



# SUSTAINABLE ENTERTAINMENT FOR ALL

## 보고서 개요

본 보고서는 CJ CGV가 발간하는 첫번째 지속가능 경영보고서입니다. CJ CGV는 이 보고서를 통해 이해관계자에게 지속가능경영 현황과 성과를 투명하게 공개하고 향후 실행 계획을 제시하고자 합니다.

## 보고 범위

본 보고서의 경제성과는 연결기준으로 작성되었으며, 환경·사회 성과는 별도기준(국내)으로 직접 극장 중심으로 보고하고 있습니다.

## 보고 기간

본 보고서의 보고기간은 2021년 1월부터 12월 까지입니다. 단, 일부 정성적 성과는 2022년 6월까지의 내용을 포함하고 하고 있으며 정량적 통계자료는 2019년부터 2021년까지 3개년 자료를 보고하였습니다.

## 보고서 작성 기준

본 보고서는 다음의 글로벌 가이드라인을 기준으로 작성하였습니다.

- GRI Standards Core Option
- ISO26000
- UN SDGs(유엔 지속가능발전목표)

## 제3자 검증

본 보고서의 작성 프로세스 및 제반 정보는 국제 검증 규격 AA1000에 따라 독립된 검증기관인 (주) 에코나인으로부터 검증을 완료하였습니다.

보고서 문의: CJ CGV ESG경영팀  
전화: 02-371-6667 / 이메일: esg.cjgv@cj.net

# CONTENTS

## PART. 1

### ➤ OVERVIEW

- 02 CEO Message
- 03 2021 Sustainability Highlights
- 04 CJ CGV 소개

## PART. 2

### ➤ SUSTAINABILITY MANAGEMENT

- 09 지속가능경영 전략체계
- 11 이해관계자 커뮤니케이션
- 12 지속가능경영 중대 이슈 선정
- 13 중대성 평가 매트릭스 분석
- 14 중대 이슈 인식 및 대응
- 16 UN SDGs 달성 노력
- 17 지배구조

## PART. 3

### ➤ SUSTAINABILITY OUTCOME & PLAN

- CULTURE & SPACE 고객가치경영
- 25 영화 산업 & 비즈니스 모델
- 26 콘텐츠 다양화
- 28 공간의 차별화
- 33 고객만족 서비스 강화
- PLANET 환경경영
- 38 환경경영 및 폐기물 저감
- 39 온실가스 감축
- 40 지속가능한 제품과 자원 사용
- PEOPLE 사회가치경영
- 41 인권 존중
- 42 인재 육성
- 43 일하기 좋은 조직문화
- 45 안전한 근무 환경
- 47 지역사회 발전 기여
- 49 사회공헌 실천

## PART. 4

### ➤ APPENDIX

- 52 ESG 데이터
- 58 GRI Index
- 61 SASB Index
- 62 제3자 검증의견서

본 보고서는 관련 페이지로의 이동과 웹 페이지 연결 등이 가능한 인터랙티브 PDF로 발간되었습니다.

- ☰ 목차
- 🔍 검색
- ⏪ 이전 페이지
- ↻ 되돌리기
- 📄 페이지 인쇄
- ⏩ 다음 페이지

# CEO MESSAGE

안녕하십니까. CJ CGV 대표이사 허민회입니다.

CJ CGV는 1998년 강변 1호점을 시작으로 지난 20여 년 동안 대한민국 극장 산업을 리드해왔습니다. 극장의 양적 확대와 한국 영화산업의 발전은 궤를 같이 하며 함께 성장해왔다고 해도 과언이 아닙니다. 전국 대부분의 지역에 자리한 CGV 극장은 국민들의 문화 사랑방 역할을 해왔으며, 더 나아가 국내를 넘어 세계 곳곳에 우리 브랜드를 내건 극장과 4DX, ScreenX 등 기술특별관을 통해 한국 영화산업의 글로벌 진출과 확장에 주력해 왔습니다. 그리고 이제는 영화 뿐만 아니라 다양한 엔터테인먼트 콘텐츠를 제공하는 공간사업자로 변모하고 있습니다.

CJ CGV는 기존 사업에서 한 발 더 나아가 ‘ESG경영’을 강화함으로써 더 나은 세상을 만드는 데 동참하고자 합니다. 지구 공동체의 지속가능성을 위협했던 코로나19 팬데믹을 겪어내며 지속가능경영이 더욱 중요한 가치로 대두되고 있는 지금, CJ CGV는 그 어떤 극장 기업보다 선도적으로 ESG경영 실천의 의지를 다지고 있습니다. 2021년 ESG경영을 위한 거버넌스 구축의 일환으로 이사회 내 ‘ESG위원회’를 신설하였고, 회사 내 모든 부서가 관련 이슈들과 현안들을 수시로 검토하며 대응 방안 등을 마련하여 실천하고 있습니다.

CJ CGV는 ESG경영의 목적을 ‘모두를 위한 지속가능한 즐거움’에 두고, 임직원은 물론 여러 이해관계자와 협력하여 환경, 사회, 거버넌스, 고객가치 측면에서 우리만이 할 수 있는 일들을 찾아 실천하겠습니다. 환경적으로는 각 극장들이 지구환경

을 보호하는 사업장이 될 수 있도록 폐기물 저감, 지속가능한 자원 사용, 온실가스 감축에 힘쓸 예정입니다. 사회적으로는 공동체와 더불어 성장하는 기업이 되기 위하여 인권경영을 기반으로 한 일하기 좋은 일터를 구축하고, 지역사회 파트너와 상생하는 방안들을 지속 확대해 갈 예정입니다. 그 동안 진정성 있게 지속해온 소외계층과 미래세대를 위한 사회공헌 활동도 멈추지 않겠습니다. 또한 CJ CGV가 누구나 즐거운 문화공간이 될 수 있도록 다양한 문화 콘텐츠를 제공함은 물론 보다 다양한 고객들을 포용할 수 있는 서비스와 디자인을 실천하며 안전하고 친환경적인 공간으로 변화와 혁신을 거듭해가겠습니다.

이번 지속가능경영보고서는 ESG경영에 대한 CJ CGV의 실천 의지를 담아 여러 이해관계자들과 공유하기 위한 목적으로 만들어졌습니다. 이에 대한 관심과 격려, 따스한 조언으로 더 나은 세상을 만들어가는 CJ CGV의 진심 어린 행보를 지켜봐 주십시오.

감사합니다.

대표이사 허민회



# 2021 SUSTAINABILITY HIGHLIGHTS



# CJ CGV 소개

국내 최초로 멀티플렉스를 도입하여 영화 관람의 새로운 트렌드를 이끈 CJ CGV는 영화 그 이상의 새로운 라이프 스타일을 창조하는 문화놀이터 ‘컬처플렉스(Cultureplex)’로 끊임없이 진화하고 있습니다. 최적의 관람 환경, 차별화된 서비스, 다양한 콘텐츠를 제공하는 종합 생활 문화 공간으로써 전 세계인에게 CJ CGV만의 즐거움과 감동을 선사해 나가겠습니다.

**VISION**

## EVOLVING BEYOND MOVIES, GLOBAL NO.1 CULTUREPLEX

지속적인 진화를 바탕으로 영화 관람환경뿐만 아니라 그 이상의 서비스와 감동을 전달하고, Total Lifestyle을 선도하는 종합생활문화공간으로 도약한다.

**MISSION**

우리만이 제공할 수 있는 다양한 즐거움과 특별한 경험을 통해 고객의 LIFESTYLE을 풍요롭게 한다.



\* 2021년 12월 31일 기준

기업명	씨제이씨지브이 주식회사	임직원 수 <sup>2)</sup>	3,599명
본사 소재지	서울시 용산구 한강대로 23길55, 아이파크몰 6층(한강로3가)	자산총계	3,785,492 (백만원)
대표 이사	허민희	자본총계	301,285 (백만원)
설립일 <sup>1)</sup>	1999년 3월 30일	매출액	736,315 (백만원)
주요 사업	영화상영	신용등급	A2-(21.11.18기준)

1) 당사는 1999년 3월에 CJ엔터테인먼트와 호주의 Village Cinema International PTY LTD 2개사의 합작법인인 CJ Village(주)로 설립되었으며, 이후 CJ Golden Village(주)로 합병하고, 씨제이씨지브이(주)로 사명을 변경.

2) 별도(국내) 기준 전일제 및 시간제 근로자 총 수



임직원 수(명)

**3,599**

자산총계(백만원)

**3,785,492**

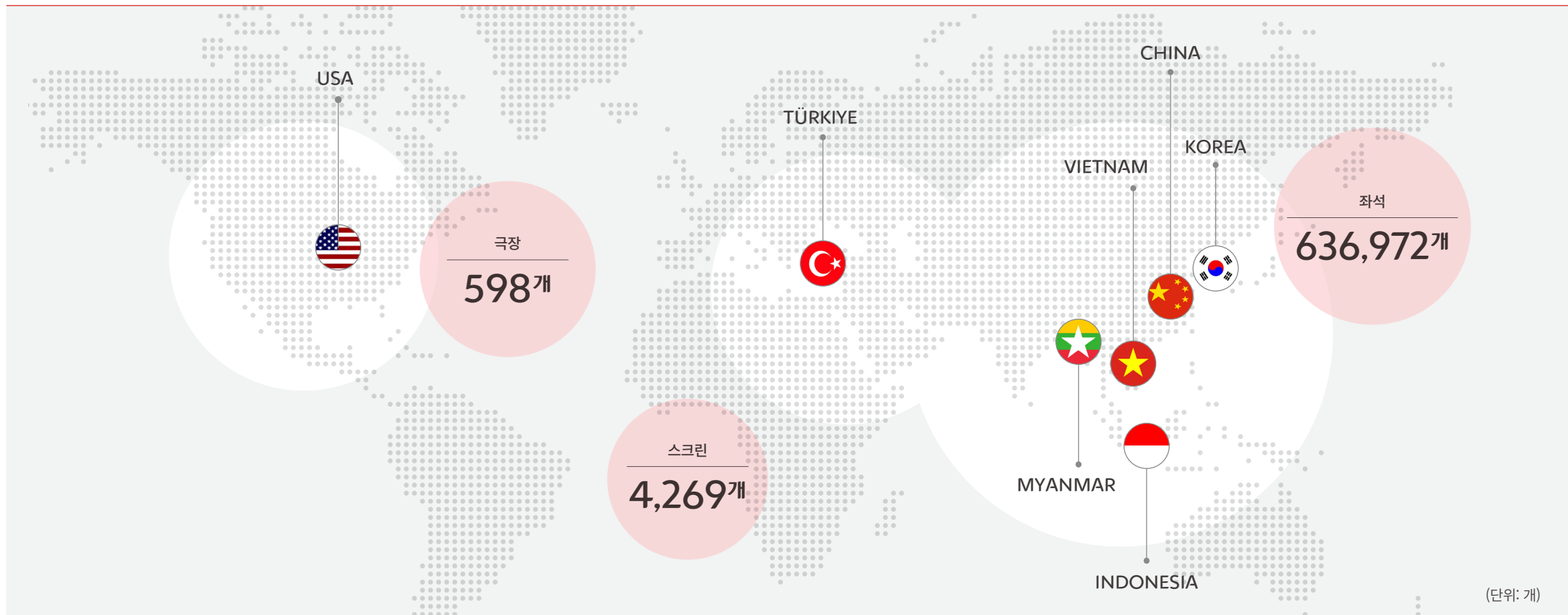
자본총계(백만원)

**301,285**

매출액(백만원)

**736,315**

## GLOBAL NETWORK



국가	극장	스크린	좌석
한국	193	1,355	199,602
중국	146	1,165	189,930
튀르키예(터키)	96	815	108,575
베트남	82	480	61,629

국가	극장	스크린	좌석
인도네시아	69	401	68,442
미얀마	9	28	4,925
미국	3	25	3,969
TOTAL	598	4,269	636,972

\* 위탁 극장 포함/2022년 6월 30일 기준

# 비즈니스 전략 및 창출가치



## VISION

EVOLVING BEYOND MOVIES, GLOBAL NO.1 CULTUREPLEX

## MISSION

우리만이 제공할 수 있는 다양한 즐거움과 특별한 경험을 통해 고객의 LIFESTYLE을 풍요롭게 한다.

### INPUT

#### Financial Capital

총 자산 3,785,492백만원

#### Human Capital

국내 임직원 3,599명

#### Space Capital

국내 극장\* 1) 193개

#### Contents Capital

국내 상영 영화\* 1,542편

#### Social Capital

국내 사회공헌/기부 159백만원

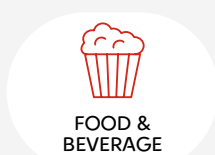
#### Environmental Activity

다회용 컵 도입 / 모바일 티켓 이용\*

### VALUE CREATION



CJ CGV는 일반(2D) 상영관을 비롯해 3S(Screen, Sound, Seat)의 기술적 진보가 돋보이는 특별관, 프라이빗과 프리미엄을 강조한 특별관, 최신 트렌드를 반영한 콘셉트 특별관 등 고객이 영화의 즐거움을 최고로 경험할 수 있는 최적의 관람 공간을 제공합니다.



CJ CGV는 팝콘 팩토리, 씨네 카페, 씨네팝 등 다양한 공간에서 관객들이 즐길 수 있는 식음료를 판매하고 있습니다. 다양한 맛의 시그니처 팝콘, 프리미엄 핫도그, 에이드, 커피 등 트렌디한 메뉴 개발을 통해 영화와 함께 즐길 수 있는 최고의 맛을 선사합니다.



CJ CGV는 4DX, ScreenX 등 혁신적인 상영 기술 개발을 통해 새로운 영화관람의 즐거움을 창조합니다.



CJ CGV는 2021년 12월 CJ올리브네트웍스 광고사업부문을 합병하였으며, 상영관 스크린, 디지털 사이니지, 옥외, 온라인 등 다양한 광고 서비스를 확대 제공하고 있습니다.

### OUTPUT

#### Financial Value

매출 736,315백만원

#### Human Value

임직원 급여 142,514백만원

#### Customer Value

국내 관람객\* 278,565백명

#### Social Value

국내 사회공헌 수혜자 72백명

#### Environmental Value

일회용컵 저감수<sup>2)</sup> 546백개

모바일 티켓 이용 비중\* 79.2%

2) 일회용컵 저감 수: 다회용컵 이용 수

1) 2022년 6월 30일 기준

- 2021년 12월 31일 기준 재무실적은 연결, 비재무실적은 별도(국내)기준. \* 표시된 실적은 위탁극장 포함.

## 주요 연혁







# 02



# SUSTAINABILITY MANAGEMENT

# 지속가능경영 전략체계

CJ CGV는 ‘모두를 위한 지속가능한 즐거움(Sustainable Entertainment for All)’을 목적으로 지속가능한 컬처플렉스(Cultureplex)로 성장해 나가겠습니다. 지속가능경영 내재화를 통해 기본 운영 원칙과 운영 기반을 구축하여, ‘지구 환경을 보호하는 사업장’, ‘공동체와 더불어 성장하는 기업’, ‘누구나 즐거운 문화 공간’이 되기를 지향하며 목표한 우선 과제들을 충실히 이행하고자 합니다.

## SUSTAINABLE ENTERTAINMENT FOR ALL

모두를 위한 지속가능한 즐거움

목적

지향점

**환경  
PLANET**  
지구환경을 보호하는  
사업장

**사회  
PEOPLE**  
공동체와 더불어  
성장하는 기업

**고객가치  
CULTURE &  
SPACE**  
누구나 즐거운  
문화 공간

2025년 최우선 과제

환경경영시스템(ISO14001) 인증

인권영향 평가/실사 완료

소비자중심경영(CCM) 인증

영역별 우선과제

**환경**

- 폐기물 저감**
  - 전 사업장 폐기물 관리체계 완성
  - 고객 폐기물 분리배출 체계 구축
- 지속 가능한 자원 사용**
  - 재생(가능) 제품 사용을 증대
  - 지속가능 원자재 사용을 증대
- 온실가스 감축**
  - 주요 장비 에너지 효율화를 통한 절감 지속
  - 전 사업장 에너지 효율화 관리체계 완성



**사회**

- 일하기 좋은 일터 구축**
  - 내외부 인권영향 평가, 단계별 확대/개선
- 지역과 파트너와의 상생**
  - 지역 경제와 문화예술 활성화
  - 지역 일자리 창출
- 사회공헌 지속**
  - 소외계층 문화향유권 확대
  - 미래세대 성장 지원



**고객가치**

- 콘텐츠 차별화**
  - 다양한 문화 콘텐츠 제공
- 공간의 변화와 혁신**
  - 고객 라이프스타일을 반영한 공간 진화
  - 안전하고 친환경적인 공간 확대
- 유니버설 디자인/서비스**
  - CGV 온라인 서비스 웹 접근성 준수
  - 신규 사이트 유니버설 디자인 적용

**거버넌스**

1 이사회의 지속가능경영 리더십 강화 2 ESG 정보공개 활성화

기본 운영 원칙

지속가능경영 내재화 : 준법경영, 윤리경영, 리스크 관리, 사업장 안전 및 보건, 구성원 역량 강화, 이해관계자 소통과 참여, 개인정보 관리 및 정보보안

## CJ CGV 지속가능경영 실행 체계도



### 지속가능경영 실행체계 구축

CJ CGV는 2021년 지속가능경영을 실행하기 위해 ESG경영 거버넌스 체계를 구축했습니다. ESG경영 관련 최고 의사결정 기구로 이사회 산하 <ESG위원회>를 신설했으며, 최고 협의체인 <ESG경영협의체> 및 <ESG실무협의체>를 통해 체계적인 지속가능경영을 실행하고 있습니다. <ESG위원회>는 CJ CGV 지속가능경영의 최고 의사결정 기구로서 ESG 전략체계 및 정책을 심의하고 의결하는 역할과 책임이 있습니다. <ESG위원회> 위원장은 사외이사 선임을 원칙으로 합니다.

<ESG경영협의체>는 CJ CGV 경영진 전원으로 구성되어 있으며 ESG 실행 전략, 목표, 정책, 이행실적 점검 등 지속가능경영 실행을 위한 실질적인 의사결정의 역할과 책임이 있습니다. <ESG실무협의체>는 CJ CGV 실무부서 28개 팀의 팀장과 선임 실무자로 구성되어 있으며 ESG 실행을 위한 부서간 실무 협업을 논의하는 회의체입니다. <ESG경영팀>은 CJ CGV 지속가능경영 전담부서로서 각 협의체의 운영 간사 역할을 하고 있습니다.

### ESG위원회

- 구성: CJ CGV 이사회 7인 전원(2022년 6월 30일 기준)  
[사외이사] 오준(위원장), 김세형, 황이석, 최진희  
[사내이사] 허민희, 정승욱, 심준범
- 운영 주기: 연 2회 이상
- 역할: ESG 전략체계 및 정책 심의와 의결

#### 개최 현황 및 보고 사항

일자	의결 및 보고 사항
21. 11. 04	ESG위원회 신설 및 규정 제정 / ESG위원회 위원장 선임
21. 12. 21	ESG위원회 전략방향안 보고
22. 03. 29	22년 ESG 주요활동 계획안 보고

### ESG경영협의체

- 구성: CJ CGV 경영진 11인 전원(2022년 6월 30일 기준)  
대표이사, 경영지원담당, 국내사업본부장, 광고사업본부장, 전략지원담당, 콘텐츠기획담당, 영업마케팅담당, 인사담당, 안전경영담당, 전략·DT담당, B2B사업부장
- 운영 주기: 연 2회 이상
- 역할: ESG전략, 목표, 정책 방향성 논의, 중·장기 목표, 이행 실적 점검, 이슈 관리

### ESG실무협의체

28개 부서가 ESG실무협의체에 참여하고 있습니다. ESG실무협의체는 수시로 운영되며 ESG관련 과제를 발굴 및 개선하는 전략과 목표 이행의 주체입니다.

- 구성: CJ CGV 실무부서 28개팀(2022년 6월 30일 기준)
- 운영 주기: 수시
- 역할: ESG 전략 이행, 과제 발굴 및 개선, 이슈 공유

### 주요 ESG실무협의체 구성

ESG구분	팀명	주요 과제
환경	공간디자인팀	친환경 영화관, 분리배출 가구 기획, 에너지효율
	사업개발팀	친환경 영화관을 위한 입점 건물 계약 및 관리 목표 수립
	국내사업지원팀	현장 폐기물 감축, 자원순환, 용수량 관리
	커머스사업팀	굿즈 개발 및 포장재 친환경 소재 전환, 물류 관리
	안전경영담당	에너지효율 관리, 온실가스 목표제 관리 임직원/고객 안전보건 관리
	F&B사업팀	친환경 패키지 전환, 메뉴 개발 및 서비스 개선
	CDC파트	
	PI추진TF	에너지효율관리시스템 시범 도입 및 관리
	영사운영파트	영사 장비 에너지효율 개선 다양성과 포용성 증진 상영 시스템 개발
	사회·고객가치	마케팅커뮤니케이션팀
정보보호센터		정보보호 담당, 보안 정책 관리
전략구매팀		지속가능한 공급망 운영
인사담당		인권경영 체계 구축 및 활동, 근무 환경 개선
스크린콘텐츠팀		투자배급, 콘텐츠 소싱
ICECON사업팀		영화 외 강연, 공연 등 얼터 콘텐츠 소싱
편성팀		영화 콘텐츠 소싱 및 편성
ESG경영팀		ESG 체계 구축, ESG 실행력 강화 및 지원
거버넌스	모바일기획팀	온라인/모바일 서비스 운영 및 관리
	IT운영개발팀	IT 기술 개발 및 운영 지원
	경영진단팀	윤리경영, 준법경영, 사이버 감사실 등 운영 및 관리
	법무·컴플라이언스팀	윤리경영, 법정/의무교육 담당, 리스크 관리
재무팀(IR)	이사회 운영, IR	

# 이해관계자 커뮤니케이션

CJ CGV는 지속가능경영을 실행하는 전 과정에서 이해관계자와의 소통 및 참여가 필수임을 잘 알고 있습니다. CJ CGV는 고객, 구성원, 주주 및 투자자, 협력사, 언론사, 지역사회를 주요 이해관계자로 인식하고 이해관계자별 특성에 따라 다양한 소통 채널을 운영하여 이해관계자에게 CJ CGV 지속가능경영의 내용과 성과를 알리는 동시에 적극적으로 참여할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다.

	고객	구성원	주주 및 투자자	협력사	언론사	지역사회
주요 소통 채널	<ul style="list-style-type: none"> <li>· CGV 홈페이지/APP</li> <li>· CGV SNS</li> <li>· 고객센터</li> <li>· 보도자료</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 인트라넷 - CEO MESSAGE, 게시판, 토론방, 제안방</li> <li>· 한마음 협의회(노사협의회)</li> <li>· 사이버 감사실</li> <li>· 그룹 사내 방송(채널CJ) 및 사보(NI:M)</li> <li>· CGV 소식지(웹진)발행(월 1회)</li> <li>· 경영진-구성원 간담회(조직별/직급별)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 주주총회</li> <li>· 정기 및 수시 공시</li> <li>· 정기보고서 공시</li> <li>· 실적발표 컨퍼런스콜</li> <li>· CGV 홈페이지</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· CGV 내부 구매 시스템(SRM, FMS)</li> <li>· 공시 자료</li> <li>· 사이버 감사실</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 보도자료</li> <li>· CGV 홈페이지</li> <li>· CJ 뉴스룸/SNS</li> <li>· 그룹 사내 방송(채널CJ) 및 사보(NI:M)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· CGV 홈페이지</li> <li>· 두근두근 영화학교 홈페이지</li> <li>· CJ나눔재단·문화재단 홈페이지</li> <li>· CJ도너스캠프</li> </ul>
주요 관심 사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 고객 정보보호</li> <li>· 고객 서비스 향상 및 만족도 제고</li> <li>· 고객과의 소통 및 의견 수렴</li> <li>· 신규 서비스 및 고객 경험 혁신</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 안전한 노동환경</li> <li>· 일과 삶의 균형</li> <li>· 복리후생</li> <li>· 균등한 기회와 공정한 성과평가/보상</li> <li>· 사내 주요 소식/경영 현황</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 투명한 성과 공개</li> <li>· 기업의 양적/질적 성장</li> <li>· 선제적/효과적 리스크 관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 동반성장</li> <li>· 공정거래 준수</li> <li>· 협력 및 소통</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 투명하고 신속한 커뮤니케이션</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 지역사회 경제, 문화 발전 기여</li> </ul>
주요 활동	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 서비스 품질개선 및 소비자 만족 제고</li> <li>· CGV 고객센터 운영- 온라인 상담 특 신설</li> <li>· 신규 상영관과 서비스 론칭</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 사내 소통 채널 운영 및 활성화</li> <li>· 사내 교육 - 리더십, 트렌드, 인권, 컴플라이언스</li> <li>· 고충처리제도 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 주주총회 개최</li> <li>· 경영실적 정기 보고 및 공시</li> <li>· 분기별 실적발표회 및 투자설명회 실시</li> <li>· 기관 대상 수시 IR미팅</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· CJ인의 행동강령 준수</li> <li>· 사이버 감사실 운영</li> <li>· 협력 조직별 수시 미팅</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 보도자료 배포</li> <li>· 문의 및 자료 요청 대응</li> <li>· 미디어 포럼 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 당사 사회공헌 운영(두근두근 영화학교, 객석나눔, 가치봄 등)</li> <li>· 지역 영화제 및 각종 공익캠페인 등 협력</li> <li>· 그룹 사회공헌 협력(CJ나눔재단, CJ문화재단)</li> </ul>

# 지속가능경영 중대 이슈 선정

CJ CGV는 UN 지속가능발전목표 달성에 참여하고 사회, 환경, 산업의 빠른 변화에 대응하며 이해관계자와의 소통과 참여에 기반한 지속가능경영을 실행하기 위해 지속가능경영 중대 이슈를 도출했습니다. 이슈 도출은 4단계 과정을 통해 진행하였습니다. <1단계 : 기본 이슈 분석>을 통해 UN SDGs, ISO26000, GRI Standards, SASB 등 지속가능경영과 관련된 주요 글로벌 가이드 라인과 한국기업지배구조원 ESG 평가지침, MSCI 등 주요 ESG 평가 프레임, 그리고 외부 사례와 내부 추진 현황을 분석하였습니다. <2단계 : 이슈 Pool 구성>에서는 1단계에서 분석된 주요 키워드를 나열하고 이 중에서 CJ CGV와 연관성이 높은 이슈 23개를 선정하였습니다. <3단계 : 이슈 우선순위 선정>에서는 CJ CGV의 주요 이해관계자 660명을 대상으로 2단계에서 도출한 23개 이슈에 대한 중대성 인식도와 실무자들의 비즈니스 영향도를 도출하여, CJ CGV 비즈니스 중장기 목표 및 전략 연관성, 지속가능경영 전략 연관성을 상호 분석하였습니다. <4단계 : 중대 이슈 도출>에서는 1-3단계의 진행내용을 1차 ESG실무협의체, 2차 ESG경영협의체의 협의를 거쳐 총 13개의 지속가능경영 핵심이슈와 우선과제를 선정하였으며 3차로 이사회 ESG위원회의 승인을 거쳐 확정하였습니다.

