

2024 넷마블 지속가능경영보고서

netmarble

Sustainability Report

2024



netmarble

CONTENTS

Introduction

- 05 About This Report
- 06 ESG위원장 Message
- 07 About Netmarble

01

Sustainability Strategy

- 10 지속가능경영 체계
- 12 ESG Highlights
- 13 중대성 평가

02

We Entertain the world with fun games.

- 16 유저 만족
- 23 모두를 위한 바른 기술

03

We Support a sustainable future.

- 26 인재 관리
- 31 기업문화 구축
- 37 안전보건 관리
- 42 파트너 상생 · 협력
- 44 정보보안 및 개인정보보호
- 49 사회공헌

04

We Grow Together.

- 56 환경경영
- 63 지배구조
- 66 주주 친화 경영
- 67 윤리경영
- 70 리스크 관리

05

Factbook

- 74 Environmental
- 75 Social
- 80 Governance

06

Appendix

- 85 이해관계자 소통
- 86 GRI STANDARDS INDEX
- 88 SASB INDEX
- 89 TCFD INDEX
- 90 가입 단체 및 인증 성과
- 92 온실가스 검증의견서
- 93 제3자 검증의견서

07

넷마블 경영 자료 공시

넷마블의 경영에 대한 추가 정보는 넷마블컴퍼니 홈페이지, 채널 넷마블, 사업보고서, 기업지배구조보고서 등을 통해 확인하실 수 있습니다. 넷마블은 주기적인 정보 공시를 통해 이해관계자의 신뢰를 제고하고 투명한 경영 환경을 조성하고자 노력하고 있습니다.

- ☞ 2023 기업지배구조보고서
- ☞ 2023 사업보고서
- ☞ 2023 감사보고서
- ☞ 2023 지속가능경영보고서

넷마블 공식 채널



넷마블컴퍼니
홈페이지



넷마블ESG
홈페이지



넷마블
문화재단



01

Introduction

MMORPG <아스달 연대기: 세 개의 세력> 2024년 4월 출시
(넷마블에프앤씨 개발)

05

About This Report

06

ESG위원장 Message

07

About Netmarble

About This Report

보고서 개요

넷마블은 지속가능경영 활동 및 성과를 투명하게 공개하고 있습니다. 2021년 첫 보고서 발간 이래 2024년 현재까지 매년 지속가능경영 보고서를 발간하고 있으며, 다양한 이해관계자와 소통하며 넷마블 고유의 ESG 경영과 지속가능한 가치를 만들어 내기 위해 노력하고 있습니다.

보고서 작성 기준

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 범위

본 보고서는 주로 넷마블 주식회사의 지속가능경영 활동과 성과를 포함하고 있으며, 일부 내용의 경우 넷마블 주요 계열사의 경영활동을 포함하고 있습니다. 일부 정량데이터는 보고 범위가 상이할 수 있으며, 이에 대한 상세 보고 범위는 각주를 참조해주시기 바랍니다.

보고 기간

본 보고서의 재무성과를 비롯한 주요 정량데이터는 2023년 1월 1일부터 2023년 12월 31일까지의 성과를 담고 있습니다. 사업 성과 등 일부 내용의 경우 보고서 발간 시점(2024년 6월)까지의 기록을 담고 있을 수 있습니다.

보고서 신뢰성

넷마블은 보고서의 신뢰성 확보를 위해 독립된 외부 검증기관인 BSI Group Korea의 검증을 거쳤으며, 검증 과정은 AA1000AS(Type 2, Moderate Level) 기준에 따라 수행되었습니다. 또한 보고서에 포함된 온실가스 데이터에 대한 별도 검증을 실시했습니다.

보고서에 관한 추가 정보

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

INTERACTIVE REPORT 사용 가이드

2024 넷마블 지속가능경영보고서는 독자의 편의성을 제고하고 다양한 정보를 전달하기 위해 Interactive PDF로 제작되어 다양한 링크를 제공하고 있습니다. 독자는 Interactive PDF를 통해 원하는 페이지로 용이하게 이동 가능합니다.

- 🏠 본 보고서의 가장 첫 페이지로 이동합니다.
- ☰ 본 보고서의 목차 페이지로 이동합니다.
- 🔗 본 보고서의 링크에 연결된 웹 페이지로 이동합니다.

문의처

이메일 esg@netmarble.com
전 화 02)2271-7114
주 소 서울특별시 구로구 디지털로26길 38, 지타워 넷마블 ESG경영실

ESG위원장 Message

안녕하십니까. ESG위원회 이찬희 위원장입니다. 넷마블의 지속가능경영의 행보를 지켜 봐주시는 이해관계자 여러분들의 관심과 응원에 감사의 말씀을 드립니다. 전 세계적인 ESG 경영 트렌드가 필수 경영 문법으로 자리매김하기 이전부터 넷마블은 기업의 생존과 지속가능경영을 고민해왔으며, 다양한 영역에서의 사회적 책임을 실천해왔습니다. 2023년에는 그간의 경험을 바탕으로 이사회에 ESG 위원회를 설치하였고, ESG 경영이 전 사적으로 뿌리내릴 수 있는 거버넌스 체제를 확립하고자 노력하였습니다.

넷마블은 창립 초기부터 게임 업계 최초로 퍼블리싱 사업모델을 도입하여 '상생'의 가치를 기반으로 성장해 온 대한민국을 대표하는 게임 기업입니다. 넷마블은 대한민국 게임 기업의 리더로서, 앞장서서 게임 산업의 긍정적 측면과 게임 문화의 건전성을 알리고 인재 양성 및 지역사회 나눔 등 진정성 있는 활동들을 실천해왔습니다. 또한 전 세계 넷마블 게임 유저들의 편리한 게임 서비스 이용을 위한 다국어 서비스를 통해 안정적이고 중단 없는 글로벌 최고 수준의 서비스를 제공하고, 문화적 가치의 '다름'이 '혐오'와 '차별'로 이어지지 않도록 가이드를 제공하는 등 전 세계 유저들을 위한 양질의 게임 콘텐츠 서비스를 제공하기 위해 노력해왔습니다.

넷마블은 창업 이래 생존과 상생을 위한 해법을 찾는 과정 속에서, 대한민국을 대표하는 게임 기업의 사회적 책임은 무엇인가에 대해 지속적으로 고민해왔습니다. 이를 위한 진정성 있는 방향을 찾고 구성원들에게 공유하여 지향점으로 삼은 것이 바로 넷마블의 ESG 경영 체계였습니다. 넷마블 경영 체계의 궁극적 지향점(Vision)인 'Great Game Culture Company'의 연장선상에서 2021년 넷마블은 지속가능한 미래를 향한 ESG 비전(We Entertain, Support, and Grow Together)을 공개하고 지속가능경영을 향한 궁극적 지향점으로 삼고 있습니다. 넷마블 ESG 경영 비전은 재미있는 게임으로 전 세계를 즐겁게 하고 지속가능한 미래를 위한 책임을 다하며, 이해관계자와 모두 함께 성장하겠다는 진정성 있는 실천 메시지를 담고 있습니다.

더 나은 미래를 향한 넷마블의 꿈은 계속되어 왔고, 앞으로도 넷마블은 도전과 혁신의 정신으로 지속가능한 미래를 위한 방법을 찾아갈 것입니다. 이러한 넷마블의 노력은 대한민국 게임 산업의 어제와 오늘 그리고 미래의 이정표가 될 것입니다. 이해관계자 여러분, 저를 포함한 이사회와 ESG위원회도 넷마블의 다양한 이해관계자들의 말씀에 귀 기울이며, 최선의 노력을 다하겠습니다. 진정한 '모두의 ESG'를 위한 넷마블의 힘찬 걸음에 많은 응원과 조언 부탁드립니다.

감사합니다.

2024년 6월

netmarble

ESG위원회 위원장 이 찬 희

“

We Entertain the world with fun games.

재미있는 게임으로 전 세계를 즐겁게 합니다.

We Support a sustainable future.

지속가능한 미래를 위한 책임을 다합니다.

We Grow Together.

이해관계자와 모두 함께 성장합니다.

”



About Netmarble

넷마블은 도전과 혁신으로 게임 시장을 선도해왔습니다. 다양한 장르의 게임이 균형 잡힌 매출 포트폴리오를 구성하고 있으며, 수준 높은 게임 개발 역량을 바탕으로 전 세계 유저들에게 글로벌 최고 수준의 게임 서비스를 안정적으로 제공하고 있습니다.

기업 개요

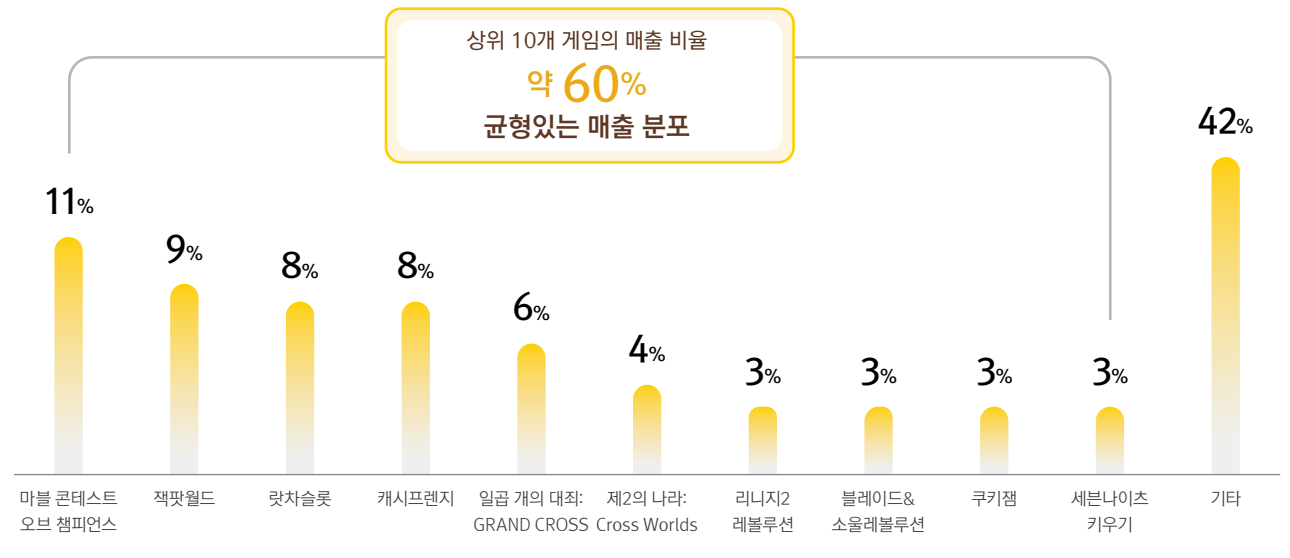
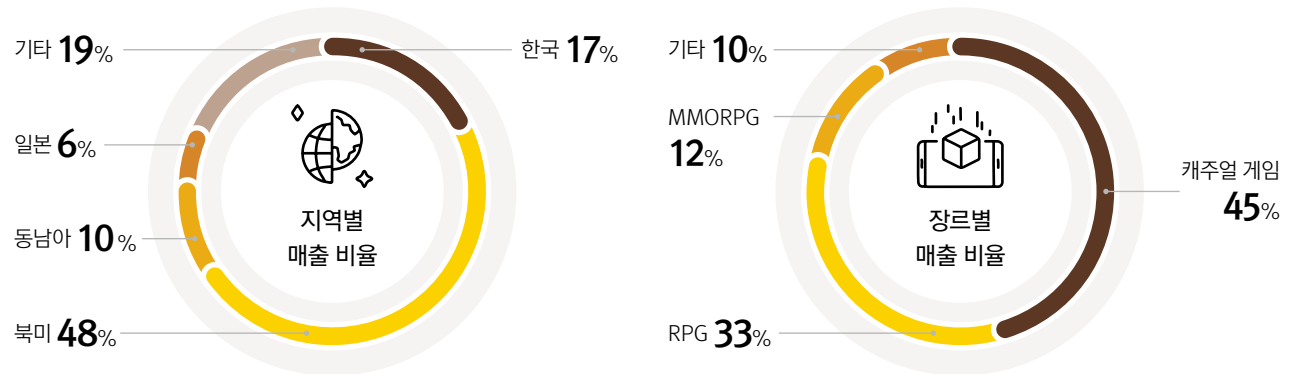
설립일(넷마블(주) 기준)	2000.03
대표이사	권영식, 김병규
사업내용	게임 개발 및 퍼블리싱 사업
본사위치	서울특별시 구로구 디지털로26길 38(지타워)
홈페이지	company.netmarble.com

국내·외 주요 종속법인

법인명	사업내용	위치
넷마블에프앤씨(주)	게임 개발 및 공급업	서울특별시 구로구 디지털로26길 38(지타워)
넷마블네오(주)		
넷마블엔투(주)		
넷마블넥서스(주)		
넷마블몬스터(주)		
잼팻(주)	게임 개발 및 퍼블리싱 사업	서울특별시 영등포구 문래로28길 25
Jam City, Inc.		Culver City, CA 90232, USA
Kabam, Inc.		San Francisco, CA 94105, USA
SpinX Games Limited		Kowloon, Hong Kong

연결대상 종속법인 전체 현황은 사업보고서에 공시

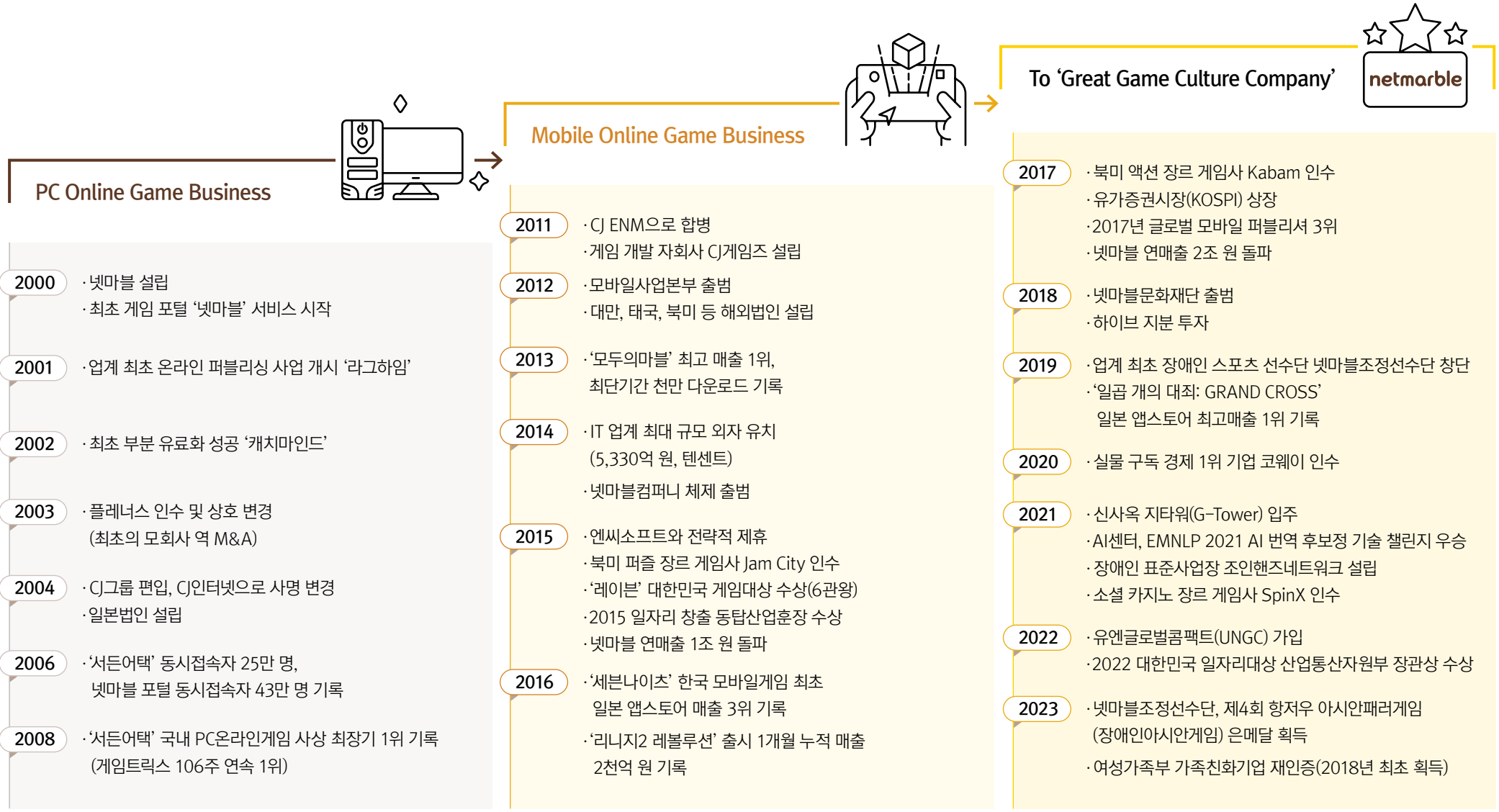
다양한 매출 구성 및 장르 포트폴리오



2023년 넷마블 연결매출 기준

Company History

넷마블은 창립 이래 24년간 도전과 혁신의 가치를 실현하며 성장해 온 글로벌 게임 기업입니다. 넷마블은 재미있는 게임을 통해 전 세계 넷마블 게임 유저를 즐겁게 하고 구성원들의 성장을 최우선으로 삼으며, 글로벌 기업 시민으로서 모두가 함께 성장하는 위대한 게임 기업을 향해 끊임없이 나아가겠습니다.



02

Sustainability Strategy

캐주얼 RPG <세븐나이츠키우기> 2023년 9월 출시
(넷마블넥스 개발)

10

지속가능경영 체계

12

ESG Highlights

13

중대성 평가

지속가능경영 체계

지속가능경영 방향성

넷마블은 경영 비전인 'Great Game Culture Company'와 경영 미션인 'We entertain the world with fun games.'와의 연계성이 강조된, ESG 비전 (We Entertain, Support, and Grow Together.)을 2021년 공개하고 지속가능경영의 방향성으로 삼고 있습니다. 넷마블 ESG 경영 비전은 재미있는 게임으로 전 세계를 즐겁게 하고 지속가능한 미래를 위한 책임을 다하며, 이해관계자와 모두 함께 성장하겠다는 진정성 있는 실천 메시지를 담고 있습니다.

ESG 경영 실행원칙

01 역할과 책임을 성실히 이행하는 ESG 경영

02 ESG 가치 내재화를 통한 진정성 있는 ESG 경영 실행

03 지속가능한 가치 창출로 선한 영향력 확산

04 다양한 이해관계자와의 투명한 소통으로 신뢰 구축

05 구성원이 공감하고 함께 참여하는 ESG 활동

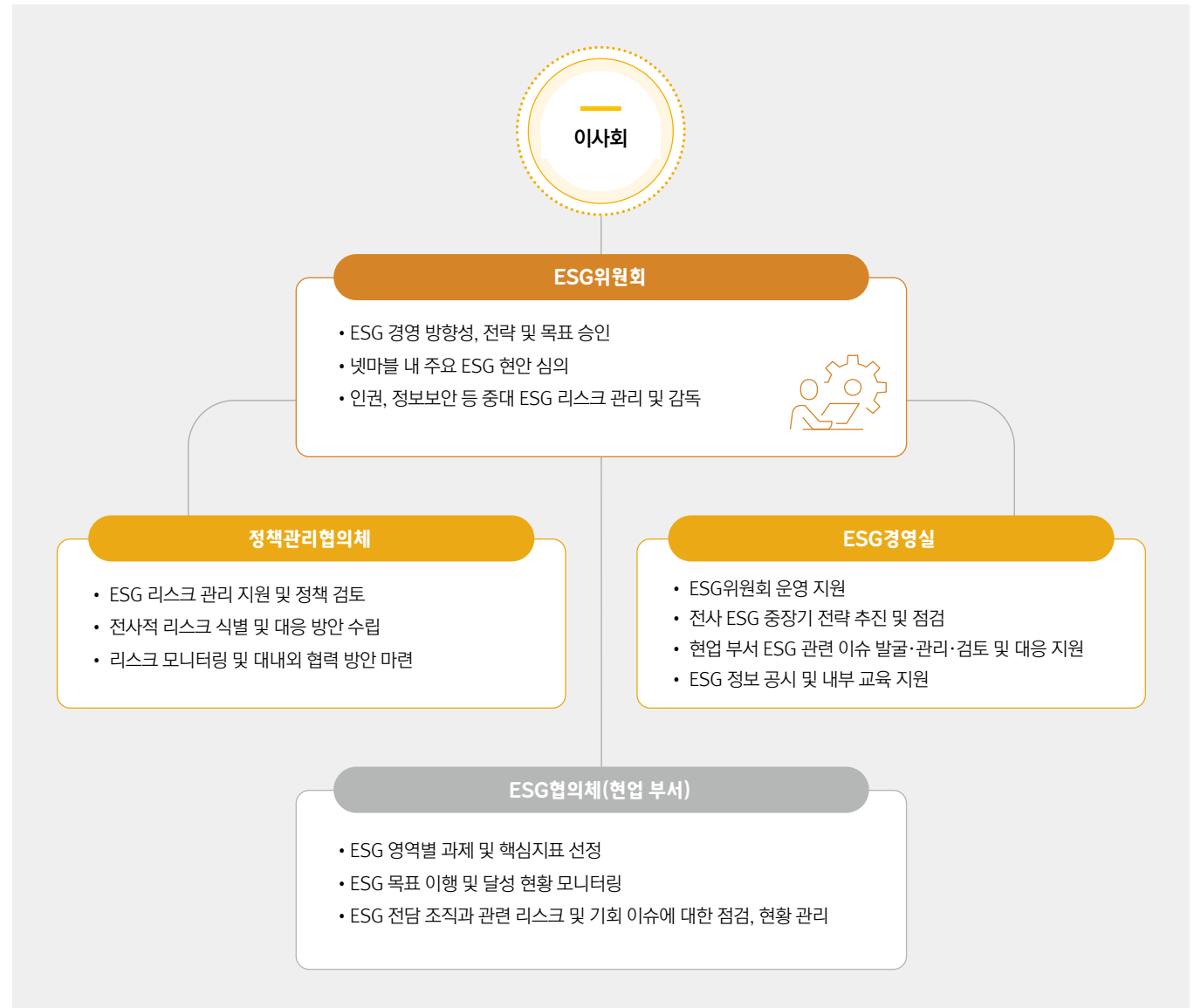


추진 체계

넷마블은 의사결정 조직인 ESG위원회, 전담 조직인 ESG경영실, ESG협의체가 함께 체계적인 ESG 경영을 수행하고 있습니다. 넷마블의 이사회 중심 ESG 추진체계는 게임 업계에서 선제적인 대응 조치로 평가받고 있으며, ESG 경영의 전략수립 및 추진과 관련 리스크 대응 등에 대해 체계적인 의사결정을 수행합니다. 또한 전담 조직인 ESG경영실은 ESG 경영 전략 수립 및 리스크 관리를 수행하고, 실무 현업 부서로 구성된 ESG협의체가 함께 ESG 경영을 추진하며 넷마블의 지속가능한 성장과 기업가치 향상을 위해 노력하고 있습니다.

2023년 ESG위원회 개최 현황

일정	안건	구분	출석률
2023. 5	1. 위원장 선임의 건	가결	100%
	2. ESG 업무 추진 현황 보고의 건 *별첨 보고 : ESG 중요 이슈 보고(중대성 평가)	보고	100%
2023. 11	1. 위원회 운영규정 개정의 건	가결	100%
	2. 하반기 주요사업 추진경과 및 2024년 주요업무 추진방향 보고의 건	보고	100%
	3. 넷마블 환경경영지침(안) 보고의 건	보고	100%



ESG Highlights

Business Social Governance Environmental

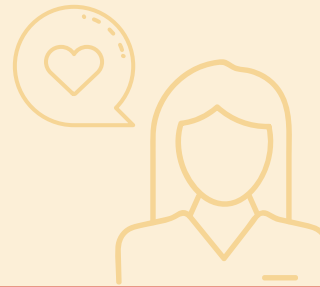
국내 게임 업계
연구개발비
투자 1위

2023년 기준 약 6,708억 원

기업 정보 보호
문화 확산 및
수준 제고에 기여

2023 올해의 CISO 선정
(한국정보산업연합회 주관)

6년 연속
여성가족부
‘가족친화우수
기업’



이해관계자
소통 수상

대한민국소통어워즈 2관왕,
올해의 SNS대상 3관왕,
대한민국 SNS대상 대상,
소셜아이어워드 6관왕

대한민국 디지털
고객 만족도 조사
게임 부문
6년 연속 1위

(한국마케팅협회 주관)

7년 연속
매출 2조 원 달성

2017년~2023년 연결매출 기준



친환경 건축물
지타워
환경부장관상
대상 수상



제14회 인공지능·녹화대상 환경부장관상 수상

환경경영지침
신규 제정

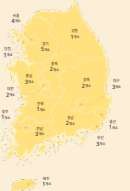
2022년 수립한
환경경영방침 실천을 위한
지침 신규 제정 및 이사회 보고



게임의 문화적
가치 확산 기여

2023 한국메세나대회 문화공헌상 및
게임업계 최초 문화예술후원우수기관 인증

게임문화
체험관 누적
37개소
설립



폐기물 저감을
위한 사내 카페
‘ㅋㅋ다방’
다회용 컵 도입

하루 이용 평균
2천여 잔,
회수율 97%

ESG위원회
이사회 산하
편입

2021년 12월 ESG 경영위원회 설립
2023년 3월 이사회 편입

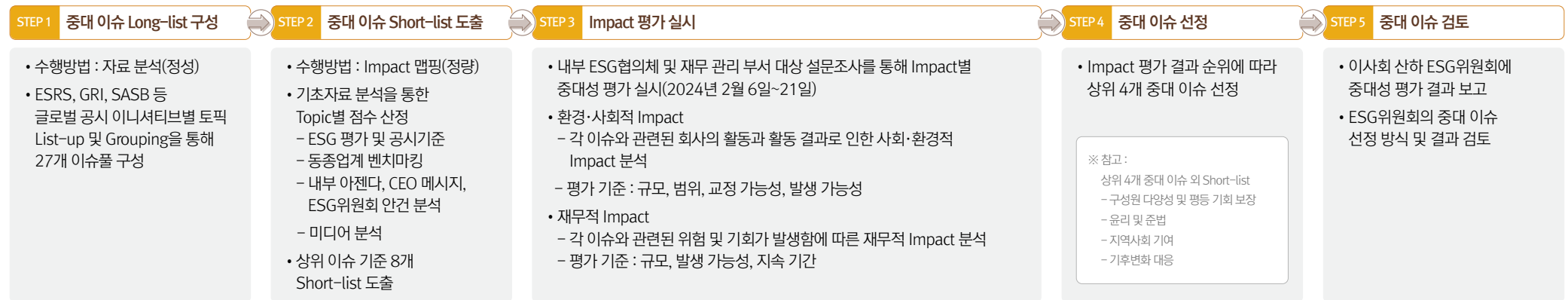
전국 장애학생
e페스티벌
주최
14주년

중대성 평가

개요 및 개념

넷마블은 매년 중대성 평가를 실시하여 우선적으로 고려해야 할 중대 이슈를 선정하고 있습니다. 2024년 넷마블은 EU 기업 지속가능성 보고지침(Corporate Sustainability Reporting Directive)에 따라 이중 중대성 평가를 실시하였으며, 환경·사회적 영향도와 재무적 영향도를 기준으로 도출된 토픽 중 기업 경영의 전략 방향성 및 사업 연계도를 고려하여 영향도가 높다고 판단되는 4개를 중대 이슈로 선정하였습니다.

프로세스



중대 이슈 선정 결과

순위	중대 이슈	환경·사회적 Impact 중대성		재무적 Impact 중대성		UN SDGs	
		환경·사회적 Impact	환경·사회적 중요도	재무적 Impact	재무적 중요도		
1 (▲ 1)	사회	유저 만족 제고	양방향 소통, 유저 권익 보호, 즐거운 게임문화 조성 활동 등을 통한 유저 만족도 향상	●●●	적극적인 유저 만족 제고 활동을 통한 유저와의 신뢰 구축 시 매출 확대	●●●	3 BETTER HEALTH AND WELL-BEING 5 GENDER EQUALITY
					서비스 유해 요소로 인한 피해 발생 시, 브랜드 신뢰도 및 평판 악화에 따른 매출 감소	●●●	
2 (▼ 1)	사회	인재 확보 및 육성	전문 인력 양성을 통한 게임산업 발전 및 사회 인적자본 가치 창출	●●●	인재 확보 및 유지를 위한 비용 증가(신규 채용, 급여 및 보상, 교육 등)	●●○	4 QUALITY EDUCATION 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH
					구성원 역량 강화를 통한 서비스 품질 향상과 매출 증가	●●●	
3 (▲ 1)	거버넌스	기술혁신 및 연구개발 강화	혁신 기술 기반의 서비스 개선을 통한 유저 만족도 제고	●●○	신기술에 대한 투자 필요성에 따른 연구개발비 증가	●●●	9 INDUSTRY INNOVATION AND INFRASTRUCTURE
					신작 출시에 따른 시장 주도권 및 미래 현금흐름 창출 기회 확보	●●○	
4 (▼ 1)	사회	정보보안 및 개인정보보호	기업 정보 자산 및 개인정보보호 활동 소홀 시, 정보 유출로 인한 유저 프라이버시 침해 등 피해 발생	●●○	개인정보 관련 이슈·사고 발생 시, 피해보상 비용 및 소송 비용·벌금, 매출 감소 등 각종 금전적 손실 발생	●●○	9 INDUSTRY INNOVATION AND INFRASTRUCTURE
					정보보호 시스템 강화를 위한 지속적인 투자 및 인프라 구축 비용 발생	●●○	

중대 이슈 관리

넷마블은 ESG 경영의 체계적이고 진정성 있는 실천을 위해 중대성 평가를 ESG 위원회에 보고하고 있으며, 이에 따라 ESG 각 분야별 상위 이슈 4개를 넷마블의 사업 관점으로 살펴본 영향을 분석하였습니다. 또한, 각 중대 이슈에 대한 중·장기적 목표 및 이에 따른 진행 상황을 공유하고 있습니다. 넷마블은 중대 이슈의 리스크를 사전에 관리하고, 이를 기업 경영활동에 적극적으로 반영해 나갈 계획입니다.

구분	유저 만족 제고	인재 확보 및 육성	기술혁신 및 연구개발 강화	정보보안 및 개인정보보호
거버넌스	• 사업 총괄, 담당자 등 전사 차원의 관리 수행 • 서비스 리스크 관리 조직을 구성하여 서비스 리스크 관리 및 감독	• 인사실 및 현업 면접관이 참석하여 인재 확보와 관련된 역량 검증 및 평가 진행 • 인사실에서 구성원 대상 역량교육 계획 수립 및 관리	• 기술 관리, 퍼블리싱 기술, AI 등 기술 조직의 협력 기구를 통해 넷마블이 추구하는 기술 개발의 방향성 논의 및 제시 • AI 전담 연구 조직인 AI 센터 설립하여 관련 기술 개발 진행	• 정보보호최고책임자(CISO) 및 개인정보보호 책임자(CPO)가 주관하는 정보보호위원회와 넷마블 컴퍼니 정보보호협의회를 통해 정보보호 활동 관리 및 감독 수행
전략 및 정책	• 유저 권익 보호 정책 수립 • 유저 의견 관리 및 응대 체계 구축 - 국내외 상담 채널 운영 - 실시간 유저 의견 모니터링	• 우수 인재 확보 파이프라인 구축 - 인턴십 프로그램 - 마블챌린저 - 인재 채용 채널 고도화 • 역량 강화 프로그램 운영 - 직책자 교육 - 직군별 직무역량 제고 교육	• 게임 기술의 고도화를 위한 AI, 블록체인 게임, 클라우드 관련 신기술 개발 • 건전한 게임문화 형성을 위한 신기술 솔루션 도입	• 3단계의 정보보호 정책 마련 - 규정 : 전반적인 목표와 방향성 제시 - 지침 : 정보보호 정책 달성을 위한 기준과 원칙 수립 - 절차서 : 정책 달성을 위한 구체적인 접근 방식 명시
리스크 관리	• 서비스 리스크 관리 체계 구축 - 게임 서비스 리스크와 운영 서비스 리스크 분류 - AI를 통한 이상 징후 탐지 - 3단계 등급으로 분류하여 완화 조치 이행 - 재발 방지를 위한 후속 관리 - 게임 내 다양성과 포용성 관리	• 성과 평가 및 역량 진단을 통해 구성원의 성장 지원 • 공정한 성과 기반으로 적절한 보상 제공 • 근무 환경 개선, 복지제도 확대 등 구성원 만족도 제고 노력을 통한 인재 유출 방지	• AI 윤리 원칙을 수립하여 책임 있는 기술개발 실현 • 지적재산권 보호를 위한 상시 모니터링 및 침해 대응 프로세스에 따른 조치	• 보안 위험관리 프로세스 운영을 통한 정보보안 관련 위험 식별 및 완화 조치 이행 • 연 1회 이상 내부 감사, 격년 1회 이상 외부 감사 실시 • 다양한 보안 시스템을 통한 사이버 공격 실시간 모니터링 및 차단 • 개인정보 라이프 사이클에 따른 정책 준수 여부 검수
지표 및 목표	• 2027년 및 2030년까지 고객 만족도 제고 목표 수립 • 고객 만족도(5점 만점) : 2.8점(PC), 3.6점(모바일) • 서비스 리스크 관리 현황 : 전년 대비 9.7% 감소	• 마블챌린저 성과 : 취업 대상자 중 게임업계 취업자 61% • 구성원 총 교육 시간 : 8,459시간(인당 10.2시간)	• R&D 투자 금액 : 670,849 백만 원 • 매출액 대비 R&D 투자 비율 : 26.8% • 누적 특허 등록 : 263건	• 2024년 및 2026년까지 교육, 인증, 컴플라이언스 영역별 목표 수립 • 보안사고 발생 건수 : 0건 • 개인정보 침해 건수 : 0건
페이지	19, 20	26	23	44
GRI Index	416	404	-	418



03

We Entertain the world with fun games.

재미있는 게임으로 전 세계를 즐겁게 합니다.

MMORPG <레이븐2> 2024년 5월 출시
(넷마블몬스터 개발)

16

유저 만족

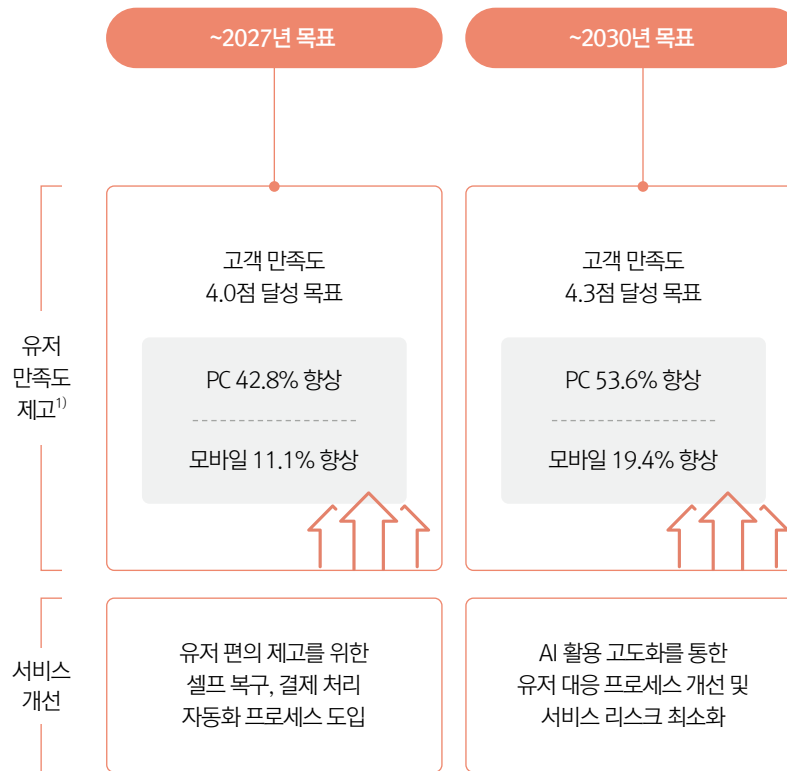
23

모두를 위한 바른 기술

유저 만족

중장기 목표

넷마블은 전 세계 유저들에게 만족도 높은 게임 서비스 경험을 제공하기 위해 유저 권익 보호 정책을 준수 및 유저의 권익 보호를 최우선으로 생각하며, 이를 바탕으로 유저 의견 관리 및 응대 체계를 구축하고 운영합니다. 유저의 의견을 체계적으로 관리하고 유저의 피해 내용에 신속하고 공정하게 대응함으로써 고객 만족도 제고를 위해 노력합니다.



1) 고객 만족도 조사 대상 : WEB 고객센터, 조사 기간 : 각 년도별 상시

거버넌스

넷마블은 유저 만족 제고와 권익 보호를 기업의 수익 제고 및 ESG 중대 이슈 관점에서 최우선 과제로 삼고 있습니다. 이를 위해 사업 총괄 경영 임원부터 사업 담당자, 서비스 리스크 관리 담당자에 이르기까지 사업 전 영역에 걸쳐 최선의 노력을 기울이고 있습니다.

유저 권익 보호 정책

넷마블은 유저의 권익 보호를 위한 정책을 수립하여 운영하고 있으며, 이를 넷마블 포털을 통해 공개하고 있습니다. 유저들이 신뢰할 수 있는 서비스 운영 및 관리 환경을 구축하고 유해 환경으로부터 서비스를 안전하게 이용할 수 있도록 지속 관리하고 있습니다.

넷마블 유저 권익 보호 정책

넷마블은 이용자의 권익을 보호하고 안전하고 건전한 서비스 이용환경 조성을 위해 다음과 같이 노력합니다.

- 신뢰할 수 있는 서비스 환경 구축을 위해 공식커뮤니티, 1:1문의 등 다양한 소통 창구를 통하여 서비스 이용자의 의견이 서비스에 반영될 수 있도록 이용자와의 소통을 적극적으로 이어나갑니다.
- 공정한 이용자간의 경쟁과 서비스내 질서 유지를 위해 모든 게임내 비정상 행위(핵 사용, 버그 악용 등)에 대해 이용약관과 운영정책에 의거한 제재를 통해 다수의 선량한 이용자의 피해를 최소화하도록 노력합니다.
- 서비스내 콘텐츠에 대하여 명확하고 투명한 정보제공을 통해 서비스 이용의 불편함을 최소화하고, 다양한 확률형 콘텐츠에 대한 확률 안내를 통해 공정한 거래 질서 확립을 위해 노력합니다.
- 이용자의 개인정보를 수집하는 경우 개인정보처리방침에 따라 최소한의 범위안에서 적법하고 정당하게 개인정보를 수집하며, 목적 외의 용도로 활용하지 않습니다. 또한 수집된 개인정보는 안전하게 관리되도록 최선의 조치를 취합니다.
- 금칙어 필터링 시스템을 통해 타이용자에게 불쾌감을 주거나, 특정 이용자, 계층, 집단에 대한 차별 등의 행위를 사전에 차단하여 건전한 서비스 환경 유지를 위해 노력합니다.

넷마블(주) 대표이사

김영석

넷마블 유저 권익 보호 정책(전문)

유저 만족도 제고 활동

국내외 유저 대상 상담 채널 운영

넷마블은 유저의 상담 접근성을 높이기 위해 다양한 방식의 상담 채널을 운영하고 있습니다. 전 세계 다양한 국가의 유저들이 시간과 장소에 구애받지 않고 문의할 수 있도록 15개 언어로 상담 채널을 제공하며, 365일 24시간 접수 가능한 1:1 상담은 5개 언어를 지원하여 국내외 유저들의 편의를 제고하고 있습니다.

