

2024 SUSTAINABILITY REPORT

2024 롯데지알에스 지속가능경영보고서

CREATE PLEASANT EXPERIENCES



About This Report

보고서 개요

롯데지알에스는 지속가능경영보고서를 주요 이해관계자 소통 채널로 인식하고 있습니다. 롯데지알에스는 지속가능경영 이행에 따른 재무 및 비재무 성과를 이해관계자에게 투명하게 공개하기 위해 2024 롯데지알에스 지속가능경영보고서를 발간합니다.

작성 기준

본 보고서는 글로벌 지속가능경영 보고 기준인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards 2021에 부합하도록(In accordance with) 작성되었으며, 이에 AA1000AP(Accountability Principles) 4대 원칙인 포괄성(Inclusivity), 중요성(Materiality), 대응성(Responsiveness), 영향도(Impact)를 충족합니다. 또한 한국채택국제회계기준(K-IFRS: Korean International Financial Reporting Standards)을 준용하여 작성된 재무정보는 연결재무제표 기준 독립 감사 법인의 회계감사를 거쳐 수록되었습니다.

보고 기간

본 보고서는 당해 회계연도 2024년 1월 1일부터 12월 31일까지의 지속가능경영 활동과 성과를 수록하고 있습니다. 정보의 적시성 및 중요성 제고를 위해 일부 활동의 경우 2025년 상반기 데이터를 포함했으며, 변화 추이 파악이 필요한 일부 데이터의 경우 최근 3개년(2022년~2024년) 데이터를 함께 공개했습니다.

전년 대비 변동 사항

지난 보고서 대비 변동 사항은 보고 범위 및 경계로, 2024년 본사가 삼전사옥(주소: 서울특별시 송파구 백제고분로 217)으로 이전함에 따라 일부 데이터의 보고 범위가 변경되었습니다. 보고 범위가 상이하거나 공시된 데이터가 변경된 경우 해당 페이지 내 각주로 표시하였습니다.

보고 범위

본 보고서는 2024년 1월 1일부터 12월 31일까지의 경영 활동을 기준으로 작성되었으며, 일부 유의미한 정보는 2025년 1분기 실적을 포함하고 있습니다.

보고 범위는 롯데지알에스 주식회사에 한정하며, 비재무 데이터는 본사 및 국내 사업장(롯데리아, 엔제리너스, 크리스피크림도넛, 플레:이팅 직영점)을 대상으로 합니다. 재무 데이터의 경우 연결재무제표 기준으로 작성되어 있으며 별도 기준인 경우 주석으로 명기하였습니다.

보고서 검증

본 보고서는 보고서 작성 프로세스 및 내용의 신뢰성과 공정성을 제고하기 위하여 독립된 검증기관인 한국표준협회(KSA, Korea Standards Association)로부터 보고 내용을 검증받았습니다. 검증 기준은 AA1000AS v3를 적용하였으며, 검증 결과는 95~96페이지의 제3자 검증의견서에서 확인할 수 있습니다.

보고서 문의

본 보고서에 대한 문의 사항은 아래의 연락처로 문의해 주시기 바랍니다.

롯데지알에스
ESG팀

전화/팩스 +82-2-708-2823/
+82-2-709-2109

E-Mail 467433@lotte.net

홈페이지 www.lottegrs.com

발행일 2025년 6월



Table of Contents

Interactive Report 사용 가이드

롯데지알에스의 지속가능경영보고서는 독자의 편의성 향상을 위해 Interactive PDF로 제작되었으며, 주요 위치로의 빠른 이동이 가능한 기능을 포함하고 있습니다.

표지 페이지로 이동

목차 페이지로 이동

이전 페이지로 이동

다음 페이지로 이동

About LOTTE GRS



CEO Message	005
이해관계자 인터뷰	006
LOTTE GRS 소개	007
LOTTE GRS 브랜드	013

ESG Management



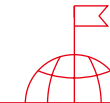
ESG 경영 선언문	022
LOTTE GRS Business Value Chain	023
ESG 경영 하이라이트	024
ESG 경영 전략 체계	025
중대성 평가	026
중대 이슈 Management Approach	028
이해관계자 소통	029

2024 Material Topic



중대 이슈 01 제품책임	031
중대 이슈 02 고객중심경영	033
중대 이슈 03 윤리 및 준법 경영 강화	037
중대 이슈 04 친환경 포장재 및 폐기물 선순환	041
중대 이슈 05 안전 및 보건 관리	043
중대 이슈 06 공급망 관리	046

General ESG Performance



ENVIRONMENT	
지속가능한 환경경영	050
SOCIAL	
인적 자원 관리	054
인권경영 강화	060
지역사회공헌 및 영향 관리	064
정보보안 강화	069

GOVERNANCE

건전한 지배구조 확립	072
재무·비재무 리스크 관리 강화	077

Appendix



지속가능발전목표	080
재무제표	081
경제 성과	082
환경 성과	083
사회 성과	085
지배구조 성과	091
GRI Index	092
제3자 검증의견서	095

About LOTTE GRS

CEO Message · 이해관계자 인터뷰 · LOTTE GRS 소개 · LOTTE GRS 브랜드



CEO Message

66 롯데지알에스의 가치 있는 여정에 함께해 주시는 소중한 이해관계자 여러분께 99

안녕하십니까. 롯데지알에스 대표이사 차우철입니다.

먼저, 롯데지알에스를 향한 깊은 신뢰와 성원을 보내주신 모든 이해관계자 여러분께 진심으로 감사의 말씀을 드립니다.

롯데지알에스는 경기 불황과 불확실한 경영 환경 속에서도 끊임없는 도전과 혁신을 통해 지속적인 성장세를 유지하며 한 걸음씩 전진하고 있습니다. 2024년 한 해 동안, 저희는 매출 9,950억 원을 돌파하며 전년 대비 의미 있는 성장을 이루어냈습니다. 영업이익 역시 꾸준한 상승세를 보이며 회사의 재무적 안정성을 한층 더 강화할 수 있었습니다. 이러한 성과는 고객의 가치를 최우선으로 생각하며, 끊임없는 도전 정신과 창의적인 아이디어로 새로운 성장 동력을 발굴한 임직원의 노력과 이해관계자 여러분들의 관심 덕분입니다.

롯데지알에스는 지난 한 해 동안 지속가능한 미래를 향한 발걸음을 꾸준히 이어가고자 공급망 리스크 관리 프로세스를 구축하였습니다. 잠재적 위험 요소를 사전에 파악하고 대응함으로써 공급망 단절 위험을 최소화했습니다. 이를 통해 공급망 지속가능성을 확보함으로써 글로벌 시장에서 기업 신뢰도와 경쟁력을 높일 수 있도록 체계화하겠습니다.

또한 기존 브랜드의 경쟁력을 확보하기 위해 푸드테크 분야에 대한 전략적 투자를 확대하고 있으며, 업무 프로세스 혁신을 통해 운영 효율성을 높이고 있습니다. 이와 더불어 신규 브랜드를 런칭하여 사업 포트폴리오를 다각화함으로써 롯데지알에스를 한층 견고한 기업으로 성장시켜 나가겠습니다.

롯데지알에스는 글로벌 시장으로의 도약을 향한 지속적인 노력을 기울이고 있습니다. 2025년에는 싱가포르, 말레이시아와 더불어 미국 시장 1호점 오픈을 앞두고 있습니다. 이를 교두보로 한국을 대표하는 글로벌 외식 프랜차이즈 기업으로 성장하고자 합니다.

롯데지알에스는 투명한 거버넌스와 윤리경영을 기반으로 지속가능한 성장을 실현하며 미래세대를 위한 책임 있는 기업으로서의 역할을 다할 것입니다. 롯데지알에스가 글로벌 지속가능경영 기업으로 도약할 수 있도록 이해관계자 여러분의 변함없는 관심과 성원을 부탁드립니다.

2025년 6월



롯데지알에스 대표이사
차우철



사외이사 Message



롯데지알에스 이사회 의장 사외이사
신동권 신 동 권

66 롯데지알에스의 지속가능한 미래를 함께 만들어가는 이해관계자 여러분께 99

안녕하십니까. 롯데지알에스 이사회 의장을 맡고 있는 사외이사 신동권입니다.

롯데지알에스는 1979년 롯데리아를 시작으로 대한민국 프랜차이즈 산업의 선두주자로 성장해왔으며, 현재 국내를 넘어 글로벌 시장에서도 그 가치를 확장하고 있습니다. 프랜차이즈 사업은 신뢰와 협력을 바탕으로 한 상생을 핵심으로 하고 있으며, 롯데지알에스는 이를 기업 운영의 근간으로 삼고 있습니다.

2024년, 롯데지알에스는 기업 거버넌스에 있어 중요한 변화를 맞이하였습니다. 바로 사외이사가 이사회 의장을 맡는 체제를 도입함으로써 독립성과 투명성을 강화하고, 실질적인 의사결정의 기반을 다지는 것입니다. 이사회는 지속가능한 비즈니스, 다양한 이해관계자에게 미치는 영향, 주주에 대한 책임을 다각적으로 논의하고 면밀한 검토를 통해 안건을 결정하고 있습니다. 이를 위해 정기적으로 회의를 개최하고 최적의 결정을 내리기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

롯데지알에스는 이러한 체계 속에서 지속가능한 거버넌스를 실현하고자 합니다. 가맹본부와 가맹점 간의 상생 생태계를 구축하고, 공정하고 투명한 거래 관행을 통해 모두가 함께 성장할 수 있는 미래를 만들어가고자 합니다. 이는 고객에게 기분 좋은 경험을 제공하고, 이해관계자 여러분과 손잡고 새로운 가치를 창출하기 위한 여정입니다.

앞으로도 롯데지알에스는 장기적인 비전과 목표를 실현하며, ESG 경영을 통해 지속가능한 발전을 이룩하기 위해 최선을 다하겠습니다. 모든 분들의 관심과 성원에 깊이 감사드리며, 함께 밝은 미래를 만들어 나가길 기대합니다.

감사합니다.

2025년 6월

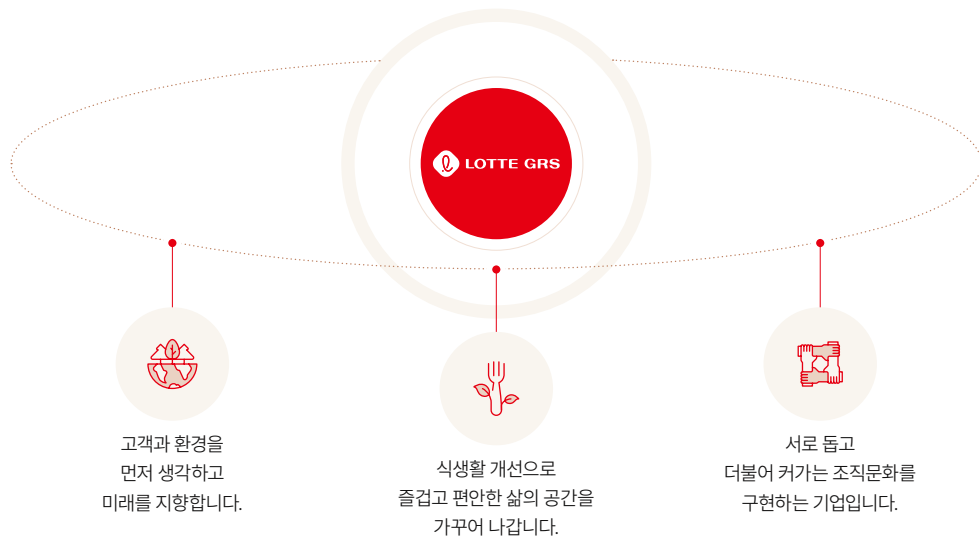


LOTTE GRS 소개

기업 개요

대한민국 외식 프랜차이즈 선도 기업

롯데지알에스는 'LOTTE Global Restaurant Service'의 약자로, 글로벌 외식 기업으로 성장하겠다는 비전을 담고 있습니다. 창립 이래 꾸준히 신규 매장을 확장하고, 지속적인 매출 증가를 통해 국내 프랜차이즈 업계 1위의 자리를 견고하게 유지하고 있습니다. 앞으로도 대한민국을 대표하는 글로벌 기업으로 지속 성장해 나가겠습니다.



법인명	롯데지알에스(주)
설립일	1979년 10월 25일
주소	서울특별시 송파구 백제고분로217(삼전동, LOTTE GRS 79 SQUARE)
대표이사	차우철 (2020년 12월 취임)
업종	식품, 상품 중개업, 기타 부동산 임대업
보유 브랜드	롯데리아, 엔제리너스, 크리스피크림도넛, 플레:이팅 등
임직원 수	5,264명

재무 현황

롯데지알에스는 2024년 매출 9,954억 원을 기록하며 전년 대비 7.7% 성장하는 견조한 재무 성과를 달성했습니다. 특히 영업이익은 전년보다 88% 증가한 391억 원을 기록했으며, 당기순이익도 9억 원에서 196억 원으로 약 22배 성장해 수익성 개선을 입증했습니다. 지난 3년간 꾸준한 경영 실적 개선을 바탕으로 재무 건전성을 강화해왔으며, SCI와 NICE 신용평가에서 모두 A2- 등급을 획득해 안정적인 재무 신뢰도를 유지하고 있습니다. 롯데지알에스는 이러한 탄탄한 성장세를 기반으로 2025년 매출 1조 원 달성을 향한 도전을 지속적으로 이어가고 있습니다.

재무제표

(단위: 원)

매출 995,421,612,552	영업이익 39,122,172,476	총 자산 774,943,732,471
-----------------------	------------------------	-------------------------

* 2024년 12월 31일, 연결기준

3개년 경영 실적

구분	단위	2022	2023	2024
매출액	억 원	7,815	9,242	9,954
영업이익	억 원	17	208	391
당기순이익	억 원	-138	9	196

신용등급

SCI신용평가 A2-	NICE신용평가 A2-
----------------	-----------------

* 2024년 12월 31일 기준



LOTTE GRS 소개

경영이념

MISSION

“ 우리는 끊임없이 고객의 기분 좋은 경험을 만들어간다. ”



VISION

“ 고객의 일상에 가치를 높이는 외식 프랜차이즈 플랫폼 기업 ”



Management Policy

고객 경험 창출

고객이 원하는 가치를 고민하고
고객의 삶에 더 가까워지기 위해서 노력한다.

+

질적 성장 추구

지속적인 성장, 탁월한 제품과 서비스,
효율적인 시스템과 프로세스를 추구한다.

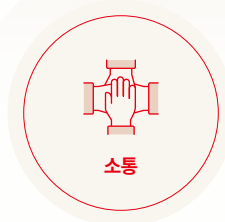
+

핵심 역량 강화

미래 핵심 역량 강화를 위하여 지속적인 투자를 하며,
우수 인력을 채용하여 역량을 갖춘 인재로 육성한다.



Core Value



소통

구성원들은 서로의 다양성을
인정하고 존중하며,
고객의 말씀에 경청하고 공감한다.

+



도전

실패를 두려워하지 않고
끊임없이 변화를
주도해 나아간다.

+



창의성

고정관념을 타파하여
항상 새로운 시각에서
문제를 바라보고 해결한다.

+



전문성

지속적인 자기 개발로
전문적 지식을 갖추어
고객들의 신뢰를 구축한다.

+



변화

보다 나은 가치를 창조하기 위해
차별화된 아이디어로
새로움을 추구한다.

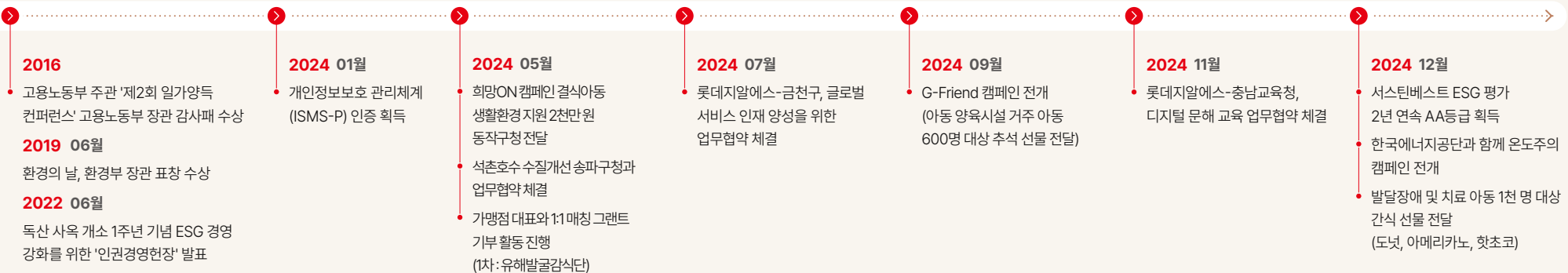


LOTTE GRS 소개

주요 연혁



ESG 연혁





LOTTE GRS 소개

수상 및 인증 현황

수상 현황



인증 현황

HACCP	ISO 45001	ISO 37301	가족친화인증	ISMS-P	ESG평가 AA등급
식품-축산물 원료부터 유통-판매 각 과정의 위해 요소 관리체계 인증	산업 현장 근로자 보호 안전보건 관리 국제표준 인증	준법경영 및 법률 리스크 대응 체계 인증	가족친화제도 (출산-양육지원제도 등) 모범 운영 인증	정보보호 및 개인정보보호 관리체계 인증	서스틴베스트 ESG평가 최고등급 AA등급 획득



LOTTE GRS 소개

글로벌 네트워크

롯데지알에스는 롯데리아를 비롯해 엔제리너스, 크리스피크림도넛, 플레:이팅 컨디션 사업 등 다양한 외식 프랜차이즈를 운영하며 국내외 시장에서 성장하고 있습니다. 1998년 베트남 진출 이후 미얀마, 카자흐스탄, 몽골 등 해외 시장에서 빠르게 사업을 확장했으며, 2025년에는 싱가포르(마스터프랜차이즈), 말레이시아(마스터프랜차이즈), 미국(법인) 진출을 계획하고 있습니다. 앞으로도 세계적인 외식 브랜드로서 고객들에게 더욱 사랑 받는 기업이 되겠습니다.

사업장

국가	설립 연도	점포 수
① 한국	1979	롯데리아 1,323점, 엔제리너스 297점 크리스피크림도넛 130점, 플레:이팅 42점
② 베트남 (직접투자)	1996	롯데리아 253점
③ 미얀마 (마스터프랜차이즈)	2012	롯데리아 46점
④ 라오스 (마스터프랜차이즈)	2015	롯데리아 6점
⑤ 몽골 (마스터프랜차이즈)	2017	롯데리아 6점
⑥ 카자흐스탄 (마스터프랜차이즈)	2019	엔제리너스 3점
⑦ 말레이시아	2025(진출 예정)	
⑧ 미국	2025(진출 예정)	
⑨ 싱가포르	2025(진출 예정)	

* 2024년 12월 31일 기준 점포 수





LOTTE GRS 소개

사업 소개

롯데지알에스는 롯데리아, 엔제리너스, 크리스피크림도넛, 플레:이팅 컨세션 사업을 운영하며 국내외 외식 시장에서 경쟁력을 강화하고 있습니다. 신제품 개발로 품질을 높이고 소비자 트렌드에 맞춘 메뉴를 선보이며 입지를 확장하고 있으며, 푸드테크와 복합문화공간 SITE 연구·개발을 통해 경쟁력의 기반을 마련하고 있습니다.

컨세션 사업

롯데지알에스는 프랜차이즈 사업 노하우를 바탕으로 매장 관리 역량과 브랜드 가치를 인정받아, 2016년 강동경희대병원을 시작으로 SRT 고속 열차(수서·동탄·지제), 해운대백병원, 김포·김해국제공항 등에서 컨세션 사업의 지평을 꾸준히 넓혀가고 있습니다.

롯데지알에스 운영 사업



롯데리아

1,634점

국내 1,323점 / 해외 311점

엔제리너스는 고객의 손에 전달되는 한 잔의 커피에 기분 좋은 경험을 담아드리고자 노력하는 브랜드로 풍미 가득한 에스프레소 기반의 커피와 감성적인 공간으로 대한민국 커피 전문점 시장의 변화를 이끌었습니다.



크리스피크림도넛

130점

플레:이팅은 Delicious Time Tasteful Space의 콘셉트로 다양한 시간과 장소에서 즐거운 미식 경험을 전달하고자 하는 복합 외식 문화공간입니다.



롯데리아는 한국인의 입맛을 사로잡은 차별화된 한국식 버거를 중심으로 다양하고 특색 있는 메뉴와 편리한 서비스를 제공해 고객의 일상에 Taste the Fun을 선사하는 대한민국 대표 햄버거 프랜차이즈입니다.



ANGELINUS

엔제리너스

300점

국내 297점 / 해외 3점

아시아 국가 중 최초로 2004년 한국이 선보인 크리스피크림도넛은 당일 생산한 도넛만을 판매하여 신선함과 부드러움을 고객에게 선사하고 있습니다.



PLEE EATING

컨세션_플레:이팅

42점



LOTTE GRS 브랜드

컨세션_플레:이팅

롯데지알에스의 컨세션 사업은 공항·병원·SRT 역사 등 다중이용시설에 식음료 브랜드를 유치·운영·관리하는 것입니다. 2016년 강동경희대병원을 시작으로 국제공항·호텔·놀이공원 등으로 영역을 확장해왔으며, 'Pleasure + Eating'의 의미를 담은 PLE:EATING(플레:이팅)으로 한식·중식·일식·간식 등 20여 개 브랜드를 선보여 공항·역사·직장·가족 외식 공간에서 차별화된 미식 경험을 제공합니다.

브랜드 개요



2016 년,

설립

국내 42 점
점포 보유

규모

18 개

입점 브랜드

* 2024년말 기준

주요 개발 실적



인천국제공항



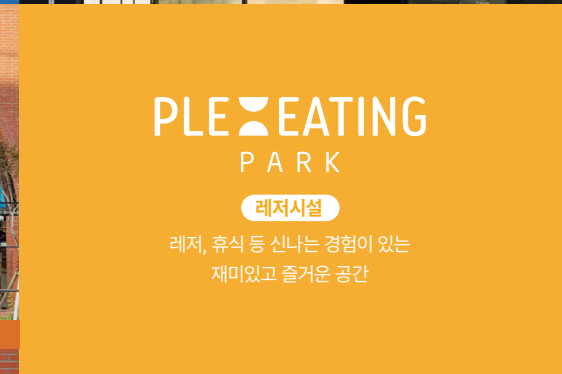
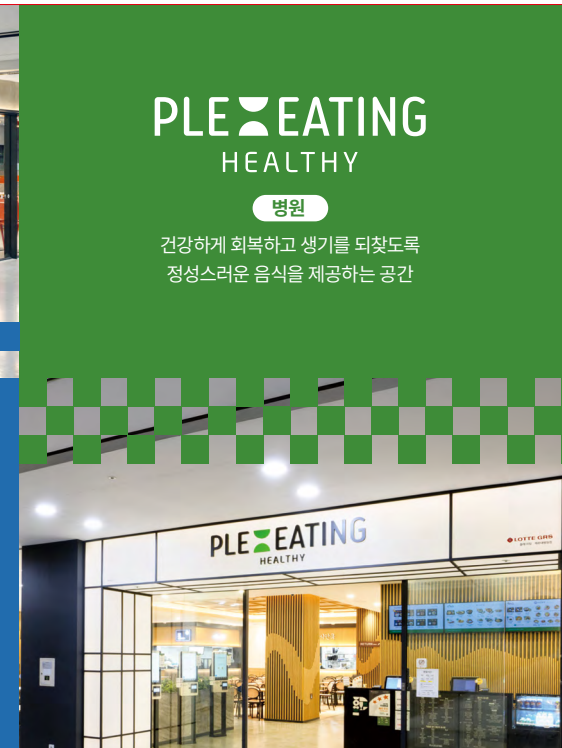
김포·김해·제주공항



하남드림휴게소



SRT 수서·동탄·지제 역사





BRAND 1

LOTTE GRS 브랜드

롯데리아

LOTTERIA™

롯데리아는 신제품 개발을 통해 패스트푸드 업계를 선도하고 있습니다. 특히, 카페 스타일의 퀵 서비스 레스토랑(QSR)으로 변화를 이루며 브랜드의 혁신적 이미지를 구축하였고, 이러한 성과를 바탕으로 다양한 국가에 진출해 현지인들의 입맛을 사로잡았습니다. 앞으로도 개혁 정신과 끊임없는 도전을 통해 전 세계에서 사랑받는 브랜드로 자리매김하며, 맛있는 기쁨을 지속적으로 전해드리겠습니다.

브랜드 개요



* 2024년말 기준

1979년,
국내 최초 햄버거 프랜차이즈 설립

점포 수 1,634점
국내 1,323점 / 해외 311점 점포 보유

해외 4개 국가
진출 및 확대 추진

수상 이력

한국능률협회(KMA) 주관
2024 한국산업의 브랜드파워(K-BPI) 조사
서비스업 패스트푸드 부문 26년 연속 1위

한국생산성본부(KPC) 주관
2024 국가고객만족도(NCSI) 조사
패스트푸드 부문 브랜드 선정 14년 연속 1위



● BRAND 2

LOTTE GRS 브랜드

엔제리너스

ANGELINUS

엔제리너스는 엄선된 커피콩만을 사용하여 2000년 출시 이후 한국 에스프레소 시장과 커피 문화의 발전을 이끌어 왔습니다. 체계적인 품질 관리를 통해 언제나 최상의 제품과 서비스를 제공하며, 자유롭고 여유로운 공간에서 바쁜 일상 속 작은 휴식을 선사합니다. 전문 바리스타가 내린 특별한 커피 한 잔으로 고객에게 깊이 있는 커피 문화의 가치를 전하고 있습니다.

브랜드 개요



* 2024년말 기준

2000년,
커피 전문 브랜드
설립

점포 수 **300**점
국내 297점 / 해외 3점 점포 보유
규모

플래그십
특화 매장 강화
특화 매장

Angelinus

ANGELINUS



BRAND 3

LOTTE GRS 브랜드

크리스피크림도넛



크리스피크림도넛은 2004년 12월 한국 신촌에 첫 매장을 오픈한 이래 오리지널 글레이즈드 도넛과 에스프레소 커피로 많은 사랑을 받고 있습니다. 현재 크리스피크림도넛 코리아는 전국 100여 개 매장에서 매일 신선하게 생산된 도넛만을 제공하여 부드럽고 촉촉한 식감을 유지하고 있습니다. 앞으로도 달콤한 행복을 전하는 맛으로 지속적인 성장을 이루며 글로벌 브랜드로 나아가겠습니다.

브랜드 개요



2004년,
마스터 프랜차이즈 형태 국내 도입
설립

국내 **130**점
점포 보유
규모

* 2024년말 기준

Krispy Kreme



● BRAND 4

LOTTE GRS 브랜드

두투머스

DOOTOOMERS[®]
HAMBAK

두투머스는 'Hambak Stacker'라는 콘셉트로 탄생한 함박스테이크 전문 브랜드입니다. 두툼하고 육즙 가득한 200g 소고기 함박스테이크를 합리적인 가격에 제공하여 풍성한 맛과 높은 만족감을 동시에 전합니다. 브랜드명 'DOOTOOMERS'는 '두툼하다'는 의미의 한국어와 영어 접미사 '~ers'를 결합하여, 푸짐한 양과 풍족한 식사 경험을 상징적으로 담았습니다. 고객의 취향에 맞춘 다양한 토핑을 선택하여 자신만의 특별한 요리를 즐길 수 있으며, 'Stack It Your Way: Delicious Toppings Await!'라는 슬로건을 통해 만족스러운 한 끼 식사를 약속합니다.

브랜드 개요



2025년,
함박스테이크 브랜드
설립

구로디지털역점 **1**호점
오픈
규모

* 2025년 3월 기준

메뉴

싱글 함박, 더블 함박, 함박 카츠, 올 더 스택 등 토핑을 추가하여 다양하게 즐길 수 있는 메뉴 구성

Stack It Your Way : Delicious Toppings Await!



더블
오리지널 데미 함박



더블
스파이스 데미 함박



더블
어니언 페퍼 크림 함박



더블
까르보나라 크림 함박



올 더 스택

Dootoomers



LOTTE GRS 브랜드

파머스박스

FARMER'S BOX®

파머스박스는 2030 세대 오피스 직장인을 위한 샌드위치 페어링 카페로, 풍성한 샌드위치와 합리적 가격의 프리미엄 커피를 제공합니다. 'Unbox your happiness'라는 슬로건 아래 든든하고 맛있는 한 끼와 깊은 풍미의 커피를 선사하며, 두 가지 맛을 동시에 경험할 수 있는 'Half & Half' 메뉴도 운영하고 있습니다. 브랜드의 마스코트인 염소 파미(Farmy)는 품질을 향한 브랜드의 철학을 상징하며, '시티파머(City Farmer)'로 불리는 직원들은 정성과 여유 있는 서비스 정신을 구현하고 있습니다. 파머스박스는 신선한 샌드위치와 자체 로스팅한 커피를 현대적으로 재해석하여 고객에게 일상 속의 행복을 전달하는 브랜드로 자리매김하고 있습니다.

브랜드 개요



2024년,
샌드위치 및 커피 브랜드
설립

국내 **2**점
점포 보유
규모

* 2024년말 기준

Farmer's Box



● BRAND 6



Chocolat Palette

LOTTE GRS 브랜드

쇼콜라팔레트

Chocolat palette.

쇼콜라팔레트는 초콜릿을 사랑하는 사람들에게 일상 속에서 새롭고 특별한 순간을 선사하는 브랜드입니다. 마치 팔레트 위에서 다채로운 색이 펼쳐지듯, 풍성하고 다양한 초콜릿 디저트를 통해 다채로운 경험을 제공합니다. 최고급 커버춰 초콜릿으로 만든 프리미엄 제품부터 직접 갈아 만들어 깊고 풍부한 풍미를 자랑하는 오리지널 카카오 음료까지 선택의 폭이 매우 넓습니다. 또한 계절마다 특색 있게 선보이는 한정 메뉴를 통해 사계절의 매력을 더욱 풍성하게 즐길 수 있습니다. 브랜드의 대표 메뉴인 '초콜릿 봉봉'을 비롯해 신선한 과일과 스낵을 함께 맛보는 '쇼콜라 풍듀', 매장에서 직접 제조한 '쇼콜라 드링크'까지, 쇼콜라팔레트는 일상을 더욱 달콤하고 특별하게 만들어줍니다.

브랜드 개요



* 2024년말 기준

2024년,
초콜릿 특화 브랜드
설립

국내 **2**점
점포 보유
규모



● BRAND 7

MUKYOKU

LOTTE GRS 브랜드

무쿄쿠

MUKYOKU

무쿄쿠는 '맛의 끝이 없다'는 의미를 지닌 '무극(無極)'에서 이름을 가져온 일본식 라멘 전문점입니다. 인천국제공항 제1여객터미널에서 처음 문을 연 무쿄쿠는 15년 경력의 면장 조병주 장인과 면 제조에 평생을 바쳐온 일본의 다케다 장인이 협력하여 깊고 진한 돈코츠 라멘을 선보이고 있습니다. 전통 방식으로 반죽한 생면은 최상급 밀가루만을 사용하여 뛰어난 식감을 자랑하며, 도쿄 현지에서도 인정받은 진한 육수의 깊고 풍부한 맛을 한 그릇에 정성스럽게 담아냅니다. 심플하고 정갈한 디자인에 무쿄쿠 특유의 패턴이 어우러진 인테리어는 전통 라멘 전문점의 감성을 현대적으로 재해석해 따뜻하고 편안한 공간을 연출합니다. 무쿄쿠는 정성 가득한 라멘 한 그릇으로 고객의 일상에 삶과 깊은 여운을 전하고자 합니다.

브랜드 개요



2023년,
일본라멘 전문점
설립

국내 **1**점
점포 보유
규모

* 2024년말 기준

메뉴

돈사골 본연의 진한 맛을 담은 돈코츠 라멘과 함께 즐기는 차슈 덮밥



돈코츠라멘



매운 돈고츠라멘



소유라멘



메밀소바



꼬치어묵우동

Mukyoku

NEW OPENING
25.04.28

ESG Management

ESG 경영 선언문 • LOTTE GRS Business Value Chain • ESG 경영 하이라이트 • ESG 경영 전략 체계 • 중대성 평가 • 중대 이슈 Management Approach • ESG 전략 로드맵



ESG 경영 선언문

LOTTE GRS

롯데지알에스는 G.R.S 철학을 바탕으로 ESG 경영을 실천하며, 지속가능한 미래를 향한 책임을 다하겠습니다.

Green Innovation

친환경 혁신을 선도하겠습니다.

친환경 제품과 서비스를 도입하여 지속가능한 외식 문화를 조성하고, 매장 운영과 공급망 전반에서 탄소 배출을 줄이며 자원 선순환을 실현하겠습니다. 또한, 기후변화에 대응하기 위한 혁신적인 솔루션을 꾸준히 모색하겠습니다.

Responsible Business

사회적 책임을 다하는 기업으로 성장하겠습니다.

임직원들이 안전하고 행복하게 일할 수 있는 근무 환경을 조성하고, 가맹점과의 동반성장을 추진하겠습니다. 지역사회와 함께 성장하여 사회적 가치를 창출하며 협력사와 윤리적이고 책임 있는 공급망을 구축하겠습니다.

Sustainable Governance

투명하고 신뢰받는 경영 체계를 실현합니다.

공정하고 투명한 의사결정 체계를 확립하여 ESG 가치를 실현하고, 준법과 윤리경영을 통해 이해관계자의 신뢰를 높일 것입니다. ESG 경영 체계를 강화하여 지속가능한 성장의 기반을 마련하겠습니다.



LOTTE GRS Business Value Chain

롯데지알에스는 원재료 조달부터 매장 운영, 폐기 및 재활용에 이르기까지 식품로 외식 산업 전 과정을 아우르는 가치사슬을 구축하고 있습니다. 본사는 물류센터와 물류 파트너, 협력사와의 유기적인 연계를 통해 운영 효율성을 제고하며, 고객 경험 향상과 ESG 실천을 위한 각 단계별 개선 활동을 추진하고 있습니다.



가치사슬 단계	원재료	공급망 및 지역회사	물류센터	사업 운영	고객·서비스	재활용 및 폐기
관련 중대성영향	· 지속가능한 환경경영	· 공급망 관리, 지역사회공헌 및 영향 관리	· 제품책임, 안전 및 보건 관리	· 제품책임, 친환경 포장재 및 폐기물 선순환, 정보보안 강화	· 고객중심경영	· 지속가능한 환경경영, 친환경 포장재 및 폐기물 선순환
식별된 위험	· 원부자재 수급 지연 및 단가 상승 가능성 · 납품업체의 위생 불량, 품질 관리 미흡 등으로 인한 식자재 오염 및 리콜 발생 가능성	· 일부 지역 협력업체 의존에 따른 공급 불균형 및 납기 지연 가능성	· 냉장/냉동 설비 고장 등으로 인한 식자재 품질 저하 및 폐기 가능성 · 물류비 상승 및 운송 경로 제한으로 인한 비용 부담 증가	· 사이버 보안 위협 · 내부통제 미비로 인한 재무·비재무 리스크 · 인권 침해 및 인재 이탈	· 소비자 니즈 변화에 대한 대응 미흡	· 폐기물 분리배출 미흡으로 인한 환경 규제 위반 가능성
식별된 기회	· 국내 농가 또는 로컬푸드와의 협력을 통한 공급 안정성 강화 · 식물성 단백질, 지속가능한 농법을 활용한 원재료 도입	· 지역 기반 협력업체 다변화를 통한 공급 유연성 확보 · 지역사회와의 상생 협력을 통한 ESG 가치 제고 및 브랜드 이미지 강화	· 친환경 물류 설비(전기 트럭, 태양광 등) 도입을 통한 ESG 경쟁력 강화	· 유연근무제 및 복지 강화를 통한 인재 유치 및 조직문화 개선	· 고객 피드백 기반 제품·서비스 개선 기회 · 개인화 마케팅 및 멤버십 강화로 고객 충성도 제고	· 친환경 포장재 도입을 통한 브랜드 이미지 제고 · 폐기물 감축 및 재자원화로 운영 효율성 및 비용 절감



ESG 경영 하이라이트

미국 델라웨어주에 100% 자회사
'LOTTE GRS USA' 설립을 통한

글로벌 브랜드 경쟁력 강화



세계 최대 외식 박람회

**NRA쇼 2년 연속 참여 및
K-푸드 홍보**



서스틴베스트 ESG 평가

2년 연속 AA 등급 획득



롯데웰푸드와 현대오일뱅크 간 체결된 폐자원 선순환 MOU를 통한

순환 경제 구축



안전보건 관리 수준 제고를 위한 리스크 평가 결과
50% 이상 사업장

위험성 평가 우수사업장 인증 획득



거래 상위 매출 협력사 대상
ESG 역량 강화를 위한

ESG 평가·실사 및 개선 사항 제안



인권 보호를 위한 평가 기반 체계 고도화

509명 대상 인권 평가 및 개선 조치



지역 경제 활성화 및 선순환 프로젝트를 위한

지역 동반성장위원회와 상생협약 체결



조직 단위 리스크 관리 체계로 사전 예방 강화

**리스크 식별·통제 수단 점검 및
지속적 모니터링**





ESG 경영 전략 체계

롯데지알에스는 고객, 사회, 지구와 함께 지속가능한 미래를 만들어가기 위해 'GRS Green Step'이라는 미션을 바탕으로 친환경 경영을 실천하고 사회적 책임을 강화하며, 투명하고 윤리적인 지배구조를 확립해 나가고 있습니다. 환경 보호와 지속가능한 발전을 위한 다양한 노력을 기울이며, 고객과 지역사회에 긍정적인 영향을 미칠 수 있는 가치를 창출하는 데 집중하고 있습니다. 또한, 책임경영을 기반으로 기업의 신뢰도를 높이고, 지속가능한 성장과 장기적인 기업 가치를 실현하는 데 주력하고 있습니다.

