지속가능경영을 위한 7가지 전략과제

S-OIL Sustainability Report 2009

S-OIL

C.E.O. 즉 고객 (Customers), 종업원 (Employees), 주주와 그밖의 이해관계자들 (Owners and other stakeholders)의 기대사항을 지속적으로 충족시키는 것이 에쓰-오일의 존재 이유입니다.

에쓰-오일은 1976년 설립된 국내 최초의 산유국과 원유소비국 간 합작회사로서
아시아 태평양 지역에서 최고 수준의 경쟁력을 갖춘 정유회사 입니다.

Input

임직원수	2,511명
총자산	9.1조 원
사업장	서울본사 : 마케팅, 재무, 일반관리 등 온산공장 : 제품생산 및 출하 저유소/저장소(11개) : 제품 저장 및 출하 지역본부(4개), 판매지사(25개) : 제품 판매
자회사	에쓰–오일토탈윤활유㈜ : 프랑스 토탈 사와 50:50의 비율로 투자 S-International Ltd. : 100% 해외 자회사

Process

정유제품사업

원유 정제	총 580,000 BPD
중질유 분해	총 148,000 BPD
벙커 -C유 탈황	총 149,000 BPD
등 · 경유 탈황	총 120,000 BPD

석유화학제품사업

벤젠 · 톨루엔 · 자일렌 (BTX)	연간 300,000 톤
파라자일렌	연간 700,000 톤
프로필렌	연간 200,000 톤

윤활제품사업

Ultra-S 기유	총 25,000 BPD
Super 기유	총 5,100 BPD
Premium 기유	총 8,600 BPD

Output

매출액	**17.4 조 원**
정유사업	14.9 조 원
석유화학사업	1.4 조 원
윤활유사업	1.1 조 원
수출비중	62%

본 보고서의 특징

에쓰-오일은 매년 지속가능성보고서를 발간하고 있으며, 본 보고서는 세 번째 보고서로서 2009년 1월 1일부터 12월 31일까지 서울 본사와 울산 온산공장의 활동 성과를 수록하고 있습니다. 성과지표는 추세 변화를 파악할 수 있도록 2007년부터 2009년까지 3년간의 자료를 활용했으며, 경영상 중요 변경 사항은 보고서 발간연도인 2010년도 정보를 일부 포함시켰습니다. 인적 현황 등 연간 변화가 있는 데이터는 회계결산일(12월 31일)을 기준으로 하였으며, 특수한 경우 별도 주석을 달았습니다.

2009 에쓰-오일 지속가능성보고서는 에쓰-오일 고유의 7대 전략과제를 중심으로 AA1000APS(2008)[1]을 적용하여 작성하였습니다. 또한 주요 공개지표에 대해서는 GRI G3 가이드라인[2] 과 국제석유산업 지속가능성보고서 가이드라인 (IPIECA/API Guidance)[3] 을 적용하였으며 회사 자체 관리기준을 적용한 경우 별도 주석으로 설명하였습니다.

본 보고서는 독립적이고 객관적인 외부 검증기관으로부터 국제적 검증 기준인 AA1000AS[4] (2008)와 ISAE3000[5] 을 기반으로 보고내용의 신뢰성을 검증받았습니다. 검증보고서는 부록에서 확인하실 수 있습니다.

본 보고서는 에쓰-오일 홈페이지(www.s-oil.com)에서도 보실 수 있습니다. 보고서에 대해 궁금한 사항이나 추가 정보가 필요하신 분은 에쓰-오일 경영관리팀(02-3772-5235, 팩스 : 02-3772-5239, sustainability@s-oil.com)으로 연락 주시기 바랍니다.

1) AA1000APS(2008) : 조직의 지속가능경영 과제를 규정, 우선순위화하고 이에 대응하기위한 체계를 제공하는 국제 기준
2) GRI(Global Reporting Initiative) G3 가이드라인 : 환경책임경제연합과 유엔환경계획이 공동 설립한 연구센터인 GRI가 2006년에 재개정한 지속가능성보고서 가이드라인
3) IPIECA/API(International Petroleum Industry Environmental Conservation Association/American Petroleum Institute) Guidance : 석유산업에 속해 있는 기업들의 환경, 보건 및 안전, 사회, 경제적 성과 보고를 위한 지속가능성보고서 가이드라인
4) AA1000AS : 지속가능성보고의 포괄성, 중대성, 대응성 평가를 위한 국제적 검증 기준
5) ISAE3000 : 역사적 재무정보 이외의 정보에 대한 적정성 검증을 위한 국제적 검증 기준

7가지 전략 과제(SI)

Contents

02 CEO 인사말

04 에쓰-오일의 전략수립체계
- 전략 프레임워크
- 이해관계자 참여
- 주요 이슈 도출

07 경제 · 환경 · 사회 분야별 주요 성과

08 Special Feature
투명한 기업지배구조의 기반인 이사회
세계 최고 수준의 전사적 리스크 관리
안전 · 보건 · 환경 통합관리시스템

12 SI 1 고객중심 경영의 강화
- 고객 이해하기
- 고객에게 다가가기
- 고객 니즈 충족하기
- 고객과의 관계 강화하기

22 SI 2 최고의 업무환경 추구
- 전문역량 배양
- 최고 수준의 보상 실현
- 따뜻한 조직문화

30 SI 3 탁월한 운영 효율성의 달성
- 안정적이고 최적화된 제품공급 체계
- 선진화된 운영 시스템
- 안전보건 최우선 경영
- 사전 예방적 녹색경영

52 SI 4 체계적인 사회공헌활동 수행
- 햇살나눔 경영의 원칙
- 햇살나눔 활동
- 더 나은 햇살나눔을 위해
- 기후변화와 에너지

62 SI 5 투명한 기업지배구조 유지
- 윤리경영 강화
- 컴플라이언스 활동 강화
- 투명성 제고

68 SI 6 최적 자본효율성의 확보
- 자원의 최적화
- 효율적인 자본운영
- 재무 리스크 관리
- 재무 성과

74 SI 7 지속성장 기반의 구축
- 석유사업 고부가가치화
- 경쟁우위에 기반한 신성장동력 확보

80 부록
- 수상실적 및 협회 가입 현황
- 용어 설명
- 제3자 검증보고서
- GRI/IPIECA Content Index
- 추가정보 접근방법
- 독자의견

이해관계자 여러분의 가치를 지속적으로 제고할 수 있도록
새로운 성장동력을 착실히 준비하고 있습니다

에쓰-오일의 고객, 임직원, 주주 및 모든 이해관계자 여러분!

미국발 금융 위기 및 유럽의 재정위기로 심화된 세계적인 경제침체, 우리의 생활 기반에 심각한 피해를 주고 있는 환경재난, 기후변화 등으로 지속가능경영, 그 중에서도 특히 위기관리와 에너지의 효율적 관리에 대한 이해관계자 여러분의 기대가 그 어느 때 보다 증대되고 있습니다.

에쓰-오일은 지속가능한 성장을 위한 전략의 출발점이 바로 C.(Customers, 고객), E.(Employees, 종업원), O.(Owners and other stakeholders, 주주 및 이해관계자)의 기대사항에 있음을 인식하고, 이를 회사의 경영정책에 반영하여 실행하고 있습니다. 에쓰-오일은 불확실성이 증대되는 경영환경에 대응하여 경영 전반에 걸쳐 중요한 리스크를 사전에 선정하고 이를 체계적으로 관리하는 전사 리스크 관리체계를 구축함으로써 세계적 경제침체 상황으로부터 초래되는 부정적인 영향들을 안정적으로 극복하고 있습니다. 에쓰-오일의 리스크 관리시스템은 세계 유수의 지속가능경영 평가지수인 Dow Jones Sustainability Index (DJSI) 에 의해 세계 최고 수준으로 평가 받을 정도로 체계적으로 운영되고 있습니다.

또한, 안전 · 보건 · 환경 · 품질시스템을 통합 관리함으로써 공장 운전의 안정성 제고뿐만 아니라 각종 안전 · 보건 · 환경관련 사고를 미연에 방지하는 한편 환경품질 최고 등급의 연료를 고객에 공급하여 환경 보호에 앞장서고 있으며, 나아가 에너지 절감 등 체계적인 에너지 관리 활동을 통해 인류 공동의 당면 과제인 기후변화에 적극 대응하고 있습니다.

이는 이해관계자 여러분의 기대를 충족시키는 것이 에쓰-오일의 존재 이유이자 사명이기 때문입니다.

지금 에쓰-오일 앞에는 미래의 지속성장을 위한 새로운 과제가 놓여 있습니다. 현재뿐만 아니라 미래에도 변함없이 이해관계자 여러분의

기대에 부응하기 위한 '새로운 성장동력원의 확보', 즉 2011년 완료 예정인 '온산공장 증설 프로젝트'에 추가하여 이해관계자 여러분의 가치를 지속적으로 제고할 수 있는 굳건한 성장동력을 확보하는 것이 바로 그것입니다. 이에 에쓰-오일은 '정유사업의 확장', '석유화학 사업과의 통합', '신재생 에너지사업 모색' 이라는 세 가지 전략방향을 설정하고, 이러한 전략을 성공적으로 실행하기 위한 핵심자원과 역량의 확보 및 외부 파트너와의 적극적인 협력을 통해 수익성 있는 지속 성장을 위한 새로운 성장동력의 확보를 착실히 준비하고 있습니다.

지속가능한 성장을 위한 에쓰-오일의 이와 같은 노력은 이해관계자 여러분과의 투명한 커뮤니케이션을 통해 이루어지고 있습니다. 여러분의 기대를 충족시키기 위한 에쓰-오일의 전략적 접근방법 및 활동내용은 '지속가능경영을 위한 7가지 전략과제'라는 부제를 붙인 지속가능성보고서를 통해 이해관계자 여러분에게 보다 쉽게 전달될 것입니다.

저는 에쓰-오일이 언제나 그랬던 것처럼 이러한 도전의 과정을 성공적으로 잘 극복해 나갈 것으로 확신하며, 여러분의 기대사항이 회사의 지속성장과 글로벌 커뮤니티의 발전에 이바지할 수 있도록 노력하겠습니다.

지속가능성장을 향한 도전의 여정, 그 길을 이해관계자 여러분과 함께 하게 되어 대단히 영광스럽고, 한편으로 무한한 책임감을 느낍니다. 에쓰-오일의 끊임없는 도전과 노력에 이해관계자 여러분의 계속적인 관심과 성원을 부탁 드립니다.
감사합니다.

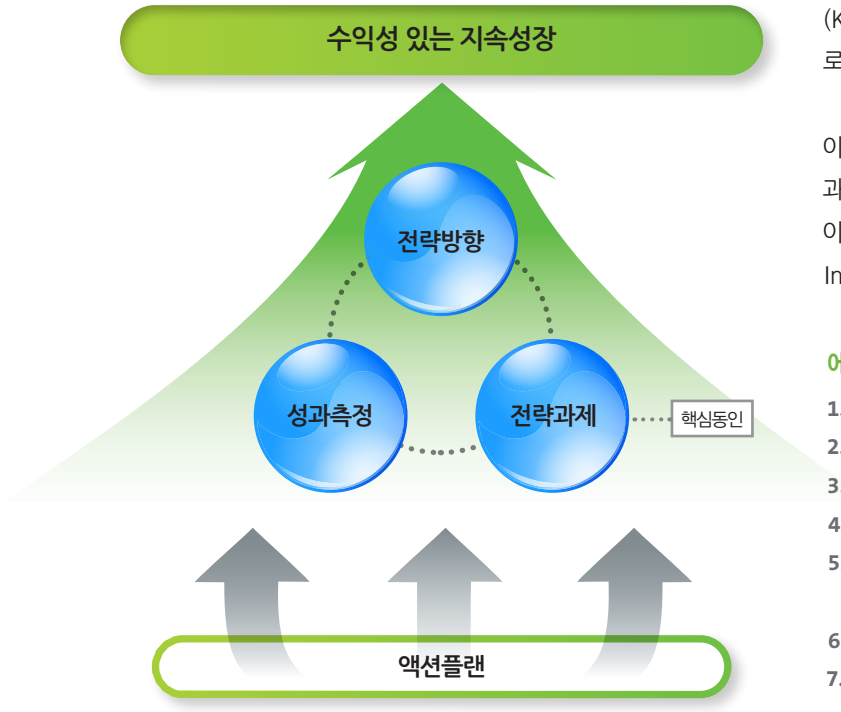
대표이사 CEO
Ahmed A. Subaey

에쓰-오일의 전략수립체계

전략 프레임워크

에쓰-오일은 '수익성 있는 지속 성장'을 미션으로 정하고 이를 달성하기 위한 구체적인 액션플랜을 수립하여 실행하고 있습니다. 에쓰-오일의 액션플랜은 C.E.O.(Customers : 고객, Employees : 임직원, Owners & other stakeholders : 주주 및 그 밖의 이해관계자) 의 기대로부터 출발하고 있으며, C.E.O.가 에쓰-오일에게 기대하는 것은 무엇인지 그리고 기대를 충족시키기 위해 무엇을 어떻게 해야 하는지를 파악하고, 경제적 · 환경적 · 사회적 가치 전반에 걸쳐 C.E.O.의 이익을 극대화하는 방향으로 도출하고 있습니다.

그러나 미션과 액션플랜은 지향하는 목표가 일치하더라도 실제 실행에 있어서는 차이가 있을 수 있습니다. 이에 따라, 에쓰-오일은 미션과 액션플랜을 연결시켜 줄 3개의 축으로 구성된 전략 프레임워크, 즉 미션을 어떻게 달성할 것인가에 대한 전략체계를 수립하였습니다.



전략 프레임워크의 첫 번째 축은 전략방향입니다. 이것은 미래에 회사가 어떤 모습이 될 것인가에 대한 장기 성장방향을 나타냅니다. 즉, 현재 에쓰-오일은 아시아 태평양 지역 내 가장 수익성 높은 정유회사이지만 미래에도 이와 같은 위치에 계속 있을 것인가 하는 것은 에쓰-오일의 전략방향에 의해 크게 좌우될 것입니다.

두 번째 축은 전략과제입니다. 이는 에쓰-오일이 어떠한 전략방향을 지향하거나 선택하더라도 회사가 최상의 위치를 굳건히 유지하기 위해 반드시 지켜야 할 경영원칙입니다. 아울러 전략과제의 달성을 위해 회사가 지녀야 할 핵심 자원 및 역량을 핵심 동인(Key Enabler)로 정의하였습니다.

위 두 축의 실행과 함께 그 성과를 측정하고 관리하는 것 역시 중요합니다. 이에 따라 에쓰-오일의 전략 프레임워크를 구성하는 마지막 축은 KPI (Key Performance Indicator, 핵심성과지표)를 활용한 성과관리제도로서 전략방향, 전략과제와 함께 미션 달성을 위한 기반을 이루게 됩니다.

이와 같은 전략 프레임워크 아래 C.E.O.가 에쓰-오일에 기대하는 것과 C.E.O.의 기대를 충족시키고 지속가능한 성장을 위해 에쓰-오일이 반드시 이행해야 할 사항을 바탕으로 7대 전략과제(SI : Strategic Imperatives)를 선정하였습니다.

에쓰-오일의 7대 전략과제

1. **고객중심 경영의 강화** Enhance Customer-Centric Management
2. **최고의 업무환경 추구** Pursue Best-in-Class Work Environment
3. **탁월한 운영 효율성의 달성** Achieve Operational Excellence
4. **체계적인 사회공헌활동 수행** Contribute to Society
5. **투명한 지배구조 유지** Follow Global Best Practices of Corporate Governance
6. **최적 자본효율성의 확보** Attain Highest Level of Capital Efficiency
7. **지속성장 기반의 구축** Develop Platform for Sustainable Growth

이해관계자 참여

이해관계자 참여를 통한 에쓰-오일의 지속가능경영

에쓰-오일은 장기적인 성장 · 발전을 위해 고려해야 할 가치와 목표 수립의 출발점이 C.E.O.임을 인식하고, C.E.O.의 기대사항을 경영전략에 반영·실행하여 그 결과를 공유하고자 적극 노력하고 있습니다. 사내외에서 C.E.O.가 회사와 소통할 수 있는 다양한 참여의 장을 마련하여 이들의 기대사항을 면밀히 파악하고 있으며, 이를 회사의 전략방향 및 전략과제와 연계하여 C.E.O.의 기대사항을 충족시키기 위한 액션플랜을 수립하여 실행하고 있습니다. 이러한 실행의 결과는 검토와 분석을 거쳐 다시 경영활동에 반영됨으로써 궁극적으로는 C.E.O.의 기대사항이 에쓰-오일의 지속가능경영을 위해 선순환되는 경영체계를 운영하고 있습니다. 아울러, 그러한 활동내역과 성과를 지속가능성보고서에 담아 C.E.O.와 적극적으로 공유하고 있습니다.

이해관계자 참여 채널 및 기대사항

에쓰-오일은 C.E.O.의 효과적인 참여와 소통을 위해 이해관계자 그룹이 가진 특성에 기반한 다양한 형태의 참여 채널을 구축 운영하고 있으며, 이를 통해 C.E.O.의 기대사항을 경청하고 있습니다. 아울러 참여 채널의 지속적인 점검과 개선을 통해 변화하는 C.E.O.의 기대사항이 보다 체계적으로 관리되고 경영활동에 심도있게 반영될 수 있도록 힘쓰고 있습니다.

	C.E.O. 주요 참여 채널		C.E.O. 기대사항	
Customers 고객	**개인고객** · 고객민원처리시스템 · 고객만족제안제도 · 고객만족도조사	**주유소/대리점 운영인** · 주유소 지원제도 소개 세미나 · 주유소 경영매거진 **법인고객** · 전략협력회의 · 고객 초청행사 (Customer Appreciation Day) · 고객 초청 만찬 (Base Oil Dinner)	**개인고객** · 합리적 가격 · 제품 품질 보증 · 서비스/편의 · 접근성	**주유소/대리점 운영인/법인고객** · 합리적 가격 · 제품 품질 보증 · 공고한 파트너십/상생 · 재정적/기술적 지원
Employees 임직원	· 임직원만족도조사 · CEO와의 간담회 · 월례협의회	· 윤리경영 Help Desk · 노사협의회 · 공장 현장부서 방문제도	· 근무환경 · 경쟁력 있는 보상/복리후생 · 고용안전/퇴직 후 관리 · 일과 삶의 균형	· 공정한 성과 평가 · 회사의 비전, 성장잠재력 · 교육/개인 성장 기회 · 자유롭고 활발한 커뮤니케이션
Owners and Other Stakeholders 주주 및 그 외 이해관계자	**주주/투자자** · 주주총회 · 전화/이메일 상담 · 기업설명회/컨퍼런스/투자자미팅 · 애널리스트와의 간담회 · 웹사이트 공시	**협력업체** · 부서별 간담회 **지역사회** · 공청회/세미나 · 공장견학 · 협회활동 · 햇살나눔(사회공헌) 활동	**주주/투자자** · 배당 · 미래성장동력 확보 · 기업지배구조 · 리스크관리	**협력업체** · 공정경쟁/공정거래 · 애로사항 해소 **지역사회** · 환경적/사회적 책임 이행 · 고용 창출 및 투자 증대

주요 이슈 도출

보고서 내용 결정

에쓰-오일의 경영활동과 밀접한 관련이 있는 C.E.O.는 관심사항에 대해 충분한 정보를 제공받기를 희망하고 있으며, 이에 부응하여 에쓰-오일은 효과적인 쌍방향 커뮤니케이션을 실천하고자 지속가능성보고서를 발행하고 있습니다. 에쓰-오일의 지속가능성보고서는 글로벌 가이드라인에 따른 경제, 환경, 사회 관점에서의 주요 이슈들을 회사의 7대 전략과제와 연계하여 반영하고 있습니다. 특히 이슈의 중요성 평가를 통해 C.E.O.의 의사결정에 중요하다고 판단되는 주제 및 지표는 보다 자세히 다루고 있습니다. 앞으로도 에쓰-오일은 경영 활동과 성과의 투명한 공개를 원칙으로, C.E.O.가 관심을 가지고 있는 이슈에 대한 정보를 충실히 제공함으로써 개별 이해관계자의 합리적인 의사결정을 돕고 이를 통해 에쓰-오일의 지속가능성과 함께 우리 사회의 지속가능성을 제고해 나갈 것입니다.

주요 이슈 도출 프로세스

에쓰-오일은 이해관계자의 관점에서 중요한 이슈가 무엇인지 확인하기 위해 아래의 프로세스에 따라 중요성 평가를 실시하였습니다.

① 이해관계자 참여활동을 통한 C.E.O.의 기대사항 파악
② C.E.O.의 기대사항 가운데 GRI, DJSI 그리고 곧 발효될 ISO 26000 초안 등을 통해 16개 공통 이슈 선정
③ 16개 공통 이슈의 중요성 평가를 위해 내외부 이해관계자를 대상으로 온라인 설문조사를 실시하여 총 527명(내부 344명, 외부 183명)의 의견 취합
④ 취합된 의견에 대한 중요성 매트릭스(Materiality Matrix)를 통해 내외부 이해관계자의 5대 공통 이슈 확인

에쓰-오일은 도출된 주요 이슈와 관련된 내용을 본 지속가능성보고서에서 비중 있게 다루고 있습니다. 앞으로도 사회적 관심도와 회사 내부의 전략적 방향을 종합적으로 고려하여 주요 이슈를 도출하고 이를 지속가능성보고서에 충실히 반영함으로써 내외부 이해관계자 모두에게 의미 있고 유용한 정보를 제공할 수 있도록 노력하겠습니다.

· 고객중심경영의 실천
· 고객 및 브랜드 가치 관리
· 친환경 제품 및 서비스 개발

p.12
SI 1. 고객중심경영 강화

· 인사제도 및 복지체계
· 최고의 업무환경 조성

p.22
SI 2. 최고의 업무환경 추구

· 환경경영 강화
· 보건 및 안전 프로그램 운영

p.30
SI 3. 탁월한 운영 효율성의 달성

· 기후변화에 대응
· 다양한 사회공헌활동
· 환경보호를 위한 환경지킴이 활동
· 녹색구매활동

p.52
SI 4. 체계적인 사회공헌활동 수행

· 투명경영 실현
· 지배구조 건전성 유지

p.62
SI 5. 투명한 기업지배구조 유지

· 효율적 자본 운영 및 리스크 관리

p.68
SI 6. 최적 자본효율성의 확보

· 지속적인 성장기반의 구축

p.74
SI 7. 지속성장 기반의 구축

· 이해관계자와의 관계 향상

p.05
이해관계자 참여

경제 · 환경 · 사회 분야별 주요 성과

	2007	2008	2009
경제			
매출액 (백만 원)	15,229,398	23,000,291	**17,423,951**
당기순이익 (백만 원)	712,094	474,614	**273,246**
주당 순이익 (원)	6,717	4,076	**2,346**
주당 배당금			
보통주 (원)	13,425	5,000	**1,350**
우선주 (원)	13,450	5,025	**1,375**
ROE (%)	22.74	12.98	**7.45**
환경			
연료 사용량 (원유환산톤)	1,620,920	1,599,625	**1,561,683**
전기 사용량 (MWh)	1,379,526	1,437,455	**1,420,921**
용수 사용량 (천 톤)	20,752	21,027	**21,420**
폐수 발생량 (천 톤)	9,773	8,761	**9,548**
온실가스 배출량 (천 톤 _ CO_2e)	7,463	7,605	**7,482**
환경투자실적 (백만 원)	11,631	8,039	**22,993**
사회			
임직원수 (명)	2,416	2,455	**2,511**
채용현황 (명)	107	135	**132**
정규직 비율 (%)	96.23	96.37	**95.94**
1인당 연평균 교육시간 (시간)	54	71	**56**
재해율 (%)	0.27	0.2	**0**
직원만족도 (5점 만점)		3.27	**3.47**
기부금 _ 햇살나눔활동 지원금액 (백만 원)	4,867	6,775	**4,041**
임직원 사회봉사단 봉사시간 (시간)	12,378	16,123	**22,693**

투명한 기업지배구조의 기반인 이사회

사우디아라비아 국영 석유회사와 한진그룹 간 합작법인인 에쓰-오일은 견제와 균형이 조화를 이룬 이사회를 주축으로 건전하고 투명한 지배구조를 확립하고 있습니다. CEO와 이사회 의장을 분리함으로써 CEO의 전문성을 강화하고, 이사회는 중립적인 입장에서 CEO의 경영활동을 감독할 수 있도록 하였으며, 이를 통해 주주 가치를 제고하고 이해관계자의 이익을 극대화하는 방향으로 기업의 의사결정을 수행하고 있습니다.

독립적이며 전문적인 이사회 구성

에쓰-오일은 독립적이며 전문적인 이사회 구성을 통하여 투명한 기업지배구조를 지향하고 있습니다. 에쓰-오일의 이사회는 1명의 사내이사와 4명의 기타비상무이사 그리고 6명의 사외이사 등 총 11명의 이사로 구성되어 있습니다. 기타비상무이사 및 사외이사들은 정유사업에 대한 전문적 지식과 풍부한 경험을 보유하고 있어 전문성 있는 이사회가 운영되고 있습니다. 아울러, 사외이사가 과반수를 차지하고 있고 이사 대부분이 비상무체제로 운영되고 있어 이사회가 객관적이며 독립적으로 기업의 경영활동과 성과를 감독하고 있습니다.

이사회 의장과 대표이사 CEO의 분리

에쓰-오일은 2003년부터 이사회 의장과 대표이사 CEO를 분리, 운영하고 있습니다. CEO는 회사 경영에 집중하여 전문성을 제고하고, 이사회 의장은 주주의 이익을 위해 회사 경영에 대한 감시, 감독을 철저히 함으로써 책임경영 및 투명경영을 실천하고 있습니다.

전문위원회 설치 운영

에쓰-오일은 효율적이고 전문적이며 투명한 이사회 운영을 위해 사외이사 6명 전원과 1명의 기타비상무이사로 구성된 감사위원회, 보수위원회, 사외이사후보추천위원회 등 3개 위원회를 설치 운영하고 있습니다. 감사위원회는 회사의 업무집행 전반 및 내부회계관리제도 운영 현황을 평가하고 내부 감사활동 실적을 보고하는 등의 역할을 수행하며, 보수위원회는 임직원의 급여, 퇴직금, 인센티브 등 회사의 보수정책과 체계를 수립합니다. 사외이사후보추천위원회는 사외이사 후보자가 관련 법령에 따른 자격을 갖추었는지 심사하여 전문성 있는 최적의 인사를 선정하여 주주총회에 추천하고 있습니다.

이사회 구성 현황 (2010년 3월 말 기준)

구분	성명	담당 업무
사내이사 (1명)	에이 에이 알-수베이	대표이사 CEO
기타비상무이사 (4명)	케이 지 알-부아이나인	비상무이사
	비 에이 아불-하마엘	비상무이사
	조양호	이사회 의장 (비상무이사)
	장경환	감사위원 (비상무이사)
사외이사 (6명)	에스 에이 알-애쉬가	감사위원회 위원장 사외이사후보추천위원회 위원
	에이 엠 알-쎄플란	감사위원 보수위원회 위원 사외이사후보추천위원회 위원
	에이 오 알-아자지	보수위원회 위원
	정문수	사외이사후보추천위원회 위원장 감사위원
	이규화	보수위원회 위원장 사외이사후보추천위원회 위원
	박상언	보수위원회 위원

에쓰-오일 이사회

SPECIAL FEATURE

세계 최고 수준의 전사적 리스크 관리

에쓰-오일은 우발적인 위기상황에서도 기업가치를 보호할 수 있도록 잠재적인 리스크를 효과적으로 관리하고 있습니다.

ERM 사이클

예방적 리스크 관리

리스크 관리(Risk Management)란 대내외 경영환경 변화에 대응해 회사에 부정적 영향을 미치는 리스크를 최소화하여 기업가치를 보호하는 경영활동으로, 리스크 관리는 기업의 영속성을 좌우하는 핵심요소가 되고 있습니다. 에쓰-오일은 점차 복잡해지고 불확실성이 증대되는 경영환경에 대비하여 2008년 2월 전사 차원의 리스크 관리체계 수립 및 전담조직을 신설하여 경영 전반에 걸친 리스크에 체계적으로 대응하고 있습니다. 또한 CEO와 각 Business Line(B/L) Head, 경영기획실장으로 구성된 ERM위원회의 월례회의를 통해 경영전략과 부합하는 리스크 관리정책을 수립하고 실행을 감독하며 리스크 예방활동, 리스크 관리 및 활동 결과에 따른 주요 대응방안을 마련함으로써 리스크 관리 경영을 강화하고 있습니다.

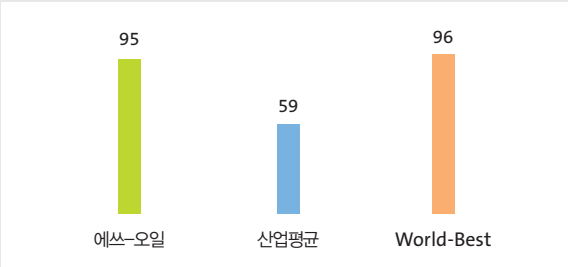
리스크 관리 절차

과거의 리스크 관리는 회사의 손실을 최소화하기 위한 방어적 관리나 기업성과의 변동성을 최소화할 수 있는 내부통제 시스템 강화에 초점이 맞추어져 있었습니다. 이에 비해 에쓰-오일의 ERM은 경영환경 변화를 지속적으로 모니터링하여 리스크가 현실화되는 것을 사전 예방하는 것을 목적으로 합니다. ERM은 리스크 인식, 평가, 지표 선정, 대응, 모니터링 및 보고 순으로 진행되는 일련의 프로세스를 통해 경영목표를 저해하는 모든 리스크를 인식하고 발생 가능성과 영향도에 따라 주요 관리 리스크를 선정하여 주기적인 재평가를 통해 관리대상 리스크를 갱신해 나가고 있습니다. 관리대상이 되는 리스크는 전략(strategy), 시장(market), 재무(financial), 운영(operation), 준법(compliance) 의 5가지 유형으로 분류되며, 각 리스크마다 설정된 KRI(Key Risk Indicator : 핵심 리스크 지표)를 모니터링하고, 그 결과에 따라 사고, 손실, 재난 등의 발생을 억제하거나 최소화하는 예방적 조치를 취하도록 하고 있습니다. 이러한 활동은 사전에 작성된 리스크대응 매뉴얼에 따라 신속하고 체계적으로 진행되며, 리스크 모니터링 결과 및 대응상황은 주기적으로 ERM Committee 에 보고되어 최고경영층이 리스크 관리상황을 인지하고 적절한 의사결정을 내릴 수 있도록 하고 있습니다.

세계 최고 수준으로 평가

기업의 지속가능성 평가에 있어 세계적으로 권위 있는 지표인 '다우존스지속가능성지수'(DJSI, Dow Jones Sustainability Index) 는 리스크 관리능력을 '기업의 경제적 책임준수 역량'을 평가하는 중요한 지표의 하나로 삼고 있습니다. 에쓰-오일은 2009년 국가단위 지수로는 세계 최초로 도입된 DJSI Korea 에서 석유정제분야에 편입되었으며, 모든 평가항목에서 좋은 평가를 얻은 가운데 특히, 경영투명성과 리스크 관리에서는 세계 최고 수준(Global Top)의 평가를 받았습니다. 에쓰-오일은 앞으로도 경영환경 변화에 대응하여 ERM시스템 등 제도적 인프라의 개선, 예방적인 리스크 모니터링 활동 강화를 통해 세계 최고의 리스크 관리 역량을 유지하도록 하겠습니다.

리스크 관리부문 DJSI 2009 평가 | 단위 : 점



SPECIAL FEATURE

안전 · 보건 · 환경 통합관리시스템

에쓰-오일은 안전, 보건, 환경경영에 대한 중요성을 인식하고 경영의 모든 활동단계에서 안전, 보건, 환경에 미칠 수 있는 요인들을 효율적이고 체계적으로 관리하여 영향을 최소화하기 위한 통합 SHE(Safety, Health, Environment : 안전 · 보건 · 환경) 시스템을 구축, 운영하고 있습니다.

SHE 활동 체계도

이해관계자 요구

SHE 시스템	경영책임	자원관리	제품실현	측정개선	
· 프로세스관리 · 경영시스템 목표관리	· SHE 방침관리 · SHE 기획 · 경영의지 · 내부의사소통 · 업무 분장	· 시설/설비 · 업무환경관리 · 인적자원관리 (교육훈련)	· 구매/자재관리 · 협력업체관리 · 생산, 서비스 · 안전보건 환경운영 · 비상사태 대비	· 고객만족관리 · 내부심사 · 모니터링, 측정 · 시정, 예방조치 · 부적합품 관리	경영검토

이해관계자 만족

통합 SHE 시스템의 활용

에쓰-오일은 통합 SHE 시스템을 통해 안전, 보건, 환경관리 업무뿐만 아니라 안전보건경영시스템(OHSAS 18001)과 품질경영 및 환경경영(ISO 9001 및 14001) 등 다양한 경영시스템이 PDCA (Plan-Do-Check-Act) 사이클에 따라 운영되도록 함으로써 체계적이고 효율적인 안전, 보건, 환경관리가 이루어지도록 하고 있습니다. 또한 각 부서별 안전/환경 마일리지제도와 온라인 교육 등을 실시하여 각 부서별 SHE 활동 및 성과관리를 지원하고 있습니다.

SHE 시스템의 운영 및 지속적인 안전, 보건, 환경경영 활동은 생산 현장에서 철저한 생산관리 및 지속적인 친환경 기술 개발로 이어져 최근 환경부가 실시한 자동차 연료에 대한 환경등급 평가에서 국제 최고 수준임을 인정받았습니다.

에쓰-오일 환경품질 현황

구분		휘발유 황함량 (ppm)	등급	경유 황함량 (ppm)	등급
2007	상반기	11	★★★★★	8	★★★★★
	하반기	9	★★★★★	6	★★★★★
2008	상반기	8	★★★★★	5	★★★★★
	하반기	9	★★★★★	6	★★★★★
2009	상반기	4	★★★★★	5	★★★★★
	하반기	4	★★★★★	5	★★★★★

★★★★★ : 환경부 평가에 따른 국제 최고 기준 수준
★★★★ : 환경부 평가에 따른 국제 최고 기준에 가까운 수준

* 2010년도 상반기에 S-OIL은 휘발유와 경유 모두 다 ★5개 등급의 환경품질을 유지하였음. 타사의 경우 SK에너지는 휘발유와 경유에서 ★5개 등급을 받았으며, GS칼텍스와 현대오일뱅크는 휘발유에서 ★4개 등급을 받았음

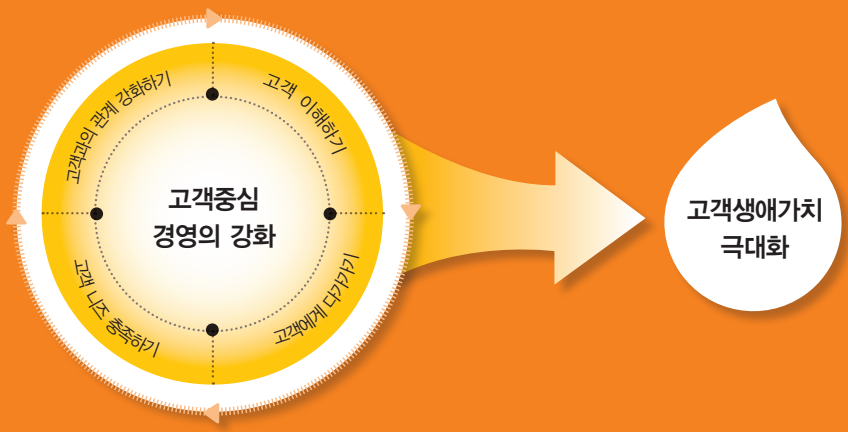
지속가능경영을 위한 7가지 전략과제

에쓰-오일은 책임과 의무를 뛰어넘는
리더십을 발휘하여
이해관계자의 가치 제고뿐만 아니라
경제, 환경, 사회를 발전시키는 데
최선을 다하겠습니다.

01 고객중심 경영의 강화

Enhance Customer-Centric Management

Management Approach



고객중심 경영은 기업이 지속가능하기 위한 필수적인 원칙 중의 하나입니다. 에쓰-오일은 먼저 고객을 이해하고 이를 바탕으로 고객에게 혜택이 돌아갈 수 있는 다양한 경영활동을 수립, 실행합니다. 또한 고품질의 친환경 제품을 합리적인 가격에 공급함으로써 고객의 기본적인 요구에 부응함은 물론 보다 다양한 제휴활동을 통해 고객에게 실질적으로 도움이 되는 편익과 혜택을 드리는 데 힘을 쏟고 있습니다. 고객과의 다양한 커뮤니케이션을 통해 파트너십을 공고히 하고 있으며, 이러한 일련의 과정을 통해 궁극적으로 고객생애가치(Customer Lifetime Value)를 극대화하고 있습니다.

박봉수 수석부사장 _ 영업 B/ L Head

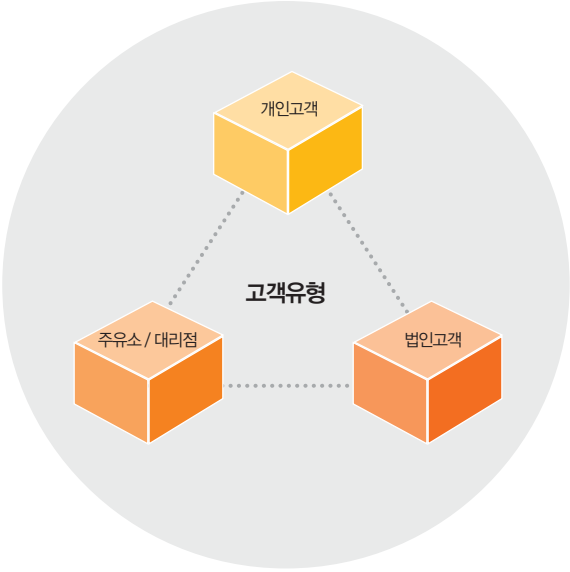
고객 이해하기

**에쓰-오일의 고객중심 경영은 고객의 목소리를 경청하는 것으로부터 시작됩니다.
고객의 가치를 극대화하기 위해서는 고객의 니즈가 무엇인지를 명확하게 이해하여야 한다고 믿기 때문입니다.
에쓰-오일은 지속적으로 변화하는 고객의 니즈에 부응하여 고객의 실제적인 목소리를
보다 효과적으로 들을 수 있도록 노력하고 있습니다.**

고객 니즈 모니터링

에쓰-오일은 고객의 니즈에 적시에 대응하기 위해 다양한 채널을 통해 고객의 니즈를 모니터링하고 있습니다. 제품, 서비스 및 다양한 영업환경에 대한 고객의견 수렴을 위해 매년 소비자조사를 시행하고 고객센터, ARS, e-mail 등을 통해 고객의 목소리를 상시로 청취하고 있습니다. 아울러 고객의 제안을 적극 반영한 프로모션, 이벤트 등의 마케팅 활동을 펼치고 있습니다. 앞으로 고객의 의견이 실제 영업정책에 반영될 수 있도록 우수고객 집단을 선정하여 다양한 아이디어를 수렴해나갈 예정입니다.

