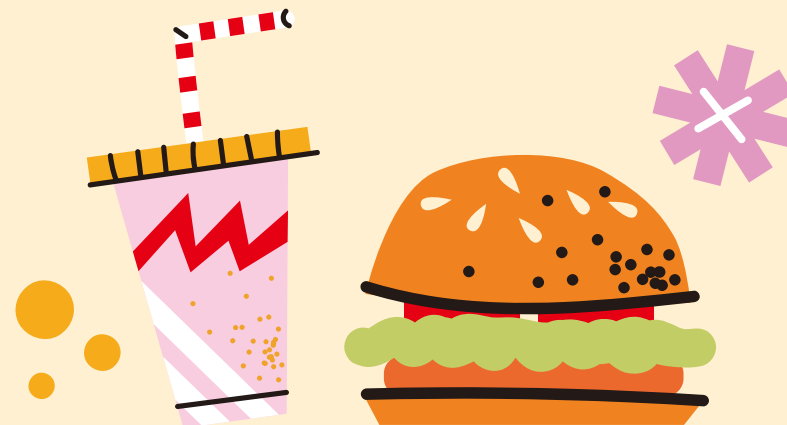
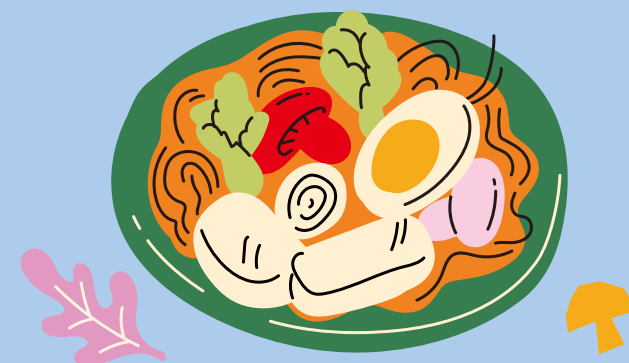




Create Pleasant Experiences

2025 롯데지알에스 지속가능경영보고서



Contents



롯데GRS 소개

- 07 개요
- 08 경영이념
- 09 주요 연혁
- 10 ESG 연혁
- 11 수상 및 인증 현황
- 12 글로벌 네트워크
- 13 사업 소개
- 14 브랜드 소개

ESG Management

- 17 롯데GRS Business Value Chain
- 18 2025 ESG Highlights
- 19 ESG 경영 전략 체계
- 20 중대성 평가
- 26 이해관계자 소통

ESG Focus

- 28 제품책임경영
- 32 인권경영 강화
- 35 안전 및 보건 관리
- 43 에너지효율화 및 온실가스 감축
- 45 준법·윤리경영체계 강화

ESG Performances

- 50 Environmental
- 54 Social
- 82 Governance

Appendix

- 92 ESG Data
- 100 ESG 가이드라인
- 103 제3자 검증의견서

About This Report

보고서 개요

본 보고서는 롯데GRS의 다섯 번째 지속가능경영보고서로, 기업의 ESG경영 정보와 성과를 투명하게 공개하기 위해 작성되었습니다. 롯데GRS는 앞으로도 매년 정기적인 지속가능경영보고서 발간을 통해 이해관계자 및 고객과 활발하게 커뮤니케이션하여 ESG경영의 진정성과 성과를 제고해 나가겠습니다.

보고 기간

본 보고서 내 재무성과 및 비재무성과의 보고 기간은 2025년 1월 1일부터 12월 31일까지입니다. 추세 보고가 필요한 정량데이터의 경우 2023년부터 2025년까지 3개년 성과를 보고하였으며, 일부 성과의 경우 2026년 상반기 내용도 일부 포함하고 있습니다.

보고서 검증

보고서의 신뢰성 제고를 위해 독립된 외부 검증기관인 한국품질재단으로부터 제3자 검증을 완료하였습니다. 인증기준은 AA1000AS (v3), AA1000AP (2018) 및 Type 1 - Moderate를 적용하였으며, 이에 대한 결과는 103페이지의 제3자 검증의견서에 수록되었습니다.

보고 범위 및 경계

본 보고서의 보고 범위는 비재무성과의 경우 롯데GRS 본사와 직영점을 기준으로 하며, 재무성과는 연결 기준으로 보고하고 있습니다. 데이터의 변화가 있는 경우 주석으로 별도 표기하였습니다.

보고서 작성 기준

본 보고서는 지속가능경영 국제 보고 가이드라인인 GRI (Global Reporting Initiative) 2021의 요건을 준용하여 작성되었습니다.

보고서 문의

본 보고서에 수록된 롯데GRS의 지속가능경영 활동 및 성과에 대해 더욱 자세한 정보를 원하시는 분은 아래 연락처로 문의하시기 바랍니다.

- 담당부서 롯데GRS ESG팀
- E-mail 467433@lotte.net
- 보고서 발행일 2026년 6월 30일

CEO Message

품질과 안전이라는 외식업의 본질을 바탕으로 차별화된 고객 경험을 창출하며,
이해관계자와 함께 지속가능한 미래 성장을 선도하는 신뢰받는 글로벌 종합 외식 기업이 되겠습니다.



2026년 6월
롯데GRS 대표이사 이원택

Q. 롯데GRS가 추구하는 지속가능경영의 근본적인 믿음과 가치는 무엇입니까?

기업은 사람과 같습니다. 단순히 똑똑하고 공부를 잘하는 것보다 더 중요한 것은 그 사람이 가진 '태도'와 '선한 마음'입니다. 저는 ESG를 시장경쟁에서의 차별화나 브랜드 전략, 혹은 효율을 높이기 위한 비즈니스의 도구로 보지 않습니다. ESG는 재무나 회계처럼 기업 운영의 가장 밑바탕에 당연하게 깔려 있는 기본 베이스가 되어야 합니다. 이를 위해 무엇보다 필요한 것은, 우리가 고객들에게 좋은 음식과 좋은 서비스를 제공하고 있다는 직원들 스스로의 인식과 자긍심입니다. 정성을 다해 만든 한 끼의 음식은 충분히 진심 어린 가치를 전달할 수 있습니다. 우리 직원들이 스스로 프라이드를 갖고 고객에게 최고의 음식을 제공하겠다는 마음을 갖는 것, 그것이 바로 제가 생각하는 롯데GRS가 가져야 할 ESG경영의 근본입니다.

Q. 현재 롯데GRS가 가장 심혈을 기울이고 있는 ESG 경영의 핵심 과제와 추진 방향은 무엇입니까?

외식업에서 제품의 퀄리티는 선택이 아닌 생존을 위한 '기본'입니다. 이를 위해 우리는 현재 안전관리와 제품책임경영에 전사적인 역량을 집중하고 있습니다. 특히 관련 법률과 규제가 강화되는 추세에 맞춰 안전보건 분야에 과감히 투자하고 전문 인력을 대폭 확충했습니다. 무엇보다 현장의 목소리를 실질적으로 반영하기 위해 노사가 함께 머리를 맞대고 노력하고 있습니다. 경영진이 미처 살피지 못하는 현장의 세밀한 부분들을 노 측과 가감 없이 소통하며, 실제 현장에서 안전과 품질이 완벽하게 관리될 수 있도록 심혈을 기울이고 있습니다. 온실 가스 감축이나 에너지 효율화 같은 기술적인 과제들 역시 단순한 구호에 그치지 않고 회사 전반의 시스템으로 정착될 수 있도록 끊임없이 고민하고 있습니다.

Q. 앞으로 롯데GRS가 나아갈 방향과 이해관계자들에게 전하고 싶은 약속은 무엇입니까?

ESG가 단순히 기업의 기능을 보여주는 지표가 되지 않도록, 이를 조직의 일상적인 시스템으로 만들고자 합니다. 강압적인 방식이 아닌 정당한 평가와 보상을 통해 대외적으로 격려하면서 임직원의 자발적인 참여를 이끌어낼 것입니다. 우리는 앞으로도 겉으로 보여주기 위한 활동이 아닌, 기업의 내실을 다지는 진정성 있는 행보를 이어가겠습니다. 롯데GRS의 모든 구성원이 스스로의 일에 자긍심을 느끼고, 그 진심이 고객의 행복한 미식 경험으로 이어질 때 우리 기업의 가치도 비로소 완성될 것이라 확신합니다. 신뢰받는 외식 문화를 선도해 나갈 롯데GRS의 미래에 따뜻한 응원을 부탁드립니다.



Independent Director Message

독립이사 Message

ESG의 내실 있는 시스템화를 통해,
경영 전반에 지속가능한 가치를 뿌리내리는
선진적인 거버넌스 체계를 구축하겠습니다.



2026년 6월

롯데GRS 이사회 의장 신동권

Q. 이사회 의장으로서 바라보는 롯데GRS의 가장 시급하고 중요한 ESG 전략 과제는 무엇입니까?

외식 전문 기업으로서 '식품 안전'은 그 무엇과도 바꿀 수 없는 생존의 문제입니다. 1%의 실수도 허용되지 않는 엄격한 위생 관리를 위해 체계적이고 과학적인 시스템 구축이 필수적입니다. 특히 이사회 차원에서는 '공급망 관리'의 중요성을 거듭 강조하고 있습니다. 글로벌 선도 기업인 유니레버의 사례처럼, 수많은 식재료와 요소가 결합되는 프랜차이즈 구조상 협력사와 정보를 투명하게 공유하고 관리해야만 진정한 제품 책임 경영이 완성되기 때문입니다. 작년 서울시 상생 프랜차이즈 선정 등 가맹사업자들과 맺어온 긍정적인 파트너십을 바탕으로 더욱 견고한 공급망 관리 체계를 수립할 것을 이사회는 기대하고 있습니다.

Q. 최근 기업에 대한 제도적 규제가 강화되는 추세입니다. 이사회는 준법경영과 리스크 관리를 위해 어떤 변화를 요구하고 계십니까?

현재 가맹사업법과 안전 관련 법규 등 기업을 둘러싼 제재가 어느 때보다 엄격해졌습니다. 이에 이사회는 경영진에 '비상한 각오'로 준법경영에 임할 것을 당부하고 있습니다. 특히 기존의 정형화된 교육 방식에서 벗어나 정책 변화, 영업 현장의 리스크를 상시 브리핑하는 체계로 준법 교육을 내실화할 것을 주문했습니다. 준법(Compliance)과 ESG를 하나의 프레임으로 통합하여 임직원의 인식을 근본적으로 바꾸고, 타 기업의 우수 CP(공정거래 자율준수 프로그램) 사례를 적극 벤치마킹하여 사내에 전파하는 등 시스템적인 리스크 관리 노력이 병행되어야 할 것입니다.

Q. 롯데GRS의 지속가능한 성장을 위해 향후 이사회가 주도하고자 하는 혁신 방향은 무엇입니까?

ESG가 단순한 부가 업무가 아닌 회사의 고유 업무 중 하나로서 완전히 동화되어야 합니다. 이를 위해 업계의 선도적인 디지털 공시 모델을 참고하여 ESG 데이터를 플랫폼화한다면, 고객과 직원뿐만 아니라 여러 이해관계자의 니즈를 실시간으로 파악해 제품 개선에 반영하는 쌍방향 소통이 가능해질 것입니다. 또한 매장 폐기물 감축을 위한 직원 아이디어를 적극 수용하고 인센티브를 제공하는 등, ESG 활동이 단순한 비용이 아니라 우리 브랜드의 진정성을 완성하는 핵심적인 과정이라는 인식을 현장에 심어주는 것이 중요합니다. 미국의 킹 아서 플라워(King Arthur Flour)는 단순한 밀가루 판매를 넘어, '베이킹을 통한 공동체 형성'이라는 가치를 브랜드의 핵심으로 삼아 고객과 구성원 모두의 깊은 신뢰를 얻었습니다. 이처럼 ESG가 경영의 일부로 자연스럽게 스며들어, 모든 구성원이 '내가 하는 일 자체가 바로 ESG'라는 자부심을 가질 때 롯데GRS의 지속가능한 기업 문화는 완성될 것입니다.

이를 위해 이사회 역시 경영진에 대한 객관적인 견제와 전략적인 조언을 아끼지 않으며, 롯데GRS가 대내외적으로 신뢰받는 지속가능한 경영 체계를 공고히 할 수 있도록 거버넌스 차원의 지원과 노력을 다하겠습니다.

”

About LOTTE GRS

롯데GRS 소개

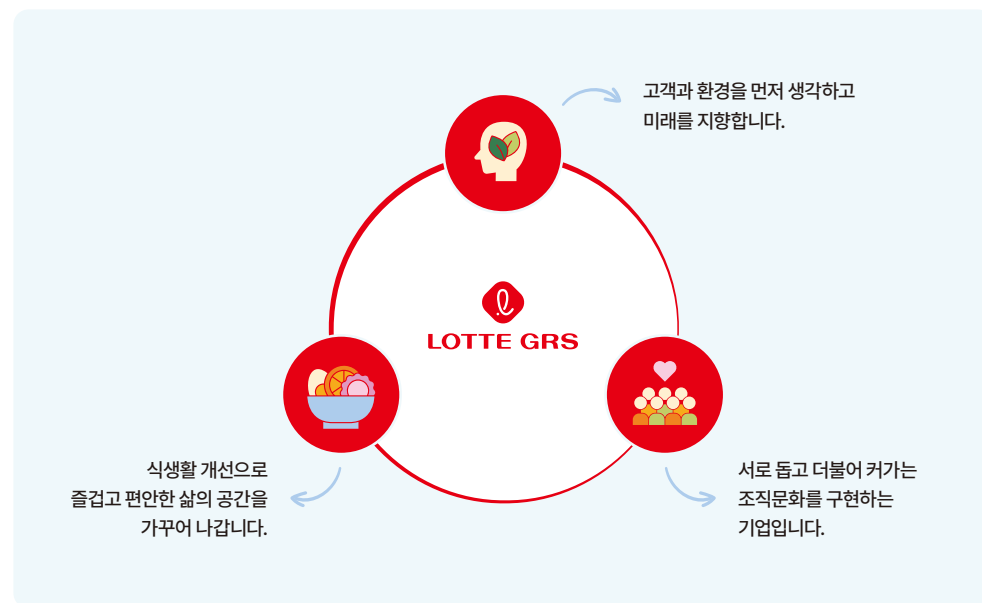
개요	07
경영이념	08
주요 연혁	09
ESG 연혁	10
수상 및 인증 현황	11
글로벌 네트워크	12
사업 소개	13
브랜드 소개	14



개요

대한민국 외식 프랜차이즈 선도 기업

롯데GRS는 'LOTTE Global Restaurant Service'라는 사명 아래 글로벌 외식 기업으로 도약하겠다는 비전을 실천하고 있습니다. 1979년 창립 이래 끊임없는 도전으로 국내 프랜차이즈 시장의 리더 자리를 견고히 지켜왔으며, 전 세계 고객에게 '기분 좋은 경험'을 선사하는 종합 외식 서비스 기업으로 거듭났습니다. 앞으로도 대한민국을 대표하는 글로벌 브랜드로서 지속가능한 성장을 이어가며 외식 문화의 새로운 미래를 열어갈 것입니다.



법인명	롯데지알에스(주)	주소	서울특별시 송파구 백제고분로 217 (삼전동, LOTTE GRS 79 SQUARE)
설립일	1979년 10월 25일	주요 브랜드	롯데리아, 엔제리너스, 크리스피크림 도넛, 플레:이팅 등
대표이사	이원택		
임직원	5,190명		
업종	식품, 상품 중개업, 기타 부동산 임대업		

재무 현황

롯데GRS는 2025년 매출액 1조 1,189억 원을 기록하며, 전년(9,954억 원) 대비 약 12.4% 성장하였습니다. 이는 지난 보고서에서 제시한 매출 1조 원 달성 목표를 상회한 수치로, 외형적 성장이 안정적으로 지속되고 있음을 보여 줍니다.

수익성 측면에서도 지표 개선이 이어졌습니다. 2025년 영업이익은 511억 원으로 전년 대비 약 30.6% 증가 하였으며, 당기순이익은 265억 원을 기록했습니다. 3개년 추이를 살펴보면 당기순이익은 2023년 9억 원에서 2024년 196억 원, 2025년 265억 원으로 매년 증가하며 안정적인 이익 구조를 구축하고 있습니다.

이러한 재무 건전성을 바탕으로 SCI와 NICE 신용평가에서 모두 A2 등급을 획득하여 대외적인 신뢰도를 유지하고 있습니다. 롯데GRS는 확보된 재무적 안정성을 토대로 향후에도 지속가능한 성장을 위한 투자를 이어갈 계획입니다.

2025년 재무 성과

매출 1조 1,189억 원
 영업이익 511억 원
 총 자산 8,074억 원

신용등급

SCI 신용평가 A2
 NICE 신용평가 A2

3개년 경영 실적

구분	단위	2023	2024	2025
매출액	억 원	9,242	9,954	11,189
영업이익		208	391	511
당기순이익		9	196	265

경영이념

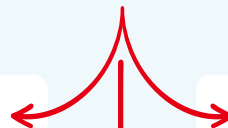
MISSION

우리는 끊임없이 고객의 기분 좋은 경험을 만들어간다.



VISION 2040

글로벌 Top 10 외식 종합 솔루션 기업



핵심전략과제 1

비즈니스 경쟁력 강화

브랜드 강화

통합 Marketing을 통한
브랜드력 강화
품질 및 현장 경영 강화

채널 확대

신규 브랜드 확장 및 사업 다각화
전사 영업 마인드와 실행력

글로벌 강화

글로벌 마스터프랜차이즈 확대
2030년 20개국 런칭

핵심전략과제 2

조직 경쟁력 강화

디지털 생활화

AI 시스템 도입을 통한
업무 효율 향상
Digital화로 인한
업무의 질적 변화 유도

전문가 양성

각 영역에서의
전문성 함양 및 교육 지원

토론문화 형성

Top down, Bottom up이
동시에 일어나는 조직
서로의 이야기를 들어주는
열린 귀와 마음

목표



글로벌 런칭 2025년 8개국 → 2030년 20개국



매출 2025년 1조원 → 2040년 6조원

주요 연혁

1979~2000

- **1979**
(주)롯데리아 출범,
롯데리아 1호점 오픈(소공점)
- **1980**
07월 롯데리아 가맹1호점 오픈
08월 업계 최초 연수센터 개원
- **1989**
롯데리아 노동조합 설립
- **1992**
09월 업계 최초 불고기버거 출시
- **1994**
09월 고객상담 센터 개설
12월 외형 매출 1,000억 원 돌파
- **1997**
11월 업계 최초 D/T점 오픈
- **1998**
02월 베트남 롯데리아
1호점 오픈



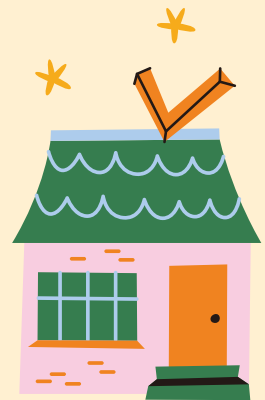
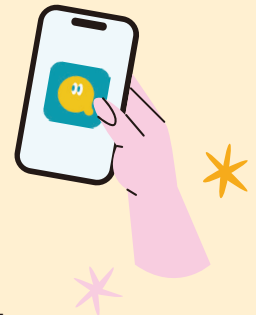
2001~2020

- **2008**
11월 베트남 엔제리너스 1호점 개점
- **2010**
07월 크리스피크림 도넛 인수
- **2013**
04월 롯데리아 미얀마 진출
- **2014**
06월 롯데리아 캄보디아 진출
09월 롯데리아 베트남 200호점 오픈
- **2015**
04월 엔제리너스 카자흐스탄 진출
- **2016**
08월 컨세션 사업 진출
- **2017**
07월 롯데지알에스 사명 및 CI 변경
- **2018**
06월 롯데리아 몽골 진출



2021~

- **2020**
02월 브랜드 통합앱 '롯데잇츠' 출시
- **2021**
06월 사옥 이전(독산동)
- **2022**
07월 하남 드림휴게소 개발 사업 수주
- **2023**
11월 인천공항 T1, T2 식음 사업권 획득
- **2024**
02월 사옥 이전(삼전동)
- **2025**
02월 두투머스함박 1호점 오픈
04월 무교쿠 1호점 오픈
06월 스탠브루 1호점 오픈
08월 롯데리아 미국1호점 오픈
롯데리아 싱가포르 M/F 진출
09월 마루가메우동 1호점 오픈
12월 말레이시아 롯데리아 M/F 진출
말레이시아 롯데리아 1호점 오픈
본부 매출 1조원 돌파



ESG 연혁

2016

07월

보건복지부 '인구의 날' 기념
대통령 표창 수상

11월

'제2회 일가양득 컨퍼런스'
고용노동부 장관 감사패 수상

2019

06월

환경의 날,
환경부 장관 표창 수상

2021

08월

롯데GRS - 경상북도 간
우수 농특산물 판로 확대 위한
업무 협약 체결

09월

포장재 및 일회용품
감량 우수사업자 공모
국민훈장동백상 수상

2022

06월

독산 사옥 개소 1주년 기념
ESG경영 강화를 위한
'인권경영헌장' 발표

2023

12월

'대한민국 동반성장 대상'
상생협력 프로그램 운영 부문
대상 수상

2024

01월

개인정보보호 관리체계
(ISMS-P) 인증 획득

05월

희망ON 캠페인 결식아동
생활환경 지원 2천만원
동작구청 전달

석촌호수 수질개선
송파구청과 업무협약 체결

가맹점 대표와 1:1 매칭
그랜트 기부활동 진행
(유해발굴감식단)

07월

롯데지알에스-금천구,
글로벌서비스 인재 양성을
위한 업무협약 체결

08월

희망ON캠페인 조성 기부금
2천만원 영등포구청 전달

09월

G-Friend 캠페인 전개
(아동 양육시설 거주 아동
600명 대상 추석 선물 전달)

11월

롯데지알에스-충남교육청,
디지털 문해 교육 업무협약
체결

12월

서스틴베스트 ESG 평가
2년 연속 최고등급 AA 획득

한국에너지공단과 함께
온도주의 캠페인 전개

발달장애 및 치료아동
1천명 대상 간식 선물 전달
(도넛, 아메리카노, 핫초코)

2025

02월

청년농부 선순환 프로젝트
시즌1 못난이치즈감자
제품 출시

03월

동반성장위원회와 지역
동반성장 문화 확산을 위한
상생협력 체결

2025 소비자 유통대상
상생협력부문 최우수상 수상

04월

희망ON 캠페인 통해 조성된
기부금 2천만원 양천구청 전달

안전하고 건강한 근로문화
고용노동부 서울동부지청과
확산을 위한 업무협약 체결

탄소중립사회 전환 지원을 위해
환경부와 탄소중립포인트제
업무 협약 체결

06월

제38회 정보문화의 달 기념
과학기술정보통신부
장관 표창 수상

07월

한국에너지공단과 함께
온도주의 캠페인 '1도씨미라클'
전개

산청 수해 피해지역 이재민을
위해 도넛과 커피 등 구호식품
전달

청년농부 선순환 프로젝트
시즌2 김치불고기버거
제품 출시

08월

충남교육청과 함께 '롯데리아
키오스크 사용법' 교재 발간

노사 안전보건 선포식 개최

With 청년 가치수확, together
착한도전 캠페인 진행(청년
농부 고춧가루 활용 김장봉사)

10월

서울특별시와 '폐비닐 분리배출
활성화' 사업을 위한 업무협약
체결

'2025년 농업과 기업간
상생협력 우수사례' 선정

11월

동반성장지수평가 '최우수'
획득

희망ON 캠페인 지역아동 지원
기부금 2천만원 서대문구청
전달

2025 한국에너지대상
기후에너지환경부 장관 표창
수상

서스틴베스트 ESG 평가
3년 연속 최고등급 AA 획득

2025 동반성장 주간 기념
중소벤처기업부 장관 표창 수상

고향사랑기부제를 통한
지역상생 실천

12월

서울형 상생 프랜차이즈 시상식
'우수가맹본부' 선정

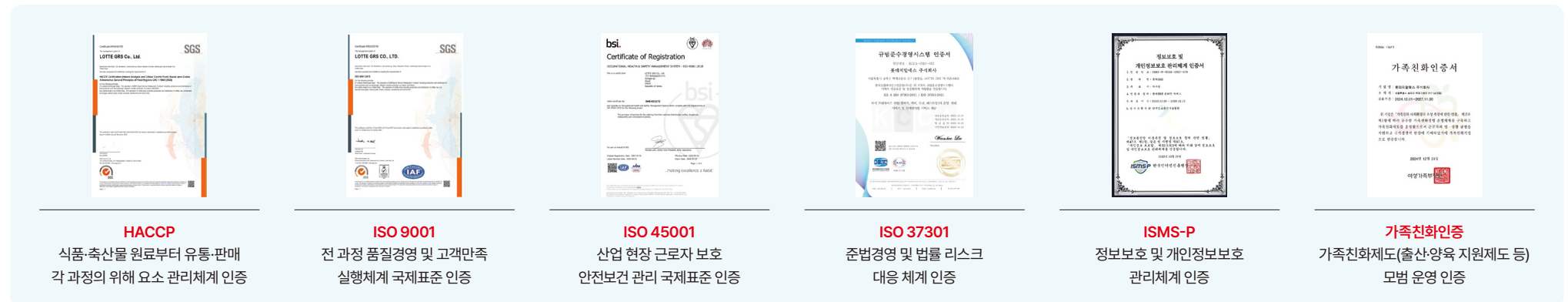
mom편한 마음 한 스푼
전국 노숙인연합회 7개소 대상
1억원 상당 식자재 기부

수상 및 인증 현황

수상 현황



인증 현황



글로벌 네트워크

롯데GRS는 롯데리아를 중심으로 엔제리너스 커피, 크리스피크림 도넛, 플레:이팅 컨세션 사업 등 종합 외식 프랜차이즈를 운영하며 활발한 해외진출을 통해 베트남, 미얀마, 카자흐스탄, 몽골, 말레이시아, 미국 등 전세계로 뻗어나가고 있습니다. 특히 2025년에는 마스터프랜차이즈를 통해 싱가포르와 말레이시아에 진출하였으며, 미국 1호점을 오픈하였습니다. 앞으로도 롯데GRS는 우리 브랜드를 세계에 알리는 대한민국 대표 외식 프랜차이즈로 성장해 나가겠습니다.

사업장 현황

(2025년 12월 말 기준)

국가	진출형태	설립연도	점포 수
한국	본사	1979	롯데리아 1,307점, 엔제리너스 251점, 크리스피크림 도넛 126점, 플레:이팅 43점, 신사업(두투머스 등) 13점
베트남	직접투자	1996	롯데리아 263점
미얀마	마스터 프랜차이즈	2012	롯데리아 49점
라오스	마스터 프랜차이즈	2015	롯데리아 7점
몽골	마스터 프랜차이즈	2017	롯데리아 6점

국가	진출형태	설립연도	점포 수
카자흐스탄	마스터 프랜차이즈	2019	엔제리너스 2점
말레이시아	마스터 프랜차이즈	2025	롯데리아 1점
미국	법인	2025	롯데리아 1점
싱가포르	마스터 프랜차이즈	2025	롯데리아 1점('26.2월 1호점 오픈)



사업 소개

롯데GRS는 롯데리아, 엔제리너스, 크리스피크림 도넛, 플레:이팅 컨세션 사업에 이르기까지 폭넓은 외식 사업을 영위하고 있습니다. 단순한 브랜드 운영을 넘어 엄격한 품질 관리와 고객 니즈를 반영한 끊임없는 변화를 통해 국내외 외식 트렌드를 선도하며 최상의 서비스를 제공하는 글로벌 종합 외식 기업으로 거듭나고 있습니다. 앞으로도 롯데GRS는 각 브랜드가 지닌 고유의 정체성을 강화하고 효율적인 사업 운영 시스템을 바탕으로 이해관계자들에게 신뢰받는 외식 문화를 만들어 가겠습니다.



롯데리아 1,635점(국내 1,307점 / 해외 328점)

롯데리아는 한국인의 입맛을 사로잡은 차별화된 한국식 버거를 중심으로 다양하고 특색있는 메뉴와 편리한 서비스를 제공해 고객의 일상에 맛있는 즐거움을 선사하는 대한민국 대표 햄버거 프랜차이즈입니다.



크리스피크림 도넛 126점

당일 생산한 도넛만을 판매하여 신선함과 부드러움을 더하는 크리스피크림 도넛은 2004년 아시아 국가 중 최초로 신촌점을 통해 국내 소비자에게 선보인 이래로 현재까지 전국 100여 개 매장에서 달콤하고 신선한 도넛으로 고객과 만나고 있습니다.

ANGELINUS

엔제리너스 253점(국내 251점/해외 2점)

엔제리너스는 신선한 커피와 누구나 즐길 수 있는 다양한 베이커리, 일상 중 여유를 느낄 수 있는 편안하고 세련된 공간으로 대한민국 커피 전문점 시장의 변화를 이끌고 있습니다.

PLE EATING

플레:이팅 43점

플레:이팅은 공항역사, 병원, 레저시설 등 다양한 시간과 장소에서 다양한 콘셉트로 즐거운 미식경험을 전달하는 복합 외식문화공간입니다.

컨세션 사업

컨세션이란 공항, 역사, 병원 등 다중이용시설 내 F&B브랜드를 운영 및 관리하는 사업입니다. LOTTE GRS의 컨세션 사업은 2016에 시작되어, 오랜 외식 사업 운영 노하우를 바탕으로 국내 주요 공항(인천, 김포, 김해, 제주)과 SRT역사, 병원, 레저시설의 사업권을 수주하였으며, 28년 완공 예정인 하남드림휴게소까지 운영을 앞두고 있습니다. 앞으로도 새로운 브랜드를 인큐베이팅 함으로써 고객의 일상에 가치를 높이는 외식 프랜차이즈 플랫폼 기업으로서 자리매김하고자 합니다.

플레:이팅

설립 2016년 | 규모 국내 43점 | 입점 브랜드 19개

PLE EATING LOUNGE

잠시 쉬었다 갈 수 있는 라운지처럼 편안하고 기분 좋은 공간



PLE EATING CITY

도심 한가운데, 바쁜 일상 속에서 누리는 취향 존중 감각 공간



PLE EATING

PLE EATING PARK

레저, 휴식 등 신나는 경험이 있는 재미있고 즐거운 공간



PLE EATING HEALTHY

건강하게 회복하고 생기를 되찾도록 정성스러운 음식이 있는 곳



브랜드 소개

롯데리아

LOTTERIA™

롯데리아는 꾸준한 경영 혁신과 과감한 투자를 통해 국내 외식 산업을 선도해 왔으며, 현재 전 세계 7개국에서 1,600여 개의 매장을 운영하는 글로벌 브랜드로서 입지를 굳건히 하고 있습니다. 이러한 성장의 중심에는 한국인의 입맛에 꼭 맞는 맛과 고객 만족을 위한 끊임없는 도전, 그리고 언제 어디서나 편하게 즐길 수 있는 친근함이라는 핵심 가치가 자리 잡고 있습니다. 나아가 다채로운 취향을 만족시키는 특별한 경험과 유쾌하고 재치 있는 소통을 약속하며 전 세계 고객에게 차별화된 브랜드 가치를 전달하고 있습니다.

설립 1979년

규모 1,635점(국내 1,307점 / 해외 328점)

글로벌 해외 8개 국가 진출 및 확대 추진


엔제리너스

ANGELINUS

엔제리너스는 풍미 가득한 에스프레소 기반의 커피와 감성적인 공간을 통해 국내 커피 전문점 시장의 변화를 이끌어온 브랜드입니다. 탁월한 퀄리티의 제품과 서비스를 최우선으로 소비자의 취향과 니즈를 적극적으로 반영하는 유연함을 갖추고 있습니다. 또한 몸과 마음의 편안함을 느낄 수 있는 세련된 공간에서 일상의 즐거운 영감을 제공하고 고객 및 파트너와 함께 지속가능한 미래를 생각하며 시대의 감성에 맞는 변화를 지속하고 있습니다.

설립 2000년

규모 253점(국내 251점 / 해외 2점)

특화 매장 플래그십 특화 매장 강화


크리스피크림 도넛

Krispy Kreme
DOUGHNUTS

크리스피크림 도넛은 2004년 아시아 최초로 신촌점을 오픈하며 국내 소비자들에게 첫선을 보인 이래, 현재 전국 100여 개의 매장에서 고객들에게 가장 행복한 맛의 순간을 제공합니다. 1937년부터 전 세계인의 사랑을 받아온 시그니처 메뉴 '오리지널 글레이즈드'는 당일 생산 및 당일 판매 원칙을 통해 독보적인 부드러움과 신선함을 유지하고 있습니다.

설립 2004년

규모 국내 126점


브랜드 소개

두투머스

두투머스는 현대적인 감각의 인더스트리얼 인테리어와 '커스터마이징'이라는 외식 트렌드를 결합하여, 고객이 직접 완성하는 프리미엄 함박스테이크 경험을 제안합니다. 두툽한 두께감을 자랑하는 200g의 육즙 가득한 소고기 패티를 베이스로, 고객의 취향에 따라 다채로운 토핑을 층층이 쌓아 올리는 '함박 스택커 (Hambak Stacker)' 콘셉트를 통해 오직 나만을 위한 특별한 한 끼를 제공합니다.

설립 2025년 | 규모 국내 2점

DOOTOOMERS®
HAMBAK



쇼콜라팔레트

쇼콜라팔레트는 평범한 일상을 특별한 마법의 순간으로 바꾸는 프리미엄 초콜릿 디저트 카페입니다. 국내 외식 업계 최초로 카카오 열매에서 초콜릿을 추출하는 '빈 투 바(Beano to Bar)' 과정을 매장에서 직접 구현하며, 즉석에서 추출한 카카오 매스를 사용해 신선하고 강렬한 풍미를 담은 독창적인 디저트를 선보입니다.

설립 2024년 | 규모

Chocolat palette.



파머스박스

파머스박스는 바쁜 현대인들에게 자연의 신선함을 담은 한 끼를 제안하는 샌드위치 & 샐러드 전문 브랜드입니다. 매일 아침 공급되는 엄선된 식재료를 정성스럽게 손질하여 든든한 '포카치아 샌드위치'와 영양 가득한 '샐러드'를 선보이며 고객의 일상에 풍성한 활력을 더하고 있습니다.

설립 2024년 | 규모 국내 2점

FARMER'S BOX®



무료쿠

무료쿠는 일본 정통 돈코츠 라멘의 진수를 선보이는 전문 브랜드입니다. 면 제조 분야에서 15년 이상의 경력을 쌓은 조병주 장인과 평생을 면 연구에 바친 다케다 장인의 기술력이 결합되어 탄생하였으며, 장인 정신이 깃든 깊고 진한 육수와 섬세한 면발을 통해 독보적인 오리지널리티를 구축하고 있습니다.

설립 2023년 | 규모 국내 4점

MUKYOKU
JAPANESE RAMEN & KATSU



스탠브루

스탠브루는 적정 온도의 물을 원두에 서서히 부어 중력으로 추출하는 '브루잉 커피' 전문 브랜드입니다. 미국, 북유럽, 일본 등 세계 각지에서 사랑받는 브루잉 방식을 적용하여, 에스프레소에 비해 깔끔하고 부드러운 맛과 풍부한 향으로 원두가 가진 고유한 맛을 선명하게 전달합니다. 스탠브루는 언제 어디서나 내 곁에 있는 듯 자연스럽게 우리의 일상에 녹아드는 커피 문화를 지향하며, 특별한 브루잉 커피를 누구나 매일 부담 없이 즐길 수 있도록 외식 시장에 새로운 커피의 기준을 만들어가고 있습니다.

설립 2025년 | 규모 국내 2점

STANBRU
Brewing Coffee & Dessert



마루가메 우동

마루가메 우동은 매장 내 설치된 오픈 키친(Open Kitchen)을 통해 매일 엄선된 밀가루, 물, 소금으로 직접 반죽하고 숙성시키는 '자가제면' 원칙을 고수하며 정통 사누키 우동의 본질을 전합니다. 고객이 보는 앞에서 갓 뽑아내어 사누키 우동 특유의 쫄깃한 면발과 깊은 육수의 맛을 실시간으로 공유하며 신뢰와 보는 즐거움을 동시에 선사합니다. 이와 함께 주문 즉시 튀겨내는 신선한 튀김과 고명을 고객이 취향에 따라 직접 선택하고 조합할 수 있는 '셀프 서비스 시스템'을 도입하여, 빠르고 합리적인 가격에 개인화된 고품질의 다이닝 경험을 제공하고 있습니다.

설립 2025년 | 규모 국내1점

MARUGAME UDON
JAPANESE NOODLES & TEMPURA



ESG Management

롯데GRS Business Value Chain	17
2025 ESG Highlights	18
ESG 경영 전략 체계	19
중대성 평가	20
이해관계자 소통	26



롯데GRS Business Value Chain

롯데GRS의 비즈니스 밸류체인은 협력사로부터의 원·부재료 입고와 위생 점검이 이루어지는 업스트림(Upstream) 단계를 거쳐, 본사의 철저한 물류 검사와 제조·생산 현장 관리 및 점포 위생 점검을 포함한 운영(Operation) 단계로 이어집니다. 이러한 과정은 자원 유통을 지나 직영점과 가맹점의 고객 서비스 및 폐기물 처리인 다운스트림(Downstream) 단계로 완결되며, 그 중심에는 제품 가치를 창출하는 직원과 경영을 감독하는 지배구조가 자리 잡고 있습니다.



가치사슬 단계	원재료	공급망 및 지역사회	물류센터	사업운영	고객·서비스	재활용 및 폐기
관련 중대성 영향	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/생동 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 농업을 활용한 원재료 도입	- 지역 기반 협력업체 다변화를 통한 공급 유연성 확보 - 지역사회와의 상생 협력을 통한 ESG 가치제고 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

2025 ESG Highlights



디지털 격차 해소

디지털 격차 해소 공로
과학기술정보통신부 장관
표창 수상



선순환 프로젝트

청년농부 선순환 프로젝트
시즌 1(못난이치즈감자),
시즌 2(김치불고기버거)
제품 출시



에너지산업 발전

에너지 수요관리 및 효율 향상 기여
기후에너지환경부 장관 표창 수상



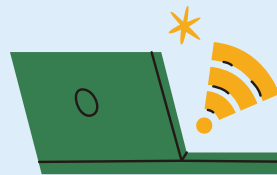
동반성장

동반성장 문화 확산 및
지역공동체 발전 기여
중소벤처기업부 장관
표창 수상



온도주의 캠페인

'1도씨 미래클 챌린지' 참여인원
전년 대비 8.8배 증가
(총 7,598명)



E-safety

E-safety 시스템 기반
이물클레임 원인규명 및
피드백 처리 100% 완료



서울형 상생 프랜차이즈

서울형 상생 프랜차이즈
우수가맹본부 선정



ISO 45001

직영점 ISO 45001 인증
100% 획득



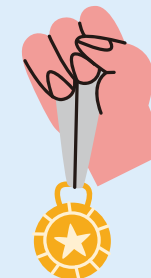
무결점

전 직영점 법규 위반사항
무결점(0건) 달성



안전점검

전 직영점 위험성 평가 및
점포 안전점검 100% 완료



AA등급

서스틴베스트 ESG 평가
3년 연속 AA등급 획득

ESG 경영 전략 체계

롯데GRS는 'GRS Green Step'이라는 미션 아래 선순환을 선도하는 창의적 기업을 목표로 하며, 고객 경험 창출과 질적 성장 및 핵심 역량 강화를 경영 방침으로 삼고 있습니다. 이를 위해 소통·도전·창의성·전문성·변화라는 다섯 가지 핵심 방침을 실천하고, 환경·사회·지배구조 측면의 전략적 실행을 통해 친환경 가치 소비와 상생 플랫폼 구축 및 경영 투명성을 실현하고 있습니다.

ESG 경영 전략 체계



경영방침

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 지속
적인 투자를 하며, 우수 인력을 채용
하여 역량을 갖춘 인재로 육성한다.

핵심방침

소통

구성원들은
서로의 다양성을
인정하고 존중하며,
고객의 말씀에
경청하고 공감한다.

도전

실패를
두려워하지 않고
끊임없이 변화를
주도에 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.

ESG 전략

환경

친환경 가치 소비에 대한
고객 커뮤니케이션

사회

지역사회의 협력을 통한
상생 플랫폼 구축

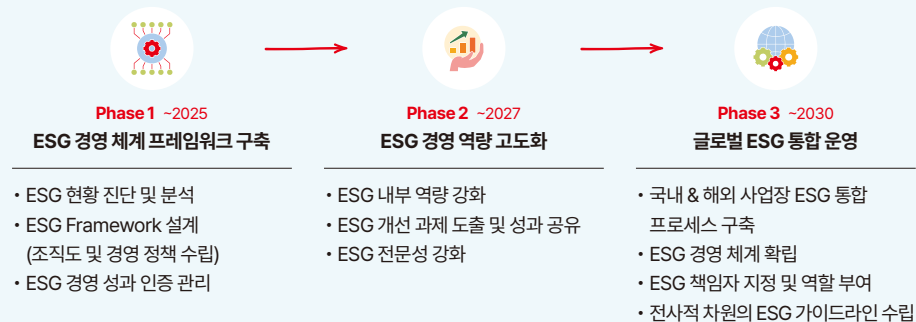
지배구조

준법경영 및 경영 투명성
실현으로 기업 신뢰도 제고

ESG 조직도



ESG 로드맵



중대성 평가

평가 개요

롯데GRS는 당사의 사업에 영향을 미치는 주요한 지속가능경영 이슈를 선별하고 해당 이슈의 우선순위를 선정 하고자 중대성 평가를 실시하였습니다.

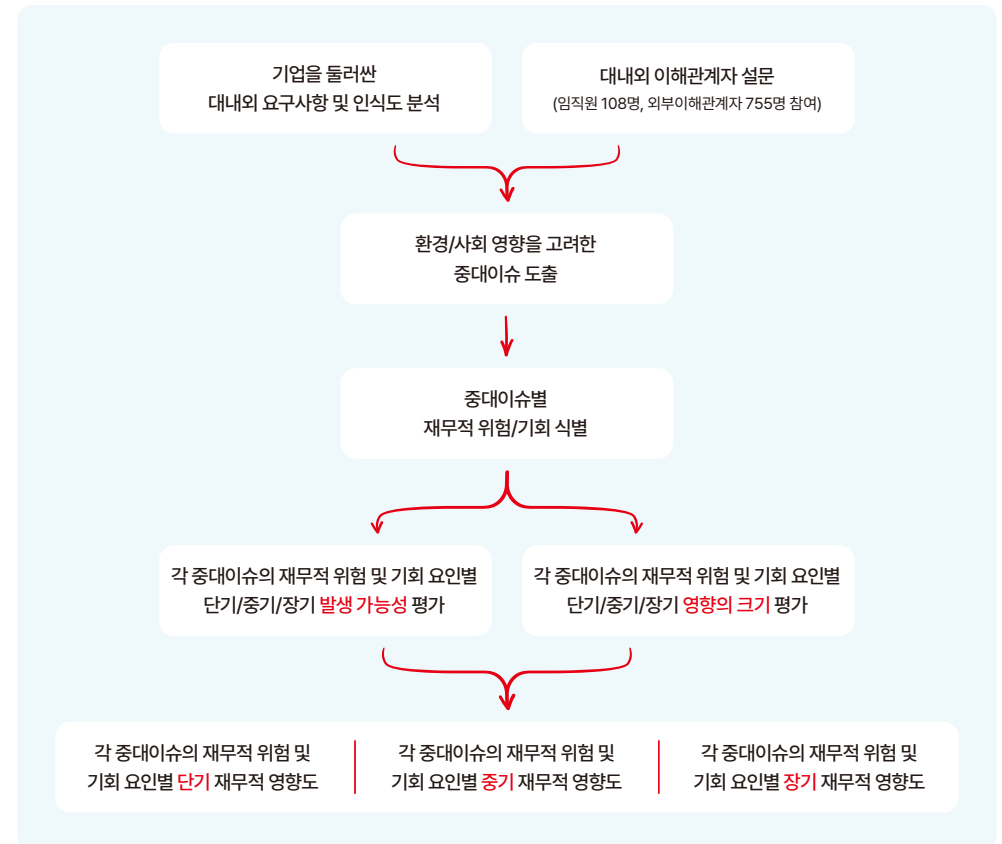
롯데GRS의 중대성 평가는 유럽재무보고 자문그룹 (EFRAG: European Financial Reporting Advisory Group)이 제시한 중대성 평가 이행 가이드نس (Materiality Assessment Implementation Guidance)에 따라 이중중대성 평가 (Double Materiality Assessment)로 진행되었습니다.



평가 프로세스

롯데GRS는 1차적으로 사회·환경적 중대이슈 선정을 위해 국제 공시표준 및 법제도 분석, 미디어 분석, 동종업계 경쟁기업에 대한 벤치마킹 분석 등을 통하여 이슈풀을 구성하고, 구성된 이슈풀에 대한 이해관계자 대상 설문을 통해 중대이슈를 확정하였습니다.

확정된 중대이슈에 대하여 내부 임직원을 대상으로 해당 이슈가 단기·중기·장기에 걸쳐 기업에 미칠 수 있는 재무적 영향을 평가하였으며, 재무평가 결과를 통해 롯데GRS의 2025년 중대이슈 순위를 선정하였습니다.



중대성 평가

이슈풀 구성

롯데GRS의 사업 운영에 영향을 미칠 수 있는 비재무적 요소를 선별하기 위해 기업에 대한 외부 환경의 요구와 인식을 분석하였습니다.

이슈풀 구성을 위해 국제 지속가능경영 이니셔티브 (GRI), 지속가능회계기준위원회(SASB), 기후변화 관련 재무정보공개 태스크포스(TCFD) 등 국제 공시표준이 요구하고 있는 비재무정보 공시 항목, KCGS, 서스틴베스트 등 ESG 평가기준이 활용하는 평가지표 등을 분석하였습니다. 또한 기업의 사업장에 적용되는 법·제도의 요구사항, 최근 3년간 언론에 보도된 롯데GRS 관련 기사, 그리고 동종업계 경쟁기업의 2024년 중대이슈에 대한 비교·분석 등을 종합적으로 수행하였습니다.

그 결과 최종적으로 환경 영역에서 3개, 사회 영역에서 12개, 지배구조 영역에서 4개, 총 19개의 중대영향 이슈 풀을 개발하였습니다.

이해관계자 참여 및 중대이슈 선정

이슈풀을 기반으로 각 이슈들에 대한 내외부 인식도 및 사회적 관심도, 그리고 임직원 및 이해관계자 대상 설문조사 결과를 종합하여 롯데GRS의 사업이 환경·사회적으로 미치는 영향이 큰 ESG 중대이슈를 선정하였습니다.