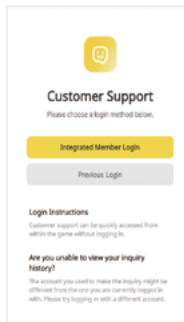
FAQ (15개 언어)	한국어, 영어, 독일어, 스페인어, 프랑스어, 인도네시아, 이탈리아어, 일본어, 포르투갈어, 러시아어, 태국어, 중국어(간체), 중국어(번체), 터키어, 아랍어
1:1 상담 (5개 언어)	한국어, 영어, 일본어, 중국어(번체), 태국어



방문상담센터



다국어 FAQ

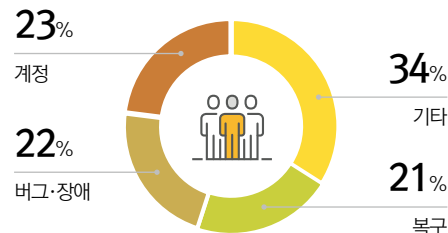


영어 게시판 상담 페이지

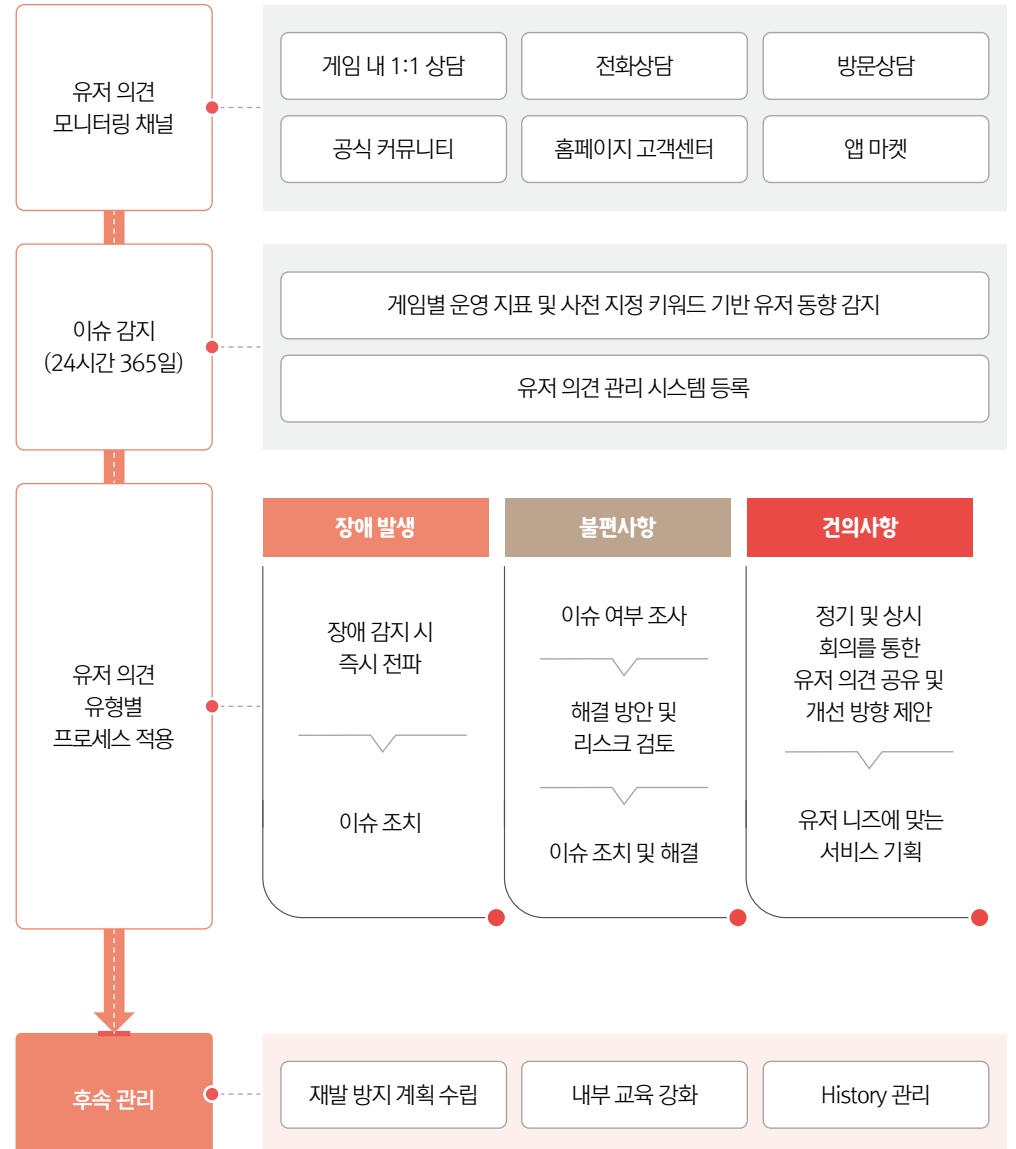
실시간 유저 의견 관리

넷마블은 유저의 의견에 신속하게 대응할 수 있도록 다양한 채널에 대한 24시간 365일 모니터링을 시행하고 있으며, 게임별 운영 지표 및 사전 지정된 키워드 기반의 감지 시스템을 통해 실시간 이슈를 파악하고 있습니다. 또한 감지된 고객의 의견은 '유저 의견 관리 시스템'에 등록 후 장애, 불편, 건의 세 가지 유형으로 분류되어 유형별 프로세스에 따라 처리됩니다. 모든 프로세스는 유저 피해를 최소화하고 빠른 시간 안에 최적의 조치가 이루어질 수 있도록 구조화되어 있으며, 재발 방지 계획, 교육 등 후속 관리에도 최선을 다하고 있습니다.

주요 유형별 유저 의견 비율



유저 의견 관리 프로세스



서비스 리스크 관리

넷마블은 서비스 리스크 관리팀을 주축으로 서비스 제공 과정에서 발생 가능한 리스크를 효과적으로 관리하고, 유저에게 안전하고 편리한 게임 서비스를 제공하기 위해 체계적인 '서비스 리스크 관리 체계'를 운영하고 있습니다.

서비스 리스크는 중요도, 긴급도, 영향도 등을 고려한 내부 기준에 따라 3단계의 등급으로 분류하고, '게임 서비스 리스크'와 '운영 서비스 리스크'의 기준을 달리하여 관리하고 있습니다. 각각의 리스크는 AI 기술을 적용한 이상 징후 탐지 및 게임 운영자의 모니터링 및 유저 신고 시스템 등을 통해 식별되고 있으며, 리스크 인지 직후 상황 파악 및 신속한 조치를 이행하여 정상 유저의 피해를 최소화하고, 추가 피해를 예방하고 있습니다.

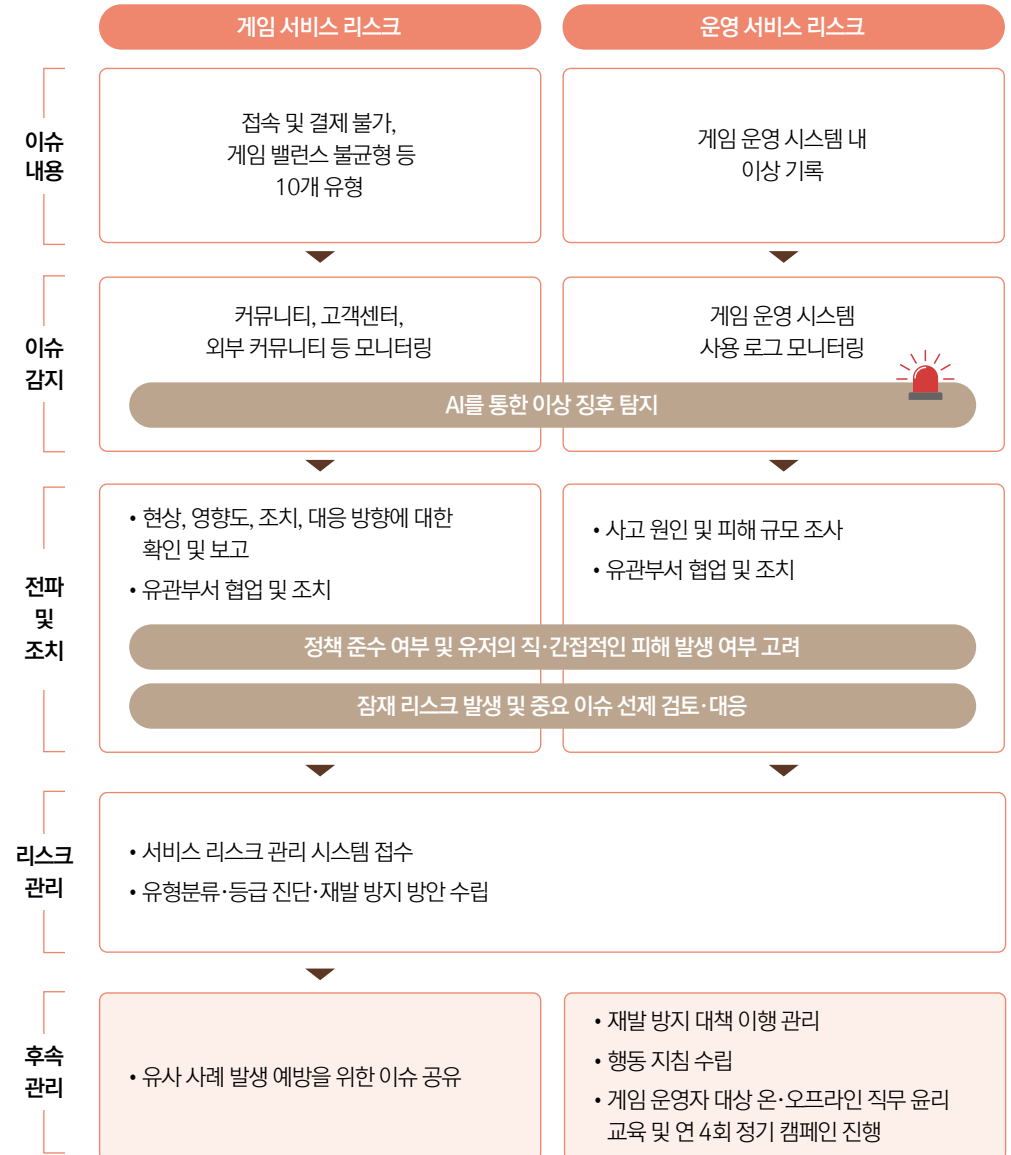
리스크 조치 후 재발 방지를 위해 주요 서비스 리스크 사례 공유 및 전파, 게임 운영자 대상 교육, 관련 정책 및 가이드 조항 업데이트 등 후속 관리 활동을 이행하고 있으며, 그 결과 2023년 서비스 리스크 건수가 전년 대비 9.7% 감소하였습니다.

고객 만족도 조사 결과

(단위 : 점, 5점 만점 기준)

구분	PC(국내)	모바일 (국내 및 글로벌)
2021년	3.1	3.2
2022년	3.3	3.5
2023년	2.8	3.6

서비스 리스크 관리 프로세스



윤리적 서비스 운영

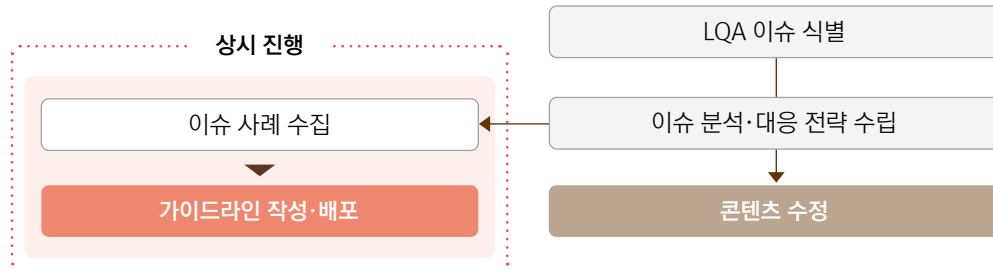
다양성 · 형평성 · 포용성 콘텐츠

게임 내 다양성 및 포용성 관리

넷마블은 글로벌 원 빌드(GOB : Global One-Build, 동일한 버전의 게임을 전 세계 여러 국가에 동시 출시 및 서비스) 역량을 차별적 경쟁력으로 가지고 있으며 그 필수조건인 콘텐츠 다양성과 포용성을 함양하고 관리할 수 있도록 문화 현지화 자문위원회(Culturalization Advisory Council)를 구성하여 종교, 역사, 젠더, 문화, 최신 정치·사회적 민감 이슈를 수집하고 가이드라인과 체크리스트를 제작하여 초기 준비 단계부터 유관부서에 자문을 제공하고 있습니다.

또한 게임의 모든 업데이트 전 주요 권역별 LQA(Localization Quality Assurance, 현지화 QA)를 통해 현지 유저의 관점에서 콘텐츠의 잠재적 이슈를 선제적으로 식별하고, 주요 사항은 자문위원회의 검토를 거쳐 가이드라인과 체크리스트에 업데이트하는 공정을 통해 프로세스를 지속 강화하고 있습니다.

게임 내 다양성 및 포용성 관리 프로세스



문화적 다양성 가치 반영을 위한 콘텐츠 가이드

넷마블은 게임 콘텐츠 개발 및 서비스 시 문화적 다양성의 가치를 존중하고, 서로의 '다름'과 '차이'가 '차별'과 '혐오'로 이어지지 않도록 다양한 문화적 배경 및 사례를 중심으로 내부 가이드를 제공하고 있습니다.

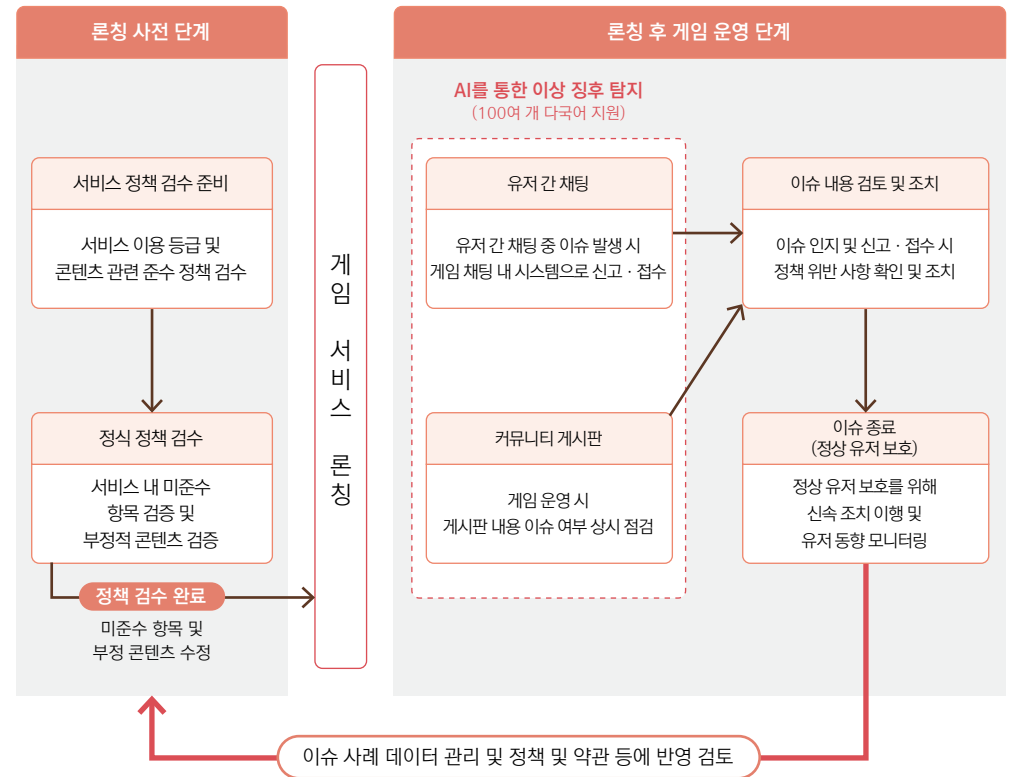


콘텐츠 내 비윤리적·혐오적 표현 예방

넷마블은 서비스 론칭 전 개발 과정에서부터 검수 프로세스를 통해 내부 기준에 따라 부적절한 콘텐츠 포함 여부를 면밀히 모니터링하여 수정 및 개선 작업을 진행하고 있으며, 콘텐츠 업데이트 시에도 내부 검수 과정을 통해 해당 콘텐츠에 대한 관리를 지속하고 있습니다.

론칭 이후 서비스 제공 중에는 유저 간 채팅 또는 커뮤니티 내 게시물에 대한 모니터링 및 신고 기능을 통해 특정 계층, 유저, 집단에 대한 차별적인 내용, 비방, 욕설 등과 같은 부적절한 콘텐츠의 유통을 신속히 차단하고 해당 행위자에 대한 이용약관, 운영 정책 및 유저 권익 보호 정책에 따른 제재 조치 및 대 유저 공지 진행을 통해 유저를 보호하고자 노력하고 있습니다.

비윤리·혐오 등 부정 콘텐츠 리스크 관리 프로세스



아동·청소년 보호

청소년 게임 이용 시간 선택제 및 무단 결제 방지 프로세스

넷마블은 게임산업진흥법에 따라 청소년 유저 본인 혹은 법정대리인이 게임 이용 시간을 지정·관리하는 게임 시간 선택제 시스템을 제공하고 있습니다. 또한 게임 이용 경과 시간 안내 및 장시간 이용에 대한 주의를 매시간 진행하고, 월간 게임별 이용 내용 분석을 제공하여 청소년의 올바른 게임 이용 습관과 게임 이용에 대한 자기 조절 능력을 형성할 수 있도록 지원하고 있습니다.

이 외에도 서비스 내 콘텐츠 구매 등 결제 단계에서 청약 철회 등 주요 고지사항에 대해 명확히 안내하고, 법정대리인 동의 프로세스를 통해 청소년의 무단 결제를 방지하고 있습니다. 법정대리인에게 ‘부모님 전용 상담 창구’를 통해 자녀의 게임 이용을 적절하게 관리할 수 있도록 지원하고 있습니다.

연령별 적정 등급 게임 제공

넷마블은 아동·청소년 유저 보호를 위해 모든 서비스를 대상으로 게임산업법에 따른 등급 분류 기준을 엄격히 준수합니다. 최초 서비스 이용 시 본인확인 및 법정대리인의 동의 절차를 통해 확인된 아동·청소년 유저의 연령을 기반으로 적정 이용등급 외의 게임 서비스 접근을 차단합니다. 등급 분류는 서비스 방식에 따라 게임물관리위원회, 게임 콘텐츠 등급 분류위원회, 자체 등급 분류 사업자를 통해 진행하고, 이 결과를 바탕으로 유저 연령별 적정 등급의 콘텐츠를 제공합니다.

확률형 아이템 정보 제공

넷마블은 공정한 거래 환경 및 건전한 게임문화 조성을 위해 2017년부터 한국 게임산업협회의 확률형 아이템 자율 규제를 성실히 준수해 왔으며, 자율 규제 하의 확률 공개 기준보다 더 확대된 확률 정보를 제공해 오고 있습니다.

또한, 2018년부터는 한국게임정책자율기구(GSOK)의 확률형 아이템 자율 규제 준수 인증을 받아 서비스를 제공하고 있습니다. 서비스 내 확률형 아이템의 개별 획득 확률, 아이템의 강화 및 합성과 같은 콘텐츠 확률도 공개하는 등 이용자에게 정확한 사전 정보를 제공하여 서비스에 대한 신뢰도 제고 및 공정 거래 환경 조성을 위해 노력하고 있습니다. 특히 서비스 출시 전과 기존 서비스 내 신규 확률형 아이템 도입 시에는 확률 안내에 대한 내부 검수 절차를 진행하며, 안내 오류를 방지할 수 있는 자체 기술을 도입하여 운영하고 있습니다.



한국게임정책자율기구(GSOK) 자율규제 인증마크

다양한 이해관계자 양방향 소통

유저

온라인 채널의 확장

넷마블 게임 공식 방송 운영

신의 탑: 새로운 세계, 제2의 나라, 세븐나이츠2, 리니지2 레볼루션 등 주요 게임별 라이브 공식 방송 채널을 통한 실시간 유저 소통

뉴미디어 채널 운영 및 신규 채널 도전

페이스북, 인스타그램, 유튜브, 틱톡 등 다양한 채널 운영을 통한 전방위적 유저 소통

신규 채널인 네이버 치지직, 스레드 등에 도전, 유저 소통 채널 지속 확대

넷마블 틱톡, 국내 게임사 브랜드 채널 최초 '실버 어워드' 수상 (개별 게임 채널 제외)

오프라인 소통과 화합

G-STAR(지스타) 2023 및 Anime X Game Festival(AGF) 2023 참여

지스타 2023 내 신작 3종 공개 및 온라인 지표 1위, 트위치 한국 동시간대 시청자 수 1위 기록

AGF 2023 내 '페이트/그랜드 오더' 6주년 기념 특별 무대 행사 진행

파트너

정도경영 실천을 위한 교육 및 고충 처리 채널 운영 등 소통 강화

안전보건협의체 운영, 컨설팅 및 안전보건교육 지원

고충 처리를 위한 정도경영 상담센터 운영

구성원

구성원의 자기 주도적 성장 지원을 위한 다양한 역량 강화 프로그램 운영

정도경영, 상호존중, 정보보안, 개인정보보호 및 리더십 등 다양한 교육 진행

넷마블컴퍼니 내의 노하우 및 지식을 공유하고, 구성원 기술 역량 강화를 위한 'GDF(Game Developer Forum)' 의 온·오프라인 운영

크리에이터

지속가능한 게임 생태계 구축을 위한 파트너 크리에이터 운영

넷마블 파트너 크리에이터 운영

넷마블 크리에이터 아카데미 개최

넷마블 파트너 크리에이터 플러스 운영

미래 인재

'마블챌린저 프로그램' 운영을 통한 게임 업계 미래 인재 양성

2013년 1기~ 2024년 상반기 20기까지 총 185명의 수료자 배출

유저 양방향 소통 강화

유저 소통을 위한 신규 채널 지속 확대

넷마블의 공식 틱톡 채널은 국내 게임사 브랜드 채널 최초로 100만 명 이상의 팔로워를 달성했습니다. 틱톡 코리아가 수여하는 틱톡 크리에이터 어워즈(TikTok Creator Awards) '실버 어워드'를 수상했으며 '2023 올해의 SNS'에서 '올해의 틱톡' 부문 대상의 영예를 얻은 바 있습니다. 또한, 넷마블은 네이버 게임 스트리밍 서비스 '치지직'에 공식 채널을 개설하여 소통하고 있으며, 신작 쇼케이스 라이브 방송 및 스트리머 협업 프로그램 등을 적극 전개해 나갈 예정입니다. 그리고 2023년 첫 출시된 메타 플랫폼 '스레드'에 국내 게임사 중 가장 먼저 공식 채널을 개설했고, 개설 1주일 만에 팔로워 약 1천 명을 확보하기도 하는 등 신규 채널 개설을 통한 게임별 유저 소통에 적극 앞장서고 있습니다.



페이트/그랜드 오더 유저들의 두 번째 커피트럭 선물

2024년 3월 8일, 넷마블 '페이트/그랜드 오더' 운영진이 유저로부터 2022년에 이어 두 번째 커피트럭 선물을 받았습니다. 넷마블의 유저 친화적인 서비스 운영에 대한 고마움을 표하기 위해 자발적인 유저 모금으로 이루어진 본 행사는 유저와 넷마블 간의 지속적인 소통과 화합을 보여주는 의미 있는 상징으로 기록되고 있습니다.

G-STAR(지스타) 2023 및 Anime X Game Festival(AGF) 2023

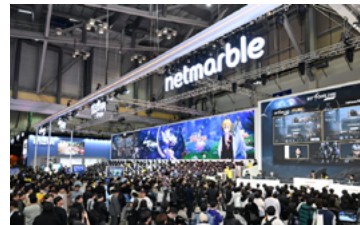
넷마블은 매년 글로벌 게임 행사 지스타에서 신작을 공개하며 유저들과 온·오프라인을 통한 소통을 강화하고 있습니다. 지스타 2023에서는 신작 3종을 공개하며 시연 공간을 마련했고, 다채로운 무대 행사와 이벤트가 진행되었습니다. 지스타 행사 기간 전일 생중계를 진행하여 최고 동시 시청자 수 약 5.3만 명, 누적 시청자 수 약 55만 명을 기록하는 등 지스타 참가 기업 중 온라인 흥행 지표 1위를 기록했습니다. 또한 넷마블은 AGF 2023에 참가하여 '페이트/그랜드 오더' 서비스 6주년을 기념한 특별 무대행사를 진행하여 약 1,500명의 유저들과 함께 하는 시간을 가졌습니다. '페이트/그랜드 오더' AGF 2023 레드 스테이지의 실시간 라이브 중계는 총 조회수 1.2만 회를 기록할 정도로 높은 인기를 끌었습니다.

🔗 [채널 넷마블] 넷마블은 어떻게 지스타 콘텐츠를 실시간으로 전달했을까?



주요 게임별 개발자 라이브 방송을 통한 양방향 소통

넷마블은 제2의 나라 '제2TV쇼', 리니지2 레볼루션의 '썰루션' 등 각 게임별 공식 방송을 통해 유저와의 소통을 이어오고 있으며, 2023년에는 '신의 탑: 새로운 세계', '세븐나이츠2' 등의 게임 담당자가 라이브 방송에서 유저들의 질문에 직접 답하고 게임에 대한 다양한 의견을 경청하는 등 양방향 소통의 기회를 지속적이고 적극적으로 마련하고 있습니다.



넷마블 파트너 크리에이터 소통 강화

유튜브와 함께하는 크리에이터 소통

넷마블은 유튜브와 함께 '지스타 2023'기간 동안 인플루언서를 위한 휴식공간인 '크리에이터 라운지'를 운영하여 크리에이터들의 휴식과 네트워킹, 콘텐츠 제작 공간을 제공하였습니다. 또한 '유튜브 크리에이터 타운: 게임 페스타'의 메인 이벤트인 '모두의마블 청백전' 라이브 방송을 진행하여 크리에이터와 유저 간의 소통을 강화하는데 기여했습니다.

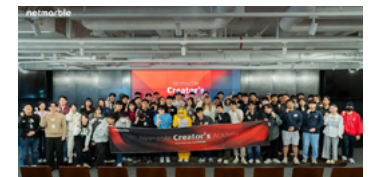


지속가능한 게임 생태계 순환을 위한

'파트너 크리에이터 플러스' 및 '크리에이터 아카데미' 프로그램

넷마블은 게임사, 크리에이터 그리고 게임 이용자의 동반 성장을 위한 <넷마블 파트너 크리에이터 플러스> 프로그램을 2024년 출범하였습니다. 이용자가 응원하는 크리에이터를 선택해 후원 코드를 입력하면 향후 결제 금액의 일부가 크리에이터 후원 포인트로 적립되는 프로그램이며, 궁극적으로 지속 성장할 수 있는 게임 콘텐츠 생태계 조성을 지향합니다. 또한 넷마블은 2023년 '넷마블 크리에이터 아카데미'를 개최하고 게임사, 플랫폼, MCN, 크리에이터 등 콘텐츠 생태계 구성원들 간 시너지 창출을 위한 협력을 강화하였습니다. 향후에도 넷마블은 다양한 프로그램과 행사를 통해 게임 생태계를 구성하는 주체들과 적극적으로 소통하고 지원을 제공할 계획입니다.

🔗 [채널 넷마블] 넷마블 파트너 크리에이터 MEET & GREET



모두를 위한 바른 기술

넷마블의 바른 AI

넷마블은 AI 서비스를 개발하고 활용하는 과정에서 인간의 존엄성, 권리, 가치, 복지, 자유, 책임 등을 존중하고 보호하는 것을 최우선으로 합니다.

넷마블은 ‘인간 중심’을 지향점으로 하는 네 가지 AI 윤리 원칙으로 ‘안정성, 공정성, 신뢰성, 개인정보보호’를 규정하고 있으며, AI 서비스의 기획·설계·구현·운영 전 과정에 활용하기 위해 노력하고 있습니다.

넷마블 AI 윤리 원칙

안정성	• 전체 운영 단계에서 예상 가능한 모든 위험 요소 점검 • 위험 최소화를 위한 기획	
공정성	• 성별, 종교, 국적, 인종 등으로 인한 차별과 편향 방지 • AI 학습 데이터와 모델 개발에서 다양성 반영 및 편향성 배제 위한 안전장치 마련	
신뢰성	• AI 모델의 설명 가능성, 견고성, 투명성 관련 지속 개선 • AI의 작동 방식과 의사결정의 투명성 확보 및 견고화	
개인정보 보호	• 관련 법률 준수 및 안전한 데이터 관리 환경 구축 • 사용자의 동의 기반 데이터 활용, 개인정보 제외 최소 범위 내 수집 • 개인정보 및 이용자 식별 가능한 데이터는 원천적으로 비식별화 처리 • 익명화된 데이터만을 활용하여 수집된 데이터의 부정 사용 원천 봉쇄 • 전 구성원 대상 데이터 관리 규칙 관련 정기 교육 진행	

지능형 게임 서비스를 위한 기술 개발 · 연구

넷마블은 AI 기술 혁신을 통해 사람처럼 전략적으로 플레이하는 지능형 게임으로 유저의 즐거움을 극대화하고자 노력하고 있습니다. 넷마블은 2014년부터 방대한 게임 데이터를 활용한 AI 기술 연구에 착수하였고, 2018년에는 전담 연구 조직인 AI센터를 설립하여 게임 내 밸런싱 시스템, 이상 징후 탐지 시스템, 이용자 추천 시스템을 개발하였습니다. 또한 음성 감정 인식, 얼굴 표정 제작, 립싱크 등 모듈을 종합해 게임 캐릭터의 자연스러운 표정을 자동으로 구현하는 등 AI 기술을 게임 개발 과정에도 적용하고 있습니다.

넷마블 주요 AI 프로젝트

이미지 생성형 AI	• 텍스트 또는 이미지 입력을 기반으로 창의적인 이미지를 생성하여 게임의 표현력 증대와 창작 과정 지원
이상 징후 탐지	• 게임 안팎에서 발생하는 이상 케이스를 신속 탐지하고, 해당 내역을 담당자에게 자동 리포팅하는 시스템
밸런싱 AI	• 강화 학습된 AI 에이전트를 통해 대량 시뮬레이션을 수행하여 유저가 최적의 밸런스로 게임을 즐길 수 있도록 지원
다국어 기계번역	• 번역가의 번역 과정을 거치지 않고 기계(컴퓨터)가 외국어로 자동 번역하는 기능
감정 표현 가능한 음성 합성	• 텍스트를 바탕으로 다양한 감정 표현이 가능한 음성을 합성하여 게임에서 성우처럼 연기하거나 게임 설명에 활용



 기내 안전 영상에 세계 최초로 출연한 버추얼 휴먼 : AI 기술이 활용된 ‘리나’와 ‘메이브’

넷마블의 안정적 글로벌 서비스 기술

넷마블은 전 세계의 각기 다른 국가, 언어, 문화적 환경에 속한 유저들이 재미있는 게임을 즐길 수 있도록 최선을 다하고 있습니다. 이를 위해 글로벌 유저들에게 안정적인 게임 서비스를 제공하는 것을 최우선 목표로 합니다. 더불어 친환경 게임 기술 개발과 지적재산에 대한 관리도 함께 진행하고 있습니다. 안정성과 친환경 그리고 기술, 넷마블이 가장 중요하게 여기는 가치를 지켜나갈 수 있도록 다음과 같은 노력을 지속하고 있습니다.

전 세계 글로벌 원 빌드 서비스 전략

10여 년 전부터 대부분의 넷마블 게임 서비스는 한 개의 게임 빌드를 글로벌 지역에 동시에 서비스하는 글로벌 원 빌드(Global One-Build)로 제공하고 있습니다. 국가별, 언어별로 빌드를 분리하지 않고 통합 운영함으로써 기술 리스크를 줄이고 안정적인 서비스를 제공합니다.

안정적 서비스를 위한 QA 시스템

넷마블은 게임 출시 및 업데이트 전 철저한 QA(Quality Assurance) 작업을 수행합니다. 빠르게 QA에 착수하여 여러 회에 걸친 정교한 QA를 통해 유저들이 기술 이슈 없는, 보다 안정적인 게임 플레이를 할 수 있도록 준비합니다. 보다 정밀한 QA 수행을 위해 넷마블에서는 다양한 QA 시스템을 활용 중이며 이를 끊임없이 고도화해 나가고 있습니다.

안정적 글로벌 서비스를 위한 기술 최적화

데이터 낭비 없이, 더욱 빠른 게임 다운로드, 끊김 없는 안정적인 플레이를 위해 넷마블은 자체적인 서버 구조 검증 고도화 및 클라이언트 최적화 프로세스를 구축하였습니다. MMORPG 게임의 개발 단계부터 서버 구조를 리뷰하여 최적화할 수 있도록 개발 스튜디오와 협업하고 있습니다. 또한 클라이언트 최적화 프로세스를 구축하고 적극 적용하여 개발 스튜디오가 재미있는 콘텐츠 개발에 집중할 수 있는 환경을 조성하였습니다. 이를 통해 유저는 재미있는 게임을 보다 막힘없이 플레이할 수 있습니다.

기술 보호 · 관리

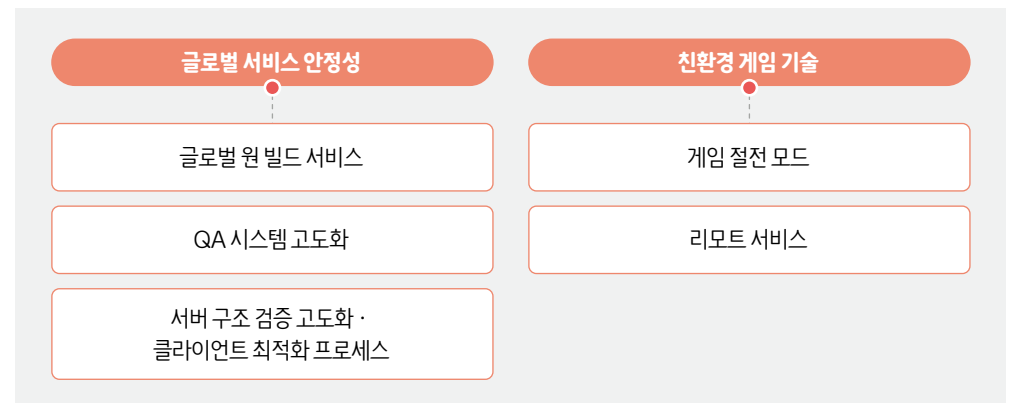
넷마블은 글로벌 시장에서 서비스를 운영 중인만큼, 독보적 기술, 다양한 특허, 저작권 등과 같은 무형의 지적 자산이 적극 연구·개발될 수 있도록 국내외에서 지적재산권(IP) 등록과 보호 관리를 수행합니다. 연구개발을 통해 획득한 지적재산에 대해서는 상시 모니터링 및 내부 시스템화를 통한 관리, 위험성·불법성 법률 검토를 진행하며, 침해 발생 시에는 1차 신고 조치와 2차 수사 의뢰 등의 적절한 조치를 검토하여 대응하고 있습니다.

게임 절전 모드

게임 플레이 시 발생할 수 있는 부정적인 환경 영향을 최소화하기 위해 넷마블은 2016년 12월 출시된 ‘리니지2 레볼루션’을 시작으로 절전 모드를 도입하였으며 이후에도 ‘세븐나이츠 키우기’, ‘아스달 연대기: 세 개의 세력’, ‘레이븐2’ 등 서비스 중인 약 10종의 모바일 게임에 절전 모드를 적용하고 있습니다. 절전 모드는 유저의 관여 없이 플레이가 진행되어, 유저에게는 플레이 편의성과 기기 배터리 효율성을 제공하며 사회적으로는 에너지 절약을 통한 탄소 배출 감소에 기여하고 있습니다.

리모트 서비스

넷마블은 2024년 4월, 신규 MMORPG ‘아스달 연대기: 세 개의 세력’과 함께 리모트 서비스를 지원하는 ‘넷마블 커넥트’ 앱을 출시하였습니다. 리모트 서비스는 모바일폰에 게임별로 앱을 설치할 필요 없이, 넷마블 커넥트 앱을 통해 모바일폰에서 PC빌드를 원격으로 설치·실행·업데이트·플레이가 가능하도록 지원합니다. 1대의 기기만 활용해도 유저들은 원하는 장소 어디에서나 게임 플레이를 이어 나갈 수 있습니다. 게임별로 앱을 다운로드받거나 데이터를 사용하지 않아도 된다는 점과 일반적으로 PC 대비 모바일의 전력 사용량이 적다는 점을 고려할 때 리모트 서비스는 환경적으로 에너지 절감에도 기여할 것으로 예상합니다.



04

We Support a sustainable future.

지속가능한 미래를 위한 책임을 다합니다.

액션 RPG <나 혼자만 레벨업: 어라이즈> 2024년 5월 출시
(넷마블네오 개발)

26

인재 관리

31

기업문화 구축

37

안전보건 관리

42

파트너 상생 · 협력

44

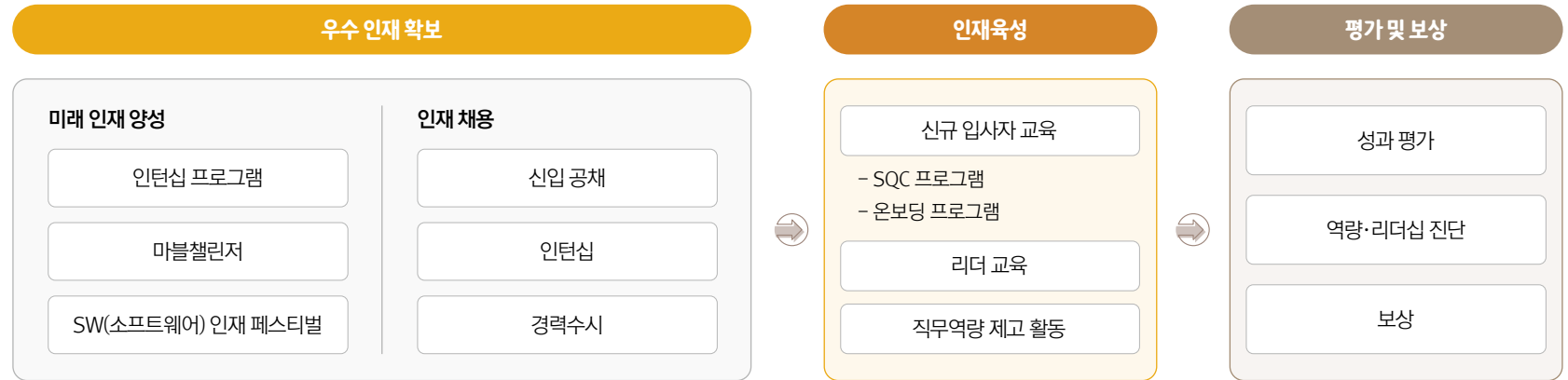
정보보안 및 개인정보보호

49

사회공헌

인재 관리

인재 관리 체계



인재 확보

넷마블의 성장과 미래를 위한 가장 중요한 핵심 동력은 구성원입니다. 전 세계 사람들에게 즐거움을 선사할 게임을 서비스하기 위해 사업, 기술, 마케팅, 디자인 등 다양한 직무에서 미래 인재 육성과 영입에 힘쓰고 있습니다.

미래 인재 양성

인턴십 프로그램

넷마블은 게임산업에 대한 관심과 역량을 보유한 주니어 인재 유치를 위해 매년 다양한 프로그램을 진행하고 있습니다. 특히 ‘채용 연계 인턴십 프로그램’에서는 훌륭한 잠재력을 갖춘 예비 졸업생들에게 생생한 직무 체험의 장을 제공하고, 우수 수료자에게는 정규직 입사 기회를 부여합니다. 매년 1회 이상 채용 연계 인턴십 프로그램을 운영하여 게임산업에 관심 있는 주니어 인재들에게 실무 경험 제공과 1:1 멘토링 프로그램을 통해 사회인으로서 일하는 태도를 갖추고, 직무전문가로서 성장할 수 있도록 지원하고 있습니다.

마블챌린저

마블챌린저는 2013년부터 지속 운영해 온 넷마블 대학생 서포터즈로, 게임업계 커리어를 꿈꾸는 대학생이 사내외 행사 체험, 멘토링 등을 통해 다양한 직무의 실무자들과 교류를 할 수 있도록 지원하는 프로그램입니다. 2024년 상반기 기준 누적 수료자 185명 중 취업 대상자의 약 61% 이상이 게임 업계에 재직하고 있을 정도로 게임 산업에 대한 간접 경험과 이해도를 높이는 데에 기여하고 있습니다.

마블챌린저 커리어 지원 성과



[채널 넷마블] 게임으로 꿈을 그리자! 마블챌린저 20기 활동 소개

SW(소프트웨어) 인재 페스티벌

넷마블은 과학기술정보통신부에서 주최하는 2023 SW인재페스티벌 후원기업으로 참여하였습니다. 2023년 SW중심대학으로 선정된 51개교의 산학협력 프로젝트 중 우수작품 선정 등을 통해 SW인재의 성장을 지원하였습니다. 넷마블은 앞으로도 대한민국 디지털 인재 육성을 위해 다방면에서 노력하겠습니다.

인재 채용

우수 인재 채용 채널 고도화

넷마블은 2023년 넷마블컴퍼니 통합 채용 사이트를 오픈하여 직무별, 게임 장르별 등 다양한 분야에 대한 전문성과 역량을 갖춘 인재를 영입하고 있습니다. 넷마블은 채용 공식 사이트를 통해 채용 직무 정보와 넷마블컴퍼니 정보에 대해 상세히 공개하고, 지원자가 적합한 포지션에 편리하게 지원할 수 있도록 하여 직무 능력 중심의 공정한 채용을 위해 노력하고 있습니다. 또한 상시 인재 pool 관리를 통해 빠르게 변화하는 IT 업계 환경에 맞춰 적시 필요 인재를 채용할 뿐만 아니라 지원자의 편의성을 향상시키고 있습니다.