에쓰-오일 고객유형



고객정보 분석 강화

고객정보 분석은 고객과의 접점에 있는 모든 부서의 다양한 업무영역에서 필수적으로 필요합니다. 마케팅, 영업, 서비스, 콜센터 등 고객 접점 부서에서 발생하는 고객 관련 데이터를 기반으로 다양한 분석을 수행하여 고객에 대한 이해도를 높이고 있습니다.

에쓰-오일은 2010년 보너스카드 시스템 고도화를 통해 다양한 분석 툴을 도입함으로써 고객을 세분화하고 타겟팅할 수 있는 환경을 구현하여 보다 효과적인 대고객 마케팅, 서비스, 영업을 펼칠 계획입니다. 고객의 속성, 거래행태, 상담내역, 불만, 포인트 적립 · 사용내역 등 다양한 고객정보를 바탕으로 고객을 분석하고 이해할 수 있는 환경을 구축함으로써 보다 더 고객을 이해하고 다가갈 수 있는 기틀이 마련될 것입니다.

고객에게 다가가기

에쓰-오일은 차별화된 광고, 프로모션, 공격적인 카드마케팅을 통하여 브랜드 인지도와 고객 기반을 강화하고 있습니다. 에쓰-오일의 마케팅 활동은 실질적으로 고객에게 차별화된 혜택이 돌아가도록 추진하고 있으며, 추진 시 관련 법규 위반 등 비윤리적인 행위가 발생하지 않도록 조치하고 있습니다.

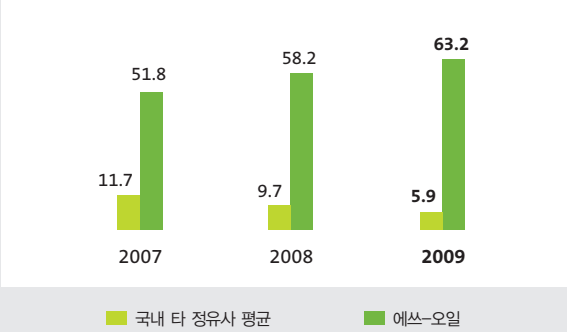
창의적이며 친근한 광고를 통한 기업이미지 제고

쉽게 상기할 수 있는 광고, 고객들에게 개성 있고 활기찬 이미지와 함께 '좋은 기름=에쓰-오일'이라는 인식을 심어주는 광고를 통해 기업이미지 제고에 큰 효과를 올렸습니다. 에쓰-오일은 국가와 사회에 기여하는 회사의 노력을 따뜻하고 친근한 기업이미지 광고를 통해 지속적으로 대중에게 전달하여 사회적 책임을 다하는 신뢰성 있는 기업이미지를 구축해 나가고 있습니다.

독창적인 광고

'당신은 수퍼맨' 이라는 광고 캠페인은 경기 불황 속에서 열심히 살아가는 아빠, 엄마, 며느리, 수험생 등을 모델로 국민 모두를 '수퍼맨' 이라고 응원하여 좋은 반응을 얻었습니다. 아울러 기존의 즐겁고 활기찬 이미지에 더해 스쿨존 지키기, 주차선 지키기 등의 공익적 내용을 담은 광고를 선보이는 등 독창적인 광고를 만들어가고 있습니다.

정유사 광고 중 최초 상기도 (TOM : Top of Mind) | 단위 : %



* 한국리서치(2007,2008), 닐슨컴퍼니코리아(2009)에 의한 광고 트래킹 조사 결과

따뜻하고 신뢰성 있는 기업이미지 광고

2009년에는 '좋은 사람, 좋은 기름'이라는 슬로건 아래 석유제품 수출과 정유산업 고도화를 통해 국가경제에 대한 기여를 부각하는 광고를 시작으로 천연기념물지킴이, 소방영웅지킴이 등 각종 사회공헌활동을 통해 환경보호와 나눔에 앞장서는 회사의 모습을 담은 부드러운 일러스트레이션의 기업이미지 광고 시리즈를 신문, 잡지 등에 게재하여 좋은 반응을 얻었습니다. 앞으로도 에쓰-오일은 창의적인 기업이미지 광고를 통해 대중들과 커뮤니케이션하는 따뜻하고 신뢰성 있는 기업이미지를 구축해 나갈 것입니다.

기업이미지 지면광고

차별화된 이벤트와 프로모션

에쓰-오일은 고객과의 만남을 소중한 기회로 생각하고 있습니다. 제품 및 서비스뿐만 아니라 스포츠와 문화행사, 이벤트 및 판촉행사 개최 등 여러 채널을 통해 고객에게 다가가고 있습니다.

스포츠마케팅

에쓰-오일은 스포츠 행사 개최 및 후원을 통해 고급스럽고 역동적

이며 자연친화적인 브랜드 이미지를 잠재고객에게 자연스럽게 확산시키고 있으며, 스포츠에 대한 대중의 관심도를 높여 스포츠 활성화 및 대중화에도 기여하고 있습니다. 'KLPGA MBC투어 에쓰-오일 챔피언스 인비테이셔널'을 2007년부터 매년 개최하고 있으며, 프로골퍼와 레이싱팀을 후원하고 있습니다. 또한 골프 프로암 및 각종 스포츠 행사에 고객을 초청, 프리미엄 서비스를 제공함으로써 고객만족 및 감동을 실현하고 있습니다. 에쓰-오일은 앞으로도 잠재고객의 브랜드 호감도 증대에 효과적인 스포츠마케팅을 지속해 나갈 것입니다.

KLPGA MBC투어
에쓰-오일 챔피언스 인비테이셔널 개최

레이싱팀 후원 (2009 Super Race Championship 3800cc급 우승)

문화 이벤트

에쓰-오일은 각종 문화행사와 이벤트에 고객을 초대, 특별한 문화체험의 기회를 제공하고 있습니다. 이러한 이벤트들은 고객에게 즐거운 공연으로 보답한다는 의미를 넘어 고객이 에쓰-오일과 만나는 특별한 경험의 장이 되고 있습니다.

제휴를 통한 다양한 고객서비스 제공

에쓰-오일은 보다 많은 혜택이 고객에게 돌아갈 수 있도록 다양한 부가 서비스를 제공하고 있습니다. 현재 운영 중인 보너스카드, 제휴 신용카드, 상품권 등의 서비스는 고객의 특성과 니즈를 반영하여 고객 유형별로 특화된 혜택을 제공하고 있습니다.

에쓰-오일은 고객이 실질적인 가치를 느낄 수 있도록 보너스포인트 사용 제휴처 (온라인쇼핑몰, 포털사, 경정비 체인점, 영화관, 항공사 등)를 확대하고 있으며, 고객이 선호하는 신용카드사와 제휴를 통해 최고의 주유혜택을 제공하는 등 고객의 실질적인 가치를 높이는 제휴 프로그램을 지속적으로 전개해 나갈 계획입니다.

'아빠는 수퍼맨'
TV광고 보기

찾아가는 노란음악회

에쓰-오일은 고객을 위한 문화 이벤트로 매월 '찾아가는 노란음악회'를 개최합니다. 이 음악회는 문화적, 정서적으로 소외된 지역을 찾아가 펼치는 문화공연으로, 문화예술을 접하기 힘든 고객에게 문화혜택을 누릴 수 있는 기회를 제공합니다.

'지킬 앤 하이드'와 함께하는 S-OIL Special Day

에쓰-오일은 문화기업 이미지 제고 및 고객만족도 극대화를 위해 다양한 문화공연 초청 이벤트를 시행하고 있습니다. 2009년 8월에는 세계적으로 유명한 오리지널 내한 뮤지컬 '지킬 앤 하이드'와 제휴하여 '에쓰-오일 스페셜데이'를 개최, 1,500명의 우수고객을 초청하여 다과를 곁들인 식전 환영행사와 공연관람행사를 성황리에 개최하였습니다. 이외에도 드림걸즈, 캣츠, 오페라 라보엠 등 유명 문화공연을 엄선하여 우수고객 초청 이벤트를 열었으며, 앞으로도 지속적으로 고객이 선호하는 컨텐츠를 발굴하여 문화혜택 서비스를 강화할 예정입니다.

고객 부가서비스 제공

	운영 현황		혜택
보너스카드	• 특화서비스 화물차 운전자 전용 보너스카드 여성 운전자 전용 보너스카드 기부자 우대 보너스카드 시민단체 제휴카드	• 회원 수 (단위 : 만 명) 2007: 260 2008: 350 2009: 412	• 주유소 · 충전소 이용 시 1리터당 5포인트를 적립하고 적립된 포인트로 주유, 사은품 및 제휴 서비스 이용 가능 • 화물차보너스카드 : 화물차 고객이 보너스포인트 적립 시 우대 • 기부자우대카드 : 주유 시 1,000원당 6포인트가 적립되고, 3포인트는 사랑의 열매에 기부 • 시민단체제휴카드 : 자동차 10년타기운동본부 가맹 자동차 정비센터에서 공임료 및 할인서비스 혜택 제공
제휴 신용카드	• 에쓰-오일 보너스카드와 제휴 신용카드가 통합된 One Card 운영	• 제휴신용카드 종 수 (단위 : 종) 2007: 20 2008: 51 2009: 83	• 주유 할인서비스 제공 : 리터당 최대 60원 할인 • 에쓰-오일 보너스포인트 적립서비스 제공 : 리터당 최대 80포인트 적립
상품권	• 상품권 3종 (1만 원, 3만 원, 5만 원)을 본사, 판매지사, 위탁주유소, 공장에서 판매 중		• 주유소 및 충전소 · 홈플러스 · 베니건스 · 아웃백 스테이크하우스 · 하얏트 리젠시 인천 등 20여 개 제휴처에서 사용 가능

고객 니즈 충족하기

**에쓰-오일은 '고객만족'을 회사의 존재이유로 인식하고 있습니다.
고객만족을 위해 가격, 품질, 고객정보보호 등에 대한 고객의 니즈를 파악하고
이를 충족시키고자 다양한 정책과 활동을 시행하고 있습니다.**

합리적인 가격정책

에쓰-오일은 윤리경영 원칙 아래 정유사간 담합 및 불공정 거래행위 등 일체의 비윤리적인 행위를 배격하고 있으며, 공정하고 투명한 가격정책을 모토로 삼고 있습니다.

에쓰-오일은 국제 석유제품 가격, 환율 변동, 회사 내 수급상황 및 국내 시장동향 등 객관적인 자료를 기준으로 국내 석유제품 가격을 결정하고 있으며, 특히 에쓰-오일만의 독자적인 가격조정 시스템 운영을 통해 국내 석유시장의 공정하고 합리적인 가격결정을 선도하여 왔습니다.

내수경질유(휘발유 · 등유 · 경유)의 경우 유관부서 임직원으로 구성된 '가격결정위원회'에서 국제 원유가와 석유제품 가격추이, 환율 변동 등 가격조정요인들의 변화를 반영하여 매일 독자적인 기준가격을 결정함으로써 가격책정의 공정성을 확보하고 있습니다. 개별 거래처 가격 책정 시에는 이러한 기준가격을 바탕으로 거래처별 시장 및 경쟁여건을 종합적으로 고려하고 있습니다. 이와 함께 2009년 5월부터는 석유공사에서 운영하는 '오피넷'(www.opinet.co.kr) 을 통해 전국 95% 이상 주유소의 석유제품 가격을 공개함으로써 가격결정의 투명성을 제고하고 있습니다.

공정거래 준수

에쓰-오일은 공정경쟁질서 준수의지를 다지고 공정거래 준수에 대한 이해를 증진하며 실무수행 과정에서의 규제 위반을 방지하고자 〈공정거래 자율준수 편람〉을 제작하여 배포하였습니다. 이 편람은 독점규제 및 공정거래에 관한 법률 등 관련 법률에 대한 설명과 함께 공정위의 심결례, 실무상 유의사항을 수록하여 일상 업무에 적용할 수 있도록 하였습니다.

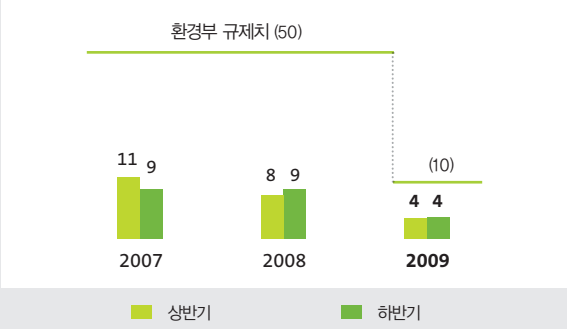
하지만 이러한 노력에도 불구하고 제품의 가격이 국제가격에 연동될 수밖에 없는 점과 장치산업의 특성상 높은 진입장벽 등으로 인해 항시 담합이나 불공정거래의 의심을 받기 쉬운 입장에 놓여있습니다. 실제로 지난 2004년 공정거래위원회가 에쓰-오일을 포함한 국내 정유 4사를 대상으로 내수경질유 가격담합행위에 대한 시정명령 및 과징금 부과처분을 내렸습니다. 하지만 에쓰-오일은 2007년 4월 이 부과처분에 대한 취소소송을 제기하였고 2010년 2월 대법원에서 최종 승소하였습니다.

또한 2009년 12월 공정거래위원회는 LPG 수입사 및 정유사에 대해 정보교환을 통한 LPG가격 담합행위 시정과 함께 총 6,689억 원의 과징금 부과를 의결한 바 있습니다. 에쓰-오일 역시 385억 원의 과징금을 부과받았으나 에쓰-오일은 이와 같은 담합 사실이 전혀 없으므로 즉시 취소소송을 제기하여 현재 관련 법적절차를 진행하고 있습니다.

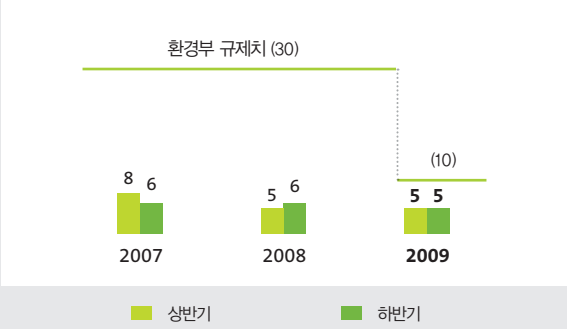
친환경 제품 공급

에쓰-오일은 환경규제에 대응하는 소극적인 수준을 넘어 규제치를 상회하는 수준의 고품질 친환경 제품을 개발, 공급하고 있습니다. 이는 전 세계적으로 강화되고 있는 환경규제에 대응할 뿐만 아니라 환경보호와 기후변화 완화에 기여하고 환경보호에 대한 고객의 니즈를 충족하려는 것입니다.

환경부 법규 규제치 대비 에쓰 가솔린 환경품질(황함량) 현황 | 단위 : ppm



환경부 법규 규제치 대비 에쓰 디젤 환경품질 (황함량) 현황 | 단위 : ppm



에쓰-오일은 B-C 크래킹센터 및 최첨단의 등·경유 수첨 탈황시설을 설치하여 모든 제품의 경질화 및 초저유황화를 달성하였습니다. 뿐만 아니라, 에쓰-오일이 2009년부터 생산하고 있는 알킬레이트는 고옥탄가의 휘발유 배합원료로서 증기압이 낮고 황, 올레핀, 아로마틱, 벤젠 등과 같은 유해물질을 함유하고 있지 않아 친환경 휘발유 유분으로 인정받고 있습니다. 에쓰-오일은 알킬레이트 생산공정 도입을 통해 국내를 비롯해 전 세계적으로 점차 강화되고 있는 석유제품 관련 환경규제에 선제적으로 대응하고 있습니다.

에쓰-오일은 현대기아자동차 연구소와 공동으로 장수명(長壽命) 가솔린 엔진오일을 개발하였습니다. 장수명 가솔린 엔진오일이란 장기간 사용에 의한 점도지수 저하 등 전반적인 품질저하를 방지하기 위해 산화방지제와 전단안정성이 개선된 점도지수 향상제를 사용, 엔진오일을 오랫동안 사용하여도 열화(degradation)가 일어나지 않고 유막이 파괴되지 않도록 함으로써 사용수명을 2배 연장한 것으로, 국내는 물론 미국과 중국에도 특허 출원을 한 상태입니다. 이와 함께 저온에서 점도 특성을 개선시키고 장시간 사용해도 마찰 및 마모와 관련된 첨가제의 기능이 지속되어 초기의 연비 향상 효과가 오래 유지되는 디젤 및 가솔린 엔진오일의 개발도 현재 진행 중에 있습니다.

고품질 환경친화형 최고급 윤활기유 'Ultra-S'

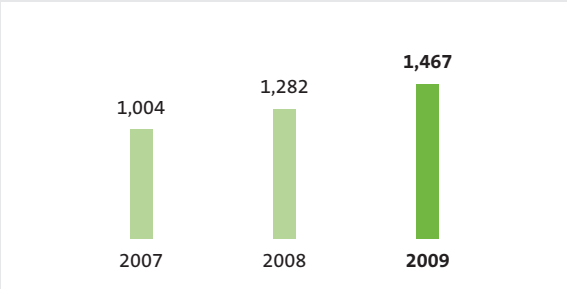
전세계적으로 강화되고 있는 환경규제 및 에너지 절약을 위한 자동차 연비개선 요구에 발맞춰 엔진오일분야의 연비개선을 위한 저점도화 및 장수명화가 빠르게 진행됨에 따라 고급 윤활유의 원료인 그룹 Ⅲ 윤활기유에 대한 수요가 높아지고 있습니다. 전 세계 그룹 Ⅲ 윤활기유 공급능력의 25%를 보유하고 있는 에쓰-오일은 고품질 환경친화형 최고급 윤활기유 'Ultra-S'로 시장변화에 적극 대응하고 있습니다. 에쓰-오일의 그룹 Ⅲ 윤활기유인 Ultra-S는 승용차 및 대형상용차(디젤트럭)용 프리미엄급 윤활유 제조에 사용되고 있습니다. Ultra-S를 원료로 제조된 자동차용 윤활유는 자동차 매연저감장치의 촉매오염을 방지해 배기시스템의 수명연장과 연비개선에 탁월한 성능을 발휘합니다.

품질 보증/관리 활동

품질 보증을 위한 '믿음가득주유소' 제도 운영

에쓰-오일은 안전하고 신뢰성 있는 제품을 구입하고자 하는 고객의 니즈를 충족하기 위해 에쓰-오일 브랜드에 대한 고객들의 신뢰를 기반으로 한 믿음가득주유소제도를 운영하고 있습니다. 믿음가득주유소제도는 주유소에서 판매하는 제품을 에쓰-오일이 함께 관리하고 품질을 보증하는 것으로 에쓰-오일과 주유소 간에 협약을 체결하고, 이 협약에 따라 제품의 결함으로 고객에게 손해가 발생할 경우 에쓰-오일이 책임지고 보상하는 품질보증제도입니다. 해당 주유소 상호간판에 믿음가득주유소를 병기함으로써 주유소 이용 시 고객이 에쓰-오일 정품을 판매하는 주유소를 쉽게 인지하여 안심하고 주유할 수 있도록 하고 있습니다. 2009년 말 현재 에쓰-오일은 1,467개 계열주유소와 믿음가득주유소 협약을 맺었고, 앞으로 점차 그 수를 늘려나갈 계획입니다.

믿음가득주유소 사인물



품질매니저제도 운영

품질시설물 점검 서비스를 위해 품질매니저제도를 운영하고 있습니다. 품질매니저제도는 품질관리전문가가 전국의 믿음가득주유소를 직접 방문하여 제품 및 품질관련 시설물의 상태를 점검하는 한편, 품질관련 고객불만 사항에 신속하게 대응하고 해결과정 전반에 대해 상세히 설명하여 고객이 신뢰할 수 있도록 하는 프로그램입니다. 이 제도를 통해 주유소 운영인은 저장탱크의 수분검사와 주유기 정량검사 및 최근 실시한 시료분석 결과에 대해 자세한 설명을 들을 수 있어 고객에게 정품의 제품을 정량 공급할 수 있는 경영환경을 마련하였습니다. 2009년에는 총 632개 믿음가득주유소에 대해 시설물 순회 점검 서비스를 실시하였으며 2010년에는 믿음가득주유소 전체에 대해 실시할 예정입니다. 뿐만 아니라 믿음가득주유소 외에 법인고객들도 품질관리에 필요한 각종 서비스를 받을 수 있도록 품질매니저제도를 확대 실시할 계획입니다. 에쓰-오일은 고객에게 정확한 제품 정보를 전달하고 있으며 관련 법규 및 규정을 위반한 사례가 없습니다.

고객정보보호 강화

에쓰-오일 보너스카드 회원 수가 412만 명(2009년 말 현재)에 이름에 따라 에쓰-오일은 소중한 고객의 개인정보를 더욱 안전하게 관리하기 위해 보안장비 추가 도입, 운영기술 업그레이드 등 하드웨어를 보강하는 한편 고객정보 관리체계와 정보보안 인식 등 소프트웨어 영역을 중점적으로 강화하고 있습니다.

고객정보보호를 위한 기술적 조치로서 2009년에는 고객정보 암호화, I-PIN (인터넷상에서 주민번호를 대신하여 본인임을 확인받을 수 있는 번호) 도입을 완료하였으며, 이와 더불어 데이터유출 방지 시스템(DLP : Data Loss Prevention)을 구축하여 고객정보관리를 한층 강화하였습니다.

이와 함께 정보보안을 위한 내부통제시스템을 구축해 권한이 부여된 관리자만 고객정보에 접근할 수 있도록 제한하고 있으며, 업무상 고객정보를 활용해야 하는 경우에는 반드시 사전에 담당부서장의 승인을 받도록 의무화하고 있습니다. 또한 임직원윤리규정에 고객정보보호에 관한 조항을 삽입, 임직원의 정보보안의식을 제고하였습니다.

2010년 4월 행정안전부 주관으로 실시된 개인정보 관리실태 특별점검에서 에쓰-오일은 1건의 개선 권고사항 없이 성공적으로 수검을 완료하였습니다. 이러한 노력의 결과, 현재까지 고객 개인정보가 유출되거나 도난 또는 분실된 사례는 한 건도 발생하지 않았습니다.

고객정보보호시스템 운영 및 보완 계획

구분	내용
보너스카드 시스템 고도화	• 보너스카드 시스템 내에 저장되는 고객정보가 산재되지 않고 집약적으로 관리되며 보다 더 발전된 기술을 적용하여 암호화함
고객정보시스템 업그레이드	• 고객 데이터베이스 접근 통제 솔루션 도입 • 고객정보 암호화 강화
고객정보 유출방지	• 네트워크 기반의 DLP를 추가 도입하여 사내 유통되는 고객정보에 대한 통제 강화
고객정보 영향평가 시스템 구축	• 고객정보의 수집에서 폐기까지의 전 라이프사이클에 걸쳐 개인정보 보유 현황 및 위험 수준을 모니터링하기 위한 체계 구축
통합 로그 분석 시스템 강화	• 고객 데이터베이스로 접근하거나 고객관련 데이터가 유통되는 과정을 실시간으로 모니터링

고객과의 관계 강화하기

**에쓰-오일은 고객과 일시적 관계가 아닌 장기적인 파트너십을 맺고자 노력하고 있습니다.
국내 주유소 운영인을 다각적으로 지원하고 해외 고객과의 다양한 협력강화 프로그램을 운영하고 있으며,
고객의 불만을 해결하고 보다 개선된 고객 서비스를 제공하기 위해 고객민원처리시스템과 고객만족제안제도를 운영하고 있습니다.**

주유소 운영인과의 관계 강화 활동

주유소는 에쓰-오일의 고객이자 국내 영업망의 중요한 한 축을 이루는 파트너입니다. 에쓰-오일은 국내 주유소 운영인들과 장기적으로 협력관계를 공고히 하기 위하여 계열 주유소들을 위한 다양한 지원 활동들을 시행하고 있으며 이를 통해 주유소 운영 수준 및 경쟁력 향상에 기여하고 있습니다.

주유소 운영인 지원 활동

구분	주요 활동 내역
주유소 영업정책 소개 및 지원제도 설명회	• 전국을 각 지역별로 순회하며 주유소 영업정책 및 지원제도 소개, 외부강사 특강 및 간담회 실시 • 전국 1,000여 개 계열 주유소 운영인 참석
주유소 경영매거진 발간	• 주유소 운영에 필요한 지식과 우수사례 공유 및 회사의 주유소 지원제도 소개를 위해 격월로 발간
사이버교육 실시	• 에쓰-오일의 영업정책, 주유소 운영 매뉴얼, 운영관련 법규정보 제공 및 교육을 위한 온라인 사이트 (https://ebiz.s-oil.com) 운영
주유소운영 컨설팅	• 에쓰-오일 사내 전문 컨설턴트가 직접 방문하여 주유소 유치부터 판매관리, 촉진, 건축개보수, 유외사업 등 주유소 운영상의 제반 문제를 현장에서 해결 및 지원
예스팀 (YES Team) 운영	• 사내 고객서비스향상 전문조직인 예스팀이 영업현장을 직접 방문하여 고객서비스 교육 및 판촉활동 지원

국내 주유소 포상제도: 챔피언스 클럽(Champions Club)

에쓰-오일은 매년 서비스, 시설물 관리 등의 운영수준, 판매량, 수익성 등에서 우수한 성과를 거둔 주유소 경영자를 '에쓰-오일 챔피언스 클럽'으로 선정해 포상 및 격려하고 있습니다. '에쓰-오일 챔피언스 클럽'은 계열주유소 간 선의의 경쟁을 촉진하고 지역별 우수 주유소에 대한 사례를 공유하여 주유소 운영수준 향상에 기여하고 있습니다.

향후 주유소 운영인을 대상으로 업무 숙련도와 난이도에 따라 교육과정을 세분화한 단계별 교육을 진행할 예정이며, 기존의 이론 위주의 교육보다 주유소 현장 실습교육을 강화하여 교육내용을 자연스럽게 몸으로 체득하여 현장에 바로 적용할 수 있도록 할 계획입니다.

또한 유외사업 컨설팅 지원을 강화하여 주유소뿐만 아니라 다양한 유통업체 및 타업종을 벤치마킹해 유외사업 아이템을 발굴해 나감과 동시에 주유소별 맞춤식 컨설팅을 통해 유외사업 도입 성공가능성을 높여 나갈 것입니다. 또한 유외사업 제휴사와 공동마케팅을 통해 도입 주유소의 유외사업 활성화에 힘쓸 계획입니다.

해외 고객과의 협력관계 증진

에쓰-오일은 사업 초기부터 해외시장 개척에 주력하여 현재 매출의 60% 이상을 수출을 통해 얻고 있습니다. 이는 해외 고객이 현지 시장을 함께 개척해 나가는 파트너라는 인식으로 장기적인 협력관계를 강화해 나간 노력의 결과입니다. 에쓰-오일은 직거래 채널을 구축하고 장기 공급계약을 통해 해외시장에서 안정적 수출기반을 확보하기 위해 해외 현지 수입사들과 파트너십을 강화하였습니다. 호주 현지 도 · 소매업자에게 장기계약을 통해 물량공급을 확대하고 일본 전역에 대규모 판매망을 가진 수입사와도 정유제품 장기 공급계약을 체결하여 공급물량을 늘려가고 있습니다. 해외 현지 수입사 및 석유 메이저 회사들과 전략적 제휴를 맺어 현지시장을 공동으로 개발하고 있으며, 해외 물류기지 확보 및 수익공유 프로그램 운영을 통해 현지화 초기에 발생할 수 있는 위험을 해소하고 물량공급과 수익성을 동시에 확보하고 있습니다.

에쓰-오일은 고객의 개별 니즈에 맞춘 차별화된 가치를 제공하고자 최상의 제품품질 보증, 유연한 가격정책 등을 포함한 협력강화 프로그램을 진행하고 있습니다. 특히 윤활기유 부문은 전략적 시장의 품질관련 동향을 수시로 확인하고 제품 품질과 관련한 고객들의 요청에 적기 대응하는 등 철저한 품질모니터링을 시행하고 있습니다. 아울러, 고객의 기술적 요구에 부응하기 위해 고객과 함께 배합비(Formulation) 공동개발 및 기술교류를 추진하고 있으며 고객정보시스템을 운영하여 효율적인 고객 협력관계 증진을 위해 노력하고 있습니다. 이외에도 고객 초청 행사 및 고객 맞춤형 브로셔 제작 등 고객의 요구와 눈높이에 맞춘 프로그램으로 고객 만족도를 제고하고 있습니다.

다양한 커뮤니케이션 채널 개발	
정유제품 분야	• APPEC (Asia-Pacific Petroleum Conference) 참석자 리셉션 – 2007년부터 매년 싱가포르에서 개최 – 주요 고객 및 전 세계 잠재 고객들과의 교류의 장 마련
석유화학제품 분야	• 주요 고객과 지속적으로 전략회의 개최 • 고객과의 공고한 협력관계 유지 노력
윤활기유 분야	• 국내 고객초청행사 : 2007년부터 주요 고객을 대상으로 실시 • 해외 고객초청행사 : 미국, 유럽, 일본 현지 고객 대상 • 기타 : 주요 고객사와의 분기별 검토회의, 화상 컨퍼런스 등 대면접촉 강화

고객민원처리시스템 운영

고객의 불만 및 애로사항을 신속하고 정확하게 처리하는 것은 고객만족경영을 위한 기본 사항입니다. 에쓰-오일은 고객민원처리시스템(CCPS: Customer Complaints Processing System)을 통해 고객만족경영을 실현하고 있습니다. 모든 민원은 CCPS에 유형별로 분류, 등록되며 등록 즉시 원인조사부서와 처리부서가 접수 내용을 확인 후 사실관계를 파악하고 처리방안을 수립하여 고객과 협의를 진행합니다. 또한 CCPS는 에쓰-오일 전 임직원이 열람할 수 있게 하여 고객의 민원내용과 처리과정을 공유하고 , 이를 통해 동일 유형 민원의 재발을 방지하고 있습니다.

고객민원처리시스템 민원대응 실적 (등록 및 대응 건수)		
민원 유형	2008	2009
품질관련	283	207
서비스/수송 등	743	634

* 보너스 카드, 제휴카드, 상품권 등 제휴서비스에 관한 민원 건수는 포함되지 않음

고객민원처리시스템에 의한 개선 사례	
구분	주요 활동 내역
불만 예방	• 접수된 불만사항의 제반 데이터를 분석하여 '계열 주유소 고객만족 교육자료' 를 작성, 교육 등을 실시하여 동일사례 재발방지 및불만 예방 • 판매지사별 불만 다수 발생 주유소는 집중 교육 등 별도 관리 • 혼유 방지/사후처리 요령 자료 제공 (주유 전 차량 유종 확인 및 영수증 발급 시 유종 확인 등) • 동절기 기온 급강하 시 경유품질불만 예방 및 대처요령 교육 강화
분쟁 해결	• 고객 차량의 제원상 주유용량에 비하여 실제 주유량이 과다할 경우의 분쟁 해결 • 정확한 품질불만 원인규명을 위해 주유소 및 고객차량 양측시료 확보 등 시료 채취 요령 교육

고객만족 제안제도 시행

에쓰-오일은 고객의 목소리를 직접 듣고 이를 경영활동에 반영함으로써 고객만족을 실현하고 있습니다. 이를 위해 에쓰-오일은 고객이 개선사항 및 아이디어를 직접 제안할 수 있는 '고객만족 제안제도'를 시행하고 있습니다. 제안한 내용은 고객만족 증대효과, 실행가능성, 창의성, 소요비용 등을 기준으로 매 분기마다 심의하여 소정의 사은품을 지급하고 있으며, 우수 제안은 에쓰-오일의 고객만족 경영에 반영, 구체적인 실행계획을 수립해 시행함으로써 고객들에게 보다 개선된 서비스를 제공하고 있습니다.

우수 고객만족 제안 사례

통화가능 소요시간 안내시스템과 매출전표의 카드번호 노출보안제도에 대한 고객의 제안은 채택되어 고객 서비스 개선에 큰 도움이 되었습니다. 통화가능 소요시간 안내시스템은 에쓰-오일 고객센터의 통화량 폭주로 전화문의를 할 수 없을 때 통화가능 소요시간을 안내하여 고객들이 고객센터를 더욱 편리하게 이용할 수 있게 하였습니다. 또한 매출전표의 카드번호 노출보안제도는 신용카드와 보너스카드 일체형인 One Card 사용고객의 개인정보 보호에 중요한 역할을 하고 있습니다.

"제안제도를 실시하는 회사는 많습니다. 제안제도에 관심이 많아 여러 회사에 제안을 했는데 응답이 오는 회사는 손꼽을 정도였습니다. 에쓰-오일은 고객의 제안을 적극 활용할 뿐만 아니라 제안이 어떻게 조치되어서 현재 실행 중이라는 결과까지 알려주어 제안을 한 사람으로서 기분이 좋았습니다. 상품권 보상도 좋았지만 즉각적인 피드백이 왔을 때 감동과 보람을 느낄 수 있었습니다."

한태수 (고객, 전북 완주군 고산면)

02 최고의 업무환경 추구

Pursue Best-in-Class Work Environment

Management Approach

"임직원의 일에 대한 보람과 기쁨은 에쓰-오일의 활력소입니다. 임직원의 역동적 에너지는 최고 수준의 업무환경에서 최대한 발산됩니다. 안전하고 쾌적한 작업공간, 사람을 배려하는 사무환경, 푸근한 삶의 정취를 담은 공간 디자인 등 에쓰-오일은 인간적인 창조공간을 만들기 위해 노력하고 있습니다. 또한 체계적이고 다양한 인재육성 프로그램 운영과 최고 수준의 보상 및 복지제도를 통해 최고의 일터를 만들어 나가고 있습니다."

김동철 수석부사장 _ 관리 B/ L Head

전문역량 배양

에쓰-오일은 글로벌 수준의 전문가 집단을 지향하고 있습니다.
이를 위해 개개인의 역량과 적성을 반영한 맞춤형 교육 프로그램과 경력개발제도를 운영하고 있으며,
차세대 리더를 육성하는 프로그램을 통해 글로벌 리더를 키워 나가고 있습니다.

통합형 교육체계 운영

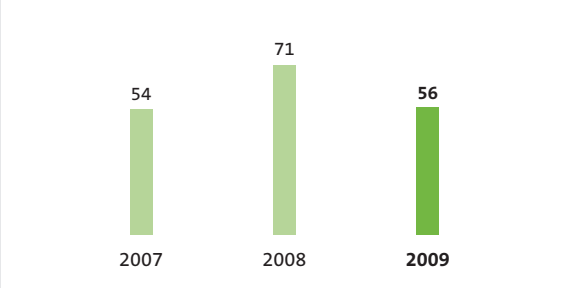
기업경쟁의 영역이 글로벌화하면서 에쓰-오일의 미래를 짊어질 전문화된 인력의 양성에 많은 노력을 기울이고 있습니다. 리더역량, 직무행동역량, 직무전문역량 등 역량 강화를 위한 교육을 전사 공통교육과 개별 맞춤형 교육으로 구분하여 운영하고 있으며, 학습의 지속성을 위해 사무직 사원 기준 연간 40시간 이상의 교육 이수를 의무화하고 있습니다. 2009년 사무직 사원의 연평균 교육이수 시간은 56시간으로, 매년 반복하여 교육하기 어려운 공통역량 위주의 교육 축소에 따라 교육시간은 전년에 비해 다소 감소하였으나 외부 전문기관에 의한 직무역량 및 직무능력 향상 교육에 초점을 맞춤으로써 질적인 면이 개선되었습니다. 한편 에쓰-오일은 많은 인원이 보다 편리하게 교육에 참여할 수 있도록 서울 시내 교통이 편리한 곳에 자체 교육시설을 확보하여 출퇴근 형태의 단기 교육과정을 신설하는 한편, 다양한 종류의 직무중심 사이버 교육과정도 운영하여 교육의 효율성을 제고하고 있습니다.

글로벌 교육 프로그램 운영

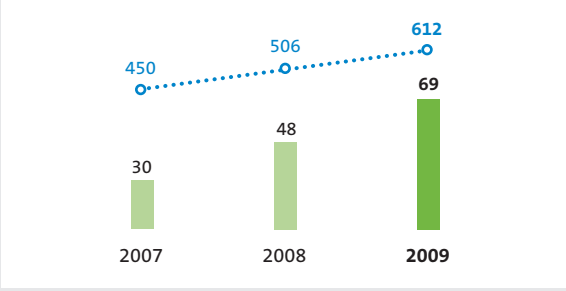
에너지 위기, 기후변화 등 글로벌 이슈에 대응할 수 있도록 임직원의 직무와 관련된 외부 세미나 또는 컨퍼런스 참여를 적극 지원하고 있습니다. 글로벌 수준의 전문역량 함양을 위해 우수직원을 대상으로 해외 MBA와 이공계 석사과정에 유학 또는 파견하고 있으며, 이와 더불어 에쓰-오일의 엔지니어를 사우디 국영석유회사인 사우디 아람코 사에 파견하여 연수를 실시하고 있습니다. 또한, 전 사원을 대상으로 해외 연수(연 150명)와 다양한 과정의 외국어 교육을 실시하고 있습니다.

