



# 지속가능경영 보고서

## 2022



# C Contents

---

## Overview

- 03 ESG 경영전략
- 04 Conversation with CEO
- 05 이해관계자 인터뷰
- 06 회사 소개
- 07 회사 성장사
- 08 지속가능발전목표(SDGs)

## Universal Standards

- 09 GRI 1 Standards 일반사항
- 10 GRI 2 회사 일반 사항
- 21 GRI 3 중대 주제

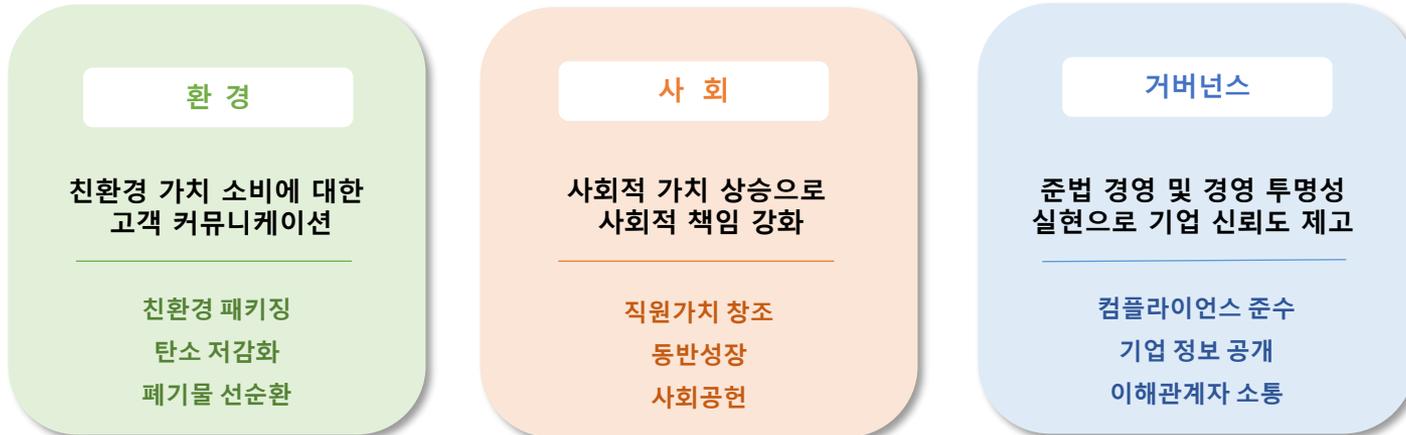
## Topic Standards

- 24 GRI 201~203 직/간접 경제적 효과
- 26 GRI 204 파트너사 조달 관행
- 27 GRI 205~207 반부패 및 조세
- 28 GRI 301~306 소재, 에너지, 용수, 폐기물 사용
- 32 GRI 401~402 고용 및 노사관계
- 36 GRI 403 보건 및 안전
- 41 GRI 404 트레이닝과 교육
- 42 GRI 405~409 인권 정책
- 44 GRI 413 지역사회
- 45 GRI 308, 414 공급망 평가, 제품 정보, 건강
- 47 GRI 418 개인정보보호

## Appendix

## ESG 경영전략

<b>Mission</b>	고객, 사회, 지구와 함께하는 미래를 향한 걸음 'GRS Green Step'
<b>Goal</b>	선순환 선도하는 Creative 기업



롯데지알에스는 이해관계자들과 '선순환을 선도하는 Creative 기업'을 실현하기 위해 실행과제를 선정하고 추진하겠습니다.  
2022 지속가능경영보고서는 외식 프랜차이즈 플랫폼 기업으로서 이해관계자의 일상에 가치를 높일 수 있는 지속가능한 목표와 활동을 세부적으로 담았습니다.

## Conversation with CEO



**2022년도에는 흑자로 전환되는 성과가 있었습니다. 실적 개선을 위해 중점을 둔 부분은 어떤 부분 인가요?**

2020년 취임 이후 지속된 코로나 19 여파로 외식업은 큰 어려움을 겪었습니다. 음식과 담소를 나누는 공간이었던 매장은 팬데믹으로 소규모 인원이 취식을 하거나, 포장을 기다리는 공간이 되었습니다. 고객이 매장 방문시 안전하게 머물 수 있도록 주문 방식을 키오스크 등 비대면 방식으로 활성화하고, 매장내 다중 이용 공간의 소독을 강화하였습니다. 또한 비대면 방식인 온라인 플랫폼 채널을 확장하고 다양한 온라인 프로모션을 진행하였습니다.

엔데믹을 대비하여 플래그쉽 매장을 개점하고, 노후화된 매장을 리뉴얼하여 이전과 달라진 브랜드를 경험하고 공유할 수 있는 공간 마케팅을 하였습니다. 이를 통해 향후 회사의 미션인 **고객의 기분 좋은 경험**이 지속가능 할 수 있도록 노력하겠습니다.

**코로나 19 이후 많은 변화가 있었습니다. 새로운 변화를 위해 어떤 노력을 하고 있나요?**

형식적인 업무를 축소하고 간소화하여 실질적인 업무에 집중할 수 있도록 하였습니다. 보고 형태의 월간 회의를 의사결정이 필요한 안건에 대해서만 회의를 진행하여 업무 효율성을 높였습니다. 간단한 업무사항은 카톡이나 유선 전화로 보고하도록 보고 문화를 변경하여 판에 박힌 보고서 작성보다 실제 업무에 집중할 수 있도록 하고 있습니다. 또한, 경력직 등 인재 채용 다변화를 통해 조직 문화의 유연성을 높이고, 다양성을 확대하고 있습니다.

**지속가능한 비즈니스를 영위하기 위한 핵심 과제는 무엇인가요?**

세대와 시대의 흐름에 민감하게 반응하지 못했던 관행을 줄이고, 다양한 이해관계자들과 커뮤니케이션하는 것이 지속 가능한 비즈니스의 핵심입니다. 형식적인 소통이 아닌 다양한 이해관계자가 Speak-up 할 수 있는 환경을 조성하고, 오프라인 뿐만 아니라 온라인에서도 Speak-up 할 수 있도록 확대하였습니다. 이를 통해 지속가능한 비즈니스 가치를 창출해 나가겠습니다.

## 이해관계자 인터뷰

### 인사팀 박현상 팀장

지난 과거보다, 오늘날의 ESG경영분야에서는 근로자의 인권(노동권) 보호와 관련된 인권경영(Social Issue)이 ESG의 중요한 요소로 자리잡고 있습니다. 수많은 기업들이 노동자의 인권 보호 및 노동권 준수, 건강과 노동 현장의 안전 정책에 집중하고 지역사회와 상호작용을 통해 발전을 도모하는 단계를 밟아 가고 있습니다. 과거의 노동자는 회사의 '도구'로서 역할을 행하였다면, 현재는 함께 나아갈 '동반자'로 볼 수 있으며, 기업에는 그들의 생활과 인권, 안정을 돌보아야 할 책임이 주어집니다. 이에 롯데지알에스는 지난해까지 ESG 경영에 적합한 인재를 확보하고자 많은 노력을 기하였다면, 앞으로 나아갈 롯데지알에스는 노동환경 개선과 사회적 약자를 보호하는데 앞장서겠습니다. 또한, 안정적이고 준법의식이 내재화된 근로환경(근로조건 준수, 성차별, 직장내 괴롭힘, 직장내 성희롱 등)을 조성할 수 있도록 많은 노력을 기울일 것 입니다.



### 성북구청 복지정책과 이경건 주무관

2022년 10월, 롯데지알에스에서 결식아동의 생활지원을 위한 '희망ON' 성금을 성북구에 전달해 주셨습니다. 이 성금은 성북구에 소재한 지역아동센터 13개소에 지원되어, 아이들을 위한 환경 개선에 사용되었습니다. 지역아동센터는 기초 생활수급자, 차상위계층, 한부모, 장애인 가구 등 어려운 환경에 있는 아이들에게 식사와 교육·문화활동을 제공하는 사회 복지시설입니다. 이런 소규모 시설은 후원이 적고, 노후한 기자재가 많았습니다. 그런데 롯데지알에스에서 성금을 후원 해주신 덕분에 많은 변화가 생겼습니다. 몇 군데의 지역아동센터에서는 낡아서 제대로 작동하지 않는 냉·온풍기를 교체 하여 아이들이 더 시원하고 더 따뜻한 환경에서 교육받을 수 있도록 하였습니다. 그리고 냉장고, 청소기, 조리도구 등을 구입하여 아이들이 청결한 환경에서 건강한 식사를 할 수 있도록 하였습니다. 이러한 결과, 성북구 지역아동센터를 이용 하는 380여명의 아이들이 롯데지알에스의 도움으로 더 좋은 환경에서 꿈을 키워갈 수 있게 되었습니다.



## 회사소개

롯데지알에스는 1979년 국내 QSR시장을 개척하고, 프랜차이즈업을 비즈니스모델로 발전시킨 선두기업입니다. 외식업의 다각화와 온·오프라인을 연결하는 롯데잇츠 주문 플랫폼을 통해 더 나은 내일을 준비하고 있습니다. 또한, 해외에 진출하여 다양한 고객의 기분 좋은 경험을 전파하고 있습니다.



롯데지알에스는 어제보다 더 나은 오늘의 일상에 가치를 높이는 외식 프랜차이즈 플랫폼 기업이 되도록 노력하겠습니다.

# 회사 성장사

1979.10

롯데리아 1호점 개점



1980.07

롯데리아 가맹 1호점 개점

1992.09

업계 최초 불고기버거 출시

1997.11

업계 최초 드라이브스루점 오픈

1998.02

롯데리아 베트남 진출

2000.06

엔제리너스 1호점 개점

2008.11

엔제리너스 베트남 진출

2010.07

크리스피크림도넛 인수

2013.04

롯데리아 미얀마 진출



2014.06

롯데리아 캄보디아 진출

2016.08

컨세션 사업 진출

2017.07

롯데GRS 사명 및 CI 변경

# 인증



[HACCP]

원료 단계부터 위해 요소별로 분석하고 오염을 방지하고 관리하는 체계



[ISO9001]

제품 및 서비스에 이르는 전체 프로세스 품질 보증 체계



[ISO45001]

조직의 안전 조건을 체계적으로 관리하기 위한 안전보건 경영시스템



[ISO37301]

준법경영 체계와 법률 리스크 대응 체계



[가족친화인증]

가족친화제도(양육지원, 유연근무제도 등)를 모범적으로 운영

## 지속가능발전목표(SDGs)

롯데지알에스는 UN SDGs의 지속가능한 발전 17개 목표를 지지하며, 지속가능경영의 최우선 과제로 실현할 수 있도록 활동을 하고 있습니다.



미혼한부모 지원  
푸드뱅크  
희망ON  
기타지원



육아 관련 휴직  
임직원 복지제도



진로체험 프로그램  
윤리 / 직무교육  
안전보건교육  
정보보호교육



전기바이크  
에너지 고효율 설비



취약계층 지원



친환경 패키징  
식품 폐기 저감  
리사이클링  
바이오티젤



전기바이크  
에너지 고효율 설비  
친환경 패키징



윤리경영  
동반성장지수



지역농산물 MOU

보고서는 정확성, 밸런스, 명확성, 비교가능성을 원칙으로 작성되었고, 이 보고서를 통해 회사의 영향력과 지속가능한 발전에 공헌 할 수 있는 부분에 대한 평가와 결정에 도움이 될 수 있도록 작성 하였습니다. 2022년부터 발간된 지속가능경영보고서를 통해 이해관계자들과 소통하고 기후변화에 사회적 책임을 다 할 수 있도록 노력하겠습니다.

보고기간	2022.01.01 ~ 2022.12.31 일부 성과의 경우 2023년 성과 포함(데이터 추이 파악을 위해 최근 3개년 데이터 작성)
보고기준	GRI(Global Reporting Initiative) Standards 2021
보고빈도	2회차 보고(2022년 최초 보고)
발행일	2023년 08월
공지	롯데GRS 홈페이지( <a href="https://www.lottegrs.com">https://www.lottegrs.com</a> )



보고서에 대한 추가적인 문의나 상세한 정보가 필요하신 경우에는 아래의 연락처로 문의해 주시기 바랍니다.

