

we

ESG

Entertain

Support

Grow together

넷마블 ESG 보고서 2023

netmarble

netmarble

넷마블 ESG 보고서 2023

ABOUT THIS REPORT



보고서 개요

넷마블은 지속가능경영 활동 및 성과를 투명하게 공개하기 위해 2021년 이후 매년 ESG 보고서를 발간하고 있습니다. 앞으로도 다양한 이해관계자와 소통하며 넷마블의 진정성 있는 ESG 경영 이행과 지속가능한 가치 창출 노력을 전달하겠습니다.



보고 범위

본 보고서는 넷마블 본사 및 일부 자회사의 지속가능경영 활동과 성과를 포함하고 있습니다. 일부 정량 데이터는 보고 범위가 상이하며, 이에 대한 상세 보고 범위는 각 데이터의 각주를 참조해 주시기 바랍니다.



보고서의 신뢰성

넷마블은 보고서의 신뢰성 확보를 위해 독립된 외부 검증기관인 (주)한국경영인증원의 검증을 거쳤으며, 검증 과정은 SRV1000, AA1000AS (Type2, Moderate Level) 기준에 따라 수행되었습니다.



보고서 작성기준

본 보고서는 국제 공시 기준 GRI(Global Reporting Initiative) Standards 2021 (in accordance with)에 따라 작성되었습니다. 또한 SASB(Sustainability Accounting Standards Board)의 산업 분류에 의거, 자사가 속한 Technology & Communications 영역 내 Software & IT Services 산업군의 공개 권고 사항을 따르고 있습니다. 이 밖에도 UNGC 10대 원칙과 UN SDGs(Sustainable Development Goals) 이행현황을 수록하고, TCFD(Task Force on Climate-Related Financial Disclosures)의 가이드라인을 반영해 기후변화와 관련된 기업의 활동을 공개하고 있습니다.



보고 기간

본 보고서는 2022년 1월 1일 ~ 2022년 12월 31일(회계년도 데이터)을 기준으로 하고 있으며, 시의성 있는 정보제공을 위해 일부 활동의 경우 2023년 상반기까지의 내용을 포함합니다.



보고서에 관한 추가 정보

본 보고서에 대한 추가 정보가 필요하거나 문의사항이 있는 경우 아래의 연락처로 문의주시기 바랍니다.

INTERACTIVE REPORT 사용 가이드

2023 넷마블 ESG 보고서는 독자의 편의성을 제고하고 다양한 정보를 전달하기 위해 Interactive PDF로 제작되어 다양한 링크를 제공하고 있습니다. 독자는 Interactive PDF를 통해 원하는 페이지로 용이하게 이동 가능합니다.

☰ 처음 페이지로 이동 ≡ 목차페이지로 이동 ≡ ≡ 이전 페이지로 이동 ≡ ≡ 페이지 프린트 ≡ ≡ 링크로 이동

문의처

이메일 esg-g@netmarble.com

전화 02)2271-7114

주소 서울특별시 구로구 디지털로26길 38, 지타워 넷마블 ESG경영실

CONTENTS

OVERVIEW

CEO MESSAGE	06
ESG위원회 위원장 MESSAGE	07
COMPANY OVERVIEW	08
ESG HIGHLIGHT	12

ESG STRATEGY

ESG 거버넌스	14
ESG 경영체계	16
중대성 평가	18

ENTERTAIN TOGETHER

유저 만족 제고	21
기술혁신 및 신사업 확대	31
정보보안 및 개인정보보호	34

SUPPORT TOGETHER

환경경영체계	40
친환경 게임문화	46
지속가능한 파트너	47
사회공헌	50

GROW TOGETHER

인재 확보 및 육성	56
인권 및 다양성	62
구성원 케어	68
건강한 지배구조	78
리스크 관리	82
윤리 및 준법	85

FACTBOOK(ESG Performance)

Environmental	90
Social	91
Governance	96


APPENDIX

이해관계자 소통	100
GRI STANDARDS INDEX	101
SASB INDEX	103
TCFD INDEX	104
가입 단체 및 인증 성과	105
온실가스 검증의견서	106
제3자 검증의견서	107

넷마블 경영 자료 공시

넷마블은 이해관계자의 신뢰를 제고하기 위해 ESG 정보를 비롯한 다양한 경영 현황과 성과를 투명하게 공개하고 있습니다. 넷마블의 경영에 대한 추가 정보는 넷마블컴퍼니 홈페이지, 채널 넷마블, 사업보고서, 기업지배구조보고서 등을 통해 정기적으로 확인하실 수 있습니다.

 2022 기업지배구조보고서

 2022 감사보고서

 2022 사업보고서

 2022 ESG 보고서

넷마블 공식 채널



넷마블컴퍼니
홈페이지



넷마블
게임포털 페이지



넷마블
문화재단

CEO MESSAGE 06

ESG위원회 위원장 MESSAGE 07

COMPANY OVERVIEW 08 ESG HIGHLIGHT 12

OVERVIEW

모두의마블2: 메타월드

CEO MESSAGE

주주, 이용자, 구성원을 비롯한 이해관계자 여러분, 안녕하십니까? 넷마블 대표이사 권영식입니다.



넷마블을 향해 보여주신 변함없는 관심과 사랑에 감사드립니다.

넷마블은 지난 2021년, ‘모두 즐겁고, 함께 사회적 가치를 실현하며, 함께 성장하는 세상’을 만들겠다는 ESG 비전, “We Entertain, Support and Grow together”의 꿈을 품고 ESG 경영의 첫걸음을 시작했습니다.

비록 짧은 시간의 활동이었지만 그 과정에서 우리는 넷마블 고유의 지속가능경영에 대해 고민했고, 가치 있고 진정성 있는 ESG 경영이 무엇인지 질문하며, 다양한 해법을 확인할 수 있었습니다.

오늘의 넷마블은 지금까지 이뤄낸 성과에 만족하지 않고 혁신을 통해 모두가 꿈꾸는 세상으로 한 걸음 더 나아가고자 합니다. 이를 위해 구성원 모두는 다음의 세 가지 약속을 중심으로 ESG 경영을 실천해 나가겠습니다.

더욱 소통하겠습니다.

넷마블은 건전한 지배구조를 바탕으로 투명경영을 실천하며 ESG 경영의 기본이 되는 소통 체계를 더욱 강화할 것입니다. 특히 국내외의 ESG 정보 공시기준과 가이드라인을 준수하며, 다양한 의사결정 과정에 이해관계자들과 함께하는 소통의 경영 문화를 구축하겠습니다.

전사적인 ESG 역량 강화에 주력할 것입니다.

넷마블 구성원 모두는 지금까지 추진해 온 ESG 경영의 공감대를 바탕으로 ESG 역량 강화에 힘쓰고자 합니다. 무엇보다 게임산업에서 쌓아온 전문성과 경험을 바탕으로 미흡한 부분을 파악하고 적극적인 개선 활동을 통해 모두가 함께하는 지속가능 성장을 이뤄나갈 것입니다.

변화와 혁신을 추구하겠습니다.

우리는 게임산업에서의 근본적인 경쟁력을 확보하고 시장을 선도 하기 위해 끊임없는 변화와 혁신을 추구해 왔습니다. 특히 올해는 게임사업을 처음 시작했을 때와 같이 겸손한 자세로 시장과 경쟁 게임을 학습하고, 유저의 마음을 더 이해하기 위해 노력할 것입니다.

이해관계자 여러분, 넷마블의 의지와 실천을 담은 ‘모두의 ESG’ 3번째 이야기를 여러분들 앞에 펼쳐드립니다.

저와 구성원 모두는 넷마블 고유의 ESG 스토리를 통해 ‘혁신과 도전의 강한 넷마블’이 만들어 가는 세상이 ‘모두가 꿈꾸는 더 건강한 세상’이 되길 소망합니다. ‘모두의 ESG’를 향한 우리의 도전과 혁신을 응원 하는 마음으로 앞으로도 넷마블과 함께 해주시길 부탁드립니다.

감사합니다.

넷마블 CEO 권영식

ESG위원회 위원장 MESSAGE

**넷마블을 아끼고 사랑해주시는
모든 분들께 인사드립니다.
안녕하십니까? 넷마블 ESG위원회
이찬희 위원장입니다.**



‘모두가 즐겁고, 다함께 성장하는 사회’를 향해 나아가는 넷마블 ESG 활동에 관심과 지지를 보내주신 주주, 투자자, 이용자 및 구성원을 비롯한 모든 넷마블 가족 여러분께 먼저 감사의 마음을 전합니다.

지난 2022년은 코로나19 팬데믹의 장기화와 글로벌 인플레이션의 영향으로 인해 국가 경제 전체가 큰 어려움을 겪었습니다.

특히, 해외 시장에서 K-게임의 위상을 높여온 넷마블에게는 환율 상승, 우크라이나 전쟁, 글로벌 밸류체인 훼손 등의 불안요인까지 더해지면서 그 어느 때보다도 힘겨운 시간이었습니다.

그러나, 넷마블은 어려운 시기를 마주할 때마다 좌절하지 않고 오히려 도전과 혁신을 통해 위기를 극복하고 발전의 기회로 삼은 경험이 풍부한 기업으로서, 오랜 시간 준비해 온 중국판호 발급의 희소식뿐만 아니라, 국내 및 해외 사업장에서 준비하고 있는 다양한 장르의 신작과 업계 최대 규모의 R&D 투자 및 블록체인, 메타버스 등으로 사업영역을 확대하면서 글로벌 게임·문화 기업으로서의 저력을 다시 한번 확인할 수 있었습니다.

지속가능성을 향한 넷마블의 의지 또한 마찬가지였습니다. 넷마블은 ESG 경영의 후발 주자라는 어려움에도 불구하고 대표이사를 중심으로 효율적인 ESG 경영 활동을 전개하여 신속한 의사결정과 전략적 과제실천으로 격차를 빠르게 극복할 수 있었으며, 진정성 있는 고민을 바탕으로 중장기 관점의 ESG 경영 기반을 마련할 수 있었습니다.

특히 2022년에는 ‘ESG 경영 원년의 해’ 구축을 목표로 전사 인식 개선을 위한 다양한 교육과 캠페인을 진행했으며, ESG 보고서 발간 체계 확립과 대내외 평가를 기반으로 개선과제를 발굴하고 이행할 수 있었습니다. 무엇보다, 게임사 최초 유엔글로벌콤팩트(UNGC, UN Global Compact)에 참여함으로써 사람과 환경이 공존하고 함께 성장하는 미래사회로 나아가기 위한 넷마블의 의지와 진정성을 이해관계자 여러분들께 보여드릴 수 있었습니다.

넷마블을 사랑하고, 넷마블의 무궁한 발전을 기원하는 여러분! 넷마블은 지금까지의 실천과 경험을 바탕으로 2023년 3월 ESG 위원회를 이사회 산하 위원회로 전환했습니다. 앞으로 넷마블은 이사회 중심의 거버넌스 확립을 통해, 장기 관점의 지속가능경영을 이뤄나가기 위한 체계와 역량을 더욱 강화해 나갈 것입니다.

ESG위원회 역시 “좋은 회사가 좋은 사회를 만든다”는 믿음 아래, 넷마블이 꿈꾸는 ‘모두의 ESG’에 한 걸음 더 다가갈 수 있도록 위원장을 비롯한 구성원 모두가 더욱 노력할 것을 약속드립니다.

감사합니다.

ESG위원회 위원장 **이찬희**

COMPANY OVERVIEW

ABOUT NETMARBLE

넷마블은 2000년 설립된 이후 국내 게임업계 최초로 퍼블리싱 비즈니스 모델을 도입하는 등 혁신적인 시도로 한국 게임 시장을 선도해왔습니다. MMORPG부터 캐주얼까지 다양한 장르의 게임 포트폴리오를 보유하고 있으며, 높은 수준의 게임 개발 역량을 기반으로 고도화된 그래픽과 재미있는 게임 콘텐츠를 제공해 다수의 흥행작을 선보이며 시장을 확대해나가고 있습니다.

넷마블은 뛰어난 개발 및 퍼블리싱 경쟁력을 바탕으로 글로벌 시장에 성공적으로 진출하며 서비스 지역 다변화를 추구합니다. 국내외 개발사를 통한 다양한 장르의 게임 개발과 IP 확보를 통해 해외 매출 비중이 84%에 이르는 명실상부한 글로벌 게임사로 발돋움했으며, 2022년에는 2.67조 원의 매출을 달성했습니다. 또한 AI, 블록체인, 메타버스 등 혁신 기술에 적극 투자해 게임의 재미와 기술력을 고도화하여 경쟁력을 강화하고 있습니다.

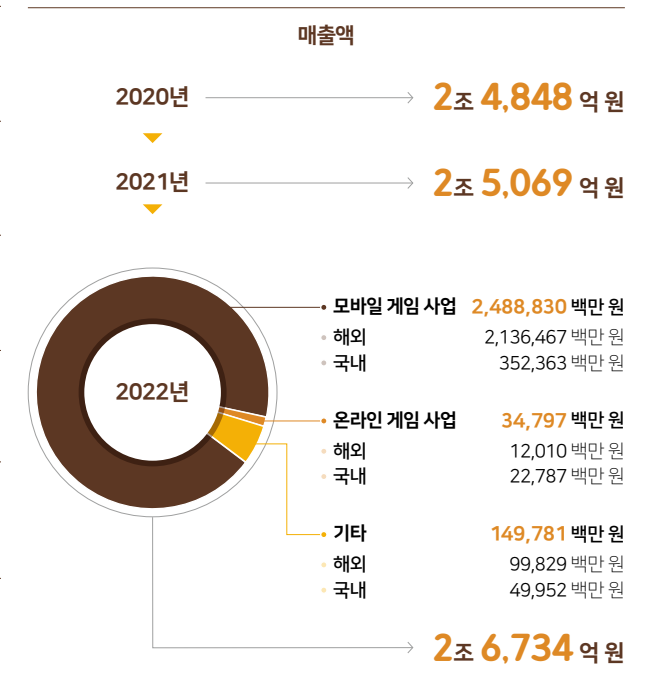
비전 및 핵심가치



회사 일반 정보

(2022년 말 기준)

설립 시기 ¹⁾	2000.03
대표이사	권영식, 도기욱
사업내용	게임 개발 및 퍼블리싱 사업
본사 위치	서울 구로구 디지털로26길 38 지타워
전체 구성원 수 ²⁾	4,931명
홈페이지	http://company.netmarble.com/

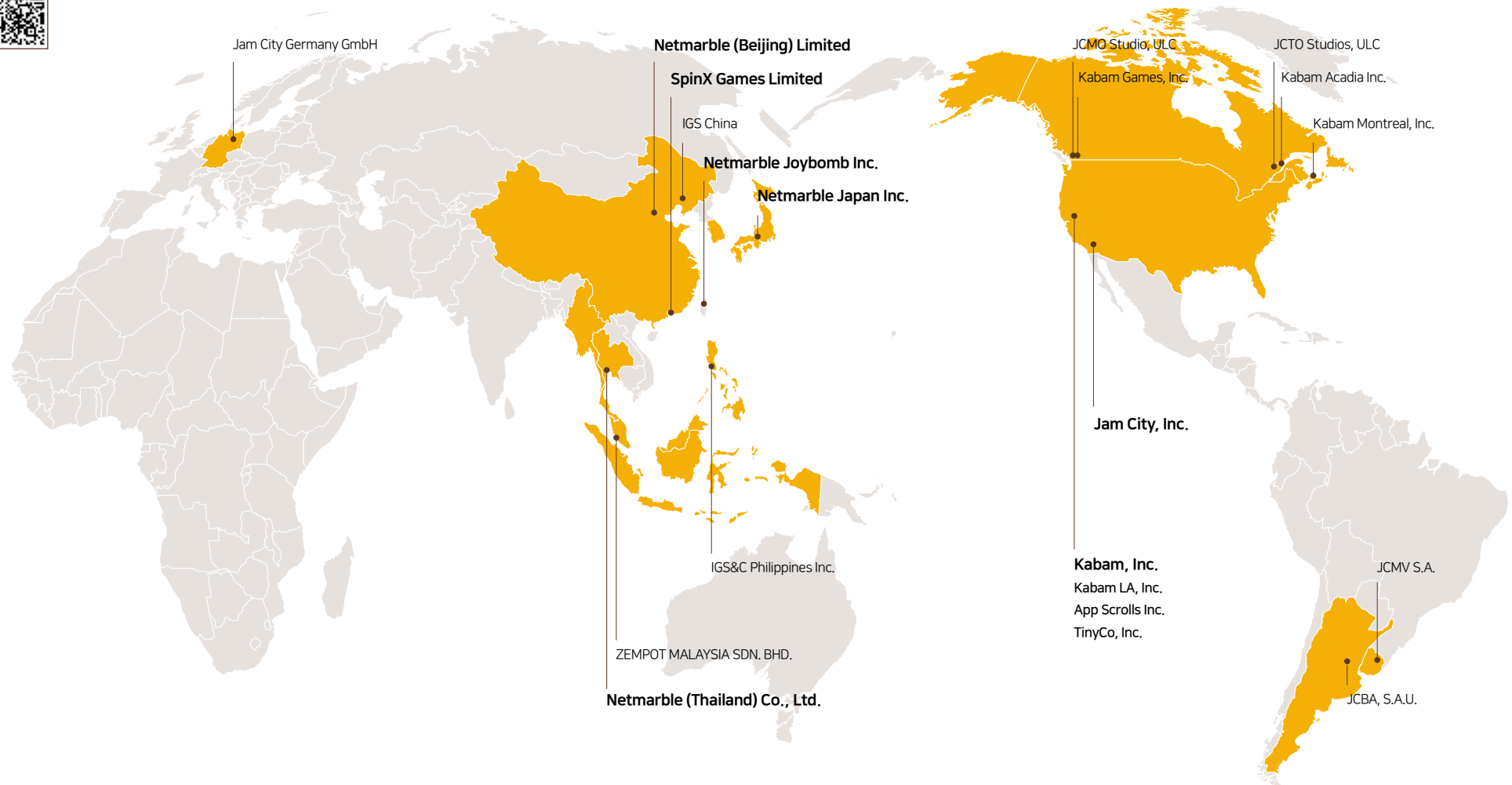


1) 넷마블(주) 기준 2) 넷마블 당사 및 계열사 국내 총 구성원 수(연결 기준)

GLOBAL NETWORK

넷마블은 미국, 캐나다, 중국, 일본 등 전세계 12개 권역에 계열사 네트워크를 운영하고 있습니다. 한국을 대표하는 글로벌 게임기업으로서 전세계의 유저들에게 즐거운 게임의 가치를 전달하겠습니다.

글로벌 네트워크 홈페이지



BUSINESS INTRODUCTION

게임 퍼블리싱

업계 최초로 게임 퍼블리싱 비즈니스 모델을 도입한 넷마블은 글로벌 모바일 게임산업을 주도하고 있습니다. 전문적인 게임 마케팅과 유저 친밀도를 바탕으로 퍼블리싱 역량을 축적해왔으며, 다수 개발사 게임의 퍼블리싱을 맡아 캐주얼, RPG, MMORPG 등 다양한 장르의 게임을 서비스하고 있습니다. 넷마블은 넷마블 소유의 자체 IP와 제3자 소유 IP를 균형 있게 활용하고 있으며, 다양한 게임에 매출이 고르게 분산되어 매출 안정성 및 성장성에서 차별화된 경쟁력을 보유하고 있습니다.



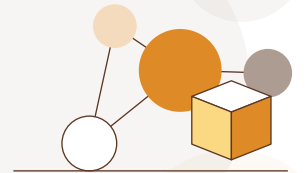
게임 개발

넷마블의 핵심 경쟁력은 고도화된 게임 개발 역량에 있습니다. 다수의 인기 게임을 통해 다져진 개발력을 바탕으로 고품질 게임을 출시하고 있으며, 국내외 게임 개발사를 통해 다양한 장르의 게임 개발과 다변화된 IP 확보에 힘쓰고 있습니다. 또한 넷마블은 컴퍼니 게임 개발 자회사를 통해 글로벌 주요 게임 시장에서 현지화 전략을 적용하여 각국의 특색에 맞는 게임을 제작해 출시하며, 다양한 문화권의 게임 유저들이 선호하는 글로벌 게임 기업으로 성장해왔습니다.



신사업

넷마블은 블록체인과 메타버스 경쟁력을 강화하고 게임과의 시너지를 창출하기 위해 혁신과 변화를 추구합니다. 향후 다양한 콘텐츠를 포함한 종합 블록체인 플랫폼으로서 생태계 확장을 이어 나갈 예정입니다. 넷마블은 블록체인 외에도 메타휴먼 개발에 집중하여 탄탄한 기술력을 바탕으로 블록체인과 메타버스 그리고 게임 간의 시너지를 창출하고 있습니다.



M&A 및 글로벌 사업 역량

넷마블은 우수한 게임 개발 및 퍼블리싱 역량을 기반으로 한국 기업 중 유일하게 글로벌 모바일 게임시장 TOP10에 포함되는 등 명실상부한 글로벌 게임 기업으로 인정받아 왔습니다. 특히 넷마블은 해외 유수의 게임사를 인수하는 전략으로 시장 확대를 가속화하고 있습니다. 해당 지역에 대한 높은 이해도를 보유한 게임 회사를 인수해 성공적으로 해외 시장에 안착하고, 다양한 분야에서 강점을 가진 회사들과 함께 경쟁력을 확보해 나가고 있습니다.



빅데이터 및 인공지능 기술

넷마블은 최신 AI 및 빅데이터 기술을 활용해 서비스 품질을 제고하고 다양한 사용자 맞춤형 콘텐츠 서비스를 확대하고 있습니다. 현재 AI 생성모형을 활용한 애니메이션 생성 프로젝트, 게임 내 밸런스 테스트의 커버리지를 높이기 위한 밸런싱 검증 프로젝트, 그리고 게임 내 유저 활동성 개선을 위한 유저별 맞춤 추천 프로젝트를 진행 중에 있으며, 연구개발 전담조직을 통해 기술 개발을 적극 수행하고 있습니다.



게임 소개

국내

MMORPG



리니지2 레볼루션



A3: 스틸얼라이브



제2의 나라: Cross Worlds



세븐나이츠2



블레이드&소울 레볼루션

RPG



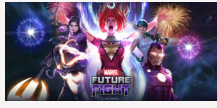
킹 오브 파이터 올스타



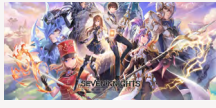
레이븐



일곱 개의 대죄: GRAND CROSS



마블 퓨처파이트



세븐나이츠 레볼루션

캐주얼



모두의마블

스포츠



마구마구 2022



넷마블 프로야구 2022

해외

RPG



MARVEL Contest of Champions



Shop Titans

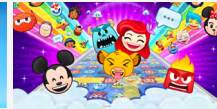


Disney Mirrorverse

캐주얼



Cookie Jam



Disney Emoji Blitz



Panda Pop



Cash Frenzy



Bingo Pop



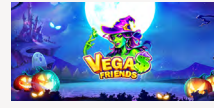
Jackpot World



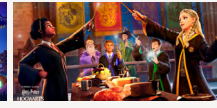
Lotsa Slots



Jackpot Crush



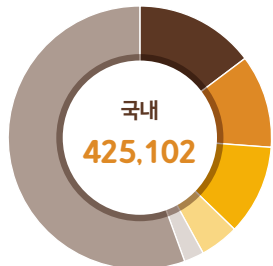
Vegas Friends



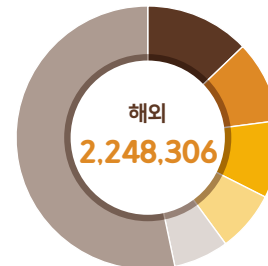
Harry Potter: Hogwarts Mystery

2022년 국내 · 해외 게임별 매출 실적

(단위: 백만 원)



● 블레이드&소울 레볼루션	62,563
● 리니지2 레볼루션	48,696
● 제2의 나라: Cross Worlds	47,087
● 세븐나이츠2	20,282
● 일곱 개의 대죄: GRAND CROSS	10,414
● 기타	236,060



● MARVEL Contest of Champions	288,542
● Cash Frenzy	226,912
● Jackpot World	214,037
● 일곱 개의 대죄: GRAND CROSS	168,274
● 제2의 나라: Cross Worlds	152,010
● 기타	1,198,531

ESG HIGHLIGHT

넷마블은 경영활동뿐만 아니라, 기술 혁신 등의 게임 제작 단계 및 게임 이용 단계, 나아가 지역사회에 이르기까지 기업 운영과 연관된 전 과정에 걸쳐 지속가능성을 제고해 나가고자 합니다. 2022년에도 이해관계자들과 함께하기 위한 지속가능한 가치를 창출하기 위해 다양한 활동을 추진했습니다.

ENTERTAIN TOGETHER

넷마블은 모두의 즐거움을 추구합니다.

근로시간 관리체계 제도화를 통한
구성원 친화적 근무환경 조성

기술, 개발, AI 직군 인재 중점 채용 등
우수 인재 확보 파이프라인 구축

메타버스 VFX 연구소 준공

ESG위원회 이사회 산하 편입
(2023년 3월)

국내 게임사 최초 UNGC 가입을 통해
인권경영 의지 선언

게임업계 최고 수준의 R&D 투자를 통한
AI, 빅데이터 등 차세대 기술 확보

중장기 개인정보보호 목표 수립 및
관리 수준 고도화

SUPPORT TOGETHER

넷마블은 조화로운 발전을 위한 지원을 실천합니다.

건전한 게임문화 조성을 위해
AI 딥러닝 기술을 활용한 비윤리 표현 탐지 도입

6년 연속 '대한민국 디지털고객만족도 조사'
게임부문 1위

지속가능한 게임 생태계 구축을 위한
파트너 크리에이터 프로그램 출범

건전한 게임문화 조성 및 확산을 위한
게임문화가족캠프 및 게임과물입힐링센터 운영

GROW TOGETHER

넷마블은 지속가능한 성장을 위한 문화를 만들어갑니다.

대학생 커리어 개발 지원을 통한
게임업 인재 육성(마블챌린저, 버프가 필요해)

지역 주민 누구나 이용가능한
넷마블 캐릭터 공원 조성

산업단지 오픈 이노베이션을 통한
스타트업 지원

지역사회

전국 35개 게임문화체험관 운영

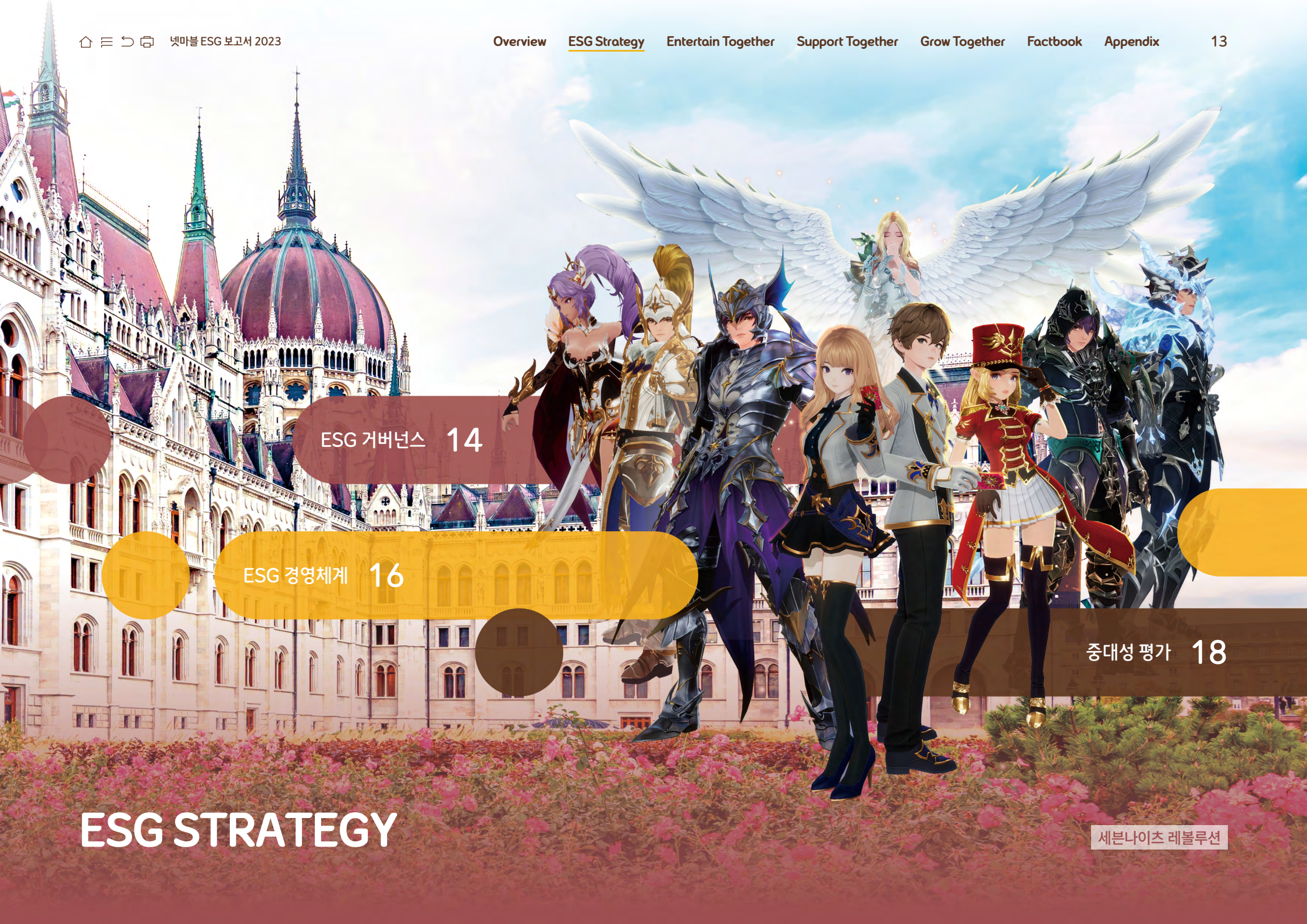


ESG 거버넌스 14

ESG 경영체계 16

중대성 평가 18

ESG STRATEGY



ESG 거버넌스

넷마블은 ESG(Environmental, Social, Governance) 경영을 전사적으로 추진하기 위하여 이사회 산하의 ESG위원회와 전담조직, ESG협의체 등 체계적인 ESG 거버넌스를 운영하고 있습니다. ESG위원회는 회사가 당면한 비재무 리스크 및 전략 방향성에 대한 관리·감독을 수행하고 있으며, ESG 이슈 통제 기능을 지속적으로 강화해 나갈 예정입니다.

ESG 전담조직인 ESG경영실은 대내외 ESG 이슈 모니터링을 통해 리스크 요인을 식별하고, 리스크 관리를 위한 전략을 수립합니다. 또한, ESG협의체 내 유관 부서들과의 논의를 통해 전략 추진 과제를 도출하고, 이행을 지원합니다. 이외에도 정기적으로 전사 구성원 대상 ESG 레터를 발행하며, 매년 ESG 보고서 발간을 통해 성과를 대외에 투명하게 공개합니다.

ESG 영역별 현업조직으로 구성된 ESG협의체는 실질적인 ESG 이행을 담당합니다. 환경, 다양성 등 영역별 과제와 핵심지표를 선정하고 목표 달성을 위한 활동을 추진하며, 현황을 모니터링하고 있습니다.

넷마블은 비재무 리스크 관련 부서(정책, 대외협력, 인사 등)의 리더들로 구성된 정책관리 TF를 통해 리스크 관리 현황과 위험요인 식별에 관한 주기적인 논의를 진행하며, 필요시 비재무 리스크 안전과 이슈를 관련 위원회와 이사회에 보고하고 있습니다.

ESG 거버넌스 구성



ESG위원회

- ESG 경영 방향성, 전략 및 목표 승인
- 넷마블 내 주요 ESG 현안 심의
- 인권, 정보보안 등 중대 ESG 리스크 관리 및 감독

ESG경영실

- ESG위원회 운영 지원
- 전사 ESG 중장기 계획 및 연간 사업계획 취합, 공유
- 유관부서 ESG 관련 이슈 검토 및 전략 실행 수준 점검
- ESG 정보 공시 및 내부 교육 지원

ESG협의체

- ESG 영역별 과제 및 핵심지표 선정
- ESG 목표 이행 및 달성 현황 모니터링
- ESG 전담조직과 관련 리스크 및 기회 등 이슈 사항 논의

ESG위원회

넷마블 ESG위원회는 회사의 지속가능한 성장을 위해 전사 ESG 추진 사항에 대한 전략적인 의사결정을 진행합니다. ESG위원회는 분기 1회 이상 정기 운영을 통해 지속적으로 ESG 현안을 파악하고 있으며, 이외에도 주요 안건 발생 시 수시 개최되어 선제적인 리스크 관리를 진행하고 있습니다. 2022년에는 ESG 추진 계획 및 ESG 개선과제, 사내 주요 ESG 이슈 등을 검토하고, 최고 의사결정기구인 이사회에 ESG 관련 사안을 보고했습니다.

2023년 3월 말에는 ESG 관리·감독 기능을 강화하기 위해 ESG위원회를 이사회 산하에 편입했습니다. 위원회의 독립성 확보를 위해 사외이사를 ESG위원회 위원장으로 선임하고 위원회의 과반수를 사외이사로 구성했습니다. 2023년 5월 10일 ESG위원회가 이사회에 편입된 후 첫 회의를 개최했으며, 위원장 선임, 운영규정 개정, 사업추진 방향 및 넷마블 ESG 중대 이슈 등을 논의했습니다. 넷마블은 이사회 산하의 ESG위원회 운영을 통해 더욱 체계적이고 적극적인 ESG 경영을 실천해 나갈 계획입니다.

ESG위원회 운영 개요

구분	내용		
구성	이찬희 사외이사(위원장), 전성을 사외이사, 도기욱 사내이사(각자 대표이사)		
설치	2021년 12월 사내 위원회로 설치	2023년 3월 말 이사회 산하 위원회로 편입	
운영	분기 1회 소집·개최(그 외 필요시 수시 개최)		
역할	1 ESG 경영 기본 정책 및 전략 등의 승인 <ul style="list-style-type: none"> 중장기 ESG 경영 전략 및 목표 설정 ESG 경영 이행성과 및 향후 추진 계획 감독 	2 ESG 활동 관리 및 검토 <ul style="list-style-type: none"> 사회적 가치 증진 활동 검토 주주가치 제고를 위한 주요 사항 검토 ESG 관련 규정 제·개정 검토 및 승인 ESG 관련 사업 및 투자 활동 관리 	3 ESG 관련 중대 리스크 사항 감독 <ul style="list-style-type: none"> 대외 주요 비재무 이슈 사항 관리 및 감독 국내외 주요 기관의 ESG 평가 결과 검토 중대 ESG 리스크 대응 방안 검토

2022년 ESG위원회 개최 현황

일정	안건	구분	출석률
2022.03	2022년 ESG 업무 계획 보고	보고	100%
2022.06	2021년~2022년 ESG 이슈풀 도출 및 선정 결과 보고	보고	100%
2022.08	ESG위원회 운영규정 보고 및 개정	가결	100%
2022.09	인권경영 강화 및 UNGC 가입 추진	가결	100%
2022.12	ESG 개선과제 도출 및 추진 방향 논의	가결	100%



ESG위원회 활동

ESG 경영체계

ESG 경영전략

‘Great Game Culture Company’를 지향하는 넷마블은 지속가능한 가치를 창출하기 위해 회사의 비전을 반영한 ESG 경영전략을 수립했습니다. 이를 충실히 이행하기 위해 2021년 ESG위원회를 신설한 이후, 2022년에는 ESG 추진체계 구축, 2023년 3월에는 이사회 내 ESG위원회를 편입시킴으로써 ESG 경영의 기반을 단계적으로 고도화하고 있습니다.

넷마블은 폭넓은 이해관계자의 요구사항을 지속적으로 수렴해 ESG 전략과 과제에 반영하고자 합니다. 투명한 소통과 진정성 있는 ESG 경영 활동을 통해 지속가능한 성장을 추구하겠습니다.



ESG 경영 실행원칙

- 역할과 책임을 성실히 이행하는 ESG 경영
- ESG 내재화를 통한 진정성 있는 ESG 경영 실행
- 지속가능한 가치 창출로 선한 영향력 확산
- 다양한 이해관계자와의 투명한 소통으로 신뢰 구축
- 구성원이 공감하고 함께 참여하는 ESG 활동



Entertain Together
넷마블이 추구하는 모두의 즐거움

높은 품질의 게임 콘텐츠와 서비스로 유저들에게 즐거움을 선사하겠습니다.



Support Together
조화로운 발전을 위한 넷마블의 지원

사회·환경과 더불어 조화로운 발전을 이루기 위해 노력하고 지원하겠습니다.



Grow Together
지속가능한 성장을 위한 넷마블의 문화

건강한 조직문화와 거버넌스를 구축하여 지속가능한 방식으로 성장하겠습니다.

ESG 추진 강화

전사 ESG 실행력 및 인식 제고

2023년 2월, 넷마블은 ESG 경영체계를 구성하는 조직 담당자들이 한자리에 모여 ESG 주요 현안을 공유하고 중장기 추진 계획을 논의하는 '넷마블 ESG협의체 워크샵'을 개최했습니다. 권영식 대표이사는 모두발언을 통해 2023년은 대내외 요구사항을 적극적으로 검토하고 적용하는 ESG 경영 실천의 해가 되어야함을 강조하며, ESG경영실을 비롯한 전 부서의 관심과 노력을 당부했습니다. 워크샵에는 30여 명의 각 부서 임원 및 실무자들이 모여 ESG에 대한 국내외 동향을 공유했습니다. 특히 게임산업에서 중요시되는 인권, 다양성, 정보보안 등에 대한 심도 있는 논의를 진행하고, 관련 중점 추진과제의 이행방안을 모색했습니다.

이외에도 매월 넷마블 컴퍼니사 구성원을 대상으로 사내 ESG 소식지인 '모두의 ESG'를 발송하여 ESG에 대한 관심과 참여를 독려하고 있습니다. 소식지는 ESG 관련 기본 지식뿐 아니라 시의성 있는 소식을 함께 전달하고 있습니다. 특히 '소통하는 ESG' 코너를 운영하여 관련 질의응답을 진행하고 사내외 ESG 실천방안 제안을 수렴하여 구성원들과 함께 성장하는 ESG 문화를 구축하고 있습니다.



대외 ESG 커뮤니케이션 확대

ESG 경영에 대한 국가적 관심이 높아지고, 환경가치 실천에 대한 유저의 관심 증대와 게임 내 다양성 이슈 부각 등 게임업계의 ESG 경영에 대한 이해관계자의 정보 니즈도 확대되고 있습니다. 넷마블은 이러한 요구에 대응하기 위해 '넷마블은 ESGing' 콘텐츠를 기획하여 활발한 대외 ESG 커뮤니케이션을 진행하고 있습니다. '넷마블은 ESGing' 시리즈는 유튜브, 페이스북 등 다양한 채널에서 카드뉴스, 칼럼, 영상 등 다양한 포맷으로 제작됩니다. 2022년에는 지타워의 환경 친화적 설계 및 운영 현황 등을 소개하는 여러 콘텐츠를 통해 신사옥의 친환경성을 널리 알리는 데에 주력했습니다. 뿐만 아니라 넷마블문화재단을 통해 지속해 온 사회공헌 활동과 윤리강령 및 정보보안 리스크 관리체계 등 다방면에 걸친 ESG 경영활동을 다루고 있으며, 실제 사례를 중심으로 이해하기 쉬운 콘텐츠를 제작하고 있습니다.

넷마블은 '단 한 명의 유저만 있다면, 어떤 뉴미디어 채널이든 도전해 유저와 소통한다'라는 일념 하에 다양한 뉴미디어 채널을 통한 활발한 소통을 추구합니다. ESG 콘텐츠 역시 맞춤형 콘텐츠 전략을 통해 이해관계자와의 효과적인 소통을 이어갈 계획입니다.

ESG 콘텐츠 소통 성과

(단위: 건)



1) 넷마블문화재단 관련 기사 포함

★ 국내 게임사 최초 UNGC 참여

2022년 12월, 넷마블은 글로벌 기준에 부합하는 ESG 경영 실천 강화를 위해 국내 게임업계 최초로 UNGC 참여를 결정했습니다. 이를 계기로 넷마블은 인권, 노동, 환경, 반부패 등 유엔글로벌콤팩트 10대 원칙을 기업 경영 전반에 내재화하고, 다양한 이해관계자에게 지속가능경영 성과를 공유할 계획입니다. 특히 최근 국제사회에서 주요 이슈로 대두되고 있는 인권 영역에 대해 ESG 선도 기업 수준의 관리 기반을 마련하여 건강한 기업문화 조성에 기여하고자 합니다. UNGC 가입은 성장과 공존의 미래사회로 나아가기 위한 약속이며, 넷마블은 ESG 글로벌 스탠다드를 내재화하여 책임 있는 기업으로서의 의무를 성실히 이행하겠습니다.



중대성 평가

넷마블은 매년 중대성 평가를 실시하여 넷마블이 지속가능한 기업으로 성장하기 위해 우선적으로 고려해야 할 중대 이슈를 선정하고 있습니다. 기업 활동이 지속가능성 측면에서 환경과 사회에 미치는 영향(Impact)을 종합적으로 분석하여 28개의 주요 이슈를 구성했으며, Impact 평가를 통한 우선순위화 과정을 거쳐 최종적으로 5개 중대 이슈를 도출했습니다.

중대성 평가 프로세스





STEP 1 중대 이슈 Long-list 구성	STEP 2 중대 이슈 Short-list 도출	STEP 3 Impact 평가 실시	STEP 4 중대 이슈 선정	STEP 5 중대 이슈 검토
<ul style="list-style-type: none"> 수행방법: 자료 분석(정성) ESRS, GRI, SASB 등 글로벌 공시 이니셔티브별 토픽 List-up 및 Grouping을 통해 28개 이슈를 구성 	<ul style="list-style-type: none"> 수행방법: Impact 맵핑(정량) 기초자료 분석을 통한 Topic별 점수 산정 <ul style="list-style-type: none"> - ESG 평가 및 공시기준 - 동종업계 벤치마킹 - 내부 아젠다, CEO 메시지, ESG위원회 안건 분석 - 미디어 분석 상위 이슈 기준 Short-list 도출 	<ul style="list-style-type: none"> 각 이슈와 관련된 회사의 활동과 활동 결과로 인한 사회·환경적 Impact 분석 내부 ESG협의체 및 외부 전문가로 구성된 이해관계자 설문조사를 통해 Impact별 중대성 평가 실시 (2023년 4월 5일~7일) 	<ul style="list-style-type: none"> Impact 평가 결과 순위에 따라 상위 5개 중대 이슈 선정 <div style="border: 1px dashed orange; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center; color: orange;">최종 중대 이슈</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 인재 확보 및 육성 2 유저 만족 제고 3 정보보안 및 개인정보보호 4 기술혁신 및 연구개발 강화 5 지역사회 기여 </div> <ol style="list-style-type: none"> 6 윤리 및 준법 7 기후변화 대응 및 온실가스 배출 저감 8 구성원 다양성 및 평등 기회 보장 9 구성원 안전보건 관리 10 에너지 효율 향상 및 관리 	<ul style="list-style-type: none"> 이사회 산하 ESG위원회에 중대성 평가 결과 보고 ESG위원회의 중대 이슈 선정 방식 및 결과 검토

중대성 평가 결과

순위 ¹⁾	중대 이슈		Impact 중대성			
			환경·사회적 Impact	Impact 특성	Impact 중대성 수준	UN SDGs
1 (▲2)	사회	인재 확보 및 육성	우수 인재 확보를 통한 기업 경쟁력 강화 및 콘텐츠 품질 개선	긍정·실재	●●●●	4 QUALITY EDUCATION, 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH
			전문 인력 양성을 통한 게임업계 발전 및 사회 인적자본 가치 창출	긍정·실재	●●●●	
2 (▼1)	사회	유저 만족 제고	다양한 유저 접점 활동을 통한 유저 니즈 대응 수준 및 만족도 향상	긍정·실재	●●●●	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING, 5 GENDER EQUALITY
			유저 권익 침해(인권, 생명, 신체 또는 재산에 대한 위해 등) 및 관련 법률 리스크 발생	부정·잠재	●●●●	
3 (▼1)	사회	정보보안 및 개인정보보호	유저의 안전한 게임 이용 환경 보장	긍정·실재	●●●●	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE
			정보 유출 등의 보안사고로 인한 인권 및 프라이버시 침해	부정·잠재	●●●●	
4 (▲6)	거버넌스	기술혁신 및 연구개발 강화	게임 내 신기술 적용 및 높은 게임 퀄리티 확보를 통한 유저 만족도 향상	긍정·잠재	●●●●	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE
			국내 및 글로벌 게임업계의 지적자본 증대	긍정·실재	●●●●	
5 (▲8)	사회	지역사회 기여	게임 관련 사회공헌을 통해 건강한 게임문화 확산 및 게임산업 인재 양성 기여	긍정·실재	●●●●	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH
			취약계층의 삶의 질 향상 등 지역사회 사회적 가치 창출	긍정·실재	●●●●	

1) 전기 중대 이슈와 비교

중대 이슈 관리(Management Approach)

구분	인재 확보 및 육성	유저 만족 제고	정보보안 및 개인정보보호	기술혁신 및 연구개발 강화	지역사회 기여
 거버넌스	<ul style="list-style-type: none"> HR지원담당: 인재 확보 및 육성 관련 전략 수립 및 방향성 제시 인사실: 외부 우수인재 채용 및 내부 구성원 성장 지원을 위한 활동 수행 	<ul style="list-style-type: none"> 넷마블 서비스 리스크 관리 조직: 공정한 서비스 제공과 유저의 권리 침해 최소화를 위한 활동 수행 	<ul style="list-style-type: none"> 정보보호최고책임자(CISO): 넷마블의 정보보안 및 개인정보보호 활동 관리·감독 정보보호협의회: CISO를 의장으로 하여 정보보호 활동 관련 의사결정 수행 보안실(보안전략팀, 개인정보보호팀): 정보보호 및 개인정보보호 관리체계 운영, 위험 완화 활동 수행 	<ul style="list-style-type: none"> 기술전략담당: 넷마블이 추구하는 기술 개발의 방향성 논의 및 제시 기술관리실·TPM실: 넷마블의 다양한 프로젝트·연구과제에 대한 이슈 관리 및 감독, 신기술 리서치, 기술 개발 방향성 제안 AI 센터: AI 전담 연구 조직으로 관련 기술 개발 진행 	<ul style="list-style-type: none"> 넷마블문화재단 이사회: 연 2회 이상 정기 개최 통해 재단 운영 상황 점검 및 주요 사항 의결 넷마블문화재단: 전문성과 지속성을 바탕으로 사회공헌 방향 수립 및 사업 추진, 지역사회를 포함한 사내외 이해관계자 요구 적극 반영
 전략 및 정책	<ul style="list-style-type: none"> 우수 인재 확보 파이프라인 구축 <ul style="list-style-type: none"> - 채용 연계 인턴십 - 신입사원 공개채용 - 리더 후보자 석세스션 플랜 (Succession Plan) 직급별·직군별 역량 강화 프로그램 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 고객 응대 정책 구축 <ul style="list-style-type: none"> - 원스톱 서비스 지향 - 장기 미해결 문의 관리 - 반복성 문의유형 관리 - 고객 만족도 Follow-up 유저 보호 정책 수립 	<ul style="list-style-type: none"> 3단계의 정보보호 정책 마련 <ul style="list-style-type: none"> - 정보보호 규정: 정보보호 정책의 전반적인 목표와 방향성 제시 - 정보보호 지침: 정보보호 정책 달성을 위한 기준과 원칙 수립 - 절차서: 정책 달성을 위한 구체적인 접근 방식을 명시 	<ul style="list-style-type: none"> 게임 콘텐츠 품질 및 재미 향상을 위한 AI, 메타버스 등 신기술 개발 건전한 게임문화 형성을 위한 신기술 및 솔루션 도입 	<ul style="list-style-type: none"> 기업 역량 반영한 집중 영역 선정 <ul style="list-style-type: none"> - 건강한 게임문화 조성 - 미래 게임 인재 육성 - 즐거운 나눔 문화 확산 지속성, 진정성, 투명성이라는 명확한 추진 원칙에 의거해 지역사회 지원
 리스크 관리	<ul style="list-style-type: none"> 매년 전 구성원 설문(Netmarble Culture Survey)을 통해 구성원의 고충과 성과 몰입도 저해 요소 발굴 및 개선 근무환경 개선, 복지제도 확대 등 구성원 만족도 제고 노력을 통한 인재 유출 방지 	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 리스크 관리체계 구축 <ul style="list-style-type: none"> - 10여 개의 대내외 서비스 리스크 유형을 3단계 등급으로 분류해 관리 	<ul style="list-style-type: none"> 연 1회 이상 정보 침해사고 위험평가 실시 게임 출시 전후 보안점검 및 모의 해킹을 통해 보안 취약점을 식별 및 제거 서비스 개인정보 영향평가 프로세스를 통해 국내외 법규 준수 여부 및 유·누출 위험성 사전 확인 	<ul style="list-style-type: none"> 지적재산권 보호를 위한 상시적 모니터링 및 침해 대응 절차 마련 	<ul style="list-style-type: none"> 정기 이사회, 임직원 기금위원회를 운영해 투명성 제고 및 상시 모니터링 사회공헌 사업 효과에 대한 전문 검증을 통해 파급효과 증대 및 리스크 예방
 지표	<ul style="list-style-type: none"> 연간 신규채용 인원: 224명 구성원 총 교육시간: 8,876시간 (인당 10.6시간) 	<ul style="list-style-type: none"> 고객 만족도: 66.6점(PC, 100점 만점), 3.5점(모바일, 5점 만점) 고객센터 VOC 접수 건수: 454,935건 	<ul style="list-style-type: none"> 보안사고 발생 건수: 0건 개인정보 침해 건수: 0건 	<ul style="list-style-type: none"> R&D 투자 금액¹⁾: 858,085 백만 원 매출액 대비 R&D 투자 비율¹⁾: 32.1% 누적 특허 등록¹⁾: 251건 	<ul style="list-style-type: none"> 사회공헌 총 지원 인원: 28,259명 사회공헌 총 비용: 2,662 백만 원
페이지	56-61	21-30	34-38	31-33	50-54
GRI Index	401-1, 404	416	418	Non-GRI 지표	413

1) 넷마블컴퍼니(연결 기준)

유저 만족 제고 21

기술혁신 및 신사업 확대 31

정보보안 및 개인정보보호 34

ENTERTAIN TOGETHER

넷마블이 추구하는 모두의 즐거움

마구마구 2023

유저 만족 제고

고객 VOC 처리율¹⁾

97.2%



양방향 유저 소통 확대

넷마블은 유저와의 양방향 소통을 강화하기 위해 다양한 뉴미디어 플랫폼에 도전하고 있으며, 플랫폼별 맞춤형 콘텐츠를 통해 넷마블과 넷마블 게임 소식을 효과적으로 전달하고 있습니다.

