

위기로 부터의 탈출



2004. 5. 14

심 이 택

대한항공 대표이사 부회장

大韓航空

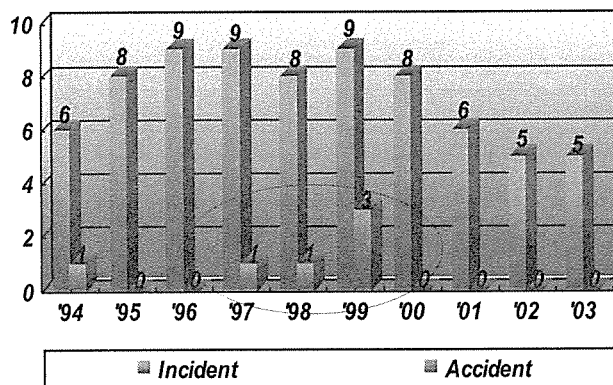
- 항공운송 (여객 / 화물)
- 항공기 및 부품 제조
- 기내식 사업
- 호텔 / 면세 / 리무진

제 3 의 위기

- 2차 석유 파동과 경제 불황
- 007 사고
- 광사고

3

Status of Accident & Incident (KAL)



Sources: 대한항공 안전보안실

4

사고율 (대한항공 vs 업계)

100만 비행 시간당 누적 사고율 (2002년말 현재)

- KAL : 2.25
- 전 세계 : 0.88

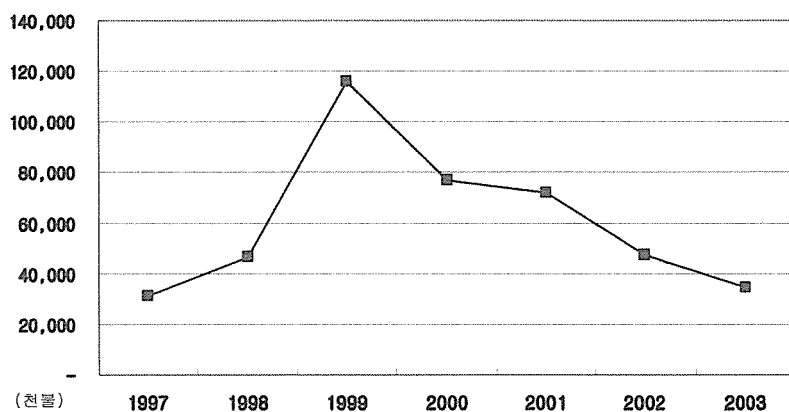
☞ 2003년도 KAL 누적 사고율은 2.11이나,
전세계 사고율은 미 집계 (IATA 기준)

※ 지상사고 기준 (1만 FLT 당 사고건수)

- KAL : 1.26 ('02) -> 0.98 ('03) -> 0.86 ('04목표)
- 업계평균 : 4
- 업계최고 : 1.460

5

Trend of Insurance Premium (Since 1997)



- ※ 97 ~ 99년 사고 발생에 의한 보험료 상승
- ※ 승객 당 1.25불 Surcharge 제외

6

위기의 실체

- Management
- Business
- Credit / Trust

7

Fact Finding and Change

- Investigation / Audit
- Consultation (Delta, Int'l Safety Foundation)
- Set Goal / Direction / Implementation

8

Delta Consultation

(1) Phase-1 : 1998. 5~7월

- Work Plan 수립, Line Audit

(2) Phase-2 : 1998. 9월 ~ 1999.10월

- Work Plan의 Implementation

▶ 비용 : 총 144억원 투자 (Consulting Fee 21억원 포함)

--> 각종 제도, 규정, 절차의 국제 표준화 구현

9

※ 델타 컨설팅 / 분야별 추진 내용

[운항]

- Crew Advancement, Pilot Work Rule 조정,
훈련프로그램 개편 (Joint CRM* 개발 등), *CRM: Cockpit Resource Man't
운항표준화, 영어프로그램 개편 등

[객실]