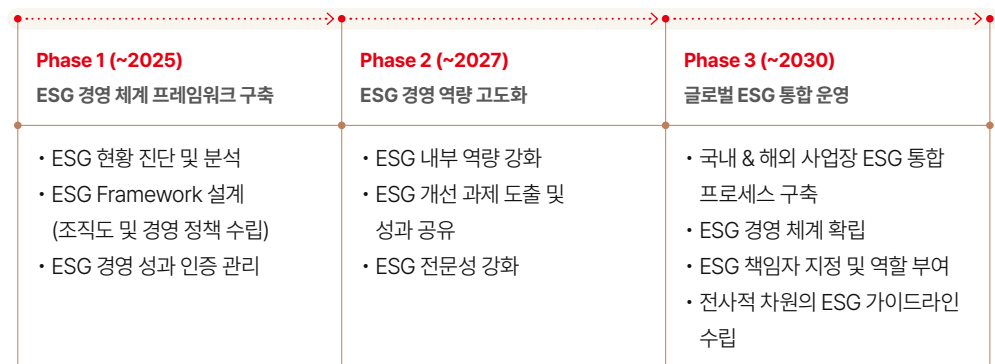
롯데지알에스 ESG 경영 전략 체계



롯데지알에스 ESG 조직도



ESG 로드맵

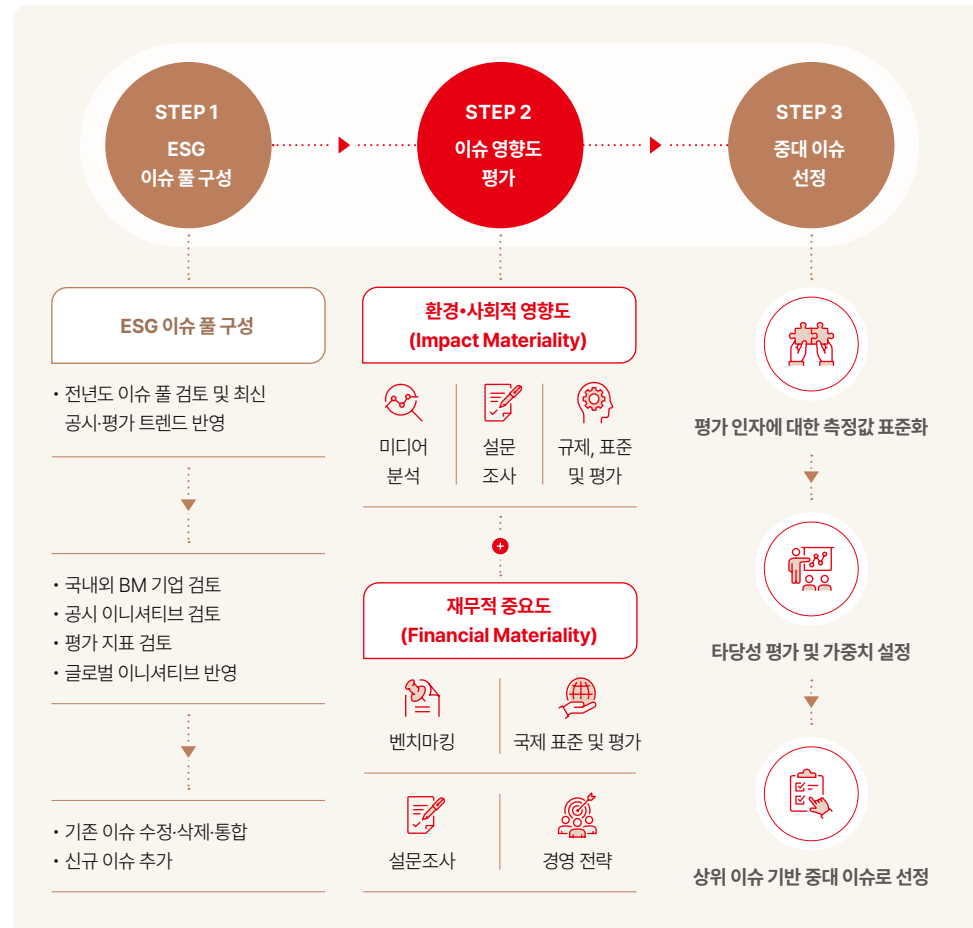




중대성 평가

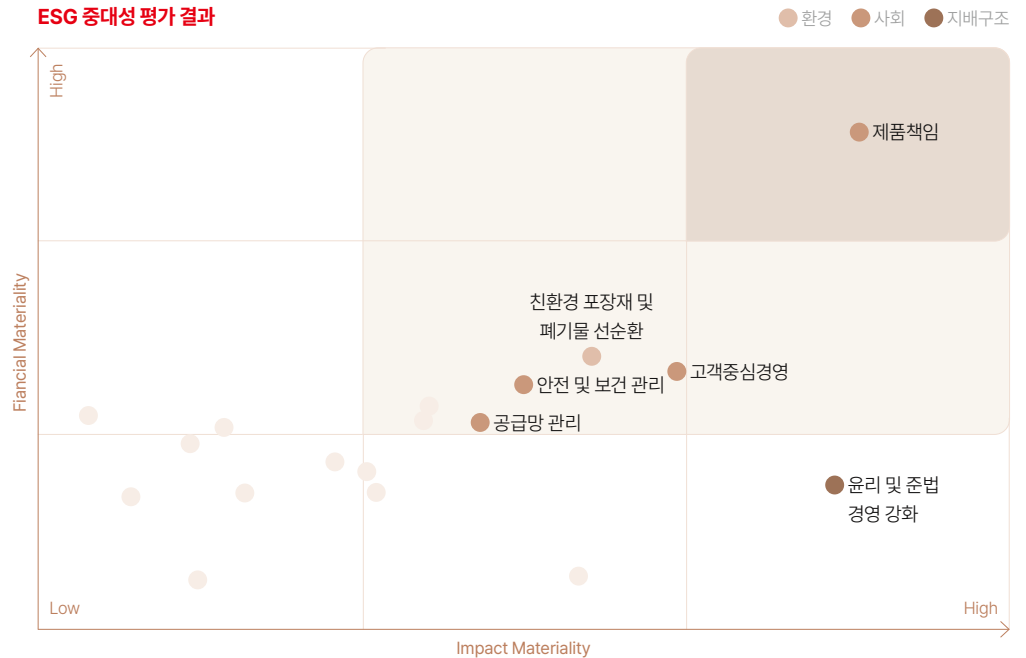
롯데지알에스는 환경·사회적 영향과 재무적 영향을 동시에 고려하는 이중 중대성(Double Materiality) 평가를 실시했습니다. 이 평가 방식은 기업의 경영 활동이 사회·환경에 미치는 영향뿐만 아니라, 사회·환경 요인이 기업의 재무 성과에 미치는 영향을 함께 반영합니다. 이번 평가에는 ESG팀과 각 부서의 ESG 담당자, 경영진, 그리고 외부 전문가가 참여하여 다각적인 시각으로 심층 논의와 검토를 진행했습니다. 이를 바탕으로 롯데지알에스는 재무적 중요성(Financial Materiality)과 환경·사회적 중요성(Impact Materiality)을 평가하여, ESG 경영을 위한 핵심 중대 이슈를 도출했습니다.

중대성 평가 프로세스



중대 이슈 선정

ESG 중대성 평가 결과



2025 롯데지알에스 6대 중대 이슈

순위	영역	이슈명	순위	영역	이슈명
1	사회	제품책임	4	환경	친환경 포장재 및 폐기물 선순환
2	사회	고객중심경영	5	사회	안전 및 보건 관리
3	지배구조	윤리 및 준법 경영 강화	6	사회	공급망 관리



중대성 평가

2024년 중대성 평가 결과, '제품책임', '안전 및 보건 관리', '공급망 관리'는 2년 연속 핵심 이슈로 선정되었습니다. 또한 '고객중심경영', '윤리 및 준법 경영 강화', '친환경 포장재 및 폐기물 선순환'이 신규 중대 이슈로 도출되었습니다. 한편, 전년도 중대 이슈였던 '고객정보보호 및 사이버 보안 강화'와 '건전한 지배구조 확립'은 ESG 고도화 과정에서 기업이 지속적으로 수행해야 할 기본 과제로 판단되어 중대 이슈에서는 제외되었으나, 여전히 중요한 관리 이슈로 인식하여 지속적으로 보고하고 있습니다.

중대성 평가 결과

상 중 하

순위	영역	중대 이슈	Impact Materiality		Financial Materiality		Double Materiality	공시	
			심각성	발생 가능성	심각성	발생 가능성	이중 중대성 평가 결과	GRI	보고 지면
1	사회	제품책임						416-1, 417-1~3	28, 31~32
2	사회	고객중심경영						418-1	28, 33~36
3	지배구조	윤리 및 준법 경영 강화						206-1	28, 37~40
4	환경	친환경 포장재 및 폐기물 선순환						306-2~5	28, 41~42
5	사회	안전 및 보건 관리						403-1~9	28, 43~45
6	사회	공급망 관리						308-1~2, 414-1~2	28, 46~47



중대 이슈 Management Approach

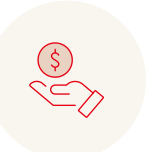
롯데지알에스는 재무적 중요성과 사회·환경적 영향을 종합 고려해 여섯 가지 핵심 중대 이슈를 선정했습니다. 각 이슈를 효과적으로 관리하기 위해 구체적인 접근 방식을 수립했으며, 본 보고서는 중대 이슈별 심층 분석과 대응 전략을 제시하여 기업의 지속가능한 성장을 지원하는 데 목적을 둡니다.

중대 이슈	위험	기회	관리 방안	KPI
제품책임	- 지속가능한 메뉴 개발 부족 → 브랜드 경쟁력 약화, 고객 이탈 - 친환경 원재료 조달 미흡 → 공급망 불안정, 환경 규제 리스크 - 품질 관리 체계 부족 → 식품 리콜 위험, 소비자 신뢰 하락	- 지속가능한 메뉴 개발 → 브랜드 이미지 강화, 신규 소비층 확보 - 친환경 원재료 사용 확대 → ESG 규제 대응, 시장 경쟁력 강화 - 품질·위생 관리 강화 → 고객 신뢰 제고, 장기적 매출 성장 기반 확보	- 친환경 원재료 및 건강한 식재료 도입 확대 → 지속가능한 메뉴 개발 강화 - 매장 및 생산 단계 위생·품질 관리 강화 → 식품 안전성 확보	- 식품 안전 관련 이슈 발생 건수 - 지속가능한 원재료 사용 비율 - 협력업체 ESG 실사 완료 비율
고객중심경영	- 매장·서비스 품질 저하 → 고객 이탈 위험 - 고객의 소리 (VOC) 대응 부족 → 브랜드 신뢰도 하락 - 개인정보보호 미흡 → 법적 리스크 발생	- 고객 경험 개선 → 브랜드 충성도 및 재방문율 증가 - 고객의 소리 (VOC) 분석 → 서비스 혁신, 맞춤형 고객 대응 강화 - 디지털 기술 활용 → 고객 데이터 분석, 개인화 서비스 제공 확대	- 정기 점검 및 서비스 교육 강화 → 매장·서비스 품질 개선 - 고객의 소리 (VOC) 관리 체계 및 피드백 반영 → 브랜드 신뢰도 제고 - 개인정보보호 시스템 강화 및 보안 점검 → 법적 리스크 예방	- 고객 만족도 점수 - 고객 불만 접수 건수 - 고객의 소리 (VOC) 처리 완료율
윤리 및 준법 경영 강화	- 준법경영 시스템 미흡 → 법규 위반 및 제재 리스크 - 반부패·윤리경영 미준수 → 기업 신뢰도 하락, 평판 리스크 - 내부 교육 부족 → 윤리·준법 인식 저하, 내부통제 약화	- 준법경영 시스템 구축 → 법적 리스크 최소화, 기업 신뢰도 제고 - 반부패·윤리경영 강화 → 지속가능한 경영 환경 조성, 투자자 신뢰 확보 - 내부 교육 및 윤리 의식 강화 → 조직문화 개선, 임직원 책임 의식 향상	- 준법경영 시스템 및 법규 점검 강화 → 법적 리스크 예방 - 가맹점·협력업체 대상 윤리·반부패 정책 확대 → 모니터링 체계 구축 - 전사 윤리·준법 교육 정례화 → 내부 감시 및 통제 강화	- 준법·윤리 교육 이수율 - 내부 신고 접수 및 처리 건수 - 규제 위반 발생 건수
친환경 포장재 및 폐기물 선순환	- 친환경 포장재 도입 미흡 → 환경 규제 위반, 브랜드 이미지 저하 - 자원순환 체계 구축 미비 → 폐기물 처리 비용 증가 - 리사이클링·폐기물 관리 부족 → 환경 오염, 이해관계자 신뢰도 저하	- 친환경 포장재 도입 → 브랜드 이미지 강화, 친환경 소비 트렌드 대응 - 매장 내 자원순환 체계 구축 → 폐기물 처리 비용 절감, 운영 효율성 증대 - 음식물 쓰레기 감축 및 재활용 활성화 → ESG 평가 개선, 규제 대응 역량 강화	- 지속가능한 패키징 솔루션 도입 → 친환경 포장재 확대, 규제 대응 강화 - 매장·물류 단계 자원순환 시스템 구축 → 폐기물 처리 비용 절감	- 친환경 포장재 사용 비율 - 폐기물 재활용률 - 폐기물 감축량
안전 및 보건 관리	- 근로자 안전 조치 미흡 → 산업재해 발생, 법적 책임 확대 - 안전 관리 체계 부족 → 작업장 사고 증가, 운영 차질 - 안전보건 교육 부족 → 안전 인식 저하, 사고 대응 미흡	- 산업재해 예방 강화 → 근로 환경 개선, 생산성 향상 - 안전 관리 시스템 구축 → 법적 리스크 감소, 기업 신뢰도 제고 - 안전보건 교육 강화 → 안전 문화 정착, 사고 대응 역량 강화	- 작업 환경 개선 → 산업재해 예방, 법적 리스크 최소화 - 안전 점검 및 가이드라인 마련 → 사고 예방 강화 - 안전보건 교육 의무화 및 대응 체계 구축 → 비상 상황 대응력 향상	- 산업재해 발생 건수 - 안전보건 교육 이수율 - 작업장 안전 점검 시행 횟수
공급망 관리	- 공급망 내 ESG 기준 미준수 → 법적 규제, 소비자 신뢰 하락 - 공급업체 안전 관리 미흡 → 생산 차질, 법적 리스크 발생 가능성 - 공급망 지원 부족 → 협력사 경쟁력 저하, 파트너십 약화	- 공급망 ESG 기준 준수 → 친환경 원재료 조달, 지속가능한 식자재 관리 강화 - 공급업체 위생·안전 관리 개선 → 식품 안전성 확보, 운영 리스크 감소 - 협력업체 지원 강화 → 지속가능한 공급망 구축, 안정적 파트너십 유지	- ESG 평가·모니터링 시스템 구축 → 공급업체 기준 준수, 계약 기준 강화 - 위생·안전 점검 강화 → 생산 안정성 확보 - 지속가능성 지원 프로그램 운영 → 협력사와의 장기적 파트너십 강화	- ESG 실사 완료된 공급업체 비율 - 공급업체 안전 점검 시행 횟수 - 공급망 ESG 개선 지원 활동 참여 업체 수



이해관계자 소통

롯데지알에스는 경영 전반에서 원활한 소통을 위해 체계적인 커뮤니케이션 전략을 수립·실행하고 있습니다. 임직원, 고객, 가맹점, 협력사, 지역사회, 정부·언론·협회, 주주·투자자 등 7대 이해관계자를 명확히 구분한 뒤, 각 그룹의 특성을 반영한 맞춤형 소통 채널을 운영합니다. 수집된 의견은 경청하여 지속가능경영에 적극 반영하고자 최선을 다하고 있습니다. 이러한 신뢰 기반 소통을 통해 롯데지알에스는 지속가능한 성장을 이루어 나가고자 합니다.

	 임직원	 고객	 가맹점	 협력사	 지역사회	 정부·언론·협회	 주주 및 투자자
주요 관심 이슈	- 인재 확보 및 육성 - 근로 환경 강화 - 임직원 역량 강화 - 성과평가 보상 - 인권 보호 - 노사관계 관리 - 사업장 안전보건	- 지속가능한 제품 개발 - 제품 품질 및 안전성 향상 - 고객 정보보안 보호 - 커뮤니케이션 확대 - 고객 만족도 제고	- 제품 품질과 안전성 확보 - 브랜드 가치 강화 - 경쟁력 있는 가격 정책 구현	- 공급사 관리 및 협업 - 동반성장 추진 - 공급망 지원 활동 - 협력사 소통 체계 구축	- 사회공헌 활동 - 지역사회 발전 기여 - 지역사회 환경 보호 (생물다양성 포함)	- 기후변화 대응 - 법규 준수 - 지역사회 발전 기여	- 재무 및 경제 성과 - 투명하고 건전한 지배구조 - 배당금 - 주주가치 제고
커뮤니케이션 채널	- 사내 인트라넷 - 안전 협의체 - 사이버 신문고 등 - 교육 프로그램 - 노사협의 개최	- 홈페이지 - 사업보고서 - 고객 만족도 조사 - 롯데지알에스 SNS	- 가맹점 전용 포털 운영 - 가맹점 대표 협의회 활성화 - 가맹점 담당자 워크숍 개최	- 협력사 만족도 조사 - 협력사 교육 및 기술 지원 - 협력사 간담회 - 파트너사 워크샵	지역사회 업무협약	- 정책 간담회 - 한국지능정보사회진흥원 (NIA) - 한국프랜차이즈산업협회 (IFKA)	- 주주총회 - 지배구조 보고서 공시 - 지속가능경영보고서 발간
주요 활동	- 다양한 가족친화제도, 복리후생 제도 운영 - 유연근무제 운영 - 교육 프로그램 제고	- 고객 의견 반영 제품 개발 - 고객 문의 및 제안 사항 대응 - 글로벌 고객만족 체계 구축·운영 - 다양한 고객 접수 채널 운영 (전화, 문자, 화상 상담 등)	- 금전적, 비금전적 지원 - 가맹점 교육 지원	- 금전적, 비금전적 동반성장 지원 - 협력사 행동규범 운영 - 불공정거래 의견 수렴	‘지구의 날’ 임직원 탄소저감 프로그램 운영 - 맑은 석촌호수 지킴이	- 정부기관 주도 회의 참여 - 기사 배포 / 인터뷰	- 기업 IR활동 - 주주총회 개최

2024 Material Topic

제품책임 · 고객중심경영 · 윤리 및 준법 경영 강화 · 친환경 포장재 및 폐기물 선순환 · 인권 존중 · 관련 법적 규정 준수



중대이슈 01

제품책임

제품책임 경영 체계

식품 안전 거버넌스

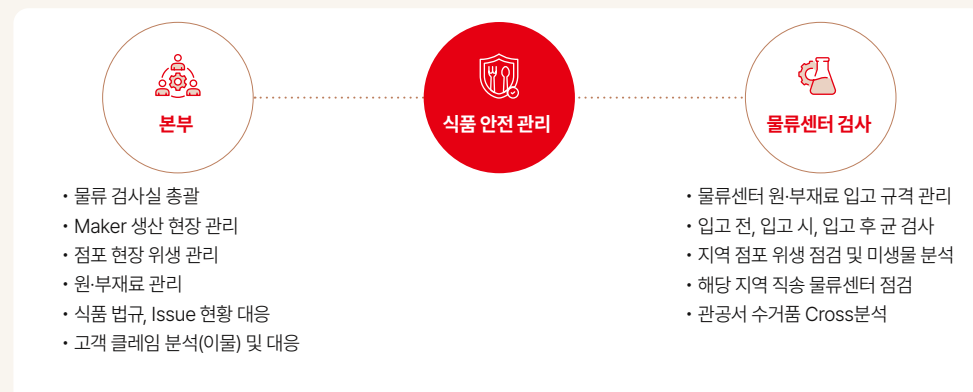
롯데지알에스는 소비자에게 안전하고 신뢰할 수 있는 제품을 제공하기 위해 식품안전팀을 중심으로 체계적인 식품 안전 관리 체계를 구축하고 있습니다.

식품안전팀은 팀장을 포함한 전담 인력으로 구성되며, 이천·양산·광주 세 곳의 거점 연구실을 운영해 지역별 품질 관리를 강화합니다. 본사에서는 물류 검사, 제조사 생산 현장 관리, 점포 위생 점검, 원·부재료 관리, 식품 관련 법규 대응, 고객 이물 클레임 분석 및 대응 업무를 수행합니다. 물류센터에서는 원·부재료 입고 전·중·후 군 검사, 지역 점포 위생 점검, 미생물 분석, 직송 물류 점검, 관공서 수거품 분석 등을 통해 제품의 안전성을 확보하고 있습니다.

식품 안전 조직도



주요 업무



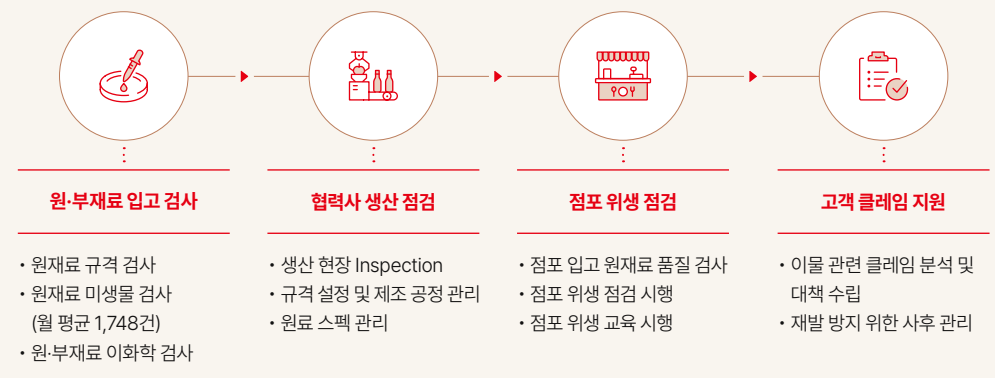
식품 안전 관리 체계

롯데지알에스는 식품 안전관리인증기준(HACCP) 인증을 유지하고 관련 기술을 지원하여 안전한 식품 생산을 보장합니다. 식품 제조 전 과정에서 각 공정별로 유해 요소를 분석·개선하여 품질의 안전성을 확보하고 있습니다. 또한 원부재료부터 완제품, 작업자 손과 작업장 표면, 공기 중 낙하균, 압축공기, 용수, 포장재에 이르기까지 정기적인 유효성 평가를 실시합니다. 신제품 출시 시에는 신규 공정에 대한 유효성 평가와 기술 지원을 통해 제조 현장의 안전 관리 수준을 한층 더 강화합니다.

품질 관리 프로세스 운영

롯데지알에스는 원재료에서 소비 단계까지 체계적인 품질 관리 프로세스를 운영합니다. 물류센터에 입고된 원재료는 검사실에서 엄격히 점검한 뒤 매장으로 배송되며, 이중 품질 검사를 통해 고객에게 고품질의 제품이 전달되도록 관리합니다. 협력사가 제출한 자가 품질 검사서를 검토하고, 불시 검사를 실시해 추가적인 안전성을 확보합니다. 점포 위생 상태는 정기적으로 점검하며, 협력사의 생산 공정도 주기적으로 확인함으로써 전반적인 품질 수준을 안정적으로 유지합니다. 고객의 이물 클레임은 사후 분석을 통해 원인을 규명하고, 개선 조치와 재발 방지까지 이어지는 통합 품질 관리 체계로 운영합니다.

제품 품질 관리 프로세스





중대이슈 01

제품책임

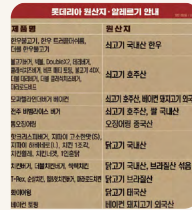
제품책임 경영 활동

안전성 강화를 위한 위생 점검 활동

롯데지알에스는 소비자의 건강과 안전을 고려하여 제품 위생 점검을 체계적으로 수행하고 있습니다. 원·부재료의 규격 적합성을 사전에 검토해 제품의 안전성과 품질을 확보하며, 전국 매장의 위생 상태는 미생물 분석을 통해 객관적으로 평가하고 개선 과제를 도출합니다. 협력사 제조 현장 점검 결과를 바탕으로 위생 및 생산 공정의 개선 방향을 수립하며, 위생 관련 고객 클레임 발생 시에는 사례를 체계적으로 관리해 철저한 원인 규명과 개선 조치를 통해 제품 안전성을 지속적으로 강화하고 있습니다.

식품 안전 법규 준수

롯데지알에스는 원산지 관리법 및 어린이식생활안전관리특별법에 따라 영업점에 표시되는 원산지·영양성분·알레르기 정보를 철저히 검토합니다. 또한, 신규 원·부재료 도입 시 발생할 수 있는 표시 오류를 사전 점검하여 소비자에게 제공되는 정보의 정확성과 신뢰성을 지속적으로 확보하고 있습니다.



식품 안전교육 및 커뮤니케이션

롯데지알에스는 식중독 예방을 위해 관련 자료와 조직의 주요 식품 안전 이슈를 정기적으로 검토·공유하며 전사적인 위험 관리와 예방 활동을 강화하고 있습니다. 또한 신규 입사자, 영업점 관리자, SC 대상 직무 교육 시 식품 안전 전문 교육을 집중 실시하여 전 임직원 및 관계자가 최신 식품 안전 지침과 잠재적 위험 요소를 정확히 이해하고 준수할 수 있도록 지원합니다.



제품 정보 라벨링

롯데지알에스는 식품위생법 및 관련 법령을 준수하여 주요 제품의 영양성분, 중량, 알레르기 유발 식품, 원재료 원산지 등 필수 정보를 명확히 안내합니다. 오프라인 매장에서는 고객이 해당 정보를 쉽게 확인할 수 있도록 매장 내 비치하고, 배달 주문 시에는 롯데잇츠 앱 및 영수증을 통해 동일한 정보를 제공합니다.

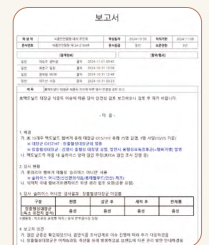
제품 안전성 평가 및 품질 관리 체계

롯데지알에스는 주요 제품 및 서비스 유형에 대해 고객 건강과 안전에 미치는 영향을 사전 평가하며, 2024년 기준 평가 완료 비율은 100%입니다. 당사는 '품질관리 규정' 제2장 '원·부재료 검토 프로세스 및 검사 규정'에 따라 검사 대상 중대 제품을 명확히 지정하고, 해당 제품 전부에 대해 100% 평가를 시행하고 있습니다. 또한 제품 개발 단계부터 유통·소비에 이르기까지 전 과정에서 품질 및 식품 안전 관리 체계를 운영하며, 본사와 물류센터에서는 위생 점검, 균 검사, 법규 대응, 이물 클레임 분석 및 개선 등 다양한 안전 확보 활동을 수행하고 있습니다.

품질 리스크 관리

롯데지알에스는 식품위생법 등 관련 법령 개정 사항을 정기적으로 분석하고, 그 결과에 따라 조직 개편 및 이해관계자 안내 등 필요한 조치를 시행함으로써 식품 안전 관리 체계를 지속적으로 개선하고 있습니다.

또한 동종 업계에서 식중독 등 식품 안전 이슈가 발생할 경우, 사전 리스크 예방을 위해 안전성 테스트를 실시하고, 적합 조치 이행 및 브랜드 관리 방안 안내 등 신속한 대응을 통해 식품안전 사고를 방지하고 있습니다.





중대이슈 02

고객중심경영

고객중심경영 체계

고객 중심 목표 및 이행 방안

롯데지알에스는 고객 만족을 최우선 가치로 삼고 있으며, 체계화된 고객 소통 플랫폼과 신속한 불만 처리 프로세스를 통해 고객과의 장기적인 신뢰 관계 구축에 주력하고 있습니다. 접수된 고객의 불만 사항은 철저한 분석을 통해 원인을 명확히 규명하고, 재발 방지를 위한 지속적인 개선 활동을 적극적으로 추진하고 있습니다.

목표

소비자 중심의 고객 가치 경영

전략



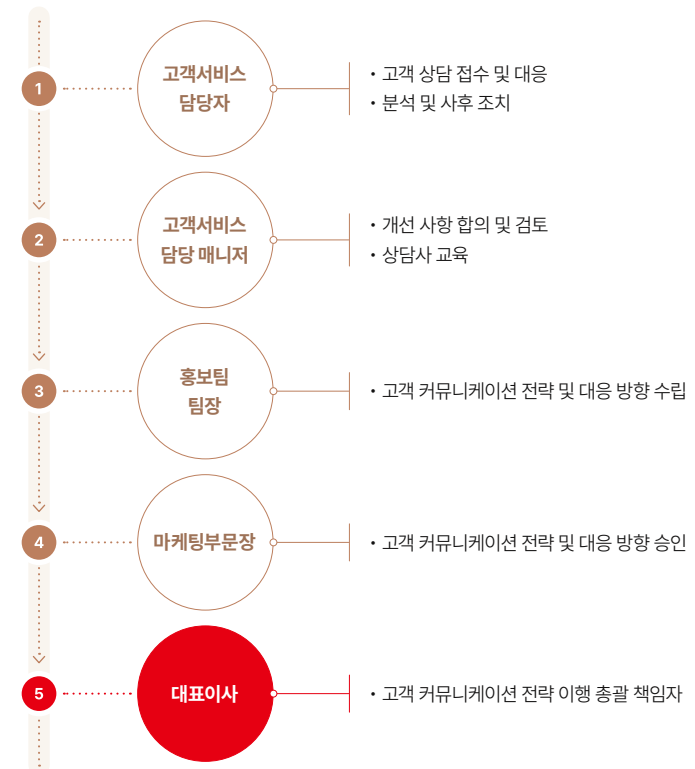
연도별 이행 방안

2024	2025
고객의 Pain Point를 찾아 문제를 파악하고 해결책 제시 역할 수행 • Process 전환을 통한 Risk 유형별 고객 응대 강화 • 단순 문의 및 중대 C/S 분류를 통해 주요 불만 사례를 DB화하고, Risk 대응 사례 전파 및 교육 실시 • 내부 전문가 육성 및 영업 현장 관리자 응대 Skill-Up • 월, 분기별 고객의 소리 (VOC) 접수 결과 보고서 작성 및 공유를 통한 피드백 시행 • 고객의 소리 (VOC)접수 이슈항목 경영 개선 게시판, 고객의 소리 (VOC)분기 보고서를 통한 개선 요청	Service Recovery Time 감소를 통한 CX 개선 : 서비스 회복 채널 증가 • AI 고객상담 채널톡 도입 예정 • 중대 CS 프로세스 강화 • Solution Provider 지속 수행

고객중심경영 보고 체계

롯데지알에스는 매월 고객의 소리 (VOC) 결과 보고서를 작성하여 사업부 및 항목별(서비스, 품질, 청결·위생 등) 접수 현황과 주요 이슈, 고객 불편 및 제안 사항의 처리 현황(접수, 검토, 시행, 완료 건수)을 명확히 파악하고 있습니다. 또한, 분기별로 고객의 소리 (VOC) 분석 보고를 실시하여 채널 및 브랜드별 접수 현황과 주요 불만 사항을 종합적으로 분석하고, 이에 따른 개선 방안을 마련함으로써 더욱 체계적인 고객 관리와 개선 활동의 성과를 지속적으로 점검하고 있습니다.

고객의 소리 (VOC) 결과 보고 프로세스





중대이슈 02

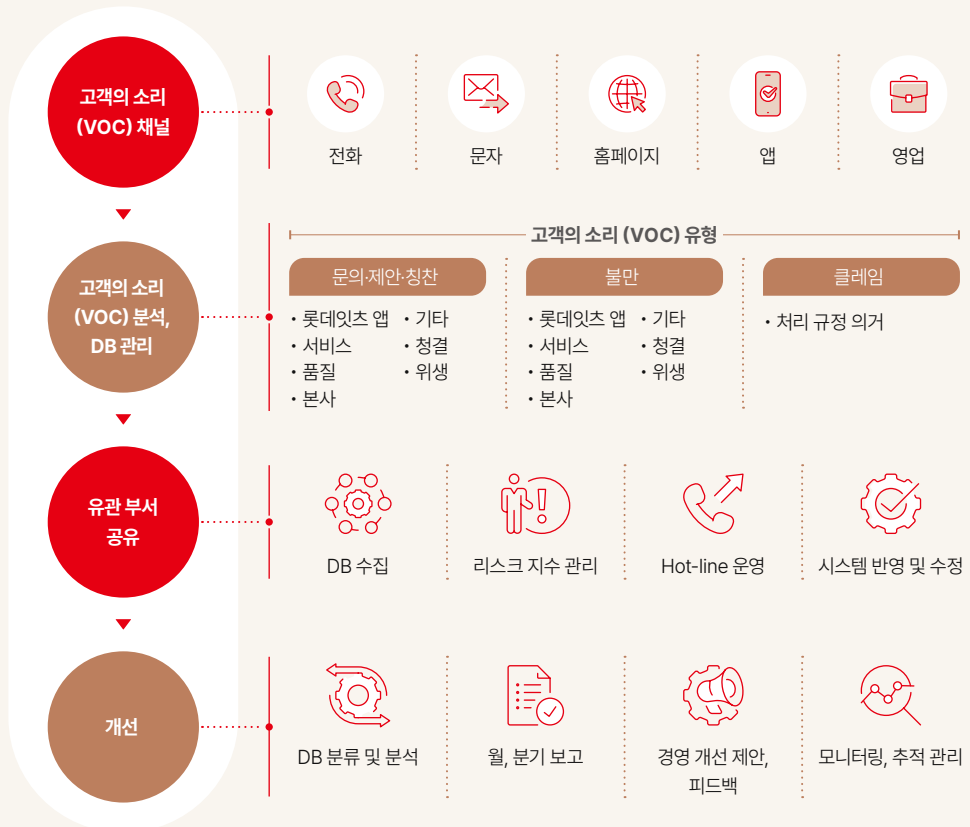
고객중심경영

고객중심경영 활동

고객의 소리 (VOC) 운영

롯데지알에스는 다양한 소통 채널을 통해 고객의 소리 (VOC)를 체계적으로 관리하고 있습니다. 접수된 고객 불만 사항은 면밀한 분석을 통해 근본 원인을 규명하고, 이를 재발 방지를 위한 구체적인 개선 활동으로 연계하여 지속적인 고객 경험 향상에 기여하고 있습니다.