내외부 인식도 조사 중 미디어 리서치 분석에서는 리스크 대응의 관점에서 중대 이슈를 선별하기 위해 부정 보도에 좀 더 높은 가중치를 부여하였으며, 이해관계자 설문 역시 각 이슈의 긍정적 영향보다는 부정적 영향에 보다 높은 가중치를 부여하였습니다.

해당 설문에는 롯데GRS의 임직원 108명과 기업의 제품과 서비스를 소비하는 고객, 기업과 함께 제품 및 서비스를 창출하고 제공하는 협력사, 롯데그룹 지주사 및 계열사, 언론, 지역사회, 시민단체 등 외부이해관계자 755명이 참여하였습니다. 특히, 3년 이상 기간 동안 롯데GRS의 이해관계자로 있었던 응답자가 전체의 74.9%, ESG경영 또는 지속가능경영에 대해 이해도가 있는 응답자가 전체의 79.5%를 차지하여 응답의 신뢰도를 높였습니다.

이러한 종합적 분석 결과 중대영향 이슈풀에서 선별된 롯데GRS의 2025년 중대 이슈는 다음과 같습니다.

중대성 평가 이슈풀 구성

환경	1. 에너지효율화 및 온실가스 감축
	2. 폐기물 선순환 확대
	3. 환경 영향 관리
	4. 공정한 채용 및 성과평가
	5. 임직원 역량 개발
사회	6. 일과 가정의 양립 지원
	7. 인권경영 강화
	8. 건강한 노사관계 구축
	9. 안전 및 보건 관리
	10. 고객중심경영
	11. 제품책임경영
	12. 공급망 관리
	13. 가맹점 및 파트너사 상생협력
	14. 지역사회 공헌
	15. 정보보안 강화
지배구조	16. 건전한 지배구조 확립
	17. 윤리경영체계 강화
	18. 재무 및 비재무 리스크 관리 고도화
	19. 미래 성장동력 확보

2025년 중대 이슈

환경	에너지효율화 및 온실가스 감축
사회	인권경영 강화
	안전 및 보건 관리
	제품책임경영
지배구조	윤리경영체계 강화

2024년 중대 이슈와 비교하면 안전 및 보건 관리, 제품 책임경영, 윤리경영체계 강화 3개 이슈는 작년에 이어 올해도 중대이슈로 선정되었으며, 고객중심경영, 친환경 포장재 및 폐기물 선순환, 공급망 관리가 중대 이슈에서 제외되고 2025년에 새롭게 에너지효율화 및 온실가스 감축, 인권경영 강화가 중대이슈로 추가 되었습니다. 이는 최근 기후변화 대응 및 임직원과 공급망 전반의 인권보호 중요성이 증대되고 있는 국내외 ESG 트렌드가 반영된 결과라고 할 수 있습니다.

중대성 평가

재무적 리스크 및 기회 요인 분석

선정된 5개 중대 이슈로부터 롯데GRS가 재무적으로 영향을 받을 수 있는 각각의 리스크 및 기회 요인을 다음과 같이 식별하였습니다. 리스크 및 기회요인 식별 단계에서는 각 중대 이슈의 순위가 확정되지 않았으므로 이슈의 순위는 무작위로 배치하였습니다.

중대이슈별 재무적 리스크 및 기회 요인

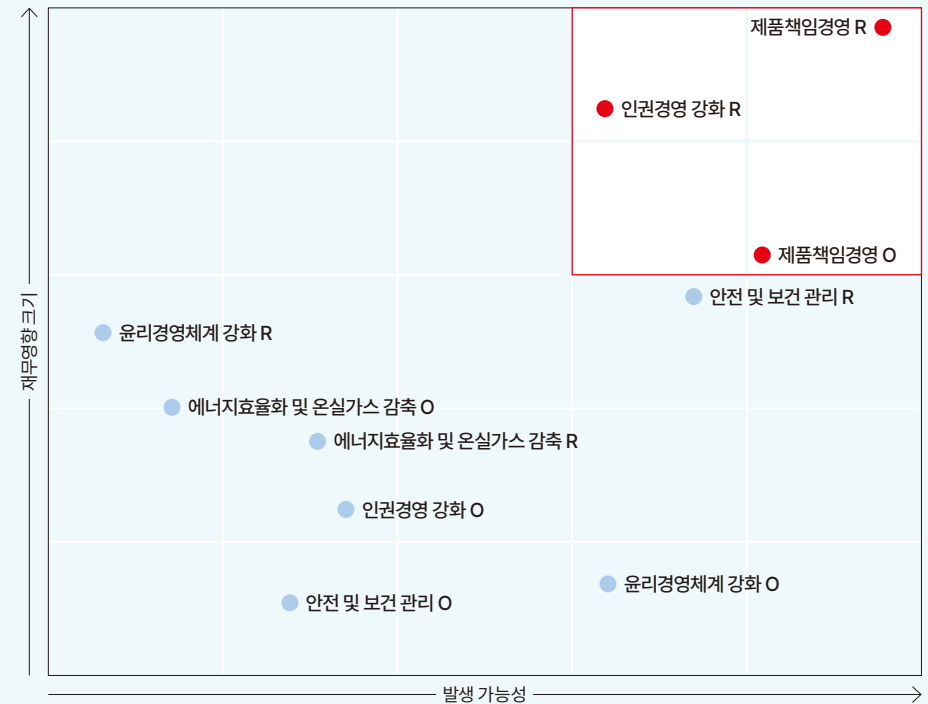
이슈명	리스크/기회	요인	재무영향
안전 및 보건 관리	리스크	물류센터 또는 주요 사업장에서 중대재해 발생시 작업중지명령에 따른 영업 중단 및 기회비용 발생	매출 손실
		안전보건 법규 위반에 따른 벌금, 과징금 부과 및 재해자 보상 비용 발생	비용 증가
	기회	선제적인 위험 요인 제거 및 안전 관리 시스템 가동으로 산업재해 발생률 감소 및 산재 보험료를 인하	비용 절감
윤리경영체계 강화		임직원 건강 증진 활동을 통한 병가 및 결근율 감소로 안정적인 매장 인력 운영 및 생산성 유지	운영 안정성 확보
	리스크	임직원 횡령·배임 등 부정 이슈 발생시 기업 신용등급 하락으로 인한 이자비용 및 자금조달 비용 상승	자금조달 비용 상승
	기회	불공정 거래 행위 적발시 공정위 과징금 부과 및 공공입찰 참여 제한 등에 따른 사업 기회 상실	재무적 제재
에너지 효율화 및 온실가스 감축		내부통제 시스템 강화 및 리스크 사전 모니터링을 통한 횡령 등 금융사고 예방 및 우발 손실 방지	손실 예방
		투명한 지배구조 및 윤리경영 실천으로 투자자 신뢰도 제고	투자 가치 제고
	리스크	탄소세 도입 및 온실가스 감축 의무 강화로 인해 배출권 구매비용 및 과태료 지출 발생	규제비용 증가
제품책임경영		고효율 주방 설비 및 LED 조명 교체 등을 통한 에너지 사용량 감축으로 매장 운영 비용 구조적 절감	운영비 상승
	기회	저탄소 메뉴 및 친환경 브랜드 이미지 구축을 통한 '가치 소비' 고객 유입 및 시장 점유율 확대	매출 증대
	리스크	이물질 혼입 또는 식중독 사고 등 발생시 제품 전량 회수 및 폐기 손실 비용 발생	비용 급증
인권경영 강화		식품 위생 사고로 인한 소비자 신뢰 붕괴로 브랜드 평판 하락 및 장기적인 내방객 감소	매출 하락
		HACCP 등 글로벌 수준의 위생 인증 및 품질 관리 강화로 '안심 먹거리' 경쟁력 확보 및 매출 상승 견인	매출 증대
	리스크	알러지 유발 성분 및 영양 정보의 투명한 공개로 신뢰도를 제고하여 신규 고객층 및 가맹점 유치 활성화	시장 확대
		직장 내 괴롭힘 및 갑질 이슈의 언론 노출로 인한 소비자 불매운동 발생 및 가맹점/직영점 매출 급감	매출 타격
		인권 침해 관련 법적 분쟁 발생에 따른 소송 비용, 합의금 지출 및 브랜드 이미지 회복을 위한 마케팅 비용 증가	우발 손실
	기회	상호 존중 문화 정착에 따른 임직원 직무 몰입도 증대로 업무 효율성 및 1인당 생산성 개선	생산성 향상
		공정한 대우 및 포용적 조직 문화 전파로 우수 인재 확보 용이성 증대 및 이직률 감소에 따른 채용·교육비 절감	채용 비용 절감

분석된 리스크 및 기회 요인을 기반으로 단기, 중기, 장기 기간별로 각각의 리스크 및 기회 요인이 발생할 수 있는 가능성과 발생시 재무영향의 크기를 평가하였습니다. 해당 평가에는 이러한 리스크 및 기회 요인이 공단의 재무에 미치는 영향을 평가할 역량이 있는 전략기획팀, 경영관리팀, 재경팀, 점포회계팀, 자금팀, 내부회계팀, ESG팀의 담당 임직원이 참여하여 평가결과와 신뢰성을 높이고자 하였습니다.

평가 결과

단기(1년 이내) 적으로 롯데GRS에 미치는 재무적 영향이 가장 큰 이슈는 제품책임경영이며, 해당 이슈의 리스크 요인이 기회 요인보다 더 높은 재무적 영향으로 갖는 것으로 평가되었습니다.

단기 리스크 및 기회 요인별 재무영향도



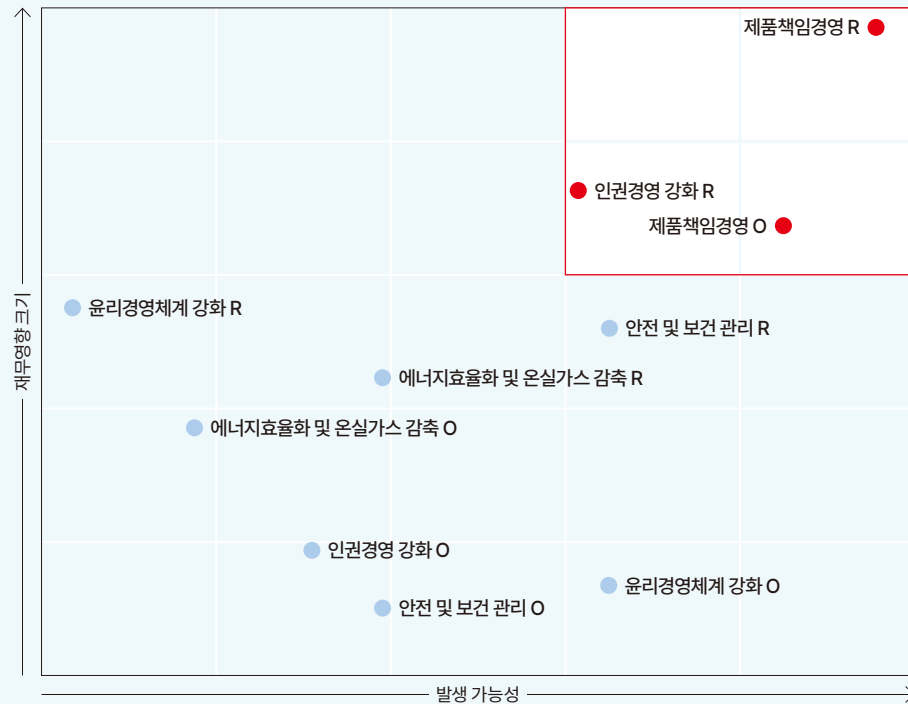
- **제품책임경영 리스크** 이물질 혼입 또는 식중독 사고 등 발생 시 제품 전량 회수 및 폐기 손실 비용 발생 → 비용 급증, 식품 위생 사고로 인한 소비자 신뢰 붕괴로 브랜드 평판 하락 및 장기적인 내방객 감소
- **인권경영 강화 리스크** 직장 내 괴롭힘 및 갑질 이슈의 언론 노출로 인한 소비자 불매운동 발생 및 가맹점·직영점 매출 급감, 인권 침해 관련 법적 분쟁 발생에 따른 소송 비용, 합의금 지출 및 브랜드 이미지 회복을 위한 마케팅 비용 증가
- **제품책임경영 기회** HACCP 등 글로벌 수준의 위생 인증 및 품질 관리 강화로 '안심 먹거리' 경쟁력 확보 및 매출 상승 견인, 알러지 유발 성분 및 영양 정보의 투명한 공개로 신뢰도를 제고하여 신규 고객층 및 가맹점 유치 활성화

중대성 평가

평가 결과

중기(2~5년 이내) 적으로 롯데GRS에 미치는 재무적 영향이 가장 큰 이슈는 단기와 마찬가지로 제품책임경영이며, 여전히 해당 이슈의 리스크 요인이 기회 요인보다 더 높은 재무적 영향으로 갖는 것으로 나타났습니다.

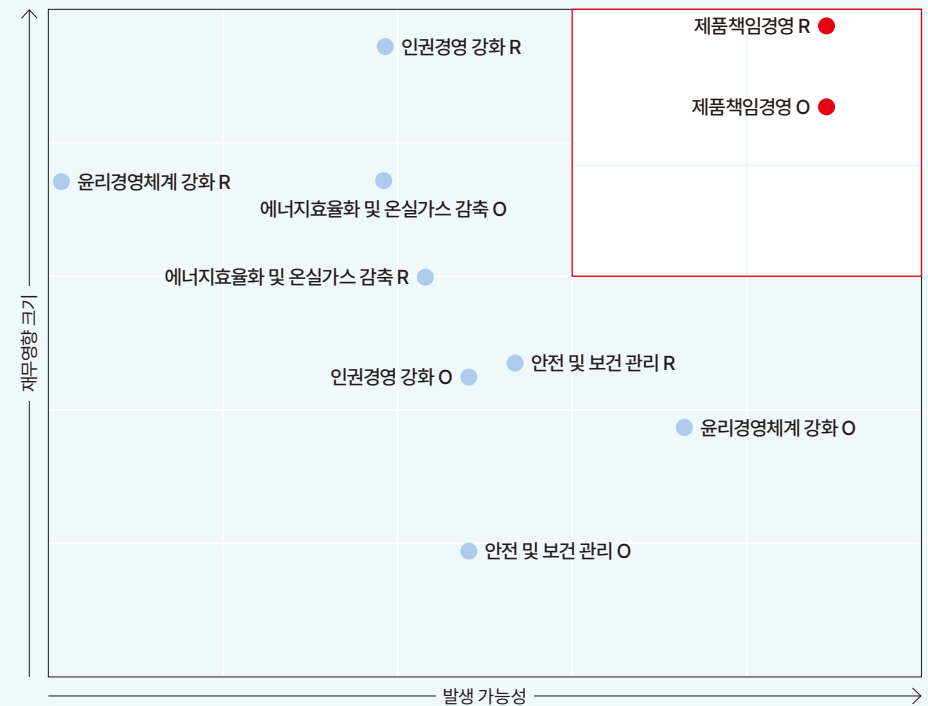
중기 리스크 및 기회 요인별 재무영향도



- ① **제품책임경영 리스크** 이물질 혼입 또는 식중독 사고 등 발생시 제품 전량 회수 및 폐기 손실 비용 발생 → 비용 급증, 식품 위생 사고로 인한 소비자 신뢰 붕괴로 브랜드 평판 하락 및 장기적인 내방객 감소
- ② **인권경영 강화 리스크** 직장 내 괴롭힘 및 갑질 이슈의 언론 노출로 인한 소비자 불매운동 발생 및 가맹점-직영점 매출 급감, 인권 침해 관련 법적 분쟁 발생에 따른 소송 비용, 합의금 지출 및 브랜드 이미지 회복을 위한 마케팅 비용 증가
- ③ **제품책임경영 기회** HACCP 등 글로벌 수준의 위생 인증 및 품질 관리 강화로 '안심 먹거리' 경쟁력 확보 및 매출 상승 견인, 알러지 유발 성분 및 영양 정보의 투명한 공개로 신뢰도를 제고하여 신규 고객층 및 가맹점 유치 활성화

장기(6~30년 이내) 적으로도 롯데GRS에 미치는 재무적 영향이 가장 큰 이슈는 제품책임경영이며, 해당 이슈의 리스크 요인이 기회 요인보다 더 높은 재무적 영향으로 갖는 것으로 평가되었습니다. 단 제품책임경영의 기회요인이 갖는 재무적 영향은 단·중기에 비해 커지며, 인권경영 강화의 리스크는 장기에는 재무적 영향도가 낮아져 중대 이슈 영향권 밖으로 벗어나는 것으로 평가되었습니다.

장기 리스크 및 기회 요인별 재무영향도



- ① **제품책임경영 리스크** 이물질 혼입 또는 식중독 사고 등 발생시 제품 전량 회수 및 폐기 손실 비용 발생 → 비용 급증, 식품 위생 사고로 인한 소비자 신뢰 붕괴로 브랜드 평판 하락 및 장기적인 내방객 감소
- ② **제품책임경영 기회** HACCP 등 글로벌 수준의 위생 인증 및 품질 관리 강화로 '안심 먹거리' 경쟁력 확보 및 매출 상승 견인, 알러지 유발 성분 및 영양 정보의 투명한 공개로 신뢰도를 제고하여 신규 고객층 및 가맹점 유치 활성화

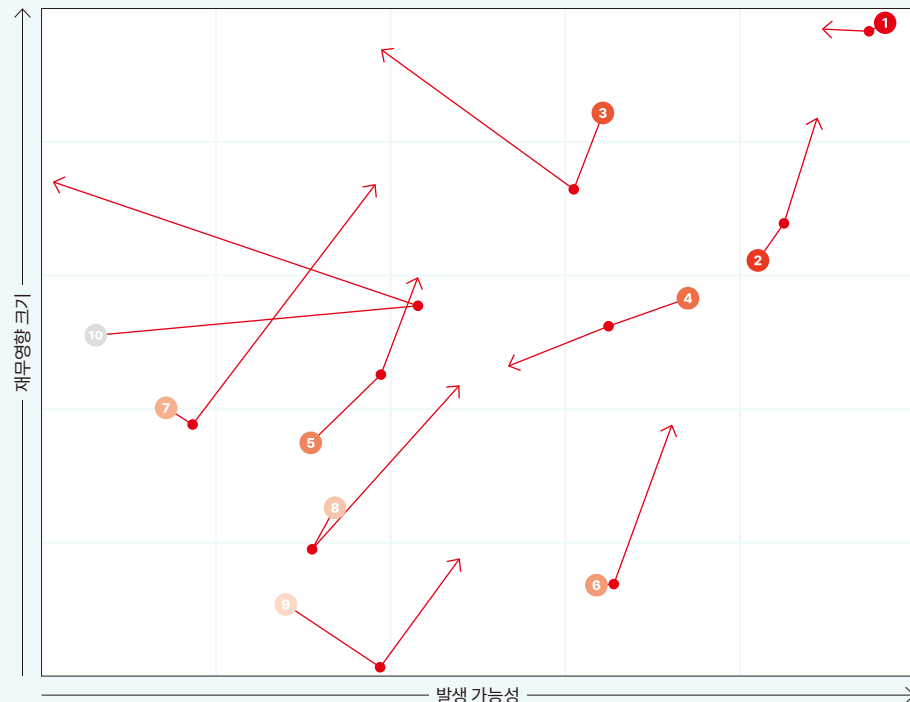
중대성 평가

평가 결과

각 중대 이슈별 리스크 및 기회 요인의 단기·중기·장기 시간의 흐름별 재무영향도의 변동 내역을 시각화하면 다음과 같습니다.

시간에 따른 이슈별 리스크 및 기회 영향도 이동

- | | | |
|----------------|----------------------|----------------|
| 1 제품책임경영 R | 5 에너지효율화 및 온실가스 감축 R | 9 안전 및 보건 관리 O |
| 2 제품책임경영 O | 6 윤리경영체계 강화 O | 10 윤리경영체계 강화 O |
| 3 인권경영 강화 R | 7 에너지효율화 및 온실가스 감축 O | |
| 4 안전 및 보건 관리 R | 8 인권경영 강화 O | |



롯데GRS는 이중 중대성 평가를 통해 도출된 핵심 이슈 중 상위 5개 항목에 대하여 단기·중기·장기적 관점의 재무 영향도를 다음과 같이 분석하였습니다.

제품책임경영 리스크(순위 1)는 단기에서 장기로 갈수록 발생 가능성은 미세하게 감소하는 경향을 보이나, 재무영향의 크기는 전 구간에서 최고점인 5단계 수준을 유지하고 있습니다. 이는 제품 안전 사고가 발생할 경우 기업의 존립에 영향을 줄 만큼의 치명적인 재무적 타격이 상시 존재함을 의미하며, 장기적으로도 가장 우선순위가 높은 핵심 관리 리스크로 분류됩니다.

제품책임경영 기회(순위 2)는 시간이 흐를수록 발생 가능성과 재무영향의 크기가 모두 가파르게 우상향하는 양상을 보입니다. 단기에는 영향도가 중간 수준에 머물러 있으나, 장기로 갈수록 그래프의 기울기가 급격히 가팔라지며 재무적 가치가 수직 상승합니다. 이는 품질 신뢰도를 확보했을 때 얻을 수 있는 시장 경쟁 우위와 재무적 이익이 미래로 갈수록 기업 성장의 핵심 동력이 될 것임을 시사합니다.

인권경영 강화 리스크(순위 3)는 단기에서 중기로 넘어가는 시점에 발생 가능성과 재무영향이 일시적으로 정체되거나 소폭 하락하는 모습을 보입니다. 그러나 중기에서 장기로 접어들면서 발생 가능성은 다소 낮아지는 반면 재무영향의 크기는 다시 급격히 높아지며 좌상향하는 패턴을 보입니다. 이는 장기적으로 인권 관련 리스크가 발생할 빈도는 낮아질 수 있으나, 일단 발생 시 사회적 책임과 맞물려 감당해야 할 재무적 손실 규모가 매우 커질 수 있음을 경고합니다.

안전 및 보건 관리 리스크(순위 4)는 단기에서 중기를 거쳐 장기로 갈수록 발생 가능성과 재무영향이 모두 우하향 하며 리스크의 절대적인 크기가 완만하게 감소하는 추세를 보입니다. 이는 지속적인 안전 시스템 투자와 ISO 인증 갱신 등을 통해 장기적으로 사고 발생 빈도를 낮추고 재무적 위협을 관리 가능한 수준으로 통제할 수 있음을 보여줍니다.

에너지 효율화 및 온실가스 감축 리스크(순위 5)는 단기에서 장기로 갈수록 발생 가능성과 재무영향의 크기가 지속적으로 우상향하며 영향력이 확대되는 흐름을 보입니다. 이는 기후변화 규제 강화와 에너지 비용 상승 등의 외부 환경 변화로 인해, 탄소 중립 이행 여부가 기업의 재무적 건전성에 미치는 압박이 장기적으로 더욱 거세질 것임을 나타냅니다.

중대성 평가

중대이슈 관리

중대이슈별 재무적 리스크 및 기회 요인

순위	이슈명	대응전략	2025 성과	SDGs	GRI	보고 위치
1	제품책임경영	- 분부 및 3개 거점 검사실을 기반으로 원·부재료 3단계 군 검사와 전국 점포 위생 점검을 수행하는 전사적 안전 시스템 운영 - 협력사 등급제와 신규 업체 환경심사를 통해 원천적인 품질을 확보하고, 안전 시스템 (E-SAFETY) 기반의 데이터 중시 사후 관리 및 엄격한 페널티 부과로 재발 방지 주력 - 직급·역할별 맞춤형 교육과 온·오프라인 매장 및 앱을 통한 원산지·영양성분 정보의 투명한 고지, 그리고 이물 클레임에 대한 신속한 분석 및 피드백 체계 구축	- 총 69건의 협력사 생산 현장 점검과 261개 점포에 대한 연간 위생 점검을 실시하였으며, 미흡 점포 27개소 대상의 철저한 재점검 및 심층 현장 교육 완료 - 고도화된 관리 규정과 E-SAFETY 시스템을 바탕으로 총 1,025건의 이물 클레임에 대해 정확한 원인 규명 및 피드백 처리를 100% 완료 - 신입 관리자부터 기존 점포 관리자까지 폭넓은 대상을 포함하여 진행한 현장 맞춤형 위생 및 품질 역량 강화 교육을 총 911명이 이수	 	416, 417	p.28
2	인권경영 강화	- 인권경영 선언문 선포를 시작으로 전담 조직 구성, 인권경영 지침 제정 및 국가인권위원회 가이드라인을 준수하는 체계적인 인권경영 이행 프로세스 확립 - 임직원 및 이해관계자를 대상으로 매년 인권영향평가를 실시하여 잠재적 인권 리스크를 식별하고, 평가 결과에 따른 개선책을 수립하여 경영 전반에 반영하는 환류 체계 운영 - 성희롱·괴롭힘 예방 교육 등 맞춤형 인권 교육을 정기적으로 실시하고, 인권 침해 발생 시 신속한 신고 및 처리가 가능한 고충 처리 채널과 피해자 보호 중심의 구제 절차 강화	- 전 임직원 및 가맹점, 협력사를 아우르는 인권 보호 체계를 가동하고, 고충 신고 채널의 접근성 제고와 신속한 사건 처리 절차를 통해 실질적인 인권 침해 예방 활동 지속 - 사내 고충상담창구 지속 운영 및 외부 전문기관과 연계한 EAP 상담 9명에게 총 37회 제공 - 전 임직원 대상 인권 경영 교육 시행 및 성희롱·괴롭힘 예방을 위한 직급별/대상별 맞춤형 교육 프로그램 운영을 통해 조직 내 인권 존중 문화 확산	  	406	p.32
3	안전 및 보건 관리	- 대표이사 중심의 안전경영센터와 산업안전팀을 운영하고, 노사 공동 산업안전보건의원회를 통해 현장의 의견을 경영 의사결정에 신속히 반영 - 점포관리 앱과 E-SAFETY 시스템을 연계하여 교육, 위험성 평가, 건강관리 등 주요 업무를 디지털화하고 본사 차원의 실시간 모니터링 및 피드백 체계 확립 - 근로자 주도의 정기·수시 위험성 평가를 실시하고, 도급·수급사가 참여하는 안전보건협의체 및 가맹점 포함 우수 점포 포상 제도를 통해 포괄적인 안전 문화 전개	- 본사 및 237개 전 직영점 대상 ISO 45001 인증 취득 완료, 과태료 및 근로감독 등 법규 위반 사항 0건(무결점) 달성 - 총 240개 전 직영점의 위험성 평가와 점포 안전 점검 100% 완료하여 현장의 잠재적 위해 요인을 체계적으로 개선 - 산업재해를 2023년 41건에서 30건으로 감축, 경영진 안전 점검 38회 실시 및 건강상담 프로그램 참여 인원을 200명으로 대폭 확대	 	403	p.35
4	에너지효율화 및 온실가스 감축	- 정부 산하기관 및 시민사회와 연계하여 하절기 실내 온도 조절, 에너지 절약 동참 서명 등 고객과 임직원이 일상에서 실천할 수 있는 에너지 절감 캠페인을 지속 추진 - 자사 브랜드의 제품 포장재 QR코드 삽입, 매장 내 안내 방송 송출, SNS 및 CRM 마케팅 시스템을 통한 다각적인 탄소 저감 메시지 전파 및 홍보 활동 전개	- 캠페인 콘셉트를 '에너지 절약 동참 서명' 방식으로 전환 2024년(861명) 대비 약 8.8배 증가한 총 7,598명의 참여 성과 달성 2025년 8월 22일 전국 매장을 대상으로 하절기 피크 시간대(14시~15시) 실내 온도 26°C 설정 및 야간 시간대(21시~21시 5분) 간판과 조명을 소등하는 '5분간 불끄기' 활동 전사적 실시	 	302, 305	p.43
5	윤리경영체계 강화	- 준법 및 윤리 경영의 효율적 이행을 위해 전담 책임자를 선임하고 전문성에 따라 실무 조직을 이원화하여 운영하며, 전사적 리스크 평가 및 상시 모니터링 이행 - 경영진 대상의 최신 규제 동향 공유 및 실무 부서별 법적 대응 역량 강화 교육, 현장 점포 관리자 대상의 윤리 경영 교육 등 직무 특성을 반영한 다각적 교육 체계 가동 - 익명성이 보장되는 'GRS 신문고' 운영과 명절 등 부패 취약 시기에 최고경영자(CEO) 명의의 서신 발송 및 캠페인을 전개하여 금품·향응 수수 금지 등 무관용 원칙 공표	- 전 임직원을 대상으로 준법경영 실천 서약을 시행하여 제출률 94%를 기록, 대표이사를 포함한 전 부문장 15인을 대상으로 가맹사업법 관련 법규 준수 교육 실시 2024년 집행된 기부금 16건 및 푸드뱅크 기부 식품 444건에 대한 전수 모니터링을 실시하여 부적합 사례 1건을 식별하고 회계 처리를 교정 등 집행 적정성 검증 완료 'GRS 신문고'를 통해 접수된 총 4건의 제보 중 조사 대상으로 성립된 2건에 대해 정해진 절차에 따라 철저한 조사 및 처리를 성공적으로 완료	 	205	p.45

이해관계자 소통

롯데GRS는 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 롯데GRS는 지속가능한 성장을 이루어 나가고자 합니다.

구분	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 워크숍	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

ESG FOCUS



제품책임경영	28
인권경영 강화	32
안전 및 보건 관리	35
에너지효율화 및 온실가스 감축	43
준법·윤리경영체계 강화	45

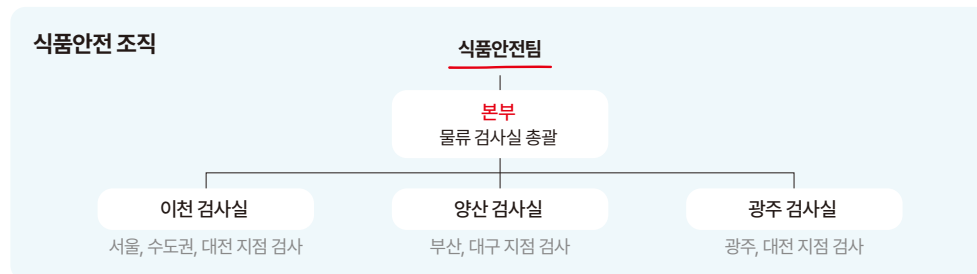
ESG FOCUS 01

제품책임경영

제품책임경영 체계

제품책임경영 거버넌스

롯데GRS는 철저한 식품 안전 관리를 위해 체계적인 전담 조직인 '식품안전팀'을 구성하여 운영하고 있습니다. 식품안전팀은 전국적인 품질 관리망을 구축하기 위해 본부를 중심으로 이천, 양산, 광주 세 곳의 지역 거점 검사실을 두고 있습니다. 본부는 물류 검사실 전반을 총괄하는 컨트롤 타워 역할을 수행하며, 이천 검사실은 서울과 수도권 및 대전 지역을, 양산 검사실은 부산과 대구 지역을, 광주 검사실은 광주와 대전 지역의 지점 검사를 각각 전담하여 전국 각지의 점포를 대상으로 빈틈없는 안전 검증 체계를 갖추고 있습니다.



식품안전팀은 본부 총괄과 현장 중심의 물류센터 검사 업무를 병행하며 완벽한 식품 안전 관리를 수행합니다. 본부는 협력사 생산 현장, 점포 위생, 원·부재료 관리 등 전 과정을 통제하고, 관련 법규 대응 및 고객 클레임 분석을 전담합니다. 한편 물류센터 검사실은 원·부재료 입고 규격 확인과 3단계(입고 전·시·후) 균 검사로 원천적인 품질을 확보하는 동시에, 지역 점포 미생물 분석과 직송 물류센터 점검 등 밀착형 위생 검증을 철저히 이행하고 있습니다.



제품 품질 관리

품질관리 프로세스

롯데GRS는 고객에게 안전하고 우수한 품질의 제품을 제공하기 위해 원재료 입고부터 고객 접점까지 이어지는 체계적인 제품 품질 관리 프로세스를 운영하고 있습니다.

초기 단계인 원·부재료 입고 검사 과정에서는 원재료 규격 검사와 이화학 검사를 엄격하게 진행하여 입고 단계에서부터 품질을 철저히 검증합니다.

입고 검사를 마친 후에는 안전한 원료 확보를 위해 협력사 생산 점검을 실시합니다. 파트너사의 생산 현장 (Inspection)을 직접 점검하고 제조 공정 및 규격 설정을 꼼꼼하게 관리하며, 철저한 원료 스펙 관리를 통해 협력사와 함께 원천적인 품질 수준을 향상시키는 데 주력하고 있습니다.

이어지는 점포 위생 점검 단계에서는 체계적인 위생 점검을 시행하여 매장 내 최상의 청결 상태를 유지합니다. 아울러 근무자를 대상으로 한 점포 위생 교육을 병행하여 현장 최일선의 자율적인 위생 관리 역량을 한층 강화하고 있습니다.

마지막으로 소비자의 피드백을 적극 수용하기 위해 고객 클레임 지원 프로세스를 운영합니다. 이물질 등 품질 관련 클레임 발생 시 신속하게 원인을 분석하고 실효성 있는 대책을 수립하며, 빈틈없는 사후 관리를 이행하여 동일한 문제의 재발을 방지함으로써 고객의 신뢰를 지속적으로 굳건히 다지고 있습니다.



ESG FOCUS 01

제품책임경영

제품 품질 관리

원부자재 관리

롯데GRS는 고객에게 가장 안전한 먹거리를 제공하기 위해 원재료 도입부터 점포 도착까지 빈틈없는 다중 검증 프로세스를 운영하고 있습니다. 먼저 모든 원·부자재는 「식품의 기준 및 규격」에 따른 미생물 및 이화학적 기준을 충족해야 하며, 협력사가 제출한 공인시험기관의 공인성적서를 통해 이를 철저히 검증합니다. 이는 단순히 서류상의 검토에 그치지 않고, 파트너사의 생산 단계에서부터 직접 샘플을 채취해 외관 및 미생물을 집중 검사함으로써 위해 요소를 초기에 원천 차단하기 위함입니다.

이후 이천, 양산, 광주 3개 거점 물류센터에 제품이 입고될 때, 차량의 법정 유지 온도(냉동 -18°C 이하, 냉장 $0\sim10^{\circ}\text{C}$)를 엄격히 확인하고 각 센터 검사실에서 입고검사를 실시합니다. 물류센터는 전국 매장으로 식자재가 공급되는 핵심 관문으로, 이곳에서의 선별 과정은 불량 원료를 숙아내는 가장 중요한 방어선 역할을 수행합니다. 1차 검사 불합격 시에는 2배수 샘플로 재검사하여 판정의 객관성과 정확성을 높이며, 최종 부적합 제품은 전량 회송 조치하여 불량 원료의 유통을 철저히 봉쇄합니다.

원·부재료 검토 프로세스



특히 당사 검사실에서 자체적으로 확인이 어려운 이화학 항목에 대해서는 매월 롯데중앙연구소와 협업하여 정기적인 '기획검사'를 실시하고 있습니다. 고도의 분석 인프라를 동원한 기획검사를 통해, 눈에 보이지 않는 잠재적 위해 요소까지 선제적으로 파악하고 교차 검증합니다.

이처럼 물류센터와 연구소의 다층적인 검증을 무사히 통과한 제품만이 비로소 점포에 입고되며, 현장에서도 한 번 더 자체적인 품질 점검을 거치게 함으로써 롯데GRS는 타협하지 않는 간간한 기준으로 최상의 먹거리 안전을 보장하고 있습니다.

협력사 관리

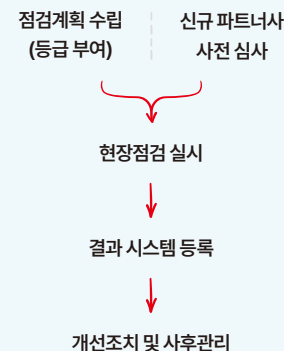
롯데GRS는 식품위생법과 안전관리인증기준(HACCP)을 기반으로 모든 협력사(파트너사)의 제조 시설 및 위생 관리 체계를 엄격하게 점검하고 있습니다.

이를 위해 연간 구매 실적과 패널리티 횟수 등을 종합하여 파트너사를 A, B, C 등급으로 분류하고, 등급에 따라 연 1~3회의 정기 현장 점검을 실시합니다. 특히 신규 파트너사의 경우 환경 심사(Audit)를 의무적으로 시행하여 70점 이상의 점수를 획득한 업체에 한해서만 거래를 승인하는 등 도입 단계부터 철저한 검증 과정을 거치고 있습니다.

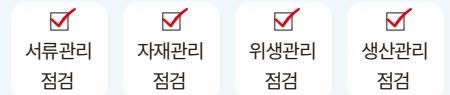
현장 점검 시에는 4대 핵심 분야를 집중적으로 확인합니다. 자가 품질 검사서 등 서류 관리 실태부터 원재료 보관 및 소비기한 준수 여부를 확인하는 자재 관리, 작업자 복장과 방충·방제 설비를 살피는 위생 관리, 그리고 조명·누수 여부 및 이물 검출기 정상 작동 등을 확인하는 생산 관리까지 현장의 전 과정을 면밀하게 살핍니다. 점검 중 발견된 부적합 사항 및 현장 데이터는 당사의 안전시스템(E-SAFETY)에 즉시 등록하여 체계적으로 데이터화하며, 파트너사와 결과를 투명하게 공유하여 신속하고 정확한 개선 조치가 이루어지도록 사후 관리를 철저히 이행하고 있습니다.

이러한 고도화된 점검 체계를 바탕으로 롯데GRS는 2025년 한 해 동안 총 69건의 협력사 생산현장 점검을 성공적으로 수행했습니다. 앞으로도 파트너사와의 긴밀한 소통과 체계적인 시스템 운영을 통해 자율적인 위생 관리 역량 향상을 지원하고, 타협하지 않는 최고 수준의 식품 안전망을 지속적으로 굳건히 구축해 나갈 것입니다.

협력사 생산현장 점검 프로세스



협력사 생산현장 주요 점검항목



협력사 생산현장 점검 결과



ESG FOCUS 01

제품책임경영

제품 품질 관리

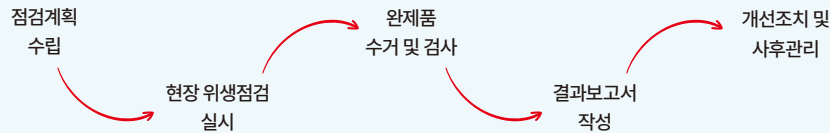
점포관리

롯데GRS는 고객에게 가장 안전한 외식 환경을 제공하기 위해 전국 직영점 및 가맹점을 대상으로 체계적인 정기 위생점검을 실시하고 있습니다.

각 점포의 위생 평가 등급에 따라 점검 주기를 탄력적으로 적용하여 관리의 효율성을 높이고 있습니다. 특히 모바일 점검 시스템을 활용한 실시간 현장 점검과 점검자의 신분을 노출하지 않는 완제품 수거 검사(미생물 및 규격 모니터링)를 병행하여, 보다 객관적이고 엄격한 교차 검증을 수행하고 있습니다.

현장에서 도출된 개선 필요 사항은 사안의 중대성에 따라 14일 이내 또는 익월 말까지 즉각적인 시정 조치를 완료하도록 규정하고 있습니다. 아울러 점검을 통해 수집된 주요 위생 리스크 및 대책 방안은 전사 게시판을 통해 투명하게 공유함으로써, 타 점포에서 유사한 문제가 발생하지 않도록 사전 예방 활동을 강화하고 있습니다.

점포 품질관리 및 위생점검 프로세스



이러한 고도화된 점포 품질 관리 체계를 바탕으로, 롯데GRS는 2025년 한 해 동안 총 261개 점포에 대한 연간 위생점검을 성공적으로 완수했습니다. 점검 결과 미흡 사항이 발생한 27개 점포에 대해서는 단순한 지적이나 패널티 부여에 그치지 않고, 철저한 재점검과 연계한 심층적인 현장 교육을 실시하여 실질적인 환경 개선을 이끌어냈습니다. 앞으로도 롯데GRS는 선제적인 점검 시스템과 적극적인 교육 지원을 통해 모든 점포가 최상의 위생 상태를 유지하고, 고객이 언제나 믿고 찾을 수 있는 안전한 외식 환경을 조성해 나갈 것입니다.

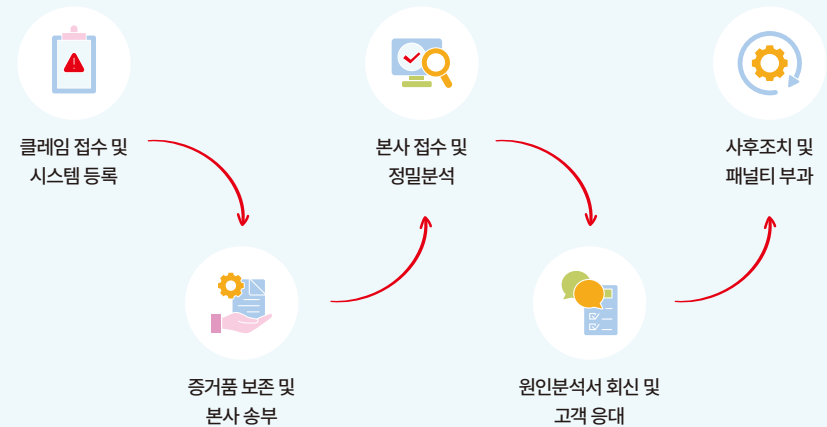
이물 클레임 관리

롯데GRS는 제품 섭취 과정에서 발생할 수 있는 위해 요소를 차단하고 고객의 건강을 보호하기 위해 체계적인 이물 클레임 관리 프로세스를 운영하고 있습니다.

고객 클레임이 발생할 경우, 점포와 본사, 그리고 협력사(파트너사) 간의 유기적인 소통과 신속한 대응을 위해 품질 안전 전용 시스템인 'E-SAFETY'를 적극 활용하고 있습니다. 점포에서 클레임을 접수하면 해당 시스템을 통해 내용이 즉시 공유되며, 수거된 이물은 변형이나 오염을 막기 위해 재질별 표준 보관 가이드에 따라 본사로 안전하게 송부됩니다. 본사로 인계된 이물은 식품의약품안전처의 매뉴얼에 기반한 물리적, 화학적, 생물학적 정밀 분석을 거치게 되며, 필요시 롯데중앙연구소 등 외부 전문 기관과 연계하여 유입 원인을 명확히 규명합니다.

분석 결과 파트너사의 귀책으로 확인될 경우, 동일 로트(LOT) 내 3건 이상 또는 3개월 내 5건 이상 유사 이물 발생 시 해당 원재료를 전량 회수하고 폐기하는 등 엄격한 패널티를 부과하여 원천적인 재발 방지에 주력하고 있습니다.

이물클레임 관리 프로세스



이러한 고도화된 관리 규정과 E-SAFETY 시스템을 바탕으로, 롯데GRS는 2025년 한 해 동안 총 1,025건의 이물 클레임에 대해 정확한 원인 규명과 피드백 처리를 성공적으로 완수하며 고객 신뢰 확보에 만전을 기하고 있습니다.

ESG FOCUS 01

제품책임경영

제품책임경영 내재화 및 소통

식품안전 교육

롯데GRS는 완벽한 식품안전의 출발점이 현장 임직원과 관리자의 철저한 위생 의식 및 전문 역량에 있다고 판단하여, 전사적인 품질 위생 교육 체계를 지속적으로 고도화하고 있습니다.

신입 관리자를 위한 기초 입문 교육부터 기존 점포 관리자의 전문성을 높이는 역량 강화 교육까지 직급과 역할에 맞춘 체계적인 커리큘럼을 운영하고 있으며, 2025년 한 해 동안 총 911명이 이러한 현장 맞춤형 위생 및 품질 역량 강화 교육을 이수하였습니다.

또한, 집합 교육 등 일회성 행사에 그치지 않고 일상 업무 속에서도 위생 관리가 자연스럽게 내재화될 수 있도록 사내 소통 채널을 적극 활용하고 있습니다. 매월 전자 게시판을 통해 시기별 유용한 식중독 예방 정보는 물론, 잠재적인 식품 위해요소 분석 현황과 구체적인 제어 방법 등 실무에 즉시 적용할 수 있는 전문적인 위생 관련 가이드를 정기적으로 공지하여 선제적인 리스크 예방 문화를 견고히 다지고 있습니다.

나아가, 온도와 습도가 높아져 식품 변질 위험이 급증하는 하절기에는 전 사업부의 직영 및 가맹점 점포 관리자를 대상으로 '유티브 라이브 식품위생 교육'을 특별 편성하여, 전국의 관리자들이 매장을 비우지 않고도 실시간으로 하절기 핵심 위생 수칙을 숙지할 수 있도록 지원했습니다.

이처럼 롯데GRS는 앞으로도 온-오프라인을 아우르는 다각적이고 실효성 있는 교육 프로그램을 지속 개발하여, 모든 임직원을 식품안전 전문가로 육성하고 타협 없는 품질 경영을 실천해 나갈 것입니다.



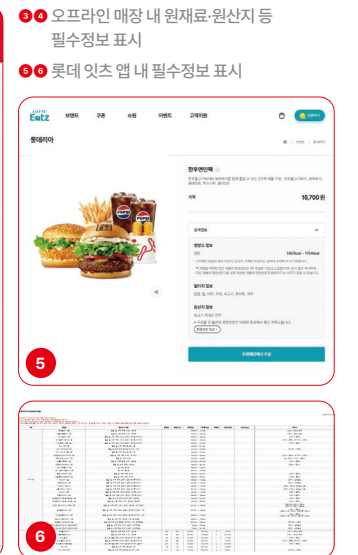
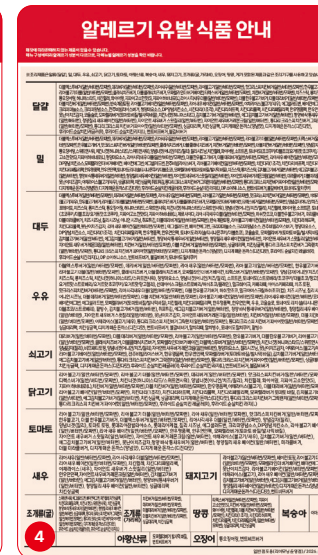
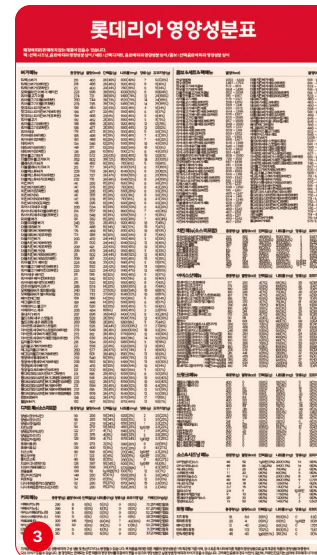
- 1 전자게시판 위생관련 게시물 공지
- 2 전사업부 점포관리자 대상 유티브 라이브 교육

제품정보 제공

롯데GRS는 투명한 정보 공개가 곧 고객 신뢰의 출발점이라는 철학 아래, 온-오프라인의 모든 접점에서 제품 관련 필수 정보를 명확하게 제공하여 소비자의 합리적이고 안전한 메뉴 선택을 적극 지원하고 있습니다.