게임 서비스 환경 개선을 위한 소통 노력

넷마블은 유저의 게임 관련 니즈 및 질의에 적극적으로 대응하기 위해 각 게임별 유튜브 공식 라이브 방송을 확대하고 있습니다.

2022년 넷마블 게임 공식 LIVE 방송 리스트

① 제2의 나라: Cross Worlds	제2TV쇼	④ 킹 오브 파이터 올스타	킹업파쇼
② 일곱 개의 대죄: GRAND CROSS	호크토크	⑤ 세븐나이츠2	세나2나잇
③ 리니지2 레볼루션	셀루션		세븐나이츠2 개발자 라이브

'세븐나이츠 레볼루션' 게임 론칭 사전 의견 청취

넷마블은 유저의 생각을 게임 기획에 반영하고자 '세븐나이츠 레볼루션' 론칭 전 의견 청취 과정을 진행했습니다. 신규 게임의 준비 과정 및 출시 후 운영 방향성에 대한 유저들의 질문을 수렴하여, 스페셜 방송 '소통하세나'를 통해 답변을 제공했습니다. '소통하세나'에서는 향후 출시 예정인 캐릭터 및 주요 업데이트 계획, 개발 과정에서 공개되지 않은 비하인드 스토리 등을 공개해 국내 유저들의 높은 관심과 공감 증에 대응했으며, 청취된 의견을 추후 서비스에 반영할 계획입니다.

'페이트/그랜드 오더' 운영개선

'페이트/그랜드 오더'는 2021년 유저 간담회에서의 논의사항을 충실히 이행하기 위해 유저와 꾸준히 소통하고 있습니다. 2022년에는 총 5번의 공식 라이브 방송을 진행했으며, 2021년 이후 매달 공식 커뮤니티의 '운영자 노트'를 통해 유저의 의견을 수렴한 후 게임 서비스 개선에 반영하고 있습니다. 또한, 유저 니즈에 맞춰 일본에서만 진행되었던 '무대공연 FGO THE STAGE' 영상 3종을 자막으로 번역해 공개하고, 번역 인력 보강 및 내부 검수 프로세스 개선을 통해 서비스 퀄리티 향상을 위해 노력했습니다. 그 결과, 유저들이 커피트릭 2대를 보내 '제1회 정초 복원제' 행사를 자체적으로 개최하며 응원의 메시지를 보냈고 넷마블 역시 뉴미디어 채널을 통해 유저들에게 감사 영상을 공개하며 응원에 화답했습니다.

1) 추가답변 제외한 처리 건수 기준

글로벌 커뮤니케이션 확대

온라인 플랫폼을 활용한 글로벌 유저와의 소통

넷마블은 다양한 소셜 미디어를 활용해 글로벌 유저들과 활발한 소통을 진행하고 있습니다. 특히 틱톡 계정을 운영하며 영문·한글 콘텐츠를 동시에 배포하고 글로벌 콘텐츠의 비율을 80% 이상으로 높은 결과, 팔로워의 90% 이상이 주요 글로벌 게임 시장에 위치한 것으로 나타났습니다. 2022년 203건의 콘텐츠를 업로드해 2,192만 회의 조회수를 기록했으며, 150개 이상의 국가에서 75개 언어를 사용하는 글로벌 MZ 세대와 소통하고 있습니다.

이외에도, 글로벌 유저들에게 익숙한 플랫폼인 '디스코드'를 공식 커뮤니티로 운영 중이며, 국가별 트위터 계정을 통해 현지어로 유저들과 실시간 소통하고 있습니다. 또한, 게임별 공식 커뮤니티 게시판을 운영해 주요 이슈가 발생하거나 개별 유저 지원이 필요한 경우에 적극 대응하고 있습니다.

지스타(G-STAR) 2022 참여를 통한 온·오프라인 소통

넷마블은 3년 만에 정상 개최된 지스타 2022에 참여해 온·오프라인으로 활발한 소통을 진행했습니다. 오프라인 행사에서는 100개의 부스와 160여 개의 시연대, 그리고 오픈형 무대로 이루어진 넷마블관을 운영했으며, 4일간 다양한 채널을 통해 온라인 생방송을 진행하고 현장 사진을 실시간으로 SNS에 업로드했습니다. 라이브 방송의 경우 동시 시청자 수 최고 5.6만 명, 누적 시청자 수 116만 명을 기록했으며, 10개 이상의 넷마블 뉴미디어 채널을 통해 150여 건의 콘텐츠(2022년 말 기준)를 배포하는 등 지스타 참여 게임사 중 가장 활발한 온라인 소통을 이어나갔습니다. 넷마블은 보는 재미를 강조한 콘텐츠 송출 전략을 통해 지스타에 방문하지 않은 유저들도 함께 즐길 수 있는 '넷마블 온라인 지스타'를 제공했습니다. 앞으로도 지스타 참여를 통해 유저들과의 소통을 강화하고 다양한 방식으로 게임을 소개하며 즐거움을 전달하겠습니다.



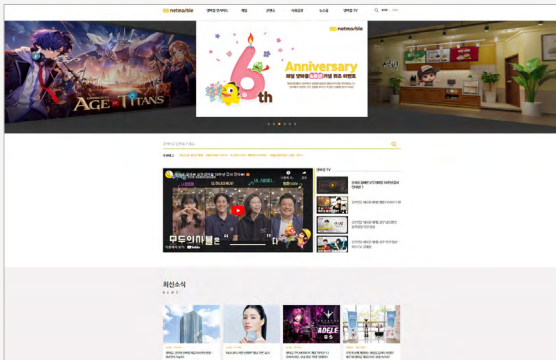
페이트/그랜드 오더 커피트릭

다양한 소통채널 운영

채널 넷마블

‘채널 넷마블’은 넷마블의 브랜드 미디어로, 2021년 오픈 4주년을 기념한 웹사이트 리뉴얼을 진행해 국내뿐만 아니라 영어권 국가에서도 다양한 콘텐츠를 제공하고 있습니다. ‘제2의 나라: Cross Worlds’, ‘세븐나이츠2’, ‘A3: 스틸얼라이브’, ‘일곱 개의 대죄: GRAND CROSS’ 등 넷마블의 인기 게임을 활용한 게임 방송 프로그램의 비하인드 스토리, 게임 정보 가이드, 브랜드드 웹툰 등 다양한 콘텐츠를 신규 제작했으며, 많은 유저들의 호응을 얻고 있습니다.

또한, ‘채널 넷마블’은 넷마블의 신사업과 ESG 활동에 대한 내용을 유저들이 쉽게 이해할 수 있도록 카테고리별 신설하여 포스팅과 카드뉴스를 지속적으로 업로드하고 있습니다.



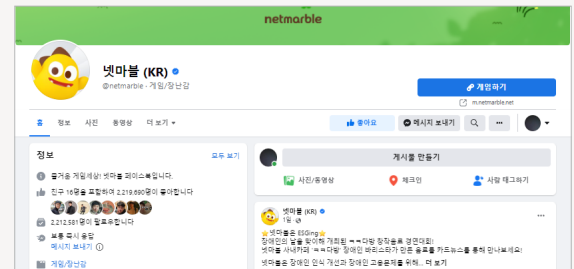
채널 넷마블

페이스북

페이스북은 넷마블의 대표 SNS 채널로, 국내 게임업계 1위에 달하는 약 266만 명의 팔로워를 보유하고 있습니다. 페이스북 페이지에는 주요 게임 소식과 더불어 유저들과의 상호작용을 위한 캐주얼 콘텐츠 및 넷마블의 ESG 활동을 소개하는 카드뉴스, 영상 콘텐츠가 지속적으로 업로드됩니다. 이외에도 유저들이 다양한 콘텐츠를 한 곳에서 즐길 수 있도록 넷마블 타 플랫폼의 콘텐츠를 미리링해 페이스북 페이지를 넷마블 콘텐츠 Hub로 활용하고 있으며, 글로벌 유저들을 위한 영문 넷마블 페이스북 페이지도 함께 운영하고 있습니다.

넷마블 페이스북 콘텐츠 시리즈

- 넷마블은 ESGing** : 유저들에게 친숙한 카드 뉴스 포맷을 활용해 ESG 활동 소개
- 캐주얼 콘텐츠** : 자체 캐릭터 ‘콩야’ IP를 활용해 유저들의 재미와 공감을 획득한 다양한 콘텐츠 제작
- 웹툰 작가와의 콜라보** : 웹툰 작가와의 콜라보를 통해 ‘스콜라의 게임짱막’ 시리즈 정기 발행

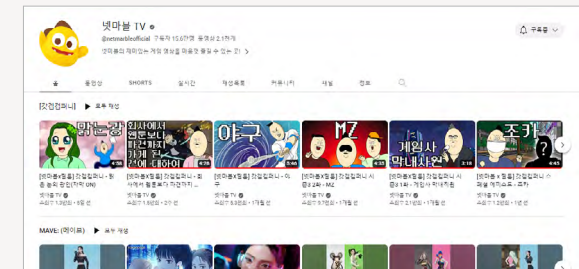


넷마블 페이스북

유튜브

‘넷마블TV’는 넷마블 브랜드의 공식 유튜브 채널로, 공식 영상, 마케팅 영상 및 자체 제작 오리지널 콘텐츠를 업로드합니다. 유명 인플루언서와의 협업을 통해 애니메이션, 웹예능, 토크쇼, 게임리뷰 등 다양한 자체제작 오리지널 콘텐츠로 즐거움을 선사하고 있습니다. 특히 게임회사의 일상을 담은 ‘짤툰X넷마블 콜라보 애니메이션 - 갓갸컴퍼니’는 ‘인기 급상승 동영상’에 포함되는 등 유저들 사이에서 큰 화제가 되었습니다.

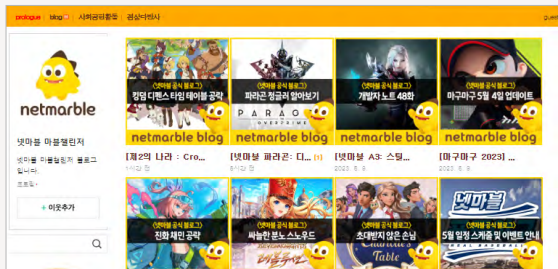
2022년에는 게임업계 취업을 준비하는 미래 게임 인재를 위해 ‘버프가 필요해’ 멘토링 프로그램의 연재를 시작했으며, 크리에이터 지원 프로그램 ‘넷마블 파트너 크리에이터’를 출범해 유튜브 크리에이터의 창작 활동을 지원하고 있습니다. 넷마블은 ‘일곱 개의 대죄: GRAND CROSS’, ‘마블 퓨처 레볼루션’, ‘제2의 나라: Cross Worlds’ 등 자사 게임의 유튜브 채널도 활발히 운영 중이며, 공식 LIVE 방송을 통해 유저와의 소통을 이어가고 있습니다. 2022년 말 기준 넷마블은 다양한 유튜브 채널을 통해 실버버튼 6개와 골드버튼 1개를 보유하고 있습니다.



유튜브(넷마블TV)

네이버 블로그

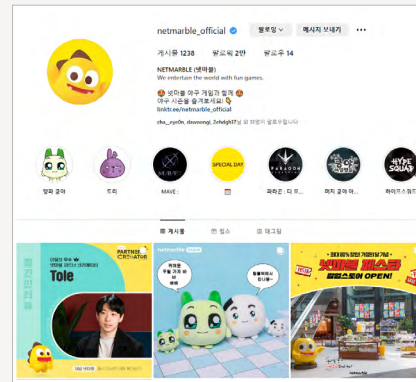
넷마블 블로그는 2013년부터 게임 유저들을 위한 게임 공략, 리뷰 등의 다채로운 콘텐츠를 게재하고 있으며, 2022년 말 기준 2,776만 명의 방문자 수를 기록하며 '소셜아이어워드(i-AWARDS) 2022'에서 게임 부문 블로그 대상을 수상했습니다. 블로그는 넷마블 대학생 서포터즈 '마블챌린저'와 함께 운영하여 게임업계를 꿈꾸는 대학생들에게 게임업계 홍보 콘텐츠 제작 및 실무 경험의 장으로 활용되고 있습니다.



네이버 블로그

인스타그램

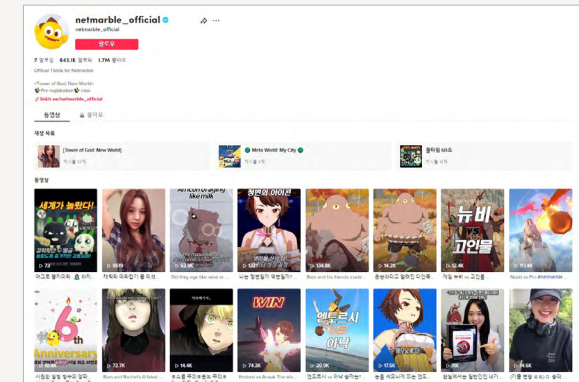
2015년 개설된 인스타그램 채널은 게임회사 라이프, 게임 공감 등 캐주얼한 콘텐츠를 통해 게임 유저들과 친근하게 소통하는 공간입니다. 인스타그램을 통해 넷마블 게임을 좋아하는 유저들이 공감할 수 있는 재미있는 콘텐츠를 제공하여 2022년 말 기준 약 2만 명의 팔로워를 확보하고 있습니다.



인스타그램

틱톡

2021년 개설된 틱톡 채널은 빠르게 성장하고 있는 플랫폼으로, 2022년 말 기준 약 52만 명의 팔로워를 보유하고 있습니다. 넷마블은 틱톡을 통해 트렌디한 숏폼 콘텐츠를 제공하며 1020세대와 활발하게 소통하고 있습니다.



틱톡

뉴미디어 성과

넷마블은 유저들과의 활발한 소통을 인정 받아 다양한 뉴미디어 관련 수상 경험이 있습니다. 특히, '제15회 대한민국소통어워드'에서는 2년 연속 대한민국소셜미디어대상 및 대한민국디지털콘텐츠대상을 수상했습니다. 주최기관인 한국인터넷소통협회는 정보공개성과 콘텐츠 적합성 측면이 우수하며 ESG 활동 현황을 쉽게 파악할 수 있다는 점을 높이 평가해 Best 콘텐츠로 '넷마블은 ESGing' 시리즈를 선정했습니다.

수상내역	수상내용	주최
제15회 대한민국소통어워드	대한민국소셜미디어대상, 대한민국디지털콘텐츠대상	한국인터넷소통협회
소셜아이어워드(i-AWARDS) 2022	페이스북·틱톡·인스타그램·블로그 4개 부문 게임 분야 대상	한국인터넷전문가협회
제11회 대한민국 디지털고객만족도 조사	게임 부문 1위(6년 연속), SNS 우수 기업 페이스북 부문	사단법인 한국마케팅협회
제8회 2022 올해의 SNS	올해의 페이스북 기업 부문 대상	한국소셜콘텐츠진흥협회

고객 응대 역량 제고

넷마블은 고객의 니즈와 환경 변화 등을 다각도로 고려한 고객 응대 정책을 시행하고 있습니다. 특히 금칙어, 확률형 아이템 등의 사회적 이슈에 적극 대응하여 모든 고객이 만족스러운 서비스를 이용할 수 있도록 노력하고 있습니다. 앞으로도 넷마블은 다양한 고객의 목소리에 귀를 기울이며 합리적인 응대 정책을 수립하여 고객 만족을 제고해 나가고자 합니다.

고객 응대 정책

 <p>문의 → 해결까지의 원스톱 서비스</p>	<p>문의 접수부터 해결 완료까지 고객의 대기 시간을 최소화해 추가적인 불편사항이 발생되지 않도록 원스톱 서비스를 지향합니다.</p>
 <p>장기 미해결 문의 관리</p>	<p>고객의 불편사항을 최대한 빠르게 해소하는 것을 목표로 서비스를 제공하고 있으며, 즉시 해소가 어려울 경우 커뮤니티 등의 소통 창구를 통해 진행 상황을 주기적으로 안내하고 있습니다.</p>
 <p>반복성 문의 유형 분류 및 누적 관리를 통한 개선포인트 도출</p>	<p>주기적으로 반복되는 문의를 유형별로 구분·관리해 모든 고객들이 동일한 서비스를 제공받을 수 있도록 프로세스화 했습니다. 이를 통해 문제 해결 소요 시간 감소와 더불어 고객 만족도 상승을 도모하고 있습니다.</p>
 <p>고객 만족도 Follow-up 프로세스 적용</p>	<p>회사가 아닌 고객의 입장에서 서비스를 제공하고, 개선점을 도출하여 고객이 넷마블의 서비스에 만족할 수 있는 환경을 만들어갑니다.</p>

고객 응대 원칙

넷마블 구성원은 회사를 대표한다는 책임감을 가지고 모든 고객에게 성실히 대응하며, 고객의 입장에서 최선의 결과를 도출하기 위해 노력하고 있습니다.



고객 응대 역량 제고를 위한 상담사 전문성 확보

넷마블은 상담사가 고객과 동일한 눈높이로 소통하며 응대 역량을 높일 수 있도록 지원하고 있습니다. 신규 상담사의 경우, 게임 내 특정 레벨 달성 등의 미션 참여를 통해 게임 이해도를 높이고 있으며, 게임 별로 담당자를 배정해 상담의 전문성과 품질을 향상시키고 있습니다. 또한, 변화하는 게임 트렌드를 빠르게 습득할 수 있도록 상담사 교육 커리큘럼을 지속적으로 업데이트하고 있습니다.

<p>상담 유형</p>	<p>게임 내 콘텐츠 이용방법, 확률, 아이템, 재화 등 게임과 관련된 모든 상담 진행</p>
<p>직무윤리 교육</p>	<p>2022년 12월 진행, 100% 수료</p>
<p>윤리준수 캠페인</p>	<p>2022년 3회, 2023년 1회 진행(2023년 상반기 기준)</p>

넷마블은 모든 게임 운영 담당자를 대상으로 직무윤리 교육 및 윤리준수 캠페인을 진행하여 윤리 관련 경각심을 높이고 있습니다. 넷마블의 윤리강령을 바탕으로 신뢰성 있고 공정한 서비스가 제공될 수 있도록 고객 정보 보안 유지, 업무 목적 외 권한 사용 금지, 정확한 고객 문의 처리, 투명한 자산 관리 등에 대한 교육을 실시하고 있습니다.

고객 접점 활동

고객 상담 운영 채널 다각화

넷마블은 체계적인 고객 대응을 위해 게임 유형에 따라 PC 게임과 모바일 게임 고객센터를 구분해 운영하고 있습니다. PC 게임 고객센터에서는 PC 게임 관련 결제, 보안, 상담, 자녀 사랑(게임시간 선택제) 등에 대한 문의가 가능하며, 모바일 게임 고객센터에서는 모바일 게임별 도움말 제공 및 다양한 문제 해결을 위한 1:1 문의가 가능합니다. 2022년에는 코로나19 방역지침 완화 후 방문 상담을 원하는 유저가 증가함에 따라 방문상담센터를 이전하여 유저들의 접근성을 향상시키고, 보다 쾌적한 환경에서 상담이 이루어질 수 있도록 개선했습니다.



방문상담센터

고객 문의 채널



VOC 관리 및 처리 프로세스

넷마블은 고객센터, 게임 커뮤니티, 고객문의 창구, 외부 사이트, 어플리케이션 등 다양한 채널에 접수된 유저의 불편사항 및 제안 의견을 신속하게 처리하고, 고객 만족도 조사를 통해 고객의 의견을 청취·관리하고 있습니다.

VOC 관리 시스템 운영

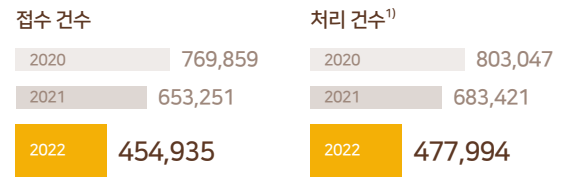
넷마블은 VOC 관리 시스템을 도입해 VOC 모니터링을 강화하고 있습니다. VOC는 365일 24시간 모니터링되며, 장애·불편·건의 3가지 유형으로 분류해 대응합니다. 특히 장애 감지 시 4분 내로 담당 부서에 전파되며, 유저 피해 신고 시에는 실무부서와 이슈관리 전담 부서의 이중 검토 프로세스를 통해 적절한 조치를 취하고 있습니다. 이러한 노력의 결과, 분쟁조정기관을 통해 접수되는 기관민원 건이 2018년 333건에서 2022년 40건으로 4년 연속 감소하는 추세를 보였습니다.

또한, 넷마블은 VOC 관리를 통해 파악한 유저의 니즈와 의견을 분석해 유저의 원활한 게임 이용을 지원하고 있습니다. 수집된 VOC 사례를 기반으로 게임 내 불편 기능, 버그, 밸런스 등을 개선하고 있으며, 유저 관점의 다양한 의견을 서비스에 반영해 장기적인 성장 파트너로서 유저와의 유대를 강화해 나가고자 합니다.

고객 만족도 조사 결과 (단위: 점)



고객센터 접수 및 처리 현황(VOC) (단위: 건)



1) 추가답변으로 처리 건수가 접수 건수를 초과

주요 유형별 VOC 비중 (단위: %)

유형	비중
건의사항	7
결제	2
계정	18
버그·장애	26
복구	38
신고	9

VOC 모니터링 프로세스



서비스 리스크 관리

서비스 리스크 관리 조직 신설

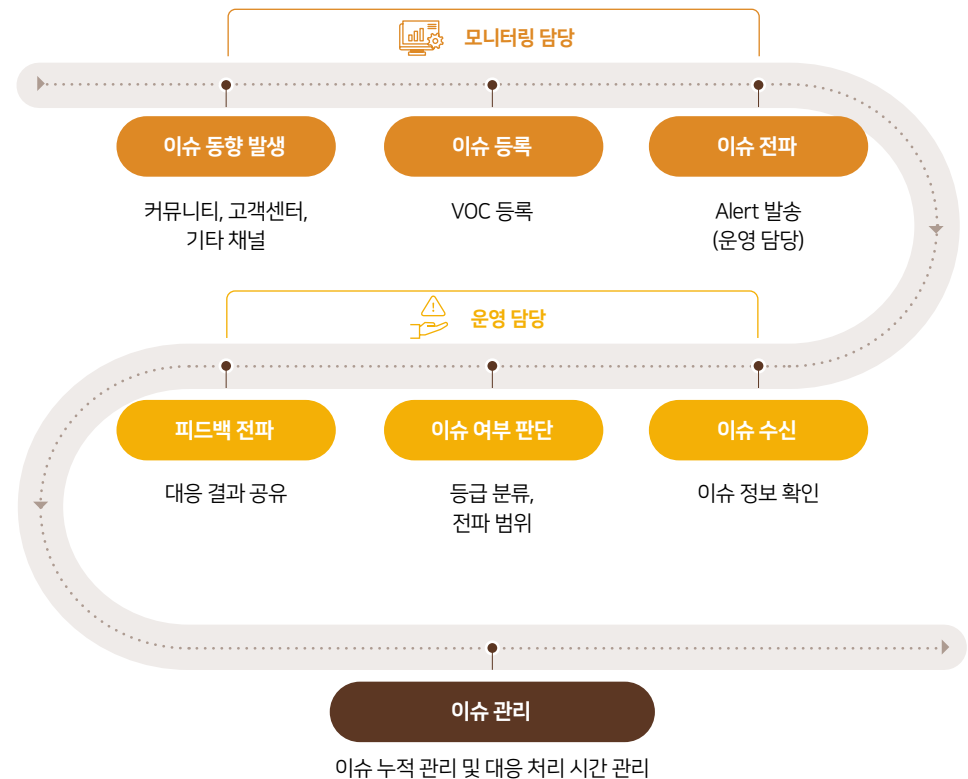
넷마블은 서비스 리스크 관리 조직을 신설해 유저의 권익을 보호하고 불편사항을 최소화하기 위한 다양한 활동을 수행하고 있습니다. 서비스 리스크는 '게임 서비스 리스크'와 '운영 서비스 리스크'로 분류되며, 각 리스크 유형에 따른 관리 체계를 수립해 운영하고 있습니다.

게임 서비스 리스크란, 게임 서비스 중 발생해 유저의 권익을 침해할 수 있는 접속 문제, 결제 불가, 게임 밸런스, 확률 등의 리스크를 의미합니다. 넷마블은 해당 리스크를 10여 개의 유형으로 분류하고 법률 및 정책 준수 여부, 유저의 피해 여부 등을 고려해 적합한 대안을 마련하고 있습니다. 또한, 잠재적 리스크가 예상되거나 대외 확산 가능성이 있는 이슈를 선제적으로 검토하고 대응합니다.

운영 서비스 리스크의 경우, 근본적인 예방을 위해 게임 운영자로서 지켜야 할 행동 지침을 수립하고, 게임 운영자 전원을 대상으로 온·오프라인 직무 윤리 교육 및 연 4회 정기 캠페인을 진행하고 있습니다. 또한, 운영자의 부정행위를 근절하기 위해 시스템(게임 운영 툴) 권한을 관리하고 사용 내역을 모니터링합니다.

2022년 자체적으로 구축한 Service Alert System은 모니터링 과정에서 감지된 주요 이슈를 담당 운영자에게 즉시 전달해 신속한 대응을 가능하게 하는 이슈 전파 시스템입니다. 게임별로 관리되는 다양한 서비스 운영 지표 및 사전 지정된 키워드를 토대로 유저 동향을 감지하고, 해당 정보를 각 프로젝트 담당자에게 빠르게 전달합니다. 넷마블은 이슈가 발생한 근본적인 원인을 파악하여 대응 방안을 마련하고 신속하게 대응해 유저들에게 즐거운 게임 환경을 제공하고 있습니다.

이슈 전파 및 관리 프로세스



서비스 리스크 관리체계

넷마블은 서비스 리스크 유형을 3단계 등급으로 분류해 체계적으로 관리합니다. 또한, 지속적으로 발생하는 주요 리스크를 추적·개선·보완하기 위한 서비스 관리 프로세스를 구축했습니다. 유사 이슈를 예방하고 균등한 품질의 서비스를 제공하기 위해 리스크의 근본적인 원인을 분석하며 개선 및 보완해 나가고 있습니다.

서비스 관리 프로세스

	게임 서비스 리스크	운영 서비스 리스크
이슈 감지	<ul style="list-style-type: none"> • 게임 문제, 접속 문제, 불만 동향 발생 등 공유가 필요한 이슈 감지 	<ul style="list-style-type: none"> • 시스템 사용내역 모니터링을 통해 이슈 감지
전파 및 조치	<ul style="list-style-type: none"> • 현상, 영향도, 조치, 대응 방향에 대한 확인 및 보고 • 유관부서 협업 및 조치 	<ul style="list-style-type: none"> • 사고 원인 및 피해규모 조사 • 유관부서 협업 및 조치
리스크 관리	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 리스크 접수 	<ul style="list-style-type: none"> • 리스크 등급 진단 및 재발방지 대책 수립
후속 관리	<ul style="list-style-type: none"> • 유사 사례 발생 예방을 위한 이슈 공유 	<ul style="list-style-type: none"> • 재발방지 대책 이행 관리



즐겁고 건전한 게임문화 조성

게임 생태계는 게임 개발부터 운영, 성장의 단계에 이르기까지 복합적인 이해관계자들의 생생한 상호 작용으로 이루어져 있습니다. 이에 넷마블은 게임 생태계를 구성하는 주체들과의 적극적인 소통과 지원을 바탕으로 함께 발전해 나가고자 합니다. 넷마블의 콘텐츠가 다양한 생각을 연결하고 모두의 건강한 성장을 돕는 기회로 이어질 수 있도록 노력하겠습니다.

지속가능한 게임 생태계 구축을 위한 파트너 크리에이터 운영

유튜브를 비롯한 유저 참여형 콘텐츠 플랫폼이 등장함에 따라, 콘텐츠 크리에이터 생태계가 형성되며 크리에이터의 발전이 게임산업의 발전으로 이어지고 있습니다. 이에 넷마블은 크리에이터를 마케팅 차원의 협업 관계 이상으로 함께 성장해야 하는 중요한 이해관계자임을 인식하여 '파트너 크리에이터 프로그램'을 운영하고 있습니다.

2021년 '제2의 나라 파트너 크리에이터'를 시작으로 2022년에는 '넷마블 파트너 크리에이터 프로그램'을 정식 출범하며 콘텐츠 크리에이터 생태계의 발전을 지원하고 있습니다. 2022년 파트너 프로그램에는 총 22명의 크리에이터가 참여했으며, 활발한 지원과 협업을 통해 다양한 온·오프라인 활동을 진행하여 총 1,063개의 넷마블 관련 콘텐츠가 제작되었습니다.

2022년 파트너 크리에이터 주요 활동

- 넷마블 파트너 크리에이터 발대식 개최
- 'HYPESQUAD VIP TEST for CREATOR' 개최
- '유튜브 크리에이터 타운: 2022 유크타 게임대전' 개최
: '하이프스쿼드'를 선보이며 유튜브와 함께 넷마블 파트너 크리에이터를 비롯한 국내 100여 명의 크리에이터들이 모여 온라인으로 진행한 크리에이터 대축제



넷마블 파트너 크리에이터 발대식



하이프스쿼드: 크리에이터 초빙을 통한 테스트 진행

2022년 5월, 넷마블 지타워에서 '하이프스쿼드'의 첫 인플루언서 테스트인 'HYPESQUAD VIP TEST for CREATOR'가 진행되었습니다. 약 30여 명의 크리에이터를 초청해 최후의 1인을 가리는 형태로 게임을 진행했으며, 이 과정에서 파악된 크리에이터들의 의견을 게임 개선사항에 반영했습니다.

이 테스트는 FGT(Focus Group Test)의 형식을 띄고 있지만, 일반 유저가 아닌 게임 콘텐츠 크리에이터를 대상으로 진행되었다는 점이 주요 차별점입니다. 이는 '보는 게임'의 중요성이 높아진 시기에 게임 콘텐츠 제작자들을 대상으로 집중 테스트를 진행할 수 있다는 점과 크리에이터들이 남들보다 빠르게 신작을 테스트하고 콘텐츠화할 수 있다는 점에서 상호 Win-Win하는 기회로 작용했습니다.



크리에이터 대상 하이프스쿼드 사내 테스트 진행

유저 보호 정책

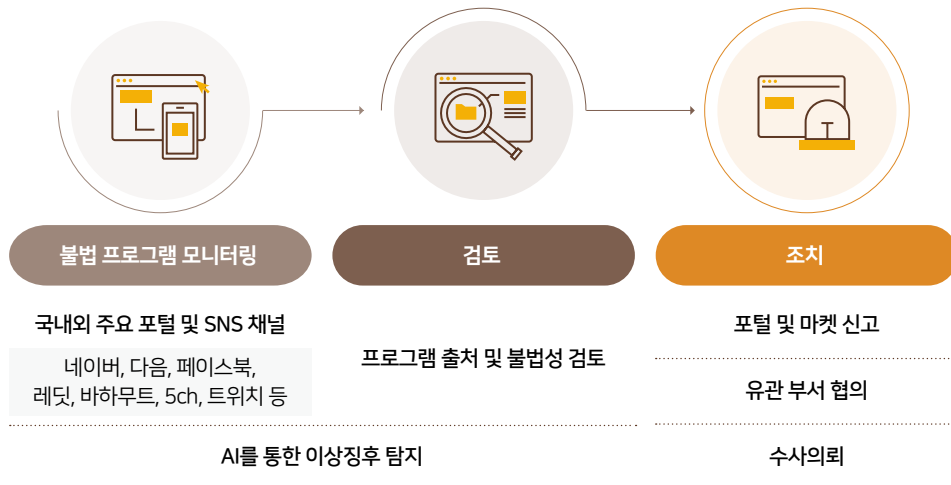
넷마블은 유저의 권익 보호를 위한 다양한 정책을 수립해 적용하고 있습니다. 유료아이템 구매 후 청약 철회 또는 환불 요청이 있는 경우, 관련 법령에 따라 7일 내 미사용 건에 대해서는 지체없이 환불 처리 하는 등 청약철회권과 같은 유저의 권리 보호를 위해 노력하고 있습니다.

미성년자 보호를 위해 미성년자와의 거래 계약 관련 법률을 준수하고, 사회 통념에서 벗어난 유해 게시물에 대한 관리를 수행하고 있습니다. 유해 게시물에 대한 365일 모니터링을 진행하며, 게시물 관리 정책에 위배되는 게시물은 확인된 즉시 삭제합니다.

또한, 정상적으로 게임을 이용하는 유저를 보호하고 신뢰할 수 있는 게임 서비스를 제공하기 위해 불법 프로그램¹⁾, 불법 사이트²⁾ 및 유사앱³⁾을 면밀히 모니터링하고 있습니다. 특히 시를 활용한 이상징후 탐지 시스템을 도입해 비정상적 게임 이용 및 광고 사기를 탐지하여 운영의 안전성을 도모하고 있습니다. 해당 기술 적용 후 기존 대비 약 10배의 탐지율 개선 효과가 나타났습니다. 게임 환경을 저해하고 유저 피해를 유발하는 행위가 확인될 경우 게임 접속 차단 등의 제재를 가하며, 해당 사실을 공식 커뮤니티 등을 통해 공지하고 있습니다.

- 1) 게임의 기술적 보호조치를 무력화하거나 데이터를 변경해 비정상적인 방식으로 게임을 이용하도록 하는 프로그램 (데이터 변조, 크랙 버전, 매크로 등)
- 2) 게임명 또는 커뮤니티명과 유사하거나, 공식 사이트로 혼동될 수 있는 사이트 및 불법 프로그램을 유포하는 사이트
- 3) 게임명과 앱 이름이 유사하거나, 공식 프로그램으로 혼동될 수 있는 앱

불법 프로그램 모니터링 프로세스



아동청소년 보호

청소년 게임이용시간 관리 서비스(게임시간 선택제)

넷마블은 아동청소년 보호 및 올바른 게임 이용 지원을 위해 노력하고 있습니다. 게임산업법 제12조의 3(게임과몰입 예방조치)에 따라 청소년 본인 또는 법정대리인이 청소년 유저의 게임 이용시간을 관리할 수 있는 시스템을 제공하고 있으며, 청소년은 지정된 시간에만 게임 이용이 가능합니다. 게임 과몰입 예방 주의 알림, 이용경과시간 알림, 월간 이용내용 통지 등의 서비스를 통해 청소년이 게임 이용시간에 대한 자기조절능력을 기르도록 돕고, '부모님 전용상담 창구'를 통해 법정대리인이 자녀의 게임 이용을 적절하게 관리할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한, 결제 및 게임 관련 이벤트 진행 시 청약철회 및 법정대리인의 동의에 대한 안내를 진행하고, 법정대리인의 동의 없는 무단결제 방지 프로세스를 운영하고 있습니다.

유저 연령에 따른 적정등급 게임 제공 및 개인정보보호

넷마블은 유저 연령에 따라 적절한 콘텐츠를 제공하고 아동 및 청소년 유저의 개인정보를 보호하기 위해, 최초 서비스 이용 시 유저의 본인확인 및 법정대리인의 동의 절차를 요구하고 있습니다. 또한, 유저 연령을 기반으로 적정 이용등급 외의 게임서비스 접근을 차단하고 있습니다.

확률형 아이템 자율규제 준수

넷마블은 건전한 게임문화 조성을 위한 한국게임산업협회의 확률형 아이템 자율규제를 성실히 준수하고 있으며, 한국게임정책자율기구의 확률형 아이템 자율규제 준수 인증을 받아 서비스를 제공하고 있습니다.

서비스 내 확률형 아이템의 획득 확률은 물론 아이템의 강화 및 합성과 같은 콘텐츠의 확률도 공개하고 있으며, 이를 자율규제 기준보다 더 확대하여 적용 및 공개하고 있습니다. 또한, 서비스 론칭 전 내부 검수 절차를 통해 확률안내에 대한 점검을 진행하며, 확률안내 오류를 방지할 수 있는 자체적인 기술적 장치를 도입하여 운영하고 있습니다. 서비스 제공 중 신규 확률형 아이템의 도입 시에도 동일한 프로세스를 적용하여 유저 정보 접근성을 제고하고 건전한 게임문화 정착을 위해 노력하고 있습니다.



게임 내 다양성 및 포용성

넷마블은 모든 유저들에게 즐거운 경험을 선사하기 위해 콘텐츠 내 다양성 및 포용성에 대해 고민하고 있습니다. 다양한 문화에 대한 이해를 바탕으로 콘텐츠를 기획하고, 상호 존중을 기반으로 한 커뮤니티를 만들어가고자 하며, 다양성 확대에 대한 고려를 바탕으로 유저들에게 즐겁고 만족스러운 경험을 제공하기 위한 노력을 이어갈 계획입니다.

게임 내 다양성 및 포용성 관리 프로세스

글로벌 관점에서 게임 내 문화적 다양성 및 포용성을 제고하고자 국가별 콘텐츠 가이드를 수립했습니다. 가이드는 게임 장르 및 특성에 부합하는 문화적 배경에 대한 내부 구성원의 이해도를 증진하고, 다양성 저해 이슈를 예방하기 위한 목적이 있습니다. 넷마블은 해당 가이드를 바탕으로 서비스 권역별 고정관념, 차별, 문화적 전유, 상징 등을 고려하여 다양성이 내재된 콘텐츠를 기획하기 위해 노력하고 있습니다.

콘텐츠 내 비윤리적, 혐오적 표현 예방

넷마블은 유저가 불편함을 느낄 수 있는 게임 내 비윤리적, 혐오적 표현을 예방하여 다양성이 존중되는 커뮤니티를 만들기 위해 노력하고 있습니다.

게임 출시 전 단계에서 내부 점검 프로세스를 거친 후 게임물관리위원회, 게임콘텐츠등급분류위원회와 같은 등급 분류기관 및 플랫폼 사업자의 자체 등급 분류 절차를 통해 콘텐츠 내 비윤리적 표현을 관리하고 있습니다.

또한, 넷마블은 모든 게임에 적용되는 공통 금칙어 선정 기준을 수립하고, 주기적인 금칙어 업데이트를 실시하고 있습니다. 욕설, 성적 모욕, 인종차별적 표현 등 개인의 존엄성을 침해하거나 현행법을 위반하는 표현 등을 금칙어로 설정해 관리하고 있으며, 게임 내 모니터링 및 신고 기능을 통해 실시간으로 비윤리적 표현에 대한 조치를 취하고 있습니다. 2022년 출시된 신작 '파라곤: 디 오버프라이프'의 경우 딥러닝 기술을 적용해 150여 개 언어의 비윤리적 표현을 탐지 및 제재하고 있습니다.

넷마블은 이용약관과 운영 정책에서도 채팅 및 게시글 관련 제재 기준을 명시하고 있으며, 위반 시 제재 등의 조치를 통해 유저들을 보호하고 있습니다.

금칙어 관리 프로세스



기술혁신 및 신사업 확대

매출액 대비 R&D 투자 비율

32.1 %



넷마블은 전 세계 사람들에게 재미있는 게임을 제공해 즐거움을 선사하고, 글로벌 게임문화를 이끌어가는 데 최선을 다하고 있습니다. 각기 다른 국가, 언어, 문화적 환경에 속한 유저들이 모두 즐겁고 안정적인 게임 서비스를 제공받을 수 있도록 게임 기술에 대한 투자와 노력을 아끼지 않고 있습니다.

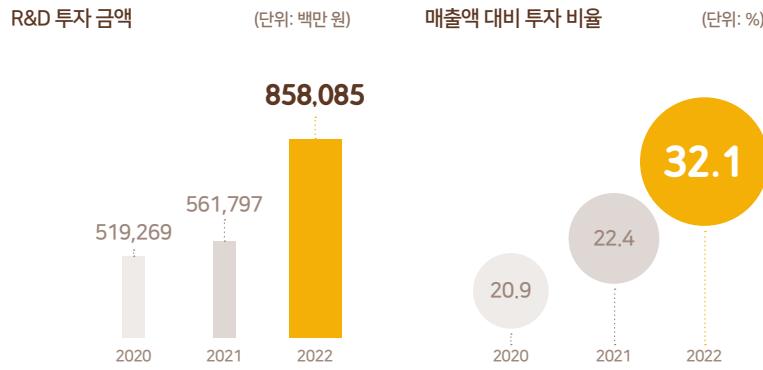
제품 및 서비스 혁신

넷마블의 미래 기술 투자 및 기술 혁신

넷마블은 게임테크뿐만 아니라 미래 기술 분야에서도 업계를 선도하고 있습니다. 넷마블은 2014년 '사람과 함께 노는 지능형 게임' 개발을 목표로 전담 R&D 조직을 설립하고, 본격적으로 인공지능(AI) 기술 개발에 착수했습니다. 넷마블은 음성, 자연어처리, 강화학습, 비전, 그래픽스와 같은 다양한 분야의 연구에 집중하고 있으며, 게임 내 밸런싱 시스템, 이상탐지 시스템, 유저 추천 시스템 등을 개발했습니다.

넷마블은 연구개발에 대한 투자를 매년 확대하고 있습니다. 2022년에는 전년 대비 52.7% 증가했으며, 매출액 대비 투자 비율은 32.1%를 기록했습니다.

연구개발 비용¹⁾



1) 연결 기준

넷마블은 미래의 게임을 고도화된 AI를 활용한 지능형 게임으로 생각하고 있습니다. 유저가 게임에 반응하던 기존 방식을 넘어서, 게임이 유저에게 맞추어 반응하는 더욱 진화된 서비스를 제공하는 것을 목표로 합니다. 이는 넷마블이 게임테크를 넘어 미래 기술까지 R&D를 멈추지 않는 이유입니다.

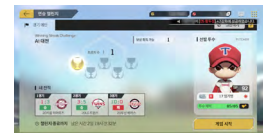
넷마블이 꿈꾸는 기술

AI에서 V-ARTIST(버추얼 아티스트)까지, 넷마블은 게임을 가장 즐겁게 만드는 기술을 끊임없이 연구 및 적용하고 있습니다.

게임의 완성도와 재미를 높이는 AI 강화학습

넷마블은 AI 강화학습 기술을 활용해 유저들에게 더욱 흥미로운 경험을 제공하고 있습니다. 게임 내 다양한 캐릭터들의 성능 및 전략적 재미 요소를 검증하고, 유저들이 캐릭터의 특성에 맞춘 스킬의 조합을 찾아낼 수 있도록 돕고 있습니다.

넷마블 '마구마구'는 야구를 주제로 한 스포츠 게임으로, 다양한 게임모드 중 AI 기술을 활용한 챌린지모드를 구축했습니다. 챌린지모드는 AI 기술을 바탕으로 상위 랭킹을 가진 유저의 행동을 분석해 만들어졌습니다. 이를 통해 유저들은 평소 접하기 어려운 상위 랭킹 유저와 실제 플레이하는 것처럼 상호 대결하는 경험을 할 수 있으며, 이는 게임의 완성도와 재미에 크게 기여했습니다.



마구마구 챌린지모드

음성 인터페이스로 게임을 색다르게 즐기는 음성 AI

넷마블의 'A3: 스틸얼라이브'에서는 모바일 게임 최초로 음성 AI를 적용한 음성 인식 도우미 '모니카'를 서비스하고 있습니다. 유저들은 '모니카'라는 시작 명령어를 통해 음성명령을 보낼 수 있으며, 음성명령 과정에서 핵심 키워드와 수행 명령 키워드를 인식해 다양한 콘텐츠를 이용하는 색다른 경험을 즐길 수 있습니다.

넷마블은 음성 인식 분야의 세계 최고 양대 학회인 INTERSPEECH와 아이캐스프 2020(IEEE ICASSP 2020)에서 모니카 키워드와 게임 음성명령 인식 기술을 발표했으며, 2020년 세계 최고 권위의 인공지능 컨퍼런스 NeurIPS에서는 심사관 전원에게 만점을 받아 논문 심사를 통과하며 기술력을 인정받았습니다. 현재는 음성 인식 기술 외에도 외국어 더빙, 가상 목소리 구현 등 음성을 합성해내는 기술도 연구 중에 있습니다.