해외 MBA 유학 중인 김현우 대리 (좌측 두번째)

사무직 사원의 인당 연평균 교육시간 | 단위: 시간



사이버 교육 현황 (외국어, 통신교육 제외)



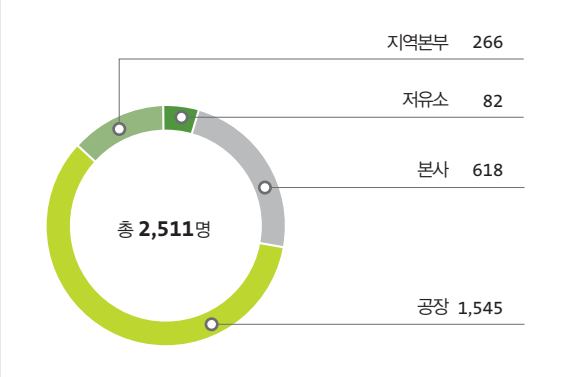
개인별 경력개발 제도 (IDP)

에쓰-오일은 IDP(Individual Development Plan)의 운영을 통해 임직원 개개인의 자율적인 경력개발 설계를 최대한 보장하여 능동적으로 업무에 몰입할 수 있도록 하고 있습니다. IDP는 직원의 개인역량과 적성을 고려하여 스스로 자신의 목표를 수립하고 그 목표에 따라 교육과정을 선택하도록 하며 향후 자신의 직무이동에도 반영하는 제도입니다. 이를 뒷받침하기 위해 교육이력추적 체계를 구축하였고 다양한 직무경험을 통한 경력개발을 위해 직무이동(Job Rotation)제도를 운영 중입니다. 동일직무에 장기간 근무하고 있는 우수인력을 중심으로 대상자 개개인의 IDP 등을 고려하여 전사적 차원의 직무이동을 실시하는 방향으로 제도를 발전시켜가고 있으며 2009년에 시행된 직무이동에서는 사무직 사원의 14.8%에 해당하는 165명이 타 직무로 이동하였습니다.

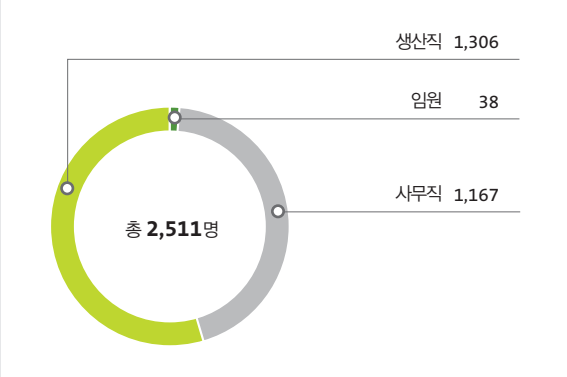
해외 전문 교육기관 강사초빙 교육

향후 직무이동과 병행하여 사내공모(Job Posting)제도를 운영하여 개인의 경력개발과 조직의 커뮤니케이션 활성화를 꾀할 계획입니다. 사내공모제는 공모대상 직무가 발생하면 희망하는 사내 직원에 한해 지원 및 평가 절차를 거쳐 해당 직무로 이동할 수 있게 하는 제도로, 다양한 직무 경험을 통해 역량개발 기회를 제공할 뿐만 아니라 조직간 커뮤니케이션을 원활하게 하고 내부인력을 효율적으로 활용할 수 있게 합니다.

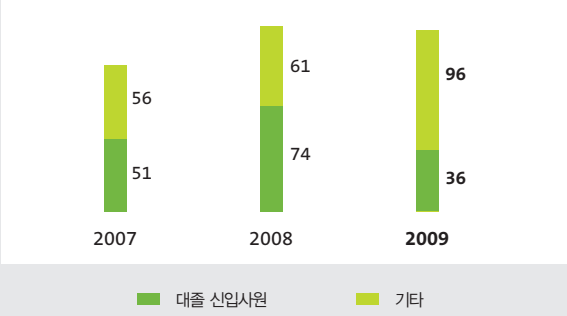
사업장별 인력현황 | 단위 : 명



유형별 인력구성 | 단위 : 명

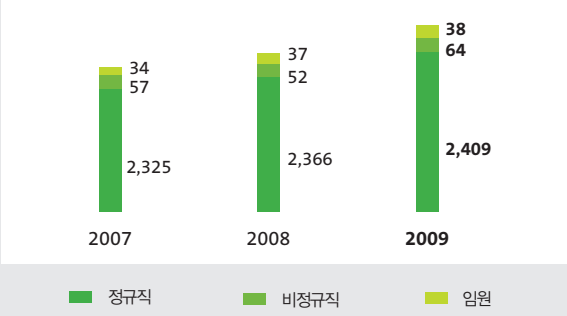


최근 3년간 채용현황 | 단위 : 명



* 기타는 임원, 경력직, 계약직 등 대졸신입 채용 외 모든 채용을 의미함

정규직/비정규직 현황 | 단위 : 명



* 전년도 보고서 데이터와의 차이 : 2007년 정규직 인원 중 임원대행 3인을 임원 인원에 포함

핵심인력 양성 제도

핵심인력의 확보, 육성 및 관리는 기업의 성쇠를 좌우하는 중요한 문제입니다. 에쓰-오일은 차세대를 이끌어갈 핵심인재의 중요성을 명확히 인식하여 이들에 대한 체계적인 육성 프로그램을 운영하고 있습니다. 회사의 핵심인재로 선발된 임직원들의 역량 및 니즈를 반영하여 개별 육성계획을 수립하고 있으며, 에쓰-오일이 독자적으로 개발한 차세대 핵심인재 교육 프로그램과 외부전문기관 위탁교육을 통해 체계적으로 차세대 리더를 양성하고 있습니다. 이러한 과정을 성공적으로 수행한 핵심인력은 미래의 후계자로 선정하여 에쓰-오일의 지속가능한 성장동력의 주축이 될 수 있도록 하고 있습니다. 2009년에 핵심인력을 대상으로 한 육성교육을 일부 시행하였으며, 2010년부터는 보다 체계화한 교육을 수립, 임원을 우선 대상으로 실시할 계획입니다.

신입사원을 위한 지원 정책

에쓰-오일은 선배사원들의 적극적인 지도를 통해 신입사원이 업무와 조직문화에 쉽게 적응할 수 있도록 멘토링 프로그램을 운영하고 있습니다. 또한 최초에 배치된 부서에서 1년 정도 근무한 후 본인의 적성과 희망 등을 반영하여 다른 부서로 이동할 수 있는 기회를 부여하는 부서 재배치 프로그램을 운영하고 있습니다.

전문직 관리제도

에쓰-오일은 전문성을 필요로 하는 직무를 수행하는 직원이 승진이나 직무순환 등에서 상대적 불이익을 당하지 않고 해당직무에 전념할 수 있는 환경을 마련하는 한편 해당 직무에 대한 전문성을 배양하여 회사에 기여할 수 있도록 전문직 관리제도를 2010년에 도입할 예정입니다. 사무직 직원의 경우 일반직과 전문직의 두 가지 트랙으로 나누어 경력개발을 관리하며, 전문직으로 분류된 직원은 외부 직무전문 교육과정 이수, 직무 관련 자격증과 학위 취득 지원 등 차별화된 프로그램을 통해 전문가로 육성할 계획입니다.

멘토-멘티
결연식 보기

최고 수준의 보상 실현

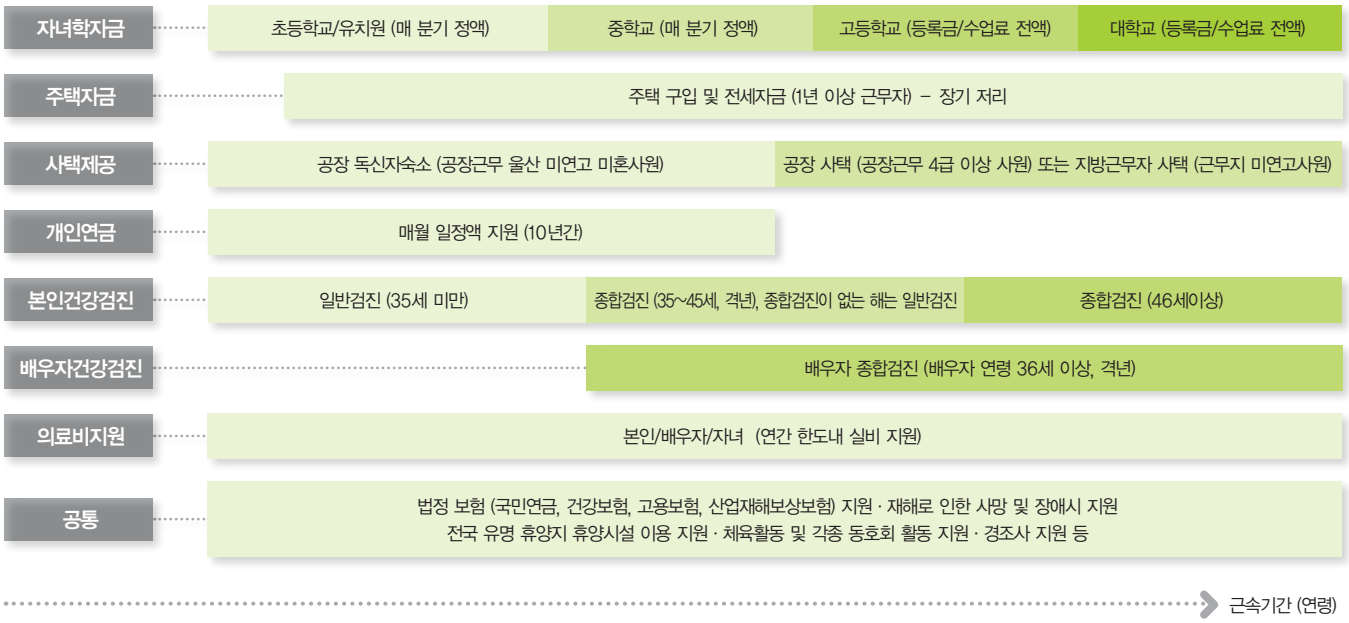
**에쓰-오일은 최고의 인재에 걸맞은 최고의 보상을 실현한다는 원칙을 가지고 있습니다.
개인의 능력과 성과에 대한 공정한 평가와 이에 상응하는 다양한 보상 및 복지제도를 운영함으로써
임직원의 동기부여에 힘쓰고 있습니다.**

최고 수준의 보상 시스템 및 복리후생제도 지향

구성원들이 경제적 안정을 바탕으로 직무에 대한 자부심을 느끼면서 업무에 매진할 수 있는 일터를 만들기 위해 에쓰-오일은 최고 수준을 지향하는 보상 및 복지제도를 운영하고 있습니다.

이에 따라 대졸 신입사원의 급여수준은 법정최저임금 대비 약 363% 수준으로 동종업계 최고 수준입니다. 또한 성별에 따른 보상 및 복지에서의 차등은 두지 않습니다.

에쓰-오일의 복리후생제도는 구성원들의 연령과 근속기간을 감안한 라이프사이클에 맞도록 합리적으로 설계되어 있습니다. 또한 건강보험, 고용보험, 산재보험, 국민연금과 같은 법정복리후생 외에 구성원들의 생활안정, 건강관리, 학자금 및 경조사, 개인연금, 개인여가 활동 등을 지원하는 업계 선도적인 복리후생제도를 운영하고 있습니다.



집중휴가제도

에쓰-오일은 임직원들이 충분한 재충전 기회를 가짐으로써 업무에 몰입할 수 있도록 전 임직원을 대상으로 집중휴가제도를 도입할 예정입니다. 임직원들은 본인에게 부여된 연간 휴가한도 내에서 매년 반드시 '2주 이상의 연속된 휴가'를 원하는 시기에 사용하게 됩니다. 휴가 사용자는 연초 집중휴가 사용계획 수립 후 부서장과의 협의를 통해 사용시기 및 기간을 조정하고, 인사부문에서 최종 결정된 집중휴가 사용계획을 부서단위로 취합하여 전사적 차원으로 실적을 관리할 예정입니다.

스트레스 관리를 위한 임직원 인성강좌

평가 절차

· 개인별 종합평가등급
· 개인별 역량 강 · 약점 → IDP 수립시 기초자료

공정한 성과평가 및 승진제도

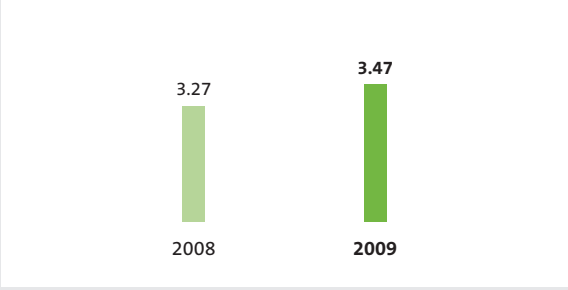
에쓰-오일은 구성원의 능력과 업적이 정당하게 보상받는 문화를 조성하고 이를 통해 임직원들의 업무 몰입도 및 능률 향상을 유도하기 위해 기존의 연공서열 인사제도 대신 조직성과와 개인의 업적을 반영하는 성과주의 인사제도를 운영하고 있습니다.

전 임직원을 대상으로 개인별 업적 및 역량을 측정하고 피드백함으로써 자기계발 및 회사의 성과 제고를 추구하고 있으며, 과장급 이상의 관리직 사원에 대해서는 평가등급에 따라 임금인상률에 차등을 둠으로써 개개인의 성과를 공정하게 보상과 연계하고 있습니다. 향후 에쓰-오일은 이를 전 사원으로 확대하여 성과지향 조직문화를 조성할 것입니다. 또한 승진의 경우 승진자격 점수제도를 도입하여 업적과 역량이 탁월한 사원이 승진할 수 있도록 제도화하였으며, 구성원의 폭넓은 공감대 형성 및 신뢰도 제고를 위해 정기적으로 구성원의 의견을 수렴하고 있습니다.

만족도 조사 실시

에쓰-오일은 2008년 이후 복리후생제도를 포함한 인사제도 전반에 관한 임직원의 만족도 조사를 매년 실시하고 있습니다. 2009년에는, 보상 · 채용 · 직무이동 · 평가 등의 설문내용에 응답한 직원들의 만족도가 3.47점으로 전년대비 소폭 상승(0.2점 상승/5점 만점)하였습니다. 앞으로 인사제도와 관련한 구성원의 다양한 욕구를 지속적으로 반영하여 개선해 나갈 계획입니다.

직원만족도 (5점 만점)



따뜻한 조직문화

**최고의 일터는 최고의 전문성과 함께 따뜻한 조직문화로 완성된다는 신념을 가지고 있습니다.
서로가 서로를 위하는 화합의 문화, 신뢰와 화합을 바탕으로 하는 건설적인 노사관계, 직원의 보건과 안전을 배려하는 인간적인 근무환경이 어우러져 에쓰-오일의 따뜻한 조직문화를 일구어 가고 있습니다.**

화합에 기초한 건설적인 노사관계

에쓰-오일은 1980년 노동조합이 설립된 이래 단 한번의 노사분규도 발생하지 않은 매우 모범적인 상생의 노사관계를 유지하고 있습니다. 이는 제반 관련 법규 준수는 물론, 노동조합 본연의 활동을 존중하고 조합원의 다양한 의견을 적극적으로 수렴 반영하는 노사간 화합의 결과입니다.

에쓰-오일은 노동관련 제반 법규에 의거하여 노동조합의 활동을 보장하고 노조와 체결한 단체협약 및 인사규정에 근로조건 및 복리후생제도를 명시하고 있으며, 나아가 부당한 인사·경영권 침해나 간섭을 사전에 철저히 배격하고 부당노동행위를 하지 않는 등 법과 원칙을 준수하고 있습니다. 에쓰-오일 노동조합은 한국노총 산하 전국화학노련에 소속되어 있으며 계장 이하 직원은 자유롭게 가입 및 탈퇴가 가능합니다. 2009년 말 현재 노조가입인원은 총 1,333명으로, 상근인원은 3명입니다.

주요 노사 커뮤니케이션 채널

구분	주요 채널	주요 내용
고충처리	월례협의회	부서원이 매월 정기적으로 직장생활 및 일상업무의 고충사항 또는 관심사항을 격의 없이 자유롭게 논의하면서 이에 대한 해결방안을 모색하는 팀빌딩 활동
	노사협의회	노사 대표 각 10명씩 매 분기마다 생산성 향상, 근로환경 개선, 근로자복지 증진 등을 협의
	공장 현장부서 방문제도	임원이 매주 정기적으로 현장부서를 방문, 현장 근무환경 점검 및 현장 근무자의 고충사항 청취
노사 교섭 및 협의	임금협상	매 1년 단위 임금조정 협상
	단체협상	격년 단위로 임금 외 근로조건 등의 개선사항 협상
	산업안전보건 위원회	매 분기별로 사업장내 근로자의 위험, 건강장해 등 산업안전보건에 관한 사항을 논의 및 심의
노사 경영환경 이해	노사공동 워크숍	회사 경영환경 및 노사 이슈에 대한 노사간 인식 공유 및 의견 교환

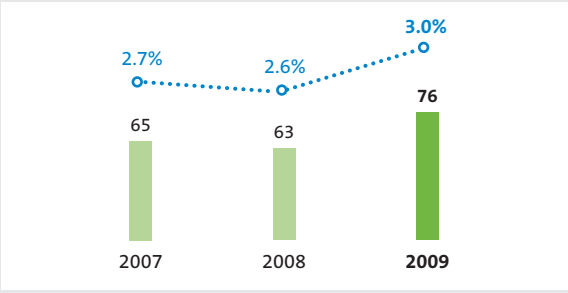
임금단체협상 무교섭 타결

퇴직자 지원 정책

임직원의 고용안정뿐만 아니라 퇴직자의 안정적인 노후생활 지원을 통해 에쓰-오일은 임직원을 배려하는 따뜻한 조직문화를 실현해 나가고 있습니다.

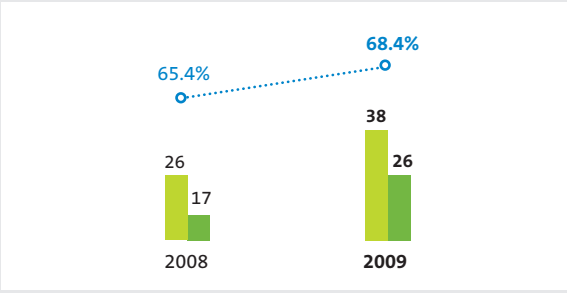
2007년 단체협약을 통해 정년퇴직자에 대한 재고용 조항을 신설하여, 평가를 거쳐 최대 2년 간 퇴직 시와 동일한 근무조건으로 추가근무가 가능하도록 하였습니다. 또한 퇴직 후 생활안정을 위해 퇴직금 누진제도를 운영하여 20년 근속 시 법정률 대비 1.5배의 퇴직금을 지급하고 있으며, 10년 이상 재직한 임직원이 건강 등 개인적인 사유로 퇴직하는 경우에는 퇴직금과 별도로 생계지원을 위한 공로퇴직금을 추가로 지급하고 있습니다.

퇴직자 수



퇴직자 수 (명) 퇴직률 (%)

퇴직 후 재고용자 수



정년퇴직자 수 (명) 퇴직후 재고용자 수 (명) 비율 (%)

* 퇴직 후 재고용자 수는 퇴직 또는 채용인원 수에 반영하지 않고 최종 퇴직시 반영

쾌적한 근무환경 조성

쾌적한 근무환경은 임직원의 만족도 및 업무효율 향상을 위한 기본적인 요건입니다. 에쓰-오일은 임직원의 쾌적한 근무환경 조성을 위해 다양한 편의시설 및 업무공간이 제공되도록 지속적으로 노력하고 있습니다.

온산공장

직원과 외부 방문객의 편의를 위해 정문 지하·지상 주차장을 설치하였습니다. 또한 직원들의 일과 후 자기계발을 위한 시설뿐만 아니라 협력업체 직원을 위한 식당, 샤워실 등의 편의시설과 업무공간을 제공하여 이들의 업무편익과 관계증진에도 노력하고 있습니다. 이밖에도 노후화된 시설에 대해 정기적으로 리모델링을 추진하고 있으며 외부전문가와 함께 정기적으로 공장 내 근무환경을 측정하여 안전하고 쾌적한 근로여건 조성에 만전을 기하고 있습니다.

온산공장 복지관 헬스장에서 이진규 사원

본사

2011년 중반에 입주할 에쓰-오일 신사옥(서울시 마포구 소재)은 빌딩자동화 시스템을 구축한 최첨단 지능형 건물로 에너지 사용량을 최적화한 친환경 건물입니다. 또한 지하철, 공항철도 등 대중교통이 편리한 곳에 위치하여 임직원 및 방문객의 대중교통 이용을 활성화함으로써 대기오염을 줄일 수 있는 장점도 가지고 있습니다. 신사옥에는 쾌적한 사무공간은 물론 직원식당과 각종 비즈니스 접대장소로 활용할 수 있는 퓨전 레스토랑, 휘트니스센터, 금융기관, 휴식과 만남의 장소로 사용 가능한 커피숍이 입점하여 임직원의 복지를 한층 향상시킬 것입니다.

조직문화 개선활동

에쓰-오일은 임직원들의 직무 몰입도 향상을 통한 업무 생산성 향상을 위해, 임직원간에 의사소통이 원활하게 이루어지고 개개인이 자기가 맡은 업무에 보람을 느끼며 자율적으로 근무하는 조직문화가 형성되도록 지속적으로 노력하고 있습니다.

조직문화 진단

당사는 조직문화 개선노력의 일환으로써 2009년에는 외부 전문가를 통해 에쓰-오일의 현재 조직문화와 임직원들이 바람직하다고 생각하는 조직문화 사이의 격차를 측정하였습니다. 본 설문조사에서 파악된 당사 조직문화 상의 강약점을 분석하여 2010년에 추진예정인 조직문화 개선활동에 적극적으로 반영할 예정입니다.

03 탁월한 운영 효율성의 달성

Achieve Operational Excellence

Management Approach

"에쓰-오일은 탁월한 운영의 효율성이 경제적 성과창출의 근본이며, 동시에 생태계 보전, 환경보호, 지역사회의 안전과 발전을 보장하는 중요한 경영과제라고 인식하고 있습니다. 에쓰-오일은 최적화된 공급체계를 구축하여 고객에게 안정적으로 제품 및 서비스를 제공하고 있으며, 사람중심의 원칙에 입각한 철저한 안전관리로 수년간 무재해를 기록하고 있습니다. 또한 생태계 환경이 맑고 푸르게 유지되도록 적극적인 환경경영을 실천하고 있습니다."

하성기 수석부사장 _ 생산 B/ L Head / **이용희** 부사장 _ 생산본부장

안정적이고 최적화된 제품공급 체계

세계적으로 한층 심각해지고 있는 에너지 수급환경에서 제품의 안정적인 공급은 국가 경제발전의 중요한 요소입니다. 에쓰-오일은 원유 도입에서부터 생산, 수송, 판매에 이르기까지 최적화된 제품공급체계를 구축함으로써 탁월한 운영 효율 달성에 노력하고 있습니다.

원유도입

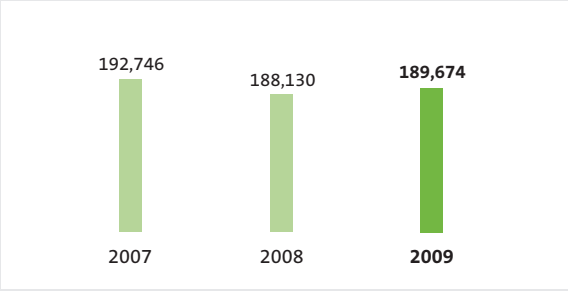
에쓰-오일의 원유 확보는 한 기업이 원료를 확보한다는 의미를 넘어 글로벌 커뮤니티에 안정적이고 경제적으로 에너지원을 공급한다는 의미를 갖습니다. 에쓰-오일은 생산시설에 가장 적합한 원유를 확보하고 이를 경제적으로 수송함으로써 글로벌 경제에 기여하고자 노력하고 있습니다.

안정된 원유확보

에쓰-오일은 1991년 5월 대주주인 AOC (Aramco Overseas Co. B. V.)의 모회사이자 세계 최대 산유국 사우디아라비아의 국영 석유회사인 사우디 아람코 사와 장기 원유계약을 체결하여 원유를 안정적으로 도입하고 있습니다. 이는 단순히 최대 산유국으로부터 원유를 공급받는다는 차원을 넘어 지정학적인 요인에 따라 상존하는 산유국의 원유감산 위험과 함께 개발도상국의 정유생산시설 증대로 인한 원유수요 증가, 일부에서 제기하고 있는 원유 고갈에 대한 불확실성 등과 같이 정유사에 치명적인 수급불안 요인에도 안정적으로 장기 원유공급처를 확보하였다는 것을 의미합니다.

특히, 원유에 대한 에너지 의존도가 높은 한국의 상황을 감안할 경우 이와 같은 리스크의 해소는 국가안보적 측면에서도 매우 중요하다 할 것입니다. 뿐만 아니라 아람코로부터 도입하는 원유에 최적화된 생산시설 운영을 통해 고부가가치 제품을 경제적이고 효율적으로 생산함으로써 국내외 고객에게 합리적인 가격으로 제품을 원활히 공급하고 있다는 점은 국내외 경쟁사와 비교할 수 없는 에쓰-오일만이 가진 핵심역량이라 하겠습니다.

원유 처리량 | 단위 : 천 배럴



최적화된 용선

효율적 원유수송을 위해서는 변동성이 큰 선박운임에 대한 전략적 대응이 요구됩니다. 에쓰-오일은 원유수송물량의 50%는 장기용선을 통해 수송하여 운임변동에 대한 위험 노출을 감소시키고, 나머지 50%는 스팟거래를 통해 탄력적으로 용선함으로써 운임 하락 시 경제적 이익을 극대화할 수 있도록 대응하고 있습니다. 앞으로도 에쓰-오일은 운임변동에 대한 위험노출을 최소화하고 경제적 이익은 극대화하는 최적화된 수송이 이뤄지도록 노력할 것입니다.

생산

고부가가치 제품을 경제적이고 효율적으로 생산할 수 있는 고도화 시설을 국내 경쟁사에 비해 일찍 도입 가동한 에쓰-오일은 공정운영 효율성 증대를 위한 시설투자와 공정운영의 안정성을 위한 철저한 설비보전 노력을 통해 최적화된 제품을 안정적으로 생산 공급하고 있습니다.

운영 최적화를 위한 시설투자

에쓰-오일은 생산시설 운영을 최적화함으로써 이해관계자의 경제, 환경, 사회적 요구에 적극적으로 부응하고자 노력하고 있습니다. 특히 에쓰-오일은 온산공장 내 6,000㎡ 부지에 휘발유 품질규격 향상 및 수익성 제고를 위해 2007년 9월부터 총 1,350억 원을 투자한 하루 9,200 배럴의 알킬레이트 생산시설을 2009년 완공하였습니다. 또한 총 사업비 460억 원을 투입하여 5만 톤급의 신규 부두를 준공하였습니다. 부두 건설로 에쓰-오일은 세계적인 선박 대형화 추세에 대비할 수 있게 되었으며, 부두 임차 사용에 따른 운영 비용을 절감할 수 있을 뿐만 아니라 안정적이고 원활한 선박 출하가 가능해져 부두 점용률 하향을 통해 선박 체선 발생률이 감소했습니다. 또한 향후 증대가 예상되는 석유화학제품의 수출 영업 환경에 맞춰 적절한 제품 출하-공급 체계의 기반을 마련하였습니다.

알킬레이션 생산시설

신규 부두

운영 안정성을 위한 설비보전

에쓰-오일은 설비보전 분야에서 세계 최고 수준의 시스템을 구축하기 위하여 선진화된 최신 설비관리 기법인 7가지 정비 전략을 수립하여 효율적으로 운영하고 있으며, 위험도 기반 검사 기법 (Risk Based Inspection)을 2011년도부터 본격 가동할 예정입니다. 신뢰성과 위험도를 기반으로 설비를 관리하고 생산 부문과 설비보전 부문간의 유기적인 상호작용과 피드백을 가능하게 하는 이 시스템은 인적 · 물적 자원의 효율적 운영과 설비 신뢰성 향상을 통해 최적의 관리 비용으로 안정적인 공장 운전 및 높은 설비 가동률을 확보하고 있습니다.

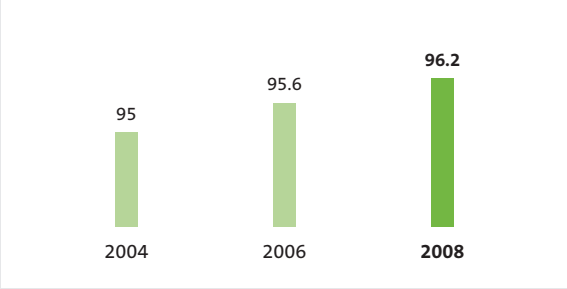
에쓰-오일은 예방정비 조직을 별도로 운영하여 최신의 정비 · 진단 기술을 개발하고, 예방정비 활동을 위한 적극적인 투자와 생산부문 운전원의 예방 보전전략 강화를 통해 고장 없이 설비 고유의 기능을 유지토록 하는 설비 신뢰성 향상을 도모하고 있습니다. 이러한 설비 신뢰성 향상을 통해 공장 운영의 안정성은 유지하면서도 정비보수 작업 주기를 연장하고 있을 뿐만 아니라, 매년 정기보수 계획을 수립 안전, 품질, 핵심정비작업의 일정관리 등 성공적인 정비작업을 위한 제반 요소를 철저히 관리하여 최단 기간내 정비작업을 완료함으로써 높은 설비 가동률을 확보하고 정비비용을 절감하고 있습니다.

앞으로 에쓰-오일은 지속적으로 설비관리에 대한 전문 평가를 실시해 취약부분에 대한 정비 개선 전략을 수립하고 최신 설비관리기법을 발굴함으로써 어떠한 상황에서도 안정적으로 공장을 운영할 수 있는 능력을 갖출 수 있도록 노력해 나갈 것입니다.

7대 정비 전략

설비 신뢰성	정비효율성
• 신뢰성 중심 자산관리 • 고장 개선 전략 • 운전원 중심 보전전략	• 작업 우선순위 전략 • 작업관리 프로세스 • 직무성과 기술서 • 핵심 성과 지표

설비가동률* | 단위 : %



* 연료생산공정의 설비가동률을 가중평균한 지수

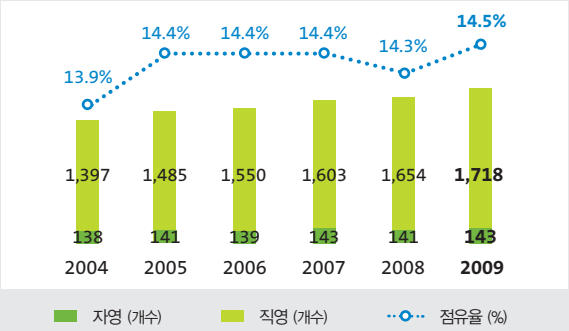
판매

에쓰-오일이 생산하는 제품은 교통 · 수송수단의 연료로 사용될 뿐만 아니라 많은 생활용품의 원료로 사용되고 있습니다. 그러므로 에쓰-오일의 제품은 직접적인 고객의 수요 충족 목적과 더불어 우리 사회가 필요로 하는 다양한 제품의 원활한 공급을 위해서도 최적화된 판매망을 통해 안정적으로 공급되어야 합니다. 이것은 비단 에쓰-오일의 수익성을 위해서만이 아니라 사회적 비용을 감소시키고 사회적 이익을 제고한다는 점에서도 매우 중요합니다.

국내 판매망 확대

에쓰-오일은 정부의 장기 국토개발계획 등을 고려하여 신도시와 도로 건설에 따른 신규 수요 발생지역, 향후 수요 증가가 예상되는 지역, 판매망 취약지역 등을 위주로 전략적인 판매망 확보에 최선의 노력을 기울였습니다. 그 결과 전년대비 66개 주유소가 증가하여 2009년 말 기준 총 1,861개 주유소와 거래관계를 유지하고 있으며, 주유소 점유율 14.5%(내부 집계 기준)를 달성하였습니다. 에쓰-오일은 앞으로도 주유소 및 고객 접근성 향상과 판매망 최적화 등을 고려한 장기적 관점에서 판매망 확보에 최선을 다할 것입니다.

영업 중인 에쓰-오일 주유소 수



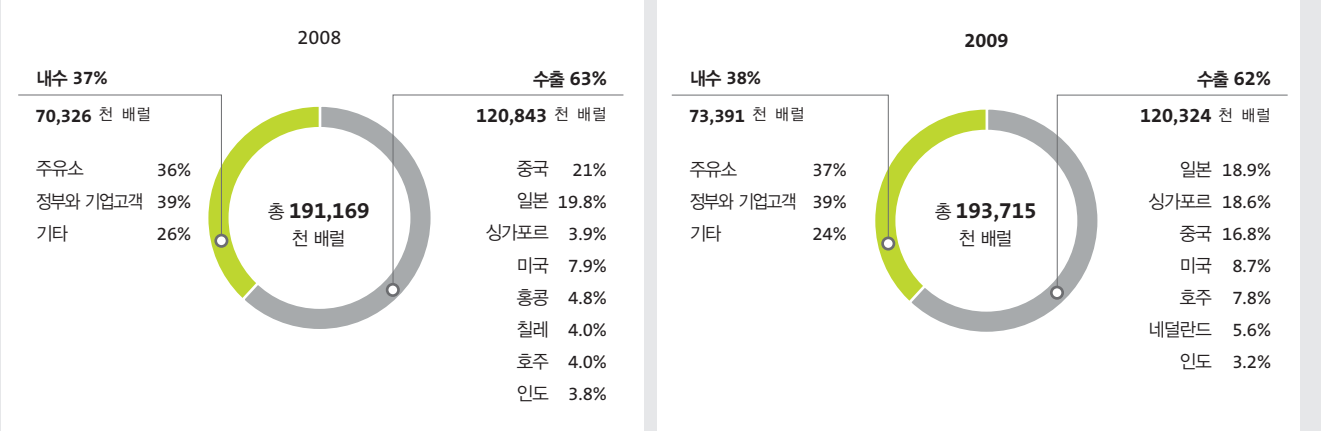
해외 판매망 확대

에쓰-오일은 2008년 글로벌 금융 위기의 여파로 인한 시황 부진 등 어려운 여건 속에서도 글로벌 기업과의 파트너십을 강화하여 해외 고정 거래처에 안정적으로 제품을 공급하고, 더 나아가 해외 판매망 확대를 도모하였습니다. 호주, 유럽, 일본, 북미 지역과 같은 기존 판매시장에서 글로벌 메이저 기업과의 파트너십을 강화하여 판매기반을 확대하는 한편, 글로벌 마케팅 협력을 통해 태평양 인근 도서 지역 및 동남아시아에서의 고품질 정유제품 판매와 유럽 및 호주 시장에서의 고품질 윤활기유제품 판매를 달성하였습니다. 앞으로도 에쓰-오일은 시장변화에 신속히 대응하여 전략적으로 필요할 경우 싱가포르지사 외 추가 해외지사를 설립하는 등 판매기반 구축을 위해 노력할 것입니다.

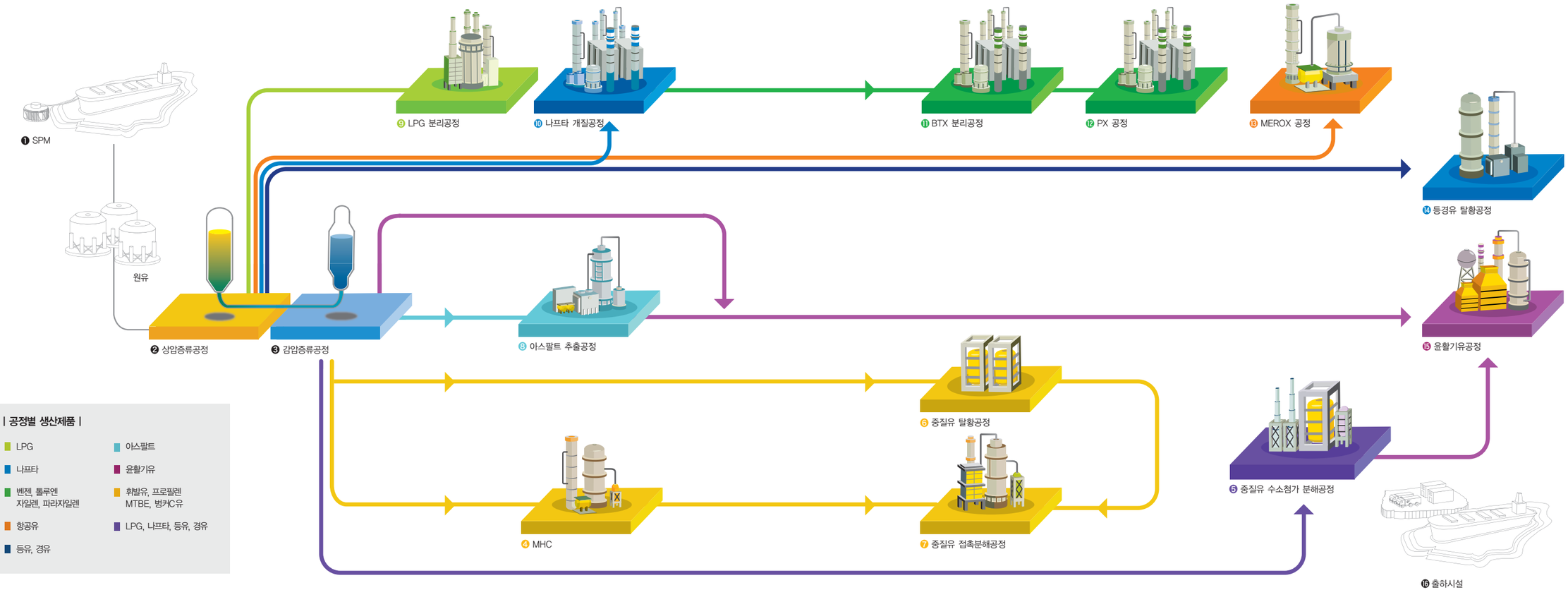
해외 현지판매기반 구축

	시장 상황	대응
호주	• 엄격한 환경규제로 정유공장 신설이 어렵고, 윤활기유공장의 가동중단으로 수입수요 증가	• 휘발유, 경유 및 윤활기유의 현지 판매 기반 구축
유럽	• 고품질 윤활기유 수요 증가 예상	• 현지 저장시설 확충 • 윤활기유 직판체제 구축 • 파트너십을 통한 판매망 확대
일본	• 정유산업의 경쟁력 약화로 현지 공급감소 예상	• 현지 수입사와의 장기 제휴관계를 통해 정유제품 및 윤활기유제품 도매시장에서의 시장점유율 제고
북미	• 고품질 윤활기유로의 대체수요 증가	• 미국 메이저 석유회사와의 제휴를 통해 고품질 윤활기유 판매기반 확보
중국	• 윤활유 수요의 높은 성장세	• 현지 수입사와의 장기제휴관계 및 주요 메이저의 네트워크를 활용한 시장개척

내수/수출 비중



생산공정 흐름도



| 공정별 생산제품 |

- LPG
- 나프타
- 벤젠, 톨루엔 자일렌, 파라자일렌
- 항공유
- 등유, 경유
- 아스팔트
- 윤활기유
- 휘발유, 프로필렌 MTBE, 벙커C유
- LPG, 나프타, 등유, 경유

❶ SPM (Single Point Mooring : 해상계류시설)
유조선이 접안하여 원유를 하역하고, 하역된 원유는 해저 파이프라인을 통해 육상의 원유 저장탱크로 보내진다.