오프라인 매장에서는 고객이 제품 구매 시 충분히 관련 정보를 파악할 수 있도록 체계적인 안내 시스템을 가동하고 있습니다. 전국 영업점의 원산지 표시판 등을 통해 원재료의 원산지는 물론, 주요 영양성분과 알레르기 유발 물질 정보를 법적 기준으로 투명하게 고지하고 있습니다. 이를 통해 식품 알레르기 등 특정 식이 요건이 있는 고객들도 리스크를 사전에 예방하고 언제나 안심하고 매장을 이용할 수 있는 환경을 조성하고 있습니다.

또한, 비대면 소비 트렌드에 발맞춰 자사 통합 모바일 애플리케이션인 '롯데 이츠(LOTTE Eatz)'를 통한 정보 접근성도 대폭 강화했습니다. 앱 내에서 배달 및 픽업을 위해 메뉴를 탐색할 때, 각 메뉴의 상세 페이지를 통해 칼로리, 당류, 단백질 등의 세부 영양 정보와 원산지, 알레르기 유발 성분 등을 한눈에 확인할 수 있도록 UI를 구축했습니다. 롯데GRS는 앞으로도 고객이 필요로 하는 제품의 모든 이력과 정보를 시공간의 제약 없이 가장 투명하게 제공하며, 소비자 알 권리 보장과 건강한 식문화 선도에 앞장서겠습니다.



- 3 오프라인 매장 내 원재료·원산지 등 필수정보 표시
- 4 롯데 이츠 앱 내 필수정보 표시

ESG FOCUS 02

인권경영 강화

인권경영 체계

인권경영 목표 및 전략

롯데GRS는 임직원을 비롯한 파트너사, 고객 등 모든 이해관계자의 인권을 최우선으로 존중하며, 인권 침해 위험을 선제적으로 방지할 수 있는 제도적 기반과 선진적인 기업 문화를 조성하는 것을 인권경영의 최우선 목표로 삼고 있습니다.

이를 달성하기 위해 당사는 '인권 리스크 사전 식별 및 대응 체계 구축'과 '인권 존중 문화 확산 및 교육 강화'라는 두 가지 핵심 전략을 수립하여 인권경영을 적극적으로 실천하고 있습니다.

이러한 전략을 바탕으로 롯데GRS는 4대 핵심 업무 방향을 설정하여 실무에 적용하고 있습니다.

첫째, 전사적인 '인권영향평가'를 시행하여 경영 활동 전반에 내재된 잠재적 인권 리스크를 사전에 식별합니다. 둘째, 평가를 통해 도출된 문제점은 즉각적인 개선 계획을 수립하고 실행하여 리스크를 근본적으로 해소합니다. 셋째, 임직원 대상의 인권경영 교육을 대폭 강화하여 조직 내 인권 감수성을 제고하고 상호 존중과 배려의 문화를 널리 확산시키고 있습니다. 마지막으로, 이러한 일련의 활동들이 유기적으로 순환할 수 있도록 체계적인 '인권경영 프로세스'를 구축하여, 모든 비즈니스 과정에 인권 존중의 가치가 확고히 뿌리내릴 수 있도록 지속적인 관리를 이어가고 있습니다.

인권경영 목표 및 전략

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

전략

인권리스크 사전 식별 및 대응체계 구축

인권존중문화 확산 및 교육 강화

업무방향

인권영향평가
시행



임직원 인권경영
교육 강화



평가문제점 도출
및 개선 실행



인권경영 프로세스
구축

인권경영 현장

롯데GRS는 '인류를 최우선으로 생각하는 인권경영'을 기업의 핵심 지향점으로 설정하고, UN 세계인권선언 및 OECD 가이드라인 등 글로벌 인권 원칙을 경영 전반에 투영하여 인간의 존엄과 가치를 실현하고 있습니다.

당사는 임직원의 국적, 성별, 장애 여부 등을 이유로 한 어떠한 차별도 엄격히 금지하며, 직장 내 괴롭힘 근절과 안전한 근로 환경 제공을 통해 모든 구성원이 존중받는 문화를 정착시키는 데 주력하고 있습니다. 나아가 이러한 인권 경영의 범위를 가맹점 및 협력사 등 가치사슬 전반으로 확장하여 동반성장을 도모하고, 윤리적 자재 조달과 고객 정보 보호, 환경 보전 활동을 적극 실천하며 사회적 책임을 다하는 신뢰받는 기업으로 거듭나고 있습니다.

인권경영 현장

- 우리는 인간으로서 존엄과 가치를 존중하며, 인권경영을 최우선으로 한다.
- 우리는 UN 세계인권선언, UN 기업과 인권에 관한 이행원칙, OECD 다국적 기업 가이드라인, UN 아동권리협약을 비롯한 국제 인권 원칙과 국내 기준 및 규범을 지지하고 준수한다.
- 우리는 인간의 존엄과 가치가 경영 활동 전반에 구현되고, 조직 내 문화로 정착될 수 있도록 인권경영체계를 비롯한 관련 제도 및 정책을 수립하여 실행한다.
- 우리는 인종, 성별, 연령, 종교, 학력, 장애, 출생지, 정치적 견해 등의 이유로 어떠한 차별도 하지 않으며, 사회적 약자의 인권 보호 및 증진을 위해 노력한다.
- 우리는 어떠한 형태의 강제노동과 아동노동을 허용하지 않으며, 사업을 수행하는 국가의 법령과 국제 기준으로 정해진 근로 최저 연령과 최저 임금을 준수한다.
- 우리는 쾌적하고 안전한 근무환경 제공을 통해 임직원의 산업안전 및 건강권을 보장한다.
- 우리는 가맹점, 파트너사와의 상생발전을 위해 노력하며, 인권경영을 실천하도록 지원하고 협력한다.
- 우리는 불법적이거나 비윤리적인 방법 또는 인권 침해의 우려가 있는 방법으로 생산된 자재를 사용하지 않는다.
- 우리는 경영과 사업추진 과정에서 취득하는 개인정보를 보호하며, 정보 접근권을 보장한다.
- 우리는 모든 인류의 건강과 행복을 위하여 자연순환과 환경보전에 노력한다.
- 우리는 임직원의 결사 및 단체교섭 자유를 보장한다.
- 우리는 직장 내 괴롭힘, 갑질, 성희롱 등의 인권침해를 사전에 예방하며, 발생하는 인권 침해에 대하여 신속하고 적극적인 구제를 위해 노력한다.

ESG FOCUS 02

인권경영 강화

인권경영 체계

인권경영 프로세스

롯데GRS는 인권 존중의 가치를 경영 전반에 실현하고 잠재적인 인권 리스크를 체계적으로 관리하기 위해 6단계로 구성된 '인권경영 선순환 프로세스'를 운영하고 있습니다.

먼저 인권경영의 기틀을 마련하기 위해 글로벌 인권 규범을 준수하는 인권경영헌장을 수립하여 대내외에 선포 하였으며, 이를 실질적으로 내재화하기 위해 전 임직원을 대상으로 매년 직무별 맞춤형 교육을 실시하고 있습니다. 특히 임직원 스스로가 인권 존중의 주체임을 인식하고 책임 의식을 가질 수 있도록 전사적인 인권경영 서약서 작성 및 제출 과정을 거침으로써 조직 내 상호 존중 문화를 견고히 구축하고 있습니다.

경영 활동 중 발생할 수 있는 인권 침해 요소를 선제적으로 식별하기 위해 인권경영 평가를 실시하며, 평가 계획 수립부터 실사 및 결과 분석까지 전 과정을 엄격하게 관리합니다. 평가를 통해 도출된 주요 개선점과 미흡 사항에 대해서는 즉각적인 개선 계획을 수립하고, 실질적인 조치 이행과 지속적인 모니터링을 통해 리스크를 근본적으로 해소해 나가고 있습니다.

나아가 롯데GRS의 인권 존중 책임은 당사 내부를 넘어 전체 비즈니스 가치사슬로 확장됩니다. 인권경영 평가 결과와 개선 가이드를 파트너사 및 가맹점과 투명하게 공유하고 인권 경영 협력을 강화함으로써, 롯데GRS를 둘러싼 모든 이해관계자와 함께 인권 존중의 가치를 실천하고 지속가능한 경영 환경을 조성하는 데 앞장서고 있습니다.

인권경영 프로세스



인권경영 내재화 및 인권존중 문화 확산

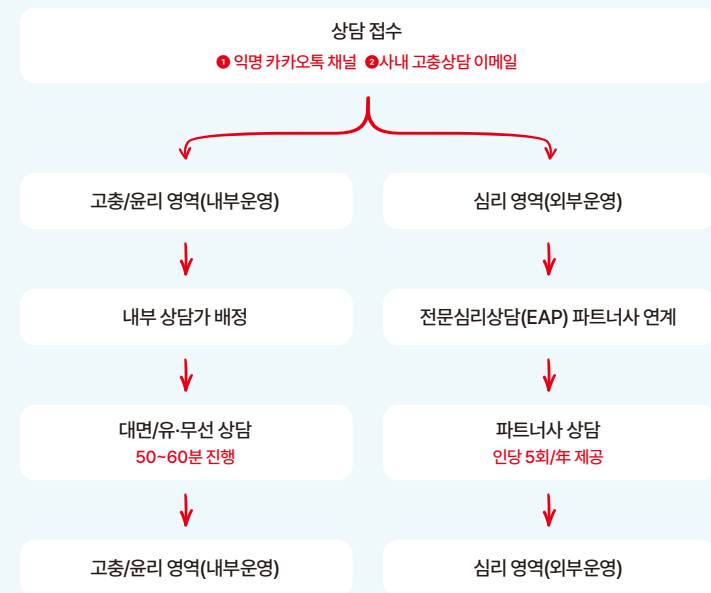
고충처리상담 및 EAP 운영

롯데GRS는 임직원 권익 보호와 인권 침해 예방을 위해 익명 카카오톡 채널과 사내 이메일을 활용한 고충 처리 시스템을 상시 운영하고 있습니다.

접수된 사안은 성격에 따라 고충·윤리 영역(내부 운영)과 심리 영역(외부 운영)으로 이원화된 상담 절차로 운영하고 있습니다.

내부 상담은 전담 상담가를 통해 1:1 심층 상담을 실시하며, 전문 심리 지원이 필요한 경우 외부 파트너사와 연계한 EAP(근로자 지원 프로그램)를 통해 인당 연 5회의 무상 상담을 지원함으로써 철저한 비밀 유지와 실질적인 치유를 돕고 있습니다.

고충상담 및 EAP 운영 프로세스



ESG FOCUS 02

인권경영 강화

인권경영 내재화 및 인권존중 문화 확산

고충처리상담 및 EAP 운영

이러한 적극적인 권익 보호 활동의 결과, 최근 3개년 동안 지속적인 상담을 진행하고 있습니다. 사내 고충 상담은 2023년 7건, 2024년 9건, 2025년 6건으로 꾸준히 운영되며 조직 내 문제 해결 창구로서 기능하고 있습니다. 또한 외부 전문 기관과 연계한 EAP 상담의 경우, 2025년 기준 9명의 임직원이 총 37회의 정밀 상담을 받는 등 임직원의 직무 스트레스 관리와 마음 건강 증진을 위해 내실 있는 지원을 이어가고 있습니다. 롯데GRS는 앞으로도 임직원이 안심하고 일할 수 있도록 고충 처리 프로세스를 준수하며 인권 존중 문화를 선도해 나갈 것입니다.

인권교육

롯데GRS는 모든 임직원이 상호 존중하며 안전하게 일할 수 있는 환경을 조성하기 위해 2025년 전사적인 인권 교육을 실시했습니다. 이번 교육에서는 지위의 우위 이용, 업무 적정 범위 초과, 신체적·정신적 고통 유발이라는 직장 내 괴롭힘의 3대 성립 요건을 명확히 정의하고 구체적인 사례를 공유하여 현장의 인권 감수성을 높이는 데 주력했습니다.

특히 인권 침해 발생 시 신속하고 투명한 구제 절차를 이행하기 위해 피해자 중심 보호, 비밀 보장, 공정한 조사, 철저한 징계 및 모니터링으로 구성된 '4대 사건 처리 원칙'을 전 임직원에게 전파했습니다. 이와 함께 익명성이 철저히 보장되는 '롯데GRS 신문고'와 전용 이메일, 심리상담센터 등 사내외 신고 및 제보 채널을 상세히 공유하여 실효성 있는 리스크 대응 체계를 구축했습니다.

인권침해 사건 처리 원칙



사실 접수

사실 확인,
정확한 보고



피해자 중심

비밀보장,
2차 피해 차단



공정한 조사 및 결과 도출

별도 조사 기관,
인원 배치



조치 및 모니터링

인사위원회,
사후 모니터링 실시

롯데GRS는 앞으로도 지속적인 교육을 통한 인식 개선과 투명한 신고 채널 운영을 병행하여, 모든 구성원이 안심하고 일할 수 있는 인권 존중 문화를 확고히 정착시켜 나갈 것입니다.

인권침해 신고 채널

신고 및 지원

- 경영개선팀 : 02)709-2061
- 신문고 e-mail : grsgebo@lotte.net
- 신문고 EP홈페이지 :
www.lottegr.com → 윤리경영 → 신문고

고용노동부 신고

- 고용노동부 고객상담센터 ☎ 1350
- 고용노동부 민원마당 온라인 신고
- 지방고용관서 우편 및 방문 신고

상담서비스 운영

- 심리상담센터 : mystory@lotte.net
- 사내고충처리상담 : ep → 게시판 → 소통창구

국가인권위원회 진정

- 직장 내 괴롭힘에 피해자에 대한 손해배상, 인권교육수당 등 권고 가능
- 소속기간의 장애에는 행위자에 대한 징계 및 재발방지 대책 수립 권고 가능



ESG FOCUS 03

안전 및 보건 관리

안전보건관리 체계

안전보건경영 방침

롯데GRS는 고객과 근로자의 건강과 안전을 경영의 최우선 가치로 여기며, 이를 바탕으로 지속가능한 성장을 달성하기 위해 안전보건경영방침을 수립하여 전사적으로 이행하고 있습니다. 특히 중대재해 'Zero' 달성을 핵심 목표로 삼아 관계 법규와 사회적 원칙을 철저히 준수하는 한편, 파트너사와의 안전문화 가치 공유를 통해 상생의 안전 생태계를 조성하는 데 주력하고 있습니다.



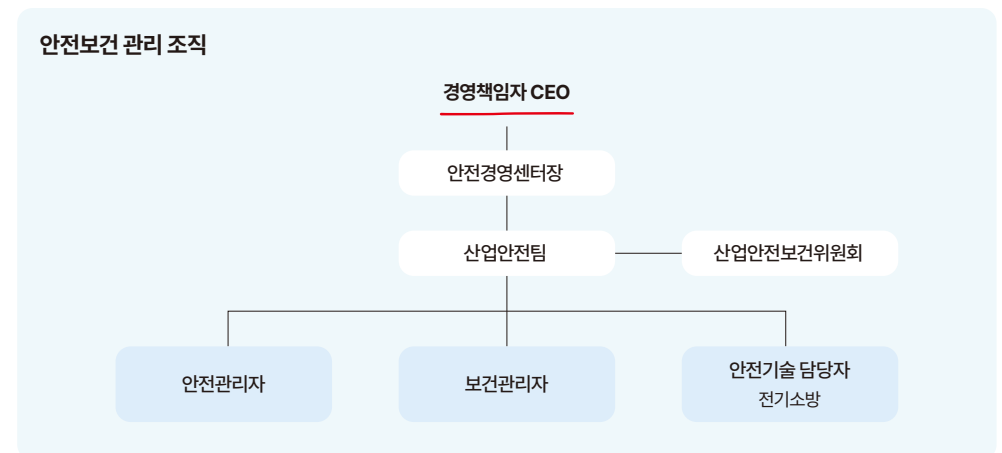
이에 대한 구체적인 실천으로 먼저 위험성 평가 및 사전 예방 활동을 통해 배달 종사자와 고객 응대 근로자를 포함한 사업장의 모든 위험 요인을 지속적으로 개선하고 있습니다. 또한 안전보건 법규 및 기타 요구사항을 철저히 준수하여 건강하고 안전한 작업 환경을 조성하는 프로세스와 지침을 확립하고, 모든 위기 상황을 예측하고 사전에 대비하여 피해를 최소화할 수 있도록 체계적인 비상사태 훈련을 통해 신속한 대응 역량을 확보하고 있습니다. 나아가 직영점과 가맹점, 파트너사 및 임직원이 함께하는 안전보건 협의와 참여를 통해 현장의 안전보건 경영을 지속적으로 실천하고 있습니다.

향후 롯데GRS는 이러한 안전보건경영방침이 단순한 선언에 그치지 않고 조직 내에 깊이 뿌리내릴 수 있도록 전 임직원 및 이해관계자를 대상으로 방침의 가치를 지속적으로 전파해 나갈 계획입니다.

안전보건관리 조직

롯데GRS는 대표이사를 경영책임자로 지정하고 산하에 안전경영센터장을 두어 전사적 안전보건 업무를 총괄하는 전문 조직 체계를 구축했습니다. 특히 실행 조직인 산업안전팀과 노사 참여 기구인 산업안전·보건위원회를 유기적으로 연계하여, 현장의 목소리가 안전 경영 의사결정에 신속하게 반영되도록 책임 있는 관리 구조를 마련했습니다.

이러한 체계 안에서 각 전담 인력은 전문적이고 세분화된 역할을 수행합니다. 우선 안전관리자는 전사 리스크 평가와 위기관리 시스템 운영, 파트너사 안전 관리 등 포괄적인 재해 예방 업무를 주도하며, 보건관리자는 유해 물질 관리와 작업 환경 개선을 통해 임직원의 실질적인 건강 증진을 책임집니다. 더불어 시설 안전 담당자는 사전 안전성 평가와 위기 대응 훈련, 화재 예방 진단 등을 실시하여 사업장 내 물리적 인프라의 안전성을 빈틈없이 관리하고 있습니다.



앞으로도 롯데GRS는 이러한 안전보건 전담 조직의 전문성을 지속적으로 고도화하여 완벽한 재해 예방 체계를 정착시킬 계획입니다. 경영진의 확고한 리더십 아래 각 담당자의 실행력을 강화하고 현장 중심의 소통을 확대하여 잠재적 위험 요소를 선제적으로 차단하겠습니다. 나아가 임직원과 가맹점, 파트너사 모두가 안심하고 근무할 수 있는 최상의 근로 환경을 유지하는 데 총력을 기울일 것입니다.

ESG FOCUS 03

안전 및 보건 관리

안전보건관리 체계

안전보건경영시스템(ISO 45001) 구축

롯데GRS는 2022년 9월 안전보건경영시스템(ISO 45001) 최초 인증을 취득한 이후, 2025년 9월 인증 갱신을 완료하였습니다.

최초 인증시에는 본사 및 19개 직영점을 대상으로 인증을 획득하였으며, 2025년 갱신 심사시에는 본사 및 전 직영점 237개에 대한 인증을 취득하였습니다.



이번 갱신심사에서는 전사 안전보건 관리 체계, 내부 점검 및 모니터링 활동, 법규 준수 여부, 개선 활동의 실행 수준 등을 종합적으로 심사를 진행하였으며, 안전보건 분야 전반에 걸친 각종 활동 및 모니터링이 체계적으로 운영되고 있어, 안전보건경영시스템이 우수하게 관리·운영되고 있음을 긍정적으로 평가받았습니다.

특히 기존 인증은 국내 인증기관을 통해 취득하였으나, 2025년에는 글로벌 인증기관을 통해 인증을 갱신함으로써 롯데GRS의 안전 시스템이 글로벌 수준에 부합함을 대외적으로 확인하였습니다.

이러한 체계적인 안전보건경영시스템의 구축에 힘입어 롯데GRS는 현장에서 실질적인 산업재해 감축 성과를 거두고 있습니다.

매년 전사적인 예방 활동과 체계적인 관리를 전개한 결과, 산업재해 발생 건수는 2023년 41건에서 2024년 31건, 2025년 30건으로 지속적인 감소 추세를 기록하며 2025년 목표를 100% 달성했습니다. 더불어 2025년 한 해 동안 전 직영점을 대상으로 위험성 평가와 점포 안전 점검을 100% 완료하여 미개선 사항을 지속적으로 독려하고 있으며, 과태료 부과 및 근로감독 등 법규 위반 사항 역시 단 한 건도 발생하지 않는 무결점(0건) 실적을 거두었습니다. 또한 100%를 기록한 온라인 안전 교육 이수율과 관련하여, 미이수 점포의 자체 교육을 완료하였으며 2026년에는 독려 및 안내 강화를 통해 이수율 100% 목표를 달성할 예정입니다.

2025년 안전보건경영 성과

구분	'25년 목표	실적	달성율	비고
산업재해율	30건(전년대비 감소)	30건	100%	-
법규준수 위반	0건	0건	100%	과태료 부과 및 근로감독 등 0건
안전교육	이수율 100%	100%	100%	미 이수자에 대하여 점포에서 자체 안전교육 시행 완료
위험성평가	시행율 100%	100%	100%	전 직영점 위험성평가 완료
점포 안전점검	점검율 100%	100%	100%	미개선사항에 대한 지속적인 개선 독려 예정

나아가 롯데GRS는 2026년 점포 중심의 위험성 평가 프로세스를 내실화하고 현장 관리자의 역량을 강화하는 데 집중할 계획입니다. 이를 위해 약 240개 전 직영점에 ISO 45001 표준 매뉴얼을 업데이트하여 배포 및 교육하고, 본사 부서별 전담 TF 구성과 연 1회 이상의 정기 내부 심사를 실시함으로써 현장의 안전보건경영 체계를 빈틈없이 고도화해 나갈 것입니다.

ESG FOCUS 03

안전 및 보건 관리

리더십 및 임직원 참여

경영진 안전점검

롯데GRS는 매일 대표이사를 비롯한 햄버거 부문, 커피 부문, KKD 부문 등 각 사업 부문의 경영진과 노동조합이 함께 참여하여 현장 안전점검을 실시하는 등 경영진 주도의 적극적인 안전 경영을 실천하고 있습니다. 점검 중 발견된 미흡한 사항이나 건의 사항을 즉각적으로 운영에 반영하여 개선함으로써 실질적인 재해 예방에 기여하고 있으며, 이러한 체계적인 활동을 바탕으로 2025년 한 해 동안 총 38회의 경영진 안전점검을 차질 없이 수행했습니다.

2025년 각 부문별 경영진 안전점검 추진

구분	컨세션	KKD	커피	햄버거	KKD 노조	경영전략	안전경영센터
점검횟수	13	8	6	5	3	2	1

현장의 안전점검은 일관되고 철저한 관리를 위해 세분화된 경영진 안전점검주간 점검표를 기준으로 진행됩니다. 사업장 내 미끄러짐 방지 조치, 화재 예방 설비 점검 등 현장에 꼭 필요한 핵심 안전 항목들을 포괄적으로 확인하고 있습니다. 이러한 명확한 기준을 바탕으로 2025년에는 각 부문장이 전국의 주요 매장을 순회하며, 작업 중 발생할 수 있는 화상 사고 예방을 꼼꼼히 지도하고 주방 덕트와 후드의 기름때를 철저히 제거하도록 조치하여 발화 위험을 사전에 차단하는 등 실질적인 위험 요인을 선제적으로 개선했습니다.

앞으로도 롯데GRS는 노사가 함께하는 경영진 현장 점검을 지속적으로 고도화하여 근로자의 목소리에 더욱 귀 기울이고 잠재적인 위험 요소까지 완벽히 차단해 나갈 계획입니다. 이를 통해 현장의 작은 문제도 놓치지 않고 개선하여 모든 직원이 언제나 안심하고 일할 수 있는 쾌적하고 안전한 점포 환경을 구축하는 데 총력을 기울이겠습니다.

000 경영진 안전점검 현장



노사 공동 산업안전보건위원회 운영

롯데GRS는 노동조합과 함께 안전보건 관련 사항을 협의하고 정보를 공유하며 근로자의 생생한 의견을 청취하여 경영에 반영하는 핵심 창구로서 노사 산업안전보건위원회를 정기적으로 운영하고 있습니다. 동 위원회에는 대표 이사와 노조 대표가 참석하여, 위원회에서 결정된 사항은 대표이사 승인을 거쳐 즉시 실행됩니다.

본 위원회 진행 시에는 사내 안전보건관리 규정의 제정 및 개정 사항부터 다방면의 안전보건 관련 이슈와 실제 사고 사례까지 투명하게 공유하여 조직 전반의 안전에 대한 경각심을 고취하고 있습니다. 더불어 전사적인 안전 캠페인을 비롯하여 월별 및 분기별 안전보건 활동 계획에 대한 심도 있는 심의와 의결을 진행하며 실효성 있는 재해 예방 체계를 구축해 나가고 있습니다. 나아가 매회 진행된 산업안전보건위원회의 상세한 논의 결과는 사내 전산시스템을 통해 전 임직원에게 신속하게 공유되어 안전 경영의 투명성과 참여도를 높이고 있습니다.

2025년 한 해 동안 총 4회 개최된 위원회에서는 시설 보수 체계 통합, 안전보건관리규정 전면 개정, 건강검진 유소견자 사후관리, 혹서기 온열질환 예방 등 다방면의 핵심 안건을 논의했습니다.

산업안전보건위원회 주요 안건

구분	개최일	안전 내용	구분	개최일	안전 내용
1분기	2025. 04. 07.	- 점포 리스크 개선, 보수 업무 개선 - 안전보건관리규정 개정 '24년 수검 유소견자 사후관리	3분기	2025. 08. 25.	- 산업재해 저감 위한 안전관리 강화 방안 - 배치전 건강진단 전산화
2분기	2025. 06. 16.	- 혹서기 온열질환 안전관리 - 전사 우수점포 시상 - KKD 제조점 상반기 작업환경측정 결과	4분기	2025. 12. 22.	'26년 안전보건 경영계획 '26년 안전보건 교육계획 - 시설안전 통합 운영

000 산업안전보건위원회 개최



롯데GRS는 향후에도 노사 공동 산업안전보건위원회를 통해 수렴된 현장의 소중한 의견을 안전보건 정책 수립의 최우선 기준으로 삼을 계획입니다. 경영진과 근로자가 하나 된 마음으로 잠재적 유해 요인을 선제적으로 발굴하고 개선해 나감으로써, 의무 이행을 넘어 모든 임직원이 매 순간 안심하고 근무할 수 있는 최상의 쾌적한 안전보건 환경을 구현하는 데 총력을 기울이겠습니다.

ESG FOCUS 03

안전 및 보건 관리

안전보건 리스크 관리 및 대응

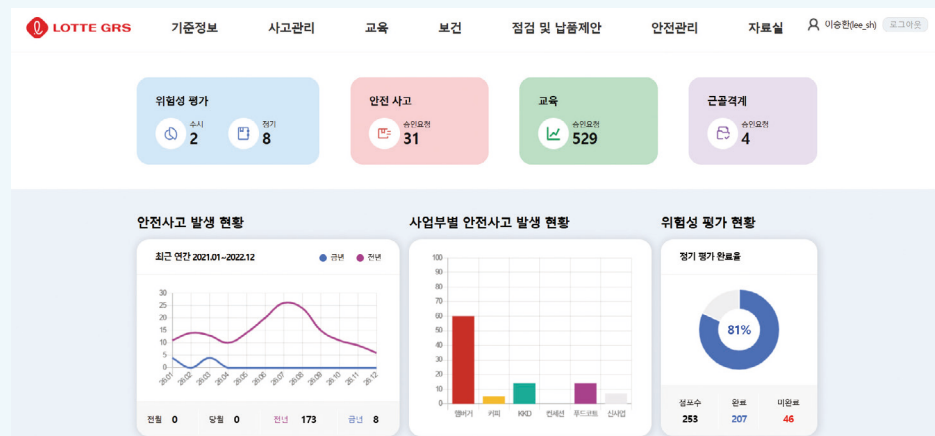
점포 안전관리 시스템 운영

롯데GRS는 안전보건교육일지, 위험성평가, 건강검진 사후관리 등 주요 안전보건 업무를 당사 자체 점포관리 어플과 안전관리시스템(E-SAFETY)을 연계하여 디지털 기반으로 관리하고 있습니다.

점포에서는 점포관리 어플을 통해 교육일지 작성 및 서명, 위험성평가 결과 입력, 건강관리 관련 자료 등록 등을 손쉽게 수행할 수 있으며, 본사 안전관리자 및 보건관리자는 E-SAFETY 시스템을 통해 각 점포의 실행 현황을 실시간으로 확인하고 필요한 피드백을 제공하고 있습니다.

이러한 시스템적 운영은 점포의 안전보건 문서 관리 편의성을 높이는 동시에 당사 안전관리 모니터링 정확도를 강화하여, 사업장 전반의 안전보건관리 수준을 한층 체계적으로 향상시키는 데 기여하고 있습니다.

점포안전관리시스템(E-SAFETY) 대시보드



점포 위험성평가 실시

롯데GRS는 근로자가 직접 참여해 유해 및 위험요인을 발굴하고 개선하는 '위험성 평가'를 자기규율 예방체계의 핵심 수단으로 삼아 매년 1회 정기적으로 실시하고 있습니다. 평가 이후 기계 기구의 신규 도입이나 산재 발생 시 수시 평가를 진행하며, 결과는 전산시스템을 통해 전 임직원에게 투명하게 공유됩니다.

이러한 원칙 아래 2025년 5월부터 현장 근무자가 주도적으로 참여하여 평가를 진행한 결과, 햄버거와 커피 브랜드를 포함한 총 240개 전 직영점의 위험성 평가를 100% 완료했습니다.

더불어 롯데GRS는 발굴된 요인 중 위험도가 높은 항목을 개선 과제로 등록해 사고 발생 위험을 선제적으로 예방하고 있습니다. 현장의 의견을 반영하여 2025년 11월 햄버거 점포 위생화의 미끄럼 방지 조치를 완료하였고, 화상 예방을 위한 방열장갑 및 팔 보호 토시 도입을 2026년 6월까지 마무리할 예정입니다. 나아가 전 근로자의 안전 의식 향상을 돕는 작업자 행동 매뉴얼을 새롭게 제정해 2026년 2월 전사 배포를 앞두고 있습니다.

위험성평가 의견 반영



점포 위생화 미끄럼 방지 조치 완료



방열장갑 및 팔 보호 토시 도입

앞으로도 롯데GRS는 안전보건 관리 수준을 높이기 위해 2026년 위험성 평가 체계를 한층 고도화할 계획입니다. 특히 평가 방법 변경에 따라 2026년 1월부터 전산 시스템 보완에 착수하여 2월 초까지 구축을 마치고, 2월 중순까지 세부 매뉴얼 작성을 완료할 것입니다. 이러한 준비를 바탕으로 3월 초중순 전사 위험성 평가를 실시하여 모든 구성원이 안심하고 일할 수 있는 완벽한 점포 환경을 조성하겠습니다.

ESG FOCUS 03

안전 및 보건 관리

안전보건 리스크 관리 및 대응

안전보건협의체 운영

롯데GRS는 관련 법령에 따라 도급사 및 수급사가 함께 참여하는 안전보건협의체를 구성하여 정기적인 협력체계를 운영하고 있습니다. 매월 안전보건협의체 회의를 개최하여 현장의 주요 위험 요인과 개선 필요 사항, 안전 조치 이행 현황 등을 투명하게 공유하고 있습니다. 특히 회의와 연계한 합동 순회점검을 실시하여 사업장 내 유해 및 위험 요인을 사전에 발굴하고 개선함으로써, 도급 관계 사업장 전체의 안전관리 수준을 한층 강화하고 상호 협력 기반의 안전보건 체계를 지속적으로 발전시키고 있습니다.

이러한 체계 아래 2025년 한 해 동안 매월 시기별 맞춤형 점검과 교육을 밀도 있게 진행하며 실질적인 현장 밀착형 개선을 이루어냈습니다. 상반기에는 신규 채용자 대상 안전 교육과 베이커리 룸 환기 시설 등 근본적인 환경 개선을 검토했으며, 6월부터 시작된 하반기에는 온열질환 5대 기본 수칙 교육 및 보냉 장구 착용을 철저히 독려했습니다. 이어 하반기에는 감정노동 근로자 건강보호 교육을 실시하는 한편, 협력업체와 함께 고온 철판 화상 위험 예방 TBM(Tool Box Meeting)을 진행하고 순회 점검 중 발견된 누수 및 누전 현상에 대해 즉각적인 보수를 완료했습니다. 또한 동절기 화재·폭발 및 미끄럼 사고 방지 교육을 실시하고, MSDS(물질안전보건자료) 기준을 철저히 준수하도록 조치하는 등 빈틈없는 현장 안전 관리를 수행했습니다.

롯데GRS는 도급사 및 수급사와의 견고한 파트너십을 바탕으로 안전보건협의체 운영을 더욱 내실화해 나갈 계획입니다. 정기적인 협의와 합동 점검을 고도화하여 현장의 작은 잠재적 위험 요소까지 선제적으로 차단하는 한편, 파트너사의 자율적인 안전 관리 역량이 향상될 수 있도록 다각적인 지원을 아끼지 않겠습니다. 이를 통해 당사 임직원뿐만 아니라 협력업체 근로자 모두가 언제나 안심하고 일할 수 있는 쾌적하고 안전한 일터를 조성하며, 상호 협력에 기반한 선진적인 안전보건 체계를 지속적으로 발전시켜 나가겠습니다.

1,2 안전보건협의체 운영 및 도급사 사업장 순회점검



점포 안전사고 감소 위한 주방자동화기기 도입

롯데GRS는 점포 임직원의 근무 환경을 개선하고 조리 과정에서 발생할 수 있는 안전사고를 선제적으로 예방하기 위해 주방 자동화 시스템을 도입하여 운영하고 있습니다. 이는 조리 시 발생하는 직접적인 신체적 위험 요인을 제거하여 점포 운영의 안전성을 높이는 데 목적이 있습니다.

주요 도입 기기로는 패티 조리 자동화 로봇인 '알파 그릴'과 튀김 작업 자동화 로봇인 '보글봇'이 있습니다. '알파 그릴'은 패티의 압착, 반전, 빼내기 등 수작업으로 진행되던 공정을 자동화하여 작업자가 고온의 그릴에 노출되는 시간을 줄이고 열기와 연기 노출을 최소화합니다. '보글봇'은 고온의 기름을 사용하는 후라이어 작업을 대체하여 기름 튀이나 바스켓 흔들림으로 인한 화상 사고 위험을 원천적으로 차단하며, 원재료의 투입부터 배출까지 로봇이 담당하여 작업자의 안전을 확보합니다.

이러한 자동화 기기 도입은 단순 안전사고 예방을 넘어 근골격계 질환 예방 및 위생 관리 측면에서도 성과를 거두고 있습니다. 반복적인 팔과 손목 사용이 요구되는 고강도 작업을 기기가 대체함으로써 임직원의 부상 가능성을 축소하였으며, 자동 세척 기능을 통해 바닥의 기름 오염을 방지하여 미끄럼 사고 리스크를 관리하고 있습니다.

현재 롯데GRS는 주요 거점 점포를 중심으로 해당 기기를 설치하여 운영 효율성을 검증하고 있습니다. 향후에도 지속적으로 주방 자동화 시스템의 성능과 안전성 데이터를 분석하여, 임직원에게 보다 안전하고 쾌적한 근무 환경을 제공하기 위한 기술 도입을 점진적으로 확대해 나갈 계획입니다.



3 그릴 자동화 '알파그릴'
4 후라이어 자동화 '보글봇'

ESG FOCUS 03

안전 및 보건 관리

안전보건 리스크 관리 및 대응

찾아가는 건강상담실 프로그램 운영

롯데GRS는 임직원의 건강 증진을 위해 관할 보건소와 협력하여 사업장으로 직접 방문해 건강 검진과 사후 관리를 제공하는 찾아가는 건강상담실 프로그램을 운영하고 있습니다.

본 프로그램은 영양사와 운동처방사 등 전문 인력이 동반하여 맞춤형 상담을 지원하며, 2023년 41명이었던 총 참여자 수가 2024년 115명, 2025년 6월부터 8월까지 총 3회에 걸쳐 진행된 프로그램에서는 200명으로 꾸준히 증가했습니다. 특히 2025년에는 당사 임직원뿐만 아니라 협력사 직원 참여자 수도 51명으로 대폭 확대되어 파트너사를 아우르는 상생의 보건 관리를 실천하고 있습니다.

2025년 참여자 대상 만족도 조사 결과 총점 4.56점을 기록하며 과거 대비 전반적인 호응도가 크게 향상되었습니다. 세부적으로는 재참여 의향이 4.84점으로 가장 높았고, 새롭게 도입된 절주 프로그램 역시 알코올 패치 및 무알코올 칵테일 체험을 통해 4.50점의 높은 만족도를 달성했습니다. 이러한 구성원들의 적극적인 참여는 사내 포스터와 포털 공지, 동료 추천 등 다양한 소통 채널을 적극적으로 활용한 결과입니다.

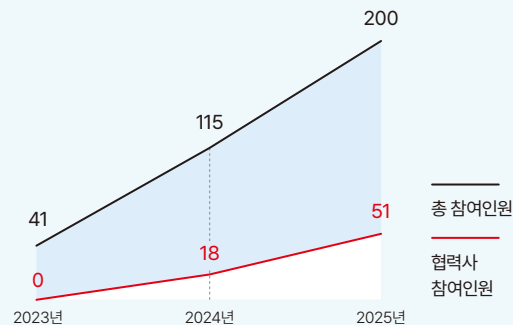
향후 롯데GRS는 참여율 제고를 위해 사내 방송 등 공지 채널을 다각화하고, 만족도가 높았던 절주 프로그램의 체험 종류를 지속 확대할 계획입니다. 더불어 2025년 검진을 통해 파악된 유소견자 300명 중 본사 34명을 대상으로 체계적인 사후 관리를 별도로 진행하여 건강한 일터 조성에 만전을 기하겠습니다.

1 찾아가는 건강상담실 운영



찾아가는 건강상담실 연도별 참여인원

(단위: 명)



안전관리 우수점포 선정

롯데GRS는 안전관리에 대한 임직원의 인식을 강화하고 현장의 자발적인 안전 활동 참여를 활성화하기 위해 매년 안전관리 우수 점포를 선정하여 포상하는 제도를 운영하고 있습니다. 이 제도는 각 점포의 자율적인 안전관리 수준을 높이고 우수 사례를 전 사업장으로 전파하여 성숙한 안전 문화를 정착시키는 데 목적이 있습니다. 특히 2025년부터는 기존의 직영점과 지점 단위의 포상에 더해 가맹점 부문을 새롭게 신설하여, 가맹본부와 가맹점이 상생하며 안전을 챙기는 포괄적인 안전 경영 체계를 확립했습니다.

우수 점포 및 지점 선정은 매년 2월부터 8월까지 7개월간의 안전 관리 수준을 다각도로 평가하여 이루어집니다. 직영점의 경우 매월 안전점검주간 실시 현황과 법정 안전보건교육 이수율 등을 종합적으로 선정합니다. 지점 부문은 소속 직영점의 안전 점검 현황과 개선 조치율, 소속 직원의 교육 이수 현황 등을 중점적으로 확인하며, 가맹점 부문은 안전점검주간 실시 여부와 더불어 후드 덕트 및 냉난방기 청소, 소방 및 전기 점검 실시 여부 등 가맹점 특성에 맞춘 실질적인 현장 관리 지표를 기준으로 공정하게 평가하고 있습니다.

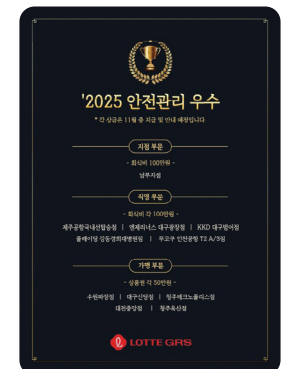
이러한 체계적이고 공정한 평가 기준을 바탕으로 2025년에는 지점, 직영점, 가맹점 각 부문별로 우수한 안전 관리 성과를 거둔 사업장을 최종 선정하여 소정의 포상을 지급했습니다. 이를 통해 현장 최일선에서 철저하게 안전 수칙을 준수하고 재해 예방에 힘쓴 구성원들의 노고를 격려하며 확실한 동기부여를 제공했습니다. 앞으로도 롯데GRS는 본 제도를 지속적으로 발전시켜 안전 경영 실천 우수 사례를 널리 공유하고, 모든 임직원이 자발적으로 참여하는 완벽한 안전 경영 문화를 전사적으로 정착시켜 나갈 것입니다.

안전관리 우수점포 선정 기준

구분 선정 기준

구분	선정 기준
직영	- 안전점검주간 실시 현황 - 안전점검 후 개선 실행여부 - 안전보건교육 이수 및 실시 기한 준수 여부 - 산업재해 발생률 - 위험성평가 실시 기한 준수 여부 - 안전관련 참여 및 관심도 등
지점	- SV(FC) 안전점검 결과 - 해당지점 점포의 안전관리 현황 - 해당지점 소속 근무자의 안전 관련 참여 및 안전보건교육 이수 여부 등
가맹	- 안전점검주간 실시 현황 - 가맹본부 안전보건교육 이수 여부 - 위험성평가 실시 여부 - 후드덕트/냉난방 청소, 소방/전기 점검 실시 여부 - 유관기관 과태료 발생 여부 등

1 안전관리 우수점포 선정 결과



ESG FOCUS 03

안전 및 보건 관리

안전 교육 및 문화조성

안전보건 교육

롯데GRS는 안전문화 정착과 현장 관리 역량 강화를 위해 2025년 3월 롯데인재개발원 오산캠퍼스에서 관리감독자 정기교육을 집체교육 형태로 실시했습니다. 본 교육은 현장에서 관리감독자 업무를 수행 중인 전 직영점 점장, 지점장, 독산 아카데미 파일럿숍 담당자, 물류센터 담당자 등 총 267명을 대상으로 총 4차수에 걸쳐 심도 있게 운영되었습니다. 이를 통해 현장 관리자들의 안전보건 책임 의식을 고취하고, 점포 단위의 자율적인 안전관리 체계를 확고히 다지는 기반을 마련했습니다.

해당 교육 프로그램은 총 2일 과정으로 구성되어 현장 중심의 이론과 실습을 유기적으로 병행했습니다. 1일 차 교육에서는 산업재해 예방을 위한 관리감독자의 직무와 역할에 대한 교육을 시작으로, 심폐소생술(CPR)을 포함한 현장 맞춤형 응급조치 실습, 근골격계 질환 예방 및 관리, 감정노동 예방 등 실질적인 위기 대응 능력을 기르는 데 집중했습니다. 이어 2일 차에는 위험성 평가의 개요와 관련 정책 방향을 체계적으로 학습한 뒤, 실제 현장 상황을 반영한 위험성 평가 실습을 두 차례에 걸쳐 집중적으로 진행하여 관리자들의 실무 위험 발굴 및 개선 역량을 대폭 강화했습니다.

그 외 법정 의무교육으로 진행되는 산업안전보건교육은 법에서 정한 반기별 1회보다 교육횟수를 확대하여 분기별 1회 온라인으로 진행함으로써, 보다 많은 임직원이 교육에 참여할 수 있도록 하고 있습니다.

앞으로도 롯데GRS는 이와 같은 체계적인 안전보건 교육을 지속적으로 운영하여 사내 안전문화를 성공적으로 확산시키고, 현장 중심의 선제적인 산업재해 예방 활동을 한층 더 강화해 나갈 계획입니다.

관리감독자 정기교육(집체교육) 주요 내용

구분	선정 기준	구분	선정 기준
1일차	- 관리감독자의 직무와 역할 - 현장에 맞는 응급조치(심폐소생술 등) - 근골격계질환 예방 및 관리	2일차	- 위험성평가 개요 및 정책방향 - 위험성평가 실습



1 2 관리감독자 정기교육(집체교육) 교육 현장

안전보건 포스터 월간 배포

롯데GRS는 직영점 및 가맹점의 산업재해 예방과 구성원들의 체계적인 건강 관리를 위해 매월 다양한 주제를 선정한 안전보건 포스터를 제작하여 배포하고 있습니다. 이는 구성원들이 일상에서 직관적인 이미지 형태의 안전 메시지를 자주 접하게 하여 자연스럽게 안전 의식을 높이고, 현장에서 자발적인 예방 행동을 즉각적으로 실천할 수 있도록 지원하기 위함입니다.

여름철 폭염에 대비한 온열질환과 겨울철 한랭질환 예방 등 계절별 건강 위해 요인은 물론, 미끄러짐과 화상 및 베임 등 점포에서 발생하기 쉬운 3대 재해 예방, 근골격계 질환 스트레칭, 올바른 보호구 착용법 등 현장 특성을 면밀히 반영한 맞춤형 정보를 폭넓게 제공하고 있습니다.

이러한 포스터는 점포 곳곳에 부착되어 근로자들이 잠재적인 위험 요인을 사전에 인지하고 철저히 대비할 수 있도록 돕는 실질적인 가이드라인 역할을 수행하고 있습니다.

나아가 롯데GRS는 이러한 안전보건 콘텐츠를 직영점과 가맹점에 동일하게 제공하여 모든 사업장이 공통된 기준 아래 일관된 위기 대응 체계를 유지할 수 있도록 지원하고 있습니다. 특히 안전관리 인프라가 상대적으로 부족할 수 있는 가맹점의 자율적인 현장 안전 활동을 적극적으로 돕는 상생의 보건 관리를 실천하여 그 의미를 더하고 있습니다.

앞으로도 롯데GRS는 현장 중심의 실효성 있는 콘텐츠를 지속적으로 개발하고 전파함으로써, 작업 현장의 질한 및 사고 발생 위험을 최소화하고 모든 임직원이 안심할 수 있는 완벽한 안전 경영 문화를 전사적으로 정착시켜 나갈 것입니다.

ESG FOCUS 03

안전 및 보건 관리

임직원 건강관리 포스터 제작·배포



안전 교육 및 문화조성

노사 안전보건 선포식

롯데GRS는 2025년 8월 25일 서울 송파구 삼전동 사옥에서 안전을 최우선 가치로 삼는 기업 문화를 확립하기 위해 '노사 안전보건 선포식'을 개최했습니다. 이날 행사에는 주요 경영진과 노동조합 위원장, 각 부문장 및 노사 관계자들이 참석하여 노사가 한마음으로 무사고 및 무재해 일터를 조성하겠다는 강력한 의지를 다졌습니다. 선포식에서는 롯데그룹 및 당사의 상반기 산업재해 발생 현황과 향후 감축 계획을 투명하게 공유했으며, '안전을 최우선 가치로 인식한다'는 내용의 노사 공동 선언문을 낭독하며 전사적인 안전 경영 실천을 결의했습니다.