넷마블컴퍼니 채용 공식 사이트

사내 추천 채용

넷마블은 내부 구성원이 우수한 역량을 가진 외부 인재를 채용 포지션에 지원하도록 추천할 경우 소정의 포상금을 제공하는 ‘사내 추천 제도’를 시행하고 있습니다. 2023년 ‘사내 추천 제도’를 통해 지원하여 최종 채용된 입사자는 전체의 12.4%에 이릅니다. 이처럼 넷마블은 다양한 채널을 활용하여, 우수 인재 확보를 위한 최선의 노력을 다하고 있습니다.

Various Job Overview



넷마블컴퍼니 채용 공식 사이트

인재 육성

넷마블은 구성원의 자기 주도적 성장을 지원하기 위해 다양한 역량 강화 프로그램을 운영하고 있습니다. 인턴·신입·경력직 입사자 그리고 직책자별로 상황과 니즈에 맞는 교육과정을 제공하고 있으며, 신규 입사자 온라인 직무학습과 전 직원 대상 외부 교육제도를 시행하여 직무수행 역량을 제고하고 있습니다.

신규 입사자 교육

SQC 프로그램

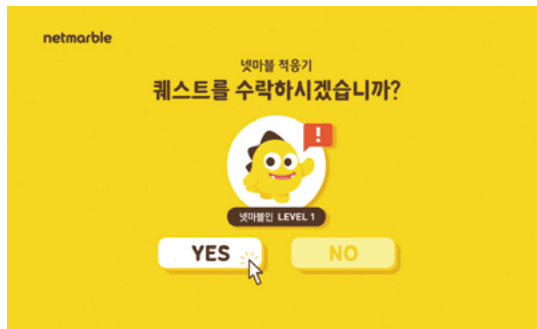
사업 직군의 인턴·신입사원을 대상으로 진행하는 SQC(Service Quality Control)는 유저의 시각에서 게임의 만족도를 높일 수 있는 다양한 아이디어를 발굴하고 제안하는 프로그램입니다. 사업 직군의 신입사원은 인턴 기간 동안 공통 SQC 프로그램을 경험하며, 정식 입사 후에는 1년간 SQC 전담팀에 소속되어 게임의 본질을 파악하고 유저 마인드를 제고하여 사업 PM(Project Manager)이 되기 위한 기본 역량을 함양하고 있습니다. 또한, 넷마블에서 퍼블리싱하는 게임 서비스에 대한 다양한 개선 과제를 도출해 실제 적용하는 등 신입사원이 주도적으로 사업에 참여할 수 있는 기회를 부여하고 있습니다.

온보딩 프로그램

넷마블에서는 인턴·신입사원을 대상으로 입문 교육을 실시하여 사회에 첫발을 내딛는 주니어들의 성공적인 안착을 지원합니다. 신입사원 입문 교육은 넷마블의 가치체계 내재화 및 사회인으로서의 기본 소양 함양을 주목적으로 하고 있으며, 직무 기초강의를 시행하여 넷마블컴퍼니 내 다양한 직무에 대한 기초를 다지고 게임 업과 세부 직무별 이해도를 제고하고 있습니다. 입사 후에는 신입사원 멘토링을 실시하여 롤모델을 설정하고 회사 생활 및 일하는 방식과 관련된 프로그램을 운영하여 구성원이 효과적으로 성장할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 경력직 입사자들 대상으로도 입문교육 및 버디 프로그램을 운영하여, 새로운 환경에 빠르게 적응할 수 있도록 돕고 있습니다.

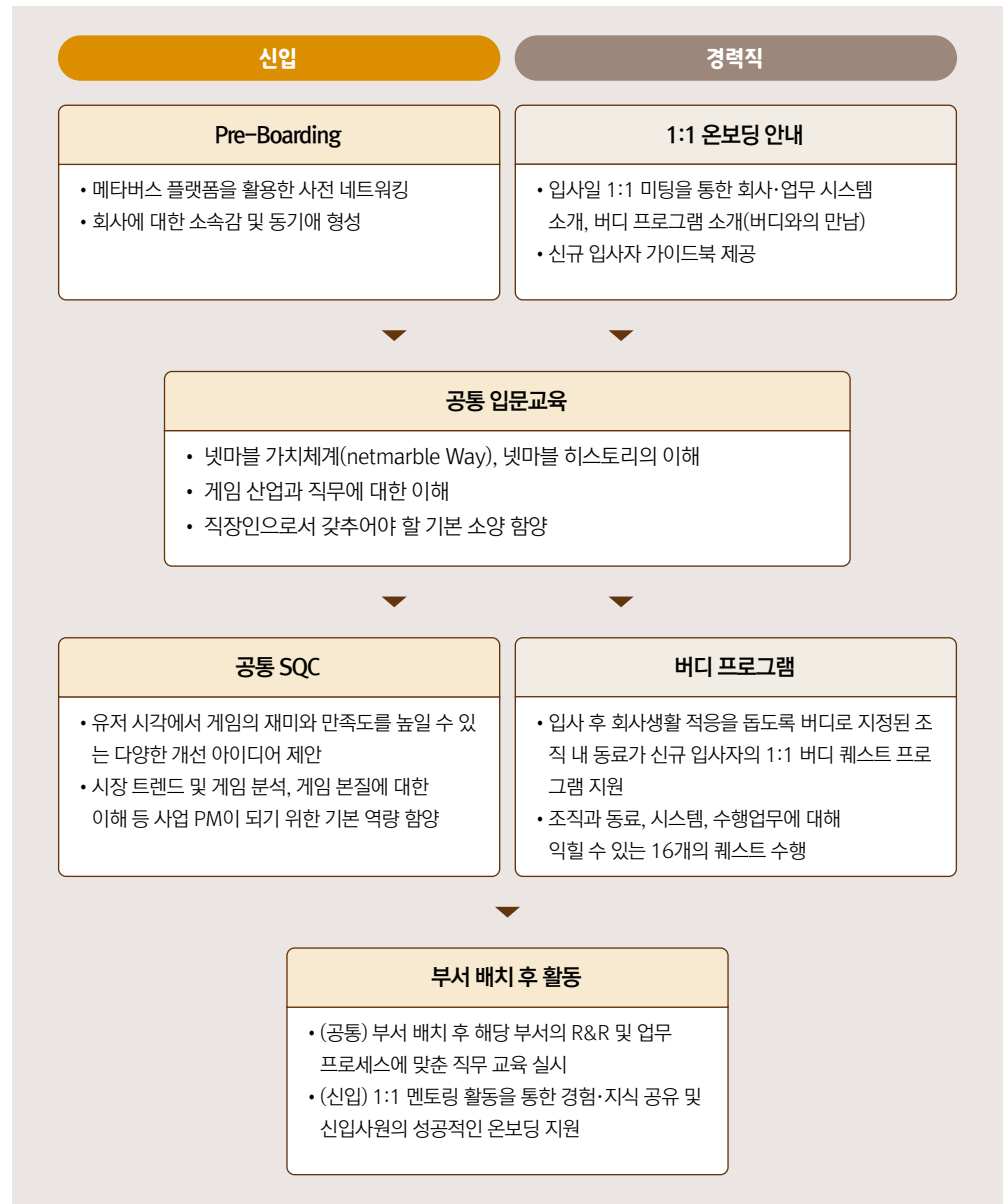


신입사원 공통 입문교육



경력직 신규 입사자 1:1 버디 퀘스트 프로그램

온보딩 프로그램



리더 교육

넷마블은 리더십 교육 프로그램을 통해 리더의 조직관리 역량을 강화하고 성과 창출을 지원하고 있습니다. 리더가 조직관리 과정에서 겪을 수 있는 다양한 리더십 주제를 선정하여 면담 피드백 스킬, 목표 수립 방법, 구성원 동기부여 등의 리더십 역량 강화 교육을 시행합니다. 교육 후에는 교육 내용을 복습할 수 있는 작성 노트와 실제 현장에서 활용할 수 있는 툴킷을 담은 강의 노트를 별도 배포하여 실제 업무에 적용할 수 있도록 지원하고 있습니다.

신임 리더 육성

넷마블은 석세션 플랜(Succession Plan)을 통해 사내 핵심 포지션의 차세대 리더 후보자를 선제적으로 발굴하고 관리합니다. 추천받은 각 조직의 리더 후보자 대상으로 투명한 인사 검증을 통해 최종 리더를 선임 하며, 향후 우수 리더로서의 역할을 수행할 수 있도록 지원합니다.

매년 신임 리더를 대상으로 넷마블 리더십 철학에 대한 경영진 특강을 실시하여 넷마블 리더로서의 역할을 수행할 수 있도록 지원합니다. 또한, 리더로서의 업무 수행 및 조직관리 역량을 제고하기 위해 직책자 업무 수행 매뉴얼 배포 및 인사리더가 조직관리 스킬을 전수하는 신임 리더 세션을 실시하여 사내 주요 제도 및 프로세스에 대해 이해할 수 있도록 합니다.



리더 교육

직무역량 제고 활동

넷마블은 구성원의 직무역량 향상을 위해 각자의 직무와 수준에 맞는 학습 강의를 주도적으로 선정하고 수강하는 제도를 운영하고 있습니다.

전 구성원 대상으로 학습이 필요하다고 판단하는 주제, 세미나, 컨퍼런스 등 외부 교육에 참여할 수 있도록 지원하는 제도를 운영하고 있으며 매년 운영되는 GDF(Game Developer Forum)에서는 내·외부의 연사가 강연을 진행하며 넷마블컴퍼니 전사 차원에서 직무 및 기술 노하우를 공유하고 있습니다. 구성원의 의견 조사를 통해 강연들을 구성하고 게임별 축적된 성공·실패 요인 공유, 시장과 유저 트렌드, 직무별 신기술에 대한 적용 노하우 등의 강연을 통해 직무역량을 제고하도록 기여하고 있습니다.

이 외에도 다양한 외부 기관과 파트너십을 체결하며 구성원의 역량 제고에 기여하고 있습니다. AI를 고도화한 지능형 게임 제작을 목표로 넷마블은 2019년부터 고려대학교 AI 대학원 뇌공학과와의 파트너십을 체결해 딥 러닝 기반 음성합성 연구 지원 및 구성원들이 선도적인 기술을 접하고 업무에 활용할 수 있도록 지원하고 있습니다. 기존 음성 합성 수준의 SVS(가창합성, Singing Voice Synthesis) 모델에서 연구를 지속하여 2023년도에는 음계 정보와 텍스트를 기반으로 노래 음성을 합성하는 수준으로 고도화하는 성과를 거두었습니다.



2023 GDF(Game Developer Forum)

평가 및 보상

성과 평가

넷마블은 타 산업과는 달리 인적 자원을 기반으로 무형의 서비스와 콘텐츠를 만드는 업인 만큼 인사에 대한 공정한 성과 평가를 위해 노력하며 체계적인 목표 수립과 상시 피드백 제도를 연간 사이클로 운영하고 있습니다. 넷마블의 성과관리 제도 기본 사이클은 크게 '목표 수립', '중간 점검 및 피드백', '(동료 상호 간) 상시 피드백', '최종 평가 및 결과 피드백'의 네 단계로 구성됩니다.

성과관리 제도 기본 사이클

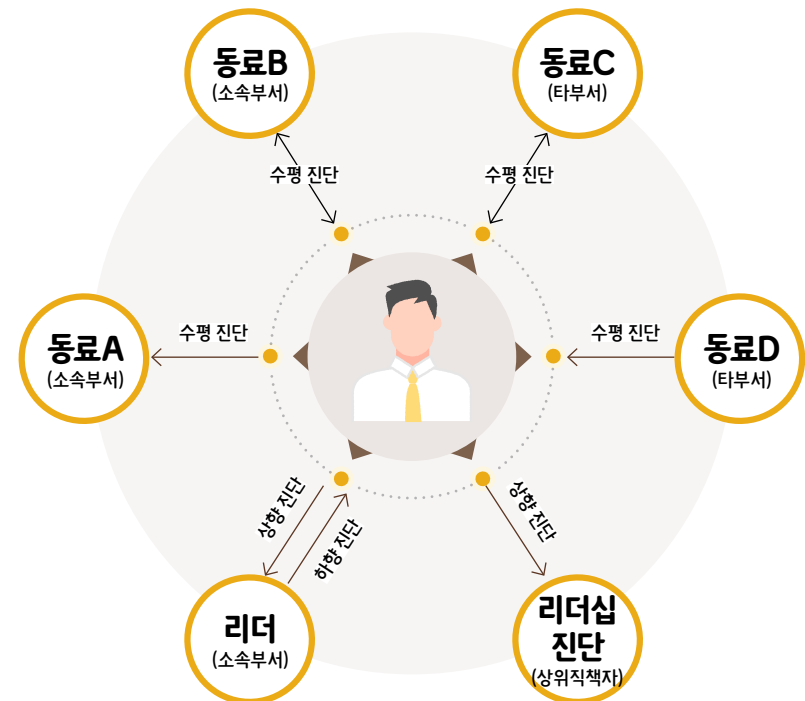


- 1 조직과 개인 간의 목표 연계성을 중시하며 조직의 목표를 바탕으로 개인 목표를 설정합니다.
- 2 목표 진척도를 점검하고 목표 달성에 대한 개선사항을 리더와 논의합니다.
- 3 동료 간 피드백 시스템을 통해 목표 관리를 지원하고 피드백은 공정한 평가의 근거로 활용합니다.
- 4 개인과 조직의 목표별 달성률을 평가하고, 이 결과를 바탕으로 상위 조직장과 리뷰하여 조직원을 피드백하며, 나아가 차년도 업무 계획에 최종 반영하게 됩니다.

역량 진단

넷마블은 구성원의 역량향상을 위해 직책과 직무별로 역량을 진단하고 그 결과를 피드백합니다. 전 구성원을 대상으로 진행되는 '역량 진단'은 360도 다면 진단으로 진행되며, 그 결과를 바탕으로 개인의 역량 보완과 성장을 지원합니다. '리더십 진단' 또한 360도 다면 진단을 통해 진행되며 결과를 활용하여 리더의 성장 지원과 직책 승진에 반영하고 있습니다.

역량·리더십 진단



성과 기반 보상

넷마블은 「우수인재에게 최고의 대우를 하고, 성과가 있는 곳에 최고의 보상을 한다.」라는 기조 아래 보상 제도를 운영하고 있습니다. 매년 개인 및 조직평가 결과를 기초로 하여 개인별 보상 수준이 결정되고 있으며, 이외에도 게임산업의 특성을 고려해 신규 출시한 프로젝트가 목표 대비 탁월한 성과를 달성했을 경우 인센티브를 지급함으로써 성과에 기반한 합리적 보상에 힘쓰고 있습니다.

기업문화 구축

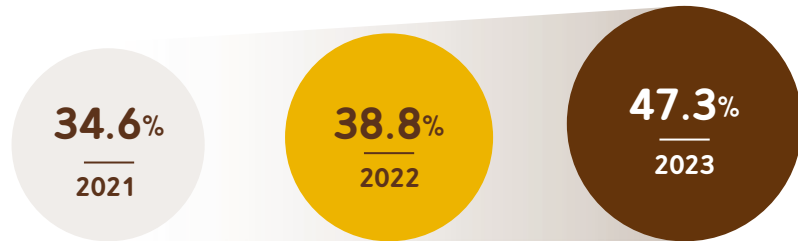
다양성 · 형평성 · 포용성 문화

게임을 통해 문화를 만들고 전파하는 ‘컬처 컴퍼니’를 지향하는 넷마블은 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 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 위한 최선의 노력을 기울이고 있습니다. 넷마블은 ESG위원회를 중심으로 DE&I(다양성, 형평성, 포용성, Diversity, Equity and Inclusion) 정책을 수립하고 관련 실행 거버넌스를 구축해 나가고 있습니다. 앞으로도 구성원 다양성 및 포용성 증진을 위한 지속적인 노력을 다하겠습니다.

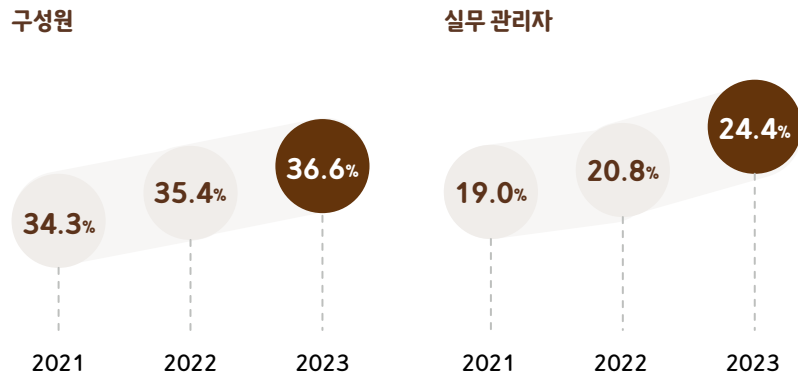
균등한 기회 제공

넷마블은 채용과 승진, 보상, 교육 기회 등의 결정 시 학력·나이·성별 등에 제한을 두지 않고 있습니다. 이러한 역량 중심의 기회 부여는 넷마블의 대표적인 조직문화로 자리 잡았으며, 그 결과 여성 채용 비율, 여성 구성원 비율 및 여성 실무 관리자 비율이 매년 증가세에 있습니다.

여성 신규 채용 인원 비율 (단위 : %)



여성 구성원 및 관리자 비율 (단위 : %)



장애인 고용

넷마블은 장애인 스포츠 선수단인 조정선수단과 사내 카페 바리스타 인력 운영을 통해 장애인들의 사회·경제적 활동 참여를 돕고 있습니다. 매년 장애인 구성원의 고용 수요 파악 및 적합한 사내 직무를 식별하는 등 다양성 확보를 위해 노력하고 있으며, 앞으로도 넷마블은 구성원의 다양성을 존중하고 모두 함께 할 수 있는 조직문화 조성을 위해 노력하겠습니다.



[넷마블 TV] 열정과 노력의 실력파, 넷마블조정선수단



장애인 표준사업장 장애인 고용 인원

2023 **24명**

장애인 표준사업장 정규직 비율

2023 **62.5%**

* 장애인 표준사업장 조인한즈네트워크(주) 기준

[채널 넷마블] 장애인의 날 ㅋㅋ다방 창작음료 경연대회 개최

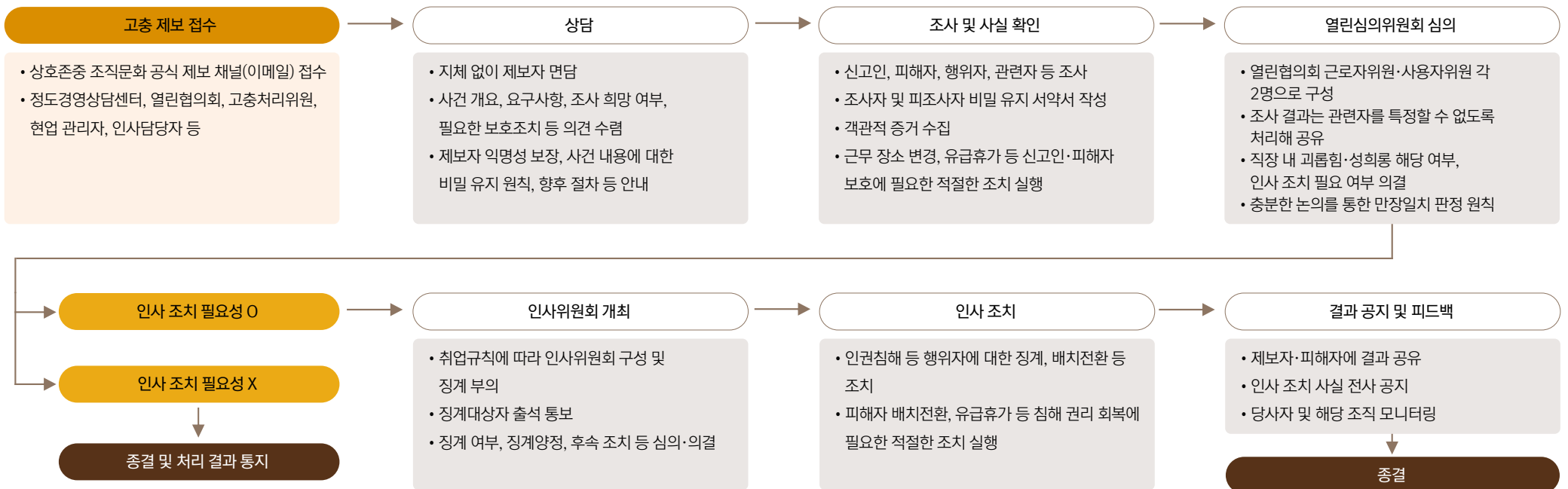
인권 보호 문화

조직문화 진단

넷마블은 2014년부터 매년 전 구성원을 대상으로 조직문화 진단(Netmarble Culture Survey)을 실시하여 구성원들이 느끼는 조직문화 수준을 객관적으로 진단하고 있습니다. 조직문화 진단은 핵심 가치, 일하는 방식, 리더십, 신뢰와 소통, 몰입 수준 등의 공통 문항 외에도 설문이 시행되는 해의 구성원 관심사, 업계·사회 이슈, 조직 필요성을 고려한 추가 문항을 구성하여 다양한 관점에서 시의성 있는 진단 결과를 도출합니다.

매년 구성원의 약 80%가 적극적으로 진단에 참여하여 건강한 조직문화 구축과 개선을 수행하고 있으며, 특히 2023년은 전사 재택근무 종료 및 사무실 근무 전환 1년을 맞이하여 근로 시간과 유연근무제도 관련 설문으로 장시간 근로를 예방하고 업무 효율을 높이기 위한 구성원의 의견을 청취했습니다. 앞으로도 조직문화의 긍정적 변화를 위해 다양한 채널로 조직문화를 진단하고, 구성원의 다양한 의견에 귀 기울이겠습니다.

고충 처리 프로세스



고충 처리 채널 및 구제 절차 운영

넷마블은 직장 내 괴롭힘·성희롱을 포함한 조직 내 인권침해 행위를 제보할 수 있는 다양한 고충 처리 채널을 운영합니다. 신규 입사자 교육, 정기 인권 교육, 사내 공지를 통해 고충 처리 채널과 프로세스를 지속 안내하여 상담 및 신고 접근성을 높이고 있습니다.

접수된 제보 사안은 취업규칙, 직장 내 성희롱 예방 및 처리 지침, 직장 내 괴롭힘 예방 및 처리 지침에 근거해 처리되며, 전 과정에서 2차 피해 등이 발생하지 않도록 모든 조사 관련자가 비밀 유지 서약서를 작성합니다. 신고인 및 피해자는 필요한 보호조치를 요구할 수 있고, 제보를 이유로 차별 또는 불이익한 대우를 받지 않도록 보장합니다. 특히 직장 내 괴롭힘, 직장 내 성희롱 사안은 공정성 및 투명성을 제고하기 위해 노사협 의체 근로자위원·사용자위원 각 2명으로 구성된 「열린심의회위원회」에서 심의를 진행합니다.

인권침해 사실 확인 시 무관용 원칙에 따라 행위자 징계 등 엄중 조치하고 조치 결과는 사내 공지하여 모든 구성원에게 상호존중문화의 중요성에 대한 메시지를 전합니다. 조치 완료 후에도 당사자 및 조직을 지속 모니터링하며, 필요한 조치를 수행하는 등 재발 방지를 위해 노력하고 있습니다.

인권침해 제보 및 조치 현황

2023년 고충 처리 채널을 통해 접수된 인권침해 제보 건수는 3건으로, 접수된 모든 건은 고충 처리 프로세스에 따라 조치되었습니다.

고충 제보 접수처



정도경영 상담센터

ethics@netmarble.com



열린협의회

직장 내 괴롭힘·성희롱 접수처



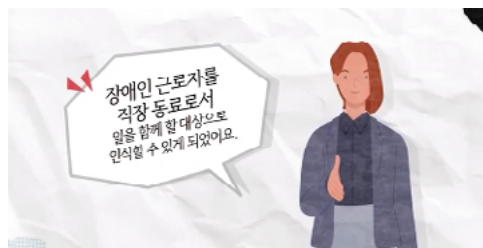
Hot Line(상호존중 담당자, 고충처리위원)

respect@netmarble.com

인권경영 교육

넷마블은 구성원들의 인권 의식을 강화하기 위해 매년 필수적으로 인권 교육을 실시하고 있습니다. 모든 구성원(계약직, 파견직 포함)은 직장 내 성희롱 예방, 장애인 인식 개선 등 법정 의무교육은 물론, 넷마블의 윤리강령, 공정거래 및 상생 등의 내용을 포괄하는 정도경영 교육과 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 상호존중 문화 교육을 필수로 수강해야 합니다.

또한 신규 입사자 교육 프로그램 내에서도 관련 교육을 실시하고 있으며, 매월 선임된 신입 리더를 대상으로 정도경영 교육을 진행함으로써 리더들이 인권 의식을 내재화하고 소속 구성원들에게 전파할 수 있도록 가이드하고 있습니다. 앞으로도 넷마블은 지속적인 교육을 통해 전 구성원의 인권 의식 강화를 위해 노력하겠습니다.



인권경영 교육 자료

신규 입사자 및 신입 리더 교육

교육 대상	교육 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	- 리더로서 조직관리 역량 강화 교육 (성희롱 예방, 직장 내 괴롭힘 방지, 정보보호 등 포함) - 리더가 알아야 하는 넷마블의 정도경영 개념과 실천가치, 공정·상생 거래 등을 포함한 윤리강령 주요 실천 사항 (본인의 정도경영 실천 및 구성원 실천 독려와 관리 중점)	리더 승진 후 1개월 내

전 구성원 공통 교육

구분	교육 내용	시기
법정 의무교육	성희롱 예방교육	연 1회
	장애인 인식개선 교육	
	개인정보보호 교육	
자체 교육	상호존중문화 교육	
	정도경영 교육	

1) 성희롱 예방, 장애인 인식개선, 정보보호 교육

구성원 소통

열린협의회

넷마블은 노사협의체인 ‘열린협의회’ 운영을 통해 노사 공동의 이익을 증진하고 있습니다. 열린협의회는 노사 동수 각 5인으로 구성되며, 구성원이 직접 선출하는 근로자위원은 조직·직군별 의견을 반영하고자 선거구별로 구성하여 민주성·대표성을 높였습니다. 열린협의회는 3개월마다 정기 회의를 개최하여, 회사의 성장과 구성원의 고충 해결, 근로조건 개선 등 다양한 주제에 대해 지속 소통합니다. 사내 어린이집 건축, 퇴직연금 규약 변경 등 논의된 내용은 열린협의회 홈페이지를 통해 모든 구성원에게 투명하게 공개하고, 구성원에게 영향을 미치는 인사제도의 변화 또한 열린협의회에서 사전 공유하여 구성원 의견을 수렴하고 있습니다. 앞으로도 넷마블은 구성원과 상호소통하며 상생의 기업문화 조성을 위한 역할을 수행해 나가겠습니다.

신입사원 간담회

넷마블은 미래를 책임질 젊은 인재와의 소통을 위해 매년 신입사원 간담회를 진행하고 있습니다. 2023년에는 입사 1~3주년을 맞은 92명의 신입사원이 서로의 비전을 공유하고, 경영진 강연과 Q&A를 통해 소통하는 뜻깊은 시간을 보냈습니다.

사내 칭찬시스템

사내 칭찬시스템 「ㅋㅋ님 고맙습니다」는 구성원 간 동기부여와 건전한 소통 확대에 기여하고 있습니다. 업무 수행 간 상호 협력을 독려하고 긍정적인 사내 문화 구축 기능을 수행하기 위해 꾸준히 시스템을 개선하고 있으며, 앞으로도 캠페인 등 다양한 활동을 통해 넷마블 구성원이 칭찬, 격려, 응원, 감사를 나누는 건강한 조직문화를 확산해 나가고자 합니다.



2023 신입사원 입사 1주년 간담회



사내 칭찬시스템 페이지

성과 격려 프로그램

성공 게임 골든벨 축하 행사

넷마블은 출시 게임이 좋은 성과를 달성할 경우 전 구성원이 사내 카페에 모여 다과를 나누며 성과를 축하하고 소감을 나누는 ‘골든벨 행사’를 개최합니다. 골든벨 행사는 2013년 〈다함께차차차〉를 시작으로 10여 년을 이어 내려온 넷마블의 전통으로 〈모두의마블〉, 〈몬스터걸들이기〉, 〈세븐나이트〉, 〈레이븐〉, 〈리니지2 레블루션〉, 〈일곱 개의 대죄: GRAND CROSS〉, 〈제2의 나라: Cross Worlds〉 등 넷마블의 대표 게임들이 그 영광의 주인공이 되어 왔습니다. 2023년 9월 〈세븐나이트 키우기〉가 골든벨을 울렸으며, 2024년 5월에는 〈나 혼자만 레벨업: 어라이즈〉의 골든벨 행사가 열렸습니다.



〈세븐나이트 키우기〉 골든벨 행사

넷마블인상

넷마블 정신을 바탕으로 핵심 가치를 실천해 한 해를 빛낸 넷마블컴퍼니 구성원에게 2014년부터 매년 연말 넷마블인상을 수여하고 있습니다. 넷마블인상은 넷마블인의 최고 영예로 가치실천부문, 사업부문, 개발부문, 경영부문으로 나뉘며, 매년 10명 안팎의 수상자가 선정됩니다. 수상자에게는 트로피와 순금 10돈의 황금 열쇠가 수여되며 시상식 행사에는 수상자의 가족들과 동료들이 참여하여 기쁨을 함께 나누고 공로를 치하하는 시간을 갖습니다.

넷마블인상 외에도 매년 연말 각 조직 별로 ‘챌린지 어워드’ 시상식을 통해 도전과 혁신의 정신으로 성과를 창출한 조직 내 구성원을 선정하여 상패와 상금을 전달하며 성과를 격려하고 있습니다.



2023년 넷마블인상 시상식

일과 삶의 균형

넷마블은 2018년 선택적 근로시간제를 도입한 데 이어 2019년 포괄임금제를 폐지하여, 구성원의 업무 몰입을 높이고 일과 삶의 균형을 달성할 수 있는 유연한 근무 체계를 구축했습니다. 뿐만 아니라 구성원 만족도를 제고하고 근무 환경을 개선하고자 다양한 복지제도를 운영하고 있습니다.

가족친화기업 문화 조성

넷마블은 저출산 문제 극복에 기여하고 구성원의 일·가정 양립을 추구하기 위하여 다양한 가족친화제도를 운영하고 있습니다. 구성원이 태아 검진 시간, 출산전후휴가, 육아휴직 등 법정 제도를 자유롭게 활용할 수 있는 문화를 조성하고 있으며, 임신 전기간 단축 근로, 출산 의료비 지원 등 법 기준을 상회하는 제도를 통하여 적극적인 모성보호를 실천하고 있습니다. 또한, 여성 구성원이 임신·출산 기간에 충분한 보호와 배려를 받을 수 있도록 본인과 해당 리더에게 넷마블 모성보호제도를 교육하고 있습니다.

이러한 노력을 인정받아 여성가족부 주관 「가족친화기업 인증」을 2018년 최초 획득하였으며, 이후에도 꾸준히 가족친화제도를 운영, 확대한 결과 2023년 재인증을 획득했습니다. 2024년 3월에는 사내 보육시설 ‘넷마블 푸르니 어린이집’을 개원하여 구성원의 육아 부담 해소와 일·가정 양립을 지원하고 있습니다. 넷마블은 앞으로도 구성원에게는 안정적인 육아·근로 환경을, 자녀에게는 최적의 보육 환경을 제공할 수 있도록 노력하여 우리 사회의 저출산 문제 극복을 위한 기업의 책임을 다하겠습니다.

모성보호제도

출산 전	출산 후
① 태아 검진 시간 지원 ② 유산·사산 휴가 ③ 출산 전 휴가 ④ 임신 중 육아휴직 ⑤ 시간 외 근로 등 제한 ⑥ 임신 기간 근로 시간 단축 ⑦ 난임 치료 휴가 ⑧ 임신부 지원 물품	- 출산 후 휴가 - 배우자 출산휴가 - 수유 시간, 장소 보장 - 육아휴직 - 육아기 근로 시간 단축 - 의료비 지원 - 육아용품 지원



가족친화인증서

근무 환경 및 복리후생

넷마블은 선택적 근로시간제와 시간 단위 연차 제도를 활용하여, 구성원의 유연하고 효율적 근무를 지원합니다. 또한 「휴일·야간 근무 시 소속 리더 사전승인」, 「월 소정 근로 초과 예상자 사전 알림」, 「법정 최대 근무시간 도달 위험자 사전 알림」 등 근로 시간 관리 시스템을 활용하여 장시간 근로를 예방하고 있습니다. 그 결과 2022년 대비 2023년의 구성원 월평균 연장·휴일 근로 시간이 감축되었습니다.

이 외에도 개인별 라이프 스타일에 맞춰 활용 가능한 선택적 복리후생 제도와 경조사 지원제도를 운영하고, 장기근속자를 위한 Refresh 휴가, 제휴 콘도 및 휴양시설 할인 혜택 등을 제공하여 구성원의 충분한 휴식을 지원합니다.



사내 어린이집

복리후생 프로그램 및 인프라¹⁾

구분		내용	비고
근로 시간	선택적 근로시간제	월 기본 근로 시간 내에서 업무 시간을 자율적으로 조정하여 근무	
	단축 근로	임신기, 육아기, 가족 돌봄 등의 사유로 근로 시간 단축 가능	
출퇴근 편의	출근 셔틀 버스	가산디지털단지역, 구로디지털단지역 출발 셔틀 버스 운행	오전 8시~10시 30분 운행
	퇴근 택시비	퇴근 택시비 실비 지원	업무 목적에 의한 23시 이후 퇴근 시 지원
휴가 지원	Refresh 휴가	충분한 휴식 후 업무 복귀를 위한 장기근속자 휴가 및 휴가지원금 지원	5년 이상 근속자 대상 5년 단위 지급
	사내 콘도	제휴 휴양시설 이용 및 할인 혜택 상시 제공	
건강 관리	의료비	구성원 본인 및 배우자의 질병·상해 등 의료비 및 약제비 실비 지원	
	건강검진	질병의 조기 치료 및 예방을 위한 건강검진 비용 지원, 검진일 유급 휴가	- 구성원 : 매년 종합건강검진 및 준종합검진 지원 - 배우자 : 격년 종합건강검진 지원
	단체상해보험	불의의 사고에 대비한 단체상해보험 가입 및 지원	
	헬스케어	건강회복실, 건강관리실에 간호사 상주하여 근골격계 통증 관리, 기초 의약품 지급, 응급상황 대응, 건강관리 및 치료 상담 지원, 임신부 휴게·수유실 운영	헬스케어 내 인바디, 혈압, 스트레스 측정 기기 및 안마의자 등의 건강증진시설 지역주민 이용 가능
		구성원이 심리적 안정감을 갖고 건강한 직장 생활을 할 수 있도록 전문가 상주 심리 상담실 운영	
	G-FIT(스포츠센터)	구성원 체력 단련 및 건강 증진을 위한 사내 헬스장 운영	지역주민 이용 가능
가족 친화	경조사	결혼, 출산, 회갑, 조의 시 경조금, 경조 물품 및 휴가 지원	
	명절 효도비	명절(설·추석) 부모님께 감사의 마음 전달을 위한 경영진의 감사 메시지 및 현금 지급	
	사내 어린이집	넷마블 푸르니 어린이집 운영	2024년 3월 개원
	임신부 지원 물품	본인 임신 시 임신부 근로에 필요한 물품 제공	
	출산 축하 선물	본인 및 배우자 출산 시 선물 제공	
	생일 축하 선물	생일 선물 제공	
기타 인프라	사내 도서관	구성원의 자기 계발 및 문화생활 지원을 위한 33책방 운영	매달 희망 도서 신청 접수 후 익월 비치
	사내 카페	33다방 운영, 카페 내 안마의자 비치 등 임직원 휴게공간 운영	지역주민 이용 가능
선택적 복리후생	현금성 복지 포인트 제공		

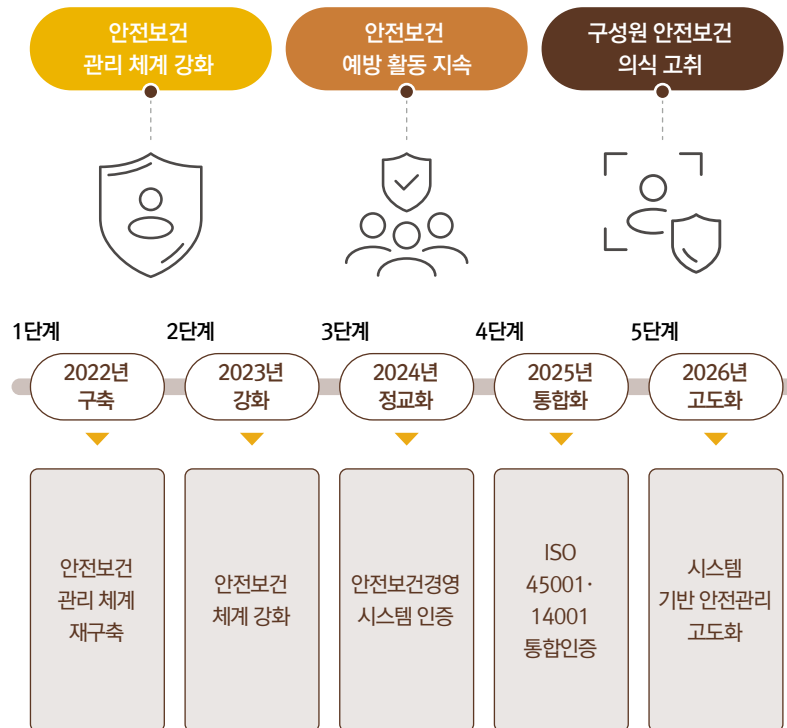
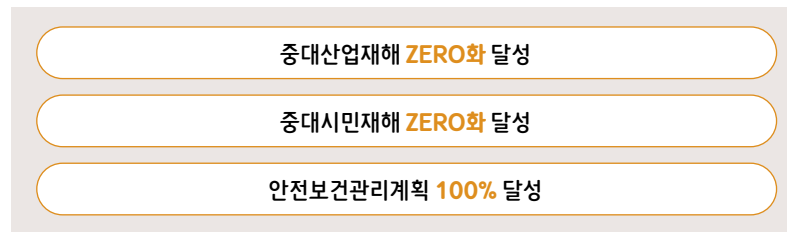
1) 모든 복리후생 프로그램은 정규직 및 비정규직(계약직) 차등 없이 제공

안전보건 관리

중장기 목표

넷마블은 안전·보건과 관련된 중장기 목표를 수립하고 이사회 보고 이후 CSO의 관리·감독 아래 안전환경보건팀이 주관하여 체계적으로 관련 활동을 이행하고 있습니다. 안전·보건 활동 계획 및 결과는 정기적으로 경영책임자에게 보고되고 있으며, 이사회 의사결정을 바탕으로 사업 전략과 통합하여 체계적으로 추진함으로써 지속 가능한 가치를 창출하기 위해 노력하고 있습니다.

안전보건 목표 및 3대 추진 전략



거버넌스

안전보건 관리 조직



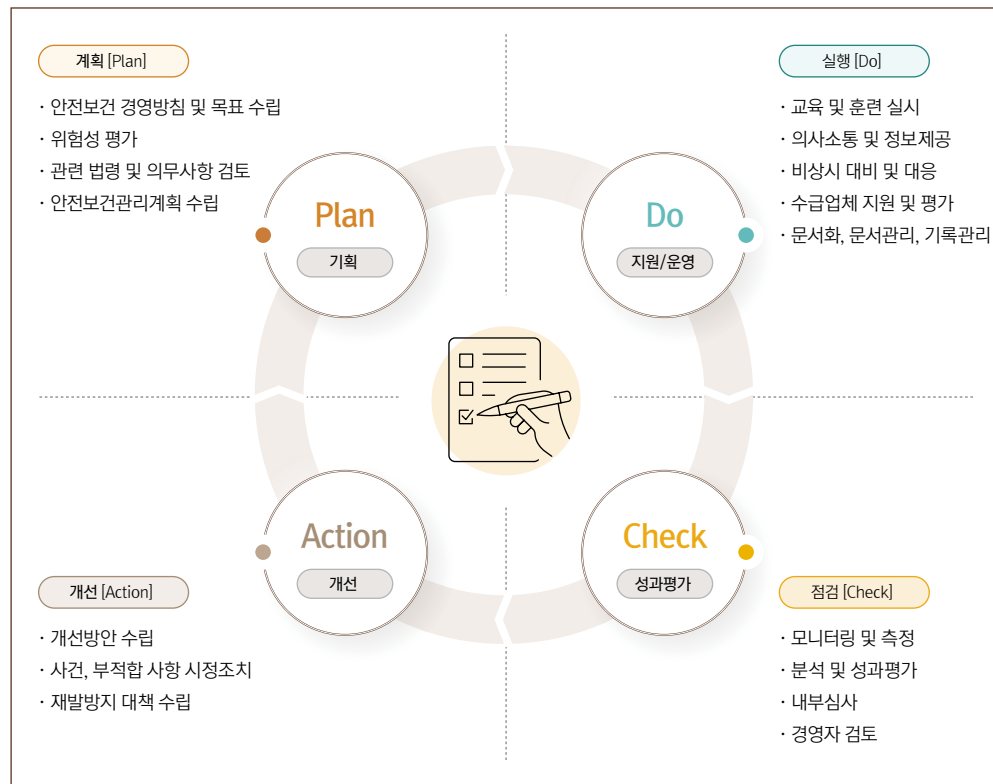
구분	주요 업무내용
이사회	• 안전보건관리계획서 승인
안전보건경영책임자 (CSO)	• 구성원의 산업재해 예방 및 건강 보호 업무 총괄 • 안전 보건 확보 의무 이행에 관한 최종 의사결정
산업안전보건위원회	• 사업장 내 안전보건에 관한 중요 사항 심의, 의결 • 근로자 안전보건 고충 처리 접수 및 논의
안전보건관리책임자	• 중대재해 예방을 위한 안전 보건 관리 업무 총괄 • 안전환경보건팀 업무 지휘, 감독 • 산업재해의 원인 조사 및 재발 방지 대책 수립
안전보건총괄책임자	• 도급 사업주로서 관계 수급인 근로자의 산업재해 예방 업무 총괄
관리감독자	• 안전환경보건팀의 안전보건 지도·조언에 대한 협조 • 위험성평가 참여, 소속 근로자 위험 방지 및 고충 처리
안전환경보건팀	• 산업안전보건위원회에서 심의 의결한 업무 • 안전보건관리규정 및 취업규칙에서 정한 업무 • 안전보건관리계획의 수립 및 이행 업무 • 기타 안전보건 업무에 관한 지도, 조언 • 건강관리실, 심리상담실 운영을 통한 구성원 대상 건강 보호 활동
근로자	• 위험성 평가 참여, 안전 보건에 관한 요청·건의 • 안전환경보건팀의 안전보건 활동에 대한 협조

산업안전보건위원회

산업안전보건위원회는 경영 책임자와 근로자 상호 간의 이해와 협조를 통하여 노사 공동으로 쾌적한 근무 환경을 조성함으로써 넷마블의 발전과 근로자의 안전 및 보건에 관한 사항을 유지, 증진함을 목적으로 하고 있습니다.