❷ 상압증류공정 (Crude Distillation Unit : 원유정제시설)
증류를 통해 원유에서 LPG, 나프타, 등유, 경유 등 주요 유분을 분리하여 생산한다.

❸ 감압증류공정 (Vacuum Distillation Unit)
상압증류공정에서 생산된 잔사유를 진공에 가까운 상태에서 다시 증류시켜 경질유분과 중질유분으로 분리한다.

❹ MHC (Mild Hydrocracker)
감압증류공정에서 생산된 경질유분에서 유황성분을 제거하여 중질유 접촉분해 공정의 원료를 공급하거나 상압증류공정에서 생산된 경유유분에서 유황성분을 제거하여 초저유황 경유를 생산한다.

❺ 중질유 수소첨가 분해공정 (Hydrocracker)
감압증류공정에서 생산된 경질유분을 고온 · 고압에서 수소를 첨가하여 분해함으로써 고부가가치의 나프타, 등유, 경유 및 윤활기유를 생산한다.

❻ 중질유 탈황공정 (Residue Hydrodesulfurization Unit No.1, No.2)
상압 또는 감압증류공정의 잔사유에 함유된 유황, 질소, 아스팔트 성분을 제거하여 초저유황 벙커-C유를 생산하거나 중질유 접촉분해시설 공정의 원료를 공급한다.

❼ 중질유 접촉분해공정 (Residue Fluidized Catalytic Cracker)
연속적으로 재생되는 촉매를 이용해 탈황 처리된 잔사유를 분해하여 고부가가치의 휘발유 및 프로필렌 등을 생산한다.

❽ 아스팔트 추출공정 (Solvent Deasphalting Unit)
감압증류공정에서 나온 중질 잔사유에서 윤활기유의 원료가 되는 탈아스팔트유 (Deasphalted Oil)와 아스팔트 유분을 생산한다.

❾ LPG 분리공정 (LPG Recovery Unit)
상압증류공정에서 분리된 LPG를 프로판과 부탄으로 분리한다.

❿ 나프타 개질공정 (Naphtha Reforming Unit)
상압증류공정에서 분리된 나프타를 방향족이 풍부한 분자구조로 개질시킨다.

⓫ BTX 분리공정 (BTX Extraction)
개질된 나프타에서 벤젠, 톨루엔, 자일렌을 추출한다.

⓬ PX 공정 (Xylene Center)
자일렌, 톨루엔, 중질 방향족을 고부가가치의 파라자일렌으로 전환, 분리한다.

⓭ MEROX 공정 (MEROX Unit)
등유 유분에 포함된 냄새를 제거하여 항공유를 생산한다.

⓮ 등경유 탈황공정 (Middle Distillate Hydrodesulfurizing Unit)
등유, 경유에 함유된 유황성분을 제거한다.

⓯ 윤활기유공정 (Lube Base Oil Production Unit)
감압증류공정에서 생산된 경질잔사유 및 탈아스팔트유를 가공하여 윤활유 제조의 원료가 되는 윤활기유를 제조한다.
에쓰-오일에서 생산한 고급 윤활기유에 첨가제를 배합하여 선박유 등의 고급 윤활유를 생산한다.

⓰ 출하시설
선박, 탱크로리, 철도, 드럼, 송유관을 이용하여 제품을 출하한다.

선진화된 운영 시스템

에쓰-오일은 공정자동화시스템, 환경경영시스템, 고객지원시스템 등 사업운영의 효율성 향상을 지원하는 선진화된 운영 시스템을 구축하여 운영하고 있습니다. 에쓰-오일은 비즈니스 프로세스 최적화와 운영 시스템의 지속적인 개선을 통해 경쟁력을 강화하고 있습니다.

ERP 시스템 업그레이드 및 IFRS 구축

에쓰-오일은 대내외 경영환경 변화에 따라 새롭게 요구되는 다양한 프로세스 개선사항을 적시에 지원함으로써 유연하고 효율적인 업무처리가 가능하도록 경영지원 인프라 강화에 노력을 기울이고 있으며, 이의 일환으로 2009년 ERP(Enterprise resources planning: 전사적 자원관리) 시스템의 업그레이드를 추진하였습니다

에쓰-오일의 ERP 시스템은 2006년 처음 도입한 후 주요 기간시스템으로 운영되어 왔습니다. 이번 업그레이드는 대내외 경영환경 변화에 따른 요구사항에 효율적으로 대응하고 2011년 국제재무보고기준 (IFRS:International Financial Reporting Standards) 도입 의무화에 대비한 ERP 개선 요청사항을 시스템 상에 구현하는 차원에서 이루어졌으며, 글로벌 기준을 적용한 ERP 시스템 구축을 목표로 하였습니다.

이를 위해 에쓰-오일은 ERP 활용상의 기능 개선 및 사용자 편의성 제고, 안정적 유지보수 등 시스템의 운영적 측면을 개선했습니다. 이와 함께 2011년부터 의무화되는 IFRS가 회사에 미치는 영향에 대비하여 유형자산 관리기준 변경, 재고자산 평가방법 변경, IFRS 기준 재무제표 공시 등 IFRS가 요구하는 주요 사항에 대한 ERP 개선사항 구현에 초점을 맞추어 약 8개월간의 일정으로 프로젝트를 추진하였습니다.

업그레이드된 ERP 시스템은 2009년 말까지 성공적으로 구축을 완

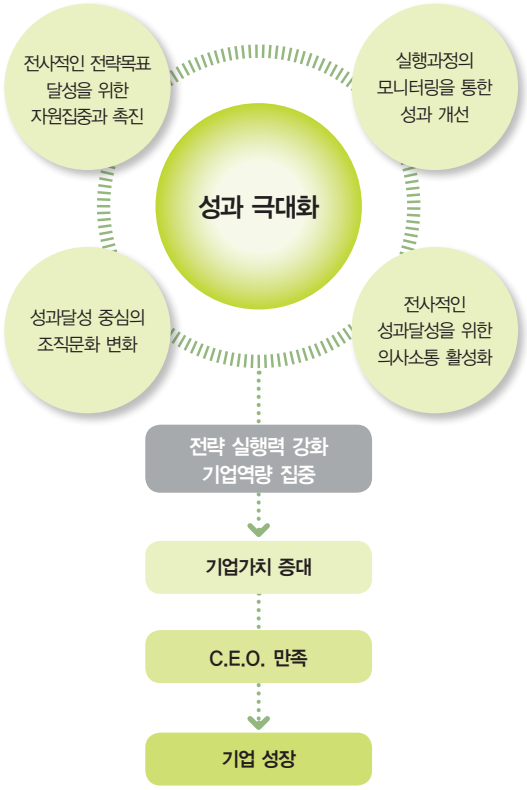
료하고 2010년 1월부터 가동되고 있습니다. 에쓰-오일은 경영환경 변화에 체계적으로 대응하기 위해 ERP 업그레이드 등과 같은 경영지원 인프라 개선 활동을 지속적으로 펼쳐나갈 것입니다.

전략적 성과관리제도

에쓰-오일은 주요 시장환경 변화 및 경영이슈에 대해 전략목표를 정하고 이를 구성원과 공유하여 보다 신속하고 적절한 조치를 취할 수 있도록 전략적 성과관리제도를 구축 운영하고 있습니다.

전략적 성과관리제도의 목적

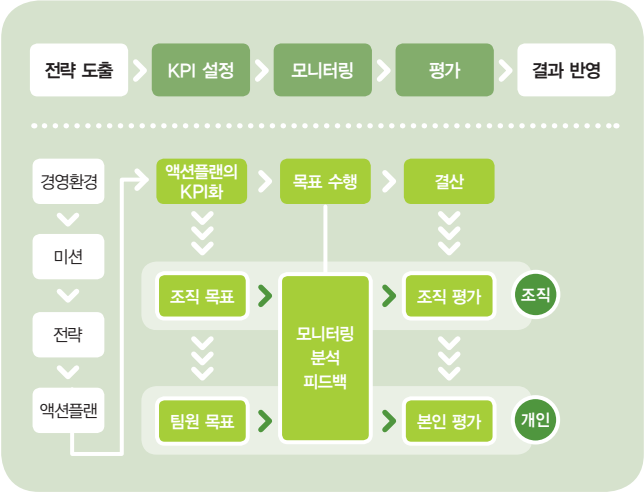
전략적 성과관리란 KPI를 활용하여 조직이 집중해야 하는 과제의 성과를 전략적으로 관리함으로써 목표를 달성할 수 있도록 하는 제도입니다. 에쓰-오일은 2008년 BSC(Balanced Scorecard)에 의한 성과관리제도를 도입하였습니다. BSC란 기업의 비전과 전략을 포괄적인 측정지표로 바꾸어 주는 틀이며, KPI는 그 산출물 중 하나로 기업의 전략과 구체적인 액션플랜의 효과적 실행을 촉진하기 위한 성과측정의 핵심 도구입니다. 이러한 성과관리제도 운영을 통해



에쓰-오일은 전사적인 전략목표 달성을 위한 개인과 조직의 전략실행 역량을 극대화하는 한편 한 단계 더 높은 기업의 가치 창출을 추구하고 있습니다.

KPI 제도 운영 프로세스

KPI 제도의 운영은 크게 KPI 설정, 모니터링, 평가의 3단계로 이루어집니다.



회사 전략수행 및 가치 창출의 극대화를 위해 에쓰-오일은 KPI 설정 단계에서 전략, 조직 KPI, 개인 KPI를 상호 연계하여 조직목표 달성을 위해 중점 관리해야 할 부분이 무엇인지 사전에 인지하고 일관성을 확보하도록 하고 있습니다. 마찬가지로, 평가단계에서는 전략적 성과관리제도의 효과적 정착과 임직원의 공정하고 객관적인 성과평가를 통해 개인과 조직이 모두 윈-윈하는 환경을 조성하고자 KPI 실적과 보상이 연계되도록 임직원 업적평가에 KPI 실적을 일정수준 반영하고 있습니다. 2009년에는 성과관리 IT시스템을 구축하여 성과관리의 객관성을 높이는 한편 성과와 연동된 공정한 보상체계를 갖춤으로써 기업경쟁력을 한층 강화할 수 있는 기반을 마련하였습니다.

앞으로도 에쓰-오일은 경영환경 변화에 대응하고 중점 추진과제의 효율적인 점검 및 성과측정의 공정성, 객관성 제고를 위해 지속적인 KPI의 고도화를 추진하는 한편 전략적 성과관리제도의 성공적 정착을 위해 임직원 교육 및 사내 매체를 통한 다양한 홍보활동으로 지속적으로 변화관리를 추진해 나갈 예정입니다.

정보화 전략계획 (Information Strategy Planning)

기업의 지속성장을 위해서는 기업이 추구하는 방향을 구현하기 위한 전략적 수단을 확보하는 것이 반드시 요구됩니다. 정보화 전략계획이란 기업의 경영전략과 관련하여 기업정보화의 총체적 방향 제시가 필요하다는 명제 하에 기업활동에 필요한 종합적인 정보체계를 정립하고 향후 중장기적인 기업 전략에 있어서 정보시스템의 역할을 정의해 나가는 경영활동을 의미합니다.

정보화 전략 계획 수립

에쓰-오일의 정보화 전략계획은 회사가 추구하는 미션과 경영전략을 효과적으로 수행할 수 있도록 IT가 회사의 전략실행의 파트너로서 기업의 정보시스템과 관련한 장기적인 목표를 제공하고, 미래지향적이고 일관성 있는 정보시스템 구축을 지원하기 위한 틀을 수립하는 것을 목표로 하고 있습니다. 이를 위해 2009년 회사의 전략적 목표와 경영층의 전략방향, 비즈니스 요구사항 및 업무프로세스, 최신 정보기술 동향 등을 면밀히 검토하여 2010년부터 향후 5년간 회사가 이행하여야 할 정보화 전략계획을 수립하였습니다. 2010년부터는 이 계획에 맞추어 에쓰-오일에 적합한 정보기술이 접목된 정보화 과제를 업무 프로세스에 적용함으로써 업무효율 향상 및 새로운 비즈니스 가치 창출에 기여할 것으로 기대됩니다.

정보화 과제 수행

정보화 전략계획에 따라 에쓰-오일은 2010년 보너스카드 기반의 CRM (Customer Relation Management) 시스템 고도화 프로젝트, BI/EDW (Business Intelligence & Enterprise Data Warehouse) 시스템 구축, Rolling Forecasting 시스템 구축 및 GHG(Greenhouse Gas) 관리시스템 등의 구축을 준비하고 있습니다. 앞으로도 에쓰-오일은 경영환경 변화에 대응하여 회사의 전략과제를 성공적으로 완수하기 위한 정보화 전략과제를 착실히 추진하는 한편, 기업의 정보화와 전략적 정보시스템 활용 측면에서 정보화 전략계획을 지속적으로 발전시켜 나갈 예정입니다.

IT 위기대응시스템

오늘날 기업은 IT 시스템의 각종 장애 및 재해가 원인이 되는 위험 상황에 노출되어 있습니다. 에쓰-오일은 IT 시스템의 안정적 운영을 위협하는 요인을 적극적으로 파악하고 통제하는 활동을 강화하고 있습니다.

IT 위기관리 인프라 구축

에쓰-오일은 돌발적인 재해상황에서 정보서비스의 중단을 최소화하고 업무의 연속성을 유지할 수 있도록 IT 위기관리 인프라를 구축하여 업무 수행의 안정성을 확보하고 있습니다. 에쓰-오일은 2007년 본사 외의 장소에 본사와 동일한 IT 시스템을 구축하여 실시간 데이터를 복제하고, 주 센터의 장애 발생시에도 3시간 이내에 재해발생 직전의 상태로 정보시스템을 복구할 수 있는 정보서비스 재해복구센터를 개통하였습니다. 이를 통해 2009년 IT관련 사고는 한 건도 발생하지 않았습니다.

보다 안정적인 IT 서비스를 위해 에쓰-오일은 전산센터를 내진설계가 되어 있고 전력이 안정적으로 공급되어 안정성이 매우 높은 전용 인터넷데이터센터로 이전할 예정입니다. 이를 통해 에쓰-오일의 IT 시스템이 더욱 안전하게 운영될 것으로 기대됩니다.

매뉴얼을 통한 전사적인 대응

에쓰-오일은 임직원이 IT 위기상황 시 대응절차별로 부여된 책임과 권한을 명확히 이해하고 관련 절차를 효과적으로 수행할 수 있도록 지원하는 리스크 대응 매뉴얼을 갖추고 있습니다.

안전보건 최우선 경영

에쓰-오일은 임직원과 지역사회 주민의 보건 및 안전을 중요하게 인식하고 '안전보건 최우선 경영'을 펼치고 있습니다. 특히 2007년 글로벌 수준의 안전보건 시스템을 구축하여 국제적 안전보건경영시스템 규격인 OHSAS 18001 인증을 취득하였으며, 지속적으로 무상해, 무질병, 무사고 사업장을 이룩하기 위한 안전보건활동을 전개하고 있습니다.

안전법규 준수

경영환경의 급격한 변화에 따라 관련 법규들도 지속적으로 제·개정되고 있습니다. 이에 따라 에쓰-오일은 기업시민으로서 책임감을 가지고 법규를 준수하기 위해 제 · 개정 법규를 신속히 습득하는 한편 회사에 미치는 영향에 대해 사전에 대응책을 마련하고 있습니다. 매월 관련 부서가 참석하는 법령회의를 개최하여 개정내용 공유, 법규 검토를 거쳐 대응방안을 마련한 후 이를 경영층에 보고하고 있습니다. 뿐만 아니라 에쓰-오일은 법적 요구사항과 같은 최소한의 기준을 충족시키는 데 머무르지 않고 조직원의 안전 및 보건의 유지·증진을 위해 적극적으로 노력하고 있으며, 앞으로도 안전보건 최우선 경영 원칙을 변함없이 실천해 나갈 것 입니다.

2009년 대외수검 현황

에쓰-오일은 윤리경영을 바탕으로 모든 생산공정 및 안전보건 관련 시설을 설계단계부터 국내안전기준 및 해외안전요건을 반영하여 설치하고 규정에 따라 안전하게 운영 관리하고 있습니다. 이러한 노력의 결과, 온산공장은 2009년 산업안전, 고압가스, 에너지, 소방, 보건 등과 관련하여 96차례 행정기관의 점검을 받았으며, 수시 불시점검에도 단 한 건의 행정처분을 받지 않음으로써 높은 준법정신과 투철한 안전경영 실천의 이행을 보여 주었습니다.

2009년 주요 법규 변동사항 및 대응

법규	변동사항	영향 및 대응 내용
산업안전 보건법	• 유해 · 위험기계기구의 정기검사와 자체검사를 통합하여 안전검사 제도 도입, 자율검사 프로그램 도입시 안전검사 대체 가능	• 정기검사를 대체하여 노동부(현 고용노동부) 검사 지정기관을 통해 안전검사를 수검, 안전검사와 비교하여 필요 시 자율검사 프로그램 도입 검토
	• 석면 해체작업 규제 강화	• 유자격업체가 시행토록 관리
고압가스 안전관리법	• 고압가스 제조시설의 부분적인 완공 시 완공검사 가능	• 완공일정이 서로 다른 경우, 선 완공된 부분에 대하여 완성 검사 가능
	• 정밀안전검진 실시 주기 완화	• 정기보수기간 외에도 정밀안전검사 실시
위험물 안전관리법	• 탱크의 방사선 투과시험 및 충수 · 수압시험 대상 용접부위 기준 완화	• 탱크 정기검사 시 완화된 검사기준 적용
열사용기자재 관리규칙	• 보일러 및 압력용기의 수압시험 압력 완화	• 열사용기자재 관리기준 완화로 업무 편의성 증대

2009년 법규별 행정기관 점검현황 (총 96회 점검)

분야	점검기관	점검 내용
압력용기	한국산업안전보건공단	• 법정 안전검사 : 369기
	한국가스안전공사	• 압력용기 재검사 : 491기
	에너지관리공단	• 개방검사 : 144기
LPG Ball Tank	한국가스안전공사	• 개방검사 : 8기 • 음향방출(AE) 시험 : 1기
크레인, 호이스트	한국승강기안전기술원	• 법정 안전검사 : 94기
승강기	한국승강기안전기술원	• 정기검사 : 8기
위험물 저장탱크	한국소방산업기술원	• 정기검사 : 13기

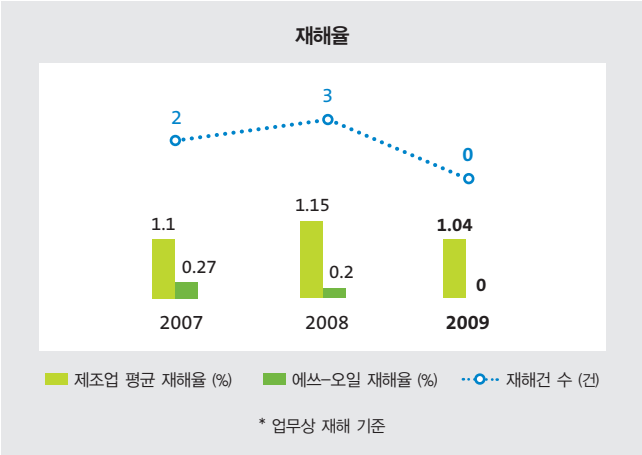
* 음향방출 (AE, Acoustic Emission) 시험 : 용기 외벽의 금속재료에 외력을 가해 발생하는 초음파를 분석하여 결함 및 상태를 분석하는 방법으로, 저장탱크에서 발생 가능한 모든 종류의 진행성 결함을 조기에 발견할 수 있음. 개방하지 않고 가동 중에 검사를 실시함으로써 운전효율성을 향상시킴

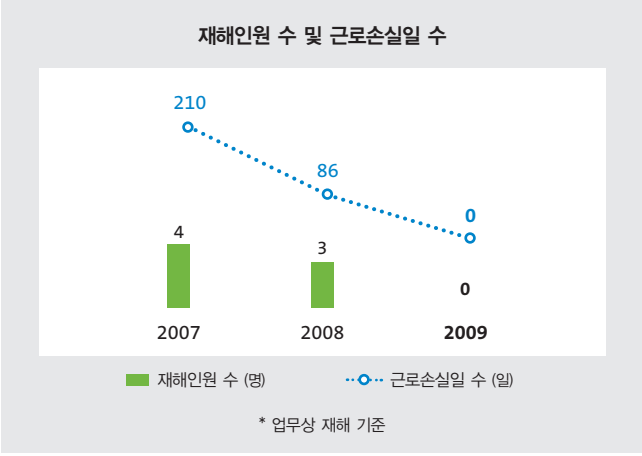
자율개선시스템 운영

안전은 과거의 무사고로 보장되는 것이 아니므로 안전한 업무환경을 위해서는 지속적인 개선 노력이 요구됩니다. 이를 위해 에쓰-오일은 효율적 목표관리와 체계적 자율개선을 위한 시스템을 구축 운영하고 있습니다. 모든 직원이 참여한 가운데 조직원의 안전 및 보건의 유지 · 증진을 위한 명확한 목표를 설정하고, 이를 달성하기 위한 조직, 책임, 절차를 규정함으로써 조직 내 물적 · 인적 자원을 효율적으로 배분하고 조직적으로 관리하는 안전보건경영시스템(사례 참조)을 갖추고 있습니다.

또한 매년 환경변화에 따른 부서별 안전보건 세부목표 및 추진계획을 수립하여 추진하고 있습니다. 이러한 세부목표 및 추진계획은 부서별로 SHE 통합정보관리시스템에 입력하도록 하여 안전보건 관련 실적을 효율적으로 관리하고 있습니다.

이와 함께 전 경영진의 안전의식 및 사고예방의 중요성을 환기시키기 위하여 안전활동에 직접 참여하도록 하고 있으며, 핵심성과관리지표 중 안전관련 항목을 비중 있게 설정함으로써 임직원의 안전의식을 함양하고 적극적인 안전관리 실천을 도모하고 있습니다. 에쓰-오일은 지속적인 안전보건 개선활동을 펼쳐 단기적으로 시정 가능한 항목은 즉시 개선하고, 장기적인 계획이 필요한 사항은 개선계획 수립 후 개선 시까지 적극적으로 관리해 나갈 것입니다.





안전보건경영시스템 (OHSAS 18001)

에쓰-오일은 사업장 내 존재하는 잠재위험요소를 찾아내 이를 분석 평가하고 사전예방조치를 강구하고자 국내 정유사로는 최초로 2007년도에 안전보건경영체제 (KGS/OHSAS 18001, KGS: Korea Gas Safety Corporation, OHSAS: Occupational Health and Safety Assessment Series)를 도입, 인증을 획득하였습니다. 이러한 시스템 도입은 에쓰-오일의 선도적인 무재해 의지와 노력을 입증하는 것으로 인간존중의 무재해 사업장 실현이라는 목표아래 잠재된 위험을 발굴하고 사전점검을 체질화하도록 하여 안전보건 사고 근절 및 사고와 생산 중단으로 야기되는 인적, 물적 손실을 감소시킬 수 있을 것으로 기대됩니다.

창사 이래 무재해 안전인시 최장 기록

종업원들의 안전의식을 고취시키고 지속적인 사고예방으로 안전한 사업장을 만들기 위해 자율적인 무재해 운동을 운영하고 있습니다. 이의 일환으로 무재해 목표시간을 설정하고 이를 달성하였을 시에 안전시상을 하여 무재해 운동을 활성화하고 있습니다. 2009년 10월 1일자로 2차 400만 인시를 기록한 이래 2009년 12월 31일 현재 온산공장은 무재해 4,856,274 인시를 달성하여 창사 이래 최장의 무재해 안전인시를 기록하고 있습니다.

0%
2009년
직업병 발생률

무재해
4,856,274 인시
(2009. 12. 31기준)

안전보건 최우선 문화 정착 활동

에쓰-오일은 모든 경영활동에 있어 안전보건이 최우선적으로 보장되어야 함을 강조하고 있습니다. 또한 '안전은 구호가 아닌 실천' 이라는 현장 안전문화가 정착되도록 CEO를 포함한 회사의 경영층이 솔선수범하여 다양한 노력을 기울이고 있습니다. 특히 현장 임직원뿐만 아니라 전 경영진이 안전점검에 직접 참여하고 있으며, 회사는 임직원들의 주기적인 안전보건 교육 및 훈련을 통해 안전의식을 독려하고 있습니다.

임원안전점검

CEO를 포함한 본사 및 공장 전 임원은 연 1회, 공장 내 전 임원은 분기 1회 경영층의 안전에 대한 확고한 의지를 실천하는 현장안전점검(Safety Walk-through)을 실시함으로써 직원의 안전의식을 제고하고 있습니다. 공장 내 전 지역 현장점검을 통해 공정 내 불안전한 요소 및 작업자의 불안전한 행동, 공사 현장 안전관리상태와 잠재 위험요인 등을 점검하고 있습니다.

임원안전점검

안전보건 교육 및 훈련

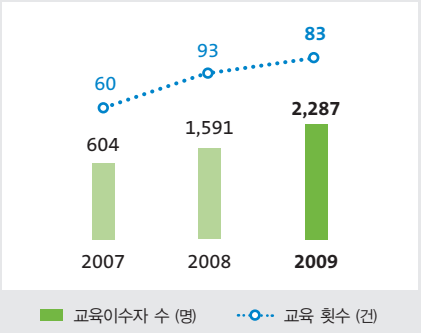
에쓰-오일은 안전교육이 재해예방에 매우 중요하다는 인식을 가지고 안전사고를 미연에 방지하고 사고발생시 최선의 방법으로 대처할 수 있도록 임직원 안전교육 및 훈련을 정기적으로 실시하고 있습니다. 산업안전보건법에 규정된 자체안전보건교육, 산소결핍 등 39개 위험작업에 대한 특별교육, 신규채용자에 대한 교육, 관리감독자 교육, 협력업체 작업자에 대한 기본안전수칙 교육 등 직원뿐만 아니라 협력업체 대해서도 안전·보건 능력향상 교육을 실시하고 있습니다. 본사의 경우 고층빌딩에 화재 등 재난 발생가능성이 상존하는 것을 감안하여 본사 전임직원을 대상으로 연 1회 비상대피훈련을 실시하고 있습니다.

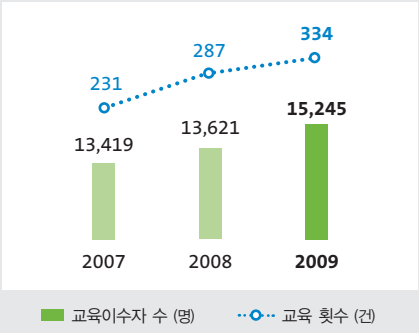
협력업체 안전관리

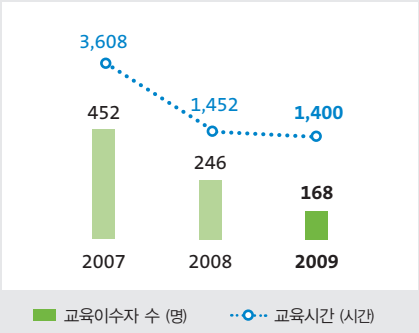
에쓰-오일은 지속적인 안전보건관리시스템 보완을 통하여 2009년에는 무재해를 기록하였습니다. 이러한 안전보건관리시스템을 공장 내의 협력업체에게도 동일하게 적용하여 관리함으로써 협력업체 작업자의 안전관리수준 향상을 통해 안전사고예방에 노력을 기울이고 있습니다.

안전관리 우수협력업체 시상

협력업체의 자긍심을 고취시키고 자율적인 안전관리를 유도하기 위하여 공장 내 상주 및 비상주 협력업체(Project 및 TA 공사업체 제외)를 대상으로 매년 안전관리 평가를 실시하여 우수업체에 대해 시





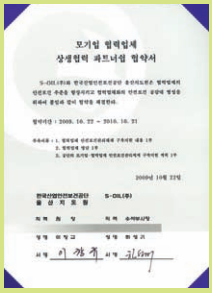


* 2007년 전사원 응급처치교육 실시로 보건교육이 일시적으로 높게 나타남

상, 격려하고 있습니다. 안전관리 평가 결과는 안전관리 수준이 낮은 업체에 대해서는 입찰을 제한하는 기초자료로 활용하며, 안전관리 우수업체에 대해서는 안전 마인드의 업그레이드를 유도하여 공장 내 협력업체의 안전관리수준 향상을 꾀하고 있습니다.

모기업-협력업체 상생협력 파트너십 체결

에쓰-오일은 경영여건이 상대적으로 취약하여 산업재해 예방활동 추진 여력이 부족한 협력업체의 재해예방을 위하여 한국산업안전보건공단과 노동부가 합동으로 주관하는 모기업-협력업체 상생협력 프로그램에 참여하여 총 13개 상주 협력업체, 주요 단가계약업체, 공사계속업체와 파트너십 협약을 체결하였습니다. 이를 통하여 에쓰-오일은 협력업체에 안전보건교육을 지원하고 안전보건기법을 전수하며 안전관리전산시스템을 통한 기술자료 등을 공유함으로써 협력업체의 체계적인 안전관리체제 구축 운영을 적극 지원하고 있습니다



모기업-협력업체 상생협력 파트너십 협약서

모기업-협력업체 상생협력 파트너십 협약식

협력업체 간담회

비계작업전 허가제도

에쓰-오일은 추락사고 예방을 위하여 다각적인 노력을 기울이고 있으며, 그 일환으로 모든 비계 설치 및 해체 작업에 있어서 사용 전 비계검사관(Safety Engineer)으로부터 비계 사용의 안전성 유무를 검사 받은 후 승인 사용토록 하는 비계작업전 허가제도를 제도화하였습니다. 적색태그가 붙은 비계는 설치·수리작업 중인 비계로 비계설치작업자 외에는 사용을 절대 금지하고 있으며, 녹색태그가 붙은 비계는 설치가 완료되어 사용해도 좋음을 나타냅니다. 또한 노란색태그는 주변 설비 여건에 의하여 완전하게 설치되지 않은 비계로 추락방지 보호구를 의무 착용한 후에 사용이 가능함을 나타냅니다. 안전한 비계작업을 위하여 작업현장 안전점검 시 모든 비계의 안전성 여부 및 태그 부착 여부를 확인하고 지속적으로 관리하고 있습니다.

작업허가 인증교육

에쓰-오일은 안전한 사업장을 만들기 위해서 작업허가절차를 철저히 준수하고 있으며 일정 자격을 갖춘 자만이 작업허가를 승인토록 하는 작업허가 인증 프로그램을 도입하였습니다. 작업허가서 발행 및 승인 시에 일련의 교육과정을 이수하고 테스트에 합격한 작업허

비계작업전 허가제도 시행

녹색 (사용 승인)

노란색 (추락방지 보호구 의무착용)

적색 (사용 금지)

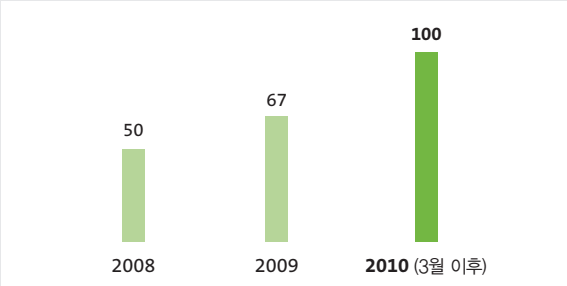
작업허가 인증교육

가자(Issuer) 및 시행자(Receiver)만이 시행가능토록 운영하고 있으며, 이를 위하여 생산과장, 주간 및 교대계장 236명을 대상으로 12시간에 걸친 교육과정을 제공, 이수 완료하였습니다. 또한 2년 주기의 갱신기간을 설정하여 작업허가자, 시행자의 인원보충 및 역량 향상을 위하여 지속적으로 노력하고 있습니다.

체계적 사고예방 및 위기대응 훈련

에쓰-오일은 임직원뿐만 아니라 지역사회의 안전을 위하여 경영활동 중에 발생 가능한 사고의 예방에 최선을 다하고 돌발적인 위기상황에 대해서는 사전에 철저히 대비하고 있습니다. 공정 운영부서를 포함한 모든 부서를 대상으로 위기상황을 예방하기 위한 주기적인 현장점검을 실시하고 있으며, 위기상황 유형별로 비상사태 대응절차를 구비하고 상황별로 각 임직원이 취해야 할 세부 행동지침을 제정, 운영하고 있습니다. 또한, 위기발생에 따른 훈련을 실시하고 지속적으로 보완함으로써 사고 발생시 피해를 최소화하기 위해 노력하고 있습니다. 특히 해양오염사고, 화재, 폭발, 누출 등 돌발사고에 효과적으로 대응하기 위해 비상사태 대응조직을 운영하고 있으며, 매년 가상 위기상황 시나리오를 작성하여 정기적으로 비상사태 대응훈련을 실시하고 있습니다.

이중선체 비율 | 단위 : %



해양오염 예방 및 대응 훈련

기름 유출로 인한 해양오염사고는 해당 지역사회에 환경적인 피해는 물론 경제적인 손해를 끼치며 사고규모에 따라서는 회복하는 데 상당한 시간과 노력이 요구되기도 합니다. 에쓰-오일은 해양오염사고를 근본적으로 방지하기 위해 입출항하는 모든 선박에 대해 안전한 수송과 하역을 유도하고 선박의 안정성 등의 적격 여부를 사전에 심사하고 관리하는 시스템(Vetting System)을 운영하고 있습니다. 특히 선박의 노후화에 따른 기름누출 사고를 방지하기 위해 원유선의 연령을 20년 이하로 제한하고 있습니다. 또한 유조선이 좌초되었을 때 유창에 실린 기름의 전부 혹은 일부를 선체 내에 잡아두어 바다에 유출되지 않도록 설계된 이중선체 원유선 사용 비율을 2008년에는 전체 용선의 50%, 2009년 67%로 높여 왔으며 2010년 3월 이후에는 100%를 실현할 예정입니다.

한편, 해양오염사고를 근본적으로 차단하는 노력의 일환으로 원유하역 작업의 안전성을 한층 강화하기 위해 적극적인 관리방법을 도입·시행하고 있습니다.에쓰-오일은 해양오염사고의 가능성이 상존하는 업종의 특성을 감안하여 중점 관리항목의 하나인 해양오염사고에 체계적으로 대응하기 위해 전사적인 해양오염사고 대응절차를 수립하고 사고 발생시 신속한 초동 방제를 위한 행동지침을 공유하여 시행하고 있습니다. 아울러, 해양오염사고 발생시 능동적으로 대처할 수 있도록 주기적인 방제교육과 함께 실제와 같은 모의훈련을 실시함으로써 대응역량을 강화하고 있으며, 사내 평가단의 시나리오 별 훈련평가를 통해 이를 지속적으로 보완하고 있습니다.

해양오염사고에 대비한 철저한 대응 노력의 일환으로 2009년 1월 기존 순찰선(20톤급) 3척 외에 방제선(70톤급) 1척을 도입하여 원

안전한 원유하역을 위한 관리

구분	주요 내용
SPM 시설	원유하역 작업 전 안전검사 및 주기적인 정비 · 점검
SPM Mooring Rope Tension Monitoring System	원유선 계류 안전성 실시간 모니터링
SPM 방호시스템 (ARPA Radar System)	인근 통항 선박과의 우발적인 접촉사고 방지 및 기름유출 가능성 원천적 차단
예인선(Tailing Tug Boat) 및 방제선	해양오염사고 예방 및 유사시 피해 최소화를 위해 원유하역 중 24시간 대기

방제시범훈련 시나리오

해양오염사고 발생 › 응급조치 및 초동방제 실시 › 방제지휘부 구성 › 유출유 확산 저지 및 회수 › 해안방제세력 소집 및 배치 › 해안방제 실시 › 훈련종료 및 평가

유하역시설(SPM) 주위에 24 시간 비상 대기시켜 외부선박의 충돌을 방지하는 한편 유사시 해양오염 확산을 최소화하도록 하고 있습니다. 이 방제선은 심해용 오일펜스 600m, 초강력 물분사기, 유처리제, 유흡착포, 유회수장비(Oil Skimmer) 등의 방제장비를 탑재하고 있습니다. 앞으로도 에쓰-오일은 적극적인 투자와 지속적인 위기대응 훈련으로 환경오염 예방 및 비상사태 대응 능력을 더욱 향상시키겠습니다.

운전자 추락 방지 안전시설

차량 오발진 방지 시설

화재 · 폭발 · 누출 예방 및 대응 훈련

에쓰-오일은 해양오염 외에도 제품의 저장 및 수송시 발생할 수 있는 안전사고에 철저히 대비하고 있습니다. 공장 내 저장탱크 화재시 초기진화능력을 향상시키기 위하여 기존 반고정식 포소화설비를 고정식 포소화설비로 개선, 폼주입배관 연결작업을 없앰으로써 진화시간을 단축해 화재초기진화에 크게 기여할 것으로 기대하고 있습니다. 에쓰-오일은 2008년부터 2012년까지 5년에 걸쳐 약 48억원을 투자하여 공장 저장탱크의 개선작업을 진행하고 있습니다.