특히 롯데GRS는 실질적인 산업재해 저감을 위해 5대 안전관리 과제를 수립하여 본격적인 시행에 돌입했습니다. 구체적으로는 공사현장 안전관리 강화, 경영진의 안전활동 증대, 반복 사고 및 심리적 질환 근절, 글로벌 사업장 안전관리 강화, 그리고 도급사 안전관리 강화 등 사업장 전반을 아우르는 고강도 예방 대책을 추진해 나갈 계획입니다. 나아가 선포식 다음 날인 26일에는 임직원들의 일상적인 안전의식을 제고하기 위해 출근길 안전보건 알람 캠페인을 전개하며 사내 안전 문화 정착에 힘썼습니다.

이날 행사에서는 "산재 예방을 위해 무엇보다 현장에서 근무하는 구성원의 안전의식 제고와 철저한 안전수칙 준수가 중요하다"는 깊은 공감대 아래, 회사와 근로자가 협력하는 능동적인 예방 활동의 중요성이 거듭 강조되었습니다. 앞으로도 롯데GRS는 이번 선포식을 기점으로 모든 경영 활동의 기반에 안전을 최우선으로 두고, 구성원과 파트너사 모두가 매 순간 안심하고 일할 수 있는 완벽한 근로 환경을 구축하는 데 전사적인 역량을 집중할 것입니다.



● 노사 공동 안전보건 선포식

ESG FOCUS 04

에너지효율화 및 온실가스 감축

온도주의 캠페인 “1°C 미라클 챌린지”

롯데GRS는 에너지 절약을 통한 탄소 저감과 지속가능경영 이미지 제고를 위해 한국에너지공단(산업통상자원부 산하기관)과 협업하여 ‘온도주의’ 캠페인을 추진하고 있습니다.

본 캠페인은 하절기 실내 온도 26°C 유지 또는 설정 온도 1°C 올리기 등 실질적인 에너지 절약 실천을 목적으로 하며, 민관 협업을 통해 탄소 중립 문화를 확산하는 데 중점을 두고 있습니다.

캠페인의 확산을 위해 롯데리아, 엔제리너스, 크리스피크림 도넛 등 자사 브랜드의 점점을 적극 활용하였습니다. 각 브랜드의 포재(포테이토 포장재, 컵 슬리브 등)에 캠페인 참여 QR코드를 삽입하여 고객의 접근성을 높였으며, 전 점포와 본사에 캠페인송을 송출하여 인지도를 제고하였습니다. 또한 CRM 시스템을 활용하여 약 1만명의 단골 고객 대상으로 MMS 메시지를 발송하고, SNS에 해당 캠페인 내용을 게시하는 등 다각적인 홍보 활동을 전개하였습니다.

2025년 기준 캠페인 운영 결과, 동참 서명 캠페인에는 총 7,536명의 고객이 참여하였으며, 댄스 챌린지에는 62명이 참여하는 성과를 거두었습니다.

특히 시즌 1 대비 시즌 2에서는 프로그램 콘셉트를 ‘인증샷’ 방식에서 ‘에너지 절약 동참 서명’으로 전환하여 참여 장벽을 낮추었습니다. 그 결과, 시즌 1(861명) 대비 참여 인원이 약 8.8배 증가한 7,598명을 기록하며 대외적인 관심을 이끌어냈습니다.

롯데GRS는 임직원 대상 설문조사를 통해 도출된 영상 촬영의 부담감 등 개선 필요 사항을 차기 캠페인에 반영할 예정이며, 앞으로도 고객 및 임직원이 생활 속에서 탄소 저감에 기여할 수 있는 환경 경영 활동을 지속해 나갈 계획입니다.

1 온도주의 캠페인 “1°C 미라클 챌린지” 포스터



“에너지의 날” 캠페인

롯데GRS는 국가적 에너지 절약 문화 확산에 동참하고 온실가스 감축을 실천하기 위해 매년 8월 22일 시행되는 ‘에너지의 날’ 캠페인에 참여하고 있습니다.

에너지의 날은 2003년 역대 최대 전력 소비를 기록한 날을 계기로 에너지의 소중함을 알리고 절약을 독려하기 위해 제정되었으며, 당사는 산업통상자원부와 에너지시민연대가 주관하는 전국 단위의 민관 협력 전력 절감 활동에 적극 협조하고 있습니다.

2025년 8월 22일 진행된 제22회 에너지의 날 캠페인에서 롯데GRS는 전국 롯데리아, 엔제리너스, 크리스피크림 도넛 점포를 대상으로 에너지 효율화 조치를 시행하였습니다. 하절기 전력 피크 시간대인 오후 2시부터 3시까지 한 시간 동안 실내 온도를 26°C로 설정하여 냉방 기기 사용량을 조절하였으며, 야간 시간대인 오후 9시부터 9시 5분까지는 매장 간판 및 조명 일부를 소등하는 ‘5분간 불끄기’ 활동을 전개하였습니다.

캠페인의 목적과 취지를 고객에게 전달하기 위해 전 점포에서는 오후 9시 정각에 안내 방송을 송출하였습니다. 이를 통해 기후 위기 대응을 위한 작은 실천이 탄소 중립과 안정적인 전력 공급에 기여함을 안내하고 고객의 양해와 동참을 구하였습니다.

롯데GRS는 앞으로도 정부 및 시민사회와 연계한 에너지 절감 캠페인에 지속적으로 참여함으로써 비즈니스 운영 과정에서 발생하는 환경 영향을 최소화하고 기업의 사회적 책임을 이행할 계획입니다.



제22회 에너지의 날 캠페인 참여

ESG FOCUS 04

에너지효율화 및 온실가스 감축

지능형 운영관리 플랫폼 도입

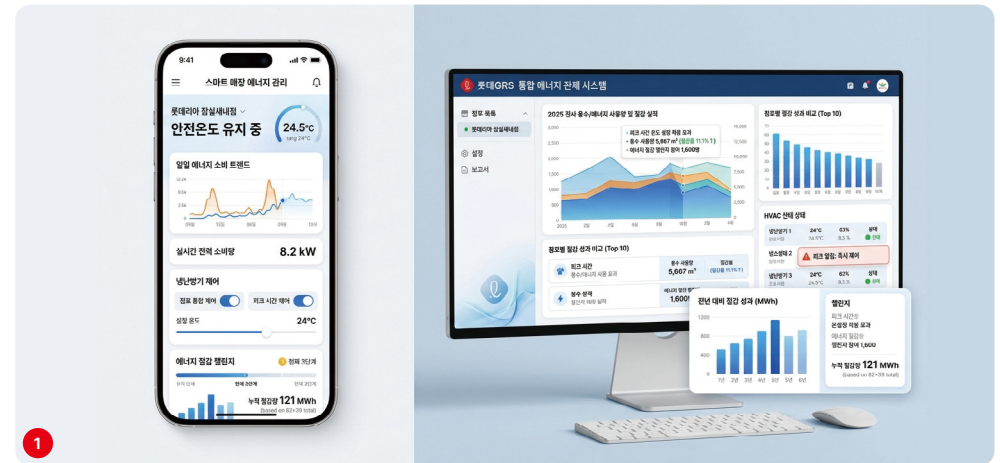
롯데GRS는 기후 위기 대응과 탄소 중립 실천을 위해 IT 기술을 접목한 지능형 운영관리 플랫폼을 도입하여 매장 내 에너지 소비 구조를 획기적으로 개선하고 있습니다. 롯데리아 주요 직영점을 대상으로 실시한 이번 프로젝트는 데이터 기반의 정밀한 제어를 통해 실질적인 에너지 절감 성과를 증명하였습니다.

먼저, AI 기반 매장 온도 자동 조절 시스템을 활용한 스마트 냉난방 체계를 도입하여 매장 내 에너지 소비를 효율적으로 관리하고 있습니다. 우선적으로 16개 직영점을 대상으로 2024년 12월부터 2025년 8월까지 동절기와 하절기 테스트를 진행한 결과, 시스템 도입 전 대비 에너지 사용량을 6.5% 절감하는 실질적인 성과를 거두었습니다. 롯데GRS는 이러한 성과를 바탕으로 향후 간절기 추가 테스트를 진행하여 시스템의 정밀도를 더욱 높일 예정이며, 전사 직영 77개 점포에 순차적으로 도입을 확대하여 지속가능한 에너지 관리 역량을 강화해 나갈 계획입니다.

이와 함께 냉동창고에 도입된 AI 기반 스마트 제상 시스템은 불필요한 전력 낭비를 방지하는 핵심적인 역할을 수행합니다. 2025년 4월부터 8월까지 4개 직영점에서 테스트를 운영한 결과, 기존 방식 대비 제상 에너지 소비를 무려 91.7% 절감하며 에너지 효율을 극대화하였습니다. 이러한 성과를 바탕으로 신규 및 개보수 점포에 스마트 쿨드룸 구축을 검토 중이며, 이는 장기적으로 매장 내 냉동 시설의 에너지 자립도를 높이는 데 기여할 것입니다.

또한 롯데GRS는 매장의 실제 에너지 소비 패턴을 정밀하게 분석하여 전력 운영의 최적화를 실천하고 있습니다. 직영 16개점을 대상으로 전력 사용량을 실시간 모니터링하여 적정 기본전력을 운영한 결과, 에너지 운영 효율을 28.6% 개선하는 성과를 도출하였습니다. 향후 이를 신규 점포와 컨세션 사업부로 확대 적용하여 에너지 낭비 요소를 사전에 차단하고, 데이터 중심의 스마트한 전력 관리 체계를 전사적으로 정착시킬 예정입니다.

마지막으로 배출물 관리 영역에서도 지능형 플랫폼을 통한 자원 순환 효율화를 실천하고 있습니다. 15개 직영점의 음식물 쓰레기 처리 프로세스를 일원화하여 관리한 결과, 처리 효율이 기존 대비 10.7% 향상됨을 확인하였으며, 향후 직영점에 대한 추가 확대를 추진하여 폐기물 처리 과정에서 발생하는 탄소 발자국을 줄이고, 가맹점에도 이러한 효율화 모델을 확산하여 공급망 전체의 친환경 운영 관리를 지원하고자 합니다.



1



2

1 스마트 냉난방 시스템

2 스마트 제상 시스템



ESG FOCUS 04

준법·윤리경영체계 강화

준법·윤리경영 체계

준법·윤리경영 체계

롯데GRS는 투명하고 정직한 경영을 지속가능한 성장의 근간으로 삼아, 기업의 가치와 신뢰를 높이기 위해 '윤리 및 준법 경영 체계'를 구축하여 운영하고 있습니다.

윤리경영 측면에서는 정책 수립, 전사적 교육 및 캠페인을 통해 조직 내 윤리 문화를 조성하고 있으며, 제보 채널 운영과 정기적인 내부 감사를 통해 관리 체계의 전문성을 고도화하고 있습니다. 이를 통해 비윤리적 행위를 선제적으로 예방하고 투명한 경영 환경을 구축하고 있습니다.

준법경영에 있어서는 '지속적인 준법 전략 실현'을 목표로 전담 조직을 가동하고 있습니다. 경영 활동 전반의 리스크 평가를 통해 구체적인 목표를 수립하고, 실행 과정에 대한 내부 심사와 상시 모니터링을 병행하여 법 위반 리스크를 철저히 관리합니다.



롯데GRS는 이러한 유기적인 윤리·준법 시스템을 바탕으로 법규 준수 그 이상의 가치를 실현하며 이해관계자로부터 신뢰받는 기업 문화를 확립해 나갈 것입니다.

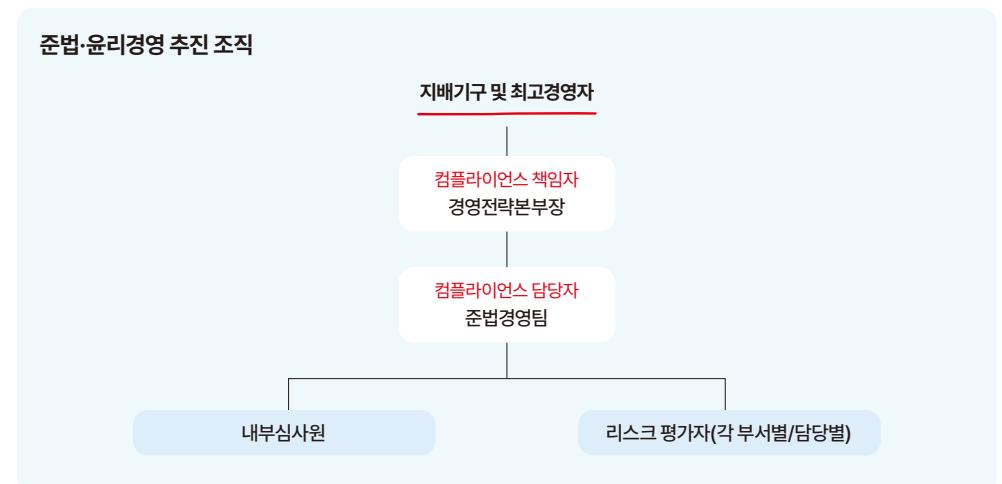
준법·윤리경영 추진 조직

롯데GRS는 준법 및 윤리경영의 효율적인 이행을 위해 지배기구 및 최고경영자 산하에 전담 조직 체계를 구축하여 운영하고 있습니다.

당사의 준법 경영 조직은 경영전략본부장을 '컴플라이언스 책임자'로 선임하여 준법 시스템 전반에 대한 감독 권한을 부여하고 있습니다. 컴플라이언스 책임자는 경영진 및 이사회에 준법 관련 조언과 지침을 제공하며, 실무 조직인 준법경영팀을 통해 전사적인 컴플라이언스 리스크를 관리합니다.

실무 운영은 전문성에 따라 준법경영팀과 경영개선팀으로 이원화되어 수행됩니다. 준법경영팀은 컴플라이언스 관리 및 교육, 소송 업무, 공시 및 보고 자료 작성, 지식재산권 관리 등 법무 전반의 업무를 담당합니다. 윤리경영 및 내부 통제를 담당하는 경영개선팀은 일반 및 특별 감사 등 내부 감사 업무와 운영 효과성 모니터링을 실시합니다. 윤리경영 관련 규정을 관리하고 임직원 대상의 기업 윤리 및 직장 내 괴롭힘 예방 교육을 시행하며, 신문고 채널 운영 및 제보 사건에 대한 조사와 개선 방안 도출을 담당합니다.

이와 함께 현장 접점의 리스크 관리를 위해 각 부서 및 담당별로 '리스크 평가자'와 '내부 심사원'을 배치하고 있습니다. 이들은 실무 현장에서 발생 가능한 리스크를 식별하고 내부 심사를 지원함으로써, 본사 전담 조직과 현장 간의 유기적인 준법·윤리경영 체계를 완성하고 있습니다.



ESG FOCUS 04

준법·윤리경영체계 강화

준법·윤리경영 활동

경영진 준법·윤리교육

롯데GRS는 사내 준법 문화 확산과 법적 리스크 최소화를 위해 경영진을 대상으로 한 정기 준법 교육을 실시하고 있습니다. 이러한 경영진 대상 준법·윤리교육은 최근 업계 현안과 규제 동향을 공유하여 경영 의사결정 과정에서의 법규 준수 체계를 강화하는 데 목적이 있습니다.

2025년 2월 28일 본사 대회의실에서 진행된 교육에는 대표이사를 비롯하여 FC사업본부, 경영전략, ESG, 글로벌, 구매전략 등 전 부문의 부문장급 임원 15명이 전원 참석하였습니다. 교육 프로그램은 대표이사의 준법 강의를 시작으로, 외부 법률 전문가를 통한 가맹사업법 관련 주요 현안 설명 및 질의응답 순으로 진행되었습니다.

교육의 핵심 주제는 최근 업계의 주요 쟁점인 차액가맹금 소송 이슈와 공정거래위원회의 규제 동향이었습니다. 가맹사업법상 발생할 수 있는 법적 리스크를 구체적인 사례를 통해 분석함으로써 실무 현장에서의 법 위반 가능성을 차단하고, 파트너사와의 공정거래 질서 확립을 위한 세부 지침을 검토하였습니다.

롯데GRS는 이와 같은 경영진 대상 전문 교육을 통해 사내 컴플라이언스 기준을 공고히 하고, 비즈니스 전반의 투명성을 제고하는 관리 체계를 유지하고 있습니다.

경영진 대상 준법·윤리교육

교육 일자	2025. 02. 28
교육 대상	대표이사 포함 전 부문장 총 15인
교육 내용	차액가맹금 이슈, 가맹사업 이슈 및 동향



● 경영진 대상 준법·윤리교육

직원 준법·윤리교육

롯데GRS는 임직원의 직무별 특성에 따른 법적 리스크를 선제적으로 관리하고 사내 준법 문화를 확립하기 위해 부서별 맞춤형 준법 교육 및 현장 관리자 대상 윤리 교육을 시행하고 있습니다.

부서별 맞춤형 교육은 실무 현장에서 직면할 수 있는 주요 법령과 규제 동향을 중심으로 구성되었습니다.

2025년 2월에는 본부 전부서를 대상으로 최신 개인정보보호 이슈 및 규제기관 동향을 공유하여 개인정보 보호와 관련한 직무별 법적 대응 역량을 강화하였으며, 4월에는 가맹 사업과 직접적인 연관이 있는 H/C/K 사업팀, 점포개발 부문, 구매팀을 대상으로 필수품목 규제 이슈 및 공정거래위원회 가이드라인 해설 교육을 실시하였습니다.

현장 운영의 핵심 인력인 점포 관리자(SC·OC)를 대상으로는 '역량 강화 교육'의 일환으로 심도 있는 윤리 경영 교육을 진행하였습니다. 본 교육에서는 윤리 경영의 4대 책임(경제적·법적·윤리적·재량적 책임)을 정의하고, 직무 수행 과정에서 발생할 수 있는 도덕적 해이(Moral Hazard)의 구체적인 유형을 사례 중심으로 다룬 후 준법 실천을 위한 구체적인 행동 지침을 전파하였습니다.

롯데GRS는 교육과 더불어 감시 및 제재 시스템을 강화하고 정보의 투명성을 높임으로써, 현장 접점부터 본사에 이르기까지 전사적인 윤리 의식을 강화하고 신뢰 기반의 경영 환경을 유지하고 있습니다.

직원 대상 준법·윤리교육 추진 내용

교육 대상	본부 전부서	H/C/K 사업팀, 점포개발 부문, 구매팀	점포관리자, SC, OC
교육 일자	2025. 02. 05.	2025. 04. 10	2025 연중 총 33회
교육 내용	- 최신 개인정보보호 관련 이슈 소개 - 규제기관 동향 소개 등 실무 안내	- 필수품목 구입강제 제재 주요 사례 - 공정위 가이드라인 해설 및 안내	- 윤리경영 체계 및 원칙 정립 - 부정행위 예방 및 실천 지침 공유



● 직원 대상 준법·윤리교육

ESG FOCUS 04

준법·윤리경영체계 강화

준법·윤리경영 활동

임직원 준법경영 실천 서약

롯데GRS는 전사적인 준법 의식을 고취하고 법규 준수 문화를 정착시키기 위해 임직원 준법 서약 제도를 운영하고 있습니다.

신규 입사자를 대상으로 징구하는 준법경영 실천 서약은 조직 구성원으로서 갖추어야 할 기초적인 준법 가이드라인과 윤리적 태도를 강조합니다. 서약 내용은 대한민국 형법 및 부패방지 관련 법령 준수와 더불어, 해외 부패방지 관련 법규(FCPA, UK Bribery Act)에 대한 인지 및 준수 의무를 포함하고 있습니다. 또한 근로시간 엄수, 직무상 기밀 유지, 회사 자산의 사적 사용 금지, 동료 간 인격 존중 등 기업 내부 규범의 성실한 이행에 중점을 둡니다. 매년 전 임직원을 대상으로 시행하는 준법서약은 보다 실무적이고 구체적인 법규 준수 사항을 다룹니다. 특히 외식 프랜차이즈 비즈니스의 핵심인 가맹사업거래의 공정화에 관한 법률을 비롯하여 독점규제 및 공정거래에 관한 법률, 하도급거래 공정화에 관한 법률 등 공정거래위원회 소관 법령의 준수 의무를 명시하고 있습니다. 또한 본인 또는 타인의 법규 위반 사실을 목격하거나 인지했을 경우 준법경영팀 및 경영개선팀에 즉시 보고해야 하는 신고 의무를 서약 항목에 포함하여 조직 내 자정 기능을 강화하고 있습니다.

이러한 정기적인 서약 절차를 통해 롯데GRS는 모든 임직원이 준법경영을 생활화하도록 독려하고 있습니다. 2025년 기준, 전 임직원을 대상으로 한 준법서약 제출률은 94%를 기록하며 높은 수준의 준법 실천 의지를 유지하고 있습니다.

롯데GRS는 앞으로도 서약 제도를 지속 운영하여 비즈니스 전 과정에서 투명하고 공정한 경영 환경을 구축해 나갈 계획입니다.

신규 입사자 준법경영 실천 서약

글로벌 반부패 기준



조직 질서



직무 윤리 및 기본 소양

전직원 준법 서약

공정거래 관련법 준수



보고 및 신고 의무



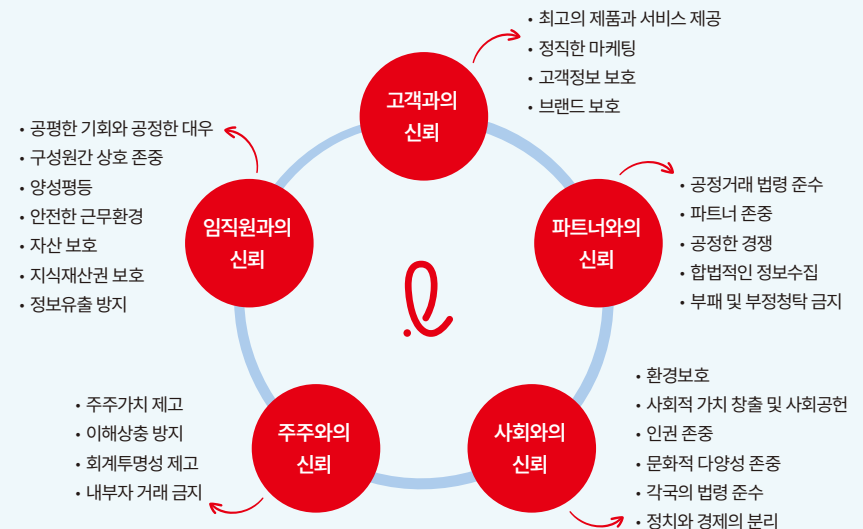
준법 실천 의지

롯데인의 행동강령

롯데GRS는 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. 본 강령은 공정거래 법령 준수와 고객 정보 보호를 통한 대외적 신뢰 구축은 물론, 회계 투명성 확보와 상호 존중의 조직문화 조성을 위한 구체적인 실천 지침을 포괄합니다. 또한 환경 보호, 인권 존중, 글로벌 규범 준수 등 사회적 가치 창출을 명시함으로써 비즈니스 전 과정에서 윤리적 경영 기반을 공고히 하고 이해관계자와 함께 성장하는 투명한 경영 환경을 구축하고 있습니다.

롯데인의 행동강령



ESG FOCUS 04

준법·윤리경영체계 강화

준법·윤리경영 활동

준법·윤리 모니터링

롯데GRS는 비즈니스 전 과정의 법적 리스크 관리와 투명성 제고를 위해 상시 모니터링 체계를 운영하고 있습니다. 가맹사업법 개정 사항을 반영한 컴플라이언스 오딧(Compliance Audit)을 통해 계약 시스템 및 업무 프로세스 내 리스크 요인을 선제적으로 도출하였으며, 이를 바탕으로 표준계약서 제·개정 추진 및 AI 기술 기반의 모니터링 고도화를 계획하고 있습니다.

또한, 2024년 집행된 기부금 16건 및 푸드뱅크 기부 식품 444건에 대한 전수 모니터링을 실시하여 집행 절차의 적정성을 검증하였습니다. 점검 과정에서 기부 성격에 부합하지 않는 사례 1건을 식별하여 회계 처리를 교정하는 등 기부 활동의 투명성을 확보하였습니다.

글로벌 사업장의 경우 법인별 리스크 등급(Risk Tier)에 따른 업무 프로세스 실사를 병행하고 있습니다. 베트남 법인 등 주요 거점의 실사 결과를 바탕으로 현지 법령에 부합하는 부서별 규정 보완과 전담 조직 지정을 추진하여 해외 자회사의 리스크 관리 체계를 본사 수준으로 상향 평준화해 나가고 있습니다.

준법·윤리 모니터링 활동

구분	내용	점검 결과
가맹사업법 자율준수	외부전문가 협업 가맹계약서 및 정보공개서 정밀 진단 Audit	• 부문별 표준계약서 제·개정 추진
기부 집행 및 절차	기부금 및 푸드뱅크 집행 절차 전수점검	• 전 건 집행절차 적정성 확인 • 미부합 사례 1건 식별 및 회계 처리 교정
글로벌 컴플라이언스	해외법인 리스크 등급 설정 및 전 부문 업무 실사 병행	• 베트남 법인 등 현지 규정 정비 • 해외법인 전담 조직 및 담당자 지정

1 글로벌 컴플라이언스 점검



준법·윤리 캠페인

롯데GRS는 투명한 경영 환경 조성 및 법적 리스크 예방을 위해 체계적인 준법경영 캠페인을 운영하고 있습니다. 매년 설과 추석 등 명절을 앞두고 최고경영자(CEO) 명의의 서신을 임직원 및 파트너사에 발송하여 금품, 향응, 편의 수수 금지 등 무관용 원칙을 대내외에 공표하며 공정한 거래 질서 확립에 앞장서고 있습니다.

캠페인의 실효성을 높이기 위해 상시 제보 및 신고 시스템도 구축하였습니다. 부당한 이득을 요구하거나 제공받는 행위를 목격할 경우, 경영개선팀 전용 유선 채널과 홈페이지, QR 코드를 활용한 'GRS 신문고'를 통해 즉시 신고할 수 있도록 하여 윤리 경영의 실행력을 강화하고 있습니다.

3·4 '명절선물 안주고 안받기' 캠페인



신문고 운영

롯데GRS는 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.

신문고는 내부 임직원, 고객, 주주 및 협력회사 관계자들이 경험하거나 알고 있는 비윤리적 행위, 부정, 부조리 등을 제보할 수 있는 익명 채널로서, 제보된 내용은 불공정한 업무 처리, 부조리, 부당한 요구 및 기타 비위 행위 등을 포함하며, 제보자의 신분과 제보 내용은 철저히 비공개로 보호되어 안심하고 신고할 수 있습니다.

2025년에는 총 4건의 접수가 있었으며 조사를 통해 2건이 조사 대상으로 성립되어 정해진 절차에 맞게 처리 완료되었습니다.

ESG Performances

Environmental	50
Social	54
Governance	82



ESG Management

Environmental



- 51 폐기물 선순환 확대
- 53 환경영향 관리



Environmental

폐기물 선순환 확대

폐기물 선순환 확대 체계

롯데GRS는 자원 순환의 효율성을 높이고 폐기물 발생량을 선제적으로 관리하기 위해 점포의 입고부터 폐기물 배출까지의 전 과정을 데이터로 관리하는 전산 시스템을 구축하여 운영하고 있습니다.

당사는 SAP 시스템을 통해 각 점포별 자재 입고 등록량을 실시간으로 모니터링하며, 이를 환경분담금 및 폐기물 산출 시스템과 연동하여 폐기 또는 재활용되는 자재의 사용량을 정밀하게 추적하고 있습니다. 이러한 데이터 기반 관리 체계는 막연한 추측이 아닌 정확한 수치에 근거하여 폐기물 발생 원인을 분석하고, 실질적인 저감 대책을 수립하는 기초 자료로 활용됩니다.

점포 배출량 현황
(단위: 톤)

연도	점포	폐기물 발생량	재활용량	순배출량	비율
2020.12.31	1	100.00	50.00	50.00	50.00%
2021.12.31	1	100.00	50.00	50.00	50.00%
2022.12.31	1	100.00	50.00	50.00	50.00%
2023.12.31	1	100.00	50.00	50.00	50.00%
2024.12.31	1	100.00	50.00	50.00	50.00%
2025.12.31	1	100.00	50.00	50.00	50.00%

환경분담금 산출

연도	점포	폐기물 발생량	재활용량	순배출량	비율
2020.12.31	1	100.00	50.00	50.00	50.00%
2021.12.31	1	100.00	50.00	50.00	50.00%
2022.12.31	1	100.00	50.00	50.00	50.00%
2023.12.31	1	100.00	50.00	50.00	50.00%
2024.12.31	1	100.00	50.00	50.00	50.00%
2025.12.31	1	100.00	50.00	50.00	50.00%

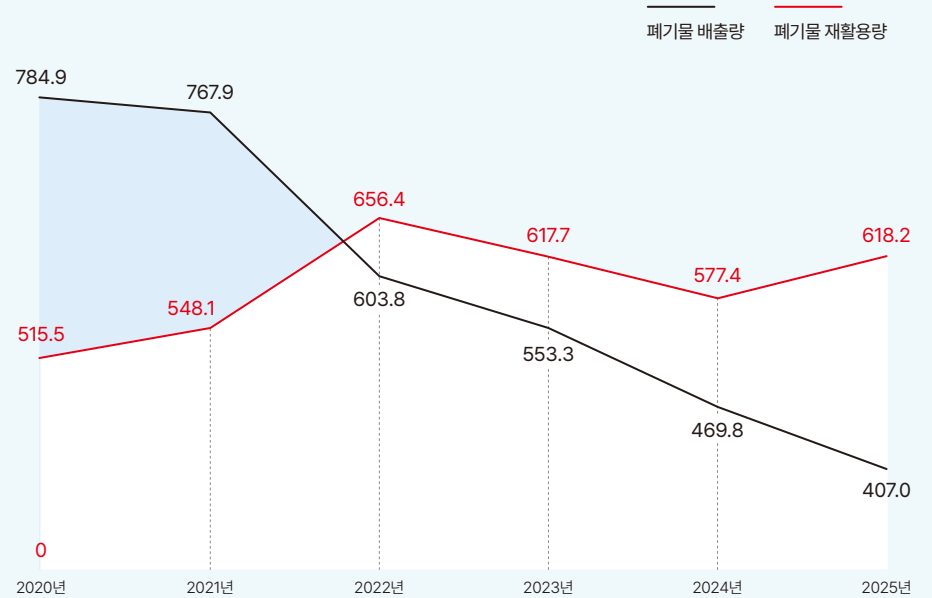
이와 같은 체계적인 데이터 관리의 결과, 롯데GRS의 폐기물 배출량은 최근 6년간 지속적인 감소세를 기록하고 있습니다. 2020년 784.9톤이었던 폐기물 발생량은 2025년 407.0톤으로 감소하며 약 48%의 실질적 저감 성과를 거두었으며, 6년 평균 12.1%의 절감률을 유지하며 폐기물 발생을 성공적으로 억제하고 있습니다.

또한 2020년 515.5톤이었던 재활용량은 2025년 618.2톤으로 집계되어 연평균 4.1%의 증가율을 보이고 있습니다. 이는 폐기물로 배출되던 자재를 재활용 자원으로 전환하려는 롯데GRS의 적극적인 노력이 반영된 결과입니다.

롯데GRS는 앞으로도 입고부터 폐기까지 전 생애주기별 데이터 모니터링을 강화하여 불필요한 자원 낭비를 줄이고 탄소 배출 저감에 기여할 계획입니다.

연도별 폐기물 배출량 및 폐기물 재활용량

(단위: 톤)(재활용분담금 납부액 기준)



- 1 점포별 자재 입고량 조회 시스템
- 2 연단위 폐기물 및 재활용 자재사용량 조회 시스템

Environmental

폐기물 선순환 확대

일회용품 및 플라스틱 폐기물 저감

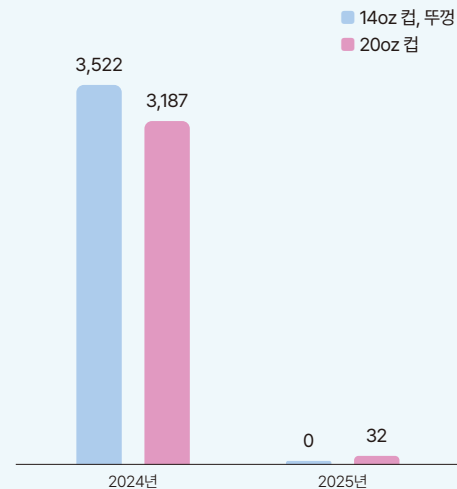
롯데GRS는 점포 운영 과정에서 발생하는 폐기물을 최소화하고 자원 순환을 활성화하기 위해 포장재 개선 및 디지털 기술을 활용한 저감 활동을 전개하고 있습니다. 특히 플라스틱 사용량 감축을 위해 제품별 포트폴리오 관리 (PPM, Product Portfolio Management) 결과를 바탕으로 자재 통합 및 용기 구조 개선을 추진하고 있습니다. 포장재 관리 효율화의 일환으로 2024년 10월부터 기존 아이스 드링크류에 사용되던 두 가지 규격의 플라스틱 컵을 종이컵으로 전면 교체하였습니다. 이에 따라 2023년 4,293건이었던 14oz 플라스틱 컵과 뚜껑의 출고량은 2024년 3,522건으로 감소한 후 2025년에는 전량 교체되었으며, 20oz 플라스틱 컵 역시 2023년 3,492건, 2024년 3,187건에서 2025년 32건으로 대폭 축소되었습니다.

플라스틱컵 → 종이컵 대체



연도별 플라스틱 컵·뚜껑 출고량

(단위 : ton)

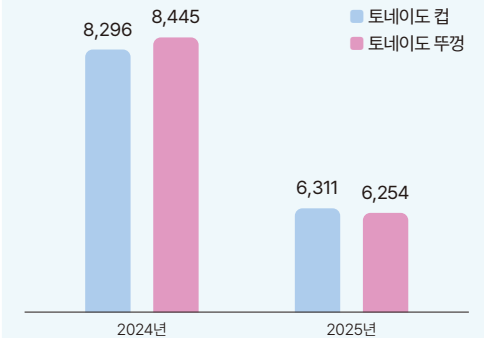


분리형 → 일체형 토네이도 용기 대체



연도별 토네이도 종이컵·플라스틱 뚜껑 출고량

(단위 : ton)



1, 2 NFC 태그 및 무인 POS

3 전자영수증

물리적 자원 절약과 고객 편의성 제고를 위해 전자영수증 도입도 확대하고 있습니다. 롯데GRS는 종이 및 잉크 소비를 줄이기 위해 별도의 앱 설치나 로그인 없이도 주문 완료 후 휴대폰을 NFC 태그에 터치하여 전자영수증을 발행할 수 있는 시스템을 도입하였습니다. 2월 3일부터 롯데리아, 엔제리너스, 크리스피크림 도넛 등 전국 점포에서 순차적으로 운영 중인 전자영수증 서비스는 불필요한 종이 낭비를 방지하고 탄소 중립 실천에 기여하고 있습니다.

Environmental

폐기물 선순환 확대

클라우드 기반 폐기물 관리 솔루션 시범 도입

롯데GRS는 폐기물 관리의 투명성을 확보하고 데이터에 기반한 감량 정책을 이행하기 위해 클라우드 기반의 디지털 폐기물 관리 솔루션을 시범 도입하였습니다. 기존의 불투명한 수거 및 비용 처리 방식에서 탈피하여, 디지털 기술을 통해 배출량을 실시간으로 추적하고 데이터를 자산화하는 관리 체계를 구축하는 것이 도입의 핵심 목적입니다. 본 솔루션은 전용 수거 용기를 사용해 배출량을 정확히 측정하고, 매 수거 시 폐기물 사진 촬영과 동시에 데이터를 클라우드로 즉시 전송하는 프로세스를 갖추고 있습니다. 이를 통해 수거량을 실시간으로 확인하고 크로스 체크함으로써 오류 데이터를 방지하며, 데이터에 근거한 정확한 배출 지표를 수립하고 있습니다. 또한 전용 용기 사용과 정기적인 세척 관리를 병행하여 매장 내 위생 환경을 개선하고 악취 및 해충 발생을 억제하는 등 사회적 책임 이행 측면에서도 성과를 거두고 있습니다.

클라우드 기반 폐기물 관리 솔루션



전용 용기 사용



폐기물 수거시 사진촬영



클라우드에 데이터 전송



이슈 관제 시스템

2025년 6월부터 12월까지 7개월간 시범 운영을 통해 산출된 환경 임팩트 지수(UBIS)에 따르면, 총 249,710L(kg)의 음식물류 폐기물을 합법적으로 처리하여 자원화하였습니다. 이를 통한 이산화탄소 감축량은 106.6MtCO₂eq로 집계되었으며, 이는 소나무 10,557그루의 연간 온실가스 흡수량 또는 승용차 82대의 연간 온실가스 배출량과 대등한 수준의 저감 효과입니다.

롯데GRS는 이번 시범 운영을 통해 검증된 데이터 기반의 폐기물 관리 모델을 바탕으로 환경 영향을 최소화하고 자원 순환 효율을 극대화하는 관리 체계를 지속적으로 강화할 방침입니다.

Environmental

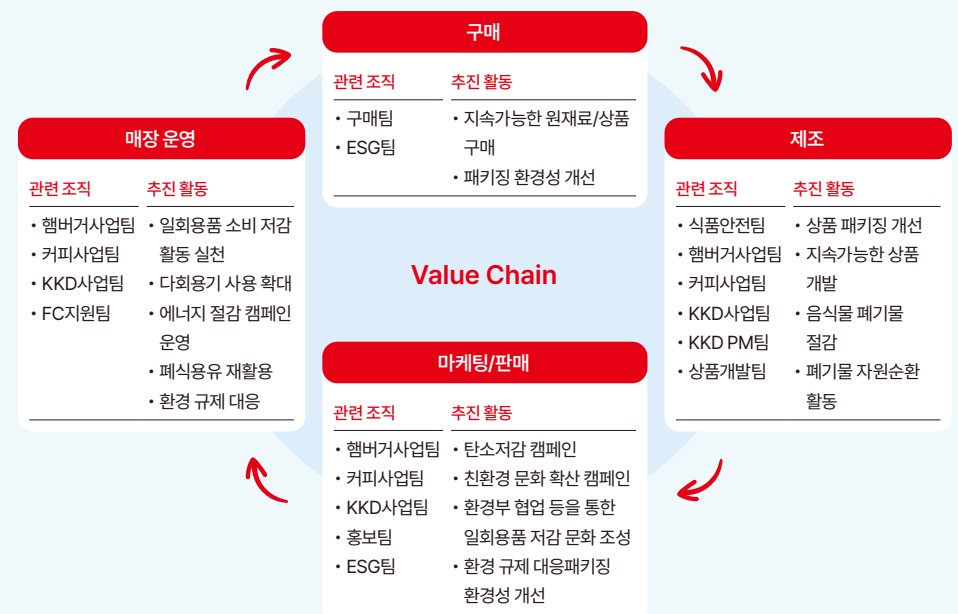
환경영향 관리

롯데GRS는 원재료 구매부터 제품 제조, 매장 운영 및 판매에 이르는 전 과정에서 발생하는 환경영향을 체계적으로 관리하고 있습니다. 각 단계별 전담 조직은 실질적인 개선 활동을 추진하며 지속가능한 외식 생태계 조성을 위해 노력하고 있습니다.

구매와 제조 단계에서는 지속가능한 원재료와 상품 구매를 확대하고 패키징의 환경성을 개선하며 책임 있는 리소싱 체계를 구축하였습니다. 또한 상품 패키징에 친환경 디자인 적용 및 스마트팜과의 협업 모색 등 자원순환 활동을 제고하고 제조 과정에서의 환경 부하를 최소화하기 위한 노력을 이어 가고 있습니다.

매장 운영과 마케팅 단계에서는 일회용품 저감과 다회용기 사용, 에너지 절감 캠페인을 실천하고 있습니다. 특히 폐식용유 재활용 체계를 갖추고 환경 규제에 선제적으로 대응하며 친환경 매장을 조성하고 있습니다. 나아가 고객 참여형 탄소저감 캠페인을 전개하고 정부 기관과 협력하여 일회용품 저감 문화를 선도하는 등 전 과정에 걸쳐 환경 가치를 전달하고 있습니다.

가치사슬 전반의 환경영향 관리 체계



ESG Management

Social



- 55 공정한 채용 및 성과평가
- 59 임직원 역량 개발
- 63 일과 가정의 양립 지원
- 65 건강한 노사관계 구축
- 67 고객중심경영
- 73 공급망 관리 및 동반성장
- 77 지역사회 공헌
- 79 정보보안 강화



Social

공정한 채용 및 성과 평가

채용 프로세스

롯데GRS는 지원서 접수부터 점포 관리자 교육까지 총 7단계의 공정한 프로세스를 통해 우수한 인적 자원을 확보하고 있습니다.

온라인 접수를 시작으로 결과 발표 시 유선, 이메일, 홈페이지 공고를 병행하여 전 과정의 투명성을 보장합니다. 특히 면접 단계에서는 현업 임직원이 직접 참여해 직무적합성을 심도 있게 평가함으로써 공정한 선발에 주력하고 있습니다. 선발된 인재는 조직 적응을 위한 신입사원 입문 교육을 거쳐 전문 인력으로 거듭납니다. 이후 현장 배치 전후로 '롯데GRS 아카데미'에서 전문적인 점포 관리 기법을 전수받아 실무 역량을 갖춘 전문가로 양성됩니다.

롯데GRS는 이러한 체계적인 육성 시스템을 바탕으로 임직원의 전문성을 강화하고 고품질의 고객 서비스를 실현하고 있습니다.

채용 프로세스



채용박람회 참여

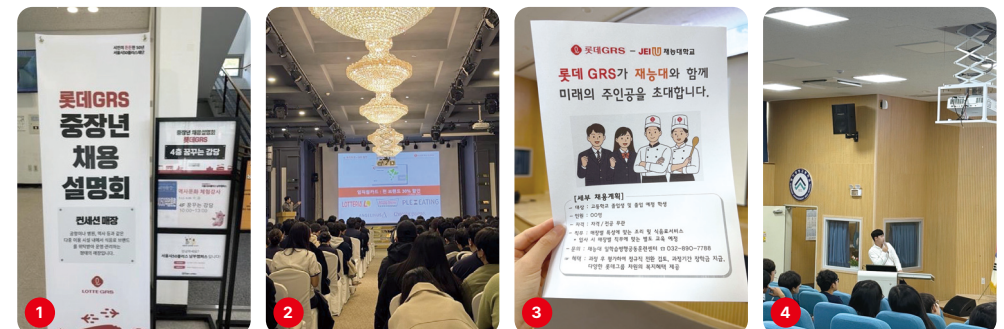
롯데GRS는 직무 중심의 공정한 채용 문화를 확립하고 구직자와의 직접적인 소통을 통해 기업 비전을 공유하는 인재 확보 전략을 전개하고 있습니다.

2025년에는 인천공항 컨세션 점포 등 신규 사업과 연계하여 산학협력 및 메이트 직군 채용을 위한 박람회 활동에 집중하였습니다. 특히 교육기관과의 협력을 강화하고 중장년 대상 채용 설명회를 별도로 개최하는 등, 세대를 아우르는 고용 다양성을 실천하며 사회적 가치 창출에 주력하였습니다.

채용 과정의 공정성과 효율성을 높이기 위해 현장 중심의 프로세스 혁신도 추진하였습니다. 박람회 현장에서 상담과 면접을 병행하는 시스템을 운영하여 채용 리드타임을 단축하고 구직자에게 신속하게 결과를 제공함으로써 채용의 예측 가능성을 높였습니다. 면접 시에는 화려한 스펙 대신 현장 실무 역량과 열정을 최우선으로 평가하는 가이드를 준수하였으며, 현업 임직원의 참여를 통해 모든 지원자에게 평등하고 객관적인 기회를 보장하며 직무적합성을 심도 있게 검증하였습니다.

단순한 정보 전달을 넘어 구직자와의 쌍방향 소통을 강화하기 위해 설명회 방식도 개선하였습니다. 회사 소개 후 채용 담당자가 직접 참여하는 질의응답 세션을 운영하여 구직자가 궁금해하는 실무 정보를 상세히 제공하고 롯데GRS의 유연한 기업 문화를 효과적으로 전달하였습니다. 이러한 소통 중심의 활동은 구직자의 직무 이해도를 높이고 대외적인 기업 인지도 제고로 이어지는 성과를 거두었습니다.

글로벌 컴플라이언스 점검



Social

공정한 채용 및 성과 평가

외국인 유학생 인턴십 프로그램 운영

롯데GRS는 글로벌 외식 기업으로서 인적 경쟁력을 강화하고 조직 내 문화적 다양성을 확산하기 위해 외국인 유학생 대상 인턴십 프로그램을 전략적으로 운영하고 있습니다.

2025년 롯데그룹과 협력하여 진행된 이번 프로그램은 우수한 글로벌 인재를 선제적으로 발굴하고, 실무 중심의 육성 과정을 통해 실제 채용까지 연계하는 선순환 구조를 구축하는 데 중점을 두었습니다. 이를 통해 당사는 국적과 관계없이 역량 있는 인재가 마음껏 기량을 펼칠 수 있는 포용적 채용 문화를 실천하고 있습니다.

이번 프로그램은 베트남과 싱가포르 국적의 유학생 총 2명을 대상으로 6주간 진행되었으며, 참가자들은 현업 부서에 배치되어 실무를 직접 경험하고 기업 문화와 비즈니스 프로세스를 깊이 있게 이해하는 시간을 가졌습니다. 6주간의 운영 결과, 우수한 역량과 높은 업무 이해도를 보인 베트남 국적의 유학생 1명을 최종 채용하는 가시적인 성과를 거두었습니다.

롯데GRS는 이번 인턴십이 단기 체험에 그치지 않고 실제 고용 창출로 연결됨으로써 글로벌 인재 확보 측면에서 유의미한 결과를 얻었다고 평가합니다. 외국인 인재 확보와 글로벌 역량 강화라는 측면에서 긍정적인 성과를 확인한 만큼, 앞으로도 국적과 문화의 경계를 넘어선 우수 인재 발굴을 지속해 나갈 것입니다. 당사는 이러한 노력을 통해 글로벌 시장에서의 전문성을 공고히 하고, 창의적인 조직 문화를 구축하여 지속가능한 성장을 이어가겠습니다.

외국인 유학생 인턴십 프로그램



직무 중심 인사관리 개편

롯데GRS는 2025년 조직 전문성 강화와 공정한 성장을 위해 연공 서열 중심에서 '직무와 전문성' 중심의 인사 관리 체계로 전환하였습니다. 당사는 정밀한 업무 조사와 전문가 워크숍을 거쳐 8개 직군, 65개 직무로 구성된 체계를 확정하였으며, 이를 통해 임직원들이 자신의 전문성 달성 단계를 인지하고 주도적으로 커리어 경로(CDP)를 설계할 수 있는 환경을 조성하였습니다.