게임 몰입감을 극대화하는 덴스포즈와 페이스 애니메이션

넷마블은 현실감 있는 게임 제작을 위해 애니메이션 기술의 완성도를 높이고 있습니다. 덴스포즈(Dense Pose)란 딥러닝을 이용해 2D 이미지에서 사람을 인식한 후 인체의 뼈대 구조 매핑을 통해 다양한 포즈를 구현하는 기술입니다. 넷마블은 낮은 해상도에서 업샘플링 레이어를 촘촘히 쌓아 해상도를 고도화하는 기술을 덴스포즈 챌린지에 발표했으며, 세계 3대 컴퓨터 비전 학회인 ECCV가 주최한 '코코 덴스포즈 챌린지 (2018)'에서 준우승을 거두며 기술력을 인정받았습니다. 이 기술을 활용해 K-pop 댄스 및 유명한 스포츠 선수들의 동작을 비디오 영상으로부터 애니메이션 형태로 자동 추출하는 기술을 연구 중입니다.

또한, 현실감 있는 얼굴 표현을 위해 AI 기술을 활용한 페이스 애니메이션 자동 생성 기술을 연구하고 있습니다. 게임 내 페이스 애니메이션 기술 도입 시 캐릭터의 얼굴 표정과 입술의 움직임이 음성 대사에 맞춰 정확히 일치하도록 자동 생성되어 한층 더 자연스러운 캐릭터를 표현할 수 있습니다. 해당 기술은 컴퓨터 그래픽스 분야 세계 1위 학회인 ACM 시그라프(ACM SIGGRAPH) 2019에 발표되어 주목을 받았으며, 이후에도 꾸준한 고도화를 통해 게임의 몰입도를 높이는 데 활용되고 있습니다.

이처럼 넷마블의 애니메이션 생성 기술은 캐릭터에 생동감을 부여하고 게임의 몰입감을 강화해 플레이어의 즐거움을 더하고 있습니다.

게임 속에서 만나는 메타버스 V-ARTIST

MAVE:(메이브)는 넷마블의 모션 캡처 기술, 실시간 3D 렌더링 기술, 음성 AI 기술을 활용해 만든 가상 걸 그룹입니다. 시우, 제나, 타이라, 마티 4명으로 구성된 가상의 그룹은 실제 가수처럼 활동하며 많은 관심을 받고 있습니다. 특히 제나는 '파라곤: 디 오버프라임'의 신규 영웅으로 등장해 또 다른 재미를 주기도 했습니다. 2022년 6월, 넷마블은 국내 최대 규모의 단일 모션 캡처 시설을 갖춘 메타버스 VFX 연구소를 준공했으며, 우수한 연구개발 인프라를 기반으로 메타버스 기술력을 더욱 고도화해 나가고자 합니다.



MAVE:(메이브)

넷마블이 추구하는 바른 기술

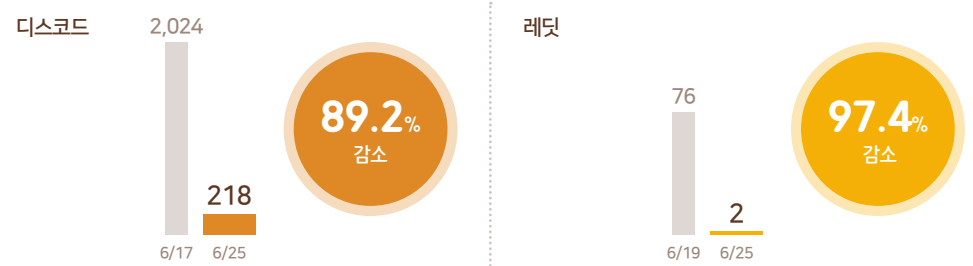
넷마블은 기술과 사람이 함께 만드는 건강한 게임을 위해 고민하고 있습니다.

전 세계 유저들이 편리하고 안전하게 플레이하는 건강한 게임문화

넷마블 '제2의 나라: Cross Worlds'는 일본 스튜디오 지브리와 레벨파이브의 합작 게임 시리즈인 '니노쿠니' IP를 모바일로 재해석한 RPG 게임으로, 큰 인기를 얻고 있습니다. 해당 게임 중 대규모 봇(BOT)¹⁾으로 인해 게임을 즐기려는 일반 유저와 봇이 서버 접속을 두고 경쟁하는 상황이 초래되어 서버 접속 대기열이 길어지고 일반 유저의 불만이 증가했습니다. 이에 대응하기 위해 봇 계정 탐지 모델을 활용해 봇 계정의 서버 접속을 제한한 결과, 봇 관련 유저 불만 건수가 확연하게 감소했습니다. 앞으로도 넷마블은 모든 유저가 지속적으로 안정적인 게임 서비스를 이용할 수 있도록 노력할 계획입니다.

봇 관련 유저 불만 건수²⁾³⁾

(단위: 건)



1) 인터넷에서 작동하며 반복적인 작업을 수행하는 소프트웨어 프로그램
 2) 봇 계정 탐지 모델(서버 접속 제한 조치) 적용 시기: 2022년 6월 21일(2차례)
 3) 디스코드와 레딧은 글로벌 커뮤니티로, '제2의 나라: Cross Worlds'의 글로벌 공식 커뮤니티 채널

욕설을 탐지하고 차단하는 건전한 게임문화

2022년 12월 출시된 넷마블의 '파라곤: 디 오버프라임'은 딥러닝 기술을 활용해 채팅 내 비윤리적 표현 사용 탐지 기능을 정교화하고 있습니다. 해당 딥러닝 모델은 2만여 개의 채팅 텍스트 및 신고 접수 데이터를 학습해 일반적인 문장이나 단어가 아닌 경우에도 한국어, 영어 외 약 150여 개 다국어로 구성된 욕설을 탐지할 수 있도록 제작되었습니다. 게임 내 불쾌함을 줄 수 있는 행위를 제재함으로써 유저가 즐겁게 게임 콘텐츠에 집중할 수 있도록 하며, 상호 존중을 기반으로 한 건전한 게임문화를 만들고 있습니다. 넷마블은 앞으로도 게임 내 신기술 도입을 통해 건강한 게임을 만들고, 유저들의 만족감을 높이기 위해 노력하겠습니다.

넷마블 IP 경쟁력 강화

넷마블은 '글로벌 프랜차이즈 IP 육성'이라는 목표 하에 ▲자사 IP 강화 ▲신규 IP 발굴 ▲IP 콘텐츠 제작 협력체계 구축 등 다양한 콘텐츠로 저변을 확장하며 꾸준히 IP 개발 사업을 이어나가고 있습니다.

넷마블 대표 IP '쿵야'는 '캐치마인드(2002)'를 시작으로 '머지 쿵야 아일랜드(2022)'까지 다양한 장르의 재미를 선사해왔습니다. 쿵야 스피노프 브랜드 '쿵야 레스토랑즈'는 쿵야 세계관을 재해석한 콘텐츠로, 2022년 인스타그램 오픈 후 팔로워 13만 명을 보유하고 카카오톡 이모티콘 판매 1위를 기록하는 등 MZ세대의 호응을 얻고 있습니다. '모두의마블'은 2013년 모바일로 출시된 후 한국, 태국, 인도네시아 등에서 큰 흥행을 기록하며 글로벌 IP로 자리매김했으며, 메타버스로 재탄생한 '모두의마블2: 메타월드(2023)'로 또 다른 재미를 선사하고 있습니다. '세븐나이트'는 2014년 출시 후 한국, 일본, 태국 등에서 큰 성공을 거두며 수집형 RPG를 대표하는 글로벌 IP로 인정받아, 애니메이션 및 웹툰 등으로도 선보인 바 있습니다. 이후 '세븐나이트2(2020)', '세븐나이트 레볼루션(2022)' 출시에 이어, '세븐나이트 키우기', '더 세븐나이트' 등의 신작을 준비 중에 있습니다. 넷마블은 이외에도 자체 IP '스톤에이지', '레이븐', '몬스터길들이기', 'RF 프로젝트' 등을 활용한 다양한 후속 게임을 개발하고 있으며, 이 중 'RF 프로젝트'는 웹툰·웹소설 제작도 함께 진행되고 있습니다.

나아가 넷마블은 스튜디오드래곤의 드라마 '아스달 연대기' 시즌2부터 공동 개발에 참여하여, 동일 세계관을 바탕으로 '아스달 연대기' 게임을 개발하는 등 전략적인 협력 체계를 마련해가고 있습니다. 더불어 넷마블은 애니메이션 제작 위원회 참여 및 투자를 통해 유망한 신규 IP를 확보하는 등 글로벌 프랜차이즈 IP 육성을 위한 다양한 노력을 지속하고 있습니다.

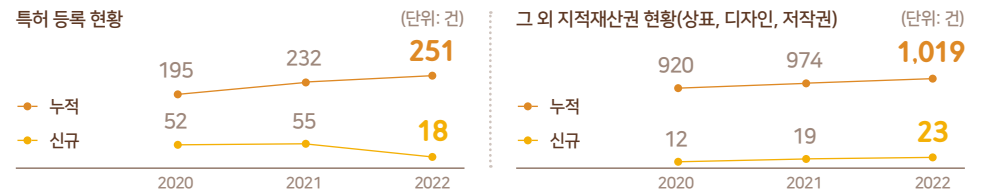


'쿵야 레스토랑즈' 팝업 스토어

지적재산권 관리

지적재산권 현황

넷마블은 상표권, 특허권, 디자인권, 저작권 등 보유 중인 풍부한 지적재산권을 적극적으로 보호하고 관리합니다. 글로벌 시장 진출을 목표로 사업을 운영 중인 만큼, 국내 및 해외에서의 지적재산권 등록·관리를 위한 다각도의 노력을 기울이고 있습니다. 일반적으로 개별 게임의 저작권은 게임 개발을 담당한 자회사 소유하며, 넷마블은 라이선스 계약을 체결해 자회사의 게임을 퍼블리싱하고 있습니다.



지적재산권 침해 대응

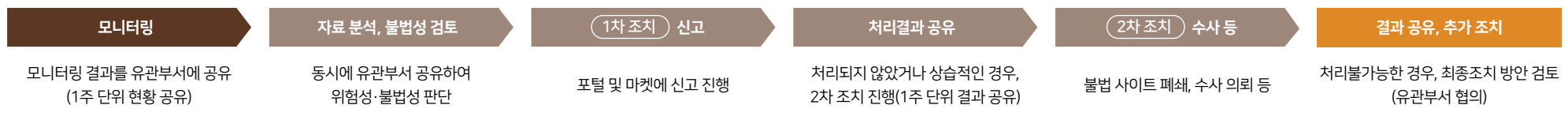
자료 분석 및 불법성 검토

넷마블은 지적재산권 보호를 위해 상시 모니터링을 진행하고, 유사 앱 등의 침해가 우려될 경우 법무실에 요청해 위험성, 불법성 관련 법률 검토를 진행하고 있습니다. 검토 요청 및 결과 회신은 법무관리시스템을 통해 체계적으로 관리하고 있습니다.

결과 공유 및 추가 조치

지적재산권 침해 발생 시 유관부서에서 포털 신고 등의 1차 조치를 진행하고, 처리되지 않았거나 상습적인 경우 수사 의뢰 등의 2차 조치를 진행합니다. 1·2차 조치 이후에도 처리되지 않은 경우, 법무실 및 유관부서의 협의를 거쳐 추가 대응 진행 여부 및 방향성을 검토하고 필요할 경우 적절한 조치를 취함으로써 지적재산권 침해에 적극 대응하고 있습니다.

지적재산권 침해 시 대응 프로세스



정보보안 및 개인정보 보호

보안사고 및 개인정보 침해 건수

0 건



정보보안

넷마블은 150개 이상의 국가를 대상으로 게임을 운영하고 있는 글로벌 퍼블리싱 기업으로서 안전한 글로벌 게임 서비스와 유저의 프라이버시 보호를 위해 최선을 다하고 있습니다. 정보보호 및 개인정보보호 관련 국내외 법규를 철저히 준수하며, 국내외 표준 정보보호 규격에 근거한 정책을 마련하고 있습니다. 또한, 사이버 해킹과 공격에 대응하기 위한 사전 예방활동과 사후 대응 체계를 운영하고, 정보보호 관리 프로세스의 정상 이행 여부를 진단하기 위해 내부 및 외부 감사를 연 1회 이상 실시합니다.

정보보호 중장기 목표

넷마블 보안조직은 '유저가 개인정보 및 게임 내 자산에 대한 걱정 없이 즐길 수 있는 안전한 게임 환경 조성'이라는 비전을 세우고, 아래와 같은 세부적인 목표를 가지고 운영하고 있습니다.

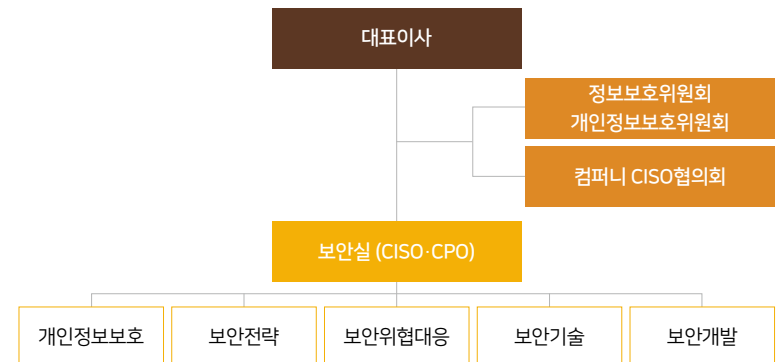


정보보호 거버넌스

넷마블의 정보보호최고책임자(CISO, Chief Information Security Officer)는 정보보호 전담 조직의 임원(경영진)으로 임명하고 있습니다. 현 정보보호최고책임자는 정보보호 분야 박사학위 취득자로 20년 이상의 전문경력을 보유하고 있으며, 2022년 11월 CISO협의회와 시큐리티어워드코리아위원회가 공동 주최한 '제1회 CISO 대상' 과학기술정보통신부 장관상을 수상하며 정보보안 분야에서의 전문성과 공로를 인정받았습니다.

넷마블은 정보보호 활동 관련 의사결정을 위해 CISO를 의장으로 하는 정보보호위원회를 운영하며 유관부서들의 다양한 의견을 청취하고 공감대를 형성하고 있습니다. 넷마블 정보보호협의회는 최소 연 1회 이상 개최해 정보보호 정책의 제·개정 등에 대한 피드백, 침해사고 발생 시 전사적 대응 노력, 정보자산에 대한 위험평가 프로세스 결과 공유 등의 안건을 다루고 있습니다. 또한, 넷마블컴퍼니 차원에서의 정보보호 거버넌스 강화를 목적으로 격월로 넷마블컴퍼니 CISO협의회를 운영하고 있습니다.

정보보호 거버넌스 구성



정보보호 정책

넷마블은 3단계의 정보보호 정책을 바탕으로 사내 정보보호를 관리하고 있습니다. 최상위 정책으로 정보보호규정을 마련해 전반적인 목표와 방향성을 제시하고 있습니다. 중위 정책으로는 일반보안 업무지침, 개인정보 보호지침, 정보시스템 보안지침, 위치정보 보호지침 등 네 가지 정보보호 지침을 두어 정보보호 정책 달성을 위한 기준과 원칙을 수립했습니다. 하위 정책의 경우, 세 가지 절차를 마련해 정책 달성을 위한 구체적인 접근 방식을 명시하고 있습니다. 위 정책들은 전체 구성원을 포함해 넷마블과 계약을 맺고 업무를 수행하는 모든 외주업체와 개인에게 적용됩니다. 또한, 대내외 환경 및 법률의 변화를 반영해 매년 정기적으로 개정하며, 개정된 정보보호규정의 경우 대표이사의 승인을 받습니다. 모든 정책은 전사 구성원이 언제든지 확인 가능하도록 사내 시스템에 게시하고 있으며, 구성원이 상시적으로 정보보호 정책에 대해 문의 및 검토할 수 있는 프로세스를 운영 중입니다.

정보보호 정책서 구성 및 정의

정보보호규정			
일반보안 업무지침	개인정보 보호지침	정보시스템 보안지침	위치정보 보호지침
인원보안, 외부자 보안, 비밀정보보호, 시설보안, 통신 및 사무기기 보안, 보안감사 및 보안점검 등의 절차 설명	회원 및 구성원의 개인정보를 수집·이용·관리함에 있어 지켜야 할 세부사항 설명	PC, 서버, 네트워크, 보안 시스템 등의 관리와 정보 통신 보안사고, 정보시스템에 대한 연속성 관리를 포함하는 정보보호 관리 체계의 기술적 보호조치 설명	회원의 위치정보를 수집·이용·관리함에 있어 지켜야 할 세부 사항 설명

(개인정보) 정보자산 위험관리절차서	응용프로그램 보안절차서	비상상황 대응절차서
회사의 정보자산 분류, 중요도 평가 및 위험평가 기준 등을 설명하는 절차서	프로젝트성 시스템 및 게임 등의 개발 업무 시 보안 요구사항을 명시하는 절차서	사내 보안사고 및 중요 정보자산의 중대 장애 등에 대응하기 위한 절차서

기타 정보보호 가이드



정보보호 관리체계

넷마블은 국내외 관련 기관으로부터 정보보호 및 개인정보보호 체계를 인증 받으며 관리체계를 지속적으로 검증 및 개선하고 있습니다.

정보보호관리체계(ISMS) 및 개인정보보호관리체계(PIMS) 인증을 2015년에 최초 취득한 뒤 2020년부터는 통합된 형태의 정보보호 및 개인정보보호 관리체계(ISMS-P) 인증을 취득해 유지하고 있습니다. 넷마블은 ISMS-P 인증을 통해 각종 보안 위협으로부터 주요 정보자산을 보호하기 위해 수립·관리·운영하는 종합적인 보안수준(정보보호 관리체계)의 적합성을 검증받고 있습니다.

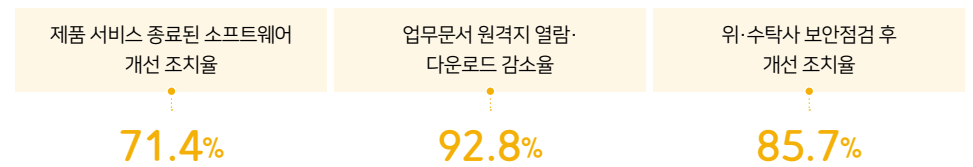
또한, 정보보호 경영시스템 구성과 운영에 대한 국제 표준 정보보호 인증 ISO/IEC 27001을 취득해 매년 위험관리, 보안정책, 접근통제, 보안사고 대응 등에 대한 인증 수검을 통해 정보보호 관리체계에 대한 평가를 받고 개선활동을 이행합니다. 나아가, 2023년부터는 개인정보보호 인증 ISO/IEC 27001과 클라우드 서비스 정보보호 및 개인정보보호 인증 ISO/IEC 27017 & ISO/IEC 27018 수검을 계획하고 있습니다. 넷마블 보안 위협의 체계적인 관리를 위해 정보보호위원회에서는 식별된 위험과 향후 발생 가능성이 있는 위험 예측 사항까지 심도 있게 논의하고 각 기능에서의 공동 대응을 다방면으로 모색하고 있습니다.

정보보호 관리체계 활동의 일환으로 주기적인 위험관리 활동을 수행하고 있습니다. 체계적인 위험관리를 위해 회사 정보보호 정책 내 ‘(개인정보)정보자산 위험관리 절차서’에서 위험관리 절차 전반(정보자산 분류, 중요도 평가, 위험평가 수행 및 조치 등)을 규정하고 있으며, 발견된 위험에 대해 근본적인 원인 제거를 목표로 개선방안을 마련하여 위험 제거 및 완화 활동을 추진해 나가고 있습니다.

 <p>인증범위 국내 게임서비스 운영</p> <p>정보보호 및 개인정보보호 관리체계 인증(ISMS-P)</p> <p>유효기간 2020.12.16 ~ 2023.12.15</p>	 <p>인증범위 Information Security Management System in relation to service & internal operation for online game publishing. This is in accordance with the Statement of Applicability version 2.0.</p> <p>국제 정보보호 인증 (ISO/IEC 27001)</p> <p>유효기간 2021.07.30 ~ 2024.07.29</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

주요 위험 완화 조치 효과성 평가

(2023년 5월 기준)



정보보안 사고 대응 조치

넷마블은 사전 예방과 사후 대응 조치로 이루어진 체계적인 정보보안 사고 대응 프로세스를 구축했습니다. 데이터 침해사고 방지를 위해 주기적인 위험평가, 게임 출시 전 보안점검, 출시 후 상시 모의 해킹, 악성 프로그램 탐지를 진행합니다. 또한, 24x365 보안관제 시스템과 사고 대응 절차를 수립하여 정보보안 사고 발생 시 신속한 복구를 추진하고 있습니다.

사전 예방 활동

넷마블은 사이버 공격에 신속하고 효과적으로 대응하고 전문성을 강화하기 위해 2023년 1월 보안위협대응팀을 신설했습니다. 기존 보안기술팀은 보안시스템 및 솔루션의 설계, 구축, 운영 등을 담당하고, 신설 보안위협대응팀은 침입탐지시스템 및 웹방화벽 등을 비롯한 각종 보안시스템을 통해 공격을 실시간 탐지 및 차단합니다. 넷마블은 최신 보안위협 및 취약점 정보를 수집해 잠재적 보안위험을 식별하고, 식별된 보안위협 항목들에 대해 개선조치계획을 수립 및 이행하는 위험평가를 연 1회 이상(2022년의 경우 2회) 실시해 정보보호 수준을 높이고 있습니다. 이처럼 조직의 전문성과 책임성을 강화하고 서로 유기적으로 협력해 사이버 위협에 대처하고 있으며, 그 결과 중요한 데이터나 자산에 대한 침해사고가 발생하지 않는 안전한 환경을 유지하고 있습니다.

넷마블은 안전한 게임 서비스를 위해 게임 콘텐츠 및 주요 자산 취약점에 대한 적극적인 대응을 이어가고 있습니다. 게임 출시 전 보안점검을 진행하며, 게임 서비스가 진행되는 동안에는 상시적으로 모의 해킹을 시행해 보안 취약점을 식별 및 제거하고 있습니다.

또한, 넷마블은 게임 어뷰징을 방지하기 위해 자체 개발한 보안 모듈을 적용해 앱 위조나 변조, 핵틀과 같은 악성 프로그램을 탐지 및 차단하는 데 주력하고 있으며, 외부에서 발생하는 위협을 빠르게 수집하고 분석해 대응방안을 마련하고 있습니다. 아울러 정기적으로 주요 자산들에 대한 취약점 점검을 시행해 비즈니스 운영에 핵심적인 역할을 수행하는 자산의 보안을 강화했습니다.

주요 사전 예방활동 내역

구분	예방활동 현황	
인프라 보안	침해위협 탐지·대응 건수	162,031 건
	운영툴·웹 취약점 진단 건수	532 건
게임 보안	게임 앱 취약점 진단 건수	37 건
	핵틀 탐지·대응 건수	(AOS) 19,898,639 건 (iOS) 2,527,588 건
개인정보 보호	개인정보 취약점 진단 건수	53 건

사후 대응 조치

넷마블은 365일 24시간 보안관제 활동을 통해 상시 침해 대응이 가능한 환경을 갖추고 있습니다. 정보 침해사고 발생 시 서비스하는 모든 게임에 대해 영향을 최소화할 수 있도록 신속한 복구를 추진하며, 중대한 영향을 미치는 사고의 경우 침해사고 대응매뉴얼에 따라 정보보호책임자가 즉시 보고 및 대응하는 프로세스를 갖추고 있습니다.

이러한 정보보호 및 개인정보보호 관련 위험 관리 활동을 통해, 2022년 0건의 보안사고가 발생했습니다.

침해사고 대응 절차



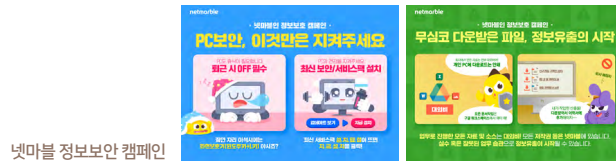
정보보호 문화 조성을 위한 노력

구성원 보안인식 제고 활동

넷마블은 사소한 부주의가 대형 보안사고로 이어지는 것을 방지하고자 구성원을 대상으로 보안인식 제고 활동을 펼치고 있습니다. 매년 신규 입사자들을 위한 정보보안교육과 법정필수 보안교육을 실시하며, 사내 데이터 보안교육 및 개인정보보호 교육에 대해 전 구성원 참여율 100%를 유지하고 있습니다.

넷마블은 직급별, 직군별 정보보호 특화 교육을 운영합니다. 2022년 109명을 대상으로 총 109시간의 개인정보보호 직책자 교육을 진행했으며, 61명을 대상으로 총 122시간의 개인정보보호 가명교육을 제공했습니다. 매월 넷마블 정보보호최고책임자인 CISO가 직접 강의한 2022년 신규 입사자 정보보호교육의 경우, 정규직과 계약직 포함 신규 입사자 전체가 참여해 100%의 수료율을 보였습니다.

더 나아가, 매월 정보보안 캠페인을 통해 구성원이 정보보호 규정을 위반하지 않고 안전하게 업무를 수행하는 정보보호 문화를 조성하여 유저들의 소중한 개인정보를 철저히 보호할 수 있도록 노력하고 있습니다.

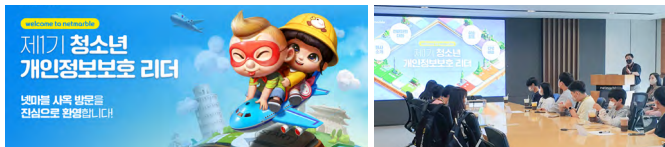


넷마블 정보보안 캠페인

아동청소년 개인정보보호 교육

넷마블은 아동청소년 대상 개인정보보호 관련 교육을 지원하기 위해 2022년 7월 '아동청소년 개인정보보호 기본 계획'의 일환으로 개인정보보호위원회에서 개최한 청소년 개인정보 리더 프로그램의 발대식에 참여했습니다. 이어 프로그램에 선발된 청소년 개인정보 리더들을 넷마블 사옥 지타워로 초청해 개인정보보호책임자(CPO, Chief Privacy Officer) 및 개인정보보호팀 실무자들과 함께 개인정보보호 업무를 간접적으로 체험할 수 있는 프로그램을 진행했습니다.

또한, 넷마블은 개인정보보호위원회가 주관하는 '2022년 내정보 지킴이 캠페인'에 스페셜 서포터즈로 참여해, 아동청소년을 대상으로 게임 이용 중 유의해야 할 개인정보보호 수칙(계정 정보 공유 및 판매 금지, 채팅 시 개인정보 노출 유의 등)을 자사 대표 캐릭터인 ㅋㅋ(keke) 인형을 활용한 숏폼 콘텐츠 및 홍보물로 제작해 안내했습니다.



청소년 개인정보보호 리더 실습 프로그램

개인정보보호

개인정보보호 중장기 목표

넷마블은 개인정보보호 관련 구체적인 로드맵을 설정하여 중장기 목표를 추진하고 있습니다.



개인정보보호 거버넌스

넷마블은 이사 직급의 보안실장을 개인정보보호책임자(CPO) 및 데이터보호책임자(DPO, Data Protection Officer)로 지정하고, 개인정보보호를 위한 권한과 책임을 부여하고 있습니다. 개인정보보호책임자는 개인정보보호 분야에서 10년 이상의 경험을 보유하고 한국정보통신산업협회 산하 CPO협의회에 참여하는 등 전문성을 갖추고 있으며, 매주 경영회의에 참여해 개인정보보호 관련 주요 안건을 보고하고 피드백을 받습니다.

개인정보보호책임자 산하에는 개인정보보호업무를 전담으로 수행하는 개인정보보호팀이 운영되고 있습니다. 개인정보보호팀은 국내외 개인정보보호 규제를 분석해 내부 정책을 수립하고 개인정보 위험을 식별 및 관리합니다. 또한, 개인정보 영향평가 및 개인정보 수탁자 관리, 보안성 검토 등을 통해 위험을 사전에 예방하고 있습니다. 넷마블은 개인정보보호책임자와 개인정보보호팀을 중심으로 연간 보안활동 계획에 따라 (개인)정보보호위원회 및 개인정보보호관리체계에 운영업무를 적극 수행하고 있습니다.

개인정보처리방침 안내

넷마블은 글로벌 서비스를 제공하는 기업으로서 다양한 언어로 개인정보처리방침을 제공하고 있습니다. 특히 2022년 하반기에는 유저들의 이해를 돕기 위한 '개인정보 라벨링 제도'를 도입하여 직관적이고 명확하게 개인정보 처리 현황을 인지할 수 있도록 라벨링에 다양한 기호를 포함해 구성했습니다.

 개인정보 수집	 개인정보 처리 목적	 개인정보 처리 위탁
<ul style="list-style-type: none"> •수집 항목: 이름, 핸드폰번호, 이메일 주소 등 	<ul style="list-style-type: none"> •처리 목적: 본인 확인, 이벤트 참여, 유저상담, 서비스 안내 등 	<ul style="list-style-type: none"> •위탁업체: 아이지에스㈜, 엠엔비㈜ 등
 개인정보 보유 기간	 개인정보의 제공	 고충처리 부서
<ul style="list-style-type: none"> •보유 기간: 게임·회원 탈퇴 시 최대 30일 보관 후 파기 •일부 개인정보는 관련 법령에 따라 보관 	<ul style="list-style-type: none"> •제공받는 자: 휴대폰·ARS결제 중재센터 등 	<ul style="list-style-type: none"> •담당부서: 개인정보보호팀 •privacy-help@netmarble.com

개인정보보호 관리체계

넷마블은 서비스 중인 주요 국가의 개인정보보호 규제를 파악해 준수하고자 노력하고 있습니다. 유저 수 등을 고려해 주요 서비스 국가를 판별하고 해당 국가의 정책을 분석해 서비스에 적용했습니다. 더불어, 각국 현지 법률 전문가와 협력해 국가별 최신 규제동향에 대응하는 등 국가별 맞춤 개인정보보호 관리체계를 운영하고 있습니다. 또한, 다양한 관리·기술·물리적 보호 조치를 체크리스트로 선별한 뒤 자체 점검을 통해 취약점을 적발 및 개선했습니다.

넷마블은 개인정보를 수집·처리하는 경우에 해당 국가 법제를 반영해 동의를 받는 것을 원칙으로 하고 있습니다. 모든 개인정보는 안전하게 저장되고, 전송 시 암호화 기술이 적용되며, 유저가 동의를 철회하거나 서비스가 종료되면 파기됩니다. 유저는 넷마블 고객센터, 인앱 기능, 대리인(EU) 등 다양한 경로로 개인정보 접근권, 정정권, 삭제권을 행사할 수 있으며, 넷마블 개인정보보호팀과 고객센터는 최대한 빠른 시일 내에 유저의 권리를 보장하는 것에 주안점을 두고 있습니다.

또한, 개인정보 침해사고 발생에 대응하기 위해 접속기록을 보관하고, 위·변조 방지를 위한 조치를 취하며, 개인정보의 안전한 보관을 위해 물리적 보안 장치를 설치해 관리하고 있습니다.

서비스 개인정보 영향평가 프로세스

넷마블은 게임 론칭 시마다 보안조직 담당자가 직접 정책 반영 여부를 검수함으로써 PbD(Privacy by Design) 원칙을 적용합니다. 개인정보의 처리(개인정보의 수집·이용, 제공 및 연계 등)가 요구되는 개인정보처리시스템을 신규 개발하거나 이미 구축된 개인정보처리시스템에 변경사항이 있는 경우에는 개인정보 영향평가 프로세스를 운영하고 있습니다. 개인정보 영향평가 프로세스는 국내외 법규 준수 여부 및 유·노출 위험성을 사전에 확인해 개인정보처리시스템의 보안성을 높이는 데 그 목적을 두고 있습니다.

보안성 검토 단계별 프로세스

<p>넷마블은 계약서 검토부터 서비스 종료까지 전 단계에 걸쳐 개인정보 보호수준을 검토하며 개인정보 보호 향상을 위해 노력하고 있습니다.</p>	보안성 검토 기준 및 근거	계약 시	설계 시	구축 시	업데이트	서비스 종료
	<ol style="list-style-type: none"> 1 법적 준거성의 반영 여부 2 내부 규정 및 지침 근거 여부 3 인증 항목(ISMS-P, ISO/IEC 27001) 항목 반영 여부 	<p>제공 위탁업체 협약서</p>	<p>인프라, 네트워크, 서버, 보안시스템 솔루션 등</p>	<p>정책 설정, 접근 통제, 취약점 점검, 보안성 검토 등</p>	<p>이벤트·프로모션, 계정관리 등</p>	<p>개인정보 파기, 웹서비스 종료 등</p>



환경경영체계 40

친환경 게임문화 46

지속가능한 파트너 47 사회공헌 50



SUPPORT TOGETHER

조화로운 발전을 위한 넷마블의 지원

콩야

환경경영 체계

환경 데이터 관리 범위

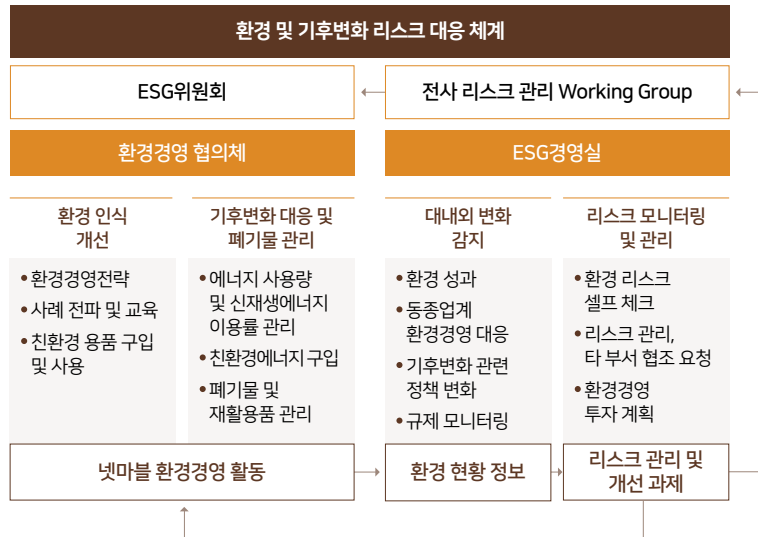
자회사 7 개사 확대



환경경영 거버넌스

넷마블은 이사회 산하 ESG위원회를 중심으로 사업 운영 전반에서 발생할 수 있는 환경 이슈에 대응하고 있습니다. ESG위원회는 기후변화와 연계된 입법 동향을 면밀히 검토하며, 국내외 환경 이니셔티브의 적용 여부와 관련 제도에 대한 이해를 바탕으로 비즈니스 모델에 미치는 환경적 영향을 다각적으로 파악하고 환경경영 전략 및 성과를 관리합니다. 특히 2022년에는 ESG위원회의 본격적인 활동에 힘입어, TCFD(기후 관련 재무정보공개 태스크포스, Task Force on Climate Related Financial Disclosures) 등 글로벌 이니셔티브 요구 사항과 넷마블 현황에 대한 비교·분석을 실시할 수 있었습니다. 분석 결과에 대한 대응 방안을 논의하고 이를 바탕으로 2023년에는 이사회에서 환경경영전략 및 친환경 이니셔티브 단계적 참여 등의 중장기 과제를 이행해 나갈 예정입니다.

환경경영 운영체계도



환경경영방침

- 1 넷마블은 환경을 기업의 발전 요소로 인식하고 친환경 경영을 통해 기업의 가치를 창출한다.
- 2 넷마블은 인간가치를 존중하며, 환경, 사회와 조화되는 지속가능한 사회를 만들기 위한 기업의 사회적 책임을 다한다.
- 3 넷마블은 상품의 개발, 판매 등에 이르는 과정에 걸쳐 자원의 지속가능한 사용과 오염 물질 저감에 적극 노력한다.
- 4 넷마블은 국내외 환경 법규와 협약을 준수하며, 환경경영 추진 및 개선을 위해 노력하고 그 성과를 대내외에 공개한다.

환경경영 전략

넷마블은 기업 활동에 따른 환경영향을 최소화하고자 환경경영 정책 및 방침을 수립했으며, 급변하는 사업 환경과 대내외 이해관계자의 다양한 환경경영 요구를 충족시키기 위해 노력하고 있습니다.

넷마블은 친환경 경영을 위한 3가지 전략 과제 이행에 주력하고 있습니다. 에너지 효율 향상 및 전력원 전환을 통해 기후변화 대응을 강화하고, 사업장 내 재활용률을 높이며, 외부 이해관계자와의 적극적인 소통을 통해 넷마블의 환경가치 영향력을 확대할 계획입니다. 넷마블은 환경경영방침을 준수해 기업의 사회적 책임을 완수하고 지속가능한 환경·사회적 가치를 추구하겠습니다.

넷마블 환경경영 전략

정성목표

다음 세대를 위한 환경영향 최소화

전략과제



환경 리스크 관리

기후 리스크 식별 및 관리 프로세스

넷마블은 ESG경영실과 환경경영 협의체를 중심으로 기후 관련 리스크와 기회를 식별하며, 리스크 혹은 기회의 발생가능성(단기, 중장기)과 위험영향도(시급성, 경영 관련성)에 따라 ESG위원회 보고 및 검토를 진행합니다.

넷마블은 기후변화가 게임업에 미치는 영향을 식별해 직접적·잠재적 리스크를 선제적으로 관리하고 있습니다. 특히 매출의 많은 비중이 해외 시장에서 발생하는 점을 고려해, 글로벌 환경규제 및 이니셔티브 동향과 데이터센터 전력 사용 등 IT·게임산업 전반에서 부각되는 환경 이슈에 대한 리스크와 기회 요인을 면밀히 검토하고 있습니다. 또한 2022년 6월부터 코로나19로 인한 재택근무 체제를 종료하고 정상 출근 근무 체제로 전환함에 따라, 에너지 및 자원 사용량, 폐기물 배출량 등에 대한 절감 노력을 강화하고자 합니다. 2023년, ESG위원회는 이사회 산하 위원회로 전환되었으며, 향후 회사의 최고 의사결정기구인 이사회를 중심으로 기후변화에 대한 대응을 강화해 나갈 계획입니다.



환경경영 활동 및 성과

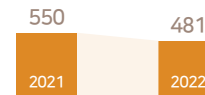
온실가스 관리

2022년 넷마블 본사의 온실가스 배출량은 4,136 tCO₂eq이며, 전력 사용에 의한 배출이 온실가스 배출량의 대부분을 차지합니다. 넷마블은 고효율·친환경 설비의 도입 및 운영을 통해 온실가스 배출 감축을 위한 관리체계를 수립했으며, 신재생에너지 생산량을 확대해나가는 등 탄소배출 저감 노력을 지속하고 있습니다.

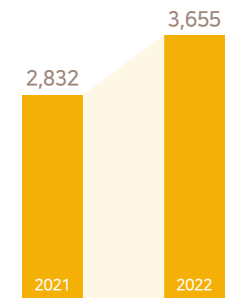
온실가스 배출량

(단위: tCO₂eq)

Scope 1¹⁾



Scope 2²⁾



1) 직접배출(Scope 1): 배출원 내부 에너지 연소 및 공정에서의 온실가스 배출(경유, 도시가스, 휘발유 등)
 2) 간접배출(Scope 2): 전력, 스팀 등을 구매함으로써 간접적으로 외부에서 발생하는 온실가스 배출

환경경영 핵심 지표

온실가스

온실가스 배출량
(Scope 1, 2)

4,136 tCO₂eq

에너지 관리

에너지 절감 노력

넷마블은 에너지 소비량 중 가장 높은 비중을 차지하는 전력 소비량을 감축하기 위해 구역별 제어가 가능한 냉난방 및 조명 시스템을 구축하고 있습니다. 외부 공기에 의한 실내 온도 영향(콜드 드래프트 현상 등)을 방지하고자 창 측에도 냉난방 시설을 설치해 외부 공기로 인한 열손실을 최소화했습니다. 공간 특성에 맞추어 전기히트펌프(EHP, Electric Heat Pump)와 지열 등 공조시스템을 설치해 전력피크타임의 과부하를 줄였으며, 건축물 입면에 루버 설치를 통해 186.04kWh/m²의 일사차단 효과를 보고 있습니다. 더불어, 100% LED로 구성된 고효율 조명 설치 및 퇴근시간 이후 일 2회(20시, 24시) 조명 OFF 타이머 설정과 보안근무자의 야간 순찰 시 점검을 통해 불필요한 전력 낭비를 줄이고 있습니다.

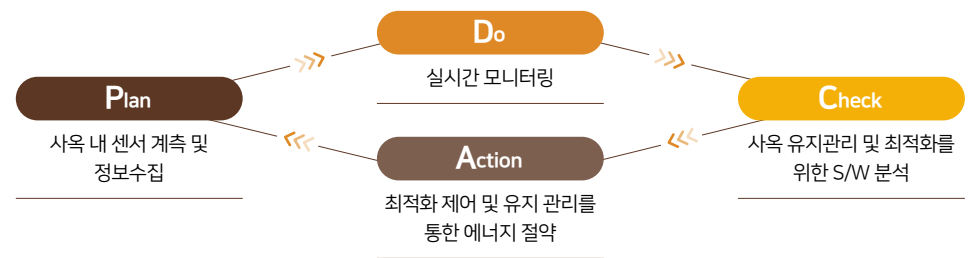
에너지 관리체계 구축

넷마블은 1등급의 건물에너지 관리시스템(BEMS, Building Energy Management System)을 도입하고 주요 설비에 센서를 설치해 건물 내 에너지 효율을 체계적으로 관리하고 있으며, 설비에서 수집된 데이터를 분석하고 최적의 운영체계를 적용해 건물에너지 효율을 효과적으로 제어하고 있습니다.

건물에너지 관리시스템(BEMS)

 <p>데이터 수집 및 표시 에너지 사용량 등</p>	 <p>정보 감시 전력, 가스, CO₂ 농도, 인버터 동작, 설정온도 감시</p>	 <p>데이터 조화 외기온도 대비 에너지 사용량, COP 대비 가동시간 등 데이터 상관 분석</p>	
 <p>에너지 소비 현황 분석 연면적당 에너지 사용량 및 냉난방 에너지 사용량 현황 및 효율 분석</p>	 <p>설비 성능 및 효율 분석 보일러, 지열, EHP·GHP, 연료전지 등 계측을 통한 성능 및 효율 분석</p>	 <p>에너지 소비량 예측 에너지 사용량 목표치 설정 및 관리, 회귀분석을 통한 실제 에너지 소비량 비교</p>	 <p>제어시스템 연동 통합 S시스템과 연동한 설비 제어(보일러, 지열, EHP·GHP, 연료전지, 공조기 등)</p>
 <p>실내외 환경정보 제공·활용 실내외 온·습도 차이를 통한 냉난방 제어, CO센서를 통한 실내 공기 질 제어, 미세먼지 계측을 통한 성능 및 효율 분석</p>		 <p>에너지 비용 조화·분석 에너지원(전기, 가스) 및 설비(EHP·GHP, 보일러 등) 계측을 통한 사용 요금 조화 및 분석</p>	

BEMS를 활용한 자동제어시스템 관리 프로세스 (PDCA 활동)



신재생에너지 사용

넷마블 지타워는 태양광 681개 패널 및 연료전지 30대, 지열 15대에 대한 지속적인 모니터링 및 운영 관리를 진행하고 있습니다. 월 평균 18,436kWh의 전력을 생산하는 태양광 패널은 일조시간 중 상시 운영되고, 각 층에 설치된 인버터를 통해 생산하여 자체 소비됩니다. 연료전지는 1일 8시간 운영해 월 평균 721kWh의 전력을 생산하고, 전력생산 과정에서 발생하는 온수를 순환시켜 에너지 효율을 극대화하고 있습니다. 아울러 지열은 지하수 온도차를 이용하여 열교환에너지를 전환해 사용 중이며, 여름에는 실외 기의 냉각수로, 겨울에는 난방용으로 이용되고 있습니다. 월 평균 81,000kWh의 열량을 생산 및 사용하며 현재 23~24°C인 실내 온도를 조정하여 에너지를 추가 절감할 계획입니다.

넷마블은 2022년 건물 에너지 소비량 중 2,378GJ를 신재생에너지로 충당했으며, 이는 43tCO₂e의 온실가스 감축 효과를 갖고 있습니다.

환경경영 핵심 지표

에너지

신재생에너지 사용량 증가율

29 %

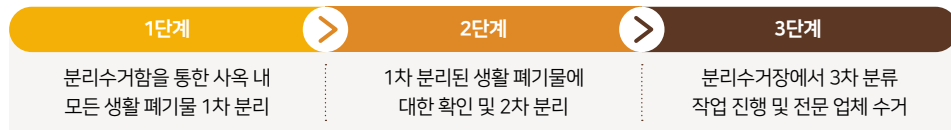
폐기물 관리

넷마블은 지타워에서 발생하는 폐기물을 최소화하고 재활용률을 높이기 위해 다양한 노력을 기울이고 있습니다. 자원 재활용을 위해 6종의 재활용 수거함을 운영해 분리수거의 효율을 향상시키고 배출되는 재활용품은 재활용 업체를 통해 전량 재활용될 수 있도록 조치하고 있습니다.

또한 오피스 이용 시 발생하는 폐기물에 대한 절감 활동을 위해 지타워는 페이퍼리스 오피스 운영을 지향하며, 필요시 양면 인쇄를 장려하고 있습니다. 이외에도 폐기물 저장 관련 구성원 인식 제고를 위해 사내 카페에서는 2021년 2월 오픈 시점부터 개인컵 사용 시 일정 금액을 할인하는 환경보호 캠페인을 시행하고 있으며, 그 결과 월평균 600건 이상의 일회용품 저장 효과가 발생했습니다.

이와 같이 넷마블은 폐기물 관리 역량 강화를 통해 자원순환 목표 상향, 자원순환 선도기업 인증 등의 친환경 경영을 적극 실현하고자 합니다.

폐기물 배출 프로세스



폐기물 배출 관리 현황

구분	현황	비고
일반 폐기물	업무시설: 재활용 가능 폐기물 제외 무게(kg) 계량 반출	-
	상업시설: 재활용 가능 폐기물 제외 봉투 단위 반출	
재활용 폐기물	재활용 가능: 종이류, 고철, 유리병, 생수 페트병 등(무상 반출)	-
	재활용 불가: 코팅된 종이, 식품용기류, 플라스틱 등(일반 폐기물과 동일하게 배출)	
음식물 폐기물	업무시설: 비용 부과(수거업체·점포)	배출자 비용 부담
	상업시설: 대량: 비용 부과(수거업체·점포) 소량: 냉장 창고 내 RFID 수거함 운영, 점포별 인식 후 계량·반출	

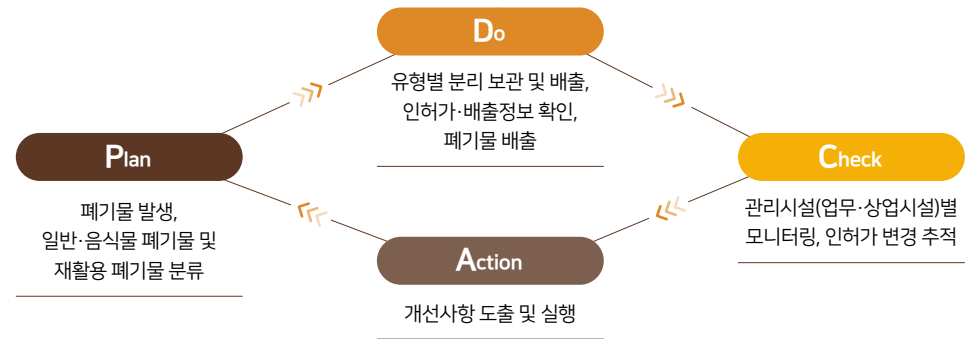
환경경영 핵심 지표

폐기물

폐기물 재활용률

100 %

폐기물 관리 프로세스 (PDCA 활동)



수자원 관리

넷마블은 용수 사용량과 하수 발생량을 줄이기 위해 중수도과 빗물처리시설을 설치해 운영하고 있습니다. 우수 이용률을 높이고자 법적 최소 우수조 용량인 410.44 ton을 상회하는 489 ton의 우수 저류조를 설치했으며, 이러한 노력을 인정받아 녹색건축물 인증항목 중 '물순환관리 - 우수 이용' 항목에서 만점을 기록했습니다. 중수도 및 빗물처리 후의 용수는 지타워 내 업무시설, 판매시설, 조경 용수, 화장실, 주차장 등에서 활용되고 있으며, 2022년에는 중수도 활용을 통해 약 719m³의 용수 사용을 절감할 수 있었습니다.