반고정식 포소화설비

고정식 포소화설비

유조차량에 대해서는 정기적인 차량점검을 통해 누유 가능성을 사전에 배제하고, 유조차의 안전운행 수칙을 제정하여 운전자가 숙지하도록 하는 등 정기적인 교육과 사고사례 공유를 통해 안전한 수송이 이루어지도록 하고 있습니다. 아울러, 유조차 선적 작업시 사고로부터 운전자를 보호하기 위한 안전시설과 환경오염 발생 방지를 위한 시설물 보호시설을 강화하여 작업 시 사고발생 가능성을 최소화하고 있습니다.

한편, 사고 발생 시에도 환경오염이 최소화될 수 있도록 위기대응시스템을 지속적으로 강화하고 있습니다. 특히 화재,폭발, 누출 등 각종 사고에 효과적으로 대응하기 위해 정량적 위험성 평가를 통한 구체화된 비상대응 시나리오를 수립하여 매년 정기적으로 비상사태 대응훈련을 실시, 유사시 신속하고 체계적으로 대응할 수 있도록 준비하고 있습니다. 에쓰-오일은 사고 예방에 최선을 다하고 우발적으로 위기상황이 발생할 경우 이에 효과적으로 대응할 수 있도록 적극적인 위기대응 훈련을 실시해나갈 것입니다.

소방훈련 내용
· 자체소방대원 대상 연 2회 이상 시나리오에 따라 비상사태 대응훈련 및 소방기술교육
· 회사 소방대원 대상 화재진화 기술향상을 위한 유형별 전략훈련
· 신입사원 포함 전 직원 대상 연 1회 이상 소방대응 훈련

주요 대응/모의 훈련

- 공정지역응급상황 모의훈련
  - 단위공정 훈련
  - 전 공장 훈련
- 소방훈련
  - 비상대응 훈련
  - 기본소방기술 훈련
  - 신입사원 소방훈련
  - 화재진화 전략훈련
- 방제훈련
  - 전시훈련
  - 공장 전체 훈련
  - 초동방제 훈련
  - 교육
  - 합동훈련
- 재해복구시스템 모의훈련

석유공급시설 테러대비 종합훈련

에쓰-오일은 2009년 8월 19일 군 · 경 · 소방서 및 인근업체와 합동으로 종합적인 테러대응 종합훈련을 실시, 대형재난 발생시 유관기관과 합동으로 대응할 수 있는 능력을 향상시키는 한편 상호 협조체계를 유지하고 있습니다.

안전 · 소방 관련 외부 커뮤니케이션

온산공단 대량위험물 안전관리협의회

온산소방서와 온산공단 내 대량의 액체위험물 저장시설을 보유하고 있는 에쓰-오일을 포함한 9개 업체는 2개월에 한 번씩 회의를 열어 위험물과 관련한 각종 선진 기술정보 및 관리방법을 공유하고 재해 예방 방안에 대해 협의하여 대량 위험물로 인한 지역사회의 위협요인이 없도록 철저히 대비하고 있습니다.

온산공단 대량위험물 안전관리 협의회 회의

온산공단 안전관리협의회

온산공단 내 40개 업체는 월 1회 회의를 열고 안전 · 소방 정보를 교류하고 있습니다. 이를 통하여 화재예방대책 수립을 위한 의견을 수렴하고 대관청과 유기적인 협조체제를 구축하고 있습니다. 또한 각 사별 화재 등 비상사태 상호 지원에 대한 협정을 맺고 주기적으로 훈련을 실시하고 있습니다.

사전 예방적 녹색경영

**에쓰-오일은 탁월한 운영시스템 구축을 통해 사전에 환경을 보호하는 녹색경영을 실천하고 있습니다.
'사전 예방적 녹색경영'은 사업운영의 모든 단계에서 환경 유해요소와 위험요소를 예방하는 경영을 말하며,
에쓰-오일은 선진화된 환경경영시스템을 구축하여 이를 실천하고 있습니다.**

환경법규 준수

에쓰-오일은 사전 예방적 녹생경영 방침을 준수하여 환경규제에 선도적으로 대응하고 있으며, 규제 강화를 부담으로 인식하기 보다는 회사의 기회 또는 경쟁력으로 활용하고 있습니다. 초기 공장 건설부터 최적오염방지시설을 도입하여 환경경영을 추구해온 에쓰-오일은 법적 구속력이 있는 규제를 준수함은 물론 자체적으로 엄격한 사내기준을 설정하여 경영활동으로 인한 환경영향을 최소화하는 노력을 기울여 왔습니다. 엄격한 사내 기준과 안정적인 법규 준수, 최적오염방지시설 운영과 지역사회와의 소통을 통한 환경경영 노력의 결과 에쓰-오일은 지난 3년간 배출허용기준 초과 및 해양 기름유출 등의 환경사고가 발생하지 않았습니다. 특히, 사전 예방 차원의 자체 점검을 매일 실시하고 미비사항에 대해서는 즉시 개선함으로써 2009년 한 해 동안 대외기관으로부터 지적받은 환경법규 위반사례는 없었으며, 이러한 높은 준법정신과 적극적인 환경경영의지를 인정받아 국가환경경영대상 녹색경영부문에서 장관상을 수상했습니다. 앞으로도 에쓰-오일은 지역사회 정보 요구에 부응하며 철저한 환경경영을 바탕으로 적법한 배출시설의 운영 및 환경개선을 위한 투자에 힘을 기울일 것입니다.

2009
국가환경경영대상
장관상 수상

지속적인 자율 환경개선 노력

에쓰-오일은 기업활동으로 인한 환경영향을 최소화하고 환경을 보전하기 위해 지속적인 환경투자를 실시해왔습니다. 특히 악취, 질소산화물(NOx) 등 선진국형 오염물질의 관리강화와 친환경 공정운영을 위해 환경투자가 일시적 방편이 아닌 중장기적 관점에서 보다 큰 효과를 가져올 수 있도록 체계적인 중장기 투자계획을 수립하여 추진하고 있습니다.

주요 중장기 환경투자 실적 및 계획

해상 VRU 시스템 설치 완료
- 해상출하과정에서 발생하는 유증기 회수

NOx 저감 위한 탈질설비 도입 (SCR) 완료
- 질소산화물 (NOx) 배출 저감
- 보일러 8기에 대하여 SCR 설치 완료

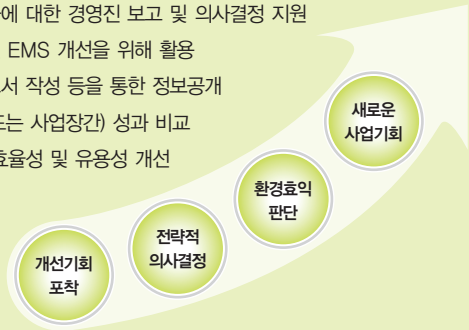
비산 배출원 관리시스템(LDAR) 구축 완료
- 공장 내 비산 배출원의 효율적 관리

폐수처리장 RTO 설치 계획
- 폐수처리장 악취 저감
- VOC 악취가스를 포집 후 무취무해한 상태로 처리

환경투자 실적			(단위: 백만 원)
구분	2007	2008	2009
대기 · 악취 · VOC	1,412	5,111	**14,801**
수질	2,864	1,179	**1,090**
토양	23	23	**648**
폐기물	0	167	**0**
에너지저감 · 기술지원	7,137	1,313	**6,342**
조경 및 기타	195	246	**112**
합계	11,631	8,039	**22,993**

환경성과평가 수행 목적

- 환경오염예방 및 전략적 사업기회 포착
- 환경성과에 대한 경영진 보고 및 의사결정 지원
- 지속적인 EMS 개선을 위해 활용
- 환경보고서 작성 등을 통한 정보공개
- 부서간(또는 사업장간) 성과 비교
- 조직의 효율성 및 유용성 개선

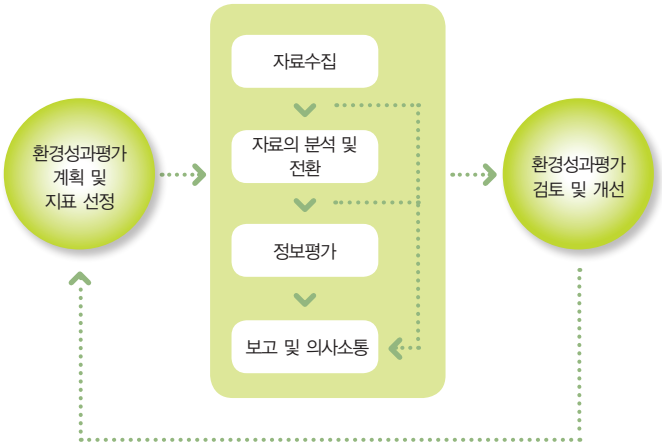


환경성과평가시스템(ISO 14031) 구축

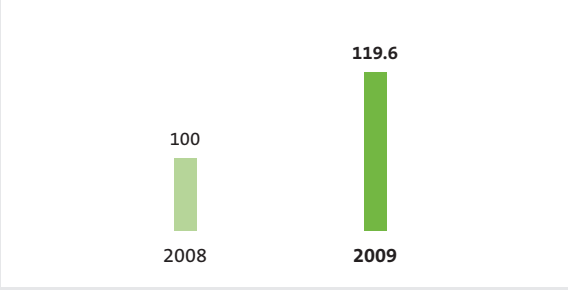
에쓰-오일은 환경정보공개제도 입법화에 따른 정보공개 요구에 적극적으로 대응하며 이해관계자에게 객관적이고 신뢰성 있는 자료를 제공하기 위해 환경성과평가시스템을 구축하였습니다. 환경성과평가란 지표를 선정하고 자료를 수집, 분석하여 기업의 환경성과를 평가하며, 평가결과를 경영자가 의사결정과정에서 참고할 수 있도록 정기적으로 검토하고 개선하는 절차를 말합니다. 이러한 환경성과평가를 통해 기업은 환경투자 성과를 지수화하여 객관적인 점수로 표현함으로써 이해관계자에게 보다 정확하고 객관적인 정보를 제공할 수 있습니다.

에쓰-오일은 환경부 환경성과평가 가이드라인 및 ISO 14031 규격을 성실히 준수하여 자체적으로 에쓰-오일의 환경경영 이념을 뒷받침할 수 있는 성과지표를 구축하였으며, 절차적 공정성과 객관성을 중시하는 의사결정법인 AHP(Analytic Hierarchy Process : 계층화 의사결정법)에 따라 환경업무 담당자들의 과거 운전경험과 경영진의 의견을 반영하여 가중치를 설정하였습니다. 에쓰-오일의 자체 구축 성과지표에 의거한 2009년 성과결과는 2008년 기준연도에 비하여 20% 정도 점수가 상승하여 탁월한 환경운영 성과를 보여주고 있습니다. 특히 2009년 EPE(Environmental Performance Evaluation : 환경성과평가)지수 및 성과지표 선정, 가중치 등 시스템 구축 전반에 대한 한국품질재단(KFQ)의 객관성 검토를 마쳐 신뢰성을 확보하였습니다. 에쓰-오일은 현재 환경회계시스템 구축을 준비 중이며, 향후 이를 기반으로 보다 체계적이고 명확한 환경투자 및 비용관리를 추진할 것입니다.

환경성과평가시스템 구축단계



환경성과평가 결과 (ISO 14031) | 단위 : 점



환경 · 안전 · 보건 관련 인증

에쓰-오일은 환경 · 안전 · 보건 경영 시스템의 체계적인 구축과 효율적 운영, 제반 법규의 철저한 준수를 위해 지속적으로 노력해왔습니다. 그 결과 1996년 11월 모든 공정의 연료유, 윤활기유, 석유화학제품 등에 대한 환경경영시스템 ISO 14001 인증을 획득했으며, 매년 사내감사와 전문 외부기관의 사외감사를 실시, 지속적으로 시스템을 개선하고 있습니다. 2007년 4월에는 국제적 안전보건 인증규격인 OHSAS 18001 인증도 획득했습니다.

에쓰-오일 외부 인증현황

항목	최초 취득일	인증기관
ISO 14001	'96.11.09	한국품질재단 (KFQ)
ISO 9001	'03.09.23	
ISO/IEC 17025	'06.01.26	한국교정시험기관 인정기구 (KOLAS)
OHSAS 18001	'07.04.10	한국가스안전공사

친환경경영 및 환경영향 최소화

에쓰-오일은 친환경제품을 생산할 수 있는 시설에 선도적으로 투자해온 결과 환경문제가 강조되고 있는 현 시점에서 경쟁우위를 점하고 있습니다. 에쓰-오일은 생산제품의 환경영향은 물론 제품 생산을 위한 공정운영에 있어서도 대기, 수질, 토양 등에 미치는 환경영향을 최소화하고 악취, 폐기물, 유해화학물질 관리 등을 철저히 수행하여 친환경경영을 실천하고 있습니다.

대기환경 관리

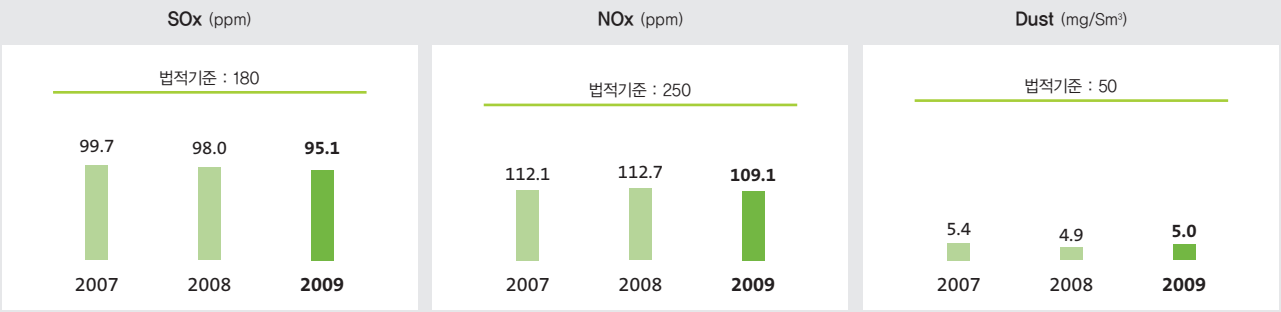
에쓰-오일은 법적 기준치보다 더 엄격한 내부 기준을 정하여 대기오염물질을 제거하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 청정 공정 부생가스 및 저유황 연료유를 사용하여 황화합물(SOx) 배출량을 낮추고 있으며, 이와 함께 전기집진시설의 효율적인 운영과 ULNB(Ultra Low NOx Burner) 설치 등 지속적인 환경투자로 대기오염물질을 적정 처리하여 높은 오염물질 제거율을 유지하고 있습니다. 한편 2009년에는 2010년 이후 강화되는 NOx 법정기준에 대비하여 보일러 8기에 선택적 촉매 환원장치 (SCR: Selective Catalytic Reduction)를 설치하여 대기질을 한층 더 개선하였습니다.

대기오염 방지시설

VOC · 악취 관리

에쓰-오일은 제품의 저장 및 출하, 공정시설 등에서 발생하는 휘발성유기화합물(VOC : Volatile Organic Compounds)과 악취물질로 인한 환경적 영향을 최소화하고자 관련 사내 배출기준을 엄격하게 설정하여 운영하고 있으며, 비산 배출원(법적으로 지정된 배출원인 점배출원을 거치지 않고 대기로 화학물질 등 오염물질이 배출되는 오염원)을 체계적으로 관리하기 위하여 2009년에는 LDAR(Leak Detection and Repair) 시스템을 구축하였습니다. 또한, 폐수처리 과정에서 발생하는 악취물질의 효과적 관리를 위해

대기오염물질 배출농도 (TMS Heater/Boiler 연평균 농도)



축열식 소각로(RTO: Regenerative Thermal Oxidizer) 설치를 추진하는 등 VOC 및 악취 관리 개선을 위해 지속적인 노력을 기울이고 있습니다.

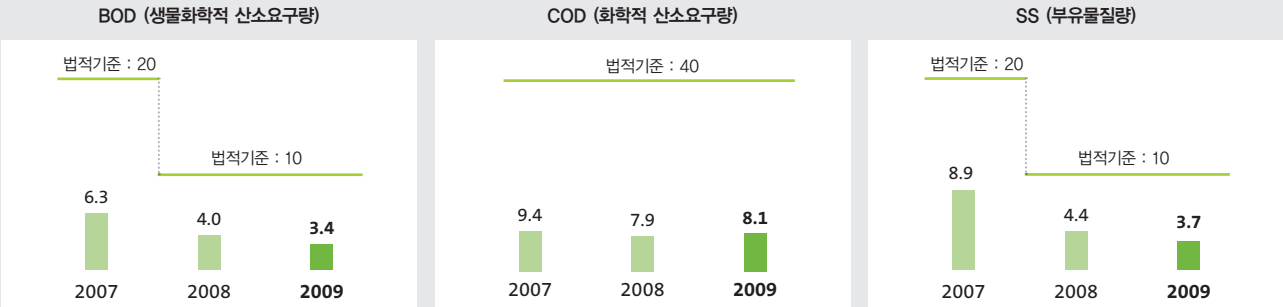
LDAR 시스템 구축

LDAR 시스템은 비산 배출원에 대한 주기적인 누출 점검 시스템을 의미하며, 이를 통해 에쓰-오일은 온산공장 내 휘발성 유기화합물 및 악취물질을 측정하고 비산 배출원에 대한 모니터링 및 유지보수 등 체계적 관리를 수행하고 있습니다. 에쓰-오일은 LDAR 시스템을 통하여 2009년에는 공정 비산 배출원 내 화학물질 배출량을 약 90% 이상 저감하는 성과를 올렸으며, 작업장 보건관리 향상에도 크게 기여하였습니다.

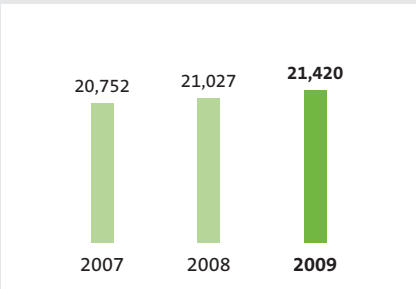
수질환경 관리

화학 성분 함유량이 높은 폐수가 제대로 관리되지 않은 채 방출될 경우 지역사회의 용수 공급에 심각한 영향을 초래할 수 있습니다. 에쓰-오일은 낙동강에서 용수를 공급받아 사용하고 있으며, 엄격한 폐수 관리를 거쳐 인근해역으로 방류함으로써 환경에 미치는 영향을 최소화하고자 노력하고 있습니다. 온산공단에 위치한 업체 중 유일하게 폐수를 하수 종말처리장을 통해 처리하지 않고 자체 수질관리 전문역량과 폐수처리 시스템을 이용해 보다 철저히 폐수를 관리하고 있습니다. 또한 실시간으로 방류수 상태를 모니터링하기 위하여 수질 자동측정(Tele-Metering System) 설비를 설치하여 측정결과를 행정기관으로 전송하고 있으며, 생산시설에서 발생한 폐수를 1차, 2차 처리 단계인 물리·화학·생물학적 처리공법을 이용하여 처리함으로써 높은 수준의 오염물질 제거효율을 보이고 있습니다. 에쓰-오일은 용수사용량을 저감하고 폐수발생량을 최소화하기 위해 각 공정에서 사용된 용수는 특수 처리하여 재활용하고 있습니다.

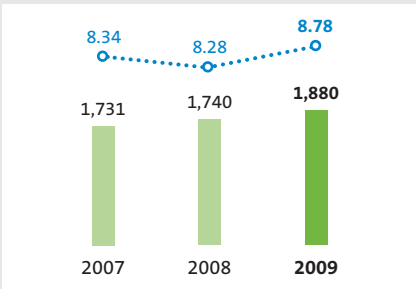
수질오염물질 배출농도 | 단위 : ppm *자체 수분석 데이터



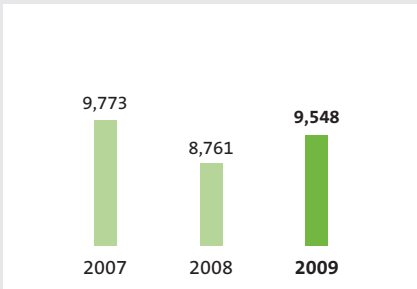
용수사용량 | 단위 : 천 톤



연간 재사용 용수 사용량 및 비율 (온산공장)



폐수발생량 (온산공장) | 단위 : 천 톤



재사용용수량 (천 톤) 재사용 비율 (%)

* 2009년 알킬레이션 공정 신규가동에 따라 폐수배출량 증가

폐기물 관리

에쓰-오일은 폐기물 감량 및 재활용률 증대를 통한 친환경자원 순환을 위하여 지정 폐기물 발생량을 지속적으로 감축해왔으며 철저한 분리수거를 통해 높은 수준의 폐기물 재활용률을 유지하고 있습니다. 앞으로도 적극적인 기술검토를 통해 친환경자원 순환개선활동을 추진할 것입니다.

폐기물의 적법보관 및 분리배출 관리 노력

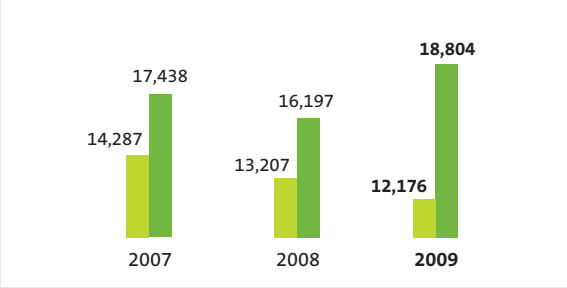
관리
- SHE 시스템에 폐기물 관리시스템을 구축하고 각 부서에서 폐기물 발생현황을 조회 및 관리

처리
- 위탁처리업체의 인허가 적격성 검토, 적법한 처리상태 실사 등을 통해 폐기물처리 초기단계부터 사후관리까지 철저히 관리

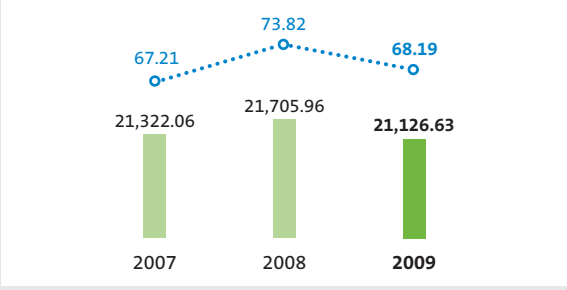
점검
- 폐기물 보관 및 관리상태를 점검하는 일상관리와 대규모 증설공사와 같은 특별관리 사항에 있어 주기적인 특별 현장점검 실시

교육
- 임직원과 관련 협력업체를 대상으로 폐기물 처리지침교육 실시
- 관리감독자에 대한 폐기물처리 교육

폐기물 발생량 (온산공장 기준) | 단위 : 톤



폐기물 재활용 현황 (온산공장 기준)



유해화학물질 관리

에쓰-오일은 국내외 법규 및 협약 등을 반영한 내부관리지침에 따라 정기적으로 체계적인 현장검사를 실시하여 유해화학물질을 철저히 관리하고 있습니다. 2005년 5월 환경부와 화학물질 배출저감을 위한 자발적 협약을 체결하였으며 유증기 회수시설 설치, LDAR 시스템 도입 등의 배출저감 노력을 통하여 2009년도에는 기준년도(2001년) 배출량 대비 약 84%의 배출량 저감률을 기록하였습니다.

유해화학물질 MSDS 관리
- 유독물 구입시 물질안전보건자료를 등록하여 전 부서에 공지

취급시설에 대한 자체점검 실시
- 유독물 취급시설에 대한 관리자 및 생산부서 근무자 대상 일일 점검과 정기점검 실시

유독물 교육
- 유독물 특성, 취급 및 폐기 절차, 보호장비, 비상연락 체계, 응급조치법, MSDS 등을 주기적으로 교육

화학물질 배출저감을 위한 자발적 협약 체결
- 화학물질 배출저감을 위한 자발적 협약 체결
- 해당 사업장의 화학물질배출량 감소 목표 설정

화학물질 배출저감을 위한 자발적 협약 성과 (단위: kg/년)

연도	2001 (기준년도)	2007 (1차년도)		2009 (2차년도, 최종)	
	기준	목표	실적	목표	실적
화학물질 배출량	836,030	461,300 (45%저감)	433,893 (48%저감)	225,600 (73%저감)	137,562 (84%저감)

* 자발적 협약 내용에 따라 저감 실적이 2007년, 2009년 두 차례 환경부에 제출되었음

해상출하시설 유증기 회수설비 (VRU) 설치

에쓰-오일은 기존 육상출하시설에 더하여 해상출하과정에서 발생되는 악취 및 VOC 물질의 적정처리를 위하여 2009년 해상출하시설 유증기 회수설비를 설치하여 운영하고 있습니다. 해상출하시설 VRU 의 유증기 회수율은 99%로 화학물질 배출저감 및 악취개선에 크게 기여하고 있습니다.

토양오염 관리

에쓰-오일은 2002년 12월 환경부와 '토양오염 조사 및 복원을 위한 자발적 협약'을 체결한 이래 정기적으로 토양오염 검사를 실시하여 예방과 복원에 적극적으로 대처하고 있습니다. 에쓰-오일은 법정 주기에 따라 토양오염도 검사 및 누출검사를 실시하고 있으며, 2009년 온산공장 토양오염 검사 결과 모든 분야에서 적합 판정을 받았습니다.

토양오염 검사 결과

항목	조사 시료수	검사 결과
석유계 총 탄화수소(TPH)	208	적합
벤젠 · 톨루엔 · 자일렌 · 에틸벤젠(BTEX)	96	적합

환경영향평가

에쓰-오일은 관련법에 근거한 환경영향평가(사후 환경영향조사)는 물론, 내부 환경경영정책에 따라 자체적으로 별도 절차와 기준을 마련하여 환경영향평가를 철저하게 실시하고 있습니다. 특히 자체 구축한 환경영향평가 시스템을 통해 회사의 제반 활동, 제품 및 서비스에 대한 주기적인 환경영향 평가 및 분석을 실시하여 환경경영을 위한 개선활동을 실천하고 있습니다. 이와 병행하여 환경영향평가 결과를 사내 인트라넷을 통해 공유함으로써 임직원의 환경의식을 강화화고 관련부서가 실시간으로 개선활동을 실천할 수 있도록 조치하고 있습니다.

해양수질조사

대내외 커뮤니케이션을 통한 환경경영 실천

에쓰-오일은 엄격한 내부 기준을 설정하여 친환경경영을 추진하면서도 정부, 언론, 학계 등과 같은 다양한 외부 이해관계자와의 지속적인 커뮤니케이션을 통해 환경과 관련된 글로벌 동향, 국내 관련법규 동향 등을 수집·분석하고 이를 환경경영시스템에 수시로 반영하고 있습니다. 이와 함께 지역주민, 관련기관 등과 에쓰-오일의 환경경영정보를 공유하고 이들의 의견을 수렴하여 환경경영 활동을 개선하고 있습니다. 또한, 지역사회에서 전개하고 있는 환경보전 행사에 동참함으로써 환경보호를 실천하고 지역사회와의 긴밀한 유대관계를 형성하고 있습니다.

환경의식 제고를 위한 교육

에쓰-오일은 환경의식을 제고하고 환경경영체제가 효율적으로 운영될 수 있도록 전 임직원을 대상으로 직무별로 차별화된 환경교육을 실시하고 있습니다. 환경 관련 핵심인력에 대해서는 법정 정기교육은 물론, 각종 기술세미나 참석과 내부 환경기술세미나 실시를 독려하여 대내외 환경 관련 이슈에 대응하고 환경기술인으로서의 전문능력을 향상시키도록 지원하고 있습니다. 또한 모든 임직원을 대상으로 정기적으로 유해화학물질 취급교육을 실시하고 있습니다. 협력업체에 대해서도 폐기물 분리수거, 토양 및 수질오염 방지 및 관련법규 준수 등 세부 사항을 사전 교육하여 현장에서부터 철저한 환경관리가 이루어지도록 지원하고 있습니다.

환경교육 종류

교육과정	교육대상
환경규정교육	전 임직원
내부환경감사원 양성	환경감사원
환경기술교육	기술직 사원
환경방침 및 매뉴얼 교육	전 임직원
유독물 안전교육	전 임직원
협력업체 환경교육	협력업체/전 임직원
신입사원 환경교육	신입사원

04 체계적인 사회공헌활동 수행

Contribute to Society

Management Approach

"에쓰-오일은 진정성, 효과성, 적시성을 사회공헌활동 추진원칙으로 하여 다양한 사회공헌활동을 추진하고 있습니다. 에쓰-오일 고유의 통합 사회공헌활동인 '햇살나눔' 활동은 지역사회와 지역문화의 발전을 위한 지역사회 지킴이, 밝고 건강한 사회를 위해 헌신하는 사람들을 지원하기 위한 영웅 지킴이, 자연환경을 가꾸고 지켜나가기 위한 환경 지킴이 활동으로 전개되고 있습니다. 또한 사회공헌활동 성과를 외부기관을 통해 객관적으로 평가하여 신규프로그램 발굴 등 사회공헌활동을 개선하는 데 활용하고 있습니다."

이영희 부사장 _ 정비/기술 본부장

햇살나눔 경영의 원칙

에쓰-오일은 회사 로고의 상징인 '햇살'의 의미를 계승한 '햇살나눔' 활동을 전개하고 있습니다.
'햇살나눔' 활동은 진정성, 효과성, 적시성의 3대 원칙을 근간으로 우리 사회의 어려운 곳에 따뜻한 햇살의 마음을 나누고 있습니다.

햇살나눔 경영의 원칙

에쓰-오일은 최적화된 사회공헌활동 전략 수립을 위하여 진정성 (Genuineness : 자발적인 참여), 효과성 (Impact : 긍정적인 효과를 미치는 동시에 사회로부터 존경받는 기업이 되는 것) , 적시성 (Timing : 적기 적시에 효과적으로 이행)의 3가지 원칙을 기본으로 하고 있습니다.

또한 효율적인 예산분배와 사회공헌활동의 활성화를 위해 '선택과 집중'의 가이드라인을 설정하였으며, 연간계획 수립 시 기존 운영프로그램의 성과를 반영하여 강화가 필요한 프로그램에 예산을 추가 책정하고 있습니다.

에쓰-오일은 햇살나눔 활동을 아름다운 조직문화로 정착시키기 위하여 경상이익의 2% 수준에서 회사의 수익과 상관없이 회사 기부금 규모가 줄어들지 않고 일정수준으로 유지될 수 있도록 하고 있으며, 임직원들의 자발적인 기부 및 봉사 참여율을 80% 이상으로 확대해 나갈 계획입니다. 아울러 보다 효과적인 사회공헌활동 전략을 고안하고 발전시키기 위해 사회공헌활동 전문기관과의 상담, 우수사례 연구 등 전략수립을 위한 다양한 방법을 검토해 적용할 계획입니다.

햇살나눔 3대 원칙

햇살나눔 활동

에쓰-오일은 임직원의 활발한 자발적 참여를 통해 영웅지킴이, 환경지킴이, 지역사회지킴이 등 '사회공헌활동 3대 지킴이' 프로그램을 중심으로 우리 사회의 따뜻한 손길이 필요한 곳에 지킴이 역할을 하고 있습니다.

'햇살나눔 캠페인'은 에쓰-오일의 사회적 책임 활동을 소비자에게 친근하게 인식시키고 널리 알리기 위해 도입한 CSR 통합 브랜드입니다. '햇살나눔'은 사회에 햇살처럼 따뜻한 사랑을 두루 비춘다는 의미로, 나눔을 실천하여 밝은 사회를 만들고자 하는 에쓰-오일의 의지가 담겨 있습니다. 이 캠페인은 지역사회, 영웅, 환경이라는 3가지 테마로 이루어져 있으며 에쓰-오일은 이를 바탕으로 사회공헌활동을 전개하는 한편, 임직원들이 자발적으로 참여하는 사회봉사단을 운영하고 있습니다. 에쓰-오일은 사회공헌활동의 세 축을 중심으로 CSR 프로그램을 발굴, 개선해 나감으로써 수혜자와 봉사자의 만족도를 지속적으로 제고하고 있습니다.

지역사회지킴이 활동

에쓰-오일은 2007년 울산지역 기업 최초로 '에쓰-오일 울산복지재단'을 설립하여 지역사회 복지단체와의 유대관계를 통해 지역사회의 니즈를 효과적으로 파악하고 다양한 프로그램을 발굴, 지역사회 발전에 기여하고 있습니다. 울산복지재단은 울산지역의 노인, 장애인 및 불우청소년 등 소외계층의 복지 증진을 위한 사업을 활발히 전개하고 있으며, 매년 온산지역에서 재배된 무공해쌀을 구매하여 지역사회의 어려운 이웃에게 제공하고 있습니다.

이밖에도 에쓰-오일은 소외 이웃들을 위한 KBS TV '사랑의 리퀘스트' 후원, 미래 사회의 주역인 어린이들에게 꿈과 희망을 주기 위한 희망나눔 캠프와 그룹홈 지원, 언론에 소개된 불우이웃 돕기, 장애인 대상 '감동의 해외 마라톤' 후원 등을 실시하고 있습니다. 향후 에쓰-오일은 지역사회 스포츠 활성화의 일환으로 비인기 군소종목인 탁구를 지원하기 위해 에쓰-오일 탁구단을 공식 출범시켜 한국 탁구에 활력을 불어넣는 한편 선수들이 안정적으로 훈련하고 실력을 향상시킬 수 있는 여건을 조성해 나갈 계획입니다.

장애인 해외 마라톤 지원

희망나눔캠프

영웅지킴이 활동

영웅지킴이는 우리 사회의 진정한 영웅을 칭찬하고 격려하는 활동으로, 힘든 근무여건에서도 각종 재난에서 국민을 지켜주는 소방관, 희생정신과 용감한 시민정신을 발휘한 의인들을 지원하고 있습니다. 에쓰-오일은 '소방영웅지킴이'를 2006년도부터 시행하였으며, 2008년부터는 '시민영웅지킴이' 프로그램을 전개하여 사회의 모범이 되는 '숨은 영웅'을 찾아 격려 지원하고 있습니다.

소방영웅 지원 프로그램

생명의 위험을 무릅쓰고 투철한 사명의식과 사회에 대한 헌신을 아끼지 않는 우리 시대의 영웅, 소방관과 그의 가족을 위한 프로그램입니다. 불의의 사고로 순직한 소방관의 유족 및 자녀를 위한 지원과 부상 당한 소방관에 대해 격려금을 지원하고 있습니다.

시민영웅 지원 프로그램

자신의 위험을 감수하면서 어려움에 처한 타인의 생명을 구한 의로운 시민을 지원하는 프로그램입니다. 남을 돕다가 부상을 입거나 목숨을 잃은 시민영웅과 유가족을 위해 생활안정자금을 지원하고 있으며, 또한 매년 연말에 시상식을 개최하여 시민의식을 고취시키고 있습니다.

순직소방관 유자녀 학자금 전달식

올해의 시민영웅 시상식

환경지킴이 활동

에쓰-오일 온산공장은 공업단지에 위치하여 생물다양성의 영향을 받지 않으며 철저한 생산환경 관리로 제품, 서비스로 인해 생물다양성에 피해를 주는 일은 없습니다. 에쓰-오일은 환경의 중요성을 인식하고 기업의 사회적 책임을 이행하기 위해 다양한 환경지킴이 프로그램을 운영하고 있습니다.

천연기념물지킴이 캠페인

에쓰-오일은 매년 회사와 직 · 간접적으로 연관이 있는 멸종위기 생물종을 선정하여 서식지 보호활동을 추진하고 있습니다. 에쓰-오일은 2008년 5월 문화재청과 천연기념물보호협약을 맺고 첫 사업으로 수달(천연기념물 제330호) 보호활동을 펼친 데 이어, 2009년에는 두루미(천연기념물 제202호)를 선정해 관련 전문단체의 보호종 연구 및 서식지 보호활동 지원, 어린이 생태캠프 운영 등 캠페인을 전개하고 제1기 대학생천연기념물지킴이단 발족, 임직원 서식지 보호 봉사활동을 실시하였습니다. 앞으로도 에쓰-오일은 멸종위기에 처한 생물종의 보호를 위한 캠페인을 지속적으로 전개하고 지원할 계획이며 이밖에 1사 1하천 살리기 운동, 해안지역 정화운동에도 활발히 참여하여 친환경 기업으로서의 역할을 충실히 이행해 나갈 계획입니다.

두루미 지킴이 발대식

어린이 천연기념물 교실

친환경 제품 구매 활동

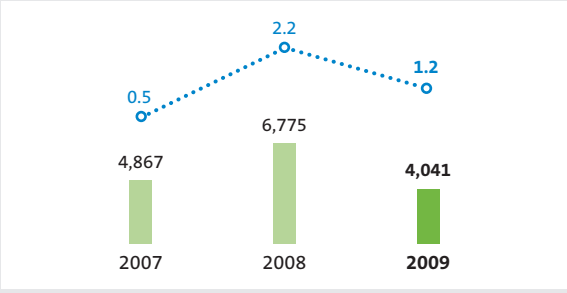
에쓰-오일은 2005년 환경부와 산업계 녹색구매 자발적 협약을 체결하여 친환경 상품의 생산과 소비의 확산을 적극 지원하여 왔으며, 2009년 기간이 종료된 이 협약을 재체결함으로써 에너지와 자원의 효율적 사용을 통한 저탄소 녹색사회 구현에 앞장서고 있습니다. 또한 친환경 제품을 환경마크 인증제품, 우수재활용제품, 유해물질 저감제품, 폐기물 저감제품 등 7가지로 구분, 명시하고 담당 실무자가 친환경 제품을 구매할 수 있도록 유도함으로써 녹색구매 활동을 적극 추진하고 있습니다.

