



# Social

\*현대자동차 친환경 CSV 프로젝트 '아이오닉 포레스트'

기업은 경제적 가치를 창출하기 위해 존재하지만, 그 과정에서 사회 공동체의 일원으로서 책임을 다하지 않는 기업은 더 이상 지속가능하지 않습니다. 현대자동차는 글로벌 지역사회의 일원으로서 성장을 위한 올바른 방향과 사회를 위한 올바른 변화를 함께 고민하며, 더 많은 사람들이 현대자동차로 인해 더 큰 가치를 누릴 수 있도록 사회적 가치를 확산하며 지속가능한 성장을 실현해 나가고 있습니다.

---

3.1 인권경영 및 인적자원 관리

---

3.2 안전보건 및 복리후생

---

3.3 지속가능한 공급망

---

3.4 고객경험 혁신

---

3.5 공유가치 창출

---

# 인권경영 및 인적자원 관리

현대자동차는 인권·노동과 관련한 국제 표준 및 가이드라인을 지지하며, 이를 바탕으로 전 세계 사업장을 포함한 공급망에서 인권경영을 추진하고 있습니다. 유관 부서와의 협업 하에 인권경영 주요 과제를 선정, 실질적인 개선을 위해 노력합니다. 또한 매년 사업장 및 협력사 인권 실사를 시행하여 잠재적·실재적 인권 리스크를 발굴하고 적합한 완화 조치를 취하고 있습니다. 한편, 임직원의 생애주기 전반에 걸쳐 최고 수준의 가치를 제공하는 인력운영 및 조직관리 체계를 구축하였습니다. 상시 채용 및 직원추천 제도를 통해 우수 인재를 확보하고, 자발적 학습 문화 조성을 위한 역량 강화에 투자합니다. 중장기 사업목표에 맞춘 성과평가와 공정한 보상, 맞춤형 복리후생 제도 운영, 업무환경 개선 및 다양성 증진 활동을 통해 창의적이고 성과 중심의 조직문화를 실현하고 있습니다.

## 인권경영 추진

### 인권경영 추진 방향

현대자동차는 세계인권선언(Universal Declaration of Human Rights), UN 기업과 인권 이행원칙(UN Guiding Principles on Business and Human Rights), 국제노동기구 헌장(International Labor Organization Constitution), OECD 다국적기업 가이드라인(OECD Guidelines for Multinational Enterprises), OECD 실사 가이드라인(OECD Due Diligence Guidance for Responsible Business Conduct) 등 인권·노동 관련 국제 표준 및 가이드라인을 지지하며, 이에 근거하여 글로벌 인권경영을 추진하고 있습니다.

### 내부 관리

**인권경영 거버넌스** 현대자동차는 회사의 사업과 관련된 수많은 이해관계자의 인권 보호 및 존중을 위해 ESG, HR, ER, 법무, 구매, 안전 등 다양한 유관 부서 간 협업을 진행하고 있습니다. 사업장 및 협력사 실사를 통해 식별된 각 사업장/지역 별 인권 리스크는 최고경영층 및 이사회(지속가능경영위원회)에 보고됩니다. 향후에는 정기적인 인권 협의체 운영을 통해 글로벌 인권 리스크를 사전에 센싱/예방하고, 이미 발생한 인권 이슈에 대해 신속하게 대응할 수 있는 시스템을 구축할 예정입니다.

인권경영 추진 체계 구성



인권경영 거버넌스



# 인권경영 및 인적자원 관리

**인권 교육** 현대자동차는 임직원의 인권헌장 원칙 준수 및 인권 의식 제고를 위해 인권 교육을 진행하고 있습니다. 현대자동차가 운영하고 있는 인권 관련 교육과정은 총 24개로, 성희롱 예방교육, 장애인 인식개선 교육 등 법정 의무교육뿐만 아니라, 인권경영 개념, 인권침해 사례, 인권관련 법제화 및 산업 동향 등 인권경영 전반에 대한 교육을 포함하고 있습니다. 특히, 2022년부터 직장 내 괴롭힘에 대한 사회적 이슈화를 고려하여, 전 직원 대상 직장 내 괴롭힘 예방 교육을 연 1회 정기적으로 실시하고 있습니다. 또한 윤리경영에 대한 전사적 인식 변화를 촉진하기 위해 국내 팀장 대상으로 윤리경영 교육을 실시하고 있으며, 2023년에는 해외 법인장 및 주재원 대상으로 확대 실시하였습니다. 2024년에는 인권헌장 원칙에 기반한 정기 인권경영 교육 콘텐츠를 신설하여 임직원들의 인권 의식을 더욱 제고할 예정입니다.

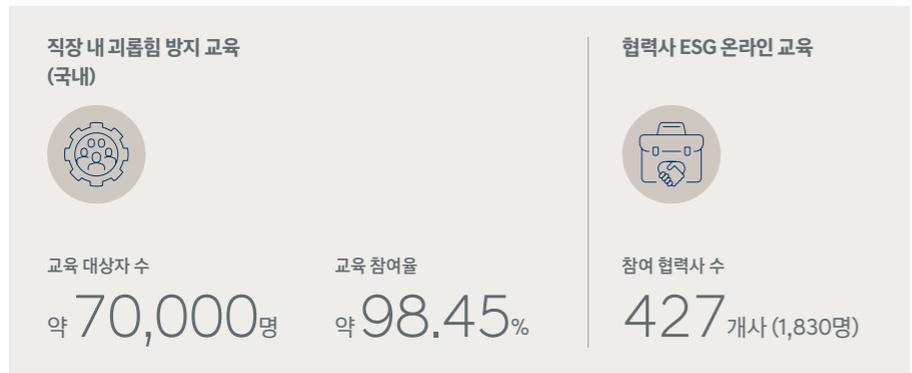
협력사 대상으로는 현대자동차의 '공급망 ESG 리스크 진단·실사', '분쟁광물 관리 절차'에 관한 온라인 설명회를 개최하여 인권경영의 필요성 및 인권 리스크 관리방안을 설명하였습니다. 설명회 내용에는 현대자동차 '협력사 행동규범'에 기반하여 차별금지, 인도적 대우, 근로시간 관리 등 협력사가 준수해야 할 인권경영 기본원칙도 포함되었습니다. 협력사 ESG 설명회에는 총 427개 협력사의 담당자 1,830명이 참여하였습니다.

### 직장 내 괴롭힘 방지 교육

- 취지 직장 내 괴롭힘에 대한 사회적 이슈화 실태 고려, 괴롭힘 예방 교육 실시
- 교육 대상 약 70,000명(일반, 연구, 법무, 기술, 정비, 영업직 등 전 임직원)
- 내용 직장 내 괴롭힘의 정의, 피해 근로자 보호 방안, 괴롭힘 대응 조치 등
- 방식 직군별 교육 방식 차등 운영 (온라인 또는 오프라인)



### 2023년 인권 관련 교육 실시 결과



### 인권 선언

**인권헌장** 현대자동차는 인권경영을 적극적으로 이행함과 동시에 사업 운영에 따른 인권침해를 예방하고 관련 리스크를 완화하기 위해 인권헌장을 정기적으로 제·개정하고 있습니다. 인권헌장에는 강제노동, 아동노동, 결사의 자유, 단체교섭 자격, 차별 방지에 대한 약속 등 인권경영 내재화 및 확산을 위한 주요 요소들이 포함되어 있습니다. 현대자동차의 임직원(임원과 직원, 비정규직), 국내외 생산·판매 법인, 자회사 및 손자회사, 합작투자사 (Joint Venture)의 임직원을 모두 대상으로 합니다. 현대자동차 임직원은 공급자 및 판매·서비스 조직을 대할 때에도 본 인권헌장을 따르며, 더 나아가 거래관계에 있는 모든 이해관계자가 본 인권헌장을 존중할 수 있도록 권장하고 있습니다.

2023년에는 인권헌장을 개정하여 아동노동 및 강제노동에 대한 무관용 원칙을 강조하고, 인권침해 신고 처리 절차를 보완하였으며, 책임 있는 공급망 관리 및 환경권 보장에 관한 항목을 신설하였습니다. 향후 인권 관련 최신 이슈 및 국제 가이드라인 변경 사항을 시의적으로 반영하여 인권헌장을 정기적으로 검토 및 개정할 것입니다.

### 현대자동차 차별 및 괴롭힘 예방 정책

**차별 및 괴롭힘 예방 정책** 현대자동차는 직장 내 차별·괴롭힘·성희롱 관련 이슈 및 사고를 예방함과 동시에, 임직원이 차별없이 동등한 대우를 받을 권리를 존중하고자 차별 및 괴롭힘 예방 정책을 선언하였습니다. 차별 및 괴롭힘 예방 정책에 따라, 상호 간의 다름을 이유로 특정 개인이나 집단을 배제·거부하는 행위, 직장에서의 지위 또는 관계 등을 이용하여 신체적·정신적 고통을 주는 행위, 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 행위를 엄격히 금지하고 있습니다.

### 현대자동차 인권헌장

### 인권 실사

**인권 리스크 평가 범위** 본사, 연구소, 울산공장, 아산공장, 전주공장 등 국내 사업장, 유럽, 북미, 중남미, 인도, 중국 등 해외 권역본부 및 산하법인, 연구소 등 100인 이상 사업장을 대상으로 인권 리스크 평가를 수행하였습니다. 이는 현대자동차 임직원의 90% 이상을 포괄합니다. 향후 주기적으로 인권 리스크 평가 지표 및 기준을 정교화/고도화할 예정이며, 출고센터 및 자회사 등으로 인권 리스크 평가 범위를 확대함으로써 국내외 전 생산법인 100% 커버리지 달성 목표를 가지고 있습니다.

**인권 리스크 평가 대상** 임직원 구성 현황, 사업운영 방식 및 지역, 생산·판매하는 제품 및 서비스, 환경 및 지역사회 영향력, 공급망으로부터 조달 받는 제품 및 서비스 등을 종합적으로 고려하여, 임직원, 지역사회, 여성 및 아동, 이주/계약 노동자, 협력업체를 주요 인권 리스크 평가 대상으로 선정하였습니다. 또한 당사 신규 사업 관계(합병, 인수, 신규계약 등)로 인한 공장 신·증설 투자 건에 대해서는 별도의 ESG 체크리스트 검토를 통해 인권 리스크를 사전에 식별, 예방하고 있습니다.

**인권 리스크 평가 지표 설계** 현대자동차는 인권 리스크 평가 범위와 평가 대상에 잠재되어 있거나 발생가능한 인권 리스크를 정확히 식별하고자 노력합니다. 이를 위해 현대자동차 인권헌장을 기반으로 국내외 인권경영 표준, 산업 이니셔티브의 매뉴얼, 동종사 Best Practice 등을 참고하여 평가 지표를 설계하였습니다. 또한 과거 인권 관련 접수·처리된 고충 유형 발굴, 임직원으로부터 의견 청취, 제3자 전문가의 검토 과정을 거쳐 당사만의 인권 리스크 진단·실사 지표를 구성·운영하고 있습니다.

### 인권 리스크 평가 절차



<sup>1)</sup> UNGPs, OECD 다국적 기업 가이드라인 및 실사 가이드라인, CHRB, Drive Sustainability 등

## 인권경영 및 인적자원 관리

**인권 리스크 사전 예측** 인권 리스크 서면진단 및 현장실사를 수행하기 전, 국가별 인권 관련 법제도 현황, 국내외 기관 및 언론의 조사자료, 산업 이니셔티브의 문헌자료, 사업장 담당자 인터뷰 및 의견청취 등 내외부 환경을 조사하여 임직원, 여성, 아동, 이주노동자, 협력사, 지역주민 등 다양한 계층에서 발생가능한 인권 리스크를 사전에 예측하고 있습니다.

인권 리스크 사전 예측 결과는 사업장별, 계층별 진단·실사 지표를 차등하여 적용하거나, 리스크를 정확하게 파악할 수 있도록 지표별 기준을 보완·강화하는 데 활용하고 있습니다. 2023년 인권 리스크 사전 예측 결과, 국내는 협력업체의 근로조건(급여, 근무시간 등), 차별 및 직장 내 괴롭힘과 단체교섭권 측면에서 인권 리스크 발생 가능성이 있을 것으로 추정하였습니다. 또한 해외의 경우 이주/계약 노동자 및 여성/아동의 강제노동, 아동노동, 차별 등과 관련하여 리스크 발생 가능성이 존재하는 것으로 판단하였습니다.

**인권 리스크 서면진단** 현대자동차는 당사 사업환경 및 특성을 고려하여 개발된 인권 리스크 진단·실사 지표에 따라, 설문 형식으로 서면진단을 시행하여 다양한 영역에서 잠재된 인권 리스크를 식별하고 있습니다. 서면진단 시에는 각 사업장의 원활한 답변 작성을 위해 진단 기준과 요구사항을 구체적으로 제시하여, 진단의 효과성을 높이기 위해 노력하고 있습니다. 서면진단을 통해 파악된 잠재 리스크는 현장실사 과정을 통해 추가적으로 확인·검증합니다.

2023년에는 총 28개 항목에 따라 서면진단을 실시하였으며, 향후 인권 리스크 평가 결과에 따라 도출된 시사점을 바탕으로 당사 사업장 내 잠재된 인권 리스크를 선제적으로 발굴하여 적절하게 조치할 예정입니다. 서면진단 지표는 글로벌 가이드라인을 참고하여 주기적으로 업데이트를 진행합니다.

### 인권 리스크 사전 예측 결과

	아동노동 및 강제노동 금지	차별 및 직장 내 괴롭힘 금지	근로조건 준수	결사의 자유 및 단체교섭권 보장	산업안전 보장	지역주민 및 취약계층 인권 보호	환경권 보장
<b>국내</b>							
임직원	○	●	○	○	●	○	○
협력업체	○	●	●	●	●	○	○
지역사회	○	○	○	○	○	●	●
여성	○	●	○	○	●	●	○
<b>해외</b>							
임직원	○	●	○	●	●	○	○
이주/계약 노동자	●	●	●	●	●	●	○
협력업체	●	●	●	●	●	○	○
지역사회	○	○	○	○	○	●	●
여성	●	●	●	○	○	●	○
아동	●	○	○	○	○	●	○

● 잠재 위험 ○ 낮은 위험

### 인권 리스크 서면진단 지표

1. 거버넌스 및 인권정책		4. 기업 인권 관행	
1-1	인권정책	4-1-1	임금
1-2	인권경영 책임	4-1-2	아동노동 금지
2. 인권존중과 인권실사의 내재화		4-1-3	강제노동 금지
2-1-1	인권관리자 인센티브 및 성과관리	4-1-4	근로 계약
2-1-2	정책의 배포 및 소통	4-1-5	결사 및 단체 교섭의 자유
2-1-3	지역주민 인권 보호	4-1-6	여성의 권리
2-1-4	사업 파트너 인권경영 유도	4-1-7	근로시간
2-1-5	교육	4-1-8	복리후생
2-2-1	인권 리스크 및 영향 식별	4-1-9	책임감 있는 광물조달
2-2-2	인권 리스크 조치 및 효과 추적	4-1-10	징계
3. 구제 및 고충처리 메커니즘		4-2-1	직무상 비차별
3-1	근로자를 위한 고충처리 채널	4-2-2	고용상 비차별
3-2	근로자를 위한 고충처리 절차	4-2-3	직장 내 괴롭힘 방지
3-3	외부 이해관계자 및 지역사회를 위한 고충처리 메커니즘		
3-4	이해관계자의 고충처리 메커니즘 설계/이행/개선 참여		
3-5	부정적 영향의 구제		
3-6	고충처리 제도 관련 데이터 관리 및 효과성 평가		

**인권 리스크 현장실사** 현대자동차는 서면진단 결과의 신뢰성을 확보하기 위해 사업장 소재 지역, 운영형태, 근로자 구성, 지역사회 영향 등 특성을 고려하여 현장실사 대상 사업장을 선정하고 있습니다. 특히, 서면진단 결과 잠재 인권 리스크가 확인되거나, 부정적 영향이 예상되는 사업장은 현장실사 대상 선정 시 우선적으로 고려합니다.

현장 실사는 HR·안전·조직문화 등을 담당하는 내부 전문가가 참여하여 실시하며, 필요한 경우에는 노무/법률 등 외부 전문가에게 자문을 구할 수 있습니다. 심사 현장에서는 근로조건을 확인하기 위해 각종 문서자료를 검토하고, 안전장치·환경설비 등의 근로환경을 검증하기 위한 현장순회도 진행합니다. 특히 임직원 고충 청취 및 인권 리스크 식별을 위해 각 사업장별 임직원 및 담당자 인터뷰를 별도로 진행하였습니다. 향후에는 현장실사 방식을 지속적으로 정교화하여 더욱 다양한 관점을 반영하고 인권 리스크 점검의 신뢰도를 높이기 위해 노력하겠습니다.

### 인권 리스크 평가(서면진단 및 현장실사) 결과 (단위: %)

	구분	결과
사업장	인권 리스크 평가 실시 비율 <sup>1)</sup>	100
	리스크 있는 사업장 비율	17
	개선조치 및 개선활동 이행 비율	100
협력사	인권 리스크 평가 실시 비율	100
	리스크 발견 사업장 비율 <sup>2)</sup>	8.1
	개선 조치 적용한 비율	100

<sup>1)</sup> 인권 리스크 평가 수행 사업장 수 / 인권 리스크 평가 대상\* 사업장

\* 국내: 현장근로자 존재 사업장, 해외: 본사 지분 90% 이상, 300인 이상 사업장

<sup>2)</sup> 리스크 발견 사업장 비율 = 리스크가 식별된 1차 협력사 수 118개 ÷ 서면평가를 받은 1차 협력사 수 1,454개

📄 [사업장 인권실사](#)   📄 [협력사 인권실사](#)

## 인권경영 및 인적자원 관리

**서면진단 및 현장실사 결과** 인권 리스크 서면진단 및 현장실사 결과, 국내외 전체 사업장의 지표 준수율은 약 80%였으며, 작년 대비 고도화된 평가 지표를 활용함에 따라 지역별 평가 결과가 상이하게 나타났습니다. 유럽 지역은 소수자 보호 등 차별금지에 앞장서고 있으며, 사회안전망과 연계하여 지속적으로 근로환경 개선이 이루어지고 있음을 확인하였습니다. 또한, 인권 문제 발생 시 근로자 등이 신고하거나 대응해야 할 사항을 매뉴얼로 제작·전파하고 있습니다. 인도 및 중국 지역은 국가 단위 법·제도, 사회적 관습, 문화적 배경에 따라 인권경영 이행 과도기 단계에 있는 것으로 확인되었습니다.

**지역별 인권 리스크 평가 결과** 현대자동차는 국내외 사업장 및 합작회사를 포함하여 전체 58개 사업장의 인권 리스크를 진단하였습니다. 이 중 해외는 북미·중남미·유럽·인도·중국 지역 등을 포함하여 총 24개 사업장입니다. 실사를 통해 지역별 인권경영 추진 현황과 잠재 리스크 요인을 확인하였으며, 필요한 개선 조치 및 이행 계획을 마련하였습니다.

### 지역별 인권 리스크 진단 결과



**서면진단 및 현장실사 영역별 결과 분석** 인권 리스크 서면진단 및 현장실사 결과, 정책·시스템 측면에서 국내를 포함한 일부 해외 사업장에서 잠재적 리스크가 있는 것으로 파악되었습니다. 발견된 사항들은 각 사업장 단위의 실질적인 인권 침해 이슈라기보다는 본사 차원에서의 정책 수립 및 전파·교육이 선행되면 충족할 수 있는 항목입니다. 이 외에도 차별금지, 인도적 대우 항목에서 낮은 수준의 리스크가 식별되었습니다. 각 사업장의 경미한 리스크는 현장에서 즉각 조치하였으며, 글로벌 전 사업장을 대상으로 인권헌장 원칙을 배포하여 잠재적 리스크를 완화하고자 하였습니다. 또한 향후 글로벌 전 사업장을 대상으로 인권 침해 사례를 포함한 깊이 있는 인권 교육을 진행할 예정입니다.

**인권 리스크 개선조치** 서면진단 및 현장실사를 통해 개선과제를 도출하며, 각 사업장은 개선과제별 이행계획을 수립하고 관련 조치를 취합니다. 확인된 리스크에 대해서는 추진시기, 추진방식, 예상 문제점 등을 사업장 담당자와 협의하여 개선과제를 수립하고 있습니다. 본사에서는 각 사업장이 개선과제를 계획에 따라 이행하고 있는지 점검하며, 실행에 상당한 기간이 소요되거나 규정·제도 개선 또는 대규모의 투자 및 구조적 변화가 수반되어야 하는 과제에 대해서는 전사 단위 과제로 상정하여 중장기 관점의 이행계획을 수립합니다.

**인권 리스크 평가 고도화 계획** 현대자동차는 사업장에서 발생 가능한 인권 리스크를 관리하기 위한 체계를 구축하여, 인권 리스크가 사업운영에 미치는 부정적 영향을 최소화하는 노력을 지속해 나갈 것입니다. 사업장에 잠재되어 있는 리스크, 사업운영 영향력이 높은 실제 이슈를 발굴하고 사전에 예방하기 위해 진단·실사 지표를 고도화할 것이며, 진단·실사를 통해 확인된 인권 리스크가 확산·전이되지 않도록 적극적으로 완화방안을 마련하여 추진하고자 합니다.

2024년에는 평가 지표를 한 단계 더 고도화하여 인권 리스크 평가 대상을 50인 이상 사업장으로 확대, 서면진단 및 일부 현장실사를 수행할 예정입니다. 인권 리스크 노출도가 상대적으로 높을 것으로 추정되는 아시아 지역의 생산법인 위주로 현장 실사를 진행할 것입니다. 현대자동차는 주기적인 인권 실사를 통해 사업장 내 실질적인 인권 리스크를 식별하고 개선 계획을 수립, 지속적으로 모니터링하여 글로벌 사업장을 포함한 공급망에서의 인권 침해를 최소화하고자 합니다.

### 유형별 리스크 조치사항



### 인권 관련 위험 완화 조치에 대한 효과성 평가 (교육 대상자 설문)

교육명	주요 피드백
윤리경영 신임팀장과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>실제 사례 기반, 윤리경영 이해도 향상                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 케이스 스터디를 활용한 조별 토론 (57.4%)</li> <li>- 윤리경영 이해도 제고 및 리마인드 (26.2%)</li> </ul> </li> </ul>
윤리경영 해외과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>긍정 의견 (70%), 개선필요 의견 (19%)                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 긍정: 인권/윤리경영 이해도 제고, 윤리적 민감성을 일깨우는 계기가 됨</li> <li>- 개선필요: 사례에 대한 구체적인 설명 필요</li> </ul> </li> </ul>

# 인권경영 및 인적자원 관리

## 구제 절차

**인권 고충처리** 현대자동차는 차별, 괴롭힘, 성희롱, 인권에 대한 부정적 영향을 일으키는 사건뿐 아니라, 조직 문화 및 근무환경 개선에 관한 사안을 접수-처리-조치하는 절차를 운영하고 있습니다. 고충처리 채널은 우편, 핫라인, 사이버감사실 등 다양한 온·오프라인 형태로 운영하여 제보자의 접근성을 높이고 있습니다. 고충 제보자의 익명성과 신분 비밀을 보장하며, 고충 제보로 인한 보복·신분노출·인사상 불이익 행위를 원천적으로 금지하고 있습니다. 고충이 접수되면 절차에 따라 최대한 신속하게 상황 파악을 진행하며, 필요시 고충 원인을 근본적으로 해결하고 재발을 방지하기 위해 내부 제도나 업무 방식을 개선하기도 합니다. 또한 차별, 괴롭힘 등 인권에 부정적 영향을 일으킨 임직원에 대해서는 취업규칙, 징계규정 등에 명시된 기준과 절차에 따라 인사조치를 검토합니다.

현대자동차는 UN 기업과 인권 이행원칙(UN Guiding Principles on Business and Human Rights) '기본원칙 31' 등을 참고하여, 고충 접수, 조사, 처리, 재발 방지 등과 같은 고충처리 절차가 효율적·효과적으로 작동하는지 점검합니다.



## 전략적 인사관리

### 인재채용 및 운영

**인재채용 프로세스 및 시스템** 현대자동차는 지원자 관점을 고려하여 매년 채용 절차를 개선하고 있으며, 최근 대규모 공채와 수시채용의 장점을 흡수하여 예측가능한 상시채용을 도입하였습니다. 경력채용의 경우 월간 채용, 신입채용은 분기별 채용을 진행하여 지원자들이 모집 시점을 예측할 수 있도록 채용 프로세스를 운영하고 있습니다. 또한, 국내 재학생은 물론 아세안을 비롯한 글로벌 인재를 대상으로 다양한 인턴십 프로그램을 운영하여 현대자동차에서 실무를 경험하고 역량을 향상할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다.