고객의 소리 (VOC) 운영 프로세스

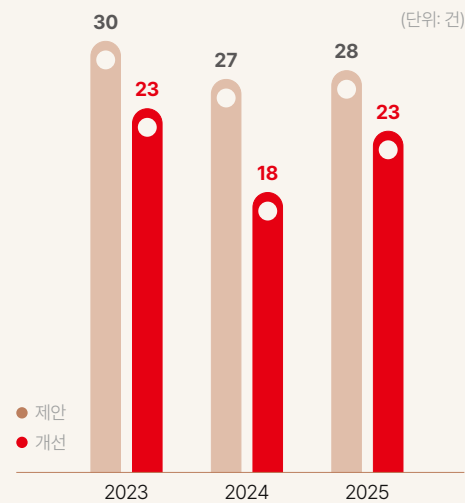


고객 VOC 운영 활동

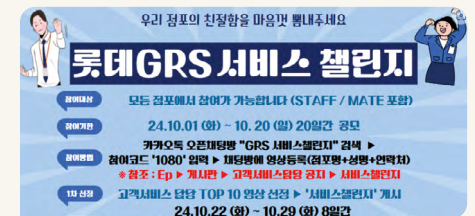
롯데지알에스는 고객 중심의 경영 활동을 통해 고객의 소리 (VOC) 개선과 내재화를 위한 지속적인 노력을 기울이고 있습니다. 내부의 경영 개선 제안을 적극 반영하여 고객의 소리 (VOC)의 근본적인 원인을 해소하는 한편, 월별 CS 웹툰 사례 운영을 통해 고객의 실제 경험을 시각적으로 공유하고 있습니다. 또한 내부 직원 대상의 서비스 챌린지를 시행하고, 고객 응대 지침서와 클레임 처리 규범을 공유하여 고객 불만 처리 절차와 우수한 개선 사례가 조직 전체에 효과적으로 확산될 수 있도록 추진하고 있습니다.

경영 제안 및 개선 성과

롯데지알에스는 고객 중심의 경영 제안과 제도 개선을 위해 꾸준히 노력하고 있으며, 대표적인 사례로 롯데잇츠 앱 내 엔젤 승급 쿠폰(텀블러) 사용 관련 개선 활동을 들 수 있습니다. 매장 내 텀블러 재고 부족으로 인해 고객들이 쿠폰을 기한 내 사용하지 못하는 불편이 지속적으로 발생함에 따라, 쿠폰 안내 문구에 "매장 내 텀블러 재고 부족 시 고객의 소리 (VOC) 접수를 통해 택배 발송 가능"이라는 내용을 추가하였습니다. 이러한 개선을 통해 2024년 10월 이후 고객의 매장 재방문 부담을 줄이고, 재고 부족으로 인한 고객 불만을 효과적으로 해소하였습니다.



웹툰을 통한 고객 응대 사례 전파



내부 직원 서비스 챌린지 시행



중대이슈 02

고객중심경영

고객 중심 브랜드 혁신

롯데지알에스는 “고객의 일상에 가치를 높이는 외식 프랜차이즈 플랫폼 기업”이라는 비전을 실현하기 위해 브랜드 경쟁력을 꾸준히 강화하고 있습니다. 특히 마케팅 부문에서는 브랜드 정체성을 더욱 명확하게 하고 고객과의 소통을 확대하는 데 중점을 두고 있으며, 이를 통해 고객에게 긍정적인 경험을 제공할 수 있는 다양한 고객 중심 활동을 적극 추진하고 있습니다.

브랜드 성과 진단 조사

롯데지알에스는 매년 정기적으로 브랜드 성과 진단 조사를 실시해 롯데리아, 엔제리너스, 크리스피크림도넛 등 주요 브랜드의 강점과 약점, 핵심 이슈를 세부적으로 파악하고 있습니다. 고객 평가 지표와 의견을 바탕으로 얻은 조사 결과는 브랜드 전략 수립과 고객 경험 개선 방향에 적극적으로 활용되며, 이를 통해 브랜드 경쟁력 강화에 기여하고 있습니다.

성과 진단 프로세스



브랜드 협의체 운영

내부 브랜드 협의체는 전 부서의 관련 담당자들이 참여하여 브랜드 아이덴티티의 일관성을 유지하고 전략을 통합적으로 실행하는 핵심 조직입니다. 이 협의체는 시장 동향, 소비자 트렌드, 신제품 개발, 광고와 프로모션, 브랜드 정책 등 다양한 안건을 논의하며, 고객에게 보다 긍정적인 경험을 제공할 수 있도록 부서 간 협력 체계를 강화하고 있습니다.

운영 프로세스



브랜드 정체성 강화

롯데지알에스는 2024년 'TASTE THE FUN'이라는 새로운 슬로건과 함께 롯데리아의 리브랜딩을 추진했습니다. 브랜드 아이덴티티(BI)와 스토어 아이덴티티(SI)를 새롭게 단장하여, 브랜드 고유의 전통과 가치를 현대적이고 소비자 친화적인 이미지로 재구성함으로써 고객에게 즐거움과 신뢰를 전하고 있습니다.

차별화 상품 개발

롯데지알에스는 한국인의 입맛에 최적화된 'K-버거'를 꾸준히 출시하며 서양의 대표적인 식사 메뉴인 버거를 한국식으로 재해석하는 데 앞장서고 있습니다. 특히 한국의 전통 메뉴인 불고기를 활용한 불고기버거 라인업을 강화해 국내 토종 프랜차이즈로서 차별화된 메뉴를 제공하고 있으며, 쌀, 고추장, 돈까스 등 한국적 식재료를 이용한 독창적인 메뉴 개발로 K-푸드 카테고리 확장에도 적극 나서고 있습니다.

고객관계관리(CRM) 마케팅 활성화

롯데지알에스는 디지털 채널에서 맞춤형 마케팅 전략을 강화하기 위해 체계적인 고객관계관리(CRM) 시스템을 도입했습니다. 2023년에는 고객관계관리(CRM) 시스템 구축과 함께 롯데잇츠 앱 리뉴얼 및 신규 멤버십 제도 도입을 완료하고, 이를 바탕으로 고객 데이터를 활용한 마케팅 활동을 적극적으로 펼치고 있습니다. 2024년에는 고객의 특성과 관심사에 맞춰 개인화된 정보와 혜택을 제공하는 캠페인을 더욱 확대했습니다. 또한, 2025년에는 가맹점이 직접 고객을 타겟으로 마케팅을 진행할 수 있도록 STORE360 솔루션을 도입해 고객과의 접점을 한층 강화할 예정입니다.

고객 소통 확대

롯데지알에스는 홈페이지와 롯데잇츠(WEB/APP)는 물론 페이스북, 인스타그램, 유튜브, 카카오톡 등 다양한 소셜 미디어 채널을 활용해 브랜드 소식을 전달하고 고객과의 소통을 적극적으로 이어가고 있습니다. 특히, VVIP 회원을 대상으로 신제품 시식회 등 특별한 이벤트를 진행하여 고객에게 차별화된 경험을 제공하고 있으며, 이를 통해 브랜드 충성도를 높이는 데 주력하고 있습니다.



중대이슈 02

고객중심경영

CASE 고객접점 강화: 롯데리아 '리아's 버거 아트 뮤지엄' 팝업스토어

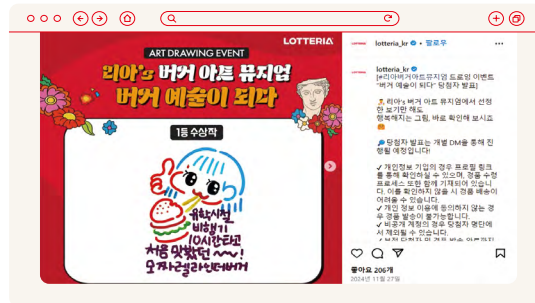
롯데지알에스는 2024년 롯데리아 창립 45주년을 맞아 서울 성수동에서 '브레인 아트'를 주제로 한 팝업 스토어 '리아's 버거 아트 뮤지엄'을 운영하였습니다.

이번 팝업스토어에서는 햄버거를 소재로 한 아트 작품 전시, AI가 그림을 생성해 주는 브레인 아트 체험, 브랜드의 주요 순간을 재현한 '타임머신 포토존' 등 다양한 고객 참여형 프로그램을 제공했습니다. 이를 통해 MZ세대부터 가족 단위 고객, 외국인까지 폭넓은 고객층의 관심을 이끌어냈습니다.

팝업스토어는 단기간에 누적 방문객 수 1만 8천 명을 돌파했고, 현장 방문뿐 아니라 사진 촬영, 문의 등 직·간접 체험 건수가 18일 동안 36만 건에 이르는 등 높은 고객 참여도를 기록했습니다. 특히, 리아 불고기와 리아 새우 섭취 후 뇌파를 측정하여 AI가 그림을 그려주는 체험 프로그램은 네이버 사전 예약 오픈 5시간 만에 예약이 마감되었으며, 타임머신 포토존 역시 1만 명 이상의 고객이 참여하는 등 각 프로그램이 고객으로부터 큰 호응을 얻었습니다.

롯데지알에스는 고객과의 접점을 확대하고 브랜드의 고유한 헤리티지를 효과적으로 전달하기 위해 이번 팝업스토어를 기획하였습니다. 고객 참여형 이벤트를 통해 차별화된 브랜드 경험을 제공하고 긍정적인 브랜드 이미지를 구축하며 고객 충성도를 강화하는 데 기여하였습니다.

앞으로도 롯데지알에스는 소비자와의 다양한 소통 활동을 지속적으로 확대하며, 롯데리아 브랜드를 사랑하는 모든 고객에게 즐거운 경험을 제공하고 브랜드의 가치와 헤리티지를 적극적으로 전할 계획입니다.





중대이슈 03

윤리 및 준법 경영 강화

윤리 및 준법 경영 체계

윤리경영 추진 체계

롯데지알에스는 윤리경영 추진 체계를 구축하여 이를 경영 전반에 내재화하고 건강한 조직문화를 확립하고 있습니다.

특히 CEO 직속 독립 조직인 경영개선팀을 운영하여 윤리경영을 전담하고 있으며, 임직원의 비윤리 행위, 부패, 고충 등을 신고할 수 있는 체계를 마련해 다양한 의견을 수렴하고 있습니다. 롯데지알에스는 윤리경영 활동을 통해 기업 가치와 경영 성과, 신뢰도 향상을 목표로 하고 있으며, 윤리경영 문화 조성 및 관리 체계 고도화를 중요한 추진 방향으로 설정했습니다.

또한, 건전한 근로 환경 조성, 조사 전문성 강화, 내부감사 및 모니터링 활동의 지속적 수행과 같은 구체적 실행 계획을 수립하고 실천하여 윤리경영의 실질적 성과를 높이고 있습니다.

목표

윤리경영 활동을 통한 기업의 가치, 경영성 및 신뢰도 향상

방향성

“ 윤리경영 문화 조성 및 관리 체계 고도화 ”

이행 계획

문화 조성

- 윤리경영 정책 수립
- 윤리경영 교육 시행
- 윤리경영 캠페인 운영

관리 체계 고도화

- 제보 채널 운영
- 내부감사 및 모니터링
- 전문성 강화

2025년 업무 방향

건전한 근로 환경 조성

- 기업 윤리, 직장 내 괴롭힘 예방 교육 (정규 교육 내 편성)
- 신고 채널 확대 및 피해 근로자 보호 강화

조사 전문성 강화

- 전문 교육 이수 (사내 고충 상담 전문가 이수 인원 확대)

내부감사 및 모니터링 지속

- 재무 및 운영 절차의 준수 여부 감사
- 부정·부조리 사항 조사
- 조치 사항 준수, 개선 사항 운영 효과성 점검

준법경영 추진 체계

롯데지알에스는 지속가능한 준법경영 전략을 실현하기 위해 체계적이며 실효성 있는 준법경영 시스템을 구축하고 이를 효과적으로 운영하고 있습니다. 이러한 활동을 바탕으로 법과 윤리를 존중하는 기업문화를 정착시키고, 내부통제의 강화를 통해 리스크를 선제적으로 예방하며, 공정하고 투명한 경영을 실천해 나가고 있습니다. 궁극적으로 이러한 노력을 통해 브랜드의 신뢰도를 제고하고, 기업의 장기적 가치 향상을 도모하고 있습니다.

지속적인 준법경영 전략 실현



컴플라이언스 전담 조직 구성
및 운영 계획 수립



리스크 평가,
목표 수립 및 시행



내부 감사 및 모니터링

윤리 및 준법 관련 주요 업무

경영개선팀

- 내부감사(일반감사, 특별감사)
- 조치 사항에 대한 업무 개선
- 운영 효과성 모니터링
- 윤리경영 규정 관리
- 기업 윤리 및 직장 내 괴롭힘 예방 교육 시행
- 신문고 운영 및 관리
- 조사·보고 후 대책(개선) 방안 도출
- 기타 등



윤리 및 준법 관련
주요 업무

준법경영팀

- 컴플라이언스 관리 (교육 포함)
- 소송 업무
- 공시 업무 및 보고 자료 작성
- 지식재산권 관리
- 규제 대응 및 협력
- 계약서 검토 및 법무 검토
- 공정거래 관리
- 기타 등



중대이슈 03

윤리 및 준법 경영 강화

윤리 및 준법 경영 체계

윤리 행동규범

롯데지알에스는 올바른 행동과 가치 판단의 기준을 명확히 설정하고, 이를 실천하기 위한 절차를 제정하여 윤리경영을 활성화하는 것을 목표로 합니다. 이를 통해 임직원이 기업 윤리를 준수하며 책임 있는 의사결정을 내릴 수 있도록 지원하고, 공정하고 투명한 조직문화를 정착시키는 데 중점을 두고 있습니다.



윤리 행동 준칙

본 준칙은 롯데지알에스의 올바른 행동과 가치판단 기준 및 이와 관련한 절차를 정함으로써 윤리적인 경영 활동을 촉진함에 그 목적이 있다.

- ① 고객에 대한 책임과 의무: 고객중심경영을 실천하며, 높은 품질과 신뢰를 바탕으로 정보 보호와 공정한 응대를 원칙으로 한다.
- ② 주주에 대한 책임과 의무: 투명한 경영과 혁신을 통해 시장가치를 극대화하고, 소액주주의 정당한 의견을 존중한다.
- ③ 임직원의 책임과 의무: 윤리적 책임과 공정한 평가를 기반으로 지속가능한 성장을 추구하며 신뢰받는 기업문화를 조성한다.
- ④ 협력사에 대한 책임과 의무: 공정거래와 준법경영을 실천하며, 비윤리적 행위를 금지하고 신뢰를 구축한다.
- ⑤ 국가와 사회에 대한 책임과 의무: 법규 준수, 환경 보호, 안전 관리를 실천하며, 건전한 기업 활동과 정치적 중립을 유지한다.
- ⑥ 관련 규정 및 포상, 징계: 윤리위원회를 통해 내부고발 보호, 포상 및 징계를 공정하게 운영한다.



컴플라이언스 경영방침

본 방침은 회사의 모든 구성원(대표이사, 임직원, 이사회 등)이 회사의 경영 활동과 관련된 컴플라이언스 의무 사항을 준수하고 실천함으로써 원칙을 준수하고 회사의 거래처, 공급자, 고객 또는 기타 사업상 이해관계자들의 컴플라이언스 준수 요구에 대응하며 나아가 이해관계자 및 공동체의 신뢰를 구축하는데 그 목적이 있다.

- ① 컴플라이언스 의무 사항의 수립: 법규 및 사내 규정을 기반으로 컴플라이언스 의무 사항을 정립하고 지속적으로 개선하도록 한다.
- ② 컴플라이언스 의무 사항의 준수: 모든 구성원은 직무 수행 시 관련 법규를 준수하며 위반 행위에 가담하거나 청탁하지 않도록 한다.
- ③ 조직 목적의 달성 기여: 컴플라이언스 리스크를 최소화하여 회사 목표 달성에 기여하도록 한다.
- ④ 컴플라이언스 의무 이행 및 개선: 준수 책임자를 임명하고 경영시스템을 운영 개선하여 위반을 최소화하도록 한다.
- ⑤ 컴플라이언스 책임자의 권한 및 의무: 독립적인 권한을 부여하고 관련 이슈에 대한 조언 및 감독을 수행하도록 한다.
- ⑥ 내부 고발자에 대한 보호 및 비밀 보장: 내부 고발자의 신원을 보호하고 불이익을 방지하도록 한다.
- ⑦ 컴플라이언스 방침 미준수 시 조치: 위반 시 규정에 따라 징계 조치를 취하도록 한다.

컴플라이언스 경영시스템(ISO 37301)

롯데지알에스는 윤리적 경영과 법규 준수를 통해 기업의 사회적 책임을 다하고 지속가능한 기업 문화를 확립하고자 글로벌 준법경영 인증인 ISO 37301(컴플라이언스 경영시스템)을 취득하였습니다. 회사는 부패를 포함한 다양한 법적 리스크를 체계적으로 식별하고 진단하며 개선과 모니터링을 수행하고 있으며, 절차나 규정에 변경이 필요할 경우 컴플라이언스 책임자 또는 CEO의 승인을 거쳐 즉각적으로 조치하고 있습니다. 또한 정기적인 점검과 지속적인 개선 활동을 통해 컴플라이언스 경영시스템의 실질적 효과성을 확보하고 있습니다. 더불어 내부회계 전담 조직을 운영하여 내부회계관리제도의 실행과 평가를 수행함으로써 재무적 리스크를 사전에 방지하고, 투명하고 신뢰할 수 있는 재무제표 공시를 통해 기업의 신뢰도를 더욱 강화하고 있습니다.



반부패



형법, 부정청탁금지법,
사내 규정 등

공정거래
(가맹사업, 소비자보호)

공정거래법, 가맹사업법,
표시광고법 등

정보보호
(영업비밀, 개인정보)

개인정보보호법,
부정경쟁방지법 등

고용·노동·부당 대우
(성희롱, 성차별, 인권 침해)

근로기준법,
남녀고용평등법 등

식품위생



식품위생법, 식품안전기본법 등

산업안전, 보건, 환경



산업안전보건법, 중대재해처벌법 등

금융, 자본시장
(내부회계관리, 자금세탁방지 포함)

자본시장법, 법인세법 등

중대이슈 03

윤리 및 준법 경영 강화

윤리 및 준법 경영 활동

윤리경영 및 준법경영 교육

롯데지알에스는 임직원의 준법 의식을 높이고 법적 리스크를 예방하며, 사내에 준법 문화를 정착시키기 위해 다양한 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 준법경영팀은 가맹사업과 공정거래 등 관련 법규를 지속적으로 모니터링하여 신설되거나 개정된 내용을 신속하게 공유하고, 이를 업무에 효율적으로 적용할 수 있도록 임직원 대상 교육을 실시하고 있습니다. 또한 실제 업무 현장에서 준법 원칙을 정확히 이해하고 준수할 수 있도록 사례 중심의 맞춤형 교육을 제공하고 있으며, 정기적인 점검을 통해 법적 리스크를 사전에 차단하고 있습니다. 더불어 사내 준법 가이드라인을 체계적으로 수립하여 주기적인 리스크 진단과 피드백을 통해 임직원의 법률 준수 역량을 높이고, 전사적인 준법경영 시스템을 지속적으로 고도화해 나가고 있습니다.

구분	교육 대상	주제	내용
임원 대상 준법 교육	• 임원	• ESG 경영 • 가맹사업법 개정 관련	• ESG-거버넌스 투명성 강화 동향 • 가맹사업법 시행령 및 심사 지침 유의사항
상반기 임직원 준법 교육	• 본사 전 임직원 및 지점 인원 유관 부서	• 가맹사업 관련 규제 동향 • 직무 대상 가맹사업법 교육	• 가맹사업 안내 및 일반 컴플라이언스 개괄 • 가맹사업법 안내 및 질의응답
직무 대상 준법 교육	• 점포개발 부문	• 직무 대상 가맹사업법 교육	• 가맹 분야 불공정 거래 행위 심사지침 교육
하반기 임직원 준법 교육	• 구매전략 부문 • 점포개발부 • 사업팀(H-C-K)	• 직무 대상 가맹사업법 교육	• 가맹사업법 개정안 안내 (가맹사업법 제11조 제2항 제12호)
리스크 평가 교육	• 부서별 리스크 평가자	• 컴플라이언스 • 리스크 평가 교육	• 24년도 리스크 평가 방법 교육
임직원 준법 교육	• ESG 부문 (경영지원팀, HR혁신팀 등) • H-C-K, 컨세션 사업 부문 • FC사업본부(CRM팀 등)	• FC사업본부(CRM팀 등) • 개인정보-위치정보·정보통신망법 이슈	• 최근 노동법 개정 내용 및 합의 프랜차이즈 관련 노무 이슈 (프랜차이즈 가맹본부 가맹점 직원의 사용자인가 등) • 당사 롯데잇츠 앱 운영 관련
임직원 준법 교육	• H-C-K 사업 부문 점포개발 부문 • 마케팅 부문(온라인채널팀 등)	• 가맹사업법 및 공정거래법 • PG업, 선불업 등 최신 이슈	• 가맹사업법 행정예고 고시 • PG업, 선불업 등 최신 이슈

윤리·준법경영 캠페인

롯데지알에스는 투명하고 공정한 경영 환경 조성을 목표로, 임직원의 준법 의식을 제고하고 법적 리스크를 예방하기 위한 체계적인 준법경영 캠페인을 운영하고 있습니다. 또한 이해관계자로부터의 부당한 이익 수수나 부정 청탁을 철저히 방지하며, 지속적인 캠페인을 통해 투명한 경영 문화를 확립하고 윤리적 기업문화를 더욱 견고하게 만들어 나가고 있습니다.

“명절 선물 안주고 안받기” 캠페인

안녕하십니까, 롯데GRS 가족 여러분!

우리 롯데GRS는 일직린 일동이 윤리경영과 준법경영을 준수함을 통해 지속가능경영을 추구하고, 투명한 경영환경을 조성하며 신뢰받는 기업이 될 수 있도록 최선을 다하고 있습니다.

이에, 모든 이해관계자로부터 부당한 이익(금품, 선물, 향품, 편의, 절대 등)을 제공받지 않습니다. 만약, 명절을 앞두고 임직원이 파트너사에 부당한 이익을 요구하거나 제공받는 것을 목격하셨다면, 즉시 당사 경영개선팀에 신고하시어 불공정한 관행이 근절될 수 있도록 적극적인 협조 바랍니다.

2025년 1월 21일
롯데지알에스 (주) 대표이사 차 우 철 拜上

주식·채권·상품권·백화점권 등 217 원(₩600 791 SQUARE 7음료점까지) (₩ 65005)
전화번호 : 02) 709-4937 또는 709-2060
홈페이지 : www.lottegrs.com (지속가능경영) ▶ 윤리경영 ▶ 제12항
신고처 : (공통, 함흥, 부평점), 불공정거래, 기타 비윤리적 행위 일체
066 1280 2800

*선물할 것을 명절상 제의한 이의치 않습니다.

존경하는 파트너사 대표자 여러분, 안녕하십니까!

푸른 별의 해인 2025년 을사년 새해가 밝았습니다. 파트너사 여러분의 가정에 항상 건강과 행복이 가득하시기를 바랍니다.

다사다난했던 지난해, 불확실한 경영 환경 속에서도 언제나 한결같이 당사를 위해 최선을 다해주신 파트너사 여러분께 롯데GRS 임직원을 대표하여 감사로 감사의 말씀을 드립니다.

당사는 모든 이해관계자로부터 부당한 이익(금품, 선물, 향품, 편의, 절대 등)을 제공받지 않는 윤리경영 캠페인을 지속함을 통해 투명한 경영을 위한 노력을 다하고 있습니다.

금번 설명절도 마찬가지로 당사 임직원들에게 어떠한 경우에도 금품, 선물, 향품, 편의, 절대 등을 제공받는 일이 없도록 하여 윤리경영 실천 참여를 장중히 부탁드립니다.

만약, 당사 임직원이 파트너사에 부당한 요구를 하거나 이를 목격하셨다면, 즉시 당사 경영개선팀에 신고하시어 불공정한 관행이 근절될 수 있도록 적극적인 협조 바랍니다.

명절 선물 안주고 안받기 캠페인

- 시행 시기 : 연 2회 (설, 추석) 진행
- 목적 : 이해관계자에게 부당한 이익을 제공받거나 청탁하는 것을 근절하여 투명한 경영 환경을 조성함

임직원 윤리 규정 및 준법 서약

롯데지알에스는 임직원 윤리 규정을 제정하여 임직원들이 윤리경영 정책을 명확히 이해하고, 올바른 행동과 가치판단 기준을 바탕으로 윤리경영을 실천할 수 있도록 힘쓰고 있습니다. 또한 신입 및 경력사원 채용 시 '준법경영 실천 서약서' 작성을 의무화하여, 모든 임직원의 준법 의식과 윤리적 책임감을 강화하고 있습니다. 이를 통해 부패를 방지하고 금품 수수 및 부정 청탁 등 비윤리적 행위를 철저히 금지하고 있습니다.

임직원 윤리 규정

1. 금품 수수 금지
2. 선물 수수 금지
3. 편의 제공 금지
4. 기타 부당한 이익 제공 금지

본 규정의 목적은 임직원의 윤리적 행위를 유도하고, 부당한 이익을 제공받거나 청탁하는 것을 근절하여 투명한 경영 환경을 조성하는 데 있다.

본 규정은 모든 임직원에 적용되며, 본 규정의 내용을 위반한 임직원은 본 규정에 따라 징계를 받는다.

본 규정은 2025년 1월 21일부터 시행한다.

롯데지알에스 주식회사

제12항 윤리경영 실천 서약서

1. 서약 대상
2. 서약 내용
3. 서약 방법
4. 서약서 작성 시 유의사항

본 서약서는 임직원이 윤리경영 실천을 약속하는 서약서로, 본 서약서의 내용을 위반한 임직원은 본 규정에 따라 징계를 받는다.

본 서약서는 2025년 1월 21일부터 시행한다.

롯데지알에스 주식회사



중대이슈 03

윤리 및 준법 경영 강화

윤리 및 준법 경영 활동

내부 신고시스템 (신문고) 운영

롯데지알에스 신문고

롯데지알에스는 내부 신고시스템인 '신문고'를 운영하여 임직원을 비롯한 고객, 주주, 협력사 등 모든 이해관계자가 비윤리적 행위나 부정·부조리를 익명으로 신고할 수 있도록 하고 있습니다. 신고 대상은 불공정한 업무 처리, 부당한 요구, 각종 비위 및 부조리 행위 등을 포함하며, 제보자의 신원과 신고 내용은 엄격히 비밀로 관리되어 누구나 안심하고 신고할 수 있도록 보호하고 있습니다.

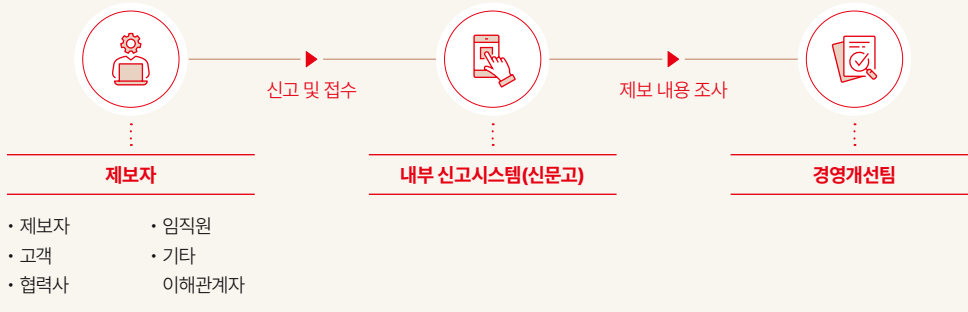
기타 신고 연락처

- E-mail : riaaudit@lotte.net
- 전화번호 : +82-2-709-2060~1 또는 6937
- FAX번호 : +82-2-708-2894
- 주소 : 서울시 송파구 백제고분로 217 LOTTE GRS 79 SQUARE 7층 롯데지알에스(주) 경영개선팀

제보자 보호 정책

합리적 처리
정상화공개 금지
비밀 보장불이익 금지
차별 방지신분 보장
공개 제한

제보 처리 절차



신고 후 처리 절차

신고 및 접수

면담 및 조사
(신고자, 대상자)조사 결과 도출
및 안내(필요시) 인사위원회 개최
및 대상자에 대한 징계 조치

신고 대상

- 윤리 행동 준칙에 위반되는 사항
- 직무와 관련하여 사내외 이해관계자로부터 금품이나 향응을 수수하는 행위
- 성희롱 관련 사항
- 직위 또는 직무를 이용하여 부당한 이익을 취하거나 직권을 남용하는 행위
- 불법적이거나 비윤리적인 사항
- 부정한 수단이나 의도를 가지고 회사에 경제적 손실을 초래하는 행위
- 상기 사항의 위반 사실을 은닉하거나 방조하는 행위
- 기타 건전한 직장인으로서 적절하지 못한 비윤리적 행위

구분	단위	2022	2023	2024
처리 중	건	-	-	1
처리 완료	건	34	49	39

*신문고를 통해 접수되어 조사 및 처리된 내역 기준

부패 방지 관리

롯데지알에스는 견고한 내부통제와 부패 방지를 실현하기 위해 내부회계관리제도, 내부 신고 및 리스크 관리 시스템을 통합적으로 운영하고 있습니다. 특히 경영개선팀은 내부 신고시스템인 '신문고'를 통해 접수된 제보에 신속히 대응하고, 감사를 수행하여 관련 프로세스를 지속적으로 개선하고 있습니다.

또한 롯데지알에스는 글로벌 부패 방지 가이드라인을 준수하며, 대한민국의 「형법」과 「부정청탁 및 금품 등 수수의 금지에 관한 법률」을 비롯하여 미국 FCPA, 영국 Bribery Act, OECD 뇌물방지협약 등 국내외 부패 방지 관련 법규를 엄격히 이행하고 있습니다. 이러한 법적 기준을 토대로 '롯데인의 행동강령'(Code of Conduct)을 구체화하여 윤리경영을 실천하고 있으며, 부패 리스크를 사전에 예방하기 위한 노력을 지속적으로 강화해 나가고 있습니다.

구분	예시	단위	2022	2023	2024
부당 이익	비위 행위	건	4	2	1
불성실 근무	직장 내 성희롱, 부정 부조리	건	0	1	8



중대이슈 04

친환경 포장재 및 폐기물 선순환

친환경 포장재 및 폐기물 선순환 관리 체계

폐기물 데이터 수집 및 모니터링 체계

롯데지알에스는 폐자재 처분 시, 폐기물과 재활용되는 자재를 구분하여 폐기물일 경우 D1, 재활용일 경우 R1 코드를 고유 항목에 맞게 부여하고 있습니다. 등록된 자재는 매장별 사용량을 연 단위 누계 실적으로 조회할 수 있는 프로그램을 통해 관리되며, 이를 바탕으로 폐기물 발생량을 보다 체계적으로 모니터링하고 있습니다.

플라스틱 및 합성수지 포장재 사용량 절감

롯데지알에스는 2021년 이후 플라스틱 제품과 합성수지 재질의 포장재 사용량을 지속적으로 줄여왔으며, 이로 인해 매년 발생하는 폐기물 부담금과 재활용 부담금도 효과적으로 절감하고 있습니다. 2021년부터 2024년까지의 평균 절감률은 중량 기준 9.7%, 금액 기준 7.6%에 이르며, 2025년에는 폐기물 출고량과 관련 비용을 각각 추가로 약 7% 절감하는 것을 목표로 하고 있습니다.

폐기물 부담금 납부 현황

구분	단위	2021	2022	2023	2024
중량	TON	777.9	613.8	563.3	469.8
금액	백만 원	137.5	108.2	102.5	93.1

재활용 부담금 납부 현황

구분	단위	2021	2022	2023	2024
중량	TON	656.4	651.8	617.7	577.4
금액	백만 원	186.5	195.9	180.3	168.4

폐식용유 활용을 통한 바이오디젤 전환

롯데지알에스는 2024년부터 롯데웰푸드와 현대오일뱅크 간 체결된 폐자원 선순환 MOU에 따라, 크리스피크림도넛 사업부에서 발생한 폐식용유(UCO: Used Cooking Oil)를 롯데웰푸드에 공급하고 있습니다. 제공된 폐식용유는 바이오디젤 원료로 재활용되어 온실가스 감축과 폐기물 자원의 재활용이라는 순환 경제 실현에 기여하고 있습니다. 향후 롯데지알에스는 폐식용유 관리 및 공급망의 지속적인 확대를 통해 대상 사업부를 점진적으로 늘려 나갈 계획입니다.

CASE

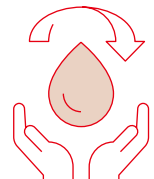
폐식용유 순환 사업은 각 프랜차이즈 업체에 공급된 식용유를 파트너사인 폐식용유 정제 업체와 협력하여 회수·정제한 후 판매하는 방식으로 운영됩니다. 이렇게 정제된 폐식용유는 바이오디젤의 원료로 사용됩니다.

바이오디젤은 석유를 정제해 생산하는 일반 디젤과 달리, 동·식물성 유지에서 추출된 친환경 연료로서 석유 기반 연료와 특성이 유사해 일반 디젤을 대체할 수 있다는 장점이 있습니다.

이러한 바이오디젤 활용은 친환경 에너지로서 온실가스 감축 효과가 뛰어날 뿐만 아니라, 환경오염을 유발하는 식료품 부산물의 배출량을 줄이고 탄소 배출 저감을 통해 환경 보호에도 기여합니다. 또한 일정 비율 이상의 바이오디젤 혼합을 의무화한 신재생연료 의무혼합제(RFS: Renewable Fuel Standard)에 따라 대기질 개선에도 크게 기여할 것으로 기대됩니다.

* 폐식용유(UCO: Used Cooking Oil) : 사용 후 버려진 폐식용유로 바이오 에너지 주요 원료로 사용

* 신재생연료 의무혼합제(RFS: Renewable Fuel Standard) : 유통되는 경우에는 일정 비율 이상 바이오디젤이 혼합되어야 하는 기준. 현재 4%인 바이오디젤 의무 혼합 비율이 2030년까지 8% 수준으로 높아질 예정





중대이슈 04

친환경 포장재 및 폐기물 선순환

친환경 포장재 및 폐기물 선순환 관리 활동

환경 규제 자발적 동참

롯데지알에스는 지속가능경영의 일환으로 2018년부터 커피 부문을 중심으로 정부의 환경 규제에 자발적으로 참여하고 있습니다. 같은 해, 매장 내 일회용 플라스틱 컵 제공을 중단하고, 텀블러를 사용하는 고객에게 400원의 할인 혜택을 제공하는 등 플라스틱 사용량을 단기적으로 감축하였습니다. 2020년에는 서비스 테이블에서 플라스틱 스트로우와 커피 스틱을 제거했으며, 2022년에는 매장 내 일회용 커트러리와 종이컵, 플라스틱 컵 제공을 중단하고 다회용 제품으로 전환하였습니다. 또한 같은 해 종이 스트로우와 우드 스틱을 도입하는 등 플라스틱 사용 감축을 위한 지속적인 노력을 이어갔습니다.

2024년에는 자발적 환경 규제 참여 협약을 5년 단위로 연장하며 장기적인 환경 보호 정책을 적극 추진하고 있습니다. 아울러 제주 지역의 경우 컵 보증금 제도를 선도적으로 도입해 소비자들에게 일회용품 사용의 환경적 영향을 알리고 지속가능한 소비 습관 형성에 도 기여하고 있습니다.



자원순환 재생 원자재 활용

롯데지알에스는 2023년 11월부터 계열사인 롯데케미칼과 협력하여 화학적 재활용 기술이 적용된 친환경 PET 원료인 C-r PET를 도입했습니다. 이를 통해 기존 PET 100%였던 원료 비율을 PET 60%와 C-r PET 40%로 전환하며, 보다 친환경적인 생산 방식을 실천하고 있습니다. 2023년에는 C-r PET 원료를 활용한 드링킹 리드를 최초로 출시하였고, 2024년에는 이를 ICE C-r PET 리드 2종(평면형 및 동형)으로 확대 적용했습니다. 또한, 100% 재활용 가능한 양각 PET컵을 도입하여 기존 PET컵의 재활용성을 개선하고 화학물질 사용 저감에도 기여하고 있습니다.



일회용품 저감 및 플라스틱 대체 활동

롯데지알에스는 2023년 9월부터 '일회용품 제로 챌린지'에 참여하여, 매장 방문 고객들이 머그컵이나 텀블러와 같은 다회용기를 적극 사용하도록 유도하고 있습니다. 이를 통해 종이컵과 PET컵 등 일회용 컵류의 소비를 줄여 폐기물 발생을 최소화하고 있습니다. 또한, 희망 점포를 대상으로 일회용 컵 수거 시스템을 운영하며, 월정료 청구 방식을 통해 각 점포 차원의 폐기물 관리 의식을 높이고 있습니다.

더불어 롯데리아 매장에서는 토네이토 제품 주문 시 기본 제공되던 플라스틱 스푼을 실리콘과 우드 소재 스푼으로 교체하였으며, 커피 부문에서는 드링킹 리드를 시작으로 플라스틱 빨대와 스틱을 각각 종이 및 우드 소재로 대체하는 등 일회용 플라스틱 규제에 적극 동참하여 친환경 소비문화 확산에 기여하고 있습니다.

