 드림타워에 동일하게 적용하여 임직원 구성의 다양성을 확보하기 위해 노력하고 있습니다. 성별, 장애 여부, 국적, 국가보훈 대상 여부 등 다양한 배경을 가진 인재를 채용에 반영하여 인력 구성의 다양성을 확대하고 있으며, 제주 드림타워의 도민 고용 비율 80%, 청년 고용 80% 유지와 장애인 의무고용 규정 준수를 통해 포용적 고용 환경 조성에 기여하고 있습니다.

특히 남녀고용평등 실현을 위해 모든 임직원이 동등한 조건에서 업무를 수행할 수 있도록 제도적 기반을 운영하고 있습니다. 혼인, 임신, 출산 등을 이유로 한 불합리한 처우를 금지하고, 임금, 복리후생, 승진, 배치, 교육, 정년 및 퇴직 등 고용 전반에서 성별을 이유로 한 차별이 발생하지 않도록 규정하고 있습니다. 또한, 육아휴직 활성화, 가족돌봄휴직, 육아기 근로시간 단축 등 다양한 가족친화 제도를 운영하여 성별에 따른 차별 없는 근무 환경을 조성하고 있으며, 이를 통해 여성 인력의 지속적인 근무와 참여 확대를 지원하고 있습니다.

| 인재 육성 체계

롯데관광개발은 임직원의 직무 역량과 ESG 이해도 제고를 위해 체계적인 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 취업규칙에 근거하여 직무 수행 능력 향상과 전문성 강화를 목적으로 설계되었으며, 개인의 역량 개발과 조직 경쟁력 제고를 도모하고 있습니다. 신입직원에게는 조직 및 직무 이해도를 높이기 위한 입문교육을 제공하고 있으며, 재직자를 대상으로는 직무 전문성 강화와 직급별 역할 수행 역량 제고를 위한 교육을 운영하고 있습니다. 또한, 관리자를 대상으로 조직 운영 및 리더십 역량 강화를 위한 교육을 실시하고, 전 직원을 대상으로 직무 수행에 필요한 법정 의무교육을 정기적으로 운영함으로써 준법 기반의 조직 문화를 지속적으로 유지하고 있습니다.

온보딩 교육

롯데관광개발은 신입직원의 조직 적응과 직무 역량 강화를 위해 단계별 온보딩 교육과정을 운영하고 있습니다. 입사 초기에는 회사 및 서비스에 대한 이해를 중심으로 오리엔테이션을 실시하며, 이후 핵심 교육과 부서 직무교육을 통해 필수 직무 역량을 습득할 수 있도록 지원하고 있습니다. 이와 함께 고객 응대, 서비스 준비 및 자세 등 서비스 역량 강화를 위한 교육과 실습을 병행하고 있습니다. 특히 현업 기반의 OJT(On-the-Job Training)을 통해 실제 업무 환경에서 직무 수행 능력을 단계적으로 향상시키고 있으며, ‘서비스코치’를 운영하여 현장 서비스 교육과 업무 방식의 일관성을 유지하고 있습니다. 온보딩 교육은 약 90일 동안 단계적으로 운영되며, 교육 종료 후에는 평가 및 피드백을 통해 교육 효과를 점검하고 개선이 필요한 영역을 도출하여 지속적인 역량 개발로 연계하고 있습니다.

온보딩 교육과정

오리엔테이션 직무 이해	업무 교육 직무 이해	스킬 교육 서비스 이해	피드백 교육 검토
·비즈니스 및 시설 소개 ·직원혜택 및 규정 ·법정 의무교육	· 2주 기본교육 · 90일 직무교육 · 업무 시스템 교육	· 고객 응대 · 서비스 준비·자세 · 서비스 순서	·역량평가 · 개선점 도출 · 리더십 코칭



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Social



인재 육성 및 관리

리더십 교육

롯데관광개발은 지속가능한 조직 성장과 미래 경쟁력 확보를 위해 확고한 경영 방향을 설정하고, 모범적인 리더십을 발휘할 수 있는 차세대 경영진 육성 및 승계 계획을 체계적으로 실행하고 있습니다. 조직의 허리 역할을 담당하는 중간관리자가 차세대 경영진으로 성장할 수 있도록 계층별 맞춤형 육성 로드맵을 수립하여 효과적으로 지원하고 있습니다. 올바른 팀 문화 구축, 후배 육성, 갈등 관리를 핵심 역량으로 정의하고 세부 프로그램을 운영합니다.

- **Harmony Team (팀 문화 구축):** 효율적인 업무 수행과 성과 창출의 기반이 되는 올바른 팀 문화 조성을 지향합니다. 리더 개인의 성향과 리더십 유형을 진단하고, 조직이 나아가야 할 방향성을 제시하며 필수 역량 개발을 지원합니다.
- **Upgrade Follower (후배 육성):** 조직 내 필요 인재를 양성하기 위해 중간관리자가 팀원들의 강·약점을 파악하고 부분별 코칭을 제공합니다. 개개인의 강점을 극대화하고 약점을 보완하는 맞춤형 역량 성장을 견인합니다.
- **Bridge Leadership (갈등 관리):** 상사와 후배 사원 간의 효과적인 의사소통을 조율하는 브릿지 역할을 수행합니다. 업무 성과를 저해하는 조직 내 갈등을 최소화하고 유연한 소통 문화를 정착시키는 것을 최우선 목표로 합니다.

중간계층 리더 중심의 교육과 멘토링 프로그램이 정착됨에 따라 사원들의 정서적 안정감이 향상되고 조직 몰입도가 증대되는 가시적인 성과를 거두었습니다. 2024년 47명에 달했던 사원급 퇴사자 수가 2025년 기준 37명으로 감소하여, 전년 대비 약 21%의 퇴사율 감소 효과를 달성했습니다. 중간관리자들이 사원들에게 비전을 제시하고 조직을 안정적으로 지탱함으로써 인재 양성 인프라의 실효성을 입증했습니다.

외국어 교육

롯데관광개발은 호텔, 카지노, 리테일 사업 특성을 반영한 고객 서비스 역량 강화를 위해 사내 중국어 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 특히 중국어 사용 고객과의 원활한 의사소통을 지원하기 위해 실무 중심의 중국어 교육을 제공하고, 임직원이 현장에서 즉시 활용할 수 있는 서비스 및 업무 관련 표현을 중심으로 교육 커리큘럼을 구성하고 있습니다. 또한 본 교육은 실시간 온라인 수업으로 진행되어 시간과 장소의 제약 없이 자율적으로 수강할 수 있도록 지원하고 있습니다.

온라인교육 플랫폼

롯데관광개발은 임직원 대상 교육의 체계적인 운영과 이수 관리를 위해 전사 온라인 교육 플랫폼(Learning Management System, LMS)을 운영하고 있습니다. 해당 교육 플랫폼은 인사정책에 기반하여 필수 교육과 직무 교육을 체계적으로 제공하고, 교육 이수 현황을 통합 관리할 수 있도록 설계되었습니다. 임직원은 온라인 플랫폼을 통해 시간과 장소의 제약 없이 다양한 교육 과정에 참여할 수 있으며, 이를 통해 교육 접근성과 학습 효율성을 제고하고 있습니다. 2025년에는 법정 의무교육과 다양한 직무교육을 통해 총 10,699명의 누적 교육 참여 인원을 기록하며 인재 역량 강화를 지원하였습니다.

2025 LMS 운영 현황

구분	교육명	인원수
법정의무교육	분기별 산업안전보건 교육	1,700명
	개인정보보호교육	1,813명
	장애인 인식 개선교육	1,813명
	성희롱 예방 교육	1,814명
	Sustainability	650명
직무교육	자금횡령과 내부회계관리제도	45명
	게임시큐리티_사기수법과 대응법	494명
	카드게임 교육 (4건)	2,370명



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Social



인재 육성 및 관리

| 평가 및 보상

롯데관광개발은 직무 특성과 직급에 따라 차별화된 성과 평가 체계를 운영하고 있으며, 근로계약 연장평가, Check-in Conversation(CIC), JDT 고과평가를 중심으로 다층적인 평가 구조를 구축하고 있습니다. CIC는 그랜드하얏트 제주의 평가 체계를 기반으로 개인의 강점과 개선 영역에 대한 상호 피드백을 중심으로 진행됩니다. 해당 과정에서는 핵심 역량과 리더십 수준에 따라 자기 평가와 관리자 평가를 병행하고 있습니다. 또한, 과장급 이상을 대상으로 하는 JDT 고과평가는 직무 수행 능력, 성과 달성 수준, 조직 기여도 등을 종합적으로 평가하며, 1차 및 2차 평가를 통해 점수를 산정하는 방식으로 운영됩니다. 롯데관광개발은 이러한 평가 체계를 통해 임직원의 성과와 역량을 관리하고 있으며, 평가 결과는 보상, 계약 연장, 인사 배치 등 인사 운영 전반에 반영하고 있습니다.

롯데관광개발은 격려금 및 성과급 지급 규정에 따라 성과와 조직 기여도 중심의 보상 체계를 적용하고 있습니다. 보상은 경영계획에 따른 분기별 성과 실적을 기준으로 성과급이 결정되며, 매월 성과 목표 달성률에 따라 격려금을 차등 지급하고 있습니다.

금전적 보상제도

구분	격려금	성과급	특별격려금
평가기간	매월 / 연 12회	매 분기 / 연 4회	매년 / 연 1회
평가대상	팀별	전사	전사
평가지표	팀별 직무에 따라 상이	전사 목표 달성률	종합평가(실적&기여도)
지급기준	격려금 지급 규정	성과급 지급 규정	대표이사 권한
지급시기	월 실적 확정 후	분기 실적 확정 후	연 실적 확정 후

| 임직원 복리후생

롯데관광개발은 임직원이 일과 가정, 건강 등 삶을 균형있게 영위할 수 있도록 가족친화 제도 등 다양한 복지 및 지원 프로그램을 운영하고 있습니다.

가족친화 제도

롯데관광개발은 임직원의 일과 생활 양립을 위해 다양한 근무제도와 생애주기별 맞춤형 지원 제도를 운영합니다. 업무 효율성을 제고하고 자기주도적 근무 환경을 조성하고자 직무 특성에 따른 탄력적 근로시간제를 적용하며, 주 평균 근로시간 범위 내에서 시업 및 종업 시각을 자율적으로 결정하는 선택적 근로시간제를 시행합니다. 모성 보호를 위해 임신기 근로시간 단축, 태아검진 시간 부여, 난임 치료 등을 제공하며, 육아 휴직은 최대 1년 6개월의 기간을 보장하여 양육 부담을 실질적으로 경감합니다. 또한, 가족돌봄휴직 대상자에게 휴직 제도와 전문 심리상담 서비스를 병행 지원하여 임직원의 심리적 안정을 도모합니다.





Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Social



임직원 복리후생 제도

구분	제도	주요 내용
출산 및 육아	임신기 단축근무	임신 후 12주 이내 또는 32주 이후 여성직원 대상 1일 2시간 근로시간 단축하여 근로
	태아검진	임산부 정기건강진단 사유로 신청시 부여 (1일 4시간)
	난임 휴가	연간 6일 이내 부여
	출산휴가	산전후 휴가, 배우자 출산휴가
	육아휴직	- 대상 : 임신중인 직원, 만8세 이하의 자녀를 가진 직원 - 기간 : 최대 1년 (3번 분할 사용 가능) *기본 1년 + 동일 자녀 대상 부모가 모두 육아휴직을 3개월 이상 사용한 경우, 한부모 또는 중증장애아동 부모시 6개월 추가
	육아기 단축근무	- 대상 : 만 12세 이하의 자녀를 가진 직원 - 기간 : 1년 이내 + (육아휴직 미사용기간 X 2)
가족 돌봄	난임치료휴가	연간 6일 이내 부여
	가족돌봄휴직	- 대상: 조부모, 부모, 배우자 등의 질병, 사고, 노령으로 인하여 그 가족의 돌봄이 필요한 직원 - 기간 : 최대 90일(3번 분할 사용 가능) - 필요시, 심리상담 서비스 제공
	가족돌봄 단축근무	- 본인 가족 혹은 본인의 질병, 사고로 돌봄이 필요한 사유로 신청시 부여 - 주당 15시간 이상 30시간 미만 - 기간 : 최대 1년(추가 2년)
근로시간	탄력적 근로시간제	2주 단위~3개월 단위 탄력적 근로시간제 운영
	선택적 근로시간제	주 평균 근로시간(40시간) 범위 내 사업 및 종업시각 자율적으로 결정
기타	건강검진 지원	사무직 2년 1회, 비사무직 연 1회
	교통비 지원	업무상 택시비, 개인 차량 운행 유류비
	주거비 지원	제주도 근무자 월세 지원
	내부시설 할인	해외여행·크루즈 임직원가 제공

임직원 커뮤니케이션

노사협의회 운영

롯데관광개발은 임직원과의 소통을 기반으로 한 협력적 노사관계 구축을 위해 분기별로 노사협의회를 개최하고 있습니다. 2025년에는 총 8회의 노사협의회를 진행하였고, 협의회 안건으로 근무환경 개선 및 복리후생, 근로지원 제도 개선을 위한 안건이 논의되었습니다. 또한, 근로자의 고충을 신속하게 처리하기 위해 노사협의회 산하에 고충처리위원회를 운영하고 있습니다. 임직원은 구두 또는 서면을 통해 고충 상담을 신청할 수 있으며, 접수된 사항은 일정 기간 내 처리 결과를 통보받을 수 있도록 절차가 마련되어 있습니다. 필요시 협의회를 통해 추가 논의를 진행 가능하며, 상담 기록을 체계적으로 관리하여 지속적인 근로환경 개선에 활용하고 있습니다.

2025 노사협의회 개최 내역

회의 일자	안건
2025.03.21	근무환경 개선 및 복지 운영 관련 제도 개선 (유니폼 재구매, 명찰 재발급 절차 간소화 등)
2025.03.26	근로조건 및 인사 보상 제도 개선 (정기승급 및 급/상여 협의)
2025.06.18	인사제도 및 그 밖의 제도 개선 복리후생 및 조직문화 개선 (사규집 규정 정비, 한국서비스대상 수상 기념 임직원 복리후생 검토 등)
2025.06.25	복리후생 및 근로지원 제도 개선(건강검진 항목 추가, 주거비 지원 검토 등)
2025.09.15	노사 협력 체계 강화 (노사협의회, 발전위원회 운영규정 개선)
2025.09.19	조직문화 및 근무환경 개선(연차별 교육 프로그램 도입 등)
2025.12.11	조직문화 및 제도 개선 (동아리 활성화, ISO22000 인증 관련 자동화 시스템 구축 등)
2025.12.18	복리후생 및 조직문화 개선 (2025 우수직원, 정년, 장기근속 포상 논의) 채용계획 및 인력운영 등 논의 (2026 채용계획 부서별 검토)



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Social



인재 육성 및 관리

임직원 소통 채널

롯데관광개발은 온·오프라인 기반의 ‘SMART WORK’ 직원 제안제도를 운영하여 임직원의 의견을 수렴하고 이를 조직 운영에 반영하고 있습니다. 해당 제도는 임직원이 업무 수행 과정에서 도출한 개선 아이디어와 건의 사항을 자유롭게 제안할 수 있도록 마련된 소통 채널입니다. 2025년에는 총 139건의 제안이 접수되었으며, 이 중 58건이 개선으로 이어졌습니다. 주요 사례로는 중국어 교육의 온라인 전환을 통한 교육 접근성 제고, 사 내 이동 동선 내 시계 설치, 임산부 직원 주차 지원 강화, 화장실 및 샤워실 등 시설 불편사항의 신속한 개선, 휴 게공간 및 출입구 안내 사인지 설치 등이 있습니다. 또한, 본 제도는 한국어, 영어, 중국어로 안내되어 다양한 국적의 임직원이 내용을 이해하고 참여할 수 있도록 운영되고 있습니다. 우수 제안에 대해서는 별도의 기준에 따라 포상이 이루어져 임직원의 자발적인 참여를 유도하고 있습니다. 롯데관광개발은 임직원의 의견을 반영하 여 조직 운영의 개선을 추진하고 참여 중심의 조직문화를 강화하고 있습니다.

직원 제안 제도 프로세스

과정	↓	설명	담당
접수	↓	오프라인(락커룸, 화장실) 및 온라인(구글폼)을 통해 접수	직원
오픈	↓	격주 화요일 직원 제안 내용 확인 및 공유	노무 담당
의사결정	↓	격주 목요일 CEO 보고 후 의사결정 진행	CEO
후속조치	↓	의사결정 결과에 따른 조치 실행	관련 부서
피드백	↓	조치 완료 내용 공지 및 우수 제안자 포상	HR 웰빙 담당

임직원 아이디어 공모전

롯데관광개발은 업무 효율성과 조직 운영 개선을 위한 임직원 참여형 아이디어 공모전을 운영하고 있습니다. 공모전은 임직원이 현업에서 경험한 개선 사항과 운영 효율화 방안을 직접 제안하는 방식으로 진행되며, 이를 통해 조직 내 소통과 협업 문화를 강화하고 있습니다. 2025년 공모전에는 총 30건의 아이디어가 접수되었으 며, 전 직원의 85%가 참여하였습니다. 접수된 아이디어는 실행 가능성, 비용 효율성, 고객 가치 기여도 등을 종합적으로 검토해 실제 업무 개선 과제에 반영하고 있습니다. 롯데관광개발은 공모전 운영을 통해 임직원의 자발적인 참여와 현장 중심의 개선 문화를 확대하고 있으며, 부서 간 업무 경험과 우수 사례 공유를 통해 조직 전반의 업무 역량 및 협업 효율성을 높이고 있습니다.

임직원 만족도 조사

롯데관광개발은 KS-ESI(한국서비스 직원만족도) 조사를 정기적으로 실시하여 임직원의 의견을 근무환경 개 선에 반영하고 있으며, 2024년과 2025년 만족도 총점은 75.5점으로 안정적으로 유지되었습니다. 조사 결과 는 IPA(Importance-Performance Analysis, 중요도-만족도 분석) 기법을 활용해 심층 분석하였으며, 각 항 목이 임직원에게 얼마나 중요한지와 현재 얼마나 잘 운영되고 있는지를 종합적으로 평가하여 집중 관리가 필 요한 영역을 도출하였습니다. 분석 결과, 업무 관련 요소는 중요도와 만족도가 모두 높아 현 수준을 유지·강화 해야 할 ‘지속 강화 영역’으로, 환경 관련 요소는 중요도는 높지만 만족도가 상대적으로 낮아 우선적으로 보완 이 필요한 ‘중점 개선 영역’으로 각각 확인되었습니다. 이를 바탕으로 우선 개선 과제를 선정하고, 지속 개선 관 리 체계(Continuous Improvement Loop)를 통해 개선 활동을 체계적으로 추진하고 있습니다.



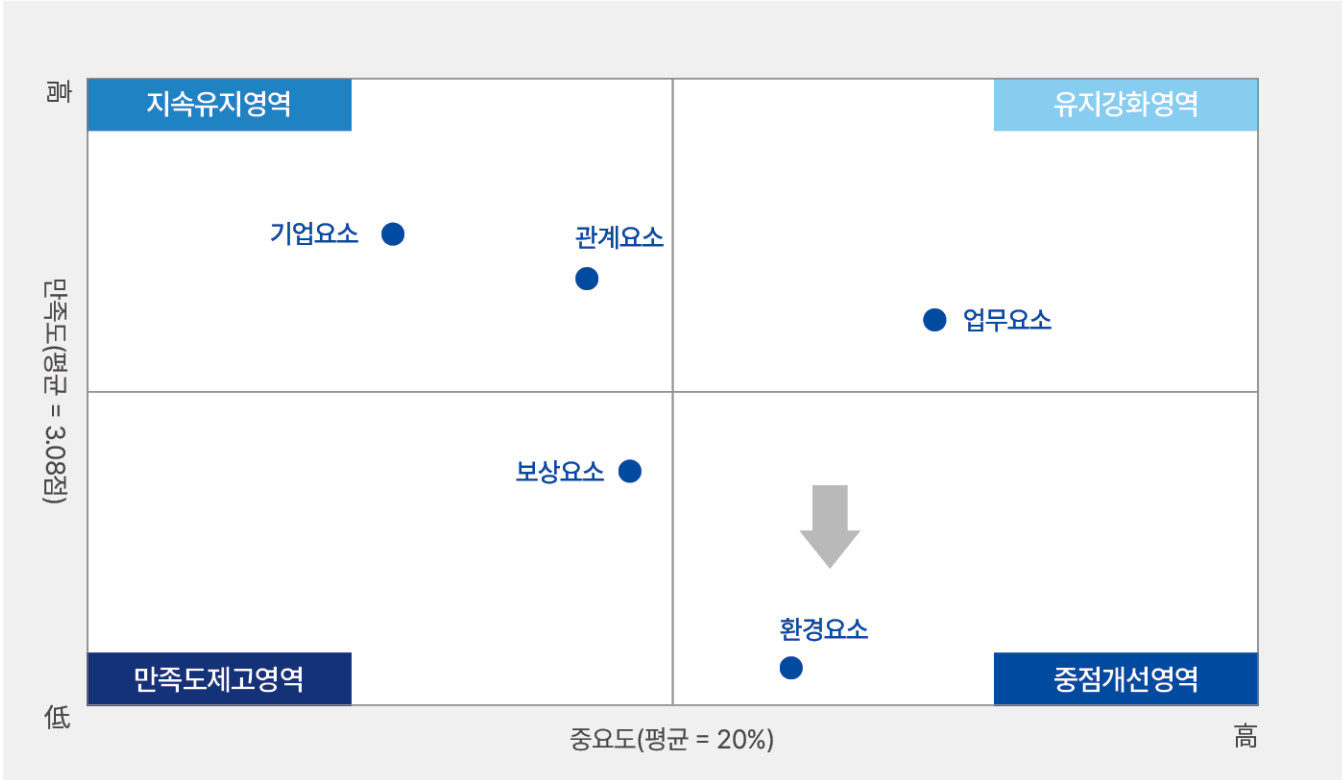
Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Social



인재 육성 및 관리

IPA 분석 결과



지속 개선 관리 체계

조사 결과 도출된 영역별 임직원의 페인 포인트(Pain Point)를 분석하여 중장기적인 조직문화 개선 과제로 연계합니다. 중요도와 만족도를 동시에 고려하는 IPA 분석 결과 상대적으로 만족도가 낮은 '환경요소(직무 스트레스 관리)' 및 '보상요소(시간 외 근무 혜택 적정성)'를 최우선 개선 과제로 선정했습니다. 분석 결과를 기반으로 각 부서별 피드백 세션을 즉각 실시하고 핵심관리 지표(KPI) 및 가이드라인을 보완하여 근무 환경 리스크를 상시 모니터링할 예정입니다.

| 지역사회와 함께하는 양질의 일자리 창출



제주 지역 인재 중심의 고용 확대

롯데관광개발은 제주 드림타워 복합리조트 운영을 통해 제주 지역의 고용 확대와 지역경제 활성화에 기여하고 있습니다. 제주도청과의 협약에 따라 '도민 고용률 80% 달성'을 목표로 채용 채널 다각화와 지역 맞춤형 채용 프로그램을 적극 가동하고 있습니다. 그 결과, 엘티엔터테인먼트를 포함한 전체 사업장의 제주도민 고용률은 2026년 72%를 달성하였습니다. 특히 지역 청년을 대상으로 전문 관광산업 진출 기회를 확대하여, 전체 고용 인원 중 청년 고용률 89%를 기록하였습니다.



지역 인재의 역량 강화와 성장 지원

롯데관광개발은 지역 인재 채용과 함께 능력 중심의 공정한 채용 및 보상 체계를 구축하고, 직무교육과 경력개발을 통해 지역 인재의 지속적인 성장을 지원하고 있습니다. 도내 대학 및 교육기관과 산학협력을 통해 매년 청년 인턴십 프로그램을 운영하고 있으며 다양한 경력 개발 과정을 제공하여 지역 인재가 글로벌 복합리조트 전문가로 성장할 수 있도록 지원합니다. 앞으로도 롯데관광개발은 지역 인재 채용 확대와 더불어 지역 인재가 장기적으로 성장할 수 있는 환경을 조성해 나갈 것입니다.



글로벌 역량 강화를 위한 조직 다양성 및 포용성 확대

롯데관광개발은 지역 인재 육성과 더불어 글로벌 복합리조트 경쟁력 강화를 위해 다양한 국적의 인재를 채용하고 있습니다. 전세계에서 방문하는 고객들에게 맞춤형 서비스를 제공하고자 외국인 인력을 적극적으로 고용하고 포용적인 근무환경을 조성하고 있습니다. 2025년 기준 외국인 임직원 수는 286명으로 매년 지속적으로 증가하고 있으며, 전체 임직원 대비 외국인 비율도 13% 이상을 유지하고 있습니다. 또한 국적에 따른 차별 없는 인사·보상 체계를 운영하고, 다국어 소통 지원과 조직 융합 프로그램을 통해 다양한 구성원들이 함께 성장할 수 있는 근무환경을 조성하고 있습니다.



