ESG 정량 성과

경제·거버넌스

재무성과

구분	단위	2021	2022	2023
매출액	억 원	14,671	15,092	14,440
영업이익	억 원	2,159	2,099	2,025
자산총계	억 원	10,816	8,135	8,330
수출액	억 원	1,632	1,375	1,130

내수와 수출 구성 비중

구분	단위	2021	2022	2023
내수 비중	%	88.9	90.9	92.2
수출 비중	%	11.1	9.1	7.8

사업부문별 매출 성장률

구분	단위	2021	2022	2023
아기 기저귀 부문	%	15.0	-7.2	-3.5
물티슈, 타월, 성인 기저귀, 스킨케어 등 기타 부문	%	-11.1	3.8	-17.5
미용지 및 화장지 부문	%	-1.8	5.3	7.5
여성 생리대 부문	%	-4.5	7.5	3.0
B2B사업 부문	%	-6.7	8.1	-9.3

경제적 가치 배분

구분			단위	2021	2022	2023
주주	배당금[1)]		억 원	4,010	1,440	1,700
사원	급여 및 복리후생비		억 원	1,949	2,216	2,123
협력회사	재화 및 서비스 구매비용		억 원	9,633	10,190	9,463
지역사회	정부	법인세 및 기타 제세공과금	억 원	1,125	733	725
	지역사회/고객	사회공헌비용	억 원	56	56	53

1) 발생주의 기준 적용

연구·개발(R&D) 활동 및 투자 실적

구분	단위	2021	2022	2023
R&D 인력	명	59	53	57
시설투자	억 원	389	498	656
R&D 투입 비용	억 원	125	134	142
신제품 매출액	억 원	2,003	1,484	1,698
매출액 대비 시설 투자 비중	%	2.7	3.3	4.5
매출액 대비 R&D 투입 비중	%	0.85	0.89	0.98
매출액 중 신제품 기여 비중	%	13.7	9.8	11.8

윤리 및 컴플라이언스

구분			단위	2021	2022	2023
이해관계자별 비윤리 제보	협력사		건	0	1	0
	임직원		건	2	0	0
	고객		건	0	0	0
	기타		건	0	0	0
행동규범 위반 제보 건수	직장 내 성희롱·괴롭힘		건	0	0	0
	회사 자산 사적 유용		건	1	0	0
	업무 프로세스 위반		건	0	1	0
	협력업체 유착 및 향응 수수		건	0	0	0
	근태 위반		건	0	0	0
	영업 기밀 유출		건	2	0	0
	기타		건	0	0	2
행동규범 위반 징계 건수	직장 내 성희롱·괴롭힘		건	1(중징계)	0	2
	회사 자산 사적 유용		건	0	1	0
	업무 프로세스 위반		건	1(중징계)	0	1
	협력업체 유착 및 향응 수수		건	0	0	0
	근태 위반		건	0	0	1
	영업 기밀 유출		건	0	0	0
	기타		건	4	1	0
	총 징계 건수		건	6	0	4
반경쟁적 행위	경쟁저해 및 독과점 금지 위반 관련 소송		건	0	0	0
교육	행동규범 교육	교육 대상 인원	명	683	668	685
		교육 참여 인원	명	683	668	685
		총 수료 비율	%	100	100	100
	공정거래 교육[1]	교육 대상 인원	명	-	-	24
		교육 참여 인원	명	-	-	20
		총 수료 비율	%	-	-	83
	법정 의무 교육[2]	교육 대상 인원	명	1,443	1,422	1,419
		교육 참여 인원	명	1,443	1,422	1,419
		총 수료 비율	%	100	100	100

1) 매년 교육을 실시해왔으나, 데이터 수합은 2023년부터 실시
2) 장애인 인식 교육, 성적 괴롭힘 예방 교육, 직장내 괴롭힘 예방 교육

정부보조금

구분	단위	2021	2022	2023
정부보조금 수령액	백만 원	18	0	0

환경

환경[1)]