친환경 매장 운영

롯데지알에스는 2021년 8월, 롯데백화점 동탄점에 친환경 콘셉트 매장인 '엘리먼트'(A'lement)를 오픈하고, 생분해 컵과 종이 사용을 최소화한 캐리어, 비건 도자기 등 다양한 친환경 용품의 사용을 시범 운영하고 있습니다.





중대이슈 05

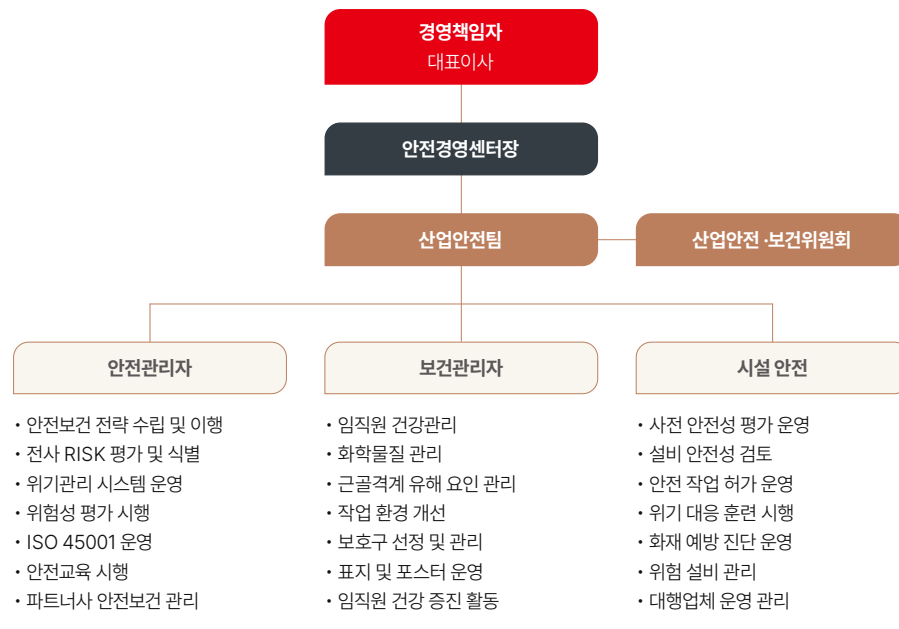
안전 및 보건관리

안전보건 관리 체계

안전보건 관리 조직 체계

롯데지알에스는 안전경영센터를 중심으로 산업안전보건법 및 중대재해처벌법에 따라 전문적인 안전보건 인력을 운영하며 전사적 차원의 안전 관리를 수행하고 있습니다. 전문성을 갖춘 안전보건 조직을 통해 중대재해와 산업재해로부터 임직원, 고객, 파트너사를 보호하고, 쾌적한 작업 환경을 조성하기 위한 예방적이고 체계적인 안전보건 관리 활동을 전개하고 있습니다.

안전보건 관리 조직도



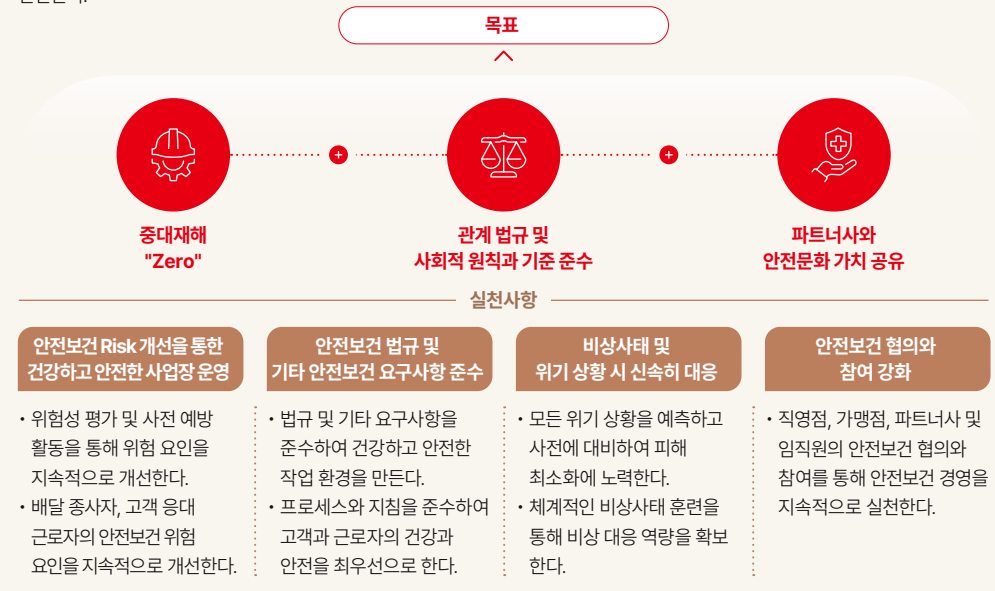
안전보건경영 시스템

롯데지알에스는 안전보건에 대한 경영 의지를 대내외적으로 공표하고 체계적이며 지속가능한 안전보건 관리 체계를 구축하여 지속적으로 발전시키고 있습니다. 산업안전보건법을 기반으로 수립된 산업안전보건 관리 시스템을 본사 및 전국 모든 사업장의 임직원과 파견 직원을 포함한 전 구성원에게 100% 적용하고 있으며, 유해·위험 요소가 존재하는 제조 및 조리 사업장을 포함한 모든 작업 환경에서 통합적으로 운영하고 있습니다. 또한, 별도로 운영 중인 산업안전보건경영시스템(ISO 45001)은 2024년 기준으로 17개 점포에서 인증을 취득했으며, 2025년까지 전국 213개 전체 사업장으로 인증을 확대하는 것을 목표로 하고 있습니다. 아울러 모든 사업장을 대상으로 연 1회 이상 내부 심사(자체 진단)를 정기적으로 시행하여 관리의 실효성을 높이고 있습니다.



안전보건 경영 방침

롯데지알에스는 고객과 근로자의 건강과 안전을 경영의 최우선 가치로 여기고, 지속가능한 경영을 달성하기 위해 안전경영 방침을 선언한다.





중대이슈 05

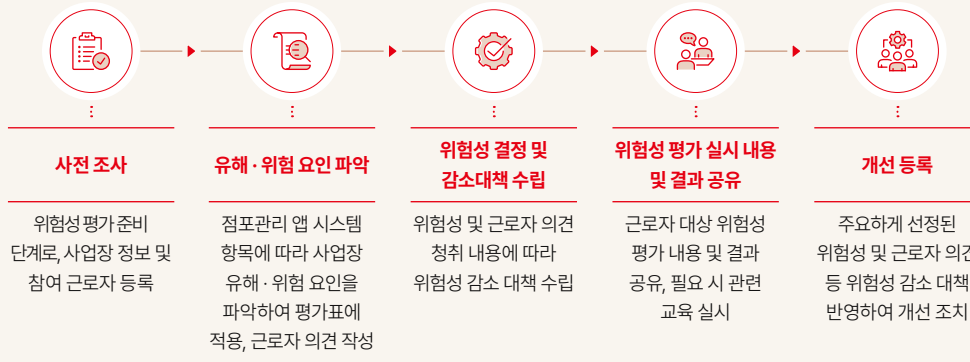
안전 및 보건관리

안전보건 리스크 관리 및 대응 절차

위험성 평가 실시

롯데지알에스는 모든 근로자가 활용하는 점포 안전 관리 시스템을 통해 철저한 위험성 평가를 실시하고 있습니다. 각 사업장에서 유해 및 위험 요인으로 인한 부상이나 질병 발생의 가능성과 중대성을 체계적으로 분석하여 적절한 감소 대책을 수립하고 있습니다. 또한, 파악된 위험 요인들을 위험도에 따라 우선순위를 정해 관리하며, 이를 제거하거나 개선함으로써 모든 임직원의 안전보건 의식을 높이고 더욱 안전한 작업 환경을 조성하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

위험성 평가 프로세스



위험성 평가 우수 사업장 인정 제도 운영

롯데지알에스는 모든 근로자가 참여하는 위험성 평가를 통해 업무 전 과정에서 발생 가능한 잠재적 위험 요인을 도출하고, 이를 제거하거나 개선하여 모든 구성원의 안전보건 인식을 제고하고 안전한 사업장을 조성하기 위해 노력하고 있습니다.

또한 위험성 평가 시행 수준에 대한 정량적 심사를 거쳐 현재 전체 사업장의 50% 이상이 '위험성 평가 우수사업장'으로 인정 받았으며, 2025년까지 전 직영점이 위험성 평가 인정을 획득할 수 있도록 추진할 예정입니다.

위험성 평가 확대 목표



안전사고 대응 및 재발 방지 절차

롯데지알에스는 안전사고 발생 시 현장 근로자나 관리자가 점포관리 앱을 통해 사고를 즉시 보고하도록 규정하고 있습니다. 이후 안전 관리 담당 부서에서 사고의 원인을 면밀히 조사한 후, 재발 방지 대책을 수립하고 필요한 개선 조치를 시행합니다. 휴업 일수가 21일 이상인 중대 사고가 발생할 시 재발 방지 대책의 적정성을 평가할 수 있도록 대응 체계를 구축하고 있습니다.

사고 대응 프로세스는 사고 원인 조사(직접 원인, 배경 원인, 근본 원인, 기본 원인), 사고 분석 체크리스트 활용(기인물, 관련자, 행동, 작업 절차, 질병, 조직, 배치, 인지, 관리, 유지관리, 설비 및 장치, 안전장치 등), 재발 방지 대책 검증(근본 원인의 개선 여부 확인), 재발 방지 대책 수립(설비적·관리적·환경적·기타 항목 포함) 등을 포함합니다. 조사 과정에서 도출된 결과는 관련 부서와 공유하고, 필요 시 작업 절차 개선이나 안전교육 강화 등 추가적인 시정 조치를 실시합니다. 본사의 안전 관리 부서는 이러한 조치의 이행 여부를 정기적으로 점검하며, 유사 사고의 재발을 방지하기 위한 전사적인 개선 활동을 지속적으로 안내하고 관리하고 있습니다.

안전보건서비스 운영 및 임직원 건강관리

롯데지알에스는 임직원의 건강 보호와 직무 관련 질환 예방을 위해 다양한 산업보건 서비스를 운영하고 있습니다. 정기 건강검진은 직급과 직무에 따라 일반검진(MATE), 특수검진(야간 근무자, 제조점 근무자), 종합검진(정규직 및 가족 포함)으로 구분하여 실시하며, 검진 결과 유소견자에게는 법적 기준에 따라 간호사의 현장 방문, 점포관리 앱 알림, 건강상담실 운영 등 맞춤형 사후 관리를 제공하고 있습니다. 또한, 유해인자에 노출될 가능성이 있는 사업장에 대해서는 6개월 주기로 작업 환경 측정을 실시하고 필요에 따라 추가적인 유해성 평가를 진행하고 있습니다.

아울러, 근로자의 안전보건 서비스 접근성 향상을 위해 온라인 예약 시스템 운영, 순회 건강상담 제공, 전국 사업장 통합 적용 체계를 구축하고 있으며, 서비스 품질 향상을 위한 평가와 후속 조치 또한 체계적으로 수행하고 있습니다.



중대이슈 05

안전 및 보건관리

경영진 리더십 및 임직원 참여 구조

경영진 안전 점검

롯데지알에스는 고객과 근로자의 건강과 안전을 경영의 최우선 가치로 삼고, 지속가능경영 달성을 위해 대표이사 및 경영진이 매월 안전 점검을 실시하고 있습니다. 2024년에는 총 37회의 안전 점검이 이루어졌으며 그 결과 또한 매월 보고되고 전사에 공유되어 안전 관리 체계의 실효성 제고에 기여하고 있습니다.

안전보건 정보 접근 및 커뮤니케이션

롯데지알에스는 근로자의 안전과 건강 보호를 위해 다양한 참여 기회와 정보 제공 방안을 운영하며 현장의 의견을 적극 반영하고 안전보건 인식을 제고하고 있습니다. 구체적으로 협의체 운영, 정기적인 안전 점검 활동, 캠페인 등을 통해 근로자들이 직접 안전보건 활동에 참여하도록 독려하며, 점포관리 앱과 사내 시스템을 활용하여 안전보건 정보의 접근성도 강화하고 있습니다.

또한, 사용자 측(대표이사, 안전경영센터장, 안전보건관리자 등 6인)과 근로자 측(노동조합 위원장, 노동조합 간부 등 6인)이 함께 참여하는 노사 공동 산업안전보건위원회를 분기 1회 개최합니다. 위원회에서는 산업재해 예방계획 수립, 안전보건관리 규정 작성, 안전보건 교육 실시, 작업 환경 측정 및 점검 개선, 근로자 건강 관리, 산업재해 원인 조사 및 재발 방지 대책 마련, 산업재해 통계 기록 유지, 보호구 등 적격품 선정 등의 주요 사항을 심의의결하고 있습니다.

작업중지권 보장 및 사고 대응

롯데지알에스는 근로자가 생명이나 건강에 위협이 되는 작업 환경을 인지할 경우, 해당 작업을 즉시 중단하거나 거부할 수 있는 작업중지권을 보장하고 있습니다. 위험 회피와 관련된 보고가 접수되면 관련 부서가 현장을 즉시 점검하고 필요한 조치를 시행하는 등, 작업중지권 사용으로 인한 불이익 또는 보복이 발생하지 않도록 근로자를 보호하는 정책 또한 마련되어 있습니다. 작업중지권은 롯데지알에스의 산업안전보건 매뉴얼과 사내 윤리 규정에 명확히 명시되어 있으며, 매월 사업장에 배포되는 안전보건 포스터에도 산업재해 발생 가능성이 있는 급박한 위험 상황에서는 작업을 중지하고 즉시 대피할 수 있는 근로자의 권리를 상기 안내하고 있습니다. 또한 사무직 및 영업직 직원을 대상으로 정기적으로 실시하는 안전보건 교육에서는 작업중지권의 행사 방법과 이를 행사함으로써 불이익을 받지 않도록 보호하는 내용을 반복적으로 강조하고 있습니다.

안전 문화 조성 및 교육 강화

안전 관리 우수 점포 및 SC 선정

롯데지알에스는 임직원의 안전보건 의식을 높이고 안전 활동 참여를 촉진하기 위해, 안전 관리가 우수한 점포와 관리자를 선정하여 시상하고 있습니다. 2025년부터는 우수 가맹점 및 파트너사까지 선정 대상을 확대할 계획입니다.

안전보건 집체 교육 및 체험 교육 진행

롯데지알에스는 근로자의 안전의식 제고를 위해 정기적인 안전보건교육을 실시하고 있습니다. 특히 점포 현장을 직접 관리·운영하는 관리자들을 관리감독자로 지정하여 집체교육을 실시함으로써, 안전보건에 대한 지속적인 인식 향상을 추진하고 있습니다.

또한 전 관리자를 대상으로 감전, 밀폐공간, 추락, 응급처치 등 14가지 안전사고 항목에 대한 체험교육을 통해 위기 대응 능력을 강화했으며, 2025년에는 교육 대상을 리더 및 임원까지 확대하여 운영할 예정입니다.

2024년 안전교육 시행 현황

구분	참여 대상	참여자 수	수료율
정기 안전보건 교육	전 직원	5,082명	100%
채용 시 안전보건 교육	신규 채용자	4,144명	100%
관리 감독자 교육	관리감독자	246명	100%





중대이슈 06

공급망 관리

공급망 관리 체계

공급망 관리 체계 구축

롯데지알에스는 효율적인 프로세스와 정확한 매뉴얼을 통한 공급망 관리 체계를 구축하였습니다. 인권, 환경, 품질, 법규 등 준수 사항을 포함한 행동강령을 개발하여 공급망에 적용하고 있으며, 공급망 평가 및 실사를 통해 개선 조치를 시행함으로써 지속적인 관리와 품질 향상을 도모하고 있습니다.

협력사 커뮤니케이션

롯데지알에스는 홈페이지 내에 '협력사 제안 게시판'을 개설하여, 협력사의 자유로운 거래 제안을 독려하고 있습니다. 거래 제안 등록 시에는 서류 검토와 업체 점검 등의 절차를 거쳐 체계적으로 기록·관리하고 있으며, 이를 통해 일방향이 아닌 쌍방향 소통 체계를 구축하고 협력사와의 지속적인 상생 및 공급망의 효율적 관리를 실현하고자 합니다.



정기 컨퍼런스 운영

롯데지알에스는 정기적으로 컨퍼런스를 개최하여 원료별 시세 현황, 반품 및 고객 컴플레인 현황, 이에 따른 개선 대책 등을 공유하고 있습니다. 구매팀과 식품안전팀이 주관하는 이 회의를 통해 내부 운영 사항을 투명하게 공유하며, 공급망 내 문제를 신속하게 해결할 수 있는 기반을 마련하고 있습니다.

동반성장

우수 파트너사 시상식

롯데지알에스는 매년 창립기념일에 우수 협력사를 선정하여 시상하고 있습니다. 이를 통해 협력사의 우수한 성과를 공식적으로 인정함으로써 장기적인 동반성장을 촉진하고, 공급망 내 협력사들의 경쟁력 강화를 적극적으로 지원하고 있습니다.



초청 행사 운영

롯데지알에스는 협력사와의 상생을 위해 다양한 기업 대상 활동을 펼치고 있습니다. 특히 야구장 관람 및 동반성장 콘서트와 같은 초청 행사를 개최하여 협력사와의 신뢰를 더욱 공고히 하고, 이를 기반으로 장기적이고 지속적인 동반성장을 적극적으로 추진하고 있습니다.

공정무역 원두 사용 확대

롯데지알에스는 지속가능한 공급망 구축을 위해 공정무역 원두의 사용을 적극 확대하고 있습니다. 2024년 2월까지 롯데리아 및 크리스피크림도넛 매장에서 공정무역 원두를 사용하였으며, 2025년 2월까지도 강원랜드에도 공정무역 원두를 공급했습니다. 이처럼 롯데지알에스는 사회적 책임과 환경적 가치를 실현하기 위한 노력을 지속적으로 추진하고 있습니다.





중대이슈 06

공급망 관리

공급망 관리 활동

공급망 ESG 리스크 관리

롯데지알에스는 공급망의 지속가능성을 높이기 위해 ESG 관리 방침을 수립하고, 환경 및 사회적 영향 평가 결과에 따라 계약상 패널티와 손해배상 등의 조치를 시행할 수 있는 위험 관리 프로세스를 운영하고 있습니다. 또한 신규 파트너사를 선정할 때도 체계적인 리스크 평가를 진행하여, 2025년까지 공급망 전반의 ESG 성과를 지속적으로 강화해 나갈 예정입니다.

공급망 평가 개요

평가 대상	- 신규사 : 모든 업체 - 기존사 : 거래액 월 1천 5백만 원 이상의 제조업체
평가 방식	- 환경 심사: 제조사 직접 방문 후 자체 평가 시행 - 기존-신규 평가표 통합 운영 - 모바일 점검 진행 (PC 연동) 및 전자결재 연동 상신 - 신용도 : 신용 평가서로 확인
평가 항목	- 구성 : ESG 관련 항목, 품질, 기술, 식품 안전 등 - 항목 수 : 41개
거래 기준	- 신용도 및 환경 심사 모두 적합 판정된 경우에 한 해 거래 - 환경 심사: A, B등급(80점 이상)에 한해 거래 가능, C등급(70~79점) 개선 필요, F등급(70점 미만) 1달 내 재점검, 대체 업체 전환 - 신용도 : B- 이상 거래 가능, B- 미만 개선 요구 및 대체 업체 전환- 대체 가능 공급사 사전 모색 및 거래 부적합 시 대체 진행

ESG 평가 항목

ESG 관리 체계	환경 및 인권	안전
- ESG 관련 시스템 구축 - 안전보건 관리 체계	- 폐수-폐기물 배출량 관리 - 법정 근무 시간 준수 및 최저 금액 이상 지급 - 외국인 노동자 신분증 보관 여부	- 안전보건 교육 - 산업재해 예방 - 안전사고 발생 여부

공급망 ESG 실사 및 개선

롯데지알에스는 2024년 거래 금액과 공급 규모 등을 기준으로 우선순위가 높은 6개 협력사를 선정해 ESG 진단을 실시 했습니다. 진단 항목은 환경, 노동-인권, 안전-보건, 윤리-준법 분야로 구성되었으며, 특히 환경 분야는 환경경영 체계, 에너지 및 온실가스 관리, 유해화학물질 관리, 대기 및 수질오염 관리 등의 주요 항목을 중점적으로 점검하였습니다. 진단 결과에 따라 ESG 컨설팅을 제공하고 단기 및 중장기 개선 과제를 도출했으며, 과제 이행 여부를 확인하는 사후 관리까지 함께 진행하여 공급망의 ESG 경영 수준을 지속적으로 향상시키고 있습니다. 더불어 2025년부터는 기존의 공급망 실사 항목에 ESG 평가를 추가하여 운영하며, 신규 협력사 도입 시에도 동일한 ESG 기준을 적용하여 평가와 관리를 수행할 계획입니다.

공급망 ESG 개선 사례

• CASE 1

(단위: 건)

구분	단기 과제			중장기 과제	비고
	개선 과제	개선 완료	개선 필요		
환경	1	-	1	-	근로 조건 준수 및 노동-인권 관련 교육 부재 → '24년 8월 교육 완료
노동인권	6	3	3	1	근로자 결사자유 규정 인권현장 및 취업규칙 포함 필요 → '24년 하반기 노사협의 후 도입
윤리준법	-	-	-	-	- 외국인 근로자 모국어 근로계약서 및 급여명세서 교부 필요 → '25년 상반기 노사협의 후 도입 예정 - 환경경영의 목표 구체화 및 대외적 공표 필요 → '25년 상반기 이사회 승인 후 지속가능경영보고서 공시
합계	7	3	4	1	장기과제 : 공급업체 선정 시 ESG 기준 반영

• CASE 2

(단위: 건)

구분	단기 과제			중장기 과제	비고
	개선 과제	개선 완료	개선 필요		
환경	3	2	1	1	에너지 사용량 및 온실가스 배출량 데이터 관리 → '24년 8월 홈페이지 공시 완료
노동인권	8	7	1	3	결사의 자유, 인권 보호 규범, 아동 고용 금지 등 명문화 필요 → '24년 8월 인권현장 도입 완료
윤리준법	3	3	-	-	고충 처리제도 시스템 마련 필요 → '24년 8월 시스템 도입 완료
합계	14	12	2	4	장기 과제 : ISO 14001 인증 획득, 공급업체 선정 시 ESG 기준 반영, 차별 문제 정기 검토 및 전 직원 설문 진행

General ESG Performance

ENVIRONMENT • SOCIAL • GOVERNANCE



ENVIRONMENT

050 지속가능한 환경경영





지속가능한 환경경영

환경경영 관리 체계

ESG 조직 강화 및 관리 체계 구축

롯데지알에스는 ESG 전담 조직의 실질 영향력을 확대하여 환경경영의 컨트롤타워 역할을 수행하고 있으며, 이를 기반으로 기후변화에 능동 대응할 수 있는 조직 대응 체계를 수립하고 있습니다. 2021년 7월 ESG팀 조직 구성을 위한 품의를 시작으로, 2023년 12월 ESG팀 소속 변경과 역할(R&R)을 강화한 데 이어, 2025년 전략기획팀과의 협의를 통하여 팀 KPI를 확정하는 등, ESG 업무를 효과적으로 추진할 수 있도록 조직 체계를 꾸준히 개선하고 있습니다. CEO KPI 내 ESG 항목을 관리하고 환경부 지침에 따라 각 사업부와 유기적 협업으로 실무의 기획 단계부터 논의하고 있으며, 환경경영을 위한 의사결정 및 실행 프로세스를 마련하고 있습니다.

가치사슬 전반의 환경영향 관리

롯데지알에스는 밸류체인 전 과정에서 환경영향을 관리하고 있습니다. 구매 단계에서는 지속가능한 원재료 및 상품을 구매하고, 패키징 환경성을 개선하는 등의 활동을 추진 중이며, 제조 단계에서는 순환 경제 관점의 폐기물 자원순환과 지속가능한 상품을 개발하고 스마트팜 협업을 통해 친환경 식품을 생산하는 등의 활동을 합니다. 나아가 매장 운영과 판매 단계에서는 에너지 절감, 탄소 발생 저감, 일회용품 소비 저감 등의 활동을 실천하고, 환경 규제를 대응하고 있으며, 각 추진 단계의 유관 사업부가 활동을 효율적으로 관리하고 있습니다. 당사는 앞으로도 비즈니스 가치사슬 전반에서 발생하는 부정적인 환경영향을 최소화하기 위하여 업스트림과 다운스트림에 거친 전 과정 영향관리에 힘쓸 것입니다.





지속가능한 환경경영

기후변화 대응

기후변화로 인한 재무적 리스크 대응

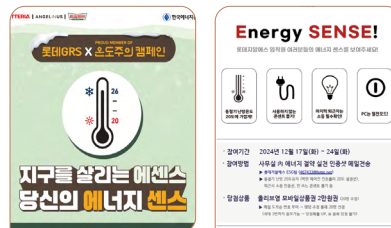
롯데지알에스는 기후변화가 초래하는 재무적 영향을 체계적으로 분석하고 이에 대응하고 있습니다. 주요 리스크로는 자연재해에 따른 1차 농산물 수급 불안정과 이로 인한 원재료 가격 상승, 온실가스 배출 증가에 따른 정부 규제(예: 탄소세), 원재료 저장장 향상을 위한 추가 투자 비용 등이 있습니다. 이에 당사는 대체육 제품의 리뉴얼 및 제품군 확대를 통해 이산화탄소 배출량을 저감하고 있으며, 원자재 수급 리스크 완화를 위해 기존의 레터스 100% 구성에서 레터스와 양배추를 50:50으로 혼합한 제품 구성으로 전환하는 등 기후변화에 따른 재무적 리스크를 최소화하기 위한 노력을 지속하고 있습니다.

스마트팜 협업을 통한 친환경 식품 생산 혁신

롯데지알에스는 친환경 식품 생산과 지속가능한 농업 활성화를 위해 스마트팜 전문 업체와 적극적으로 협력하고 있습니다. 2023년 8월부터 롯데벤처스가 참여한 미래식단 3기 프로그램을 통해 (주)스마트아크와 협력을 시작했으며, 미래식단 POC(Proof of Concept) 과정 이후에도 점포 내에서 진행한 '레터스 TEST 81K'와의 협업을 통해 추가 실증 사업을 추진하고 있습니다. 2024년 5월 테스트 종료 이후에도 지속적인 협의를 이어가고 있으며, 스마트아크는 연천 또는 제주 지역에 스마트팜 공장 설립을 위한 직접 투자 유치를 추진할 계획입니다. 또한, 당사는 향후 공장 설립이 완료될 경우 스마트아크를 구매전략부문의 신규 협력사로 등록하는 방안도 현재 검토하고 있습니다.

'온도주의' 캠페인 전개

롯데지알에스는 한국에너지공단과 협력하여 본사와 각 점포에서 '온도주의' 캠페인을 진행했습니다. 이 캠페인은 "온도를 주의하자"와 "온도주의자가 되자"라는 중의적 의미를 담고 있으며, 넋지 디자인을 활용해 여름철 26도, 겨울철 20도의 실내 적정 온도 준수를 독려하였습니다. 이와 함께 실내 온도를 20도로 유지하고, 미사용 조명 끄기, 플러그 뽑기, 문 닫고 난방하기 등 다양한 에너지 절약 활동을 실천했습니다. 또한 일반 소비자의 참여를 유도하기 위해 인스타그램을 통한 '온도주의 스티커를 찾아라' 이벤트와 'Energy SENSE(에센스)' 캠페인을 진행하여 총 861건의 참여를 기록했습니다.



'위무브' 탄소저감 프로젝트

롯데지알에스는 지구의 날을 맞아 전 임직원을 대상으로 '3GO 탄소저감 프로젝트'를 실시했습니다. 이 프로젝트는 환경 전문 공익 재단인 '환경재단'과 걷기 리워드 플랫폼 '위무브(WEMOV)' 앱과의 협력을 통해 임직원들의 일상 속 걷기를 독려하는 캠페인입니다. 총 1,600여 명의 임직원이 참여했으며, 이들이 '위무브' 앱을 통해 기록한 걸음 수는 100걸음당 1포인트의 탄소저감 포인트로 전환되어 적립되었습니다. 이를 통해 조성된 기부금은 환경재단을 통해 기후 위기로 어려움을 겪는 어린이들의 주거환경 개선 사업에 사용되었습니다. 하루에 7,000보를 걸으면 약 824g의 탄소 배출 저감 효과가 발생하며, 이를 1년간 꾸준히 실천하면 소나무 두 그루를 심는 것과 같은 환경적 효과를 얻을 수 있습니다.



기부왕 프로젝트 - 따뜻한 발걸음

롯데지알에스는 2024년 7월 28일부터 동년 8월 7일까지 전 임직원이 참여하는 '따뜻한 발걸음' 프로젝트를 진행했습니다. 이 프로젝트는 걷기 활동을 통해 탄소를 줄이고 탄소중립 보상 기부를 실천하기 위한 목적으로 마련되었습니다. 각 팀별 평균 걸음 수를 산정하여 순위를 매기고, 우수한 성적을 거둔 팀 전체에 상품을 지급하는 방식으로 팀 소속감과 협동심을 높였습니다. 임직원들의 참여로 모인 기부 포인트는 환경재단이 주관한 '제1회 기후 수학 능력 시험'의 운영 비용으로 활용되어, 조직 내 기후변화 대응에 대한 인식을 높이고 기부 문화를 확산시키는 데 기여했습니다.





지속가능한 환경경영

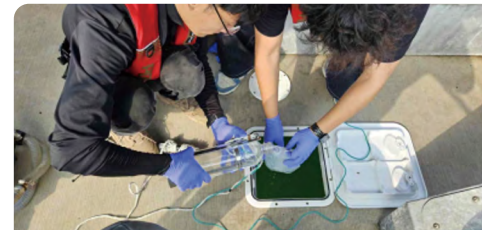
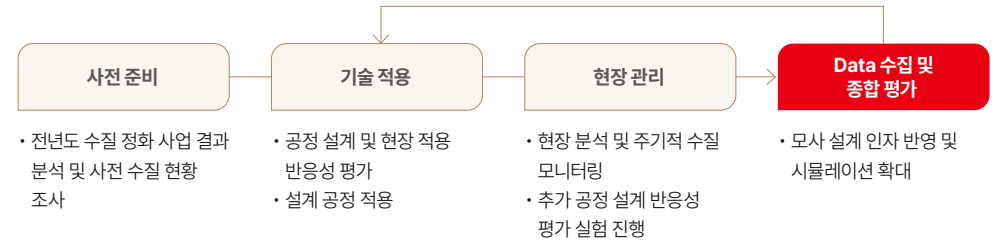
생물다양성 보존

④ 석촌호수 수질 환경 개선

롯데지알에스는 2024년 5월 22일 송파구청과 롯데물산, 롯데지주, 롯데칠성음료, 롯데백화점 등 4개 롯데 계열사와 공동으로 '2024 석촌호수 수질개선 업무협약'을 체결했습니다. 이번 사업에서는 광축매를 활용한 친환경 공법을 통해 석촌호수의 탁도를 개선하고 녹조 발생을 억제함으로써 수질을 전반적으로 향상시키는 데 주력했습니다. 그 결과, 석촌호수의 투명도는 기존 0.6m에서 최대 2m까지 높아졌으며, 수질 등급도 기존 3급수에서 목욕이나 수영이 가능한 수준이며, 추가 정수 처리를 거치면 식수로도 활용 가능한 2급수 이상으로 크게 개선되었습니다. 본 협약에 따라 롯데지알에스는 수질개선 기금 조성 및 현장 업무 지원을 담당했습니다. 송파구청은 행정 지원과 기초자료 제공을 맡았으며, 재단법인 녹색미래는 수질 모니터링과 기술 자문을 제공했습니다. 실제 수질개선 공사는 (주)젠스가 수행했습니다.



수질개선 수행 절차



수질 측정 샘플링



수질 정화 선박

수질 목표 달성 현황

구분	TOC(mg/L)	SS(mg/L)	T-N(mg/L)	T-P(mg/L)	Chl-a(μg/L)	DO(mg/L)	투명도(cm)
목표	3.5 이하	5.0 이하	0.4 이하	0.02 이하	6.0 이하	7.5 이상	200 이상
결과	2.5	4.0	0.35	0.009	4.3	8.9	272
	목표달성	목표달성	목표달성	목표달성	목표달성	목표달성	목표달성
호소 생활 환경 기준	I-B 등급	I-B 등급	II 등급	I-A 등급	I-A 등급	I-A 등급	해당사항 無
	3.0mg/L 이하	5.0mg/L 이하	0.4mg/L 이하	0.01mg/L 이하	5.0mg/m³ 이하	7.5mg/L 이상	



SOCIAL

054 인적 자원 관리

060 인권경영 강화

064 지역사회공헌 및 영향 관리

069 정보보안 강화





인적 자원 관리

인적 자원 관리 체계

롯데지알에스 인재상

롯데지알에스는 회사의 발전과 사회의 지속가능한 성장을 함께 이끌어 나갈 열정적이고 책임감 있는 인재를 발굴하기 위해 노력하고 있습니다. 특히 글로벌 우수 인재의 확보와 육성을 최우선 과제로 삼고 있으며, 혁신적 사고와 도전 정신을 갖춘 인재를 적극적으로 찾아 나서고 있습니다.

인재상

끊임없는 자기 계발과 열정으로 고객 감동을 생활에서 실천하며 LOTTE GRS의 미래를 함께 할 수 있는 인재

채용 프로세스

STEP 01

서류접수

- 인터넷으로만 접수 가능

STEP 02

서류전형 발표

- 유선, 개인 E-mail을 통해 개별 통지

STEP 03

면접전형

- 기본 소양과 자질을 고려하여 임직원이 직접 선발

STEP 04

면접전형 발표

- 유선, 개인 E-mail을 통해 개별 통지
- 홈페이지 합격자 명단 공고

STEP 05

신체검사

- 건강상의 채용 결격 사유자 유무를 선별

STEP 06

신입사원 입문 교육

- 조직 적응력, 회사 소개, 자기 계발 등을 중점적으로 교육

STEP 07

점포관리자 교육

- LOTTE GRS ACADEMY에서 기본적인 점포 관리 능력과 선진 점포 관리 기법 교육

채용 플랫폼 도입 추진

롯데지알에스는 전산 자동화 시스템 기반의 채용 플랫폼 도입을 통해 채용 과정의 소요 시간을 단축하고자 합니다. 또한 채용 브랜딩을 강화하여 우수 인재 확보 및 회사의 브랜드 이미지 향상에도 기여하고자 하며, 직무 인터뷰 콘텐츠를 제작하여 홈페이지에 게시함으로써 지원자들에게 보다 명확하고 실질적인 정보를 제공할 계획입니다.

산학협력 활성화

롯데지알에스는 산학협력 활성화를 통해 현장 이해도와 실무 역량을 갖춘 인재를 채용하고 있습니다. 특히 실습을 통해 검증된 주니어 전문 인력을 조기에 채용하여 현장 투입 시기를 앞당기고, 빠르게 변화하는 취업 시장의 수요에 적극 대응하고 있습니다. 또한 2024년에는 총 6회에 걸쳐 취업설명회 및 채용 인터뷰를 진행하는 등 다양한 채널을 통해 우수한 인재 확보를 추진했습니다.

외국인 채용 확대

롯데지알에스는 2024년 하반기부터 기존 F-5¹⁾ 및 F-6²⁾ 비자 소지자로 한정했던 채용 대상을 F-4³⁾ 비자 소지자까지 확대할 예정입니다. 또한 2025년에는 롯데그룹과 협력하여 외국인 유학생을 대상으로 한 인턴십 프로그램을 운영할 계획이며, 해당 프로그램 종료 이후에도 추가로 도입 가능한 비자 유형을 지속적으로 검토하여 채용 범위를 확대해 나갈 방침입니다.

