netmarble

NETMARBLE ESG REPORT 2021

넷마블 ESG 보고서

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
ESG Factbook
Appendix

Interactive Report 사용 가이드

2021 넷마블 ESG 보고서는 독자의 편의성을 제고하고 다양한 정보를 전달하기 위해 Interactive PDF로 제작되었습니다. 독자는 Interactive PDF를 통해 원하는 페이지로 손쉽게 이동할 수 있으며 연관 웹페이지 바로가기 등의 기능을 사용할 수 있습니다.

- 본 보고서의 가장 첫 페이지로 이동합니다.
- 본 보고서의 목차 페이지로 이동합니다.
- 이전 보기로 이동합니다.
- 현재 페이지의 이전 페이지로 이동합니다.
- 현재 페이지의 다음 페이지로 이동합니다.
- QR코드를 통해 넷마블 관련 정보에 접근할 수 있습니다.

넷마블 경영 관련 자료

넷마블의 경영과 관련된 부가적인 정보는 공식 홈페이지, 채널 넷마블, 사업보고서, 기업지배구조보고서 등을 통해 확인하실 수 있습니다. 넷마블은 주기적이고 지속적인 공시를 통해 이해관계자들의 신뢰도를 제고하고 투명한 경영 환경을 조성하고자 합니다.

2020 기업지배구조보고서

2020 사업보고서

2020 감사보고서

넷마블 공식 채널

netmarble	즐거운 게임 포털 netmarble	CH netmarble	facebook	YouTube	NAVER 블로그
넷마블컴퍼니 홈페이지	넷마블 게임 포털 페이지	채널 넷마블 홈페이지	넷마블 Facebook	넷마블TV	넷마블 마블챌린저 블로그

목 차

05 GREAT GAME CULTURE COMPANY
06 ESG 경영위원장 Message
07 Company Overview
17 2020 Highlight

20 ESG STRATEGY
21 Netmarble ESG Strategy
23 중대성 평가
25 이해관계자 소통
26 Sustainability Commitments

27 2020 SUSTAINABLE KEY ISSUE
28 Compliance and Business Ethics
30 Privacy and Security
32 Response to Climate Change
34 Service Policy
36 Social Contribution

38 ESG MANAGEMENT
39 Corporate Governance
53 For the Earth
57 For Our Communities
66 For Customers
74 For Employees
85 For Business Partners

90 ESG FACTBOOK
91 ESG Performance

98 APPENDIX
99 GRI Standards Index
105 SASB Index
107 가입 단체 및 수상 내역
108 제3자 검증의견서

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
ESG Factbook
Appendix

About This Report

넷마블은 진정성 있는 경영활동을 통해 창출되는 경제, 사회, 환경적 가치와 성과를 넷마블의 이해관계자와 투명하게 소통하고자 첫 번째 ESG 보고서를 발간합니다.

지속적인 비재무적 활동과 성과 창출을 위해 선제적으로 비재무지표 공시 체계를 수립하였습니다. 이를 기반으로 넷마블은 매년 ESG 보고서를 활용해 지속가능경영 활동 및 성과, 계획을 이해관계자와 공유하고자 합니다.

보고 기준

본 보고서는 지속가능경영 보고 가이드라인인 GRI(Global Reporting Initiatives) Standards의 Core Option에 따라 작성되었으며, 산업 특화 이슈를 반영할 수 있도록 SASB(Sustainability Accounting Standards Board) 지표를 고려하여 작성하였습니다. 보고서 내 재무 성과는 한국채택국제회계기준(K-IFRS) 연결기준으로 작성하였습니다.

보고 기간 및 보고 범위

본 보고서는 2020년 1월 1일부터 2020년 12월 31일까지의 지속가능경영 성과를 담고 있으며, 일부 성과에 대해서는 시의성 있는 정보 제공을 위해 2021년의 성과를 포함하였습니다. 정량 성과의 경우 이해관계자가 연도별 추이 분석이 가능하도록 최근 3개년(2018년 1월-2020년 12월) 데이터를 함께 제공하고 있습니다. 보고 범위는 넷마블 본사 및 일부 자회사를 대상으로 보고하고 있으며, 보고 범위 및 경계에 주의가 필요한 경우 별도 주석을 기재하여 독자의 편의를 향상하였습니다.

보고 신뢰성

넷마블은 이해관계자가 신뢰할 수 있는 객관적이고 투명한 보고서 발간을 위해 독립된 외부 검증기관인 한국경영인증원(KMR)의 검증 과정을 거쳤으며, 보고서 검증은 한국경영인증원(KMR)의 검증 기준인 SRV1000에 따라 수행되었습니다.

문의처

본 보고서에 대한 문의 및 개선 사항은 아래의 연락처로 문의주시기 바랍니다.

E-mail esg-g@netmarble.com
Tel 02) 2271-7114
Address 서울특별시 구로구 디지털로26길 38, G-Tower 넷마블 ESG경영실

Great Game Culture Company

ESG 경영위원장 Message
Company Overview
2020 Highlight

ESG Strategy

2020 Sustainable Key Issue

ESG Management

ESG Factbook

Appendix

GREAT GAME CULTURE COMPANY

넷마블은 'Great Game Culture Company' 실현을 위해 기업시민으로서 책임감을 가지고 건강한 게임문화를 조성하는 데 앞장서고자 노력해왔으며, 진정성있는 ESG 경영을 기반으로 많은 이들이 존중하고 신뢰할 수 있는 기업으로 거듭나겠습니다.

Great Game Culture Company

ESG 경영위원장 Message
Company Overview
2020 Highlight

ESG Strategy

2020 Sustainable Key Issue

ESG Management

ESG Factbook

Appendix

ESG 경영위원장 Message

안녕하십니까,
넷마블 ESG경영위원장 권영식입니다.

넷마블의 지속가능한 미래를 위한 우리의 노력과 앞으로의 약속을 ESG 보고서를 통해 주주, 이용자, 구성원, 협력회사 등 모든 이해관계자 여러분께 공유하고 소통할 수 있는 기회를 갖게 되어 매우 뜻깊게 생각합니다.

2020년 초부터 이어진 COVID-19 펜데믹으로 인해 글로벌 경영 환경의 불확실성이 지속되고 있으며, 기업은 이러한 불확실성을 극복하기 위한 다양한 과제에 직면하고 있습니다. 급변하는 경영 환경 속에서 기업 위험 관리의 중요성은 강조되고 있으며, 그 범위는 확장되었습니다. 특히 게임산업에서는 정보보안, AI윤리, 지속가능한 사업모델, 지배구조의 투명성, 기후변화 대응 등과 같은 사회·환경적인 책임에 대한 목소리가 커지고 있습니다. 또한 산업 전반에 걸쳐 디지털 전환이 가속화되면서 생존을 위한 성장 전략의 탄력성, 적응성, 창의성이 대두되고 있습니다.

넷마블은 끊임없이 변화하는 경영환경에 유연하게 대응하기 위해 우리만의 ESG경영전략을 수립하여 지속가능경영을 위한 추진 기반을 마련하였습니다. 우리는 이해관계자가 기대하는 책임과 역할을 다하고 지속가능한 성장을 위해 다음과 같은 사항을 중점적으로 추진할 계획입니다.

첫째, 시장의 트렌드를 선도하고 차별화된 가치를 선사하는 기업이 되겠습니다.
넷마블은 지난 20여 년간 IT 트렌드의 변화를 앞서 읽고 새로운 혁신 드라이브로 업(業)의 본질인 게임사업에서의 경쟁력을 갖추며 성장해왔습니다. 2014년부터 '사람과 함께 노는 지능적인 인공지능(AI)' 개발을 목표로 각종 기술 연구에 대한 투자를 지속하고 있으며, 2018년 전담 연구조직인 AI센터를 설립한데 이어 현재 과천 G-TOWN의 AI 기반 R&D 센터를 준비하는 등 신기술 확보에 총력을 다하고 있습니다.

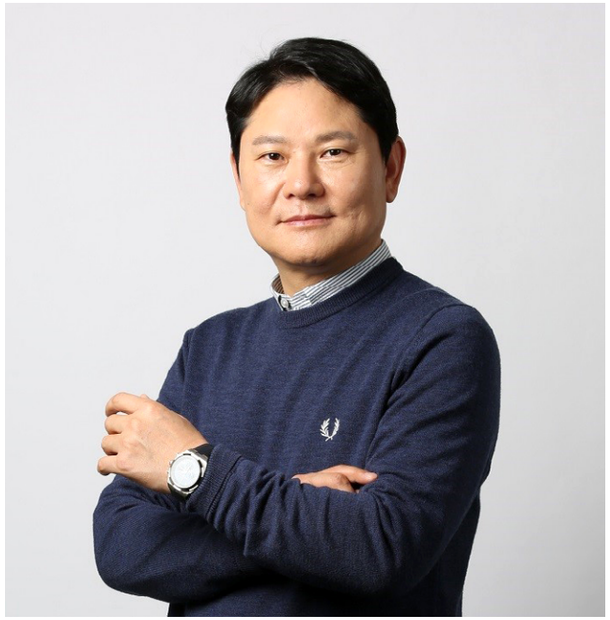
향후에도 지속적인 R&D 투자를 바탕으로 게임 본연의 재미에 기술적 혁신을 더해 완성도 높은 웰메이드 게임으로 경쟁력을 강화해 나가겠습니다. 더불어 블록체인과 NFT, 메타버스 등으로 사업영역을 확장하고 혁신 기술을 기반으로 새로운 성장동력을 확보함으로써 미래 시장에 적극 대응하겠습니다.

둘째, 지속가능한 기업을 넘어 지속가능한 사회를 만드는데 일조하겠습니다.
넷마블의 새 보금자리인 신사옥 'G타워'에는 자연, 사람, 문화가 어우러진 소통의 장을 만들고자 하는 넷마블의 의지가 담겨 있습니다. 지속가능하고, 친환경적이며, 생태친화적인 신사옥을 만들기 위해 기획 단계부터 시공까지 기술적·환경적 측면을 모두 고려하였으며, 지역 활성화에 기여하고자 업무공간 외에 지역민의 쉼터이자 복합문화공간으로서 캐릭터 공원, 게임박물관, 컨벤션센터 등 다양한 문화시설을 조성하였습니다.

넷마블문화재단은 건강한 게임문화를 알리기 위해 지속적이고 전문적인 사회공헌 사업을 전개하고 있으며, 더 정교하고 고도화된 사회공헌 활동을 통해 게임의 문화적 가치를 확산시키고, 지역사회 발전에 이바지할 수 있는 신규 사업들도 지속적으로 개발하고 있습니다.

앞으로도 넷마블은 가장 잘할 수 있는 분야에서 사회적 가치를 창출하고 지역사회의 신뢰 속에서 성장해 나겠습니다.

셋째, ESG내재화를 통해 진정성 있는 지속가능경영을 실행해가겠습니다.
진정성 있는 ESG 경영은 모든 단계에서 관련 부서의 적극적 참여를 통한 전사적 협업과 실행에서 나온다고 생각합니다. ESG 경영 내재화를 위해 전사적으로 ESG에 대한 인식을 제고하고 성과 모니터링에 대한 관리체계를 구축하여 ESG 경영 문화를 정착시키겠습니다.



넷마블은 ESG 경영의 첫 단추로, 2021년 12월 ESG경영위원회와 지원조직인 ESG경영실을 신설하였습니다. 넷마블은 진정성 있는 ESG 경영을 위해 노력할 것이며, 추진 과정과 성과는 넷마블 이해관계자 여러분과 투명하게 소통하겠습니다.

We Entertain, Support, and Grow together.
넷마블은 2021년을 ESG 경영 추진의 원년으로 삼고, 'We Entertain, Support, and Grow together'라는 ESG 비전을 수립하였습니다. 이해관계자 여러분과 투명하고 진실되게 소통하며 함께 즐거운 미래를 만들어 나가겠습니다. 더 나은 삶을 위한 넷마블의 즐거운 동행에 지속적인 관심과 성원 부탁드립니다.

ESG경영위원장 / CEO 권영식

Great Game Culture Company
ESG 경영위원장 Message
Company Overview
2020 Highlight
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
ESG Factbook
Appendix

Company Overview

회사 소개

회사 일반 정보 (2020년 말 기준)

회사명

넷마블 주식회사
(Netmarble Corporation)

구성원 현황

6,241 명
(연결 기준)

설립연도 ('CJ게임즈 주식회사'로 설립)

2011년
11월 17일

자산총계

8조 2,234 억 원
(연결 기준)

본사 주소

서울특별시 구로구
디지털로26길 38
(G-Tower 넷마블)

매출액

2조 4,848 억 원
(연결 기준)

집행임원

권영식, 이승원
(각자 대표 체제)

신용등급

AA-
(안정적, 한국기업평가)

비전 및 핵심가치

Great Game Culture Company

ESG 경영위원장 Message
Company Overview
2020 Highlight

ESG Strategy

2020 Sustainable Key Issue

ESG Management

ESG Factbook

Appendix

회사 소개

넷마블 주요 자회사 (연결대상 종속회사, '21년 12월말 기준)

게임·소프트웨어 개발 운영 및 퍼블리싱

netmarble Neo	netmarble Nexus	netmarble Monster	netmarble Npark	netmarble F&C	netmarble N2
GUROBAL GAMES	EVERYPLAY	METAVERSE Entertainment	ntri	ZEMPOT	IGS
Netmarble (Beijing) Limited	Netmarble US Inc.	Netmarble Japan Inc.	Netmarble (Thailand) Co., Ltd	NETMARBLE HONGKONG LIMITED	Netmarble Joybomb Inc.
Netmarble Turkey Sanayi ve Ticaret A.S.	Netmarble EMEA FZ LLC	App Scrolls, Inc.	DIGIPARK SINGAPORE PTE. LTD.	JAM CITY	Jam City Germany GmbH
Jam City, US Subco, Inc.	JCBA, S.A.U.	JCBE GmbH	JCMO Studio ULC	JCMV S.A.	JCSA, S.A.S
JCTO Studios, ULC	Joybomb Hong Kong Limited	JOYGAME Interactive Services Ltd.	KABAM	Kabam Acadia Inc.	Kabam Games UK Ltd
Kabam Games, Inc.	Kabam Montreal Inc.	Katorio Software Inc.	Kung Fu Factory	Legend Holdco, LLC	TinyCo Inc.
ZEMPOT MALAYSIA SDN. BHD	SpinX Games	IGS China	IGS&C Philippines Inc.		

기타 사업 (PC방 유통, 마케팅 대행, 애니메이션 콘텐츠 제작, 인력 공급업 등)

mediaweb	nTop	MNB	Join Hands Network	G-Square PFV	G-Town PFV	KEYRING

Great Game Culture Company

ESG 경영위원장 Message
Company Overview
2020 Highlight

ESG Strategy

2020 Sustainable Key Issue

ESG Management

ESG Factbook

Appendix

Global Network

게임퍼블리싱 및 운영업 게임소프트웨어개발 및 공급업

넷마블 글로벌 네트워크

Great Game Culture Company

ESG 경영위원장 Message
Company Overview
2020 Highlight

ESG Strategy

2020 Sustainable Key Issue

ESG Management

ESG Factbook

Appendix

사업 소개

넷마블은 글로벌 게임 컴퍼니로, RPG, 캐주얼, 아케이드, 스포츠 등 여러 장르의 게임을 모바일뿐 아니라 PC, 콘솔 등 여러 플랫폼에서도 플레이할 수 있도록 꾸준한 기술 개발을 이어가며 글로벌 시장의 다양한 환경에 대응하고 있습니다. 또한, 전세계인들에게 보다 더 나은 게임의 가치와 즐거움을 선사하기 위해 빅데이터 분석, 인공지능 원천기술, 클라우드 구축, 블록체인 개발, 메타버스 활용 요소 등 한계를 단정하지 않고 다양한 신기술 연구 개발에 도전하며 우수한 기술 성과를 공유하고 있습니다.

게임 퍼블리싱

넷마블은 국내 게임업계 최초로 게임 퍼블리싱이라는 개념을 도입한 이래 국내 모바일 게임 시장의 개척과 혁신에 있어 중요한 역할을 수행하고 있습니다.

넷마블은 국내외 자회사에서 개발한 모바일 게임을 비롯하여 다수의 외부 개발사에서 제작한 게임의 퍼블리셔로의 역할을 수행하고 있습니다. 이뿐만 아니라, 마케팅 및 운영 능력을 인정받아 국내 및 해외에서 퍼블리싱 서비스를 제공하며 게임 시장의 네트워크 확대를 선도하고 있습니다. 현재 넷마블은 MMORPG, RPG, 캐주얼게임 등 다양한 장르로 구성된 게임을 서비스하고 있으며, 넷마블이 보유한 자체 IP와 제3자가 소유한 IP의 균형 있는 활용을 통하여 매출 안정성 및 성장성에서 차별화된 경쟁력을 확보하고 있습니다. 최고 수준의 퍼블리싱 역량을 통해 넷마블은 지속적으로 흥행작을 출시하고 이를 장기간 유지하고 있습니다.

R&D

넷마블은 안정적인 게임 서비스 대응을 위해 R&D 투자를 지속하고 있습니다.

지난 2018년에는 AI 전담 연구 조직인 AI센터를 설립하여 게임에 적용 가능한 AI기술의 연구 범위를 확대하고 관련 기술을 심도 있게 개발하고 있습니다. 향후에도 넷마블은 다양한 신기술 및 연구개발에 집중하여 보다 안정적으로 게임을 서비스할 계획입니다.

M&A 및 글로벌 사업 역량

넷마블은 게임과 비게임 분야에 걸쳐 시너지를 창출할 수 있는 다양한 회사를 발굴하고 인수하며 지속적으로 성장하고 있습니다.

설립 이후 잼시티, 카밤, 스핀엑스게임즈 등 역량 있는 게임 개발 회사와 비게임 분야의 코웨이 등을 인수하였으며, 다양한 시너지 창출을 위해 노력하고 있습니다. 또한, 해외 개발 자회사와 해외 법인 설립을 통해 한국 외 북미, 일본, 유럽, 동남아시아 등 전세계 권역으로 게임 퍼블리싱 사업을 확장하며 다수의 국가에서 유의미한 해외 매출을 발생시키고 있습니다. 넷마블은 향후에도 M&A와 글로벌 사업역량을 강화하여 지속적으로 해외시장 점유율을 확대해 나갈 예정입니다.

게임 개발

넷마블은 게임 퍼블리싱 사업을 전문적으로 영위하고 있으며, 넷마블네오, 넷마블에프앤씨, 넷마블넥서스 등의 자회사에서 게임 개발 사업을 담당하고 있습니다.

당사는 국내외 다수의 개발 자회사를 보유하고 있으며, IT산업에서 다양한 경험을 쌓은 전문 인력을 통해 경쟁력있고 차별화된 개발 역량을 확보하였습니다. 또한, 넷마블 게임의 글로벌 시장 진출 시 해외 법인은 로컬라이제이션 진행 등 교두보 역할을 충실히 수행하고 있습니다. 국내외 시장에서 성공적으로 넷마블 게임이 출시된 배경에는 이러한 우리만의 차별화된 게임 개발 및 현지화 역량이 있었습니다.

게임 소개

세븐나이츠 프랜차이즈

6,000만
세븐나이츠 게임 다운로드 횟수 (전세계)

세븐나이츠

2014.03
장르 RPG
플랫폼 모바일

2014.11 아시아
장르 RPG
플랫폼 모바일

2015.05
장르 RPG
플랫폼 모바일

세븐나이츠2

2021.11
장르 CCG MORPG
플랫폼 모바일

2020.11
장르 CCG MORPG
플랫폼 모바일

세븐나이츠 타임원더러

2020.11
장르 RPG
플랫폼 콘솔(닌텐도)

세븐나이츠 레볼루션

2022.1H(예정)
장르 MMORPG
플랫폼 모바일

세븐나이츠 프랜차이즈는 2014년 '세븐나이츠'를 시작으로 글로벌에서 많은 인기를 끌고 있는 넷마블 자체 IP 게임입니다.

높은 퀄리티의 비주얼과 쉽고 빠른 자동전투로 누구나 손쉽게 즐길 수 있는 국민 RPG 게임 '세븐나이츠'는 전 세계 6,000만 다운로드를 기록하였습니다.

2020년 11월, '세븐나이츠'의 정통 후속작으로 모바일 '세븐나이츠2'와 닌텐도 스위치로 즐길 수 있는 '세븐나이츠 타임원더러'를 출시하였으며, '세븐나이츠2'는 출시 6시간 만에 애플 앱스토어 매출 1위에 등극하는 등 넷마블 자체 IP의 경쟁력을 입증하였습니다. 2022년 상반기에는 '세븐나이츠 레볼루션'을 출시할 예정입니다.

넷마블 게임 소개

Great Game Culture Company

ESG 경영위원장 Message
Company Overview
2020 Highlight

ESG Strategy

2020 Sustainable Key Issue

ESG Management

ESG Factbook

Appendix

모두의마블 IP

2021년 론칭 10주년을 맞은 넷마블 자체 IP '모두의마블'은 2011년 PC게임 출시를 시작으로 2013년 모바일로 출시되며, 지금까지도 꾸준히 사랑받고 있는 캐주얼 보드게임입니다.

주사위를 굴려 보드판의 캐릭터를 움직이고 전 세계 도시를 사고파는 게임 방식과 독점 승리, 올림픽 개최 등 다양한 재미 요소로 '모두의마블'은 국내에서만 2,800만 명 이상의 마음을 사로잡았습니다.
국내를 넘어 태국, 대만, 인도네시아 등 글로벌 시장에서도 출시 때마다 1위를 기록하며 국민게임으로 자리매김하였으며, 대한민국 게임대상 인기상, 태국 모바일 베스트 게임상, 애플 앱스토어 올해 최고의 게임, 구글플레이 인기게임 선정 등 다양한 수상과 함께 전 세계 2억 명 이상의 유저들에게 큰 사랑을 받고 있습니다.

2014.08
장르 캐주얼
플랫폼 모바일

2015.05 중동
장르 캐주얼
플랫폼 모바일

2014.07 아시아
장르 캐주얼
플랫폼 모바일

수상
대한민국 게임대상
인기상 등

모두의마블 온라인
MODOO MARBLE 모두의마블
2011.09
장르 캐주얼
플랫폼 PC

모두의마블 모바일
FOR KAKAO 모두의마블
2013.06
장르 캐주얼
플랫폼 모바일

캐주얼 게임

넷마블의 대표적인 캐주얼 게임으로는
'쿠키잼(Cookie Jam)', '캐쉬 프렌지(Cash Frenzy)',
'랏처 슬롯(Lotsa Slots)', '잭팟 월드(Jackpot World)'가 있습니다.

넷마블의 글로벌 자회사 중 하나인 잼시티(Jam City)에서 2014년 글로벌에 출시한 '쿠키잼'은 1억 명이 넘는 유저들이 플레이하고 있는 모바일 퍼즐 게임입니다. '캐쉬 프렌지'와 '랏처 슬롯', '잭팟 월드'는 넷마블이 인수한 스핀엑스게임즈(SpinX Games)의 대표적인 소셜 카지노 게임으로, 넷마블은 기존 주력 장르인 RPG에 소셜 카지노 게임 장르를 추가 확보함으로써 캐주얼 게임 라인업을 확대하였습니다.

1억 명
쿠키잼 유저 수

쿠키잼
2014.02
장르 캐주얼
플랫폼 모바일

랏처 슬롯
2017.10
장르 소셜 카지노 게임
플랫폼 모바일

잭팟 월드
2018.03
장르 소셜 카지노 게임
플랫폼 모바일

캐쉬 프렌지
2018.08
장르 소셜 카지노 게임
플랫폼 모바일

3위
스핀엑스 게임즈
글로벌 모바일
소셜카지노게임사

Great Game Culture Company

ESG 경영위원장 Message
Company Overview
2020 Highlight

ESG Strategy

2020 Sustainable Key Issue

ESG Management

ESG Factbook

Appendix

일본 IP 게임

1위
일곱 개의 대죄
한국, 일본 애플 앱스토어
최고 매출 순위

일곱 개의 대죄: 그랜드 크로스

2019.06 아시아
장르 CCG RPG
플랫폼 모바일

2020.03
장르 CCG RPG
플랫폼 모바일

제2의 나라

2021.06 아시아
장르 MMORPG
플랫폼 모바일

2022. 1H(예정)
장르 MMORPG
플랫폼 모바일

'일곱 개의 대죄: 그랜드 크로스'는 스즈키 나카바의 원작 만화인 〈일곱 개의 대죄〉 IP를 활용한 초대형 모바일 RPG게임 입니다.

2019년 한국과 일본에 동시 출시된 '일곱 개의 대죄: 그랜드 크로스'는 최고 수준의 그래픽을 바탕으로 3D 애니메이션을 보는 듯한 화려한 액션이 특징인 게임으로, 출시된 지 하루도 채 되지 않아 한국 애플 앱스토어 매출 1위에 올랐으며, 일본 시장에서도 출시 10일 만에 애플 앱스토어 매출 1위를 달성하였습니다. 2020년 3월에는 글로벌 시장에 출시하며, 보고서 발간일 기준 글로벌 시장 3,000만 이상의 다운로드 수를 기록하였습니다.

'제2의나라: Cross Worlds'는 레벨파이브와 스튜디오 지브리가 협업한 판타지 RPG 니노쿠니 시리즈를 집대성한 감성 모험 모바일 RPG로, 2021년 6월 한국, 일본, 대만, 홍콩, 마카오에 정식 출시 되었습니다. 출시 후, 해당 지역에서 구글플레이와 애플 앱스토어 인기 1위를 달성하였고, 한국, 대만, 홍콩에서 구글플레이와 애플 앱스토어 양대 마켓 매출 1위, 일본 애플 앱스토어 매출 3위에 올랐습니다.

Great Game Culture Company

ESG 경영위원장 Message
Company Overview
2020 Highlight

ESG Strategy

2020 Sustainable Key Issue

ESG Management

ESG Factbook

Appendix

북미 IP 게임

넷마블은 글로벌 유수의 IP홀더들과의 협업을 통해 북미 지역의 IP를 활용한 게임을 서비스하고 있습니다.

원작자인 조앤 롤링과 영화 해리포터 배급사인 워너브러더스와의 협업을 통해, 2018년 해리포터 IP를 활용한 최초의 모바일 게임 '해리포터: 호그와트 미스터리(Harry Potter: Hogwarts Mystery)'를 글로벌 시장에 출시하였습니다.

아울러, 넷마블은 마블 IP를 활용한 게임을 글로벌 시장에 출시하며 지속적으로 큰 성과를 거두고 있습니다. 넷마블의 북미 자회사 카밤(Kabam)에서 서비스 중인 '마블 콘테스트 오브 챔피언스(MARVEL Contest of Champions)'는 지난 2014년 출시 이래 미국 애플 앱스토어 최고 매출 1위 및 전 세계 38개국 애플 앱스토어 최고 매출 Top5를 기록하였습니다. '마블 퓨처파이트(MARVEL Future Fight)'는 마블과의 긴밀한 협업을 통해 출시한 RPG게임으로 누적 다운로드 수 1억 2천만 건을 돌파하였으며, 출시한 지 6년이 지났지만 꾸준히 유저들의 사랑을 받고 있습니다. '마블 퓨처 레볼루션(MARVEL Future Revolution)'은 넷마블과 마블의 최신 협업 타이틀로, 전 세계 1억 2,000만 명 이상이 즐긴 '마블 퓨처파이트'의 개발사 넷마블몬스터의 작품입니다. 2021년 8월에 출시한 이 게임은 출시 직후 한국과 미국, 일본 등 글로벌 140여 개국 애플 앱스토어에서 무료게임 부문 1위를 달성하였습니다.

Great Game Culture Company

ESG 경영위원장 Message
Company Overview
2020 Highlight

ESG Strategy

2020 Sustainable Key Issue

ESG Management

ESG Factbook

Appendix

한국 IP 게임

'리니지2 레볼루션'은 국내 유명 PC게임 리니지 IP를 기반으로 만든 초대형 모바일 MMORPG 게임입니다.

국내 출시 초반, 하루 평균 접속자가 200만 명을 넘는 등 '리니지2 레볼루션'은 출시 초기부터 성공적인 성과를 거뒀습니다. 이러한 성과에 힘입어 2017년 대만, 홍콩, 마카오 등 아시아 11개 지역에 '리니지2 레볼루션'을 출시하였으며, 글로벌 시장에서도 출시 일주일 만에 출시국 절반이 넘는 6개국에서 구글플레이와 애플 앱스토어 양대 마켓 최고매출 1위를 달성하며 흥행 기록을 세웠습니다.
2016년 출시된 '리니지2 레볼루션'은 4년이 지난 현재까지도 여전히 높은 인기를 유지하고 있습니다.

'블레이드 & 소울 레볼루션'은 인기 PC 온라인게임 블레이드 & 소울 IP를 활용하여 원작의 방대한 세계관과 콘텐츠를 모바일로 재해석한 모바일 MMORPG입니다. 이 게임은 언리얼엔진4로 제작된 최고 수준의 Full 3D 그래픽을 바탕으로 높은 몰입감을 선사하며 2018년 국내 출시를 시작으로 2019년 일본, 2020년 아시아 21개국, 2021년 3월에는 구글플레이 126개국, 애플 앱스토어 149개국에 정식 출시되어 보다 많은 사람들이 즐길 수 있도록 서비스 지역을 지속적으로 확대하였습니다.
2018년 한국 출시 당일 애플 앱스토어 매출 1위, 다음날 구글플레이 매출 2위를 달성하는 등 흥행을 거두었으며, 2019년에는 대한민국 게임대상 '우수상'을 비롯하여 구글플레이에서 선정하는 게임 부문의 대상격인 '2019 올해의 베스트 게임' 및 '2019 올해를 빛낸 경쟁 게임'으로 뽑힌 바 있습니다. '블레이드 & 소울 레볼루션'은 서비스 3년이 지난 2021년까지 매출 상위권에 랭크되는 등 흥행을 이어가고 있습니다.

Great Game Culture Company

ESG 경영위원장 Message
Company Overview
2020 Highlight

ESG Strategy

2020 Sustainable Key Issue

ESG Management

ESG Factbook

Appendix

2020 Highlight

1 친환경 신사옥 구축

녹색건축인증 최우수 등급 | 에너지효율등급 1+ 등급

넷마블은 4년간의 준비 끝에 2021년 신사옥 G-Tower에 입주하였습니다. G-Tower는 지속가능한 친환경 생태도시를 만들기 위해 에너지 절약 및 환경오염 저감에 기여하는 친환경 건축물을 목표로 자재 선정부터 설계 계획까지 건축 과정에 많은 노력을 하였습니다. 그 결과, 2020년에 녹색건축인증 최우수등급과 건축물 에너지효율등급 1+등급을 인증받으며 구로의 친환경 건축물로 자리 잡았습니다.

2 우수 브랜드 선정

2020 대한민국 브랜드스타 게임부문 7년 연속 1위 | 2020년 상위 52위 퍼블리셔 6위

브랜드스탁이 발표한 '2020 대한민국 브랜드스타'에서 게임 부문 1위를 달성하며 넷마블은 2020년 기준 7년 연속 게임업계 1위를 차지하였습니다. 특히 넷마블은 게임 회사 중 유일하게 '대한민국 100대 브랜드'에 이름을 올리며 대한민국 대표 게임 브랜드로 인정받고 있습니다.

이 외에도, 글로벌 모바일 게임 시장 매출을 기준으로 선정하는 앱애니 '2020년 상위 52위 퍼블리셔' 부문에서 6위를 차지하며 국내 기업 중 유일하게 5년 연속 상위 10위권의 성적을 이어오고 있습니다. 넷마블은 앞으로도 우수한 신작 출시 및 엄격한 품질관리 등을 통해 고객 만족도를 향상시키고 브랜드 가치를 제고하기 위해 노력하겠습니다.

친환경 신사옥 G-Tower

3 넷마블 '크리에이터 데이'

50여 명의 크리에이터 참석 | 연 2회 '크리에이터 교육' 행사 개최 예정

넷마블은 매년 약 100명이 넘는 게임 크리에이터들과 유튜브 공식방송, 자체 게임리그 등을 통해 활발히 협업하고 있으며, 건강한 관계를 위해 크리에이터 페스티벌과 교육 등 다양한 노력을 하고 있습니다.

2020년에는 유튜브와 함께 국내 게임업계 최초로 기업과 인플루언서 간 진행된 언택트 행사인 '2020 넷마블 크리에이터 데이 바이 유튜브'를 성황리에 마쳤습니다. 본 행사에서는 크리에이터들에 대한 지원을 강화하기 위한 넷마블의 계획을 공개하였으며, 앞으로도 넷마블은 다양한 프로그램을 통해 기업과 인플루언서가 함께 성장하고 시너지를 낼 방안을 기획해 나갈 것입니다.

Great Game Culture Company

ESG 경영위원장 Message
Company Overview
2020 Highlight

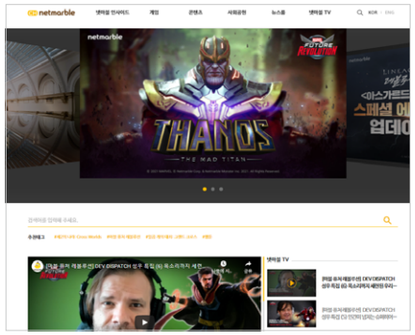
ESG Strategy

2020 Sustainable Key Issue

ESG Management

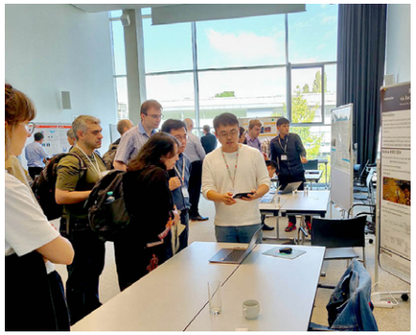
ESG Factbook

Appendix



채널 넷마블

넷마블 Facebook



NeurIPS 2020

4 활발한 고객 소통

SNS 소통경쟁력 게임부문 3년 연속 1위

넷마블은 한국마케팅협회가 주관하는 '2020 제8회 대한민국 디지털 고객만족도 조사(HTHI)'에서 3년 연속 게임 부문 1위를 차지하였습니다. 디지털 고객만족도는 기업의 소셜미디어네트워크(SNS)를 활용한 소비자와의 소통을 양적, 질적 측면에서 측정한 평가 지수입니다. 넷마블은 넷마블TV, 채널 넷마블, 넷마블 페이스북 등 자체 미디어 브랜드들을 통해 각 채널의 특성에 적합한 최적의 콘텐츠로 게임 이용자들과 실시간으로 소통하고 있으며, 넷마블의 페이스북은 국내 게임업체 중 가장 많은 약 223만 명의 팬을 보유하고 있습니다(2021년 말 기준).

5 딥러닝 기반 모바일 음성 인식 기술 개발

NeurIPS의 논문 MONICA 심사결과 만점 (Strong Accept)

넷마블은 'NeurIPS 2020(Neural Information Processing Systems, 신경정보처리시스템학회)'에서 딥러닝 기반 모바일 음성 인식 기술을 선보였습니다. NeurIPS는 세계적으로 권위 있는 학회로 넷마블은 컨퍼런스 데모 세션에서 '딥러닝 기반 음성 인식기를 세계 최초로 모바일 게임에 탑재 가능한 수준까지 경량화한 기술(MONICA)'을 공개하였습니다. 'MONICA'는 게임업계에서 발표한 논문으로는 드물게 심사원 전원에게 'Strong Accept' 리뷰를 받으며 만점으로 심사를 통과하였습니다. 이 외에도, 음성인식 분야 세계 최고 양대 학회인 인터스피치(INTERSPEECH, 2019)와 아이캐스프(IEEE ICASSP, 2020) 학회에서 기술 발표를 진행하여 넷마블의 인공지능 분야 기술력을 입증하였습니다.