이를 위해 인재를 채용하고자 하는 현업 부서가 요구하는 역량, 자격, 기술 등 전문성을 사전에 정의하고, 선발기준을 수립하여 현업이 주도적으로 참여하여 직무 중심의 우수 인재를 적시에 선발할 수 있는 시스템을 갖추었습니다. 이러한 채용 프로세스 전반에 필요한 업무를 지원하기 위한 '채용 지원 전담 조직'을 운영하고 있으며 채용 담당 HR부서와 현업부서 등 채용 관련 의사결정자가 함께 참여하여 지원자의 전문성과 적합성을 공정하게 평가하고 있습니다.

채용 과정 이후에는 정기 내부감사를 통해 투명성을 점검하고, 공정성 및 신뢰성 이슈가 발견될 경우 개선 조치를 취하고 있습니다. 또한, 지원자 선발의 공정성을 자가 점검할 수 있는 체크리스트를 운영하여 투명성을 강화하고 있으며, 채용 공고 홈페이지를 개편하여 지원자가 쉽게 정보를 확인하고 지원할 수 있도록 지원하고 있습니다. 한편, 취업보호대상자(장애, 보훈 등)는 관계 법령에 의거하여 우대하고 있으며, 내부 채용 관리 시스템도 고도화하여 데이터 기반 분석을 통해 채용 과정의 공정성과 신뢰성을 강화하고 있습니다.

**신사업/신기술 분야 인재 확보 전략** 현대자동차는 미래 경쟁력 강화 측면에서 신사업 및 신기술 분야 인재를 능동적으로 확보하기 위해 인재 소싱을 비롯하여 다양한 채용 전략을 시행하고 있으며, 이를 위한 소싱 전담 조직을 운영하고 있습니다. 신사업 전략에 맞는 선제적 인재풀을 구축하고자 다양한 채널을 통해 인재를 발굴하고 외부 우수인재와의 접점을 넓히는 활동을 진행 중이며, 이를 통해 미래 모빌리티 Tech 기업으로서의 채용 브랜드 이미지를 제고하고 있습니다.

**사내공모 및 전환배치** 현업부서 인력 수요가 발생할 경우, 사내의 우수인력 중심으로 적시에 충원이 가능하고 임직원에게는 새로운 직무 경험의 기회를 제공하는 '사내공모 및 전환배치' 제도를 운영하고 있습니다. 사내공모에 참여하고자 하는 직원은 경력과 역량을 기반으로 희망하는 부서와 직무에 지원할 수 있으며, 서류 검토와 인터뷰 등 평가 절차를 통해 전환배치 대상자를 선발합니다. 현대자동차는 해당 제도를 적극 활용하여 신규채용에 소요되는 비용을 절감하고 조직 정착기간을 단축하고 있으며, 기존 인력이 관리자로서 능력을 배양하는 기회로도 활용하고 있습니다.

**성과평가 제도** 현대자동차는 성과/역량 중심의 공정하고 수용성 있는 평가를 위해, 일반직/연구직 직원을 대상으로 목표 기반의 성과 평가와 상시 피드백 제도를 운영하고 있습니다. 직원들은 소속 조직의 목표에 따라 연간 주요 수행업무 및 목표를 관리하며, 개인별로 부여된 업무를 달성하기 위한 연중 성과관리를 실시합니다. 리더와 구성원은 업무 수행 과정에서 상시 피드백을 주고받으며 그 과정을 기록하여 연말 평가에 활용합니다.

**360° 다면평가** 현대자동차는 리더 대상의 '리더십 다면진단(Leadership Surround View)'과 직원 대상의 '동료 피드백(Peer Surround View)'을 통해 건전한 피드백 문화를 만들고 있습니다. '리더십 다면진단'은 매년 1회, 리더십에 대한 360도(본인/상사/구성원/동료) 피드백을 통해 리더의 객관화된 자기인식과 리더십 개발을 지원합니다. '동료 피드백'은 상/하반기 각 2개월 정도 상시 운영하며, 협업 동료들 간의 피드백을 통해 개인의 성장 및 조직의 협업문화 확대를 도모하고 있습니다.

**상시 피드백(View-T)** 리더와 구성원 간의 의견 교류 및 피드백이 적시에 이루어질 수 있도록 상시 피드백 제도(View-T)를 운영하고 있습니다. 구성원은 업무 계획 및 진행사항, 지원 필요사항 등을 공유하고, 리더는 구성원의 성과뿐만 아니라 동료와의 협업, 조직 기여 등 업무 수행과정을 종합적으로 고려하여 피드백합니다. 상시피드백 제도를 통해 리더와 팀원 간 업무성과를 공유하고, 피드백 사항을 평가에 활용하고 있으며, 리더의 공정한 성과관리와 구성원의 동기부여, 성장/발전을 적극 도모하고 있습니다.

## 고충처리 절차



## 인권경영 및 인적자원 관리

**성과보상 체계** 현대자동차는 성과평가 결과와 연계한 변동급(성과급)을 제공하고 있으며, 급여의 인상폭은 대내외 경제여건, 시장상황, 사업성과를 감안하여 조정합니다. 기본급 설정 및 그 인상에 있어 임직원 간 불합리한 차별을 두지 않으며, 최저 임금 이상의 임금을 정해진 일자에 정기적으로 지급하고 있습니다. 성과 기반 보상 모든 임직원의 변동급여는 업무성과에 따라 공정하게 책정됩니다. 성과평가기반의 변동급 외에도 매년 경영성과에 따른 초과이익을 모든 임직원에게 배분하는 등 조직 발전을 위한 동기를 부여하고 있습니다.

**성과 기반 보상** 모든 임직원의 변동급여는 업무성과에 따라 공정하게 책정됩니다. 성과평가 기반의 변동급 외에도 매년 경영성과에 따른 초과이익을 모든 임직원에게 배분하는 등 조직 발전을 위한 동기를 부여하고 있습니다.

**우리사주제도** 현대자동차는 직원의 근로의욕 고취, 업무몰입도 제고, 사업목적과 개인의 가치를 일치시키고자, 성과급의 일부를 주식으로 지급하는 우리사주제도를 시행하고 있습니다. 2023년 중 지급한 회사출연 우리사주는 980,120주이며, 모집한 개인출연 우리사주는 318,318주로 총 1,298,438주입니다. 우리사주제도를 통해 지급한 총 3,937,894주(지분율 1.86%)입니다. 당사 전체 인력의 약 90%인 정규 직원은 모두 우리사주제도 및 우리사주 매입제도의 대상입니다.

### 인재육성 및 전문역량 확보

현대자동차는 미래 성장을 위해 다양한 인재육성 제도와 자기주도적 성장을 지원하기 위한 시스템 및 프로그램을 운영하고 있습니다.

신성장제도는 전동화 체제로의 전환, 소프트웨어 경쟁력 강화, 그리고 자율주행 등 미래 성장동력을 위한 역량 개발을 중심으로 합니다. 이를 위해 임직원의 자발적 학습을 유도하는 환경을 조성하고 있으며, 성장가이드와 역량진단 데이터를 기반으로 경력개발 및 역량향상 계획을 수립하고 있습니다. 상시학습과 지식나눔을 통해 축적된 데이터는 성장 플랫폼과 신규 교육 프로그램 개발에 활용되고 있습니다. 글로벌 커리어 개발 프로그램은 글로벌 감각과 전문성을 인정받은 우수인재를 해외 거점에 파견하여 글로벌 현장조직을 리드하고 성과를 창출할 수 있는 기회를 제공합니다. 이를 통해 임직원은 글로벌 인재로 성장하고 미래 사업 계획을 성공적으로 추진할 수 있습니다.

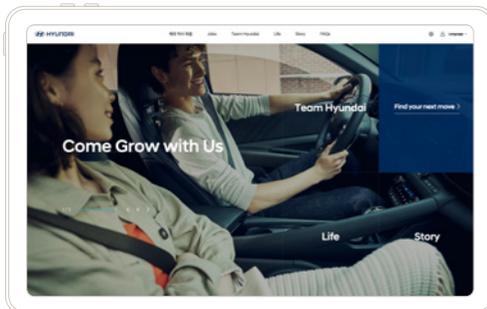
러닝라운지(Learning Lounge)는 자기주도적 성장을 위한 새로운 시스템으로, 임직원이 미래 성장계획을 수립하고 필요한 학습 솔루션을 추천받아 자율적으로 학습할 수 있는 환경을 제공합니다. 약 1만 2천 건의 학습 솔루션을 제공하여 임직원이 변화를 주도하고 혁신을 이끌 수 있도록 지원합니다. 러닝랩(Learning Lab)은 임직원 간의 자발적인 모임을 통해 공통된 주제를 습득하는 연구회입니다. 임직원은 자율적으로 학습 내용, 시간, 장소, 참여자를 결정하여 역량 강화와 성장문화를 동시에 달성할 수 있도록 설계되었습니다. 위치 측위 고도화 기술 탐색, 빅데이터 분석 등의 다양한 학습활동이 이루어지고 있습니다.

2023년 러닝라운지·러닝랩 제공 교육

(단위: 개)

	제공 교육, 강의 및 러닝랩
회사 관련	경영/전략 (389), 상품/자동차 기술 (969), 개발 프로세스 (28), 조직 및 기업문화 (704)
리더십 관련	상시학습 (1,142), 정규학습 (888)
직무 관련	품질/생산 관련 (1,982), 연구개발 (2,506), 전략기술/ICT (580), 사업 관련 (2,062)
법정교육	준법/보안 (169), 화재/안전 등 기타 (624)
사외교육	오프라인 강의 (463), 이러닝 등 온라인 (260)

### 신성장제도



현대자동차 채용 홈페이지

## 인권경영 및 인적자원 관리

**프로젝트 기반 공동연구 프로그램** 현대자동차는 국내·외 우수 전문 기관과 함께 ‘파견형 공동연구 수행’ 프로그램을 운영하고 있습니다. 공동연구를 통해 R&D 미래 핵심기술을 강화하고 제품의 고질적 문제들을 해결하고 있으며, 그 결과를 완성차 및 선행기술에 적용하고 있습니다. 또한, 해당 연구결과를 기반으로 다양한 연구전파 세미나를 개최하여 기술 내재화와 연구개발역량 강화를 위한 연구 네트워크를 구축하고 있습니다.

### 2023년 프로젝트 기반 공동연구 성과

신기술 개발	현업문제 해결	특허 및 논문	연구성과 전파	참여율
31건	25건	37건	41건	100%

**고객 중심 카마스터 양성 프로그램** 현대자동차는 고객 중심 ‘카마스터 양성 프로그램’을 통해 고객경험 관점의 판매, 고객응대, 서비스 부문의 인재를 육성하고 있습니다. 서비스 융복합 교육체계를 구성하여 전문성 강화(전동차, 고급차), 고객 응대 스킬 강화(CS, CRM) 교육을 통해 고객 접점 서비스를 강화하고 있습니다. 그 결과, 전년 대비 KCSI(한국산업의 고객만족도) 승용/RV 부문에서 고객만족도가 향상되었으며, 승용 30년 연속, RV 20년 연속 수상은 물론, 최초 조사대상에 포함된 경형 및 신설했던 전기차 부문에서도 수상하는 성과를 거두었습니다.

### 2023년 카마스터 양성 프로그램 운영 결과

(단위: 명, %)

	참여자 수	참여율
카마스터 정규 과정	1,821	99.5%
구독형 스트리밍	4,526	100.0%
<b>합계</b>	<b>6,347</b>	<b>99.9%</b>

\* 국내 기준

**리더십 및 직무역량 교육** 창의적 사고와 끝없는 도전을 통해 새로운 미래를 창조함으로써 인류 사회의 꿈을 실현하고자 하는 현대자동차의 경영철학 구현에 최고 경영진의 확고한 리더십은 무엇보다 중요합니다. 현대자동차는 최고 리더 대상 고객 중심 마인드, 최고 수준의 전문성이 시너지 효과를 낼 수 있는 협업 체계, 구성원의 혁신적 마인드를 도출해 낼 수 있는 조직문화 구축 등 다양한 리더십 교육을 진행하고 있습니다. 나아가 자동차를 넘어 미래 모빌리티 경쟁력 제고를 위해 차량 전동화, 자율주행 등 주요 핵심 기술에 대해 학습할 수 있는 직무역량 강화 교육을 운영하고 있습니다. 현대자동차는 직무 전문성 향상을 위해 석사휴직제도를 신설하였습니다. 해당 제도를 통해 업무 관련 전공이나 MBA를 포함한 전일제 석사학위 취득을 희망하는 근속 3년 이상의 직원에게 최대 2년간의 휴직 기회를 제공합니다.

### 리더십 및 직무역량 온·오프라인 교육

(단위: 개, %)

	제공 과정 수 (온·오프라인)	학습시간 비중
리더십	750	7.2%
직무	22,698	68.4%
조직문화	469	5.4%
온보딩	284	14.3%
기타	361	4.7%
<b>합계</b>	<b>24,562</b>	<b>100%</b>

**지속가능성 내재화 교육** 현대자동차는 임직원이 각자 맡고 있는 업무에 지속가능성을 접목하고자 지속가능경영 인식 개선 교육을 진행하고 있습니다. 특히 최근 중요성이 부각되고 있는 협력사 관리를 위해 인권·안전·환경·품질 분야의 ESG 교육을 운영하여 임직원의 지속가능성 내재화에 노력하고 있습니다. 나아가 각 업무별 담당자 특화 ESG 교육을 통해 임직원의 지속가능성 마인드셋 구축과 지속가능경영 역량 강화를 위해 노력하겠습니다.

### 2023년 지속가능성 교육 프로그램

(단위: 개)

	인권	안전	환경	품질	합계
운영 교육 개수	24	1,304	930	845	<b>3,103</b>

\* 러닝라운지 내 키워드 검색 시 조회되는 교육 개수

## 일하기 좋은 조직문화

### 조직문화 개선

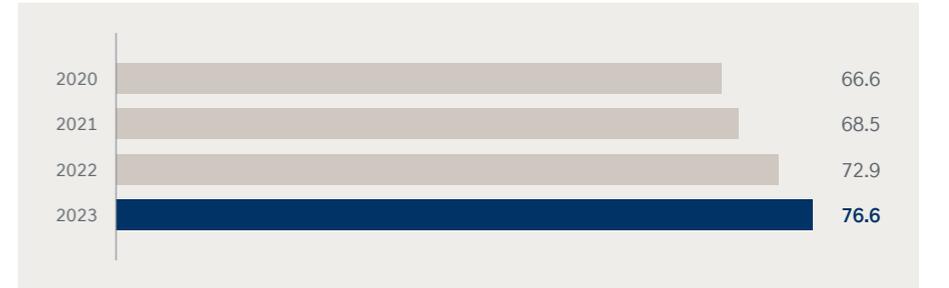
**조직문화 진단** 현대자동차는 직원의 높은 몰입도가 기업의 성과와 인재성장에 큰 영향을 미치는 요인 중 하나라고 생각합니다. 이에 현대자동차는 임직원을 대상으로 조직문화 수준을 파악하기 위하여 매년 진단 평가를 실시하고 있습니다. 진단 지표는 ‘개인’의 긍정 경험을 중점으로 ‘일’ 만족, ‘조직’ 만족, ‘회사’ 만족 영역에 대하여 총 59개 문항으로 구성되어 있습니다. 2023년에는 일반직·연구직·법무직 등 전체 임직원의 80.6%가 조직문화 진단평가에 참여하였으며, 해당 결과를 바탕으로 임직원 참여도를 향상시키기 위하여 지속적으로 노력할 것입니다.

**기업문화 활동 및 프로그램 운영** 현대자동차는 조직문화 혁신을 위해 리더십과 직원 참여를 결합한 전략을 채택하고 있습니다. 각 부서별로 변화혁신 담당자를 정하고, 담당자는 리더와 긴밀하게 소통하며 일하는 문화를 개선하기 위해 협력하는 등 구성원의 니즈를 파악하고 조직문화를 개선하기 위한 활동을 지속적으로 실행하고 있습니다. 임직원들은 ‘현대차 아이디어 공모전’을 통해 언제든지 창의적인 아이디어를 제안할 수 있으며, 선정된 아이디어는 실제 업무에 적용됩니다. 2023년에는 3,458건의 아이디어가 제안되어 총 18건의 아이디어에 대해 상을 수여했습니다. 이러한 과정은 혁신적인 사고를 장려하고, 회사의 발전에 기여합니다.

현대자동차는 임직원들이 장소가 아닌 일에 몰입하여 자율적으로 근무하는 조직문화를 조성하기 위해 하이브리드 근무제를 도입하였습니다. ‘H-Work Station’ 거점 오피스를 통해 임직원들이 업무 공간을 자유롭게 선택할 수 있도록 하여, 근무 만족도와 업무 효율을 동시에 향상시키고 있습니다. 이러한 변화는 현대자동차의 미래 지향적인 조직문화를 반영합니다.

### 조직문화 진단 결과

(단위: 점)



## 인권경영 및 인적자원 관리

**국내 노동조합 커뮤니케이션**   현대자동차는 근로자의 단결권, 단체교섭권, 단체행동권 등 헌법에 의거하여 기본적으로 존중되어야 하는 권리를 보장하고 있으며, 단체교섭 협의체와 노사협의회를 구성하여 운영하고 있습니다. 단체교섭을 통해 2년마다 단체협약을 갱신하고 있으며, 매년 임금교섭(보충교섭) 및 노사협의회(부문별, 사업부/지역별 협의 포함)를 통해 임금 및 별도 근로조건 개선 사항을 성실히 논의하고 있습니다. 뿐만 아니라 단체협약 미적용 근로자의 경우에도 동종 근로자에 대해서는 노동조합 및 노동관계 조정법 제35조(일반적 구속력)에 의하여 단체협약 내용을 동일하게 적용합니다. 또한 간부사원 등 일부 근로자에 대해서는 별도의 취업규칙을 적용 중이며, 근로기준법상의 취업규칙 변경절차를 준수하여 운영합니다. 이 외에도 미래변화대응TFT 및 고용안전위원회를 구성하여 미래 변화에 대한 사전 노사 공감대 형성 및 논의를 진행하기도 하였습니다. 현대자동차는 성숙된 노사관계 안정화 정착을 위하여 노사 신뢰도 향상 및 조직문화 혁신 활동을 지속하고 있습니다.

2023년에는 총 5명의 전문가로 5기 고용안정위원회 자문위를 구성하였습니다. 전동화, 미래 모빌리티 등 자동차 산업 내 변화가 가속화되고 대내외 불확실성이 커지고 있는 가운데, 5기 자문위는 직원들의 고용문제와 위기 극복 방안에 대해 해결방안을 모색하고, 노사 간 의견 대립 시 중재자 역할도 수행하였습니다.

**글로벌 노동조합 커뮤니케이션**   현대자동차 해외법인 중 노동조합이 설립되어 있는 법인은 체코, 브라질, 인도 법인입니다. 중국지역 해외법인은 노동자 대표조직인 공회가 설립되어 있습니다. 노동조합이 설립되어 있는 법인은 현지 노동관계법규에 따라 노동조합과 단체교섭을 수행하고 있습니다. 직원들이 원하는 근로조건 및 복지제도 등의 파악을 위해 정기적 혹은 수시 간담회를 실시하고 있으며 이를 기반으로 상호 간 합리적이면서도 노사 모두가 만족할 수 있는 관점에서 합의점을 찾기 위해 노력 중입니다. 미국, 튀르키예, 인도네시아 법인에는 노동조합이 설립되어 있지는 않지만, 직원들과 적극적으로 직접적인 커뮤니케이션 노력을 통해 직원들의 목소리에 귀 기울이고 있습니다.

체코법인, 브라질법인, 인도법인 등 유노조 사업장의 경우 단체교섭으로 인한 협약 체결 시 단체협약의 일반적 구속력과 유사한 개념으로 비조합원까지 단체협약의 효력이 적용됩니다. 다만 국가별로 교섭방식은 상이하며, 특히 브라질법인은 산별 교섭을 실시하고 있습니다. 이외 별도의 노조가 존재하지 않는 사업장은 단체교섭 및 협약 절차는 이루어지지 않지만, 법인 자체적으로 근로자 협의체 운영 혹은 직원대표 선임을 통해 복리후생 및 기타 근로조건(임금성 제외) 개선을 추진하고 있습니다. 특히 인플레이션 및 물가 인상을 감안하여 근로자들의 근로조건 향상을 위해 노력합니다.

이와 더불어, 본사 차원에서는 2년마다 해외생산법인 임직원들을 대상으로 설문조사와 인터뷰 등을 실시하고 있으며 결과를 바탕으로 직원들의 회사에 대한 만족도와 신뢰, 자부심 제고를 위한 개선 활동을 실시하고 있습니다. 뿐만 아니라, 각 해외법인은 개별적으로 직원-경영진과의 정기 간담회 실시, 고층 상담실 운영, 현장 순회 등을 통해 직원들의 고충과 요청사항을 선제적으로 해결하고자 노력하고 있습니다.

### 임직원 다양성 증진

**다양성 정책 수립**   현대자동차는 다양성을 존중하는 조직문화를 조성하며, 포용적인 사회로의 전환에 기여하고자 노력하고 있습니다. 이를 위해 2022년 6월, 현대자동차의 다양성 및 포용성과 관리 요소를 다룬 ‘현대자동차 다양성 및 포용 정책’ 문서를 제정, 공개하였습니다.

**Employee Resource Groups**   현대자동차는 공통적인 다양성 배경을 지닌 임직원이 서로의 관심사를 공유하고 문화를 교류하는 것이 선도적인 조직문화를 형성하는 좋은 방법 중 하나라고 생각합니다. 때문에 성별, 문화, 연령, 출신지역을 비롯한 공통의 관심사를 지닌 임직원들이 함께 소통하고 어울릴 수 있는 직원 리소스 그룹(Employee Resource Groups: ERG) 프로그램을 지원하고 있습니다. 임직원 개인 또는 팀 차원의 경력 개발 기회를 제공하고, 문화 기반 멘토링, 지역사회 참여 등 외부 연계활동을 통해 현대자동차 내부뿐만 아니라 지역사회에까지 긍정적 영향력이 확산되기를 기대하고 있습니다.

### 현대자동차 ERG 활동

명칭	대상	주요활동
Women @ Hyundai	여성 임직원	<ul style="list-style-type: none"> <li>여성 임직원, 고객, 협력사 임직원에게 주제성을 부여하는 포용적 환경 조성</li> <li>여성 임직원 관점에서 커리어 개발을 위한 멘토링 프로그램 운영 및 여성 지원 활동</li> </ul>
Hyundai @ Soul	흑인 및 아프리카계 미국인 임직원	<ul style="list-style-type: none"> <li>흑인 및 아프리카계 미국인 커뮤니티 내 현대 브랜드 이미지 제고 방법 논의</li> <li>현대 경영진의 문화적 역량 향상을 위한 다양한 지원</li> </ul>
HANA (Hyundai Asian Network Alliance)	아시아계 임직원	<ul style="list-style-type: none"> <li>아시아 문화 특성 및 관점을 활용한 전략 개발, 기술 및 네트워크 활용 기회 고민</li> <li>현대 기업 홍보 및 지역사회 행사 지원</li> </ul>
Amigos Unidos	히스패닉/라틴계 임직원	<ul style="list-style-type: none"> <li>라틴계 커뮤니티의 문화적 지능을 활용한 경영 혁신 아이디어 제안</li> <li>라틴계 임직원 관점에서 현대 미래 방향성에 대한 아이디어 제시</li> </ul>
Young Leaders	밀레니얼 세대 임직원	<ul style="list-style-type: none"> <li>밀레니얼 세대의 강점을 활용한 다양한 아이디어, 해결책, 개선점 고민</li> <li>소속 임직원 개인의 커리어 개발과 자기개발을 위한 멘토링 프로그램 실시</li> </ul>
Equality	LGBTQ+ 임직원	<ul style="list-style-type: none"> <li>성소수자(LGBTQ+) 임직원 대상 교육, 경력 개발, 네트워크 및 직장 협업 기회 제공</li> <li>LGBTQ+ 커뮤니티 내 현대의 브랜드 인지도를 제고하기 위한 아이디어 공유</li> </ul>
Hyundai CARES	장애인 임직원	<ul style="list-style-type: none"> <li>장애인의 직장생활 개선 및 장애에 대한 긍정적 인식 제고</li> <li>선천적, 후천적 장애가 있는 임직원, 노화로 인한 장애가 있는 중장년 임직원 등 지원</li> </ul>
Stars & Stripes	보훈대상자	<ul style="list-style-type: none"> <li>현대자동차 직원, 배우자, 가족 및 미군 참전용사 지지자들이 모이는 포럼 운영</li> <li>소속감을 느낄 수 있는 안전하고 포용적인 공간 제공</li> </ul>



현대자동차 다양성 및 포용 정책

## 안전보건 및 복리후생

현대자동차는 임직원을 포함한 모든 이해관계자의 생명과 안전을 최우선 핵심가치로 설정하고, 안전보건에 대한 원칙과 기준을 바탕으로 지속적인 안전보건 증진 활동을 추진하고 있습니다. 전사 안전보건 체계를 구축하여 관련 법·규제를 준수하는 한편, 임직원을 포함한 모든 유형의 근로자의 건강 증진과 근로환경 개선을 위해 적극적으로 유해·위험요인을 발굴하여 개선해 나가고 있습니다. 안전보건 체계를 구축하고 중장기 로드맵과 핵심 성과목표를 설정하였으며, 성과목표 달성에 필요한 인적·물적 자원을 적극 투입하고 있습니다. 나아가 임직원을 포함한 모든 이해관계자에게 목표 달성 및 이행 현황 정보를 공유하여 참여와 소통 기반의 안전보건 문화를 확산하고자 합니다.