온실가스

구분			단위	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
온실가스 배출 허용량(목표)			tCO_2e	175,606	238,130	243,016	236,637	204,434	204,434	204,434	213,194	213,194	212,621
총 배출량(Scope 1+Scope 2)[2)]			tCO_2e	172,097	201,723	204,943	202,986	202,102	202,435	201,903	192,751	192,694	191,357
직접 배출량 (Scope 1)	합계		tCO_2e	13,042	17,161	20,638	21,257	22,829	23,750	23,221	22,186	24,373	25,989
	사업장별 배출량	김천 사업장	tCO_2e	12,783	16,870	20,350	20,954	22,521	23,464	22,913	21,765	23,903	25,564
		대전 사업장	tCO_2e	39	36	36	44	36	44	33	16	19	14
		충주 사업장	tCO_2e	35	35	25	30	29	33	155	338	391	346
		기타[3)]	tCO_2e	186	220	227	229	244	209	120	67	61	65
간접 배출량 (Scope 2)	합계		tCO_2e	159,058	184,564	184,308	181,730	179,274	178,689	178,684	170,568	168,325	165,371
	사업장별 배출량	김천 사업장	tCO_2e	107,824	131,904	132,870	134,835	135,141	133,463	130,579	123,093	124,019	122,968
		대전 사업장	tCO_2e	37,524	38,872	37,462	32,617	29,274	29,502	32,667	33,647	29,788	28,086
		충주 사업장	tCO_2e	12,085	11,974	12,125	12,488	13,266	14,168	14,508	12,964	13,632	13,471
		기타[3)]	tCO_2e	1,626	1,815	1,851	1,791	1,594	1,556	931	864	885	846
온실가스 원단위 배출량(Scope 1+Scope 2)			tCO_2e/제품ton	0.735	0.779	0.812	0.865	0.916	0.903	0.845	0.821	0.857	1.107
기타 간접 배출량 (Scope 3)[4)]	합계		tCO_2e	-	-	-	-	-	-	-	10,262	9,037	639,669[5)]
	업스트림	구매한 제품 & 서비스	tCO_2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	332,110
		자본재	tCO_2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,883
		연료 및 에너지 관련 활동	tCO_2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	32,548
		업스트림 운송 & 물류	tCO_2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	21,001
		운영과정에서 발생된 폐기물	tCO_2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	917
		출장	tCO_2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	265
		직원 통근	tCO_2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	682
		업스트림 임차자산	tCO_2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	47
	다운스트림	다운스트림 운송 & 물류	tCO_2e	-	-	-	-	-	-	-	10,262	9,037	6,302
		판매된 제품의 사용	tCO_2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,062
		판매된 제품의 폐기	tCO_2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	235,854

1) 유한킴벌리는 기본적으로 10개년을 보고하나, 신규 추가되는 지표에 대해서는 최근 3개년을 보고함
2) 온실가스 배출량은 배출권 제출시 배출량을 기준으로 하며, 사업장 단위 배출량을 절사하여 기재함에 따라 최종값과 차이 발생
3) 서초 생활혁신연구소, 죽전 생활혁신연구소(2023년 폐쇄), 본사, 안양물류센터, 본사
4) 2020~2021년은 다운스트림 운송&물류에 대해서만 산정하였으나, 2023년 Scope 3 자체 산정 Tool을 구축하여 11개 카테고리에 대해 산정함
(C10. 판매된 제품의 가공, C13. 다운스트림 임대자산, C14. 프랜차이즈, C15. 투자 카테고리는 해당사항 없음)
5) 카테고리별 배출량 수치는 반올림하여 기재함에 따라 합계 차이 발생

에너지

구분		단위	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
총 에너지 사용량[1)]		TJ	3,445	3,945	4,009	3,977	3,967	4,074	8,227	3,957	3,947	3,865
에너지원별 사용량	전력	TJ	2,494	2,907	2,900	2,830	2,787	2,814	2,842	2,726	2,683	2,669
	스팀	TJ	696	701	705	730	733	794	814	795	785	688
	LNG	TJ	252	333	401	413	445	463	453	434	476	509
	기타[2)]	TJ	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3
원단위 에너지 사용량[3)]		GJ/제품ton	-	-	-	-	-	-	-	16.86	16.86	17.56
재생 에너지 사용량[4)]		TJ	0	0	0	0	0	0	0.45	0.46	0.46	0.44

1) 사업장 단위 절사 배출량을 업체 단위로 합함
2) 휘발유, 경유, LPG, 프로판
3) 2021년 데이터부터 관리함
4) 2020년 충주공장 태양광 에너지 설치