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Social



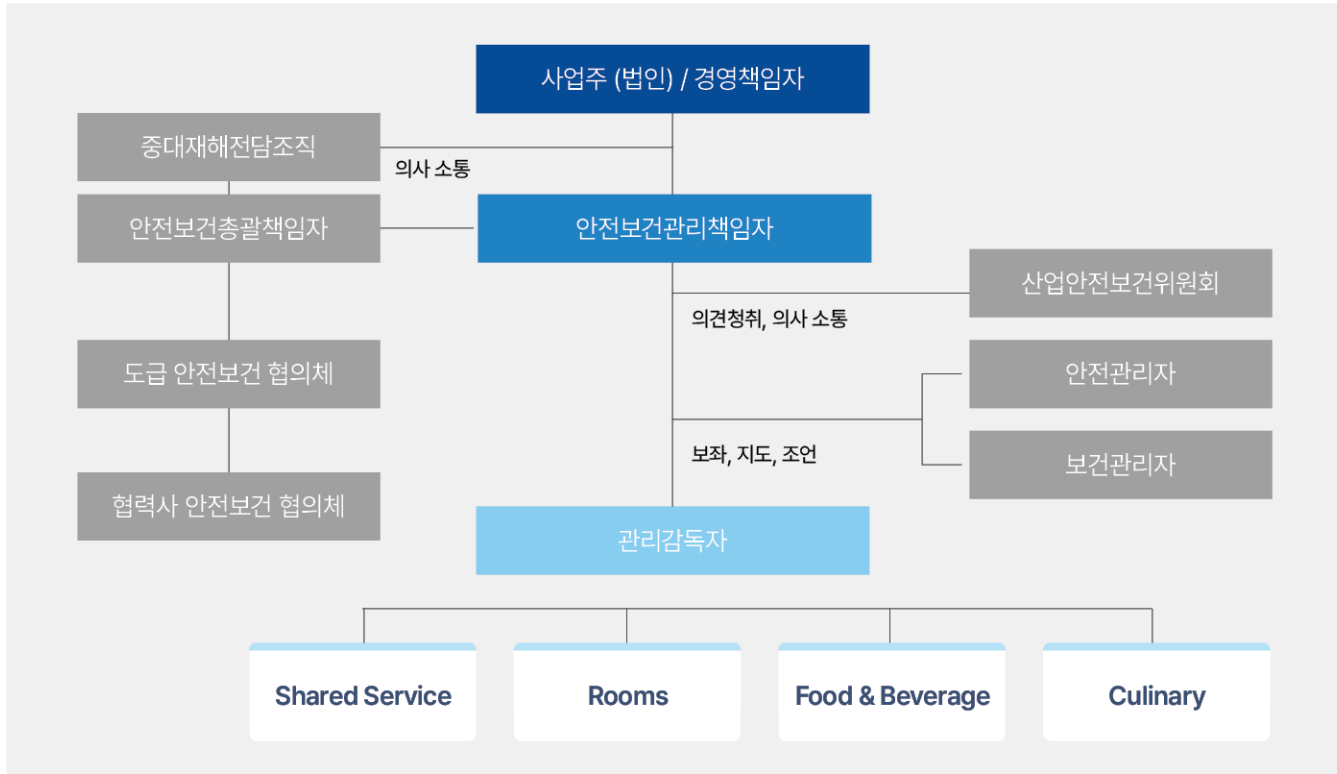
안전보건

안전보건 관리체계

롯데관광개발은 CEO가 주관하는 안전보건 관리체계를 구축하고 있습니다. 안전보건관리책임자를 지정하여 안전보건 관리규정 작성, 산업재해 예방계획 수립, 안전보건 교육 등 전반적인 안전보건 업무를 총괄하고 있습니다. 안전관리자와 보건관리자는 안전보건관리책임자에게 기술적인 사항을 지원하며, 관리감독자는 이를 바탕으로 각 사업장에서의 안전 점검 및 산업재해 대응 업무를 수행하고 있습니다. 이와 함께 산업안전보건위원회를 운영하여 안전보건 관련 주요 사항을 심의·의결하고 있으며, 중대재해 대응을 위한 전담 조직을 별도로 구성하고 있습니다.

안전보건관리책임자는 총괄책임자로서 협력사 안전보건 또한 관리하고 있습니다. 도급 안전보건 협의체 및 협력사 안전보건 협의체를 운영하여 협력업체에 안전보건 기준을 공유하고 현장 위험요인을 점검하고 있습니다. 이를 바탕으로 각 사업장 및 밸류체인 전반에 대한 안전보건 관리 수준을 유지하고 있습니다.

안전보건 관리 조직도



안전보건 정책 및 방침

롯데관광개발은 안전보건 정책을 제정하여 임직원을 포함한 모든 이해관계자의 안전과 건강을 경영활동의 최우선 가치로 설정하고 있습니다. 해당 정책은 국내외 안전보건 관련 법령을 바탕으로 수립하였으며, 사업장 내 유해·위험요인의 사전 발굴과 예방, 지속적인 개선을 기본 원칙으로 하고 있습니다. 또한 안전한 근무환경 조성, 안전보건 법규 준수, 사고 예방 및 대응 역량 강화 등 안전보건 방침의 이행을 위해 사업주와 근로자의 안전보건 관리 의무 및 각 안전보건관리조직의 역할과 책임을 규정하고, 사업장 안전관리 및 위험성 평가, 사고발생 시 조치 절차를 정립하고 있습니다.

[안전보건 경영 정책](#) [안전보건 경영방침\(바로가기\)](#)

안전보건 경영방침

롯데관광개발(주) 임직원, 그리고 협력사 직원 모두가 즐겁고 안전하게 근무하는 공간 조성을 위하여 안전/보건 체계를 견고히 하고 지속적인 예방활동과 환경 개선을 실시한다.

- | | |
|-------------------|--|
| 1. 안전/보건 환경조성 | 안전/보건 환경 경영체계를 확립을 위하여 업무진행 시 안전/보건 사항을 최우선으로 고려하여 유해·위험요인을 제거한 후 업무를 진행한다. |
| 2. 법규 및 규정 준수 | 안전/보건 법규 준수 및 사내 안전규정을 수립하여 운영하며, 지속적인 안전/보건 개선활동을 실천한다. |
| 3. 사고 예방 및 대응력 강화 | 안전/보건 사고 예방을 위한 위험성 평가 및 점검활동을 진행하며, 실효성 있는 교육·훈련을 실시하여 위급사항에 대한 대응력을 강화시킨다. |
| 4. 자원지원 | 안전/보건 개선활동 및 대응력 향상을 위하여 필요한 자원을 적극 지원한다. |
| 5. 전원 실천 | 안전/보건 방침 및 관련 정보를 공유하고 종사자 모두가 실천함으로써 안전/보건 경영에 대한 사회적 책임을 다한다. |



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Social



안전보건

안전보건 중장기 로드맵

롯데관광개발은 전 사업장의 유해·위험요인을 근원적으로 제거하고 안전 문화를 정착시키기 위해 '중대재해 Z ERO' 비전 기반의 중장기 로드맵을 가동하고 있습니다. 단기적으로 안전보건 전문 인력의 운영을 강화하고 도급·용역·위탁 업체의 적격성 평가를 철저히 관리하여 안전 관리의 기초 체력을 다질 계획입니다. 나아가 중기적으로는 정기 및 수시 위험성 평가를 확대하고 시설물 특별 점검을 추가 실시하여 현장 중심의 예방 활동을 공고히 하고 모든 산업재해 관리지표의 지속적인 감소 추세를 유지하겠습니다. 궁극적으로는 글로벌 표준인 ISO 45001 안전보건경영시스템 인증을 전사 사업장으로 확대하여 산업재해 발생을 원천 차단하고 지속가능한 안전 일터를 완성해 나가겠습니다.

안전보건 중장기 로드맵



안전문화 확산 및 자율 예방 체계 정착

안전보건 리스크 관리 체계 고도화

롯데관광개발은 임직원과 협력업체 근로자의 생명과 안전을 기업 경영의 최우선 가치로 삼고 안전한 작업 환경을 조성하기 위해 전사적인 노력을 기울이고 있습니다. 최근 엔데믹 이후 사업 확장 및 운영 활성화에 따라 임직원 총 근로시간이 2023년 약 161만 시간에서 2025년 약 167만 시간으로 증가하였습니다. 이와 맞물려 안전보건 관리 및 기록 대상 범위가 확대되면서 롯데관광개발의 산업재해율과 협력업체의 근로손실재해율(L TIFR), 기록재해율(TRIFR) 지표가 최근 3개년간 점진적인 상승 추세를 보였습니다. 특히 2025년에는 임직원 및 협력업체의 작업 환경 전반에 대한 선제적 모니터링 과정에서 잠재적 위험 요인이 다수 발굴 및 기록됨에 따라 정량적 재해율 지표가 다소 증가하였습니다. 당사는 이러한 지표 상승을 엄중하게 인식하고 있으며 사업장 내 근본적인 안전 사각지대를 해소하기 위해 예방 중심의 안전보건 시스템을 대대적으로 재정비하고 있습니다.

중장기 재해율 저감 목표 및 실행 계획

롯데관광개발은 전 사업장의 안전 보건 수준을 국내 최고 수준으로 끌어올리기 위해 명확한 중장기 저감 목표를 설정하여 관리하고자 합니다. 위험성 평가 체계를 전면 개편하고 현장 밀착형 안전 교육을 강화하여 2025년 기준 0.67% 수준인 산업재해율을 한국산업안전보건공단이 제시한 동종동규모 평균 기준인 0.37% 이하로 낮추는 것을 최우선 목표로 정립하였습니다. 이를 달성하기 위해 당사는 다음과 같은 3대 핵심 안전보건 전략을 추진합니다.

안전관리 활동

- **안전보건 스포트라이트(TBM 정례화):** 주 1회 관리감독자 중심의 '작업 전 안전미팅(Tool Box Meeting)'을 체계적으로 운영하고 있습니다. 작업 시작 전 근로자의 건강 상태를 밀착 확인하고 현장별 위험요인과 안전수칙을 교육하며 전사 캠페인(퀴즈, 슬로건 참여 등)을 연계하여 전 임직원의 자발적인 동참을 이끌어냅니다.



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Social



- **사고사례 전사 공유 및 학습:** 동종 사고의 재발을 방지하기 위해 월 1회 제주 드림타워 전사 임직원을 대상으로 실제 사고사례 브리핑을 실시합니다. 사고를 유발하는 불안정한 행동에 대한 피드백을 공유하고 구체적인 예방 관리 방안을 선제적으로 제시합니다.
- **안전의 시각화(Visual Safety):** 근로자의 일상 동선과 접근이 용이한 공간을 활용하여 안전 메시지를 노출합니다. 직원용 엘리베이터(13대) 및 매장 후방 동선(10개소 이상)에 시인성이 높은 현수막, X-배너, 안전 게시판을 설치하여 일상 속에서 안전 경각심을 상시 유지할 수 있도록 지원합니다.
- **안전개선미팅 SIM(Safety Improvement Meeting) 가동:** 안전사고 발생 시 D+14 이내에 사고 부서 중심의 실질적인 현장 청취 미팅을 개최합니다. 안전보건관리자와 부서 책임자가 함께 참여하여 실효성 있는 개선 대책을 마련하며 수시 위험성평가 및 재발방지 안전서약서 작성을 통해 리포트를 전사에 배포함으로써 조직 전체의 재해 예방 역량을 상향 평준화하고 있습니다.

안전보건 교육

롯데관광개발은 임직원의 안전의식 제고와 직무 역량 강화를 위한 안전보건 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 근로자가 업무 수행에 필요한 안전보건 관련 전문 지식을 습득하고 역할과 책임을 명확히 이해할 수 있도록 직무 및 대상별 교육을 실시하고 있습니다. 2025년에는 안전보건 관리책임자, 안전보건 관리자, 관리감독자 및 근로자 대상 교육을 제공하였으며 위험성 평가 교육은 연중 상시 전 부서 전 인원을 대상으로 실시하여 전사적인 안전관리 역량을 강화하고 있습니다.

2025년 안전보건 교육 실적

교육내용	교육주기	이수 인원
정기교육 (사무직 12시간)	1회/분기	194명
정기교육 (비사무직 24시간)	1회/분기	527명
관리감독자 교육 (16시간)	1회/1년	56명
신규입사자 교육 (8시간)	최초 1회	334명
전 임직원 위험성 평가 교육	1회/1년	1,081명

안전보건 캠페인

롯데관광개발은 전사적인 안전보건문화 확산을 위해 다양한 참여형 캠페인을 운영하고 있습니다. 2025년에는 제주 드림타워 전 임직원을 대상으로 제3회 안전캠페인 사진공모전을 진행하였으며 “내가 안전해야 하는 이유”를 주제로 접수된 작품을 공용공간에 전시하였습니다. 참가자 중 15명을 선정해 시상하고 이를 통해 임직원의 안전보건 인식 제고를 도모하였습니다.

안전보건게시판 운영

롯데관광개발은 사업장 내 안전정보 공유와 소통 강화를 위해 ‘안전잇슈다’ 안전보건게시판을 운영하고 있으며, 총 36개소에 설치하여 관리하고 있습니다. 각 게시판을 통해 안전수칙, 사고사례, 예방대책 등 다양한 정보를 상시 제공함으로써 임직원의 안전 인식을 제고하고, 현장 중심의 안전관리 활동이 이루어질 수 있도록 지원하고 있습니다.



제3회 제주 드림타워 안전캠페인 사진공모전



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Social



안전보건

| 보건 관리 체계 구축

롯데관광개발은 임직원의 신체적 정신적 건강이 기업 지속가능성의 근간이라는 철학을 바탕으로 유관 전문기관과 협력하여 체계적인 임직원 건강관리 프로그램을 운영하고 있습니다. 특히 직무 스트레스와 감정노동에 노출되기 쉬운 카지노 종사자 및 리조트 임직원들을 위해 '선제적 예방-상시 상담-사후 치료'로 이어지는 다각적인 보건관리 인프라를 가동 중입니다. 또한 제주시정신건강복지센터와의 업무협약(MOU)을 체결하고 직무 스트레스로 인한 건강장해 예방 활동을 적극 전개하고 있습니다. 임직원을 대상으로 알코올 중독 관리, 금연 캠페인, 정신건강 증진 프로그램을 운영하였으며 직무스트레스 완화를 위한 '마음 교육'을 실시하였습니다. 관할공단 및 한라병원 산하 '제주근로자건강센터'와의 협력을 통해 임직원 종합 건강상담 및 사후관리 서비스를 무료로 지원하고 있습니다.

- **상시 모니터링 및 핫라인 구축:** 출장 상담을 통해 우울도 및 스트레스를 평가하여 고위험군을 선별하고 전문상담사와의 1:1 매칭 및 핫라인 유선 상담을 상시 제공합니다. 고위험군 및 정밀 상담 필요 사례에 대해서는 주 1회 정신과 전문의 센터 방문 상담과 병원 연계 치료를 전액 지원합니다.
- **감정노동자 심리 회복탄력성 강화:** 카지노 딜러 등 감정노동 직무 특성을 반영하여 해결중심 단기치료(SF BT), 빗 속의 사람 그림 검사(PITR) 등 창의적 표현을 통한 감정 정화 및 마음챙김 프로그램을 소그룹(10~15명) 단위로 운영하며 스트레스 대처 기술 습득을 돕고 있습니다.
- **현장 출장 및 센터 사후관리:** 연 3회 상·하반기 출장 검진을 통해 기초검사(혈압, 혈당, 콜레스테롤)와 근골격계 질환 예방을 위한 스포츠 테이핑 및 인바디 측정을 실시합니다. 또한 전문 임상심리사 상담과 질환 예방 교육을 병행하고 있습니다. 매 분기별로 사후관리 대상자를 선정하여 일대일 건강상담 및 체력과 균형능력 평가를 상시 지원합니다.
- **사내 보건관리자 기반 1:1 밀착 건강상담:** 사내 전문 보건관리자를 중심으로 배치 전·후 건강진단 및 특수건강진단 결과에 따른 건강 소견자를 밀착 관리하고 있습니다. 보건관리자는 대상 임직원과 1:1 맞춤형 건강상담을 진행하고 맞춤형 교육 자료를 배포하며 건강상담 일지 작성 및 주기적인 추적 관리를 통해 사업장 내 보건 리스크를 체계적으로 예방 및 관리하고 있습니다.

시행현황

구분	알코올 중독 관리 캠페인	금연 캠페인	정신 건강 증진 프로그램	마음 교육 (직무스트레스)
1차	30명	28명	33명	-
2차	-	-	29명	11명

구분	기간	사후관리 완료	사후관리 대상자	건강상담 대상자
1분기	2025.03.27	56명	55명	77명
2분기	2025.07.03	27명	55명	26명
3분기	2025.10.01	7명	6명	19명



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Social



안전보건

| 위험성 평가

롯데관광개발은 『중대재해처벌법』에 따른 위험성 평가를 2022년 최초 시행 후 4개년 동안 진행하고 있습니다. 위험성 평가는 1회성으로 완료하는 것이 아닌, 위험성이 허용 가능할 수준이 될 때까지 위험성 평가 절차에 따라 반복하여 사업장 내 유해·위험요인을 지속적으로 식별하고 개선하고 있습니다.

위험성 평가는 정기 평가와 수시 평가로 구분하여 운영하고 있으며, 정기 평가는 연 2회 전 공정을 대상으로 실시하고 있습니다. 산업재해 발생이나 공정의 신설·변경 시에는 해당 공정을 대상으로 수시 평가를 실시하고 있습니다. 2025년에는 제주 드림타워 41개 매장 및 부서를 대상으로 위험성 평가를 실시하였으며, 총 102건의 개선 과제를 도출하여 이 중 98건을 이행 완료하였습니다. 주요 개선 사항으로는 방화문 개선 공사(자동문 설치 및 문턱 구조 개선)와 ‘안전잇슈다’ 안전보건게시판 36개소 설치 등이 있습니다. 특히 보호구 사용 습관이 미흡한 것으로 확인됨에 따라 2026년 상반기에는 보호구 착용 모니터링 및 현장 지도 활동을 강화할 예정입니다.

위험성 추정 기준

위험성 추정 기준		중대성(강도)			
		최대(4)	대(3)	중(2)	소(1)
가능성 (빈도)	최상(5)	매우 높음(20)	높음(15)	약간 높음(10)	낮음(5)
	상(4)	매우 높음(16)	약간 높음(12)	보통(8)	낮음(4)
	중(3)	약간 높음(12)	약간 높음(9)	낮음(6)	매우 낮음(3)
	하(2)	보통(8)	낮음(6)	낮음(4)	매우 낮음(2)
	최하(1)	낮음(4)	매우 낮음(3)	매우 낮음(2)	매우 낮음(1)

위험성 수준에 따른 관리 기준

위험성 수준		관리기준
1~3	매우 낮음	현재의 안전대책 유지
4~6	낮음	안전정보 및 주기적 안전보건교육의 제공이 필요한 위험
8	보통	정비, 보수기간 전에 안전보건 대책을 수립하고 개선해야 할 위험
9~12	약간 높음	즉시 개선
15	높음	긴급 임시안전보건대책을 세운 후 작업 실시하고 정비, 보수기간 전에 안전보건 대책을 수립하고 개선해야 할 위험
16~20	매우 높음	즉시 작업중지 (작업을 지속하려면 즉시 개선을 실행해야하는 위험)

2025년 위험성 평가 결과

구분	발굴 건수	개선 진행 중	개선 완료	완료율
위험성 개선	102건	4건	98건	96%



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Social



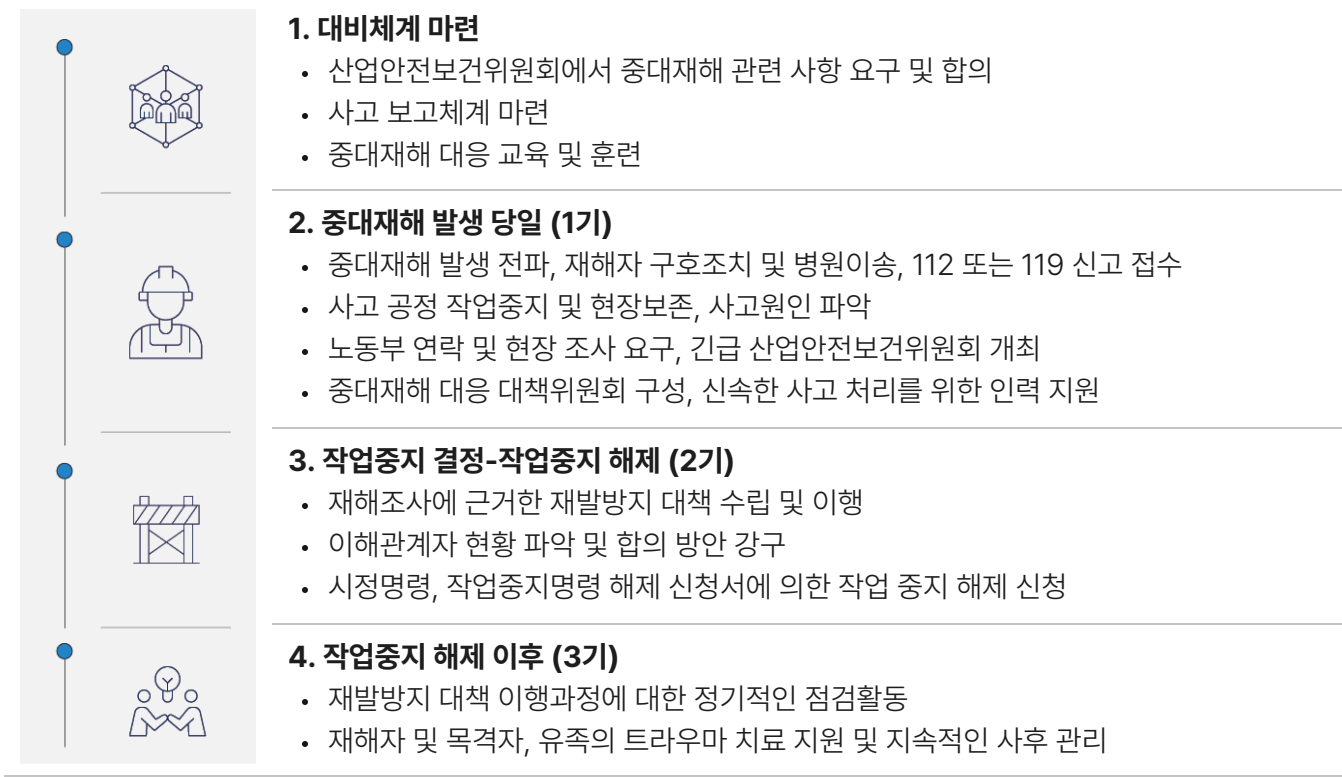
안전보건

중대재해 관리

중대재해 대응 절차

롯데관광개발은 중대재해 예방 및 대응을 위해 단계별 대응 절차를 마련하고 있습니다. 사전 단계에서는 산업 안전보건위원회를 통해 중대재해 관련 사항을 논의하고, 대응 훈련을 실시하여 예방 중심의 안전관리 역량을 강화하고 있습니다. 중대재해 발생 시에는 즉시 사고 상황을 전파하고 재해자 구호 등 초기 조치를 수행하며, 작업 중지와 현장 보존을 통해 원인을 파악하고 있습니다. 또한 관계기관에 통보하고 관련 위원회를 긴급 개최하여 사고 수습을 지원하고 있습니다. 이후 조사 결과를 바탕으로 재발 방지 대책을 수립하고, 이해관계자와의 협의를 거쳐 작업 중지 해제 절차를 진행하고 있습니다. 작업 재개 이후에는 재발 방지 대책의 이행 여부를 정기적으로 점검하고, 재해자 및 관계자에 대한 심리적 지원과 사후 관리를 지속하고 있습니다.