### 안전보건 리더십 강화

#### 안전보건 체계

**안전보건 거버넌스 구축** 현대자동차 이사회와 경영진은 최소 분기 1회 안전보건 체계 운영 및 목표 대비 이행 현황, 실행계획 및 주요성과를 점검·감독하고 있습니다. 안전보건 총괄 거버넌스 운영을 위해 안전보건 최고책임자(대표이사 겸 Chief Safety Officer)를 선임하였으며, 전사 안전보건 담당 조직을 대표이사 직속으로 운영하고 있습니다.

안전보건최고책임자 총괄 아래 사업장별 안전보건 관리자는 안전보건관리 우선순위를 설정하고 실행계획을 수립하며, 전사 또는 사업장 단위별 관리자와 직원이 참여하여 안전보건 관련 이슈와 리스크를 공유·논의하는 회의를 정기적으로 실시하고 있습니다. 또한, 산업안전보건 외부 전문가가 사업장 안전보건 실태를 점검하고 부상·질병·사고 발생 가능성에 대해 파악하며, 사후조사 절차에도 참여하고 있습니다. 경영진, 사업장 담당자, 공정 관리자 등 안전보건 관련 책임이 있는 임직원은 안전보건 관리 성과목표(KPIs)를 설정하고 있으며, 목표 대비 이행 현황에 따라 성과를 평가합니다.

**안전보건경영시스템 도입** 국내외 모든 사업장은 안전보건 실행계획 수립, 유해·위험요인 발굴 및 개선활동 수행, 안전보건 활동 이행실적 평가, 활동 분석 기반 개선조치 마련 등을 지속적으로 추진하는 안전보건 경영시스템을 갖추고 있습니다. 각 사업장은 법·규제, 시장 현황, 사업특성 등을 고려하여 안전보건경영시스템에 대한 제3자 인증을 획득하고 있습니다. 또한, 협력사가 자체적으로 안전보건 역량을 확보할 수 있도록 협력사의 안전보건경영시스템 구축을 유도·지원하고 있습니다.

**안전한 일터 조성을 위한 노사 공동 선언** 2023년 9월, 현대자동차 안전보건 최고책임자를 포함한 노사대표 및 주요 관계자들이 참석하여 임직원의 생명 존중을 최우선 가치로 정하고, 산업재해 예방과 안전한 일터 조성을 위한 ‘노사 공동 선언식’을 개최하였습니다. 노사 공동 선언문은 사업장 내 안전 최우선 문화 정착을 위한 노사 간 협력, 적극적인 투자 및 전문 인력 보강 등 안전관리 지원 활동 강화, 스마트 모션센서 등 신기술 장비 도입으로 직원 안전 확보, 협력사 안전 활동 지원으로 상생 안전 문화 조성 등의 내용을 담고 있습니다. 또한, 노사 합동 TFT를 운영하는 등 중대재해 예방을 위해 노사가 적극 협력하기로 하였습니다.

**안전리더 세미나** 현대자동차는 중대재해처벌법 시행에 따른 대외 동향을 확인하고 안전 리더십 및 안전의식 강화를 위해 안전리더 세미나(상·하반기 각 1회)를 실시하였습니다. 안전보건최고책임자(CSO)가 참여하여 안전방침을 전파하고, 안전문화 정착 및 안전보건 관리 시스템 개선에 대한 국내외 안전 관련 담당자들의 공감대를 형성하였습니다. 현대자동차는 현장 안전의식 개선, 양방향 커뮤니케이션강화 등 다양한 노력을 통해 안전한 사업장 조성에 앞장서고자 합니다.

#### 2023년 안전리더 세미나 실시 결과

일시	세미나 내용	이수자 수
상반기	<ul style="list-style-type: none"> <li>중대재해처벌법 이슈 및 안전동향</li> <li>우수 개선사례 및 선진 안전기술 공유</li> </ul>	50명
하반기	<ul style="list-style-type: none"> <li>경영책임자(CSO) 안전방침 전파</li> <li>나와 내 동료를 위한 안전 리더십</li> </ul>	61명

**안전비전전략 로드맵 마련** 현대자동차는 2022년 12월, 안전 분야 전문가들이 연구자문으로 참여한 가운데, 사업장의 안전경영체계를 심층 진단하고 글로벌 우수사례를 조사하여 안전경영체계 발전방안을 포함한 안전비전전략 로드맵을 마련하였습니다.

또한, 산업안전 심층진단을 통해 선정한 개선과제(안전문화, 노사관계, 안전교육, 안전예산, 위험성평가)를 단계별로 추진 중에 있습니다. 2023년에는 그 중 위험성평가를 최우선 개선분야로 안전 사각지대를 보완하기 위한 위험성 평가 기법을 도입하여 현대자동차 특성에 맞는 위험성평가 기반 자기규율 예방체계를 구축하였습니다. 이를 기반으로 글로벌 최고 수준의 안전 기업으로 나아갈 수 있도록 관리체계를 지속적으로 강화해 나가고자 합니다.

#### 안전비전전략 방향

안전문화 정착		<ul style="list-style-type: none"> <li>안전 최우선 핵심가치 실현, 선진기업으로서 공정한 안전문화 (Just Safety Culture)로 변모 등 현대자동차 고유의 안전문화 정착</li> </ul>
안전교육 고도화		<ul style="list-style-type: none"> <li>법·규제 요구수준 이상으로 안전교육을 강화하기 위해 임직원의 안전의식 제고 및 위험인지 역량 강화를 위한 전문 교육 프로그램 고도화</li> </ul>
글로벌 BEST 도약		<ul style="list-style-type: none"> <li>글로벌 안전 거버넌스를 확대하기 위해 Headquarter 조직 중심의 미래 전략과제를 수립하고, 안전경영제도(Safety Career) 등 선진사례 시범 도입 적극 추진</li> </ul>
현장중심 위험성 평가		<ul style="list-style-type: none"> <li>전 직원이 참여하는 위험성 평가 활동을 통해 자율규제(Self-regulation) 정착 및 이를 위한 직원 역량 강화 프로그램 개발·고도화, 유해위험요인 도출 및 개선을 위한 시스템 구축</li> </ul>
노사협력 강화		<ul style="list-style-type: none"> <li>노사의 안전보건 기준 준수 역량을 강화하기 위한 다양한 시스템 (Safety Merit System) 도입 및 노사협력 강화</li> </ul>
공생협력		<ul style="list-style-type: none"> <li>협력사의 안전관리 역량을 현대자동차와 동일한 수준으로 향상시키기 위한 다양한 지원책(우수협력업체 발굴제도 등) 강화</li> </ul>

안전보건경영시스템(ISO 45001) 인증 사업장

국내의 전체 생산법인

100%

# 안전보건 및 복리후생

## 안전보건 관리 수준 점검

**고위험요인(SIF) 중심의 사고관리** 현대자동차는 고위험요인(SIF) 중점관리 개념을 도입하여, 중대재해발생 가능성이 높은 공정을 선정하고 해당 공정에서 발생하는 사고를 면밀히 조사하여 개선하는 중대재해예방 밀착활동을 수행하고 있습니다. 더불어, 재해율과 선행지표인 안전보건경영 체계 개선, 산업재해 재발방지 활동 실행력 등 산업재해 예방을 위한 과정과 행위를 측정합니다. 재해율은 2022년 대비 약 16%p 증가하였으며, 직원들의 질환성 재해건수의 증가(2022년 107건, 2023년 171건)가 큰 영향을 미쳤습니다. 현대자동차는 근로자의 건강권 보장을 위해 근로자가 적절한 치료를 받고 복귀할 수 있도록 지원하고 있으며, 중대재해 발생을 억제하기 위한 다양한 안전문화 활동을 전개하고 있습니다.

**안전보건 관리수준 평가(H-SAT)** 현대자동차는 사업장 안전보건 수준을 정량적으로 평가·분석하고, 취약부문을 개선하여 안전보건 수준을 상향 평준화하기 위해 자체 개발한 안전보건 관리수준 평가 도구인 'H-SAT(Hyundai- Safety Assessment Tool)'를 운영하고 있습니다. 안전보건 관리수준 평가 결과는 경영진 및 사업장 관리자의 성과지표(KPIs)와 연계하여, 안전보건 리더십 강화와 현장 사고예방 활동 활성화를 유도하고 있습니다. 안전보건 관리수준 평가는 안전, 보건, 소방 부문으로 구성되어 있으며 중대재해 예방활동, 현장 안전관리, 안전보건경영체계 유지, 리더의 안전보건 책임과 역할 등의 세부 지표를 평가에 활용하고 있습니다. 2023년도에는 총 534건의 안전보건경영체계 보완점 및 현장문제점을 발견하였으며, 하반기 개선이행 평가를 통해 100% 개선 완료하였습니다.

## 안전보건 관리수준 평가(H-SAT) 항목

	안전	보건	소방
관리체계 평가 항목	중대재해 예방활동 등	근골격계 질환 예방관리 등	비상대비 대응 체계 등
현장점검 항목	로봇 방호장치 등	국소배기설비 등	화재 취약지 등

**안전관리 KPI 운영** 현대자동차는 지속가능성 제고를 위해 안전을 기업 경영의 한 축으로 인식하여, 매년 안전관리 KPI를 수립하고 평가합니다. 평가 지표는 중대재해 예방 및 안전 거버넌스 구축을 목적으로 각 조직의 사업적 특성을 반영하여 설정하며, 각 조직은 목표를 달성하기 위한 노력을 통해 안전경영을 실천 중에 있습니다. 평가지표는 큰 틀에서 선행지표(예방활동)와 후행지표(결과)로 구성되며, 선행지표로는 안전환경보건(SHE) 종합평가, 중대 위험요인 발굴 및 개선, 안전리더십 활동, 대고객 행사 안전관리, 등이 있으며, 후행지표로는 중대재해 발생여부, 재해율, 부재율 등의 지표를 운영하고 있습니다.

구분	대상	주요 평가지표
국내	전 조직(66개)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 재해율/부재율 목표달성율</li> <li>• SHE 종합평가, 위험성평가</li> <li>• 오염물질 배출량 목표달성율</li> <li>• 안전문화 조성 및 법규 준수 등</li> <li>• 대고객 행사 안전관리</li> </ul>
해외	생산법인(7개)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 재해율 목표달성율</li> <li>• 안전리더십 활동, SHE 종합평가</li> <li>• 오염물질 배출량 목표달성율</li> <li>• 사업장 우수 재해예방 활동 등</li> </ul>

## 안전보건 관리 활동 종류

 <p><b>위험성 평가</b></p> <p>작업환경, 기계·기구·설비, 원재료, 가스, 증기, 작업행동 등 유해·위험 요인을 발굴하며, 위험 및 장애 예방 조치합니다.</p>	 <p><b>안전보건 표지 부착</b></p> <p>유해하거나 위험한 장소·시설·물질에 대한 경고표지, 비상상황 시 대응하기 위한 안내 등을 식별가능한 위치에 부착합니다.</p>	 <p><b>작업환경 안전조치</b></p> <p>작업환경 내 추락, 붕괴, 낙하, 기타 위험 발생 우려가 있는 장소별 관리 기준을 설정하고 주기적으로 유지·보수·점검합니다.</p>	 <p><b>기계·기구·설비 안전조치</b></p> <p>기계·기구·설비의 기능과 특성을 고려하여 방호조치를 취하며, 잠재적 위험이 없도록 유지·보수·점검합니다.</p>
 <p><b>건강장해 예방·보건조치</b></p> <p>원재료, 가스, 증기, 고온, 소음 등에 의한 건강장해를 예방하기 위해 필요한 예방·보건조치를 취합니다.</p>	 <p><b>개인 보호장비 지급</b></p> <p>작업환경 등에 적절한 개인보호구를 지급하고 예비보호구를 비치·관리하는 등 보호구 착용을 의무화합니다.</p>	 <p><b>안전보건 진단</b></p> <p>추락·붕괴·화재·폭발·유해물질 누출 등 재해 발생의 위험이 높은 사업장에 대해 안전보건 진단을 실시합니다.</p>	 <p><b>비상상황 대응</b></p> <p>추락·붕괴·화재·유해물질 누출 등 비상상황 시나리오에 따라 훈련하고, 소방장비 등의 기능 점검을 주기적으로 실시합니다.</p>
 <p><b>유해물질 관리</b></p> <p>취급 유해물질의 물질안전보건자료를 목록화 및 비치하며, 물리적·화학적 유해인자를 정기적으로 측정하고 개선 조치합니다.</p>	 <p><b>건강진단 활동</b></p> <p>건강진단을 정기적으로 실시하며, 호흡기·근골격계 등 업무상 질병 예방과 직무스트레스 관리 등 프로그램을 운영합니다.</p>	 <p><b>협력사 안전보건 지원</b></p> <p>협력사 안전보건관리 시스템을 구축하여 위험성 평가를 내실화하며, 진단·교육·협의 등 밀착관리로 재해예방을 강화합니다.</p>	 <p><b>재해 조사</b></p> <p>재해 발생 시 원인조사를 실시하고 재발방지 대책을 마련하며, 산업재해 등 통계 분석을 실시하여 성과개선 목표에 반영합니다.</p>

## 안전보건 활동 추진

**안전보건 관리 활동** 현대자동차는 사업장 안전보건 관리를 위해 위험성 평가, 안전보건 진단, 소음·유해 화학물질 등에 대한 작업환경 측정 및 비상상황 대응 훈련을 실시하고, 이를 바탕으로 작업환경, 기계·기구·설비 등의 안전조치와 건강장해 예방 및 증진활동을 추진하고 있습니다. 특히, 매월 안전점검의 날 운영 및 고위험설비 현장점검을 통해 위험요인을 발굴하여 개선하고, 위험성평가단 운영을 통해 위험성을 발굴하고 개선하는 등 현장문화를 조성하고 있습니다.

또한, 임직원에게서 발생할 수 있는 직업성 질환을 예방하기 위해 유해인자에 대한 조사·평가를 실시하고, 개인별 건강검진과 치료 등 사후조치 활동을 실시하고 있습니다. 근골격계 질환 예방을 위한 대책 수립 및 프로그램을 운영하고 있으며, 근로자 생활습관 개선과 직무 스트레스 예방 활동도 지속 시행 중에 있습니다. 특히, 사업장에서는 금연 클리닉, 금연 캠프 운영, 금연 클린 공장 홍보 등을 포함한 보건관리 홍보 활동을 기획·추진하고 있습니다.

## 안전보건 및 복리후생

**비상상황 종합 훈련** 현대자동차는 비상조치훈련 계획에 따라 화재·폭발·누출과 같은 비상사태 발생시 신속한 대피 및 대응을 통하여 인명 및 재산을 보호하고자 모의 훈련을 연 2회 실시합니다. 비상상황 종합 훈련을 통해 비상상황 대처 능력을 유지·향상시키고 있습니다. 종합 훈련은 위험성 평가 결과 주요 위험요인을 반영하여 계획을 수립하며, 상황별 시나리오 작성, 비상상황별 행동요령 이행, 개인별 분반 및 임무 수행으로 구성됩니다. 종합 훈련 담당자는 훈련이 기준과 절차에 따라 운영되고 있는지 평가하며, 평가기준을 지속적으로 개정함으로써 훈련 수준 및 강도를 향상시켜 나가고 있습니다.

### 사업장 중대재해 예방 활동

구분	활동내용
모바일 정기 안전점검	• 작업공정 및 운영설비 안전성 확보를 위한 모바일 점검 도입
스마트 모션센서 설치	• 안전관리 사각지대 중심 해당 센서를 설치하여 중대재해 예방
인체감지 센서 설치	• 지게차 등 운반기계 조작 시 근로자 부주의에 의한 사고 위험성 저감 위한 인체감지 센서 등 설치
안전관리 규정서 개발	• 휴무시간 등에 이루어지는 비정형 공사작업 관리 위해 설계부터 시공까지 단계별 규정서 개발
고위험 설비 점검	• 협력사 납품 차량, 프레스공장 크레인, 이동식 간이 리프트 등 고위험설비에 대한 현장점검 실시

### 안전사고 발생 시 조치 절차 및 단계별 행동요령



\* 사고조사 행동요령: 사고 발생 시 상기 단계에 따라 확인하며, 누락시키거나 서두르지 않도록 함

\*\* '6하 원칙'을 기초로 한 사고 조사 진행하여 정보 누락을 방지하고, 큰 원인부터 작은 원인(Top Down 방식)으로 확인함

### 중대재해 대응 강화

**중대시민재해 대응 역량 강화** 현대자동차는 '원료·제조물'의 설계, 제조, 관리상의 결함으로 발생 가능한 재해나, 실질적으로 지배운영·관리하는 '공중이용시설'에서 발생 가능한 사고를 예방하기 위해 안전관리 범위를 확대하고, 경영책임자인 CSO의 안전보건 거버넌스를 강건화하고 있습니다.

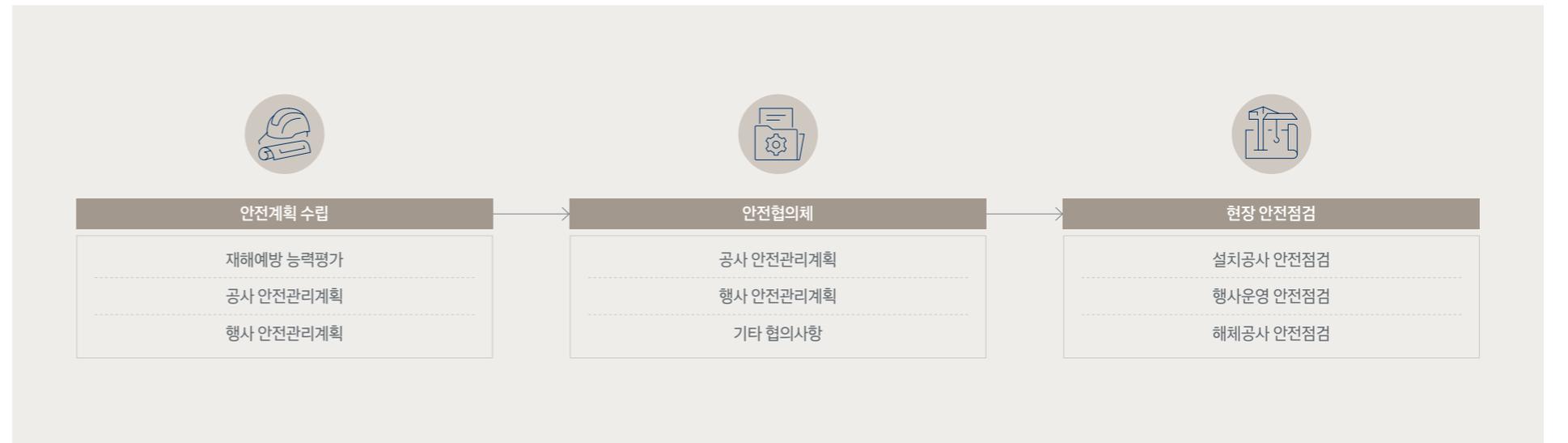
원료 부문은 안전보건관계법령 중 현대자동차에서 준수하고 이행해야 하는 17개 법령(환경, 소방, 위험물, 가스, 원자력 등)에 대해 인력, 예산, 점검, 개선, 교육 등의 안전보건체계가 준수되는지 반기 1회 주기로 점검하고 보고하며, 점검 보고에 대한 CSO 의견을 사업장에 전파하고, 현장 작동을 지속적으로 확인·점검합니다.

제조물 부문은 현대자동차에서 개발하고 생산(차체·도장·조립 및 완성차 검사)하는 일련의 과정뿐 아니라 리콜, 캠페인 등 다방면에서 발생할 수 있는 VOC(Voice Of Customer)를 청취하고 문제점을 도출해 개선·관리하고 있습니다. 나아가 엄격한 품질체계 관리로 일관되고 우수한 자동차를 생산하고, 고객의 안전하고 편리한 이동을 위해 끊임없이 노력하고 있습니다.

공중이용시설(시설물, 다중이용시설 등) 부문은 용도와 면적에 따라 1~3종 시설로 구분하여 각 건축물별 안전계획서를 수립하여 관리하고 있습니다. 안전계획서는 현대자동차 12대 관리 기준을 수립하여 운영하며, 정밀안전진단·정밀안전점검 등 법정검사 뿐 아니라 30년 이상의 노후 건물 등 취약점을 지속 발굴하여 18대 자체점검을 통해 공중이용시설의 빈틈없는 안전관리에 만전을 기하고 있습니다.

또한, 현대자동차에서 주최하는 '대고객 행사'에 대해 자체 안전관리 기준(집객 규모별)을 수립하고 그 기준에 따라 '안전계획 수립, 안전협의체 운영, 현장 안전점검' 등 단계별 안전관리를 통해 행사에 참여한 시민들이 안전하고 쾌적한 환경에서 행사를 즐길 수 있도록 관리합니다.

### 단계별 안전관리



# 안전보건 및 복리후생

## 안전보건 문화 확산

**안전문화진단 체계 구축** 현대자동차는 2023년 정량적 평가가 가능한 현대차 안전문화 지표(H-SCI)를 자체 개발하여 현장 안전문화 수준을 측정하고 분석할 수 있는 안전문화진단 체계를 구축하고 있습니다. 해당 지표는 총 9개 요인(67개 문항)으로 구성되어 있으며, 안전행동, 안전동기, 안전리더십 등과 관련한 근로자의 안전문화 수준을 확인할 수 있습니다. 안전문화 지표(H-SCI)를 활용하여 2년 주기로 안전문화 수준의 추이를 분석하고 관련 활동의 효과성을 평가하여 이를 기반으로 안전문화 개선 전략을 수립하고 관련 활동을 추진하고 있습니다.

**현장 안전의식 함양 활동** CSO안전메시지, 사업부장 안전카드 뉴스, 임직원 가족이 참여하는 안전 연극, 자녀 안전포스터 공모전, 상/하반기 안전 강조 주간 운영(안전다방, LOTO(Log out Tag out) 체험부스, TBM/안전조회 공모전 실시) 등을 통해 임직원 안전 의식 함양 활동을 추진하고 있습니다. 또한 안전 점검의 날, 심폐소생술 부스 운영, 안전 신문고 조직 포상 확대 등을 통한 현장 참여 활동을 강화하였습니다. 또한, 고용노동부 및 공단과 협업하여 통근/구내버스에 안전문화 메시지를 부착하여 안전문화 확산 활동을 추진하였습니다.

**안전 전문 자격증 취득 지원** 현장 안전관리 전문 역량 강화를 위한 울산공장 전체 직원 대상 산업안전(산업) 기사 자격증 취득과정을 운영하여, 수료생의 70.9%가 자격증을 취득하였습니다. 2024년에는 국내 생산법인 전체 대상으로 확대 운영 예정입니다.

## 안전보건 교육 실시

**안전보건 교육플랫폼 구축 및 콘텐츠 개발** 현대자동차는 안전교육 플랫폼이라는 자체 교육 시스템을 구축하여 모든 임직원이 온라인, 모바일 환경에서 쉽고 편리하게 안전 보건 교육을 수강할 수 있도록 지원하고 있습니다. ‘안전 교육 콘텐츠’는 총 94편으로 구성되어 있으며, 안전수칙, 사고예방, 중대재해 예방 등에 대해 영상별 단편영화, 예능, 토크쇼 등 다양한 콘셉트를 적용하여 흥미 있고 유익한 안전 교육 콘텐츠를 자체 제작하여 지속적으로 제공하고 있습니다.