6 장애인의 사회참여활동 지원

넷마블 자회사형 표준 사업장 - 조인핸즈네트워크
대한민국장애인문화예술대상 공로상 수상

2020년 8월, 한국장애인고용공단과 자회사형 장애인표준사업장 설립을 위한 협약(MOU)을 체결하였습니다. 협약에 따라 넷마블은 주요 계열사들과 공동 출자를 통해 자회사형 표준사업장을 설립하여, 장애인의 사회참여를 이끄는 계기를 만들었습니다.

이 외에도 '전국 장애학생 e페스티벌' 및 '게임문화체험관' 등을 통해 장애학생들이 세상과 소통할 수 있도록 돕고 있으며, 장애 인권 및 사회적 약자에 대한 다양성을 존중하는 동화책 '어깨동무문고'를 발간하여 장애 인식개선을 위해 노력하고 있습니다. 넷마블은 이러한 장애 관련 사회공헌사업의 진정성과 지속성을 인정받아 2020년 10월, 게임업계 최초로 '제15회 대한민국장애인문화예술대상'에서 공로상을 수상하였습니다.

Great Game Culture Company

ESG 경영위원장 Message
Company Overview
2020 Highlight

ESG Strategy

2020 Sustainable Key Issue

ESG Management

ESG Factbook

Appendix

넷마블장애인선수단

7 넷마블장애인선수단

넷마블장애인선수단 2020년 전국장애인조정선수권대회 메달 **15**개 석권
(금메달 5개, 은메달 9개, 동메달 1개)

넷마블문화재단은 2019년 조정 종목의 장애인선수단을 창단하여, 선수들의 안정적이고 체계적인 훈련을 돕고 있습니다. 넷마블장애인선수단은 넷마블과 넷마블문화재단의 후원 아래 2020년 전국 장애인조정선수권대회에서 메달 15개를 획득하는 등 국내외 장애인 조정대회에서 우수한 성적을 거두며 강팀으로서의 역량을 적극 발휘하고 있습니다.

넷마블 게임소통교육

8 창립 20주년 기념 사회공헌 활동 확대

Game in Life 공모전 총 **37**개 수상작 선정
34호 게임문화체험관 건립(2020년 8월)

넷마블문화재단은 창립 20주년을 맞아 건강한 게임문화 확산에 기여할 수 있는 4가지 사회공헌 프로그램을 확대 진행하였습니다. 게임으로 긍정적인 변화를 경험한 이용자들의 사연을 작품으로 모집해 시상하는 '게임인라이프(Game in Life)' 공모전을 6월에 개최하였으며, 8월에는 창립 20주년을 기념한 34호 게임문화체험관을 건립하였습니다. 게임문화체험관은 특수학교에 모바일, 태블릿, VR체험장비, 레이싱 기기 등을 설치하여 이용할 수 있는 시설로, 넷마블이 장애학생들의 정보격차를 줄이고자 2008년부터 시작한 사업입니다. 10월에는 '게임소통교육 가족캠프'를 개최하여 부모와 자녀가 게임을 매개로 '우리 가족'만의 문화를 만들어 보는 체험을 제공했습니다. 원데이 캠프 형식으로 진행된 본 캠프는 초등학교 학생과 부모를 포함한 총 100명 규모로 진행되었습니다. 12월에는 게임산업과 미래 비전을 중심으로 한 다양한 주제의 토론형 강의가 진행되는 게임콘서트가 열렸습니다. '게임과 과학'이라는 테마로 진행된 게임콘서트의 대미를 장식하는 12월 행사에는 넷마블 및 넷마블문화재단 대표를 맡고 있는 이승원님이 연사로 직접 참여하기도 했습니다.

플라워 버킷 챌린지

9 COVID-19 극복 지원

COVID-19 극복 성금 **20**억 원 기부 | 방준혁 의장 - **플라워 버킷 챌린지** 참여

넷마블은 COVID-19 확산에 따른 위기 극복을 위해 전국재해구호협회에 성금 20억 원을 기부했습니다. 넷마블과 코웨이가 각 10억 원씩 성금을 출연하였으며, 성금은 방호 물품, 진단키트 등 의료물품 부족 상황에 직면한 전국 의료진들과 의료·복지 시설 방역 지원에 사용하였습니다. 또한 COVID-19로 인해 각종 행사가 취소되면서 수요가 감소한 화훼 농가를 돕기 위해 방준혁 의장은 '플라워 버킷 챌린지' 캠페인에 참여하여, 넷마블문화재단을 통해 공기정화식물 및 꽃 화분 200개를 회사 인근 지역아동센터 53개소에 전달하였습니다. 아울러, 5월 한 달 동안 결혼 및 출산을 한 구성원들에게도 축하 꽃바구니를 증정하는 등 어려움을 겪고 있는 화훼 농가를 지원하였습니다.

Great Game Culture Company

ESG Strategy

Netmarble ESG Strategy
중대성 평가
이해관계자 소통
Sustainability Commitments

2020 Sustainable Key Issue

ESG Management

ESG Factbook

Appendix

ESG STRATEGY

넷마블은 이해관계자의 목소리를 적극적으로 듣고 이를 고려하여 넷마블에 특화된 ESG 경영전략을 수립함으로써,
이해관계자가 기대하는 환경, 사회, 지배구조에 대한 책임과 역할을 수행하고자 합니다.
끊임없이 변화하는 경영환경에 발맞추어 넷마블은 지속가능한 가치 창출 노력을 강화하겠습니다.

Great Game Culture Company
ESG Strategy
Netmarble ESG Strategy
중대성 평가
이해관계자 소통
Sustainability Commitments
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
ESG Factbook
Appendix

Netmarble ESG Strategy

2020 ESG Issue

2020년은 COVID-19로 인해 보건 · 안전 등 다양한 사회 변화를 고려한 ESG 이슈가 대두된 한 해였습니다.
특히 IT 업계는 클라우드 기반 서비스 확대 및 재택근무 확대로 정보보안 및 사내 커뮤니케이션, 시장 확대로 인한 개발 및 SI 인력 부족, 글로벌 기후변화 대응 등 ESG 경영의 중요성이 강조되었습니다.

환경(Environment) E

전 세계적으로 환경 관련 문제는 지속해서 제기되어왔으며, IT 업계는 기후변화에 초점을 맞추어 많은 전력 사용량으로 인한 환경영향을 최소화하기 위해 노력하였습니다. 기후변화 대응을 위해 전 세계적으로 탄소 중립 선언이 확대되고 있으며, 2021년 10월 말 기준 총 137개국, 약 2,000여 개 기업*이 탄소 중립 추진을 선언하였습니다. 한국 역시 2020년 10월 탄소중립을 선언하며, 탄소 중립 추진을 위한 논의를 진행하고 있습니다. 이러한 전 세계적 기후변화 관련 인식의 변화는 산업계의 친환경 에너지 활용 확대를 가속할 것으로 전망됩니다.

* SBTi(탄소중립 글로벌 이니셔티브) 가입 기업 수: 2,062개(2021년 10월 말 기준)

사회(Social) S

4차 산업혁명 시장 확대와 함께 초연결시대로 접어들며 IT 업종뿐 아니라 다양한 분야에서 IT 개발 및 SI 인력의 수요가 확대되고 있습니다. 이와 함께 직장 내 괴롭힘, 직장 내 차별, 사내 복지 등 기업 운영 체계의 질적 성장에 대한 요구가 확대되고 있으며, 산업계 내 ESG관점에서의 경영체계 진단 및 정비 요구가 확산되고 있습니다.

COVID-19로 인해 사회 전반적으로 높아진 안전·보건 요구 수준은 기업들의 변화를 이끌었습니다. 안전한 사무환경 및 재택근무 인프라 구축을 위한 투자 확대와 임직원 보안 인식 관리의 중요성이 강조되었으며, 비대면 사회공헌사업이 본격적으로 시작되었습니다.

지배구조(Governance) G

최근 ESG 관련 규제 강화 및 자본시장의 ESG 경영 요구 확대로 ESG 경영체계가 확산되고 있으며, 국내 대기업을 중심으로 ESG 경영체계 수립과 함께 ESG위원회 설립이 진행되고 있습니다. 기업차원의 ESG 실행관점 체계화가 요구되고 있으며, ESG 경영체계에서는 ESG 이슈에 대한 효율적이고 전문적인 의사결정을 위해 위원회의 ESG 전문역량 강화 등의 활동을 강조하고 있습니다.

Great Game Culture Company
ESG Strategy
Netmarble ESG Strategy
중대성 평가
이해관계자 소통
Sustainability Commitments
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
ESG Factbook
Appendix

ESG Strategy

넷마블은 주요 이해관계자를 고려하여 환경·사회적 측면에서 사전·사후 리스크를 관리하고, 이를 통한 중장기적인 가치 창출을 위해 넷마블 Identity를 반영한 ESG전략을 수립하였으며, ESG경영위원회를 신설하여 ESG 경영의 실행력을 높일 수 있는 기반을 확보하고자 합니다.

진정성 있는 ESG 경영을 추진하고 이해관계자 요구에 효과적으로 대응하기 위해 다양한 이해관계자의 의견을 수렴하여 ESG전략과 과제를 도출하였습니다. 과제 실행을 위해 ESG 경영에 적극적으로 투자하고 지배구조를 혁신하여, 여러 이해관계자와 함께 성장하기 위한 노력을 지속해서 확대해 나가겠습니다.

ESG Vision

We Entertain, Support, and Grow together

Mission

We entertain the world with fun games

Strategic Directions

주주/투자자	환경	지역사회	고객(유저)	구성원
책임감 있는 지배구조 및 공시체계 구축	선도적 환경경영 추진	전략적 사회공헌 사업 추진	고객만족 및 신뢰 강화	구성원 만족도 향상
• 책임감 있는 지배구조 구축 • 글로벌 수준에 부합하는 지속가능성 보고서 발간	• 환경경영체계 수립 • 환경경영체계 인증 확보 • 환경 성과 공개	• 넷마블 形 사회공헌 활성 • 사회공헌 사업 추진 체계 정비 • 사회공헌 성과 공개	• 정보보안 강화 • 고객 만족도 결과 활용 • 고객과 투명한 소통	• 구성원 만족도 증대 • 구성원 이슈 투명성 강화 • 인권경영 대외 커뮤니케이션 강화

ESG 경영 Enabler

ESG경영위원회 | ESG 성과관리체계 | ESG 공시체계 확립 | 이해관계자 참여

ESG 경영체계

넷마블은 진정성 있는 ESG(Environmental, Social, Governance) 경영을 기반으로 지속가능한 가치를 창출하기 위해 2021년 4분기 사내위원회로 ESG경영위원회를 신설하였습니다. ESG경영위원회에서는 비재무적인 리스크와 전략 방향성 검토 등의 활동을 통해 장기적으로 ESG 이슈 통제 기능을 강화할 계획입니다. 또한 ESG경영실을 함께 신설하여 ESG 경영의 실행력을 높이고, ESG 이슈별 협의체를 통해 체계적인 정보관리가 이루어질 수 있도록 운영할 예정입니다. 넷마블은 ESG경영위원회 신설을 시작으로 다양한 이해관계자들에게 지속가능한 가치를 제공하기 위해 노력해 나가겠습니다.

ESG경영위원회

권영식 위원장

Coordinator

ESG경영실(신설)

협의체	해당 분야
1 Human Resource	인재개발 강화 / 인권경영 강화
2 정도경영	기업 윤리 / 기업 투명성
3 정보보안	정보보안체계 강화
4 환경경영	환경경영
5 Community	사회공헌
6 고객만족	고객소통

ESG경영위원회	• 넷마블의 ESG 경영 방향성, 전략, 목표 등의 의사결정 및 주요 ESG현안 심의
ESG경영실	• ESG경영위원회 운영 • 전사 ESG 중장기계획 및 연간 사업계획 취합 및 공유 • ESG 보고서 발간 및 내부 교육 지원
ESG협의체	• 각 ESG 영역별 과제 및 핵심 지표 선정 • ESG 업무 계획별 기획 및 실행 • ESG 이슈 예상/발생 시 ESG경영실과 논의를 통한 해결협의

Great Game Culture Company
ESG Strategy
Netmarble ESG Strategy
중대성 평가
이해관계자 소통
Sustainability Commitments
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
ESG Factbook
Appendix

중대성 평가

ESG 중요 이슈 선정

넷마블은 첫 ESG 보고서를 발간하는 과정에서, 경제 성과뿐 아니라 환경과 사회, 그리고 기업지배구조의 측면에서의 넷마블의 비즈니스 영향 분석을 통해 지속가능경영 중요 이슈를 파악하고 다양한 이해관계자들의 목소리를 듣고자 하였습니다. 향후 정기적으로 중대성 평가를 실시하여 넷마블이 선제적으로 대응해야 하는 ESG 이슈에 대해 파악하고, 이를 관리해 나가는 과정을 ESG 보고서를 통해 투명하게 공개할 계획입니다.

중대성 평가 프로세스

중대성 평가는 총 3단계 프로세스로 구분되어 진행되며, 이슈 평가 결과를 기반으로 넷마블의 주요 지속가능경영 이슈를 도출하게 됩니다.

STEP 1 이슈 풀 도출

넷마블에 적합한 이슈 풀을 선정하기 위해 지속가능경영 트렌드 파악, 동종 업계의 주요 이슈, 내부 경영현황 등 내외부 환경을 분석하였습니다.

- ESG 관련 국제표준 분석: GRI standards, DJSI, UN SDGs, SASB, KCGS
- 미디어 분석: 2020.1.1. ~ 2021.1.5. 간 총 724 건의 넷마블 ESG 관련 기사 대상
- 국내외 동종업계 및 ESG 선진사 벤치마킹: 국내외 게임 및 IT업계 기업 9개 사(국내 1개, 해외 8개)
- 내부 요구사항 반영

STEP 2 평가 및 우선 순위화를 통한 보고 이슈 선정

비즈니스 영향도
(Business Impact)

- 내부 임직원 대상 ESG 이슈별 중요도 및 내부 역량 설문(2021.6.2. ~ 2021.6.8. 실시)
- 넷마블 내부 요구사항 반영
- 넷마블 내외부 환경분석을 통해 이슈별 비즈니스 영향도 측정

이해관계자 관심도
(Influence on Stakeholder)

- 글로벌 ESG 공시 가이드라인
- 동종업계 및 ESG 선진기업 벤치마킹
- 미디어 리서치 결과
- 외부 이해관계자 대상 ESG 이슈별 중요도 및 내부 역량 설문
(2021.6.2. ~ 2021.6.8. 실시)

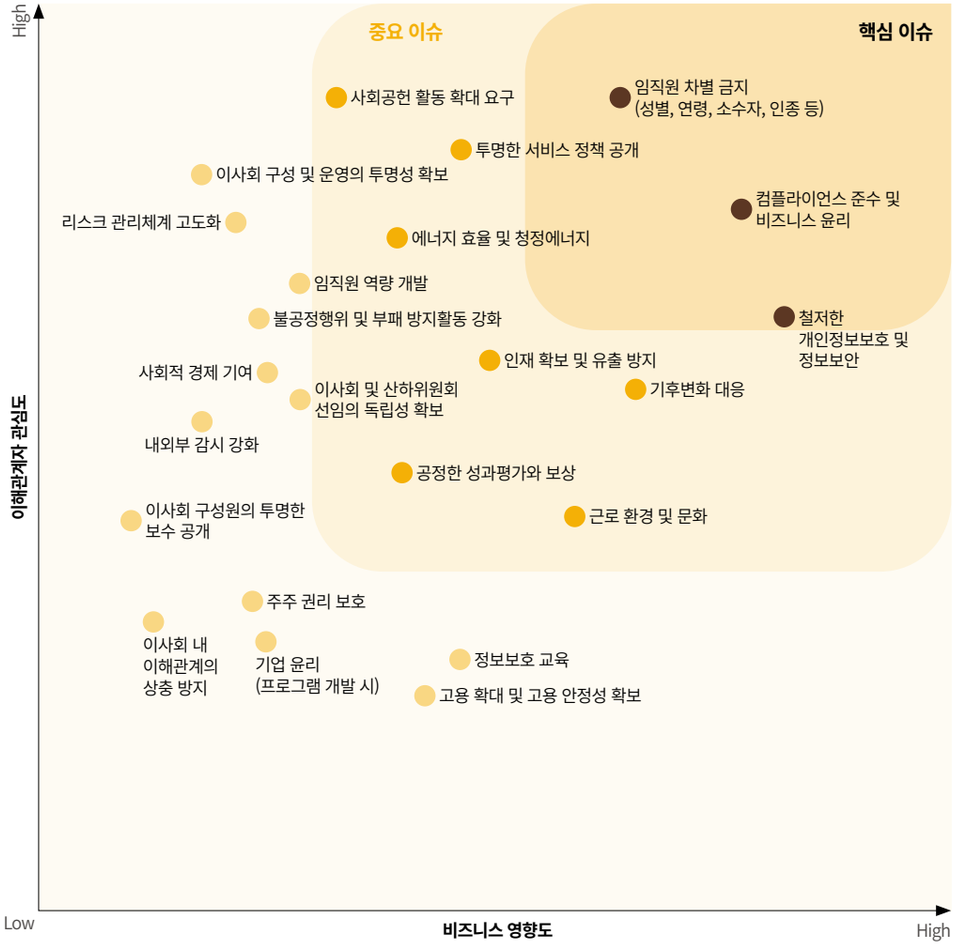
다면분석을 통해 도출된 이슈 중 이해관계자 관심도와 비즈니스 영향도를 고려하여 최종 보고 이슈 23개를 선정하였습니다.

STEP 3 이슈 타당성 검토 및 보고 방향성 협의

선정된 중요 이슈에 대한 내부 리뷰를 통해 타당성을 검토하였습니다.
ESG경영실에서는 매년 비재무지표 공시 체계를 업데이트하여 보고 이슈를 선정하는 등 ESG 보고서 발간에 관한 전반적인 업무를 담당할 계획입니다.

중대성 평가 결과

넷마블은 에너지 효율 및 청정에너지, 리스크 관리체계 고도화, 인재 확보 및 유출 방지 등 23개의 보고 이슈 풀을 구성하였으며, 이슈 풀에 대한 중대성 평가 프로세스를 통해 컴플라이언스 준수 및 비즈니스 윤리, 임직원 차별 금지, 투명한 서비스 정책 공개, 철저한 개인정보보호 및 정보보안 등이 중요 이슈로 도출되었습니다.



보고 이슈	상세 순위			관련 이해관계자					
	이해관계자 관심도	비즈니스 영향도	종합 순위	고객	구성원	파트너	지역 사회	주주 및 투자자	환경
컴플라이언스 준수 및 비즈니스 윤리	5	2	1		●			●	
철저한 개인정보보호 및 정보보안	13	1	2	●				●	
임직원 차별 금지(성별, 연령, 소수자, 인종 등)	2	4	3		●				
기후변화 대응	12	3	4						●
투명한 서비스 정책 공개	3	7	5					●	
인재 확보 및 유출 방지	10	6	6		●				
근로 환경 및 문화	16	5	7		●				
사회공헌 활동 확대 요구	1	14	8				●		
에너지 효율 및 청정에너지	7	11	9						●
공정한 성과평가와 보상	17	10	10		●				
임직원 역량 개발	8	15	11	●				●	
정보보호 교육	22	8	12		●			●	
이사회 및 산하위원회 선임의 독립성 확보	15	12	13					●	
이사회 구성 및 운영의 투명성 확보	4	20	14	●				●	
불공정행위 및 부패 방지활동 강화	9	17	15			●		●	
고용 확대 및 고용 안정성 확보	23	9	16		●				
리스크 관리체계 고도화	6	19	17	●				●	
사회적 경제 기여	14	13	18				●		
주주 권리 보호	18	18	19					●	
내외부 감시 강화	11	22	20					●	
기업 윤리(프로그램 개발 시)	21	16	21	●				●	
이사회 내 이해관계의 상충 방지	19	21	22					●	
이사회 구성원의 투명한 보수 공개	20	23	23					●	

Great Game Culture Company
ESG Strategy
Netmarble ESG Strategy
중대성 평가
이해관계자 소통
Sustainability Commitments
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
ESG Factbook
Appendix

이해관계자 소통

넷마블은 고객, 구성원, 주주 및 투자자, 파트너, 지역사회 및 정부를 주요 이해관계자로 정의하고 있습니다. 이해관계자와의 가치 창출을 위해 다양한 소통 채널을 운영하여 이해관계자별 주요 관심 사항에 대해 적극적인 커뮤니케이션을 수행하고 있으며, 이해관계자의 의견을 넷마블 경영활동에 반영하여 지속가능경영 이슈에 대한 공감대를 형성하고자 노력하고 있습니다.

이해관계자	주요 관심사항	주요 소통 채널	주요 활동
고객 (이용자)	• 신규 서비스 • 서비스 품질개선 및 이용자 만족도 제고 • 개인정보보호	• 기업 홈페이지 • 서비스별 커뮤니티 및 고객센터 • 공시자료 • 채널 넷마블 및 공식 SNS • 전화 및 내방고객 상담센터	• 신규 서비스 출시 및 기출시 서비스 업데이트 • 리스크 관리를 통한 운영 안전성 제고 • 다양한 이용자 소통채널 운영(유튜브, SNS 등)
구성원	• 직장 내 기본권 및 고용안정성 보장 • 업무에 몰입할 수 있는 근무 환경 • 공정한 성과평가 및 자기 계발 기회 • 일과 삶의 균형 및 복리후생 제도	• 사내 포털 • 정도경영 상담센터 • 열린협의회(노사협의회) • 심리상담실	• 열린협의회 개최 • 고충처리 및 심리상담실 운영 • 공정한 평가 및 보상체계 운영 • 복지제도 운영 • 쾌적하고 안전한 업무환경 조성
주주 및 투자자	• 투명한 재무적/비재무적 성과 공개를 통한 건전한 지배구조 확립 • 선제적이고 효과적인 리스크 관리 • 주주친화정책	• 주주총회 • NDR 및 기관 컨퍼런스 • 공시자료 및 정기 보고서(사업보고서, 감사보고서, ESG 보고서 등) • 기업 홈페이지 • 실적발표 컨퍼런스콜 • 투자자 1:1 미팅	• 정기 및 수시로 투자자 미팅 실시 • 신규 사업분야, 신규 시장 개척 등을 통한 수익창출 성과 공유 • 사업보고서, 기업지배구조보고서 등 공시를 통한 투명한 정보 공개 • ESG 보고서를 통해 비재무 성과 및 리스크 관리 현황 공개
파트너	• 공정거래 및 공정대우 • 동반성장	• 구매 시스템 및 구매 설명회 • 채널 넷마블 • 공시자료 • 사업제안 사이트 • 정도경영 상담센터	• 공정거래원칙 준수 • 정기적 소통 및 협력 강화
지역사회	• 기업의 사회적 책임 • 지역경제 활성화	• 기업 홈페이지 • 넷마블문화재단 홈페이지 • 채널 넷마블 • 공시자료	• 넷마블장애인선수단 운영, 전국 장애학생 e페스티벌 등 취약계층에 대한 문화활동 지원 • 게임아카데미, 견학프로그램 등 게임문화 확산 프로그램 운영
정부	• 경제적 가치 창출 • 관련 법규 준수 • 산업 관련 정책 참여	• 기업 홈페이지 • 공시자료	• 컴플라이언스 체계 강화 • 일자리 창출 • 성실한 조세 납부

Great Game Culture Company
ESG Strategy
Netmarble ESG Strategy
중대성 평가
이해관계자 소통
Sustainability Commitments
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
ESG Factbook
Appendix

Sustainability Commitments

UN 지속가능발전목표(UN SDGs, UN Sustainable Development Goals)는 지속가능한 발전을 위한 국제적인 약속입니다. 넷마블은 국제사회의 일원으로서 UN SDGs 달성에 기여하고자 넷마블의 지속가능경영 이슈와 관련된 세부 목표별로 다양한 활동을 추진하고 있습니다.

UN SDGs	넷마블 대응 활동
4.4 2030년까지 취업, 양질의 일자리 및 기업가 활동에 필요한 전문 및 직업 기술을 포함한 관련 기술을 가진 청소년과 성인 수를 대폭 늘린다. **4.5** 2030년까지 교육에 대한 성별 격차를 해소하고, 장애인, 원주민, 취약한 상황에 있는 아동을 포함한 모든 취약 계층이 모든 수준의 교육 및 직업 훈련에 동등하게 접근하도록 보장한다.	• 중고생과 대학생을 대상으로 게임산업 및 직무에 대한 지식과 경험 공유(견학프로그램) • 미래 게임인재 육성을 목표로 청소년들을 선발하여 게임 개발 지식 및 기술과 게임 인재가 가져야 할 윤리의식과 책임감 함양 기회 제공(게임아카데미) • 장애학생들의 여가 문화 및 교육 활성화를 위해, 전국 특수학교 및 유관기관 내 PC, 모바일, VR장비 등 다양한 최신기기들과 체계적인 활용매뉴얼이 포함된 게임문화체험관 개설 (게임문화체험관) • 넷마블문화재단, 국립특수교육원, 한국콘텐츠진흥원이 주최하고 교육부와 문화체육관광부가 후원하는 국내 유일의 전국 장애학생 e스포츠 대회로, 장애학생들과 비장애학생, 교사, 학부모가 함께하는 대회를 통해 장애학생들의 e스포츠 활동을 장려하고 신 정보 격차 해소에도 기여 (전국 장애학생 e페스티벌)
5.5 정치, 경제, 공공부문 등 모든 차원의 의사결정 과정에 여성의 완전하고 효과적인 참여와 리더십에 대한 동등한 기회를 보장한다. **5.6** 임신 보건과 임신에 대한 권리를 보편적으로 접근할 수 있도록 보장한다.	• 여성 기타비상무이사 선임 • 성별에 관계없이 업무 성과를 기준으로 리더 발탁 • 출산 휴가 및 육아 휴직 등 임신/육아 근무지원 제도 운영 • 가족친화인증기업
7.2 2030년까지 전세계 다양한 에너지원에서 신재생 에너지의 비중을 대폭 늘린다. **7.3** 2030년까지 전세계 에너지 효율의 개선율을 두 배로 늘린다.	• 신사옥 전체 에너지 소비량의 17.27%를 신재생에너지 활용으로 충당하도록 설계(건물 일체형 태양광 발전시스템, 연료전지 시스템, 지열 시스템 활용) • 건물에너지효율 1+등급 인증
8.5 2030년까지 청년 및 장애인을 포함한 모든 여성과 남성을 위한 생산적 완전 고용과 양질의 일자리 창출 및 동일가치노동에 대한 동일임금을 달성한다.	• 성별에 따른 임금 차별 금지 • 2020년 8월 자회사형 장애인표준사업장 설립을 위한 협약 체결 및 '조인핸즈네트워크' 설립하여 사내 카페 위탁 운영

UN SDGs	넷마블 대응 활동
9.5 2030년까지 인구 100만 명당 연구개발 인력 수 및 공공·민간부문의 연구개발 투자의 대폭 확대와 혁신 장려를 포함하여, 모든 국가에서 과학연구를 강화하고 산업 부문의 기술 역량을 향상한다.	• 2020년 업계 최고 수준의 R&D 투자 진행(매출액 대비 연구개발 투자액 비중 20.9%(2020년 말 연결기준)) • GDF(Game Developer Forum)를 통해 게임 개발 및 퍼블리싱의 축적된 노하우와 지식 공유 • 전문 기술 기업과의 공동 R&D 및 산학협력 프로젝트 추진
10.2 2030년까지 나이, 성별, 장애, 인종, 민족, 출신, 종교 혹은 경제적 또는 기타 지위와 관계없이 모든 사람의 사회적, 경제적, 정치적 포용을 증진하고 확대한다.	• 넷마블 윤리강령 내 성별, 학력, 출신 지역, 연령, 종교, 인종, 장애 등에 따른 부당한 차별 금지 명시
12.5 2030년까지 예방, 감축, 재활용 및 재사용을 통해 폐기물 발생을 대폭 줄인다. **12.6** 기업, 특히 대기업 및 다국적 기업이 지속가능한 활동을 도입하고, 보고 체계에 지속가능성 정보를 통합하도록 장려한다.	• 구성원 대상 사무실 내 분리수거 중요성 강조 캠페인 진행 • 사내 카페 'ㅋㅋ다방'에서 텀블러 사용 시 일정 금액 할인 • 넷마블 ESG 보고서 발간
13.3 기후변화 완화, 적응, 영향 감소, 조기 경보 등에 관한 교육, 인식제고, 인적·제도적 역량을 강화한다.	• 친환경 자동차를 위한 전용 주차구역 운영 및 전기차 충전설비 설치 • BEMS(Building Energy Management System) 도입으로 신사옥 내 건물 에너지의 효율적 운영을 통한 이산화탄소 배출 감축 • '환경영향 최소화'를 목표로 환경경영전략 수립
15.9 2020년까지 생태계와 생물다양성의 가치를 국가 및 지역별 계획, 개발과정, 빈곤감소전략 및 회계에 통합한다.	• 신사옥 건설 시 조경면적, 공개공지 및 생태면적을 법적 요구사항 이상으로 공간 확보(옥상면에 바닥면적 약 180m^{2}의 육생비오톱과 약 99m^{2}의 수생비오톱 조성)
16.5 모든 형태의 부정부패와 뇌물수수를 대폭 감소한다.	• 내부 ERP 시스템에 접대비 관련 비용 입력 시, 법령상 기준에 저촉되는 경우 경고 메시지 출력과 함께 입력 처리가 불가하도록 설정하여 부정청탁 발생 방지 • 계약 시 표준계약서 내 '정도경영 실천 특별약관' 포함 • 입찰 제안 요청 시 파트너사의 '정도경영 실천서약서' 제출 의무

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
Compliance and Business Ethics
Privacy and Security
Response to Climate Change
Service Policy
Social Contribution
ESG Management
ESG Factbook
Appendix

2020 SUSTAINABLE KEY ISSUE

넷마블은 변화하는 IT 및 게임업계의 경영환경과 기업 내 주요 이슈들을 고려하여,
2020년도 핵심 ESG 이슈 5가지를 선정하였습니다.
보고 기간의 메가 트렌드에 대응하는 이슈를 선정함으로써,
이해관계자들에게 시의성 있는 정보를 제공하고자 합니다.

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
Compliance and Business Ethics
Privacy and Security
Response to Climate Change
Service Policy
Social Contribution
ESG Management
ESG Factbook
Appendix

2020 Sustainable Key Issue

Compliance and Business Ethics

1

Why it is important

ESG 경영의 중요성이 강조됨에 따라, 최근 산업계는 준법경영 및 정도경영의 중요성을 인지하고 사회적 책임과 법적 요구에 부응하기 위해 투자를 확대하고 있습니다. 법적·윤리적 문제가 드러난 기업은 명성이 훼손될뿐 아니라 매출 및 투자 감소 등 재무적 리스크가 발생할 수 있습니다. 게임 및 IT 업계는 최근 가파른 시장 성장세를 보이며, 커진 사업 규모만큼 내부통제 기능에 대한 강화가 요구되고 있습니다. 이에 따라 기업에서는 준법경영 및 정도경영 관련 내부 관리 시스템 구축은 물론이며, 구축된 시스템이 실질적으로 운영되도록 커뮤니케이션 및 모니터링 강화와 임직원 교육을 통한 인식 수준 향상이 필요합니다.

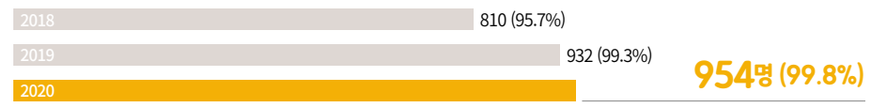
How we are approaching

넷마블은 준법경영 및 정도경영에서 발생할 수 있는 사전·사후 리스크를 최소화하기 위해 ESG 경영전략 내 정도경영 과제 및 세부 이행 계획을 수립하였습니다. 준법 및 윤리 이슈 발생 시 원인 분석 및 적절한 대외 소통으로 동일 문제 재발 방지를 위해 최선을 다하고 있으며, 더욱 신속하고 체계적인 리스크 관리를 위해 2021년 상반기 내부 리스크 관리 시스템을 재편하였습니다.
또한, 구성원의 준법경영 및 정도경영 인식 향상을 위해 꾸준한 정도경영 교육과 사내 캠페인을 진행하고 있습니다. 이처럼 넷마블은 소통 확대, 관리 체계 고도화, 인식 제고를 통해 고객들에게 공정한 서비스를 제공하고, 내부 구성원들의 리스크 발생을 최소화함으로써 컴플라이언스 경영을 성공적으로 운영하고자 합니다.

What we have achieved

정도경영 및 윤리교육 현황 (단위: 명)

정도경영 교육 참여 인원 (참여율)



Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
Compliance and Business Ethics
Privacy and Security
Response to Climate Change
Service Policy
Social Contribution
ESG Management
ESG Factbook
Appendix

Our work

넷마블 내부 구성원 정도경영 교육

정도경영 교육

넷마블은 신규 입사자를 대상으로 이루어지는 교육에서 감사실이 주관하는 정도경영 교육을 시행하고 있으며, 이와 별도로 연 1회 본사 및 자회사 구성원에 대하여 실시하는 필수교육에 정도경영 교육을 포함하여 정도경영의 내재화를 위해 노력하고 있습니다. 2020년에는 팀장급 실무리더를 대상으로 맞춤형 정도경영 교육을 제공하였으며, 2021년부터는 본부장/실장급 이상 고위 리더 대상의 맞춤형 정도경영 교육으로 확대되었습니다.

넷마블의 게임 내 비즈니스 윤리 실천

넷마블의 게임은 전세계적으로 많은 이용자가 함께 즐길 수 있도록 특정 지역에 집중되거나 과도한 과금을 유도하는 BM을 고려하고 있지 않습니다. 플레이를 위해 과금이 강제되거나 성장에 있어 낮은 확률의 상품에 기대는 것이 아닌, 시간과 노력을 들이는 것만으로도 이용자들이 충분한 재미를 느낄 수 있는 모델을 설계하여 운영하고 있습니다. 또한 최근 확률형 아이템에 관한 관심도가 높아진 만큼, 넷마블은 자사의 모든 게임 내 확률을 최대한 투명하게 공개하고 있습니다.

리스크 대응 활동 및 효과

넷마블은 각 사업부서에 속한 구성원의 리스크 관리 역량을 중요하게 인식하고 있으며, 이를 체계적으로 지원함으로써 리스크를 통제하고 있습니다.

게임 론칭 단계별 발생 가능한 리스크를 정리하여 사내망에 게시하고 있으며, 특히 게임 개발 단계부터 사업부서에서는 체크리스트를 통한 자가진단을 실시하여 전자상거래법, 표시·광고의 공정화에 관한 법률, 개인정보보호법 등 법령 위반 리스크를 관리하고 있습니다. 리스크 관리 유관 부서는 해당 자가진단 결과를 교차점검함으로써 사업부의 리스크 관리 역량을 제고하고 있습니다. 이처럼 넷마블은 각 사업부서에 속한 구성원 개개인이 관련 법령 준수의 중요성을 인식하고 그 판단 기준을 체화하도록 노력하고 있습니다.

특히 넷마블은 2018년부터 게임 서비스 과정에서 이루어지는 각종 이벤트와 관련하여, 관계 법령 및 게임 이용자들의 요구 사항에 부합하기 위한 엄격한 기준의 '이벤트 관리 프로세스'를 별도로 운영하고 있습니다. 이러한 노력으로 당사는 현재 관련 법령 위반 이슈 없이 안정적으로 게임 내 이벤트를 제공하고 있습니다. 앞으로도 넷마블은 게임 이용자들과의 신뢰를 향상하기 위해 '이벤트 관리 프로세스'를 지속해서 개선할 예정입니다.

그 밖에도 영업비밀 유출을 방지하기 위하여 문서 보안 체계를 확립하여 내부 문서 작성 시 반드시 보안 등급을 설정·표시하도록 함으로써, 넷마블의 노하우가 부정경쟁방지법에 따른 비밀로서 보호받을 수 있도록 철저히 관리하고 있습니다. 또한, 정도경영에 관한 상담 및 제보 창구인 정도경영 상담센터와 직장 내 괴롭힘 및 성희롱 신고 채널을 별도로 운영하여 조직 내부의 갈등을 신속히 조정하고 안정을 도모하고 있습니다.