에쓰-오일 대학생 천연기념물 지킴이단 발대식

에쓰-오일은 11월 19일 여의도 63빌딩 본사에서 '대학생 천연기념물 지킴이단' 발대식을 가졌다. 이 자리에서 에쓰-오일은 멸종 위기에 처한 천연기념물 보호와 자원봉사 활동의 전문성 향상, 미래의 환경리더를 육성하기 위한 환경지킴이 캠페인을 전개한다고 밝혔다. 대학생 천연기념물 지킴이단은 전국 대학 생물 · 생명과학 전공 학생과 대학원생, 야생동물보호 동호회 회원 등 지원자 38명으로 구성된다. 에쓰-오일은 지난해 5월 문화재청과 천연기념물보호협약을 맺고 첫 사업으로 수달(천연기념물 제330호) 보호활동을 펼친 바 있다. 올해 두 번째 보호종으로 두루미(천연기념물 제202호)를 선정해 서식지 보존과 먹이주기, 어린이 생태캠프 운영등 지속적인 환경지킴이 캠페인을 전개하고 있다.

(2009년 11월 19일자 매일경제 게재)

연도별 기부금 및 세전이익 대비 기부금비율



• 2008년 기부금은 정유사 공동 CSR 펀드 6,790백만원 불포함
• 2009년 기부금은 Job sharing 276백만원 포함

에쓰-오일 사회봉사단

에쓰-오일은 나눔경영을 실천하고 사회 곳곳에 따뜻한 온정의 손길을 전하기 위해 2007년 임직원들의 자발적인 참여로 2개의 사무국과 6개의 지역봉사단으로 구성된 사회봉사단을 출범시켰습니다. 또한 임직원 자원봉사자의 체계적인 관리운영을 위해 보건복지가족부 지정 한국사회복지협의회에서 운영하는 사회복지봉사활동 인증센터로 등록하였으며, 사회복지 자원봉사 활동을 전국적으로 통합

햇살나눔 활동 지원내역

주요 활동	지원 내역		지원금액 (백만 원) 2008	지원금액 (백만 원) 2009
지역사회 지킴이	**지역사회 지원** • 울산복지재단 : 장애인, 불우이웃, 청소년, 노인 지원 • 지역문화 / 체육행사 지원 • 지역농민돕기 – 쌀, 배 구입 **소외이웃 지원** • 연말 불우이웃돕기 성금 지원 • KBS 사랑의 리퀘스트 ARS 모금액 대비 10% 기부 • 장애인 감동의 해외 마라톤 지원	**어린이 지원** • 밝은웃음 찾아주기 캠페인 (담도폐쇄증 환아 수술비 지원) • 희망나눔 콘서트 / 소아암어린이 희망나눔 캠프 • 그룹홈 어린이 영어캠프 및 크리스마스 초청행사 **사회봉사단 활동** **기타**	5,875	**2,941**
영웅 지킴이	**소방영웅 지원** • 순직소방관 유족 위로금 및 유자녀학자금 지원 • 부상소방관 격려금지원 및 올해의 소방영웅 시상	**시민영웅 지원** • 사망자 / 부상자 / 활동자 격려금 지원 • 숨은영웅찾기 캠페인 지원	800	**950**
환경 지킴이	**멸종위기 천연기념물 지킴이 캠페인** • 한국두루미보호협회 보호활동 지원 • 어린이 천연기념물 교실 / 어린이 생태캠프 • 대학생 천연기념물 지킴이단		100	**150**
합계			6,775	**4,041**

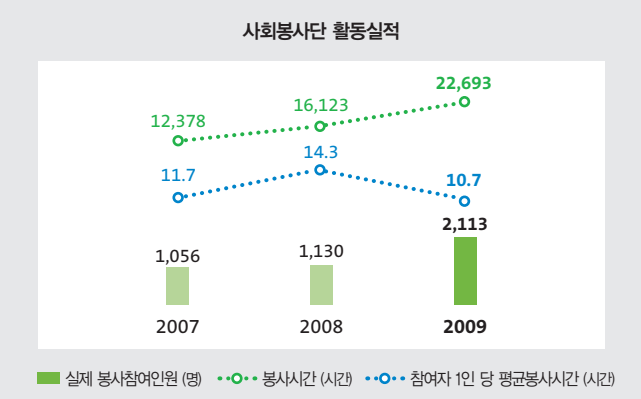
관리하는 사회복지봉사활동인증관리(www.vms.or.kr) 사이트를 통해 임직원의 봉사활동 실적을 관리하고 있습니다.

사회봉사단은 6개 지역봉사단 별로 저소득층, 독거노인 등 도움의 손길이 필요한 이들에게 김장담그기, 연탄나누기, 떡국나누기, 송편나누기. 사랑의 난방꾸러미 전달, 송년 잔치, 생신 잔치, 어버이날 · 어린이날 행사 및 장애인의 날 행사 등 다채로운 자원봉사 활동을 펼치고 있습니다. 에쓰-오일은 사회봉사단을 비롯한 다양한 사회공헌 활동을 통해 나눔의 경영을 에쓰-오일만의 독특한 기업문화로 발전시켜 가고 있습니다. 또한 에쓰-오일에 적합한 CSR 프로그램을 지속적으로 개발하여 임직원의 참여를 극대화할 계획입니다.

에쓰-오일 사회봉사단은 2008년 한국사회복지협의회와 '사회봉사단 활성화를 위한 전략적 파트너십'을 체결하고 임직원이 자발적으로 참여하는 햇살나눔 캠페인(급여우수리 나눔, 1인 1나눔 계좌 갖기, 1인 1정기자원봉사 활동하기)을 전개하고 있습니다. 현재 에쓰-오일 사회봉사단은 온라인 봉사단 카페를 운영하여 봉사활동 활성화를 위한 커뮤니케이션을 지원하고 있습니다.

사랑의 연탄 나누기

설맞이 사랑의 떡국 나누기



햇살나눔 캠페인 참여실적

에쓰-오일 사회봉사단 주요 활동	참여인원(명)		월평균 지원금(백만 원)	
	2008	**2009**	2008	**2009**
급여우수리 나눔	516	**1,299**	2	**7**
1인 1나눔계좌 갖기	1,164	**1,440**	11	**15**

급여우수리 나누기

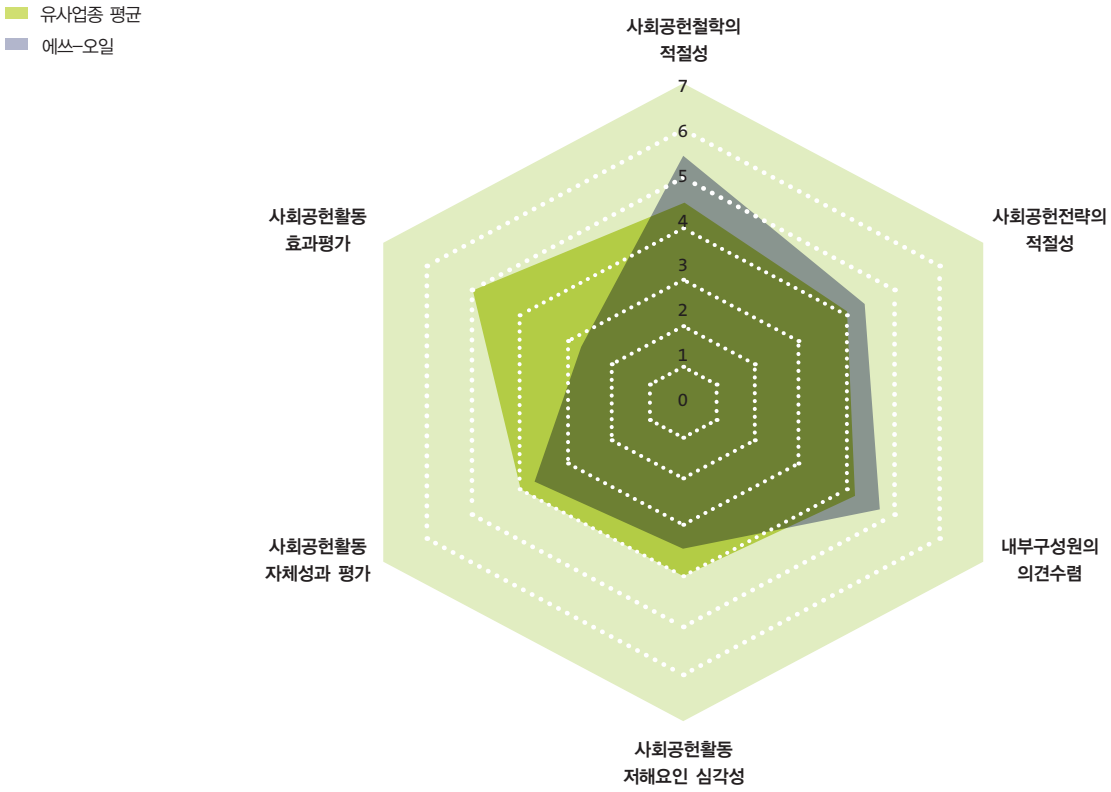
햇살나눔 캠페인의 하나인 '급여우수리 나누기' 모금액의 수혜를 받는 담도폐쇄증 환아가 새로이 선정되었습니다. 한윤철 차장, 김은정 사원은 회사를 대표해 신촌세브란스병원에서 입원치료 중인 담도폐쇄증 환아에게 치료비 500만 원을 전달했습니다. 담도폐쇄증이란 간외 담도가 막혀 간 손상으로 사망에 이를 수 있는 선천성 희귀질환이며 매년 약 30명 정도의 아기가 이 병을 가지고 태어나는데, 생후 8주 내에 수술을 받을 경우 생존률은 70% 이상입니다. 에쓰-오일이 담도폐쇄 환아 지원을 개시한 4월 이후로 2009년 12월말 현재 급여우수리 모금액을 통해 치료의 기회를 얻은 아기는 모두 11명입니다. 급여우수리 나눔에는 1,299명의 임직원이 참여하고 있으며, 모금액이 63,149,500원에 이르고 있습니다.

더 나은 햇살나눔을 위해

에쓰-오일은 햇살나눔의 수혜자에게 보다 실질적인 혜택이 제공될 수 있도록 정기적으로 외부 전문기관과 협력하여 사회공헌활동을 평가하고 있습니다. 아울러 이해관계자의 기대사항을 지속적으로 파악하여 햇살나눔이 사회 구석구석에 전달될 수 있도록 노력하고 있습니다.

에쓰-오일은 사회공헌 활동을 객관적으로 평가 받기 위해 한국비영리학회와 한국사회공헌정보센터에서 공동 개발한 '사회공헌 자가진단 평가'에 참여하였습니다. 사회공헌 자가진단 평가는 기업이 사회공헌 활동을 조직적이고 체계적으로 수행할 수 있도록 함으로써 궁극적으로 기업 사회공헌활동의 효과를 극대화하고 효율적으로 추진할 수 있도록 하는 데 기여하기 위한 것입니다. 평가 결과, 사회공헌철학의 적절성, 사회공헌전략의 적절성, 내부구성원의 의견수렴, 사회공헌 저해요인 심각성 등은 유사업종 평균보다 우수한 평가를 받았으나, 사회공헌활동 자체성과평가와 사회공헌활동 효과평가는 다소 미흡한 것으로 나타났습니다. 앞으로도 에쓰-오일은 CSR 프로그램에 대한 전문적인 외부기관의 평가를 실시하고 사회공헌 활동을 체계적으로 분석하여 CSR 활동을 지속적으로 개선해 나갈 계획입니다.

사회공헌 자가진단 평가결과



기후변화와 에너지

에쓰-오일은 기후변화와 에너지 위기 대응을 위해 선진화된 환경경영시스템을 구축하고 에너지 효율성을 통한 온실가스 배출량 감축을 적극 실천하고 있습니다. 또한 온실가스 감축사업 등록에 선도적인 역할을 담당하고 있습니다.

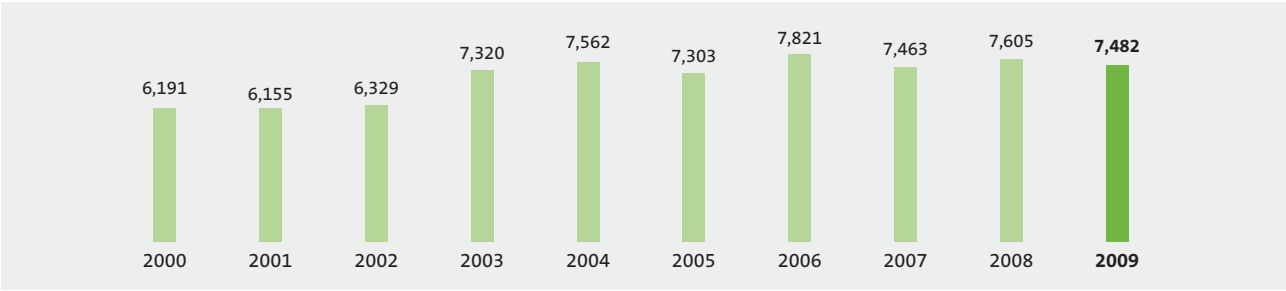
기후변화 대응

2009년 말 덴마크 코펜하겐에서 개최된 제15차 기후변화협약 당사국총회는 인류가 직면하고 있는 에너지 및 환경적 도전과제에 대한 국제적 해결책을 합의하지 못한 채 종결되어 국제사회에 많은 실망감을 자아냈습니다. 범세계적인 공감대가 이루어지지 못한 것이 향후 기후변화에 대한 관심을 약화시킬 것이라는 우려도 있지만, 기후변화 위기를 해결하고자 하는 에쓰-오일의 노력은 결코 약화되지 않습니다. 국가적으로는 아직 온실가스 의무감축 대상국에 포함되어 있지 않지만, 에쓰-오일은 국제적인 온실가스 감축 노력에 선도적으로 동참함으로써 기업시민으로서의 역할을 충실히 이행하고 있습니다.

온실가스 인벤토리 구축 및 검증

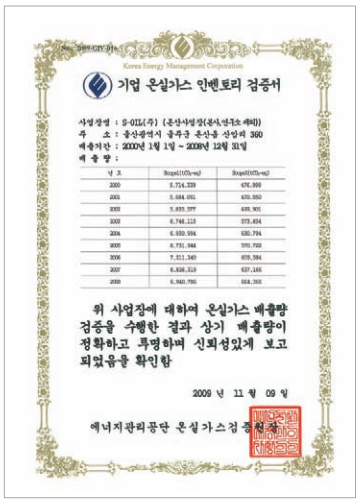
온실가스를 효과적으로 감축하기 위해서는 객관적이고 정확한 기준에 따라 온실가스를 파악, 기록, 산정하는 것이 선행되어야 합니다. 온실가스 인벤토리는 기업활동으로 배출되는 모든 온실가스를 파악하는 단계부터 산정, 보고하는 전 과정을 체계적이고 효과적으로 관리할 수 있는 시스템을 말합니다. 에쓰-오일은 2009년 국제적 규격에 호환되는 온실가스 인벤토리를 구축하고 UN이 지정한 외부 전문기관의 검증을 완료하였으며, 온실가스 인벤토리 관리의 효율성과 온실가스 배출량 산정의 신뢰성을 제고하기 위해 활동데이터, 배출량 산정관리, 배출량 검증, 인벤토리 보고 담당부서 및 담당자를 지정하여 운영하고 있습니다. 온실가스 인벤토리 구축 및 검증 과정에서 파악된 에쓰-오일의 강약점을 바탕으로 대내외적으로 인정받을 수 있는 중장기 CO_2 배출량 감축 목표를 정하고 이를 성실히 이행할 것입니다.

온실가스 배출량 (온산공장 기준) | 단위: 천 톤 _CO_2e



• Flare Gas를 포함한 배출량이며, 2009년 자료는 검증예정

온실가스 협약식



기업 온실가스 인벤토리 검증서

위 사업장에 대하여 온실가스 배출량 검증을 수행한 결과 상기 배출량이 정확하고 투명하며 신뢰성있게 보고 되었음을 확인함

2009 년 11 월 09 일

에너지관리공단 온실가스검증원장

인벤토리 검증서

자발적인 온실가스 감축

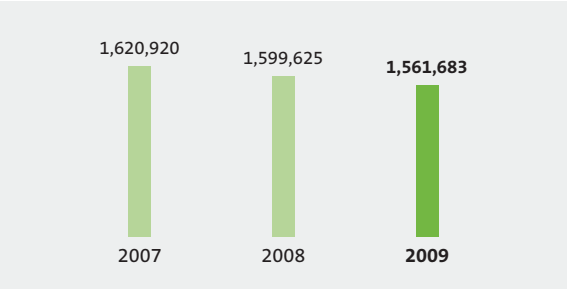
기후변화에는 무엇보다도 빠른 대처가 중요하다는 것을 에쓰-오일은 잘 인지하고 있습니다. 그래서 중장기 CO_2 감축 목표를 수립하기 위한 체계적 연구를 실시하는 한편, 지금 당장 이행 가능한 감축사업을 적극적으로 발굴하여 이행함으로써 온실가스 감축분야에서 선도적인 역할을 수행하고 있습니다. 에쓰-오일은 2005년 국내 정유사로서는 최초로 온실가스 감축사업 등록을 위한 에너지관리공단의 시범사업에 참가하여 등록을 승인받은 이래 매년 온실가스 감축 실적을 인증받고 있으며, 2010년 7월 현재 에너지관리공단 온실가스 등록소에 총 16건(온실가스 감축량 연간 약 160,779 ton_CO_2e)의 온실가스 감축사업을 등록 완료했습니다. 이는 온실가스 등록소에 등록 완료된 국내 온실가스 등록사업(283건)의 약 5.7%에 해당되며, 2009년 말 기준 당사 CO_2 배출량의 약 2%에 해당하는 양입니다. 이러한 에쓰-오일의 온실가스 감축 노력은 앞으로도 계속 강화될 것입니다.

에너지 효율 개선

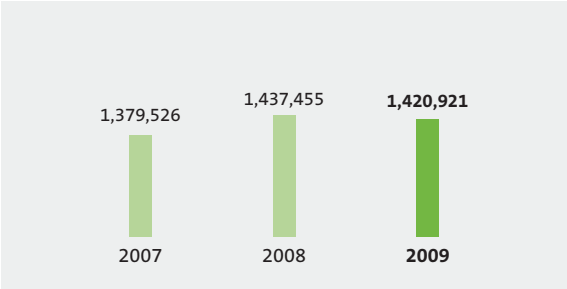
온실가스 배출량의 감축은 에너지의 효율적인 사용과도 깊은 관계가 있습니다. 투입되는 에너지의 양을 절감하는 것이 곧 온실가스 배출량 자체를 감축하는 것을 의미하기 때문입니다. 에쓰-오일은 효율적 에너지의 사용이 기후변화에 대응하는 또 다른 방안임을 인식하고 생산환경 및 공정 개선 등을 통해 대내외적으로 에너지 절감활동을 활발히 추진하고 있습니다.

에쓰-오일은 에너지효율 개선을 위한 내부 활동의 일환으로 2009년 6월 기후변화와 관련한 기술지원 및 온실가스 감축관련 제반 업무를 담당하는 에너지관리 전담부서를 신설하였습니다. 이와 함께 생산 B/L 내 에너지관리위원회 및 실무위원회를 가동하여, 에너지관리 실무위원회에서는 매월 정기적으로 에너지 사용실적의 분석과 평가

연료사용량 (본사 및 온산 공장) | 단위 : 원유환산톤



전기사용량 (본사 및 온산 공장) | 단위 : MWh



* 전년도 데이터와의 차이 : 연료사용량에 포함되어 있는 자가발전 전기사용량 제외

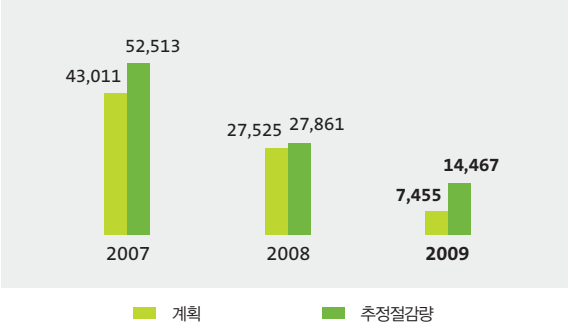
보고를 수행하는 한편 신규 에너지 절감사업에 대한 아이디어를 발굴·논의하는 활동을 추진하고 있으며, 에너지관리위원회는 실무위원회에서 논의된 에너지 절감사업 승인과 에너지 중장기계획 수립 기능을 담당하고 있습니다.

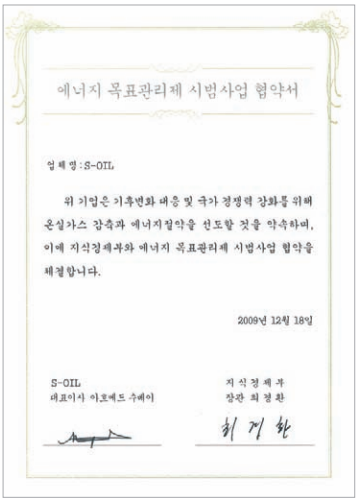
한편 국내외 전문기관의 컨설팅을 통한 에너지 절감활동도 지속적으로 실시하여 에너지절감 가능항목의 발굴과 시설 개선 등을 추진하고 있습니다. 특히, 노후설비 개선 및 신규설비 추가 설치 등 에너지 절감을 위한 시설개선을 회사 수익성개선 프로그램 활동과 연계하여 추진함으로써 에너지 절감뿐만 아니라 시설 개선을 통한 생산효율성 제고 효과도 동시에 거두고 있습니다. 최근 조사에서 2008년에는 2006년 대비 약 390억 원의 에너지 절감 효과를 거둔 것으로 분석되었습니다.

대외적으로는 에너지 절감을 통한 사회적 책임의 이행에 최선을 다하여 2001년부터 지식경제부와 에너지절감 자발적 협약을 체결, 추진해 오고 있습니다. 총 384,246 원유환산톤 절감 실적을 거둔 에너지절감 자발적협약 1차사업 (2001~2005년) 에 이어 2006년부터 2010년까지 자발적협약 2차사업을 실행하고 있으며, 2009년에는 기준 에너지사용량 (2005년 에너지사용량인 2,017,527원유환산톤) 의 0.7%에 해당하는 14,467원유환산톤을 절감하였습니다. 2006년부터 2009년간 누적 에너지절감량은 130,802원유환산톤에 이르러 2006년 정부와 체결한 자발적 협약 2차 사업목표 (5년간 108,717 원유환산톤)을 초과 달성하는 성과를 거두었습니다.

국가온실가스 감축목표 달성의 일환으로 정부가 2010년 실시예정인 '에너지 목표관리제' 와 관련하여 2009년 12월 지식경제부와 '에너지 목표관리제' 시범사업 참여 협약을 체결하였습니다. 에너지 목표관리제는 일정 에너지 이상을 사용하는 에너지 다소비 사업장과 대형건물 등이 정부와 협의해 에너지 사용 목표를 사전에 정하고 달성 여부에 따라 인센티브나 페널티를 부과하는 제도입니다. 에쓰-오일은 정부와 협의를 거쳐 에너지 사용목표를 설정하고 이를 달성할 수 있도록 적극 이행해 나갈 예정입니다.

에너지 절감 자발적 협약 2차 사업 이행실적 | 단위 : 원유환산톤





에너지 목표관리제 시범사업 협약서

업 체 명 : S-OIL

위 기업은 기후변화 대응 및 국가 경쟁력 강화를 위해 온실가스 감축과 에너지절약을 선도할 것을 약속하며, 이에 지식경제부와 에너지 목표관리제 시범사업 협약을 체결합니다.

2009년 12월 18일

S-OIL
대표이사 아흐메드 수베이

지식경제부
장관 최경환

에너지 목표관리제
시범사업 협약서

05 투명한 기업지배구조 유지

Follow Global Best Practices of Corporate Governance

Management Approach

"에쓰-오일은 윤리경영, 컴플라이언스, 투명성의 3가지 원칙 아래 국내외 이사진으로 글로벌 수준의 투명한 지배구조를 구축하고 있습니다. 의사결정의 최우선 원칙으로 윤리경영을 추구하고 있으며, 법규준수 및 내부통제 요건을 강화하여 투명하고 윤리적인 경영시스템과 조직문화를 실현하기 위해 최선을 다하고 있습니다."

조영일 부사장 _ 국내영업본부장

윤리경영 강화

에쓰-오일의 최고경영자와 임직원은 '윤리경영이 회사의 장기적 성장을 좌우한다'는 명확한 신념으로 윤리경영을 적극 실천하고 있습니다. 뿐만 아니라 이러한 신념을 협력업체에까지 확대하여 이들과 함께 지속적 성장의 길을 동반하고자 합니다

윤리경영은 에쓰-오일의 최우선 가치이자 기업문화

최고경영자부터 직원에 이르기까지 공감대 형성

에쓰-오일에 있어서 윤리경영은 형식적인 슬로건이 아니라 최우선적 가치의 기업문화입니다. 최고경영자는 윤리경영에 대한 분명한 메시지를 임직원에게 전달하여 공감대를 형성하고 윤리경영의 중요성을 항상 강조하고 있습니다.

CEO 메시지 **"윤리경영은 회사의 장기적 성공을 좌우"**

"윤리경영은 우리의 영속적인 생존 및 지속가능한 성장을 위한 필수불가결한 경영의 축(Must-have pillar) 입니다."

"의사결정에 있어서 윤리경영은 수익성을 포함한 재무적 목표보다 우선적으로 충족하여야 할 최우선 가치(First Hurdle Rate)로 삼아야 합니다."

"윤리경영에 바탕을 둔 업무수행은 회사의 장기적인 성공(Long-term success)을 가져오지만, 그렇지 않으면 우리의 성공이 영속할 수 없다는 것을 유념하기 바랍니다."

에쓰-오일은 임직원들에게 윤리적 판단의 기준을 제공하는 한편 업무 및 일상생활에서 높은 윤리적 가치관을 체득할 수 있도록 다양한 교육 프로그램 및 활동을 전개하고 있습니다. 전 임직원이 연 1회 의무적으로 윤리경영 교육을 이수토록 하고 있으며, '윤리경영 웹사이트(http://ethics.s-oil.com)'를 구축하고, 윤리경영 핸드북을 제공하여 임직원들이 언제 어디서나 손쉽게 윤리경영 관련 정보를 취득하고 상담할 수 있도록 하였습니다. 아울러 전 임직원을 대상으로 윤리경영을 주제로 매년 온라인 자율점검을 실시하여 윤리경영을 생활화하도록 하고 있습니다.

2009년 윤리교육 실적

교육내용	교육 이수자	교육시간
임직원 윤리규정 교육	임직원 2,413명 (95.3%)	1시간
성희롱 예방 교육	전 직원	1시간
윤리경영 사외강사 교육	임원 8명, 직원 154명	2시간

윤리위원회 활동

에쓰-오일은 임직원과 회사 간의 사소한 이해상충이 중대한 윤리적 문제로 발전할 수 있다는 것을 충분히 인지하고 있습니다. 에쓰-오일은 임직원 본인 및 배우자와 회사와의 거래를 금지하고 있으며, 임직원의 직계존비속 및 퇴직임직원이 회사와 거래할 경우 윤리위원회의 확인을 거치도록 함으로써 임직원 또는 퇴직임직원과 회사와의 거래에서 발생할 수 있는 이해상충의 가능성을 제도적으로 차단하고 있습니다. 2009년도에 윤리위원회는 총 23회 개최되어 134건을 심의하였으며, 이 중 윤리규정을 위반한 1건에 대해서는 시정조치 하였습니다.

임직원 윤리규정교육

윤리위원회

에쓰-오일의 윤리위원회는 인사부문 담당임원, 경영기획실장, 법무총괄임원 및 Controller 등 4명의 임원으로 구성되어 있습니다. 이들은 모두 이사회 내 감사위원회의 적격인사 여부에 대한 심의를 거쳤고, 최고경영자가 임명하였습니다. 윤리위원회의 활동상황은 최고경영자에게 매 반기, 감사위원회에는 연 1회 보고하며, 윤리경영 웹사이트를 통해 전 임직원이 공유하도록 하고 있습니다.

윤리경영으로 협력업체와 함께 성장

윤리경영에 대한 에쓰-오일의 노력은 내부에만 국한되지 않습니다. 지속가능경영의 동반자라는 인식하에 윤리경영을 협력업체에까지 확대하고 있습니다. 에쓰-오일은 입찰에 참가하는 모든 업체로부터 '수급자·입찰자 임직원 윤리규정 준수 서약서'를 수령하여 윤리적인 경영활동을 독려하고, 업체 선정 시 입찰업체의 윤리경영 수준을 평가요소의 하나로 설정하고 있습니다. 또한 선정된 업체와 계약 체결 시 계약서에 안전수칙 준수, 노동·인권 관련 법규 준수, 환경보호 의무 이행 등을 명문화하여 법규를 준수하도록 하고 있습니다.

윤리경영에 대한 외부 평가 및 개선활동

에쓰-오일은 윤리경영을 위한 다양한 노력을 인정 받아 2009년 10월 20일 DJSI(Dow Jones Sustainability Index) Korea에 편입되었습니다. 또한 세계 최대의 자발적 기업시민 이니셔티브인 유엔 글로벌 컴팩트(UN Global Compact)에 가입하여 세계적 윤리경영 원칙에 기반을 둔 기업전략 및 사회신념을 통해 세계 경제와 사회가 더욱 안정되고 정당하며 포괄적으로 번영하는 데 기여하려는 에쓰-오일의 의지를 대내외에 알렸습니다. 에쓰-오일은 한 걸음 더 나아가 윤리경영에 대한 진단 및 평가를 통하여 개선사항을 지속적으로 도출하여 경영시스템에 반영함으로써 글로벌 수준의 윤리적인 기업으로 성장하겠습니다.

계약서에 명시한 구매 • 계약업체와의 합의사항

- 수급인의 직원, 사용인, 고용인으로 하여금 발주자의 제반 작업지침 및 절차, 안전수칙을 철저히 준수하도록 한다.
- 수급인은 제반 노동관계 법령을 준수해야 한다.
  업무상 재해, 기타 사고의 발생을 방지하기 위해 수급인 책임하에 작업 내용, 방법 및 안전에 대한 교육계획을 수립, 실시해야 한다.
- 수급자의 환경보호 의무 : 수급자는 계약 수행시 환경에 미치는 영향을 최소화할 수 있도록 노력해야 하며, 환경관계 법령을 준수해야 한다.
  - 발주자가 재활용이나 자체 처리를 위해 폐자재, 재활용가능 자재나 폐기물의 반납을 요구할 경우 수급자는 발주자의 공사담당부서의 확인아래 발주자가 지정한 위치에 운반해야 한다.
  - 상기에 해당하지 않는 폐기물은 수급자의 책임하에 합법적인 방법으로 반출해야 한다. 이 경우 합법처리를 확인할 수 있는 증빙서류를 발주자의 공사담당부서에 제출해야 하며, 공사담당부서는 사본을 환경관리부서에 송부하여 적법처리 여부를 확인하도록 한다.

구매 • 계약업체 임직원 윤리규정 준수 서약사항

1. 견적과정에서 입찰담합 등 발주에 영향을 미칠 수 있는 어떠한 부당 행위도 하지 않는다.
2. 발주자 측에 금품, 회식 등 향응을 제공하거나 제의 또는 약속하는 행위를 하지 않는다.
3. 발주자의 제반 정책, 사규 등 업무와 관련된 규정의 내용을 숙지하고 용역업무수행 시 이를 충실히 준수한다.
4. 발주자의 재산이나 정보를 이용하여 이익을 취하지 않는다.
5. 만약, 발주자 측이 금품, 회식, 향응 등을 요구할 시 발주자의 감사팀에 즉시 신고한다.

THE GLOBAL COMPACT
WE SUPPORT

DJSI KOREA
인증식 보기

컴플라이언스 활동 강화

글로벌 선진기업을 지향하는 에쓰-오일은 법규 준수를 넘어 보다 엄격한 수준의 자체 규정을 마련하여 법규 위반 감시와 방지를 실천하고 있습니다. 에쓰-오일은 다양한 이해관계자가 경제, 환경, 사회적 분야에서의 기대사항을 이해하도록 최선을 다하고 있으며, 이를 사업운영에 적극 반영하고 있습니다.

법률인프라 개선

에쓰-오일은 업무 수행에서 발생 가능한 법적 리스크를 사전에 점검할 수 있는 체크리스트와 표준화된 법률 업무 수행 절차를 마련해 리스크 관리의 효율성을 꾀하고 있으며, 주요 계약서를 표준화함으로써 법적 리스크를 최소화하기 위해 노력하고 있습니다. 본사와 영업지사 직원뿐만 아니라 공장 근무자들에게도 각종 법률교육, 계약실무교육 등을 실시하여 사업활동에서 회사가 직면할 수 있는 법률적 위험을 최소화하고 있습니다. 뿐만 아니라 인사 관련 법률 세미나, 해상 관련 법률 세미나, 중재 관련 법률 세미나 등 각 부서별 맞춤 전문 세미나를 실시하여 교육효과를 높이고 있습니다. 특히 회사의 가장 큰 잠재적 리스크 중의 하나인 공정거래법 위반 가능성을 최소화하기 위해 전 부서에 <공정거래 자율준수 편람>을 제작 배포함은 물론 그에 대한 지속적 교육을 실시하고 있습니다. 또한 사업활동에 있어 잠재적 법률 리스크를 사전에 발견하여 이에 대한 통제 및 예방 조치를 취하기 위하여 부문별 법률 점검을 진행함으로써 법률적 문제에 대한 회사의 대응이 사후적 조치에 그치지 않고 사전적·예방적 조치가 될 수 있도록 노력을 기울이고 있습니다. 아울러 각종 제·개정 법률, 특히 회사의 사업활동에 영향을 미치는 분야 및 환경 등 향후의 사업활동과 관계 있는 법령의 제·개정에 대한 신속하고 능동적인 대처를 위하여 제·개정 법률의 지속적인 모니터링과 관련 부서에 대한 통보, 부서간 협조에 의한 의견 진술 등 대응 시스템 수립에 힘쓰고 있습니다.

내부통제에 대한 실시간 리스크 모니터링

내부통제의 효율성을 제고하기 위하여 회사 운영상 핵심 사항에 대한 발생가능한 위험요소를 실시간 모니터링하여 문제 발생시 시의적절하게 대응할 수 있는 '조기경보시스템'의 도입을 추진하고 있습니다. 조기경보시스템을 도입하면 위험 영역의 업무프로세스에 대한 사전관리가 가능해져 위험으로 인한 손실 발생 최소화 및 비용절감 등을 통해 업무성과를 증대할 수 있을 것으로 기대됩니다. 아울러 이상거래의 모니터링과 원인 파악, 시정조치를 통해 지속적으로 업무프로세스를 개선할 수 있는 기회를 포착할 수 있게 되며, 시스템 기능이나 운영 측면에서도 지속적인 개선작업이 이루어져 정보 데이터의 부정 및 왜곡을 방지할 수 있게 됨으로써 재무정보의 신뢰성과 내부통제의 유효성을 향상시킬 수 있습니다.

리스크 기반 및 부가가치 감사 실시

에쓰-오일은 리스크 기반 감사와 피감사 조직의 부가가치 측면에 역점을 두는 감사를 중점적으로 추진하고 있습니다. 2005년 전사적인 리스크 평가 추진과 함께 리스크 기반 감사라는 접근방법을 도입한 이후 전사적 위험관리 활동 결과와 글로벌 선진사례를 반영, 경영목표 달성에 영향을 미칠 수 있는 제반 리스크 요인들을 평가하고 그 결과를 바탕으로 연간계획을 수립, 감사활동을 수행함으로써 조직전체의 목적 달성과 기업가치 향상에 기여하고 있습니다. 또한 다양한 감사관련 전문자격증과 다방면의 직무경험을 보유한 프로세스 전문가 그룹이 피감사 조직의 거버넌스 프로세스, 내부통제, 리스크 관리 등의 효과성을 체계적인 접근방법을 통해 평가하고 개선 기회를 모색하여 기업가치를 제고하고 있습니다. 아울러 에쓰-오일의 이해관계자 모두의 이익을 보호하기 위해서 회사 전반에 걸쳐 윤리의식, 컴플라이언스(법규 준수), 투명성 수준을 높이는 쪽으로 감사 방향을 정립하여 추진하고 있습니다.

투명성 제고

에쓰-오일은 기업 정보의 투명한 공개가 이해관계자의 가치에 주는 영향을 인지하고 있습니다. 이에 에쓰-오일은 의사결정을 포함한 제반 경영활동 및 경영시스템의 투명성 제고를 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

의사결정과정의 간소화 및 효과적인 경영정보의 공유

에쓰-오일은 제반업무의 Check & Balance 기능을 유지하면서 중복적인 체크기능을 간소화하는 한편, 스마트폰 등 신속하게 변화하는 모바일 환경 변화에 적극 대응하여 효율적인 의사결정이 이루어지도록 노력하고 있습니다. 아울러 최고경영층의 경영철학과 비전, 전략 등이 투명하게 전달되어 회사의 모든 구성원이 동일한 생각과 이해를 가지고 업무에 임할 수 있도록 경영정보 시스템을 개선해 나가고 있습니다.

투명한 정보 제공 강화

에쓰-오일은 회계정보의 투명성을 제고하기 위하여 내부회계관리제도의 시행은 물론 '한국채택 국제회계기준(K-IFRS)'을 적용하고 있습니다. 아울러 회계제도 및 절차를 국제기준에 부합하도록 개선하고 이를 ERP시스템에 반영하는 등 회계의 투명성을 지속적으로 높여나갈 것입니다.

또한 이해관계자에게 정확하고 시의적절한 정보를 제공하기 위해 '공시정보관리규정'을 제정, 운영하고 있으며, 이 규정에 따라 회사의 모든 정보를 공정하고 완전하게 공개하고 있습니다. 앞으로 일반인의 회사 정보에 대한 접근성을 높이고 정확한 정보를 공개함은 물론 공개되는 정보의 유용성도 높이도록 노력하겠습니다.
이밖에 이해관계자의 주요 이슈를 주기적으로 모니터링하고 분석하여 그 결과를 지속가능성보고서에 반영하는 등 지속가능경영시스템의 개선을 지속적으로 추진하겠습니다.