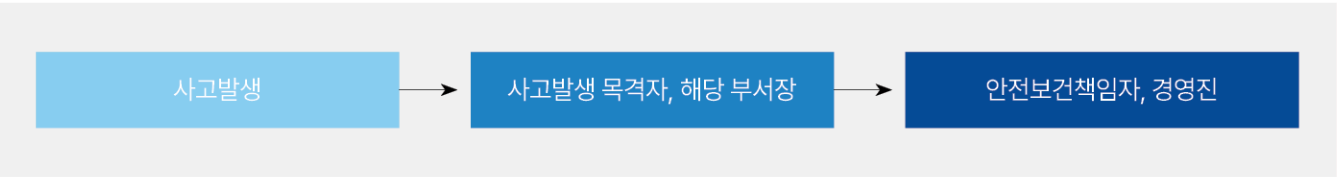
재해관리 프로세스



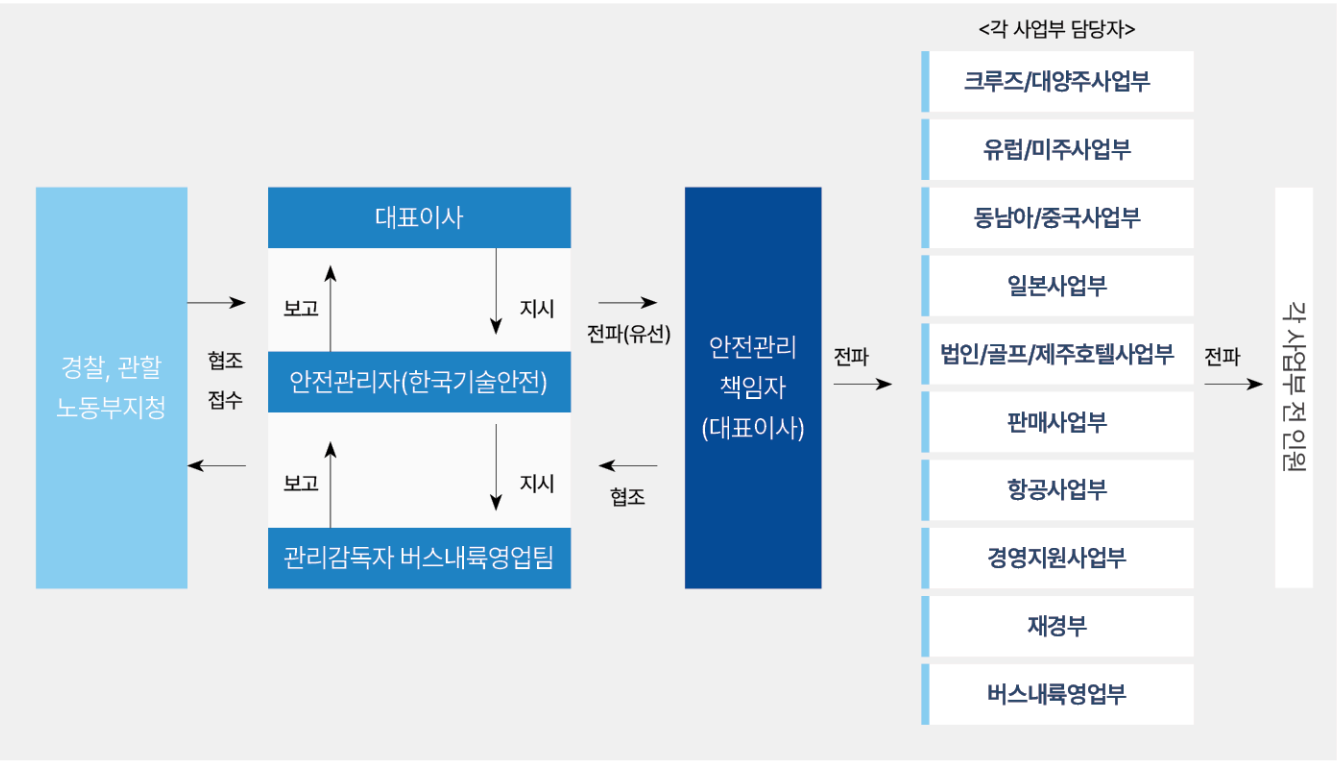
사고 보고체계 수립

산업재해 피해를 줄이기 위해서는 사고 보고체계를 구축하여 사고 발생 시 신속하게 대응하는 것이 중요합니다. 롯데관광개발은 비상연락망 및 사고 전파 체계를 작업 공간 게시하여 임직원이 이를 확인하고 즉시 보고할 수 있도록 하고 있습니다. 이를 통해 초기 대응을 신속히 수행하고 피해 확산을 방지하고 있습니다.

사고 보고 프로세스



비상연락체계





Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

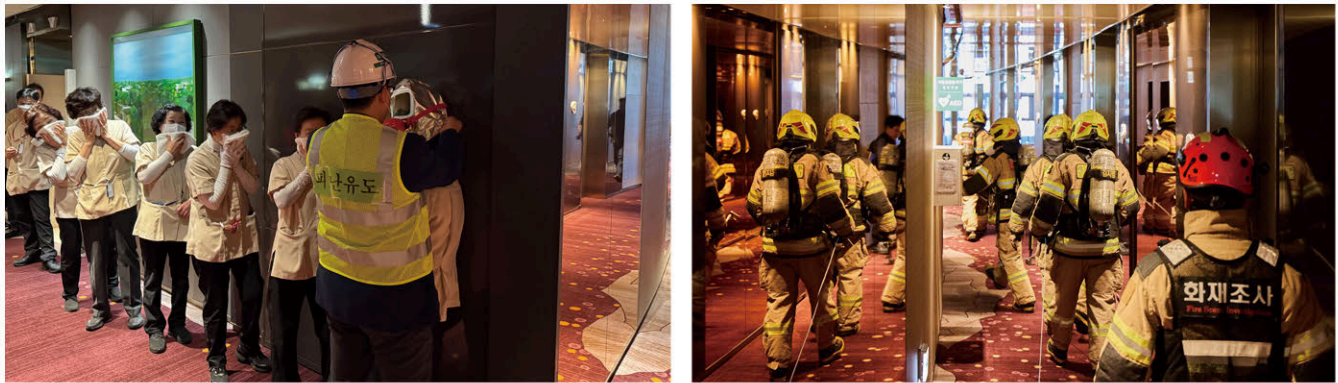
Social



안전보건

비상훈련 실시

롯데관광개발은 화재 등 비상상황에 대한 대응 역량 강화를 위해 정기 비상훈련을 운영하고 있습니다. 전 직원을 대상으로 월 1회 소방교육을 진행하고, 연 2회(상·하반기) 전사 소방훈련을 통해 실제 상황에서 신속하고 일관된 대응이 이루어지도록 하고 있습니다. 또한 모든 임직원의 적극적인 참여를 바탕으로 화재 경보 장치, 소화기, 소화전, 비상구 및 피난시설의 위치와 사용 방법을 사전에 숙지하도록 하고 있습니다.



소방훈련

협력사 안전보건 관리

롯데관광개발은 협력사와의 상생을 기반으로 안전보건 관리 수준 향상을 위한 협력체계를 구축하고 있습니다. 총 8개 협력사를 대상으로 매월 협의체 회의를 운영하고 도급사업 수행 시 주 1회 사업장 순회 점검을 실시하여 안전보건 조치 이행 여부를 점검합니다. 또한 분기별 합동 안전보건 점검을 통해 위험요소를 사전에 발굴 및 개선하며 반기마다 안전 위험요인 점검 및 조치 결과를 제출함으로써 협력사를 포함한 전사적 안전관리 수준을 지속적으로 강화하고 있습니다.

목표 및 지표

롯데관광개발은 산업재해 발생 ZERO를 목표로 임직원의 산업재해율을 관리하고 있으며, 이와 함께 임직원 및 협력사 근로자의 근로손실재해율 및 기록재해율을 관리하고 있습니다. 2025년 산업재해율은 동종동규모 업계 평균 수준인 0.37% 이하인 0.35%를 기록하였습니다. 산업재해율의 지속적인 감소를 위해 위험성 평가 강화, 현장 점검 및 교육 확대 등 예방 중심의 관리 활동을 추진할 계획입니다.

안전보건 지표

구분		단위	2023	2024	2025
임직원	산업재해자 수	명	3	7	4
	산업재해율 ¹	%	0.27	0.66	0.35
	근로손실재해(LTI ²) 수	건	0	0	0
	근로손실재해율(LTIFR) ³	백만시간당	0	0	0
	기록재해(TRI ⁴) 수	건	0	0	0
	기록재해율(TRIFR) ⁵	백만시간당	0.00	0.00	0.00
협력사	근로손실재해(LTI) 수	건	9	5	38
	근로손실재해율(LTIFR) ³	백만시간당	5.63	3.32	22.33
	기록재해(TRI) 수	건	16	13	66
	기록재해율(TRIFR) ⁵	백만시간당	10.00	8.63	38.78

1. 산업재해율 = (산업재해자 수) / (산업재해보험 적용 근로자 수) × 100
2. LTI, Lost Time Injury
3. 근로손실재해율(Lost Time Injury Frequency Rate) = (근로손실재해(LTI) 수) / (연 근로시간 × 1,000,000(시간))
4. TRI, Total Recordable Incident
5. 기록재해율(Total Recordable Incident Frequency Rate) = (기록재해(TRI) 수) / (연 근로시간 × 1,000,000(시간))



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Social



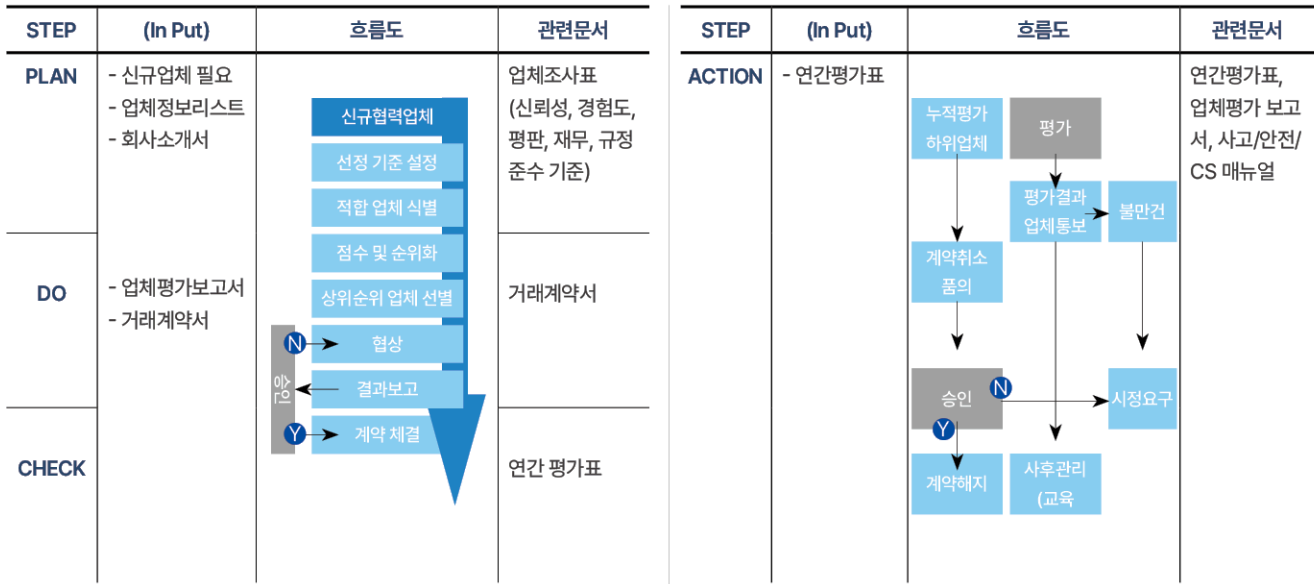
공급망 관리

공급망 관리체계

롯데관광개발은 드림타워 Shared Services 사업부문의 Materials 부서와 HAN Collection 사업부문의 HR-General Affairs팀을 중심으로 지속가능한 공급망 관리 체계를 운영하고 있습니다. Materials 부서는 협력사 선정 및 평가, 지속가능성 점검, 협력사 지원 프로그램 운영을 담당하며, HR-General Affairs팀은 협력사 계약 및 관련 행정 업무를 지원합니다.

롯데관광개발은 랜드사 등 협력업체의 선정부터 운영 및 사후 관리까지 전 과정을 체계적으로 관리하고 있습니다. 협력업체 선정 시에는 신뢰성, 운영 경험, 평판, 재무 건전성 및 규정 준수 여부 등을 종합적으로 검토하며, 운영 과정에서는 연간 정기 평가와 사고 대응·안전관리·고객응대(CS) 관련 교육을 통해 협력사의 서비스 역량 강화를 지원하고 있습니다. 또한 공급망 관리 전 과정의 절차와 평가 기준을 문서화하여 관리의 투명성과 일관성을 강화하고 있으며, 이를 바탕으로 협력사와의 상생 및 안정적인 서비스 운영을 위해 노력하고 있습니다.

협력업체 선정 및 관리 프로세스



공급망 관리 정책

공급망 정책

롯데관광개발은 지속가능한 공급망 생태계 구축을 통해 기업 가치를 제고하고 사회적 책임을 다하기 위해 공급망 정책을 수립하여 협력사를 포함한 공급망 전반에서 환경, 사회, 거버넌스 리스크 관점에서 관리하고 있습니다. 공급망 지속가능성 정책은 CEO의 승인을 받아 제정되었으며 롯데관광개발 밸류체인에 있는 모든 협력업체에 적용됩니다. 해당 정책은 협력사 선정, 계약 및 운영 전 과정에서 ESG 요소를 반영하는 것을 기본 원칙으로 하며 주요 협력사를 대상으로 실시하는 지속가능성 실사의 주기, 점검 항목 및 절차에 대한 기준을 마련하고 있습니다.

공급망 행동강령

롯데관광개발은 거래 관계에 있는 모든 협력사 및 협력사 임직원을 대상으로 적용되는 행동강령을 제정하고 있습니다. 행동강령에는 인권 및 노동, 안전 및 보건, 환경, 윤리 및 준법, 고객 및 서비스 책임, 관리 및 준수 등 주요 ESG 영역별 준수 사항을 제시하고 있으며 필요시 하위 협력사 및 공급망 전반에도 동일한 기준이 적용되도록 요구하고 있습니다. 또한 계약서 조항으로 공급망 행동강령 준수에 대한 구속력을 확보하였습니다.

[공급망 정책 및 행동강령\(바로가기\)](#)



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Social



공급망 관리

협력사 지속가능성 평가

평가 프로세스

롯데관광개발은 주요 협력사를 대상으로 연 1회 공급망 지속가능성 평가를 실시하고 있습니다. 평가는 서면으로 진행되며, 협력사 행동강령에 기반한 환경, 사회, 거버넌스 전반의 준수 현황을 종합적으로 점검하고 있습니다. 이를 통해 협력사의 지속가능성 수준을 평가하고 주요 리스크를 식별하여 개선조치를 수립하고 있습니다. 향후에는 신규 협력사 등록 단계에서도 동일한 평가를 수행하여 사전 스크리닝을 강화할 계획입니다.

평가 프로세스



평가 결과 및 개선조치

롯데관광개발은 공급망 지속가능성 평가 결과를 기반으로 우수 협력사와 고위험 협력사를 구분하여 관리하고 있습니다. 우수 협력사에는 신규 사업 선정 시 가점 부여, 우선 협상권 제공, 발주 품목 확대의 인센티브를 제공하고 있습니다. 고위험 협력사에 대해서는 주요 리스크 사항에 대한 개선 권고 사항을 제공하고 있습니다. 향후 이행 여부 및 리스크 완화 수준을 확인하기 위해 현장 방문을 통한 모니터링을 계획하고 있습니다. 2026년에는 총 7개의 주요 협력사를 대상으로 공급망 평가를 실시하였으며 이 중 1개사는 리스크 개선이 필요하며 상세 진단 결과 환경경영, 기후변화, 물과 해양자원 3개 영역에서 상대적으로 취약한 수준 보였습니다. 이에 대해 롯데관광개발에서 시행하고 있는 관련 활동들을 개선에 활용할 수 있도록 안내하였으며 평가 결과에 따라 개선에 오랜 기간이 필요하거나 구조적으로 개선이 불가능한 경우로 판단될 경우 공급망 제외 방법의 정책 반영에 대한 검토 중입니다.

협력사 상생 지원

ESG 교육

롯데관광개발은 주요 협력사를 대상으로 사회적 책임 이행을 지원하기 위한 ESG 교육을 제공하고 있습니다. 교육은 온라인 방식으로 운영되며 국내외 ESG 동향, ESG 평가 대응 및 역량 강화 방안 등을 주요 내용으로 구성하고 있습니다. 특히 2026년에는 공급망 평가 결과 보완이 필요한 것으로 식별된 환경경영, 기후변화, 물과 해양자원을 중심으로 교육을 진행하였습니다. 해당 연도에는 주요 협력사 7개사의 협력사 임직원 12명을 대상으로 교육을 실시하였습니다.

협력사 소통채널 운영

롯데관광개발은 협력사와의 지속적인 상생협력을 위해 협력사 간담회(화상회의)와 협력사 그룹웨어를 운영하고 있습니다. 협력사 간담회는 상생 품질 관리 및 상생 협의를 주요 주제로 정기적으로 진행하며, 화상회의 방식을 통해 협력사의 시간과 비용 부담을 줄이고 소통 접근성을 높이고 있습니다. 협력사 그룹웨어는 쌍방향 의사소통 채널로서 협력사 선정 및 관리, 동반 성장, 운영 현황 공유 등을 지원하고 있으며 이를 통해 접수된 비용 구조·운영 효율화·서비스 품질 개선 등 주요 현안에 대한 협의 내용을 공급망 관리 및 운영 정책에 반영하고 있습니다. 2025년에는 소통채널을 통해 접수된 협력사 불만 및 건의사항 29건을 모두 검토·조치하여 100% 처리 완료하였습니다.

협력사 소통채널

소통채널	소통 주제
협력사 간담회 (화상회의)	• 상생 품질 관리 • 상생 협의 • 협력사 선정 및 관리
협력사 그룹웨어	• 동반 성장 • 쌍방향 의사소통



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Social



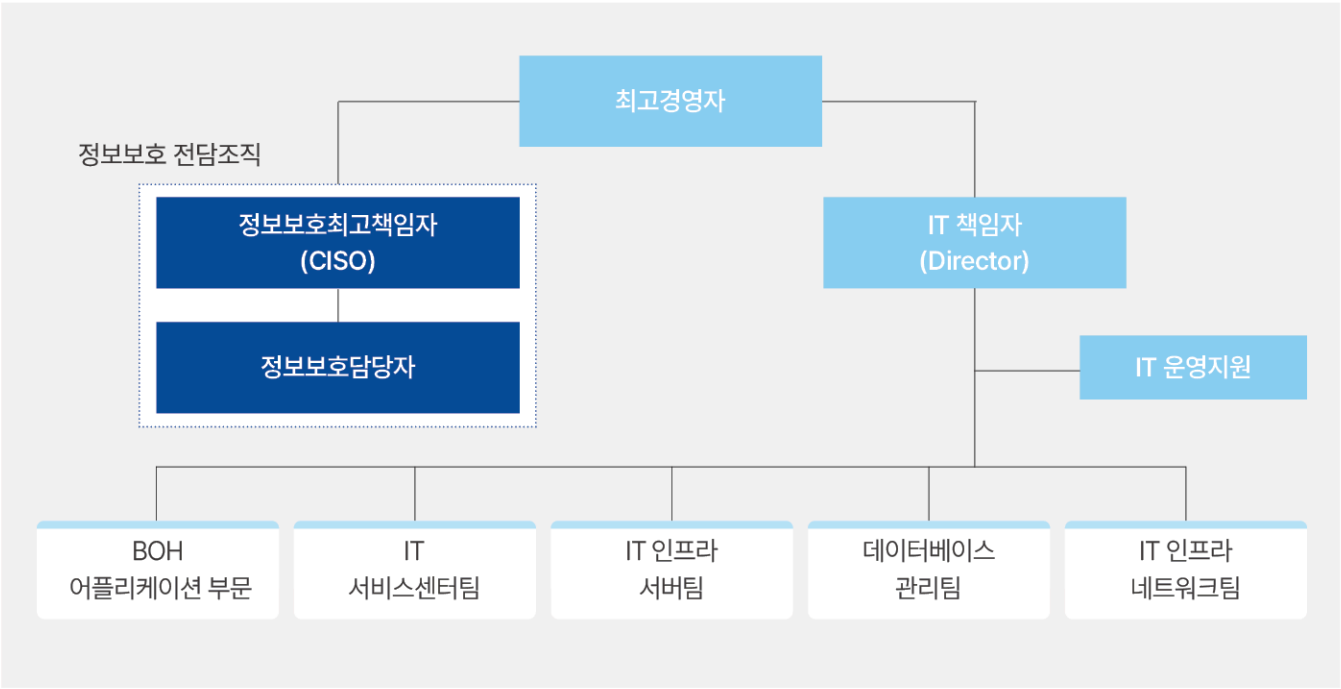
정보보호

정보보호 관리체계

롯데관광개발은 최고경영자의 감독 아래 정보보호와 개인정보보호를 구분한 관리체계를 운영하고 있습니다. 정보보호는 정보보호최고책임자(CISO) 산하의 정보보호 전담조직이 총괄하며, BOH¹ 어플리케이션 파트, IT 서비스센터, 인프라 조직과 협업하여 전사 보안 업무를 수행하고 있습니다. 보안 강화를 위해 보안조직 신설 및 보안 전반적인 사항은 보안담당자 IT 부서와 협업하여 2026년 부터 시행 예정입니다. 개인정보보호는 개인정보보호책임자(CPO)가 주관하며 카지노, 호텔, 여행 등 각 사업 부문과 공통지원 조직 전반에서 관련 법령 준수를 점검하고 있습니다. 아울러 개인정보보호위원회를 통해 임직원 및 고객의 개인정보보호 주요 사항을 논의하고 개선 과제를 추진하고 있습니다.

1. Back of House, 백오브하우스

정보보호 조직도



정보보호 조직 기능

직책	역할 및 책임
정보보호최고책임자(CISO)	- 정보보호 계획의 수립, 이행 및 개선 - 정보보호 활동 및 절차에 대한 정기 감사 및 개선 - 정보보호 조치 수립 - 정보보호 체계 설계 - 정보보호 시스템·솔루션·장비의 검토, 도입 및 운영
정보보호담당자	- 정보보호 정책 관리 - 정보보호 진단 및 분석 - 정보보호 조치 수립 지원 - 정책 수립 및 내부 보안 감사 - 정보보호 교육

개인정보보호 조직도





Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Social



정보보호

정보보호 정책

롯데관광개발은 임직원, 외부 인력, 협력업체 및 방문자 등 모든 이해관계자를 대상으로 정보보호 정책, 규정 및 개인정보처리방침을 마련하고 있습니다. 정보보호 정책은 관련 법령 및 인증 기준 준수를 위한 전사적 방향성을 제시하며, 회사가 보유·관리·처리하는 정보자산의 기밀성, 무결성, 가용성을 핵심 원칙으로 하고 있습니다. 정보보호 규정은 정책에서 정한 기준을 기반으로 정보보호 조직 및 정보보호위원회 운영 등 관리체계와 물리적 보호조치, 보안 점검 및 감사 등 정보보호 전 영역에 대한 관리 기준을 포함하고 있습니다. 관련 정책 및 규정은 전 임직원이 열람할 수 있도록 사내 포털에 공개하고 있으며, 연 1회 이상의 정기적인 검토를 통해 최신 상태를 유지하고 있습니다. 또한, 롯데관광개발은 홈페이지에 개인정보처리방침을 게시하여 개인정보의 수집, 이용, 보유 및 파기 등 처리 현황을 투명하게 공개하고 있습니다.

[정보보호 정책\(바로가기\)](#)

정보보호 중장기 로드맵

롯데관광개발은 정보보호 중장기 로드맵을 수립하여 보안 수준을 단계적으로 강화하고 있습니다. 초기 단계에서는 CISO 지정과 정보보호 정책 및 규정 제정을 통해 관리 기반을 마련하였습니다. 이후 정책 내용의 전사 이행 점검, 표준운영절차와 교육 체계를 마련해 관리 기반을 정착시키고 있습니다. 중기 단계에서는 보안문제 탐지 강화를 위해 ISMS 인증 취득과 이상행위 탐지 프로세스를 구축할 계획입니다. 장기적으로는 발생한 보안 사고에 대한 대응 절차를 정비하고 개선 활동을 정례화하여 대응 역량을 강화할 계획입니다. 이를 통해 ‘보이지 않는 보안’에서 ‘보이는 보안’으로, 대응 중심에서 예방 중심으로의 전환을 추진하고 있습니다.

또한 보안 강화 로드맵에 따라 정보보호 투자 비중을 점진적으로 확대하고 있습니다. 보안 위협 탐지 및 대응 역량 강화를 위해 EDR(엔드포인트 탐지 및 대응, Endpoint Detection & Response) 도입을 추진하고 있습니다. 초기 구축 비용과 연간 운영 비용을 포함한 투자를 통해 시스템 및 단말 영역의 보안 관제 기반을 강화하고 있습니다.

보안 강화 로드맵

연도	2024~2025	단기(2026년)	중기(2027년)	장기(2028년)
목표		기본 체계 확립	탐지 고도화	대응 체계 구축
세부 이행과제	· CISO 지정 · 정보보호 정책 및 규정 제정	· 정보보안 조직 신설 · 정책·규정 기반 전사 이행 점검 정례화 · SOP 운영 및 증적 관리 체계 구축 · EDR 도입 및 로그 수집 기반 확보 예정 · 정보보호 교육 체계 신설	· ISMS 인증 취득 · 이상행위 탐지 체계 구축 · 정기 점검 및 모의훈련 운영	· 대응 체계 운영 · 사고 대응 프로세스 고도화 · 점검 결과 기반 개선 활동 정례화

정보보호 운영

롯데관광개발은 기술적·관리적 보호조치를 기반으로 접근통제, 시스템, 네트워크 및 데이터 영역 전반에 걸친 보안 통제 및 운영 체계를 구축하고 있습니다. 주요 데이터를 통제하여 정보 자산의 기밀성, 무결성 및 가용성을 확보하고 있습니다. 또한 EMS¹를 활용한 시스템 및 네트워크 트래픽 모니터링 체계를 운영하여 보안 위협을 상시적으로 탐지하고 있으며, 보안 관제 고도화를 단계적으로 추진하고 있습니다.