인사 운영의 핵심 기준인 'L-GL(LOTTE Growth Level)' 체계는 본사직과 현장직의 특성을 고려하여 차별화된 활용 방안을 적용합니다. 본사직(GL)의 경우 기존의 직급 승진 제도를 과감히 폐지하고 '직무 전문성 레벨 심사' 체계로 전환하여 실무 역량 중심의 성장 동기를 부여하고 있습니다. 반면, 현장직(SL)은 사업 특성을 고려해 직급 승진 체계를 유지하되 SL 단계를 승진 심사의 핵심 요목으로 활용하여 현장의 전문성을 객관적으로 검증하고 있습니다. 이러한 직무 기반의 성장 레벨 도입은 임직원에게 전문가로서의 명확한 지향점을 제시하며, 회사는 직무 전문성에 근거한 공정한 대우를 보장하는 토대가 됩니다. 롯데GRS는 이번 개편을 발판 삼아 임직원과 회사가 전문성을 바탕으로 동반성장하는 지속가능한 경영 문화를 더욱 공고히 구축해 나갈 계획입니다.

직무 중심 인사제도 "L-GL" 체계



Social

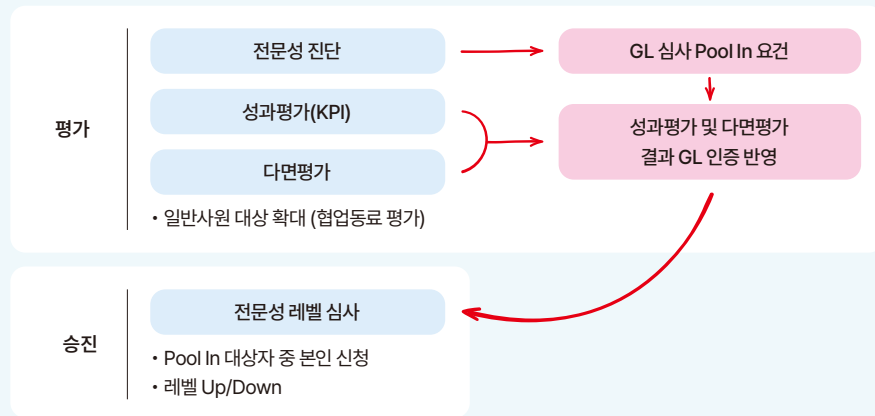
공정한 채용 및 성과 평가

직무 전문성에 따른 평가·승진제도 개편

롯데GRS는 임직원의 직무 전문성을 객관적으로 측정하고 그에 상응하는 공정한 보상과 성장의 기회를 제공하기 위해 성과평가 및 승진제도를 전면 개편하였습니다.

이번 개편의 핵심은 기존의 연공서열과 직급 중심 승격 심사에서 탈피하여, 실제적인 직무 역량 진단을 통해 전문성 레벨(Level)을 조정하는 '전문성 기반의 레벨 업/다운(Level-up/Down) 체계'로 전환한 것입니다. 이를 통해 임직원들은 자신의 역량 수준을 정밀하게 파악하고, 스스로의 전문성을 증명함으로써 주도적으로 성장할 수 있는 제도적 발판을 마련하게 되었습니다.

평가체계 개편



새로운 평가 시스템은 전문성 진단, 성과평가(KPI), 다면평가의 세 가지 축을 중심으로 운영됩니다. 먼저 연 2회 실시되는 '전문성 진단'은 직무 경험과 지식(K/S) 보유 수준, 업무 수행 단계를 심층적으로 평가하여 임직원의 개발 지표로 활용합니다. '성과평가'는 조직의 목표와 개인의 과업을 긴밀히 연계하기 위해 직무별 KPI 풀(Pool)을 구축하였으며, 구성원이 본인 직무에 적합한 지표를 직접 선택하게 함으로써 평가의 납득성을 높였습니다. 또한 '다면평가'의 대상을 전 임직원으로 확대하고 동일 조직원뿐만 아니라 유관 직무 협업 수행자까지 평가 주체로 포함하여, 다양한 측면에서 직무 전문성과 협업 역량을 정교하게 검증할 수 있도록 개선하였습니다.

승진제도 역시 연차 중심의 승진에서 전문성 확대에 따른 '인증' 개념으로 재편되었습니다. 승진 대상자가 자동으로 선정되던 과거 방식과 달리, 전문성 진단 결과와 성과 지표를 충족한 인원이 스스로 신청하는 '자기 추천(Self-Nomination)' 방식을 도입하여 도전적인 성취 문화를 독려하고 있습니다.

레벨 업 심사는 직무 공적서와 전문성 발휘 계획서를 바탕으로 실무진과 경영진이 참여하는 '위원회(Committee) 심의'를 거쳐 최종 확정되며, 특히 높은 레벨인 GL4 이상의 경우 외부 직무 전문가 평가를 병행하여 심사의 객관성과 전문성을 엄격히 관리하고 있습니다.

롯데GRS는 제도 변화 과정에서 발생할 수 있는 우려를 해소하고 운영의 공정성을 확보하기 위해 다각적인 보호 장치도 마련하였습니다. 전문성 변화에 따른 '레벨 다운(Level-Down)' 심사 시에는 대상자 선정 기준을 대폭 강화하고 사전 소명 기회 및 이의제기 절차를 준용함으로써 일반 직원의 고용 안정성을 고려함과 동시에 제도의 수용성을 높였습니다.

롯데GRS는 이러한 직무 중심의 평가 및 승진 체계가 단순한 인사 관리를 넘어 임직원 개개인의 실질적인 역량 향상과 조직의 지속가능한 성과 창출로 이어질 수 있도록 제도를 지속적으로 고도화해 나갈 것입니다.

Level Up/Down 승진제도 개편



Social

공정한 채용 및 성과 평가

지점 및 점포 평가제도 개편

롯데GRS는 현장 운영의 효율성을 높이고 평가의 공정성을 확보하기 위해 지점 및 점포 평가제도를 전면 개편 하였습니다.

이번 개편은 사업부별로 상이했던 평가 기준을 통일하고 직무 중요도에 따른 객관적 지표를 설정하는 데 중점을 두었습니다. 특히 기존의 통합적 행동 능력 중심 역량평가를 EPI(전문성, 문제해결, 혁신) 요소 기반의 '전문성 진단' 체계로 전환하여, 직책별로 요구되는 실질적인 전문성을 정교하게 측정하고 현장 인력들에게 명확한 성장 가이드를 제공하고 있습니다.

업적 평가인 KPI 설정 방식 역시 사업부별 전략 목표와 긴밀히 연계된 'KPI 풀(Pool)' 시스템을 도입하여 객관성을 강화하였습니다. 햄버거, 커피, 컨세션 등 각 사업 특성에 맞춰 매장 환경 개선, 인력 안정화, 위생 및 수익성 관리 등 핵심 성공 요인(CSF)을 구체화한 지표를 제시하였습니다. 구성원들은 본인의 직무에 적합한 지표를 직접 선택하여 목표를 설정함으로써, 개인의 성과가 조직의 실질적인 성장으로 이어지는 선순환 구조를 확립하였습니다.

롯데GRS는 이러한 현장 중심의 평가 혁신을 통해 조직의 실행력을 강화하고 투명한 성과 관리 문화를 정착시켜 나갈 것입니다.

지점 및 점포 평가제도 개편방향

구분	기존	개선
평가 가중치	- 사업부별·직책별 별도 평가기준 운영 - 불명확한 평가 기준으로 평가자 혼선 유발	- 사업부별 평가기준 통일화·간소화 - 직무별 중요도에 따른 평가 가중치 설계
평가자 가중치 (점포)	사업부별 특성 반영 평가자 가중치 설정 (조직 특수성에 따른 평가자 셋팅)	조직 개편에 따른 평가자 및 가중치 변경 필요 (햄버거 직영담당 신설)
평가 항목 (점포)	역량 평가 - 통합적 행동능력 평가 - 직무별 공통 항목 평가 업적 평가(KPI) - 개인 KPI 설정→조직장 합의 - KPI에 대한 명확한 기준 無	전문성 진단 - 수행 수준 진단을 통한 전문성 평가 - 직책별 평가 항목 설계 업적 평가(KPI) - 사업부별·직책별 KPI 항목 설계 - 구체적 평가 지표 제시

직무 기반 보상

롯데GRS는 임직원의 직무 가치와 전문성에 근거한 공정한 보상 문화를 정착시키기 위해 기존의 직급과 연공 중임에서 탈피한 '직무 기반 보상' 체계를 도입하였습니다.

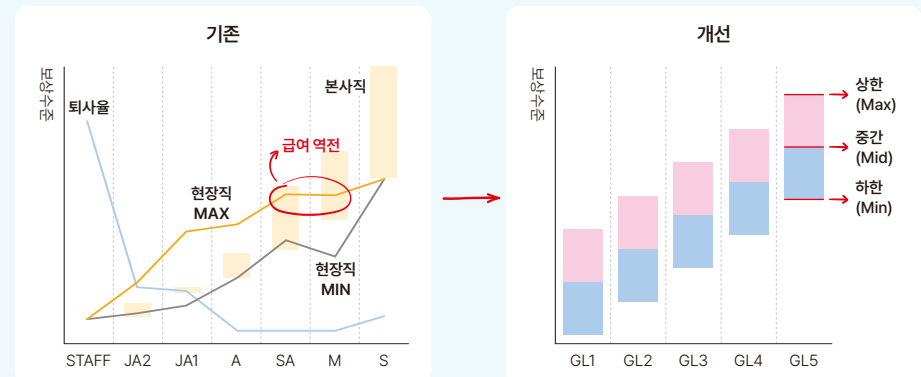
직무 기반 보상이란 회사 내 각 직무가 갖는 상대적 가치와 임직원의 전문성(Growth Level), 그리고 실질적인 성과를 결합하여 보상을 차등화하는 임금 체계입니다. 당사는 이를 통해 내부적인 보상 형평성을 제고함은 물론, 핵심 직무를 중심으로 외부 시장 경쟁력을 강화하여 임직원이 전문성 향상에 몰입할 수 있는 동기부여 환경을 조성하고 있습니다.

보상 설계의 기본 원칙으로 도입된 'Payband(페이밴드)' 시스템은 기존 체계에서 발생하던 직급 간 급여 역전 현상을 해소하고, 동일 직무·동일 노동에 대한 공정한 보상 원칙을 확립하는 데 중점을 두었습니다. 다만, 밴드 내에서 개인별 성과에 따라 차등적인 보상이 가능하도록 밴드 폭을 설정하였으며, 레벨 상승에 따른 보상 수준의 상승 폭을 체계화한 임금 정책선을 기준으로 운영하여 보상의 예측 가능성과 객관성을 높였습니다.

상여금과 가족수당 등 고정적인 항목은 페이밴드 범위 내에 포함하여 관리하나, 성과급 및 복지성 보상 등은 밴드 외 별도 항목으로 운영하여 보상 체계의 유연성을 유지하였습니다.

롯데GRS는 이러한 직무 중심의 보상 혁신을 통해 임직원에게 전문가로서의 성장 경로를 명확히 제시하고, 성과와 역량에 상응하는 합리적인 보상을 제공함으로써 지속가능한 인적 자원 관리의 토대를 공고히 해 나갈 것입니다.

직무 기반 보상 설계



Social

임직원 역량 개발

직무 기반 육성체계 구축

롯데GRS는 임직원이 스스로 학습하고 성장할 수 있는 기반을 제공하기 위해 교육의 패러다임을 '직무 기반 육성 체계'로 전격 전환하였습니다.

이번 개편의 핵심은 직무 전문성 향상, 학습 생태계 구축, 그리고 상시 학습 체계라는 세 가지 축을 중심으로 임직원 개개인이 분야별 전문가로 거듭날 수 있는 환경을 조성하는 데 있습니다. 이를 통해 전문가의 지식이 조직 내에 자연스럽게 전수되는 선순환 구조를 확립하였으며, 회사는 단순한 교육 제공을 넘어 구성원의 자발적인 역량 강화를 전폭적으로 지원하는 조력자로서 지속가능한 성장 동력을 확보하고 있습니다.

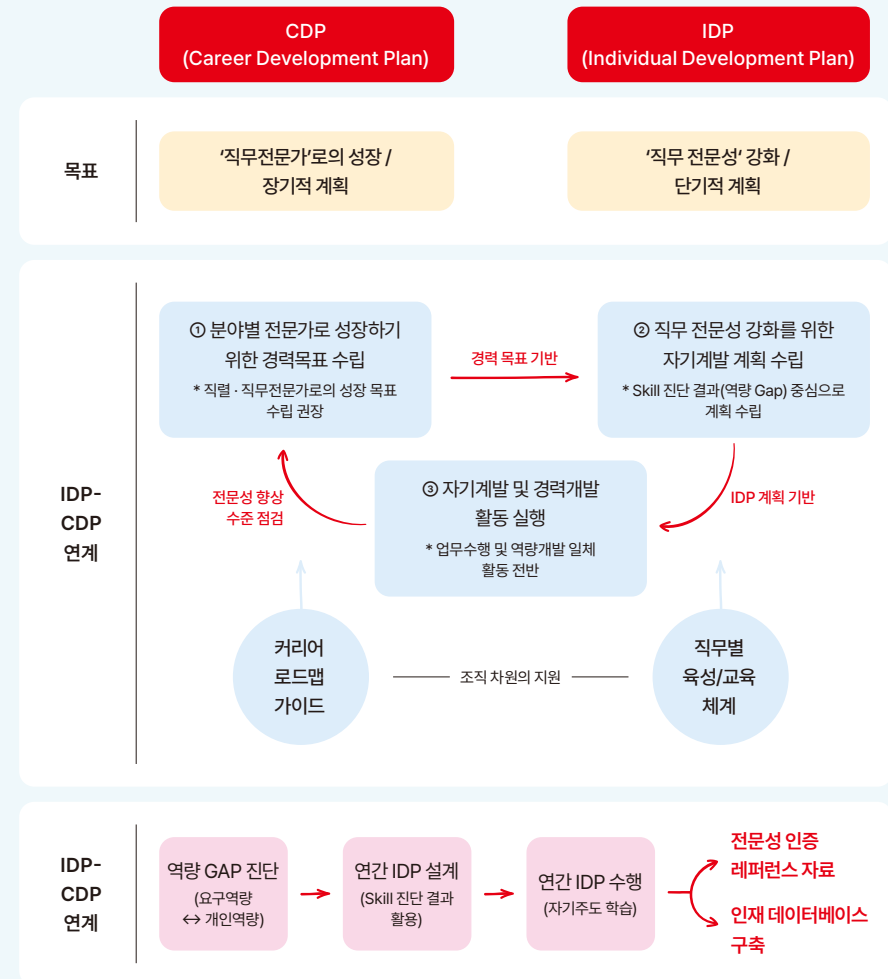
체계적인 역량 개발을 위해 롯데GRS는 장기적인 경력 경로인 CDP(Career Development Plan)와 단기적인 자기개발 계획인 IDP(Individual Development Plan)를 유기적으로 연계하여 운영합니다. 조직장은 구성원의 현재 역량 수준과 직무 요구 역량 간의 직무 Skill 진단을 실시하고, 구성원은 Skill 진단 결과를 바탕으로 연간 학습 계획을 스스로 설계하여 실행에 옮깁니다. 이러한 주도적 학습 활동 결과는 체계적인 인재 데이터베이스(DB)로 구축되어 향후 전문성 인증을 위한 객관적인 레퍼런스 자료로 활용됩니다. 임직원들은 회사가 제공하는 커리어 로드맵 가이드를 통해 본인이 지향하는 직무 전문가로 성장하기 위한 구체적인 경로를 확인하고 실질적인 역량을 쌓아갈 수 있습니다.

나아가 롯데GRS는 데이터와 시스템에 기반한 전략적 인력 운영을 통해 인적 자원 관리의 효율성과 공정성을 극대화하고 있습니다. 임직원은 CDP Map을 활용해 사내의 다양한 직무를 탐색하고 이동에 필요한 요건을 사전에 준비할 수 있으며, 'Job Challenge' 제도나 사내 공모제를 통해 본인의 역량에 적합한 직무에 도전할 기회를 가집니다. 이는 조직 내 결원 발생 시 수동적으로 인력을 충원하던 과거의 방식에서 탈피하여, 준비된 인재를 적재적소에 배치하는 인재 중심의 경영으로 진화했음을 의미합니다.

이와 더불어 재직 중인 임직원의 역량 개발뿐만 아니라, 롯데그룹 차원에서 지원하는 '아웃플레이스먼트 프로그램'을 연계하여 정년퇴직이나 희망퇴직 등으로 경력이 종료되는 임직원들의 전직 및 재취업을 체계적으로 돕고 있습니다. 지주사 및 그룹의 전문적인 HR 인프라를 바탕으로 심리 안정 상담부터 맞춤형 진로 설계, 창업 컨설팅 등 다각적인 교육을 지원함으로써, 퇴직 임직원들이 은퇴 후 성공적인 인생 2막을 맞이할 수 있도록 동반자로서의 책임 경영을 실천하고 있습니다.

롯데GRS는 이러한 직무 중심의 육성 혁신을 통해 모든 구성원에게 평등한 성장의 기회를 제공하고, 전문성을 갖춘 인재들이 마음껏 역량을 펼칠 수 있는 지속가능한 기업 문화를 공고히 해 나갈 것입니다.

직무 기반 육성 체계

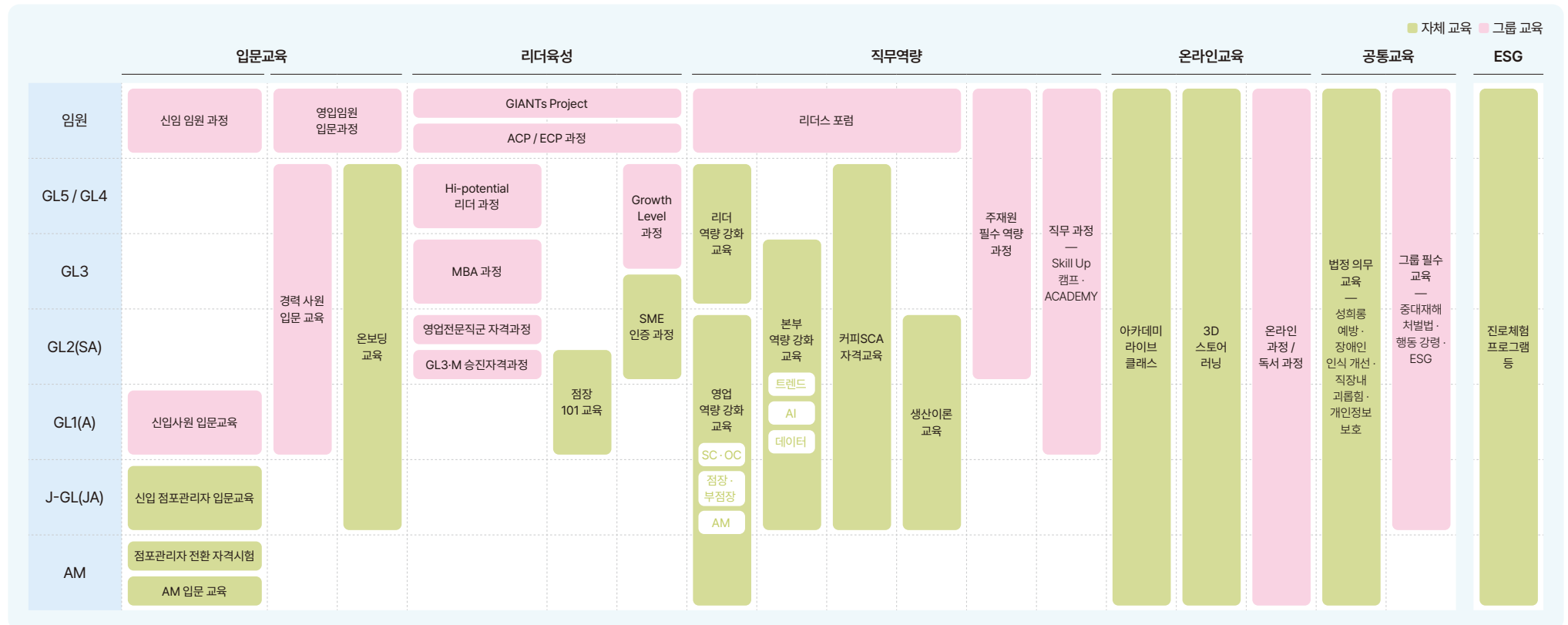


Social

임직원 역량 개발

임직원 교육 체계

롯데GRS는 임직원의 직급과 역할에 따른 단계별 맞춤형 교육체계를 구축하여 인적 자원의 전문성을 극대화하고 있습니다. 신입사원부터 임원에 이르기까지 직무별 필수 역량을 단계적으로 개발함으로써 글로벌 시대에 부합하는 종합 외식산업 전문가를 육성하고자 합니다. 기초 역량 배양을 다지는 AM 입문교육을 시작으로 현장 실무 역량을 조기에 확보하고, 이후 점포관리자 전환 자격 시험을 거쳐 신입 점포관리자로 성장하도록 지원합니다. 조직 적응을 돕는 신입/경력 온보딩 교육을 제공해 빠른 현장 정착을 도우며, 리더십 스킬과 경영 감각 제고를 위한 리더 육성과 현장 및 본부 실무 전문성 강화를 위한 직무 역량 강화 교육을 실시하고 있습니다. 직무중심의 육성과 자기주도적 학습 문화 확산을 위해 롯데GRS는 임직원 스스로 학습하고 성장할 수 있는 기반을 마련하였고 상시 학습 체계로 전환하였습니다. 모든 임직원은 온라인 교육과 공통 필수 교육을 이수하며, 조직 내 일과 학습을 병행하는 워크 플로우 러닝을 도입한 '아카데미 라이브 클래스(아라클)'를 통한 시·공간의 제약을 넘어 자기 주도 학습환경을 구축하였습니다. 이처럼 롯데GRS는 임직원 개개인의 자기주도 학습을 지속적으로 지원함으로써, 개인 및 조직 전체의 역량 강화와 지속가능한 성장 기반을 공고히 하고 있습니다.



Social

임직원 역량 개발

리더 교육 정례화

롯데GRS는 급변하는 경영 환경에 기민하게 대응하고 조직의 지속가능한 성장을 견인하기 위해 전사 리더(임원 및 팀장)를 대상으로 하는 리더 교육을 정례화하였습니다.

리더 교육은 반기별 1회, 연간 총 2회 정례 운영됨으로써 리더들이 최신 경영 트렌드를 학습하고 리더십 스킬을 상시 연마할 수 있는 학습 문화를 조성하고 있습니다.

2025년 상반기에는 리더 176명을 대상으로 '리더의 대화법'에 관한 교육을 시행하여 조직 내 건강한 소통 문화를 정착시키는 데 주력하였습니다. 특히 오프라인 집체 교육과 실시간 라이브 교육을 병행함으로써 교육의 접근성과 효율성을 동시에 확보하였습니다. 하반기에는 54명의 리더들을 대상으로 고객제표와 리더십의 상관관계를 다룬 전문 교육을 통해 리더들이 현장 데이터를 기반으로 팀을 이끌 수 있는 실질적인 안목을 기르는 데 집중하였습니다.

상·하반기 리더 교육

구분	상반기 교육	하반기 교육
교육 일자	2025. 03. 19	2025. 07. 10
수료인원	176명	54명
주제	말 한마디의 승부! 리더의 대화법으로 팀을 이끌다	고객제표, 리더십의 새로운 언어
교육 사진		

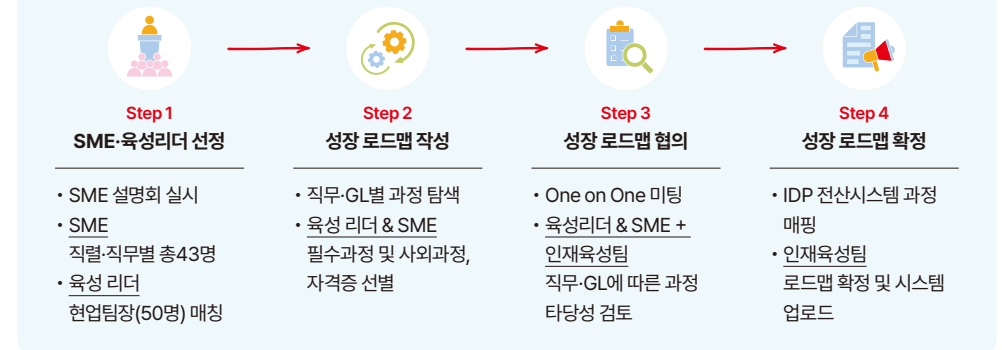
리더십 역량 강화에 대한 당사의 의지는 2026년에도 더욱 심화된 형태로 이어집니다. 글로벌 경제 트렌드 분석을 통해 거시적인 경영 감각을 배양함은 물론, 하반기에는 리더 워크샵 '리더 클래스 : 비우는 시간(Mindfulness) & 채우는 대화(Coaching)'세션을 준비하여 자기 인식 · 내면 정비를 통한 리더십 기반을 다지는 '비우고(마음챙김)-채우고(관계 · 동기부여)-성장하는(완성된 리더십)' 조직 성장 촉진 리더 육성 프로세스를 강화할 예정입니다. 롯데GRS는 이러한 체계적인 리더 육성을 통해 구성원과 동반성장하며 변화를 주도하는 지속가능한 리더십 파이프라인을 공고히 구축해 나갈 것입니다.

개인역량 개발계획(Individual Development Plan, IDP) 도입

롯데GRS는 임직원이 스스로 성장 경로를 설계하고 전문성을 강화할 수 있도록 개인 역량 개발 계획(IDP) 제도를 전격 도입하였습니다.

IDP는 구성원 개개인이 현재 직무에 필요한 능력을 향상시키고, 단기적인 역량 강화와 장기적인 경력 목표를 소속 리더와 함께 수립하여 실천하는 제도입니다. 당사는 이를 위해 '직무 성장 로드맵'을 구축하고, SME(직무 전문가) 및 육성 리더와의 협의를 통해 개인별 직무와 레벨(GL)에 최적화된 필수 학습 이러닝 과정을 전산 시스템에 맵핑함으로써 체계적인 인재 육성의 기틀을 마련하였습니다.

롯데GRS 자체 직무 성장 로드맵 구축



본 제도는 GL 직군 전 직원을 대상으로 운영되며, 매년 1회 자신의 전문성을 높이기 위한 구체적인 학습 계획을 수립합니다. 구성원은 조직장의 직무 Skill 진단(역량 Gap)을 통해 필요한 필수 및 사외과정과 자격증 취득 계획을 확정하며, 이러한 상시 학습 결과는 인재 데이터베이스(DB)로 구축되어 향후 전문성 인증을 위한 객관적인 레퍼런스로 활용됩니다.

롯데GRS는 IDP 제도의 운영 효율성과 접근성을 극대화하기 위해 2026년 3월 'IDP 통합 시스템'을 공식 오픈하고 전산 고도화를 추진할 예정입니다. e-HR 시스템 내에 구축된 전용 플랫폼을 통해 구성원은 본인의 직무 Skill 진단 결과를 확인 후 계획 수립부터 승인, 실적 등록 및 결과 관리까지 전 과정을 원스톱으로 수행할 수 있습니다. 당사는 이러한 디지털 기반의 역량 개발 환경을 통해 임직원이 전문가로서 성장하는 문화를 정착시키고, 이를 바탕으로 기업 전체의 인적 경쟁력을 지속가능하게 확보해 나갈 것입니다.

Social

임직원 역량 개발

SME(Subject Matter Expert, 직무 전문가) 양성 운영

롯데GRS는 조직 내 핵심 지식과 실무 노하우를 체계적으로 자산화하고 공유하는 문화를 확산하기 위해 SME (Subject Matter Expert) 양성을 전략적으로 운영하고 있습니다.

SME(Subject Matter Expert, 직무 전문가)양성을 통해 지식과 실무 경험을 갖춘 전문가 POOL을 구축하여 직무전문가로 성장, 조직 전체 역량을 향상시키며 GRS 지식 자산을 축적, 또한 자기 주도 학습(IDP)을 촉진하는 조직 내 인재 육성을 주도하는 역할을 수행하는데 목적을 가지고 있습니다.

2025년 한 해 동안 당사는 엄격한 심사를 거쳐 총 43명의 실무 전문가를 SME로 선발하였으며, 이들을 대상으로 직무 전문성뿐만 아니라 리더십 커뮤니케이션과 코칭 역량을 강화하는 체계적인 육성 프로세스를 전개하였습니다. 특히 지난 10월에는 교육의 효과를 극대화하기 위해 'Expert 인증과정'을 운영하여 총 38명의 수료자를 배출하였고, 사내 직무 전문가로서의 역할을 갖추는데 큰 성과를 거두었습니다.

Expert 인증 과정 운영

구분	Module 1. 강의 스킬		Module 2. 콘텐츠 제작 스킬
교육 주제	강의 설계 및 구조화	강의 실천 스킬	강의안 제작 및 디자인
교육 내용	· 학습자 환경 분석 · 강의 내용 구성, 주요 교수기법	· 강의 스킬(기본/활용) · 강의 시연 및 피드백	· 파워포인트 설정 및 활용 · 강의안 제작 및 디자인 · AI 툴을 활용한 강의안 제작
교육 사진			

롯데GRS는 이번 과정을 통해 인증받은 전문가들이 직무별 지식 자산을 확보하고 사내 강사로 활동하며 조직 내 학습 생태계를 주도할 것으로 기대하고 있습니다. 실제로 SME들은 본인이 가진 직무 지식과 스킬을 형식화하여 전사적인 지식 공유 문화를 이끄는 핵심적인 역할을 수행하게 됩니다. 당사는 2026년에도 Expert 심화 과정을 운영하고 SME가 직접 주도하는 직무 과정을 개발하는 등 육성 프로세스를 더욱 고도화할 계획입니다.

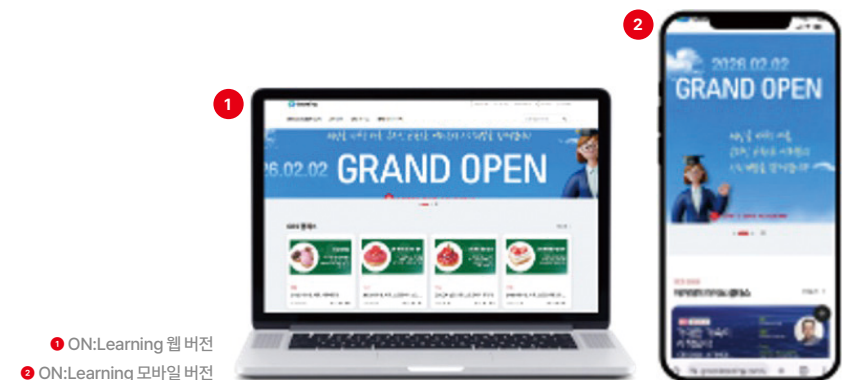
통합 자사 학습플랫폼 ON:Learning 구축

롯데GRS는 학습 채널의 일원화를 통해 교육 효율성을 강화하고 급변하는 외식 시장에 대응하는 직무 전문가를 양성하기 위해 통합 학습 플랫폼인 'ON:Learning(온:러닝)'을 성공적으로 구축하기 위한 단계별 준비를 진행해 왔으며, 2026년 상반기 오픈을 목표로 계획하고 있습니다.

'언제 어디서든 배움의 스위치를 켜고(ON), 한 단계 위로 성장한다'는 의미를 담은 이 플랫폼은 전 임직원은 물론 직영점 메이트와 가맹점 대표자 및 관리자까지 아우르는 롯데GRS만의 독자적인 디지털 학습 공간입니다. PC 웹과 모바일 앱을 통한 멀티 디바이스 환경을 지원함으로써 현장 업무가 많은 외식 업종의 특성을 고려한 최적의 상시 학습 생태계를 마련하고 있습니다.

ON:Learning은 이러닝과 법정 의무 교육부터 실제 점포 환경을 가상화한 3D 스토어 러닝, 실시간 라이브 교육까지 다채로운 온라인 콘텐츠를 통합 제공합니다. 특히 각 브랜드별 조리 및 위생, 기기 관리 노하우를 담은 영상 매뉴얼을 탑재하여 현장에서 즉각적인 학습과 실무 적용이 가능하도록 설계되었습니다. 또한 학습자 간의 지식 공유와 소통이 가능한 전용 게시판과 1:1 학습 지원 기능을 갖추어 일방향적인 교육을 넘어 구성원이 주도적으로 참여하고 소통하는 양방향 지식 플랫폼으로서의 기능을 갖출 예정입니다.

나아가 롯데GRS는 2026년부터 SME를 활용한 직무 핵심 콘텐츠를 제작 확대하고, 직무별 핵심 역량 강화를 위한 자체 교육 과정을 고도화할 계획입니다. 최종적으로 2027년에는 외식 산업 전반에 걸친 솔루션을 지원하는 '에듀 비즈(Education Biz) 플랫폼'으로 진화하여, 내부 인재 육성을 넘어 파트너사와 함께 성장하는 지속가능한 교육 인프라를 완성하고자 합니다.



① ON:Learning 웹 버전
② ON:Learning 모바일 버전

* 2026 상반기 오픈 예정

Social

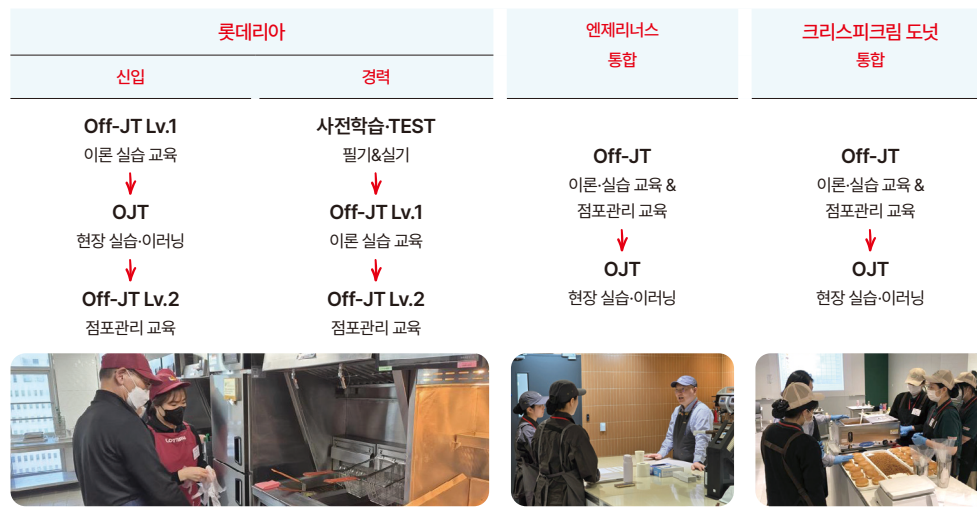
임직원 역량 개발

가맹점 교육 체계

롯데GRS는 가맹점의 조기 정착과 지속가능한 수익 창출을 지원하기 위해 브랜드별 특성에 최적화된 전문 교육 체계를 운영하고 있습니다. 당사의 교육은 LOTTE GRS ACADEMY를 통해 매뉴얼 이론과 오퍼레이션, 현장 실습 및 점포 관리 전반을 아우르는 단계별 커리큘럼으로 구성되어 가맹대표가 외식 경영 전문가로서의 역량을 확보할 수 있도록 돕습니다. 실제로 점포 오퍼레이션 및 관리자 업무 이론과 실습을 다루는 '점포관리자 양성 교육'을 통해 한 해 동안 총 264명의 전문 인력을 배출하며, 전국 매장에서 표준화된 고품질 서비스를 제공할 수 있는 탄탄한 기반을 마련하였습니다.

대표 브랜드인 롯데리아는 교육생의 숙련도에 따라 과정을 세분화하여 운영합니다. 신입 가맹 대표 및 관리자에게는 기본 이론 및 오퍼레이션 실습(Off-JT Lv.1), 점포 현장 실습(OJT), 심화 점포관리(Off-JT Lv.2)로 이어지는 체계적인 육성 프로세스를 적용하며, 경력 관리자에게는 사전 오퍼레이션 테스트를 통한 진단 후 관리 역량 강화에 집중된 맞춤형 교육을 제공하여 효율성을 높였습니다. 엔제리너스와 크리스피크림 도넛 역시 브랜드 특성을 반영한 통합 교육 모델을 통해 이론 교육과 현장 운영 숙련도를 극대화하는 과정을 운영함으로써 가맹점의 장기적인 경쟁력 강화와 상생의 가치를 실현하고 있습니다.

가맹점 교육 체계



Social

일과 가정의 양립 지원

일하고 싶은 근무환경 조성

롯데GRS는 임직원의 행복이 기업 경쟁력의 원천이라는 믿음 아래, 자율적이고 몰입도 높은 '일하고 싶은 근무 환경'을 조성하고 있습니다. 당사는 수평적인 조직 문화를 바탕으로 유연근무제를 도입하여 개인이 출퇴근 시간을 탄력적으로 운영할 수 있도록 지원하며, 불필요한 절차를 줄이는 업무 간소화를 통해 생산성을 극대화하고 있습니다. 또한 축구, 야구, 영화 관람 등 전국적으로 50여 개의 사내 서클 활동을 지원하여 임직원의 창의성을 높이고 활기찬 조직 문화를 구축하고 있습니다.

임직원의 안정적인 생활을 위해 건강, 여가, 가족친화 등 다각적인 복리후생 제도로도 운영합니다. 본인과 가족을 포함한 건강검진 및 단체보험 지원으로 건강한 삶을 뒷받침하며, 장기근속 포상과 콘도 지원 등을 통해 충분한 재충전의 기회를 제공합니다. 특히 저출생 문제 해결에 동참하고자 육아휴직, 난임 휴가 및 지원금 제도를 적극 시행하고 있으며, 반려동물 휴가와 자녀 학자금 지원 등 임직원의 다양한 라이프스타일을 존중하는 세심한 복지를 실현하고 있습니다.

선제적인 건강 관리를 위해 매년 건강검진 수검률 100%를 목표로 체계적인 사후 관리 시스템을 가동합니다. 검진 결과 유소견자를 위한 전문 상담은 물론, 지역 보건소와 협력한 '찾아가는 건강관리실'을 통해 맞춤형 운동 및 영양 상담을 지원하며 임직원의 자발적인 건강 관리를 독려합니다.

롯데GRS는 앞으로도 임직원의 목소리에 귀 기울여 근무 환경을 고도화함으로써, 모든 구성원이 자부심을 가지고 일할 수 있는 지속가능한 일터를 만들어 나갈 것입니다.

복리후생 제도

건강

- 건강검진(본인, 배우자 및 부모)
- 단체보험



여가

- 가족 국내·해외 여행 및 개인 국내여행시 콘도 지원 등



교육/생활

- 이지러닝 학습비
- 장기근속 표상휴가 등



가족 친화

- 경조사 지원
- 임신·육아기 단축근무, 본인 및 배우자 출산 휴가, 육아휴직, 태아 검진 휴가, 난임휴가 및 지원금, 결혼 축하금, 자녀 출산 및 입학 축하금, 자녀 학자금
- 반려동물 휴가

Social

일과 가정의 양립 지원

유연근무제(시차출퇴근제) 시행

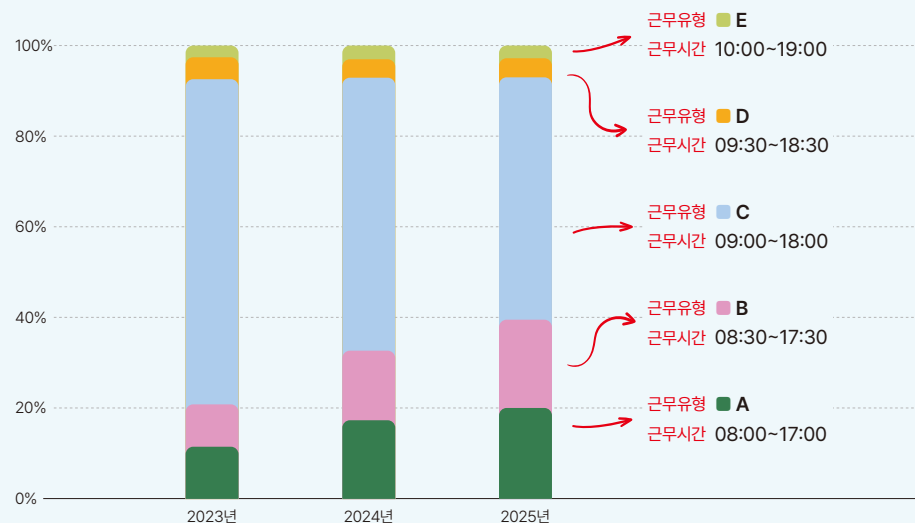
롯데GRS는 임직원의 일과 삶의 균형을 지원하고 업무 효율을 극대화하기 위해 유연근무제의 일환인 시차 출퇴근제를 도입하여 운영하고 있습니다. 본 제도는 근로기준법에 의거하여 근로계약서상 약정된 근로시간을 준수 하면서도, 라이프스타일과 업무 특성에 맞춰 출퇴근 시간을 자율적으로 조정할 수 있도록 설계되었습니다.

시차출퇴근제는 오전 8시부터 10시까지 30분 단위로 총 5개의 시간대 중 본인이 원하는 출근 시간을 선택할 수 있는 유연성을 제공합니다. 이를 통해 임직원들은 혼잡한 출퇴근 시간을 피하거나 자기계발 및 자녀 돌봄 등 사적인 시간을 확보할 수 있으며, 실제 근무 시간에는 업무에 더욱 집중할 수 있는 환경을 조성하고 있습니다.

단순한 제도 도입에 그치지 않고, 롯데GRS는 실제 조직 문화로의 정착을 위해 전사적인 독려 활동을 병행함 으로서 시차출퇴근제가 개개인의 업무 편의뿐만 아니라 효율적인 협업 문화를 구축하는 밑거름이 될 수 있도록 제도의 적극적인 활용을 권장하고 있습니다.

이처럼 롯데GRS는 유연한 근무 환경 조성을 통해 구성원의 만족도를 높이고, 이를 바탕으로 지속가능한 성장을 이뤄낼 수 있도록 제도적 지원을 지속해 나갈 계획입니다.

유연근무제 사용 현황



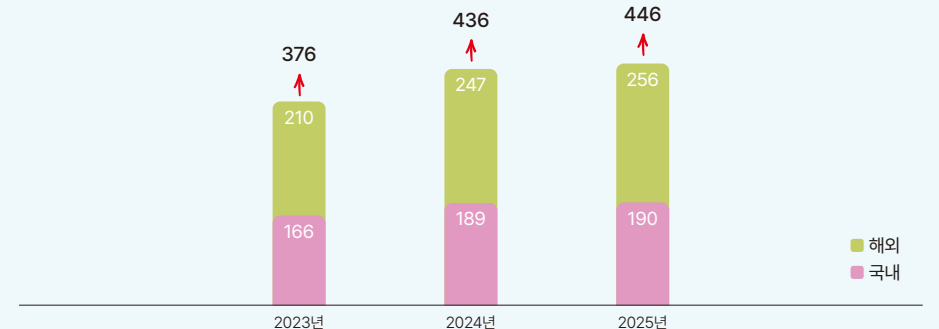
가족친화 문화 조성

롯데GRS는 임직원이 일과 가정의 균형을 이루며 삶의 질을 높일 수 있도록 다양한 가족친화 제도를 모범적으로 운영하고 있습니다.

이러한 노력의 일환으로 지난 2013년 '가족친화기업 인증'을 최초 획득한 이후, 현재까지 인증을 지속적으로 갱신 및 유지하며 건강하고 안정적인 조직문화를 구축해 왔습니다. 당사는 출산 및 육아 지원 제도, 유연근무제, 가족 친화 프로그램 등 임직원의 생애주기를 고려한 실질적인 지원책을 통해 임직원이 지속가능한 근무 환경 속에서 자신의 역량을 마음껏 발휘할 수 있도록 돕고 있습니다.

특히 임직원의 일과 가정이 조화를 이루는 환경을 조성하기 위해 운영 중인 '국내외 가족 여행 지원' 프로그램은 복지 만족도를 높이는 대표적인 제도로 자리 잡았습니다. 당사는 임직원들이 가족과 함께 소중한 추억을 만들며 재충전할 수 있도록 여행 지원금을 제공하고 있으며, 매년 수혜 대상을 확대하며 가족친화적 기업 문화를 실천 하고 있습니다. 2025년 기준, 총 446명의 임직원이 해당 제도를 통해 가족 여행을 다녀왔으며, 삶의 활력을 얻고 업무에 몰입할 수 있는 동기를 부여받았습니다.

임직원 국내외 가족여행 지원



롯데GRS는 앞으로도 임직원의 목소리에 귀 기울여 변화하는 라이프스타일에 부합하는 복지 제도를 지속적으로 기획하고 발전시켜 나갈 계획입니다. 일과 삶의 균형을 지원하는 체계적인 노력을 통해 구성원의 자부심을 높이고, 이를 바탕으로 고객에게 더 큰 가치를 전달하는 선순환 구조를 확립함으로써 진정한 의미의 가족친화 경영을 완성해 나갈 것입니다.

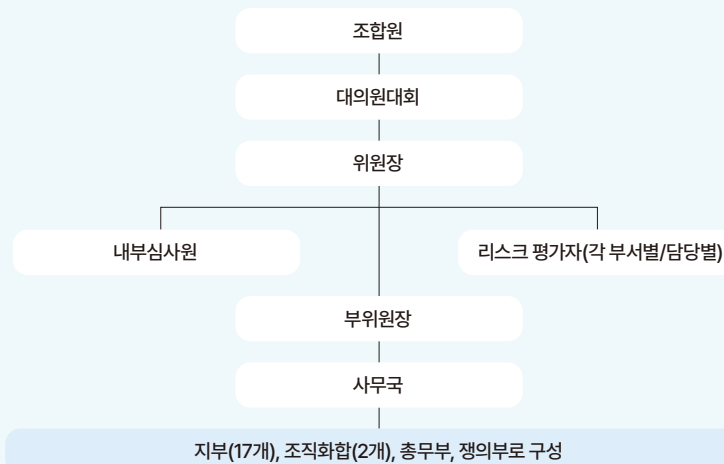
Social

건강한 노사관계 구축

결사의 자유 및 단체교섭 권리 보장

롯데GRS는 임직원과 노동조합 간의 상호 신뢰를 바탕으로 창업 이래 무분규 전통을 유지하고 있습니다. 당사는 헌법이 보장하는 노동 3권을 엄격히 준수하며, 구성원이 자유롭게 노조 활동에 참여할 수 있는 권리를 실질적으로 보장하여 건강한 조직문화를 구축하는 데 주력합니다. 당사 노동조합은 위원장을 중심으로 전국 17개 지부를 운영하며 현장의 목소리를 빠짐없이 수렴하고 있으며, 이러한 체계적인 구조를 통해 노사 간 의견 차이를 좁히고 임직원의 인권 보호와 고충 해결을 위한 실질적인 창구 역할을 수행하고 있습니다.