## STEP 1 | 기본 이슈 분석

- 글로벌 가이드라인**  
UN SDGs, ISO26000, GRI Standards, SASB
- ESG 평가 프레임**  
KCGS, MSCI
- 외부사례/자료**  
글로벌 리딩 기업 사례, 미디어 리서치 결과, 2021 GlobeScan Report
- 내부 분석**  
현황 조사 및 인터뷰

## STEP 2 | 이슈 POOL 구성

- 온실가스 감축
- 에너지 사용 절감
- 폐기물 발생 및 배출량 감축
- 자원 재활용, 순환 비즈니스 확대
- 친환경, 지속가능성 인증 원재료 사용 및 제품 제작 확대
- 물 사용 절감
- 자연 생태계 보호
- 인권경영 실천
- 일하기 좋은 직장 만들기
- 직장 안전 및 보건
- 노사 협력과 상생
- 일자리 창출 확대
- 협력업체 상생경영 및 동반 성장
- 비즈니스를 통한 지역의 경제, 교육, 문화예술 발전 기여
- 미래세대 성장 지원
- 소외계층 문화 향유권 확대
- 다양한 콘텐츠 제공
- 차별화된 서비스 플랫폼 제공
- 안전하고 친환경적인 공간 운영
- 유니버설 디자인/서비스 원칙 수립과 실행
- 개인정보관리 및 정보보안
- 윤리경영, 준법경영, 투명경영
- 리스크 관리

## STEP 3 | 이슈 우선순위 선정

**주요 이해관계자 설문조사 : 총 660명**

핵심이해관계자	구성원	343명
	고객	201명
	투자&애널	5명
직접이해관계자	협력사	34명
	ESG 종사자	54명
간접이해관계자	언론인	23명

**비즈니스 영향도 평가**  
ESG실무협의체 47명 대상 <비즈니스 영향도> 평가 진행

**CJ CGV 지속가능경영 전략 우선순위**  
비즈니스 중장기 목표 및 전략 연관성  
지속가능경영 전략 연관성

**ESG 전문가 자문**  
지속가능경영 전략체계 구조 및 우선과제 설정

## STEP 4 | 중대 이슈 도출 및 승인

**13대 중대 이슈 및 우선과제 선정**

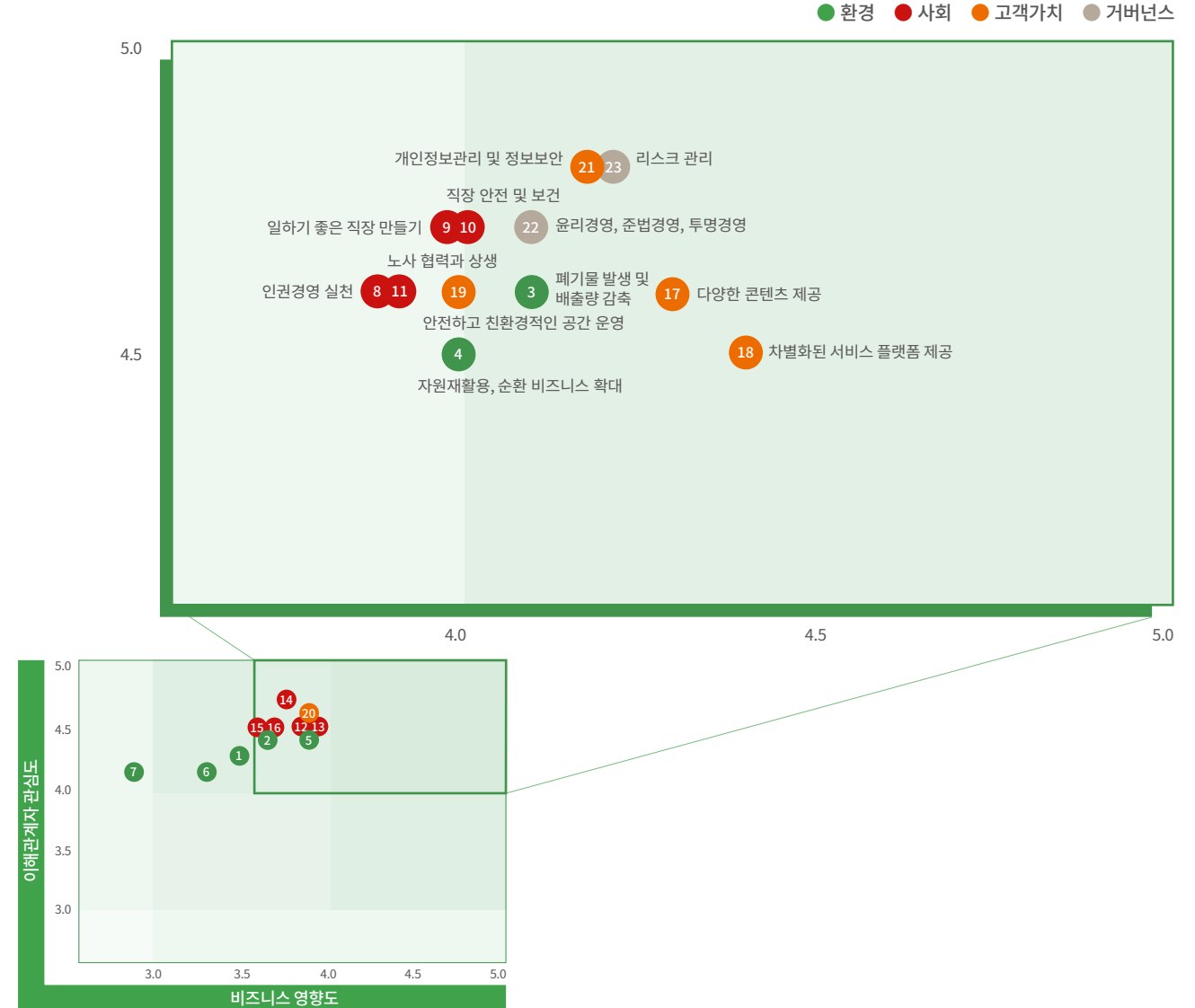
1차 협의 : ESG실무협의체  
2차 협의 : ESG경영협의체  
3차 승인 : (이사회)ESG위원회

- 환경**
  - 폐기물 저감
  - 지속가능한 자원 사용
  - 온실가스 감축
- 사회**
  - 일하기 좋은 일터 구축
  - 지역과 파트너와의 상생
  - 사회공헌 지속
- 고객가치**
  - 개인정보관리 및 정보보안
  - 콘텐츠 차별화
  - 공간의 변화와 혁신
  - 유니버설 디자인/서비스
- 거버넌스**
  - 이사회의 지속가능경영 리더십 강화
  - ESG 정보공개 활성화
  - 리스크 관리

# 중대성 평가 매트릭스 분석

CJ CGV는 앞서 설명한 총 4단계 과정 중, 2021년 지속가능경영보고서 핵심 이슈 도출을 위한 중대성 평가 매트릭스 분석을 진행하였습니다. 매트릭스의 가로축(X축)은 CJ CGV의 비즈니스 중대 이슈 분석 결과를 의미하며, 매트릭스의 세로축(Y축)은 CJ CGV의 이해관계자가 생각하는 중대한 지속가능성 이슈를 의미합니다. 매트릭스 분석 결과 총 10위까지 12개의 중대 이슈가 도출되었으며, 도출된 이슈들 간의 유사성, 연관성에 따라 통합 작업을 거쳐 최종 CJ CGV의 지속가능경영 전략과 우선 실행과제를 선정하였습니다. 또한 해당 이슈에 대한 활동 및 성과를 지속가능경영보고서에 보고하였습니다.

순위	영역	이슈	GRI Standards Topic	보고 페이지
1	거버넌스	23 리스크 관리	102-30	20
	고객가치	21 개인정보관리 및 정보보안	418-1	35, 53
3	고객가치	18 차별화된 서비스 플랫폼 제공	Non-GRI	6, 28~32
	고객가치	17 다양한 콘텐츠 제공	Non-GRI	6, 26~27
5	거버넌스	22 윤리경영, 준법경영, 투명경영	205-2, 205-3	22
6	사회	10 직장 안전 및 보건	403-1~9	34, 44, 45, 46
	사회	9 일하기 좋은 직장 만들기	401-2, 401-3, 404-2, 405-1	44, 54, 16, 23, 42, 17, 18, 54, 56
9	환경	3 폐기물 발생 및 배출량 감축	306-3, 306-5	38, 53
	고객가치	19 안전하고 친환경적인 공간 운영	403-1~9	34, 44, 45, 46
10	사회	11 노사 협력과 상생	102-41	41, 54
	사회	8 인권경영 실천	412-2	41
	환경	4 자원 재활용, 순환 비즈니스 확대	301-2, 301-3	38, 39



# 중대 이슈 인식 및 대응

CJ CGV는 중대 이슈 간 유사성, 연관성에 따라 통합작업을 거쳐 총 13개의 중대 이슈를 선정하고 이에 대한 영향도를 분석하여 당사의 지속가능경영을 위한 우선추진과제로 실행하고 있습니다.

영역	중대 이슈	중대성 인식도(최대 5점)	환경, 사회와 주고 받는 영향	관련 활동(프로젝트, 프로그램 등)
 <b>환경</b> ENVIRONMENT	폐기물 저감	비즈니스 영향도 4.1	영화관의 매점 판매 스낵과 음료의 포장용기 폐기물이 환경에 부정적 영향을 미치고 있습니다. 향후 일회용기 사용 규제 강화와 폐기물 처리 비용 상승, 환경을 중요하게 생각하는 소비자들의 비판적 의견 등으로 인해, 본 이슈는 기업경영에도 영향을 줄 수 있습니다. 이에 재활용이 용이한 팝콘통, 다회용 음료컵 도입 등 폐기물 저감을 위한 노력을 시작하였습니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 재활용이 용이한 팝콘통 도입</li> <li>· 다회용 음료컵 시범 사용</li> <li>· 고객과 함께하는 분리수거 캠페인 시행</li> </ul>
		이해관계자 관심도 4.6		
	지속가능한 자원 사용	비즈니스 영향도 3.9	CJ CGV는 비즈니스 과정 중 많은 부분에서 자원을 이용하고 있습니다. 자원의 가공과 사용 시 환경에 미칠수 있는 부정적인 영향을 감소시키고 고객에게 안전하고 건강한 공간을 제공하기 위하여 친환경, 지속가능인증, 재생(가능)한 원재료를 사용하고, 이를 확대하기 위해 노력합니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· FSC인증 원재료 사용, Non GMO 옥수수 사용</li> <li>· 친환경, 지속가능인증, 재생(가능)한 제품 사용 확대 예정</li> </ul>
		이해관계자 관심도 4.5		
	온실가스 감축	비즈니스 영향도 3.6	온실가스에 의한 지구 온난화는 영화산업 뿐 아니라 모든 산업계에 큰 영향을 미치고 있습니다. 특히 지구 온난화의 심화와 자연재해, 감염병 등이 발생하는 예측 불가능성의 증가는 기업 경영에도 부정적인 영향을 줍니다. 에너지 효율화를 지속하여 온실가스 배출량을 줄이는 등, 더 나은 지구 환경을 위한 노력이 필요합니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 주요 장비 에너지 효율화 지속</li> <li>· 전 사업장 에너지 효율화 관리체계 구축 예정</li> </ul>
		이해관계자 관심도 4.3		
 <b>사회</b> SOCIETY	일하기 좋은 일터 구축	비즈니스 영향도 4.0	구성원이 행복하게 일 할 수 있는 일터를 만드는 것은 CJ CGV의 경쟁력, 지속성에 영향을 미칩니다. 또한 구성원의 인권, 일과 삶의 균형, 건강과 안전을 보장받는 근무 환경 등은 보다 양질의 서비스 제공과도 직결됩니다. 이를 인지하고 더 좋은 일터 구축을 위한 노력이 필요합니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 인권경영체계 구축 예정</li> <li>· 일과 삶의 균형을 위한 환경 및 복지 제공</li> </ul>
		이해관계자 관심도 4.7		
	지역과 파트너와의 상생	비즈니스 영향도 3.8	극장산업은 각 극장이 위치한 지역사회 경제와 밀접한 관련을 갖습니다. 지역사회의 경기 침체, 인구 감소, 고령화 등은 극장산업에 부정적인 영향을 미칩니다. 따라서 CJ CGV는 극장으로써 지역사회의 번영과 발전에 긍정적인 영향을 끼칠 수 있는 역할과 방법을 고민 및 이행하고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 지역사회 경제와 문화예술 활성화 지원</li> <li>· 지역사회 일자리 창출</li> </ul>
		이해관계자 관심도 4.6		
	사회공헌 지속	비즈니스 영향도 3.7	사회공헌은 기업이 사회문제해결과 지역사회에 긍정적인 영향을 미칠 수 있는 중요한 방법 중 하나입니다. 특히 극장은 지역사회의 문화·예술 향유를 위한 매우 중요한 인프라이며 미래세대가 영화를 통해 희망을 꿈꿀 수 있는 소중한 기회를 제공하는 공간입니다. CJ CGV는 소외계층의 문화향유권을 확대하고 미래세대가 영화를 통해 성장할 수 있도록 사회공헌사업을 지속하고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 소외계층 문화향유권 확대</li> <li>· 미래세대 성장지원</li> </ul>
		이해관계자 관심도 4.5		

영역	중대 이슈	중대성 인식도(최대 5점)	환경, 사회와 주고 받는 영향	관련 활동(프로젝트, 프로그램 등)
 <b>고객가치</b> CUSTOMER VALUE	개인정보관리 및 정보보안	비즈니스 영향도 4.2	CJ CGV는 인터넷 홈페이지, 모바일 어플리케이션을 이용한 영화예매시스템과 CGV 온라인 멤버십 등의 서비스에서 고객의 동의를 받아 개인정보를 수집하고 이를 활용하고 있습니다. 고객의 정보가 유출되거나 잘못 사용되면 고객 개인에게 큰 피해를 줄 수 있을 뿐만 아니라 CGV에게도 매우 중대한 위험으로 작용합니다. CGV는 귀중한 고객 개인정보가 유출되거나 잘못 사용되지 않도록 철저한 정보보안 규칙을 제정하여 준수하고 있으며, 정보보호관리체계(ISMS)인증을 취득하여 고객 정보를 철저히 보호하고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>전자공시시스템(ISDS)에 정보보호 현황 공시</li> <li>개인정보보호 비상 책임보험 가입</li> <li>정보보호관리체계(ISMS) 인증 유지 (2020. 03. 25~2023. 03. 24)</li> <li>임직원 연 1회 정보보호 교육 실시</li> </ul>
		이해관계자 관심도 4.8		
	콘텐츠 차별화	비즈니스 영향도 4.3	영화는 시대정신, 사회인식, 문화수준을 반영하는 대표적인 대중 문화·예술 콘텐츠입니다. CJ CGV는 보다 양질의 콘텐츠를 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 또한 영화뿐 아니라 강연, 공연 등의 다양한 영상 콘텐츠를 대중에게 제공하는 기회와 공간을 확대하기 위해 노력하고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>다양한 문화 콘텐츠 제공</li> </ul>
		이해관계자 관심도 4.6		
	공간의 변화와 혁신	비즈니스 영향도 4.2	극장은 영화를 감상하던 단일목적 공간에서 다양한 엔터테인먼트와 레크리에이션, 그리고 휴식을 즐기는 복합문화공간으로 진화, 발전하고 있습니다. CJ CGV는 안전하고 친환경적인 공간을 고객에게 제공하는 것을 가장 중요한 원칙으로 삼고 있으며, 고객이 극장에 원하는 서비스, 콘텐츠 수준이 높아지는 것을 반영하여 다양한 문화 콘텐츠를 즐길 수 있는 공간서비스 제공을 확대하고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객 라이프 스타일을 반영한 공간 진화</li> <li>안전하고 친환경적인 공간 기준 수립</li> </ul>
		이해관계자 관심도 4.5		
유니버설 디자인/ 서비스	비즈니스 영향도 3.9	CJ CGV는 연령, 성별, 장애여부와 상관없이 누구나 안전하고 편안하게 즐길 수 있는 공간과 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 이를 위해 유니버설 디자인, 서비스 원칙을 준비하고 있으며, 관련법규 준수를 토대로 더 나은 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>신규 사이트 오픈시 유니버설 디자인 적용 예정</li> <li>온라인 웹 접근성 개선 예정</li> </ul>	
이해관계자 관심도 4.5				
 <b>거버넌스</b> GOVERNANCE	이사회 지속가능경영 리더십 강화	비즈니스 영향도 4.1	CJ CGV는 지속가능경영이 향후 기업경영에 가장 중요한 방향성을 명확히 인식하고 있습니다. 또한 지속가능경영의 방향을 분명하게 설정하고 구성원의 일상적인 업무와 고객 서비스에 내재화하기 위해 최고이사결정기구인 이사회 지속가능경영 리더십을 강화해야 한다는 것을 잘 알고 있습니다. 이를 실행하기 위해 이사회 구성원 전원이 참여하는 <ESG위원회>를 신설하였으며 지속가능경영과 관련된 안건을 심의 및 논의하고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>이사회 ESG위원회 구성</li> <li>지속가능경영 관련 안건 심의 확대</li> </ul>
		이해관계자 관심도 4.7		
	ESG 정보공개 활성화	비즈니스 영향도 4.2	CJ CGV는 지속가능경영을 위해 다각도의 리스크를 관리하고, 이해관계자에게 관련된 정보를 투명하게 공개하는 것이 필수임을 잘 알고 있습니다. 이를 실행하기 위해 <지속가능보고서>를 발간하고 기업 홈페이지내 관련 페이지를 신설하여 이해관계자들이 언제든지 CJ CGV의 지속가능경영 현황을 확인할 수 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>지속가능보고서 발간</li> <li>홈페이지내 지속가능경영 페이지 개설</li> </ul>
		이해관계자 관심도 4.6		
	리스크 관리	비즈니스 영향도 4.2	CJ CGV는 다중이용시설로 예측 불가능한 재해와 위험에 사전 대비합니다. 비재무적 리스크 뿐만 아니라 재무적 리스크를 최소화하기 위해 체계적인 리스크 관리 시스템을 구축하고 전 사업부가 리스크 예방과 관리를 일상화 하고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>리스크 식별 및 리스크 위험도 평가 기준 수립, 정기 점검</li> </ul>
		이해관계자 관심도 4.6		



# UN SDGs 달성 노력

CJ CGV는 인류공동체가 모두 함께 힘을 모아 달성해야 할 UN 지속가능발전목표(UN SDGs) 달성에 적극적으로 참여하고 있습니다. UN SDGs의 17개 목표 중 8개 목표를 CJ CGV의 지속가능경영 우선과제와 연계하여 실질적인 문제해결을 위한 활동으로 추진하고 있습니다.

3대 지향점	전략과제	21년~22년 성과 및 진행 프로젝트	UN SDGs 실행과제
 <p>지구환경을 보호하는 사업장</p>	<p>폐기물 저감 &amp; 지속 가능한 자원 사용</p> <p>온실가스 감축</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 음료용 다회용컵 시범 도입 / 친환경 판공통 시범 도입</li> <li>· 페스크린 업사이클링 굿즈 3종 출시</li> <li>· 에너지 효율화 시시스템 파일럿 테스트 진행</li> <li>· 내부 조명 LED 교체 및 영상 장비 에너지 효율화</li> <li>· 에너지관리공단 캠페인 협력 및 임직원 환경교육</li> </ul>	  <p>12.5) 2030년까지 예방, 감축, 재활용 및 재사용을 통해 쓰레기 발생량 대폭감소 13.3) 기후변화 완화, 적응, 영향감소, 조기 경보 등에 관한 교육, 인식제고, 인적 제도적 역량 강화</p>  <p>13.3) 기후변화 완화, 적응, 영향 감소, 조기 경보 등에 관한 교육, 인식제고, 인적 제도적 역량 강화</p>
 <p>공동체와 더불어 성장하는 기업</p>	<p>일하기 좋은 일터 구축</p> <p>지역과 파트너와의 상생</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 가족친화기업 인증(~22년)</li> <li>· 모성 보호제도 운영</li> <li>· 임직원 중 여성 비율 53.4%, 여성 관리자 비율 38.7%</li> <li>· 임직원 안전 보건 관리 및 강화</li> <li>· 노사협의체(한마음 협의회) 운영</li> <li>· 다문화여성 지원 사회적협동조합과 사내카페 운영 협력</li> <li>· 부정 부패 예방 교육 및 신고 채널 운영</li> <li>· 전국 121곳 직영 극장 운영 / 작은 영화관, Drive-In 운영 협력</li> <li>· 영화제 운영 협력 / 지역독립예술극장 환경개선 지원</li> <li>· 다문화여성과 장애인 일자리 창출</li> <li>· 시니어 인턴십 운영 / 특성화고 현장실습 프로그램 운영</li> <li>· 문화누리카드 사업 참여</li> </ul>	  <p>4.3) 여성 남성 동등하게 양질의 기술, 직업, 대학 교육에 접근 가능 4.4) 취업, 양질의 일자리, 직업기술을 보유한 청소년과 성인 수 증대 5.1) 여성 및 여아 대상 차별 폐지 5.5) 모든 차원의 의사결정과정에서 여성의 완전하고 효과적인 참여, 리더십, 공평한 기회 보장 8.2) 경제 생산성 향상 8.5) 장애인, 청년, 여성, 남성 위한 생산적 완전고용과 양질의 일자리 창출, 동일가치 노동에 대한 동일임금 달성 8.8) 이주 노동자의 권리 보호, 안전하고 안정적인 노동환경 조성 확대 10.2) 연령, 성별, 장애여부, 인종, 민족, 출신, 종교, 경제 및 기타 지위와 무관한 사회적, 경제적, 정치적 포용 증진 및 확대 16.5) 모든 형태의 부정부패와 뇌물 수수 대폭 감소 16.7) 모든 단계에서의 의사결정이 대응적, 포용적, 참여적, 대의적이도록 보장</p>
<p>사회공헌 지속</p>	<p>사회공헌 지속</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 두근두근 영화학교 운영 / 객석나눔 운영</li> <li>· 전국지역아동센터 아동청소년 할인 제공 / 임직원 봉사활동</li> </ul>	  <p>4.4) 취업, 양질의 일자리, 직업기술을 보유한 청소년과 성인 수 증대 4.5) 취약계층이 모든 수준에서 교육 및 직업훈련에 평등하게 접근하도록 보장 8.5) 장애인, 청년, 여성, 남성 위한 생산적 완전고용과 양질의 일자리 창출, 동일가치 노동에 대한 동일임금 달성 10.2) 연령, 성별, 장애여부, 인종, 민족, 출신, 종교, 경제 및 기타 지위와 무관한 사회적, 경제적, 정치적 포용 증진 및 확대 17.17) 공공, 공공-민간, 시민사회 파트너십 장려 및 증진</p>
 <p>누구나 즐거운 문화공간</p>	<p>유니버설 디자인/ 서비스제공</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 고령층 친화 키오스크 표준 개발 공동사업 추진</li> <li>· 시·청각 장애인 위한 가치봄 영화 상영</li> </ul>	  <p>10.2) 연령, 성별, 장애여부, 인종, 민족, 출신, 종교, 경제 및 기타 지위와 무관한 사회적, 경제적, 정치적 포용 증진 및 확대 17.17) 공공, 공공-민간, 시민사회 파트너십 장려 및 증진</p>

# 지배구조

## 이사회

### CJ CGV 주주 현황

CJ CGV는 주식회사로서 주주 현황은 다음과 같습니다.

\* 2021년 12월 31일 기준

주주	CJ(주)	국민연금관리공단	우리사주조합	기타	합계
소유주식수(주)	16,330,477	1,317,138	1,133,710	22,025,387	40,806,712
지분율(%)	40.02	3.23	2.78	53.97	100.00

### 이사회 정보공개 및 위원회 구성

CJ CGV는 건전한 지배구조 운영을 위해 지배구조 관련 업무처리 기준, 절차 및 결과를 이해관계자에게 투명하게 공개하고 있습니다. 이사회 활동 현황, 이사회 및 이사회 내 위원회의 각종 규정 등 지배구조 기준과 경과를 홈페이지 및 금융감독원 전자공시시스템(DART)에 공개하고 있습니다. 또한 이사회 내 기능별 위원회를 설치하고 분야별 전문가로 위원회를 구성하여 이사회의 전문성을 높였습니다. 나아가 이사회 고유 의결 권한을 위원회에 위임하여 이사회 구성원 상호간의 견제를 통해 균형과 안정을 갖춘 이사회를 운영하고 있습니다.

### 이사회 구성

구분	성명	담당/전문분야	성별	최초 선임일	임기 만료일	이사회 내 위원회					비고
						감사위원회	사외이사후보추천위원회	내부거래위원회	보상위원회	ESG위원회	
사내이사	허민희	대표이사	남	21. 03. 29	24. 3월 주총일				●	○	現) CJ CGV 대표이사 前) CJ ENM 대표이사
	정승욱	경영지원 담당	남	21. 03. 29	24. 3월 주총일				○	○	現) CJ CGV 경영지원담당 前) CJ CGV 전략기획담당
	심준범	국내사업 본부장	남	22. 03. 29	25. 3월 주총일				○	○	現) CJ CGV 국내사업본부장 前) CJ CGV 베트남법인장
사외이사	오 준	외교	남	18. 03. 28	24. 3월 주총일	○	●	○	○	●	現) 경희대학교 평화복지대학원 석좌교수 前) UN대사
	김세형	언론	남	18. 03. 28	24. 3월 주총일	○	○	●	○	○	現) 매일경제신문 논설 고문 前) 매일경제신문 주필/편집국장
	황이석	회계·재무	남	19. 03. 27	25. 3월 주총일	●	○	○	○	○	現) 서울대학교 경영대학 교수 前) 금융감독원 회계심의위원
	최진희	마케팅	여	22. 03. 29	25. 3월 주총일	○	○	○	○	○	現) 고려대학교 마케팅 교수

## 이사회 구조

CJ CGV는 주식회사로서 주주 가치 극대화 및 권익 보호를 위한 투명성, 건전성, 안정성을 유지함과 동시에 견제와 균형을 갖춘 지배구조를 구축하고 실행하기 위해 최선의 노력을 기울이고 있습니다.



### 이사회 및 위원회 주요 역할

구분	주요 역할
이사회	· 사업계획, 결산, 주요 투자 등 회사 경영에 관한 중요사항 검토 및 승인 · 법령 또는 정관이 규정하고 있는 사항 검토 및 승인
감사위원회	· 회사의 회계와 업무에 대한 감사 · 법령 또는 정관에 정하여진 사항과 이사회 위임 사항 검토
사외이사후보추천위원회	· 사외이사 후보 추천 및 그에 필요한 사항 심의
내부거래위원회	· 법령이 이사회 승인 사항으로 정한 계열사 및 특수관계인 거래 심의 · 내부거래와 관련하여 이사회 또는 위원회에서 필요하다고 인정하는 사항 검토
보상위원회	· 임원 보상제도의 수립 및 변경에 관한 사항 검토 · 장기인센티브 지급을 위한 임원 성과지표 평가 사항 검토
ESG위원회	· ESG 전략과 방향성, 관련 정책 검토 및 승인 · ESG 추진 활동의 결과 검토

## 사외이사 중심의 이사회 운영

CJ CGV의 이사회는 회사의 최고 상설 의사결정기구로서 대표이사 선임 등 회사 업무의 중요사항을 결의하는 권한을 가지고 있습니다. 2022년 6월 말 기준, 사내 이사 3인과 사외이사 4인, 총 7인으로 구성되어 사외이사 중심으로 운영되고 있습니다.