용수 재활용 외에도 전반적인 용수 사용량을 줄이기 위한 노력을 함께 진행하고 있습니다. 절수형 수도꼭지·샤워헤드·양변기와 전자 감응식 소변기 등을 설치해 생활용 상수를 절감하고, 구성원을 대상으로 "세면대 수압은 약하게", "양치할 땐 양치컵 사용"과 같은 물 사용량 줄이기 등의 캠페인을 실시했습니다. 이를 통해 2022년 코로나19 방역지침 완화에 따라 정상근무체제로 복귀했음에도 전년 대비 용수 사용량의 2.5%가 감소하는 등 효율적인 수자원 관리가 이루어졌습니다.

환경경영 핵심 지표

수자원

용수 사용량 저감률

2.5 %

친환경 빌딩 운영

넷마블은 친환경 빌딩을 건설하기 위해 다각도의 노력을 기울였습니다. 열의 유입과 방출을 저감하고 결로현상을 최소화하는 로이복층 유리를 사용했으며, 벽면 녹화(93m²→123m²), 옥상정원(2,208m²→2,578m²) 등 녹지 추가 확보를 통해 단열 효과를 향상시키고 생태면적률(35.46%→35.61%) 또한 확대했습니다. 아울러, 자재 선정 시 환경부하가 적은 고효율 기자재 및 KS인증자재, 유해화학물질 측면의 환경표지마크 인증을 획득한 친환경 기자재를 활용해 탄소 저감을 최대화하는 친환경 빌딩을 구축했습니다.

친환경 설비 운영 현황

구분		현황	구분	현황
단열		<ul style="list-style-type: none"> • 시공 현황: 벽면 녹화(123m²), 옥상정원(2,578m²), 로이복층 유리 • 운영 현황: 벽면 녹화 및 옥상 정원으로 단열 효과 발휘, 로이복층 유리 내부에 단열필름 포함, 롤블라인드 및 루버 설치 	전열 교환기	<ul style="list-style-type: none"> • 각 사 요청에 의해서만 가동
공조 설비	GHP (가스 히터 펌프)	<ul style="list-style-type: none"> • 설치 수량: 1,260대 • 운영 현황: 실내온도 23~25°C 운전 • 각 사 요청에 의한 설정온도 및 가동시간 변동 • 추가 절감 계획 <ul style="list-style-type: none"> • 설정온도 변경 및 운전시간 조정 • 기본 설정온도 25°C 운영(입주사 요청 시 개별 온도 조정) 	승강기	<ul style="list-style-type: none"> • 엘리베이터 24시간 운행 • 에스컬레이터 요일별 운행시간 조정 운행
	공조기	<ul style="list-style-type: none"> • 설치 수량: 7대 • 운영 현황: 실내온도 23~25°C 운전 • 추가 절감 계획 <ul style="list-style-type: none"> • 기본 설정온도 25°C 운영(입주사 요청 시 개별 온도 조정) 	냉온수 온도 조정	<ul style="list-style-type: none"> • 온수 공급온도: 동절기 45°C, 하절기 40°C 운영
조명설비		<ul style="list-style-type: none"> • 소등 스케줄 설정(매일 20시, 24시 일괄 소등) • 지하 주차장: 디밍 가능한 고효율 LED 전등 시공 • 추가 절감 계획 <ul style="list-style-type: none"> • 소등 스케줄 추가 예정(매일 20시, 22시, 24시, 02시 일괄 소등) • 조도를 낮춰 전력 사용 감소 	물 순환 관리	<ul style="list-style-type: none"> • 우수조 설치 <ul style="list-style-type: none"> • 화장실 및 조경수로 사용 • 중수도 사용 <ul style="list-style-type: none"> • 화장실 및 청소용수로 사용 • 생활용 상수 절감 <ul style="list-style-type: none"> • 절수형 수도꼭지·샤워헤드·양변기, 전자감응식 소변기 설치 • 추가 절감 계획 <ul style="list-style-type: none"> • 각종 세면대에 절수기 추가 설치(기존 대비 물 사용량 30~40% 절감 예상)
			기타 운영개선	<ul style="list-style-type: none"> • 복도·홀 소등, 블라인드·현관문·계단문 개폐 철저, 입주사 캠페인 실시 • 추가 절감 계획 <ul style="list-style-type: none"> • PC OFF, 대기전력 최소화, 점심시간 소등, 퇴실자 소등 등

친환경 통근 인프라 지원

넷마블 지타워는 개인 차량으로의 출퇴근 시 발생하는 탄소 배출량을 저감하고자 셔틀버스를 도입했습니다. 구로디지털단지역 및 가산디지털단지역에서 출발해 지타워를 순환하는 셔틀버스는 2022년 7월부터 넷마블컴퍼니 구성원을 대상으로 매일 아침 7시 반부터 세 시간 동안 운행되고 있습니다. 2022년 말 기준 총 10만 회 가량 누적 이용되었으며, 일평균 탑승 인원은 약 682명으로 많은 구성원의 개인 차량 이용을 최소화하여 탄소배출 저감에 기여하고 있습니다.

넷마블은 또한 친환경 통근 인프라를 개선해 구성원의 편의를 제고하고 있습니다. 지타워 내 전기차 충전설비 56개와 자전거보관소 260대를 설치했으며, 2층 자전거보관소 내부에는 샤워장을 마련해 통근 시 구성원들이 탄소배출 없는 이동에 참여할 수 있도록 지원하고 있습니다.



셔틀버스

환경 친화적 생태공원 조성

넷마블은 다양한 동식물군이 서식하는 환경 친화적인 비오톱 생태공원, 지타워 중앙공원을 조성했습니다. 지타워 중앙공원은 나무더미, 돌더미, 새집 등 다양한 생물의 서식·은식처로 기능하는 육생비오톱과 수생비오톱이 연계되어 동물들과 이용객들에게 휴식처로서의 기능을 제공하고 있습니다.

2022년에는 생물 서식공간 확보를 통한 생물다양성 증진을 위해 다층구조의 식재 패턴과 함께 녹지공간을 확대했습니다. 특히 벽면녹화(93m²→123m²) 및 옥상정원(2,208m²→2,578m²) 공간을 추가로 확보해 생태 면적률이 35.61%로 증가되었습니다.¹⁾

또한 수목의 생육상태를 매주 점검해 고사지(잎) 제거, 교목 전지, 지주목 재결속, 잡초 제거, 지피류 등으로 관리하고 있으며, 2022년에는 서양측백나무 외 9종에 대한 고사목 60주 교체작업이 진행되었습니다.



육생비오톱

주변 녹지(조경녹지)와 연계해 자체적인 소규모의 비오톱으로 기능할 수 있도록 조성, 식재 위치 변경에 따라 일부 면적 확대
면적: 187.00m² → 189.22m²



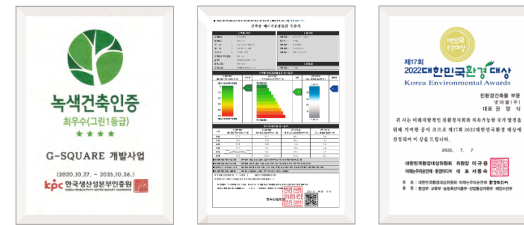
수생비오톱

훼손된 녹지 지역에 수변 경관 조성을 통한 수생 동식물들의 서식지로서의 기능 수행
면적: 91.50m²

1) 가중치 적용 수치: 벽면(0.3), 옥상(0.6)

수상내역

넷마블은 친환경 건축물 건설 및 운영을 위한 노력을 인정받아 다수의 녹색건축 관련 인증 및 수상을 획득했습니다. 생태환경 확보, KS인증소재 사용 등을 통해 녹색건축물 최우수(그린1등급) 인증을 취득했으며, 높은 에너지 효율로 건축물에너지효율 1+등급을 인증 받았습니다. 더불어, 설계 단계부터 건축과정까지 친환경 건축물을 표방한 지타워의 우수성을 인정받아 '2022 대한민국환경대상'에서 기후변화 대응·친환경건축물 부문 본상을 수상했습니다.



녹색건축 인증서 에너지 효율등급 인증서 대한민국 환경대상



환경영향 저감 캠페인

넷마블은 구성원의 자발적 실천에 기반한 생활 속 환경보호 "CUT! CUT! 캠페인"을 진행하고 있습니다.

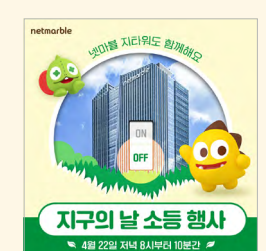
CUT! CUT! 캠페인은 환경보호에 대한 구성원의 인식을 제고해 자원을 절약하고, 불필요한 전력 소모 감축을 생활화하기 위해 기획되었습니다. 캠페인 활성화를 위해 구성원에게 전사 이메일 안내와 더불어 주요 동선에 포스터를 게시해 에너지 절약을 실천하고 있습니다. 또한, 에너지 절감 실천사진 소개 이벤트를 실시해 구성원들의 참여를 유도하고 있습니다.



환경보호 캠페인 포스터

★ 지구의 날 소등행사 참여

넷마블은 2023년 지구의 날을 맞아 환경부 주관 전국 소등행사에 참여해 에너지 절약에 기여했습니다. 지구의 날은 매년 4월 22일로, 기후변화의 심각성을 인식하고 온실가스 감축을 위한 저탄소 생활의 중요성을 알리기 위해 제정된 세계 기념일입니다. 넷마블은 올해로 53주년을 맞은 지구의 날을 기념해 "넷마블 지타워와 함께하는 지구의 날 소등행사"를 진행했습니다. 4월 22일 저녁 8시부터 10분간 넷마블 지타워 본관 및 외부 조명을 전체 소등하여 전력을 절감함으로써 지구 환경 보호에 동참했으며, 앞으로도 넷마블은 재생에너지 확대, 에너지 사용량 절감 등을 통해 기후변화 대응에 적극적으로 참여할 계획입니다.



친환경 게임문화

게임 내 절전모드 적용



넷마블은 게임 이용 단계에서 유저들에게 친환경 게임문화를 확산하고자 노력하고 있습니다. 게임 플레이가 환경에 미치는 영향을 줄이고, 게임을 매개체로 환경에 대한 관심을 촉구하고자 합니다.

친환경 게임 세계관 도입

넷마블은 게임 콘텐츠 내 자연 친화적인 요소를 반영해 환경 보호의 중요성을 확산하고 있으며, 2022년에는 친환경 세계관을 담은 신작, '머지 쿡야 아일랜드'를 출시했습니다. 유저들은 섬 전체가 쓰레기로 뒤덮이는 재난을 맞이하여 오염된 섬을 청소하기 위한 퀘스트를 부여받습니다. 이에 따라 '치유의 정수'를 터뜨려 단계적으로 섬을 정화해 사용 가능한 땅을 넓히고 이를 쿡야들의 삶의 터전으로 전환하게 되며, 이러한 가상현실 속 오염된 땅을 정화하는 과정 속에서 자연 보호의 중요성에 공감할 수 있는 기회를 제공합니다.

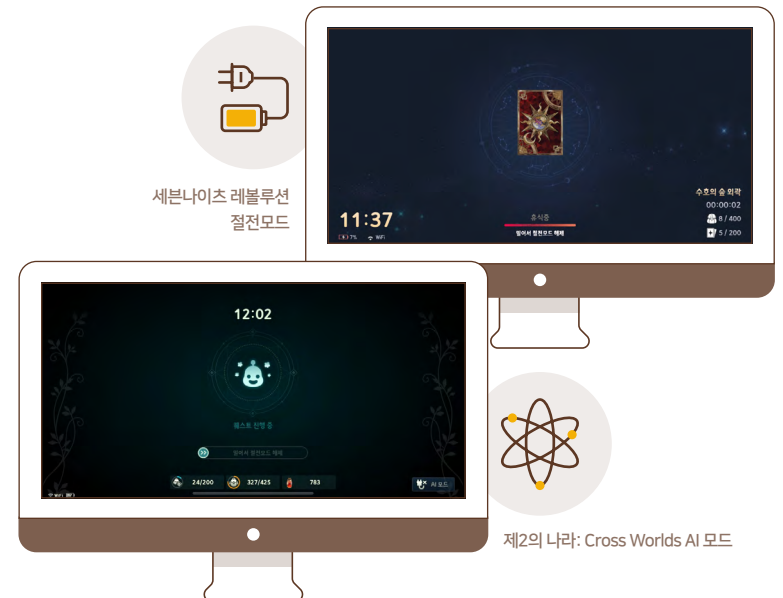
넷마블의 머지 쿡야 아일랜드는 우수 시상식에서도 그 가치를 인정받았습니다. '2022 대한민국 게임대상'에서 우수상을 수상하고, 한국콘텐츠진흥원 주관 '2022 하반기 이달의 우수게임'에서 일반게임(프론티어) 부문을, '구글플레이 베스트 오브 어워즈 2022'에서 올해를 빛낸 게임 부문 우수상을 수상했습니다. 앞으로도 넷마블은 게임 내 친환경 요소를 적극 접목하여 환경에 대한 관심을 확산하기 위해 노력할 것입니다.



게임 이용 시 에너지 효율 제고

넷마블은 게임 이용 시 환경영향 저감을 목적으로, 게임 절전모드를 도입했습니다. 절전모드 시 유저의 관여 없이 자동으로 게임 플레이가 진행되며, 전력 소모를 줄이고 에너지 효율성을 높일 수 있습니다. 2022년 출시된 '세븐나이츠 레볼루션'을 포함해 '블레이드&소울 레볼루션', '리니지2 레볼루션' 등 현재 서비스 중인 10개 게임에 절전모드가 적용되어 있습니다.

특히 '제2의 나라: Cross Worlds'의 경우 '인공지능(AI) 모드'를 새롭게 도입했습니다. 인공지능 모드는 절전모드에 AI 기능을 도입한 것으로, 서버의 로직이 캐릭터 AI를 제어해 서버 내에서 움직이게 하는 방식입니다. 유저가 게임을 플레이하지 않는 동안에도 캐릭터는 다른 유저들과 상호작용하며 게임 내에서 활동합니다. 절전모드와 AI 모드는 게임 플레이 시 에너지 절약을 통해 탄소 배출량 감축에 기여하고 있습니다.



지속가능한 파트너

파트너사 고충 제보 건수

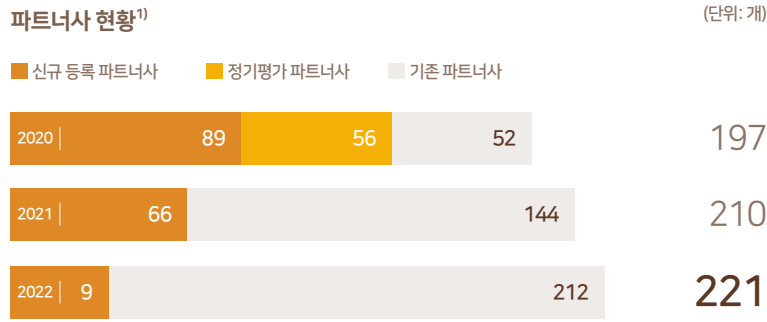
0 건



파트너사 관리

파트너사 관리 현황

2022년 말 기준, 넷마블은 게임 캐릭터 이미지 및 상품제작, 게임 마케팅, IT 인프라 물품 및 제작물 제공, 용역 위탁 제공 수급사업자 등 221개 파트너사와 함께 하고 있습니다. 넷마블은 파트너사 선정 시 투명성 및 공정성을 확보하기 위해 공급망 유통구조의 자체점검활동을 시행하고 있으며, 이를 바탕으로 실제 기술력을 제공하는 파트너사와 직거래를 통해 신뢰를 구축하고 서비스의 안정성을 향상시키고 있습니다. 이는 건강한 거래구조를 확립하고, 유통구조를 간소화하여 서비스 연속성 보장에 기여합니다.



1) 정기평가 내용 보완으로 인해 2021년~2022년은 평가 미진행

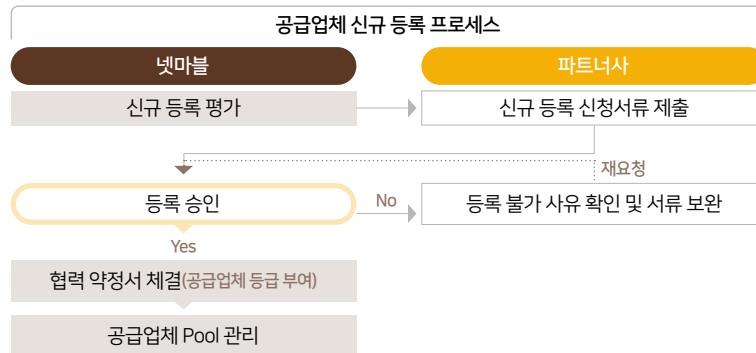
파트너사 등록 및 관리 프로세스

넷마블은 파트너사를 체계적으로 관리하기 위해 다양한 제도를 마련하고 있습니다. 먼저 구매관리규정 내 공급업체 관리지침을 상세하게 명시해 공정하고 합리적인 절차에 따라 파트너사를 평가·등록 및 관리하고 있습니다. 파트너사를 대상으로 품질, 기술력, 가격, 경영상태 등을 고려한 평가를 진행하며, 100점 만점 기준 70점 이상을 획득한 경우에만 등록을 진행합니다. 더불어 파트너사 동의 후 신용평가 정보를 수집해 공급 및 서비스 지속성에 관한 리스크를 예방하고 있습니다.

또한, 공사 및 용역 투입으로 인해 법규 준수 및 안전성 확보가 필요한 경우, 안전보건관리에 각별히 주의를 기울이고 있으며, 안전작업 계획서 등을 사전에 수령한 뒤 계획에 대한 평가를 수행해 70점 이상인 경우에만 파트너사의 투입을 허용하고 있습니다. 안전작업 계획서의 경우, 파트너사의 안전보건 관리체계, 실행 수준, 운영 관리, 재해발생 수준을 종합적으로 평가할 수 있도록 구성해 파트너사의 안전한 근무환경을 만들어나가고 있습니다.

넷마블은 안정적 공급망 관리를 목표로, '등록평가-수행평가-정기평가-상시평가'의 상시관리체계를 포함한 파트너 통합운영체계를 수립 중에 있습니다. 현재는 외주용역 개발운영과 관련해 계약 종료 시 수행평가를 거쳐 그 결과를 계약연장 등의 관리기준으로 반영하고 있으며, 점진적으로 대상을 확대해 나갈 예정입니다. 또한, 향후 ESG 평가 지표를 공급망에 적용하는 안을 검토하고 있으며, 이를 통해 공급망의 ESG 리스크를 완화하고, 파트너사의 ESG 경영 동참을 유도할 계획입니다.

공급업체 신규 등록 및 정기 평가 프로세스



파트너사 정도경영 실천 특별약관

파트너사의 비합법적·비윤리적 행동은 넷마블에 리스크로 작용할 수 있기에, 넷마블은 파트너사의 윤리 리스크를 적극적으로 관리하고 있습니다. 계약 시 표준계약서 내 '정도경영 실천 특별약관'을 포함하여 합리적이고 공정한 거래질서 준수 및 윤리적 기업문화 정착을 추구하고 있으며, 2022년 2월부터는 정도경영 표준약관 외에 노동, 안전, 환경 등 ESG 요건을 고려한 계약약관 또한 추가 반영했습니다. 이 특별약관은 비재무 리스크 관리 및 사업장 위험요인 확인, 교육, 매뉴얼 구비 등에 대한 양 당사자의 책임과 의무를 명시하고 있으며, 2022년 해당 약관에 따라 안전보건 평가를 진행해 기준 점수에 미달한 업체는 계약 대상에서 제외 조치했습니다.

넷마블은 모든 입찰 제안 요청 시 파트너사에 '정도경영 실천서약서'의 작성 및 제출을 안내하고 있으며, 해당 서약서에 반하는 행위가 확인될 경우 계약 체결 거절 및 해제, 향후 거래 제한 등의 조치를 취해 윤리 리스크 예방에 만전을 기하고 있습니다.

파트너사 소통 강화

넷마블은 정도경영 상담센터를 파트너사에 안내하여 거래 중 발생한 위반사항 및 고충을 제보할 수 있도록 지원하고 있습니다. 2022년 파트너사로부터의 고충 제보는 0건이며, 중장기적으로는 파트너사와 적극적으로 커뮤니케이션하기 위한 구매시스템 고도화를 진행해 해당 채널을 파트너사의 고충뿐 아니라 다양한 의견을 수렴하는 창구로 활용할 계획입니다.



정도경영 상담센터 제보 페이지

파트너사 공정거래

구매 윤리 정책

구매 윤리 현장

넷마블은 구매규정집 내 구매 윤리현장 및 행동원칙을 정립 및 준수하고 있습니다. 법규와 약속을 준수하며 파트너사와 'Win-Win'하는 구매의 실천을 목표로 하고 있습니다.

구매 윤리현장

회사(넷마블)의 수익성 향상에 기여하는 구매 전문가로서의 역할을 깊이 인식하고 정직과 신뢰를 기반으로 경영의 동반자인 파트너사와 더불어 'Win-Win'의 가치 구매를 실천하며, 항상 공평무사하고 깨끗한 도덕적 바탕 위에 법규와 약속을 준수하는 열린 구매를 추구한다.

구매 행동원칙

- 1 우리는 공정하고 투명한 구매 활동이 회사 경쟁력의 근간임을 인식하고 넷마블인으로서 자부심을 가지고 회사의 명예를 손상시키지 않도록 명예와 품위를 지킨다.
- 2 우리는 상도리에 부합하고 윤리적으로 행동하며 일체의 부당행위를 하지 않는다.
- 3 우리는 건전한 기업윤리와 깨끗한 조직 문화 조성에 최선을 다하며 부정행위 근절에 솔선수범한다.
- 4 우리는 회사의 수익성 향상을 위한 적극적인 구매 활동을 한다.
- 5 우리는 파트너사와의 거래 시 음성적 거래나 부당행위를 제안하지도 수락하지도 않으며, 우월적 지위를 이용한 불공정거래 행위를 절대 하지 않는다.

윤리강령

넷마블은 파트너사와 공정하고 투명한 거래 관계를 구축하기 위해 윤리강령 내에 '거래를 통한 공정과 상생의 실천' 관련 내용을 명시하고 있습니다. 넷마블과 파트너사가 함께 윤리강령을 준수하며 철저한 정도경영을 기반으로 성과를 창출해 나갈 것입니다.

윤리강령

제4장 거래를 통한 공정과 상생의 실천

- 공정한 기준으로 파트너사 선정
- 합법적·윤리적 파트너사와 거래
- 상생하는 거래를 위한 노력
- 제3자 정보 자산의 무단, 강제 취득금지
- 접대·선물 등의 부당한 이익 제공·수수 금지

공정거래 자율준수 규정

넷마블은 공정거래를 실천하기 위해 관련 정책을 수립 및 준수하고 있습니다. 표준구매윤리규정을 통해 거래상 우월적 지위를 이용한 어떠한 형태의 대가나 부당한 요구를 금지하고 '하도급거래 공정화에 관한 법률' 및 '대·중소기업 상생협력 촉진에 관한 법률' 등 관련 법령에 따라 공급업체 관리지침을 수립하여, 구매업무 관리규정 내 구매 윤리 현장과 행동양식을 준수하고 있습니다.

[공식 홈페이지 윤리강령 게재사항](#)

구매 프로세스

넷마블은 구매업무 관리규정을 정립하고 6대 원칙에 따라 구매업무를 진행합니다. 6대 원칙은 이익 창출의 원칙, 공정성의 원칙, 프로세스 준수의 원칙 등을 포함해 공정하고 합리적인 거래의 필요성을 명시하고 있습니다. 아울러 개별 계약 건의 업체 선정 시 구매시스템 활용, 개별 계약서의 서면발급 및 보존 등을 통해 거래 과정의 투명성을 확보하고 있습니다.

공정가격 시행

넷마블은 표준물품공급계약서 내 대금 결정 및 조정 절차에 대한 내용을 명시해 공정가격을 시행하고 있습니다. 공급물품의 수량, 사양, 품질, 시가 동향 등을 고려해 합리적으로 공정가격을 산정하며, 일방적인 대금 결정을 금지하고 넷마블과 파트너사 간 협의를 거치도록 하고 있습니다. 더불어 공급물품의 가격 변동으로 인해 불가피한 대금 조정이 필요할 경우, 계약서 및 하도급거래 공정화에 관한 법률에 따라 협의를 통해 대금을 조정하고 있습니다.

대금 지급조건 개선

넷마블은 대금 지급조건을 개선해 협력 파트너사의 경영 안정성 확보를 지원하고 있습니다. 2015년부터 대금 지급 횟수를 월 2회로 확대했으며, 대금 지급이 평균 30일 내 반드시 이루어지도록 대금 지급조건을 엄격하게 준수하고 있습니다. 파트너사의 자금 유동성 확보를 위해 대금 조기 지급을 요청할 경우 검토 후 예외 지급하며, 대금은 100% 현금 지급을 원칙으로 하여 2022년 거래 대금 191,975,005,204원을 전액 현금으로 지급했습니다.

구매업무 원칙



사회공헌

사회공헌 총 비용

2,662 백만 원



넷마블문화재단

기업의 사회적 책임과 지속가능성에 대한 이해관계자들의 관심이 나날이 높아지고, 지역사회에 대한 참여와 공헌이 기업의 중요한 역할로 대두되었습니다. 창립 초기부터 사회공헌에 적극적으로 참여해 온 넷마블은 그 지속성과 영향력을 높이기 위해 2018년 넷마블문화재단을 설립했습니다.

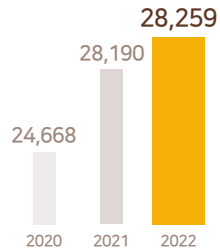
넷마블은 보유한 자원과 역량을 최대한 활용해 우리 사회의 문화적 가치를 만들고 확산하는 일에 집중하고 있습니다. 게임의 순기능을 활용해 새로운 문화를 만들며, 미래를 이끌어 나갈 게임 인재를 양성하고, 지역사회 및 이해관계자와 함께 즐거운 나눔 문화를 조성하고 있습니다.

또한, 누구나, 어디서나 쉽게 즐길 수 있는 게임의 개방성을 반영해 아동기부터 청소년기, 청년기, 성년기에 이르기까지 모든 세대가 참여할 수 있고 장애인도 함께 할 수 있는 다양하고 전문적인 프로그램을 제공하고 있으며, 기업의 거점 지역사회의 사회적 문제를 파악하여 적합한 프로그램을 지원하는 데에도 노력을 경주하고 있습니다.

넷마블문화재단의 F(Foundation Identity)는 사랑을 쏘아 만든 희망의 별을 상징합니다. 기업의 의지와 다양한 이해관계자들의 마음을 더해 더 나은 사회로 나아갈 가능성을 열어간다는 의미를 담고 있습니다.

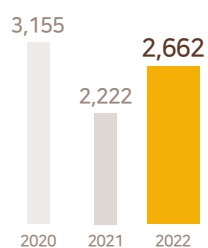
사회공헌 총 지원 인원

(단위: 명)



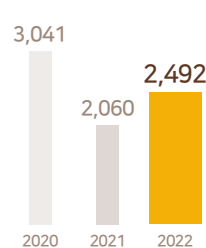
사회공헌 총 비용

(단위: 백만 원)



사회공헌 사업 수행비용¹⁾

(단위: 백만 원)



1) 2020년 코로나19 및 수해재난 특별 기금 포함

사회공헌 방향성 및 로드맵

넷마블문화재단은 2018년 설립 이래 문화적 가치 확산을 통해 우리 사회 미래 경쟁력을 제고하고자 다양한 사회공헌 활동을 전개해왔습니다. 넷마블문화재단이 지향하는 사회공헌의 방향성은 장기적이고 지속적인 관점에서 지역사회의 긍정적이고 실제적인 변화를 추구하는 것으로, 기업의 역량과 자원을 최대한 활용해 기여하는 데 집중하고 있습니다.



사회공헌 추진 원칙

넷마블문화재단은 4가지 원칙에 근거해 모든 사회공헌 사업을 전개하고 있습니다.

- 1. 지속성**
일회성이 아닌 지속적이고 일관성 있는 추진을 통해 장기적인 변화를 이끌어 내고 있습니다.
- 2. 진정성**
지역사회에서 진정으로 필요한 부분에 집중해 실질적인 지원 체계를 마련하고 있습니다.
- 3. 전문성**
사회공헌 전문성과 경험을 보유한 담당 조직을 구성해 파급 효과를 높이고 리스크를 관리하고 있습니다.
- 4. 투명성**
사회공헌의 모든 과정을 기록하고 사내외 이해관계자와 활발하게 공유하여 투명성을 제고하고 있습니다.



문화 만들기



게임문화체험관

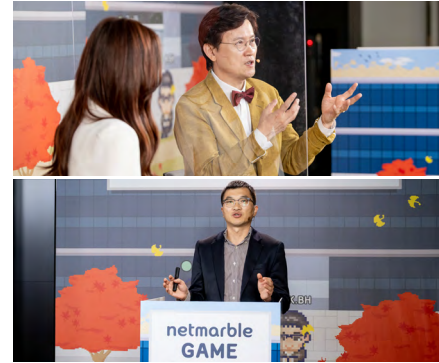
놀이와 교육이 만나는 특별한 게임 공간

신체적, 사회적 특성에 따른 제약 없이 누구나 게임을 즐길 수 있도록 전국 특수학교 및 유관 기관 내 게임문화체험관을 개설했습니다. 해당 사업은 2008년 국립특수교육원과의 민관협력을 통해 시작되었으며, 2022년 12월 기준 총 35개의 게임문화체험관을 개관했습니다. PC, 모바일, VR 장비 등 다양한 최신기기들과 쉽게 이용할 수 있는 체계적인 활용 매뉴얼을 보급해 장애학생들의 새로운 교육 및 여가 문화를 만들어가고 있습니다. 2023년에는 게임문화체험관 15주년을 기념해 책자 및 영상을 배포할 예정이며, 그간 내재화된 역량을 바탕으로 지원 영역을 지역사회로 확장할 계획입니다.

게임소통학교

게임으로 소통하고 가까워지는 가족

넷마블문화재단은 가정 내 올바른 게임문화 형성을 지원하기 위해 2016년부터 전국 초등학교와 학부모를 대상으로 게임소통학교를 진행하고 있습니다. 게임을 매개로 가족 내 소통방법을 익히고 긍정적인 관계를 구축할 수 있도록 교육 콘텐츠를 배포하며 학부모 간담회, 사례연구 및 조사를 진행하고 있습니다. 또한 단계별 교육을 개설해 가정 내 원활한 게임소통을 위한 부모의 역할을 점검 및 연습하는 시간을 갖고 있으며, 온·오프라인 혼합 교육을 통해 보다 많은 가정에 교육 기회를 제공하고 있습니다.



게임콘서트

게임산업 및 문화에 대한 오픈 포럼

2019년 시작된 게임콘서트는 게임업계 전문가를 초빙해 게임산업과 문화 현황을 다각도로 조망하고 미래 비전을 제시하고 있습니다. 게임산업과 문화에 대한 이해를 높임과 동시에 토론형 강의로, 다양한 의견이 활발히 교류되는 장으로 가능하며 매회 참석자들의 큰 호평을 받고 있습니다. 게임콘서트는 매년 다른 주제를 선정해 진행되고 있으며 2022년에는 '게임 &'를 테마로 다양한 강연이 이루어졌습니다. 2023년에는 '게임과 미래'를 테마로 강연을 진행할 계획입니다.

전국 장애학생 e페스티벌

게임 안에서 하나되는 모두의 축제

넷마블문화재단은 2009년부터 전국 장애학생 e페스티벌을 지속적으로 개최하고 있습니다. 전국 장애학생 e페스티벌은 국내 유일의 전국 장애학생 대상 e스포츠대회 및 정보경진대회로, 교육부와 문화체육관광부의 후원을 받아 넷마블 문화재단, 국립특수교육원, 한국콘텐츠진흥원이 협력해 주최하고 있습니다. 장애학생과 비장애 학생, 교사, 학부모가 함께 참여해 장애학생의 정보화 기능 향상 및 새로운 여가문화 향유에 기여합니다. 2021년, 2022년에는 온라인으로 대회를 진행해 장애학생들의 문화 향유를 지원했으며, 2023년에는 경주에서 오프라인 대회가 재개될 예정입니다.



인재 키우기

게임아카데미 미래의 꿈, 게임에 담다

한국의 게임산업을 이끌어갈 인재를 양성하기 위해 2016년부터 게임아카데미를 운영하고 있습니다. 게임아카데미는 꿈에 대한 강한 의지와 게임 개발 관련 기본 역량을 갖춘 청소년들을 선발해 8개월 간 집중적인 교육을 제공합니다. 게임 개발 지식 및 기술 습득뿐 아니라 게임 인재에게 필요한 윤리의식과 책임감 함양을 지원하고 있습니다. 또한, 부트캠프를 통해 더 많은 미래 게임개발자들에게 양질의 교육을 제공하고 있습니다. 단기간에 집중적으로 진행되는 부트캠프에서는 게임 개발 능력뿐만 아니라 앱스토어 등록 관련 교육 등이 함께 제공됩니다.



게임아카데미 리유니언

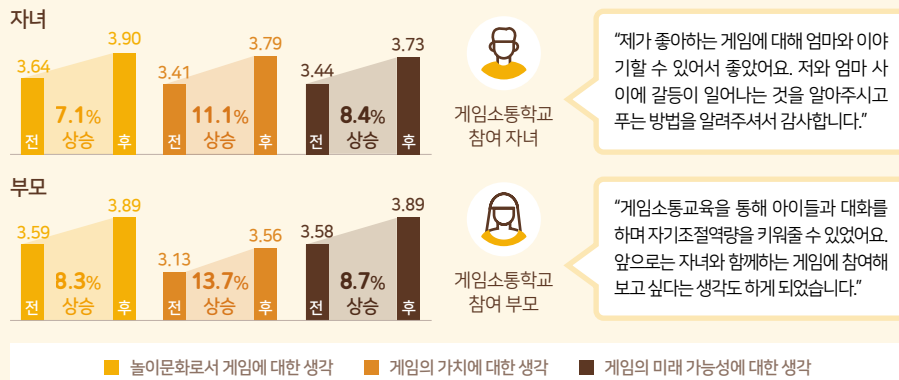
★ 게임 관련 사회공헌 활동의 효과성 평가

넷마블문화재단은 매년 게임 관련 사회공헌 활동의 효과성 평가를 진행해 프로그램의 효과를 객관적으로 측정하고 있습니다. 그 결과를 바탕으로 프로그램을 개선, 보완함으로써 게임 관련 사회공헌 활동의 효과를 체계적·단계적으로 향상시키고 있습니다.

'게임소통학교'의 경우, 참여한 자녀 189명과 부모 191명을 대상으로 양적연구(자가설문 척도 사용)와 질적연구(키워드 분석 및 초점집단 인터뷰(FGI, Focus Group Interview))를 함께 진행해 프로그램 효과성에 대한 객관적 수치를 도출하고 프로그램 참여자들의 의견을 수렴했습니다. 게임소통학교에 참여한 자녀와 부모의 게임 관련 인식은 모두 개선되었으며, 특히 부모의 '게임 가치에 대한 생각'은 13.7% 상승했습니다.

게임소통학교 비교연구 결과¹⁾

(단위: 점)



게임소통학교 참여 자녀

"제가 좋아하는 게임에 대해 엄마와 이야기할 수 있어서 좋았어요. 저와 엄마 사이에 갈등이 일어나는 것을 알아주시고 푸는 방법을 알려주셔서 감사합니다."

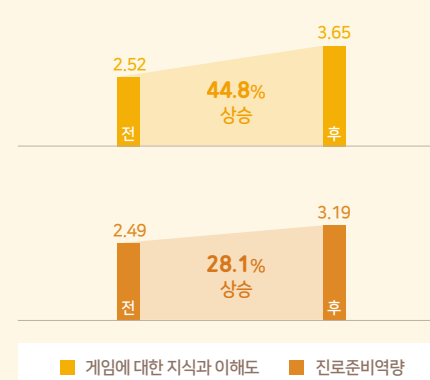


게임소통학교 참여 부모

"게임소통교육을 통해 아이들과 대화를 하며 자기조절역량을 키워줄 수 있었어요. 앞으로는 자녀와 함께하는 게임에 참여해 보고 싶다는 생각도 하게 되었습니다."

게임아카데미 비교연구 결과²⁾

(단위: 점)



2022년 팀별 작품



20 점

2022년 플레이스토어 출시 게임작



10 점

견학프로그램

나의 게임산업 탐방기

게임산업 및 진로에 관심 있는 중고생과 대학생을 대상으로 구성된 특강 및 사옥 견학 프로그램을 운영하고 있습니다. 자체 개발한 콘텐츠를 활용해 다양한 직무를 알아보고 게임 개발 과정을 이해하는 체험활동을 진행하며, 현업 실무자의 강연을 통해 게임산업 및 직무에 대한 지식과 경험을 전달합니다. 2023년부터는 맞춤형 보드게임 개발을 통해 학생들에게 더욱 즐거운 경험을 제공할 계획입니다.



장애인선수단

편견과 한계를 넘는 새로운 도전

넷마블문화재단은 2019년 게임업계 최초로 장애인선수단을 창단해 비장애인 대비 열악한 환경에 처한 선수들에게 안정적인 고용 및 체계적인 훈련 기회를 제공했습니다. 그 결과 장애인 선수단은 전국장애인체육대회 및 세계 선수권 등 국내외 각종 대회에서 우수한 성적을 거두며 활약하고 있습니다. 향후 훈련시설 및 용품 지원, 훈련 여건 개선 등 다양한 방면으로 지원을 지속해 장애인 체육 진흥과 선수들의 장기적 자립에 힘쓸 계획입니다.



마음 나누기

넷마블나눔

함께해서 더 따뜻한 세상

넷마블문화재단은 지역사회 복지 증진을 위해 구성원 참여를 통한 다양한 사내 나눔 활동을 진행하고 있습니다. 구성원 기부 및 봉사활동뿐 아니라 넷마블나눔 DAY, 명절나눔경매 등 쉽고 재미있는 사회공헌 활동 참여를 유도하며 사내 나눔 문화의 형성 및 정착을 위해 노력하고 있습니다.

넷마블나눔 DAY는 2016년 시작된 '넷마블 바자회'에 그 토대를 두고 있습니다. 넷마블 구성원들에게 도서, 가전, 음반 등 다양한 물품을 기부 받아 바자회를 진행하고, 일부 물품은 경매를 통해 판매했습니다. 이때 모인 수익금은 지역사회복지관 및 아동보호기관 등에 전액 기부했으며, 나눔을 통해 모인 기금으로 운영되는 창문프로젝트를 통해 다양한 IT 기반 교육 제공 및 전시회 등을 진행하고 있습니다.



어깨동무문고

다름을 이해하는 모두의 동화

넷마블문화재단은 장애인, 사회적 약자 등 모든 사람이 조화롭게 공존하는 세상을 위해 그림책 시리즈 '어깨동무문고'를 발간하고 있습니다. 아이들이 다양성을 존중하는 사람으로 빠르게 성장할 수 있도록 관련 메시지를 담은 동화책을 출간해왔으며, 2023년에는 나이 들에 대한 유쾌한 이야기를 담은 '사실은 말이야'라는 신간이 출간될 예정입니다. 이외에도 컨퍼런스 및 전시회를 개최하고 인권교육을 실시하며 다양성을 존중하는 사회로 나아갈 방향을 모색하고 있습니다.

판매 수익금 전액은 어깨동무문고를 만들고 교육 및 복지 기관에 기부하는데 사용되고 있습니다. 어깨동무문고는 서로의 다름을 이해하고 존중하는 세상을 위해 앞으로도 계속 동화책을 출간하고 의미 있는 나눔의 자리를 만들어 갈 것입니다.

지역사회 기여

산업단지 오픈 이노베이션 참여

넷마블은 혁신 기술을 보유한 스타트업을 지원하는 한국산업단지공단의 오픈 이노베이션 프로그램에 참여했습니다. 대화형 AI 플랫폼, 게임 디스커버리 플랫폼 개발 스타트업 등과 함께 5개월간 기술 개발 과제 선정 및 검증, 사업화를 진행하는 액셀러레이팅을 추진했으며, 우수 스타트업을 추천하여 산업단지 오픈 이노베이션 데모데이를 통해 최종 선발될 수 있도록 지원했습니다. 해당 프로그램을 통해 넷마블은 스타트업의 기술 검증과 사업화에 기여하는 동시에 당사의 기술혁신 및 인적 네트워크 확장을 모색하는 유의미한 상생 성과를 거두었습니다. 앞으로도 지역사회 내 협력 활동을 통해 지속적인 동반성장의 가치를 추구하고자 합니다.



산업단지 오픈 이노베이션 발대식

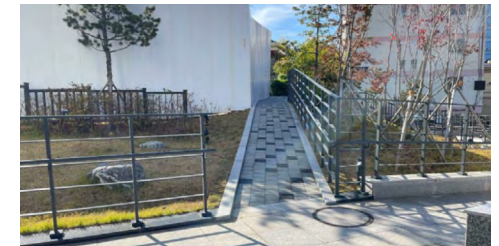


산업단지 오픈 이노베이션 데모데이

사회적 약자를 고려한 지역 편의시설 제공

넷마블은 장애인 및 사회적 약자를 배려하고자 법적사항을 준수하여 편리하면서도 최단 거리로 이동할 수 있는 시설을 설치해 접근성을 제고하고 있습니다. 지타워 내에는 휠체어 및 보조기구 사용자, 고령자, 어린이 등 다양한 방문자들이 안전하고 자유롭게 시설을 이용할 수 있도록 안전 손잡이, 마감재 등을 이용한 법적 기준에 부합하는 도움 시설이 마련되어 있습니다.

2022년에는 지타워와 서측 주택밀집지역 경계 통행 시 계단 및 가파른 경사로로 인한 노약자 및 휠체어 이동에 불편함이 있어 기존 수목과 잔디 일부를 이식 후 장애인 경사로 및 안전 손잡이를 추가 설치했습니다. 이를 통해 넷마블은 누구나 이용 가능한 통행공간을 제공했으며, 지역 주민들이 지타워뿐만 아니라 지역 일대를 보다 편리하고 안전하게 이용할 수 있도록 개선해 나가고 있습니다.



지타워 외부 통행로 개선 후

★ 넷마블 캐릭터 공원

넷마블은 지타워 부지의 70%를 공원화하고 이를 개방해 인근 지역 주민들에게 자연친화적인 쉼터를 제공하고 있습니다. 2022년에는 지타워 공개공지에 넷마블 캐릭터 공원을 오픈했습니다. 1,780평 규모로 조성된 이 캐릭터 공원은 도심형 휴식 공간으로서 파고라, 등 의자, 바닥분수 등 다양한 휴식공간과 자연과 함께하는 생태연못이 조성되어 도심 속 편안한 힐링공간을 제공합니다. 공원 내에는 넷마블 대표 IP '세븐나이츠'와 '모두의마블', '마구마구' 캐릭터를 비롯해 '제2의 나라: Cross Worlds', '일곱 개의 대죄: GRAND CROSS' 등 총 8종의 게임 37개 캐릭터 조형물도 만나볼 수 있습니다.





인재 확보 및 육성 56 인권 및 다양성 62

구성원 케어 68 건전한 지배구조 78

리스크 관리 82 윤리 및 준법 85

GROW TOGETHER

지속가능한 성장을 위한 넷마블의 문화

제2의 나라: Cross Worlds

인재 확보 및 육성

구성원 인당 교육시간

10.6 시간

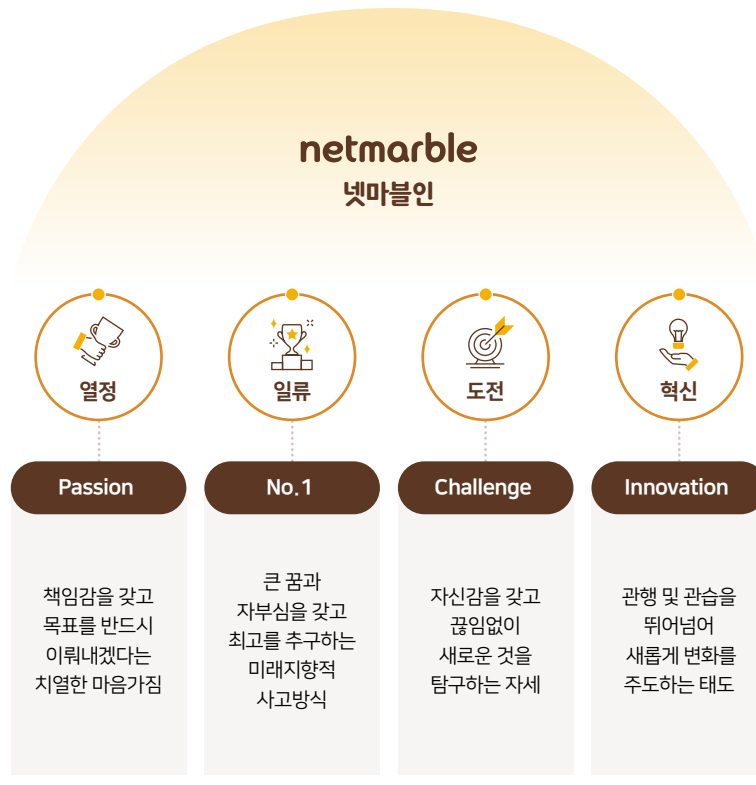


우수 인재 확보 파이프라인 구축

넷마블의 성장과 미래를 위한 가장 중요한 핵심 동력은 구성원입니다. 전세계 사람 들에게 즐거움을 선사할 게임을 서비스하기 위해 사업, 기술, 마케팅, 디자인 등 다 양한 분야에 대한 우수 인재 영입에 힘쓰고 있습니다.

넷마블은 인재 영입을 위한 채용 전담 조직을 운영하고 면접, 인성검사 등 단계별 전형을 진행하여 직무 수행에 필요한 역량 및 넷마블 인재상 부합 여부를 평가하고 있습니다. 앞으로도 넷마블은 기업의 성장과 게임산업의 발전을 위해 우수 인재 영 입 및 육성에 최선의 노력을 기울일 것입니다.