1. Enterprise Mobility + Security, 마이크로소프트에서 제공하는 조직 모바일 관리 및 보안 통합 플랫폼

다층적 보안 체계 구축

롯데관광개발은 개인정보의 안전한 처리와 정보 유출 예방을 위해 내부 관리 체계와 정기 점검 프로세스를 운영하고 있으며, 지속적인 개선 활동을 통해 안정적인 정보보호 환경을 유지하고 있습니다. 또한 방화벽, VPN, 침입 탐지 시스템(IDS) 등 다양한 보안 시스템과 개인정보 암호화 및 접근 통제 체계를 적용하여 외부 위협과 정보 유출 위험에 대응하고 있으며 서버실 출입 통제, 보안 카메라 운영, UPS(무정전 전원 공급 장치) 구축 등 물리적 보안 관리 체계도 함께 운영하여 비상 상황 발생 시에도 안정적인 시스템 운영이 가능하도록 관리하고 있습니다. 이와 함께 관련 법률 준수 및 직원 교육·내부 점검을 통해 법적·정책적 요건도 충실히 이행하고 있습니다.



Overview

ESG Management

Material Issues

ESG Fact Book

Environment

Social

Governance

Appendix

Social



정보보호

개인정보보호 활동

구분	보호 조치	주요 내용
01	관리적 보호 조치	개인정보 취급자의 정보 유출 방지와 안전한 처리를 위해 내부 의사 결정 프로세스를 수립하고 이를 엄격히 시행하고 있습니다. 또한, 정기적인 점검과 개선을 통해 지속 가능한 보안 체계를 구축하고, 안전한 정보 처리 환경을 유지하고 있습니다.
02	기술적 보호 조치	개인정보의 안전한 저장과 처리를 위해 방화벽, VPN, 침입 탐지 시스템(IDS) 등 다양한 보안 장비를 활용하고, 개인정보 암호화 및 접근 통제 시스템을 적용하여 외부 침입과 유출을 철저히 방지하고 있습니다.
03	물리적 보호 조치	물리적 보호 조치를 강화하기 위해 서버실에 출입 통제 시스템을 설치하고, 중요 장비는 잠금 장치로 보호하고 있습니다. 또한, 보안 카메라를 설치하여 24시간 모니터링을 진행하며, 비상 상황에 대비해 UPS(무정전 전원 공급 장치)를 구축하고 있습니다.
04	법적·정책적 준수 조치	개인정보 보호법 등 관련 법률을 준수하고, 내부 정책을 통해 직원들에게 정기적으로 교육을 실시하며, 법적 요구사항에 맞춰 개인정보 처리 방침을 업데이트하고 있습니다. 또한, 매년 내부 점검을 통해 정책 준수 여부를 확인하고 이를 개선하고 있습니다.

6단계 개인정보 보호 활동

롯데관광개발은 보안 정책 수립, 접근 권한 관리, 네트워크 및 시스템 보안, 데이터 암호화, 보안 교육 및 인식 제고, 보안 모니터링 및 대응 등 6단계 개인정보보호 활동 체계를 운영하고 있으며, EMS(Enterprise Mobility + Security)를 활용한 상시 모니터링을 통해 시스템 및 네트워크 보안 위협에 신속히 대응하고 있습니다. 먼저 내부관리계획 수립 및 개정을 통해 보안 정책의 기반을 마련하고 임직원의 준수 여부를 감사하며, 직원별 시스템 접근 권한의 부여·해지 및 계정 모니터링을 통해 접근 권한을 철저히 관리합니다. 이와 함께 방화벽과 IDS·IPS 운영, 보안 패치 관리, 원격근무 보안 규칙 적용으로 네트워크 및 시스템을 보호하고, 개인정보 저장 시 암호화 적용과 SSL·TLS·VPN 사용, DB 접근 권한 제한을 통해 데이터를 안전하게 암호화합니다. 또한 임직원과 협력업체를 대상으로 정기적인 보안 교육을 실시하고 비밀번호 변경 및 출입 통제 원칙을 강화하며, 마지막으로 보안 로그 실시간 모니터링과 해킹·랜섬웨어·DDoS 대응 프로세스 운영, 침해 사고 발생 시 신속한 보고 및 대응 체계 구축으로 개인정보를 종합적으로 보호하고 있습니다.

구분	주요 내용
보안 정책 수립	- 내부관리계획 수립 및 개정 - 임직원의 보안 준수 여부 점검 및 감사 수행
접근 권한 관리	- 직원별 시스템 및 데이터 접근 권한 부여 및 해지 - 신규 입사자 및 퇴사자 계정 관리 - 매월·분기별 접속 기록 및 계정 모니터링
네트워크 및 시스템 보안	- 방화벽, IDS·IPS(침입 탐지 및 차단 시스템) 운영 - 보안 패치 및 소프트웨어 업데이트 관리 - 외부 접속 및 원격근무 시 보안 규칙 적용
데이터 암호화	- 개인정보 DATA 저장 시 암호화 적용 - 데이터 전송 시 SSL·TLS 및 VPN 사용 - DB 접근 및 복호화 권한 제한
보안 교육 및 인식 강화	- 임직원·협력업체 대상 정기적인 보안 교육 운영 - 정기적인 비밀번호 변경 및 점검 활동 시행 - 출입 통제 및 개인 정보 보관 원칙 강조
보안 모니터링 및 대응	- 보안 로그 실시간 모니터링 및 이상 탐지 - 해킹·랜섬웨어·DDoS 공격 시 대응 프로세스 실행 - 침해 사고 발생 시 보고 및 대응 체계 구축



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Social



정보보호

| 정보보호 교육

롯데관광개발은 개인정보보호 법정교육을 실시하여 임직원의 개인정보 보호 인식을 제고하고 있습니다. 해당 교육은 전 임직원을 대상으로 연 1회 정기적으로 운영되며, 개인정보 처리와 관련된 기본 원칙과 준수사항에 대한 이해를 높이는 데 중점을 두고 있습니다. 개인정보보호 교육 이수 현황은 조직별로 관리되고 있으며, 2025년 기준 전체 이수 인원은 2,086명으로 전년 대비 약 17.3% 증가하였습니다.

개인정보보호 교육 이수 현황

구분	단위	2023	2024	2025
서울지점	명	320	279	310
제주 드림타워 ¹	명	1,315	1,500	1,776
총합	명	1,635	1,779	2,086

1. 카지노 자회사 교육 이수 인원 포함

| 정보보안 사고 대응

롯데관광개발은 정보보안 사고 발생 시 신속한 조치를 통해 사업 운영에 미치는 영향을 최소화하고, 재발 방지를 위한 사고 대응 및 관리 규정을 마련하고 있습니다. 사고 발생 이후에는 관련 절차에 따라 사고 유형과 영향도를 기준으로 심각도를 판단하여 초기 조치와 확산 방지 활동을 수행하고 있습니다. 사고 대응 과정과 결과는 경영진에 보고되며, 사고 종료 이후에는 사후 검토를 통해 개선과제를 도출하여 이행하고 있습니다. 이와 함께 사고 기록을 철저히 관리하여 유사 상황 발생 시 활용하고 있습니다.

사고 발생 시, 내부 대응과 병행하여 고객 보호를 위한 조치를 즉시 실시합니다. 개인정보 유출 등 고객에게 피해가 미칠 수 있는 사고의 경우, 관련 법령에 따라 피해 고객에게 신속하게 사실을 통지하고, 추가적인 2차 피해를 예방하기 위한 안내와 대응 방법을 제공합니다. 또한 고객이 직접 피해 여부를 확인하고 조치를 취할 수 있도록 전담 창구를 운영하며, 피해 접수 및 구제 절차를 체계적으로 지원합니다.

사고 대응 프로세스

단계	과정	내용
1	사고 인지	정보보안 사고 또는 이상 징후를 인지하고 사고 여부를 확인
2	사고 보고	사고 발생 사실을 정보보안팀에 보고
3	사고 분류 및 심각도 판단	사고 유형 및 영향도를 기준으로 우선순위 및 심각도 결정
4	초기 대응 및 확산 방지	피해 확산 방지를 위한 즉각적인 조치 수행
5	조사 및 원인 분석	사고 발생 원인 및 발생 경로 분석
6	복구 및 정상화	시스템 및 서비스 복구 수행
7	경영진 보고	사고 발생 및 대응 결과를 경영진에 보고
8	사후 검토 및 개선	재발 방지 대책 및 개선 사항 도출
9	종결 및 기록 보존	사고 처리 종료 및 기록 관리

2차 피해 방지 및 고객 보호 활동

활동	내용
민감 정보 암호화 점검	여권번호, 주민번호 등 고유식별정보 암호화 상태 긴급 점검
사칭 문자(피싱) 주의 안내	항공권 결제, 예약 취소 등을 사칭한 피싱 문자 주의보 발령
비상 연락망 가동	벤더 IT 담당자와 비상연락망 구축



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Social



정보보호

| 정보보호 점검 및 취약점 관리

롯데관광개발은 외부기관 점검과 내부 감사를 병행하여 주요 인프라 자산에 대한 정보보안 및 개인정보보호 수준과 취약점을 식별하고 있습니다. 제주 드림타워를 대상으로 실시한 웹 및 인프라 취약점 점검 결과, 모든 대상에서 보안 수준이 90% 이상으로 확인되어 전반적으로 우수한 평가를 받았습니다.

개인정보보호 자체 감사는 연 1회 실시하며, 개인정보를 처리하는 전 부서를 대상으로 정책·기술·관리 영역을 포함한 점검을 수행하고 있습니다. 2026년 자체 감사 결과, 총 29개 항목 중 25개 항목이 적정으로 확인되었으며, 미흡 사항에 대해서는 안전한 암호화 알고리즘 적용, 접속기록 보관 및 분리 관리 등 단기 개선 과제를 도출하여 조치를 추진했습니다. 아울러 IT 및 HR 부서를 대상으로 진행된 정보보안 내부 감사는 ISMS-K 및 ISO 27001 기준에 따라 수행하였으며, 전반적으로 적합 수준으로 확인되었습니다. 일부 개선 필요 항목에 대해서는 개선 과제를 도출하여 관리 체계의 보완을 추진하고 있습니다.

웹 취약점 진단 결과

구분	건수	권고 조치	수정	변경	보류	조치율	취약점 감소율
2023	1,416건	1,078건	262건	76건	-	94.63%	-
2024	558건	452건	80건	26건	-	95.35%	60.56%
2025	469건	377건	71건	20건	-	95.53%	16%

| 목표 및 지표

롯데관광개발은 정보보안 관리 체계의 안정적 운영을 위해 중대 정보보안 사고 0건을 목표로 설정하고 있습니다. 목표 달성을 위해 개인정보 법정교육과 함께 2026년부터 정보보호 교육을 연 1회 추가 운영하고, 재해복구 훈련을 실시함으로써 비상 상황에 대한 임직원의 대응 역량을 점검할 계획입니다. 또한, Gaming 주요 서버에 대한 Offline Tape Backup을 추가로 운영하여 데이터 보호 및 복구 체계를 강화하고자 합니다.

사이버보안 및 개인정보 침해사고^{1 2}

구분	단위	2025
데이터 유출 건수	건	0
기밀사업정보, 개인정보 관련 유출 비율	%	0
데이터 침해로 인해 영향을 받은 고객 수	명	0

1. 2025년도부터 산정
2. 자회사 엘티엔터테인먼트와 동일한 사업장을 사용하고 있어 데이터 통합 관리



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Social



고객중심 경영

고객중심 경영 관리체계

롯데관광개발은 CEO가 주관하는 CCM(Customer-Centered Management, 고객중심) 운영위원회를 통해 전사 전략 방향과 고객 관련 주요 정책을 논의·결정하고 있습니다. CCM 운영위원회는 재경부, 경영지원부, 여행사업부, 판매사업부 등 각 부문의 책임자가 참여하는 최고 의사결정 기구로서 고객 서비스 및 품질 이슈를 공유하고 실행 방향을 설정하고 있습니다. CEO가 직접 주요 VOC Top 이슈를 주간 단위로 점검하고, 개선과제 우선순위를 즉시 확정하고 있습니다. 또한 CCO(최고고객책임자)를 지정하여 고객 관련 정책 수립과 실행을 총괄하도록 하고 있습니다. 이에 더해 CCM 실무위원회도 별도로 운영하여 현업 부서 단위에서 고객의 요구와 VOC(Voice of Customer, 고객의 소리)를 기반으로 개선 과제를 도출하고, 이를 업무에 반영하고 있습니다. 이러한 이중 구조의 회의체 운영을 통해 전략과 실행, 개선이 선순환 구조로 작동하도록 하여 고객중심 경영의 실행력을 높이고 있습니다.

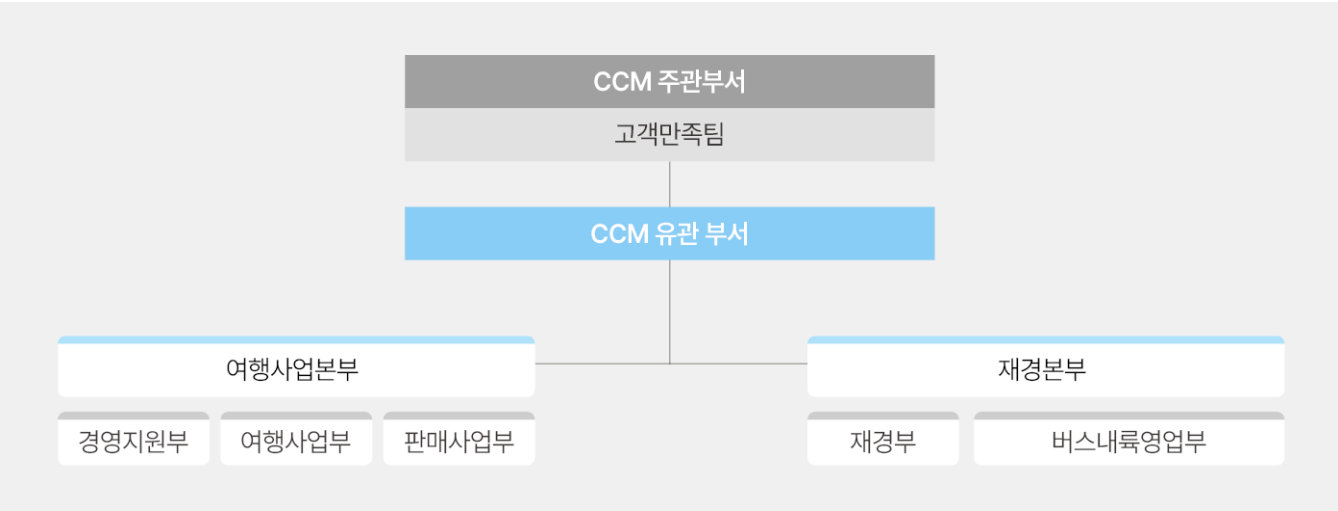
CCM 위원회

구분	운영위원회	실무위원회
구성 위원	최고경영자, 최고고객책임자, 재경본부장, 경영지원부, 여행사업부, 판매사업부, 재경부 → 각 사업부장 및 각 부서장	CCM 주관 부서장, 담당, 경영지원부, 여행사업부, 판매사업부, 재경부의 팀 기준 → 각 부서장 또는 차석(지방지사 제외)
구성 인원	36명	22명
기능 및 역할	각 부서장(팀장) 및 사업부장뿐만 아니라 여행사업본부장(CCO)과 재경본부장이 참석하는 최고경영자(CEO) 주재 회의체	각 팀 부서장 또는 차석이 1명씩 참석(부서장 참석 우선), 신규 항목 채택 시
개최 주기	매월 둘째주 화 또는 수요일	매월 첫째주 목 또는 금요일 (월간 회의 전 진행)
회의 안건	전월 실적 및 전략회의, 고객서비스 (VOC 및 서비스품질) 이슈 및 공유	각 팀 VOC 접수 동향 파악, 고객서비스 (VOC 및 서비스품질) 이슈 및 공유

CCM 운영위원회 조직도



CCM 실무위원회 조직도





Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Social



고객중심 경영

| 고객중심 성과보상

롯데관광개발은 고객중심 경영의 내재화를 위해 임직원의 성과보상 체계에 고객 서비스 성과를 연계하고 있습니다. 만족도·VOC·개선반영 등 핵심 고객경험 지표를 월간으로 모니터링하고 부문 KPI에 반영하여 서비스 품질이 평가로 연결되도록 운영하고 있으며, 임직원의 고객 대응 활동과 서비스 품질 개선 노력에 대해 실질적인 보상이 이루어지도록 하고 있습니다. 또한 우수 부서 및 직원에 대한 표창과 포상금 지급, 월별·분기별 성과급 등 다양한 보상체계를 통해 고객중심 성과를 관리하고 있습니다. 이를 통해 임직원의 자발적인 서비스 개선 참여를 유도하고, 고객 만족을 중심으로 한 조직문화를 강화하고 있습니다.

2025년 고객만족 성과 포상

구분	포상내용
2025년 2월	2024 우수 부서 및 직원 포상
2025년 4월	기본급 2.3% 인상

포상 및 인정 프로그램 내역

프로그램명	대상	평가지표	평가주기
월간 칭찬직원	임직원(차량기사, 국내 가이드 포함), 인솔자	• VOC (고객 칭찬,불만)	월 1회
우수 부서 및 직원 시상	부서, 임직원	• 판매실적 • 직무수행능력	년 1회
고객감동 시상식	인솔자, 가이드	• 평가 점수 상위자 (VOC기반)	년 1회
우수사례 경진대회	부서	• 벤치마킹 가능한 우수 사례 • 선도적 우수사례 • 회사 핵심가치에 맞는 우수사례	비정기
아이디어 공모전	임직원	• 시스템 개선 사항, 마케팅 방안 등 아이디어	비정기
CEO 특별포상	인솔자	• 매뉴얼 이상의 우수 서비스 제공 자를 대상으로 CEO가 별도 포상	비정기

최근 2개년 우수직원 포상

구분	인원수	사용금액
2024년	30명	1,500만원
2025년	32명	2,000만원

| 고객권익 보호 정책

롯데관광개발은 윤리헌장에 따라 고객의 권익 보호를 경영의 기본 원칙으로 설정하고 있습니다. 고객중심 경영을 바탕으로 고객 가치 및 이익 제고, 고객 정보 보호를 핵심 기준으로 삼아 모든 경영 및 서비스 활동에 적용하고 있습니다. 고객에게 제공하는 상품과 서비스는 품질과 만족도를 기준으로 지속적으로 개선하고 있으며, 모든 분야에서 고객을 공정히 대우하고 있습니다. 또한 고객의 자산과 안전을 보호하고, 거래 과정에서의 정보 공개와 약속 이행을 통해 신뢰를 유지하고 있습니다. 아울러 고객 정보는 고객의 사전 동의 없이 제3자에게 제공하거나 목적 외로 사용하지 않으며, 취득한 정보의 보호와 관리 책임을 다하고 있습니다.

[윤리 헌장\(바로가기\)](#)

Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

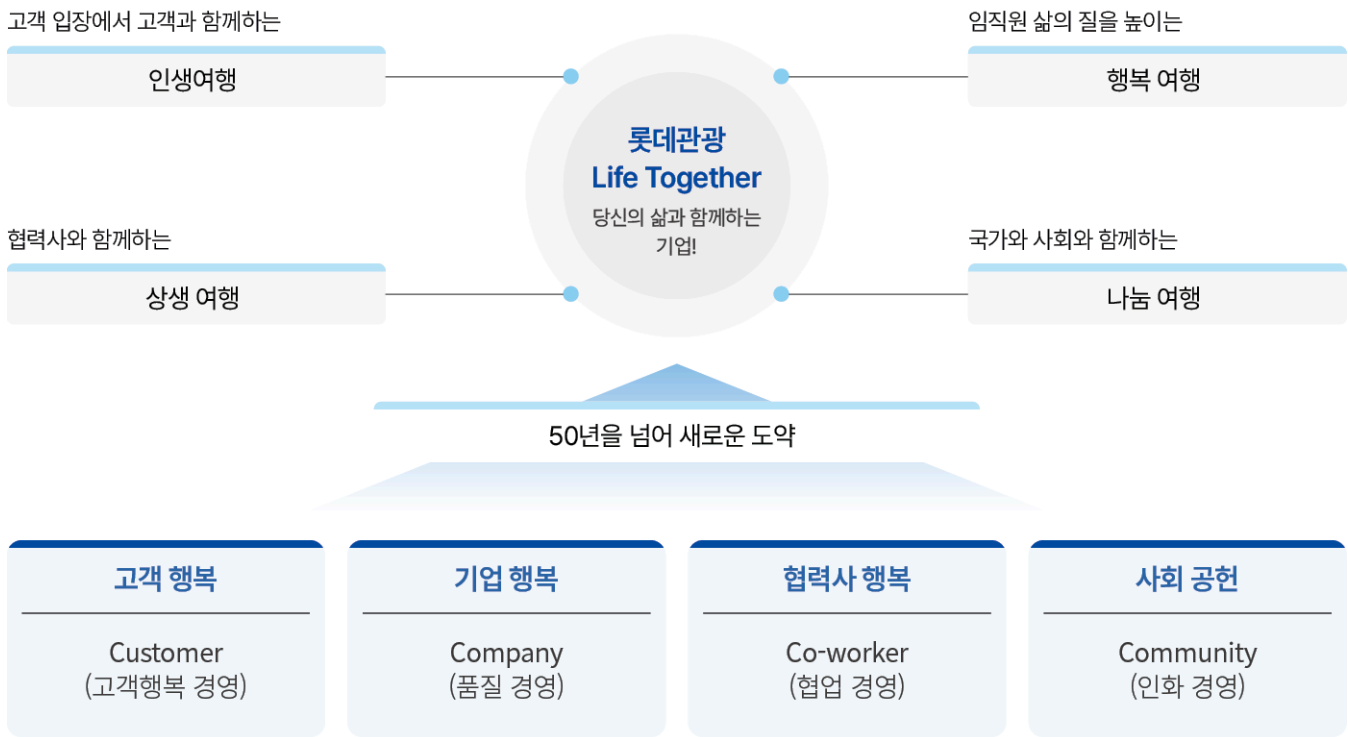
Social

고객중심 경영

| 고객중심 경영이념

롯데관광개발은 ‘Life Together - 당신의 삶과 함께하는 기업’이라는 경영이념을 바탕으로 고객·임직원·협력사·사회와의 상생을 핵심 이념으로 삼고 있습니다. 이에 ‘인생 여행’, ‘행복 여행’, ‘상생 여행’, ‘나눔 여행’의 4대 지향점을 중심으로 고객의 경험을 고려한 서비스를 제공하고, 임직원 만족과 협력사와의 공정한 파트너십을 통해 서비스 품질을 제고하고 있습니다. 또한 사회적 책임을 실천하는 나눔 활동을 병행함으로써 고객에게 신뢰받는 기업으로 나아가고 있으며, 이러한 전사적 가치체계를 기반으로 고객 만족과 지속가능한 성장을 동시에 추구하는 고객중심 경영을 실현하고 있습니다.

고객중심 경영이념



| 고객중심 경영 중장기 로드맵

롯데관광개발은 2030년 여행사업 부문 영업이익 125억 달성을 목표로 중장기 경영 비전을 수립하고 있습니다. 이를 위해 핵심 전략인 ‘PRIDE(Premium·Product, Reliability·Resilience, Information·Innovation, Direct Sales·Distinction, Efficiency·Effectiveness)’의 5축을 중심으로 프리미엄 상품 강화, 고객 신뢰 회복, 지속적 혁신, 직관 강화, 효율성 극대화를 추진하고 있습니다. PRIDE 전략과 연계하여 액티브 시니어 고객층 확대, 회원 가입 및 마케팅 동의 고객 데이터베이스 확보, 지사 라이브 채널 론칭 등 세부 과제를 설정하고 있으며, 이를 통해 중장기 비전 달성을 추진하고 있습니다. 이러한 ‘PRIDE’ 중심의 전략 추진 결과, 2025년 사고 접수율은 1.6%에서 0.7%로 감소하여 56.3%의 개선 성과를 기록하였으며, 재구매 건수는 2023년 3,281건에서 2025년 13,855건으로 확대되는 등 고객 충성도와 서비스 경쟁력이 지속적으로 향상되고 있습니다.





Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Social



고객중심 경영

고객중심 경영 중장기 로드맵



핵심 전략	P	R	I	D	E
P.R.I.D.E	프리미엄 상품 (Premium-Product)	고객과의 신뢰 · 유연성, 탄력성 (Reliability-Resilience)	고객DB 확보· 지속적 혁신 (Information-Innovation)	직판 강화· 타사와의 차별점 (Direct sales-Distinction)	효율성 극대화 (Efficiency-Effectiveness)
세부 전략	프리미엄 상품 강화	고객 신뢰성 회복	지속적 혁신	직판 강화	효율성 극대화
추진 과제	프리미엄 여행 시장의 고객층을 겨냥한 이벤트· 서비스 구축	고객 신뢰 회복을 위한 CS 과제	미래 변화에 대응하기 위한 지속적 혁신 신사업 개발 필요	직판 상담 체계 강화	연령별 타겟에 맞는 마케팅을 통한 효율성 극대화 필요
	차별화된 프리미엄 상품 운영 및 지속적인 신상품 개발 필요	고객 맞춤형 서비스 제공을 통한 고객 니즈 충족 및 고객 락인(Lock-in)	회원 가입 및 DB 확보 필요	자사 라이브 채널 운영 필요	타겟에 맞는 매체 광고 활용 실행

고객 중심경영 실행 성과

전략 축	전략명	핵심 지표	성과
P	Premium Product	HIGH& 이용고객 수	2,999명 → 7,778명
		크루즈 이용 승객 수	14,697명 → 14,944명
R	Reliability	사고 접수율	1.6% → 0.7% (감강율 56.3%)
	Resilience	재구매 건수	3,281건 → 11,017건 → 13,855건
I	Information	상용고객 회원수 상승률	실버 +101% / 골드 +92.7%
	Innovation	고객 DB 확보	상승률 40.7%
D	Direct sales	직판 판매율	38.6 → 42.3 (증가율 9.6%)
	Distinction	고객선정 우수직원 수	352명 → 798명 → 1,063명
E	Efficiency	SMART WORK 개발 완료율	78.9% → 66.1%
	Effectiveness	1인당 생산성	2,227만 원 → 4,150만 원 → 4,573만 원



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Social

고객중심 경영

고객중심 경영 인증

롯데관광개발은 서비스 안전과 고객중심 경영 강화를 위해 관련 인증을 취득하고 이를 기반으로 관리 활동을 운영하고 있습니다. 공정거래위원회가 주관하는 소비자중심경영(CCM) 인증을 통해 상품 기획, 서비스 제공, 사후관리 등 전 과정에서 소비자 관점의 운영 기준을 적용하고 있으며, 식음 서비스 분야에서는 ISO 22000 (국제 식품안전경영시스템) 인증을 취득하여 위생 및 안전 관리 기준을 준수하고 있습니다. 또한 정기적인 심사를 통해 인증을 지속적으로 유지하고, 이를 바탕으로 서비스 품질 관리 체계를 유지하고 고객 만족도 향상에 기여하고 있습니다.

또한, 롯데관광개발은 고객 중심 서비스 혁신과 투명한 경영 성과를 바탕으로 2025년 11월에 ‘Service Excellence Award’에서 민간 부문 CEO상을 수상하며 서비스 품질과 윤리적 경영 성과에 대한 대외적 신뢰를 지속적으로 확보하고 있습니다.



소비자중심경영(CCM) 인증 ISO 22000 인증 ‘Service Excellence Award’ 민간 부문 CEO상 수상

고객중심 경영 교육

롯데관광개발은 고객중심 경영의 내재화와 실행력 강화를 위해 전사 교육을 운영하고 있습니다. 신입사원 입문 과정부터 직무별·직급별 맞춤 과정까지 고객 응대 역량과 서비스 품질 향상을 중심으로 구성하고 있으며, 2025년부터 CCM 교육을 필수 과정으로 편성하고 있습니다. 또한 전화 응대, 고객 커뮤니케이션, 직무별 전문상담 등 실무 중심 교육을 통해 현장 활용도를 높이고, 외부 전문 교육 및 자격 취득 지원을 병행하고 있습니다. 디지털 트렌드, 고객경험 혁신, 데이터 기반 마케팅 등의 전 임직원 대상의 실무자 참여형 특강 및 세미나를 아울러 최고경영진을 포함한 임원 교육과 CCM 선포식 연계 교육을 통해 고객 가치를 최우선으로 하는 조직문화를 확산하고 있습니다.

고객중심 경영 교육 실적

구분		2023	2024	2025
소비자중심경영 교육	교육횟수	17회	20회	11회
	이수인원	1,622명	1,416명	211명
CCM 개념 교육 ¹	교육횟수	-	-	7회
	이수인원	-	-	104명

1. 2025년도부터 시행



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Social



고객중심 경영

고객중심 서비스 품질 강화

롯데관광개발은 2025년 고객 서비스 품질 평가(KS-SQI)에서 디지털 매체 이용 편의성과 환경 안전성, 최신 기술 기반 서비스 제공, 다양한 채널을 통한 간편한 이용 절차, 고객 개인정보 보호 및 고객 맞춤형 응대 등 주요 항목에서 경쟁사 대비 우수한 평가를 받았습니다. 특히 디지털·기술 기반 서비스와 고객 응대 및 개인정보 보호 영역에서 차별화된 경쟁력을 확보하였으며, 상품 및 서비스 품질 측면에서도 업계 최고 수준의 평가를 유지하고 있습니다. 롯데관광개발은 이러한 외부 평가 결과를 바탕으로 고객 중심의 서비스 품질 개선과 차별화된 고객 경험 제공을 지속적으로 추진해 나갈 계획입니다.

2025년 KS-SQI 주요 항목별 여행사 업계 현황

항목	롯데관광	하나투어	모두투어	인터파크	노랑풍선
차별화된 상품·서비스 제공	77	76.7	74.2	75.8	76.7
상품·서비스의 고객지향성	77.8	77.9	75.9	76.4	76.9
고객에게 개별적인 관심을 가지고 응대	77.7	76.8	76.5	76.2	77.1
고객의 개인정보 관리	78.3	77.6	76.2	76.2	77.3
다양한 매체를 통한 이용 절차 간편성	78.9	77.9	77.5	77.2	78.3
최신 기술을 활용한 편리한 서비스 제공	78.5	77.8	76.6	77.1	77
디지털 매체의 이용 속도 및 환경 안전성	77.8	76.9	76	76.5	76.4

또한, 롯데관광개발은 대표 고객 접점 부문인 ‘MOT(Moments of Truth) 단계별 서비스 표준’을 설정하고 있으며, 상품 정보와 안전 및 환경 부문에서도 별도의 서비스 표준을 설정하고 있습니다. 이러한 서비스 표준은 고객 시장의 변화나 관련 법령 및 표준안이 개정되는 것에 맞추어 수시로 업데이트하고 있습니다. 2025년 자체평가 결과, 서비스 표준을 모두 통과하며 롯데관광개발은 고객 중심의 서비스 품질을 지속적으로 강화하고 있습니다.

서비스 표준화 활동

표준화	서비스 표준	표준화 내용	개정기준
상품정보 표준화	• 국외여행상품 정보제공 표준안	• 여행정보 표기 방식 • 정보제공 기준	• 표준안 개정 시
서비스 표준화	• 상담 응대 매뉴얼 • 모니터링 체크리스트 • 전화예약서비스 10계명 • 상벌기준표 • 불만 유형별 응대매뉴얼 • 가이드·인솔자 매뉴얼 • VOC가치사슬 운영매뉴얼	• 고객 응대 서비스 방식 • 상담 응대 표준 점수 • 측정 방식 • 고객서비스 교육 실시	• 내용 추가(변경 시)
안전 및 환경 표준화	• 안전매뉴얼 • 안전주의안내문 • 사고대책 종합 매뉴얼 • 여행업 안전관리 가이드북 • 비상상황 운영 매뉴얼 • 근무지 폐쇄시 행동요령 • 위기대응 SOP ¹ 9개 유형	• 안전사고 사전 예방 • 사고 후 처리 프로세스	• 관련 법령 변경 시 • 신규 항목 채택 시

1. SOP : Standard Operating Procedure(표준운영절차)

고객권의 리스크 관리

롯데관광개발은 상품의 기획부터 제작, 판매, 사후 평가에 이르는 전 과정에서 고객권익을 보호하기 위한 절차를 마련하고 있습니다. 기획 단계에서는 시장조사와 VOC 분석을 통해 고객 수요와 잠재 불편 요소를 확인하고, 출시 전 내부 검토를 통해 이를 점검하고 있습니다. 상품 제작 단계에서는 FMEA 기법을 활용해 고객권익 침해 리스크를 사전에 식별하고 개선 우선순위를 도출하고 있습니다. 판매 단계에서는 서비스 전반에 대한 지침을 공유하여 현장 운영의 안정성을 확보하고 있습니다. 또한 표준화된 정보 제공 기준을 마련하여 고객 안내 과정의 오류를 최소화하고 있습니다. 아울러 CCM 운영을 기반으로 고객 접점 서비스 품질 관리, 사전 정보 제공, 고객 의견 반영, 개인정보 보호 및 긴급 대응 절차를 통해 서비스 전반을 관리하고 있습니다.



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Social



고객중심 경영

FMEA 기반 심각도·발생도·검출도 수치환산 기준표

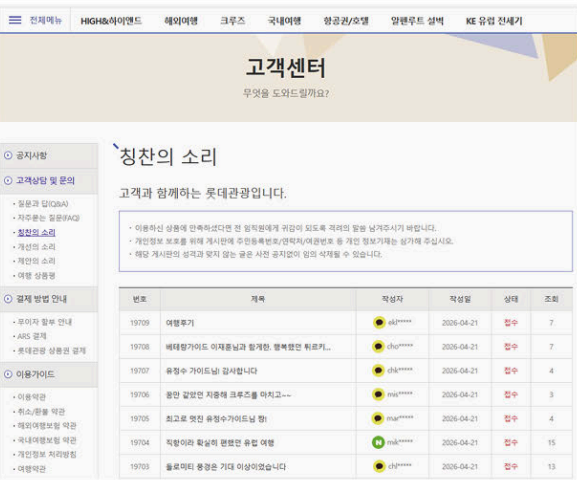
항목		점수
심각도	고객이나 다음 프로세스에 미치는 영향이 거의 없음	1-2
	약간의 가벼운 불만	3-4
	상품·서비스 결함을 발견하고 이에 불편함을 느낌	5
	상품·서비스 결함에 상당한 불만을 느낌	6-8
	고객 만족에 치명적 영향	9-10
발생도	발생할 가능성이 극히 희박함	1
	발생할 가능성이 희박함	2
	가끔 발생	3
	보통	4-6
	자주 발생	7-8
	매우 자주 발생	9-10
검출도	문제 발견 가능성 95%이상	1-2
	문제 발견 가능성 80~94%	3-4
	문제 발견 가능성 50~79%	5-6
	문제 발견 가능성 10~49%	7-8
	문제 발견 가능성 10%미만	9
	문제 발견 가능성 전혀 없음	10

VOC(Voice of Customer) 채널 운영

VOC 접수

롯데관광개발은 고객의 다양한 의견을 신속하고 편리하게 수렴하기 위해 온·오프라인 전반에 걸친 VOC(Voice of Customer) 채널을 운영하고 있습니다. 공식 홈페이지 고객센터와 게시판, 대표 전화 상담, 모바일 앱, 카카오톡 채널, 네이버 블로그 등 다양한 디지털 채널을 통해 고객 의견을 접수하고 있으며, 오프라인에서는 전국 지사 및 대리점, 웰컴센터의 상담 창구 운영 및 해외 현지 방문을 통한 안전점검·랜즈사 간담회로 현장 VOC를 수렴하고 있습니다. 또한 여행 종료 후 발송되는 고객만족 설문조사를 통해 고객 경험 전반에 대한 의견을 수집하고 있습니다.

롯데관광개발 고객센터



고객센터 개선의 소리



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Social



고객중심 경영

또한, 롯데관광개발은 ‘고객감동’을 실천하기 위해 ‘VOC-to-Strategy’ 양방향 소통체계를 운영하고 있습니다. 홈페이지 게시판을 통해 접수되는 고객의 제안, 칭찬, 불만 사항이 그룹웨어와 자동 연동되어 전 임직원이 실시간으로 모니터링할 수 있는 시스템을 구축하였습니다. 특히, 직원·임원진 간 댓글 방식의 양방향 소통 채널을 활성화하여 현장의 목소리에 실시간으로 대응하고 있습니다. 경영진이 고객의 의견을 직접 청취하고 신속하게 의사결정에 반영함으로써 서비스 품질을 지속적으로 향상시키고 있습니다.

이해관계자별 소통 시스템과 연계 방식

이해관계자의 정의와 분류		소통 방식 시스템과 연계 방식		
구분	주요 대상	핵심 소통 채널	운영 방식	전략·성과 연계 포인트
내부 구성원	임직원	그룹웨어, 메신저, 전사 조회, 전사회의체	상시·정기 소통	• 현안 공유 및 의사결정 속도 향상 • 전략 방향 전파
고객	여행객, 회원	VOC 채널, 고객 후기, 만족도 조사	실시간·주기적	• 고객 불편·요구사항을 전략 과제로 전환 • 서비스 품질 개선
파트너	협력사, 랜드사	간담회, 현장 미팅, CEO 커뮤니케이션	정례·수시	• 협업 이슈 조기 해소 • 사업 안정성 및 실행력 강화
주주	주주	IR 커뮤니케이션, 경영 공시	정기·수시	• 경영 정보 투명 공개 • 신뢰 기반 경영 체계 유지

VOC 처리 프로세스

롯데관광개발은 다양한 채널을 통해 접수된 VOC를 유형과 중요도에 따라 체계적으로 분류하고, 접수부터 분석, 처리, 개선, 피드백에 이르는 전 과정을 표준화된 프로세스로 운영하고 있습니다. VOC는 고객만족팀을 중심으로 총괄 관리되며, 각 부서와의 협업을 통해 신속하고 공정하게 대응하고 있습니다.

단순 문의는 실무 부서에서 신속히 처리하고, 중대한 사안은 고객만족팀과 경영진이 협력하여 대응하고 있습니다. 또한 불만 및 개선 요청 사항은 1차 고객 대응과 관련 부서 검토를 거쳐 사안의 중요도에 따라 단계별 해결 방안을 마련하고, 피해 보상이 필요한 경우에는 내부 보상 기준표에 따라 공정하게 처리하고 있습니다. 회사의 책임이 크다고 판단되는 경우에는 보상 수준을 상향 조정하고 있습니다. 더불어 주요 VOC 및 반복 이슈는 전사 회의체를 통해 공유되어 서비스 개선 및 운영 정책에 반영되며, 사전 예방 활동과 교육으로 연계되는 선순환 구조를 구축하고 있습니다.

VOC 대응 프로세스

수집·공유 →	구분 →	분석 →	처리·평가 →	개선·실행·교육·예방 →	피드백·공유
• 전화·우편 • 웹(홈페이지·모바일) • 내방 (본사·지사·대리점) • 중재기관 • 출장홍보부스 • 전화 모니터링 • 고객만족도조사	1. 문의·기타	반복 문의 키워드 도출	고객: 즉시 답변	사전 안내 서비스로 반복 문의 감소	전사공유 회의체 • 주간: 임원 및 사업부장 회의 • 월간: 팀장회의, CCM 운영회의
	2. 만족 (칭찬)	긍정 VOC 통해 좋은 제안 발굴	고객: 감사 답변 대상: 포상 (직원·운영자·가이드)	칭찬 사례 공유로 긍정 강화	전사공유 시상 • 월간(1회) • 연간(1회)
	3. 불만족	관련부서 경위파악 및 기준 확인 (약관·규정·매뉴얼·사례)	고객: 사과 및 보상 대상: 문책 (비공개)	개선 필요 및 주의 내용 공유	전사공유 회의체 협력사, 인솔자 피드백



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Social



고객중심 경영

VOC기반 서비스 개선

롯데관광개발은 VOC를 통해 확인된 고객 불편 사항을 기반으로 업무 및 시스템을 개선하고 있습니다. 데이터화된 VOC는 직원 동기 부여 활동 및 고객 니즈 예측과 우선 개선 항목 도출, 차기 연도 서비스전략 과제 수립을 포함한 모든 경영활동에 반영하고 있습니다. 전자항공권 발송 오류를 개선하기 위해 문자 기반 발송 시스템을 도입하여 정확성과 편의성을 높였으며, 일정표 내 관광지 정보와 구글맵 연계를 강화해 고객 이용 편의성을 제고하였습니다. 또한 VOC 분석 결과를 반영하여 상품, 서비스, 시스템을 개선하고 프리미엄 상품 개발, 운영 프로세스 개선, 고객 참여형 이벤트를 추진하고 있습니다. 이를 통해 고객 만족과 충성도를 높이는 고객중심경영을 지속적으로 강화하고 있습니다.

VOC 분석을 통한 개선 내용

개선 시기	상품	요청 의견	개선 내용
2025년 1월	골드 등급 숙박권	전년도 골드 등급 고객에게 제공하는 제주숙박권(실물)의 우편 발송 방식에 대해 등기 수령의 번거로움에 관련 불만 제기	홈페이지 내 마이페이지에서 확인 가능하도록 안내문자 발송 및 온라인에서 쿠폰번호 조회하는 방식으로 변경
2025년 1월	크루즈 전세선	가수와 선발대회를 미리 준비하지 못해 아쉽다는 의견 제기	예약자 전원에게 모집공고 문자 사전 발송 및 노래 부르는 영상을 촬영하여 신청서와 제출하는 방식으로 변경
2025년 4월	뉴질랜드	와이너리 스파 수요 확대	기존 하이엔드 상품에만 적용했던 로토루아 와이너리와 추가 단독계약 체결을 통해, 당사 뉴질랜드 전 상품 이용 고객 대상으로 팜팜스파 체험 제공 확대
2025년 4월	이탈리아	합리적인 가격대의 비즈니스 상품 출시 요청	터키항공 비즈니스 클래스 탑승 상품 출시

고객만족도 조사

롯데관광개발은 고객중심 경영 강화를 위해 매년 고객만족도 조사를 시행하고 재구매 수를 측정하고 있습니다. 관광 상품 이용 고객을 대상으로 고객만족도 설문조사를 자동 발송하여 전반적인 서비스 품질을 평가하며, 각 항목은 5점 척도로 구성하여 정량적 분석이 가능하도록 설계되어 있습니다. 2025년에는 총 42,961명을 대상으로 고객만족도 조사를 실시하여 전년도 대비 2점 상승한 평균 91.8점을 기록하였으며, 재구매 수는 전년 대비 25.8% 증가하였습니다. 또한 설문조사를 통해 파악한 고객 추천 의향 또한 지속적으로 상승하고 있으며, 고객 충성도와 서비스 만족 수준이 꾸준히 개선되고 있습니다. 향후에도 고객 경험 전반에 대한 지속적인 모니터링과 개선 활동을 통해 고객 만족도를 지속적으로 제고해 나갈 계획입니다.

재구매 추이

구분	2023	2024	2025
재구매 건수	3,281건	11,017건	13,855건

고객 추천 의향

연도	절대 이용 안한다	가급적 이용 안한다	이용할 수도 있다	이용하겠다	반드시 이용하겠다
2023	6.80%	3.70%	8.80%	10.20%	70.50%
2024	6.40%	3.10%	7.60%	9.90%	73.00%
2025	4.53%	2.46%	6.35%	10.89%	75.77%



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Social



고객중심 경영

| 목표 및 지표

롯데관광개발은 총 7개의 다각화된 채널을 통해 고객의 의견을 촘촘하게 수집하고 있으며 수집된 VOC를 바탕으로 서비스 품질을 정밀하게 진단하고 있습니다. 사업 확장으로 인해 지속적으로 VOC 접수 건수가 증가하고 있으나 2025년에는 선제적인 서비스 개선 활동을 통해 불만 건수와 대외 민원 건수 모두 전년 대비 감소하였습니다. 또한 발생한 클레임에 대해 100% 처리율로 신속히 대응하여 고객 불편을 최소화하는 데 총력을 기울이고 있습니다.

VOC 접수 및 처리 현황

구분	2023	2024	2025
VOC 수집 채널수	7개	7개	7개
VOC 접수 건수	15,302건	45,421건	51,063건
소비자불만(클레임) 접수 건수	764건	729건	683건
소비자불만(클레임) 처리율	100%	100%	100%
대외 민원 접수 건수	92건	150건	140건

서비스 전략별 성과지표 및 성과

관리방향	성과지표명	2023	2024	2025
고객만족 및 고객경험 강화	고객만족도(점)	88.8점	89.8점	91.8점
	KS-SQI 점수(점)	75.5점	76.8점	77.0점
상품·채널 경쟁력 제고	재구매 고객 비율(%)	3.3%	8.4%	11.4%
	장기고객 유지율(%)	-	10.6%	20.7%
운영품질 및 개선활동의 일상화	프리미엄 상품 총수익 비중(%)	-	5.2%	20.8%
	자사 채널 예약 인원 비중(%)	43.0%	38.6%	43.6%



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Governance

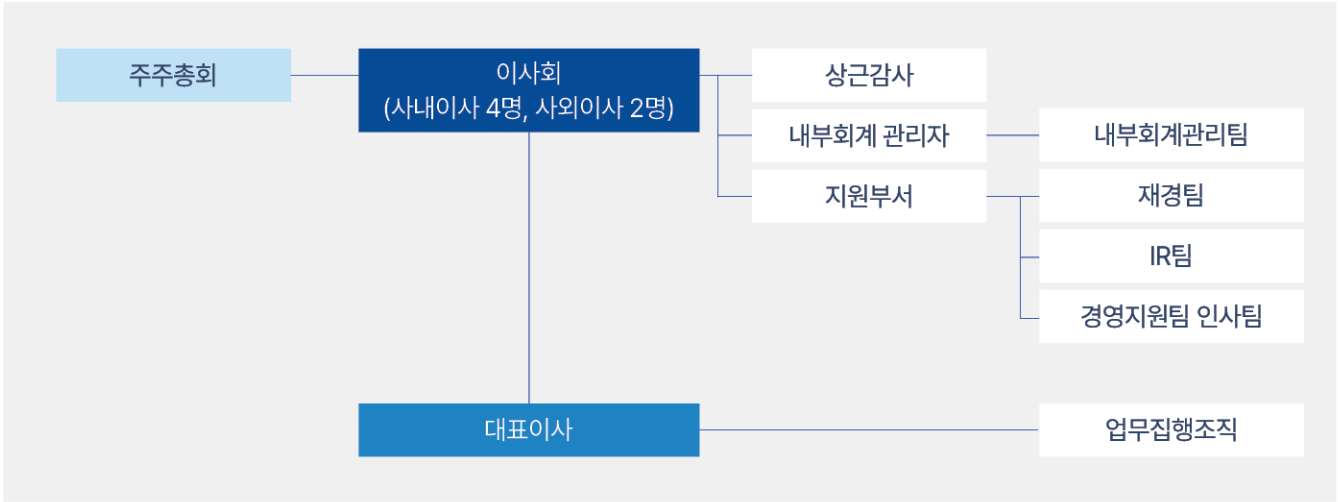


건전한 지배구조

| 이사회 구성

롯데관광개발은 상법 및 관련 법령을 준수하여 이사회를 회사의 최고 의사결정기구로 운영하고 있으며, 정관에 근거해 이사회 의 권한과 책임을 명확히 규정하고 있습니다. 또한 「기업지배구조 보고서 공시 규정」에 따라 이사회 의 구성, 기능 및 운영 현황을 투명하게 공시함으로써 이해관계자의 접근성과 정보의 신뢰성을 제고하고 있습니다. 이를 바탕으로 공정하고 투명한 의사결정 체계를 확립하고, 건전한 지배구조 운영 기반을 지속적으로 강화해 나가고 있습니다.

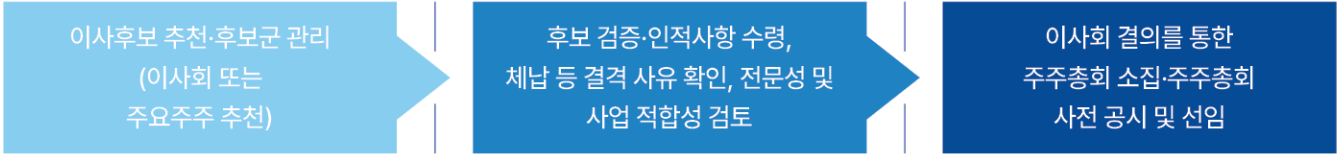
지배구조 조직도



이사의 선임

롯데관광개발은 이사선출에 있어서 관련 법령과 정관에서 요구하는 자격요건의 충족여부를 확인하고 사내이사는 상시 관리하는 후보군 중 전문성과 리더십 면에서 가장 적합한 인물을 후보로 선정하고, 사외이사는 당사가 영위하는 사업 전반에 대한 이해와 경영·경제, 재무·회계, 정책·법률, 산업 기술 등 전문 분야에 대한 경력이 풍부한 인물을 후보로 선정합니다.