¹⁾ F-5(영주권 비자): 대한민국에서 영구적으로 거주할 수 있는 체류 자격

²⁾ F-6(결혼이민 비자): 대한민국 국민과 결혼한 외국인 배우자의 국내 거주를 위한 체류 자격

³⁾ F-4(재외 동포 비자): 한국계 외국인의 국내 장기 체류 및 취업활동을 허용하는 체류 자격



채용설명회



● 자체교육 ● 그룹교육

구분	입문 교육		리더 육성	직무 역량					온라인 교육			공통 교육		ESG			
	신입(신입)	경력															
임원	신임 임원 과정	영입임원 입문과정				리더스 포럼											
S		경력 사원 입문 교육 경력 사원 소프 트랜딩 교육	Hi-potential 리더	Growth Level 과정	주재원 후보자 양성 과정				직무별 전문가 과정	온라인 과정	독서 과정	아카 데미 라이브 클래스	법정 의무 교육 성희롱 예방 장애인 인식 개선 정보 보호 산업 안전 인권	그룹 필수 교육 중대 재해 처벌법 행동 강령 ESG	진로 체험 프로 그램		
M																	
SA			M 승진자격과정														
			영업전문직군 자격과정														
A	신입사원 입문 교육 신입사원 온보딩 교육		점장 자격 교육			영업 역량강화 SC OC 점장 부점장	리더 역량 강화	본부 역량 강화								생산 이론 교육	커피 SCA 자격 교육
JA	신입 점포관리자 입문 교육 부점장 전환 자격시험																
AM	AM 입문 교육																



인적 자원 관리

임직원 교육

전문 교육 프로그램 운영

롯데지알에스는 글로벌 종합 외식 기업으로서 외식 산업의 미래를 선도할 전문 인재 양성에 힘쓰고 있습니다. 이를 위해 임직원을 비롯하여 가맹점 대표와 종사자, 소비자 등 다양한 이해관계자를 대상으로 체계적이고 전문화된 교육 프로그램을 운영하며, 각자의 역량을 최대한 발휘할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 글로벌 경쟁력을 갖춘 인재를 육성하기 위해 강의실과 기숙사, 브랜드별 실습장(Pilot-Shop) 등의 교육 인프라를 구축했으며, 최신 트렌드와 기술을 접목한 현장 중심의 실무 교육도 적극적으로 실시하고 있습니다.



직무 중심 역량 강화 교육 진행



에듀테크 교육 확대 운영



자기 주도 학습 문화 정착



리더 교육 정례화



사회공헌 교육 강화

본부 직원

최신 트렌드 및 중점 역량 강화

생성형 AI 교육	150명
데이터 분석 교육 (태블로)	179명
트렌드 전파 교육 (2025 트렌드코리아)	91명

영업 직원

단계별 교육을 통한 교육 내재화 및 직무 역량 강화

점포관리자 (점장/부점장)	834명
SC	103명

자체 구축 메타캠퍼스교육 활용



활용 교육

- 가맹 점포관리자 양성교육
- AM 입문 교육



3D 스토어 러닝 제작·도입



활용 교육

- 브랜드별 자체 점포 교육 활용
- 신규 입사자 교육 활용

아카데미 라이스 클래스(온라인) 운영



대상 교육을 원하는 누구나
운영 프로그램: 전문강의, 지식공유, 신규 도입 콘텐츠

진행시기	내용
'24.09	배달 채널 고객 리뷰 관리
'25.01	2025 달라진 노무관리
'25.02	개선된 출장시스템 안내
'25.03	종합소득세 절세 특강

리더급 교육 도입 및 정례화

대상 임원 및 간부 사원
시기 연 2회 운영 (반기별 1회)

2025년 상반기 리더 역량 강화 교육

일정 및 인원	3/19일 (90분 강연) / 총 179명
방법	오프라인 집체 교육 + 실시간 라이브 교육 병행
주제	말 한마디의 승부! 리더의 대화법으로 팀을 이끈다
연사	박재연 소장 (리플러스 인간연구소)

교육기부 지속 실시

바리스타
직업 체험 운영



'24년 운영 실적

교육기부 진로체험 '꿈길'	6차수/100명
2024 금천 진로진학 박람회	91명 교육

직업 체험 프로그램 관련 금천구청 MOU 체결



NGO 단체(지파운데이션) 연계 직업 체험 실시

대상 자립준비청년
시기 연 1회 운영 ('25.05월 진행)
프로그램 바리스타 직업 소개 및 제조 실습



인적 자원 관리

임직원 교육

가맹점 교육 체계

롯데지알에스는 LOTTE GRS ACADEMY를 통해 가맹점 점포관리자 역량 향상을 위한 양성교육을 브랜드별로 특화하여 운영하고 있습니다.



신입과정

처음 접하는 교육생을 위한 과정으로 기본 이론 및 실기, 현장 실습, 전산 및 관리 업무 전반에 걸친 단계별 교육



경력과정

점포 근무 경험이 있는 교육생을 위한 과정으로 이론 및 실기 확립, 관리 역량 강화를 위한 교육

LOTTERIA™

신입

Off-JT Lv.1
이론·실습 교육

OJT
현장 실습·이러닝

Off-JT Lv.2
점포관리 교육

경력

사전 학습·TEST
이러닝·필기·실기

Off-JT Lv.1
이론·실습 교육

Off-JT Lv.2
점포관리 교육

ANGELINUS

통합

Off-JT
이론·실습교육 & 점포관리 교육

OJT
현장 실습·이러닝



통합

Off-JT
이론·실습교육 & 점포관리 교육

OJT
현장 실습·이러닝



종합 외식 교육기관 'LOTTE GRS ACADEMY' 개소

롯데지알에스는 인재 양성을 위한 인프라 투자로 금천 롯데타워 사옥을 'LOTTE GRS ACADEMY'로 새롭게 조성하였습니다. LOTTE GRS ACADEMY는 이론 및 실습 강의장, 전산 교육장, 롯데리아·엔젤리너스·크리스피 크림도넛과 컨디션 사업 브랜드의 제조 실습이 가능한 파일럿샵(Pilot-Shop), 기숙시설 등을 갖추고 있습니다. 이를 통해 임직원과 외부 이해관계자 모두가 더욱 효율적이고 편리하게 교육과 실습을 받을 수 있도록 지원하며, 현장 중심의 전문 역량을 강화하고 있습니다.

또한, LOTTE GRS ACADEMY는 외부 기관 및 민간 기업과의 협력을 통해 교육 시설 대관 등 다양한 파트너십을 추진하고 있으며, 이를 바탕으로 지역사회와의 연계를 강화하고 사회적 성과를 높이는 데 기여할 계획입니다. 롯데지알에스는 아카데미를 통해 외식 산업 발전과 전문 인재 육성을 위한 체계적이고 실무 중심의 교육을 제공하며, 외식 산업 전체의 경쟁력을 지속적으로 향상시키는 데 앞장서겠습니다.



2024년 LOTTE GRS ACADEMY 개소식

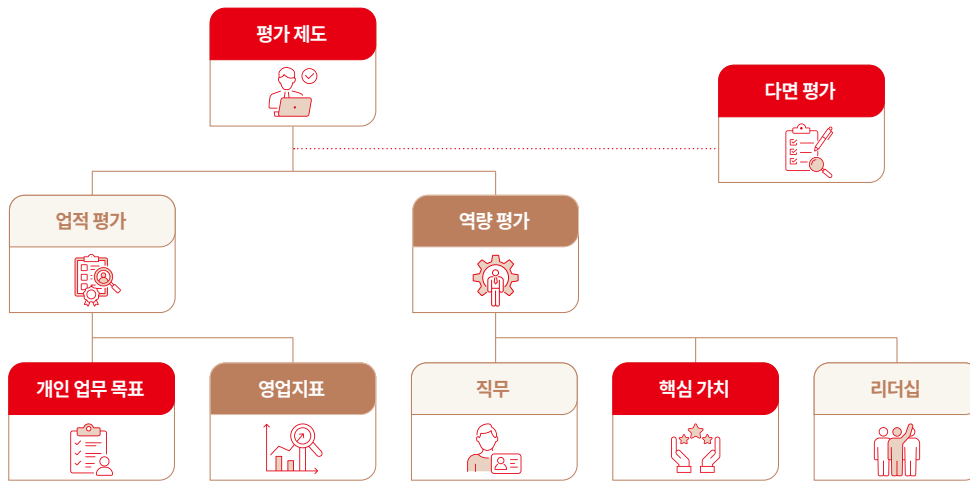


인적 자원 관리

임직원 성과 및 보상

성과 평가제도

롯데지알에스는 공정하고 투명한 성과 평가 제도를 운영하여 임직원의 성과와 역량을 체계적으로 관리하고 있습니다. 해당 평가 제도는 매년 상·하반기 각 1회씩 총 2회 실시되며, 평가 결과는 조직 내 원활한 소통과 효율적인 인사 관리를 위한 기초 자료로 활용됩니다. 인력의 배치와 이동, 능력 개발, 보상 및 승진 결정에 평가 결과를 반영하고 있으며, 우수 인재는 적재적소에 배치하고 역량 개발이 필요한 임직원에게는 맞춤형 교육 프로그램을 제공하여 개인과 조직이 함께 성장할 수 있도록 지원하고 있습니다.



- **업적 평가:** 개인 업무 목표 및 영업지표를 설정하고 목표 대비 달성 정도를 평가합니다. 평가 항목은 사업부별로 상이하며, 경영 실적, 운영 평가, 현장 관리 역량 등의 요소를 포함합니다.
- **역량 평가:** 직무 수행에 필요한 지식, 스킬, 태도 등을 종합적으로 평가하며, 직무별로 요구되는 핵심 가치와 리더십 역량을 포함합니다.
- **다면 평가:** 상사, 동료 등 다양한 평가자의 관점을 반영하여 공정성과 객관성을 확보합니다.
- **핵심성과지표(KPI) 활용:** 핵심 성공 요인(CSF) 실현 여부 및 목표 달성도를 측정하는 지표를 활용하여 평가 결과의 정량적 측정을 지원합니다.

평가 프로세스

평가는 업적 평가, 역량 평가, 다면 평가로 구성되어 있으며, 객관성과 공정성을 확보하기 위해 다각적인 평가 방식을 적용하고 있습니다.



평가 결과 활용 및 보상

롯데지알에스는 성과 평가를 통해 우수한 인재를 적합한 직무에 배치하고, 역량 향상이 필요한 임직원에게는 맞춤형 교육 프로그램을 지원하고 있습니다. 또한 평가를 바탕으로 구성원의 성과에 따른 공정한 보상과 조직 발전에 기여한 임직원에게 승진의 기회를 제공하고 있습니다.



인적 자원 관리

복리후생

복리후생 제도

롯데지알에스는 직원들이 건강하고 행복하게 근무할 수 있도록 다양한 복리후생 제도를 운영하고 있습니다. 이러한 제도는 직원의 삶의 질 향상에 기여할 뿐 아니라 업무 만족도와 효율성을 높이는 기반이 되어, 궁극적으로 기업의 지속가능한 성장에 중요한 역할을 하고 있습니다. 롯데지알에스는 앞으로도 직원 만족과 업무 성과를 높이기 위해 복리후생 정책을 지속적으로 개선하고 확대해 나갈 계획입니다.

건강

- 건강검진 (본인, 배우자 및 부모)
- 단체보험

교육/생활

- 이지러닝 학습비
- 장기근속 포상 휴가 등

여가

- 가족 국내·해외 여행 및 개인 국내여행 시 콘도 지원 등

가족 친화

- 경조사 지원
- 임신·육아기 단축 근무, 본인 및 배우자 출산휴가, 육아휴직, 태아검진 휴가, 난임 휴가 및 지원금, 지원금, 결혼 축하금, 자녀 출산 및 입학 축하금, 자녀 학자금
- 반려동물 휴가

일하고 싶은 근무 환경 조성

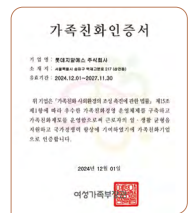
롯데지알에스는 임직원들이 업무에 보다 자율적이고 집중력 있게 몰입할 수 있도록 수평적인 근무 환경을 조성하고 있습니다. 이를 위해 유연근무제를 도입하여 개인이 출퇴근 시간을 상황에 맞게 탄력적으로 운영할 수 있게 하였으며, 불필요한 절차를 줄이는 업무 간소화를 적극 추진하고 있습니다. 또한 구성원 간의 원활한 협력과 의사소통을 촉진하여 공통의 목표를 함께 설정하고 공유하는 조직문화를 구축함으로써, 업무 효율성을 제고하고 지속가능한 성장을 지원하고 있습니다.

서클 활동 지원을 통한 워라밸 증진

롯데지알에스는 임직원의 창의성을 높이고 개인 역량을 강화하기 위해 다양한 서클 활동을 활발하게 운영하고 있습니다. 축구, 야구, 영화 관람 등 약 50여 개의 서클이 수도권과 지방에서 모두 운영되고 있으며, 이를 통해 직원들이 공통의 관심사를 공유하고 친목을 다지며 업무 스트레스를 효과적으로 해소할 수 있도록 지원하고 있습니다.

가족친화인증

롯데지알에스는 임직원이 일과 가정의 균형을 이루며 지속가능한 근무 환경 속에서 역량을 발휘할 수 있도록 다양한 제도와 문화를 조성해왔습니다. 이러한 노력의 일환으로 2013년 가족친화기업 인증을 최초 획득한 이후, 출산·육아 지원 제도, 유연근무제, 가족친화 프로그램 등 일과 삶의 균형을 지원하는 제도를 모범적으로 운영해왔습니다. 이를 통해 인증을 지속적으로 갱신·유지하고 있으며, 건강하고 안정적인 조직문화를 바탕으로 임직원의 삶의 질 향상과 기업의 지속가능경영 실현에 기여하고 있습니다.



임직원 국내·외 가족 여행 지원

롯데지알에스는 임직원의 일과 가정이 조화를 이루는 환경을 조성하고 가족친화적인 기업문화를 실현하기 위해 국내외 가족 여행 지원금을 제공하고 있습니다. 2024년 기준 총 600명의 임직원이 여행 지원금을 지급받았으며, 이를 통해 직원들의 복지 만족도를 높이고 있습니다. 앞으로도 임직원의 삶의 질을 높일 수 있도록 실질적이고 만족도 높은 복지제도를 지속적으로 기획하고 발전시켜 나갈 계획입니다.



임직원 건강검진 및 사후 관리

롯데지알에스는 임직원의 건강관리를 위해 매년 건강검진을 실시하며, 전 임직원이 빠짐없이 검진을 받을 수 있도록 100% 수검률 달성을 목표로 하고 있습니다. 이를 위해 건강검진 비용을 지원하고 있으며, 검진 결과에서 유소견 판정을 받은 임직원을 대상으로 간호사의 건강 상담 및 사후 관리를 제공하는 등 적극적으로 건강관리를 지원하고 있습니다.

찾아가는 건강상담 및 건강관리실 운영

롯데지알에스는 임직원의 건강 증진을 위해 송파 보건소와 협력하여 '찾아가는 건강상담 및 건강관리실'을 운영하고 있습니다. 이를 통해 직원들이 일상생활에서도 꾸준히 건강을 관리할 수 있도록 맞춤형 운동법과 영양 상담을 제공하며, 임직원의 자발적이고 지속적인 건강관리를 독려하고 있습니다.



인권경영 강화

인권경영 체계

인권경영 목표 및 전략

롯데지알에스는 모든 이해관계자의 행복을 최우선 가치로 삼고, 인권 보호와 존중을 경영의 핵심 원칙으로 실천하고 있습니다. 당사는 사회적으로 높아지는 인권경영의 요구에 적극적으로 대응하며, 이해관계자들의 신뢰를 얻기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

이를 위해 체계적인 인권 거버넌스를 구축하고 인권 침해를 예방하기 위한 리스크 식별과 관리를 강화하고 있습니다. 또한 지속가능한 환경을 조성하고 상호 존중의 조직문화를 확산하는 한편, 내부 관리 시스템을 고도화하여 바람직한 기업문화를 정착에 힘쓰고 있습니다. 롯데지알에스는 앞으로도 인권경영 수준을 지속적으로 높여 나가고, 이를 바탕으로 경영 성과와 기업 가치를 함께 증진하여 모든 이해관계자와의 상생을 실현하도록 최선을 다하겠습니다.

목표

임직원과 이해관계자의 인권을 존중하며, 인권 침해 위험을 방지하는 제도와 문화를 조성

전략

인권 리스크 사전 식별 및 대응 체계 구축

인권 존중 문화 확산 및 교육 강화

업무 방향



인권영향
평가 시행



임직원 인권경영
교육 강화



평가 문제점 도출
및 개선 실행



인권경영
프로세스 구축

인권경영현장 선포

롯데지알에스는 고객의 일상에 가치를 더하는 외식 프랜차이즈 플랫폼 기업으로 성장하기 위해, '차별 없는 공정한 사회 구현'과 '인류를 최우선으로 생각하는 인권경영'을 지향하고 있습니다. 이러한 목표를 실천하기 위해, 2022년 국제적 인권 원칙과 규범에 기반한 인권경영현장을 선언하여 인간의 존엄성과 가치를 높이고 임직원이 따라야 할 올바른 행동과 판단 기준을 제시했습니다. 이를 바탕으로 모든 이해관계자를 존중하며 책임 있는 기업시민으로서 지속가능한 사회를 만드는 데 적극적으로 노력하고 있습니다.



인권경영현장

인권경영 서약서

롯데지알에스는 차별 없는 공정한 사회 실현과 인권경영을 적극 실천하며, UN 세계인권선언 및 OECD 다국적기업 가이드라인을 포함한 국내외 인권 원칙을 준수하고 있습니다. 이를 위해 강제노동과 아동노동 금지, 안전한 근무 환경 구축, 가맹점 및 파트너사와의 상생 협력, 비윤리적 자재 사용 금지, 개인정보보호, 환경 보전, 결사 및 단체교섭 자유 보장, 직장 내 인권 침해 예방과 구제를 핵심 가치로 삼고 있습니다. 또한 인권경영 서약서를 제정하고 모든 임직원이 이를 철저히 준수하도록 하여 지속가능한 미래 실현에 앞장서고 있습니다.

롯데GRS 인권 경영 서약서

우리는 고객의 일상에 가치를 더하는 외식 프랜차이즈 플랫폼 기업으로 성장하기 위해, 차별 없는 공정한 사회 구현과 인류를 최우선으로 생각하는 인권경영을 지향합니다. 이를 위하여 UN 세계인권선언 및 OECD 다국적기업 가이드라인을 포함한 국내외 인권 원칙을 준수하고 있습니다. 이를 위해 강제노동과 아동노동 금지, 안전한 근무 환경 구축, 가맹점 및 파트너사와의 상생 협력, 비윤리적 자재 사용 금지, 개인정보보호, 환경 보전, 결사 및 단체교섭 자유 보장, 직장 내 인권 침해 예방과 구제를 핵심 가치로 삼고 있습니다. 또한 인권경영 서약서를 제정하고 모든 임직원이 이를 철저히 준수하도록 하여 지속가능한 미래 실현에 앞장서고 있습니다.

우리는 인권경영을 실천하기 위하여 다음을 약속합니다.

1. 인권 리스크 사전 식별 및 대응 체계 구축
2. 인권 경영 문화 확산 및 교육 강화
3. 인권 경영 성과 평가 및 개선 실행
4. 인권 경영 프로세스 구축

서약자

대표이사: _____

최고경영자: _____

인사총장: _____

법률: _____

롯데GRS 귀중

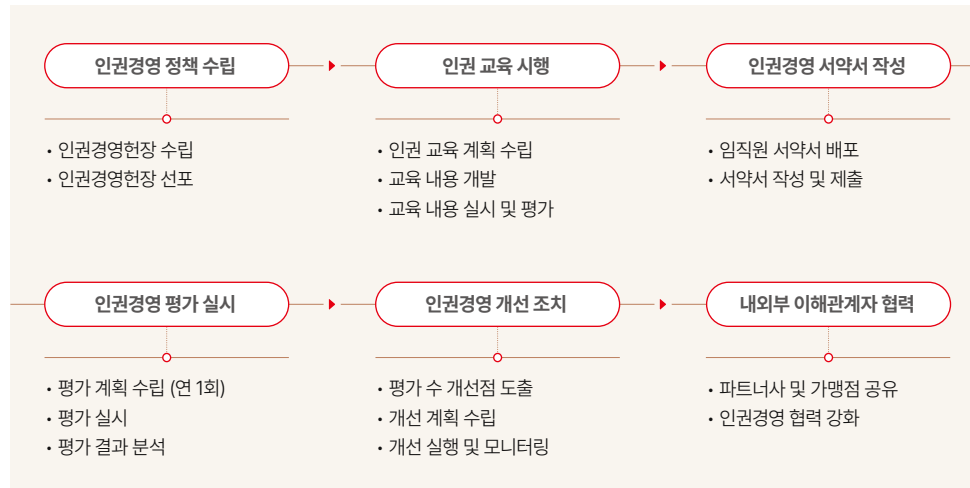


인권경영 강화

인권경영 활동

인권경영 프로세스 구축

롯데지알에스는 인권을 경영의 핵심 가치로 설정하고, 체계적인 인권경영 프로세스를 통해 지속가능한 성장과 긍정적인 조직문화 조성을 추구하고 있습니다. 이를 위해 명확한 인권경영 프로세스를 수립하여 운영하고 있으며, 체계적인 리스크 관리와 지속적인 개선 활동을 통해 인권 보호 수준을 높이고 있습니다. 또한 임직원과 다양한 이해관계자를 대상으로 인권 교육을 강화하고, 공정하고 차별 없는 기업문화를 정착시켜 인권경영 실천에 적극 노력하고 있습니다.



인권영향평가 실시

롯데지알에스는 이해관계자의 인권 침해를 사전에 예방하고 신속히 파악하기 위해 본사 임직원 509명을 대상으로 인권영향평가를 실시하고 있습니다. 이번 평가는 총 13개 항목으로 구성되었으며, 향후 평가 대상을 지점과 점포까지 확대하여 결과의 신뢰성과 타당성을 더욱 높일 계획입니다. 또한 평가를 통해 인권 관련 개선 사항을 도출하고, 실질적이고 구체적인 조치를 적극 추진하여 더욱 효과적인 인권 보호 체계를 구축해 나갈 예정입니다.



평가 항목

인권 관련 인식 수준	공정한 고용 기회	근로조건	인도적 대우	직장 내 괴롭힘
강제노동	아동노동	결사 및 단체교섭	공급망 인권 관리	장애인 차별

인권영향평가 결과 개선 및 인권 고충 채널 운영

롯데지알에스는 인권영향평가 결과를 토대로 개선 과제를 도출하고 이를 실행하며, 진행 상황을 투명하게 공개하고 있습니다. 또한 임직원이 인권과 관련된 문제를 자유롭게 제보하고 해결할 수 있도록 다양한 사내 고충 해결 채널을 적극 홍보하고 있습니다.

이를 위해 사내 포털 메인 화면에 팝업 링크를 게시해 접근성을 높였으며, 이를 클릭하면 곧바로 신문고 접수 페이지로 연결되어 손쉽게 제보할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 정기적인 전자 이메일 공지로 임직원의 관심과 참여를 유도하며, 직무별 HR 컨설팅을 통해 실제적인 문제 해결과 건강한 조직문화 확립에 힘쓰고 있습니다.

롯데지알에스는 앞으로도 임직원의 인권 보호와 고충 해소를 위한 소통 채널을 더욱 강화하여, 모든 구성원이 존중받는 근무 환경을 만들기 위해 최선을 다하겠습니다.

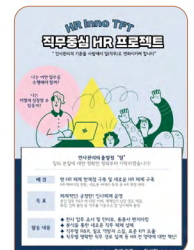
공정한 HR제도 운영
(승진, 급여, 인사제도 등)



전 임직원 인권 교육 시행



임직원 고충 해결 채널 홍보



인권경영 강화

인권경영 활동

인권 보호 교육

롯데지알에스는 인권경영의 중요성이 더욱 강조됨에 따라, 임직원을 대상으로 체계적인 인권 보호 교육을 실시하고 있습니다. 최근 기업의 인권 침해가 경영 활동에 직접적인 영향을 미치고, 인권경영 실천 여부가 투자 의사결정의 주요 기준으로 부각됨에 따라, 인권 침해 예방과 존중받는 조직문화 조성에 더욱 힘쓰고 있습니다. 이를 위해 다양한 인권 교육 프로그램을 운영하여 임직원이 인권 보호의 중요성을 충분히 인식하고 실천하도록 지원하며, 공정하고 지속가능한 기업문화를 정착시키고자 합니다. 앞으로도 인권경영 활동을 지속적으로 강화하여 임직원의 권리를 보호하고, 조직의 지속가능한 성장과 이해관계자의 신뢰 확보에 적극적으로 기여하겠습니다.

2024년 인권 보호 교육 이수 현황

구분	대상	교육내용
인권 교육, 존중받는 사회 만들기	전 임직원	과거, 현재, 미래의 인권을 중심으로 인권의 역사적 발전, 현대 사회의 인권 이슈, 그리고 디지털 및 AI 시대에서의 인권 보호 방안 탐구



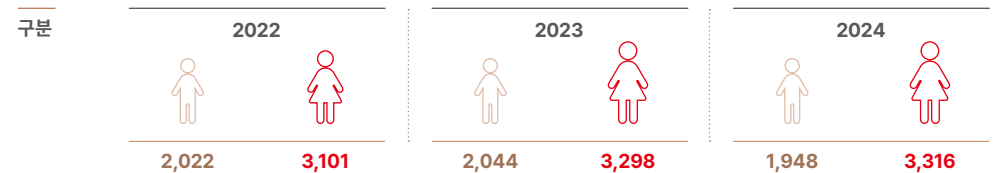
구분	참여대상	단위	참여수
성희롱 예방 교육	임직원	명	5,084
장애인 인식 개선 교육	임직원	명	5,136
직장 내 괴롭힘 예방 교육	임직원	명	5,084

임직원 다양성 확보

2024년 기준 롯데지알에스의 전체 임직원 수는 5,123명으로 전년 대비 4.10% 감소했으나, 양성 균형 고용 측면에서는 여성 직원의 비율이 전년 61.7%에서 62.9%로 상승했습니다. 롯데지알에스는 임직원 고용 전반에 있어 성별에 따른 차별이 일어나지 않도록 하며, 지속적으로 임직원 다양성 제고를 위해 노력하고 있습니다.

전체 직원 성별 고용 현황

(단위 : 명)



고충 상담 프로그램 운영

롯데지알에스는 임직원의 고충을 적극적으로 해결하기 위해 2019년부터 상시 상담 프로그램을 운영하고 있습니다. 익명성이 보장된 카카오톡 채널과 이메일을 통해 고충 상담을 접수하고, 필요에 따라 심리 치료도 병행하여 진행합니다. 특히 직장 내 부패나 비윤리적 행위와 관련된 고충 상담의 경우, 상담자의 신원이 철저히 보호된 상태에서 경영개선팀으로 내용을 전달하여 적절하게 처리하고 있습니다. 또한 외부 전문기관과 연계한 임직원 지원 프로그램(EAP, Employee Assistance Program)을 통해 연간 최대 5회까지 전문 심리 상담을 받을 수 있도록 지원하고 있습니다.

사내 고충 상담 처리 프로세스



구분	단위	2022	2023	2024
사내 고충 상담	건	20	15	16
외부 연계 상담	건	39	79	36



인권경영 강화

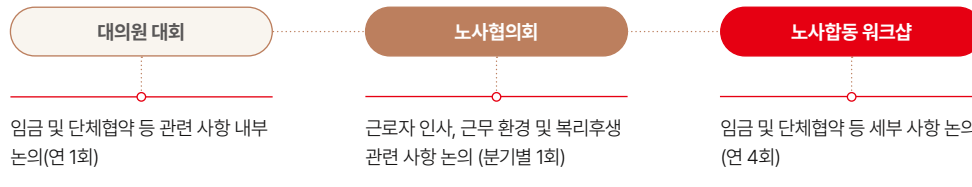
인권경영 활동

노사관계

롯데지알에스는 직원의 가치 창출과 근로 환경 개선을 목표로 매년 노사협력 프로그램을 운영하고 있습니다. 이를 위해 노사 간의 원활한 소통과 근무 여건 개선을 위한 협의를 지속적으로 추진하며, 합의된 내용은 전사 이메일과 노동조합 공식 홈페이지를 통해 투명하게 안내하고 있습니다. 2024년 기준 노동조합 가입 인원은 1,150명으로, 전체 정규직 임직원 1,611명 중 약 71%에 달합니다.

결사의 자유 및 단체교섭

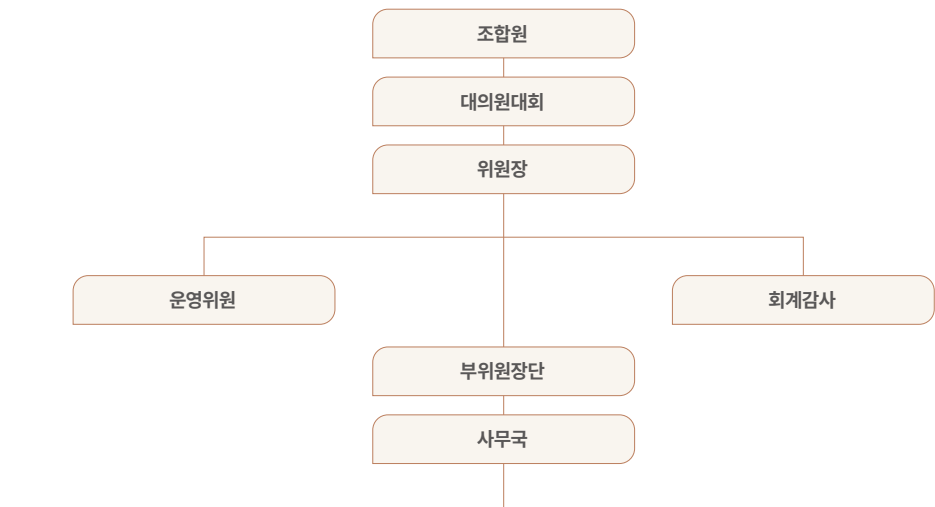
롯데지알에스는 임직원과 노동조합의 상호 신뢰를 바탕으로 창업 이래 무분규를 유지하고 있으며, 원활한 소통과 협력을 통해 안정적인 근무 환경을 조성하고 있습니다. 임직원과 관련된 사항은 정기적인 미팅뿐만 아니라, 수시로 논의하여 발전적인 노사관계를 형성하기 위해 노력하고 있습니다. 또한, 임직원의 근로환경 개선, 복리후생 확대, 인권 보호 및 고충 해결을 위한 소통 채널을 운영하며, 이를 통해 보다 건강하고 지속가능한 조직문화를 구축하고자 합니다.



노사관계 활동

노사합동 행사	해외문화체험 (베트남)	해외문화체험 (싱가포르)	해외문화체험 (하와이)
노사 합동 행사로 직원들을 초청하여 단체 영화 관람을 진행했습니다.	근속 2년 이상 직원들을 대상으로 노사가 함께 베트남에서 해외 문화 체험을 진행했습니다.	근속 8년 이상 직원들을 대상으로 노사가 함께 싱가포르에서 해외 문화 체험을 진행했습니다.	근속 12년 차 이상 직원들을 대상으로 노사가 함께 하와이에서 해외 문화 체험을 진행했습니다.

노동조합 조직도



지부(17개), 조직화합(2개), 총무부, 쟁의부로 구성



노사합동 행사



해외 문화 체험 (베트남)



해외 문화 체험 (싱가포르)



지역사회공헌 및 영향 관리

지역사회공헌 운영 체계

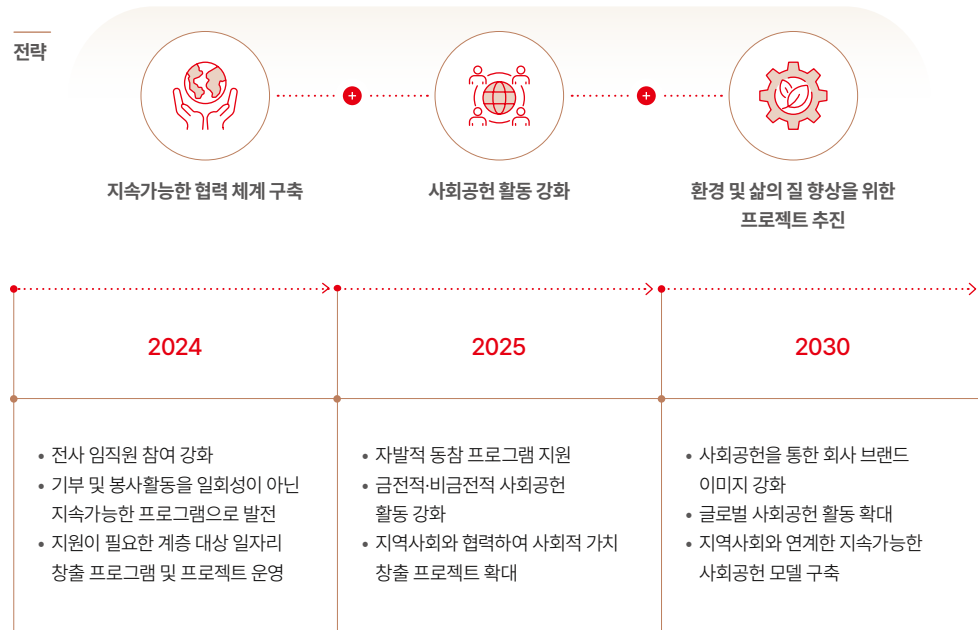
사회공헌 전략

롯데지알에스는 끊임없이 변화와 혁신에 도전하는 자세로 기업의 사회적 책임을 성실하게 이행하며, 사회 발전과 삶의 질 향상에 기여하는 것을 목표로 하고 있습니다. 지역사회와 함께 성장하는 기업으로서 사회적 문제에 대한 깊은 이해를 바탕으로 다양한 캠페인과 활동을 적극적으로 추진하고 있으며, 실질적인 가치를 창출하며 지역 현안 해결에 앞장서고 있습니다. 앞으로도 지속가능한 미래를 위해 사회적 책임 활동을 더욱 강화하고, 기업이 보유한 자원과 역량을 적극 활용하여 더 나은 공동체 형성에 기여하겠습니다.

목표

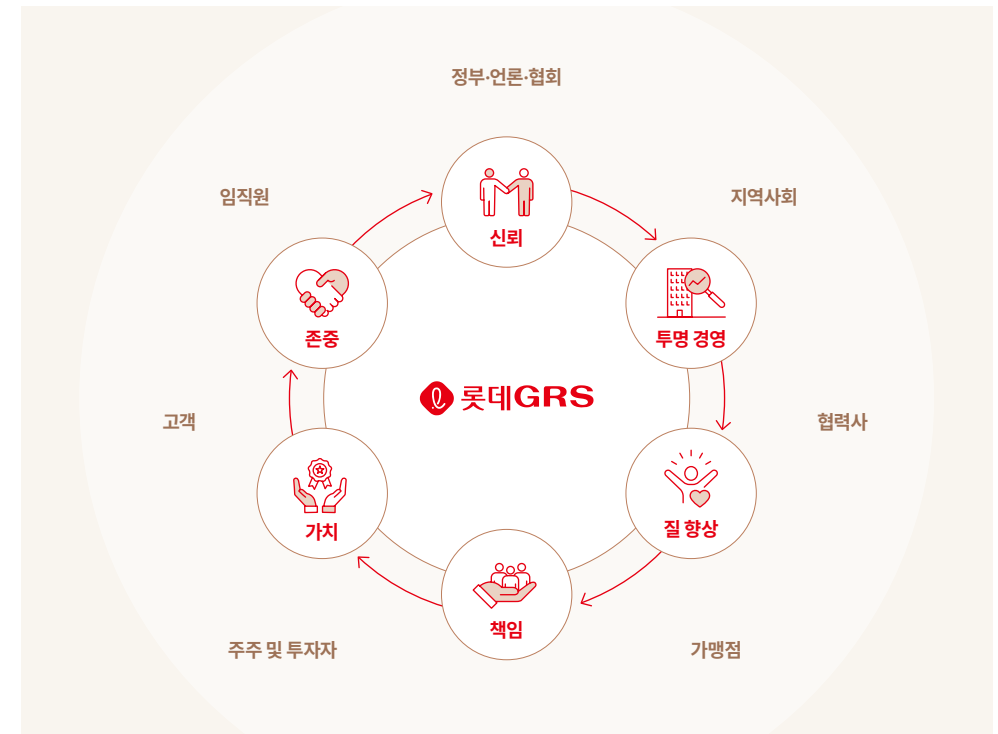
사회적 책임을 실천하고 지역사회와 상생하며 지속가능한 발전을 실현

전략



사회공헌 비전

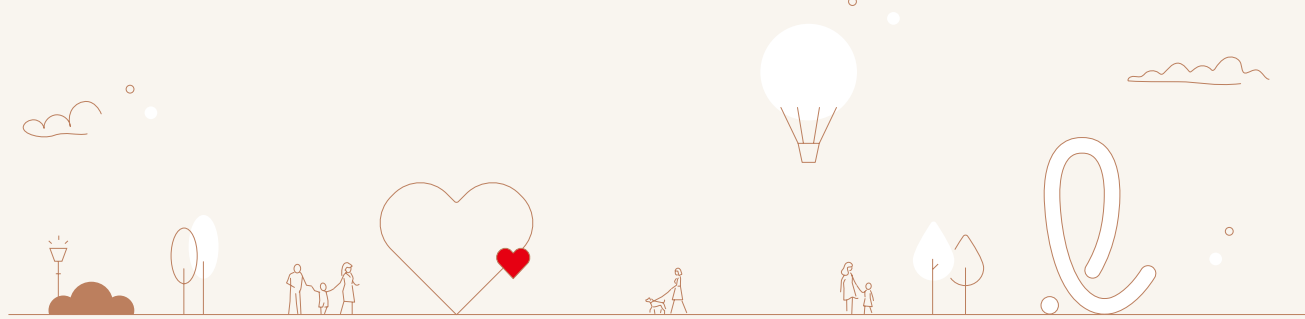
롯데지알에스는 신뢰, 투명 경영, 질 향상, 책임, 가치, 존중을 핵심 가치로 삼고 지속가능한 사회공헌을 실천하고 있습니다. 이해관계자와의 신뢰를 기반으로 책임 있는 경영을 실천하고 있으며, 투명성을 높이기 위해 노력하고 있습니다. 또한 사회적 가치 창출을 위한 다양한 활동을 적극 추진하고 있습니다. 임직원과 이해관계자를 존중하는 조직문화를 조성하고 삶의 질 향상에 힘써 더 나은 사회를 만드는 데 기여하고 있습니다. 앞으로도 롯데지알에스는 기업의 사회적 책임을 확대하고 가치 있는 변화를 이끌어가기 위해 지속적으로 노력하겠습니다.