### 2023년 안전보건 교육 운영 현황

	구분	교육실시(회)	교육이수(명)
정기교육	사무직	105	2,628
	생산직	45	1,787
	통합 <sup>1)</sup>	6,034	19,5017
	계	6,184	199,432
특별교육		444	2,238
신규교육 및 기타		3,989	174,683
온라인/모바일 정기교육		18,236	434,280
<b>합계</b>		<b>28,853</b>	<b>810,633</b>

<sup>1)</sup> 모바일 교육 건수

**현장 체험형 VR** 교육 도입 임직원이 VR 기기를 착용해 가상현실로 구현한 위험요소를 체험하고 안전에 대한 경각심을 제고하도록 VR 체험형 안전교육 콘텐츠와 시설을 운영하고 있습니다.

## 협력사 안전관리 지원

**협력사 중대재해 예방** 현대자동차는 협력사의 안전관리 수준 향상을 위하여 안전교육 지원 및 안전관리 우수 협력사 포상제도를 시행하고 있습니다. 또한, 협력사 안전관리 전산 시스템을 개발하여 협력사의 재해예방 역량을 사전에 평가하고, 적격 수급인을 선정할 수 있는 체계를 구축하였습니다. 협력사의 안전관리 체계 구축을 위하여 협력사 정보등록부터 협력사 안전관리 역량평가, 안전 협의체 운영, 합동점검 등 안전관리 활동을 추진하였습니다. 뿐만 아니라, 공사업체 170개사의 대표이사를 대상으로 공사안전 특별교육(5회), 사내 협력사 안전감독자 교육(3회)을 실시하는 등 협력사 중대재해 예방을 위해 노력하고 있습니다.

**사업장별 협력사 산업재해 예방 노력** 현대자동차 각 사업장은 사업운영 방식, 협력사 유형, 위험발생 가능성 등을 종합하여 현장 및 공정 안전관리를 위한 대의 협력을 강화하고 있습니다.

아산공장은 2021년 주요 협력사(30개)와 ‘산업재해 없는 자동차부품제조업 만들기’ 업무협약을 체결하고, 협력사의 안전진단 컨설팅 지원 및 완성차-협력사 상생 안전점검 등 기반 조성을 위해 노력하고 있습니다.

전주공장은 2023년 모든 협력사의 중대재해 등 안전사고 예방을 위한 업무협약을 체결하였으며, 노사 공동 현장점검을 실시하여 3대 사고유형(추락, 끼임, 부딪힘) 및 8대 위험요인을 집중 점검하였으며, 현장점검 결과 안전조치가 미흡한 사항에 대해서는 보완 및 개선활동을 지도하였습니다.

**협력사 안전점검 및 지원 프로그램 제공** 현대자동차는 1차 협력사의 안전관리 수준 향상 및 산업재해 예방을 위해 안전점검 강화 및 지원 프로그램을 운영하고 있습니다. 2023년 1차 부품협력사(192사)의 안전점검을 진행하였고, 통합구매 고위험군(알루미늄 용탕, 화학물질 납품사) 협력사(19사)의 안전점검을 실시하여 협력사 안전관리 수준 향상에 노력하였습니다.

1,2차 협력사의 안전장치 비용지원 프로그램을 운영하여 위험공정에서 발생할 수 있는 중대재해 예방을 위해 LOTO(Log out Tag out), 안전센서 및 지게차 안전장치를 지원하였습니다. 또한, 협력사 안전팀장, 담당자들의 안전관리 실무업무 지원을 위해 안전아카데미(2회), 안전세미나(1회)를 실시하였고, 현대자동차의 안전관리 우수사례를 협력사에 전파하는 등 협력사 안전수준 제고를 위해 노력하고 있습니다. 또한, 글로벌 상생협력센터, 산업안전상생재단을 통해 모든 협력사와 동종 산업중소기업에게 안전보건 교육을 제공하고 있습니다. 이외에도 현대자동차는 사업장 내 작업 및 공사를 위해 출입하는 모든 협력사를 대상으로 출입 전 안전교육을 이수하도록 요구하는 등 임직원 안전의식 고취를 위해 노력하고 있습니다.



산업안전기사 자격증 취득과정 운영

# 안전보건 및 복리후생

## 맞춤형 복리후생 지원

### 임직원 복리후생 제도

**선택적 근로시간제** 현대자동차는 업무 성격을 고려하여 근로자가 스스로 효율적인 근로시간을 선택할 수 있는 선택적 근로시간제를 운영하고 있습니다. 선택적 근로시간제가 적용되는 직군은 의무 근무시간을 제외한 선택가능 시간대 내에서 업무 시작과 종료 시간, 1일의 근로시간을 스스로 선택할 수 있습니다. 일반직(국내) 근로자의 경우, 월 소정 근로시간을 준수한다면 업무가 집중되는 시기에는 초과근무가 가능하고 그 외 시기에는 의무 근무시간만 근무해도 되는 유연한 근로시간 제도를 운영하고 있습니다. 이처럼 임직원 스스로 효율적인 근로시간을 정할 수 있도록 하는 선택적 근로시간제를 통하여 현대자동차는 임직원의 업무 몰입을 높이고 성과 창출을 지원합니다.

### 퇴직자 지원 제도

**퇴직연금 제도** 현대자동차는 정년퇴직 대상 직원들이 퇴직 후 삶과 노후를 대비할 수 있도록 전 직원을 대상으로 퇴직연금 제도를 시행하고 있습니다. 퇴직연금 준비금 사외 적립을 통해 퇴직연금을 보호하고 있으며, 가입자를 대상으로 상품 교육을 실시하여 퇴직 후 임직원의 안정적인 기반을 조성하고 있습니다.

**퇴직자 미래설계** 현대자동차는 임직원의 정년퇴직 이후 노후설계를 위하여 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다. 직급과 직군에 따라 차별화된 미래설계 과정 및 전문 교육 프로그램을 4,406명에게 제공하였습니다.

구분	2022년 말	2023년 말
보험상품	5,985,348	5,995,760
기타	2,572	1,968
<b>합계</b>	<b>5,987,920</b>	<b>5,997,728</b>

### 출산·육아·가족돌봄·임직원건강 지원 제도

구분	제도	주요내용
출산	임신기 근로시간 단축	• 임신 직원의 임신 초기(12주 이내) 또는 임신 후기(36주 이상) 1일 근로시간 중 2시간 단축 제공 • 시업 후 2시간, 종업 전 2시간 또는 시업 후 1시간 + 종업 전 1시간 중 선택 가능
	출산 전·후 휴가	• 임신 중인 여직원에게 출산 전후 90일간의 보호 휴가 지원 (다태아 임신의 경우 120일)
	유산·사산 휴가	• 임신 중 유산, 사산 등 임직원 건강을 위하여 임신 주수에 따른 휴가 일수 부여
	배우자 출산 휴가	• 배우자가 출산한 남직원 대상 출산일로부터 90일 이내 최대 10일 지원
	주중 출산휴가 지원	• 본인/배우자 임신 및 출산 시 임신 6개월~출산 12개월 내에 회사 지정 호텔 숙박 제공 (최대 2박)
육아	육아휴직	• 만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하 자녀 양육을 위해 남녀 직원 모두에게 자녀 한 명당 최대 2년까지 무급 휴직 제공 (30일 이상 휴직 시 최대 1년간 고용보험 육아휴직 급여 신청 가능, 통상임금의 80% 및 월 150만 원 상한 기준 적용)
	육아기 근로시간 단축	• 만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하 자녀 양육을 위해 남녀 직원 모두에게 자녀 한 명당 최대 2년 사용 가능 (첫 해는 2회 분할, 두 번째 해는 1회 분할 가능) • 육아휴직과 대체 사용 가능하며, 육아휴직 및 육아기근로시간 단축을 합산하여 총 2년 사용한 직원에 한하여 육아기 근로시간 단축 1년 추가사용 가능 • 시업 후 2시간 또는 4시간, 종업 전 2시간 또는 4시간, 시업 후 2시간 + 종업 전 2시간 사용 가능
	수유시간 제공	• 생후 1년 미만의 영아가 있는 여직원에게 대하여 1일 120분의 유급 수유시간 제공
	사내 어린이집 운영	• 본사, 울산/아산/전주공장, 남양연구소, 국내사업본부 등 총 6곳 운영
임직원 건강	직장 스트레스 관리	• 특특센터(심리상담센터), 임직원 마음챙김 그룹 클래스 운영 (자녀 양육, 직무 스트레스 관리, 직장 내 갈등 완화 등 심리상담·정서안정 프로그램 운영) • 해외 주재원/GEP 임직원 및 동반 가족 대상 인터내셔널 SOS 서비스 운영 (스트레스 관리 지원)
	스포츠·건강 이니셔티브	• 본사, 울산/아산/전주공장, 남양연구소 내 임직원 전용 피트니스 센터(짐나지움) 및 운동 프로그램 운영
가족 돌봄	가족돌봄 휴직	• 부모나 자녀, 배우자 또는 배우자의 부모가 질병, 사고, 노령으로 인해 돌봄이 필요한 경우 사용할 수 있으며 연간 최대 90일 지원

### 2023년 퇴직자 미래설계 지원 프로그램 운영 성과

대상	매니저 이하 (조합원)	
과정명	미래설계 57-60	상담
연령	만 57~60세	만 57~60세
수료인원	2,617명	947명
형태 구분	강의 및 체험 등	상담
내용	• 변화인식과 행복한 노후를 위한 자기 점검 • 미래설계 계획에 따른 맞춤형 교육 및 컨설팅	• 1대1 맞춤형 경력 상담 • 재취업, 귀농귀촌, 자기계발, 생애설계, 창업 등

대상	카마스터	
과정명	미래설계 60과정	
연령	만 60세	
수료인원	127명	
형태 구분	온라인 + 오프라인 강의	
내용	• 퇴직 이후 변화된 삶에 빠르게 적응하며, 자신감을 가질 수 있도록 교육 지원 (고용정책, 귀농·귀촌 노하우, 창업 성공사례, 퇴직 후 환경변화 대응, 재취업, 재무 관리, 진로 설계)	

대상	간부사원	
과정명	미래설계 기본과정	미래설계 전문교육
연령	만 59세	만 60세
수료인원	395명	320명
형태 구분	온라인 라이브 + 상담(온/오프라인 병행)	온라인 라이브 + 상담(온/오프라인 병행)
내용	• 퇴직에 대한 인식 전환 및 준비사항 경력 경로(재취업, 사회공헌, 창업) 등 • 재무진단, 재무설계 • 경력/흥미 진단 및 탐색	• 개인의 희망경로(재취업/사회공헌, 창업, 귀농귀촌)에 따라 경력 분석 및 전직 실행계획 수립



현대자동차 복리후생 소개

## 지속가능한 공급망

현대자동차는 자동차 산업의 상생협력을 선도하기 위한 동반성장 협약을 바탕으로 투명구매실천센터, 자동차부품산업진흥재단, 글로벌상생협력센터를 운영하며 함께 성장할 수 있는 기반을 강화하고 있습니다. 또한, 전동화·자율주행 등 미래차 산업으로의 성공적인 전환을 위해 협력사·정부·유관기관과의 유기적 협력체계를 구축하고 있으며, 협력사 대상으로 품질·기술·경영 전반의 역량강화 과정을 운영하는 한편, 공동 연구개발 및 특허출원 확대, 금융 및 세제 지원, 사업다각화 촉진 활동 등 자동차 산업에 특화된 상생 활동을 추진하고 있습니다. 현대자동차는 대·중소기업의 공정거래 확립을 넘어, 자동차 산업 전체의 경쟁력, 생산성, 기술개발력을 성장시킬 수 있는 동반성장 모델을 만들어 나갈 것입니다.

### 동반성장 생태계 조성

#### 동반성장 기반 강화

협력업체 고충처리



현대자동차 파트너 시스템

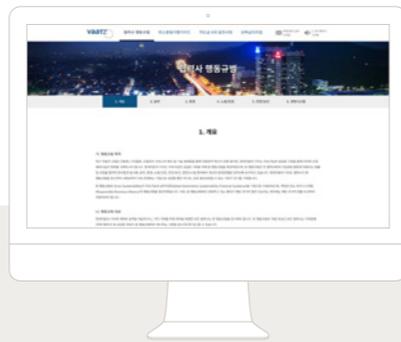
**투명구매 실천센터** 협력사에게 윤리적 행동과 탄소중립 이행을 위한 가이드라인을 제시하는 것은 당사와 협력사가 공정하고 투명한 상생협력관계를 구축하는 데 중요합니다. 이를 위해 현대자동차그룹은 파트너 시스템 내에 투명구매 실천센터를 운영하고 있으며, '협력사 투명·윤리 실천 건의함'과 '2·3차 협력사 소리함'을 마련하여 협력사의 애로사항을 청취하고 다양한 제도개선을 위한 의견을 수렴하고 있습니다. 또한, 협력사가 현대자동차의 공정거래 법규 위반 사실을 관계 기관에 신고하거나, 당사와의 계약내용에 이의를 제기하더라도 해당 협력사와 거래를 중단하거나 거래 제품·수량을 제한하지 않는 '보복금지정책' 시행 등 협력사 공급망 전반의 공정한 거래 관행 구축과 투명성 강화를 위한 노력을 다하고 있습니다.

#### 협력사역량강화

**글로벌상생협력센터** 글로벌상생협력센터(GPC)는 '현대자동차와 협력사가 동반성장하는 선순환 체계 구축'이라는 기본철학을 바탕으로, 자동차 산업 전반의 역량강화 및 경쟁력 향상 활동을 추진하고 있습니다. 1·2차 협력사를 대상으로 교육 프로그램을 제공하며, 협력사가 자체 교육을 필요로 할 경우 교육시설 및 강사를 지원합니다. 현재 글로벌상생협력센터는 1·2차 협력사를 대상으로 미래 경쟁력, 글로벌 역량, 리더십, 자동차 산업 전문가양성, 직무 기본 교육 등 5가지 카테고리에 대해 18개 트랙과 580여 개의 교육 프로그램을 제공하고 있습니다.

#### 투명구매 실천센터 홈페이지 구성

- 협력사 행동규범
- 탄소중립 이행 가이드
- 하도급 4대 실천사항
- 보복금지 지침
- 투명·윤리 실천 건의함
- 2·3차 협력사 소리함



현대자동차 투명구매 실천센터

**자동차부품산업진흥재단** 자동차 부품 협력사의 품질·기술·경영의 전반적 역량 강화를 도모하고자 기아, 현대모비스와 함께 자동차부품산업진흥재단을 운영하고 있습니다. 현장지도 활동, 분야별 교육 등 여러 프로그램을 통해 자동차 부품 산업계의 품질 및 기술력 향상과 인재 육성에 기여하고 있습니다.

**협력사 기술지도** 프레스, 열처리, 용접, 도금, 단조 등 금속분야, 고무, 도장, 전기전자, IT 등 비금속분야 협력사의 부품품질 개선 및 생산성 향상을 위해 자동차부품산업진흥재단을 통한 기술지도 활동을 추진하고 있습니다. 이를 통해 협력사의 품질불량 개선, 원재료 구매비용 절감, 생산성 향상 등의 효과를 기대하고 있습니다.

**협력사 경영컨설팅** 협력사가 R&D, 생산, 품질, 물류, 원가, 경영활동 분야 관리역량을 강화할 수 있도록, 전문경험 및 노하우를 전수하는 경영컨설팅 활동을 무상으로 제공하고 있습니다.

#### 2023년 협력사 대상 교육 현황 (단위: 명)

구분	교육 참여자	비고	
자동차부품 산업진흥재단	품질아카데미	3,143	맞춤교육 과정 13개 운영
	일반교육 등	2,610	경영일반교육 및 세미나 등
글로벌상생협력센터	업종별 교육 등	75,184	580개 과정 운영
<b>합계</b>	<b>80,937</b>		

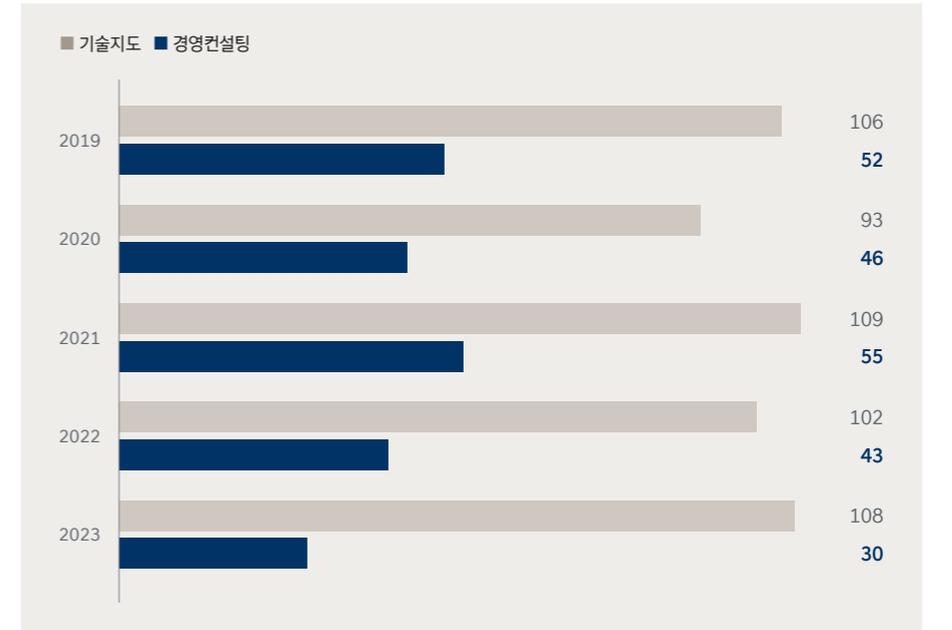
#### 자동차부품산업진흥재단 현장지도 및 교육사업

현장지도	기술지도	생산현장 품질/기술 지도
	경영컨설팅	전문가의 부문별 노하우 전수
교육사업	품질아카데미	품질시스템 확립 위한 13과정 운영
	품질기술 세미나	업종별 기술지도 우수사례 전파
	경영일반교육	생산성 혁신을 위한 교육 운영
	부품사 방문교육	현장을 직접 방문하여 교육 지원

#### 동반성장지수 평가 최우수 획득

동반성장위원회 주관으로 연 1회 200여 개 주요 대기업의 동반성장수준을 평가하는 동반성장지수 평가에서 2023년 4년 연속 최우수 등급을 획득하였습니다. 동반성장지수는 공정거래위원회가 주관하는 '공정거래협약 평가'와 동반성장위원회의 '동반성장 종합평가'를 통해 대·중소기업 간 동반성장 수준을 계량화한 지표입니다. 공정한 계약 체결, 하도급거래 등 법 위반 사전 예방·사후감시 시스템 구축, 상생협력 지원 제도 운영 실적과 중소기업 대상 체감도 설문조사 및 실제 동반성장 제도 실적 수준을 종합적으로 평가받아 최우수 등급을 획득하였습니다.

#### 기술지도 및 경영 컨설팅 지원 협력사 수 (단위: 개)



# 지속가능한 공급망

## 품질 경쟁력 제고

**5스타 제도** 협력사의 품질·기술·납입 수준을 정량적으로 평가하고 평가결과를 제공하여, 협력사가 개선목표를 구체적으로 설정해 개선할 수 있도록 유도하는 ‘5스타 제도’를 운영하고 있습니다. 5스타 인증 협력사에게는 신차 개발 시 부품 공급 협력사 우선자격을 부여하는 등의 인센티브를 제공하고 있습니다. 협력사는 5스타 제도를 통해 품질·기술·납입 수준의 경쟁력을 강화함과 동시에, 품질관리 비용 절감, 독자 수출능력 확보 등의 효과도 기대할 수 있습니다.

### 5스타 평가항목

품질 5스타	기술 5스타	납입 5스타
<ul style="list-style-type: none"> <li>품질관리체제</li> <li>입고 불량률</li> <li>클레임비용 변제율</li> <li>품질경영 실적 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기술개발 인력, 투자</li> <li>신기술 개발, 특허</li> <li>부품 개발 업무체계 (기획/설계/평가) 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>생산라인 정지 건수, 시간, 변제금액(비율)</li> <li>A/S 부품 납입률</li> <li>KD 부품 납입률</li> </ul>

**2·3차 협력사 품질평가 (SQ 마크 인증)** 자동차 부품 품질에 주요영향을 미치는 전문업종을 선정하고, 해당 업종 2·3차 협력사의 품질 향상을 목적으로 하는 ‘공급자 품질인증제도(Supplier-Quality Mark)’를 운영하고 있습니다. 원부자재 검사기준 운영, 설비보존 및 일상점검 활동, 작업표준 작성 및 보완 등 공정관리, 완제품 검사, 시정조치 및 지속적현장개선 등 품질관리 활동 등을 기준으로 2·3차 협력사를 심사하여 우수 협력사에 SQ 마크 인증을 부여합니다.

**내구신뢰성 개선 활동** 현대자동차의 내구품질 노하우를 협력사와 공유하여 협력사의 고질적 문제(고객 불편 현상, 클레임 및 리콜 등 경제적 피해)를 효과적으로 개선하는 내구신뢰성 개선 활동을 수행하고 있습니다. 협력사별 현장에서 실제 발생하는 내구품질 문제를 개선할 수 있도록 연간 기술협의회를 3회 실시하고 있으며, 약 100여 개 1차 협력사와 내구품질 문제 개선을 위한 협업활동도 추진하고 있습니다.

**협력사 대상 품질교육** 현대자동차는 협력사의 품질 경쟁력을 글로벌 최고 수준으로 육성하기 위해 국내 1·2차 협력사 대상 품질교육을 실시하고 있습니다. 이를 위해 글로벌상생협력센터에서 온라인 플랫폼 운영 및 집체 교육을 병행 실시하여 협력사가 품질교육을 쉽게 수강할 수 있도록 하며, 품질경영 시스템 구축, 품질 기술, 관리 및 보증 등 품질 전반에 대한 교육을 제공하여 협력사의 제품품질 관리 역량 제고를 지속적으로 지원하고 있습니다.

### 2023년 품질안전 교육 프로그램 운영 결과 (협력사)

구분	교육 내용	이수협력사	이수 인원	주기
1·2차 협력사	도장·고무·사출·프레스·절삭가공 등 분야별 품질 기술 교육, 품질경영시스템 구축, 전자제품 품질 보증, 설계품질 관리 등	3,260	6,646	상시

\* 국내 모든 협력사 대상(100% 범위) 교육 시행

**협력사 품질 회의** 해외 공장에서는 현지 협력사 대표가 참여하는 ‘협력사 품질 월간 회의’를 진행하고 있습니다. 본 회의에서는 당사 납품품질 관련 우수 사례 및 개선 필요 사항을 공유하고, 시행된 개선 조치에 대한 진행경과와 효과성을 모니터링합니다. 또한 격월로 동반 진출 협력사 법인장 대상 세미나를 실시하여 품질 관련 동향 및 품질 향상을 위한 노하우를 공유하고 있습니다.

**2023년 협력사 품질회의**

- 구분      협력사 품질 세미나
- 내용      품질 관련 동향 및 노하우 공유
- 참여 협력사    동반진출 협력사 100%
- 주기      격월 1회



## 기술 개발력 향상

**협력사 R&D 기술 지원** 현대자동차가 보유한 R&D 기술개발 노하우를 공유하고, 협력사의 부족한 기술에 대해 역량 강화를 지원하는 동반성장 프로그램을 운영하고 있습니다. 협력사 R&D 기술지원 프로그램은 품질 마인드 향상을 위한 과거사례 및 기능·설계개념 교육, R&D 부족 부문을 사전에 분석하여 핵심현안을 개선하는 맞춤형 기술 지원, 신기술·신공법을 활용하여 제품 개발능력을 향상시키는 R&D 역량강화 지원으로 구성되어 있습니다. 품질개선, 맞춤형 기술, R&D 역량강화 지원 과정에서 협력사 요청사항을 조사하여 기술지원 프로그램 개선에 반영하고 있으며, 동종산업 협력사 간 협의체 및 교류회를 운영하는 등 상호 소통·협력도 지속하고 있습니다.

**특허권 무상제공** 현대자동차가 보유하고 있는 특허를 무상으로 협력사에 개방하고, 협력사가 필요로 하는 특허권을 이전하는 특허권 무상제공 활동을 추진하고 있습니다. 협력사가 특허권 이전을 신청하는 경우, 협력사의 주요 사업분야, 보유 및 개발 중인 기술, 특허권 보유 현황, 이전을 희망하는 특허권에 대한 현장조사 및 지원상담을 실시하며, 협력사와 협의 과정을 거쳐 특허권 이전 확정 및 특허계약을 체결합니다. 현대자동차는 특허권 이전 후, 해당 특허권을 적용한 R&D 고도화 및 제품 적용 사례를 공유하는 신기술전시회도 운영하고 있습니다.

