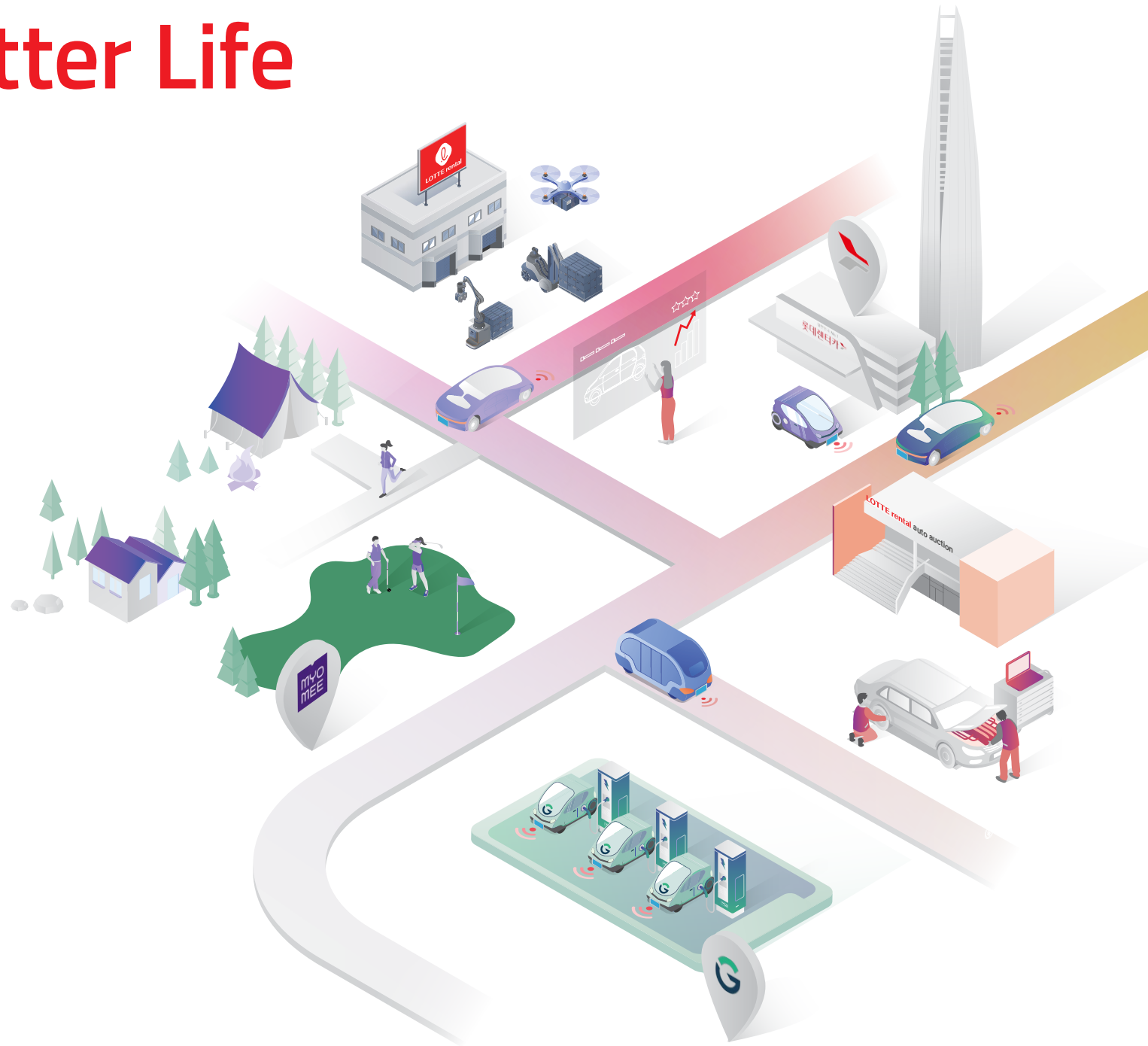


Create a Better Life

롯데렌탈 지속가능경영보고서 2021





ABOUT THIS REPORT

보고서 개요

롯데렌탈은 경영활동을 통해 창출되는 경제, 사회, 환경적 가치와 성과를 다양한 이해관계자와 투명하게 소통하고자 첫 번째 지속가능경영보고서를 발간합니다. 롯데렌탈의 지속가능경영 활동 및 성과, 계획을 이해관계자와 매년 공유하는 소통채널로써 본 보고서를 활용하고자 합니다.

보고 기준

본 보고서는 지속가능경영 보고 가이드라인인 GRI(Global Reporting Initiatives) Standards의 Core Option과 SASB Transportation Sector 내 Car Rental & Leasing을 기준으로 작성하였습니다. 보고서 내 재무 정보는 한국채택국제회계기준(K-IFRS: Korean International Finance Reporting Standards)에 근거하여 작성되었습니다.

보고 기간

본 보고서는 2021년 1월 1일부터 2021년 12월 31일까지의 경제, 사회, 환경적 성과와 활동을 담고 있으며, 일부는 2022년 상반기의 성과와 활동도 공개하였습니다. 또한, 정량 성과의 경우 시계열 추이를 보여주기 위해 지난 3개년(2019년 1월-2021년 12월)의 자료를 활용하였습니다.

보고 범위

본 보고서의 보고 범위는 롯데렌탈 본사 및 국내 전 사업장을 포괄하며, 일부 성과에 한하여 해외 사업장의 자료를 포함하고 있습니다. 재무 정보는 한국채택국제회계기준(K-IFRS) 연결재무제표 기준으로 작성하였으며, 보고 범위 및 경계에 주의가 필요한 일부 정보는 별도 주석을 기재하여 독자의 편의를 향상하였습니다.

보고서 검증

이해관계자가 신뢰할 수 있는 객관적이고 투명한 보고서 발간을 위해 재무 정보는 삼일회계법인의 감사를 받은 데이터이며, 비재무 정보는 한국경영인증원(KMR)을 통해 제3자 검증을 완료하였습니다.

문의처

본 보고서에 대한 문의 사항 및 개선 사항은 아래 문의처로 연락해 주시기 바랍니다.

롯데렌탈 ESG팀

E-mail: Rental.ESG@lotte.net



CONTENTS

MANAGEMENT OVERVIEW

- 04 CEO Message
- 06 2021 Highlights
- 08 기업 소개

SUSTAINABLE MANAGEMENT

- 12 COVID-19 대응 활동
- 14 롯데렌탈의 UN SDGs 활동
- 15 이해관계자 소통

CREATE a MOBILITY PLATFORM for SOCIETY

- 17 사업 소개
- 25 ESG 비전 및 성장 전략
(Material Issue 1.
ESG전략체계 구축 및 정보공시)
- 27 친환경 고객가치 창출
Material Issue 2.
(친환경 상품 및 서비스)
- 30 모빌리티 플랫폼 혁신
(Material Issue 3.
신사업 확대 및 투자)

SUSTIANABLE PERFORMANCE

ENVIRONMENT

- 34 환경 경영
- 34 기후변화 대응

SOCIAL

- 37 임직원
- 46 노동과 인권
- 47 정보보호
- 50 협력사 동반성장
- 53 지역사회
- 58 고객만족

GOVERNANCE

- 60 지배구조
- 63 윤리경영

ESG FACTBOOK

- 72 중대성 평가
- 74 ESG DATA
- 81 연결재무제표
- 83 GRI Standards Index
- 91 제3자 검증 의견서
- 93 가입 협회

CEO Message

친애하는 이해관계자 여러분,

롯데렌탈 대표이사 김현수입니다. 창사 이래 처음 발간되는 지속가능경영보고서를 통하여 이해관계자분들과 소통하게 되어 무한한 영광으로 생각합니다.

2021년은 COVID-19 상황이 장기화된 가운데, 주요 국가의 통화 및 재정정책 변화 등 거시경제의 불확실성이 확대되었고, 반도체 부품 수급 문제로 인한 자동차 신차 공급 지연으로 여러 가지 어려움이 있었습니다. 급변하는 외부환경 속에서 롯데렌탈은 2021년을 ESG경영 원년으로 삼아 이사회 내 ESG위원회 및 ESG전담조직을 신설하였고, 경영활동에 ESG관점을 접목하여 지속가능한 성장을 이어 나갈 계획을 발표하였습니다.

또한 각 사업부별 업무 프로세스 재정립을 위한 Value-up 실행 과정을 진행하였고, B2B/B2C 플랫폼을 도입하여 데이터 중심의 영업환경을 구축하는 동시에, 미래 신성장 사업 추진과 기업공개(IPO)를 통해 부채비율 및 신용등급을 개선하여 재무 안정성을 강화함과 동시에 매출액 2조4,227억원, 영업이익 2,455억원, 당기순이익 1,136억원으로 창사 이래 최대 경영실적을 이루어 냈습니다.

뿐만 아니라 대한민국 대표 3대 고객만족도(KS-SQI, NCSI, KCSI) 1위를 6년 연속 석권하여 아시아 No.1 렌터카 브랜드 이미지를 확고하게 구축함으로써 앞으로도 고객의 더 나은 삶을 만들기 위한 발전과 노력에 심혈을 기울이고 있습니다.

롯데렌탈은 2021년 3월 K-EV100(한국형 무공해차량 전환100) 가입 선언과 함께 친환경 전기차 선도 기업으로서 업계 최초로 누적 계약건수 1만 5천대를 돌파하였습니다. 그 결과 2022년 EV Trend 코리아 '무공해차 전환 우수 기업'에 선정, '환경부장관'상을 수상 할 수 있었습니다.

또한 전기차 배터리 선도업체 LG에너지솔루션과의 MOU 체결 등 친환경 사업 및 정책에 대한 강한 의지를 피력하였고 UAM(Urban Air Mobility) 사업 진출 선언과 실증 사업을 통한 지상과 항공을 연결하는 통합 모빌리티 플랫폼 기업으로의 변모를 시도하고 있습니다.



롯데렌탈은 고객의 더 나은 삶을 창조하기 위해
Mobility, Lifestyle Platform Leader로
거듭납니다.

‘이동성’이라는 사전적 의미를 내포한 모빌리티는 최근 MaaS(Mobility as a Service)라는 개념으로 진화하고 있습니다. 이는 모든 교통 서비스를 이용자의 니즈에 따라 하나의 이동서비스로 통합하는 것을 의미합니다. 즉, 개인이 가지고 있는 모든 교통 수단에 가능한 모든 대안과 사용자의 선호도를 고려하고, 사용자가 직접 이동 계획을 짜고 예약·발권하는 등 일련의 행위를 하나의 디지털 플랫폼으로 통합한 ‘사용자 중심의 모빌리티 패러다임’을 의미합니다.

롯데렌탈은 이러한 미래 모빌리티 시장을 선점하고, 자산 중심 기업에서 Mobility, Lifestyle Platform Leader 기업으로 도약하기 위한 세부 추진과제 및 전략을 수립할 예정입니다.

이를 위해 배터리 및 자율주행기업과의 사업협력, UAM 사업 진출 등 모빌리티 기술 변화에 빠르게 대응하고 있으며, 모빌리티 플랫폼 강화를 위해 자율주행 기술 스타트업 포티투닷(42dot)과 모빌리티 플랫폼 기업 쏘카에 대한 투자도 진행하였습니다. 또한, 중고차 시장의 개방에 대응하고자 B2C 중개 플랫폼 구축을 진행하고 있습니다.

롯데렌탈은 디지털 기술을 활용한 비대면·언택트 서비스 제공을 확대하고 있습니다. B2B/B2C 비대면 전자계약 서비스를 개시하였고, 단기렌탈 지점에서 영업시간 외에도 차량을 대여할 수 있는 연중 무휴 비대면 서비스 ‘스마트키박스’를 런칭함으로써 COVID-19와 같은 감염병으로부터 고객과 직원의 안전을 확보함과 동시에 사회적 비용 감소를 위한 노력을 아끼지 않고 있습니다.

조직 내부적으로는 ‘자율 안전보건 경영체계 구축’이라는 목표 아래, 2021년 안전관리실을 신설하여 안전관리 체계 기틀을 마련하였습니다. 올해도 안전관리 매뉴얼을 준수하고 철저한 현장 점검을 통해 위험요소를 사전에 차단하여 고객 및 직원의 안전사고 예방에 만전을 기할 것입니다.

2021년이 다양한 활동을 통해 ESG경영의 기반을 다지는 한 해였다면, 2022년은 “환경과 사회에 이로운 경영 의사결정”이라는 ESG경영 철학이 롯데렌탈 전 직원에 내재화됨으로써 ESG경영 기반을 더욱 확고히 하는 한 해가 되도록 하겠습니다.

롯데렌탈은 ‘모빌리티 기반의 생활 플랫폼 리더’라는 비전 아래 ESG경영을 접목하여 이해관계자분들의 기대에 부응할 수 있도록 지속적인 노력을 기울일 것을 약속 드립니다.

앞으로도 이해관계자분들의 많은 관심과 성원을 부탁드립니다. 감사합니다.

롯데렌탈(주) 대표이사 김현수



2021 Highlights

‘제11회 행복더함 사회공헌 캠페인’ 환경부 장관상 수상

2021년 3월, 롯데렌탈은 ‘제11회 행복더함 사회공헌 캠페인’에서 핵심사업인 렌터카를 활용한 친환경 사회공헌 활동 및 친환경·전기차 보급 등의 공로를 인정받아 환경사랑공헌 부문 환경부 장관상을 수상했습니다. 롯데렌탈은 ‘달리는 만큼 커지는 나눔’이라는 사회공헌 슬로건을 바탕으로 친환경 중심의 사회공헌 활동을 지속적으로 진행하고 있습니다. 대표적 사회공헌 활동인 ‘친환경 기부 드라이빙 캠페인’은 제주도에서 고객이 친환경 전기차를 대여하면 주행거리 1km당 50원씩 적립해 장애아동 이동보조기구 지원 기금을 마련하는 고객 참여형 캠페인으로, 지난 4년간 총 1억 6천만 원의 기금을 적립한 국내 유일 전기차 사회공헌 프로그램입니다. 이 밖에도 미세먼지 예방 나눔 숲 조성, 깨끗한 제주 땅 지키기, 친환경 소·확·행 캠페인 등 친환경 가치를 높이는 사회공헌활동을 꾸준히 실천하고 있습니다. 롯데렌탈은 2021년을 가치경제의 원년으로 삼아 보다 많은 고객에게 친환경·전기차 경험을 통해 ‘Eco-friendly’ 가치를 전파하겠습니다.



1

롯데렌탈, 한국형 무공해차 전환 100(K-EV100) 선언

2021년 3월, 롯데렌탈은 ‘한국형 무공해차 전환 100(K-EV100)’ 업종별 릴레이 선언식에서 보유 차량을 무공해차로 전환하는 캠페인에 적극 동참할 것을 선언했습니다. 롯데렌탈의 대한민국 NO.1 렌터카 브랜드인 롯데렌터카는 시장 초기 아이오닉 등 1세대 전기차를 시작으로 매년 국내 최대 규모, 최다 차종으로 전기차 장기렌터카 상품을 선보였습니다. 이를 토대로 롯데렌탈은 2021년 누적 무공해차 전환대수 1만6천대를 돌파하며, 국내 무공해차 전환을 선도하고 있습니다. 앞으로도 무공해차 대중화와 수송부문 탄소중립 가속화에 기여하는 것을 목표로 보유·임차 차량을 지속적으로 전기·수소차로 전환할 것입니다. 향후 이와 더불어 롯데렌탈의 사업전략인 ‘Value-up’에 맞춰 친환경차 사용가치를 높일 수 있는 서비스를 지속적으로 선보임으로써 렌터카 업계의 친환경 전환을 선도하는 기업으로 거듭날 것입니다.



2

‘어린이 교통안전 릴레이 챌린지’ 동참

2021년 3월, 롯데렌탈은 어린이 보호구역 내 안전운전과 어린이 보호 최우선 문화 정착을 위한 ‘어린이 교통안전 릴레이 챌린지’에 동참하였습니다. 롯데렌탈은 국민 아이디어 공모를 통해 선정한 어린이 교통안전 표어를 공유하고, 모빌리티 및 금융권 선도 기업들의 챌린지 참여를 독려하였습니다. 앞으로도 사회적 문제에 꾸준히 관심을 갖고 인식개선 활동과 ESG 경영을 실천할 수 있도록 노력하겠습니다.



3

롯데렌터카, 한국산업 브랜드파워 19년 연속 1위

롯데렌탈의 렌터카 브랜드인 롯데렌터카는 한국능률협회컨설팅(KMAC)이 주관하는 ‘2021 한국산업의 브랜드 파워(K-BPI)’ 조사에서 렌터카 부문 19년 연속 1위를 기록하며, ‘골든 브랜드(Golden Brand)’에 선정되었습니다. 2021년 23회를 맞이한 한국산업의 브랜드파워 조사(K-BPI)는 대한민국의 소비생활을 대표하는 대한민국의 소비생활을 대표하는 각 산업의 제품 및 서비스, 기업의 브랜드 경쟁력을 측정하는 것으로, 브랜드 파워를 확인할 수 있는 지표로 활용되고 있습니다. 롯데렌터카는 렌터카 업계의 친환경 전환을 선도하고 고객의 전기차 경험 확대에 앞장서 왔다는 평가를 받아 렌터카 부문 1위를 수상했습니다. 롯데렌터카는 레이EV 등 1세대 전기차를 시작으로 매년 국내 최대 규모, 최다차종의 친환경차 상품을 꾸준히 선보이며 전기차 보급에 앞장서고 있습니다.



4

ESG채권 발행 확대

2021년 2월, 첫 ESG채권을 발행하며 롯데렌탈은 ESG 조달 대열에 합류하였습니다. 당시 2,500억 원 중 1,900억원을 녹색채권(Green Bond)으로 발행하여 친환경 자동차 구매에 사용하였습니다. 아울러 9월에는 3,000억원 전액을 녹색채권으로 발행해 모두 친환경 자동차 구매를 위해 투입하였습니다. 롯데렌탈은 모빌리티 시장의 흐름에 맞춰 취 전기차 구매를 위해 꾸준히 ESG채권 발행을 이어 나갈 것입니다.

5

업계 최초로 ‘UN Global Compact’ 가입...“ESG경영 강화”

롯데렌탈은 2021년 12월 업계 최초로 ‘유엔글로벌콤팩트(UNGC)’에 가입하였습니다. UNGC는 UN 산하 기구로 인권, 노동, 환경, 반부패 분야의 10대 원칙을 기업의 운영과 경영전략에 포함시켜 지속가능성과 기업 시민의식 향상에 동참하도록 권장하는 세계 최대의 자발적 기업시민 이니셔티브입니다. 롯데렌탈은 2021년 8월 한국거래소 상장 이후, UNGC 가입을 통해 4대 분야에 대한 임직원 의식을 글로벌 표준으로 향상시키고 동시에 사회적 책임 이행에 대한 의지를 공고히 하였습니다. 앞으로 UN 지속가능발전목표(SDGs) 달성을 위해 노력하며 이행 성과를 매년 이해관계자들과 소통할 예정입니다. 롯데렌탈은 UNGC 가입을 시작으로 다양한 글로벌 이니셔티브 가입과 지지 선언을 통해 사회적 책임 이행에 동참할 것이며, 글로벌 스탠다드에 맞춘 ESG 경영 활동에 힘쓸 것입니다.