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
Compliance and Business Ethics
Privacy and Security
Response to Climate Change
Service Policy
Social Contribution
ESG Management
ESG Factbook
Appendix

2020 Sustainable Key Issue

Privacy and Security

2

Why it is important

초연결 시대인 4차 산업혁명 사회에서의 데이터 자산 보호 및 관리의 중요성이 강조되고 있으며, 게임 시장 규모가 커지고 게임 이용자 수가 증가함에 따라 특히 게임업계 내 보안 위협이 증가하고 있습니다. 게임 이용자의 개인정보 유출 및 게임 내 구매한 아이템, 게임 서버 등을 표적으로 하는 보안 공격은 이용자에게 금전적 피해를 줄 뿐만 아니라 기업에도 대외적, 금전저그로 큰 손해를 끼칠 수 있습니다. 이에 따라 기업은 보안 수준을 향상하기 위해 정보보안의 중요성을 인지하고 이에 대한 체계적인 전략을 수립하여, 보안 사고 예방과 대응을 할 수 있는 실효성 있는 대책 및 방안을 구축할 필요가 있습니다.

How we are approaching

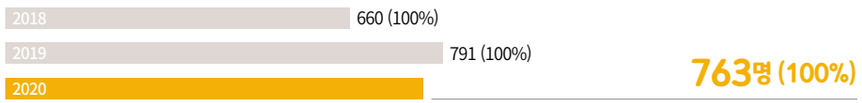
넷마블은 정보보호 전략을 수립하고 이에 따라 안전한 보안환경을 구축하여 고객이 믿고 이용할 수 있는 게임 및 서비스 제공을 위해 노력하고 있습니다. 정보보호 규정 및 지침 등 정보보호 정책체계를 기반으로 기업 정보와 이용자 정보 보호를 위한 전문성 있는 정보보호 활동을 펼치고 있으며, 정보 유출로 인한 피해 예방을 위해 구성원을 대상으로 정기적인 정보보안 교육 및 악성메일 대응 훈련을 수행하는 등 내부 정보보안 문화 조성에 기여하고 있습니다. 이 외에도 외부 보안 위협 요소를 사전에 파악 및 차단하기 위해 보안 관리 자동화를 목표로 정보보호 기술 개발 및 강화에 힘쓰고 있습니다.

What we have achieved

정보보호 교육 현황 (단위: 명)

사내 데이터 보안 교육 참여 인원 (참여율)

개인정보보호 교육 참여 인원 (참여율)



Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
Compliance and Business Ethics
Privacy and Security
Response to Climate Change
Service Policy
Social Contribution
ESG Management
ESG Factbook
Appendix

Our work

정보보호 문화 조성

기업의 정보 유출은 고객들의 신뢰성 저하, 기업 이미지 하락 등 자산 손실로 이어질 수 있는 심각성이 큰 위험요소입니다. 넷마블은 내부정보 유출을 방지하기 위해 넷마블 구성원을 대상으로 직급별, 직군별 정보보안 교육을 정기적으로 진행하고 있습니다.

신규 입사자 대상 정보보호 교육을 시작으로 매월 정보보호 캠페인, 보안 트렌드 포럼(Security Trend Forum) 등 인식 제고 활동을 통해 최신 정보보호 이슈 및 보안규정을 공유하여 구성원이 정보보호를 실천할 수 있도록 지원하고 있으며, 특히 악성메일에 의한 악성코드 유입 상황을 예상하여 모의훈련을 매년 진행함으로써 구성원의 경각심을 높이고 있습니다. 2020년도 넷마블 전체 구성원의 사내 데이터 보안 교육 참여율은 99%이며, 개인정보보호 중요성 인식 강화를 위해 실시하고 있는 개인정보 교육은 100%(법정의무 대상자)가 참여하였습니다. 이 외에도 정보보안 리스크를 최소화하기 위해 2020년부터 구성원을 대상으로 사내 데이터 보안 인식 수준을 조사하여 보안 취약점을 개선하고 있습니다.

신규입사자 정보보호 교육

정보보호 기술 강화

넷마블은 글로벌 시장에서의 퍼블리싱 서비스를 제공하는 특성상 다른 나라의 디도스 공격 가능성이 존재하며, 이에 따라 외부 공격으로부터의 데이터 보호를 위해 정보보호 기술을 강화하고자 노력하고 있습니다. 통신사와의 협업을 통해 디도스 공격 시도를 방어하고 있으며, IDS(Intrusion Detection System : 침입 탐지 시스템) 및 웹 방화벽을 통한 차단과 모니터링, 서버 접근의 비정상 패킷과 비정상 트래픽 차단, 서비스 포트 관리 등을 통해 엄격한 보안 관리를 수행하고 있습니다. 암호화의 경우, 게임 개발단계에서부터 통신 암호화 등을 적용하고 있습니다.

또한, 넷마블은 글로벌 게임 서비스에 클라우드를 적극적으로 활용하고 있습니다. 원활한 게임환경 제공을 위해 아마존웹서비스(AWS)와 구글클라우드플랫폼(GCP) 등을 적용하고 있으며, 플랫폼별 맞춤형 보안 기능을 구현하였습니다. 이 외에도 게임보안 모듈을 자체 개발하여 외부 공격을 방어하고 있으며, 보안 기술력 확보를 위한 기술 도입에 대한 R&D 투자를 확대하고 있습니다.

게임 관련 기술이 빠르게 진화하고 있는 만큼, 새로이 등장하는 보안 이슈를 체계적으로 대응하기 위해 추후 모니터링, 이상 탐지, 대응 등 보안관리 과정을 자동화하는 데 초점을 맞출 계획입니다.

데이터 유출사고 대응 및 처리

넷마블은 고의 또는 중과실로 이용자에게 손해를 끼친 경우, 관계 법령 및 서비스 이용약관에 따라 손해에 대하여 배상할 책임이 있습니다. 이용자의 의견과 불만 접수에 관한 절차를 개별 서비스 초기화면이나 넷마블 홈페이지(www.netmarble.net), 개인정보 처리방침에서 안내하고 있으며 의견이나 불만을 처리하기 위한 전담조직과 개인정보보호를 위한 조직을 운영하고 있습니다.

이용자는 서비스 이용 중 발생한 모든 개인정보보호 관련 문의, 불만처리, 피해구제 등에 관한 사항을 개인정보보호 책임자와 담당부서에게 문의할 수 있으며, 넷마블은 이에 대해 지체없이 답변 및 처리하고 있습니다. 처리에 장기간이 소요되는 경우 이용자에게 장기간이 소요되는 사유와 처리일정을 전자우편, 전화 또는 서면, 전자메모 등으로 통보하고 있습니다.

Case Study

악성메일 대응 예방교육 및 훈련

2016년부터 악성메일에 의한 악성코드 유입 대처에 대한 교육 및 모의훈련을 실시하고 있습니다. 교육 진행 시 나열식 교육이 아닌 '피싱메일 구별법' 한 가지에 집중함으로써 구성원의 이해도를 높이고 많은 관심과 호응을 받고 있으며, 피싱메일 모의훈련을 진행하여 사고 발생 시 대응 절차를 체득하도록 유도하고 있습니다. 교육의 효과를 높이기 위해 모의훈련 중 가장 빨리 신고한 구성원이 소속된 조직과 가장 많은 구성원이 신고한 조직을 선정해 소정의 선물을 전달하는 이벤트도 진행하였습니다.
2020년 악성메일 모의훈련은 1회 실시되었으며, 넷마블은 '악성메일 관련 피해 ZERO'를 목표로 향후 지속적으로 노력해 나갈 예정입니다.

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
Compliance and Business Ethics
Privacy and Security
Response to Climate Change
Service Policy
Social Contribution
ESG Management
ESG Factbook
Appendix

2020 Sustainable Key Issue

Response to Climate Change

3

Why it is important

전 세계에서 기후변화에 대한 중요성은 점점 강조되고 있으며, 기후변화는 실존하는 전 지구적 문제로 인류에게 큰 피해를 끼치고 있습니다. 기후변화에 적극적으로 대응하지 않을 경우 기업 역시 물리적 리스크 외에도 시장 및 규제 변화 등으로 인한 리스크가 발생할 위험이 존재합니다. 기업을 둘러싼 이해관계자들은 기후변화 대응에 대한 적극적 노력을 요구하고 있으며, 이에 따라 기업들은 기후변화 대응 전략을 수립하고 급변하는 환경에 즉각적으로 대처할 수 있는 유연함을 구비하여 탈탄소화 실천에 동참하는 자세가 필요합니다.

How we are approaching

넷마블의 신사옥 G-Tower는 지속가능한 친환경 생태 도시를 조성하기 위해 에너지 절약 및 환경오염 저감에 기여한 친환경 건축물을 목표로 자재 선정부터 설계 계획까지 많은 노력이 투입되었습니다. 신재생에너지 이용 확대를 위해 태양광, 연료전지, 지열 시스템을 설치하였고, 친환경 인증 제품 및 재활용 가능 자원을 사용하여 신사옥 건축 시 발생할 수 있는 환경영향을 최소화하였습니다. 이 외에도, G-Tower 내 자전거 보관소 설치 및 생태면적률 확보 등을 통해 구성원의 환경 보호 및 에너지 절약 활동을 유도하고 있습니다. 이와 같은 노력으로 넷마블 신사옥은 녹색건축인증 최우수등급(그린 1등급)과 건축물에너지효율등급 1+등급을 획득하였으며, 앞으로도 신재생에너지 확대 등 기후변화 대응 활동을 강화할 계획입니다.

What we have achieved

조경 면적

약 38.1% 초과 — 3,954.77㎡ / 2,863.5㎡

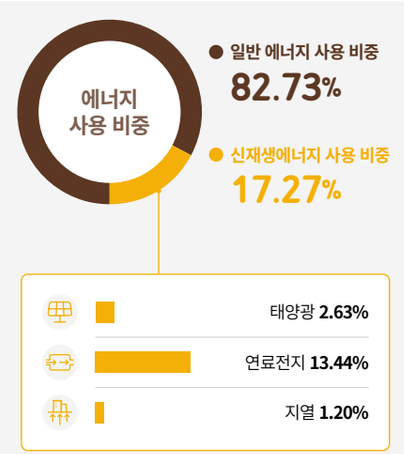
공개 공지

약 41.0% 초과 — 2,691.73㎡ / 1,909.0㎡

생태면적

약 0.4% 초과 — 6,758.82㎡ / 6,681.50㎡

법정 면적 현재 면적



Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
Compliance and Business Ethics
Privacy and Security
Response to Climate Change
Service Policy
Social Contribution
ESG Management
ESG Factbook
Appendix

Our work

신재생에너지 사용

넷마블 신사옥은 다양한 신재생에너지를 활용하여 전체 에너지 소비량의 17.27%를 충당하도록 설계되었습니다. 도심에 위치한 신사옥은 신재생에너지 비중을 높이기 위해 건물 일체형 태양광 발전시스템(BIPV, Building Integrated Photovoltaic System), 연료전지 시스템, 지열 시스템을 활용하고 있습니다. 신재생에너지 사용에 따라 넷마블은 연간 약 6,334tCO_2eq의 이산화탄소 감축 효과가 기대됩니다.

환경친화 조경 및 시설

신사옥 주변 환경은 많은 인구가 생활하기 위한 도로와 시설물, 사무실, 주택과 같은 건축물로 이루어져 있습니다. 이러한 환경 속에서 넷마블은 자연 생태적 기능을 보존하기 위해 신사옥 건설 시 조경면적, 공개공지 및 생태면적률을 법적 요구사항 이상의 공간을 확보하였습니다. 특히 옥상면에는 바닥면적 180m^2의 육생비오톱과 약 99m^2의 수생비오톱 등 생태환경을 조성하였습니다. 친환경 출퇴근 문화 조성을 위해 신사옥에는 약 260대의 자전거를 보관할 수 있도록 시설을 구비하였으며, 친환경 자동차를 위한 전용주차구역 운영과 전기차 충전설비(주차구역 단위 급속 12개소, 완충 9개소)를 설치하였습니다. 향후에도 넷마블은 친환경 출퇴근 문화 확산 및 온실가스 감축을 위해 친환경자동차를 위한 전용주차구역 및 전기차 충전설비 설치를 확대할 계획입니다.

친환경 신사옥 구축

BEMS (Building Energy Management System) 구축

넷마블은 건물 내 효율적인 에너지 사용을 위해 건물 에너지 관리시스템(BEMS)을 도입하고 이를 활용한 PDCA(Plan-Do-Check-Action) 활동을 수행하고 있습니다. BEMS란 건물 내 에너지 사용기기에 센서 등을 설치하여 에너지원별 사용량을 실시간으로 모니터링하고 수집된 에너지 사용 데이터를 분석하여 가장 효율적인 에너지 관리 방안으로 운영하도록 자동 제어하는 시스템입니다. 넷마블은 BEMS를 통해 에너지의 운전관리를 검토하고 최적의 제어가 가능한 자동제어 패턴을 정립 및 적용함으로써 에너지를 절약하고 실내환경을 개선해 나가고자 합니다.

에너지 수요관리 투자

에너지 수요관리 활동	기대 효과
로이복층유리	가시광선은 투과시키고 적외선은 반사시키는 고성능 '로이복층유리'를 사용하여 열에너지 소비량을 절감하고 있습니다. 로이복층유리는 로이유리와 복층유리의 성질을 활용하여 열의 유입과 방출을 저감하고 결로현상을 저감시키는 등 단열성능 및 에너지 절감 효과가 뛰어나다는 장점이 있습니다.
효율적인 에어컨(공조시스템) 가동	전력피크타임의 과부하를 줄이기 위해 공간 특성에 따라 전기히트펌프 'EHP'와 지열 등 공조시스템을 시설 및 용도에 맞게 설치하였으며, G-Tower는 전기 이외의 냉방 설비용량이 공공기관 관련법 기준(60%)보다 높은 83.3%의 비율을 차지하고 있습니다.
구역별 에어컨 제어를 통한 에너지 절감	각 구역(Zone) 위치에 따라 실제 체감 온도가 다를 수 있어 세밀한 온도, 습도를 제어하기 위해 구역별로 에어컨을 조절할 수 있도록 구분되어 있습니다. 효율적인 실내 온도, 습도 제어를 통해 에너지를 절감하고 쾌적한 실내 환경을 제공하고자 합니다. 또한 외부 공기에 의한 실내 온도 영향(콜드 드래프트 현상 등)을 줄이고자 외주부(창측)에도 냉난방 시설을 설치하여 외부 공기로 인한 열손실을 최소화함으로써 에너지 절감 효과에 기여하고 있습니다.
Building Energy Management System (BEMS)	건물에너지 관리 시스템(BEMS)을 도입하고 주요 설비에 센서를 설치하여 건물 내 에너지 사용을 체계적으로 운영 및 관리하고 있습니다. BEMS를 통해 데이터 수집 및 표시, 정보 감시, 에너지 소비현황 분석, 설비 성능 및 효율 분석, 에너지 소비량 예측, 제어시스템 연동 등의 활동을 하고 있으며, 이를 통해 최적의 제어 상태를 설정하여 G-TOWER에 사용되는 건물 에너지를 효율적으로 운영하고 있습니다.
TAB (Testing, Adjusting, Balancing)	건물 내 공기조화설비를 시험하고 조정하며, 최종적으로 설비계통을 평가함으로써 쾌적한 실내환경을 조성하고, 적절한 용량설정을 통한 운전비 절감, 효율적인 시설관리를 할 수 있는 TAB을 수행하였습니다.
LED 조명 설치	건물 옥외 및 옥내 조명을 100% LED로 설치함으로써 전력 소모량 감소 및 조명 폐기물 절감을 추진하였습니다. 또한 대기전력 자동 차단장치(71.5%)를 설치하여 불필요한 에너지를 절감하고 있습니다.
고효율 및 친환경 기자재 사용	신사옥 건설 시 생산, 수송, 시공, 폐기과정에 이르기까지의 모든 에너지양을 고려하여 환경부하가 적은 고효율 기자재 및 KS인증자재와 친환경 기자재를 사용하였습니다. 유해 화학물질 방출량 및 함유량 환경표지마크 인증을 획득한 제품을 친환경 기자재로 정의하였으며, 이와 같은 기자재들은 오존층 파괴물질 사용금지, 석면미포함 자재사용, 재료의 탄소배출량 표기 등의 조건을 충족하고 있습니다.
입면계획(루버) 및 롤블라인드 설치	차양효과를 위해 입면계획 및 롤블라인드 설치를 하여 일사량을 차단하고 있으며, 이를 통해 시간당 186.04kWh/m^2의 에너지를 절감하고 있습니다.

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
Compliance and Business Ethics
Privacy and Security
Response to Climate Change
Service Policy
Social Contribution
ESG Management
ESG Factbook
Appendix

2020 Sustainable Key Issue

Service Policy

4

Why it is important

게임업계 내 고객들의 제품 및 서비스에 대한 게임사의 적극적인 소통을 요구하는 움직임이 확산되고 있으며, 이에 따라 업계 내 고객 소통의 중요성이 증대되고 있습니다. 고객 응대에 그치는 수준의 소통을 넘어 기업들은 페이스북, 유튜브 등 다양한 커뮤니케이션 채널을 통해 고객의 목소리를 듣고 기업의 정보를 전달하는 등 고객과의 적극적인 소통 의지를 보이고 있습니다. 고객 친화적인 게임 및 서비스 제공을 위해서 성공적인 고객 소통은 필수 요소이며, 소통의 부재는 고객의 기업에 대한 신뢰 저하로 이어질 수 있는 리스크를 일으킬 수 있습니다. 특히, 게임의 운영방안을 게임 유저들과 함께 논의 및 검토하는 것은 지속적이고 투명한 기업 경영을 위한 중요한 요인입니다.

How we are approaching

넷마블은 고객과의 투명한 소통을 통해 지속가능한 성장을 위한 발걸음을 내디디고 있습니다. 다양한 커뮤니케이션 채널을 통해 고객과의 소통을 확대하고 있으며, 고객의 목소리에 더욱 적극적으로 귀 기울이기 위해 공식 카페 내 운영자 노트를 작성하는 등 고객 건의 사항에 대한 월 단위의 소통 및 피드백을 진행하고 있습니다. 넷마블은 고객의 요구에 발맞추어 커뮤니티 내 고객 소통 담당 인력을 충원하였으며 추후 효과적인 고객 소통을 위해 담당자를 대상으로 관련 교육을 실시할 계획입니다.

What we have achieved

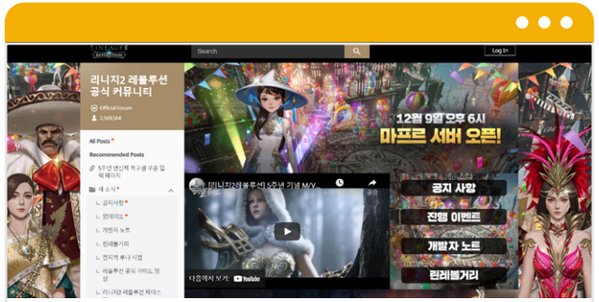
Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
Compliance and Business Ethics
Privacy and Security
Response to Climate Change
Service Policy
Social Contribution
ESG Management
ESG Factbook
Appendix

Our work

고객 소통 채널

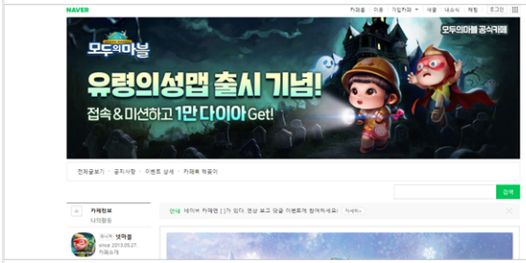
넷마블은 고객과의 양방향 소통을 위해 게임별 다양한 소통 채널을 운영하고 있으며, 고객 커뮤니케이션 활동을 통해 고객과의 접점을 높이고 고객의 의견이 반영된 재미있는 게임을 만들어가고자 합니다.

공식 사이트를 포함한 공식 포럼, 카페, SNS, 유튜브를 활용하여 게임 공지사항, 업데이트, 이슈확인/조치사항, 운영자(개발자) 노트, 이벤트 등 고객에게 필요한 다양한 정보를 제공함으로써 유저들과 적극적으로 소통하기 위해 노력하고 있습니다.

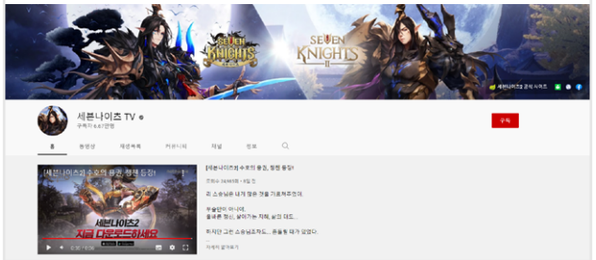


'리니지2 레볼루션' 공식 커뮤니티

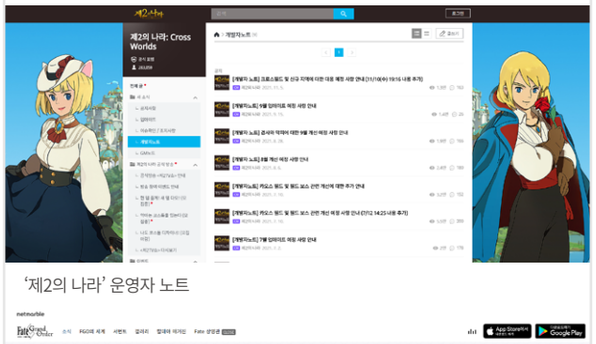
'마구마구 2021' 페이스북 페이지



'모두의마블' 공식 카페



'세븐나이츠 TV' 유튜브 채널



'제2의 나라' 운영자 노트

'페이트/그랜드 오더' 운영자 노트

고객 커뮤니케이션 방침

넷마블은 서비스 이용 중 불편함 발생 시, 정확하고 빠른 피드백을 제공하는 것을 원칙으로 고객과 소통하고 있습니다.

고객센터는 전화 상담과 게시판 상담으로 나누어 운영하고 있습니다. 빠르게 해결이 가능한 문의는 24시간 이내 처리를 원칙으로 하고 있으며, 추가로 확인이 필요한 사안은 상담/운영/사업부서 간 신속한 의사결정을 통해 고객이 필요로 하는 답변을 제공하고 있습니다. 아울러 고객의 의견을 능동적으로 수집하기 위해 게임 공식 커뮤니티, 앱 마켓, SNS 등 다양한 커뮤니케이션 채널을 통해 고객의 소중한 의견을 적극적으로 수렴하여 서비스에 반영하고 있습니다.

고객 응대 원칙

회사를 대표하는 입장으로!

고객이 제기하는 불만과 항의는, 내가 아닌 회사를 향한 것이며, 개인 감정에 따른 응대와 책임 회피형 답변은 지양합니다.

모든 응대에 최선을 다해서!

나는 여러 명의 고객을 상대하지만, 고객이 도움을 요청할 곳은 나 뿐입니다. 나에게는 같은 업무의 단순 반복이더라도, 고객에게는 큰 도움이 됩니다.

고객의 입장에서 생각하고 공감!

나의 입장에서는 당연한 일이라고 하더라도, 고객의 입장에서는 아닐 수 있습니다. 사소한 배려와 공감이 고객 만족을 이끌어내는 원동력이 됩니다.

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
Compliance and Business Ethics
Privacy and Security
Response to Climate Change
Service Policy
Social Contribution
ESG Management
ESG Factbook
Appendix

2020 Sustainable Key Issue

Social Contribution

5

Why it is important

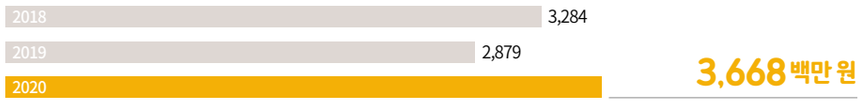
사회 구성원 중 하나인 기업의 사회적 책임에 대한 대내외 요구가 증가하고 있습니다. UN은 지속가능발전목표를 수립·발표함으로써 기업들이 나아가야 할 방향성을 제시하였으며, 지역사회는 기업에게 실제로 사회에 기여할 수 있는 행동을 요구하고 있습니다. 사업을 영위하며 이익을 추구하는 동시에 사회적 가치를 창출하고 지역사회와 가치를 공유하는 것에 대한 중요성이 강조되고 있는 것입니다. 이러한 사회적 요구에 부응하기 위해 기업은 진정성과 지속성을 갖추고 지역사회와 소통해야 하며, 지역사회와 함께 성장하기 위해 포용적이며 책임감을 가지고 함께 이끌어 가는 역할이 필요합니다.

How we are approaching

넷마블은 창립자의 경영철학을 기반으로 창립 초기부터 진정성 있는 사회공헌 사업을 펼치고 있으며, 보다 지속적이고 전문적인 사회공헌 사업 확산을 위해 2018년 넷마블문화재단을 설립하였습니다. 사회공헌 사업은 건강한 게임문화의 가치 확대를 위한 '문화 만들기', 미래 창의 인재 양성을 위한 '인재 키우기' 및 나눔 문화 확산을 위한 '마음 나누기' 등 3가지 영역으로 진행되고 있습니다. 넷마블은 단순한 기부나 나눔 등 단발성 사업이 아닌 다년간 지속적인 사회공헌 사업을 기획·운영함으로써, 오랜 시간이 걸리더라도 커다란 사회적인 변화를 이끌어내고자 합니다.

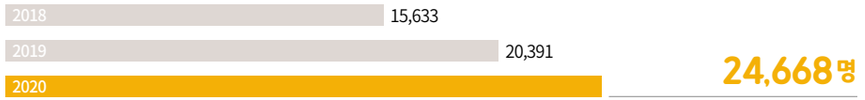
What we have achieved

사회공헌 기부금* (단위: 백만 원)



* 넷마블문화재단 포함

사회공헌 수혜 인원 (단위: 명)



Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
Compliance and Business Ethics
Privacy and Security
Response to Climate Change
Service Policy
Social Contribution
ESG Management
ESG Factbook
Appendix

Our work

Game in Life 공모전 온라인 시상식

제15회 대한민국장애인문화예술대상

Game in Life 공모전
모두와 함께 나누는 당신의 게임 이야기

넷마블문화재단은 건강한 게임문화 확산을 위해 2020년 제1회 '게임인라이프(Game in Life) 공모전'을 개최하였습니다. 게임인라이프는 게임으로 긍정적인 변화를 경험한 이용자들의 사연을 작품으로 모집하여 시상하는 공모전으로, 게임이 주는 다양한 가치를 유저들의 실제 경험을 통해 발견하고 이를 널리 알리기 위해 특별 기획한 사업입니다.

총 37개의 작품이 최종 수상작으로 선정되었으며, 분야별 우수 사례를 시상하여 게임문화에 대한 대중의 관심을 제고하고 수상작 전시 및 콘텐츠화를 통해 건강한 게임문화 확산에 기여하였습니다.

시상식은 COVID-19 상황 속 수상자들의 안전을 고려하여 온라인으로 진행되었으며, 오프라인 현장 중계 또한 COVID-19 방역지침에 따른 사회적 거리두기 지침을 준수하여 안전하게 진행되었습니다.

대한민국장애인문화예술대상 공로상 수상

2020년 10월, 넷마블문화재단은 '제15회 대한민국장애인문화예술대상'에서 게임업계 최초로 공로상을 수상하였습니다. 대한민국장애인문화예술대상은 5년 이상 장애인 문화 발전에 크게 기여한 기업을 대상으로 공로상을 시상하고 있으며, 장애학생들이 세상과 소통할 수 있도록 다양한 프로그램과 시설을 제공하고 동화책 '어깨동무문고' 발간을 통해 장애 인식개선에 대한 지속적인 노력을 인정받아 수상하게 되었습니다. 넷마블문화재단은 이번 수상을 통해 창립 초기부터 이어왔던 다양한 장애인 문화예술 활동의 의미를 새기고 더욱 확대해 나갈 것입니다.

2020년 주요성과

넷마블은 COVID-19로 인한 초유의 사태에서도 기존에 오프라인에서 진행하던 사업들을 대체하여 진행할 수 있도록 기틀을 마련하는 등 진정성과 지속성을 지키기 위해 최선을 다했습니다. 2020년 넷마블문화재단은 지역사회 내 사회문제를 해결하고 게임을 기반으로 다양한 문화적 가치를 창출하기 위해 492회의 사회공헌 활동을 시행했으며, 2019년에 비해 약 4,300명이 상승한 총 24,668명이 사회공헌 활동을 통해 수혜를 받았습니다.

이 외에도, 2020년 집중호우 피해를 입은 수재민들을 위해 게임사 중 가장 앞장서서 코웨이와 함께 희망브리지 전국재해구호협회에 성금 10억 원을 기탁하였습니다. 기부금은 재해구호 물품 지원과 수해 피해지역 복구 등에 사용하여 피해를 본 주민이 신속히 일상으로 복귀할 수 있도록 지원하였습니다.

COVID-19로 사회공헌 활동 추진에 많은 제약과 어려움이 있었으나, 향후 비대면 사회공헌 활동을 확대하여 펜데믹 상황 속에서도 더 나은 세상을 만들어가는데 지속해서 이바지하겠습니다.

사회공헌 활동 시행

492회

희망브리지 전국재해구호협회 성금 기탁

10억 원

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

ESG MANAGEMENT

넷마블의 ESG 경영은, 기업의 중장기 가치 제고를 위해 주요 이해관계자가 요구하는 환경·사회적 측면의 사전·사후적 책임을 지고, 장기적 상생관계를 구축하는 이해관계자 기반의 경영활동으로 정의하고 있습니다. 넷마블은 투자자, 환경, 지역사회, 고객, 구성원, 파트너사 등 다양한 이해관계자 관점에서 ESG 가치 창출을 위한 노력을 통해 이해관계자들의 가치를 제고하고 신뢰를 얻고자 합니다.

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

ESG
MANAGEMENT

1

Corporate Governance

- 기업 지배구조
- 리스크 관리
- 정도경영 및 준법경영
- 투명한 소통 및 공시

제2의 나라

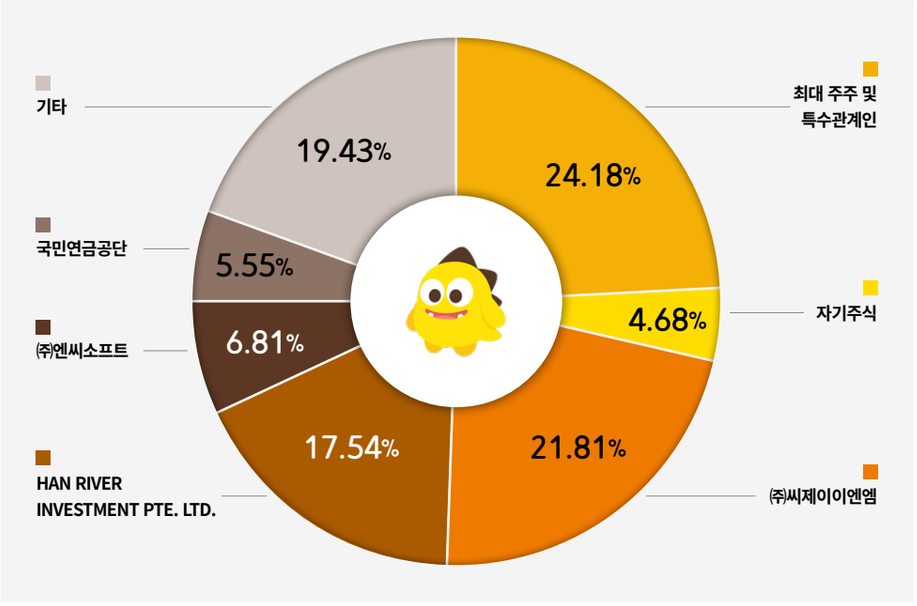
Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

기업 지배구조

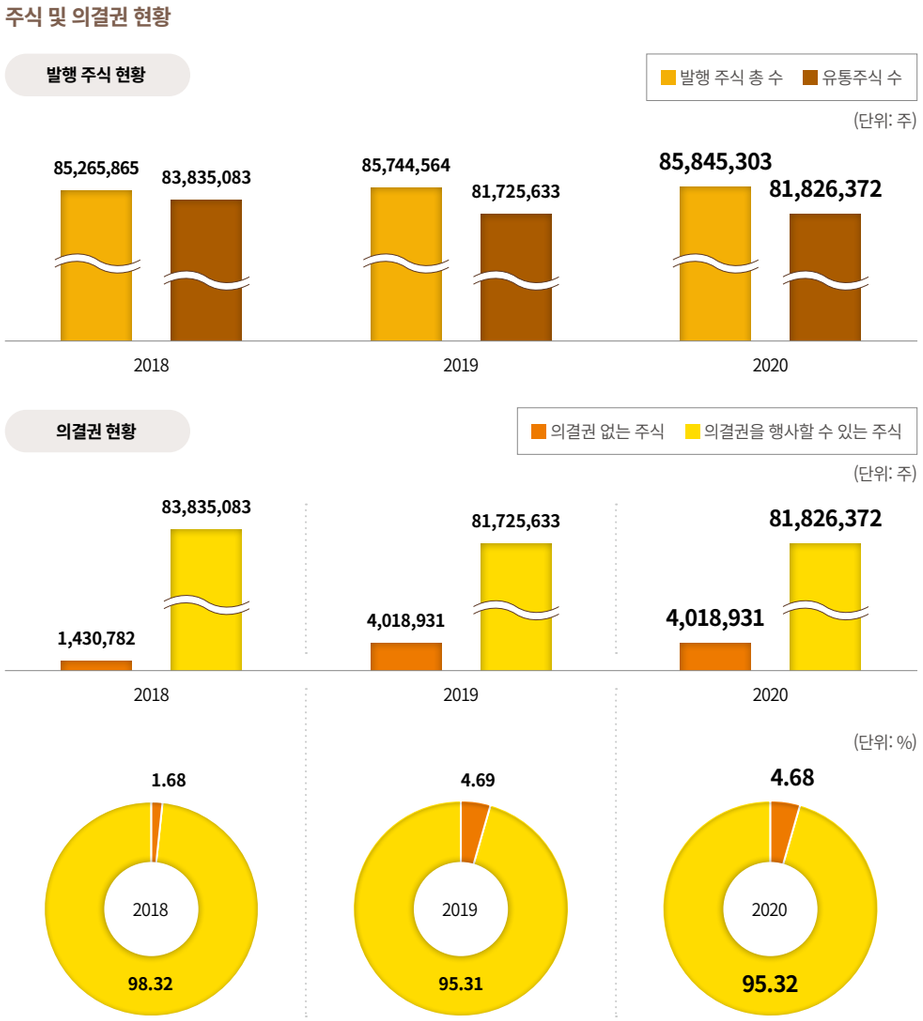
주주 및 자본구조

넷마블은 정관상 총수 200,000,000주의 주식을 발행 가능하며(1주의 액면금액: 100원), 정관 제23조에 명시된 바에 따라 주식 1주당 1개의 의결권을 부여하여 모든 주주의 공평한 의결권을 보장하고 있습니다. 2020년 말 기준 넷마블의 발행주식 총수는 85,845,303주이며, 자기주식 4,018,931주를 제외한 유통주식 수는 81,826,372주입니다.