노동조합 조직도



건설적인 노사 관계 발전을 위해 정기적인 소통 채널도 활발히 가동 중입니다. 연 1회 대의원 대회를 통해 임금 및 단체협약의 주요 현안을 논의하며, 분기별 1회 노사협의회를 열어 근로자 인사와 근무 환경, 복리후생 관련 사항을 심도 있게 협의합니다. 또한 연 4회 노사합동 워크숍을 실시하여 합리적이고 투명한 의사결정 프로세스를 정착 시켰습니다.

롯데GRS는 앞으로도 노동조합과의 파트너십을 더욱 공고히 하여, 모든 구성원이 안심하고 일할 수 있는 지속 가능한 노사 문화를 선도해 나갈 것입니다.

대의원 대회 개최

롯데GRS는 노사 간의 상호 신뢰를 공고히 하고 조직의 주요 현안에 대해 민주적인 의사결정을 실천하기 위해 매년 정기적으로 대의원대회를 개최하고 있습니다.

2025년 1월 20일부터 22일까지 3일간 진행된 '제37년차 롯데GRS 노동조합 정기전국대의원대회'는 노사 양측의 핵심 관계자들이 모여 임금 및 단체협약 등 근로조건 개선과 조직의 중장기 발전 방향을 논의하는 소중한 소통의 장이 되었습니다. 이번 대회에는 89명의 노동조합 관계자와 더불어 FC본부장 및 각 부문장 등 9명의 주요 경영진이 직접 참석하여, 현장의 목소리를 경청하고 회사의 경영 비전을 공유하며 협력적 파트너십을 재확인하였습니다.

이번 대의원대회에서는 조직의 투명성과 전문성을 높이기 위한 다각적인 안건들이 심도 있게 다뤄졌습니다. 회계감사 및 교섭위원, 운영위원 선출을 통해 노동조합의 건전한 견제와 균형 시스템을 정비하였으며, 조합비 인하 및 규약 변경 건을 의결함으로써 조합원의 실질적인 권익 향상과 자율적인 조직 운영을 도모하였습니다. 특히 노사 양측은 급변하는 외식 시장 환경 속에서 지속가능한 성장을 이루기 위해서는 투명한 정보 공유와 합리적인 교섭 절차가 필수적이라는 점에 뜻을 모았습니다.

롯데GRS는 이러한 정례적인 대의원대회를 통해 도출된 소중한 의견들을 경영 활동에 적극 반영하고 있으며, 이를 바탕으로 창업 이래 이어온 무분규 전통을 더욱 굳건히 지켜나가고 있습니다. 당사는 앞으로도 모든 구성원이 존중받고 안심하며 일할 수 있는 선진 노사 문화를 정착시킴으로써, 롯데GRS만의 차별화된 기업 가치를 창출 하고 지속가능한 경영을 실천해 나가겠습니다.

노동조합 대의원대회 개최



Social

건강한 노사관계 구축

노사 합동 워크숍

롯데GRS는 경영 현안 공유와 협력적 파트너십 강화를 위해 2025년 총 4차례의 '노사합동 워크숍'을 개최했습니다.

경영진과 노동조합 간부가 참여한 상반기 워크숍은 상반기 노사 화합 프로그램 기획과 직무 기반 HR 제도에 대한 비전 공유를 통해 상호 이해의 폭을 넓히는 계기가 되었습니다. 특히 경영진과 조합 간부들이 한자리에 모여 격의 없이 의견을 교환하며, 수평적인 소통을 통해 상호 간의 유대감을 공고히 다지는 기회를 가졌습니다.

하반기에는 제도 설계와 현안 논의를 심화하여 전사 설명회와 임금 협상을 진행했습니다. 특히 신규 제도의 세부 운영 수칙을 공동 조율함으로써 인사 체계 개편의 정착률과 운영의 공정성을 확보했습니다. 또한, 실무 현장에서 발생할 수 있는 잠재적 혼선을 사전에 차단하기 위해 다양한 시나리오를 검토하며 제도 보완에 힘을 모았습니다.

롯데GRS는 이러한 소통을 통해 창업 이래 무분규 전통을 계승하고 '상생'의 가치를 실천하고 있습니다. 이러한 노사 파트너십은 단순한 갈등 해소를 넘어 회사의 비전을 공유하고 함께 실천하는 강력한 원동력이 되고 있습니다. 앞으로도 노사합동 워크숍을 정례화하여 급변하는 경영 환경에 공동 대응하고, 임직원이 자부심을 느끼며 일할 수 있는 지속가능한 노사 생태계를 더욱 공고히 구축해 나갈 계획입니다.

노사합동 워크숍 개최 내역

	개최일	안건	참석자
1차	2025. 03. 05	'다가치' 행사 사전 답사 및 프로그램 협의	회사 : ESG부문장, 경영지원팀장, 노사협력담당MGR 조합 : 위원장, 수석부위원장, 부위원장2명, 사무국장·부장
2차	2025. 03. 29	인사 / 노무 관련 주요사항 및 직무기반 HR제도 공유	회사 : ESG부문장, 경영지원·인사팀장, 노사협력담당MGR 조합 : 위원장, 수석부위원장, 부위원장2명, 사무국장·부장
3차	2025. 06. 26	직무기반 HR제도 설명회 및 '25년 임금협상 관련	회사 : ESG부문장, 경영지원·인사팀장, 노사협력담당MGR 조합 : 위원장, 수석부위원장, 부위원장2명, 사무국장·부장
4차	2025. 07. 20	직무기반 HR제도 도입 관련 세부사항 조율	회사 : ESG부문장, 경영지원·인사팀장, 노사협력담당MGR 조합 : 위원장, 수석부위원장, 부위원장2명, 사무국장·부장

노사 협력 프로그램

롯데GRS는 노사가 함께 참여하는 다양한 화합 행사를 통해 유연한 조직 문화를 조성하고 구성원의 소속감을 높임으로써 지속가능한 성장의 원동력을 확보하고 있습니다.

2025년 4월 진행된 임직원 화합 행사 '다(多)가치: Let's Run Together'는 전사 임직원이 참여하여 영화 만들기 미션과 체육대회를 통해 부서 간 유대감을 공고히 하는 계기가 되었습니다. 또한 7월과 8월에는 전국 주요 야구장에서 '임직원 야구 관람 행사'를 개최하여 가족 및 동료와 함께하는 재충전의 시간을 제공하였으며, 중북 당일에는 본사 임직원을 대상으로 삼계탕을 제공하는 등 세심한 사기 진작 활동을 전개하였습니다.

임직원의 헌신에 보답하기 위한 포상 프로그램도 활발히 운영되었습니다. 근속 연수에 따른 '해외문화체험'을 통해 베트남, 싱가포르, 하와이 등 주요 국가 탐방 기회를 제공하였으며, 2025년 한 해 동안 총 175명의 임직원이 혜택을 누렸습니다.

롯데GRS는 앞으로도 이러한 노사 협력 활동을 정례화하고 만족도 모니터링을 강화하여, 노사가 함께 호흡하며 성장하는 행복한 일터를 지속적으로 구현해 나갈 계획입니다.

- ❶ 다(多)가치 : Let's Run Together
- ❷ 중북맞이 삼계탕 행사
- ❸ 임직원 야구관람 행사
- ❹ 해외문화체험



Social

고객중심경영

고객중심경영 체계

롯데GRS는 '소비자 중심의 고객 가치 경영'을 최우선 목표로 설정하고, 고객의 목소리가 경영 활동의 중심이 되는 선진적인 관리 체계를 가동하고 있습니다.

먼저, 롯데GRS는 철저한 고객 불만 분석과 신속한 개선 프로세스를 통해 신뢰 기반의 고객 만족을 실현하고 있습니다. 고객의 불편 사항을 단순한 민원으로 치부하지 않고 경영개선을 위한 귀중한 자산으로 인식하여, 발생 원인을 다각도로 분석하고 현장에 즉각 반영하는 대응 체계를 구축했습니다. 이러한 신속한 피드백 루프는 잠재적 리스크를 조기에 해소하고, 고객과의 신뢰 관계를 더욱 공고히 하는 밑거름이 되고 있습니다.

또한, 당사는 고객 피드백 시스템을 지속적으로 강화하여 양방향 소통 채널을 고도화하고 있습니다. 온·오프라인의 다양한 접점에서 수집되는 고객의 의견을 체계적으로 데이터화하고, 이를 분석하여 서비스 품질 향상을 위한 전략적 지표로 활용합니다. 나아가 급변하는 소비 트렌드에 발맞춰 고객 맞춤형 제품 및 서비스를 제공함으로써 차별화된 고객 경험을 창출하고 있습니다.

롯데GRS는 앞으로도 고객의 작은 목소리에도 귀 기울이는 경청 경영을 통해, 모든 고객에게 최상의 즐거움과 가치를 전달하는 외식 기업으로 거듭날 것입니다.

고객중심경영 체계



고객의 소리(VOC) 운영

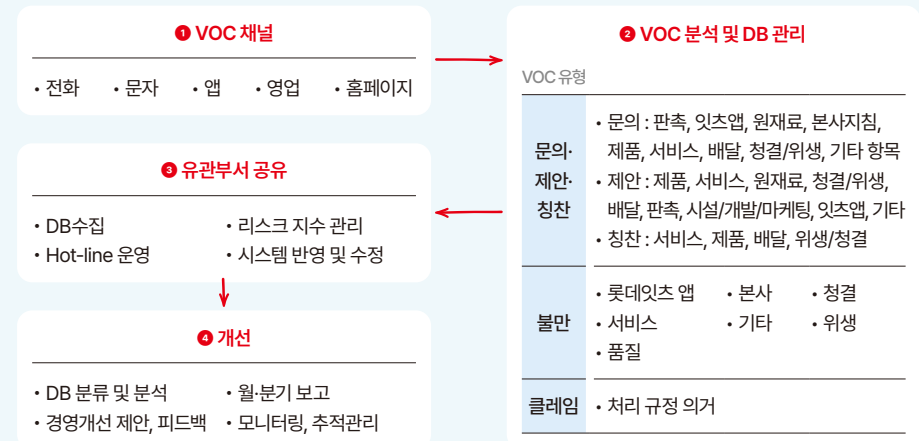
롯데GRS는 고객의 목소리를 경영의 최우선 가치로 삼고, 이를 실질적인 서비스 개선과 제품 혁신의 동력으로 활용하기 위해 체계적인 '고객의 소리(VOC) 운영 프로세스'를 가동하고 있습니다.

당사는 전화, 문자, 홈페이지, 모바일 앱뿐만 아니라 영업 현장에 이르기까지 다각적인 접점을 통해 고객의 의견을 가감 없이 수렴하고 있습니다.

수집된 VOC는 문의·제안·칭찬, 불만, 클레임 등 성격에 따라 엄격히 분류되며 서비스, 품질, 청결, 위생 등 세부 유형별로 정밀하게 분석됩니다. 분석된 데이터는 DB(Database)화되어 유관 부서와 실시간으로 공유됩니다. 특히 중대한 사안의 경우 전용 핫라인(Hot-line)을 통해 즉시 보고되며, 리스크 지수 관리를 통해 잠재적인 문제점을 사전에 차단하고 시스템에 즉각 반영하는 기민한 대응 체계를 유지하고 있습니다.

롯데GRS의 VOC 관리 체계는 분석된 정보를 바탕으로 실질적인 '경영개선'을 이끌어내는 데 핵심 목적이 있습니다. 당사는 월간 및 분기별 보고를 통해 고객 트렌드와 개선 요구 사항을 전사적으로 공유하며, 이를 바탕으로 구체적인 경영개선 제안과 피드백을 실시합니다. 개선 조치가 완료된 이후에도 지속적인 모니터링과 추적 관리를 병행하여 동일한 불편 사항이 재발하지 않도록 철저한 선순환 구조를 확립하고 있습니다.

고객의소리(VOC) 운영 프로세스



Social

고객중심경영

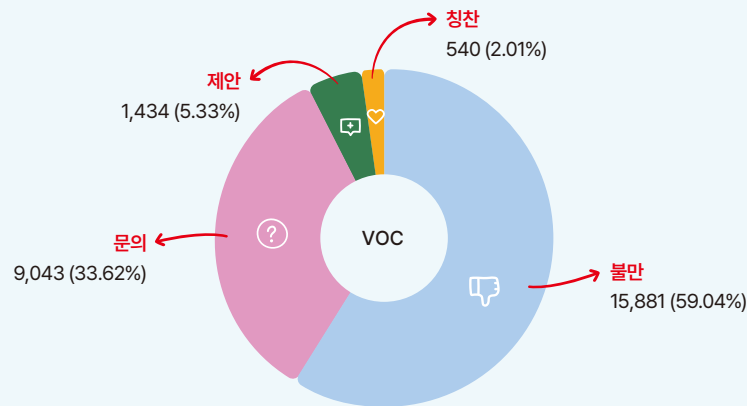
고객중심경영 체계

2025년 한 해 동안 롯데GRS에 접수된 상담 유형별 VOC 현황을 분석한 결과, 연간 총 26,898건의 고객 의견이 처리되었으며, 월평균 접수 건수는 2,241.5건으로 나타났습니다.

상담 유형별로는 불만이 월평균 1,323.4건으로 가장 많은 비중을 차지했으며, 뒤이어 문의(753.6건), 제안 (119.5건), 칭찬(45건) 순으로 나타났습니다. 문의 사항의 약 41%는 '롯데잇츠' 앱 관련 마일리지 및 회원 정보에 집중되었으며, 불만 사항의 36.4%는 응대 태도 및 대기시간 등 서비스 영역에서 발생한 것으로 분석되었습니다. 당사는 접수된 불만 사항을 근본적으로 해결하기 위해 데이터 기반의 정밀한 모니터링 및 피드백 시스템을 운영하고 있습니다. 특히 불만 발생 비중이 높은 서비스와 품질 항목을 집중 관리 대상으로 선정하여 연 2회 이상 정기 모니터링을 시행하고 있습니다.

유형별 VOC 접수 건수

(단위 : 건)



이러한 체계적인 사후 관리를 통해 롯데GRS는 가시적인 현장 개선 성과를 거두고 있습니다. 복장 규정 미준수나 위생장갑 매뉴얼 미숙지 등 현장에서 발생한 위생 관련 리스크에 대해 즉각적인 대책 방안을 수립하여 교육을 강화하였으며, 픽업 프로세스 미숙지로 인한 고객 불편을 해소하기 위해 자동/수동 설정법 등 구체적인 응대 가이드를 현장에 보급하였습니다.

VOC 부진점포 관리

롯데GRS는 전국 점포의 서비스 품질 상향 평준화를 위해 VOC 다발 점포를 대상으로 집중적인 '부진점포 관리 체계'를 운영하고 있습니다.

부진점포는 4분기 내 3회 이상 불만이 발생한 상위 10개 점포를 중심으로 선정하며, 'CX 체크리스트'를 활용해 심층 진단합니다. 체크리스트는 서비스(픽업 대기시간 등), 플로어(청결 상태 등), 청결/위생(복장 준수 등), 품질 (레시피 준수 등) 4대 영역을 정밀하게 측정하여 현장의 취약점을 객관적으로 파악합니다.

진단 결과가 미흡한 점포는 '개선 대책서' 작성이 의무화되며, 문제 원인 분석과 실질적인 서비스 개선 방안을 수립 해야 합니다. 2025년에는 총 53개 점포를 집중 관리 대상으로 선정하여 브랜드별 평균 점수 이하 점포를 대상으로 맞춤형 지도를 시행하였으며, 지점별 문제점 모니터링 후 담당자가 직접 방문하여 개선 여부를 최종 확인하는 2단계 검증 프로세스를 거쳤습니다.

이러한 체계적 관리의 결실로 2025년 하반기 집중 개선 대상이었던 24개 핵심 부진 점포 중 폐점된 1개소를 제외한 23개소가 개선 조치를 완료했습니다. 특히 복장 위생과 픽업 프로세스 등 브랜드별 주요 약점 항목에 대한 집중 교육을 통해 현장 품질을 개선하였습니다.

롯데GRS는 앞으로도 부진 점포 추적 관리와 피드백 시스템을 고도화하여, 모든 매장에서 균일하고 최상급의 서비스를 제공할 수 있도록 품질 경영에 총력을 기울일 것입니다.



Social

고객중심경영

고객 클레임 처리

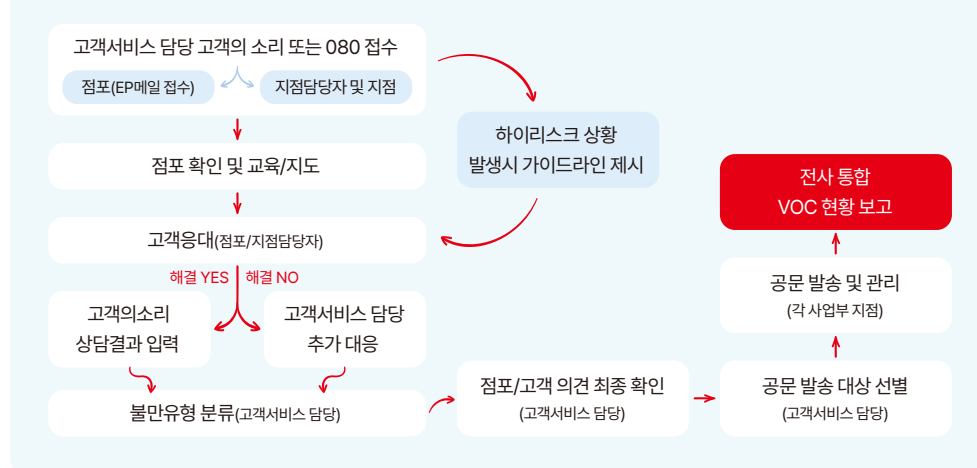
롯데GRS는 '클레임 처리 규정'에 따라 고객의 불편 사항을 신속하고 투명하게 처리하며, 이를 통해 고객 신뢰를 회복하고 품질 경쟁력을 강화하고 있습니다.

당사는 체계적인 리스크 관리를 위해 클레임의 강도와 고객 성향을 결합한 '리스크 지수(R지수)' 관리 시스템을 가동하고 있습니다. 산출된 R지수가 8 이상일 경우 사내 신속 보고 절차를 밟으며, 12 이상의 중대 사안이 발생하면 즉각 '위기대응 TFT'를 구성하여 관련 부서가 공동 대응합니다. 모든 클레임은 48시간 이내 처리를 원칙으로 하여 잠재적 리스크 확산을 차단하고 처리 과정의 신속성을 보장합니다.

현장 점포부터 본사까지 이어지는 명확한 역할 분담(R&R)과 'E-Safety' 전산 시스템을 통해 모든 클레임 처리 과정은 투명하게 기록되고 관리됩니다. 식품안전팀의 정밀 분석 결과를 바탕으로 소비자기본법에 근거한 합리적인 보상을 실시하며, 특히 상담 근로자 보호 가이드를 명문화하여 폭언 등으로부터 임직원의 인권을 보호하는 안전한 근무 환경을 구축하고 있습니다. 분석된 클레임 데이터는 정기적인 VOC 보고를 통해 전사에 공유되며, 실질적인 재발 방지 대책과 현장 교육 자료로 환류됩니다.

롯데GRS는 앞으로도 고도화된 클레임 처리 프로세스를 통해 고객의 권익을 보호하고, 어떠한 상황에서도 품질과 타협하지 않는 책임 경영을 지속해 나갈 것입니다.

고객 클레임 처리 프로세스



고객중심경영 문화 확산

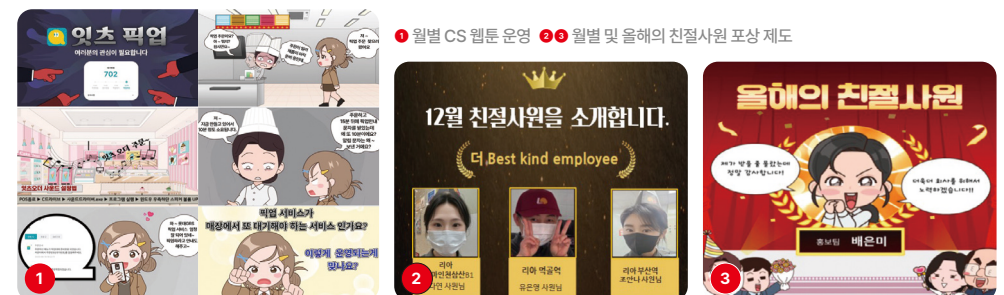
롯데GRS는 본사의 고객중심 가치를 전국 모든 점포가 함께 공유하고 내재화할 수 있도록 현장 중심의 소통과 공감 프로그램을 운영하고 있습니다.

먼저, 점포가 고객의 불편을 단순한 민원이 아닌 개선의 기회로 인식하고 공감할 수 있도록 '사례별 불만 응대 교육'을 강화하고 있습니다. 2025년 한 해 동안 총 28회에 걸쳐 729명의 점포 관계자가 참여한 이 교육은 감자의 '그린스팟' 현상과 같은 실제 사례를 바탕으로 고객의 오해를 해소하는 소통 기술을 습득하는 데 중점을 두었습니다.



사례별 불만응대 점포 교육

또한, 바쁜 점포 환경에서도 구성원들이 핵심 가치를 쉽고 재미있게 숙지할 수 있도록 시각 매체와 포상 제도를 적극 활용하고 있습니다. 매월 배포되는 'CS 웹툰'은 픽업 설정 등 실무 노하우를 직관적으로 전달하여 점포 내 소통의 도구로 활용되고 있으며, QR코드를 통해 언제든지 본사의 가이드에 접속할 수 있는 체계를 갖췄습니다. 아울러 매월 '친절사원' 3인을 선정하고, 당해연도 선정된 총 36명 중 10인을 선정 후 전사투표를 통해 베스트 1인을 선정하는 과정은 점포 임직원들이 스스로 브랜드의 얼굴이라는 자부심을 갖게 함으로써, 본사의 고객 가치를 현장에서 생동감 있게 실천하는 자발적인 문화 형성을 이끌어내고 있습니다.



1 월별 CS 웹툰 운영 2 3 월별 및 올해의 친절사원 포상 제도

Social

고객중심경영

고객 경영개선 제안

롯데GRS는 고객의 목소리를 단순한 의견 수렴을 넘어 경영 혁신의 핵심 동력으로 활용하는 ‘고객 참여형 경영’을 실천하고 있습니다. 당사는 고객이 제안하는 아이디어와 비판이 지속가능한 성장의 자산이 될 수 있도록 전용 소통 채널을 운영하며 고객이 직접 경영개선에 참여할 수 있는 생태계를 구축하고 있습니다.

2025년 한 해 동안 롯데GRS는 ‘경영개선 제안’ 창구를 통해 총 24건의 실질적인 아이디어를 접수하였으며, 제품 품질부터 서비스 운영 프로세스까지 다각적인 측면에서 고객의 시각이 담긴 제안들이 이어졌습니다. 당사는 접수된 모든 제안을 유관 부서와 면밀히 검토하여 실현 가능한 사안은 즉각 경영 활동에 반영하고 있습니다.

고객 참여가 실제 제도적 변화로 이어진 대표적 사례는 ‘포테이토 중량 표기 방식 개선’입니다. 홈페이지 내 중량 표기 시 케첩까지 포함되는 방식이 소비자에게 혼선을 줄 수 있다는 의견을 반영하여, 즉각 영양성분 표기를 ‘1회 제공량 기준(소스 포함)’으로 명확히 수정함으로써 정보의 투명성을 높이고 고객의 알 권리를 보장하였습니다.

이러한 ‘고객 주도형 혁신’은 롯데GRS가 고객과 진정성 있게 소통하고 있음을 보여주는 증거입니다. 당사는 앞으로도 고객 참여 채널을 더욱 활성화하고, 이를 브랜드 경쟁력 강화로 연결하는 선순환 구조를 공고히 할 것입니다.

고객 경영개선 제안 대표사례

포테이토 ★

바로 튀겨낸 바삭바삭한 후렌치 포테이토

가격 2,000 원

상세정보

영양소 정보

총중량 98g

열량 285

단백질(g) 3(6)

나트륨(mg) 430(22)

당류 2

포화지방 2.8(19)

가격 2,000 원

상세정보

영양소 정보

총중량 98

열량 284

단백질(g) 3(6)

나트륨(mg) 500(25)

당류 2

포화지방 2.8(19)

영양소 정보

총중량 98

열량 284

단백질(g) 3(6)

나트륨(mg) 500(25)

당류 2

포화지방 2.8(19)

영양소 정보

총중량 98

열량 284

단백질(g) 3(6)

나트륨(mg) 500(25)

당류 2

포화지방 2.8(19)

영양소 정보

총중량 98

열량 284

단백질(g) 3(6)

나트륨(mg) 500(25)

당류 2

포화지방 2.8(19)

영양소 정보

총중량 98

열량 284

단백질(g) 3(6)

나트륨(mg) 500(25)

당류 2

포화지방 2.8(19)

소비자 만족도 제고 및 브랜드 성과 진단

롯데GRS는 고객과의 활발한 커뮤니케이션을 통해 신뢰와 충성도를 제고하고, 브랜드 충성 고객을 안정적으로 확보하기 위해 소비자 만족도 제고 활동을 전개하고 있습니다. 전략IMC팀을 중심으로 수립된 개선 전략은 브랜드 선호도를 높여 궁극적으로 소비자 만족도를 끌어올리는 데 목적을 두고 있으며, 이를 위해 다각적인 실행 방안을 추진하고 있습니다.

브랜드 선호도 개선을 위한 핵심 전략은 K-브랜딩을 통한 대표 메뉴의 자산화, 메뉴 구성의 경쟁력 강화, 그리고 고객 관리 체계의 고도화라는 세 가지 축으로 운영됩니다. 리아블고기 등 대표 메뉴의 라인업을 확장하고 차별화된 신메뉴를 선보였으며, 자사 앱인 롯데잇츠 활성화 및 현장 중심의 고객 관리 솔루션 도입을 통해 브랜드 경험의 폭을 넓혔습니다.

이러한 노력의 성과를 객관적으로 측정하기 위해 롯데GRS는 외부 전문 기관을 통해 브랜드 성과 진단을 정기적으로 시행하고 있습니다. 2025년 브랜드 선호도 조사 결과, 전년비 64.6% 대비 0.8%P 상승한 65.4%의 실적을 기록하며 점진적인 개선세를 이어가고 있음을 확인하였습니다.

특히 메뉴 다양성과 디자인 분야에서 높은 평가를 받았으며, 이를 바탕으로 브랜드별 맞춤형 혁신 전략을 추진 중입니다.

대표 브랜드인 롯데리아는 ‘K-버거 대표 브랜드’ 연상률에서 69.8%로 압도적 1위를 유지하며 독보적인 정체성을 공고히 했습니다. 불고기·새우버거 등 고유 자산 메뉴에 대한 높은 선호도와 ‘나폴리 맛피아’ 콜라보레이션 등 트렌디한 신메뉴 전략이 지표 개선을 견인했습니다. 향후에는 10대 고객을 겨냥한 치킨버거 카테고리 강화와 원재료 우수성 커뮤니케이션을 통해 품질 신뢰도를 높여갈 계획입니다.

엔제리너스와 크리스피크림 도넛은 브랜드 고유의 강점을 강화하고 이미지를 쇄신하고 있습니다. 엔제리너스는 ‘H&W(Health & Wellness)’ 기반의 이미지 개선을 통해 고객의 40% 이상으로부터 긍정적인 변화를 이끌어냈으며, 브루잉 커피 포지셔닝으로 품질 인식을 높이고 있습니다. 크리스피크림 도넛은 고객의 90%가 요구하는 음료 페어링 니즈를 반영해 상당 음료를 강화하고, 80%에 달하는 포장·배달 비중을 고려한 소용량 패키지 및 ‘Sharing’ 캠페인으로 고객 접점을 확대하고 있습니다.

롯데GRS는 이러한 진단 결과를 바탕으로 ‘지속가능한 브랜드력 강화’ 로드맵을 실행하고 있습니다. 본질적인 맛과 품질 경쟁력을 고도화하는 동시에, ‘롯데잇츠’ 앱 기반의 직관적인 혜택을 통해 고객 체감 가치를 극대화할 것입니다.

Social

고객중심경영

브랜드협의체 운영

롯데GRS는 고객 중심의 브랜드 혁신을 가속화하기 위해 각 브랜드별 '브랜드 협의체'를 정례 운영하고 있습니다. 이는 마케팅, 상품개발, 전략기획 등 유관 부서 전문가들이 모여 고객의 페인 포인트(Pain Point)를 진단하고 해결 방안을 모색하는 전사적 의사결정 플랫폼입니다.

롯데리아는 메뉴 경쟁력을 혁신하여 고객 부담을 낮추고 간식 수요를 선점하고 있습니다. 스낵 프로모션 플랫폼 '리아 스낵 타임'을 론칭하여 '디저트 맛집' 이미지를 구축했으며, 1020 세대 선호도가 높은 '티렉스버거' 등 치킨 버거 카테고리를 강화했습니다.

엔제리너스는 고객의 건강한 라이프스타일을 지원하는 'H&W(Health & Wellness)' 전략에 집중하고 있습니다. 협의체를 통해 '종근당'과의 콜라보 제품 개발을 확정하고 비타민 음료 등 건강 지향적 라인업을 확대했습니다. 또한, 이용 패턴에 따른 상권별 차별화 메뉴와 직관적인 메뉴보드 시각화 작업을 통해 고객의 편의성과 운영 효율성을 동시에 높였습니다.

크리스피크림 도넛(KKD)은 'Sharing(나눔)' 철학을 바탕으로 선물 연상력 강화 캠페인을 전개합니다. 3040 고객층을 타겟으로 한 '스페셜 패키지'를 도입하고, 시즌별 한정 제품과 채널별 활성화 프로모션을 기획했습니다. 특히 도넛과 조화를 이루는 '저당' 음료 등 페어링 메뉴를 강화하여 고객에게 더욱 풍성한 미식 경험을 제안하고 있습니다. 롯데GRS는 앞으로도 브랜드 협의체를 통해 고객의 목소리를 경영에 투영하고, 모든 브랜드가 고객의 삶에 즐거운 가치를 더하도록 혁신을 지속할 것입니다.

1 롯데GRS-종근당 업무협약

2 엔제리너스-종근당 건강 콜라보레이션

3 크리스피크림 도넛 스페셜 패키지



고객관계관리(CRM) STORE 360 솔루션 도입

롯데GRS는 고객과 점포의 특성을 정밀하게 반영한 CRM 마케팅 시스템인 'STORE 360' 솔루션을 도입하여, 단순한 서비스를 넘어 고객 개개인의 니즈에 최적화된 맞춤형 경험을 선사하는 데 주력하고 있습니다.

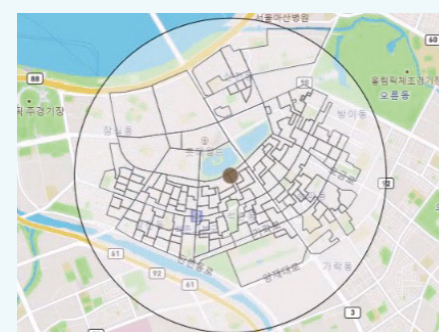
'STORE 360'은 개별 점포의 상권과 회원 데이터를 통합 분석하여 타겟 고객에게 최적화된 메시지와 쿠폰을 발송하는 시스템입니다. 롯데GRS는 이를 가맹점까지 확대 적용하여, 점주들이 직접 고객 성향을 파악하고 효율적인 마케팅 활동을 전개할 수 있도록 지원합니다. 이러한 데이터 기반의 의사결정 지원은 점포 운영 효율을 높이는 동시에, 고객에게는 초개인화된 브랜드 경험을 제공하는 바탕이 됩니다.

당사는 2026년까지 AI 기술을 접목한 솔루션 고도화를 추진할 계획입니다. 새롭게 도입될 AI 툴은 온-오프라인 리뷰를 실시간 분석하여 개선 과제를 도출하고, 점포 상황에 맞는 최적의 캠페인을 자동으로 생성합니다. 이는 고객 만족도를 극대화할 뿐만 아니라, 현장 인력의 마케팅 업무 부담을 줄여 서비스 본연의 가치에 더욱 집중할 수 있는 환경을 조성할 것입니다.

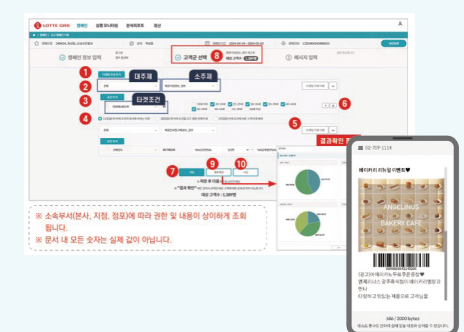
롯데GRS는 디지털 전환(DX) 기반의 고객중심경영을 지속가능한 경쟁력으로 삼아 'STORE 360'을 고도화해 나갈 것입니다. 고객에게는 최상의 만족을, 가맹점에는 실질적인 매출 증대와 운영 편의를 제공하는 선순환 구조를 공고히 하여, 데이터를 통해 고객의 가치를 실현하는 진정한 고객 중심 외식 플랫폼 기업으로 진화하겠습니다.

STORE 360 주요 내용

점포 회원 관리



타겟메시지 발송 기능



Social

고객중심경영

차별화 상품 개발

롯데GRS는 고착화된 시장 경쟁을 넘어 고객의 잠재적 니즈를 반영한 '차별화 상품 개발'에 매진하고 있습니다. 고객 소통을 통해 얻은 인사이트를 혁신의 동력으로 삼아, 기존 QSR(Quick Service Restaurant) 업계에서 시도하지 않았던 메뉴를 선보이며 브랜드 리더십을 강화하고 있습니다.

2025년 출시된 '크랩얼라이브' 버거는 이러한 제품 혁신의 의지가 담긴 대표적 성과입니다. 국내 최초로 '소프트셸 크랩' 원재료를 도입한 이 제품은 독특한 식감과 비주얼로 단순한 식사를 넘어선 경험을 제공했습니다. 특히 2030 세대의 신규 유입을 확대하고 브랜드의 영속성을 높이는 데 크게 기여한 상징적 사례로 평가받습니다.

크랩얼라이브 버거는 출시 직후 시장에서 폭발적인 반응을 얻으며 주요 목표치를 크게 상회했습니다. 점일 판매 수량은 목표 대비 264%, 매출 구성비는 243%를 달성하는 기록적인 성과를 거두었습니다. 또한 SNS 언급량 1,978건을 기록하며 최고 수준의 화제성을 입증했고, 핵심 타깃인 2030 세대의 유입률이 전년 대비 4.1% 상승하는 가시적인 결과로 이어졌습니다.

이러한 제품 혁신은 브랜드 이미지의 긍정적 변화를 이끌어냈습니다. 성과 진단 결과, '트렌디함'과 '젊고 개성 있는' 지표가 전년 대비 각각 5점씩 상승하며 색다른 즐거움을 주는 브랜드로 각인되었습니다.

롯데GRS는 앞으로도 고객의 목소리에 귀 기울이며 고정관념을 깨는 차별화된 상품 개발을 통해 고객과 함께 호흡하는 외식 파트너로서의 위상을 확립해 나갈 것입니다.



차별화 상품 개발

고객 대상 신제품 시식회 개최

롯데GRS는 신제품 출시 전 VVIP 고객을 대상으로 하는 '신제품 시식회'를 정례화하여 운영하고 있습니다. 이는 내부 R&D 판단을 넘어 브랜드 충성도가 높은 핵심 고객과 소통하며 제품을 보완하는 '고객 참여형 제품 개발' 프로세스의 일환입니다.

2025년 5월 실시된 '롯데리아 VVIP 신제품 시식회'는 출시 예정인 '오징어 얼라이브 버거(블랙페퍼)'를 대상으로 진행되었습니다. 롯데잇츠 앱을 통해 총 1,062명이 응모하며 뜨거운 관심을 입증했으며, 최종 선발된 VVIP 고객 및 동반인 108명이 수도권과 지방 지점에서 시식 및 의견 청취에 참여했습니다.

시식 결과, 제품 종합 만족도 98%, 행사 만족도 및 재참여 의사 100%라는 압도적인 성과를 거두었습니다. 참여 고객들은 "매콤한 패티와 블랙페퍼 소스의 조화가 훌륭하다"는 긍정적인 평가를 통해 제품의 시장 경쟁력을 확인시켜 주었습니다.

당사는 시식회에서 도출된 피드백을 제품 개선에 즉각 반영했습니다. "소스 양 증량" 및 "오징어 원물의 식감 개선" 요청을 수렴하여 최종 양상 단계에서 배합비와 가공 방식을 보완함으로써 품질 완성도를 극대화했습니다.

롯데GRS는 앞으로도 고객을 경영의 파트너로 인식하고 직접적인 소통 접점을 확대하여 고객과 함께 '가장 사랑 받는 맛'을 만들어 나갈 것입니다.

고객 대상 신제품 시식회 개최 (1 수도권 3 광주 1 부산)



Social

공급망 관리 및 동반성장

공급망 행동규범

롯데GRS는 기후변화 대응과 지속가능한 생태계 구축을 위해 '롯데그룹 파트너사 행동규범'을 경영의 핵심 기준으로 준수하고 있습니다.

당사는 모든 파트너사가 ESG 경영에 동참하여 지속가능한 성장을 이룰 수 있도록 권고하며, 본 규범은 UN 세계인권선언, OECD 다국적기업 가이드라인, 국제노동기구(ILO) 핵심 협약 등 글로벌 표준을 기반으로 수립되었습니다. 롯데GRS는 파트너사가 사업을 수행하는 국가의 법령을 엄격히 준수하며 환경, 인권, 안전, 품질, 윤리 경영의 가치를 현장에 내재화하도록 요구하고 있습니다.

환경 보호와 기후위기 대응을 위해 롯데GRS는 파트너사가 탄소중립 실현을 위한 온실가스 감축과 자원 선순환 체계 구축에 매진할 것을 요구하고 있습니다. 또한 파트너사가 수자원 보호와 오염물질 관리 등 환경 법규를 준수하고, 생산 전 과정에서 환경 영향을 최소화하는 친환경 제품 사용을 지향하도록 관리합니다. 인권 존중 측면에서는 파트너사가 차별과 강제노동 및 아동노동을 엄격히 금지하며, 적정 임금 지급과 법정 근로시간을 보장하도록 요구하고 있습니다. 아울러 임직원의 결사의 자유를 존중하고 작업 현장 전반에서 안전과 보건을 최우선으로 관리하는 체계를 구축하여 사고를 예방할 것을 파트너사에 강조하고 있습니다.

식품 기업의 본질인 품질 관리를 위해 롯데GRS는 파트너사가 제품의 안전성을 보장하는 품질 평가 시스템을 운영하고 고객 피드백을 즉각 반영하도록 요구하고 있습니다. 또한 비즈니스 과정에서 불법적 이익 수수를 금지하고 공정거래 법규를 준수하여 투명한 거래 질서를 확립하는 동시에, 개인정보와 지식재산권을 보호하여 신뢰 관계를 유지할 것을 파트너사에 명시하고 있습니다. 그 밖에도 롯데GRS는 파트너사가 본 규범을 실천할 수 있도록 위험관리 시스템 구축과 정기 점검을 지원하고 있습니다.

그룹 파트너사 행동규범



환경보호

온실가스 감축 및
자원선순환



인권존중

차별 및
강제·아동 노동
금지



안전관리

안전한 근무환경
조성



품질관리

식품안전에 위한
품질평가시스템
운영



준법윤리

부패 방지 및
공정거래 법규
준수



경영시스템

위험관리 시스템
구축 및
정기 점검

공급사 소싱 및 선정 기준 개선

롯데GRS는 파트너사 접점을 확대하고 원부재료의 품질 경쟁력을 강화하기 위해 공급사 소싱 및 선정 프로세스를 전면 개편하였습니다. 기존의 산발적인 소싱 방식을 홈페이지 내 '온라인 제안 게시판'으로 일원화하여 누구나 협력을 제안할 수 있는 개방형 창구를 마련하였으며, 이를 통해 공급망의 다변화와 투명성을 동시에 제고하고 있습니다.

선정의 신뢰도를 높이기 위해 기존 선정 후 진행하던 환경 실사(Audit)를 선정 전 수행하는 방식으로 혁신하였습니다. 식품안전팀과 구매팀이 협업하여 현장을 사전 점검하고, 검증을 통과한 업체만 파트너사 풀(Pool)에 등록하는 '선(先) 검증 후(後) 등록' 체계를 구축하였습니다. 이는 위해 요소를 도입 단계부터 원천 차단하여 안전한 제품 공급 기반을 마련하고, 파트너사의 자발적인 위생 관리 수준 향상을 유도하는 성과로 이어지고 있습니다.

선정 과정의 공정성 확보를 위해 샘플 전달 시 업체 식별이 불가능한 '블라인드 처리'를 의무화하여 품질과 전문성 중심의 평가를 실시합니다. 상품, 구매, SCM 등 유관 부서가 공동 참여하여 품질, 가격, 물류(Q.C.D) 역량을 다각도로 검토하며, 특히 패티와 소스 등 핵심 품목은 엄격한 기준을 적용해 선발 체계를 공고히 하고 있습니다.

롯데GRS는 앞으로도 투명한 거래 문화를 정착시켜 파트너사와 함께 성장하는 지속가능한 외식 생태계를 선도해 나갈 것입니다.

공급사 소싱 및 선정기준 개선

프로세스

제안/소싱

공급사 소싱

잠재사 POOL

제품 개발

샘플

공급사 선정

선정

가격 결정

기존

메일, 인터넷 등 소싱 제한

공급사 선정 후 오딧 진행

구매 오딧 후 잠재사 등록

제품 개발

공급사 샘플 및 견적 수령

공급사 확정 및 구매 공유

이원화 검토 및 가격 결정

개선

온라인 제안 게시판 개발

공급사 선정 전 오딧 진행

오딧 통과 후 잠재사 등록

신규자체 공급사 선정 요청

대상 공급사 설명회

샘플 전달(블라인드 처리)

부서별 공급사 평가 선정

가격 및 공급사 발주 비율 결정
(복수거래처 납품 품목군 한정)

Social

공급망 관리 및 동반성장

공급사 대상 설명회 개최

롯데GRS는 투명하고 공정한 거래 질서 확립을 위해 '공급사 대상 설명회'를 정례화하여 운영하고 있습니다. 당사는 단순히 협력업체를 선정하는 절차를 넘어, 제품 개발 방향성과 요구 규격을 사전에 공유함으로써 상생의 기틀을 마련하고 있습니다. 월 구입액 1,500만 원 이상의 전용품과 시즌별 구입액 상위 3~4개 품목을 설명회 적용 기준으로 설정하여 체계적인 파트너십 관리를 추진하고 있으며, 2025년 한 해 동안 총 12회에 걸쳐 입찰 및 공급사 선정 설명회를 성공적으로 개최하여 모든 파트너사가 공정하게 경쟁할 수 있는 환경을 조성하였습니다.

상반기에는 안정적인 원부재료 수급과 브랜드 정체성 강화를 위한 입찰 설명회에 집중하였습니다. 컵케이크, 토마토 등 주요 농산물 입찰을 통해 신규 공급사를 발굴하였으며, 롯데리아의 '신SI 간판' 입찰 설명회를 개최하여 식품 외 자재 영역에서도 투명한 선정 프로세스를 가동하였습니다. 설명회 과정에서 제품 컨셉, 타겟 단가, 물류 운영 기준 등 핵심 정보를 세밀하게 안내하여 파트너사가 제안 준비 과정에서 겪을 수 있는 시행착오를 최소화 하도록 지원했습니다.

하반기에는 신제품 경쟁력 강화를 위한 품목별 선정 설명회를 활발히 전개하였습니다. 롯데GRS는 공급사가 독창적인 역량을 발휘할 수 있도록 제품 스펙을 투명하게 공개하였으며, 샘플 제출 시 업체 식별이 불가능한 '블라인드 테스트'를 의무화하고 객관적인 평가 기준(Q.C.D)을 적용하였습니다. 이를 통해 오직 품질과 전문성에 기반한 합리적인 의사결정이 이루어지도록 관리하고 있습니다.

이러한 소통 활동은 파트너사에게 실질적인 비즈니스 기회를 제공하고, 당사의 원부재료 품질을 강화하는 선순환 구조를 만듭니다. 롯데GRS는 파트너사를 경영의 동반자로 인식하고 입찰 과정에서부터 '경청 경영'을 실천하고 있습니다. 앞으로도 고도화된 설명회 시스템을 통해 투명한 거래 문화를 정착시킴으로써, 모든 이해관계자가 신뢰할 수 있는 지속가능한 외식 산업 생태계를 선도해 나갈 것입니다.

공급망평가 프로세스

롯데GRS는 파트너사의 규정 준수와 품질 향상을 위해 공급망 평가 프로세스를 전면 개편했습니다. 기존 100여 개사에 대한 광범위한 평가에서 핵심 파트너사 70개소로 대상을 집중화하여 진단의 정밀도를 높였으며, 전 과정 전산화를 통해 신뢰할 수 있는 이력 관리 및 데이터 기반의 리스크 관리 체계를 구축했습니다. 특히 평가 대상의 경우 신규사는 전 거래처를 대상으로 하며, 기존사는 월 거래금액 1,500만 원 이상의 제조사를 중심으로 선정하여 관리의 실효성을 높였습니다.

평가 항목은 미래 경쟁력과 사회적 책임을 강화하는 방향으로 재설계되었습니다. 50개 항목을 38개 핵심 지표로 재정비하고, R&D 역량을 평가하는 '기술관리'와 지속가능경영 가치 확산을 위한 '안전/ESG' 항목을 신설 했습니다. 이를 통해 파트너사가 단순 납품을 넘어 자체적인 기술 혁신과 안전한 제조 환경을 구축함으로써 당사와 함께 동반성장할 수 있는 토대를 마련했습니다.

평가 후 사후 관리 역시 디지털 전환을 통한 실시간 선순환 체계로 혁신했습니다. 연 1회 정기적으로 실시되는 평가 결과와 조치 사항은 사내 게시판 내 이력 관리를 통해 투명하게 공유됩니다. 전산 시스템을 통해 미비 사항에 대한 개선 요청과 조치 결과 등록, 최종 검증이 체계적으로 관리되며, 이러한 프로세스는 미준수 사항에 대한 철저한 추적을 가능하게 하여 공급망 전체의 품질 수준을 상향 평준화하고 있습니다.