담당부서 롯데지알에스 ESG팀  
주소 서울특별시 금천구 벚꽃로104 롯데지알에스  
이메일 467433@lotte.net  
전화 02-709-2104  
홈페이지 www.lottegrs.com

[2022.12.31 기준]

구분	내용	비고
법인명	롯데지알에스(주)	
본사 주소	서울특별시 금천구 벚꽃로104	
대표이사	차우철(2020년 12월 취임)	
운영국가	베트남, 미얀마, 캄보디아, 카자흐스탄, 라오스, 몽골	LOTTE F&G VIETNAM Factory 포함
비즈니스	롯데리아, 엔제리너스, 크리스피크림도넛, 컨세션	

재무제표 및 인원

[2022.12.31 기준]

매출(연결)

7,815 억원

영업이익

17 억원

자산총계

8,272 억원

자본금

13 억원

임직원수

1,751 명

국내 점포수

[2022.12.31 기준]



해외 점포수

[2022.12.31 기준]



구분	점포수
베트남	249
미얀마	40
카자흐스탄	7
라오스	5
캄보디아	4
몽골	3

### 3개년 경영실적

구 분	단위	2020	2021	2022
매출액(연결)	억 원	6,831	6,757	7,815
영업이익(연결)	억 원	-196	-258	17
당기순이익(연결)	억 원	-337	-447	-138

2022년은 코로나19에서 점진적인 일상의 회복으로 2021년 매출 대비 15.6% 증가하였습니다. 2022년은 부진 직영점 구조조정 등을 통해 영업이익이 흑자로 전환 되었습니다. 2020년부터 LOTTE F&G VIETNAM Factory의 경영실적이 포함되어 있습니다.

### 전사 비전

MISSION

우리는 끊임없이 고객의 기분 좋은 경험을 만들어간다

VISION

고객의 일상에 가치를 높이는 외식 프랜차이즈 플랫폼 기업

### 조직도



## Our Business

LOTTERIA 



롯데리아 사업부문은 국내 QSR시장을 개척하고 프랜차이즈 비즈니스 모델화를 통해 가맹점 대표의 시장 진입을 용이하게 지원하고 있습니다. 가맹점 대표와 상생을 통해 동반 성장하고, 동일 품질과 서비스로 고객 만족을 높일 수 있도록 노력하겠습니다.

ANGELINUS



엔제리너스 사업부문은 전문화되고, 다양한 가격대의 에스프레소 커피 시장에서 소비자 트렌드 변화에 대응하기 위해 베이커리 특화 메뉴를 도입하였습니다. 이를 통해 에스프레소 커피 시장에서 선두 브랜드로 도약하고자 합니다.



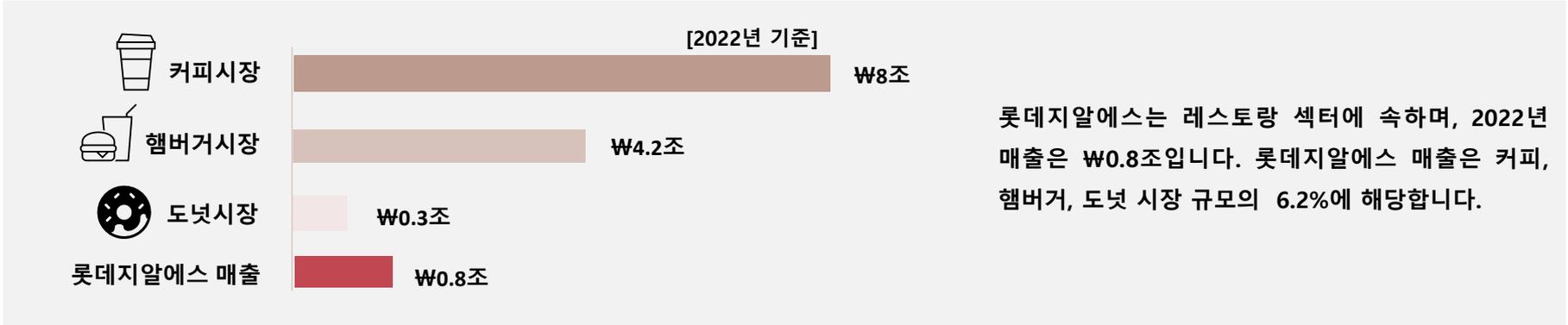
크리스피크림 사업부문은 도넛 제품을 통해 고객에게 달콤한 경험을 전달하고 있습니다. 다양한 나라에서 동일한 품질을 제공하는 글로벌 메뉴, 소비자 트렌드를 반영한 시즌별 메뉴, 한국적인 특화 메뉴를 적용하여 지속 성장하는 브랜드가 되도록 하겠습니다.

컨세션사업



컨세션 사업부문은 국내 공항, 병원, 레저시설 등 다중 이용시설에 다양한 식음료 브랜드를 유치해 운영하고 있습니다. 매장 관리력과 브랜드 운영 노하우를 기반으로 한식, 양식, 퓨전, 베이커리 등의 다양한 비즈니스 영역을 창출하겠습니다.

## 시장규모



롯데지알에스는 레스토랑 섹터에 속하며, 2022년 매출은 ₩0.8조입니다. 롯데지알에스 매출은 커피, 햄버거, 도넛 시장 규모의 6.2%에 해당합니다.

## 제품 현황

구분	단위	롯데리아	엔제리너스	크리스피크림도넛
제품수	종류	101	129	71

## 공급망 현황

롯데지알에스는 274개의 공급망으로부터 원부재료를 공급받고 있습니다. 공급망은 주로 장기 계약으로 체결하며, 1년 단위로 자동 갱신됩니다. 공급망 정기 평가를 통해 지속 거래 여부를 판단하고, 품질 이슈 발생시 패널티 제도를 운영하고 있습니다.

## 원재료 공급망 사슬

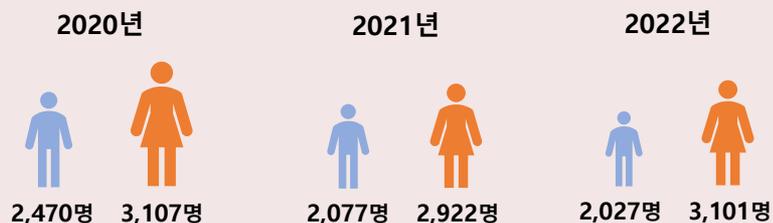


### 완제품 형태 공급

롯데지알에스의 대부분의 원재료는 공급망으로부터 추가 손질이 필요없는 원재료로 제공 받아 폐기물 발생을 최소화합니다.

## 임직원 현황

### 전체 직원 성별 고용 현황

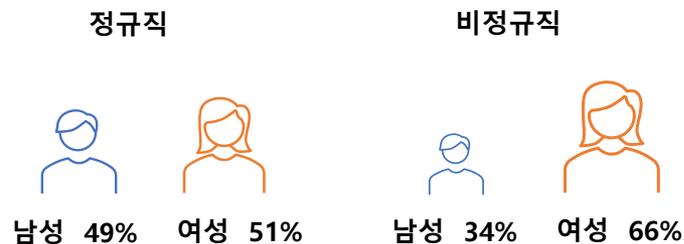


2022년 롯데지알에스 전체 직원은 5,128명으로 2021년 대비 2.6% 증가하여 고용 증진에 기여하였습니다. 엔더믹에 따른 사회적 변화의 가속화로 필요한 시기와 인원을 판단하여 수시로 직접 고용을 진행하고 있습니다.

구분	단위	2020	2021	2022
정규직	남성	985	881	863
	여성	973	893	888
	전체	1,958	1,774	1,751
비정규직	남성	1,485	1,196	1,164
	여성	2,134	2,029	2,213
	전체	3,619	3,225	3,377

### 정규직 및 비정규직 성별 비율

[2022.12 기준]



정규직은 남녀 성비가 동등하고 비정규직은 서비스직의 특성상 여성의 비율이 높은 편입니다. 2021 지속가능경영보고서의 정규직 인원은 Staff<sup>1)</sup>을 포함하지 않았고, 2022 지속가능경영보고서의 정규직 인원은 Staff을 포함하여 인원의 차이가 있습니다.

1) Staff : 매장에서 제품 제조 및 매장 관리하는 신입 직원

## 지배구조

### 의사결정기구

[2023.03 기준]

구 분	구성	위원
이사회	사내이사	차우철(의장), 김치만, 이승주
	사외이사	이황, 황문호
	기타 비상무이사	이경주
투자심의위원회	사내이사	차우철(위원장), 김치만, 이승주
투명경영위원회	사내이사	차우철(위원장), 김치만, 이승주

롯데지알에스는 이해관계자의 권익과 기업가치 제고를 위해 최고 의사결정 기구로서 이사회를 운영하고 있습니다. 이사회는 투명성을 강화하기 위해 이사회 내 사외이사와 기타 비상무이사를 선임하여 운영하고 있습니다. 이사회 위원들의 반수가 외부 이사로 이사회는 투명성을 높이고 독립적인 의사 결정이 가능합니다. 투명경영위원회는 5천만원 이상 5억원 미만 기부, 계열사와 5억원에서 50억원 미만 거래를 심의 및 의결합니다.

### 이사회 구성

롯데지알에스의 이사회는 전문성과 다양성을 고려하여 위원들을 선임하였습니다. 위원의 임기는 2년이며, 임기 만료일은 당해 결산기에 관한 정기주주총회 종결시입니다. 이사회 관련 법령 및 내부 규정에 따른 역할을 원활하게 수행하고자 대표이사가 의장을 겸직하고 있습니다.

[2023.03 기준]

구 분	성명	최초선임일	주요경력
대표이사 사내이사	차우철	2020.12.15	現)롯데지알에스(주) 대표이사 前)롯데지주(주) 경영개선1팀장
사내이사	김치만	2021.03.23	現)롯데지알에스(주) 경영지원부부장 前)롯데지알에스(주) 경영전략부부장
	이승주	2022.03.21	現)롯데지알에스(주) 경영전략부부장 前)롯데지알에스(주) 경영지원부부장

[2023.03 기준]

구 분	성명	최초선임일	주요경력
사외이사	이황	2020.03.30	現)고려대학교 법학전문대학원 교수 前)공정거래위원회 신유형거래팀장
	황문호	2023.03.22	現)경희대학교 회계세무학과 교수 前)삼일회계법인 공인회계사
기타 비상무이사	이경주	2022.03.21	現)롯데 식품군HQ 전략경영부부장 前)롯데그룹 식품BU

## 이사회 운영

주주총회에서 이사 선임 후 최고 의사결정 기구인 이사회를 구성하고, 이사회 위원을 선임합니다. 결격사유에 해당하는 자는 사외이사가 될 수 없습니다. 사외이사는 상법 제382조의 제3항의 결격사유에 해당되는지 확인하고, 결격사유에 해당하는 자는 사외이사가 될 수 없습니다.

### 사외이사 결격 요건

- ① 회사의 상무에 종사하는 이사·집행임원 및 피용자 또는 최근 2년 이내에 회사의 상무에 종사한 이사·감사·집행임원 및 피용자
- ② 최대주주가 자연인인 경우 본인과 그 배우자 및 직계 존속·비속
- ③ 최대주주가 법인인 경우 그 법인의 이사·감사·집행임원 및 피용자
- ④ 이사·감사·집행임원의 배우자 및 직계 존속·비속
- ⑤ 회사의 모회사 또는 자회사의 이사·감사·집행임원 및 피용자
- ⑥ 회사와 거래관계 등 중요한 이해 관계에 있는 법인의 이사·감사·집행임원 및 피용자
- ⑦ 회사의 이사·집행임원 및 피용자가 이사·집행임원으로 있는 다른 회사의 이사·감사·집행임원 및 피용자

이사회가 경영진을 감독하고 견제할 수 있도록 사외이사 2명을 선임하여 이사회를 운영하고 있습니다. 이해충돌 가능성이 있는 안건의 경우 이사회에 부의하여 일반적인 승인 기준인 과반수보다 강화된 2/3이상의 승인을 받도록 하고 있습니다. 이사회는 회사의 지속가능경영 관련 기본방침을 결정하고 경영상 중요한 지속가능경영 리스크와 기회에 관한 안건을 심의·의결합니다.