주주 구성



주식 및 의결권 현황



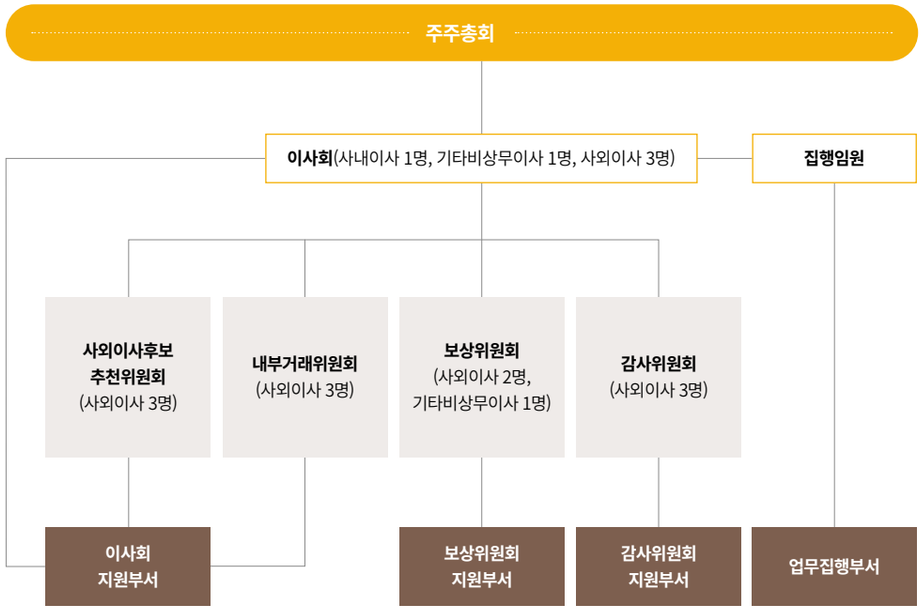
Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

이사회

이사회 구성

넷마블은 투명하고 건전한 지배구조 확립을 위해 이사회 정관에 따라 독립성·전문성·다양성을 갖춘 이사 5인(사내이사 1인, 기타비상무이사 1인, 사외이사 3인)으로 이사회를 구성하여 운영하고 있습니다.

넷마블 조직도



이사회 구성 현황 및 임원 소개

사내이사 (이사회 의장)	방준혁	성별 남 임기 2014.08~2023.03 전문분야 기업경영	• 現)넷마블 이사회 의장 • 現)코웨이 이사회 의장 • 現)넷마블문화재단 이사장 • CJ E&M 게임사업부문 총괄 상임고문 • CJ 인터넷 사업전략담당 사장 • 플레너스엔터테인먼트 사업전략담당 사장 • 넷마블 대표이사
기타 비상무이사	피아오얀리	성별 여 임기 2014.08~2023.03 전문분야 경영자문	• 現)Tencent Games Vice President • Tencent Korea/Tencent Japan 대표이사
사외이사	박동호	성별 남 임기 2016.10~2022.03 전문분야 경영자문	• 現)단국대 문화예술대학원 석좌교수 • 現)서초문화재단 대표이사 • 제7대 청강문화산업대학교 총장 • 세종문화회관 사장
	허태원	성별 남 임기 2016.10~2022.03 전문분야 법률(변호사)	• 現)법무법인 아인 대표변호사 • 법무법인 율정 대표번호사 • 김앤장 법률사무소 변호사 • 서울지방검찰청 검사
	이종화	성별 남 임기 2016.10~2022.03 전문분야 재무	• 現)CJ 재경팀 부사장 • CJ 경영전략실 신사업담당 • CJ 재무팀 상무

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

이사회 독립성

넷마블 이사회는 경영진으로부터 독립적인 기능을 수행하기 위해 3인의 사외이사를 포함한 5인의 이사로 구성하여 이사회의 독립성을 확보하고 있습니다. 2016년 10월에는 집행임원제도를 채택하여 이사회와 집행임원의 기능을 법률상 원천적으로 분리함으로써, 경영진과 이사회 간의 견제와 균형을 이끌어내며 기업경영 체제를 견고히 하였습니다. 그 결과, 이사회 본연의 감독 기능이 강화되어 이사회의 독립성과 감독 업무의 투명성을 확보하였으며, 업무 집행의 책임 강화를 통해 기업의 책임 경영을 높이고 있습니다.

사외이사 선임 프로세스

사외이사는 주주총회를 통해 최종적으로 선임되며, 선임될 이사 후보자는 상법 제542조의8에 따라 사외이사후보추천위원회의 추천을 통해 구성됩니다. 사외이사후보추천위원회는 면밀한 검토 과정을 통해 관련 법령과 정관에서 요구하는 자격 요건을 충족하고, 당사와 중대한 이해관계가 없어야 하며, 경영진으로부터 독립적인 지위에서 회사 경영을 감독하는 직무를 수행할 수 있는 사외이사 후보를 추천하고 있습니다.

현재 넷마블은 5명의 이사 중 3명의 사외이사를 선임하여 사외이사가 위원의 과반수가 되어야 한다는 상법 제542조의8의 규정을 충족하고 있습니다.

이사회 다양성

넷마블은 이사회로서의 역할과 책무를 전문적으로 수행하기 위해, 기업경영, 재무, 법률뿐만 아니라 엔터테인먼트, 문화콘텐츠 등 당사 사업 분야와 관련하여 뛰어난 전문성과 경험을 가지고 있는 다양한 배경의 이사들로 이사회를 구성하고 있습니다. 또한 중국 국적의 여성 기타비상무이사를 선임함으로써 이사회의 국적·성별의 다양성을 확보하고 있습니다. 다양한 배경과 전문성을 보유한 이사로 구성된 넷마블 이사회는 경영 환경 변화에 유연하게 대응하며 책임감을 갖고 경영진을 감독합니다.

넷마블은 앞으로도 성별·나이·국적·장애·학력·종교·인종 등의 요소에 대한 차별 없이 이사회를 구성하여 다양성을 강화해 나갈 계획입니다.

이사회 전문성

넷마블은 게임에 대한 이해도가 높으며, 다양한 전문성을 갖춘 이사진을 구성하여 운영하고 있습니다. 엔터테인먼트 산업 전문가인 피아오얀리 텐센트 부사장을 기타비상무이사로 선임하여 당사의 글로벌 사업 역량을 한 층 성장시켰으며, 경영자문, 법률, 재무 등의 전문성을 갖춘 전문가를 사외이사로 선임하여 경영 역량을 제고하고 있습니다.

경영 및 사업 역량을 향상하고자 넷마블은 향후 더욱 다양한 분야의 전문가를 이사진으로 구성하여 운영할 계획입니다.

이사회 전문성 제고를 위한 노력

넷마블은 사외이사가 직무수행에 필요한 정보를 충분히 제공받고 회사 경영에 대한 이해도를 높일 수 있도록 지원하고 있습니다. 사외이사가 안건 심의 및 승인에 있어 최선의 의사결정을 내릴 수 있도록 전담 조직에서 이사회 및 각 위원회 운영규정에 따라 회의체 소집일 5 영업일 전에 각 이사에게 소집통지를 발송하고 안건에 대하여 상세히 기술한 의안설명서를 사전 제공하고 있으며, 원활한 업무 수행에 필요한 정보 및 요청 자료를 상시 제공하고 있습니다.

사외이사는 필요에 따라 임직원 또는 외부감사인·법률고문 관련 컨설턴트 등과 같은 외부 전문가의 지원 또는 자문을 받을 수 있으며, 위 전문가 조력 여부는 이사회 심의를 거쳐 결정됩니다.

이 외에도, 향후 신임 이사와 사외이사를 대상으로 교육 프로그램을 제공함으로써 이사회의 전문성을 더욱 강화할 계획입니다.

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

이사회 운영

이사회는 최고 상설 의사결정기구로서, 관련 법령상 이사회 의결을 필요로 하는 사항 외에도 회사 규모에 비추어 이사회의 의사결정이 필요한 사항들에 대해 논의를 거쳐 경영의사결정 및 경영감독 기능을 수행하고 있습니다. 또한, 이사회의 심의를 통해 이사회 운영규정 및 이사회 내 위원회 운영규정은 물론, 윤리강령, 임원규칙, 내부감사규정, 자금관리규정, 주식매수선택권 운영규정 등 중요한 사규를 제·개정하여 회사 운영 체계를 견고히 하고 있습니다.

넷마블은 이사회 규정에 따라 매 분기 1회 정기적으로 이사회를 개최하며, 필요할 경우 수시로 임시 이사회를 개최하고 있습니다. 의안 심의에 앞서 안건에 대한 이사진의 충분한 검토가 이뤄질 수 있도록 이사회 및 이사회 내 위원회 소집일 5 영업일 전 안건 상세 내용을 담은 의안설명서를 제공하고 있습니다. 또한, 신중하고 합리적인 의사결정에 만전을 기하기 위해 이사회의 심의·의결 요건을 의무화된 기준보다 높게 설정하고 있습니다. 결의요건은 보통결의와 특별결의로 나누고 있으며, 관련 법령과 사안의 경중을 고려하여 특별결의는 이사의 3분의 2 이상, 70% 이상 또는 85% 이상의 찬성을 요건으로 정하고 있습니다.

2020년도 총 7회의 이사회를 개최하였으며, 집행임원 선임, 이사 등과 회사 간의 거래 승인 등 총 25개(결의 안건 18건, 보고 안건 7건)의 안건을 논의하였습니다. 당해 사내·외 이사진들의 이사회 출석률은 모두 100%로 높은 참여율을 기록하고 있습니다.

이사회 운영 현황

구분		단위	2018	2019	2020
이사회 개최 수	개최 횟수	회	11	9	7
안건 수	결의 안건	건	37	23	18
	보고 안건	건	9	9	7
출석률	전체	%	92.7	95.6	100
	사외이사		97	100	100

이사회 산하위원회

넷마블은 체계적인 이사회 운영을 위해 이사회 산하위원회로 사외이사후보추천위원회, 내부거래위원회, 보상위원회*, 감사위원회 총 4개의 전문 위원회를 설치하였으며, 각 위원회의 효율적인 운영을 위하여 조직, 운영, 권한 등에 관한 사항을 정관, 이사회 운영규정 및 각 위원회 운영규정에 명시된 바와 같이 준수하고 있습니다. 위원회에 위임한 사항의 처리결과는 이사회에 보고되며, 이사는 필요하다고 판단되는 경우 이사회 의장에게 이사회 소집을 요구하여 위원회가 결의한 사항을 다시 결의할 수 있습니다. 단, 감사위원회가 결의한 사항은 재결의 대상에서 제외하여 그 독립성을 보장하고 있습니다.

* 2021년 2월 신설

1 사외이사후보추천위원회

사외이사후보추천위원회는 사외이사 3인으로 구성하여 독립성을 보장하고 있으며, 관련 법령에 명시된 사외이사 자격요건에 따라 사외이사 후보의 역량 등을 검증하여 주주총회에서 선임할 후보를 검토하고 추천하는 역할을 수행하고 있습니다. 또한 사외이사들의 전문성, 이사회 및 위원회 참석률 등 직무수행의 충실도 및 적극성을 종합적으로 검토하여 사외이사 재선임시 적정한 후보자에 대한 추천권을 행사하고 있습니다.

2 내부거래위원회

내부거래위원회는 독점규제 및 공정거래에 관한 법률 및 동법 시행령의 규정에 의한 특수관계인 간의 내부거래 투명성에 대하여 검토하고 이를 심의하는 역할을 수행함으로써 넷마블과 계열회사를 포함한 특수관계인 간의 공정거래 자율준수 체계를 구축하고 경영 투명성을 확보하고 있습니다. 내부거래위원회는 법에 따라 위원 전원을 사외이사로 구성하여 위원회의 독립성을 보장하고 있습니다.

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

보상위원회 3

2021년 2월, 경영진 보상의 투명성을 제고하고 적정성을 확보하고자 이사회 결의를 통해 보상위원회를 신설하였습니다. 위원회에서는 이사회 의장의 기본연봉, 인센티브 및 임원 인센티브 재원의 책정, 임원 보상 관련 제도의 신설 및 변경 등을 검토하고 심의하는 역할을 수행하고 있으며, 사외이사 2인과 기타비상무이사 1인으로 구성하고 있습니다.

감사위원회 4

감사위원회는 위원 전원을 독립성 및 전문성을 갖춘 사외이사로 구성하고, 감사위원회의 기본자세, 직무와 권한 등을 감사위원회 운영규정으로 명문화하고 있습니다. 또한, 감사위원회 직무수행에 있어 필요한 교육을 제공하고 교육 계획을 사전 수립·안내하는 등 감사위원회의 독립성과 전문성을 충분히 확보하고 있습니다.

이사회 내 위원회 구성 현황

● 위원장 ○ 위원

위원회	위원회 주요 역할	피아오얀리	박동호	허태원	이종화
사외이사후보 추천위원회	사외이사 후보의 역량 등을 검증하여 주주총회에 추천		●	○	○
내부거래위원회	특수관계인 간의 내부거래 투명성 검토 및 승인		○	○	●
보상위원회	경영진 보상의 투명성 제고 및 적정성 확보	○	●	○	
감사위원회	이사 및 경영진의 업무 감독, 재무상태를 포함한 회사 업무 전반에 대한 감사		○	●	○

이사회 성과평가

사외이사후보추천위원회는 상법상 사외이사 자격요건과 함께 사외이사들의 전문성, 이사회 및 위원회 참석률 등 직무수행의 충실도 및 적극성을 종합적으로 검토하여 사외이사 재선임 시 적정한 후보자에 대한 추천권을 행사하고 있습니다.

감사위원회에서는 한국기업지배구조원이 제정한 감사위원회 모범규준(제3장 제3조)에 명시된 내용에 따라 2019년부터 감사위원회의 독립성과 활동 내용에 관한 사항을 매년 자체적으로 평가하고 있습니다. 평가는 모범규준 내 “감사위원회 평가 항목”을 기반으로 ①구조와 운영, ②내/외부 감사 감독 및 커뮤니케이션, ③재무보고/내부통제 감독, ④내부정책 준수 감독 및 이사회 보고의 4개 평가기준 및 이에 따른 11개 평가항목을 자체 수립하여, 이에 따라 감사위원회 활동 전반에 대해 진행하고 있습니다. 2019년도와 2020년도의 평과 결과는 11개 평가항목에 대해 모두 “적정”이었으며, 감사위원회 자가평가 결과는 감사위원의 재선임 및 보상과 차년도 감사위원회 활동 계획 수립에 활용됩니다.

이사회 보상정책

넷마블은 2021년 경영진 보상에 대한 투명성 및 적정성을 확보하기 위한 목적으로 이사회 내 보상위원회를 설립하였으며, 위원회가 회사의 개입 없이 독립적으로 운영될 수 있도록 관련 규정을 구비하였습니다. 매년 주주총회를 통해 보수한도를 승인받고 있으며, 보상위원회에서는 해당 보수한도 내에서 이사의 성과 등을 고려하여 경영진의 보수를 결정하고 있습니다.

최고경영자를 비롯한 임원의 보수는 임원 규정에 따라 기본연봉과 인센티브로 구성되어 있으며, 보수는 한 해 동안 각 경영진의 기여도와 목표 달성도 및 회사의 재무적 성과 등 대내외 환경을 종합적으로 고려하여 책정됩니다.

사외이사의 경우 자유롭고 비판적인 의사 개진 등 독립적인 직무수행을 보장하기 위해 별도 보수 결정 절차를 실시하지 않습니다. 다만, 사외이사의 법적 책임 수준 및 회사의 규모 등을 감안하여 동종업계 유사 수준의 보수를 지급하여 적정성을 확보하고 있습니다.

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

감사기구

감사위원회 설치 및 운영 방침

넷마블 감사위원회는 상법 제415조의2, 제542조의11, 정관 제40조의2, 제41조 및 이사회 운영규정 제11조에 따라 설치되었으며, 법령과 정관 및 감사위원회 운영규정 제10조에 따라 3인 전원을 사외이사로 구성하고 있습니다. 이를 통해 이사회 및 경영진으로부터 독립된 위치에서 객관성을 유지하고 있으며, 상장회사에서 회계 또는 재무 업무에 합산하여 근무한 경력이 10년 이상인 회계·재무 전문가를 포함한 법률, 경영분야 전문가로 구성하여 당사의 업무가 적법, 타당하게 처리되고 있는지에 대한 감독 역할을 충실히 수행할 수 있는 전문성을 확보하였습니다.

넷마블의 감사위원회는 회사의 수임인으로서 경영을 감시한다는 점을 인식하고, 회사의 건전한 경영과 주주의 권익 보호 및 회사의 사회적 신뢰의 유지향상을 운영 목표로 삼고 있습니다. 또한, 감사위원회 운영규정 제6조에 따라 회사의 회계와 업무를 감사하고 있으며, 이사회에서 위임한 사항에 대하여 이사와 경영진이 합리적 경영 판단을 할 수 있도록 그 직무집행을 감독하고 있습니다.

외부 감사용역 체결 현황

넷마블 감사위원회는 외부감사인의 선임에 있어 독립성과 전문성을 확보하기 위하여, 감사위원회 운영규정 제37조에 따라 외부감사인 선임 시 감사 및 비감사 업무 실적, 회사에 대한 이해, 감사수행 전략, 감사품질관리계획, 회계감사 관련 감리 및 소송 내역, 감사 참여 인원 및 전문성 등을 종합적으로 평가하도록 하고 있습니다.

넷마블 감사위원회는 매년 외부감사인의 감사활동에 대한 평가를 수행하여 그 결과를 외부감사인 선정과 감사 계획 수립에 반영하고 있습니다. 최근 3개년의 사업연도(2018년~2020년)에 대해 안진회계법인이 외부 감사인으로 선정되었으며 감사의견은 모두 '적정'으로 별도의 지적사항은 없었습니다. 2020년 넷마블 감사위원회는 주식회사 등의 외부감사에 관한 법률 제10조에 따라 연속하는 3개 사업연도(2021년~2023년)의 감사인을 안진회계법인으로 재선정하였습니다.

외부 감사 의견

	2018	2019	2020
감사인	안진회계법인	안진회계법인	안진회계법인
감사 내용	• 별도 및 연결 분·반기 재무제표 검토 • 별도 및 연결 재무제표 감사 • 내부회계관리제도 검토	• 별도 및 연결 분·반기 재무제표 검토 • 별도 및 연결 재무제표 감사 • 내부회계관리제도 감사	• 별도 및 연결 분·반기 재무제표 검토 • 별도 및 연결 재무제표 감사 • 내부회계관리제도 감사
감사 의견	적정	적정	적정

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

리스크 관리

리스크 관리

리스크 관리

기업의 경영활동을 둘러싼 자연·사회적 환경이 급격히 변화하면서, 기존의 재무적 리스크 뿐 아니라 이해관계자와의 관계·환경·규제 등 비재무적 리스크 역시 기업의 성장과 가치에 중대한 영향을 끼치게 되었습니다. 이에 넷마블은 비재무/재무 리스크를 유형화하고 유형별 대응 전략을 수립하는 등 리스크 관리체계를 확립함으로써 안정적이고 지속가능한 성장을 도모하고 있습니다.

리스크 관리 거버넌스

넷마블은 체계적인 리스크 관리를 위해 당사 내부의 사고·갈등·업무태만·부정행위로 인한 내부 발생 이슈와 외부 기관 또는 단체의 문제의식·조직논리·제도변화 등에서 비롯되는 외부 제기 이슈에 대응하기 위한 매뉴얼을 확립하고, 이슈 대응의 전 과정을 통합적으로 관리·주도하는 조직을 운영하고 있습니다. 해당 조직에서는 리스크 관리를 위한 사전 관리 정책과 이슈 발생 시의 전체적인 대응 전략을 포괄적으로 담당하고 있으며, 이슈 종결 후 당사의 신뢰 회복을 위한 대외적인 사후 조치, 내부의 관리 정책 보강, 리스크 대응 기준의 적정성 재평가 등 위기가 종료된 이후의 일련의 업무까지 포함하여 지속가능한 리스크 관리를 실행하고 있습니다.

넷마블의 내부통제팀은 상·하반기에 내부회계관리제도 프로세스가 효과적으로 설계·운영되고 있는지 점검하고 있으며, 만약 부족한 부분이 발견된다면 연말까지 해당 부분을 보완함으로써 재무적 리스크에 대비하는 업무를 수행하고 있습니다.

이 외에도, 대외협력조직에서는 경제, 환경, 사회적 주요 사건 등을 모니터링하여 당사 내부에 공유하고 있으며, 보다 상세한 검토가 필요한 이슈는 유관부서와 함께 검토를 진행하여 체계적으로 리스크를 식별 및 평가하고 있습니다.

특히 사회적 환경의 측면에서, 게임산업에 대한 인식에서 기인하는 고유한 논란 또는 이슈가 발생할 위험이 항상 존재하기 때문에, 한국게임산업협회, 게임문화재단, 한국게임정책자율기구 등 외부 유관단체들과 긴밀하게 협의하여 관련 이슈에 적극 대응하고 있습니다. 넷마블은 게임산업에 관한 깊이 있는 담론을 만들어 내기 위하여 Game & Science, Game & Society 등과 같은 포럼의 운영을 주도해왔으며, 포럼을 통하여 관련 법령 개정의 근거를 제공하거나 게임 산업과 관련된 오래된 논란에 관한 과학적 접근의 수준을 높여 왔습니다.

뿐만 아니라, 넷마블은 게임문화재단 산하의 '게임과학연구원'과 같이 게임의 사회적 영향을 과학적인 관점에서 전문적으로 연구하는 기관 설립에 기여함으로써, 게임의 긍정적 효용 및 가치에 관한 학술 연구를 지원하고 그 분석 결과를 발표하도록 하는 등 적극적으로 사회와 소통하고 있습니다.

2021년 하반기부터는 ESG경영위원회와 ESG경영실을 중심으로 비재무지표 관련 이슈들에 대한 ESG 리스크를 통제하고 있습니다.

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

주요 리스크 선정 및 관리 프로세스

넷마블은 경영활동 중 발생할 수 있는 다양한 리스크를 관리하기 위해, 최근 5년간의 모든 리스크를 분석하고 이를 기반으로 발생 가능한 업무별 위험을 내부에서 분류하였습니다. 발생 가능한 업무별 위험은 '내부에서 자체적으로 발생하는 경우'와 '외부에서 제기되는 경우'를 기준으로 유형을 세분화하여 정의하였으며, 각 유형에 대한 관리 수칙과 통제 절차를 수립하여 리스크를 체계적으로 관리하고 있습니다.

리스크 대응을 위한 기본 원칙을 수립하고 유형별 대응 전략을 도출하여, 리스크를 새로운 신뢰관계 구축을 위한 기회로 전환할 수 있도록 노력하고 있습니다. 유형별 전략은 과거 넷마블에서 발생했던 이슈 또는 넷마블이 목격한 이슈와 그 대응 과정·결과를 기반으로 당사의 대응 방안을 체계화한 것이며, 해당 리스크들은 유관부서 실무진과 담당 임원진이 유형별로 매뉴얼에 따라 관리하고 있습니다. 현재 재무, 인사, 자금, 사업, 규제, 홍보 등 전 분야에 걸쳐 잠재적 리스크를 식별하고 유형별 위험에 대해 분기별로 점검하고 있으며, 그 결과에 대해 내부회계관리자 및 대표집행임원이 최종 평가를 진행하고 있습니다.

리스크 관리 프로세스

기후변화 리스크

기후 관련 리스크 식별, 평가, 관리 프로세스

온실가스 감축에 대한 국내외 규제가 강화되고 있는 가운데, 정부의 2050년 탄소 중립 선언으로 기업의 환경적 책임 이행 요구가 증가할 것으로 예상되고 있습니다. 넷마블은 현재 에너지 다소비 업체는 아니지만, 에너지 소비량을 주요 환경 인자로 설정하고 관리하고 있습니다. 특히 기술의 발전으로 데이터 사용량 증가에 따라 전력 사용량이 증가할 것으로 예상되어 건물 에너지 관리에 적극적으로 투자하고 있습니다.

기후변화 리스크를 최소화하기 위하여 넷마블은 에너지 소비량을 줄이기 위한 다양한 노력을 하고 있습니다. 이러한 넷마블의 기후 리스크 관리 활동은 사내 ESG경영위원회에서 적극적으로 모니터링 및 검토될 예정이며, 정확한 데이터 기반으로 주주를 비롯한 다양한 이해관계자들과 지속적으로 소통해 나갈 계획입니다.

기후변화 대응 목표 및 계획

넷마블에서 배출하는 대부분의 온실가스는 건물 내 에너지 사용으로 인해 발생하게 됩니다. 넷마블은 에너지 사용량 관리를 위해 2021년 3월 신사옥으로 이전하며 BEMS를 도입하였습니다. 입주년도를 에너지 사용량 측정 원년으로 설정하고, BEMS에서 관리되는 다양한 지표를 활용하여 건물 내 에너지 소비량 감축, 재생에너지 이용률 향상, 운영 효율 향상 방안을 도출하고 있습니다. 다만 2021년은 COVID-19로 인한 높은 재택근무 비중으로 에너지소비량이 당초 예상보다 적을 것으로 전망됨에 따라 COVID-19가 안정된 후 온실가스 배출량 기준연도를 설정하고, 이에 따른 감축 목표 및 이행방안을 제시할 예정입니다.

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

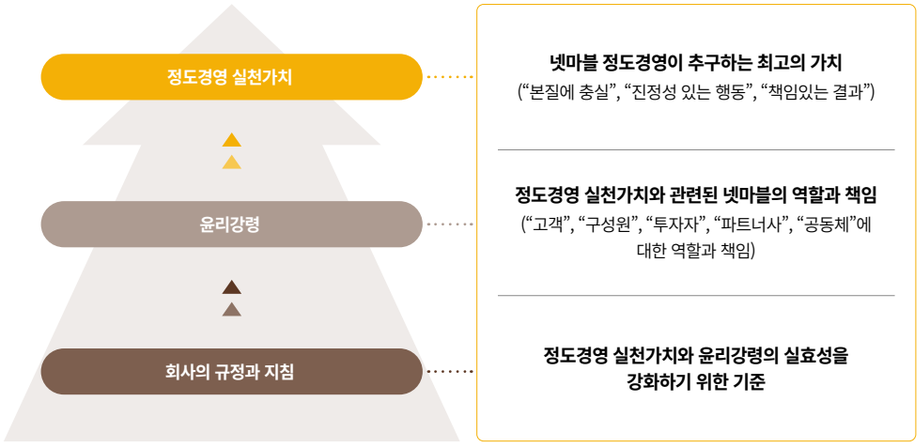
정도경영 및 준법경영

정도경영

정도경영 원칙

넷마블은 2019년 넷마블 윤리강령을 제정하여 투명하고 건강한 경영활동을 실행하고 있습니다. 넷마블 윤리강령은 넷마블 구성원이 수많은 다양성이 내재된 상황과 환경 속에서 업무와 관련된 선택과 결정, 행동을 할 때 그 판단기준을 제시하며, 넷마블이 사업을 영위하는 전 세계의 다양한 기준들과 조화를 이루고 법 위반의 가능성을 줄이는 데 도움을 주기 위하여 제정되었습니다. 넷마블 윤리강령은 관련 이해당사자별로 △우리의 미션, △우리 사람들과의 약속, △우리 회사의 가치 보호, △우리 거래를 통한 공정과 상생의 실천, △우리의 목표, △정도경영 실천을 위한 우리의 자세의 총 6개 챕터로 구성되어 있으며, 넷마블 홈페이지를 통해 한국어 외에도 영어, 중국어(간체, 번체), 인도네시아어, 일본어, 태국어, 터키어 7개 언어로 제공되고 있습니다.

넷마블 정도경영 체계



본 윤리강령은 넷마블의 자회사를 포함한 모든 구성원(본사 및 자회사의 정규직, 계약직, 파견직, 인턴)에게 적용되며, 넷마블과 거래하는 파트너사에게도 윤리강령의 목적을 이해하고 이를 준수할 것을 권장하고 있습니다. 윤리강령의 준수를 방해하거나 가치를 훼손하는 파트너사에게는 시정을 요구하거나 파트너사와의 거래 관계를 종료합니다.

정도경영 실천가치

정도경영 실천가치는 정도경영의 최상위 기준으로서, 넷마블의 생존과 성장을 위해 필수적인 정도경영의 실현 방향을 제시합니다.

본질에 충실

정도경영의 핵심적 실천 가치
일과 삶에 있어 본질에 맞는 목표를 설정하고 걸맞게 이루고자 함

진정성 있는 행동

정도경영의 사전적 실천 가치
치열하게 고민하고 진실한 태도로 최선을 다해 실천함

책임 있는 결과

정도경영의 사후적 실천 가치
결정과 행동의 결과에 대해 끝까지 성실하고 정직하게 대함

정도경영 운영 체계

넷마블은 효율적인 정도경영 운영을 위해 감사위원회와 감사실을 운영하고 있습니다. 감사위원회는 감사실을 통해 정도경영 관련 경영과 제보·특별감사 활동을 수행하고 있으며, 정기적으로 감사 결과 및 감사 계획을 보고받고 이에 대해 의견을 개진하고 있습니다. 또한, 감사실을 통해 정도경영 구성원 교육과 문화 전파 활동 등 인식 제고 활동을 수행하고 있습니다.

감사실은 감사위원회 직속의 독립적인 조직으로서 회사 내부감사계획의 수립, 시행 및 결과보고 등 감사업무를 총괄하고 있습니다. 전문성 있는 감사 업무 수행을 위해 감사위원회 운영규정 제21조에 감사 인력의 요건을 명시하고 있으며, 현재 감사실은 경영, 회계, 법률 등 관련 분야 전문가를 보유하고 있습니다.

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

정도경영 내외부 자문/보고 체계

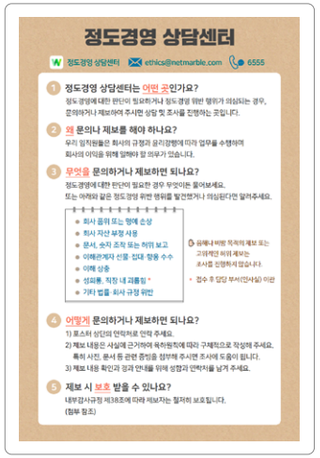
넷마블 구성원들은 감사실에서 운영하는 정도경영 상담센터를 통해 사업 관련 행위의 정도경영 및 윤리강령 위반 여부에 관해 문의하고 상담할 수 있으며, 합법성 여부에 관하여서는 법무실에서 운영하는 법무관리 시스템 및 메일, 메신저, 전화를 통해 문의와 상담을 할 수 있습니다.

구성원들의 상담 편의성을 위하여 감사실, 법무실 등 유관부서들은 상호 협업체계를 구축하고 있으며, 구성원이 어느 채널로 문의하더라도 유관부서의 협의가 추가로 필요한 경우 내부 협업을 진행하여 다방면의 검토를 통한 원스톱 답변이 가능하도록 노력하고 있습니다. 정도경영 상담센터를 통하여 넷마블 감사실에 접수된 제보 조사 내역은 경영진과 감사위원회에 정기적으로 보고되고 있습니다.

2021년 8월에는 회사와 구성원의 정도 경영 인식 및 실천 수준을 파악하는 정도 경영 인식조사를 실시하였으며, 조사 결과를 정도경영 기획 및 운영 활동에 반영하였습니다.

정도경영 상담센터

정도경영 상담센터는 구성원의 접근성을 높이고자 사내 업무 포털 메인 화면에 바로가기 배너를 운영하고 있으며, 이메일은 물론 메신저와 전화 핫라인으로도 상담을 제공하고 있습니다. 감사실은 상담센터 접근성을 더욱 향상하고자 2021년 중 홈페이지를 통해서도 상담을 접수할 수 있도록 시스템 개편을 추진 중입니다.

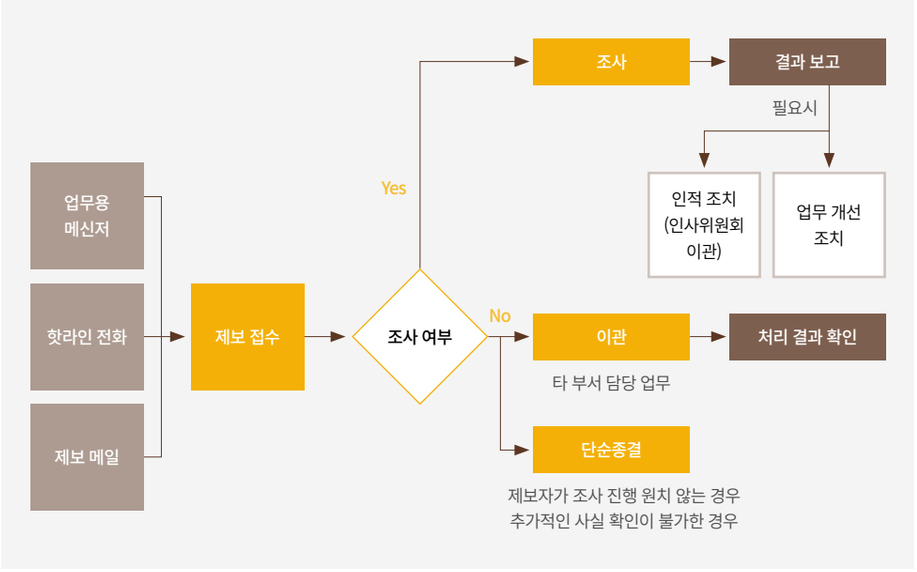


넷마블 정도경영 상담센터

신고자 보호제도

넷마블은 윤리강령 위반에 관련된 제보를 한 제보자나 제보 내용 조사에 참여한 직원을 보호하기 위해 노력하고 있습니다. 내부감사규정 제38조에 내부신고자 보호와 보복행위 금지에 관한 규정을 두어 운영하고 있으며, '내부신고자(협조자 포함) 신분, 신고 사실, 신고 내용 비밀 유지', '내부신고자 탐지 또는 신분상 불이익 부과시도 금지', '비밀 유지 의무 위반 또는 내부신고자 탐지·불이익 부과 시도자에 대한 내부감사부서장의 징계 건의권' 등을 통해 내부신고자를 적극 보호하고 있습니다.

정도경영 신고 및 처리 프로세스



넷마블 정도경영 상담센터

이메일 | ethics@netmarble.com
우편 | (08393) 서울특별시 구로구 디지털로26길 38, G-Tower
넷마블 정도경영 상담센터 담당 부서

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

윤리제보 조치 사항

정도경영 상담센터를 통하여 접수된 윤리제보 건수는 최근 3년간 총 24건(2018년 9건, 2019년 6건, 2020년 9건)이며 내부 규정에 따라 100% 처리하였습니다. 규정 위반 사실이 확인되지 않은 건과 단순 경고로 종결한 건을 포함하여 모든 제보 접수 건은 제보 대상에 기재하여 내역을 관리하고 있습니다.

정보 유출, 직무 태만, 회사 품위 손상, 직장 내 괴롭힘, 차별적 대우(성별, 출신 등), 성희롱, 기타 등 유형별로 제보 내용을 구분하여 관리하고 있으며, 2019년 7월 이후 직장 내 괴롭힘, 차별적 대우, 성희롱 관련 제보는 제보자에게 설명 후 인사실로 이관하여 처리하고 있습니다.

반부패 정책

내부 ERP 시스템에 접대비 관련 비용 입력 시, 법령상 기준에 저촉되는 경우 경고 메시지를 출력하고 입력 처리가 불가능하도록 하는 시스템을 구축하여 부정청탁이 원천적으로 발생하지 않도록 관리하고 있습니다. 또한, 윤리적인 공급망 관리를 위해 윤리강령 제4장에 파트너사의 정도경영 실천여부 확인 의무를 명시하고 있습니다.

윤리강령 제4장 中 우리 거래를 통한 공정과 상생의 실천

파트너사가 비합법적·비윤리적인 판단이나 행동을 한다면, 그것은 파트너사의 행위임에도 불구하고 우리에게 불이익이 발생할 수도 있으므로, 거래 전에 파트너사가 합법적이고 윤리적인지를 먼저 살피고 파트너 관계가 이루어지고 난 후에도 파트너사가 합법적·윤리적 경영을 하고 있는지 지속적인 관심을 가져야 한다

준법경영

준법경영 체계

넷마블은 법령을 준수함으로써 공정하고 투명한 업무수행을 도모하고 회사의 건전한 발전과 고객의 신뢰를 확보하는 준법경영을 위하여, 준법지원인, 준법통제활동 등에 필요한 사항을 정한 준법통제기준을 두고 있습니다. 준법통제기준은 준법지원인의 임면, 권한 및 의무, 구체적 준법통제활동과 위반 시 처리 등에 관한 사항을 포함하고 있으며, 준법지원인은 본 규정을 토대로 법규 및 준법통제기준 준수 여부 점검, 주요 계약 현황 및 개선 필요사항 점검, 전자상거래법 준수 현황 점검 등 준법통제활동을 지속 중에 있습니다.