**스마트공장 육성** 1·2차 협력사 중 중소기업을 대상으로 제품의 기획부터 판매까지 모든 생산과정을 ICT 기술로 통합하여, 최소 비용과 시간으로 고객 맞춤형 제품을 생산하는 스마트공장 육성 사업을 전개하고 있습니다. 2019년부터 2023년까지 총 250억 원을 출연하여 900여 개 협력사가 스마트공장으로 전환할 수 있도록 구축 관련 컨설팅 및 설비투자를 지원하였습니다. 스마트공장 육성 사업은 1·2차 협력사의 생산설비 현황을 고려하여 부분적 표준화, 데이터 관리, 생산정보 실시간 모니터링이 가능한 기초 수준, 수집된 정보 기반의 제어, 시뮬레이션을 통한 의사결정 최적화를 지원하는 중간 수준, 모니터링부터 제어·최적화까지 자율로 진행되는 고도화 수준으로 구분하여 추진되고 있습니다.

**게스트 엔지니어 제도** 현대자동차의 신차 개발 과정에 부품 협력사의 설계·평가 업무 담당 연구원(협력사 임직원)이 참여하는 게스트 엔지니어 제도를 운영하고 있습니다. 현대자동차는 협력사 연구원이 상주할 수 있는 사무환경과 부품성능 평가에 필요한 시설·장비·시험장을 무상으로 지원하며, 당사의 부품설계 및 성능개발 노하우를 전수하고 있습니다. 신차 부품설계 및 성능개발 협업을 통해 현대자동차와 협력사는 부품 및 성능개발 효율성 증대, 조기 품질 확보, 협력사 기술인력 육성 등의 효과를 기대하고 있습니다.

**협력사 기술보호** 현대자동차는 협력사의 핵심 기술자료 및 영업비밀을 안전하게 보관하고, 협력사의 핵심 기술 유출 및 분쟁 발생 시 기술개발 사실을 입증하는 기술자료임치제도를 운영하고 있습니다. 협력사와 공동으로 기술을 개발함과 동시에 특허도 공동으로 출원하여, 중소 협력사가 기술 및 특허를 침해 받을 가능성을 사전에 예방하고 있습니다. 이 외에도 특허출원 및 특허검색방법 등에 대한 온라인 기반 특허교육 실시, 협력사의 특허출원 비용 절감 지원 등 직·간접적으로 협력사 기술보호 활동을 실시하고 있습니다.

## 지속가능한 공급망

### 지속성장 기반 강화

**납품대금 현금 지급 및 원자재가격 조정** 2006년부터 매출액 5천억 원 미만 중견기업 및 중소기업에게 납품대금 전액을 현금으로, 매출액 5천억 원 이상 대기업 및 중견기업에게는 어음(60일)으로 지급하며, 주 1회 단위로 납품대금을 지급합니다. 수출용 부품을 납품하는 대기업·중견기업·중소기업에게는 납품대금 전액을 현금으로 월 2회 지급하고 있습니다. 또한, 현대자동차는 원자재가격 인상으로 인한 협력사 비용부담을 완화하기 위해, 원자재가격 변화로 인한 영향을 당사가 흡수하고 있습니다. 철판, 귀금속의 경우, 현대자동차가 국제가격 기준으로 직접 구매하여 업체에 공급하는 사급제도를 운영하고 있습니다. 알루미늄, 플라스틱 등은 국제가격 등에 따라, 협력사에게 지급해야 할 대금을 조정하는 연동제도로 운영하고 있습니다.

**해외시장 동반진출 및 수출확대 지원** 현대자동차는 협력사의 지속 성장과 세계화를 지원하기 위해 해외시장에 협력사와 함께 진출하고 있습니다. 2023년 말 기준, 1차 협력사 309개, 2차 협력사 381개 등 총 690개 협력사와 해외시장에 동반 진출하였으며, 이를 통해 협력사는 해외 OEM 업체로부터 수주할 수 있는 기회도 확보하고 있습니다. 국내 부품 협력사가 해외수출을 확대할 수 있도록 물류 공동화, 원산지 증명 시스템 구축을 지원하고 있으며, 협력사가 해외수출 과정에서 겪는 고충을 파악하고 이를 실질적으로 개선할 수 있는 활동도 지속적으로 모색하고 있습니다.

### 협력사 대상 주요 자금지원 프로그램

<b>미래성장 상생펀드</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>374억 원 예치, 935억 원 지원</li> <li>- 1·2차 협력사의 품질개선 및 생산성 향상 위한 투자자금을 저금리로 지원 (IBK기업은행)</li> </ul>
<b>미래성장 동반펀드</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1,500억 원 예치, 2,250억 원 지원</li> <li>- 1·2차 협력사의 품질개선 및 생산성 향상 위한 투자자금을 저금리로 지원 (현대카드)</li> </ul>
<b>2·3차 협력사 전용 대출 펀드</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2,000억 원 예치, 2,000억 원 지원<sup>1)</sup></li> <li>- 2·3차 협력사의 경영환경 개선 위한 투자자금 및 운영자금을 저금리로 지원 (우리은행, 신한은행)</li> </ul>
<b>사업다각화 지원펀드</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>500억 원 예치, 1,000억 원 지원</li> <li>- 내연기관 부품협력사의 전동화 확대에 따른 사업다각화 투자자금을 저금리로 지원 (하나은행)</li> </ul>
<b>원자재가 연동제 지원펀드</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>500억 원 예치, 1,000억 원 지원</li> <li>- 1차 협력사에 대한 원자재가 연동제를 2·3차사에 확대하기 위해 1차 사에 운영자금을 저금리로 지원 (신한은행)</li> </ul>
<b>대출이자 지원펀드</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1,000억 원 예치, 2,000억 원 지원</li> <li>- 금리 인상에 따른 유동성 지원을 위해 1·2차 협력사의 운영자금을 저금리로 지원 (하나은행, 신한은행)</li> </ul>

<sup>1)</sup> 현대자동차, 기아, 현대모비스 3사 공동 출연

### 2·3차 협력 네트워크 강화

**상생협력 5스타 제도 운영** 1차 협력사와 2차 협력사 간 상생협력 강화와 동반성장 문화 조성을 위해, 2차 협력사에 대한 1차 협력사의 상생협력 노력을 평가하여 입찰 과정에 반영하는 '상생협력 5스타' 제도를 운영하고 있습니다. 1차 협력사 대상으로 2차 협력사에 대한 상생협력 활동을 평가하며, 현금지급비율, 대금지급기일 등 대금지급 조건, 표준하도급계약서 사용 등 계약의 공정성, 경영자금·연구개발·생산성 지원 등 상생협력 지원을 평가항목으로 운영하고 있습니다. 또한, 2차 협력사 대상으로 1차 협력사의 상생협력 활동에 대한 체감도를 정성적으로 평가하고 있으며, 공정거래·거래조건 등과 같은 거래관계, 경영자금·연구개발·생산성 등의 협력관계, 비전 공유 및 추진체계 등 운영 전반에 대한 설문항목으로 평가를 실시합니다.

### 상생협력 5스타 제도



### 2·3차 협력사 품질기술 육성

2·3차 협력사에 자동차 관련 전문기술 및 노하우를 보유한 전문가를 파견하여, 2·3차 협력사의 품질·기술·생산성을 향상시키는 '품질기술 육성' 활동을 지속 추진하고 있습니다.

### 상생결제시스템 운영

2·3차 협력사 등이 결제일에 현금을 지급받고, 결제대금을 조기에 현금화할 수 있는 상생결제시스템을 도입·운영하고 있습니다. 현대자동차가 발행한 외상매출채권(대금지급) 한도 내에서 1차 협력사가 2차 협력사에게, 2차 협력사가 3차 협력사에게 채권을 발행함으로써 결제대금을 정산하는 방식입니다.

상생결제시스템을 통해, 대금을 지급받는 2·3차 협력사는 결제일에 납품대금을 안전하게 보장받을 수 있으며, 대금을 지급하는 1·2차 협력사는 상생결제 예치계좌에서 발생하는 이자수익, 상생결제 조기 현금화 시 발생하는 수수료 수익 등 경제적 혜택을 얻을 수 있습니다.

### 기술 지도 (품질·기술지원단)

<b>구성</b>	업종별 전문위원
<b>기간 및 빈도</b>	연 3~12개월 간 생산현장의 품질·기술 애로사항에 대한 맞춤형 지원
<b>지도 분야</b>	품질/기술 중점 애로사항을 청취하여 개선을 지원하며, 품질관리시스템 운영에 대한 중점 지도를 통해 공급자 품질인증제도(Supplier-Quality Mark) 대응력 향상



### 경영 컨설팅 (경영혁신지원단)

<b>구성</b>	분야별 경영전문위원
<b>기간 및 빈도</b>	연 3~12개월 간 무상으로 경영 전반에 대한 컨설팅
<b>지도 분야</b>	연구개발, 생산기술, 품질관리, 기획 등의 경영 전반에 대한 컨설팅 지원



# 지속가능한 공급망

## 공급망 지속가능성 관리

### 공급망 지속가능성 확산

**협력사 행동규범 재·개정** 현대자동차 협력사 행동규범은 재화와 용역을 제공하거나, 기타 거래를 위해 계약을 체결한 모든 협력사가 준수해야 할 윤리, 환경, 노동·인권, 안전·보건, 경영시스템 분야의 기본적인 사항을 규정하고 있습니다. 현대자동차와 계약을 체결한 모든 협력사는 본 행동규범을 준수해야 함과 동시에, 본 행동규범을 적용받는 모든 협력사는 거래업체(하위 협력사) 등 공급망 전반에 본 행동규범에서 제시하는 사항을 준수하도록 권장해야 합니다.

협력사는 경영이사결정 및 사업운영과정에서 본 행동규범이 제시하는 사항을 고려해야 하며, 현대자동차가 직접 또는 제3자 기관을 통해 실시하는 지속가능성 리스크 진단·실사에 적극 대응해야 합니다. 또한, 협력사는 현대자동차의 리스크 개선 권고에 따라 상호협의를 바탕으로 리스크 완화계획 수립 및 이행조치를 수행해야 합니다. 공급망 지속가능성 관리 계획 및 프로그램 등과 관련한 중요한 사항은 이사회가 감독 및 검토하고 있습니다.

2023년에는 공급망 내 어떠한 단계에서든 직간접적으로 강제노동을 이용하여 제조한 원재료, 부품 및 구성품을 공급받지 않도록 하고, 관련하여 공급망 실사를 하도록 요구하며, 협력사도 강제노동 사용을 금지하는 행동규범을 제정하고 이행할 것을 요구하는 등의 항목을 추가하였습니다.

**공급망 지속가능성 관리 부서 신설** 현대자동차는 강화되는 글로벌 공급망 실사 법령에 대응하기 위하여, 구매본부 내 협력사지속경영안전추진팀을 신설하였습니다. 이를 통해 국내외 완성차 공장에 공급되는 부품, 원부자재, 설비 등의 공급망 지속가능성 관리에 적시 대응할 수 있도록 하였습니다.

**협력사 선정기준내 지속가능성 반영** 현대자동차는 안전보건 및 환경 관리 표준 가이드라인 배포, 지속가능성 리스크 진단·실사 등을 통해 협력사의 안전·환경 사고 발생 현황을 점검하고 있으며, 사고 발생 협력사에 대해서는 협력사 선정 시 페널티를 부여하고 있습니다. 당사는 신규 협력사 선정 시 품질경영체제, 재무구조 및 경영능력에 관한 평가뿐만 아니라, 지속가능성 및 안전·보안 등에 대한 평가도 시행하여 평가결과를 거래조건으로 반영하고 있으며, 기존 거래 협력사들도 해당 평가결과에 따라 입찰제제 등 페널티 적용대상이 될 수 있습니다.

또한 공급망 실사규정을 강화하고, 강화된 규정을 당사 홈페이지 및 기본계약서 등에 반영하여 협력사들에게 공급망 지속가능성 관련 기준을 준수하도록 계약 갱신 시점에 정기적으로 요구하고 있습니다. 표준 부품거래 기본 계약서에 협력사가 환경문제 및 인권에 관한 공급망 관계법령을 준수하도록 하는 요구사항을 포함시켰으며, 견적요청서에도 강제노동에 대한 무관용 원칙을 보장하기 위한 요구사항을 반영하였습니다.

**협력사 등록 시 지속가능성 서류 구비** 현대자동차는 협력사 평가 결과 거래자격이 있다고 판단되는 경우, 협력사의 평가보고서, 실태조사서, 재무제표뿐만 아니라, 윤리서약서, 친환경 부품공급 협정서, 품질서약서, 정보보호서약서 등 지속가능성 향상에 관한 서약을 협력사로부터 받고 있습니다.

**협력사 분포 현황** 현대자동차의 협력사는 전세계 다양한 지역에 분포되어 있습니다(한국, 미국, 중국, 유럽, 인도, 중남미, 동남아 등). 이 중 핵심부품 (수소연료전지부품, 배터리부품, 제어부품, 전동화부품 등)을 공급하거나 타협력사로의 대체가능성이 낮은 협력사, 그리고 거래규모가 큰 협력사들을 중점관리(핵심) 협력사로 선정하여 관리하고 있습니다.

2023년 등록 및 관리하고 있는 1차 협력사는 1,454개(구매 비중 100%)로 국내 372개, 해외 1,082개입니다. 1차 협력사 중 중점관리 협력사는 55개(구매 비중 69%)입니다. 현대자동차는 1차 협력사뿐만 아니라, 사업운영에 상당한 영향력을 미치는 2차 협력사도 파악하고 있으며, 2차이상 협력사 중 중점관리 협력사는 24개입니다.

### 협력사대상 지속가능경영 확산전파

**동반성장 소식지 배포** 현대자동차는 협력사와 동반성장을 위하여 운영하고 있는 프로그램을 소개하고, 산업 안전, 정보보안, 지속가능경영 분야의 주요 정책 및 활동을 협력사와 공유하고자 동반성장 소식지인 '상생협력 Letter'를 제작하고 있습니다. 격월 주기로 발간하여 대외문, 동반성장포털(<http://winwin.hyundai.com>), 협력회 홈페이지를 통해 모든 1차 협력사에 배포하고 있습니다.

### 2023년 지속가능경영 분야 주요 배포내용

- 2월 지속가능성 규제 공급망 실사 의무
- 4월 EU 환경 규제화 동향
- 6월 협력사 지속가능성 평가·컨설팅 및 CDP Supply Chain 평가 참여 안내
- 10월 부품 LCA(부품단위 탄소배출량 산정) 지원

**설명회 및 온라인 교육** 현대자동차는 공급망 전반의 지속가능성 리스크 사전 예방 및 협력사의 지속가능 경영 역량 향상을 위해 협력사 대상 설명회 및 교육과정을 운영 중에 있습니다. 모든 협력사가 참여할 수 있는 온라인 교육과정을 운영하고 있으며, 협력사 실무자 대상 각종 설명회를 실시하여 윤리, 환경, 노동·인권, 안전·보건 등 주요 영역에서 관리해야 할 지표와 주요 동향, 우수 사례 등을 공유하고 있습니다.

### 2023년 협력사 지속가능경영 역량강화 교육 실시 결과

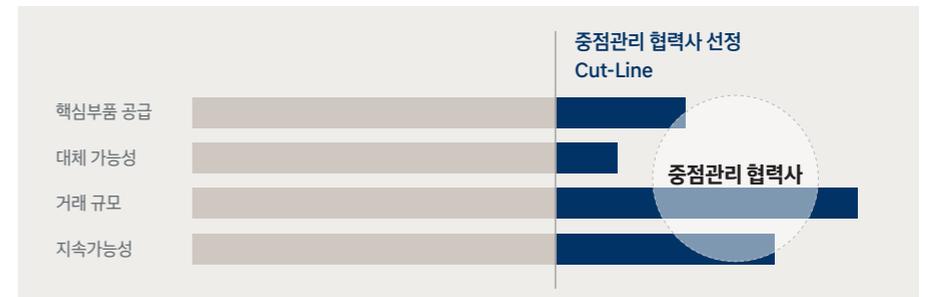
- 총 운영시간 2,582시간
- 참여 협력사 수 427개사
- 교육인원 수 1,830명

### 협력사 행동규범 기본원칙

📄 현대자동차 협력사 행동규범

 <b>윤리</b> • 투명경영 및 반부패 • 불공정 거래 방지 등	 <b>환경</b> • 환경경영 시스템 구축 • 온실가스 및 에너지 관리, 생물다양성 등	 <b>노동·인권</b> • 결사의 자유 보장 • 아동·강제 노동 금지 등	 <b>안전·보건</b> • 안전보건 시스템 구축 • 비상상황 대응 등	 <b>경영시스템</b> • 투명경영 및 반부패 • 불공정 거래 방지 등
---	---	---	---	--

### 중점관리 협력사 선정 기준



## 지속가능한 공급망

### 공급망 지속가능성 진단·실사 체계

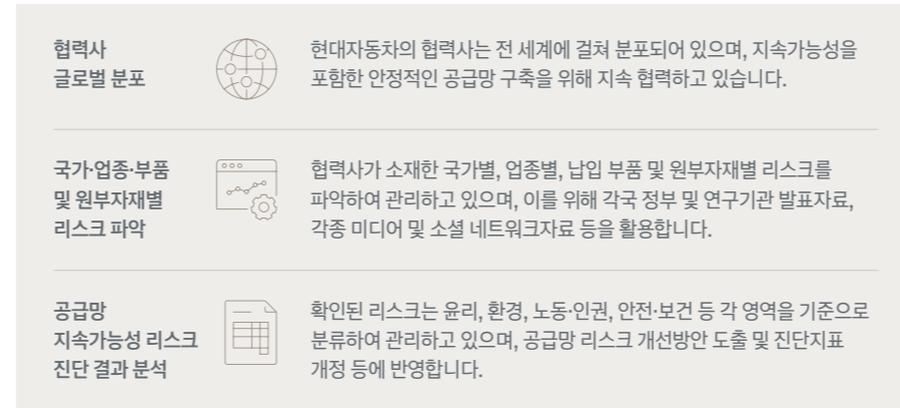
**리스크 진단·실사 절차** 현대자동차의 공급망 지속가능성 리스크 평가관리는 서면진단·현장실사·고위험사 선정·개선 및 모니터링 단계로 구성되며, 공급망 내 발생가능한 지속가능성 리스크를 효과적으로 식별하기 위해 글로벌 동향에 따라 진단지표를 지속적으로 개선하고 있습니다. 또한, 글로벌 공급망 실사 법령에 대응하기 위하여 강제노동 리스크 관련 공급망 컴플라이언스 프로그램을 구축하여 통합적 공급망 지속가능성 리스크 관리 체계를 강화하였습니다.

**리스크 진단 지표 구성** 현대자동차는 공정거래·환경·노동·안전 보건·공급망 실사 등과 관련된 법규 및 OECD 다국적기업 가이드라인(OECD Guidelines for Multinational Enterprises), EcoVadis, 책임 있는 사업자 연합(RBA), 자동차부품공급망 관련 이니셔티브(Drive Sustainability) 등의 지표와 기준을 활용하여 현대자동차만의 공급망 지속가능성 리스크 진단 지표를 수립하였습니다. 공급망 지속가능성 리스크 진단지표는 윤리, 환경, 노동·인권, 안전·보건의 영역으로 구성되었으며, 협력사의 규모와 핵심지표 충족여부 등을 감안하여 평가결과를 공급망 운영전략에 반영하고 있습니다. 특히, 강제노동 리스크에 대해서는 교도소, 직업 훈련 센터 등에서의 강제노동 등 리스크 종류 및 지표를 기반으로 진단하고 있습니다.

### 리스크 진단·실사 단계

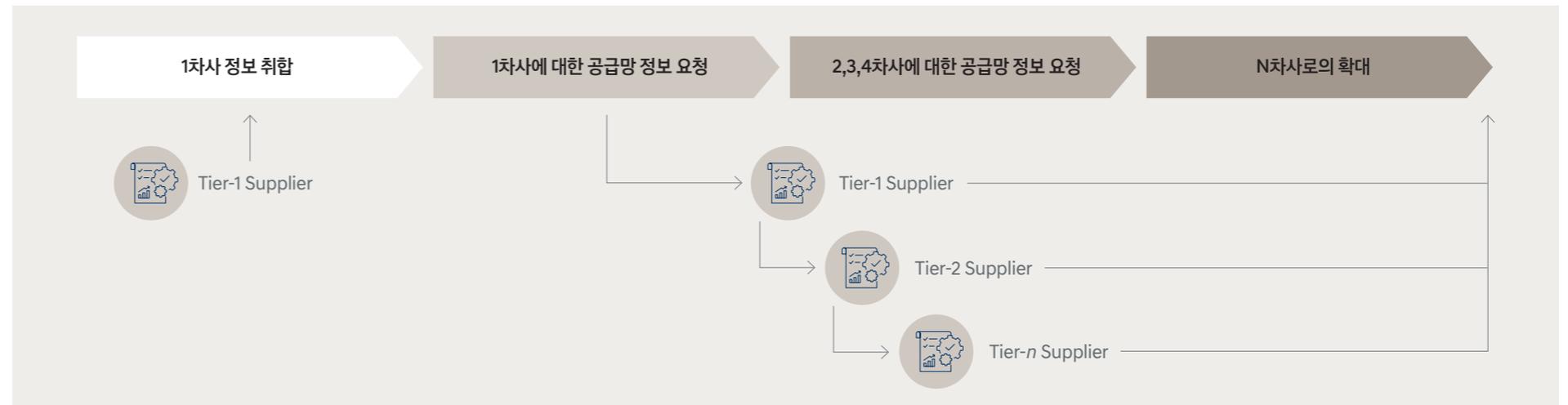


**사전식별(Risk Filter)** 현대자동차는 리스크 진단·실사를 수행하기 전, 공급망에서 발생할 것으로 예상되거나, 실제 발생하고 있는 리스크를 사전식별하고 있습니다. 2023년 기준, 현대자동차가 사전식별 과정을 통해 선정한 중점관리 1차 협력사는 55개이며, 중점관리 2차 협력사는 24개입니다.



2023년에는 강제노동 리스크를 중심으로, 외부업체 데이터 베이스를 활용해 1차 협력사에 대한 리스크 스크리닝을 진행하였습니다. 또한, 협력사 소재지 및 강제노동 방지 법령 위반 혐의 업체와의 관련성을 파악하기 위해 일부 협력사를 대상으로 공급망 매핑 파일럿 프로그램을 운영하였으며, 향후 공급망 매핑 프로그램을 알루미늄, 배터리, 철제, 타이어, 배터리, 폴리실리콘 등 주요 부품군을 중심으로 확대할 예정입니다.

### 1차사부터 N차사에 이르는 연속적인 공급망 매핑 절차



**서면진단(Written Assessment)** 현대자동차는 당사만의 차별화된 지표와 기준으로 공급망 지속가능성 리스크를 진단하고 있습니다. 서면진단은 국내외 모든 협력사가 접근가능한 온라인 평가시스템을 활용하여 실시되며, 협력사가 자가진단방식으로 평가지표에 응답하고 증빙문서를 첨부하는 방식으로 진행됩니다. 협력사 서면진단 결과는 협력사의 지속가능성 리스크 확인, 현장실사 대상사 선정, 고위험 협력사 구분 등의 기초자료가 됩니다.

**현장실사(On-site)** 현대자동차는 협력사의 소재 국가, 업종, 납입 부품·원부자재, 서면진단 결과 등을 종합적으로 고려하여 현장실사 대상 협력사를 선정하고 있습니다. 특히, 서면진단 결과 응답내용 및 증빙자료 제출이 미흡하거나, 잠재적 또는 실제적 지속가능성 리스크가 확인되는 협력사를 현장실사 대상에 우선 포함하고 있습니다. 현장실사 및 평가에는 ESG 컨설팅 및 진단·실사 전문가가 참여하고 있으며, 당사 구매부문의 긴밀한 협업을 통해 진행하고 있습니다.

현장실사 과정에서는 윤리규범 위반사항에 대한 조치, 폐기물 및 오염물질 적법처리, 근로시간 관리시스템 기반 근로시간 관리 및 급여 지급, 위험성 평가 및 비상상황 대응계획 수립 등을 확인하기 위해 협력사의 시스템 및 규정을 확인하였습니다. 향후 현장방문 시에는 근로현장에서 우려되는 ESG 리스크를 효과적으로 발굴하는 방안을 검토하여 적용할 예정입니다.