넷마블 인재상



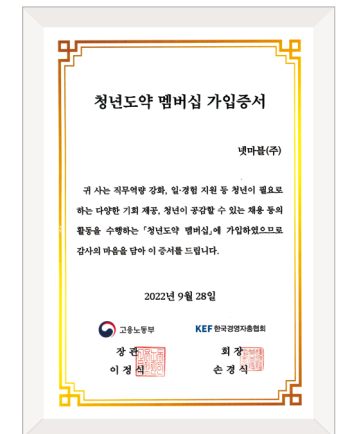
미래 인재 양성

넷마블은 게임산업에 대한 관심과 역량을 보유한 주니어 인재 유치를 위해 매년 '신입사원 공개채용'과 '채용 연계 인턴십 프로그램'을 진행하고 있습니다. '신입사원 공개채용' 시에는 면접전형 외에도 넷마블테스트 및 코딩테스트를 통해 지원자의 스펙이 아닌 직무 수행에 요구되는 역량을 중심으로 채용을 진행합니다. 또한, '채용 연계 인턴십 프로그램'을 통해 훌륭한 잠재력을 갖춘 예비 졸업생들에게 생생한 직무 체험의 장을 제공하고, 우수자에게는 정규직 입사 기회를 부여합니다. 2022년에는 채용 연계 인턴십 프로그램 규모를 전년 대비 크게 확대하고, 사업 PM, 소프트웨어(SW) 개발, AI연구 등 직군별 모집을 실시함으로써 다양한 분야의 미래 인재를 확보하고자 노력했습니다.

청년소프트웨어 아카데미

넷마블은 대한상공회의소 및 10개 기업과 함께 청년들에게 소프트웨어 훈련 기회를 제공하는 '청년소프트웨어 아카데미(ASAC)' 프로그램에 참여했습니다. 현업에서 요구되는 인재상 및 역량이 반영된 교육과정 기획·설계를 지원하고, AI 기반 빅데이터 분석가 실무진 특강을 제공함으로써 소프트웨어 개발자를 꿈꾸는 청년들이 전문지식과 기술을 습득할 수 있도록 했습니다.

2022년 9월에는 청년들의 직무역량 향상 및 취업 기회 확대 노력에 대한 기여를 인정 받아 고용노동부로부터 '청년도약 멤버십 가입증서'를 받았습니다. 넷마블은 앞으로도 국내 게임업계를 선도하는 대표 기업으로서 청년고용 활성화를 위해 노력할 것입니다.



청년도약 멤버십 가입증서

마블챌린저

“게임산업을 하드캐리 하고픈 대학생들만을 위한 경험치 이벤트 던전”

게임업계 커리어를 꿈꾸는 대학생들을 대상으로 운영되는 '마블챌린저'는 넷마블 공식 블로그 포스팅, 사내외 행사 체험, 멘토링 등을 통해 다양한 직무의 실무자들과 교류할 수 있도록 지원하는 프로그램입니다. 현업을 간접적으로 경험할 수 있는 다양한 기회를 제공함으로써 게임산업에 대한 이해도를 높이고 견문을 넓힐 수 있도록 합니다. 마블챌린저 활동을 완료한 대학생들은 향후 넷마블 지원 시 서류전형 과정에서 우대하여 채용과 연계하고 있습니다. 2022년 12월 기준 마블챌린저 전체 수료자 중 50% 이상이 게임업계 취업에 성공했습니다.

마블챌린저 커리어 지원 성과

취업 대상자 중
게임업계 취업자

58%

취업 대상자 중
넷마블 입사자

16%



마블챌린저 활동

버프가 필요해

“만렙을 찍은 선배가 인생의 퀘스트를 갖 시작한 사회 초년생들에게 경험치를 주입시키기 위한 멘토링”

넷마블은 게임업계 취업을 준비하는 미래 게임인재들의 역량을 향상시키고 보다 실질적인 직무 정보를 제공하기 위해 '버프가 필요해' 프로젝트를 기획했습니다. '버프가 필요해'는 게임 관련 직무로 진로를 희망하는 대학생·인턴·사회초년생이 해당 직무의 전문가와 만나 멘토링을 받는 프로그램입니다. 게임 캐릭터 성우, 게임기획자 등 5부가 진행되었으며, 현재까지는 멘토와 멘티 모두 내부 섭외를 통해 진행했지만 향후 외부 지원자도 참여할 수 있도록 프로그램을 확대할 예정입니다.



버프가 필요해 유튜브 영상

신규 채용 확대

넷마블은 매년 신규 채용 규모를 확대하며 잠재력을 가진 인재를 적극 채용하고 있습니다. 학력, 나이 등의 제한을 두지 않고, 게임과 넷마블에 대한 관심과 애정을 가진 모든 지원자를 대상으로 공정한 채용을 진행하고 있습니다.

특히 코로나19 이후 디지털 전환이 가속화됨에 따라 다양한 업계에서 실력 있는 개발자 채용에 대한 수요가 대폭 증가했습니다. 당사 또한 AI, 빅데이터, 클라우드 등 신기술의 융합으로 개발자에 대한 수요가 과거 대비 증가하여, 기술·개발·AI 직군에 대한 채용을 중점적으로 진행했습니다. 그 결과 2022년도 전체 신규 채용인원 224명 중 기술·개발·AI 직군의 비중이 45.1%를 차지했습니다.

연간 신규 채용 인원

(단위: 명)



우수 리더 발굴 및 관리

넷마블은 석세션 플랜(Succession Plan)을 통해 사내 핵심 포지션의 차세대 리더 후보자를 선제적으로 발굴하고 관리합니다. 조직별 상위 리더 추천을 받아 인사 검증 과정을 거쳐 향후 조직을 이끌게 될 차세대 리더 후보자를 선정하며, 해당 후보자가 성공적으로 리더 역할을 수행할 수 있도록 단점은 보완하고 장점은 극대화할 수 있도록 지원하고 있습니다.

또한, 회사 내부에서 인재를 발굴하기 어려운 포지션의 경우, 해당 조직의 규모 및 인력충원 필요성, 리더 후보자 내부 육성 가능성 등을 종합적으로 검토해 외부 우수 인재 영입을 위한 채용 전략을 수립하고 있습니다. 향후에도 넷마블은 체계적인 차세대 리더 후보자 육성 및 확보를 통해 조직의 안정성을 강화해 나갈 것입니다.

구성원 성장 지원

넷마블은 구성원의 자기주도적 성장을 지원하기 위한 다양한 역량 강화 프로그램을 운영하고 있습니다. 신규 입사자(경력직·신입 공채·인턴), 직책자(리더·신임 리더) 등 각각의 상황과 니즈에 맞는 교육 과정을 제공하고 있으며, 사내 컨퍼런스 및 포럼을 통해 각자가 보유한 지식과 경험을 함께 나눌 수 있는 배움의 장을 마련하고 있습니다.

신규 입사자 교육 프로그램

신입사원 온보딩 활동

넷마블컴퍼니 신입사원 입문교육(온라인·집합)을 통해 신입사원들이 사회에 내딛는 첫 발걸음을 지원하고 있습니다. 신입사원 입문교육은 넷마블의 가치체계 내재화 및 사회인으로서의 기본 소양 함양을 주 목적으로 하고 있으며, 2023년부터는 미니게임 기획 및 개발 프로젝트인 'Netmarble Game Contest(NGC)'를 신설해 게임업에 대한 이해도와 협업 능력을 향상하고 있습니다. 입사 후에는 멘토링 제도를 통해 신규 입사자들이 기존 구성원들과 융화되어 조직에 잘 적응할 수 있도록 지원하고 있습니다.

2022년 신입사원 온보딩 프로그램



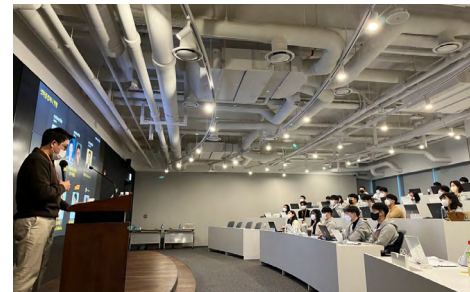
SQC 프로그램

넷마블은 사업 직군 신입사원을 대상으로 SQC(Service Quality Control) 프로그램을 진행하고 있습니다. SQC는 게임의 만족도를 높일 수 있는 다양한 아이디어를 유저의 시각에서 발굴하고 제안하는 프로그램입니다. 사업 직군 신입사원은 입사 후 1년간 SQC 프로그램 참여를 통해 게임의 본질을 파악하고 유저마인드를 제고하여 사업PM이 되기 위한 기본 역량을 함양하고 있습니다. 또한, 넷마블에서 퍼블리싱하는 게임 서비스에 대한 다양한 개선과제를 도출해 실제 출시작에 적용하는 등 신입사원이 주도적으로 사업에 참여할 수 있는 기회를 부여하고 있습니다.

경력직 신규 입사자 온보딩 활동

넷마블은 새롭게 합류한 경력직 입사자들의 새로운 원활한 적응을 돕기 위해 온보딩(On-Boarding) 프로그램을 제공합니다. 넷마블의 가치철학인 '넷마블 WAY'와 성장 스토리, 사업 현황, 인사 제도, 일하는 방식뿐 아니라 신규 입사자 간 네트워킹 등 다채로운 프로그램을 통해 조직과 일하는 방식에 대한 이해도를 높이고 한 방향으로 나아가기 위한 공감대를 형성하고 있습니다.

2022년도에는 신규 입사자를 환영하는 의미로 주어지는 '웰컴키트(Welcome Kit)'를 전면 리뉴얼해 넷마블 아이덴티티가 드러나는 굿즈와 '입사 첫 날 가이드'를 제공했습니다. 또한, 부서 내 선배와 함께 사육 투어, 사내 시스템 이용 등 다양한 미션을 수행하며 회사에 대한 이해를 쌓을 수 있도록 버디(Buddy) 프로그램을 재편했습니다.



신입사원 입문교육



웰컴키트

리더십 역량 향상 프로그램

넷마블은 리더십 프로그램을 통해 리더의 조직관리 역량을 강화하고 성과 창출을 지원하고 있습니다. 매년 신입 리더를 대상으로 넷마블 리더십 철학에 대한 경영진 특강을 실시해 리더 역할을 올바르게 수행할 수 있도록 합니다. 또한, 역할 변화 시 업무 수행을 지원하는 '직책 수행자 업무지원 매뉴얼'을 제공해 인사, 재무, 총무 등 사내 주요 제도 및 프로세스에 대한 이해를 돕고 있습니다.

특히 2022년 신규 보임 리더들을 위한 '신임 리더 온보딩 프로세스'를 수립해 상위 리더 및 인사 부서장과의 면담, HR 세션 등을 통해 신규 리더들이 새로운 역할에 성공적으로 정착해 조직을 이끌어갈 수 있도록 지원하고 있습니다.

또한, 성과관리 사이클에 맞춰 외부 전문가를 초빙해 팀장급 리더를 대상으로 조직, 성과관리, 구성원 면담스킬 등 역량 향상 교육을 진행했습니다. 교육 이수자를 대상으로 교육의 핵심내용과 현업 적용 팁을 담은 강의 노트를 별도로 제작 및 배포해 리더들의 실질적인 행동 변화를 이끌어내고자 노력했습니다. 더 나아가 교육 만족도 및 현업 적용 여부 설문조사를 통해 개선 요소를 파악하여, 향후 교육 프로그램에 반영하고 있습니다.

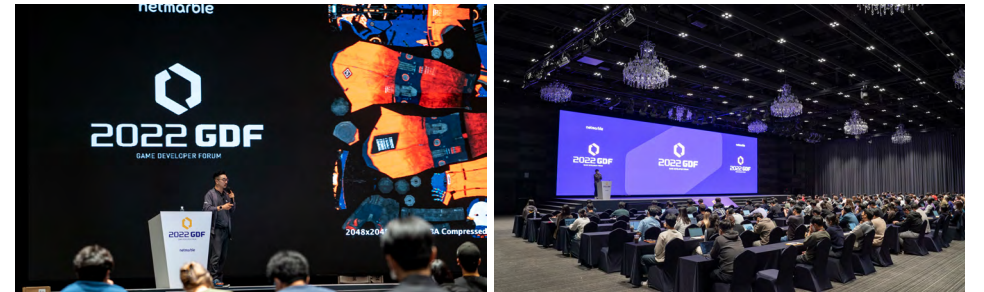


리더 교육 프로그램

지식 공유 활동

넷마블은 구성원들의 역량 강화를 위해 국내외 게임·IT 관련 컨퍼런스 및 사외교육 참여를 적극 장려합니다. 이와 더불어 사내 구성원간 전문 지식 및 프로젝트 사례를 공유할 수 있는 프로그램을 운영하고 있습니다. 대표적으로 국내외 게임 트렌드와 이슈를 다루는 GTF(Game Trend Forum), 글로벌 게임 서비스와 노하우를 공유하기 위한 NGGC(Netmarble Global Game Conference), 넷마블컴퍼니 내 전문가들이 게임 개발과 관련한 노하우를 공유하는 GDF(Game Developer Forum) 등이 있습니다. 수장을 희망하는 구성원은 누구나 자유롭게 참여해 경험과 지식을 공유할 수 있습니다.

2022 GDF에서는 개발 사례뿐만 아니라 사업과 마케팅 운영 노하우, 국내외 시장 트렌드 등으로 주제를 확대해 지식과 경험을 나누고 소통하는 시간을 마련했습니다. 포스트 코로나19 시대에 맞춰 모든 강의를 오프라인으로 진행해 강연자-참석자 간의 소통을 강화했으며, 구성원들이 현장 녹화 영상을 다시 열람하며 필요한 정보를 얻을 수 있도록 지원하고 있습니다.



2022 GDF

★ 기술 선도를 위한 외부 기관과의 파트너십

넷마블은 AI를 고도화한 지능형 게임 제작을 목표로 다양한 외부 기관과 파트너십을 체결하고 있습니다. 2019년부터는 고려대학교 AI 대학원 뇌공학과의 파트너십을 체결해 딥러닝 기반 음성합성 연구를 지원하며, 구성원들에게는 선도적인 기술을 접하고 업무에 활용할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다. 이를 통해 2022년에는 고품질 음성 합성을 위한 SVS(가창합성, Singing Voice Synthesis) 모델을 개발하는 성과를 거두었으며, 2023년도에는 조절 가능한 SVS 모델 연구를 진행하고 있습니다.

체계적 성과관리

넷마블은 업적과 역량을 분리하여, 업적은 목표 대비 성과를 측정해 평가하고 개인이 가진 역량은 별도로 그 수준을 진단하고 있습니다. 평가 및 진단 모두 구성원의 성장 지원을 궁극적인 목적으로 두고 있으며, 매년 보상기준 확정의 기초 자료로도 활용하고 있습니다.

업적평가

넷마블은 체계적인 목표 수립 및 구성원 간 상시 피드백 등의 제도를 기반으로 공정한 성과평가를 지향하고 있습니다. 연초 목표 수립 후, 상반기 중간점검 및 주기적인 업무 피드백을 거쳐 최종적으로 종합평가를 실시하는 연간 사이클로 성과를 관리하고 있습니다. 종합평가 결과는 보상 및 리더 선임에 활용됨과 동시에, 개인의 성장을 위해 조직장과의 1:1 미팅을 통해 심층 피드백 형태로 제공됩니다.

먼저 평가 사이클의 첫 단계인 「목표 수립」의 경우, 조직과 개인 간 목표의 연계성을 가장 중시하고 있습니다. 이를 위해 조직의 목표는 구성원 모두가 참여해 회사 전략과 연계된 우리 부서의 목표를 상호협의 하에 수립하게 됩니다. 이렇게 수립된 조직목표를 바탕으로 구성원은 리더와의 협의를 통해 조직의 목표를 달성할 수 있는 개인목표를 세움으로써 조직과 한 방향으로 나아갑니다.

두번째 단계는 「중간점검 및 피드백」입니다. 연초에 목표를 수립한 후 6월~7월 사이에 각 구성원의 목표별 진척도를 점검해 목표 달성을 지원하고 있습니다. 또한 목표 달성에 있어 어려움이 없는지에 대해 리더와 심도 있는 논의를 거치게 됩니다. 이는 구성원으로 하여금 목표를 되새기고 전략을 다시 한번 고민하게 되는 시간이 됩니다.

세번째 단계는 「동료 상호간 상시 피드백」입니다. 넷마블은 리더뿐 아니라 동료 간에도 효과적인 목표 관리를 지원할 수 있도록 상호간 상시 피드백 시스템을 지원하고 있습니다. 소속 부서원 간 상세 업무 목표 열람이 가능하며 목표별 진행상황에 따라 격려할 만한 성과, 개선 필요사항 등에 대해 자유롭게 피드백 할 수 있습니다. 리더 및 동료가 작성한 피드백 내용은 실제 평가 기간까지 축적되어, 보다 공정한 평가의 근거로 활용됩니다.

마지막 단계는 「최종 평가 및 결과 피드백」입니다. 위 프로세스를 기반으로 개인별 목표 성과를 확인하고 달성도를 산정해 평가합니다. 개인뿐만 아니라 소속된 조직의 실적까지 평가한 후 공식적인 피드백 기간을 운영함으로써, 그 결과를 상위 조직장과 함께 리뷰하고 차년도 업무 계획에 함께 반영하고 있습니다.

성과관리 제도 기본 사이클



리더십 · 역량진단

넷마블은 임직원이 자기주도적으로 개인의 역량향상을 도모할 수 있도록 개인별 직책·직무에 필요한 역량 보유 수준 진단 및 피드백을 지원합니다. 임직원을 리더와 구성원으로 구분해 직책별, 직무별 특성에 맞게 역량진단을 실시하고 있습니다.

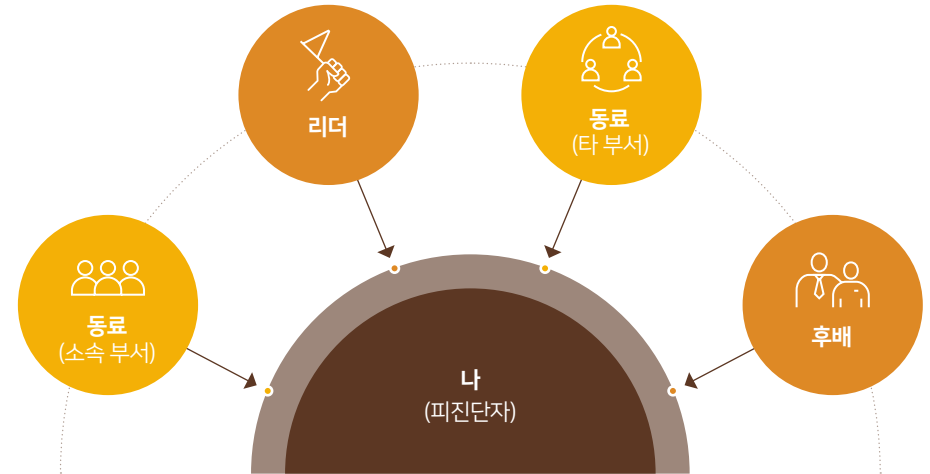
「리더를 대상으로 하는 리더십 진단」은 해당 리더의 상위 리더, 산하 구성원 및 동일 직책의 동료들까지 360도로 참여하여 진단합니다. 넷마블의 비전과 가치를 반영한 '핵심가치·기본정신', 리더로서 갖추어야 할 핵심역량(일·사람·자기관리) 및 리더십 디레일러(리더가 최고의 성과를 창출하는데 방해가 되는 행동이나 성향) 등 총 3가지 구성으로 각 리더의 현재 수준을 점검하고 있습니다.

진단 대상자가 본인의 리더십을 객관적으로 파악하고 개선할 수 있도록 평균 점수와 본인 점수의 비교, 이전 진단 점수와 올해 진단 점수의 비교 등 다양한 차트와 지표로 구성된 결과보고서를 매년 제공하며, 회사는 본 리더십 진단 결과를 직책 승진, 조직에 적합한 리더 발굴 등에 활용하고 있습니다.

「구성원을 대상으로 실시하는 역량진단」은 소속 부서의 리더 및 동료 외 유관 부서에 소속된 구성원까지 360도 다면진단을 통해 다양한 진단 및 피드백을 받을 수 있도록 하고 있습니다. 역량진단은 넷마블의 인재상이 반영된 '공통역량' 및 각 직무별 업무 수행에 요구되는 전문성을 측정할 수 있는 '직무역량'으로 진단하고 있습니다. '직무역량'의 경우, 조직 및 사업환경 변화 등에 맞춰 해당 시점에 요구되는 정확한 직무 전문성을 측정할 수 있도록 하며, 총 70개의 직무로 구분하여 개별 직무 특성에 따라 진단하고 있습니다.

진단 이후 피드백 제공 시 전년도 대비 성장 및 자가진단과 타인진단의 비교 등 다양한 지표 구성을 통해 구성원 스스로 본인의 역량을 다각도로 검토하고 종합적으로 판단할 수 있도록 하며, 직무교육 등을 통해 개인의 부족한 역량을 보완할 수 있도록 지원하고 있습니다.

리더십·역량진단 구조



인권 및 다양성

인권침해 접수 조치율

100%



구성원 인권보호

넷마블은 글로벌 게임문화 기업으로서 국제노동기구(ILO, International Labour Organization) 핵심협약의 강제노동 금지, 차별 금지, 아동 노동 금지 원칙을 지지하며, 관련 법령을 준수하고 있습니다. 또한, 기업의 사회적 책임을 다하고자 2022년 12월 국내 게임사 최초로 UNGC에 참여해 인권, 노동, 환경, 반부패 원칙의 실천 의지를 선언했습니다. 앞으로도 한국을 대표하는 글로벌 게임문화 기업으로서 모든 구성원의 인권을 존중하고, 다양한 인권 보호 노력을 통해 인권 리스크를 해소하며 인권경영을 내재화할 것입니다.

인권 교육

넷마블은 구성원들의 인권의식을 강화하고자 매년 정기적으로 인권 교육을 진행하고 있습니다. 법정 의무교육인 성희롱 예방 교육, 장애인 인식개선 교육을 포함해 넷마블의 윤리강령, 공정거래 및 상생 등의 내용을 포괄하는 정도경영 교육과 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 상호존중문화 교육을 모든 구성원(계약직, 파견직 포함) 대상 필수 교육으로 운영하고 있습니다. 신규 입사자 입문교육 프로그램에서도 관련 교육을 실시하는 등 전 구성원의 인권 의식 강화를 위해 다양한 노력을 전개하고 있습니다.

신규 입사자 및 신입 리더 교육

구분	주요 내용	시기
신규 입사자 (신입·경력)	법정의무교육 ¹⁾ 및 윤리강령을 포함한 정도경영 교육, 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 상호존중문화 교육	입사 후 1개월 내
신입 리더	리더가 알아야 하는 넷마블의 정도경영 개념과 실천가치, 공정·상생 거래 등을 포함한 윤리강령 주요 실천 사항	리더 승격 후 1개월 내

1) 성희롱 예방, 장애인 인식개선, 개인정보보호 교육



인권 교육 자료

전 구성원 공통 교육

구분	주요 내용	주기
법정 의무교육	성희롱 예방교육	연 1회
	장애인 인식개선 교육	
	개인정보보호 교육(공통·개인정보취급자 구분)	
자체 교육	상호존중문화 교육	연 1회
	정도경영 교육	

2022년 법정의무교육 및 자체교육 학습 현황



조직문화 진단

넷마블은 2014년부터 매년 전 구성원을 대상으로 조직문화 진단(Netmarble Culture Survey)을 실시하여 구성원들이 느끼는 조직문화 수준을 객관적으로 진단하고 있습니다.

조직문화 진단은 핵심가치, 일하는 방식, 리더십, 신뢰와 소통, 몰입수준 등을 진단할 수 있는 문항으로 구성되었습니다. 또한, 매년 구성원의 관심사, 업계 및 사회 이슈와의 연계성을 고려해 문항을 재구성하며 다양한 관점에서 시의성 높은 조직문화 진단을 진행하고 있습니다.

2022년 조직문화 진단에는 전체 구성원 중 651명이 참여했으며, 2022년 5월까지 전사 재택근무 기간이었음에도 불구하고 조직 내 소통 지표 점수가 전년 대비 상승하는 등 넷마블의 핵심 경쟁력인 소통과 협업이 더욱 강화된 것으로 나타났습니다. 특히 2022년 6월부터 장기간 이어 온 재택근무 체제를 종료하고 정상 출근 근무 체제로 전환함에 따라, 재택근무에 대한 만족도와 생산성 관련 문항을 추가해 구성원의 인식 수준 및 근무 체제의 효과성을 파악했습니다. 진단 결과 재택근무 긍정요인으로 '출퇴근 피로 감소'를 선택한 응답자가 가장 많았던 점을 반영해 2022년 7월부터 구로디지털단지역, 가산디지털단지역에서 사옥까지 운행하는 셔틀버스를 도입했습니다. 이와 같이 조직문화 진단은 구성원의 목소리를 객관적으로 확인해 필요한 제도를 만들고, 구성원의 만족도와 몰입도를 높이는 선순환으로 이어지고 있습니다.

조직문화 진단 주요 문항 구성

항목	키워드
성과 몰입도	Say, Stay, Pride, Strive
넷마블정신 내재화	열정, 도전, 혁신, 일류
핵심가치	디테일, 책임감, 조직력
조직 내 소통	다양성 존중, 정보의 공유
경영진	전략·비전, 신뢰도
조직의 리더	전략적 사고, 전략적 의사결정, 강력한 실행
인사제도의 내재화	채용, 기회제공, 보상, 평가

고충처리 채널 운영 및 조치 현황

인권침해 등 고충처리 채널 및 구제절차 운영

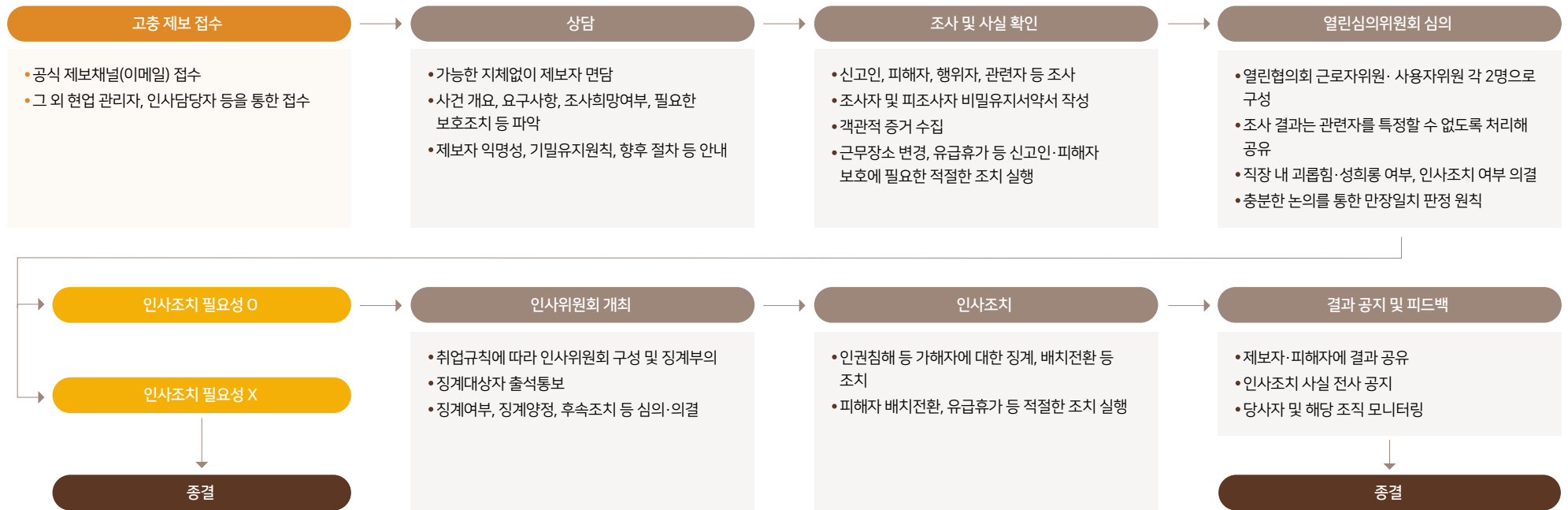
넷마블은 직장 내 괴롭힘, 직장 내 성희롱을 포함한 조직 내 인권침해가 발생할 경우 누구나 즉각 상담을 신청하고 신고할 수 있도록 다양한 고충처리 채널을 운영하고 있습니다. 상호존중 조직문화 이메일로 관련 제보를 상시 접수하고, 정도경영 상담센터, 노사협의체인 열린협의회 등을 통해 접수된 제보도 신속하게 관련 부서로 이관해 조치하고 있습니다. 이러한 고충처리 채널과 프로세스는 신규 입사자 교육과 정기 구성원 교육, 사내 시스템을 통해 지속적으로 안내하고 있으며, 정도경영 상담센터 채널은 넷마블 공식 홈페이지에도 공개해 파트너사, 고객 등 외부 이해관계자도 상담 및 신고할 수 있도록 운영하고 있습니다.

고충이 접수되면 취업규칙, 직장 내 성희롱 예방 및 처리지침, 직장 내 괴롭힘 예방 및 처리지침에 근거해 신고인의 의견을 청취하고, 전문성을 갖춘 담당자가 사실관계를 조사합니다. 넷마블은 고충 접수부터 종결에 이르는 모든 과정에 관련 법령(근로기준법, 남녀고용평등법, 공익신고자보호법 등) 및 사규, 비밀유지서약서에 따라 신고인의 익명성과 고충 내용의 비밀을 철저히 보장합니다. 또한, 신고인과 피해자 의사를 최우선으로 고려해 유급휴가 부여, 근무장소 변경, 배치전환, 심리상담 및 의료비 지원 등 보호 조치를 취하며, 고충 접수를 이유로 불리하게 처우하지 않습니다.

특히 직장 내 괴롭힘과 직장 내 성희롱 사안은 다양한 관점을 반영하고 공정성 및 투명성을 제고하기 위해 열린협의회 근로자위원·사용자위원 각 2명으로 구성된 「열린심의위원회」의 숙의를 거쳐 직장 내 성희롱 및 괴롭힘 해당 여부와 인사위원회 회부 여부를 최종 결정합니다. 필요한 경우 독립된 외부 전문기관의 의견을 확인하거나 조사를 위탁해 처리하고 있습니다.

인권침해 사실이 확인된 경우 가해자는 무관용 원칙에 따라 엄중 조치합니다. 조치 결과는 사내 게시판을 통해 전사 공지하여 상호존중 문화의 중요성에 대한 단호한 메시지를 전달하며, 같은 일이 반복되지 않도록 당사자와 해당 조직을 지속적으로 모니터링하고 있습니다. 더불어, 직장 내 괴롭힘으로 최종 판정되지 않은 신고 건들에 대해서도 업무 재조정, 교육 등을 통해 개선되도록 노력하고 있습니다.

고충처리 프로세스



인권침해 제보 및 조치 현황

2022년 고충처리 채널을 통해 접수된 인권침해 신고 건수는 2건으로, 모든 건이 100% 처리되었습니다. 상호존중 조직문화와 인권경영을 위한 지속적 노력으로 직장 내 인권침해 신고 건수가 전년 대비 감소했습니다. 넷마블은 인권침해 사실이 확인되지 않은 건 및 단순 경고로 종결된 건 등을 포함한 모든 인권침해 관련 신고 내역을 기록 및 관리하고 있습니다.

고충 제보 접수처

정도경영 상담센터

ethics@netmarble.com

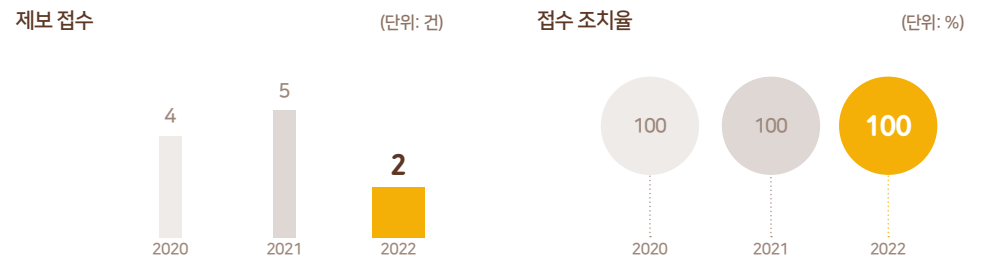
열린협의회

직장 내 괴롭힘·성희롱 접수처

Hot Line
자주 찾는 문의

respect@netmarble.com

인권침해 제보 접수 및 조치율¹⁾



1) 직장 내 괴롭힘, 차별적 대우, 성희롱 관련 제보

다양성 및 평등 기회 보장

넷마블은 게임을 통해 문화를 만들고 전파하는 컬처 컴퍼니를 지향하며, 다양한 배경과 가치관을 가진 구성원이 조화롭게 공존할 때 혁신적이고 창조적인 문화를 만들 수 있다고 믿습니다. 구성원 모두가 최대한의 역량을 발휘할 수 있도록 동등한 기회를 부여하고 다양성을 존중하기 위해 노력하고 있습니다.

이를 실천하고자 취업규칙을 통해 성별, 연령, 종교, 사회적 신분, 출신 지역, 출신 학교, 혼인, 임신 등에 의한 채용 및 근로조건의 차별을 금지하고, 윤리강령을 통해 다양성 존중, 차별금지, 프라이버시 존중을 약속하고 있습니다. 또한, 사회적 약자를 위한 편의 시설을 마련해 모두가 평등하게 지타워를 이용할 수 있도록 이동 장벽을 낮추기 위해 최선의 노력을 기울이고 있습니다.

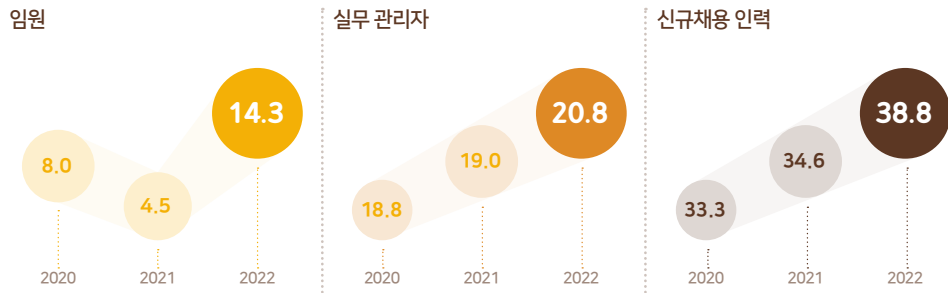
현재 넷마블은 ESG위원회를 중심으로 DEI(다양성, 형평성, 포용성, Diversity, Equity and Inclusion) 정책을 수립하고 관련 실행 거버넌스를 구축해 나가는 과정 중에 있습니다. 앞으로도 구성원 다양성 및 포용성 증진을 위한 지속적인 노력을 다하겠습니다.

균등한 기회 제공

넷마블은 고용과 승진, 보상, 교육기회 등의 결정 시 개인의 역량과 성과가 아닌 다른 이유로 인한 차별이 발생하지 않도록 공평하게 기회를 부여하고 있습니다. 넷마블의 여성 구성원 비율은 꾸준히 확대되고 있으며, 2022년에는 구성원 평균연령 34.8세의 넷마블에서 20대 인재를 리더로 발탁한 사례가 있었습니다. 이처럼 유능한 능력을 갖춘 구성원이라면 누구나 조직을 이끌어가는 리더로 발탁하고 있으며, 이러한 역량 중심의 기회 부여는 넷마블의 대표적인 조직문화로 자리잡았습니다. 앞으로도 넷마블은 차별 없이 다양성이 보장되는 조직문화를 이어갈 것입니다.

여성 구성원 비율

(단위: %)



건강한 조직문화 조성

열린협의회 운영

넷마블은 노사협의체인 '열린협의회' 운영을 통해 노사 공동의 이익을 증진하고 있습니다. 열린협의회는 각각 5명의 근로자위원과 사용자위원으로 구성되어 구성원과 경영진의 소통을 활성화하고 있습니다. 특히 조직·직군별 의견을 반영하고 민주성·대표성을 제고하기 위해 선거구별로 근로자위원을 구성했습니다.

열린협의회는 3개월마다 정기 회의를 개최해 회사의 성장과 구성원의 고충해결, 근로조건 개선 등 다양한 주제에 대해 심도 있게 논의하며, 의결된 사항은 자체 홈페이지를 통해 모든 구성원에게 투명하게 공개합니다. 열린협의회 홈페이지 접속 배너를 사내 업무시스템 메인 화면에 배치해 구성원들이 보다 편리하게 활동내역을 확인하고 고충을 접수할 수 있도록 했습니다. 구성원에 영향을 미치는 인사제도의 변화가 있는 경우, 열린협의회에 사전 설명회를 진행하는 등 안내하고 있습니다.

넷마블은 2022년 열린협의회를 통한 제안 중 83%(12건 중 10건)를 처리했으며, 상시적 커뮤니케이션의 결과로 2022년에는 생일 선물 제공, 종합건강검진 확대, 구성원이 이용 가능한 콘도 지분 확대 등 신규 복리후생 제도를 도입하기도 했습니다.

2022년 8월 3대 열린협의회가 새롭게 출범했으며, 12월에는 근로자위원들이 전체 구성원 대상의 익명 설문조사를 진행해 복리후생, 근무환경, 일하는 방식 등에 대한 의견을 청취하는 등 다양한 활동을 진행했습니다. 2023년부터는 열린협의회 주관으로 경영자와 구성원이 식사를 나누며 소통하는 '식도락' 이벤트를 진행하고 있습니다. 앞으로도 넷마블은 열린협의회를 통해 더 많은 구성원과 소통을 기반으로 한 신뢰 관계를 구축해 나가겠습니다.

2022년 열린협의회 주요 활동 및 안건

일시	구분	내용	안건
2022.02.24	정기회의	1분기 정기회의	<ol style="list-style-type: none"> 1 직장 내 괴롭힘 예방 계획 2 신입 공채 관련 사항 3 열린협의회 2021년 활동 리뷰 및 2022년 계획 공유
2022.05.27	정기회의	2분기 정기회의	<ol style="list-style-type: none"> 1 연차휴가 관련 사항 2 열린협의회 규정 개정 3 제3대 근로자위원 선거 계획 4 2022년 썸머 인턴십 추진 계획
2022.08.04 ~08.05	선거	3대 열린협의회 근로자위원 선거 근로자위원·근로자대표 선출	
2022.08.11	-	2대 열린협의회 임기만료 3대 열린협의회 정식 출범	
2022.08.25	정기회의	3분기 정기회의	<ol style="list-style-type: none"> 1 3대 열린협의회 선거결과, 2022년 2Q 경영실적 2 기본공통교육 진행계획(법정의무교육) 3 넷마블 스포츠센터(G-FIT) 진행 현황 4 어린이집 진행현황
2022.11.24	정기회의	4분기 정기회의	<ol style="list-style-type: none"> 1 연차휴가 관련 사항 2 사내근로복지기금 위원 및 이사 선임 3 챌린지어워드, 송년선물
2022.12.07 ~12.16	설문조사	근로자 의견 설문조사 진행	

챌린지어워드 운영

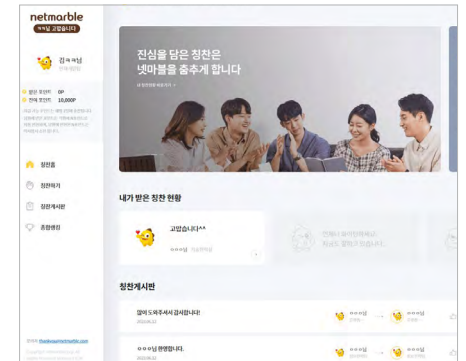
넷마블은 2018년부터 챌린지어워드를 운영하며, 한해 동안 넷마블 정신인 도전과 혁신을 주도적으로 실천해 조직에 기여한 구성원을 선정하여 시상하고 있습니다. 각 조직별 최상위 리더 단위로 수상자를 선정해 12월에 담당별 시상식을 개최하고 있으며, 2022년에는 총 55명이 챌린지어워드를 수상했습니다. 이를 통해 성과에 대한 인정과 보상을 제공하여 전 구성원에게 동기를 부여하고, 모범 사례 공유를 통해 조직이 추구하는 가치를 전파하고 있습니다.



2022년 챌린지어워드

사내 칭찬시스템 활성화

사내 칭찬시스템「ㅋㅋ님 고맙습니다」는 구성원 간 동기부여와 건전한 소통 확대에 기여하고 있습니다. 매월 1일 모든 구성원에게 10,000점의 칭찬포인트가 충전되며, 동료에게 칭찬메시지와 함께 칭찬포인트를 보낼 수 있고, 받은 칭찬 포인트는 사내 카페 및 인근 식당에서 사용할 수 있습니다. 연간·월간 기준 칭찬포인트 랭킹정보를 제공하는 등 칭찬 활성화 방안을 도입한 결과 2022년 한 해 누적 칭찬메시지 6,822건, 1회 이상 칭찬을 한 구성원 693명, 1회 이상 칭찬을 받은 구성원 814명에 달하는 이용 성과를 거두었습니다. 내년에는 보다 적극적이고 유의미한 칭찬시스템이 될 수 있도록 시스템을 개선하고, 캠페인 등 다양한 활동을 통해 칭찬, 격려, 응원, 감사를 나누는 건강한 조직문화를 확산해 나가고자 합니다.



칭찬시스템(ㅋㅋ님 고맙습니다)

장애인 고용 확대

넷마블은 2021년 자회사형 장애인 표준사업장을 설립했으며, 장애인과 비장애인이 화합하여 일할 수 있도록 사내 'ㄱㄴ다방' 을 운영하는 한편, 구성원 서류 택배 및 회의실 관리 업무 등을 담당하는 장애인 구성원을 고용하고 있습니다. 넷마블은 자회사형 장애인 표준사업장 제도의 취지에 맞게 경쟁적인 노동시장에서 직업활동이 곤란한 중증장애인의 안정된 일자리를 창출하고, 장애인 고용의무를 충족하며 사회적 책임을 다하기 위해 장애인 채용에 최선을 다하고 있습니다.

2022년에는 장애인 구성원의 원활한 업무 터득 및 직장 내 적응을 위해 한국장애인고용공단 및 서울시장장애인일자리통합지원센터와 함께 취업 전후 훈련 프로그램을 진행했습니다. 또한, 중증장애인 지원 고용 훈련, 장애학생 대상 직무체험 프로그램을 진행했으며, 특히 자폐성 장애 등 취업이 현저히 어려운 중증장애인 대상 인턴제에 참여해 장애인 근로자의 자립을 적극 지원하고 있습니다.

기관별 훈련 진행 현황

기관	참여 프로그램	참여 인원
한국장애인고용공단	중증장애인 지원고용	12명
	장애학생 대상 직무체험 프로그램	
	장애인인턴제	
	취업 후 적응 훈련	
서울시장장애인일자리통합지원센터	취업 전 현장 훈련	1명

넷마블은 장애인 근로자의 근로환경 및 근로조건을 지속 개선하기 위해 2021년 말 대비 정규직 비율을 3배 이상 확대하고, 출근 전 대기시간, 휴식 및 식사시간에 활용가능한 별도 휴게 공간을 마련했습니다. 또한, 2022년 5월 안전보건팀과 협업하여 성분 안전성 검토가 완료된 제품 및 제품의 물질안전보건자료(MSDS, Material Safety Data Sheet)를 비치해 안전 의식을 제고했습니다.

향후 장애인 바리스타와 함께하는 음료 출품회, 칭찬 제도 등의 사내 프로그램을 통해 장애 유무를 떠나 모든 구성원이 화합하며 교류할 수 있는 기회를 만들 예정이며, 새로운 직무 발굴을 통해 다양한 서비스를 제공하고 지속가능한 사업모델을 구축해 장애인 고용을 확대해 나갈 계획입니다.



장애인 근로자 근로환경 및 조건 개선활동

항목	내용
동등한 복지제도	전 구성원 경조사, 명절 효도비 지급, 건강검진 지원, 휴게공간 별도 마련, 간식 바구니 운영
고충처리제도 운영	사내 직업재활사를 통한 정기 상담
다양한 사내 활동	장애인의 날 기념 장애인 바리스타 음료 출품회(2023년 4월) 및 사내 칭찬 스티커 제도(2023년 상반기) 실시
안전한 작업 환경 조성	작업환경 내 철저한 MSDS 관리 및 보호구 지급을 통한 안전성 확보
근로자 확대 채용	채용 확대를 통해 업무 강도 조절 및 인원 공백으로 인한 근로자 연차 사용 부담 감소

★ 장애인의 날 창작음료 경연대회

장애인 표준사업장에서는 2023년 장애인의 날을 맞이해 사내 장애인 바리스타가 참여하는 창작음료 경연대회를 개최하고 우승작 제품을 ㄱㄴ다방 내 신메뉴로 출시했습니다. 장애인 표준사업장의 전 사원들이 함께 조를 이뤄 신메뉴를 개발한 뒤 장애인의 날 전일부터 이틀간 ㄱㄴ다방을 이용하는 넷마블 구성원 뿐 아니라 방문객, 지역 주민 모두가 참여하는 시음회 투표가 진행되었고, 우승작 '팔 in 슈페너' 제품은 1년간 ㄱㄴ다방에서 판매되게 되었습니다. 이러한 장애인의 날 창작음료 경연대회를 통해 장애인 구성원들의 다양성에 대한 이해도를 높일 수 있었습니다.



창작음료 경연대회 투표 현장



우승팀 '양갱양갱'

구성원 케어

복지후생 투자비용

1,097 억 원



구성원 친화적 근무환경 조성

넷마블은 다양한 가족친화제도 및 선택적 근로시간제를 도입해 구성원의 일과 가정의 양립, 일과 삶의 균형을 지원하고 있습니다. 업무시간, 업무공간 등에 있어 구성원 편의를 최우선으로 고려하며 구성원 친화적 근무환경을 조성하기 위해 노력하고 있습니다.

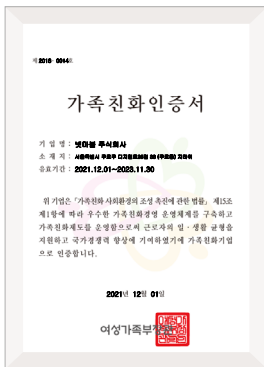
모성보호제도 운영

넷마블은 구성원의 임신, 출산, 육아를 적극적으로 지원하기 위한 다양한 모성보호 제도를 운영하고 있습니다. 태아검진시간 지원, 출산전후휴가 및 유·사산휴가, 육아휴직, 배우자 출산휴가, 자녀 양육을 위한 가족돌봄휴가 등 법에서 정한 제도를 남녀 구성원 모두 자유롭게 활용할 수 있도록 보장합니다. 더불어 임금감소 없는 임신 전 기간 단축 근무, 임신부 재택근무, 출산 시 의료비 지원, 언제든지 이용할 수 있는 임신부 휴게(수유)시설 운영 등을 통해 보다 적극적인 모성보호를 실천하고 있습니다. 특히 여성 구성원의 임신 사실 확인 시 본인은 물론 소속 부서 리더에게도 넷마블 모성보호제도를 자세히 안내하고 당부하여 임신부가 충분한 보호와 배려를 받을 수 있도록 지원하고 있습니다.

제도적 기반뿐 아니라 남녀 모두 자유롭게 육아휴직을 사용할 수 있는 문화를 만들어간 결과, 2022년 육아휴직을 사용한 전체 구성원 중 약 20%가 남성이며, 육아휴직 사용 후 2022년 복귀한 남성 모두 복직 후 1년 이상 근무를 지속했습니다.

특히 2022년에는 사내근로복지기금을 활용해 출산 선물의 금액을 대폭 상향하고, 트렌드와 실용성을 반영한 육아제품으로 선물 구성을 개선했습니다. 30만 원 상당의 분유제조기, 젓병 소독기, 아기띠 중 선호하는 제품을 선택할 수 있도록 해당사자의 만족도를 높였습니다.