수자원

구분			단위	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
취수	총계		㎥	2,846,816	3,924,777	3,516,738	3,561,610	3,407,973	3,279,092	3,414,250	3,318,173	3,694,824	4,281,211
	취수원별 취수량	하천수	㎥	2,650,303	3,719,091	3,332,427	3,401,403	3,227,216	3,097,578	3,199,174	3,100,310	3,454,334	4,072,796
		공업용수	㎥	42,360	38,480	36,060	29,914	43,261	45,386	70,541	72,724	107,411	55,922
		상수도	㎥	154,153	167,206	148,251	130,293	137,496	136,128	144,535	145,139	135,079	152,493
재활용	재활용 비율[1]		%	66.7	59.0	65.9	53.8	50.4	50.7	42.5	42.7	39.6	34.1
방류	원단위 방류량		㎥/제품ton	10.2	13.5	12.4	13.2	13.3	13.2	12.7	12.6	14.6	19.7
사용	총 사용량[2]		㎥	4,746,898	6,239,758	5,835,263	5,478,174	5,126,741	4,942,192	4,864,696	4,734,030	5,158,039[3]	5,656,296
	원단위 물 사용량		㎥/제품ton	11.7	15.3	13.9	15.2	15.4	14.6	14.3	20.2[3]	23.0[3]	27.1

1) 재활용 비율=재사용량/총 취수량x100, 산식이 변경되어 전년 대비 값이 변경됨
2) 사용량=취수량+재활용량
3) (취수량+재활용량)/재활용량x100으로 산식 변경하여 전년 보고 대비 수치 변경됨

폐기물[1]

구분			단위	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
총 폐기물 배출량			ton	43,838	52,067	45,425	38,020	33,476	34,051	32,597	31,123	32,781	31,142
처리 유형별 폐기물 배출량	일반	합계	ton	43,585	51,989	45,359	37,918	33,396	34,011	32,551	31,064	32,733	31,106
		재활용	ton	43,249	51,263	44,460	37,217	32,805	33,529	32,250	30,584	32,480	30,862
		소각	ton	283.85	672.97	806.56	648.41	548.12	400.78	289.49	409.85	253.11	229.73
		매립	ton	51.82	52.51	91.74	52.61	42.50	80.51	11.19	70.68	0	14.39
	지정	합계	ton	253.07	78.09	66.59	101.89	80.00	40.01	45.87	58.87	48.29	26.01
		재활용	ton	14.67	25.05	32.28	28.64	38.34	21.38	22.37	15.24	12.68	20.46
		소각	ton	111.44	51.09	33.34	73.25	41.66	18.63	23.5	43.63	35.61	11.39
		매립	ton	126.96	1.95	0.97	0	0	0	0	0	0	0
원단위 폐기물 배출량			ton/제품ton	0.18	0.20	0.18	0.16	0.14	0.15	0.13	0.13	0.14	0.15
폐기물 재활용 비율[2]			%	98.9	90.4	97.9	97.5	97.9	98.6	99.1	96.3	99.3	99.2
폐기물 부담금[3]			억 원	85	90	86	77	68	67	68	69	75	71

1) 올바로 시스템을 통해 관리
2) (폐기물 재활용량/일반 폐기물 발생량)x100
3) 1회용 기저귀 및 일반용 플라스틱 제품 대상

오염물질

구분		단위	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
수질오염물질 배출량(원단위)	총 유기탄소(TOC)[1]	kg/제품ton	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.142
	화학적 산소 요구량(COD)	kg/제품ton	0.143	0.222	0.243	0.207	0.261	0.294	0.230	0.246	0.220	0.216
	생화학적 산소 요구량(BOD)	kg/제품ton	0.008	0.013	0.015	0.020	0.035	0.043	0.031	0.032	0.037	0.040
	부유물질(SS)	kg/제품ton	0.022	0.041	0.043	0.031	0.038	0.043	0.041	0.040	0.042	0.056
대기오염물질 배출량(원단위)	질소산화물(NOx)[2]	kg/제품ton	-	-	-	-	-	-	-	-	0.022	0.055
	황산화물(SOx)[2]	kg/제품ton	-	-	-	-	-	-	-	-	0.002	0
	분진	kg/제품ton	0.009	0.028	0.024	0.023	0.028	0.017	0.015	0.013	0.001	0.001
유해화학물질	원단위 사용량[3]	kg/제품ton	-	-	-	-	-	-	-	0.105	0.147	0.158

1) 국내 규제에 따라, 수질오염물질 중 유기물질 측정 지표가 순차적으로 COD에서 TOC로 전환되는 상황을 반영하여 2023년 부터 보고함
2) 2022년 법규 강화에 따라 측정 시작함
3) 2021년부터 실적 보고함