지역사회공헌 및 영향 관리

지역사회공헌 활동 연혁



2014~2017

- 2014.08 한국사회복지협의회 보건복지부 디딤씨앗통장 지원
- 2014.10 서울시농업박람회 참여 친환경티비 제작 및 지원
- 2015.01 제3회 서울시 도시 농업 박람회 공로인정 '서울시장 표창' 수상
- 2015.02 유소년스포츠클럽 활성화 인정 '서울시 교육감 감사패' 수상
- 2015.04 엔제리너스 커피, 찾아가는 사회공헌으로 '용산구청장 표창' 수상
- 2015.09 2015 사회공헌대상 문화·체육부분 대상 수상
- 2015.10 서울시 교육감배 학교스포츠클럽 야구리그 후원 (3년 연속)
- 2015.12 롯데리아 임직원 아름다운 가게와 '기분좋은 하루' 나눔 활동
- 2016.01 제주도 '제주 농특산물 판로 다각화 상생협력 구축' 협약 체결
- 2016.03 홀트아동복지회 'MOM 행복한 생일파티' 사회공헌 협약 체결
- 2016.04 제주도 '원도 리사이클 캠페인' 운영 (커피 찌꺼기 활용 비료 500톤 지원)
- 2016.08 샤롯데봉사단 '사랑의 단체 헌혈' 사회공헌활동 운영
- 2016.09 부산창조경제혁신센터 '엔젤 스타트업 아이디어 팩토리' 협약 체결
- 2017.01 햄버거 빵 동반성장 상생 협약 체결
- 2017.03 샤롯데봉사단 '미혼한부모 주거환경 개선' 사회공헌활동 운영
- 2017.04 서울시교육청 학교스포츠클럽 활성화 협약 체결
- 2017.07 양양군과 서광농협 3자간 지역상생 협약 체결
홀트아동복지회 '행복 배달' 사회공헌 협약 체결
- 2017.08 샤롯데봉사단 '독거노인 시설 삼계탕 지원' 사회공헌활동 운영
- 2017.09 시각장애인 복지 증진 위한 점자 메뉴판 보급화 협약 체결
- 2017.12 'MOM 행복한 생일파티' 사회공헌 운영 (2년 연속, 37가정)

2018~2019

- 2018.02 샤롯데봉사단 '장애인 주거환경 개선' 사회공헌활동 운영
- 2018.03 다문화종합복지센터 '레인보우 행복프로젝트' 사회공헌 협약 체결
- 2018.04 '미혼한부모 퀴즈마켓' 사회공헌 운영
'다문화가정 결혼식 지원' 사회공헌 운영 (8가정)
- 2018.06 'MOM 편한 글램핑' 사회공헌활동 운영
- 2018.07 샤롯데봉사단 '장애인 시설 삼계탕 지원' 사회공헌활동 운영
- 2018.10 '다문화가정 바리스타 자격 과정' 사회공헌 운영 (76명)
- 2018.11 샤롯데봉사단 '미혼한부모 나들이' 사회공헌활동 운영 (2년 연속)
'다문화 장애인의 날 행사 지원' 사회공헌 운영
- 2018.12 'MOM 행복한 생일파티' 사회공헌 운영 (3년 연속, 61가정)
'다문화가정 청소년 스포츠 교실' 사회공헌 운영 (9회)
- 2019.02 샤롯데봉사단 '장애인 민속 행사 지원' 사회공헌활동 운영
- 2019.04 'MOM 편한 플리마켓' 사회공헌 운영
- 2019.06 'MOM 편한 글램핑' 사회공헌활동 운영 (3년 연속)
- 2019.08 샤롯데봉사단 '장애인 시설 삼계탕 지원' 사회공헌활동 운영 (2년 연속)
- 2019.10 'MOM'S FESTA 플리마켓' 사회공헌 운영
- 2019.12 'MOM 편한 생일파티' 사회공헌 운영 (4년 연속, 84가정)
샤롯데봉사단 '용산구 시설 노력 봉사' 사회공헌활동 운영 (25회)
샤롯데봉사단 '옥수수 양말 인형 만들기' 사회공헌활동 운영

2020~2022

- 2020.03 샤롯데봉사단 '착한 장난감 만들기 캠페인' 사회공헌활동 운영
- 2020.04 크리스피크림도넛 'Share-Ring' 사회공헌활동 운영
- 2020.06 'MOM 편한 생일파티' 사회공헌 운영 (5년 연속, 90가정)
- 2020.08 샤롯데봉사단 '반짝반짝 깨끗하게 팝업북 만들기' 사회공헌활동 운영
- 2020.10 'MOM 편한 퀴즈편당' 사회공헌 운영 (4회)
- 2021.01 천연비누 만들기(재택)
- 2021.05 'MOM 편한 퀴즈 편당' 사회공헌 운영 (5회)
- 2021.06 유기견 보호 센터 봉사활동 및 기부금 전달 (임직원 모금액)
- 2021.12 'MOM편한 원데이 클래스' 운영
금천구청에 방역물품 기부
- 2022.02 장애인생활시설에 방역물품 기부
- 2022.03 결식아동 대상 사회공헌프로젝트 '희망ON' 1호 금천구청 기부 전달
- 2022.04 울진 산불 유기견 보호 센터 봉사활동 및 기부금 전달 (임직원 모금액)
탄광촌 어린이들을 위한 무드등 제작 봉사 진행
- 2022.05 소아암 환아를 위한 '사랑의 단체 헌혈' 사회공헌활동 운영
- 2022.06 금천구청에 방역물품 2차 기부
'2021년 금천구 內 우수기부단체로 선정, '금천구청장 감사패' 수상
- 2022.07 결식아동 대상 사회공헌프로젝트 '희망ON' 2호 관악구청 기부 전달
- 2022.09 'MOM'S FESTA 플리마켓' 사회공헌 운영
- 2022.10 결식아동 대상 사회공헌프로젝트 '희망ON' 3호 성북구청 기부 전달
- 2022.11 '금천구 사랑의 김장 나눔 행사' 동참
- 2022.12 엔제리너스, 동물 보호 위한 '천사데이 캠페인' 유기농 사료 기부
지역사회공헌 활동으로 '금천구 나눔의 전당' 등재

2023

- 2023.03 서울시 '디지털 약자와의 동행' 업무협약 체결
- 2023.04 결식아동 대상 사회공헌프로젝트 '희망ON' 4호 중랑구청 기부 전달
- 2023.07 롯데리아, 올롱도·독도 장애인에게 불고기버거 500개 전달
- 2023.09 보바스어린이재활센터 건립·운영기금 3천만 원 전달
- 2023.10 'MOM'S FESTA 플리마켓' 사회공헌 운영
- 2023.11 결식아동 대상 사회공헌프로젝트 '희망ON' 5호 구로구청 기부 전달
- 2023.12 'MOM편한 원데이 클래스' 운영



지역사회공헌 및 영향 관리

지역사회공헌 활동

디지털 격차 해소 교육 '디지털 마실'

롯데지알에스는 디지털 기술의 급속한 확산으로 시니어 세대가 키오스크 이용에 어려움을 겪고 있음을 인식하고, 이를 적극적으로 해결하기 위해 노력하고 있습니다. 이를 위해 2023년 3월 서울시와 MOU를 체결하여 '디지털 약자와의 동행' 캠페인에 참여했으며, 그 일환으로 키오스크 실전 교육 프로그램 '디지털 마실'을 운영하고 있습니다. 2023년 4월부터 시행된 '디지털 마실' 프로그램은 키오스크 이용에 어려움을 느끼는 고령층을 대상으로 이론 교육과 롯데리아 매장 방문 실습을 통해 실제 키오스크 주문을 직접 체험하는 기회를 제공하고 있습니다. 교육생들은 긍정적인 반응을 나타냈으며, 만족도 조사 결과 99.2%의 높은 호응을 기록했습니다. 롯데지알에스는 2023년 한 해 동안 '디지털 마실' 교육 프로그램을 통해 800명의 교육을 완료했고, 2024년에는 2,200명으로 확대했습니다. 또한 2025년에는 서울, 경상, 전라, 경기 지역으로 교육 범위를 넓혀 총 5,000명의 교육생을 배출할 계획입니다. 앞으로도 롯데지알에스는 디지털 소외 계층을 위한 실질적인 지원을 지속적으로 확대해 나갈 것입니다.

디지털마실 운영 현황

구분	단위	2023	2024
목표	명	500	1,500
실적	명	800	2,200
달성률	%	160	147



기업과 고객이 함께 조성한 '희망ON 기금'

롯데지알에스는 통합 외식 주문 앱 '롯데잇츠'를 활용하여 기부금을 조성하고 있습니다. 고객이 롯데잇츠 앱을 통해 주문하면, 롯데지알에스는 주문 건수에 비례해 일정 금액을 기부금으로 적립하며, 이렇게 마련된 기금은 지자체 지원과 아동 후원을 비롯한 다양한 사회공헌 활동에 사용됩니다.

고객 참여형 '희망ON 캠페인'

롯데지알에스는 롯데잇츠 앱의 '잇츠오더'를 통해 고객 주문 1건당 50원을 적립하여 지자체에 릴레이 형식으로 기부하고 있습니다. 이로써, 2022년 3월부터 현재까지 총 7개 지자체에 1억 9천만 원을 전달했으며, 약 5천 명의 결식아동을 지원했습니다. 조성된 기금은 장애 아동 재활치료센터 건립, 사랑의 김장 김치 담그기 행사 등 다양한 사회공헌 활동에 사용되고 있습니다. 특히 2024년에는 주문량과 모금액이 전년 대비 31% 증가함에 따라, 2025년에는 잇츠오더 이용 활성화를 더욱 촉진하여 희망ON 기금을 지속적으로 확대할 계획입니다.



결식아동 생활 지원 위한 '희망ON 프로젝트'

롯데지알에스는 2022년부터 결식아동의 생활 안정 지원을 위해 지자체에 기금을 전달하고 있으며, 현재까지 7개 지자체에 총 1억 9천만 원을 지원했습니다. 이 기금은 5천 명 이상의 아동을 위한 다양한 복지 사업에 활용되고 있습니다.

구분	금천구청	관악구청	성북구청	중랑구청	구로구청	동작구청	영등포구청	양천구청
날짜	2022.03	2022.07	2022.10	2023.04	2023.07	2024.05	2024.08	2025.04
금액	30백만 원	30백만 원	30백만 원	30백만 원	30백만 원	20백만 원	20백만 원	20백만 원





지역사회공헌 및 영향 관리

지역사회공헌 활동

기후위기 취약계층 후원

롯데지알에스는 탄소저감 프로젝트를 통해 마련한 기부금을 환경재단과 함께 기후위기 취약계층 지원에 활용하였습니다. 특히 소득 수준이 낮고 인프라가 부족한 지역 주민들이 기후위기에 더욱 취약하다는 점을 고려하여, 여름철을 앞두고 서울 지역 10가구를 대상으로 방역과 특수 청소를 진행해 곰팡이 등의 유해 요소를 제거하고 제습기를 지원하는 데 동참하였습니다. 앞으로도 기후 불평등의 영향을 직접 겪는 아동들에게 지속적인 관심을 가지고, 이들을 위한 지원 프로그램을 꾸준히 추진해 나갈 계획입니다.

도넛 클래스 운영

롯데지알에스는 점포 초청 프로그램을 통해 참가자들에게 도넛 제조 과정 교육, 생산 시설 견학, 도넛 포장 및 만들기 체험, 포토타임 등 진로 탐색과 직업에 대한 이해를 높이는 다양한 활동 기회를 제공합니다. 이를 통해 어린이 참가자들이 새로운 경험을 얻고 자신의 미래를 구체적으로 그려볼 수 있도록 지원하고 있습니다.



발달장애 어린이 재활센터 기금 지원

롯데지알에스는 롯데 의료재단이 추진하는 장애 어린이 재활센터 '보바스 어린이병원' 건립을 위해 3년간 총 1억 원의 기부를 약속했습니다. 이에 따라 현재까지 2023년과 2024년에 각각 3천만 원씩 지원하였으며, 2025년에는 추가로 4천만 원을 전달할 예정입니다.

가맹점 참여형 기부 프로그램 '매칭 그랜트'

롯데지알에스는 2024년부터 가맹점과 함께하는 '매칭 그랜트' 기부 프로그램을 운영하고 있습니다. 이는 가맹점 대표가 지역사회에 버거를 기부하면 롯데지알에스가 같은 수량을 추가로 기부하는 방식으로, 동반 기부 문화를 확산하는 데 기여하고 있습니다. 이를 통해 2024년 한 해 동안 총 8회에 걸쳐 버거와 제품 교환권 1,360개를 지원했습니다.



'슈퍼 블루 마라톤 대회' 후원

롯데지알에스는 장애인 인식 개선 캠페인의 일환으로, 롯데그룹과 스포셜올림픽코리아가 공동 주최하는 '슈퍼 블루 마라톤 대회'에 제품을 후원하며 사회공헌 활동을 펼치고 있습니다. 2024년 10월 6일 상암 월드컵공원 평화의 광장에서 열리는 제9회 대회는 롯데그룹의 다양성 헌장(장애, 성별, 국적, 세대 차별 철폐)을 실천하고 장애에 대한 인식을 개선하기 위해 마련되었습니다. 롯데지알에스는 행사 참여를 독려하기 위한 SNS 이벤트에 약 2백만 원 상당의 자사 제품을 경품으로 제공하였습니다.



지역사회공헌 및 영향 관리

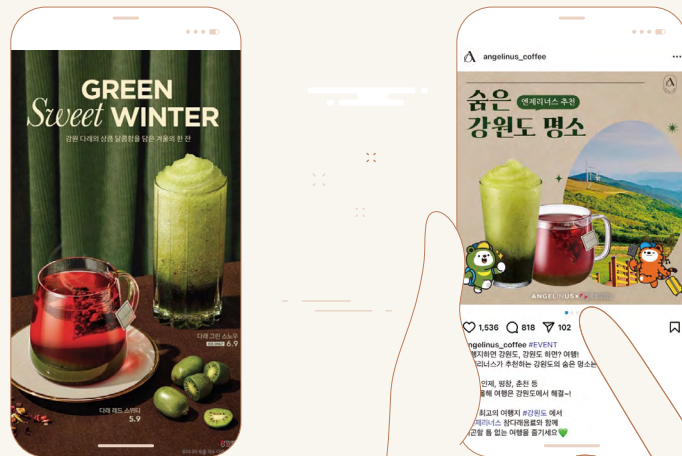
지역사회공헌 활동

엔제리너스, 강원 특산물 '다래' 활용 신메뉴 출시

롯데지알에스는 외식 산업의 특성과 임직원의 전문성을 활용하여 지역사회가 실질적으로 필요로 하는 사회공헌 활동을 지속적으로 확대하고 있습니다. 2024년에는 강원도의 특산물인 '다래'를 활용한 음료와 디저트 신제품을 출시하여 지역 경제 활성화에 기여하였습니다.

다래는 달콤한 맛과 비타민, 식이섬유 등 풍부한 영양 성분을 갖춘 과일로, 강원도는 국내 전체 다래 생산량의 약 70%를 차지하고 있습니다. 그러나 생산 및 유통상의 어려움과 부족한 홍보 등으로 인해 그 맛과 영양에 비해 인지도가 낮다는 문제가 있었습니다.

이에 롯데지알에스는 다래를 활용한 협업 제품의 개발 및 적극적인 홍보 마케팅을 통해 지역 특산물의 가치를 알리고, 새로운 판로를 개척하는 계기를 마련하였습니다.



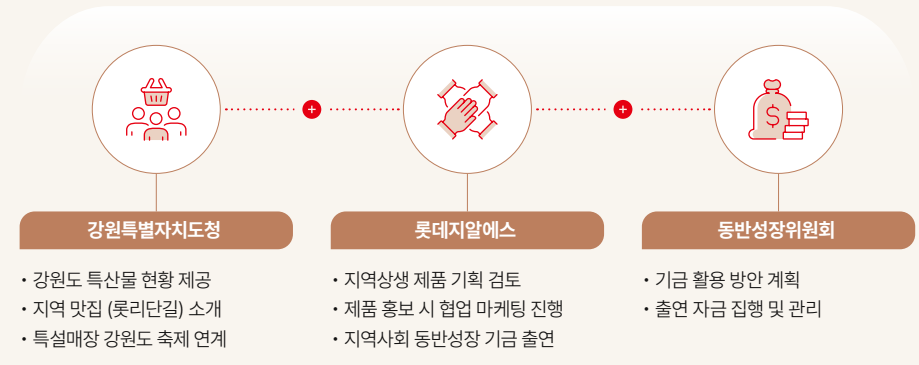
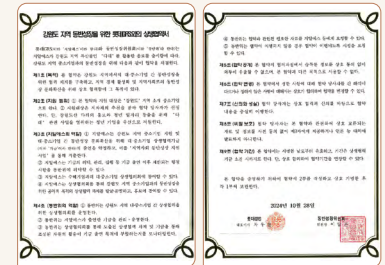
동반성장을 위한 상생협약

이번 상생협력 활동을 위해 기업과 지자체, 동반성장위원회가 함께 참여하는 지역상생 모델 협약이 체결되었습니다. 강원도 지역에서 대기업과 중소기업 간 동반성장 문화를 확산시키기 위해 동반성장위원회가 상생 기금을 출연하고 이를 지역사회에 환원하는 방식으로 진행되었습니다.

롯데지알에스는 강원도 특산물을 활용한 신제품 출시뿐 아니라, 생산 효율성을 높이기 위한 농기구와 제품 패키지 디자인 지원 등 실질적인 협력을 제공했습니다. 또한 신제품 판매 수익금의 일부를 강원도 청년 사업체의 생산성 향상을 위한 재투자에 사용함으로써, 일회성 사회공헌 활동을 넘어 지역사회의 장기적인 성장을 지원하는 지속가능한 상생 모델을 구축했습니다.

이러한 협약과 청년 사업체 지원을 통해 강원도의 특산물 홍보는 물론, 지역 청년 사업체의 경쟁력을 강화하고 청년 창업과 정착을 촉진하여 전국 평균 대비 낮은 강원도의 청년 인구 비율(약 3%) 문제 해결에도 기여하고자 다방면의 노력을 기울였습니다.

롯데지알에스는 앞으로도 지역사회를 비롯한 다양한 이해관계자와의 지속적인 협력을 통해 사회적 가치를 창출하고 지역 공동체의 지속가능한 발전에 기여하는 기업으로 자리매김할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.





정보보안 강화

정보보안 전략 체계

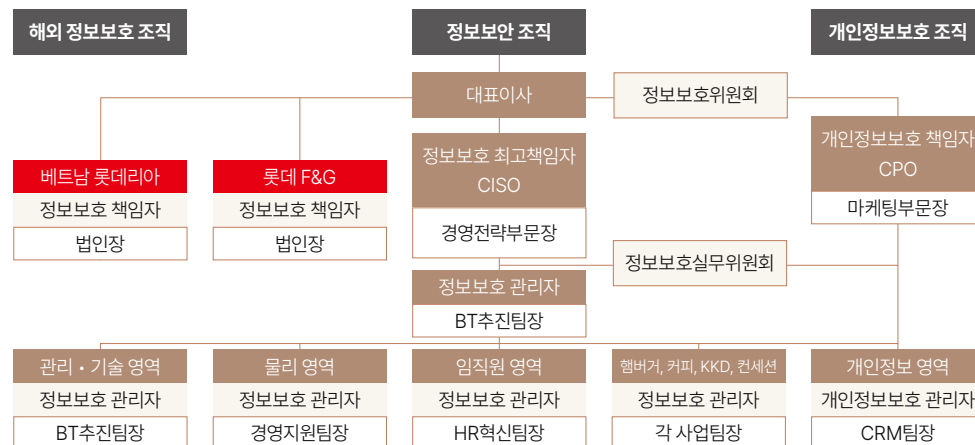
정보보호 및 개인정보보호 관리체계 인증

롯데지알에스는 국내 최고 수준의 정보보호 및 개인정보보호 관리체계 인증인 'ISMS-P'를 획득했습니다. ISMS-P 인증은 과학기술정보통신부와 개인정보보호 위원회 공동으로 고시한 기준에 따라 관리 체계 수립 및 운영(16개), 보호대책 요구사항(64개), 개인정보 처리 단계별 요구사항(21개) 등 총 101개 항목에 대한 엄격한 심사를 통과한 기업에게만 부여되는 통합 정보보호 인증입니다. 롯데지알에스는 온라인 서비스 환경이 지속적으로 확대됨에 따라 고객의 개인정보를 더욱 안전하게 보호하고 관리하기 위해 기존의 정보보호 관리체계(ISMS) 인증에 이어, 2023년 개인정보 관리 기준까지 추가된 ISMS-P 인증을 새롭게 취득하였습니다. 이번 인증은 롯데잇츠 앱, 고객관계관리(CRM) 시스템, 대표 홈페이지 등 온라인 서비스 전반에 걸쳐 적용되고 있으며, 정보보호 시스템 구축과 관리 체계의 지속적인 고도화를 통해 고객 정보보호와 관리 감독을 한층 더 강화해 나가고 있습니다.

정보보호 조직

롯데지알에스는 관련 법률에 따라 독립성과 전문성을 갖춘 정보보호 최고 책임자를 선임하고, 이를 중심으로 정보보호 관리 체계를 지속적으로 강화하고 있습니다. 회사는 정보자산 보호를 위해 정기적인 보안 점검을 실시하여 시스템과 네트워크의 잠재적 취약점을 사전에 파악하고, 신속한 보완 조치를 수행하고 있습니다. 또한 임직원의 보안 의식 향상을 위한 정기적인 보안 교육을 운영하며, 안전한 정보 관리 문화를 정착시키는 데 주력하고 있습니다.

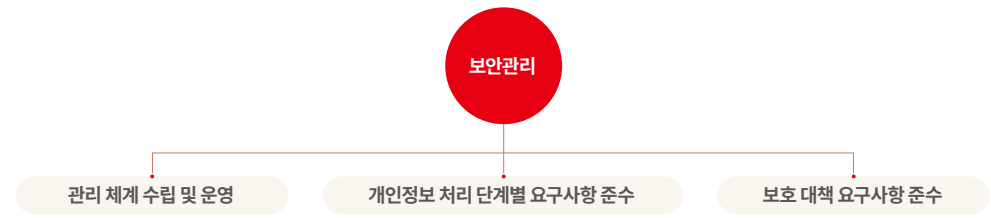
뿐만 아니라 보안 사고 발생 시 신속히 대응할 수 있도록 체계적인 대응 프로세스를 구축해, 정보 침해의 영향을 최소화하고 추가 피해의 확산을 방지하는 데 최선을 다하고 있습니다.



롯데지알에스 정보보호 규정 및 지침

롯데지알에스는 정보보호 규정 및 지침을 수립하고 운영함으로써 체계적인 정보보호 관리 체계를 구축하고 있습니다. 이는 기업의 정보 자산을 보호하고, 개인정보와 핵심 시스템을 안전하게 관리하기 위한 명확한 기준이 되고 있습니다.

또한 이러한 규정과 지침을 토대로 정기적인 보안 점검과 임직원 보안 교육을 실시하며, 보안 사고 발생 시 즉각 대응할 수 있는 프로세스를 운영하여 정보보호 역량을 지속적으로 강화하고 있습니다. 롯데지알에스는 앞으로도 견고한 정보보호 체계를 유지하며 안전한 정보 환경을 조성하기 위해 끊임없이 노력하겠습니다.



정보보호 규정 및 지침

구분	내용
정보보호 규정	보안 사고 예방, 정보자산 보호, 체계적 관리를 위한 기준
개인정보 내부관리계획	개인정보보호, 체계적 관리, 안전성 확보
정보보호 조직 운영지침	조직 구성, 운영 규정, 지속적인 정보보호 관리
인적보안지침	채용·근무·퇴직 시 정보보호 기준 및 위험 예방
파트너사 보안관리지침	파트너사·외부인 정보보호 기준 및 위험 예방
정보자산관리지침	정보자산 분류, 중요성 지정, 효과적 보호·관리
물리적보안지침	물리적 보안, 시설 보호, 영상 정보 관리
침해사고대응지침	침해 사고 예방·대응, 정보자산 보호
정보시스템 보안관리지침	정보시스템 관리·보호, 기밀성·무결성·가용성 보장
개인정보보호지침	개인정보 처리 기준, 침해 예방, 보호조치 규정
위치정보 취급관리지침	위치정보 보호, 누출·변조·훼손 방지 관리지침

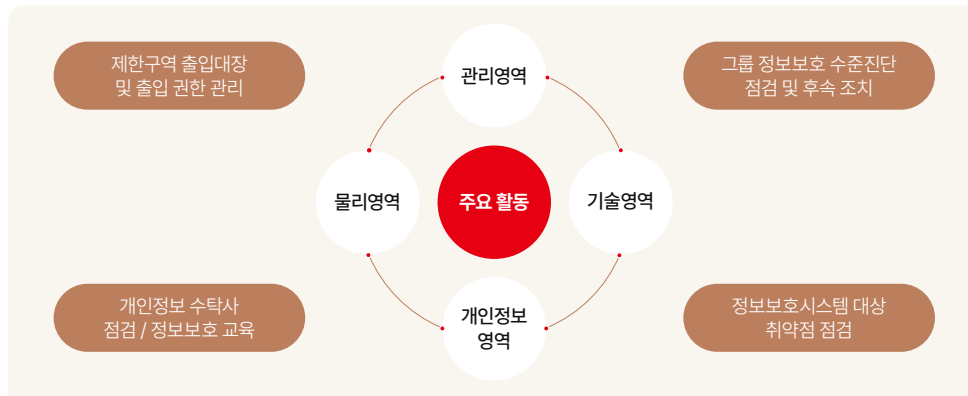


정보보안 강화

정보보안 강화 활동

지속가능한 정보보안 관리 계획

롯데지알에스는 정보보호의 체계적인 운영과 지속가능한 보안 환경 구축을 위해 정보보호 규정 및 지침 관리, 전담 조직 운영, 개인정보 수탁사 보안 점검, 정보보호 투자 확대, 주요 활동 계획 수립, 임직원 대상 보안 교육 등 다양한 활동을 전략적으로 수행하고 있습니다. 이를 통해 기업의 정보자산을 철저히 보호하고 잠재적 보안 리스크를 사전에 차단하며, 임직원과 이해관계자의 보안 인식을 높여 기업의 지속가능한 성장을 뒷받침하고 있습니다.



정보보안 교육 및 캠페인

롯데지알에스는 임직원의 정보보호 역량 강화를 위해 다양한 교육과 훈련 프로그램을 운영하고 있습니다. 회사는 '정보보호의 날' 뉴스 클리핑을 통해 최신 보안 이슈를 공유하여 보안 인식을 제고하고, 모의 바이러스 대응 훈련을 통해 실전 대응 능력을 강화하고 있습니다. 또한 개인정보보호 법정 의무교육을 실시하여 법적 의무사항에 대한 인지도를 높이고 있으며, 개인정보 처리자의 업무 특성 및 수준에 따라 맞춤형 교육을 제공함으로써 임직원의 역할에 맞는 정보보호 역량을 키우고 있습니다. 롯데지알에스는 이러한 노력을 통해 정보보호 문화를 조직 전반에 정착시키고, 보다 안전한 보안 환경 구축을 위해 지속적으로 힘쓰고 있습니다.

활동명	참여대상	수행주기
정보보호의 날 뉴스 클리핑	임직원	월별
모의 바이러스 훈련	임직원	분기
법정 의무교육(개인정보보호)	임직원	연
개인정보 처리자 수준별 교육	개인정보 취급자	-

정보보안 침해 대응 체계

롯데지알에스는 정보보호 침해 사고를 사전에 예방하고 신속히 대응하기 위해 체계적인 보안 프로세스를 운영하고 있습니다. 이를 통해 잠재적 보안 위협을 미리 파악하고 효과적인 대응 방안을 마련하여 정보자산 보호와 피해 확산 방지에 주력하고 있습니다.

회사의 정보보안 침해 대응 체계는 모든 정보자산과 임직원, 전산 시스템 및 이를 이용하는 전체 사용자를 대상으로 적용됩니다. 또한 네트워크와 시스템 보안을 철저히 강화하고, 정기적인 보안 점검과 상시 모니터링을 통해 보안 사고를 예방하며, 사고 발생 시 신속한 대응 조치로 보안 리스크를 최소화하고 있습니다.

정보보호의 날

롯데지알에스는 체계적인 정보보호 관리 강화를 위해 정보보호 자가 점검 체크리스트를 도입하여 본사와 지점, 점포에서 자체적인 보안 점검을 실시하고 있습니다. 특히 매월 지정된 '정보보호의 날'에는 전사적으로 자가 점검을 적극 권장하여 잠재적인 보안 취약점을 미리 발견하고 개선 조치를 수행하고 있습니다. 이를 통해 고객 정보 보호와 사이버 보안을 최우선 가치로 삼고, 안전한 정보 관리 환경 구축에 지속적으로 노력하고 있습니다.

모의 바이러스 훈련

롯데지알에스는 분기별로 모의 바이러스 훈련을 실시하고 있습니다. 주기적인 훈련을 통해 임직원들이 바이러스 메일을 통한 외부 침투 시도를 사전에 차단하고, 만일 침투가 발생했을 경우 신속한 신고와 원활한 소통을 통해 적극 대응할 수 있도록 교육하고 있습니다. 또한 정보보호 캠페인에서는 실제 사례를 활용하여 임직원들이 정보보호의 중요성을 더욱 쉽고 효과적으로 이해하고 공감할 수 있도록 지원하고 있습니다.

개인정보보호

롯데지알에스는 개인정보보호법을 철저히 준수하며 개인정보를 안전하게 관리하기 위한 체계적인 보안 대책을 운영하고 있습니다. DB 접근 제어와 데이터 암호화를 통해 개인정보에 대한 무단 접근을 원천적으로 방지하며, 권한 관리를 엄격히 시행하여 보안성을 더욱 강화하고 있습니다. 또한, 개인정보 교육을 통해 임직원이 개인정보의 개념과 중요성, 개인정보보호법에 대한 이해, 보호 원칙, 4차 산업혁명 시대의 개인정보 활용 및 보호 방안, 개인정보 유출 피해 예방과 대응의 필요성 등을 명확히 숙지하도록 함으로써, 조직 전체의 보안 인식 수준을 지속적으로 높이고 있습니다.



GOVERNANCE

071 건전한 지배구조 확립

076 재무·비재무 리스크 관리 강화

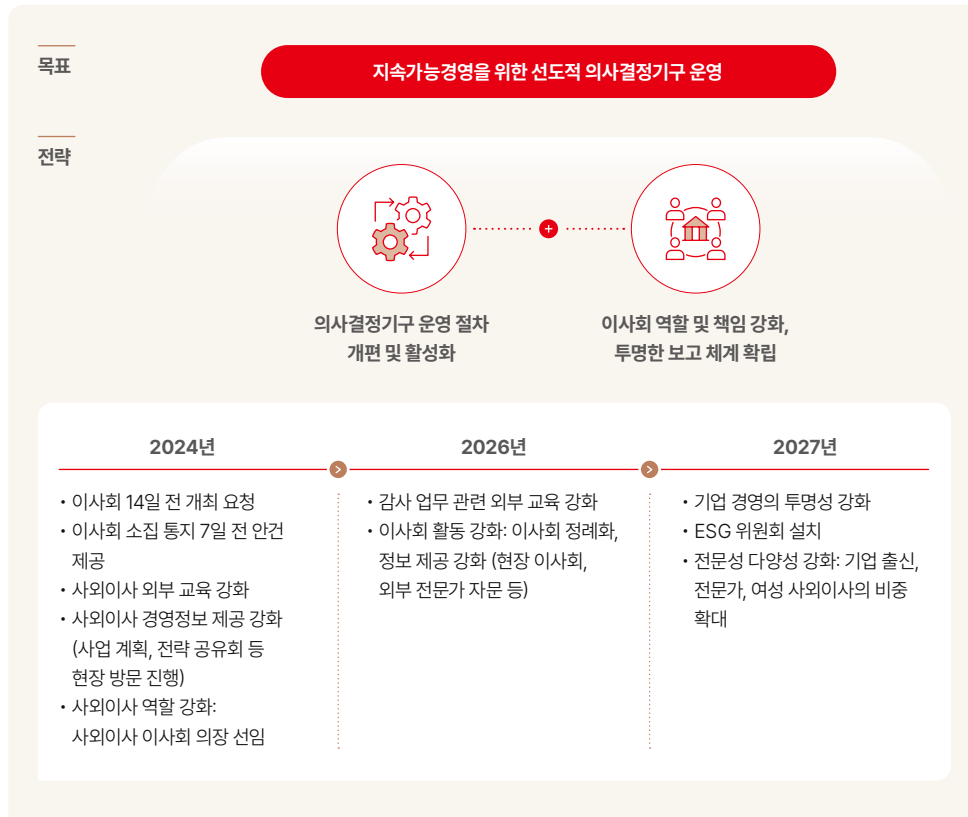




건전한 지배구조 확립

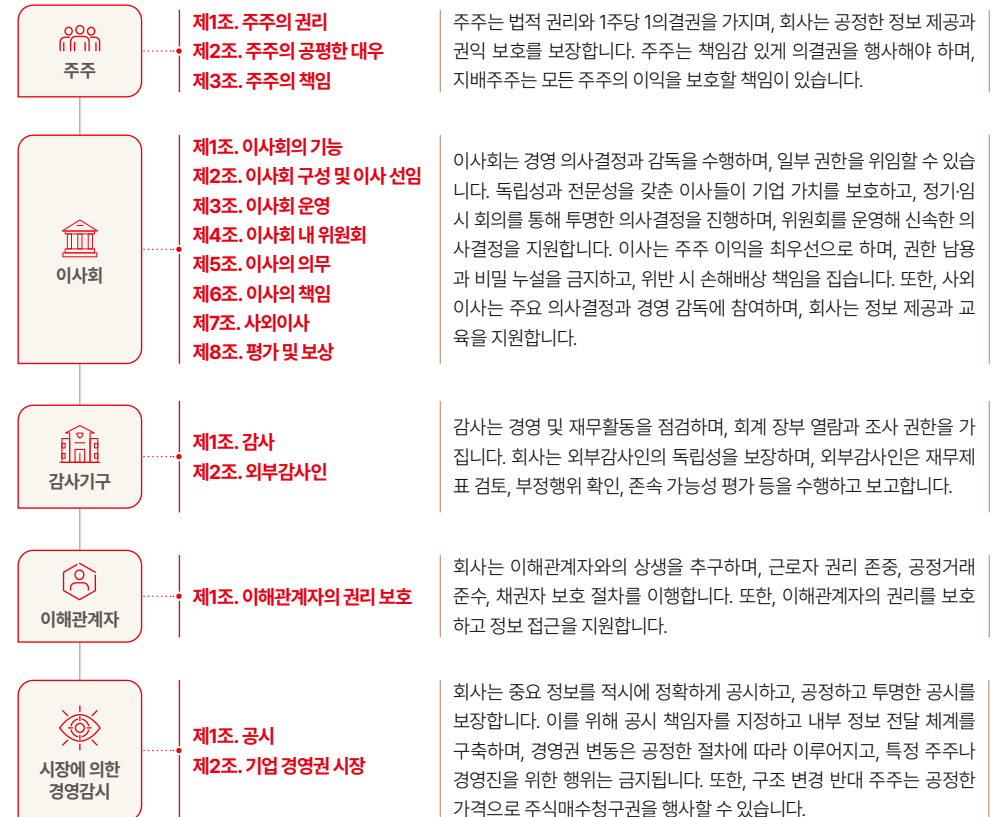
이사회 ESG 경영 추진 체계

롯데지알에스는 이사회를 중심으로 ESG 경영을 체계적으로 추진하며, 각 위원회를 통해 주요 ESG 이슈를 심의·의결하고 경영 전반에 ESG 원칙을 반영하고 있습니다. 또한, 지속가능경영의 실행력을 높이기 위해 ESG 관련 정책과 목표의 이행을 모니터링하고, 책임 있는 의사결정을 통해 환경 보호, 사회적 가치 창출, 윤리적 경영을 강화해 나가고 있습니다. 이를 통해 이해관계자와의 신뢰를 구축하고 지속가능한 성장을 실현하고자 합니다.