구 분	단위	2020	2021	2022
이사회 개최	횟수	7	8	10
이사회 안건	건수	26	23	33

경영의 중요사항을 이사회에 보고하고 이를 심의·의결합니다. 이사회는 경영능력이 검증된 사내이사와 회계 및 법률 분야의 전문가를 사외이사로 선임하여 조언을 통해 의사결정을 하고 있습니다.

## 이사회 성과 평가 및 보상

이사 전원에게 대한 독립적인 평가를 실시하고 있습니다. 이사회 기여도, 특정 분야 전문가로서 자문 제공 등 내부 평가 기준표에 따라 평가하고 있습니다. 사내이사의 평가와 보수는 평가위원회에 의해 투명하고 공정한 절차에 따라 진행하고 있습니다. 2021년부터 매년 대표이사의 핵심성과 지표에 지속가능경영에 대한 평가를 반영하고 있습니다. 이사진의 평가와 보수는 사업성과를 고려하여 산정되며 이는 회사의 지속적인 성장을 도모하고 있습니다. 사외이사는 독립성을 저해할 우려가 있어 평가와 보수를 연동하지 않고 별도의 보수정책을 운영하고 있습니다. 이사의 보수 규정, 지급 기준 등 변경시 이사회 부의하여 주주총회에서 확정합니다. 이사 퇴직시 임원 퇴직위로금 지급규정에 따라 정산하여 지급합니다.

구 분	단위	2022
임직원 대비 CEO 총 보상비율	%	8.8
CEO 연간 보상을 증가	%	-

### 지배구조헌장 제정

2022년 12월 기업지배구조헌장을 제정하여 이사회 승인 후 도입하였습니다. 경영 및 지배구조의 투명성을 제고하기 위해 핵심원칙을 중심으로 지배구조를 개선하기 위한 노력을 지속하겠습니다. 지배구조헌장은 홈페이지 개편 후 업로드할 예정입니다.

## 인권경영헌장 선포



2022년 06월 차별 없는 공정한 사회 구현과 인류를 최우선으로 생각하는 인권경영헌장을 노사가 함께 선포하였습니다. 인권경영헌장은 UN 세계인권선언, UN 기업과 인권에 관한 이행원칙, OECD 다국적 기업 가이드라인, UN 아동권리협약 등 국제 인권 원칙과 규범에 근거를 두고 있으며, CEO를 포함한 전 임직원이 경영과정에서 준수하고 실천해야 하는 내용을 담고 있습니다. 임직원 인권교육과 차별 없는 채용 정책을 통해 인권경영을 강화하겠습니다.

인권경영헌장 : <https://www.lottegrs.com/kor/company/aboutus.jsp>

## 부정적 영향 개선 프로세스

### 윤리경영팀 캠페인#8

올바르고 신뢰받는  
GRS 조직만들기



안녕하세요 윤리경영팀입니다.

어느덧 22년 달력을 한장 남겨둔 11월의 마지막 날입니다.  
올한해 마무리가 잘될수 있도록 12월도 활기찬 연말이 되었으면 합니다.

저희 윤리경영팀에서는  
매일 "올바르고 신뢰받는 GRS 조직만들기" 캠페인을  
통하여 우리모두 주의하고 생각해볼 사항을 전달해드리고자 합니다.

#### 여덟번째 - "직장내 괴롭힘"

근로자가 다른 근로자에게 직장에서의 지위 또는 관계등의 우위를 이용하여  
업무상 처우상 불이익을 줌에 신체적,정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 의미합니다.

## 윤리경영

윤리경영 추진체계를 구축하여 경영전반에 내재화하고 조직 문화로 정착시켜 나가고 있습니다. 윤리경영을 담당하는 독립적인 조직으로 윤리경영팀을 CEO직속으로 운영하고 있습니다. 임직원의 비윤리적 행위, 부패 사안, 고충 등에 대해 다양한 의견을 수렴하는 신고체계를 구축하여 온라인 신문고, 이메일, 유선 전화 등 다양한 채널을 통해 제보를 접수받고 있습니다. 제보된 사항은 무관용 원칙을 적용하여 처리하고 있습니다. 제보자의 신분보호와 제보로 인한 불이익 및 보복 조치를 금지하는 정책을 운영하고 있습니다. 또한 윤리경영 캠페인을 통해 윤리 의식 고취 및 경각심 부각에 주력하고 있습니다.

## 고충처리

### 고충 상담 프로그램

임직원의 고충사항을 해결 할 수 있는 상담프로그램을 2019년부터 상시 운영하고 있습니다. 익명 카카오톡 채널을 통해 고충을 상담 받고, 심리 치료를 진행합니다. 직장내 부패, 비윤리적 행위에 의한 고충일 경우 상담자를 보호하고 윤리경영팀에 내용을 인계하여 처리합니다. 또한, EAP(Employee Assistant Program) 외부상담소를 통해 임직원별 1년에 5회 고충상담을 받을 수 있도록 지원하고 있습니다. 2022년에는 122명이 외부상담소를 통해 고충상담을 받았고 2023년에는 고충상담 프로그램 홍보 효과로 76명(2022년 4월 기준)이 상담을 받았습니다.

### 현장 의견 수렴

직원 간담회를 통해 수렴된 고충, 개선 사항을 식별하여 해당팀에 전달하고, 찾아가는 고충상담을 통해 지방에서 근무하는 직원의 상담을 지원해 주고 있습니다.

## 부정적 영향 개선 프로세스

### 컴플라이언스



윤리의식과 법을 준수하여 기업의 사회적 책임과 지속가능한 기업문화를 확립하고자 글로벌 인증인 ISO 37301 (규범 준수경영시스템)을 취득하였습니다. 부패 등 회사 경영상의 법률 리스크 식별, 진단, 개선, 모니터링을 진행하고 절차, 규정 등 변경이 필요한 경우 CEO 승인 후 조치를 취하고 있습니다. 반복적인 점검 및 개선하는 과정을 통하여 컴플라이언스 경영시스템이 실질적인 효과를 발휘할 수 있도록 노력하고 있습니다. 또한 재무적 리스크를 예방하기 위해 내부회계 전담조직을 운영하고 있습니다. 내부회계관리제도 운영 및 평가를 통해 투명하고 신뢰성 있는 재무 제표를 공시하고 있습니다.

### 외부 이해관계자 의견

홈페이지, 유선전화, SNS 채널 등의 외부 이해관계자의 의견과 제안을 수렴하여 이를 업무에 반영하고 있습니다. 고객이 불편 사항을 접수 한 경우 고객 피드백 시간을 단축하기 위하여 1차적으로 매장에서 응대하며, 매장에서 해결이 어려울 경우 슈퍼바이저<sup>1)</sup>와 고객지원부서의 협의를 통하여 고객의 불편사항을 처리하고 있습니다.

#### [고객의 소리 처리 프로세스]

불편사항 접수

48시간 이내 처리

처리율  
**40% 이상**

#### [고객 의견 반영 사항]

무인포스 음료주문시 얼음 선택

키오스크로 음료 주문시 고객 취향에 따라 얼음 포함 여부를 선택할 수 있도록 변경함

1)슈퍼바이저 : 가맹사업의 통일적 운영 및 가맹점의 경영활성화를 위하여 전반적인 관리를 담당하는 직원

## 부정적 영향 개선 프로세스

### 교육 및 커뮤니케이션 프로그램 운영



장애인 인식개선, 직장 내 괴롭힘 예방,  
성희롱 예방, 개인정보보호 교육  
2022년 **4,967**명 임직원 교육 수료



2022년부터 2023년까지 지점 총괄과장과 본사 매니저 대상으로 직원 의견 경청 및 의사소통 역량 향상을 위한 워크숍을 진행했습니다.

## 이해관계자 참여

롯데지알에스는 사업에 직·간접적으로 영향을 주고 받는 이해관계자의 의견을 파악하고 경영활동에 반영하기 위해 커뮤니케이션 채널을 운영하고 있습니다. 매년 이해관계자 및 고객의 니즈를 수렴하고 이를 경영전반에 반영될 수 있도록 노력하고 있습니다.

#### 고객

고객의 소리, 브랜드성과진단, SNS 채널, 홈페이지

#### 임직원

경영개선 제안게시판, 업무소통 카톡방, 주니어보드<sup>1)</sup>  
프론티어<sup>2)</sup>, CEO Letter, 고충상담, 신문고, 노사협의회

#### 파트너사

신문고

#### 주주 및 투자자

기업공시, IR

#### 미디어

SNS채널, 홈페이지, 보도자료

#### 지역사회

홀트아동복지회, 사회복지공동모금회, 보바스어린이의원  
한국사회복지협의회(푸드뱅크), 경상북도, 금천구청

1) 주니어보드 : MZ세대로 구성된 직원들과 CEO와의 소통 채널  
2) 프론티어 : 기업문화 소통 및 개선 활동 프로그램

## 중대성 평가

중대성 이슈는 지속가능한 경영을 위해 재무적 영향과 비재무적 영향의 관점으로 이슈를 선정하였습니다. 중대성 이슈를 기반으로 주요 활동을 작성하였습니다. 롯데지알에스는 지속가능경영보고서의 중점적으로 관리할 핵심이슈를 식별하기 위해 GRI 보고원칙에 따라 미디어, 기업 벤치마킹, 산업분석 등을 통해 중대성 이슈 Pool을 구축하여 이중 중대성 평가를 실시하였습니다. 핵심 중대 이슈는 환경, 사회, 영향과 재무 영향에 대해 중대성을 우선 순위화 하였습니다.

### 1 이해관계자 이슈 Pool 구축

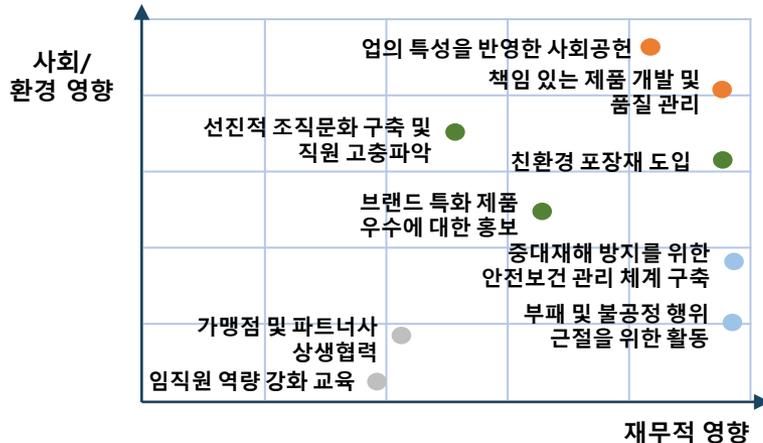
- 글로벌 표준지표 (GRI Standards2021)
- 내부 경영 정책 분석
- 미디어 분석

### 2 중대성 평가

- 재무적 영향, 환경 / 사회 영향
- 중대 이슈 선정

### 3 이슈별 대응 전략 수립

- 중대 이슈별 우선 순위화 및 대응 전략
- 성과 및 향후 목표 공개



이해관계자를 대상으로 사회/환경 영향력이 큰 이슈를 온라인으로 설문 진행 하였습니다. 사회/환경 영향, 재무적 영향을 고려하여 우선순위를 도출하였습니다. 2023년 중대성 평가 결과 ‘업의 특성을 반영한 사회 공헌’, ‘책임 있는 제품 개발 및 품질관리’가 중요 이슈로 도출 되었습니다. 중대 이슈는 전략 및 성과를 지속가능경영보고서에 공개 하였습니다.