지속가능한 원자재

구분		단위	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
재활용지 사용 비율[1]		%	29.9	33.4	29.8	20.2	18.4	18.6	17.4	16.9	17.9	17.6
국내 고지 사용 비율		%	89.7	78.3	71.8	59.8	54.3	56.9	60.7	58.9	65.8	83.1
펄프	펄프 사용량[2]	ton	-	-	-	-	-	-	-	125,331	133,253	131,662
포장재	재생플라스틱 포장재 적용 비율[3]	%	-	-	-	-	-	-	-	-	17	30
	포장재 재활용 분담금[4]	억 원	7	9	9	9	10	12	15	15	12	12
팜유	지속가능한 팜유 사용량[5]	ton	-	-	-	-	-	-	-	-	38.73	30.01
	RSPO 인증 사용량	ton	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0

1) (수입 고지 사용량+국내 고지 사용량)/(수입 고지 사용량+국내 고지 사용량+펄프 사용량)x100
2) 펄프사용량은 2021년부터 보고함
3) 포장재 재생플라스틱 사용량/전체 포장재 사용량x100
4) 「자원의 절약과 재활용 촉진에 관한 법률」에 의거하여 산정
5) 킴벌리클라크 산정 기준

친환경 구매 및 매출

구분		단위	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
지속가능펄프 구매액[1]		억 원	-	-	-	-	-	1,013	829	934	1,171	1,391
친환경 매출/서비스	친환경 인증 제품[2] 수	억 원	-	-	-	-	-	-	37	35	40	23
	매출액	억 원	-	-	-	-	-	-	370	371	341	380

1) FSC, PEFC 등 해외산림인증기관에서 공급받는 펄프, 국내 및 수입고지(Recycled Fiber), 대체펄프 등을 말하며, 2019년 부터 지속가능펄프 구매액을 산정함
2) 「환경기술 및 환경산업 지원법」 제17조(환경표지의 인증)에 의거한 친환경 인증 제품을 의미

환경운영 비용

구분	단위	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
환경운영 총 비용	억 원	161.8	177.1	171.9	148.1	126.0	132.9	131.6	130.0	147.0	163.0
매출 대비 비중	%	1.20	1.20	1.10	1.10	0.90	1.0	0.88	0.89	0.98	1.13

환경경영 이행

구분		단위	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
환경(안전 등) 경영시스템 인증[1]	대상 사업장 수	개	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	인증 사업장 수	개	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
환경법규	위반 건수	건	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	위반 금액	백만 원	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

1) ISO 14001, ISO 9001 인증

환경교육

구분			단위	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
환경교육[1] 이수 인원	합계		명	1,446	1,482	1,612	1,163	817	842	890	998	895	1,396
	사업장별 현황	김천	명	418	463	549	256	308	321	363	452	438	1,104
		대전	명	395	239	422	428	420	398	470	327	311	205
		충주	명	633	780	641	479	89	123	57	219	146	87
환경교육 이수 시간	합계		시간	1,628	2,100	1,409	880	968	1,002	974	924.5	878.5	841
	사업장별 현황	김천	시간	600	965	926	402	380	356	392	363.5	339.5	503
		대전	시간	395	255	449	428	453	434	492	342	311	218
		충주	시간	633	880	34	50	135	212	90	219	228	120

1) 정기환경교육, 환경경영, EMS 담당자, 비상사태대응훈련, 환경 방침 및 안전수칙 등

사회

사원

구분			단위	2021	2022	2023
고용	전체 사원 수		명	1,481	1,470	1,429
	고용 형태별	정규직	명	1,457	1,441	1,398
		계약직[1]	명	24	29	31
	직종별	생산직	명	711	700	686
		영업직	명	139	135	121
		사무직	명	770	770	622
	성별	여성	명	303	306	296
		남성	명	1,178	1,164	1,133
	국가별	한국	명	1,475	1,464	1,424
		해외[2]	명	6	6	5
	연령대별	30대 미만	명	52	65	63
		30대 이상 50대 미만	명	922	804	806
		50대 이상	명	507	601	560
	장애인 고용률[3][4]		%	2.3	2.2	2.2
	국가보훈자 수		명	16	13	11
	평균 근속 연수		년	21.5	21.7	22.3
신규 채용 및 이직	전체 신규채용자 수[5]		명	56	67	41
	성별 신규 채용 비율	여성	%	54	48	39
		남성	%	46	52	61
	이직률[6][7]		%	3.8	5.5	3.3
	자발적 이직률[8]		%	1.4	2.8	2.0
임직원 만족도[9]	임직원 만족도 응답자 수		명	1,182	1,238	1,214
	성별 임직원 만족도 응답자 수	여성	명	186	212	209
		남성	명	996	1,026	1,005
	임직원 만족도 평균점수		점	79	77	76
	성별 임직원 만족도 평균점수	여성	점	72	66	67
		남성	점	80	79	78

