2018 S-OIL 지속가능성보고서

S-OIL

보고서의 특징

보고 범위

에쓰-오일은 2008년부터 매년 지속가능성보고서를 발간하고 있습니다. 본 보고서는 2018년 1월 1일부터 12월 31일까지 서울 본사와 울산 온산공장, 저유소 및 판매지사 등 한국 내 사업장의 활동 성과를 수록하고 있습니다. 성과 지표는 변화 추세를 파악할 수 있도록 2015년부터 2018년까지 4년간의 자료를 담았으며, 경영상 중요한 변경사항은 보고서 발간 연도인 2019년 현황을 일부 포함했습니다. 인적 현황과 같이 유동성 있는 데이터는 회계결산일(12월 31일)을 기준으로 보고했으며, 필요한 경우 별도로 주석을 붙였습니다. 재무성과는 한국채택국제회계기준(K-IFRS)으로 작성했습니다.

작성 기준

본 보고서는 GRI Standards(Core option)를 활용하여 작성했으며, 회사 자체의 관리 기준을 적용한 경우 별도로 주석을 붙였습니다.

외부 검증

본 보고서는 국제적 검증 기준인 AA1000AP(2018)와 ISAE3000을 기반으로 독립적이고 객관적인 외부 검증기관으로부터 보고 내용의 신뢰성을 검증 받았습니다. 검증의견서는 부록에서 확인할 수 있습니다.

이해관계자와의 소통

에쓰-오일의 지속가능경영은 이해관계자와의 소통에서 시작됩니다. 이를 위해 본 보고서는 이해관계자인 C.E.O.(Customers, Employees, Owners & Other Stakeholders)를 중심으로 구성했습니다. 또한 이해관계자들이 궁금해하는 내용을 확인하기 위해 설문조사, 인터뷰, 간담회를 통해 이해관계자의 기대사항을 확인하고, 최고 경영진이 직접 회사의 경영방침을 소개하고 있습니다.

추가 정보 · 내용 문의

본 보고서 내용과 지속가능경영에 관한 추가 정보는 에쓰-오일 홈페이지(www.s-oil.com)에서도 확인할 수 있습니다. 보고 내용에 대해 궁금한 사항이나 추가 정보가 필요하신 경우, 에쓰-오일 지속가능경영팀(02-3772-5238, sustainability@s-oil.com)으로 연락 주시기 바랍니다.

CONTENTS

Introduction

04 CEO 인사말
06 2018 at a Glance
08 회사 소개
10 지속가능 경영체계
12 최고 경영진 메시지
16 Value Creation
18 이해관계자 참여
20 중대성 평가
22 이해관계자 인터뷰

Business Fundamental

24 기업지배구조
26 준법경영
28 인권 보호 / 윤리경영
30 리스크 관리

C **32 Customers**

33 고객 만족 실현
37 제품 품질 보장
40 마케팅 커뮤니케이션
42 공정한 시장 경쟁 / 고객 개인정보 보호
44 해외 마케팅

E **46 Employees**

47 인재 관리 / 공정한 평가 및 보상
49 인재 육성
52 조직문화 / 노사관계
55 산업안전보건 관리

O **58 Owners & Other Stakeholders**

59 신규사업 투자
61 운영 효율성 개선
64 재무 건전성 / 투명한 경영정보 공개
67 공급망 지속가능성 관리
70 환경 관리
74 기후변화 대응
76 사회공헌활동
79 지역사회 기여

Appendix

82 지속가능경영 주요 성과
92 제3자 검증의견서
94 GRI Content Index
98 UN SDGs / 수상 실적 / 협회 가입 현황

CEO 인사말

대표이사 CEO **오스만 알-감디**

존경하는 이해관계자 여러분,
2018년 지속가능성보고서 발간을 맞아 에쓰-오일에 보내주시는 여러분의 변함없는 믿음과 격려에 진심으로 감사 드립니다.

에쓰-오일은 이해관계자 여러분의 기대를 회사의 경영활동에 선제적으로 반영하여 경제적, 사회적, 환경적 측면에서 균형 있는 가치를 창출하고, 사회의 지속가능한 성장에 기여하기 위해 끊임없이 노력하고 있습니다.

2018년 회사는 국내 정유화학산업 역사상 최대 규모의 투자인 중질유 분해시설 및 올레핀 하류시설 프로젝트(Residue Upgrading Complex & Olefin Downstream Complex Project)를 계획된 일정 내에서 성공적으로 마무리 했습니다. 정유·석유화학 통합과 미래 성장동력 개발을 위한 첫 번째 단계인 이 프로젝트를 통해 회사는 고부가가치 정유제품 생산능력을 더욱 확대하고, 동시에 올레핀 하류부문으로 사업을 확장하기 위한 중요한 교두보를 확보했습니다. 또한 2020년부터 적용되는 국제해사기구의 선박 연료에 대한 황 함량 규제 강화에도 선제적으로 대응할 수 있게 되었습니다.

기존 사업의 경쟁력 강화를 위한 노력도 많은 결실을 거두었습니다. 대규모 정기보수를 성공적으로 완료했고, 4차 산업혁명 기술을 활용한 전사적인 Digital Transformation도 지속적으로 추진하고 있습니다. 내수시장 점유율 기록을 연이어 경신했으며, 안정적인 해외 판매 기반도 더욱 확대했습니다. HR Infra Upgrading, Smart Work System 도입 등 임직원 역량 제고와 함께 업무 효율성 개선을 위한 다양한 활동을 추진하고 있으며, 이를 통해 임직원의 Work & Life Balance도 지속적으로 향상되고 있습니다.

또한 철저한 준법경영·윤리경영을 통해 투명한 지배구조를 구축하고 있으며, 안정적인 수익 창출과 혁신적인 비용 절감으로 건전한 재무구조도 유지하고 있습니다. 선제적인 예방·점검 활동과 체계적인 안전·보건·환경 관리를 통해 회사의 안전문화를 세계 최고 수준으로 강화하고 있으며, 전사적인 에너지 절감으로 온실가스 배출도 지속적으로 감축하고 있습니다. 다양한 경영 리스크를 전사적인 리스크 관리 시스템을 통해 성공적으로 관리하고 있으며, 체계적이고 차별화된 사회공헌활동과 생태계 보전활동도 지속적으로 펼치며 나눔을 확산시키고 있습니다.

이런 노력으로 지난해 회사는 지속가능경영 분야에서 최고의 권위를 자랑하는 다우존스지속가능성지수(Dow Jones Sustainability Indices) 월드기업에 9년 연속으로 편입되었으며, 한국기업지배구조원의 환경·사회·지배구조 평가에서도 3년 연속으로 A+ 등급을 획득했습니다.

에쓰–오일은 여기에 안주하지 않고 석유화학사업의 규모와 제품군을 더욱 확대하여 명실상부한 에너지·화학기업으로 변모하기 위해 정유·석유화학 통합의 두 번째 단계인 제 2단계 석유화학시설 투자 프로젝트(Steam Cracker & Downstream Project)를 검토하고 있습니다.

회사는 모든 자원과 역량을 모아 전략과제와 투자 로드맵을 성공적으로 추진하여 비전 2025를 달성하도록 노력하겠습니다. 또한 신뢰할 수 있는 기업시민으로서 이해관계자 여러분과 소통하고 기업의 사회적 책임을 다해 지속가능한 성장을 이루도록 최선을 다하겠습니다.

앞으로도 이해관계자 여러분의 따뜻한 관심과 아낌없는 조언을 부탁 드립니다.
감사합니다.

2018 at a Glance

C

자동차 연료
환경품질등급 평가
★★★★★

수출 비중
58.9%
(14,993십억원)

소매경질유 내수시장 점유율
22.6%

Employee Engagement
80점

E

DNV 안전문화점수
8.1점
(World Class)

평균 연차휴가 사용일
23.9일

햇살나눔 사회봉사단 봉사시간

22,264 시간

0

RUC/ODC 프로젝트 투자

4,777 십억원

(2015~2018년)

환경투자

20.2 십억원

녹색 구매

32.5 십억원

이익 개선 성과

113.8 십억원

회사 소개

에쓰-오일은 다양한 이해관계자들의 요구와 기대에 부응하며 존경 받는 기업시민으로서 사회적 책임을 다하기 위해 노력하고 있습니다.

2018년 매출액

25.5 조원

임직원 수
3,259 명

총자산
16 조원

사업장
- 서울본사: 마케팅, 재무, 일반관리 등
- 온산공장: 제품 생산 및 출하
- 저유소·저장소(11개): 제품 저장 및 출하
- 지역본부(3개), 판매지사(22개), 해외사무소(4개): 제품 판매

자회사
- S-International Ltd.: 원유 무역업, 지분 100% 소유
- 에쓰-오일토탈윤활유㈜: 윤활유 제조 및 판매, 지분 50%+1주 소유 (프랑스 TOTAL사와 합작)
- 동북화학㈜: 화학물질/윤활기유 보관 및 출하, 지분 100% 소유

정유사업

에쓰-오일은 1980년 90,000 B/D의 제1기 원유 정제시설을 상업 가동한 이후 두 차례 증설을 거쳐 정제능력 669,000 B/D의 대형 정유회사로 성장했습니다. 회사는 국내외 시장에서의 경질유 제품 수요 증가와 환경규제 강화 등 시장여건 변화에 적극적으로 대응하여 모든 생산 제품을 경질화, 저유황화할 수 있는 대규모 고도화 시설인 중질유분해탈황시설(Bunker-C Cracking Center: BCC)을 타 정유사들보다 앞선 1990년대 중반부터 가동하고 있습니다. 값싼 고유황 벙커C에서 값비싼 경질유를 뽑아내는 BCC는 단순 제조업으로만 인식되던 과거 국내 정유산업을 고부가가치 수출산업으로 탈바꿈시킴으로써 정유산업의 역사를 바꾸어 놓은 시설로 평가되고 있습니다. 또한 회사는 2018년 중질유 분해시설 및 올레핀 하류시설 프로젝트(Residue Upgrading Complex & Olefin Downstream Complex Project: RUC/ODC Project)를 성공적으로 완료하여 저가의 잔사유에서 휘발유 등 고부가가치 제품을 생산할 수 있는 능력이 크게 향상되어 정유사업의 수익성을 제고했습니다. RUC/ODC 프로젝트를 통해 회사는 2020년부터 적용되는 국제해사기구의 선박 연료에 대한 황 함량 규제 강화에도 선제적으로 대응하고 있습니다.

과거 정유산업은 내수를 충족시키기 위한 것이 일반적이었으나 에쓰-오일은 가동 초기부터 해외시장 개척에 주력해왔으며, 세계적 수준의 고도화 시설을 바탕으로 아시아·태평양 지역의 경질유 공급 허브로서 역할을 수행하고 있습니다. 2001년부터 국내 최초로 환경친화적 고부가가치 제품인 황 함량 50ppm 이하의 초저유황경유를 수출하기 시작했으며, 2005년부터는 황 함량 10ppm 이하의 초저유황휘발유도 수출하기 시작했습니다. 현재 회사는 초저유황휘발유, 초저유황경유 등 고품질의 친환경 석유제품을 생산하여 아시아는 물론 환경규제가 심한 미국, 유럽, 오세아니아 등 전 세계로 수출하여 해외시장에서의 고부가가치 창출에 주력하고 있습니다.

생산 제품 및 생산 능력

- 휘발유
- 고급휘발유
- 경유
- 등유
- 항공유
- LPG
- 중질유(벙커-A,벙커-C, LSFO)
- 아스팔트

- 원유 정제 669,000 B/D
- 중질유 분해 226,000 B/D
- 중질유 탈황 178,000 B/D
- 등·경유 탈황 120,000 B/D

윤활사업

에쓰-오일은 1976년 설립 당시 첨단 기술에 의한 자본집약적 사업인 고급 윤활기유 사업에 과감히 투자하여 전량 수입에 의존하던 고급 윤활기유의 국산화에 성공한 이래 현재에 이르기까지 줄곧 국내외 윤활기유 시장을 선도하고 있습니다. Group I 윤활기유와 Group II 윤활기유를 생산하는 제1 윤활기유 공장, 초고점도지수(Very High VI) 윤활기유인 Group III 윤활기유를 생산하는 제2 윤활기유 공장은 하루 44,700배럴의 생산능력을 갖추고 있습니다. 회사는 국내에서 유일하게 Group I, Group II, Group III 윤활기유를 동시에 생산하여 일본, 중국 등 아시아는 물론 미국, 유럽 등 주요 해외시장에 공급하면서 국제적인 경쟁력을 갖춘 윤활기유 메이커로 자리 잡았습니다.

에쓰-오일은 1989년 윤활유 사업에 진출한 이후 지속적인 변화와 발전을 거듭하며 윤활유 시장의 선도기업으로서 위치를 확고히 하고 있습니다. 시장의 수요에 따라 윤활유 포트폴리오를 다양화했으며, 현재는 S-OIL 7으로 대표되는 고급 윤활유 브랜드와 S-OIL Dragon 및 S-OIL 7 Eco로 대표되는 경제성 있는 윤활유 브랜드를 보유하고 있습니다. 현재 윤활유 제품의 해외시장 판매는 회사가 직접 담당하고 있으며, 국내시장 판매는 2008년 TOTAL Raffinage Marketing S.A.사와 합작으로 설립한 에쓰-오일토탈윤활유주식회사를 통해 수행하고 있습니다.

- aramcoULTRA 윤활기유
- aramcoPRIMA 윤활기유
- aramcoDURA 윤활기유

- Group-III 윤활기유 31,000 B/D
- Group-II 윤활기유 8,600 B/D
- Group-I 윤활기유 5,100 B/D

석유화학사업

에쓰-오일은 1991년 생산제품의 부가가치 증대를 위해 나프타 개질시설 및 BTX 생산시설을 상업 가동하여 석유화학부문으로 사업을 다각화하기 위한 기반을 마련했으며, 1997년 단일공정으로는 세계 최대 규모인 연산 70만톤의 파라자일렌을 생산하는 자일렌센터의 건설을 완료하고 석유화학부문에 본격적으로 진출했습니다. 이와 함께 1997년 고도화 설비인 접촉분해시설(RFCC)에서 연산 20만톤의 프로필렌도 생산하기 시작하여 석유화학부문의 사업 영역을 확장했으며, 석유화학 하류부문에서 경쟁우위를 확보할 수 있는 기반도 마련했습니다.

2011년에는 합성섬유의 기초원료인 파라자일렌을 생산하는 제2 자일렌센터와 원유 정제과정에서 생산되는 나프타를 개질하여 석유화학제품의 기초원료인 BTX를 생산하는 아로마이징 시설 등으로 구성된 제2 아로마틱 콤플렉스를 완공했습니다. 이 시설 가동으로 회사의 생산능력이 종전보다 2배 이상 늘어나 연산 183만톤 규모의 파라자일렌 생산시설과 연산 60만톤 규모의 벤젠 생산시설을 갖춤으로써 정유부문과 윤활부문에 이어 석유화학부문에서도 세계적 수준의 경쟁력을 갖추게 되었습니다.

에쓰-오일은 여기에 안주하지 않고 2018년 건설을 완료한 RUC/ODC 프로젝트의 안정적인 가동을 통해 올레핀 다운스트림 사업에 성공적으로 진출하여 프로필렌옥사이드, 폴리프로필렌 등 석유화학 사업부문의 확대는 물론 '아시아·태평양 지역에서 가장 경쟁력 있고 존경 받는 에너지·화학 기업'이라는 비전을 더욱 공고히 할 것입니다.

- 벤젠
- 톨루엔
- 자일렌
- 파라자일렌
- 프로필렌
- 에틸렌
- 프로필렌옥사이드
- 폴리프로필렌

- 파라자일렌 1,830,000 톤/년
- 벤젠 659,000 톤/년
- 프로필렌 245,000 톤/년
- 에틸렌 187,000 톤/년
- 프로필렌옥사이드 300,000 톤/년
- 폴리프로필렌 405,000 톤/년

지속가능 경영체계

에쓰-오일의 지속가능경영은 이해관계자인 C.E.O.의 기대사항에서 출발합니다. C.E.O.란 고객(Customers), 임직원(Employees), 주주와 그 밖의 이해관계자(Owners and Other Stakeholders)를 말합니다. 회사는 C.E.O.가 기대하는 것이 무엇인지, C.E.O.의 기대를 충족시키기 위해 무엇을 해야 하는지를 먼저 인식하고, 이를 회사 정책에 반영하여 경제적, 환경적, 사회적으로 C.E.O.의 가치를 극대화함으로써 회사의 비전 2025인 '아시아·태평양 지역에서 가장 경쟁력 있고 존경받는 에너지·화학 기업'을 달성하기 위해 노력하고 있습니다.

C Customers

E Employees

O Owners & Other Stakeholders

전략 과제

비전 2025 달성을 위한 최고 경영진의 최우선 과제

투자 로드맵

성장을 실현하기 위한 잠재적 투자 계획

핵심 가치

"S-OIL EPICS"

외부적 환경 변화와 무관하게 우리의 의사 결정과 행동의 기반이 되는 공통적인 가치관

전략 목표

비전 2025 달성의 성공 여부를 판단하는 전사 차원의 목표

최고 (Excellence)

우리는 끊임없이 학습하고, 변화하고, 진보하여 고객과 동료와 주주들에게 기대를 뛰어넘는 최상의 품질과 서비스를 제공하고, 탁월한 수익성을 달성합니다.

열정 (Passion)

우리는 무한한 에너지, 강한 의지 그리고 할 수 있다는 자신감으로 더 높은 목표와 꿈을 이루기 위해 최선을 다합니다.

정도 (Integrity)

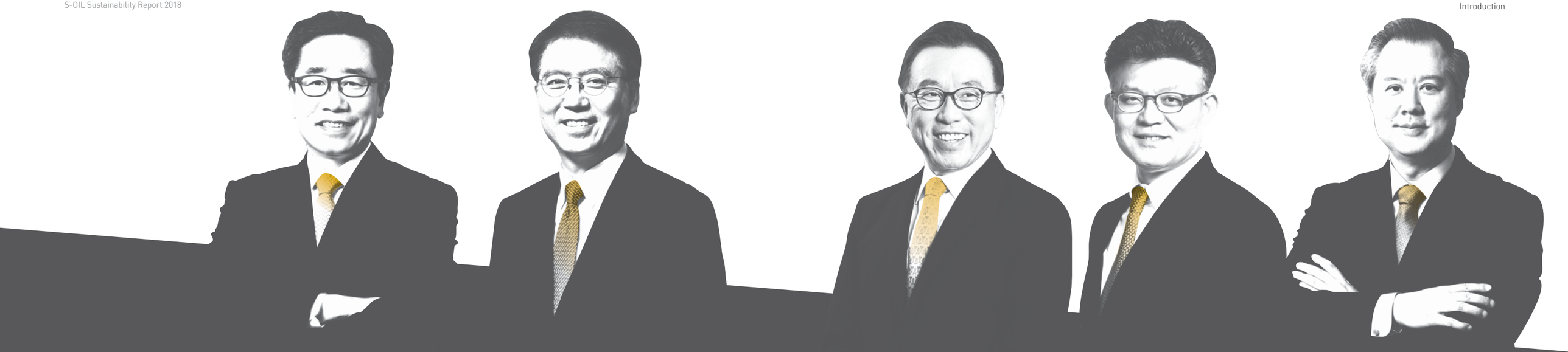
우리는 모든 일에 정직하고 공정하며, 최고 수준의 도덕적 윤리적 기준을 준수하여 진정한 성공을 이루어냅니다.

협력 (Collaboration)

우리는 한 팀으로 함께 일하며 지식과 기회, 경험을 공유하여 더 큰 성공을 이루어냅니다.

나눔 (Sharing)

우리는 책임감 있는 모범 기업시민으로서 함께 살아가는 이웃 공동체들과 우리의 성공을 나눕니다.



최고 경영진 메시지

아시아 · 태평양 지역에서 가장 경쟁력 있고 존경받는 에너지 · 화학 기업

에쓰-오일은 이해관계자인 C.E.O.의 기대사항을 회사의 경영정책에 반영하여 경제적, 환경적, 사회적으로 C.E.O.의 가치를 극대화함으로써 회사의 비전 2025인 '아시아·태평양 지역에서 가장 경쟁력 있고 존경 받는 에너지 • 화학 기업'을 달성하기 위해 노력하고 있습니다.

운영총괄
박봉수 사장

전략/관리총괄
류열 사장

CFO
조영일 수석부사장

마케팅총괄
안종범 수석부사장

법무/컴플라이언스본부
박성우 부사장

운영총괄
박봉수 사장

2018년 에쓰-오일은 창사 이래 최대 규모의 투자인 중질유 분해시설 및 올레핀 하류시설 프로젝트(Residue Upgrading Complex & Olefin Downstream Complex Project: RUC/ODC Project)를 성공적으로 마무리 하고, 고부가가치 제품의 생산능력을 더욱 증대함과 동시에 올레핀 하류부문으로 사업영역을 확대하여 수익성과 안정성이 향상된 균형 잡힌 비즈니스 포트폴리오를 구축했습니다.

회사는 여기에 안주하지 않고 수익성 확대와 사업다각화를 위해 RUC/ODC 프로젝트의 완료 이후에도 전사적인 역량을 모아 스팀크래커와 올레핀 하류시설을 건설하는 제 2단계 석유화학시설 투자 프로젝트(Steam Cracker & Downstream Project: SC&D Project)를 검토하고 있습니다.

또한 회사는 에너지·화학 산업의 경영 환경 변동성이 심화되는 가운데 고부가가치 제품의 생산 증대, 에너지 비용의 절감 등 다양한 이익 개선 활동을 통해 지속적으로 운영 효율성을 개선하여 경쟁력을 높이고 있습니다. 안전·보건·환경에 대한 강력한 의지와 법규보다도 엄격한 내부 기준을 바탕으로 적극적이고 선제적인 안전·보건·환경 관리, 지속적인 투자와 교육을 통해 세계 최고 수준의 안전문화를 구축하여 무재해 사업장을 달성하고 오염물질 배출과 환경영향을 최소화하기 위해서도 노력하고 있습니다.

앞으로도 에쓰-오일은 세계 최고 수준의 운영 효율성을 갖춘 안전하고 친환경적인 사업장을 구축하기 위해 노력하겠습니다. 또한 회사의 근간 사업인 정유사업의 강화를 통해 미래 성장동력의 개발에 필요한 안정적인 수익 창출 능력을 극대화하고, 석유화학 하류부문으로 사업영역을 확대하여 차세대 성장동력을 확보하기 위해 최선을 다하겠습니다.

전략/관리총괄
류열 사장

에쓰-오일은 임직원들의 다양성을 존중하며, 임직원들이 창의력과 자율성을 발휘하여 새로운 혁신을 주도할 수 있는 환경을 조성하기 위해 노력하고 있습니다. HR Infra Upgrading, Smart Work System 도입, 업무 프로세스 개선 등 임직원들의 역량을 제고하고 업무 효율성을 개선하기 위한 다양한 활동을 펼치고 있으며, 이를 통해 임직원들의 Work & Life Balance도 지속적으로 향상시키고 있습니다. 이와 함께 체계적인 교육 시스템을 통해 회사의 미래를 이끌어 나갈 우수한 인재도 꾸준히 육성하고 있으며, 건전한 조직문화와 화합과 상생의 노사관계를 통해 지속가능한 성장의 기반을 구축하고 있습니다.

또한 회사는 Big Data, 인공지능, 사물인터넷 등 4차 산업혁명의 핵심 기술을 활용한 전사적인 Digital Transformation을 통해 생산성 향상과 업무 방식의 개선 측면에서 가시적인 성과들도 만들어 내고 있습니다. 협력업체가 충분한 지속가능 역량을 갖출 수 있도록 적극적으로 지원하여 협력업체로 인한 리스크를 최소화하고 있으며, 동시에 신뢰를 바탕으로 함께 성장하여 사회적 가치를 창출하기 위해 노력하고 있습니다.

회사는 핵심 가치인 나눔을 실천하고 기업의 사회적 책임을 다하기 위해 이해관계자의 다양한 기대를 적기에 파악하여 이들에게 실질적인 도움이 될 수 있도록 선택과 집중을 통해 체계적이고 차별화된 사회공헌활동을 펼치고 있습니다. 이와 함께 회사의 경영활동과 연계한 CSV 프로그램의 발굴을 위해서도 지속적으로 노력하고 있습니다.

앞으로도 에쓰-오일은 최고의 전략과 인재를 갖춘, 그리고 책임감 있는 모범 기업시민으로서 사회적 책임을 다하는 아시아·태평양 지역에서 가장 경쟁력 있고 존경 받는 에너지·화학 기업이 되기 위해 최선을 다하겠습니다.

CFO
조영일 수석부사장

에쓰-오일은 급변하는 경영 환경 속에서도 세계적인 수준의 효율적인 재무관리와 최적의 자본 조달을 통해 지속가능한 성장의 토대가 되는 안정적인 재무구조를 구축하고 있으며, 제한된 자원을 선택과 집중을 통해 효과적으로 활용하여 회사의 기업가치를 극대화하고 있습니다.

회사는 경쟁사보다 앞선 선제적인 투자를 통해 뛰어난 성과를 거두어 왔으며, 미래 성장동력 확보를 위한 지속적인 투자에 따른 대규모 자금 조달에도 불구하고 끊임없는 노력으로 건전한 재무구조를 유지하고 있습니다. 또한 회사는 이해관계자의 기대를 반영하여 균형 있는 성과 배분, 성실한 조세 납부, 투명하고 정확한 경영정보의 공개를 통해 투자자를 포함한 모든 이해관계자의 이익을 보호하고 국가 경제와 사회 발전에 기여하고 있습니다.

최근 국내외 경영 환경의 변화로 사업과 관련된 리스크가 상대적으로 높아지고 있습니다. 수많은 잠재 리스크에 선제적으로 대응하여 지속적으로 경제적, 사회적, 환경적 가치를 창출하고 투자자를 포함한 모든 이해관계자들과 함께 성장하기 위해 회사는 체계적인 리스크관리시스템을 운영하고 있습니다. 또한 철저한 내부감사를 통해 경영의 투명성을 제고하고 잘못된 관행이나 비효율적인 업무 프로세스와 비용구조를 개선하여 지속가능한 성장을 위한 기반을 구축하고 있습니다.

앞으로도 에쓰-오일은 안정적인 재무구조와 선제적인 리스크 관리를 바탕으로 회사의 모든 자원과 역량을 모아 전략과제와 투자 Roadmap을 성공적으로 추진하여 비전 2025를 달성하고, 나아가 투자자를 포함한 이해관계자들의 기대에 부응하는 지속가능한 성장을 달성하도록 최선을 다하겠습니다.

마케팅총괄
안종범 수석부사장

에쓰-오일은 정유업계 후발주자라는 태생적인 한계를 극복하고 최고의 품질과 서비스 그리고 합리적인 가격을 바탕으로 창의적인 마케팅 활동을 통해 고객 만족을 극대화하고 국가와 사회에 기여하는 신뢰받는 기업으로 성장하고 있습니다. 고객과의 적극적인 소통을 통해 고객의 기대를 파악하여 경영활동에 선제적으로 반영하고 있으며, 최종 소비자와의 접점인 주유소·충전소의 경쟁력 강화를 지원하고 협력관계를 공고히 하여 상생의 동반성장을 추구하고 있습니다.

또한 회사는 설립 초기부터 해외시장 개척에 주력하여 단순 제조업, 내수산업으로 인식되고 있던 국내 정유산업을 고부가가치 수출산업으로 탈바꿈시켜 국가 경제에 기여하고 있습니다. 경쟁사 보다 앞선 투자로 확보한 경쟁력을 바탕으로 적극적인 신규 시장 개척과 안정적인 마케팅 기반 확대를 통해 생산 제품의 50% 이상을 수출하고 있으며, 최대 주주이자 세계 최대의 석유회사인 사우디 아람코와의 협력을 통해 해외 시장에서의 리더십을 더욱 강화하고 있습니다.

특히 2018년 회사는 RUC/ODC 프로젝트를 성공적으로 완료하고 정유, 윤활, 석유화학 분야에서 균형 잡힌 비즈니스 포트폴리오를 구축하여 아시아·태평양 지역에서 가장 경쟁력 있고 존경 받는 에너지·화학 기업으로 성장하고 있습니다. 또한 이 프로젝트를 통해 2020년부터 적용되는 국제해사기구의 선박 연료에 대한 황 함량 규제 강화에도 선제적으로 대응할 수 있게 되었습니다.

앞으로도 에쓰-오일은 정유사업의 강화와 화학사업의 확대를 통해 미래 성장동력을 발굴하고 고객과 함께 하는 지속가능한 성장을 달성하기 위해 최선을 다하겠습니다.

법무/컴플라이언스본부
박성우 부사장

에쓰-오일은 다양성과 전문성 그리고 독립성을 갖춘 이사회와 이사회 산하 전문위원회를 통해 견제와 협력이 조화를 이루는 합리적인 경영활동을 추구하여 투명하고 건전한 기업지배구조를 구축하고 다양한 이해관계자와의 신뢰관계를 강화하고 있습니다.

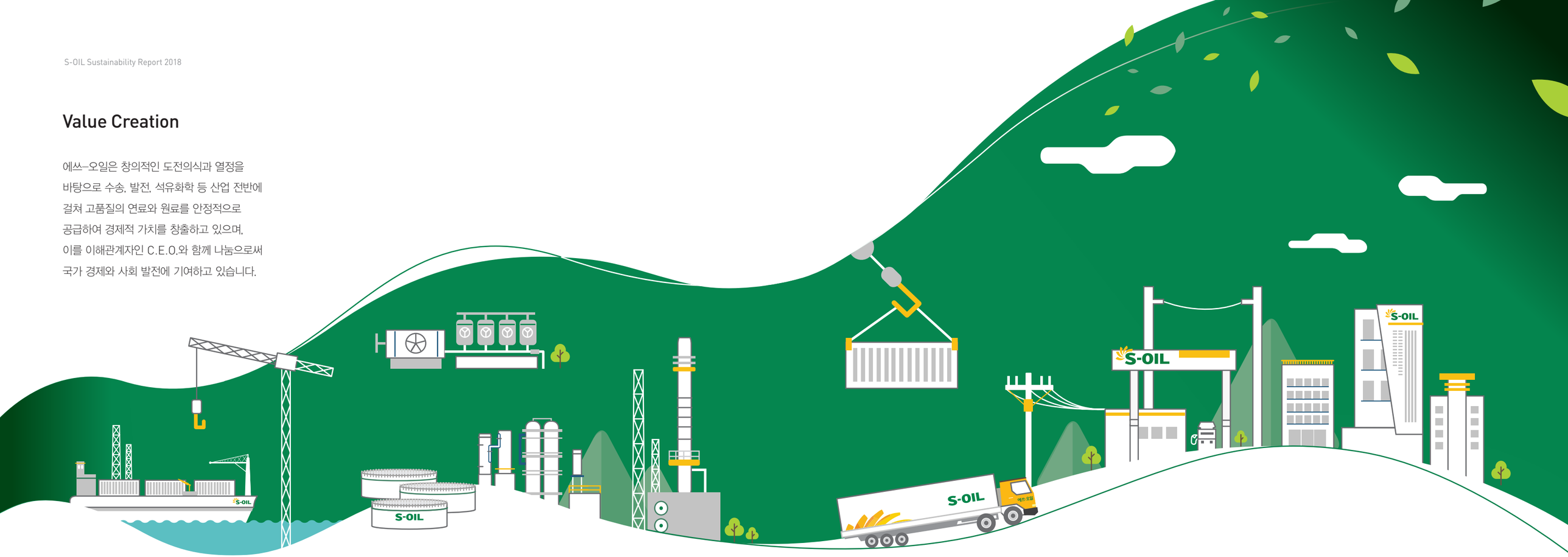
최고의 전문성과 공정성을 갖춘 이사들이 제반 법규와 규정에 따라 독립적인 위치에서 객관적이고 합리적으로 회사의 중요한 의사결정을 수행하고 있으며, 회사의 주요 경영활동도 점검하고 있습니다. CEO를 포함한 경영진은 급변하는 경영환경 속에서 진취적인 기업가 정신을 발휘하고 책임경영을 실천하여 미래 성장동력을 발굴하는 등 지속적으로 경제적, 사회적, 환경적 가치를 창출하여 회사의 기업가치를 극대화하고 있습니다.

또한 회사의 핵심 가치인 정도와 최고 경영진의 강력한 의지를 바탕으로 준법경영과 윤리경영을 최우선 가치로 삼고 비전 2025를 달성하기 위해 노력하고 있습니다. 체계적이고 선진적인 준법시스템과 윤리경영시스템을 통해 모든 임직원이 경영활동과 관련된 법규와 회사의 규정을 숙지하고 일상 업무에서 자연스럽게 준수하는 기업문화가 정착되어 있으며, 글로벌 스탠더드에 부합하는 자체적인 인권정책을 바탕으로 직원, 협력업체, 지역주민 등 다양한 이해관계자의 인권을 보호하기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

앞으로도 에쓰-오일은 투명하고 건전한 기업지배구조를 더욱 강화하고 이해관계자의 인권을 보호하며 준법경영과 윤리경영을 실천하여 이해관계자와 함께 하는 지속가능한 성장을 달성하도록 최선을 다하겠습니다.

Value Creation

에쓰-오일은 창의적인 도전의식과 열정을
바탕으로 수송, 발전, 석유화학 등 산업 전반에
걸쳐 고품질의 연료와 원료를 안정적으로
공급하여 경제적 가치를 창출하고 있으며,
이를 이해관계자인 C.E.O.와 함께 나눔으로써
국가 경제와 사회 발전에 기여하고 있습니다.



01. 원유 (백만배럴)

238.1

02. 생산 (백만배럴)

정유제품
206.1

윤활제품
13.6

석유화학제품
22.8

03. 운송 (십억원)

물류비용
259.6

04. 마케팅 및 판매 (%)

국내시장 소매경질유 점유율
22.6

해외시장 수출 비중
58.9

05. 경제적 가치 창출 (십억원)

939.3

06. 경제적 가치 배분 (십억원)

임직원_ 인건비
499.4

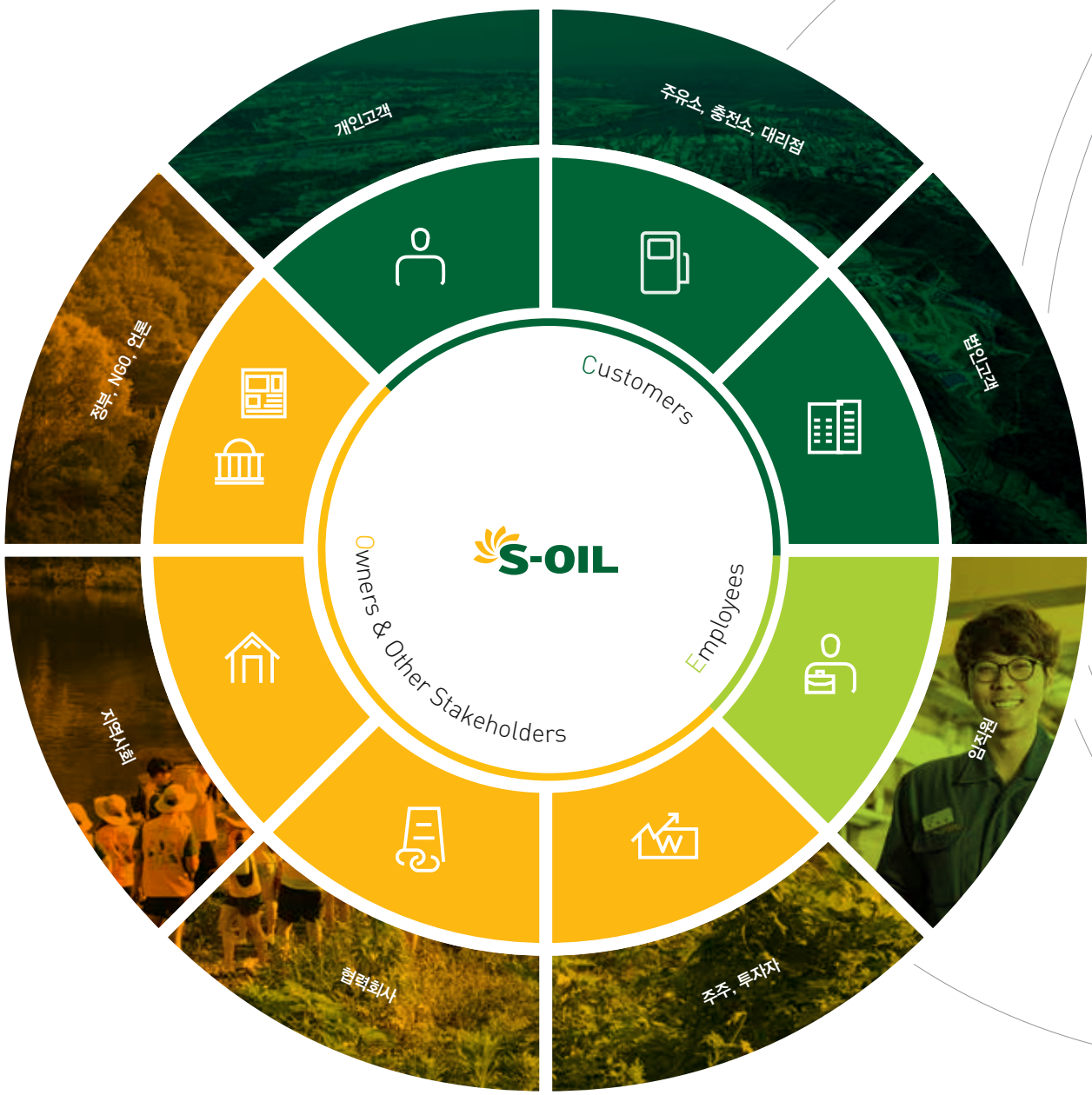
협력회사_ 구매
24,210.5

지역사회 _ 사회공헌
12.5

환경_ 환경투자
20.2

이해관계자 참여

에쓰-오일은 이해관계자인 C.E.O.의 기대사항을 파악하기 위해 그룹별 특성에 기반한 다양한 형태의 참여 채널을 운영하고 있습니다. C.E.O.의 기대사항을 충족시키기 위해 회사의 전략방향 및 전략과제와 연계한 Action Plan도 수립하여 실행하고 있습니다. 실행 결과는 검토와 분석을 거쳐 경영활동에 반영하고 있습니다.



대외 소통

정부, NGO, 언론

- 공청회, 세미나, 콘퍼런스
- 정보 교류회
- 설문조사 응대

대외 소통

지역사회

- 공청회, 세미나, 콘퍼런스
- 공장 견학
- 협회 활동
- 햇살나눔 사회공헌활동
- 외부기관 평가

제품 생산

협력회사

- 기술교류회
- 안전 워크숍
- 안전보건 교육 · 훈련 지원
- 폐기물 처리 교육
- 전자구매 시스템
- 협력회사 현장 방문

자본 운영

주주, 투자자

- 주주총회
- 전화 · 이메일 상담
- 기업설명회, 콘퍼런스, 투자자 미팅
- 애널리스트 간담회
- 웹사이트 공시
- 금융기관 방문
- 신용평가 회의

인재 관리

임직원

- CEO 간담회
- 경영진 생산 · 판매 현장 방문
- 임직원 만족도 조사
- 고충처리위원회
- 월례협의회
- 노사협의회
- 전사 제안제도
- 윤리경영 헬프데스크
- 전사 경영설명회
- 사보
- 사내 인트라넷
- HR 웹진

제품 · 서비스 공급

개인고객

- 고객의 소리(VOC) 처리 시스템
- 고객 만족도 조사
- 고객 모니터링 그룹
- 고객만족 제안제도
- 콜센터
- 보너스카드 홈페이지 (App. 포함)
- 마케팅 공모전

주유소, 충전소, 대리점

- 주유소 지원 설명회
- 주유소 방문
- 주유소 경영 매거진
- 사보
- 챔피언스클럽
- 아너스클럽
- E-Biz

법인고객

- 전략협력회의
- 고객 초청 행사
- 고객 초청 만찬
- 브로슈어
- 고객 방문
- 위크숍

중대성 평가

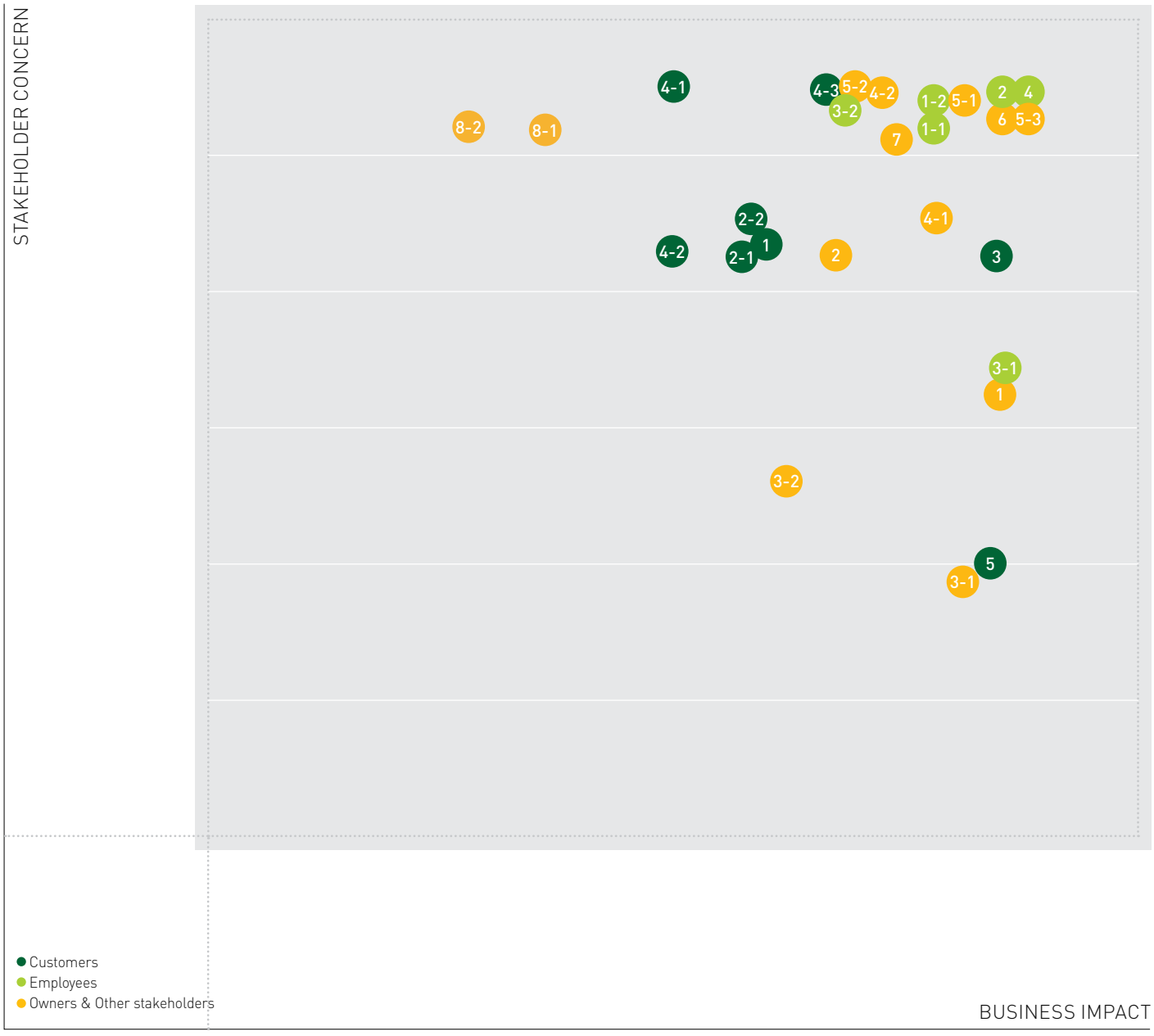
에쓰-오일의 지속가능성보고서는 회사의 지속가능 경영체계와 글로벌 보고 가이드라인을 기반으로 이해관계자인 C.E.O. 관점에서 경제적, 환경적, 사회적 이슈를 다루고 있습니다. 이를 위해 내·외부 이해관계자의 참여로 중대성 평가(Materiality Test)를 실시하여 회사의 지속가능경영에 중대한 영향을 미치는 27개 이슈를 도출했습니다.