준법경영 추진조직

넷마블은 준법통제 업무의 효율성과 준법지원인의 독립성을 확보하기 위해, 관련 구성원의 역할과 책임 관계를 명확하게 설계하여 준법경영 추진 조직을 운영하고 있습니다. 이사회에서는 준법통제기준과 그에 관한 중요한 사항을 결정하고 있으며, 대표집행임원이 이사회의 결정을 충실하게 반영하여 준법통제체제를 정비하고 실효적으로 운용하도록 감독합니다.

준법지원인은 준법통제기준의 준수 여부를 점검하여 보고하는 등 준법통제업무를 실무적으로 통괄하며, 준법지원인 지원조직으로서 법무실을 두고 있습니다. 넷마블은 법무실 인적 구성 중 변호사 자격을 취득한 자의 비중을 높여 준법지원조직의 전문성을 확보하였습니다.

준법경영 추진조직도

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

준법 리스크 관리

넷마블 준법지원조직은 당사가 2018년 5월 1일부로 독점규제 및 공정거래에 관한 법률상 공시대상 기업집단에 편입(2021년 5월 1일부로 상호출자제한기업집단으로 신규 지정)되기 전부터 정기적으로 계열회사 간 내부거래를 대대적으로 모니터링하는 등 컴플라이언스 리스크 점검을 수행하고 있습니다. 그 과정에서 외부 법무법인을 법률자문사로 선임하고 교차점검하도록 함으로써 업무의 객관성·공정성·전문성을 강화하였으며, 외부 법무법인과의 협업을 통해 관련 법령의 변화 및 공정거래위원회의 실무 사례를 반영하여 구매 검토 프로세스, 계열사 간 용역 및 금전거래 기준을 변경·운영하고 있습니다. 일례로, 비계열사인 게임 개발회사와 퍼블리싱계약을 함에 있어 계열사에 비하여 차별취급하거나 불이익한 거래조건을 정하지 않도록 가이드라인을 마련하고, 관련 이슈가 발생하지 않도록 각별히 유념하고 있습니다.

또한, 넷마블은 글로벌 서비스를 제공함에 있어 서비스 지역국가의 법률을 준수하여 서비스를 제공하는 것을 원칙으로 하고 있습니다. 기본적으로 게임서비스를 제공 시 사전에 정부기관의 심의, 등록 또는 신고 등이 필요하거나, 그에 따른 이용자 대상 고지 등이 필요한 경우 이를 준수하여 서비스를 제공하고 있습니다. 서비스 제공 지역의 법률에 따른 기관의 콘텐츠 수정 또는 제거요청이 있을 경우 서비스이용자의 불편사항을 최소화하는 방향을 중심으로 해당 기관과의 충분한 협의를 통해 조치(콘텐츠 수정, 삭제 등)를 취하고 있습니다.

준법 위반 사항

넷마블은 준법 위반과 관련하여 과거 공정거래위원회 관련 제재와 정보통신망법 관련 제재를 받은 경험이 있으며, 제재 대상자와 제재 내용, 이행 현황 및 재발 방지 대책 등에 대해 사업보고서에 투명하게 공시하고 있습니다. 또한, 게임 내 아이템 획득 확률 고지 및 이벤트 진행 시 사전 검토를 통해 고객에게 정확한 정보를 제공하고 있으며, 구성원을 대상으로 정기적인 법령 교육을 제공하여 준법위반을 방지하기 위해 노력하고 있습니다.

2020년 제재 사항

넷마블은 광고성 정보 전송 시 수신자의 명시적인 사전 동의를 얻어야 하나, 동의표시 기재사항을 일부 누락하여 2020년 3월 13일 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제50조 제1항 위반으로 과태료 720만 원의 부과처분을 받았습니다. 넷마블은 각 처분에 따른 의무를 모두 이행하였으며, 광고성 정보 전송 시 표기 의무 및 동의 절차준수 여부에 관한 관리를 강화하여 유사 이슈 재발 방지를 위해 노력하고 있습니다.

TAX

세무관리 원칙

넷마블은 세무 관리의 중요성을 인지하고 있으며, 세법이 정하는 바에 따라 주어진 납세의무를 성실히 이행하는 것을 정도경영의 중요 요소로 삼고 있습니다. 거래를 수행함에 있어 조세 관련 이슈의 발생을 방지하기 위해 국내 및 이해관계가 있는 국가의 세법, 해당 국가와의 조세조약을 엄격히 준수하고 있으며, 해당 국가의 조세정책에 적극 협조하고 국내외 과세당국과도 투명한 관계를 유지하고 있습니다.

조세 리스크 관리

세무 리스크를 사전에 파악하고 관리하기 위해 외부 세무전문가로부터 상시자문을 받고 있습니다. 이에 더하여 복잡하고 중요도가 높은 세무 이슈에 대해서는 과세당국에 사전 질의를 통해 유권해석을 받아 업무를 진행합니다. 이 외에도 재화용역거래, 컴퍼니사(특수관계자) 간 거래, 투자 등 다양한 유형의 거래에서 발생할 수 있는 세무 리스크를 방지하기 위해 노력하고 있으며, 사업상 주요한 의사결정 과정에서 세무 리스크를 검토하고 그 영향도를 고려하여 의사결정을 하고 있습니다.

조세 투명성 제고

세법 적용상의 오류를 방지하고 이해관계자를 보호하기 위하여 주요 세목에 대해 회사 내, 외부 조세전문가의 검토를 받고 있으며 세법에 따른 각종 신고 의무를 준수하고 있습니다. 조세 투명성 제고를 위해 관련 자료는 사업보고서를 통해 정확하게 제공하고 있습니다.

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

투명한 소통 및 공시

투명한 공시

공시 방침 및 체계

넷마블은 투자자와 이해관계자들에게 정확한 정보를 제공하고 신뢰를 얻기 위해 경영 관련 정보를 투명하게 공개하고 있습니다. DART, KIND 등 전자공시시스템을 통한 정보제공 외에도 홈페이지 내 기업 경영, 주주 구성 및 현황, 재무, IR 자료 등의 정보를 적극적으로 공개함으로써 주주의 권리를 보장하고자 노력하고 있습니다. 또한, 외국인 주주의 정보 접근성 제고를 위해 영문 홈페이지를 운영 중이며 한국거래소 공시시스템(KIND)을 통해 수시 영문공시를 제출하고 있습니다.

넷마블 홈페이지
http://company.netmarble.com

한국거래소 전자공시 홈페이지
http://kind.krx.co.kr

IR 관련 문의
1588-5180 / ir@netmarble.com

금융감독원 전자공시 홈페이지
http://dart.fss.or.kr

넷마블 재무정보

넷마블 IR자료실

넷마블 전자공시

주주 및 투자자 소통

주주 권익 보호

넷마블은 다양한 채널을 활용한 적극적인 IR 활동을 통해 주주 및 투자자의 주요 관심사항에 대응하고 필요한 정보를 투명하게 제공하는 등 주주 권익 보호에 힘쓰고 있습니다. 실적 공시 외에도 국내외 투자자 대상 NDR(Non-Deal Roadshow) 실시, 컨퍼런스 참여, 대면/비대면 투자자 미팅, 개인 투자자 수시 문의 대응 등 다양한 IR 활동을 통해 경영현황 관련 정보를 투명하게 공개하고 있습니다.

연 4회 주기적인 IR 분기 실적 컨퍼런스 콜, 정기 주주총회 등을 통해 성과를 공유하는 등 주주 및 투자자와 기업 간의 소통 창구 역할을 하고 있으며, 주주와 투자자가 보다 쉽게 관련 정보를 얻을 수 있도록 넷마블 홈페이지 내 IR 페이지를 별도로 운영하고 있습니다. 2020년부터는 COVID-19 상황을 고려하여 기존에 구축된 비대면 미팅 프로세스를 더욱 활성화하여 주주 편의를 보장하고자 노력하고 있습니다.

넷마블은 소수주주의 의견에도 항상 귀 기울이고 있으며, 주주제안권(상법 제542조 6에 따라, 6개월 전부터 계속하여 의결권 없는 주식을 제외한 발행주식총수의 1% 이상에 해당하는 주식을 보유한 주주는 주주총회일 6주 전까지 주주총회 목적사항으로 제안할 수 있다)과 주주총회 소집권 등을 보장함으로써 소수주주의 가치를 제고하고 있습니다. 이 외에도 주주가치 증대 및 향후 기업 수익의 주주환원 원칙을 견지하고자, 넷마블은 지배주주순이익의 최대 30% 범위 내에서 배당 또는 자사주를 매입하는 내용의 배당 정책을 이사회에서 결의하였으며, 관련 내용을 2018년 2월 6일 공시하였습니다.

자사주 매입 및 현금 배당 히스토리

구분	주주친화활동	상세 내용
2018	자사주 매입	**자사주 매입 규모** 1,599억 원
2019	자사주 매입	**자사주 매입 규모** 2,453억 원
2020	현금 배당	**배당 총액** 약 628억 원 **배당성향** 지배주주 순이익의 20.1%

넷마블 정기주주총회

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

ESG
MANAGEMENT

2

For the Earth

- 환경영향 최소화 노력

세븐나이츠

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

환경영향 최소화 노력

환경경영체계

환경경영전략

넷마블의 온실가스 배출량은 게임 용량 증가, 5G 시대 데이터 사용 증가 등으로 지속해서 증가할 것으로 전망됩니다. 이는 지속가능경영을 추구하는 넷마블에 환경분야 주요 리스크로 작용할 수 있어, 2021년 '환경영향 최소화'를 목표로 환경경영전략을 수립하고 온실가스 감축을 위해 재생에너지 확대를 추진하고 있습니다.

환경경영전략은 에너지 사용량 감축, 재생에너지 이용 확대, 친환경 제품 사용 확대, 재활용률 향상을 통한 순환경제 구축 등 기후변화 대응을 포함한 환경영향 최소화를 위한 전략으로, 이를 달성하기 위해 다음과 같이 3가지 세부 전략 방향을 설정하였습니다. 먼저 ①에너지 효율 향상 및 사용 전력원 전환 등을 통해 기후변화 대응을 강화하고, ②사업장 내 재활용률을 상승시키며, ③외부 이해관계자들과 적극적인 소통을 통해 넷마블의 환경가치 영향력을 확대할 계획입니다.

넷마블 환경경영전략

환경경영 운영체계

넷마블은 신사옥의 친환경 사업 실행 조직인 타워TFT를 신설하는데 이어, 2021년 ESG경영실을 신설하여 환경경영의 기획 및 운영을 강화하였습니다. ESG경영실은 매년 초 환경 목표 수립, 관리 역량 강화 사업, 환경 시설 투자 계획 및 구성원 환경교육 등을 담당할 계획입니다.

환경경영 운영체계도

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

친환경 경영을 위한 노력

친환경 경영 활동

에너지 소비 절감

넷마블은 에너지 소비량 중 전력 소비 비중이 절대적으로 높아, 전력 소비 효율 향상을 위해 다양한 활동을 하고 있습니다. 현재 중앙 제어형 조명 시스템을 구축하여 구역별로 조명을 조절하고 있으며, 퇴근 시간 이후 일 2회(20시, 24시) 고정적인 OFF 타이머를 설정하여 필요 구역 외 불필요한 전력에너지 낭비를 절감하고 있습니다.

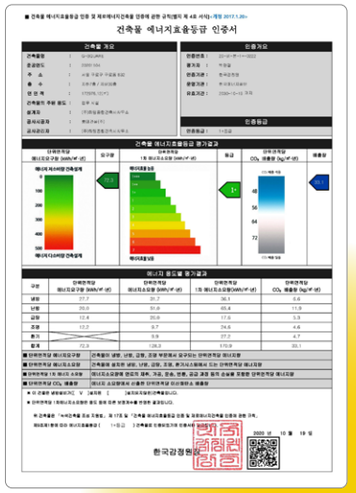
향후 BEMS를 활용하여 건물 운영에 실질적인 에너지 절감 및 지속적인 개선 활동을 추진할 계획입니다. 2021년 현재 BEMS를 활용하여 에너지 데이터를 수집하고 있으며, 건물 안정화 기간을 고려하여 만 1년간의 데이터를 수집 후 에너지 사용량 기준을 도출할 예정입니다. 이를 바탕으로 에너지 소비 절감을 위한 야간 엘리베이터 운행 대수 조정 등 다양한 에너지 절감 활동을 확대해 나갈 계획입니다.

용수 사용 절감

넷마블은 신사옥에 중수도와 빗물처리시설을 설치하여 용수 사용량과 하수 발생량을 줄이고 있습니다. 업무시설, 판매시설, 조경용수, 화장실, 주차장 등에서 중수도 및 빗물처리 후 용수를 사용하고 있으며, 중수도를 활용함으로써 2021년 말 기준 약 925,000L의 용수 사용량을 절감할 수 있었습니다. 또한, 양변기, 세면대, 샤워기기 등에 절수형 제품을 사용하여 용수 재활용뿐 아니라 용수 사용량을 절감하기 위해 노력하고 있습니다.

폐기물 저감

사업장에서 발생하는 일반 지정 폐기물은 위탁처리 업체를 통해 재활용·소각·매립 등 유형별로 처리하고 있으며, 폐기물 저감을 위한 구성원의 인식 제고 중요성을 인지하고 다양한 활동을 하고 있습니다. 재활용률을 향상하기 위해 폐기물의 원 배출자인 구성원을 대상으로 사무실 내 분리수거의 중요성을 강조하는 캠페인을 펼치고 있으며, 일회용 컵을 배치하지 않음으로써 텀블러 사용을 유도하고 배출되는 폐기물을 줄이고 있습니다. 사내 카페테리아인 'ㅋㅋ다방'에서는 텀블러 사용 시 일정 금액을 할인하는 제도도 시행하고 있습니다. 넷마블은 구성원 인식 제고를 위해 지속해서 환경 캠페인과 환경 관련 교육을 시행할 계획입니다.



G-Tower 건축물에너지효율등급 인증서

G-Tower 녹색건축인증서

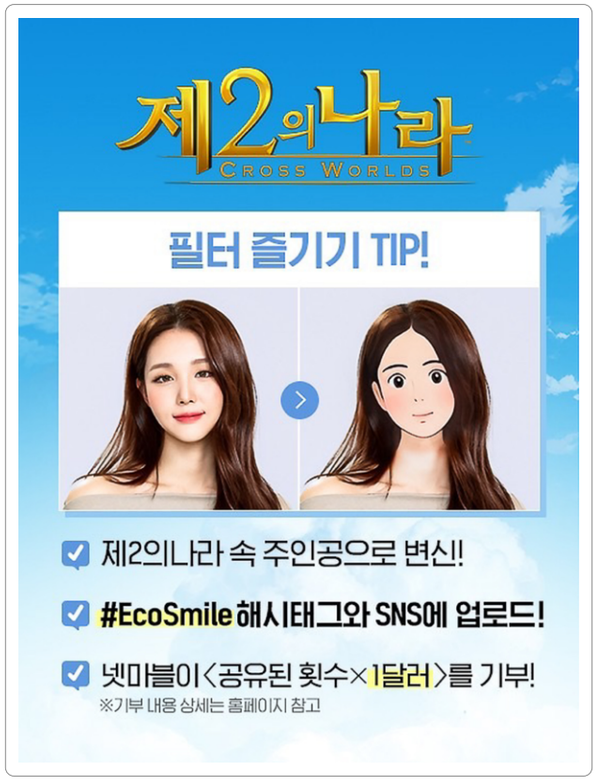
Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

친환경 경영활동 현황

구분	현황
태양광	1 설치 수량: 681개 패널 2 운영 현황: 365일 24시간 운영 3 월 평균: 넷마블 2,625 kWh 생산('21.01~'21.08)
연료전지	1 설치 수량: 6kW용 30대 2 운영 현황: 8시간/일, 운전효율 75% 3 월 평균: 넷마블 639 kWh 생산('21.01~'21.08) (정상가동 3개월 기준: 4,981 kWh 생산)
지열	1 설치 수량: 13대 2 운영 현황: 실내온도 23~24°C 운전 3 지하수 온도차(지열)를 이용한 열교환에너지 전환 사용 중(하절기 실외기 냉각수, 동절기 난방용 이용)
단열	1 시공 현황: 벽면 녹화 310m^2, 옥상 정원 3,680m^2, 로이복층 유리 2 운영 현황: 벽면 녹화 및 옥상 정원으로 단열 효과 발휘, 로이복층 유리 내부에 단열필름 등을 포함, 롤 블라인드 및 루버 설치
공조설비	1 설치 수량: 1,267대 2 운영 현황: 실내온도 23~24°C 운전, 각 사 요청에 의한 설정온도 및 가동시간 변동
조명설비	1 업무 시설: 고효율 LED 전등 시공 2 지하 주차장: 디밍 가능한 고효율 LED 전등 시공
전열 교환기	1 운영 현황: 스케줄 조정 운전(매 시간별 정각~30분 가동)
승강기	1 엘리베이터 운영 현황: 24시간 운행 2 에스컬레이터 운영 현황: 요일별 운행시간 조정 운행
물 순환관리	1 우수조 설치: 화장실 및 조경수로 사용 2 중수도 사용: 화장실 및 청소용수로 사용 3 생활용 상수 절감: 절수형 수도꼭지/샤워헤드/양변기, 전자감응식 소변기 설치

친환경 캠페인

2021년 4월, 넷마블은 지구의 날을 맞아 한국, 일본, 대만, 홍콩, 마카오를 대상으로 '에코 스마일(Eco Smile)' 환경 기부 이벤트를 펼쳤습니다. 이벤트는 참여자들이 카메라 어플리케이션 '스노우(SNOW)'의 제2의 나라 필터를 적용한 사진을 촬영하여 SNS에 해시태그 '#Ecosmile'과 함께 게재하게 되면, 게시된 SNS 수에 비례하여 넷마블이 국제환경단체에 기부하는 방식으로 진행되었습니다. 넷마블은 향후에도 게임 마케팅 기획 시 환경 가치를 고려함으로써 유저들의 환경 인식 향상을 위해 노력할 계획입니다.



EcoSmile 이벤트

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

ESG
MANAGEMENT

3

For Our Communities

- 넷마블문화재단

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

넷마블문화재단

사회공헌 비전 및 목표

사회공헌 비전

넷마블은 사회적 책임을 다하기 위해 보다 지속적이고 전문적인 사회공헌을 전개해 나가고자 2018년 넷마블문화재단을 설립하였습니다. 넷마블문화재단은 우리 사회 미래 경쟁력 제고를 목표로 다양한 문화적 가치를 창출하고 가능성 있는 미래 인재를 양성하며 진정성 있는 나눔 문화를 확산하고자 다양한 사회공헌 활동을 전개해 나가고 있습니다.

넷마블문화재단

넷마블문화재단의 FI는 사랑을 쏘아 만든 희망의 별을 상징하며, 기업의 의지와 다양한 이해관계자들의 마음을 담아 더 나은 사회로 발돋움할 수 있는 가능성을 열어간다는 의미를 담고 있습니다.

사회공헌 목표

'문화적 가치 확산을 통한 우리 사회 미래경쟁력 제고'라는 미션 아래 넷마블문화재단은 다음 세 가지 목표를 가지고 사회 구성원으로서 책임을 다하기 위해 진정성 있는 사회공헌 활동을 펼치고 있습니다. 사회공헌 로드맵을 수립하고 이에 따라 재단 설립 및 사업 체계 구축 등 사회공헌 활동의 기반을 다졌으며, 2020년에도 넷마블만의 차별화된 사회공헌 활동을 진행하고 있습니다.

문화 만들기

신체적·사회적 특성과 무관하게 누구나 자유롭게 즐길 수 있는 건강한 여가로서의 게임문화를 만들어 가기 위한 다양한 활동을 전개하고 있습니다.

- 전국 장애학생 e페스티벌
- 게임소통교육
- 게임문화체험관
- 게임콘서트

인재 키우기

미래 문화 산업을 이끌어 갈 가능성 있는 인재들을 발굴하고 관련 지식과 경험을 쌓아나갈 수 있도록 체계적인 성장기회를 지원하고 있습니다.

- 게임아카데미
- 견학프로그램
- 넷마블장애인선수단

마음 나누기

게임 유저와 구성원 등 이해관계자들을 대상으로 나눔이 가진 영향력과 가치를 알리고 쉽게 동참할 수 있는 기회를 제공하여 사회공헌 활동에 대한 이해와 공감을 높이고 모두가 즐거운 나눔 문화를 확산해 가고 있습니다.

- 넷마블나눔
- 어깨동무문고

넷마블문화재단 홈페이지

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

문화 만들기

게임문화체험관 개관식

게임문화체험관
놀이와 교육이 만나는 특별한 게임 공간

장애학생들에게 건전한 게임문화를 교육하고 여가활용의 다양성을 제공하기 위해 2008년부터 국립특수교육원과의 민관협력을 통해 전국 특수학교 및 유관기관 내 게임문화체험관을 개설하고 있습니다. 2020년 12월 기준 총 34개의 게임문화체험관이 개관했으며 PC, 모바일, VR 장비 등 다양한 최신기기들과 체계적인 활용매뉴얼을 보급해 장애학생들의 새로운 교육 및 여가 문화를 만들어가고 있습니다.

게임문화체험관 개관식

'문화 만들기' 활동 소개 홈페이지

게임소통교육
게임으로 소통하고 가까워지는 가족

2016년부터 전국 초등학교 학생과 학부모를 대상으로 게임의 특성 및 활용방법을 알리는 게임소통교육을 진행하고 있습니다. 게임을 매개로 가족 간 견해 차이를 극복하고 긍정적인 관계를 구축할 수 있도록 교육 콘텐츠 배포, 학부모 간담회, 사례연구 및 조사를 통해 가정 내 올바른 게임문화 방향성을 제시하고 있습니다.

게임소통교육 가족캠프

게임소통교육의 일환으로 2018년 처음 시작된 가족캠프는 게임에 대한 온 가족의 심도 있는 공감과 이해를 통한 가족 내 소통 증진을 목적으로 하는 프로그램입니다. 가족캠프를 통해 부모 세대는 게임의 속성과 아이들이 게임을 하는 본질적 원리를 이해하고, 게임에 능숙한 자녀 세대는 오프라인 게임을 가족과 함께 즐기며 서로 소통할 기회를 제공하고 있습니다. 2020년부터는 COVID-19 상황에 따라 온라인 비대면 형태로 게임소통교육을 진행하고 있습니다.

게임소통교육 가족캠프

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

게임콘서트
게임 산업 및 문화에 대한 오픈 포럼

넷마블문화재단은 게임업계 전문가를 초빙하여 게임산업과 문화에 대한 현황과 미래 비전을 중심으로 한 다양한 주제의 토론형 강의인 '게임콘서트'를 2017년부터 진행하고 있습니다. 게임산업과 문화에 대한 이해 강화를 중심으로 다양한 의견 교류의 장으로 활용되고 있는 게임콘서트는 매회 많은 참석자의 열띤 호응을 이끌어내고 있으며, 매년 다른 주제로 진행되고 있습니다.

2019년에는 '게임과 직업', 2020년에는 '게임과 과학'을 테마로 다양한 강연을 진행하였으며, COVID-19라는 특수한 상황에서도 양질의 강연을 제공하기 위해 온라인 방식으로 전환하여 안전하고 편안한 환경에서 의미 있는 강연을 나누었습니다.

넷마블 게임콘서트

2020 게임콘서트 포스터

넷마블 게임콘서트

전국 장애학생 e페스티벌
게임 안에서 하나 되는 모두의 축제

넷마블문화재단은 2009년을 시작으로 장애학생들의 e스포츠대회 및 정보경진대회인 '전국 장애학생 e페스티벌'을 지속적으로 개최하고 있습니다. 전국 장애학생 e페스티벌은 넷마블문화재단, 국립특수교육원, 한국콘텐츠진흥원이 주최하고 교육부와 문화체육관광부가 후원하는 국내 유일의 전국 장애학생 e스포츠 대회로, 장애학생들과 비장애학생, 교사, 학부모가 함께하며 장애학생들의 e스포츠 활동을 장려하고 신 정보격차 해소에도 기여하고 있습니다. 2020년에는 참가자들의 안전을 위해 대회가 취소되었지만 2021년에는 온라인 대회를 진행할 예정입니다.

전국 장애학생 e페스티벌

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

인재 키우기

견학프로그램
나의 게임 산업 탐방기

중고생과 대학생을 사옥으로 초청하여 게임산업 및 직무에 대해 다양한 지식과 경험을 나누고 있습니다. 넷마블문화재단은 풍부한 경험을 가진 현업 실무자들의 강연과 맞춤형 체험활동 및 자체 개발한 콘텐츠를 활용한 체계적인 직무체험 과정을 운영하여 여러 학생에게 게임산업과 직무를 이해하는 기회를 제공하고 있습니다. 향후에는 맞춤형 보드게임 개발을 통해 학생들에게 더욱 즐거운 경험을 제공할 계획입니다.

해외 대학생 견학프로그램

넷마블장애인선수단

넷마블장애인선수단
편견과 한계를 넘는 새로운 도전

넷마블문화재단은 2019년 게임업계 최초로 장애인선수단을 창단하였습니다. 열악한 여건으로 훈련에 집중하기 어려운 선수들에게 안정적인 고용 환경 및 체계적인 훈련 기회를 제공함으로써 장애인 체육 진흥과 장기적 자립을 지원하고 있습니다. 장애인선수단은 전국장애인체육대회 및 세계선수권 등 국내외 각종 대회에서 좋은 성적을 거두며 활약하고 있습니다. COVID-19가 확산된 2020년부터는 재택훈련을 병행하며 안전한 훈련 시스템을 제공하고 있습니다.

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

게임아카데미
미래의 꿈, 게임에 담다

미래 게임 인재 육성을 목표로 2016년부터 게임 아카데미를 진행하고 있습니다. 꿈에 대한 확고한 의지와 게임 개발에 대한 기본 역량을 갖춘 청소년들을 매년 선발하여, 8개월에 걸쳐 게임 개발 지식 및 기술은 물론 게임 인재가 가져야 할 윤리의식과 책임감을 함양하는 기회를 제공하고 있습니다. 아카데미에 참여한 학생들은 멘토의 체계적인 게임 개발 커리큘럼에 따라 게임 개발의 전 단계를 직접 경험하고, 학생들 간 협업을 통해 실제로 하나의 게임을 개발해 내는 프로젝트를 수행하게 됩니다. 게임아카데미를 수료한 학생들 중 일부가 게임 개발 관련 전공으로 진학하거나 게임 기업에서 현역으로 일하는 등 아카데미는 학생들이 멋진 게임 인재로 성장할 수 있도록 기여하고 있습니다.

게임아카데미 방향성

Goal

잠재력 있는 인재 발굴 및 게임 개발 실무 역량 함양 지원

Objective

1. 게임 개발 기본 역량이 뛰어난 미래 인재 선발
2. 게임 개발 전 과정을 경험하고 직무를 이해하는 장기 교육 지원
3. 팀워크와 윤리의식을 중심으로 한 게임 인재 소양 교육 진행
4. 게임 개발에 최적화된 전용 스튜디오 상시 오픈 및 관련 리소스 무상 지원
5. 우수 수료생 대상 후속 교육 지원 및 기존 수료생 간 네트워킹 지원

게임아카데미 성과(2016년 ~ 2020년)

1 5년간 수료 인원 **470**명

2 팀별 게임 작품 **130**점

장르별 게임 개수

퍼즐게임	25	액션게임	20
어드벤처게임	15	리듬게임	12
아케이드게임	12	RPG게임	12
슈팅게임	10	시뮬레이션게임	6
VR게임	4	기타게임	14

3 플레이스토어 출시 게임작 **13**점

게임아카데미 온라인 발대식

게임아카데미 Reunion day 행사

현재는 COVID-19 확산으로 전 과정을 온라인으로 진행하고 있습니다. 비대면으로 교육을 진행하였음에도, 2020년 진행한 게임아카데미의 효과성 분석 결과 학생들의 게임 개발 및 산업 관련 이해도와 진로 준비 역량 등이 강화되었음을 확인할 수 있었습니다. 올해로 5주년을 맞이한 게임아카데미는 기존 교육 과정의 고도화 및 후속 교육을 통한 지속적인 성장 기회 제공 등을 통해 게임아카데미 학생들이 꿈꾸는 미래에 한층 더 가까워질 수 있도록 노력할 것입니다.

'인재 키우기' 활동 소개 홈페이지

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

마음 나누기

넷마블나눔

넷마블문화재단은 기업의 역량과 노하우를 기반으로 다양한 사내 나눔 활동을 진행하며 지역사회 복지 증진에 기여하고 있습니다. 구성원 기부 및 봉사활동에 더해 넷마블나눔DAY, 명절나눔경매 등 쉽고 재미있게 나눔에 참여할 기회를 확대하며 넷마블만의 즐거운 나눔 문화를 만들고 전파해 나가고 있습니다.

'마음 나누기' 활동 소개 홈페이지

넷마블봉사단 봉사활동

넷마블나눔DAY

넷마블나눔DAY는 지역사회 취약계층 지원을 위해 2016년에 시작한 '넷마블 바자회'를 토대로 마련되었습니다. 넷마블컴퍼니 구성원이 기부한 도서, 가전, 음반, 잡화 등 다양한 물품으로 바자회를 진행하고, 일부 물품들은 경매를 통해 판매하고 있습니다. 바자회를 통해 모인 수익금은 지역사회 복지기관과 아동보호기관 등에 전액 기부하고 있습니다. 2020년에는 온라인 방식으로 전환하여 COVID-19 상황에서도 따뜻한 온정을 지역사회와 나눌 수 있도록 노력하였습니다.

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

어깨동무문고 출판 동화책

어깨동무문고
다름을 이해하는 모두의 동화

어깨동무문고는 장애인부터 사회적 약자까지 모두가 조화롭게 공존하는 세상을 만들기 위해 넷마블문화재단에서 발간하고 있는 그림책 시리즈입니다. 어깨동무문고는 다양성 존중 및 공존의 가치에 대한 메시지를 담은 동화책을 출간해왔으며, 동화책 출간 외에도 컨퍼런스 및 전시회 개최, 인권교육 등을 통해 많은 사람들과 고민을 공유하고 나아갈 방향을 모색하는 기회를 마련하고 있습니다. 판매수익금 전액은 어깨동무문고를 만들고 교육 및 복지 기관에 기부하는데 사용되고 있습니다. 어깨동무문고는 서로의 다름을 이해하고 존중하는 세상을 위해 앞으로도 계속 동화책을 출간하고 의미 있는 나눔의 자리들을 만들어 갈 것입니다.

어깨동무문고 컨퍼런스

어깨동무문고 전시회

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

기타 사회공헌 활동

1사 1병영

'1사 1병영' 캠페인은 기업과 군부대가 1대1로 자매결연을 맺고 교류·협력하는 활동입니다. 군 장병들의 여가 문화를 확대하기 위해 추진하고 있으며, 2020년 1월에는 경기도 평택시 해군 제2함대 을지문덕함과 1:1 자매결연을 맺어 상호교류를 통해 유대를 강화하였습니다.

넷마블문화재단은 협약에 따라 함대 내 '게임문화체험관'을 설치하고 이를 적극 활용하여 부대 내 여가 및 교육 활동을 지원하고 있으며 게임 직무를 희망하는 장병들을 위해 진로 탐색 기회를 제공하는 등 다각적인 지원을 제공하고 있습니다. 이 외에도 군 장병 게임문화활동 및 국군의 날 지원 등의 다양한 교류프로그램을 통해 장병들의 사기 진작에 기여하고자 합니다.

1사 1병영 협약

을지문덕함 내 게임문화체험관

게임박물관

지역사회 주민을 대상으로 문화시설을 확충하고 게임 산업 발전에 기여하고자 구로 G-Tower 신사옥 내 게임박물관 건립을 준비하고 있습니다. 게임 산업의 대표 기업으로서 업계 전문가들의 목소리를 담아 게임에 대한 지식과 정보 제공은 물론 체험까지 지원하는 역동적인 박물관을 건립할 계획입니다.

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

ESG MANAGEMENT

4

For Customers

- 안전한 보안환경
- 고객 관리
- 제품 및 서비스 혁신

캐쉬 프렌지

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

안전한 보안환경

정보보안 및 개인정보보호

정보보호 방침 및 체계

150개 이상 국가를 대상으로 게임을 운영하고 있는 글로벌 퍼블리싱 기업인 넷마블은 글로벌 경쟁력을 갖추기 위한 보안 역량 확보의 중요성을 인지하고 있습니다. 이에 넷마블은 국내외 개인정보보호 법제 준수를 위해 Global Privacy Compliance 및 ISO 규격을 충족하는 전사 정보보호 규정 및 지침을 수립하여 체계적인 정보보호 업무를 수행하고 있습니다. 또한, 감사실의 내부감사를 통해 내부 보안정책 준수 및 이행 현황을 주기적으로 확인 및 관리하고 있습니다.

정보보호 정책

넷마블은 사내 정보보호 최상위 정책서인 정보보호규정을 통해 정보보호에 관한 목표와 방향을 제시함으로써 이를 참고하는 모두가 정보보호에 같은 방향성을 갖도록 기여하고 있습니다. 정보보호규정 하위의 네 가지 정보보호 지침(일반보안 업무지침, 개인정보 보호지침, 정보시스템 보안지침, 위치정보 보안지침)에서 정보보호 정책 달성을 위한 여러 방안을 설명하고 있으며, 지침 하위에 정책 달성을 위한 단계적 접근 방식을 명시한 3개의 절차서(정보자산 위험관리절차서, 응용프로그램 보안절차서, 비상상황 대응절차서)를 보유하고 있습니다.

정보보호 정책서 구성 및 정의

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

정보보호 조직

전사 정보자산을 안정적으로 운영하기 위한 정보보호 관리체계를 구축하고 사전에 리스크를 관리하여 안전한 업무환경을 만들어가고 있습니다. 기술적인 역량을 포함하여 업계에 대한 이해도와 커뮤니케이션 능력 등 다양한 부문에서 역량을 갖춘 전문가를 정보보호 최고책임자(CISO, Chief Information Security Officer)로 선임하였으며, 이용자가 서비스(또는 사업)를 이용하는 전 과정에서 발생할 수 있는 모든 개인정보 보호 관련 문의, 불만처리, 피해구제 등에 관한 사항을 총괄하는 개인정보 보호책임자(CPO, Chief Privacy Officer)를 지정하고 있습니다.

현재 정보보호 조직은 관계 법령 및 국내 정보보호 인증(ISMS-P), 국제 정보보호 인증(ISO 27001) 요건에 따라 최신 정보보호 이슈를 모니터링하고, 정기 및 수시회의를 통해 보안정책 개선사항을 검토하고 있습니다.

개인정보보호 방침 및 체계

넷마블은 이용자에게 서비스를 제공하기 위해 수집하고 이용하는 개인정보 관리 기준을 명시한 개인정보처리방침을 보유하고 있습니다. 이용자 동의를 기반으로 개인정보를 수집·이용 및 제공하고 있으며, 정보통신서비스 제공자가 준수하여야 하는 대한민국의 관계 법령 및 제도를 성실히 준수하고 있습니다. 넷마블은 정보가 처리되는 지역과 관계없이 개인정보처리방침에 명시된 정보보호 기준을 우선하여 적용하고 있습니다. 다만, 다른 기준이 필요한 경우 국가별 정책 여건을 존중하여 각 국가의 내부 보안정책을 고려한 정보보호 체계를 운영하고 있습니다.

개인정보보호 원칙

이용자의 개인정보를 안전하게 관리하기 위하여 개인정보보호법에 따라 다음과 같이 보호하고 있습니다.

1. 개인정보의 안전한 처리를 위해서 내부정책을 수립하고 시행하고 있습니다.
2. 개인정보에 대한 접근을 엄격하게 관리하고 있습니다.
3. 개인정보를 안전하게 저장하고, 전송할 때에는 암호화 기술을 적용하고 있습니다.
4. 개인정보 침해사고 발생에 대응하기 위해서 접속기록을 보관하고 위·변조 방지를 위한 조치를 하고 있습니다.
5. 개인정보를 지키기 위하여 백신을 설치하고 운영하고 있습니다.
6. 개인정보의 안전한 보관을 위하여 출입통제장치, 잠금장치, CCTV 등의 설치 등 물리적 조치를 하고 있습니다.