## 사외이사의 다양성

CJ CGV는 사외이사 후보자의 다양성 및 역량을 검증한 후 사외이사로 추천하기 위해 2019년 3월 27일 정기이사회를 통해 이사회 내 사외이사후보추천위원회를 신설하였습니다. 균형 있는 의사결정 및 경영 감독이 가능하도록 후보자의 경력 및 전문분야 등을 고려한 후 관련법령에 제시된 결격사유를 심사하여 최종적으로 주주총회에 추천합니다. 또한 사외이사가 특정 이해관계에 치우치지 않고 경영진의 합리적 의사결정을 지원하도록 글로벌, 언론, 재무 등 다양한 분야의 전문성을 갖춘 인물을 선임하고 있습니다. 또한 2022년 정기주주총회에서 여성인 최진희를 사외이사로 선임하였습니다.

## 이사회 내 위원회 중심의 운영 및 전문성과 독립성 강화

CJ CGV는 이사회의 투명성을 제고하고 전문성을 강화하기 위해 감사위원회, 보상위원회, 사외이사후보추천위원회, 내부거래위원회, ESG위원회 등 5개 위원회를 설치하여 운영하고 있습니다. 모든 이사회 내 위원회는 사외이사를 과반수 이상으로 하여 구성하고 있으며, 특히 감독과 견제 역할이 중요한 감사위원회, 사외이사후보추천위원회 및 내부거래위원회는 전원 사외이사로 구성되어 위원회의 독립성을 보장하고 있습니다.

## 이사의 보수

이사의 보수는 급여와 상여로 구분, 상여의 경우 이사회 승인을 받은 임원 규칙에 따라 계량지표(매출, 영업이익 등)와 비계량지표(회사 기여도, 역할과 책임)를 종합적으로 고려하여 지급하고 있습니다. 사내이사를 포함한 등기이사 전체에 대한 보수 한도는 주주총회 결의로 결정하며, 그 한도 내에서 이사회 보상위원회의 승인을 거쳐 최종적으로 결정 및 지급하고 있습니다.

### 이사회 보수 현황

\*2021년 12월 31일 기준 (단위: 백만원)

구분	인원 수	보수 총액	1인당 평균보수액	비고
등기이사(사외이사, 감사위원회 위원 제외)	2	975	488	-
사외이사 (감사위원회 위원 제외)	-	-	-	사외이사는 전원 감사위원회 위원임
감사위원회 위원	3	181	60	-
감사	-	-	-	-

## 이사회 의 지속가능경영 역할과 책임

CJ CGV는 지속가능경영에 대한 의사결정체계를 갖추기 위하여 2021년 11월 이사회 산하에 ESG위원회를 신설하였습니다. ESG경영의 중요성과 필수성을 인지하고, 이에 대한 다양한 의견 확보를 위하여 이사회 전원을 위원회에 포함시켰으며, 독립성 확보를 위하여 사외이사를 위원장으로 선임하였습니다. ESG 위원회에서는 지속가능성 관련 중대성 이슈를 확인하며, 지속가능경영을 위한 전략과 방향성, 정책을 심의하고 의결합니다. 또한 추진 현황과 활동에 대한 검토 등을 통해 ESG경영을 이끌어 가는 역할을 합니다.

## 이사회 개최현황 및 주요 ESG 안건

### 2021년

총 15회의 이사회를 개최하였으며, 그 중 ESG 관련 안건은 다음과 같음

회차	개최일자	안건	
		관련 영역	내용
1차	21. 02. 09	Governance	준법통제기준 준수여부 점검결과 보고
3차	21. 03. 12	Governance	공정거래 자율준수 관리자 변경
6차	21. 05. 07	Social	안전과 보건에 관한 계획 승인
12차	21. 11. 04	Governance	ESG위원회 신설 및 규정 제정 등

### 2022년

상반기 중 총 5회의 이사회를 개최하였으며, 그 중 ESG 관련 안건은 다음과 같음

회차	개최일자	안건	
		관련 영역	내용
1차	22. 02. 11	Governance	준법통제기준 준수여부 점검결과 보고
3차	22. 03. 29	Governance	이사회 내 위원회 위원 선임
4차	22. 05. 11	Social	안전과 보건에 관한 계획 승인

CJ CGV는 지속가능경영을 위해 회사의 ESG 방향성을 수립하고 심의하는 위원회를 운영합니다. ESG위원회의 위원장인 오준 이사와 최초 여성이사인 최진희 이사의 인터뷰입니다.



“

CJ CGV와 관련된 모든 분들이 환경, 사회, 거버넌스의 중요성을 잊지 않도록 상기시키는 알림이(Reminder)가 되고 싶습니다.

현 시대에는 인류와 세계의 앞날을 생각하는 지속 가능성(Sustainability)이 중요하다고 생각합니다. CJ CGV는 환경과 사회적 책임에 초점을 맞출 필요가 있다고 봅니다. 극장에 가서 영화를 관람하는 것은 국민 모두에게 가장 보편적인 여가 활동이기 때문에 누구나 즐기는 엔터테인먼트가 환경 친화적이고, 사회적 약자의 접근 가능성을 보장해야 한다는 것은 우리 사회와 기업에 있어 중요한 과제이기 때문입니다. 특히 CJ CGV는 국내 최대 극장 체인으로서 우리 사회에 대한 환경, 사회, 거버넌스 차원의 책임이 크다는 점을 항상 염두에 두고 있습니다. 지난 4년 간 접하여 온 CJ CGV

임직원들과 고객들은 ESG가 지향하는 사회적 가치를 잘 이해하고 있다고 느껴지며, CJ CGV와 관련된 모든 분들이 매일 매일의 업무와 활동에서 환경, 사회, 거버넌스의 중요성을 잊지 않도록 상기시키는 알림이(Reminder)역할을 하고 싶습니다.

오준 ESG위원회 위원장



“

색다른 관점과 의견을 제시함으로써, CJ CGV의 지속가능한 노력에 의미있는 보탬을 더하고 싶습니다.

요즘 고객들과 CJ CGV의 이해관계자들은 ESG의 개념에 익숙해져 가고 있고, 특히 소비자의 접점에서 진행하는 ESG 활동에 대해서는 꽤 많은 경험과 나름의 평가 기준을 가지고 있습니다. 그린워싱과 같은 활동에 대해 소비자들이 직접 나서 비판을 하는 요즘 시대에 말로만 ESG를 외친다면 이는 기업에 부메랑이 되어 돌아올 것입니다. 그럴듯 해 보이는 말 뿐인 ESG경영이 아닌 진정으로 기업의 노력이 환경과 사회를 위한 것인지를 생각하고 고민해 볼 때인 것 같습니다. 이런 측면에서 CJ CGV의 장비 교체를 통한 에너지 효율 개선, 친환경 용기 도입, 펠스크린 컷즈 제작 등의 노력은 주목할 만하다고 생각합니다. 더불어, 장애인 등 소외계층을 위한 실질적인 편의시설 확대, 현장 분리 배출 효율화

등 앞으로 CJ CGV가 계획하고 실행해야 할 다양한 노력들 또한 진정성을 바탕으로 한 만큼 실질적이고 지속적인 효과를 가져올 것이라고 기대합니다. CJ CGV 이사에 임명된 이후 몇 차례 이사회 참석을 통해 각기 다른 분야의 전문성을 바탕으로 다양한 의견을 제시, 토론하며 저 또한 많은 것을 배울 수 있었습니다. 지금까지도 인권, 환경, 고객 가치 등 여러 분야에서 많은 노력을 하고 있는 CJ CGV이지만, 젊은 여성으로서 색다른 관점과 의견을 제시함으로써 저 또한 그 노력에 조금이라도 의미 있는 보탬을 하고 싶습니다.

최진희 사외이사

## 리스크 관리

### 리스크 관리 원칙

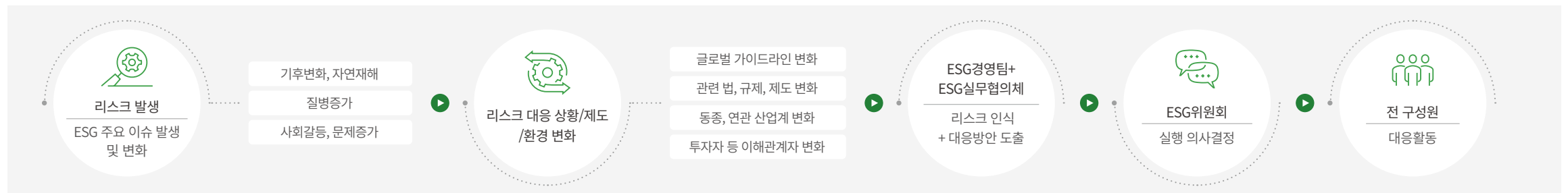
기업 경영활동 과정에서 발생할 수 있는 예기치 못한 다양한 리스크를 사전에 파악하고 발생하지 않도록 차단하는 것은 기업의 지속가능성을 확보하는 데 매우 중요합니다. CJ CGV는 효과적이고 체계적인 내부통제정책을 마련하기 위하여 임직원 행동강령, 준법경영, 내부회계관리제도를 운영하고 있습니다. 또한 회계기준 준수를 통한 재무제표 작성, 공시 매뉴얼 작성 및 관리를 통한 공시 사항 누락 방지, 내·외부 환경 변화에 대한 경영진의 대응 절차, 윤리강령 위반 시 조치, 부정 위험의 통제 등을 통해 리스크에 대한 지속적인 관리와 통제를 실행하고 있습니다.

### 리스크 관리 프로세스



CJ CGV는 전사 사업 영역에 걸쳐 내재하는 사회적, 법적 리스크를 파악하고 분석하여 효과적인 통제 방안을 수립하기 위해 리스크 관리 프로세스를 구축하고 있습니다. 특히 2021년도부터 전사 각 부서별로 실행하는 업무와 관련하여 법령 / 내부통제기준 / 계약 위반으로 리스크 유형을 분류하여, 개별 리스크의 발생

### ESG 리스크 관리 프로세스



요인을 파악하고, 리스크 발생 가능성과 회사에 미치는 영향을 Matrix 척도 삼아 자체 평가하여 위험도 Range를 분류(H, M, L)하여 리스크 식별 문서화 작업을 진행하였습니다. 이를 매년 정기적으로 업데이트할 계획이며, 식별된 리스크들 중 주요 리스크들을 중점으로 통제방안을 수립하기 위해 모니터링 작업을 진행하고 있습니다. 특히 2021년도에는 내부거래, 상품권(영화관람권) 약관 모니터링을 실시하고 통제 방안을 마련함으로써 관련 법 위반 가능성을 최소화하였습니다. 그 밖에도 2019년 11월부터 업무 유형별 가이드라인 및 체크리스트를 제정·배포하여 작성, 활용하도록 하고 있습니다.

### 규제환경 분석

CJ CGV는 영위하고 있는 사업 전반에 걸쳐 사업 영역별 규제환경을 분석하고, 동종업계의 제재 사례들과 주요 규제당국의 입법, 제재 동향을 파악하여 업무 프로세스를 개선하고 모니터링함으로써 규제 위반에 따른 리스크를 최소화 하기 위한 목적으로 규제환경분석 보고서를 작성하였습니다. 특히, 회사의 주요 사업을 매출 기준으로 영화 상영, 제작/수입/배급, F&B, 커머스, 공간, 광고로 분류하고, 업무를 기준으로 안전, 현장 운영, 고객 & CS, ESG로 분류하여 각 분야별 주요 규제 법령을 파악, 규제 영역별 주요 규제당국의 최근 동향 전반을 주시하면서 법규 및 규제 위반 사례가 발생하지 않도록 예방함과 동시에 규제에 앞서 선제적으로 기업의 사회적 책임을 다할 수 있는 역량을 갖추기 위한 토대를 마련하고 있습니다.

### 리스크 통제 및 관리 정책

**준법통제기준** | CJ CGV는 준법경영을 실천함에 있어, 경쟁질서 확립과 공정거래 관련 법규 준수를 위하여 컴플라이언스 전담조직을 두고, 내부 준법시스템인 ‘공정거래 자율준수 프로그램’을 운영하고 있습니다. 공정거래 자율준수관리자는 ‘공정거래 자율준수 프로그램 운영규정’ 제5조에 따라 이사회를 통하여 선임하고 있습니다.

**내부회계관리제도** | CJ CGV는 ‘주식회사 등의 외부감사에 관한 법률’ 등 관련 법령에 따라 내부회계관리제도를 도입, 운영하고 있습니다. 내부회계관리제도 모범규준에 따라 통제환경, 위험평가, 통제활동, 정보 및 의사소통, 모니터링 등 5종의 내부통제 구성요소를 모두 고려하여 내부회계관리제도를 설계하고 경영 활동에 대한 철저한 모니터링을 실시하고 있습니다.

**감사위원회** | CJ CGV의 내부통제정책 관리는 이사회 내 감사위원회에서 담당합니다. 감사위원회는 매 분기마다 재무제표 등의 회계 관련 서류와 회계법인의 감사 절차와 결과를 검토하여, 이사회에 해당 의견을 제시하고 있습니다.

**ESG리스크 관리** | CJ CGV는 ESG 관련 트렌드와 쟁점 사항 및 리스크 등을 ESG 실무협의체에서 공유·점검하고 필요시 개선 과제를 수립하며 실행하고 있으며, 해당 내용은 ESG경영협의체 및 이사회 내 ESG위원회에서 검토, 승인 및 관리하고 있습니다.

## 윤리경영

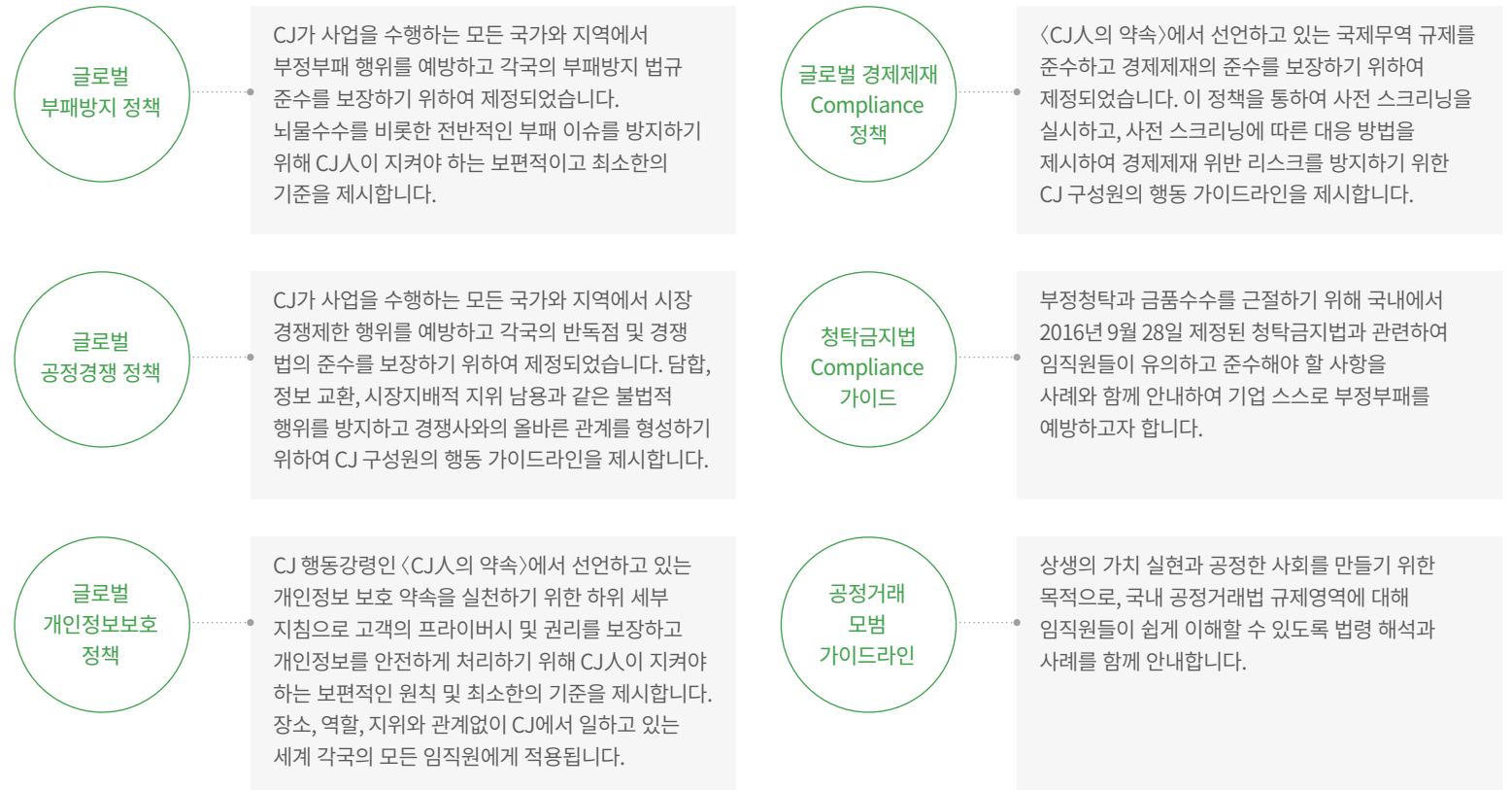
### 윤리경영체계

CJ CGV는 전 세계적인 반부패, 공정거래, 인권, 환경 관련 규제 강화 추세 및 기업 리스크의 글로벌화와 같은 경영환경의 변화 속에서 기업의 다양한 이해관계자와의 신뢰를 구축하기 위해 노력합니다. 글로벌 시장에서 일류기업으로 성장하기 위해 CJ그룹이 2020년 3월 제정·공표한 행동강령 <CJ인의 약속>을 통해 임직원의 윤리경영 실천 필요성을 강조하고 있습니다. 행동강령은 한국어 뿐만 아니라 각 국의 언어로(영어, 중국어, 베트남어, 인도네시아어) 제공되며, CJ CGV가 진출한 해외 국가 소재 해외법인의 구성원 또한 행동강령을 숙지하고 실천하도록 함으로써 기업의 사회적 책임을 다할 수 있도록 노력하고 있습니다.

CJ CGV는 구성원이 고객, 주주와 투자자, 동료, 동반자에 대한 약속을 숙지하고 윤리경영 실천 의지를 공고히 하도록 준법경영, 윤리경영 실천 서약을 진행하고 있습니다. 2019년도에는 공정거래법에 따른 준법경영 실천 사항에 대한 임직원의 준수 의지를 확인하고자 준법경영 실천 서약을 진행했고, 2020년에는 그룹 행동강령 <CJ인의 약속>을 임직원들이 숙지하고 준수하도록 윤리경영 실천 서약을 진행했습니다. 향후에도 정기적으로 관련 서약을 진행하며 준법 및 윤리경영에 대한 구성원의 실천 의지를 지속 및 강화해 나갈 예정입니다.

### 윤리경영 정책 및 가이드

CJ CGV는 그룹이 설정한 6종의 컴플라이언스 정책과 가이드를 수립하여 구성원들이 이를 준수하며 지속가능한 성장을 이어나가도록 노력하고 있습니다.



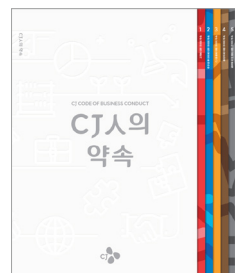
[CJ인의 윤리경영 정책 및 가이드 상세 바로가기](#)

## 부패방지

### 부패방지 정책

CJ CGV는 사업을 수행하는 모든 국가와 지역에서 부정부패를 예방하고, 각국의 반부패 법규를 준수하고자 전 그룹 차원의 글로벌 부패방지 정책을 수립, 제정하였습니다. 글로벌 부패방지 정책은 그룹 행동강령인 <CJ인의 약속>에서 선언하고 있는 부패방지 약속을 실천하기 위한 하위 세부 지침으로, 뇌물수수를 비롯한 전반적인 부패 이슈 방지를 위해 지켜야 할 최소한의 기준을 제시하고 있습니다. <CJ인의 약속>에서는 부정한 금품 지급 금지, 공무원에 대한 편의 제공, 비즈니스 파트너에 대한/비즈니스 파트너로부터의 편의 제공, 비즈니스 파트너의 선정 등에 관하여 규정하고 있습니다.

또한 CJ CGV는 업무 수행 과정에서 구성원으로서 숙지해야 할 청탁금지법의 주요 내용을 담은 해설서인 <청탁금지법 Compliance 가이드>를 구성원들에게 배포하여 부패에 노출되는 위험을 방지하고 있습니다. 나아가 CJ CGV는 주요 개별 계약에서 금품수수, 청탁, 향음 및 비용전가 등 부패행위가 발생하지 않도록 협력사와 '윤리실천특약'을 체결하고, 협력사 소속 직원으로부터 윤리실천 서약서를 징구하고 있습니다. 이를 통해 동반자에 대한 약속을 준수하며, 건강하고 공정한 협력업체와의 거래, 상생 협업을 실천합니다.



[CJ인의 약속 바로가기](#)

### 부패방지 활동

#### 구성원 부정 예방활동

정직레터	월 1회 전 임직원 대상으로 구성원 정직가치 준수 및 부정/부실 사전 예방을 위한 정직레터 발송
명절선물반송센터 운영	협력사 대상으로 CGV윤리경영 의지를 전파하고 공정하고 투명한 거래관계 정착을 위한 명절선물반송센터 운영 및 CEO 레터 발송 (연 2회, 설날/추석)
구성원 정직 교육	오프라인_신입입사자 대상 정직교육(수시) 온라인_임직원 필수 정직교육(제목: 모두가 실천해야 할 정직 과정)

#### 부패방지 관련 임직원 교육 현황

No	주제	방식	일정	수강율*
1	CJ그룹 행동강령(CJ인의 약속)	온라인	20.10.26~20.11.13	98.8
2	임직원 모두가 실천해야 할 정직 과정	온라인	21.05.24~21.06.18	99.9
3	CJ그룹 행동강령(CJ인의 약속)	온라인	21.10.06~21.10.17	100

\* 전일제 근로자 기준

### 제보 관리 시스템 운영

CJ CGV는 업무와 관련한 임직원의 정직 가치 위반 행위 확인 시 임직원은 물론 모든 외부 이해관계자가 제보 할 수 있는 부정행위 신고 시스템을 운영 중에 있습니다. 제보의 모든 내용은 대표이사 직속 경영진단팀 주관으로 내용에 대한 사실관계 조사와 대상자 인터뷰가 진행되며, 부정행위가 사실로 판명될 경우 인사 위원회를 통해 징계 처리가 진행됩니다. 그 외 제보는 사안에 따라 각 담당 부서로 이관 처리되어, 제보에 대한 사실관계 확인 및 조치를 실시, 해당 내용을

제보시스템에 등록하고 있습니다. 모든 제보자의 신분과 제보내용의 익명성이 철저히 보장되며, 제보자의 신분 보호 및 제보로 인한 불이익 조치 금지 등에 대해서는 사규관리 시스템 내 '부정행위 신고 및 처리 등에 관한 규정'에도 명시되어 있습니다.

#### 제보관리 시스템



#### 제보관리 시스템 제보 현황

구분	2019	2020	2021	합계	비율(%)
조직문화 저해	11	9	3	23	53.4
협력사 고충/불공정거래행위	2	2	4	8	18.6
부정/비리	3	0	3	6	14.0
기타	0	3	3	6	14.0
합계	16	14	13	43	100.0

## 준법경영

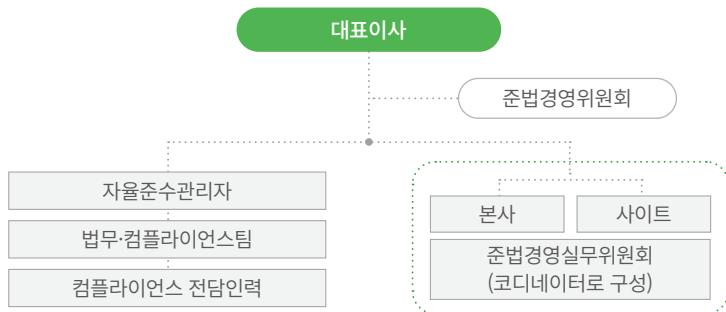
### 준법통제기준 및 준법지원인

CJ CGV는 공정하고 투명하게 관련법규를 준수하며 사업을 운영하여 회사의 건전한 발전과 고객의 신뢰를 확보하고자 합니다. 이를 위해 상법 제542조의13 규정에 따라 임직원이 업무수행 중 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준 정립을 목적으로 준법통제기준을 마련하고 있습니다. 회사가 본 기준에 따라 적절하고 효율적으로 준법통제를 실행할 수 있도록 자격을 갖춘 자를 준법지원인으로 선임하며, 정기적으로 이사회에서 사내/외 임원들에게 준법통제와 관련된 주요 사항을 보고합니다.

### 공정거래 자율준수 프로그램, 준법경영위원회

CJ CGV는 자체적으로 제정, 운영하는 교육, 감독 등의 내부준법시스템을 구축하기 위해 2018년도 7월부터 공정거래 자율준수 프로그램을 도입하였습니다. 이를 구체화하기 위해 공정거래 자율준수 프로그램 운영규정을 시행하고, 법무·컴플라이언스팀이 전담조직 역할을 수행하고 있습니다. 또한 공정거래 자율준수 프로그램 운영 시 자율준수관리자를 선임하고, 준법경영 관련 최고 의사결정기구 이자 자율준수관리자의 권한과 책임을 뒷받침하기 위한 자문기구로 준법경영위원회를 운영합니다. 2020년을 제외하고 매년 정기적으로 준법경영 활동에 대한 이행내역과 업무계획을 보고 및 의결하고 있습니다.

### 준법경영위원회 조직도



### 상시 진행 업무

- 공정위 대응
- 공정거래 관련 교육 진행
- 컴플라이언스 레터/ 동향 발송
- 모니터링 및 개선방안 마련
- 표준계약서 제·개정

### 준법위원회 구성

- 위원장 : 대표이사
- 자율준수관리자 : 경영지원담당
- 위원 : 국내사업본부장, 광고사업본부장, 전략지원담당, 인사담당, 경영진단팀장, 법무·컴플라이언스팀장

### 공정거래 교육

CJ CGV는 최고 경영자를 포함한 임직원을 대상으로 공정거래 자율준수 프로그램의 기준과 절차 및 공정거래 관련 법규 준수 사항에 대한 정기 교육을 실시합니다.

### 공정거래 관련 교육 현황

No.	주제	대상	일정	수강인원(명)
1	공정거래 전반 교육	준법경영위원회 / 준법경영실무위원회 / 본사 팀장 / 공간개발담당	19. 03 ~ 05	105
2	자본시장법상 불공정거래 교육	준법경영위원회 / 준법경영실무위원회 / 본사 팀장	19. 03 ~ 05	88
3	CJ그룹 행동강령(CJ인의 약속)*	전일제 근로자 전원	20. 10. 26 ~ 11. 13	1,122
4	공정거래법 주요 개정 사항 특강	준법경영위원회(임원)	21. 05. 06	7
5	ESG 개념 이해, 대외 동향 및 글로벌 기업 ESG 사례, CJ그룹의 ESG경영	경영진	21. 05. 24	8
6	ESG 개념 이해, 대외 동향 및 글로벌 기업 ESG 사례, CJ그룹의 ESG경영	ESG실무협의체(22개팀 팀장 및 선임 팀원)	21. 08. 19 ~ 08. 24	44
7	CJ글로벌 경제제재 컴플라이언스 정책	본사 직원	21. 10. 06 ~ 10. 17	250
8	정보교환행위 금지 가이드	전일제 근로자 전원	21. 10. 06 ~ 10. 17	967

\* CJ그룹 행동강령 교육 중 공정거래 관련 교육 내용 포함 실시

### 법규 및 규제 위반 사례

CJ CGV는 2021년도 2건의 시정명령을 받아 조치를 완료하였습니다. 향후 이와 같은 사례가 발생하지 않도록 노력하겠습니다.