6

롯데렌터카, 전기차 장기렌터카 누적계약 1만 5000대 돌파

롯데렌탈의 렌터카 브랜드인 롯데렌터카는 2016년 업계최초로 ‘전기차 장기렌터카’를 출시, 2021년에는 누적계약대수 1만 5천대를 돌파하였습니다. 그동안 롯데렌터카는 업계 1위의 운영 노하우와 Value-chain을 활용하여, 인기 차종 수요예측을 통한 빠른 출고, 전기차 특화 풀케어 서비스인 ‘EV Perfect Plan’ 출시 등 전기차 사용가치 확대를 위한 다양한 노력을 하였습니다. 이를 통해 2021년 한 해 전기차 장기렌터카 계약대수는 약 6,600대로 전년대비 3배이상의 성장을 이루었고, 개인고객의 계약비중이 63.1%로 법인고객의 비중을 앞질렀습니다. 향후 롯데렌탈은 이러한 전기차 시장의 성장 흐름에 맞춰 꾸준히 새로운 서비스와 사업을 확대해 나갈 예정입니다.

7

기업 소개

회사 소개

롯데렌탈은 모빌리티와 일상 속의 모든 렌탈 서비스를 아우르는 국내 1위 렌탈 회사가 되고자 하는 비전을 갖고 있습니다. 이러한 비전을 달성하기 위해 그룹의 롯데멤버스 4천만 회원과 L페이 등을 기반으로 한 고객 데이터를 이용하여 그룹의 계열사와 함께 사용과 이동을 바탕으로 한 모빌리티 생활플랫폼을 구축하고자 합니다.

롯데렌탈은 1986년에 설립되어 2015년에 롯데그룹으로 편입되었습니다. 조직은 3개 본부 14부문 47팀 100개 지점으로 구성되어 있으며, 주요 자회사로는 리스와 할부를 담당하는 롯데오토리스, 차량 정비를 담당하는 롯데오토케어, 카셰어링을 담당하는 그린 카, 렌터카 중개업을 담당하는 렌탈파트너, 해외 법인으로 베트남과 태국이 있습니다. 공식명칭은 롯데렌탈 주식회사이며, 영문으로는 LOTTE rental Co.,Ltd.라고 표기합니다.

일반 현황

(2021년 12월 말 사업보고서 기준)

기업 명	롯데렌탈(주)
설립일	1986년 5월(2015년 6월 롯데그룹 편입)
본사 소재지	경기도 안양시 동안구 전파로 88 신원비전타워 8층 (서울본사) 서울시 강남구 테헤란로 422 KT타워 5-10, 15층
대표이사	김현수
직원 수	2,247명(자회사 포함)

재무 현황

연결	
자본총계	1조 2,373억 원
영업수익	2조 4,227억 원
영업이익	2,455억 원
별도	
자본총계	1조 547억 원
영업수익	2조 2,359억 원
영업이익	2,177억 원
회사채신용등급	AA- (STABLE)

글로벌 네트워크 현황

베트남 법인 개요

회사명	LOTTE RENTAL(VIETNAM) COMPANY LIMITED
설립일	2007년 11월 14일
본사 소재지	호치민
사업의 내용	1. AUTO 사업 ① 버스 운송 사업 - 통근버스/셔틀버스 사업 - 여행사 대상 기사 포함 - 버스 장/단기 대여 ② 승용 렌탈 사업 - B2B 장기렌터카 - 기사포함 단기렌터카 2. 일반렌탈 사업 - 측정기: 안테나, 기지국 제조 업체 측정 장비 렌탈 - OA: 현지 기업 대상 복합기, PC 렌탈

태국 법인 개요

회사명	LOTTE RENT-A-Car(Thailand) Co.,Ltd.
설립일	2016년 3월 14일
본사 소재지	방콕
사업의 내용	1. AUTO 사업 ① 버스 운송 사업 - 통근버스/셔틀버스 사업 - 여행사 대상 기사 포함 - 버스 장/단기 대여 ② 승용 렌탈 사업 - B2B 장기렌터카 - 기사포함 단기렌터카

사업 개요

롯데렌탈은 수익을 창출하는 서비스 상품의 성격을 고려하여 경영의 다각화 실패를 적절히 반영할 수 있도록 렌탈 사업부문(차량렌탈 및 중고차 매각 등 차량관련 사업과 O/A사무기기, 계측장비, 생활가전 등 일반 렌탈 및 소비재렌탈 사업)과 종속회사가 사업을 영위하고 있는 오토리스 및 할부금융부문으로 사업을 구분하고 있습니다.

차량렌탈 부문

렌터카의 서비스 형태는 크게 단기대여와 장기대여로 나눌 수 있습니다. 단기대여의 경우 대여기간이 1년 미만인 차량렌탈을 의미하며, 주요 고객층은 만 21세 이상의 개인이나 업무를 위해 단기간 비정기적으로 차량을 사용하는 법인 등입니다. 장기대여는 대여기간이 1년 이상인 차량렌탈을 대여사업자가 신차로 구매하여 대여하는 형태로 최근 차량관리의 편의성 등으로 개인 장기대여 계약이 증가하고 있습니다. 또한 렌탈기간이 종료된 중고차 등을 롯데렌탈이 보유한 중고차 경매장을 통해 매각하고 있습니다.

롯데렌터카



일반렌탈 부문

롯데렌탈의 일반렌탈 사업부문은 법인 및 개인사업자 고객을 대상으로 OA기기, 계측장비, 생활가전 및 산업설비 렌탈에 주력하고 있습니다. 2016년에는 고소작업대 등 건설장비 품목을 추가하며 고객의 다양한 니즈를 충족하는 합리적인 가격으로 렌탈 서비스를 제공하고 있습니다. 2017년부터 개인 고객을 대상으로 비대면 소비 패러다임에 맞춘 소비재렌탈 플랫폼인 모미(Myomee)를 운영하고 있습니다.

롯데렌탈 비즈니스 솔루션

모미(Myomee)



오토리스 및 할부금융부문

롯데렌탈은 연결종속회사 롯데오토리스를 통해 자동차 시설대여업과 자동차 할부금융업 등을 운영하고 있습니다. 특히 상용차량(화물차, 승합차, 특수차량) 리스와 메인テナンス 오토리스(Maintenance Autolease), 중고차 할부금융을 주력 사업으로 영위하고 있습니다.

롯데오토리스



Corporate Identity



비전 및 가치

롯데렌탈은 미래 모빌리티 산업을 선도하고, 모빌리티 기반의 생활플랫폼 사업자로의 전환을 목표로 새로운 VISION 체계를 구축하고 2019년 7월 31일 '고객의 더 나은 삶을 창조(Create a Better Life)'라는 미션 아래 새로운 비전인 '모빌리티 기반의 생활 플랫폼 리더(Mobility, Lifestyle Platform Leader)'로 비전을 재정립하고 '변화와 도전(Change&Challenge)', '공감(Empathy)', '협력(Collaboration)'이란 핵심가치를 기반으로 New VISION을 새로이 선포했습니다.



SUSTAINABLE MANAGEMENT

2021년 8월 한국거래소 기업공개(IPO)를 마친 롯데렌탈은 지속가능경영의 글로벌 스탠다드 준수를 목표로 내·외부 이해관계자들의 목소리를 청취하고 함께 나아가기 위해 노력하고 있습니다. 급속도로 변화하는 외부 환경에 유연하게 대처하는 것은 물론, 이제까지 경험하지 못한 COVID-19 라는 특수한 상황 속에서 이해관계자들의 안전과 위생에 더욱 힘써 현재의 위기를 성공적으로 대응하고 극복할 수 있도록 최선의 노력을 다하고 있습니다.

12 COVID-19 대응 활동

14 롯데렌탈의 UN SDGs 활동

15 이해관계자 소통



COVID-19 대응 활동

COVID-19 대응 전담 조직 운영



롯데렌탈은 COVID-19 확산 방지 목적의 전담 조직을 지정하고 정부 방역지침보다 한 단계 높은 사내 대응기준을 운영 중에 있습니다.

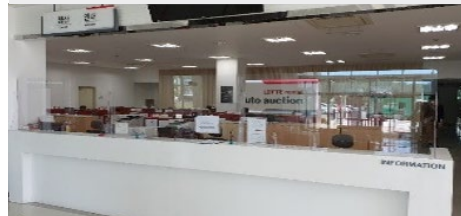
대응 매뉴얼 수립 및 단계별 근무기준 운영과 업무공간의 주기적 환기, 그리고 보건 당국 대비 강화된 지침과 자체 역학 조사를 통해 집단 감염을 최소화하고 있습니다. 현 COVID-19 상황의 종식 시까지 사내 제보 채널은 연중무휴 운영되고 있으며, 접수사항에 대한 실시간 대응요령 및 후속조치를 직원들에게 안내하고 있습니다.

COVID-19 대응활동

- 발열체크기 도입 -



- 비말차단막 설치 -



- 영업현장 전문업체 방역 -



- 안전관리실 긴급 자체방역 -



단기렌탈 비대면 서비스 '스마트 키박스' 런칭



롯데렌탈은 COVID-19라는 특수한 상황이 장기화되고 있는 현재 고객과 임직원의 안전과 편의 강화를 위해 철저한 방역과 비대면 서비스를 오픈하였습니다.

'스마트 키박스'는 사전 차량 예약을 통해 연중무휴 비대면으로 대여·반납이 가능한 서비스입니다. 현재 전국 38개 지점에서 운영 중에 있으며 지속적으로 확대 운영 예정입니다.(2022년 4월 기준)

또한 전국 오토 및 일반영업지점의 업무 환경에 맞춘 공기 살균기 설치로 내방 고객과 현장 직원의 안전을 증대하였습니다. 롯데렌탈은 바이러스 확산을 사전에 예방함으로써 사회적 비용감소에 기여하고자 합니다.

'스마트 키박스' 서비스 🔗

자동차 렌트가 더 쉬워졌어요
24시간 비대면 렌트
'스마트 키박스' 서비스

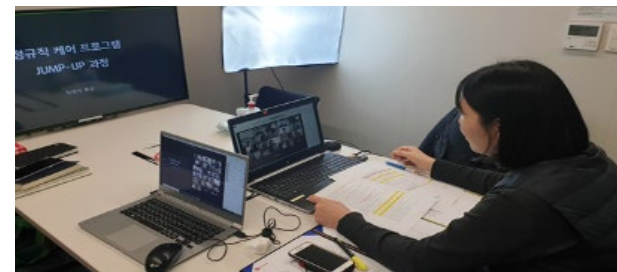
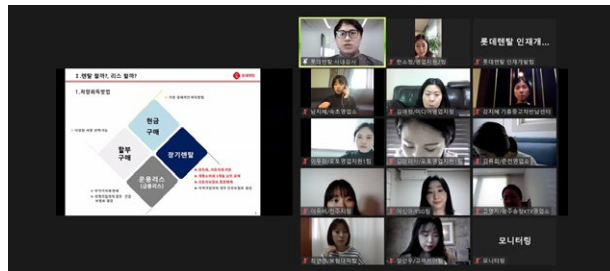


롯데렌터카 '스마트 키박스'는 사전에 차량을 예약하면 24시간 언제든지 비대면으로 차량 키를 픽업해 렌터카를 대여하고 다시 반납할 수 있는 서비스입니다.

비대면 교육 강화



롯데렌탈은 지속적인 임직원 역량 강화에 COVID-19의 영향력을 최소화시키기 위하여 비대면 교육을 강화했습니다. 대다수의 교육 프로그램(신입사원 입문과정, 여성인재아카데미, 세일즈교육 등)을 비대면으로 전환하여 실시하였습니다. 이에 비대면 강사 양성과정을 통하여 교육의 효율성을 제고했습니다. 더불어 직원들을 대상으로 Zoom 혹은 Webex와 같은 비대면 교육 툴 사용을 안내하고 익숙하게 사용할 수 있도록 장려하였습니다. 이와 같은 활동을 통하여 COVID-19의 상황에서도 임직원 역량 강화 및 새로운 언택트 시대의 교육 고도화에 성공적으로 대응할 수 있었습니다.



비대면 교육 현장

그린카&롯데오토케어: 보유차량에 대한 살균 세차 및 방역 작업 강화



카셰어링은 여러 사람이 함께 이용하는 대중 교통수단인 만큼 차량의 청결 상태가 매우 중요합니다. 그린카는 고객들의 위생안전과 COVID-19 확산 방지를 위해 차의 내외부 정기 세차는 물론 신체 접촉 부분 소독 작업 및 실내 멸균 방역으로 총 2단계에 걸쳐 진행하였습니다. 또한 차량 내 손소독 티슈 비치 등을 통해 고객의 안전과 불안감 해소에 노력을 아끼지 않았습니다. 롯데오토케어는 고객 차량의 순회정비 완료 후 차량 인도 전 실내와 손이 자주 닿는 주요 부위 대상으로 살균소독을 실시하였고, 필요 시 연무소독까지 추가 실시하였습니다. 이 결과 COVID-19 상황에서도 롯데렌터카 및 그린카 이용 고객들에게 안전하고 위생적인 이동 환경을 제공하였습니다.



고객차량 방역 서비스 제공

백신접종 유급휴가 운영



롯데렌탈은 사내 직원들의 건강과 안전을 위한 백신 접종 유급휴가 운영을 통해 백신 접종을 적극 권장하고 있습니다. 백신 접종 직원은 접종일 기준 3일의 휴가를 제공받음으로써 접종 후 발견되는 여러 증상에 대한 호전과 함께 휴식을 취할 수 있는 여건이 마련되어 있습니다.



백신접종 유급휴가

롯데렌탈의 UN SDGs 활동

UN SDGs

롯데렌탈은 2015년부터 전 세계의 빈곤 퇴치, 포용적 성장, 기후변화 대응 등 지속가능한 발전을 실현하기 위해 2030년까지 국제사회가 달성해야 할 인류 공동의 목표로서 채택된 UN SDGs(Sustainable Development Goals, 지속가능발전목표)를 달성하고자 다양한 활동들을 추진하고 있습니다. 더불어 글로벌 이니셔티브 'UNGC(UN Global Compact, 유엔글로벌콤팩트)'에 가입하고 지지선언을 함으로써 인권, 노동, 환경, 반부패 분야 UNGC 10대 원칙을 롯데렌탈의 비즈니스 전략 및 활동에 통합하고 사업 특성과 연관된 SDGs를 달성하기 위해 힘쓰고 있습니다.



SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



UN SDGs 달성 노력

SDGs



SDGs 3. 건강과 웰빙

3.8 재정적 위험으로부터의 보호, 양질의 필수 보건 서비스에 대한 접근, 그리고 안전하고 효과가 있으며 적당한 가격의 양질의 필수 의약품과 백신에 대한 접근을 모두에게 보장하는 보편적인 보건 서비스 달성을 목표로 한다.



SDGs 4. 포용적이고, 공평한 양질의 교육을 보장하고 모든 사람에게 평생 교육 기회 증진

4.3 2030년까지 모든 여성과 남성이 동등하게 양질의 지불 가능한 기술훈련, 직업훈련, 대학을 포함한 3차 교육에 접근할 수 있도록 한다.

4.4 2030년까지 취업, 양질의 일자리, 기업활동을 위해 필요한 전문기술 및 직업기술을 포함한 관련한 기술을 보유한 청소년과 성인 수를 대폭 늘린다.



SDGs 5. 성평등 달성 및 모든 여성과 소녀들의 역량 강화

5.1 모든 곳에서 여성 및 여아를 대상으로 하는 모든 형태의 차별을 없앤다.

5.5 정치, 경제, 공공부문 등 모든 차원의 의사결정 과정에 여성의 완전하고 효과적인 참여와 리더십에 대한 공평한 기회를 보장한다.



SDGs 7. 모든 사람에게 적당한 가격의 신뢰할 수 있으며, 지속 가능한 현대식 에너지원에 대한 접근성 보장

7.2 2030년까지 전세계 에너지원 구성에서 재생에너지 비중을 상당수준으로 확대한다.

달성 노력

- COVID-19 감염예방을 위한 백신 접종 공가 지원
- 분기별 주요 사업장 안전 점검
- 연1회 건강검진, 상해보험 가입
- 안전관리실 운영
- 비대면 스마트키박스 서비스

- 성희롱 예방, 정보보호, 준법 등 법정필수교육 제공
- 안전한 교통문화 교육
- 커리어 양성교육
- 리더교육
- 직무별 교육(세일즈 등)

- 여성 리더십 교육
- 여성인재아카데미 운영
- 멘토링
- 출산 및 육아 휴직 지원
- 가족친화인증기업

- 녹색채권 발행, 2021년 친환경 차량 구매대수 1만5천대
- 전차계약 전면 시행
- 태국법인 통학 셔틀용 EV버스 26대 투입

SDGs



SDGs 8. 모두를 위한 지속적, 포용적, 지속가능한 경제 성장, 안전하고 생산적인 고용과 양질의 일자리 증진

8.3 생산 활동, 양질의 일자리 창출, 기업가정신, 창의성과 혁신을 지원하고, 금융서비스에 대한 접근 확대를 포함하여 소규모 비즈니스 및 중소기업의 형성과 성장을 촉진하는 개발지향 정책을 증진시킨다.



SDGs 10. 국가 및 국가 간 불평등 감소

10.2 2030년까지 연령, 성별, 장애여부, 인종, 민족, 출신, 종교, 경제 및 기타 지위와 관계없이 모든 사람의 사회적·경제적·정치적 포용을 증진하고 확대한다.

10.3 차별적인 법, 정책 및 관행 등을 철폐하고 이와 관련된 적절한 입법, 정책 그리고 조치를 강화하여 동등한 권리를 보장하고 성과에 있어서 불평등을 감소시킨다.



SDGs 11. 지속가능도시

11.2 2030년까지 취약계층, 여성, 아동, 장애인 및 노인의 수요에 특별한 주의를 기울이며, 특히 대중교통 확대를 통해 도로안전을 개선하고, 모두를 위해 안전하고 적당한 가격으로 접근가능하고 지속가능한 교통 체계에 대한 접근을 제공한다.

11.6 2030년까지 대기의 질과 도시 및 기타 폐기물 관리에 특별히 주의를 하면서 도시가 가지는 부정적인 1인당 환경영향을 감소시킨다.



SDGs 13. 기후변화와 그 영향에 대처하기 위한 긴급 대응

13.2 기후변화 조치를 국가 정책, 전략 및 계획에 통합시킨다.

달성 노력

·자율출퇴근제, 프리워크(재택근무)
·근무기간에 따른 리프레쉬 휴가 및 포상금 지급
·일하는 문화혁신TF 조직운영
·고용노동부 2021대한민국일자리 으뜸기업 선정
·롯데오토케어 산학협력 체결(지게차, 고소장비 전문 인력 양성 및 채용)

·롯데인의 행동강령 제정

·제주 전기차 친환경 드라이빙 기부 캠페인 운영
·핸즈온 리사이클링 줄넘기 봉사활동
·업사이클링 카시트 핫팩 제작 및 기부
·환경부 고고챌린지 캠페인 참여
·나눔 숲 조성 캠페인 운영

·롯데그룹 2040 탄소중립선언 동참

이해관계자 그룹별 소통 현황

롯데렌탈은 '모빌리티 기반의 생활 플랫폼 리더'라는 경영이념에 따라 다양한 이해관계자와 지속적으로 소통하고 있습니다. 롯데렌탈은 이해관계자그룹을 지역사회, 고객, 임직원, 주주 및 투자자로 구분하고 이해관계자와 지속가능경영 이슈에 대한 공감대 형성과 협력관계를 구축하기 위해 노력하고 있습니다.