## 업의 특성을 반영한 사회공헌

### 베이커리 업체와 협업

엔제리너스는 지역 유명 베이커리 업체와 협업을 진행하여 카페 매장과 차별화 하고 있습니다. 엔제리너스가 매장내 제빵 관련 설비를 구축하여 지역 유명 베이커리 업체가 무상으로 기자재를 사용할 수 있도록 하고 있습니다. 또한 베이커리 업체의 인건비와 원재료비 지원을 통해 베이커리 생산에 대한 부담을 경감하였습니다. 베이커리 업체는 로컬지역의 경계를 넘어 브랜드와 제품을 홍보할 수 있었고 엔제리너스는 동반성장 할 수 있는 계기가 되었습니다.



무상 지원

[제빵 관련 기자재]



지역 유명 베이커리 업체와 협업



매출액 대비 **최대 30%** 이내 지원

[원재료비]



매출액 대비 **최대 29%** 이내 지원

[인건비]



매출액 대비 **최대 12%** 지원

[매출수수료]



### 바리스타 진로체험

청소년들이 바리스타의 직업을 체험하고 진로 결정시 도움이 될 수 있도록 교육부로부터 교육기부 진로체험을 인증 받았습니다. 엔제리너스 바리스타 교육을 담당하는 전문 강사를 통해 커피에 대한 이론과 실습을 진행하고 있습니다.

## 책임있는 제품 및 품질관리

2022



[한우 트리플머쉬룸 버거]



[힙&amp;핫치킨 버거]

2023



[불고기 익스트림 오징어 버거]



[청주 미친만두]

2022년 양송이 버섯과 트리플 풍미의 프리미엄 제품인 '한우 트리플머쉬룸 버거'를 출시하였습니다. 또한, 수제버거 시장의 트렌디한 적체 피클을 가미한 '힙&핫치킨버거'를 출시하였습니다. 제품 출시 후 기존 제품과 차별화된 제품으로 주목을 받았으나, 매출 상승은 미미하였습니다. 또한, 원재료의 품질 및 제품 제조상의 어려움으로 장시간에 걸쳐 개선하였습니다. 신제품 출시시 파트너사의 원재료 생산 및 검사, 제품 광고 및 홍보, 제품 제조에 따른 매장 근무자 교육 등 인적·물적 자원이 소요됩니다. 기호도 조사 후 신제품을 출시하지만, 고객의 브랜드 제품에 대한 기대 요소 인지에 미흡하여 인적·물적 자원이 소모되었습니다. 2023년은 기존 제품을 재조합한 '불고기 익스트림 오징어 버거'를 출시하여 고객의 브랜드 니즈에 부합하는 제품으로 매출 성과를 이루었습니다. 그리고 매운맛을 선호하는 고객 니즈를 반영한 지역 유명 만두와 콜라보를 통해 바이럴과 매출 성과 모두 이룰 수 있었습니다. 지속적으로 브랜드 아이덴티티에 부합한 책임있는 제품 기획으로 공급망, 이해관계자 등의 성과로 연결 될 수 있도록 노력하겠습니다.

## 경제적 가치 창출과 분배



롯데지알에스는 2022년 창출된 7,815억(연결기준) 원의 매출액과 17억 원의 영업이익을 달성하였습니다. 이를 통해 고용 증가 및 급여 상승, 사회 공헌 활동 등을 통해 경제적, 사회적 가치를 이해관계자들과 분배하였습니다.

## 기후변화 리스크 및 기회요인 관리

기후변화에 따라 다양한 요인이 리스크가 될 수 있고 기회로 작용할 수 있습니다. 급격한 기후 변화로 야채류 공급 불균형을 해결하기 위해 스마트 팜을 검토하고 있습니다. 구매에서 기후 관련 모니터링을 하고 있으나, 점진적으로 전사가 참여할 예정입니다. 환경 리스크를 예측하여 재무적 위험을 낮추고 기회를 포착하여 신 시장을 개척하겠습니다.

구 분	영향 범위			리스크	기회	재무 영향
	단기	중기	장기			
전환 리스크	정책 및 법률	일회용품 사용 규제 확대	○	일회용품 운영 비용 증가	다회용품 도입 및 친환경 일회용품 개발	친환경 일회용품 원가 상승
	시장	친환경 소비트렌드 확대	○	경쟁사 대비 경쟁력 하락	친환경 브랜드 선제 대응 및 신규 시장 진입	브랜드 이미지에 의한 매출 증감
물리적 리스크	급성	강수 및 기온 관련 극한 기후 변화	○	자연재해로 인한 수급 불안정 및 자산 손실	대체 공급망 및 운영체계 변경을 통한 영업 활동	매출 감소 및 자산손실
	만성	평균 기온 변화		○	수급 차질 및 근로 능력 감소	저탄소 신규 시장 진입

## 평가 및 보상

구분	단위	2020	2021	2022
최저시급	원	8,590	8,720	9,160
신입사원 시급	원	15,350	15,798	16,338
신입사원 시급 비율	%	179	181	178
연금부채	억 원	683	713	609

신입사원은 최저시급보다 높게 지급하고 있고, 성별에 따라 임금을 차별하여 지급하지 않습니다. 모든 직원은 최저시급 이상 지급을 근로계약서에 명시하고 있습니다. 연금지불을 위해 연금펀드를 운영하고 있습니다.

## 간접적 경제 효과

### 엔제리너스 지역 베이커리 업체 상생



엔제리너스는 지역을 대표하는 개인 베이커리 업체와 상생협력을 하고 있습니다. 엔제리너스는 2021년 양주지역 베이커리 업체인 '윤쉐프 정직한 제빵소'와 협업하여 엔제리너스 매장에 입점하였습니다. '윤쉐프 정직한 제빵소'는 양주가 아닌 서울지역까지 영업을 확장하여 인지도가 상승하였습니다. 엔제리너스는 입점한 베이커리 업체에 필요한 모든 시설과 기자재를 무상으로 제공하고, 인건비 7.3억 원, 원재료비 8.6억 원을 지원하여 지역업체가 성장 할 수 있도록 지원하고 있습니다.

## 간접적 경제 효과

### 엔제리너스 가맹점 지원

가맹점 매장 리뉴얼시 커피머신, 제빙기 등 기자재를 일부 무상 대여하여 가맹점 부담을 덜어주고 있습니다. 휴게소 매장 매출이 하락하여 어려움을 겪는 가맹 점주의 어려움을 경감하고자 매출 대비 2%를 원두로 무상 지원하였습니다.

휴게소 가맹점 원두 무상 지원

2.2억

가맹점 리뉴얼시 무상 기자재 대여

4.9억

### 공정무역 원두



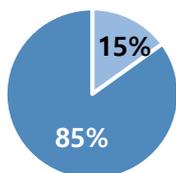
공정무역 원두 구입금액



롯데리아, 엔제리너스, 크리스피크림도넛은 공정무역 원두를 사용하고 있습니다. 커피 생산자 및 노동자들이 정당한 노동력의 대가로 지불되는 공정무역 원두를 구입하여 윤리적인 소비가 확대되도록 노력하겠습니다

### 공급 비중

- 국내 생산 원재료
- 해외 생산 원재료



롯데지알에스에서 사용하는 원재료 대부분은 국내 파트너사에서 제조된 원부재료를 제공 받고 있습니다. 포테이토, 원두, 주방기기와 같이 국내에서 생산이 어려운 원재료는 해외에서 수입하여 사용하고 있습니다.

### 롯데리아 가맹점 지원

경쟁사 인근 매장의 매출 및 수익성 증대를 위해 판매 제품의 보전금을 일부 지원해주는 제도를 운영하고 있습니다. 노후화된 매장 개보수시 기기 무상대여제도(2022년 9.9억 지원)를 운영하고 있습니다.

구분	단위	2020	2021	2022
보전금	백만 원	20	29	15
개보수	점포수	63	62	102

## 반부패

### 반부패 등 관련 준법 교육

부패방지 법령을 준수하고 투명한 기업문화를 확립하고자 부패방지 관련 규범준수경영시스템(ISO 37301)을 인증받았습니다. 2022년 이사회 위원 전원 참석하에 반부패 관련 회사 컴플라이언스 방침 전문을 승인 받았습니다. 해당 전문은 전 임직원, 당사 주요 파트너사인 114개 파트너사에 전달하였습니다.

### 반부패 등 관련 준법 교육

구 분	단위	2020	2021	2022
교육 과정수	개	2	6	5
교육 시간	시간	2	6	5
교육 이수율	%	100	100	100

## 조세

### 조세 접근

조세전략에 대한 조직내 거버넌스 기구는 별도로 존재하지 않고, 내부통제에 대한 프로세스를 통해 위험관리를 하고 있습니다. 조세 관련 법 개정안에 대해 회계법인, 법무법인 등과 법 개정에 대한 의견을 정부에 제시합니다. 조세에 대한 리스크 예방 차원에서 세무 관련 법규 준수를 최우선 원칙으로 주기적으로 교육을 진행하고 있습니다. 조세 관련 업무 담당자는 세무전반에 대한 리스크를 검토하고 외부 회계법인과 연계하여 법 준수를 위해 노력하고 있습니다. 롯데지알에스는 세법에서 규정한 납세의무의 성실한 이행을 통해 경제적, 사회적으로 기여하기 위해 노력하겠습니다.

구 분	보고빈도	최종 승인
법인세	1회/년	CEO
부가가치세	4회/년	부부장
원천세	12회/년	재경팀장

### 조세 교육

#### 업무 교육

회계결산, IFRS회계기준

#### 리스크 예방 교육

법인세, 부가가치세

## 조세

### 조세 투명성

회사내 자금 지출은 자금팀에서 세금을 납부하여 세무 담당자와 이원화하여 투명하게 운영하고 있습니다. 법인세 세무 조정시 외부 회계법인과 세무 담당자가 점검하여 규정을 준수하고 있습니다. 사내 내부회계관리 전담부서를 운영하여 잠재적 리스크를 식별하고 통제하고 있습니다. 감사를 받는 연결 재무제표가 포함된 계열사는 롯데 F&G 베트남 팩토리로 제조·유통업을 하고 있습니다. 2022년 16억원의 매출이 발생했고 각 국가 규정에 따른 세금을 성실히 납부하였습니다.

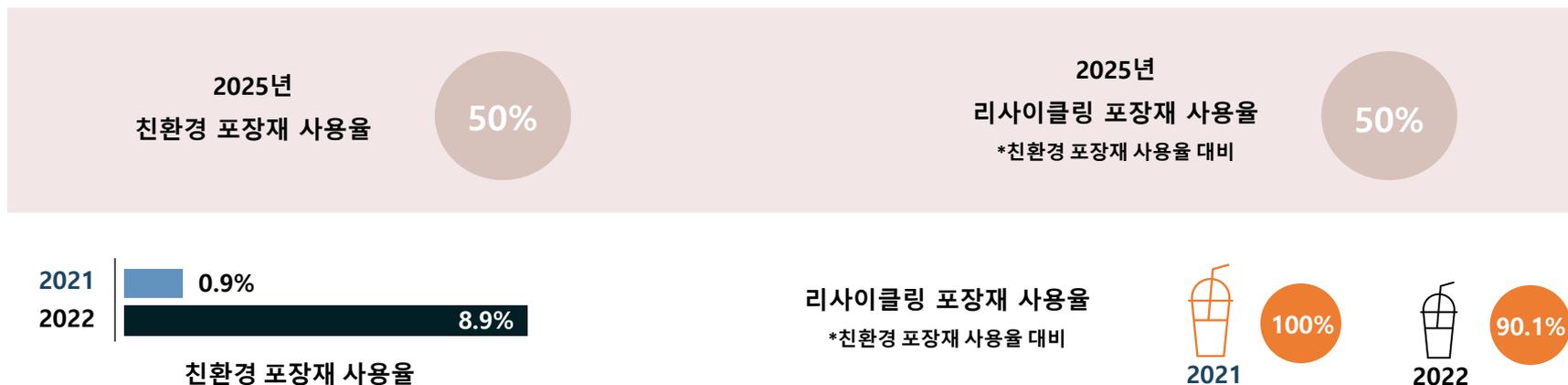
## 포장재 사용

포장은 제품을 보호하고 제품 정보를 알기 쉽도록 제공하는 역할을 하지만 폐기되는 포장재는 심각한 환경 문제를 야기합니다. 롯데지알에스는 정부 정책을 준수하고 환경 친화적인 포장재를 확대 할 수 있도록 노력하겠습니다. 2020년 포장재 전산 데이터가 없어 2021년부터 작성하였습니다.