	2019	2020	2021
주관처			법무부
일시			12. 07
시정 명령 취지	없음	없음	CGV여의도 COMFORT관 등에 장애인 관람석 마련 청각장애인이 라이브톡 프로그램 참여 가능토록 문자통역 등 지원
조치 내용			해당 상영관에 장애인석 설치 완료 라이브톡 대체 언택트톡 프로그램 등에 문자통역 서비스 제공





# 03



# SUSTAINABILITY OUTCOME & PLAN

# CULTURE & SPACE

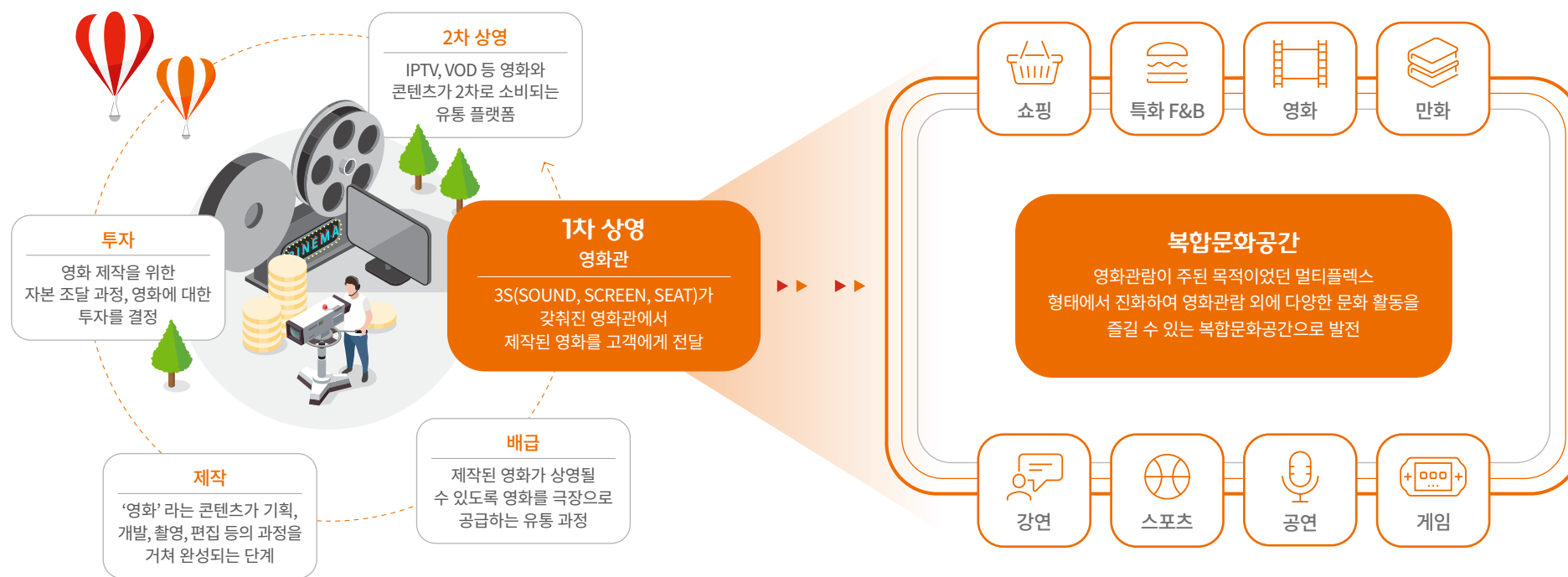
고객가치경영



## 영화 산업 & 비즈니스 모델

MULTIPLEX

CULTUREPLEX



CJ CGV는 영화 산업 생태계의 선순환을 위해 노력합니다.

영화 산업은 <투자-제작-배급-상영>이 유기적, 선순환 관계로 연결되어 있습니다. CJ CGV는 영화관으로서 영화 업계의 다양한 이해관계자와 고객을 이어주는 매개체 역할을 하고 있습니다. 영화관에서 발생한 매출 일부는 다시 영화 투자, 제작, 배급 등에 투입되어 새로운 영화 콘텐츠가 탄생하는데 기반이 됩니다. CJ CGV는 다양한 이해관계자와 함께 적극 소통하고, 영화산업의 지속가능한 발전을 위한 상생 체계를 구축하여 고객에게 더 다양한 콘텐츠와 즐거움을 제공하겠습니다.

CJ CGV는 영화 관람 그 이상의 차별화된 경험을 제공하는 복합문화공간으로 진화하고 있습니다.

CJ CGV는 끊임없는 진화와 혁신을 통해 극장 문화의 새로운 패러다임을 제시합니다. 단순한 영화 '관람'의 공간을 넘어 색다른 '체험'과 '경험'을 즐길 수 있는 문화 공간으로 진화하고 있습니다. 신사업 모델을 끊임없이 개발·론칭하여 고객에게 더 큰 휴식과 즐거움을 선사하는 '생활 속 엔터테인먼트 공간'을 지향합니다. CJ CGV는 영화관을 넘어 지속가능한 즐거움을 주는 공간사업자가 되도록 끊임 없이 노력하겠습니다.

- 영화 산업&비즈니스 모델
- 콘텐츠 다양화
- 공간의 차별화
- 고객만족 서비스 강화

# 콘텐츠 다양화

## 콘텐츠

다양한 영화 콘텐츠를 선보입니다.

CJ CGV는 극장사업자로서 고객에게 다양한 장르의 영화를 선보이기 위해 노력합니다. 2021년은 코로나19로 영화산업 전체가 어려운 시기를 겪었지만 국내외 다양한 영화들이 관객들과 만날 수 있었습니다. 2021년 한해 동안 총 15백여편의 영화가 상영되었으며 국내 관람객 2,785만명이 CGV에서 영화를 즐겼습니다. CJ CGV는 영화산업의 지속가능한 발전을 위해 고객과 다양한 영화업계의 이해관계자를 이어주는 매개체로서, 고객에게 더 다양한 콘텐츠와 즐거움을 제공할 예정입니다.



스파이더맨: 노 웨이 홈

### TOP 1

#최다 관람객 #최다 매출액  
#누적관람객 755만명

개봉일 2021. 12. 15 / 배급사 소니픽처스엔터테인먼트코리아 / 감독 존 왓츠 / 배우 톰 홀랜드, 쥘레타 디 퓌르, 베네딕트 컴버배치

2021년 전국 관람객 556만명(CGV 202만명)으로 최다 관람객, 매출액을 기록한 〈스파이더맨: 노 웨이 홈〉은 코로나 팬데믹 이후 최단 기간인 개봉 이틀 만에 100만이 넘는 관객을 동원하였습니다. 2021년 최고 흥행작에 등극하며 극장가에 활력을 불어 일으켰습니다.



이터널스

### TOP 3

#마블 스튜디오 #마동석  
#누적관람객 305만명

개봉일 2021. 11. 03 / 배급사 월트 디즈니 컴퍼니 코리아 / 감독 클로이 자오 / 배우 안젤리나 졸리, 마동석, 리처드 매든, 쿠마일 난지아니, 셀마 헤이엑

2021년 전국 관람객 305만명(CGV 110만명)을 기록한 〈이터널스〉는 인종과 성별 등이 다양한 10명의 히어로가 등장하는 가운데 배우 마동석의 출연으로 개봉전부터 많은 관심을 받았습니다. 또한 영화관 영업시간 제한과 백신패스관 띄어앉기가 해제되며 많은 관객들이 영화관을 찾았습니다.



내일의 기억

### CGV 배급

#배급 #피렌체한국영화제 관객상 수상 #누적관람객 33만명

개봉일 2021. 04. 21  
배급사 CJ CGV  
감독 서유민 / 배우 서예지, 김강우

CJ CGV가 배급한 〈내일의 기억〉은 개봉 첫날 박스오피스 1위를 차지하며 관객수 33만명(CGV 14만명)을 기록하였습니다. 탄탄한 스토리와 전개로 피렌체 한국 영화제에서 관객상을 수상하기도 했습니다.



모가디슈

### TOP 2

#극장가 구원투수 #텐트폴 영화  
#누적관람객 361만명

개봉일 2021. 07. 28 / 배급사 롯데컬처웍스 / 감독 류승완 / 배우 김윤석, 조인성, 허준호, 구교환, 김소진, 정만식

2021년 전국 관람객 361만명(CGV 112만명), 흥행 2위, 매출액 300억 돌파와 같은 의미있는 행보를 보여준 〈모가디슈〉는 침체되어 있던 극장가의 흥행을 견인한 대표 한국영화입니다. 극장업계는 영화산업 정상화를 위해 제작비 50% 회수라는 파격제안을 통해 성수기 시즌 〈모가디슈〉를 관객에게 선보였습니다.



블랙 위도우

### TOP 4

#마블 스튜디오 #여성 히어로  
#누적관람객 296만명

개봉일 2021. 07. 07 / 배급사 월트 디즈니 컴퍼니 코리아 / 감독 케이트 쇼트랜드 / 배우 스칼릿 조핸슨, 플로렌스 퓨, 레이철 와이즈, 데이빗 하버

2021년 전국 관람객 296만명(CGV 102만명)을 기록한 〈블랙위도우〉는 코로나19의 세계적 대유행 이후 개봉한 첫 마블영화이자 극장 부활의 신호탄과 같은 역할을 해준 영화입니다. 특히 개봉일 당일 예매율 90%를 돌파하며 사회적 거리두기 최고 단계인 4단계 격상에도 7월 극장가의 활력을 불어 일으켰습니다.



잔나비 판타스틱 올드패션드 리턴즈 II

### CGV 배급

#공연실황 #극장에서 만나는 잔나비  
#제작 CGV #배급 CGV

개봉일 2021. 09. 09 / 배급사 CJ CGV  
출연 잔나비

그룹 잔나비의 콘서트를 그대로 옮겨 담은 영상인 〈잔나비 판타스틱 올드패션드 리턴즈! X 년센스 II〉는 콘서트 현장의 열기를 그대로 담아낸 공연 실황 영상입니다. 9월 2일 예매 오픈과 동시에 CGV 상영예정작 중 예매율 1위를 차지하며 오랜시간 공연장에서 함께하지 못했던 팬들의 뜨거운 관심을 받았습니다.

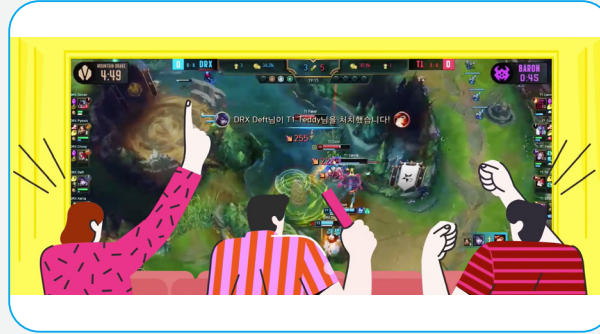
## 예술·문화 콘텐츠

차별화된 문화 콘텐츠 발굴에 앞장섭니다.

CJ CGV는 영화 외에도 다채로운 콘텐츠를 관객들에게 선보이는 예술·문화 콘텐츠 브랜드 'ICECON'을 운영하고 있습니다. ICECON은 함께 즐기는(Interactive), 개성있고(Colorful), 흥미로운(Exciting) 콘텐츠(Contents)를 의미하며, 고객과의 상호 소통을 통해 다양하고 흥미로운 콘텐츠를 지속적으로 선보이겠다는 의미를 담았습니다. 'ICECON'은 고객이 관심 있는 분야의 문화 콘텐츠를 쉽게 선택할 수 있도록 '플레이', '스테이지', '라이브러리', '채널' 네 가지 카테고리 콘텐츠로 세분화하여 제공합니다.



이달의 아이스크림 라인업 미리 만나보기



놀이의 공간 CGV

ICECON **PLAY**

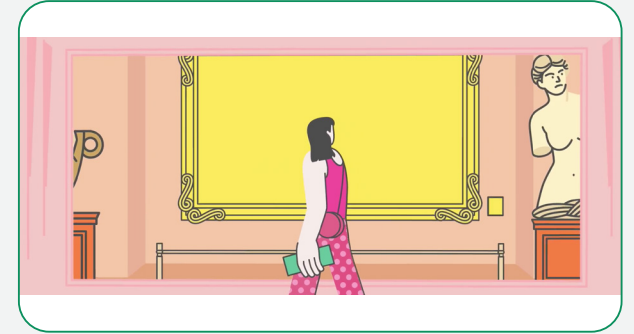
고객들이 함께 소통하며 즐기는 놀이의 개념을 담아 e스포츠나 월드컵 생중계 등의 고객 참여형 콘텐츠를 제공합니다.



극장에서 즐기는 무대

ICECON **STAGE**

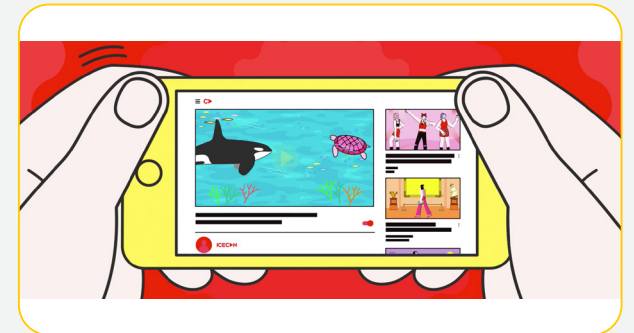
오페라, 뮤지컬, 콘서트, 클래식 등 생동감 넘치는 공연 실황 콘텐츠를 만날 수 있습니다.



지식 충전소 라이브러리

ICECON **LIBRARY**

강의, 디지털 뮤지엄, 북토크 등 다양한 지식 콘텐츠를 공유합니다.



스크린으로 만나는 채널

ICECON **CHANNEL**

방송, OTT 등에서 화제가 된 콘텐츠를 극장의 대형 스크린으로 제공합니다.

# 공간의 차별화

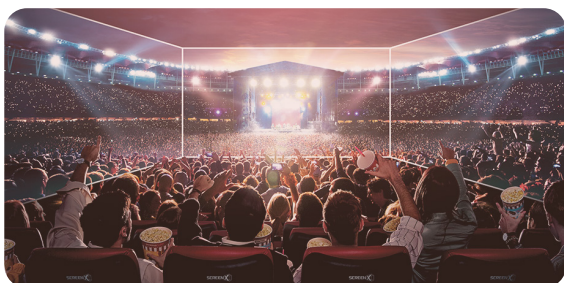
## 기술 특별관

CJ CGV는 진화된 3S(Screen, Sound, Seat)기술로 콘텐츠 몰입도를 극대화하여 영화관람에 최적화된 환경을 제공합니다.



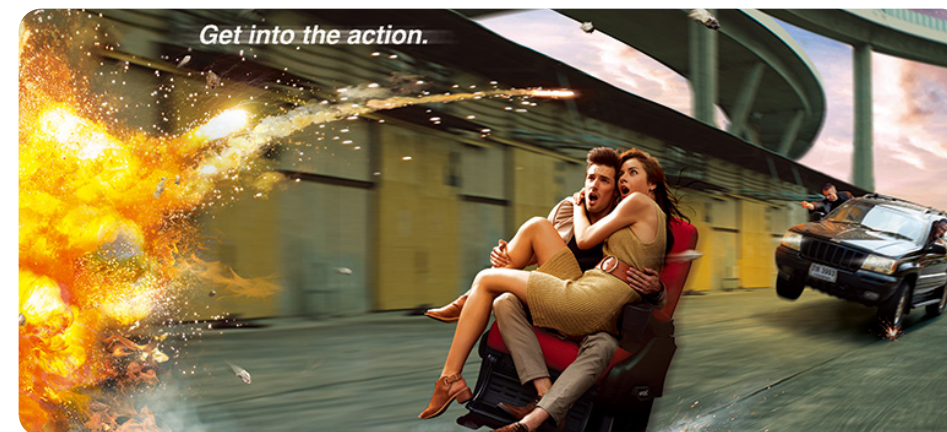
### IMAX 궁극의 몰입감

Eye Maximum을 뜻하는 IMAX는 초대형 실버스크린, 고해상도 영사기술로 생동감 있는 시각적 경험을 제공합니다. 또한 입체사운드와 14,000W로 구현되는 생생한 원음으로 영화 감상에 최적화된 환경을 구현합니다.



### SCREENX 3면 확장 스크린

ScreenX는 기존 정면 스크린에 좌우 벽면을 더해 3면 스크린으로 확장한 다면 상영관입니다. 좌우 벽면까지 확장되는 파노라마 영상을 통해 관객은 영화 속 한 가운데 서있는 듯한 생동감을 느낄 수 있습니다. 또한 CGV영등포에는 2022년 6월 세계 최초 최대 서라운드 스크린 시스템을 갖춘 ScreenX PLF(Premium Large Format)가 개관했습니다.



### 4DX 특별한 오감체험

4DX 상영관은 영화의 장면에 맞추어 움직이는 모션시트와 바람, 빛, 안개, 향기, 진동 등 다양한 환경 효과를 느낄 수 있는 오감 체험 특별 상영관입니다.



국내 40개 상영관, 해외 69개국, 785개 상영관(22년 6월 기준), 관람객 1억 명 돌파(19년 기준)



### 4DX SCREEN 최대치의 공감각

4DX Screen은 영화 장면에 따라 다양한 효과를 느낄 수 있는 오감체험특별관 '4DX'와 정면 스크린을 넘어 좌우 벽면까지 3면이 스크린으로 펼쳐지는 다면 상영특별관 'ScreenX'가 결합된 신개념 기술 통합 상영관입니다.

## 프리미엄 특별관

CJ CGV는 세련된 인테리어와 프리미엄 서비스로 고객에게 품격 있는 최고급 영화 관람 환경을 제공합니다.



### PRIVATE BOX 박스형 프리미엄 상영관

PRIVATE BOX는 최대 2~4인까지 즐길 수 있는 박스 타입의 독립형 프리미엄 특별관입니다. 최고급 리클라이닝 체어에 세련된 인테리어와 웰컴 서비스를 더해 차별화된 극장의 감성을 제공하며 여러 특별관과 융합되어 영화관의 가치는 그대로, 프라이빗한 공간에서 프리미엄 서비스를 선사합니다.



### SUITE CINEMA 호텔형 프리미엄 상영관

SUITE CINEMA는 스위트룸과 라운지를 극장으로 옮겨놓은 호텔형 프리미엄 특별관입니다. 2~4인이 이용 가능한 거실 타입 공간으로 리클라이닝 체어와 스위트 패키지 서비스를 제공하며, 영화 관람 30분 전부터 익스클루시브 라운지 이용이 가능하여 웰컴 주류 및 음료를 무료로 즐길 수 있습니다.



### CINÉ de CHEF 셰프가 있는 영화관

CINE de CHEF는 '셰프가 있는 영화관'을 의미하는 프랑스어로 최고급 영화관과 트렌디한 레스토랑이 결합된 복합문화공간입니다. 모던하고 편안한 갤러리 분위기의 다이닝룸에서 정상급 셰프가 제공하는 요리를 즐길 수 있으며, TEMPUR, STRESSLESS 등 프리미엄 브랜드 콜라보레이션 상영관에서의 명품 휴식을 즐길 수 있습니다.



### TEMPUR CINEMA 리클라이닝 침대 상영관

TEMPUR CINEMA는 프리미엄 매트리스 & 베개 브랜드 'TEMPUR'와 콜라보레이션으로 탄생한 세계 최초 리클라이닝 침대 상영관입니다. 전 좌석 최고급 리클라이닝 모션 베드가 설치되어 최상의 영화 관람 환경을 선사하며 전용 웰컴 패키지를 제공합니다.



### PREMIUM COZY GOLD CLASS 프리미엄 소파 상영관

GOLD CLASS는 항공기 퍼스트 클래스 콘셉트로 탄생한 국내 최초 프리미엄 특별관입니다. 몰입감을 높이는 Curved 스크린, 디테일한 사운드를 즐길 수 있는 라인어레이 스피커, 최상의 안락함을 더해준 리클라이너 소파 좌석으로 최고의 관람 환경을 제공합니다. 웰컴 음료 및 콤포트 패키지, 개인 물품 수납 테이블 등 고객 맞춤형 서비스를 선사합니다.



### THE PRIVATE CINEMA 대관형 프리미엄 상영관

THE PRIVATE CINEMA는 최고의 상영 시설과 감각적인 디자인, 맞춤형 서비스로 완성된 공간입니다. 프리스티지 가족소파, B&W 스피커 등 명품 상영관의 모든 조건을 갖추었으며 고객의 취향과 모임의 규모, 성격에 따라 원하는 대로 연출할 수 있습니다.

## 컨셉 특별관

CJ CGV는 최신 고객 트렌드를 반영한 유니크한 테마로 구성된 컨셉 상영관을 선보입니다.



### CINE & FORÊT 자연컨셉의 힐링 상영관

‘씨네&포레’는 국내 최초로 선보인 도심 속 자연 컨셉트의 잔디 슬로프 특별관입니다. 순록이끼 벽면과 슬로프형 실내 잔디로 꾸며진 푸르른 공간은 고순도 산소와 자연의 향기로 싱그러움을 더했습니다. 매트, 빈백, 카바나 3종류의 안락한 좌석과 개인 테이블로 구성된 마치 피크닉을 즐기는 듯한 기분을 느낄 수 있습니다.



### CINE & LIVING ROOM 신개념 소셜 상영관

‘씨네&리빙룸’은 내 집 같이 편안하고 세련된 거실의 무드와 감성을 담은 신개념 소셜 상영관입니다. 거실에 대한 로망을 담은 다양한 테마와 인테리어로 구성된 공간에서 편안하고 특별한 매력을 느낄 수 있습니다. 선명하고 밝게 빛나는 LED 스크린을 통해 극장의 특별한 과 거실이 주는 밝고 편안한 감성을 그대로 담았습니다.

### CINEKIDS 키즈 전용 영화관

‘씨네키즈’는 365일 어린이 및 가족 영화를 상영하며 어린이를 위한 최적의 관람환경과 맞춤형 서비스를 제공하는 특별관입니다. ‘자동차석’, ‘어린이석’, ‘일반석’으로 구성된 상영관으로 아이들이 취향에 맞게 좌석을 선택하여 영화를 관람하고, 보호자는 일반석에서 아이와 함께 영화를 관람할 수 있습니다.



## 드라이브 인(DRIVE IN)

CJ CGV는 고객의 비대면 서비스 수요를 반영한 위탁 상설 자동차 극장 운영을 통해 특별한 영화 관람 경험을 선물합니다.

### CGV DRIVE IN 자동차 전용 영화관

드라이브 인은 고객의 비대면 서비스 수요를 충족하고, 고객에게 색다른 즐거움을 주고자 2021년 6월 처음 선보인 상설 자동차 전용 극장입니다. 영화관람 편의를 최우선적으로 고려해 스크린 최적화 각도로 주차면을 배치하였으며, 주차라인이 표기돼 있어 편리하게 이용이 가능합니다. 또한 CGV의 인기메뉴인 CGV 시그니처 팝콘 등을 판매하여 고객이 영화관에서 느낄 수 있는 재미를 더했습니다.



## FOOD & BEVERAGE

새롭고 다양한 먹거리를 선보입니다.

CJ CGV는 팝콘, 음료, 스낵 등 극장을 찾는 고객에게 다양한 먹거리 경험을 제공하고 있습니다. 최신 개봉 영화와 연계한 다양한 MD 상품과 다양한 F&B 브랜드와의 콜라보를 통해 이색적인 신메뉴를 선보이기 위해 노력하고 있습니다. 앞으로도 CJ CGV는 최신 식음료 트렌드를 반영한 차별화된 메뉴를 통해 고객에게 새로운 즐거움을 제공해 나가겠습니다.



CGV F&B 대표 메뉴

### F&B 특화 공간

#### POPCORN FACTORY

CJ CGV 주메뉴인 팝콘과 핫도그, 오징어, 음료 등을 판매하는 가장 대표적인 F&B 공간입니다. 전국 대부분의 CJ CGV 극장에서 만나 볼 수 있으며 영화 관람의 재미를 더 해주는 필수적인 공간입니다.

#### CINE PUB

CINE PUB은 CJ CGV 대표 플래그십 CGV용산아이파크몰 7F에 위치한 PUB 공간으로, 관람객들이 실내에서 편안한 캠핑 감성을 느끼며 영화 관람 전후 피자과 수제 맥주 등의 식음료를 즐길 수 있는 캠핑 컨셉이 특징입니다.

### CINE CAFÉ

CINE CAFÉ는 CJ CGV의 프리미엄 상영관 브랜드 'GOLD CLASS'의 라운지 카페에서 시작되었으며, 2015년부터는 골드클래스 고객 뿐 아니라 모든 고객을 대상으로 직영 카페를 운영하고 있습니다. 현재 CGV왕십리/광고/청주(서문)에 운영 중이며, 커피 원두는 미국 3대 스페셜티 커피 브랜드인 인텔리젠티아의 원두를 사용하여 차별화된 커피를 제공하고 있습니다.

### GO PIZZA 콜라보 매장

1인용 피자 전문 브랜드 'GO PIZZA'와의 콜라보를 통해 다양한 먹거리를 제공하고 있습니다. CGV용산아이파크몰, 영등포, 왕십리, 동수원 매장에 운영중이며, CGV만의 특화 메뉴 개발/도입으로 새롭고 차별화된 F&B 고객 경험을 제공합니다.

### 콜라보 신메뉴

CJ CGV만이 선보일 수 있는 다양한 콜라보 메뉴를 통해 새롭고 맛있는 즐거움을 제공합니다.

**갈릭스노잉 핫도그** | 갈릭스노잉 핫도그는 매드포갈릭의 시그니처 메뉴인 '갈릭스노잉 피자'를 극장 환경에 맞게 재해석, 개발한 제품입니다. 100% 국내산 갈릭 플레이크, 갈릭 크림 소스에 블랙 번을 더해 한층 깊은 맛을 선사합니다.

**크리스탈라이트 음료** | 저칼로리 제품에 대한 소비자의 니즈를 반영하여, 헬시플레이어 트렌드의 대표 음료 브랜드인 '크리스탈라이트'와 협업, 총 5종의 다양한 맛과 컬러를 느낄 수 있는 신메뉴를 출시했습니다.

**김치시즈닝믹스 팝콘** | 김치시즈닝믹스 팝콘은 아마존 시즈닝 부문 판매 1위 '서울 시스터즈 김치시즈닝'을 이용한 김치 팝콘입니다. 2021년 론칭 후, 시그니처(To-go) 완제 팝콘으로 개발되어 CGV 팝콘팩토리 및 온라인과 배달 앱에서도 만나 볼 수 있습니다.



CGV F&B사업팀

### 안전한 먹거리

CJ CGV는 고객에게 안전한 먹거리를 제공하기 위해 노력합니다. 상품의 원산지 및 영양성분정보를 공개하고 있으며, 고객이 확인하기 쉽도록 매점 키오스크, 패스트오더 등의 고객 접점에도 명시하고 있습니다. 또한 위생과 안전을 위해 정기적으로 식품안전 현장 교육 및 위생 점검을 진행, 일부 매장은 식품의약품안전처에서 진행하는 위생등급제에서 '매우 우수'를 획득하였습니다.