중대성 평가 프로세스

STEP 1 지속가능경영 이슈 파악 (이슈 Pool 구성)

- 글로벌 지속가능성 이니셔티브 벤치마크, 국내외 동종기업 벤치마크, 미디어 조사(2018년 국내 10개 일간지의 회사 관련 기사 총 699건) 및 VOC를 통해 접수된 고객 의견(2018년 총 4,517건)을 분석하여 이슈 도출
- 29개 이슈 Pool 구성

중대성 매트릭스



STEP 2 이해관계자 관심도 및 현황 파악 (이해관계자 설문)

- 설문내용 : 29개 이슈 Pool 중 에쓰-오일 및 이해관계자에게 중대한 영향을 미치는 지속가능경영 이슈 선정
- 설문기간 : 7일 (2019.1.15~21)
- 설문대상 : 고객, 임직원, 투자자, 협력회사, 지역사회 등 이해관계자 3,522명
- 응 답 자 : 679명 (응답률 19.3%, Customers 333명, Employees 181명, Owners & Other Stakeholders 165명)
- 설문방법 : 사내 그룹웨어, 이메일 발송 등

STEP 3 주요 이슈 선정 (최고 경영진 회람 및 중대성 매트릭스 분석)

- 최고 경영진 회람을 통한 중대성 평가 참여
- 중대성 매트릭스 분석 및 주요 이슈 선정 (27개)

		주요 이슈	보고 범위	주요 이해관계자	페이지
C	1	고객 만족 실현	에쓰-오일 내부/외부	고객	33
	2-1	유통 단계에서의 제품 품질 보장	에쓰-오일 내부	고객, 정부	37
	2-2	연구개발 강화			
	3	마케팅 활동 강화		고객	40
	4-1	고객 개인정보 보호	에쓰-오일 내부/외부	고객, 정부	42
	4-2	공정한 마케팅 활동			
	4-3	경쟁 저해행위 예방			
	5	해외 마케팅 강화	에쓰-오일 내부	고객	44
E	1-1	인재 관리	에쓰-오일 내부	임직원	47
	1-2	공정한 평가 및 보상			
	2	인재 육성			49
	3-1	건전한 조직문화			52
	3-2	화합의 노사관계			
	4	산업안전보건 관리	에쓰-오일 내부/외부	임직원, 협력회사, 지역사회, 정부	55
O	1	신규사업 투자	에쓰-오일 내부	임직원, 주주 · 투자자	59
	2	운영 효율성 개선			61
	3-1	재무 건전성 확보	에쓰-오일 내부/외부	고객, 임직원, 주주·투자자, 협력회사, 지역사회, 정부	64
	3-2	투명한 경영정보 공개			
	4-1	공급망 지속가능성 관리		협력회사	67
	4-2	공정한 협력사 선정			
	5-1	환경관리 시스템 강화	에쓰-오일 내부	임직원, 지역사회, 정부	70
	5-2	오염물질 관리			
	5-3	환경에 미치는 영향 관리			
	6	기후변화의 경제적 영향	에쓰-오일 내부/외부	고객, 주주·투자자, 협력회사, 지역사회, 정부	74
	7	사회공헌활동		고객, 임직원, 지역사회, 정부	76
	8-1	지역사회 고충 처리			79
	8-2	지역사회 경제발전			

이해관계자 인터뷰

다양한 커뮤니케이션 채널을 통해 이해관계자와 소통하는 에쓰-오일은 지속가능성보고서 발간에 앞서 회사의 지속가능경영에 대한 이해관계자들의 의견을 듣기 위해 인터뷰를 진행했습니다. 다음은 인터뷰 내용 중 일부를 발췌한 것입니다.

Q1. 에쓰-오일이 지속가능한 장수기업이 되기 위한 최우선 조건은 무엇일까요?

A1. 무엇보다 소비자의 신뢰를 잃지 않아야 한다고 생각합니다. 제품의 품질 향상을 위해 지속적인 투자가 필요하고, 가격으로 소비자를 속이지 말아야 합니다. 100년 이상 명맥을 이어가는 명품 브랜드처럼 주유소도 믿고 신뢰할 수 있는 명품 주유소가 필요하지 않을까요. 잠깐의 이익을 위한 행동으로 신뢰가 무너진다면 소비자는 냉정하게 돌아설 것입니다. 그리고 기업의 이윤을 소비자에게 돌려주는 착한 기업이 되었으면 좋겠습니다. 요즘 경기가 많이 어렵다고들 말하는데 소비자가 체감하는 정도는 두말할 것도 없겠지요. 에쓰-오일을 잊지 않고 찾아오는 소비자에게 직접적인 가격 혜택 등으로 '아! 에쓰-오일은 다른 주유소와 다르구나'라는 것을 보여줬으면 좋겠습니다. 통신사의 장기고객 할인과 같은 프로그램을 통해 에쓰-오일을 선택하는 소비자가 품질과 가격 면에서 모두 만족하고 돌아갈 수 있는 주유소가 되었으면 하는 바람입니다. 마지막으로 저뿐만 아니라 다양한 분야의 사람들을 통해 더 많은 의견에 귀 기울여주셨으면 합니다.

임승도 회원 (구도일 프렌즈)

A2. 한 기업이 장수기업이 되기 위해서는 지속적인 기술혁신, 미래 성장동력에 대한 선제적인 투자도 중요하지만 가장 중요한 것은 고객과의 신뢰를 유지하는 것이라고 생각합니다. 기업은 고객의 반응과 호응 위에 존재하며, 이런 우호적인 호응이 장기적으로 유지되기 위해서는 고객의 신뢰가 절대적이기 때문입니다. 앞으로도 에쓰-오일은 고객 신뢰의 중요성을 인지하고 임직원들이 이를 내재화하여 일상 업무에서 고객 만족과 고객의 입장을 우선시하는 노력이 필요할 것입니다. 에쓰-오일은 임직원의 행복한 삶, 활기찬 삶을 지원하는 기업이라고 생각합니다. 정시퇴근제도, 집중휴가제도, MRD제도 등을 도입하여 임직원의 건강과 복지 그리고 개개인의 삶의 질 향상에 세심한 노력을 기울이고 있습니다. 이런 노력 덕분에 에쓰-오일 임직원들은 충분한 재충전 시간을 갖고 다시 업무에 몰입할 수 있다고 생각합니다. 앞으로도 이런 노력들이 일관성 있고 꾸준하게 추진되기를 기대합니다.

방승지 사원 (에쓰-오일 멤버십마케팅팀)

Q2. 에쓰-오일이 이해관계자의 사랑을 받는 기업이 되기 위해 어떤 노력을 더 해야 할까요?

A3. 먼저 조직의 다양성을 바탕으로 창의적인 경영활동을 통해 생산, 판매, 소비에 이르기까지 모든 단계를 개선하고 발전시켜 지속적으로 이윤을 창출하고, 이를 연구개발, 신제품 개발, 생산시설 등에 투자하여 선순환 구조를 구축해야 합니다. 이런 선순환 구조 속에서 소비자가 믿고 사용할 수 있는 제품과 서비스를 생산하기 위해 최선을 다하고, 다양한 사회공헌활동을 통해 회사의 이익을 사회로 환원하여 대중적이고 우호적인 기업 이미지를 창출해야 할 것입니다. 공급망 측면에서도 에쓰-오일과 협력업체가 단순히 물품과 서비스만을 사고파는 기계적인 관계를 넘어서 서로가 신뢰를 바탕으로 함께 성장할 수 있는 환경을 구축해야 합니다. 특히 대기업에 비해 상대적으로 열악한 환경에 처해 있는 중소협력업체의 지속가능성을 향상시키기 위해 가격 정책의 변화 등 선제적이고 다양한 지원 노력도 필요하지 않을까 생각합니다.

심정수 상무 ((주)한화미)

A4. 최근에 500대 기업 임원 전수 조사에 대한 보도를 본 적이 있습니다. 500대 기업 중 여성 임원이 단 한 명도 없는 기업에 에쓰-오일이 포함되어 있어서 약간 충격이었습니다. 여성의 인권이 신장되고 여성의 경제활동 참여가 확대되면서 소비자로서 여성의 파워도 더욱 강력해지고 있습니다. 여성의 경영활동 참여를 확대하기 위한 구체적인 계획을 세우고 실행해야 할 것입니다. 기업 이미지와 여성 소비자를 고려할 때 변화해야 할 부분입니다. 그리고 에쓰-오일이 주력하는 에너지·화학 분야는 지구의 환경 문제와도 깊은 관련이 있습니다. 지금도 그렇지만 앞으로는 기후변화와 환경 문제가 지속적으로 대두될 것입니다. 전 지구적 차원의 환경 문제에 관심을 가지고 실천할 필요가 있다고 봅니다. 지난 6년 동안 에쓰-오일과 함께 폭력 피해 이주여성의 자립을 지원하면서 이주여성들의 자존심이 상하지 않도록 배려하는 에쓰-오일의 모습에서 큰 신뢰를 느꼈습니다. 앞으로도 지금처럼 기업 이미지 관리와 클라이언트의 욕구를 잘 고려하고 배려하면서 꾸준히 나눔의 가치를 실현하기를 기대합니다.

허오영숙 상임대표 (한국이주여성인권센터)

기업지배구조

투명하고 건전한 기업지배구조는 기업의 지속가능한 성장을 이끌어가는 토대입니다. 이는 기업 경영의 투명성과 생산성 제고는 물론 투자자를 포함한 다양한 이해관계자들로부터 신뢰를 얻고 기업의 가치를 극대화할 수 있는 핵심 요소입니다.
에쓰-오일은 다양성과 독립성 그리고 전문성을 갖춘 이사회와 전문위원회를 통해 견제와 협력이 조화를 이루는 경영활동을 추구하여 투명하고 건전한 기업지배구조를 구축하고 이해관계자와의 신뢰관계를 강화하고 있습니다.

다양성과 독립성의 조화

에쓰-오일은 내부 선정 절차에 따라 이사회가 다양한 이해관계자들의 이익을 대변할 수 있도록 국적, 민족, 성별 등 다양성과 각각의 분야에서 전문성을 갖춘 이사들 간의 상호보완성을 고려하여 이사 후보자를 선정하고 주주총회를 거쳐 이사를 선임하고 있습니다. 또한 이사회가 갖춰야 할 필수 역량을 토대로 경영 비전, 리더십, 전문지식, 직무 경력은 물론이고 독립적이고 객관적인 이사회 활동 수행을 위한 역량과 자질에 대한 심층적인 검증을 거쳐 이사 후보자를 선정하고 있습니다. 더불어 이사회의 독립성을 보장하기 위해 이사 선임 시 최근 5년 이내 회사에 종사했는지, 회사의 감사 및 컨설팅과 관련한 업무에 종사했는지, 회사와의 거래관계 등 중요한 이해관계가 없었는지 등 독립성 요건도 검토합니다. 특히 사외이사 후보 추천 시에는 사외이사후보추천위원회에서 회사와의 이해관계 여부 및 직무수행의 결격 사유 등 내부 기준에 따라 후보자의 적격성을 심사하여 독립성을 갖춘 최적의 후보를 추천하고 있습니다. 2019년 새롭게 선임된 이사회는 석유산업뿐 아니라 신재생에너지, 국제무역, 회계, Finance, M&A 등 서로 다른 다양한 분야에서 전문성을 보유한 이사들로 구성되었습니다. 특히 이사 11명 중 여성 이사를 2명으로 확대하여 다양성을 더욱 강화했습니다. 정부, 국제기구, 산업계, 학계 등 다양한 분야에 종사하면서 에너지 업계에 대한 풍부한 경험과 역량을 갖춘 이사들은 이사회의 다양성과 독립성 강화에 크게 기여할 것입니다.

견제와 협력의 조화

에쓰-오일은 견제와 협력이 조화를 이룬 이사회와 전문위원회(감사위원회, 보수위원회, 사외이사후보추천위원회)를 통해 투명하고 건전한 지배구조를 확립하고 있습니다. 이사회의 책임경영 강화를 위해 매년 주주총

이사회 구성 (2019년 3월 28일 기준)

구분	성명	담당 업무	경력	재임기간
사내이사	Othman Al-Ghamdi	대표이사 CEO	- 전 Aramco Asia Korea Limited 대표이사 - 전 Saudi Aramco Ras Tanura Refinery 운영총괄	2016.9.5~
기타비상무이사	A.M. Al-Judaimi		- Saudi Aramco Senior Vice President - 전 Saudi Aramco Northern Area Oil Operations Director - 전 Saudi Aramco Berri Gas Plant, Shaybah Producing, Ras Tanura Producing, Gas Ventures Development, Rabigh Project Execution Dept. Manager	2018.3.23~
	S.A. Al-Hadrami	사외이사후보추천위원회 위원장 보수위원회 위원	- Saudi Aramco 임원 - 전 Saudi Aramco Product Sales & Marketing Manager - 전 Saudi Aramco Cash Management & Investment in Treasury, JV Development & Coordination, Product Sales & Marketing Staff - 전 Saudi Consolidated Electric Company Staff	2015.3.20~
	S.M. Al-Hereagi		- Saudi Aramco 임원 - 전 Saudi Petroleum Overseas Limited Managing Director - 전 Saudi Aramco Treasury Advisory & Treasury Services Dept. Auditor Head	2016.3.18~
	I.Q. Al-Buainain		- Aramco Trading Company President & CEO - 전 Aramco Asia President - 전 Saudi Aramco Asia JV Dept. Director - 전 Saudi Aramco International JV Portfolio Manager	2018.3.23~ 2015.3.20~2016.3.18 2008.3.19~2010.3.19
사외이사	김철수	이사회 의장	- 리인터내셔날 특허법률사무소 상임고문 - 전 세계무역기구 사무차장 - 전 상공자원부 장관	2015.3.20~
	이승원	감사위원회 위원장 사외이사후보추천위원회 위원	- 전 국제스키연맹 집행위원 - 전 쌍용정유 회장 - 전 쌍용양회 부사장	2015.3.20~
	홍석우	보수위원회 위원장 감사위원회 위원	- AT 커니코리아 상임고문 - 전 지식경제부 장관	2015.3.20~
	황인태	감사위원회 위원 보수위원회 위원	- 중앙대 경영학부 교수 - 전 한국회계학회 회장	2018.3.23~
	신미남 (女)	감사위원회 위원 보수위원회 위원 사외이사후보추천위원회 위원	- 케이옥션 사내이사 - 전 두산 퓨얼셀 코리아 대표 - 전 퓨얼셀파워 대표 - 전 삼성종합기술원 전문연구원	2018.3.23~
	Jungsoon Janice Lee (女)	사외이사후보추천위원회 위원	- 김앤장 법률사무소 고문 - 전 SC제일은행 부행장 - 전 대우기계주식회사 USA 재무담당팀장	2019.3.28~

* 이사회는 국내법에 따라 일원적 이사회 시스템(One-tier Board System)으로 구성되어 있음

회에서 1년 임기로 이사를 개별 선임하고 있으며, 내부 원칙에 따라 이사의 과반수 이상을 독립성 정책 충족 여부에 대한 검증을 거친 사외이사로 선임하고 있습니다. 2015년부터 독립성을 갖춘 사외이사가 이사회 의장을 수행하고 있으며, 사내이사인 CEO를 제외한 이사 전원을 비상무 체제로 운영하고 있습니다. 이를 통해 이사회가 객관적이고 독립적으로 CEO와 회사의 경영활동과 성과를 감독하고 견제하여 주주를 비롯한 다양한 이해관계자의 이익을 극대화하는 방향으로 의사결정이 이루어지도록 하고 있습니다. 회사는 이사들의 적극적인 참석을 통해 견제와 협력 기능이 원활히 이행될 수 있도록 특별한 예외 사유를 제외하고는 각 이사들의 이사회 참석률이 연 75% 이상 되도록 관리하고 있습니다. 전원 사외이사로 구성된 감사위원회에서 회사의 경영활동 전반에 관한 사항과 내부회계관리제도 운영 현황을 평가하고 내부 감사활동을 보고 받습니다. 회사는 사외이사와 비상무이사가 회사 이외에 2개 이상 다른 회사의 이사를 겸직할 수 없도록 규정하고 있으며, 회사의 사외이사 및 비상무이사 전원이 이를 충족하고 있습니다.

이사회 전문성 강화

에쓰-오일은 이사회의 전문성 향상을 위해 경영 환경의 변화, 사업의 전략, 리스크 요소 및 관리 방안 등 이사회의 의사결정을 지원하기 위한 전반적인 내용을 포함한 Briefing Session을 정기적으로 실시하고 있습니다. 회사는 경제, 사회, 환경 모든 분야에서 회사의 지속가능성에 영향을 미칠 수 있는 리스크를 분석하여 매월 이사들에게 보고하고 있습니다. 이사회는 정기적으로 온산공장을 방문하여 현장의 주요 이슈를 확인하고 있으며, 이사회 산하에 3개의 전문위원회를 운영하여 의사결정의 전문성과 독립성을 강화하고 있습니다. 또한 CEO를 보좌하는 경영위원회(Management Committee)는 경제적, 사회적, 환경적 측면의 모든 중대 사안을 사전에 검토하여 이사회가 회사의 연간·중장기 경영계획, 예산, 노사정책 등에 대한 합리적인 의사결정을 할 수 있도록 지원함으로써 회사의 지속가능한 성장을 제고하는 데 기여하고 있습니다. 또한 이사회는 매년 이사회 활동을 분석하여 성과를 점검하고 있습니다.

경영진의 책임경영

에쓰-오일은 CEO를 포함한 모든 경영진이 주주가치 보호와 기업시민으로서의 역할에 최선의 노력을 다하도록 객관적으로 수립한 장단기 목표 달성 여부에 따라 경영진에 대한 보상을 실시하고 있습니다. 임원 보상 수준 결정의 독립성과 공정성 확보를 위해 사내이사를 제외한 이사들로 구성된 보수위원회의 의결에 따라 ROIC, EBITDA로 구성된 단기 경영성과 목표달성 여부와 KOSPI 200 Energy/Chem. Index 대비 회사 주가의 3-year Compound Annual Growth Rate(CAGR)로 구성된 3개년 중장기 성과 목표의 달성 여부를 종합적으로 고려하여 CEO를 포함한 전체 경영진의 변동급 보상 수준을 결정하고 있습니다. 이사의 보수 산정기준 및 금액은 사업보고서를 통해 개인별로 투명하게 공개하고 있으며, 주요 집행임원의 개인별 보수금액도 함께 공개하고 있습니다. 또한 CEO를 포함한 이사가 회사에 손해를 끼친 경우 손실액을 회사에 직접 배상하도록 제도화하여 책임경영을 강화하고 있습니다. 책임의 범위는 법령이나 정관의 위반뿐만 아니라, 업무상 책임을 성실히 수행하지 않아 발생한 손해까지 광범위하게 포함됩니다. 단, CEO를 포함한 이사는 전체 손실액을 배상하는 것이 원칙이지만, 주주총회의 결의를 통해 배상액을 1년 보수액의 6배(사외이사는 3배)까지로 제한할 수 있도록 규정하고 있습니다.

사외이사의 독립성 정책

에쓰-오일은 주주 및 투자자의 권리를 보호하기 위해 독립적이고 객관적인 이사회 활동을 보장한다. 이를 위해 회사는 이사의 과반수 이상을 아래의 독립성 정책을 모두 충족하는 사외이사로 선임하며, 사외이사가 독립성 정책을 충족하지 못하게 되면 그 직을 자동으로 상실한다.

1. 회사의 상무에 종사하는 이사·집행임원 및 피용자 또는 최근 5년 이내에 회사의 상무에 종사한 이사·감사·집행임원 및 피용자
2. 최대주주가 자연인인 경우 본인과 그 배우자 및 직계 존속·비속
3. 최대주주가 법인인 경우 그 법인의 이사·감사·집행임원 및 피용자
4. 최근 3년 이내 회사 또는 회사의 모회사·자회사의 이사·감사·집행임원의 배우자 및 직계 존속·비속
5. 최근 5년 이내 회사의 모회사·자회사의 이사·감사·집행임원 및 피용자
6. 하기와 같이 회사와 거래관계 등 중요한 이해관계에 있는 법인의 이사·감사·집행임원 및 피용자
   ① 회사의 중요 고객·공급업체 및 관련된 자
   ② 회사 또는 회사의 최고 경영진과 법률자문·경영자문 등의 자문계약을 체결하고 있는 법인
   ③ 회사 또는 회사의 최고 경영진과 사적 용역계약을 체결하고 있는 법인
   ④ 최근 3년 이내에 회사의 감사인인 회계법인
   ⑤ 회사로부터 중요한 기부를 받는 비영리단체 및 관련된 자 등
7. 회사의 이사·집행임원 및 피용자가 이사·집행임원으로 있는 다른 회사의 이사·감사·집행임원 및 피용자
8. 회사와 기타 이해관계로 인해 이사회의 독립성을 훼손한다고 판단되는 자 또는 그 밖에 사외이사로서의 직무를 충실히 수행하기 곤란한 자

준법경영

최근 산업안전, 환경, 반부패, 공정거래 등에 대한 사회적 요구 수준은 갈수록 높아지고 있으며, 관련 법규도 꾸준히 증가하고 있을 뿐 아니라 위반에 따른 형사처벌과 민사책임도 강화되고 있습니다. 해외시장에서도 반부패, 공정거래 등에 대한 글로벌 스탠더드의 철저한 준수가 더욱 요구되고 있습니다.
에쓰-오일은 회사의 핵심 가치인 정도를 바탕으로 존경 받는 에너지·화학 기업으로 성장하기 위해 준법경영을 최우선 가치로 삼고 실천하고 있습니다. 회사는 준법경영규정, 준법지원인제도, 준법시스템을 통해 모든 임직원이 사내 규정과 국내외 관련 법규를 숙지하고 이를 자연스럽게 준수할 수 있도록 제도적 장치를 마련하여 운영하고 있습니다.

기업문화로서의 준법경영

에쓰-오일은 최고 경영진의 준법경영에 대한 확고한 의지와 임직원의 적극적인 준법활동을 통해 에쓰-오일만의 고유한 준법문화를 만들어 나아가고 있습니다. 모든 임직원은 업무를 수행함에 있어 회사의 준법경영에 부합하는지를 우선적으로 고려하고 준법시스템을 통한 준법활동을 일상화하고 있습니다. 회사는 준법경영의 중요성과 활동사항을 정기적으로 최고 경영진에 보고하고 있으며, 정기적인 준법 뉴스레터, 글로벌 기업의 준법동향 보고, 준법 캠페인 등 다양한 프로그램을 통해 임직원들의 준법의식을 고양하기 위해 노력하고 있습니다. 그리고 중요한 법률 사항에 대한 심층 분석과 가이드라인 마련 및 맞춤식 교육 등을 통해 준법경영을 더욱 강화하고 있습니다.

체계적인 준법시스템 (Compliance System)

에쓰-오일은 임직원들이 보다 효율적으로 준법경영을 실천할 수 있도록 2014년부터 관련 법규에 대한 프로파일과 체크리스트를 기본으로 하는 체계적인 준법경영체계를 운영하고 있습니다. 2015년부터는 IT 기반의 준법시스템을 통해 제·개정되는 관련 법률정보를 실시간으로 제공하고 있으며, 임직원들은 업무와 관련된 법률정보를 조회하거나 문의할 수 있습니다. 또한 회사는 준법시스템을 통해 정기점검과 수시점검을 실시하여 임직원들이 자율적으로 준법활동을 수행할 수 있도록 체계적으로 지원하고 있습니다. 2018년에는 Big Data 등 디지털 기술의 발달을 준법경영에 접목하여 준법시스템을 대대적으로 개편했습니다.

주요 법률분쟁에 대한 적절한 대응

에쓰-오일은 국내외 법규를 준수하고 있으며, 법률분쟁 발생 가능성에 대한 준법시스템을 통한 사전 점검뿐 아니라 법률전문가로 구성된 전담조직을 통해 분쟁 사안과 계약 사항을 철저하게 검토하여 사전에 법률분쟁을 예방하고 있습니다. 실제로 분쟁이 발생한 경우에도 회사는 최적의 대응으로 이해관계자들과 신뢰관계를 유지하고 있습니다. 이처럼 회사는 준법지원과 법무지원을 통해 준법경영을 확립하고 효과적으로 분쟁 가능성을 예방하여 이해관계자와의 신뢰관계를 더욱 강화하고 있습니다.

규정준수 모니터링 제도 운영

에쓰-오일은 규정준수 소홀로 인한 업무 혼란과 규정위반에 따른 리스크 발생 가능성을 최소화하기 위해 모든 임직원들이 사내 규정을 숙지하고 업무 과정에서 자연스럽게 준수할 수 있도록 2011년부터 규정준수 모니터링 제도를 운영하고 있습니다. 현재 회사는 37개 규정에 대해 120개의 체크리스트를 개발하여 분기마다 규정준수 모니터링을 실시하고 있습니다. 모니터링 결과는 팀 리더와 부문장의 업적평가에 반영하여 임직원들이 자발적으로 사내 규정을 준수하며 업무를 진행하도록 유도하고 있습니다. 2018년 규정준수 모니터링을 통해 발견된 규정위반 사항은 한 건도 없었습니다.

10개 준법활동

1. 정기점검
2. 중점관리
3. 수시/특별 점검
4. Legal Update
5. 법령정보회의
6. CEO Legal Update
7. 경영진 Report
8. 프로파일 업데이트
9. 준법교육
10. 준법 캠페인

주한미군 유류공급 입찰 관련

2019년 3월, 회사는 2008년과 2012년에 주한미군 유류공급 입찰과정에서 국내 정유사 간 부당공동행위가 있었음을 인정하고, 미국 법무부와 43.5백만불을 지급하고 사건을 종결하기로 합의했습니다. 회사는 공식 입장문을 통해 이에 대한 유감을 표명하고 재발방지를 위해 최선의 노력을 다할 것임을 약속했습니다. 회사는 기 적립된 충당금을 활용하여 비용을 지급할 예정이므로 재무적 영향은 최소화 될 것입니다.

사실 회사는 미국 법무부의 조사 이전부터 지속가능경영시스템 구축의 일환으로 2012년 이후 최근까지 준법경영을 강화하기 위한 다양한 노력을 기울여왔습니다. 2014년에는 준법경영 규정을 제정하고, 준법경영을 총괄하는 준법지원인과 실무를 담당하는 준법지원팀을 구성하고 준법경영 활동을 펼쳐왔습니다. 회사는 준법경영 규정에 따라 수시, 정기, 특별 준법점검제도를 통해 준법경영 활동을 점검해오고 있습니다. 이 중 공정거래법 준수와 관련해서는 임직원이 경쟁사업자와의 소규모 모임을 포함한 각각의 상황에서 지켜야 할 명확한 원칙과 가이드라인('DO s & DON' Ts')을 수립하여 운영하고 있습니다. 또한 회사는 2015년부터는 윤리경영 자가진단제도를 도입하여 윤리경영이 임직원들의 일상생활에 뿌리내릴 수 있도록 관리해왔습니다. 회사는 준법경영과 윤리경영을 임직원 평가에 반영함으로써 법률과 윤리규정을 포함한 사내 규정 위반행위를 방지하고 있습니다.

최근에도 회사는 제도 및 시스템적 측면에서 윤리규정 위반에 대한 징계기준을 정직 3개월에서 6개월로 강화했으며, 공정거래 준수를 위한 실무지침인 공정거래 자율준수 편람을 전면 개정했습니다. 또한 모든 기안지 작성 시 준법 여부를 확인하고 필요 시 Compliance System을 통해 면밀히 점검하도록 전자결재시스템을 Upgrade 했으며, 벌과금의 통제 Process를 강화했습니다. 이밖에 법령정보 공유, 준법활동 자율점검, 준법교육 등의 기능이 있는 Compliance IT System을 전면적으로 보완했습니다.

회사는 이번 건을 전사에 공유함으로써 준법을 전제로 하지 않은 업무수행은 회사에 큰 손실을 끼칠 수 있음에 대한 공감대를 다시 한 번 형성했습니다. 또한 전사 영업직원들을 대상으로 5차례에 걸쳐 특별 공정거래 교육을 실시했으며, 특히 영업을 담당하는 팀 리더 이상 관리자를 대상으로 공정거래 및 Compliance 준수를 주제로 워크숍도 진행했습니다. 회사는 기 강화된 준법경영 시스템이 재발방지에 충분한 수준인지 재검토하고 필요 시 추가적인 개선을 시행할 계획입니다. 또한 준법경영 원칙에 따라 관련 인원에 대해서는 내부규정에 의거하여 적절히 조치할 예정입니다. 이밖에 회사는 상기 이슈 이외에 법률을 준수하지 않은 다른 Issue가 있는지에 대해서 철저히 조사하고 지속적으로 언론 기사를 리서치 및 모니터링하고 있습니다.

준법 교육

인권 보호 / 윤리경영

기업이 이해관계자와 함께 장기적으로 생존하고 높은 경제적 가치를 창출해내기 위해서는 이해관계자의 인권을 보호하고 윤리적 기준에 맞게 잘못된 관행이나 비용 구조를 고쳐 경쟁력을 높여야 합니다. 인권 보호와 윤리경영은 자선적 책임이 아닌 기업이 반드시 지켜야 할 의무이며, 모든 구성원이 참여하고 실천해야 할 기업의 핵심 경영원칙입니다.

에쓰-오일은 글로벌 스탠더드에 부합하는 자체 수립한 인권정책을 바탕으로 직원, 협력업체, 지역주민 등 이해관계자의 인권을 보호하기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다. 또한 회사는 윤리규정, 윤리위원회, 윤리경영교육의 세 가지 축으로 구성된 체계적인 윤리경영 시스템을 통해 사회와 함께하는 윤리경영을 추진하고 있습니다.

인권 보호

에쓰-오일은 인권정책을 바탕으로 내부 절차에 따라 체계적으로 협력업체를 포함한 이해관계자와 인권정책을 공유하고, 주기적인 점검을 통해 잠재적 위험집단과 이슈를 파악하고 있습니다. 점검 결과 위험 요소가 발견된 경우 내부 절차에 따라 개선 조치를 취하고 유사 사례가 재발하지 않도록 모니터링 등 사후조치를 수행하고 있습니다. 특히 공급업체의 경우 점검 결과를 구매적격업체 평가 시 반영하고 있습니다. 2018년 회사는 경영 활동에 영향을 받는 본사를 포함한 37개 Site에 대한 인권실태조사를 실시했으며, 이를 통해 발견된 39개 리스크 전체에 대한 개선조치를 취했습니다. 회사 내부에서는 교대근무 생산직원의 Work & Life Balance 이슈와 중증질환을 앓고 있는 직원의 생활안정 이슈가 발견되었습니다. 공급망 측면에서는 34개 협력사의 근로 여건 및 안전보건 리스크와 교통사고로 운전이 어려운 트럭기사의 인권 이슈가 발견되었습니다. 또한 지역사회에서는 외국에서 이주해온 다문화 가정의 국내적응 문제와 등하교 길 어린이 교통사고 위험이 발견되었습니다. 이에 대한 조치로 회사는 국내 정유화학업계 최초로 교대근무 생산직원을 대상으로 여가시간이 확대되는 4조 2교대 근무 형태를 시범 도입하기로 결정했으며, 중증질환을 앓고 있는 직원에 대한 지원금과 병가기간을 확대했습니다. 또한 협력사를 대상으로 총 1,001건의 근무여건 개선을 지원하는 한편, 교통사고로 어려움을 겪는 트럭기사에 대한 지원도 실시했습니다. 다문화 가정의 적응을 지원하기 위한 프로그램과 어린이 교통사고 예방을 위한 식별성 높은 가방커버 무상 배포도 시행했습니다.

인권정책

에쓰-오일은 세계인권선언, UN 기업과 인권이행지침, UN 글로벌콤팩트의 인권/노동에 대한 원칙, UN 아동권리협약, 작업장에서의 기본원칙 및 권리에 관한 국제노동기구선언, 회사 진출 국가의 법규 등의 인권규범을 지지하고 존중합니다. 따라서 회사는 회사의 사업장뿐만 아니라 비즈니스 활동에 영향을 받는 모든 공동체의 인권을 보호하고, 실질적 개선에 기여하는 것을 추구합니다. 이를 위해 회사는 아래 8가지 인권원칙을 준수하고 있으며, 회사에 제품이나 서비스를 공급하는 기업, 회사가 직접 투자한 기업, 협력하고 있는 비즈니스 파트너 또한 회사의 인권보호 방침을 공유하고, 8대 원칙에 따라 공동체의 인권 보호와 개선에 동참해야 합니다.

1. (근로조건) 임직원을 존중하고 존엄하게 대우하며, 법률적 기준 이상의 임금, 노동시간, 휴식시간 등 근로조건을 제공한다. 결사의 자유와 단체교섭의 권리를 부여하며, 이를 이유로 부당한 처우를 하지 않는다.
2. (안전/보건) 근로자에게 안전한 근로환경을 제공하고, 안전/보건 관리 시스템을 지속적으로 강화한다. 생산 공정이나 회사가 제공하는 제품/서비스로 인한 안전 및 보건 영향을 최소화한다.
3. (Harassment) 근로자, 비즈니스 파트너, 지역주민 등 모든 이해관계자가 인간의 존엄성을 침해하는 어떠한 종류의 Harassment에도 노출되지 않도록 보호한다.
4. (강제/아동 노동) 근로자의 의사에 반하는 강제노동에 관여되지 않으며, 근로자의 부채와 연계하여 근로를 제공받지 않는다. 의무교육 이수 연령 이하 또는 15세 미만을 직접 고용하지 않으며, 아동의 교육, 휴식, 건강, 영양, 위생, 폭력과 착취로부터의 자유 등 모든 기본적인 권리를 존중하고 보호한다.
5. (차별) 인종, 피부색, 종교, 성별, 출신 국가, 나이, 장애 등에 따른 차별을 금지하며, 동등한 기회와 처우를 제공한다.
6. (정보보호) 개인정보를 취득한 목적을 위해서만 사용하고, 개인정보가 외부에 유출되지 않도록 지속적으로 점검하고 관리시스템을 강화한다.
7. (지역사회 인권) 지역사회의 문화에 대한 존중을 바탕으로 지역사회 인권에 부정적인 영향을 방지한다. 경제, 사회, 문화적 발전을 지원하여 지역주민들의 삶의 질 개선에 기여한다.
8. (인권실사) 잠재적 인권 위험집단과 이슈를 체계적으로 모니터링하고, 위험요소가 발견되는 경우 즉각 개선조치를 취하며, 유사사례가 재발되지 않도록 방지한다. Supply Chain 전반에 걸쳐 인권이슈 발생을 미연에 방지하기 위해 인권관리 시스템을 지속적으로 Upgrade 한다.

인권점검 절차

에쓰-오일은 윤리규정을 통해 정치자금을 제공하거나 정치적 목적으로 회사의 조직, 인력 및 자산을 사용하는 것을 엄격하게 금지하고 있습니다. 또한 사회공헌활동은 기업시민으로서 사회적·환경적 가치를 창출하는 것을 목표로 하고 있으며, 본연의 목적에서 벗어난 정치적 성격의 활동이나 사회에 부정적인 영향을 발생시킬 가능성이 있는 활동을 엄격하게 금지하고 있습니다. 이를 위해 다양한 조직의 임원들로 구성된 독립적이고 객관적인 Donation Committee를 구성하여 매년 전반적인 사회공헌활동 계획을 검토하고, 적절히 집행되고 있는지 모니터링하고 있습니다. 또한 사회공헌활동 계획 수립이나 집행 과정에서 비윤리적 행위가 발생하지 않도록 엄격하게 통제하고 있습니다. 정치적 목적으로 집행된 비영리재단을 대상으로 한 기부나 구매는 없으며, 향후에도 구매, 사회공헌 등 본질적인 목적만을 위해 비용을 집행하고 정치적 압력 행사를 위한 추가비용 집행이 이루어지지 않도록 관리해 나갈 것입니다.

체계적인 윤리경영 시스템

윤리규정 에쓰-오일의 윤리규정은 고객, 거래처, 주주, 투자자에 대한 자세 및 임직원, 국가, 사회에 대한 책임을 규정한 윤리강령과 임직원의 기본 윤리, 이해상충행위 금지, 금품 및 접대·편의 수수 금지, 보고 및 신고처리 절차를 규정한 행동강령으로 구성되어 있습니다. 윤리규정은 협력업체, 자회사, 투자회사에도 적용하며, 협력업체는 회사의 윤리규정을 준수하겠다는 윤리규정준수서약서를 의무적으로 제출해야 합니다. 더불어 협력업체의 법규 위반이나 비윤리적 행동이 적발될 경우, 해당 업체는 거래 대상에서 제외되거나 회사와의 거래에 있어 불이익을 받을 수 있습니다. 또한 윤리경영 위반에 대한 제보를 활성화하기 위해 신고자 보호제도를 더욱 강화했으며, 익명 신고 채널을 개설하고 자진신고자 책임감면 제도도 도입했습니다. 2018년에는 허위사실에 근거한 회사 비방 및 이메일 무단 사용, 업무 중 폭력 사용 등 2건의 윤리규정 위반 사례가 발생했으며, 회사는 규정과 절차에 따라 해당 직원 2명을 징계했습니다. 또한 유사 사례가 발생하지 않도록 관련 내용을 전사에 공유하고 교육도 실시했습니다.

윤리위원회 에쓰-오일은 감사위원회의 심의를 거쳐 CEO가 임명한 법무·컴플라이언스본부장, 인사부문장, 경영기획부문장 및 Controller로 구성된 윤리위원회를 운영하고 있습니다. 윤리위원회는 윤리경영 활동에 대한 관리감독, 윤리정책·제도의 수립, 임직원들의 윤리의식 제고 등 다양한 역할을 수행합니다. 특히 이해상충행위의 발생 가능성이 높은 임직원의 이해관계자가 회사와 거래하는 경우 반드시 윤리위원회의 사전 심의를 거치도록 하고 있습니다. 윤리위원회의 활동사항은 CEO와 감사위원회에 정기적으로 보고하며, 윤리경영 웹사이트를 통해 이해관계자에게 공개하고 있습니다. 2018년부터는 직원, 주유소·충전소, 법인고객, 협력회사를 대상으로 직원·고객·협력회사 존중, 우월적 지위 남용, 업무처리 공정성, 부패 경험 등 회사의 윤리경영 전반에 대한 이해관계자 윤리경영 평가를 실시하고 평가 결과를 회사 정책에 반영하여 윤리경영 실천을 더욱 강화하고 있습니다.

윤리경영교육 에쓰-오일은 직급·직무별 특성을 고려한 윤리경영교육을 지속적으로 실시하고 있으며, 교육 내용의 전문성을 높이기 위해 외부 전문가를 통한 교육도 대폭 강화하고 있습니다. 2018년에는 이해관계자 윤리경영 평가결과를 반영하여 총 7개 윤리경영교육 프로그램을 진행했습니다. 회사는 거래처와 접촉이 많아 상대적으로 윤리규정 위반 발생 가능성이 높은 판매지사 임직원을 대상으로 사례 위주의 마케터 교육도 실시하고 있습니다. 회사는 협력업체와 자회사의 임직원도 회사 윤리규정의 기본 정신과 내용을 이해하고 준수할 수 있도록 윤리경영교육도 개최하여 공급망 전반에 걸쳐 윤리경영 수준을 향상시키고 있습니다. 또한 회사는 윤리규정에 대한 임직원들의 이해도를 제고하기 위해 2015년부터 윤리경영 자가진단제도를 도입하여 운영하고 있습니다.

