

Focus sector: 호텔&레저산업 사회 이슈

- 노동 및 안전 이슈에 대한 공시와 관리가 중요 -

지속가능관광, 책임관광, 공정관광 등 사회적 가치 창출이 호텔&레저산업계의 화두로 떠오르는 가운데, 관련 기업들의 ESG 경영에 대한 관심도 높아지고 있습니다. 호텔&레저산업의 주요한 사회 이슈는 노동 관행, 고객 안전, 임직원 안전 등입니다.

1. SASB 기준에 따른 호텔&레저산업의 사회이슈

호텔 & 레저산업과 관련 있는 SASB 기준 내 산업은 호텔 및 숙박, 레저 시설(Hotels & Lodging, Leisure Facilities)이 있습니다. 호텔 및 숙박 산업은 호텔, 모텔 및 여관을 포함하여 숙박 시설을 제공하는 회사로 구성됩니다. 주로 대형 호텔 체인으로 구성되고 고객이 서비스의 품질 및 일관성, 위치 가용성, 가격 및 고객 로열티를 포함한 다양한 요소에 따라 구매 결정을 내리는 경쟁 산업입니다. 레저 시설 산업은 엔터테인먼트, 여행 및 레크리에이션 시설과 서비스를 운영하는 회사로 구성됩니다. 놀이 공원, 영화관, 스키 리조트, 스포츠 경기장, 운동 클럽 및 기타 장소 등이 이에 해당됩니다.

호텔 및 숙박 산업 내 주요한 사회이슈는 노동관행입니다. 호텔 및 숙박 산업은 서비스 지향적인 성격으로 인하여 노동력에 크게 의존합니다. 높은 이직률, 잠재적으로 소송으로 이어지는 낮은 직업 만족도는 호텔 운영자의 비용 증가에 기여합니다. 차별적 관행을 방지하고 공정한 임금을 보장하기 위해 노력하는 호텔은 직원 만족도를 높이고 이직률을 줄일 수 있습니다. 공개지표로는 (1) 숙박시설 직원의 자의적 이직률과 비자발적 이직률, (2) 노동법 위반과 관련된 법적 절차로 인한 금전적 손실 총액, (3) 지역별 평균 시급 및 최저임금을 받는 숙박시설 직원의 비율, (4) 근로자 괴롭힘을 방지하기 위한 정책 및 프로그램 설명 등이 있습니다.

레저 시설 산업 내 주요한 사회 이슈는 고객 안전 및 임직원 안전입니다. 레저 시설에는 놀이공원 놀이기구, 스키장 등은 물론, 스포츠, 공연장 등 다중이용시설도 포함됩니다. 레저 시설은 고객의 부상 및 사망까지 초래할 수 있는 잠재적 위험에 노출되어 있기 때문에 높은 수준의 안전관리가 필요합니다. 공개 지표로는 (1) 고객 사망률 및 고객 부상률, (2) 안전진단시설 비율, 불합격시설 비율 등이 있습니다.

고객뿐만 아니라 임직원의 안전도 레저시설 산업의 사회이슈로 고려되어야 합니다. 직원 안전 위반과 관련된 잠재적인 재정적 영향에는 규제 벌금, 감면 비용 및 브랜드 이미지에 대한 부정적인 영향 등이 포함됩니다. 이러한 영향은 사고뿐만 아니라 만성적인 안전 문제에서 비롯될 수 있으며, 공개 지표로는 정규 직원 및 임시 직원에 대한 총 기록 가능 사고율(TRIR) 및 근접 사고 빈도율(NMFR) 등이 있습니다.

2. 해외 기업 동향

WTTC(World Travel & Tourism Council, 세계관광여행협회)는 관광 산업의 ESG 정보공시 현황 조사를 통해 업종별 주요 공시 내용을 모니터링 하고 있으며 글로벌 709개 관광기업*을 대상으로 2016년의 [ESG정보공시 비율을 조사](#)한 결과, 약 24%인 170개 기업이 ESG정보공시를 이행하고 있는 것으로 파악된 바 있습니다. 이는 유사 업종 내 568개의 기업의 ESG공시는 2014년 이후 3년간 45% 증가한 영향이 반영된 수치입니다.

* 여행업, 호텔업, 크루즈업, 항공업 등

익스피디아 그룹은 ESG경영 실천의 일환으로, 2020년부터 글로벌 임팩트 보고서를 발간하였습니다. 글로벌 임팩트 보고서는 GRI, 탄소정보공개프로젝트(CDP), SASB등에 따라 작성되었습니다. 익스피디아 그룹의 보고서에서는 근로자 이슈와 지역사회 이슈를 중점적으로 관리함을 확인할 수 있습니다.

근로자 이슈 관련, 익스피디아 그룹은 직원 혜택, 포용성 및 다양성에 주목하고 있습니다. 특히 다양성 관점에서 전체 직원 중 여성과 타 인종이 차지하는 비율을 확대할 예정이며, 포용과 다양성을 지원하는 다양한 교육 및 협의체를 운영하고 있습니다. 지역사회 이슈에서는 지역사회 성장 지원 및 직원 참여를 추진하고 있습니다. 글로벌 돌봄의 날을 지정해서 지역사회에 환원하는 활동을 전개하고 있으며, 2019-2020년 기준 60개국, 246개의 사무실에서 8,900명의 직원이 500개 이상의 프로젝트에 참여하였고, 260만 달러를 기부했습니다. 또한 글로벌 앰배서더 프로그램을 통해 직원들이 관광지 로컬 문화에 참여하고 그 지역의 관광과 지속 가능한 생활을 지원하는 등의 노력을 기울이고 있습니다.