구분	단위		2021	2022	비고
플라스틱	PET	Virgin	37.8	323.2	
		R-pet 	18.8	153.5	물리적 재활용 플라스틱 소재 컵
	PS	톤	110.9	96.5	
	PP		120.6	99.8	
	PE		682.6	565.3	비닐 홀더류
우드		-	9.3	우드스틱, 커트러리	
종이		-	7.5	종이빨대	
복합재질		850.8	821.4	종이, 플라스틱 복합	

## 포장재 사용

### 친환경 포장재



2022년부터 친환경 포장재로 종이빨대, 우드소재의 커트러리가 도입되었습니다. 포장시 사용하는 아이스컵에는 리사이클링 PET소재가 60% 적용되었습니다. 친환경 포장재 사용량은 파트너사에서 구매한 구매량을 기준으로 산출되었습니다. 2025년 친환경 포장재 사용량 목표 달성을 위해 매장내 테스트와 연구를 진행하고 있습니다.

## 에너지 소비

기후위기로 전 세계 산업은 저탄소 및 재생에너지로 빠르게 전환하고 있습니다. 롯데지알에스는 탄소 배출량을 저감하기 위해 고효율 에너지 등급 기기 사용, 저탄소 에너지 전환 등을 지속적으로 추진하고 있습니다. 본사, 엔제리너스 직영 매장에서 사용하는 에너지 소비를 측정하여 관리하고 있습니다. 롯데리아, 크리스피크림도넛 직영 매장에서 사용하는 에너지 소비를 측정하여 기후위기에 대응 할 수 있도록 하겠습니다.

## 에너지 소비

에너지 측정은 고지서의 에너지 사용량을 기준으로 작성되었습니다. 2021년은 본사 사옥 이전에 따른 에너지 소비가 감소하였습니다.

### 본사



### 전기 사용량(롯데리아, 엔제리너스 직영매장)



엔제리너스에서 사용하는 에너지원은 저탄소 에너지인 전기를 사용하고 있습니다. 롯데리아, 엔제리너스 직영점에서 사용하는 전기 사용량을 기준으로 산출되었고, 크리스피크림 도넛은 기록하지 않아 제외하였습니다.

### 에너지 집약도

구분	단위	2020	2021	2022
에너지 집약도	억 원/MW	0.2	0.2	0.2

에너지 효율성 향상을 위해 본사는 LED 전등, 고효율 에너지 등급 냉난방기를 사용하고 있습니다.

## 폐수 및 폐기물

### 폐수 배출 및 영향 관리



크리스피크림도넛의 부천커미서리 공장은 폐수법에 따른 법적 기준을 준수하여 폐수처리하고 있습니다. 공인기관에 3개월 단위로 수질을 검사하고, 배출 허용 기준내로 방류하고 있습니다.

### 폐기물 관리

폐기물은 식품 폐기물과 비식품 폐기물이 발생합니다. 식품 폐기물은 음식물 처리기 도입을 점진적으로 도입하여 45 ~ 79% 저감화하고 있습니다. 비식품 폐기물은 재활용될 수 있도록 재활용 업체와 계약을 통해 폐기물을 배출하고 있습니다. 재활용 업체는 매장에서 분리 수거한 폐기물량을 측정하고 수거합니다. 폐기물 재활용을 통해 자원 선순환이 이뤄질 수 있도록 노력하고, 폐기물 배출을 저감하기 위해 포장재 리디자인 작업을 추진하고 있습니다.

#### 리사이클링 유니폼 도입



외식업계 최초로 페트병을 재활용한 친환경 유니폼을 도입하였습니다. 롯데케미칼의 페트병 리사이클링 협업을 통해 리사이클링 유니폼 3종(롯데리아, 엔제리너스, 크리스피크림도넛)을 도입할 수 있었습니다. 유니폼에 냉감 기능성을 추가하여 작업자의 편의성을 도모하였습니다. 지속적인 자원 순환을 통해 폐기물 저감에 기여하겠습니다.

#### 주요 비식품 폐기물 종류



**플라스틱류**  
컵, 컵뚜껑 등



**종이류**  
쇼핑백, 박스 등



**커피찌꺼기**

**OIL**

**폐유**

## 폐기물 발생량 및 재활용률



구 분	단위	2020	2021	2022
플라스틱	ton	255	252	260
	재활용률 %	14.6	9.0	11.3
종이	ton	816	842	817
	재활용률 %	4.9	3.8	3.5
폐식용유	ton	2,149	2,003	2,137
	재활용률 %	46.7	57.7	53.5
커피찌꺼기	ton	156	144	149
	재활용률 %	-	-	-

매장에서 튀김시 사용한 식용유는 내부기준 이상시 사용할 수 없습니다. 내부기준 이상으로 더 이상 사용하지 않는 폐식용유를 친환경 바이오디젤로 리사이클링 하고 있습니다. 바이오디젤은 자원을 선순환하고 기존 연료보다 탄소 배출 저감에 기여하고 있습니다. 커피찌꺼기는 매장 별로 소량 발생하여 수거시 고가의 수거비로 이를 해결하고 재활용할 방법을 연구하고 있습니다.

## 고용

### 신규채용

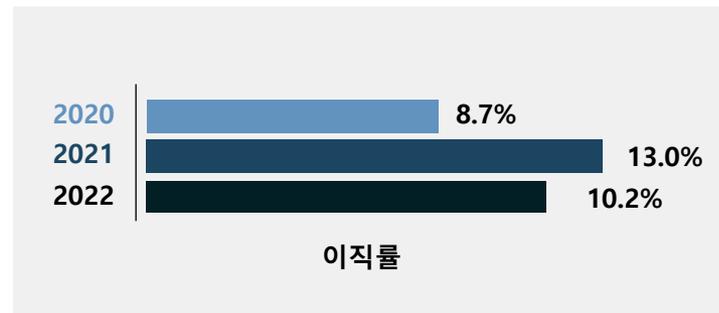
끊임없는 자기계발과 열정으로 고객 감동을 생활에서 실천하고 미래를 함께 할 수 있는 인재를 채용하고 있습니다.

구 분	단위	2020		2021		2022	
		남성	여성	남성	여성	남성	여성
30대 미만	명	3	16	6	30	44	60
30 ~ 50대	명	-	2	2	2	15	10

## 고용

### 이직 현황

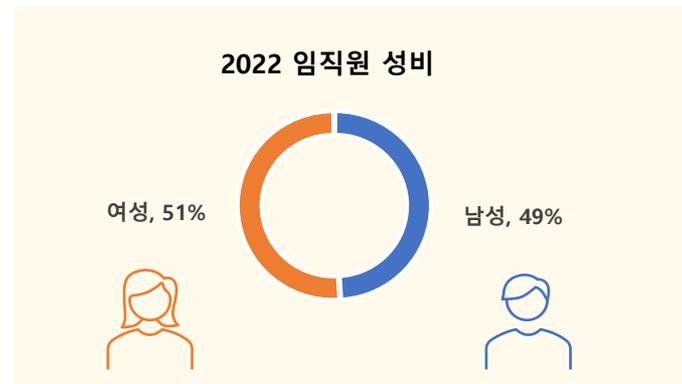
구 분	단위	30대 미만	30 ~ 50대	50대 이상
2020	남성	33	38	9
	여성	63	25	-
2021	남성	33	70	11
	여성	61	55	1
2022	남성	25	53	11
	여성	30	56	3



### 임직원 현황

차별없는 채용을 통해 남성과 여성의 성비는 비슷하게 유지되고 있습니다.

구 분	단위	30대 미만	30 ~ 50대	50대 이상
2020	남성	194	752	28
	여성	328	639	5
2021	남성	124	719	28
	여성	237	649	6
2022	남성	117	715	27
	여성	231	653	4



## 고용

### 정규직 복리후생

여름 휴가 시즌 휴가비, 콘도 지원 등을 통해 휴가 기간 리프레쉬 할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 명절 귀향여비를 지원하여 부담을 덜고 가족과 휴식을 지원하고 있습니다. 유연한 근무제도 운영, 동아리 활동 지원 등을 통해 회사의 구성원으로서 생활 안정과 만족도 제고가 이뤄질 수 있도록 노력하고 있습니다.



주택용자금 지원  
사택지원  
무연고 발령시 교통비 지원  
건강검진 지원  
장기근속 휴가 및 선물 지급  
동계휴가



자녀 학자금 및 입학 축하금 지원  
가족돌봄휴가  
출산 선물 지급  
난임치료비 지원  
남성 및 여성 육아휴직  
경조사 휴가 지원  
임신기간 근로시간 단축

계약직과 아르바이트생을 포함한 모든 임직원을 대상으로 정기적인 건강진단을 실시하여 질병 예방 및 유소견자 관리를 실시하고 있습니다. 또한 임직원의 단체상해보험 가입을 통해 상해, 질병 등의 정도에 따라 지원하여 생활 안정이 될 수 있도록 운영하고 있습니다.

### 육아휴직

일과 가정의 양립을 위하여 육아 휴직을 최대 2년까지 운영하고 있습니다. 육아휴직 후 업무에 빠르게 적응할 수 있도록 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 육아휴직은 남성, 여성 차별없이 사용할 수 있게 하는 조직 문화를 조성하여 자유롭게 사용하고 있습니다. 출산을 장려하고 지원하여 사회에 기여할 수 있도록 노력하겠습니다.

## 육아휴직

구 분	단위	2020		2021		2022	
		남성	여성	남성	여성	남성	여성
육아휴직 대상자	명	35	49	30	52	23	44
육아휴직 사용자		32	49	24	52	18	42
육아휴직 후 복직자		53	99	55	104	40	113
육아휴직 복직 후 12개월 이상 근무직원	%	50	91	52	96	38	106
육아휴직 후 업무 복귀율 <sup>1)</sup>		96.4	95.2	94.8	96.3	88.9	100
육아휴직 후 업무 유지율 <sup>2)</sup>		94.3	91.9	94.5	92.3	95.0	93.8

1)(업무에 복귀한 인원 / 업무 복귀 대상 인원)×100

2)(복직 후 12개월 이상 근무한 인원 / 2021지속가능경영보고서 육아휴직 복귀한 인원)×100

육아를 지원하는 조직의 정책과 문화 조성으로 육아휴직자의 대부분은 업무 복귀하여, 근무하고 있습니다. 양육지원, 유연근무제도 등 가족친화적인 제도를 모범적으로 운영하여 가족친화 기업 인증을 획득하였습니다.

## 노사관계

직원가치 창조 및 노동환경 개선을 위해 노사협력 프로그램을 매년 진행하고 있습니다. 노사 간의 소통을 확대하고, 업무 환경 개선을 위해 지속적인 점검을 하고 있습니다. 노사협회가 완료된 사항은 수시로 임직원 메일을 통해 공지합니다. 2022년 노조 가입인원은 1,241명 입니다.