## 지속가능한 공급망

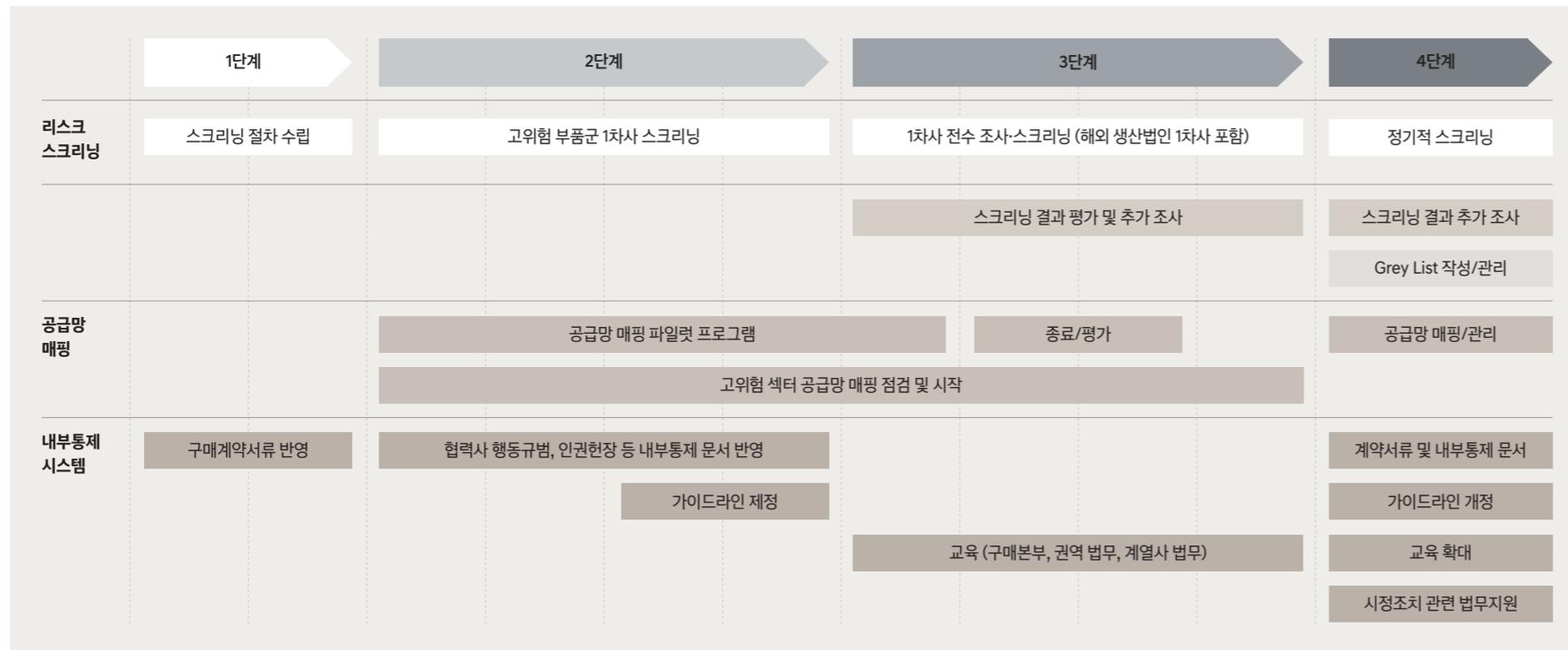
**공급망 관리 전략 연계 진단·실사** 현대자동차는 협력사의 품질 경쟁력, 기술 경쟁력, 공급 안정성, 공정거래 준수, 친환경적 생산체계 구축을 위한 공급망 관리 5대 전략방향을 수립하고 있습니다. 5대 전략방향을 달성하기 위해 각 방향별 주요 성과지표(입고불량률, 신뢰성 시험역량, KD부품 납입률, 대금지급 조건, 에너지 사용량 등)를 수립하여 이행 현황을 정기적으로 모니터링하고 있습니다. 또한, 협력사가 당사의 공급망 관리 전략에 참여·이행하고 있는지 파악하기 위해 '전략 연계 관리 지표' 및 '지속가능성 리스크 진단 지표'를 설계하였으며, 해당 지표를 바탕으로 협력사 수준을 진단·실사(평가)하고 있습니다.

신규거래 대상사의 경우, ESG 평가 후 기준 점수(70점) 이하 획득 시 개선계획서를 제출해야 하며, 6개월 내 재평가를 실시합니다. 재평가 결과 기준 점수 미달 시, 거래가 불가합니다. 더불어 기 거래 협력사의 경우에도 공급망 ESG 평가 내용을 구매정책과 연계하여 중요성을 강조하고 있습니다.

**영역별 주요 미흡 사항** 현장실사(평가) 결과 확인된 주요 미흡사항은 아래와 같습니다. 각 협력사에게 벤치마크 기업 평균 점수 및 최고점수와, 미비점 및 개선점에 관한 사항을 기재한 평가 결과 보고서를 배포하여 개선을 유도하고 있습니다.

분야	보완 필요사항
윤리	ESG 경영시스템 구축, 책임 있는 자재 구매
환경	에너지/온실가스 관리 및 기후변화 대응
노동·인권	인권경영시스템 구축
안전·보건	사고관리

공급망 관리 시스템 구축 로드맵



공급망 관리 전략

5대 전략방향	성과 지표
품질 경쟁력	입고불량률, 클레임변제율, 품질경영, 제조공정 현장평가, 외주사 관리
기술 경쟁력	기초역량, 수행능력, 미래역량, 신뢰성 시험역량, S/W 검증역량
공급 안정성	원활한 부품공급(생산라인 정지 예방), A/S부품 납입률, KD부품 납입률
공정거래	대금지급 조건, 계약 공정성, 법/규제 준수, 상생협력 활동(동반성장 지원)
친환경 생산체계	환경경영시스템, 에너지 사용, 대기오염물질, 폐기물, 유해화학물질 관리

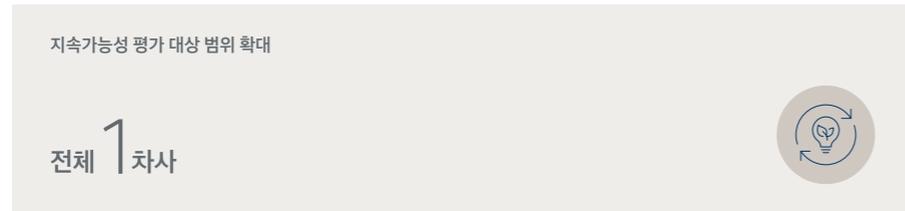
공급망 지속가능성 리스크 진단 지표

윤리	환경	노동·인권	안전·보건	경영시스템
<ul style="list-style-type: none"> <li>부패행위 금지</li> <li>불공정거래 방지</li> <li>위조부품 방지</li> <li>수출제한 준수</li> <li>정보보호</li> <li>책임 있는 구매</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>환경경영시스템</li> <li>에너지 및 온실가스</li> <li>수자원</li> <li>대기오염물질</li> <li>폐기물</li> <li>화학물질</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>차별 금지</li> <li>임금 및 복리후생</li> <li>근로시간</li> <li>인도적 대우</li> <li>결사의 자유</li> <li>아동노동 금지</li> <li>강제노동 금지</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>안전보건</li> <li>경영시스템</li> <li>기계/기구/설비 안전</li> <li>비상상황 대응</li> <li>사고 관리</li> <li>안전 진단</li> <li>보건 관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기업성명서 공시</li> <li>담당자 선임</li> <li>리스크 점검</li> <li>교육 및 소통</li> <li>정보 관리</li> <li>고충처리 제도</li> <li>거래업체 관리 등</li> </ul>

## 지속가능한 공급망

**리스크 확정 및 개선계획 수립** 현장실사(평가)를 통해 협력사의 지속가능성 리스크 완화를 위한 개선사항을 도출하고 있습니다. 현장실사 과정에서 바로 개선 가능한 사항은 즉시 시정하고 있으며, 이 외 확인된 리스크에 대해서는 추진시기, 추진방식, 예상 문제점 등을 협력사와 협의하여 개선과제를 수립하고 있습니다. 현대자동차는 공급망 지속가능성 리스크 진단·실사와 더불어, 협력사의 개선사항 이행여부를 모니터링하고 있으며, 협력사가 스스로 개선할 수 있는 역량이 부족한 경우 적극적으로 지원하고 있습니다. 2023년에는 총 166개 협력사(1차 협력사: 159개사, 2차 협력사 7개사)를 대상으로 역량강화 지원 및 컨설팅 서비스를 제공하였습니다.

### 2023년 달성 성과



**공급망 지속가능성 목표** 현대자동차는 공급망의 지속가능성 향상을 위해 협력사 지속가능성 리스크 진단·실사 범위를 지속적으로 확대하고 있습니다. 2022년 전 세계 1차 협력사 모두를 대상으로 공급망 지속가능성 평가를 시행하였으며, 모든 1차 협력사가 환경경영시스템(ISO 14001)과 안전보건경영시스템(ISO 45001) 인증을 획득할 것을 유도하였습니다. 또한, 협력사 지속가능성 역량 향상을 지원하기 위해 2025년까지 안전설비 구축, 보안시스템 구축, 탄소배출저감 등을 지원하는 프로그램을 진행 중에 있습니다.

### 공급망 지속가능성 향상 목표

구분	지원 대상	지원기간
안전설비 구축	1차사·2차사	2023~2025년 (3년간)
보안시스템 구축	1차사·2차사	
탄소배출저감 지원	1차사	

\* 지원 대상: 업체규모 및 업종 등을 감안하여 1차사·2차사 중 선정

### 공급망 지속가능성 리스크 진단·실사 결과

(단위: 개사)

구분	업체 수	비고
ESG 리스크 서면진단	1차 협력사	구매 비중 100%
	중점관리 1차 협력사	1차 구매비중 중 69%
	중점관리 2차 협력사	
서면진단 기반 고위험 협력사 발굴	1차 협력사	목표: 중점관리 협력사 서면진단을 100% 달성
	중점관리 1차 협력사	-
	중점관리 2차 협력사	-
ESG 리스크 현장실사	1차 협력사	서면진단 기반 고위험 협력사 17개 포함
	중점관리 1차 협력사	목표: 고위험 협력사 ESG현장실사를 100% 달성
	중점관리 2차 협력사	
고위험 협력사 개선조치	부정적 영향이 발견된 협력사	
	합의된 개선계획이 수립된 협력사	중점관리 1차·2차 협력사 중 고위험 협력사 없음
	개선계획 이행완료 협력사	



## 리스크 개선 지원 사례

### 공급망 노동·인권 관리 강화

북미 아동노동 이슈 등 공급망 인권 리스크 사전 예방 및 관리를 위해 2023년 공급망 컴플라이언스 프로그램을 수립하여 전 공급망에 대한 인권 리스크 스크리닝 및 위험 협력사 식별 모니터링을 실시하였습니다. 또한 공장내 출입증 발급 시 Fake ID 검수 절차를 추가하였고, 공급망 지속가능성 관련 KPI 지정 등 관리체계를 보완하였습니다. 또한, '강제노동 관련 법령 준수를 위한 가이드라인'을 개발하여 강제노동 방지법 주요 내용 및 의무사항과 현대자동차의 이행 방안 및 협력사에 대한 신규 요구사항을 명문화하고 유관 부서에 관련 교육을 실시하였습니다.

### 해외 공급망 지속가능성 관리 강화

공급망 지속가능성 관리 범위를 확대하기 위해 2022년에는 간소화된 자가진단 평가를 진행했던 해외 공급망에 대해, 2023년부터 서면진단을 본격적으로 추진하였으며 해외 1,082개사가 평가를 완료하였습니다. 평가 결과, 국내 공급망 대비 취약 영역 및 소재 국가별 점수 차이가 나는 원인을 분석하여 개선 필요 사항을 도출하였습니다. 2024년부터는 서면진단 결과를 기반으로 해외 공급망에 대한 현장실사를 강화할 계획입니다.

### CDP Supply Chain 프로그램 실시

탄소중립 요구가 증가하는 가운데, 협력사의 대응 역량 강화를 위해 CDP Supply Chain 프로그램을 추진하였습니다. CDP Supply Chain에 참여하는 협력사는 온실가스 배출량, 에너지 소비량, 탄소중립 전략 및 목표, 재생에너지 전환 계획 및 이행 현황 등을 공개해야 합니다. 협력사의 탄소 관련 정보 공개 역량 강화를 지원하고자 2023년 4월~6월에 탄소중립 개요, 탄소배출량 산정, CDP 응답 및 입력 방법에 대한 온·오프라인 교육을 실시하고 헬프데스크를 운영하였으며, 협력사들은 7월까지 평가 참여를 완료하였습니다.

### 협력사 부품 LCA 지원 프로그램 운영

자동차 산업의 온실가스 관리 패러다임이 전생애 단계 및 완성차 및 부품 단위로 변화함에 따라 부품 제조의 원료 채취 및 가공·생산까지의 과정에 걸친 배출량을 산정하고자 협력사 부품 LCA(전과정평가) 산정 지원 프로그램을 도입하였습니다. 2023년 9월~12월에 탄소 다배출사 86개 사를 대상으로 데이터 수집 및 검증을 진행하여 부품별 탄소배출량 산정값을 도출하였습니다. 2024년부터는 지원 대상을 상용 협력사 및 2차사 등 전 협력사로 확대하여 운영할 계획입니다.

## 지속가능한 공급망

### 책임있는 광물 관리

**분쟁광물 관리 거버넌스** 현대자동차는 분쟁 및 고위험 지역에서 광물 채굴로 인해 야기되는 인권침해와 환경파괴를 매우 심각하게 인식하고 있습니다. 이에, 광물 채굴 과정에서 발생하는 아동노동 착취 등의 인권침해 및 환경파괴를 근절하고, 노동자의 건강과 안전을 보호하기 위해 노력하고 있습니다. 현대자동차는 분쟁광물과 관련된 책임 있는 정책 준수, 사회적 책임 이행을 위한 관리 프로세스 운영을 위해 관리 거버넌스를 구축하였습니다. 구매본부 협력사지속경영안전추진팀이 주관하여 분쟁광물 관련 관리 프로세스를 운영하며, 협력사지속경영안전추진팀은 각 구매사업부 및 협력사의 책임광물 리스크를 지속적으로 점검하고 있습니다. 또한, 전사 지속가능성 리스크를 관리하는 ESG기획팀 등 유관부서와 긴밀히 협력하고 있습니다. 이러한 분쟁광물과 관련된 중요한 사항은 이사회 산하의 지속가능경영위원회가 감독 및 검토하고 있으며, 관리가 적극적으로 추진될 수 있도록 CEO의 KPI에도 반영되어 있습니다.

 **현대자동차 분쟁광물(책임광물) 정책**

**분쟁광물 관리 정책** 현대자동차는 분쟁지역에서 인권 침해, 환경 파괴 등 비윤리적으로 채굴 및 유통되는 분쟁광물이 있다는 사실을 인지하고 있으며, 분쟁지역에서 비윤리적으로 채굴되는 분쟁광물(주석, 탄탈륨, 텅스텐, 금)의 사용을 금지하고 있습니다. 또한, '소비자에게 적법하고 윤리적인 유통과정을 거친 제품을 제공한다'는 기본방침에 따라, 협력사와 공동으로 분쟁광물 관리 프로세스를 운영하여 제품 내 분쟁광물 포함 여부를 철저히 조사해 나가고 있습니다. 뿐만 아니라, 콩고민주공화국 코발트 광산의 아동노동 이슈 등을 관리하고자 OECD Due Diligence Guidance에 따라 코발트 공급망을 지속적으로 모니터링하고 있습니다. 현대자동차는 협력사에게 분쟁광물 관리 가이드를 제공하고 관련 설명회를 지원해 분쟁광물에 대한 인식 제고를 돕고 있으며, 나아가 협력사의 거래처에도 분쟁광물 미사용 및 사회적 책임을 다하기를 촉구하는 광물 구매 정책이 확대될 수 있도록 지속 노력하겠습니다.

### 분쟁광물 관리 거버넌스

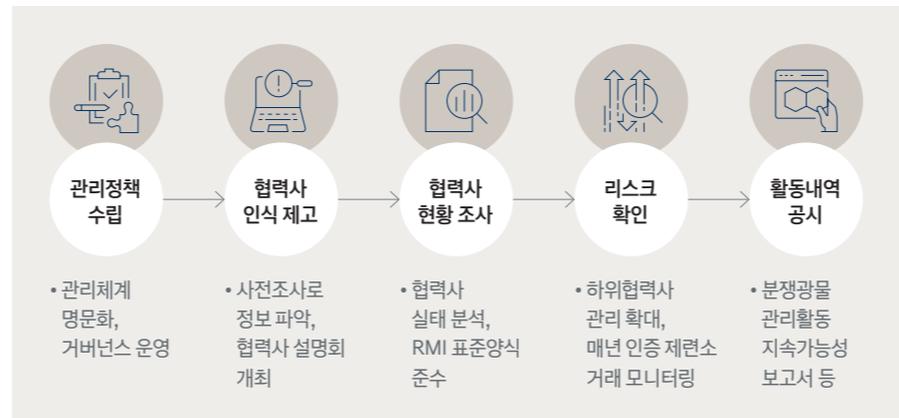


**분쟁광물 관리 프로세스** 현대자동차는 OECD Due Diligence Guidance, 미국 Dodd-Frank 규제개혁법, 증권거래위원회(SEC) 요구사항 등을 조사·분석하여 수립한 절차를 기반으로, 책임감 있는 광물 공급망 관리 활동을 추진하고 있습니다. RMI(Responsible Mineral Initiative)에서 제공하는 공급사 정보 수집용 CMRT(Conflict Minerals Reporting Template) 및 EMRT(Extended Mineral Reporting Template)를 통해 주석, 탄탈륨, 텅스텐, 금, 코발트를 대상으로 공급망(광산-제련소-1차 협력사 등)을 추적하고 있으며, 광물 공급망에서 인권·환경 분야 리스크가 식별·인지되는 경우, 이를 완화하거나 사전에 예방하기 위해 노력하고 있습니다. 또한, 협력사를 대상으로 고위험지역에 위치하거나, RMAP(Responsible Minerals Assurance Process) 인증을 획득하지 않은 제련소와 거래하고 있는지 모니터링할 것을 권장하며, 협력사가 RMAP 인증을 획득한 제련소와 거래하고 있는지를 매년 진단하고 있습니다.

**고위험(위험관리) 지역 선정** 현대자동차는 아프리카 10개 국가(콩고민주공화국, 르완다, 부룬디, 수단, 앙골라, 우간다, 잠비아, 중앙아프리카공화국, 콩고, 탄자니아) 등 분쟁지역을 위험관리 대상 지역(CAHRAs, Conflict Affected and High Risk Areas)으로 선정하고 있으며, 해당 지역에서 불법 또는 비윤리적으로 채굴·유통되는 분쟁광물과 코발트의 사용 여부를 협력사 대상으로 지속적으로 모니터링하고 있습니다. 또한, 분쟁광물 위험지역에서 소싱하는 부득이한 경우에 내부적인 검토를 통해 문제가 없음을 확인하고 사용할 수 있는 프로세스를 구축하였습니다.

**협력사 분쟁광물 현황 조사 및 리스크 확인** 주석, 탄탈륨, 텅스텐, 금, 코발트를 사용하는 협력사를 대상으로 현황조사를 실시하였고, 1차 협력사 및 전기차 배터리의 협력사(51개)에 대해 분쟁광물 및 코발트를 사용한 부품을 공급하는 하위 협력사로부터 CMRT-EMRT 자료를 접수하였습니다. 대상으로 애로사항을 청취함과 동시에, 분쟁광물 관리 프로세스에 적극 대응해야 함을 재차 설명하는 등 모든 조사대상 협력사가 자료를 제출하도록 권고하였습니다.

### 분쟁광물 관리 프로세스



협력사가 제출한 CMRT-EMRT 자료를 기반으로 협력사가 RMAP 인증 제련소와 거래하고 있는지 점검하였으며, 인증 제련소와 거래하지 않는 협력사에는 사회적 책임을 다하는 광물 구매 정책 시행 및 인증 제련소와의 거래를 요청하였습니다. 또한 미인증 제련소에서 분쟁광물을 공급받는 1차 협력사에 대해 미인증 제련소와의 거래 여부에 대한 중장기 개선계획서를 별도로 요구하는 등 모든 협력사가 분쟁광물을 철저히 관리하고 사회적 책임을 충실히 이행할 수 있도록 유도하여 관련 리스크를 개선하고 있습니다.

**분쟁광물 활동내역 공개** 현대자동차는 분쟁광물 관리 정책을 별도 제정하여 홈페이지에 게시하였으며, 매년 분쟁광물보고서를 발간하고 있습니다. 현대자동차는 고객, 구성원, 주주 등 모든 이해관계자와 소통하고 공감하며 끊임없이 변화하고 혁신하여 더 큰 기업가치를 창출하기 위해 노력하고 있으며, 앞으로도 국제사회가 요구하는 기준에 맞춰 보고서를 발간하여 소통을 강화하도록 노력하겠습니다.

**협력사 분쟁광물 인식 제고** 현대자동차는 2022년 3월, 협력사의 분쟁광물 현황 조사를 위한 기준 수립 및 일정 확정을 시작으로, 주요 전기차종 생산에 투입되는 품목이 분쟁광물이나 코발트를 사용하고 있는지 사전 파악하였습니다. 또한, 분쟁광물을 사용하는 12차 협력사, 전기차 배터리 협력사, 당사 구매 담당자를 대상으로 분쟁광물 관리 배경, 주요국 분쟁광물 규제 동향, 당사 분쟁광물 관리방침, CMRT-EMRT 소개 및 조사 계획, RMAP 인증 제련소 거래 여부 등에 대한 설명회와 교육을 실시하는 등 분쟁광물 관리에 대한 전반적인 인식 제고 활동을 실시하였습니다.



## 분쟁광물 관리 사례

### 콩고민주공화국 광산 및 제련시설 방문

2024년 4월, 현대자동차는 광물 공급망의 환경, 안전 등 지속가능경영 대응 현황을 확인하기 위해 콩고민주공화국에 소재한 코발트 및 구리 광산과 제련시설을 방문하였습니다. 이번 방문은 세계적인 광물 생산 및 무역기업인 글렌코어(Glencore) 주관 하에 대규모 광산 2곳 및 내부 제련시설, 건조시설 등을 방문하는 일정으로 진행되었습니다. 현장 방문을 통해 아동노동 및 미허가 채굴을 방지하기 위한 활동과 사업장 안전 정책 운영, 아동 및 여성 지원 프로그램 제공 현황 등을 파악할 수 있었습니다. 또한, 글렌코어가 운영 중인 병원을 방문하여, 광산 직원 및 가족 대상 무상 의료지원 제공 및 HIV-에이즈 백신 보급 등 지역사회 문제 해결에 기여하기 위한 노력을 직접 확인하였습니다. 현대자동차는 향후 지속가능한 공급망 조성을 위해 광물 공급망 내 발생가능한 다양한 리스크에 대한 이해를 바탕으로 대응 방안을 지속적으로 고도화해 나갈 것입니다.

# 고객경험 혁신

현대자동차는 ‘고장 없는 무결점 품질의 자동차’라는 품질철학을 실현하고, 운전자와 승객·보행자를 보호하는 안전 분야의 신기술을 개발하고자 노력하고 있습니다. 자동차의 개발 단계에서부터 전체적인 품질안전 활동을 추진함은 물론, 판매 후에도 조기감지-조기개선-조기조치 프로세스를 운영하여 품질안전 문제의 대형화를 예방하는 등 전 과정에 걸쳐 품질안전 체계를 고도화하고 있습니다. 특히, 품질 검증 역량 강화를 위한 교육 프로그램 개발, 품질안전 신고센터 운영, 안전정보 분석, 안전시험 조사장 설립 등을 꾸준히 추진하며 지속가능한 안전관리 체계 구축에 주력하고 있으며, 이는 고객만족 극대화와 신뢰관계 강화로 이어질 것으로 기대됩니다.

## 제품책임

### 제품품질 관리

**품질관리 체계 구축** 현대자동차는 신차개발 선행 품질관리, 양산차량 품질관리, 고객불만 대응 및 품질보증의 품질관리 프로세스를 운영하고 있습니다. 품질관리시스템을 통해 확인된 품질 리스크, 품질 불량 사례, 소비자 불만 등은 전사 사업장뿐만 아니라, 협력사에도 공유하여 개선방안을 마련하는 등 체계적인 품질관리가 이루어지고 있습니다. 남양기술연구소 파이롯트센터에서는 양산에 앞서 시험차량으로 차체 강성과 기능 등 품질을 측정 및 검증하고 있으며, 글로벌품질센터를 개소하여 선행 양산차량의 품질을 고객 관점에서 집중적으로 점검하고 있습니다.