	관심 및 기대 사항	주요 소통채널
 지역사회	·지역 경제 활성화 ·환경 보호 ·사회공헌 활동 ·기업의 ESG 임팩트 관련 알 권리	·보도자료 ·임직원 봉사단
 고객	·서비스 및 솔루션 품질 ·사후 관리 서비스 ·최신 기술 및 트렌드 ·완전 판매를 위한 정보 공개	·고객센터(1588-1230) ·AI챗봇 신차장
 임직원	·고용 및 노동 환경 ·경력개발 ·다양성과 균등한 기회 ·인권 존중	·임직원 소통 채널 운영 ·제안 게시판(와글와글/소곤소곤) 운영 ·프리웨어(자율복장)/ 셀럽데이(반차촉진)/ 미드필더(영업소통그룹구성) 운영 ·직장 내 괴롭힘 및 고충상담 담당자(전문 상담 자격증 소지) 접수
 협력사	·노사관계 ·공정한 거래	·홈페이지 접수
 주주 및 투자자	·상생의 모빌리티 생태계 조성 ·재무 성과 ·투자 전략 ·리스크 관리 ·경영 정보 공유	·주주총회 ·전자공시 ·IR정기/수시 미팅 ·홈페이지 IR공고문 ·IR 대표번호(02-3404-3390)

CREATE A MOBILITY PLATFORM FOR SOCIETY

롯데렌탈은 무공해 차량 전환을 시작으로 모빌리티의 지속가능성장 패러다임 변화를 선도하고, 다양하고 편리한 이동 경험을 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 모빌리티의 개념은 단순히 이동 수단을 넘어 사회적 변화를 뒷받침하는 테크놀로지와 인프라로 확장 되고 있습니다. 롯데렌탈은 ‘대한민국 No.1 렌터카’를 기반으로 이해관계자와 함께 상생하는 모빌리티 기반의 생활 플랫폼 리더(Mobility, Lifestyle Platform Leader)를 지향함으로써 고객의 더 나은 삶을 창조(Create a Better Life)하고자 합니다.

17 사업 소개

25 ESG 비전 및 성장 전략

Material Issue 1. ESG전략체계 구축 및 정보공시

27 친환경 고객가치 창출

Material Issue 2. 친환경 제품 및 서비스

30 모빌리티 플랫폼 혁신

Material Issue 3. 신사업 확대 및 투자



사업 소개

오토(Auto)

롯데렌터카는 고객의 신뢰와 사랑을 받아온 대한민국 No.1 브랜드로서 국내 3대 고객만족도평가 3관왕(NCSI, KS-SQI, KCSI), 한국서비스 대상 명예의 전당 헌정으로 입증된 업계 최고의 서비스와 24만여대의 차량, 국내 최대 영업망을 통해 보다 즐거운 Car Life를 만들어가고 있습니다. 롯데렌터카는 고객의 자동차 생활부터 비즈니스 솔루션까지 사용과 공유의 가치를 창조하며 더 빠르고 보다 편리한 서비스를 위해 고객 관점의 혁신을 추구하는 회사입니다. 앞으로도 현재의 자리에 안주하지 않고, 고객관점의 서비스 디자인 혁신과 롯데그룹과의 시너지를 바탕으로 고객 여러분의 ‘더 나은 삶’을 창조(Create a Better Life)’ 하기 위해 끊임없이 노력하겠습니다.

신차 장기렌터카	중고차 장기렌터카	단기 렌터카	월간 렌터카	기사포함 렌터카
새 차를 구매하지 않고도 1~5년까지 이용 후, 계약 종료 시 타던 차량을 인수도 할 수 있는 서비스입니다.	롯데렌터카에서 관리한 중고차를 고객이 직접 차량 점검 후 신차대비 저렴한 렌탈료로 부담 없이 이용 가능한 서비스입니다.	여행이나 비즈니스를 위해 일반적으로 일 단위로 차량을 대여하여 사용하는 서비스입니다.	월 단위로 차량을 대여하여 사용하는 것으로, 필요한 기간만큼 차를 구매하지 않고도 차량을 이용하실 수 있는 서비스입니다.	렌터카뿐만 아니라 5년 이상 무사고 경력을 갖추고 외국어도 가능한 전문 운전 기사의 운전 서비스를 함께 이용하실 수 있는 서비스입니다.
 신차 장기렌터카	 중고차 장기렌터카	 월간 단기렌터카		

고객 편의의 다양한 App 제공 서비스

롯데렌탈은 ‘롯데렌터카 신차장 멤버십’ ‘롯데렌터카 신차장다이렉트’ App을 통해 고객의 편의를 높이기 위한 노력을 가하고 있습니다. ‘롯데렌터카 신차장 멤버십’은 법인차량관리 서비스와 차계부 기능을 통합한 프리미엄 차량관리 솔루션입니다. 고객이 렌탈 중인 계약 정보 조회, 대여료 납입현황, 정비 이력 확인부터 법인 고객을 위한 실시간 운행정보, 유류비용, 통행료 조회(유료옵션) 까지 가능하여 보다 효율적인 차량관리를 도와 드립니다. 또한 IoT기반의 차량 정비 요청 등 고객이 원하는 날짜, 원하는 시간과 장소에서 정비를 받을 수 있는 서비스를 제공하고 있습니다.

‘롯데렌터카 신차장다이렉트’는 24시간 어디서나 견적부터 계약까지 5분만에 쉽고 빠르게, 다이렉트라 더 저렴하게 Paperless 비대면 진행이 가능한 서비스를 제공합니다. 앞으로도 롯데렌탈은 고객의 소리를 지속적으로 청취하여 App 개선사항에 대한 빠른 반영과 고객 편의를 증진시킬수 있는 노력을 게을리하지 않을 것 입니다.

롯데렌터카 기사포함 프리미엄 서비스

5년 이상 무사고 경력과 외국어 능력을 갖추고 특급호텔 등에서 7년 이상 근무한 전문 운전기사의 고품격 서비스를 제공하고 있으며, 대형 승용차, 리무진, 수입차 등 다양한 차종이 준비되어 보다 편리하게 이용하실 수 있습니다.

고객이 원하는 장소에서 렌트하고 반납하는 딜리버리 서비스

롯데렌터카는 고객이 원하는 시간과 장소에서 렌터카를 렌트하고 반납할 수 있는 서비스를 제공해 드립니다. 대면 접촉은 줄이고 지점을 찾아가는 이동 시간도 절약할 수 있습니다.

24시간 비대면 차량 렌트 ‘스마트 키박스’ 서비스

롯데렌터카 ‘스마트 키박스’는 사전에 차량을 예약하면 24시간 언제든지 비대면으로 차량 키를 픽업해 렌터카를 대여하고 다시 반납할 수 있는 서비스입니다.

오토렌탈 Value-Chain

롯데렌탈은 고객 편의와 고객 만족을 위해 자동차 사용방식에 따른 Full Value-Chain을 구축하여 다양한 자동차 Total Service를 제공, 모빌리티 시장을 선도해 나가고 있습니다.

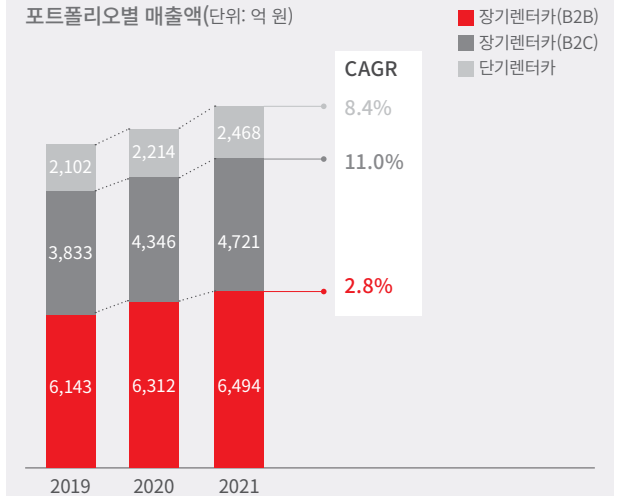
국내 최대 오프라인 영업망과 차량 견적에서 계약까지 진행 가능한 온라인 다이렉트 서비스인 신차장 다이렉트, 300여개의 간접채널 등 다양한 영업채널을 통해 고객 편의를 증진시키기 위해 노력하고 있습니다. 이를 바탕으로 카셰어링, 단기렌터카, 신차·중고차 장기렌터카, 오토리스 등 차량 이용 목적과 소비패턴에 따른 다양한 차량구매(사용)을 제공하고 있습니다. 또한 차량관리 전문 자회사인 롯데오토케어 를 통한 차량 유지보수, 정비 서비스에서부터 중고차 경매장인 롯데오토옥션에서 차량매각 서비스에 이르기까지 모든 자동차 생활을 위한 서비스를 제공하여 롯데렌탈의 미션인 Create a Better Life, 고객의 더 나은 삶을 창조해 나가고 있습니다.

수직 계열화를 통한 Full Value-Chain 구축으로 고객 편의 및 다양한 자동차 Total Service 소구



주요 성과

포트폴리오별 매출액(단위: 억 원)

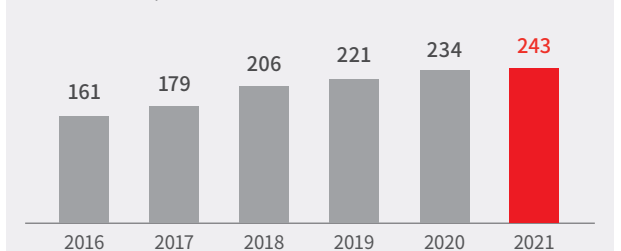


2021년도 12월말 기준

단기렌터카*	장기렌터카(B2B)	장기렌터카(B2C)
2,468 억원	6,494 억원	4,721 억원

*단기렌터카: 카셰어링 매출 포함

차량 인가 대수(단위: 천 대)



리스

롯데오토리스는 국내 1위 렌터카 회사인 롯데렌탈에서 리스 사업 부문의 분할로 설립된 자동차 금융 전문 회사입니다.

상용차량(화물차, 승합차, 특수차량) 리스와 메인티넌스 오토리스(Maintenance Autolease), 중고차 할부금융, 신차상용 할부금융, 오토론을 주력 사업으로 영위하고 있습니다.

특히 차량 리스 수요가 많은 법인이 효율적인 차량 관리까지 해결할 수 있도록 메인티넌스 오토리스(Maintenance Autolease) 상품에 주력하여 차별화된 자동차금융 전문회사로서 고객에게 금융혜택과 서비스혜택을 동시에 제공하겠습니다.

롯데오토리스는 자동차리스의 선진화와 합리적인 중고차 할부금융을 통하여 대한민국 자본시장을 개척하는 한편, 고객의 편익과 니즈를 충족하는 미래 오토리스 사업자로서 시장을 선도해 나가겠습니다.

롯데오토리스

롯데오토리스 ESG하이라이트

1. 롯데오토리스, 한국형 무공해차 전환 100(K-EV100) 선언

2021년 7월, 롯데오토리스는 ‘한국형 무공해차 전환 100(K-EV100)’ 업종별 릴레이 선언식에서 보유 차량을 무공해 차량으로 전환하는 캠페인에 적극 동참할 것을 선언하였습니다. 롯데오토리스는 봉고EV, 포터 EV와 같은 상용전기차 화물부터 마스터, 디피코 등 소형전기화물차에 이르기까지 친환경 상용차 상품을 선보이며 국내에 전기차를 보급하고 있습니다. 롯데오토리스는 무공해차 대중화와 수송부문 탄소중립 가속화에 기여하는 것을 목표로 임차차량을 2030년까지 100% 전기·수소차로 전환할 것입니다.



롯데오토리스 K-EV100 선언

2. 우정사업본부 업무용 소형 전기 화물차 공급

2021년 10월 롯데오토리스는 우정사업본부로부터 소형 화물차 310대를 수주하였습니다. 이는 공공기관대상 친환경 전기차를 투입한 사례입니다. 그 중 139대를 수주한 ‘POTRO’는 (주)디피코의 차량으로 강원도 투자 중소기업입니다. 해당 기업과의 지속적인 상생협력모델 구축을 통해 ESG경영에 기여하고자 합니다.



위: 우정사업본부 소형 전기화물차
아래: 롯데오토리스, 우정사업본부,
(주)디피코 1차 납품

3. 롯데그룹사 전기화물차 도입 확대(칠성음료, 글로벌로지스, 슈퍼, 푸드 외)

2021년 롯데칠성, 롯데글로벌로지스, 롯데슈퍼, 롯데푸드 외 롯데그룹사에서 전기화물차를 도입하였습니다. 롯데오토리스는 그룹 ESG 경영 선언에 따라 친환경 자동차 리스상품을 확대하였으며, 포터EV, 봉고EV, POTRO 차량 등 친환경 차량 44대를 도입하며 동종업계 내 ESG경영을 선도하고 있습니다.



롯데칠성음료 전기화물차

정비

롯데오토케어는 2013년 설립 이후 롯데렌터카의 정비서비스 경쟁력을 강화하고 차별화된 고객가치를 제공하며 자동차 관리 전문기업으로 성장해 왔습니다. 2021년 7월에는 제이지산업을 흡수합병함으로써 건설기계 사업 포트폴리오를 확장하고 중장기 성장 기반을 강화하였습니다. 아울러 롯데오토케어는 DT 기반의 Car Life 케어를 통해 차량정비 이상의 경험을 제공하고 미래 모빌리티 종합관리 분야의 선도기업으로 도약하기 위한 혁신을 추진하고 있으며 엔진오일 등 플라스틱 용기 배출 최소화, 자동차 폐타이어 재활용 등 ESG경영 실천에도 지속적으로 동참하고 있습니다.

롯데오토케어

롯데오토케어 ESG하이라이트

‘업사이클링(Upcycling)’은 쓸모가 없어져 버려지는 제품에 가치를 부가하여 새로운 제품으로 재탄생시키는 것을 의미합니다. 롯데오토케어는 2021년 11월 타이어 업사이클링 스타트업인 트레드앤그루브와 ESG상생 경영을 위한 MOU 체결하였습니다. 롯데오토케어는 차량정비 후 폐기되는 타이어를 제공하고 트레드앤그루브는 신발로 재탄생시켜 업사이클링 작업을 생산하게 됩니다. 이로써 롯데오토케어 대구TS(Tire Storage)를 통해 제공하는 연간 6,000본의 폐타이어를 통해 약 160t의 온실가스 배출량을 절감할 예정입니다.

또한 폐타이어 외 차량정비 후 발생하는 정비폐기물(엔진오일, 배터리 등)은 관리소홀 시 환경오염으로 이어질 수 있으므로 친환경 수거·운반과정이 중요합니다. 롯데오토케어는 고객차량 순회정비 후 발생하는 정비폐기물에 대해 전문 특장차량으로 수거하고 있으며 보관용 트레일러를 활용하여 관리 및 위탁 배출을 실시하고 있습니다. 환경오염 리스크 관리체계를 공고히 하여 환경적으로 건전하고 지속가능 발전을 도모하겠습니다.



폐기물 보관용 트레일러



순회정비 특장차량

주요 성과

1. 정비건수, 부품총매출 등 실적 증가

평균관리대수 2021년 20만대, 5개년 평균	순회정비건수 2021년 54만건, 5개년 평균	부품총매출(타이어포함) 2021년 238억원, 5개년 평균
8.0% 증가	2.0% 증가	25.5% 증가

(단위: 천 대, 억 원)

구분	2016	2017	2018	2019	2020	2021
관리대수	133	145	158	177	188	196
순회정비	489	512	522	550	546	540
부품총매출	76	136	171	214	210	238

2. 롯데오토케어 ‘앳홀, 방문정비서비스’ 출시

롯데오토케어는 2021년 비대면 방문정비 플랫폼을 개발하여 온라인 정비 서비스를 런칭했습니다. 고객은 모바일, Web을 통한 정비예약으로 요청한 장소에 책임정비사가 방문해 차량 점검 및 엔진오일, 배터리 등을 교체해주는 경정비 서비스를 받을 수 있습니다. 업계를 선도하는 직영 서비스 조직과 전국 파트너망을 기반으로 전기차 방문정비, 로컬정비서비스 등 고객체험 서비스를 지속적으로 확대할 계획입니다.



'앳홀, 방문정비서비스'

경매

중고차 경매장 롯데오토옥션은 경기도 안성에 있으며, 대지면적은 23,000평입니다. 연간 출품대수는 2021년 기준 약 5만대, 연간 낙찰대수는 3만9천대입니다. 회원사는 900개로 2014년 대비 190.2% 증가하였습니다. 중고차 경매장은 오토렌탈에서 3~4년 렌탈 후 반납된 차량과 직접 매입한 중고차를 경매, 유통판매, 해외수출 등의 채널을 통해 판매하고 있습니다. 자사차량 82%, 유통매입 11%, 위탁판매 6%의 비중으로 운영하고 있습니다.

연간 매각대수는 2021년 47,515대로 5개년 평균 23.1% 증가하였고, 낙찰률은 2014년 52.6%에서 2021년 77.3%로 24.7%p 증가하였습니다. 중고차사업부문은 매년 안정적 공급을 통해 지속적으로 성장해 가고 있습니다. 또한 국내에서 최초로 4레인을 도입하면서 짧은 시간 동안 더 많은 물량을 소화할 수 있는 국내 최고의 경매 운영 시스템을 갖추고 있습니다.

자사 물량 중고차는 품질 신뢰도 측면에서 큰 장점이 있습니다. 중고차 시장은 판매자와 구매자 간 정보 불균형이 심한 레몬마켓입니다. 그러나 롯데렌탈은 자회사인 롯데오토케어를 통한 차량 관리와 이력 관리를 할 수 있고, 경매장 사진 촬영 시스템을 최대 34장으로 고도화하여 차량 품질에 대한 신뢰도를 상승시킬 수 있었습니다. 이러한 경매장 경쟁력을 통해 낙찰률과 매각률의 꾸준한 상승이라는 결과를 보여주고 있습니다.

중고차사업부문은 유통매입 및 위탁판매 활성화 정책을 통해 수익성을 증가시키고 있으며, 협력사 위탁 판매, 렌터카 회사간 중고차 양수도, 수출 등 매각 채널을 다각화하고 있습니다. 특히, 수출 물량은 수출 입찰 확대와 해외 에이전트 개발, 시스템 고도화 등을 통해 지속적으로 확대해 나갈 예정입니다.

● 중고차사업부문 ESG하이라이트

친환경 중고차 매각 확대를 통한 탄소배출 감소

롯데오토옥션은 친환경 중고차 매각을 확대를 통해 자동차 교체주기 연장 및 탄소배출 감소에 기여하고 있습니다. 2021년 친환경 차량을 1,249대 매각하며 2019년 대비 186% 확대하였습니다. 경매장 충전 인프라 확대(급속 4대+완속3대 동시 충전)를 통해 고객과 협력사의 전기차 이용을 촉진하고 전동화 모빌리티로 전환하고 있습니다.