1) 일정한 계약기간을 계약을 통해 정한 직무
2) 미국, 중국, 캐나다
3) (장애인 근로자수/상시근로자수(12월기준))x100, 한국장애인고용공단 기준
4) 2023년부터 소수 첫째 자리에서 반올림하여 이전 보고서 수치와 데이터 상이
5) 정규직, 계약직 포함
6) 정규직 대상으로 한정하며 2년 이하 기간제 사원 제외
7) 2023년부터 소수 첫째 자리에서 반올림하여 이전 보고서 수치와 데이터 상이
8) (해당연도 총 자발적 퇴사자(이직자) 수/해당연도 말 총 직원 수)x100
9) 마이보이스(myVoice) 설문 중 Engagement 부분 점수

사원

구분				단위	2021	2022	2023
역량 개발 교육	총 교육비			만 원	54,761	60,711	51,975
	총 교육 시간			시간	58,961	69,748	68,489
	교육 참여 인원(대상)			명	1,481	1,470	1,429
	1인당 평균 교육비[1]			만 원	37.0	41.3	36.4
	1인당 교육 시간			시간	39.8	47.4	47.9
안전보건	산업재해 건수[2]			건	1	1	2
	산업 재해율[3]			%	0.07	0.07	0.10
	임직원 총기록재해율(TRIR)[4]			건	0.14	0.33	0.58
	임직원 근로손실기록재해율(LTIR)[5]			건	0.07	0.07	0.13
	협력회사 근로손실기록재해율(LTIR)[5]			건	0	0	0
	사망사고 발생 건수			건	0	0	0
	직업병 발병률(OIFR)[6]			%	0	0	0
	교육	총 교육 시간		시간	23,248	22,770	22,112
		교육 참여 인원		명	997	978	944
		1인당 교육 시간		시간	23.3	23.3	23.4
여성인력	전체 사원 중 여성 비율			%	20.5	20.8	20.7
	정규직 중 여성 비율[7]			%	19.5	20.2	20.4
	수익 창출 부서[8] 여성 비율			%	32.0	33.2	39.1
	STEM 부서[9] 여성 비율			%	15.0	13.1	18.1
	전체 관리자(워크리더 이상[10]) 중 여성 관리자 비율			%	12.5	15.4	15.8
	전체 경영진(임원) 중 여성 경영진 비율			%	15.2	18.2	18.2
출산 및 육아	출산	출산휴가 사용자 수		명	7	10	4
		출산휴가 후 복직률[11]		%	100	100	100
	육아	성별 육아휴직 사용자 수	여성	명	8	14	15
			남성	명	1	1	2
		여성 육아휴직 사용률[12]	여성	%	100	100	100
		육아휴직 후 복직률[13]		%	100	100	90
		육아휴직 복직 후 유지율[14]		%	100	88	100

1) 총 교육 비용/교육 대상 인원
2) 임직원
3) (재해자수/상시근로자수)x100
4) KC Reportable 기준(MTC 포함)
5) 산업안전보건법 보고 기준 산업재해로 인한 근로손실(휴업재해)이 발생한 사고 건수x200,000/총 근로시간
6) (직업성 질환 발생 건수/총 근로시간)x200,000
7) (여성 정규직 인원/전체 정규직 인원)x100
8) HR, IT, 법무팀 등 지원직 제외 실질적인 제품 혹은 서비스 제공에 관여하는 부서
9) Science, Technology, Engineering, Mathematics의 약자로 업무 시 해당 기술을 사용하는 직무
10) 워크리더, 공장장, 본부장, 부문장
11) 출산휴가 후 퇴사하지 않은 사원의 비율(육아휴직 혹은 복직 모두 포함)
12) 출산휴가 대상자 중 출산휴가와 육아휴직을 함께 사용하는 비율
13) (해당연도 실제 복귀자/해당년도 예정 복귀자)x100
14) (육아휴직 복귀 12개월 후 시점에도 일하는 복귀자/전년도 육아휴직 복귀자)x100