구 분	단위	2020	2021	2022
노조가입 비율	%	68.9	72.3	71.5

구 분	단위	2020	2021	2022
노·사 합동 워크숍	횟수	1회	-	1회

## 보건 및 안전

### 안전·보건 경영 방침

롯데GRS는 고객과 근로자의 건강과 안전을 경영의 최우선 가치로 여기고, 지속 가능한 경영을 달성하기 위해 안전경영방침을 선언한다

**목표**

- 중대재해 "Zero"
- 관계법규 및 사회적 원칙과 기준 준수
- 파트너사와 안전문화 가치 공유

**실천사항**

1. Risk를 발굴하여 개선
  - 위험성평가 등 예방 활동을 통해 위험요인을 발굴하고 개선한다
  - 배달중서지, 고객용대근로자의 안전보건 위험요인을 개선한다
2. 경계진 방법과 절차 준수
  - 방법과 절차를 반드시 준수하여 고객과 건강과 안전 최우선으로 한다
  - 안전관계법령을 반드시 준수하여 안전한 작업환경을 만든다
3. 위기상황 시 신속히 대응
  - 모든 위기상황을 예측하고 대비하여 피해 최소화 한다
  - 체계적인 훈련을 통해 비상 대응 역량 확보한다
4. 체계적인 안전보건 교육
  - 직영점, 가맹점, 파트너사의 안전교육을 철저히 한다
  - 사고 발생 시 철저히 원인을 파악하여 재발하지 않도록 교육한다

롯데지알에스는 고객과 근로자의 건강과 안전을 경영의 최우선 가치로 여기고, 지속가능한 경영을 달성하기 위해 안전경영방침을 선언하고 안전보건 경영을 실현하고 있습니다. 또한 3대 안전보건 목표와 4대 실천사항을 통해 안전보건경영을 실천하고, 전 임직원이 안전보건 문화를 자발적으로 실천할 수 있도록 내재화하고 있습니다. 국제적 인증인 ISO45001(안전보건 경영시스템)에 따른 안전보건 관리체계를 구축하고 운영하고 있으며, 또한 산업안전보건법 등 안전관계법령에 의한 요구사항을 준수하고 있습니다. 안전보건관리체계는 아르바이트를 포함한 모든 근로자를 포함하여, 도급, 용역, 위탁관계의 파트너사 근로자들을 안전보건을 포함하고 있습니다.

### 산업안전보건법

- 법에 따른 산업재해 예방을 위한 기준 이행
- 쾌적한 작업환경 조성 및 근로조건의 개선
- 안전 및 보건 정보를 근로자에게 제공

### 중대재해처벌법

- 종사자 및 시민의 안전·보건 확보
- 도급, 용역, 위탁 관계에서의 안전·보건 확보
- 중대산업재해 및 중대시민재해 예방

## Risk 최소화 프로세스



- 매월 관리감독자 점검
- 분기 슈퍼바이저 점검
- 수시 안전경영팀 점검

외부 전문업체(전기, 가스, 소방)를 통해 연 2회 화재 및 전기사고 위험을 사전에 파악하고 개선하고 있습니다. 사업장에서는 위험성 평가를 실시하고 있으며, 아차사고(직접적으로 피해가 발생하지 않은 사고로 사고의 전조 증상)를 포함한 안전사고 내역을 분석하여 전사 사고기반 위험성 평가를 진행하고 그 결과에 따른 Risk를 식별하여 개선하고 있습니다.

## Risk 최소화 프로세스

### Risk 점검 수행자 역량



전문분야

산업안전, 전기, 전기공사, 소방, 위험물, 간호사

구 분	단위	기사	산업기사	기능사	간호사
자격 현황	종류	5	3	1	1

### 위험의 선제적 발굴

사업장 관리 수준을 향상하고 사고 위험을 저감하기 위하여 익명으로 안전보건 경영개선 게시판을 운영하고, 유해위험요인 파악시 전근무자 위험요인 설문을 운영하고 있습니다. 위험상황을 보고하는 제보자의 비밀보호를 원칙으로 하고 있습니다. 산업안전사고에 대응할 수 있는 체계 구축을 통해 위험사고 발생시 조치할 수 있도록 교육하고 있습니다.



## 안전 점검 및 작업환경

위험성 평가를 주기적으로 점검하고 위험 요인을 재평가하여 근본 원인을 분석하여 개선하고 있습니다. 안전 관련 현장 점검을 통해 사고를 예방하고, 점검결과를 임직원 평가에 반영하여 안전 인식을 제고하고 있습니다. 안전 관련 법규 제·개정 사항을 모니터링하고 적용되는 사항을 선제적으로 대응하고 있습니다.

### 수시

산업안전담당 수시 종합진단  
고위험 사업장 안전컨설팅

### 매월

관리감독자 주관 전 사업장 안전점검

### 매년

연 2회 지점 주관 안전점검  
연 2회 전문업체 주관 안전점검

## 산업보건 서비스

임직원의 건강을 보호하고 쾌적한 작업환경을 조성하기 위해 노력하고 있습니다. 계약직 및 아르바이트를 포함한 모든 임직원을 대상으로 정기적인 건강진단을 실시하고 있습니다. 또한 건강검진 실시 결과 질병 유소견자에 대한 정기적 사후관리를 통해 개인 건강관리를 지원하고 있습니다. 전 임직원의 건강 및 보건 관리를 위해 근골격계 질환관리, 직무 스트레스 예방관리, 뇌 심혈관계질환 발병 위험도평가 등을 시행하고 있습니다. 또한, 야간근무자 및 분진 취급 근로자 대상으로 법정기준에 따라 특수검진을 실시하고 있으며, 이러한 유해인자로 발생할 수 있는 안전사고 및 질병 예방에 노력하고 있습니다. 특히 곡물분진을 취급하는 사업장은 정기적으로 작업환경측정을 실시하고, 환경을 개선하여 근무자가 쾌적한 환경에서 근무할 수 있도록 노력하고 있습니다.

배치 전 검진

야간근무자, 분진작업 근무자

배치 후 검진

야간근무자, 분진작업 근무자(채용 후 6개월 이내)

일반검진

연 1회

전 임직원

특수검진

연 1회

야간 근무자, 분진 작업자

## 산업보건 서비스

산업안전보건법 132조 및 고용노동부고시 제2023-8호 제20조에 따라 건강진단 사후관리를 위한 근로자의 건강진단결과(사업주 보관용)를 보관하고 있으며, 이 자료는 담당자(보건관리자) 및 승인권자의 기밀을 유지하고 있습니다. 임직원의 안전보건에 관한 의견을 청취하고 경영에 반영하기 위해 매 분기 1회 노사 대표가 참석하는 산업안전보건위원회를 운영하고 있으며 경영제안 게시판, 단체 소통방 등을 통해 직원의 의견들을 검토하고 유해위험 요소를 제거하고 있습니다. 안전보건 게시판에 안전보건 교육 자료, 유해 위험설비, 안전점검 매뉴얼을 게시하여 임직원이 열람하고 있습니다. 그리고 전사 위기 관리 매뉴얼, 사업장 위기관리 요령, 물질안전보건자료, 근골격계 질환 예방자료를 점포관리자 모바일 앱에 등록하여 현장에서 리스크를 확인하고 신속히 조치 할 수 있도록 하였습니다.

구 분	단위	개선 요청	즉시 개선	검토
안전보건에 대한 직원 의견	건수	30	17	13

산업안전, 직업환경, 보건에 관한 사항을 심의·의결하기 위해 산업안전보건위원회를 운영하고 있습니다. 분기별 1회 노사 대표가 참석하는 산업안전보건위원회를 운영하고 주요 안전 심의·의결 사항은 오른쪽과 같습니다.

### 산업안전보건위원회 주요 안건

- 안전경영 선포식 시행
- 안전보건관리규정 개정
- 사업장 근무환경 개선(분진작업)
- 사업장 휴게시설 설치
- 사전 안전성평가 도입
- 사업장 위험도 평가 시행

정기 안전 보건교육

온라인 교육 : 분기별 6시간

채용시 교육

채용시 교육 : 온라인 교육 8시간

관리감독자 교육

관리감독자 교육 : 연간 16시간

가맹점주 교육

가맹점주 교육 : 연간 1시간

교육 이수율

100%

## 근로자 건강 증진

비정규 계약직을 포함한 임직원은 단체 상해보험에 가입되어 치료비 부담을 경감하고 있습니다. 매월 질병 예방 차원에서 건강 관리 방법을 홍보하고 있습니다. 제품 생산시 증대한 산업안전보건 영향을 예방하기 위해 파트너사의 위험도에 따라 안전 보건평가를 실시하고 있습니다. 2022년도에는 113개의 파트너사에 대해 안전보건 평가를 실시했고, 미흡한 파트너사는 개선을 진행하였습니다.

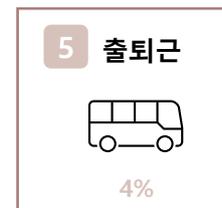
구 분	단위	2020	2021	2022
산업안전보건 관리 시스템이 적용된 직원의 수	명	5,577	4,999	5,128

## 업무상 부상

구 분	단위	2020	2021	2022
중대한 업무 관련 부상	건 수	-	-	-
재해 발생		28	33	20
근로손실 재해율(LTIR) <sup>1)</sup>	%	0.6	0.7	0.4

1)근로손실 재해율 : (사고건 수 × 200000)/(임직원 수 × 근로일 수 × 일 근로시간)

## 업무상 재해 주요 유형



2018년부터 2022년까지 업무상 재해발생(직접적으로 피해가 발생하지 않은 사고로 사고의 전조 증상)을 분석하고, 예방 교육을 강화하고 있습니다.

## 업무상 질병

업무상 질병은 임직원이 업무 수행시 질병에 걸리거나 업무상 부상으로 신체 손상을 입는 경우로 2020년 근골격계 질환 1건이 발생되었습니다. 사업장 특성에 따라 특수건강검진을 진행하고 초기에 발견할 수 있도록 관리하고 있습니다.

구분	단위	2020	2021	2022
업무상 질병	건수	1	-	-
임직원	명	5,577	4,999	5,128

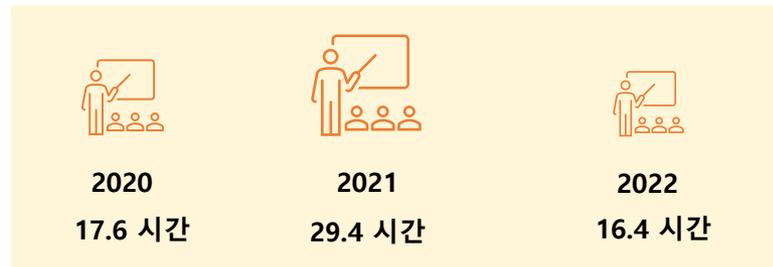


근골격계 질환을 예방하기 위해서 안전보건 포스터를 제작하여 사업장에 게시하여 주의할 수 있도록 하였습니다. 근골격계 유해요인을 분석하여 업무상 무리가 갈 수 있는 작업환경을 개선 하였습니다.

## 트레이닝과 교육

### 교육 운영

정규직 1인당 연간 평균 교육시간



\*정규직 기준 변경에 따른 2020년, 2021년 데이터 수정 반영

학습 플랫폼을 통해 다양한 분야의 학습과정을 전 임직원에게 제공하여 관심분야 학습 및 개별 역량을 강화하고 있습니다. 영업직군의 경우 사업부 및 직책별 특화 교육으로 직무 전문성을 향상하고 왔습니다. 2021년은 기업문화개선팀에서 전체 임직원 대상 강점교육을 실시하여 교육 시간이 증가하였습니다. 2022년 자체 메타버스를 구축하여 트렌드에 맞는 다양한 교육 기회를 제공하고 있습니다. 교육 총 인원만 관리하고 있어 교육을 이수한 직원의 성별, 직급별 구분 데이터는 생략합니다.

## 임직원 역량 강화 프로그램

### 1 부서 전문성 강화를 위한 사외 교육

- 노무, 인사정책, 세무, 컴플라이언스
- M&A 컨설턴트, 마케팅지원 교육

### 3 재취업 프로그램

희망퇴직자 및 정년퇴직자 中 만 50세 이상 근로자를 대상으로 2021년부터 재취업 프로그램을 운영하고 있습니다.

- 재취업 지원서비스
  - 퇴직 후 진로 및 경력 설계
  - 퇴직 후 취업 교육
  - 바리스타, 매장관리자 양성 교육

### 2 직책별 전문성 강화를 위한 사내 교육

- FI(롯데리아 교육 담당), QTF(엔제리너스 교육 담당) 직책 교육
- MBTI 강사 육성 교육 : MBTI 분석 관련 내부 강사 육성
- 리더십 교육

구 분	단위	2020	2021	2022
남성	명	-	3	3
여성		-	-	2

## 다양성과 평등의 기회

### 거버넌스 기구 현황

구 분	단위	2020	2021	2022	
성별	남성	명	6	6	4
	여성		-	-	1
연령대	30대 미만	명	-	-	-
	30 ~ 50대		1	-	1
	50대 이상		5	6	4

이사회는 법령상 절차를 준수하여 선임하며, 각 분야 전문가들로 구성되어 있습니다. 경영전문가로 구성된 사내이사와 다양한 분야의 사외이사의 구성을 통해 전문성과 다양한 시각을 통해 이사회를 운영하고 있습니다. 이사회의 다양성을 위해 여성이사를 2022년도에 1명 신규 선임하였습니다.