또한, 중고차 해외 수출 재사용을 통해 친환경차 선호도가 높은 국가의 친환경차 전환에 기여하고 있습니다. 2021년 자사 친환경차 322대를 수출하며 2019년 대비 906% 확대하였습니다.

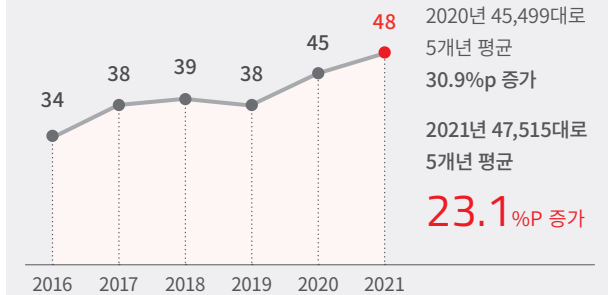
사회영역 측면에서는 900개 경매 회원사(매매상사)를 대상으로 연 5만대 규모의 물량 공급을 통해 중고차 시장 순순환에 기여 하고 있습니다. 또한, 중소기업과의 상생을 위해 성능점검 업체, 탁송사, 위탁 급식 운영사 등과 동반성장을 해오고 있습니다. 롯데렌탈 중고차사업부문에서는 환경/사회적/구조적 장기 지향점 설정을 통해 ESG 경영에 지속적으로 기여해 나갈 예정입니다.



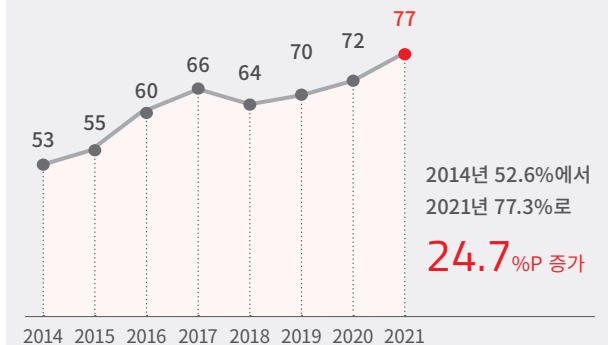
롯데오토옥션 전경

주요 성과

중고차 매각 대수(단위: 천 대)



경매장 낙찰률(단위: %)



카셰어링

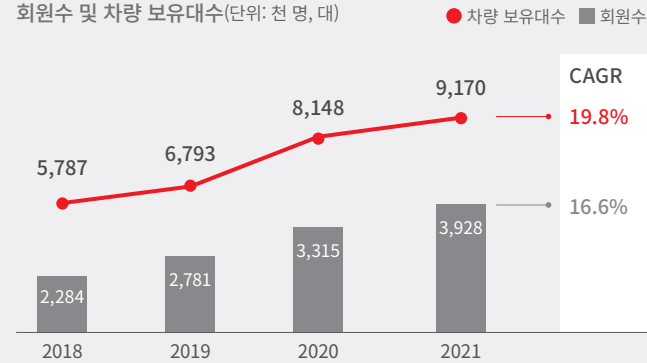
그린카는 국내 카셰어링 서비스 시장을 개척한 롯데렌터카의 카셰어링 브랜드로 전국 3,200여 거점에서 약 10,000여대의 차량으로 활발한 카셰어링 서비스를 제공하고 있습니다. 특히 타사와 차별화된 업계 최다 친환경 카셰어링 차량을 운영하며 친환경 차량에 대한 고객 경험 확대 및 대기환경 개선에 앞장서고 있으며, 2018년에는 대기환경 개선과 친환경 소비 산업 육성에 기여한 내용을 인정받아 업계 최초로 국무총리 표창을 수상하였습니다. 2021년 3월에는 모회사인 롯데렌탈과 함께 환경부 주최 ‘한국형 무공해차 전환 100(K-EV 100)’에 참여하여 2030년까지 보유차량 100%를 전기, 수소차 등 무공해차로 전환을 목표로 하고 있습니다.

최근 KT, 에이아이매틱스, MOVV 등 다양한 사업 제휴를 통해 인공지능을 활용한 카셰어링 서비스를 개발하는 등 지속 가능한 경쟁력 확보를 위해 노력하고 있으며, 롯데렌탈과 함께 자동차를 기반으로 한 이동관련 통합 모빌리티 플랫폼으로의 도약을 준비하고 있습니다.

카셰어링 그린카 

주요 성과

회원수 및 차량 보유대수(단위: 천 명, 대)



회원수

2021년 393만명으로 3개년 평균

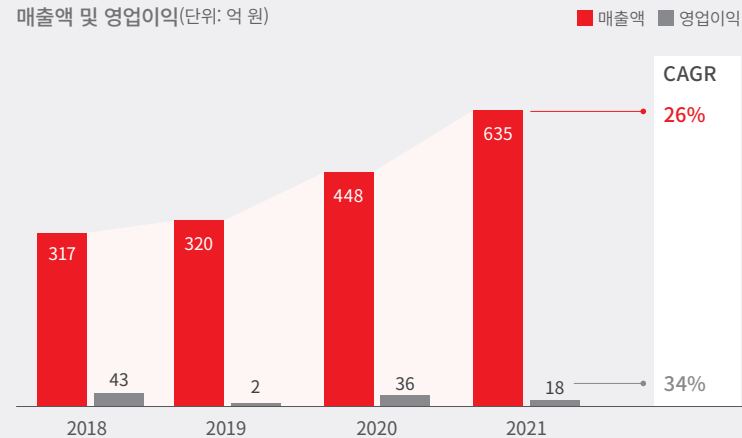
18.8% 증가

보유대수

2021년 9,170대로 3개년 평균

16.2% 증가

매출액 및 영업이익(단위: 억 원)



매출액

2021년 635억으로
3개년 평균






40.9% 증가

일반(Biz)

일반렌탈부문 사업은 사업자 대상 렌탈 서비스로, 경제적이고 효율적인 비즈니스를 지원합니다. 사무기기부터 측정기, 건설장비, 무인화기기, 레저장비까지 다양한 렌탈 상품을 통해 사업 운영에 효과적인 솔루션을 제공합니다. 지속적인 렌탈 품목 확장을 통해 영역을 가리지 않는 혁신적인 서비스를 제공하고 있으며, B2B 렌탈 서비스를 통해 편리한 유지보수, 효율적인 자산관리, 초기비용 부담 최소화 등의 다양한 장점을 누릴 수 있습니다.

롯데렌탈 비즈니스 사이트를 운영하여 B2B 법인 고객 대상 취급 상품에 대한 정보 및 견적 통해 필요한 상품에 대한 토탈 렌탈 서비스를 지원하고 있습니다.

롯데렌탈 비즈니스 솔루션 🔗

건설장비 (고소장비, 건설장비, 지게차) 	<ul style="list-style-type: none"> · 국내 반도체, 스마트 물류 현장 시연회를 통해 공감대 형성 현장 방문 도입 장비 홍보 시연회를 통해 우수업무사례 선정 및 신규 업체(삼성전자, 삼성디스플레이, SK하이닉스 등) 직간접적 영업 파이프라인 구축 · “안전, 무사고” 강화를 위해 전방위적 협력 확대 롯데렌탈 지게차 운영고객 지게차 인명사고 0% / 고객사 만족도 평가 주요경쟁사 대비 12% 높음 · 환경보호를 위한 탄소배출저감 프로그램 영업 탄소배출 저감을 위한 영업 아이템 선정(디젤지게차 → 리튬전동지게차 전환 영업)
사무기기 	<ul style="list-style-type: none"> · 조달 및 원가 경쟁력을 바탕으로 공공입찰 등 대형 거래처 지속 확대 · 3D 프린터, 대용량 공기청정기 등 신규 상품 개발을 통한 사업 영역 확장
측정기 	<ul style="list-style-type: none"> · 독보적 시장 점유율에 따른 구매 경쟁력 및 원가 우위 확보 · 기술 변화(4G→5G)에 따른 전략적 선제 투자로 매출 성장요소 마련(5G분야 측정기 점유 독보적)
일반장비 	<ul style="list-style-type: none"> · 시로봇(서빙, 바리스타, 쿠키, 안내 로봇 등), 무인화기기(키오스크), 레저장비(카라반, 이동식 주택) 등의 렌탈 서비스 제공을 통한 사업 영역 확장
모미 (소비재) 	<ul style="list-style-type: none"> · 프리미엄 가전/가구부터 트렌디한 레저, 패션, 골프, 펫용품까지 다양한 상품을 합리적으로 소비할 수 있는 비대면 온라인 플랫폼

🔗 모미(Myomee)

일반렌탈 부문 ESG하이라이트

1. <마음을 공감> 국내 반도체, 스마트 물류 현장 시연회 통해 공감대 형성

현장방문 시연회를 통하여 현장 내 실무 담당자들이 자연스럽게 직접 작동 해 봄으로써 환경보호, 노동환경개선을 체감하고 현장 내 작업자, 관리자 및 안전담당자 등 전 계층에서 도입의 필요성에 대해 공감 공유하였습니다. 단순 방문 영업에 한계가 있으므로 기대 효과가 높은 현장 위주의 시연회 실시를 통하여 도입장비 홍보 시연회를 진행하였습니다. 본 시연회는 우수업무사례로 선정되어 삼성전자 사내방송에까지 홍보되면서 전국에 삼성전자, 디스플레이, SDS 담당자와 직·간접적인 영업적 파이프라인 구축에 큰 도움이 되었습니다.

성과

선진장비 13종 총 101대, 삼성전자, SK하이닉스, 현대오일뱅크 등 신규 도입

- ① 삼성과의 LOI체결 통해 신규 아이템의 안정적인 TEST BED 기대
- ② 신규 렌탈료 월 128백만 원 발생
(취득가 대비 1년 내 회수율 평균 약 80% → 높은 수익성)



스마트 물류 장비운영 현장방문 시연회

우수업무 사례 선정(삼성전자 사내방송)

● 일반렌탈 부문 ESG하이라이트

2. <트라이앵글 콜라보> “안전, 무사고” 강화를 위해 전방위적 협력 확대

국내 중대재해처벌법 시행 및 노동환경 강화로 인하여 고객사의 안전, 무사고 솔루션에 대한 고객의 요구는 갈수록 높아지고 있는 상황입니다. 하지만 기존 경쟁사들은 출혈 할인경쟁과 외형확대 정책으로 인해 기업 수익성에 악영향을 받고 있습니다. 이는 고객에 대한 서비스의 질적 하락으로 이어졌고 급변하는 시대의 변화와 고객의 요구에 대응이 늦어짐에 따라 고객 불만이 높아지고 있는 상황이었습니다.

롯데렌탈은 이 점을 간과하지 않고 고객만족이라는 가치에 더 집중하기로 하였습니다. 고객이 기계장비만 빌려쓰는 1차원적 차원의 서비스를 넘어 개선된 노동환경과 안전한 현장에서 차별화된 운영과 관리를 받을 수 있는 One-Stop 렌탈 서비스를 제공하고자 하였습니다. 이에 공급사 및 유지협력사와의 업무 협업을 통하여 안전, 제품교육 맞춤 프로그램을 신설하였고 현장 관리자 및 작업자를 대상으로 한 월 3~5회 정기 안전교육을 진행하여 의식전환 및 인력관리 효율성을 증대시켰습니다. 또한 경쟁사가 보유하지 않은 차별화된 안전장치를 롯데렌탈이 제공하는 장비에 설치하여 고객만족도의 상승과 기존 고객의 97% 이상의 재계약율을 이뤄냈습니다. 이 결과 “롯데”라는 브랜드 가치를 제고하였고 충성도 높은 고객과 안정적인 매출을 확보할 수 있었습니다.

성과

롯데렌탈 지게차 운영고객 지게차 인명사고 0% / 고객사 만족도 평가 주요경쟁사 대비 12% 높음

- ① 영세업체나 중, 대형기업과 다른 차별화된 서비스 제공으로 “롯데” 브랜드가치 제고



현장관리자 안전 및 제품교육



3. 환경보호를 위한 롯데렌탈의 노력

롯데렌탈의 리프트팀은 ESG경영에 발맞춰 환경(Environmental)경영 강화에 집중했습니다. 건설, 물류장비 특성 상 운영 시 발생하는 심각한 수준의 탄소배출량 때문입니다. 특히 차량엔진보다 낮은 배출량기준을 가진 디젤지게차가 가장 큰 탄소배출원으로 손꼽히고 있습니다. 제조 및 물류업 특성 상 디젤지게차를 다수 보유 및 운용하는 사업체는 탄소배출량 감소를 위해 다양한 노력을 기울이지만 자산 포트폴리오 변경의 어려움으로 인해 현실적인 변화에 뒤처지고 있습니다.

롯데렌탈은 이 점을 세일즈 포인트로 설정하고 탄소배출량을 감소시키기 위한 아이템 선정을 고민하기 시작했고 그 결과물로 리튬전동지게차를 선택했습니다. 리튬전동지게차는 기존 디젤지게차 대비 탄소배출량이 3~5% 수준으로 대량 디젤 지게차 운영사업장에 적용 시 극명한 탄소배출 감소효과를 볼 수 있습니다. 또한 지게차 1대당 월 평균 50~60만 원 발생하는 유류비에 대한 절감효과를 얻을 수 있어 고객사의 만족도 및 원가절감에 대한 니즈를 정확히 관통한 프로젝트입니다. 그 결과, 2021년 한해 동안 총 13곳의 우량 신규거래처를 유치하여 약 280대, 월 렌탈료 1.8억 원의 신규 렌탈 계약이라는 성과를 가져올 수 있었습니다.

롯데렌탈은 앞으로 환경보호에 기여하는 ESG경영을 실천하며 미래의 성장동력을 만들어갈 계획입니다. 첫째, 탄소 배출 제로 사업장을 달성하기 위해 노후디젤 렌탈장비의 수유 감축 및 에너지 효율을 개선할 것입니다. 에너지 효율, 행동과 공정변화, 재배치 및 순환 경제 원칙 적용 등 광범위한 조치를 통해 에너지와 연료에 대한 수요 및 이용 강도를 감소시킬 것입니다. 둘째, 청정 전력 직접이용입니다. 전적으로 재생에너지에서 공급되는 청정 전력을 직접 사용하여 기존 화석 연료 기반 전력 사용을 대신하고 “전기화(Electrification)”를 통해 현재 건설, 물류 장비의 에너지 수요를 대체합니다. 셋째, 탄소 포집, 활용 및 저장 장치를 장착하여 화석 연료 기반 에너지 생산 또는 운영 공정에서 발생하는 대부분 또는 모든 CO₂ 배출을 포집하고 포집된 CO₂를 영구적으로 저장하거나 향후 방출되지 않는 방식으로 CO₂를 활용합니다. 이 모든 계획을 실현하기 위해 제조사, 기술협력사 등 다양한 업체들과 상생과 협력을 통해 생태계를 구축해 나가겠습니다.

성과

탄소배출저감 프로그램 운영을 통해 신규 우량 고객 총 13천 280대, 연 24억 원 신규매출 실현

- ① 강남화성그룹 지게차 40대 신규 수주 / 연간 2.4억 원 신규매출
- ② 신대양그룹 운영지게차 150대 전량 롯데렌탈 전환 / 연간 14억 원 신규매출
- ③ 삼성SDS 운영 지게차 약 50대 신규 수주 / 연간 4억 원 신규매출



야간 안전교육



지게차 작업반경안내선



감전방지 안전충전기거치대

ESG 비전 및 성장 전략

Materiality Issue

1. ESG전략체계 구축 및 정보공시



WHAT DOES IT MATTER?

롯데렌탈은 모빌리티 산업의 ESG 트렌드를 분석하여 파악된 주요 이슈에 대해 책임있는 대응을 수행하고 있습니다. 또한, 점차 중요성이 강조되는 글로벌 ESG 정보공시 트렌드에 따라 향후 외부 이해관계자들과의 소통뿐만 아니라 롯데렌탈이 영위하는 산업이 우리 사회에 미치는 환경·사회 영향을 고려하고 선제적으로 리스크를 관리하여 회사 내 ESG 가치를 내재화하고자 노력하고 있습니다.

HOW DO WE RESPONSE?

이사회 내 ESG위원회 설립
(2021.9월)



UNGC 가입 선언
(2021.12월)



롯데 그룹 2040탄소중립 선언 지지 및 로드맵 구성
(2022년 중 수립)



롯데렌탈의 ESG 중장기 로드맵

ESG 경영은 기업의 단순한 전략의 변화가 아닌 패러다임의 전환으로, 기업이 단기적 이익을 추구하던 것에서 벗어나 ESG의 관점을 투영하여 지금까지 수행했던 모든 경영 활동을 점검하고, 지속가능한 미래를 위한 방향성을 모색하기 위한 기준이 되는 것입니다. 롯데렌탈은 2021년 한국거래소 상장과 더불어 ESG 경영을 강화하고자 ESG 전담 조직과 이사회 내 ESG 위원회를 구성하였으며, 환경 및 사회적 책임 이행 의지를 담아 세계 최대의 글로벌 이니셔티브 유엔글로벌콤팩트(UNGC)에 가입하며 인권, 노동, 환경, 반부패 분야 10대 원칙에 대한 지지를 선언하였습니다. 또한 롯데렌탈은 현재 ESG 관점에서 경영 활동을 되돌아보고 점검한 후 미래로 나아가기 위한 ESG 전략을 수립 중에 있습니다. 아울러 롯데그룹의 공동목표에 따라 2040년까지 탄소중립을 달성하고자 하며, 이에 대한 중장기적인 로드맵은 연내에 수립하여 2023년 지속가능경영보고서에서 상세하게 공개하도록 하겠습니다.

SPECIAL INTERVIEW

Q1 현재 롯데렌탈의 ESG팀에서 ESG전략기획을 담당하고 계시는데요, 롯데렌탈이 지속가능한 기업으로 나아가기 위한 ESG 비전과 ESG팀의 역할에 대한 소개 부탁드립니다.

A ESG팀은 2021년 7월 Every Step Goes for the Sustainable Future(모든 단계는 지속가능한 미래를 위해 간다.)라는 미션을 가지고 탄생한 팀입니다. 팀 내에서 롯데렌탈이 그 동안 환경과 사회에 해가 되지 않는 의사결정을 하고 있었는지 되돌아보고, 더 나은 방향으로 나아가기 위하여 수행해야 하는 과제들을 고민하고 내재화 하는 업무를 담당하고 있습니다.

Q2 2021년 한해동안 화두가 되었던 글로벌 ESG 주요 이슈는 무엇이라고 생각하십니까? 특히 롯데렌탈과 관련하여 최근 중점적으로 주목하고 관리하고 있는 ESG 이슈는 무엇입니까?