본 위원회는 경영자측 위원(5명) 및 근로자측 위원(5명)으로 구성되어 있으며, 근로자 사고 예방 중심의 안전 논의 및 관련 활동을 실시하고 있습니다. 특히 안전 및 보건과 관련된 소통을 위해 2023년에는 총 5회의 산업안전보건위원회 개최하고 결과를 공유하였고, 사내 안전보건 홈페이지를 통해 상호 소통형 안전보건 활동을 운영하고 있습니다.

안전보건 활동 프로세스



정책

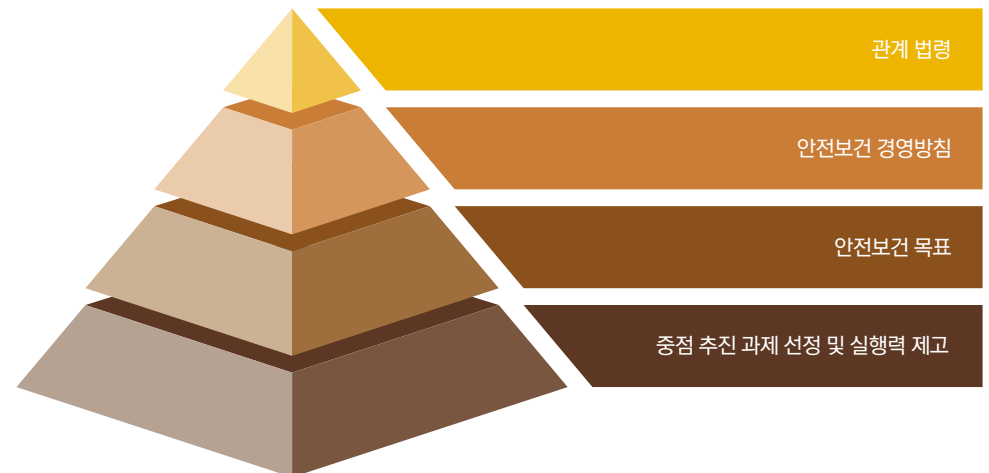
넷마블은 안전, 보건의 가치를 최우선으로 추구하며, 구성원과 도급, 위탁 업무 및 특수형태근로종사자 등을 포함한 모든 이해관계자가 안전보호를 받도록 최선을 다하고 있습니다. 안전보건경영에 대한 넷마블의 의지를 대내외 공표하고 일관성 있는 정책 방향을 제시하기 위하여 안전보건 경영방침을 제정하였으며, ‘안전한 넷마블, 건강한 넷마블’을 비전으로 한 넷마블의 안전보건 전략을 수립, 운영하고 있습니다.

안전보건 경영방침

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

- ① 안전보건을 경영의 핵심 가치로 삼고, 안전한 넷마블을 만들기 위해 경영진이 솔선수범한다.
- ② 산업안전보건법, 중대재해처벌법 등 안전 및 보건과 관련된 법규를 철저히 준수하고, 모든 사업장은 안전의 기본원칙과 지침을 반드시 실천한다.
- ③ 발생 가능한 위험성을 사전에 예측해 허용 가능한 수준으로 관리하며, 안전·보건에 관련된 사건 및 사고에 대한 예방 활동을 지속적으로 추진한다.
- ④ 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 관리체계



리스크 관리

넷마블은 사내외 근무 환경과 IT 업계 특성에 따른 리스크를 구분하여 관리하고 있으며, 사업장 내 주요 리스크인 시설물에 의한 사고를 예방하기 위해 주 1회 이상 사내외 순회 점검을 하며, 정기적으로 시설물 법정 점검 결과를 확인하고 있습니다. 또한, 월 1회, 계절별 사업장 특성을 반영한 테마를 선정하여 구성원의 건강과 안전에 위험을 초래할 수 있는 유해 위험 요소를 점검, 관리하고 있습니다.

또한 IT 업계 구성원의 업무 특성을 고려하여, 근골격계, 뇌심혈관계 질환 등의 '건강상 리스크'와 불안·우울 등 '마음 건강 리스크'로 세분화하여 관리하고 있습니다. 특히, 직무스트레스 검사를 통해 고위험군을 사전 식별하고, 마음건강 프로그램 등을 제공하고 있습니다.

주요 리스크 예방 활동

시설물 및 사업장 위험 요인 관리

건물 내 시설물에 의한 사고 위험 요소 분석 후 위험 요소에 대한 다빈도 고위험군 분류를 통해 화재 예방, 작업환경, 계절·테마, 시설물 등 4대 시설 요인에 대한 리스크 관리를 통해 위험 요인을 사전에 발굴하여 개선함.

(사업장 순회 점검을 통한 위험 요인 발굴 건수 : 18건, 전체 개선 완료)

전 구성원이 참여한 위험성 평가(사업장 내 불안정한 상태 및 사내에서 발생할 수 있는 불안정한 행동에 대한 위험요인 전수조사)를 통해 위험 요인 발굴 및 개선 조치 이행함.

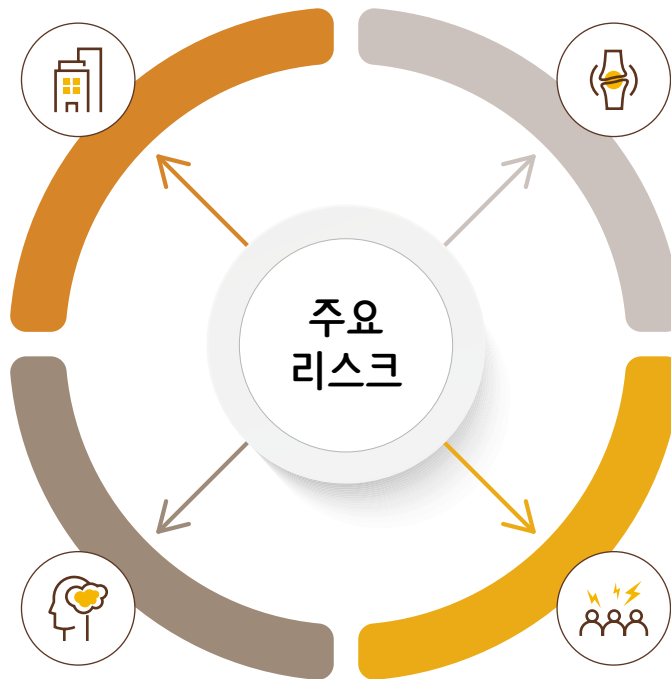
(구성원 의견 청취를 통한 위험 요인 발굴 건수 : 115건, 전체 개선 완료)

뇌심혈관계 질환 예방 활동

매년 건강검진 결과를 분석하여 뇌심혈관계 위험군을 파악하고, 해당 구성원 대상 1:1 건강상담 실시함. 상담 기간 동안 혈압, 혈당, 콜레스테롤 검사 등 자율 관리를 지원하는 등 건강증진 프로그램을 운영함.

또한 구성원 대상 뇌심혈관계 질환으로 이어질 수 있는 당뇨·고혈압 관리 방법에 대한 외부 전문가 초빙 교육을 진행함.

(교육 이수 인원 : 2023년 총 80명)



근골격계 질환 예방 활동

구성원이 근무 중 잘못된 자세와 습관으로 인하여 근골격계 통증이나 질환이 발생하는 것을 예방하기 위해 외부 강사를 초청하여 '바른 자세 코칭' 교육을 시행함.

(교육 이수 인원 : 2023년 총 80명)

마음건강 위기관리 시스템 운영

마음건강 위기관리 시스템을 마련하여 이에 따라 상주 상담심리사를 통해 심리검사 및 상담을 진행, 위험도를 구분하여 마음 건강 신호등(고위험군, 저위험군, 정상군)체계에 따라 각 등급에 맞는 위기 관리를 지원하고, 전 구성원을 대상으로 마음 건강 강좌를 실시함.

(상담실적 : 2023년 1,001건, 강좌 운영 : 2023년 4회)

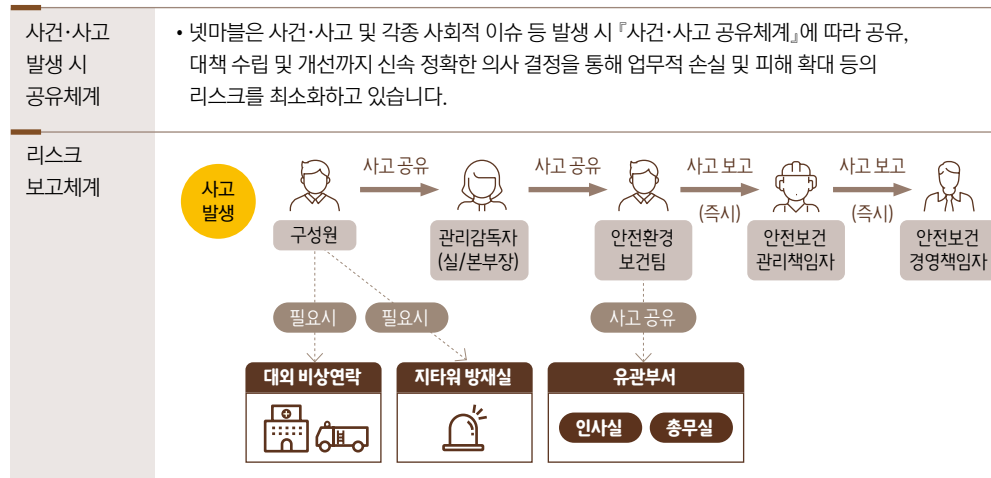
또한 구성원의 직무스트레스 예방관리를 위하여 매년 직무스트레스 검사를 실시하고 그 결과를 분석하여 불안, 우울 요소가 높은 대상자에게는 심리 상담을 지원함.

안전보건 문화 구축

넷마블은 구성원의 안전 및 보건 의식을 높이기 위해 관계 법령보다 상회한 안전보건 교육 및 훈련을 실시하고 있습니다. 반기 단위 관리감독자 교육, 분기 단위 구성원 교육, 월 단위 신규채용자 교육 등을 주기적으로 실시하여 안전의식을 고취하기 위해 노력하고 있습니다.

비상 상황 대응 체계

2023년 중대산업재해로 이어질 수 있는 비상 상황 유형을 기존 4종에서 9종으로 세분화하여 개편하였고, 안전보건 홈페이지, 사내 정보관리 시스템 등에 게시하여 구성원 누구나 비상 상황에 대한 예방 및 대비 활동, 주의 사항 등을 인지하여 조기 대응할 수 있도록 했습니다.



비상대응 매뉴얼 개편

넷마블은 사업장 내 안전보건을 위해 기 보유하고 있는 ‘비상대응 매뉴얼’을 세분화 개편하여, 구성원의 생명과 안전을 지키기 위한 조치사항을 담은 『중대산업재해 대응 매뉴얼』과 사업장에서 발생할 수 있는 위기상황 발생 시 대처해야 할 행동요령을 담은 『위기상황별 행동요령 가이드』를 제작하여 내부 안전보건 홈페이지를 통해 공유하고 있습니다.



중대산업재해 대응 매뉴얼 위기상황별 행동요령 가이드

비상 상황 대응 훈련

넷마블은 구성원의 안전을 최우선으로 생각하며, 각종 재난 및 화재 예방과 구성원의 초기 대응능력 강화를 위해 상·하반기 정기적으로 소방훈련을 실시하고 있습니다.

특히, 2023년 하반기 훈련에서는 매년 소방서와 진행했던 합동훈련을 확대하여 구로구청, 보건소 등을 비롯한 여러 유관기관과 함께 범국가적인 재난 대응 훈련으로 진행하였습니다. 이 훈련에는 약 390여 명이 참여하였으며, 넷마블 구성원과 유관기관의 유기적인 협업을 통해 재난 대응 역량을 제고했습니다.

2023년 상반기 소방훈련



※ 넷마블 사업장(지타위) 34층에 화재가 발생하였다는 가정하에 초기소화 및 피난유도 활동 후 21층 피난안전구역으로 집결하여 소화기 및 소화전 사용법 교육 실시

2023년 하반기 안전한국훈련



※ 서울 시내 규모 4.9 지진이 발생했다는 가정하에 구성원들의 대피 활동이 이루어졌으며, 지진으로 인한 화재, 가스 시설 폭발, 전기차 화재 등 연쇄적인 재난 진압과 동시에 사상자에 대한 응급처치 및 인명 구조 등 종합 대응 훈련 실시

안전보건 인식 제고 활동

안전보건 교육

넷마블은 구성원 모두가 안전하고 건강한 환경에서 업무를 수행할 수 있도록 자체 안전보건교육을 실시하며 구성원의 니즈에 맞는 안전보건 활동을 수행하고자 노력하고 있습니다.

2023년 안전보건교육 실적

교육 대상	주기	교육 내용	교육횟수
신규 입사자	매월	시설 안전교육	12회
		응급처치·CPR	12회
임직원	분기 1회 이상	AED 사용법·CPR	4회
		근골격계 질환 예방 바른 자세 코칭	4회
		집중력 향상을 위한 마음건강 강좌	2회
		게이트키퍼 교육	2회
리더	반기 1회	AED 사용법·CPR	1회
		환경·안전 경영의 중요성	1회



게이트키퍼 교육



주의 집중력 향상을 위한 마음건강 강좌



AED 사용법 및 CPR 교육(리더)



AED 사용법 및 CPR 교육(직원)

안전보건 캠페인

넷마블은 구성원에게 안전보건에 관한 새로운 소식 및 정보를 제공하고 안전의식을 제고하기 위하여 다양한 안전보건 콘텐츠를 제작하여 배포하고 있습니다.

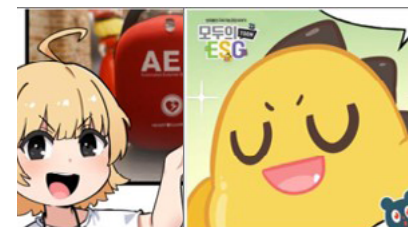
안전보건 소식지(월간)



안전사고 예방가이드



안전보건 툰



- ☞ [채널 넷마블] 몸도 건강, 마음도 건강! 건강한 넷마블
- ☞ [채널 넷마블] 구성원의 건강을 지켜주는 넷마블

안전보건 칼럼



파트너 상생 · 협력

윤리적 구매 실천

정책

넷마블은 '정직과 신뢰를 기반으로 경영 동반자인 파트너사와 더불어 Win-Win의 가치 구매를 실천하며, 공평무사하고 깨끗한 도덕적 바탕 위에 법규와 약속을 준수하는 열린 구매를 추구한다'라는 구매 윤리헌장을 바탕으로 파트너사와의 공정·투명한 거래를 위해 노력하고 있습니다. 이를 위한 실천 강령으로 윤리강령 내에 '거래를 통한 공정과 상생의 실천' 내용을 명시하고 넷마블과 파트너사가 함께 준수함으로써 정도경영을 기반으로 지속가능한 성과 창출을 위해 노력하고 있습니다.

윤리강령	
제4장 거래를 통한 공정과 상생의 실천	- 공정한 기준으로 파트너사 선정 - 제3자 정보 자산의 무단, 강제 취득금지 - 합법적·윤리적 파트너사와 거래 - 접대·선물 등의 부당한 이익 제공·수수 금지 - 상생하는 거래를 위한 노력

넷마블 표준구매윤리규정

제 1조 【목적】

글로벌 기업으로서 기본에 철저하고 원칙을 지키는 경영 활동을 통해 법과 윤리를 준수함으로써 윤리적 기업 문화를 정착한다.

:

제 11조 【공정거래】

1. 국제기준 및 국가별 공정거래 관련 법규를 준수함으로써 경쟁사와 생산, 가격, 입찰, 시장분할 등에 관한 담합 등 불공정거래 행위를 하지 않으며 시장에서 공정하게 경쟁한다.
2. 우월적 지위를 이용하여 어떠한 형태의 대가나 부당한 요구를 고객과 거래회사에게 하지 않는다.
3. 지적재산권을 포함하여 타인의 권리와 재산을 존중하고 이를 침해해서 거래나 이득을 취하지 않는다.
4. 경쟁사 정보를 포함한 기업 정보는 정당한 방법을 통해서만 취득하고 활용한다.

넷마블(주) 대표이사

김영석

공정하고 투명한 구매 업무를 위한 6대 기본 원칙

이익 창출의 원칙	적가구매, 품질보증, 납기보장의 원칙	적기, 적소, 적품 공급의 원칙	공정성의 원칙	개선의 원칙	프로세스 준수의 원칙
구매하는 재화 및 용역의 원가 비용 절감을 통하여 새로운 이익 창출의 원천으로서 운영되어야 한다.	품질과 납기를 보장하는 범위 내에서 절감효과가 가장 큰 가격으로 재화 및 용역을 구매해야 한다.	재화 및 용역을 구매 및 조달함에 있어 적기, 적소에 적품을 공급하여 구매 비용과 재고비용의 절감을 기해야 한다.	구매업무를 수행함에 있어 편견의 개입과 사리추구를 배격하여 대내외적으로 신뢰를 획득해야 한다.	업무의 효율과 성과를 위해 항상 새롭게 도전하는 자세로 제반 업무를 지속적으로 개선해야 한다.	모든 구매 절차는 구매 규정 및 회사의 전결 규정에 정되어 있는 프로세스를 따라야 한다.

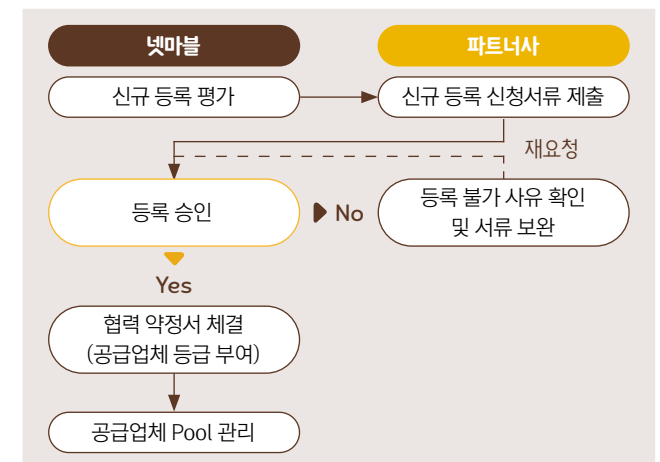
공정 · 투명한 구매 프로세스

넷마블은 공정하고 투명한 구매 업무를 위해 6대 기본 원칙을 따르며 품질, 기술력, 가격, 경영 환경 등으로 공급업체를 평가·선정·관리하여 서비스 지속성 관련 리스크를 예방하고 있습니다. 또한 거래 과정의 투명성을 확보하기 위해 개별 계약 건에 대해서는 구매 시스템 활용 및 계약서를 서면 발급·보관하고 있습니다.

파트너사 선정 시 윤리성, 신뢰도, 안전보건 수준 등의 항목을 필수 요소로 고려하고 있으며, 계약 체결 시 정도경영 실천 특별약관과 노동, 안전, 환경 등 ESG 요건을 고려한 계약 약관 서명을 요청합니다. 이 약관에는 파트너사의 비재무 리스크 관리 및 양 당사자의 책임과 의무를 명시하고 있으며, 해당 약관에 반하는 행위가 확인될 경우 계약 체결 거절 및 해제, 향후 거래 제한 등의 조치를 취하고 있습니다.

향후에는 ESG 평가 지표를 공급망에 적용하여, 공급망의 ESG 리스크를 완화하고 파트너사의 ESG 경영 동참을 유도할 계획입니다. 또한 신임 리더 교육 자료 내 구매 프로세스 가이드 포함 및 사내 공정 거래 관련 정기 교육을 통해 파트너사와의 공정·상생 거래에 대한 내부 인식을 지속 제고해 나갈 계획입니다.

공급업체 신규 등록 프로세스



동반성장

지원 프로그램

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.
파트너사 경영 안정 지원	넷마블은 협력 파트너사의 경영 안정성 확보를 위해 대금 지급조건을 개선하여 지원하고 있습니다. 2015년부터 현재까지 대금 지급 횟수를 월 2회로 확대 운영하고 있으며 대금 지급이 평균 30일 내 반드시 이루어지도록 조건을 엄격하게 준수하고 있습니다. 또한 파트너사의 자금 유동성 확보를 위해 대금 조기 지급을 요청할 경우 시급성과 필요성을 검토 후 예외 지급하며, 대금은 100% 현금 지급을 원칙으로 하여 2023년 거래 대금 1,874.43억 원을 전액 현금으로 지급했습니다.
파트너사 정보보안 교육	개인정보와 관련된 서비스 개발 및 인프라 직무의 파트너사 구성원에게는 개인정보 준수 필요성과 준수 사항을 안내하는 별도 교육을 시행하고 있습니다. 향후 교육 실효성을 강화한 파트너사 근무자 대상 맞춤형 교육을 지속 운영함과 동시에 파트너사 정보보안 환경 조성을 위한 다양한 활동을 지원할 계획입니다.
파트너사 안전보건 교육 및 컨설팅	넷마블은 도급, 위탁 업무에 대한 안전보건 교육, 캠페인 및 컨설팅을 지원하며 파트너사 안전보건 관리 역량을 제고하고, 넷마블의 사업 운영 전반에서 발생할 수 있는 안전사고를 예방하기 위해 노력하고 있습니다. 도급인으로서 수급인 근로자의 안전사고 예방을 위해 산업안전보건법에 서 요구하는 내용 중 수급사의 업 특성을 반영한 교육 주제를 선정하여 월 단위로 교안을 제작·지원 하였습니다. 또한 상주 파트너사 대상 파트너사의 요청에 맞춰 1:1 안전보건 컨설팅을 상시 진행하고 있으며, 요청이 없을 경우에는 분기 1회 방문 컨설팅을 통해 안전관계법령 준수 사항 안내를 지원하고 있습니다. 이 외에도 매월 1회 파트너사가 함께 참여하는 안전보건협의회를 실시하고, 연 1회 위험 요인 발굴 및 개선 활동을 지원하며 파트너사의 안전과 건강한 업무환경을 위해 노력하고 있습니다.

2023년 파트너사 안전보건 지원활동

구분	실시 주기	진행 횟수
안전보건협의회	월 1회	18회 ¹⁾
안전보건 컨설팅	월 1회	16회 ²⁾
합동 안전점검	분기 1회	6회 ³⁾

- 1) IT 상주사 6회(7월부 실시), 그 외 상주사 12회
 2) 정기 컨설팅 외 추가 컨설팅 포함 건수
 3) IT 상주사 2회(3~4분기), 그 외 상주사 4회

2023년 파트너사 안전보건 교육 지원

일정	교육 내용
1월	동절기 재해예방
2월	정리정돈과 재해예방
3월	물질안전보건자료의 이해
4월	감정노동 근로자의 건강보호
5월	산업안전보건법의 이해
6월	하절기 안전관리
7월	직무스트레스 예방에 관한 교육
8월	스트레칭의 효과 및 방법
9월	근골격계질환 안전수칙
10월	응급상황별 처치요령
11월	화재의 위험성 및 대피요령
12월	위험성평가의 이해



파트너사 정기 안전보건 교육

고충 처리

넷마블은 파트너사에 정도경영 상담센터를 안내하여 거래 중 발생한 위반 사항 및 고충을 제보할 수 있도록 지원하고 있습니다. 2023년 파트너사로부터의 고충 제보는 0건이며, 중장기적으로는 구매시스템을 고도화하여 해당 채널을 파트너사의 고충뿐만 아니라 다양한 의견을 적극 수렴하는 소통의 창구로 활용할 계획입니다.



정도경영 상담센터 제보 페이지

정보보안 및 개인정보보호

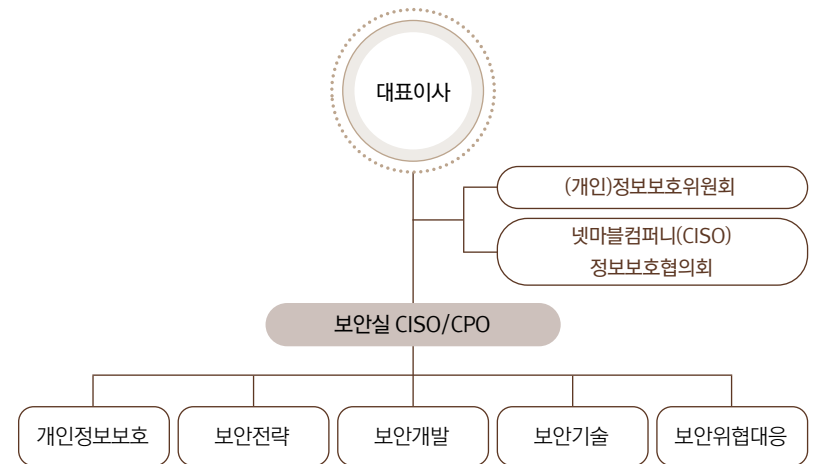
중장기 목표

넷마블 보안조직은 '유저가 개인정보 및 게임 내 자산에 대한 걱정 없이 즐길 수 있는 안전한 게임 환경 조성'이라는 비전 아래 세부 목표를 가지고 정보보호 및 개인정보보호 프로세스를 운영하고 있습니다. 또한 정보보호 관련 컴플라이언스를 준수하며 사용자 데이터를 완벽하게 보호하고 게임 인프라의 서비스 안정성을 유지하면서 넷마블 유무형 자산을 지켜내고 있습니다.

구분	2023년 실적	단기목표(~2024년)	중장기목표(~2026년)
교육	교육기획·운영 - 전 구성원 대상 교육 시행(정보 유출예방, 실천보안수칙) - 개인정보취급자 맞춤형 교육 시행 · 교육 대상 : 4개 직무 구성원 · 교육 내용 : 국내 제도	교육기획·운영 - 상주 외부자 대상 교육 시행 - 개인정보취급자 맞춤형 교육 시행 · 교육 대상 : 6개 직무 구성원 · 교육 내용 : 국내 및 글로벌 주요 국가(북미&EU) 제도	교육기획·운영 - 개인정보취급자 맞춤형 & 수준별 교육 시행 · 교육 대상 : 8개 직무 구성원 (초·중·고급 수준별 교육) · 교육 내용 : 국내 및 글로벌 제도
인증	신규인증취득 - 국제 표준 클라우드 서비스 (개인)정보보호 인증 ISO/IEC 27017:2015, ISO/IEC 27018:2019 - 개인정보보호 관리체계 인증 (ISO/IEC 27701) - 글로벌 개인정보보호 인증 (APEC CBPR)	국내외 보안인증 자격 유지 - ISMS-P 사후 심사 - ISO/IEC 27001:2013 - ISO/IEC 27017:2015 - ISO/IEC 27018:2019 - ISO/IEC 27701:2019 - APEC CBPR	국내외 보안인증 자격 유지 - ISMS-P 갱신 심사 - ISO/IEC 27001:2013 - ISO/IEC 27017:2015 - ISO/IEC 27018:2019 - ISO/IEC 27701:2019 - APEC CBPR
컴플라이언스	가. 개인정보 관리체계 강화 - 취약점 관리 (국내) 나. 정보주체 권리보장 - 쿠키 선택권 기획 (북미) - 정보주체 권리보장 페이지 (EU·북미) 다. 아동·청소년 개인정보보호 - 국내 개인정보 수집동의 안내문 신설 - 국내 아동·청소년 처리방침 신설	가. 개인정보 관리체계 강화 - 취약점 관리 (국내·주요 국가) 나. 정보주체 권리 보장 - 쿠키 선택권 기획 (EU·북미) - 정보주체 권리보장 페이지 (EU·북미·일본) - 주요 앱 맞춤형 광고 유제(EEA) 선택권 보장 다. 아동·청소년 개인정보보호 - 국내 개인정보 수집동의 안내문 고도화 (인포그래픽) - 국내·글로벌 아동·청소년 처리방침 신설 (인포그래픽)	가. 개인정보 관리체계 강화 - 취약점 관리 (모든 국가) 나. 정보주체 권리보장 - 쿠키 선택권 기획 (모든 국가) - 정보주체 권리보장 페이지(모든 국가 대상 확대 및 유저 접근성 고도화) - 맞춤형 광고 유저 선택권 확대(제3자 제공여부 등) - 다운로드·이동권 보장방안 기획 다. 아동·청소년 개인정보보호 - 국내 개인정보 수집동의 안내문 고도화 (인포그래픽, 동영상) - 국내·글로벌 아동·청소년 처리방침 고도화 (인포그래픽, 동영상)

거버넌스

넷마블은 정보보호최고책임자(CISO, Chief Information Security Officer)를 정보보호 전담 조직의 임원(이사급 경영진)으로 임명하고 있으며, 정보보호최고책임자는 개인정보보호책임자(CPO, Chief Privacy Officer)를 겸하고 있습니다. CISO/CPO는 정보보호 분야 박사학위 취득자로 20년 이상의 전문 경력을 보유하는 등 법적 자격 기준에 부합하고 있으며, 구체적 책임과 역할은 당사 정보보호규정 제2장, 개인정보보호지침 제6조 등에 명시하고 있습니다. 넷마블 CISO/CPO는 2022년 CISO협의회 등이 주최한 '제1회 CISO 대상' 과학기술정보통신부 장관상과 2023년 한국정보산업연합회 주관 '올해의 CISO상'을 수상하며 정보보안 분야에서 전문성과 공로를 인정받고 있습니다. 또한 위원회 및 협의회 외에도 다수의 채널을 운영하여 정보보호 활동 관련 유관부서들의 다양한 의견을 청취하고 정보보호에 대한 공감대를 형성하고 있습니다.



구분	정보보호위원회	넷마블컴퍼니 정보보호협의회
구성	CISO/CPO(의장) 전사 유관부서 실장(임원)	넷마블컴퍼니 CISO/CPO 넷마블컴퍼니 보안실무자
역할	중요 정보보호관련 안전 심의 및 의결	공동보안대응역량강화
활동·보고 주기	연 1회 이상 ¹⁾	CISO/CPO (격월 1회) 보안실무자 (월 1회)

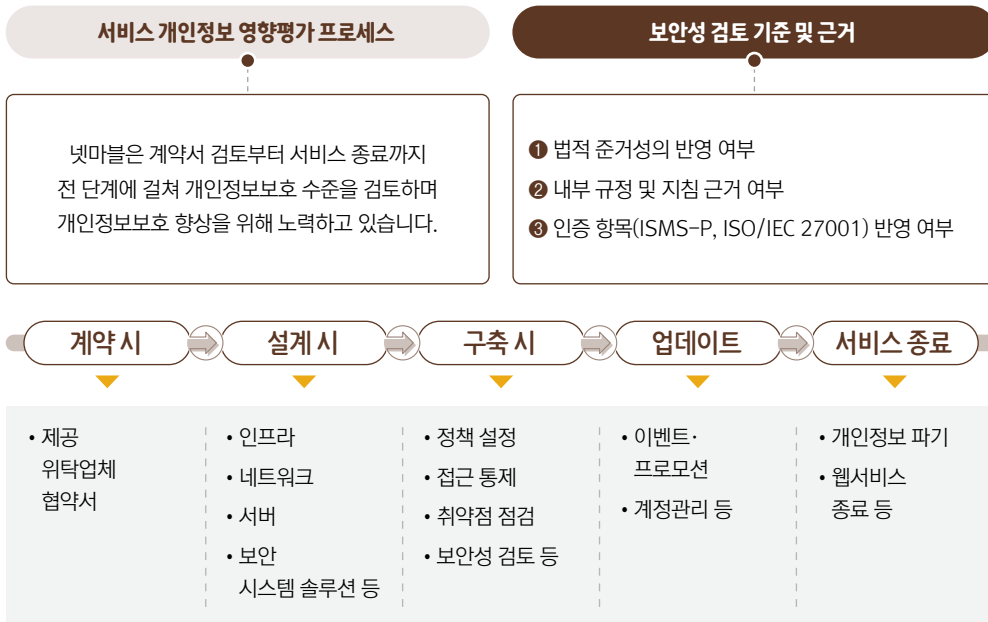
1) 2023년 안전 : 보안규정·지침 개정, 중대보안취약점 관리, 주요보안이슈 논의

정책

넷마블은 주요 정보 자산을 안전하게 보호하기 위해 구성원의 관점에서 쉽게 이해하고 직관적으로 받아들일 수 있는 정책과 규정을 마련하였습니다. 보안정책은 보안규정, 지침, 절차서의 세 단계로 구성되며 최상위 정보보호규정과 하위 3개의 지침, 5개의 절차서를 보유하고 있습니다. 보안정책은 최소 연 1회 이상 정보보호위원회의 의사 결정을 통해 개정되며 이는 넷마블 구성원, 계약직, 상주 외부자 및 방문객에게도 적용됩니다. 또한 정보보호규정 관련 보안성 검토 등 상시 질의하고 검토하는 프로세스가 운영되고 있으며, 넷마블과 계약 관계에 있는 자회사, 협력업체 등에 대해서도 보안정책을 수립하고 운영하는 것을 요구하는 등 넷마블의 정보보호관리체계를 강화하고 있습니다.

개인정보보호를 위해 개인정보보호 지침을 수립하고 정기 또는 수시로 개정하고 있으며, 개발·출시·이벤트·고객 응대 등 개인정보보호와 관련된 분야별 가이드를 꾸준히 발간하여 각 업무 담당자들이 개인정보보호 정책을 쉽게 이해하고 실무에 적용할 수 있도록 합니다. 이 외에도 개인정보보호 지침 37조(로그 기록 및 관리)에 따라 개인정보처리시스템을 관리 대상으로 하여 월 1회 이상 계정, 접속 로그 이상 행위 등을 확인 및 점검하고 있습니다. 더 나아가, 매월 자체 점검을 통해 주요 개인정보 위험을 식별하고 개선·관리해가고 있습니다.

🔗 넷마블 정보보호방침(대외)



글로벌 보안 인증

넷마블은 정보보호 경영시스템의 적합성을 인정받아 글로벌 게임 서비스를 범위로 하는 ISO/IEC 27001 인증을 보유하고 있습니다. 2023년에는 클라우드 서비스 정보보호 및 개인정보보호 국제표준 인증인 ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018과 개인정보보호 경영시스템 국제표준 인증인 ISO/IEC 27701을 신규 취득하는 등 정보보호관리체계 검증 대상을 확대해 나가고 있습니다. 국가공인인증인 정보보호관리체계 (ISMS) 및 개인정보보호 관리 체계(PIMS) 인증은 2015년 최초 취득한 뒤, 2020년부터는 통합된 형태의 정보보호 및 개인정보보호 관리체계(ISMS-P) 인증을 유지하고 있습니다.

뿐만 아니라 2023년 4월에는 글로벌 개인정보보호 인증인 'APEC CBPR'을 취득하여 글로벌 게임 서비스 (게임·고객센터·채널 넷마블·포럼·빌링서비스)를 통해 처리하는 개인정보에 대해서도 인증 범위를 확대했습니다. 해당 'APEC CBPR' 인증은 넷마블의 개인정보보호 수준이 국내뿐만 아니라 글로벌 수준에 부합하는 점을 증명하는 것으로, 미국과 일본 등 주요 APEC 회원국들 간 개인정보 이전 체계가 간소화됨에 따라 업무 효율화가 가능해져 글로벌 사업 경쟁력도 확보할 수 있게 되었습니다.

정보보호 및 개인정보보호 관리체계 (ISMS-P)		[인증범위] 국내 게임서비스 운영 [유효기간] 2023.12.16 ~ 2026.12.15
APEC CBPR 인증		[인증범위] 글로벌 게임 서비스(게임/고객센터/채널넷마블/포럼/빌링서비스) [유효기간] 2023.04.10 ~ 2024.04.09
ISO/IEC 27001, 27017, 27018 인증		[인증범위] ISMS in relation to service & internal operation for global online game publishing using the applicable controls from ISO/IEC 27017:2015 and ISO/IEC 27018:2019 in accordance with the Statement of Applicability version 3.0 [유효기간] 2021.07.03 ~ 2024.07.29
ISO/IEC 27701 인증		[인증범위] PIMS in role as a 'PII Controller' in relation to service & internal operation for global online game publishing in accordance with the Statement of Applicability version 3.0 [유효기간] 2023.08.14 ~ 2024.07.29

🔗 [채널 넷마블] 안전한 넷마블, 글로벌 개인정보보호 인증 APEC CBPR 취득!

개인정보보호 관리

넷마블은 국내 및 글로벌 유저의 개인정보보호를 위해 PbD(Privacy by Design) 원칙을 바탕으로 각 국가별 개인정보보호 정책을 분석하고 규정을 마련하여 서비스에 적용하고 있으며, 서비스 기획부터 종료 단계까지 개인정보 라이프 사이클에 따라 자체 체크리스트를 마련하여 정책 준수 여부 검수, 유·노출 위험 식별 및 개선 조치를 수행하고 있습니다.

또한 개인정보처리(수집·이용, 제공 등)가 요구되는 시스템을 신규 개발하거나 이미 구축된 시스템에 변경사항이 있는 경우 개인정보 영향평가 프로세스를 운영하고 있으며, 이 외에도 유저의 개인정보 권리를 보장하기 위한 고객센터, 인앱 기능, 대리인(EU, UK) 등 다양한 인입 창구를 마련해 유저의 개인정보 접근권, 정정권, 삭제권을 보장하고 있습니다. 2023년 11월부터는 글로벌 유저의 개인정보 권리를 강화하기 위해 별도의 개인정보 온라인 창구를 개설하여 운영하고 있습니다.

1. 개인정보 수집 및 이용 (수집)

- 개인정보 수집 절차 준수(개인정보 수집 및 이용 동의, 법정대리인 동의)
- 국내외 국가별 법·규제에 따른 보안정책 적용 (신규회원제도 발생 시, 이벤트 진행 등)
- 플랫폼(구글, 애플 등) 개인정보 관련 정책 대응 등
- '개인정보 라벨링 제도'와 '아동 청소년용' 개인정보처리방침 제공

(이용)

- 사전 동의받은 목적 범위 내 처리
- 사전 동의 목적 범위 외 이용, 제3자 제공 및 판매 금지

2. 저장·관리

- 개인정보 기술적·관리적·물리적 보호조치(접속기록 보관, 계정 권한 관리, 위·변조 방지 조치, 보안 장치 등)
- 개인정보 취급자 관리(반출 정책 수립·적용, 접속기록 점검 강화)
- 개인정보 권리보장 대응(열람, 정정·삭제, 처리 정지 등)

3. 제공·위탁

- 개인정보 처리 업무 위탁자 점검 및 개선
- 제3자 제공 적절성 검토(동의, 법률 준법 등)
- 제3자로부터 개인정보 수집·이용 시, 정보제공일로부터 3개월 내 사실 통지(정보제공자, 처리 목적 처리 정지 요구 권리)

4. 파기

- 개인정보 수집 기간 만료 시 개인정보 파기
- 서비스 종료 등 목적이 달성된 개인정보 파기



개인정보처리방침

넷마블은 글로벌 퍼블리싱 서비스를 제공함에 따라 권역 및 국가별 다양한 언어를 통해 개인정보처리방침을 제공하고 있습니다. 넷마블은 유저들의 이해를 돕기 위한 '개인정보 라벨링 제도'와 '아동 청소년용' 개인정보처리방침과 개인정보 수집 동의 안내를 도입하여 개인정보처리방침 내용을 시각화하여 표현함으로써 자신의 개인정보가 어떻게 수집·이용·제공·파기·보호되는지 총 5단계로 구분하여 개인정보 처리 현황을 알기 쉽게 전달하고 있습니다.