내부 위생 점검

- 위생 점검(연 2회)
- 매점 내 판매제품 수거(연 2회)
- 음식점 위생등급제 참여

\* 씨네드쉐프 3개 매장 / \* 9개 극장, 13개 매장



## 플레이존

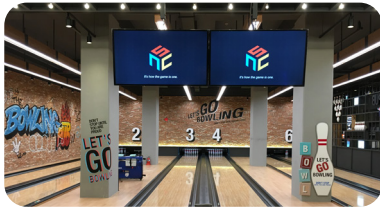
여가를 만끽할 만한 다양한 놀이 문화 공간을 만들어갑니다.

CJ CGV는 단순한 영화 ‘관람’의 공간을 넘어 색다른 ‘체험’과 ‘경험’을 즐길 수 있는 문화 공간으로 진화하고 있습니다. 신사업 모델을 지속적으로 선보여 고객에게 더 큰 휴식과 즐거움을 안겨주는 생활 속 엔터테인먼트 공간으로 나아가겠습니다.



### 피커스(PEAKERS)

지난 2022년 1월 CGV파카디리1958의 일부 상영관을 리뉴얼해 탄생한 클라이밍집 피커스(PEAKERS)는 ‘peak(정상)’와 ‘ers(~하는 사람들)’의 합성어로, 정상을 오르는 사람들을 의미합니다. 코로나19 이후 건강 및 체력 증진에 대한 관심이 높아진 트렌드에 발맞춰 CGV의 상영관 시설을 여가 시설로 변화시킨 첫 사례입니다.



### 볼링핀

볼링핀은 CGV수유, 청주울량에 위치한 프리미엄 볼링장입니다.



### 롤롤

롤롤은 CGV영등포, 대전, 광고에 위치한 신개념 만화카페입니다.



### 미션브레이크

미션브레이크는 CGV용산아이파크몰과 광주금남로에 위치한 방탈출 테마 체험 공간입니다.

## 씨네샵

영화와 관련된 다양한 굿즈를 소개합니다.

씨네샵(CINESHOP)은 영화와 관련된 다양한 디자인 상품들을 만날 수 있는 국내 최초 영화 굿즈 스토어입니다. 다양한 영화 캐릭터를 활용한 문구, 잡화, 의류, 디지털 기기 등 다양한 카테고리 상품을 출시하고 있으며, 판매 상품 중 약 70% 이상은 CJ CGV에서 직접 기획/제작한 씨네샵 PB제품들입니다. 영화 외에도 게임, 스포츠, 아이돌 등 다양한 테마의 굿즈를 선보이고 있습니다.



### 온라인/라이브 커머스

씨네샵 오프라인 매장과 CGV 브랜드 스토어를 온라인으로 운영하며 고객과 소통하고 있습니다. 배송사와 연계한 영화 전용 관람권과 CJ CGV만의 특별관 관람권, F&B 상품 뿐만 아니라 다양한 캐릭터 굿즈 등 다양한 상품 판매를 통해 고객에게 다양한 즐거움을 선사하고 있습니다. 또한 고객과 직접 소통하며 운영하는 라이브 커머스를 통해 고객에게 더욱 다가가고자 노력하고 있습니다.



# 고객만족 서비스 강화

## 고객만족 서비스

### 지속적인 서비스 진화

CJ CGV는 영화보다 더 큰 서비스와 감동을 전달하고자 합니다. 다양한 채널에서 유입되는 고객 문의 대응 및 불만 해결을 위해 전사 VOC 신속 공유 체계를 구축하였습니다. 매주 대표이사를 포함한 경영진, 유관부서와 VOC를 공유하여 고객의 소리를 경영 활동에 반영하고자 합니다. 2021년 4월부터는 CJ CGV 홈페이지 내 상담톡을 운영하며 보다 원활한 고객과의 소통을 위해 노력하고 있습니다.

### 고객 VOC 관리

CJ CGV는 다양한 채널에서 유입되는 고객 문의 대응 및 불만 해결을 위해 노력합니다. 홈페이지 고객의 소리 게시판, 고객센터, 상담톡을 운영하고 있습니다. 또한 VOC 유형별 응대 매뉴얼을 배포하여 현장에서의 균일하고 체계적인 고객 응대를 위해 노력합니다. 고객 불만 건수의 지수화, VOC 신속 공유 프로세스 등을 체계화하여 고객의 불만을 최소화하고 철저히 관리하고 있습니다.

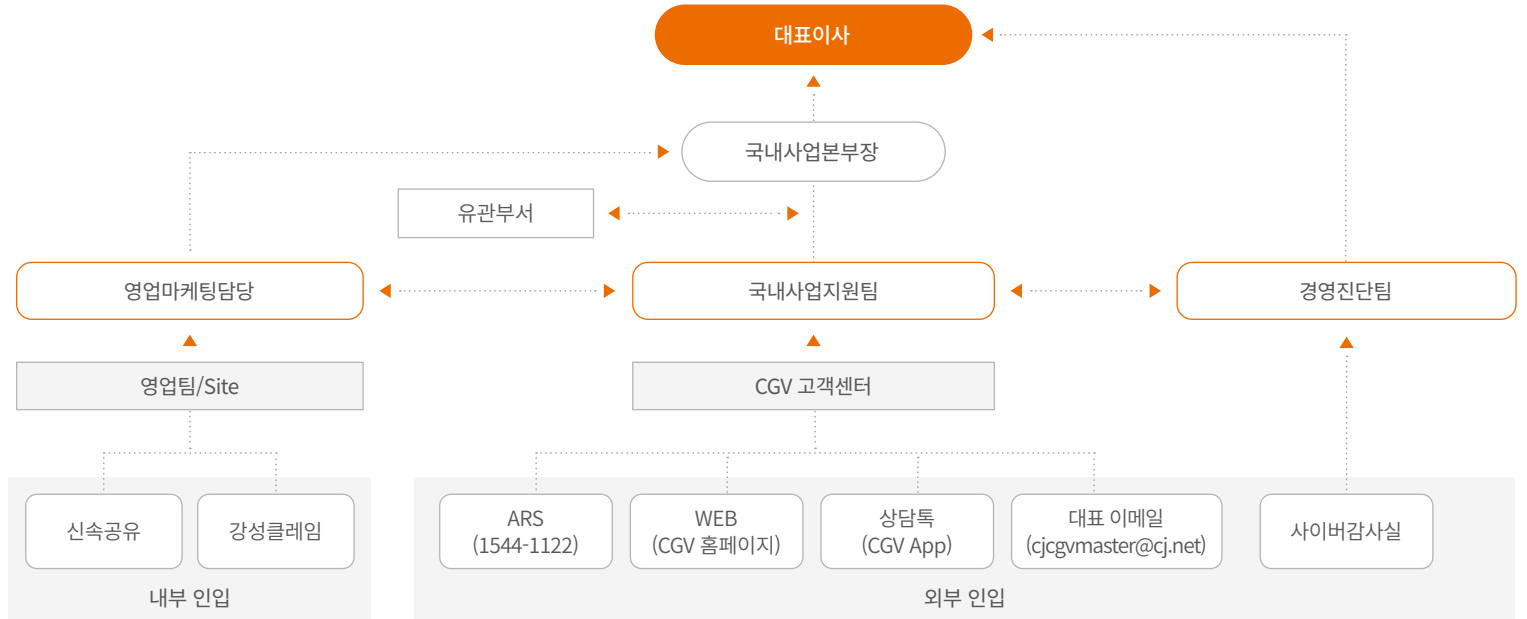
#### VOC 인입현황

(홈페이지/ARS 인입, 단위: 건)

VOC 유형	2019	2020	2021
문의	362,906	148,971	106,260
불만	16,127	6,791	5,402
칭찬	1,035	259	207
개선 제안*	24	14	32
합계	380,092	156,035	111,901

\* 사이버 감사실 인입 건

고객 VOC 관리 체계도



### 고객 VOC 관리 체계

CJ CGV는 VOC 발생 시 총 12가지 이슈로 분류, 단계별 신속 공유 체계를 구축하였습니다. VOC 발생 시 각 1-3단계 분류 기준에 따라, 유관부서 담당자와 부서장, 대표이사에게 해당 내용이 신속 공유되며 확인 및 응대 사항에 대해 조치·완료 여부를 확인하고, VOC 반영 결과의 개선과 사후 점검을 실행합니다.

### CS 개선 노력

CJ CGV는 고객에게 더 큰 만족을 드리기 위해 CS 개선 활동을 전 극장에 공유하고 있습니다. 각 극장의 우수 개선사례를 전파하여 긍정적 시너지를 유도하며, 매주 VOC 보고서를 전 극장에 전파, 개선 가능한 VOC 사례들을 공유하여 고객 불만을 예방하고자 노력합니다. 각 극장별 CS 담당 리더가 미소시기의 고객 서비스 교육을 위해 노력합니다. 또한 경영진이 매월 1회 우수 CS리더를 대상으로 칭찬레터와 함께 시상을 진행하며, 고객의 칭찬 접수 시 해당 극장으로 간식을 선물하는 등 다양한 격려 활동을 통해 고객 서비스 개선을 위한 동기부여를 하고 있습니다.

## 미소지기 소개

미소지기는 고객 최접점에서 응대를 담당하는 직원입니다. 고객과의 접점에서 활동하는 만큼 '항상 편안한 미소로 고객을 대함으로써 고객의 미소를 지켜주는 이' 라는 뜻을 담고 있습니다. CJ CGV는 영화관에서 가장 중요한 역할을 수행하는 미소지기에게 자긍심과 책임감을 부여하고자 다양한 교육과 복지혜택을 제공합니다. 특히 모든 포지션에서 적절한 응대가 가능하도록 표준 응대 절차(SOP), 상황 별 고객응대 매뉴얼(MOT) 등을 개발하여 배포, 교육하며, 체계적인 교육을 위해 온라인교육 플랫폼인 'CGV에듀온'을 2022년 5월 론칭, 운영하고 있습니다. 응대 교육 외에도 위생, 안전 등 다양한 교육을 제공하여 더 나은 고객 서비스 제공을 위해 노력합니다.

\* 고객서비스 응대 매뉴얼: SOP(표준 고객응대 절차), MOT(상황별 고객응대 매뉴얼)  
\* 미소지기 교육체계: 신입미소지기 입문교육, 현장OJT, 선임미소지기 입문교육 및 보수교육, 상황별 교육



CGV 미소지기

• 티켓 발권 / 교환 / 환불 / 영화 정보 제공



TICKET BOX



• 팝콘, 음료 등 각종 스낵 판매와 관리



POPCORN FACTORY



• 상영관 입퇴장 안내 / 청소 / 관리



FLOOR

## 고객 만족을 위해 최선을 다하는 '미소지기'에게 다양한 복지 혜택을 제공합니다.

CJ CGV는 2013년 7월 단시간 근로자였던 미소지기를 전원 '무기근로계약'으로 전환하여 고용안정성을 강화하였고, 2015년 4월에는 업계 최초 '분 단위' 시급제를 도입하였습니다. 매월 10회 영화관람 기회 제공, F&B 할인 혜택, 학자금 대출 이자 지원 뿐 아니라 정직원 채용 시 장기 근속 미소지기에게는 서류전형 면제 등 다양하고 실질적인 혜택 제공을 위해 노력합니다.

### CGV 미소지기 복리후생

영화 관람 지원	전국 CGV 영화 무료관람(월 10회) 포토플레이 지급(월 10매)
할인 혜택	매점 메뉴 50%, CGV운영 씨네카페/투썸/ 스무디킹 50%할인, 씨네샵 제품 30% 할인 적용
시상제도	내부 규정에 따른 시상시 마일리지 지급 (영화관람, 매점 구매 가능), 서비스가 우수한 미소지기 대상 깜짝으로 시상하는 Thanks Card
교통비 보조금 지급	오전 7시 이전 또는 오후 11시 30분 이후 퇴근 시 교통비 보조금 3천원 지급
미소지기 우대채용	현장 운영 매니저 채용 시 미소지기 대상 채용 진행, CJ 계열사 지원 시 서류전형 면제 혜택
경조금 및 경조휴가	본인 및 배우자 경조(결혼, 출산, 사망, 회갑/칠순/ 팔순) 발생 시 경조금 및 경조휴가 지원
학자금대출 이자지원	한국장학재단에서 운용하는 학자금 대출 신청자 중 재학, 휴학생(사이버 대학(원)제외) 이자상환 비용 지원
의료 혜택 제공	연 1회 정기건강검진, 질병 또는 상해로 인한 본인 치료비 부담금 실비 지원(급여항목 10만원 이상)

## 정보보안 및 개인정보보호

### 정보보호 원칙과 정책

CJ CGV는 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 및 개인정보보호법 등 관계 법령을 준수하며, 회사가 취급하는 고객 및 사내 중요 정보 자산을 체계적으로 관리함으로써, 회사의 정보자산과 고객의 개인정보를 안전하게 보호합니다.

### 정보보안 실행 체계

#### 조직 체계

CJ CGV는 대표이사 직속 정보보호센터를 배치하여 정보보호 업무를 전담으로 수행합니다. 대표이사과 경영진, 정보보호 최고 책임자를 구성원으로 하는 정보보호위원회를 운영, 정보보호 운영 활동을 수행하는데 필요한 추진 계획, 정책 승인을 비롯한 예산과 자원을 지원합니다. 정보보호 전담 부서를 기준으로 인적/물리적/기술적 보안 업무 수행을 위한 정보보호 협의회를 구성하여 각 부서별 정보보호 계획을 실행합니다. 또한 정보보호 최고 책임자와 개인정보보호 책임자를 분리 지정해 독립적이고 체계적인 업무 수행이 될 수 있도록 노력합니다.

#### 정보보호 체계 및 준수

CJ CGV는 정보보호 규칙 및 규칙의 구체적인 시행을 위한 지침과 절차를 정의하고 있으며, 정보보호 관리체계를 수립하여 이를 지속 진단, 갱신하고 있습니다.

#### 임직원 정보보안 교육

CJ CGV는 사내 정보보안 인식을 공고히 하기 위해 정보보호 교육을 실시하고, 전 임직원의 연 1회 참여를 필수로 지정하고 있습니다.

#### 임직원 정보보호교육 수료 현황

(단위: 명)

연도	교육 기간	대상자 수*	수료율(%)
2019	07. 29 ~ 08. 23	1,378	99.5
2020	07. 27 ~ 08. 21	1,177	100
2021	07. 26 ~ 08. 20	992	99.9

\* 전일제 근로자 기준


## 개인정보보호

### 개인정보보호 리스크 관리

CJ CGV는 개인정보보호 책임자로 국내사업본부장을 지정, 멤버십 관리자인 마케팅커뮤니케이션팀이 개인정보를 관리합니다. 리스크 관리를 위해 CJ그룹 전용 개인정보처리시스템을 통해 정보 추출 및 파기를 수행하며, 최소한의 인원에 제한 접근 권한을 부여합니다. 또한 침입 차단 시스템을 운영하여 해킹 등 외부자의 비인가 접근을 통제합니다. 매월 개인정보처리시스템의 접근 권한 관리 및 도용 로그를 점검하여 경영진에게 보고하며, 정보보안 협력업체를 통해 개인정보 취급 실태를 연 1회 점검하고 있습니다.

### 정보보호 관리체계 인증 유지

CJ CGV는 2013년 최초 인증 후 현재까지 <정보보호 관리체계(ISMS) 인증>을 유지하고 있습니다.



· 인증범위: 인터넷 영화 예매 서비스 운영  
· 유효기간: 2020. 03. 25 ~ 2023. 03. 24

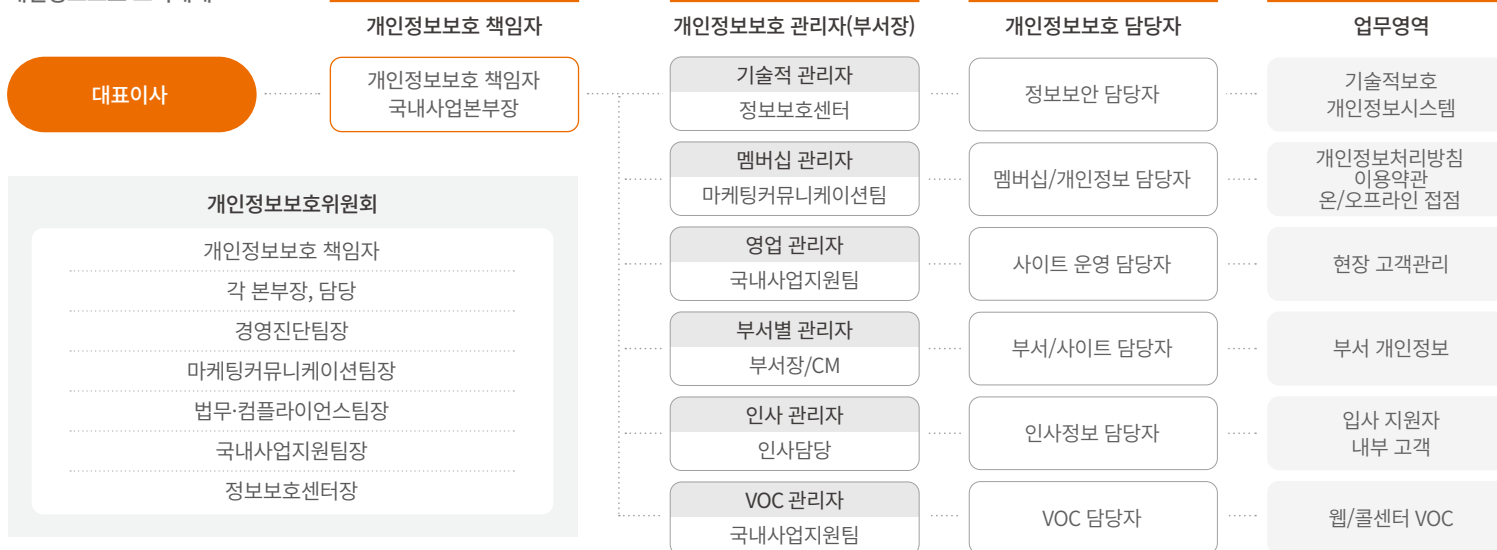
### 개인정보보호 배상책임보험 가입

CJ CGV는 2019년 최초 가입 후 소비자 개인정보 유출사고 대비 배상보험을 매년 갱신하고 있습니다.

### 개인정보 유출사고 대응 절차 및 발생 현황

CJ CGV는 개인정보 침해/유출 사고 발생 시, 이용자 피해 방지 최소화를 위한 신속한 대응을 위해 '개인정보 유출사고 대응 절차'를 마련하여 효과적으로 대응하고 있으며 최근 3년 내 고객 데이터 유출·도난·분실 사고 발생 건은 없습니다.

### 개인정보보호 조직체계



## COVID-19 대응

### 고객 안심 극장

CJ CGV는 코로나19 발생 이후 고객들이 안심하고 영화를 관람할 수 있도록 선제적 방역 및 다양한 예방 활동을 강화해왔습니다. 지난 2020년 1월 말 영화관에 코로나19 확진자가 처음 다녀간 후, 발빠르게 고객 안전을 위한 내부 지침을 마련하였습니다. 모든 극장의 전 직원이 고객 응대 시 마스크를 필수적으로 착용하고, 손 소독제 및 세정제 비치, 향균 필름 부착, 생활 속 감염병 예방 수칙 안내 등의 활동을 통해 코로나19 확산 방지체계를 구축하며 철저한 방역 관리에 나섰습니다.



▶ 관람 전 발열 측정



▶ 좌석 간 거리두기



▶ 전문 방역 업체를 통한 내부 방역



CJ CGV는 역학 조사의 편의성을 위해 지난 2020년 6월 모든 직영 극장에 전자출입명부 시스템을 자체 도입했습니다. 영화관이 해당 시스템을 필수적으로 도입해야 하는 상황이 아니었음에도 고객의 더욱 안전한 영화 관람 환경 조성을 위해 자율적으로 시행을 결정했습니다.

CJ CGV는 2020년 3월부터 고객의 안전한 영화 관람과 코로나19 확산 예방을 위하여 '앞뒤 좌석 띄어 앉기'를 적용했습니다. 이어서 6월부터는 '좌우 띄어 앉기'를 시행하는 등 '좌석 간 거리 두기' 캠페인을 지속적으로 진행해왔습니다. 정부의 사회적 거리 두기 방침이 2단계였던 시기에도 관내 취식 금지, 좌석 한 칸씩 띄우기를 시행했습니다. 영화관 내 취식금지 시기에 매장 이용을 원하는 관람객에게는 영화 시작 전 미리 섭취를 안내하거나 포장해 갈 수 있도록 서비스를 개선하였습니다.

코로나19 확산 방지를 위하여 공조 시스템 가동을 통한 상영관 내부 상시 환기, 전문 방역 업체를 통한 내부 방역도 꾸준히 진행해 왔습니다. 지난 2020년 5월 전 직영 극장에서는 관람객 발열 측정과 마스크 착용 여부를 자동 확인할 수 있도록 스마트패스 시스템을 도입했습니다.

## 비대면 서비스 도입

CJ CGV는 코로나19로 '사회적 거리 두기'가 일상화됨에 따라 대면 서비스를 최소화한 새로운 개념의 '언택트 시네마'를 도입했습니다. 지난 2020년 4월 20일, CGV여의도에 최초로 선보인 '언택트 시네마'는 다양한 하이테크 기술을 통해 언택트(Un-tact) 서비스를 기반으로, 고객이 보다 새롭고 간편하게 극장 시설을 이용할 수 있도록 하는 신개념 극장입니다. '언택트 시네마' 정식 론칭에 앞서 CGV는 키오스크 고도화를 통해 단순히 영화 예매 뿐 아니라 예매 티켓 교환, 환불이 한번에 가능하도록 키오스크 기능을 업그레이드 했습니다. 또한 고객 편의 증대를 위해 매점 주문 전용 키오스크를 선보이기도 했습니다.

모바일 서비스 부문에서는 고객이 쉽게 스마트폰으로 F&B 메뉴를 주문할 수 있도록 '패스트오더'와 '통합결제' 서비스를 론칭, 운영하고 있습니다. 패스트오더의 경우, 현장에서 기다리지 않고 바로 주문할 수 있는 '지금주문' 서비스와 고객이 미리 주문하고 원하는 시점에 언제든지 픽업을 요청할 수 있는 '미리구매' 서비스를 운영합니다. 통합결제의 경우, 영화를 예매하는 고객이 CGV F&B 메뉴까지 사전에 결제할 수 있도록 하여 고객 편의를 높인 것이 특징입니다. 이 외에도 대표소를 방문해야만 진행할 수 있었던 주차 인증을 보다 빠르고 간편하게 CGV 모바일 앱과 키오스크에서 직접 인증할 수 있도록 시스템을 개발해 전 극장으로 순차 확대 중입니다.

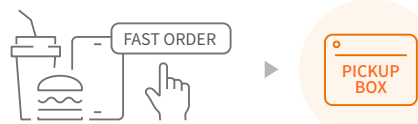
### 언택트 시네마로 즐기는 슬기로운 극장 생활

#### 1. 영화 예매



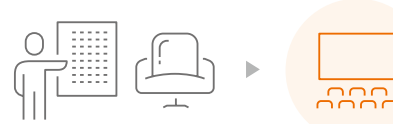
키오스크, 모바일 앱/웹을 통한 예매

#### 2. 매점 구매



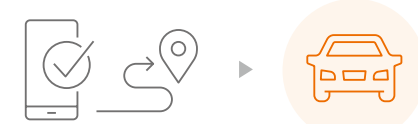
CGV 매점 주문 모바일 앱 서비스 '패스트오더' 또는 '매점 키오스크'에서 원하는 매점 메뉴를 주문한 뒤, 픽업 박스 수령

#### 3. 상영관 입장



상영관 입구 '스마트체크'에서 영화 티켓 리딩, 좌석 확인 후 입장

#### 4. 주차인증



CGV 모바일 앱과 키오스크에서 직접 인증

### 언택트 시네마



▶ 스마트체크 시스템으로 체크인



▶ CGV매점 키오스크에서 구매



▶ 픽업박스에서 메뉴 수령

CGV여의도의 각 상영관 입구에는 '스마트체크' 시스템을 구축해 고객이 직접 스마트체크 기기에 예매 티켓을 리딩하는 방식으로 탈바꿈했습니다. 단 1초 만에 티켓 정보를 확인할 수 있어 입장 확인 시간을 단축하고 입장 안내의 정확도까지 높였습니다. 투명한 LED 창으로 만들어진 '픽업박스'는 '똑똑' 두드리면 문이 열리고 준비된 메뉴를 찾아가는 방식으로 작동하여, 고객이 직원과의 대면 없이도 간편하고 재미있게 모든 매점 메뉴를 구매할 수 있도록 합니다. 서비스 이용은 CGV 매점 주문 모바일 앱 서비스 '패스트오더' 또는 매점 키오스크에서 원하는

매점 메뉴를 주문한 뒤, 주문 번호가 모니터에 뜨면 영수증 QR 코드를 픽업박스 스캐너에 리딩한 후 주문한 메뉴를 찾아가는 순으로 진행할 수 있습니다. CJ CGV는 극장 외 다양한 장소에서 고객들이 F&B 메뉴를 즐길 수 있도록 배달 업체와의 제휴를 통한 배달 및 포장 주문 서비스를 제공하고 있습니다.



## 환경경영 및 폐기물 저감

### 환경경영 체계

#### 환경경영 전략 및 지향점

CJ CGV는 지구환경을 보호하는 사업장이 되기 위하여 폐기물 저감, 온실가스 배출량 감축, 지속 가능한 자원 사용을 3대 우선 과제로 삼고 환경경영을 실천하고 있습니다.

#### 환경경영 실행 체계

CJ CGV의 환경경영은 ESG실무협의체 중심의 우선 과제 별 TF 운영을 통해 실행되고 있습니다. 사업 운영 과정에서의 부정적인 환경 영향을 최소화하고 긍정적인 환경 영향을 확대하기 위한 방침 아래 보다 구체적인 환경경영 지침 수립 및 전담 조직 역량 강화를 진행하고 있습니다. 또한 실무자가 환경경영의 주체가 될 수 있도록 지속적인 환경 교육을 시행합니다.

#### ESG실무협의체

##### 폐기물 저감 TF

영업마케팅담당  
국내사업지원팀  
F&B사업팀  
ESG경영팀

##### 온실가스 감축 TF

안전경영담당  
사업개발팀  
공간디자인팀  
영사운영파트

##### 지속가능한 자원 사용 TF

전략구매팀  
F&B사업팀  
ESG경영팀

- 환경경영 및 폐기물 저감
- 온실가스 감축
- 지속가능한 제품과 자원 사용



온실가스 목표관리제 직원 교육

### 구성원 환경 교육

CJ CGV는 2022년 6월 환경부와 ‘지속가능한 미래 실현을 위한 환경교육 업무 협약’을 체결하고, 6월 한달 동안 전 임직원 대상 환경교육을 실시하였습니다. 본사 내 TV와 온라인교육 시스템(CJ CAMPUS)을 통해 기후 변화로 인한 식생활의 변화, 지구를 위해서 우리가 할 수 있는 일, 기후위기에 대응하는 기업의 도전과 실험 사례, 좋은 삶의 기준과 생활양식의 전환 등의 주제로 교육을 실시하였습니다. 또한 ‘온실가스 목표관리제’ 참여 기업으로서 연 1회 전국 사이트 운영 매니저를 대상으로 환경교육을 진행하고 있습니다.