A 2021년 글로벌 ESG 주요 이슈는 COP 26(26차 유엔기후변화협약 롯데렌탈국총회)과 NDC(국가 온실가스 감축 목표)를 40%로 상향하여 발표한 것이라고 생각합니다. ESG 중에서도 환경과 관련된 분야가 가장 많은 연구와 개선이 이루어지고 있으며, 그만큼 이해관계자들에게 강한 임팩트를 주고 있는데, 그에 대한 국가의 목표치를 상향하여 많은 기업들이 이에 대한 대응 방안을 모색하고 있기 때문입니다. 롯데렌탈은 제공하는 서비스 중 렌터카(차량)의 인가 대수가 26만대에 이를 만큼 비중이 커 수송 분야에 대한 롯데렌탈의 환경 영향을 환경적, 사회적 책임의 중요한 부분으로 인식하고 이를 롯데렌탈만이 할 수 있는 방법으로 해결하고자 노력하고 있습니다.

Q3 롯데렌탈은 작년 ESG위원회를 신설하고 전담팀을 구성하였습니다. ESG 위원회 신설과 전담팀 구성 이후 조직의 ESG 활동이 강화되고 있다고 생각하십니까?

A 롯데렌탈은 작년 8월 외부 투자자들에게 기업공개를 시작하였고, 탄소 배출권에 대하여도 목표제에 포함되지 않았던 기업으로, 2020년까지만 해도 ESG에 대한 큰 필요성을 느끼지 못하고 있었습니다. 그러나 전담팀의 구성을 통해 롯데렌탈이 ESG에 대하여 어떻게 해석해야 하고, 앞으로 어떠한 것들을 고민해야 하는지 등 길을 모색하기 시작하였고, ESG 위원회의 신설로 의사결정에 이를 직접 반영할 수 있도록 만들었기 때문에 조직의 ESG에 대한 개념이 생성되고 ESG 활동이 강화되었다고 생각합니다.

Q4 담당자께서 느끼기에 ESG 정보공시 관점에서 롯데렌탈에게 가장 중요한 ESG 이슈는 무엇이라고 생각하십니까?

A 정보공시 관점에서 보았을 때는 지속가능경영보고서 등 ESG 관련 활동에 대한 외부 커뮤니케이션이 중요하다고 봅니다. 결국 ESG의 핵심은 통제된 상황에서의 강제가 아닌, 기업 스스로 내외부 이해관계자들에게 비재무적 활동에 대한 공개를 하는 것이기 때문에, 보고서 발간을 통해 투명하게 현 상황을 밝히고, 문제점에 대하여 개선해 나가는 모습을 보여주는 것으로 판단하고 있으며, 과제들을 수행하다 보면 평가에 대한 다양한 기준들 또한 당연히 만족시킬 수 있을 것이라고 생각합니다.

Q5 현재 롯데렌탈이 가장 잘 관리하고 있으며 추진의지가 높은 ESG 이슈는 무엇입니까?

A 앞서 말씀드린 바와 같이 롯데렌탈은 ESG에 대하여 관심을 가진지 오래되지 아니하였기 때문에 진행하고 있는 것들은 많았지만 이것이 ESG적인 것들인지 모르고 진행하였거나, 진행에 대한 필요성을 느끼지 못한 이슈들도 많이 있습니다. 그렇기에 현재는 이제까지 잘 해오던 것들을 ESG의 실로 꿰고, 더 나은 방향으로 나아갈 수 있는 방향성을 제시하는 ESG 전략 수립에 많은 비중을 두고 있습니다. 또한 2022년 내에 탄소중립 로드맵에 대한 수립을 마쳐 환경 분야에 대한 롯데렌탈의 추진 의지를 공고히 할 것입니다.

롯데렌탈 ESG팀

김필 책임



친환경 고객가치 혁신

Materiality Issue

2. 친환경 상품 및 서비스



WHAT DOES IT MATTER?

롯데렌탈은 사업전략인 ‘가치 창출·고객 중심·친환경 선도’ 키워드에 맞춰 롯데렌터카, 카셰어링 그린카, 모미(MYOMEE) 브랜드를 통해 공유·구독경제를 넘어 고객들에게 가치를 전하는 ‘가치경제’ 모델을 만들어 나가고 있습니다. 또한 정부의 그린뉴딜 정책에 맞춰 친환경·전기차 보급을 확대하고 있으며, 롯데렌터카는 전기차 장기렌터카 상품을 국내 최초로 선보이며 친환경·전기차 트렌드를 주도하고 있습니다. 2021년에는 전기차 장기렌터카 계약대수 약 6,600대를 달성했으며, 이를 중심으로 무공해차 누적 구매 1만 6000대를 돌파하였습니다. 앞으로도 기업의 성장과 사회적 가치를 동시에 실현하는 친환경 상품 및 서비스 발굴을 통해 고객 가치 혁신에 앞장서겠습니다.

HOW DO WE RESPONSE?

롯데렌탈 무공해차 누적 구매 대수: 16,000대 돌파
(2021년: 7,760대 - 전기차 7,716대, 수소차 44대)

※ 롯데렌터카 장기렌터카 누적 계약대수 15,000대 돌파

업계 최초 전기차 전문 풀케어 서비스 ‘EV Perfect Plan’ 런칭
(2021.9월)

‘무공해차 전환 우수 기업 선정’ 환경부장관상 수상
(2022.3월)



무공해차 전환 중장기 로드맵

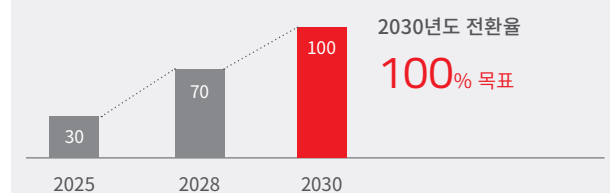
롯데렌탈은 수송부문의 탄소중립 실현을 위한 내연기관차에서 무공해차로의 전환에 동참하며 2030년까지 무공해차 100% 전환을 위한 중장기 목표와 로드맵을 수립하였습니다.

2021년 한 해 무공해차 구매대수 7,760대, 누적구매 1.6만대를 돌파함으로써 “2022년 EV 트렌드 코리아”에서 ‘무공해차 전환 우수 기업’ 선정 및 ‘환경부장관상’을 수상 하였습니다. 앞으로도 K-EV100(한국형 무공해차 전환 100% 캠페인) 지지 선언 및 로드맵에 따라 시장의 무공해차량 전환을 선도할 계획입니다.



EV트렌드 코리아 2022, 우수기업 시상 및 발표

무공해차 전환목표(단위: %)



2021년 무공해차 전환 실적

2021년 목표대수

총 3,550 대
(전기차 3,500대, 수소차 50대)

2021년 전환대수

총 7,760 대
(전기차 7,716대, 수소차 44대)
(목표 대비 달성율: 219%)

그린카, 친환경 카셰어링을 위한 파트너십 체결

그린카는 2022년 2월 벤처기업 엠바이옴(EMBIOM) 친환경 카셰어링을 위한 파트너십을 체결하며 서비스를 제공하는 일부 차량에 100% 자원 순환이 가능한 친환경 에어컨 필터로 교체하며 적극적인 ESG 활동을 이어가고 있습니다.

엠바이옴(EMBIOM)은 차량용 공기케어 솔루션 모빌리티 기술을 보유한 스타트업 기업으로 쾌적한 차량의 실내 환경을 유지하는 과정에서 화학물질 사용과 플라스틱 폐기물, 온실가스 발생을 최소화하는 다양한 필터 제품을 제공하고 있습니다. 엠바이옴의 엠필(em'fil) 필터는 PP 단일 플라스틱 소재로 잘 알려져 있습니다.

그린카는 전 차량의 1/10 수준을 100% 자원 순환이 가능한 엠바이옴의 친환경 에어컨 필터를 우선 적용하고 단계적 검토를 통해 늘려갈 계획입니다. 그린카에서 1천개의 필터를 교체할 경우, 약 500kg가량의 이산화탄소 절감이 예상되며, 30년생 소나무 1그루가 1년에 6.6kg 이산화탄소 흡수한다는 가정하에 약 70그루가 1년간 이산화탄소를 흡수하는 효과를 가져올 것으로 예상합니다.

또한, 그린카에서 사용 후 수집된 필터는 엠바이옴에서 제공하는 자원순환 플랫폼을 통해 재자원화 공정을 거쳐 다시 필터를 만드는 데에 활용하거나, 업사이클링 제품으로 재생산될 예정입니다.



친환경 차량용 필터 파트너십 체결

고객가치 혁신

신개념 차량관리 서비스 '신차장 IoT' 도입

2019년 롯데렌탈의 렌터카 브랜드 롯데렌터카는 기존의 장기렌터카 상품에 사물인터넷 기술을 적용한 신개념 차량관리 서비스 '신차장 IoT'를 도입하였습니다.

신차장 IoT는 실시간으로 차량상태를 제공하고, 정비가 필요한 경우에는 선제적인 알림서비스를 제공합니다. 또한 사용자가 엔진 오일 등 주요 소모품의 교체를 희망하는 경우, 신차장 멤버십 APP을 통해 언제든지 교체신청을 할 수 있고, 원하는 시간과 장소에서 비대면으로 정비 서비스를 제공 받을 수 있습니다.

기존 정비서비스와 달리 IoT 정비 서비스는 선제적 관리 및 On-demand 방식으로 운영되어 사용자들의 편의성을 높였습니다. 향후 롯데렌탈은 IoT 기반의 data를 활용하여 고객의 사용가치를 더욱 향상시킬 수 있는 다양한 서비스를 추가적으로 개발할 예정입니다.

전기차 전문 풀케어 프로그램 'EV 퍼펙트 플랜' 출시

2021년 롯데렌터카는 업계 최초로 전기차 전문 풀케어 프로그램 'EV 퍼펙트 플랜'을 출시하였습니다.

'EV 퍼펙트 플랜'은 롯데렌터카 전기차 장기렌터카 고객이라면 누구에게나 배터리 안심케어, 충전요금 할인, 정비 등 전기차와 관련된 풀패키지 서비스를 무상으로 제공하는 프로그램입니다.

선제적으로 전기차 특화 서비스를 제공함으로써 롯데렌터카 전기차 장기렌터카 고객들의 가치를 향상 시키며 전기차 시장을 주도할 수 있었습니다.

EV 퍼펙트 플랜을 시작으로 롯데렌탈은 전기차와 관련된 혁신적인 서비스를 지속 출시해 미래 모빌리티 플랫폼 시장을 선도해 나갈 계획입니다.



EV 퍼펙트 플랜 홍보이미지

EV 퍼펙트 플랜

SPECIAL INTERVIEW

Q1 현재 롯데렌탈의 마케팅부문 부문장으로 마케팅 전략 및 상품/서비스, CR, 통합 커뮤니케이션을 총괄하고 계신데요, 2021년 한해동안 화두가 되었던 글로벌 ESG주요 이슈와 특히 롯데렌탈 비즈니스 연관 ESG 이슈는 무엇이라고 생각하십니까?

A 글로벌 ESG 관련하여 COP26(유엔기후변화협약), NDC상향(국가온실가스감축목표), CDP 탄소중립, 무공해차량 전환 등 다양한 이슈들이 제기되고 있고, 21년 11월, 제4차 ZEVTC(zero Emission Vehicle Transition Council)회의에서 한국은 “글로벌 무공해차 전환 가속화”를 위한 무공해차 보급목표제 및 충전 인프라 확충을 통한 전기/수소차 보급을 가속화해 나갈 계획에 대해 발표했습니다. 이를 위해 한국 정부는 2021년 3월, 글로벌 EV100이니셔티브의 한국형 모델인 ‘K-EV100(2030년 무공해차 100% 전환)’을 본격 시행하였고, 무공해차 보급 확대를 위한 민간기업들의 역할은 매우 중요해지고 있습니다.

롯데렌탈은 지난해 ‘K-EV100’에 주도적으로 참여하여, 전기차 중심으로 차량 포트폴리오를 빠르게 변화시키고 있습니다. 21년에만 약 8천대의 무공해 차량을 구매하였고, 소비자들의 전기차 이용확산 및 인식전환을 위한 다양한 캠페인 활동을 진행중입니다. 향후 수년내에는 약 25만대 이상의 보유차량을 100% 무공해차로 전환하겠다는 목표를 수립하여 업계 1위로서 글로벌 탄소중립과 관련한 선도적인 사례를 제시하고자 합니다.

Q2 롯데렌탈은 ‘모빌리티 기반의 생활 플랫폼 리더’라는 비전 하에 종합 모빌리티 플랫폼 기업으로 도약 중입니다. 또한 최근 국내외 모빌리티 플랫폼 산업 트렌드 역시 ‘친환경’, ‘고객 친화’, ‘통합 서비스’의 키워드를 중심으로 비즈니스를 전개하고 있습니다. “친환경 제품 및 서비스”라는 키워드 관점에서 롯데렌탈의 대표적인 성과(2021년도)와 중장기 목표에 대해 말씀 부탁드립니다.

A 2016년 업계 최초로 출시된 ‘전기차 장기렌터카’ 상품은 롯데렌탈의 가장 대표적인 친환경 상품입니다. 롯데렌탈은 ‘전기차 장기렌터카’를 판매하며 단순 차량 공급확대를 넘어, 사용자의 자발적인 전환을 유도할 수 있는 서비스의 중요성을 인지하였고, 이러한 노하우를 바탕으로 이용 고객의 효용가치를 극대화 하기 위한 전기차 특화 서비스타이제이션을 추진하였습니다. 그 결과 지난해 9월 업계 최초로 전기차 전문 풀케어 프로그램인 ‘EV Perfect Plan’을 출시하였습니다. 이 프로그램은 전기차 무료정비, 배터리 안심케어, 충전 상시할인, 세차 상시할인 등의 서비스를 종합적으로 제공합니다. 롯데렌탈은 향후 IoT 기반의 Data를 활용 · 전기차 라이프 스타일이 반영된 상품 · 서비스를 지속 선보여 이용 고객의 효용가치를 더욱 높여 나갈 계획입니다.

Q3 현재 롯데렌탈이 가장 잘 관리하고 있으며 추진의지가 높은 ESG 관점의 상품기획 및 서비스는 무엇입니까?

A 전기차에 대한 관심이 증가하는 만큼 배터리에 대한 불안감, 재활용에 대한 요구도 증가하고 있습니다. 이에 대응하기 위해 LG에너지솔루션과 함께 차량의 배터리 안전 및 상태 관리를 위한 배터리 솔루션을 개발하고 있습니다. 이를 통해 고객들은 자신의 운전 및 충전 습관에 따른 배터리의 상태를 상시로 확인할 수 있어, 안심하고 전기차를 이용할 수 있게 할 예정입니다. 또한 전기차 배터리 인증, 배터리 렌탈 등의 신규 서비스/사업에 대한 발굴도 지속할 예정입니다.

Q4 현재 롯데렌탈이 가장 잘 관리하고 있으며 추진의지가 높은 ESG 관점의 상품기획 및 서비스는 무엇입니까?

A 2030년 K-EV 무공해차 전환 100%에 맞춰 전기자동차 중심 상품/마케팅 체계로의 전환을 계획 하고 있습니다. 이를 위해 EV 차량 유저의 needs를 반영하여 상품/서비스/정비 개선을 통한 가치경쟁으로 시장구조 전환을 하고자 합니다. 그리고 장기렌터카 기반의 EV 상품 특화를 가져가면서 온라인플랫폼 상의 좀 더 구독형 기반의 차량운용이 자유롭고 편리한 상품으로 장기렌탈 상품을 진화시키고 여기에 소비자의 차량운용니즈들(세차, 정비, 기타)을 반영한 상품으로 패키징시켜 차량이용에 관련된 차별화된 모델로 진화하고자 하는 것이 우리의 방향입니다.

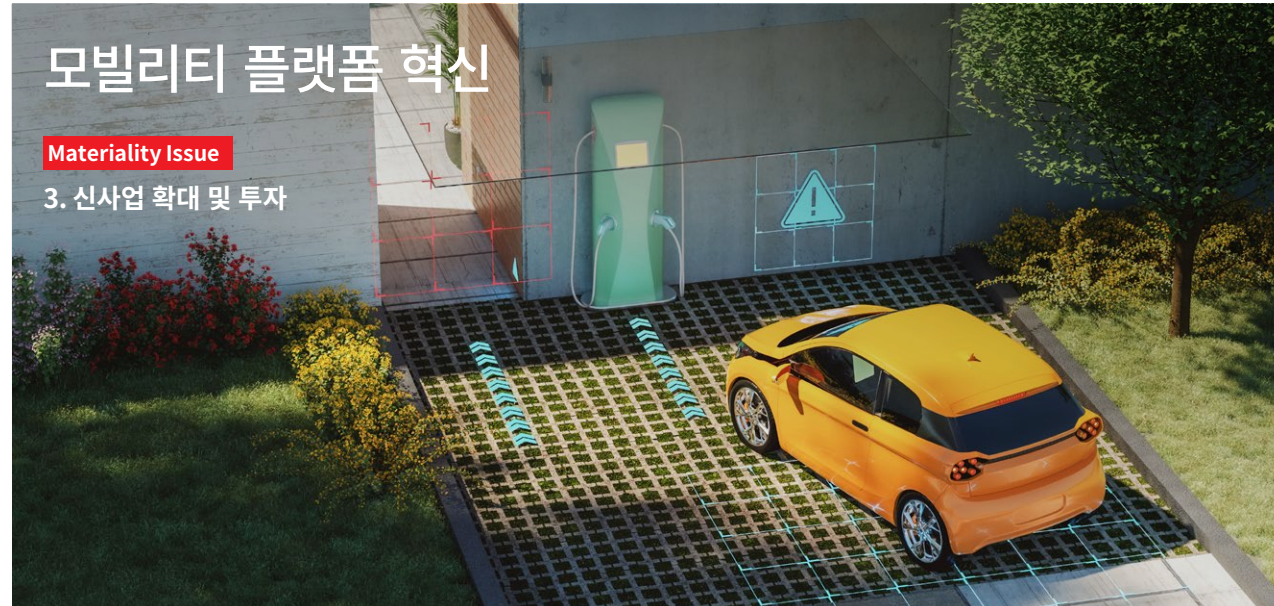
Q5 마지막으로 롯데렌탈의 지속가능한 성장을 위해 바라시는 점이나 조언을 부탁드립니다.

A 고객관점으로 통합된 온라인 플랫폼 기반이 반드시 필요하며 이 플랫폼에 우리의 비즈니스 밸류체인과 상품 서비스들을 통합구성하여 소비자에게 통합되면서 차별화된 차량이용 서비스가 되는 것을 가속화할 필요가 있습니다. 이를 위한 조직, 자원배분, 정책지원 등이 수반되어야 합니다.

롯데렌탈 마케팅부문장

최근영 상무





모빌리티 플랫폼 혁신

Materiality Issue

3. 신사업 확대 및 투자

WHAT DOES IT MATTER?

글로벌 친환경 차량 시장은 연평균 28% 성장 전망(2025년 年 2,800만대) 하고 있으며, 특히 2050 탄소중립이 자동차산업의 新패러다임으로 대두될 것입니다. 우리나라도 정부 주도 하에 친환경차 정책을 집대성하여 법정계획으로 확정하였으며, 2050탄소중립을 성장동력으로 연계하는 기술혁신 전략과 차량 친환경성 평가 등 실질적 탄소중립의 제도적 기반을 선제적으로 마련하는 중입니다. 롯데렌탈은 ‘모빌리티 기반의 생활 플랫폼 리더’라는 비전 하에 종합 모빌리티 플랫폼 기업으로 도약 중입니다. 최근 배터리, 전기차, 공유 비즈니스 등 모빌리티 신사업 확대를 위한 적극적인 투자를 진행 중입니다.