알기 쉬운 개인정보처리방침

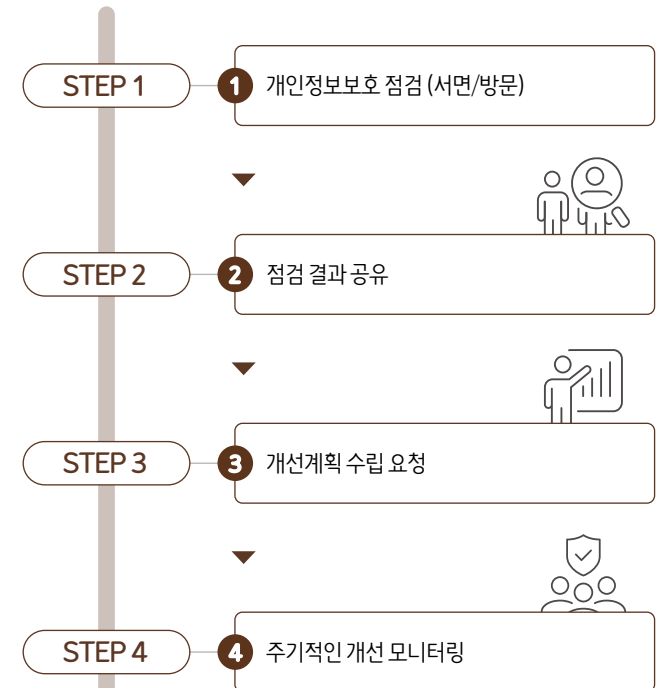
넷마블 아동·청소년 안내 - 개인정보 수집 동의

알기 쉬운 개인정보처리방침

개인정보 처리 위탁자 관리

넷마블은 고객 응대, 배송 등을 목적으로 개인정보 처리를 위탁하고 있으며, 개인정보의 안전한 관리를 위하여 개인정보 처리 위탁계약 체결을 통해 넷마블에 준하는 개인정보보호 조치를 준수하도록 요구하고 있습니다. 계약이 체결된 위탁자를 대상으로 개인정보보호 교육 자료를 배포하고, 연 1회 개인정보 처리 현황을 서면/방문 점검하고 있습니다. 주요 개인정보 처리 위탁자 대상으로는 필수 방문 점검을 시행하여 개인정보 관리 현황을 보다 더 면밀히 점검하고 발견된 미흡 사항에 대해 개선이 완료될 수 있도록 지속 관리·감독하고 있습니다.

또한, 주기적으로 신규, 변경, 종료된 위탁자(재수탁자 포함)의 현황을 식별하고 현행화하여 관리하고 있으며, 변경 사항이 있을 경우 개인정보처리방침을 통해 변경되는 내용을 공개하고 있습니다.



사고 예방 및 위험 완화 조치

넷마블은 보안위험관리 프로세스로 발견된 위험 요인에 대한 근본적 해결을 목표로 개선 방안을 마련하여 위험 제거 및 완화 활동을 추진하고 있습니다. 구체적으로 보안 위험을 식별(자산 식별 → 보안 위험 식별 → 보안 취약점 식별)하고 보안 위험 분석 및 평가를 실시하여 보완 대책 수립, 개선 이행 점검 등 정보보호 전 과정을 체계적으로 관리하고 있습니다. 이러한 정보보호관리 활동은 ‘(개인정보)정보자산 위험관리 절차서’ 내 정보자산 분류, 중요도 평가, 위험평가 수행 및 조치 등을 포함하여 명확하게 규정하고 있습니다.

사전·사후 대응 체계

넷마블은 150개 이상 국가를 대상으로 게임을 운영하는 글로벌 기업으로서 정보보호 및 개인정보보호 관련 국내외 법규를 철저히 준수하며, 국내외 표준 정보보호 규격에 근거한 정책을 마련하고 있습니다. 또한 사이버 해킹과 공격에 대응하기 위한 사전 예방 활동과 사후 대응 프로세스를 갖추고 있으며, 정보보호규정 제9조 정보보호 감사 및 내부조사에 따라 정보보호 관리 프로세스 정상 이행 여부 진단을 위한 내부 및 외부 감사를 연 1회 이상 실시합니다. 특히 2023년 진행한 외부 감사에서는 취약점 식별 및 개선 조치 후 이행 점검을 3회 이상 실시하고, 고객사 보안 감사에 적극적으로 대응하는 등 보안 사고 예방 및 대응을 위해 최선의 노력을 다하고 있습니다.

이 외에도 내·외부자에 의한 개인정보 유출에 대비해 개인정보 유출 사고 대응 절차서를 마련하였으며, 개인정보 유출 신속 대응 TF 조직을 구성하여 개인정보 유출 사고 발생 시 피해를 신속하게 인지하고 원활하게 대응할 수 있도록 합니다. 주기적인 위험평가, 게임 출시 전 보안점검, 출시 후 상시 모의 해킹, 악성 프로그램 탐지를 통해 데이터 침해사고 또한 방지하고 있으며, 24시간 365일 보안관제 시스템과 사고 대응 절차에 따라 정보 보안 사고 발생 시 신속한 복구를 추진하고 있습니다.

주요 위험 완화 조치 효과성 평가

제품서비스 종료된 소프트웨어 개선조치율	업무문서 원격지 열람·다운로드 감소율	위수탁사 보안점검 후 개선조치율
51.1%	96.1%	100%

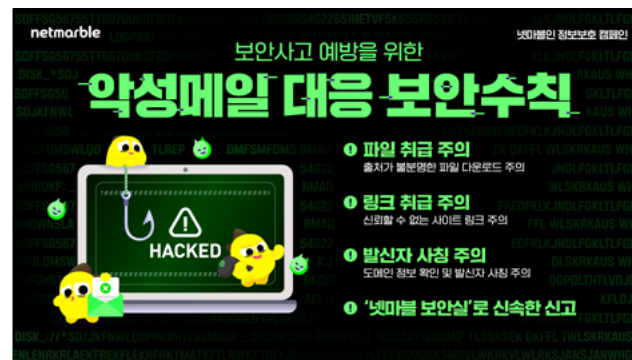
사전 예방 조치

넷마블은 최신 보안 위협 및 취약점 정보를 수집해 잠재적 보안위험을 식별하고, 식별된 항목들에 대해 개선조치계획을 수립 및 이행하는 위험평가를 연 1회 이상 실시해 정보보호 수준을 높이고 있습니다. 게임 출시 전에는 보안점검을 진행하며, 게임 서비스가 진행되는 동안에는 상시적으로 모의 해킹을 시행해 보안 취약점을 식별 및 제거하고 있습니다.

또한, 게임 어뷰징을 방지하기 위해 자체 개발한 보안 모듈을 적용해 악성 프로그램을 탐지 및 차단하는 데 주력하고 정기적으로 주요 자산들에 대한 취약점 점검을 시행해 비즈니스 운영에 핵심적인 역할을 수행하는 등 자산의 보안을 강화했습니다.

사후 대응 조치

넷마블은 정보보호 및 개인정보보호 관련 위험 관리 활동을 통해 2023년 0건의 보안 사고가 발생했습니다. 넷마블은 24시간 365일 운영하는 보안관제 시스템을 통해 상시 대응이 가능한 환경을 갖추고 있으며, 정보 침해사고 발생 시 서비스하는 모든 게임에 대해 영향을 최소화할 수 있도록 신속한 복구를 추진하고 있습니다. 중대한 영향을 미치는 사고의 경우 침해사고 대응매뉴얼에 따라 정보보호책임자가 즉시 보고 및 대응하는 프로세스를 갖추고 있습니다.



정보보호 캠페인



사내 보안교육 영상

정보보호 문화 구축

구성원 보안 인식 제고 활동

넷마블은 신규 입사자 대상 정보보안교육과 법정 필수 보안 교육을 시행하고 있으며, 2023년도에는 신규 보안 교육 과정을 기획·개발하여 자체 제작한 정보 유출 예방 동영상 교육을 계약직, 상주 외부자를 포함한 넷마블컴퍼니 전체 구성원을 대상으로 배포하는 등 보안 인식 제고를 위해 노력하고 있습니다.

추가적으로 넷마블은 구성원의 개인정보보호 인식 제고를 위하여 다양한 교육 등 활동을 시행하고 있습니다. 기본적으로 개인정보보호법에 따른 개인정보 취급자에 대한 연 1회 교육 진행 외에도 가장 효과적으로 교육을 수행할 수 있는 방법이 무엇인지 고민하여 적용하고 있습니다. 2023년에는 전체 개인정보 취급자들을 대상으로 환경 변화(개인정보보호법 개정 내용)와 주요 위반 사례 및 대응 방안에 대하여 교육을 진행했을 뿐만 아니라, 구성원들이 직접 개인정보보호와 관련하여 가장 궁금해하는 주제들을 사전 선정하여 사내 릴레이 세미나를 시행하였습니다. 또한, 개발 및 인프라, 수탁자 관리부서, CS 민원 처리 담당자들을 대상으로 직무별 개인정보보호 교육을 시행하였습니다.

이 외에도 매월 유저 대상 보안 캠페인 진행 및 정기 소식지 발행을 통해 정보보호 규정을 안내하고, 유저의 소중한 개인정보를 보호할 수 있도록 노력하고 있습니다. 구성원 대상으로도 정보보호를 위한 기본 수칙인 회의실 보안, 휴대기기 보안 등 다양한 주제로 캠페인을 진행하며 사옥 내 전 광판 및 화면보호기로 정보 보호 활동의 중요성을 정기적으로 안내하고 있습니다.

2023년 정보보안 및 개인정보보호 교육 내역

구분	교육 대상	교육 내용	참여 인원 (교육 대상 대비 수료율)	세부 주제
필수 교육	전체 구성원	기본 공통 교육	848명 (100%)	- 개인정보란 무엇일까? - 개인정보는 무엇이고 어떻게 보호하면 될까? - 물리보안은 무엇이고 업무환경은 어떻게 보호할까?
직무별 개인정보 보호교육	개인정보 취급자	개인정보 취급자로서의 책임감 강화	290명 (100%)	- 개인정보의 개념 2023년도 개인정보보호법 개정 내용 - 법 위반사례 및 대응방안
	개인정보 취급자	개인정보 릴레이 세미나	60명 (100%)	- 서비스 Life-Cycle에 따른 넷마블 개인정보보호 절차 - 개인정보처리시스템의 기술적·관리적 보호조치 - 국내 개인정보보호법 개정에 따라 변경되는 동의제도
	개발 및 인프라	직무별(개발 및 인프라) 개인정보 교육	22명 (100%)	- 개인정보의 개념 - 서비스 개발 시 준수사항 - 개인정보 유·노출 사례 및 조치
	개인정보처리 수탁자 관리부서	수탁자 개인정보보호 관리방안	13명 (100%)	- 개념 설명(위수탁 개념, 법 개정 내용) 23년도 점검 프로세스 - 수탁자 개인정보 관리 강화 및 대응방안 논의
	CS민원처리	개인정보 CS민원처리 대응 시 절차 및 방안	65명 (100%)	- 이벤트 진행 시 개인정보의 안전한 수집·활용·파기 - 개인정보 열람·정정·삭제 요구 시 대응 방안 학습

[넷마블 TV] 안전한 개인정보보호를 위한 넷마블의 노력 영상

개인정보보호의 날 기념 활동

넷마블은 2023년 9월 게임 유저를 대상으로 개인정보보호 퀴즈 이벤트를 진행했으며, 넷마블 컴퍼니 구성원 대상으로는 개인정보 릴레이 세미나 등 다양한 행사를 개최했습니다.

개인정보보호 퀴즈 이벤트 (유저)	게임 유저를 대상으로 개인정보보호 퀴즈 이벤트와 함께 넷마블의 개인정보보호를 위한 활동을 홍보하고, 일상 속 개인정보보호 실천 방법을 안내하였습니다. 총 6,753명이 참여했으며, 퀴즈 정답자에게는 게임 재화를 지급하는 등 혜택을 제공하여 유저들의 참여도를 높였습니다.
사내 개인정보 릴레이 세미나 (구성원)	넷마블 개인정보 릴레이 세미나는 구성원들에게 안전한 개인정보보호 조치에 대한 이해도와 관심도를 높이고, 개인정보 침해 사고를 예방하고자 하는 취지에서 시행되었습니다. 세미나는 사전에 선정된 ‘서비스 Life-Cycle(기획·개발, 운영, 종료)’ 세 가지 주제에 따라, 넷마블 개인정보보호 절차, 개인정보처리시스템의 기술적·관리적 보호 조치, 개인정보보호법 개정에 따라 변경되는 동의제도로 진행되었으며, 질의응답 시간을 마련하여 평소 구성원들이 궁금해 하던 개인정보 관련 궁금증을 해소하는 시간을 가졌습니다.

[채널 넷마블] 개인정보보호를 위한 넷마블의 노력

사회공헌

중장기 목표

넷마블은 창립 초기부터 사회공헌 활동을 지속해오고 있으며, 2018년 넷마블문화재단 설립과 함께 사회공헌에 대한 ‘기반 구축’, ‘정체성 확립’, ‘사업 고도화’ 단계를 거쳐 사회공헌 전략과 원칙 기반의 방향성을 확립하고, 사업 영역과 범위를 확대하여 다양한 이해관계자에게 긍정적인 영향력을 전하고 있습니다. 2023년은 재단 창립 시기 수립한 로드맵이 끝나는 시점이자, 새롭게 수립된 로드맵이 시작하는 중요한 시점으로 구성원 참여 활성화를 통해 내부 이해관계자가 공익 활동에 공감하고 참여하는 기회를 확장해 나가고자 합니다. 이후 2024년에는 내부 이해관계자의 긍정적인 변화를 토대로 지역사회까지 대상을 넓혀 단순히 물적 기부가 아닌 적극적인 동참의 형태로 외부 이해관계자들과의 연결 고리를 만들어가고 있습니다. 2025년 이후로는 국내 최초의 게임박물관(2024년 12월 개관 예정)을 운영하며 게임 역사 및 문화에 대한 재조명을 통해 한국 게임 산업 발전에 기여하고, 문화적 가치를 높이는데 기여하고자 합니다.

넷마블문화재단 로드맵

추진 연도	2023	2024	2025	2026
추진 목적	구성원 참여 활성화	지역사회 지원 확대	국내 최초 게임박물관 운영	게임박물관 운영 활성화 및 지역 기여 확대
세부 목표	봉사활동 참여 확대 연 4회 이상	지역사회 교육 프로그램 지원 연 50명 이상	글로벌 게임 역사 정립 및 전시	아동·청소년 견학 확대 전기 대비 10% 이상
	기부 참여 확대 모금액 3% 이상 증가	지역사회 기부 진행 연 2회 이상	한국 게임 문화 조망 및 전시	관람객 대상 홍보 이벤트 진행 연 2회
	사회공헌 교육 강화 연 10회 이상	사내 나눔행사 개최 시 지역 사회 참여	아동·청소년 견학 진행 연 10회 이상	지역 연계 견학 진행 연 2회

중장기 로드맵

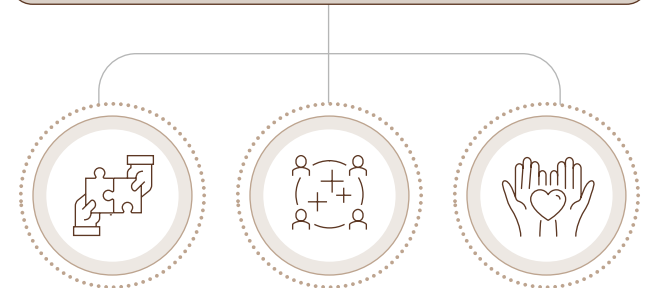
거버넌스

넷마블은 기업의 사회적 책임을 다하고자 사회적 가치를 제고하는 다양한 사회공헌 활동을 추진하고 있습니다. 모든 사회공헌 활동은 수립된 명확한 기준과 체계적인 절차 하에 수행하고 있으며, 사업 수행 내역은 이해관계자에게 투명하게 공개됩니다. 앞으로도 넷마블은 지역사회와 함께 성장하며 다양한 사회적 문제 해결을 위한 기업의 책임을 다하겠습니다.

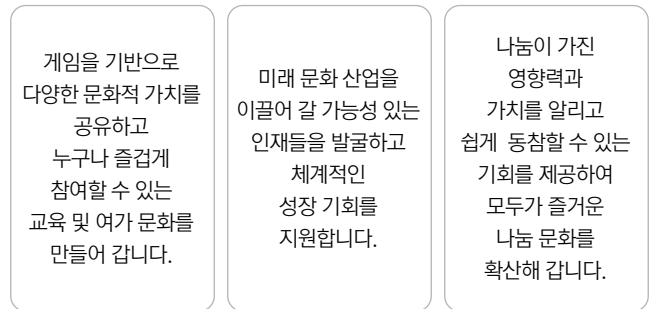
넷마블문화재단 추진 체계

미션

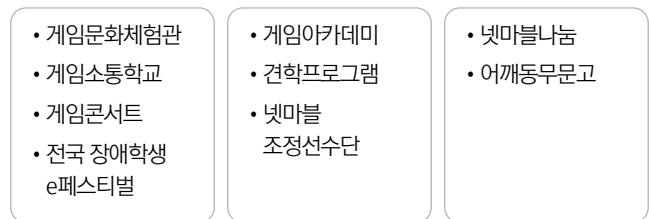
문화적 가치 확산을 통한 우리 사회 미래경쟁력 제고



집중영역



핵심사업



정책

사회공헌 추진 원칙

넷마블이 지향하는 사회공헌의 방향성은 장기적이고 지속적인 관점에서 지역사회의 긍정적이고 실제적인 변화를 추구하는 것으로, 기업의 역량과 자원을 최대한 활용해 기여하는 데 집중하고 있습니다. 특히 모든 사회공헌 사업은 지속성, 진정성, 전문성, 투명성 네 가지 원칙에 근거하여 전개하고 있습니다.

넷마블 사회공헌 추진 원칙

1. 지속성

일회성이 아닌 지속적이고 일관성 있는 추진을 통해 장기적인 변화를 이끌어 냅니다.

2. 진정성

지역사회에서 진정으로 필요한 부분에 집중해 실제적인 지원 체계를 마련합니다.

3. 전문성

사회공헌 전문성과 경험을 보유한 담당 조직을 구성해 파급 효과를 높이고 리스크를 관리합니다.

4. 투명성

사회공헌의 모든 과정을 기록하고 사내외 이해관계자와 활발하게 공유하여 투명성을 제고합니다.



문화예술후원우수기관 인증

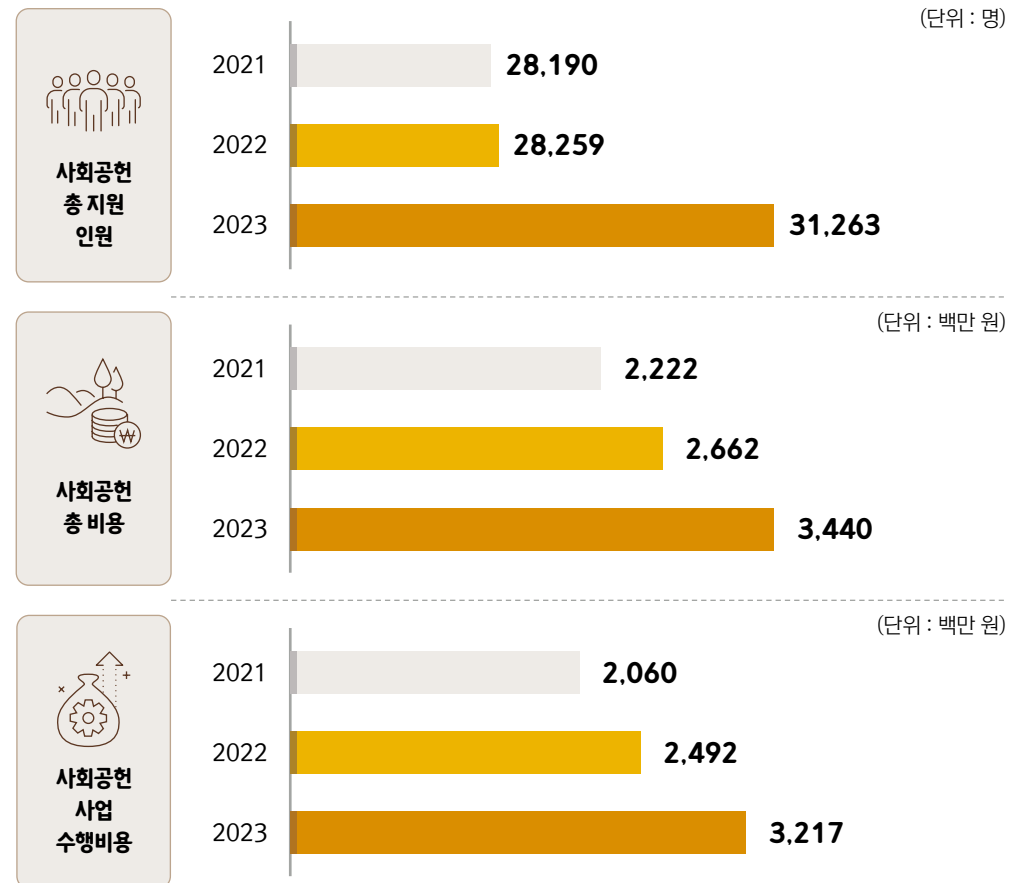


한국메세나대회 문화공헌상

사회공헌 활동

창립 초기부터 사회공헌에 진심을 다해 온 넷마블은 그 지속성을 높이기 위해 2018년 넷마블문화재단을 설립했습니다. 넷마블문화재단은 '문화 만들기', '인재 키우기', '마음 나누기' 세 전문영역을 기반으로 다양한 문화적 가치 창출·가능성 있는 미래 인재 양성·진정성 있는 나눔문화 확산을 수행하며 사회적 가치 제고에 기여하고 있습니다. 특히 2023년에는 문화체육관광부로부터 문화예술 발전에 기여한 것을 인정받아 게임업계 최초 '문화예술후원 우수기관'으로 선정되었으며, 2023 한국메세나대상 문화체육관광부 장관 표창을 받았습니다.

넷마블문화재단 홈페이지



문화 만들기

게임문화체험관

‘놀이와 교육이 만나는 특별한 게임 공간’

넷마블은 신체적·사회적 제약 없이 누구나 게임을 즐길 수 있도록, 2008년 국립특수교육원과의 민관협력을 시작으로 현재까지 전국 특수학교 및 유관기관 내에 37개소의 게임문화체험관을 개설했습니다. PC, 모바일, VR 장비 등 다양한 최신기기를 쉽게 이용할 수 있도록 체계적인 활용 매뉴얼을 보급해 장애학생들을 대상으로 새로운 교육 및 여가문화를 만들어가고 있습니다.

2023년에는 게임문화체험관 15주년을 기념해 특별강연과 책자 및 영상을 배포하였으며 15년간 축적된 노하우와 역량을 바탕으로 학생·학교를 넘어 지역사회로 대상과 지원 범위를 확장해 장애인복지관 두 곳에 게임문화체험관을 개관했습니다. 앞으로도 넷마블은 더 넓은 영역으로 확장해 나가며 더 큰 사회적 가치를 창출하겠습니다.

[넷마블 TV] 게임문화체험관 15주년 기념 영상

[채널 넷마블] 게임문화체험관과 함께한 변화의 시간 (2023.11)

[채널 넷마블] 제 36호, 37호 ‘게임문화체험관’ 개관 (2023.12)

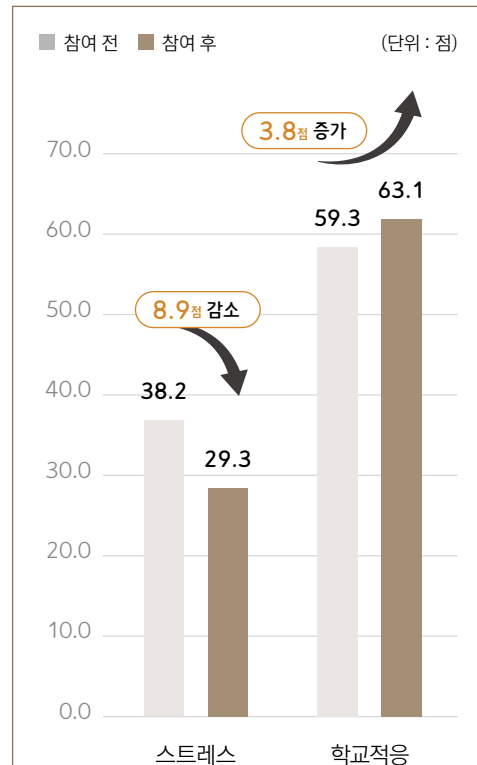


게임문화체험관

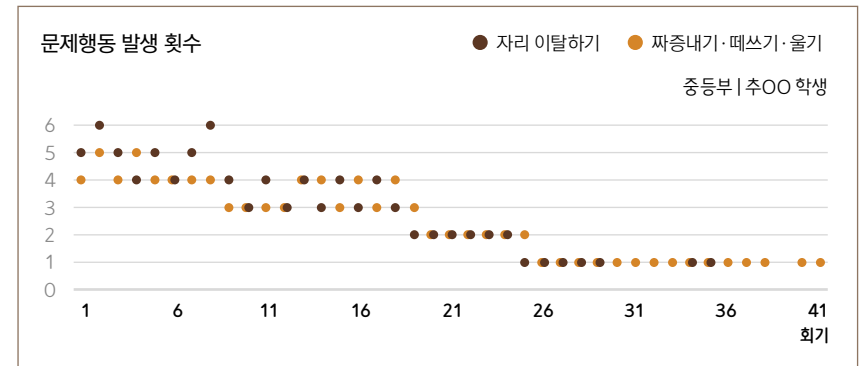
게임 관련 사회공헌 활동 효과성

넷마블은 게임문화체험관을 통해 지적 장애 학생들에게 게임 활동을 소개한 후, 학교생활 적응과 스트레스 변화 효과성 연구를 진행했습니다. 초, 중, 고등학교 학생으로 구성된 16명의 지적 장애 학생들을 대상으로 프로그램 참여 전·후 변화를 비교하기 위한 척도 검사와 표준화된 항목에 대한 교사의 관찰기록을 분석했습니다. 게임을 활용한 여가 활동 프로그램에 3개월간 참여한 결과, 참여 학생들의 스트레스는 감소했으며 학교생활 적응력에 긍정적인 영향이 나타났습니다. 스트레스 척도는 참여 전 38.2점에서 참여 후 29.3점으로 감소했고, 학교 적응 척도는 59.3점에서 63.1점으로 증가했으며 이는 통계적으로 유의한 차이($p(0.001)$)를 나타냅니다. 또한, 초등부와 중등부 참여 학생들을 대상으로 지도 교사가 관찰한 문제행동 기록을 분석한 결과, 프로그램이 진행될수록 ‘자리 이탈하기’와 ‘짜증내기’ 발생 횟수가 전반적으로 줄어드는 것을 확인할 수 있었습니다.

스트레스 변화 연구 결과



학교 적응 능력 변화 연구 결과



교사들의 참여 관찰 기록

- “ 게임을 배우는 동안에는 어려움이 있었으나 게임을 익히고 나서는 참여도가 매우 높아졌습니다. 횟수가 반복되면서 프로그램 시간 외에도 담임교사의 옷을 당기는 등 몸짓언어를 통해 스스로 게임문화체험관에 가자는 요구를 하기도 합니다. 게임문화체험관 사용 이후 오후 수업 시간에 짜증 내기가 줄고, 수업 참여도가 상대적으로 높아졌어요. 문제행동의 빈도수도 확연히 줄어들었고요. ”
- “ 게임여가를 통해 친구들에게 말을 건네는 경우가 생겼으며, 게임의 화면을 보고 혼자말로 감정을 표현하며 많이 웃습니다. 친구들을 밀고 소리는 지르는 경우는 거의 일어나지 않고 있으며, 게임을 하려고 쉬는 시간에도 컴퓨터로 적극적으로 이동하여 게임을 하기도 하고요. ”
- “ 남학생들에 비해 게임에 크게 관심이 없었어요. 다만 친구들과 함께하고 서로 게임에 대해 이야기하고 공유하는 것에 크게 관심을 가졌어요. 친구들과 더 친하게 지내면서 예전보다 친구들에게 짜증을 내는 빈도가 확연히 줄어들었죠. ”



게임소통학교

‘게임으로 소통하고 가까워지는 가족’

넷마블은 2016년부터 전국 초등학교와 학부모를 대상으로 서로를 이해하고 가정 내 올바른 게임 문화를 형성할 수 있도록 게임소통학교를 운영하고 있습니다. 게임을 매개로 가족 내 소통방법을 익히고 긍정적인 관계를 구축할 수 있도록 온·오프라인 교육 진행 및 교육 콘텐츠를 배포하고 학부모 간담회, 사례연구 및 조사도 진행하고 있습니다. 2024년에는 학교로 방문하는 게임소통학교와 소통 전문가가 참여하는 포럼도 진행할 계획입니다.

[\[채널 넷마블\] 2023 넷마블게임소통학교 전 여정을 마치며!](#)

게임콘서트

‘게임산업 및 문화에 대한 오픈 포럼’

2019년부터 6년간 지속하고 있는 게임콘서트는 건강한 게임문화 조성과 확산을 위해 전문가와 현직자, 대중이 참여하여 여러 분야의 게임산업과 문화 트렌드를 다각도로 조망하며 미래 비전을 제시하는 오픈형 포럼입니다. 2023년 게임콘서트는 3년 만에 오프라인으로 재개되어 게임 산업의 가치, 타 산업과의 융화 등 다채로운 주제를 선정해 게임 산업 및 문화와 관련된 지식, 정보, 인사이트를 나누며 더 발전적인 사회를 그려가고 있습니다.

[\[넷마블 TV\] 제19회 게임콘서트 영상](#)

[\[채널 넷마블\] #게임콘서트](#)

전국 장애학생 e페스티벌

‘게임 안에서 하나되는 모두의 축제’

전국 장애학생 e페스티벌은 국내 유일의 전국 장애 학생 대상 e스포츠대회 및 정보경진대회입니다. 교육부와 문화체육관광부의 후원을 받아 국립특수교육원, 한국콘텐츠진흥원과 협력해 2009년부터 꾸준히 주최하고 있는 행사로서 장애 학생과 비장애 학생, 교사, 학부모가 함께 참여해 장애 학생의 정보화 기능 향상 및 새로운 여가문화 향유에 기여하고 있습니다.

2023년 오프라인으로 진행된 전국 장애학생 e페스티벌은 장애 학생, 학부모, 교사와 전국 17개 시·도교육청 관계자 등 3,000여 명이 참여한 대규모 행사로 진행되었으며 e스포츠대회 및 정보경진대회와 함께 다양한 부대행사를 진행하여 대회 참가자는 물론 가족 및 관람객 모두 함께할 수 있는 소통의 장을 마련하였습니다.

[\[채널 넷마블\] 꿈과 열정의 무대! 전국 장애학생 e페스티벌](#)



게임소통학교



전국 장애학생 e페스티벌



게임콘서트

인재 키우기

게임아카데미

'미래의 꿈. 게임에 담다'

넷마블은 앞으로 우리나라의 게임산업을 이끌어갈 인재를 양성하기 위해 2016년부터 게임아카데미를 운영하고 있습니다. 게임아카데미는 꿈에 대한 강한 열정과 게임 개발 관련 기본 역량을 갖춘 청소년을 선발해 8개월의 정규 과정을 운영하며 기획, 디자인, 개발 등 전문 영역을 나누어 게임 개발 지식과 기술 습득뿐만 아니라 게임 인재가 갖춰야 할 윤리의식과 사회적 책임 의식을 가르치고 있습니다. 정규과정 외에 여름방학에는 부트캠프를 운영하여 더 많은 청소년이 미래 게임개발자로 성장할 수 있도록 게임 개발 경험과 앱스토어 등록 관련 교육을 제공합니다. 최근 G-STAR(지스타) 2023 인디쇼케이스 모바일게임 부문에서는 게임아카데미 학생들이 개발한 '거짓낙원'이 최종 전시작으로 선정되었으며, 2024년에는 특별히 리유니온데이를 운영하여 1기부터 8기 참가자가 함께 네트워크를 형성할 수 있는 시간을 마련했습니다.

[채널 넷마블] 미래의 꿈, 게임에 담다

견학프로그램

'나의 게임산업 탐방기'

넷마블견학프로그램은 게임산업 및 진로에 관심 있는 중·고등학생 및 대학생을 대상으로 자체 개발한 교육 콘텐츠를 제공합니다. 견학프로그램을 통해 게임개발에 필요한 다양한 직무를 알아보고 개발 과정을 이해하는 체험활동을 진행하며, 현업 실무자의 강연을 통해 게임산업 직무에 대한 지식과 경험을 전달합니다. 기획, 개발, 디자인 등 전문 지식과 역량을 갖춘 구성원 명에 강사를 선발하고 학생들의 피드백을 통해 매번 강의를 새롭게 구성하며 맞춤형 진로 교육을 제공합니다. 또한, 학교 밖·가정 밖 청소년을 위한 견학프로그램을 운영하고, 네덜란드 트벤테 대학교, 미국 인디애나 대학교 경영대학, 텍사스 오스틴 대학교 등 해외의 우수 대학 학생들을 대상으로 견학프로그램을 진행하며 우리나라 게임산업의 발전과 넷마블의 여러 사회공헌 사업을 소개했습니다. 학기 중 외에도 구성원 가족을 대상으로, 부모님, 배우자의 업무를 이해하고 소통할 수 있는 견학프로그램을 운영하고 있습니다.

[채널 넷마블] 美 인디애나 대학교 학생 대상 '견학프로그램'

넷마블조정선수단

'편견과 한계를 넘는 새로운 도전'

넷마블은 장애인 체육 진흥 및 장기적 자립 지원을 통한 사회참여와 권익 보호 활동을 보다 확대하기 위해 2019년 게임업계 최초로 장애인선수단을 창단했습니다. 비장애인 대비 열악한 환경에 처한 선수들에게 안정적 고용 환경 및 체계적인 훈련 기회와 훈련용품 지원하였고, 그 결과 2023년 전국장애인조정선수권대회에서 총 20개 메달, 충주 탄금호 전국장애인조정대회에서 총 14개 메달, 전국 장애인체육대회에서 총 13개 메달을 획득했습니다. 특히 제4회 항저우 아시안패러게임(장애인아시안게임) 혼성 유타포어 종목에서 은메달을 획득하며 대한민국 국가대표로서 자긍심을 고취했습니다. 넷마블은 이러한 사회적 기여를 인정받아 2024년 4월 서울시와 서울시 장애인체육대회가 주최·주관한 '민간(공공) 기업 장애인선수단 창단 활성화 선포식'에서 '장애인선수단 운영기업 표창장'을 수상했습니다.

[채널 넷마블] 넷마블장애인선수단 선수 인터뷰



게임아카데미



넷마블조정선수단



견학프로그램



장애인선수단 운영기업 표창장

마음 나누기

넷마블나눔

‘함께해서 더 따뜻한 세상’

넷마블은 구성원의 기부 및 봉사활동뿐만 아니라 넷마블나눔 DAY, 명절 나눔 경매, 명예강사 활동, 재능 나눔 등 재미있고 보람찬 사회공헌 활동 참여를 유도하며 사내 나눔문화의 형성 및 정착을 위해 노력하고 있습니다. 넷마블나눔 DAY는 2016년 ‘넷마블 바자회’를 시작으로, 구성원들이 기부한 물품 판매 및 경매를 통한 수익을 모금하여 지역사회복지관 및 아동보호기관 등에 전액 기부하고 있습니다. 특히 2023년에는 구성원의 재능기부를 통한 모루 인형 만들기, 도트 캐리커처 등의 행사와 우수 기부자 및 봉사자 시상식, 문화공연 등을 통해 구성원 모두가 나눔의 즐거움을 경험하는 시간을 마련해 약 1,329명의 구성원이 참여했으며, 약 1,100만 원의 기금을 조성하여 지역 보육시설에 전달했습니다. 또한, 구성원들의 연간 정기 기부금은 구성원 기금 위원회의 승인을 거쳐 IT 기반 교육 및 전시회인 넷마블창문프로젝트 등에 사용되고 있습니다.

[채널 넷마블] 2023 넷마블나눔 DAY

[채널 넷마블] 2023 넷마블창문프로젝트



넷마블나눔 DAY

어깨동무문고

‘다름을 이해하는 모두의 동화’

장애인, 사회적 약자 등 모든 사람이 조화롭게 공존하는 세상을 위한 그림책 시리즈 ‘어깨동무문고’는 아이들을 비롯하여 책을 접하는 사람들이 다양성을 존중하며 바르게 성장할 수 있도록 관련 메시지를 담아 발간된 동화책입니다. 어깨동무문고의 판매 수익금은 그림책 발간 및 교육·복지기관에 전액 기부됩니다. 지역의 공공도서관, 작은 도서관과 연계한 여러 활동을 계획하고 있으며, 이 외에도 컨퍼런스 및 전시회를 개최하고 인권교육을 실시하며 다양성을 존중하는 사회로 나아갈 방향을 모색하고 있습니다.



어깨동무문고

[채널 넷마블] 어깨동무문고 12번째 그림책 〈사실은 말이야〉 출간

지역경제 활성화

넷마블은 넷마블문화재단의 사회공헌 활동 외에 사업 활동 영역에서도 지역사회와의 상생을 추구하고 있습니다. 2023년 7월, ‘콩야 레스토랑즈’와 맥도날드와의 협업으로 진도 지역 ‘대파’를 재료로 한 버거 마케팅 활동을 수행하며 지역 농산물 촉진 및 지역 경제 활성화에 일조한 바 있습니다. 또한 2024년 5월에는 사회 문화 이슈 매거진을 발간하는 비영리 사회적기업 ‘빅이슈 코리아’와 콜라보를 진행, ‘콩야 레스토랑즈’로 커버스토리를 장식하고 특별호 수익금 절반을 홀리스 대상으로 기부하며 홀리스의 경제적 자립 지원에 기여하고자 했습니다. 또한 2021년 지타워 건립 시 전체 부지의 70%를 공원화하여 지역사회에 개방하였고 이후에도 지속적으로 사옥 내 다양한 시설을 확충해 나가며, 산업단지 입주기업 및 지역주민들이 유·무상으로 이용할 수 있도록 제공하고 있습니다. 넷마블은 향후에도 건강관리·검진 시설 및 생활 스포츠 시설, 커뮤니티 시설과 같은 문화 시설 등을 통해 지역주민들의 삶의 질 향상에 기여하고자 합니다.

[넷마블 TV] 지타워 상생투어 영상

[채널 넷마블] 콩야 레스토랑즈x맥도날드 팝업스토어



지타워 컨벤션



콩야, 비영리 매거진 ‘빅이슈’ 판매 수익금 기부

지역사회 상생을 위한 시설

시설명	개관	운영 현황
지타워 컨벤션	2021년 10월	산업단지(구로, 가산디지털단지) 입주기업 할인 제공 (산업단지 입주 기업 이용 비율 약 36%)
종합 스포츠센터	2022년 10월	산업단지 입주기업 및 지역주민 대상 할인 (산업단지 입주 기업 또는 지역주민 이용 비율 약 99%)
스크린골프장	2024년 2월	산업단지 입주기업 및 지역주민 대상 할인 제공
건강증진시설	2024년 4월	산업단지 입주기업 및 지역주민 대상 건강증진 도모 (건강관리실, 마음안정관리실)

05

We Grow Together.

이해관계자와 모두 함께 성장합니다.