- 안전매뉴얼 개발, 현장 평가 PROGRAM 개발
안전훈련과정 개발 등

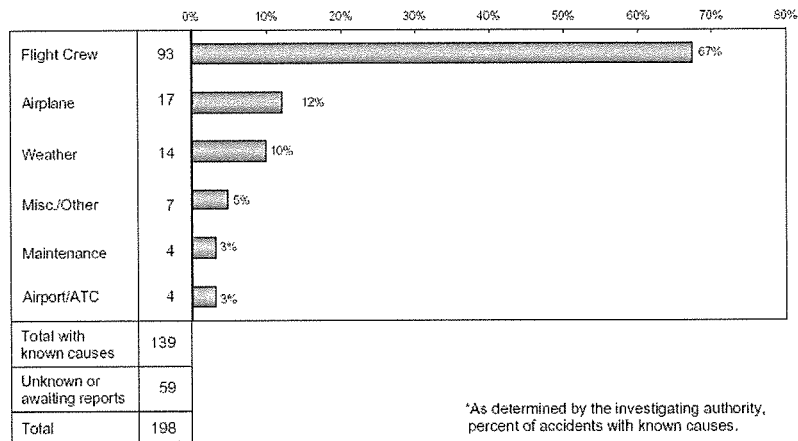
[종합통제]

- Flight Watch/Plan System 도입,
국내 Company Radio 통합통신망 구축,
통제조직 개편 및 최적업무환경 구축 등

10

Accidents by Primary Cause*

Hull Loss - Worldwide Commercial Jet Fleet ('93-'02)

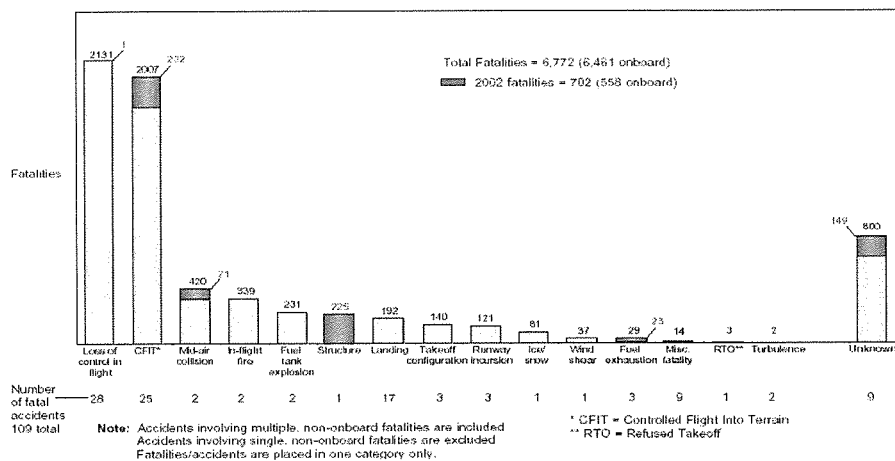


Sources: Boeing

11

Fatalities by Accident Category

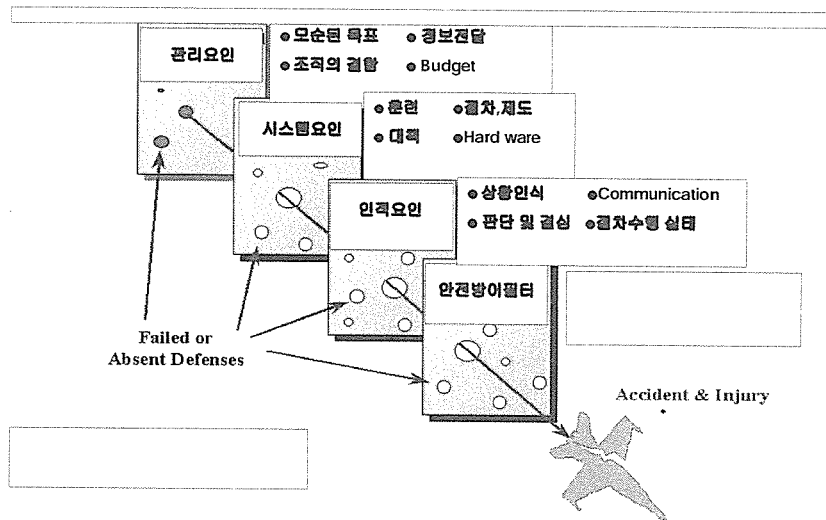
Fatal Accidents - Worldwide Commercial Jet Fleet ('93-'02)