HOW DO WE RESPONSE?

포티투닷(42dot) 미래 모빌리티 / 자율주행 공동연구 투자

LG에너지솔루션
전기차 기반 배터리 신규사업
개발 목적 MOU 체결



통합 모빌리티 플랫폼 구축
(쏘카 지분투자 및 UAM사업추진)



미래 모빌리티 플랫폼 혁신 로드맵

롯데렌탈에서 구상하는 모빌리티의 미래는 자율주행 및 공유 기반의 변화된 모빌리티 세상입니다. 현재 통합 모빌리티 플랫폼 서비스를 준비 중에 있으며 이를 통해 가장 빠르고, 효율적이며, 안전한 경로를 고객에 제공하고자 합니다.

고객의 ‘이용의 편리함과 교통 체계 운영의 유연성 증가 but 비용은 감소’라는 목표아래 2022년 하반기 보다 더 구체화된 모빌리티 세상을 이해관계자들에게 제공하도록 하겠습니다.

통합 모빌리티 플랫폼 기업으로의 도약 - 쏘카 지분투자

2022년 3월 롯데렌탈은 모빌리티 플랫폼 기업인 쏘카에 약 1,800억 원 규모의 지분투자를 통해 모빌리티 생태계 확장을 위한 강력한 성장 동력을 확보하였습니다. 롯데렌탈의 렌탈 및 자산 관리 역량과 이동 및 유저 데이터 분석 등 국내 최고 수준의 모빌리티 IT역량을 보유한 쏘카의 전략적 협업으로 이동의 편의성을 높이고 차별화된 고객 경험을 제공할 계획입니다. 또한 앞으로 전기차/충전결합주차/자율주행 등 미래 모빌리티 사업 생태계 조성을 공동으로 추진할 것을 고려하며, 물류/유통/멤버십 등 롯데 그룹차원의 전략적 협업을 통해 산업간 경계를 넘어서는 혁신 서비스를 선보일 것입니다.

또한 롯데렌탈은 UAM 실증 사업 진출을 선언함으로써 2028년부터 인천공항과 잠실 사이 구간 내 UAM운행을 목표로 하고 있습니다. 비행체 이착륙장인 버티포트 구축을 고려하고 하늘에서 지상 모빌리티로 연계하는 사업을 담당 할 예정입니다. 롯데렌탈은 쏘카 지분투자를 통해 통합 모빌리티 플랫폼으로의 성장을 목표로 카셰어링뿐만이 아닌 철도, 항공 등 이동수단을 연결하는 슈퍼앱을 지향할 구상입니다.

롯데렌탈-그린카, 포티투닷과 미래 모빌리티 공동 연구 진행

2021년 4월, 롯데렌탈은 카셰어링 자회사 그린카, 자율주행 기술 기반 타스(서비스로서의 교통) 스타트업 포티투닷과 공동으로 미래 모빌리티 관련 공동 연구 개발 및 사업 진행을 위한 3자 공동 업무 협약을 체결했습니다.

3자 업무협약을 통해 미래 모빌리티 서비스에 관한 연구와 개발 사업을 추진할 수 있는 기반을 마련하게 되었으며 네비게이션·모바일 기기 연동 등 차량용 인포테인먼트 기술 개발과 차량 관제 및 주행 관리 플랫폼 공동 개발, 차량 공유·호출, 수요응답형 서비스, 스마트 물류, 음식 배달 등 모빌리티 서비스의 자율주행 기술 접목, 자율주행 기술이 적용된 차량 개발 및 차량 관련 신사업 개발, 렌탈 및 공유 차량의 지능형 안전 보조 시스템 개발, 모빌리티 데이터 상호 교류 등의 공동 연구를 진행 할 예정입니다.



자율주행 공동 연구 및 사업 투자 MOU 체결

롯데렌탈-그린카, LG에너지솔루션, 미래 모빌리티 및 배터리

신사업 분야 전략적 제휴

2021년 4월 롯데렌탈과 그린카는 LG에너지솔루션과 전기차 기반 모빌리티 및 배터리 신규 서비스 사업 발굴을 위한 업무협약(MOU)을 체결했습니다. 이번 협약으로 LG에너지솔루션은 배터리 관련 축적된 기술력을 활용해 롯데렌탈과 다양한 전기차 특화 서비스를 개발하고, 이런 서비스를 롯데렌탈이 보유한 렌터카 브랜드 ‘롯데렌터카’ 고객들에게 제공해 사용 편의성은 물론 전기차의 잔존 가치도 높일 수 있도록 할 예정입니다. 이러한 협력을 통해 LG에너지솔루션은 제조부터 활용, 재사용까지 이어지는 전기차 배터리의 생애주기별 관리 및 상시 진단, 인증·평가 등 이른바 BaaS 사업 역량을 강화하며, 롯데렌탈은 최근 확대되고 있는 소비자들의 전기차 렌탈을 위한 고객서비스 차별화 및 전기차에 특화된 충전·수리 서비스 역량 등을 확보해 나갈 것입니다.



배터리 신사업 발굴 MOU 체결

SPECIAL INTERVIEW

Q1 현재 롯데렌탈의 기획관리 총괄 및 신사업 투자 관련 부문에 대한 소개 부탁드립니다.

A 기획부문에서는 전사 경영계획, 실적 및 손익관리, 비용예산 관리, 중장기 전략수립, 조직, KPI(성과관리), 해외법인 및 자회사 관리, 위임전결 및 사규개정, ESG경영전략, IR 커뮤니케이션, 공시, 이사회 등의 R&R을 가지고 롯데렌탈의 전체적 경영에 대한 기획 및 관리 총괄을 진행하고 있습니다.

- 기획부문장 이장섭 상무

모빌리티사업부문에서는 신규 모빌리티 플랫폼사업을 계획 중에 있으며, 이를 위해 기반기술 내재화 및 대외 시스템 구축 업무를 진행하고 있습니다.

- 모빌리티사업부문 신사업추진팀 김민수 팀장



롯데렌탈 기획부문장
이장섭 상무

Q2 현재 다양한 ESG 이슈와 관련하여, 롯데렌탈의 중장기 비즈니스에 영향을 미칠 수 있는 이슈와 중점적으로 주목하고 관리하는 이슈는 무엇이라고 생각하십니까?

A 글로벌 모빌리티 산업 트렌드는 친환경 차량 전환과 탄소 중립 이행이 新패러다임으로 작용하고 있습니다. 롯데렌탈은 이러한 패러다임에 부합하기 위해 친환경차 확산을 가속화 할 예정입니다. K-EV100 참여 기업으로서 렌터카/카셰어링에 대한 전기차 전환을 전면적으로 실시하고, 전기차 보급에 대비한 충전 인프라에도 지속적으로 투자하여 상시적인 생활 충전환경에 기여할 것입니다. 중장기적으로는 전기차 100% 전환으로 탄소중립을 실질적으로 구현하는 경영환경 조성 및 탄소중립 시대를 개척하고자 합니다.

- 기획부문장 이장섭 상무

Q3 신사업 확대 및 투자와 관련하여 롯데렌탈의 대표적인 성과(2021년도)와 중장기 목표에 대해 말씀 부탁드립니다.

A 2021년도 대표 성과로는 첫째, 모빌리티 기술 변화에 빠르게 대응하기 위한 투자를 확대한 것입니다. 대표적으로 자율주행 기술 스타트업 기업인 포티투닷과의 협업과 LG 에너지솔루션의 전기차 BaaS(Battery as a Service) 사업협력을 통해 신기술을 활용한 상품과 서비스를 개발 중입니다. 또한 UAM 사업에도 진출을 선언하면서 실증 사업을 통한 지상과 항공을 연결하는 통합 모빌리티 플랫폼 기업으로의 변모를 시도하고 있습니다. 뿐만 아니라, 중고차 시장 확대에 발맞춰 중고차 B2C 중개 플랫폼 구축을 위한 단계별 작업을 진행하고, 시스템 구축을 통해 계획을 현실화시켜 나갈 계획입니다.

- 기획부문장 이장섭 상무

모빌리티 사업부문의 중장기적 목표는 새로운 모빌리티 생태계를 조성하는 것입니다. 압축성장을 기반으로 한 서비스 확대 전략으로 2025년 가입자수 2,500만명, 카카오 모빌리티, 티맵 등 기존 모빌리티 서비스 업체들과 경쟁하여 시장점유율 30% 달성을 목표로 하고 있습니다. 올해 모빌리티 산업 진입 후, 단계별 모빌리티 서비스를 확대하여 국내 MaaS Platform Leader로 도약하려고 합니다.

- 모빌리티사업부문 신사업추진팀 김민수 팀장

신사업추진팀
김민수 팀장



Q4 롯데렌탈의 ESG 발전을 위해 어떠한 점을 전략적으로 발전시켜 나가야 한다고 생각하십니까?

A 지난 해 이사회 내 ESG 위원회를 신설한 이후 올해는 롯데렌탈 중장기 경영전략에 연계하여 ESG 대응 수준을 분석하고 구체적인 전략방향성과 중장기 로드맵을 확정할 예정입니다. 나아가 중장기 ESG 전략과 연관된 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 확립하여 전반적인 사업 및 경영활동에 ESG 관점을 접목하여 지속 가능한 성장을 이어나가도록 할 예정입니다.

- 기획부문장 이장섭 상무

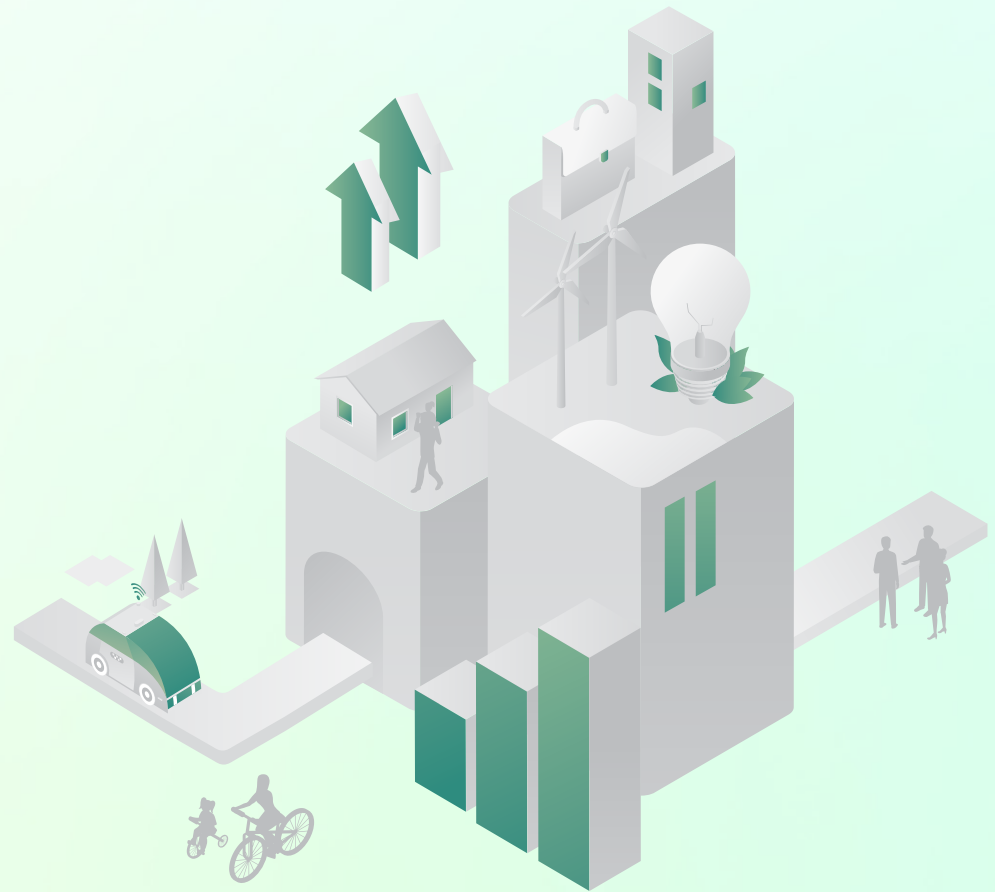
SUSTAINABLE PERFORMANCE

롯데렌탈의 비전인 ‘고객의 더 나은 삶을 창조(Create a Better Life)’에서 ‘고객’은 현재 롯데렌탈을 이용하는 고객에만 국한되지 않습니다. ‘더 나은 삶’ 또한 롯데렌탈이 제공 중인 상품과 서비스의 만족만을 의미하지 않습니다. 오늘보다 더 나은 내일의 삶을 위하여 롯데렌탈은 환경, 사회, 거버넌스 측면의 지속가능한 모든 노력을 제공하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

34 ENVIRONMENT

37 SOCIAL

60 GOVERNANCE



Environment

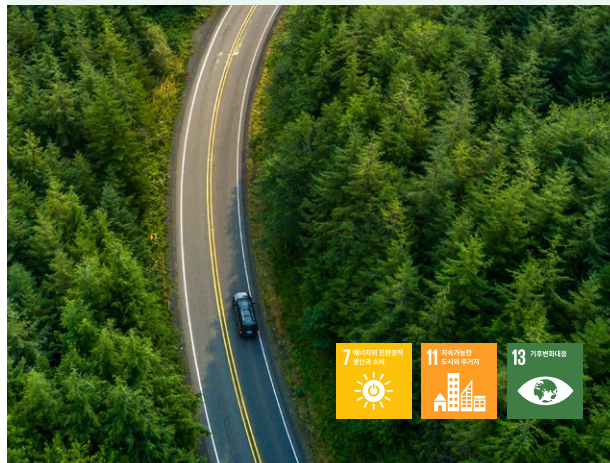
롯데렌탈은 고객의 더 나은 삶을 창조하는 데 친환경 경영을 필수 요소로 인식하고, 무공해 차량 확대, 차량 폐기물 기반 자원순환 생태계 조성 등 모빌리티 기업으로서의 역할을 성실히 이행하고 있습니다. 뿐만 아니라 롯데그룹의 2040 탄소중립 선언을 지지하고, 이에 동참하기 위한 준비를 하고 있습니다.

에너지 소비량
(단위: GJ)

74,939

온실가스 배출량
(단위: tCO₂eq)

3,595



환경 경영

환경경영 전략 및 추진 체계

롯데렌탈은 ‘Create a Better Life’의 미션으로부터 미래를 준비합니다. ‘Better Life’는 단순히 더 나은 제품이나 서비스를 제공하는 것에 그치지 않고 롯데렌탈과 고객, 나아가 인류의 더 나은 삶을 의미하며, 이를 ‘Create’하는 것은 더 나은 삶을 지속 가능하게 하기 위하여 끊임없이 새로운 것에 도전하는 것을 의미합니다. 그렇기 때문에 롯데렌탈은 환경 또한 더 나은 삶의 지속을 위한 새로운 도전으로 인식하며 ‘Mobility, Lifestyle Platform Leader’답게 더 나은 환경으로 앞서가는 것을 환경경영의 핵심 가치로 두고 이를 실천하고 있습니다.

롯데렌탈은 2021년 이사회 내 ESG 위원회를 신설하여 의사결정 시 환경경영을 강화하였고, 비즈니스에서는 K-EV100에 가입하여 친환경 차량의 확대에 크게 기여하고 있음은 물론 차량의 정비를 통한 중고차의 상품화를 통해 차량의 수명을 늘려 차량 신규 생산에 따른 환경의 부담을 줄이고, 폐타이어 등 운행으로 인해 발생하는 폐기물에 대한 재가공을 통해 새로운 제품을 만드는 등, Mobility 기업에서 발생 가능한 모든 환경적 영향을 줄이기 위한 실천을 하고 있습니다. 또한 2022년에는 그룹 목표에 따라 2040 탄소중립을 위한 도전적 목표를 계획하고 있습니다.

기후변화 대응

롯데렌탈은 기후변화에 대한 중요성을 인지하고, 기후변화에 대한 대응을 강화하기 위해 기후변화 거버넌스, 전략, 리스크 관리, 지표 및 목표 설정 등의 이행을 강화해 나갈 계획입니다. 기후변화 대응의 체계적인 추진을 위해 TCFD 지지선언과 권고안에 따른 중장기 목표 수립 후 세부 이행 과제를 선정하여 중장기 목표를 설정하여 이행 중입니다. 향후 기후변화에 대한 고도화된 대응 체계 구축을 위해 지속적으로 기후변화 관리 체계를 개선해 나갈 계획입니다.

롯데그룹 2040 탄소중립 지지 선언

롯데렌탈은 그룹에서 선언한 2040 탄소중립에 동참하고자 준비 중에 있습니다. 이를 위해 2022년 내 그룹의 탄소중립 달성에 기여하는 수준의 온실가스 감축목표를 수립하고 2023년부터는 수립한 목표에 대한 달성도를 평가해 나갈 예정입니다. 자사의 자산을 관리하고 감독하는 유관부서들 역시 2023년부터는 부서별 특성을 고려한 탄소배출량 관리 및 ESG KPI를 추가하여 ESG경영이 전사에 자연스럽게 내재화 될 수 있게끔 할 계획입니다.

롯데렌탈은 2022년 환경정보 공시 대상 법인으로 선정되었습니다. 이에 따라 롯데렌탈이 보유한 전체 업무용차량의 탄소배출량 등 환경관련 데이터를 정교히 관리하기 위한 방안을 마련하여 2022년 12월 환경정보공개시스템 홈페이지와 2022년 지속가능경영보고서를 통해 외부와 커뮤니케이션 하였습니다.

롯데렌탈 TCFD 이행 현황

구분	TCFD 권고안	롯데렌탈 TCFD 이행 현황
거버넌스	1) 기후변화 리스크 및 기회와 관련된 이사회 활동에 대한 설명	- 이사회 이사 전원이 참여하는 ESG위원회 신설 - 기후변화 관련 이슈 및 회사의 ESG경영에 대한 모니터링 역할 수행
	2) 기후변화 리스크와 기회를 평가, 관리하는 경영진의 역할 설명	- CEO가 ESG위원회에 직접 참여해 기후변화 위험 및 기회를 평가·관리
전략	1) 단기, 중기 및 장기적인 측면의 기후변화 리스크와 기회 설명	- 롯데렌탈의 사업환경과 연계된 기후변화에 대한 영향 분석 수행 예정
	2) 기후변화 리스크와 기회가 조직의 사업, 전략 및 재무 계획에 미치는 영향 설명	- 저탄소 경제로의 이행으로 인한 내연기관차 phase out 등으로 인한 재무적 비용 발생
	3) 2°C이하의 시나리오를 포함하여 다양한 기후변화와 관련된 시나리오를 고려한 전략 설명	- 산업전반 기후변화에 영향도에 따른 시나리오 분석 수행 예정
리스크 관리	1) 기후변화 리스크를 식별하고 평가하기 위한 프로세스 설명	- ESG전담팀에서 기후변화 관련 리스크를 식별하고 평가하여 ESG위원회에서 안건 논의
	2) 기후변화 리스크를 관리하기 위한 프로세스 설명	- 기후변화 리스크의 체계적 관리를 위한 프로세스 구축 예정
	3) 기후변화 리스크를 식별, 평가 및 관리하는 프로세스가 조직의 전반적인 위험 관리 체계에 어떻게 통합되는지 설명	- 전사 비즈니스
지표 및 목표	1) 기후변화 리스크와 기회를 평가하기 위해 사용된 지표 공개	- 온실가스 배출량 공시, ESG채권 발행 공시
	2) Scope1, Scope2, Scope3 배출량 공개	- Scope1: 47(tCO ₂ eq) - Scope2: 3,548(tCO ₂ eq)
	3) 기후변화 리스크, 기회와 성과를 관리하기 위한 목표 설명	- 무공해차 전환율 2025년 30%, 2028년 70%, 2030년 100%

롯데렌탈X롯데오토케어X트레드앤그루브 업사이클링 산업 활성화를 위한 협업

모빌리티 분야 리더를 지향하는 롯데렌탈과 롯데렌탈의 차량 관리 전문 자회사 롯데오토케어는 2021년 11월, 타이어 업사이클링 스타트업 '트레드앤그루브'와 ESG 상생 경영을 위한 업무 협약을 체결하였습니다.