메리어트 인터내셔널은 지속가능성 및 사회 공헌 프로그램인 Serve 360을 운영하고 있습니다. Serve 360 플랫폼은 2030년 유엔 지속가능발전목표(UN-SDGs)에 대응하고자 전 세계에서 강력하고 영향력 있는 이니셔티브를 적극적으로 실행하고 있으며, 목표 달성을 위한 ESG경영 활동을 매년 Serve360 리포트를 통해 공개하고 있습니다. 메리어트의 Serve 360 리포트는 GRI에 따라 작성되었으며, 회사의 운영, 전략 및 거버넌스에 대한 정보뿐 만 아니라 ESG 주제에 대한 보고를 목표로 합니다.

메리어트의 Serve 360 의 핵심인 「Nurture」, 「Sustain」, 「Empower」, 「Welcome」 중 사회 이슈와 관련한 주제는 「Empower」, 「Welcome」 입니다. 「Empower」는 기회를 통한 권한 부여에 관한 영역으로서, 메리어트는 청년, 다양한 인종, 여성, 장애인, 재향 군인 및 난민 등에 비즈니스 기회에 대한 접근을 보장하기 위해 선도적인 비영리 단체와 협력하고 있습니다. 2020년 말 기준 메리어트는 글로벌 임원의 44%가 여성이며, 미국 경영진의 20.5%를 유색인종이 차지하는 것으로 발표되었습니다. 또한 메리어트는 2025년까지 최소 3,500만 달러를 투자하여 청년, 여성 등 이 호스피탈리티 산업 역량을 개발할 수 있도록 프로그램 및 파트너십을 확대할 것을 목표로 하고 있습니다.

「Welcome」은 인권교육 및 옹호에 관한 영역으로, 메리어트는 모두를 위해 안전하고 환영하는 세상을 만드는 것을 목표로 사람들이 타 문화를 경험하고 이해할 수 있는 프로그램을 지원하고 있습니다. 또한 비즈니스 전반에 걸쳐 인권을 교육하고 옹호하며 존중하기 위해 비영리 단체와 협력하고 있으며, 그 결과 2016년부터 약 5,000명의 직원이 인신매매 인식 교육을 이수하였습니다.

3. 국내 동향

한국관광공사와 한국관광협회중앙회등 26개 민간 유관 협회는 2021. 12. 22. '지속 가능한 관광산업의 성장을 위한 관광업계 공동 ESG 실천' 선언식을 가졌습니다. 관광 업계 공동 ESG 실천 선언문 중 사회

이슈와 관련한 내용은 '안전 및 고객 보안 강화'이며, 세부 내용은 공중 보건 위기로 인한 여행 감소 및 고객 정보 유출을 관광 분야 중대 위험 요소로 인식하고, 비대면 서비스 활성화, 안전한 여행환경 조성, 고객 정보 보호 강화 등을 통해 안심할 수 있는 관광환경 조성을 위해 노력한다는 것입니다. 또한 업종별 ESG 실천과제 중 공통과제로 (안전여행, 고객 보안강화) 소비자 안전 여행 환경 조성 및 무장애 관광 인프라/서비스 제공, (상생 및 윤리경영) 양질의 일자리 창출 및 근로 환경 조성이 꼽혔습니다.

국내 대표 여행사 중 하나인 하나투어는 사회적 책임을 실천하며, 다양한 이해관계자들과의 소통을 위해 ESG 경영을 도입하고 매년 지속가능경영보고서를 발간하고 있습니다. 하나투어의 지속가능경영보고서는 GRI(Global Reporting Initiative) Standards의 GRI Index에 기초하여 작성되었으며, 사회 이슈와 관련한 부분은 인권경영 및 사회공헌 영역입니다. 인권경영 영역에서 하나투어는 인권 경영 방침을 마련하고 인권 경영 세부 지침 및 인권 예방 프로세스를 확립하여 이슈 발생시 신속한 조치로 재발 방지를 관리하고자 합니다. 또한 공정 문화 정립, 노사 소통 확대, 일과 삶의 균형 등 인권 예방 추진과제를 선정하였으며, 인권침해 예방프로그램 및 인권강화 교육도 진행하고 있습니다. 또한 사회 공헌 영역에서 하나투어는 업계 최초로 'CSR(Corporate Social Responsibility)팀'을 조직하고 수익의 일부를 적립해 소외계층 다양한 여행 프로젝트 및 문화예술 프로젝트를 실행하고 있습니다.

화우의 ESG센터는 막연한 ESG 업무에 대한 방향성을 제시하고, 기업의 어려움을 해결하면서 구체적으로 도움이 되는 업무를 수행하여 오고 있습니다. 또한 변화하는 환경에 적극 대응할 수 있도록 이슈를 선제적으로 안내해 드리고, 그에 따른 적시 도움을 드리겠습니다. 관련하여 문의사항이 있으신 경우 언제든지 연락하여 주시기 바랍니다.

Contacts

신승국

미국변호사

T. (+82) 2 6182 8502

E. synn@yoonyang.com

이광욱

파트너변호사

T. (+82) 2 6003 7535

E. kwlee@yoonyang.com

이근우

파트너변호사

T. (+82) 2 6003 7558

E. klee@yoonyang.com

유현상

변호사

T. (+82) 2 6182 8716

E. hsryu@yoonyang.com

양희

컨설턴트

T. (+82) 2 6003 7674

E. hyang@yoonyang.com

김현지

컨설턴트

T. (+82) 2 6003 7470

E. khji@yoonyang.com