**품질관리시스템 구축** 고객의 다양한 품질안전 요구사항을 만족시키기 위해 전사 통합 품질관리시스템을 구축하였으며, 각 생산사업장 또한 품질관리시스템을 운영하여 자동차 설계, 부품 개발, 공정 운영, 선행 양산, 생산 등 모든 과정에서 철저히 품질을 관리하고 있습니다. 국내의 생산사업장은 ISO 9001(품질경영시스템) 또는 이를 기반으로 하는 자동차 산업 품질경영시스템 규격 인증을 취득하고 있으며, 품질경영시스템 규격 전환에 맞추어 인증을 전환·갱신하고 있습니다.

**품질관리 기법** 현대자동차는 품질관리 기법을 도입 및 적용하여 ‘무결점 품질’을 통한 시장 경쟁력 강화에 주력하고 있습니다. 품질관리 기법은 ‘각 분야별 최고의 전문가(Man)’, ‘최적의 설비(Machine)’, ‘철저한 검증(Measurement)’, ‘무결점 품질의식(Moral)’으로 구성되어 있으며, 이를 기반으로 현대자동차는 연구개발, 생산, 판매, 서비스 등 전 분야에서 고객에게 최고 품질의 차량을 제공하고 있습니다.

**전동화 특화 품질관리 표준** 전 세계적인 전동화 패러다임 전환에 적극적으로 대응하기 위하여 하이브리드, 전기차, 수소전기차 등 전동화 차량별 특화 품질관리 표준 및 기준을 제정·활용하고 있습니다. 지속적인 품질 확인, 발생 사례 분석, 개선활동 등을 통해 품질 리스크를 관리하고 있으며, 수집·분석한 데이터를 바탕으로 품질관리 표준 및 기준을 지속적으로 개정하고 있습니다.

**품질 리스크 선행 관리** 현대자동차는 차량 디자인, 설계 등 신차 개발 초기 단계부터 부품 협력사 사전 검증 및 생산공정 품질에 대한 점검을 실행하고 있으며, 이를 바탕으로 품질 리스크와 관련 생산공정 저해 요소를 사전에 제거하고자 합니다. 제품의 도면을 기반으로 부품의 기능과 구조·신뢰성·내구성을 점검하고, 협력사 공정 검사 및 생산공정 자체 검사 등을 통해 최종 품질을 승인하고 있습니다. 또한, 테스트 차량에 대한 자체 검증뿐만 아니라, 고객 및 품질 관련 전문기관의 시승주행 의견을 바탕으로 주요 문제점을 파악하며, 개선활동을 수평 전개해 나가고 있습니다. 더불어, 정기적인 품질점검회의를 통해 신차 양산 이전 최종 단계에서 품질 리스크 점검 및 조치 결과에 대하여 최고경영층에게 보고하고 있습니다.

**양산 품질 리스크 사전 예방** 통계적 공정 관리, 정기검사, 출하 합격률 현황 등의 정보를 종합하여 품질 리스크가 감지되는 경우, 품질 개선을 위한 합동조사 및 대책마련 활동을 추진하고 있습니다. 또한, 부품 협력사 공정 관리, 품질예방 활동 평가, 품질 검사장비 유효성 검증, 부품 신뢰성 시험 등 차량 생산과정에서 품질 리스크가 발생하지 않도록 사전 예방활동을 철저히 하고 있으며, 생산 과정에서 발생가능한 차량 품질 리스크를 예방·관리하기 위한 컨트롤 타워를 설치하여 운영하고 있습니다.

**품질 검증 역량 강화** 현대자동차는 선행, 제조, 시장품질 각 분야의 역할과 주요 업무에 대한 교육을 상시적으로 실시하여 품질 밸류체인 전반의 검증 역량을 높이고 있습니다. 각 교육과정들은 기초 이론교육 뿐만 아니라, 필요시 실습 및 체험을 병행하여 진행됩니다. 외부 교육 전문기관과의 협업을 통한 품질검증 전문가 과정을 개발·운영하여 전동화 전환에 따른 신기술 검증, 고객 관점 품질문제 검증을 강화하고 있습니다.

2023년 품질안전 교육 프로그램 운영 결과 (임직원)

품질 관련 교육	지원 대상	주기	이수자 수
함께 예방하는 고객안전사고	품질 관련 조직 임직원	상시	14,956명
안전품질 내재화 교육	품질본부 임원 및 임직원	분기별 1회	1,099명 (품질본부 이수율 92.8%)
품질 아카데미	품질본부 일반직	연 20회 (집합과정)	484명

품질경영시스템(ISO 9001) 인증 현황



품질관리 프로세스



## 고객경험 혁신

### 품질 보증 및 관리

현대자동차는 차량 개발부터 생산까지의 품질관리는 물론, 판매 이후 고객 안전과 보호를 위한 품질 보증 및 관리 활동을 확대 추진하고 있습니다.

**무상수리 보증** 현대자동차는 승용·SUV·상용(트럭, 버스) 등 차량 종류별 평균 수명주기·내구성·지속가능성 등을 고려하여 무상수리 보증기간을 적용하고 있으며, 특히 하이브리드·전기차·수소전기차에 적용되는 별도 엔진 및 동력전달 주요부품에 대해서는 무상수리 보증기간을 연장하여 친환경차의 지속가능성을 확대하고 있습니다. 또한, 과거 생산한 배출가스 다배출 차량에 대해서는 촉매장치, 전기제어장치, 기타 배출가스 부품을 보증하는 등 차량 주행으로 인한 대기오염물질 배출을 최소화하기 위해 노력하고 있습니다.

**자발적 리콜** 현대자동차는 선제적으로 고객을 보호하기 위해 차량 리콜을 자발적으로 시행하고 있습니다. 고객의 불만사항을 상시적으로 모니터링하여 사고 발생가능성이 높은 제조상의 결함이 확인되는 경우, 차량 리콜을 확정하고 고객에게 결함사항, 시정조치, 무상서비스 등 보상내용을 안내하고 있습니다. 또한, 리콜 및 품질 보증으로 인한 재무적 리스크를 사전 관리하기 위해 판매보증 총당금을 확보하고 있습니다.

### 친환경 차량 엔진 및 동력전달 부품 보증기간

구분	차종	보증기간
하이브리드	그랜저, 쏘나타, 아이오닉, 아반떼, 투싼, 코나 Hybrid, 아이오닉 Plug-in	10년 / 20만 km
전기차	코나 Electric, 아이오닉 Electric, 아이오닉 5, 아이오닉 6	10년 / 16만 km

\* 승용, SUV 차량 기준

### 자발적 리콜 현황 (단위: 만 대, 백만 원)

구분	2020년	2021년	2022년	2023년
리콜 차량 수	623	272	389	548
리콜 비용	305,200	1,442,300	320,900	485,173

### 판매보증 총당금 설정 현황 (단위: 백만 원)

구분	2020년	2021년	2022년	2023년
당기 초	5,447,307	8,514,173	9,048,185	10,399,527
해당기간 발생	1,963,782	2,551,716	3,133,544	3,442,626

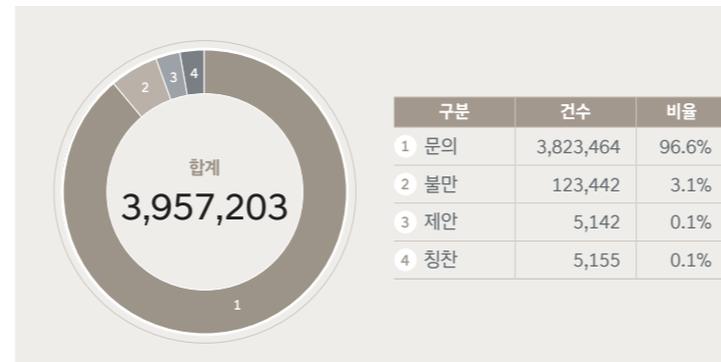
**블루 기본점검** 블루멤버스 회원 대상으로 차량이 최상의 상태를 유지할 수 있도록 무상으로 기본점검 서비스를 제공하고 있습니다. (승용 8년간 8회, 상용 3년간 7회)

**긴급출동 서비스** 차량 고장으로 주행이 어려울 경우, 현장 응급조치, 간단한 정비, 지정 정비업체 입고를 도와주는 긴급출동 서비스를 운영하고 있습니다. 긴급출동 서비스는 보증기간 내 차량을 대상으로 출고 후 6년까지 무상 서비스로 제공됩니다.

**품질 VoC 대응** 현대자동차는 전사 고객불만 대응체계를 확립하기 위해 VoC(Voice of Customer) 기반의 업무 혁신을 지속적으로 추진하고 있습니다. 또한 품질본부, 연구개발본부 등이 참여하는 VoC 개선 협의회를 운영하여 품질 개선 안건을 다각화하고, 긴급 VoC에 대응하는 등 고객 의견에 기반한 품질 개선에 주력합니다. VoC 데이터를 연계, 통합, 분석할 수 있는 다양한 기법과 시스템을 운영하고 있으며, 고객의 불편사항은 각 서비스 거점에 전달하여 개선을 위한 조치를 취하고 있습니다. 이러한 고객 안전과 만족을 최우선으로 하는 노력의 연장선으로, 차량 판매 후 고객 사용기간 3개월 이내 발생하는 클레임 건수를 연계한 품질지수를 CEO의 KPI 중 5%로 반영하여 관리하고 있습니다.

**인공지능 기반 품질관리** 현대자동차는 최상의 제품을 만들기 위해 인공지능과 빅데이터를 활용한 스마트 팩토리를 운영하고 있습니다. 제품의 품질관리, 생산 설비, 물류 등 공장 내 모든 시스템의 데이터는 물론 외부 정보까지 수집·분석해 빅데이터화하고, 인공지능이 이를 기반으로 공장을 운영합니다. 정확한 데이터를 확보하고 불필요한 과정은 덜어내 제품 생산의 정확성과 효율성을 높입니다. 2023년 4월, 싱가포르 글로벌 혁신센터(HMGICS, Hyundai Mobility Global Innovation Center in Singapore)를 완공하여 완성형 스마트 팩토리 구축을 가속화하고 있습니다. HMGICS는 인공지능, 사물인터넷(IoT) 등을 접목한 지능형 제조 플랫폼을 개발하고 검증하는 테스트베드의 역할을 수행하며, 이를 통해 얻은 데이터는 스마트 팩토리 생태계인 E-FOREST 구축에 활용됩니다.

### 2023년 VoC 접수 현황



### 2023년 VoC 유형별 분류



## 주요 품질 VoC 대응 사례

### EV 5개 차종에 대한 자발적 리콜 진행 결정

2023년 7월, 아이오닉 5 등 전기차 제품의 통합충전제어장치(ICCU) 결함에 대한 고객 불만에 대응하여 무상수리를 제공하고 소프트웨어 업데이트 캠페인을 실시하였습니다. 일부 차량에서 발생된 문제들은 ICCU 내 일시적인 과전류로 인한 일부 소자 손상으로 인한 보조배터리 방전, ICCU 소프트웨어 전압 변환기능이 고장나는 경우 주행 중 단계적 속도제한 및 지속 주행 시 차량이 멈출 가능성으로 파악되었습니다. KATRI(한국 교통안전공단 자동차연구원)와 NHTSA(미국 도로교통안전국) 합동 평가를 통해 안전문제는 아닌 것으로 판정되어 소프트웨어 업데이트 캠페인을 실시하였고, 일부 차량에 대해서는 ICCU를 무상으로 교체해 주었습니다. 하지만 캠페인 이후에도 동일 현상으로 고객 불만이 지속적으로 발생하였고, 이에 당사는 선제적이고 적극적인 시장조치의 일환으로, 2024년 3월 아이오닉 5, 아이오닉 6, GV60, GV70 EV, G80 EV 5개 차종 약 11.3만 대를 대상으로 자발적 리콜을 진행하기로 결정하였습니다.



## 고객경험 혁신

**고객 피해 보상 및 분쟁 해결** 현대자동차는 고객 피해 보상 및 분쟁 해결을 위해 적극 노력하고 있습니다. 고객은 현장 접수, 본사 접수, 고객센터를 통해 불만 및 피해 사실에 대해 신고할 수 있으며, 대부분 전국 하이테크센터 직원들이 고객 상담, 보상 품의 및 지급까지의 절차를 진행합니다. 현대자동차는 품질, 제도, 응대 과실을 포함하여 피해의 원인이 당사의 귀책인 경우, 직접(차량 수리비용) 및 간접 손실(대물, 상해 등 확대 피해) 등 확인 가능한 손실액 전체에 대해 서비스, 현물, 현금성으로 보상을 제공하고 있습니다.

또한, 사안의 중요도에 따라 본사 고객케어 관리 부문의 업무 지원을 통해 원활한 해결을 위해 협업을 진행합니다. 특히 고객불만으로 인한 소송, 장기 미출고, 장기 미해결 건에 대해서는 실시간으로 현황을 파악하고 있습니다. 고객센터서비스솔루션팀에서는 각 센터별 장기 미결 현황 보고를 받고, 해당 사안에 대해 본사 담당자와 종결 지원을 진행합니다. 화재, 차량사고와 같은 소송 건에 대해서는 기술적 자료 작성 및 소송 대응방안 수립을 위해 법무팀, 연구소 및 품질본부와 협의를 진행하며, 지속적인 품질문제 주장이 제기되는 경우 품질 개선 부문과 협업하여 합동조사를 실시하고 고객 대응방안 수립을 지원하고 있습니다.

### 고객 피해 보상 및 분쟁 해결 절차



### 자동차 안전성 평가

**충돌 안전성 평가** 현대자동차는 미국 도로교통안전국(NHTSA, National Highway Traffic Safety Administration) 및 각국의 교통사고 데이터 그리고 국내 A/S망, 품질 부문에서 제공받는 여러 정보를 연구에 활용함에 따라 보다 복합적인 사고 유형에 대응하고 있으며, 이를 개발 프로세스에 반영하고 있습니다. 이러한 연구의 결과로 지난 2019년, 세계 최초로 2차 사고 발생 방지를 위한 '복합충돌 에어백'을 개발하였습니다. 또한, 현대자동차는 실차 충돌 시험에서 탑승자의 역할을 대신하는 27종, 170세트의 인체 모형(더미, Dummy)를 보유하고 있습니다. 이는 업계 최대 수준의 규모로, 다양한 충돌 상황에 따른 미세한 상해도 정밀하게 계측할 수 있어 승객 안전 성능 향상에 많은 기여를 하고 있습니다. 참고로 현대자동차는 1개 차종을 새롭게 개발할 때 최고 수준의 충돌안전성 확보에 약 4천 시간의 평가와 시험, 그리고 약 100억 원에 달하는 비용을 투입하고 있습니다.

**2023년 NCAP 평가** 현대자동차는 매년 주요 지역별 대표적인 차량 안전 평가 기관으로부터 안전도 평가를 받고 있습니다. 2023년 현대자동차 코나가 유럽의 'Euro NCAP'와 호주 'ANCAP'의 신차 안전도 평가(NCAP, New Car Assessment Program)에서 성인 탑승자 안전, 어린이 탑승자 안전 등에서 우수한 안전성을 입증하여 최고 수준의 안전 등급인 별 5개를 획득하였습니다. 또한, 미국 'NHTSA'의 평가에서 현대자동차 투싼 HEV, 아이오닉 5, 제네시스 GV70, GV80 등 18개 차량이 별 5개를 획득하였으며 국내 'KNCAP' 평가에서 현대자동차의 그랜저, 코나 EV와 제네시스 GV60이 최고 안전 등급인 1등급을 획득하였습니다.

### 2023년 NCAP 안전성 평가 선정 차량

지역명	비율 <sup>1)</sup>	5-star (1등급)
한국	100%	그랜저, 코나 EV, GV60
유럽	100%	코나
미국	85.7%	투싼HEV, 아이오닉 5, 엘란트라, 쏘나타, 싼타크루즈, 싼타페, GV70, GV80, G80 등 총 18개
호주	100%	코나

<sup>1)</sup> 비율: 별 5개 등급(최우수 등급)으로 NCAP 프로그램에 의해 평가된 차량 모델의 수를 NCAP 프로그램에 의해 평가된 총 차량 모델 수로 나눈 값



현대자동차그룹 충돌시험장 (남양연구소 안전시험동)



### 규모

시험동 40,000m<sup>2</sup>      충돌장 2,900m<sup>2</sup>

### 충돌시험 횟수

연간 650회

### 성능

최고 속도 100km/h      최대 중량 5톤

# 고객경험 혁신

## 고객만족 극대화

### 고객만족 서비스 제공

**고객 응대 표준 가이드 운영** 현대자동차는 차량 구매와 정비 과정에서의 고객 경험을 기반으로 ‘고객 응대 표준 가이드’를 제작·배포하고 있습니다. 본 가이드는 개별 고객 응대 방향성을 명확히 제시하고 고객 접점별 핵심 응대요소에 집중하게 함으로써 고객이 언제, 어디서나 균일하고 우수한 서비스를 받을 수 있도록 하고 있습니다. 또한, 해외권역 및 판매법인은 고객 서비스 전략 방향을 수립하여, 지역별 시장 특성 및 고객의 기대수준을 종합적으로 고려한 고객 응대 활동을 전개하고 있습니다.

**고객 응대 역량 강화** 차량 판매, 서비스 등 고객접점 채널 임직원의 CS 역량 강화를 위해 ‘서비스 융복합 교육체계’를 운영하고 있습니다. ICT 기반의 CS 학습환경을 통해 임직원은 차량에 대한 지식과 더불어, 고객상담 스킬 관련 교육을 수강할 수 있습니다. 특히, 현대자동차 국내사업본부는 ‘CS Way’라는 구체적이고 실질적인 고객 응대 솔루션을 현장에 전파하여, 고객 응대 역량을 향상시키고 있습니다. 또한, 현대자동차 공식 서비스 협력사 ‘블루핸즈’를 운영하는 대표자를 대상으로 서비스 트렌드와 블루핸즈 CS 향상 방안을 제시하고, 고객 응대 우수사례와 다양한 상황에 따른 맞춤형 응대 방안을 공유하는 등 고객 응대 역량 향상 교육을 실시하고 있습니다.

**고객소통채널 ‘H-ear’** 온라인 상에서 고객의 의견과 제안을 수시로 청취하고 고객과 함께 상품 및 서비스를 개발하기 위해, 오픈형 고객소통 채널인 ‘H-ear’(https://hear.hyundai.com)를 운영하고 있습니다. ‘H-ear’ 홈페이지에 가입하면 차량의 상품성·신기술·친환경에 관한 의견뿐만 아니라, 고객 서비스, 정비 서비스, 판매 채널, 시장 및 트렌드, 기타 다양한 분야의 아이디어나 제안을 자유롭게 작성하고 토론할 수 있습니다. 차량 및 서비스의 개발 단계부터 고객의 의견을 적극적으로 청취하고 진정성 있는 소통을 통해 고객과 함께 미래를 설계해 나가고자 합니다.

**커넥티드카 서비스 ‘블루링크’** 현대자동차는 차량에 정보통신기술(IT)을 융합하여 차량 내 인포테인먼트 시스템과 스마트 어플리케이션을 기반으로 차량 제어, 차량 관리 등을 가능하게 하는 커넥티드카 서비스(Connected Car Service)인 ‘블루링크(Bluelink)’를 제공하고 있습니다. 블루링크에 가입한 고객은 원격 제어, 안전 보안, 차량 관리, 경로 탐색, 간편 결제 등의 서비스를 이용할 수 있습니다.

**모바일 서비스 ‘마이현대’** 현대자동차 멤버십부터 차량 관리, 카 라이프 등 당사가 제공하는 모든 서비스를 편리하게 제공하는 통합 고객 서비스 앱 ‘마이현대(my Hyundai)’를 고객에게 제공하고 있습니다. 고객은 ‘마이현대’ 앱 접속 시 홈 화면에서 본인의 차량과 차종색상이 동일한 이미지를 확인할 수 있으며, 차량 계약 정보, 고장 정보, 관련 리콜 정보도 조회 가능합니다. 또한, 간편 예약과 결제, 블루멤버스 포인트 사용, 각종 쿠폰 혜택, 비대면 서비스 기능을 갖추고 있으며, 이를 통해 고객은 방문세차, 손세차, 대리운전, 차량이동(택승), 전기차 픽업앤충전 서비스를 이용할 수 있습니다.

**서비스 거점 구축** 현대자동차는 믿음과 신뢰를 주는 서비스 거점을 통해 언제 어디서나 고객이 최고의 ‘CAR-LIFE’를 누릴 수 있도록 최선을 다하고 있습니다. 직영 하이테크센터와 전국 약 1,200개의 공식 서비스 협력사인 ‘블루핸즈’를 구축하여 고객 서비스 접근성을 강화하였습니다. 또한 지속적으로 증가하고 있는 전통차 보유 고객을 위해 전기차 전담 블루핸즈 500여 개, 수소전기차 전담 블루핸즈도 70여 개로 확대 운영하고 있습니다.

### 2023년 CS 교육 프로그램 운영 결과

교육프로그램	이수자 수/이수 대상
H-Map(내방고객 응대 스킬)	504
설명외 기술	239
9회말 2아웃 역전의 승부수	141
신의 한 수	82
이미지메이킹 교육	55
지점 고객 응대 역량 강화 교육	14
이노가이드 CS교육	274
CS Way	198
응대의 정석	125
고수의 설명법	78
제네시스 응대의 품격	116
고수의 상담법	96
불만고객응대	96
블랙퀵슈머 응대 스킬	135
출인원 불만고객응대	25
하이테크센터 트립	42
컨시어지/드라이버 CS기본과정	16
CS 인사이트 포럼	37
응대불만 VOC 사례연구	22
비대면 커뮤니케이션스킬	48
신임 지점장 CS Way	신임 지점장 전원



### 전기차 구매상담 가이드 ‘EV GUIDE’ 발간

현대자동차는 고객 경험 제고를 위해 2023년 전기차 구매상담 가이드인 ‘EV GUIDE’를 발간하였습니다. 매년 현대제네시스 판매 전시장내 고객 서비스 환경 및 품질을 점검하고 VOC를 상세 분석하여 고객 경험 개선 방향성을 도출, 이행합니다. 2023년에는 고객 상담 시 전기차 차량 설명에 대한 만족도가 경쟁사 대비 미흡하게 나타났으며, 이를 개선하기 위해 고객 응대력 제고를 위한 카마스터용과 고객 구매여정에 맞춘 설명을 종합한 고객용으로 구분된 ‘EV GUIDE’를 제작하여 전체 판매현장에 배포하였습니다.

카마스터용 ‘EV GUIDE’는 충전 안내, EV 특화 기능, 상담 포인트, 보조금 안내 프로세스 등의 내용을 포함하며, 고객용 ‘EV GUIDE MAP’은 비교·탐색, 구매·계약, 이용·보유 과정별 안내사항 및 상품 포인트를 담고 있습니다. 이를 통해 판매 활동 시 전기차 주요 구매 요인인 가격, 인프라, 보조금 등에 대한 정보를 적시에 정확히 제공하여 전기차 차량 설명 만족도를 제고하였습니다.

### 서비스 브랜드

<b>블루핸즈</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>현대자동차 공식 서비스 협력사</li> <li>- 고객의 안전과 편의를 위한 환경 개선은 물론, 고객과 가장 가까운 곳에서 서비스를 제공하기 위한 네트워크</li> </ul>
<b>블루멤버스</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>현대자동차 오너 대상 서비스</li> <li>- 2007년부터 시작된 현대자동차 오너를 위한 고객 서비스로 차량관리는 물론, 다양한 블루멤버스 특화 프로그램을 제공하여 고객의 즐겁고 편리한 CAR-LIFE 지원</li> </ul>
<b>블루링크</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>현대자동차 커넥티드 카 서비스</li> <li>- 최신 IT 및 통신기술을 활용해 원격제어, 안전보안, 차량관리, 길 안내 서비스를 제공하는 커넥티드 카 서비스</li> </ul>

### 주요 서비스

<b>찾아가는 비포 서비스</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객이 원하는 장소에 방문하여 차량점검 및 정비상담 서비스 제공</li> </ul>
<b>찾아가는 충전 서비스</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객이 희망하는 곳을 방문하여 22~44km 주행 가능한 7kWh를 무상 충전</li> </ul>
<b>홈투홈 서비스</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객이 원하는 시간·장소에 차량을 인수, 수리 후 원하는 장소로 차량을 인도</li> </ul>
<b>대여차 서비스</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>보증수리 내 발생한 하자에 대하여 운행불가 기간 동안 차량 대여</li> </ul>

# 고객경험 혁신

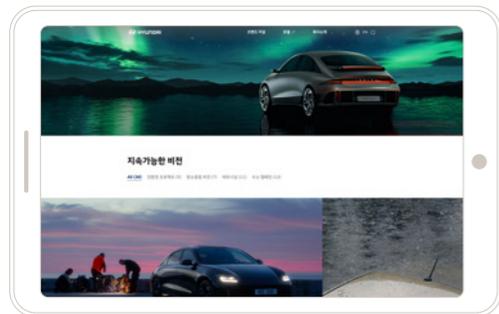
## 지속가능한 브랜드

### 브랜드 관리

**브랜드 관리 시스템** 현대자동차는 브랜드 글로벌 포털인 '현대 브랜드 홈(Hyundai Brand Home)'을 통해 브랜드 전략·아키텍처·이미지를 효과적으로 관리할 수 있도록 지원하고 있습니다. 브랜드 전략은 전사가 일관되게 대외 커뮤니케이션을 할 수 있도록 브랜드의 방향성을 안내하고, 브랜드 아키텍처는 차량·기술·서비스 등의 브랜드 및 상표체계를 사용방식을 정의하며, 브랜드 이미지는 디자인 가이드라인을 개발/배포하여 브랜드를 시각적으로 구현하는 방안을 구체적으로 제시하고 있습니다. 아울러 브랜드 전략, 체계, 가이드라인이 현장에서 올바르게 적용되고 있는지 관리·감독하기 위해, 브랜드 및 상표 이미지 등의 적용·활용 실태를 정기적으로 검수하는 글로벌 브랜드 모니터링 활동도 추진하고 있습니다.