이사 선임 프로세스



이사회 독립성

롯데관광개발은 이사회 의 독립성과 객관적인 의사결정을 확보하기 위해 균형 있는 이사회 구성을 유지하고 있으며, 2026년 5월 기준 사내이사 4명과 사외이사 2명으로 이사회를 구성하여 경영진에 대한 견제와 균형 기능을 수행하고 있습니다. 사내이사는 사업 운영 전반에 대한 이해를 바탕으로 의사결정에 참여하고, 사외이사는 독립적인 입장에서 의견을 제시함으로써 의사결정의 공정성과 투명성을 확보하고 있습니다. 또한 이사 선임은 관련 법령과 정관에 따라 주주총회를 통해 이루어지며, 사외이사는 회사 및 최대주주와 이해관계가 없는 인물로 선임하고 있습니다.

이사회 전문성과 다양성

이사회는 경영·전략을 비롯해 관광·레저, 개발, 마케팅 등 회사의 주요 사업 분야에 대한 경험과 전문성을 보유한 이사들로 구성되어 있으며, 이를 바탕으로 주요 경영사항에 대한 심의·의결 및 감독 기능을 수행하고 있습니다. 사내이사는 전문성과 리더십을 고려하여 선정하고, 사외이사는 경영·경제, 정책·법률, 산업 기술 등 다양한 분야의 전문성을 갖춘 인사로 구성되어 있습니다. 또한 효율적인 이사회 운영과 의사결정 체계 유지를 위해 대표이사가 이사회 의장을 겸임하고 있습니다. 이사회에는 여성 이사가 1명 포함되어 있어 성별 다양성을 확보하고 있으며, 이사회 의 전문성 제고를 위해 사외이사 교육을 실시하고 있습니다. 2026년 상반기에는 지속가능경영 리스크 관리에 대한 온라인 교육을 실시하였으며 이사회 전원이 교육을 이수하였습니다. 향후에도 ESG, 재무·회계, 법률 등 다양한 분야의 전문성을 지속적으로 보완하여 이사회 구성의 다양성과 역량을 확대해 나갈 계획입니다.



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Governance



건전한 지배구조

이사회 구성 현황

구분	성명	성별	주요경력	임기(연임횟수)
사내이사 (대표이사)	김기병	남	(현) 경영총괄 (전) (주)동화면세점, 동화투자개발(주) 이사	2025.05 ~ 2028.05 (11회)
사내이사 (대표이사)	백현	남	(현) 여행부문 경영총괄 (전) NH여행(주) 대표이사	2024.03 ~ 2027.03 (3회)
사내이사 (대표이사)	김한준	남	(현) 제주 드림타워 복합리조트 부문 경영총괄 (전) 용산역세권개발(주) 마케팅개발본부장	2023.09 ~ 2026.09 (1회)
사내이사	신정희	여	(현) 마케팅담당 (전) (주)동화면세점 이사	2025.05 ~ 2028.05 (11회)
사외이사	오명	남	(현) 한국뉴욕주립대학교 명예총장 (전) 동부하이텍 회장 (전) 부총리 겸 과학기술부 장관	2023.09 ~ 2026.09 (1회)
사외이사	유동수	남	(전) 한국관광공사 경영본부장(부사장직) (전) 롯데관광(주) 대표이사	2025.03 ~ 2028.03 (1회)

2026.05.31. 기준

이사회 역량구성표 (Board Skills Matrix)

구분	관광·레저	경영·경제	재무·회계	정책·법률	산업기술
김기병	●	●	●	●	
백현	●	●	●		
김한준	●	●	●		
신정희	●	●			●
오명		●		●	●
유동수	●	●	●		

2026.05.31. 기준

| 이사회 운영

롯데관광개발은 정기 및 임시 이사회를 통해 주요 경영사항에 대한 심의 및 의결을 수행하고 있습니다. 이사회는 필요에 따라 수시로 개최되며, 정기적인 운영을 통해 재무, 투자, 조직 운영 및 주요 사업 전략 등 핵심 안건을 지속적으로 검토하고 있습니다. 임시 이사회는 대표이사 또는 이사회에서 정한 이사가 소집할 수 있으며, 이사 전원의 동의가 있는 경우 소집 절차를 생략할 수 있습니다. 이사회 소집 시에는 회의일 3일 전까지 각 이사 및 감사에게 통지하도록 규정하고 있으며, 모든 이사가 동의하는 경우에는 예외적으로 절차 없이 개최할 수 있습니다. 또한 이사회는 재적이사 과반수의 출석과 출석이사 과반수의 찬성으로 의결하며, 특별한 이해관계가 있는 이사는 해당 안건의 의결에 참여할 수 없습니다. 이와 같은 운영 기준을 바탕으로 주요 의사결정의 공정성과 투명성을 확보하고, 책임 있는 경영체계를 유지하고 있습니다.

2025년 운영현황

개최	7회
의결사항	9건
보고사항	2건
평균 참석률	93%
사내이사 참석률	100%
사외이사 참석률	79%

2025.12.31 기준



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Governance



건전한 지배구조

| 이사회 평가

롯데관광개발은 이사회 운영 및 활동에 대하여 투자자와 이해관계자의 신뢰를 확보하고 의사결정 효율성, 다양성, 책임성 제고를 위해 이사회 평가 체계 도입을 추진하고 있습니다. 이사회 평가는 이사회 역할과 책임, 운영과 절차, 구성의 다양성, 성과 및 개선사항에 대해 5점 척도 설문 방식으로 설계하였습니다. 또한 자유서술식 의견을 수렴하여 필요시 워크숍을 통한 개선방향을 구체화할 계획입니다. 향후 자체 평가의 운영 성숙도에 따라 상호평가와 외부평가를 혼합하여 운영하는 방안을 검토하고 있습니다. 평가 결과는 임원 보상, 성과급, 재임용 심사 및 직무 운영에 반영되며, 차년도 경영계획 수립과 전사 서비스 개선 과제 도출 등 실질적인 경영 의사결정 자료로 적극 활용할 예정입니다.

평가 체계

구분	주요 평가 항목	평가 내용
경영 성과	중장기 경영목표 달성도	회사 비전·경영 전략 과제 이행 수준
재무 성과	매출, 수익성 등	재무 목표 달성 및 사업 성과, 재무 건전성
서비스 성과	고객만족도(CS), 서비스 품질 지표	서비스 품질 개선, 고객 신뢰 제고, 서비스 개선 성과
조직 관리	인재 육성, 조직 운영 성과	조직 안정성, 인재 양성
책임 성과	윤리·책임경영	윤리·책임경영 실천 사례, 조직문화 정착

평가 결과 활용

구분	활용 내용
보상 연계	성과급 및 연봉 조정에 반영
인사 운영	재임용 심사, 직무 재설계
전략 수립	차년도 경영계획 및 목표 설정
조직 개선	주요 개선 과제 전사 공유 및 실행

| 이사 및 감사 보수

이사 및 감사 보수는 주주총회에서 승인된 한도 내에서 운영되고 있으며 보수 산정의 합리성과 투명성을 확보하기 위해 직무의 성격과 책임 범위, 회사 기여도, 경영성과 등을 종합적으로 고려하여 결정하고 있습니다. 임원의 보수는 이사회 심의 및 승인을 거쳐 마련된 사규 '임원보수 규정'에 근거하여 체계적으로 집행됩니다. 대표이사를 포함한 주요 경영진의 보수는 역할과 책임에 기반한 고정급과 회사의 재무성과 및 개인 성과를 반영한 성과급으로 구성되며 성과급의 지급 규모와 시기 등은 해당 규정에 따라 이사회에서 최종 의결하여 투명하게 결정하고 있습니다.

| 주주가치

주주총회

롯데관광개발은 건전한 지배구조를 바탕으로 주주가치 제고를 위해 관련 법령과 정관에 따라 주주총회를 공정하고 투명하게 운영하고 있습니다. 정기주주총회는 매 사업연도 종료 후 3개월 이내에 개최되며, 필요시 임시주주총회를 소집합니다. 주주총회 소집 시 회의 목적사항, 일시 및 장소 등을 포함한 소집공고를 총회일 2주 전까지 주주에게 서면 또는 전자적 방법으로 통지하고, 전자공시를 통해 관련 정보를 제공하고 있습니다. 주주는 직접 또는 대리인을 통해 의결권을 행사할 수 있으며, 정해진 절차에 따라 안건을 심의·표결합니다. 주주총회 결과는 의사록으로 작성·보관되며, 이를 통해 주주 권익 보호와 투명한 의사결정을 강화하고 있습니다.

전자투표제 시행

주주의 의결권 행사 편의성 제고와 참여 확대를 위해 전자투표제도를 도입·운영하고 있습니다. 2023년 2월 22일 이사회 결의를 통해 제52기 정기주주총회부터 「상법」 제368조의4에 따른 전자적 방법의 의결권 행사를 지속적으로 활용하고 있으며, 주주총회에 직접 참석이 어려운 경우에도 비대면으로 의결권 행사가 가능하도록 지원하고 있습니다. 주주총회 소집공고 시 전자투표 이용 방법을 안내하고 있으며, 의결권 있는 주식을 보유한 주주는 전자투표시스템을 통해 주주총회 10일 전부터 전일 오후 5시까지 의결권을 행사할 수 있습니다. 이를 통해 주주 접근성을 제고하고 의결권 행사율 향상을 도모함으로써 주주 권익 보호 및 건전한 지배구조 확립에 기여하고 있습니다.



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Governance



건전한 지배구조

주주 현황		
구분	보유 주식 수	지분율
최대주주 및 특수관계인	31,411,904	39.49%
국민연금공단	8,227,282	10.34%
소액주주	35,336,333	44.43%
기타	4,563,965	5.74%
2025.12.31. 기준		
주식의 종류 및 의결권		
구분	주식의 종류	주식의 수
발행주식총수	보통주	79,539,484주
	우선주	-
의결권을 행사할 수 있는 주식수	보통주	79,539,484주
	우선주	-
2025.12.31. 기준		

주주 소통 강화

주주 및 이해관계자의 합리적인 의사결정을 지원하기 위해 주요 경영성과 및 투자 관련 정보를 다양한 채널을 통해 제공하고 있습니다. 관광·레저 및 카지노 사업 특성상 실적 변동성과 시장 환경 변화에 대한 정보의 적시성이 중요한 만큼, 정기적인 실적발표 자료와 주요 경영 현황을 홈페이지 IR 채널과 전자공시시스템을 통해 투명하게 공개하고 있습니다. 또한 국내외 투자자의 정보 접근성을 제고하기 위해 주요 IR 자료를 영문으로 제공하고 있으며, 2026년부터 지속가능경영보고서를 발간하여 재무적 성과와 더불어 환경·사회·지배구조 전반에 대한 정보를 체계적으로 공개하고 있습니다. 이를 통해 다양한 이해관계자와의 소통을 강화하고 장기적인 기업가치 제고 기반을 마련하고 있습니다.

배당정책

주주환원 기반 강화를 위해 배당 관련 제도 개선을 추진하고 있습니다. 현재 정관을 통해 이익배당이 가능하도록 규정하고 있으며, 주주의 권익 보호 및 배당 예측가능성 제고를 위한 제도적 기반을 단계적으로 마련하고 있습니다. 2026년 3월 정기주주총회에서 결산배당 및 중간배당 시 이사회 결의로 배당기준일을 배당액 결정 이후로 정할 수 있도록 정관을 개정하여 합리적인 투자 의사결정이 가능합니다. 지속적인 배당절차 개선을 통해 안정적인 주주환원 정책을 마련하고, 지속가능한 기업가치 제고와 주주 신뢰 강화를 지원할 예정입니다.

정관상 배당절차 개선방안 이행 가부

구분	결산배당	분기·중간배당
정관상 배당액 결정 기관	주주총회	이사회
정관상 배당기준일을 배당액 결정 이후로 정할 수 있는지 여부	●	●
배당절차 개선방안 이행 관련 향후 계획	-	-



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Governance



윤리 및 컴플라이언스

| 윤리 및 컴플라이언스 정책

롯데관광개발은 윤리적 기준에 기반한 경영활동을 통해 이해관계자와의 신뢰 구축을 추구하고 있습니다. 특히 관광·레저 및 복합리조트 사업을 영위하는 기업으로서, 고객 서비스 전반과 협력사와의 거래, 지역사회와의 상생 과정에서 높은 수준의 윤리 기준을 준수하고자 노력하고 있습니다. 이를 위해 윤리헌장 및 윤리 경영 정책을 제정하고, 관련 법규 준수와 투명한 경영을 바탕으로 윤리경영 체계를 구축하였습니다. 이러한 윤리규범은 임직원이 업무 수행 과정에서 발생할 수 있는 다양한 윤리적 상황을 올바르게 판단하고 행동할 수 있도록 기준을 제시하며, 회사의 경영이념인 고객 감동과 공익에 기여하는 경영을 실천하는 기반이 되고 있습니다.

윤리헌장

롯데관광개발은 경제협력개발기구 뇌물방지협약, 유엔 부패방지협약, 미국 해외부패방지법 등 국제적인 반부패 기준에 부합하는 윤리헌장을 제정하고 윤리와 준법에 기반한 책임경영을 실천하고 있습니다. 윤리헌장은 모든 형태의 부정부패를 금지하고 임직원을 포함한 고객, 주주 및 투자자, 협력사, 지역사회 등 다양한 이해관계자와의 관계에서 준수해야 할 기본 가치와 원칙을 제시하고 있습니다. 또한 해당 윤리 기준은 롯데관광개발의 국내외 모든 사업장에 적용되며, 가치사슬 전반의 협력사 및 기타 이해관계자에게도 준수를 권장하고 있습니다.

[윤리헌장](#) [윤리 경영 정책\(바로가기\)](#)

| 컴플라이언스 교육

롯데관광개발은 글로벌 비즈니스 윤리 확립을 위해 임직원을 대상으로 글로벌 컴플라이언스 교육을 시행합니다. 교육 프로그램은 사이버 보안 및 개인정보 보호, 인신매매 예방, 이해충돌 방지, 부패 방지로 구분합니다. 또한 법규 준수, 개인정보 보호, 산업안전 등 주요 윤리 이슈를 핵심 관리 영역으로 정의하고 각 교육별로 주관 부서를 명확히 지정해 책임 있는 관리 구조를 유지하고 있습니다. 특정 시점에 한정된 일회성 활동이 아니라 상시 운영 구조로 정착되어 업무 수행 과정에서 발생할 수 있는 법적, 윤리적 리스크를 예방하는 데 중점을 두고 있습니다.

2025 컴플라이언스 교육 현황

교육명	교육 일자	참여자 수
Cyber Security & Privacy	4분기	440명
Preventing Human Trafficking	4분기	436명
Conflict of Interest	4분기	173명
Anti-Bribery	4분기	6명

윤리경영 기반 교육 프로그램

구분	내용	교육대상	주관부서
법규준수 관리	직,간접 판매 여행 계약서 국외여행 표준약관 소비자 분쟁 사례 공유 금전 사고 방지 재경 교육	전 임직원	고객만족팀 재경본부
개인정보 보호 관리	개인정보 보호법 교육	전 임직원	IT지원팀
산업안전 보호 활동	산업안전보건위원회 운영	전 임직원	산업안전공단(노무사) 인사총무팀
윤리경영 강화 활동	윤리강령 교육	전 임직원 협력사 랜드사	인사총무팀 경영지원본부장
직장 내 성희롱 예방교육	직장 내 성희롱 교육	전 임직원	산업안전공단(노무사) 인사총무팀
근로노동법 교육	노동법 관련 교육 사규집 윤리강령 공지	전 임직원	산업안전공단(노무사) 인사총무팀



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Governance



윤리 및 컴플라이언스

| 반부패 신고제도

롯데관광개발은 전 임직원에 대하여 윤리경영의 중요성을 인식시키고자 각 부서에 준법 감시 담당자를 선발 및 배치하여 윤리적 사업수행을 돕고 있습니다. 또한, 비윤리적 행위가 발생 시 신속하게 대처하기 위하여 내 부 신고센터와 더불어 분기별 윤리경영 내부 통제 점검 체크리스트를 통한 자체 자기 점검 진단을 하고 있습니다. 이 과정에서 문제점이 파악되거나 개선점이 있을 경우, 각 부서별 지정된 준법 감시 담당자에게 전달하여 윤리적 기업문화를 조성하고 있습니다.

윤리경영 내부 통제 점검 방식

내부 신고 센터 운영	- 그룹웨어 內 익명의 내부 신고센터 운영 • 법규, 윤리강령, 사규 및 업무지침 위반 • 비리(공금횡령, 금품수수, 성희롱 등) • 청탁금지법 위반 행위 신고 • 상급자 부당 지시 및 강요, 보복 행위 등의 신고
준법 감시 담당자 활동	- 준법 감시 담당자 임명 • 준법 감시 담당자를 전 부서 내 과장급 이상 직원으로 선발 후, 각 부서 준법 교육 및 점검 활동 수행 • 내부통제 시스템 운영 및 개선 활동 • 윤리경영 캠페인 및 홍보활동 보조
자체 자기 점검 진단 (분기)	- 윤리경영 내부통제 점검 체크 리스트 • 수행 업무의 합법성, 윤리규범에 어긋난 부분이 없는가에 대한 정기 진단

윤리경영 점검 절차

각 부서	> 준법 감시 담당자	> 1) 유관부서
• 내부통제 점검 체크리스트 별 점검 • 문제점 파악 및 건의 • 준법 감시 담당자에게 전달	• 접수 사항 검토 • 개선 사항 및 이슈 발생 시, 유관부서와 협의	• 검토 및 업무 개선
		2) 윤리위원회
		• 사실확인 후 의결 및 징계처리

| 자금세탁방지 체계

자금세탁방지 제도

롯데관광개발은 「특정금융거래정보의 보고 및 이용 등에 관한 법률」 및 「공중협박목적 대량살상무기확산 금지법」 등 관련 법령을 철저히 준수하고 있습니다. 사업 운영 과정에서 발생할 수 있는 자금세탁 및 테러자 금조달 위험을 사전에 식별하고 차단하기 위해 이러한 법령을 기반으로 전사적인 자금세탁방지(AML) 제도와 자금세탁방지 업무 규정을 제정 및 운영하고 있습니다. 본 제도 및 규정은 자금세탁방지 업무 수행을 위한 기본 원칙과 구체적인 업무 지침을 규정하며 실제 사례를 바탕으로 금융범죄 예방과 조직 전반의 관리 역량 강화를 지원하고 있습니다.

자금세탁방지 운영활동

롯데관광개발은 국제자금세탁방지기구(Financial Action Task Force, FATF)의 권고와 국내 관련 법규를 반영하여 카지노 업종 특성에 적합한 자금세탁방지 시스템을 구축하여 운영하고 있습니다. 자금세탁방지 전담 조직을 중심으로 유관 부서 간 유기적인 협업 체계를 통해 운영 일관성과 효율성을 확보하고 있으며, 최고경영자가 주관하는 자금세탁방지위원회를 정기적으로 개최하여 주요 현안과 개선 과제를 심의하고 의결 사항을 경영 프로세스에 반영하고 있습니다.

또한 자금세탁방지 시스템의 실효성을 확보하기 위해 매년 독립된 외부 감사를 받고, 금융정보분석원의 위험 기반평가(Risk-Based Assessment, RBA)를 통해 운영 적정성을 검증받고 있습니다. 도출된 개선 사항은 경영진 및 이사회 보고를 거쳐 전사적 차원에서 이행되고 있습니다. 아울러 고객확인(Customer Due Diligence, CDD)을 원칙으로 전 고객에 대한 위험 평가를 수행하고, 고위험 고객에는 강화된 고객확인(Enhanced Due Diligence, EDD)을 적용하고 있습니다. 전산화된 고액현금거래보고(Currency Transaction Report, CTR) 시스템을 통해 보고 대상 거래를 실시간으로 식별·보고하며, 이러한 체계를 바탕으로 자금세탁 리스크를 효과적으로 관리하고, 투명한 카지노 운영 환경 조성에 힘쓰고 있습니다.



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Environment
Social
Governance
Appendix

Governance



윤리 및 컴플라이언스

자금세탁방지 주요활동

구분	내용
위험 기반 모니터링 체계 구축	위험거래 식별 역량 강화를 위한 모니터링 체계의 전산화 추진
고위험 고객 관리	AML 위험관리 모델 설계 적용 및 강화된 고객확인절차 수행
고객확인정보 신뢰성 강화	스마트 디지털패드를 통한 고객확인정보 입력·확인 및 서명 방식을 채택
고액현금거래(CTR) 충실도 향상	대상 추출 시스템 자동화 구축으로 보고 누락 방지
AML 준수 문화 확립	지속적인 AML 시스템 개선 추진

자금세탁방지 교육

롯데관광개발은 카지노 업종의 특성상 자금세탁방지(AML) 교육을 카지노 업종의 모든 임직원을 대상으로 연 1회 이상의 필수 교육 프로그램으로 운영하고 있으며, 직무별로 구분된 사이버 과정(6시간)을 대상 임직원의 직무에 맞추어 제공하고 있습니다. 특히 자금세탁 위험에 밀접하게 노출되는 현장 운영 부서 종사자에게는 필요 시 수시로 직접 대면 교육을 제공하는 등 높은 수준의 AML 이해와 대응 역량을 갖추 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 전문적인 AML 대응이 요구되는 자금세탁방지 주관 부서 직원에게는 한국카지노협회가 연 2회 제공하는 AML 실무 교육 과정 및 기타 수시로 개최되는 AML 실무 세미나 등을 통해 고객신원확인(KYC), 고액현금거래보고(CTR), 의심거래보고(STR) 및 내부통제 관련 교육 기회를 제공하고 있습니다. 이러한 종합적이고 실질적인 자금세탁방지 교육을 통해 자금세탁방지 관련 이해도와 실무 대응 역량을 제고하고 있습니다.

Appendix

Financial Data	➔
ESG Data	➔
GRI Index	➔
SASB Index	➔
수상 및 참여협회	➔
온실가스 검증의견서	➔
제3자 검증의견서	➔





Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Appendix
Financial Data
ESG Data
GRI Index
SASB Index
수상 및 참여협회
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

Financial Data

요약 재무상태표(연결)

구분	단위	2023	2024	2025
유동자산	백만 원	80,887	114,361	133,128
현금및현금성자산	백만 원	33,640	44,328	62,128
매출채권및기타채권	백만 원	13,145	30,698	13,767
기타금융자산	백만 원	22,944	22,681	40,190
기타유동자산	백만 원	7,023	10,335	10,698
재고자산	백만 원	4,135	6,318	6,346
비유동자산	백만 원	1,683,224	2,052,256	2,034,518
기타금융자산	백만 원	1,503	1,503	4,012
기타포괄손익-공정가치측정금융자산	백만 원	14,841	12,884	24,875
관계기업투자주식	백만 원	4,203	6,032	6,238
기타장기채권	백만 원	2,805	2,805	30,519
유형자산	백만 원	1,289,380	1,690,340	1,634,487
사용권자산	백만 원	305,503	287,406	280,113
무형자산	백만 원	47,212	46,396	46,274
이연법인세자산	백만 원	16,718	3,525	7,417
기타비유동자산	백만 원	1,060	1,366	584
자산총계	백만 원	1,764,111	2,166,617	2,167,647
유동부채	백만 원	1,208,747	609,689	412,662
비유동부채	백만 원	489,805	1,243,868	1,386,760
부채총계	백만 원	1,698,551	1,853,557	1,799,422

구분	단위	2023	2024	2025
지배기업의 소유주지분	백만 원	69,184	316,682	372,015
자본금	백만 원	37,887	38,098	39,770
자본잉여금	백만 원	643,783	647,726	680,953
기타포괄손익누계	백만 원	360,484	721,947	716,600
이익잉여금	백만 원	(972,971)	(1,091,088)	(1,065,308)
비지배주주지분	백만 원	(3,624)	(3,622)	(3,790)
자본총계	백만 원	65,560	313,060	368,225
부채와자본총계	백만 원	1,764,111	2,166,617	2,167,647

요약 포괄손익계산서(연결)

구분	단위	2023	2024	2025
영업수익	백만 원	313,548	471,468	653,448
영업이익	백만 원	(60,606)	39,007	143,328
당기순이익	백만 원	(202,331)	(116,573)	27,597
지배기업지분	백만 원	(202,220)	(116,575)	27,765
비지배지분	백만 원	(110)	2	(168)
총포괄이익	백만 원	(210,726)	243,348	20,352
지배기업지분	백만 원	(210,616)	243,346	20,520
비지배지분	백만 원	(110)	2	(168)
주당이익	원	(2,721)	(1,531)	356



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Appendix
Financial Data
ESG Data
GRI Index
SASB Index
수상 및 참여협회
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

ESG Data

환경

*환경 데이터의 보고 범위는 롯데관광개발 및 엘티엔터테인먼트를 포함한 연결 기준이며, 양사는 동일 사업장(제주 드림타워 복합리조트)를 사용하고 있어 환경 데이터를 통합 관리하고 있습니다.