롯데렌탈과 롯데오토케어는 연간 6,000본의 폐타이어를 폐타이어 고무 분리 특허 기술을 보유 중인 트레드앤그루브에 제공할 계획입니다. 제공 된 폐타이어는 일반고객용 신발 및 롯데오토케어 정비사업 작업화로 제작 될 예정입니다. 타이어 1개의 탄소배출량이 평균 27kg임을 고려하면 연간 약 160톤의 온실가스 배출량을 절감할 수 있습니다.

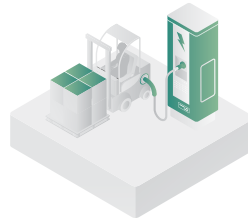
앞으로도 다양한 스타트업과의 협업을 통하여 환경을 보전함과 동시에 미래지향적인 가치를 창출하며 함께 성장하고자 하는 노력을 이어갈 것입니다.



폐타이어 재활용 협업

Case: 제비표페인트 지게차 온실가스 배출결과 보고서(롯데렌탈 작성 보고서 / 국토부 검수자료)

롯데렌탈은 온실가스 배출저감 이슈가 있는 고객을 대상으로 온실가스 배출현황 컨설팅을 수행하였습니다. 리튬 전동 지게차의 도입으로, 기존 디젤 지게차 대비 온실가스 배출량이 3~5% 수준으로 온실가스 배출량이 극명히 감소함을 알 수 있었습니다. 또한 리튬 전동 지게차 1대당 월 평균 50~60만 원의 유류비 절감 효과까지 얻고 있어, 고객사의 만족도 상승과 원가 절감 니즈를 정확히 파악했습니다. 고객이 현재 운영하고 있는 장비 운영현황을 직접 실시하고 분석하여 온실가스 배출량, 유류비 등 현재 발생하는 비용과 상황에 대해 정확히 인지시킨 후 롯데렌탈 온실가스 저감상품 이용 시 발생하는 효과에 대해 분석하고 영업적으로 활용함으로써 새로운 고객과 함께 고민하고 소통하고 있습니다.



동력원별 탄소배출량 비교

디젤지게차 온실가스배출량

장비명	규격	온실가스 배출량(tCO ₂ eq/hr)				온실가스 배출량 (tCO ₂ eq/hr)
		CO ₂ (이산화탄소)	CH ₄ (메탄)	N ₂ O(아산화탄소)	Total	
디젤 지게차	2톤	1.04E-02	1.05E-05	2.50E-05	0.0104	10.42
	2.5톤	1.04E-02	1.05E-05	2.50E-05	0.0104	10.42
	3.5톤	1.04E-02	1.05E-05	3.57E-05	0.0148	14.84
	5톤	1.04E-02	1.05E-05	3.57E-05	0.0148	14.84
	7.5톤	1.71E-02	1.70E-05	4.13E-05	0.0172	17.19

디젤지게차 온실가스배출량

구분	단위	온실가스 배출량(tCO ₂ eq/hr)				온실가스 배출량 (tCO ₂ eq/hr)
		CO ₂ (이산화탄소)	CH ₄ (메탄)	N ₂ O(아산화탄소)	Total	
구매전력	kWh	4.68.E-04	1.30.E-10	7.75.E-10	4.68.E-04	0.47

리튬지게차 온실가스 배출

경유(디젤) 연료소모율

구분	디젤식 A	단위	사용시간 B(hr)	연료비 단가 C	1일 연료비 A*B*C
2.5톤	3.6	ℓ/h	8	1,330	38,304
3.0톤	3.7		8	1,330	39,368
3.5톤	5.1		8	1,330	54,264
4.0톤	5.2		8	1,330	55,328
4.5톤	5.3		8	1,330	56,392
5.0톤	6.4		8	1,330	68,096
7.0톤	6.6		8	1,330	70,224

※ 제조사에 따라 차이가 날 수 있으며, 작업종류에 따라 소모율은 다를 수 있음

※연료비 단가는 2021년 3월 25일 디젤 1,330원(ℓ) 기준 ※상기표는 CLARK모델 기준으로 실작업시의 추정치

동력	구분	톤수	전력 (kW)	전력소모량 (완충 8시간)	온실가스 배출량 (tCO ₂ eq/hr)	비고
전동 (납산)	입승식	1.5T	6.4	51	24.0	납산 배터리(납+황산) 특성 상 충전시 유해가스 발생
	좌승식	2.5T	8	64	30.1	
	좌승식	3.0T	9	72	33.8	
	좌승식	3.2T	10	80	37.6	

동력	구분	톤수	전력 (kW)	전력소모량 (완충 8시간)	온실가스 배출량 (tCO ₂ eq/hr)	비고
리튬 (인산철)	입승식	1.5T	17	17	8.0	증류수 보충 X 유해가스 발생 X
	좌승식	2.5T	20	20	9.4	
	좌승식	3.0T	25	25	11.8	
	좌승식	3.2T	26	26	12.2	
	좌승식	5.0T	30	30	14.1	

Social

롯데렌탈은 변화와 도전, 공감과 협력이 지닌 가치의 중요성을 인지하고 실천하는 내부 이해관계자(임직원)와 함께 외부 이해관계자에 이로운 기업을 만들기 위해 노력하고 있습니다. 롯데렌탈은 내부 이해관계자의 만족을 위한 업무 및 조직문화 개선, 교육 등을 진행하고 있으며, 협력사와 지역사회, 주주 및 투자자 등 다양한 외부 이해관계자와 더불어 지속가능한 미래로 나아가기 위해 끊임없는 고민과 노력을 가하고 있습니다.

고객 만족도
(단위: 점)

91.4 96.4
장기렌터카 단기렌터카

대외 고객만족도 수상

KS-SQI NCSI KCSI



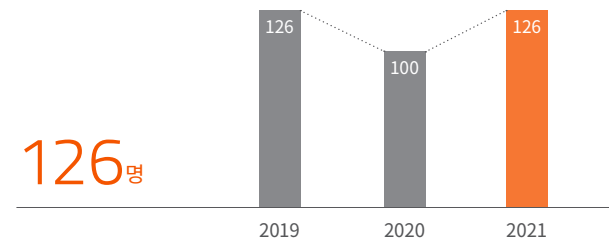
임직원

롯데렌탈 인재채용

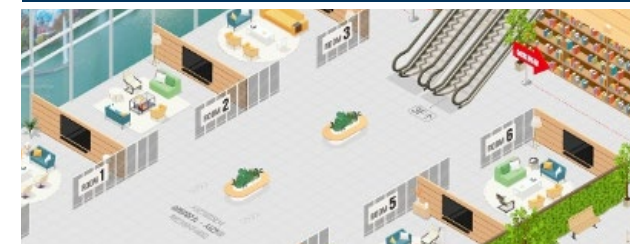
인재채용 정책

롯데렌탈은 임직원과 함께 성장하는 기업을 지향합니다. 다양한 인재 채용을 위해 고용의 규모를 꾸준히 키우고 있으며, 공정한 채용 프로세스를 통해 모든 지원자들에게 열린 기회를 제공하고 있습니다. 신입, 인턴, 경력, 장애인, 보훈 등의 채용 전형과 산학 협력 제도를 운영하고 있습니다. 모든 채용 전형에서 장애인, 보훈 지원자들을 우대하며, 차별 없는 투명한 절차로 인재를 유치하고 있습니다. 아울러 신입사원의 블라인드 면접을 통해 능력중심의 채용 문화를 조성하고 있으며, 청년 고용 창출을 위한 지속적인 노력으로 고용노동부 주관 ‘2021년 대한민국 일자리 으뜸기업’에 선정되었습니다. 앞으로도 롯데렌탈은 다양한 고용 창출을 통해 지속 가능한 성장을 추구하며, 기업의 사회적 책임을 다하고자 노력할 것입니다.

신규채용 인원(정규직)
국내사업장(단위: 명)



롯데인의 브이로그



롯데그룹 메타버스 채용 전문관, 엘리크루타운

롯데렌탈 인재육성 교육체계

롯데렌탈은 공통역량(직급,직책) / 직무(Sales,Staff) / 핵심인재별 교육체계를 구성하여 전 임직원 대상 다양한 교육 기회를 제공하고 있습니다. 입사부터 승진, 직무순환 등의 Career Cycle에 맞추어 체계적으로 CDP를 설계, 개발할 수 있도록 전문적인 온·오프라인 교육을 운영하고 있으며, 연간 인당 평균 26.5시간의 교육을 수강하고 있습니다.

사내	그룹	직급	리더	핵심인재	직무	영업	이러닝
임원		Visionary 리더	임원코칭		SERI CEO		
		승진 상무 과정	임원리더역량		사외 포럼		
S		신임 임원 과정	Senior EMBA				
M		S Grade 과정	EMBA	Hi-Potential		세일즈 특강	
		커뮤니케이션					
SA		승진자격과정	리더스쿨		DT 전문가 과정	일반렌탈 세일즈 과정	
		M Grade 과정			사내 전문가 특강	여성인재 아카데미	
A		문제해결, 자원관리		MBA MOT	직무 전문화 사외교육	세일즈 PRO	
						BASIC	
JA		승진자격시험	신임리더과정				
		SA Grade 과정	지점장양성				
		협업, 기획력		사내강사 양성과정			
		경력 입문 과정					
		신입 입문 과정					
		인턴십 과정		사이버 대학교			
		전환자 과정				단기입문	

인재 양성 프로그램

직무 전문성 함양

오토렌탈 장기 세일즈 직무 역량 강화 교육

(Sales BASIC, Sales PRO)

오토렌탈 영업 매니저를 대상으로 세일즈 직무 역량 강화를 위해 세일즈 베이직, 프로 2단계에 걸친 교육 과정을 자체적으로 개발하여 운영하고 있습니다. 영업 1년차를 기준으로 1년 이하 신입 매니저에게는 세일즈 역량 기반 확보를 목적으로 영업 프로세스 단계별(준비-상담-계약-관리) 기본 역량을 강화하고자 영업 실무 중심의 교육을 실시하고 있으며, 1년 이상 프로 매니저에게는 영업 컨설팅 전문 역량을 확보하고자 고객상담 스킬 중심의 교육을 실시하고 있습니다. 특히 2021년에는 영업 매니저 전원을 대상으로 세일즈 역량 향상 및 마인드 셋을 위한 대규모 비대면 특강을 실시하였습니다. 총 4탄으로 구성된 특강은 세일즈 트렌드/고객발굴/고객관리/스트레스관리/마인드셋의 주제로 각 분야의 사외 전문가를 초빙하여 오토렌탈 영업에 특화된 맞춤형 강의를 제공했고, 약 650명의 인원이 참여하여 영업 매니저로서 세일즈 역량 전반의 성장을 도모했습니다.



Sales BASIC

오토렌탈 단기 세일즈 직무 역량 강화 교육

(단기렌탈 서비스 입문과정)

고객접점에서 렌터카 배반차 서비스를 수행하고 있는 카프로(Car Pro)를 대상으로 CS역량 향상을 위해 세일즈 입문과정을 운영하고 있습니다. 단기 실무 이해를 통해 현장에서 다양하게 발생할 수 있는 업무 상황을 신속하게 처리할 수 있는 역량을 배양하고, 배반차 롤플레이를 통해 고객맞이/배차준비/반납맞이/고객배웅의 배반차 프로세스 단계에서 수행해야 할 서비스에 전문성을 부여하고 있습니다. 또한 VOC 이해 및 서비스마인드 교육을 통해 각종 VOC에 체계적인 응대 가이드를 제공하고 있으며, 회사 비전 및 핵심가치와 연계된 서비스 가치관을 형성할 수 있도록 지원하여 고객접점의 전문 서비스 인력을 양성하고 있습니다. 2020년에는 예약/배차/정산과 관련된 전산 업무의 전문화를 위해 전산실습 eBook을 발간하여 현장에 배포하였습니다.



단기렌탈 서비스 입문과정

일반렌탈 세일즈 직무 역량 강화 교육(일반렌탈 세일즈 과정)

일반렌탈 영업 매니저를 대상으로 영업프로세스(파이프라인) 분석을 통해 영업의 전 단계를 점검하고 체계적으로 영업기회를 발굴할 수 있는 교육을 실시하고 있습니다. 고소장비/OA/측정기/소비재까지 다양한 상품군을 취급하고 있는 일반렌탈 영업의 특성을 고려하여 각 고객군별 핵심 성공 요인을 분석, 영업단계점검/영업기회관리/고객관계분석/고객관리방법의 총 4단계의 맞춤형 교육 모듈을 제공했습니다. 각 영업 매니저의 실제 영업활동을 점검하는 과정을 통해 향후 좀 더 전문성 있는 세일즈 활동을 할 수 있도록 영업 프로세스를 재설계할 수 있는 기회를 마련했고, 고객관계 분석 및 관리방안에 대한 학습을 통해 즉시 현장에 적용할 수 있는 세일즈 역량을 강화하는데 집중하고 있습니다.

여성인재 아카데미

여성인재 현장(영업) 관리자를 육성하고, 향후 영업이 가능한 여성인재 Pool 확보를 위해 핵심 여성인재를 대상으로 여성인재 아카데미 과정을 운영하고 있습니다. 2018년부터 기수제로 운영하고 있는 여성인재 아카데미 과정은 현재 5기까지 총 34명의 수료자를 양성했습니다. 영업 프로세스별 기본적인 실무 이해부터 선배기수 멘토 특강까지, 영업과 관련된 제반 지식 및 노하우를 전달하여 즉시 현장에 투입되어 영업을 수행할 수 있는 여성인재 후보자를 적극적으로 육성하고 있습니다.



여성인재 아카데미

직무별 교육: STAFF 직무 교육

직무 역량 강화 과정(직무스쿨-전략/마케팅/HR/구매/재무/DT 등)

각 직무 담당자의 중장기적인 전략 수립 능력을 육성하기 위해 고과가 우수하고 업무 수행에 핵심적인 역할을 수행하는 인원을 선발하여 최고의 직무 전문가로 육성하고 있습니다. 직무 분야 전반에 대한 기본 지식을 습득하고, 문제 상황에 대한 논리적인 분석력과 미래에 대한 넓은 시야를 확보하고자 체계적인 이론학습을 통해 직무에 대한 심도있는 이해를 돕고, 팀 프로젝트 및 실무진 특강을 통해 향후 업무에 적용할 수 있는 방안에 대해 고민하는 기회를 제공하고 있습니다. 직무스쿨은 크게 '기초→실제→적용' 단계로 구성되어 계획 수립에 필요한 기초 지식과 이론적 배경을 학습한 후 사례연구와 토론을 진행하는 방식으로 운영하고 있습니다.

리더십 교육

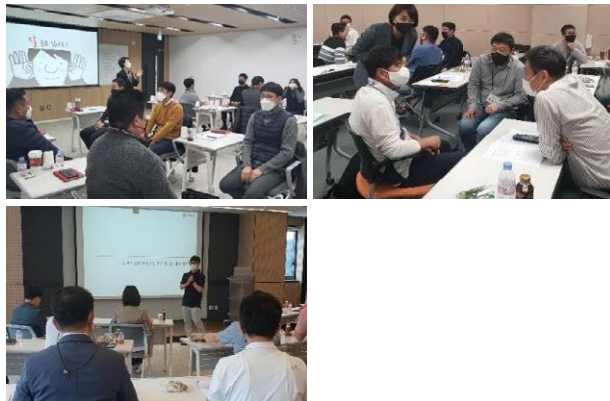
임원 리더 역량 개발 과정

(신임CEO/신임임원/EMBA/Visionary Leader 과정)

임원의 역할은 단기적으로 치열한 경쟁환경에 대응함과 동시에 장기적으로 사업과 조직이 성장할 수 있도록 이끌어 나가는 것입니다. 이와 같은 역할 수행을 위해서는 사업에 영향을 미칠 수 있는 내외부 환경 변화의 핵심을 이해하며 새로운 사업 기회를 포착, 기업이 나아갈 방향에 대하여 구체적으로 구상하며 향후 비전 달성에 필요한 역량을 육성해야 합니다. 전략적 사고력 강화/경영 제반 분야의 거시적 시야 확대/경영 노하우 체계화 등을 위하여 전략적 인사이트를 얻을 수 있는 다양한 강연과 포럼 참석, 다양한 주제의 강의를 듣고 토론을 하면서 깊이 있게 주제를 탐색, 실습 및 전문 퍼실리테이터의 피드백 등의 참여형 프로그램을 통해 임원 스스로가 본인의 역량 수준을 객관적으로 인식하고 그에 맞는 자기계발을 수립할 수 있도록 지원하고 있습니다.

리더 역량 강화 과정(리더스쿨)

사내 자체적으로 리더역량 모델링 및 진단문항을 개발하여 매년 리더십 진단을 실시하고 있으며, 진단 결과를 분석하여 부족한 리더십 역량군을 상향 평준화 하기 위해 리더스쿨을 운영하고 있습니다. 성과주도/원칙준수/직원육성 중 부족한 역량군을 보완하고, 사내외 경영트렌드 파악을 통해 변화관리에 대비하며 재무관련 전문성을 보유하여 실무적인 관리를 주도할 수 있는 리더 육성을 위해 주력하고 있습니다. 최근 2개년 동안에는 소통 및 코칭역량 강화에 집중하여 부서별 소통 모임을 진단하고 리더의 코칭 스킬을 점검하는 과정을 통해 구체적인 액션플랜(행동방안)을 도출하는 방법으로 운영해 오고 있습니다. 22년에는 신임 리더들이 효과적으로 조직을 구축하고 최고의 성과를 창출할 수 있도록 신임 리더에게 요구되는 리더십 역량을 개발할 수 있는 신규 교육 과정을 기획할 예정입니다.



리더십 역량 강화 교육 과정

직급별 교육

Grade 과정(필수교육)

각 Grade별로 요구되는 역량을 구분, 해당 역량 강화를 위해 Grade 과정을 운영하고 있습니다. 승진 1-2년차를 대상으로 S Grade는 전략 수립 및 실행, M Grade는 문제해결 및 자원관리, SA Grade는 협업 및 워크스마트 역량으로 구분하여 각 Grade별 주도적으로 역량을 발휘하고 경쟁력을 높일 수 있도록 지원하고 있으며 승진자들이 변화된 역할을 인식하고 성과를 달성할 수 있도록 실제 상황 기반의 시뮬레이션 및 실습 모듈을 적극 실시하고 있습니다. 더불어 선택형 모듈을 추가 제공함으로써 개인 경험에 기반한 자기주도학습의 기회도 마련하고 있습니다.