이러한 장기간의 노력을 인정받아 넷마블은 여성가족부 주관「가족친화 우수기업」으로 선정되었습니다. 2018년 최초 선정 이후에도 꾸준히 가족친화제도를 운영 및 확대한 결과, 2021년 재선정 이후 현재까지 인증을 유지하고 있습니다. 넷마블은 앞으로도 가족친화적 문화를 형성하는 모범 기업으로서 업계를 선도하고자 합니다.



가족친화인증서

모성보호제도

출산 전	출산 후
<ol style="list-style-type: none"> 태아검진시간 지원 유산·사산 휴가 출산 전 휴가 시간외근로 등 제한 임신기간 근로시간 단축 난임 치료 휴가 재택근무 	<ol style="list-style-type: none"> 출산 후 휴가 배우자 출산휴가 수유시간, 장소 보장 육아휴직 육아기 근로시간 단축

Timeline Check List

<ul style="list-style-type: none"> 임신 확인, 모성보호 계획 수립 	<ul style="list-style-type: none"> 태아검진 일정에 따른 휴가 사용 임신 중 근로시간 단축 제도 활용 출산전후휴가, 육아휴직 등 계획 세우기
<ul style="list-style-type: none"> 출산전후 휴가 신청 D-60 	<ul style="list-style-type: none"> 출산 이후 45일(다태아 60일) 이상 되도록 설정, 전자 결재 및 휴가 신청
<ul style="list-style-type: none"> 출산 전 휴가 시작 D-44 이하 	
<ul style="list-style-type: none"> 출산(예정)일 D-day 	<ul style="list-style-type: none"> 출산 경사 알리기, 경조금과 축하 선물 신청 출산 검사료·입원비 등 의료비 신청(3개월 내)
<ul style="list-style-type: none"> 출산 후 휴가기간 D+45 이상 	<ul style="list-style-type: none"> 출산휴가 60일 지난 이후 관할 고용센터에 출산 후 휴가 급여 신청
<ul style="list-style-type: none"> 육아휴직·육아기 근로시간 단축 휴가 종료 후 	<ul style="list-style-type: none"> 육아휴직(또는 육아기 근로시간 단축) 계획에 따라 휴직(또는 단축근무) 신청

유연한 근무체계 구축

넷마블은 구성원의 업무 몰입도를 높이고 일과 삶의 균형을 지원하기 위하여 2018년부터 선제적으로 유연한 근무체계를 구축했습니다. 「코어타임」 없는 완전선택적 근로시간제, 월 소정의 근로시간 범위 내에서 출근일자를 조정할 수 있도록 하는 「선택휴무」 등을 활용해 개인의 근로시간 운영에 최대한의 자율성을 부여했습니다.

2022년 일상회복을 위해 채택근무 체제에서 사무실 정상 출근 체제로 변경했으나, 선택적 근로시간제를 운영함으로써 근무체계를 안정적으로 전환할 수 있었습니다. 전문연구요원 등 소수의 인원을 제외한 전체 구성원이 선택적 근로시간제를 활용해 업무 효율성을 높이고 있습니다.

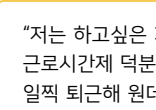
더불어, 휴일·야간 근무 시 소속 「리더 사전승인」 및 「일일 단위 근무현황 등록」, 「월 소정근로 초과예상자 사전 알람」 등 근로시간 관리체계를 제도화해 구성원의 과다 근로를 예방하고 있습니다. 구성원 모두의 노력으로 2021년 대비 2022년 월 평균 연장·휴일 근로시간이 12% 감소했습니다. 넷마블은 앞으로도 개인의 업무 자율성을 보장하고, 근무제도의 만족도를 높여 구성원이 최상의 역량을 발휘할 수 있는 근로환경을 제공하기 위해 노력하겠습니다.

유연근무제 활용 사례 인터뷰



일하는 엄마 김00님

“전 회사에서는 출근시간이 정해져 있다 보니, 아이를 직접 어린이집에 데려다 줄 수 없었어요. 넷마블에선 출퇴근시간을 조정할 수 있어 아이를 등원시키고 출근하고 있어요. 아이가 갑자기 아팠을 때도 시간 연차를 사용해서 함께 병원을 다녀오고 바로 출근할 수 있었습니다.”



자기계발이 소중한 박00님

“저는 하고싶은 게 많아, 주말만으로는 취미생활 할 시간이 늘 부족했습니다. 선택적 근로시간제 덕분에 평일에도 조금 부지런히 움직여 출근 전 아침에 운동도 하고, 조금 일찍 퇴근해 원데이클래스를 들으러 가기도 합니다. 제 삶에 대한 만족도가 높아지니 회사에서도 더 열정적으로 일하게 되더라고요.”



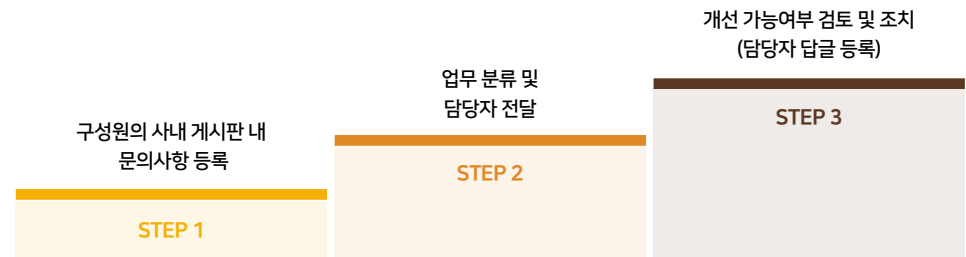
효율적으로 일하고 싶은 최00님

“넷마블에서는 근로시간이 정확하게 관리되고 많이 일한 만큼 다른 날에는 빨리 퇴근해서 시간을 활용할 수 있도록 제도적으로 보장되어 있더라고요. 제 업무량과 스케줄, 팀원들과의 협업을 모두 고려해서 효율적으로 일할 수 있는 문화에 만족감을 느낍니다. 회사가 구성원들을 믿고 자율을 준 만큼 업무에 대한 책임감도 강해진다고 생각해요.”

구성원 의견수렴을 통한 업무공간 개선

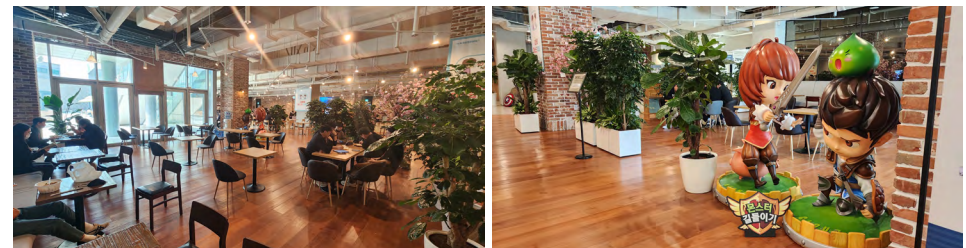
넷마블 사옥 생활에 있어 구성원의 궁금증 해소, 근무환경 개선, 불편사항 접수 및 조치 등을 위해 사내 게시판인 「지타워 생활에 관한 모든 것」을 운영하고 있습니다. 문의사항 발생 시 빠른 지원을 위해 다음과 같이 절차를 간소화해 운영 중이며, 구성원 의견을 적극적으로 청취해 지속적으로 업무공간 개선을 진행하고 있습니다.

「지타워 생활에 관한 모든 것」 업무 처리 절차



이러한 의견수렴 과정을 기반으로 2022년 구성원 편의시설 및 업무환경 개선을 위해 엘리베이터 러닝 오픈 기술적용(약 1시간의 이동 효율 개선 효과), 자전거 이용자를 위한 샤워실 운영, 중앙공조 냉난방 필터 교체 등을 통한 미세먼지 저감, 3층 카페 내 구성원 휴게공간 마련 등 52건을 지원 및 처리했습니다. 이를 통해 구성원이 더욱 편안하게 업무에 집중할 수 있는 쾌적한 환경을 조성했습니다. 또한, 10월에는 스포츠센터를 개관하여 매월 넷마블 구성원 1,500명~2,000명이 시설을 이용하고 있으며, 이용료 일부를 회사가 지원해 구성원들의 부담을 경감했습니다.

2023년에도 다양한 소통채널을 통해 구성원의 니즈를 파악하고, 창의적인 개선 방안을 모색해 최적의 업무 환경 및 복리후생 시설을 제공해 나갈 예정입니다.



구성원 휴게공간 조성

복지후생

넷마블은 구성원의 Work & Life 밸런스를 달성하고 만족도를 높이기 위하여 다양한 복지제도를 운영하고 있습니다. 모든 복지후생 프로그램은 계약직 등 기간제 근로자에게도 차별 없이 동일하게 제공됩니다. 특히, MZ세대 구성원들의 선호를 반영해 복지몰 및 복지카드로 개인별 라이프 스타일에 맞춘 혜택을 선택할 수 있는 「선택적 복지후생 제도」를 운영하고 있습니다.

넷마블 복지후생 프로그램 및 인프라¹⁾

구분	내용	비고
선택적 복지후생	구성원의 다양한 니즈를 반영해 사용처를 선택해 사용가능한 복지포인트 지급	
식대	중식대 및 석식대(20시 이후 근무 시) 지원	
Refresh 휴가	충분한 휴식 후 업무 복귀를 위한 장기근속자 휴가 및 휴가지원금 지급	
휴가 지원	사내 콘도	2022년 지원 확대 (콘도 회원권 기존 대비 2배)
의료비	구성원 본인 및 배우자의 질병·상해 등 발생 시 갑작스러운 경제적 부담 완화 위한 의료비 및 약제비 실비 지원	
	질병의 조기 치료 및 예방을 위한 건강검진 비용 지원 및 검진일 유급처리 - 구성원: 매년 지원(종합건강검진 및 일반검진) - 배우자: 격년 종합건강검진 지원	2022년 지원 확대 (구성원 격년에서 매년 지원)
	단체상해보험	불의의 사고 대비 단체상해보험 가입 및 지원
건강관리	사내 간호사 및 심리상담사 상주 헬스케어(보건소) 운영 - 범위: 근골격계 통증 관리, 기초 의약품 지급, 가벼운 질환 관리, 응급상황 대응, 건강관리 및 치료 상담 등 - 시설 구성: 건강회복실, 건강관리실, 임산부휴게(수유)실, 심리상담실	
헬스케어(보건소)	구성원 체력 단련 및 건강 증진을 위한 사내 헬스장 운영 - 시설 구성: 유산소존, 웨이트존, PX존, 스트레칭존, 파워더룸, 샤워존	2022년 신설

휴가 지원 제도

넷마블은 장기근속자를 위한 Refresh 휴가제도를 운영하고 있습니다. 근속 5·10·15·20년마다 구성원에게 「5일~20일의 유급휴가」와 「최대 1,000만 원의 휴가지원금」이 지급됩니다. 장기근속자의 노고에 감사를 표하고 충분한 재충전 기회를 제공하는 본 제도에 구성원들은 높은 만족도를 보이고 있습니다.

이외에도 전국 주요 콘도 및 휴양시설과 제휴를 통해 구성원들에게 이용 및 할인 혜택을 상시 제공하고 있습니다. 특히 2022년에는 휴양시설 제휴 규모를 기존 대비 2배 수준으로 확대해 더욱 많은 구성원들이 휴양시설을 이용할 수 있도록 개선했습니다.

구분	내용	비고
경조사 지원	결혼, 출산, 회갑, 조의 시 경조금, 경조물품 및 휴가 지원	
명절 효도비	명절(설·추석) 부모님께 감사의 마음 전달을 위한 경영진의 감사메시지 및 현금 지급	
가족 친화	육아 지원	어린이집(만 0세-5세) 위탁보육료 지원
출산 선물	출산 선물(희망 상품 선택) 제공	2022년 지원 확대 (선물 금액 상향)
생일축하선물	생일 맞이한 구성원에게 축하 메시지 및 기프트콘(희망 상품 선택) 지급	2022년 신설
출퇴근 편의	출근 통근버스	가산디지털단지, 구로디지털단지역 출발 출근 통근버스 운행 (오전 8시부터 10시 30분, 약 5분~10분 간격 배차)
퇴근 택시비	야근(23시 이후 퇴근) 시 거리와 관계없이 퇴근 택시비 실비 지원	2022년 신설
기타 인프라	커피책방	구성원의 자기계발 및 문화생활 지원을 위한 커피책방(사내도서관) 운영(매달 희망도서 신청 접수 후 익월 비치)
사내카페	지타워 3층 커피다방 카페 운영 - 지역 주민 이용 가능, 구성원 50% 음료 할인 제공	

1) 모든 복지후생 프로그램은 정규직 및 비정규직(계약직) 차등 없이 동일하게 제공

퇴직연금제도 개선

넷마블은 2022년 퇴직연금제도를 개편해 기존 확정급여형(DB)제도에 더해 확정기여형(DC) 및 혼합형(DB+DC) 제도를 신규 도입했습니다. 이를 통해 구성원들은 재무 상황과 투자전략 등 개인별 목적에 따른 퇴직연금 활용이 가능해졌습니다.

확정기여형(DC) 및 혼합형(DB+DC) 제도 전환 시 퇴직연금 중도인출 및 투자형 상품 운용 등 퇴직연금 활용도가 높아 구성원들의 많은 관심을 받고 있습니다. 더불어, 「올어바웃퇴직연금」 사내게시판 개설·운영을 통해 퇴직연금 제도별 장단점 및 FAQ를 안내하고 문의사항에 대한 자유로운 질의를 장려하여 퇴직연금제도에 대한 구성원들의 이해를 높이고 있습니다. 이로 인해, 2022년 말 기준으로 총 146명의 구성원이 확정기여형 및 혼합형 제도를 선택하여 퇴직연금을 직접 운용하고 있습니다.

건강한 일터 구현

헬스케어 운영

넷마블은 건강한 근로환경 조성을 위하여 '헬스케어'를 운영하고 있습니다. 지하위 9층에 위치한 헬스케어는 상주하는 보건 전문인력이 올바른 의약품과 간호 처치를 제공하며, 콜레스테롤 검사기, 인바디 측정기, 혈압 측정기 등을 보유하고 있습니다. 2023년에는 상시 건강 측정 시스템을 이용해 구성원이 어플을 통해 다양한 건강기록을 스스로 확인할 수 있도록 제공하고 있습니다.

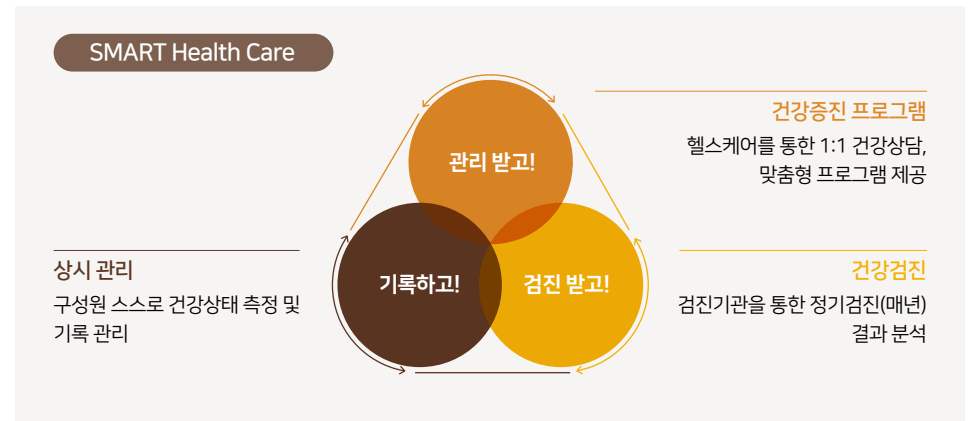
또한, 가벼운 부상에 대한 처치와 물리치료를 제공하는 건강 회복실, 임신과 출산을 한 구성원이 마음 편히 쉴 수 있는 임신부 휴게실과 수유실, 그리고 직무 스트레스 관리 및 심리적 안정을 위한 심리상담실을 운영하고 있습니다. 넷마블 구성원 뿐만 아니라 파트너사의 구성원에게도 의약품, 간호 처치 및 심리상담을 제공하여 이해관계자들의 건강보호에 힘쓰고 있습니다.

케어 범위	<ul style="list-style-type: none"> • 코로나19 긴급대응 • 근골격계 통증 및 VDT 집중 관리 • 기초 의약품 및 의약품 지급 • 기초 건강관리 및 질병치료 관련 상담 	<ul style="list-style-type: none"> • 가벼운 질환 및 상처 관리 • 응급상황 대응(응급처치 후 후송) • 건강검진 결과 상담 • 직무 스트레스 관리 및 심리상담
시설 구성	<ul style="list-style-type: none"> • 건강회복실: 가벼운 부상에 대한 처치 및 물리치료 기기 지원 • 건강관리실: 사내 간호사 건강상담 및 1:1 맞춤 프로그램 제공 	<ul style="list-style-type: none"> • 임신부휴게(수유)실: 임신부 휴식 및 수유를 위한 프라이빗한 공간 • 상시건강관리존: 혈압, 스트레스, 체성분 측정 등 자율적인 건강상태 체크 지원 • 심리상담실: 심리상담사 1:1 상담 및 심리검사 지원

스마트 헬스케어 서비스

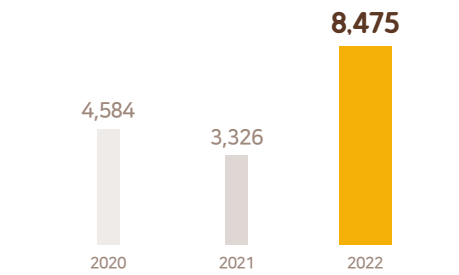
넷마블은 구성원들의 건강한 라이프스타일을 지원하고자 2023년부터 스마트 헬스케어 서비스를 운영하여 건강 데이터에 기반한 맞춤형 건강증진 및 예방 활동을 수행하고 있습니다.

스마트 헬스케어 서비스는 건강증진 프로그램과 건강검진 데이터, 상시 건강상태 측정 시스템을 연계한 데이터 기반 통합 건강관리를 목적으로, 개인별 맞춤형 건강증진 프로그램을 제공합니다. 또한, 상시 건강상태 측정 시스템을 통해 구성원은 건강 상태를 주기적으로 기록하고 개선 여부를 확인하여 스마트한 건강 관리가 가능합니다.



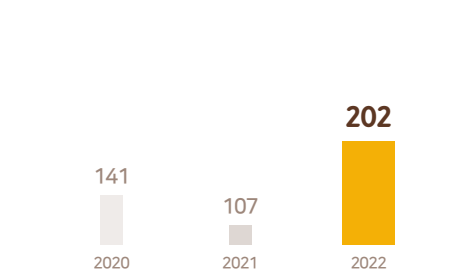
헬스케어 이용 구성원 수¹⁾

(단위: 명)



파트너사에 대한 의약품 지원 수

(단위: 명)



1) 넷마블컴퍼니 기준

건강증진 프로그램 진행

넷마블은 구성원의 건강검진을 매년 실시하여 질병의 예방 및 조기 발견, 치료에 최선을 다하고 있으며, 구성원의 배우자에게도 건강검진(격년)을 제공하고 있습니다. 건강검진 제도를 통해 IT 업계 재해 발생 위험이 높은 뇌심혈관계 질환 고위험군을 확인하고 건강증진 프로그램과 연계하여, 2022년에는 총 62건의 맞춤형 건강상담 및 관리 프로그램을 제공했습니다.

넷마블은 구성원의 건강 케어를 위해 의료비를 지원하고 있으며, 자녀를 출산할 경우 모든 의료비와 약제비를 실비로 지원합니다. 이외에도 건강상 이유로 병가 또는 휴직 후 회사에 복귀하는 구성원을 대상으로 4주간의 관리 프로그램을 운영해 2022년 7명의 구성원이 안정적으로 복귀할 수 있었습니다.

스포츠센터 신설

2022년 10월, 전용면적 450평 대규모 스포츠센터인 지타워 피트니스(G-FIT)가 개관했습니다. G-FIT은 구성원들의 건강 증진을 위한 복지시설로, 처음 운동을 시작하는 초급자부터 전문적으로 운동하는 상급자까지 모두 이용 가능하도록 다양한 기구가 배치되어 있습니다. 유산소존, 웨이트존, 프리웨이트존, GX존, 스트레칭존이 별도로 구성되어 있으며, 샤워실은 구성원 간 접촉을 최소화하는 프라이빗한 공간으로 구축되었습니다.

오픈 전부터 많은 구성원들의 관심을 받은 G-FIT은 정식 오픈에 앞서 안전 확보 및 혼잡 방지 차원에서 2주간 500명을 대상으로 pre-오픈(사전 테스트)을 진행했습니다. 이 기간동안 구성원들의 이용 패턴을 실시간 모니터링하여 G-FIT 적정 수용 인원을 도출했으며, 만족도 설문조사 등 구성원 의견 수렴 절차를 진행하여 정식 오픈 전 부족한 부분들을 보완할 수 있었습니다.

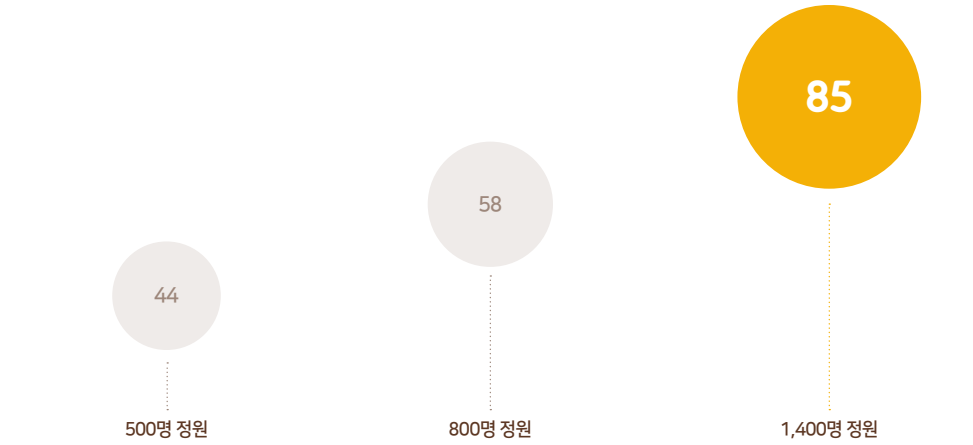
G-FIT은 사전 테스트를 기반으로 적정 인원 1,400명을 확정 후 2022년 10월 17일 정식 오픈했으며, 지속적으로 이용자 패턴 분석을 실시하며 많은 구성원이 편리하게 이용할 수 있도록 운영 중입니다.

정식 오픈 이후에도 G-FIT은 온·오프라인 채널을 통해 구성원들의 의견을 실시간으로 수렴하여 2023년 3월부터 개인 PT 수업 진행, 운동기구 추가 설치, 인포데스크 추가 인력 배치 등 불편사항을 적극 개선하여 구성원들의 이용 만족도 향상을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

이용현황 분석 결과

가용인원(150명) 대비 PEAK 비율

(단위: %)



안전한 출근체제 지원

넷마블은 정부 정책과 구성원의 코로나19 감염 현황을 고려해 전일 재택근무와 주3일 출근제를 탄력적으로 운영했고, 2022년 6월부터 본격적인 일상회복을 위해 정상 출근체제로 전환했습니다. 고위험군인 임신부와 유증상자는 재택근무를 유지하고 있으며, 출근하는 구성원들의 건강과 안전을 최우선 목표로 감염병 예방활동을 지속 이어나가고 있습니다.

2022년, 정상 출근체제 전환 및 정부 방역지침의 완화로 국내외 출장 업무가 재개되었습니다. 이에 따라 출장자들의 불안감을 해소하기 위해 '의약품 키트'를 지급하고, 출장 지역(국가)에 대한 안전 및 위험 정보를 안내해 구성원들의 안전과 건강을 관리했습니다.

또한, 산업안전보건위원회는 2022년 조직문화 진단에서 도출된 구성원들의 니즈 청취를 통해 7월부터 안전하고 편안한 출근길 지원을 위해 셔틀버스를 도입했으며, 구성원들의 호응에 힘입어 추가적인 증차를 진행해 현재 출근길 셔틀버스 6대를 운영하고 있습니다. 차량 내부 또한 청결하게 관리함으로써 굵은 날씨에도 쾌적한 출근길이 가능하도록 노력하고 있으며, 셔틀버스 이용 시 안전수칙 및 유의사항 안내를 통해 안전사고 예방에도 힘쓰고 있습니다.

아울러 2022년 수도권을 중심으로 집중호우 및 태풍 등으로 인해 국가 재난위기경보가 '심각' 단계로 격상되었을 때에는 구성원의 안전을 위해 긴급 재택근무 전환(8/9~10, 9/5~6)을 시행했으며, 집중호우 발생 시 핫라인을 통해 구성원의 피해여부를 확인하고 안정적인 복귀를 지원했습니다.

감염병 예방 활동 지속

출장자 의약품 지원

셔틀버스 지원

- 헬스케어에서 사내 보건관리자가 코로나19 키트 검사 제공
- 전 층 마스크, 손소독제, 체온계 비치
- 코로나19 백신 접종 차수 제한 없이 2일의 백신휴가 제공



- 해외 및 국내(3일 이상) 출장자 대상 '넷마블 의약품 키트' 지급 (감기약, 두통약, 소화제, 밴드, 마스크, 코로나19 자가키트 및 의약품 복용 방법)
- 출장 지역(국가)에 대한 안전·위험 정보 제공



- 출근길 셔틀버스 6대 운행
- 안전수칙 및 유의사항 안내를 통한 안전사고 예방





전 층 위생용품 비치



출장자 의약품 키트

셔틀버스 이용 안전수칙

- ① 탑승 및 운행 중 마스크는 반드시 착용해 주시기 바랍니다.¹⁾
- ② 탑승·하차 시 스마트폰을 사용하지 않습니다.
- ③ 좌석에 앉은 후 안전벨트를 착용하며 운행 중 버스 내에서 이동하지 않습니다.
- ④ 운행 중 화재 등 비상시에는 측면에 부착된 비상 망치를 이용하여 창문을 깨고 탈출 합니다.
- ⑤ 하차 시 또는 하차 후 뒤에서 오는 차량(오토바이 또는 자전거 등) 및 장애물 등을 주의합니다.

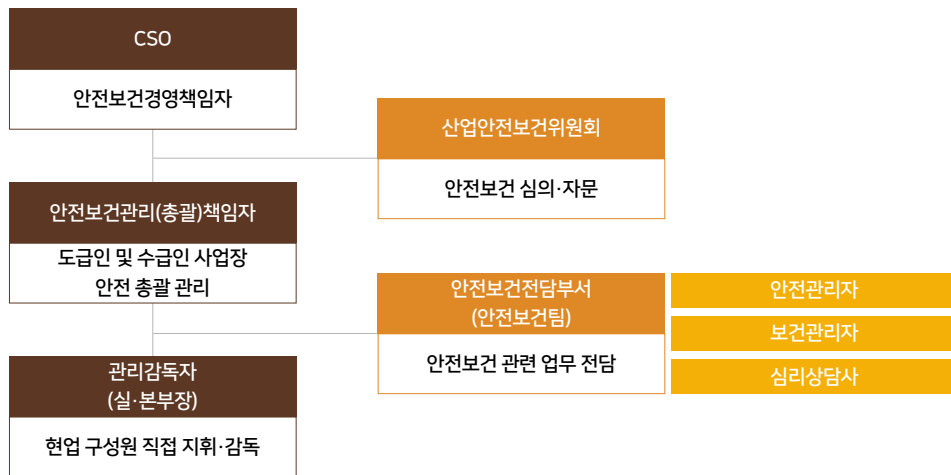
1) 2023년 정부 코로나19 방역지침 완화에 따라 마스크 착용 의무 해제

안전보건 관리

안전보건 거버넌스

안전한 넷마블, 건강한 넷마블 조성을 위해, 안전보건경영책임자(CSO, Chief Safety Officer)와 안전보건 전담조직인 안전보건팀을 주축으로 산업안전보건위원회, 도급사업 안전보건협의체, 관리감독자 및 근로자로 구성된 안전보건 거버넌스를 구축하고 있습니다. 또한, 유관 조직의 구성원 안전과 건강증진을 위해 지속적으로 상호 소통하며 사건사고 예방활동 및 건강증진 활동을 지속적으로 추진하고 있습니다.

안전보건 관리조직 구성



안전보건 관리조직 역할

구분	주요 업무내용
안전보건경영책임자	<ul style="list-style-type: none"> 구성원의 산업재해 예방업무 총괄 안전·보건 확보의무 이행에 관한 최종 의사결정
안전보건관리(총괄)책임자	<ul style="list-style-type: none"> 도급인 및 수급인 근로자의 산업재해 예방업무 관리
관리감독자(주·실·본부장)	<ul style="list-style-type: none"> 안전관리자 및 보건관리자의 지도·조언에 대한 협조 위험성 평가 참여, 유해·위험 방지 업무
안전관리자	<ul style="list-style-type: none"> 산업안전보건위원회에서 심의·의결한 업무 안전보건관리규정 및 취업규칙에서 정한 업무 기타 안전 업무에 관한 지도·조언
보건관리자	<ul style="list-style-type: none"> 산업안전보건위원회에서 심의·의결한 업무 안전보건관리규정 및 취업규칙에서 정한 업무 기타 보건 업무에 관한 지도·조언

산업안전보건위원회

넷마블은 산업안전보건위원회를 분기별 1회 이상 정례화 실시하여 사업장 내 안전보건에 관한 중요 사항을 심의·의결하고 있으며, 2022년에는 논의를 거쳐 15건의 안건을 의결했습니다. 이를 통해 안전보건과 관련된 주요 이슈사항을 공유하고 논의하여 구성원 및 이해관계자들의 환경 개선과 안전사고 예방에 기여하고 있습니다. 또한, 위원회 활동을 사내포털 내 안전보건 홈페이지에 게시하여 구성원들에게 공유하고 있습니다.

2022년 산업안전보건위원회 운영 실적

회차	일정	안건
2022 1Q	2월	<ol style="list-style-type: none"> 산업안전보건위원회 위원 변경 G-Tower 합동안전점검 결과 넷마블 안전보건 홈페이지 구축 계획 안전보건규정 및 위임전결 규정 제·개정
2022 2Q	5월	<ol style="list-style-type: none"> 2021년 종합검진결과 및 관리방안 2022년 상반기 작업환경 측정 결과 1분기 합동안전점검 개선 경과 보고 안전·보건 홈페이지 구축 결과
2022 3Q	8월	<ol style="list-style-type: none"> 1분기 합동안전점검 개선 경과 보고 2022년 상반기 민관합동 소방훈련 결과 2022년 건강검진 실시 현황 및 독려 계획
2022 4Q	11월	<ol style="list-style-type: none"> 2022년 하반기 민관합동 소방훈련 결과 및 2023년 계획 인플루엔자(독감) 예방접종 제휴 병원 2022년 정기 위험성평가(설문조사) 실시 계획 국내외 출장자 감염병 예방키트 지급 계획

안전보건 경영방침 및 목표

넷마블은 경영활동에서 안전보건경영을 최우선으로 추구하고자 합니다. 게임산업에 특화된 주요 위험 요인을 파악하고 우선순위를 도출해 고위험 이슈에 대한 집중 관리체계를 구축했으며, 중대재해처벌법 및 산업안전보건법 등 주요 사회적·법적 이슈에 적극적으로 대응하고 있습니다. 또한, 안전하고 건강한 넷마블을 만들기 위해 다음의 경영방침을 수립해 적극 이행하고 있습니다.

안전보건 경영방침

넷마블은 안전보건경영이 모든 경영활동의 최우선 가치임을 표명하고 「안전한 넷마블, 건강한 넷마블」을 만들기 위해 다음의 실천사항을 적극 이행한다.

첫째, 안전보건을 경영의 핵심가치로 삼고, 안전한 넷마블을 만들기 위해 경영진이 솔선수범한다.

둘째, 산업안전보건법, 중대재해처벌법 등 안전 및 보건과 관련된 법규를 철저히 준수하고, 모든 사업장은 안전의 기본원칙과 지침을 반드시 실천한다.

셋째, 발생 가능한 위험성을 사전에 예측해 허용 가능한 수준으로 관리하며, 안전·보건에 관련된 사건 및 사고에 대한 예방 활동을 지속적으로 추진한다.

넷째, 안전·보건 방침 및 목표를 달성하기 위해 모든 구성원(비정규직, 인턴 포함)과 이해관계자(수급인 포함)에게 관련 정보를 공유하고 주기적인 교육과 훈련을 실시한다.

안전보건 목표 및 중점 추진 영역



안전보건관리 체계 강화

안전보건 예방활동 지속

구성원 안전보건 인식 고취

안전보건 규정

넷마블은 구성원의 사고 및 질병을 예방하고 쾌적한 작업환경을 조성함으로써 안전보건을 유지·증진하기 위해 안전보건관리규정을 제정하고 이에 따라 운영하고 있습니다. 넷마블 안전보건관리규정에는 안전보건관리체계, 산업안전보건위원회, 안전보건계획의 수립 및 시행, 도급사업 시 산업재해 예방조치, 건강진단, 직무스트레스에 의한 건강장해 예방 조치, 근골격계 보건관리, 위험성평가, 사고조사 및 대책 수립, 적격수급인 선정 등 안전 및 보건에 관한 기준이 정립되어 있습니다.

넷마블 안전보건관리규정에서 정하지 않은 사항은 관계 법령, 취업규칙에 따르고, 안전보건관리규정에서 정하고 있으나 수행방법이 상세히 규정되어 있지 않은 사항에 대해서는 관련 법령에 따라 6개의 법정 관리지침을 마련해 실무자가 지침에 근거하여 업무를 수행할 수 있도록 운영하고 있습니다.

안전보건관리규정 구성

제1장 총칙	제5장 안전보건관리	제9장 보칙
제2장 안전보건관리 조직과 직무	제6장 위험성 평가	부칙(2020.2.1) 제정 및 시행
제3장 산업안전보건위원회	제7장 사고조사 및 대책수립	부칙(2022.2.24) 전면 개정 및 시행
제4장 안전보건교육	제8장 적격수급인의 선정	

안전보건 관리체계



ISO 45001 인증서

안전보건 리스크 관리체계

넷마블은 구성원의 안전 및 보건을 위협하는 유해·위험요인을 관리하기 위해 넷마블 모든 구성원(인턴, 비정규직 포함)을 대상으로 전담조직(안전보건팀)에서 자체적으로 잠재위험 발굴 활동을 진행하고 외부 환경 요인을 분석하고 있습니다. 이를 통해 게임산업 내 발생 가능성이 높은 4가지 중대 리스크 유형을 파악하고 이에 대해 집중적으로 예방 활동을 수행하는 관리체계를 마련했으며, 리스크별 매주, 매월, 분기, 반기 단위 정례화 점검활동을 수행하여 안전사고를 예방하고 있습니다.

중대 리스크 예방 활동

시설물 및 안전 리스크 관리

넷마블 안전보건팀은 건물 내 시설물에 의한 사고를 예방하기 위해 주 1회 사업장 순회점검을 실시하며, 정기적으로 시설물 법정점검 결과를 확인하고 있습니다. 또한, 월 1회, 계절 및 사업장 특성별 테마를 선정해 구성원의 건강과 안전에 위협을 초래할 수 있는 요소를 점검하여, 2022년에는 총 19건의 고위험요인을 발굴해 완벽히 조치할 수 있었습니다.

또한, 건물 내 수급인들과 분기 1회 합동안전점검을 실시하여 구성원 뿐만 아니라 이해관계자의 안전사고 예방을 위한 관리 활동도 수행하고 있습니다. 도급 등 용역업무 진행 시에는 적격수급업체 평가를 통해 산업재해 예방 능력이 있는 업체를 선정하며, 반기 1회 이상 산업재해 예방능력을 지속 평가하고 그 결과에 따라 안전보건팀에서 안전보건 컨설팅 및 지원 활동을 실시하고 있습니다. 2022년의 경우, 수급업체를 대상으로 22건의 컨설팅을 진행했습니다.

적격 수급업체 선정을 위한 절차

주요 활동	STEP1. 도급사업의 검토	STEP2. 도급계약 입찰	STEP3. 입찰서류 검토	STEP4. 도급업체 계약
세부 내용	· 도급인가 대상 검토	· 안전작업 계획서 및 안전보건수준평가 기준 제시	· 수급업체 안전보건 수준평가	· 적격 수급업체 선정
담당부서	안전보건팀	유관부서	안전보건팀	유관부서

근골격계 질환 예방 활동

넷마블은 3년마다 정기적으로 근골격계 질환 유해요인 조사를 실시하고 이를 바탕으로 보건 전문인력은 바른 업무자세, 증상 완화 운동법 등 근골격계 질환 예방활동을 실시하고 있습니다. 더불어 헬스케어에서는 냉·온찜질팩, 저주파 마사지기, 파라핀 등 통증에 따른 물리적 처치를 지원하고 있습니다. 2022년에는 이러한 활동을 통해 근골격계 증상 호소 509건에 대한 케어를 제공했습니다. 또한, 수급인 근로자의 건강장해 예방을 위해 근골격계 유해요인조사 및 건강상담을 지원하는 등 파트너사 구성원의 건강관리에도 노력을 기울이고 있습니다.



뇌심혈관계 질환 예방 활동

넷마블은 구성원의 건강검진 결과 분석을 통해 산업재해 발생 가능성이 높은 뇌심혈관계 질환 발병 위험도를 확인하여, 고위험군에 해당하는 구성원에게 1:1 건강상담, 콜레스테롤 검사, 혈압·혈당 검사 등 다양한 건강증진 프로그램을 제공하고 있습니다. 2022년에는 프로그램에 참여한 고위험군 구성원 중 약 38%에서 건강상태 개선 효과를 확인했습니다. 2023년에는 1:1 건강상담과 검사 뿐만 아니라, 코로나19 상황으로 인해 중단되었던 금연클리닉을 재개하고 체중관리 프로그램도 도입하여 맞춤형 건강증진 프로그램을 제공할 계획입니다. 이를 통해 구성원의 뇌심혈관계 질환 예방활동을 계속하여 확대해 나갈 것입니다.

마음건강 위기관리 시스템 운영

넷마블은 구성원의 마음건강을 체계적으로 관리하고자 전문 심리상담사가 상주하는 심리상담실을 운영하고 있습니다. 구성원이 심리상담실에 방문하면 마음건강 위기관리 시스템에 따라 상담사는 전문 검사 및 상담을 통하여 구성원의 마음상태를 점검합니다. 이후 위험도별 마음건강 신호등(고위험군·위험군·저위험군·정상군)으로 구분하여 각 등급에 맞는 맞춤형 심리상담 및 위기관리를 실시합니다. 2022년에는 총 939건의 개인상담, 191건의 심리검사와 해석상담이 진행되었으며, 2023년에는 지역사회와 연계한 마음건강 증진활동 등 다양한 프로그램을 통해 구성원의 마음건강 관리를 강화하고자 합니다.

마음건강 위기관리 체계

상담·검사	주제별 전문 검사 및 상담 실시
위험도 분류	위험도 결정 및 마음건강 신호등 등급 분류 - 위험도 결정(위험분류 기준: 위험성, 지지체계, 협조능력) - 마음건강 신호등 분류체계(심각, 고위험, 중위험, 저위험)
관리	마음건강 신호등 위험분류 등급별 맞춤형 관리 개인상담 및 심리검사, 외부 전문의 연계 및 진료 등 권유

비상상황 대응역량 강화

넷마블은 비상상황 발생 시 구성원들이 신속하고 정확하게 대처할 수 있는 능력을 강화하기 위한 예방 활동과 대응 체계를 마련하고 있습니다.

비상대응 매뉴얼 구축 및 비상 대응 훈련

넷마블은 「중대재해 처벌 등에 관한 법률」에 따른 안전보건 확보 의무를 준수하며 재해 발생 시 대응체계를 규정한 매뉴얼을 구축하고 있습니다. 이에 따라 반기 1회 이상 유관기관과 합동 소방 대피훈련을 실시하여 구성원들의 대응 역량을 강화하고 있습니다.

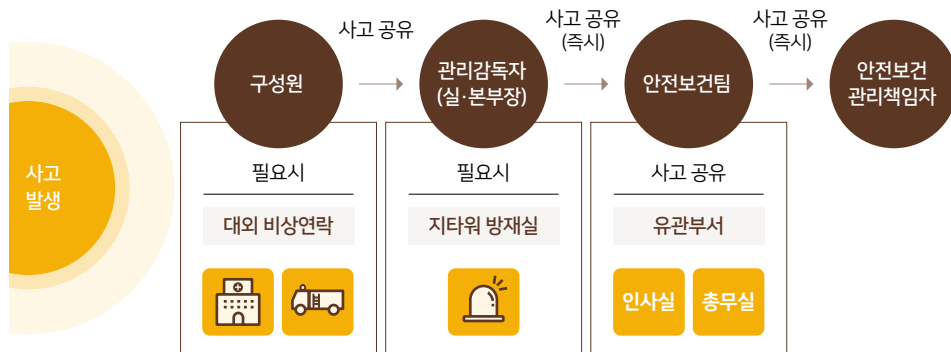


비상 대응 훈련

비상상황 발생 시 대응체계

다양한 예방활동을 수행했음에도 불구하고, 예측하지 못한 안전사고가 발생했을 때 구성원들이 적절히 대응하여 피해를 최소화 할 수 있도록 지원하는 사건·사고 발생 시 보고체계와 사고 등급별 대응 절차를 선제적으로 마련하여 운영하고 있습니다.

사건·사고 발생 시 공유체계



안전보건 교육과 훈련

넷마블은 구성원 모두가 안전하고 건강한 환경에서 업무를 수행할 수 있도록 안전보건 교육 및 훈련을 지속 실시하며 구성원과 소통하고 있습니다.

신규·경력 입사자 안전보건 교육

넷마블은 2022년 12월부터 신규·경력직 입사자 대상 입문교육(온보딩) 진행 시 안전보건 콘텐츠를 추가해 회사의 안전보건 활동 및 관리체계에 대한 이해를 돕고 있습니다. 교육을 통해 건물 내 주요 시설물의 특성 및 비상상황(화재, 승강기 갇힘, 응급환자 발생 등) 발생 시 대응 방법 및 헬스케어 등 시설 이용에 대한 안내를 제공합니다. 또한, 구성원의 니즈가 높은 심폐소생술(CPR) 및 자동심장충격기(AED) 실습을 통해 안전 대응 역량을 강화해 나가고 있습니다.



CPR 및 AED 현장실습

안전보건 홈페이지 운영

2022년 6월, 안전보건 홈페이지를 개설하여 안전보건 경영방침 및 안전보건 활동을 구성원에게 공유하고 안전·보건에 관한 의견을 자유롭게 청취하는 소통의 장을 마련했습니다. 이를 통해 매월 직군과 계절적 특성에 맞는 안전, 보건, 심리 각 분야별 영상 콘텐츠를 제공하고 있습니다. 아울러, 요청·건의 게시판을 운영해 구성원들의 안전보건 관련 건의사항 및 개선 의견을 확인하고 조치 후 결과를 게시하고 있습니다. 2022년에는 우천 시 복도 로비 바닥이 미끄러워 사고 발생 가능성이 있다는 의견에 따라 시설관리사를 통해 미끄럼 방지 매트를 추가 설치하는 조치를 진행했습니다.

안전보건 소식지 발간

넷마블은 매월 안전보건 소식지를 발간하여 구성원들이 안전사고 경각심을 고취하고 스스로의 안전을 지킬 수 있도록 정보를 제공하고 있습니다. 소식지는 '건강한 삶'을 주제로 계절과 상황에 따라 필요한 맞춤 보건 정보 콘텐츠로 구성되며, 2022년부터는 '마음건강'과 '안전한 생활' 등 다양한 내용으로 확대해 구성원들의 안전 및 건강 정보 습득을 지원하고 있습니다.

건전한 지배구조

ESG위원회 위원장

사외이사 선임



경영투명성 제고

넷마블은 이해관계자 신뢰 제고를 위해 노력하고 있습니다. 건전한 지배구조 확립의 중요성을 인식하고 이사회 및 산하 위원회 운영의 투명성과 독립성을 강화하고 있으며, 이사회 운영 규정을 철저히 준수하여 정도경영의 가치를 추구하고, 이사회 과반을 사외이사로 구성하는 등 경영진 견제 기능을 충실히 이행하기 위한 장치들을 구현했습니다.

이러한 노력의 결과, 2022년 글로벌 ESG 평가기관 모건스탠리캐피탈 인터내셔널(MSCI)이 발표한 'MSCI ESG 평가(MSCI ESG Ratings)'에서 독립적인 이사회 및 주요 위원회 운영 부문에 대한 높은 평가로 A등급을 받았습니다. 향후에도 지배구조 개선을 위한 다양한 방안을 고민하고 실천하여 지속가능한 성장 토대를 마련하고, 더욱 신뢰받는 기업으로 거듭나겠습니다.

이사회 구성

넷마블은 이사회가 주요 의사결정에 대한 내실 있는 심의 및 효과적인 감독을 수행할 수 있도록 이사회 구성의 다양성·전문성 원칙을 준수하고 있습니다. 2023년 3월 기준 넷마블의 이사회는 사내이사 3명, 기타비상무이사 1명, 사외이사 5명으로, 경영, 법률, 재무 전문가뿐만 아니라 IT, 엔터테인먼트, 마케팅 등 다양한 분야에 전문성과 경험을 갖춘 이사로 구성되어 공통의 배경을 갖거나 특정 이해관계를 대변하지 않도록 합니다. 또한, 타 국적의 여성 이사를 선임하여 글로벌 사업 역량을 제고하고, 이사회 성별 다양성을 확보하고 있습니다.

1) 넷마블은 업무집행기능과 감사기능을 분리함으로써 기업 경영의 투명성을 제고하고자 집행임원제도를 운영해왔으나, 급변하는 경영환경에서 신속한 의사결정을 통해 경영효율성을 증대하고 조기에 경영위기를 극복하고자 2023년 3월 대표이사제로 변경

넷마블 거버넌스 체계

(2023년 3월 기준)



이사회 독립성

넷마블은 이사회의 과반을 사외이사로 구성하고, 대표이사¹⁾와 이사회 의장을 분리해 이사회의 구조적 독립성과 내부 의사결정 시스템의 신뢰성을 제고하고 있습니다. 2023년 3월 기준 전체 9명의 이사 중 5명을 사외이사로 구성하여, 이사회 독립성 확보를 통해 효과적인 경영진 견제 기능을 강화했습니다.

넷마블 이사회는 사외이사 선임 프로세스의 공정성을 제고하고자 사외이사후보추천위원회 전원을 사외이사로 구성했습니다. 사외이사 선임 시 사외이사후보추천위원회가 사외이사의 법률상 자격요건 부합 여부를 면밀히 검토하고 전문성과 경험 등을 종합적으로 평가해 적합한 후보를 선발하며, 주주총회를 통해 후보자의 선임 여부가 최종 승인됩니다.