기업지배구조현장

롯데지알에스는 사랑과 신뢰를 받는 제품과 서비스를 제공하여 인류의 풍요로운 삶에 기여하고자 합니다. 국민에게 지속적으로 사랑받는 기업으로서 회사 가치를 꾸준히 성장시키는 동시에, 사회적 책임을 성실히 이행하고자 합니다. 이를 위해 공정하고 투명한 지배구조 구축을 목표로 기업지배구조 현장을 제정하고 준수하며, 이를 통해 주주 가치 제고에 힘쓰고 있습니다.



건전한 지배구조 확립

기업지배구조

이사회 구성

롯데지알에스의 이사회는 회사의 최고 의사결정 및 견제·감독 기구로서, 정관에 따라 경영 및 재무 관련 주요 사항과 사업계획 및 실적 현황 등을 심의·의결합니다. 또한 이사회 내 위원회를 통해 내부 견제 기능을 강화하고 있으며, 지속가능경영과 관련된 기본 방침을 수립하여 책임 있는 경영을 실천하고 있습니다.

최고의사결정기구인 이사회와 경영진은 기업지배구조의 투명성을 높이기 위해 견제와 균형이 조화롭게 이루어지도록 구성되었습니다. 2025년 2월 말 기준 이사회는 총 5명으로 구성되어 있으며, 사외이사 비율은 40%입니다. 특히 이사회 의장을 사외이사로 선임하여 이사회의 독립성과 투명성 강화에 더욱 노력하고 있습니다.

이사회 구성

성명	직위	주요 경력	최초 선임일	임기
신동권	사외의사 이사회 의장	현) 한국해양대학교 석좌교수 전) 한국공정거래조정원 원장	2024.03.21	2년
황문호	사외이사	현) 경희대학교 회계세무학과 교수 전) K-IFRS 질의회신 연석회의 의원	2023.03.22	2년
차우철	대표이사 사내이사	현) 롯데지알에스(주) 대표이사 전) 롯데지주(주) 경영개선1팀장	2020.12.15	2년
이장목	사내이사	현) 롯데지알에스(주) FC사업본부 본부장 현) 롯데지알에스(주) 햄버거사업부문 부문장 전) 롯데지알에스(주) 글로벌사업부문 부문장	2024.03.21	2년
송진욱	사내이사	현) 롯데지알에스(주) 재경부문 부문장 전) 롯데지알에스(주) 재경팀 팀장	2024.03.21	2년

* 2025년 2월말 기준

이사회 내 위원회 구성현황 (2025년 2월말 기준)

위원회 명칭	구성	역할	소속 이사
투명경영위원회	사내 3인	• 5천만 원 이상 5억 원 미만 기부 행위 심의 및 승인 • 대규모 내부거래 기준 5억 원 이상 또는 자본 총계의 5% (87.8억 원) 미만의 내부 거래	차우철, 이장목, 송진욱
투자심의위원회	사내 3인	• 점포 개점, 기타 투자 건 심의 및 승인	차우철, 이장목, 송진욱

* 2025년 2월말 기준

이사회 개최

롯데지알에스는 경제 발전과 사회적 가치 창출을 위해 건전한 지배구조 확립을 최우선 과제로 삼고 있습니다. 회사는 투명하고 책임 있는 경영을 실천하고자 주기적으로 이사회를 개최하여, 주요 경영 현안뿐 아니라 안전보건, 공급망 관리, 지속가능경영보고서, 준법경영 등 ESG 관련 안건을 심의하고 의결하며 적극적으로 대응하고 있습니다.

2024년 이사회 개최내역 및 주요안건

구분	개최일	주요안건	유형
1차	2024-01-23	본사 사옥 이전 관련 사항 변경 건	의결안건
2차	2024-02-07	정기주주총회 개최 건	의결안건
		재무제표 및 영업보고서 승인 건	
		2023년도 임원 경영 성과급 지급 건	
3차	2024-03-13	2023년도 내부회계관리제도 운영 실태 보고 건	보고안건
		은행 차입 및 한도 대출 신규 약정 건	의결안건
4차	2024-04-12	2023년도 내부회계관리제도 운영 실태 평가 보고 건	보고안건
		이사회 의장 선임 건	의결안건
5차	2024-05-21	투자심의·투명경영 위원회 위원 선임 건	
		등기임원 겸임 승인 건	의결안건
		이사회 및 위원회 규정 개정 건	
6차	2024-08-20	지속가능경영(ESG) 보고서 공시 보고 건	보고안건
		공급망 리스크 관리 보고 건	
		투자심의 및 투명경영 위원회 결과 보고 건	
		2023년 지속가능경영 보고서 공시 보고 건	
7차	2024-11-28	2024년 상반기 경영 실적 보고 건	의결안건
		내부회계관리규정 개정 건	
		브랜드로열티 계약 갱신 건	
		그룹 공통시스템 계약 갱신 건	
8차	2024-12-17	식품군HQ 공동 업무 추진 및 지원협약 체결 건	보고안건
		임원 인사 보고 건	
		2025년 안전보건 계획 보고 건	
		준법경영 시스템 경영 검토 보고 건	
		투자심의 및 투명경영 위원회 결과 보고 건	보고안건



건전한 지배구조 확립

기업지배구조

이사회 운영 방향

롯데지알에스는 2025년 의사결정기구 시스템과 이사회 운영 절차를 전면 정비하여 보다 투명하고 효율적인 거버넌스를 구축하고자 합니다. 이를 위해 정관 및 이사회와 위원회 관련 규정을 개정하여 기존에 모호했던 부의 사항을 명확히 정리할 예정입니다. 이를 통해 선도적인 의사결정기구로서의 역할을 더욱 강화하고, 책임 있는 경영을 실현해 나갈 것입니다.

또한 최고 거버넌스 기구인 이사회를 중심으로 임직원의 이해 상충 가능성을 사전에 예방하고 관리하기 위한 내부통제 체계를 운영하고 있습니다. 윤리경영 방침과 사내 규정에 따라 임직원은 이해 상충의 소지가 있는 상황을 자발적으로 신고해야 하며, 신고된 사건은 이사회 또는 담당 부서에서 검토하여 적절한 조치를 취합니다. 특히 이사회는 이해 상충이 의사결정에 영향을 미치지 않도록 사전 심의를 진행하며, 필요에 따라 관련자의 심의의결 참여를 제한하고 있습니다.

아울러 정기적인 전사 윤리 교육을 통해 임직원의 윤리 의식과 이해 상충에 대한 인식을 강화하고 있으며, 내부회계관리제도를 통해 보다 체계적이고 효과적인 리스크 관리와 책임 있는 경영 활동을 추진하고 있습니다.

전문성 다양성 강화

+

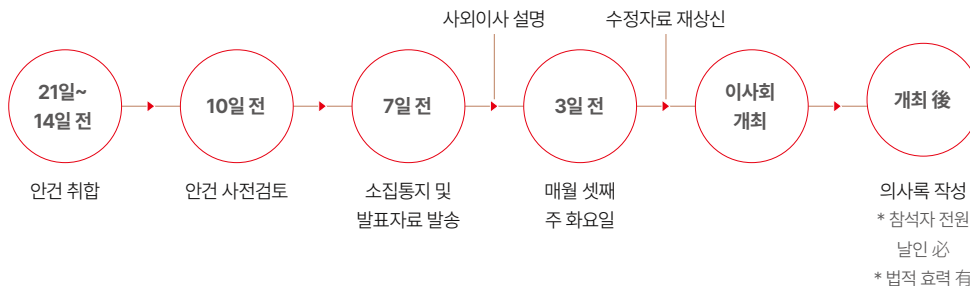
이사회 활동 강화

+

사외이사 역할 강화

이사회 운영 프로세스

롯데지알에스는 이사회 운영의 효율성과 투명성을 높이기 위해 매월 세 번째 화요일에 정기 이사회를 개최하고 있습니다. 전월 말부터 매월 초까지 안건을 취합하여, 의결할 안건이 없을 경우 해당 월 이사회는 개최하지 않는 방식으로 운영됩니다. 안건이 있을 경우, 정관상 소집 통보 기한은 3일이나 보다 엄격한 기준을 적용하여 최소 1주일 전에 이사회 소집을 통지하고 있습니다. 통지 기간 중에는 안건의 적정성을 사전 검토하여 판단하고, 임원들에게 소집 통지서와 함께 사전 발표 자료를 제공함으로써 활발한 사전 논의가 이루어질 수 있도록 하고 있습니다. 또한 안건 수집 및 사전 자료 배포는 사이트에서 통합적으로 관리하여 정보 소실을 예방하고 이사회 운영의 체계성을 강화하고 있습니다.



사외이사 의장 제도 도입

롯데지알에스는 견제와 균형을 갖춘 거버넌스를 구축하고 이사회 독립성과 경영 투명성을 높이기 위해, 2024년 4월 12일 사외이사를 이사회 의장으로 선임하였습니다. 이는 대표이사를 포함한 경영진에 대한 이사회 독립적인 견제와 감독 기능을 더욱 효과적으로 수행함으로써, 건강한 기업지배구조를 확립하고자 하는 회사의 의지를 반영한 것입니다.

사외이사 의장은 이사회 소집과 운영을 공정하게 주관하며, 주요 안건의 논의와 의사결정을 중립적인 입장에서 조율함으로써 이사회 의사결정의 객관성과 전문성을 높이는 데 기여하고 있습니다. 이러한 구조는 외부 이해관계자와 투자자에게도 회사의 지배구조 운영에 대한 신뢰를 제공할 뿐만 아니라, ESG 평가기관이 중시하는 이사회 운영의 독립성과 투명성 측면에서도 긍정적인 평가를 받을 수 있는 기반이 됩니다.

롯데지알에스는 앞으로도 사외이사를 중심으로 한 독립적인 이사회 운영을 통해 경영진에 대한 효과적인 감독과 기업의 지속가능한 성장을 지원하는 건전한 지배구조를 지속적으로 강화해 나갈 계획입니다.



사외이사 대상 사전 커뮤니케이션 및 경영 참여 사례

롯데지알에스는 사외이사 선임에 앞서 사외이사 교육의 일환으로 준법경영팀의 담당 하에 회사 소개 등을 진행하고 있습니다. 또한, 삼전동 본사 사옥 개소식, 창립기념일 행사 등 사외이사의 주요 행사에 참여하는 등 적극적인 커뮤니케이션을 수행하고 있습니다.





건전한 지배구조 확립

기업지배구조

이사회 독립성, 다양성 및 전문성

롯데지알에스는 경영의 독립성 및 이사회 운영의 전문성, 다양성, 효율성을 확보하기 위해 다양한 전문 분야에서 풍부한 지식과 경험을 갖춘 우수한 인력을 중심으로 이사회를 구성하고 있습니다. 이를 통해 투명하고 공정한 의사결정 체계를 확립하며 기업의 지속가능한 성장을 실현하고자 합니다.

또한, 사외이사가 이사회 의장을 맡아 경영에 대한 감시와 감독 기능을 강화하고, 이사회가 독립성과 객관성을 유지한 채 효과적인 경영 감독을 수행할 수 있도록 노력하고 있습니다. 특히 사외이사 선임 과정에서 상법의 기준뿐 아니라 글로벌 가이드라인을 함께 준용하여 독립성을 엄격히 검증하며, 공정거래, 법률, 재무·회계, 경영 지원 및 조직문화 혁신 등 다양한 분야의 전문가를 이사회에 영입하고 있습니다.

2022년부터 2023년까지는 감사 및 재무·회계 관련 분야의 전문성을 갖춘 이사를 영입하여 내부 감시 기능을 더욱 강화하였으며, 2024년에는 거버넌스 및 공정거래 분야에서 역량을 갖춘 신규 이사를 선임함으로써 외식사업 운영 및 재무 전략 역량을 보다 확충하였습니다.

이사회 성과평가 및 보상

롯데지알에스는 이사의 보수 한도를 상법 제388조와 정관 제36조에 따라 주주총회의 결의로 결정하며, 퇴직금은 주주총회에서 승인된 임원퇴직금지급규정에 따라 지급하고 있습니다. 실제 보수는 주주총회에서 승인한 한도 범위 내에서 이사회가 정한 내부 기준에 따라 집행됩니다.

회사는 별도의 보수위원회를 운영하지 않으나, 이사 보수는 사외이사를 포함한 이사회에서 독립적인 심의를 통해 결정하며, 보수 한도를 결의하는 주주총회 과정에서 주요 주주의 의견을 공식적으로 반영하여 이해관계자의 견해를 충분히 고려하고 있습니다. 사외이사의 경우, 보수와 평가가 연계될 시 독립성 저하의 우려가 있어 별도의 성과 기반 보상을 실시하지 않고 있으나, 이사회 운영의 효율성을 위해 참석률과 기여도 등을 독립성을 침해하지 않는 범위에서 평가하고 이를 재선임 과정에 반영할 예정입니다.

사내이사의 보수는 기본급, 업적급, 직책급 및 성과급으로 구성되며, 상여금 지급 시 이사회가 정한 임원 보수 기준에 따라 재무적 성과와 비재무적 성과를 종합적으로 평가하여 결정됩니다. 특히 CEO의 보수 산정 시에는 매출액 등 재무적 성과뿐 아니라 점포 수 목표 달성률, ESG 활동 실적 등의 비재무적 요소도 함께 고려하여 종합적으로 책정하고 있습니다. 한편, 롯데지알에스는 외부 보수 컨설팅트를 활용하지 않고 있으며, 보수 관련 결정은 내부 지침과 이사회 독립적인 판단에 따라 이루어지고 있습니다.

구분	지급 근거	보수체계	보수결정 시 평가항목
사내이사	상법 제388조 및 정관 제36조	기본급, 업적급, 직책급, 경영 성과급	• 기본급: 물가 상승률, 재무 및 비재무 성과 종합적 고려 • 업적급: 전년도 개인 KPI 성과 • 직책급: 대표이사 • 직책자 경영 성과급: 전년도 회사 및 사업부 성과
사외이사	사외이사 보수 기준	매월 정액 지급	사외이사의 보수는 주주총회의 승인을 받은 한도 내에서, 재무적 및 비재무적 성과를 종합적으로 고려하여 이사회에서 정한 기준에 따라 집행



건전한 지배구조 확립

주주가치 제고

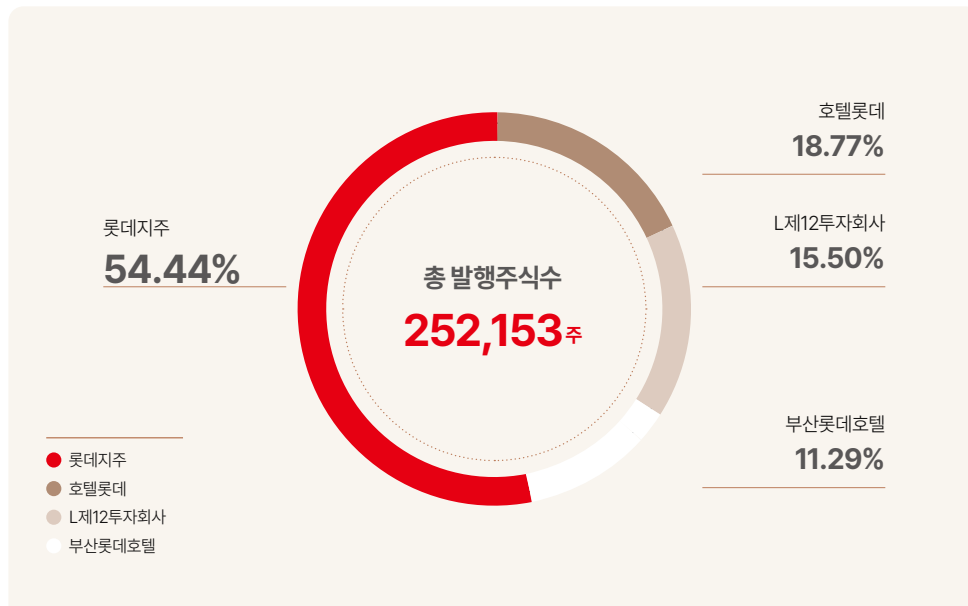
주주 및 자본구조

롯데지알에스는 주주의 권익 보호와 투명한 경영 실천을 통해 공정하고 명확한 정보를 제공함으로써 주주 가치를 극대화하고자 합니다. 모든 주주는 1주당 1의결권을 보유하고 있으며, 책임 있는 의결권 행사를 통해 회사의 지속가능한 성장에 기여할 수 있습니다. 회사는 공정하고 투명한 지배구조를 기반으로 주주의 신뢰를 확보하고, 장기적인 기업 가치 제고를 위해 최선을 다하고 있습니다.

현재 롯데지알에스의 주주 구성은 롯데지주(주)가 54.44%(137,267주)를 보유한 최대 주주이며, 그 외에 (주)호텔롯데가 18.77%(47,335주), L제12투자회사가 15.0%(39,073주), (주)부산롯데호텔이 11.29%(28,464주)를 보유하고 있습니다. 기타 주주는 총 14주를 보유하고 있으며, 전체 발행 주식수는 총 252,153주입니다.

롯데지알에스는 지배주주의 책임을 강조하며, 모든 주주의 권리를 공정하고 투명하게 보호할 수 있는 견고한 지배구조를 지속적으로 유지할 것입니다.

주요 주주구성



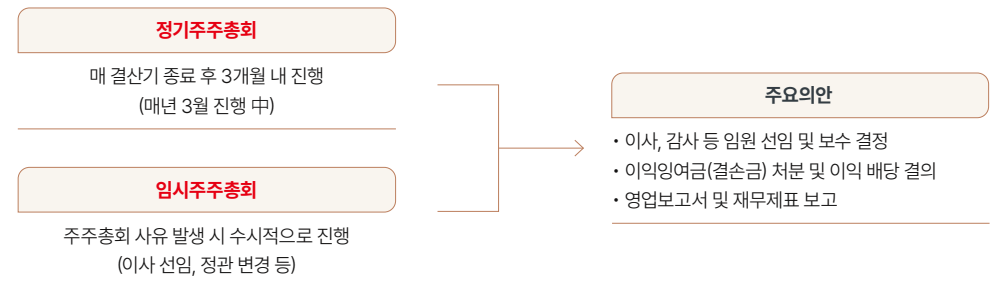
주주권익 보호

롯데지알에스는 책임 있는 경영과 투명한 의사결정을 바탕으로 기업 가치를 극대화하며, 주주와의 신뢰를 통해 지속가능한 성장을 추구하고 있습니다. 이를 위해 공정한 의사결정과 책임성 있는 지배구조를 구축하여 주주의 기대에 부응하는 기업 운영을 지속적으로 강화하고 있습니다.

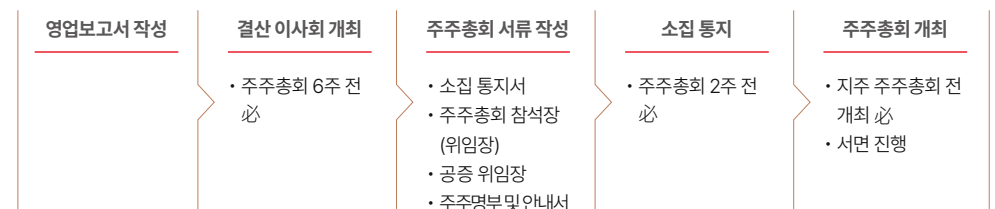
또한 상법 제462조 및 롯데지알에스 정관 제47조와 제48조에 따라 이익 배당이 가능하며, 중장기적으로 IPO 추진을 고려하여 2024년 결산 배당을 실시하고자 합니다. 이에 따라 총 26억 원의 배당을 결정하였으며, 구체적으로 롯데지주 14억 원, 호텔롯데 5억 원, L제12투자회사 4억 원, 부산롯데호텔 3억 원 등으로 구성됩니다.

경영진은 장기적인 관점에서 기업의 성장성과 지속가능성을 고려한 전략을 수립하고 실행함으로써 주주 가치를 극대화하고, 회사의 지속적인 발전을 실현할 것입니다.

주주총회 운영 프로세스



주주총회 운영절차



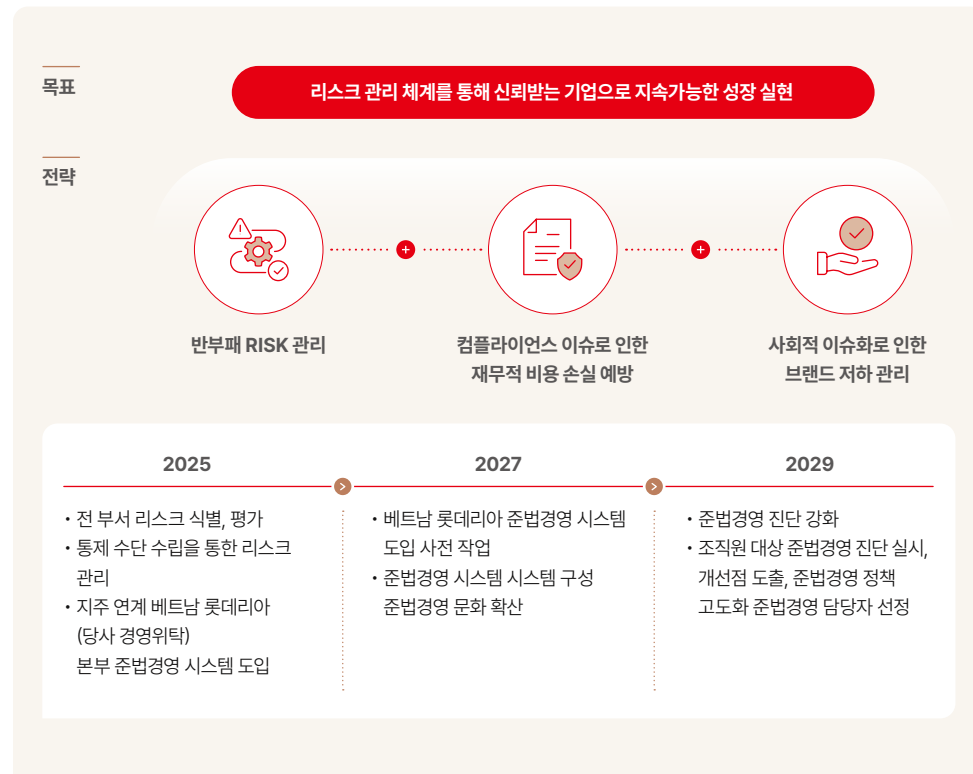


재무·비재무 리스크 관리 강화

리스크 관리

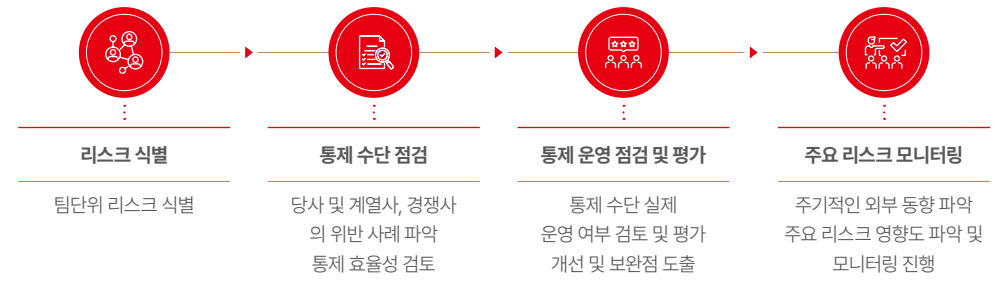
리스크 관리 전략

롯데지알에스는 신뢰받는 기업으로서 지속가능한 성장을 이루기 위해 체계적인 리스크 관리 체계를 구축하였습니다. 2025년 현장 실사 및 핵심 리스크 발굴을 시작으로, 2026년 준법경영 시스템 구축, 2027년 준법 문화 확산, 2029년 준법경영 진단 강화에 이르기까지 단계적 로드맵을 설정하고 점진적으로 이행해 나갈 계획입니다.

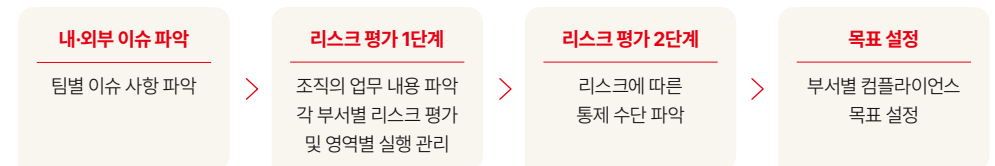


리스크 관리 프로세스

롯데지알에스는 사전 예방 중심의 리스크 관리 체계를 통해 기업의 안정적인 운영과 지속가능한 성장을 도모하고 있습니다. 리스크를 사전에 식별하고, 이를 통제할 수 있는 체계적인 수단을 마련하여 운영 결과를 점검함으로써 잠재적인 위험 요소를 미연에 방지하고 효과적인 대응 방안을 수립하고 있습니다. 또한 지주사 평가와 연계한 팀 단위의 리스크 식별 프로세스를 운영하여 조직 전반의 리스크 관리 역량을 꾸준히 강화하고 있습니다. 이를 통해 주요 경영 활동에서 발생할 수 있는 리스크를 철저히 관리하고, 더욱 신뢰할 수 있는 경영 환경을 조성하고자 합니다.



리스크 식별 프로세스



리스크 평가 영역 및 목표

산업안전·보건·환경	반부패	공정거래	식품위생	정보보호	고용·노동·부당 대우·성희롱·성차별·인권 침해	금융·자본시장
중대재해법 위반 행위 "제로" 달성	임직원 반부패 의식 내재화	공정거래 프로세스 내면화	식품위생법 리스크 최소화	개인정보, 영업 비밀 보호 내면화	부당 대우 "제로" 달성	재무적 리스크 최소화



재무·비재무 리스크 관리 강화

리스크 관리

컴플라이언스 경영 방침

롯데지알에스는 컴플라이언스 경영 방침을 기반으로 모든 임직원이 법규와 규정을 철저히 준수하여 컴플라이언스 리스크를 최소화하고, 윤리적 경영 실천에 기여할 것을 요구하고 있습니다. 또한 컴플라이언스 의무 위반 사항에 대해서는 누구나 자유롭게 제보 및 신고할 수 있으며, 제보자를 보호하는 시스템을 운영해 불이익이 발생하지 않도록 보장함으로써 투명하고 신뢰할 수 있는 조직문화를 조성하고 있습니다.



컴플라이언스 조직



컴플라이언스 관리 활동

롯데지알에스는 종합적인 컴플라이언스 관리 체계를 구축하여 기업의 윤리적 책임을 강화하고 있습니다. 이를 위해 임직원의 준법 의식을 제고하고자 준법서약서 작성, CEO 특강, 임원 및 실무자 대상 컴플라이언스 교육, 컴플라이언스 자율 준수 모니터링, 신고 제도 운영 및 우수 사례 공유 등 다양한 활동을 실시하고 있습니다. 이러한 다각적이고 체계적인 컴플라이언스 관리 활동을 통해 전사적 리스크 예방과 관리 역량을 지속적으로 높여 나가고 있습니다.

컴플라이언스 평가지표

대분류	소분류
준법의식	CEO 메시지, CEO 강의, 준법서약서
교육	Code of Conduct 교육, 임원 교육, 임직원 교육, 실무자 교육, 그룹 교육, 연간 교육 보고
점검·모니터링	자율준수 관리자, 전담 조직, 리스크 변화관리, 통제 수단 점검 및 개선, 통제 운영 점검 및 개선, 모니터링, 연간 모니터링 보고, 컴플라이언스 수준 진단
제도·시스템	포상·제재, 제보 채널 운영, 개선 사항
기타	현안 공유, 사례 공유·발표, 협약 이행 평가, CP 등급, 대외 인증, 사건·사고



기부 집행 규정 준수 모니터링 실시

롯데지알에스는 기부 집행 절차의 투명성과 규정 준수를 강화하기 위해 기부처 및 목적에 대한 사전 검토, 내부 절차 준수 여부 확인, 전자결재 문서 및 기부금 영수증 검토 등을 포함한 규정 준수 모니터링을 정기적으로 실시하며, 지속적인 관리와 사내 인식 제고를 통해 기부 활동의 신뢰성과 공정성을 확보하고 있습니다.

Appendix

지속가능발전목표 · 재무제표 · 경제 성과 · 환경 성과 · 사회 성과 · 지배구조 성과 · GRI Index · 제3자 검증의견서



지속가능발전목표

UN 지속가능발전목표(Sustainable Development Goals, SDGs)는 2015년 UN 총회에서 채택된 국제사회의 공동 목표로, 빈곤 퇴치, 기후변화 대응, 지속가능한 경제 성장 등 인류와 지구의 지속가능한 발전을 위한 17개의 목표로 구성되어 있습니다. 롯데지알에스는 이러한 UN SDGs를 적극적으로 지지하며, 이를 지속가능경영의 핵심 기준으로 삼아 기업 운영 전반에 걸쳐 실천해 나가고 있습니다.

대분류	UN SDG Goals		관련 성과
	Goal 1	모든 곳에서 모든 형태의 빈곤 종식	희망ON 캠페인
	Goal 2	기아종식, 식량 안보와 개선된 영양상태의 달성, 지속가능한 농업 강화	강원도-엔제리너스 업무협약 다래 제품 출시
	Goal 3	모든 연령층을 위한 건강한 삶 보장과 복지증진	충청남도-롯데지알에스 업무협약 디지털 문해교육 활성화
	Goal 4	모두를 위한 포용적이고 공평한 양질의 교육보장 및 평생 학습 기회 증진	임직원 역량 개발 프로세스
	Goal 5	성평등 달성과 모든 여성 및 여아의 권익신장	남녀 고용 비율, 임금 비율 동일, 남성 휴직 제도
	Goal 6	모두를 위한 물과 위생의 이용가능성과 지속가능한 관리 보장	석촌호수 수질개선
	Goal 7	적정한 가격에 신뢰할 수 있고 지속가능한 현대적인 에너지에 대한 접근 보장	-
	Goal 8	포용적이고 지속가능한 경제성장, 완전하고 생산적인 고용과 모두를 위한 양질의 일자리 증진	신규 고용 창출 확대
	Goal 9	회복력 있는 사회기반시설 구축, 포용적이고 지속가능한 산업화 증진과 혁신 도모	AI 투자 확대 (보글봇, 알파그릴)
	Goal 10	국내 및 국가 간 불평등 감소	취약계층 지원
	Goal 11	포용적이고 안전하며 회복력 있고 지속가능한 도시와 주거지 조성	친환경 패키지 전환, 일회용품 줄이기 자발적 협약
	Goal 12	지속가능한 소비와 생산 양식의 보장	폐유 재활용
	Goal 13	기후변화와 그로 인한 영향에 맞서기 위한 긴급 대응	기후변화에 따른 전략 수립
	Goal 14	지속가능발전을 위한 해양, 바다, 해양자원의 보전과 지속가능한 이용	석촌호수 수질개선
	Goal 15	육상생태계의 지속가능한 보호,복원,증진, 숲의 지속가능한 관리, 사막화 방지, 토지 황폐화의 중지와 회복, 생물다양성 손실 중단	석촌호수 수질개선
	Goal 16	지속가능발전을 위한 평화롭고 포용적인 사회 증진, 모두에게 정의를 보장, 모든 수준에서 효과적이며 책임감 있고 포용적인 제도 구축	윤리경영, 인권경영, 중소기업 동반성장, 상생협약
	Goal 17	이행수단 강화와 지속가능발전을 위한 글로벌 파트너십의 활성화	글로벌 진출 및 투자 확대

재무제표

연결 재무상태표

(단위: 원)

과목	제 46(당) 기말	제 45(전) 기말	제 44(전) 기말
자산			
I. 유동자산	254,364,445,283	283,711,818,354	297,441,365,159
1. 현금및현금성자산	84,121,242,291	108,012,244,210	121,078,030,197
2. 단기금융상품	2,099,092,113	86,588,541	84,040,715
3. 매출채권및기타채권	92,272,175,140	95,453,335,890	82,805,993,305
4. 당기손익-공정가치측정금융자산	32,834,593,430	31,191,587,519	39,243,113,974
5. 재고자산	17,099,711,837	18,358,428,950	19,057,792,061
6. 금융리스채권	6,035,819,868	6,174,444,703	8,660,136,096
7. 당기법인세자산	191,604,151	497,107,770	426,978,670
8. 기타금융자산	17,016,411,585	20,760,064,231	22,297,944,050
9. 기타유동자산	2,693,794,868	3,178,016,540	3,787,336,091
II. 비유동자산	520,579,287,188	480,879,512,558	529,757,215,222
1. 장기금융상품	2,000,000	2,000,000	2,000,000
2. 당기손익-공정가치측정금융자산	7,930,042,097	9,585,063,192	9,004,378,031
3. 매출채권및기타채권	7,580,042,560	8,491,408,429	7,150,420,300
4. 금융리스채권	14,065,179,289	5,804,221,860	8,509,313,697
5. 순확정급여자산	16,927,703,010	26,978,756,452	36,580,386,857
6. 유형자산	100,346,107,582	81,521,439,689	122,695,549,459
7. 무형자산	23,407,596,392	25,004,635,983	14,332,774,647
8. 투자부동산	4,033,372,200	4,055,075,028	4,076,777,856
9. 사용권자산	162,780,657,046	118,553,619,954	129,909,577,507
10. 공동기업투자	533,954,862	688,082,393	630,417,618
11. 기타금융자산	147,163,779,349	148,931,158,903	155,187,778,496
12. 기타비유동자산	1,494,710,716	12,451,762,945	3,144,983,580
13. 이연법인세자산	34,314,142,085	38,812,287,730	38,532,857,174
자산총계	774,943,732,471	764,591,330,912	827,198,580,381

과목	제 46(당) 기말	제 45(전) 기말	제 44(전) 기말
부채			
I. 유동부채	337,743,924,685	374,666,673,075	354,337,299,996
1. 매입채무및기타채무	147,304,126,746	171,518,131,863	173,713,868,142
2. 차입부채	126,100,000,000	131,202,344,019	104,297,700,000
3. 리스부채	45,017,129,262	46,719,956,011	53,453,907,440
4. 기타금융부채	1,561,075,319	3,680,309,529	5,272,463,495
5. 총당부채	1,488,258,018	1,202,053,714	3,707,725,138
6. 기타유동부채	16,273,335,340	20,343,877,939	13,891,635,781
II. 비유동부채	251,702,796,541	216,571,293,006	286,507,024,892
1. 차입부채	100,000,000,000	115,682,000,000	170,019,000,000
2. 리스부채	127,249,219,426	83,547,202,202	98,438,138,012
3. 기타금융부채	9,878,258,304	5,672,580,594	7,475,537,011
4. 총당부채	4,399,989,391	4,506,242,288	3,128,163,375
5. 순확정급여부채	12,571,988	-	-
6. 기타비유동부채	10,162,757,432	7,163,267,922	7,446,186,494
부채총계	589,446,721,226	591,237,966,081	640,844,324,888
자본			
I. 지배기업의 소유주지분	178,811,731,335	167,658,409,533	180,200,949,315
1. 자본금	1,260,765,000	1,260,765,000	1,260,765,000
2. 기타불입자본	6,818,176,985	6,818,176,985	6,818,176,985
3. 이익잉여금	155,954,986,177	145,850,265,783	157,845,568,182
4. 기타자본구성요소	14,777,803,173	13,729,201,765	14,276,439,148
II. 비지배지분	6,685,279,910	5,694,955,298	6,153,306,178
자본총계	185,497,011,245	173,353,364,831	186,354,255,493
부채 및 자본총계	774,943,732,471	764,591,330,912	827,198,580,381