공급사평가 프로세스 개선

구분

기존

개선

방향

- ① 대상 협력사 100개(60% 평가 운영중)
- ② 품질 위주 항목 구성(식품안전담당 체크중)
- ③ 지류평가로 이력관리 불가

- ① 실질적인 관리를 위한 대상 축소(70개)
- ② 원가, 생산관리 점검 비중 변경
- ③ 전산 개발 진행(구매전략팀 진행중)

평가항목 개선

구분	배점	항목
원자재 관리	22	11
설비, 생산관리	20	10
제품관리	28	14
원가관리	6	3
일반관리	24	12
합계	100	50

구분	배점	항목
생산관리(축소)	16	8
기술관리(신규)	16	5
품질관리(축소)	32	12
원가관리(확대)	24	7
안전/ESG(신규)	12	6
합계	100	38

Social

공급망 관리 및 동반성장

공급망평가 프로세스

2025년에는 총 63건의 현장 실사 및 ESG 평가를 수행하였습니다. 모바일 기반 수검 시스템으로 평가의 효율성을 높였으며, 평가 결과가 70점 미만인 경우 계약을 제한하는 엄격한 기준을 적용해 공급망 품질을 상향 평준화하고 있습니다. 특히 ESG 평가 항목 비중을 10%로 설정해 파트너사의 사회적 책임을 강조하고 있습니다.

공급망평가 기준표

90점 이상 (A)	80~89점 (B)	70~79점 (C)	70점 미만 (F)
거래 가능		거래 가능(개선 필요)	1달 내 재점검 대체업체 전환

2025년 도입된 ESG 평가 지표는 필수적인 사회적 가치를 중심으로 구성되었습니다. 환경 영역의 폐수·폐기물 관리부터 노동·인권 영역의 법정 근로시간 및 최저임금 준수, 외국인 노동자 신분증 보관 금지 등을 정밀 확인합니다. 또한 안전 관리 강화를 위해 재해 예방 설비 구비, 안전 교육 실시, 중대재해 발생 여부 등 10가지 핵심 문항을 검증합니다. 당사는 규제 환경 변화를 반영해 본 지표표를 3년 주기로 업데이트할 계획입니다.

실사 후 사후 관리 프로세스는 파트너사의 실질적인 체질 개선에 집중합니다. 식별된 부적합 사항은 전산 시스템으로 즉시 공유되며, 파트너사는 개선 조치 후 증빙 사진을 등록해야 합니다. 실제 2025년에는 누락된 작업표준서 재정립이나 미이수자 대상 추가 안전 교육 등 실질적인 현장 혁신 사례를 도출하였습니다.

향후에도 롯데GRS는 투명한 평가 결과를 바탕으로 파트너사와 공고한 신뢰 관계를 유지하며 책임 있는 공급망 생태계를 구축해 나가겠습니다.

공급망평가 결과 개선사항 처리 예시

기분정보	기타	개선사항
		개선사항 부적합 사항 부적합 내용 개선 사항 개선 내용 구분 개선 완료 예정일
기타	업로드	업로드 업로드 업로드 업로드 완료 2025-09-18
기타	업로드	업로드 업로드 업로드 업로드 완료 2025-09-18

청년농부 선순환 프로젝트

롯데GRS는 농촌 고령화와 기후 위기에 대응해 지역 원산지와 상생하는 '청년농부 선순환 프로젝트'를 추진하고 있습니다. 이는 단순 원물 구매를 넘어 청년 농부의 정착 지원, 신제품 출시, 사회공헌을 연결하는 롯데GRS만의 차별화된 ESG 모델입니다. 이를 통해 당사는 안정적인 소싱처를 확보하고 농가에는 지속가능한 수익 구조를 제공하며 동반성장의 토대를 마련하고 있습니다.

프로젝트 초기에는 로컬 원물의 가치 재발굴에 집중했습니다. 2025년 2월, 청년 농부 6인에게 씨감자를 지원해 탄생한 '뫼난이 치즈감자'는 출시 1개월간 점일 판매 목표(6.0개)를 크게 상회하는 10.2개의 실적을 기록하며 고객의 뜨거운 호응을 얻었습니다. 이어 동반성장위원회와 2천만 원 규모의 상생 기금을 조성해 청년 농부의 정착을 돕고, 영양 지역 고추를 활용한 '김치불고기버거'를 성공적으로 론칭하여 농가 수익 창출의 핵심 동력을 마련했습니다.

이러한 상생 가치는 임직원 참여를 통해 지역사회 나눔으로 확장되었습니다. 'Together 착한도전' 캠페인을 통해 임직원이 직접 수매한 고춧가루로 김치 500kg을 담가 산불 피해 가구와 자립준비청년에게 전달했습니다. 또한 전 임직원 대상 고춧가루 키트 발송과 아동양육시설 제품 기부를 통해 선순환의 고리를 완성했습니다.

- 1 청년농부 농업용품 전달식
- 2 청년농부 선순환 프로젝트: 뫼난이치즈감자
- 3 청년농부 선순환 프로젝트: 김치불고기버거



Social

공급망 관리 및 동반성장

“롯데단길” 지역 동반성장 캠페인

롯데GRS는 지역 사회와의 상생을 통한 동반성장을 실현하고자, 전국 곳곳의 숨겨진 지역 맛집을 발굴하고 판로를 지원하는 ‘롯데단길’ 캠페인을 전개하고 있습니다. 본 캠페인은 롯데리아의 전국적인 매장 인프라를 활용해 지역 소상공인의 우수한 제품을 홍보하고, 발생한 수익의 일부를 해당 지역 사회에 환원하는 ‘선순환 구조의 상생 모델’을 지향합니다. 롯데GRS는 이를 통해 단순한 제품 소싱을 넘어 지역 경제에 활력을 불어 넣고 기업의 사회적 책임을 다하는 데 주력하고 있습니다.

2022년부터 시작된 ‘롯데단길’ 캠페인은 지역 경제 활성화의 성공적인 모델로 자리 잡았습니다. 2025년 4월에는 진해 중앙시장의 소상공인 ‘은혜분식’과 손잡고 지역명물인 ‘취포튀김’을 출시하여 지역 상권의 경쟁력을 다시 한번 입증했습니다.

또한 롯데단길 캠페인은 단순한 제품 출시를 넘어 실질적인 환경 개선을 위한 환원 활동도 병행하고 있습니다. 롯데GRS는 동반성장위원회와 협력하여 ‘취포튀김’ 수익금 중 총 3,000만 원 규모의 상생협력기금을 조성해 진해 중앙시장의 인프라 개선을 지원했습니다. 상인용 공용 PC 설치와 노후화된 시장 천막 재설치 공사를 전액 지원함으로써 쾌적하고 안전한 영업 환경을 조성했습니다. 또한 균형제 기간에 맞춰 디자인 타포린백 3,000개와 대화용 소핑백 15,000개를 제작·배부하여 축제 방문객의 시장 유입을 독려하는 등 밀착형 마케팅 지원을 통해 소상공인의 매출 증대에 기여했습니다.

롯데GRS는 앞으로도 지역 사회의 목소리에 귀 기울이며 소외된 로컬 원물의 가치를 재발굴하고, 비즈니스 모델 내에서 지속가능한 사회적 가치를 창출하는 활동을 지속해 나갈 것입니다.

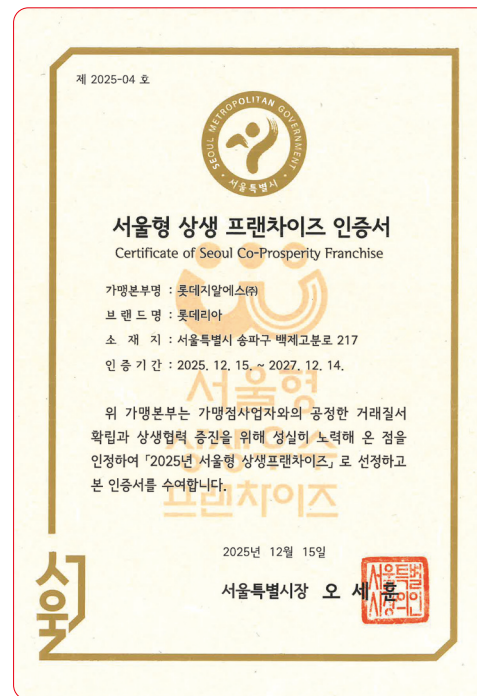


- 1 롯데단길 프로젝트 ‘은혜분식 취포튀김’
- 2 상권 활성화를 위한 장바구니 배부
- 3 상인 업무환경 개선

동반성장지수 최우수 등급 획득 및 서울형 상생 프랜차이즈 우수 가맹본부 선정

롯데GRS는 가맹점 및 협력사와 공정한 거래 질서를 확립하고 실질적인 지원을 이어온 결과, 2021년 최초로 최우수를 받은 이후 4년 만에 2025년 두 번째 최우수 등급을 획득하였습니다. 동반성장위원회의 동반성장지수 평가와 공정거래위원회의 협약 이행평가를 합산하여 결정되는 이 평가에서 당사는 거래 관계의 공정성과 상생 지원 노력의 실효성을 대외적으로 높게 인정받았습니다.

또한 2025년 서울시 ‘서울형 상생 프랜차이즈’ 시상식에서 대기업 중 유일하게 우수 가맹본부로 선정되는 성과를 거두었습니다. 당사는 가맹점 상생 협의회를 통한 정기적인 소통은 물론, 상생 펀드 운영 및 점포 환경 개선 비용 지원 등 가맹대표의 안정적인 경영을 위한 실질적인 지원책을 마련하여 동반성장의 차별화된 모델을 제시하고 있습니다. 특히 가맹대표와 점포 임직원의 삶의 질 향상을 위해 전용 복리후생 프로그램을 지속적으로 확대하며 파트너십을 강화하고 있습니다.



이러한 성과는 가맹점 및 파트너사와의 신뢰를 최우선으로 여겨온 롯데GRS의 상생 경영 철학이 결실을 맺은 결과입니다. 당사는 앞으로도 대·중소기업 상생협력 기금을 통한 소상공인 판로 지원을 확대하고, 비즈니스 파트너들과 함께 성장할 수 있는 지속가능한 산업 생태계를 구축하는 데 앞장설 것입니다. 롯데GRS는 단순한 지원 관계를 넘어 진정한 경영의 동반자로서 이해관계자 모두가 체감할 수 있는 실질적인 가치를 창출하며, 사회적 책임을 다하는 선도적인 외식 플랫폼 기업으로 도약하겠습니다.

- 1 서울형 상생 프랜차이즈 인증서

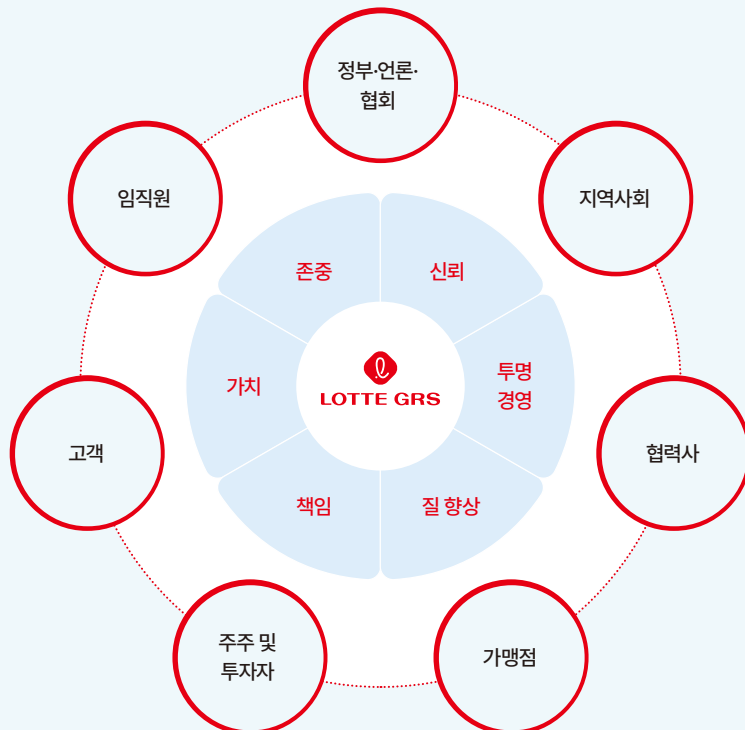
Social

지역사회 공헌

사회공헌 전략 및 비전

롯데GRS는 외식 산업을 선도하는 기업으로서 사회적 책임을 다하고 지역사회와 지속가능한 성장을 이루기 위해 명확한 비전과 체계적인 전략을 실천하고 있습니다. 단순 기부를 넘어 실질적 가치를 창출하는 선순환 구조를 만들기 위해 고객, 임직원, 협력사, 가맹점, 주주, 지역사회, 정부·언론 등 7대 이해관계자와 유기적인 상생 관계를 구축하고 있습니다. 이러한 관계의 중심에는 신뢰와 존중, 책임과 가치, 질 향상과 투명 경영이라는 6대 핵심 가치가 자리 잡고 있으며, 이를 통해 공급망 전체의 품질을 높이고 지역사회에 긍정적인 영향력을 전파하고 있습니다.

사회공헌 비전



나아가 당사는 세 가지 핵심 전략 방향을 설정하여 비즈니스 가치사슬 전반에서 사회적 책임을 이행합니다. 가맹점 및 파트너사와 긴밀한 협력 네트워크를 강화하여 공정 거래 문화를 정착시키는 것이 상생의 첫걸음이며, 상생 기부 프로그램과 임직원 봉사활동을 통해 지역사회 밀착형 나눔을 체계화하여 사회적 사각지대를 해소하는 데 주력하고 있습니다. 또한 기후 위기 대응을 위한 친환경 경영과 사회 구성원의 편의를 돕는 지원 활동 등 삶의 질을 높이는 창의적인 프로젝트를 지속적으로 발굴하여 실질적인 변화를 이끌어내고 있습니다.

롯데GRS는 경영 활동의 모든 과정에서 사회적 가치를 최우선 순위에 두고 이해관계자와 경청하며 진정성 있는 실천을 이어갈 것입니다. 앞으로도 세상에 즐거움을 더하고 내일의 가치를 만드는 지속가능경영 선도 기업으로 도약하여 모든 이해관계자와 함께 도약하겠습니다.



Social

지역사회 공헌

디지털 약자 대상 문해교육 '디지털 마실'

롯데GRS는 디지털 전환으로 소외되는 고령층을 위해 '디지털 마실'과 '디지털 문해교육' 프로그램을 전개하고 있습니다. 서울시, 한국지능정보사회진흥원(NIA) 등과 협력하는 이 프로그램은 단순 이론 교육을 넘어 실제 롯데리아 매장에서 키오스크 주문을 단계별로 체험하는 현장 중심 교육을 제공하여 시니어 세대의 디지털 자신감을 높이고 있습니다.

실효성 있는 교육을 위해 충남교육청 등과 협업하여 전용 교재 '무인주문기 길라잡이(with 롯데리아)'를 발간, 체계적인 학습 지원 시스템을 구축했습니다. 이러한 노력으로 교육 이수 인원은 2023년 680명에서 2024년 2,400명, 2025년 7,025명으로 매년 폭발적으로 증가하며 현재까지 전국 누계 10,105명의 교육생을 배출하는 괄목할 성과를 달성했습니다. 현재 서울, 부산, 충남에 이어 2025년 6월 강원도까지 교육 범위를 전국으로 확대하며 지역 간 디지털 격차 해소에 주력하고 있습니다.

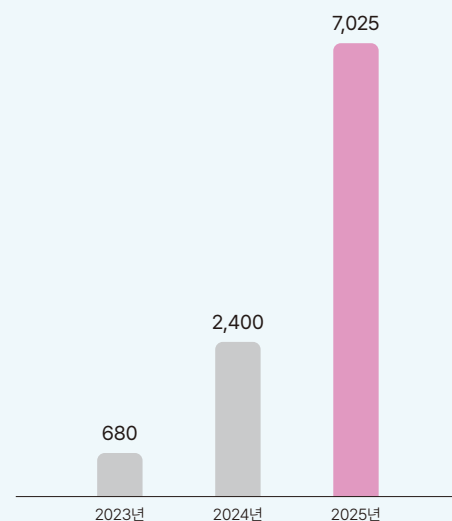
롯데GRS는 앞으로도 기술의 발전이 소외가 아닌 즐거움으로 연결될 수 있도록 프로그램을 고도화하여, 모든 세대가 차별 없이 누리는 따뜻한 디지털 외식 문화를 선도해 나갈 것입니다.

❶ 디지털약자 대상 문해교육 '디지털 마실'



디지털약자 대상 교육 이수 현황

(단위 : 명)



희망ON 기금 운영

롯데GRS는 '희망의 스위치에 불을 켜다'라는 슬로건 아래, 소외계층과 지역사회에 실질적인 도움을 제공하는 '희망ON 기금'을 운영하고 있습니다. 본 기금은 지역사회의 일원으로서 선한 영향력을 전파하는 롯데GRS 사회공헌 활동의 핵심 자원입니다.

희망ON 기금은 자사 앱 '롯데잇츠' 주문 1건당 50원을 기부금으로 자동 적립해 고객과 롯데GRS가 함께 참여하는 유익적인 방식으로 조성됩니다.

조성된 기금은 지자체와 협력하여 결식아동, 장애아동 등 복지 사각지대 이웃에게 전달됩니다. 서울시 25개 자치구를 대상으로 한 '결식아동 지원 사업'은 2022년 금천구를 시작으로 2025년 서대문구까지 총 9개 자치구에서 추진되었으며, 누적 지원액은 약 2억 5,000만 원에 달합니다.

정기 후원 외에도 재난 상황에 대비한 긴급 구호 활동을 병행하고 있습니다. 2025년 한 해 동안 결식아동 후원 및 환경보호기금 등 총 7건의 기금을 집행했습니다. 특히 '희망ON팩' 프로그램을 통해 수해 지역에 구호 식품을 신속히 전달하며 사회안전망 구축에 기여하고 있습니다. 롯데GRS는 앞으로도 나눔의 가치를 공유하며 모든 이해관계자가 신뢰할 수 있는 지속가능경영을 실천해 나갈 것입니다.

❶ 희망 ON 기금 전달식(❶ 양천구청(2025. 04) ❷ 서대문구청(2025. 11))



Social

정보보안 강화

정보보호 조직

롯데GRS는 급변하는 디지털 환경 속에서 고객과 임직원의 정보를 안전하게 보호하기 위해 전사적 정보보호 거버넌스를 운영하고 있습니다.

당사의 정보보호 체계는 마케팅부문을 정보보호 최고책임자(CISO)로, 경영전략부문을 개인정보보호 책임자(CPO)로 선임하여 전문적인 의사결정 구조를 확립한 것이 특징입니다. 이를 통해 정보보호 위원회에서 수립된 보안 정책이 실무위원회와 현업 부서에 실질적으로 반영될 수 있도록 체계적인 관리 프로세스를 가동하고 있습니다. 보안 사각지대 해소를 위한 조직 체계는 관리·기술부터 물리 보안, 점포 운영, 임직원 및 개인정보 영역까지 전 사업 부문을 정밀하게 아우르고 있습니다. 기술 방어 전반을 총괄하는 정보보호 관리자를 중심으로 각 브랜드 부문장(햄버거, 커피, 컨세션 등)이 해당 영역의 보안 책임자로 활동하며 현장 중심의 책임 경영을 실천합니다. 또한 베트남 법인 등 해외 사업장에도 본사와 동일한 수준의 전담 보안 체계를 구축하여 글로벌 보안 규정 준수와 정보 자산 보호에 만전을 기하고 있습니다.

현업 부서 간의 유기적인 협력을 통해 정보 유출 리스크를 상시 모니터링하며 사고 예방에 주력하고 있습니다. IT, 인사, 경영지원, CRM 등 핵심 부서가 긴밀히 협력하고 있으며, 롯데잇츠 앱과 CRM 데이터를 다루는 개인정보보호 담당자를 별도로 배치하여 고객 데이터 취급의 투명성을 관리합니다.

롯데GRS는 이러한 고도화된 조직력과 선제적인 보안 투자를 바탕으로 이해관계자 모두가 신뢰할 수 있는 안전한 외식 플랫폼 환경을 제공하며 지속가능한 디지털 경영을 선도해 나갈 것입니다.

임직원 정보보호 교육

롯데GRS는 정보보호 거버넌스의 실행력을 높이고 전 임직원의 보안 의식을 내재화하기 위해 체계적인 정보보호 교육 프로그램을 운영하고 있습니다.

당사는 인적 보안 리스크 관리의 중요성을 깊이 인식하고 있으며, 모든 구성원이 정보보호의 주체로서 스스로를 방어할 수 있는 역량을 갖추도록 단계별 맞춤형 교육을 실시하고 있습니다. 특히 사회공학적 공격 기법이 고도화됨에 따라 실제 상황을 가정한 모의 바이러스 훈련을 시행하고, 훈련 과정에서 감염된 임직원을 대상으로 집중 교육을 전개하였습니다. 피싱, 스미싱, 쿼싱은 물론 최근 위협이 증가하고 있는 딥페이크와 스피어 피싱의 정의를 명확히 하고, 타 기업의 피해 사례를 통해 실질적인 예방법과 대처 방안을 학습함으로써 임직원들의 보안 경각심을 한층 강화하였습니다.

또한, 고객 및 기업의 핵심 데이터를 다루는 주요 정보 취급자의 전문성을 제고하기 위해 별도의 심화 교육 체계를 가동하고 있습니다. 업무 수행을 위해 주기적이고 반복적으로 개인정보를 처리하는 임직원을 선정하여 매년 1회 '개인정보 처리자 수준별 교육'을 실시합니다.

본 교육은 개인정보의 수집과 생성부터 이용, 제공, 파기에 이르는 정보의 전 생애주기별 처리 원칙과 법적 준수 사항을 집중적으로 다루어 정보 취급의 투명성을 확보하는 데 주력합니다. 이를 통해 부주의로 인한 정보 유출 사고를 사전에 차단하고 고객 데이터 주권을 보호하는 책임 경영을 실천하고 있습니다.

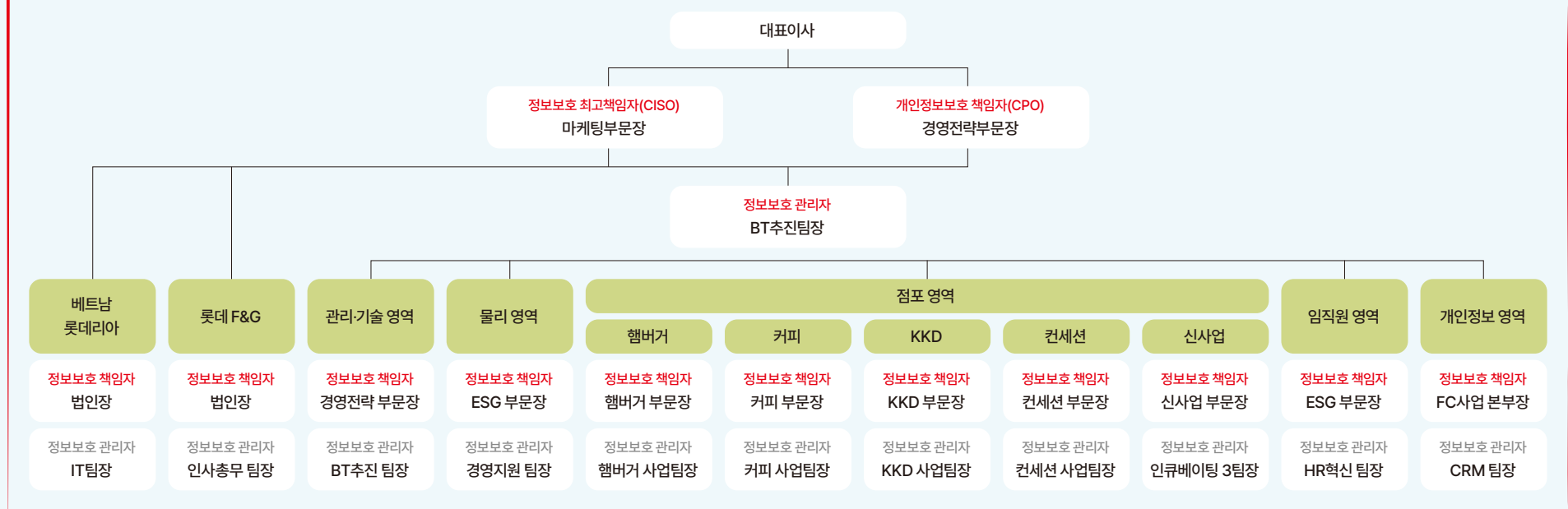
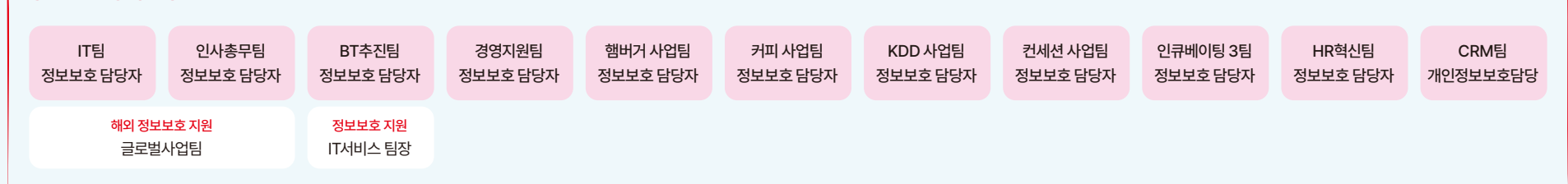
롯데GRS는 앞으로도 상시 교육 콘텐츠를 고도화하고, 모든 이해관계자가 신뢰할 수 있는 안전한 디지털 외식 플랫폼 환경을 지속적으로 구축해 나갈 것입니다.

모의 바이러스 훈련 감염자 교육 시행 내역

구분	2분기	3분기	4분기
교육일	2025. 07. 02	2025. 10. 29	2026. 01. 15
참석자	정보보호 담당, 모의 바이러스 감염자		
안전	모의 바이러스 예방 교육		

Social

정보보안 강화

정보보호 조직도
정보보호위원회

정보보호실무위원회


Social

정보보안 강화

임직원 개인정보보호 교육

롯데GRS는 고객 신뢰의 근간인 개인정보를 안전하게 보호하기 위해 임직원의 보안 의식 향상과 법규 준수를 최우선 과제로 삼고 있습니다. 특히 개인정보의 수집부터 이용, 보관, 그리고 파기에 이르는 생애주기 전 과정에서 발생할 수 있는 리스크를 최소화하고, 기술적·관리적·물리적 안전조치를 현업에 실질적으로 적용하는 데 주력하고 있습니다.

이를 위해 인재육성팀 주관으로 전사적 개인정보보호 실천 전략 교육을 정기적으로 시행하고 있습니다. 본 교육은 단순한 법령 해설을 넘어, 정보주체의 권리인 열람 및 전송 요구권, 정정·삭제권 등을 실무에서 어떻게 보장할 것인가에 대한 구체적인 대응 방안을 다룹니다. 또한 개인정보 유출 시 신속한 피해 구제를 위한 분쟁조정 및 손해배상 제도 등 법적 책임 범위를 명확히 인지시킴으로써, 임직원들이 정보보호 원칙을 생활화하고 부주의로 인한 보안 사고를 예방할 수 있는 실천적 역량을 함양하고 있습니다.

롯데GRS는 오프라인과 온라인 규제가 일원화되는 최신 법 개정 취지를 교육 콘텐츠에 신속히 반영하여 공공 시스템의 안전성 확보와 국외 이전 요건 준수 등 글로벌 수준의 거버넌스를 구축해 나가고 있습니다. 당사는 앞으로도 개인정보보호 실천 전략을 고도화하여 정보주체의 실질적인 동의권을 보장하고, 모든 이해관계자가 안심하고 이용할 수 있는 투명한 디지털 외식 플랫폼 환경을 조성하는 데 총력을 기울일 것입니다.

정보보호 캠페인

롯데GRS는 임직원의 보안 인식을 내재화하기 위한 다각적인 캠페인을 전개하고 있습니다.

당사는 사내 인트라넷 게시판과 사옥 게시판 등 임직원들의 접점이 잦은 공간에 정보보호 수칙 가이드를 상시 게시하여 생활 속 보안 의식을 고취하고 있습니다. 특히 일상속 보안 실천을 위한 핵심 관리 원칙을 정기적으로 전파함으로써 자발적인 보안 준수 문화를 조성하고 정보 자산의 안정성을 확보하고 있으며, 지능화되는 이메일 피싱 및 스미싱 공격에 대비해 발신자와 링크를 사전에 확인하는 대처방법을 공유하여 보안 위협으로부터 기업과 고객의 자산을 보호하고 있습니다.

또한 급변하는 사이버 위협 환경에 기민하게 대응하기 위해 매월 '정보보호의 날'을 기점으로 최신 보안 트렌드를 담은 뉴스클리핑을 제작하여 전사에 공유하고 있습니다. 국내외 주요 보안 사고 사례를 임직원들이 직접 학습하게 함으로써 보안 사고에 대한 경각심을 높이고, 유사한 리스크에 대한 선제적인 대응 역량을 강화하고 있습니다. 이와 더불어 본사와 지점은 물론 전국 영업 현장에서도 실질적인 보안 관리가 이루어질 수 있도록 '점포 보안 자가점검표' 이행을 정례화하여 운영 중입니다.

롯데GRS는 이러한 상시적인 캠페인과 점검 체계를 통해 모든 구성원이 정보보호의 주체로서 책임감을 가지는 지속가능한 보안 문화를 정착시켜 나갈 것입니다.



ESG Management

Governance



- 83 건전한 지배구조 확립
- 87 재무 및 비재무 리스크 관리 고도화
- 89 미래 성장동력 확보



Governance

건전한 지배구조 확립

기업지배구조현장

롯데GRS는 투명한 지배구조 구축을 위해 기업지배구조현장을 제정하고 이를 경영 전반의 이정표로 삼고 있습니다. 당사는 주주의 의결권과 기본 권리를 보호함은 물론, 경영 정보를 적시에 공정하게 제공하여 정보 비대칭을 해소하고 보통주 1주당 1의결권 원칙과 내부 통제 시스템을 통해 모든 주주의 공정한 대우를 보장합니다.

이사회는 경영진으로부터 독립된 전문 독립이사를 포함하여 구성하며, 다각적인 관점에서 전략적 의사결정과 감독 기능을 수행합니다. 이사가 선량한 관리자로서 의무를 다할 수 있도록 공정한 평가와 보상 체계를 운영하고, 독립이사의 실질적인 활동을 돕기 위해 교육 및 전문가 자문 지원 시스템을 갖추고 있습니다.

감사기구는 독자적인 지위에서 경영 활동의 적법성과 재무 건전성을 엄격히 검토하며, 외부감사인 역시 독립성을 유지하며 공정한 감사를 이행하도록 지원합니다. 나아가 고객과 협력사 등 이해관계자의 권익 보호에 앞장서는 한편, 주요 정보를 투명하고 정확하게 공시하여 시장에 의한 상시적인 경영 감시 체계가 작동하도록 하고 있습니다. 롯데GRS는 이러한 거버넌스 원칙을 내재화하여 사회적 책임을 다하는 신뢰받는 기업으로 성장해 나갈 것입니다.

이사회 구성

롯데GRS는 투명하고 전문적인 의사결정 체계를 확립하기 위해 경영 전반의 풍부한 경험을 갖춘 사내이사와 독립적인 객관성을 유지하는 독립이사로 이사회를 구성하고 있습니다.

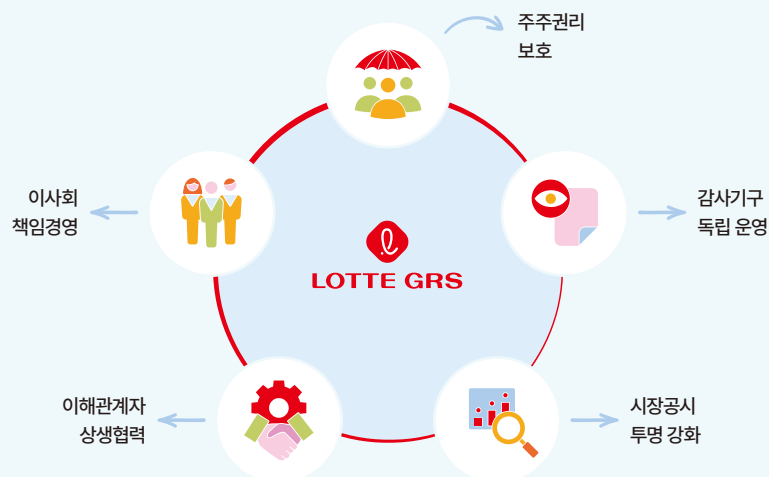
2025년 12월 말 기준 이사회는 총 4명의 이사로 운영 중이며, 대표이사를 비롯한 사내이사 3명과 독립이사 1명인 의장 1명이 함께 참여하고 있습니다. 이사회는 회사의 경영에 관한 포괄적인 권한을 바탕으로 주요 경영 현안에 대한 의사결정 기능과 경영진에 대한 감독 기능을 충실히 수행하며 기업 가치를 제고하는 역할을 담당합니다.

이사진은 경영전략, 사업본부, 재경 등 각 분야의 전문 실무 지식을 바탕으로 비즈니스 실행력을 뒷받침하며, 모든 이사의 임기를 2년으로 설정하여 책임 경영을 실천하고 있습니다. 또한 당사는 지배구조의 건전성을 더욱 강화하고 의사결정의 다양성을 확보하기 위해 이사회 규모를 지속적으로 고도화하고 있습니다. 그 일환으로 2026년 3월부로 독립이사 1명을 추가 선임하여 총 5명 체제로 이사회를 운영할 예정이며, 이를 통해 이해관계자의 가치를 균형 있게 반영하는 선진적인 거버넌스 모델을 구축해 나갈 계획입니다.

이사회 구성

성명	직위	주요 경력	최초 선임일	임기
이원택	대표이사 사내이사	現) 롯데지알에스 대표이사 前) 롯데지알에스 경영전략부문장	'25. 12. 16	2년
이장묵	사내이사	現) 롯데지알에스 FC사업본부 본부장 前) 롯데지알에스 햄버거부문장	'24. 03. 21	2년
송진욱	사내이사	現) 롯데지알에스 재경부문 부문장 前) 롯데지알에스 재경팀 팀장	'24. 03. 21	2년
신동권	이사회 의장 독립이사	現) 한국해양대학교 석좌교수 前) 한국공정거래조정원 원장	'24. 03. 21	2년

기업지배구조현장 핵심 가치



Governance

건전한 지배구조 확립

이사회 운영

롯데GRS는 기업 가치를 제고하고 이해관계자의 신뢰를 확보하기 위해 이사회를 중심으로 한 투명한 의사결정 체계를 공고히 하고 있습니다.

2025년 한 해 동안 당사는 총 6차례의 이사회를 개최하였으며, 이를 통해 경영 계획 수립, 지배구조 개선, 사회적 책임 이행 등 기업 경영의 핵심 현안들을 심도 있게 논의하고 결정하였습니다. 회의는 대면 소집을 원칙으로 진행되었으며, 모든 안건에 대해 이사진의 높은 참여와 면밀한 검토를 거쳐 승인 절차를 완료하였습니다.

주요 의결 사항을 살펴보면 상반기에는 재무제표 승인과 정기주주총회 개최 등 경영의 기본 토대를 점검하는 한편, 베트남 롯데리아 지분 인수 및 차입 지급 보증 등 글로벌 사업 확장을 위한 전략적 결정도 포함되었습니다. 하반기에는 경영 효율성을 높이기 위해 이사회 내 위원회 통합 운영을 승인하고, 2026년을 대비한 안전 및 보건 계획 수립과 그룹 공통 시스템 계약 체결 등 지속가능한 성장을 위한 인프라 구축에 주력하였습니다. 특히 4차 이사회에서는 2025년 지속가능경영 보고서 공시를 직접 보고받으며 ESG 경영에 대한 이사회의 감독 기능을 강화하였습니다.

이사회는 단순한 의결 기구를 넘어 내부회계 관리제도 평가 결과와 준법경영시스템 검토 보고 등 내부 통제 현황을 주기적으로 보고받으며 경영의 투명성을 감시하는 역할을 충실히 수행하고 있습니다.

롯데GRS는 앞으로도 이사회의 전문성과 독립성을 바탕으로 주요 이해관계자의 가치를 균형 있게 반영하는 의사 결정을 지속하여, 세상에 즐거움을 더하고 내일의 가치를 만드는 지속가능경영의 본보기가 될 것입니다.

이사회 개최 내역 및 주요 안건

구분	개최일	주요 안건	유형
1차	'25. 02. 06	• 컴플라이언스 책임자 및 자율준수 관리자 변경 건 • 정기주주총회 개최 건 • 재무제표 및 영업보고서 승인 건 • 회사채 발행권한 위임 건	의결
		• '24년 내부회계 관리제도 평가 결과 보고 건	보고
2차	'25. 03. 11	• 이사회 및 위원회 규정 개정 건 • 베트남 롯데리아 지분 인수 건 • 베트남 롯데리아 차입 지급 보증 건	의결
		• '24년 내부회계 관리제도 운영실태 결과 보고 건 • 이종중대성 평가 결과 보고 건 • '25년 경영 계획 보고 건	보고
3차	'25. 04. 01	• 대표이사 중임 건 • 투자심의 및 투명경영위원회 위원 중임 건 • 등기임원 겸임 승인 건 • 이사회 및 위원회 규정 개정 건	의결
4차	'25. 07. 22	• 위원회 통합 운영 건	의결
		• '25년 지속가능경영보고서 공시 보고 건 • '25년 상반기 경영실적 보고 건 • 투자심의·투명경영위원회의 결과 보고 건	보고
5차	'25. 11. 26	• 임시주주총회 개최 건	의결
		• 임원인사 보고 건	보고
6차	'25. 12. 16	• '26년 그룹공통시스템 계약 체결 건 • '26년 안전 및 보건 계획 수립 건 • 대표이사 선임 건 • 등기임원 겸임 승인 건	의결
		• 준법경영시스템 경영 검토 보고 건 • 투자·투명경영심의위원회의 결과 보고 건	보고

Governance

건전한 지배구조 확립

이사회 내 위원회 운영

롯데GRS는 경영 환경 변화에 유연하게 대응하고 이사회 운영의 효율성을 극대화하기 위해 기존의 위원회 체계를 통합하여 거버넌스를 재정비하였습니다.

2025년 8월 1일부터 시행된 이번 개편을 통해 기존의 '투자심의위원회'와 '투명경영위원회'를 '투자·투명경영심의위원회'로 단일화하여 운영하고 있습니다. 이는 브랜드 확장과 신규 사업 증가로 빈번해진 위원회 개최에 따른 중복 업무를 방지하고, 투자 결정과 거래의 투명성 심의를 유기적으로 연결하여 신속하고 일관성 있는 의사결정을 내리기 위한 조치입니다.

새롭게 출범한 투자·투명경영심의위원회는 이사회 결의로 선임된 2인 이상의 이사로 구성됩니다. 위원회는 매월 세 번째 화요일 정기 개최를 원칙으로 하되 안전에 따라 수시로 소집되어 경영 공백 없는 상응 체계를 유지하며, 안전 심의를 위해 관련 사업의 상세 자료를 요청할 수 있는 권한을 보유합니다.

위원회의 주요 부의 사항은 기업의 건전한 재무 상태와 공정한 거래 질서 확립에 집중되어 있습니다. 신규 점포 개점 및 리뉴얼 등 5억 원 이상의 주요 투자 사항과 모든 지분 투자 건을 엄격히 심사하며, 계열회사 간의 자금 및 상품·용역 거래 등 내부거래를 철저히 관리합니다. 특히 5천만 원 이상 5억 원 미만의 기부 행위에 대해서도 사전 심의를 거치도록 규정함으로써 사회공헌 활동의 투명성까지 확보하고 있습니다.

이사회 내 위원회 구성 현황

위원회 명칭	구성	역할	소속 이사
투자·투명경영심의위원회	사내 2인	- 신규 직영점 개점 및 5억 원 이상의 점포 리뉴얼, 전산투자, 모든 지분 투자건을 사전에 검토하고 승인 - 계열회사간 5억 원 이상의 자금, 유가증권, 상품·용역·거래가 공정하게 이루어지는지 심사 5천만원 이상 5억 원 미만의 기부 행위 심의 - 안전 심의를 위해 세부 계약자료를 요구할 권한을 가지며 모든 심의 결과는 이사회에 보고	이장목, 송진욱

2025년 상반기 동안 투자심의위원회는 총 5차례 개최되어 롯데리아, 크리스피크림 도넛, 엔제리너스 및 컨세션 브랜드 등의 신규 점포 개점과 리뉴얼 등 주요 투자 안전들을 심도 있게 심의하였습니다. 같은 기간 투명경영위원회는 총 2차례 소집되어 사회복지재단 및 문화재단에 대한 성금과 후원금 기탁에 대해 엄격히 점검하는 역할을 수행하였습니다.

투자·투명경영위원회가 통합 출범한 8월 1일 이후에는 총 7차례 개최되어 16건의 안전을 처리하며 운영 효율성을 극대화하였습니다. 하반기에 처리된 주요 안전으로는 롯데리아와 크리스피크림 도넛, 엔제리너스 등의 신규 가맹 및 직영 점포 개점, 기존 점포의 리뉴얼 투자가 주를 이루었으며, 이와 함께 계열사 간 자금 거래 및 상품·용역 거래 승인 등 전사적인 핵심 사안들이 유기적으로 처리되었습니다.

롯데GRS는 이러한 고도화된 위원회 운영 체계를 바탕으로 이해관계자의 신뢰를 공고히 하고, 투명한 경영 문화를 선도하는 외식 플랫폼 기업으로서의 책임을 지속적으로 실천해 나갈 것입니다.

위원회 개최 내역

구분	개최일	참석률 (%)	구분	개최일	참석률 (%)
투자심의위원회	'25. 02. 26	100	투자·투명경영심의위원회 ('25. 08. 01 이후)	'25. 08. 19	100
	'25. 04. 07	100		'25. 09. 16	100
	'25. 05. 27	100		'25. 09. 30	100
	'25. 06. 17	100		'25. 10. 21	100
	'25. 07. 03	100		'25. 11. 18	100
투명경영위원회	'25. 01. 20	100		'25. 12. 09	100
	'25. 02. 06	100		'25. 12. 22	100

Governance

건전한 지배구조 확립

이사회 구성원 선정, 평가 및 보상

롯데GRS는 지배구조의 투명성을 확보하고 이사회의 전문성을 극대화하기 위해 엄격하고 공정한 구성원 선정 및 평가 체계를 운영하고 있습니다.

이사회는 3인 이상 9명 이하로 구성되며, 경영진과 지배주주로부터 독립하여 기능을 수행할 수 있는 독립이사를 두어야 하며, 그 수는 이사회가 실질적으로 독립성을 유지할 수 있도록 3인 이상, 전체이사 과반수 이상으로 구성하도록 규정하고 있습니다.

당사는 사내이사 및 독립이사 선임 시 후보자의 주요 경력은 물론 세부적인 전문성과 핵심 역량을 다각도로 검토합니다. 특히 독립이사 선임이 필요한 경우, 후보자의 추천 사유를 명확히 제시하고 전문 역량을 정밀하게 검증하는 추천 프로세스를 거치며, 최종 결정은 지주사와의 협의를 통해 통합적으로 관리함으로써 선임 과정의 공정성을 높이고 있습니다.

선임된 이사진의 활동에 대해서는 실질적이고 객관적인 평가 시스템을 가동하고 있습니다. 매년 이사회 참석 횟수 등 기본적인 활동 내역은 물론, 이사회 기여도, 대내외 영향력, 전문성, 적극성의 4개 핵심 항목으로 세분화된 성과 평가를 진행합니다. 이러한 다면적인 평가 결과는 종합 의견 및 연임 여부 결정에 중요한 근거로 활용되며, 지주사의 통합 관리 체계 하에 기록되어 이사회의 책임 경영을 뒷받침하는 지표가 됩니다. 지주에서는 이러한 평가 결과에 근거하여 이사회 급여 지급 기준을 설정하며, 그에 따라 이사에 대한 급여 및 복직 등이 제공됩니다.

롯데GRS는 앞으로도 객관적인 선발 기준과 엄격한 사후 평가 환류 체계를 지속적으로 고도화해 나갈 것입니다. 이를 통해 이사회가 독립적이고 전문적인 의사결정 기구로서 제 역할을 다하도록 지원하며, 주주와 고객 등 모든 이해관계자가 신뢰할 수 있는 투명한 거버넌스 문화를 선도하겠습니다.

이사회 선임 및 평가 기준

구분	기준
선임	핵심경력, 전문성, 추천인, 추천사유 등
평가	참석 건수, 이사회 기여도, 대내외 영향력, 전문성, 적극성 등

독립이사 전문성 강화 및 소통 활성화

롯데GRS는 독립이사가 기업 경영 전반에 대해 깊이 있게 이해하고, 이를 바탕으로 객관적이고 전문적인 의결권을 행사할 수 있도록 현장 중심의 커뮤니케이션 프로그램을 운영하고 있습니다.

2025년에는 글로벌 시장 진출 가속화와 컨세션 사업의 역량 강화를 위해 주요 현장 방문 및 오픈식 초청 행사를 진행하였습니다. 특히 롯데리아 미국 1호점인 '플러턴점' 오픈식에 독립이사를 초대하여 북미 시장 진출 전략과 현지 운영 현황을 직접 확인할 수 있는 기회를 제공하였습니다. 또한 인천공항 등 주요 컨세션 사업장 방문을 통해 다변화된 외식 플랫폼 비즈니스 모델에 대한 이해를 돕고, 현장의 목소리가 경영 의사결정에 실질적으로 반영될 수 있도록 적극적인 소통을 이어갔습니다.

롯데GRS는 이러한 현장 밀착형 소통 활동을 통해 독립이사의 경영 감시 기능을 고도화하고, 이사회가 단순한 심의 기구를 넘어 기업의 지속가능한 성장을 견인하는 파트너로서 제 역할을 다할 수 있도록 지원하고 있습니다. 앞으로도 국내외 현장 견학 및 사업 설명회 등 다양한 소통 채널을 활성화하여 독립이사의 전문성을 극대화하고 투명한 거버넌스 문화를 공고히 해 나갈 것입니다.

① 독립이사 커뮤니케이션 활동 ② 롯데리아 미국 1호점(플러턴점) 방문 ③ 컨세션 사업장(인천공항) 방문



Governance

재무 및 비재무 리스크 관리 고도화

리스크 관리 전략

롯데GRS는 리스크 관리 체계를 통해 신뢰받는 기업으로 도약하고 지속가능한 성장을 실현하는 것을 목표로 합니다. 당사는 반부패 리스크 관리, 컴플라이언스 강화를 통한 재무적 손실 예방, 사회적 이슈로 인한 브랜드 가치 저하 방지라는 세 가지 전략 방향을 설정하여 잠재적 위험에 선제적으로 대응하고 있습니다.