정규직 성별 및 연령대 비율

구 분	단위	2020		2021		2022	
		남성	여성	남성	여성	남성	여성
30대 미만		37	63	34	66	34	66
30 ~ 50대	%	54	46	53	47	52	48
50대 이상		87	13	84	16	88	12

성별 보수 및 비율

구 분	단위	2020	2021	2022
보수 <sup>1)</sup>	남성 백만 원	4.0	4.3	4.5
	여성	3.5	3.7	3.8
보수비율	%	86.1	85.2	85.2

1)보수 : 월 통상 임금 + 상여금

## 결사의 자유 및 단체교섭

롯데지알에스는 임직원과 노동조합의 상호 신뢰를 바탕으로 창업이래 무분규를 유지하고 있습니다. 임직원과 관련된 사항은 정기적인 미팅 외에도 수시로 논의하여 발전적인 노사관계가 되도록 하겠습니다.

### 대의원 대회

임금 및 단체 협약 등 관련 사항  
노조 내부 논의(연 1회)

### 노사 협의회

근로자 인사, 근무환경 등의  
전반적인 사항 논의(분기별)

### 노사 합동 워크숍

임금 및 단체 협약 등 세부사항 노사  
논의(연 1회)

## 인권 경영

아동은 고용자체가 불가능하도록 시스템을 구축하여 아동 노동이 불가능합니다. 법정 최대 근무시간인 주 52시간 초과에 대한 모니터링과 퇴근시간 자동 PC로그아웃을 통해 강제노동을 금지하고 있습니다. 본사 보안요원 인권 교육 비율은 별도로 관리하지 않고, 해당업체 자체적으로 인권 교육을 진행하고 있습니다.

## 지역사회



롯데리아는 2023년 청주지역 맛집 메뉴인 '매운 만두·미친만두'를 협업하여 출시하였습니다. 지역 자영업자의 메뉴를 전국적으로 홍보하여 출시 후 7월까지 16억 원의 매출을 달성하였습니다.



엔젤리너스는 2021년도부터 경상북도와 MOU를 체결하여 지역 특산품을 활용한 제품을 출시하고 있습니다. 2022년에는 리얼복숭아주스를 판매하여 지역농가 상생에 기여하였습니다.

2019년부터 공정무역 인증 원두를 도입하여 생산자에게 정당한 이익이 배분되어 지속가능한 원두 생산이 될 수 있도록 사회적 책임을 다하겠습니다.

구 분	단위	2020	2021	2022
공정무역 원두 사용량	ton	31	56	154
지역상생 제품 매출	백만 원	551	507	120

\*2021년 공정무역 원두 사용량은 일부 사업부 사용량 누락으로 데이터 변경하였습니다.



자사법인 롯데잇츠 주문 건수에 따라 모금된 기금을 전달하는 희망ON 프로그램을 운영하고 있습니다. 서울 특별시 자치구에 성금을 전달하여 지역아동센터의 편의시설 보수와 결식아동 대상 식료품 등을 지원하고 있습니다. 2022년 9천만 원이 자치구에 전달되었으며, 차별없는 환경을 누릴 수 있도록 노력하겠습니다.



우리 아이 첫 번째 테마파크



2023년 중랑구청 취약계층 100명을 직업체험 테마파크인 키자니아에 초대하였습니다. 다양한 직업체험을 통해 다채로운 꿈을 키워줄 수 있는 환경을 조성하겠습니다.

### 미혼 한부모 지원



2016년부터 홀트 아동복지회와 미혼 한부모 가정의 자립을 지원하고 있습니다. 2022년에는 미혼 한부모가 제작한 제품을 판매할 수 있는 'MOM's Festa' 플리마켓을 개최하였습니다. 행사 개최 사전에 미혼 한부모 판매자를 대상으로 창업교육을 실시하여 판로개척과 자립을 지원 할 수 있도록 하였습니다.

### 교육기부 진로체험 인증



2021년부터 교육부와 청소년 진로체험을 운영하여 2022년 6월 교육기부 진로체험 프로그램으로 인증 받았습니다. 이를 통해 청소년들이 바리스타의 진로체험을 경험할 수 있도록 하였습니다. 또한, 진로를 탐색하고, 꿈을 실현하는 밑거름이 되도록 운영하겠습니다.

### 사랑의 김장나눔



금천구청과 소외계층 및 이웃주민들을 위한 사랑의 김장나눔 행사를 통해 무료 급식소, 장애인 복지시설 등에 김장을 전달하였습니다. 작은 행동이 나비효과가 될 수 있도록 노력하겠습니다.

### 산업 안전

안전보건에 대한 의견을 수렴하고 개선하기 위해 산업안전보건위원회를 운영하고 있습니다. 사측 대표 구성원과 노조 대표 구성원은 안전문화를 내재화하여 구체적인 이행 가능성을 논의하여 실행하겠습니다.

산업안전보건위원회	참석자	주요 안전
2022.03.24	사측 대표 8명, 노조측 대표 9명	점포 근무환경 개선(분진 등), 안전보건관리규정 개정
2022.07.25	사측 대표 8명, 노조측 대표 9명	점포내 휴게 시설 설치, 안전점검 주간 확대 시행
2022.09.14	사측 대표 7명, 노조측 대표 7명	신규 점포 안전성 체크, 점포 위험도 평가 시행
2022.12.14	사측 대표 7명, 노조측 대표 7명	건강검진 유소견자 관리, 안전·보건 분야 평가 시행

## 공급망 실사

핵심 파트너사의 제조시설에 대해 정기적으로 평가하고 있습니다. 각 파트너사가 준수해야 하는 기준을 설정하여 평가하고 있습니다. 신규 파트너사는 제조시설 환경을 평가하여 거래 여부를 결정합니다. 중소파트너사와 동반성장을 위해 햄버거 빵을 제조하는 기술을 제휴하여 거래하고 있습니다. 2022년 113개 파트너사를 위험 작업도에 따라 3개의 그룹으로 세분화하여, 안전보건평가를 시행하고 리스크를 개선하였습니다. 그리고 2021년 주 52시간 근무 기준에 대한 노사간 협의가 파행된 파트너 1개사에 대해 실질적 사회적 영향을 줄 수 있어 공급을 일시 중단하였습니다. 또한, 공급망의 객관적인 ESG 평가를 위해 제 3기관인 '전략과 혁신'에서 6개의 핵심 파트너사를 평가하였습니다.

## 고객 건강과 안전



롯데지알에스는 파트너사의 자가품질검사서를 확인하여 안전한 원재료를 공급하고 있습니다. 불시 검사를 통해 안전성을 추가로 검증합니다. 물류센터에 입고된 원재료는 검사실에서 내부기준서에 따라 파괴검사와 미생물 검사 후 매장으로 배송됩니다. 파트너사와 롯데지알에스의 이중 품질검사를 통해 안전하고, 고품질의 제품을 제공하기 위해 노력하겠습니다.

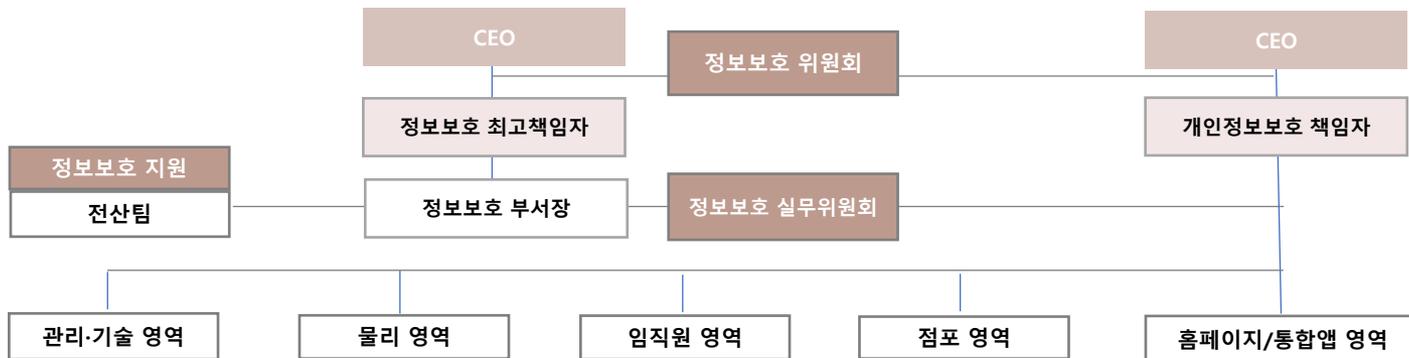
## 제품 정보 표시

매장에는 주력 제품에 대한 영양성분, 중량, 알레르기 유발식품, 원재료의 원산지 정보를 비치하여 고객이 확인할 수 있도록 하고 있습니다. 배달시에는 배달 어플 및 영수증에 해당 정보를 제공하고 있습니다. 제품 보관시 주의사항(변질 우려에 따른 취식), 제품 취식시 안전(날카로움, 화상 주의)에 대한 사항을 제품 포장재에 표기하고 있습니다. 식품 관련 법규사항은 지속적으로 확인하여 반영하고 있습니다. 원부재료는 HACCP 및 ISO 인증 등을 우선 순위로 검토하고 있습니다. 또한 포장재가 자원 선순환 될 수 있도록 단일재질 사용을 확대하고 있습니다. 아이스 음료 포장용 컵은 무잉크 제품으로 환경과 자원 선순환을 위해 변경하였습니다.

## 정보보안 및 정보보호

AI, chat GPT 등 신기술 도입에 따라 정보보안 및 정보보호 중요성이 대두되고 있습니다. 국내 정보보안 및 개인정보보호 준수로 한국 인터넷 진흥원으로부터 정보보호 관리체계(ISMS)인증을 유지하고 있습니다. 정기적, 불시적 점검을 통해 위험을 식별하여 개선하고 있습니다. 정보보호 관련 교육 이수율을 100% 유지하여, 개인정보를 중요하게 인지하고 정보보안 문화를 내재화 하겠습니다. 정보보안 침해사고에 대응하기 위해 예산을 투자하고 있으며, 정보의 유출 탐지 시스템을 통해 이상행위를 점검하고 있습니다. 임직원이 악성메일에 대처할 수 있도록 전사 악성메일 모의훈련을 주기적으로 실시하고 있고, 보안 취약사항을 점검하여 재정비하고 개선하겠습니다.

### 정보보호 대응체계



법률에 따라 독립성과 전문성을 갖춘 정보보호 최고책임자를 선임하고, 정보보호 최고 책임자를 중심으로 정보보호를 강화해 나가고 있습니다. 정보보호 침해 발생시 신속한 대응체계를 통해 확산 방지에 노력하겠습니다.