Sources: Boeing

12

사고 경로 및 요인



13

안전관리 프로그램

■ Management 측면

- * 안전정책
- * 안전규정
- * Safety & Security Goal

14

■ System 측면

- * 무사고 안전장려금 제도
- * 안전비밀보고제도
- * Safety Management Data Base
- * 지상안전 Penalty 제도
- * Air Safety Report
- * Flight Operation Quality Assurance
- * Security Watch list System
- * Air - Taiser (충격총) Operation
- * Cockpit Door 강화

15

■ 인적요인 측면

- * 안전보안 전자매뉴얼 (MMS)
- * Safety Information Circular
- * 안전지(Sky Safety 21)
- * 안전보안 e-training System
- * 산업재해 무재해 운동
- * Quality & Manual Control

16

■ 안전방어 측면

- * Safety Manager
- * 항공기사고 대응계획
- * 해외공항 안전평가 Incentive 제도
- * 이동지역 안전순찰 제도
- * Safety & Security Audit
- * Accident Investigation
- * Go-Team
- * Security Alert

17

What's Changed

■ 기업문화

(1) 절대 안전의 회사문화 정립

- 안전운항 관련 객관적인 기준 마련 및 Audit 강화
- 안전에 대한 최우선의 투자 및 과감한 투자 집행 등

※ 델타항공/에어 프랑스와 Code-Share 복원,
미국 DOT 대한항공 안전도 인정

(2) 책임경영제 추진 : 사업본부제 및 책임경영제 도입 (소사장제) 등

(3) 투명 경영 정착 : '열린경영 포럼' 운영,

'사장님과의 대화' DB OPEN,
Daily 임원 Coffee Break 개최 등

18

■ 객실

- (1) 객실 승무원 업무 기준 수립 (ICAO, FAA 등 국제 기준 충족)
- (2) 안전훈련 체계 확립 (안전훈련교범 발간/유지, 안전훈련센터 준공)
- (3) 현장 점검 제도 보완 (객실안전지도팀장 제도 시행)

■ 운항부문

- (1) 국제 기준의 운항 관련 제도 도입 및 운영
 - * 제도 측면 : Manual 재정립 등
- (2) 인적 안전능력 개선 (인적 측면)
 - * 최고경영층, 每 ‘기장 리더십 과정’ 격려 통한 Human Factor 제고
- (3) 안전운항 투자 확대 (물적 측면)
 - * 최첨단 장비 도입 : SIM, FTD, PTT 등

19

Back to...

SAFER

LEADING

GLOBAL



Airline

20

외부시각 변화 (언론)

■ 각 언론, 당사의 안전 제고 노력 평가에 관심
(과감한 안전 투자, 철저한 안전 교육)

■ 해외언론, 최근 대한항공의
극적인 Turn Around Story 에 집중 관심

※ 안전정착 기여요소 (언론시각) :

- (1) 안전 최우선으로 임직원 Mind-Set 변화
- (2) International Standardization

★ 2002년 11월, 심이택 부회장, FSF 의 안전 경영인 선정

21

대한항공 관련 주요 기사

[국내]

- 2000. 8. (조선, 동아)
“ 대한항공, 첨단 운항통제센터 구축 ”
“ 전세계 항공기 실시간 정보 제공으로 항공기 안전 향상 ”
- 2002. 3. 14 (동아)
“ KAL 다시 난다 :
안전투자 강화로 '사고' 이미지 씻어 탑승률 꺾춤 ”
- 2002. 3. 28 (조선, 중앙)
“ 대한항공 안전 이미지 찾았다 :
철저한 안전교육, 미 FAA도 최고등급 줘 ”
- 2002. 11. 5 (조선, 한경 등)
“ 심이택 사장 : 미 비행안전협회(FSF)로부터
'2002 안전경영인' 선정 “

22

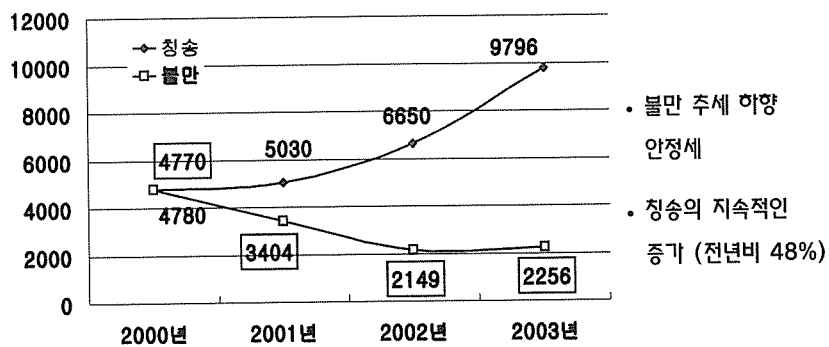
[해외]