이사회 운영 현황

구분		2020	2021	2022
이사회 개최	개회 횟수	7회	9회	6회
	결의 안건 수	18건	20건	20건
안건	보고 안건 수	7건	6건	7건
	전체	100%	100%	97%
출석률	사외이사	100%	100%	96%

이사회 구성 현황 및 임원 소개

(2023년 3월 기준)

사내이사			
방준혁	성별	남	<ul style="list-style-type: none"> · 현)넷마블 이사회 의장 · 현)코웨이 이사회 의장 · 현)넷마블문화재단 이사장 · CJ E&M 게임사업부 총괄 상임고문 · CJ 인터넷 사업전략담당 사장 · 플래너스엔터테인먼트 사업전략담당 사장 · 넷마블 대표이사
	선임일	2014.08.01	
	임기만료예정일	2026.03	
전문분야	기업경영		
권영식	성별	남	<ul style="list-style-type: none"> · 현)넷마블 대표이사, 사업총괄담당 · 넷마블 집행임원 · 넷마블게임즈 대표이사 · CJ E&M 게임사업부 기획실장 · CJ 인터넷 퍼블리싱본부장
	선임일	2023.03.29	
	임기만료예정일	2026.03	
전문분야	사업 총괄		
도기욱	성별	남	<ul style="list-style-type: none"> · 현)넷마블 대표이사, 경영전략담당 · 넷마블 집행임원 · 넷마블 재무전략담당 · CJ E&M 게임사업부분 재경실장
	선임일	2023.03.29	
	임기만료예정일	2026.03	
전문분야	경영 전략		
기타비상무이사			
피아오얀리	성별	여	<ul style="list-style-type: none"> · 현)Tencent Games Vice President · Tencent Korea 대표이사
	선임일	2014.08.01	
	임기만료예정일	2026.03	
전문분야	경영		

사외이사			
전성률	성별	남	<ul style="list-style-type: none"> · 현)서강대학교 경영대학 교수 · 서강대학교 경영대학 학장, 경영전문대학원 원장 · 한국외국어대학교 경영학과 부교수 · University of Pittsburgh 경영대학원 조교수 · New York 주립대학교 경영대학 객원교수
	선임일	2022.03.29	
	임기만료예정일	2025.03	
전문분야	마케팅		
이찬희	성별	남	<ul style="list-style-type: none"> · 현)삼성 준법감시위원회 위원 · 현)서울대학교 법학전문대학원 객원교수 · 현)법무법인(유) 율촌 상임고문 · 대한변호사협회 제 50대 협회장 · 서울지방변호사회 제 94대 회장
	선임일	2022.03.29	
	임기만료예정일	2025.03	
전문분야	법률		
윤대균	성별	남	<ul style="list-style-type: none"> · 현)아주대학교 소프트웨어학과 교수 · 신세계아이앤씨 사외이사 · 서울디지털재단 이사 · 삼성전자 전무(무선사업부 콘텐츠&서비스 총괄) · NHN Technology Services 대표이사
	선임일	2023.03.29	
	임기만료예정일	2026.03	
전문분야	기술		
이동현	성별	남	<ul style="list-style-type: none"> · 현)고려대학교 세종캠퍼스 글로벌비즈니스대학융합경영학부 부교수 · 현)고려대학교 세종캠퍼스 사무처장 · 현)한국회계학회 기획이사
	선임일	2023.03.29	
	임기만료예정일	2026.03	
전문분야	회계		
황득수	성별	남	<ul style="list-style-type: none"> · 현)CJ E&M 엔터테인먼트부문 경영지원 실장 · CJ M&A 담당 · CJ 사업관리실 ENM/CGV 담당 · CJ M&A담당(기획팀·전략실)
	선임일	2023.03.29	
	임기만료예정일	2026.03	
전문분야	회계		

이사회 역량 확보

넷마블은 주요 의사결정의 효율성 및 정확성을 제고하기 위하여 이사회 전문성을 강화하였습니다. 이사의 전공, 경력 등에 기반한 이사회 역량구성표(Board Skills Matrix)를 기반으로 이사회 구성원의 역량 현황을 점검하고 있습니다. 또한 사외이사의 원활한 직무수행을 위해 필요시 구성원을 통한 정보제공 또는 외부 전문가 등의 지원에 관한 사항을 내부규정에 명문화함으로써 적절한 지원을 보장하고 있습니다.

이사회 역량구성표(Board Skills Matrix)

(2023년 3월 기준)

구분	정의	방준혁	권영식	도기욱	피아오얀리	전성률	이찬희	윤대균	이동현	황득수
핵심산업(게임·디지털)	게임·IT 산업 전문성 보유	●	●	●	●			●		
기업경영·투자	대규모 조직 운영 및 M&A 등 투자활동에 대한 전문성 보유	●	●	●	●	●				●
재무·회계	회사 경영 및 감독을 위한 재무·회계 전문성 보유			●					●	●
법률·규제	법적 리스크 분석 및 대응을 위한 정책·법률 전문성 보유						●			
국제관계	국제정치 역학 및 지역 리스크 대응을 위한 전문성 보유				●					
마케팅·커뮤니케이션	외부 이해관계자와의 소통 전문성 보유					●				
성별	이사회 내 성 다양성 충족	남	남	남	여	남	남	남	남	남

이사회 산하 위원회

넷마블은 체계적인 이사회 운영을 위해 이사회 산하 5개의 위원회를 운영하고 있습니다. 기존 사외이사 후보추천위원회, 내부거래위원회, 보상위원회, 감사위원회 외에도 사내 위원회로 설립된 ESG위원회를 2023년 3월 이사회 산하 위원회로 편입했습니다. 모든 위원회는 운영 전반에 대하여 정관, 이사회 운영규정 및 각 위원회 운영규정에 명시된 내용을 준수하고 있습니다.

이사회는 위원회에 위임한 사항의 처리결과를 보고 받으며, 이사는 필요시 이사회 의장에게 소집을 요구해 위원회가 결의한 사항을 재결의할 수 있습니다. 단, 독립성을 보장하기 위해 감사위원회의 결의 사항은 재결의 대상에서 제외하고 있습니다.

이사회 산하 위원회 구성 현황

(2023년 3월 기준)

위원회	구성				위원회의 주요 역할
	직책	구분	성명	성별	
감사위원회	위원장	사외이사	이동현	남	이사 및 경영진의 업무 감독, 재무상태를 포함한 회사 업무 전반에 대한 감사
	위원	사외이사	이찬희	남	
	위원	사외이사	전성률	남	
	위원	사외이사	황득수	남	
	위원	사외이사	윤대균	남	
보상위원회	위원장	사외이사	전성률	남	경영진 보상의 투명성 제고 및 적정성 확보
	위원	사외이사	이동현	남	
	위원	기타비상무이사	피아오안리	여	
내부거래위원회	위원장	사외이사	황득수	남	특수관계인 간의 내부거래 투명성 검토 및 승인
	위원	사외이사	이동현	남	
	위원	사외이사	윤대균	남	
사외이사 후보추천위원회	위원장	사외이사	윤대균	남	사외이사 후보의 역량 등을 검증해 주주총회에 추천
	위원	사외이사	이찬희	남	
	위원	사외이사	황득수	남	
ESG위원회	위원장	사외이사	이찬희	남	ESG 리스크에 대한 감독, ESG 관련 전략 및 주요사항을 심의·결정
	위원	사외이사	전성률	남	
	위원	사내이사	도기욱	남	

2022년 감사위원회 활동 내역

회차	의안내용	가결여부	참석률
제1회 (2022.02)	1. 2021년 4분기 외부감사인의 감사위원회 보고	-	100%
	2. 2021년 4분기 감사실 업무수행 결과 보고	-	
	3. 2021년 내부회계관리제도 운영실태 보고	-	
	4. 제11기 재무제표 및 영업보고서 감사위원회 제출	-	
	5. 2021년 4분기 경영실적 보고	-	
제2회 (2022.03)	1. 2022년 외부감사계획 보고	-	100%
	2. 2022년 감사실 업무계획 보고	-	
	3. 감사위원회의 감사보고서 제출	가결	
	4. 내부감시장치에 대한 감사 의견서 제출	가결	
	5. 2021년 내부회계관리제도 운영실태 평가보고서 결의	가결	
	6. 2021년 감사위원회의 외부감사인 평가결과 결의	가결	
	7. 2021년 감사위원회의 자가평가 결과 결의	가결	
	8. 2022년 감사위원회 활동 계획 승인	가결	
	9. 2022년 주주총회 안건 보고	-	
제3회 (2022.05)	1. 감사위원장 선정	가결	100%
	2. 2022년 1분기 외부감사인의 감사위원회 보고	-	
	3. 2022년 1분기 감사실 업무수행 결과 및 2분기 업무계획 보고	-	
	4. 2022년 1분기 경영실적 보고	-	
제4회 (2022.08)	1. 2022년 2분기 외부감사인의 감사위원회 보고	-	100%
	2. 2022년 2분기 감사실 업무수행 결과 및 3분기 업무계획 보고	-	
	3. 2022년 2분기 경영실적 보고	-	
제5회 (2022.11)	1. 2022년 3분기 경영실적 보고	-	100%
	2. 2022년 3분기 외부감사인의 감사위원회 보고	-	
	3. 2022년 3분기 감사실 업무수행 결과 및 4분기 업무계획 보고	-	

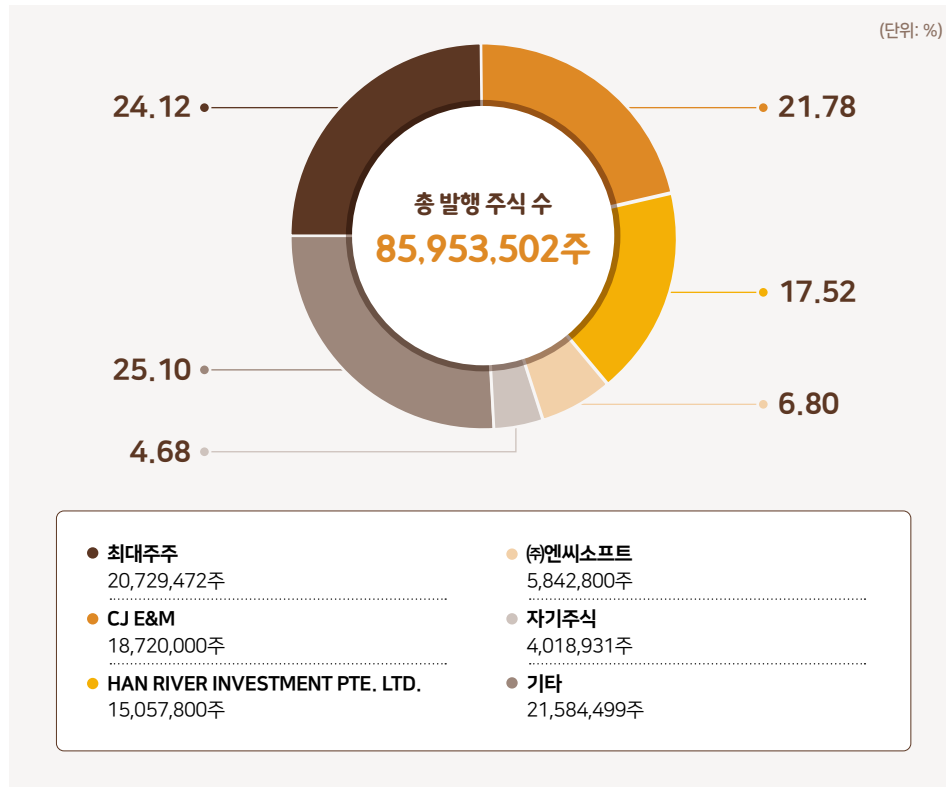
2022년 감사위원회 교육 실시 내역

교육일자	교육실시주체	참석 사외이사	주요 교육내용
2022.05.26	한국상장회사협의회	이찬희	감사위원회 활동 사례를 통해 본 감사의 효율적 직무 수행방안
2022.11.11	안진회계법인	전성률, 이찬희, 김준현	연결내부회계관리제도 도입에 따른 영향 및 준비현황
2022.11.30	감사위원회포럼	이찬희	가상자산 관련 감사위원회의 고려사항, 기업의 지속가능 발전을 위한 감사위원회의 역할 제고 방안

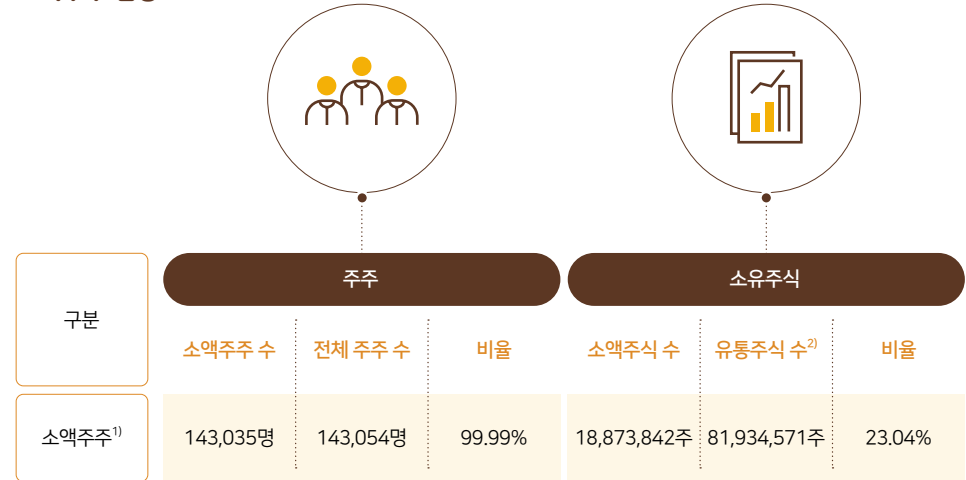
주주가치 제고

주주 현황

넷마블의 정관상 발행 가능한 주식의 총수는 200,000,000주이며(1주당 액면금액 100원), 2022년 12월 31일 기준 발행주식의 총수는 85,953,502주입니다. 당사가 발행한 주식은 모두 보통주이며, 정관 제 23조에 명시된 바와 같이 1주당 1개의 공평한 의결권을 보장하고 있습니다. 넷마블은 주요 대주주뿐만 아니라 기타 소액주주의 의견을 경청하고, 법령에 따라 모든 주주의 정당한 권리 행사를 보장하고 있습니다.



소액주주 현황



1) 의결권 있는 발행주식 총수의 100분의 1에 미달하는 주식을 소유한 주주
2) 의결권 있는 발행주식 총수(자기주식 4,018,931주 제외)

주주 및 투자자 커뮤니케이션

넷마블은 다양한 채널을 통해 주주친화적인 IR(Investor Relations) 활동을 펼치며 주주 및 투자자와 적극적으로 소통하여 이해와 신뢰를 높이고자 합니다. 주주들의 정보접근성을 높이기 위하여 홈페이지 내 IR 페이지를 한글과 영문으로 구성했으며, 기업설명회, 컨퍼런스 참석 등 국내외 각종 IR 행사에 주기적으로 참여해 주주 및 투자자의 의견이 경영활동에 반영될 수 있도록 힘쓰고 있습니다.

주주환원 정책

넷마블은 주주가치 제고를 위하여 2018년 이사회 결의로 중장기 주주환원 정책을 수립했습니다. 해당 정책의 일환으로 매년 회사의 경영실적 등을 전반적으로 고려해 지배주주순이익의 최대 30% 범위 내에서 자사주 매입 혹은 현금배당을 통한 주주환원 정책을 시행하고 있습니다.

리스크 관리

리스크 관리체계

리스크 거버넌스

넷마블은 리스크를 체계적으로 관리하기 위한 보고체계 및 내부조직을 구축했습니다. 넷마블 감사실은 정기 경영진단 및 제보조사를 통해 파악된 주요 리스크 사안 및 개선활동 이행현황을 이사회 산하 감사위원회에 보고하고 있습니다. 또한, 전사적인 관점에서 리스크 관리 실행력을 강화하기 위하여 '정책관리 TF(태스크포스)'를 구성해 담당 부서 간 리스크 관리 현황을 공유하고 유저 소통 및 권익 강화, 기후변화, 정보보안, 근로환경, 다양성, 게임 규제 등 게임업에 영향을 미치는 경영환경 변화에 따라 발생하는 리스크 전반에 대해 선제적인 해결책을 논의하고 있습니다.

리스크 관리 전략

넷마블은 매년 게임사업영역과 비 게임사업영역 전반에 걸쳐 기업활동에 영향을 미치는 주요 리스크를 철저히 파악하며 선제적으로 관리하고 있습니다. 연간 최소 1회 이상 경영진단 및 제보조사를 진행해 업무별로 발생 가능한 리스크를 유형화하고, 유관 부서가 체크리스트를 통해 리스크를 자체 점검 후 예방할 수 있도록 합니다. 2022년에는 자금 및 재무, 인사, 관리체계, 구매, 법률·컴플라이언스 분야 등에 대한 잠재적 리스크를 식별했으며, 유형별 리스크에 대한 분기별 점검을 진행하여 그 결과를 내부회계관리자 및 대표이사가 최종적으로 평가하고 있습니다.

리스크 개선 과제

21 건



리스크 관리 영역	담당 부서	분류
정부 규제 · 정책 변화 · 입법	정책실 · CR실	정책관리 TF
기후변화 · 환경 리스크	총무실	
산업안전 · 건강권 · 파트너사		
노동 · 인권 · 구성원	인사실	
유저 보호 · 커뮤니케이션	CIM실	

리스크 관리 영역	담당 부서	분류
개인정보보호 · 보안	보안실	기능별 전문조직
기술혁신 · 신사업	기술전략담당 · 전략기획실	
유동성 · 재무 리스크	재무기획실	
법률 · 컴플라이언스	법무실 · 정책실	
정도 · 윤리경영	감사실	

경영진단

넷마블 감사실은 경영 건전성 제고를 위해 넷마블의 주요 사업, Function, 법인에 대해 주기적으로 경영진단(이행점검)을 실시해 리스크를 식별하고 근본 원인을 제거하고 있습니다. 감사위원회 요청 및 감사 계획에 의한 진단으로 감사위원회 및 경영진의 의사결정과 실질적인 사업 경쟁력 확보를 지원합니다. 경영진단을 통해 경영정보의 신뢰성을 확인하고, 회사 규정을 기반으로 업무처리 적정성을 검증해 개선방안을 도출함으로써 경영 건전성 제고에 기여하고 있습니다. 2022년에는 높은 외주 거래 비중을 가진 회사 특성을 고려해 높은 수준의 외주 비용 관리체계를 구축하고자 마케팅 외주 프로세스에 대한 정기진단을 수행했습니다. 그 결과 예산 책정, 컴플라이언스 등 7개 부문 내 취약점을 도출했으며 21개의 개선 과제를 수립해 이행 중입니다. 또한, 2021년 실시한 IT 인프라 경영진단 결과에 대한 개선 과제 이행점검을 통해 IT 인프라 자산관리, 유지보수, IDC 운영 등 15개의 개선 과제에 대한 이행 현황을 평가하고 실질적 개선 여부를 확인했습니다.

경영진단(이행점검)을 통한 리스크 관리 프로세스



제보조사

넷마블 감사실은 접수된 제보에 대한 조사를 진행하여 업무별로 발생 가능한 리스크를 유형화하고, 유관부서가 체크리스트를 통해 리스크 자체 점검 후 예방할 수 있도록 합니다. 이와 같은 제보조사를 통해 리스크 원인을 파악하고 제거하여 리스크가 재발하지 않도록 정기 모니터링 및 유관부서 교육을 진행하여 경영 건전성 제고에 기여하고 있습니다. 2022년에는 게임 운영관련 제보 조사 이후 업무 프로세스 개선계획을 수립하고 연 1회 정기 모니터링을 실시하여 실질적 개선 여부를 확인했습니다.

제보조사를 통한 리스크 관리 프로세스



다각적인 리스크 이슈 모니터링

대외협력을 통한 비즈니스 리스크 관리

넷마블은 비즈니스 관련 리스크를 효과적으로 관리하기 위해 다양한 이해관계자들과 협력해 게임산업이 사회에 미치는 영향을 고민하고, 이에 대한 대응방안을 강구하고 있습니다.

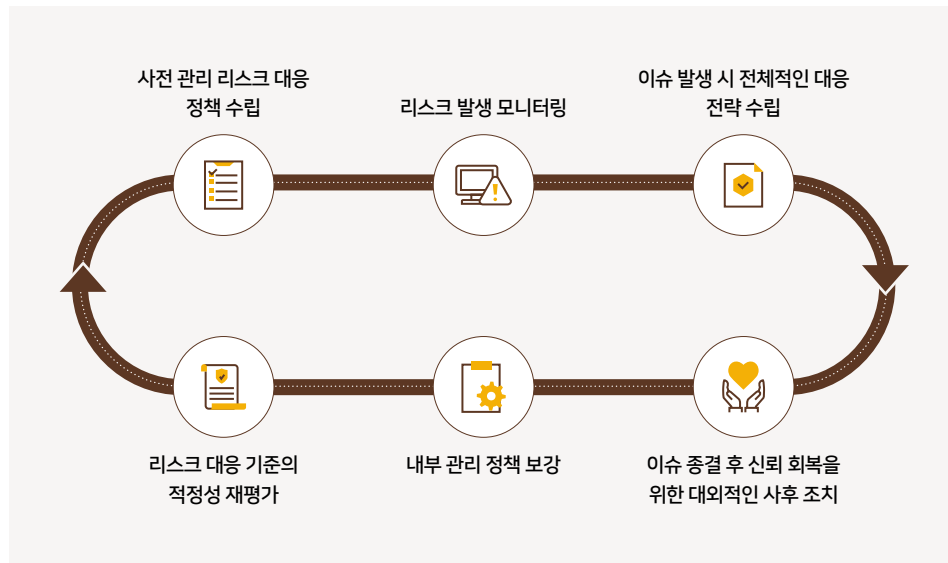
한국게임산업협회, 게임문화재단, 한국게임정책자율기구 등의 유관단체들과 협력해 게임에 대한 부정적인 인식에서 발생하는 리스크를 관리하고 관련 이슈에 대해 적극적으로 대응하고 있습니다. 또한, 다양한 학계 전문가들과 함께 Game & Science, Game & Society 등의 포럼을 개최해 실무진과 학계 간의 커뮤니케이션을 활성화하고 유의미한 담론을 만들어내고 있습니다. 이러한 포럼을 통해 관련 제도 개선 및 법령 개정의 근거를 제공하고, 과학적인 접근 방법을 바탕으로 게임산업 관련 이슈에 대한 심도 있는 분석을 진행하고자 합니다.

넷마블은 게임의 사회적 영향에 대한 연구를 지원하고 있습니다. 게임문화재단 산하의 게임과학연구원 설립에 기여함으로써, 게임의 긍정적 효용과 사회적 가치에 관한 학술 연구와 발표를 지원하는 등 적극적으로 사회와 소통하며 게임문화발전 인식 개선에 힘쓰고 있습니다.

ESG 리스크 관리

넷마블은 급변하는 자연·사회적 환경에 대응하기 위해 ESG 리스크를 관리하고 있습니다. 기존의 재무적 리스크뿐 아니라 이해관계자와의 관계, 환경 규제 등 비재무적 리스크가 기업의 성장에 큰 영향을 끼치기에, 자본위험 등의 재무 리스크와 유저 보호, 인권경영, 기후변화 등의 비재무 리스크를 유형화하고 각각의 대응 전략을 수립하는 리스크 관리체계를 확립했습니다. 또한, 다음의 리스크 관리 프로세스를 구축하고 조직장 선에서 리스크 관리 대응 조직을 구성해 리스크를 예방하고 발생 시 신속하게 대응하고 있습니다.

ESG 리스크 관리 프로세스



ESG 리스크 관리 영역

유저 보호 서비스 이용 과정에서의 개인정보 등 유저 권리 보호	커뮤니케이션 게임 관련 이슈, 민원 등으로 인한 부정적 여론 및 대외 이미지 관리	정보보안 소스코드 등 기술 탈취, 어뷰징, 해킹 등 정보보안	
정책 및 규제 신규 사업의 기회·위험 요인 분석, 정부 정책·입법·규제에 대한 선제적 대응	인권경영 대내외 이해관계자에 대한 인권침해 요인 점검	구성원·인재 확보 양성평등, 다양성 존중, 인재역량 강화, 기술 육성	신기술 신기술의 사회적 파급력 관리
안전보건 팬데믹 위기 관리, 산업안전보건, 건강한 일터 확립	투명 윤리경영 기업윤리 및 공정거래 규제 준수, 유저 및 파트너사 신뢰 확보	기후변화 신재생에너지 사용, 기후변화 리스크 대응, 부정적 환경영향 감소	

윤리 및 준법

윤리제도 조치율

100%



정도경영

정도경영 원칙

넷마블은 2019년 제정한 윤리강령을 바탕으로 투명하고 건강한 경영활동을 실행하고 있습니다. 이해관계자별 6개 챕터(우리의 미션, 우리 사람들과의 약속, 우리 회사의 가치 보호, 우리 거래를 통한 공정과 상생의 실천, 우리의 목표, 정도경영 실천을 위한 우리의 자세)로 구성된 넷마블 윤리강령은 넷마블 홈페이지를 통해 한국어, 영어, 중국어 등 7개 언어로 제공됩니다. 자회사를 포함한 모든 넷마블 구성원(본사 및 자회사의 정규직, 계약직, 파견직, 인턴)은 고용 형태와 관계없이 윤리강령의 적용을 받으며, 매년 업무 수행 시 윤리강령을 철저히 준수할 것을 약속하는 정도경영 실천 서약서를 작성하고 있습니다. 넷마블의 파트너사 역시 그 목적을 이해하고 준수할 것을 권장하고 있습니다. 이를 따르지 않고 가치를 훼손하는 파트너사에는 시정을 요구하거나 거래 관계가 더 이상 진행되지 않도록 조치를 취합니다.

윤리강령	
① 우리의 미션	- 넷마블이 추구하는 미션 - 게임 서비스, 건강과 안전
② 우리 사람들과의 약속	- 다양성 존중, 차별금지, 프라이버시, 근로 환경 - 상호 존중과 소통, 괴롭힘 금지, 근로 조건
③ 우리 회사의 가치 보호	- 자산 보호, 회계·업무 기록 - 외부 의사소통, 정치 활동 - 미공개 중요정보 이용 금지
④ 우리 거래를 통한 공정과 상생의 실천	- 파트너사 공정성, 상생 거래 - 제3자 정보 자산 취급 - 접대·선물·편의 제공
⑤ 우리의 목표	- 넷마블이 추구하는 목표
⑥ 정도경영 실천을 위한 우리의 자세	- 이해상충(부업, 외부 강연 등) - 법규 준수, 부정행위 금지

정도경영 운영 체계

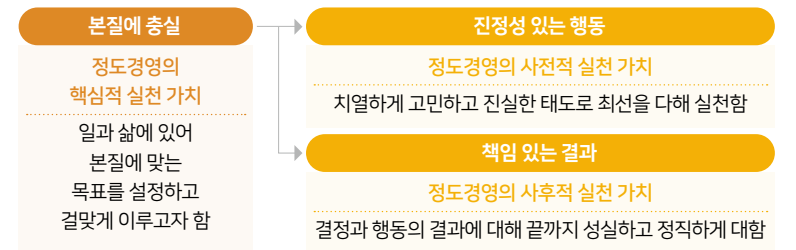
넷마블은 감사위원회 및 감사실을 두어 체계적인 정도경영을 실천하고 있습니다. 감사실은 감사위원회 직속의 독립적 조직으로, 리스크 제거 및 실질적 프로세스 개선을 통한 업무 효율화 달성을 위해 내부감사계획 수립, 시행 및 결과보고 등의 감사업무를 총괄하고 있습니다. 리스크 관리 활동은 넷마블 및 컴퍼니사 조직별, 주요 업무 프로세스 기능별 경영진단, 이행점검, 제보조사(상시)로 나누어 진행됩니다. 전문적인 감사 업무를 수행하기 위해 감사위원회 운영규정 제21조에 감사 인력의 요건이 명시되어 있으며, 감사실은 이를 준수해 현재 경영, 법률, 회계 전문가를 보유하고 있습니다.

또한, 경영진단, 이행점검, 정도경영 교육, 내부회계관리제도 감독을 포함한 감사실의 모든 활동은 감사위원회 보고 및 의결사항으로 진행하고 있습니다. 감사위원회는 전원 사외이사로 구성되어 윤리경영 이슈에 대한 실질적인 관리 감독을 수행하고 있습니다.

넷마블 정도경영 체계

정도경영 실천가치	넷마블 정도경영이 추구하는 최고의 가치 본질에 충실, 진정성 있는 행동, 책임있는 결과
윤리강령	정도경영 실천가치와 관련된 넷마블의 역할과 책임 고객, 구성원, 투자자, 파트너사, 공동체에 대한 역할과 책임
회사의 규정과 지침	정도경영 실천가치와 윤리강령의 실효성을 강화하기 위한 기준

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



제보 접수 및 처리 절차

넷마블 감사실은 정도경영 상담센터를 운영해 구성원들이 상시로 정도경영 및 윤리강령 위반 여부에 대한 문의 및 상담을 진행할 수 있도록 하고 있습니다. 감사실은 구성원들의 편리한 상담을 위해 협업체계를 구축하고 있어 어느 채널로 문의가 접수되더라도 내부 협업을 통해 체계적인 검토를 거쳐 답변을 제공합니다. 정도경영 상담센터를 통해 접수된 제보 조사 내역은 정기적으로 경영진 및 감사위원회에 보고되고 있습니다.

정도경영 신고 및 처리 프로세스



1) 제보자가 조사 진행을 원치 않는 경우, 추가적인 사실 확인이 불가능한 경우

정도경영 상담센터

이메일 | ethics@netmarble.com

우편 | (08393) 서울특별시 구로구 디지털로26길 38, 지타워 넷마블 정도경영 상담센터 담당 부서

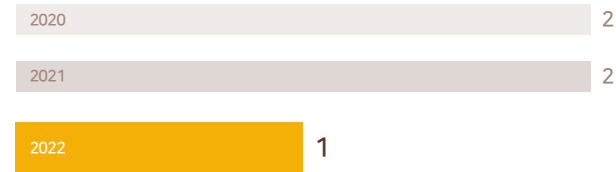
넷마블 정도경영 상담센터

제보 조치 사항

최근 3년간 정도경영 상담센터를 통해 5건(2020년 2건, 2021년 2건, 2022년 1건)의 기타 윤리제보가 접수되었으며, 내부 규정에 따라 필요한 조치가 100% 제공되었습니다. 윤리제보는 정보 유출, 직무 태만, 회사 품위 손상, 직장 내 괴롭힘, 차별적 대우(성별, 출신 등), 성희롱, 기타 등의 유형으로 구분해 관리 중이며, 직장 내 괴롭힘, 차별적 대우, 성희롱을 포함한 인권 관련 제보는 2019년 7월부터 제보자에게 설명 후 인사실로 이관해 처리하고 있습니다.

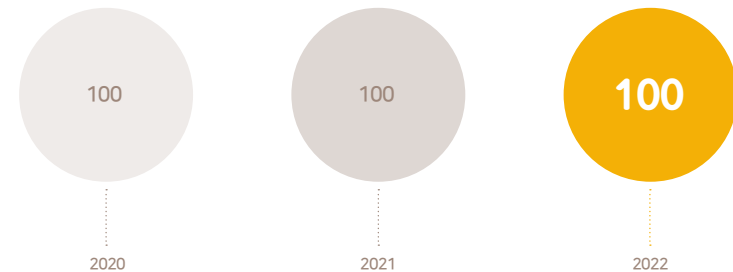
기타 윤리제보 건수

(단위: 건)



기타 윤리제보 조치율

(단위: %)



신고자 보호제도

넷마블은 윤리강령 위반 제보 시 신고자에 대한 철저한 보호를 원칙으로 하고 있습니다. 내부감사규정 제38조에 내부신고자 보호 및 보복행위 금지에 관한 규정을 두고 있으며, 규정 내 '내부신고자(협조자 포함) 신분, 신고 사실, 신고 내용 비밀 유지', '내부신고자 탐지 또는 신분상 불이익 부과 시도 금지' 등을 명시해 제보자와 조사에 참여한 구성원이 어떠한 불이익도 받지 않도록 적극 보호하고 있습니다.

반부패 관리

넷마블은 부정청탁을 원천적으로 방지하기 위해 내부 ERP 시스템에 접대비 관련 비용 입력 시 법령에 저촉되는 경우 메시지를 출력하고, 입력 처리가 불가능하도록 시스템을 구축하고 있습니다. 또한, 넷마블 및 주요 컴퍼니사 구성원에게 매년 정도경영 실천 서약서를 작성하도록 하여 윤리강령 준수를 약속하고 있으며, 파트너사에게도 해당 서약서 작성을 의무화하고 있습니다.

정도경영 실천 서약서

우리 '넷마블'은 정도경영을 바탕으로 성과를 창출하여 고객, 직원, 주주 및 파트너사로부터 신뢰 받는 회사가 될 수 있도록 윤리강령을 제정하였습니다. 본인은 '넷마블'의 구성원으로서 정도경영의 실천이 곧 우리의 비전을 실현하는 행동방식이 될 수 있음을 인식하고 다음의 사항들을 준수하여 공정하게 업무를 수행할 것을 약속합니다.

- | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>첫째, 업무 수행 과정에서 윤리강령을 준수하고, 아래 행위를 포함한 어떠한 위반 행위도 하지 않겠습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 문서, 숫자 조작 또는 허위 보고 • 회사 자산 부정 사용 및 사외유출 • 회사 품위 또는 명예 손상 • 이해관계자 선물·접대·향응·협찬·찬조 수수 • 겸업 등 이해상충 행위 • 기타 법률·회사 규정 위반 | <p>둘째, 다른 구성원 또는 이해관계자의 정도경영 위반 사실을 인지하거나 정도경영 위반 행위를 제안받은 즉시, 넷마블 감사실에 알리겠습니다.</p> <p>셋째, 위반 행위에 대한 조사가 진행될 경우, 회사가 요청하는 사항(인터뷰, 확인서 작성, 자료 제출 등)에 성실히 협조하겠습니다.</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

본인은 상기 사항을 성실히 준수할 것이며, 이를 위반할 경우 모든 책임을 감수할 것을 서약합니다.

정도경영 인식조사

넷마블은 매년 구성원 대상 정도경영 인식조사를 실시해 회사의 정도경영 수준을 파악하고, 이를 바탕으로 개선활동을 진행하고 있습니다. 인식조사는 4가지 영역(정도경영 인식, 실천, 교육 및 홍보, 제보)으로 구성되어 있으며, 개선이 필요한 사항에 대한 구성원의 의견을 함께 수렴합니다. 2022년 조사 결과, 전년 대비 정도경영 실천 수준 및 교육 및 홍보 활동 관련 수준이 높아진 것으로 나타났습니다. 인식조사 결과를 기반으로 구성원들의 선호도를 고려하여 온라인 정도경영 교육 프로그램을 확대했습니다. 2022년 11월부터는 신입리더 대상으로 온라인 정도경영 교육을 추가로 제공하고 있으며, 정도경영 홍보 및 인식을 제고를 위해 정도경영 홈페이지를 새롭게 오픈했습니다.

시기 및 방법	2022년 7/11(월) ~ 8/12(금) 온라인 진행	결과	넷마블 및 컴퍼니사 대상 구성원 3,201명 중 2,691명 응답(응답률 84%, 전년대비 5%p 증가)
---------	--------------------------------	----	------------------------------------------------------------

영역	번호	문항	취지
정도경영 인식	1	나는 넷마블 정도경영에 대해 알고 있다.	넷마블 정도경영에 대한 기본적 인식 정도
	2	나는 회사의 규정과 절차에 따라 정도경영을 실천하며 일한다.	구성원 개인의 정도경영 실천 수준 평가
정도경영 실천	※	"매우 그렇지 않다", "그렇지 않다" 로 선택했다면, 이유는 무엇인가요?	문제의 파악 및 개선 방향 확인
	3	우리 조직(팀)은 정도경영을 실천하고 있다.	회사의 정도경영 실천 수준 평가
정도경영 교육·홍보	※	"매우 그렇지 않다", "그렇지 않다" 로 선택했다면, 이유는 무엇인가요?	문제의 파악 및 개선 방향 확인
	4	정도경영의 전달 방식으로 무엇이 가장 효과적이라고 생각하나요?	정도경영 교육·홍보 활동의 집중화
제보	5	나는 정도경영 위반 행위를 인지하게 되면 제보할 의향이 있다.	정도경영 위반 행위에 대한 제보 의향 정도
	※	"매우 그렇지 않다", "그렇지 않다" 로 선택했다면, 이유는 무엇인가요?	문제의 파악 및 개선 방향 확인
자유 의견(선택)	6	정도경영 측면에서 개선이 필요한 사항 등 의견이 있으시면 자유롭게 말씀해주세요.	정도경영 관련 구성원 의견 수렴

정도경영 교육

넷마블은 효과적인 정도경영 실천을 위해 전사 구성원을 대상으로 다양한 온·오프라인 교육을 운영하고 있습니다. 연 1회 구성원 대상 기본공통교육 내 정도경영 교육을 포함하며, 인턴, 신입 및 경력사원 등 신규 입사자를 대상으로 정도경영 교육을 시행하고 있습니다. 2022년에는 신입 리더(팀장 이상)를 위한 정도경영 교육 자료를 제작하고 선임된 신입 리더 대상으로 매월 정도경영 교육을 시행해 넷마블 리더들의 정도경영 리더십을 함양했습니다.

교육 수료 현황

구분	참여인원	참여율	총 교육시간	인당 교육시간
자체 전 구성원 교육	885명	100%	443시간	0.5시간
자체 신입리더교육	7명	100%	7시간	1.0시간
자체 신규 입사자 교육 (신입·경력·인턴)	186명	100%	56시간	0.3시간



신입 리더 정도경영 가이드

정도경영 문화 전파

넷마블은 구성원에게 넷마블 고유의 정도경영 문화를 전파하고 구성원의 윤리의식을 제고하고자 다양한 활동을 시행하고 있습니다. 매월 윤리경영을 위해 실천해야 할 사항을 문화 컨텐츠와 연계한 내용의 뉴스레터를 발송하고, 이벤트를 통해 구성원의 참여를 이끌어내고 있습니다. 또한, 수시로 정도경영 홍보물을 게시하고, 명절에는 선물 금지 캠페인을 시행하는 등 꾸준한 홍보 활동을 진행합니다.

준법경영

넷마블은 준법지원인, 준법통제활동 관련 사항을 규정한 준법통제기준을 마련해 바람직한 기업문화를 정착시키고 이해관계자의 신뢰 확보를 위한 준법경영을 실천하고 있습니다. 준법통제기준은 준법지원인의 임면, 권한 및 의무, 구체적 준법통제활동 및 위반 시 처리 등에 관한 사항을 규정하고 있습니다. 준법지원인은 본 규정에 따라 법규 준수 여부 및 주요 계약 현황, 개선 필요사항, 전자상거래법 준수 현황 등을 지속적으로 모니터링하고 있습니다.

준법경영 추진 거버넌스

넷마블은 이사회, 대표이사, 준법지원인 및 준법지원조직으로 이어지는 준법경영 추진 조직을 구축해 전사적 준법경영을 체계적으로 이행하고 있습니다. 이사회는 준법 통제기준을 비롯한 관련 주요 의사결정을 수행하고, 대표이사는 이사회의 결정에 따라 준법통제 체제를 정비하고 효과적 운영 여부를 감독합니다. 실무조직인 법무실과 함께 준법지원인은 준법통제 업무를 실무적으로 총괄하며 준법통제기준 준수 여부를 점검 및 보고합니다. 넷마블은 변호사 등 전문인력 비율을 높여 법무실의 전문성 확보를 위해 노력하고 있습니다.



준법경영 체계

넷마블은 준법지원조직을 구축해 정기적으로 컴플라이언스 리스크를 점검하고 있습니다. 준법경영 업무의 객관성, 공정성, 전문성을 강화하기 위해 외부 법무법인을 법률자문사로 선임해 교차점검을 수행하고 있으며, 관련 법령의 변화 및 공정거래위원회의 실무 사례를 상시 반영해 구매 검토 프로세스, 계열사 간 용역 및 금전거래 기준을 업데이트하고 있습니다.

또한, 넷마블은 글로벌 게임사로서 서비스 과정에서 해당 국가 법률을 철저히 준수하며 서비스를 제공하는 것을 원칙으로 하고 있습니다. 적극적인 해외법인 관리를 통해 컴플라이언스 이슈에 대응하고 있으며, 게임서비스 제공 시 정부기관의 심의·등록·신고 또는 유저 대상 고지 등이 필요한 경우 관련 법률을 준수하고 있습니다.

TAX

세무관리 원칙

넷마블은 지역사회의 주요 납세자로서 의무를 충실히 이행하는 것을 정도경영의 필수조건으로 인식하고 있습니다. 세무 리스크를 방지하기 위해 국가별 세법 및 해당 국가와의 조세조약을 엄격히 준수하며 모든 종류의 거래를 관련 세법의 범주 내에서 진행하고 있습니다. 또한, 각 국가의 조세 정책에 적극적으로 협조하고, 국내외 과세당국과 투명한 관계를 유지하며 자료 요청 시 신속하게 대응하고 있습니다.

법인세 비용의 세부사항 공개 및 조세 투명성 제고

넷마블은 조세 관련 정보를 정기적으로 내외부 이해관계자들에게 투명하게 공개하고 있습니다. 금융감독원 전자공시시스템(DART)에 공시되는 사업보고서에 법인세비용의 세부사항을 포함한 거래 관련 정보를 제공하는 한편 각종 신고 및 관련 자료 제출 의무를 준수함으로써 조세 투명성을 제고합니다.

글로벌 납세의무 이행

넷마블은 글로벌 사업 수행 시 각 국가의 세법을 철저히 준수하고 있습니다. 국가별 세법의 차이를 인식해 신고, 납부, 자료 제출 등의 의무를 성실히 이행하며, 조세 정책에 적극적으로 협조하고 과세당국과 협력적 관계를 유지하고 있습니다. 또한, 국외특수관계자와의 거래 시 국제거래의 기준이 되는 OECD 가이드라인에 따른 정상가격원칙을 준수해 거래 가격을 공정하게 산정하고 있습니다.

조세 리스크 관리

넷마블은 사내 전담부서를 운영하고 외부 전문가의 상시적 자문을 받아 경영활동 전반에서 발생할 수 있는 세무 리스크를 예방 및 관리하고 있습니다. 세법 준수 및 정당한 납세 행위는 기업의 의무이자 지속가능경영의 전제조건이기에, 사업 수행 시 주요한 의사결정 과정에서 세무 리스크를 검토하고 그 영향을 고려하고 있습니다. 높은 중요도를 갖는 세무 이슈에 대해서는 사전 질의를 통해 과세당국의 유권 해석을 받아 업무를 진행하고, 재화용역거래, 컴퍼니사(특수관계자) 간 거래, 투자 등 다양한 유형의 거래에서 발생 가능한 세무 리스크를 신중하게 검토하여 예방 및 관리하고 있습니다.

ENVIRONMENTAL 90

SOCIAL 91

GOVERNANCE 96

FACTBOOK

ENVIRONMENTAL

온실가스 배출¹⁾

지표	단위	2021		2022
		넷마블	자회사	자회사
Scope 1 배출량		550	481	733
Scope 2 배출량	tCO ₂ eq	2,832	3,655	1,989
온실가스 총 배출량		3,382	4,136	2,723
온실가스 배출 집약도	tCO ₂ eq/억 원	0.256	0.430	-

1) 산정기준 변경으로 2021년 데이터 재기술

에너지 사용²⁾

지표	단위	2021		2022		
		넷마블	자회사	자회사		
에너지 사용량 (국내) ³⁾	합계	GJ	70,441	87,802	56,526	
	에너지 사용 집약도	GJ/억 원	5.338	9.121	-	
	직접 에너지	고정연소(경유)		2,720	5	129
		고정연소(LNG(GHP))		6,687	9,033	14,155
	간접 에너지	합계	GJ	9,407	9,038	14,284
	신재생에너지 ⁴⁾	전기		59,189	76,385	41,577
		지열		1,405	1,923	536
		태양광		343	437	122
		수소연료전지		95	17	4

2) 산정기준 변경으로 2021년 데이터 재기술

3) 2021년 1월~2월: 지벨리(구사육) 데이터, 3월~12월: 지타워(신사육) 데이터

4) 지타워 입주 후 2021년 3월부터 운영

수자원 관리⁵⁾

지표	단위	2021		2022	
		넷마블	자회사	자회사	
용수 취수량	상수도	m ³	23,918	23,322	16,743
취수량에 따른 재활용량			88	719	199

5) 산정기준 변경으로 2021년 데이터 재기술

폐기물 배출⁶⁾

지표	단위	2021		2022	
		넷마블	자회사	자회사	
일반폐기물 ⁷⁾	총 발생량	ton	96	166	46
	총 재활용량		96	166	46

6) 산정기준 변경으로 2021년 데이터 재기술

7) 2022년 정상근무체제 복귀로 인한 폐기물 발생량 급증

환경 투자⁸⁾⁹⁾

지표	단위	2020	2021	2022
		합계	31,188,432,251	6,300,000
환경 투자 금액	에너지·온실가스 관리체계	792,891,840	-	-
	신재생에너지	3,790,813,104	-	-
	에너지 고효율 시스템	19,740,391,500	-	-
	친환경 기자재 사용	2,982,935,085	-	-
	생태환경	3,881,400,723	6,300,000	14,526,811

8) 2020년의 경우 지타워 건축 과정에서 발생한 환경 투자 비용 기재;

2021년, 2022년의 경우 하자보증 무상수리 기간으로 생태환경 관련 비용 제외 별도의 유지보수 관련 비용 미집행

9) 넷마블에서 대부분의 투자를 집행하고 있어 넷마블에서 부담한 금액으로 산정

환경 법률 및 규제 위반

지표	단위	2020	2021	2022	
환경 법률 및 규제 위반	법적 규제 위반 횟수	회	0	0	0
	비금전적 제재 수	건	0	0	0
	벌금 총액	백만 원	0	0	0

ENVIRONMENTAL 영역 내 자회사는 다음 7개사를 기준으로 합니다.