'콩야 레스토랑즈' 환경부 탄소중립 캠페인 홍보대사 선정 (MNB)



56

환경경영

63

지배구조

66

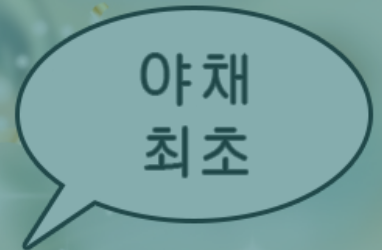
주주 친화 경영

67

윤리경영

70

리스크 관리



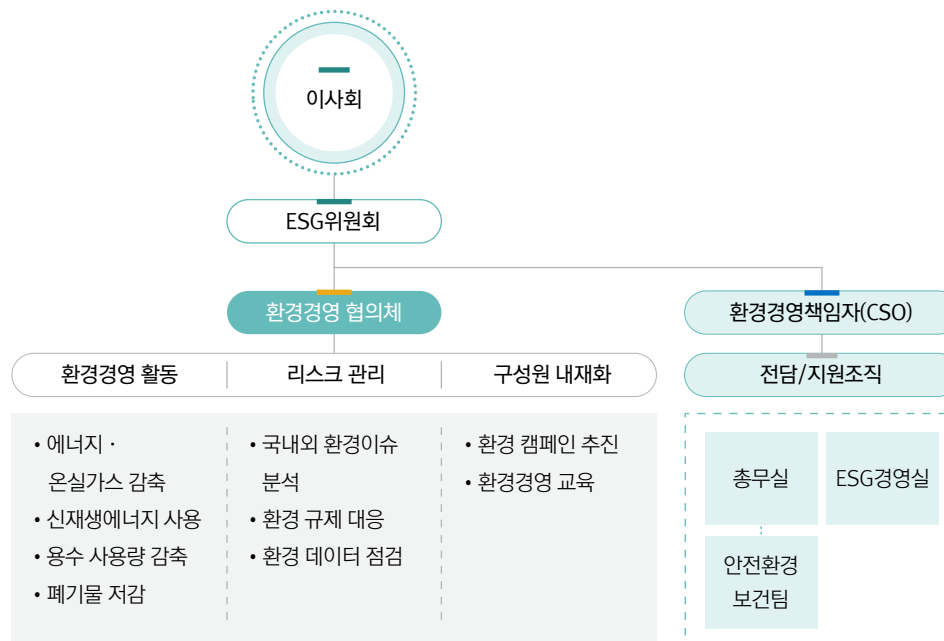
환경경영

거버넌스

넷마블은 환경경영에 대한 이해관계자 요구에 대응하기 위해 2023년 환경경영 전담 조직인 안전환경보건팀을 신설하고, 관련 활동을 추진하고 있습니다. 환경경영 리스크 관리 및 주요 과제에 대한 추진 경과를 관리하기 위해 경영진이 참석하는 환경경영 협의체를 정기적으로 시행하고 있습니다. 환경경영 협의체를 통해 논의된 내용 중 중요 의결 사항은 환경경영 책임자(C-Level) 검토 후 반기별로 시행하는 이사회 산하 ESG위원회 안건으로 상정됩니다. 이러한 활동의 결과로 2023년에는 환경경영지침을 제정하였으며, 리더 및 경영진 핵심성과지표(KPI)에 환경경영 성과를 반영하였습니다. 앞으로도 넷마블은 환경경영 거버넌스 체계를 바탕으로 변화하는 대내외 환경에 대응하여 환경경영 활동을 이행하고, 관련 성과를 이해관계자에게 투명하게 공개할 예정입니다.

경영진 성과평가 및 보상 연계

넷마블은 변화하는 시장환경에 대응하고, 환경경영 추진을 가속화하기 위해 2023년 관리자 및 최고경영진의 핵심성과지표(KPI)에 환경경영 성과를 반영하였습니다. 핵심성과지표(KPI)에는 이해관계자의 요구가 가장 높은 기후변화 대응과 관련된 목표를 주로 반영하였으며, 관리자와 조직장의 성과지표를 연계하여 목표 달성을 위해 조직이 한 방향으로 나아갈 수 있도록 목표를 수립하였습니다. 수립한 목표의 달성 성과는 개인의 성과평가 및 보상에 반영되었으며, 미흡 사항은 차년도 목표에 반영하여 환경경영 목표가 지속적으로 관리될 수 있도록 하였습니다. 앞으로 넷마블은 지속적으로 변화하는 시장환경 및 이해관계자의 요구를 반영하여 환경경영 핵심성과지표(KPI) 적용 대상 확대 및 목표 세분화를 추진할 예정입니다.



이사회	• 환경경영체계 구축 등 전 과정 감독
ESG위원회	• 연간 환경경영 정책 수립 • ESG 세부 전략, 지속가능경영 성과 평가 • ESG 정보공개 등 사안 심의·의사결정
환경경영 책임자(CSO)	• 환경경영 정책 및 계획 수립 • 친환경 활동 평가 및 개선 사항 제언 • 환경정보 공개 업무 감독
환경경영 협의체	• 환경경영시스템 구축 및 유지 • 환경경영 연간 계획 및 목표 수립 • 환경경영 평가 기준 및 지표 수립
전담/지원조직	• 환경경영시스템 구축 및 유지 • 환경성과 측정 및 모니터링 • 구성원 정기 환경 교육 및 사내 캠페인 • 환경 법규 준수 여부 및 기준치 관리

정책

넷마블은 기업이 환경에 미치는 영향을 최소화하기 위하여 구성원 및 이해관계자가 함께 준수하여야 할 환경경영방침을 수립하고 이에 따라 경영활동을 수행하고 있습니다. 2023년에는 경영방침을 실천하기 위한 세부 전략을 담은 환경경영지침을 제정하고 이를 보고하여 이사회 승인을 받았습니다. 환경경영지침에는 넷마블의 환경경영 추진을 위한 전담 조직 및 역할이 기재되어 있으며, 중요 이슈 사항인 기후변화 대응 및 폐기물 저감 관리 원칙과 리스크 관리 체계를 명시하였습니다. 넷마블은 환경경영방침과 지침을 구성원을 포함한 내·외부 이해관계자에게 공유하고 준수하도록 안내하고 있으며, 수립된 정책을 바탕으로 환경경영 활동을 적극 추진하고 있습니다.

환경경영방침

넷마블은 IT 기반의 다양한 서비스를 제공함에 따라 발생할 수 있는 부정적인 환경영향을 최소화하고, 에너지 효율화 및 온실가스 감축 등을 바탕으로 기후변화에 적극적으로 대응하기 위해 다음과 같이 환경경영 방침을 수립하고 지속적으로 실천한다.

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 적극 노력한다.

환경경영지침

- 넷마블은
- 자연환경을 '미래 세대로부터 빌려 쓰는 자연 자본'으로 인식합니다.
 - '그린 경영을 통해 게임으로 전 세계 사람들에게 즐거움을 선사하는 기업'이 될 수 있도록 노력합니다.
 - 에너지 효율 향상 및 전력원의 다양화를 통해 기후변화 대응을 강화합니다.
 - 사업장 내 재활용률을 높이며, 내외부 이해관계자와의 적극적인 소통을 통해 넷마블의 환경가치 영향력을 확대합니다.

*환경경영지침 제1조 (목적) 발취

기후위기 대응

리스크 및 대응 전략

넷마블은 수립된 환경경영방침 및 지침을 바탕으로 업 특성과 관련도가 높은 환경경영 이슈인 기후변화 대응 강화 활동을 적극 추진하고 있으며, 모든 투자·구매 시 탄소 비용을 고려한 의사결정을 진행하고 있습니다. 기후변화 대응 전담 부서인 안전환경보건팀은 ESG 주관 부서인 ESG경영실과 함께 경영진이 참석하는 환경경영 협의체를 분기별 1회 개최하여 기후변화 관련 규제 동향을 공유하고 목표 및 추진 과제에 대한 진척 사항을 논의하고 있습니다. 환경경영 협의체를 통해 논의된 내용 중 이사회 수준에서 의사결정이 필요한 기후변화 이슈에 대해서는 ESG위원회 안건으로 상정하여 의사결정이 진행됩니다. 앞으로도 넷마블은 기후변화 거버넌스 체계를 바탕으로 온실가스·에너지 관리 및 폐기물 저감 등 기후변화 대응 활동을 지속적으로 추진함과 동시에 환경 이니셔티브 가입, 물리·전환 리스크 대응을 위한 리스크 분석 활동 등을 추진하여 변화하는 환경에 적극 대응하고 지속가능한 경영을 추구하겠습니다.

넷마블 환경경영 전략

목표

미래 세대를 위한 환경영향 최소화

전략과제



기후변화 대응 강화

폐기물 축소 및
재활용 확대

환경경영 소통 확대

환경경영 활동

리스크 관리

구성원 내재화

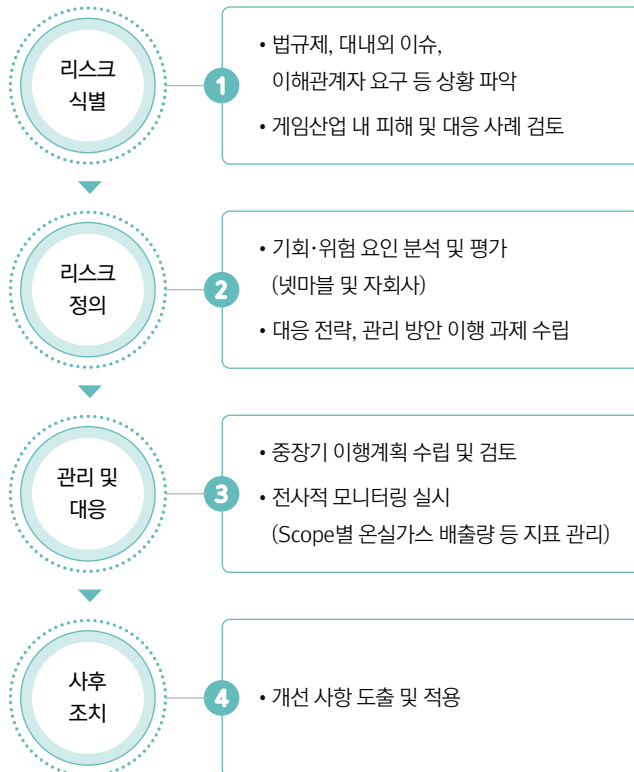
- 온실가스 관리 체계 정비
- 친환경에너지 이용 확대

- 건물 내 재활용률 향상
- 구성원 친환경경영 문화 조성

- 환경성과 소통 확대
- 환경경영인증 확보
- 환경 이니셔티브 가입 추진

기후 리스크 식별 및 관리 프로세스

넷마블은 안전환경보건의, ESG경영실이 주관하여 주기적으로 기후 관련 리스크를 식별하고 관리하고 있습니다. 먼저, 규제 리스크 관련 매년 1회 정기적으로 환경경영 정책의 적용을 받는 조직을 대상으로 리스크를 점검하고 주요 환경 이슈와 영향을 식별하고 있습니다. 식별된 리스크에 대해서는 리스크 방지 및 완화를 위해 환경교육을 실시하고 수시 점검하는 등 대응체계를 수립하여 지속적으로 모니터링하고 있습니다. 또한, 상시 발생 가능한 환경 리스크에 대해서는 환경경영 전담 조직인 안전환경보건의팀이 운영하는 고충 처리 채널을 통해 리스크를 식별하고 있으며, 리스크 수준에 따른 개선 조치를 이행하고, 처리 결과를 제보자에게 공개하고 있습니다.



요인별 관리 활동

온실가스 관리

2023년 넷마블 본사의 온실가스 배출량은 4,280tCO₂eq이며, 대부분의 배출량은 전력 사용으로 인하여 발생되고 있습니다. 넷마블은 전력 사용으로 인한 온실가스 배출을 저감하기 위해 고효율, 친환경 설비를 도입·운영하여 전력 사용의 효율성을 증대함과 동시에 신재생에너지 생산량 확대(건물 내 지열, 태양광 에너지 전환 설비 및 연료전지 활용)를 추진하고 있습니다.

환경경영 핵심 지표

온실가스

온실가스 배출량
(Scope 1,2)



에너지 관리

에너지 절감 노력

넷마블은 에너지 사용 저감을 위한 다양한 캠페인을 진행하고 있으며, 에너지 사용량 저감을 위해서 사무기기 전원을 끄고 퇴근할 수 있도록 매일 팝업 메시지를 구성원 PC에 송출하고, 사무실 온도관리 기준을 하절기 26℃ 이상, 동절기 20℃ 이하로 유지하도록 권장하고 있습니다.

또한, 불필요한 전력 낭비를 방지하기 위해 사무실 자동 소등 횟수를 기존 2회(20시, 24시)에서 5회(20시, 22시, 24시, 2시, 4시)로 확대 운영하고 있으며, 정수기와 커피머신 같은 사무공간 내 가전에 스마트 플러그를 도입하여 비근무 시간 동안 대기전력 차단 등의 활동을 통해 에너지 사용량을 줄여나가고 있습니다.

에너지 관리체계 구축

넷마블은 1등급의 건물 에너지 관리시스템(BEMS, Building Energy Management System)을 2021년부터 도입·운영하고 있습니다. 전력, 가스 사용량 모니터링 및 주요 설비 센서 설치를 통한 지열, EHP·GHP¹⁾, 연료전지 등의 효율 분석 및 제어를 통해 건물 내 에너지 사용을 효과적으로 관리하고 있습니다.

건물에너지 관리시스템(BEMS)

데이터 수집 및 표시	1 에너지 사용량 등
정보 감시	2 전력, 가스, CO ₂ 농도, 인버터 동작, 설정온도 감시
데이터 조회	3 외기온도 대비 에너지 사용량, COP 대비 가동시간 등 데이터 상관 분석
에너지 소비 현황 분석	4 연면적당 에너지 사용량 및 냉난방 에너지 사용량 현황 및 효율 분석
설비 성능 및 효율 분석	5 보일러, 지열, EHP·GHP, 연료전지 등 계측을 통한 성능 및 효율 분석
에너지 소비량 예측	6 에너지 사용량 목표치 설정 및 관리, 회귀분석을 통한 실제 에너지 소비량 비교
제어시스템 연동	7 통합 SI시스템과 연동한 설비 제어 (보일러, 지열, GHP·EHP, 연료전지, 공조기 등)
실내외 환경정보 제공·활용	8 실내외 온·습도 차이를 통한 냉난방 제어, CO센서를 통한 실내 공기 질 제어, 미세먼지 계측을 통한 성능 및 효율 분석
에너지 비용 조회·분석	9 에너지원(전기, 가스) 및 설비(EHP, GHP, 보일러 등) 계측을 통한 사용 요금 조회 및 분석

1) Electric Heat Pump, Gas Engine Heat Pump 냉난방 시스템

BEMS를 활용한 자동제어시스템 관리 프로세스 (PDCA 활동)



신재생에너지 사용

넷마블 지타워는 에너지 효율을 극대화하고, 이를 통해 온실가스 배출을 저감하기 위해 태양광 패널 681개 및 연료전지 30대, 지열 15대에 대한 지속적인 모니터링 및 운영관리를 진행하고 있습니다. 태양광 패널은 일조 시간 중 상시 운영되어 월평균 17,288kWh의 전력을 생산하고, 각 층에 설치된 인버터를 통해 생산 및 자체 소비됩니다. 연료전지는 1일 8시간 운영해 월평균 1,944kWh의 전력을 생산하고, 전력 생산과정에서 발생하는 온수를 순환시켜 에너지 효율을 극대화하고 있습니다.

아울러 지열은 지하수 온도 차를 이용하여 열교환 에너지를 전환해 사용 중이며, 여름에는 실외기의 냉각수로, 겨울에는 난방용으로 이용하여 월평균 75,000kWh의 열량을 생산 및 사용하고 있습니다. 넷마블은 2023년 건물 에너지 소비량 중 2.2TJ를 신재생에너지로 충당했으며, 이는 약 40tCO₂eq의 온실가스 감축 효과가 있습니다.

환경경영 핵심 지표

에너지

신재생에너지 사용량

2.2 TJ

폐기물 관리

넷마블은 지속가능한 환경경영 실천을 위해 폐기물 관련 법규를 준수하고, 폐기물 저감 및 재활용률 향상을 위해 적극 노력하고 있습니다. 이를 위해 재활용 수거함을 보다 세분화하여 배출되는 재활용품은 전량 재활용될 수 있도록 노력하고 있으며, 향후 자원순환 목표 상향, 자원순환 선도 기업 인증 취득을 추진하여 친환경 경영을 적극 실천해 나갈 계획입니다.

사내카페 'ㅋㅋ다방' 다회용 컵 도입

넷마블은 2023년 12월 일회용 플라스틱 저감 및 구성원 친환경 인식 제고를 위해 사내 카페인 'ㅋㅋ다방'에 다회용 컵 및 생분해성(PLA) 빨대를 도입했습니다. 다회용 컵의 원활한 회수 및 재사용을 위해 도입에 앞서 구성원을 대상으로 충분한 사전 안내를 진행했습니다. 그 결과, 구성원들은 정해진 공간에 마련된 수거대에 반납만 하면 되는 편리함으로 월평균 97% 이상 다회용 컵이 재사용되고 있습니다. 기존 'ㅋㅋ다방'에서 사용되던 일회용 컵은 연간 약 65만 개로 다회용 컵 도입을 통해 월평균 약 5만 5천 개의 일회용 컵 사용량을 저감 할 수 있을 것으로 기대됩니다.



환경경영 핵심 지표

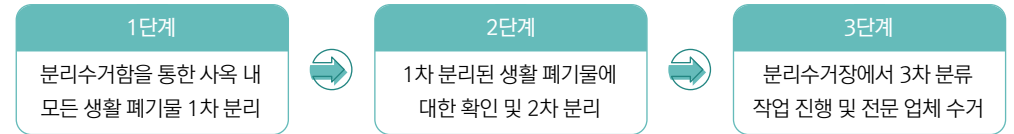
폐기물

폐기물 재활용률

98%



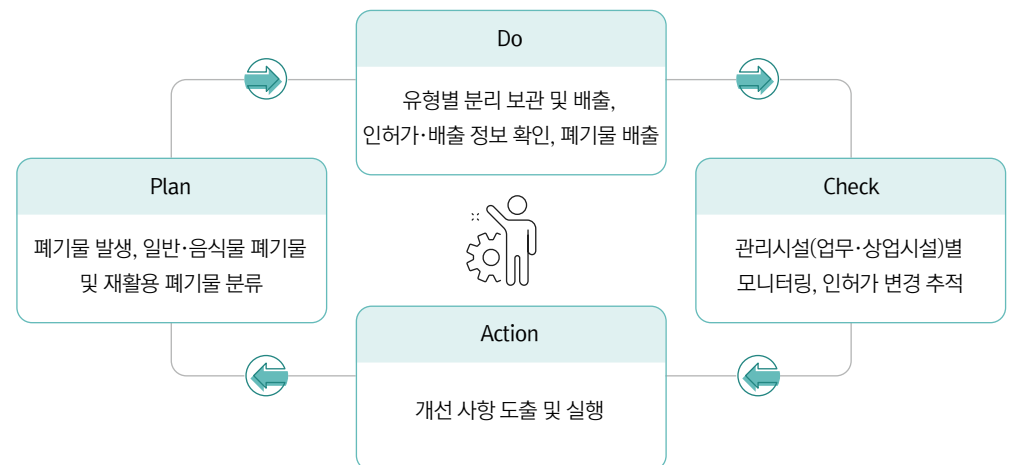
폐기물 배출 프로세스



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, 식품 용기류, 플라스틱 등 (일반폐기물과 동일하게 배출)	
음식물 폐기물	업무시설	• 비용 부과(수거업체·점포)	배출자 비용 부담
	상업시설	• 대량 : 비용 부과(수거업체·점포) • 소량 : 냉장창고 내 RFID 수거함 운영, 점포별 인식 후 계량·반출	

폐기물 관리 프로세스(PDCA 활동)



수자원 관리

넷마블은 용수 사용량과 하수 발생량을 줄이기 위해 중수도와 빗물 처리시설을 설치하여 용수를 재사용하고 있습니다. 중수도 및 빗물 처리 후의 용수는 업무시설, 판매시설, 조경 용수, 화장실, 주차장 등에 활용하여 효율적으로 수자원을 관리하고 있습니다. 그 결과, 2023년에는 중수도 활용을 통해 약 1,242ton의 용수 사용을 저감할 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 캠페인을 실시했습니다. 앞으로도 넷마블은 지속적인 캠페인 및 생활용 상수 절감 조치 확대를 통해 수자원 관리 활동을 이어갈 계획입니다.

환경경영 핵심 지표

수자원

용수 재사용량

1,242 ton

친환경 빌딩 운영

넷마블 지타워는 설계 단계부터 친환경 빌딩 건설 요소를 고려하였으며 빌딩 운영 시 효율적인 에너지 사용을 위해 노력하고 있습니다. 지타워의 외부 유리는 열의 유입과 방출을 저감하고 결로현상을 최소화하는 Low-E 유리를 사용하였으며, 유리 외에도 환경부하가 적은 고효율 기가재 및 KS인증 자재와 유해 화학물질 측면에서 환경표지마크 인증을 획득한 친환경 기가재를 활용하는 등 친환경 빌딩으로 건설되었습니다. 빌딩 운영 시, 실내 적정온도 준수, 특정 시간 조명 일괄 소등, 승강기 운영 효율 조정 등을 통해 에너지 사용량 저감 및 탄소배출 저감을 최대화하고 있습니다. 또한, 사무공간에는 부착형 녹색식물을 비치하여 여름철 실내온도를 낮추고, 공기청정 및 가습효과를 통한 에너지 절감 활동도 진행하고 있습니다.

친환경 설비 운영 현황

구분		현황
단열		• 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
공조 설비	GHP (가스 히터 펌프)	• 설치 수량 : 1,260대 • 운영 현황 : 하절기(26℃), 동절기(20℃) 실내온도 유지 • 요청 시 개별 온도 조정 • 옥상 실외기실 외벽창호 탈거 • GHP 배출가스 저감장치 설치
	공조기	• 설치 수량 : 7대 • 운영 현황 : 하절기(26℃), 동절기(20℃) 실내온도 유지 • 공조기(4대) 단속운영(19시간 운영 → 18시간 운영)
조명설비		• 소등 스케줄 확대 : 일 2회 소등(20시, 24시) → 일 5회 소등(20시, 22시, 24시, 02시, 04시) • 지하 주차장 : 디밍 가능한 고효율 LED 전등 시공 • 지하 주차장 조도 조절(25% → 15%)
전열 교환기		• 각 사 요청에 의해서만 가동
승강기		• 엘리베이터 24시간 운행 • 에스컬레이터 요일별 운행시간 조정 운행 • 야간 시간 승강기 4대 운행 중지(21:00 ~ 07:00)
냉온수 온도 조정		• 온수 공급온도 : 동절기 45℃, 하절기 40℃ 운영
물 순환 관리	우수조 설치	• 화장실 및 조경수로 사용
	중수도 사용	• 화장실 및 청소용수로 사용
	생활용 상수 절감	• 절수형 수도꼭지·샤워헤드·양변기, 전자감응식 소변기 설치 • 변기 수압 조절(급수밸브 100% 개방 → 90% 개방) • 수생비오톱 급수량 조정(4~10월 급수밸브 상시 개방 → 2주 1회 개방)
기타 운영개선		• 복도·홀 소등, 블라인드·현관문·계단문 개폐 철저, 구성원 대상 캠페인 실시(퇴근 시 PC 및 주변기기 OFF를 통한 대기전력 최소화) • 스마트 플러그 적용 : 상시가동 기기(정수기·커피머신) 평일 야간 및 주말 전원 OFF

생태계 보존을 위한 바이오톱 조성 및 유지 활동

넷마블은 인근 구로지역에 분포하는 것으로 알려진 멸종 위기 생물 ‘황새’, ‘참매’, ‘맹꽁이’ 등이 서식할 수 있도록 지타워 건설 시 18개 공법을 도입한 ‘바이오톱’(육생바이오톱 면적 189.22㎡, 수생바이오톱 면적 91.5㎡)을 조성하고 매년 예산을 책정하여, 지속적으로 관리하고 있습니다. 친환경 생태공원으로 조성된 지타워 중앙공원(면적 7,884㎡)에는 국가 보호 관리 식물인 ‘병꽃나무’ 100주를 비롯한 다양한 수종이 식재되어 있으며, 바이오톱 생태계가 나뭇더미, 돌무더기, 인공 동지(새집) 등에 이르기까지 다양한 생물의 서식·은신처로 기능할 수 있도록 2023년에도 조경 전반을 재정비하였습니다. 넷마블은 지타워 중앙공원을 지속적으로 관리하여 자연 생태계가 살아 숨 쉬는 모두의 휴식처가 될 수 있도록 노력하겠습니다.



육생바이오톱



수생바이오톱

친환경 참여 활동

환경부 홍보대사 활동

지구의 날인 2024년 4월 22일, 환경부에서 주최한 기후변화주간 개막식을 시작으로 넷마블 ‘콩야 레스토랑즈’가 환경부의 탄소중립 실천 홍보대사로 위촉되어 탄소중립 캠페인에 함께 하고 있습니다. MZ세대 사이에서 인기를 끌고 있는 콩야 캐릭터를 통해 기후변화 문제의 중요성을 알리고 전 세대에 걸쳐 탄소 배출 저감에 대한 의식을 높이기 위해 노력하고 있습니다. 넷마블 ‘콩야 레스토랑즈’는 서울역·오송역 등 주요 역사 미디어 전 광판을 통한 홍보뿐만 아니라 탄소중립 실천 영상 등을 통해서도 탄소중립 인식 제고 및 실천 행동 확산을 위한 캠페인을 이어갈 계획입니다.

[\[채널 넷마블\] ‘콩야 레스토랑즈’ 환경부 앰버서더가 되다! 환경부 홍보대사 위촉식 현장 속으로](#)

환경영향 저감 캠페인

넷마블은 환경 영향에 대한 인식 제고를 위하여, 구성원이 함께 참여하는 다양한 환경 캠페인을 기획, 시행하고 있습니다. 매년 지구의 날에는 10 분간 넷마블 지타워 본관 및 외부 조명을 전체 소등하는 행사를 진행하고 있으며, 구성원이 자발적으로 실천할 수 있는 환경 캠페인을 주기적으로 기획하여 운영하고 있습니다. 2023년부터는 구성원 대상 ESG 소식지를 발간하여 ESG 정보를 전달함과 동시에 해당 소식지 내 환경 관련 참여 이벤트를 시행하여 구성원의 참여를 독려하고, 환경 문제에 대한 인식 강화를 위해 노력하고 있습니다.

교육 및 활동

넷마블은 구성원의 환경경영에 대한 인식을 제고하기 위해 2023년 10월 환경 유관부서 리더 및 실무자를 대상으로 진행한 대면 교육을 시작으로 11월 실·본부장 대상 대면 교육 및 이사회 대상 대면 교육을 진행하였습니다. 교육은 국내외 동종업계 환경경영 동향 및 규제 동향, 환경경영의 필요성을 주제로 진행되었으며, 구성원들이 궁금증을 해소할 수 있도록 질의응답 시간을 마련하여 일방향 교육이 아닌 환경경영에 대한 구성원의 의견을 청취하고, 공유하는 시간을 가졌습니다. 앞으로 넷마블은 환경경영 교육 대상을 전 구성원으로 확대하고, 교육 콘텐츠를 다각화할 예정이며, 교육을 통한 구성원의 환경경영 인식 제고를 기반으로 추진력 있는 환경경영을 이행할 계획입니다.

2023년 환경경영 교육 내역

교육일자	교육 내용	교육 시간	교육 대상(인원)
2023.10.17	환경경영의 중요성과 필요성 및 국내외 동향	0.5시간	환경 유관부서 (8명)
2023.11.06	환경·안전 경영의 중요성과 필요성	0.5시간	실·본부장 (51명)
2023.11.08	환경경영 중심의 ESG 동향과 기업의 역할	1시간	이사 (9명)



환경경영 교육

지배구조

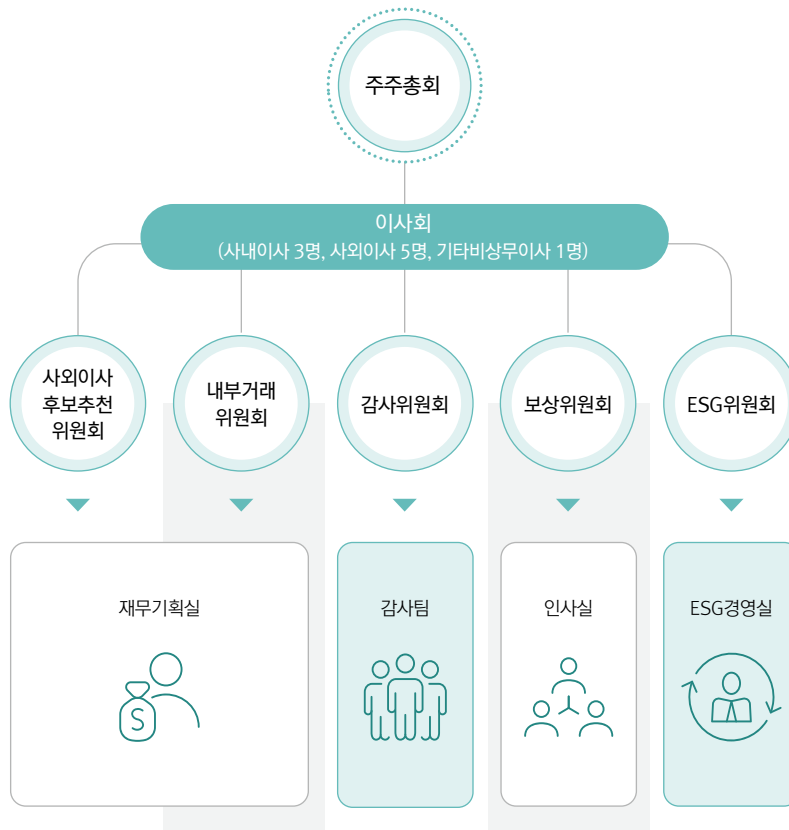
이사회 구성

구성 현황

넷마블은 이사회가 주요 의사결정에 대한 내실 있는 심의 및 효과적인 감독을 수행할 수 있도록 이사회 구성의 다양성·전문성 원칙을 준수하고 있습니다. 2024년 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 구성되었습니다. 이사회를 견제, 감시하는 역할을 강화하기 위해 사외이사 5명 전원이 감사위원회에 소속되어 있으며, 각 사외이사는 이사회 산하 위원회에 소속되어 충실히 안건을 심의하고 있습니다.

넷마블 거버넌스 체계

(2024년 3월 기준)



이사회 구성 현황 및 임원 소개

사내이사			
방준혁	성별	남	• 현)넷마블 이사회 의장
	선임일	2014.08.01	• 현)코웨이 이사회 의장
	임기만료 예정일	2026.03	• 현)넷마블문화재단 이사장
	전문분야	기업경영	• CJ ENM 게임사업부문 총괄 상임고문 • CJ 인터넷 사업전략담당 사장 • 플레닉스엔터테인먼트 사업전략담당 사장 • 넷마블 대표이사
권영식	성별	남	• 현)넷마블 대표이사, 사업총괄담당
	선임일	2023.03.29	• 넷마블 집행임원
	임기만료 예정일	2027.03	• 넷마블게임즈 대표이사
	전문분야	사업 총괄	• CJ ENM 게임사업부문 기획실장 • CJ 인터넷 퍼블리싱본부장
김병규	성별	남	• 현)넷마블 대표이사, 경영기획담당
	선임일	2024.03.28	• 넷마블 경영기획 담당임원
	임기만료 예정일	2027.03	• 넷마블 위기관리 담당임원
	전문분야	경영 전략	• 넷마블 법무 담당임원
기타비상무이사			
피아오 안리	성별	여	
	선임일	2014.08.01	• 현)Tencent Games Vice President
	임기만료 예정일	2026.03	• Tencent Korea 대표이사
	전문분야	경영	
사외이사			
이찬희	성별	남	• 현)삼성 준법감시위원회 위원장
	선임일	2022.03.29	• 현)서울대학교 법학전문대학원 객원교수
	임기만료 예정일	2025.03	• 현)법무법인(유) 율촌 상임고문
	전문분야	법률	• 대한변호사협회 제 50대 협회장 • 서울지방변호사회 제 94대 회장
전성률	성별	남	• 현)서강대학교 경영대학 교수
	선임일	2022.03.29	• 서강대학교 경영대학 학장, 경영전문대학원 원장
	임기만료 예정일	2025.03	• 한국외국어대학교 경영학과 부교수
	전문분야	마케팅	• University of Pittsburgh 경영대학원 조교수 • New York 주립대학교 경영대학 객원교수
윤대균	성별	남	• 현)아주대학교 소프트웨어학과 교수
	선임일	2023.03.29	• 신세계아이앤씨 사외이사
	임기만료 예정일	2026.03	• 서울디지털재단 이사
	전문분야	기술	• 삼성전자 전무(무선사업부 콘텐츠&서비스 총괄) • NHN Technology Services 대표이사
이동현	성별	남	• 현)고려대학교 세종캠퍼스 글로벌비즈니스대학 융합경영학부 교수
	선임일	2023.03.29	
	임기만료 예정일	2026.03	• 현)고려대학교 세종캠퍼스 사무처장
	전문분야	회계	• 한국회계학회 기획이사
황득수	성별	남	• 현)CJ ENM 엔터테인먼트부문 경영지원 실장
	선임일	2023.03.29	• CJ M&A 담당
	임기만료 예정일	2026.03	• CJ 사업관리실(CJ ENM, CJ CGV 담당)
	전문분야	회계	• CJ M&A담당(기획팀·전략실)

독립성 · 다양성 강화

넷마블은 이사회의 과반을 사외이사로 구성하고, 대표이사와 이사회 의장을 분리하여 이사회의 구조적 독립성과 내부 의사결정 시스템의 신뢰성을 제고하고 있습니다. 넷마블 이사회는 사외이사 선임 프로세스의 공정성을 제고하고자 사외이사후보추천위원회 전원을 사외이사로 구성했습니다. 사외이사 선임 시 사외이사후보추천 위원회가 사외이사의 법률상 자격요건 부합 여부를 면밀히 검토하고 전문성과 경험 등을 종합적으로 평가해 적합한 후보를 선발하며, 주주총회를 통해 후보자의 선임 여부가 최종 승인됩니다.

또한 경영, 법률, 재무뿐만 아니라 IT, 엔터테인먼트, 마케팅 등 다양한 분야의 전문가로 이사회를 구성하여 특정 이해관계나 공통의 배경을 대변하지 않고 균형적인 시각에서 주요 의사결정이 이루어질 수 있도록 합니다. 외국 국적의 여성 이사를 선임하며 성별·국적·문화적 배경·인종·민족 등과 관련한 다양성도 확보하고 글로벌 사업 역량도 제고하고 있습니다.

이사회 역량 구성표(Board Skills Matrix)

구분	정의	방준혁	권영식	김병규	피아오 안리	이찬희	전성률	윤대균	이동헌	황득수
핵심산업 (게임·디지털)	게임·IT 산업전문성 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									

이사회 운영

활동 현황

	구분	2021	2022	2023
이사회 개최	개최 횟수	9회	6회	8회
	결의 안건 수	20건	20건	15건
안건	보고 안건 수	6건	7건	7건
	전체	100%	97%	98%
출석률	사외이사	100%	94%	97%

전문성 강화

넷마블은 이사회 전문성을 강화하여 이사회 의사결정의 효율성 및 정확성을 제고하고 있습니다. 이사의 전공, 경력 등을 반영한 이사회 역량 구성표(Board Skills Matrix)를 기반으로 이사회 구성원의 역량 현황을 점검하고 있습니다.

또한, 사외이사의 원활한 직무수행을 위해 필요시에는 구성원을 통한 정보 제공과 외부 전문가 지원 등의 사항을 내부 규정에 명문화함으로써 적절한 지원을 보장하고 있습니다.

2023년 이사회 교육 실시 내역

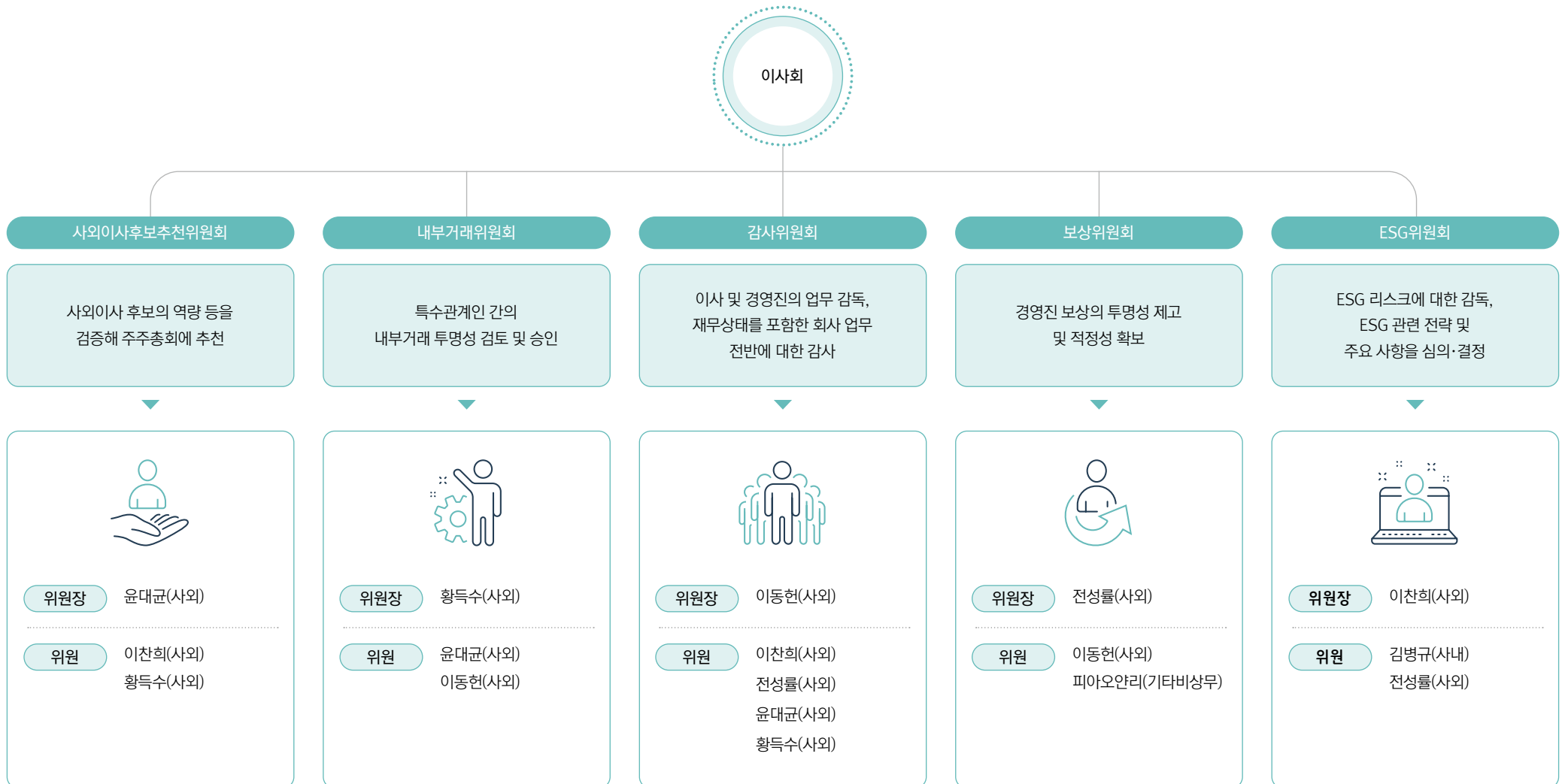
교육일자	교육 주체	교육 대상	교육 내용	교육 시간
2023.05.18	한국상장회사협의회	이찬희	사외이사 등 임원을 위한 핵심 경영진단과 의사결정	7시간
2023.06.20	한국상장회사협의회	이찬희 전성률 윤대균	상장회사 사외이사를 위한 직무연수	4시간
2023.11.08	삼일PwC	이사회 전원	ESG 동향과 기업의 역할에 대한 이사회 대상 전문가 교육	1시간

이사회 산하 위원회

넷마블은 5개의 이사회 산하 위원회를 구성하여 체계적으로 이사회를 운영하고 있습니다. 기존 감사위원회, 보상위원회, 내부거래위원회, 사외이사후보추천위원회 외에 사내 위원회로 설립된 ESG위원회를 2023년 3월 이사회 산하 위원회로 편입했습니다. 모든 위원회는 이사회 운영규정 및 각 위원회 운영규정에 명시된 내용을 준수하며 운영되고 있습니다. 위원회에 위임된 사항의 처리결과는 이사회에 보고하며, 필요시 이사는 이사회 의장에 게 소집을 요구해 위원회가 결의한 사항을 재결의할 수 있습니다. 다만, 감사위원회의 결의 사항은 감사위원회의 독립성을 보장하기 위해 재결 대상에서 제외하고 있습니다.