정보보호 인증

넷마블은 각종 보안 위협으로부터 주요 정보자산을 보호하기 위해 다양한 노력을 하고 있으며, 국내외 관련 기관으로부터 정보보호 체계를 인증받고 있습니다. 2015년 정보보호(ISMS) 및 개인정보보호 관리체계(PIMS) 인증을 최초 취득하였으며, 2020년 ISMS-P 인증을 신규 취득하여 유지하고 있습니다. 또한, 2015년부터 ISO 27001 인증을 취득하고 있으며, 법정의무를 준수하고 정보보호 및 개인정보보호 활동에 대한 대외 신뢰도 강화를 위해 2021년 ISMS-P 인증과 ISO/IEC 27001 인증 유지를 위한 심사를 계획대로 받았습니다.

정보보호 인증 현황

국내	글로벌
정보보호 및 개인정보보호 관리체계 인증(ISMS-P)	국제정보보호인증 (ISO 27001)
최초 인증날짜	최초 인증날짜
2020.12.16	2018.7.29
유효기간	유효기간
2020.12.16 ~ 2023.12.15	2021.7.30 ~ 2024.7.29

넷마블 개인정보처리방침

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

고객 관리

고객 커뮤니케이션

고객 상담 채널

넷마블은 고객 상담을 위한 고객센터 홈페이지를 별도로 운영 중이며, 게임 유형별로 PC게임과 모바일 게임 고객센터를 구분하여 운영하고 있습니다.

PC게임 고객센터는 PC게임 관련 결제, 보안, 상담, 자녀 사랑(게임시간 선택제) 등의 지원서비스를 제공하고 있으며, 모바일 게임 고객센터는 모바일 게임별 도움말 제공 및 그 외 문제 해결을 위한 1:1 문의를 지원하고 있습니다.

운영 채널 안내

전화상담
PC 고객센터(1588-5180),
모바일 고객센터(1588-3995)

방문상담 고객센터
(152-843) 서울시 구로구 구로5동 108-4
아스타빌 1층

게시판상담
게임 서비스 내 고객센터 문의하기

온라인 고객센터
https://helpdesk.netmarble.net

넷마블 온라인 고객센터

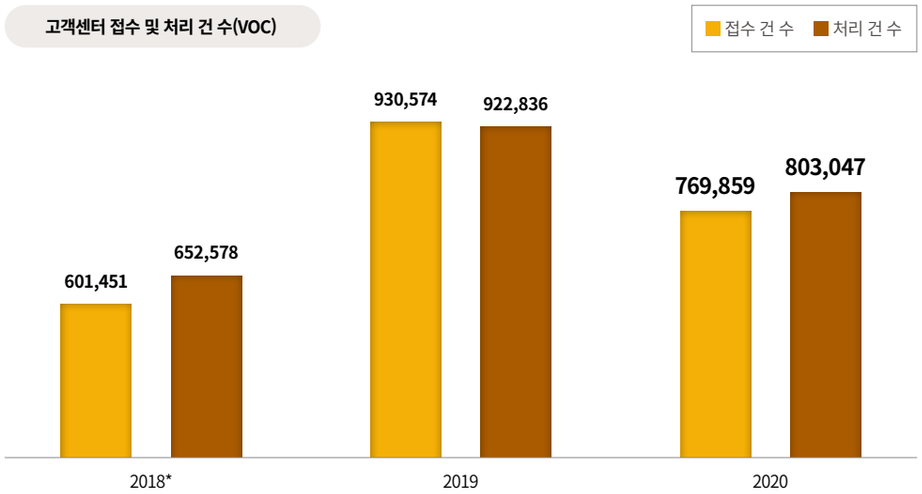
고객 만족도 제고 노력

넷마블은 고객 만족도를 높이기 위해 고객 니즈 파악, 분석 및 서비스 개선까지 다양한 활동을 하고 있습니다. 여러 커뮤니케이션 채널을 통해 접수된 문의 및 제안 사항은 유관부서와의 긴밀한 협업을 통해 개선하고 있으며, 개선사항은 모든 고객이 언제든지 쉽게 확인할 수 있도록 공식 커뮤니티에서 상세하게 공유하고 있습니다. 또한 수집된 고객 의견을 빠르게 반영하고 서비스를 개선하기 위해 데일리 VOC리포트를 작성하고, 월간 및 분기 별 VOC를 점검하여 사후 리스크를 예측하고 있습니다.

이용자 VOC 처리 프로세스

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

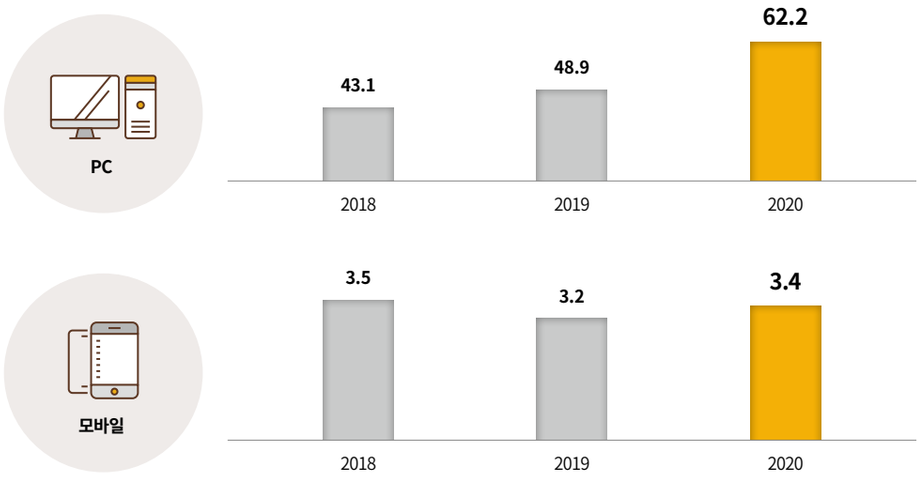
VOC 접수 및 처리 현황



* 분리보관 기준에 따라 2018년의 경우 4월~12월의 9개월분 데이터만 산정됨
** 처리 건 수가 접수 건 수보다 많은 것은, 동일 접수 건에 대하여 복수의 처리가 필요한 경우로 인함

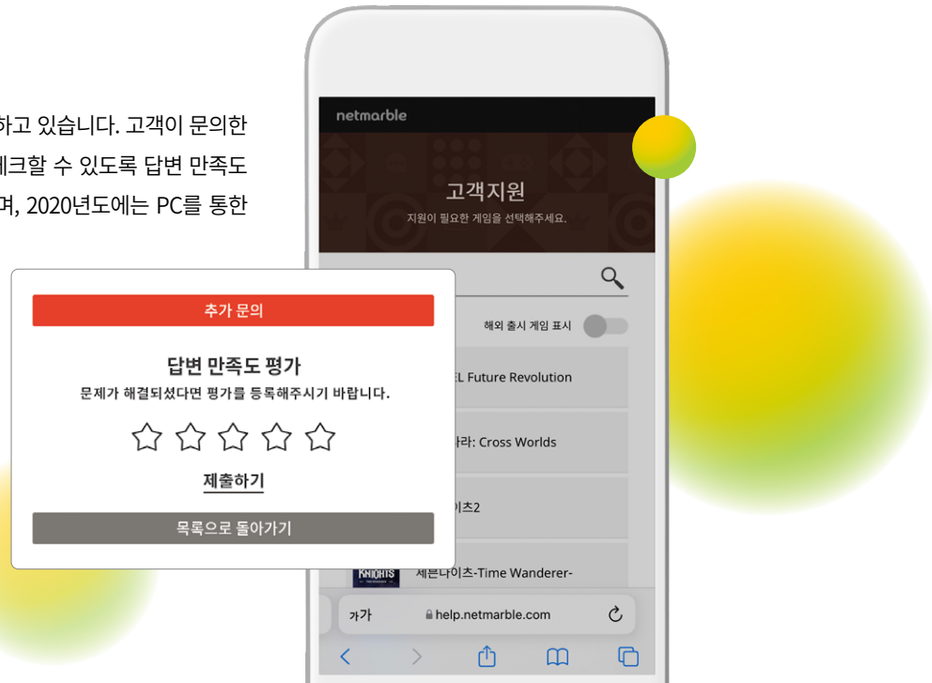
고객 만족도 조사 결과

(PC: 100점 만점, 모바일: 5점 만점)



고객 만족도 조사

넷마블은 고객 대응 서비스 제고를 위해 자체적으로 고객 만족도 조사를 실시하고 있습니다. 고객이 문의한 사항에 대하여 상담원의 답변을 수신하게 되면, 하단에 이에 대한 만족도를 체크할 수 있도록 답변 만족도 평가를 노출하고 있습니다. 평가 결과는 PC/모바일로 나누어 관리하고 있으며, 2020년도에는 PC를 통한 고객 대응 서비스 만족도가 전년 대비 30% 가까이 상승하였습니다.



모바일 고객 대응 서비스 만족도 평가

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

제품 및 서비스 혁신

미래 기술 투자 및 기술 혁신

핵심기술 확보

넷마블의 게임 서비스를 즐기는 전 세계 유저들은 각기 다른 국가, 언어, 문화적 환경 속에 있습니다. 전 세계 유저 누구나 수준 높은 서비스를 즐기고, 끊김 없는 플레이의 재미를 누릴 수 있도록 넷마블은 게임 퍼블리싱 기술의 안정성을 높이기 위한 노력을 기울이고 있습니다. 서비스 국가의 네트워크 상황을 고려한 인프라를 구축하고 기기 보급 현황에 맞추어 게임 성능을 최적화함으로써 전략적인 미래 기술을 확보하고자 합니다. 또한, 글로벌 동시 론칭 상황 속 많은 유저의 동시 접속 및 장시간 플레이를 위한 대용량 트래픽을 효율적으로 처리할 수 있는 게임 퍼블리싱 기반 기술(플랫폼, 인프라, 보안, QA 등)을 제공하여, 게임 사용자들이 안정적으로 게임 서비스를 이용할 수 있도록 지원하고 있습니다. 이 외에도, 넷마블 컴퍼니 간 기술 시너지 강화를 위해 GDF(Game Developer Forum) 행사를 연 1회 개최하고 있으며, 산학협력 프로젝트 및 외부 파트너사와의 협업 등을 추진하여 함께 전략적으로 성장해 나가는 방법을 모색하고 있습니다.

넷마블 GDF(Game Developer Forum)

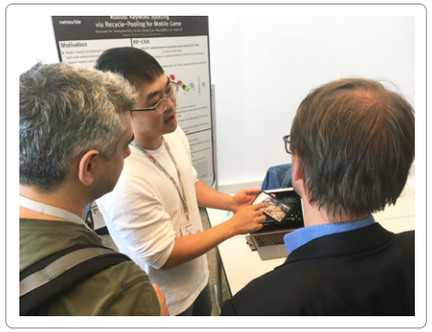
넷마블 게임과 AI의 만남

넷마블은 인공지능(AI) 등 신기술 관련 연구를 2014년부터 시작하였으며, 2018년 AI 기술의 연구 범위를 확대하고 심도 깊은 기술 개발을 위해 전담 연구 조직인 AI센터를 설립하였습니다. '사람과 함께 노는 지능적인 인공지능(AI)' 개발을 목표로 각종 기술 연구에 노력을 기울이고 있으며, 이용자의 특성을 면밀히 분석하고 게임 내에서 펼쳐지는 각종 상황에 적절하게 반응할 수 있는 지능형 AI를 완성하는 것을 목표로 하고 있습니다. 넷마블에서는 현재 음성, 자연어처리, 강화학습, 비전, 그래픽스 등의 분야에 초점을 맞추어 연구를 진행하고 있습니다.

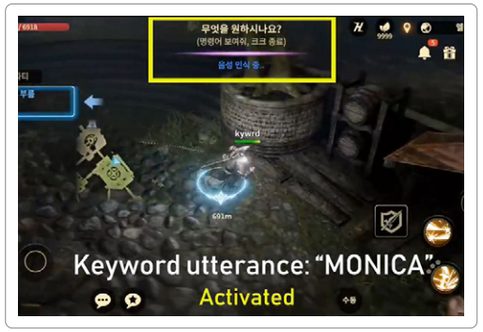
음성인식

넷마블의 'A3: 스틸얼라이브' 게임에서는 모바일 게임 최초로 음성 AI를 도입하여 유저들은 '모니카'라는 키워드 인식을 통해 음성 인터페이스를 이용하여 다양한 콘텐츠를 즐길 수 있습니다. 음성 인식 분야 세계 최고 양대 학회인 인터스피치(INTERSPEECH, 2019)와 아이캐스프(IEEE ICASSP, 2020) 학회에서 모니카 키워드와 게임 커맨드 인식 기술을 발표하였으며, 2020년 세계 최고 권위의 인공지능 컨퍼런스인 NeurIPS에서 심사관 전원에게 만점으로 논문 심사를 통과하였습니다. 추후 글로벌 데이터를 활용하여 개발 중인 자동 번역 모델도 선보일 예정입니다.

2020 NeurIPS 컨퍼런스



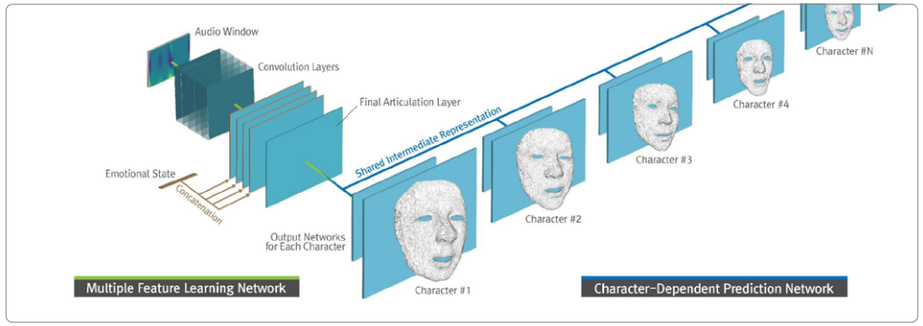
A3: 스틸얼라이브 내 음성 인터페이스 활용 사진



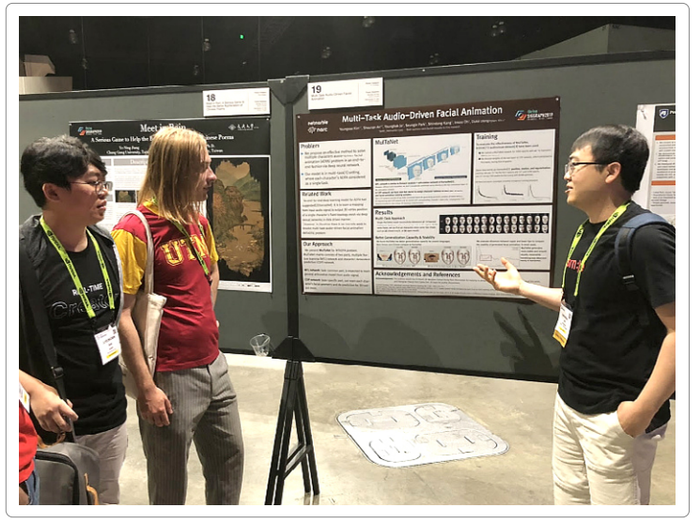
Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

페이셜 애니메이션

완성도 높은 애니메이션은 보다 현실감 있는 게임을 만드는데 기여합니다. 게임 내 페이셜 애니메이션 기술을 도입하게 되면, 게임 내 캐릭터의 얼굴 근육이 대사에 맞춰 자동으로 움직여 음성과 화면의 정확한 일치를 통해 한층 더 자연스러운 캐릭터를 표현할 수 있습니다. 넷마블은 페이셜 애니메이션 기술을 고도화하여 게임의 몰입도를 높이고자 노력하고 있으며, 넷마블의 페이셜 애니메이션 기술은 국내 게임사 중 두 번째로 컴퓨터 그래픽스분야 세계 1위 학회인 시그라프(ACM SIGGRAPH, 2019)에서 발표되었습니다.



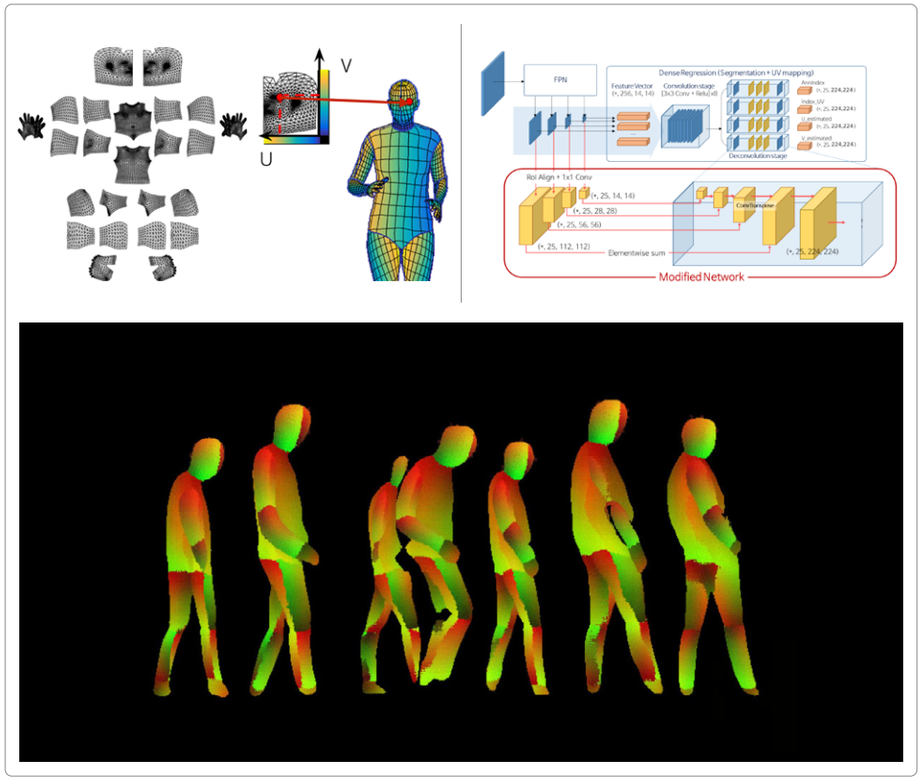
페이셜 애니메이션 기술



2019 ACM SIGGRAPH 학회

덴스포즈

덴스포즈(DensePose)란 딥러닝을 이용하여 2D 이미지에서 사람을 검출한 후 인체의 3D 구조로 매핑하여 다양한 포즈를 구현하는 기술을 가리킵니다. 넷마블은 덴스포즈 챌린지에 참여하여 낮은 해상도에서 업샘플링 레이어를 촘촘히 쌓아 해상도를 고도화하는 기술을 개발하였으며, 세계 3대 컴퓨터 비전 학회인 ECCV에서 주최한 '코코 챌린지(2018)'에서 준우승을 거두며 기술력을 인정받았습니다.



덴스포즈 기술

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

빅데이터 분석을 통한 건강한 게임환경 조성

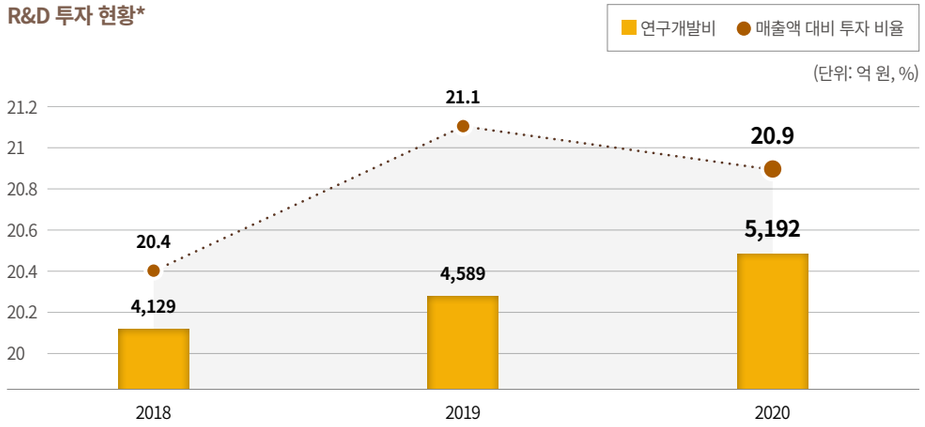
디지털 경제의 확산으로 수많은 정보와 데이터가 생산되는 빅데이터 환경 속, 데이터 분석의 활용도와 중요성은 점점 커지고 있습니다. 넷마블에서도 이용자의 데이터를 활용하여 맞춤형 서비스를 제공하거나 이상 유저를 탐지하여 안정적이고 건강한 게임 환경을 만들기 위한 연구와 개발이 이루어지고 있습니다.

넷마블은 딥러닝 알고리즘으로 게임 로그를 학습하고 게임 내에서 발생하는 이상 케이스를 신속하게 탐지해, 어뷰징으로 의심되는 플레이 내역을 시스템에서 자동 검증하는 기술을 연구하여 게임 내 리스크를 예방하고 있습니다. 이 기술은 실제 게임에도 적용되었으며 기술 적용 후 어뷰징 탐지율이 10배 가까이 높아지는 성과를 거두었습니다.

신기술 확보를 위한 R&D 투자

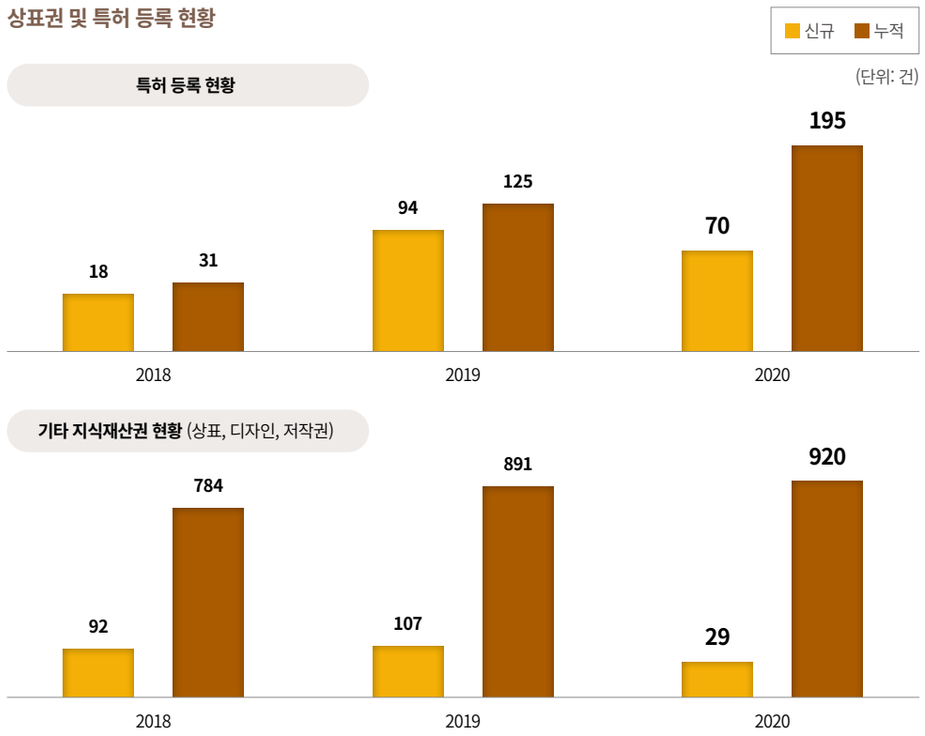
넷마블은 미래 신기술 확보를 위해 지속적으로 연구개발(R&D)에 투자하고 있습니다. 2020년에는 R&D 투자비용으로 5,193억을 사용하였으며, 이는 매출액 대비 20.9%로 업계 최고 수준의 R&D 투자를 진행하고 있습니다. 이러한 R&D 투자는 지식재산권 확보로 이어지고 있으며 2020년 말 기준 누적 특허 건수는 195건, 상표, 디자인, 저작권 등의 지식재산권은 누적 920건을 기록하였습니다. 넷마블은 글로벌 시장의 사업 확대를 위해 국내외 지적재산권 등록 및 관리를 강화하고 있으며, 다각적으로 지적재산권을 보호하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

R&D 투자 현황*



* 연결 기준

상표권 및 특허 등록 현황



Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

ESG MANAGEMENT

5

For Employees

- 구성원 인권보호
- 구성원을 위한 투자

리니지2 레볼루션

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

구성원 인권보호

인권경영

다양성 및 포용

넷마블은 다양성과 포용을 존중하는 문화가 기반이 될 때 진정한 혁신과 성장이 가능하다고 믿습니다. 창의와 혁신을 추구하는 조직으로서 다양한 배경과 사고방식을 가진 사람들이 최대한의 역량을 끌어낼 수 있도록 동등한 기회를 부여하고, 구성원 개개인이 각자의 역량을 발휘할 수 있는 조직을 만드는 것을 목표로 하고 있습니다. 넷마블은 2019년 '넷마블 윤리강령'을 제정하여 "다양성 지향 및 부당한 차별 금지"라는 제목하에 이와 관련된 사항을 구체적으로 규정하고 있습니다.

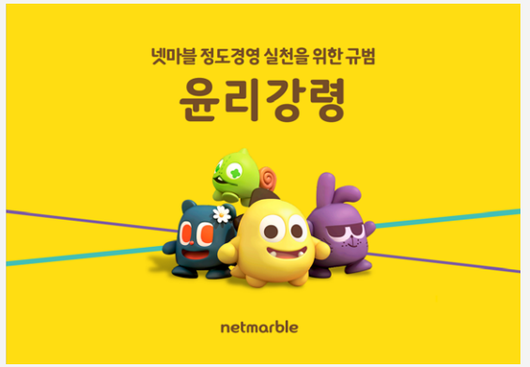
넷마블 윤리강령

넷마블 윤리강령

다양성 지향 및 부당한 차별 금지

우리는 조화롭고 하나된 조직을 만들어야 합니다. 하지만 몰개성적이거나 획일화된 조직은 지양합니다. 창의와 혁신을 추구하는 조직으로서 인적 자원을 중시하고 조직 내 다양성을 지향합니다. 서로 다른 이력과 배경, 성향을 가진 사람들을 환영하고 우리 조직을 위해 각자의 생각과 경험을 자유롭게 표현하기를 원합니다.

우리는 다양성이 갖는 차이의 힘을 인정합니다. 그저 다르다는 이유만으로 타인을 무시하거나 차별하는 행위는 절대 용납하지 않습니다. 이것은 모든 사람을 완전히 똑같이 대우한다는 의미가 아닙니다. 합리적 이유 없이 그저 성별·학력·출신지역·연령·종교·인종·장애 등만을 이유로 부당하게 차별하는 것을 금지한다는 의미입니다. 더 많은 성과를 낸 사람에게는 더 큰 보상을 하고 장애가 있는 사람에게는 적절한 배려를 베풀어야 합니다. 이는 합리적 이유에 근거한 구분으로서, 진정한 의미의 평등이며 서로의 차이를 존중하는 일이기도 합니다.



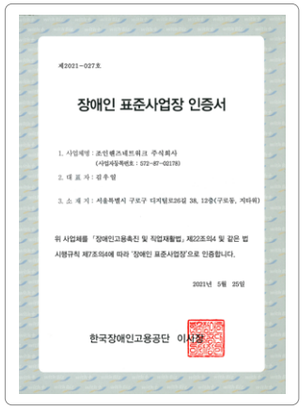
넷마블 윤리강령

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

자회사형 장애인표준사업장 설립

2020년 8월, 넷마블은 장애인 일자리 창출을 위하여 한국장애인고용공단과 '자회사형 장애인표준사업장' 설립을 위한 협약(MOU)을 체결하였으며, 2021년 1월 컴퍼니 5개사와 공동 출자를 통해 '조인핸즈 네트워크'를 설립하였습니다. '조인핸즈 네트워크'는 사옥 내 위치한 카페 'ㅋㅋ다방'을 운영하고 있으며, 현재 약 20여명의 장애인 바리스타가 근무하고 있습니다. 넷마블은 앞으로도 장애인들이 수행 가능한 직무를 추가 발굴하고 고용을 확대해 나가는 등 사회적 가치 실현에 최선을 다할 방침입니다.

자회사형 장애인 표준사업장 설립 업무 협약식



장애인 표준사업장 인증서

넷마블 ㅋㅋ다방

구성원 인권교육

넷마블은 넷마블 구성원의 인권 의식 강화를 위한 필수 교육을 진행하고 있습니다. 법정 의무교육인 직장 내 성희롱 예방 교육, 장애인 인식개선 교육, 개인정보보호 교육을 포함하여 넷마블의 미션과 목표, 회사의 가치보호와 공정거래 및 상생, 구성원이 지녀야 할 자세를 담은 정도경영 교육을 매년 1회 전사 필수 교육으로 운영하고 있습니다. 신규입사자 대상의 입문 프로그램에도 관련 교육을 포함/운영하여 전 구성원의 인권 의식 강화를 위한 노력을 지속적으로 해오고 있습니다.

직장 내 성희롱 및 괴롭힘 방지

직장 내 성희롱 및 괴롭힘 발생을 방지하기 위하여 법정의무교육 외에도 다양한 교육 및 캠페인을 실시하고 있습니다. 특히, 조직 내 영향력이 큰 리더들을 대상으로 예방 콘텐츠를 주기적으로 제공하여, 일상 속에서 건강한 조직문화가 정착되도록 노력하고 있습니다.

고충 발생 시 신속한 상담신청 또는 신고 접수가 이루어지도록 정도경영 상담센터, 직장 내 성희롱/괴롭힘 접수처 등 다양한 신고채널을 운영하고 있습니다. 직접적인 신고 접수 외에도 열린협의회 간담회 활동 및 조직문화 진단을 통해서 구성원이 겪고 있는 문제점을 조기에 발굴하여 고충을 완화하기 위해 노력하고 있습니다. 2020년 접수된 고충 건은 내부 규정 및 절차에 따라 100% 조치되었습니다.

넷마블은 직장 내 성희롱 및 괴롭힘과 관련한 이슈 발생 시 신속하고 엄정한 대응을 통해 건강한 조직문화가 정착되도록 지속적으로 노력할 것입니다.

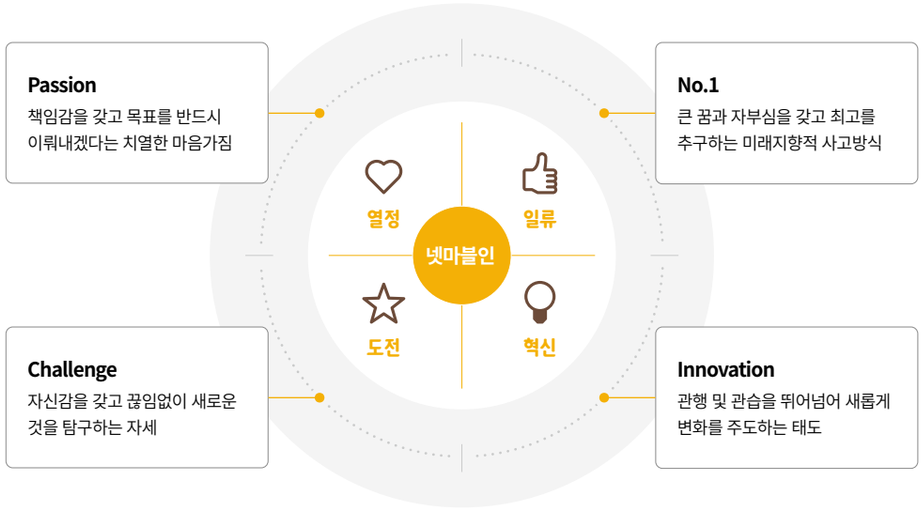
Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

구성원을 위한 투자

투명한 인사제도

넷마블 인재상

넷마블이 바라는 인재상은 열정으로 도전하고, 세상의 변화와 혁신을 선도하며, 일류를 추구하는 사람입니다.



넷마블 직무소개

넷마블 채용공고

우수인재 유치

넷마블의 성장과 미래를 이끄는 가장 큰 자산은 각 조직의 구성원이라고 생각합니다. ‘Great Game Culture Company’의 비전 아래 재미있는 게임으로 전세계인의 삶을 즐겁게 하기 위하여 잠재력과 역량을 갖춘 인재를 적극 채용하고 있습니다. 인재를 영입하는 데는 지원자의 스펙이 아닌 직무 수행에 필요한 역량과 조직적합도를 중심으로 평가하며, 채용 전형을 공정하게 운영하고 있습니다.

매년 신입사원 공개채용과 채용 연계 인턴십 프로그램을 운영하여 우수한 역량/잠재력을 보유한 인재를 선발하고 있습니다. 더불어 회사의 지속적인 성장에 맞춰 상시 채용을 운영하고 있으며, 이를 통해 기술(IT, 빅데이터, AI), 사업, 마케팅, 디자인 등 다방면의 분야에서 넷마블과 함께 성장할 우수인재를 영입하고 있습니다.

또한, 고용 안정을 위해 기간제 근로자의 비율을 최소화하여 운영하고 있습니다. 넷마블은 앞으로도 기업의 미래 발전과 성장을 위한 우수인재 확보 및 유치라는 미션을 달성하기 위하여 지속적으로 노력할 것입니다.

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

균등한 기회 제공

넷마블은 성별, 연령 등에 따른 임금 차이를 두고 있지 않습니다. 더불어, 넷마블은 모든 구성원이 본인이 갖춘 능력을 발휘하여 공정하게 평가받을 수 있도록 성과와 역량 중심의 인사제도를 운용하고 있습니다. 유능한 능력을 갖춘 구성원이라면 성별, 연령 등에 구애받지 않고 조직을 이끌어가는 리더로 발탁하고 있으며, 이를 건강하게 받아들이는 조직문화 또한 조성되어 있습니다.

그 결과 2020년 말 기준 팀장 이상 리더의 20~30대 비율이 50%에 달하며, 여성 리더의 비율도 약 20%를 차지하고 있습니다.

공정한 성과평가 및 보상

넷마블의 성과평가는 개인업적평가와 조직의 목표 달성도 여부를 평가하는 조직평가로 나누어져 있습니다. 개인업적평가는 동료도 함께 리뷰하여 평가 결과에 공정성이 확보되도록 진행합니다. 매년 모든 구성원은 리더와 함께 본인이 소속된 조직의 R&R 및 전략과 연계된 개인별 업무목표를 수립합니다. 개인별 업무목표는 각각의 추진과정과 결과가 개인업적평가에 반영될 수 있도록 운영하고 있습니다. 조직평가는 회사의 비전·경영목표 달성과 연계된 조직의 업무목표 대비 달성도를 평가하는 것으로, 개인업적평가와 함께 보상기준 확정을 위한 기초 자료로 사용됩니다.

넷마블은 이처럼 개인의 성과와 조직의 성과까지 종합적으로 고려하여, 모든 구성원이 공정한 보상을 받을 수 있는 평가제도를 운영하고 있습니다.

건강한 조직문화

경영진-구성원 커뮤니케이션

열린협의회 역할

넷마블은 직원과 회사의 상호 발전을 위하여 서로 소통하고 참여와 협력을 통한 공동의 이익을 증진하고자, 각각 5명의 근로자위원과 사용자위원으로 구성된 노사협의체인 '열린협의회'를 운영하고 있습니다.

열린협의회는 매 분기 정기회의를 통해 회사의 이윤 증대와 직원의 고충해결, 근로조건 개선 등 다양한 주제에 대해 심도 있게 논의하고 있으며, 기업 경영과 관련된 중요한 의사결정 및 변동사항을 투명하게 공유하고 있습니다. 근로자위원과 사용자위원은 수시로 직원들이 궁금해하는 사항이나 요구사항에 대해 논의하고 있으며, 필요시 임시회의를 개최하는 등의 방식을 통해 적극적으로 커뮤니케이션하고 있습니다.