※ **윤리경영 Help Desk** 전화 : 02)3772-5231 팩스 : 02)3772-5239
e-mail : ethics@s-oil.com 홈페이지 : ethics.s-oil.com

리스크 관리

급변하는 경영 환경 속에서 기업의 경영 활동에 영향을 미치는 요인들은 갈수록 다양하고 복잡해지고 있으며, 미래에 대한 불확실성은 더욱 증가하고 있습니다. 따라서 기업의 생존까지 위협하는 수많은 잠재적 위험을 극복하고 경쟁력을 갖추어 지속가능한 성장을 달성하기 위해서는 체계적인 리스크 관리가 필수적입니다.
에쓰-오일은 수많은 잠재적 리스크에 선제적으로 대응하여 회사의 경제적, 사회적, 환경적 가치 훼손을 방지하고 투자자를 포함한 모든 이해관계자들과 함께 성장하기 위해 체계적인 리스크 관리 시스템을 운영하고 있습니다. 또한 철저한 내부감사를 통해 경영의 투명성을 제고하고 잘못된 관행이나 비효율적인 업무 프로세스와 비용 구조를 개선하고 있습니다.

리스크 관리체계 고도화

에쓰-오일은 2008년부터 경영 활동에서 발생할 수 있는 모든 리스크 요소에 대해 신속하고 효과적으로 대응할 수 있는 고도화된 리스크 관리체계를 운영하고 있습니다. 전사적으로 영향을 미치는 주요 리스크 관리를 위한 Enterprise Risk Management(ERM), 위기 상황 발생 시 신속하고 효과적으로 대응하기 위한 Emergency Control Program(ECP), 상시적으로 발생할 수 있는 리스크의 모니터링과 예방 활동을 강화하기 위한 Early Warning System(EWS), 조직 구성 및 업무 수행에 대한 내부통제 활동을 위한 Internal Accounting Management System(IAMS)을 통해 회사의 모든 구성원이 최적의 리스크 관리 활동을 수행할 수 있도록 리스크 관리체계를 개발하여 운영하고 있습니다.

리스크 관리 거버넌스 에쓰-오일은 최고 경영진부터 현업 실무자까지 구성원 모두에게 리스크 관리 역할을 부여하고 다양한 리스크 관리 프로그램을 통해 전사적으로 리스크 관리 활동이 수행되도록 체계적인 리스크 관리 거버넌스를 구축하고 있습니다. CEO를 포함한 최고 경영진으로 구성된 ERM Committee에서 회사의 경영 방침과 리스크 관리 활동이 전략적으로 부합되도록 전사 리스크 관리 방향을 설정하고 주기적으로 전사 리스크 관리 현황을 점검하고 있습니다. 또한 내부통제 평가를 포함한 리스크 관리에 대한 중요 사항은 필요 시 이사회에 보고하여 전략적인 리스크 관리 정책에 반영하고 있습니다.

주요 리스크에 대한 전사적 리스크 관리 (ERM) 에쓰-오일은 경영목표 달성을 저해할 수 있는 리스크가 현실화되는 것을 예방하기 위해 Risk Owner를 지정하여 주요 리스크에 대한 인식, 평가, 모니터링, 대응 프로세스를 체계적으로 수행하고 있습니다. ERM Committee는 Risk Owner가 수행한 리스크 관리 활동을 검토하고 필요한 대응 활동 지시와 전사적 리스크 관리 정책에 대한 의사결정을 수행합니다. 또한 효율적인 리스크 관리를 위해 2015년부터 매년 ERM Committee에서 가장 중요한 Major Risk Issues를 선정하여 관련된 리스크 대응 현황을 중점 관리하고 있습니다.

ECP를 통한 최적의 비상대응 시스템 운영 에쓰-오일은 위기 상황이 발생할 경우 인적·물적 피해를 최소화할 수 있도록 전사적 신속 대응 체계인 ECP를 운영하고 있습니다. 주요 사업장에 Emergency Control Center(ECC)를 설치하고 주기적으로 Company-wide Emergency Drill과 Regional Emergency Drill을 시행하여 비상대응 능력을 강화하고 있습니다. 2018년에는 본사 사옥 화재 발생을 가정한 비상대피 및 IT 설비 손상에 따른 업무 중단 대응 훈련을 실시하여 전사적 비상대응 프로세스를 점검하고 개선했습니다. 이런 노력으로 실제 타사에서 유사 사고가 발생했을 때 ECP를 통해 신속하게 회사에 미치는 영향을 점검하고 비상대응 방안을 마련하여 사고의 부정적 영향을 최소화했습니다. (56페이지 참조)

EWS를 통한 Big-data 리스크 관리 에쓰-오일은 업무 수행 중 발생하는 방대한 데이터를 실시간으로 모니터링하고 예방적 대응 활동을 수행할 수 있도록 EWS를 운영하고 있습니다. 각 부서에서는 EWS 모니터링 시나리오에 따라 해당 업무와 관련된 이상신호를 신속하게 검토하고 선제적으로 대응하여 리스크가 현실화되는 것을 조기에 방지하고 있습니다.

IAMS 운영을 통한 효과적인 내부통제 에쓰-오일은 재무정보의 신뢰성을 확보하기 위해 내부통제 프로세스를 점검할 수 있도록 IAMS를 구축하고 반기마다 내부통제 운영평가를 시행하고 있습니다. 2018년에는 전사적인 수준에서의 조직과 역할에 대한 내부통제 구성 항목을 업데이트하고, 주요 통제 활동에 대해 내부통제 평가의 실효성이 낮아진 항목은 삭제하고 추가적으로 필요한 항목을 신규로 개발했습니다. 이처럼 회사는 내부통제 평가를 통해 재무정보의 신뢰성을 확보하고 업무 활동이 더욱 효과적으로 수행되도록 시스템을 지속적으로 개선하고 있습니다.

전략적 중장기 리스크 관리

에쓰-오일은 중장기적으로 회사에 중대한 영향을 가져올 수 있는 내외부 경영환경 변화를 체계적으로 분석 예측하고 선제적으로 대비하고 있습니다. 먼저 회사는 미세먼지를 중장기적으로 대처해야 할 중요 전략적 리스크로 판단하고 있습니다. 2017년 OECD가 발표한 Better Life Index의 대기질 부문에서 한국이 38개 조사대상국 중 최하위를 기록하는 등 미세먼지가 삶의 질을 낮추는 국가적 이슈가 되고 있습니다. 특히 회사의 유일한 공장이 위치한 산업도시 울산은 생산활동으로 인한 미세먼지 발생 비중이 높아 기업에 대한 미세먼지 저감요구의 강도가 더욱 높을 것으로 예상됩니다. 구체적으로 정부는 2022년까지 미세먼지 배출량을 2014년 대비 36% 저감하는 목표를 수립했으며, 울산시도 2022년까지 40% 이상 저감하는 목표를 수립하는 등 앞으로 기업에 대한 강력한 동참 요구와 규제가 예상되는 상황입니다. 24시간 오염물질이 배출되는 산업의 특성상 강화되는 규제나 사회적 요구를 충족하지 못하는 경우 회사는 경영상 어려움에 처할 수도 있습니다. 이에 회사는 법정기준 보다 낮은 미세먼지를 배출하고 있음에도 불구하고 지역사회의 기대에 부응하고 미래의 규제강화에 선제적으로 대응하기 위해 미세먼지의 원인이 되는 질소산화물의 배출량을 저감하는 ULNB의 추가 설치를 추진하고 있습니다. 또한 회사는 울산시 및 환경부와 미세먼지 저감을 위한 자발적 감축 협약도 체결했습니다. 회사는 다양한 지식과 노하우 바탕으로 핵심 역할을 수행하고 있는 베테랑들의 고령화와 정년퇴직을 중요한 중장기 리스크로 인지하고 있습니다. 과감한 프로젝트 추진을 통해 성장해온 회사는 대규모 프로젝트 시 많은 인력을 일시에 채용함에 따라 향후 동시 다발적인 고령화와 정년퇴직이 예상됩니다. 50세 이상 인력 비율이 2014년 12%에서 2018년 25%로 두 배 이상 증가한 점은 이런 우려를 뒷받침합니다. 다양한 Trouble Shooting 경험을 포함한 노하우가 중요한 장치산업의 특성상 베테랑들의 동시 다발적인 퇴직은 안정적인 운영을 저해할 가능성이 높습니다. 이에 회사는 2018년 전방위적 HR Upgrade를 통해 직무 속성뿐 아니라 역할단계(Role Level)도 함께 고려하는 직무체계를 구성하고, 역할단계별로 필요한 지식과 기술을 구체화하여 직무 숙련도까지 관리 가능한 HR 인프라를 구축했습니다. 또한 개선된 직무체계를 바탕으로 인력을 집중적으로 육성하는 교육체계와 경력개발 제도를 구축하는 한편, 우수인력을 Fast-track으로 육성하는 제도도 마련했습니다. 직무체계로 문서화되기 어려운 암묵지(Tacit knowledge)가 원활히 전수될 수 있도록 1:1 매칭을 통한 도제방식의 교육 프로그램을 운영하고 있으며, 우수한 역량을 갖춘 직원은 정년퇴직 후 재고용하는 제도도 도입하고 있습니다.

회사는 최신 공정과 함께 1980년 최초로 가동된 공정도 함께 운영하고 있으므로 향후 기존 공정을 구성하는 노후 설비의 고장 가능성 증가를 중요 중장기 리스크로 인지하고 있습니다. 여러 생산공정이 유기적으로 연결되어 있는 정유산업 특성상 오래된 소규모 공정의 Trouble이 후속 공정의 생산까지 중단시켜 막대한 피해를 유발할 수 있습니다. 특히 고온, 고압 설비의 고장은 인명피해까지도 유발할 수 있으므로 노후 설비의 안정적 운영은 매우 중요합니다. 이에 회사는 노후 설비가 향후 10년 이상 안정적으로 운영될 수 있도록 2017년부터 위험을 사전에 제거하는 포괄적 설비 신뢰성 향상 프로그램인 REVIVE 프로그램을 시행하고 있습니다. REVIVE 프로그램은 설비의 노후도, 안전성, 작업기간 등을 종합적으로 고려하여 단계적으로 진행되며, 이를 통해 2025년까지 Mechanical Availability를 Global Top Level로 개선할 계획입니다.

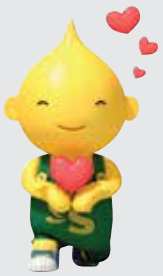
효과적인 내부감사 시스템 운영

에쓰-오일은 내부감사의 독립성과 전문성을 보장하기 위해 감사위원회 직속으로 감사조직을 설치하여 운영하고 있습니다. 회계 및 업무 전반에 대한 감사조직의 철저한 내부감사를 통해 회사는 지속적으로 투명성을 제고하고 기업가치를 증대하고 있습니다. 감사조직은 폭넓은 업무 경험과 현업에 대한 심도 깊은 이해를 바탕으로 건전한 내부통제 시스템을 유지하고, 비효율적인 업무 프로세스 및 비용 구조를 개선하는 데 집중하고 있습니다. 2018년에는 내부감사 역량강화 계획을 수립하여 내부감사 규정과 절차를 전반적으로 재정비하고 감사조직의 부정감사 역량과 내부통제를 강화했으며, Risk-based 감사계획에 따라 정기감사를 수행하는 한편, IT 보안 등 새로이 주목받는 위험영역에 대한 특별감사를 실시하여 공장 IT시스템의 기술적·물리적 보안을 강화했습니다. 또한 제보 활성화를 위해 임직원, 거래처 및 협력업체에 회사의 윤리경영 정책 및 제보 Hot-line을 안내하는 메일을 발송했습니다. 한편, 회사는 감사기능 및 감사업무 전반에 대한 감사품질 개선을 위해 독립적인 외부 전문기관인 아트너컨설팅으로부터 Institute of Internal Auditors Standards에 의거, 내부감사 품질평가를 받은 결과, 최고 등급인 Very Satisfied 등급을 획득했습니다. 회사는 감사조직의 역량을 지속적으로 강화하기 위해 다양한 교육 참여와 전문 자격증 취득을 적극적으로 지원하고 있으며, 데이터 심층 분석을 위해 Audit Command Language 등 감사 전문 소프트웨어도 활용하고 있습니다. 이처럼 회사는 객관적이고 독립적인 감사위원회와 감사조직, 글로벌 리딩 기업 수준의 효과적인 감사 시스템, 프로세스 개선 중심의 감사 등 모범적인 감사 시스템을 통해 기업가치를 제고하고 있습니다.

CUSTOMERS

에쓰–오일은 최고의 품질과 합리적인 가격으로 고객 만족을 실천하고 있으며, 고객의 니즈에 근거한 다양한 커뮤니케이션 활동을 통해 고객과의 신뢰관계 구축에 주력하고 있습니다. 또한 지속적인 신규 시장 개척과 주요 고객과의 전략적 파트너십 강화를 통해 해외시장에서의 마케팅 역량도 강화하고 있습니다.

Key Issues	Report Subject	Aspect (보고 범위)	Major Stakeholders
• 고객 만족 실현	C1 고객 만족 실현	• Marketing & Labeling (에쓰–오일 내부/외부)	고객
• 유통 단계에서의 제품 품질 보장 • 연구개발 강화	C2 제품 품질 보장	• Customer Health & Safety (에쓰–오일 내부)	고객 정부
• 마케팅 활동 강화	C3 마케팅 커뮤니케이션	• Marketing & Labeling (에쓰–오일 내부)	고객
• 고객 개인정보 보호 • 공정한 마케팅 활동 • 경쟁 저해행위 예방	C4 공정한 시장 경쟁 / 고객 개인정보 보호	• Anti-competitive Behavior, Customer Privacy (에쓰–오일 내부/외부)	고객 정부
• 해외 마케팅 강화	C5 해외 마케팅	• Marketing & Labeling (에쓰–오일 내부)	고객



1 고객 만족 실현

WHY IS THIS IMPORTANT?

고객의 니즈가 다양해지고 경쟁이 심화하는 경영 환경에서 고객 중심 경영은 기업의 지속가능한 성장을 위한 필수 원칙으로 자리 잡았습니다. 특히 제품과 서비스에 대한 소비자의 기대는 더욱 높아지고 있어 소비자 효용을 극대화하기 위한 기업의 노력은 더욱 강화되고 있습니다.

OUR RESPONSE

에쓰-오일은 최고 수준의 품질을 지닌 제품과 서비스를 합리적인 가격에 공급하여 고객의 효용과 만족도가 높아질 수 있도록 모든 역량을 집중하고 있습니다. 고객과의 적극적인 커뮤니케이션을 통해 고객의 니즈를 파악하여 회사의 경영 활동에 선제적으로 반영하고 있습니다. 또한 회사의 핵심 고객이자 소비자 접점인 주유소·충전소의 경쟁력 강화를 지원하고 협력관계를 더욱 공고히 하여 동반성장을 추구하고 있습니다.

OUR COMMITMENT

Commitment	2018년 목표	2018년 성과	2019년 목표
소비자 효용 극대화 *	• 합리적인 가격 설정	• 합리적인 가격 설정	• 합리적인 가격 설정
	• 주유소 점유율 18.8% 이상	• 주유소 점유율 18.5%	• 주유소 점유율 18.9% 이상
	• 소매경질유 내수시장 점유율 22.3% 이상	• 소매경질유 내수시장 점유율 22.6%	• 소매경질유 내수시장 점유율 22.7% 이상
	• 정유제품 내수시장 점유율 18.7% 이상	• 정유제품 내수시장 점유율 19.5%	• 정유제품 내수시장 점유율 19.0% 이상
신속 · 정확한 고객 불만 처리	• VOC 처리 소요시간 : 문의 2영업일 이내 불만 5영업일 이내	• VOC 처리 소요시간 : 문의 0.8영업일 불만 2.5영업일	• VOC 처리 소요시간 : 문의 2영업일 이내 불만 5영업일 이내
주유소 · 충전소 경쟁력 강화 *	• 서비스 수준 상위주유소 비율 63% 이상 (고객 평가)	• 서비스 수준 상위주유소 비율 67%	• 서비스 수준 상위주유소 비율 70% 이상
	• 청결 수준 상위주유소 비율 80% 이상 (고객 평가)	• 청결 수준 상위주유소 비율 80%	• 청결 수준 상위주유소 비율 82% 이상

* 중장기 목표 : 2021년까지 주유소 점유율 19.5% 이상, 2021년까지 소매경질유 내수시장 점유율 23.4% 이상, 2021년까지 정유제품 내수시장 점유율 19.7% 이상, 2021년까지 서비스 수준 상위주유소 비율 75% 이상
2021년까지 청결 수준 상위주유소 비율 85% 이상

합리적인 가격 설정

에쓰-오일은 합리적이고 경쟁력 있는 가격책정 원칙을 통해 가격과 관련된 고객들의 의구심을 해소하고 소비자 효용이 극대화할 수 있도록 다양한 노력을 기울이고 있습니다. 국제가격 추이, 환율 변동 등 다양한 요인을 반영한 독자적인 가격조정 시스템을 운영하여 국내시장에서 공정하고 합리적인 가격 결정을 선도해왔습니다. 국내 석유제품 가격은 높은 세금 비중과 구조적 후행성으로 소비자들이 유가 하락 효과를 즉시 체감하기 어려운 구조이지만, 회사는 매일 가격운영위원회에서 가격 조정 요인의 변화를 신속하게 반영하여 내수 경질유 제품의 기준가격을 제시하고 있습니다. 또한 회사는 업계 최고의 포인트 적립 혜택을 제공하는 멤버십 제도를 운영하고 있으며, Customer Relationship Management(CRM) 시스템에 기반한 다양한 맞춤형 혜택을 보너스카드 회원들에게 제공하고 있습니다. 국내 주요 신용카드사와 제휴하여 다양한 주유할인 혜택을 제공하고 있으며, 롯데멤버스 등 다양한 업체와의 제휴 확대를 통해 실질적인 혜택이 고객에게 돌아갈 수 있도록 노력하고 있습니다. 특히 유류 대량 소비자인 화물차 운전자의 비용을 줄이기 위해 업계 최고 수준의 주유할인 혜택을 제공하는 화물복지카드를 출시했으며, 모바일 포인트몰에 화물차 회원 전용관도 개설하여 포인트 사용의 편의성을 개선했습니다.

소비자 이용 편의성 제고

에쓰-오일은 석유제품의 수요 정체, 시장의 불확실성 증가, 공급사 간 경쟁 심화 등으로 판매 여건이 악화되는 속에서도 고객의 이용 편의성을 제고하고 내수 점유율을 높이기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다. 회사는 기존 거래처와 유대관계를 강화하고 주유소, 충전소, 직매처와 같은 판매망 확대를 통해 안정적인 고정 수요처를 적극적으로 확보하고 있습니다. 수익성 악화로 인한 전국적인 주유소 감소 추세에도 불구하고 회사는 고객의 불편을 최소화하기 위해 판매망 확보 노력을 지속적으로 펼쳐 왔습니다. 또한 판매 증대를 위해 차별화된 경쟁력 강화 프로그램과 창의적인 브랜드 마케팅 활동도 효율적으로 펼치고 있으며, 신사업 기회도 적극적으로 모색하고 있습니다. 이런 노력으로 회사는 2018년 소매경질유 내수시장에서 창사 이래 가장 높은 22.6%의 점유율을 달성했습니다.

신속하고 정확한 고객불만 처리

에쓰-오일은 고객센터, 홈페이지, ARS, SNS 등 다양한 채널로 접수된 고객의 소리(Voice of Customer: VOC)를 VOC 통합운영 시스템을 통해 체계적이고 종합적으로 관리하고 분석하여 고객과의 커뮤니케이션을 강화하고 있습니다. 신속한 VOC 처리를 위해 유형별로 처리 기준소요시간을 정해 KPI로 관리하고 있으며, VOC 처리 만족도 조사를 실시하고 그 결과를 반영하는 등 지속적인 개선 노력도 펼치고 있습니다. 불만 처리 진행 상황은 전화, 문자메시지, 이메일을 통해 신속하게 안내하고 있으며, VOC 활성화를 위해 우수한 VOC를 제기한 고객과 VOC 처리 우수 직원을 포상하는 VOC 인식 제고 프로그램도 시행하고 있습니다. 또한 주유소·충전소와 협력업체를 방문하여 잠재적인 불만 요인을 찾아 선제적으로 개선하는 Hidden VOC 활동도 시행하는 등 고객불만 해소를 위해 노력하고 있습니다. 고객과의 양방향 커뮤니케이션 강화를 위해 프로슈머 그룹인 구도일 프렌즈를 운영하며 다양한 의견을 수집하여 개선 활동에 반영하고 있으며, SNS를 활용한 1:1 채팅 상담 채널도 운영하고 있습니다. 고객불만의 재발을 방지하고 예방하기 위해 빅데이터를 활용하여 고객불만 트렌드를 분석하고 있으며, 고객과의 양방향 소통을 통한 고객만족도 제고를 위해 카카오톡을 활용한 에쓰-오일 알리미 서비스도 운영하고 있습니다.

주유소 · 충전소 경쟁력 강화

에쓰-오일은 현장 중심의 다양한 지원 프로그램과 적극적인 커뮤니케이션을 통해 회사의 핵심 고객이자 소비자 접점인 주유소·충전소의 경쟁력을 지속적으로 강화하고 있습니다. 이런 노력의 결과 회사는 한국능률협회컨설팅에서 선정한 '2018 고객이 가장 추천하는 기업', '2018 한국산업의 서비스품질지수' 주유소부문과 산업정책연구원이 선정한 '2018 국가서비스대상' 주유소부문에서 1위에 선정되었습니다.

구도일 에티켓 & 클린업 캠페인 전개 에쓰-오일은 소비자 인식조사 결과를 반영하여 고개 응대 서비스와 화장실 청결 문제를 개선하여 언제나 다시 찾고 싶은 주유소·충전소가 될 수 있도록 2016년부터 구도일 에티켓 & 클린업 캠페인을 시행하고 있습니다. 또한 주유원과 고객이 미소와 인사를 함께 나누고 서로를 배려하여 밝은 사회를 만들자는 스마일 투게더 캠페인도 전개하여 고객들로부터 큰 공감을 얻고 있습니다.

현장관리 시스템 운영 에쓰-오일은 높아지는 고객의 서비스 기대 수준에 부합할 수 있도록 주유소·충전소의 서비스 수준을 향상시키기 위해 고객 만족, 노무 등 주유소·충전소 경영에 관련된 전문 자격증과 지식을 갖춘 YES팀을 운영하여 현장교육을 강화하고 있습니다. 특히 회사는 고객불편 최소화에 초점을 맞추어 불만 응대 교육 콘텐츠를 확대하는 등 고객 불만 해소를 위한 지원활동을 더욱 강화하고 있습니다.

주유소 · 충전소 VOC 에쓰-오일은 주요 협력사인 주유소·충전소의 불편사항을 파악하기 위해 별도의 VOC 시스템을 운영하는 한편, 현장 인터뷰를 통해 외부에 드러나지 않는 Hidden VOC까지 파악하고 이를 개

선하기 위해 노력하고 있습니다. 2018년에는 VOC 시스템을 통해 접수된 154건의 불편 사항과 현장 방문 인터뷰를 통해 파악한 Hidden VOC를 분석하고, ARS 시스템 Upgrade, 클린업 캠페인 확대를 포함한 다양한 개선활동을 실시했습니다.

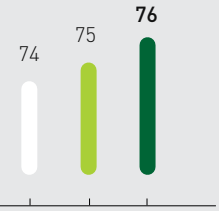
경영 역량 강화를 위한 아카데미 운영 에쓰–오일은 주유소·충전소의 경영역량 강화를 위해 온·오프라인 교육, 사내 전문 컨설턴트를 활용한 컨설팅, 구도일 패밀리 매거진 발간 등 다양하고 체계적인 지원 프로그램을 운영하고 있습니다. 특히 지역본부 단위의 주유소 대표자 교육과 지사 단위의 찾아가는 교육을 제공하고 있으며, 구도일 패밀리 매거진을 통해 주유소·충전소 경영에 필요한 정보 및 관련 법규, 제도 그리고 회사의 주요 마케팅 활동 및 지원제도 등을 신속하게 소개하고 있습니다.

유외사업 발굴 · 보급을 통한 수익 다변화 가격경쟁의 심화 등으로 주유소·충전소의 수익성이 지속적으로 저하됨에 따라 에쓰–오일은 주유소·충전소의 수익 다변화를 지원하기 위해 경쟁력 있는 유외사업을 발굴해 보급하고 있습니다. 차량용품 판매, 알선·중개사업, 생수 판매 등 쉽게 도입할 수 있는 무점포·소자본 유외사업을 발굴하여 보급하고 있으며, 요소수, 에탄올 워셔액 등 고품질 PB상품을 개발하여 경쟁력 있는 가격으로 공급하고 있습니다. 또한 유류 판매와 연계성이 가장 높은 세차 서비스의 고급화·표준화를 통한 수익 증대와 경쟁력 강화를 위해 세차 프렌차이즈 서비스를 도입했으며, 차량공유 서비스인 그린카와의 제휴도 확대하고 있습니다.

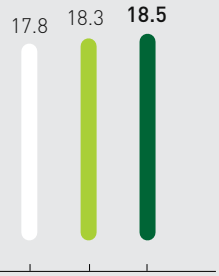
우수 주유소 · 충전소 포상 에쓰–오일의 핵심 고객이자 파트너인 주유소 · 충전소와의 장기적인 협력관계를 강화하기 위해 매년 서비스, 시설물 관리 등 운영 수준, 판매량, 수익성 등에서 우수한 성과를 거둔 주유소 · 충전소 운영인을 '에쓰–오일 챔피언스 클럽'으로 선정해 포상하고 있습니다. 이를 통해 주유소·충전소 간 선의의 경쟁을 촉진하고 우수 사례를 공유하여 주유소·충전소의 운영 수준 향상에도 기여하고 있습니다.

다양한 프로모션 지원 에쓰–오일은 계절적 요인 등 주유소·충전소의 의견을 반영한 연간 프로모션 계획에 따라 생수, 물티슈 등 판촉물 구매를 지원하고 다양한 프로모션을 시행하고 있습니다. 또한 계절별·지역별 특성을 고려하여 주유소·충전소의 만족도가 높은 차별적인 맞춤형 프로모션을 시행하여 경쟁력 강화를 지원하고 있습니다.

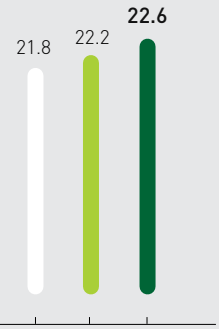
국가 고객만족도 조사
(단위 : 점)



주유소 점유율
(단위 : %)



소매경질유 내수시장 점유율
(단위 : %)



윤활제품 내수 마케팅

1981년 국내에서 가장 먼저 윤활기유 생산을 시작한 에쓰-오일은 우수한 품질의 제품을 안정적으로 공급하면서 한국 시장에서 시장 선도자로서 자리매김해 왔습니다. 다양한 제품군을 활용한 고객 맞춤형 마케팅, 안정적인 공급 능력을 바탕으로 한 고정 고객 확대, 고객사의 해외 시장 수출 협력 등 고객과 긴밀한 관계를 유지하며 판매 기반을 공고히 하고 있습니다. 또한, 빠르게 변화하는 시장 상황에 신속하게 대응하기 위해 고객 초청 기술세미나를 매년 개최하고 있으며, 공장 및 TS&D 윤활연구센터와 협력하여 고객 서비스 및 품질 개선 노력도 지속하고 있습니다. 앞으로도 회사는 시장에서의 경쟁력을 지속적으로 유지하면서 국내 시장에서 가장 선도적인 윤활기유 업체로서의 입지를 더욱 강화해 나갈 것입니다.

Basic Chemical 제품 내수 마케팅

에쓰-오일은 중장기적으로 지속적인 성장이 기대되는 Chemical 사업의 강화를 위해 내수 시장에서의 경쟁력 유지 및 시장 점유율 확대 노력을 지속적으로 기울이고 있습니다. 중국의 설비 신증설에 따른 수출 경쟁 심화와 함께 변동성 확대가 예상되는 아로마틱 제품은 국내 대부분의 수요처와 오랜 거래를 통한 신뢰관계를 구축했으며, 이를 바탕으로 지속적인 내수 판매 증대를 통해 국내 시장에서의 입지를 공고히 하고 있습니다. 파라자일렌은 울산 내 파이프라인을 통해 안정적인 대형 수요처를 확보하고 있으나, SWAP을 통해 국내 모든 수요처에 공급 중이며, 시장 점유율도 점진적으로 확대하고 있습니다. 또한, 벤젠은 안정적인 판로 및 수익성 확보를 위해 지속적인 내수 거래처 개발과 장기적인 신뢰관계 구축을 통해 내수 판매를 강화하고 있습니다. Olefin Monomer 사업은 가스 제품의 특성 상 운송에 제약이 많아 적기에 안정적인 공급을 위한 파이프라인 등 물류설비의 구축이 필수적입니다. 이에, 울산석유화학단지 내 모든 수요처와 연결된 파이프라인을 구축했으며, 이를 통해 안정적인 적기 판매와 수익성 개선을 위한 교두보를 마련했습니다. 에틸렌은 RUC 신규 가동에 따른 초도 생산 이전에 철저한 물류설비 준비 및 수요처와의 파트너쉽 구축을 통해 RUC 가동 즉시 울산석유화학단지 내 대형 수요처들에게 파이프라인으로 공급하기 시작했습니다. 프로필렌은 기존 내수 거래처와의 거래 강화를 통한 내수 공급 확대 및 울산석유화학단지 내 다양한 SWAP 거래를 통한 수급 조정 역할도 확대하고 있습니다. 울산석유화학단지 내 안정적인 Olefin Monomer 공급 확대는 Chemical 시장에서 회사의 위상을 강화하는 한편, 다양한 올레핀 유도품 업체들의 신증설을 촉발하여 Olefin Value Chain 내 관련 산업들의 경쟁력 강화에 기여하고 있습니다.

2 제품 품질 보장

WHY IS THIS IMPORTANT?

전 세계적으로 확산되고 있는 환경 규제와 제품 및 서비스에 대한 소비자들의 높은 기대로 인해 고품질·친환경 제품을 생산하고 공급하여 소비자 이익을 보호하고, 환경과 고객의 안전에 미치는 영향을 최소화하는 경영 활동은 치열한 경쟁 속에서 기업의 지속가능한 성장을 위한 핵심 경쟁력으로 자리 잡고 있습니다.

OUR RESPONSE

에쓰-오일은 고객의 요구와 기대를 만족하는 우수한 품질의 제품을 제공하기 위해 ISO 9001:2015 국제기준에 입각한 최적화된 품질경영 시스템을 운영하고 있습니다. 이를 기반으로 회사는 최고 수준의 품질을 지닌 제품을 소비자에게 안정적으로 공급하고 환경과 안전에 미치는 영향을 최소화하기 위해 연구개발, 고품질 친환경 제품 생산, 유통 제품 품질관리 등 조직 전반에 걸쳐 효과적으로 업무를 수행하고 있습니다.

OUR COMMITMENT

Commitment	2018년 목표	2018년 성과	2019년 목표
품질경영시스템 운영	• ISO 9001 인증 갱신	• ISO 9001 인증 갱신	• ISO 9001 인증 갱신
R&D 강화	• 신제품 2건 개발	• 신제품 2건 개발	• 신제품 개발
	• 최신 분석장비·기술 도입	• PO, PP 분석장비 도입	• 최신 분석장비·기술 도입
	• 외부 공동연구 강화 (2건)	• 외부 공동연구 1건 완료, 1건 진행 중	• 외부 공동연구 강화 (3건)
고품질 친환경 제품 생산	• 신규 공정 도입 및 공정 개선	• Alkylation, HS-FCC 공정 도입	• 신규 공정 도입 및 공정 개선
	• 기술 지원 21건 이상	• 기술 지원 23건	• 기술 지원 19건 이상
유통제품 품질 경쟁력 제고*	• 주유소 · 충전소 품질/시설물 점검 강화	• 주유소 · 충전소 품질 점검 14,300회, 시설물 점검 1,450회 실시	• 주유소 · 충전소 품질/시설물 점검 강화
	• 비정상 제품 적발률 최저 수준 달성	• 비정상 제품 적발률 1.6%로 국내 최저 (국내 정유사 평균 2.3%)	• 비정상 제품 적발률 최저 수준 달성
	• 믿음가득주유소 87% 이상	• 믿음가득주유소 85.1% (1,829개소)	• 믿음가득주유소 87% 이상

* 중장기 목표 : 2021년까지 믿음가득주유소 90% 이상

R&D 역량 강화

에쓰-오일은 현재 보유하고 있는 기술에 만족하지 않고 제품의 품질 향상과 생산시설 고도화를 위해 자체적인 연구개발 활동뿐 아니라 국내 유수 대학 및 연구기관과 공동으로 다양한 연구개발 활동을 추진하고 있습니다. 특히 마곡 기술개발센터(Technical Service & Development Center: TS&D Center)와 온산공장 연구개발팀에서는 석유화학제품의 부산물을 이용한 고부가가치 제품 생산 기술, BTX 전환 기술, 태양광 수소 생산 기술, 고효율 친환경 연료유 개발 등 다양한 연구개발 활동을 통해 회사의 지속가능한 성장을 위해 노력하고 있습니다.

신제품 개발 에쓰-오일은 현대기아자동차연구소와 공동으로 '장수명 가솔린 엔진오일' 및 '연비개선형 장수명 디젤 엔진오일'을 개발하여 이 분야의 국내 특허를 보유하고 있습니다. 지금도 지속적인 공동연구를 통해 엔진오일뿐 아니라 자동변속기유 개발 업무를 수행하고 있습니다. 또한 유압유와 같은 다양한 산업유를 개발하여 다양한 고객의 니즈를 충족하고 있습니다.

파일럿 플랜트 활용한 기술 지원 에쓰-오일은 국내 최초로 청정 윤활기유 생산을 위한 고압 파일럿 플랜트와 중질유 탈황용 파일럿 플랜트를 성공적으로 운영하여 국내에서 가장 앞선 정유공정 연구시설 및 연구 경험을 보유하고 있습니다. 파일럿 플랜트의 효율적인 운영을 통해 최적의 촉매 선정, 수율 및 품질 개선을 위한 기술 지원을 지속적으로 수행하고 있으며, 외부 연구기관과 공동으로 연구과제를 수행하여 R&D 역량을 지속적으로 강화하고 있습니다. 한발 앞선 연구시설과 연구 경험은 제조공정 개선, 촉매 평가 등 안정적인 제품 생산에 크게 기여하고 있으며, 모든 생산 제품을 경질화·초저유황화하여 수익성을 제고하고 환경 및 고객의 안전에 미치는 영향을 최소화하고 있습니다.

최신 분석장비 및 분석기술 도입 에쓰-오일은 안정적인 품질관리와 신뢰도 확보를 위해 최신 분석장비 및 분석기술을 도입하여 지속적으로 제품의 품질을 관리하고 있습니다. 회사는 외부 공인기관을 통해 정기적으로 분석장비를 교정하고 있으며, 자체 검정 프로그램을 통해 주기적으로 분석장비를 점검하여 분석에 대한 신뢰도를 높이고 있습니다. 또한 분석 능력 향상을 위한 다양한 교육을 통해 품질 분석 능력을 확보하고 생산공정의 효율성을 향상시킬 수 있도록 노력하고 있습니다. 2018년에는 프로필렌옥사이드, 폴리프로필렌 등 석유화학 제품에 대해 최신 분석장비와 분석기술을 도입하여 품질관리를 더욱 강화했습니다.

고품질 친환경 제품 생산

에쓰-오일의 휘발유와 경유는 환경품질등급평가에서 국내 최고 수준의 품질을 인정받고 있습니다. 등유 또한 1994년 국내 정유사 최초로 '환경마크' 인증을 획득하여 유지하고 있습니다.

신규 공정 도입 에쓰-오일은 환경규제에 대응하는 소극적인 대응을 넘어 기존 공정의 적절한 유지·보수 및 개선과 더불어 적극적인 신규 공정 도입을 통해 더욱 효율성 높은 친환경·고품질 제품을 개발하여 공급하고 있습니다. 동절기 경유의 저온 성능을 개선하기 위해 경유의 Wax 성분을 제거하는 Diesel Dewaxing 공정을 도입하여 동절기에 경유의 저온안정성을 혁신적으로 개선했으며, 윤활기유 생산공정의 개선을 통해 유해 화학물질인 Poly Aromatic Hydrocarbon(PAH)을 획기적으로 줄여 보다 친환경적이고 안전한 윤활기유를 공급하고 있습니다. 또한 Alkylation 공정과 HS-FCC 공정도 추가로 도입하여 휘발유의 품질을 더욱 개선했습니다.

품질규격 미달 제품 출하 방지 에쓰-오일은 실시간 품질 모니터링 시스템을 통해 원료 도입에서 제품 출하까지 생산 전 과정에 걸쳐 제품 품질에 영향을 미칠 수 있는 요소를 사전에 확인하고, 품질규격을 만족하는 제품만 소비자에게 판매할 수 있도록 철저하게 관리하고 있습니다. 또한 생산부서와 영업부서 간의 주기적인 커뮤니케이션을 통해 고객의 기대에 충족하는 제품을 생산할 수 있도록 노력하고 있으며, 엄격한 품질관리를 위해 정기적으로 ASTM, K-Petro 등 국내외 공인기관에서 주관하는 실험실 간 비교 시험 프로그램에 참가하여 분석 신뢰도를 향상시키고 있습니다.

유통 과정에서의 품질관리 강화

에쓰-오일은 생산 과정뿐 아니라 주유소·충전소 등 유통 과정에서 발생할 수 있는 제품 오염과 품질 저하 가능성을 차단하고 소비자의 정품·정량 구입 권리를 보장하기 위해 다양하고 체계적인 품질관리 활동을 통해 유통 과정 전반에 걸쳐 제품의 품질을 일관되게 관리하고 있습니다. 이러한 노력으로 회사의 경유가 한국능률협회컨설팅에서 주관하는 '2018 한국산업의 브랜드추천' 경유부문 1위에 선정되었습니다.

엄격한 주유소 · 충전소 품질 점검 에쓰-오일은 고품질의 제품을 생산·공급하는 노력과 함께 유통 과정에서 제품 오염 및 품질 저하 가능성을 차단하고 소비자의 정품 · 정량 구입권리를 보장하기 위해 유통 단계의 품질관리 활동을 더욱 강화하고 있습니다. 회사는 주유소·충전소에 대한 품질 점검과 예방활동을 체계적으로 실시하고 있으며, 자사 식별제 주입, 현장 간이분석기 도입, 이상 징후 모니터링 시스템, 품질 매니저 품질관리 순회교육, 판매지사 현장 정보 등 다양한 수단을 통해 품질관리의 효율성을 높이고 있습니다. 공장·주유소·고객 간 제품 유통 및 품질 정보를 통합하여 단계별로 추적이 가능한 유통제품 품질이력 확인 시스템도 운영하고 있습니다. 또한 가짜석유 등 비정상 제품을 거래하는 주유소·충전소에 대해서는 폴 철거 등 강력한 조치를 통해 고품질 제품을 소비자에게 공급하고 있습니다.

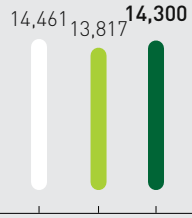
믿음가득주유소 에쓰-오일은 소비자가 안심하고 고품질 제품을 이용할 수 있는 환경을 마련하기 위해 정품·정량 판매에 대한 신뢰가 확인된 주유소에서 판매하는 제품에 대해 회사가 품질을 보증하는 믿음가득주유소 제도를 운영하고 있습니다. 믿음가득주유소는 연 6회 이상 품질검사와 정기적인 정량검사 등 엄격한 사후관리를 통해 관리하고 있으며, 주유소 사인물 등을 통해 소비자가 쉽게 확인할 수 있도록 표시하고 있습니다. 또한 고객이 믿음가득주유소에서 주유한 경우 카카오톡 에쓰-오일 알리미 서비스를 통해 구입한 제품에 대한 품질 정보도 신속하게 제공하고 있습니다.

믿음가득 주유소

자동차연료 환경품질등급평가
(2015~2018년)

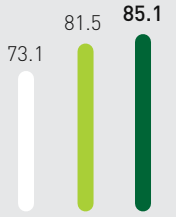
휘발유 · 경유

주유소 · 충전소 품질 점검
(단위 : 회)



2016 2017 2018

믿음가득주유소
(단위 : %)



2016 2017 2018

3 마케팅 커뮤니케이션

WHY IS THIS IMPORTANT?

고객의 니즈가 다양화됨에 따라 고객중심 경영은 기업 생존의 필수 원칙으로 자리 잡고 있습니다. 특히 심화하고 있는 경쟁 속에서 기업은 고객과 적극적으로 소통하고 고객의 기대에 부응하여 고객에게 실질적인 혜택이 돌아가도록 브랜드 가치와 기업 이미지를 향상시키기 위한 노력을 더욱 강화해야 합니다.

OUR RESPONSE

에쓰-오일은 후발주자라는 한계를 극복하고, 최고 품질을 바탕으로 다양하고 창의적인 마케팅 활동과 커뮤니케이션을 통해 소비자와 적극적으로 소통하며 국가와 사회에 기여하는 신뢰받는 기업으로 성장하고 있습니다. 이런 노력으로 한국능률협회컨설팅에서 주관하는 '2018 한국의 경영대상' 브랜드 경영부문에서 2년 연속으로 종합대상을 수상했으며, 인터브랜드 Korea가 주관하는 '2018 Best Korea Brands 50'에서도 43위에 선정되어 높은 브랜드 가치를 인정받고 있습니다.