### 폐기물 저감 노력

#### 장비의 재활용

CJ CGV는 폐기물을 최소화하고 자원 재활용을 실천하기위해 극장 폐점 시 발생하는 운영 장비를 재사용, 재활용하고 있습니다. 교체가 필요한 노후 장비를 제외한 자산성 장비는 타 사업장으로 이동하여 재사용하거나 부품 등으로 재활용하고 있습니다. 또한 F&B장비 중 협력사에서 임대한 장비는 전량 반납하며 폐기 장비의 발생을 최소화하고 있습니다. 2020년부터 2022년 6월까지 약 3년 동안 폐점으로 발생한 총 35대의 영사 장비 중 20대가 타 사업장으로 이동 또는 노후 장비 교체 등 목적으로 재사용 되었습니다.

### 친환경 팝콘 용기 및 다회용 컵 사용

CJ CGV는 2021년 하반기부터 극장 내 팝콘 팩토리에서 발생하는 폐기물 저감과 자원 재활용을 위해 패키지를 친환경 소재로 변경하고 있습니다. 2022년 1월부터 CJ CGV 대표 10개 극장에 ‘친환경 팝콘 용기(L)’를 시범 도입하였습니다. 변경된 친환경 용기는 ‘PE(폴리에틸렌 프리) 기술이 적용되어 별도의 코팅 분리 과정 없이 재활용에 용이하며, 땅 속에서 생분해 되는 제품입니다. 팝콘 패키지 외에도 다양한 메뉴의 패키지를 친환경 소재로 확대 나갈 예정입니다. 또한 2021년 7월 CGV등촌을 시작으로 현재까지 5개 극장에서 다회용 컵 사용을 통해 일회용 컵 폐기물 발생을 줄이고 있습니다. 탄산 음료 구매 시 다회용 컵 선택이 가능하며, 영화 관람 후 퇴장로 및 로비에 비치된 수거함에 반납이 가능합니다. CJ CGV는 고객들이 생활 속에서 손쉽게 친환경 활동에 참여할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다.

#### 폐기물 배출량

(단위: 톤)

연도	2019	2020	2021
일반폐기물	96.9	73.9	86.4

\* CGV본사, CGV용산아이파크를 기준



다회용 컵 사용

# 온실가스 감축

## 온실가스 감축 노력

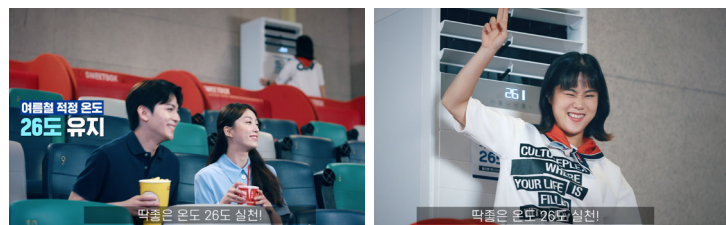
### 온실가스 인벤토리 구축

CJ CGV는 2016년 부터 ‘온실가스 목표관리제’ 관리업체로 지정되어 온실가스 인벤토리를 구축하고, 이후 지속적으로 온실가스 저감을 위해 노력하고 있습니다. 본사는 물론 전국 120여 곳의 직영 사업장에서 발생하는 온실가스 배출량에 대한 데이터를 관리, 취합하고 있습니다.

### 주요 장비 에너지 효율화

CJ CGV는 대부분 임대 형태로 건물에 입점 하여 관리의 한계가 존재하지만, 한국 에너지공단과 MOU를 체결하고 에너지 진단 활동을 실시하는 등 에너지 효율화를 위해 노력합니다. LED조명 교체, 대기전력 차단기기 설치로 전력 사용량을 효율적으로 관리하고 있습니다. 또한 공조기와 키오스크의 운영체계를 변경하는 등 전사 차원의 전기절감캠페인을 시행하고, 일부 입점건물에는 태양광 발전 시설을 이용하는 등 에너지 절약 및 효율적 사용을 위해 노력합니다. 이러한 노력의 성과로, 온실가스 배출 허용량 대비 2019년에는 12,401(tCO<sub>2</sub>-eq) 2020년에는 36,885(tCO<sub>2</sub>-eq), 2021년<sup>1)</sup>에는 31,767(tCO<sub>2</sub>-eq) 초과달성 하는 등 지속적으로 온실가스 배출량을 감축해 나가고 있습니다.

1) 2021년 온실가스 목표관리제 최종 허용량 89,090(tCO<sub>2</sub>-eq)



한국에너지공단 여름철 에너지 절약 캠페인

## 온실가스 감축을 위한 캠페인

### 탄소중립 사회적 협약 참여 및 대국민 캠페인 진행

CJ CGV는 2021년 탄소중립 이행을 위한 ‘사회적 협약식’에 참여했습니다. 저탄소 에너지 사회 조성을 위한 민·관 협력체계 구축과 적정온도를 준수하는 에너지 옴 실천 매장으로 참여하고 있습니다. 이를 위해 극장 스크린 광고, 오프라인 공간 배너 비치, 온라인 이벤트 페이지 등에 캠페인 영상과 메시지를 노출하였습니다. 또한 2021년 7월~8월 2개월 간 에너지 절감 캠페인 참여자 대상으로 영화 할인 쿠폰 제공, 26°C DAY 대관 행사, 적정 온도 챌린지 등을 실시하여 고객의 에너지 절약 활동 참여를 독려했습니다.

### 제로 웨이스트 캠페인

CJ CGV는 2021년 6월부터 ‘제로웨이스트 캠페인’을 통해 환경보호와 더불어 편리한 영화관람을 위해 종이티켓 출력을 지양하고 모바일 티켓 사용을 장려합니다. F&B 구매 시에도 미리 설정해둔 스마트 영수증 발급을 통해 종이 사용을 최소화하고 있습니다. 모바일 예매 건 중 종이 티켓 출력 비중은 2019년 30.3%에서 2021년 22.3%로 감소하였습니다. 또한 업무 진행시 페이퍼리스 실현을 위해 모바일업무관리시스템(MOS)을 개발, 18종의 종이 체크리스트를 모바일화 하였습니다.

### 자원순환 60초 초단편 영화제

CJ CGV는 환경부, 한국환경공단, 한국포장재재활용사업 공제조합, 순환자원



제로 웨이스트 캠페인

자원순환 60초 초단편 영화제 시상식

유통지원센터 등과 함께 2020년 말부터 2021년 초까지 ‘자원순환 60초 초단편 영화제’를 공동개최 했습니다. 자원순환영화제는 투명 페트병 별도 분리배출에 대한 사회적 관심 고취, 재활용·재사용에 대한 인식전환, 고품질 재활용제품 제조 활성화를 목적으로 진행되었습니다. 대상 수상작은 2021년 1월 중 1주일간 서울, 충남, 부산 등 28개 CJ CGV에서 상영되어 관람객들의 자원순환에 대한 인식 확산에 기여했습니다.

### 온실가스 배출원 현황

\* 2021년 12월 31일 기준

배출활동	에너지원	비중(%)	배출원 목록
직접 배출 고정연소	도시가스(LNG)	11.7	냉온수기, 보일러, 냉난방 설비
	이동연소	0.06	법인 승용자동차, 승합자동차
간접배출 구매전력	전력	86.4	전력사용시설
	구매스팀	1.6	스팀사용시설

### 온실가스 배출량

(단위 : tCO<sub>2</sub>-eq)

온실가스 배출량	2019	2020	2021
Scope1	9,666.5	6,145.5	7,184.4
Scope2	73,203.8	52,690.8	53,561.9

### 에너지 사용량

(단위:TJ)

에너지 사용량	2019	2020	2021
연료 사용량	190.0	120.6	141.3
전기 사용량	1,484.1	1,066.8	1,096.4
스팀 사용량	33.2	26.2	30.8



# 지속가능한 제품과 자원 사용

## 지속가능한 제품과 자원 사용

### 페스크린 업사이클링 굿즈 출시

CJ CGV는 2021년 1월 업계 최초 페스크린 소재를 재활용한 굿즈를 출시하였습니다. 극장 리뉴얼, 오염 등으로 발생된 페스크린의 철거에서 업사이클링 제품 탄생까지 각 단계별 프로세스를 구축, 폐기물을 줄이고 순환 경제를 실천하기 위해 노력합니다. 첫번째 굿즈인 '리틀백 2종'은 사회적기업과 협력, 제작하여 판매 수익금의 일부를 아동 양육 시설에 기부하였습니다. 두번째 굿즈는 '스크린 멀티백', '스크린 매트'로, 피크닉, 캠핑 등 야외 활동에서 유용하게 사용할 수 있도록 제작하였습니다. 최근 출시된 세번째 굿즈는 노트북과 패드 제품을 보호하는 '스크린 파우치'로 깔끔한 디자인과 더불어 편리성을 높였습니다. CJ CGV는 앞으로도 극장에서 버려지는 자원의 새로운 쓰임새를 지속적으로 발굴하여 자원 순환 경제를 실천하겠습니다.



CGV 스크린으로 만든 멀티백

### 광고 'GO GREEN, GO CGV'

CJ CGV는 극장 내부는 물론 옥외에 보유 중인 다양한 광고 매체에 고객의 대중 교통 이용과 모바일 티켓 사용을 통한 제로웨이스트 참여를 권장하는 광고를 송출 중입니다.

### 페스크린 업사이클링 과정

#### 철거



오염, 손상 등으로 사용이 어려워진 영화관 스크린 교체



#### 재단



세척 불가 오염 부분 제거, 제품 사이즈에 맞춰 재단



#### 세척



오염, 냄새 제거 등을 위한 세척



#### 제작



새로운 업사이클링 제품으로 완성 (리틀백, 멀티백, 매트, 파우치)

### FSC 인증 지류와 목재 사용 의자

CJ CGV의 종이 영수증과 티켓에는 모두 FSC 인증 제품을 사용합니다. 또한 일부 전동 리클라이너 의자에는 FSC인증 목재를 사용하였습니다.



### 인테리어 원자재의 환경 안전성

CJ CGV의 공간에 사용되는 인테리어 원자재 선정 시, 환경성적표지를 확인하는 등 유해성 여부를 꼼꼼히 살펴 고객에게 보다 안전한 환경과 공간을 제공하고자 노력하고 있습니다.

### NON GMO옥수수 팝콘

CJ CGV의 팝콘은 100% NON GMO 옥수수를 사용하여 제조하고 있으며 지속 가능한 원재료 사용을 확대하고 있습니다.

### 비건 음료

CJ CGV 매점에서는 친환경 대표 브랜드인 오투리와 협업하여 식물성 대체유를 주 원료로 한 오투리 곡물라떼를 2022년 1월에 출시했습니다. 원유 대신 귀리 베이스의 식물성 음료 판매를 통해 지구 환경과 자원의 소비를 줄이려는 노력을 기울이고 있으며, 비건 메뉴를 지속적으로 확대할 예정입니다.



# PEOPLE

## 사회가치경영



- 인권존중
- 인재육성
- 일하기 좋은 조직문화
- 안전한 근무 환경
- 지역사회 발전 기여
- 사회공헌 실천

## 인권존중

### 인권경영

CJ CGV는 경영 철학에 상생과 존중의 가치를 명시하며, 인권경영을 추구합니다. CJ CGV 전 구성원은, 그룹의 임직원 행동강령 <CJ의 약속>에 서약하고 인권경영의 주체자로서, 고객, 동료 및 이해관계자 등에 대한 사회적 가치 존중을 앞장서 실천합니다. 매년 인권 교육을 통해 조직 내에서 존중의 가치에 반하는 행위가 발생하지 않도록 사전 예방 활동을 철저히 하고 있으며, 직장 내 괴롭힘 및 성희롱 등 인권 관련 부정적 사안이 발생할 경우 고충처리기구를 통해 취업규칙에 따라 엄중 처리합니다. 또한 CJ CGV와 사업장 관계를 맺는 공급 업체, 에이전트, 합작투자자, 협력사, 판매 회사 등의 공급망 내에서도 인권 존중, 아동 보호 및 강제노동 금지의 원칙과 기준이 지켜지도록 지속적인 지원과 모니터링을 실시하고 있습니다.

### 고충처리제도

#### 고충처리제도 현황

CJ CGV는 인권 관련 고충을 상담하고 신고할 수 있는 다수의 채널을 운영합니다. 특히, 직장 내 성희롱 및 괴롭힘의 경우 취업규칙에 금지 조항을 명시하고 있으며, 사안 발생 시 내부 규정에 따라 담당 부서에서 빠르게 해결 방안을 모색하여 제보자에게 투명하게 결과를 안내합니다. 그리고 피해 조사 시, 제보자 보호를 위한 비밀 유지에 만전을 기하고 있으며, 제보자가 불이익이나 차별을 받지 않도록 엄격히 관리하고 있습니다. 또한, 인사위원회 진행 시 필요에 따라 외부 전문가를 포함하여 더욱 공정하게 사건을 처리합니다.

구분	2019	2020	2021
신고 및 조치 건수	5	12	3

### 고충처리 신고 채널

구분	세부 내용
직장 내 성희롱· 괴롭힘 처리 담당자 운영	인사담당 내 직장 내 성희롱, 직장 내 괴롭힘 담당자를 각 성별 1인씩 선정하여, 균형적이고 체계적인 상담 및 사건 처리
고충처리위원회	노사협의회에서 고충처리위원을 선임하여 임직원 고충 취합 및 처리
CJ Whistle	CJ그룹에서 운영하는 온라인 제보 채널로 임직원 및 외부 이해관계자들이 내부 시스템과 제3의 외부 기관을 통해 제보 가능하며, 제보된 건은 익명성 보장 하에 독립적으로 처리

### 노사협의회

#### 한마음협의회

CJ CGV는 노사 협의기구로서 '한마음협의회'를 운영하며 근로자 참여 및 협력증진에 관한 법률을 준수하고 있습니다. 한마음협의회는 경영진과 사원 간의 커뮤니케이션 창구 역할 및 조직문화 개선을 위한 조력자 역할을 수행합니다. 2001년부터 지속 운영 중인 한마음 협의회는 사원들의 투표를 통해 3년 임기직으로 대위원을 선출하여 구성하며, 대위원은 본사는 물론 각 지역의 현장 사원 등 총 10명으로 구성됩니다.

#### 경영진과 사원 간의 커뮤니케이션 창구 역할

- 경영진은 회사의 나아갈 방향에 대해, 협의회는 회사의 성장에 있어서 사원들의 역할을 정의, 전달
- 조직 성과에 기여할 수 있도록, 변화, 성과, 창의, 도전, FUN한 조직을 만들기 위한 제도를 활성화
- 경영진과 사원들의 의견을 상호 간 전달하며 쌍방 소통 진행

### 조직문화 개선의 조력자 역할

- 생산성 있는 '온리원 아이템'을 접수하고 구체적인 지원과 실행
- 회사의 변화, 혁신 방향에 대한 사전 이해 후 구성원들과 교류하며 전달
- 공감을 이끌어 내기 위해 사원급이 주로 활동
- 조직문화 개선을 위한 행사를 구성
- 문화활동 지원 등의 친밀한 조직 분위기를 형성
- 고충처리반 운영

### 한마음 협의회 개최 현황

개최 시기	주요 협의 내용
19년 1분기(04. 29)	주 52시간 근무제 도입에 따른 근무시간 관리 강화 방안
2분기(07. 05)	VOC 분류기준 재수립
3분기(10. 16)	SITE 운영 매뉴얼 업데이트
4분기(01. 16)	F&B 신 메뉴 출시에 따른 현장 업무 개선 방안
20년 1분기(06. 05)	구성원 간 소통 강화 방안
2분기(07. 27)	코로나 관련 정부 지원제도의 이해 및 적용
3분기(10. 28)	매점 내 제품 및 원재료 효율 관리 방안
4분기(01. 15)	임직원 및 가족 의료비 지원의 건
21년 1분기(04. 15)	신임 대위원 오리엔테이션
2분기(06. 25)	구성원 역량개발 및 직무별 화상 교육 방안
3분기(09. 30)	인트라넷 내 임직원 정보 상세 개선 방안
4분기(12. 30)	전결 규정 간소화 및 출장비 개선

# 인재육성

## 인재육성

CJ CGV는 전 임직원과 더불어 성장하는 기업이 되기 위해 노력합니다.

### 임직원 현황

CJ CGV는 회사의 구성원이라면 누구나 최고 인재로 성장할 수 있고, 나이, 연차 등과 관계없이 성과를 창출하고, 공정하게 성과를 인정받을 수 있는 문화와 시스템을 갖추기 위해 노력하고 있습니다. CJ CGV의 총 고용 인원은 2021년 3,599명으로 전년 대비 793명 증가하였습니다. 코로나 19로 다소 침체되었던 영화산업이 차츰 안정화되며 고용 현황 또한 안정화되고 있습니다.

구분	2019	2020	2021
총 임직원 수			
남성	3,218	1,247	1,677
여성	3,850	1,559	1,922
합계	7,068	2,806	3,599

### 인재육성

CJ CGV는 CJ 창업 이념인 '인재제일' 창업이념에 따라 인재를 선발하고 육성합니다. 구성원이 적극적으로 참여하는 자기 주도적 성장 모델을 구축하고, 경력 개발 의지를 지닌 구성원이 자발적으로 개발계획을 수립하고 학습할 수 있게 하는 오픈형 육성 체계를 구축하였습니다. 설문을 통해 커리어를 위한 육성니즈를 파악하고, 희망 경력 경로 및 성장 비전에 따라 맞춤형 경력 개발 프로그램(Career Development Program)을 운영하고 있습니다. 구성원의 자발적 학습 기회 부여 및 경력 개발 지원을 위한 교육 체계 운영을 통해, 그룹 경영철학을 함양하고, 직급/직무별로 직무 전문성, 리더십, 글로벌, 디지털 역량을 단계적으로 개발하여 미래 글로벌 리더로 성장할 수 있도록 지원하고 있습니다.

### 젊은 리더 육성

CJ CGV는 연공서열이 아닌 능력과 공정한 경쟁으로 인재를 육성합니다. 성장을 위해 성별, 나이, 연차, 직급에 관계없이 누구나 역량과 의지만 있으면 리더로 성장할 수 있는 문화를 만들어 갑니다. 인재를 발굴하고 육성하는 노력은 또 다른 구성원들에게 다양한 롤 모델을 제시하고 동기 부여를 통해 또 다른 인재를 발굴할 수 있는 계기가 됩니다. 앞으로도 다양한 인재들과 함께 성장할 수 있도록 노력하겠습니다.

### 자기주도 경력 개발

CJ CGV는 자기 주도적 경력개발을 지원하는 Job Posting 제도를 통해 그룹 내 다양한 사업 및 직무에 도전할 수 있는 기회의 장을 마련했습니다.



### 여성 리더 육성

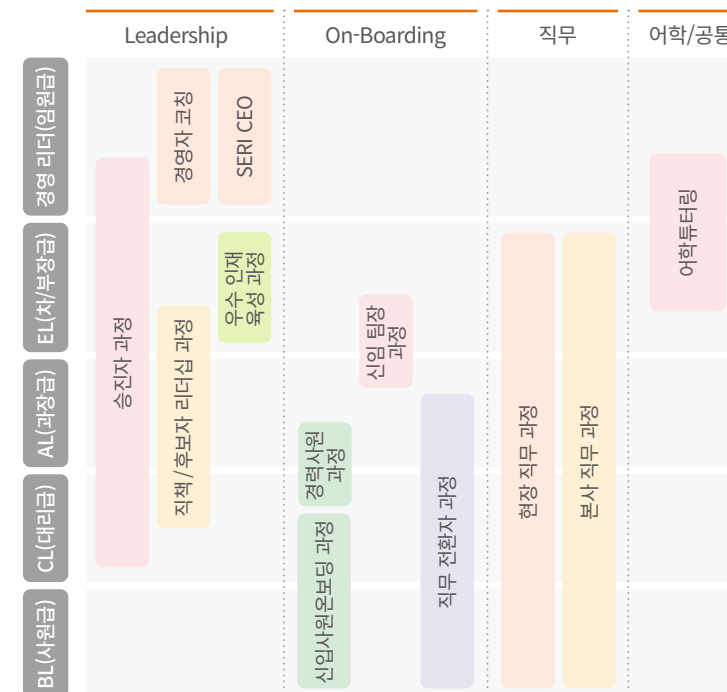
CJ CGV는 능력 있는 여성들이 소외되지 않고, 체계적으로 성장할 수 있도록 노력합니다. 다양성을 존중하는 인재경영 추진전략에 따라 여성 관리자를 육성합니다. 그 결과, 2021년 전체 관리자 중 여성 비율은 38.7%로 전년 대비 1.5% 증가했습니다. 앞으로도 여성 관리자 양성을 통해 다양성, 형평성, 포용성 존중의 문화 정착을 위해 더욱 노력하겠습니다.

### 교육 제도

CJ CGV는 장기적이고 체계적인 인재육성 프로그램을 운영합니다. 임직원의 성장이 사업의 성장이라는 경영철학에 따라 각 단계 및 직무별 역량 강화 중심의 교육 프로그램을 적극적으로 개발 및 운영하고 있습니다. 신규 입사자를 위한 온보딩 프로그램은 약 6개월에 걸쳐 입사 전후로 진행되며, 회사에 대한 빠른

이해와 적응을 돕고 있습니다. 이후 개인 역량을 기반으로 최고의 성과를 낼 수 있도록 전문 직무 교육 및 현업 주도 멘토링을 추가로 지원하고 있습니다. 리더십 파이프라인에 따른 리더 육성 체계를 구축하여 각 포지션 별로 요구되는 리더십 역량 개발을 지원하며, CGV 리더십 모델에 기반한 리더십 효과성 다면 진단 (Leadership Effectiveness Assessment)을 매년 정기적으로 실시해 구성원과 상사의 피드백을 통해 리더십 역량을 강화할 수 있도록 지원합니다. 이 밖에도 학습자 경험 기반의 러닝 플랫폼을 활용, 구성원의 자기주도적 학습 문화를 조성하며, 국내외 컨퍼런스 및 사외교육(Digital Transformation 등) 등을 통해 다양한 방식으로 개인 역량 향상을 돕고 있습니다.

### 교육 프로그램 체계



# 일하기 좋은 조직문화

## 조직문화

### 다양성, 형평성, 포용성 기반의 조직문화

CJ CGV는 다양성과 형평성, 포용성을 기반으로 한 조직문화를 만들어가고 있습니다. 능력과 의지가 있는 인재에게 다양한 직무와 사업에서의 성장 기회를 제공하고 있습니다. 또 직급, 연차, 나이 등의 연공 서열을 타파한 역량과 성과 중심의 공정하고 투명한 평가를 통해 건전한 경쟁 체제를 운영하고 있습니다. 이와 함께 성과에 따른 파격 보상을 통해 회사와 구성원이 지속 가능한 성장을 견인할 수 있는 조직문화를 만들어 나가기 위해 노력하고 있습니다.

#### 직급 제도

CJ CGV는 임원 직위 체계의 간소화뿐만 아니라 구성원 직급 체계 개편을 통해 연차가 아닌 역량 및 성과 중심의 공정한 경쟁 기반을 구축하였습니다.

#### 승진 제도

CJ CGV는 자기주도적 승진지원제를 도입하고 최고 인재의 빠른 성장을 위한 직급별 체류 연한을 폐지하였습니다.

#### 보상 제도

CJ CGV는 조직과 개인의 탁월한 성과에 대한 파격보상 프로그램 운영을 통해 적극적인 도전 및 혁신문화를 구축하고자 합니다. CJ CGV는 시장가치에 따른 보상정책 운영, 조직장 연봉조정 권한 확대, 성과에 따른 파격 보상을 강화하고 있습니다. 특히 조직장에게 연봉조정 권한을 부여해 개개인의 능력과 성과가 직접적인 보상에 반영될 수 있도록 하였습니다.

#### 평가 제도

CJ CGV는 구성원의 자기주도적 목표 설계와 혁신 성장을 지원하기 위해 2021년 성과관리 시스템 PMDS+(Performance Management & Development System)를 개편하였습니다. 개편된 PMDS+ 시스템을 통해 상시 성과관리를 도입하여 구성원의 자기주도적 성장 문화를 구축하고, 완화된 상대평가 기준을 적용하여 공정성을 제고하며, 리더의 권한과 책임을 강화하였습니다. 또한 역량개발과 성장에 도움이 될 수 있는 강점과 개선점 중심의 동료 리뷰를 시행하는 다면 피드백 제도를 신규 도입하였습니다.

### 존중하는 조직문화

CJ CGV는 정직, 열정, 창의 그리고 '존중'의 행동원칙을 가지고 있습니다. 존중의 행동원칙을 실천하고 자유롭게 소통하기 위해 국내 대기업 최초로 수평적 호칭 제도인 '님 문화'를 도입했습니다. '님 문화'를 바탕으로 함께 일하는 동료들의 다양한 의견을 경청하며 서로를 이해하고 배려하는 문화를 구축할 수 있었습니다. 더 나아가 글로벌 기업으로서 다양한 구성원에 대한 포용성, 공정성을 제도에 정착시키는 노력을 추진하고 있습니다. 앞으로도 당사는 CJ의 고유한 문화적 자산인 존중의 문화를 기본으로 임직원의 다양성 존중을 실천해 나가겠습니다.

### 함께 소통하는 조직문화

#### Comm ON : 킴온

자유로운 소통 문화 조성을 위한 프로그램인 'Comm ON: 킴온'은 구성원들과 조직 리더들의 공감과 소통의 조직문화를 위해 신설된 캐주얼한 콘셉트의 간담회 프로그램입니다. 자유롭고 수평적인 기업 문화를 선호하는 성향이 강한 20~30대 젊은 직원들과 리더들의 소통 창구 역할을 하고 있습니다. 특히 전국 각 거점의 현장 구성원들과의 소통을 통해 사업 비전과 목표뿐만 아니라 구성원들의 업무 노하우, 관심사, 업무 상 어려움 등 폭넓은 소재를 공유하고 있습니다.

#### 숨은 하고잡이 칭찬 릴레이, 'CGV 칭찬 ON!'

상호 응원과 격려하는 조직문화 확산을 위해 '칭찬 ON!' 프로그램을 시행하고 있습니다. 매일 온라인 서비스를 실시하여 3개 조직의 숨은 하고잡이를 찾아 칭찬하고 시상하는 과정은 타 조직의 역할과 동료 이해하는 계기가 되고 있습니다.



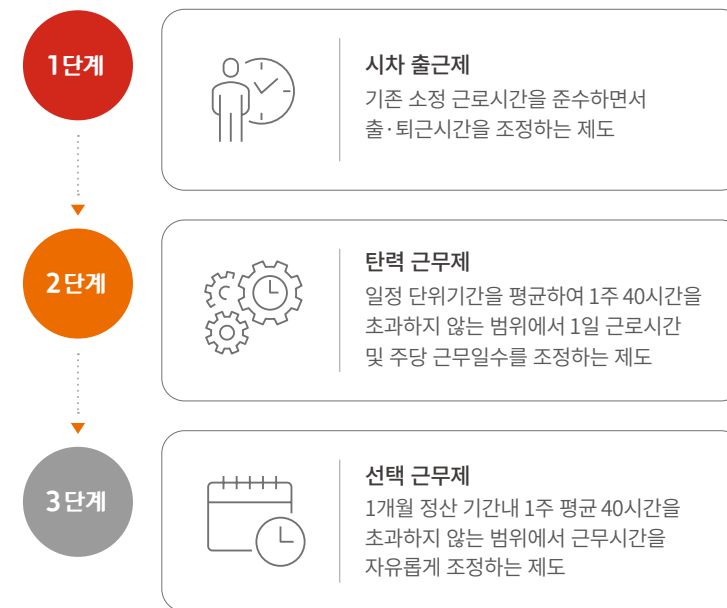
CGV 소통 프로그램 Comm ON: 킴온

### 유연 근무제도

CJ CGV는 업무 시간과 장소를 구성원이 자기 주도적으로 설계할 수 있도록 개선하여 구성원의 업무 몰입도 향상 및 성과 창출을 적극 지원하고 있습니다.