열린협의회 구성원

열린협의회 정기회의

열린협의회 안내문

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

인재육성

구성원 간 커뮤니케이션 강화

넷마블은 구성원 간 커뮤니케이션을 강화하기 위해 홈페이지 내 소통채널 운영, 리더 간담회 등의 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다. 특히, 상시 문제 접수/해결 시스템인 '응답하라! 넷마블' 운영을 통해 구성원이 가진 불편사항을 적시에 해소하여 구성원의 만족도를 높이고 있습니다.

또한, 구성원 상호 간 호칭 시 이름 뒤에 '님'을 붙여 부르는 호칭제도를 사용하여, 수평적인 커뮤니케이션을 추구하고 있습니다.

경영진-구성원 커뮤니케이션

리더 간담회

조직 건강성 제고

넷마블은 '재미있는 게임으로 전세계 사람들에게 즐거움을 선사하며 글로벌 게임문화를 이끌어 나간다'는 비전과 미션을 달성하기 위해 회사가 일하기 좋고 즐거운 장소가 되도록 노력하고 있습니다.

이를 위해, 넷마블 설립 이후인 2014년부터 현재까지 매년 전 구성원을 대상으로 조직문화 진단(Netmarble Culture Survey)을 실시하여 구성원들이 느끼고 생각하는 현재의 조직문화 수준을 객관적으로 진단합니다. 조직문화진단은 성과몰입도라는 핵심지표와 핵심가치, 소통, 리더십, 등의 변수로 구성된 설문으로 측정하며, 회사는 진단결과 분석을 통해 건강한 조직문화 저해 요소를 발굴·개선하고 있습니다.

육성 프로그램

넷마블은 구성원의 성장이 곧 회사의 성장으로 이어진다는 믿음 아래 다양한 역량 강화 프로그램을 운영하고 있습니다. COVID-19이라는 제한된 상황에서도 온라인으로 학습이 가능한 교육환경 구축을 위해 노력하였고, 2020년 10월 러닝플랫폼을 도입하였습니다. 개인별 관심분야 또는 업무역량 향상이 필요한 분야에 대해 자기주도적 학습이 가능하도록 플랫폼을 통해 1,200여 개의 동영상 콘텐츠를 제공하고 있습니다. 넷마블은 성장 의지를 가진 구성원들이 자기주도적으로 성장할 수 있도록 양질의 온라인 교육 콘텐츠를 지속적으로 확보하여 제공할 방침입니다.

신규입사자 온보딩(On-Boarding)

새롭게 넷마블에 함께하는 모든 구성원을 대상으로 온보딩(On-Boarding) 프로그램을 운영합니다. 입문 프로그램을 통해 넷마블의 가치 철학인 '넷마블WAY'와 성장 스토리, 사업 현황, 인사제도, 일하는 방식에 대한 이해도를 높이고 회사의 비전을 함께 공유하고 있습니다. 또한, 멘토링(공채)/버디(경력) 제도의 운영을 통해 신규입사자가 조직에 빠르게 적응하고 조기에 성과를 창출할 수 있도록 지원하고 있습니다.

신규입사자 On-Boarding 교육

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

리더십 강화

리더의 조직역량 강화 및 성과 창출을 지원하기 위한 리더십 프로그램을 운영합니다. 매년 새롭게 선임된 신임 리더를 대상으로 넷마블 리더십 철학, 조직관리 중요성, 역할 변화에 따른 업무수행 가이드 등을 교육하고 있습니다. 또한, 최고경영자가 신임 리더에게 직접 다양한 사례 및 경험과 함께 경영철학을 공유하며 리더의 성장을 지원하는 코칭을 진행하고 있습니다. 교육 외에도 직책수행자 업무지원 매뉴얼을 제공하여 인사, 재무, 총무 등 회사 전반에 대한 제도 및 프로세스에 대한 이해를 돕고 있습니다.

아울러, 전체 리더를 대상으로 부서 내 모든 구성원이 익명으로 참가하는 리더십 진단을 시행하여, 해당 리더가 가진 강점은 강화하고 부족한 점은 보완할 수 있도록 코칭 및 피드백을 제공하고 있습니다.

직무역량 향상 및 지식공유

넷마블은 직무별 역량 강화를 위해 국내외 게임/IT 관련 컨퍼런스, 사외교육 참여 등 개인의 업무역량 향상에 필요한 영역을 주도적으로 찾아 학습할 수 있도록 지원하고 있으며, 입문 단계(Entry Level)의 구성원에게는 직무수행을 위한 기초역량을 확보할 수 있는 프로그램을 제공하고 있습니다. 2020년에는 조직 내 자발적인 학습 문화 조성을 위해 기술 조직을 대상으로 '학습형 연구회' 프로그램을 도입하여 운영 중입니다. 이를 통해 최신 IT 기술 동향과 트렌드를 파악하여 구성원들이 미래 변화에 대응할 수 있는 역량을 확보할 수 있도록 지원하고 있습니다.

이 외에도 빠르게 변화하고 성장하는 게임산업 트렌드를 이해하고 경쟁력을 강화하기 위해 다양한 사내 지식공유 프로그램을 운영하고 있습니다. 대표적으로 국내외 게임 트렌드와 이슈를 다루는 GTF(Game Trend Forum), 글로벌 게임 서비스의 노하우를 공유하기 위한 NGGC(Netmarble Global Game Conference), 넷마블 컴퍼니 내 전문가들이 게임 개발과 관련된 노하우를 공유하는 GDF(Game Developer Forum)가 있으며, 수강을 희망하는 구성원들은 누구나 자유롭게 참여할 수 있습니다.

2020년에는 글로벌 시장 트렌드, 주요 출시 게임 분석, 차세대 개발 트렌드, 언리얼 프로그래밍 등을 주제로 다양한 지식과 경험을 나누고 소통하는 시간을 마련하였습니다.

2020 GDF(Game Developer Forum)

	강의 대상	강의명
공통 세션	전체	빠르고 효율적인 차세대 개발 트렌드
	전체	콜럼버스 프로젝트 소개
	전체	마젤란실 프로젝트 소개
	전체	글로벌 서비스 론칭, 이거는 알고 하자
	전체	최근 론칭게임 기술이슈 및 대응
	전체	권역별 빌드 개발 및 관리 노하우
	전체	세븐나이츠 – 스위치로 만들다
언리얼 세션	개발	언리얼4 프로그래밍 초심자를 위한 Tip
	전체	언리얼 엔진 성능 최적화와 프로파일링
	전체	차세대 게임을 위한 언리얼 엔진
	기획&개발	언리얼UMG 개발 실전 Tip
	기획&개발	언리얼 데이터 테이블 개발 실전 Tip
	아트	언리얼4를 사용한 모바일 캐릭터의 표현
	개발	언리얼엔진 최적화 사례
개발/아트 세션	아트	A3 테크니컬 아트
	개발	유니티 백그라운드 다운로드
	개발	유니티 에셋 검사도구(로봇의사)
	개발	우리 DB는 Sick Sick 하다
	개발	넷마블 멀티플랫폼지원 SDK 5.0 소개

SQC 프로그램

유저의 시각에서 게임의 만족도를 높일 수 있는 다양한 아이디어를 발굴 및 제안하는 SQC(Service Quality Control) 프로그램을 2005년부터 운영하고 있습니다. SQC는 사업관리실 산하 조직으로, 프로그램을 통해 사업 직군의 신입사원들이 입사 후 1년간 넷마블에서 퍼블리싱하는 게임 서비스에 대해 유저 시각에서 분석 후 개선 과제를 도출하여 각 사업조직에 제안하고 있습니다. SQC 프로그램을 통해 도출된 다양한 의견은 넷마블 게임에 적용되어 유저가 더 재미있는 서비스를 즐길 수 있도록 합니다.

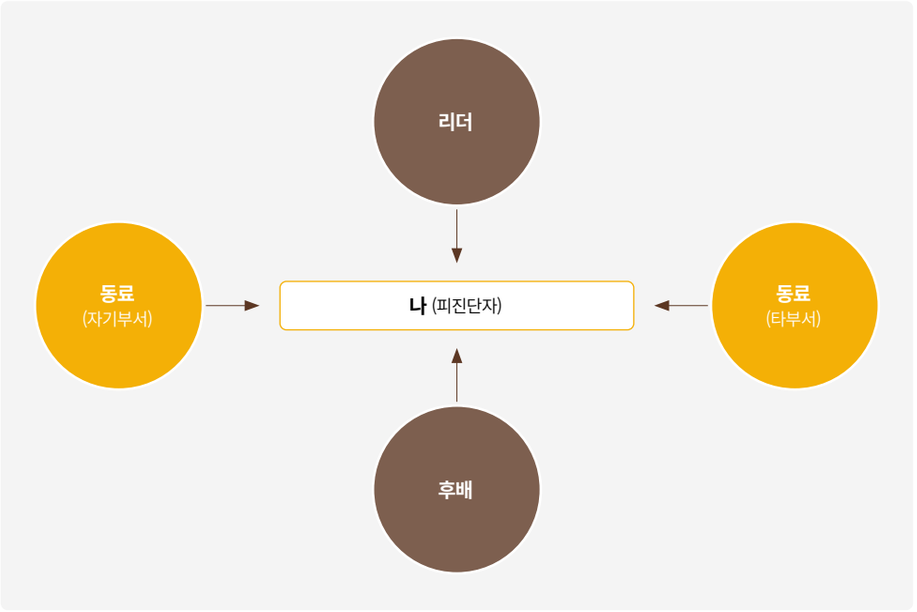
Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

구성원 성장을 위한 지원

넷마블은 전 직원 역량진단 및 피드백을 통하여 구성원의 성장을 지원하고 있습니다.

직무 수행에 요구되는 전문성이 정확히 측정될 수 있도록 직무별 진단 문항을 차별화하여 역량진단 시스템을 구성하였으며, 소속 부서 동료 직원뿐 아니라 유관 부서에 소속된 선배-동료-후배 등 함께 일하는 직원 모두가 참여할 수 있도록 설계하였습니다. 또한, 모든 절차를 익명으로 진행하여 역량진단 참여자가 진단 대상자의 역량에 대해 보다 투명하고 실질적인 피드백을 제공할 수 있도록 하였습니다.

이처럼 넷마블은 리더, 그리도 함께 일하는 동료가 바라보는 나의 모습을 다각도로 리뷰하고 종합적으로 판단할 수 있도록 피드백 시스템을 구축하여 직원의 성장을 지원하고 있습니다.



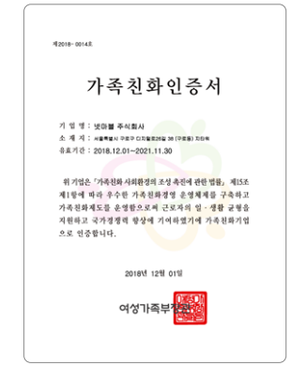
Work-Life Balance

선택적 근로시간제

넷마블은 업무 자율성 보장, 업무 몰입도 향상, 일과 가정의 양립 지원 등을 위하여 업무의 시작 및 종료 시각을 구성원 자신이 결정할 수 있는 '선택적 근로시간제'를 운영하고 있습니다. 구성원에게 최대한의 업무 자율성을 보장하여 근무 만족도를 높이고, 최상의 역량을 발휘할 수 있는 근로조건을 제공하고자 노력하고 있습니다.

가족친화적 기업

구성원의 일과 가정의 양립을 위한 다양한 가족친화 제도를 지원하고 있으며, 2018년에는 여성가족부로부터 가족친화기업으로 공식 인증을 받음으로써 명실상부 가족친화 모범 기업으로서 역할을 주도하고 있습니다.


가족친화인증서

함께하는 모성보호

넷마블은 임신기 근로시간 단축제를 운영하고 있습니다. 현행법은 임신 초기 12주 이내 및 임신 후기 36주 이후의 기간에 대해 일 2시간 단축 근무를 허용하지만, 넷마블은 근로자에게 임금의 삭감 없이 임신 전 기간 2시간 단축 근무제를 부여합니다. 아울러, 구성원 출산 시 출산 축하 경조금과 출산 축하 선물을 전달하고 있으며, 언제든지 이용할 수 있는 수유실을 구비하는 등 다양한 양육 지원 프로그램을 운영 중입니다.

넷마블은 모든 구성원이 모성보호를 위한 의무와 책임을 다할 수 있도록 제도 활용을 적극 장려합니다. 그 결과 2018년부터 2020년까지 육아휴직을 사용한 전체 직원 중 30.3%가 남성으로, 남녀 모두가 자유롭게 육아휴직을 사용하는 가족친화적 문화가 정착되고 있습니다.

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

모성보호 제도

출산 전

1. 태아검진시간 지원
2. 유산·사산 휴가
3. 출산 전 휴가
4. 시간외근로 등 제한
5. 임신기간 근로시간 단축
6. 난임 치료 휴가

출산 후

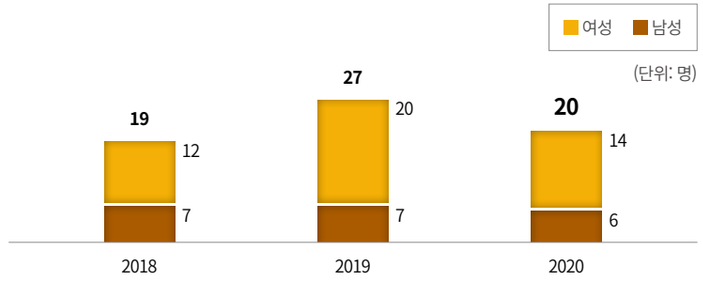
1. 출산 후 휴가
2. 배우자 출산휴가
3. 육아시간
4. 육아휴직
5. 육아기 근로시간 단축

TimeLine Check List

임신 확인, 모성보호 계획 수립	• 태아검진 일정에 따른 휴가 사용 • 임신 중 근로시간 단축 제도 활용 • 출산전후휴가, 육아휴직 등 계획 세우기 (출산전후휴가와 육아휴직 연속하여 사용할 지 여부 등)
출산전후휴가 신청 D-60	• 출산 이후 45일(다태아 60일) 이상 되도록 설정, 전자 결재 및 휴가 신청
출산 전 휴가 시작 D-44 이하	
출산(예정)일 D-day	• 출산 경사 알리기, 경조금과 축하 선물 신청 • 출산 검사료/입원비 등 의료비 신청(3개월 내)
출산 후 휴가기간 D+45 이상	• 출산휴가 60일 지난 이후 관할 고용센터에 출산 후 휴가 급여 신청(온라인 신청 가능)
육아휴직/육아기 근로시간 단축 휴가 종료 후	• 육아휴직(또는 육아기 근로시간 단축) 계획에 따라 휴직(또는 단축근무) 신청 (휴직, 단축근무에 따른 고용센터 지원금 신청)

육아휴직 사용 현황

육아휴직 사용자



복리후생프로그램

넷마블은 다양한 복지제도를 통해 구성원의 회사 만족도 향상을 위해 노력하고 있으며, 계약직 등 기간제 근로자에게도 차별 없이 동일한 복지 프로그램을 제공하고 있습니다. 특히 MZ세대 특성을 반영하여 개인별 라이프 스타일에 맞춰 사용할 수 있는 선택적 복리후생 포인트를 운영함으로써 구성원들의 만족도를 높이고 있습니다. 아울러, 질병이나 상해 등으로 의료비가 발생할 경우, 갑작스러운 경제적 부담을 덜고자 본인과 배우자의 의료비 실비를 지원하고 있습니다.

이 외에도 장기근속자를 대상으로, 입사 후 5년마다 리프레시 휴가와 휴가 지원금을 지급하여 구성원들에게 휴식과 재충전의 기회를 제공하고 있습니다. 넷마블은 구성원의 자긍심과 생활안정 강화에 초점을 두고 복리후생제도 개선에 대해 끊임없이 고민할 계획입니다.

넷마블 복리후생 프로그램

구분	지원 제도	지원 내용
선택적 복리후생 포인트		매년 연 250만 원의 복지포인트 지급
휴가 지원	리프레시 휴가제도	매 5년 근속마다 리프레시 휴가와 휴가지원금 제공
	사내 콘도	회사와 제휴된 휴양시설 이용 및 할인 혜택 제공
가족 친화	경조금 및 경조휴가	결혼, 회갑, 조의, 출산 관련 경조사비(물품) 및 휴가 지원
	명절 효도비	설/추석 명절에 효도비 지급
	육아 지원	어린이집 보육비용 지원
건강 관리	의료비 지원	구성원 본인 및 배우자 대상 의료비/약제비 실비 지원
	종합검강검진	구성원 본인 및 배우자 대상 격년 지원
	단체상해보험	사망 및 후유장애 시 보험금
	헬스케어(보건소) 운영	G-Tower 내 헬스케어 운영을 통해 구성원 심리상담 및 건강관리 지원

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

안전과 건강

구성원 건강지원

넷마블은 쾌적하고 건강한 근로환경을 조성하여 구성원의 안전과 보건을 증진하고자 노력하고 있습니다. G-Tower 사옥 내 증상별 맞춤 보건 서비스를 제공하는 '넷마블 헬스케어(보건소)'를 구축하였으며, 맞춤 클리닉이 필요한 넷마블 구성원은 언제든지 자유롭게 서비스를 이용할 수 있습니다. '넷마블 헬스케어'에는 보건 전문 인력이 상주하여 증상에 맞는 올바른 의약품과 간호 처치를 제공하고 있습니다. 또한, 회복실을 함께 운영하여 휴식과 찜질 치료를 통해 업무 중 피로를 해소할 수 있도록 지원하고 있으며, 구성원들은 충분한 휴식 후 업무에 더욱 집중하고 있습니다.

힐링센터 내에는 혈압측정기, 인바디 측정기 등 셀프 점검 장비가 구비되어 있으며, '넷마블 헬스케어'에서는 셀프 점검 결과지를 기반으로 월별 1:1 기초 건강관리 및 상담과 매월 혈압/혈당까지 개인별 맞춤 관리를 받을 수 있습니다. 이 외에도 구로보건소와 연계하여 금연클리닉을 운영 중이며, 금연보조제를 무료로 지급하고 정기적인 상담을 실시하고 있습니다. 구성원이 6개월간 금연을 성공할 경우, 포상품으로 건강관리제품을 제공하여 구성원들이 금연을 달성할 수 있도록 지원하고 있습니다.

넷마블 홈페이지 내 '채널 넷마블'에서는 매월 보건관리자가 직접 전하는 건강 소식을 담은 '건강한 넷마블' 코너를 운영하고 있으며, 증상별 다양한 건강관리와 예방법을 공유하여 구성원들의 건강한 삶에 기여하고 있습니다. 특히 2020년부터는 구성원들이 사회적 거리두기로 인한 코로나 블루 현상을 이겨낼 수 있도록 심리 방역 정보와 COVID-19 백신 관련 정보 등에 초점을 맞추어 정보를 제공하고 있습니다.

G-Tower 내 헬스케어

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

구성원 안전보건 활동

넷마블은 구성원의 안전보건 증진을 위해 매년 안전보건계획서를 작성하고 있으며, 이사회 승인을 거쳐 계획에 따라 안전보건 활동을 수행하고 있습니다. 산업안전보건위원회에서는 안전/보건 관련 중요 이슈를 분기마다 공유 및 논의하고 있으며, 이를 통해 구성원들의 근무환경을 개선하고 있습니다.

넷마블은 매년 화재 예방 및 대응과 심폐소생술 관련 캠페인 및 교육을 진행하고 있습니다. 화재로부터 사람과 환경, 재산을 보호하고, 화재 발생 시 피해를 최소화하기 위해 피난 안전구역, 피난 예상시간, 화재 대응 매뉴얼, 소방차 진입로 등에 대한 정보를 게시하고 있으며, 주기적으로 소방 안전 점검을 수행하고 있습니다. 실제 화재 발생 시 구성원들이 신속하게 대응할 수 있도록 대피 동선 및 대피 요령에 대한 실습과 교육도 지속해서 진행하고 있습니다. 이 외에도, 심폐소생술 및 제세동기 관련 교육을 통해 응급상황에 대한 구성원의 올바른 대처 및 관리 능력을 향상하고자 합니다.

화재 예방 교육

Case Study

넷마블컴퍼니 구성원 응급처치 교육 현장

넷마블컴퍼니에서는 매년 구로구보건소 의약과 교육 강사를 초청하여 응급처치의 기본 이론과 심폐소생술 및 AED 사용 실습, 응급 상황별 실제적인 대처 방법에 대한 교육을 진행하고 있습니다. 응급처치에 대한 이론 교육 후, 실제 응급 상황에서도 구성원이 즉시 대처할 수 있도록 참석자 전원에게 직접 성인 마네킹을 대상으로 심폐소생술과 AED 사용을 실행해볼 기회를 제공하고 있습니다. 이 외에도, 넷마블 보건관리자를 통해 응급 상황별 회사 내 실제 대처 방법에 대한 교육을 제공하고 있습니다. 넷마블은 지속적인 응급처치 교육을 통해 동료에게 갑작스러운 건강문제가 발생했을 때, 회사 내 구성원이 구급대가 올 때까지 응급상황에 잘 대응하고 상황을 처치하는 등 적극적인 도움의 용기를 발휘할 수 있도록 기여하겠습니다.

* 2020년은 COVID-19으로 미진행

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

ESG
MANAGEMENT

6

For Business Partners

- 지속가능한 파트너
- 공정거래

일곱 개의 대죄: 그랜드 크로스

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

지속가능한 파트너

파트너사 관리

파트너 관리 방침

넷마블은 파트너사와의 동행 없이 혼자 앞으로 나아갈 수 없다는 것을 인지하고 있으며, 파트너사와의 발전적인 관계를 꾸준히 유지하기 위해 노력하고 있습니다. 파트너사와의 지속가능한 성장을 위해 '공급업체 관리지침'을 제정하여 공급업체 선정, 협력 약정 체결 및 등록, 정기 평가 및 관리 등에 걸친 체계적인 공급망 관리를 운영하고 있습니다. 이와 더불어, 넷마블은 파트너의 비재무적인 리스크 발생 관리를 강화하기 위해 향후 ESG 관점에서의 공급망 관리 방침을 도입할 계획입니다.

파트너 관리 현황

2020년 말 거래 기준, 넷마블컴퍼니의 비즈니스 연속성을 위한 파트너사는 197개로 주로 게임 캐릭터, 게임 마케팅, IT 인프라 물품 및 제작물 제공, 용역 위탁을 제공하는 수급사업자로 구성되어 있습니다. 이 중 거래 품목군 별로 연간거래금액 및 거래건수 기준을 수립하여 2020년을 시작으로 매년 선정된 거래업체에 대한 정기평가 등의 별도관리를 하고 있습니다. 2020년에는 56개 파트너사가 정기평가 대상 업체로 선정되었습니다.

평가대상 선정 기준

카테고리	연간 거래금액	연간 거래건수
H/W공급사	1억 원 이상	3회 이상
S/W공급사	1천만 원 이상	3회 이상
외주용역	5천만 원 이상	1회 이상
일반유통사	1천만 원 이상	10회 이상

파트너사 등록 및 관리 프로세스

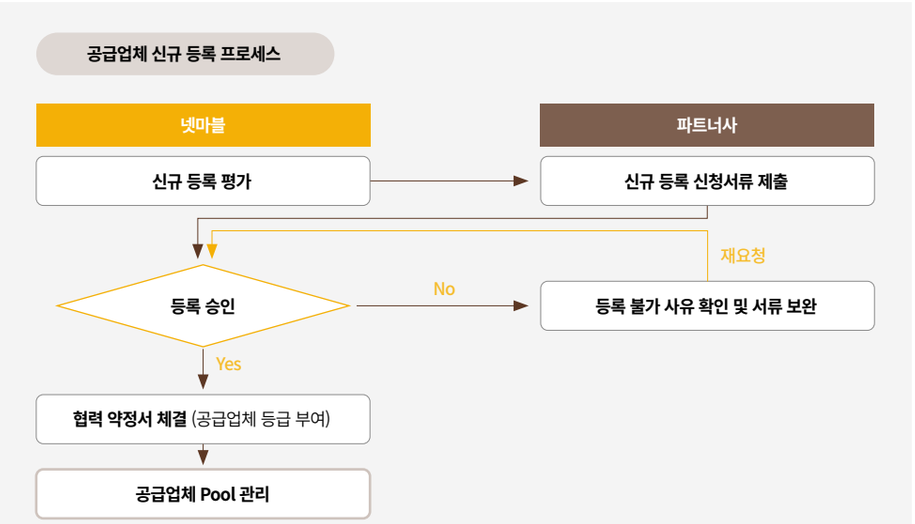
넷마블은 공정하고 합리적인 절차에 따라 파트너사를 평가 및 등록, 관리하기 위해 구매관리규정 내 공급업체 관리지침에 해당 내용을 상세하게 명시하고 있습니다.

파트너사 등록 및 평가에 관련된 진행은 가입신청서를 포함한 상세 안내 및 평가결과를 메일로 전달하고 있으며 결과물에 대해 체계적으로 관리하고 있습니다. 파트너사에 대해 품질, 기술력, 가격, 서비스, 경영상태 등을 고려하여 평가하고 있으며, 100점 만점 기준으로 70점 이상을 획득한 경우에만 등록을 진행하고 있습니다. 또한 케이스별 신용평가 정보를 관련 파트너사를 통해 동의 후 취득하여 경영안전성의 위험 발생에 대한 적절한 조치준비를 하고 있습니다.

공급망의 안정적 관리를 위해 등록 후 연 1회 정기 평가를 통해 파트너사에 대한 모니터링을 진행하고 있으며, 2020년에는 56개 업체에 대해 평가를 시행하였습니다. 평가기준은 납품 품목기준의 H/W, S/W, 외주용역, 일반유통 4가지로 분류하고 있으며 납품실적, 불공정거래건수, 업무담당 협조도, 납기 준수율 등을 지속적인 거래를 위한 평가지표로 활용하고 있습니다. 하위 평가 등급을 받은 업체에는 시정 요구 및 거래 중단 등의 조치를 통해 파트너사 내 발생가능한 리스크에 대해 엄격하게 관리하고 있습니다.

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

공급업체 신규 등록 및 정기 평가 프로세스



파트너사 정도경영 실천 특별약관

파트너사의 비합법적이고 비윤리적인 판단이나 행동은 파트너사의 행위임에도 넷마블에 불이익이 발생할 수도 있습니다. 파트너사의 윤리 리스크를 관리하기 위해 넷마블은 파트너사와의 모든 계약 시 표준계약서에 '정도경영 실천 특별약관'을 필수적으로 포함하고 있습니다. 정도경영 표준 약관은 합리적이고 공정한 거래질서를 준수하고 회사의 윤리적 기업문화를 정착시키는 것을 목적으로 하고 있습니다.

모든 입찰 제안 요청 시 파트너사가 '정도경영 실천서약서'를 작성하여 제출하도록 안내하고 있으며 이에 반하는 행위가 확인된 파트너사에 대해서는 계약 체결 거절 및 해제, 이후 거래 제한 등을 통해 윤리 리스크 예방 및 관리를 하고 있습니다. 2021년 9월부터는 해당 서약서에 관하여 신규 등록업체 대상으로 정보를 안내 및 제공하여 서명을 받고 있으며, 추후 정도경영 표준 약관 외 노동, 안전, 환경 등 ESG 경영을 고려한 약관을 추가하여 포괄적인 비재무 리스크 요인들에 대해서도 관리할 예정입니다.

파트너사 소통 강화

파트너사와의 신뢰관계를 구축하기 위해 입찰 진행 시 넷마블 정도경영 상담센터에 대해 파트너사에게 사전 안내하고 있습니다. 파트너사는 정도경영 상담센터를 통해 넷마블과의 거래 도중 발생한 위반 사항이나 고충에 대해 제보할 수 있으며 2020년 파트너사의 제보 건수는 0건입니다. 향후에는 구매시스템을 고도화하여 정도경영 상담센터를 파트너사들의 고충뿐 아니라 다양한 의견을 수신할 수 있는 창구로 사용하여 파트너사와의 커뮤니케이션을 강화할 계획입니다.

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

공정거래

공정거래 자율준수

공정거래 자율준수 규정

넷마블은 정직과 신뢰를 기반으로 경영 동반자인 파트너사와 더불어 “Win-Win”의 가치구매를 실천하며, 항상 공평무사하고 깨끗한 도덕적 바탕 위에 법규와 약속을 준수하는 공정하고 열린 구매를 추구하고 있습니다. ‘하도급거래 공정화에 관한 법률’ 및 ‘대·중소기업 상생협력 촉진에 관한 법률’ 등 관련 법령의 규정에 따라 공급업체 관리지침을 수립하였으며, 구매규정집 내 구매윤리헌장와 행동양식을 통해 공정한 거래를 위한 행동 기준을 안내하고 이에 따른 공정거래를 실천하고 있습니다.

또한, 넷마블 윤리강령 내 파트너사 정보 자산의 무단·강제 취득 금지, 접대·선물 등의 제공 및 수수 기준 등에 관한 내용을 명시하여 파트너사와의 투명한 거래가 이루어질 수 있도록 노력하고 있습니다.

구매 프로세스

넷마블은 구매업무 관리규정을 정립하여 6대 원칙(이익창출의 원칙, 적가구매/품질보증/납기보장의 원칙, 적기/적소/적품 공급의 원칙, 공정성의 원칙, 개선의 원칙, 프로세스 준수의 원칙)을 준수하여 구매 업무를 진행하고 있습니다. 또한, 개별 계약 건의 업체선정 과정에 구매시스템을 활용하고 있으며 서면발급 및 보존 등을 진행하고 있습니다.

넷마블은 구매업무를 운영함에 있어 다음과 같이 6개의 원칙을 준수하고 있습니다.

1. 이익 창출의 원칙

구매하는 재화 및 용역의 원가의 비용 절감을 통하여 새로운 이익 창출의 원천으로서 운영되어야 한다.

2. 적가구매, 품질보증, 납기보장의 원칙

품질과 납기를 보장하는 범위 내에서 절감 효과가 가장 큰 가격으로 재화 및 용역을 구매하여야 한다.

3. 적기, 적소, 적품 공급의 원칙

재화 및 용역을 구매 및 조달함에 있어 적기, 적소에 적품을 공급하여 구매 비용과 재고비용의 절감을 기하여야 한다.

4. 공정성의 원칙

구매업무를 수행함에 있어 편견의 개입과 사리 추구를 배격하여 대내외적으로 신뢰를 획득하여야 한다.

5. 개선의 원칙

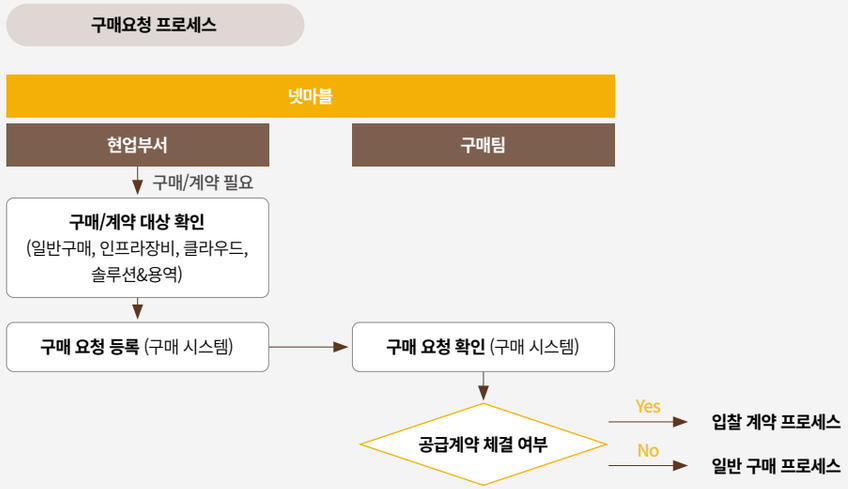
업무의 효율과 성과를 위해 항상 새롭게 도전하는 자세로 제반 업무를 지속적으로 개선하여야 한다.

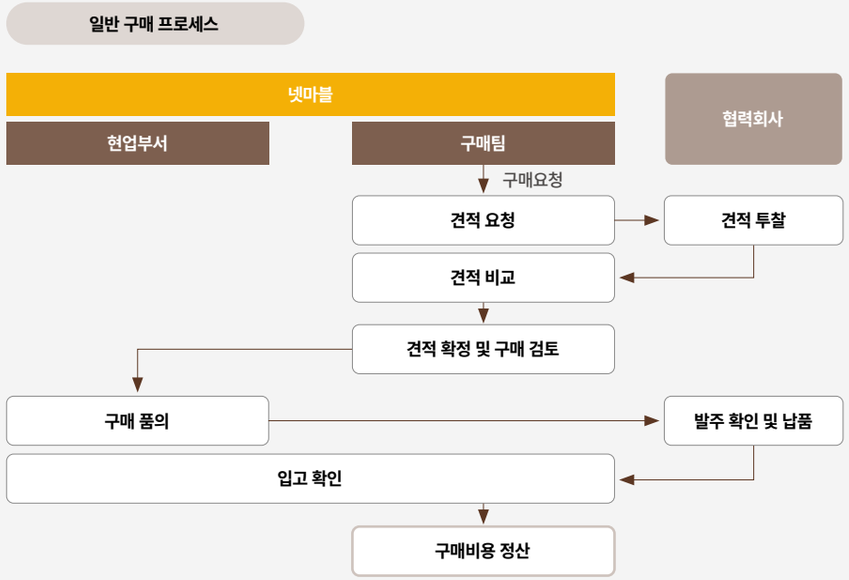
6. 프로세스 준수의 원칙

모든 구매 절차는 구매 규정 및 회사의 전결 규정에 정의되어 있는 프로세스를 따라야 한다.

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
Corporate Governance
For the Earth
For Our Communities
For Customers
For Employees
For Business Partners
ESG Factbook
Appendix

구매 요청 및 일반 구매 프로세스





공정가격 시행

넷마블은 공정가격 시행을 위해 표준물품공급계약서에 대금 결정 및 조정 절차에 대해 명시하고 있습니다. 공급물품의 수량, 사양, 품질, 시가의 동향 등을 고려하여 합리적인 산정방식에 따라 넷마블과 파트너사와의 협의를 통해 대금을 결정하고 있으며, 일방적인 대금 결정을 금지하고 있습니다. 또한, 공급물품의 가격 변동으로 대금 조정이 불가피한 경우에는 계약서와 하도급거래 공정화에 관한 법률에 따라 협의를 거쳐 대금을 조정하고 있습니다.

대금 지급조건 개선

파트너사의 경영 안정성 확보를 지원하기 위해 2015년부터 대금지급 횟수를 월 2회로 확대하여 시행하고 있으며, 대금 지급이 평균 30일 내 반드시 이루어지도록 대금 지급조건을 엄격하게 준수하고 있습니다. 파트너사의 자금 유동성 확보를 위해 파트너가 대금 조기 지급을 요청할 경우 검토 후 예외지급하고 있으며, 결제 대금은 100% 현금지급으로 시행합니다.