OUR COMMITMENT

Commitment	2018년 목표	2018년 성과	2019년 목표
브랜드 경쟁력 제고	• 차별화된 광고 캠페인 시행	• 좋은 기름으로 으라차차 광고 캠페인 (광고 TOM 55.9%, SNS 조회 2,000만 회)	• 차별화된 광고 캠페인 시행
	• 다양한 구도일 캐릭터 마케팅 전개	• 애니메이션, 캐릭터숍, 구도일 파크 골프장, 구도일 패밀리 드림 빌리지 등	• 다양한 구도일 캐릭터 마케팅 전개
	• 차별화된 스포츠 · 문화 이벤트 실시	• 골프대회, 롯데 자이언츠 브랜딩 캠페인, 컬처 데이트, 시네마 데이트 등	• 차별화된 스포츠 · 문화 이벤트 실시
	• 체계적인 프로모션을 통한 주유소 마케팅 강화	• 구도일 패밀리 경품대잔치, 보너스카드 포인트몰 등	• 체계적인 프로모션을 통한 주유소 마케팅 강화
긍정적 기업 이미지 제고	• 함께 공감하고 소통하는 차별화된 기업 이미지 광고 시행	• 안전퀴즈 캠페인, 1분 건강 캠페인 등	• 함께 공감하고 소통하는 차별화된 기업 이미지 광고 시행

고객과 소통하는 브랜드 마케팅

좋은 기름으로 으라차차 광고 캠페인 2018년 에쓰-오일은 일과 육아 사이에서 고민하는 워킹맘은 물론 이 시대를 살아가는 모든 여성과 은퇴 후 인생 2막에 도전하는 이 시대 모든 남성에게 긍정의 에너지와 응원의 메시지를 전달하기 위해 좋은 기름으로 으라차차 광고 캠페인을 펼쳤습니다. 회사는 기름이 단순히 자동차를 움직이게 하는 것을 넘어 그 속에 담긴 진정한 의미와 사회적 역할을 고민하고 고객과의 공감대를 형성하여 긍정적인 이미지를 창출했습니다. 이런 노력으로 SNS 2,000만 회 이상 조횟수를 기록하며 국내 정유사 중 가장 높은 55.9%의 광고 최초 상기도(Top of Mind: TOM)를 기록하기도 했습니다.

차별화된 구도일 캐릭터 마케팅 에쓰-오일은 고객과의 소통을 강화하고 조금 더 친근하게 다가가기 위해 좋은 기름의 실체를 전달할 수 있는 구도일 캐릭터를 개발하여 광고뿐 아니라 주유소·충전소, 이벤트, 프로모션 등 다양한 소비자 접점에서 회사를 대표하는 상징으로 고객들과 소통하는 마케팅 활동을 펼치고 있습니다. 2018년에도 회사는 구도일 패밀리 3D 애니메이션을 제작하여 캐릭터에 생명력을 불어넣고 SNS를 통해 고객과 소통하며 큰 인기를 끌었습니다. 고객의 제안과 의견을 반영하여 다양한 캐릭터 상품을 출시하고, 캐릭터숍도 확대하고 있습니다. 또한 홍천 대명비발디파크에 구도일 파크 골프장을 개장하고, 서울 코엑스 Winter Festival에 구도일 패밀리 드림 빌리지를 설치하는 등 고객들이 직접 캐릭터를 체험하고 좋은 기름을 느낄 수 있도록 다양한 체험 프로그램도 운영했습니다.

차별화된 스포츠·문화 마케팅 활동 에쓰-오일은 스포츠 행사 개최와 후원 그리고 다양한 문화 이벤트를 통해 고급스럽고 역동적이며 친근한 브랜드 이미지로 고객에게 다가가고 있습니다. 2007년부터 전통과 권위를 자랑하는 KLPGA 에쓰-오일 챔피언십 골프대회를 개최하고 있으며, 프로암 골프대회 행사에 고객을 초청하여 프리미엄 서비스를 제공함으로써 고객 만족과 감동을 실천하고 있습니다. 2017년부터 프로야구단 롯데 자이언츠의 홈구장인 부산 사직야구장에서 구도일 패밀리를 활용한 각종 광고와 프로모션 등 색다르고 통합적인 스포츠 마케팅 활동도 성공적으로 진행했습니다. 또한 회사는 고객과의 유대를 강화하기 위해 컬처 데이트, 시네마 데이트 등 문화공연 초청 이벤트를 통해 고객들에게 다양한 문화 혜택의 기회를 제공하고 있습니다. 특히 문화공연 대관 행사를 통해 보너스카드 고객과 협력업체인 딜러들에게 특별한 문화 혜택을 제공하고 있습니다.

체계적인 프로모션 활동 에쓰-오일은 주유소와 충전소를 이용하는 고객에게 실질적인 혜택을 제공하고 만족도를 높이기 위해 다양한 프로모션 활동을 시행하고 있습니다. 2018년 전국 주유소와 충전소에서 '구도일 패밀리 경품대잔치' 행사를 시행하여 구도일 캐릭터 상품, 생활용품, 차량용품 등 다량의 경품을 고객들에게 제공했습니다. 또한 모바일 포인트몰을 개설하여 보너스카드 회원의 포인트 사용 편의성을 크게 향상시켰으며, 다양한 종류의 쿠폰 발행, 포인트 구매고객 경품 증정 등을 통해 고객에게 보다 나은 혜택을 제공하고 있습니다.

친근하고 사회적 책임을 다하는 기업 이미지 구축

에쓰-오일은 다양하고 독창적인 기업 이미지 광고를 통해 이해관계자와 소통하며 사회적 책임을 다하는 친근한 기업이라는 이미지를 구축하기 위해 노력하고 있습니다. 매일 신문제호 광고를 통해 공익적인 캠페인을 진행하고 있으며, 시의성 있는 유용한 정보를 전달하여 다양한 이해관계자들과 폭넓게 소통하고 있습니다. 2018년에는 구도일 캐릭터를 활용하여 쉽고 재미있게 안전을 생활화할 수 있도록 안전퀴즈 캠페인과 쉽게 따라할 수 있는 간단한 건강정보를 제공하는 1분 건강 캠페인을 진행하여 많은 관심과 호응을 얻었습니다. 회사의 미래 성장동력을 확보하고 정유·윤활·석유화학 분야에 균형 잡힌 비즈니스 포트폴리오를 구축하기 위한 RUC/ODC 프로젝트와 사회공헌활동인 영웅지킴이 활동을 소재로 독창적인 인쇄 광고도 제작했습니다. 또한 지역사회와 문화적·정서적 소통을 강화하기 위해 본사 사옥 외벽에 희망과 위로의 메시지를 담은 대형 글판도 설치하여 운영하고 있습니다.

광고 캠페인

4 공정한 시장 경쟁 / 고객 개인정보 보호

WHY IS THIS IMPORTANT?

국내 석유제품 시장은 소수 업체가 과점시장을 형성하고 있으며 물가에 미치는 영향이 크기 때문에 소비자와 정부의 관심이 매우 높아 공정하고 자유로운 시장 경쟁은 기업의 지속가능한 성장을 위해 중요한 이슈로 대두되고 있습니다. 또한 최근 기업들의 잦은 고객 개인정보 유출 사고로 고객들의 정신적 · 물질적 피해는 물론, 기업들의 대외 신뢰도 저하와 피해보상 등으로 경제적 손실이 발생하고 있어 기업들의 정보 보호 강화 노력이 절실히 요구되고 있습니다.

OUR RESPONSE

에쓰-오일은 핵심가치인 정도와 최고 경영진의 강력한 준법경영 의지를 바탕으로 공정한 시장 경쟁을 준수하고 소비자 이익을 보호하고 있습니다. 또한 지속적으로 강화되는 개인정보보호법과 정보통신망법에 선제적으로 대응하여 주요 정보와 고객을 포함한 이해관계자의 개인정보를 안전하게 보호하기 위해 정보보호 정책을 수립하고 체계적인 정보보호 활동을 펼치고 있습니다. 2015년 회사는 국내 정유사 최초로 정부기관부터 정보보호관리체계(Information Security Management System: ISMS)와 개인정보보호관리체계(Personal Information Management System: PIMS)에 대한 인증을 획득하여 유지하고 있습니다.

OUR COMMITMENT

Commitment	2018년 목표	2018년 성과	2019년 목표
시장에서의 공정한 경쟁 강화	• 공정경쟁 질서 준수 문화 정착	• 공정거래교육 시행	• 공정경쟁 질서 준수 문화 정착
	• 준법시스템을 통한 공정거래 수시/정기 자율점검 시행	• 준법시스템을 통한 공정거래 수시/정기 자율점검 시행	• 준법시스템을 통한 공정거래 수시/정기 자율점검 시행
	• 공정거래 기반 계약서 사용	• 대리점 거래의 공정화에 관한 법률 반영	• 공정거래 기반 계약서 사용 및 지속 점검
정보 보호 강화	• ISMS 인증 갱신	• ISMS 인증 갱신	• ISMS 인증 갱신
	• PIMS 인증 갱신	• PIMS 인증 갱신	• PIMS 인증 갱신

시장에서의 공정한 경쟁

공정거래 교육 실시 에쓰-오일은 최고 경영진의 강력한 준법경영 의지를 바탕으로 공정거래법 준수에 관한 사항을 반영하여 임직원들이 영업 활동 시 준수해야 할 공정거래 자율준수 편람, 영업 현장에서 이행해야 할 세부 원칙과 가이드라인인 'Do's & Don'ts'을 발간하여 전 임직원이 공유하고 있습니다. 또한 매년 외부 전문가를 초빙하여 공정거래 교육을 실시하여 공정거래 준수에 대한 임직원들의 이해를 높이고 있습니다. 특히 지역본부·판매지사를 대상으로 영업 현장에 맞춤화된 공정거래 교육을 실시하여 영업직원들이 공정거래를 더욱 잘 준수할 수 있도록 하고 있습니다.

준법시스템을 통한 공정거래 자율점검 시행 에쓰-오일은 준법시스템을 통해 업무수행 과정에서 공정거래와 관련하여 위반 사항이 없는지 수시로 그리고 정기적으로 공정거래 자율점검을 실시하고 있습니다. 더불어 회사는 공정거래와 관련된 법률의 제·개정 내용을 실시간으로 임직원들에게 제공하고, 주요 법률 사항에 대한 교육 및 정기적인 모니터링을 실시하는 등 임직원들의 공정 경쟁 준수 활동을 적극적으로 지원하고 있습니다.

공정거래 기반 계약서 사용 에쓰-오일은 거래처와 계약에 있어서 공정거래에 관한 공정거래위원회의 권고 사항을 반영한 표준계약서를 마련하여 사용하고 있습니다. 또한 2016년부터 '대리점거래의 공정화에 관한 법률'이 시행됨에 따라 거래조건과 관련된 의무사항을 계약서에 반영하는 등 공정거래와 관련된 법규를 철저히 준수하고 있습니다.

ISMS를 기반으로 한 회사 주요 정보보호

에쓰-오일은 ISMS를 기반으로 정보보호 활동을 관리적, 기술적, 물리적 영역으로 구분하고, 업무 영역 전반에 걸쳐 정보보호 위험관리 활동을 체계적으로 수행하고 있습니다.

관리적 영역 에쓰-오일은 Chief Security Officer(CSO) 주관의 정보보호관리위원회를 통해 정보보호 관련 주요 정책과 실행 계획을 검토하고 추진 현황을 모니터링하며 보안인식 제고를 위한 노력을 지속적으로 펼치고 있습니다. 모든 직원을 대상으로 연 2회 정보보호 교육을 실시하고 있으며, 2017년부터 온라인 교육 프로그램도 도입하여 임직원의 정보보호 인식 수준을 향상시키기 위해 노력하고 있습니다. 악성 이메일을 통한 중요 데이터 유출 위험 등에 효과적으로 대응하고자 매년 4회 이상 악성 이메일 대응훈련도 실시하고 있습니다. 또한 빠르게 발전하는 해킹 기술에 신속하게 대응하기 위해 지속적으로 최신 보안기술을 습득하고 있으며, 정보보호 전문업체와 협업을 강화하여 내부 대응역량을 높이고 있습니다.

기술적 영역 에쓰-오일의 모든 IT시스템은 사내 보안표준에 따라 안전하게 운영되고 있으며, 주기적인 모의해킹, 보안패치 적용 등을 통해 취약점을 근본적으로 제거하고 있습니다. IT시스템에서 발생하는 로그를 중앙에 집중하여 저장·분석하고 실시간으로 모니터링하여 발생 또는 예측 가능한 공격에 대해 예방 활동도 지속적으로 수행하고 있습니다. 또한 해커들의 암호화 공격에 대한 대응력도 지속적으로 강화하고 있습니다. 특히 Advanced Persistent Threat(APT) 공격에 효과적으로 대응하기 위해 APT 공격 대응 전용 보안장비를 도입하여 운영하고 있으며, 미확인 악성코드(Unknown Malware)에 대한 대응력 향상을 위해 사용자 PC에서 발생하는 이상행위를 실시간으로 탐지하는 솔루션도 도입하여 운영하고 있습니다. 또한 웹 서비스에서 발생하는 파일 위변조 및 악성 파일 등을 차단하는 솔루션도 도입하여 운영하고 있습니다.

물리적 영역 회사는 주요 IT시스템을 국내 최고 수준의 보안을 적용한 데이터센터에 설치하여 운영함으로써 외부의 물리적 침입으로부터 안전하게 관리하고 있습니다.

PIMS를 기반으로 한 체계적인 개인정보 보호

에쓰-오일은 PIMS를 기반으로 체계적인 개인정보 보호 활동을 수행하고 있습니다.

고객 개인정보 보유 최소화 에쓰-오일은 개인정보보호법을 준수하고 고객의 개인정보 유출 위험을 최소화하기 위해 회사가 보유하고 있는 고객의 주민등록번호 등 민감한 개인정보를 전량 폐기하고 있습니다. IT보안 전담부서의 책임하에 업무별로 개인정보 취급을 최소화하도록 관련 규정 개정을 통해 지속적으로 프로세스를 개선하고 있으며, 개인정보 보유 현황 및 보유량 변동 등에 대해서도 실시간으로 관리하고 있습니다. 또한 보너스카드 시스템 운영 목적으로 위탁업체에 개인정보를 제공하는 경우, 사용기한 등을 지정하여 유효기한이 만료되는 즉시 개인정보를 파기하는 솔루션을 운영하여 위탁업체를 통한 개인정보 유출의 위험도 최소화하고 있습니다.

고객 개인정보 암호화 및 접근 통제 에쓰-오일은 고객의 개인정보를 보다 안전하게 관리하기 위해 암호화하여 저장하고 있으며, 개인정보 접근통제 시스템을 구축하여 개인정보에 대한 접근을 통제하고 접근 기록도 체계적으로 관리하고 있습니다. IT시스템 관리자뿐만 아니라 주요 개인정보 취급부서를 선정하여 인터넷망과 업무망을 분리하는 가상화 환경인 Virtual Desktop Infrastructure 시스템과 인터넷 접속이 차단된 Server Based Computing 환경에서만 개인정보 처리 시스템에 접속이 가능하도록 제한하여 고객 정보 유출 가능성을 최소화하고 있습니다. 또한 패스워드뿐 아니라 OTP 추가인증 후 접속이 가능하도록 시스템 접속 인증도 한층 강화하고 있습니다.

개인정보 보호 교육 에쓰-오일은 모든 임직원과 고객의 개인정보 처리 업무를 수행하는 외부 협력업체 임직원을 대상으로 매년 2회 이상 정기적인 개인정보 보호 교육을 실시하고 있으며, 별도의 온라인 교육도 운영하고 있습니다.

공정거래교육 이수자

(단위 : 명)

5 해외 마케팅

WHY IS THIS IMPORTANT?

에쓰-오일은 수익성 있는 지속가능한 성장을 위해 사업 초기부터 선도적으로 해외시장을 개척해왔으며, 매출의 50% 이상을 해외시장에서 창출하고 있습니다. 따라서 해외시장에서의 마케팅 역량은 회사의 지속가능한 성장을 위한 핵심 경쟁력이 되고 있습니다.

OUR RESPONSE

에쓰-오일은 설립 초기부터 해외시장 개척에 주력하여 단순 제조업, 내수산업으로 인식되고 있던 국내 정유산업을 고부가가치 수출산업으로 탈바꿈시켜 국가 경제와 사회 발전에 기여하는 데 앞장서 왔습니다. 회사는 최고 품질과 경쟁력을 바탕으로 매년 생산 제품의 50% 이상을 수출하여 아시아·태평양 지역에서 가장 경쟁력 있고 존경 받는 에너지· 화학 기업으로 성장하고 있습니다.

OUR COMMITMENT

Commitment	2018년 목표	2018년 성과	2019년 목표
해외 마케팅 역량 강화	• 고객 관계 강화	• 호주 등 전략시장에서의 파트너십 확대 • IMO Regulation 강화 대응	• 고객 관계 강화
	• 신규 고객 발굴	• End-user 중심의 신규 고객 개발 • Premarketing을 통한 신제품 수요처 확보	• 신규 거래처 발굴
	• Saudi Aramco와의 Business Collaboration 강화	• Saudi Aramco Products Trading Company, MOTIVA, Luberef와의 제품 거래 확대	• Saudi Aramco와의 Business Collaboration 강화
해외 마케팅 수익성 향상	• 성장 시장에 대한 수출 확대	• 동남아시아 등 성장 시장에 대한 수출 확대	• 성장 시장에 대한 수출 확대
	• 추가적인 수익성 향상 기회 발굴	• 역내외 Arbitrage, Niche Grade 공급을 통한 수익성 제고	• 추가적인 수익성 향상 기회 발굴

* 중장기 목표 : 정유제품_ 해외 전략시장에 제 2의 내수시장 구축, 윤활제품_ 글로벌 선도 기업 지위 강화, 석유화학제품 _ 아시아 시장에서 선도 기업 지위 확보

정유제품 해외 마케팅

에쓰-오일은 선도적인 시설 투자를 통해 확보한 고부가가치 제품 생산능력을 바탕으로 경쟁사보다 한발 앞서 호주 등 해외 주요 전략시장을 개척하여 동 시장 내에 견고한 고객 기반을 다지고 높은 인지도를 확보하고 있습니다. 회사는 주요 전략시장의 지속적인 제품 규격 강화에 탄력적으로 대응하고 있으며, 우수한 수출 Operation 역량과 물류 시스템 개선을 통해 다양한 고객의 니즈를 충족시킴으로써 역내 시장에서 주요한 공급처로서 입지를 강화하고 있습니다. 역내 주요 전략시장에서 경쟁 심화에 대응하기 위해 회사는 핵심 고객과의 직거래 확대를 통한 안정적 판매망 확보에 주력하고 있으며, 향후 주요 전략시장에 제2 내수시장을 구축하여 지속가능한 판매 역량을 확보하기 위해 노력하고 있습니다. 대주주인 사우디 아람코와 그 자회사들과의 Business Collaboration을 강화하여 해외시장에서 판매 기반을 강화하고 추가적인 수익성 확보를 위한 신규 Business 발굴도 지속적으로 추진하고 있습니다.

또한 회사는 RUC/ODC 프로젝트의 완료로 생산이 증가하는 고부가가치 경질유 제품을 활용하여 판매 기반을 더욱 확대하고, 국제해사기구의 선박 연료에 대한 황 함량 규제 강화 등 급변하는 시장 환경에 선제적으로 대응할 수 있도록 지속적으로 마케팅 역량을 강화하고 있습니다.

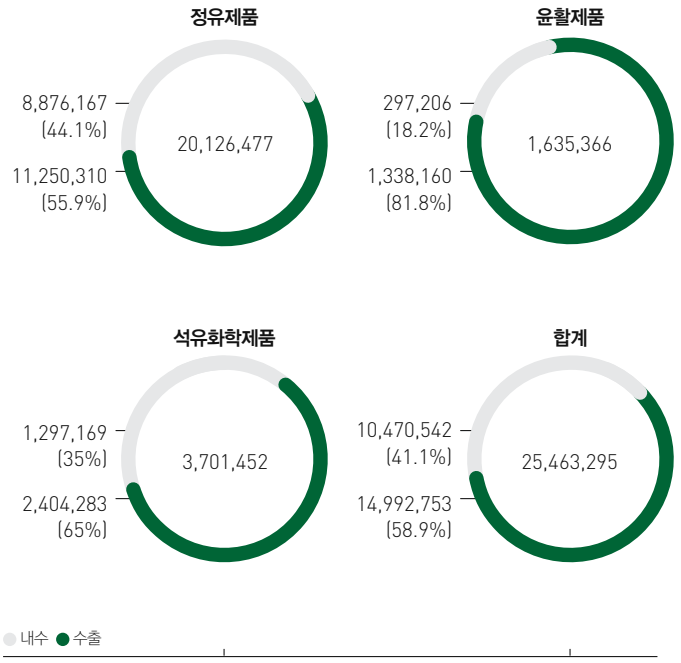
윤활제품 해외 마케팅

에쓰-오일은 단일 공장 기준으로 세계 2위의 윤활기유 생산능력을 적극적으로 활용하고 각각의 시장에 적합한 마케팅 전략을 통해 생산 전량을 안정적으로 판매하여 높은 영업이익을 달성하고 있습니다. 2018년에는 수익성 개선을 위한 오랜 노력으로 아시아 최대의 윤활기유 시장인 중국과 인도에서 국영기업들과 장기계약을 체결했으며, 안정적인 판매처 확보를 위해 유종별 판매 지역도 다변화했습니다. 또한 회사는 TS&D 윤활연구센터를 통해 윤활사업의 핵심 역량을 강화하고 있으며, 고급 윤활기유 수요 증가에 발맞추어 지속적으로 제품별 공급 능력을 개선하고, 철저한 품질관리와 안정적인 공급능력 확보를 기반으로 견고한 고객층을 확보하기 위해 노력하고 있습니다. 윤활유 사업도 고급 윤활유 브랜드인 S-OIL 7 론칭 이후 국내외 시장에서의 호의적인 반응 속에서 시장 내 입지를 더욱 강화하고 있습니다. 재고 관리 효율성 향상을 위해 윤활유 물류센터를 확대하고, 해외 전시회 참여와 대리점 컨퍼런스 개최를 포함한 현지 마케팅 활동도 강화했습니다. 이런 노력을 통해 2018년에는 4개 국가에 신규 진출하고 기존 판매 국가에서도 6개의 신규 대리점을 유치하여 전략시장인 중국을 포함한 50여 개국에 윤활유를 수출하고 있습니다.

석유화학제품 해외 마케팅

에쓰-오일은 제품별로 시장 성격이 다른 석유화학제품의 특성을 고려하여 각각의 시장에 최적화된 마케팅 활동을 전개하고 있습니다. 중국의 설비 증설로 공급과잉이 예상되는 파라자일렌은 신규시장 개척과 함께 중국 내 우량 고객을 발굴하고 기존 우량 거래처와의 거래 물량 확대 등을 통해 안정적인 판매기반과 수익성을 확보해 나가고 있습니다. 벤젠은 꾸준한 수입 규모 유지가 예상되는 미국의 End-user들과 장기적인 협력 관계를 구축하고 있으며, 중국의 벤젠 자급률 증가에 대비하기 위해 지역별 수출 포트폴리오의 다각화를 추진하고 있습니다. 또한 RUC/ODC 프로젝트로 2018년부터 새롭게 생산되는 프로필렌옥사이드와 폴리프로필렌도 적극적인 Premarketing과 Saudi Aramco Products Trading Company와의 전략적 제휴를 통해 국내외 시장에 성공적으로 공급하기 시작했습니다. 이처럼 회사는 급변하는 석유화학시장에서 선제적인 투자와 안정적인 물류기반 확보 그리고 적극적인 마케팅 활동과 고객 기반 확대를 통해 시장 지위를 더욱 강화하고 있습니다.

판매 실적 (단위 : 백만원)



EMPLOYEES

에쓰-오일은 투명하고 합리적인 인사제도를 통해 성과 지향적인 기업문화를 확립하고 있습니다. 채용과 평가 과정에서 투명성과 공정성을 견지하고 있으며, 임직원들이 향후 회사를 이끌어갈 핵심 인력으로 자리 잡을 수 있도록 다양한 교육 프로그램을 지원하고 있습니다. 또한 선도적인 보상제도와 복리후생제도를 통해 임직원들의 Work & Life Balance 향상을 추구하고 있습니다.

Key Issues	Report Subject	Aspect (보고 범위)	Major Stakeholders
• 인재 관리 • 공정한 평가 및 보상	E1 인재 관리 / 공정한 평가 및 보상	• Employment, Training & Education, Diversity & Equal Opportunity, Non-Discrimination, Child Labor, Forced or Compulsory Labor (에쓰-오일 내부)	임직원
• 인재 육성	E2 인재 육성	• Training & Education (에쓰-오일 내부)	임직원
• 건전한 조직문화 • 화합의 노사관계	E3 조직문화 / 노사관계	• Economic Performance, Labor/Management Relations, Freedom of Association & Collective Bargaining (에쓰-오일 내부)	임직원
• 산업안전보건 관리	E4 산업안전보건 관리	• Occupational Health & Safety (에쓰-오일 내부/외부)	임직원 협력회사 지역사회 정부

1 인재 관리 / 공정한 평가 및 보상

WHY IS THIS IMPORTANT?

기업의 지속가능한 성장을 위해서는 성과 지향적인 기업문화가 확립되어야 하며, 이를 위해서는 학연, 지연 등에 얽매이지 않고 역량 있는 다양한 인재를 채용하여 체계적으로 육성함은 물론, 이들의 성과를 공정하게 평가하고 합리적으로 보상하는 인사제도가 필수적입니다.

OUR RESPONSE

에쓰-오일은 구성원의 다양성을 추구하며 임직원들이 창의력과 자율성을 발휘하고 회사 발전에 새로운 혁신을 불러일으킬 수 있는 환경 조성을 위해 많은 노력을 기울이고 있습니다.

OUR COMMITMENT

Commitment	2018년 목표	2018년 성과	2019년 목표
인재 관리 강화	• 공정한 채용 절차를 통한 우수 인재 확보	• 16명 신규 채용	• 공정한 채용 절차를 통한 우수 인재 확보
합리적이고 공정한 인사제도를 통한 성과 중심의 기업문화 강화	• 성과 중심의 평가제도 강화	• 평가제도 개선	• 성과 중심의 평가제도 강화
	• 성과 중심의 보상체계 강화	• 성과 중심의 보상체계 강화	• 성과 중심의 보상체계 강화

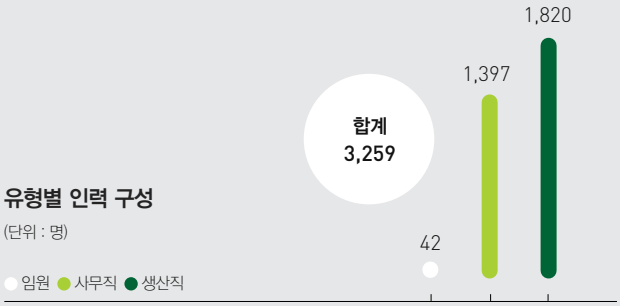
채용 절차의 공정성 확립을 통한 우수 인재 확보

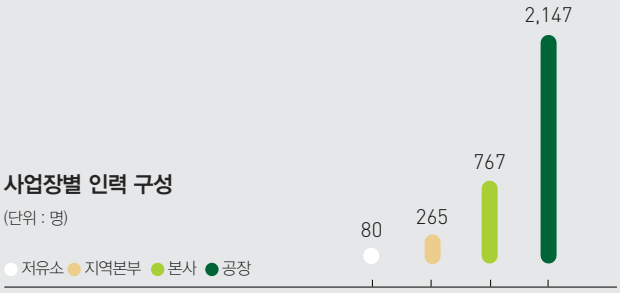
에쓰-오일은 성별, 연령, 출신지역, 학력, 장애 등 차별적 요소를 배제한 공정한 채용 절차를 통해 우수하고 다양한 인재를 확보하기 위해 노력하고 있습니다. 특히 장애인 등 사회적으로 소외받기 쉬운 계층에 대해서도 지속적인 관심을 기울이고 있습니다. 이를 위해 캠퍼스 리크루팅, 인턴십 프로그램, 산학 장학생 지원 등 다양한 채널을 통해 회사의 핵심 가치에 부합하는 인재를 확보하고자 노력하고 있습니다. 서류전형 시 지원자 입장에서 차별적 요소라고 느낄 수 있는 정보를 요구하지 않으며, 면접 전형도 블라인드 방식으로 진행하는 등 채용 단계마다 지원자가 외형적 조건이 아닌 역량과 자질만으로 평가될 수 있도록 객관적인 채용 시스템을 운영하고 있습니다. 이런 투명하고 공정한 채용 방식은 갈수록 치열해지는 경영 환경 속에서 회사가 지속적으로 성장할 수 있는 원동력이 되고 있습니다.

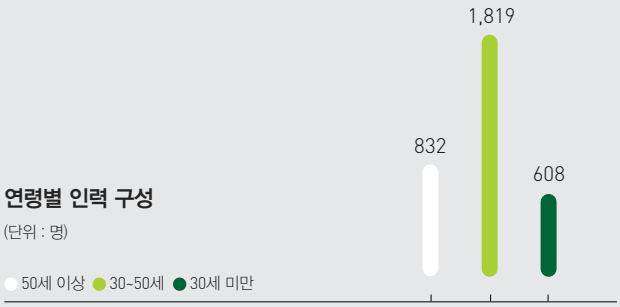
성과 중심의 공정한 평가와 보상제도

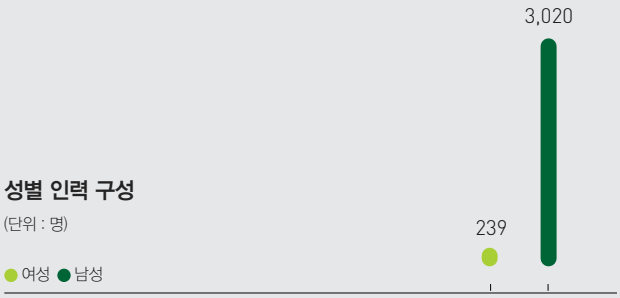
개인의 역량과 조직의 성과 향상을 위한 평가제도 에쓰-오일은 성과 중심의 기업문화가 확립될 수 있도록 임직원의 성과를 공정하고 객관적으로 평가하고 합리적으로 보상하고 있습니다. 업적평가는 조직목표와 개인목표 간 연계가 강화되도록 조직목표에 기초하여 개인별 Action Plan을 수립하고, 개인별 성과 향상을 위한 지속적인 중간관리 프로세스를 도입하고 있습니다. 평가 시에는 개인별로 수립한 Action Plan에 대한 구체적인 실적을 기반으로 평가하여 공정성을 유지하고 있으며, 평가 결과에 따라 차등보상을 시행하여 성취동기를 부여하고 있습니다. 또한 회사의 핵심가치와 관련된 성취도를 측정하여 평가에 반영함으로써 회사 정책의 실행력을 강화하고 있습니다. 역량평가는 단순히 등급을 부여하는 것이 아니라 역량평가 결과를 바탕으로 개인별 경력·역량 개발계획을 수립하고 개인이 연중 개발 활동을 실행하며, 회사는 이를 지속적으로 확인하고 지원하여 개인이 역량을 개발하는 데 실질적인 도움이 되도록 운영하고 있습니다. 또한 Talent Review Session(TRS)을 통해 Job Rotation, 핵심인재 선발 등에 관한 의사결정을 협의하여 임직원 경력개발을 체계적으로 지원하고 있습니다.

성과 중심의 보상체계 에쓰-오일은 성과 지향적인 조직문화에 맞추어 보상체계 역시 연공 중심의 보상은 축소하고 성과 중심으로 전환하고 있습니다. 이를 위해 성과 중심의 보상제도를 사무직 전체로 확대하여 적용했습니다. 또한 종전 급여체계에서 동일 직급 내에서 근무기간이 늘어남에 따라 자연스럽게 발생하는 급여 인상폭을 축소하는 대신 개인별로 승진에 따른 급여 인상폭을 보다 확대했습니다. 이를 통해 연공에 따른 급여 상승을 줄이고 승진에 따른 상승을 확대하여 동기 부여를 강화했습니다. 아울러 사무직 사원들을 대상으로 업적급 제도를 도입하여 매년 성과 평가에 따라 개인별 보상 수준이 차등화되도록 하여 개인별로 보다 높은 성과를 낼 수 있도록 동기를 부여하고 있습니다.









2 인재 육성

WHY IS THIS IMPORTANT?

투자 경쟁과 기술 격차 해소로 생산설비에 따른 비교 우위는 계속 줄어들고 있으며, 신재생에너지 기술 향상 등으로 에너지산업은 급격한 변화를 맞이하고 있습니다. 이런 치열한 경쟁 속에서 기업이 지속적으로 성장하기 위해서는 인적자원의 역량 강화를 통해 생산설비를 효율적으로 운영하고 새로운 시장과 기술을 적극적으로 개척하는 것이 매우 중요합니다.

OUR RESPONSE

에쓰-오일은 모든 직원이 갖추어야 할 기본 역량, 리더들이 갖추어야 할 리더 역량, 직무 담당자에게 요구되는 직무 역량으로 역량 모델을 구분하고, Role Level(Job Grade)별로 체계적인 교육을 실시하고 있습니다.

OUR COMMITMENT

Commitment	2018년 목표	2018년 성과	2019년 목표
임직원 역량 향상을 위한 다양한 교육 프로그램 실시	• 효과적인 교육 시스템 운영	• Flipped Learning을 활용한 리더십교육, Smart-Learning 도입 • S-OIL Academy, Engineer Cultivation Program 등 시행	• 효과적인 교육 시스템 운영
	• 차세대 리더 육성	• Potential Future Leader 프로그램 도입	• 차세대 리더 육성
	• 평균 교육시간 50시간 이상 *	• 평균 교육시간 57시간	• 평균 교육시간 53시간 이상

* 중장기 목표 : 2025년 평균 교육시간 71시간 이상

효과적인 교육 시스템 운영

에쓰-오일은 매년 전 직원을 대상으로 역량평가에 기반한 사내교육을 실시하고 있으며, 시간과 장소에 구애받지 않고 역량 개발이 가능하도록 온라인, 모바일, 독서통신 등을 포함한 다양한 교육 프로그램을 제공하고 있습니다. 또한 현업 부서의 교육 니즈를 적극적으로 반영하여 필요한 경우 외부 교육을 받을 수 있도록 외부교육 지원 시스템도 운영하고 있습니다. 아울러 직원들의 다양한 학습욕구를 충족시키면서 각자 지식과 경험을 자발적으로 공유할 수 있도록 Learning Cell을 운영하여 직원들이 인원과 주제에 구애받지 않고 관심 분야에 대해 자유롭게 학습조직을 구성하여 소그룹 강의, 그룹 스터디, 독서토론 등을 진행할 수 있는 학습 여건도 제공하고 있습니다. 한편 Global 역량 강화를 위해 외국어 능력 배양을 전담하는 Global Learning & Communication Center를 운영하고 있습니다. 회사는 해당 교육 프로그램에 참여하는 임직원들에게 학습교재와 비용 등을 제공하여 임직원들의 자유로운 커뮤니케이션과 자발적인 역량 개발을 지원하고 있습니다.

체계적인 교육관리 시스템 에쓰-오일은 교육 프로그램의 효율성을 제고하여 임직원들의 역량이 효과적으로 개발될 수 있도록 2015년부터 교육관리 시스템(Learning Management System: LMS)을 운영하고 있습니다. LMS는 온라인상에서 사용자의 이용 패턴을 고려하여 직원 각자에게 맞춤형 메인 화면을 구현하고 커뮤니티 학습 공간인 '나의 강의실'을 제공하며, 직원들이 자기 주도로 영상과 교재 등 관련 자료를 검색하여 이용할 수 있도록 운영하고 있습니다. 특히 LMS가 제공하는 e-Learning 과정은 임직원들이 PC는 물론 모바일에서도 이용할 수 있어 상시적인 학습이 가능합니다. 또한 2018년에는 Micro Learning 방식의 모바일 기반 Smart-Learning System을 도입하여 임직원들이 언제 어디서나 학습할 수 있도록 편의성을 대폭 개선했습니다. 이런 체계적인 교육 시스템을 통해 임직원들은 개인별 역량을 고려한 체계적인 직무능력개발 교육 프로그램에 지속적으로 참여할 수 있으며, 회사 또한 교육행정 업무의 효율성을 제고할 수 있습니다.

리더역량 향상 프로그램 에쓰-오일은 비전 2025의 달성을 위한 기초가 되는 리더 육성을 목표로 2017년에 리더십 파이프 라인을 구축했습니다. 계층별로 요구되는 리더역량을 정의한 리더십 파이프 라인을 기반으로, 회사는 상위 직급으로 승진하기 이전에 필요한 역량에 대한 교육 프로그램을 제공하여 준비된 리더를 육성하고 있습니다. 특히 리더역량 교육의 효과를 높이기 위해 Flipped Learning 방식을 도입하여 On-line 교육을 통해 필요한 지식을 습득한 후 토론 중심의 Off-line 교육을 실시하여 해당 역량에 대한 이해를 높이고 적용 방안을 도출하도록 하고 있습니다. 회사는 우수인재를 선발하여 국내외 대학과 주요 교육기관에서 시행하고 있는 리더양성 프로그램에 참여시키고 있습니다. 또한 회사는 리더들에게 정기적인 리더십 진단과 1:1 전문가 코칭 프로그램을 제공하여 리더십 역량에 대한 모니터링 및 피드백 활동도 지속하고 있습니다.

전문 직무교육을 위한 S-OIL Academy 에쓰-오일은 2011년부터 전문 직무교육 프로그램인 S-OIL Academy를 운영하고 있습니다. 내수 영업 전문가의 체계적 육성을 위한 S-OIL Academy for Marketing & Sales는 주유소 운영, 협상, 세일즈 스킬 등 영업 관련 역량에 대해 판매 사례를 중심으로 개발하여 운영하고 있습니다. 엔지니어와 생산직 사원들의 직무능력 강화를 위한 S-OIL Academy for Operations는 온·오프라인의 Blended Learning으로 운영하고 있으며, 공정별 운전 절차에 따른 안정적인 Start-up, Shut-Down 수행 능력을 기르고 비정상 상황에 즉각 조치할 수 있도록 Operation Training Simulator 교육도 함께 실시하고 있습니다. 아울러 과장 이상 엔지니어의 최신 업무지식 습득을 통한 직무역량 향상을 위해 업무심화 과정과 관리자 과정도 시행하고 있으며, 현장 보직계장들을 대상으로 하는 리더십 과정도 함께 진행하고 있습니다.

엔지니어 역량 강화를 위한 ECP 에쓰-오일은 엔지니어의 체계적인 성장을 지원하기 위해 Engineer Cultivation Program(ECP)을 시행하고 있습니다. 엔지니어들은 부서장 인터뷰를 바탕으로 개별 업무와 Career Path를 고려한 개인별 연간 교육 프로그램(Customized Personal Training Program: CPTP)을 작성하고, 교육 실적과 성과는 LMS를 통해 체계적으로 관리되고 있습니다. 또한 회사는 국제적 감각과 자질을 가진 엔지니어 육성을 위한 중기 해외교육 프로그램도 함께 운영하고 있습니다.

글로벌 커뮤니케이션 역량 강화 에쓰-오일은 임직원의 글로벌 커뮤니케이션 역량을 강화하여 회사의 글로벌 성장을 뒷받침하고자 서울 본사와 울산공장에 Global Learning & Communication Center를 운영하고 있습니다. 영어, 중국어, 일본어, 아랍어 등 업무에 필요한 외국어교육은 물론 해외 비즈니스 파트너들과의 원활한 소통을 돕기 위해 글로벌 문화, 비즈니스 매너, 스피치 교육도 함께 시행하고 있습니다. 특히 팀리더, 신입사원, 해외 파견자 등 직급과 직무 특성에 맞춘 체계적인 커리큘럼을 운영하고 있으며, 그룹 수업, 1:1 수업 등 다양한 수업 방식을 도입하여 교육 효과성과 학습자 편의를 도모하고 있습니다.

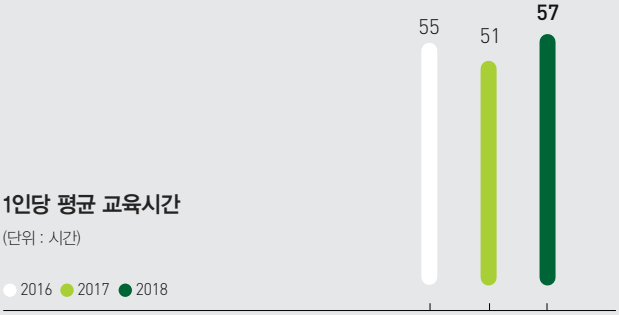
사내 집합 교육

차세대 리더 육성

에쓰-오일은 회사의 미래를 이끌어갈 핵심 인재 육성의 중요성을 명확히 인식하고 이를 위한 체계적인 차세대 리더 육성 프로그램을 운영하고 있습니다. 2018년에는 Leadership Assessment를 포함한 엄격한 선발 과정을 거쳐 잠재 역량이 뛰어난 인재를 선발하고 육성하는 핵심인재 육성 프로그램인 Potential Future Leader를 도입했습니다. Potential Future Leader는 Leadership Development Plan과 Cross-Functional Rotation을 통해 전사적인 다양한 업무 경험을 쌓을 수 있도록 하고, 지속적으로 모니터링하여 체계적인 육성이 이루어지도록 하고 있습니다. 또한 글로벌 역량을 포함한 리더로서의 역량 개발을 위해 국내외 MBA 과정과 프랑스 IFP School에서 진행하는 이공계 석사 과정을 지원하고 있습니다. 여성 리더 육성의 중요성도 인식하고 다양한 프로그램을 개발하고 있습니다. 이러한 육성 과정을 통해 직원들은 회사의 지속가능한 성장을 이끌 핵심 인재로 성장할 것입니다.

1인당 평균 교육시간

(단위 : 시간)



3 조직문화 / 노사관계

WHY IS THIS IMPORTANT?