- 2002. 2 (LA Times)
“ KAL Says It’ s On Safe Path to Recovery ”
- 2002. 3 (New York Times)
“ New Standards Mean KAL is Coming Off
Many ‘Shun’ Lists ”
- 2002. 3 (Financial Times)
“ Korean Air Moving in the Right Direction ”
- 2002. 6 (Forbes)
“ A tale of Two Airlines”
- 2002.10 (ATW)
“ The Yin and Yang of Korean Air ”

23

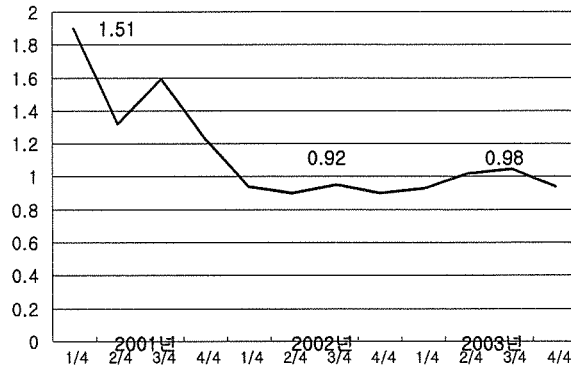
외부시각 변화 (고객 인식)

■ 당사 서비스 Quality 변화



24

■ 수송 만 명당 불만건수



▶ 승객 만 명당 불만건수 감소 추세 안정세

25

Where to Go

■ 대한항공 Vision

To Be a Respected Leader
in the World Airline Community for :

- Service that exceeds expectations,
- Products that our customers value and trust, and
- A corporate culture that encourages initiative

“세계 항공업계를 선도하는 글로벌 항공사”

26

■ TOP 10 World Leading Airline

2007년 화물사업 세계 1위

2010년 여객사업 세계 10위

매출 10조원

경상이익 1조원

27

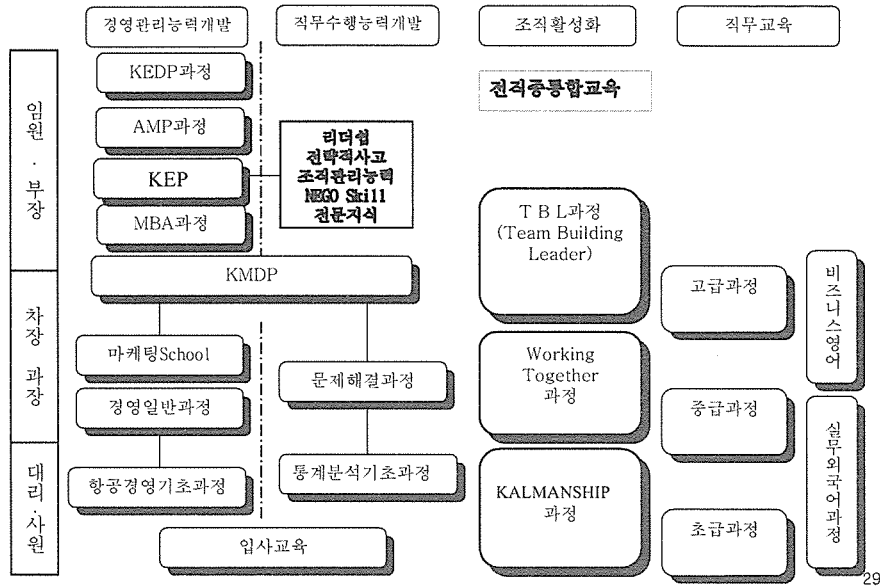
How

■ Three Loyalty

- * Employee : Trust
Transparency
- * Customer : Customer Satisfaction
(cost, quality, flexibility)
- * Investor : Corporate Value
(share value)

28

■ Education / Training



■ Communication

- * '열린경영포럼' 운영
- * Daily 임원 Coffee Break
- * e-learning ('대한항공사이버캠퍼스')
- * 임직원 정보시스템 등

감사합니다.

31