사원

구분			단위	2021	2022	2023
재충전휴가 제도	대상인원 수		명	751	751	721
	연차사용일[1]		일	17	19	22
유연근무제	선택근무제 사용자 수		명	19	14	15
	간주근무제 사용자 수		명	116	111	107
	자율근무제 사용자 수[2]		명	137	137	146
	재택근무제 사용건 수[3]		건	12	14	13
퇴직연금 지원	DC	가입인원	명	388	399	438
		운용금액	백만 원	14,512	12,767	17,612
	DB	가입인원	명	1,029	969	919
		운용금액	백만 원	202,413	206,847	232,658
노조	노조 가입자 수		명	737	723	701
	노조 가입률[4]		%	99.7	99.7[5]	99.6

1) 재충전휴일을 포함한 평균 연차 사용일 수
2) 자율근무제 대상자인 리더 중 영업직 리더는 간주근무제 대상자로 분류하여 관리
3) 유한킴벌리는 일과 가정의 조화 및 업무 성과 향상을 통한 도전과 창의의 핵심가치 구현을 위한 재택근무제도를 2012년 5월부터 실시하고 있으며, 대상은 초등학교 3학년 이하 자녀가 있는 사원 및 기타 긴급한 사유로 재택근무가 필요하다고 판단되는 사원임
4) (노조가입자수/노조 가입 대상자 수)x100
5) 2022년 경우 반올림하여 100으로 표시하였으나 소수점 한자리 수로 표기하기 위해 99.7%로 정정함

정보보호

구분		단위	2021	2022	2023
정보보안 위반	정보보안 위반 건수	건	0	0	0
교육	교육 대상 인원	명	688	686	694
	교육 참여 인원	명	688	686	682
	총 수료 비율	%	100	100	98.2

제품안전

구분		단위	2021	2022	2023
제품안전법규 위반	제품안전법규 위반 건수	건	0	0	0
제품리콜	자발적/비자발적 제품리콜 건수	건	3[1]	1	0
표시광고 위반	표시광고 위반 건수	건	0	0	0

1) 2021년 데이터 취합 누락되어 2에서 3으로 수정함

고객만족

구분		단위	2021	2022	2023
고객 상담 현황	전체 상담 건수	건	192,563	168,892	127,173
	서비스 상담 건수	건	159,377	139,657	102,061
	제품 상담 건수	건	33,186	29,235	25,112
고객 만족도 현황	불만 고객 만족도 향상 활동	명	5,102	7,574	7,443
	상담 고객 만족도	점	90.4	93.2	96.4
리콜 현황	리콜 현황 비용	백만 원[1]	57	23	0

1) 백만 원으로 단위를 수정함에 따른 반올림으로 이전 보고서 수치와 상이

협력회사

구분			단위	2021	2022	2023
협력회사 구매 현황	전체 협력사 수		개	1,171	1,122	1,250
	협력사 유형별 구매 현황	원부자재	협력사 수 / 금액(억 원)	145 / 3,920	92 / 3,700	93 / 3,754
		ECM[1]	협력사 수 / 금액(억 원)	94 / 2,519	56 / 2,305	60 / 1,637
		도급	협력사 수 / 금액(억 원)	35 / 835	38 / 849	33 / 725
		기타업체[2]	협력사 수 / 금액(억 원)	897 / 1,405	936 / 2,096	1,064 / 2,445
협력회사 ESG 관리	협력사 역량평가(SAT) 시행 비율		%	71	80	71
	협력사 역량평가(SAT) 평균 점수		점	89.5	89	88.1
	신규 협력사 중 청렴의무 준수서약 기업 비율		%	100	100	100
동반성장	자금 지원 금액		억 원	170	170	170
	기술 지원 건수		건	기술지원 29	기술지원 83	기술지원 65
				기술보호 6	기술보호 6	기술보호 6
	인력 지원 협력사 수		개 사	10	8	14

1) External Contract Manufacturing, 완제품을 생산/납품하는 회사
2) 유통대리점과 직거래, 광고대행, IT, 금융 관련 회사

지역사회

구분	단위	2021	2022	2023
기부금	백만 원	2,946	3,127	3,026
유관 기관 협회비	억 원	2.0	1.9	2.1