업무 효율성 향상은 기업들의 지속적인 관심 대상입니다. 높은 업무 효율성은 기업 생산성과 가치를 높여 궁극적으로 고객, 주주를 포함한 모든 이해관계자들의 가치를 높입니다. 또한 높은 업무 효율성은 임직원들의 근로의욕과 만족도에도 긍정적인 영향을 미칩니다. 업무에 소요되는 시간을 최소화하고 창의적이고 전략적인 아이디어를 촉진하는 조직문화는 임직원의 일과 가정의 균형 있는 삶이 가능하도록 지원합니다. 그리고 신뢰와 소통을 바탕으로 하는 화합과 상생의 노사관계는 회사의 지속가능한 성장을 위한 근간입니다.

OUR RESPONSE

에쓰-오일은 원활한 사내 커뮤니케이션을 통해 생산적이고 건전한 조직문화를 구축하고 있습니다. 임직원들의 니즈를 반영한 선도적인 복리후생제도를 운영하고 있으며, 임직원들의 여가 및 신체적 · 정신적 건강 향상을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다. 임직원들에게 최고 수준의 업무 환경을 제공하는 등 높은 수준의 업무 효율성 달성을 위한 구체적인 노력도 지속적으로 펼치고 있습니다. 또한 화합과 상생의 노사관계를 통해 지속가능한 성장 기반을 구축하고 있습니다.

OUR COMMITMENT

Commitment	2018년 목표	2018년 성과	2019년 목표
핵심 가치 내재화	• 핵심 가치에 대한 인식 강화	• HR System 반영, 내재화 수준 측정	• 조직별 핵심 가치 실천역량 강화
	• Collaboration/커뮤니케이션 활성화	• 경영설명회, Junior Board, 신입사원 커뮤니케이션 세션, 다이나믹 루키, 지역본부 소통활성화 등	• Collaboration/커뮤니케이션 활성화
업계 선도의 복리후생제도 운영	• 임직원 니즈를 고려한 제도 개선	• 주택자금, 장례, 장기근속자 포상 확대	• 임직원 니즈를 고려한 제도 개선
	• 체계적인 임직원 건강관리	• 종합검진, 의료비 지원 확대	• 체계적인 임직원 건강관리
임직원 Work & Life Balance 향상	• Work & Life Balance 향상을 위한 제도 개발	• 집중휴가, MRD, Off-duty Day 확대	• Work & Life Balance 향상을 위한 제도 개발
	• 일하는 방식 개선을 통한 업무 효율성 향상	• Way of Working, Smart Work System, Employee Survey 도입	• 일하는 방식 개선을 통한 업무 효율성 향상
최고 수준의 업무환경 제공	• 총무서비스 만족도 8.7점 이상	• 총무서비스 만족도 8.87점	• 총무서비스 만족도 8.8점 이상
화합과 상생의 노사관계 구축	• 노사분규 0건	• 노사분규 0건	• 노사분규 0건

핵심가치 내재화

에쓰-오일은 외부 환경 변화와 무관하게 회사의 의사결정과 활동의 기반이 되는 공통적인 가치관인 핵심가치를 바탕으로 모든 임직원이 맡은 바 책임과 역할을 성실히 수행하여 비전 2025를 달성하기 위해 노력하고 있습니다. 회사는 핵심가치에 대한 임직원의 인식을 강화하고, 이를 모든 업무와 의사결정 과정에 적용하기 위해 노력하고 있습니다. 신입사원 채용 프로세스와 사무직 사원 역량평가에 핵심가치 항목을 반영하고 있으며, 핵심가치상을 신설하는 등 핵심가치에 맞는 인재를 선발하고 육성하기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다. 또한 CEO 메시지와 핵심가치 실천사례를 영상으로 제작하여 공유하고 전사교육에 반영하는 등 핵심가치의 내재화를 위한 다양한 활동을 펼치고 있습니다. 회사는 조직 단위의 핵심가치 강화를 위한 워크숍 등을 통해 지속적으로 핵심가치 내재화를 통한 기업 행동윤리 및 가치를 극대화할 것입니다.

Collaboration/커뮤니케이션 활성화 에쓰-오일은 Collaboration과 커뮤니케이션 강화를 통해 조직 간 개인 간 장벽을 해소하고, 구성원 모두가 참여하는 생산적이고 건전한 조직문화를 구축하고 있습니다. 모든 임직원을 대상으로 업무 효율성과 만족도에 대한 설문조사를 실시하고, 그 결과를 반영하여 조직 내 커뮤니케이션을 강화하는 다양한 활동을 펼치고 있습니다. 최고 경영진이 직접 회사의 경영 성과와 전망, 사업에 관한 주요 사항을 직원들에게 설명하고 질의 · 응답하는 전사 경영설명회를 매년 두 차례 개최하여 회사와 직원 간에 직접적인 커뮤니케이션을 강화하고 있습니다. 또한 회사는 리더들과 조직원 간 커뮤니케이션을 확대하고 팀워크를 강화하는 활동을 장려하고 있으며, Junior Board, 신입사원 커뮤니케이션 세션, 다이내믹 루키 프로그램, 지역본부 소통활성화 프로그램 등 리더와 조직원 간 수직적 커뮤니케이션과 조직 간 수평적 커뮤니케이션을 활성화하기 위한 다양한 프로그램도 시행하고 있습니다.

Work & Life Balance를 통한 Engagement 강화

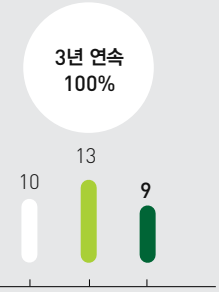
에쓰-오일은 임직원들이 일과 가정생활의 조화로운 균형 속에서 좀 더 신명 나게 일하고 자발적으로 업무에 몰입할 수 있다는 믿음 아래 Work & Life Balance 개선에 대한 사회적·법적 요구 수준을 뛰어넘는 다양한 제도를 선제적으로 시행하고 있습니다. 직원들이 충분한 휴식을 통해 업무에 대한 피로도를 해소하고 가족과 좀 더 많은 시간을 갖도록 2주간 집중휴가제도와 하기휴가제도를 운영하고 있으며, 샌드위치 데이 휴가(Off-duty Day) 제도와 Monthly Refreshment Day(MRD) 제도도 시행하여 직원들이 연차 휴가를 전부 사용할 수 있도록 장려하고 있습니다. 적절한 휴식과 여가생활 지원을 위해 임직원들에게 전국 각지 휴양시설을 제공하고 있으며, 동 · 하계 휴가철에는 최근 트렌드를 반영한 인기 있는 호텔과 리조트를 제공하여 매년 전체 임직원의 50% 이상이 이용하고 있습니다. 또한 회사는 HR에 대한 직원의 인식과 만족 수준을 측정하여 조직문화와 Performance 향상을 위한 기초자료로 활용하기 위해 2018년 진단도구를 개발하여 설문조사를 실시했습니다. 앞으로 정기적인 진단을 통해 HR에 대한 직원의 인식과 만족 수준의 추이를 모니터링하고, HR System 개선을 위한 자료로 활용할 것입니다.

1인당 평균 연차휴가 사용일

(단위 : 일)

육아휴직 복귀 후 1년 이상 근속 비율

(단위 : 명)



총무서비스 만족도 조사

(단위 : 점)

일하는 방식 개선을 통한 업무 효율성 증대 노력 에쓰-오일은 2018년부터 정시퇴근 문화가 정착될 수 있도록 전사적으로 Smart Work System을 도입하여 임직원들이 일과 가정생활의 조화로운 균형 속에서 자발적으로 업무에 몰입할 수 있도록 하여 궁극적으로 업무 효율성을 향상시키고 있습니다. 또한 업무 효율성 향상을 위해 리더들의 일하는 방식을 개선하고자 S-OIL Leaders' Way of Working을 수립하고 다양한 방법으로 전사에 공유하여 이행하고 있습니다. 그리고 임직원 대상 업무 효율성 특강, Work Efficiency Improvement Workshop 등을 통해 각 구성원 및 조직의 실질적인 워크다이어트 및 일하는 방식 개선을 이끌어냈습니다.

선도적인 복리후생제도 운영

에쓰-오일은 임직원들이 경제적 안정을 바탕으로 업무에 몰입할 수 있도록 국내 최고 수준의 복리후생제도를 운영하고 있습니다. 4대 보험, 경조금 지급 등 기본적인 복리후생에 추가하여 생애주기에 맞춘 특화된 다양한 복지제도를 운영하여 임직원들이 주거, 건강, 자녀교육, 여가 등 모든 면에서 안정감을 갖고 근무할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 임직원이 노후에 대한 안정감을 갖고 재직 중 본인의 역량을 업무에 집중할 수 있는 업무 환경을 형성하는 데에도 많은 노력을 기울이고 있습니다.

New Pension 프로그램 에쓰-오일은 평균수명은 증가하는 반면, 노후 준비는 이에 미치지 못하는 고령화 시대에 대비하여 임직원들의 안정적인 노후 생활에도 많은 관심을 기울이고 있습니다. 2015년 회사와 임직원이 매칭 그랜트 방식으로 퇴직 이후 안정적인 생활을 위한 재원을 함께 준비하는 New Pension 프로그램을 도입했으며, 현재 임직원들의 99%가 가입하고 있습니다. New Pension 프로그램은 직원들이 회사의 중장기적인 성장과 발전에 관심을 가질 수 있도록 회사의 중장기적인 경영성과에 따라 차등적으로 적립되는 구조로 설계되어 있습니다.

직장어린이집 에쓰-오일은 임직원들이 편안한 마음으로 직장생활과 가정생활을 영위할 수 있도록 본사와 공장에 직장어린이집을 운영하고 있습니다. 국공립어린이집은 절대 수가 부족하고, 민간어린이집은 신뢰도가 낮은 상황에서 직장어린이집 운영은 영유아 자녀를 둔 직원들의 육아 부담을 덜어줌은 물론, 일과 가정을 양립하는 조직문화 확산에 기여하여 직원들의 직무만족도 제고에 큰 도움이 되고 있습니다. 특히 국내 최고의 보육 전문기관인 푸르니보육지원재단의 위탁 운영을 통해 영유아들의 연령에 따라 통합적이고 전문적인 보육 프로그램을 제공하고, 운영기관과 학부모, 회사 간에 긴밀하고 체계적인 커뮤니케이션을 통해 국내 최고 수준의 보육환경을 만들어가고 있습니다.

임직원 건강 관리 에쓰-오일은 임직원들의 건강을 증진하고 업무 중 응급상황 발생에 신속히 대처하기 위해 본사와 공장에 전문 간호인력이 상시 근무하는 건강관리실을 운영하고 있습니다. 임신 및 출산기 여직원을 위한 모성보호실도 운영하고 있으며, 임산부 전용 사무가구도 제공하고 있습니다. 임직원들의 건강관리를 위해 매년 수준 높은 의료기관을 통해 건강검진을 실시하고 있으며, 본사와 공장에 체력단련실도 운영하고 있습니다. 임직원 건강 캠페인을 주기적으로 실시하고 있으며, 질병으로 인한 의료비 부담을 줄이기 위한 의료비 지원, 여유 있는 치료와 치유를 위한 병가제도 등을 통해 임직원들의 건강 회복을 지원하고 있습니다. 임직원들의 업무 몰입도 향상을 위해서는 신체적인 건강뿐 아니라 심리적인 건강도 중요합니다. 이를 위해 회사는 직무 스트레스, 사내 대인관계뿐 아니라 가족관계, 자녀양육 등 다양한 분야에 대해 외부 전문기관의 코칭 및 카운슬링 서비스를 제공하는 임직원 상담 프로그램도 운영하고 있습니다.

최고 수준의 업무환경 제공

에쓰-오일은 업무공간 최적화, 쾌적한 근무환경 유지와 신속한 업무 지원을 통해 임직원들에게 최고 수준의 업무환경을 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 임직원들의 자기계발 및 휴식을 통한 업무 효율성 향상을 위해 본사 사옥에 창의소통 공간인 Creativity Lounge를 설치하여 운영하고 있으며, 외부 프로젝트 수행의 편의성을 증진하기 위해 전용 공간도 설치하는 등 근무환경 개선을 위해 노력하고 있습니다. 또한 임직원 및 임직원 자녀의 결혼식을 위해 본사 대강당을 결혼식장으로 제공하고 있습니다. 2018년에는 사무실 LED 개선 작업, 회의실 AV/VC 장비 업그레이드, 직원용 기능성 가구 제공 등 다양한 업무환경 개선 활동을 펼쳤습니다.

협력적인 노사관계

에쓰-오일은 1980년 노동조합이 설립된 이래 39년간 단 한 번도 노사분규가 발생하지 않은 매우 모범적인 노사관계를 유지하고 있습니다. 이는 제반 법규의 준수는 물론, 노동조합 본연의 활동을 존중하고, 조합원의 다양한 의견을 적극적으로 수렴하고 반영해온 회사와 노동조합 간 신뢰와 화합의 결과입니다. 이와 같은 협력적인 노사관계를 바탕으로 회사와 노동조합은 기업 경쟁력 제고와 근로자의 삶의 질 향상, 사회적 책임 수행 등을 위해 끊임없이 노력하고 있습니다. 또한 회사는 매년 시행하는 임금협상, 단체협상 교섭뿐 아니라 노사협의회, 산업안전보건위원회, 노사공동워크숍 등 다양한 채널을 통해 노동조합과 성실히 소통하여 협력적이고 생산적인 노사관계 유지를 위해 노력하고 있습니다. 노사협상 내용은 전 임직원에게 즉시 공개하고 있습니다.

4 산업안전보건 관리

WHY IS THIS IMPORTANT?

산업재해는 인력 손실, 생산성 하락 등 기업 내부 문제를 넘어 사회적으로도 큰 비용을 발생시킬 수 있습니다. 특히 회사가 속한 정유·석유화학 산업은 고압·고온의 설비를 이용하여 제품을 생산함에 따라 사고가 발생하는 경우 치명적 인명 피해와 막대한 경제적 피해를 유발할 가능성이 높습니다. 따라서 안전·보건·환경(Safety, Health & Environment: SHE) 관리는 기업뿐 아니라 사회의 지속가능한 성장을 담보하기 위한 필수 조건입니다.

OUR RESPONSE

에쓰-오일은 기존 안전관리 방식인 사고 최소화, 안전 법규 준수를 넘어서 법규 이상의 안전보건 기준을 확립하여 관리하며, 최고 경영진의 안전에 대한 실천 의지와 높은 수준의 안전문화를 바탕으로 세계 최고의 안전한 사업장을 만들기 위해 노력하고 있습니다. '세계 최고 수준의 안전문화 구축 및 무재해 사업장 달성'을 전사 안전목표로 정하고, 임직원 · 협력업체 안전교육, 협력업체의 안전관리 능력 향상을 위한 지원 등 다양한 노력을 통해 안전문화를 향상시키고 있습니다. 또한 지진, 화재, 폭발, 누출 등 비상 상황에 대비하여 회사와 지역사회의 피해를 최소화하기 위해 주기적으로 실전과도 같은 훈련을 실시하고 있습니다. 특히 프로젝트 지역에 대한 사고 시나리오 개발과 철저한 사전 교육을 통해 보다 안전한 사업장을 만들기 위해 노력하고 있습니다. 이러한 노력으로 회사는 공장 가동 후 두 번째로 2018년에 7백만 무재해 인시를 달성했습니다.

OUR COMMITMENT

Commitment	2018년 목표	2018년 성과	2019년 목표
세계 최고 수준의 안전문화 구축	• DNV 안전문화점수 8.1점 (World Class) 이상	• DNV 안전문화점수 8.1점 (World Class)	• DNV 안전문화점수 8.1점 (World Class) 이상
무재해 사업장 달성	• 상해사고 LTIR 0.08 이하 *	• LTIR 0.16	• 상해사고 LTIR 0.08 이하
	• 안전 · 환경 사고 무재해	• 화재 2건	• 안전 · 환경 사고 무재해

* LTIR (Lost Time Injury Rate) : 총 근로시간 대비 근로손실 상해 발생률
* 중장기 목표 : 2025년까지 상해사고 LTIR 0.08 이하

세계 최고 수준의 Safety Culture

에쓰-오일은 강화된 SHE 법규를 반영한 체크리스트를 활용하여 IT 기반의 관리 시스템을 운영하는 등 다양한 안전문화 향상 활동을 펼치고 있습니다. 회사는 안전지킴이 프로그램을 통해 개인의 안전능력을 향상시키고, 규정 · 절차의 준수를 생활화하며, 안전실천 Action Plan 수립을 목표로 자율적인 안전활동 정착을 유도하는 등 현장 중심의 다양한 안전실천 활동을 펼치고 있습니다. 주기적으로 전사 안전관리위원회를 개최하여 본사, 공장, 저유소를 포함한 전사적인 안전정책을 수립하고 안전점검을 지원하며 대내외 사고 사례를 공유하는 등 적극적인 소통을 통해 회사의 안전역량을 강화하고 있습니다. 또한 15개 직무 · 직급별 안전교육을 통해 개인별 안전역량과 안전인식을 강화하고 있습니다. 이와 같은 선제적인 안전 관련 투자, 산업재해 예방 활동 등을 통해 2018년 공장과 저유소의 안전문화점수를 8.1점으로 유지하여 World Class 수준의 안전문화를 구축했습니다

지속적인 안전관리 시스템 강화

에쓰-오일은 보다 효과적인 안전관리를 위해 안전관리 시스템을 지속적으로 개선하고 있으며, 불안전한 행동 또는 상태에 대한 개선활동인 행동기반안전 프로그램(Behavior-based Safety Program: BBS Program)을 통해 사고의 근본 원인을 제거하고 있습니다. 회사는 직원과 협력업체 근로자에 관한 안전지표를 실시간으로 확인하고 있으며, 위크숍, 컨설팅 등을 통해 실천력을 향상하고 운영상 미비점을 개선하고 있습니다. 특히 아차사고와 중대재해 사이에는 강한 연관관계가 존재하므로 중대사고 예방을 위해 아차사고 발굴 포상제도 등을 통해 지속적으로 아차사고를 발굴하여 잠재적 리스크를 사전에 제거하고 있습니다. 또한 회사 안전목표 달성을 위해 현장 중심의 안전실천 생활화를 핵심으로 하는 안전지킴이 프로그램을 시행하여 안전관리 능력을 강화하고 있습니다.

임직원 보건 관리 에쓰-오일은 임직원들의 건강관리와 증진을 위해 다양한 활동을 펼치고 있습니다. 회사는 매년 2회 작업환경 측정을 실시하여 법적 작업환경 측정 대상 중 회사가 관리해야 하는 40여 종에 대해 TWA* 값이 노출기준을 초과하는지 확인하고 적절한 대응방안을 수립하고 있습니다. 정기적으로 회사가 취급 · 제조하는 모든 물질에 대해 안전보건자료(MSDS)를 검토하여 임직원들에게 정확한 위험 · 위해 정보도 제공하고 있습니다. 혹서기에는 임직원 건강관리를 위한 캠페인을 실시하고 포도당과 이온음료를 제공하여 온열 질환을 예방하고 있으며, 동절기에는 임직원의 독감 예방접종도 지원하고 있습니다. 또한 종합검진 도 대상자를 35세로 확대하여 시행하고 있습니다. 2018년에는 미세먼지 대응 안내문을 배포하고 임직원들이 옥외 작업장에서 방진마스크를 착용하도록 했으며, 공장 건강관리센터도 확장했습니다.

* TWA (Time Weighted Average, 시간가중평균노출기준) : 1일 8시간 작업을 기준으로 하여 유해인자의 측정치에 발생시간을 곱하여 8시간으로 나눈 값

비상대응 역량 강화

에쓰-오일은 사고가 발생할 경우 조기 진압을 통해 대형사고로 연결되는 것을 막고 가장 효과적으로 대응할 수 있도록 전사적으로 통합된 긴급통합대응체계(Emergency Control Program: ECP)를 운영하고 있습니다. ECP에 따라 사고 현장과 본사에서 동시에 가동하는 Emergency Control Center(ECC)는 사고 발생 시 비상회의를 소집하고 화상회의 시스템을 통해 현장 정보를 공유하며 위기 상황을 통제합니다. 사고 현장에서는 현장 지휘차량을 운용하여 ECC로 현장 상황을 실시간 전달하고, ECC에서는 이를 토대로 신속한 의사결정을 내려 사고 현장을 원격 지휘합니다. 또한 회사는 화재, 정전, Oil spill, 지진, 해일 등 대규모 재난 상황에 효과적으로 대응할 수 있는 능력을 향상시키기 위해 전사 위기대응 훈련을 통해 비상대응능력 향상에도 힘쓰고 있습니다. 위기대응 훈련은 연간 계획에 따라 전사, 사업장 단위로 사전에 작성한 시나리오 뿐만 아니라 불시에 미공지 형태로도 연 24회 이상 시행하고 있습니다. 또한 전 임직원은 기본적인 소방장비 사용법과 심폐소생술 교육을 이수하고 있으며, 재난 발생 시 자체 소방대의 초기 대응능력 향상과 외부 유관기관과의 합동 대응능력 향상을 위해 비상출동 모의훈련과 화재진화 도상훈련도 정기적으로 실시하고 있습니다. 2018년에는 지역의 소방기관과 합동으로 대형 탱크화재 진화를 위한 Foot Print 진화전략 연구를 수행하는 등 사고에 따른 인명, 환경, 재산상 손실을 최소화하기 위해 노력하고 있습니다.

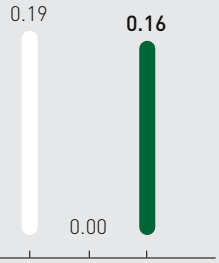
협력업체 안전관리 지원

에쓰-오일은 협력업체의 안전관리 능력 강화를 위해 다양한 기술지원과 활동을 펼치고 있습니다. 법규 강화 이전부터 협력업체와 안전보건 공생협력 프로그램을 운영하고 있으며, 매년 설문조사를 통해 협력업체의 의견을 수렴하여 지속적으로 개선하고 있습니다. 2018년에는 총 36개 협력업체가 본 프로그램에 참여하여 무재해 사업장 달성을 목표로 안전하게 작업하고 있습니다. 정기적인 안전회의, 안전보건 점검, 안전 캠페인 등 다양한 안전관리 활동을 전개하고 있으며, 안전 리더십 특강, 관리감독자 워크숍, 위험성 평가 교육 등 협력업체를 위한 다양한 안전교육도 제공하고 있습니다. 회사는 협력업체가 높은 수준의 안전관리 역량을 구비할 수 있도록 안전보건경영 시스템(KOSHA 18001) 인증과 KRAS 위험성 평가 인증을 위한 컨설팅을 지원하고 있으며, 2018년 현재 36개 협력업체 모두가 인증을 취득했습니다. 2018년부터 협력업체별로 자율적인 무재해 운동을 도입했으며, 회사는 협력업체에 무재해 목표달성 인정서를 수여하는 등 적극적으로 지원하여 Global Top 수준의 안전한 사업장을 만들기 위해 노력하고 있습니다.

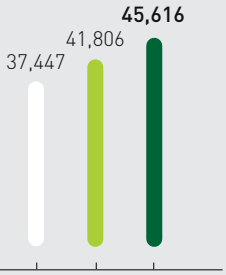
안전 점검

DNV 안전문화 점수
(단위 : 점)

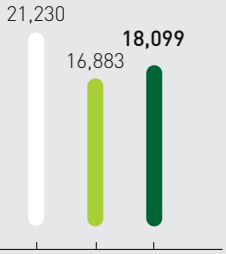
에쓰-오일 재해율
(단위 : %)



에쓰-오일 안전관리교육 이수자
(단위 : 명)



협력회사 안전관리교육 이수자
(단위 : 명)



OWNERS & OTHER STAKEHOLDERS

에쓰-오일은 지속가능한 성장을 위한 핵심 역량을 확보하기 위해 안정적인 재무구조를 바탕으로 지속적인 투자 활동을 추진하고 있습니다. 투명하고 정확한 경영정보 공개를 통해 이해관계자를 보호하고 있으며, 신뢰를 바탕으로 협력업체와 함께 성장하기 위해 노력하고 있습니다. 기후변화에 따른 위기와 기회 요인을 분석하고 경영활동에 반영하여 전 세계적인 노력에 동참하고 있으며, 적극적인 환경경영을 통해 환경관리 책임도 다하고 있습니다. 또한 경영전략과 연계하여 체계적으로 사회공헌활동을 수행하고 있으며, 지역사회를 위한 다양한 활동도 추진하고 있습니다.

Key Issues	Report Subject	Aspect (보고 범위)	Major Stakeholders
• 신규사업 투자	01 신규사업 투자	• Economic Performance (에쓰-오일 내부)	임직원 주주 · 투자자
• 운영 효율성 개선	02 운영 효율성 개선	• Economic Performance, Materials, Energy (에쓰-오일 내부)	임직원 주주 · 투자자
• 재무 건전성 확보 • 투명한 경영정보 공개	03 재무 건전성 / 투명한 경영정보 공개	• Economic Performance (에쓰-오일 내부/외부)	고객 지역사회 임직원 정부 주주 · 투자자 협력회사
• 공급망 지속가능성 관리 • 공정한 협력사 선정	04 공급망 지속가능성 관리	• Supplier Environmental Assessment, Supplier Social Assessment (에쓰-오일 내부/외부)	협력회사
• 환경관리 시스템 강화 • 오염물질 관리 • 환경에 미치는 영향 관리	05 환경 관리	• Water, Emissions, Effluents & Waste, Environmental Compliance (에쓰-오일 내부)	임직원 지역사회 정부
• 기후변화의 경제적 영향	06 기후변화 대응	• Economic Performance, Energy, Emission (에쓰-오일 내부/외부)	고객 정부 주주 · 투자자 협력회사 지역사회
• 사회공헌활동	07 사회공헌활동	• Indirect Economic Impacts, Biodiversity, Local Communities (에쓰-오일 내부/외부)	고객 임직원 지역사회 정부
• 지역사회 고충 처리 • 지역사회 경제 발전	08 지역사회 기여	• Indirect Economic Impacts, Procurement Practices, Local Communities (에쓰-오일 내부/외부)	고객 임직원 지역사회 정부

1 신규사업 투자

WHY IS THIS IMPORTANT?

온실가스 규제 강화, 신재생에너지 성장, 전기차 기술 발전 등으로 인해 회사가 속한 에너지산업은 구조적이고 근본적인 변화를 겪고 있습니다. 따라서 장기적인 성장 전략 수립과 핵심 역량 확보가 지속가능한 성장을 결정짓는 중요한 과제가 되고 있습니다. 안정적인 사업 다각화 전략을 통한 신규사업 투자는 기업의 미래를 위한 성장동력을 확보하는 핵심입니다.

OUR RESPONSE

에쓰-오일은 급변하는 에너지시장 속에서 비전 2025를 달성하고, 지속가능한 성장을 실현하기 위한 구체적인 방안으로 투자 로드맵을 수립하고, 정유사업 강화, 화학사업 확대 그리고 역량에 기반한 신규 에너지 사업 진출을 통해 미래 성장동력을 발굴하기 위해 노력하고 있습니다. 회사의 근간 사업인 정유사업 강화를 통해 업계 최고 경쟁력을 확보하여 미래 성장동력 개발에 필요한 안정적인 수익 창출 능력을 극대화하고 있습니다. 정유·화학 사업의 통합을 가속화하고 석유화학 하류부문으로 사업영역을 확대하여 차세대 성장동력을 확보할 것입니다. 또한 가스, 신재생에너지 등 역량에 기반한 신규 에너지 사업 진출을 통해 장기적인 신수종 사업도 육성할 것입니다.

OUR COMMITMENT

Commitment	2018년 목표	2018년 성과	2019년 목표
정유사업 강화	• 설비·운영·마케팅 측면에서 업계 최고 경쟁력 확보	• 소매경질유 내수시장 점유율 22.6% • 해외 전략시장에서 전략적 파트너십 확대	• 설비·운영·마케팅 측면에서 업계 최고 경쟁력 확보
화학사업 확대	• RUC/ODC 프로젝트의 성공적 완수	• RUC/ODC 프로젝트의 성공적 완수	
	• 스팀크래커 및 석유화학 하류부문 시장조사	• SC&D 프로젝트 투자타당성 조사	• SC&D 프로젝트 기술선 선정 및 기본 설계 수행
	• 석유화학 하류부문 기술경쟁력 강화	• 특허 출원 4건, 특허 등록 2건 • 산학공동연구 2건 • 기술선과의 교육 프로그램 개발	• 석유화학 하류부문 기술경쟁력 강화
역량 기반 신규 에너지 사업 진출	• 벤처 투자 발굴	• 기존 사업과의 시너지 창출 가능한 벤처 투자 검토	• 벤처 투자 발굴

RUC/ODC 프로젝트

2018년 에쓰-오일은 총사업비 4조8천억원을 투자한 창사 이래 최대 규모의 투자인 중질유 분해시설 및 올레핀 하류시설 프로젝트(Residue Upgrading Complex & Olefin Downstream Complex Project: RUC/ODC Project)를 성공적으로 완료했습니다. RUC/ODC 프로젝트의 성공적인 가동으로 회사는 저가의 잔사유에서 휘발유 등 고부가가치 제품을 생산할 수 있는 능력이 크게 향상되어 정유사업의 수익성을 제고했습니다. 뛰어난 원가 경쟁력을 갖춘 프로필렌, 올레핀 생산 능력을 활용하여 프로필렌옥사이드(Propylene Oxide: PO), 폴리프로필렌(Polypropylene: PP) 등 고부가가치 석유화학 제품을 생산하여 수익성을 확대하고 안정적인 사업다각화의 토대도 마련했습니다. 또한 RUC/ODC 프로젝트를 통해 2020년부터 적용되는 국제해사기구의 선박 연료에 대한 황 함량 규제 강화에도 선제적으로 대응할 수 있게 되었습니다. 회사는 RUC/ODC 프로젝트 이후 공장 가동에 소요되는 연료와 수소 제조 원료의 안정적 공급과 원가 절감을 위해 말레이시아 Petronas와 LNG 장기 공급계약도 체결했습니다. RUC/ODC 프로젝트의 성공적인 완수를 통해 회사는 새로운 미래 성장동력을 확보하고 정유, 윤활, 석유화학 분야에 균형 잡힌 비즈니스 포트폴리오를 구축하여 비전 2025 달성에 한발 더 다가설 것입니다.

RUC/ODC 주요 공정

공정	생산 능력	생산 제품
잔사유분해공정 (HS-FCC)	76,000 B/D	휘발유, 프로필렌, 에틸렌
잔사유탈황공정 (RHDS)	63,000 B/D	
Alkylation공정	14,450 B/D	알킬레이트
PO공정	300,000 톤/년	프로필렌옥사이드
PP공정	405,000 톤/년	폴리프로필렌
MTBE공정	370,000 톤/년	MTBE

SC&D 프로젝트

에쓰-오일은 수익성 확대와 사업다각화를 위해 RUC/ODC 프로젝트의 성공적인 완료 이후에도 지속적으로 석유화학사업 대한 투자를 계획하고 있습니다. 회사는 총 5조원 이상을 투자하여 나프타와 부생가스를 원료로 에틸렌을 생산하는 스팀크래커와 폴리에틸렌(Polyethylene: PE)과 PP를 생산하는 올레핀 하류시설을 건설하는 제 2단계 석유화학시설 투자 프로젝트(Steam Cracker & Downstream Project: SC&D Project)를 추진하고 있습니다. 2018년에는 제품별 기술도입선에 대한 기술 비교와 경제성 평가 등을 진행했으며, 2019년에는 올레핀 하류 제품에 대한 최종 기술도입선을 선정하고 기본설계를 진행할 계획입니다. 향후 SC&D 프로젝트가 이사회의 최종 승인을 거쳐 계획대로 완료되면 회사는 사업 포트폴리오 다각화, 경쟁력 제고, 안정적 수익구조 창출 등을 통해 지속가능한 성장을 위한 기반을 더욱 강화하게 될 것입니다.

석유화학 하류부문 Technical Service 역량 강화

에쓰-오일이 새롭게 진출한 석유화학 하류부문은 다양한 제품 스펙트럼으로 인해 R&D 역량과 고객에 대한 Technical Service 역량 강화가 성공의 필수 요소입니다. 이에 회사는 2017년 서울 마곡산업단지에 기술개발센터(Technical Service & Development Center: TS&D Center)를 설립하여 R&D 역량과 Technical Service 역량을 강화하고 있습니다. 또한 보다 효율적인 제품 개발과 핵심 기술 연구 그리고 체계적인 기술 지원을 위해 전자연구노트시스템과 실험실관리시스템(Laboratory Information Management System: LIMS)을 도입했으며, 생산 제품과 각종 기술문서에 대한 데이터베이스도 구축했습니다. 회사는 우수한 연구인력을 양성하고 기술 경쟁력을 확보하기 위해 국내 유수의 대학과 다양한 공동 연구를 진행하고 있으며, 주요 기술 도입선과 공동으로 교육 프로그램도 개발했습니다. 이런 노력으로 2018년에는 4개의 국내 특허를 출원하고, 2개의 국내 특허를 등록했습니다.

벤처 투자

에쓰-오일은 미래 경영 환경의 변화에 능동적이고 선제적으로 대처하기 위해 정유, 윤활, 석유화학 등 기존 사업과 시너지가 창출될 수 있는 분야 혹은 회사의 신성장 동력이 될 수 있는 잠재력이 큰 분야에 대한 벤처 투자를 추진하고 있습니다. 회사는 성공적인 벤처 투자를 위해 업계와 활발한 커뮤니케이션을 진행하고 있으며, 투자 대상 영역에 대한 스터디도 지속적으로 추진하고 있습니다. 2018년부터는 스마트 팩토리와 같이 생산 경쟁력을 강화할 수 있는 분야 그리고 소재사업과 같이 새로운 성장동력이 될 수 있는 분야를 위주로 벤처 펀드를 통한 간접투자와 함께 직접투자도 점진적으로 확대하고 있습니다.

2 운영 효율성 개선

WHY IS THIS IMPORTANT?

세계적인 정유·석유화학 시설의 증설로 제품 공급 과잉 현상이 빚어지면서 기업 간 경쟁이 갈수록 치열해지고 있습니다. 특히 4차 산업혁명과 셰일가스의 급속한 확산으로 글로벌 경영 환경의 변동성이 점차 심화되고 있습니다. 이러한 경영 환경 속에서 기업의 경쟁력을 높이기 위해서는 다양한 수익성 향상 활동을 통한 운영 효율성 개선과 4차 산업혁명에 대한 적극적인 대응이 반드시 뒷받침되어야 합니다.

OUR RESPONSE

에쓰-오일은 에너지·화학 산업의 경영 환경 변동성이 심화되는 가운데 회사 경쟁력을 높이기 위해 고부가가치 제품 생산 증대, 에너지 비용 절감 등 다양한 수익성 향상 활동을 통해 지속적으로 운영 효율성을 개선하고 있습니다. 또한 4차 산업혁명의 핵심 기술인 Big Data를 활용한 새로운 가치창출을 통해 회사의 경쟁력을 향상시키기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

OUR COMMITMENT

Commitment	2018년 목표	2018년 성과	2019년 목표
다양한 이익개선 활동을 통한 경쟁력 제고	• SUPER-II 프로젝트 개발	• 중질유수첨탈황공정 생산능력 증대 기본 설계 및 투자 승인	• 중질유수첨탈황공정 생산능력 증대 진행
	• 이익개선 목표 519억원	• 이익개선 실적 1,138억원	• 이익개선 목표 303억원
	• 제안제도 활성화	• 587명 참여, 유효제안 1,323건 제출	• 제안제도 활성화
	• EII 0.2 Saving	• EII 0.286 Saving	• EII 0.2 Saving
Digital Transformation (4차 산업혁명 대응)	• Big Data PoC 4건, 프로젝트 2건 시행	• Big Data PoC 6건, 프로젝트 2건 시행	• Big Data PoC 4건, 프로젝트 2건 시행
	• IT 개선을 통한 Work-Smart 실현	• RPA/S-Rich Program/LIMS/ 전자연구노트시스템 구축, EAI 시스템 업그레이드, 노후 IT Infra 교체	• IT 개선을 통한 Work-Smart 실현

SUPER-II 프로젝트

에쓰-오일은 기존 생산시설의 수익성 향상을 위해 2015년부터 2017년까지 총 3,200억원을 투자하여 온산공장 시설개선 프로젝트(S-OIL Upgrading Project of Existing Refinery: SUPER Project)를 성공적으로 완료했습니다. 회사는 SUPER 프로젝트를 통해 축적한 노하우와 성공 DNA를 발판으로 삼아 지속적인 수익성 향상을 위해 SUPER-II 프로젝트를 추진하고 있습니다. 회사는 2020년부터 시행되는 국제해사기구의 선박 연료에 대한 황 함량 규제 강화 움직임을 사전에 인지하고 선제적인 RUC/ODC 프로젝트를 통해 고유황 벙커-C 생산량을 줄여 리스크에 대응할 뿐만 아니라, 상대적으로 수요 증가가 예상되는 경질석유제품의 생산량을 증대하여 새로운 수익을 창출했습니다. 회사는 여기에 안주하지 않고 국제해사기구의 선박 연료에 대한 황 함량 규제에 대비하여 SUPER-II 프로젝트의 첫 번째 과제인 중질유수첨탈황공정 개선(RHDS Revamping)을 통해 정기보수 기간에 발생하는 잉여의 고유황 벙커-C를 고부가가치의 저유황 선박 연료유로 전환하여 새로운 수익 창출의 기회로 활용할 것입니다.

다양한 이익 개선 활동

에쓰-오일은 원유 도입에서 제품 생산과 출하까지 전 과정에 걸쳐 불필요한 손실을 최소화하고 운영 효율성을 개선하기 위해 생산시설의 운전 조건 최적화, 고부가가치 제품의 생산능력 증대, 제품 혼합 비율 조정, 연료 사용량 절감 등 다양한 이익 개선 활동을 지속적으로 추진하고 있습니다. 이익 개선 활동을 촉진하고 임직원들의 자발적인 참여를 유도하기 위해 이익개선포상제도와 전사제안제도도 운영하고 있습니다. 또한 발굴된 이익 개선 과제들을 효율적으로 관리하고 임직원 간 자료 공유의 장을 마련하기 위해 2018년 이익개선관리시스템(S-RICH Program)도 구축했습니다. 이런 노력으로 2018년에는 고부가가치 제품 생산 증가, 제품 수율 개선, 에너지 절감 및 제품 출하 최적화를 통해 약 1,138억원의 이익 개선 성과를 달성했습니다.

에너지 사용 절감 및 효율성 개선

에쓰-오일은 자체적인 에너지 절감사업 발굴과 외부 전문 컨설팅을 통해 지속적으로 에너지 사용을 절감하고 있습니다. 2018년에는 자체적인 에너지 절감사업 발굴만으로 목표 대비 Energy Intensity Index(EII) 0.086 Saving을 초과 달성했으며, 2019년에는 RUC/ODC 공정에 대한 에너지 컨설팅을 통해 신규 공정의 에너지 효율화와 수익 극대화를 위한 아이디어를 발굴할 계획입니다. 또한 회사는 온산공장에 인접한 LS-Nikko동제련과 고려아연으로부터 저가의 스팀을 도입하여 생산비용을 절감하고 온실가스를 감축하는 효과를 창출하고 있으며, 스팀 공급 회사는 잉여 스팀을 판매하여 추가적인 수익을 창출하는 에너지 동반성장을 달성하고 있습니다.

Digital Transformation

에쓰-오일은 비전 2025를 달성하기 위한 전략 과제의 하나로 4차 산업혁명의 핵심 기술인 Big Data를 활용한 Digital Transformation을 선정하고, 업무 효율성 증대, 비용 절감, 운영 최적화, 사업역량 강화 활동을 지원하기 위해 Digital Transformation 혁신 과제를 발굴하고 있습니다. 2018년에는 전담조직을 통해 6개 과제에 대한 Proof of Concept(PoC)을 완료하고 이 중 실현 가능한 2개 프로젝트를 추진했습니다. 이를 통해 표준화된 업무를 절차화하여 소프트웨어가 자동으로 수행되도록 로봇 프로세스 자동화(Robotics Process Automation: RPA) 솔루션을 구축함으로써 반복되는 업무 분야에서 효율성을 높이고 부가가치가 높은 업무에 역량을 집중할 수 있게 되었습니다. 이외에도 전사 차원을 포함해 공장, 마케팅 등 조직 내 Digital Transformation이 필요한 과제를 지속적으로 발굴하고 있습니다. 특히 공장은 별도의 Smart Transformation for Advanced Refinery TFT(STAR TFT)를 구성하고 생산성, Reliability, Safety 향상을 목표로 혁신 과제를 발굴하고 우선순위를 도출하여 체계적으로 Digital Transformation을 추진하고 있습니다.

IT 개선을 통한 Work-Smart 실현

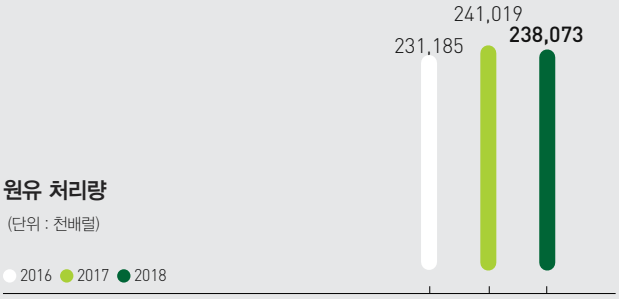
에쓰-오일은 각종 IT 시스템을 통해 경영 환경 변화에 보다 유연하고 신속하게 대응하고 효율적으로 업무를 수행하여 수익성을 향상시킬 수 있도록 Work-Smart 환경을 구현하기 위해 노력하고 있습니다. 2018년에는 TS&D 센터를 위한 전자연구노트시스템과 실험실관리시스템(Laboratory Information Management System: LIMS)을 구축했으며, 이익개선관리시스템(S-Rich Program)도 도입했습니다. 수작업 업무의 자동화를 통한 효율성 향상을 위해 RPA 1단계 사업도 적극적으로 추진하고 있습니다. 또한 Enterprise Application Integration(EAI) 시스템의 업그레이드와 노후화된 IT 인프라의 교체를 통해 IT 시스템의 성능과 안정성을 개선하는 등 다양한 Work-Smart 구현을 위해 노력했습니다.