제반 제도 및 정책의 투명성 제고

에쓰-오일은 업무 수행 시 공정성과 투명성을 제고하기 위하여 회사 내 여러 부문에서 전문성을 가진 인사들로 10여 개의 주요 위원회를 구성, 운영하고 있습니다. 이를 통해 회사의 중요한 정책이나 의사결정이 어느 한 전결권자에 의해 독단적으로 이루어지는 것을 사전에 방지함으로써 잘못된 의사결정으로 인한 손실 등 부정적인 영향을 제도적으로 없애고 있습니다. 또한 업무환경변화 등 여건을 반영하여 적시에 규정을 정비하고 있으며 특히, 일관성 및 규정간 중복 · 누락 방지에 중점을 두고 균형 잡힌 규정의 개정이 이루어지도록 하기 위해 규정개정 시 반드시 사규주관부서의 사전검토를 거치도록 하였습니다.

CEO 보좌 주요 위원회

06 최적 자본효율성의 확보

Attain Highest Level of Capital Efficiency

Management Approach

"에쓰-오일은 기업가치를 극대화하고 재무구조의 건전성을 유지하기 위해 명확한 재무적 목표를 수립하고 있으며, 장기적인 관점에서 효율적인 자본운영이 이뤄지도록 최선을 다하고 있습니다. 기업의 신용도를 최상의 수준으로 유지하고 있으며, 지속적인 성장을 위해 필요한 투자 자금 유보와 주주의 투자에 부응하는 배당금 지급이 균형을 이루도록 하고 있습니다."

류열 CFO _ 재무 B/ L Head

자원의 최적화

에쓰-오일은 최적의 자본효율성 확보를 목표로 명확한 재무지표를 설정하고 있으며, 최상의 신용등급을 유지하고 있습니다.

최적의 재무지표 설정

에쓰-오일은 자본효율성과 재무구조의 최적화를 통한 기업가치 극대화를 경영목표로 하고 있습니다. 이를 위해 주요 재무지표를 설정하여 관리하고 있으며, 특히 자본효율성과 재무건전성 측면에서 재무구조의 최적화를 유지할 수 있도록 투하자본수익률(ROCE), 감가상각전 영업이익(EBITDA), 부채비율(Debt-Equity-Ratio), 유동비율(Current Ratio) 및 영업활동에 의한 차입금 상환능력을 나타내는 지표로 신용평가사에서 관심을 가지는 현금흐름지표 RCF(Retained Cash Flow)/Debt 및 Debt/EBITDA 목표들을 설정하여 적정수준에서 관리하고 있습니다.

이외에도 수익성, 효율성 및 안정성 측면에서 선진화된 지표의 벤치마킹, 목표 및 실적간 갭 분석 등을 통해 회사의 상태를 정확하게 파악하고 평가할 수 있는 재무지표들을 꾸준히 개발, 관리하고 있습니다.

최상의 신용등급 유지

기업은 어떠한 경우에도 충분한 자금조달능력을 확보하고 있어야 합니다. 특히 금융시장 불안이 지속되고 있는 상황에서 자본의 적기 조달능력은 무엇보다 중요합니다. 이를 위해 에쓰-오일은 신용평가기관들과 원활한 의사소통을 유지하는 한편 신용평가의 핵심지표를 적극적으로 관리하여 높은 신용등급을 유지하고 있습니다. 또한 국내외 우량은행들과 긴밀한 거래관계를 유지하여 충분하고 안정적인 신용공여한도를 확보하고 있습니다.

국내 신용등급

에쓰-오일은 회사채 발행과 관련하여 2003년 처음으로 국내 신용평가회사인 한국신용정보 및 한국신용평가로부터 AA의 신용등급을 받았으며, 2007년 6월 AA+로 상향 조정된 이후 현재까지 AA+의 신용등급을 유지하고 있습니다.

국내 신용등급

평가일	신용등급	평가회사
2006. 06	AA	한신평 * / 한신정 **
2007. 06	AA+	한신평 / 한신정
2009. 09	AA+	한신평 / 한신정
2010. 05	AA+	한신평 / 한신정

* 한신평:한국신용평가 ** 한신정:한국신용정보
*** 2008년은 에쓰-오일이 2003년 발행한 공모사채의 만기에 따라 신용평가 미실시

국제 신용등급

에쓰-오일은 향후 투자재원 조달을 위한 차입선 다변화를 위해 국제신용평가를 받았으며, 그 결과 2009년 3월 세계적인 신용평가회사인 스탠더드앤푸어스(S&P)와 무디스(Moody's)로부터 각각 BBB(안정적) 및 Baa2(안정적)의 신용등급을 받았습니다. 이는 국내 에너지업계에서 가장 높은 수준이며, 아시아지역 정유회사 중에서도 일부 국영정유회사를 제외하면 가장 높은 수준입니다. 이와 같은 우수한 신용등급을 기반으로 국내외 자본시장에서 유리한 조건으로 자금조달이 가능하게 된 에쓰-오일은 앞으로도 신뢰할 수 있고 안정적인 신용공여한도 확보 및 신용등급 향상에 힘써 최적의 재무건전성을 확보하도록 하겠습니다.

주주가치 제고

주주 및 투자자와의 커뮤니케이션 강화

에쓰-오일은 주주 및 투자자에게 회사의 경영방침과 성과에 대해 정확한 정보를 제공하여 회사에 대한 이해와 신뢰를 증진시키는 한편 에쓰-오일의 현재 및 미래 가치에 부합하는 공정한 가치평가가 이루어지도록 적극적인 IR 활동을 전개하고 있습니다. 2009년에는 정유산업의 전반적인 침체 상황에서도 2011년 상업가동 예정인 석유화학 증설로부터의 이익 증가를 포함한 회사의 중장기 비전을 제시하고자 국내외 기관투자자들을 대상으로 NDR (Non Deal Road-show) 활동 및 컨퍼런스 참석 등 적극적인 IR 활동을 전개하였습니다. 이로 인해 2009년 IR 미팅횟수는 2008년 대비 약 80회 증가한 530여 회를 기록하였습니다. 또한 개인투자자를 대상으로 홈페이지 및 유선 등의 방법으로 IR 활동을 펼치고 있습니다. 에쓰-오일은 앞으로도 장기적으로 회사의 미래성장과 성과를 함께 향유할 수 있도록 우호적인 주주 및 주주구조를 확대하고 이들과 긴밀한 관계를 형성하도록 노력하겠습니다.

합리적 배당 정책

에쓰-오일은 안정된 재무구조와 투명한 지배구조를 근간으로 경영의 최대 목표 중 하나인 주주가치 증대를 위해 힘써 왔으며, 자본구조, 주주이익 환원 및 미래투자를 위한 현금유보 등을 종합적으로 고려한 합리적인 배당 정책을 시행하고 있습니다. 이러한 노력의 일환으로 에쓰-오일은 2000년부터 꾸준히 중간배당을 실시하고 있습니다. 중간배당이란 한 해 두 번의 배당을 실시하는 것으로, 양호한 실적을 바탕으로 주주의 이익을 높여주는 주주중시 경영활동입니다. 에쓰-오일은 단기 시세 차익보다 배당을 중시하는 장기투자자가 보다 많은 이익을 향유하도록 함으로써 주주중심의 경영문화 확산에도 기여하고 있습니다.

IR 활동 현황

	2008	2009
총 투자자 미팅	450회 (회사 방문 미팅 등 170회 포함)	**531회 (회사 방문 미팅 등 142회 포함)**
NDR 개최	5회	**4**회
Conference 참가	2회	**3**회
Conference Call	4회	**4**회

배당금 지급 실적

구분		2007	2008	**2009**
배당총액 (억 원)		12,976	5,822	**1,573**
현금배당성향 (%)		182.22	122.67	**57.55**
현금배당 수익률 (%)	보통주	16.08	7.52	**2.41**
	우선주	19.27	10.38	**3.01**
주당 현금배당금 (원)	보통주	13,425	5,000	**1,350**
	우선주	13,450	5,025	**1,375**

* 2007년은 특별배당 7,008억 원 (주당 8,300원) 포함

경제적 가치의 창출 및 분배

경제적 가치의 창출 (단위 : 억 원)

	2008	**2009**
매출액	230,003	**174,240**
구매비용	-211,227	**-166,317**
기타수익	19,346	**12,256**
기타비용	-25,547	**-11,412**
감가상각비	-1,693	**-1,775**
창출된 경제적 가치	10,882	**6,992**

* 상기 자료 관련 세부 내용은 홈페이지의 IR 자료 참조

경제적 가치의 분배 (단위 : 억 원)

이해관계자	항목	2008	**2009**
임직원	인건비	2,558	**2,553**
정부	조세공과금	2,046	**666**
지역사회	사회공헌비용	136	**38**
채권자	이자비용	1,396	**1,002**
주주 / 회사	배당, 유보이익	4,746	**2,733**
분배된 경제적 가치		10,882	**6,992**

* 2008년 사회공헌비용은 정유사 공동 CSR 펀드 67.9억 원 포함
* 2009년 사회공헌비용은 Job sharing 2.76억 원 불포함

효율적인 자본운영

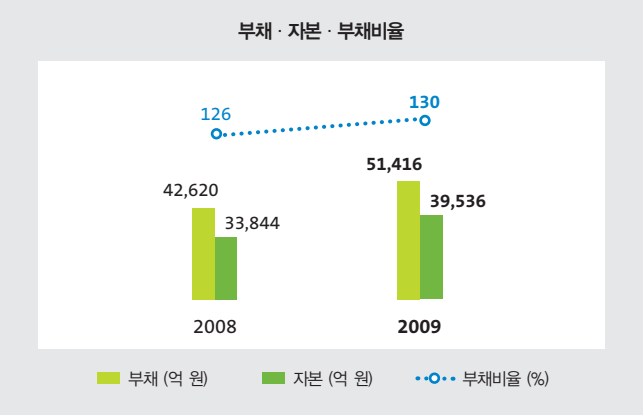
에쓰-오일은 조달된 자본을 효율적으로 운영하기 위해 운전자본을 균형 있게 관리하고 예산을 체계적으로 집행하며, 자산을 효율적으로 배분하기 위해 노력하고 있습니다.

균형 잡힌 운전자본 관리

에쓰-오일은 유가수준, 투자계획 등을 고려하여 매년 적정 현금보유 수준을 사전에 설정함으로써 운영상 필요한 현금 유동성을 충분히 확보하고 있습니다. 이와 함께 금융시장 동향 및 회사의 현금흐름을 정기적으로 점검하고 잉여현금을 신뢰할 수 있는 금융기관을 통해 가급적 장기 안정상품에 운용함으로써 운전자본의 현금창출에도 힘쓰고 있습니다.

자본의 효율적, 안정적 운영을 위해 수시로 Cash Management Committee*를 개최하여 변동성이 큰 금융시장 여건 하에서 회사의 주요 현안에 대해 논의하고 적기 대처하고 있습니다.

* 현금관리위원회(CMC) – 회사의 재무정책과 지침을 정립하고 연간운영계획에 반영되지 않은 자금계획 및 현금운영 등을 심의하며 CFO(위원장), 경영기획실장, Controller, Treasurer(간사)로 구성



효율적인 예산 관리

에쓰-오일은 자원의 효율적인 배분을 위해 사전에 정의된 예산편성 지침에 따라 각 예산단위별 조직이 책임감을 가지고 예산을 편성하고 운영하도록 하고 있습니다.

특히, 전 세계적인 경기침체로 인해 경영환경의 불확실성이 커진 상황에 대응하여 2008년부터는 전사적인 긴축경영을 실시하여 월별 긴축예산 집행계획 수립 및 예산 집행실적 분석 등을 통해 불요불급한 예산 집행을 최대한 줄이고 비효율성을 제거하는 한편 긴축여건하에서도 회사의 제반 경영활동이 계획대로 추진될 수 있도록 재무적 내실을 다져오고 있습니다.

앞으로도 에쓰-오일은 비용 및 자본적 지출 집행에 대한 경제성 분석을 강화해 투자우선순위를 설정, 관리함으로써 자원의 효율적 배분을 기하고 액션플랜의 실행 실적에 대한 정기적인 피드백을 강화해 예산관리의 체계성 및 효율성을 제고해 나갈 예정입니다.

재무 리스크 관리

재무 리스크 관리

에쓰-오일은 원유 구입 중 발생하는 외화기준 외상매입금, Banker's usance 금융과 제품 수출에 따른 외상매출금 등으로 인해 발생하는 외화부채 및 채권이 환율 변동위험에 노출되어 있습니다. 또한 생산 제품의 60%를 수출하고 40%를 내수판매하는 영업구조에 따라 수출물량은 달러기준으로, 내수물량은 국제가격에 환율을 적용한 원화기준을 적용받아 회사 영업이익 역시 환율의 영향을 받고 있습니다. 에쓰-오일은 환율에 따라 기간별 손익이 급변하는 것을 피하기 위해 적정 수준의 순외환 포지션(외화부채 - 외화자산)을 관리하고 있으며, 투기적 거래를 배제하고 실물 거래와 연계된 헷징을 통해 노출된 위험을 제거하거나 최소화하는 전략을 취하고 있습니다

위험관리 조직 운영

에쓰-오일은 제품가격 변동위험을 관리하는 조직으로 CTRMC (Commodity Trading Risk Management Committee)*를, 환율 변동위험을 관리하는 조직으로 CMC(Cash Management Committee)를 운영하고 있습니다. 리스크에 대한 관리 필요성이 제기될 경우 관련부문은 리스크 모니터링 결과와 관리방안을 해당 위원회에 수시로 보고하며, 해당 위원회의 승인을 거쳐 관리방안을 실행합니다.

*CTRMC(Commodity Trading Risk Management Committee) -해외 상품시장에서의 리스크 노출 최소화 및 노출된 위험의 관찰과 필요한 조치사항 심의, 시장위험관리 프로세스 모니터링 등을 수행하며, CFO를 위원장으로 경영기획실장, 해외영업 담당임원으로 구성

외환 리스크 관리

에쓰-오일은 환율 변동위험 관리를 위해 적정 규모의 순외화부채를 보유하여 순외화부채에서 발생하는 환차손익과 영업이익에 미치는 환율효과가 서로 상쇄될 수 있도록 하고 있으며, 환율 및 이자율 변동에 따른 위험은 통화선도거래 및 이자율스왑, 원유와 제품의 공정가액변동 위험은 제품선도거래 계약을 통해 관리하고 있습니다.

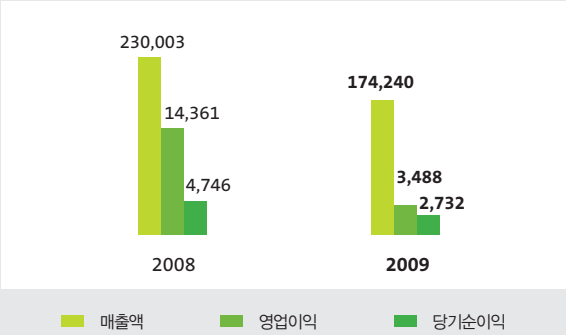
이와 같은 파생상품 거래는 이사회 운영규정에 따라 사전에 설정된 일정 규모의 손실금액 및 수량한도 내에서 운영되며, 한도를 초과하는 매매목적의 파생상품 거래는 이사회의 승인을 받도록 엄격히 관리하고 있습니다. 이러한 활동에 더하여 앞으로는 환율변동에 따른 위험을 최소화하기 위해 외환시장에 대한 모니터링 강화와 현행 순외화부채관리의 개선 등을 통해 재무안정성을 지속적으로 높여 나가겠습니다.

재무 성과

요약대차대조표		(단위: 백만 원)
계정과목	2008	2009
유동자산	5,620,016	**5,843,616**
당좌자산	3,787,549	**3,180,745**
재고자산	1,832,467	**2,662,871**
비유동자산	2,026,337	**3,251,519**
투자자산	181,713	**203,534**
유형자산	1,713,644	**2,876,703**
무형자산	14,465	**14,326**
기타비유형자산	116,515	**156,956**
자산총계	7,646,353	**9,095,135**
유동부채	4,206,178	**4,576,624**
비유동부채	55,784	**564,953**
부채총계	4,261,962	**5,141,577**
자본금	291,512	**291,512**
자본잉여금	1,799,248	**1,799,248**
자본조정	-1,876	**-1,876**
기타포괄손익누계액	66,938	**607,439**
이익잉여금	1,228,569	**1,257,235**
자본총계	3,384,391	**3,953,558**
부채와 자본총계	7,646,353	**9,095,135**

손익계산서		(단위: 백만 원)
과목	2008	2009
매출액	23,000,291	**17,423,951**
매출원가	21,131,421	**16,661,906**
매출총이익	1,868,870	**762,045**
영업이익	1,436,079	**348,766**
법인세비용차감전순이익	662,773	**329,192**
당기순이익	474,614	**273,246**

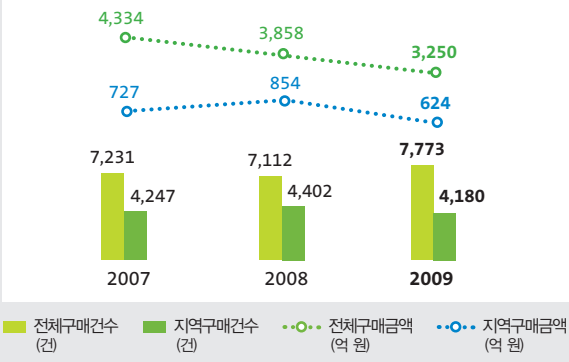
매출액 · 영업이익 · 당기순이익 | 단위 : 억 원



주요 재무지표		(단위: %, 배)
구분	2008	2009
유동비율	133.61	**127.68**
부채비율	125.93	**130.05**
차입금의존도	32.89	**30.06**
영업이익대비보상배율	10.28	**3.48**
매출액영업이익률	6.24	**2.00**
매출액순이익률	2.06	**1.57**
자기자본순이익률	12.98	**7.45**
총자산대비영업현금흐름배율	-4.32	**-3.49**
매출액증가율	51.03	**-24.24**
영업이익증가율	38.49	**-75.71**
당기순이익증가율	-33.35	**-42.43**
총자산증가율	-18.76	**18.95**

* 전년도 보고서 데이터와의 차이 : 에쓰-오일은 2010년에 IFRS 도입을 위해 2009년부터 재고자산의 평가방법을 후입선출법에서 선입선출법으로 변경하였고 그에 따라 2008년도 재무성과는 재작성 되었으며, 2008년 이전 재무성과는 수록하지 않음

지역구매 현황



07 지속성장 기반의 구축

Develop Platform for Sustainable Growth

Management Approach

"에쓰-오일은 정유사업의 확장, 석유화학사업과의 통합, 신재생에너지사업 모색을 통해 최고의 경쟁력을 갖춘 전문 정유회사를 지향하고 있습니다. 2011년 완공 예정인 온산공장 증설을 통해 정유사업의 확장을 추구하고 있으며, 석유화학사업과의 통합 등을 통해 석유사업의 고부가가치화를 실천하고 있습니다. 또한 기후변화에 따른 에너지 체계의 변화에 효과적으로 대처하기 위해 신성장동력을 확보해 나가고 있습니다."

안종범 상무 _ 경영기획실장

석유사업 고부가가치화

에쓰-오일은 고품질의 제품과 친환경 제품의 개발 등을 통해 석유사업의 고부가가치를 추구하고 있습니다.

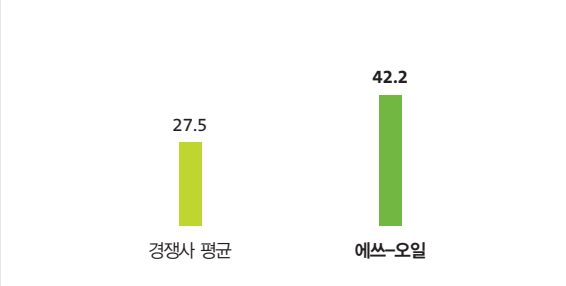
생산능력 증대–온산공장 증설

에쓰-오일은 1990년대 이후 고부가가치 시설에 지속적으로 투자하여 정유부문에서는 국내 최고의 고도화 비율을, 윤활부문에서는 국내 최고의 생산능력을 갖추고 있습니다.

현재는 PX 최대 수입국인 중국과 가까이 위치한 이점을 살려 아시아시장에서 PX 제품의 최대 공급자로 성장하기 위해 총 1조 4,000억 원을 투자하여 2011년 6월 완공을 목표로 연산 90만 톤의 파라자일렌(Para-Xylene)과 연산 28만 톤의 벤젠(Benzene) 등 석유화학제품의 생산 시설을 건설하는 온산공장 증설 프로젝트를 추진하고 있습니다. 이 프로젝트가 완료되면 에쓰-오일은 단일공장 기준으로 세계 최대인 연산 160만 톤 규모의 PX 생산 플랜트를 보유하게 되어 생산능력이 현재보다 2배 이상 늘어나게 됩니다. 이로써 에쓰-오일은 아시아지역에서 최대 PX 공급자로서의 위치를 점하게 됨은 물론, 전세계 PX 수요의 약 79%를 차지하는 중국 및 아시아의 견조한 석유화학제품 수요성장 전망 등에 힘입어 영업이익이 약 20% 이상 증가하는 경제적 효과도 기대됩니다.

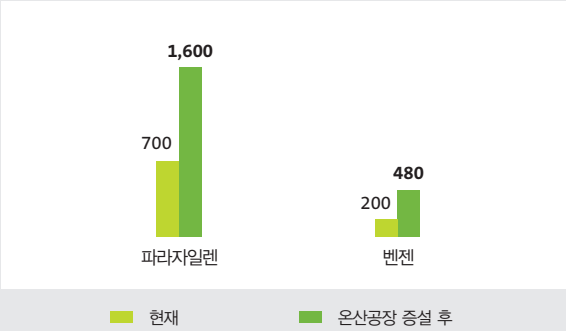
에쓰-오일은 산업동향을 지속적으로 모니터링하면서 고부가가치 제품의 생산능력을 지속적으로 증대시키기 위한 기회를 모색하여 2011년 온산공장 확장 프로젝트의 성공적인 상업가동과 함께 정유사업 확장이라는 전략방향을 차질없이 실현해 나갈 것입니다.

국내 정유사 고도화 비율 | 단위 : %



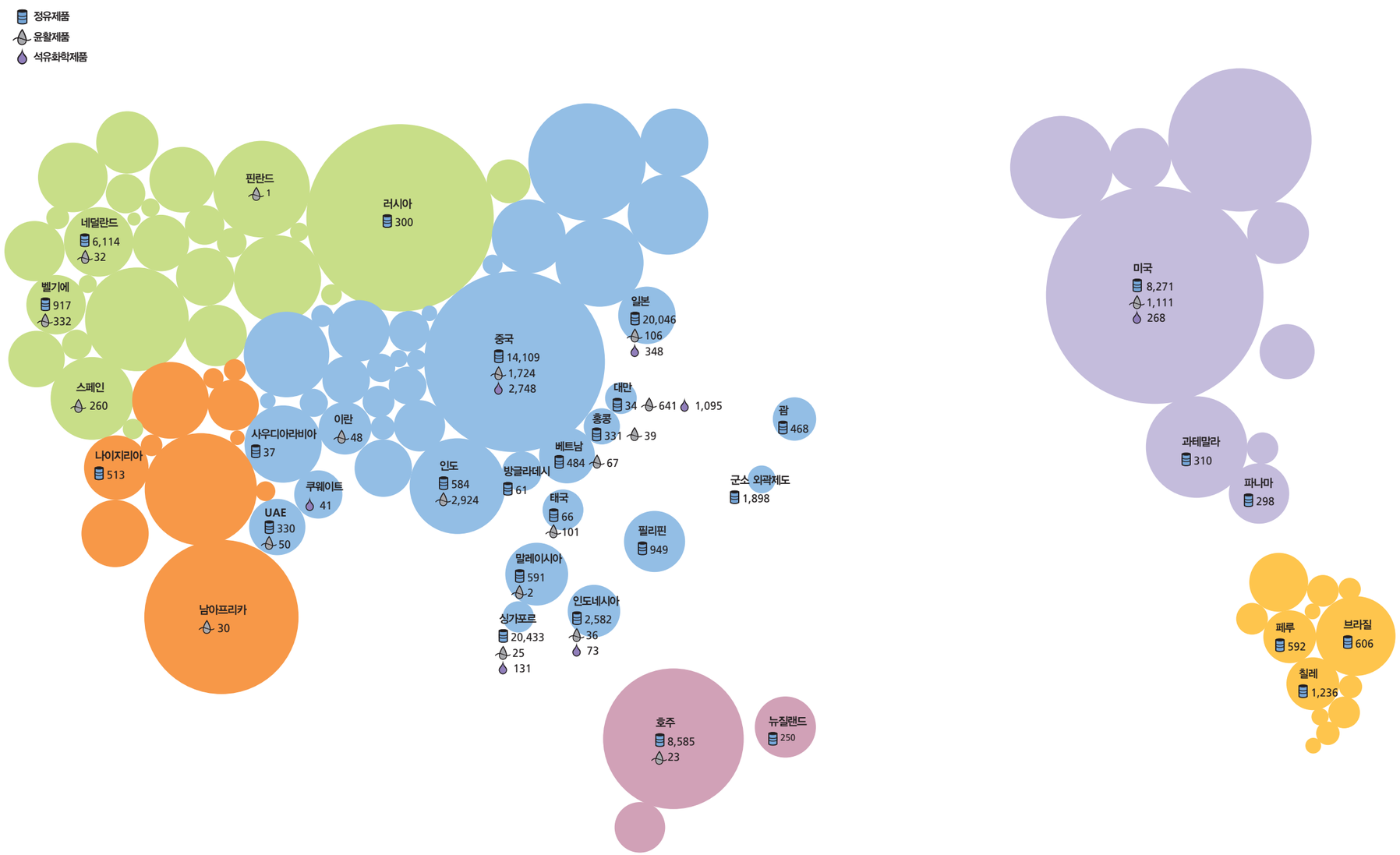
* 고도화 시설 : HYC, FCC, Reformer, RHDS, Coker
* 경쟁사 평균 : 2009년 12월 현재 '석유 및 석유대체연료사업법' 상 정제시설 등록기준에 따른 국내 정유 3사의 고도화 비율을 가중평균함

PX / 벤젠 생산능력 변동 | 단위 : KTA

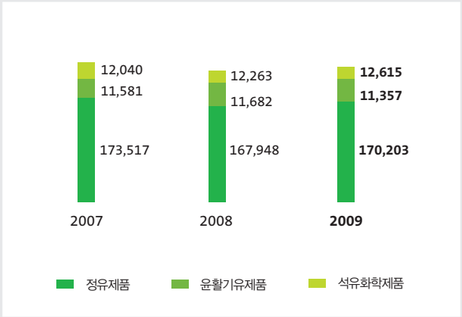


온산공장 증설프로젝트

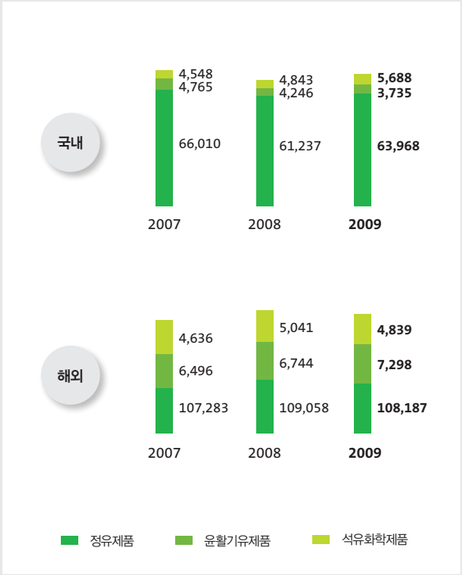
2009년 국가별 · 제품별 수출실적 (단위 : 천 배럴)



생산실적 | 단위 : 천 배럴



판매실적 | 단위 : 천 배럴



전략적인 해외시장 확대

에쓰-오일은 사업 초기부터 제품별로 차별화된 경쟁력을 가지고 해외시장을 적극 확대해 온 결과 내수와 수출이 균형 잡힌 마케팅 구조를 확립하였으며, 이를 바탕으로 석유산업을 국가 전략적 수출산업으로 육성하는 데 크게 기여하였습니다.

2009년에도 새로운 수출시장 확대를 위한 에쓰-오일의 노력은 계속되어 해외 현지 도소매업자들과의 직공급계약 강화, 특히 경쟁력 있는 세계적 기업들과의 파트너십을 통해 태평양 인근 및 유럽지역으로 판매망을 확대하였습니다. 그 결과, 2009년에는 생산제품의 62.1% (금액기준 약 10조 5,266억 원)를 30여 개국에 수출하는 성과를 거두어 세계적인 석유제품 수요감소 상황 하에서도 생산시설의 가동률을 극대화하는 한편 국가 무역수지 개선에도 기여하였습니다.

한편 에쓰-오일은 2011년 온산공장 확장 프로젝트가 완료되어 상업가동이 이루어지면 신규 생산물량의 안정적 판매가 향후 중요한 과제로 대두될 것으로 예상됨에 따라 2010년부터는 이에 대비하여 국내는 물론 대만, 일본, 중국 등 해외 거점시장에서 최종수요자와의 직공급계약 방식의 판매망 확대와 함께 해외 물류기지 확보를 통한 현지 직공급 물량확대 등 현지화 전략을 적극 추진할 계획입니다. 특히 호주, 일본 등지에서 현지 수입사와 장기적인 파트너십을 구축한 경험과 TOTAL, ConocoPhillips 등 석유 메이저기업들과의 전략적 제휴관계를 통해 판매를 증진시킨 성공 사례를 기반으로 충성도 높은 새로운 판매처를 개발하여 시장 변동성에 따른 위험을 최소화하면서도 안정적인 판매망을 확보할 계획입니다.

에쓰-오일은 지역 및 제품별 중장기 마케팅 계획, 새로운 시장진입 전략, 물류 최적화 등 해외시장 확대를 위한 사업전략을 끊임없이 연구 개발함으로써 수익성 있는 해외시장을 확대하여 이를 기반으로 지속적인 수익 창출을 실현해 나가도록 하겠습니다.

R&D 강화

에쓰-오일 연구소는 환경친화적인 청정석유제품 개발과 사내기술 지원 및 고객에 대한 분석서비스 등의 연구개발 활동을 수행하고 있으며, 국내 처음으로 청정윤활기유 생산을 위한 고압 파일럿 플랜트와 중질유 탈황용 파일럿 플랜트를 운영하여 국내에서 가장 앞선 정유공정 연구시설 및 연구경험을 보유하고 있습니다.

원유가 점차 중질화되는 추세에 발맞춰 값싼 중질 원유를 고부가가치의 경질유로 제조하는 연구를 위한 신규 파일럿 플랜트 및 부대시설의 증설을 최근 완료하였으며, 현재 이에 대한 연구를 수행 중입니다. 이 연구를 통해 공정 및 촉매 등을 포함하여 잔사유의 신규 업그레이딩 기술 동향을 습득하는 동시에 향후 공정 개선에 활용함으로써 회사 수익성 제고에 기여할 것으로 기대됩니다.

에쓰-오일은 또한 촉매 기능의 다양화와 효율성을 높이기 위한 연구활동에도 적극 나서고 있습니다. 촉매란 반응속도를 증가시키는 효과를 나타내고 반응종료 후 반응물질의 양적 변화에는 관여하지 않으면서 자신은 반응 전과 같은 상태로 존재하는 물질로, 화학공정에서는 빠질 수 없는 절대적인 핵심요소입니다. 현재 일반적인 촉매제조 방식인 담침법이 아닌 새로운 기술을 이용한 경유 탈황 촉매 개발과 정유 및 석유화학 공정에서 많이 사용하는 제올라이트(Zeolite) 계열의 새로운 촉매 개발 등을 진행하고 있으며, 이를 통해 종전보다 더욱 향상된 성능의 촉매제조 기술을 확보함으로써 공정의 효율성이 높아질 것으로 기대됩니다.

이밖에도 각 공정 내 히터에 축적된 침전물을 제거하여 히터 효율을 높이고 연료비를 절감할 수 있는 히터크리너(Heater Cleaner)의 자체 개발, 석유화학제품의 부산물을 이용한 고부가가치 제품 생산기술, 가스 중 불순물 제거 기술, 아스팔트 침입도 향상 기술, 목질계 바이오매스 분해 기술 등 다양한 연구활동을 진행하고 있습니다.

에쓰-오일은 매년 새로운 연구과제를 발굴하여 외부 기관과의 공동연구를 지속적으로 수행해 오고 있으며, 이를 통해 연구개발 활동의 내부 역량 강화와 함께 지금까지 수행해 온 R&D 활동이 장기 기술개발로 이어져 회사의 지속성장에 기여하도록 노력하고 있습니다.

경쟁우위에 기반한 신성장동력 확보

에쓰-오일은 기후변화와 관련한 에너지산업내 변화를 새로운 도약의 기회로 삼아 경쟁우위를 확보할 수 있는 신성장동력을 발굴하여 C.E.O.의 기대를 지속적으로 충족시켜나갈 것입니다.

신성장동력 확보 방향

급변하는 시장환경과 심화된 시장 내 경쟁으로 인해 기업들은 경쟁적 우위에 기반하여 사업역량을 확보하고 시너지를 개발하는 데 모든 힘을 쏟고 있습니다. 이제 전 세계 정유회사들은 고도화 시설 증설을 통한 정유산업 내 경쟁우위 확보 단계를 넘어 석유화학산업과의 통합을 통해 새로운 시너지를 창출하는 수준에까지 이르렀습니다.

아울러 기후변화로 상징되는 이산화탄소 감축문제는 기존 에너지 패러다임을 획기적으로 전환시키는 글로벌 핵심 이슈로 자리매김하였고, 이에 발맞추어 전 세계는 '저탄소 녹색성장' 기조 하에 신재생에너지 사업 등 신규 사업을 국가적인 차원에서 미래 성장동력으로 육성해 나가고 있습니다.

에쓰-오일은 이러한 경영환경 변화가 위기가 아닌 새로운 도약의 발판이 될 것임을 확신하며, 장기 전략방향에 따른 사업 포트폴리오 다각화를 통해 능동적으로 대응함으로써 미래 지속성장 기반을 구축해 나갈 것입니다.

신성장동력 확보 전략

신성장동력 확보의 일환으로 에쓰-오일은 2011년 완공 예정인 온산공장 증설 프로젝트를 통해 적기에 석유화학사업을 확장함으로써 미래 이익창출의 기반을 공고히 하는 한편 향후 보다 많은 가치 창출을 위해 석유화학산업의 하류 부문으로 사업영역을 계속 확대해 나갈 것입니다.

기후변화와 관련한 에너지 패러다임의 변화에도 주목하여 신재생에너지, 탄소시장 등에서 에쓰-오일에 가장 적합한 사업분야를 찾아 현명한 방법으로 진입할 것입니다.

이를 위해 에쓰-오일은 최고경영층의 강력한 리더십을 바탕으로 시장 환경, 정책 변화 등을 예의주시하면서 회사의 전략적 방향과 부합하는 수익성 있는 지속성장 기회를 포착하고 있습니다.

아울러, 이러한 전략을 성공적으로 실행하기 위한 핵심자원과 역량의 확보 및 육성, 이해관계자 및 외부 파트너와의 적극적인 커뮤니케이션과 협력관계 구축에도 전력을 다하고 있습니다.

Appendix

수상실적 및 협회 가입 현황

용어 설명

제3자 검증보고서

GRI/IPIECA Content Index

추가정보 접근방법

독자의견

수상실적 및 협회 가입 현황

수상실적

수상시기	수상내용	수여기관
2009.3	제43회 납세자의 날 기념 '국세 5천억 원 탑'	기획재정부
2009. 6	대한민국 가스안전대상 – 단체부문 지식경제부장관상	지식경제부
2009. 7	Fortune Global 500 companies (441위)	미국 경제전문지 Fortune
2009. 7	지역투자활성화 유공 포상 – 대통령표창	지식경제부
2009. 9	대한민국 최고기업대상 – 월드클래스 기업부문	한국경영인협회
2009.10	DJSI Korea Index 편입	한국생산성본부 (Dow Jones, SAM 파트너십)
2009. 12	The 2009 Global Energy Awards – 정제/판매/수송 부문 최고기업상	미 Platts사
2009. 12	가장 존경 받는 기업인 상	한국경영인협회
2009. 12	글로벌 CSR 대상 – 사회부문 최우수상	한겨레경제연구소 (기획재정부, 지식경제부 후원)
2009. 12	국가환경경영대상	지식경제부

협회 가입 현황

가입단체	가입연도
대한석유협회	1980
온산공단환경관리협회	1983
한국주유소협회	1985
온산공단안전관리협회	1986
한국소방안전협회	1993
한국화학물질관리협회	1997
한국공정경쟁연합회	2001
지속가능발전기업협의회	2008
온산공단대량위험물안전관리협의회	2008
유엔글로벌컴팩트	2010

지속가능발전기업협의회
Korea Business Council for Sustainable Development

Dow Jones Sustainability Indexes
DJSI Korea Member 2009/10

THE GLOBAL COMPACT

용어 설명

경질유
석유제품 중 경질유란 휘발유, 나프타, 등유, 경유 등 끓는점이 낮고 비중이 가벼운 제품.

고도화 시설
원유를 1차 정제하여 생산된 중질유와 납사를 부가가치가 높은 경질유와 Aromatic 제품으로 업그레이드하는 시설. 전체 원유 정제 처리 능력에서 고도화 시설이 생산하는 비중을 고도화 비율이라고 함.

납사
원유를 증류할 때 LPG와 등유 유분 사이에서 유출되는 것으로 석유화학 원료 등으로 사용됨.

대기 및 수질 오염 자동측정 (Tele-Metering System, TMS)
대기 및 수질 배출 · 방지시설의 배출구에서 배출되는 오염물질의 배출상태를 실시간 측정하여 행정기관으로 전송 및 관리하는 시스템.

물질안전보건자료`(MSDS)
Material Safety Data Sheet의 약자로 화학 물질 또는 화학 물질을 함유한 제재의 물리 화학적 성질, 위험성, 유해성, 화재시 조치 사항, 누출시 조치 사항, 환경 영향 정보, 폐기 및 수송시 주의 사항 등에 대한 정보를 문서화한 것으로 근로자의 생명 및 건강보호, 산업재해를 예방하는 데 필수적인 자료임.

배럴
액체 부피 측정단위로서, 석유산업에서 사용하는 1 배럴은 42 US Gallon, 158.984 리터를 말함 (*BPSD = Barrel Per Stream Day).