이사회 산하 위원회 구성 현황

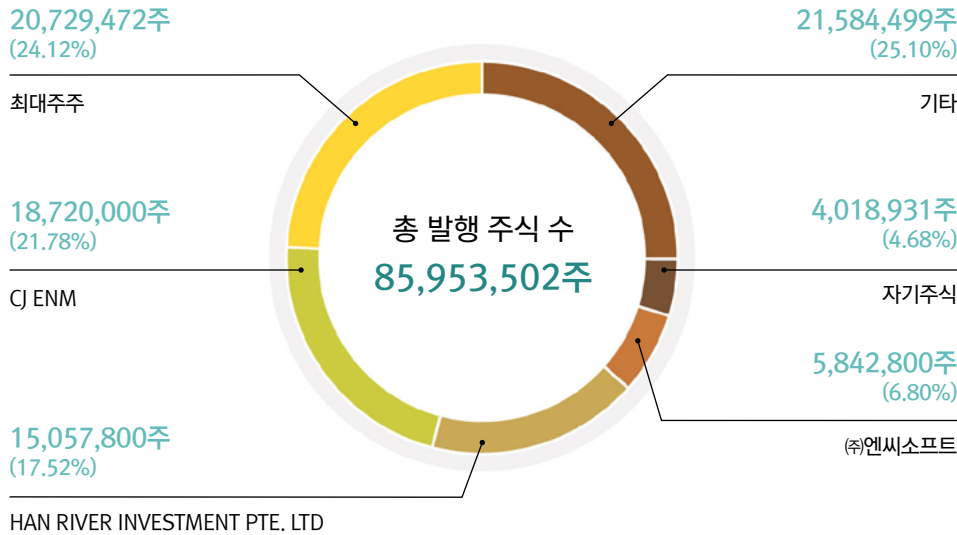
(2024년 3월 기준)



주주 친화 경영

주주 현황

넷마블의 정관상 발행 가능한 주식의 총수는 200,000,000주이며(1주당 액면금액 100원), 2023년 12월 31일 기준 발행주식의 총수는 85,953,502주입니다. 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

구분	주주			소유주식		
	소액주주 수	전체 주주 수	비율	소액주식 수	유통주식 수 ²⁾	비율
소액주주 ¹⁾	119,295명	119,317명	99.99%	17,871,655주	81,934,571주	21.81%

1) 의결권 있는 발행주식 총수의 100분의 1에 미달하는 주식을 소유한 주주

2) 의결권 있는 발행주식 총수(자기주식 4,018,931주 제외)

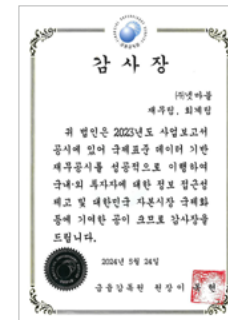
주주 권리 보호

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.

주주 및 투자자 소통

넷마블은 다양한 채널을 통해 주주친화적인 IR(Investor Relations) 활동을 펼치며 주주 및 투자자와 적극적으로 소통하여 이해와 신뢰를 높이기 위해 노력하고 있습니다. 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. 특히, 2023년부터는 재무제표 본문뿐만 아니라 주석 공시에 재무정보 공시를 위한 국제표준 전산 언어인 'XBRL'을 적용하여 국내외 투자자의 재무정보 이용 편의성을 제고하였으며, 이러한 공을 인정받아 2024년 금융감독원이 지정한 '재무 공시 우수기업'으로 선정되었습니다.



금융감독원 감사장

윤리경영

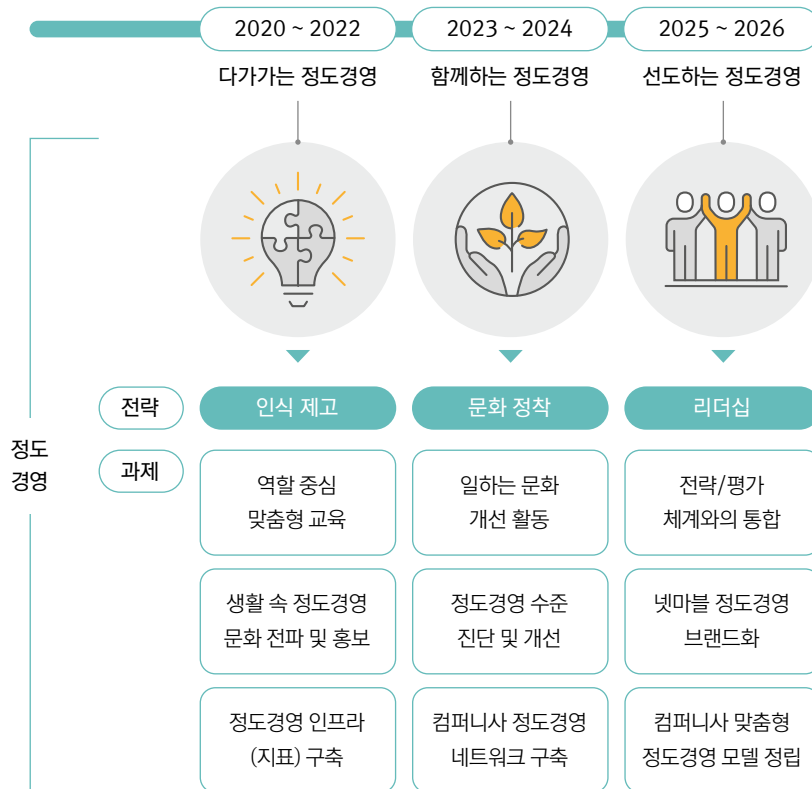
정도경영

넷마블은 2019년 제정된 윤리강령을 기반으로 구성원의 정도경영 인식을 내재화하고 정도경영 문화를 정착시켜 기업의 사회적 책임을 다하려는 노력을 지속해 왔습니다. 넷마블 감사 조직은 이사회 산하 감사위원회를 지원하고, 구성원이 정도경영의 필요성과 실현 방법을 쉽게 이해할 수 있도록 다양한 활동을 진행했습니다. 구성원을 대상으로 직책별 정도경영 교육과 캠페인 등 쉽게 접할 수 있는 방식으로 생활 속 정도경영 문화 전파를 지속해왔습니다.

중장기 목표

넷마블 구성원의 일하는 방식에 정도경영 문화를 정착시켜 넷마블만의 정도경영 문화를 구축 및 브랜드화하여 국내 기업들의 정도경영 문화를 선도해 나가고자 합니다.

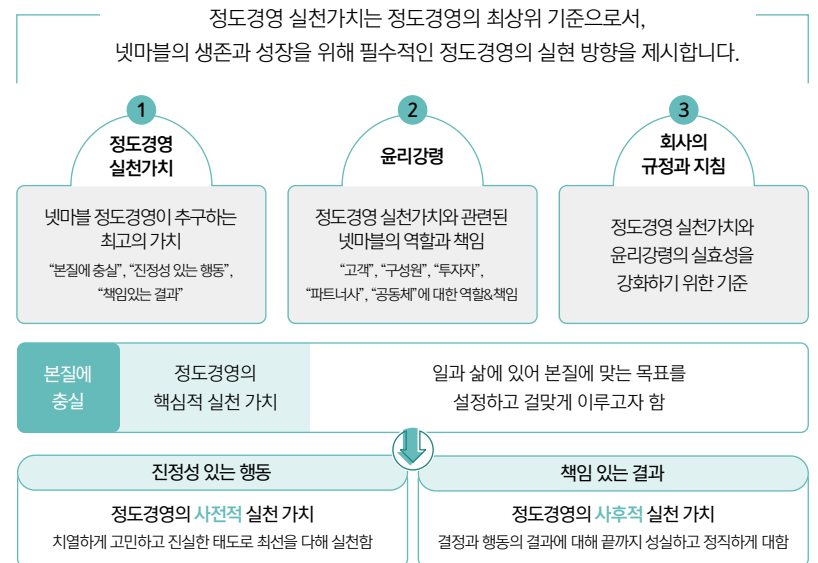
정도경영 중장기 로드맵



거버넌스

넷마블은 이사회 산하에 5명의 사외이사만으로 구성된 감사위원회를 운영하고 있습니다. 감사위원회는 감사팀을 직속 조직으로 두고 회사의 정도경영 추진 방향성과 전략을 검토하며 진행 상황을 관리·감독합니다. 감사위원회는 정도경영 문화정착을 위한 전략을 제시하고, 매년 초 감사팀으로부터 당해 연도의 정도경영 추진 계획과 실적을 보고받으며 중요한 이슈들에 대해 논의하고 있습니다. 감사위원회는 특히 정도경영 교육과 홍보 활동의 계획 대비 실적을 집중 점검하고 있으며, 교육·홍보에 따른 구성원의 정도경영 인식 수준의 변화를 확인하는 정도경영 인식조사 결과를 정도경영 운영 전략에 반영하고 있습니다. 아울러 제보센터에 접수된 제보 내용과 조사결과를 감사팀으로부터 보고받고 정도경영 문화 개선을 위해 필요한 사항을 정도경영 운영전략에 반영하고 있습니다.

넷마블 정도경영 체계



정책

정도경영 원칙

넷마블은 2019년 제정한 윤리강령을 바탕으로 투명하고 건강한 경영활동을 실행하고 있으며, 본사 및 자회사의 정규직, 계약직, 파견직, 인턴 등을 포함한 모든 넷마블 구성원은 고용 형태에 관계없이 윤리강령의 적용을 받습니다. 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.

윤리강령

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

넷마블 윤리강령

[채널 넷마블] 정도경영 '윤리강령' 집중 취재

활동

반부패 관리

넷마블은 반부패 관리를 위한 다양한 활동들을 추진하고 있으며, 활동 결과를 감사위원회에 보고 및 논의하고 있습니다. 정규직, 계약직, 파견직, 인턴 등을 포함한 넷마블 및 주요 컴퍼니사 구성원은 매년 정도경영 실천 서약서를 작성하여 윤리강령 준수를 약속하고 있습니다. 파트너사는 해당 서약서를 의무적으로 작성해야 하며, 넷마블의 정도경영 원칙을 준수하지 않는 파트너사에게는 시정을 요구하거나 거래 관계가 더 이상 진행되지 않도록 조치를 취합니다. 또한, 부정청탁을 원천적으로 방지하기 위해 사내 ERP 시스템에 접대비 관련 비용 입력 시 법령에 저촉되는 경우 메시지를 출력하고, 입력 처리가 불가능하도록 시스템을 구축하고 있습니다. 아울러 부정청탁 문화를 근절시키기 위해 매년 설·추석 명절 직전 '이해관계자로부터 선물 안주고 안받기' 캠페인을 지속 진행하고 있으며, 구성원이 부득이하게 수령한 선물은 사내 경매를 진행하고 그 수익금을 지역사회에 기부하여 사회공헌활동에 사용하고 있습니다.

[채널 넷마블] 파트너와 함께 올바른 길을 걸어가는 넷마블 정도경영



정도경영 인식조사

넷마블은 매년 구성원 대상으로 정도경영 인식조사를 실시해 회사의 정도경영 수준을 파악하고, 이를 바탕으로 개선활동을 진행하고 있습니다. 인식조사는 네 가지 영역(정도경영 인식, 실천, 교육, 홍보)으로 구성되며, 개선이 필요한 사항에 대한 구성원의 의견을 함께 수렴합니다. 2022년 구성원이 가장 선호·희망하는 정도경영 활동 채널이 온라인 교육이라는 설문 결과에 맞춰, 실제 2023년에는 기존 오프라인 교육에서 온라인 교육으로 확대 시행되었습니다. 이후 사내 정도경영 활동에 대한 구성원의 인식 순위 조사 시, 온라인 정도경영 교육 활동이 가장 높은 것으로 조사되었습니다.

앞으로도 넷마블은 구성원의 의견을 수렴하여 구성원의 정도경영에 대한 인식을 향상시키고 정도경영을 실천할 수 있는 환경을 조성하기 위해 적극 노력하겠습니다.

2023년 구성원 정도경영 인식조사

시기 및 방법	• 2023.09.11(월) ~ 09.22(금) • 온라인 진행
결과	• 구성원 응답율 : 78% • 정도경영 인식 : 긍정 71% • 정도경영 실천 : 긍정 76%

정도경영 교육

넷마블은 전사 구성원을 대상으로 다양한 온·오프라인 교육을 운영하여 효과적인 정도경영 실천을 위해 노력하고 있습니다. 매년 구성원 대상으로 진행되는 기본공통교육 내 정도경영 교육을 포함하고 있으며, 인턴, 신입 및 경력사원 등 신규 입사자를 대상으로 정도경영 교육을 시행하고 있습니다. 2023년에는 매월 신입 리더(팀장 이상)를 대상으로 자체 제작한 정도경영 교육 프로그램을 시행하여 넷마블 리더들의 정도경영 리더십을 함양했습니다.

2023년 정도경영 교육 내역

구분	참여인원	참여율	총 교육 시간	인당 교육 시간
법정 외 전 구성원 교육	856명	100%	428시간	0.5시간
법정 외 신입리더교육	32명	97%	21시간	0.7시간
법정 외 신규 입사자 교육 (신입·경력·인턴)	118명	100%	39시간	0.3시간

정도경영 문화 전파

넷마블은 구성원에게 넷마블 고유의 정도경영 문화를 전파하고 구성원의 윤리의식을 제고하고자 다양한 활동을 시행하고 있습니다. 승강기 스크린을 통해 격주 단위의 새로운 내용으로 정도경영 실천 사례를 매일 홍보하고 있습니다. 또한, 수시로 홈페이지 게시판에 정도경영 홍보물을 게시하고 명절에는 선물 금지 캠페인을 시행하는 등 꾸준한 홍보 활동을 진행합니다. 특히 외부 노출률이 높은 ‘채널 넷마블’을 통해 대내외에 넷마블의 정도경영을 알리고 있습니다.



[채널 넷마블] 정도경영 실천을 위한 우리의 자세

준법경영

준법경영 체계

넷마블은 준법지원인 및 준법지원조직을 통해 법령을 준수하고 공정·투명한 기업 윤리를 구현하고 있습니다. 이사회 결의를 거쳐 선임된 준법지원인은 독립적 권한을 갖고 회사의 준법활동에 대해 점검 및 평가하며, 관련 내용을 이사회 또는 대표이사에게 보고하고 있습니다. 준법지원조직은 사업 운영 관련 법령 및 규제 동향 파악, 정기적 준법 감시 등의 역할을 수행하며 경영 활동 및 사업 운영상 발생할 수 있는 각종 법적 위험을 체계적으로 관리하고 있습니다.

넷마블은 이와 같은 준법경영 체계를 통해 전 구성원이 준법 통제에 관한 기준 및 절차를 준수할 수 있도록 지속 관리 및 점검하고 있습니다. 아울러 준법지원조직인 법무실 내 변호사 전문인력 비율을 점진적으로 증가시켜 전문성 확보를 도모하고 있습니다.

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 있습니다.

또한, ‘하도급거래 공정화에 관한 법률’과 ‘대·중소기업 상생협력 촉진에 관한 법률’ 등 관련 법령에 따라 공급업체 관리지침을 수립하여 구매업무 관리규정 내 구매 윤리현장과 행동양식을 준수하고 있습니다.

리스크 관리

리스크 식별 및 대응 체계

넷마블은 시장 환경 분석, 사업전략 및 성과 분석을 바탕으로 회사의 방향성을 설정하고 ESG 관련 위기 및 기회요인을 식별하고 있습니다. 게임 개발 및 서비스 과정에서 발생 가능한 각종 잠재 리스크를 가장 중요한 사업 리스크로 판단하며, 사전에 리스크 발생 가능성이 인지될 경우 보고 프로세스에 따라 '리스크 전담 조직 → 리스크 책임자 → 최고경영진'으로 보고하고 있으며, 리스크 유형에 따라 월별·분기별·반기별·연간 보고 체계를 따릅니다. 한편 상시 리스크 관리가 필요한 게임 운영, 보안, 인프라 등의 경우는 담당 조직에서 실시간 모니터링을 하고 있습니다. 리스크는 이사회, 전문위원회, 정책관리협의체, 기능별 현업 조직에서 각각 체계적으로 관리되고 있으며, 이 중 리스크의 긴급도 및 중요성은 리스크 전담 경영임원 및 책임자로 구성된 컨트롤타워인 정책관리협의체에서 식별하고 모니터링하고 있습니다.

리스크 관리 체계

구분	내용
이사회	모든 리스크에 대한 최종 검토 및 감독
전문 위원회 (ESG위원회 등)	리스크 유형, 중요도, 파급력 등을 파악하여 이사회에서 전문위원회로 위임한 안건에 대해 최종 검토 및 감독
정책관리협의체	- ESG 리스크 관리 지원 및 정책 검토 - 전사적 리스크 식별 및 대응 방안 수립 - 리스크 모니터링 및 대내외 협력 방안 마련
리스크별 담당 조직	리스크 및 기회 이슈에 대한 점검, 현황 관리

리스크 관리 전략

넷마블은 경제적·사회적·환경적 리스크를 사전에 식별하고 분류하여 선제 대응하는 리스크 관리 전략을 통해 사업 안정성과 기업의 지속가능성을 도모하고 있습니다. 아울러 연간 최소 2회 이상의 경영 진단 및 제보조사를 진행해 업무별로 발생 가능한 리스크를 유형화하고, 유관 부서가 체크리스트를 통해 리스크를 자체 점검하며 평가하는 등의 내재화 조치를 통해 예방 및 관리할 수 있도록 합니다.

리스크 관리 프로세스



주요 리스크 관리 영역

리스크 카테고리	리스크 정의	대응현황	담당조직
기술 윤리 리스크	AI, 블록체인 등 신기술에 따른 신뢰 및 기술의 안정성 이슈 발생 존재, 윤리적 피해 위험 발생 가능성 존재	- 기술 관리, 퍼블리싱 기술, AI 등 기술 조직의 협력 기구를 통해 주요 기술 윤리 이슈 점검 - AI 윤리 원칙 및 활용 가이드 수립	기술전략담당 AI센터
정책 및 규제 리스크	대외 정책과 법, 규제의 변화로 인한 기존 사업 경쟁력 약화 및 사업적 손실 가능성 존재	- 국내외 정책 동향에 대한 지속적인 모니터링 - 유관 산업 협회, 학회, 전문가 그룹 등과의 커뮤니케이션 활동 통한 정책 개선 방안 논의 - 글로벌 사업 경쟁력 등에 영향을 미치는 요인 분석 후 전략 방향 수립 및 실행	사업총괄 정책실
준법경영 및 윤리경영 리스크	- 사업 상의 계약 사항 및 법률 위반으로 인한 소송, 분쟁, 처벌 가능성 존재 - 불공정 행위, 기업 윤리 저해 행위 등으로 인한 직·간접적 손실 및 민·형사상 불이익 가능성 존재 - 넷마블컴퍼니 구성원 및 이해관계자의 비윤리 행위 발생과 관련된 기업 이미지 실추 가능성 존재	- 계약 및 법, 정책 등에 대한 사전 사후 점검 활동 이행 - 윤리 경영 교육(고위리더, 신입리더, 신규직원, 전 직원) 운영을 통한 사내 경각심 제고 - 대내외 신고 채널 운영	법무실 감사팀
정보보안 및 개인정보 리스크	- 게임 서비스의 정상 이용을 방해하는 어뷰징 활동, 악의적 해킹 공격 등으로 인한 유저 피해 및 회사 경영 손실 발생 가능성 존재 - 관련 법규 위반에 대한 징벌 및 평판 악화 가능성 존재	- 안정적 보안 환경 유지를 위한 체계 구축 및 CISO, CPO 등 전문 인력 보유 - 외부 공격에 대한 지속 모니터링 및 대응 역량 고도화 - 내부 정기 교육 및 모의 훈련 진행	보안실
기후변화 및 환경 리스크	- 이상기후로 초래되는 사업 활동 저해 위험 가능성 존재 - 지속가능한 환경을 위한 정책, 규제 발생 가능성 존재	- 기후변화 및 환경 리스크 대응전략 수립 - 환경영향 저감 활동 및 온실가스 감축을 위한 전략 실행	총무실 (안전환경보건팀) ESG경영실
재무적 리스크	급격한 환율 및 금리 변동, 유동성, 신용등급, 세율 등 거시 경제 환경 요인에 따른 불안정성 및 금전적 손실 발생 가능성 존재	- 급변하는 거시 경제 상황에 대한 지속적인 모니터링 - 법령 검토, 유권 해석 등을 바탕으로 한 보수적인 세무 정책 운영 및 대응 - 국가별 세법 및 조세 조약 엄격 준수, 국외특수관계자와의 거래 시 글로벌 가이드 준수 - 납세 의무 성실 이행 및 국내외 과세 당국 업무 적극 협조	회계관리실 재무기획실

리스크 관리 활동

경영 진단

넷마블 감사 조직은 경영 건전성 제고를 위해 넷마블의 주요 사업, 기능, 법인에 대해 주기적으로 경영 진단 (이행점검)을 실시해 리스크를 식별하고 리스크의 근본 원인을 제거하고 있습니다. 경영 진단은 감사위원회 요청과 감사 계획에 의해 실시되므로 감사위원회와 경영진의 의사결정 및 실질적인 사업 경쟁력 확보를 지원하고 있습니다. 경영 진단을 통해 경영정보의 신뢰성을 확인하고, 회사 규정을 기반으로 업무처리 적정성을 검증해 개선 방안을 도출함으로써 경영 건전성 제고에 기여하고 있습니다. 2023년에는 넷마블 게임의 핵심 프로세스를 담당하는 자회사를 진단하여 통제활동 등 4개 영역의 취약점을 도출했으며, 해당 취약점에 대해 12개의 개선과제를 수립해 이행 중입니다.

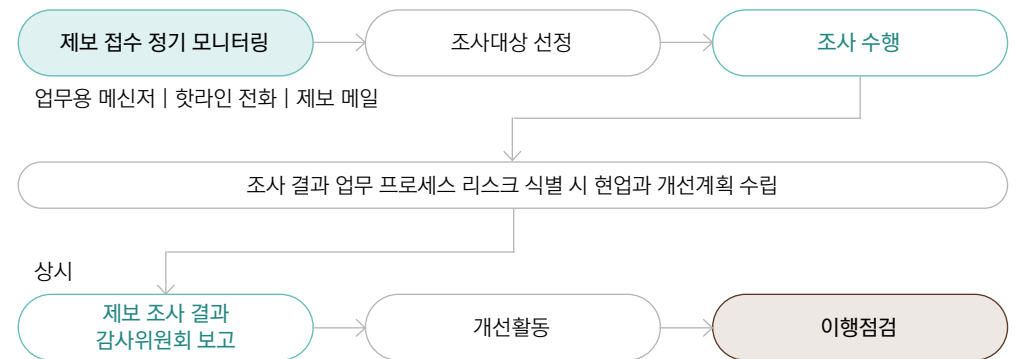
경영진단(이행점검)을 통한 리스크 관리 프로세스



제보 조사

넷마블 감사 조직은 구성원들이 상시로 정도경영 및 윤리강령 위반 여부에 대한 문의 및 상담을 진행할 수 있도록 정도경영 상담센터, 사내의 홈페이지 등 다양한 채널을 운영하고 있습니다. 감사 조직은 접수된 제보에 대한 조사를 진행하여 업무별로 발생 가능한 리스크를 유형화하고, 유관부서가 체크리스트를 통해 리스크 자체 점검 후 예방할 수 있도록 합니다. 이와 같은 제보 조사를 통해 리스크 원인을 파악하고 제거하여 리스크가 재발하지 않도록 정기 모니터링 및 유관부서 교육을 진행하여 정도경영 문화정착과 경영 건전성 제고에 기여하고 있습니다. 2023년에는 통제활동 관련 제보 조사를 통해 확인된 리스크를 감사위원회에 보고하고 개선하여 정도경영 문화기반과 안정적 사업기반을 강화하였습니다.

제보 조사를 통한 리스크 관리 프로세스



신고자 보호제도

넷마블은 윤리강령 위반 제보 시 신고자에 대한 철저한 보호를 원칙으로 하고 있습니다. 내부감사규정 제 38조에 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 부과시도 금지’ 등을 명시해 제보자와 조사에 협조한 구성원이 어떠한 불이익도 받지 않도록 적극 보호하고 있습니다.

정도경영 상담센터

이메일 ethics@netmarble.com
 우편 (08393) 서울특별시 구로구 디지털로 26길 38,
 지타워 넷마블 정도경영 상담센터 담당부서



06

Factbook

74

Environmental

75

Social

80

Governance

Environmental

온실가스 배출¹⁾

지표	단위	2021	2022			2023	
		넷마블	넷마블	자회사	넷마블	자회사	
Scope 1 배출량 ²⁾	tCO ₂ eq	362	481	700	573	844	
Scope 2 배출량	tCO ₂ eq	2,832	3,655	1,878	3,707	1,978	
온실가스 총 배출량 ³⁾	tCO ₂ eq	3,194	4,136	2,578	4,280	2,822	
온실가스 배출 집약도 ⁴⁾	tCO ₂ eq/억 원	0.242	0.43	-	0.537	-	

1) 산정기준 변경으로 2022년 자회사 데이터 재기술
2), 3), 4) 산정기준 변경으로 2021년 데이터 재기술

에너지 사용⁵⁾⁶⁾

지표		단위	2021	2022		2023	
			넷마블	넷마블	자회사	넷마블	자회사
직접 에너지 사용량 ⁷⁾	경유	TJ	0.003	0.005	0.001	0.016	0.004
	LNG	TJ	6.688	9.033	13.681	10.876	16.524
	합계	TJ	6.691	9.038	13.682	10.892	16.528
간접 에너지 사용량	전기	TJ	59.189	76.385	39.251	77.457	41.342
신재생에너지 사용량 ⁸⁾	지열	TJ	1.405	1.923	0.514	1.785	0.485
	태양광	TJ	0.343	0.437	0.117	0.411	0.112
	수소연료전지	TJ	0.095	0.017	0.005	0.046	0.013
에너지 총 사용량 ⁹⁾		TJ	67.724	87.802	53.569	90.591	58.480
에너지 사용 집약도 ¹⁰⁾		TJ/천억 원	5.132	9.121	-	11.363	-
전력 사용 비율 ¹¹⁾		%	87.4	87	73.3	85.5	70.7
재생에너지 사용 비율 ¹²⁾		%	2.7	2.7	1.2	2.5	1

5) 2021년 1월~2월 : 자벨리(구사육) 데이터, 3월~12월 : 지타워(신사육) 데이터
6) 산정기준 변경으로 2022년 자회사 데이터 재기술
7) 산정기준 변경으로 2021년 데이터 재기술
8) 지타워 입주 후 2021년 3월부터 운영
9), 10), 11), 12) 산정기준 변경으로 2021년 데이터 재기술

수자원 관리¹³⁾

지표	단위	2021	2022		2023	
		넷마블	넷마블	자회사	넷마블	자회사
용수 취수량	ton	23,918	23,322	16,548	48,753	21,107
용수 재활용량	ton	88	719	195	1,242	337

13) 산정기준 변경으로 2022년 자회사 데이터 재기술

폐기물 관리¹⁴⁾¹⁵⁾

지표	단위	2021	2022		2023	
		넷마블	넷마블	자회사	넷마블	자회사
일반 폐기물	총 발생량	ton	96	166	45	203
	총 재활용량	ton	96	166	45	199

14) 2022년 정상근무체제 복귀로 인한 폐기물 발생량 급증
15) 산정기준 변경으로 2022년 자회사 데이터 재기술

환경 투자¹⁶⁾

지표	단위	2021	2022	2023
환경경영 실천을 위한 투자금액	백만 원	6.3	14.5	23.4

16) 넷마블에서 대부분의 투자를 집행하고 있어 넷마블에서 부담한 금액으로 산정

환경 인증 및 수상

지표	단위	2021	2022	2023
에너지효율등급	등급	1+	1+	1+
녹색건축인증	등급	최우수(그린1등급)	최우수(그린1등급)	최우수(그린1등급)

환경 법률 및 규제 위반

지표	단위	2021	2022	2023
법적 규제 위반 횟수	회	0	0	0
비금전적 제재 수	건	0	0	0
벌금 총액	백만 원	0	0	0

환경 교육

지표	단위	2021	2022	2023
구성원 환경교육 시간	시간	-	-	38.5

Environmental 영역 내 자회사는 다음 7개사를 기준으로 합니다.
: 넷마블몬스터, 넷마블네오, 넷마블넥서스, 넷마블엔투, 넷마블에프앤씨, 엠앤비, 마브렉스

Social

유저만족

지표	단위	2021	2022	2023
고객센터 접수 및 처리	건	653,251	454,935	298,984
처리 건수 ¹⁾	건	683,421	477,994	310,829
PC 유저 만족도 ²⁾	점	3.1	3.3	2.8
모바일 유저 만족도 ³⁾	점	3.2	3.5	3.6

1) 추가 답변으로 인해 처리 건수가 접수 건수 초과

2), 3) PC, 모바일 유저 만족도 : 5점 만점

통신비밀보호

지표	단위	2021	2022	2023
압수영장 ⁴⁾	요청	728	429	501
	처리	675	109	68
통신사실	요청	1,807	1,131	683
확인자료	처리	1,531	627	346

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

정보보호 투자

지표	단위	2021	2022	2023
정보보호 투자 금액 ⁵⁾	백만 원	7,367	6,597	5,237

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

개인정보보호

지표	단위	2021	2022	2023
전체 유저 수	명	0	0	0
2차 목적으로 이용된 국가별	액티브 계정	명	0	0
개인정보 전체 유저 수	휴면 계정	명	0	0
제3자 정보 제공 유저 수	휴면 계정	명	0	0
	전체	백만 원	0	0
유저 개인정보와 관련된소송 비용 ⁶⁾	국내	백만 원	0	0
	해외	백만 원	0	0
	전체	건	0	0
개인정보 침해 건수	국내	건	0	0
	해외	건	0	0
	전체	%	0	0
개인식별정보 관련 침해 비율	국내	%	0	0
	해외	%	0	0
	전체	명	0	0
개인정보 침해로 영향을 받은 유저 수	국내	명	0	0
	해외	명	0	0
	전체	백만 원	0	0
개인정보보호 관련 법적 절차로 인한 금전적 손실	국내	백만 원	0	0
	해외	백만 원	0	0
유저 개인정보 침해 관련 외부로부터 접수된 불만 건수 ⁷⁾	건	-	0	0
유저 개인정보 침해 관련 규제기관으로부터 접수된 불만 건수 ⁸⁾	건	-	0	0

6) 유저 정보보호 관련 법규 위반으로 인한 금전적 손실

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

Social

정보보호 교육

지표	단위	2021	2022	2023
기본 공통 보안 교육	참여 인원	명	854	888
	참여율	%	100	100
	총 교육 시간	시간	854	888
직무별 개인정보보호 교육 ¹⁾	참여 인원	명	-	450
	참여율	%	-	100
	총 교육 시간	시간	-	450

1) 직무별 개인정보보호 교육 참여인원 집계는 2023년도부터 진행

서비스 중단 리스크 관리

지표	단위	2021	2022	2023
성능 문제로 인한 서비스 중단 건 수 ²⁾	건	0	0	0
총 서비스 중단 횟수 ³⁾	건	0	0	0
전체 고객 다운타임	시간	0	0	0

2), 3) 10분 이상 30분 미만의 중단을 유발한 사건 수

마케팅 및 라벨링 관련 법규 위반

지표	단위	2021	2022	2023
국내	건수	건	0	0
	총 벌금·과징금· 법칙금	백만 원	0	0
해외	건수	건	0	0
	총 벌금·과징금· 법칙금	백만 원	0	0

구성원

지표	단위	2021	2022	2023
총 구성원 ⁴⁾	명	822	839	831
고용 형태 ⁵⁾	정규직	명	792	805
	정규직 비율	%	96.4	95.9
	비정규직	명	30	34
	비정규직 비율	%	3.6	4.1
성별	남성	명	540	542
	남성 비율	%	65.7	64.6
	여성	명	282	297
	여성 비율	%	34.3	35.4
연령별	30세 미만	명	178	189
	30세 미만 비율	%	21.7	22.5
	30세 이상 50세 이하	명	639	644
	30세 이상 50세 이하 비율	%	77.7	76.8
	50세 초과	명	5	6
	50세 초과 비율	%	0.6	0.7
국적별	내국인	명	811	834
	내국인 비율	%	98.7	99.4
	외국인	명	11	5
	- 중국	명	7	3
	- 캐나다	명	3	2
	- 터키	명	1	0
구성원 구분	외국인 비율	%	1.3	0.6
	직원	명	800	818
	직원 비율	%	97.3	97.5
	임원	명	22	21
	임원 비율	%	2.7	2.5

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

5) 정규직 : 정규직 직원·경영진·고문·자문, 비정규직 : 직접계약직(사무직 등)

Social

구성원

지표	단위	2021	2022	2023
여성 임원 수	명	1	3	3
여성 임원 비율 ¹⁾	%	4.5	14.3	13
여성 실무 관리자 비율 ²⁾	%	19	20.8	24.4
여성 팀원 비율	%	38.1	38.8	39.7
IT직군 내 여성 비율 ³⁾	%	22.5	24.5	25.5
장애인 수	명	7	11	11
장애인 비율	%	0.9	1.3	1.3
장애인 임원 비율	%	0	0	0
전체 구성원 중 몰입도 설문 비율	%	78.4	82.4	78.2
구성원 몰입도 ⁴⁾	%	22	19.8	18.5
구성원이 아니며 조직이 업무를 관리하는 근로자의 총 수 ⁵⁾	명	15	12	13

1) 여성 임원 수 ÷ 전체 임원 수

2) 팀장 이상 여성 직책자 ÷ 전체 직책자 수

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

5) 해당 연도 사업보고서 기준 파견직, 인턴

이직·퇴직

	지표	단위	2021	2022	2023	
자발적 이직	총 자발적 이직	명	128	153	113	
	총 자발적 이직률	%	17.3	19.3	14	
	성별	남성	명	75	100	70
		남성 비율	%	58.6	65.4	61.9
		여성	명	53	53	43
		여성 비율	%	41.4	34.6	38.1
계열사 전출	명	9	32	3		

신규 채용

지표	단위	2021	2022	2023	
전체 신규 채용(정규직+비정규직)	명	217	224	129	
계약 형태 ⁶⁾	정규직	명	191	201	109
	정규직 비율	%	88	89.7	84.5
	비정규직	명	26	23	20
	비정규직 비율	%	12	10.3	15.5
성별	남성	명	142	137	68
	남성 비율	%	65.4	61.2	52.7
	여성	명	75	87	61
	여성 비율	%	34.6	38.8	47.3
국적별	국내	명	214	223	129
	국내 비율	%	98.6	99.6	100
	외국인	명	3	1	0
	외국인 비율	%	1.4	0.4	0
구성원 구분	직원	명	214	220	128
	직원 비율	%	98.6	98.2	99.2
	임원	명	3	4	1
	임원 비율	%	1.4	1.8	0.8
사회적 약자	장애인	명	1	2	1
	장애인 비율	%	0.5	0.9	0.8
계열사 전입	명	4	4	0	

6) 정규직 : 정규직 직원·경영진·고문·자문, 비정규직 : 직접계약직(사무직 등)

Social

구성원 성장 지원

	지표		단위	2021	2022	2023
교육 시간	전체		시간	8,999 ¹⁾	8,876	8,459
	성별	남성	시간	6,169	5,591	5,581
		여성	시간	2,830	3,285	2,878
	고용형태	정규직	시간	8,800	8,652	8,056
		비정규직	시간	199	224	403
	인당 교육 시간			시간	10.9	10.6
근무시간 대비 훈련 및 교육 시간 비율			%	0.7	0.6	
인당 훈련 및 교육 비용			원	112,086	218,123	156,340

1) 산정 오류 정정으로 2021년 데이터 재기술

인건비

	지표	단위	2021	2022	2023
전체 평균 인건비 ²⁾		백만 원	81	74	75
구성원 평균 급여 ³⁾		백만 원	75	73	74

2) 근로소득지급명세서 기준(정규직·직접계약직 대상, 등기임원·파견직·아르바이트·인턴 제외)

3) 전체 평균 인건비 중 인센티브 항목 제외

성과평가 및 보상

	지표	단위	2021	2022	2023
성과평가 수행 비율		%	100	100	100
보상	신입사원 여성/남성 보수 비율	%	100	100	100
	여성/남성 보수 비율	%	75	78	78
	최저임금 대비	개발 직군	%	197	187
	신입사원 임금 비율	비개발 직군	%	177	168
				160	
퇴직연금 제도 ⁴⁾	확정기여형 (DC)	운용 금액	백만 원	0	2,751
		가입 인원	명	0	146
	확정급여형 (DB)	운용 금액	백만 원	27,118	29,270
		가입 인원	명	618	551
				620	

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

육아휴직

	지표	단위	2021	2022	2023
육아휴직 사용자	전체	명	22	10	15
	남성	명	7	2	3
	여성	명	15	8	12
육아휴직 복귀자	전체	명	21	14	14
	남성	명	4	4	2
	여성	명	17	10	12
육아휴직 복귀 후 12개월 이상 근로자 ⁵⁾	전체	명	12	17	7
	남성	명	2	4	1
	여성	명	10	13	6
육아휴직 복귀율	남성	%	100	60 ⁶⁾	100
	여성	%	100	91	100
육아휴직 복귀 유지율	남성	%	29	100	25
	여성	%	77	76	60

5) 산정 오류 정정으로 2021년 데이터 재기술

6) 산정기준 변경으로 2022년 데이터 재기술

열린협의회 운영

	지표	단위	2021	2022	2023
열린협의회 소속 구성원		명	10	10	10
내부 회의 개최 수		회	10	8	9
경영진-열린협의회 회의 개최 수		회	4	4	4
구성원 고충 처리	고충 접수	건	24	6	6
	고충 처리	건	23	5	6
	고충 처리율	%	96	83	100
구성원 제안 처리	제안 접수	건	12	12	25
	제안 처리	건	10	10	19
	제안 처리율	%	83	83	76

Social

사업장 안전 관리

지표	단위	2021	2022	2023
산업재해 건수	넷마블	건	0	1 ¹⁾
	파트너사	명	0	0
사망자 수	넷마블	명	0	0
	파트너사	명	0	0
중대 산업재해 건수	건	0	0	0
중대 산업재해 비율	%	0	0	0
국내 환산재해율	%	0	0.12	0
국내 사망만인율	%	0	0	0
구성원 근로손실재해율(LTIFR) ²⁾	수/백만 근무시간	0	0.57	0

1) 2022년 사무실 정리 작업 중 손가락 베임 사고 발생

2) (산업재해 건수 × 백만 근무시간) ÷ (인당 총 연간 근무시간 × 구성원 수)

건강 지원 서비스 운영³⁾⁴⁾

지표	단위	2021	2022	2023
서비스 이용	합계	명	3,469	10,825
구성원 수	헬스케어 방문	명	3,326	8,475
	회복실 이용	명	138	2,350
	금연 프로그램 참여	명	5	미진행 ⁵⁾

3) 지타워 상주 자회사 포함 기준

4) 2022년 6월 정상근무체제 복귀로 인한 이용자 급증

5) 코로나19로 인해 2022년 미진행(2023년 4월 재진행)

사회공헌 성과

지표	단위	2021	2022	2023
총 지원 인원	명	28,190	28,259	31,263
기부금 ⁶⁾	백만 원	2,222	2,662	3,440
넷마블 나눔	구성원 조성액	백만 원	42.8	35.5
기금 조성액 ⁷⁾	매칭 그랜트 조성액	백만 원	42.8	35.5

6) 사회공헌 총 비용(사업수행비+일반관리비)

7) 사회공헌 사업수행비용으로 투입

구성원 봉사활동⁸⁾

지표	단위	2021	2022	2023
참여 인원	명	미진행	미진행	36
총 봉사시간	시간	미진행	미진행	119
인당 봉사시간	시간	미진행	미진행	3.3

8) 코로나19로 인해 2021년~2022년 봉사활동 미진행

Governance

재무 성과

지표		단위	2021	2022	2023	
요약연결재무상태표	자산총계	억 원	106,638	89,356	79,159	
	부채총계	억 원	46,561	33,138	28,368	
	자본총계	억 원	60,077	56,218	50,791	
	부채비율	%	77.5	58.94	55.85	
요약 연결손익 계산서	합계	억 원	25,069	26,734	25,021	
	매출액	국내 ¹⁾	억 원	6,659	4,251	4,234
		해외 ¹⁾	억 원	18,410	22,483	20,787
	영업비용	억 원	23,559	27,821	25,706	
	영업이익	억 원	1,510	-1,087	-685	
매출대비 영업비용 비율		%	93.98	104.07	102.74	
법인세비용차감전순이익		억 원	3,512	-9,415	-1,586	
법인세비용		억 원	1,020	-551	1,453	
당기순이익		억 원	2,492	-8,864	-3,039	
지배주주순이익		억 원	2,402	-8,192	-2,557	

1) 산정기준 변경으로 2021년~2022년 데이터 재기술

이해관계자 배분

지표		단위	2021	2022	2023
구성원	급여	백만 원	522,643	618,116	597,757
	퇴직급여	백만 원	30,478	41,300	35,390
	복리후생비	백만 원	76,613	109,685	106,017
파트너	거래비용	백만 원	1,522,212	1,720,670	1,586,094
지역사회	기부금	백만 원	958	2,844	6,820
투자자	배당금	백만 원	43,261	-	-
	이자비용	백만 원	36,223	112,780	146,706

발행 주식 및 주주 현황

지표		단위	2021	2022	2023
주주 구성	최대주주 및 특수관계인	%	24.2	24.2	24.2
	외국인	%	22.8	22.6	23.7
	국내기관	%	37.8	36.9	36.5
	자사주	%	4.7	4.7	4.7
	개인 및 기타	%	10.5	11.6	10.9
발행 주식 현황	발행한 주식 총 수	주	85,953,502	85,953,502	85,953,502
	유통주식 수	주	81,934,571	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 행사 할수 있는 주식	주식 수	주	81,934,571	81,934,571	81,934,571
	비율	%	95.32	95.32	95.32