SUPER Project - Lube Upgrading

Onsan Refinery

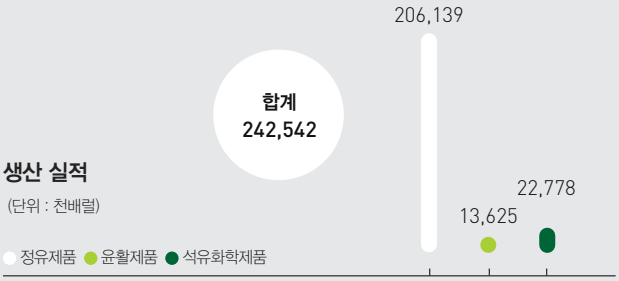
원유 처리량

(단위 : 천배럴)



생산 실적

(단위 : 천배럴)



3 재무 건전성 / 투명한 경영정보 공개

WHY IS THIS IMPORTANT?

급변하는 경영 환경 속에서 지속가능한 성장을 달성하기 위해서는 충분한 재무적 유연성을 확보하고 외부 환경 변화에 흔들리지 않는 안정적인 재무구조를 유지하는 것이 중요합니다. 또한 투명한 경영정보 공개를 통해 정보 불균형을 해소하여 주주 및 투자자를 포함한 이해관계자가 기업 가치에 영향을 주는 주요 의사결정, 재무상태 변화 등을 파악하게 함으로써 이해관계자를 적극적으로 보호해야 합니다.

OUR RESPONSE

에쓰-오일은 급변하는 경영 환경 변화에 대응하여 효율적인 재무관리와 최적의 자본 조달을 통해 안정적인 재무구조를 유지하고 있으며, 균형 있는 성과 배분, 성실한 조세 납부, 투명한 경영정보 공개를 통해 투자자를 보호하고 국가 경제에 기여하고 있습니다.

OUR COMMITMENT

Commitment	2018년 목표	2018년 성과	2019년 목표
재무 건전성 확보	• 우수한 신용등급 유지	• 국내신용등급 AA+, 국제신용등급 BBB 유지	• 우수한 신용등급 유지
	• 지속가능한 성장을 위한 투자 재원 확보	• RUC/ODC 프로젝트 자금 조달 완료	• 지속가능한 성장을 위한 투자 재원 확보
	• 균형 있는 성과 배분	• 시장평균 대비 높은 배당성향 유지	• 균형 있는 성과 배분
	• 성실한 조세 납부	• 법인세 69,611백만원 납부	• 성실한 조세 납부
투명한 경영정보 공개	• 공시 위반 0건, 공시교육 1회	• 공시 위반 0건, 공시교육 1회	• 공시 위반 0건, 공시교육 1회
	• 활발한 IR활동	• 기업설명회 14회 개최, Conference 11회 참가	• 활발한 IR활동

재무 건전성 확보 및 효율적인 재무관리

에쓰-오일은 업계 최고 수준의 신용등급을 유지하고 있으며, 주요 재무 건전성 지표를 상시 모니터링하는 등 안정적인 재무구조 확보를 위해 노력하고 있습니다. 급변하는 경영 환경에 대비하여 주기적으로 미래 현금 흐름을 추정하여 불필요한 차입을 최소화하고, 차입금 상환 시기를 분산하여 원리금 상환에 따른 리스크를 체계적으로 관리함으로써 충분한 재무적 융통성을 확보하고 있습니다.

최적의 자본 조달

에쓰-오일은 미래 성장동력 확보를 위한 RUC/ODC 프로젝트의 순조로운 진행을 위해 우수한 신용등급, 건실한 재무구조, 수익성 개선을 바탕으로 2015년부터 2018년까지 회사채 발행과 은행차입을 통해 약 3조원의 자금을 경쟁력 있는 조건으로 성공리에 조달했습니다. 앞으로도 회사는 자본시장과 금융기관을 통해 최적의 조건으로 신규 투자 자금을 조달할 수 있도록 최고 수준의 재무적인 역량을 유지할 것입니다.

자원의 효율적 배분을 위한 예산 관리

에쓰-오일은 한정된 자원을 효율적으로 사용하기 위해 체계적으로 예산을 편성하여 집행하고 있습니다. 불필요한 항목의 예산 편성을 방지하고 회사의 경영 방침 및 전략과 유기적으로 연결된 예산을 편성하기 위해 Zero Base Budgeting 제도를 운영하고 있으며, 예산 집행 시에도 예산 관리 부서의 철저한 검토를 거치고 있습니다. 2018년에는 RUC/ODC 프로젝트의 완료에 따른 비용 증가 효과를 최소화하고자 기존 사업 부문에서의 비용 절감 노력 등을 통해 불필요한 예산 집행을 최대한 억제했습니다.

균형 있는 성과 배분

에쓰-오일은 당해 연도의 이익 규모, 현금 흐름, 자본 구조 및 신용등급에 미치는 영향을 종합적으로 고려하여 미래 성장을 위한 투자 재원의 내부 유보와 주주이익 환원과의 균형을 유지하는 합리적인 배당정책을 추구하고 있습니다. 앞으로도 회사는 수익창출과 미래 성장동력 확보를 위한 전략적 투자 활동을 지속할 것이며, 이런 투자의 결과로 창출된 이익을 주주들에게 균형 있게 환원하여 회사와 주주가 함께 성장할 수 있도록 최선을 다할 것입니다.

성실한 조세 납부

에쓰-오일은 존경 받는 기업시민으로서 성실한 조세 납부를 통해 국가 경제와 사회 발전에 기여하는 것을 중요한 책임으로 생각하고 있습니다. 회사는 자체 수립한 세금 정책에 따라 법규를 준수하고 과세 당국과 정직하고 투명한 관계를 유지하며 성실히 조세를 납부하고 있습니다. 또한 독립된 감사인의 감사보고서를 통해 법인세, 이연 법인세 및 유효세율과 관련된 세부 사항에 대해 상세히 보고하고 있으며, 금융감독원 전자공시 시스템을 통해 대외에 공개하고 있습니다.

세금 정책

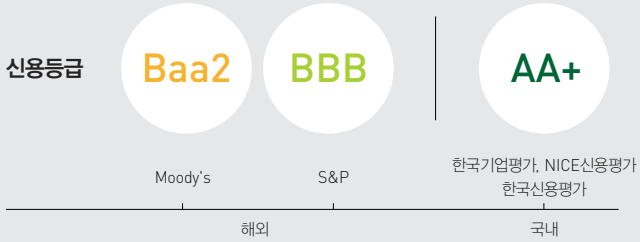
에쓰-오일은 성실한 조세 납부를 통해 국가 경제와 사회 발전에 기여하는 것이 기업시민으로서 중요한 책임이라는 인식하에 다음의 세금 정책을 준수한다.

1. 사업을 영위하는 국가나 지역의 조세 관련 정책/법령과 국제기준(OECD Guidelines 등)을 성실히 준수한다.
2. 조세 회피를 목적으로 세법에 위반되거나 비정상적인 세무회계 행위를 하지 않는다.
3. 역외탈세 또는 비정상적으로 세금을 줄이기 위해 Tax Haven 지역을 활용하지 않는다.
4. 해외 거래에 있어서 투명하고 공정하게 거래함으로써 국가 간 소득이전 등의 행위를 하지 않는다.
5. 특수 관계자와의 거래에서 객관적이고 합리적인 이전가격을 적용한다.

주요 재무지표

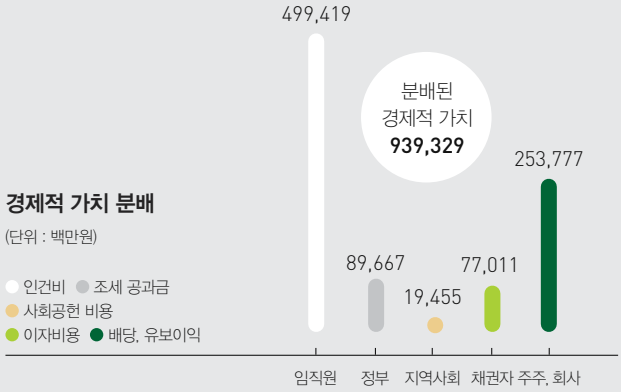
(단위 : %)

신용등급



경제적 가치 분배

(단위 : 백만원)



엄격한 공시규정 준수

에쓰-오일은 투자자의 신뢰를 제고하고 공시규정을 준수하기 위해 공시 관련 법규의 제·개정 내용을 면밀히 모니터링하고, 이를 토대로 임직원에 대한 공시교육을 실시하여 공시 누락이 발생하지 않도록 각별히 주의하고 있습니다. 제·개정 사항을 포함한 공시규정과 부서별로 유념해야 할 공시 사항을 분류하여 전 임직원에게 배포함으로써 공시 누락을 방지하고 있습니다. 이와 같은 엄격한 공시규정 준수를 통해 회사는 2018년 단 한 건의 공시 위반도 없이 자율공시를 포함하여 총 47건의 공시를 제출함으로써 주주와 투자자들에게 투명하게 경영정보를 제공했습니다.

기업가치 제고를 위한 활발한 IR 활동

에쓰-오일은 주주와 투자자에게 투명하게 경영정보를 제공하고 기업 가치를 제고하기 위해 활발한 IR 활동을 펼치고 있습니다. 매년 애널리스트를 대상으로 IR 만족도 설문조사를 실시하고 그 결과를 반영하여 IR 활동을 개선하고 있습니다. 2018년에는 우호적인 시장 환경과 긍정적인 향후 전망 그리고 RUC/ODC 프로젝트를 바탕으로 한 회사의 성장동력에 대한 정확한 정보를 주주와 투자자에게 전달하는 데 중점을 두고 다양한 IR 활동을 펼쳤습니다. 국내외 투자자들을 대상으로 4회의 실적발표 컨퍼런스 콜과 11회의 기업설명회를 개최했으며, 대규모 투자자 컨퍼런스에 11회 참석하는 등 적극적인 IR 활동을 통해 경영정보를 투명하게 전달했습니다.

베스트 본드 이슈어 수상

4 공급망 지속가능성 관리

WHY IS THIS IMPORTANT?

급변하는 공급망 시장 변화에 대응하고 회사의 지속가능한 성장을 달성하기 위해서는 안정적인 공급처의 확보와 더불어 입찰업체들 간 건전한 경쟁관계를 유지해야 합니다. 또한 공정하고 투명한 계약업체 선정 과정을 통해 회사와 협력업체 간에 서로 신뢰를 바탕으로 함께 성장할 수 있는 환경을 구축하는 것이 매우 중요합니다.

OUR RESPONSE

에쓰-오일은 협력업체가 충분한 역량을 갖출 수 있도록 적극적으로 지원하고 관리하여 협력업체로 인한 리스크를 최소화함과 동시에 협력업체와 함께 발전할 수 있는 새로운 사업기회를 창출하기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

OUR COMMITMENT

Commitment	2018년 목표	2018년 성과	2019년 목표
공급망 지속가능 역량 강화	• 협력사 대상 리스크 정기평가 시행 비율 100%	• 협력사 대상 리스크 정기평가 시행 비율 100%	• 협력사 대상 리스크 정기평가 시행 비율 100%
	• 구매담당부서 ESG 교육 이수율 100%	• 구매담당부서 ESG 교육 이수율 100%	• 구매담당부서 ESG 교육 이수율 100%
	• 협력업체 초청 프로그램 연 1회	• 협력업체 초청 프로그램 1회 실시 (368개 업체 참여)	• 협력업체 초청 프로그램 연 1회
	• 협력업체 구매 만족도 평가 9.3점 이상	• 협력업체 구매 만족도 평가 9.41점 (635개 업체 참여)	• 협력업체 구매 만족도 평가 9.3점 이상
신규업체 개발로 입찰 경쟁력 강화	• 신규업체 100개 개발	• 110개 업체 신규 등록	• 신규업체 110개 개발
지역구매 활성화	• 울산지역 구매 1,847억원 이상	• 울산지역 구매 1,942억원	• 울산지역 구매 1,900억원 이상

구매 프로세스 개선

에쓰-오일은 2013년부터 Auto-Invitation, Blind-Bidding 등 선진적인 구매 프로세스를 도입하여 구매의 투명성, 객관성, 공정성을 획기적으로 개선했습니다. 회사는 물품이나 용역의 구매가 필요한 경우 Auto-Invitation 절차에 따라 Sourcing Group(SG) 심의위원회를 통해 사전에 등록되어 있는 해당 SG에 속한 모든 업체를 자동으로 입찰에 초청하고, e-Procurement 시스템이 견적 절차를 자동으로 진행하는 Blind-Bidding을 통해 계약업체를 선정하고 있습니다. 새로운 구매 프로세스를 통해 회사는 계약업체 선정 과정을 보다 투명하고 공정하게 개선하여 운영하고 있으며, 협력업체들과의 지속적인 커뮤니케이션을 통해 구매 절차와 시스템을 개선하고 있습니다.

협력업체 관리 시스템 개선

에쓰-오일은 협력업체에 대한 공정한 평가를 바탕으로 투명한 절차에 따라 입찰업체를 선정하기 위해 2010년부터 협력업체 관리(Supplier Relationship Management: SRM) 시스템을 운영하고 있습니다. 회사는 한국기업데이터의 객관적인 신용평가 결과와 협력업체에 대한 Performance 평가를 바탕으로 종합평가를 실시하여 SRM 시스템에 대한 객관성과 신뢰성을 확보하고 있습니다.

Critical Supplier : 30개사

선정 기준
1. 대량의 제품과 서비스 공급업체
2. 대체 불가능한 공급업체
3. 장기간 안정적으로 제품과 서비스를 제공해온 업체
4. Main 공정의 운영에 필수적인 공급업체

체계적인 협력업체 지속가능성 관리

에쓰-오일은 안전 및 환경사고 Zero와 윤리경영을 협력업체 지속가능성 관리 목표로 설정하고 이를 달성하기 위해 체계적으로 관리하고 있습니다. 회사는 재무 안정성, 기술력 등 협력업체의 기본 역량을 평가하는 한편, 윤리성, 임직원과의 이해관계, 안전, 환경 등 지속가능성 측면의 역량까지 종합적으로 평가하여 이를 통과한 업체만을 대상으로 입찰 기회를 부여하고 있습니다. 또한 기본 역량과 지속가능성 역량 평가를 통과한 업체들도 매년 역량에 대해 재평가하며, 필요한 경우 준법, 기술, 관리 등 다양한 분야의 전문가로 구성된 SG심의위원회를 통해 심도 있는 평가를 진행합니다. 2018년에는 236개 업체에 대한 SG심의위원회의 평가를 진행했습니다. 이밖에 2018년 회사는 34개 협력업체에 대한 지속가능성 리스크 현장진단을 실시했으며, 진단 결과 리스크가 발견된 34개사 전체에 대해 개선활동을 지원했습니다. 또한 회사의 협력업체가 되기 위해서는 수급자·입찰자 윤리규정 준수 서약서를 작성하고 이를 준수해야 합니다. 회사는 윤리규정 준수 여부를 확인하기 위해 2013년도부터 매년 협력업체를 초청하여 투명하고 객관적인 회사의 구매 시스템과 수급자 윤리규정에 대해 교육하고, 협력업체의 윤리규정 준수 여부를 점검하고 있습니다. 2018년에는 368개 협력업체가 동 프로그램에 참가했습니다.

협력업체에 대한 윤리 정책

에쓰-오일의 협력회사는 아래 명기된 에쓰-오일 협력회사 윤리 정책을 준수하고 사회의 지속가능한 공급망 형성을 위해 노력하여야 한다.

1. 에쓰-오일의 협력회사는 국가 및 지역사회의 일원으로서 반부패/반뇌물 관련 법규 등 각종 법규를 준수할 뿐만 아니라 국제적으로 통용되는 제반 법규를 준수한다.
2. 에쓰-오일의 협력회사는 견적 과정에서 입찰담합 등 발주에 영향을 미칠 수 있는 어떠한 부당행위도 하지 않는다.
3. 에쓰-오일의 협력회사는 발주자 측에 금품, 회식 등 향응을 제공하거나 약속하는 행위를 하지 않는다.
4. 에쓰-오일의 협력회사는 임직원의 성별, 인종, 국적, 장애, 종교, 노조 활동 등을 이유로 차별 대우하지 않는다.
5. 에쓰-오일의 협력회사는 임직원에 대한 비인격적 대우가 발생하지 않도록 노력하며, 임직원의 신체적, 정신적 자유를 부당하게 구속하여 자유의사에 어긋나는 근로를 강요하지 않는다.
6. 에쓰-오일의 협력회사는 노동관계 법규에서 정해놓은 근로시간과 최저임금을 준수한다.
7. 에쓰-오일의 협력회사는 15세 미만 미성년자 고용을 금지하고, 18세 이하 직원을 고용할 경우 안전보건 위험이 큰 업무에서 배제한다.
8. 에쓰-오일의 협력회사는 임직원의 결사의 자유를 보장하며, 이로 인한 불이익한 처우를 금지한다.
9. 에쓰-오일의 협력회사는 각 국가 및 지역의 노동관계 법규상의 근로조건을 준수한다.
10. 에쓰-오일의 협력회사는 임직원 및 관련자들에게 안전하고 건강한 작업환경을 제공하고 잠재적 안전 위험요소에 노출되는 것을 방지하기 위하여 적절한 조치를 취한다.
11. 에쓰-오일의 협력회사는 환경보호에 관한 법률 및 규정을 준수해야 하며 환경보호가 기업의 기본적인 사회적 책무임을 인식하여야 한다.
12. 에쓰-오일의 협력회사는 지속적인 고용 창출과 지역사회 및 경제발전을 위한 사회공헌활동을 적극 수행한다.
13. 에쓰-오일의 협력회사는 거래하는 협력회사에 대하여 에쓰-오일 수준 또는 이상의 윤리적인 구매정책을 보유해야 한다.

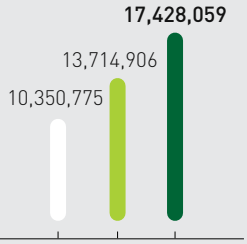
협력업체 지속가능성 관리 전략

- 협력업체에 대한 평가 프로세스를 체계적으로 개선하여 공급자 선정의 공정성과 투명성을 강화
- 차별화된 협력업체 선정을 통해 우수한 제품을 합리적 가격에 구매
- 통합구매 프로세스를 구축하여 협력업체와 양방향 정보 공유
- 우수 협력업체와 협력 시스템 강화
- 합리적인 구매의사 결정을 위해 필요한 정보 분석

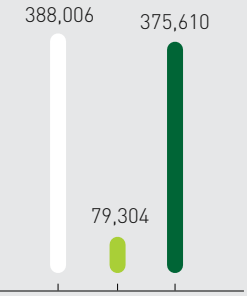
협력업체 합동 안전점검

원유선 장기 용선 계약

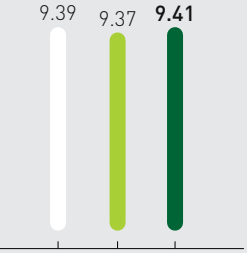
원유 구매 현황
(단위 : 백만원)



품목별 구매 현황
(단위 : 백만원)



협력업체 만족도 조사
(단위 : 점)



5 환경 관리

WHY IS THIS IMPORTANT?

전 세계적으로 환경사고와 오염물질 배출이 증가함에 따라 기업의 환경관리 책임에 대한 정부와 지역사회의 기대와 요구가 지속적으로 높아지고 있습니다. 특히 정유·화학산업은 원료와 제품의 취급, 제조, 운반, 공급 등 경영활동 전반에 걸쳐 다양한 환경적 이슈에 노출될 가능성이 매우 높으므로 환경에 대한 체계적인 관리가 필요합니다.

OUR RESPONSE

에쓰-오일은 환경보전과 녹색경영에 대한 경영진의 강력한 의지를 바탕으로 환경법규 준수는 물론 친환경 정책 실천과 지속적인 환경투자를 선제적으로 수행하고 있습니다. 회사는 환경업무를 전담하는 본사 환경팀과 공장 환경관리팀을 구성하고 적극적이고 선제적인 환경경영을 통해 오염물질 배출과 환경영향을 최소화하기 위해 체계적인 환경경영 시스템을 운영하고 있으며, 지속적인 공정 및 환경시설 개선을 통해 환경친화적인 제품을 생산하고 환경오염물질을 법정기준치 대비 현저히 낮은 수준으로 관리하고 있습니다. 또한 각종 환경법규에도 선제적으로 대응하고 있습니다.

OUR COMMITMENT

Commitment	2018년 목표	2018년 성과	2019년 목표
환경성과평가	• 환경성과평가 155점	• 환경성과평가 158점	• 대규모 설비투자로 평가항목 및 기준연도 재검토 예정
체계적인 관리를 통한 환경오염물질 배출 저감 *	• 대기오염물질(SOx, NOx, Dust) 배출량 2014년 대비 30% 감축	• 대기오염물질 배출량 2014년 대비 32% 감축	• 대기오염물질 배출량 2014년 대비 30% 감축
	• 비산배출원 누출률 0.25% 이하 유지	• 비산배출원 누출률 0.06%	• 비산배출원 누출률 0.2% 이하 유지
유류 및 유해화학물질 누출에 대한 비상대응 능력 향상	• 비상대응훈련 2회 이상 시행	• 비상대응훈련 2회 실시 (유해화학물질 2회)	• 비상대응훈련 2회 이상 시행
	• 유류 유출사고 0건	• 유류 유출사고 0건	• 유류 유출사고 0건
환경 관련 법규 준수 (벌금 이상) *	• 위반 0건	• 위반 0건	• 위반 0건
화학물질 정부등록 추진	• 1단계 등록대상 화학물질 등록	• 1단계 등록대상 화학물질 등록 완료	• 2단계 등록대상 화학물질 등록 준비

* 중장기 목표 : 2022년까지 대기오염물질 배출량 2014년 대비 40% 감축, 2022년까지 비산배출원 누출률 0.2% 이하 유지, 2022년까지 환경 관련 법규 위반 0건

체계적인 환경경영 시스템

환경경영 전략 및 시스템 에쓰-오일은 적극적이고 선제적인 사전 예방적 녹색경영 구축을 회사의 최우선 환경방침으로 설정하고 지속적인 공정·환경시설 개선과 신공법 도입을 통해 고품질 친환경 제품을 생산하고 있으며, 탈황·탈질설비, 첨단 폐수처리시설, 집진설비 등 환경저감 시설의 확보에도 역점을 두고 있습니다. 1996년부터 모든 생산 공정에 대한 ISO 14001 환경경영 시스템 인증을 획득하여 최고 수준의 환경경영을 꾸준히 실천하고 있으며, 저유소까지 인증 범위를 확대하여 최종 제품 출하까지 프로세스 전반에 걸쳐 환경경영 시스템을 적용하여 관리하고 있습니다.* 2017년에는 환경 측면 파악, 환경 리스크 파악, 관리 계획 수립·이행, 효과적인 환경목표 설정·관리, 환경업무 수행자 관리 기준 등을 대폭 강화하여 변경된 ISO 14001:2015 환경경영 시스템으로의 규격전환 인증을 성공적으로 마쳤습니다. 회사는 환경경영 전략과 시스템의 내재화를 위해 2018년에만 직원 2,185명을 대상으로 환경교육을 실시했습니다. * 신설 공정은 2019년에 ISO 14001 인증 취득 예정

환경성과평가 시스템 (ISO 14031) 에쓰-오일은 환경투자와 운영 성과를 객관적으로 평가하고 이를 보다 적극적으로 환경경영 활동에 반영하기 위해 ISO 14031 환경성과평가 시스템을 운영하고 있습니다. 환경성과평가란 환경지표를 선정하고 자료를 수집, 분석하여 기업의 환경 성과를 평가하며, 평가 결과를 경영자 및 이해관계자가 다양한 의사결정 과정에서 참고할 수 있도록 정기적으로 검토하고 개선하는 절차입니다. 2018년에는 환경법규 위반 건수 0건, 환경투자를 통한 대기환경오염물질 배출량 원단위 저감, 환경투자 비용 증가 등에서 우수한 성과를 거두어 신규공장 증설에 따라 오염물질 배출량이 전체적으로 증가했음에도 불구하고 2017년에 비해 지수가 소폭 상승하는 결과를 얻었습니다.

환경회계 시스템 (Environmental Accounting: EA) 에쓰-오일은 환경 관련 비용을 체계적으로 분석하여 환경투자와 운영 성과를 객관적으로 판단하고 보다 적극적으로 환경경영 이념을 실천하기 위해 환경성과평가 시스템에 이어 환경부 가이드라인에 따른 환경회계 시스템을 자체적으로 운영하고 있습니다. 2018년에는 부지경계선 Tank의 악취 제거를 위한 시설 개선, 대기오염물질 배출저감을 위한 Boiler F/G Firing 시설 개선, 유해화학물질 검지·경보장치 설치, 토양오염 예방을 위한 노후 흄관 교체 등 환경오염물질 배출 저감과 환경사고 예방을 위한 투자를 집중적으로 추진했습니다.

환경정책 에쓰-오일은 사업 운영의 모든 단계에서 환경 유해요소와 위험요소를 예방하는 '사전 예방적 녹색경영' 원칙하에 선진화된 환경경영 시스템을 운영하고 있습니다. 또한 에쓰-오일은 고객, 협력사, 직원 등 이해관계자들의 협력하에 아래 환경 정책을 준수합니다.

1. 사업을 영위하는 지역의 환경관련 법규를 철저하게 준수하며, 법적 기준 이상의 엄격한 사내 기준을 수립하고 이를 달성하기 위해 노력한다.
2. 효율성 개선 등을 통해 제품 생산공정이나 사업시설에서 발생하는 환경오염물질을 최소화하며, 잠재적인 환경사고를 예방하기 위해 최선의 노력을 다한다.
3. 소비자에게 환경영향을 최소화하는 고효율 제품을 개발, 제조 및 판매한다.
4. 효율적인 물류 시스템 운영을 통해 유통과정에서 발생하는 온실가스 배출량을 최소화하고, 유출사고 등 환경사고 예방에 최선의 노력을 다한다.
5. 폐기물을 안전하고 친환경적으로 처리하며, 폐기물 재사용률 향상을 위해 최선의 노력을 다한다.
6. 협력사 선정 시 환경적 요소를 고려하며, 중대한 환경오염을 유발할 리스크가 있는 협력사로부터는 제품과 서비스를 공급받지 않으며 녹색구매를 지속적으로 확대한다.
7. JV, 자회사 등 관계사의 환경성과 개선을 위해 노력하며, 인수합병 등 자본적 투자에도 환경적 요소를 고려한다.
8. 생물다양성 보호 등 환경보호 활동을 적극적으로 후원하고 참여한다.

환경오염물질 배출 관리

대기환경 관리 에쓰-오일은 지역사회의 대기환경 개선을 위해 법적 기준치보다 더 엄격한 사내 기준을 설정하여 대기오염물질 배출을 관리하고 있습니다. 2018년에는 미세먼지를 제거하기 위해 Boiler에 사용되는 벙커-C를 LNG로 교체하여 미세먼지와 황산화물(SOx) 배출량을 최소화하고 있으며, 전기집진시설의 효율적인 운영과 Ultra Low NOx Burner(ULNB), 선택적 촉매 환원장치(Selective Catalytic Reduction: SCR) 설치 등 지속적인 환경시설 투자로 대기오염물질 배출 저감을 위해 노력하고 있습니다. 또한 제품의 저장, 출하, 공정 처리의 전 과정에서 유해대기오염물질(Hazardous Air Pollutants: HAPs)이 비산배출*되는 것을 체계적으로 관리하기 위해 Leak Detection and Repair(LDAR) 시스템도 운영하고 있습니다. 2018년에는 생산부서의 지속적인 누출관리로 회사 자체 누출기준 500ppm 적용 시 누출률이 0.06%에 그치는 등 철저하게 비산배출을 관리하고 있습니다. 또한 회사는 HAPs의 비산배출 관리 강화를 위해 개정된 대기환경보전법에 선제적으로 대응하여 관련 시설의 개선작업도 완료했습니다. 회사는 환경오염물질 배출량 저감을 위한 친환경 연료 전환 및 에너지 효율 증대 시설 개선 등 환경투자와 방지시설의 효율적인 운전으로 환경오염물질을 저감하고 있습니다. 또한 회사는 2022년까지 미세먼지를 포함한 대기오염물질 배출량을 2014년 대비 40% 저감하기로 정부와 함께 자율환경관리협약을 체결하여 구체적인 저감목표도 수립했습니다.

* 비산배출 : 굴뚝이나 Vent와 같은 통상적인 배출구가 아닌 장치, 이송배관, Seal, 밸브 등에서 오염물질이 대기로 누출되는 것

수질환경 관리 에쓰-오일은 공장 인근 해역의 수질에 미치는 영향을 최소화하기 위해 폐수처리장을 안정적으로 운영하고 있습니다. 폐수처리장에서는 물리적·화학적·생물학적 공법으로 폐수를 처리하여 오염물질을 제거하고 있으며, 수질자동측정 시스템(Tele-Metering System: TMS)을 통해 행정기관에 실시간으로 수질 데이터를 전송하여 비상사태에 철저히 대비하고 있습니다. 또한 회사는 하절기 폭우 저류시설을 확충하고 Cu, Pb, As 등 29종의 특정 수질 유해물질에 대해서도 모니터링을 강화하고 있습니다.

토양환경 관리 에쓰-오일은 유류 저장시설을 포함한 공장과 저유소 부지의 토양오염을 사전에 예방하기 위해 법정검사뿐만 아니라 주기적인 자체 점검을 실시하고 있으며, 지하배관의 지상화 등 체계적인 시설 개선 활동을 추진하고 있습니다. 또한 환경부와 '토양환경 보전을 위한 자발적 협약'을 체결하여 저유소와 주유소를 대상으로 자율적인 토양오염검사를 실시하고 오염 기준을 초과했을 경우 자발적으로 토양복원도 실시하고 있습니다. 이를 위해 회사는 적기에 법정검사를 실시하여 토양오염 여부를 철저히 관리함은 물론 토양오염 예방을 위해 3년 이내 주기로 자율적 토양오염검사를 실시하고 있습니다. 더불어 주유소를 신축·재건축할 때에는 이중 탱크, 이중 배관 등을 통해 오염물질의 누출을 방지하고, 누출 시에도 누유감지 및 경보장치를 통해 신속히 확인하여 오염 확산을 방지할 수 있는 친환경적인 클린주유소를 건설하고 있습니다.

화학물질 관리 에쓰-오일은 화학물질관리법에 따른 유해화학물질 취급 기준과 취급 시설 기준을 준수하고 있으며, 정기적인 비상대응 훈련을 통해 화학사고 발생 시 대응능력을 향상시키고 있습니다. 또한 장외영향평가와 위해관리계획 제도를 통해 회사에서 취급하는 유해화학물질에 대한 사고 시나리오를 작성하고 영향 범위를 산정한 후 화학사고 위험 및 응급대응 정보 요약서를 작성하여 연 1회 지역사회에 고지하는 등 철저한 사고 예방과 대응 활동을 이행하고 있습니다.

폐기물 관리 에쓰-오일은 친환경 자원의 순환을 위해 폐기물 발생량을 지속적으로 줄여왔으며 철저한 분리보관 및 처리를 통해 폐기물 재활용률을 높은 수준으로 유지하고 있습니다. 2015년에는 'Sustainable Korea 2030을 위한 산업계 선언'에 참여하여 한국의 자원순환 및 자원생산성 향상에 기여하고자 하는 회사의 강력한 의지를 표명했으며, 지속적으로 폐기물 재활용업체를 발굴하고 재활용률 향상에 노력하고 있습니다. 또한 폐기물 보관 과정에서 발생할 수 있는 화재사고 및 오염물질 배출을 예방하기 위해 폐기물·폐촉매 보관시설에 화재감지기와 물분무 설비를 설치하여 폐기물 시설 관리에도 최선을 다하고 있습니다. 2018년에는 증가하는 폐기물을 효과적으로 보관하고 관리하기 위해 제2 폐기물 보관시설을 신규 증설했습니다.

육상 누출 방지 에쓰-오일은 공장 내 유류 및 유해화학물질 누출을 예방하고 사고 시 체계적으로 대응하기 위한 절차를 수립하여 운영하고 있습니다. 주기적으로 시설을 점검하고 있으며, 비상대응능력 강화를 위해 비상대응훈련도 실시하고 있습니다. 2018년에는 신규 공장 내 주요 지역에 대해서도 기존 공장과 같이 Oil Detector 3기를 추가로 설치하여 Oil Spill 시 신속한 인지를 통해 초동 대응능력과 오염확산 방지능력을 더욱 강화했습니다. 또한 매년 유해화학물질 및 유류 누출 시나리오에 기반하여 주기적인 공장 비상대응 모의훈련을 실시하고 있습니다. 앞으로도 유류 및 유해화학물질 누출과 관련한 다양한 시나리오를 개발하여 비상대응훈련을 강화할 계획입니다.

해양 Oil Spill 관리 에쓰-오일은 해양오염 사고 방지를 위해 업무 표준 및 절차를 마련하고 이에 따라 현장 모니터링을 강화하고 있으며 주기적으로 비상대응훈련과 교육도 실시하고 있습니다. 특히 발생 가능한 해양오염 사고에 대한 대응 시나리오를 다양하게 개발하여 분기마다 방제훈련을 실시함으로써 비상사태 발생 시 신속하게 대응할 수 있도록 준비하고 있습니다. 선박으로 인한 해양오염 사고를 예방하기 위해 항만시설에 입출항하는 모든 선박의 위험성을 사전에 평가하여 안전기준에 미달되는 선박을 원천적으로 차단하는 선박검증 시스템(Vetting System)을 운영하고 있습니다. 또한 사고 발생 시 해양오염 피해 범위가 광범위한 초대형 원유선의 해상계류시설인 Single Point Mooring(SPM)에 대해서는 레이더, 조류측정 시스템, 계류색 장력측정 시스템 등으로 구성된 방호 시스템과 부두 충돌사고를 예방하는 선박자동식별 시스템(Automatic Identification System: AIS)도 운영하고 있습니다. 해안가와 연결된 우수로 최종 방류구에는 유류감지기를 설치하여 해양오염 사고 위험성에 대한 감시 기능도 강화했습니다.

환경영향평가 및 환경 법규 대응

환경영향평가 실시 에쓰-오일은 환경영향평가법을 성실히 준수하고 있으며, 주변 지역에 대한 영향을 충분히 고려하는 친환경적 기업으로 우뚝 서왔습니다. 신규 사업 추진 및 대규모 공사 시 환경영향평가 전문업체를 통해 주변 환경에 미치는 영향을 평가하여 오염물질 저감방안을 설계에 반영하고, 주기적으로 대기, 수질, 생태, 토양 등을 측정하여 사후 관리하고 있습니다. 이러한 환경영향평가 결과 보고서는 신규 사업 추진 시 행정기관에 제출하고 있으며, 공사 진행 과정 및 공사 후에도 사후환경영향평가를 적법하게 실시하여 프로젝트로 인한 환경영향을 최소화하도록 사전 관리 및 모니터링을 철저히 수행하고 있습니다.

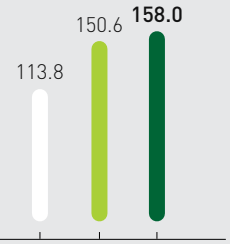
환경법규 강화에 대한 선제적 대응 체계 에쓰-오일은 사전 예방적 녹색경영이라는 환경방침을 준수하여 환경정책 및 법규에 선도적으로 대응하고 있습니다. 초기 공장 건설 단계에서부터 오염물질 저감을 위해 최적의 방지시설을 도입하여 환경경영을 추구해왔으며, 철저한 법규 준수와 엄격한 사내 기준 설정을 통해 환경영향을 최소화하기 위한 노력을

목도 상록수림 환경 정화

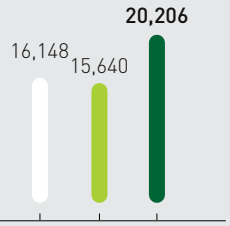
기울여왔습니다. 매일 사전 예방 차원의 자체 점검을 실시하고 미비사항에 대해서는 즉시 개선작업에 착수하여 자율환경관리 시스템을 더욱 확고히 하고 있습니다. 또한 정부의 환경정책에 능동적으로 대처하고 변화하는 환경법규를 면밀히 검토하여 회사의 환경경영을 개선하도록 노력하고 있습니다. 특히 매월 관련부서의 법령회의를 개최하여 환경법규 검토, 경영진 보고, 생산부서 공유를 체계적이고 원활하게 수행하고 있습니다. 법규관리전산 시스템(Legal Compliance System: LCS)을 통해 환경법규 개정 내용을 검토·공유하고, 환경법규 준수평가 목록을 작성하여 주기적으로 자체 평가를 실시하고 있으며, 내부감사를 통해 이행 여부를 확인하여 준법경영을 실천하고 있습니다. 이런 노력으로 회사는 2018년 총 24건의 대외점검에서 단 한 건의 법규 위반도 발견되지 않았습니다.

대내외 커뮤니케이션 에쓰-오일은 엄격한 내부기준을 설정하여 친환경 경영을 추진하는 한편, 지역사회, 정부, 언론, 학계 등 다양한 이해관계자와 지속적인 커뮤니케이션을 통해 환경과 관련된 글로벌 동향, 국내외 관련 법규 동향 등을 수집하고 분석하여 이를 회사의 환경경영 시스템에 적극적으로 반영하고 있습니다. 이와 함께 지역주민, 관련기관 등과 회사의 환경경영 정보를 공유하고 이들의 의견을 수렴하여 환경경영 활동을 개선하고 있습니다. 또한 지역사회의 각종 환경 관련 행사에 적극적으로 동참하여 환경보호를 실천하고 지역사회와 긴밀한 유대관계를 형성하고 있을 뿐 아니라 협력사 대상 환경교육자료 지원과 인근지역의 소규모 기업체 대상으로 환경업무 컨설팅 지원을 통해 지역사회의 환경 개선에 이바지하고 있습니다.

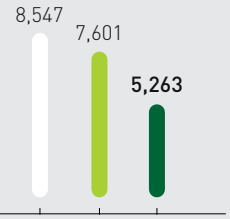
환경성과평가
(단위 : 점)



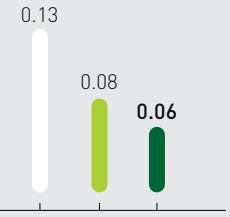
환경투자
(단위 : 백만원)



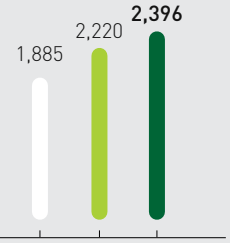
온산공장 대기오염물질 배출량
(단위 : 톤)



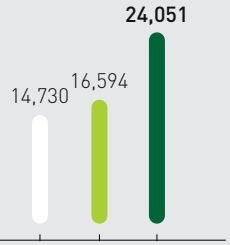
온산공장 비산배출원 누출률
(단위 : %)



온산공장 용수 재사용량
(단위 : 천톤)



온산공장 폐기물 재활용량
(단위 : 톤)



6 기후변화 대응

WHY IS THIS IMPORTANT?

기후변화는 전 세계적으로 생태계, 경제 등 모든 부분에 광범위하게 영향을 미치고 있습니다. 기후변화에 관한 국제협약인 파리협정이 2016년 공식적으로 발효되면서 전 세계는 온실가스 배출 감소를 위한 구체적 이행을 남겨두고 있습니다. 에쓰-오일은 산업 특성상 많은 에너지를 사용하고 있으며, 비전 2025 달성을 위해 대규모 생산시설의 추가 건설을 추진하고 있어 기후변화 대응은 특히 중요한 과제입니다.

OUR RESPONSE

에쓰-오일은 기후변화를 당면한 과제로 인식하고 투자와 생산시설 운영에 있어서 대내외적인 불확실성을 내재화하여 중장기적 대응전략을 수립하고 있습니다. 회사는 전사적인 업무협조 체계인 탄소경영 시스템을 구축하여 비용 효과적인 의무 이행과 탄소비용을 감안한 합리적인 투자의사결정이 가능해졌습니다. 또한 대규모 연료전환 등을 통해 전 세계적인 온실가스 저감 노력에도 적극적으로 동참하고 있습니다.

OUR COMMITMENT

Commitment	2018년 목표	2018년 성과	2019년 목표
전략적 탄소대응	• 온실가스 직접 감축 확대	• 배출량 전년 대비 14만톤 감축 (RUC/ODC 제외)	• 온실가스 직접 감축 확대
친환경 기업 대외 커뮤니케이션	• 탄소경영 대외 인증 및 갱신	• 인증 유지	• 탄소경영 대외 인증 및 갱신

탄소경영 시스템 고도화

에쓰-오일은 체계적인 온실가스 관리를 위해 회사의 경영활동으로 배출되는 모든 온실가스를 파악, 기록, 산정, 보고할 수 있도록 IT 기반의 탄소인벤토리 시스템을 운영하고 있습니다. 정부의 규제 제·개정 사항을 수시로 시스템에 반영하여 내부 검증과 독립적인 외부 평가를 거쳐 데이터의 정확도와 신뢰도를 유지하고 있으며, 주기적으로 측정장비와 분석장비를 유지 보수하여 온실가스 모니터링 수준을 업계 최고 수준으로 유지하고 있습니다. 최고경영회의를 통해 탄소경영에 관한 사내절차를 재정비하고, 온실가스 비용 반영 범위를 대규모 신규 투자는 물론 중·소규모의 공정 개선, 에너지 절감 등 모든 사업영역과 투자 프로젝트로 확대하여 투자의사결정의 합리성도 강화했습니다. 에너지·온실가스 저감 노력에 대한 임직원들의 적극적인 참여를 유도하기 위해 우수한 제안에서 발생한 경제적 효과의 일부를 임직원에게 돌려주는 등 유인책도 대폭 강화하고 있습니다. 비용 효과적인 규제 대응을 위해 회사는 중장기 운영계획과 국가감축 로드맵에 기초하여 미래 배출량과 확보 가능한 배출권을 예측하여 종합적인 배출권 운용계획을 수립하고 있습니다. 2018년에는 운용계획을 바탕으로 6건의 배출권 거래활동을 수행했으며, 온실가스 직접감축을 위해 저탄소 연료인 LNG 도입도 확대했습니다.