1. 온실가스 관리¹

구분		단위	2023	2024	2025
전체 온실가스 배출량	Scope 1 + Scope 2 + Scope 3	tCO ₂ eq	31,890	32,367	58,918
	Scope 1 + Scope 2	tCO ₂ eq	31,890	32,367	34,593
	온실가스 배출 집약도 ²	tCO ₂ eq/억 원	10.17	6.86	5.29
직접 배출량	Scope 1	tCO ₂ eq	7,257	7,444	8,973
간접 배출량	Scope 2	tCO ₂ eq	24,632	24,922	25,621
기타 간접 배출량 ³	Scope 3	tCO ₂ eq	-	-	24,323
	- 카테고리 1. 구매한 상품과 서비스	tCO ₂ eq	-	-	8,612
	- 카테고리 2. 자본재	tCO ₂ eq	-	-	4,132
	- 카테고리 3. 연료 및 에너지 관련 활동	tCO ₂ eq	-	-	4,724
	- 카테고리 4. 업스트림 운송 및 유통	tCO ₂ eq	-	-	927
	- 카테고리 5. 사업장 발생 폐기물	tCO ₂ eq	-	-	1,312
	- 카테고리 6. 출장	tCO ₂ eq	-	-	2,125
	- 카테고리 7. 통근	tCO ₂ eq	-	-	117
	- 카테고리 15. 투자	tCO ₂ eq	-	-	2,376

1. 사업장별 소수점 단위 이하를 절사하여 항목별 수치와 합계 간 차이가 있습니다.

2. Scope 1, 2 배출량의 합산에 대한 집약도

3. 2025년도부터 산정

2. 에너지 사용¹

구분		단위	2023	2024	2025
전체 에너지 사용량		TJ	656.94	666.66	703.20
에너지 사용 집약도		TJ/억 원	0.21	0.14	0.11
비재생에너지	전체 사용량	TJ	656.63	666.36	702.89
	- 휘발유 사용량	TJ	1.95	2.32	3.83
	- 경유 사용량	TJ	1.20	0.88	20.97
	- 도시가스(LNG) 사용량	TJ	138.74	142.38	142.70
	- 전력 사용량	TJ	514.73	520.79	535.40
재생에너지	전체 사용량	TJ	0.31	0.30	0.31
	재생에너지 사용 비율	%	0.05	0.04	0.04

1. 소수점 반올림으로 항목별 수치와 합계 간 차이가 있습니다.



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Appendix
Financial Data
ESG Data
GRI Index
SASB Index
수상 및 참여협회
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

ESG Data

3. 수자원

구분		단위	2023	2024	2025
취수	전체 취수량	m³	441,249	443,103	530,630
	- 지하수	m³	204	116	99
	- 상수	m³	441,045	442,987	530,531
방류	전체 방류량	m³	121,823	279,798	406,999
	- 하수	m³	37,370	69,734	75,568
	- 흘천	m³	84,453	210,064	331,431
처리	전체 처리수량	m³	427,851	369,912	386,818
	- 중수	m³	338,696	305,089	307,439
	- 친수	m³	89,155	64,823	79,379
사용	용수 사용량	m³	441,249	443,103	530,630
재사용	용수 재사용량	m³	427,851	369,912	386,818
	용수 재사용 비율	%	97.0	83.5	72.9

4. 폐기물 관리¹

구분		단위	2023	2024	2025
폐기물 발생	일반 폐기물 배출량 (국내법에 따른 분류)	tonne	1,982	2,034	2,630
폐기물 재활용²	전체 폐기물 재활용량	tonne	527	539	656
	- 음식물류	tonne	191	186	182
	- 폐목재류	tonne	6	6	8
	- 폐유리류	tonne	55	58	74
	- 혼합폐플라스틱류	tonne	98	110	166
	- 폐지류	tonne	138	139	186
	- 폐금속류	tonne	19	19	22
	- 폐식용유	tonne	21	21	17
	폐기물 재활용 비율	%	26.6	26.5	24.9
폐기물 처리	전체 폐기물 처리량	tonne	1,454	1,495	1,974
	- 소각	tonne	794	895	1,105
	- 기타 처리³	tonne	661	600	870

1. 소수점 반올림으로 항목별 수치와 합계 간 차이가 있을 수 있습니다.

2. 제주 지역 특성상 재활용 업체의 처리 용량이 제한되어 있으며, 일부 폐기물은 관련 법령에 따라 소각 처리되고 있어 재활용률이 상대적으로 낮게 산정될 수 있습니다.

3. 음식물 쓰레기 자가처리



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Appendix
Financial Data
ESG Data
GRI Index
SASB Index
수상 및 참여협회
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

ESG Data

5. 오염물질

구분		단위	2023	2024	2025
대기오염물질 배출항목	질소산화물(NOx) 배출농도	ppm	336.93	368.27	265.62
	황산화물(SOx) 배출농도	ppm	6.13	22.13	2.00
	일산화탄소(CO) 배출농도	ppm	1,716.80	802.60	265.90
	암모니아(NH ₃) 배출농도	ppm	1.50	2.30	2.20
	메틸메르캅탄(CH ₃ SH) 배출농도	ppm	0.005	0.004	0.003
	아세트알데하이드(CH ₃ CHO) 배출농도	ppm	0.005	0.004	0.003
	먼지(PM) 배출농도	µg/sm3	18.76	13.86	8.29
수질오염물질 배출항목 ¹	수소이온(pH) 배출농도	pH	-	7.41	6.70
	부유물질(SS) 배출농도	mg/L	-	0.00	0.00
	화학적산소요구량(COD) 배출농도	mg/L	-	1.77	2.10
	총인(T-P) 배출농도	mg/L	-	0.03	0.04
	총질소(T-N) 배출농도	mg/L	-	0.96	0.30

1. 2024년도부터 데이터 취합

6. 환경교육

구분		단위	2024	2025
환경교육 인원	전체 교육 이수 인원 ¹	명	192	889
	- Sustainability	명	-	625
	- Sustainability(OT)	명	192	261
	- 사업장폐기물배출자과정 ²	명	-	1
	- 폐기물배출자(사이버) ²	명	-	1
	- 전문대기 환경기술인(사이버) ²	명	-	1
환경교육 시간	전체 교육 이수 시간	시간	192.0	1,861.5
	- Sustainability	시간	-	1,562.5
	- Sustainability(OT)	시간	192.0	261.0
	- 사업장폐기물배출자과정	시간	-	6.0
	- 폐기물배출자(사이버)	시간	-	4.0
	- 전문대기 환경기술인(사이버)	시간	-	28.0
	교육 이수 인원당 평균 교육 이수 시간	시간	1.0	2.1

1. 중복 인원을 포함

2. 2025년도부터 시행

7. 환경 법규

구분	단위	2023	2024	2025
환경 법규 위반 건수	건	1	0	0
벌금 및 과태료	백만 원	0.8	0	0



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Appendix
Financial Data
ESG Data
GRI Index
SASB Index
수상 및 참여협회
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

ESG Data

Social

롯데관광개발

1. 임직원 현황¹

구분		단위	2023	2024	2025
전체 임직원 수		명	1,058	998	1,081
성별	전체 남성 임직원 수	명	504	469	519
	전체 남성 임직원 비율	%	47.6	47.0	48.0
	전체 여성 임직원 수	명	554	529	562
	전체 여성 임직원 비율	%	52.4	53.0	52.0
직급별	관리직 임직원 수	명	171	183	186
	관리직 임직원 비율	%	16.2	18.3	17.2
	비관리직 임직원 수	명	887	815	895
	비관리직 임직원 비율	%	83.8	81.7	82.8
연령별	만 30세 미만 임직원 수	명	397	335	412
	만 30세 미만 임직원 비율	%	37.5	33.5	38.2
	만 30세 이상 50세 이하 임직원 수	명	558	552	557
	만 30세 이상 50세 이하 임직원 비율	%	52.7	55.3	51.5
	만 50세 초과 임직원 수	명	103	111	112
	만 50세 초과 임직원 비율	%	9.7	11.1	10.4
소수 그룹별	장애인 임직원 수	명	22	21	17
	국가보훈자 임직원 수	명	11	11	9
	외국인 임직원 수	명	123	127	161
	외국인 임직원 비율	%	11.6	12.7	14.9

2. 임직원 성별 다양성¹

구분		단위	2023	2024	2025
관리직 남성 임직원 수		명	99	108	111
관리직 여성 임직원 수		명	72	75	75
고위급	관리자 수	명	17	17	19
	- 남성	명	13	13	16
	- 여성	명	4	4	3
	여성 관리자 비율	%	23.5	23.5	15.8
중간급	관리자 수	명	32	29	33
	- 남성	명	28	24	25
	- 여성	명	4	5	8
	여성 관리자 비율	%	12.5	17.2	24.2
초임급	관리자 수	명	58	70	74
	- 남성	명	28	35	41
	- 여성	명	30	35	33
	여성 관리자 비율	%	51.7	50.0	44.6
비관리직 남성 임직원 수		명	405	361	408
비관리직 여성 임직원 수		명	482	454	487

1. 관리직: 차장 이상 직급(초임급: 차장, 중간급: 부장, 고위급: 임원)



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Appendix
Financial Data
ESG Data
GRI Index
SASB Index
수상 및 참여협회
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

ESG Data

3. 임직원 고용형태

구분	단위	2023	2024	2025
정규직 임직원 수	명	725	679	586
- 남성	명	347	326	276
- 여성	명	378	353	310
비정규직 임직원 수 ¹	명	333	319	495
- 남성	명	157	143	242
- 여성	명	176	176	253
소속 외 근로자 수	명	47	49	45
- 남성	명	41	41	38
- 여성	명	6	8	7

1. 2025년 비정규직 임직원 수 증가는 리조트 방문객 회복에 따른 현장 서비스 운영 인력 채용 확대에 기인합니다. 산업 특성상 성수기 및 운영 수요에 대응하기 위해 기간제 근로자를 활용하고 있으며, 해당 채용 과정에서 지역 주민, 청년층 및 경력단절 여성 등에 대한 고용 기회를 확대하고 있습니다.

4. 임직원 채용

구분		단위	2023	2024	2025
전체 신규 채용자 수		명	500	289	391
성별	남성	명	204	107	179
	여성	명	296	182	212
연령별	만 30세 미만	명	320	167	252
	만 30세 이상 50세 이하	명	159	104	119
	만 50세 초과	명	21	18	20

5. 임직원 이직

구분	단위	2023	2024	2025
전체 이직자 수	명	550	346	297
자발적 이직자 수	명	541	329	276
비자발적 이직자 수	명	9	17	21
전체 이직률 ¹	%	52.0	34.7	27.5
자발적 이직률 ¹	%	51.1	33.0	27.5
비자발적 이직률 ¹	%	0.9	1.7	1.9

1. 관광·서비스업의 산업 특성과 제주 드림타워 개장(2020년 12월) 이후 초기 운영 안정화 과정에서 인력 교체 영향으로 이직률이 상대적으로 높게 나타났습니다. 다만 최근 3년간 전체 이직률과 자발적 이직률 모두 감소하는 추세를 보이고 있습니다.

6. 동등급여

구분	단위	2023	2024	2025
남성 임직원 급여액	원	26,826,204,232	26,741,507,432	27,710,795,758
남성 임직원 평균 급여액	원	53,226,596	57,018,140	53,392,670
여성 임직원 급여액	원	21,777,541,293	23,116,073,486	23,791,417,091
여성 임직원 평균 급여액	원	39,309,641	43,697,681	42,333,482
임직원 남녀 급여 비율	%	73.9	76.6	79.3



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Appendix
Financial Data
ESG Data
GRI Index
SASB Index
수상 및 참여협회
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

ESG Data

7. 임직원 교육¹

구분	단위	2023	2024	2025
전체 교육 이수 인원 ²	명	1,085	661	1,376
- 온보딩 교육	명	407	369	446
- 리더십 교육	명	-	-	64
- 외국어 교육	명	-	-	363
- 직무 교육	명	678	292	503
전체 교육 이수 시간	시간	5,552	5,257	8,086
- 온보딩 교육	시간	5,015	5,117	6,764
- 리더십 교육	시간	-	-	64
- 외국어 교육	시간	-	-	363
- 직무 교육	시간	537	140	895
교육 이수 인원당 평균 교육 이수 시간	시간	5.1	8.0	5.9

1. 리더십 교육은 2025년도부터 시행, 외국어 교육은 2025년도부터 데이터 취합
2. 중복 인원을 포함

8. 임직원 육아휴직¹

구분	단위	2023	2024	2025
전체 육아휴직자 수	명	13	16	30
남성 육아휴직자 수	명	4	3	10
여성 육아휴직자 수	명	9	13	20
보고 기간 중 업무 복귀한 임직원 수	명	14	11	21
보고 기간 중 업무 복귀한 남성 임직원 수	명	5	3	8
보고 기간 중 업무 복귀한 여성 임직원 수	명	9	8	13
보고 기간 중 업무 복귀예정 임직원 수	명	22	12	23
보고 기간 중 업무 복귀예정 남성 임직원 수	명	7	3	8
보고 기간 중 업무 복귀예정 여성 임직원 수	명	15	9	15
업무 복귀 후 12개월 이상 근무한 임직원 수 ²	명	12	6	4
업무 복귀 후 12개월 이상 근무한 남성 임직원 수 ²	명	9	1	0
업무 복귀 후 12개월 이상 근무한 여성 임직원 수 ²	명	3	5	4
남성 임직원 육아휴직 사용률 ³	%	50.0	30.0	85.7
여성 임직원 육아휴직 사용률 ³	%	100.0	100.0	100.0
전체 육아휴직자 대비 업무 복귀자 비율(남성) ⁴	%	71.4	100.0	100.0
전체 육아휴직자 대비 업무 복귀자 비율(여성) ⁴	%	60.0	88.9	86.7

1. 사업보고서 공시 기준
2. 당해 전년도 복직한 직원 중, 12개월 이상 근무한 직원의 수
3. 당해 연말 재/휴직 중이며, 당해 출생 자녀를 가진 직원 중, 당해 출생 자녀 생일 1년 이내 육아휴직 사용 이력이 있는 직원 수 비율
4. 전체 육아휴직자 대비 업무 복귀자 비율 = (업무 복귀 후 12개월 이상 근무한 임직원 수) / (전년도 업무 복귀한 임직원 수) x 100



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Appendix
Financial Data
ESG Data
GRI Index
SASB Index
수상 및 참여협회
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

ESG Data

9. 사회적대화

구분	단위	2023	2024	2025
노사협의회 운영 실적	회	8	8	8

10. 인권 고충 채널

구분	단위	2023	2024	2025
인권 관련 고충 접수 실적	건	-	7	9
인권 관련 고충 처리 실적	건	-	7	8
인권 관련 고충 처리 비율	%	-	100.0	88.9

11. 안전교육

구분	단위	2023	2024	2025
전체 교육 대상 인원	명	809	747	836
전체 교육 시간	시간	19,764	13,600	18,544
교육 대상 인원당 평균 교육 시간	시간	24.4	18.2	22.2
전체 교육 비용	원	23,524,000	23,956,000	26,452,000
교육 대상 인원당 평균 교육 비용	원	29,078	32,070	31,641

12-1. 임직원 재해 관리

구분		단위	2023	2024	2025
임직원 근로시간 ¹		시간	1,618,000	1,494,000	1,672,000
산업재해율	산업재해자 수	명	3	7	4
	산업재해보험 적용 근로자 수	명	1,127	1,067	1,139
	산업재해율 ²	%	0.27	0.66	0.35
근로손실재해율	근로손실재해(LTI) 수	건	0	0	0
	근로손실재해율(LTIFR) ³	백만시간당	0	0	0
기록재해율	기록재해(TRI) 수	건	0	0	0
	기록재해율(TRIFR) ⁴	백만시간당	0.00	0.00	0.00
임직원 사망 수		건	0	0	0
중대재해 발생 건수		건	0	0	0

12-2. 협력사 재해 관리

구분		단위	2023	2024	2025
협력업체 근로자 근로시간 ¹		시간	1,600,000	1,506,000	1,702,000
협력업체 근로손실재해율	근로손실재해(LTI) 수	건	9	5	38
	근로손실재해율(LTIFR) ³	백만시간당	5.63	3.32	22.33
협력업체 기록재해율	기록재해(TRI) 수	건	16	13	66
	기록재해율(TRIFR) ⁴	백만시간당	10.00	8.63	38.78
협력업체 근로자 사망 수		건	0	0	0

1. 연간 총 근로시간
2. 산업재해율 = (산업재해자 수) / (산업재해보험 적용 근로자 수) × 100
3. 근로손실재해율(Lost Time Injury Frequency Rate) = (근로손실재해(LTI) 수) / (연 근로시간 × 1,000,000(시간))
4. 기록재해율(Total Recordable Incident Frequency Rate) = (기록재해(TRI) 수) / (연 근로시간 × 1,000,000(시간))



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Appendix
Financial Data
ESG Data
GRI Index
SASB Index
수상 및 참여협회
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

ESG Data

13. 공급망 관리

구분		단위	2025
공급망 불만 접수 채널 운영 ¹	협력업체 대상 불만 접수 실적	건	29
	협력업체 대상 불만 처리 실적	건	29
	협력업체 대상 불만 처리 비율	%	100
전체 공급업체 수		개	690
신규 공급업체 수		개	95

1. 2025년도부터 운영

14. 사이버보안 및 개인정보보호^{1 2}

구분		단위	2025
정보보호 투자	전체 IT 관련 예산액	원	2,422,901,113
	정보보호 투자액	원	490,145,572
	정보보호 투자 비율	%	20.2
사이버보안 및 개인정보 침해사고	데이터 유출 건수	건	0
	기밀사업정보, 개인정보 관련 유출 비율	%	0
	데이터 침해로 인해 영향을 받은 고객 수	명	0

1. 2025년도부터 산정

2. 자회사 엘티엔터테인먼트와 동일한 사업장을 사용하고 있어 데이터 통합 관리

15. 사회공헌 기부액

구분	단위	2023	2024	2025
지역경제	원	38,470,000	36,176,000	796,975,000
복지지원	원	100,000,000	157,000,000	438,486,000
환경개선	원	56,500,000	70,500,000	416,460,000
교육사업	원	337,327,107	363,911,693	800,164,000
사회문화	원	577,814,790	858,213,280	1,195,010,230

16. 고객 관리

구분		단위	2023	2024	2025
VOC	접수 건수	건	15,302	45,421	51,063
	처리 건수	건	15,302	45,421	51,063
	처리 비율	%	100	100	100
제품 및 서비스 관련 법규 위반	안전 관련 법규 위반 건수	건	0	0	0
	정보 및 라벨링 관련 법규 위반	건	0	0	0
	마케팅 커뮤니케이션 관련 법규 위반 건수	건	0	0	0



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Appendix
Financial Data
ESG Data
GRI Index
SASB Index
수상 및 참여협회
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

ESG Data

엘티엔터테인먼트

1. 임직원 현황¹

구분		단위	2023	2024	2025
전체 임직원 수		명	649	810	1,092
성별	전체 남성 임직원 수	명	333	342	431
	전체 남성 임직원 비율	%	51.5	42.2	39.5
	전체 여성 임직원 수	명	316	468	661
	전체 여성 임직원 비율	%	48.7	57.8	60.5
직급별	관리직 임직원 수	명	82	88	93
	관리직 임직원 비율	%	12.6	10.9	8.5
	비관리직 임직원 수	명	567	722	999
	비관리직 임직원 비율	%	87.4	89.1	91.5
연령별	만 30세 미만 임직원 수	명	215	318	512
	만 30세 미만 임직원 비율	%	33.1	39.3	46.9
	만 30세 이상 50세 이하 임직원 수	명	352	409	498
	만 30세 이상 50세 이하 임직원 비율	%	54.2	50.5	45.6
	만 50세 초과 임직원 수	명	82	83	82
	만 50세 초과 임직원 비율	%	12.6	10.2	7.5
소수 그룹별	국가보훈자 임직원 수	명	0	1	1
	외국인 임직원 수	명	101	117	125
	외국인 임직원 비율	%	15.6	14.4	11.4

1. 관리직: 차장 이상 직급

2. 임직원 성별 다양성¹

구분		단위	2023	2024	2025
관리직 남성 임직원 수		명	61	65	70
관리직 여성 임직원 수		명	21	23	23
고위급	관리자 수	명	9	9	10
	- 남성	명	8	8	9
	- 여성	명	1	1	1
	여성 관리자 비율	%	11.1	11.1	10.0
중간급	관리자 수	명	29	33	37
	- 남성	명	24	25	26
	- 여성	명	5	8	11
	여성 관리자 비율	%	17.2	24.2	29.7
초임급	관리자 수	명	44	46	46
	- 남성	명	29	32	35
	- 여성	명	15	14	11
	여성 관리자 비율	%	34.1	30.4	23.9
비관리직 남성 임직원 수		명	272	277	361
비관리직 여성 임직원 수		명	295	445	638

1. 관리직: 차장 이상 직급(초임급: 차장, 중간급: 부장, 고위급: 임원)



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Appendix
Financial Data
ESG Data
GRI Index
SASB Index
수상 및 참여협회
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

ESG Data

3. 임직원 고용형태

구분	단위	2023	2024	2025
정규직 임직원 수	명	149	219	364
- 남성	명	90	105	187
- 여성	명	59	114	177
비정규직 임직원 수 ¹	명	500	591	728
- 남성	명	243	237	244
- 여성	명	257	354	484
소속 외 근로자 수	명	68	78	90
- 남성	명	63	72	86
- 여성	명	5	6	4

1. 2025년 비정규직 임직원 수 증가는 리조트 방문객 회복에 따른 현장 서비스 운영 인력 채용 확대에 기인합니다. 산업 특성상 성수기 및 운영 수요에 대응하기 위해 기간제 근로자를 활용하고 있으며, 해당 채용 과정에서 지역 주민, 청년층 및 경력단절 여성 등에 대한 고용 기회를 확대하고 있습니다.