**브랜드 지표 추적 조사** 브랜드별 가격, 성능, 품질, 친환경성 분야로 구성된 지표를 바탕으로, 고객의 현대자동차 브랜드 인지도, 구매의향, 만족도 등을 확인하기 위한 '브랜드 추적 조사(BTS, Brand Tracking Study)'를 실시하고 있습니다. 특히, 브랜드 선호도 측면에서는 당사 브랜드의 신뢰성, 경쟁력, 서비스, 경제성뿐만 아니라, 브랜드가 보유하고 있는 친환경성, 사회적 책임, 진정성 요소도 조사하고 있습니다.

친환경 지표는 친환경 차량(HEV, PHEV, EV) 브랜드(아이오닉, 넥쏘)에 대한 고객의 구매의향, 인지도, 선호도, 속성정보(혁신성, 편의성, 친환경성 등) 등을 포함합니다. 또한, 고객을 대상으로 당사 브랜드 차량의 시장가치를 평가받는 등 브랜드의 시장경쟁력을 파악하고 있습니다. 브랜드 추적 조사 결과는 판매지역별 브랜드 전략 수립의 기초 자료로 활용하고 있으며, 이를 바탕으로 고객 커뮤니케이션 메시지를 도출하는 등 마케팅 과정에 적극 반영하고 있습니다.



현대자동차 브랜드 저널

**브랜드 지표 추적 조사결과 분석** 브랜드 추적 조사를 통해 고객이 당사 브랜드를 선호하지 않는 사유, 구매 이전·과정·이후 등 고객경험 단계별 불만족 원인, 온·오프라인 채널에서의 부정적 경험 등을 확인하고 있습니다. 이를 기반으로 고객의 인식 개선을 위해 브랜드가 갖추어야 할 속성을 파악하여 재정의하고 있으며, 고객경험 혁신을 위한 콘텐츠 관리 방안 및 판매채널 운영 개선사항도 발굴하고 있습니다.

### 브랜드 지표 추적 조사 항목

가격	• 경쟁사 대비 당사 차량 가격에 대한 고객의 수용성(Price Perception 조사 기반)
성능	• 시장 평균 = 100을 기준으로 내구성, 첨단 기술력 등의 점수 분석
품질	• 시장 평균 = 100을 기준으로 보증 수준, A/S 품질, 신뢰성 등의 점수 분석
브랜드	• 시장 평균 = 100을 기준으로 브랜드 평판, 진정성, 전통, 인지도 등의 점수 분석
지속가능성	• 시장 평균 = 100을 기준으로, 친환경성, 사회적 책임 항목, 모빌리티 비전, 혁신성, 전도유망 등의 점수 분석 등의 점수 분석 • 친환경 차종이 Aided Awareness, Brand Perception 등에 미치는 영향을 별도 분석

### 그린워싱 리스크 점검 기준 (환경성 표시·광고 자가진단표)

진실성	표시·광고가 사실인가요?
표현의 명확성	표시·광고 내용이 정확하고 명료하며, 국민이 쉽게 확인할 수 있는 곳에 표현되고 있나요?
대상의 구체성	표시·광고 대상이 기업 활동에 전체 또는 일부 중 어떤 부분에 관한 것인지 구분되나요?
상당성	실제로 개선된 환경성에 대해 사실 그대로 표시·광고하고 있나요?
자발성	관련 법률에 따라 의무적으로 준수해야 하는 사항을 근거로 하여 자발적으로 환경성을 개선한 내용이 표시·광고에 포함되어 있지는 않나요?
정보의 완전성	환경성 표시광고를 뒷받침할만한 구체적인 자료가 기업 홈페이지, 웹링크, QR코드 등을 통해 국민들의 손쉽게 접근 가능한가요?
관련성	환경성 주장이 경영활동의 일환으로 진행된 환경성 개선의 관한 것인가요?
실증 가능성	환경성 표시광고를 뒷받침하는 객관적이고 과학적인 실증자료를 확보하였나요?

\* 출처: 환경부 '그린워싱 예방 표시·광고 가이드라인'

### 윤리적 마케팅



**광고 및 마케팅 윤리 선언** 현대자동차는 고객의 올바른 제품·서비스 구매 의사결정을 유도하고 건전한 광고 및 마케팅 환경을 조성하기 위해 '광고 및 마케팅 윤리'를 선언하였습니다. 이를 통해 현대자동차는 제품·서비스 정보의 오기 및 누락, 제품·서비스 효용의 과장 및 축소, 경쟁기업·제품을 부당하게 비교하거나 소비자를 기만하는 방식, 정보 취약계층을 보호하지 않는 광고 및 마케팅 행위를 하지 않는 것을 기본 원칙으로 명시하고 있습니다.

**그린워싱 리스크 점검 실시** 현대자동차는 친환경성 경영활동에 대한 대외 커뮤니케이션 시 발생할 수 있는 '그린워싱' 리스크를 사전 예방하기 위해 표시·광고물에 대한 그린워싱 리스크 점검을 실시하였습니다. 금번 점검은 2024년 1월 현재 온·오프라인에 게시 중인 국내 모든 콘텐츠를 대상으로 실시하였으며, 환경부 가이드라인을 기준으로 친환경 제품 광고 및 공식 홈페이지, SNS 게시물, 브랜드 캠페인, 보도자료 등 대해 점검 및 개선조치를 시행하였습니다. 또한, 임직원 인식개선을 위해 유관부문 팀장 및 실무자 대상 그린워싱 예방 교육 및 뉴스레터 발송 등을 추진하였으며, 향후 그린워싱 리스크 예방을 위한 내부 프로세스 구축을 추진 중입니다.

**제품 환경·안전 정보 라벨링** 현대자동차는 차량 제작의 전 과정에서 발생하는 온실가스 배출량 및 사용하는 물의 양 등 환경과 관련된 정보뿐만 아니라 안전벨트나 승객감지 시스템, 카시트 탈부착 장치 등 안전과 관련된 정보를 투명하게 공개하고 있습니다. 제품과 서비스의 환경적·사회적 영향 정보의 허위, 과장, 축소를 엄격하게 금지하고 있으며 관련 정보를 라벨링하여 고객의 '알 권리'를 보장하고자 노력하고 있습니다.

### 주요 판매국가별 제품 정보 라벨링

국가	제품	환경	안전	제품	제품
한국	제품	차종, 차명, 차대번호, 차량 총중량, 제작연도, 타이어 등 자기인증 정보	제품	제품	차량 ID, 각종 단품 인증 E-마크 (램프, 안전벨트, 경적기, 미러, 글라스 등)
	환경	연비, 배출가스 관련 표시판 정보	유럽	환경	디젤엔진 스모크, 배터리 리사이클링, 연료, 냉매 관련 정보
	안전	에어백 경고 등 정보	안전	에어백 경고, 임시 스페어타이어 속도 브레이크액, ISOFIX CRS 앵커 정보	
중국	제품	차량 ID, VIN(W/screen), 도난방지 정보	제품	제품	MSRP(Manufacturer's Suggested Retail Price) 정보
	환경	연비 정보	북미	환경	VECI(배출가스 인증정보 기재), 냉매 정보
	안전	CCC, CRS 경고 에어백 정보	안전	타이어 공기압, 안전 인증, 에어백 경고 정보	

# 공유가치 창출

## CSV 이니셔티브

### CSV 추진체계

**CSV 전략 추진** 현대자동차는 2022년 발표한 지속가능경영을 위한 글로벌 CSV (Creating Shared Value, 공유가치창출) 이니셔티브 'Hyundai Continue'를 2023년에도 지속적으로 추진하였습니다. Hyundai Continue는 친환경, 모빌리티, 미래세대 세 가지 중점 영역으로 구성되어 있으며, 국내 사업장뿐만 아니라 글로벌 사업장과 함께 다양한 활동을 실천하고 있습니다.

CSV 전략체계



# 공유가치 창출

## 국내외 CSV 활동



### 친환경 (Earth)



## 폐기물 수거 및 업사이클링

### 해양 생태계 보존

해양 생태계 보존을 위해 현대자동차는 2021년부터 유럽, 한국, 미국에서 해양 폐기물을 수거하고, 이를 재활용하는 업사이클링 활동을 진행하고 있습니다. 협력 파트너사 헬시 씨즈(Healthy Seas)와 함께 해양 생태계를 위협하는 폐기물 중 하나인 유실 어망들을 수거하여 해양 생태계 복원을 위해 노력하고 있습니다. 수거한 폐기물들은 섬유 생산업체 아쿠아필(Aquafil)을 통해 에코닐(ECONYL®)이라는 나일론 섬유로 재탄생됩니다. 에코닐은 유럽 내 판매되는 아이오닉 5 및 아이오닉 6 차량의 플로어 매트 소재로 쓰이고 있습니다.

또한, 2023년 말 울산 정자항 폐어망 자원순환 생태계 조성 사업을 개시하여 어업 활동 중 버려지는 폐어망을 수거하기 위한 집하장을 구축했으며, 이를 재원료화 하는 소셜 벤처 넷스파(Netspa) 등과 협력하여 자동차 부품 소재로 양산 적용하는 것을 검토 중입니다.



**2023 주요 성과** 유럽 내 8개국과 한국, 미국에서 14회에 걸쳐 약 1.75톤의 해양 폐기물을 수거하였으며, 미래세대 해양 환경 교육을 진행했습니다. 울산 정자항에 폐어망 집하장을 조성하고 폐어망을 재원료화 하기 위한 수거망을 구축했습니다.

**향후 추진 계획** 수거한 폐어망을 재활용하여 자동차 부품 소재로 양산 적용하는 것을 검토 중이며, 폐어망을 수거하기 위한 인프라 확대 및 수송망 친환경화를 진행할 계획입니다.

### 지역사회 환경문제 개선

인도네시아의 환경문제 개선을 위해 현대자동차는 2022년 8월부터 폐플라스틱 수거 및 업사이클링 활동을 진행하고 있습니다. 인도네시아 자카르타 지역 내 20개 중·고등학교 및 17개 아동친화공간(RPTRA, Child Friendly Integrated Public Space)에서 협력 파트너인 세이브더칠드런(Save the Children), 플라스틱페이(Plasticpay)와 함께 환경교육을 실시하고, 수거함을 설치해 운영하고 있습니다. 수거한 폐플라스틱은 업사이클링 곳으로 제작되어 학생들에게 제공할 예정입니다. 또한, 2022년 10월 인도네시아 브카시(Bekasi) 지역에 폐기물 재활용 센터를 설립하여 운영함으로써 인도네시아 지역사회 폐기물 처리량을 줄이고, 가치 있는 자원으로 재활용하여 지역사회 순환경제 구축을 지원하고 있습니다.

현대자동차는 이러한 프로젝트 론칭 및 운영 노하우를 바탕으로 친환경 활동을 지속적으로 확대하며 글로벌 순환경제 구축에 앞장설 것입니다.



**2023 주요 성과** 인도네시아 자카르타에 총 7개의 플라스틱 수거함을 설치하였으며, 2024년 2월까지 누적 22,666명의 아이들과 함께 아동 주도형 환경 캠페인을 진행하였습니다.

**향후 추진 계획** 2024년까지 운영 수거함을 총 100대까지 확대함으로써 지역사회 폐기물 수거 환경 개선에 기여할 계획입니다.



## 아이오닉 포레스트



탄소를 흡수하고 생물다양성을 보전하기 위해 현대자동차는 2016년부터 전 세계 곳곳에 친환경 숲을 조성하는 '아이오닉 포레스트' 프로젝트를 추진하고 있습니다. 2023년에는 '아이오닉 포레스트 흥천'에 국제자연보전연맹(The International Union for Conservation of Nature, IUCN) 지정 멸종위기종인 구상나무와 탄소 흡수율이 높은 백합나무 총 7,500그루를 식재했습니다. 또한, 아이오닉 5 특장차량을 통해 임대 주행이 가능한 아이오닉 드론 스테이션을 구축하고 스마트 산림경영을 위한 운용을 시작했습니다. 산불 등 산림재해 모니터링 및 식재지 3D 맵핑 데이터 수집 등 다양한 역할을 수행하는 드론은 V2L 기능을 통해 충전됩니다.

국내뿐만 아니라 북미, 체코, 베트남, 브라질, 독일, 튀르키예, 인도에서도 아이오닉 포레스트 프로젝트를 추진하고 있습니다. 아이오닉 포레스트 북미에서는 임직원 자원봉사 연계 활동과 아이오닉 5 및 아이오닉 6를 활용한 활동을 진행하고 있으며, 아이오닉 포레스트 체코는 베스키디 산맥의 초지와 생물다양성을 보존하기 위해 씨앗과 묘목을 심고 희귀 나비를 모니터링하고 있습니다. 아이오닉 포레스트 브라질은 대서양림을 복원함과 동시에 상파울루 농업대학과 협업하여 브라질 공장 인근에서 열대우림 복원 방법론 개발을 위한 연구를 운영하고 있습니다. 현대자동차는 글로벌 아이오닉 포레스트 프로젝트를 통해 2023년까지 약 50만 그루의 나무를 식재하였습니다.

앞으로도 현대자동차는 지구와 사람의 공존을 위해 전 세계적으로 여러 파트너와 함께 생태계 복원, 기후변화 대응, 생물다양성 보전 등 다양한 친환경 활동을 전개할 것입니다.

**2023 주요 성과** 아이오닉 5 특장차량을 통해 아이오닉 드론 스테이션을 구축하며 스마트 산림경영을 위한 운용을 시작했습니다. 또한, 한국, 브라질, 인도, 미국, 멕시코, 캐나다 등에서 한 해 동안 265,000여 그루의 나무를 식재하였습니다.

**향후 추진 계획** 2025년 내에 전 세계적으로 100만 그루의 나무를 심는 것을 목표로 하고 있습니다. 2024년에는 베트남 맹그로브 숲 복원을 포함해 한국, 브라질, 미국, 독일 등의 지역에 506,000여 그루의 나무를 심을 계획입니다. 또한, 아이오닉 드론 스테이션 확대 운영을 통해 드론 씨드볼 식재를 추진할 예정입니다.

# 공유가치 창출

## 국내외 CSV 활동



### 모빌리티 (Mobility)



## 엑스블 맥스 착용로봇 재활 지원

현대자동차는 로봇틱 기술을 활용한 하반신 마비 환자들의 재활 지원을 통해 이동약자의 신체적 한계 극복 및 이동성 개선에 앞장서고 있습니다. 현대자동차 로보틱스랩은 보행이 어려운 이동약자의 하지근육 재건 및 관절운동을 돕는 의료용 착용로봇 '엑스블 맥스(X-ble MEX)'를 개발하였습니다. 이는 2023년 1월 식품의약품안전처의 의료기기 허가를 획득하였으며, 보행 보조를 위한 동력원인 배터리 인증도 완료하였습니다. 이후 2023년 4월 현대자동차는 서울아산병원, 안전생활실천시민연합과 '보행장애 환자 대상 보행재활 지원 프로그램 운영에 대한 업무협약(MOU)'을 체결하였습니다.

이에 따라 현대자동차는 총 2대의 의료용 착용로봇을 기증하였으며, 이를 활용해 향후 약 2년간 하반신 마비 환자의 재활치료 및 관련 연구를 진행하는 데 협력하기로 하였습니다. 또한, 국립재활원과의 동일한 내용의 MOU를 체결하여 현대자동차의 로봇틱 기술을 활용한 재활 지원 프로그램과 연구 활동을 함께 진행할 계획입니다.

이처럼 현대자동차는 인류의 더 나은 삶의 목표로 하며, 착용로봇을 비롯한 미래 모빌리티 기술을 접목하여 이동약자를 대상으로 하는 이동성 개선 활동을 지속적으로 추진할 예정입니다.



**향후 추진 계획** 현대자동차는 서울아산병원, 국립재활원과 MOU를 체결함에 따라 2024년까지 착용로봇을 활용한 보행재활 치료 효과에 대한 연구를 이어갈 계획입니다.



## 셔클(모빌리티 서비스) 활용 이동약자 지원



현대자동차는 2023년 7월 안산시, 경기교통공사, 경원여객, 안전생활실천시민연합과 '이동약자의 이동 지원사업을 위한 업무협약(MOU)'을 체결하고, 대부도에서 수요응답형 교통수단(DRT, Demand Responsive Transit)을 활용한 이동케어 독버스 2대와 운영비를 지원하고 있습니다.

노인, 임산부, 어린이 등 교통약자를 대상으로 서비스를 운영하고 있으며, 탑승객은 '똑타' 애플리케이션 및 전화호출, 주요 시설 내 설치된 키오스크를 활용해 탑승 신청이 가능합니다. 똑타는 현대차가 제공하는 인공지능(AI)이 결합된 수요응답형 교통수단 '셔클'을 기반으로 개발한 경기도 맞춤형 모빌리티 플랫폼입니다. 서비스 이용자가 출발지와 도착지를 입력하면, 실시간 수요 및 교통상황을 반영해 차량이 배차되어 원하는 장소까지 편리하게 이동할 수 있는 것이 특징입니다. 또한, 독버스는 휠체어가 장착된 대형 승합차(쏘라티 7인승)로 매일 오전 7시부터 오후 9시까지 운행됩니다.

현대자동차는 기술을 활용한 교통약자의 이동편의 증진 활동에 앞장서며, 앞으로도 다양한 모빌리티 기술을 적극 활용해 일상 속 이동이 더욱 편리해질 수 있도록 노력할 것입니다.



**향후 추진 계획** 현대자동차는 MOU를 체결함에 따라 2026년까지 총 3년간 대부도 내 교통약자를 대상으로 이동케어 독버스 운영을 지원할 계획입니다.

# 공유가치 창출

## 국내외 CSV 활동



### 미래세대 (Hope)

## Hyundai Hope on Wheels & Help for Kids

### Hyundai Hope on Wheels

'Hyundai Hope on Wheels'는 미국판매법인이 딜러와 함께 설립한 비영리재단이자 프로그램으로, 소아 종양학 연구 지원 및 소아암 인식 제고를 위해 설립되었습니다. 1998년 뉴잉글랜드 지역에서 시작, 현재는 미국에서 세 번째로 큰 소아암 관련 재단으로 성장하였으며, 어린이들이 암으로 고통받지 않는 행복한 미래를 그리기 위해 혁신적인 소아암 연구·치료 및 사회복귀 활동을 지속적으로 지원하고 있습니다.

**2023 주요 성과** Hyundai Hope on Wheels는 25주년을 기념하여 소아암 연구 및 환자 지원을 위해 67개 병원 및 의료기관에 2천 5백만 달러 기부를 약속하였습니다. 또한, 전국 각지의 어린이 병원을 방문하며 환자와 의사, 그리고 현대차 딜러들과 약 60여회 핸드프린팅 기념식을 진행하였고, 9월 소아암 인식의 달을 맞이하여 워싱턴 D.C.에서 연구자, 후원자, 파트너사 및 현대자동차 관계자 등 약 270명과 함께 갈라 행사를 개최하였습니다.

**향후 추진 계획** Hyundai Hope on Wheels는 2024년에도 26주년을 기념해 2천 6백만 달러를 기부할 예정으로, 이로써 누적 기부금액이 2억 5천만 달러에 이를 것으로 기대됩니다. 또한, 소아암이 완치된 환자들의 새로운 성장을 응원하는 차원에서 5백만 달러 규모의 Survivorship 프로그램을 실행할 계획입니다. 해당 기금은 환자들의 치료 기록 관리, 비대면 진료 및 중장기 케어 등 일상 회복을 위해 활용될 예정입니다.



### Hyundai Help for Kids

현대자동차 호주판매법인은 2014년부터 딜러와 함께 질병 극복 등 도움이 필요한 어린이들과 가족들을 위한 Hyundai Help for Kids 프로그램을 운영하고 있습니다. 다양한 어린이 관련 비영리단체를 지원함으로써 의료, 교육, 지역사회 인식 개선, 이동 지원 등 다방면에서 어린이들에게 필수적인 요소를 제공하고 있습니다.

**2023 주요 성과** Hyundai Helps for Kids는 2014년부터 누적 1천 3백만 호주달러를 모금하였으며, 거점 병원 치료를 위한 이동서비스 제공 및 간병 보호자 임시휴가부터 질병 치료, 연구 지원까지 다양한 활동을 지원하여 지금까지 총 100,000명 이상의 어린이들이 수혜를 받았습니다.

**향후 추진 계획** Hyundai Help for Kids는 2024년에 10주년을 맞이하며, 지역사회 파트너십을 확장하고 정부 관계자들 및 딜러들과 함께 어린이를 위한 지역사회 문제 해결을 위해 지속적으로 노력할 것입니다.



## 모빌리티 교육



### 미래 모빌리티 학교

현대자동차는 2016년 교육부와 업무협약(MOU)을 체결하고 중학교 자유학기제 진로체험 교육 프로그램 '미래 모빌리티 학교'를 시작하였습니다. 이를 통해 청소년들이 이론 학습과 실습 및 체험 활동을 통해 모빌리티 산업을 보다 쉽게 이해하고 관련 직업을 탐구할 수 있는 기회를 제공합니다. 또한 미래세대의 모빌리티 산업 이해도 향상을 위해 클린 에너지, 미래 모빌리티 기술 및 지속가능성 등의 주제를 다루는 교재와 교구재를 제작하여 프로그램을 진행하며, 진로교육 기회의 불평등 해소를 위해 농어촌 학교, 특수학교, 대안학교는 지원 대상 선정 시 가점을 부여합니다. 2023년부터는 유네스코 아시아태평양 국제이해교육원(APCEIU)과 협업하여 인도네시아, 말레이시아, 캄보디아 등 아세안 국가로 확장하여 더욱 많은 학생들에게 프로그램을 지원하고 있습니다.



**2023 주요 성과** 2023년에는 국내 초등학교와 중학교 330개교 및 해외 3개국 12개교를 대상으로 프로그램을 운영하였습니다. 특히 유네스코 아시아태평양 국제이해교육원(APCEIU) 및 교육부의 협업으로 아세안 국가와의 교육 교류를 지원하여 참여 교사 및 학생들의 많은 관심을 받고 있습니다.

**향후 추진 계획** 2024년에는 태국까지 대상 국가를 확대할 예정으로, 보다 다양한 지역의 어린이들에게 균등한 교육 기회를 제공함으로써 미래 모빌리티 인재를 육성하는 것을 목표로 합니다.

### H-모빌리티 클래스

현대자동차는 2020년부터 국내 이공계 학생 및 대학원생을 대상으로 하는 미래 인재 양성 프로그램 'H-모빌리티 클래스'를 운영하고 있습니다. H-모빌리티 클래스는 미래 전략기술인 차량 전동화·자율주행·로보틱스 총 3개 과정에 대한 기본교육과 심화교육으로 구성되어 있으며, 심화교육의 경우 학습 내용을 내재화하고 실전 역량까지 갖춘 모빌리티 인재로 성장할 수 있게끔 오프라인 실습을 포함하고 있습니다. 2023년에는 로보틱스 심화교육 과정에서 해커톤을 진행함으로써 교육생들이 프로젝트 경험을 바탕으로 실전 역량을 향상시킬 수 있도록 지원했습니다.

**2023 주요 성과** 2023년에는 로보틱스 심화과정 리뉴얼 및 SW(소프트웨어) 강의 추가개설을 진행했고, 총 3,300명의 교육생이 H-모빌리티 클래스에 참가하였습니다.

**향후 추진 계획** 2024년에는 차량 전동화, 자율주행 심화과정 리뉴얼을 통해 모빌리티 실습 경험을 제공함과 더불어 기술 역량 강화에 기여할 수 있는 프로그램으로 도약하고자 합니다.