Governance

이사회 운영

지표		단위	2021	2022	2023
이사회 구성	전체 위원 수	명	5	5	9
	사외이사 수	명	3	3	5
	사외이사 비율	%	60	60	56
이사회 개최 횟수		회	9	6	8
안전	결의 안전 수	건	20	20	15
	보고 안전 수	건	6	7	7
이사회 출석률	전체	%	100	97	98
	사외이사	%	100	94 ¹⁾	97
사외이사후보 추천위원회 개최 횟수		회	0	1	1
사외이사후보 추천위원회 안전		건	0	1	1
감사위원회 개최 횟수		회	5	5	6
감사위원회 안전		건	22	24	32
내부거래위원회 개최 횟수		회	1	3	1
내부거래위원회 안전		건	1	4	1
보상위원회 개최 횟수		회	2	4	3
보상위원회 안전		건	2	6	4
ESG위원회 개최 횟수 ²⁾		회	-	8	2
ESG위원회 안전 ³⁾		건	-	13	5

1) 산정 오류 정정으로 2022년 데이터 재기술
2), 3) 2021년 말 신설, 2023년 3월 이사회 직속으로 개편

이사회 보수

지표		단위	2021	2022	2023
등기이사 (사외이사 제외)	사내이사 수	명	2	2	4
	집행 임원 수	명	2	2	0
	보수총액	백만 원	3,399	3,013	2,354
	인당 평균보수액	백만 원	850	753	589
사외이사 ⁴⁾	인원 수	명	3	3	5
	보수총액 ⁵⁾	백만 원	45	93	190
	인당 평균보수액	백만 원	15	31	38

4) 모든 사외이사는 감사위원회 위원에 해당
5) 퇴임한 이사가 등기임원 자격으로 지급받은 보수 포함

이사회 독립성·다양성·전문성

지표			단위	2021	2022	2023
이사회 독립성	이사회 평균 임기		년	6.1	3.8	2.9
	이해상충이 있는 사외이사 비율		%	0	0	0
이사회 다양성	여성이사 수		명	1	1	1
	여성이사 비율		%	20	20	11
	연령별 비율	30세 미만	%	0	0	0
		30세 이상 50세 이하	%	40	40	33
		50세 초과	%	60	60	67
	외국인 이사 수		명	1	1	1
이사회 전문성	산업 내 업무 경험을 보유한 이사 비율		%	60	60	44
	이사회 교육	시간	시간	-	-	28
		참여 인원	명	-	-	9

외부 감사 정보

지표		단위	2021	2022	2023
외부 감사용역 체결 현황	감사인	-	안진회계법인	안진회계법인	안진회계법인
	감사 내용	-	별도 및 연결 분·반기 재무제표 검토, 별도 및 연결 재무제표 감사, 내부회계관리제도 감사		
	보수 총액	백만 원	930	990	1,150
	총 소요시간	시간	8,975	9,268	10,662
외부 감사인 의견	감사의견	-	적정	적정	적정
	감사보고서 특이사항	-	해당사항 없음	해당사항 없음	해당사항 없음

Governance

파트너사 거래

지표	단위	2021	2022	2023
총 파트너사	개	210	221	254
신규 등록 파트너사	개	66	9	33
정기평가 대상 파트너사 ¹⁾	개	0	0	0

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

연구개발 성과

지표	단위	2021	2022	2023
특허 등록	신규	56 ²⁾	18	24
현황	누적	232	251	263
그 외 지적재산권	신규 ³⁾	81	114	69
(상표, 디자인, 저작권) 현황	누적	974	1,019	1,113

2) 산정 오류 정정으로 2021년 데이터 재기술

3) 산정기준 변경으로 2021, 2022년 데이터 재기술

윤리제보 및 조치

지표	단위	2021	2022	2023
윤리제보 총 건수	건	7	3	5
윤리제보 총 조치율	%	100	100	100
유형별 윤리제보 접수	인권 관련 제보	5	2	3
	인권 관련 제보 조치	5	2	3
	인권 관련 제보 조치율	100	100	100
	기타 윤리제보 ⁴⁾	2	1	2
	기타 윤리제보 조치	2	1	2
	기타 윤리제보 조치율	100	100	100
차별 사건 총 건수 ⁵⁾	건	0	0	0

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	2021	2022	2023
윤리 경영 교육 ⁶⁾	참여 인원	명	1,024	1,078
	참여율	%	99	100
	교육 총 시간	시간	361	505
	인당 교육 시간	시간	0.4	0.5
게임운영 관련 윤리교육 ^{7,8)}	참여 인원	명	5	338
	참여율	%	2	100
	교육 총 시간	시간	5	350
	인당 교육 시간	시간	1	2.3

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

7) 자회사 IGS 대상: 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

Governance

준법경영

지표		단위	2021	2022	2023
법규 위반	위반 건수	건	0	0	0
	제기된 소송 수	건	0	0	0
	금전적 제재로 인한 부과액	백만 원	0	0	0
	비금전적 제재 건수	건	0	0	0
	매출 대비 비율	%	0	0	0
국가 및 정부의 콘텐츠 관리	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

07

Appendix

85

이해관계자 소통

86

GRI STANDARDS INDEX

88

SASB INDEX

89

TCFD INDEX

90

가입 단체 및
인증 성과

92

온실가스
검증의견서

93

제3자 검증의견서

이해관계자 소통

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

이해관계자	주요 관심사항	주요 소통채널	주요 활동
유저	· 신규 서비스 출시 · 서비스 품질 개선 및 유저 만족도 제고 · 개인정보보호	· 기업홈페이지 · 채널 넷마블 및 공식 SNS · 서비스별 커뮤니티 및 고객센터 · 전화 및 방문상담센터 · 공시자료	· 신규 서비스 출시 및 라이브 서비스 업데이트 · 리스크 관리를 통한 운영 안전성 제고 · 공식 라이브 방송, 지스타, SNS 등을 통한 소통 강화
구성원	· 직장내 기본권 및 고용안정성 보장 · 쾌적하고 안전한 업무환경 · 공정한 성과 평가 및 자기 계발 기회 · 일과 삶의 균형 및 복리후생 제도	· 사내 포털 · 정도경영 상담센터 · 열린협의회(노사협의회) · 스포츠센터 및 심리상담실	· 열린협의회 개최, 고충 처리 채널 운영 · 스포츠센터 신설 및 심리상담실 운영 · 목표 관리 제도를 통한 공정한 보상체계 운영 · 의견 수렴 통한 업무공간 개선 · 유연근무제 시행 및 복리후생제도 확대
투자자 및 주주	· 건전한 지배구조 확립 · 투명한 재무적·비재무적 성과 공개 · 선제적인 리스크 관리 · 투자자 및 주주와의 커뮤니케이션	· 주주총회 · NDR 및 기관 컨퍼런스 · 공시자료 및 정기보고서 · 실적발표 컨퍼런스콜 · 투자자 1:1 미팅 · 기업 홈페이지	· 신사업, 신시장 개척 등을 통한 수익 창출 성과 공유 · 사업보고서, 기업지배구조보고서, 지속가능경영보고서 공시 · 게임산업 고유 리스크 및 ESG 리스크 관리 · 정기 및 수시 투자자 미팅 실시
파트너사 (협력사)	· 공정거래 및 공정대우 · 동반성장	· 구매시스템·구매설명회 · 채널 넷마블 · 정도경영 상담센터 · 공시자료	· 고충 제보 위한 정도경영 상담센터 운영 · 구매 윤리헌장 및 공정거래 행동 원칙 제정 · 공정가격 시행 및 대금 지급조건 준수 · 정기적 소통 및 협력 강화
사회	· 기업의 사회적 책임 수행 · 지역경제 활성화	· 기업홈페이지 · 채널 넷마블 · 넷마블문화재단 홈페이지 · 공시자료	· 게임문화체험관, 게임소통학교, 전국 장애학생 e페스티벌 등을 기반으로 다양한 문화적 가치 공유 · 게임아카데미, 견학프로그램, 넷마블조정선수단 등을 통해 미래 인재들의 체계적인 성장 지원
정부	· 경제 가치 창출 · 관련 법규 준수 · 산업 관련 정책 참여	· 기업홈페이지 · 공시자료	· 신규 채용 확대 등 일자리 창출 · 준법지원조직 구축 및 컴플라이언스 리스크 점검 · 국가별 납세의무 이행 및 조세 투명성 제고

GRI STANDARDS INDEX

지표	설명	페이지	비고
GRI 2: General Disclosures			
2-1	조직 상세	5, 7	
2-2	조직의 지속가능성 보고에 포함된 기업	5	
2-3	보고 기간, 보고 빈도, 문의처	5	
2-4	정보의 재기술	74-83	
2-5	외부 검증	92-95	
2-6	활동, 밸류체인, 기타 비즈니스 관계	7-8, 21-22, 42-43	
2-7	임직원	76-77	
2-8	임직원이 아닌 근로자	77	
2-9	이사회 구조 및 구성	63-64	
2-10	이사회 추천 및 선정	64	
2-11	이사회 의장	63	
2-12	영향 관리를 감독하는 이사회 역할	11	
2-13	영향 관리에 대한 책임 위임	70-71	
2-14	지속가능성 보고에 대한 이사회 역할	65	
2-15	이해 상충	64, 81	
2-16	주요 사항에 대한 커뮤니케이션	32, 43	
2-17	이사회 의 집단 지식, 역량	64	
2-18	이사회 성과 평가	-	해당없음
2-19	보수 정책	-	사업보고서 p.413-415
2-20	보수 결정 절차	-	사업보고서 p.412
2-21	연간 총 보수 비율	78, 81	
2-22	지속가능 발전 전략에 관한 성명	6	
2-23	정책 약속(commitment)	16, 32, 42, 45, 50, 68, 90	
2-24	정책 약속 내포(embedding)	42, 45, 48, 57	
2-25	부정적 영향 해결을 위한 절차	32, 43, 72, 82	
2-26	자문 및 우려 제기 메커니즘	72	
2-27	법률 및 규정 준수	74, 83	
2-28	협회 멤버십 현황	90	
2-29	이해관계자 참여 방식	85	
2-30	단체 교섭 협약	-	해당없음 ¹⁾

1) 노조 협약 진행 중

지표	설명	페이지	비고
GRI 3: Material Topics			
3-1	중대 토픽 선택 프로세스	13-14	
3-2	중대 토픽 목록	13-14	
3-3	중대 토픽 경영방침	13-14	
유저 만족 제고			
GRI 416: Customer Health and Safety			
416-1	제품 및 서비스의 안전보건 영향 평가	19-20	
416-2	제품 및 서비스의 안전보건 관련 법규 위반 사례	-	제재 건수 없음
인재 확보 및 육성			
GRI 404: Training and Education			
404-1	1인당 교육 시간	78	
404-2	직원 역량 향상 및 지속적인 고용가능성 지원 프로그램	28-29	
404-3	정기 성과평가 및 경력개발 점검을 받은 임직원 비율	30, 78	
정보보안 및 개인정보보호			
GRI 418: Customer Privacy			
418-1	고객 개인정보보호 위반 및 고객 데이터 분실과 관련하여 제기된 불만	75	

GRI STANDARDS INDEX

지표	설명	페이지	비고
GRI 201: Economic Performance			
201-1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	80	
201-2	기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	57-58	
201-3	조직의 확정급여형 연금제도 채무 총당	78	
GRI 202: Market Presence			
202-1	사업장의 현지 법정최저임금 대비 성별 신입사원 임금 비율	78	
GRI 203: Indirect Economic Impacts			
203-1	인프라 투자 및 서비스 제공	49-54	
203-2	중요한 간접적 경제 파급효과 및 영향	49-54	
GRI 205: Anti-Corruption			
205-3	확인된 부패사건과 이에 대한 조치	83	
GRI 206: Anti-Competitive Behavior			
206-1	반경쟁 행위, 반독점 및 독점 행위에 대한 법적 조치	83	
GRI 207: Tax			
207-2	세금 거버넌스, 통제 및 리스크 관리	71	
GRI 302 : Energy			
302-1	조직 내 에너지 소비	74	
302-3	에너지 집약도	74	
302-4	에너지 소비 감축	74	
GRI 303 : Water and Effluents			
303-3	취수	74	
GRI 304 : Biodiversity			
304-3	보호 또는 복원된 서식지	62	
GRI 305 : Emissions			
305-1	직접 온실가스 배출량(Scope 1)	74, 92	
305-2	간접 온실가스 배출량(Scope 2)	74, 92	
305-4	온실가스 배출 집약도	74, 92	
GRI 306 : Waste			
306-3	폐기물 발생	74	
306-4	전환된 폐기물	74	

지표	설명	페이지	비고
GRI 401: Employment			
401-2	상근직 근로자에게만 제공되는 혜택	36	
401-3	육아휴직	35, 78	
GRI 403 : Occupational Health and Safety			
403-1	산업안전보건 관리 시스템	38	
403-2	위험성 파악, 리스크 평가, 사고 조사	39	
403-3	산업보건 서비스	39	
403-4	산업안전보건 관련 임직원 참여 및 소통	34, 38, 40-41, 78	
403-5	산업안전보건 관련 교육	41	
403-6	근로자 건강 증진	36, 79	
403-7	비즈니스 관련 안전보건 간접 영향에 대한 경감	43	
403-9	업무 관련 산업재해	79	
GRI 405 : Diversity and Equal Opportunity			
405-1	이사회 및 구성원의 다양성	63, 81	
405-2	남녀 기본급 및 보수의 비율	78	
GRI 406 : Non-discrimination			
406-1	차별 사건과 시정 조치	82	
GRI 413: Local Communities			
413-1	지역사회에 대한 참여, 영향평가 및 개발 프로그램을 실시한 사업장	53-54	
413-2	지역사회에 상당한 잠재력을 가졌거나 실질적으로 부정적 영향을 미치는 사업장	53-54	
GRI 417 : Marketing and Labeling			
417-1	제품 및 서비스의 정보 및 라벨링 절차에 따라 요구되는 정보유형	45	
417-2	제품 및 서비스 정보 라벨링과 관련된 법규 위반 사례	76	
417-3	마케팅 커뮤니케이션과 관련된 법규 위반 사례	76	

SASB INDEX

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

구분	코드	회계지표 ¹⁾	넷마블 현황	페이지
하드웨어 인프라 운영상의 배출	TC-SI-130a.1	(1) 전체 에너지 사용량	(넷마블) 90,591 GJ (자회사) 58,480 GJ	74
		(2) 전력 사용 비율	(넷마블) 85.5% (자회사) 70.7%	74
		(3) 재생에너지 사용 비율 ²⁾	(넷마블) 2.5% (자회사) 1%	74
	TC-SI-130a.2	(1) 전체 용수 취수량	(넷마블) 48,753 m ³ (자회사) 21,107 m ³	74
		(2) 전체 용수 사용량, 물 스트레스가 높은 수원 지역의 비율	없음	-
	TC-SI-130a.3	데이터센터에 적용된 환경적 고려사항	없음	-
데이터 프라이버시, 광고 기준 및 표현의 자유	TC-SI-220a.1	행태 광고 및 유저 프라이버시와 관련된 보유 정책 및 활동	개인정보처리방침* 내 개인 식별 정보 등을 포함한 개인정보의 수집 및 처리, 파기 정책 공개, 글로벌 사이트 쿠키 동의 적용, 국가별 개인정보보호 관리 체계 및 서비스 개인정보 영향평가 프로세스 운영, 개인 정보보호 관리를 위한 자체 체크리스트 마련하여 개인정보 유·노출 위험 식별 및 개선 조치 수행, ISMS-P · ISO/IEC 27001, 27017, 27018, 27701 · APEC CBPR 제3자 인증 취득 * 개인정보처리방침의 1. 개인정보의 수집 및 이용, 4. 자동 수집 장치 설치·운영 및 거부에 관한 사항 참고	45-48, 홈페이지
	TC-SI-220a.2	원래 목적 범위와 다르게 활용한 개인정보 건수	0건	75
	TC-SI-220a.3	유저 정보보호 관련 법규 위반으로 인한 금전적 손실의 총액	0원	75
	TC-SI-220a.4	(1) 유저 정보 관련 법적 열람 요청 건수	· 압수영장 요청 : 501건 · 통신사실 확인자료 요청 : 683건	75
		(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)	83
데이터 보안	TC-SI-230a.1	(1) 데이터 침해 건수 ³⁾	0건	75
		(2) 개인식별정보 침해 비율	0%	75
		(3) 피해를 입은 유저 수	0명	75
구성원 고용, 포용성 및 성과	TC-SI-230a.2	제3자 데이터 보안 기준 활용을 포함한 데이터 보안 리스크 식별 및 규명에 대한 경영접근 방식	ISMS-P · ISO/IEC 27001, 27017, 27018, 27701 · APEC CBPR 인증 획득 및 유지, 정기적 위험평가 실시	44-47, 70-72
	TC-SI-330a.1	취업 비자가 필요한 구성원 비율	0.40%	76
	TC-SI-330a.2	구성원 몰입도	18.50%	77
	TC-SI-330a.3	(1) 경영진의 다양성	여성 경영진 비율 13.0%	77
		(2) 실무 관리자의 다양성	여성 실무 관리자 비율 24.4%	77
		(3) 기술직의 다양성	IT직군 내 여성 비율 25.5%	77
		(4) 모든 구성원의 다양성	여성 비율 36.6%	77
지적재산권 보호 및 경쟁 행위	TC-SI-520a.1	공정 경쟁을 저해하는 행위에 따른 법규 위반으로 인한 금전적 손실의 총액	0원	83
기술 중단으로 인한 시스템 리스크 관리	TC-SI-550a.1	(1) 성능 문제로 인한 서비스 중단 건 수 ⁴⁾	(2021-2023년) 0건	76
		(2) 총 서비스 중단 횟수 ⁴⁾	(2021-2023년) 0건	76
		(3) 전체 고객 다운타임 ⁵⁾	(2021-2023년) 0일	76
	TC-SI-550a.2	운영상 장애와 관련된 비즈니스의 연속성 리스크의 설명	-	-

1) 일부 사업상 민감 지표의 경우 공시하지 않음
 2) 전체 에너지 사용량 대비 태양광, 지열, 수소연료전지 사용량의 합계로 산정
 3) 사업보고서에 공시하는 제재현황 기준
 4) 10분 이상 30분 미만의 중단을 유발한 사건
 5) 성능 및 서비스 문제로 인한 중단 시간 X 서비스 라이선스 수

TCFD INDEX

구분	권고안 내용	넷마블 현황	페이지	보고 위치
거버넌스	a) 기후변화와 관련된 위험과 기회를 관리·감독하는 이사회의 활동 설명	넷마블은 환경경영 전담부서인 안전환경보건팀과 지원조직인 ESG경영실에서 입법 동향, 평가 지표 및 공시 기준을 기반으로 기후변화와 관련된 리스크를 주기적으로 파악하고, 관련 내용을 환경경영 협의체에서 논의하고 있습니다. 논의된 내용 중 중요 이슈에 대해서는 반기 1회 진행되는 이사회 산하 ESG위원회 안건으로 상정하고 의사결정된 내용을 기반으로 업무를 추진하고 있습니다. 2023년에는 ESG위원회 검토를 거쳐 환경경영 지침이 제정되었으며, 환경경영과 관련된 연간 계획 및 성과를 ESG위원회에 보고하였습니다.	56	환경경영 - 거버넌스
	b) 기후변화와 관련된 위험과 기회를 평가하고 관리하는 경영진의 역할 설명	넷마블의 환경경영 책임자(CSO)는 기후변화 관련 이슈 평가, 정책 및 계획 수립 등 환경경영 전반에 대한 관리 감독 역할을 수행합니다. 기후변화 관련 전담 부서인 안전환경보건팀은 CSO 산하 조직으로서 기후변화 이슈 파악 및 주요 개선과제를 추진하고, 이행 경과를 모니터링합니다. 연간 주요 업무 경과 및 이사회 수준에서 논의가 필요한 사안에 대해서는 ESG위원회 안건으로 상정하여 의사결정이 진행됩니다.		
전략	a) 단기, 중기 및 장기에 걸쳐 식별된 기후변화와 관련된 위험과 기회 설명	넷마블은 기후변화가 기업에 미치는 재무적 영향에 대한 중요성을 인지하고 '기후변화 대응 활동', '폐기물 저감', '환경경영 소통 확대'를 주요 전략과제로 선정하여 관련 활동을 이행하고 있습니다. 넷마블은 향후 기후변화에 따른 물리·전환 리스크와 기회를 분석하고 그 결과를 바탕으로 체계적인 환경경영 활동을 수행할 계획입니다.	57-59	환경경영 - 기후위기 대응, 요인별 관리활동
	b) 기후변화와 관련된 위험과 기회가 조직의 사업, 전략 및 재무 계획에 미치는 영향 설명	넷마블은 향후 전력 가격 상승으로 인해 발생할 수 있는 재무적 리스크를 인지하고, 관련 동향을 모니터링하고 있습니다. 전력 가격 상승 리스크에 대한 대응 활동의 일환으로 2022년 준공한 지타워에 재생에너지 발전 설비를 구축하여 운영하고 있으며, 에너지 절감을 위해 다양한 캠페인을 진행하고 있습니다.		
	c) 2°C 이하 시나리오를 포함한 다양한 기후변화 관련 시나리오를 고려하여 조직의 회복탄력성 설명	넷마블은 글로벌 가이드라인 및 대한민국 NDC에 따른 2050 Net Zero의 중요성을 인지하고 있으며, 향후 온실가스 저감을 위한 세부 계획을 수립할 예정입니다.		
리스크 관리	a) 기후변화 관련 위험을 식별하고 평가하기 위한 프로세스 설명	넷마블은 환경경영 전담조직인 안전환경보건팀과 ESG경영실이 주관하여 주기적으로 기후변화 관련 리스크를 식별 및 관리하고 있으며 중요 이슈에 대해서는 이사회 산하 ESG위원회 안건으로 상정합니다.	57-58	환경경영 - 기후위기 대응
	b) 기후변화 관련 위험을 관리하기 위한 프로세스 설명	넷마블은 환경경영 전담조직이 주관하여 '리스크 식별 - 정의 - 관리 및 대응 - 사후 조치'의 프로세스에 따라서 기후변화 관련 주요 리스크와 영향을 식별 및 관리하고 있으며 식별된 리스크에 대한 대응 방안 및 추진 과제에 대한 모니터링은 정기적으로 개최되는 환경경영 협의체를 통해 논의하고 있습니다. 환경경영 협의체를 통해 논의된 내용을 바탕으로 리스크 대응체계를 수립하고, 환경교육 등의 완화조치를 실시하여 관련 리스크가 발생하지 않도록 지속적으로 관리하고 있습니다.		
	c) 기후변화 관련 위험을 식별, 평가 및 관리하는 프로세스가 조직의 전반적인 위험관리에 반영되는 방법 설명	넷마블은 반기 1회 진행되는 이사회 산하 ESG위원회를 통해 기후변화를 비롯한 주요 지속가능경영 이슈 및 성과에 대해 논의하고 있습니다. ESG위원회를 통해 의사결정된 사항은 향후 운영 계획에 반영하여 지속적으로 개선활동을 이행하고 관련 성과를 모니터링하고 있습니다.		
지표 및 목표	a) 전략 및 위험관리 프로세스에 따라 기후변화 관련 위험과 기회를 평가하기 위해 사용된 지표 공개	넷마블은 일부 자회사사를 포함한 3개년 온실가스(Scope 1,2) 배출량, 에너지 및 재생에너지 사용량을 공개하고 있으며, 기후변화 완화를 위한 활동을 공개하고 있습니다. 향후 기후변화 관련 정량적 재무 리스크와 기회 식별을 위한 활동을 이행할 계획입니다.	57-59, 74	환경경영 - 기후위기 대응, 요인별 관리활동·Factbook - 온실가스 배출, 에너지 사용
	b) Scope 1, 2 및 Scope 3(해당되는 경우) 온실가스 배출량 및 관련 위험 공개	넷마블은 제3자 검증이 완료된 3개년 온실가스(Scope 1,2) 배출량을 공개하고 있으며, 정보 이용자의 편의성을 제고하기 위해 온실가스 배출 집약도를 산정하여 공개하고 있습니다.		
	c) 기후변화 관련 위험과 기회 및 목표 대비 성과 관리를 위해 조직에서 사용하는 목표 설명	넷마블은 글로벌 이해관계자의 요구가 증가함에 따라 기후변화와 관련된 위험과 기회 식별 및 대응, 목표 설정의 중요성을 인식하고, 관련 활동에 대한 이행 계획을 수립하고 있습니다.		

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	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 제안, 구성원의 정보보호 인식 제고, 사이버 침해사고에 대한 공동 예방 및 대응 등의 활동 진행	http://cisokorea.org/
한국CPO포럼	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	산업기반 사업자들의 협력 단체로 인터넷 기반 기업의 규제 및 제도 개선 활동 수행(정책 연구, 정부 협력사업 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/

가입 단체 및 인증 성과

인증 성과

인증명	인증날짜	유효기간	인증내용
가족친화인증	2023.12.01	2023.12.01 ~ 2026.11.30	가족친화제도를 모범적으로 운영하고 있는 기업임을 여성가족부로부터 인증. 2018년 최초 선정 이후 꾸준히 가족친화제도를 확대 운영한 결과, 2021년 유효기간 연장에 이어 2023년 재인증을 획득
정보보호 및 개인정보보호 관리체계 인증 (ISMS-P)	2020.12.16	2023.12.16 ~ 2026.12.15	기업의 정보보호 및 개인정보보호를 위한 일련의 조치와 활동이 인증기준에 적합함을 인증
국제표준 정보보호경영시스템 인증 (ISO/IEC 27001:2013)	2018.07.29	2021.07.30 ~ 2024.07.29	정보보호관리체계에 대한 국제 규격으로서 정보보호 분야에서 가장 권위있는 국제 인증
클라우드 서비스 정보보호 국제표준 인증 (ISO/IEC 27017:2015)	2018.07.29	2021.07.30 ~ 2024.07.29	ISO27001국제 표준에 기반한 정보보호관리체계에 클라우드 서비스 제공자와 고객이 추가 반영해야 할 프레임워크 국제 인증
클라우드 서비스 개인정보보호 국제표준 인증 (ISO/IEC 27018:2019)	2018.07.29	2021.07.30 ~ 2024.07.29	ISO27001 국제 표준에 기반한 정보보호관리체계에 클라우드 환경 내의 개인 식별 정보(PII : Personally Identifiable Information) 보호를 위해 추가 반영해야 할 프레임워크 국제 인증
국제 개인정보보호 경영시스템 인증 (ISO/IEC 27701)	2023.08.14	2023.08.14 ~ 2024.07.29	데이터 프라이버시 관리를 위한 프레임워크로 개인정보 정보관리시스템 국제 인증
APEC CBPR	2023.04.10	2023.04.10 ~ 2024.04.09	APEC(아시아·태평양경제협력체) 프라이버시 보호 원칙을 기반으로 기업의 개인정보보호 체계를 평가하여 인증하는 글로벌 개인 정보보호 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
문화예술후원우수기관(넷마블문화재단)	2023.11.09	2023.11.09 ~ 2026.11.08	‘문화예술후원 활성화에 대한 법률’제12조1항 및 같은 법 시행령 제9조제5항에 따른 인증(문화체육관광부, 한국문화예술위원회)

온실가스 검증의견서

검증대상

넷마블(주)의 2023년 Scope1, Scope2 온실가스 배출량

검증범위

넷마블(주) 사업장 온실가스 직접배출량(Scope1) 및 간접배출량(Scope2)

검증수준

제한적 보증수준

검증 데이터

(단위: tCO₂eq)

사업장	직접배출량(Scope1)	간접배출량(Scope2)	2023년 총 배출량
넷마블	572.881	3,706.728	4,279.609
합계	572.881	3,706.728	4,279.609

검증 기준 및 절차

넷마블(주)의 요청에 따라 다음의 기준 및 지침을 활용하여 검증이 수행되었습니다.

- ISO 14064-1:2018
- ISO 14064-3:2019
- 온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침 (환경부 고시 제2023-221호)
- BSI 온실가스배출량검증 매뉴얼 [KM007-2 자발적 온실가스 검증매뉴얼_Revision No. 6 (08/2023)]

검증 의견

상기 온실가스 관련 기준 및 지침에 따라 검증을 수행한 결과에 대한 BSI Group Korea의 검증의견은 다음과 같습니다.

- 넷마블 사업장에 대한 Scope1&2 온실가스 배출량 검증은 제한적 보증수준으로 수행되었으며, 데이터의 질적인 측면의 수준은 온실가스 검증의 중요 국제 원칙에 부합합니다.
- 검증과정 중 온실가스 배출량 산정에 중대한 문제점이 발견되지 않았으며 관련 활동자료와 증빙이 적절하게 관리되고 있음을 확인하였습니다.
- 이에 BSI Group Korea 검증팀은 “적정”하다는 검증의견을 제시합니다.

bsi.

Issue: 20/05/2024
For and on behalf of BSI
Managing Director Korea, SeongHwan Lim

제3자 검증의견서

넷마블 이해관계자 귀중

Overview

BSI (British Standards Institution) Group Korea (이하 ‘검증인’)는 2024 지속가능경영보고서 (이하 ‘보고서’)에 대한 검증을 요청받았습니다. 검증인은 넷마블로부터 독립적이며, 해당 검증 이외에 주요한 운영 상 재정적 이해관계가 없습니다. 본 검증의견서는 환경, 사회 및 지배구조와 관련된 넷마블의 보고서에 대해 관련된 이해관계자들에게 검증과 관련된 정보를 제공하는 것에 목적이 있으며, 발행 목적 외 다른 용도, 목적으로 사용될 수 없습니다. 본 검증의견서는 넷마블이 제시한 정보와 주장에 대한 검증 결과에 근거하여 작성되었으며, 검증은 제시된 정보와 주장이 완전하고 정확하다는 가정 하에 수행되었습니다.

넷마블의 책임은 검증 범위 내에 포함된 관련 정보를 관리하고, 관련된 내부 통제 절차를 운영하는 것에 있으며, 보고서에 포함된 모든 정보와 주장에 대한 책임이 있습니다. 본 검증의견서를 포함하여 보고서와 관련된 질의사항은 넷마블에게 요청되어야 합니다.

검증인의 책임은 명시된 범위에 대해 검증방법론을 적용하여 도출된 전문적 의견을 담은 독립적인 검증의견을 넷마블 경영진에게 제공하는 것에 있으며, 또한 넷마블의 모든 이해관계자들에게 해당 정보를 제공하는 데에 있습니다. 검증인은 검증의견을 제공함에 있어 넷마블을 제외한 제 3자에게 법적 책임을 포함한 관련된 기타 책임을 지지 않으며, 해당 검증의견이 사용될 수 있는 다른 용도, 목적 또는 이와 관련된 이해관계자들에게 책임을 지지 않습니다.

Scope

넷마블과 합의된 검증범위는 아래와 같습니다.

- 보고서에 수록된 2023년 1월 1일부터 2023년 12월 31일까지의 보고 내용, 일부 성과는 2024년 상반기 포함
- 지속가능경영 정책, 전략, 목표 및 관련 사업 성과 등 보고서에 포함된 주요 정보 및 주장
- 정보 수집, 분석 및 검토를 위한 내부 프로세스 및 시스템의 적합성 및 견고성
- AA1000 AS v3에 따라 지속가능성 검증의 유형에 따라 수행된 보고서의 AA 1000 AccountAbility 4대 원칙에 대한 준수 여부 확인 및 적용 가능한 경우 보고서 내 포함된 지속가능성 성과 정보의 신뢰성 확인

아래 사항은 검증범위에 포함되지 않았습니다.

- 보고서 Appendix에 제시된 재무정보
- 보고서 Appendix에 제시된 GRI를 제외한 기타 국제 표준, 규범 및 이니셔티브 관련 Index 항목
- 홈페이지, 사업보고서 등 기타 연계된 부가정보

Assurance Level and Type

검증수준 및 유형은 다음과 같습니다.

- AA1000 AS에 따라 중간수준 (Moderate Level) 보증 형태로 AA1000 AP (AccountAbility Principles) 2018의 4대 원칙 준수 여부의 확인 및 보고서에 공개된 특정 성과 정보의 품질 및 신뢰성을 확인한 검증유형 Type2

Description and sources of disclosures covered

검증인은 적용된 검증범위 및 검증방법론에 기반하여, 넷마블이 제공한 정보와 데이터의 샘플링(Sampling)을 토대로 아래의 공시지표 (Disclosures)를 검토하였습니다.

공통표준(Universal Standards)

- 2-1 to 2-5 (The organization and its reporting practices), 2-6 to 2-8 (Activities and workers), 2-9 to 2-21 (Governance), 2-22 to 2-28 (Strategy, policies and practices), 2-29 to 2-30 (Stakeholder engagement), 3-1 to 3-3 (Material Topics Disclosures)

주제표준(Topic Standards)

- 201-1~3, 202-1, 203-1&2, 205-3, 206-1, 207-2, 302-1, 302-3, 302-4, 303-3, 304-3, 305-1&2, 305-4, 306-3&4, 401-2&3, 403-1~7, 403-9, 404-1~3, 405-1&2, 406-1, 413-1&2, 416-1&2, 417-1~3, 418-1

Methodology

검증인은 검증기준을 준수하며, 보고내용에 대해 오류를 낮출 수 있도록 관련증거를 수집하기 위해 개발된 방법론을 활용하였으며, 다음의 활동을 수행하였습니다.

- 검증 우선순위 결정을 위한 중대성 평가 및 내부 분석 프로세스의 정당성 확인 및 지속가능성 맥락 차원에서 외부 이해관계자로부터 제기될 수 있는 이슈에 대한 최고 수준의 검토
- 이해관계자 참여에 대한 담당자 및 관리자와의 논의
- 중대 이슈와 관련되거나 관리책임이 있는 부서의 상위 관리자 인터뷰 수행을 통해, 보고한 이슈를 뒷받침하는 근거의 적합성 확인
- 지속가능성 전략 이행 프로세스와 실행을 위한 시스템 확인 및 각 성과 영역별 데이터의 생성, 수집 및 보고 과정 확인 및 보고서 내 포함된 주장에 대한 근거 확인
- AA1000 Accountability Principles Standard (2018) 내 규정된 포괄성, 중요성, 대응성 및 영향성 등 4대 원칙에 대한 보고 및 관리 프로세스 평가
- 데이터 수집 과정 및 내부통제절차, 관리 수단의 효용성 확인을 위한 넷마블의 본사 방문

제3자 검증의견서

Limitations and approach used to mitigate limitations

검증인은 보고조직에서 제공한 데이터와 자료에 근거하여 한정된 기간에 제한적 검증을 실시하였습니다. 이에 따라 검증 과정에서 중대한 오류가 발견되지 않고, 존재할 수도 있는 불가피한 위험과 관련된 한계성을 내포하고 있습니다. 검증인은 검증 과정 중 예측하거나 확인할 수 없는 발생가능한 미래 영향 및 이와 관련된 추가적 측면에 대한 보증을 제공하지 않습니다.

Competency and Independence

BSI (British Standards Institution)는 품질, 환경, 안전보건, 에너지 및 반부패, 컴플라이언스 등 경영시스템 분야에 전문성을 가지고 있으며, 1901년 설립되어 전 세계적으로 약 120년 동안 인증, 검증서비스를 제공해 온 독립된 전문기관입니다. 검증인은 보고조직과 어떠한 비즈니스 관계도 맺고 있지 않으며, 독립적으로 검증을 수행하였고, 어떠한 이해상충도 없습니다. 본 검증을 수행한 검증팀은 환경, 안전보건 등 경영시스템 분야 및 사회, 기업윤리 등 지속가능성 분야에서의 오랜 경험과 BSI Group의 검증표준방법론에 대한 이해가 탁월한 AA1000 AS 검증심사원으로 구성되었습니다.

Opinion Statement

본 검증은 AA1000 Assurance Standard v3에 따라 수행되었으며, 검증인은 넷마블의 AA1000 Assurance Standard에 대한 접근방식에 대한 설명과 GRI 표준 준수에 대한 자체 선언에 대한 확신을 위하여, 충분한 근거를 수집하기 위해 검증 절차를 계획하고, 해당 계획을 바탕으로 검증을 수행하였습니다.

검증을 수행한 결과, 검증인은 중요성 측면에서 넷마블의 보고서에 수록된 정보 및 데이터가 부적절하게 기술되었다고 판단할 만한 사항을 발견하지 못하였습니다. 검증인은 보고서 내 포함된 경제, 사회 및 환경 등 주요 지속가능성 성과 지표가 넷마블의 효과적인 내부 통제 절차에 의해 관리되고 있다고 믿습니다.

Conclusions

보고서는 GRI Standards에 따라 보고(Reporting in accordance with the GRI Standards)되었다고 판단되며, AA1000 AP(2018)에서 제시하고 있는 4대 원칙에 대한 검증 의견은 다음과 같습니다.

포괄성 Inclusivity

넷마블은 내부 ESG협의체 및 재무관리부서를 주요 이해관계자로 선정하였습니다. 이해관계자 참여 프로세스를 통해 이해관계자 그룹별 기대 사항과 다양한 의견을 수렴하고, 도출된 주요 이슈들을 지속가능성과 관련된 의사결정에 반영하였으며, 해당 프로세스를 보고서를 통해 공개하고 있습니다.

중요성 Materiality

넷마블은 지속가능경영과 관련된 전략을 수립하고, 보고 이슈를 도출하기 위한 프로세스를 구축하였습니다. 각 이슈와 관련된 회사의 활동과 활동 결과로 인한 사회 환경적 Impact 분석과 각 이슈와 관련된 위험 및 기회가 발생함에 따른 재무적 Impact 분석을 실시하여 8개의 중대 이슈를 도출하였으며, 이중 4개 상위 이슈를 보고서를 통해 상세히 공개하고 있습니다.

대응성 Responsiveness

넷마블은 중대성 평가로 결정된 중대 이슈에 대하여 관리 프로세스를 구축하였습니다. 이해관계자의 기대 사항을 반영하는 방향으로 적절히 대응하기 위해, 중대 이슈에 대한 배경, 대응 및 관리 방안을 보고서를 통해 공개하고 있습니다.

영향성 Impact

넷마블은 중대 이슈와 관련된 조직 및 이해관계자에게 미치는 영향을 파악하고, 평가하기 위한 프로세스를 구축하였습니다. 중대 이슈에 대해 거버넌스 전략 및 정책, 리스크 관리 및 지표를 공개하고 있습니다.

제3자 검증의견서

Findings and conclusions concerning the reliability and quality of specified performance information

GRI 주제 표준(Topic Standards) 중 아래 조항은 보고 조직에서 제공한 정보와 데이터에 근거하여 검증유형 Type2 로 수행되었습니다. 해당 자료와 정보의 신뢰성 및 정확성 확인을 위해, 담당 부서 인터뷰를 통해 데이터 처리, 가공, 관리와 관련된 내부 통제 절차에 대해 확인하였으며, 샘플링(Sampling)을 통해 정확성을 확인하였습니다. 해당 절차를 통해 보고서에 포함된 지속가능성 성과 정보의 오류 및 의도적인 왜곡은 발견하지 못하였습니다. 보고조직은 신뢰할 수 있는 내부 통제 절차를 통해 해당 지속가능성 성과 정보를 관리하고 있으며, 해당 성과의 출처 등 도출 과정을 추적할 수 있습니다. 검증과정 중 발견된 오류, 불명확한 표현은 검증 과정 및 보고서 발간 이전에 수정되었으며, 검증인은 해당 오류, 표현이 수정된 최종 발간 보고서를 확인하였습니다.

- GRI Topic Standards: 203-1&2, 302-1, 302-3, 303-3, 305-1&2, 305-4, 306-3&4, 401-2&3, 403-1~7, 403-9, 404-1, 405-2

Recommendations and Opportunity for improvement

검증인은 검증 의견에 영향을 미치지 않는 범위 내에서 다음의 관찰 의견을 제시합니다.

- 중대성 도출 프로세스에서 이해관계자의 범위를 확대하여 평가를 실시하시는 것이 넷마블의 지속가능성 이슈를 관리하시는 데에 도움이 될 수 있습니다.

GRI-reporting

넷마블은 GRI Standards 준수에 대해 자체 선언하였습니다. 검증인은 넷마블의 보고서가 GRI Standards에 따라 작성(Reporting in accordance with the GRI Standards)되었음을 확인하였으며, 넷마블이 제공한 자료와 정보에 기반하여 공통표준(Universal Standards)과 주제표준(Topic Standards) 등 GRI Standards 준수 요구사항을 충족하고 있다는 주장에 오류가 없음을 확인하였습니다. 별도의 산업표준(Sector Standards)은 적용되지 않았습니다.

Issue Date: 17/06/2024

For and on behalf of BSI (British Standards Institution):

BSI representative

김도원

임성환

검증팀장 Doowon Kim, Lead Assurer

대표이사 임성환, Managing Director

BSI Group Korea Limited: 29, Insa-dong 5-gil, Jongno-gu, Seoul, South Korea

Hold Statement Number: SRA 809661



AA1000
Licensed Report
000-4/V3-APLKL

netmarble