4. 임직원 채용

구분	단위	2023	2024	2025
전체 신규 채용자 수	명	527	458	586
성별	남성	256	129	147
	여성	271	329	439
연령별	만 30세 미만	229	235	365
	만 30세 이상 50세 이하	254	207	209
	만 50세 초과	44	16	12

5. 임직원 이직

구분	단위	2023	2024	2025
전체 이직자 수	명	350	294	302
자발적 이직자 수	명	349	282	292
비자발적 이직자 수	명	1	12	10

6. 동등급여

구분	단위	2023	2024	2025
남성 임직원 급여액	원	17,877,897,498	21,502,154,847	24,090,783,231
남성 임직원 평균 급여액	원	53,687,379.87	62,871,797.80	55,895,088.70
여성 임직원 급여액	원	13,432,030,476	19,090,615,341	26,831,955,166
여성 임직원 평균 급여액	원	42,506,425.56	40,791,913.12	40,592,973.02
임직원 남녀 급여 비율	%	79.2	64.9	72.6

7. 임직원 교육¹

구분	단위	2023	2024	2025
전체 교육 이수 인원	명	24	34	251
전체 교육 이수 시간	시간	1,440	3,520	29,320
교육 이수 인원당 평균 교육 이수 시간	시간	60.0	103.5	116.8

1. 직무 관련 교육에 한하여 산정



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Appendix
Financial Data
ESG Data
GRI Index
SASB Index
수상 및 참여협회
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

ESG Data

8. 임직원 육아휴직

구분	단위	2023	2024	2025
전체 육아휴직자 수	명	4	5	11
남성 육아휴직자 수	명	3	2	4
여성 육아휴직자 수	명	1	3	7
보고 기간 중 업무 복귀한 임직원 수	명	3	2	10
보고 기간 중 업무 복귀한 남성 임직원 수	명	1	0	3
보고 기간 중 업무 복귀한 여성 임직원 수	명	2	2	7
업무 복귀 후 12개월 이상 근무한 임직원 수 ¹	명	1	3	4
업무 복귀 후 12개월 이상 근무한 남성 임직원 수 ¹	명	1	2	3
업무 복귀 후 12개월 이상 근무한 여성 임직원 수 ¹	명	0	1	1
남성 임직원 육아휴직 사용률 ²	%	33	0	71
여성 임직원 육아휴직 사용률 ²	%	0	50	57
전체 육아휴직자 대비 업무 복귀자 비율(남성) ³	%	33.3	0.0	75.0
전체 육아휴직자 대비 업무 복귀자 비율(여성) ³	%	100.0	100.0	100.0

1. 당해 전년도 복직한 직원 중, 12개월 이상 근무한 직원의 수

2. 당해 연말 재/휴직 중이며, 당해 출생 자녀를 가진 직원 중, 당해 출생 자녀 생일 1년 이내 육아휴직 사용 이력이 있는 직원 수 비율

3. 전체 육아휴직자 대비 업무 복귀자 비율 = (업무 복귀 후 12개월 이상 근무한 임직원 수) / (전년도 업무 복귀한 임직원 수) × 100

9. 인권 고충 채널

구분	단위	2023	2024	2025
인권 관련 고충 접수 실적	건	7	17	17
인권 관련 고충 처리 실적	건	7	15	16
인권 관련 고충 처리 비율	%	100.0	88.2	94.1

10. 안전교육

구분	단위	2023	2024	2025
전체 교육 대상 인원	명	572	739	936
전체 교육 시간	시간	11,428	16,152	25,712
교육 대상 인원당 평균 교육 시간	시간	20.0	21.9	27.5
전체 교육 비용	원	8,084,100	10,300,260	10,791,787
교육 대상 인원당 평균 교육 비용	원	14,133	13,938	11,530

11. 재해 관리

구분		단위	2023	2024	2025
임직원 근로시간 ¹		시간	1,373,600	1,792,200	2,335,000
산업재해율	산업재해자 수	명	2	5	10
	산업재해보험 적용 근로자 수	명	572	739	936
	산업재해율 ²	%	0.35	0.68	1.07
근로손실재해율	근로손실재해(LTI) 수	건	2	5	10
	근로손실재해율(LTIFR) ³	백만시간당	1.46	2.79	4.28
기록재해율	기록재해(TRI) 수	건	2	5	10
	기록재해율(TRIFR) ⁴	백만시간당	1.46	2.79	4.28

1. 연간 총 근로시간

2. 산업재해율 = (산업재해자 수) / (산업재해보험 적용 근로자 수) × 100

3. 근로손실재해율(Lost Time Injury Frequency Rate) = (근로손실재해(LTI) 수) / (연 근로시간) × 1,000,000(시간)

4. 기록재해율(Total Recordable Incident Frequency Rate) = (기록재해(TRI) 수) / (연 근로시간) × 1,000,000(시간)



Overview

ESG Management

Material Issues

ESG Fact Book

Appendix

Financial Data

ESG Data

GRI Index

SASB Index

수상 및 참여협회

온실가스 검증의견서

제3자 검증의견서

ESG Data

거버넌스

롯데관광개발

1. 이사회 정보

구분		단위	2023	2024	2025
이사회 다양성	이사회 구성원 수	명	6	6	6
	사내이사 구성원 수	명	4	4	4
	사외이사 구성원 수	명	2	2	2
	사외이사 구성원 비율	%	33.3	33.3	33.3
	여성이사 구성원 수	명	1	1	1
	여성이사 구성원 비율	%	16.7	16.7	16.7
이사회 운영	이사회 개최 횟수	회	11	9	7
	이사회 안건 보고 수	건	2	2	2
	이사회 안건 의결 수	건	18	11	9
	반대 또는 수정의견 제시 건수	건	0	0	0
	이사회 평균 재임 기간	년	18.1	19.1	20.1
	이사회 평균 참석률	%	90.9	98.5	92.9

2. 반부패

구분		단위	2023	2024	2025
확인된 부패 사례 및 조치	윤리/반부패 제보 접수 건수	건	0	0	0
	윤리/반부패 제보 처리 건수	건	0	0	0
	윤리 법규, 규정 위반 건수	건	0	0	0
	윤리 법규, 규정 위반 벌금, 과태료 총액	원	0	0	0
	직업적 청렴성과 관련된 법적 절차로 인한 금전적 손실의 총액	원	0	0	0
윤리경영 실천 서약서	윤리경영 실천 서약 인원	명	412	437	581



Overview

ESG Management

Material Issues

ESG Fact Book

Appendix

Financial Data

ESG Data

GRI Index

SASB Index

수상 및 참여협회

온실가스 검증의견서

제3자 검증의견서

ESG Data

엘티엔터테인먼트

1. 윤리교육

구분		단위	2023	2024	2025
AML(자금세탁방지) 교육	교육 완료 임직원 수	명	643	623	929
	교육 완료 임직원 비율	%	98.6	76.6	84.8

2. 반부패

구분		단위	2023	2024	2025
확인된 부패 사례 및 조치	윤리/반부패 제보 접수 건수	건	0	0	0
	윤리/반부패 제보 처리 건수	건	0	0	0
	윤리 법규, 규정 위반 건수	건	0	0	0
	윤리 법규, 규정 위반 벌금, 과태료 총액	원	0	0	0
	직업적 청렴성과 관련된 법적 절차로 인한 금전적 손실의 총액	원	0	0	0
윤리경영 실천 서약서	윤리경영 실천 서약 인원	명	63	340	670



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Appendix
Financial Data
ESG Data
GRI Index
SASB Index
수상 및 참여협회
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

GRI Index

Universal Standards

지표	보고 페이지	비고
GRI 2 - 일반 공개항목		
2-1 조직 정보	6	
2-2 조직의 지속가능성 보고에 포함된 기업	4	
2-3 보고기간, 주기 및 문의처	4	
2-4 정보 재기술	-	해당사항 없음
2-5 외부검증	105	
2-6 활동 및 가치사슬, 기타 사업 관계	9-11	
2-7 임직원	88-89	
2-8 임직원이 아닌 근로자	89	
2-9 거버넌스 구조 및 구성	76-77	
2-10 최고 의사결정기구 추천 및 선정	76	
2-11 최고 의사결정기구 의장	76-77	
2-12 영향 관리를 위한 최고 의사결정기구의 역할	13	
2-13 영향 관리에 대한 책임 위임	13	
2-14 지속가능성 보고에 대한 최고 거버넌스 기구의 역할	13, 15-17	
2-15 이해관계 상충	76-77	
2-16 중요 사안에 대한 커뮤니케이션	13, 77	
2-17 최고 의사결정기구의 집단지식	76-77	
2-18 최고 의사결정기구의 성과에 대한 평가	78	
2-19 보상 정책	78	
2-20 보수 결정 절차	78	

지표	보고 페이지	비고
GRI 2 - 일반 공개항목		
2-21 연간 총보상 비율	사업보고서	
2-22 지속가능한 성장 전략에 대한 성명서	5	
2-23 정책 공약	13, 32, 37, 42, 52, 59, 80	
2-24 정책 공약 내재화	32-33, 37-39, 52-54, 59-60, 80	
2-25 부정적인 영향을 개선하기 위한 프로세스	33-35, 40, 42-44, 56-57, 71-74, 81	
2-26 자문 및 고충처리 메커니즘	35, 40, 49-51, 72-75, 81	
2-27 법률 및 규정 준수	87, 92, 96	
2-28 협회 멤버십	102	
2-29 이해관계자 참여 및 소통	14	
2-30 단체협약	49, 91	
GRI 3 - 중요 주제 2021		
3-1 중대성 평가 수행 과정	15	
3-2 중대 이슈 리스트	16-17	
3-3 중대 이슈 관리	19-35	



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Appendix
Financial Data
ESG Data
GRI Index
SASB Index
수상 및 참여협회
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

GRI Index

Material Topics

	지표	보고 페이지	비고
기후변화 대응			
GRI 302 - 에너지			
302-1	조직 내부 에너지 소비	23, 85	
302-3	에너지 집약도	23, 85	
302-4	에너지 소비 절감	21	
GRI 305 - 배출			
305-1	직접 온실가스 배출량(Scope 1)	23, 85	
305-2	간접 온실가스 배출량(Scope 2)	23, 85	
305-3	기타 간접 온실가스 배출량(Scope 3)	23, 85	
305-4	온실가스 배출 집약도	23, 85	
305-5	온실가스 배출 감축	21	
305-7	질소산화물, 황산화물 그리고 다른 주요 대기 배출물	87	
지역사회 상생			
GRI 413 - 지역사회			
413-1	지역사회 참여, 영향평가 및 개발프로그램을 운영하는 사업장	26-31	
인권경영			
GRI 405 - 다양성과 기회균등			
405-1	거버넌스 기구 및 임직원 다양성	35, 88, 96	
405-2	남성 대비 여성의 기본급 및 보상 비율	89	
GRI 406 - 차별금지			
406-1	차별 사건 및 이에 대한 시정조치	91	

Topic Standards

	지표	보고 페이지	비고
GRI 101 - 생물다양성 2024			
101-1	생물다양성 손실 중단 및 회복을 위한 정책	42	
101-2	생물다양성 영향 관리	43-44	
101-4	생물다양성 영향 식별	42-43	
101-5	생물다양성 영향 발생 사업장 위치	42-43	
GRI 201 - 경제성과			
201-1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	84	
201-2	기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	22	
GRI 203 - 간접경제효과			
203-1	공익을 위한 인프라 투자 및 서비스 지원활동	24-31	
203-2	중요한 간접 경제 파급효과 및 영향	26-31	
GRI 205 - 반부패			
205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	80-82	
205-3	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	96	
GRI 206 - 경쟁저해행위			
206-1	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치	96	
GRI 303 - 용수 및 폐수			
303-2	배수 관련 영향 관리	39-40	
303-3	용수 취수량	86	
303-4	용수 방류량	86	
303-5	용수 사용량	86	



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Appendix
Financial Data
ESG Data
GRI Index
SASB Index
수상 및 참여협회
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

GRI Index

Topic Standards

지표		보고 페이지	비고
GRI 306 - 폐기물			
306-1	폐기물 발생 및 심각한 폐기물 관련 영향	41	
306-2	중요한 폐기물 관련 영향 관리	41	
306-3	폐기물 발생	41, 86	
306-4	폐기물 재활용	41, 86	
306-5	폐기물 처리	41, 86	
GRI 401 - 고용			
401-1	신규채용과 이직	89	
401-2	임직원이 아닌 근로자 혹은 파트타임 직원에게는 제공되지 않는 정규직 직원 대상의 보상	46, 48-49	
401-3	육아휴직	90	
GRI 403 - 산업 보건 및 안전			
403-1	산업안전보건 관리 시스템	52	
403-2	위험요인 파악, 리스크 평가, 사고 조사	56-58	
403-4	산업안전보건에 대한 근로자 참여 및 커뮤니케이션	53-54	
403-5	산업안전보건에 대한 근로자 훈련	58	
403-9	업무 관련 산업재해	58, 91	
GRI 404 - 훈련 및 교육			
404-1	임직원 1인당 평균 교육 시간	90	
404-2	임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램	46-47	

지표		보고 페이지	비고
GRI 416 - 고객 안전 보건			
416-2	제품 및 서비스의 안전보건 영향 관련 위반	92	
GRI 417: 마케팅 및 라벨링			
417-2	제품 및 서비스의 정보 및 라벨링 관련 위반	92	
417-3	마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규정 위반	92	
GRI 418 - 고객 정보보호			
418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	92	



Overview

ESG Management

Material Issues

ESG Fact Book

Appendix

Financial Data

ESG Data

GRI Index

SASB Index

수상 및 참여협회

온실가스 검증의견서

제3자 검증의견서

SASB Index

Statement of use	롯데관광개발은 SASB Index를 통해 여행 서비스 제공에 해당하는 Professional & Commercial Service에 대한 지속가능성 주요 정보를 공개하고 있습니다.
SASB used	Professional & Commercial Services Standard(SV-PS), Version 2023-12

지속가능성 공시 주제 및 회계 지표

토픽	지표	코드	보고 페이지	비고
정보보호	데이터 보안 위험 식별 및 대응 방식에 대한 설명	SV-PS- 230a.1	61-65	
	고객 정보 수집·이용·보관 관련 정책 및 관행에 대한 설명	SV-PS- 230a.2	61-65	
	데이터 침해 건수, 고객 기밀 비즈니스 정보 및 개인정보 침해 건의 비율, 유출로 인해 영향을 받은 고객(법인) 및 개인 수	SV-PS- 230a.3	65, 92	
임직원 다양성 및 참여	임원, 비임원 관리직, 전체 임직원의 성별 및 다양성 구성 비율	SV-PS- 330a.1	35, 76-77, 88-89, 96	
	임직원 자발적, 비자발적 이직률	SV-PS- 330a.2	89	
	임직원 참여율	SV-PS- 330a.3	50-51	
기업 윤리	윤리경영 강화 및 관리 방식에 대한 설명	SV-PS- 510a.1	80-82	
	직업적 청렴성 관련 법적 절차로 인한 금전적 손실 총액	SV-PS- 510a.2	96	관련 금전적 손실 없음

활동 지표

토픽	지표	코드	보고 페이지	비고
	직원 수 기준 : (1) 정규직 및 파트타임, (2) 임시직 (3) 계약직	SV-PS-000.A	89	
	임직원 근무 시간 및 청구 가능 시간 비율	SV-PS-000.B	-	



Overview

ESG Management

Material Issues

ESG Fact Book

Appendix

Financial Data

ESG Data

GRI Index

SASB Index

수상 및 참여협회

온실가스 검증의견서

제3자 검증의견서

수상 및 참여협회

수상 내역

수상시기	수상 부문
2023.08	제5회 뉴시스 한류엑스포 '한류기업대상' (국회 외교통일위원장상)
2025.07	한국표준협회 선정 '한국서비스대상' 여행서비스 부문 종합대상' 16회 수상
2025.09	제34회 TTG 트래블 어워드 22년 연속 '대한민국 최우수 여행사 상' 수상
2025.11	한국서비스경영학회 Service Excellence Award 민간 CEO 부문 수상
2025.12	한국소비자원·공정거래위원회 소비자중심경영 신규 인증

참여 협회 현황

단체명	활동내용
제주상공회의소	도내 일자리 창출 및 지역 경제 활성화 다자간 협의체 참여, 상공인 교류 활동 동참
제주특별자치도관광협회	제주 친환경 관광문화 확산을 위한 프로젝트 및 책임 관광 캠페인 협력, 지역 상생 및 사회공헌 활동 참여
한국표준협회	국가 서비스 품질 지표 관리를 위한 조사 협조, 품질 및 환경 경영 표준(ISO) 관련 역량 강화 교육 이수
서울시관광협회	관광업계 의견제시 등 정책 협력, 관광인재 채용 네트워크 활용, 관광산업 교육 및 세미나 활동 참여, 관광진흥유공자 포상 및 정부포상 관리
한국여행업협회	여행업 관련 법령 개정 의견 제출, 제도 개선 건의, 업계 현안 간담회 참석



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Appendix
Financial Data
ESG Data
GRI Index
SASB Index
수상 및 참여협회
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

온실가스 검증의견서

롯데관광개발(주)

검증 범위

한국표준협회는 롯데관광개발(주)의 온실가스 배출량 명세서의 직접배출(Scope1) 및 간접배출(Scope2)에 대한 검증을 수행하였습니다.

검증 기준 및 절차

한국표준협회는 다음의 기준 및 절차에 따라 검증을 수행하였습니다.

- 온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침(환경부고시 제2025-64호)
- 온실가스 배출권거래제 운영을 위한 검증지침(환경부고시 제2025-165호)
- 기타 지침에 정해지지 않은 사항은 관련 가이드라인 또는 KS I ISO 14064-1 및 3에 따르며, 상기 열거된 검증기준은 최신표준을 상시 적용함

검증 수준

롯데관광개발(주)의 온실가스 배출량에 대한 중요성 평가결과 합리적 보증수준(총 배출량의 5.0% 미만)을 만족하고 있습니다

검증 결론

검증팀 검증결과 명세서에 중대한 오류, 누락 및 허위사실이 발견되지 않았으며, 온실가스 배출량 데이터가 적절하게 산정되었음을 확인합니다.

부록. 2025년 온실가스 배출량 (Scope 1, Scope 2)

연 도	단 위	직접배출	간접배출	총 량
2025	tCO ₂ eq	8,973.940	25,621.490	34,593

※ 참고 : 온실가스 배출량은 사업장별로 소수점단위 이하를 절사하여 합산하므로 종류별 배출량 합계와 차이가 있습니다.

2026년 06월 10일

한국표준협회장

KSA 한국표준협회

롯데관광개발(주)

검증 목표

한국표준협회가 진행하는 온실가스 배출량 검증(이하 '검증'이라 한다) 목표는 다음과 같습니다.

- 검증 범위 내 온실가스 배출량 검증에 대한 산정과 기준 및 절차와 적합성 확인
- 조직의 온실가스 배출량 또는 흡수량 관련 선언의 타당성 확인
- 조직의 온실가스 배출량 또는 흡수량 관리의 효과적 이행 여부 확인
- 조직의 온실가스 배출량 또는 흡수량 산정을 위한 실행, 관리 및 개선 프로세스 적합성 확인

검증 범위

한국표준협회는 롯데관광개발(주)가 선언한 온실가스 기타 간접배출(Scope3)에 대한 제한적 보증 수준의 검증을 수행하였습니다.

- 보고대상 : 재무 통제기준에 따른 국내 사업장(제주드림타워, 제주드림타워 서울사무소, 한컬렉션, 여행사업부)
- 보고경계 : 기타 간접배출(Scope3)
 - Category 1. 구매한 제품 및 서비스(용수 사무용품, 식재료 등)
 - Category 2. 자본재(PC 및 주변기기)
 - Category 3. Scope1,2에 포함되지 않은 연료 및 에너지 활동(구매한 연료 및 에너지)
 - Category 4. 업스트림 운송 및 유통(원부자재 운송)
 - Category 5. 사업장 발생 폐기물
 - Category 6. 구성원 출장(임직원 국내 출장)
 - Category 7. 구성원 출퇴근(임직원 통근)
 - Category 15. 투자(종속 및 관계기업의 Scope1,2 배출량)
- 보고년도 : 2025년 1월 1일 ~ 2025년 12월 31일

검증기준 및 지침

한국표준협회는 ISO 14064-3:2019에 규정된 절차에 따라 검증을 수행하였습니다.

- 산정기준
 - KS I ISO 14064-1:2018
 - 온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침(환경부고시 제2025-64호)
 - 2006 IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change) 가이드라인
 - WRI (World Resources Institute) Greenhouse Gas Protocol
 - Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard (WRI)



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book
Appendix
Financial Data
ESG Data
GRI Index
SASB Index
수상 및 참여협회
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

온실가스 검증의견서

보증 수준 및 책임

한국표준협회는 귀사의 온실가스 배출량에 대하여 온실가스 관리 강화를 위한 “제한적 보증 수준”의 검증을 제공합니다.

- 현장검증 : 롯데관광개발(주) 제주드림타워 방문
- 검증방법
 - 온실가스 배출량 담당자 및 현장 담당자 인터뷰
 - 보고기간 중 온실가스 배출량 산정에 사용된 관리시스템과 데이터 검토
 - 내부문서 및 기초자료의 추적 검토

롯데관광개발(주)는 온실가스 배출량 관련 정보 및 증빙자료에 대해 공정하게 자료를 제공해야 하며, 한국표준협회는 온실가 스 배출량에 대한 보증 업무에 한정합니다.

검증 한계

롯데관광개발(주)의 인벤토리 보고서와 근거자료를 근거로 샘플링을 통해 검증을 수행하였습니다. 이에 따라 온실가스 배출 량은 검증 범위의 데이터 한계, 불확실성 등 요인에 따라 영향을 받을 수 있으며 이에 따른 고유 한계가 존재할 수 있습니다.

검증 결론

한국표준협회는 롯데관광개발(주)의 온실가스 배출량 산정결과가 검증기준에 따라 보증수준과 중요성 기준(10% 미만)을 충 족하며, 온실가스 데이터 및 정보가 공정하게 제시되지 않았다는 증거를 발견할 수 없었습니다.

롯데관광개발(주)은 검증팀이 발견한 주요 사항에 대해서 적절하게 시정조치를 수행하였으며, 중요한 오류나 누락 등 검증 결 과가 검증 기준 및 지침을 충족하여 ‘적정’ 의견을 제시합니다.

부록. 2025년 온실가스 배출량 (Scope 3)

	카테고리	단위	온실가스 배출량
Category 1	구매한 제품 및 서비스	tCO ₂ eq	8,612
Category 2	자본재	tCO ₂ eq	4,132
Category 3	Scope 1,2에 포함되지 않은 연료 및 에너지 활동	tCO ₂ eq	4,724
Category 4	업스트림 운송 및 유통	tCO ₂ eq	927
Category 5	사업장 발생 폐기물	tCO ₂ eq	1,312
Category 6	구성원 출장	tCO ₂ eq	2,125
Category 7	구성원 출퇴근	tCO ₂ eq	117
Category 15	투자	tCO ₂ eq	2,376
합 계		tCO ₂ eq	24,323

※ 참고 : 최종 온실가스 배출량은 카테고리별 합산 후 소수점 이하 절사하여 정수단위로 표기하였음.

2026년 06월 04일

한국표준협회장

KSA 한국표준협회



Overview
ESG Management
Material Issues
ESG Fact Book

Appendix

- Financial Data
- ESG Data
- GRI Index
- SASB Index
- 수상 및 참여협회
- 온실가스 검증의견서
- 제3자 검증의견서

제3자 검증의견서

롯데관광개발 이해관계자 귀중

마크스폰(이하 ‘검증인’)은 롯데관광개발로부터 ‘2025 지속가능경영보고서’(이하 ‘보고서’)의 독립적인 검증 업무 의뢰를 받았습니다. 본 검증의견서는 독립적인 검증 결과를 롯데관광개발 경영진에게 보고하는데 목적이 있습니다.

검증 범위

- 1. 검증 경계
 - 보고서에 수록된 2025년 1월 1일부터 2025년 12월 31일까지의 지속가능경영 활동 및 성과 정보(일부 내용은 2026년 상반기 기준 정보를 포함)
 - 지속가능경영 정보의 수집, 분석 및 보고를 위한 내부 프로세스와 관리체계의 운영 현황
 - AA1000 Assurance Standard v3에 따라 AA1000 AccountAbility (2018)의 포괄성(Inclusivity), 중요성(Materiality), 대응성(Responsiveness), 영향성(Impact) 원칙에 대한 준수 여부
- 2. 검증 항목(GRI Standards 2021 기준):

구분	GRI Standards
공통표준 (Universal Standards)	2-1 ~ 2-5 (The organization and its reporting practices)
	2-6 ~ 2-8 (Activities and workers)
	2-9 ~ 2-21 (Governance)
	2-22 ~ 2-28 (Strategy, policies, and practices)
	2-29 ~ 2-30 (Stakeholder engagement)
	3-1 ~ 3-3 (Material Topics Disclosures)
특정주제 표준 (Topic Standards)*	GRI 302-1, 3, 4 (Energy)
	GRI 305-1~5, 7 (Emissions)
	GRI 405-1~2 (Diversity and Equal Opportunity)
	GRI 406-1 (Non-discrimination)
	GRI 413-1 (Local Communities)

* 특정주제 표준은 보고서에서 공시한 핵심 중대토픽 관련 공시 항목을 기준으로 검토하였습니다.

검증 기준

검증 활동은 AccountAbility사의 국제적 지속가능성 검증 기준인 AA1000AS v3를 적용하였으며, Type 1 방법 및 Moderate 수준의 보증 형태로 검증을 수행하였습니다.

검증 결과 및 의견

검증 수행 결과, 검증인은 롯데관광개발의 보고서가 GRI Standards 2021에 따라 작성되었으며 AA1000AP(2018)의 4가지 원칙 측면에서 롯데관광개발의 보고서에 수록된 정보가 부적절하게 기술되었다고 판단할 사항은 발견하지 못했습니다. 각 원칙에 대한 검증인의 의견은 다음과 같이 제공합니다.

포괄성 원칙 롯데관광개발은 그룹별 소통채널을 통해 이해관계자 참여를 이행하고 있습니다. 소통채널을 통해 확인된 의견 및 기대사항은 조직의 전략과 중대성 평가 과정에 적절히 반영하고 있음을 확인하였습니다.

중요성 원칙 롯데관광개발은 지속가능성 중대토픽을 도출하기 위해 이중 중대성 평가를 실시하고 있습니다. ESG 공시 및 동향에 근거하여 토픽 풀을 구성하며 이해관계자 참여를 통해 핵심 중대토픽을 선정하고 이를 보고서에 구체적으로 보고하고 있습니다.

대응성 원칙 롯데관광개발은 전사 ESG 체계를 조직하고 있으며 ESG 전반에 대한 계획을 수립하고 의사결정하고 있습니다. 또한 중대토픽에 대한 접근방법, 계획 및 목표, 활동성과와 사례를 공개하고 있습니다.

영향성 원칙 롯데관광개발은 중대토픽과 관련된 외부 이해관계자 영향과 기업가치 영향을 파악하여 모니터링하고 있습니다. 해당 영향에 따른 지표를 선정하였으며, 성과 및 목표를 제시하고 있습니다.

제한사항

검증인은 롯데관광개발에서 제공한 데이터 및 정보가 완전하고 충분하다는 가정을 기반으로 롯데관광개발에서 수집한 데이터에 대한 검증을 수행하였습니다. 따라서 미래 가정 상황, 표본추출, 내부 통제 절차 및 시스템에 대한 기타 제한들로 인한 오류나 불규칙성이 내재할 수 있습니다. 본 의견서는 롯데관광개발의 경영진을 위하여 작성되었으며 제3자 사용에 대하여 당사는 어떠한 책임도 지지 않습니다.

적격성과 독립성, 품질관리시스템

검증인은 검증 업무 수행 과정에서 독립성과 윤리적 요구사항을 준수하였으며, 해당 업무는 지속가능성 검증 경험과 전문성을 보유한 독립적인 검증팀에서 수행하였습니다. 또한 검증인은 검증 품질의 일관성과 신뢰성을 확보하기 위하여 자체 품질관리 표준을 적용하고 있습니다.

2026년 6월 22일

수석 컨설턴트 유지영
Chief Consultant, ACSAP

유지영

대표 한정원
Chief Executive Officer

해정원



롯데관광개발
LOTTE TOUR