온실가스 감축 성과

에쓰-오일은 에너지모니터링 시스템(Energy Conservation & Operation System: ECOS)을 바탕으로 에너지 진단활동을 수행하여 개선 아이템을 발굴하고 이를 공정에 적용하여 실제적인 에너지와 온실가스 감축에 활용하고 있습니다. 2018년에는 대규모 투자를 지속하는 가운데 다각적인 온실가스 감축 노력을 통해 RUC/ODC 프로젝트를 제외한 공장의 온실가스 배출량을 전년 대비 약 14만톤 감축하는 성과를 거두었습니다. 회사는 10여 개 프로젝트를 수행하여 온실가스 배출을 저감했으며, 특히 제2 아로마틱 콤플렉스의 공정 개선 및 열교환기 설치 등을 통해 잉여 열을 공정에 재활용하여 연간 약 3만톤의 온실가스를 감축했습니다. 이외에도 고효율 장비 교체, 공정제어 시스템 개선, 공장 인근의 폐열 도입 등 모든 부분에 걸쳐 온실가스 저감 노력을 지속하고 있습니다. 온실가스 감축에 있어 가장 확실하고 강력한 수단인 저탄소 연료 LNG 사용도 크게 확대했습니다. 또한 회사는 원유 조달, 제품 유통 등 공급망에서 발생하는 기타 간접배출에 대한 모니터링을 강화하고 있으며, 특히 회사가 도입하는 사우디아라비아 원유는 생산 시 발생하는 온실가스 배출량이 세계 최저 수준인 것으로 알려져 있습니다.

감축 이니셔티브 활동

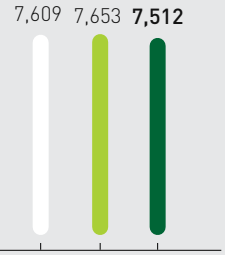
에쓰-오일은 일반 소비자들의 온실가스 저감에 대한 인식을 제고하고 공감대를 형성하기 위해 매년 에코 캠페인을 시행하고 있으며, 공회전 줄이기, Car Diet 등 새로운 아이디어로 운전자의 많은 관심을 불러일으키고 있습니다. 2012년 국내 기업 최초로 글로벌 탄소경영 인증인 Carbon Trust Standard를 획득하고 성공적으로 갱신했으며, 전 세계 탄소정보 공개 프로젝트(Carbon Disclosure Project: CDP)에 참여하여 4년 연속 우수기업으로 선정되는 등 기업의 투명한 탄소정보 공개에 앞장서고 있습니다. 또한 국가 감축목표 이행을 위한 정책과 추진과제 수립을 위해 지속가능 발전에 대한 정부·산업계 간 협력 증진을 위한 지속가능발전기업협의회에도 적극적으로 참여하여 정부의 효과적인 정책 수립에 다양한 방안을 제언하고, 각종 프로그램에 참가하고 있습니다. 특히 2016년부터는 KD파워텍과 함께 폐열발전사업을 통해 폐열을 재활용해 16.4MW의 전력을 생산하고 이를 한전에 판매하여 연간 6.1만톤의 온실가스를 감축하는 효과를 거두고 있습니다. 또한 회사는 온실가스 직접 감축뿐 아니라 기후변화 대응을 위한 전 세계적인 노력에 발맞추기 위해 노력하고 있습니다. 반복되는 가뭄과 홍수 그리고 태풍과 심각한 대기오염으로 매년 많은 사망자가 발생하는 미얀마 국민의 생활의 질을 개선하기 위해 2019년 회사는 미얀마에 고효율 쿡스토브를 무상으로 보급하는 사업을 추진하고 있습니다. 고효율 쿡스토브 사용을 통해 대기오염은 물론 여성의 인권도 개선될 것으로 기대하고 있습니다. 이 사업은 목재 사용량도 줄여서 미얀마의 삼림을 보존하여 온실가스 배출 감소에 기여할 것으로 예상됩니다.

수요 변화에 대응한 사업 다각화

전 세계적인 기후변화 대응 노력은 중장기적으로 정유제품과 석유화학제품의 수요에 영향을 미칠 수 있습니다. 에쓰-오일은 이러한 변화에 능동적으로 대응하기 위해 2018년 부가가치가 낮은 잔사유를 고부가가치 석유화학 기초 유분으로 전환하는 RUC/ODC 프로젝트를 성공적으로 완료하고, 친환경, 고기능 소재 등의 원료를 생산하는 석유화학사업 진출의 교두보를 마련했습니다. 앞으로도 회사는 기후변화가 경영 환경에 미칠 영향을 면밀히 분석하여 기존사업과 시너지 창출 및 신규사업 진출 기회도 적극적으로 모색할 계획입니다.

온실가스 배출량

(단위 : 천톤CO_2eq)

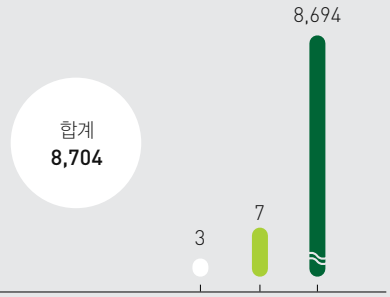


2016 2017 2018

(RUC/ODC 제외)

온실가스 종류별 배출량

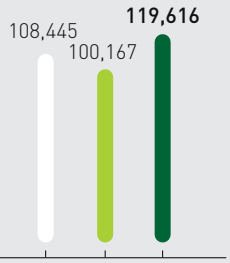
(단위 : 천톤CO_2eq)



CH_4 N_2O CO_2

에너지 사용량

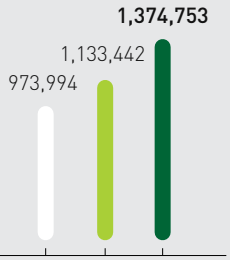
(단위 : TJ)



2016 2017 2018

에너지 비용

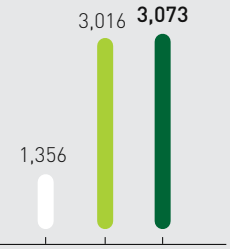
(단위 : 백만원)



2016 2017 2018

에너지 판매량 : 스팀

(단위 : TJ)



2016 2017 2018

7 사회공헌활동

WHY IS THIS IMPORTANT?

기업은 진정성 있고 전략적인 사회공헌활동을 통해 사회와 함께 새로운 가치를 창출하여 기업과 사회 모두에게 이익이 될 수 있도록 사회적 책임을 다해야 합니다. 이를 위해 기업은 전략과 연계하여 사회공헌활동 실행 방향을 명확히 하고, 이해관계자의 적극적인 참여와 주기적인 평가를 통해 사회공헌활동을 지속적으로 개선할 수 있도록 체계적인 프로세스를 구축해야 합니다.

OUR RESPONSE

에쓰-오일은 핵심 가치인 나눔을 실천하고 기업의 사회적 책임을 다하기 위해 노력하고 있습니다. 회사는 생산적이고 전략적인 사회공헌활동 수행을 위해 이해관계자와의 다양한 커뮤니케이션을 통해 기대사항을 파악하고, 햇살나눔을 회사의 사회공헌활동 비전으로 수립하여 효과성, 적시성, 수혜자 중심의 3대 원칙에 따라 선택과 집중을 통해 체계적이고 차별화된 사회공헌활동을 추진하고 있습니다. 또한 회사는 비즈니스와 연계한 CSV 프로그램을 통해 소외이웃에 대한 나눔도 실천하고 있습니다.

OUR COMMITMENT

Commitment	2018년 목표	2018년 성과	2019년 목표
체계적인 사회공헌활동 추진	• 전략 방향과 연계한 사회공헌활동 수행	• 지역사회지킴이, 환경지킴이, 소외이웃지킴이, 영웅지킴이 수행	• 전략 방향과 연계한 사회공헌활동 수행
	• 이해관계자 의견을 반영한 사회공헌활동 수행	• 햇살나눔 사회복지 자원봉사 프로그램 지원사업 관계자 워크숍	• 이해관계자 의견을 반영한 사회공헌활동 수행
	• 지속적인 사회공헌활동 개선	• 사회공헌 관계자 교육, 햇살나눔 자원봉사 프로그램 공모전	• 지속적인 사회공헌활동 개선

지역사회지킴이

에쓰-오일은 울산, 마포, 마곡 등 사업장이 위치한 지역사회와 함께 성장하고 발전하기 위해 문화예술 & 나눔 캠페인, 저유소와 TS&D Center 인근 지역사회 지원, 구도일 카페 운영, 울산복지재단 설립·운영, 울산 태화루 문화행사 후원, 울산지역 복지단체 지원 등 다양한 지역사회지킴이 활동을 추진하고 있습니다.

환경지킴이

에쓰-오일은 소중한 자연과 생물종 다양성을 보전하여 미래 세대에 물려주기 위해 멸종 위기에 처한 천연기념물을 보호하는 환경지킴이 활동을 지속적으로 추진하고 있습니다. 수달, 두루미, 어름치, 장수하늘소 등 천연기념물 보호를 위해 전문단체의 연구·보호활동을 지원하고 어린이 천연기념물 교실을 개최하고 있습니다. 또한 대학생 천연기념물 지킴이단을 운영하고 임직원과 고객이 참여하는 다양한 봉사활동도 추진하고 있습니다. 회사의 천연기념물 지킴이 활동은 기업 차원에서 멸종 위기 생물종 보전사업을 본격적으로 펼친 첫 번째 사례로 천연기념물 보호와 생물종 다양성의 가치에 대한 사회적 관심을 제고하는 데 기여하고 있습니다. 회사는 공장 인근에 위치한 천연기념물인 목도 상록수림 주변에 대한 환경정화 활동도 정기적으로 펼치고 있으며, 환경보호를 위해 친환경 녹색구매도 지속적으로 확대하고 있습니다.

소외이웃지킴이

에쓰-오일은 소외된 이웃들이 사회의 지속적인 관심과 지원 속에서 자립하여 건강한 시민으로 사회에 기여할 수 있도록 생활보호시설 청소년 장학금 후원, 희귀질환 어린이 햇살나눔 캠프, 장애청소년 학습용 맞춤 보조기구 지원, 발달장애 청소년 하트하트 오케스트라 후원, 푸드뱅크 차량 유류 지원, 저소득가정 난방유 지원, 저소득가정 화재피해 복구 지원, 가정폭력 피해 이주여성 지원, 주유소 나눔 N 캠페인, 장애인 감동의 해외 마라톤 참가 후원 등 다양한 소외이웃지킴이 활동을 지속적으로 추진하고 있습니다.

영웅지킴이

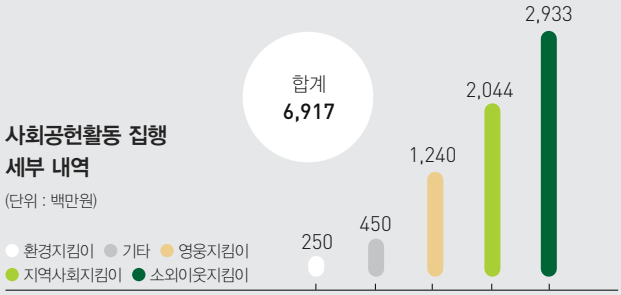
에쓰-오일은 국가와 사회를 위해 헌신하는 우리 주변의 진정한 영웅들을 격려하여 궁극적으로 밝은 사회를 만들기 위해 노력하고 있습니다. 힘든 근무여건 속에서도 각종 재난 상황에서 시민들을 지켜주는 소방관을 위한 소방영웅지킴이, 해양범죄 단속과 각종 해난 구조에 앞장서는 해양경찰을 위한 해경영웅지킴이 그리고 희생정신을 발휘하여 위기 상황에 처한 이웃을 보호한 의로운 시민을 위한 시민영웅지킴이 활동을 통해 보다 밝은 사회를 만드는 데 앞장서고 있습니다. 순직 소방관, 해양경찰 가족에게 위로금과 학자금을 지원하고 있으며, 근무 중 부상당한 소방관, 해양경찰의 치료비도 지원하고 있습니다. 또한 소방관, 해양경찰을 위한 휴 캠프도 운영하고 있으며, 매년 소방영웅, 해경영웅, 시민영웅을 선정하여 시상하고 있습니다.

햇살나눔 사회봉사단

에쓰-오일은 회사 고유의 4대 지킴이 활동뿐 아니라 2007년부터 임직원들의 자발적인 참여로 햇살나눔 사회봉사단을 출범하고 사랑의 떡국 나누기, 사랑의 송편 나누기, 사랑의 김장 나누기, 사랑의 연탄 나누기 등 사업장이 위치한 지역의 실정에 맞는 다양한 자원봉사 활동을 지속적으로 진행하고 있습니다. 임직원들은 급여 우수리 나눔 캠페인을 통해 담도폐쇄증 어린이 환자 수술비를 지원하고, 1인 1나눔 계좌 갖기 캠페인을 통해 조손가정 어린이를 지원하는 등 햇살나눔 캠페인을 전개해 자발적인 기부활동을 펼치고 있습니다.

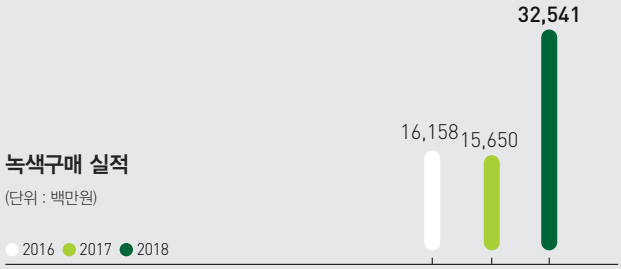
사회공헌활동 집행 세부 내역

(단위 : 백만원)



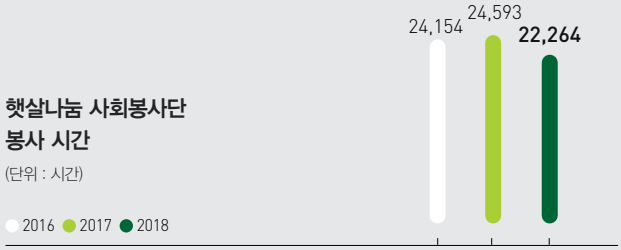
녹색구매 실적

(단위 : 백만원)



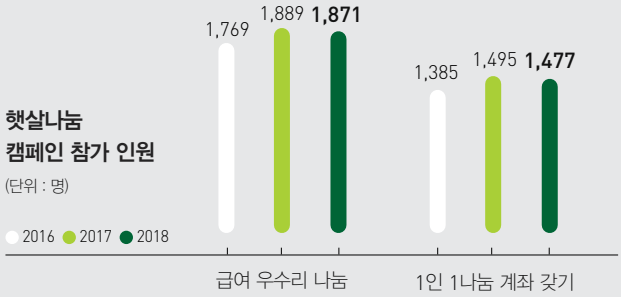
햇살나눔 사회봉사단 봉사 시간

(단위 : 시간)



햇살나눔 캠페인 참가 인원

(단위 : 명)



이해관계자의 의견을 반영한 사회공헌활동

에쓰-오일은 봉사활동 프로그램 공모전 등 다양한 이해관계자와의 소통과 참여를 바탕으로 회사 비즈니스와 관련되고 사회에 생산적이고 긍정적인 영향을 끼칠 수 있는 사회공헌활동을 지속적으로 개발하여 시행하고 있습니다. 또한 매년 사회공헌 관계자 교육을 실시하여 사회공헌활동에 대한 임직원들의 자발적인 참여를 독려하고 있습니다. 회사는 이해관계자의 의견을 반영하여 나이 제한에 따라 청소년 생활보호시설에서 퇴소해야 하는 청소년들이 안정적으로 학업을 수행하고 건강한 사회인으로 성장할 수 있도록 지원하는 에쓰-오일 드림 장학금 프로그램도 개발하여 운영하고 있습니다. 2016년부터 생활보호시설을 퇴소하는 대학생을 대상으로 장학금을 지원하고 있으며, 생활보호시설에 거주하는 고등학생의 각종 자격증 취득도 지원하는 등 생활보호시설 청소년들이 퇴소 후에도 자립 능력을 키울 수 있도록 노력하고 있습니다.

사랑의 연탄 나눔

Business와 연계된 CSR 전략

에쓰-오일의 CSR 전략은 회사가 영위하고 있는 사업의 특성을 고려하여 수립되어 사회적, 환경적 효익을 극대화함과 동시에 비즈니스 측면에서도 긍정적인 성과를 창출하고 있습니다. 회사의 CSR 활동은 사회적 책임을 다하는 긍정적인 브랜드 가치 창출에 기여하는 한편, 회사가 생산한 제품의 기부를 통해 제품을 홍보하는 효과도 함께 거두고 있습니다. 또한 지역사회와 건설적이고 협력적인 관계를 형성하고 회사의 환경보호 의지를 대외에 전달하는 매개체로서 역할도 CSR 활동의 성과입니다. 특히 2018년부터는 실업난 해소와 청년 일자리 창출을 위해 회사의 주유소 비즈니스와 연계하여 청년 창업 푸드트럭에 유류를 지원하여 청년 창업자들이 안정적으로 사업을 운영할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 에쓰-오일과학문화재단을 설립하여 과학기술 분야의 우수 인재를 양성하는 데 앞장서고 있습니다.

천연기념물 지킴이 봉사활동

8 지역사회 기여

WHY IS THIS IMPORTANT?

고용 창출, 문화예술 저변 확대를 포함한 경제적·사회적·환경적 측면에서 기업의 지역사회에 대한 기여는 기업의 지속가능한 성장과 건강한 지역사회 형성에 필수불가결한 요소가 되고 있습니다. 이에 대한 지역사회의 기대 또한 지속적으로 증가하고 있습니다. 따라서 기업은 지역사회와 함께 지속적으로 발전하는 동반성장을 이룩할 수 있도록 노력해야 합니다.

OUR RESPONSE

에쓰-오일은 울산, 마포, 마곡 등 사업장이 위치한 지역사회와 함께 성장하고 발전하기 위해 문화예술 & 나눔 캠페인, 에쓰-오일울산복지재단 설립·운영 등 다양한 지역사회 지원 활동을 추진하고 있습니다. 또한 지역사회와의 지속적인 커뮤니케이션을 통해 고용 창출과 지역경제 활성화 등 지역사회의 고충을 해결하기 위해 노력하고 있습니다.

OUR COMMITMENT

Commitment	2018년 목표	2018년 성과	2019년 목표
지역사회 문화예술 저변 확대 *	• 문화예술 & 나눔 공연 12회 개최, 3,300명 관람	• 문화예술 & 나눔 공연 12회 개최, 3,340명 관람	• 문화예술 & 나눔 공연 12회 개최, 3,300명 관람
지역사회 고충 해결	• 지역사회 경제 활성화 (울산지역 구매 1,847억원 이상)	• 울산지역 구매 1,942억원	• 지역사회 경제 활성화 (울산지역 구매 1,900억원 이상)
	• 지역사회 고용 창출	• 울산지역 채용 2명, RUC/ODC 프로젝트 하루 최대 1.7만명 고용	• 지역사회 고용 창출

* 중장기 목표 : 2019년부터 2021년까지 문화예술 & 나눔 공연 36회 개최, 10,000명 관람

지역사회 문화예술 저변 확대

에쓰-오일은 사업장이 있는 지역 주민과 소외계층의 문화생활 수준을 향상시키고 예술인들의 창작 활동을 장려하기 위해 다양한 문화예술 활동을 지원하고 있습니다. 회사는 지역사회 문화예술 저변 확대를 위한 다양한 노력을 인정받아 2015년에는 문화체육관광부장관 표창을 수상하기도 했습니다.

본사지역 문화예술 지원 에쓰-오일은 2011년부터 본사가 위치한 서울시 마포구 지역 주민들을 위한 문화예술 & 나눔 캠페인을 펼치고 있습니다. 매월 본사 대강당에서 다양한 문화예술 공연을 개최하여 지역 주민들이 수준 높은 문화예술 공연을 부담 없이 즐길 수 있도록 무료 관람 기회를 제공하고 있습니다. 문화예술 & 나눔 캠페인을 통해 매년 3,000명 이상 지역 주민들이 수준 높은 문화예술 공연을 관람하고 있으며, 아이부터 어른까지 가족 모두가 함께 다양한 장르의 공연들을 접할 수 있어 높은 만족도를 나타내고 있습니다. 문화예술 & 나눔 공연을 관람한 지역 주민들의 경우 문화예술 활동 참여 횟수가 연간 2회 이상 증가한 것으로 조사되어 회사의 문화예술 & 나눔 캠페인이 지역사회의 문화예술 활성화에 크게 기여하고 있는 것으로 나타났습니다. 또한 마포지역 전통문화 행사인 마포새우젓축제를 지원하여 지역사회 문화지킴이로서 역할도 수행하고 있습니다.

울산지역 문화예술 지원 에쓰-오일은 공장이 위치한 울산지역의 문화예술 저변 확대를 위해 다양한 활동을 펼치고 있습니다. 1993년부터 울산지역 출신 문학가인 난계 오영수 선생을 기리는 오영수 문학상을 제정하여 권위 있는 문학상으로 발전시켰으며, 울산지역 아마추어 미술인들의 창작 활동을 지원하기 위해 1996년부터 아름다운 눈빛미술제도 개최하고 있습니다. 또한 울산 시민들의 문화적 자긍심을 고취하고 쾌적한 문화·휴식 공간을 제공하기 위해 태화루 복원 비용 100억원을 전액 지원하여 2014년 성공적으로 복원을 완료했으며, 이후 태화루에서 개최하는 각종 문화예술 행사도 지원하고 있습니다. 2015년부터는 지역 주민들이 지역 대표 예술인들로부터 서예 등 다양한 문화예술 강좌를 수강할 수 있도록 태화루 문화예술 아카데미 운영을 지원하고 있습니다. 또한 처용문화제, 고래문화축제, 병영서낭치기, 세계 옹기문화 엑스포, 경상일보 신춘문예 등 울산지역의 다양한 문화예술 행사도 지속적으로 지원하고 있습니다.

문화예술&나눔 캠페인

지역사회 고충 해결을 위한 노력

에쓰-오일은 울산 지역사회 경제 활성화를 위해 지역업체로부터의 물품 및 용역 구매를 지속적으로 확대하고 있습니다. 특히 농산물시장 개방으로 많은 어려움에 처해 있는 지역사회 농가를 지원하기 위해 매년 공장 인근에서 생산되는 쌀과 배를 구매하여 사회공헌활동 등에 사용하고 있습니다. 특히 농가의 경쟁력 강화를 위해 친환경 우렁이 쌀 농법을 지원하여 환경보호에도 앞장서고 있습니다. 또한 RUC/ODC 프로젝트 등 미래 성장동력 확보를 위해 꾸준히 신규 채용을 실시하여 울산지역 출신의 고용 증가에도 기여하고 있습니다. 회사는 지역사회의 청소년 교육환경 개선을 위해서 울산지역 7개 초·중·고등학교와 9개 지역아동센터를 대상으로 학교발전기금 출연, 장학금 지원, 도서 기증 등 다양한 지원 활동을 펼치고 있습니다. 본사가 위치한 마포구에서 운영하는 마포인재육성장학재단에도 2017년부터 후원금을 지원하고 있습니다. 본사 사옥 앞에 시민 누구나 무료로 이용할 수 있는 구도일 음수대를 설치하여 여름에는 생수를, 겨울에는 차를 제공하고 있습니다. 앞으로도 지역사회의 고충을 해결하고 지역사회와 함께 성장하도록 노력하겠습니다.

오영수 문학상

Appendix

82 지속가능경영 주요 성과
92 제3자 검증의견서
94 GRI Content Index
98 UN SDGs / 수상 실적 / 협회 가입 현황

지속가능경영 주요 성과

Business Fundamental

한국기업지배구조원 지배구조평가 등급

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
지배구조평가 등급	A	A+	A+	A+

이사회 구성 (단위 : 명)

구분		2016년	2017년	2018년	2019년
유형별	사내이사	1	1	1	1
	비상무이사	4	4	4	4
	사외이사	6	6	6	6
성별	남성	11	11	10	9
	여성	0	0	1	2
연령별	50세 이상	10	10	11	11
	30~50세	1	1	0	0
	30세 미만	0	0	0	0
계		11	11	11	11

이사회 평균 참석률 (단위 : %)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
이사회 평균 참석률	93.3	96.8	92.4	94.9

주식의 총수 (단위 : 주)

구분	의결권	2015년	2016년	2017년	2018년
보통주	1표	112,582,792 (96.6%)	112,582,792 (96.6%)	112,582,792 (96.6%)	112,582,792 (96.6%)
우선주	없음	4,021,927 (3.4%)	4,021,927 (3.4%)	4,021,927 (3.4%)	4,021,927 (3.4%)
계		116,604,719 (100.0%)	116,604,719 (100.0%)	116,604,719 (100.0%)	116,604,719 (100.0%)

* 상기 주식 이외에 추가적인 의결권이나 거부권이 있는 주식(Golden Share 포함)은 발행하지 않음

주주 현황 : 보통주 기준 (단위 : 주)

주주명	2015년	2016년	2017년	2018년
Aramco Overseas Company B.V.	71,387,560 (63.4%)	71,387,560 (63.4%)	71,387,560 (63.4%)	71,387,560 (63.4%)
국민연금공단	5,211,320 (4.6%)	6,724,696 (6.0%)	6,878,285 (6.1%)	7,216,463 (6.4%)
기관투자자/개인	35,983,912 (32.0%)	34,471,536 (30.6%)	34,316,947 (30.5%)	33,978,769 (30.2%)
계	112,582,792 (100.0%)	112,582,792 (100.0%)	112,582,792 (100.0%)	112,582,792 (100.0%)

* Aramco Overseas Company B.V.는 1991년 회사 지분의 35%를 취득하여 1대 주주가 됨. 1999년 쌍용그룹이 보유한 28.4%를 회사의 자사주로 매입하고 2000년에 회사명을 쌍용정유에서 에쓰-오일로 변경함, 해당 28.4%의 지분도 2015년에 추가로 취득함
* 정부기관의 주식 보유 현황 : 없음
* 국민연금공단 보유주식은 위탁계정을 포함

Management Committee Member 주식 보유 현황 (단위 : 주)

성명	2015년	2016년	2017년	2018년
Othman Al-Ghamdi CEO	0	1,159	2,219	2,356
박봉수 사장	10,360	10,360	10,360	8,360
류열 사장	13,490	13,490	5,940	5,940
조영일 수석부사장	15,600	15,600	15,600	8,000
안종범 수석부사장	9,140	9,140	9,140	9,140
박성우 부사장	0	0	0	0

* 2018년 말 기준 CEO는 연 고정급여의 0.43배, CEO를 제외한 MC Member는 1.5배의 주식을 보유

청탁금지법 위반 (단위 : 건)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
위반 건수	-	0	0	0

규정 준수 모니터링 결과 (단위 : 건)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
사내 규정 위반	0	0	0	0

반부패교육 (단위 : 회, 명)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
교육 횟수	8	2	7	2
이수자	2,820	2,977	3,208	3,240

Business Association 지출액 (단위 : 백만원)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
지출액	1,481	1,558	1,460	1,552

* 2018년 지출액 상위 5개 : 대한석유협회 (1,259백만원), 울산상공회의소 (130백만원), 온산공업단지협회 (82백만원), 한국경영자총협회 (32백만원), 한국상장회사협의회 (15백만원)
* 2018년 Business 관련 Issue 지출액 : 에너지정책 방향 연구 (121백만원), 대기오염물질 위해성 및 적정관리방안 연구 (69백만원)

윤리위원회 심의 (단위 : 회, 건, 명)

구분		2015년	2016년	2017년	2018년
윤리위원회 개최		19	27	18	20
심의	회사 판매망 운영	57	17	16	23
	물품 · 용역 구매	25	52	42	56
	기타	5	7	5	25
	계	87	76	63	104
윤리규정 위반으로 인한 징계		1	1	3	2
징계 인원	본사	1	0	2	0
	공장	0	1	4	2
	지역본부	0	1	0	0
	저유소	0	0	0	0
	계	1	2	6	2

* 징계 내역 : 2015년 직원 간 부적절한 언어 사용 1건 (감봉 1명)
2016년 임직원과 거래처와의 금전거래 1건 (감봉 1명, 경고 1명)
2017년 통상적 수준을 넘어서는 금전 차용 1건 (감봉 1명), 직원 간 부적절한 언어 사용 2건 (정직 2명, 감봉 1명, 경고 1명, 견책 1명)
2018년 허위사실에 근거한 회사 비방 및 이메일 무단 사용 1건 (정직 1명), 업무 중 폭력 사용 (정직 1명)

임직원 윤리경영교육 (단위 : 회, 명)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
교육 횟수	17	12	21	14
이수자	3,063	3,643	3,947	3,689

윤리경영 자가진단 결과 (단위 : 명, 점)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
참가자	2,423 (86%)	2,492 (86%)	2,729 (86%)	3,316 (100%)
평균 점수	98.8	99.0	99.1	99.5

C1

국가 고객만족도 조사 (단위 : 점)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
에쓰-오일	74	74	75	76

내수시장 점유율 (단위 : 개)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
전국 주유소 수	12,061	11,923	11,836	11,600
에쓰-오일 주유소 수	2,070 (17.2%)	2,124 (17.8%)	2,166 (18.3%)	2,148 (18.5%)
소매경질유 내수시장 점유율	21.1%	21.8%	22.2%	22.6%

* 영업 중인 주유소 기준 (에쓰-오일 집계)

VOC 처리 실적 (단위 : 건)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
전화 상담	308,928	271,212	281,148	203,388
ARS Self 상담	46,704	116,412	159,084	143,604
SNS 1:1 채팅 상담	-	-	22,104	24,060
계	355,632	387,624	462,336	371,052

불만 VOC 처리 실적 (단위 : 건)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
보너스·제휴카드	964	1,289	1,472	1,876
프로모션·상품권	467	450	519	1,022
서비스·수송 등	769	991	1,386	1,333
품질	178	244	202	289
계	2,378	2,974	3,579	4,520

VOC 처리 소요시간 (단위 : 영업일)

구분	기준소요시간	2015년	2016년	2017년	2018년
문의 VOC	2 영업일	0.7	0.7	0.7	0.8
불만 VOC	5 영업일	2.9	2.4	2.6	2.5
기준소요시간 이내 VOC 처리율		100%	100%	100%	100%

제품/서비스 정보 및 라벨링 관련 법규 위반 (단위 : 건)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
위반 건수	0	0	0	0

C2

자동차 연료 환경품질등급평가 (단위 : ★)

구분	2015년		2016년		2017년		2018년	
	1H	2H	1H	2H	1H	2H	1H	2H
휘발유	★5	★5	★5	★5	★5	★5	★5	★5
경유	★5	★5	★5	★5	★5	★5	★5	★5

* 수도권 대기환경 개선에 관한 특별법에 따라 환경부는 2006년부터 정기적으로 수도권 지역에 있는 각 정유사의 저유소·주유소에서 휘발유·경유 시료를 채취하여 한국석유관리원의 시험분석을 통해 평가한 등급을 공개 (최고등급 ★5)

주유소 · 충전소 품질/시설물 점검 (단위 : 회)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
품질 점검	12,502	14,461	13,817	14,300
시설물 점검	1,612	2,088	2,140	1,450

믿음가득주유소 (단위 : 개)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
믿음가득주유소	1,257 (60.7%)	1,552 (73.1%)	1,765 (81.5%)	1,829 (85.1%)

제품/서비스의 안전보건 영향 관련 법규 위반 (단위 : 건)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
위반 건수	0	0	0	0

C3

TV광고 최초 상기도 (단위 : %)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
에쓰-오일	62.9	60.3	60.0	55.9
국내 타 정유사 평균	6.1	6.1	6.3	8.3

* 전문 리서치 기관의 광고 효과 트래킹 조사 결과

마케팅 커뮤니케이션 관련 법규 위반 (단위 : 건)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
위반 건수	0	0	0	0

C4

공정거래교육 (단위 : 회, 명)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
교육 횟수	8	7	10	10
이수자	274	203	393	329

공정거래법 위반 (단위 : 건)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
위반 건수	0	0	0	0

고객 개인정보 관련 법규 위반 (단위 : 건)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
위반 건수	0	0	0	0

C5

판매 실적 (단위 : 백만원)

구분		2015년	2016년	2017년	2018년
정유제품	내수	6,230,800	5,931,772	7,658,762	8,876,167
	수출	7,823,408	6,532,451	8,753,580	11,250,310
	소계	14,054,208	12,464,223	16,412,342	20,126,477
윤활제품	내수	320,453	264,450	303,644	297,206
	수출	1,019,309	1,049,213	1,311,262	1,338,160
	소계	1,339,762	1,313,663	1,614,906	1,635,366
석유화학 제품	내수	958,467	888,054	904,474	1,297,169
	수출	1,537,835	1,655,903	1,959,652	2,404,283
	소계	2,496,302	2,543,957	2,864,126	3,701,452
계	내수	7,509,720 (42.0%)	7,084,276 (43.4%)	8,866,880 (42.4%)	10,470,542 (41.1%)
	수출	10,380,552 (58.0%)	9,237,567 (56.6%)	12,024,494 (57.6%)	14,992,753 (58.9%)
	계	17,890,272	16,321,843	20,891,374	25,463,295

E1

유형별 인력 구성 (단위 : 명)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
임원	37	40	39	42
사무직	1,401	1,423	1,443	1,397
생산직	1,464	1,665	1,834	1,820
계	2,902	3,128	3,316	3,259

사업장별 인력 구성 (단위 : 명)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
본사	834	752	773	767
공장	1,725	2,032	2,195	2,147
지역본부	265	265	268	265
저유소	78	79	80	80

연령별 인력 구성 (단위 : 명)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
50세 이상	425	555	692	832
30~50세	1,981	1,949	1,896	1,819
30세 미만	496	624	728	608

* 2018년 만 55세 이상 고용 현황 : 170명 (5.2%),
2018년 만 20세 이하 고용 현황 : 0명

성별 인력 구성 (단위 : 명)

구분		2015년	2016년	2017년	2018년
남성		2,670 (92.0%)	2,893 (92.5%)	3,072 (92.6%)	3,020 (92.7%)
여성		232 (8.0%)	235 (7.5%)	244 (7.4%)	239 (7.3%)
관리자 (과장 이상)	남성	733	783	813	820
	여성	27	38	46	49

고용계약별 인력 구성 (단위 : 명)

구분		2015년	2016년	2017년	2018년
임원		37	40	39	42
정규직	남성	2,561	2,616	2,825	2,953
	여성	197	202	211	209
	계	2,758	2,818	3,036	3,162
비정규직 (계약직)	남성	72	237	208	25
	여성	35	33	33	30
	계	107	270	241	55

고용형태별 인력 구성 (단위 : 명)

구분		2015년	2016년	2017년	2018년
Full-time	남성	2,670	2,893	3,072	3,020
	여성	231	234	244	239
	계	2,901	3,127	3,316	3,259
Part-time	남성	0	0	0	0
	여성	1	1	0	0
	계	1	1	0	0

장애인/국가유공자 고용 (단위 : 명)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
장애인	47 (1.6%)	48 (1.5%)	47 (1.4%)	48 (1.5%)
국가유공자	155 (5.3%)	150 (4.8%)	161 (4.9%)	164 (5.0%)

임직원이 아닌 근로자가 수행한 주요 업무 및 규모 (단위 : 명)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
일반사무업무 (파견직)	52	41	48	46
도급/용역 (본사)	157	150	147	148
도급/용역 (공장)	669	752	885	960
계	878	943	1,080	1,154

* 고용노동부 고용형태 공시자료와 동일함. (매년 3월 기준)
도급/용역 (본사) : 건물관리, 미화, 보안, 운전기사, 식당, IT, 고객센터 등
도급/용역 (공장) : 정비, 청소, 보안, 원유하역, 보수, 식당 등

신규 채용 (단위 : 명)

구분		2015년	2016년	2017년	2018년
유형별	대졸신입	83 (55.7%)	31 (10.6%)	22 (9.1%)	1 (6.3%)
	기타	66 (44.3%)	262 (89.4%)	219 (90.9%)	15 (93.7%)
연령별	50세 이상	4 (2.7%)	11 (3.8%)	7 (2.9%)	0 (0.0%)
	30~50세	14 (9.4%)	26 (8.9%)	23 (9.5%)	1 (6.3%)
	30세 미만	131 (87.9%)	256 (87.4%)	211 (87.6%)	15 (93.7%)
성별	남성	117 (78.5%)	272 (92.8%)	214 (88.8%)	5 (31.2%)
	여성	32 (21.5%)	21 (7.2%)	27 (11.2%)	11 (68.8%)
계		149	293	241	16

* 기타는 생산직, 경력직, 계약직 등 대졸신입 채용을 제외한 모든 채용을 의미

퇴직자 (단위 : 명)

구분		2015년	2016년	2017년	2018년
연령별	50세 이상	33 (40.2%)	21 (31.3%)	16 (30.2%)	36 (49.3%)
	30~50세	26 (31.7%)	19 (28.4%)	16 (30.2%)	19 (26.0%)
	30세 미만	23 (28.0%)	27 (40.3%)	21 (39.6%)	18 (24.7%)
성별	남성	60 (73.2%)	49 (73.1%)	35 (66.0%)	57 (78.1%)
	여성	22 (26.8%)	18 (26.9%)	18 (34.0%)	16 (21.9%)
계		82	67	53	73

E2

1인당 평균 교육시간 (단위 : 시간)

구분		2015년	2016년	2017년	2018년
성별	남성	46	57	52	58
	여성	36	42	42	50
평균		45	55	51	57

E3

직원의 보수 (단위 : 백만원)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
연간보수 총액	278,871	342,173	395,713	430,938
1인당 평균 보수	97	111	121	134

* 2018년 중간직원 보수는 136백만원으로 전체 직원 3,217명 중 급여기준 중간순위인 1,609번째 직원의 급여
* 2018년 CEO의 보수총액은 1,049백만원으로 1인당 평균보수의 7.8배 수준

연차휴가 사용 (단위 : 일)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
1인당 평균 연차휴가 사용일	15.7	16.3	17.8	23.9

* 생산직 및 RUC/ODC 프로젝트 조직 제외

육아휴직 (단위 : 명)

구분		2015년	2016년	2017년	2018년
육아휴직자	남성	1	0	1	1
	여성	20	20	18	20
	계	21	20	19	21
육아휴직 후 복귀 예정자	남성	1	0	0	0
	여성	9	13	10	11
	계	10	13	10	11
육아휴직 후 복귀자	남성	1	0	0	0
	여성	9	13	9	11
	계	10 (100%)	13 (100%)	9 (90%)	11 (100%)
육아휴직 복귀 후 1년 이상 근속자	남성	0	1	0	0
	여성	5	9	13	9
	계	5 (71%)	10 (100%)	13 (100%)	9 (100%)

총무서비스 만족도 조사 (단위 : 점)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
만족도 조사 결과	8.83	8.71	8.92	8.87

노동조합 (단위 : 명, 건)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
노동조합원 수	1,455 (50.8%)	1,519 (49.2%)	1,748 (53.3%)	1,807 (56.2%)
단체협상결과의 적용을 받는 직원 수	2,865 (100%)	3,088 (100%)	3,277 (100%)	3,217 (100%)
노사쟁의	0	0	0	0

E4

DNV 안전문화 점수 (단위 : 점)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
DNV 안전문화 점수	7.4	7.9	8.1	8.1

* DNV 안전문화 점수 : 글로벌 인증기관 DNV(Det Norske Veritas)에서 기업의 안전문화 수준을 정량적으로 평가하기 위해 만든 지수 (0~10점 : World Class 8.1점 이상, Leading Edge 6.1~8.0점, Extended 4.1~6.0점, Core 2.1~4.0점)

재해자 및 재해율 (단위 : 명, %)

구분		2015년	2016년	2017년	2018년
에쓰-오일	재해자 (남)	1	4	0	4
	재해자 (여)	0	0	0	0
	계	1	4	0	4
	재해율 (LTIR/TRIR)	0.05/0.10	0.19/0.28	0.00/0.18	0.16/0.46
협력회사	재해자 (남)	1	1	2	4
	재해자 (여)	0	0	0	0
	계	1	1	2	4
	재해율 (LTIR/TRIR)	0.09/0.09	0.03/0.07	0.08/0.25	0.16/0.20

* 재해율=재해 임직원수x200,000/총작업시간
* LTIR(Lost-time Injury Rate)의 재해는 근무손실일이 발생한 재해를 의미하며, TRIR(Total Recordable Injury Rate)의 재해는 근무손실일이 발생하지 않은 경미한 재해까지도 포함

직업병 (단위 : 명, 건)

구분		2015년	2016년	2017년	2018년
에쓰-오일	발병자 (남)	0	0	0	2
	발병자 (여)	0	0	0	0
	계	0	0	0	2
	백만시간당 발생건수	0	0	0	0.42
협력회사	발병자 (남)	0	0	0	0
	발병자 (여)	0	0	0	0
	계	0	0	0	0
	백만시간당 발생건수	0	0	0	0

Process Safety Events (단위 : 건/백만시간)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
Process Safety Events	0.35	0.10	0.00	0.21

안전사고 (단위 : 건)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
화재사고	1	1	1	2
규정위반 사고	0	0	0	0

아차사고 (단위 : 건)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
아차사고	788	909	990	1,199

* 2018년 1,199건의 아차 사고 중 우수한 방지대책 및 개선조치로 동일한 사고의 위험성을 많이 감소시킨 사례는 선정하여 시상

안전관리 교육 (단위 : 회, 명)