효율적인 근무 환경 조성을 위해 탄력 근무제와 선택 근무제도를 도입했습니다. 2020년부터는 코로나19 확산으로 지원 부서의 경우 재택근무 제도를 선택 시행 중이며, 비대면 상황에서도 구성원 간 원활하고 효율적인 소통·협업이 이뤄질 수 있도록 온라인 협업 툴을 운영하고 있습니다.

#### 업무시간의 자기주도적 설계



## 복리 후생

CJ CGV는 임직원의 일과 삶의 균형을 위해 생활, 여가, 건강 등을 위한 복지제도를 시행합니다. 임직원 배우자 및 자녀들까지 세심하게 고려한 제도를 운영하고, 최고의 근무 환경에서 성과를 창출할 수 있도록 지원합니다.

### 휴가 제도

CJ CGV는 임직원의 일과 삶의 균형 유지를 위해 휴식 보장을 제도화하고 여가 활동을 지원하고 있습니다. 임직원이 부서장의 허가 없이도 자유롭게 휴가를 사용할 수 있도록 휴가 자가 결제 시스템을 운영하고 있으며, 샌드위치 휴가 및 징검다리 휴일, 명절 전후 자유롭게 연차를 활용 할 수 있도록 월별 휴가사용 프로그램도 운영하고 있습니다. 또한 1시간 단위 휴가제를 도입하여 보다 자율적이고 효율적인 시간 활용이 가능하도록 하였습니다.

2022년부터는 기존의 장기근속 휴가인 'Creative Challenge'를 'Creative Week'로 명칭을 변경하고, 입사 후 3년-5년-7년-10년차 대상으로 약 2주 동안의 창의개발 기회 및 장기 근속 포상금을 부여하고 있습니다. 앞으로도 임직원의 업무 효율성과 근무 만족도를 제고하기 위하여 자유로운 휴가 사용 분위기를 조성해 나갈 계획입니다.



장기근속휴가 'Creative Week'

### 생애주기 맞춤형 복리후생

생애주기	주요 지원 항목
결혼	경조금 / 웨딩카 / 웨딩홀 / 경조 휴가
임신	난임시술비 / 근로 시간 단축 / 난임 지원 휴가 / 임신 휴직 / 임신축하선물 / 태아검진휴가
출산	출산 선물 / 출산 휴가 / 신생아 돌봄 근로 시간 단축
양육	학자금 지원 / 장애자녀 지원 / 입학자녀 돌봄 휴가 및 근무시간 단축 / 자녀입학 축하선물 / 자녀 수능 응원 선물
사망	경조금 / 상조 서비스 / 경조 휴가

### 일과 삶의 조화

CJ CGV는 자녀 돌봄 지원제도 등 임직원의 일·가정 균형을 보장하는 가족 친화 제도를 다양하게 운영하고 있습니다. 임신한 임직원 또는 배우자가 임신한 임직원을 대상으로 임신 및 출산 축하 선물을 지급하고 있으며, 임신 중인 임직원에게 태아검진휴가를 지원합니다. 더불어 배우자 유산·사산의 경우에도 남성 구성원에게 특별 휴가를 지급해 임직원 가정의 신체적·정신적 회복을 지원합니다. 이외에도 긴급 자녀 돌봄 단축근로, 자녀입학 휴가 등과 같이 다양한 가족친화제도를 운영해 구성원의 일과 삶의 조화를 지원하고 있습니다. 현재 가족 친화 우수 기업 인증을 보유하고 있으며, 앞으로도 라이프스타일 선도 기업으로서 가족 친화 제도를 적극 확대해 나가겠습니다.



임직원이 임신부터 출산, 육아를 거치는 동안 모성보호는 물론 원활한 육아 및 가족 돌봄을 위해 다양한 지원 제도를 운영하고 있습니다. 임신부에게는 임신 축하 선물을 지급하여 임신부 배려 문화를 만들고 있습니다. 출산 후 모유수유 중인 임직원이 편안하게 모유수유를 할 수 있는 공간도 마련되어 있습니다.

### 자녀 돌봄 지원 강화 사항

출산 지원 강화	양육 지원 강화
난임지원 휴가	신생아 돌봄 근로 시간 단축
임신 휴직	입학자녀 돌봄 휴가
배우자 출산 휴가	입학 자녀 돌봄 근로 시간 단축
임신 위험기 근로 시간 단축	긴급 자녀 돌봄 근로 시간 단축

### 건강 관리 지원

CJ CGV는 임직원 본인의 건강관리를 위해 건강검진을 지원하고 있으며, 일정 직급, 연령, 근속을 기준으로 본인 및 배우자의 종합검진을 지원하고 있습니다. 2022년부터는 배우자에게도 의료비 지원 혜택을 확대 적용 하였으며, 검진 당일 0.5일 휴가를 제공합니다. 난임부부에 대한 시술비 지원, 본인 및 자녀의 선천성 심장병 수술비 지원, 장애인 자녀에 대한 지원 등 임직원의 건강을 위한 다각도의 지원을 제공하고 있습니다. 이 밖에도 외부 전문 기관과 연계하여 심리 상담(마음 건강 프로그램)을 지원하고 있으며, 안마 의자 및 피트니스 센터를 운영하는 등 개인별 맞춤형 건강 관리를 위해 다양한 프로그램을 시행하고 있습니다.

# 안전한 근무 환경

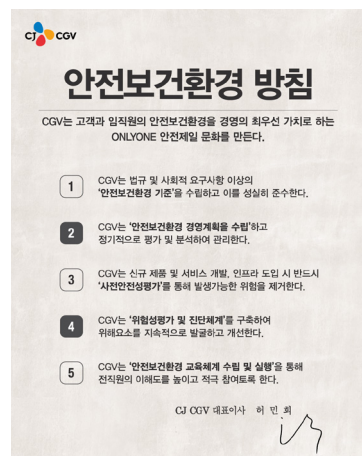
## 안전한 근무 환경

### 산업안전보건위원회

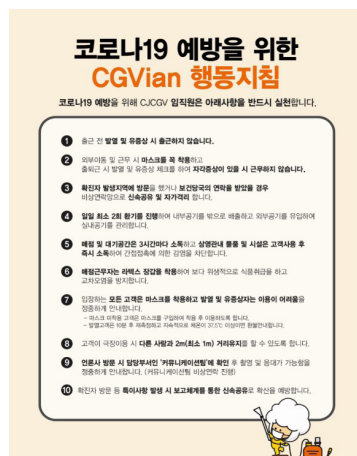
CJ CGV는 안전 및 보건에 관한 중요 사항을 심의·의결하기 위해 산업안전보건 위원회를 구성하여 매 분기 운영하고 있습니다. 산업안전보건위원회는 사용자 위원과 근로자 위원 동수로 구성되어 있으며 안전 및 보건에 대한 노사간의 지속적인 소통을 통해 안전한 근무 환경 조성하기 위해 노력하고 있습니다.

### 산업안전보건 위원회 구성

- 사용자 위원 : 경영진 4인 및 안전 관리자 1인  
안전경영담당(대표이사 대리) 1명, 인사담당 1명, 영업마케팅담당 1명, 콘텐츠기획담당 1명, 안전관리자 1명
- 근로자 위원 : 근로자 대표 1인 및 유관 부서 실무자 4인  
본사 근로자 대표, 인사담당 1명, 공간디자인팀 1명, 영사운영파트 1명, 광고사업본부 1명



안전보건환경 방침



코로나19 예방 지침

### 2021년 산업안전보건 위원회 주요 심의·의결사항

- 2021년 산업안전보건법 개정에 따른 CGV 안전보건관리규정 개정 협의
- 중대재해처벌법 내용 공유
- 2021년 안전보건교육 내용 공유
- 근로자 정기교육 및 채용교육 시 준수사항 공유
- 코로나 19관련 영업현장과 개인별 방역수칙 준수 강조

### 업무관련 부상 현황 관리 프로세스

CJ CGV는 근무현장에서 발생하는 안전사고 신속공유시스템을 구축하여 사고가 발생하면 유관부서 담당자에게 바로 공유됩니다. 3일 이상 휴업이 예상되는 안전 사고라면 산업재해보상표 신고와 동시에 필요 시, 사고발생 현장으로 담당자가 방문하여 원인을 파악하고, 개선 조치를 진행, 전사 사례공유를 통해 유사상황이 재발하지 않도록 노력합니다.



### 업무관련 안전 부상 사고 현황

CJ CGV는 안전사고 발생현황을 파급효과, 발생가능성, 관리취약성 항목으로 분류하여 위험도를 평가하며, Risk TOP을 선정하고 지속적으로 위험도를 낮추기 위해 노력합니다.

TOP1 Risk는 화재로 인한 인명피해로 대부분이 CGV가 아닌 입점 건물내/외부에서 화재가 발생하지만 그 피해가 CGV고객까지 영향을 미치는 부분이 많아 이를 사전에 빠르게 감지하고 대처할 수 있도록 자동화재속보기를 설치하여 운영하고 있습니다.

TOP2 Risk는 시설물로 인한 인명피해로서 자체적으로 매일, 매주, 매월 정기 점검은 물론 시설 점검 전문 업체와의 계약운영으로 사이트 정밀점검을 주기적으로 진행하고 이상 시 빠르게 조치하고 있습니다.

### 업무 상 사고재해 발생 현황

(단위: 건수)

구분	2019	2020	2021
산재건수	19	2	4
재해율(%)	0.2	0.07	0.1

### COVID-19 보건관리

CJ CGV는 코로나19 발생 초기 마스크·손소독제 등 위생용품을 사전 확보하여 임직원들이 사용할 수 있도록 비치하고 신속 공유 및 대응이 가능하도록 비상 대응체계를 갖추었습니다. 내부 대응지침을 마련하고 임직원과 고객 방역 수칙 안내를 적극적으로 실시하여 감염병 유행시기에 안전한 근무 환경을 구축하기 위해 노력하였습니다. 그 효과로 초기에는 확진자 방문 시, 사업장 섯다운 방침 시행 및 신속 방역을 실시, 오미크론 대유행 이전 방역당국의 역학조사가 필수였던 시점까지 극장 내 코로나19가 전파되지 않도록 최선을 다하였습니다.

## 안전한 보건교육

CJ CGV의 극장 중 100인 이상 근무하는 지점의 책임자(CM)는 안전보건 관리책임자 교육, 그 외 CM은 관리감독자 교육, 사이트 전 직원은 정기안전보건교육 및 다중이용업 소방안전교육, 실내공기질 관리자교육을 이수하고 있습니다.

미소지기는 채용 시 안전보건교육과 물질안전보건교육을 이수하고, 매월 정기 안전보건교육을 통해 안전보건의 제대로 정착될 수 있도록 하고 있습니다. 또한 분기마다 소방교육과 반기마다 대피훈련을 진행하여 비상 시 위기대응능력을 향상시키고 있습니다. 근로자 안전보건교육을 통해 안전의식 고취, 유해위험 요인 이해, 재해발생 시 대처요령을 습득하여 산업재해를 예방하고 있으며 안전하고 건강한 근무 환경을 만들어 가고 있습니다. CPR 등 응급처치 및 재난 시 대처요령 체험 과정은 2016년부터 2019년에 운영하였으나 코로나19 기간 동안 일시 중단하였고, 2022년 하반기에 재개 예정입니다.



심폐소생술 직원 교육

## 임직원 안전 보건교육 현황

교육명	관계법령/점검기관	교육기관	이수 대상자
안전보건관리자책임자 교육	산업안전보건법/고용노동부, 지방노동청	안전보건공단 직무교육센터	재직인원 100인 이상 사이트 CM
관리감독자 교육		대한안전교육협회(우편교육)	안전보건관리 책임자 외 사이트 CM, 100인 이상 사이트는 선임 매니저, 각 영업팀 별 팀장
다중이용업 소방안전교육	다중이용업안전관리법/행안부, 관할소방서	한국소방안전협회 사이버교육센터	사이트 전 직원
실내공기질 관리자교육	실내공기질관리법/환경부, 각 지자체	환경보전협회 사이버 법정교육	각 사이트 담당자

## 미소지기 안전 보건교육 현황

교육명	시기
물질안전보건교육(MSDS)	채용시, 반기 1회
안전보건교육	채용시, 분기 1회(월 1회)
소방교육	분기 1회
대피훈련	반기 1회
위기상황 매뉴얼에 따른 대피훈련	연 1회

# 지역사회 발전 기여

## 문화예술 활성화 기여

CJ CGV는 지역공동체와 더불어 성장합니다. 영화 관람뿐 아니라 다양한 문화 생활을 즐길 수 있도록 콘텐츠와 공간을 제공하며, 각종 지역 영화제 운영에도 적극 협력하고 있습니다. CJ CGV는 지역사회의 발전과 문화예술 활성화에 기여 할 있도록 노력하겠습니다.

### 지역 영화제

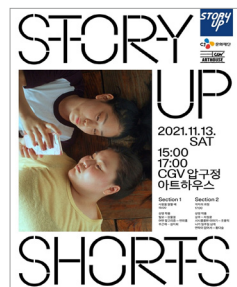
CJ CGV는 지역 문화 활성화와 영화산업의 발전을 위해 노력합니다. 유수의 국제 영화제 개최 협력 뿐 아니라 다양한 주제와 이슈를 전파하는 영화제, 지역 문화를 알리는 영화제, 미래세대의 창작활동을 지원하는 영화제 등과도 협력하고 있습니다. 또한 일부 영화제에서는 'CGV아트하우스상'을 운영하여 신진 영화인 발굴과 한국 영화의 창작 활성화에 기여하고 있습니다.

### CJ CGV X CJ 문화재단 스토리업 쇼츠

CJ CGV는 2021년 9월 CJ문화재단과 함께 신인창작자들의 우수한 단편영화를 소개하는 '스토리업 쇼츠' 상영회를 새롭게 시작하였습니다. 이를 통해 건강한 한국영화 생태계 조성에 기여하고자 합니다.



CGV아트하우스상 수여



스토리업 쇼츠

### 작은 영화관

CJ CGV는 경상남도 고성군, 강원도 인제군과 협력하여 작은영화관을 위탁 운영하고 있습니다. 작은영화관은 지역주민들이 여가문화의 갈증을 해소하는 보편적 문화복지 공간입니다. CJ CGV는 운영 인력 교육, 시스템 운영 지원, 예매 업무, 영화 배급 대행 등을 전담하며 제휴 수수료의 50%를 지자체에 기부하여 문화 격차 해소에도 기여하고 있습니다.

### 지역독립예술극장 환경개선 지원

CJ CGV는 2022년 1월 CGV인천공항 폐점 시 발생한 47개 좌석을 지역 내 독립예술 극장인 '인천미림극장'에 기부했습니다. 미림극장은 1957년 하천가 천막극장으로 무성영화를 상영하던 평화극장이 1960년대 개칭한 곳으로 2004년 경영난으로 폐업했다가 2013년 다시 개관하였으며, 인천시민들의 문화중심지 역할을 했다는 점에서 의미가 큰 곳입니다. CJ CGV는 지역독립예술극장의 환경개선을 지원하며 극장 업계 상생을 실천하고 있습니다.



### 공익 캠페인 협력

CJ CGV는 다양한 지자체, 기관, 단체와 협력하여 지역 공동체의 긍정적 변화를 위해 노력합니다. 대표적인 사례로 보건복지부와 함께한 <노담캠페인>, 국토교통부 <국민교통비 절감 및 대중교통 이용 활성화 캠페인>, 지역의 자원봉사센터와 <봉사활동 참여 독려 캠페인> 등을 진행하였습니다. CJ CGV는 앞으로도 지역 공동체의 발전을 위해 공익 캠페이너의 역할을 수행하겠습니다.

### 고령자 친화 디지털 접근성 표준 가이드 제작

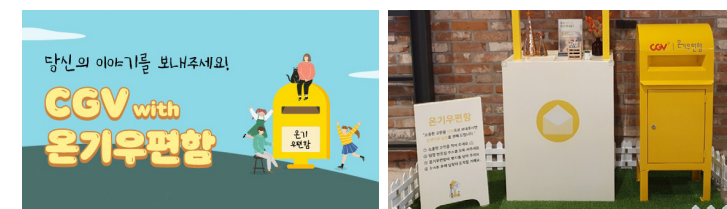
CJ CGV는 2021년부터 서울디지털재단과 '고령층 친화 디지털 접근성 표준' MOU를 체결하고 고령층 접근성 조사 등의 과정을 거쳐 <고령층 친화 디지털 접근성 표준 가이드>를 제작하고 있습니다. 고령층 고객을 위한 UI/UX 키오스크 개발과 적용을 통해 고령층 고객들이 극장과 같은 다중이용시설을 이용하는 데 불편함이 없도록 노력하고 있습니다.

### 문화누리카드 운영

CJ CGV는 기초·차상위계층의 문화 향유를 위한 정책사업인 '문화누리카드' 이용 활성화를 위해 노력합니다. 2021년부터는 플레이존(만화카페, 볼링핀, 방탈출) 할인 혜택 확대 적용과 전용 패키지 판매를 통해 보다 다양한 문화활동의 기회를 제공하고 있습니다. 문화누리카드는 2019년부터 2021년까지 3년간 총 202만 건 이용되었습니다.

### 온기우편함 운영

CJ CGV는 2021년 12월 사단법인 온기와 함께 CGV용산아이파크몰, 왕십리, 영등포, 여의도, 피카디리1958, 연남 총 6곳의 극장에 온기우편함을 설치하였습니다. '온기우편함'은 익명으로 고민 편지를 보내면 '온기우체부'가 손편지로 답장을 전해주는 활동입니다. 코로나19 장기화로 인한 우울감은 물론 취업, 진로, 학업, 관계 등에 관한 다양한 고민 해소를 돕고 있습니다. '온기우편함'을 통해 CGV는 문화 공간으로서의 역할뿐만 아니라, 사회구성원의 우울증을 예방하고 일상의 위로를 전하는 심리적 안전망으로서의 역할을 수행하고자 합니다.



CGV X 온기우편함



## 일자리 창출

### 액티브 시니어\_시니어 인턴십

CJ CGV는 한국노인인력개발원 시니어 지원사업에 참여하며, 2017년부터 2021년까지 매년 평균 1백여명이 시니어 인턴십 프로그램에 참여했습니다. 또한 인턴십 운영 지원금에 배급사 지원금을 더해 시니어 대상 영화관람 혜택을 제공, 시니어들이 문화활동과 직업 활동의 기회를 동시에 누릴 수 있도록 했습니다. 2021년에 누적 기준 총 665명이 인턴십에 참여하였고, 43.7만명에게 영화관람 혜택을 제공하였습니다.

21년 액티브 시니어 인력 현황 (단위: 명)

액티브 시니어	67
---------	----

### 시니어 도움지기

CJ CGV의 시니어 도움지기는 60세 이상의 시간제 근로자입니다. 시니어 도움지기 채용은 '행복 100세 시대'를 위해 시니어 일자리 창출이 선행되어야 한다는 취지로 시행 중입니다. 2012년 9월 서울시 주최의 '서울 시니어 일자리 엑스포'에 참가 후 그 해 10월부터 시니어 도움지기를 채용하고 있습니다. 시니어 도움지기는 현장 접점에서 영화 상영준비 및 입장 안내, 매점 제품 준비, 청결 관리 등 다양한 극장 서비스 업무를 담당하고 있습니다.



시니어 도움지기



CGV광주첨단 장애인 직업훈련센터

21년 시니어 도움지기 인력 현황 (단위: 명)

시니어 도움지기	40
----------	----

### 장애인 도움지기

CJ CGV는 2010년 장애인 고용증진협약을 체결한 이후 장애인고용촉진공단과 함께 장애인고용 계획을 수립, 중증장애인을 위한 일자리를 창출하고 있습니다. 직무분석을 바탕으로 극장에서 중증 장애인이 수행할 수 있는 극장 티켓 검사, 플로어 및 로비 청소, 소모품 관리 등 다양한 업무를 담당하고 있으며 2021년에는 35명이 근무했습니다.

21년 장애인 도움지기 인력 현황 (단위: 명)

장애인 도움지기	35
----------	----

### 다문화 여성과 장애인 운영 카페

CJ CGV는 취약계층의 자립을 위한 카페 운영에 협력하고 있습니다. 본사 사옥과 CGV Salon서초에는 다문화 결혼이주여성의 사회참여를 위한 <사회적협동조합 오아시아>카페를 운영하고 있습니다. 또한 한국장애인개발원과 협력하여 CGV 광주첨단, CGV연수역, CGV성신여대입구에 <아이갓에브리씽(I got everything)> 카페를 운영하며 중증 장애인 자립기반 마련과 사회참여 확대에 기여하고 있습니다. 그 밖에도 CGV광주첨단 내 직업훈련센터를 운영하며 바리스타 체험, 매점 및 플로어 운영 현장 중심의 직업 훈련 기회를 제공하고 있습니다.

### 특성화고 현장실습 프로그램 운영 및 미소지기 채용

CJ CGV는 교육부, 한국장학재단과 함께 특성화고 서비스 전공학과 졸업 예정자를 대상으로 현장실습 프로그램을 기획/운영하고 있습니다. 전국 74개 극장에서 총 163명에게 3개월간 교육과 현장실습을 제공하였고, 최종 수료자 중 면접 응시자의 82명을 미소지기로 채용하였습니다. 이와 같은 체계적인 커리큘럼 제공 및 안정적 운영을 인정받아 2021년 말에는 한국장학재단 표창을 수여 받았습니다.



“

조금 더 재밌게, 조금 더 즐겁게, 조금 더 열심히 일해서 고객들이 만족할 수 있는 카페를 만들어 나가고 싶어요.

저는 러시아에서 온 안나입니다. 2001년 남편과 결혼해 한국으로 이주, 지금은 두 아들의 엄마가 되었고요. 2017년부터 카페 오아시아에서 바리스타로 일하고 있습니다. 평소 커피에 대한 관심이 많고 맛에 대한 궁금증이 있어서 바리스타 교육과정에 참여 했습니다. 카페 오아시아가 운영하는 CGV의 사내카페에서 일한 건 21년 7월부터인데요. 당시는 코로나가 극심했던 시기여서 다소 차분했던 분위기였지만 점차 회사 분위기가 활기를 띄면서 사내카페 또한 고객과 판매량이 늘었습니다.

현재 저의 목표는, 조금 더 재밌게, 조금 더 즐겁게, 조금 더 열심히 일하는 거예요. CGV사내카페에서 함께 일하는 동료 크리스, 켈린과도 관계가 돈독하고 우리끼리 화합이 잘 되어서 좋습니다. CGV임직원들도 우리 직원들을 친절하게 잘 대해 줘서 감사하고, 앞으로도 우리 고객들이 만족할 수 있는 카페를 만들어 가고 싶습니다. 그리고 무엇보다 오래 바리스타로 일하면서 60세까지, 아니 그 보다 더 오랫동안 바리스타로서 계속 일하고 싶습니다.

카페 오아시아 바리스타 안나님

# 사회공헌 실천

## 사회공헌

### 사회공헌 추진 전략 및 목표

CJ CGV는 ‘Culture for all, creating better tomorrow’이라는 사회공헌 비전 아래 소외계층의 문화향유권 확대와 미래세대 성장 지원이라는 두개의 미션을 가지고 다양한 사회공헌활동을 추진하고 있습니다. 앞으로도 진정성 있는 사회공헌 활동을 추진하기 위하여 노력하겠습니다.



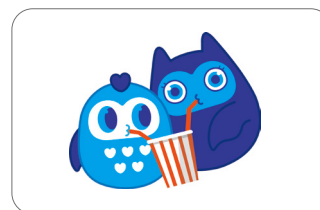
### 소외계층 문화향유권 확대

#### 가치봄

CJ CGV는 2011년부터 시·청각장애인을 위한 한글 자막/화면 해설 영화(배리어 프리 영화)의 정기 상영을 시작하였습니다. 2019년부터 영화진흥위원회, 한국농아인협회 등과 함께 하는 공동사업으로 확장, ‘가치봄’ 브랜드 론칭을 통해 장애인 영화관람 환경 개선을 위해 노력하고 있습니다. 2021년 말 기준 누적 총 22만 4천여명의 시·청각 장애인 고객이 CJ CGV에서 한글 자막과 화면 해설이 추가된 영화를 관람하였습니다.



한글 자막/화면 해설 영화 ‘가치봄’



“

장애인에 공감하며 보다 장기적인 관점으로 고민하는 파트너십을 만들어 갑니다.

한글자막 해설 서비스 ‘가치봄’에는 영화진흥위원회, 한국농아인협회, 한국시각장애인연합회, 그리고 CJ CGV를 비롯한 다른 극장 운영사들이 함께 참여하고 있습니다. 그 가운데 CJ CGV는 가장 협력적인 태도로 합리적인 제안과 장기적인 관점에서 지속가능한 정책적 로드맵을 마련하기 위해 노력해 주고 있습니다. 특히 장애 인식과 장애 공감력이 뛰어나 시·청각장애인의 영화관람환경 문제를 보다 적극적으로 폭넓게 해결하기 위해 고심하며 ‘가치봄’에 참여하는 파트너들을 응징하는 등 주도적인 역할을 해왔습니다. 저는 우리 사회에 가장 필요한 장애인 서비스와 정책이 무엇이나는 질문을 받으면 이와 같이 답하곤 합니다. “인식이 모든 것을 말해 준다”, “장애인에 대한 인식 제고가 우선이다”.

CJ CGV가 ‘가치봄’ 사업을 통해 시·청각장애인에 대한 남다른 인식을 보여준 만큼, 앞으로도 장애인 당사자는 물론 비장애인의 인식 개선을 위해 노력해주시기 바랍니다. 이제는 영화관람이 문화생활, 복지라는 개념을 넘어 장애인들의 사회 참여의 기회임이 우리사회에 인식될 수 있도록 지속적인 협력을 기대합니다.

한국시각장애인연합회 미디어접근센터 황덕경님

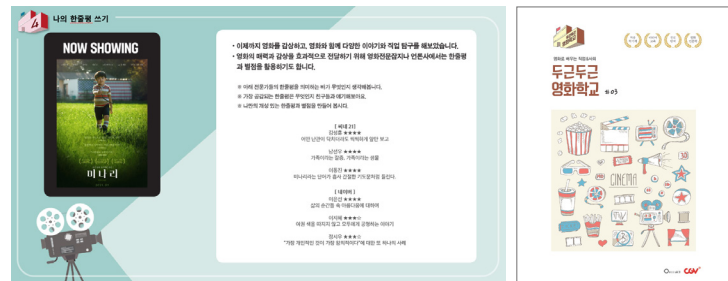


두근두근 영화학교 홈페이지 바로가기

## 미래세대 성장지원

### 두근두근 영화학교

‘두근두근 영화학교’는 청소년들이 영화와 연계한 교육 체험활동에 참여할 수 있도록 영화 관람 전/후 관련 강의를 제공하는 CJ CGV의 대표 사회공헌 활동입니다. 2021년에는 극장 내 활동 뿐만 아니라 교육현장에서 영화 연계 교육의 활용도를 높이기 위해 ‘두근두근 영화학교’ 홈페이지를 론칭, 영화 교육 교재와 워크시트, 교과연계표를 무상으로 제공하였습니다. 또한 교사 자문단 운영, 교사



두근두근 영화학교 온/오프라인 교재

연수 등을 통해 미래세대 영화교육 활성화를 위해 노력하고 있습니다. 2021년 말 기준 누적 5만 3천여명의 청소년들이 본 프로그램에 참여했으며, 32권의 영화 교재가 제작, 배포되었습니다.