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
ESG Factbook
ESG Performance
Appendix

ESG FACTBOOK

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
ESG Factbook
ESG Performance
Appendix

ESG Performance

Economic Performance

재무 성과

구분	지표	단위	2018	2019	2020
요약 연결재무상태표 (Balance Sheet)	자산총계	억 원	54,330	58,061	82,234
	부채총계		8,815	11,578	25,728
	자본총계		45,515	46,483	56,506
	부채비율	%	19.37	24.91	45.53
요약 연결손익계산서 (Income Statement)	매출액	억 원	20,213	21,786	24,848
	해외매출 비중	%	69.8	66.7	72.1
	영업비용	억 원	17,796	19,759	22,128
	영업이익		2,417	2,027	2,720
	매출대비 영업비용 비중	%	88.04	90.70	89.05
	법인세비용차감전순이익	억 원	2,904	2,184	4,746
	법인세비용		755	486	1,366
	순이익		2,149	1,698	3,380
	지배주주 순이익		1,896	1,560	3,130

이해관계자 배분

구분	지표	단위	2018	2019	2020
구성원	급여	백만 원	333,029	390,548	442,298
	퇴직급여		21,162	21,101	23,774
	복리후생비		51,350	56,811	60,512
파트너	구매비용		35,801	51,730	61,767
지역사회	기부금		3,284	2,879	3,668
투자자	배당금		0	0	62,761
	이자비용		579	8,774	23,128
정부	법인세 비용		755	486	1,366

Corporate Governance

이사회 운영현황

구분	지표	단위	2018	2019	2020
이사회 구성	전체 위원 수	명	5	5	5
	사외이사 수		3	3	3
이사회 개최	개최 횟수	회	11	9	7
안건 수	결의 안건	건	37	23	18
	보고 안건		9	9	7
출석률	전체	%	92.7	95.6	100
	사외이사		97	100	100

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
ESG Factbook
ESG Performance
Appendix

이사회 내 위원회 운영현황

구분	지표	단위	2018	2019	2020
사외이사후보 추천위원회	개최	회	0	2	0
	안건	건	0	2	0
	사외이사 비율	%	100	100	100
감사위원회	개최	회	7	5	5
	안건	건	16	28	25
	사외이사 비율	%	100	100	100
내부거래위원회	개최	회	6	3	1
	안건	건	7	4	1
	사외이사 비율	%	100	100	100
보상위원회	개최	회	2021년 신설		
	안건	건			
	사외이사 비율	%			

이사회 독립성 · 다양성 · 전문성

구분	지표	단위	2018	2019	2020
이사회 독립성	이사회 평균 임기	년	3.1	4.1	5.1
	이해상충이 있는 사외이사 비율	%	0	0	0
이사회 다양성	여성이사 수	명	1	1	1
	사회적약자 이사 수		0	0	0
	외국인 이사 수		1	1	1
이사회 전문성	산업 내 업무 경험을 보유한 이사 비율	%	60	60	60

이사회 보수

구분	지표	단위	2018	2019	2020
등기이사 (사외이사, 감사위원회 위원 제외)	사내이사	명	2	2	2
	집행 임원		2	1	2
	보수총액	백만 원	2,901	2,573	8,763
	인당 평균보수액	백만 원/명	725	858	2,191
사외이사 (전원 감사위원회 위원)	인원수	명	3	3	3
	보수총액	백만 원	76	44	44
	인당 평균보수액	백만 원/명	25	15	15

감사 정보

구분	단위	2018	2019	2020
감사인	-	안진회계법인	안진회계법인	안진회계법인
감사 내용	-	별도 및 연결 분·반기 재무제표 검토, 별도 및 연결 재무제표 감사, 내부회계관리제도 감사		
보수총액	백만 원	440	864	890
총 소요시간	시간	5,764	9,325	9,025
감사의견	-	적정	적정	적정
감사보고서 특이사항	-	해당사항 없음	해당사항 없음	해당사항 없음

윤리 제보 및 조치

구분	지표	단위	2018	2019	2020
유형 별 윤리 제보 접수 현황	규정위반	건	3	2	7
	고충 등		6	5	4
	윤리제보 총 건 수		9	7	11

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
ESG Factbook
ESG Performance
Appendix

반부패

구분	지표	단위	2018	2019	2020
부패 발생 현황	발생 건 수	건	0	0	0
	부패 신고 수		0	0	0

정도경영 교육

구분	지표	단위	2018	2019	2020
정도경영 교육현황 (본사 기준)	참여 인원	명	810	932	954
	참여율	%	95.7	99.3	99.8

준법 경영

구분	지표	세부 지표	단위	2018	2019	2020
사회/경제적 영역의 법규 위반 현황	위반 건 수		건	2	3	1
	금전적 제재로 인한 부과액		백만 원	63.00	6.04	7.20
국가 및 정부의 콘텐츠 관리	서비스 국가 중 정부 검열, 차단, 필터링 등이 존재하는 국가 수	국가 수	개	3 (한국, 중국, 베트남)	3 (한국, 중국, 베트남)	3 (한국, 중국, 베트남)
	정부 콘텐츠 제거 요청	요청 수		0	0	0
		요청 준수 비율	%	-	-	-

주주 구성 및 의결권

구분	지표	세부 지표	단위	2018	2019	2020
주주 구성	최대주주		%	24.3	24.2	24.2
	외국인			24.6	22.7	22.6
	국내기관			37.4	36.9	37.5
	자사주			1.7	4.7	4.7
	개인 및 기타			12.0	11.5	11.0
주식 및 의결권	발행 주식 현황	발행한 주식 총수	주	85,265,865	85,744,564	85,845,303
		유통주식 수		83,835,083	81,725,633	81,826,372
	의결권 없는 주식	주식 수	주	1,430,782	4,018,931	4,018,931
		비율	%	1.7	4.7	4.7
	의결권을 행사할 수 있는 주식	주식 수	주	83,835,083	81,725,633	81,826,372
		비율	%	98.3	95.3	95.3

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
ESG Factbook
ESG Performance
Appendix

For the Earth

환경 투자 현황

구분	단위	2018	2019	2020
에너지/온실가스 관리체계	백만 원	90.6	249.2	792.9
신재생에너지		433.2	1,191.4	3,790.8
에너지 고효율 시스템		2,256.0	6,204.1	19,740.4
친환경 기자재		340.9	937.5	2,982.9
생태환경		443.6	1,219.9	3,881.4
합계		3,564.4	9,802.1	31,188.4

환경 인증 현황

인증 실적	인증일	유효기간	인증기관
에너지효율등급 - 1+ 등급	2020. 10	2030. 10	한국감정원
녹색건축인증 - 최우수 등급(그린1등급)	2020. 10	2025. 10	한국생산성본부인증원

환경 법규 위반 현황

구분	지표	단위	2018	2019	2020
본사	법적 규제 위반 횟수	회	0	0	0
	비금전적 제재 수	건	0	0	0
	벌금 총액	백만 원	0	0	0

For Our Communities

사회공헌활동 현황*

구분	지표	단위	2018	2019	2020
사회공헌 성과	수혜인원	명	15,633	20,391	24,668
	기부금	백만 원	3,284	2,879	3,668

* 넷마블문화재단 포함

구성원 봉사활동 현황

구분	단위	2018	2019	2020*
참여 인원	명	77	49	-
총 봉사시간	시간	832	696	-
인당 봉사시간	시간/명	10.8	14.2	-

* 2020년은 COVID-19로 인해 봉사활동 미진행

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
ESG Factbook
ESG Performance
Appendix

For Customers

통신비밀 보호 관련 의무조치 현황*

구분	지표	단위	2018	2019	2020
압수영장**	요청	건	1,162	1,224	836
	처리		1,081	1,078	766
통신제한 조치	요청		-	-	-
	처리		-	-	-
통신사실 확인자료	요청		2,924	3,278	2,559
	처리		2,578	2,396	1,980

* 통신자료의 경우, 개인정보 포함자료로서 법적의무사항 제외 판결(2012년도) 이후 요청에 응하지 않고 있음
** 수사기관에서 이용자 신상정보 관련사항 요청시 압수영장 형태로 전달

정보보호 교육

구분	지표	단위	2018	2019	2020
사내 데이터 보안 교육	참여 인원	명	860	965	875
	참여율	%	96	99	99
개인정보보호 교육	참여 인원	명	660	791	763
	참여율	%	100	100	100

고객 만족

구분	지표	단위	2018	2019	2020
고객센터 접수 및 처리 건 수 (VOC)*	접수 건 수	건	601,451	930,574	769,859
	처리 건 수		652,578	922,836	803,047
고객 만족도 (자체 조사)**	PC	점	43.1	48.9	62.2
	모바일		3.5	3.2	3.4

* 2018년 데이터의 경우, 분리보관 기준에 따라 4월~12월의 9개월 분 데이터만 산정됨
** PC: 100점 만점/모바일: 5점 만점

연구개발 투자 현황*

구분	단위	2018	2019	2020
연구개발비	억 원	4,129	4,589	5,192
매출액 대비 투자 비율	%	20.4	21.1	20.9

* 연결 기준

연구개발 성과

구분	지표	단위	2018	2019	2020
특허 등록 현황	신규	건	18	94	70
	누적		31	125	195
그 외 지식재산권 현황 (상표, 디자인, 저작권)	신규		92	107	29
	누적		784	891	920

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
ESG Factbook
ESG Performance
Appendix

For Employees

채용 현황*

구분	지표	세부 지표	단위	2018	2019	2020
신규 채용	전체 신규 채용		명	144	163	109
	성별 현황	남성		82	113	79
		여성		62	50	30

* 정규직 기준

퇴직 현황*

구분	지표	단위	2018	2019	2020
퇴직 현황	퇴직	명	85	158	122
	계열사 이동		7	6	8

* 정규직 기준

구성원 현황

구분	지표	세부 지표	단위	2018	2019	2020
전체 구성원 현황	총 구성원		명	781	802	768
	성별 현황	남성		482	492	486
		여성		299	310	282
	직군별 현황	IT직군		331	323	313
		비IT직군		450	479	455
	고용형태별 현황	정규직		766	777	739
		비정규직		15	25	29

성과평가 및 보상

구분	지표	단위	2018	2019	2020
인건비 현황*	전체 평균 인건비	백만 원	93	97	74
성과평가 현황	성과평가 수행 비율	%	100	100	100

* 인건비는 등기임원, 파견, 아르바이트, 인턴 직급 제외 산정(2020년의 하락은 스톡옵션 포함 옵션에서 기인)

육아휴직 현황

구분	지표	세부 지표	단위	2018	2019	2020
육아휴직 사용 현황	육아휴직 대상자	전체	명	151	158	163
		남성		119	128	129
		여성		32	30	34
	육아휴직 사용자	전체		19	27	20
		남성		7	7	6
		여성		12	20	14
육아휴직 후 복귀 현황	육아휴직 복귀 비율	전체	%	81.8	80.0	86.4
		남성		33.3	62.5	75.0
		여성		100.0	88.2	92.9

사내 건강 지원 서비스 운영 현황

구분	지표	단위	2018	2019	2020
건강 지원 서비스 이용 직원 수	헬스케어 방문자	명	2,124	3,829	4,584
	회복실 이용*		1,091	1,767	161
	금연프로그램 참여자		61	46	18
	합계		3,215	5,596	4,763

* 2020년은 COVID-19으로 인해 회복실 이용 감소

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
ESG Factbook
ESG Performance
Appendix

For Business Partners

파트너사 현황

구분	단위	2018	2019	2020
총 파트너사	개	104	165	197
신규 등록 파트너사		25	48	89
정기평가 대상 파트너사*		-	-	56
구매 총액	백만 원	35,801	51,730	61,767

* 2020년부터 정기평가 대상 업체 관리

공정거래 위반 현황

구분	지표	단위	2018	2019	2020
공정거래 위반 현황	위반 건 수	건	0	0	0
	벌금 부과액	백만 원	0	0	0

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
ESG Factbook
Appendix

GRI Standards Index
SASB Index
가입 단체 및 수상 내역
제3자 검증의견서

APPENDIX

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
ESG Factbook
Appendix
GRI Standards Index
SASB Index
가입 단체 및 수상 내역
제3자 검증의견서

GRI Standards Index

Universal Standards (GRI 100)

구분	지표	설명	보고 위치	비고
조직 프로필	102-1	조직 명칭	회사 일반 정보	
	102-2	주요 활동, 브랜드, 제품 및 서비스	사업 소개, 게임 소개	
	102-3	본사 위치	회사 일반 정보	
	102-4	사업장 위치	Global Network	
	102-5	소유 구조 및 법적 형태	회사 일반 정보	
	102-6	시장 영역	Global Network	
	102-7	조직 규모	회사 일반 정보, ESG Factbook	
	102-8	임직원 및 근로자 정보	회사 일반 정보, ESG Factbook	
	102-9	조직 공급망	파트너 관리 현황, ESG Factbook	
	102-10	조직과 공급망의 중대한 변화	-	보고기간 내 주요 변동사항 없음
	102-11	사전예방의 원칙과 접근 방법	환경영양 최소화 노력	
	102-12	외부 이니셔티브	Sustainability Commitments, SASB Index	
	102-13	가입 협회	가입 단체 및 수상 내역	
전략	102-14	최고 의사 결정권자 성명서	ESG 경영위원장 Message	
	102-15	핵심 영향, 위험, 기회	2020 ESG Issue, 중대성 평가 결과	
윤리성 및 청렴성	102-16	가치, 원칙, 표준, 행동규범	비전 및 핵심가치, 정도경영 원칙	
	102-17	윤리 관련 자문 및 신고 메커니즘	정도경영 내외부 자문/보고 체계	
거버넌스	102-18	지배구조	이사회	
	102-19	권한 위임	ESG 경영체계	
	102-20	경제, 환경, 사회적 토픽에 대한 임원급의 책임	ESG 경영체계	
	102-21	이해관계자와 경제, 환경, 사회적 토픽 협의	중대성 평가, 이해관계자 소통	
	102-22	최고 거버넌스 기구와 그 위원회 구성	이사회 구성, 이사회 산하위원회	
	102-23	최고 거버넌스 기구 의장	이사회 구성	
	102-24	최고 거버넌스 임명과 선정	이사회 독립성	

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
ESG Factbook
Appendix
GRI Standards Index
SASB Index
가입 단체 및 수상 내역
제3자 검증의견서

구분	지표	설명	보고 위치	비고
거버넌스	102-25	이해관계 상충	이사회 독립성	
	102-26	목적, 가치, 전략 수립에 관한 최고 거버넌스 기구의 역할	이사회 운영, 이사회 산하위원회, ESG 경영체계	
	102-27	최고 거버넌스 기구의 공동지식	이사회 전문성	
	102-28	최고 거버넌스 기구의 성과평가	이사회 성과평가	
	102-29	경제, 환경, 사회적 영향 파악과 관리	ESG Strategy, 리스크 관리	
	102-30	리스크 관리 절차의 효과성	리스크 대응 활동 및 효과	
	102-31	최고 거버넌스 기구의 경제, 환경, 사회적 토픽 검토	ESG 경영체계	
	102-32	지속가능성보고에 관한 최고 거버넌스 기구의 역할	ESG 경영체계	
	102-33	최고 거버넌스 기구에 중요 사항을 보고하는 절차	-	
	102-34	중요 사항의 성격과 총 개수	이사회 운영	
	102-35	보수 정책	이사회 보상정책	
	102-36	보수 결정 절차	이사회 보상정책	
	102-37	보수 정책에 대한 이해관계자 참여	이사회 보상정책	
	102-38	연간 총 보상 비율	-	
	102-39	연간 총 보상 인상율	-	
이해관계자 참여	102-40	이해관계자 집단 리스트	이해관계자 소통	
	102-41	단체 협약	-	
	102-42	이해관계자 파악 및 선정	이해관계자 소통	
	102-43	이해관계자 참여 방식	이해관계자 소통	
	102-44	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 토픽과 관심사	중대성 평가	
보고 관행	102-45	연결재무제표에 포함된 종속회사 리스트	넷마블 주요 자회사	
	102-46	보고 내용과 토픽 경계	About This Report, 중대성 평가	
	102-47	중요 토픽 목록	중대성 평가	
	102-48	정보의 재기술	-	해당사항 없음
	102-49	보고 변화	-	해당사항 없음
	102-50	보고 기간	About This Report	
	102-51	최근 보고서 발간일자	About This Report	2021년 최초발간
	102-52	보고 주기	About This Report	
	102-53	보고서 관련 문의처	About This Report	
	102-54	GRI Standard 적용 옵션	About This Report	
	102-55	GRI 인덱스	GRI Standards Index	
	102-56	외부 검증	제3자 검증의견서	
경영 접근	103-1	중요 토픽 선정 이유 및 영향	2020 Sustainable Key Issue	
	103-2	중요 토픽 관련 경영 접근방법 설명		
	103-3	경영 접근방법 평가		

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
ESG Factbook
Appendix
GRI Standards Index
SASB Index
가입 단체 및 수상 내역
제3자 검증의견서

Ecomonic Performance (GRI 200)

구분	지표	설명	보고 위치	비고
경제 성과	201-1	직접적인 경제적 가치의 창출과 분배	ESG Factbook	
	201-2	기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	-	
	201-3	구성원 퇴직연금제도	-	
	201-4	정부의 재정지원	-	
시장 지위	202-1	주요 사업장의 현지 법정최저임금 대비 성별 신입사원 임금 비율	-	
	202-2	현지 사업장에서 채용된 관리자 비율	-	
간접 경제 효과	203-1	공익을 위한 사회기반시설 투자 및 서비스 지원 활동	넷마블문화재단	
	203-2	중요한 간접적 경제 효과 및 영향	ESG Factbook	
조달 관행	204-1	주요 사업 지역에서의 현지 구매 비율	-	
반부패	205-1	부패 위험을 평가한 사업장의 수 및 비율과 파악된 중요한 위험	-	
	205-2	반부패 정책 및 절차에 대한 커뮤니케이션 및 교육	정도경영 교육, 반부패 정책	
	205-3	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	-	보고기간 내 0건
경쟁저해 행위	206-1	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치	ESG Factbook	보고기간 내 0건
조세	207-1	조세 접근법	TAX	
	207-2	조세 전략을 책임지는 지배기구, 통제 및 리스크 관리	TAX	
	207-3	세금 관련 이해관계자 참여 및 관리	TAX	
	207-4	국가별 보고	-	

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
ESG Factbook
Appendix
GRI Standards Index
SASB Index
가입 단체 및 수상 내역
제3자 검증의견서

Environmental Performance (GRI 300)

구분	지표	설명	보고 위치	비고
원재료	301-1	사용 원재료의 중량이나 부피	-	
	301-2	재활용 원재료 사용 비율	-	
	301-3	재생포장재 사용 비율	-	
에너지	302-1	조직 내부 에너지 소비	-	
	302-2	조직 외부 에너지 소비	-	
	302-3	에너지 집약도	-	
	302-4	에너지 소비 절감	Response to Climate Change, 친환경 경영활동 현황	
	302-5	제품 및 서비스의 에너지 절감	-	
용수 및 폐수	303-1	용수 공유 자원 활용 및 교류	-	
	303-2	용수 방류 관련 영향 관리	친환경 경영활동 현황	
	303-3	용수 취수량	-	
	303-4	폐수 배출	-	
	303-5	용수 사용량	-	
생물다양성	304-1	보호지역 등에서 소유, 임대, 관리하는 사업장	-	해당사항 없음
	304-2	생물다양성에 대한 활동, 제품 및 서비스의 주요 영향	Response to Climate Change	
	304-3	보호 또는 복원된 서식지	-	해당사항 없음
	304-4	사업영향지역 내 서식하는 국제 자연 보존 연맹 멸종위기종의 수	-	해당사항 없음
배출	305-1	직접 온실가스 배출량 (Scope 1)	-	
	305-2	간접 온실가스 배출량 (Scope 2)	-	
	305-3	기타 간접 온실가스 배출 (Scope 3)	-	
	305-4	온실가스 배출 집약도	-	
	305-5	온실가스 배출 감축	환경경영전략	
	305-6	오존층 파괴물질 배출	-	해당사항 없음
	305-7	질소산화물, 황산화물, 다른 주요 대기 배출물	-	해당사항 없음

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
ESG Factbook
Appendix
GRI Standards Index
SASB Index
가입 단체 및 수상 내역
제3자 검증의견서

구분	지표	설명	보고 위치	비고
폐기물	306-1	폐기물 발생 및 주요 폐기물 관련 영향	친환경 경영활동 현황	
	306-2	유형 및 처리방법별 폐기물	-	
	306-3	폐기물 발생량	-	
	306-4	폐기물 전환(재사용, 재활용 등)	-	
	306-5	폐기물 처리(소각, 매립 등)	-	
환경 컴플라이언스	307-1	환경법규 위반	ESG Factbook	보고기간 내 0건
공급업체 환경평가	308-1	환경 기준 심사를 거친 신규 공급업체 비율	-	
	308-2	공급망 내 실질적/잠재적으로 중대한 부정적 환경영향 및 조치	-	

Social Performance (GRI 400)

구분	지표	설명	보고 위치	비고
고용	401-1	신규 채용 임직원과 이직 임직원	ESG Factbook	
	401-2	비정규직 또는 시간제 근로자에게는 제공되지 않는 상근직 근로자 대상의 복리후생	Work-Life Balance	
	401-3	육아휴직	가족친화적 기업, ESG Factbook	
노사관계	402-1	경영상 변동에 관한 최소 통지기간	-	
산업안전보건	403-1	안전보건 관리 체계	Work-Life Balance	
	403-2	위험 발굴, 리스크 평가, 사건 조사	Work-Life Balance	
	403-3	산업보건 서비스	Work-Life Balance	
	403-4	사업장 안전 보건에 대한 근로자의 참여, 상담 및 소통	Work-Life Balance	
	403-5	근로자 산업 안전보건 교육	Work-Life Balance	
	403-6	근로자 건강 증진	Work-Life Balance	
	403-7	사업 관계로 직접적인 영향을 미치는 산업안전보건 영향 예방 및 완화	Work-Life Balance	
	403-8	산업안전보건경영시스템이 적용되는 근로자	-	
	403-9	업무 관련 상해	-	
	403-10	업무 관련 질병	-	

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
ESG Factbook
Appendix
GRI Standards Index
SASB Index
가입 단체 및 수상 내역
제3자 검증의견서

구분	지표	설명	보고 위치	비고
훈련 및 교육	404-1	임직원 1인당 평균 교육 시간	-	
	404-2	임직원 직무교육 및 전직 지원 프로그램	구성원 성장 지원	
	404-3	업무성과 및 경력개발에 대한 정기적인 검토를 받은 근로자 비율	ESG Factbook	
다양성과 기회균등	405-1	거버넌스 기구 및 임직원 다양성	이사회 다양성, ESG Factbook	
	405-2	남성 대비 여성의 기본급여 및 보수 비율	-	성별에 따른 급여 차이 없음
차별금지	406-1	차별 사건과 시정 조치	ESG Factbook	
결사 및 단체교섭의 자유	407-1	결사 및 단체교섭의 자유를 침해하였거나 침해될 현저한 위험성이 있는 것으로 파악된 사업장 및 공급업체의 결사 및 단체 교섭의 자유를 보장하기 위해 취한 조치	-	
아동 노동	408-1	아동노동 발생위험이 높은 사업분야 또는 공급업체 및 아동노동 근절을 위한 조치	-	
강제 노동	409-1	강제노동 발생위험이 높은 사업분야 또는 공급업체 및 강제노동 근절을 위한 조치	-	
보안 관행	410-1	인권 정책 및 절차에 관한 훈련을 받은 보안요원	-	
인권평가	412-1	인권관련 점검 및 평가를 받은 사업장	-	
	412-2	인권 정책 및 절차에 관한 임직원 훈련	구성원 인권교육, 직장 내 성희롱 및 괴롭힘 방지	
	412-3	인권조항을 포함하거나 인권심사를 거친 중요한 투자 약정 및 계약	-	
지역사회	413-1	지역사회 관여 프로그램	Social Contribution, 넷마블문화재단	
	413-2	지역사회 부정적 영향 식별	-	
공급망 사회영향 평가	414-1	사회적 영향을 평가한 새로운 협력회사 수	-	
	414-2	사회적 영향을 평가한 협력회사 및 부정적 영향이 있는 것으로 드러나 관계를 종료한 협력회사 수	-	
공공정책	415-1	국가별, 수령인/수혜자별 기부한 정치자금 총 규모	-	해당사항 없음
고객 안전보건	416-1	안전보건 영향을 평가한 주요 제품 및 서비스군	-	
	416-2	제품 및 서비스의 보건안전 관련 법규 및 자발적 규칙 위반 사건	-	
제품 및 서비스 라벨링	417-1	제품 및 서비스 라벨링 요구조건	-	
	417-2	제품 및 서비스 정보 라벨링과 관련된 법규 위반 사례	준법 위반 사항	
	417-3	마케팅 커뮤니케이션과 관련된 법규 위반 사례	준법 위반 사항	
고객정보보호	418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	ESG Factbook	
컴플라이언스	419-1	사회적, 경제적 측면의 법률 및 규정 위반에 대한 주요 벌금의 액수	ESG Factbook	

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
ESG Factbook
Appendix

GRI Standards Index
SASB Index
가입 단체 및 수상 내역
제3자 검증의견서

SASB Index

Technology & Communication – Internet Media & Services

지속가능성 공시 주제 및 회계지표

구분	코드	회계 지표	보고 위치	비고
하드웨어 인프라 운영상의 배출	TC-IM-130a.1	(1) 전체 에너지 사용량	-	
		(2) 그리드전력 비율	-	
		(3) 재생에너지 비율	Response to Climate Change	
	TC-IM-130a.2	(1) 전체 용수 취수량	-	
		(2) 전체 용수 사용량, 물 스트레스가 높은 수원 지역의 비율	-	
	TC-IM-130a.3	데이터센터에 적용된 환경적 고려사항	-	
데이터 프라이버시, 광고 기준 및 표현의 자유	TC-IM-220a.1	행태 광고 및 이용자 프라이버시와 관련된 보유 정책 및 활동	정보보호 문화 조성, 정보보안 및 개인정보보호	
	TC-IM-220a.2	원래 목적 범위와 다르게 활용한 개인정보 건 수	ESG Factbook	해당사항 없음
	TC-IM-220a.3	이용자 정보보호 관련 법규 위반으로 인한 금전적 손실의 총액	ESG Factbook	해당사항 없음
	TC-IM-220a.4	이용자 정보관련 (1) 법적 열람 요청 건 수	-	
		이용자 정보관련 (2) 정보가 요청된 사용자 수	-	
		이용자 정보관련 (3) 요청으로 인한 공개 비율	-	
	TC-IM-220a.5	서비스 국가 중 정부의 검열, 차단, 필터링 등이 존재하는 국가 수	준법 리스크 관리, ESG Factbook	
	TC-IM-220a.6	정부의 콘텐츠 삭제 요청 건 수, 요청에 따른 비중	준법 리스크 관리, ESG Factbook	
데이터 보안	TC-IM-230a.1	(1) 데이터 침해 건 수	-	
		(2) 개인식별정보 수반 비율(PII)	ESG Factbook	
		(3) 피해를 입은 고객 수	ESG Factbook	
	TC-IM-230a.2	제3자 데이터 보안 기준 활용을 포함한 데이터 보안 리스크 식별 및 규명에 대한 경영접근 방식	정보보안 및 개인정보보호	

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
ESG Factbook
Appendix

GRI Standards Index
SASB Index
가입 단체 및 수상 내역
제3자 검증의견서

구분	코드	회계 지표	보고 위치	비고
임직원 고용, 포용성 및 성과	TC-IM-330a.1	외국인 임직원 비율	ESG Factbook	
	TC-IM-330a.2	임직원 몰입도	-	
	TC-IM-330a.3	(1) 경영진의 성 다양성	ESG Factbook	
		(2) 기술직의 성 다양성	-	
		(3) 모든 임직원의 성 다양성	ESG Factbook	
지적재산권 보호 및 경쟁 행위	TC-IM-520a.1	공정 경쟁을 저해하는 행위에 따른 법규 위반으로 인한 금전적 손실의 총액	-	

활동 지표

코드	회계 지표	보고 내용	비고
TC-IM-000.A	이용자 활동에 관한 측정	-	
TC-IM-000.B	(1) 데이터 처리 용량	-	
	(2) 외주 비율	-	
TC-IM-000.C	(1) 데이터 저장 용량	-	
	(2) 외주 비율	-	

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
ESG Factbook
Appendix
GRI Standards Index
SASB Index
가입 단체 및 수상 내역
제3자 검증의견서

가입 단체 및 수상 내역

가입 단체

단체명	한국게임산업협회	게임문화재단	한국게임정책자율기구	한국인터넷기업협회
회원자격	부회장사	기금사	회원사	회원사
비고	게임산업의 진흥과 기업의 사회적 책임수행을 위해 게임사업자간 협력을 통해 설립된 사단법인. 국제게임전시회(G-STAR)운영, 게임산업연구, 정책연구 및 홍보 등의 활동	건전한 게임 이용문화 조성 및 확산을 목표로 설립된 재단법인. 게임문화가족캠프 및 게임과몰입힐링센터 운영, 게임리터러시 교육 등의 활동을 중심으로 올바른 게임 이용에 따른 긍정적 효과, 게임에 대한 인식개선 활동을 활발히 진행	확률형아이템, 게임광고 등 게임산업관련 이슈에 대한 자율규제정책 제정 및 시행을 통해 이용자보호 및 게임문화 진흥을 도모하는 자율기구	ICT산업기반 사업자들의 협력단체로 인터넷 기반기업의 규제 및 제도 개선 활동(정책연구, 정부협력사업 등)
	http://www.kgames.or.kr/	http://www.gameculture.or.kr/	http://www.gsok.or.kr/	http://www.kinternet.org/

2020 주요 수상 실적

연	월	수상 내용	주최
2020	03	2020 대한민국 브랜드스타 게임부문 7년 연속 1위 달성	브랜드스탁
2020	03	2020 글로벌 모바일 게임 퍼블리셔 6위 선정	앱애니
2020	04	2019 KSQI 콜센터부문 우수콜센터 선정	한국능률협회컨설팅
2020	05	2020 대한민국 디지털 고객 만족도 조사 SNS 소통 경쟁력 게임부문 3년 연속 1위 선정	한국마케팅협회
2020	06	<일곱 개의 대죄: 그랜드 크로스> 일본 CEDEC 어워드 2020_시각예술 부문 우수상	일본 컴퓨터 엔터테인먼트 협회(CESA)

연	월	수상 내용	주최
2020	07	<A3: 스틸얼라이브> 2020년 상반기 이달의 우수게임	한국콘텐츠진흥원
2020	10	넷마블문화재단, 게임업계 최초 대한민국 장애인 문화예술대상 공로상 수상	문화체육관광부
2020	11	<A3: 스틸얼라이브>, <마구마구 2020> 한국콘텐츠진흥원 이달의 우수게임 선정	한국콘텐츠진흥원
2020	11	넷마블장애인선수단, 전국 장애인 조정 선수권 대회 15개 메달 수상	대한장애인조정연맹
2020	11	<A3: 스틸얼라이브> 2020 대한민국 게임대상 우수상 수상	문화체육관광부
2020	12	대한민국 공익법인 선정	공공기관사회책임연구원

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
ESG Factbook
Appendix
GRI Standards Index
SASB Index
가입 단체 및 수상 내역
제3자 검증의견서

제3자 검증의견서

2021 넷마블 ESG 보고서 독자 귀중

서문

한국경영인증원(KMR)은 2021 넷마블 ESG 보고서 (이하 “보고서”)의 검증을 요청 받았습니다. 보고서의 작성 책임은 넷마블 경영자에게 있으며, 본 한국경영인증원의 책임은 아래에 명시된 범위의 특정 데이터와 정보에 대한 검증의견서를 발급하는 데 있습니다.

검증 범위 및 기준

넷마블은 보고서에서 지속가능성과 관련한 조직의 성과와 활동에 대해 기술하고 있습니다. 검증팀은 KMR 글로벌경영위원회의 SRV1000 지속가능경영보고서 검증기준을 적용했으며 제한적 보증의 검증을 수행했습니다. 즉, 검증팀은 중요성, 이해가능성 원칙의 준수여부를 평가했으며, 보고서에 기재된 하기 GRI 지표에 대한 데이터와 정보의 신뢰성을 평가하였습니다.

GRI Standards의 핵심적 방식(Core Option) 보고 요구사항 만족 여부에 대한 확인이 검증 범위에 포함되었으며, 검증팀은 이를 확인하기 위해 하기 사항에 대해 검토하였습니다.

- GRI Standards 보고 원칙
- 공통 표준(Universal Standards)
- 특정주제표준(Topic Specific Standards)
  - 하기 특정주제표준 경영접근방식(Management approach of Topic Specific Standards)
  - GRI 206: 경쟁저해행위(Anti-Competitive Behavior)
  - GRI 302: 에너지(Energy)
  - GRI 305: 배출(Emissions)
  - GRI 307: 환경 규제준수(Environmental Compliance)
  - GRI 404: 훈련 및 교육(Training and Education)
  - GRI 406: 차별금지(Non-Discrimination)
  - GRI 413: 지역사회(Local Communities)
  - GRI 418: 고객개인정보보호(Customer Privacy)
  - GRI 419: 사회경제적 컴플라이언스(Socioeconomic Compliance)

보고서의 보고경계 중 조직 외부 즉, 넷마블의 협력회사, 계약자 등에 대한 데이터와 정보는 검증범위에서 제외되었습니다.

검증절차

한국경영인증원의 검증팀은 합의된 검증 범위에 대해 상기 기술된 검증기준에 따라 검증하기 위해 아래와 같은 절차를 거쳤습니다.

- 보고서에 담긴 내용에 대한 전반적인 검토
- 중요성 평가 절차 및 방법에 대한 검토
- 지속가능경영 전략 및 목표에 대한 검토
- 이해관계자 참여 활동에 대한 검토
- 보고서 작성에 대해 책임 있는 담당자와의 인터뷰

Great Game Culture Company
ESG Strategy
2020 Sustainable Key Issue
ESG Management
ESG Factbook
Appendix
GRI Standards Index
SASB Index
가입 단체 및 수상 내역
제3자 검증의견서

검증결과 및 의견

검증팀은 문서검토 및 인터뷰 등의 결과를 토대로 넷마블과 보고서 수정에 대해 여러 차례 논의하였으며, 수정 및 개선권고 사항 반영을 확인하기 위해 보고서의 최종판을 검토하였습니다. 검증결과, 본 검증팀은 넷마블의 보고서에서 아래 기재된 원칙 준수와 관련하여 부적절한 부분을 발견할 수 없었습니다. 또한 검증 범위에 포함된 상기 데이터가 적정하게 기술되지 않았다는 증거는 발견되지 않았습니다.

중요성

넷마블 보고서는 조직이 운영하는 모든 중요한 보고경계를 포함하고 있으며 구체적이고 장기적인 지속가능경영 전략 및 목표를 제시하고 있습니다. 넷마블은 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 통해 파악된 이슈들의 중요성을 고유의 중대성 평가 프로세스를 통해 결정하고 있으며, 검증팀은 이 프로세스에서 누락된 중요한 이슈 또는 중대한 이해관계자 그룹이 있음을 발견하지 못하였습니다.

이해가능성

넷마블 보고서는 지속가능성 맥락에서 작성되어 중대성 평가를 통해 확인된 지속가능성 이슈들에 대해 목표를 제시하고 중요 이슈의 선정 배경과 경영접근방식을 제시하고 있습니다. 그리고 성과지표를 구체적이고 비교가 용이한 방법으로 기술하고 있다고 판단됩니다.

신뢰성

검증과정에서 심사팀은 일부 데이터 및 정보에 대한 오류를 발견하였으며 넷마블은 최종 보고서 발행 전 이를 수정하였습니다. 보고서에 실린 데이터 및 정보는 정확하고 신뢰성 있게 기술되었다고 판단되며, 중요한 이해관계자 이슈에 대한 넷마블의 대응 활동들이 보고서에 부적절하게 기재되었다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

또한 본 검증팀은 보고서가 GRI Standards의 핵심적 방식(Core Option)의 요구사항을 준수하지 않았다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

개선을 위한 제언

한국경영인증원은 넷마블이 발간한 보고서가 이해관계자 커뮤니케이션의 수단으로 적극 활용되기를 기대하면서 지속적인 개선을 위해 다음과 같이 권고합니다.

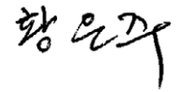
넷마블은 외부감사 용역, 의결권 현황, 공시관리 현황 등을 일목요연하게 정리하고, 자세히 기술하여 이해관계자와의 소통을 높이고 있습니다. 특히 이사회 내 위원회 구성 현황에서 이사회 별 위원장과 직무를 명확하게 기술한 점은 인상적입니다. 향후 경제적/환경적 정량성과에 대한 보고를 확대하여 보고서의 완전성을 지속적으로 제고하길 권고 드립니다.

검증의 독립성

한국경영인증원은 제3자 검증서비스를 제공하는 업무 이외에 넷마블의 사업활동에 영리를 목적으로 하는 어떠한 이해관계도 맺지 않고 있으며 독립성을 유지하고 있습니다.

2021. 12. 21

대표이사 **황 은 주**



KMR 한국경영인증원 Korea Management Registrar

SRV1000 Sustainability Committee Assurance

netmarble