# Appendix

GRI	Disclosure	Page	Explanation
<b>GRI 2</b>			

2-1 조직 세부 정보 10

구 분	20년	21년	22년	
국내 점포수	롯데리아	1,330	1,326	1,299
	엔제리너스	513	458	412
	크리스피크림	132	131	128
	컨세션	30	33	42
합 계	2,005	1,948	1,881	

**연결 재무제표**

구분	단위	2020	2021	2022
유동자산		327,075	281,121	297,441
매각예정자산		4,277	-	-
비유동자산		516,397	480,079	529,757
자산총계		843,473	761,200	827,199
유동부채		355,518	281,218	354,337
비유동부채		260,074	293,324	286,507
부채총계		615,592	574,542	640,844
지배기업 귀속	백만 원	219,846	179,209	180,201
자본금		1,261	1,261	1,261
자본잉여금		6,818	6,818	6,818
기타자본구성요 소		10,777	12,793	14,276
이익잉여금		200,990	158,337	157,846
비지배지분		8,035	7,449	6,153
자본총계		227,881	186,658	186,354

구 분	20년	21년	22년	
해외 점포수	베트남	268	265	249
	미얀마	35	37	40
	캄보디아	5	4	4
	카자흐스탄	6	7	7
	라오스	3	4	5
몽골	2	2	3	
합 계	319	319	308	

**손익계산서**

구분	단위	2020	2021	2022
매출액		683,103	675,719	781,455
매출원가		327,688	339,478	412,474
매출총이익		355,415	336,240	368,981
판매비		374,969	362,011	367,270
영업이익		-19,554	-25,771	1,712
기타수익		17,291	10,329	6,492
기타비용	백만 원	26,630	29,317	13,809
금융수익		9,036	8,435	9,227
금융원가		18,284	15,220	16,588
지분법손실		-	-	371
법인세차감전손익		-38,141	-51,543	-13,337
법인세비용		-4,412	-11,924	465
중단영업이익		-	-5,059	-
당기순이익		-33,730	-44,679	-13,802

조직 및  
보고 관행

2-2 조직 내 지속가능경영보고  
에 포함된 기업 목록 6~7,  
10~12

GRI	Disclosure	Page	Explanation
<b>GRI 2</b>			
조직 및 보고 관행	2-3 보고 기간, 주기 및 문의처	9	
	2-4 정보의 재작성	-	재작성 사항 보고서 내 작성
활동 및 임직원	2-6 활동, 조직의 가치사슬 및 기타 사업 관계	11,13	
	2-7 임직원	13~14	
거버넌스	2-8 임직원이 아닌 근로자	14	
	2-9 지배구조 및 구성	15	
	2-10 최고 의사결정기구의 추천 및 선정	15~16	
	2-11 최고 의사결정기구의 의장	15~16	
	2-12 최고 의사결정기구의 역할	15~16	
	2-13 영향 관리에 대한 책임 위임	16	
	2-14 지속가능성 보고에 대한 최고 의사결정기구의 역할	16	
	2-15 이해관계 상충	16	
	2-16 중요 사안에 대한 커뮤니케이션	16	
	2-17 최고의사결정기구의 종합적인 지식	16	
	2-18 최고의사결정기구의 성과에 대한 평가	17	
	2-19 보수 정책	17	
	2-20 보수 결정 절차	17	
전략, 정책 및 실행	2-21 연간 총 보상 비율	17	
	2-22 지속가능한 성장 전략에 대한 선언문	17	
	2-23 정책 공약	17	

GRI	Disclosure	Page	Explanation															
<b>GRI 2</b>																		
전략, 정책 및 실행	2-24	내재된 정책 공약	17															
	2-25	부정적 영향 개선 프로세스	18~19															
	2-26	책임있는 비즈니스 수행을 위한 자문 메커니즘	18,20															
	2-27	법규 준수	-	증대한 위반 사례 없음 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>단위</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>배상금</td> <td rowspan="2" style="text-align: center;">억 원</td> <td style="text-align: center;">0.7</td> <td style="text-align: center;">1.9</td> <td style="text-align: center;">1.6</td> </tr> <tr> <td>벌과금</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0.1</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table>	구분	단위	2020	2021	2022	배상금	억 원	0.7	1.9	1.6	벌과금	0	0.1	0
	구분	단위	2020	2021	2022													
배상금	억 원	0.7	1.9	1.6														
벌과금		0	0.1	0														
2-28	가입 협회	-																
이해관계자 참여	2-29	이해관계자 참여방식	20	노사합동워크샵, 고객의 소리, 언론사 인터뷰														
	2-30	단체 교섭 협약	-	협약 체결시 메일 공지 및 전체 임직원 적용														
<b>GRI 3</b>																		
중대성 이슈 공개	3-1	중대성평가 수행과정	21															
	3-2	중대성 이슈 목록	21															
	3-3	중대성 이슈 관리	22~23															
<b>Topic Standards</b>																		
경제적 성과	201-1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	24, 48															
	201-2	기후변화에 따른 재무적 영향 및 사업에 대한 위험과 기회	24															
	201-3	확정급여형 연금 채무 및 기타 퇴직연금안	25															
	201-4	정부 재정지원(세액 공제)	-	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>단위</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>중소기업 상생협력</td> <td rowspan="2" style="text-align: center;">백만 원</td> <td style="text-align: center;">1.6</td> <td style="text-align: center;">1.5</td> <td style="text-align: center;">0.8</td> </tr> <tr> <td>전자신고</td> <td style="text-align: center;">0.02</td> <td style="text-align: center;">0.02</td> <td style="text-align: center;">0.02</td> </tr> </tbody> </table>	구분	단위	2020	2021	2022	중소기업 상생협력	백만 원	1.6	1.5	0.8	전자신고	0.02	0.02	0.02
구분	단위	2020	2021	2022														
중소기업 상생협력	백만 원	1.6	1.5	0.8														
전자신고		0.02	0.02	0.02														

GRI	Disclosure	Page	Explanation				
<b>Topic Standards</b>							
시장 입지	202-1 성별에 따른 현지 최저 임금과 신입사원 임금의 비율	25					
	202-2 현지에서 채용된 고위 관리자의 비율	-	해당사항 없음				
간접적 경제효과	203-1 인프라 투자 및 지원	25~26					
	203-2 중요한 간접 경제적 영향	26					
조달 관행	204-1 현지 협력사에 지출된 비율	26					
	205-1 부패와 연관된 위험이 평가된 업무	-	배임, 횡령 등 6건으로 리스크 업무의 7.3%				
반부패	205-2 반부패 정책 및 절차에 대한 커뮤니케이션 및 교육	27	부패로 인해 징계 또는 해고된 사건 없음				
	205-3 부패 사례 및 조치	-	구분	단위	2020	2021	2022
			부당이익	건 수	2	3	4
불성실근무	1	1	-				
반경쟁 행위	206-1 공정 경쟁에 위반한 법적 조치, 독과점 관행	-	해당사항 없음				
조세	207-1 세금 정책	27					
	207-2 세금 거버넌스, 통제 및 리스크 관리	-	조세 관련 전략 업무 재경부문장				
	207-3 세금과 관련된 이해관계자 참여 및 우려사항 관리	27					
	207-4 국가별 보고	28					
원재료	301-1 사용된 원재료의 증량 또는 용량	28					
	301-2 재활용 원재료 사용	28~29					
	301-3 재활용 제품 및 포장재 소재	29					

GRI	Disclosure	Page	Explanation											
<b>Topic Standards</b>														
에너지	302-1 조직 내에서의 에너지 소비	29~30												
	302-2 조직 외부에서의 에너지 소비	-	해당 데이터 없음											
	302-3 에너지 집약도	30												
	302-4 에너지 소비량 감소	30												
	302-5 제품 및 서비스의 에너지 요구량 감소	-	해당 제품 없음											
용수 및 폐수	303-1 공유 자원으로서 물과 상호작용	-	상·하수도를 통해 배출 (본사는 외부 저장 탱크로 이동하여 하수처리)											
	303-2 용수 배출과 관련된 영향 관리	31												
	303-5 용수 소비량	-	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4" style="text-align: center;">본사</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">단위</th> <th style="text-align: center;">2020</th> <th style="text-align: center;">2021</th> <th style="text-align: center;">2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">ton</td> <td style="text-align: center;">14,394</td> <td style="text-align: center;">9,289</td> <td style="text-align: center;">5,992</td> </tr> </tbody> </table>	본사				단위	2020	2021	2022	ton	14,394	9,289
본사														
단위	2020	2021	2022											
ton	14,394	9,289	5,992											
폐기물	306-1 폐기물 발생 및 주요 폐기물 관련 영향	31												
	306-2 주요 폐기물 관련 영향 관리	31												
	306-3 폐기물 발생	32												
공급망 환경평가	308-1 환경 기준에 따라 선별된 신규 공급업체	46												
	308-2 공급망에서 환경에 미치는 부정적 영향 및 조치	46												
고용	401-1 신규 채용 및 이직	32~33												
	401-2 정규직 복리후생	34												
	401-3 육아휴직	34~35												
노사관계	402-1 운영상 변경에 대한 최소 통지기간	35												

GRI	Disclosure	Page	Explanation			
<b>Topic Standards</b>						
	403-1 산업 안전 보건 경영시스템	36				
	403-2 위해 식별, 위험 평가 및 사건 조사	36~37				
	403-3 산업보건 서비스	38~39				
	403-4 산업 안전 보건에 관한 근로자 참여, 협의, 소통	39				
	403-5 산업 보건 및 안전에 관한 근로자 교육	39				
	403-6 근로자 건강 증진	40				
보건 및 안전	403-7 비즈니스 관계와 직접적으로 관련된 산업 안전보건 영향의 예방 및 완화	2022년 파트너사 위험작업에 따른 그룹 분류후 안전보건 평가 결과				
		구분	단위	그룹A	그룹B	그룹C
		우수		2	21	8
		양호	파트너사 수	9	13	-
		보통		20	15	-
		미흡		7	18	-
			403-8 산업 안전보건 관리 시스템이 적용된 직원 수와 비율	40		
			403-9 업무 관련 부상	40		
			403-10 업무상 질병	40		
트레이닝과 교육	404-1 정규 직원 1인당 연간 평균 교육 시간	41				
	404-2 직원 스킬 향상을 위한 프로그램 및 전환 지원 프로그램	42				
	404-3 정기적인 성과 및 경력 개발 검토를 받는 직원 비율	42				
다양성과 평등의 기회	405-1 거버넌스 기구 및 직원의 다양성	42~43				
	405-2 남성 대비 여성의 기본급 및 보수 비율	43				

GRI	Disclosure	Page	Explanation												
<b>Topic Standards</b>															
차별 금지	406-1 차별사례 및 시정조치	-	해당사항 없음												
결사의 자유 및 단체 교섭	407-1 결사 및 단체교섭의 자유가 침해될 수 있는 사업장 및 공급망	43	해당사항 없음												
아동노동	408-1 아동 노동(만 15세 미만) 발생 위험이 높은 사업장 및 공급업체	-	아동 고용불가 및 중대한 위험 작업 해당 없음												
강제노동	409-1 강제 노동 발생 위험이 높은 사업장 및 공급망	-	해당사항 없음(법정 근무시간 모니터링)												
보안정책	410-1 인권 정책 또는 절차에 대한 교육을 받은 보안 요원	43													
원주민의 권리	411-1 원주민 권리 침해 사건	-	해당사항 없음												
	413-1 사업장의 지역사회 연대, 영향 평가, 개발 프로그램 운영	44~45													
지역사회	413-2 지역사회에 실질적 또는 잠재적으로 중대한 부정적 영향을 미치는 사업장	-	해당사항 없음												
공급망 사회적 평가	414-1 사회적 기준에 따라 선별된 신규 파트너사	-	롯데리아 햄버거 빵 중소 제조업체 지속 거래												
	414-2 공급망 내 부정적인 사회적 영향 및 이에 대한 조치	46													
공급정책	415-1 정치자금	-	정치적 목적의 기부·후원을 하는 행위를 원칙적으로 금지하고 있으며, 정치자금법 관련 규정을 준수												
	416-1 제품과 서비스 영역의 건강과 안전 영향에 대한 평가	46													
	416-2 제품, 서비스의 건강 및 안전 영향에 관한 규정 위반 사건	-	해당사항 없음												
	417-1 제품, 서비스 정보 및 표시 요건	46													
마케팅과 라벨링	417-2 제품 및 서비스 정보와 라벨링 위반 사건	-	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4" style="text-align: center;">자발적 규정 비준수 사항</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">단위</th> <th style="text-align: center;">2020</th> <th style="text-align: center;">2021</th> <th style="text-align: center;">2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">건 수</td> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> </tbody> </table>	자발적 규정 비준수 사항				단위	2020	2021	2022	건 수	-	-	1
자발적 규정 비준수 사항															
단위	2020	2021	2022												
건 수	-	-	1												
	417-3 마케팅 커뮤니케이션 관련 위반 사례	-	해당사항 없음												
고객 프라이버시	418-1 고객 개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만사항	47	해당사항 없음												