구분		2015년	2016년	2017년	2018년
에쓰-오일	교육 횟수	560	749	656	656
	이수자	31,640	37,447	41,806	45,616
협력회사	교육 횟수	379	580	573	369
	이수자	19,168	21,230	16,883	18,099

* 외부 위탁교육 및 소방훈련을 포함
* 기존에 실시하고 있던 중장비 기사 교육을 포함하여 2017년 협력회사 자료를 수정 (342건, 15,487명 → 573건, 16,883명)

O2

원유 처리량 (단위 : 천배럴)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
원유 처리량	219,680	231,185	241,019	238,073

* 재생 가능한 원재료는 산정이 어려움

생산 실적 (단위 : 천배럴, 백만원)

구분		2015년	2016년	2017년	2018년
정유제품	수량	185,601	199,631	210,055	206,139
	금액	13,029,020	10,862,778	14,527,496	17,914,773
윤활제품	수량	11,810	13,576	14,060	13,625
	금액	921,272	870,560	1,140,721	1,387,078
석유화학제품	수량	25,693	21,298	20,726	22,778
	금액	2,455,129	2,321,020	2,681,459	3,443,818
계	수량	223,104	234,505	244,841	242,542
	금액	16,405,421	14,054,358	18,349,676	22,745,669

이익 개선 실적 (단위 : 백만원)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
이익 개선 실적	190,115	190,499	204,972	113,781

제안제도를 통한 이익 개선 (단위 : 건, 명)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
제안 제출 수	2,219	2,816	2,496	1,323
참여인원	838	954	782	587

03

요약 재무상태표 (단위 : 백만원)

계정과목	2015년	2016년	2017년	2018년
유동자산	5,688,480	7,973,051	6,769,402	5,850,562
비유동자산	5,096,466	5,977,625	8,308,161	10,230,950
자산총계	10,784,946	13,950,676	15,077,563	16,081,512
유동부채	3,222,157	4,832,781	4,543,391	5,790,228
비유동부채	2,180,898	2,732,648	3,695,073	3,829,695
부채총계	5,403,055	7,565,429	8,238,464	9,619,923
자본금	291,512	291,512	291,512	291,512
주식발행초과금	379,190	379,190	379,190	379,190
적립금	977,959	977,313	975,772	977,438
자기주식	(1,876)	(1,876)	(1,876)	(1,876)
이익잉여금	3,735,106	4,739,108	5,194,501	4,815,325
자본총계	5,381,891	6,385,247	6,839,099	6,461,589
부채와 자본총계	10,784,946	13,950,676	15,077,563	16,081,512

* K-IFRS에 따라 작성된 개별재무제표 기준

요약손익계산서 (단위 : 백만원)

계정과목	2015년	2016년	2017년	2018년
매출액	17,890,272	16,321,843	20,891,340	25,463,122
매출원가	(16,438,773)	(14,020,892)	(18,783,141)	(24,210,490)
매출총이익	1,451,499	2,300,951	2,108,199	1,252,632
판매비	(532,845)	(576,645)	(620,744)	(510,557)
관리비	(101,050)	(107,417)	(112,806)	(105,227)
영업이익(손실)	817,604	1,616,889	1,374,649	636,848
금융수익	145,960	184,999	330,250	116,579
금융비용	(253,480)	(244,830)	(126,834)	(242,037)
기타수익	491,316	495,344	383,189	264,896
기타비용	(392,871)	(475,037)	(313,094)	(452,897)
법인세비용차감전순이익	808,529	1,577,365	1,648,160	323,389
법인세비용(수익)	(180,393)	(370,282)	(399,004)	(69,612)
당기순이익(손실)	628,136	1,207,083	1,249,156	253,777
당기포괄손익	(22,303)	5,926	8,095	(14,162)
당기총포괄이익(손실)	605,833	1,213,009	1,257,251	239,615

* K-IFRS에 따라 작성된 개별재무제표 기준
회사 매출액의 100%가 한국에서 발생하고 있음에 따라 상기 요약손익계산서도 한국 사업장에 해당

주요 재무지표 (단위 : %, 배)

구분		2015년	2016년	2017년	2018년
안정성 지표	유동 비율	176.5	165.0	149.0	101.0
	부채 비율	100.4	118.5	120.5	148.9
	차입금 비율	66.8	73.8	70.8	98.0
	영업이익 대비 보상 배율	22.8	28.7	23.6	8.3
수익성 지표	매출액 영업이익률	4.6	9.9	6.6	2.5
	매출액 순이익률	3.5	7.4	6.0	1.0
	자기자본 순이익률	11.7	18.9	18.3	3.9
성장성 · 활동성 지표	매출액 증가율	(37.4)	(8.8)	28.0	21.9
	영업이익 증가율	382.2	97.8	(15.0)	(53.7)
	당기순이익 증가율	318.0	92.2	3.5	(79.7)
	총자산 증가율	5.2	29.4	8.1	6.7

* K-IFRS에 따라 작성된 개별재무제표 기준

신용등급

구분		2015년	2016년	2017년	2018년
해외 신용등급	Moody's	Baa2	Baa2	Baa2	Baa2
	S&P	BBB	BBB	BBB	BBB
국내 신용등급	한국기업평가	AA+	AA+	AA+	AA+
	NICE신용평가	AA+	AA+	AA+	AA+
	한국신용평가	AA+	AA+	AA+	AA+

세금 납부액 (단위 : 백만원)

구분		2015년	2016년	2017년	2018년
손익계산서	세전이익	808,529	1,577,365	1,648,160	323,389
	법인세비용	180,393	370,282	399,004	69,611
현금납부세액		52,113	375,508	363,199	52,153

* 회사는 2018년 기준 최대 법인세율이 24.2%(지방세 포함)인 한국에만 사업장을 운영하고 있음

배당지급 실적 (단위 : 원, %)

구분		2015년	2016년	2017년	2018년
배당총액 (백만원)		279,505	721,904	686,978	87,411
현금배당 성향		44.5	59.8	55.0	34.4
주당 현금 배당금	보통주	2,400	6,200	5,900	750
	우선주	2,425	6,225	5,925	775
현금배당 수익률	보통주	3.0	7.3	4.7	0.7
	우선주	5.1	10.9	5.7	1.0

* K-IFRS에 따라 작성된 개별재무제표 기준

경제적 가치 창출 (단위 : 백만원)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
매출액	17,890,272	16,321,843	20,891,340	25,463,122
구매비용	(16,360,959)	(13,921,262)	(18,566,739)	(23,956,318)
기타수익	637,276	680,343	713,439	381,475
기타비용	(605,459)	(640,774)	(367,534)	(598,468)
감가상각비	(273,191)	(286,746)	(293,588)	(350,482)
창출된 경제적 가치	1,287,939	2,153,404	2,376,918	939,329

* K-IFRS에 따라 작성된 개별재무제표 기준

경제적 가치 분배 (단위 : 백만원)

이해관계자	항목	2015년	2016년	2017년	2018년
임직원	인건비	421,757	478,906	637,569	499,419
정부	조세공과금	197,154	388,322	417,799	89,667
지역사회	사회공헌비용	5,070	22,787	14,140	19,455
채권자	이자비용	35,822	56,306	58,254	77,011
주주, 회사	배당, 유보이익	628,136	1,207,083	1,249,156	253,777
분배된 경제적 가치		1,287,939	2,153,404	2,376,918	939,329

* K-IFRS에 따라 작성된 개별재무제표 기준
  사회공헌비용은 재무제표상의 기부금으로 산정

공시규정 위반 (단위 : 건)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
위반 건수	0	0	0	0

04

원유 구매 현황 (단위 : 백만원)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
원유	11,396,568	10,350,775	13,714,906	17,428,059

구매 현황 : 품목별 (단위 : 백만원)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
공사/정비	489,784	1,320,550	626,124	388,006
일반용역	79,704	137,137	47,915	79,304
자재	547,412	1,555,828	493,404	375,610
계	1,116,900	3,013,515	1,167,443	842,921

* 원유/석유제품 구매 제외
  16페이지 Value Creation의 구매 금액은 재무제표상 매출원가로 상기 자료와 차이가 있음

구매 현황 : 지역별 (단위 : 백만원, 개)

구분		2015년	2016년	2017년	2018년
구매금액	한국	869,764	2,709,144	954,859	608,958
	아시아	94,373	123,967	54,053	81,785
	중동	168	144	100	207
	유럽	88,182	101,477	99,596	57,690
	미주	64,306	74,123	58,734	94,233
	기타	107	4,661	100	47
업체 수	한국	981	1,279	1,181	1,110
	아시아	49	65	75	46
	중동	3	4	2	2
	유럽	34	56	41	41
	미주	51	50	46	36
	기타	1	4	2	1
	계	1,119	1,458	1,347	1,236

* 원유/석유제품 구매 제외

협력업체 리스크 정기평가 (단위 : %)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
정기평가 시행 비율 (지속가능성 리스크 포함)	100	100	100	100

협력업체 만족도 조사 (단위 : 점)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
협력업체 만족도	9.33	9.39	9.37	9.41

구매담당부서 ESG 교육 (단위 : %)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
ESG 교육 이수율	100	100	100	100

05

환경성과평가 결과 (단위 : 점)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
환경성과평가	100.0	113.8	150.6	158.0

환경회계 (단위 : 백만원)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
환경원가	154,899	151,499	159,748	172,531
환경효익	119,782	64,373	37,808	58,783
환경투자	12,880	16,148	15,640	20,206

* 2018년 환경원가 내역 : 사후처리시설 운영비용, 사전 예방활동 등
  환경효익 내역 : 부산물 판매수익 등
  환경투자 내역 : 환경설비 투자 등

환경투자 세부내용 (단위 : 백만원)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
대기·악취·HAPs	4,421	7,193	8,094	14,496
수질	1,020	1,045	2,053	1,206
에너지 저감 · 기술지원	7,401	1,386	5,276	136
토양/기타	38	6,524	217	4,368
계	12,880	16,148	15,640	20,206

* 2018년 주요 투자 내역
  - 대기·악취·HAPs : 부지경계선 악취제거 시설 개선, Boiler F/G Firing 시설 개선 등
  - 수질 : Blowdown System 개선 등
  - 에너지 저감·기술지원 : Vent Steam 저감을 위한 시설 개선 등
  - 토양·기타 : 화학물질관리법 준수를 위한 유해화학물질 검지·경보장치 설치, 토양오염 예방을 위한 노후 흄관 교체 등

온산공장 대기오염물질 배출 농도

구분	법정기준	2015년	2016년	2017년	2018년
황산화물	180 ppm	82.0	86.9	82.0	29.6
질소산화물	150 ppm	83.0	82.6	84.8	72.3
먼지	30mg/Sm³	2.6	2.9	2.9	2.0

* TMS가 설치된 Heater, Boiler 배출 농도 단순 평균
* 2018년 하반기에 증설된 신규공장 포함

온산공장 대기오염물질 배출량 (단위 : 톤)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
황산화물	4,273	4,959	3,817	1,655
질소산화물	3,354	3,518	3,705	3,548
먼지	66	71	79	60
계	7,693	8,547	7,601	5,263

* TMS가 설치된 배출구의 배출 총량 합산
* 2018년 하반기에 증설된 신규공장 포함

온산공장 비산배출원 누출률 (단위 : %)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
비산배출원 누출률	0.09	0.13	0.08	0.06

* 2018년 하반기에 증설된 신규공장 포함

온산공장 수질오염물질 배출 농도

구분	법정기준	2015년	2016년	2017년	2018년
생물화학적 산소요구량	10 ppm	3.7	3.8	2.6	3.1
화학적 산소요구량	40 ppm	8.1	8.0	8.5	7.4
부유물질량	10 ppm	3.0	2.6	2.3	2.2

* 수질 TMS가 설치된 방류구의 배출 농도 단순 평균
* 2018년 공정 신규 증설에 따라 폐수 부하량 증가하여 일부 항목의 배출 농도 소폭 상승

온산공장 용수 사용량/재사용량 및 폐수 발생량 (단위 : 천톤)

구분	법정기준	2015년	2016년	2017년	2018년
용수 사용량	도시용수	20,322	20,688	21,268	24,985
	지표수	0	0	0	0
	지하수	0	0	0	0
	계	20,322	20,688	21,268	24,985
재사용량		1,658 (8.2%)	1,885 (9.1%)	2,220 (10.4%)	2,396 (9.6%)
폐수 발생량		9,371	9,584	9,161	12,143

* 2018년 하반기 공정 증설에 따른 폐수처리장 증설로 전년 대비 폐수 배출량 증가

온산공장 폐기물 발생량/재활용량 (단위 : 톤)

구분		2015년	2016년	2017년	2018년
발생량	지정폐기물	10,555	8,859	8,818	8,613
	일반폐기물	18,508	17,515	16,732	25,198
	계	29,063	26,374	25,550	33,811
재활용량	지정폐기물	7,985	6,166	6,998	6,410
	일반폐기물	11,842	8,564	9,596	17,641
	계	19,827	14,730	16,594	24,051

* 2018년 하반기에 증설된 신규공장 정상가동에 따른 폐기물 포함

유해화학물질 배출량 (단위 : 톤)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년
에쓰–오일	97	116	86	-
국내 타 정유사 평균	279	222	204	-

* 2017년 이후 자료는 환경부에서 미발표

유류 유출사고 (단위 : 건)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
유류 유출사고 (공장 외부 유출)	0	0	0	0

환경법규 위반 (단위 : 건, 백만원)

구분		2015년	2016년	2017년	2018년
벌금 이상	건수	0	0	0	0
	금액	0	0	0	0
과태료 ($10,000 초과)	건수	0	0	0	0
	금액	0	0	0	0

06

온실가스 배출량 (단위 : 천톤CO_2eq)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
Scope I	6,380	6,537	6,550	7,150
Scope II	986	1,072	1,103	1,554
계	7,366 (7,396)	7,609 (7,641)	7,653 (7,710)	8,704 (8,823)
RUC/ODC 제외	-	-	-	7,512
Scope III	26	28	30	28

* ( )는 2014년부터 목표관리제 지침 개정에 따라 추가된 항목이 포함된 배출량이며, 2017년부터 기상폐기물 배출량이 추가됨
현재는 Scope III 산정에 다운스트림 차량 운송만 포함

온실가스 종류별 배출량

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
CO_2 (천톤)	7,355	7,596	7,642	8,694
CH_4 (톤)	139	156	142	122
N_2O (톤)	27	31	28	23

온실가스 종류별 배출량 (단위 : 천톤CO_2eq)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
CO_2	7,355	7,596	7,642	8,694
CH_4	3	3	3	3
N_2O	8	10	9	7
계	7,366	7,609	7,653	8,704

* 2006년 IPCC 가이드라인에서 제시된 지구온난화지수(Global Warming Potential, GWP)를 감안한 CO_2 환산량 (GWP: CO_2=1, CH_4=21, N_2O=310)

에너지 사용량 (단위 : TJ)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
Scope I	79,673	85,422	76,577	86,484
Scope II	21,816	23,024	23,591	33,132
계	101,489	108,445	100,167	119,616
Scope III	370	378	400	377

에너지 사용량 상세 (단위 : TJ)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
Fossil fuels	79,673	85,422	76,577	86,484
Electricity	19,297	21,419	21,926	31,037
Steam / heating / cooling and other energy	2,519	1,604	1,664	2,095
Total renewable energy	0.108	0.108	0.108	0.108

에너지 비용 (단위 : 백만원)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
에너지 비용	1,072,250	973,994	1,133,442	1,374,753

에너지 판매량 (단위 : TJ)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
스팀	-	1,356	3,016	3,073

07

사회공헌활동 집행 실적 (단위 : 백만원)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
지역사회지킴이	1,829	1,517	2,006	2,044
환경지킴이	290	290	250	250
소외이웃지킴이	1,255	3,145	2,260	2,933
영웅지킴이	1,130	534	1,060	1,240
기타	1,773	1,166	571	450
계	6,277	6,652	6,147	6,917

* 기타 : 과학문화재단 등
상기 사회공헌활동 집행실적은 순수 기부 및 지역사회 공헌활동만을 포함. 브랜드 강화 및 마케팅 목표가 포함된 사회공헌활동과 임직원의 봉사시간, 관리비용을 포함할 경우 2018년 집행실적은 12,460백만원 (현금 4,358백만원, 현물 6,906백만원, 봉사시간 734백만원, 관리비 및 인건비 462백만원 등)

녹색구매 실적 (단위 : 건, 백만원)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
녹색구매 품목	59	128	31	59
녹색구매 금액	12,890	16,158	15,650	32,541

햇살나눔 사회봉사단 활동 실적 (단위 : 명, 시간)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
참가 인원	2,194	2,129	2,321	2,047
봉사 시간	22,947	24,154	24,593	22,264

햇살나눔 캠페인 실적 (단위 : 명, 백만원)

구분		2015년	2016년	2017년	2018년
급여 우수리 나눔	참가 인원	1,669	1,769	1,889	1,871
	지원 금액	98	104	170	180
1인 1나눔 계좌 갖기	참가 인원	1,391	1,385	1,495	1,477
	지원 금액	57	58	58	58

08

문화예술 & 나눔 캠페인 (단위 : 회, 명)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
공연 횟수	11	12	12	12
참여 인원	3,390	3,330	3,230	3,340

울산지역 채용 실적 (단위 : 명)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
울산지역 소재 대학 출신자 신규 채용	19 (12.8%)	87 (29.7%)	68 (28.2%)	2 (12.5%)

울산지역 구매 실적 (단위 : 건, 백만원)

구분		2015년	2016년	2017년	2018년
구매 건수		5,120 (55.8%)	5,090 (55.1%)	5,085 (52.8%)	6,168 (60.1%)
구매 금액	일반	203,402	172,746	196,552	194,186
	RUC/ODC	96,652	640,158	202,386	0
	계	300,054 (26.5%)	812,904 (27.0%)	398,938 (34.2%)	194,186 (23.0%)

* 원유/석유제품 구매 제외

제3자 검증의견서

S-OIL 이해관계자 귀중

한국생산성본부(이하'검증인')는 S-OIL주식회사(이하 'S-OIL')로부터 '2018 S-OIL 지속가능성보고서(이하 '보고서')'에 대한 제3자 검증을 요청 받아 다음과 같이 검증의견을 제출합니다.

책임과 독립성

본 보고서에 기술된 정보와 의견에 대한 책임은 전적으로 S-OIL에 있습니다. 본 검증인은 보고서에 대한 검증의견에 대해 책임지며, 독립된 검증기관으로서 본 보고서의 작성에 참여하지 않았으며 독립성을 저해할 수 있는 어떠한 이해관계도 맺고 있지 않습니다.

검증 기준

본 검증인은 국제감사인증기준위원회(IAASB)의 ISAE3000을 포함하여 AA1000AS(2008)에서 정의하고 있는 Type2 검증 방법에 의한 검증을 실시하였습니다. 또한, AA1000AP(2018) 검증 원칙에 따라 포괄성, 중요성, 대응성, 영향의 원칙에 대한 적합성 여부를 확인하였으며, 검증 원칙에 따라 조직의 활동 및 성과로부터 발생 가능한 영향에 대한 적합성 여부를 추가 확인하였습니다. 이는 이번 검증간 보고기준의 효과성과 신뢰성 측면을 종합적으로 검토하였음을 의미합니다. 검증 수준은 ISAE3000에서 정의된 제한적 수준의 리스크 저감을 기준으로 하며 이는 AA1000AS(2008)에서 정의된 검증의 중간수준(Moderate level)과 일치합니다.

제한 사항

본 검증인은 상기의 검증범위와 수준에 따라 보고서에 기재된 성과의 신뢰성을 다음과 같이 확인하였습니다. 현장검증은 서울 본사에 대해 실시하였습니다. 재무 데이터는 회계감사 기관의 감사를 받은 재무제표와 공시자료 및 기업 내부 영업보고서를 통해 확인하였으며, 환경 및 사회적 성과 데이터는 취합 데이터의 확인 및 인터뷰를 통한 프로세스 검증으로 진행하였습니다. 본 검증의견서는 계약에 따라 S-OIL의 경영진을 위해 발행된 것이며, 본 검증인은 본 의견서에 기반하여 의사결정을 한 개인 또는 조직에 배상 책임 또는 공동 책임이 없음을 밝힙니다.

검증 방법

본 검증은 다음과 같은 방법을 통해 보고서에 대한 검증을 진행하였습니다.

- GRI Standards의 Core Option에 대한 요구사항을 충족하였는지를 확인하였습니다.
- GRI Standards를 기준으로 보고 내용 및 품질에 대한 원칙의 준수 여부를 확인하였습니다.
- 미디어 리서치 및 벤치마킹 분석을 통해 본 보고서에서 다루어진 주요 이슈의 선정 및 기술 내용의 적절성을 점검하였습니다.
- 보고서 내에 기술된 내용의 적합성과 표현상의 오류를 다른 출처와의 비교 분석 등을 통해 점검하였습니다.
- 서울 본사에 대한 현장검증을 통해 주요 데이터 및 정보에 대한 근거를 확인하고 내부 프로세스 및 시스템을 확인하였습니다.

검증 결과

검증인은 본 보고서가 S-OIL의 지속가능경영 활동 및 성과를 성실하고 공정하게 반영하고 있음을 확인하였습니다. 또한 본 검증을 통해 S-OIL의 보고서가 GRI Standards의 Core Option에 대한 요구사항을 충족하며, Type 2 보증수준이 제시할 수 있는 합리적 수준을 확보하였다고 봅니다. 일반 공개(Universal Standards)의 경우 Core Option에 대한 요구사항을 준수하여 작성하고 있음을 확인하였으며, 주제별 공개(Topic-specific Standards)의 경우 아래와 같이 보고항목 결정 프로세스를 통해 도출된 중요 주제(Material Topic)에 대한 공시(Disclosures)를 검토하였습니다.

Material Topic	Disclosures	Material Topic	Disclosures
경제 성과	201-1,2,3	노사관계	402-1
간접 경제 효과	203-1,2	안전 및 보건	403-1,2,3,4
조달관행	204-1	교육 및 훈련	404-2,3
경쟁저해행위	206-1	다양성, 기회 균등	405-1
에너지	302-1,3,4,5	결사와 단체교섭의 자유 보장	407-1
용수	303-1,3	지역사회	413-1,2
배출	305-1,2,3,4,5,7	공급망 평가	414-1,2
폐수 및 폐기물	306-1,2,3	고객 안전 및 보건	416-1,2
환경법규 준수	307-1	마케팅 및 라벨링	417-1,2,3
공급망 환경평가	308-1,2	고객개인정보 보호	418-1
고용	401-1,2		

• **포괄성(Inclusivity): 이해관계자의 참여**

S-OIL은 포괄성 원칙의 준수를 위해 이해관계자별 커뮤니케이션 채널을 통한 소통활동을 추진하고 있음을 확인하였습니다. S-OIL은 주요 이해관계자를 개인고객, 주요소/충전소/대리점, 법인고객, 임직원, 주주/투자자, 협력회사, 지역사회, 정부/NGO/언론 등 산업 및 지역 특성을 고려하여 체계적인 참여 체계를 정립하고 있습니다. 또한 기대사항을 충족시키기 위해 회사의 전략방향 및 전략과제와 연계한 Action Plan도 수립하여 실행하고 있음을 확인하였습니다.

• **중요성(Materiality): 핵심 이슈의 선정 및 보고**

S-OIL은 중대성 평가 프로세스를 통해 핵심 이슈를 선정하고 있음을 확인하였습니다. 다양한 지속가능성 이슈들에 대해 이해관계자의 의사결정에 미치는 영향력 분석, 경영활동과 주고 받는 영향의 유의미성 분석 과정을 통해 핵심이슈 영역을 선정하였습니다. 또한 핵심 이슈에 대해서는 최고 경영진의 회람을 통한 중대성 평가 참여 등의 프로세스를 진행하고 있습니다. 검증팀은 중대성 평가를 통해 선정된 중요 이슈들이 보고서에 반영되어 있음을 확인하였습니다.

• **대응성(Responsiveness): 이슈에 대한 조직의 대응**

본 검증인은 S-OIL이 이해관계자의 성과에 영향을 미치는 핵심 이슈를 파악하고 그에 대응하기 위한 지속가능경영 활동을 전개하고 있으며, 그 내용을 보고서에 적절하게 기술하고 있음을 확인하였습니다. 또한 S-OIL이 지속가능경영 핵심 이슈를 중심으로 대응 활동 및 성과를 보고서에 성실하게 공개하고 있음을 확인하였습니다. 또한 각 이슈에 대해 임원진의 인터뷰를 통해 대응 방안을 적극적으로 공개하고 있으며, 이슈별 성과와 목표를 명확하게 공개하고 있습니다.

• **영향(Impact): 조직이 사회적으로 미치는 영향에 대한 고려**

S-OIL은 주요 이슈가 미치는 영향에 대한 경계 설정을 통해 조직이 사회적으로 미치는 영향에 대해 고려하고 있습니다. 추후 경제, 사회, 환경 부문의 사회적 영향력 측정을 더욱 고도화할 수 있도록 영향력 측정 지표 산출에 노력할 것을 권고 드립니다.

권고 사항

본 검증인은 S-OIL의 지속가능성 제고를 위한 다양한 노력과 성과를 높이 평가하며, 향후 보고서 발간 및 지속가능경영 수준 향상을 위해 다음의 내용을 제언하는 바입니다.

• 핵심 이슈에 대한 대응 방안 검토 시 UN SDGs에 대한 검토를 권고 드립니다. 활동에 대한 UN SDGs 목표의 연계와 함께 내부 목표 수립 시 UN SDGs의 세부 목표에 기여할 수 있는 부분을 수립한다면, S-OIL의 지속가능경영 활동으로 인한 사회적 영향을 보다 명확하게 산정할 수 있을 것입니다.

• 기업 평가 요소로서 지속가능한 성장과 발전을 위해 기업이 야기하는 사회–환경 영향을 측정하고 관리하는 것이 중요해지고 있는 추세입니다. 투입(Input), 활동(Activities), 산출(Outputs), 성과(Outcomes)로 구성되는 영향 평가 단계별로 흐름에 따른 중요 지표(Indicator)를 선정하고 도출되는 정성, 정량 자료들을 활용하여 기업의 중장기적 영향을 평가하는 체계를 갖추어 갈 것을 권고합니다.

kpc 한국생산성본부 KOREA PRODUCTIVITY CENTER

AA1000 Licensed Assurance Provider 000-81

2019년 06월

한국생산성본부 회장 **노 규 성**

김동수 센터장 | 이양호 팀장 | 임지성 연구원

한국생산성본부 지속가능경영센터는 이해관계자 참여 및 검증 글로벌 국제 표준 AA1000 제정 기관인 Accountability사로부터 공식 인증을 받은 검증기관으로서 단독 검증을 수행할 수 있는 자격을 지니고 있습니다. 또한, 검증위원단의 경우, 지속가능경영 자문 및 검증에서 경험을 쌓고 전문교육을 이수한 전문가들로 구성되어 있습니다.

GRI CONTENT INDEX

General Disclosures

GRI Standard		지표명	옵션	페이지	검증
GRI 102: 일반 공개 2016	1. 조직 프로필	102-1 조직 명칭	Core	표지	●
		102-2 활동, 브랜드, 제품 및 서비스	Core	8-9	●
		102-3 본사 위치	Core	표지	●
		102-4 사업 지역	Core	8-9	●
		102-5 소유 구조 및 법적 형태	Core	8-9	●
		102-6 시장 영역	Core	8-9	●
		102-7 조직 규모	Core	8-9	●
		102-8 직원 및 근로자에 대한 정보	Core	47-48, 84-85	●
		102-9 공급망	Core	67-69, 88	●
		102-10 조직 및 공급망에 대한 중대한 변화	Core	8-9	●
		102-11 예방 원칙 및 접근	Core	30-31	●
		102-12 외부 이니셔티브	Core	98	●
		102-13 협회 가입	Core	98	●
	2. 전략	102-14 최고 의사결정권자의 성명서	Core	4-5	●
		102-15 주요 영향, 위험 및 기회		10-15	●
	3. 윤리 및 청렴	102-16 가치, 원칙, 표준 및 행동강령	Core	26-29	●
		102-17 윤리 관련 안내 및 고충처리 메커니즘		26-29	●
	4. 거버넌스	102-18 지배구조	Core	24-25	●
		102-19 권한 위임		24-25	●
		102-20 경제적, 환경적, 사회적 주제에 대한 경영진 책임		24-25	●
		102-21 경제적, 환경적, 사회적 주제에 대한 이해관계자와의 협의		24-25	●
		102-22 최고 의사결정기구 및 산하 위원회의 구성		24-25	●
		102-23 최고 의사결정기구의 의장		24-25	●
		102-24 최고 의사결정기구의 추천 및 선정		24-25	●
		102-25 이해상충		24-25	●
		102-26 목표, 가치 및 전략 수립에 관한 최고 의사결정기구의 역할		24-25	●
		102-27 최고 의사결정기구의 집단지식		24-25	●
		102-28 최고 의사결정기구의 성과에 대한 평가		24-25	●
		102-29 경제적, 환경적, 사회적 영향 파악 및 관리		24-25	●
		102-30 리스크 관리 프로세스의 효과		24-25	●
		102-31 경제적, 환경적, 사회적 주제에 대한 검토		24-25	●
		102-32 지속가능성보고에서 대한 최고 의사결정기구의 역할		24-25	●
		102-33 중요 사안에 대한 커뮤니케이션		24-25	●
		102-34 중요 사안의 특성 및 수		24-25	●
		102-35 보수 정책		24-25	●
		102-36 보수 결정 프로세스		24-25	●
		102-37 보수 정책에 대한 이해관계자 참여		24-25	●
		102-38 연간 총 보상 비율		85	●
		102-39 연간 총 보상 비율의 증가율		85	●

GRI Standard		지표명	옵션	페이지	검증
GRI 102: 일반 공개 2016	5. 이해관계자 참여	102-40 이해관계자 그룹 목록	Core	18-19	●
		102-41 단체교섭협약	Core	85	●
		102-42 이해관계자 파악 및 선정	Core	18-19	●
		102-43 이해관계자 참여	Core	18-19	●
		102-44 (이해관계자 참여를 통해) 제기된 핵심 주제 및 관심사	Core	20-21	●
	6. 보고 방식	102-45 연결재무제표에 포함된 기업	Core	8-9	●
		102-46 보고 내용 및 주제의 경계 정의	Core	18-21	●
		102-47 중요한 주제 목록	Core	20-21	●
		102-48 정보의 재기술	Core	2	●
		102-49 보고의 변화	Core	2	●
		102-50 보고 기간	Core	2	●
		102-51 최근 보고 일자	Core	2	●
		102-52 보고 주기	Core	2	●
		102-53 보고서에 대한 문의처	Core	2	●
		102-54 GRI Standard에 따른 보고 방식	Core	92-97	●
		102-55 GRI content index	Core	94-97	●
		102-56 외부 검증	Core	92-93	●
GRI 103: 경영접근방식 2016		103-1 중요한 주제와 그 경계에 대한 설명	Core	20-21, 32, 33, 37, 40, 42, 44, 46, 47, 49, 52, 55, 58, 59, 61, 64, 67, 70, 74, 76, 79	●
		103-2 경영방침 및 구성			●
		103-3 경영방침 평가			●

GRI 200 : Economic

GRI Standard	지표명	옵션	페이지	검증
GRI 201: 경제성과 2016	Management approach		52, 59, 61, 64, 74	●
	201-1 직접적인 경제적 가치의 창출 및 배분		59-63, 88	●
	201-2 기후변화의 재무적 영향, 위험 및 기회		74-75	●
	201-3 확정급여형연금제도 및 기타 퇴직급여제도		52-54	●
GRI 202: 시장지위 2016	202-2 지역사회 출신 고위 관리자의 비율		47-48	●
GRI 203: 간접경제효과 2016	Management approach		76, 79	●
	203-1 공익을 위한 인프라 투자 및 서비스 지원		76-80	●
	203-2 중대한 간접 경제 효과		79-80	●
GRI 204: 조달관행 2016	Management approach		79	●
	204-1 지역 공급업체로부터의 구매 비율		79-80	●
GRI 205: 반부패 2016	205-2 반부패 정책 및 절차에 대한 커뮤니케이션 및 훈련		26-29	●
	205-3 확인된 부패 사건 및 이에 대한 조치		82	●
GRI 206: 경쟁저해행위 2016	Management approach		42	●
	206-1 경쟁저해행위, 독과점 등 불공정 거래 행위에 대한 법적 조치		42-43	●

GRI 300: Environmental

GRI Standard	지표명	옵션	페이지	검증
GRI 301: 원재료 2016	Management approach		61	●
	301-1 사용된 원료의 중량 및 부피		61-63	●
GRI 302: 에너지 2016	Management approach		61, 74	●
	302-1 조직 내부의 에너지 소비		90	●
	302-3 에너지 집약도		90	●
	302-4 에너지 소비 절감		61-63	●
	302-5 제품 및 서비스의 에너지 요구량 감축		74-75	●
GRI 303: 용수 2016	Management approach		70	●
	303-1 공급원별 취수		70-73	●
	303-3 용수 재활용 및 재사용		70-73	●
GRI 304: 생물다양성 2016	Management approach		76	●
	304-1 보호지역, 생물다양성 가치가 높은 지역 및 주변 지역에 소유, 임대, 관리되는 사업장		76-78	●
	304-3 보호 또는 복원된 서식지		76-78	●
GRI 305: 배출 2016	Management approach		70, 74	●
	305-1 직접 온실가스 배출 (Scope 1)		90	●
	305-2 간접 온실가스 배출 (Scope 2)		90	●
	305-3 기타 간접 온실가스 배출 (Scope 3)		90	●
	305-4 온실가스 배출 집약도		90	●
	305-5 온실가스 배출 감축		74-75	●
	305-7 질소산화물, 황산화물 및 기타 중요한 대기 배출물		89	●
GRI 306: 폐수 및 폐기물 2016	Management approach		70	●
	306-1 수질 및 목적지에 따른 폐수 배출		89	●
	306-2 유형 및 처리 방법에 따른 폐기물		70-73, 89	●
	306-3 중대한 유출		89	●
GRI 307: 환경법규 준수 2016	Management approach		70	●
	307-1 환경법규 위반		89	●
GRI 308: 공급업체 환경평가 2016	Management approach		67	●
	308-1 환경기준심사를 거친 신규 공급업체		67-69	●
	308-2 공급망 내 부정적 환경 영향 및 이에 대한 조치		67-69	●

GRI 400: Social

GRI Standard	지표명	옵션	페이지	검증
GRI 401: 고용 2016	Management approach		47, 52	●
	401-1 신규 채용 및 이직		85	●
	401-2 임시/비정규 직원에게 제공되지 않고 정규 직원에게만 제공되는 혜택		52-54	●
GRI 402: 노사관계 2016	Management approach		52	●
	402-1 운영상의 변경에 관한 최소 공지 기간		52-54	●
GRI 403: 산업안전보건 2016	Management approach		55	●
	403-1 노사 공동 안전보건위원회가 대표하는 근로자 비율		55-57	●
	403-2 상해 유형, 상해 발생률, 업무상 질병 발생률, 휴직일수 비율, 결근율 및 업무 관련 사망자 수		86	●
	403-3 업무상 질병 발생률 또는 발생 위험이 높은 근로자		86	●
	403-4 노동조합과 공식 협약 대상인 안전보건 관련 사항		55-57	●

GRI Standard	지표명	옵션	페이지	검증
GRI 404: 훈련 및 교육 2016	Management approach		47, 49	●
	404-2 직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램		49-51	●
	404-3 정기적 성과 및 경력 개발 검토를 받는 직원 비율		47-51	●
GRI 405: 다양성과 기회 균등 2016	Management approach		47	●
	405-1 거버넌스 기구 및 직원 다양성		47-48, 84	●
GRI 407: 결사 및 단체교섭의 자유 2016	Management approach		52	●
	407-1 결사의 자유와 단체교섭권이 위험에 처할 수 있는 사업장 및 공급업체		52-54	●
GRI 408: 아동노동 2016	Management approach		47	●
	408-1 아동노동의 중대한 위험에 처한 사업장 및 공급업체		84	●
GRI 409: 강제노동 2016	Management approach		47	●
	409-1 강제노동의 중대한 위험에 처한 사업장 및 공급업체		84	●
GRI 412: 인권평가 2016	412-1 인권 검토 또는 인권 영향 평가의 대상 사업장		28-29	●
	412-2 인권 정책/절차에 대한 직원 교육		28-29	●
GRI 413: 지역사회 2016	Management approach		76, 79	●
	413-1 지역사회 참여, 영향 평가 및 개발 프로그램 운영		76-80	●
	413-2 지역사회에 실질적/잠재적으로 부정적인 영향을 줄 수 있는 사업장		76-80	●
GRI 414: 공급업체 사회평가 2016	Management approach		67	●
	414-1 사회적 기준을 사용하여 선별된 신규 공급업체		67-69	●
	414-2 공급망에 대한 부정적인 사회적 영향 및 시행 조치		67-69	●
GRI 415: 공공정책 2016	415-1 정치 기부금		28-29	●
GRI 416: 고객 안전보건 2016	Management approach		37	●
	416-1 제품/서비스의 안전보건 영향 평가		37-39	●
	416-2 제품/서비스의 안전보건 영향 관련 법규 위반		83	●
GRI 417: 마케팅 및 라벨링 2016	Management approach		33, 40, 42	●
	417-1 제품/서비스 정보 및 라벨링 관련 요구사항		33-36	●
	417-2 제품/서비스 정보 및 라벨링 관련 법규 위반		83	●
	417-3 마케팅 커뮤니케이션 관련 법규 위반		83	●
GRI 418: 고객개인정보 보호 2016	Management approach		42	●
	418-1 고객개인정보 침해 및 고객정보 분실이 입증된 불만		84	●
GRI 419: 사회경제법규 준수 2016	419-1 사회적 경제적 영역의 법규 위반		26-27	●

UN Sustainable Development Goals (SDGs)

목표	Contents	페이지
1. 모든 형태의 빈곤을 모든 지역에서 종식시킨다.	07 사회공헌활동	77
2. 기아를 종식하고, 식량안보 및 영양개선과 지속가능한 농업을 증진한다.	07 사회공헌활동 08 지역사회 기여	77, 80
3. 건강한 삶을 보장하고 모든 세대의 복지를 증진한다.	E3 조직문화/노사관계 07 사회공헌활동, 08 지역사회 기여	53-54, 76-77, 79-80
4. 모두를 위한 포용적이고 공평한 양질의 교육 보장 및 평생학습 기회를 증진한다.	E2 인재 육성, 07 사회공헌활동 08 지역사회 기여	49-50, 76, 80
5. 양성평등 달성 및 모든 여성과 여아의 역량을 강화한다.	E1 인재 관리 / 공정한 평가 및 보상	47
7. 모두를 위한 적정 가격의 신뢰성 있고 지속가능한 현대적인 에너지의 접근을 보장한다.	06 기후변화 대응	75
8. 지속적, 포괄적, 지속가능한 경제성장을 촉진하며, 완전하고 생산적인 고용 및 모두를 위한 양질의 일자리를 증진한다.	E1 인재 관리 / 공정한 평가 및 보상 08 지역사회 기여	47, 80
13. 기후변화와 그 영향에 대처하는 긴급행동을 시행한다.	06 기후변화 대응	74
14. 지속가능한 발전을 위한 대양, 바다, 해양 자원을 보호하고 지속가능하게 이용한다.	05 환경 관리 07 사회공헌활동	71, 76
15. 육상 생태계를 보호, 복원 및 지속가능하게 이용하고, 산림을 지속가능하게 관리하며, 사막화와 토지 황폐화를 방지 및 복원하고, 생물 다양성의 손실을 방지한다.	05 환경 관리 07 사회공헌활동	71, 76

주요 수상 실적

시기	수상 내용	수여기관
2018. 1	2018 Korea Capital Markets thebell League Table Awards 올해의 베스트 본드 이슈어 수상	머니투데이미디어그룹
2018. 2	2018 한국에서 가장 존경 받는 기업 정유산업부문 1위	한국능률협회컨설팅
2018. 3	2018 50대 베스트 코리아 브랜드 선정	인터브랜드
2018. 6	2018 한국산업의 브랜드추천지수 경유부문 1위	한국능률협회컨설팅
2018. 7	2018 한국산업의 서비스품질지수 주유소부문 1위	한국능률협회컨설팅
2018. 9	2018 국가서비스대상 주유소부문 1위	산업정책연구원
2018. 9	2018 다우존스지속가능경영지수(DJSI) Oil & Gas Refining & Marketing Industry 부문 World 기업 선정	Dow Jones, RobecoSAM, 한국생산성본부
2018.11	2018 고객이 가장 추천하는 기업 주유소부문 1위	한국능률협회컨설팅
2018.12	2018 한국의 경영대상 브랜드경영부문 종합대상 및 최고경영자상 수상	한국능률협회컨설팅
2019. 1	2019 대한민국 브랜드 명예의 전당 주유소부문 1위	산업정책연구원
2019. 2	2019 한국에서 가장 존경 받는 기업 정유산업부문 1위	한국능률협회컨설팅

지속가능경영 관련 주요 협회 가입 현황

가입 단체	가입 연도
대한석유협회	1980
온산공단환경관리협회	1983
온산공단안전관리협회	1986
대한산업안전협회	1988
한국소방안전협회	1993
한국화학물질관리협회	1997
한국공정경쟁연합회	2001
사단법인환경보호협의회	2002
한국선진화포럼	2005
지속가능발전기업협의회	2008
온산공단대량위험물안전관리협의회	2008
유엔글로벌콤팩트	2010
한국개인정보보호협의회	2011

FSC
www.fsc.org
MIX
Paper from
responsible sources
FSC® C118960

PRINTED WITH
SOY INK

Design by_ intoGraphic

Head Office
서울특별시 마포구 백범로 192 에쓰–오일 (우편번호 04196)

Onsan Refinery
울산광역시 울주군 온산읍 온산로 68 (우편번호 44995)

www.s-oil.com