* 제 46 기 2024년 12월 31일 현재 | 제 45 기 2023년 12월 31일 현재 | 제 44 기 2022년 12월 31일 현재



경제 성과

신용등급

구분	단위	2022	2023	2024
나이스 신용평가	등급	A2-	A2-	A2-
SCR 서울신용평가	등급	A2-	A2-	A2-

경제적 가치 창출과 배분

구분	단위	2022	2023	2024
매출	백만 원	781,455	924,227	995,422
원자재 및 서비스 구매	백만 원	412,474	460,085	477,498
임직원 급여 및 복리후생비	백만 원	151,773	176,584	194,801
배당 및 이자 지급 ¹⁾	백만 원	8,202	10,799	14,787
세금	백만 원	1,028	908	954
지역사회투자(기부금 및 사회공헌 활동 지원)	백만 원	732	903	936

1) 금융리스부채 이자비용 제외, 24년 현금배당액 포함 작성

정부 지원 보조금 수혜 실적

구분	단위	2022	2023	2024
정부 재정지원 (세액 공제) ¹⁾	백만 원	0.8	1.1	29

1) 대/중소기업 상생협력 위한 기금출연 세액공제

연구개발 투자 비용

구분	단위	2022	2023	2024
연구비(경상개발비)	백만 원	489	534	599

주식 소유 현황

구분	단위	2022	2023	2024	
지분율 현황	롯데지주	%	-	-	54.44
	호텔롯데	%	-	-	18.77
	L제12투자회사	%	-	-	15.50
	부산롯데호텔	%	-	-	11.29
발행 주식의 총 수	주	252,153	252,153	252,153	
최근 3개년 주식 소각 여부	-	-	-	해당 없음	
최대 주주 및 특수관계인을 제외한 5%이상 지분 보유자 존재여부	-	-	-	해당 없음	
정부 소유의 지분 여부	-	-	-	해당 없음	

주식 배당 현황

구분	단위	2022	2023	2024
현금배당금총액	백만 원	-	-	2,597
배당종류	-	-	-	현금배당
현금배당성향	%	-	-	13.3
주당현금배당금(보통주)	원	-	-	10,300



환경 성과

온실가스 배출량

구분		단위	2022	2023	2024
총 온실가스 배출량		tCO ₂ eq	17,613	19,670	19,308
본사	Scope 2	tCO ₂ eq	-	-	446
직영점	Scope 2	tCO ₂ eq	17,613	19,670	18,863
온실가스 배출 집약도		tCO ₂ eq/억 원	5.27	4.58	4.38

* 가스 등 Scope 1 직접 배출량은 현재 집계 불가하여, 향후 보완 예정

** 모든 점포의 실제 및 추정 전기 사용량을 합산하여 온실가스 배출량을 산정하였으며, 본 방식은 점포별 자료 확보 한계를 고려한 대안으로 추후 데이터 수집 정확도 제고 예정

에너지 사용량

구분		단위	2022	2023	2024
총 에너지 소비량		TJ	368.05	411.04	403.47
본사	전기	TJ	-	-	9.31
직영점	전기	TJ	368.05	411.04	394.16
에너지 집약도		TJ/억 원	0.11	0.1	0.09

* 전기 고지서가 확인 가능한 직영점의 평균 면적당 전력 사용량을 산정한 뒤, 고지서 미확보 점포(공항 등 대형 건물 내 점포)의 연면적에 적용하여 전기 사용량을 추정함

** 본사의 경우 사옥 이전으로 인해 '24년 에너지 소비량만 확인 가능, 해당 수치는 온실가스 배출량에도 모두 반영됨

*** 전년 대비 에너지 소비량 보고 범위 및 단위 수정에 따라 3개년 데이터 변경됨

용수 사용량¹⁾

구분		단위	2022	2023	2024
총 용수 소비량		Ton	61,914	61,712	81,003

1) 데이터 수집 범위는 고지서 발행이 가능한 직영점, 2022년 약 30개, 2023년 약 30개, 2024년 약 35개 점포 기준으로 산정되었으며 폐점 점포는 제외함

* 2022~2023년(독산 사옥) 폐기물 데이터는 집계 불가하며, 2024년 삼전사옥 용수 사용량(5,667톤)은 단년도 반영 시 수치 왜곡 우려로 제외함

폐기물

구분		단위	2022	2023	2024
폐기물 총 발생량		Ton	1,270	1,181	1,057
일반 폐기물	소계	Ton	614	563	480
	기타	Ton	614	563	480
지정 폐기물	소계	Ton	656	618	577
	기타	Ton	656	618	577
폐기물 재활용	재활용량	Ton	656	618	577
	재활용 비율	%	52	52	55
폐기물 처리 비용		억 원	3	3	3
폐기물 감축 목표		Ton	129	123	115
폐기물 발생량 감축률		%	10	10	10
폐유 총 발생량		Ton	93	94	84
폐유 재활용	재활용량	Ton	93	94	84
	재활용 비율	%	100	100	100
폐유 처리 비용		억 원	10	8	8

* 폐기물 발생량은 브랜드 직영점과 가맹점의 구매 실적을 기반으로 집계되며, 시스템 내 산정 로직 특성상 직영/가맹 간 구분은 불가능함(플레이팅 매장은 공항, 병원 등 대형 건물 내 임점 형태임에 따라 각 건물과의 자체 계약에 따라 폐기물이 처리되며, 집계 범위에서 제외함)

** 본사 사옥 이전으로 인해 '24년 데이터만 집계 가능하며, 미화업체 위탁 처리로 인해 정확한 산정이 불가함에 따라 '25년부터 본사 데이터 관리 예정

*** 일반 폐기물 및 지정 폐기물은 각각의 사설업체와 개별 계약을 통해 처리되며, 소각·매립·기타 처리 방식의 세부 구분은 불가능함

**** 지정 폐기물의 경우, 재활용 전문 업체에 위탁 처리하며 재활용 분담금을 납부하고 있으며, 실제 재활용률은 확인 불가하나 분담금 납부를 근거로 전량 재활용된 것으로 간주함



환경 성과

유해화학물질

구분	단위	2022	2023	2024
유해화학물질 사용량	Ton	1.1	1.4	1.6

친환경 구매 및 매출

구분	단위	2022	2023	2024
구매액	원	520,653,743	451,894,347	326,339,449
구매 비중 (친환경 제품 및 서비스 구매/총 구매액)	%	0.38	0.32	0.24
매출액	원	3,737,439,956	3,710,912,408	3,078,571,060
매출 비중 (친환경 제품 및 서비스 매출/총 매출액)	%	0.49	0.44	0.32

환경법규

구분	단위	2022	2023	2024
환경법규 위반 건수	법적 규제 위반 횟수	건	0	0
	제기된 소송 수	건	0	0
	비금전적 제재 수	건	0	0
	금전적 제재 벌금 총액	원	0	0

환경 투자

구분	단위	2022	2023	2024
환경 투자 및 지출액	원	0	0	20,000,000

무공해 차량 보유

구분	단위	2022	2023	2024
전체 법인 보유 자동차 수	대	16	18	18
환경친화적 자동차 수	대	6	9	9
환경친화적 자동차 비율	%	37.5	50	50

공급망 환경영향 평가

구분	단위	2022	2023	2024
환경영향 평가를 수행한 기존 공급업체 수	개	0	0	6
관련 부정적 영향이 확인된 공급업체 수	개	0	0	3
시정조치를 수행한 공급업체 수 ¹⁾	개	0	0	2
조치율	%	0	0	66.7
평가 결과로 인해 계약이 종료된 공급업체 수	%	0	0	0

1) 전 공급업체에 피드백은 완료 / 해당 숫자는 개선 완료 공급업체 기준



사회 성과

임직원 현황

구분		단위	2022	2023	2024
총 임직원 수		명	5,123	5,342	5,264
고용 형태별	정규직 소계	명	1,746	1,775	1,766
	남성	명	858	875	872
	여성	명	888	900	894
	비정규직 소계	명	3,377	3,567	3,498
	남성	명	1,164	1,169	1,076
	여성	명	2,213	2,398	2,422
	성별	소계	명	5,123	5,342
남성		명	2,022	2,044	1,948
여성		명	3,101	3,298	3,316
연령별	소계	명	5,123	5,342	5,264
	30세 미만	명	2,891	3,060	2,947
	30~50세 미만	명	1,363	1,866	1,884
	50세 이상	명	369	416	433
국적별	소계	명	5,123	5,342	5,264
	내국인	명	-	-	-
	외국인	명	-	-	10
	국내 종합	명	5,123	5,342	5,254
지역별	소계	명	5,123	5,342	5,254
	국내	명	5,123	5,342	5,254
	해외	명	-	-	-

구분		단위	2022	2023	2024
직급별	소계	명	1,746	1,775	1,766
	임원	명	10	11	11
	남성	명	10	11	11
	여성	명	-	-	-
	중간 관리직	명	167	184	205
	남성	명	122	131	145
	여성	명	45	53	60
	사원급	명	1,569	1,580	1,550
	남성	명	726	733	716
	여성	명	843	847	834
소속 외 근로자 ¹⁾	소계	명	28	25	13
	센터장	명	1	1	0
	관리소장	명	1	1	1
	경리	명	1	1	0
	시설관리	명	7	5	3
	보안요원	명	8	7	3
	미화	명	10	10	6

1) 롯데지알에스 소속 외 근로자에는 외부 용역업체 소속의 도급직 근로자가 포함되며, 주요 직군은 센터장, 관리소장, 경리, 시설관리, 보안요원, 미화 등입니다.



사회 성과

임직원 다양성

구분	단위	2022	2023	2024
여성 인재	여성 관리자 수	명	45	53
	여성 관리자 비율	%	0	0
사회적 약자 및 외국인 채용	장애인 수	명	61	61
	장애인 비율	%	0	0
	국가보훈자 수	명	9	8
	국가보훈자 비율	%	0	0
	외국인 고용자 수	명	-	6
	외국인 고용 비율	%	-	0

평균 근속 연수

구분		단위	2022	2023	2024	
평균 근속 연수		년	5.5	5.0	4.6	
성별	남성	년	6.6	6.2	6.0	
	여성	년	4.8	4.2	3.8	
고용 형태별	정규직	평균	년	12.6	11.7	11.1
		남성	년	13.3	12.4	11.8
		여성	년	11.9	11.0	10.5
	비정규직	평균	년	1.8	1.7	1.4
		남성	년	1.7	1.6	1.3
		여성	년	1.9	1.7	1.4

채용 및 이직

구분	단위	2022	2023	2024
총 신규 채용 인원 수	명	147	200	148
성별	남성	명	66	96
	여성	명	81	104
연령별	30세 미만	명	95	133
	30~50세 미만	명	52	62
	50세 이상	명	0	5
총 이직 및 퇴직자 수	명	160	179	181
성별	남성	명	79	86
	여성	명	81	93
연령별	30세 미만	명	45	57
	30~50세 미만	명	107	113
	50세 이상	명	8	9
		명	8	8
지역별	수도권 (서울·경기·인천)	명	125	133
	영남권 (부산·대구·경남 등)	명	18	30
	호남권	명	8	8
	기타 (제주·강원 등)	명	9	8
이직 및 퇴직 사유	자발적 이직	명	32	37
	희망퇴직	명	14	45
	자발적 퇴직	명	112	94
	비자발적 이직	명	0	0
	정년퇴직	명	0	0
	계약만료	명	0	3
	징계해고	명	2	0
	권고사직	명	0	0
	기타	명	0	0
	이직률	%	20.0	20.7
	자발적 이직률	%	100	100
	비자발적 이직률	%	0	0



사회 성과

성과평가

구분	단위	2022	2023	2024
성과평가 심사 대상자 수	명	1,443	1,465	1,477
정기 성과평가를 받은 임직원 수	명	1,421	1,457	1,464
정기 성과평가를 받은 임직원 비율	%	98.5	99.5	99.1

임금 및 보상

구분	단위	2022	2023	2024	
평균 기본급	소계	백만 원	83	86	99
	남성	백만 원	45	45	55
	여성	백만 원	38	41	45
남성 대비 여성 평균 기본급 비율	%	85.2	91.1	81.1	
최저임금 대비 신입사원 임금 비율	%	178	173	73	

* 국내사업장 기준이며, 롯데지알에스는 성별에 따른 임금 차이를 두지 않습니다.

퇴직연금

구분	단위	2022	2023	2024
퇴직 연금 가입 인원 (DB, DC 합계)	명	1,583	1,569	1,594
퇴직연금 적립금	억 원	975	1,079	1,129
기준책임준비금 대비 적립금 비율	%	108	103	102

육아휴직¹⁾

구분		단위	2022	2023	2024
육아휴직 대상자	소계	명	-	-	72
	남성	명	-	-	26
	여성	명	-	-	46
육아휴직 사용자	소계	명	-	-	59
	남성	명	-	-	13
	여성	명	-	-	46
육아휴직 후 업무 복귀자 ²⁾	남성	명	-	-	10
	여성	명	-	-	1
육아휴직 후 업무 복귀율	남성	%	-	-	76.9
	여성	%	-	-	2.2

1) '24년 육아휴직 대상자 변경 (자녀 12세 미만으로 확대)에 따라 관련 시스템 정비 중으로 '22~'23년 데이터 확인 불가하여 '24년 출산 임직원 대상으로만 작성됨

2) '26년까지 육아휴직인 인원이 대부분임에 따라 업무 복귀 관련 산정이 불가하며, '25년 본 보고서 공시 날짜 기준 육아휴직자 중 퇴사 인원은 없음

임직원 건강 관리

구분	단위	2022	2023	2024	
건강검진 현황	임직원	명	1,939	2,178	2,764
	배우자	명	269	349	338



사회 성과

임직원 교육

구분	단위	2022	2023	2024
총 교육 참여 임직원 수	명	2,447	5,203	6,352
총 교육시간	시간	24,700	73,447	69,230
1인당 교육시간	시간	10	14	11

2024년 주요 교육 실적

교육 구분	교육명	교육 주요 내용	교육 이수 인원	
신입 양성교육	가맹	점포관리자 양성 교육 점포 오퍼레이션 및 관리자 업무 이론·실습	236	
	본부	온보딩·소프트랜딩 회사/브랜드 이해 및 브랜드별 제품 실습	64	
	영업	AM 입문 교육	브랜드 이해 및 점포 오퍼레이션 이론·실습	82
		신입 점포관리자 입문 교육	관리자 업무 이해 및 역할 학습	58
역량강화	본부	본부 직원 역량 강화 교육 생성형 AI 이해 / 데이터 분석 / 2025 트렌드코리아	420	
	영업	점포관리자·SC 역량 강화 교육 BI 활용, 컴플레인/클레임 응대법, 사업 방향성 공유 등	937	
자격인증	승진	M Grade 승진 자격 교육	당사 산업군 특징 및 전략 이해	52
		영업전문직군 자격 과정	프랜차이즈 사업 이해, 가맹 운영 프로세스, 브랜드 마케팅 등	10
	점장자격	KKD Management 101 Class	점장으로서 점포관리 및 커뮤니케이션 역량 강화	33
	SCA	SCA Roasting 중급·고급	로스팅 이론, 센서리 칼리브레이션 및 실습 등	4

인권 교육

구분	단위	2022	2023	2024
총 교육 시간	시간	0	0	4,662
1인당 교육 시간	시간	0	0	3
총 교육 수료 인원	명	0	0	1,554

인권 고충처리

구분	단위	2022	2023	2024
차별 사건 관련 고충 제보 건수	건	0	0	0
처리 완료된 제보 건수	%	0	0	0

노동 관행

구분	단위	2022	2023	2024
노동조합 가입 적용 대상 인원 수 ¹⁾	명	1,408	1,354	1,338
노동조합 가입 인원 수	명	1,236	1,188	1,147
노동조합 가입률	%	87.8	87.7	85.7
노사협의회 개최 수 ²⁾	회	7	8	6
노사협의회 의결 안건 수	건	27	24	25
노동 법규 위반으로 인한 벌금 총액	원	0	0	0

1) 전체 임직원 수에서 조합 가입 불가 부서와 간부 사원을 제외한 인원

2) 해당 연도 정기 및 임시 노사협의회 총 개최 건수

노사 커뮤니케이션

구분	단위	2022	2023	2024
임직원 고충 접수 건수	건	22	26	27
임직원 고충 처리 건수	건	22	26	27
임직원 고충 처리율	%	100	100	100



사회 성과

산업재해

구분	단위	2022	2023	2024
산업안전보건 관리 시스템 적용 직원 비율	%	100	100	100
전체 산업재해 발생 건수	건	34	41	30
중대재해 발생 건수	임직원	0	0	0
	비정규직 또는 협력사	0	0	0
산업재해율 ¹⁾	임직원	0.16	0.17	0.15
	비정규직 또는 협력사	0	0	0
LTIR	임직원	0.87	0.89	0.83
(근로손실재해율)	비정규직 또는 협력사	0	0	0
OIFR ²⁾	임직원	0.01	0.01	0.01
(업무상 질병 발생률)	비정규직 또는 협력사	0	0	0
TRIR(총 기록 재해율)	임직원	0.87	0.89	0.83
	비정규직 또는 협력사	0	0	0
사망 건수	임직원	0	0	0
	비정규직 또는 협력사	0	0	0
중상해 건수	임직원	0	0	0
	비정규직 또는 협력사	0	0	0
경상해 건수	임직원	34	41	30
	비정규직 또는 협력사	0	0	0
재해자 수	임직원	34	41	30
	비정규직 또는 협력사	0	0	0

1) 업무상 인한 사망 또는 부상 건수로 산정함 (부상 건수는 요양일수 3일 이상 기준)

2) 업무상 질병의 주요 유형은 '24년 기준 넘어짐, 화상, 베임, 기타 출퇴근 사고 등이 포함됨

*총 근무시간 기준은 '22년 자료 미비하여 '24년 기준으로 계산하였으며, '23년 기준 6,671,127시간, '24년 5,056,943시간으로 산정함

** 전체 계산식

LTIR = 근로손실 재해 건수 / 총 근무시간 x 200,000

OIFR = (직무상 질병 건수 / 전체 근로자 수) x 1,000,000

TRIR = (기록 가능 사고 건수 / 총 근무시간) x 200,000

산업안전보건경영시스템(ISO 45001)

구분	단위	2022	2023	2024
취득 사업장 수 ¹⁾	개	16	18	17

1) '25년 직영점 기준

산업안전교육

구분	단위	2022	2023	2024
산업안전교육 시간	시간	87,954	95,496	116,736
산업안전교육 참여 인원	명	14,659	15,916	19,456

협력사 커뮤니케이션

구분	단위	2022	2023	2024
상생 간담회 개최 횟수	회	6	6	6

협력사 고충처리

구분	단위	2022	2023	2024
고충 접수 건수	건	12	23	13
고충 처리 건수	건	12	23	12
고충 처리율 ¹⁾	%	100	100	92

1) '24년 13건 접수 중 12건 처리, '25년 4월 기준 나머지 1건 처리 중

공급망 사회적 영향 평가

구분	단위	2022	2023	2024
사회적 영향 평가를 수행한 기존 공급업체 수	개	0	0	6
관련 부정적 영향이 확인된 공급업체 수	개	0	0	6
시정조치를 수행한 공급업체 수 ¹⁾	개	0	0	4
조치율	%	0	0	66.7
평가 결과로 인해 계약이 종료된 공급업체 수	%	0	0	0

1) 전 공급업체에 피드백은 완료 / 해당 숫자는 개선 완료 공급업체 기준



사회 성과

제품 관리

구분	단위	2022	2023	2024
기술적 중단 등 성능 문제 및 서비스 중단 수	건	0	0	0
총 고객 이용 정지 시간	시간	0	0	0
제품의 안전보건영향평가 실시 비율 ¹⁾	%	100	100	100

1) <품질관리규정 제 2장 원·부재료 검토 프로세스 및 검사규정>에 따라 검사 대상에 대한 규정을 명시하고 있으며, 이에 해당하는 제품에 대하여 100%의 안전보건영향평가를 진행함

제품 안전

구분	단위	2022	2023	2024
발생한 리콜 건수	건	13	14	1
제품 관련 법적 제재에 대한 벌금액	원	0	0	0

마케팅과 라벨링

구분	단위	2022	2023	2024
제품 및 서비스 정보와 라벨링 위반 ¹⁾	건	19	48	-
마케팅 커뮤니케이션 위반	건	0	0	0

1) '24년 6월부로 식약처에서 고지하지 않음에 따라 파악 어려움

고객의 소리 (VOC) 현황

구분	단위	2022	2023	2024
고객 불만 접수 건수	건	7,667	8,019	14,536
고객 불만 처리 건수	건	7,667	8,019	14,536
고객 불만 처리율	%	100	100	100
사용자 불만족 적기 조치율	%	100	100	100

사회공헌

구분		단위	2022	2023	2024
기부	총 기부 금액	백만 원	732	903	936
임직원 봉사활동	총 봉사활동 시간	시간	249	345	88.4
	1인당 봉사활동 시간	시간	6.4	2.03	0.3
	봉사활동 참여율	%	2.2	9.6	13.8
사회공헌 활동	프로그램 수	개	3	3	2
	총 참여 인원	명	39	170	237
	총 수혜 인원	명	3,190	281	788

정보보안

구분	단위	2022	2023	2024
정보보안 투자 비율	%	5.9	5.5	5.3
데이터 유출, 도난, 유실 사고로 피해를 입은 고객 수	명	0	0	0
정보보호 위반 사고 발생 건수	건	0	0	0
정보보호 위반 사고 발생 벌금 부과액	백만 원	0	0	0
협력사 정보보호 점검 건수	건	18	22	31
개인정보보호 교육 시간	시간	1.6	1.0	1.0
개인정보보호 교육 참여 임직원 수	명	4,877	5,117	6,010
개인정보 취급자 대상 교육 참여 임직원 수	명	87	105	122



지배구조 성과

이사회 운영

구분	단위	2022	2023	2024
이사회 구성	총 이사의 수	명	5	5
	사외이사	명	2	2
	사내이사	명	3	3
이사회 성별 다양성	남성	명	4	5
	여성	명	1	-
이사회 개최	개최 횟수	회	10	10
이사회 참석률	평균 참석률	%	92	91
	사내이사 참석률	%	100	93
	사외이사 참석률	%	80	89
이사 평균 재임기간	사내이사	년	2	2
이사회 안건	결의사항	건	25	19
	보고사항	건	8	6
이사회 내 소위원회 운영	투명경영위원회	회	8	7

반경쟁 행위 관리

구분	단위	2022	2023	2024
반경쟁 및 독점 규제 관련 법률 위반 법적 조치	개	1	-	-
결과 조치 벌금액	원	5,000,000	-	-

※ 가맹점 개설 과정에서 신규 5개 점포에 제공된 예상 매출액 산정 정보의 부정확성으로 인해 관련 법령 위반으로 판단되어 벌금이 부과되었음

이사회 보수

구분	단위	2022	2023	2024
이사회 보수	인원 수	명	4	5
	보수 총액	백만 원	953	989
	1인당 평균 보수액	백만 원	238	198
개인별 연간 보수	등기이사 보수 총액	백만 원	953	989
	등기이사 1인당 평균 보수액	백만 원	238	198
	CEO 총 보수 증가율	%	3.9	0.2
CEO 및 임직원 보상액	임직원 보수 증가율(중간값)	%	2.8	12.4
	비율(배)	%	1.4	0.0

윤리 및 준법경영

구분	단위	2022	2023	2024
법률 및 규정 준수	반부패	건	3	2
	사회/경제적 영역	건	0	0
	기타	건	1	1
윤리경영 교육	참여 인원	명	0	173
	1인당 교육 시간	시간	0	1

GRI Index

Universal Standards

사용설명	롯데지알에스는 보고기간(2024년 1월 1일부터 2024년 12월 31일)의 지속가능경영 활동과 성과에 대해 GRI 표준에 따라 보고합니다.
사용된 GRI1	GRI 1 : Foundation 2021
적용가능한 산업부문별 기준	2025년 6월 보고일 기준, 롯데지알에스에 해당되는 산업부문 기준 미발표

General Disclosures

구분	Disclosure	요구사항	보고 지면	비고	구분	Disclosure	요구사항	보고 지면	비고
조직 및 보고 관행	2-1	조직 세부 정보	2,7, 11		거버넌스	2-16	중요 사안에 대한 커뮤니케이션	29,73	
	2-2	조직 내 지속가능경영보고에 포함된 법인	2,7			2-17	최고의사결정기구의 종합적인 지식	75	
	2-3	보고 기간, 주기 및 문의처	2			2-18	최고의사결정기구의 성과에 대한 평가	75	
	2-4	정보의 재기술	-	집계기준, 보고경계의 변경 등 변동 부분에 각주로 표기함		2-19	보상 정책	75, 91	
	2-5	외부 검증	95~96			2-20	보수 결정 절차	75	
활동 및 임직원	2-6	활동, 가치사슬 및 기타 사업 관계	23		전략, 정책 및 실행	2-21	연간 총 보상 비율	-	Confidentiality Constraints
	2-7	임직원	85			2-22	지속가능한 성장 전략에 대한 성명서	5~6,8	
	2-8	임직원이 아닌 근로자	85			2-23	정책 방침	39~40, 43, 45~46, 60~61, 69, 72, 77~78	
거버넌스	2-9	거버넌스 구조 및 구성	73~74			2-24	정책 내재화		
	2-10	최고의사결정기구의 추천 및 선정	74			2-25	부정적 영향 개선 프로세스	34, 40, 62	
	2-11	최고의사결정기구의 의장	74			2-26	제기된 우려사항 및 조언에 대한 메커니즘	40, 62~63	
	2-12	영향(Impact) 관리를 위한 최고의사결정기구의 역할	25, 73~74		이해관계자 참여	2-27	법·규제에 대한 컴플라이언스	91	
	2-13	영향(Impact) 관리에 대한 책임 위임	25, 73~74			2-28	가입 협회	-	KFA, KCRA, (사)한국외식업중앙회
	2-14	지속가능성 보고에 대한 최고의사결정기구의 역할	73~74			2-29	이해관계자 참여 접근방식	29	
	2-15	이해관계 상충	73~74			2-30	단체 협약	-	Confidentiality Constraints



GRI Index

Material Topics

구분	Disclosure	요구사항	보고 지면	비고
중대 이슈	3-1	중대 이슈 결정의 절차	26	
	3-2	중대 이슈 목록	27	
제품책임				
중대 이슈	3-3	중대 이슈 관리	28, 31~32	
소비자 안전보건	416-1	제품 및 서비스군의 안전보건 영향 평가 현황	31~32	
	417-1	제품 및 서비스 라벨링 적용 현황	31~32, 90	
마케팅 및 라벨링	417-2	제품 및 서비스 라벨링에 관한 법규 및 자율규정을 위반한 사건	90	
	417-3	마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규정 위반 건 수	90	
고객중심경영				
중대 이슈	3-3	중대 이슈 관리	28, 33~36	
고객정보보호	418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건 수	90	
윤리 및 준법 경영 강화				
중대 이슈	3-3	중대 이슈 관리	28, 37~40	
경쟁저해	206-1	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치	40, 91	

구분	Disclosure	요구사항	보고 지면	비고
친환경 포장재 및 폐기물 선순환				
중대 이슈	3-3	중대 이슈 결정의 절차	28, 41~42	
폐기물	306-2	주요 폐기물 관련 영향 관리	28, 39~40	
	306-3	폐기물 발생량	83	
	306-4	폐기물 재활용	83	
안전 및 보건관리				
중대 이슈	3-3	중대 이슈 결정의 절차	28, 43~45	
산업안전보건	403-1	산업보건안전관리시스템	43, 89	
	403-2	위험 식별, 위험 평가 및 사고 조사	44, 45	
	403-3	산업보건서비스	44	
	403-4	임직원의 참여, 상담 및 안전보건에 대한 커뮤니케이션	45	
	403-5	산업안전보건 교육	45, 89	
	403-6	임직원 건강 증진 활동	59	
	403-7	직업과 관련된 안전보건 리스크의 예방과 완화	44~45	
	403-8	산업안전보건 관리 시스템 적용 대상 임직원	43~44, 89	
	403-9	산업안전보건 재해율	89	
공급망 관리				
중대 이슈	3-3	중요 이슈 결정의 절차	28, 46~47	
협력사 환경 평가	308-1	환경 기준 심사/평가를 거친 신규 협력사	47, 84	
	308-2	공급망 내 실질적/잠재적 중대한 부정적 환경영향 및 이에 대한 조치	47, 84	
협력사 사회 평가	414-1	사회 기준 심사/평가를 거친 신규 협력사	89	
	414-2	공급망 내 부정적 사회적 영향과 이에 대한 조치	47, 89	

GRI Index

GRI 200: Economic Disclosure

구분	Disclosure	요구사항	보고 지면	비고
경제성과	201-1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	82	

GRI 300: Environmental Performance

구분	Disclosure	요구사항	보고 지면	비고
에너지	302-1	조직 내부 에너지 사용량	83	
	302-3	에너지 집약도	83	
용수	303-2	용수 배출로 인한 영향 관리	52	
	303-5	용수 사용량	83	
생물다양성	304-3	생물다양성 보호 또는 복원 활동을 추진하는 지역	52	
배출	305-1	직접 온실가스 배출량(Scope1)	83	
	305-2	간접 온실가스 배출량(Scope2)	83	
	305-4	온실가스 배출 집약도	83	

GRI 400: Social Performance

구분	Disclosure	요구사항	보고 지면	비고
고용	401-1	신규채용과 이직 현황	86	
	401-2	정규직 직원 대상에게 지원되는 복리후생 제도	59	
	401-3	육아휴직 사용, 육아휴직 복귀, 육아휴직 복귀 후 12개월 이상 근무	87	
교육 훈련	404-1	임직원 1인당 평균 교육 시간	88	
	404-2	임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램	54~57, 88	
	404-3	정기 성과 평가 및 경력 개발 리뷰를 받은 임직원 비율	87	
다양성 및 평등한 기회	405-1	거버넌스 기구 및 임직원 다양성	85~86, 91	
	405-2	남성 대비 여성의 기본급 및 보상 비율	87	
차별금지	406-1	임직원 차별 사건과 시정 조치	88	
결사의 자유 및 단체협약	407-1	단체교섭자유가 심각하게 침해될 소지가 있는 사업장 및 협력사	63	
원주민 권리	411-1	원주민의 권리 침해 사고 건수 및 시정 조치	-	관련 사건 없음
공공정책	415-1	정치적 기부 금액 및 지출처	-	정치적 기부 없음, 관련 법령 및 사내 규정에 따라 금지



제3자 검증의견서

롯데지알에스 경영진 및 이해관계자 귀중

서문

한국표준협회(이하 “검증인”)는 롯데지알에스(이하 “회사”)로부터 ‘2024 롯데지알에스 지속가능경영보고서’(이하 “보고서”)에 대한 독립적인 검증을 요청받았습니다. 검증인은 회사가 작성한 보고서에 포함된 데이터의 타당성을 검토하여 독립적인 검증 의견을 제시하였으며, 본 보고서에 포함된 모든 주장과 성과에 대한 책임은 회사에 있습니다.

독립성

검증인은 독립된 검증기관으로서 보고서에 대한 제3자 검증을 제공하는 업무 이외에 회사의 사업 활동 전반에 걸쳐 어떠한 이해관계도 맺고 있지 않으며 독립성을 저해할 수 있거나 영리를 목적으로 하는 연관관계를 갖고 있지 않습니다.

검증표준: AA1000AS v3

검증수준 및 유형: Moderate(일반 수준), Type1

Note1: Moderate Level의 검증은 제한적으로 수집된 자료에 기반하기 때문에 High Level의 검증보다 신뢰 수준이 낮습니다.

Note2: Type1의 검증은 검증범위가 AA1000AP의 4대 원칙 준수로 제한되기 때문에 Type2의 검증보다 범위가 좁습니다.

검증범위

본 검증은 보고 기간 동안 회사의 지속가능경영 정책, 목표, 사업, 기준, 성과 등 시스템과 활동을 중점으로 수행되었습니다. 또한 환경, 사회 데이터와 광의의 경제적 성과에 대한 재무 데이터를 검증하였으며, 이해관계자 참여에 관한 검증은 중요성 평가 프로세스에 대한 검토로 제한되었습니다.

- AA1000AP(AccountAbility Principles) 2018의 4대 원칙 준수 여부

- GRI Standards 2021에 부합하여 작성되었는지 여부

주제표준

206-1, 302-1, 302-3, 303-2, 303-5, 305-2, 305-4, 306-3, 306-4, 308-2, 401-1, 401-2, 401-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 405-1, 405-2, 406-1, 407-1, 411-1, 414-1, 415-1, 416-1, 417-1, 417-2, 417-3, 418-1

검증방법

검증인은 다음과 같은 방법을 사용하여 검증범위와 관련한 정보, 자료 및 증거를 수집하였습니다.

- 지속가능경영 전문가에 의한 이해관계자 참여 및 중요성 평가 프로세스 확인
- 환경 전문가에 의한 환경정보공시 데이터 확인
- 기타 관련 성과 내부 문서 및 기초자료 확인



제3자 검증의견서

검증한계

검증은 회사가 제공한 데이터 및 정보가 완전하고 충분하다는 가정을 기반으로 데이터에 대한 질의 및 분석, 제한된 형태의 표본추출방식을 통해 한정된 범위에서 실시되었습니다.

검증결과 및 의견

검증인은 본 검증범위에 한정하여 보고서 초안에 수록된 내용을 검토하고 의견을 제시하였으며, 이에 따라 보고서의 수정이 이루어졌습니다. 그 결과 중대한 오류나 부적절하게 기술된 점을 발견했다고 의심되는 사항은 확인할 수 없었습니다. 검증인은 '2024 롯데지알에스 지속가능경영보고서'에 대하여 다음과 같은 의견을 제시합니다.

AA1000AP(AccountAbility Principles) 2018의 4대 원칙

포괄성

- 회사는 지속가능성에 대해 전략적으로 대응하는 과정에서 이해관계자를 포함시켰는가?

회사가 지속가능경영을 추진함에 있어 이해관계자 참여를 중요하게 인식하고 참여 프로세스를 수립하기 위해 노력하고 있음을 확인하였습니다. 회사가 임직원, 고객, 가맹점, 협력사, 지역사회,정부/언론/협회, 주주/투자자 등을 이해관계자 그룹으로 선정하고 그룹별 커뮤니케이션 채널을 보유하고 있으며, 이를 통해 다양한 의견을 수렴하고 있음을 확인하였습니다.

중요성

- 회사는 이해관계자의 현명한 판단을 위한 중요 정보를 보고서에 포함시켰는가?

회사가 이해관계자에게 중요한 정보를 누락하거나 제외하지 않았다고 판단합니다. 또한 회사가 내·외부 환경분석에서 도출된 주요 이슈로 중요성 평가를 실시하고 그 결과에 따라 보고하였음을 확인하였습니다.

대응성

- 회사는 이해관계자의 요구와 관심에 적절히 대응하였는가?

회사가 이해관계자들로부터 수렴된 의견을 보고서에 반영하여 이해관계자의 요구 및 관심사 대응을 위해 노력하고 있음을 확인하였습니다. 또한 중요한 이해관계자 이슈에 대한 회사의 대응활동이 부적절하게 보고되었다는 증거를 발견하지 못했습니다.

임팩트

- 회사는 이해관계자에게 미치는 영향을 적절히 모니터링하였는가?

회사가 비즈니스 활동으로 인해 이해관계자들에게 미치는 영향을 모니터링 및 파악하고 있음을 확인하였습니다. 또한 이를 보고서에 적절하게 반영하고 있음을 확인하였습니다.



AA1000
Licensed Report
000-70/V3-OXB1Y



2025년 6월
한국표준협회 회장 문 동 민

문 동 민

한국표준협회는 1962년 한국 산업표준화법에 의거하여 설립된 특별법인으로서 산업표준화, 품질경영, 지속가능경영, KS-ISO 인증 등을 기업에 보급·확산하고 있는 지식서비스 기관입니다. 특히, ISO 26000 국내간사기관, AA1000 검증기관, 대한민국 지속가능성지수(KSI) 운영기관, 온실가스에너지 목표관리제 검증기관으로서 우리 사회의 지속가능발전에 이바지하고 있습니다.