## 아동·청소년 영화관람 지원

### 객석나눔

CJ CGV는 문화소외계층을 대상으로 영화관람 기회를 제공하는 객석나눔을 운영합니다. 2021년에는 영화 관람뿐만 아니라 극장 내에서 진행되었던 <쇼그맨> 스탠딩 개그 공연에도 시각장애인 고객을 초대하여 객석 나눔을 진행하였습니다. 2021년 말 기준 수혜인원은 누적 14만 1천명입니다.



객석나눔 - 지역아동센터 영화관람

## CJ CGV × CJ나눔재단 객석나눔

2021년 CJ CGV는 CJ나눔재단과 함께 여름방학과 가을 전국 607개 지역아동센터의 12천명의 아동들의 영화관람을 지원하였습니다.

## 전국지역아동센터 아동청소년 할인

CJ CGV는 전국지역아동센터협의회와 업무협약을 맺고 지역아동센터 4,300여 개소를 이용 하는 아동청소년들에게 극장 이용 할인 혜택을 제공합니다. 2021년 말 기준 총 1천 1백여 명의 청소년이 혜택을 이용하여 영화를 관람하였습니다.



전국지역아동센터협의회 업무협약식

## 임직원 봉사활동

CJ CGV는 다양한 분야에서의 사회문제 해결에 임직원이 참여할 수 있도록 근무 시간 중 봉사활동 참여를 장려합니다. 코로나19 기간에는 비대면 봉사를 중심으로 진행되어 그 규모가 다소 축소되었으나, 2021년 말 기준 총 48백명의 임직원이 2만 3천여 시간의 봉사활동에 참여하였습니다.



용산 지역 봉사활동 연합 <용산드래곤즈> 봉사활동



# 04

# APPENDIX

52 \_ ESG 데이터    58 \_ GRI INDEX    61 \_ SASB INDEX    62 \_ 제3자 검증의견서

---

# ESG 데이터

## 경제 및 경영성과

### 재무정보

구분		단위	2019	2020	2021	비고
재무상태표(연결)	자산총계	백만원	4,524,047	4,354,857	3,785,492	
	부채총계	백만원	3,922,937	4,066,972	3,484,207	
	자본총계	백만원	601,110	287,885	301,285	
재무상태표(별도)	자산총계	백만원	2,311,283	2,477,649	2,019,522	
	부채총계	백만원	2,047,887	2,188,127	1,622,541	
	자본총계	백만원	263,396	289,522	396,981	
손익계산서(연결)	매출액	백만원	1,942,279	583,444	736,315	
	영업이익	백만원	121,975	(388,660)	(241,446)	
	판매비와 관리비	백만원	663,027	446,483	430,837	
	당기순이익	백만원	(239,075)	(751,648)	(338,788)	
손익계산서(별도)	매출액	백만원	1,046,370	325,760	328,613	
	영업이익	백만원	75,207	(203,661)	(163,568)	
	판매비와 관리비	백만원	376,832	264,108	242,935	
	당기순이익	백만원	(66,062)	(466,502)	(261,054)	
수익성지표(연결)	매출액 영업이익률	%	6.3	-	-	
	매출액 순이익률	%	-	-	-	
수익성지표(별도)	매출액 영업이익률	%	7.2	-	-	
	매출액 순이익률	%	-	-	-	
경제적 가치 배분(연결기준)	이자비용(주주 및 투자자)	백만원	47,142	43,166	54,606	
	종업원 급여(임직원)	백만원	254,450	170,365	142,514	
	법인세(정부)	백만원	(10,507)	(110,601)	(34,520)	
	기부금(지역사회)	백만원	1,144	198	186	
	합계	백만원	292,229	103,128	162,786	
연구개발비용	연구개발비용 계	백만원	4,630	3,856	2,003	
	정부 보조금	백만원	0	0	14	
	연구개발비/매출액 비율	%	0.2	0.7	0.3	연구개발비용 합계/당기매출액 x 100
경제적 가치 배분(별도기준)	배당금총액(주주 및 투자자)	백만원	0	0	0	
	이자비용(주주 및 투자자)	백만원	15,769	14,409	22,098	
	종업원 급여(임직원)	백만원	154,637	100,751	81,056	
	법인세(정부)	백만원	8,364	(94,575)	(12,516)	
	기부금(지역사회)	백만원	1,134	197	159	
합계	백만원	179,904	20,782	90,797		

## 준법경영

구분		단위	2019	2020	2021	비고
준법경영 교육 현황	국내 교육 횟수 건	건	3	1	4	
	국내 참석자 수	명	105	1,122	974	
법규/자발적 규칙 위반 현황	공정거래 관련 법적제재 건	건	0	0	0	
	환경관련 과태료 및 벌과금	백만원	0	0	0	
	표시 광고 규제 위반 건	건	0	0	0	
	개인정보 침해 건 수	건	0	0	0	

## 환경성과

구분		단위	2019	2020	2021	비고
에너지 사용량	전기(비재생)	TJ	1,484.1	1,066.8	1,096.4	
	연료	TJ	190.0	120.6	141.3	
	스팀, 열	TJ	33.2	26.2	30.8	
	에너지 사용량 합계	TJ	1,707.3	1,213.6	1,268.5	
에너지 사용 집약도	에너지 사용 집약도	TJ/억원	0.1	0.3	0.3	총 에너지 사용량/매출액
온실가스 배출량	Scope1(직접배출)	tCO <sub>2</sub> -eq	9,666.5	6,145.5	7,184.4	
	Scope2(간접배출)	tCO <sub>2</sub> -eq	73,204	52,690.8	53,546.5	
	배출 총량(Scope1+2)	tCO <sub>2</sub> -eq	82,870.5	58,836.3	60,730.9	
온실가스 배출 집약도	온실가스 배출 집약도	tCO <sub>2</sub> -eq/억원	7.9	18.0	18.4	
수자원 사용량	용수 사용량	톤	46,218	26,576	27,681	CJ CGV본사 및 CGV용산아이파크몰 기준
폐기물 발생량	합계	톤	96.9	74.0	87.4	
폐기물 발생량(종류별)	일반폐기물	톤	96.9	74.0	86.4	CJ CGV본사 및 CGV용산아이파크몰 기준
	지정폐기물	톤	0	0	0.9	CGV서면 폐석면 처리 1건 발생
폐기물 처리방법별 처리현황	재활용폐기물	톤	83.9	64.0	78.3	일반폐기물
	소각	톤	13.0	9.9	8.1	
	매립	톤	-	-	0.9	지정폐기물 매립
친환경 원재료 사용량	NON-GMO 옥수수	톤	1691.8	383.7	249.1	고소/달콤 팝콘 옥수수 구매내역

## 사회성과

### 임직원(전일제 근로자 기준)

본 보고서의 인력현황은 별도(국내) 기준으로 전일제 근로자와 시간제 근로자로 구분하여 보고합니다. 전일제 근로자는 연봉제 근로자로 기간의 정함이 없는 근로자와 기간제 근로자를 포함합니다.

구분	단위	2019	2020	2021	비고	
인력현황	기간의 정함이 없는 근로자	명	1,422	1,185	1,131	
	기간제 근로자	명	1	-	2	
	총 임직원 수	명	1,423	1,185	1,133	21년 총 임직원 3,599명 중 전일제 근무자 수
직군별 인력 현황	임원	명	14	9	10	
	사무직	명	412	294	335	
	기술/생산/정비직	명	41	29	28	
	영업직	명	956	853	760	
	인력현황- 성별	남성	명	689	558	546
	여성	명	734	627	587	
여성 임원 현황	여성 임원	명	2	2	2	
	여성 임직원 비율	%	0.3	0.3	0.3	여성 임원 수/총 여성 임직원 수
여성 관리자 현황	관리자 총 수	명	185	156	186	
	여성 관리자 수	명	78	58	72	CM, 팀장 이상 보직 임명 여성관리자 수
	총 여성 관리자 비율	%	42.2	37.2	38.7	
	연령대별 임직원 현황	30세 미만	명	340	226	161
	30세 이상 50대 미만	명	1,066	939	954	
	50세 이상	명	17	20	18	
노사협의회 속한 임직원	노사협의회 속한 임직원 비율	%	70.7	70.7	67.6	
교육현황	총 교육 비용	백만원	1,436	205	334	
	인당 교육 비용	천원	1,009	173	295	
	관리자 인당 교육비용	천원	1,804	494	363	
	인당 교육 시간	시간	2.4	1.3	1.4	
	관리자 인당 교육 시간	시간	3.0	1.8	1.7	
	육아휴직 현황(국내)	육아휴직 사용(남자)	명	6	7	7
	육아휴직 사용(여자)	명	43	53	35	
	복귀율(남자)	%	100	66.7	100	
	복귀율(여자)	%	90.5	78.6	92.3	
	유지율(남자)	%	66.7	87.5	55.6	
	유지율(여자)	%	94.1	83.3	58.9	



구분		단위	2019	2020	2021	비고
신규 채용 현황	채용 인원 총 수	명	46	15	20	
	남성	명	19	9	14	
	여성	명	27	6	6	
	30세 미만	명	36	7	10	
	30세 이상 50대 미만	명	9	8	10	
	50세 이상	명	1	0	0	
	내부 총원 비율	%	13.0	-	15.0	19년 6명, 21년 3명
총 이직자	총 이직자 수	명	113	223	143	
	총 이직률	%	7.4	15.7	12.1	
	남성	명	61	120	75	
	여성	명	52	103	68	
	30세 미만	명	23	34	21	
	30세 이상 50세 미만	명	79	183	117	
자발적 이직자	50세 이상	명	11	6	5	
	자발적 이직자 수	명	97	91	66	
	자발적 이직률	%	6.4	6.4	5.6	
	남성	명	47	51	41	
임직원 평균 급여	여성	명	50	40	25	
	인원 총 계	천원	47,415	49,111	51,237	
	남성	천원	52,816	55,312	54,731	
조직몰입도 조사	여성	천원	42,346	43,593	47,743	
	참여율	%	89.6	89.7	미진행	
산업재해	국내사업장 산업재해 발생 건수	건	0	0	0	
업무효율향상지원 프로그램	유연근무제-선택근무제	명	360	380	400	
	창의휴가	명	216	132	193	



## 임직원(시간제 근로자 기준)

시간제 근로자는 연봉제 근로자를 제외한 단시간 근로자로 <미소지기>로 호칭하며, <미소지기>에는 <도움지기>도 포함됩니다.

구분		단위	2019	2020	2021	비고
인력현황	기간의 정함이 없는 근로자	명	3,636	1,425	1,903	21년 총 임직원 3,599명 중 시간제 근무자 수
	기간제 근로자	명	2,009	196	563	
	총 임직원 수	명	5,645	1,621	2,466	
직군별 인력 현황	기술/생산/정비직	명	-	14	20	
	영업직	명	5,645	1,607	2,446	
인력현황- 성별	남성	명	2,529	689	1,131	
	여성	명	3,116	932	1,335	
연령대별 임직원 현황	30세 미만	명	5,059	1,318	2,240	
	30세 이상 50대 미만	명	340	126	102	
	50세 이상	명	246	177	124	
신규 채용 현황	채용 인원 총 수	명	9,159	3,007	4,097	
	남성	명	4,113	1,348	1,827	
	여성	명	5,046	1,659	2,270	
	30세 미만	명	8,367	2,743	3,866	
	30세 이상 50대 미만	명	553	107	110	
	50세 이상	명	239	157	121	
총 이직자	총 이직자 수	명	9,538	6,442	3,098	
	총 이직율	%	165.0	114.1	191.1	
	남성	명	4,220	2,924	1,323	
	여성	명	5,318	3,518	1,775	
	30세 미만	명	8,622	5,923	2,814	
	30세 이상 50세 미만	명	752	292	121	
자발적 이직자	50세 이상	명	164	227	163	
	자발적 이직자 수	명	5,472	5,861	1,617	
	자발적 이직율	%	94.6	103.8	99.8	
	남성	명	2,440	3,775	724	
산업재해	여성	명	3,032	2,086	893	
	국내사업장 산업재해 발생 건수	건	19	2	4	
	국내사업자 산업재해율	%	0.3	0.1	0.2	산업재해 발생 수/ 임직원 수(시간제 근로자) X 100



## 지역사회

구분		단위	2019	2020	2021	비고
사회공헌 분야별 투자(국내)	지역사회	백만원	613	23	20	
	산업발전	백만원	216	52	82	
	교육학술	백만원	153	122	58	
	글로벌	백만원	152	0	0	
	기부금 총 합	백만원	1,134	197	159	
사회공헌 유형별 금액(국내)	현금 기부	백만원	1,124	182	159	
	현물 기부	백만원	10	16	0.3	
	임직원 봉사	시간	2,634	624	890	
사회공헌	수혜자 수	명	67,629	4,312	7,185	
임직원 자원봉사 실적(국내)	봉사 횟수	회	1,892	309	361	
	봉사 인원	명	880	263	196	
	봉사 시간	시간	2,634	624	890	
주요 유관 협회 지출 내역	총액	백만원	54	54	54	(사)한국상영발전협회
		백만원	8	8	8	한국상장회사협의회
고객 만족도 조사	국가브랜드경쟁력지수 NBCI	등수(위)	1	1	1	
	국가고객만족도NCSI	등수(위)	1	2	2	
	프리미엄브랜드지수KS-PBI	등수(위)	1	1	1	
	글로벌고객만족도GCSI	등수(위)	1	1	1	



# GRI INDEX

GRI Standards	No.	보고사항	보고위치
일반 공시	102-1	조직 명칭	4
	102-2	활동, 브랜드, 제품 및 서비스	6
	102-3	본사 위치	4
	102-4	조직이 사업을 운영하는 국가의 수와 국가명	5
	102-5	조직 소유 형태와 법적 형태	4
	102-6	제품과 서비스가 제공되는 지리적 위치, 관련 산업, 고객과 수혜자 유형	5
	102-7	조직의 규모(임직원 수, 사업장 수, 순매출, 자기자본과 부채 구분한 총 자본, 제품 서비스 수량 포함)	4
	102-8	임직원 및 근로자에 관한 정보	42, 56
	102-9	조직의 공급망	내용 없음
	102-10	보고기간 동안 발생한 조직의 규모, 구조, 소유, 공급망 관련 중대한 변화	내용 없음
	102-11	조직의 사전예방 접근법 및 원칙	20
	102-12	조직이 가입하였거나 지지하는 외부의 경제, 환경, 사회에 관한 헌장, 원칙, 기타 이니셔티브 목록	1, 16
	102-13	산업 협회 등 국가별, 국제적 정책기구 멤버십 현황	57
	102-14	의사결정권자 성명서	2
	102-15	주요 영향, 리스크 및 기회	13, 14, 15
	102-16	가치, 원칙, 표준, 행동규범	21, 22
	102-17	윤리에 대한 자문과 신고 메커니즘	21, 22
	102-18	거버넌스 구조	17
	102-19	권한위임절차	17
	102-20	경제적, 환경적, 사회적 토픽에 대한 임원진 책임	18
	102-21	경제적, 환경적, 사회적 토픽에 대한 이해관계자와의 협의 과정	12
	102-22	최고의사결정기구 및 위원회 구성	17
	102-23	최고의사결정기구 의장	17
	102-24	최고의사결정기구 임명 및 선정	18
	102-25	이해관계 상층	20
	102-26	목적, 가치 및 전략 수립에 대한 최고의사결정기구의 역할	17
	102-27	최고의사결정기구의 공동지식	내용 없음
	102-28	최고의사결정기구의 성과에 대한 평가	내용 없음
	102-29	경제적, 환경적, 사회적 영향 파악 및 관리	12~15, 20
	102-30	리스크관리 절차의 효율성	20
	102-31	경제적, 환경적, 사회적 주제에 대한 최고 의사결정기구의 점검	17, 18
	102-32	지속가능보고서에 대한 최고 의사결정기구의 역할	17, 18



GRI Standards	No.	보고사항	보고위치	
일반 공시	102-33	중요 사안에 대한 보고	18, 20	
	102-34	중요 사안의 특성 및 보고횟수	18, 20	
	102-35	보수 정책	18	
	102-36	보수 결정 절차	18	
	102-37	보수에 관한 이해관계자 참여	내용 없음	
	102-38	연간 총 보상 비율	내용 없음	
	102-39	연간 총 보상 증가율	내용 없음	
	102-40	조직과 관련 있는 이해관계자 집단들의 목록	11	
	102-41	전체 임직원 중 단체협약이 적용되는 임직원의 비율	41, 54	
	102-42	조직이 관여할 이해관계자 파악 및 선정 기준	12	
	102-43	조직이 관여시킬 이해관계자 참여방식	11	
	102-44	이해관계자 참여과정에서 제기된 핵심 토픽 및 관심사 및 조직의 대응	13~16	
	102-45	조직의 연결재무제표	52	
	102-46	보고서 내용과 주제의 경계 결정 과정	12, 13	
	102-47	보고서 내용 결정 과정에서 파악한 모든 중요토픽의 목록	13~15	
	102-48	이전 보고서에 기록된 정보 수정 영향 및 수정 보고 이유	해당 없음	
	102-49	이전 보고기간 이후에 발생한 중요토픽의 목록 및 경계의 의미있는 변화	해당 없음	
	102-50	제공한 정보의 보고기간(회계 연도 또는 역년)	1	
	102-51	가장 최근 보고서 보고일자	최초 보고	
	102-52	보고 주기(매년, 격년 등)	1	
	102-53	보고서 또는 그 내용에 대한 문의 시의 연락처	1	
	102-54	GRI Standard 부합 방법	12	
	102-55	적용한 GRI Standard와 disclosure 목록을 표기한 GRI 인덱스	58~60	
	102-56	보고서의 외부 검증에 대한 조직의 정책과 검증 보고서	1, 62	
	접근방법	103-1	중요 주제와 그 경계에 대한 설명	14, 15
		103-2	경영방침의 목적, 주제 관리 방법	9, 14~16
103-3		경영방침 평가 절차, 결과, 조정 사항	내용 없음	
경제 성과	201-1	직접적인 경제가치 발생과 분배(EVG&D)	4, 6, 52	
	201-2	기후변화가 미치는 재무적 영향 및 기타 위험과 기회	20	
	201-4	정부의 재정지원	17	
간접 경제영향	203-1	사회기반시설 투자와 지원 서비스의 개발 및 영향(지역사회 긍정적 부정적 영향 평가, 기부 등)	16, 47, 49, 57	
반부패	205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 관련 교육 현황	22	
	205-3	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	22	



GRI Standards	No.	보고사항	보고위치
원부자재	301-1	사용 원재료의 중량이나 부피	53
에너지	302-1	조직 내 에너지 소비	39, 53
배출	305-1	직접 온실가스(GHG) 배출(Scope 1)	39, 53
	305-2	에너지 간접 온실가스(GHG) 배출(Scope 2)	39, 53
	306-3	폐기물 발생량	38, 53
	306-5	폐기처리된 폐기물	53
	고용	401-1	신규 채용 임직원과 이직 임직원
	401-2	임시직 또는 시간제 근로자에게는 제공되지 않고 상근직 근로자에게 제공하는 복리후생	44
	401-3	육아휴직	54
	안전보건	403-1	근로에서의 보건과 안전 관리 시스템
	403-2	위험 식별, 위험 평가 및 사고 조사	45
	403-3	근로에서의 보건 서비스	45
	403-4	근로에서의 보건 및 안전에 대한 작업자 참여, 상담 및 커뮤니케이션	45
	403-5	근로에서의 보건 및 안전에 대한 근로자 교육	46
	403-6	근로자 건강 증진	34, 44, 45
	403-7	비즈니스 관계에 의해 직접 연결되는 근로에서의 보건과 안전 영향의 예방 및 완화	45, 46
	403-8	직장 건강 및 안전 관리 시스템의 적용 대상 근로자	34, 46
	403-9	업무 관련 상해	45
	훈련 및 교육	404-2	임직원 직무교육 및 전직 지원 프로그램
다양성 및 평등한 기회	405-1	거버넌스 조직 및 임직원 내 다양성	17, 18, 54, 56
인권평가	412-2	인권정책 및 절차에 관한 임직원 교육	41
지역사회	413-1	지역사회 참여활동, 영향평가 및 개발 프로그램을 수행하는 사업장	47, 48
마케팅 및 라벨링	417-1	상품 및 서비스 정보와 표기에 대한 필수 요건	31
고객 개인정보 보호	418-1	고객 개인정보보호 위반 및 고객정보 분실에 대한 불만 건수	53
경제사회적 준수	419-1	사회 및 경제 측면의 법규 및 규정위반	23, 53



# SASB INDEX

## 주요 산업

해당 산업	주제	지표	단위	코드	보고내용
여가시설	에너지 관리	(1)소비된 에너지 총량, (2)전력망 비율, (3)재생가능한 에너지 비율	기가줄(GJ), 퍼센트(%)	SV-LF-130a.1	CJ CGV는 에너지 사용량을 본 보고서 39, 53 페이지에 공개하고 있습니다.
	고객 안전	고객의 (1)치사율 및 (2)상해율	비율	SV-LF-250a.1	내용 없음
		안전점검을 실시한 시설 비율, 검사를 통과하지 못한 시설 비율	퍼센트(%)	SV-LF-250a.2	내용 없음
	직장내 안전	(a)정규직원 및 (b)비정규직 직원이 겪은 (1)기록할만한 사고 비율과 (2)대형 사고로 번질뻔한 사고 비율	비율	SV-LF-320a.1	CJ CGV는 업무상 사고재해 발생 현황을 본 보고서 45 페이지에 공개하고 있습니다.
미디어 엔터테인먼트	미디어 다원주의	다음 항목에 대한 성별, 인종·민족별 비율 (1) 경영진 (2) 전문직·지원직 (3) 기타 직원	퍼센트(%)	SV-ME-260a.1	CJ CGV는 인력 구성의 성별 다양성을 본 보고서 56 페이지에 공개하고 있습니다.
	지적 재산권 보호 및 미디어 불법 복제	지적 재산권 보호 방식에 대한 설명	-	SV-ME-520a.1	내용 없음

## 기타 산업

해당 산업	주제	지표	단위	코드	보고내용
식품 소매 및 유통	제품 건강 및 영향	건강 증진과 영양물 함유 관련하여 라벨 부착 및/혹은 홍보되는 제품의 수익	보고 통화 (원)	FB-FR-260a.1	CJ CGV는 지속가능한 원재료를 사용한 식품을 본 보고서 40 페이지에 공개하고 있습니다.
		소비자의 영양 및 건강 문제와 관련된 제품 및 성분을 식별하고 관리하는 프로세스 설명	-	FB-FR-260a.2	CJ CGV는 안전한 먹거리 제공을 위한 노력을 본 보고서 31 페이지에 공개하고 있습니다.

# 제3자 검증의견서

에코나인은 CJ CGV가 제작한 지속가능경영 보고서 내용 중 검증인의 검증 범위와 기준에 따라 독립적인 검증 의견을 제시하였습니다. 검증은 CJ CGV에서 제공한 정보가 완전하다는 가정을 기반으로 추진되었으며, 지속가능경영 보고서에 포함된 모든 내용에 대한 책임은 CJ CGV에 있습니다.

## 검증 기준

에코나인은 AA1000 AccountAbility Principles (AA1000 AP) 2018과 GRI Standards에 따라 검증을 수행하였으며 다음의 기준에 따라 검증을 수행하였습니다.

- Accountability 원칙 및 Type 1, 정보의 신뢰도는 일반 수준(moderate level)
- GRI Standards Core Option에 따른 준수 여부 및 보고 원칙

## 검증 범위 및 방법

에코나인은 2021년 1월 1일에서 2021년 12월 31일까지의 지속가능경영 성과에 대해 샘플링을 기반으로 보고 내용의 신뢰성을 확인하였습니다.

- 사업보고서 및 기타 공시현황과의 일치 여부
- 중대성 평가 절차 및 중요 이슈와 연계된 GRI Standards 성과
- 정보의 오류, 부적절한 정보 및 부장, 애매모호한 표현
- 보고서 작성에 참여한 내부 이해관계자 인터뷰

## 독립성 및 적격성

에코나인은 지속가능경영 분야 전문가적 적격성을 갖춘 인력이 에코나인 행동 강령을 기반으로 검증 업무를 수행하였습니다. 에코나인은 제3자 검증 서비스를 제공하는 업무 외에 CJ CGV 검증의 독립성을 저해할 수 있는 어떠한 이해관계를 가지고 있지 않습니다.

## 한계사항

CJ CGV의 지속가능경영 보고서에 제시된 정보의 완전성과 대응성은 정보를 선별, 측정, 추정 하는 방법에 따라 고유의 한계를 가지고 있습니다. 비 재무 성과의 경우 내부에서 취합된 형태의 근거자료에 대해 CJ CGV에서 제공하는 정보 및 근거 자료로 검증하였으며 원본 데이터의 신뢰성은 담보하지 않습니다.

## 결론

CJ CGV의 지속가능경영 보고서 검증 결과 AA1000 AccountAbility Principles (AA1000 AP)의 Type 1 보증 수준의 근거를 확보하였다고 판단됩니다. 또한 GRI Standards의 'Core option'의 준수 요건을 준수하며 중대한 보고 원칙을 벗어 나지 않는다고 판단됩니다.

## 포괄성(Inclusiveness)

사람들은 자신에게 영향을 미치는 결정에 대해 발언권을 가져야 합니다.

CJ CGV는 고객, 구성원, 주주 및 투자자, 협력사, 언론사, 지역사회를 주요 이해관계자로 인식하고 이해관계자 별 특성에 따른 소통 채널을 운영하여 이해관계자에게 CJ CGV 지속가능경영의 내용과 성과를 알리는 동시에 적극적으로 참여할 수 있는 기회를 제공하고 있음을 확인하였습니다.

## 중요성(Materiality)

의사 결정자는 중요한 지속 가능성 주제를 식별하고 명확히 해야 합니다

CJ CGV는 ESG실무협의체, ESG경영협의체의 협의를 거친 후 13개의 지속가능 경영 핵심 이슈와 우선과제를 선정하고 최종 이사회 ESG위원회의 승인을 득하여 유효성을 검증하는 절차를 완료한 것으로 확인하였습니다.

## 대응성(Responsiveness)

조직은 중요한 지속 가능성 주제와 관련 영향에 대해 투명하게 행동해야 합니다.

CJ CGV의 중요성 평가 결과 선정된 이슈에 대해 조직이 어떻게 인식하고 대응하고 있는지 공개하였습니다. 이를 통해 주요 이해관계자들의 주요 관심사항을 고려하여 CJ CGV의 경영의 이슈로 반영하고 있다는 것을 확인하였습니다.

## 영향성(Impact)

조직은 자신의 행동이 더 넓은 생태계에 미치는 영향을 모니터링, 측정 및 책임 져야합니다.

CJ CGV는 지속가능경영 중대 이슈와 이와 연관된 직간접적인 영향력을 가능한 범위에서 정량적인 성과로 설명하고 있음을 확인하였습니다.

## 권장사항

CJ CGV는 최초로 지속가능경영 보고서를 발간하였으며, 일부 재무정보를 제외하고 개별 회사를 기준으로 성과를 보고하고 있습니다. 향후에는 국내외를 포함한 연결 기준으로 보고 범위를 확대하여 CJ CGV의 글로벌 영향력을 완전하게 설명할 수 있도록 ESG경영 시스템을 구축하길 기대합니다.

2022. 11. 21

(주)에코나인 대표 서 옥