알킬레이션
부안에서 추출한 이소 부탄과 중질유 분해시설에서 생산한 부틸렌을 반응시켜 고옥탄가 고품질의 알킬레이트(청정 휘발유 배합 원료)를 제조하는 공정.

옥탄가
휘발유 엔진 내부에서 휘발유를 연소시켰을 때 발생하는 노킹(비정상 연소에 따른 폭발)을 방지하는 성질을 평가하는 수치.

온실가스
지구온난화를 유발하는 기체로서 이산화탄소(CO_2), 프레온가스(CFC_3), 이산화질소(NO_2), 메탄(CH4) 등이 해당됨.

온실가스 인벤토리
기업활동으로 배출되는 모든 온실가스를 파악, 기록, 산정, 보고하는 총괄적인 온실가스 관리 시스템. 온실가스 인벤토리 구축 및 검증절차는 배출원 목록 작성 → 구축 경계 설정 → 배출량 산정 방법 결정→자료수집 및 인벤토리 구축 → 업무 규정, 절차서 등 작성 → 전문기관에 의한 인벤토리 검증 → 인벤토리 지속적 관리순이다.

원유환산톤
석유, 가스, 전기 등 모든 에너지에 공통 적용하는 에너지 단위로 원유 1톤의 발열량으로 정의됨 (Ton of Oil Equivalent = TOE).

윤활기유
일반 기계류 및 자동차, 선박, 산업기계 등과 같은 기기들의 원활한 작동을 위해 사용되는 윤활유 제품의 주원료. 윤활기유에 첨가제를 섞어 윤활유가 만들어짐.

중질유
석유제품 중 중질유란 중유, 벙커-C 유와 같이 끓는점이 높고 비중이 무거운 제품.

중질유 분해 시설
중질유에서 환경오염 물질인 황 및 질소화합물 등을 제거한 후 분해하여 경질유로 업그레이드하는 고도화 시설. 중질유 탈황시설(RHDS), 중질유 수소첨가분해시설(Hydrocracker), 중질유 접촉분해시설(RFCC) 등이 있음.

크래킹
중질의 석유를 고온, 고압, 수소 또는 촉매에 의해 경질의 석유 유분을 제조하는 석유분해법임.

파일럿 공장
실험을 통해 정유 공정에 사용되는 촉매의 성능을 평가하거나 최적 운전조건을 탐색하기 위해 실제 공정을 정밀하게 축소해 만든 모사 공장.

BOD (Biochemical Oxygen Demand)
생물학적 산소요구량. 폐수 중의 오염물질을 미생물이 산화시키면서 소비되는 산소량을 의미하고, 통상 5일간 소비된 용존산소량이 채용되어 오염도의 유력한 판정지표로 사용됨.

COD (Chemical Oxygen Demand)
화학적 산소요구량. 물속의 유기물질을 산화시키기 위해 소비된 산화제의 양에 상당하는 산소량을 의미하며 오염된 물의 수질을 나타내는 지표로 쓰임.

DLP (Data Loss Prevention)
사용자가 사무실, 현장 및 집 어느 곳에서 업무 중이라도 사용자의 PC에서 기업 내 기밀 데이터가 새어 나가는 것을 항시 감시하고 로그를 남기며 정책에 따라 유출을 차단할 수 있는 솔루션.

ISO 9001
품질경영시스템(QMS : Quality Management System)을 말하며, 조직이 품질경영, 품질보증, 고객만족 의지를 실천하기 위해 갖추어야 할 요건을 국제표준화기구(ISO)에서 설정한 것.

ISO 14001
환경경영시스템(EMS : Environmental Management System)을 말하며 PDCA(Plan, Do, Check, Act) Cycle 에 의한 지속적인 환경개선을 위해 갖추어야 할 요건을 국제표준화기구(ISO)에서 설정한 것.

ISO/IEC 17025
지식경제부 산하 기술표준원의 한국교정시험기관인정기구(KOLAS)에서 국제표준(ISO 17025)에 따라 시험기관의 시험능력과 장비 및 시설 등을 종합평가해 국제공인 시험기관으로 지정, 그 기관이 발급한 시험성적서의 공신력을 인정해주는 제도.

NOx
질소와 산소의 화합물로서 가스상태로 존재함. 국내 대기환경보전법에는 이산화질소(NO_2)에 대한 배출 규제가 있음.

OHSAS 18001
산업재해 예방과 쾌적한 작업환경 조성을 목적으로 조직원의 안전 및 보건 유지, 증진을 위한 목표를 정하고, 이를 달성하기 위한 조직, 책임, 절차를 규정하여 관리하는 체제.

RTO (Regenerative Thermal Oxidizer)
공장에서 배출되는 휘발성 유기화합물(VOCs) 및 악취물질을 완전히 소각함으로써 무취무해한 상태로 처리하는 설비이며, 축열재를 이용해 연료사용을 최소화하여 에너지 및 CO_2를 저감시키는 방지시설임.

SCR (Selective Catalytic Reduction)
촉매를 사용하여 질소산화물을 환원하는 기술로 저감효율이 매우 우수한 탈질시설.

SOx
황과 산소의 화합물로서 대부분 황 또는 황이 함유된 연료가 연소될 때 발생함. 국내 대기환경보전법에는 이산화황(SO_2)에 대한 배출규제가 있음.

SS (Suspended Solid)
입자 지름이 매우 작고 물에 녹지 않는 물질로서 물을 흐리게 하여 햇빛이 물속에 투과되는 것을 어렵게 하고 수중식물의 광합성을 방해하는 물질.

ULNB (Ultra Low NOx Burner)
연료 및 공기의 혼합특성을 조절하거나 연소영역의 산소농도와 화염온도를 조절하는 등의 원리를 이용해 질소산화물의 생성을 억제하는 연소기(Burner)로 저감효율이 매우 우수함.

VOC (Volatile Organic Compound)
증기압이 높아 쉽게 증발하는 액체 또는 기체상태의 유기화합물인 대기오염물질.

VRU (Vapor Recovery Unit)
제품의 저장 및 출하과정에서 발생하는 VOC를 회수하는 설비.

제3자 검증보고서

본 검증인은 에쓰-오일주식회사(이하 "회사")의 2009 지속가능성 보고서 (이하 "보고서")에서 다음에 해당하는 내용에 대한 확신을 제공하기 위해 독립적 검증절차를 수행하였습니다. 보고서는 본보고서 및 S-OIL 웹사이트에 게재된 E-book을 포함합니다.

검증범위 및 검증대상

2009년 12월 31일로 종료되는 기간의 정보에 대해 제한적 확신을 제공하는 대상은 다음과 같습니다.

- AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008 (이하 "AA1000APS")의 3가지 원칙, 즉, 포괄성 · 중대성 · 대응성 적용 여부
- 보고서에 수록된 다음의 정보가 '본 보고서의 특징' 에서 언급하고 있는 보고기준에 의거하여 작성되었는지 여부

  - 투명한 기업지배구조의 기반인 이사회 부분에 수록된 이사회 구성 현황
  - 고객중심 경영의 강화 부분에 수록된 환경부 법규 규제치 대비 에쓰 가솔린 및 에쓰 디젤 환경품질 현황 및 고객민원처리시스템 민원 대응 실적 데이터
  - 퇴직 후 재고용자 수를 제외한 최고의 업무환경 추구 부분에 수록된 교육, 훈련 및 임직원 관련 데이터
  - 원유 처리량, 영업 중인 에쓰-오일 주유소 수, 내수/수출 비중을 제외한 탁월한 운영 효율성의 달성 부분에 수록된 운영, 안전보건, 예방활동 및 환경성과 데이터
  - 온실가스 배출량을 제외한 체계적인 사회공헌활동 수행 부분에 수록된 사회공헌 및 에너지 사용량 데이터
  - 투명한 기업지배구조 유지 부분에 수록된 윤리교육 실적 데이터
  - 최적 자본 효율성의 확보 부분에 수록된 배당금 지급 실적 및 경제적 가치의 창출 및 분배 데이터
  - 지속성장 기반의 구축 부분에 수록된 국가별/제품별 수출실적 데이터

본 검증인은 보고서에 수록된 재무자료 (최적 자본 효율성의 확보 부분에 수록된 요약대차대조표 & 요약 손익계산서)가 회사의 감사 받은 2009년 재무제표와 검토 받은 2010년 1분기 재무제표에서 적절히 추출되었는지 확인하였습니다.

본 검증인은 보고서에 포함된 다른 정보들이, 검증대상정보와 일관성을 유지하는지 평가하였으며, 평가결과 보고서에서 명백한 오류나 중대한 불일치 사항이 발견된 경우에는 동 사항이 검증보고서에 미치는 영향을 고려하였습니다. 그러나 우리의 책임은 검증 대상 이외의 다른 정보로 확대되지 않습니다.

수행한 검증 업무

본 검증인은 ISAE 3000[1]과 AA1000AS[2]에 근거하여 검증을 수행하였습니다.

ISAE 3000의 제한적 검증은 AA1000AS(2008)에서 정의된 검증의 중간수준(Moderate level)과 일치합니다. 본 검증인의 검증업무는 AA1000AS(2008)에서 Type2로 정의된 검증업무입니다.

본 검증인의 업무는 다음의 내용을 포함하고 있습니다.

1. 이해관계자의 포괄성, 중대성, 대응성에 대한 접근방법 논의를 위해 회사의 지속가능경영 데이터 내부보고 및 데이터 집계에 책임을 지고 있는 담당자와 인터뷰
2. 지속가능경영 데이터를 관리하고 보고하는 시스템과 프로세스 검토를 위해 서울 본사 및 온산 공장 방문
3. 위험평가 프로세스의 결과, 지속가능경영 관련 정책 및 기준, 지속가능경영 중요성 평가 매트릭스, 이해관계자 참여활동 관련 기타 문서 검토
4. 보고기간의 지속가능경영 데이터 관리 및 보고를 위한 주요 프로세스와 통제활동의 설계 및 실행 평가
5. 질문과 분석적 검토를 기본으로 검증대상 데이터의 산출 및 수집에 있어 전사차원에서의 제한된 테스트 수행

(1) International Standard on Assurance Engagement 3000 (Revised) – 'Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information' issued by International Auditing and Assurance Standards Board
(2) AA1000 Assurance Standard(2008), issued by AccountAbility

경영진과 검증인의 책임

지속가능경영 데이터 산출 및 AA1000APS 3가지 원칙의 준수를 위한 평가기준의 설정, 동 평가기준에 따른 성과측정 및 이를 보고서에 보고하는 책임은 경영진에게 있습니다.

본 검증인의 책임은 수행한 검증절차에 따라 경영진에게 결론을 제공하는 것입니다.

이 검증보고서는 회사의 지속가능경영성과 및 활동에 대한 경영진의 보고를 위해 작성되었습니다. 법에서 정하는 최대한의 한도 안에서, 본 검증인은 수행한 업무 또는 검증보고서에 대해 경영진 이외에 대해서는 사전에 서면으로 협의되지 않는 한 어떠한 책임도 지지 않습니다.

검증의 고유한계

비재무적 성과 정보는 재무적 정보 보다 검증 대상의 성격과 정보의 결정에 대한 산출 방법에서 기인하는 더 많은 고유 한계가 있습니다. 관련성, 중요성, 데이터에 대한 정확성에 대한 질적인 해석은 경영진이 적용한 추정과 판단에 따라 달라질 수 있습니다.

ISAE 3000에 따르면 제한적 확신의 업무는 합리적 확신을 제공하는 검증업무와 비교하여 검증범위가 제한되어 있습니다. 따라서, 적정한 증거를 수집하기 위한 검증절차의 성격, 시기 및 범위가 합리적 확신의 검증업무보다 낮은 확신을 제공하도록 계획되었습니다.

- 본 검증인은 이해관계자 참여활동에 참여하지 않았습니다. 그러므로 우리의 결론은 회사의 담당자와 인터뷰한 내용 및 회사가 제공한 관련문서의 검토를 통해 이루어졌습니다.
- 검증업무의 범위는 2009년 성과에 한정되어 있습니다. 2008년 및 그 이전 데이터는 본 검증인의 검증대상에서 제외됩니다.

검증인의 의견

이 검증보고서에 기술된 본 검증인의 수행업무와 제시된 평가기준에 따라, 본 검증인의 검증의견은 다음과 같습니다.

- AA1000APS 원칙 적용에 대한 검증의견은 아래와 같습니다.

포괄성

- 회사는 이해관계자 주요 참여 채널을 통해 고객, 임직원, 주주 및 그 외 이해관계자의 주요 관심 사항과 의견을 수렴하였습니다.
- 본 검증인은 회사의 이해관계자 채널을 통한 기대 사항을 수렴하는 절차에서 누락된 중대한 이해관계자 그룹을 발견하지 못하였습니다.

중대성

- 회사는 이슈 도출 프로세스를 통해 지속가능경영 주요 이슈를 확정하였습니다.
- 본 검증인은 회사의 이슈 도출 프로세스에서 누락된 중대한 이슈를 발견하지 못하였습니다.

대응성

- 회사는 이슈 도출 프로세스를 통해 파악된 지속가능경영 주요 이슈에 대한 대응활동 및 지속가능경영 성과를 보고서에 포함시켰습니다.
- 본 검증인은 중대성의 관점에서 보고서상 지속가능경영 주요 이슈에 대한 대응활동 및 지속가능경영 성과가 대응성의 원칙을 위배하였다는 부분을 발견하지 못하였습니다.

- 본 검증인은 2009년 검증대상 데이터가 중대성의 관점에서 회사의 보고기준에 위배되어 작성되었다는 부분을 발견하지 못하였습니다.

검증인의 권고사항

동 검증보고서에서 명시하고 있는 검증절차를 수행한 결과, 본 검증인은 하기 사항을 권고하였습니다.

- 지속가능성보고서에 수록되어 있는 데이터의 정확성, 일관성 및 완전성을 높이기 위해 지속가능경영 성과 보고 기준과 성과지표 및 이에 대한 통제절차의 보완이 필요합니다.
- 지속가능경영 관련 주요 활동 성과에 대해 구체적이고 달성 가능한 목표를 설정하고 진행 현황 및 목표 달성을 위한 회사의 계획을 지속가능성보고서에 포함시킬 필요가 있습니다.
- 회사가 통제하거나 중대한 영향력을 행사하는 모든 부분을 보고경계에 포함시키는 것이 필요합니다.

2010년 9월

삼일회계법인

Joonki Min

민 준기

전무, Assurance

GRI/IPIECA Content Index

GRI 가이드라인		IPIECA / API Guidance		페이지	비고
지표	내용	지표	내용		
Profile					
1. 전략과 분석					
1.1	CEO 메시지			2, 3, 12, 22, 30, 52, 62, 68, 74	
1.2	기회와 도전			9, 59-61,79	
2. 기업프로필					
2.1	기업명			표지	
2.2	주요 제품과 브랜드			표지	
2.3	운영 구조			8	
2.4	본사 위치			표지	
2.5	주요 사업장이 위치한 국가			표지	
2.6	소유 구조와 법적 형태			표지	
2.7	영업 시장			76-77	
2.8	기업 규모			표지	
2.9	보고 기간 중 중대한 변화			18, 32	알킬레이트 생산시설 가동
2.10	수상 내역			81	
3. 보고특성					
• 보고서 Profile					
3.1	보고 기간			본 보고서의 특징	
3.2	최근 보고 일자			본 보고서의 특징	
3.3	보고 주기			본 보고서의 특징	
3.4	보고서와 관련 내용에 대한 문의처			91	
• 보고범위					
3.5	보고 내용 결정 프로세스			5, 6	
3.6	보고 경계			본 보고서의 특징	
3.7	보고 범위와 경계의 제한			본 보고서의 특징	
3.8	정보의 비교 가능성에 중대한 영향을 미칠 수 있는 보고 경계			본 보고서의 특징	
3.9	데이터 측정 기술과 계산의 근거			47, 51	
3.10	이전 보고서에 제공한 정보의 재조정			24, 56, 60, 73	
3.11	보고 범위, 경계 혹은 측정 방법 등의 중대한 변화			-	해당사항없음
• GRI 컨텐츠 인덱스					
3.12	GRI 컨텐츠 인덱스			86-90	
• 검증					
3.13	제3자의 검증에 대한 정책과 최근 관행			84-85	
4. 지배구조, 책임, 참여					
• 지배구조					
4.1	기업 지배구조			8,62-67	
4.2	이사회 의장과 CEO 겸임 여부			8	
4.3	이사회 구성			8	
4.4	주주와 종업원이 이사회에 의견을 제시할 수 있는 메커니즘			67	

GRI 가이드라인		IPIECA / API Guidance		페이지	비고
지표	내용	지표	내용		
4.5	기업 성과와 이사, 경영진에 대한 보상 간 연계			-	전년도 보고서
4.6	이해관계 간 갈등을 피하기 위한 이사회 수준의 프로세스			8, 67	
4.7	경제, 환경, 사회 부문 전략을 이끄는 이사의 전문성 결정 프로세스			8, 67	
4.8	경영 원칙			4, 8	
4.9	이사회가 경제, 환경, 사회 성과를 관장하는 절차			8	
4.10	이사회의 성과 특히 경제, 환경, 사회 성과를 평가하는 프로세스			8, 67	
• 외부 참여					
4.11	사전 예방을 위한 접근법 혹은 원칙을 달성하는 방법			9, 46, 47, 51, 72	
4.12	기업이 준수하고 있는 외부의 경제, 환경, 사회 헌장, 원칙, 이니셔티브			9, 64, 81	
4.13	산업, 국가, 국제 기구 가입 현황			81	
• 이해관계자 참여					
4.14	참여 이해관계자 그룹 목록			5, 6	
4.15	참여 이해관계자를 식별, 선택하는 근거			5, 6	
4.16	이해관계자 참여를 위한 접근법			5, 6	
4.17	이해관계자 참여를 통해 제기된 주요 주제와 관심사, 그에 대한 대응			5, 6	
경제					
	경제 측면 전반에 대한 경영 방식 공시			68, 74	
경제성과					
EC1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	ECO-1	조세 납부 금액	70	
		ECO-2	주식 구입 및 배당 금액	70	
		ECO-3	자본 지출 금액	70	
		ECO-A2	임직원 보수 및 복리후생	70	
		ECO-A3	이자 지불 비용	70	
EC2	기후 변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회			59-61	
EC3	연금 지원 범위			26, 28	
EC4	정부보조금 수혜 실적			-	해당사항 없음
시장지위					
EC5	주요 사업장의 현지 법정최저임금 대비 신입사원 임금 비율			26	
EC6	주요 사업장의 현지 구매 정책, 관행 및 비율			55, 73	
EC7	주요 사업장의 현지인 우선 채용 절차 및 현지 출신 고위 관리자 비율	SOC-A3	현지인 고용 정책 및 프로세스	-	해외 중요 사업장 없음
간접경제효과					
EC8	공익을 위한 인프라 투자 및 서비스 지원활동과 효과 (지원 형태 구분 포함)	SOC-A4	사회 투자 정책 및 프로세스	53, 58	
		SOC-A5	외부 지원, 지식 및 기술 전파	54-57	
EC9	간접적인 경제적 파급효과에 대한 이해 및 설명(영향의 범위 포함)			70,73, 75-79	
		ECO-A1	정부에 지불하는 로열티의 투명성	-	해당 사항 없음
환경					
	환경 측면 전반에 대한 경영 방식 공시			30, 52	
원료					
EN1	중량 또는 부피 기준 원료 사용량			31	
EN2	재생 원료 사용 비율	ENV-A5	재활용 물질 비율	-	사업 특성상 재생원료 없음

GRI 가이드라인		IPIECA / API Guidance		페이지	비고
지표	내용	지표	내용		
에너지					
EN3	1차 에너지원별 직접 에너지 소비량	ENV-5	에너지 사용량	60	
EN4	1차 에너지원별 간접 에너지 소비량	ENV-5	에너지 사용량	60	
EN5	절약 및 효율성 개선으로 절감한 에너지량			60, 61	
EN6	에너지 효율적이거나 재생가능 에너지 기반 제품/서비스 공급 노력 및 해당 사업을 통한 에너지 감축량	ENV-A8	신재생 에너지 사용량	18, 79	
EN7	간접 에너지 절약 사업 및 성과			60, 61	
용수					
EN8	공급원별 총취수량	ENV-A7	용수 사용량	49	
EN9	취수로부터 큰 영향을 받는 용수 공급원			49	
EN10	재사용 및 재활용된 용수 총량 및 비율			49	
생물다양성					
EN11	보호 구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역 또는 주변 지역에 소유, 임대, 관리하고 있는 토지의 위치 및 크기			-	본사, 온산공장 지역은 일반상업지역 및 공업지역임
EN12	보호 구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역에서의 활동, 제품, 서비스로 인하여 생물다양성에 미치는 영향	ENV-A9	생물다양성을 보호하기 위한 정책	55	
EN13	보호 또는 복원된 서식지			-	해당 사항 없음
EN14	생물다양성 관리 전략, 현행 조치 및 향후 계획	ENV-A9	생물다양성을 보호하기 위한 정책	55	
EN15	사업 영향 지역 내에 서식하고 있는 국제자연보존연맹(IUCN) 지정 멸종위기종(Red List)과 국가지정 멸종위기종의 수 및 멸종위험도	ENV-A9	생물다양성을 보호하기 위한 정책	-	해당 사항 없음
대기 배출물, 폐수 및 폐기물					
EN16	직 · 간접 온실가스 총배출량	ENV-3	온실가스 배출량	59	
		ENV-4	Flaring 및 Venting으로 배출된 온실가스량	59	
EN17	기타 간접 온실 가스	ENV-3	온실가스 배출량	-	Scope 3 보고 방안을 검토중
EN18	온실가스 감축사업 및 성과			61	
EN19	오존층 파괴 물질 배출량			-	오존층 파괴물질을 사용하지 않음
EN20	NO_X , SO_X 및 기타 주요 대기오염물질 배출량	ENV-A6	기타 대기 오염물질 배출량	48	
EN21	최종 배출지별 폐수 배출량 및 수질	ENV-2	폐수, 수질오염물질 배출량	49	
EN22	형태 및 처리 방법별 폐기물 배출량	ENV-A2	기타 화학물질 배출량	50	
		ENV-A3	독성 폐기물 배출량	50	
		ENV-A4	무독성 폐기물 배출량	50	
		ENV-A5	재활용 물질 비율	50	
EN23	중대한 유해물질 유출 건수 및 유출량	ENV-1	석유 누출 횟수 및 누출량	-	해당 사항 없음
		ENV-A1	석유 이외의 누출 사고	-	해당 사항 없음
EN24	바젤 협약 부속서 Ⅰ, Ⅱ, Ⅲ, Ⅳ에 규정된 폐기물의 운송/반입/반출/처리량 및 해외로 반출된 폐기물의 비율			-	반출 사례 없음
EN25	보고 조직의 폐수 방출로 인해 영향을 받는 수역 및 관련 서식지의 이름, 규모, 보호 상태 및 생물다양성 가치			49, 51	
제품 및 서비스					
EN26	제품 및 서비스의 환경 영향 저감 활동과 성과			10, 18	
EN27	판매된 제품 및 관련 포장재의 재생 비율			-	제품 특성상 포장재 사용 거의 없음
법규준수					
EN28	환경 법규 위반으로 부과된 벌금액 및 비금전적 제재 건수			46	
운송					
EN29	제품 및 원자재 운송과 임직원 이동의 중대한 환경 영향			31, 44	
전체					
EN30	전체 환경보호 비용 지출과 투자			47	
		ENV-6	환경관리시스템의 실행	10, 47	
노동여건					
	노동여건 측면 전반에 대한 경영 방식 공시			22	

GRI 가이드라인		IPIECA / API Guidance		페이지	비고
지표	내용	지표	내용		
고용					
LA1	고용 유형, 고용 계약 및 지역별 인력 현황			24	
LA2	직원 이직 건수 및 비율(연령층, 성별 및 지역별)			29	
LA3	임시직 또는 시간제 직원에게는 제공하지 않고 상근직 직원에게만 제공하는 혜택(주 사업장별)	ECO-A2	임직원 보수 및 복리후생	26-29	
		SOC-A2	임직원 만족도 조사 프로그램	27	
노사관계					
LA4	단체교섭 적용 대상 직원 비율			28	
LA5	중요한 사업 변동 사항에 대한 최소 통보 기간			-	전년도보고서
직장 보건 및 안전					
LA6	노사공동보건안전위원회가 대표하는 직원 비율			28	
LA7	부상, 직업병, 손실일수, 결근 및 업무 관련 재해건수(지역별)	H&S-4	부상 및 직업병 손실일수	40	
LA8	심각한 질병에 관해 직원 및 그 가족 그리고 지역주민을 지원하기 위한 교육, 훈련, 상담, 예방 및 위험 관리 프로그램	H&S-2	보건 및 안전 시스템에 근로자 참여를 보장하는 프로세스	10, 26, 27, 39-41	
LA9	노동 조합과의 정식 협약 대상인 보건 및 안전 사항	H&S-2	보건 및 안전 시스템에 근로자 참여를 보장하는 프로세스	28	
교육 및 훈련					
LA10	직원 형태별 일인당 연평균 교육시간	SOC-5	직원 교육 프로세스	23	
LA11	지속적인 고용과 퇴직직원 지원을 위한 직무 교육 및 평생학습 프로그램	SOC-5	직원 교육 프로세스	24, 25, 28	
LA12	정기 성과평가 및 경력개발 심사 대상 직원의 비율			27	
다양성 및 평등성					
LA13	이사회 및 직원의 구성 현황 (성, 연령, 소수계층 등 다양성 지표 기준)	SOC-4	차별을 금지하기 위한 정책 및 프로세스	8, 24	
LA14	직원 범주별 남녀 직원간 기본급 비율			26	
		SOC-6	임직원 고충 처리 프로세스	28	
직장 안전 및 보건경영 시스템					
		H&S-1	안전 및 보건 시스템의 실행	10, 39-45	
		H&S-3	임직원 보건	39-45	
인권					
	인권 측면 전반에 대한 경영 방식 공시			22	
투자 및 조달관행					
HR1	인권보호 조항이 포함되거나 인권 심사를 통과한 주요 투자 협약 건수 및 비율			-	해당 사항 없음
HR2	주요 공급업체 및 계약업체의 인권 심사 비율			64	
HR3	업무와 관련한 인권 정책 및 절차에 대한 직원 교육 시수 (교육 이수 직원비율 포함)			63	
차별금지					
HR4	총 차별 건수 및 관련 조치	SOC-4	차별을 금지하기 위한 정책 및 프로세스	-	차별 사례 없음
결사 및 단체 교섭의 자유					
HR5	결사 및 단체 교섭의 자유가 심각하게 침해될 소지가 있다고 판단된 업무 분야 및 해당 관리를 보장하기 위한 조치	SOC-7	집회 자유, 아동 노동 및 강제 노동 금지 관련 정책	28	
아동노동					
HR6	아동 노동 발생 위험이 높은 사업 분야 및 아동 노동 근절을 위한 조치	SOC-7	집회 자유, 아동 노동 및 강제 노동 금지 관련 정책	-	전년도보고서
강제노동					
HR7	강제 노동 발생 위험이 높은 사업 분야 및 강제 노동 근절을 위한 조치	SOC-7	집회 자유, 아동 노동 및 강제 노동 금지 관련 정책	-	전년도보고서
보안관행					
HR8	업무와 관련한 인권 정책 및 절차 교육을 이수한 보안 담당자 비율	SOC-9	보안 및 인권을 위한 자발적 협약	-	외부 업체가 사업장 보안 실시함
원주민 권리					
HR9	원주민 권리 침해 건수 및 관련 조치	SOC-A6	지역사회와의 소통 프로세스	51,54	
		SOC-A7	이주민의 재정착 프로그램	-	해당 사항 없음

GRI 가이드라인		IPIECA / API Guidance		페이지	비고
지표	내용	지표	내용		
인권정책					
		SOC-1	인권 보호를 위한 정책	64	
사회					
	사회 측면 전반에 대한 경영 방식 공시			52, 62	
지역사회					
SO1	업무 활동의 시작, 운영, 종료 단계에서 지역사회 영향을 평가하고 관리하는 프로그램의 특성, 범위 및 실효성	SOC-8	지역사회에 미치는 긍정 및 부정적 영향을 평가하는 프로세스	58	
부패					
SO2	부패 위험이 분석된 사업 단위의 수 및 비율			66	해당 사항 없음
SO3	반부패 정책 및 절차에 대한 교육을 받은 직원 비율			63	
SO4	부패 사건에 대한 조치	SOC-2	부패 사건을 파악하기 위한 프로세스	63, 64, 66, 67	
공공정책					
SO5	공공정책에 대한 입장, 공공정책 수립 및 로비 활동 참여	SOC-A1	정치 후원, 로비 관련 정책 및 시스템	-	해당 사항 없음
SO6	정당, 정치인 및 관련기관에 대한 국가별 현금/현물 기부 총액	SOC-3	정치헌금 관련 정책 및 프로세스	-	해당 사항 없음
경쟁저해행위					
SO7	부당 경쟁 행위 및 독점 행위에 대한 법적 조치 건수 및 결과			17	
법규준수					
SO8	법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 및 비금전적 제재			17	
제품책임					
	제품책임 측면 전반에 대한 경영 방식 공시			12	
고객건강 및 안전					
PR1	개선을 목적으로 제품 및 서비스의 건강 및 안전 영향을 평가한 라이프 사이클 상의 단계, 주요 제품 및 서비스의 해당 평가 실시 비율	H&S-5	제품 리스크를 파악하기 위한 프로세스 및 고객과의 커뮤니케이션 제도	18-21	
PR2	제품 및 서비스의 라이프 사이클 상에서 고객의 건강과 안전 영향 관련 규제 및 자발적 규칙 위반 건수			-	위반 사례 없음
제품 서비스 및 라벨링					
PR3	절차상 필요한 제품 및 서비스 정보 유형, 그러한 정보 요건에 해당하는 주요 제품/서비스의 비율	H&S-5	제품 리스크를 파악하기 위한 프로세스 및 고객과의 커뮤니케이션 제도	18-21	
PR4	제품/서비스 정보 및 라벨링과 관련된 규제 및 자발적 규칙 위반 건수(결과 유형별)			19	
PR5	고객만족도 평가 설문 결과 등 고객만족 관련 활동			21	
마케팅 커뮤니케이션					
PR6	광고, 판촉, 스폰서십 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규제, 표준 및 자발적 규칙 준수 프로그램			14-16	
PR7	광고, 판촉, 스폰서십 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규제, 표준 및 자발적 규칙 위반 건수			-	위반 사례 없음
고객 개인정보 보호					
PR8	고객 개인정보 보호 위반 및 고객 데이터 분실과 관련하여 제기된 불만 건수			21	
법규준수					
PR9	제품 및 서비스 공급에 관한 법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 액수			17	

GRI G3 적용수준

에쓰-오일의 '2009 지속가능성보고서'는 GRI G3 Guidelines을 적용하였으며, 아래의 'GRI G3 적용수준(GRI Application Levels) 기준' 에 따라 'A+'의 요건을 충족하고 있으므로, 'A+' 로 자체 선언하였습니다. 삼일회계법인은 검증을 통하여 보고서의 'GRI G3 적용수준'이 A+임을 확인하였습니다. 보고서는 본 보고서 및 S-OIL웹사이트에 게재된 E-book을 포함합니다.

추가정보 접근방법

'S-OIL Sustainability Report 2009'에 대한 여러분의 고견을 기다립니다.
의견이나 제안 사항이 있으시면 아래의 연락처로 문의 바랍니다.

전화 | **02-3772-5235** 팩스 | **02-3772-5239** 이메일 | **sustainability@s-oil.com**
보내실 곳 | **서울특별시 영등포구 여의도동 60번지 (63빌딩) 여의도우체국 사서함 758호 52층 에쓰-오일 경영관리팀**

독자의견

1. 귀하는 다음 중 어떠한 이해관계자 그룹에 속하십니까?

☐ 고객 ☐ 에쓰-오일 임직원 ☐ 주주/투자자 ☐ 지역사회 시민 ☐ 협력회사
☐ 시민단체 ☐ 언론 ☐ 정부 ☐ 연구/교육 기관 ☐ 기타 ( )

2. 어떤 경로를 통해 에쓰-오일의 지속가능성 보고서를 알게 되셨습니까?

☐ 에쓰-오일 홈페이지 ☐ 세미나 · 강의 · 전시회 ☐ 에쓰-오일 임직원
☐ 기타 웹사이트 ☐ 신문 · 잡지 ☐ 기타 ( )

3. 본 보고서에서 가장 흥미롭게 읽은 부분은 어느 부분입니까?

☐ CEO 인사말 ☐ 에쓰-오일의 전략수립 체계 ☐ 고객중심 경영의 강화
☐ 최고의 업무환경 추구 ☐ 탁월한 운영 효율성의 달성 ☐ 체계적인 사회공헌 활동 수행
☐ 투명한 기업지배구조 유지 ☐ 최적 자본 효율성의 확보 ☐ 지속성장 기반의 구축
☐ 기타 ( )

4. 본 보고서에서 보완할 부분이 있다면 어느 부분입니까?

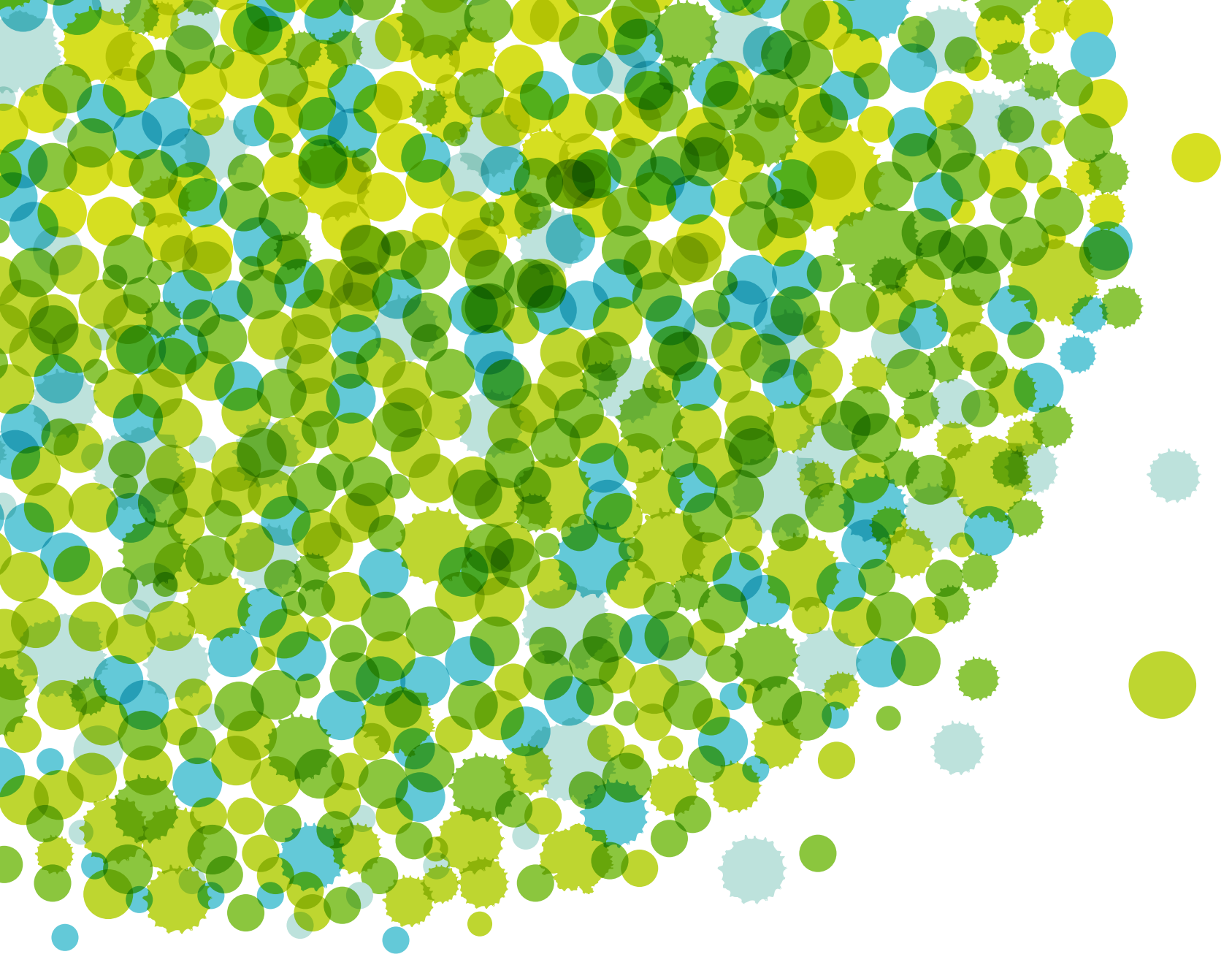
☐ CEO 인사말 ☐ 에쓰-오일의 전략수립 체계 ☐ 고객중심 경영의 강화
☐ 최고의 업무환경 추구 ☐ 탁월한 운영 효율성의 달성 ☐ 체계적인 사회공헌 활동 수행
☐ 투명한 기업지배구조 유지 ☐ 최적 자본 효율성의 확보 ☐ 지속성장 기반의 구축
☐ 기타 ( )

5. 본 보고서에서 언급된 이해관계자 이슈가 충분히 다루어졌습니까?

☐ 예 ☐ 아니오

6. 본 보고서에서 언급된 이해관계자 이슈가 충분히 다루어지지 않았다면 어느 부분인지 기술해주십시오.

7. 본 보고서는 에쓰-오일의 7대 전략과제로 구성되었습니다. 보고서의 전체적인 구성이나 내용 또는 에쓰-오일의 지속가능경영과 관련하여 귀하의 의견을 자유롭게 적어주십시오.



지속가능경영을 위한 7가지 전략과제

S-OIL Sustainability Report 2009

Designed by_(주)인투그래픽 02-583-7688

본 보고서는 친환경 용지에 콩기름 잉크로 인쇄되었습니다.

서울본사 서울시 영등포구 여의도동 60(63빌딩) 에쓰-오일 주식회사 우편번호 150-607 사서함 758호
온산공장 울산광역시 울주군 온산읍 산암리 360번지 우편번호 689-892
www.s-oil.com