이러한 목표 달성을 위해 2029년까지 단계별 로드맵을 실행하고 있습니다. 2025년에는 전 부서 리스크 식별 및 평가와 통제 수단 수립에 집중하며, 지주와 연계해 베트남 롯데리아 법인의 준법경영 시스템 도입을 추진 하였습니다. 2027년에는 글로벌 법인의 시스템 구축을 완료하고 전사적인 준법 문화를 확산시킬 예정입니다.

마지막으로 2029년에는 준법경영 진단을 강화하고 전문 담당자를 선정하여 상시 모니터링 체계를 고도화할 계획 입니다.

리스크 관리 전략

목표
리스크 관리 체계를 통해 신뢰 받는 기업으로 지속가능한 성장 실현

전략

반부패 리스크 관리

컴플라이언스 이슈로 인한
재무적 비용 손실 예방

사회적 이슈로 인한
브랜드 가치 관리

이행계획

2025

- 전 부서 리스크 식별, 평가
- 통제 수단 수립을 통한 리스크 관리
- 지주 연계 베트남 롯데리아 본부 준법경영시스템 도입

2027

- 베트남 롯데리아 준법경영시스템 도입 사전 작업
- 준법경영시스템 구성
- 준법경영 문화 확산

2029

- 준법경영 진단 강화
- 조직원 대상 준법경영 진단 실시, 개선점 도출
- 준법경영 정책 고도화
- 준법경영 담당자 선정

리스크 관리 프로세스

롯데GRS는 경영 활동 중 발생할 수 있는 잠재적 위험 요소를 조기에 발견하고 이에 효과적으로 대응하기 위해 정교하게 설계된 리스크 관리 프로세스를 가동하고 있습니다.

당사의 프로세스는 현장 중심의 리스크 식별에서 시작됩니다. 팀 단위의 세밀한 분석을 통해 각 업무 영역에서 발생 가능한 리스크를 선제적으로 파악하며, 이를 관리 체계의 기초 데이터로 활용합니다.

식별된 리스크에 대해서는 통제 수단 점검 단계를 거칩니다. 당사뿐만 아니라 계열사와 경쟁사의 위반 사례를 면밀히 파악하여 발생 가능한 시나리오를 검토하고, 현재 가동 중인 통제 수단이 리스크를 억제하는 데 얼마나 효율적인지 분석합니다. 이어지는 통제 운영 점검 및 평가 단계에서는 수립된 통제 수단이 실제 현장에서 제대로 작동하고 있는지를 엄격히 검토하며, 평가 결과에 따라 미비점에 대한 개선 및 보완점을 도출하여 즉각 반영합니다.

마지막으로 롯데GRS는 주요 리스크 모니터링을 통해 관리의 연속성을 확보하고 있습니다. 주기적인 외부 동향 파악으로 변화하는 비즈니스 환경에 민감하게 대응하며, 주요 리스크가 기업에 미치는 영향도를 지속적으로 파악하고 감시하는 체계를 유지합니다. 이러한 일련의 순환 과정을 통해 롯데GRS는 불확실성을 최소화하고, 모든 이해관계자가 신뢰할 수 있는 안정적인 경영 기반을 공고히 다져나가고 있습니다.

리스크 관리 프로세스



리스크 식별

- 팀 단위 리스크 식별



통제수단 점검

- 당사 및 계열사, 경쟁사의 위반 사례 파악
- 통제 효율성 검토



주요 리스크 모니터링

- 주기적인 외부 동향 파악
- 주요 리스크 영향도 파악 및 모니터링 진행



통제운영 점검 및 평가

- 통제수단 실제 운영 여부 검토 및 평가
- 개선 및 보완점 도출

Governance

재무 및 비재무 리스크 관리 고도화

리스크 관리 범위 및 리스크 평가 결과

롯데GRS는 경영 투명성을 제고하고 잠재적 부정 요소를 차단하기 위해 리스크 관리 범위를 전사, 업무, 시스템(전산) 수준의 세 영역으로 구조화하여 운영하고 있습니다. 전사수준에서는 윤리적 기업 문화를 근간으로 명확한 조직 설계와 직무 분리를 실시하여 상호 견제가 가능한 통제 환경을 조성하고, 내부회계관리제도와 연계하여 위험 요인을 상시 평가합니다.

업무 수준 통제 중 회사의 중요한 자산인 자금을 안전하게 관리하기 위해 다음과 같은 절차를 운영하고 있습니다. 모든 돈의 입출금은 반드시 확인과 승인을 거쳐 처리, 실제 금액과 기록된 금액이 일치하는지 정기적으로 점검, 자금 이체 시 여러 단계의 확인 절차 적용, 업무 절차를 표준화하여 실수나 오류 최소화를 통해 자금이 정확하고 투명하게 관리되도록 하고 있습니다.

또한 시스템(전산) 관리로 재무 정보가 정확하게 처리되도록 시스템에서 접근 권한을 필요한 인원에게만 부여, 변경 시 사전 확인 및 변경 후 점검 진행, 데이터 손실 방지를 위한 백업 및 복구체계 운영, 자동 점검 기능을 통해 오류 발생 가능성 최소화 데이터의 정확성과 안정성을 유지하고 있습니다.

리스크 관리 범위

전사 수준 통제

- 윤리 가치 확립
- 책임과 권한 분리
- 리스크 평가 체계 운영

업무 수준 통제

- 업무 표준화
- 승인절차 운영
- 수기입력 이중점검체계

시스템(전산) 통제

- 접근권한 관리
- 시스템 자동 통제
- 데이터 변경 관리 체계

2025년 6월과 9월, 그리고 2026년 1월까지 총 3회에 걸쳐 진행된 리스크 평가 결과, 모든 통제 항목에서 유의미한 미비점은 발견되지 않았습니다. 이는 당사가 구축한 리스크 식별 및 통제 체계가 현장에서 안정적으로 운영되고 있음을 보여줍니다.

특히 전사수준의 윤리 경영 체계부터 세부 승인 절차에 이르기까지 전반적인 통제 활동이 효과적으로 작동하고 있음을 확인하였습니다.

롯데GRS는 이러한 안정적인 운영기반을 바탕으로 향후 발생 가능한 리스크를 지속적으로 점검하고, 보다 신뢰할 수 있는 경영 체계를 구축해 나갈 계획입니다.

리스크 평가 교육

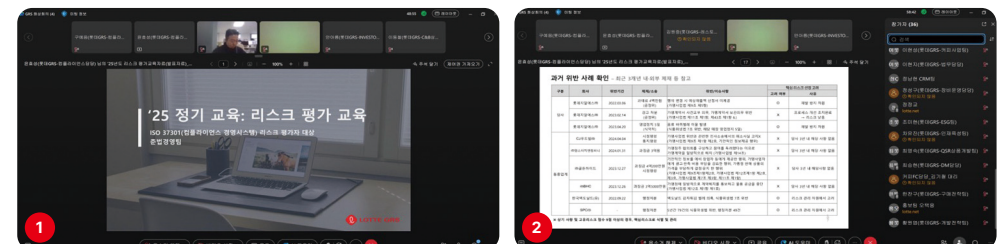
롯데GRS는 임직원의 리스크 관리 역량을 강화하고 자율적인 내부통제 문화를 정착시키기 위해 실무 중심의 리스크 평가 교육을 시행하고 있습니다.

2025년에는 전 부서의 리스크 평가 담당자를 대상으로 집합 교육을 실시하여 리스크 식별 및 평가 방법론에 대한 전문성을 제고하였습니다.

교육 과정은 리스크 평가 체계의 이해, 부서별 잠재 리스크 도출 실습, 통제 수단의 유효성 점검 방법 등 현장에서 즉시 적용 가능한 커리큘럼으로 구성되었습니다. 특히 실제 발생 가능한 부정 시나리오를 바탕으로 대응 절차를 학습함으로써 임직원들이 리스크에 대한 경각심을 갖고 능동적으로 대처할 수 있는 기반을 마련하였습니다.

롯데GRS는 앞으로도 지속적인 교육 지원을 통해 리스크 관리 전문가를 양성하고, 전사적인 리스크 대응력을 높여나갈 계획입니다.

1,2 리스크 평가 교육(온라인)



Governance

미래 성장동력 확보

컨세션 개척

롯데GRS는 기존 프랜차이즈 운영 역량을 바탕으로 종합 외식 플랫폼 기업으로 도약하기 위해 컨세션 사업을 핵심 성장동력으로 육성하고 있습니다. 컨세션 사업은 공항, 병원, 휴게소 등 다중이용시설의 식음료 운영권을 위탁받아 다수의 브랜드를 유치하고 관리하는 전문 서비스 비즈니스를 의미합니다.

당사의 컨세션 사업은 독보적인 브랜드 운영 노하우와 차별화된 고객 경험을 결합하여 최상의 미식 가치를 전달하는 것을 목표로 삼고 있습니다. 이를 위해 공항, 의료시설, 역사, 복합테마시설 등 수익성이 높은 핵심 거점을 중심으로 사업 영역을 지속적으로 확장하며, 단순한 식음료 제공을 넘어 시설 이용객에게 최적화된 맞춤형 공간 서비스를 제공하는 데 주력하고 있습니다.

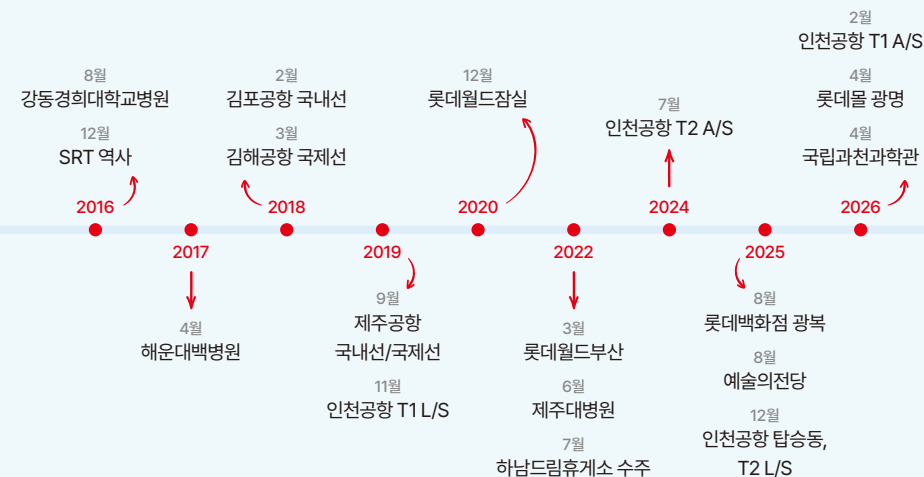
롯데GRS는 2016년 강동경희대병원점을 오픈하며 컨세션 시장에 본격적으로 진출한 이래 꾸준히 사업 영역을 넓혀왔습니다. 2016년 SRT 3개 역사(수서, 동탄, 지제)를 시작으로 2017년 해운대백병원점에 입점하며 교통 요충지와 대형 의료시설로 거점을 다각화하였고, 2018년부터는 국내 주요 공항 사업권을 확보하며 대규모 공공시설 운영 역량을 입증하였습니다. 이어 2024년에는 인천국제공항 주요 F&B 사업권을 신규로 획득하며 시장 내 지배력을 더욱 공고히 하였습니다.

롯데GRS의 컨세션 포트폴리오는 현재 전국 주요 관문과 핵심 거점을 중심으로 총 12개의 사업장이 활발히 운영되고 있습니다. 당사는 인천국제공항과 제주국제공항 등 대규모 교통 허브를 비롯하여 수도권 및 지방의 주요 대형 의료시설, 그리고 역사와 복합테마시설에 이르기까지 다변화된 거점을 확보하여 안정적인 수익 구조를 창출하고 있습니다. 각 사업장은 입지 특성에 최적화된 브랜드 믹스와 차별화된 식음 서비스를 제공하며 고객 접점을 지속적으로 넓혀가고 있습니다.

이러한 운영 기반을 바탕으로 롯데GRS는 컨세션 사업의 질적·양적 성장을 위한 구체적인 향후 계획을 추진하고 있습니다. 기존 핵심 사업권의 재입찰 전략을 정교화하는 동시에 수익성이 검증된 신규 복합시설 및 공공기관 사이트를 지속적으로 발굴해 나갈 방침입니다. 특히 국내 시장의 성공 모델을 바탕으로 해외 공항 컨세션 사업 진출을 검토하는 등 글로벌 시장으로의 영토 확장을 도모하고 있습니다.

롯데GRS는 단순히 공간을 위탁 운영하는 수준을 넘어, 각 거점에 최적화된 미식 경험과 편의 서비스를 설계함으로써 고객에게는 일상의 즐거움을 제공하고 기업에게는 지속가능한 성장 가치를 증명하는 독보적인 컨세션 사업자로 거듭날 것입니다.

컨세션 사업 연혁



주요 컨세션 운영 사업장



인천공항 T1
플레이팅(L/S 1F)



인천공항 T2
플레이팅 중앙서편(A/S 4F)



김해공항 국제선 3F(L/S)



제주공항 국내선 2F(A/S)



SRT 수서역사



김포공항 국내선 4F(L/S)

Governance

미래 성장동력 확보

마스터프랜차이즈(MF, Master Franchise) 확장

롯데GRS는 현지 국가 및 시장의 성장 가능성과 당사 브랜드의 현지 수용성을 중심으로 한 마스터프랜차이즈 전략을 통해 글로벌 시장 영토를 성공적으로 확장해 나가고 있습니다. 1998년 2월 직접 투자 형태로 베트남에 처음 진출한 이래, 동남아시아 지역에서 마스터 프랜차이즈 형태로 견고한 입지를 다지며 중앙아시아까지 거점을 넓히고 있습니다.

특히 2025년에는 글로벌 시장에서 더욱 가시적인 성과를 거두었습니다. 2025년 12월에 말레이시아 롯데리아 1호점을 성공적으로 오픈한 데 이어, 2026년 2월 싱가포르에도 롯데리아 1호점을 오픈하며 동남아시아 내 브랜드 영향력을 한층 강화하였습니다.

향후에는 베트남 시장에서의 성공적인 운영 경험을 바탕으로 아시아 권역으로 더욱 폭넓게 확대 진출해 나갈 계획입니다.

각 국가별 브랜드 운영 현황

('25.12 기준)

국가	베트남 (해외직투)	마스터프랜차이즈					
		미얀마	라오스	몽골	카자흐스탄	말레이시아	싱가포르
브랜드	롯데리아	롯데리아	롯데리아	롯데리아	엔제리너스	롯데리아	롯데리아
진출일자(1호점 개점일)	'98.02	'13.04	'16.09	'18.06	'15.04	'25.12	'26.02
점포 수	263	49	7	6	2	1	1

주요 브랜드 운영 사업장

베트남 롯데리아



카자흐스탄 엔제리너스



미얀마 롯데리아



미국 시장 진출

롯데GRS는 글로벌 외식 시장에서의 경쟁력을 강화하고 새로운 성장 동력을 확보하고자 세계 최대 외식 시장인 북미 지역에 성공적으로 진출하였습니다. 당사는 철저한 현지 시장 분석과 단계별 준비 과정을 거쳐 롯데리아 브랜드의 북미 시장 안착을 실현하고 있습니다.

사업 전개를 위해 2023년 10월 미국 법인을 설립하여 공식적인 기반을 마련하였으며, 2024년 8월에는 미국 내 1호점 매장 부지 계약을 체결하면서 본격적인 영업 준비에 착수하였습니다. 진출 과정에서 직면한 원자재 공급망 이슈는 현지 서플라이 체인과의 긴밀한 협력을 통해 안정적인 수급 경로를 확보함으로써 해소하였고, 미국 특유의 까다로운 공사 허가(Permit) 절차 역시 현지 전문가와의 공조를 통해 인허가 리스크를 성공적으로 극복 하였습니다.

이러한 체계적인 대응을 바탕으로 2025년 8월 미국 1호점을 정식 오픈하였으며, 오픈 당일 현지 고객들의 폭발적인 반응을 이끌어내며 북미 시장 진출의 가시적인 성과를 거두었습니다.

롯데GRS는 미국 1호점의 성공적인 운영 경험을 바탕으로 현지 고객 취향을 반영한 차별화된 메뉴 전략을 전개하고 있으며, 향후 미국 내 주요 거점을 중심으로 점포망을 점진적으로 확대해 나갈 계획입니다.

1 롯데리아 미국 1호점 (캘리포니아 플러튼)



Appendix

ESG Data	92
경제 성과	92
지배구조 성과	93
환경 성과	94
사회 성과	95
ESG 가이드라인	100
제3자 검증의견서	103



ESG Data

경제 성과

신용등급

구분	단위	2023	2024	2025
나이스 신용평가	등급	A2-	A2-	A2
SCR 서울신용평가		A2-	A2-	A2

경제적 가치 창출과 배분

매출	백만 원	924,227	995,422	1,118,925
원자재 및 서비스 구매		460,085	477,498	545,794
임직원 급여 ¹⁾		150,317	164,163	174,095
임직원 복리후생		26,267	30,637	34,498
배당 및 이자 지급		10,799	14,787	17,522
세금(법인세) ²⁾		3,937	7,797	6,682
지역사회투자(기부금 및 사회공헌 활동 지원)		903	936	1,280

정부 지원 보조금 수혜 실적

정부 재정지원	백만 원	1.1	29	5.1
---------	------	-----	----	-----

연구개발 투자

R&D 투자 비용	연구비(경상개발비)	백만 원	534	599	725
특허 및상표 등록 건수 (누적)	국내	건	405	430	477
	해외		78	138	161

주식소유 현황

구분		단위	2023	2024	2025
지분율 현황	롯데지주	%		54.44	54.44
	호텔롯데			18.77	18.77
	L제12투자회사			15.50	15.50
	부산롯데호텔			11.29	11.29
주식의 총수 현황	발행주식의 총수	주	252,153	252,153	252,153
	유통주식 수	주			

주식 및 배당 현황

현금배당금총액	백만 원		2,597	7,943
배당종류	-		현금배당	현금배당
현금배당성향	%		13.30	29.93
주당현금배당금(보통주)	백만 원		0.01	0.03
최근3개년 주식 소각 여부		해당없음	해당없음	해당없음
최대주주 및 특수관계인을 제외한 5% 이상 지분보유자 존재 여부		해당없음	해당없음	해당없음
정부 소유 지분 여부		해당없음	해당없음	해당없음
제도도입여부	서면투표제	-	해당없음	해당없음

ESG Data

지배구조 성과

이사회 운영

구분		단위	2023	2024	2025
이사회 구성	총 이사의 수		5	5	4
	사외이사	명	2	2	1
	사내이사		3	3	3
이사회 성별 다양성	남성	명	5	5	4
	여성		0	0	0
이사회 개최	개최 횟수	회	10	8	6
이사회 참석률	평균 참석률		91	98	97
	사내이사 참석률	%	93	100	94
	사외이사 참석률		89	95	100
이사 평균 재임기간	사내이사	년	2	2	2
이사회 안건	결의사항		19	15	17
	보고사항	건	6	9	10
	ESG 유관 안건 검토 횟수		0	0	2
이사회 내 소위원회 운영	투자·투명경영심의위원회 ^{*)}		10	11	14

이사회 보수

이사회 보수	인원 수	명	5	5	4
	보수 총액		989	1,294	1,369
	1인당 평균 보수액	백만원	198	259	342

윤리/준법 경영

구분		단위	2023	2024	2025
법률 및 규정 준수 ^{*)}	공정경쟁		0	0	0
	반부패	건	2	1	1
	사회/경제적 영역		0	0	0
	기타		1	8	4
	법률 및 규정 미준수로 인한 벌금액	백만 원	0	0	0
윤리경영 교육	참여 인원	명	173	1,101	904
	1인당 교육 시간	시간	1	1	1

ESG Data

환경 성과

온실가스 배출량

구분		단위	2023	2024	2025
온실가스 총 배출량 (Scope 1 + Scope 2)			19,297	18,405	17,193
Scope 1	Scope 1 총배출량	tCO ₂ eq	2,162	2,864	2,840
	고정배출량 소계		2,081	2,791	2,767
	LPG		268	224	173
	도시가스		1,813	2,567	2,594
	이동배출량		81	73	73
Scope 2	Scope 2 총배출량		17,135	15,541	14,353
온실가스 배출 집약도	매출액 1억 원 당	tCO ₂ eq/억 원	2.1299	1.8910	1.6149
	직원 1인 당	tCO ₂ eq/명	3.6103	3.4938	3.3127

에너지 사용량

에너지 총 소비량			175.80	177.31	167.64
직접 에너지 소비량	소계	TJ	41.53	55.52	55.17
	LPG ⁵⁾		4.61	3.85	2.97
	도시가스 ⁶⁾		35.71	50.58	51.11
	휘발유(이동)		1.207	1.090	1.084
간접 에너지 소비량	간접에너지 총 소비량 ⁷⁾		134.27	121.78	112.47
에너지 집약도	매출액 1억 원 당	TJ/억 원	0.019	0.018	0.016
	직원 1인 당	TJ/명	0.033	0.034	0.032

용수 및 폐수

구분	단위	2023	2024	2025
총 용수 소비량 ⁸⁾	m³	2,913,586	2,906,654	2,731,054

유해화학물질

구분		단위	2023	2024	2025
사용량 ¹⁰⁾	액체	l	-	-	152
	가루	Kg	-	-	64

폐기물 (직영점 대상, 본사 제외)

폐기물 총 발생량			1,171	1,047	1,025
일반 폐기물		Ton	553	470	407
지정 폐기물			618	577	618
폐기물 재활용	재활용량	Ton	618	577	618
	재활용 비율	%	53	55	60
폐유 총 발생량 ⁹⁾		Ton	942	842	809
폐유 재활용 ⁸⁾	재활용량	Ton	942	842	809
	재활용 비율	%	100	100	100

환경법규

환경법규 위반 건수	법적 규제 위반 횟수	0	0	0
	제기된 소송 수	0	0	0
	비금전적 제재 수	0	0	0
	금전적 제재 벌금 총 액	원	0	0

ESG Data

환경 성과

무공해 차량 보유

구분	단위	2023	2024	2025
전체 법인 보유 자동차 수	대	18	18	20
환경친화적 자동차 수		9	9	10
환경친화적 자동차 비율	%	50.0	50.0	50.0

친환경 구매 및 매출

구분	단위	2023	2024	2025
총 구매액	억 원	1,423	1,388	1,653
친환경 구매액		4.52	3.26	5.13
친환경 구매 비율	%	0.32	0.24	0.31
총 매출액	억 원	12,036.63	13,000.33	14,982.50
친환경 매출액 ¹⁾		37.57	30.82	46.86
친환경 매출 비율 ¹⁾	%	0.31	0.24	0.31

환경 투자

구분	단위	2023	2024	2025
환경 투자 및 지출액	억 원	0	0.20	0

ESG Data

사회 성과

임직원 현황

구분	단위	2023	2024	2025
총 임직원 수 ¹²⁾		5,345	5,268	5,190
고용 형태별 ¹²⁾	정규직 소계	1,763	1,750	1,676
	남성	870	863	817
	여성	893	887	859
	비정규직 소계	3,582	3,518	3,514
	남성	1,177	1,089	1,249
	여성	2,405	2,429	2,265
	소속 외 근로자 ¹³⁾	25	13	13
성별 ¹²⁾	소계	5,345	5,268	5,190
	남성	2,047	1,952	2,066
	여성	3,298	3,316	3,124
연령별 ¹²⁾	소계	5,345	5,268	5,190
	30세 미만	3,140	2,983	2,865
	30~50세	1,795	1,861	1,885
	50세 초과	410	424	440
국적별 ¹²⁾	소계	5,345	5,268	5,190
	내국인	5,339	5,258	5,163
	외국인	6	10	27
지역별 ¹²⁾	소계	5,345	5,268	5,190
	국내	5,345	5,266	5,188
	해외	0	2	2

ESG Data

사회 성과

임직원 현황

구분		단위	2023	2024	2025
직급별 (정규직 기준)	소계		1,763	1,750	1,676
	임원		11	11	11
	남성		11	11	11
	여성		0	0	0
	중간 관리직		184	205	237
	남성		131	145	160
	여성	명	53	60	77
	사원급		1,568	1,534	1,428
	남성		728	707	646
	여성		840	827	782
해외 직급별	소계		0	2	2
	정규직		0	2	2
	비정규직		0	0	0

임직원 다양성

여성 인재	여성 관리자 수	명	53	60	77
	여성 관리자 비율 ¹⁴⁾	%	28.80	29.27	32.49
사회적 약자 및 균등 채용	장애인 수 ¹²⁾	명	66	77	70
	장애인 비율 ¹²⁾	%	1.23	1.46	1.35
	국가보훈자 수	명	8	8	10
	국가보훈자 비율 ¹⁴⁾	%	0.15	0.15	0.19
	외국인 고용자 수	명	6	10	27
	외국인 고용 비율 ¹⁴⁾	%	0.11	0.19	0.52

고용 및 이직

구분		단위	2023	2024	2025
총 신규 채용 인원 수 ¹⁵⁾			188	135	67
성별	남성		90	72	29
	여성		98	63	38
연령별	소계		188	135	67
	30세 미만		148	94	45
	30 이상~50세 미만		38	38	21
	50세 이상		2	3	1
총 이직 및 퇴직자 수 ¹²⁾	소계		177	172	104
	자발적 퇴직	명	174	168	100
	비자발적 퇴직		3	4	4
성별	소계		177	172	104
	남성		87	86	60
	여성		90	86	44
연령별	소계		177	172	104
	30세 미만		53	52	25
	30 이상~50세 미만		113	110	68
	50세 이상		11	10	11
퇴직 비율	퇴직률		10.15	9.87	5.97
	자발적 퇴직률	%	9.98	9.64	5.74
	비자발적 퇴직률		0.17	0.23	0.23

ESG Data

사회 성과

 평균 근속 연수¹²⁾

구분	단위	2023	2024	2025
임직원 평균 근속 연수	평균 근속 연수	4.22	4.45	4.73
성별	남성	5.39	5.81	5.48
	여성	3.49	3.66	3.98
고용 형태별	정규직 평균	10.60	11.04	11.52
	남성	11.29	11.72	12.22
	여성	9.90	10.35	10.81
	비정규직 평균	1.08	1.17	1.23
	남성	1.03	1.12	1.07
	여성	1.12	1.21	1.39

 육아 휴직 및 출산휴가¹²⁾

육아휴직 대상자	소계	525	465	813
	남성	250	228	417
	여성	275	237	396
육아휴직 사용자	소계	91	85	111
	남성	39	24	37
	여성	52	61	74
육아휴직 후 업무 복귀 대상자	소계	110	81	89
	남성	50	26	27
	여성	60	55	62
육아휴직 후 업무 복귀자	소계	100	77	86
	남성	44	25	26
	여성	56	52	60

 육아 휴직 및 출산휴가¹²⁾

구분	단위	2023	2024	2025
육아휴직 후 업무 복귀 비율	소계	90.9	95.1	96.6
	남성	88.0	96.2	96.3
	여성	93.3	94.5	96.8
육아휴직 업무복귀 후 12개월 이상 근무자	소계	97	89	69
	남성	32	38	23
	여성	65	51	46
육아휴직 업무복귀 후 12개월 이상 근무 비율	소계	85.8	89.0	89.6
	남성	86.5	86.4	92.0
	여성	85.5	91.1	88.5

임직원 역량 개발 교육

교육 대상 ¹⁶⁾	명	997	940	1,056
이수자 ¹⁶⁾		943	915	1,022
이수율	%	94.6	97.3	96.8
총 교육 시간 ¹⁶⁾	시간	8,081	9,598	11,358
1인당 평균 교육 시간 ¹⁶⁾		9	10	11

 퇴직연금¹²⁾

퇴직 연금 가입 인원 (DB, DC 합계)	명	1,619	1,588	1,572
퇴직연금 적립금	억 원	1,079	1,129	1,265
기존 책임준비금 대비 적립금 비율	%	103	102	100

ESG Data

사회 성과

성과평가¹⁷⁾

구분	단위	2023	2024	2025
성과평가 심사 대상자 수	명	1,610	1,608	1,563
정기 성과평가를 받은 임직원 수		1,465	1,477	1,488
정기 성과평가를 받은 임직원 비율	%	90.99	91.85	95.20

노동 관행

노동조합 가입 적용 대상 인원 수	명	1,354	1,338	1,326
노동조합 가입 인원 수		1,188	1,147	1,083
노동조합 가입률	%	87.74	85.72	81.67
노사협의회 개최 수	회	8	6	6
노사협의회 의결 안전 수	건	24	25	22
노동 법규 위반으로 인한 벌금 총액	백만 원	0	0	0

임금 및 보상

남성 대비 여성 평균 기본급 비율 ¹⁸⁾	%	100	100	100
-----------------------------------	---	-----	-----	-----

협력사 커뮤니케이션

상생 간담회 개최 횟수	회	6	6	12
협력업체 대상 고충처리	고충 접수 건수	23	13	9
	고충 처리 건수	23	12	9
	고충 처리율	100	92.31	100

공급망 영향 평가

구분		단위	2023	2024	2025
환경사회영향평가	영향 관련 심사를 거친 신규 공급업체 비율	%	0	0	100
	영향평가를 받은 기존 공급업체 수	개	0	6	67

산업재해

산업안전보건 관리 시스템 적용 직원 비율	%	100	100	100
전체 산업재해 발생 건수	건	41	30	30
중대재해 발생 건수	건	0	0	0
산업재해율	%	0.17	0.15	0.12
업무상 상해자 수 (재해자 수)	명	41	30	30
업무상 질병자 수	명	0	0	0
LTIR(근로손실재해율)	%	0.89	0.83	0.83

안전보건경영시스템

안전보건경영시스템(ISO 45001) 인증률	%	100	100	100
취득 대상 사업장 수	개	18	17	237
취득 사업장 수		18	17	237

산업안전교육

산업안전교육 시간	시간	95,496	116,736	142,969
산업안전교육 참여 인원	명	15,916	19,456	23,003

ESG Data

사회 성과

인권 경영

구분		단위	2023	2024	2025
차별사건 등 인권 고충처리 현황	인권 침해 관련 고충 제보 건수		0	0	0
	미성립 건수	건	0	0	0
	성립 건수		0	0	0
	처리율	%	n/a	n/a	n/a
인권 관련 교육 현황 ¹⁶⁾	총 교육 시간	시간	943	915	1,022
	1인당 교육 시간		1	1	1
	총 교육 수료 인원	명	943	915	1,022

임직원 건강 관리

건강검진 실시 현황	명	2,178	2,764	2,671
------------	---	-------	-------	-------

사회 공헌

기부	총 기부 금액	백만원	903	936	1,229
	사회공헌 프로그램 수	개	3	2	2
사회공헌 활동	총 사회공헌 활동 시간	시간	345	88.4	318
	사회공헌 활동 참여 인원	명	170	237	190
	1인당 사회공헌 활동 시간	시간	2.03	0.37	1.67

고객 건강 및 안전

구분		단위	2023	2024	2025
안전보건 영향 평가를 한 주요 제품의 비율	%		100	100	100
제품의 안전보건 영향에 관한 법률/자율 규정을 위반한 사건 ¹⁹⁾	건		0	0	0

마케팅과 라벨링

제품 및 서비스 정보와 라벨링 위반 ^{19), 20)}	건	0	0	0
마케팅 커뮤니케이션 위반 ¹⁹⁾	건	0	0	0

정보보호/사이버 보안

정보보안 투자 비율		%	5.5	5.3	5.2
정보보호 위반 또는 사이버보안 사고 발생 건수		건	0	0	0
데이터 유출, 도난, 유실 사고로 피해를 입은 고객 수		명	0	0	0
정보보호 위반/사이버보안 사고 발생 벌금 부과액		백만원	0	0	0
협력사 정보보호		점검 건수	22	31	24
임직원 정보보호 인식 교육	총 교육 시간	시간	1.0	1.0	1.0
	총 참여 인원	명	5,117	6,010	6,045
	개인정보취급 대상 교육 참여 인원		105	122	133
	개인정보취급 대상 교육 시간		시간	173	1,101

ESG Data

사회 성과

고객만족도

구분	단위	2023	2024	2025
고객만족도 조사 결과	점	63.5	64.6	65.4

고객 VOC 현황

고객 불만 접수 건수	건	8,019	14,536	34,936
고객 불만 처리 건수	건	8,019	14,536	34,936
고객 불만 처리율	%	100	100	100
사용자 불만족 적기 조치율 ²¹⁾	%	56.1	84.8	88.0

제품 관리

제품 안전	발생한 리콜 건수	건	14	1	2
	제품 관련 법적 제재에 대한 벌금액 ¹⁹⁾	원	0	0	0
기술적 중단으로 인한 시스템상 위험 관리	성능 문제 및 서비스 중단 수	건	0	0	0
	총 고객 이용 정지 시간 (downtime)	시간	0	0	0

1) 연결감사보고서 기준

2) 세금 산정기준 변경으로 2023, 2024년 데이터 수정

3) 기존 투명경영위원회, 투자심의위원회가 2025년부 “투자·투명경영심의위원회”로 통합됨에 따라 2023, 2024년 데이터 수정

4) 관련 사안은 내부 규정에 따라 징계 등 조치 완료됨

5) 본사 및 전 직영점 LPG 요금 데이터를 기반으로 오픈넷 LPG용기충전소 원/kg 가격을 환산하여 산정

6) 본사 및 전 직영점 도시가스 요금 데이터를 기반으로 한국도시가스협회 연도별 원/MJ 가격을 환산하여 산정

7) 본사 및 전 직영점 전기요금 데이터를 기반으로 에너지온실가스종합정보 플랫폼(EG-TIPS) 내 연도별 원/kWh 가격을 환산하여 산정

8) 본사 및 전 직영점 수도요금 데이터를 기반으로 한국수자원공사 연도별 원/m³ 가격을 환산하여 산정

9) 기존 산정단위 오류로 2023, 2024 데이터 수정

10) 2025년부터 액체/가루 분리하여 관리

11) 친환경 매출 산정기준 변경으로 2023, 2024년 데이터 수정

12) 인원산정 기준 재정립으로 2023, 2024년 데이터 수정

13) 미화인원, 건물관리인원, 시설관리인

14) 데이터 산정 오류로 2023, 2024년 데이터 수정

15) 신규채용 산정 기준 변경으로 2023, 2024년 데이터 수정

16) 산정 대상 교육 범위 변경으로 2023, 2024년 데이터 수정

17) 평가대상 및 피평가 완료자 산정 방법 변경으로 2023, 2024년 데이터 수정

18) 당해연도 신입사원 기본급

19) 직영점 기준

20) 산정기준 변경으로 2023, 2024년 데이터 수정

21) ‘적기 조치’ 정의 변경(48시간 내 처리 완료)으로 2023, 2024년 데이터 수정

ESG 가이드라인

Universal Standard 1

사용설명	롯데지알에스는 보고기간(2025년 1월 1일부터 2025년 12월 31일)의 지속가능경영 활동과 성과에 대해 GRI 표준에 따라 보고합니다.
사용된 GRI 1	GRI 1: Foundation 2021
적용가능한 산업부문별 기준	2026년 6월 보고일 기준, 롯데지알에스에 해당되는 산업부문 기준 미발표

Universal Standard 2

구분	Disclosure	요구사항	보고 위치
조직 및 보고 관행	2-1	조직정보	7, 8, 12
	2-2	보고범위	3
	2-3	보고대상기간, 주기, 문의처	3
	2-4	정보 수정사항	3
	2-5	외부검증 실시 여부	추후 추가 예정
조직의 활동 및 근로자	2-6	주요 활동 및 공급사슬, 제품 및 서비스	12-17, 73-76
	2-7	임직원 및 근로자에 대한 정보	95-96
	2-8	비정규직	95
거버넌스	2-9	지배구조	83, 93
	2-10	최고의사결정기구 추천 및 선정	86
	2-11	최고의사결정기구의 의장	83
	2-12	경제적, 환경적, 사람에 대한 영향을 파악하고 관리하는 최고의사결정기구의 역할	19, 84
	2-13	영향 관리에 대한 책임 위임	28, 35, 45, 65, 80
	2-14	지속가능성 보고에 대한 최고 거버넌스 기구의 역할	84
	2-15	이해관계 상충	86
	2-16	중요 사안에 대한 커뮤니케이션	84
	2-17	최고의사결정기구의 집단지식	84-86

Universal Standard 2

구분	Disclosure	요구사항	보고 위치
거버넌스	2-18	최고의사결정기구의 성과에 대한 평가	86
	2-19	보상 정책	86
	2-20	보수 결정 절차	58, 86
	2-21	연간 총 보상 비율	Confidentiality Constraints
전략	2-22	지속가능한 성장 전략에 대한 설명서	4
	2-23	정책 공약	32, 35, 47, 73, 77, 83
	2-24	정책 공약 내재화	32, 35, 36, 47, 74, 77, 83
	2-25	부정적인 영향을 개선하기 위한 프로세스	33, 84-86
	2-26	책임 있는 비즈니스 수행을 위한 자문 메커니즘	33, 84-86
	2-27	법률 및 규정 준수	93-94, 99-100
	2-28	협회 멤버십	KFA, KCRA, (사)한국외식업중앙회
	2-29	이해관계자 참여 및 소통	26
이해관계자 참여	2-30	단체협약	98

Universal Standard 3

구분	Disclosure	요구사항	보고 위치
경영 접근법	3-1	중대 주제 선정 프로세스	20-25
	3-2	중대 주제 목록	21
	3-3	중대 주제 관리	25

ESG 가이드라인

GRI 200(Economic Performance)

구분	Disclosure	요구사항	보고 위치
경제성과	201-1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	92
	201-2	기후변화로 인한 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	22, 25
	201-3	조직의 확정급여형 연금제도 채무 총량	97
	201-4	정부 지원 보조금 수혜 실적	92
간접경제효과	203-1	공익을 위한 인프라 투자 및 서비스 지원활동	78
반부패	205-1	사업장 부패 위험 평가	88
	205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	46-47, 88, 93
	205-3	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	48, 88, 93

GRI 300(Environmental Performance)

구분	Disclosure	요구사항	보고 위치
에너지	302-1	조직 내부 에너지 소비	94
	302-3	에너지 집약도	94
용수 및 폐수	303-3	취수량	94
배출	305-1	직접 온실가스 배출량(scope 1)	94
	305-2	간접 온실가스 배출량(scope 2)	94
	305-4	온실가스 배출 집약도	94
폐기물	306-1	폐기물 발생 및 폐기물 관련 중대한 영향	51-52
	306-2	폐기물 관련 중대한 영향 관리	51-52
	306-3	폐기물 발생	94
	306-4	폐기물 재활용	94
공급업체 환경평가	308-1	환경 기준 심사를 거친 신규 공급업체 비율	98

GRI 400(Social Performance)

구분	Disclosure	요구사항	보고 위치
고용	401-1	신규채용과 이직	96
	401-3	육아휴직	97
산업안전보건	403-1	산업안전보건 관리시스템	36
	403-2	위험 파악, 위험 평가 및 사고 조사	37-38
	403-3	산업안전보건 서비스	35-37
	403-4	산업안전보건에 대한 근로자 참여 및 커뮤니케이션	37
	403-5	산업안전보건에 대한 근로자 훈련	41
	403-6	근로자 건강 증진	40
	403-7	비즈니스 관계로 직결된 산업안전보건 영향 예방 및 완화	39
	403-8	산업안전보건 관리시스템의 적용을 받는 근로자	98
	403-9	업무 관련 상해	98
	403-10	업무 관련 질병	98
훈련 및 교육	404-1	임직원 1인당 평균 교육 시간	97
	404-2	임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램	59-63
	404-3	정기적 성과 및 경력 개발 리뷰를 받은 임직원 비율	98
다양성과 기회균등	405-1	거버넌스 기구 및 임직원 다양성	93, 96
	405-2	남성 대비 여성의 기본급 및 보상 비율	98
차별금지	406-1	차별 사건 및 이에 대한 시정조치	99
고객 안전보건	416-1	제품 및 서비스군의 안전보건 영향 평가	99
	416-2	제품 및 서비스의 안전보건 영향에 관한 규정 위반 사건	99
마케팅 및 라벨링	417-1	제품 및 서비스 정보와 라벨링	31
	417-2	제품 및 서비스 정보와 라벨링에 관한 법률규정 및 자율규정을 위반한 사건	99
	417-3	마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규정 위반	99
고객정보보호	418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	99

제3자 검증의견서

이해관계자 귀중

(재)한국품질재단 (이하 '품질재단'이라 함)은 롯데지알에스 주식회사" (이하 '회사'라 함) 의 2025년 지속가능경영 보고서 (이하 '보고서'라 함)에 대한 독립된 검증을 수행하였습니다. 품질재단은 하기 명시한 검증 기준 및 범위에 따라 독립적으로 보고서에 대한 제3자 검증 의견을 제시할 책임이 있으며, 본 보고서의 작성에 대한 책임은 회사 경영자에게 있습니다.

1) 조직주소(본사기준) : 서울특별시 송파구 백제고분로 217(삼전동, LOTTE GRS 79 SQUARE)

2) 데이터 수집기간 : 2025년 1월 1일부터 2025년 12월 31일까지를 대상으로 하며, 일부 성과의 경우 2026년 상반기 활동을 포함함. 정량 성과의 경우 연도별 추이 분석이 가능하도록 최근 3개년(2023~2025년)의 데이터를 보고함.

검증 목적

본 검증은 회사의 보고서에 기재된 데이터 및 정보에 대한 신뢰성 확보를 목적으로 합니다.

검증 범위

1. 검증 경계

롯데지알에스 재무성과는 연결 기준으로, 비재무성과는 롯데지알에스 본사 및 직영점을 포함

2. 검증 항목 (GRI Standards 2021 기준)

이사회 선임 및 평가 기준

구분

GRI Standards

공통표준 (Universal Standards)	2-1 to 2-5 (The organization and its reporting practices) 2-6 to 2-8 (Activities and workers) 2-9 to 2-21 (Governance)	2-22 to 2-28 (Strategy, policies, and practices) 2-29 to 2-30 (Stakeholder engagement) 3-1 to 3-3 (Material Topics Disclosures)
특정주제표준* (Topic Standards)	- GRI 205 (Anti-corruption) - GRI 302 (Energy) - GRI 305 (Emissions) - GRI 403 (Occupational Health and Safety)	- GRI 406 (Non-discrimination) - GRI 416 (Customer Health and Safety) - GRI 417 (Marketing and Labeling)

* 특정주제 표준 : 종대주제 관련 조항 기준

3. 검증 제외항목

다음 사항은 검증범위에 포함되지 않았습니다.

- 1) 자회사, 관련 회사, 협력사 및 제 3 자의 성과 및 보고 관행
- 2) 보고서에 제시된 GRI Standards 2021을 제외한 기타 지속가능성 이니셔티브 관련 항목
- 3) 정기공시 보고서, 재무제표 등 기타 관련 정보

검증 기준

본 검증은 [AA1000AS (v3)], [AA1000AP (2018)] 및 [Type 1 – Moderate]를 기준으로 하였습니다.

검증 방법

심사팀은 상기 기준을 적용하여 보고서 내용의 신뢰성을 확인하기 위해 관련 절차, 시스템 및 통제의 방식과 가용한 성과 데이터에 대하여 검토하였습니다. 검증 과정에서 확인한 문서는 아래와 같습니다.

• 비재무정보

회사가 제공한 데이터와 통합 정기공시 보고서, 언론 및 인터넷을 통해 조사된 자료 등

• 재무정보

회사의 재무제표 및 금융감독원의 전자공시시스템 (dart.fss.or.kr)에 공시된 자료와 홈페이지에 게시된 자료 등

※ 단, 상기 자료 (비재무정보 및 재무정보 관련 자료)의 내용은 검증 범위에 포함되지 않음.

본 검증은 현장방문을 포함한 서면검증 및 담당자 인터뷰를 통해 진행되었습니다. 보고서 내 중대성 평가 절차, 이해관계자를 고려한 이슈 선정, 데이터 수집·관리 및 보고서 작성 절차의 유효성과 서술 내용의 타당성은 담당자 인터뷰를 통해서 평가되었으나 내/외부 이해관계자 면담은 실시하지 않았습니다. 이후 상기 단계에서 발견한 일부 오류, 부적절한 정보, 불명확한 표현들은 보고서 발간 전에 적절히 보완되었음을 확인하였습니다.

제3자 검증의견서

검증 한계

본 검증은 기준 및 방법 등을 적용하는 과정에서 발생할 수 있는 고유의 한계를 내포하고 있습니다.

적격성 및 독립성

본 검증의 심사팀은 품질재단 내부 규정에 의거하여 적격하게 구성되었습니다. 품질재단은 제3자 검증서비스를 제공하는 업무 외에 회사의 사업 전반에 걸쳐 검증의 독립성 및 공정성을 저해할 수 있는 어떠한 이해관계도 없습니다.

검증 의견

품질재단은 회사의 보고서에 대해 아래와 같은 의견을 제시합니다.

1) 보고서는 다음의 AA1000AP (2018) 4대 원칙을 준수하여 작성되었음을 확인하였습니다.

• 포괄성 (Inclusivity)

회사는 이해관계자 그룹을 적절히 정의하여 각 그룹의 특성을 고려한 의사소통 채널을 통해 이해관계자들과 소통하고 의견을 수렴하고 있습니다. 심사팀은 이 과정에서 누락된 주요 이해관계자를 발견할 수 없었으며, 수렴된 이해관계자의 의견을 경영전략에 반영할 수 있도록 노력하고 있음을 확인할 수 있었습니다.

• 중요성 (Materiality)

회사는 적절한 절차를 통하여 중대이슈를 선정하였으며 관련한 영향을 고루 검토하여 중대이슈 선정에 대한 당위성을 제고하였습니다.

심사팀은 도출된 중대이슈가 본 보고서에서 보다 비중있게 다루어졌으며, 중대성 평가 과정에서 파악된 중대이슈가 누락없이 보고서에 보고되었음을 확인하였습니다.

• 대응성 (Responsiveness)

회사는 이해관계자의 요구사항과 주요 관심사항에 적시 대응하기 위해 노력하고 있습니다. 심사팀은 중대이슈에 대한 조직의 대응 활동 및 성과가 부적절하게 보고되었다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

• 영향성 (Impact)

회사는 경영활동 전반에서 이해관계자 관련 중대이슈의 영향을 식별 및 모니터링하고 있으며, 그 내용을 가능한 범위 내에서 보고하고 있습니다. 심사팀은 중대이슈와 관련된 영향성이 부적절하게 측정·보고되었다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

2) 보고서는 보고서 작성기준 (GRI Standards(2021) - Accordance)에 따라 적절하게 작성되었습니다.

3) 검증에 사용된 데이터와 정보는 제공된 자료에 한하여 적절하고, 검증의견에 영향을 줄 수 있는 중대한 오류 및 누락은 발견되지 않았습니다.

Ji Young Song

2026년 6월 25일

(재)한국품질재단 대표 송지영