: 넷마블네오, 넷마블넥스스, 넷마블몬스터, 넷마블에프앤씨, 넷마블엔투, 구로발게임즈, 엔트리

SOCIAL

유저 만족

지표	단위	2020	2021	2022
고객센터 접수 및 처리(VOC)	접수 건수	769,859	653,251	454,935
	처리 건수 ¹⁾	803,047	683,421	477,994
유저 만족도(자체 조사) ²⁾	PC	62.2	61.3	66.6
	모바일	3.4	3.2	3.5

1) 추가 답변으로 인해 처리 건수가 접수 건수 초과
2) PC: 100점 만점, 모바일: 5점 만점

통신비밀보호 관련 의무조치 현황

지표	단위	2020	2021	2022
압수영장 ³⁾	요청	836	728	429
	처리	766	675	109
통신제한 조치	요청	0	0	0
	처리	0	0	0
통신사실 확인자료	요청	2,559	1,807	1,131
	처리	1,980	1,531	627

3) 수사기관에서 유저 신상정보 관련 사항 요청 시 압수영장 형태로 전달

정보보호 투자

지표	단위	2020	2021	2022
정보보호부문 투자 금액 ⁴⁾	백만 원	-	7,367	6,597

4) 정보보호 공시제도에 따라 2021년부터 투자현황에 대해 관리 및 공시

개인정보보호 현황

지표	단위	2020	2021	2022	
2차 목적으로 이용된 개인정보	전체 유저 수	0	0	0	
	국가별 전체 유저 수	액티브 계정	0	0	0
		휴면 계정	0	0	0
제3자 정보 제공 유저 수	휴면 계정	0	0	0	
유저 개인정보와 관련된 소송 비용 ⁵⁾	전체	0	0	0	
	국내	0	0	0	
	해외	0	0	0	
개인정보 침해 건수	전체	0	0	0	
		국내	0	0	0
		해외	0	0	0
	개인식별정보 관련 침해비용	전체	0	0	0
		국내	0	0	0
		해외	0	0	0
개인정보 침해로 영향을 받은 유저 수	전체	0	0	0	
	국내	0	0	0	
	해외	0	0	0	
개인정보 보호 관련 법적 절차로 인한 금전적 손실	전체	7.2	0	0	
	국내	7.2 ⁶⁾	0	0	
	해외	0	0	0	
유저 개인정보 침해와 관련하여 외부로부터 접수된 불만 건수 ⁷⁾	전체	-	-	0	
	국내	-	-	0	
유저 개인정보 침해와 관련하여 규제기관으로부터 접수된 불만 건수 ⁸⁾	전체	-	-	0	
	국내	-	-	0	

5) 유저 정보보호 관련 법규 위반으로 인한 금전적 손실

6) 마케팅 및 라벨링 관련 법규 위반과 동일

7), 8) 2021년 12월부터 집계 실시하여 2020년, 2021년 데이터 부재

정보보호 교육

지표		단위	2020	2021	2022
사내 데이터 보안 교육	참여 인원	명	875	854	888
	참여율	%	99	100	100
	총 교육 시간	시간	826	854	888
개인정보보호 교육	참여 인원	명	763	875	888
	참여율 ¹⁾	%	96	97	100
	법정 의무대상 기준 참여율	%	100	100	100
	총 교육 시간	시간	763	844	888

1) 2020년, 2021년 휴직 및 퇴직 예정으로 인한 미이수자 발생

마케팅 및 라벨링 관련 법규 위반

지표		단위	2020	2021	2022
국내	건수	건	1	0	0
	총 벌금·과징금·범칙금	백만 원	7.2	0	0
해외	건수	건	0	0	0
	총 벌금·과징금·범칙금	백만 원	0	0	0

구성원

지표		단위	2020	2021	2022	
전체 구성원	총 구성원 ²⁾	명	768	822	839	
	고용형태 ³⁾	정규직	명	739	792	805
		정규직 비율	%	96.2	96.4	95.9
		비정규직	명	29	30	34
		비정규직 비율	%	3.8	3.6	4.1
	성별	남성	명	486	540	542
		남성 비율	%	63.3	65.7	64.6
		여성	명	282	282	297
		여성 비율	%	36.7	34.3	35.4
	연령별	30세 미만	명	169	178	189
		30세 미만 비율	%	22.0	21.7	22.5
		30세 이상 50세 이하	명	598	639	644
		30세 이상 50세 이하 비율	%	77.9	77.7	76.8
		50세 초과	명	1	5	6
		50세 초과 비율	%	0.1	0.6	0.7
국적별	내국인	명	758	811	834	
	내국인 비율	%	98.7	98.7	99.4	
	외국인	명	10	11	5	
	- 중국	명	8	7	3	
	- 캐나다	명	1	3	2	
	- 터키	명	1	1	0	
외국인 비율	%	1.3	1.3	0.6		
임직원 구분	직원	명	743	800	818	
	직원 비율	%	96.7	97.3	97.5	
	임원	명	25	22	21	
	임원 비율	%	3.3	2.7	2.5	

2) 정규직, 비정규직, 미등기임원 포함(사내이사, 사외이사, 기타비상무이사, 감사 등 이사회 제외)

3) 정규직: 정규직 직원·경영진·고문·자문, 비정규직: 직접계약직

구성원

지표		단위	2020	2021	2022	
구성원 다양성	여성	여성 임원 수	명	2	1	3
		여성 임원 비율 ¹⁾		8.0	4.5	14.3
		여성 실무 관리자 비율 ²⁾	%	18.8	19.0	20.8
		여성 팀원 비율		40.7	38.1	38.8
		IT직군 내 여성 비율 ³⁾		20.9	22.5	24.5
장애인	장애인	장애인 수	명	11	7	11
		장애인 비율	%	1.4	0.9	1.3
		장애인 임원 비율		0	0	0
구성원 몰입도 ⁴⁾		%	12.1	22.0	19.8	

- 1) 여성 임원 수 / 전체 임원 수
- 2) 팀장 이상 여성 직책자 / 전체 직책자 수; 산정기준 변경으로 2020년, 2021년 데이터 재기술
- 3) IT직군 내 여성 수 / IT직군 전체 구성원 수
- 4) 몰입도 높은 구성원 수(조직문화 진단 문항 내 몰입도 관련 설문 80점 이상 기록) / 설문에 참여한 구성원 수

이직 · 퇴직

지표		단위	2020	2021	2022	
자발적 이직	총 자발적 이직 ⁵⁾	명	121	128	153	
		총 자발적 이직률	%	15.6	17.3	19.3
	성별	남성	명	66	75	100
		남성 비율	%	54.5	58.6	65.4
		여성	명	55	53	53
여성 비율	%	45.5	41.4	34.6		
계열사 전출		명	8	9	32	

5) 산정기준 변경으로 2020년, 2021년 데이터 재기술

신규 채용⁶⁾

지표		단위	2020	2021	2022
전체 신규 채용(정규직+비정규직)		명	120	217	224
계약 형태	정규직	명	104	191	201
	정규직 비율	%	86.7	88.0	89.7
	비정규직	명	16	26	23
	비정규직 비율	%	13.3	12.0	10.3
성별	남성	명	80	142	137
	남성 비율	%	66.7	65.4	61.2
	여성	명	40	75	87
	여성 비율	%	33.3	34.6	38.8
국적별	국내	명	119	214	223
	국내 비율	%	99.2	98.6	99.6
	외국인	명	1	3	1
	외국인 비율	%	0.8	1.4	0.4
임직원 구분	직원	명	118	214	220
	직원 비율	%	98.3	98.6	98.2
	임원	명	2	3	4
	임원 비율	%	1.7	1.4	1.8
사회적 약자	장애인	명	1	1	2
	장애인 비율	%	0.8	0.5	0.9
계열사 전입		명	5	4	4

6) 산정기준 변경으로 2020년, 2021년 데이터 재기술

구성원 성장 지원

지표	단위	2020	2021	2022	
총 교육시간	전체	10,213	8,998	8,876	
	성별	남성	7,402	6,169	5,591
		여성	2,811	2,830	3,285
	고용형태	정규직	10,047	8,800	8,652
		비정규직	166	199	224
인당 교육시간		13.3	10.9	10.6	
근무시간 대비 훈련 및 교육시간 비율	%	0.8	0.7	0.6	
인당 훈련 및 교육비용	원	210,455	112,086	218,123	

인건비

지표	단위	2020	2021	2022
전체 평균 인건비 ¹⁾	백만 원	73 ²⁾	81	74
구성원 평균 급여 ³⁾		67	75	73

- 1) 근로소득지급명세서 기준(정규직·직접계약직 대상, 등기임원·파견직·아르바이트·인턴 제외)
- 2) 산정 오류 정정으로 2020년 데이터 재기술
- 3) 전체 평균 인건비 중 인센티브 항목 제외

성과평가 및 보상

지표	단위	2020	2021	2022		
성과평가	수행 비율	100	100	100		
보상	신입사원 여성/남성 보수 비율	100	100	100		
	주요 사업장 지역 내	개발 직군	164	197	187	
		최저임금 대비				
	신입사원 임금 비율	비개발 직군	148	177	168	
퇴직연금 제도 ⁴⁾	확정기여형(DC)	운용 금액	백만 원	0	0	2,751
		가입 인원	명	0	0	146
	확정급여형(DB)	운용 금액	백만 원	21,077	27,118	29,270
		가입 인원	명	638	618	551

4) 혼합형(DB+DC) 운용 금액의 경우 각 제도 설정 비율에 따라 나누어 반영, 가입 인원의 경우 중복 반영

육아휴직

지표	단위	2020	2021	2022
육아휴직 사용자	전체	20	22	10
	남성	6	7	2
	여성	14	15	8
육아휴직 복귀자	전체	20 ⁵⁾	21	14
	남성	7 ⁵⁾	4	4
	여성	13	17	10
육아휴직 복귀 후 12개월 이상 근로자	전체	12	21	17
	남성	2	4	4
	여성	10	17	13
육아휴직 복귀율	남성	100	100	67
	여성	100	100	91
육아휴직 복귀 유지율	남성	80	29	100
	여성	64	77	76

5) 산정 오류 정정으로 2020년 데이터 재기술

열린협의회 운영

지표	단위	2020	2021	2022	
열린협의회 소속 구성원	명	10	10	10	
내부 회의 개최 수	회	6	10	8	
경영진-열린협의회 회의 개최 수	회	4	4	4	
구성원 고충 처리	고충 접수	건	4	24	6
	고충 처리	건	1	23	5
	고충 처리율	%	25	96	83
구성원 제안 처리	제안 접수	건	2	12	12
	제안 처리	건	2	10	10
	제안 처리율	%	100	83	83

사업장 안전 관리

지표	단위	2020	2021	2022
산업재해 건수	넷마블 건	1 ¹⁾	0	1 ²⁾
사망자 수	넷마블	0	0	0
	파트너사	0	0	0
중대 산업재해 건수	건	0	0	0
중대 산업재해 비율	%	0	0	0
국내	환산재해율	0.13	0	0.12
	사망만인율	0	0	0
근로손실재해율(LTIFR) ³⁾	구성원 수/백만 근무시간	0.63	0	0.57

- 1) 2020년 사육 내 계단 이동 중 발목 부상 발생
- 2) 2022년 사무실 정리 작업 중 손가락 베임 사고 발생
- 3) (산업재해 건수 X 백만 근무시간) / (인당 총 연간 근무시간 X 구성원 수)

건강 지원 서비스 운영⁴⁾

지표	단위	2020	2021	2022
서비스 이용 구성원 수	합계	4,763	3,469	10,825
	헬스케어 방문 ⁵⁾	4,584	3,326	8,475
	회복실 이용 ⁵⁾	161	138	2,350
	금연프로그램 참여	18	5	미진행 ⁶⁾

- 4) 지타워 상주 자회사 포함 기준
- 5) 2022년 정상근무체제 복귀로 인한 이용자 급증
- 6) 코로나19로 인해 2022년 미진행(2023년 4월 재진행)

넷마블문화재단 사회공헌 활동 현황

지표	단위	2020	2021	2022		
사회공헌 성과	총 지원 인원	명	24,668	28,190	28,259	
	기부금 ⁷⁾		3,155	2,222	2,662	
	넷마블나눔 기금 조성액 ⁸⁾	구성원 조성액	백만 원	43.5	42.8	35.5
		매칭 그랜트 조성액		43.5	42.8	35.5

- 7) 사회공헌 총 비용(사업수행비+일반관리비); 2020년의 경우 코로나19 및 수해복구 기부금 포함
- 8) 사회공헌 사업수행비용으로 투입

구성원 봉사활동⁹⁾

지표	단위	2020	2021	2022
참여 인원	명	미진행	미진행	미진행
총 봉사시간		미진행	미진행	미진행
인당 봉사시간	시간	미진행	미진행	미진행

- 9) 코로나19로 인해 2020년~2022년 봉사활동 미진행

GOVERNANCE

재무 성과

지표	단위	2020	2021	2022	
요약 연결재무상태표 (Balance Sheet)	자산총계	82,234	106,638	89,356	
	부채총계	25,728	46,561	33,138	
	자본총계	56,506	60,077	56,218	
	부채비율	%	45.53	77.50	58.94
요약 연결손익계산서 (Income Statement)	매출액	합계	24,848	25,069	26,734
		국내	14,651	13,816	10,054
		해외	10,197	11,253	16,680
	영업비용	합계	22,128	23,559	27,821
		국내	12,009	12,560	10,999
		해외	10,119	10,999	16,822
	영업이익	합계	2,720	1,510	-1,087
		국내	2,642	1,256	-945
		해외	78	255	-142
		매출대비 영업비용 비중(국내외 합산)	%	89.05	93.98
	법인세비용차감전순이익	4,746	3,512	-9,415	
	법인세비용	1,366	1,020	-551	
	당기순이익	3,380	2,492	-8,864	
	지배주주순이익	3,130	2,402	-8,192	

이해관계자 배분

지표	단위	2020	2021	2022
구성원	급여	442,298	522,643	618,116
	퇴직급여	23,774	30,478	41,300
	복리후생비	60,512	76,613	109,685
파트너	구매비용 ¹⁾	1,507,991	1,522,212	1,720,670
지역사회	기부금	3,668	958	2,844
투자자	배당금	62,761	43,261	-
	이자비용	23,128	36,223	112,780
정부	법인세 비용	1,366	1,020	-551

1) 산정기준 변경으로 2020년, 2021년 데이터 재기술

발행 주식 및 주주 현황

지표	단위	2020	2021	2022	
주주 구성	최대주주	24.2	24.2	24.2	
	외국인	22.6	22.8	22.6	
	국내기관	%	37.5	37.8	36.9
	자사주	4.7	4.7	4.7	
	개인 및 기타	11.0	10.5	11.6	
발행 주식 현황	발행한 주식 총 수	주	85,845,303	85,953,502	85,953,502
	유통주식 수	주	81,826,372	81,934,571	81,934,571
의결권 없는 주식	주식 수	주	4,018,931	4,018,931	4,018,931
	비율	%	4.68	4.68	4.68
의결권을 행사할 수 있는 주식	주식 수	주	81,826,372	81,934,571	81,934,571
	비율	%	95.32	95.32	95.32

이사회 운영

지표	단위	2020	2021	2022	
이사회 구성	전체 위원 수	명	5	5	5
	사외이사 수	명	3	3	3
	사외이사 비율	%	60	60	60
이사회 개최	개최 횟수	회	7	9	6
안건	결의 안건 수	건	18	20	20
	보고 안건 수	7	6	7	
출석률	전체	%	100	100	97
	사외이사	100	100	96	

위원회 운영

지표	단위	2020	2021	2022		
이사회 내 위원회	사외이사후보	개최	회	0	0	1
	추천위원회	안건	건	0	0	1
	감사위원회	개최	회	5	5	5
		안건	건	25	22	24
	내부거래위원회	개최	회	1	1	3
		안건	건	1	1	4
	보상위원회 ¹⁾	개최	회	-	2	4
		안건	건	-	2	6
	ESG위원회 ²⁾	개최	회	-	-	8
		안건	건	-	-	13

1) 2021년 신설

2) 2021년 말 신설, 2023년 3월 이사회 직속으로 개편

이사회 독립성 · 다양성 · 전문성

지표	단위	2020	2021	2022		
이사회 독립성	이사회 평균 임기	년	5.1	6.1	3.8	
	이해상충이 있는 사외이사 비율	%	0	0	0	
이사회 다양성	여성이사 수	명	1	1	1	
	여성이사 비율		%	20	20	20
		30세 미만		0	0	0
		30세 이상 50세 이하	%	60	40	40
	50세 초과		40	60	60	
외국인 이사 수	명	1	1	1		
이사회 전문성	산업 내 업무 경험을 보유한 이사 비율	%	60	60	60	

외부 감사 정보

지표	단위	2020	2021	2022	
외부 감사용역 체결 현황	감사인	-	안진회계법인		
	감사 내용	-	별도 및 연결 분·반기 재무제표 검토, 별도 및 연결 재무제표 감사, 내부회계관리제도 감사		
	보수 총액	백만 원	890	930	990
	총 소요시간	시간	9,025	8,975	9,268
	외부 감사인 의견	감사의견	-	적정	적정
	감사보고서 특이사항	-	해당사항 없음	해당사항 없음	해당사항 없음

이사회 보수

지표	단위	2020	2021	2022	
등기이사 (사외이사 제외)	사내이사	명	2	2	2
	집행 임원		2	2	2
	보수총액	백만 원	8,763	3,399	3,013
	인당 평균보수액		2,191	850	753
사외이사 ³⁾	인원 수	명	3	3	3
	보수총액	백만 원	44	45	93 ⁴⁾
	인당 평균보수액		15	15	31

3) 모든 사외이사는 감사위원회 위원에 해당

4) 퇴임한 이사가 등기임원 자격으로 지급받은 보수 포함

파트너사 거래

지표	단위	2020	2021	2022
파트너사 현황	총 파트너사	197	210	221
	신규 등록 파트너사	89	66	9
	정기평가 대상 수 ¹⁾	56	0	0

1) 정기평가 내용 보완으로 인해 2021년, 2022년 평가 미진행

연구개발 성과

지표	단위	2020	2021	2022
특허 등록 현황	신규	52	55	18
	누적 ²⁾	195	232	251
그 외 지식재산권 현황 (상표, 디자인, 저작권)	신규	12	19	23
	누적 ²⁾	920	974	1,019

2) 산정기준 변경으로 2020년, 2021년 데이터 재기술

윤리제보 및 조치³⁾

지표	단위	2020	2021	2022	
윤리제보 총 건수	건	6	7	3	
윤리제보 총 조치율	%	100	100	100	
유형별 윤리제보 접수	인권 관련 제보	건	4	5	2
	인권 관련 제보 조치	건	4	5	2
	인권 관련 제보 조치율	%	100	100	100
	기타 윤리제보 ⁴⁾	건	2	2	1
	기타 윤리제보 조치	건	2	2	1
	기타 윤리제보 조치율	%	100	100	100
차별 사건 총 건수 ⁵⁾	건	0	0	0	

3) 산정기준 변경으로 2020년, 2021년 데이터 재기술

4) 정보 유출, 회사 품위 손상 등에 대한 제보

5) 인종, 피부색, 성별, 종교, 정치적 견해, 출신 국가 등에 대한 차별 사건

정도경영 자체 교육

지표	단위	2020	2021	2022	
윤리경영 교육 ⁶⁾	참여 인원	명	954	1,024	1,078
	참여율	%	100	99	100
	교육 총 시간	시간	327	361	505
	인당 교육 시간	시간	0.3	0.4	0.5
게임운영 관련 윤리교육 ⁷⁾⁸⁾	참여 인원	명	290	5	338
	참여율	%	99	2	100
	교육 총 시간	시간	290	5	350
	인당 교육 시간	시간	1.0	1.0	1.0

6) 법정교육 외 넷마블 자체 구성원 교육, 신입 리더 교육 및 신규 입사자 교육 진행

7) 자회사 IGS 대상; 2020년, 2021년 본사 및 대구 지사 대상, 2022년 해외 지사까지 확장(신입교육의 경우 본사 한정)

8) 2021년의 경우 게임운영 관련 윤리교육은 코로나19에 따른 전일 재택근무제도로 인해 '직무 윤리 준수 캠페인'으로 대체했으며, 일부 신규 입사자 대상으로 해당 교육 진행

준법 경영

지표	단위	2020	2021	2022	
법규 위반	위반 건수	건	1	0	0
	제기된 소송 수	건	0	0	0
	금전적 제재로 인한 부과액	백만 원	7.2	0	0
	비금전적 제재 건수	건	0	0	0
국가 및 정부의 콘텐츠 관리	매출 대비 비율	%	0.0003	0	0
	서비스 국가 중 정부 검열, 차단, 필터링 등이 존재하는 국가 수	개	3(한국, 중국, 베트남)	3(한국, 중국, 베트남)	3(한국, 중국, 베트남)
	정부 콘텐츠 제거 요청 수	건	0	0	0
	정부 콘텐츠 제거 요청 준수 비율	%	-	-	-
확인된 부패 사건과 이에 대한 조치	적발된 부패 사건의 총 개수와 특징	개	0	0	0
	적발된 부패 사건으로 인해 구성원이 해고되거나 징계된 사건의 총 개수	개	0	0	0
	부패와 관련된 위반으로 인해 비즈니스 파트너와의 계약이 해지되거나 갱신되지 않은 사건의 총 개수	개	0	0	0
	보고 기간 동안 조직 또는 구성원의 부패 사건으로 인한 공공 법률 사례와 해당 사례의 결과	-	-	-	-
반경쟁 행위, 반독점 및 독점 행위에 대한 법적 조치	보고 기간 동안 조직이 연루된 반경쟁적 행동 및 반독점/독점 금지법 위반과 관련하여 진행 중이거나 완료된 법적 조치의 개수	개	0	0	0
	완료된 법적 조치에 대한 주요 결과	-	-	-	-
	공정 경쟁을 저해하는 행위에 따른 법규 위반으로 인한 금전적 손실의 총액	백만 원	0	0	0



이해관계자 소통	100
GRI STANDARDS INDEX	101
SASB INDEX	103
TCFD INDEX	104
가입 단체 및 인증 성과	105
온실가스 검증의견서	106
제3자 검증의견서	107

APPENDIX

일곱 개의 대죄: GRAND CROSS

이해관계자 소통

넷마블은 기업 내·외부 주요 이해관계자를 유저, 구성원, 투자자 및 주주, 파트너사, 지역사회 및 정부로 정의하고 있습니다. 다양한 채널을 통해 이해관계자의 주요 관심 사항에 대해 적극적으로 소통하고 있으며, 이해관계자의 의견을 경청하고 경영 활동 전반에 반영하고자 노력하고 있습니다.

	유저	구성원	투자자 및 주주	파트너사 (협력사)	지역사회	정부
주요 관심사항	<ul style="list-style-type: none"> • 신규 서비스 출시 • 서비스 품질 개선 및 유저 만족도 제고 • 개인정보보호 	<ul style="list-style-type: none"> • 직장 내 기본권 및 고용안정성 보장 • 쾌적하고 안전한 업무환경 • 공정한 성과 평가 및 자기 개발 기회 • 일과 삶의 균형 및 복리후생 제도 	<ul style="list-style-type: none"> • 건전한 지배구조 확립 • 투명한 재무적·비재무적 성과 공개 • 선제적인 리스크 관리 • 투자자 및 주주와의 커뮤니케이션 	<ul style="list-style-type: none"> • 공정거래 및 공정대우 • 동반성장 	<ul style="list-style-type: none"> • 기업의 사회적 책임 수행 • 지역경제 활성화 	<ul style="list-style-type: none"> • 경제 가치 창출 • 관련 법규 준수 • 산업 관련 정책 참여
주요 소통채널	<ul style="list-style-type: none"> • 기업 홈페이지 • 채널 넷마블 및 공식 SNS 채널 • 서비스별 커뮤니티 및 고객센터 • 전화 및 방문상담센터 • 공시자료 	<ul style="list-style-type: none"> • 사내 포털 • 정도경영 상담센터 • 열린협의회(노사협의회) • 스포츠센터 및 심리상담실 	<ul style="list-style-type: none"> • 주주총회 • NDR 및 기관 컨퍼런스 • 공시자료 및 정기보고서 • 실적발표 컨퍼런스콜 • 투자자 1:1 미팅 • 기업 홈페이지 	<ul style="list-style-type: none"> • 구매시스템·구매설명회 • 채널 넷마블 • 정도경영 상담센터 • 공시자료 	<ul style="list-style-type: none"> • 기업 홈페이지 • 채널 넷마블 • 넷마블문화재단 홈페이지 • 공시자료 	<ul style="list-style-type: none"> • 기업 홈페이지 • 공시자료
주요 활동	<ul style="list-style-type: none"> • 신규 서비스 출시 및 라이브 서비스 업데이트 • 리스크 관리를 통한 운영 안정성 제고 • 공식 라이브 방송, 지스타, SNS 등을 통한 소통 강화 	<ul style="list-style-type: none"> • 열린협의회 개최 • 고충처리채널 운영 • 스포츠센터 신설 및 심리상담실 운영 • 목표 관리 제도를 통한 공정한 보상체계 운영 • 의견 수렴 통한 업무공간 개선 • 유연근무제 시행 및 복리후생제도 확대 	<ul style="list-style-type: none"> • 신사업, 신시장 개척 등을 통한 수익 창출 성과 공유 • 사업보고서, 기업지배구조보고서, ESG 보고서 공시 • 비즈니스 리스크 및 ESG 리스크 관리 • 정기 및 수시 투자자 미팅 실시 	<ul style="list-style-type: none"> • 고충 제보 위한 정도경영 상담센터 운영 • 구매 윤리 헌장 및 공정거래 행동원칙 제정 • 공정가격 시행 및 대금 지급조건 준수 • 정기적 소통 및 협력 강화 	<ul style="list-style-type: none"> • 게임문화체험관, 게임소통학교, 전국 장애학생 e페스티벌 등을 기반으로 문화적 가치 공유 • 게임아카데미, 견학프로그램, 넷마블장애인선수단 등을 통해 미래 인재 성장 지원 	<ul style="list-style-type: none"> • 신규 채용 확대 등 일자리 창출 • 준법지원조직 구축 및 컴플라이언스 리스크 점검 • 국가별 납세의무 이행 및 조세 투명성 제고

지표	설명	페이지	비고
GRI 201: Economic Performance			
201-1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	96	
201-2	기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	41	
201-3	조직의 확정급여형 연금제도 채무 총당	70, 94	
GRI 202: Market Presence			
202-1	사업장의 현지 법정최저임금 대비 성별 신입사원 임금 비율	94	
GRI 205: Anti-Corruption			
205-3	확인된 부패사건과 이에 대한 조치	98	
GRI 206: Anti-Competitive Behavior			
206-1	반경쟁 행위, 반독점 및 독점 행위에 대한 법적 조치	98	
GRI 207: Tax			
207-1	세금에 대한 접근방식	88	
207-2	세금 거버넌스, 통제 및 리스크 관리	88	
207-3	세금과 관련된 이해관계자 참여 및 우려사항 관리	88	
GRI 302: Energy			
302-1	조직 내 에너지 소비	90	
302-3	에너지 집약도	90	
302-4	에너지 소비 감축	90	
GRI 303: Water and Effluents			
303-1	공유 자원으로서 용수의 상호작용	43	
303-2	용수 배출 관련 영향 관리	43	
303-3	취수	90	
GRI 305: Emissions			
305-1	직접 온실가스 배출량(Scope 1)	90	
305-2	간접 온실가스 배출량(Scope 2)	90	
305-4	온실가스 배출 집약도	90	
GRI 306: Waste			
306-2	폐기물로 인한 중대한 영향의 관리	43	
306-3	폐기물 발생	90	
306-4	전환된 폐기물	90	

지표	설명	페이지	비고
GRI 401: Employment			
401-2	상근직 근로자에게만 제공되는 혜택	70	
401-3	육아휴직	68, 94	
GRI 402: Labor/Management Relations			
402-1	운영상의 변화에 따른 최소 고지기간	65	
GRI 403: Occupational Health and Safety			
403-1	산업안전보건 관리 시스템	75	
403-2	위험성 파악, 리스크 평가, 사고 조사	76	
403-3	산업보건 서비스	76	
403-4	산업안전보건 관련 임직원 참여 및 소통	77	
403-5	산업안전보건 관련 교육	77	
403-6	근로자 건강 증진	70, 95	
403-7	비즈니스 관련 안전보건 간접 영향에 대한 경감	76	
403-8	산업안전보건 시스템 적용 범위	75	
403-9	업무 관련 산업재해	95	
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity			
405-1	이사회 및 구성원의 다양성	93, 97	
GRI 406: Non-discrimination			
406-1	차별 사건과 시정 조치	98	
GRI 417: Marketing and Labeling			
417-1	제품 및 서비스의 정보 및 라벨링 절차에 따라 요구되는 정보유형	38	
417-2	제품 및 서비스 정보 라벨링과 관련된 법규 위반 사례	92	
417-3	마케팅 커뮤니케이션과 관련된 법규 위반 사례	92	





SASB INDEX

지속가능성 공시 주제 및 회계지표: Technology & Communication – Software & IT Services

구분	코드	회계 지표	현황	페이지
하드웨어 인프라 운영상의 배출	TC-SI-130a.1	(1) 전체 에너지 사용량	(넷마블) 87,802GJ (자회사) 56,526GJ	90
		(2) 전력 사용 비율	(넷마블) 87.0% (자회사) 73.6%	-
		(3) 재생에너지 사용 비율	(넷마블) 2.69% (자회사) 1.17%	-
하드웨어 인프라 운영상의 배출	TC-SI-130a.2	(1) 전체 용수 취수량	(넷마블) 23,322m ³ (자회사) 16,743m ³	90
		(2) 전체 용수 사용량, 물 스트레스가 높은 수원 지역의 비율	-	-
	TC-SI-130a.3	데이터센터에 적용된 환경적 고려사항	ESG경영실 및 환경경영 협의체가 데이터센터 전력 사용 관련 리스크 및 기회 요인 관리	41
데이터 프라이버시, 광고 기준 및 표현의 자유	TC-SI-220a.1	행태 광고 및 유저 프라이버시와 관련된 보유 정책 및 활동	개인정보 처리방침 공개, 개인정보 보호지침을 비롯한 3단계 정보보호 정책 마련, 국가별 개인정보보호 관리체계 및 서비스 개인정보 영향평가 프로세스 운영	34-38, 홈페이지
	TC-SI-220a.2	원래 목적 범위와 다르게 활용한 개인정보 건수	0건	91
	TC-SI-220a.3	유저 정보보호 관련 법규 위반으로 인한 금전적 손실의 총액	0원	91
	TC-SI-220a.4	(1) 유저 정보 관련 법적 열람 요청 건수	압수영장 요청: 429건 통신제한 조치 요청: 0건 통신사실 확인자료 요청: 1,131건	91
		(2) 정보가 요청된 유저 수	데이터 집계 시스템 구축 중	-
		(3) 유저 정보 관련 요청으로 인한 공개 비율	데이터 집계 시스템 구축 중	-
TC-SI-220a.5	핵심 제품 및 서비스가 정부의 모니터링, 차단, 콘텐츠 필터링 또는 검열 대상이 되는 국가 리스트	3 (한국, 중국, 베트남)	98	
데이터 보안	TC-SI-230a.1	(1) 데이터 침해 건수	0건	91
		(2) 개인식별정보 침해 비율	0%	91
		(3) 피해를 입은 유저 수	0명	91
TC-SI-230a.2	제3자 데이터 보안 기준 활용을 포함한 데이터 보안 리스크 식별 및 규명에 대한 경영접근 방식	ISMS-P · ISO/IEC 27001 인증 획득 및 유지, 보안위협대응팀 신설, 정보자산 위험관리 절차서 기반 연 1회 이상 위험평가 실시	34-37, 82-84	
구성원 고용, 포용성 및 성과	TC-SI-330a.1	(1) 외국인 구성원 비율	0.6%	92
		(2) 해외 근무 구성원 비율	사장 직급 1명 제외 전 구성원 국내 근무	-
	TC-SI-330a.2	구성원 몰입도	19.8%	93
	TC-SI-330a.3	(1) 경영진의 다양성	여성 임원 비율 14.3%	93
(2) 기술직의 다양성		IT직군 내 여성 비율 24.5%	93	
		(3) 모든 구성원의 다양성	여성 비율 35.4%	92
지적재산권 보호 및 경쟁 행위	TC-SI-520a.1	공정 경쟁을 저해하는 행위에 따른 법규 위반으로 인한 금전적 손실의 총액	0원	98
기술 중단으로 인한 시스템 리스크 관리	TC-SI-550a.1	(1) 성능 문제 건수	(2020년~2022년) 0건	-
		(2) 서비스 중단 일수	(2020년~2022년) 0일	-
		(3) 총 유저 다운타임 일수	(2020년~2022년) 0일 ¹⁾	-
TC-SI-550a.2	운영상 장애와 관련된 비즈니스의 연속성 리스크 설명	-	-	

1) 넷마블 제공 PC·모바일 게임 전체가 이용 불가능한 경우 기준

TCFD INDEX

구분	권고안 내용	넷마블 현황	페이지	보고 위치
 거버넌스	a) 기후변화와 관련된 위험과 기회를 관리·감독하는 이사회와 활동 설명 b) 기후변화와 관련된 위험과 기회를 평가하고 관리하는 경영진의 역할 설명	넷마블은 이사회 산하 ESG위원회를 중심으로 사업 운영 전반에서 발생할 수 있는 기후변화 관련 리스크에 대응하고 있습니다. ESG위원회는 기후변화 관련 입법 동향, 환경 이니셔티브 및 대내외 평가 등을 기반으로 비즈니스 모델에 영향을 미칠 수 있는 리스크와 기회를 다각적으로 검토합니다. 이러한 고려를 바탕으로 주요 환경 전략을 심의·결정하고 이행 사항을 관리·감독하고 있습니다. 2023년에는 이사회에서 환경경영전략 및 친환경 이니셔티브 단계적 참여 등의 중장기 과제를 이행해 나갈 예정입니다.	40	환경경영체계 - 환경경영 거버넌스
 전략	a) 단기, 중기 및 장기에 걸쳐 식별된 기후변화와 관련된 위험과 기회 설명 b) 기후변화와 관련된 위험과 기회가 조직의 사업, 전략 및 재무 계획에 미치는 영향 설명 c) 2°C 이하 시나리오를 포함한 다양한 기후변화 관련 시나리오를 고려하여 조직의 회복탄력성 설명	넷마블은 매출의 많은 비중이 해외 시장에서 발생하는 점을 고려해, 글로벌 환경규제 및 이니셔티브 동향과 데이터센터 전력 사용 등 IT·게임산업 전반에서 부각되는 환경 이슈에 대한 리스크와 기회 요인을 면밀히 검토하고 있습니다. 발생가능성(단기, 중장기)과 위험영향도(시급성, 경영 관련성)에 따라 기후 관련 리스크와 기회를 식별하고 있으며, 특히 기후변화가 게임업에 미치는 영향을 식별해 직접적·잠재적 리스크를 선제적으로 관리하고 있습니다.	40	환경경영체계 - 환경경영 전략
 리스크 관리	a) 기후변화 관련 위험을 식별하고 평가하기 위한 프로세스 설명 b) 기후변화 관련 위험을 관리하기 위한 프로세스 설명 c) 기후변화 관련 위험을 식별, 평가 및 관리하는 프로세스가 조직의 전반적인 위험관리에 반영되는 방법 설명	넷마블은 ESG경영실과 환경경영 협의체를 중심으로 기후 관련 리스크와 기회를 식별하며 관련 내용을 ESG위원회에 보고하고 있습니다. '리스크 식별 - 정의 - 관리 및 대응 - 사후 조치'의 네 가지 프로세스에 따라 기후변화 관련 위험을 관리하고 있으며, 리스크 정의 후 리스크별 대응 전략과 중장기 과제를 수립하여 전사적 이행을 지원하고 있습니다.	41	환경경영체계 - 환경 리스크 관리
 지표 및 목표	a) 전략 및 위험관리 프로세스에 따라 기후변화 관련 위험과 기회를 평가하기 위해 사용된 지표 공개 b) Scope 1, 2 및 Scope 3(해당되는 경우) 온실가스 배출량 및 관련 위험 공개 c) 기후변화 관련 위험과 기회 및 목표 대비 성과 관리를 위해 조직에서 사용하는 목표 설명	넷마블은 기후변화 관련 리스크와 기회를 체계적으로 관리하기 위해 본사와 자회사 7개에 대한 온실가스 배출량 및 에너지 사용량을 측정하고 모니터링합니다. 2022년 넷마블 본사의 온실가스 배출량은 4,136 tCO ₂ e이며, 전력 사용에 의한 배출이 온실가스 배출량의 대부분을 차지합니다. 넷마블은 고효율·친환경 설비의 도입 및 운영을 통해 온실가스 배출 감소를 위한 관리체계를 수립했으며, 신재생에너지 생산량 확대를 통해 탄소배출 감축 노력을 지속할 계획입니다.	41-45, 90	환경경영체계 - 환경경영 활동 및 성과, FACTBOOK - 온실가스 배출

가입 단체 및 인증 성과

가입 단체

단체명	회원자격	비고	홈페이지
UNGC(UN Global Compact)	회원사	세계 최대 자발적 기업시민 이니셔티브로, 기업의 사회적 책임 실천을 촉구하기 위해 2000년 미국 뉴욕에서 발족한 국제협약. 넷마블은 국내 게임사 중 최초로 가입해 UNGC의 핵심 가치인 인권·노동·환경·반부패 4개 분야의 10대 원칙을 준수하고 지속가능발전목표(SDGs)를 달성하기 위한 활동을 매년 공개	https://unglobalcompact.org/
개인정보보호협회 ¹⁾	회원사	건전한 개인정보 및 위치정보의 이용을 위한 사업자 자율 규제 및 유저 보호를 목적으로 하는 민간자율기구	https://www.opa.or.kr/
게임문화재단	기금사	건전한 게임 이용문화 조성 및 확산을 목표로 설립된 재단법인. 게임문화 가족캠프 및 게임과몰입힐링센터 운영, 게임리터러시 교육 등의 활동을 중심으로 올바른 게임 이용에 따른 긍정적 효과, 게임에 대한 인식개선 활동 진행	http://www.gameculture.or.kr/
한국CISO협의회	정회원사	정보보호 활동 강화 및 협력체계 구축을 위해 설립된 사단법인. 국내 정보보호 최고책임자 간의 협력체계를 통해 기업의 정보보호 실천환경 조성을 위한 정책 제언, 구성원의 정보보호 인식 제고, 사이버 침해사고에 대한 공동 예방 및 대응 등의 활동 진행	http://cisokorea.org/
한국CPO포럼 ²⁾	회원사	개인정보보호 이슈에 대한 개인정보보호책임자들의 논의, 향후 개인정보보호를 위한 상호 교류 및 정보 공유를 촉진하기 위해 설립된 개인정보보호 담당 임원 단체	https://www.cpoforum.or.kr/
한국게임산업협회	부회장사	게임산업의 진흥과 기업의 사회적 책임 수행을 위해 게임사업자 간 협력을 통해 설립된 사단법인. 국제게임전시회(G-STAR) 운영, 게임산업연구, 정책 연구 및 홍보 등의 활동 진행	http://www.kgames.or.kr/
한국게임정책자율기구	회원사	확률형 아이템, 게임광고 등 게임산업 관련 이슈에 대한 자율규제정책 제정 및 시행을 통해 유저 보호 및 게임문화 진흥을 도모하는 자율기구	http://www.gsok.or.kr/
한국인터넷기업협회	회원사	ICT 산업기반 사업자들의 협력 단체로 인터넷 기반 기업의 규제 및 제도 개선 활동 수행(정책 연구, 정부 협력 사업 등)	http://www.kinternet.org/
한국침해사고대응팀협의회	정회원사	국내 민간기업 및 기관의 정보보호 수준 제고를 위한 대응방안 공동모색, 정보보호 기술 및 트렌드에 대한 정보 공유를 목표로 설립된 사단법인. 침해사고 발생 시 긴급 상황 전파 및 정기적인 미팅으로 정보보호 현안에 대한 토론 등의 활동 진행	https://www.concert.or.kr/

1), 2) 2023년 2월 가입

인증 성과

인증명	인증날짜	유효기간	인증내용
가족친화인증	2021.12.01	2021.12.01 ~ 2023.11.30	가족친화제도를 모범적으로 운영하고 있는 기업임을 여성가족부로부터 인증. 2018년 최초 선정 이후 꾸준히 가족친화제도를 확대 운영한 결과, 2021년 재인증 획득 후 현재까지 유지 중
정보보호 및 개인정보 보호관리체계 인증(ISMS-P) (㈜)	2020.12.16	2020.12.16 ~ 2023.12.15	기업의 정보보호 및 개인정보보호를 위한 일련의 조치와 활동이 인증기준에 적합함을 인증
국제 정보보호관리체계 인증 (ISO/IEC 27001)	2018.07.29	2021.07.30 ~ 2024.07.29	정보보호관리체계에 대한 국제 규격으로서 정보보호 분야에서 가장 권위있는 국제 인증
GSOK 자율규제인증	2023.01.18	2023.02.09 ~ 2024.02.08	합리적인 소비를 통한 건전한 게임문화를 조성하기 위해 지속적인 노력을 다하고 있음을 확인해 주는 인증
안전보건경영시스템 인증	2022.03.30	2022.03.30 ~ 2025.03.29	사업 경영 및 관리 자문 서비스 등이 안전보건경영시스템 표준에 적합함이 한국경영인증원에 의해 인증
지타워 녹색건축인증	2020.10.27	2020.10.27 ~ 2025.10.26	녹색건축물 조성 지원법에 따라 녹색건물(최우수등급) 건축물로 인증
지타워 건축물에너지효율등급 인증	2020.10.19	2020.10.19 ~ 2030.10.10	건축물 에너지효율등급 인증 및 제로에너지건축물 인증에 관한 규칙에 따라 에너지 효율등급 1+등급 건축물로 인증

온실가스 검증의견서



넷마블 주식회사

검증대상 사업장 : G-Tower (자회사 제외)
 (주)한국경영인증원은 넷마블(주)의 2022년 온실가스 배출량(SCOPE1,2)에 대한 검증을 수행 하였습니다.

검증범위

넷마블(주)의 운영통제 하에 있는 사업장 및 배출시설을 대상으로 검증

검증기준

- ISO 14064-1:2006, ISO 14064-3:2006
- IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories (2006)
- 온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 운영지침

검증한계

검증은 기준 및 방법 등을 적용하는 과정에서 발생될 수 있는 고유의 한계를 내포하고 있습니다.

검증의견

- 온실가스 배출량 검증은 검증기준에 의해 제한적 보증수준을 만족하도록 수행되었습니다.
- 검증과정 중 배출량 산정에 중대한 오류가 발견되지 않았으며, 관련 활동자료와 증빙이 적절하게 관리되어 산정되었음을 표명합니다. 최종 "적정" 의견을 제시합니다.

온실가스 배출량	Scope1(직접배출)	Scope2(간접배출)	총 량 (tCO ₂ -eq)
2022	481	3,655	4,136

에너지 사용량	연료	전기	스팀	총 량 (TJ)
2022	9	79	-	87

※ 총 배출량은 사업장 단위 소수점 절사 후 배출량을 업체 단위로 합함

2023년 6월 14일



제3자 검증의견서

넛마블 ESG 보고서 2023 독자 귀중

서문

한국경영인증원(KMR)은 넛마블 ESG 보고서 2023 (이하 "보고서")의 제3자 검증을 요청 받았습니다. 보고서 작성과 정보에 대한 책임은 넛마블 경영자에게 있으며, 본 한국경영인증원의 책임은 계약 및 합의된 업무를 준수하고 검증의견서를 발급하는 데 있습니다.

검증 범위 및 기준

넛마블은 보고서에서 지속가능성과 관련한 조직의 성과와 활동에 대해 기술하고 있습니다. 검증팀은 국제적 검증 기준인 AA1000AS v3 및 KMR 검증 기준인 SRV1000을 적용하였으며, Type 2 방법 및 Moderate 수준의 보증 형태로 검증을 수행하였습니다. 즉, 검증팀은 AA1000AP(2018)에서 제시하는 포괄성(Inclusivity), 중요성(Materiality), 대응성(Responsiveness) 및 영향성(Impact) 원칙의 준수여부와 보고서에 기재된 하위 GRI 지표에 대한 데이터와 정보의 신뢰성 및 품질을 평가하였습니다. 이때 중요성 기준은 검증팀의 전문가적 판단(Professional Judgment)이 적용되었습니다.

GRI Standards 2021의 보고 요구사항 만족 여부에 대한 확인이 검증 범위에 포함되었으며, 이중중대성 평가 절차를 통해 도출된 중요주제의 세부지표는 다음과 같음을 확인하였습니다.

- GRI Standards 2021 보고 원칙
- 공통 표준(Universal Standards)
- 특정주제 표준(Topic Specific Standards)
 - GRI 401: 고용(Employment)
 - GRI 404: 교육훈련(Training and Education)
 - GRI 413: 지역사회(Local Communities)
 - GRI 416: 고객안전보건(Customer Health and Safety)
 - GRI 418: 고객개인정보보호(Customer Privacy)

보고서의 보고경계 중 조직 외부 즉, 넛마블의 협력사, 계약자 등에 대한 데이터와 정보는 검증 범위에서 제외되었습니다.

검증방법

한국경영인증원 검증팀은 합의된 검증 범위에 대해 상기 기술된 검증기준에 따라 검증하기 위해 아래와 같이 검증을 진행했습니다.

- 보고서에 담긴 내용에 대한 전반적인 검토
- 중대성 평가 방법 및 결과 검토
- 지속가능경영 전략 및 성과정보 시스템, 프로세스 평가
- 보고서 작성에 대해 책임 있는 담당자와의 인터뷰
- 보고서 성과정보에 대한 신뢰성 평가, 데이터샘플링
- 금융감독원 전자공시시스템 등 독립적인 외부 출처 및 공공 데이터베이스를 기반으로 한 정보의 신뢰성 평가

제한사항 및 극복방안

검증은 넛마블에서 제공한 데이터 및 정보가 완전하고 충분하다는 가정을 기반으로 실시되었습니다. 데이터 검증은 넛마블에서 수집한 데이터에 대한 질의 및 분석, 제한된 형태의 표본추출방식을 통해 한정된 범위에서 실시되었습니다. 이를 극복하기 위해 전자공시시스템, 국가온실가스 종합관리시스템 등 독립적인 외부 출처 및 공공 데이터베이스를 참고하여 정보의 품질 및 신뢰성을 확인하였습니다.

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, 넷마블의 보고서는 GRI Standards 2021의 보고방식에 따라 작성되었으며, AA1000AP(2018)에서 제시하고 있는 원칙 준수와 관련하여 부적절한 부분을 발견할 수 없었습니다. 원칙에 대한 본 검증팀의 의견은 다음과 같습니다.

포괄성 원칙

넷마블은 이해관계자에 대한 조직의 책임에 대해 공약하고 이를 실천하기 위해 다양한 형태와 수준의 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 개발하여 운영하고 있습니다. 검증팀은 이 과정에서 누락된 주요 이해관계자 그룹을 발견할 수 없었으며, 그들의 견해 및 기대 사항이 적절히 조직의 전략에 반영되도록 노력하고 있음을 확인하였습니다.

중요성 원칙

넷마블은 조직의 지속가능성 성과에 미치는 주요 이슈들의 중요성을 고유의 평가 프로세스를 통해 결정하고 있으며, 검증팀은 이 프로세스에서 누락된 중요한 이슈를 발견하지 못하였습니다.

대응성 원칙

넷마블은 도출된 주요 이슈의 우선순위를 정하여 활동성과와 대응사례 그리고 향후 계획을 포괄적이고 가능한 균형 잡힌 방식으로 보고하고 있으며, 검증팀은 넷마블의 대응 활동들이 보고서에 부적절하게 기재되었다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

영향성 원칙

넷마블은 중대성 평가를 통해 파악된 주요 주체들의 직간접적인 영향을 파악하여 모니터링하고 있으며 가능한 범위 내에서 해당 영향을 정량화된 형태로 보고하고 있음을 확인하였습니다.

특정 지속가능성 성과정보의 신뢰성 및 품질

검증팀은 AA1000AP(2018) 원칙 준수 여부에 더해 지속가능성 성과와 관련된 경제, 환경, 사회 성과 정보에 대한 신뢰성 검증을 실시하였습니다. 해당 정보 및 데이터의 검증을 위해 담당자와 인터뷰를 실시하였으며, 데이터 샘플링 및 근거 문서 그리고 외부 출처 및 공공 데이터베이스를 통해 신뢰할 수 있는 데이터임을 확인하였습니다. 검증팀은 지속가능성 성과 정보에서 의도적 오류나 잘못된 기술을 발견하지 못하였습니다.

적격성 및 독립성

한국경영인증원은 ISO/IEC 17021:2015(경영시스템의 심사 및 인증을 제공하는 기관에 대한 요구사항)에 따라 문서화된 방침과 절차를 포함한 포괄적인 품질관리시스템을 유지하고 있습니다. 검증팀은 지속가능성 전문가들로 구성되어 있으며, 제3자 검증서비스를 제공하는 업무 이외에 넷마블의 사업활동에 영리를 목적으로 하는 어떠한 이해관계도 맺지 않은 독립성을 유지하고 있습니다.

2023.06 대한민국, 서울



대표이사 *황은경*

netmarble

넷마블 ESG 보고서 2023