입문교육

신입사원 입문과정

신입사원으로서 갖추어야 할 회사에 대한 이해와 미션, 비전, 핵심 가치 이해, 그리고 직장인으로서 알아야 할 기본적인 업무 수행 역량 등을 집중적으로 학습할 수 있도록 총 10일간의 교육을 운영하고 있습니다. 비전과 전략 공유 및 핵심가치를 내재화하는 모듈을 통해 회사를 체계적으로 이해할 수 있는 기회를 마련하고, 각 부서별 업무 소개를 통해 사업영역별 수행 업무에 대한 전반적인 이해를 돕고 있습니다. 또한 비즈니스 매너, 선배와의 대화, 보고서 작성 스킬 등 향후 업무를 수행하는데 필요한 역량 교육을 진행하여 신입사원이 주도적으로 본인에게 필요한 역량을 함양할 수 있도록 기초를 닦는데 기여하고 있습니다.



신입사원 입문과정

경력사원 입문과정

경력 입사자를 대상으로 새로운 조직에서 조기 적응할 수 있도록 경력사원 입문과정을 운영하고 있습니다. 본 과정은 경력사원 입사자라면 반드시 이수해야 하는 필수 과정으로 '조직문화이해' 및 '조직적응'으로 구분되어 진행됩니다. 우선적으로 미션/비전/핵심가치를 이해하고 이를 바탕으로 개인 비전을 구체화하는 시간을 통해 핵심가치를 내재화하고, 인사 및 육성제도 파악을 통해 사내 전반적인 현황과 제도를 이해하며 사내 전반적인 현황과 문화를 이해할 수 있도록 돕고 있으며, 경력사원 출신 선배 사원이 전하는 적응 노하우, 조직 내 효과적인 소통 방법을 학습하며 경력사원이 새로운 조직에서 적응할 수 있도록 지원하고 있습니다.

정규직 전환자 과정(Jump-up 과정)

당해년도 정규직 전환자를 대상으로 소속감 고취 및 경력개발 비전 제시를 위한 교육을 운영하고 있습니다. 선배의 성공 커리어패스 공유를 기반으로 본인의 경력개발을 위한 액션플랜을 수립하여 롯데렌탈에서의 성장을 위한 셀프 비전을 수립할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 전환자간 네트워크 형성을 위한 참여형 교육 모듈을 구성하여 현업에서의 원활한 협업을 도모하고 있습니다.

핵심인재 교육

핵심인재 육성과정

핵심인재의 전략적, 체계적 육성을 위해 핵심인재 육성과정을 운영하고 있습니다. 핵심인재 대상들이 미래지향적 사고를 내재화하고 핵심인재간 협업을 통해 시야를 확대하는 기회를 마련하고자 총 8개월의 장기과정으로 진행하며 최종 프로젝트 결과물을 도출하고 있습니다. 미래지향적 사고와 시너지를 위한 팀 프로젝트 및 상위 레벨의 리더십 역량 체득을 위한 멘토링 활동을 진행하며 핵심인재의 역량 함양을 도모, 핵심인재가 성과 달성을 위한 핵심적인 역할을 수행할 수 있도록 지원하고 있습니다.

사내강사 양성과정(온라인 강의역량 향상 과정)

포스트 COVID-19 시대에 발맞춰 비대면 온라인 화상교육으로의 전환이 요구됨에 따라, 기존 사내강사 양성과정을 온라인 강의역량 향상 과정으로 신규 개발하여 운영하고 있습니다. 사내강사로 선발된 핵심인원을 대상으로 온라인 환경에 적합한 강의 역량을 개발할 수 있도록 사외 전문가를 초빙하여 온라인 플랫폼 사용법/콘텐츠 활용법/강의안 구성법/스피치 전략 등의 온라인 교육과 관련된 전문적인 영역의 학습을 제공하고 있으며, 개인별 시간 및 피드백을 통해 사내강사들이 비대면 환경에 선제적으로 적응하고 전문적인 강의를 진행할 수 있도록 도모하고 있습니다.

글로벌 교육

글로벌 과정(글로벌스쿨/주재원도서학습/주재원포럼/현지인포럼)

예비 주재원 및 해외 근무자들의 글로벌 역량을 향상시키고자 다양한 글로벌 과정을 운영하고 있습니다. 예비 주재원 대상으로는 약 20주간 어학 및 이문화 역량 함양을 위한 교육을 실시하고 있으며, 주재원 및 현지인 대상으로는 해당 국가의 트렌드와 사업 인사이트를 공유할 수 있도록 시의성 있는 주제의 포럼을 제공하고 있습니다. 또한 주재원들의 지속적인 자기계발을 돕기 위해 각 분야별 전문가의 추천 도서를 선별하여 도서 학습을 지원해 드리고 있습니다.

역량 지원 프로그램

저성과자 역량 지원 프로그램(성과 향상 지원 교육)

저성과자 대상 직무 몰입 및 성과 향상을 위한 교육을 운영하고 있습니다. 저성과자 1년차 대상으로는 사전 역량 진단을 통해 의사소통/업무관계/갈등관리/몰입정도/문제해결 역량 수준을 분석한 후 사외 전문 교수와의 1:1 코칭을 진행하고, 코칭 결과를 바탕으로 부족 역량과 관련된 이러닝 교육과정을 맵핑하여 2개월간의 학습을 지원합니다. 2년차 대상으로는 역량향상교육 심화과정, 3년차 대상으로는 아웃플레이스먼트 과정을 실시하여 저성과자에 대한 단계적인 성과 향상 교육을 제공하고 있습니다.

퇴직자 재취업 지원 프로그램(전직 지원 교육)

50세 이상의 퇴직자 및 예정자를 대상으로 은퇴 후의 변화를 받아들이고 경력 전환을 준비할 수 있도록 교육을 운영하고 있습니다. 퇴직으로 인한 부정적 심리를 케어하고 생애 설계를 재정립할 수 있도록 변화관리/대안탐색/자기계발/경력고민/진로설계의 커리큘럼을 제공하고 있으며, 자산 및 건강 관리의 콘텐츠를 지원하여 노후 맞춤형 생애를 설계할 수 있도록 지원하고 있습니다.

퇴임 임원 아웃플레이스먼트

퇴임 임원 대상으로 퇴임 이후에도 다양한 일과 활동을 통해 의미 있는 삶을 영위할 수 있도록 생애설계 교육을 지원하고 있습니다. 총 6개월에 걸쳐 새로운 경력 목표를 위한 1:1 컨설팅을 진행하고 재취업/창업/재테크/여가/취미/예술/인문 등 다양한 분야의 교육을 실시하고 있습니다. 또한 대상자에게 필요한 역량 및 분야를 분석하여 맞춤형 미디어 콘텐츠를 제공함으로써 상시적인 학습의 기회를 제공하고 있습니다.

이러닝 교육

이러닝 과정(EZ learning)

임직원들이 시간, 장소 제한 없이 자신이 원하는 학습을 할 수 있도록 다양한 이러닝 과정을 제공하고 있습니다. 경영/직무/커리어 컨설팅 센터/어학/독서 등 분야별 약 2,000개의 과정을 보유함으로써 공통역량 및 산업군별 직무역량을 함양시킬 수 있도록 지원하고 있습니다. 해당 이러닝 과정은 온라인 플랫폼인 이지러닝을 통해 언제 어디서나 자유롭게 학습이 가능하도록 PC와 모바일 모두를 지원하여 임직원의 역량 향상을 돕고 있습니다.

마이크로러닝 과정(아크로폴리스)

아크로폴리스는 사내 이슈를 신속하게 전파하고 각 분야 전문가들이 전하는 학습 콘텐츠를 담은 스마트러닝 플랫폼입니다. 약 15분 내외 동영상 콘텐츠를 제공하고 있으며 임직원 누구나 자유롭게 정보를 공유할 수 있도록 개방형 플랫폼 형식으로 운영하고 있습니다. 짧은 영상을 통해 지식과 정보를 빠르게 전달함으로써 임직원 스스로가 통찰력 및 인사이트를 얻을 수 있도록 노력을 기울이고 있습니다. 저자특강/세무교육/안전교육/브이로그/포상자인터뷰 등 학습에 국한되지 않은 다양한 콘텐츠를 지속적으로 제공하며 재미요소가 포함된 러닝 형태를 적극적으로 구현하고 있습니다.

임직원 교육시간 (롯데렌탈 정규직)

구분	단위	2019	2020	2021
전체 교육시간	시간	32,960	16,093	19,197
1인당 교육 시간	시간	39	19	22

연간 교육과정 참가 건 수 (롯데렌탈 정규직+비정규직)

구분	단위	2019	2020	2021
연간 교육과정 참가 건 수	건	11,406	10,104	16,006

산학협력 프로그램

롯데오토케어 차량정비인력 양성을 위한 산학협력 체결

롯데오토케어는 자동차 및 건설기계 정비인력을 양성하고 양질의 일자리 제공이라는 사회적 가치를 창출하기 위해 2021년 8월, 9월 총 두 차례 산학협력을 체결하였습니다. 서울특별시 남부기술교육원, 대한상공회의소 경기인력개발원의 교육 프로그램에 지게차, 고소장비 등 차량에 특화된 정비 교육을 지원하고, 교육수로 예정 인원 및 졸업생의 취업을 알선 및 지원합니다. 2021년 11월, 롯데오토케어는 경기인력개발원 교육 수료생 1명을 채용하였으며, 책임정비사 직무를 희망하는 수료생을 대상으로 지속적으로 면접을 진행하고 있습니다.

SPECIAL INTERVIEW

롯데오토케어 산학협력 지원 프로그램 수료 후 근무 중인 고주신 사원 인터뷰

Q1 자기 소개부터 부탁드립니다.

A 안녕하세요. 저는 롯데오토케어 Auto M/S팀 순회정비2MOT에서 책임정비사라는 직무로 근무하고 있는 고주신 이라고 합니다. 경기인력개발원에서 건설기계 자동차 정비 과정 수료 후 산학협력을 맺고 있는 롯데오토케어에 입사하게 되었습니다.

Q2 참여하신 프로그램에 대한 소개 부탁드립니다.

A 저는 항공정비를 전공했는데요, 군대 전역 후 전공과 유사한 전문 자격증을 취득해 유관분야 전문가로 성장하고 싶다는 목표를 가지게 되었고, 전공과 유사하고, 미래 모빌리티 산업이 유망할 것으로 생각되어 자동차정비 프로그램에 참여하게 되었습니다. 프로그램을 이수하면서 자동차의 기초이론과 작동원리, 향후 발전방향에 대한 지식을 습득할 수 있었고, 나아가 직접 부품들을 교체하면서 실무를 익힐 수 있었습니다.

Q3 교육프로그램 종료 후, 롯데오토케어 취업까지의 과정에 대해서 설명 부탁드립니다.

A 자격증을 취득한 후 어디로 취업하는 것이 나의 인생 첫걸음에 가장 도움을 될까 많이 고민했습니다. 수료 전까지 교수님께서 여러 업체를 추천해 주셨는데, 그 중 가장 매력적으로 다가온 곳이 롯데오토케어였습니다. 신형 자동차들의 최신 기술을 확인하고, 두 눈으로 볼 수 있으며, 직접 사용해 보고, 정비할 수 있다 생각하니, 지원을 안 할 수가 없었습니다. 그래서 다른 업체들은 전혀 고려치 않고 첫번째이자 마지막으로 지원했는데, 최종 취업하게 되었습니다.

Q4 롯데오토케어의 산학협력 프로그램에 대해 추가 조언이 있다면 의견 부탁드립니다.

A 순회정비라는 개념을 처음 접했을 때 다소 낯설었던 기억이 납니다. 일반적인 정비 업무와 대부분 유사하고 흡사하지만, 그래도 순회(이동)정비의 특성과 장점을 좀 더 부각시켜 교육프로그램을 구성한다면, 교육생들에게 더욱더 매력적인 직무로 다가가리라 생각합니다. 예를 들어, 고객에게 찾아가는 정비서비스가 가지는 메리트 등을 좀 더 어필했으면 합니다.



롯데오토케어 산학협력 지원
프로그램 수료 후 근무 중인

고주신 사원



조직 문화

임직원 소통 활성화 프로그램

롯데렌탈은 소통하는 조직문화를 만들어 나가기 위해 다양한 소통 채널 확보에 노력하고 있습니다. 경영진-직원간, 영업-스텝간 소통 활성화를 위해 온/오프라인을 활용한 소통 활동을 적극적으로 전개해 나가며, 회사 차원의 One Message를 전파하고 직원 개개인의 의견을 지속적으로 취합하여 양방향의 소통을 통합하는 작업을 활발하게 진행하고 있습니다. 최고 경영진의 전국 방문을 통한 오프라인 소통의 장을 마련하여 중간 허들이 없는 다이렉트 소통의 기회를 제공하였고 경영진과 직원간의 자유로운 의견교류를 통해 제안/고충/건의 등의 다양한 안건들이 실제 검토되고 실행될 수 있었습니다. 또한 제안 게시판(와글와글/소곤소곤) 운영을 통해 변화와 혁신을 위한 아이디어를 가감없이 도출할 수 있게 지원하여 고객센터/직무프로세스/사내제도 등 다양한 영역에서의 개선을 추진할 수 있었습니다. 최근 화두로 떠오르고 있는 MZ세대와의 소통을 위해서는 온라인 라이브 방송을 통해 솔직하고 거침없는 소통방식에 도전했고 실시간으로 작성되는 댓글로 세대간의 오해를 해소하며 새로운 소통채널을 구축하는 계기가 되었습니다. 더불어 COVID-19 확산에 따라 비대면 환경으로의 적응이 요구되는 시점에서 온라인 화상 시스템을 빠르게 도입, 사내 이슈 발생시 상시적으로 온라인 설명회를 개최하여 신속하고 정확하게 이슈를 전파함에 따라 온라인 소통의 안정적인 정착을 도모할 수 있었습니다.



온라인 라이브 방송

오프라인 소통의 장

조직문화 개선 프로그램

일에 대한 만족도 향상을 통한 업무 몰입 강화 및 조직문화 개선을 위해 2019년부터 '일하는 문화 혁신 TF'를 출범하여 현재 3기까지 활동을 이어가고 있습니다. 직원들이 주도적으로 업무를 수행하는 문화를 전파하여 일의 즐거움과 가치에 몰입하는 문화를 만들고 업무 본질에 대한 고민을 통해 일하는 방식을 변화하는 것을 목표로 연 단위의 과제를 선정, 리더십/소통/협업/의사결정 영역의 혁신을 위한 솔루션을 도출하고 선제적으로 수행하며 변화주도자로서의 역할에 앞장서고 있습니다. 19년은 TF도입기로 구성원들의 관심을 유도하고 공감을 형성할 수 있는 캠페인이 활발하게 진행되었고, 프리웨어(자율복장)/셀럽데이(반차촉진)/미드필더(영업소통그룹구성) 활동을 통해 새로운 조직문화를 구축하는데 앞장섰습니다. 20년은 TF성장기로 업무 방식의 혁신적인 변화를 위해 보고싶다(보고체계간소화), 온라인협업Tool도입(Webex), 프리워크(재택근무) 등의 새로운 제도 및 시스템을 도입하여 스마트워크의 안정적인 시작을 지원했습니다. 이후 21년은 TF성숙기로 긍정적이고 생산적인 조직문화 확산을 위해 전사차원의 온라인 칭찬 플랫폼 개발을 기획하여 상세분석설계를 완료, 22년 시스템을 구축 중에 있습니다. 일하는 문화 혁신 TF는 조직문화 개선을 위한 지속적인 과제발굴 및 수행을 통해 구성원 스스로가 본인들의 니즈를 반영한 문화를 직접 구축하고 전파해 나가며 롯데렌탈의 혁신을 이뤄내고 있습니다. 특히 21년에는 일하는 문화 혁신 TF 외 '주니어보드'를 새롭게 구성하여 경영진과 임직원간 신뢰 관계를 구축하는 MZ 소통 조직을 운영, 직원의 목소리를 대표하여 경영진에게 전달하고 리더스 메시지를 전사에 전파하며 소통하는 조직문화 정착을 위한 중추적인 역할을 해나가고 있습니다.



일하는 문화 혁신 TF

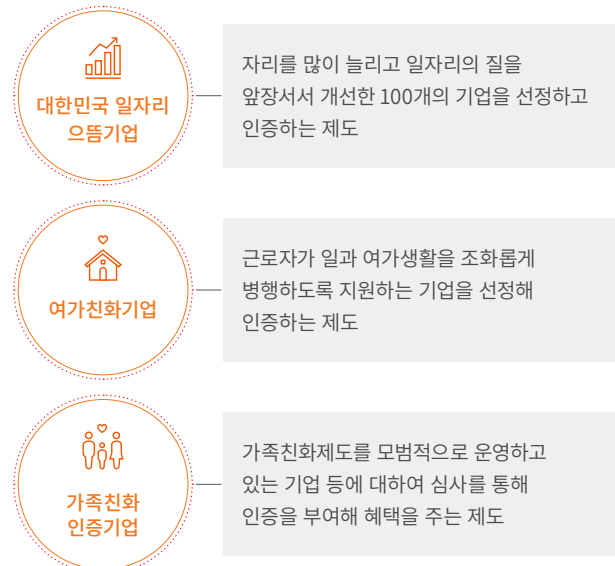


주니어보드



일과 삶의 균형

롯데렌탈은 일자리의 질을 높이고, 일과 삶의 균형을 위해 제도적으로 체계적인 강화에 힘쓰고 있습니다. 일과 가정의 양립을 위해 여성육아휴직 기간 확대, 남성육아휴직제도 적극 장려, 난임휴직제도, 자녀입학돌봄휴직제도, 자율출퇴근제, PC ON/OFF제도, 생일자 3시퇴근을 시행하고 있습니다. 또한 자율복장 실시, 회의/보고 문화 개선, 프리워크(재택근무) 실시를 통해 업무 몰입도를 향상하고 창의적이고 자율적인 문화를 구축하고 있습니다. 롯데렌탈은 지속적으로 삶의 질을 향상할 수 있는 근무 여건과 환경을 만드는데 힘쓰고 있습니다. 이러한 노력으로 롯데렌탈은 고용노동부 주관의 ‘2021 대한민국 일자리 으뜸기업’과 문화체육관광부 주관의 ‘2018 여가친화기업’에 선정되었으며, 2016년부터 여성가족부 주관의 ‘가족친화인증기업’ 자격을 유지하고 있습니다.



육아휴직제도	<ul style="list-style-type: none"> · 남녀 직원 모두 최대 1년의 육아휴직 기간 보장 · 여성 육아휴직 최대 2년 사용으로 기간 확대(2017년) · 육아휴직 사용 권장(남성/여성 모두 사용 활성화) - 여성의 경우 자녀 출산휴가/육아휴직을 동시에 신청하는 프로세스 도입(2020년) - 남성의 경우 자녀 출산 시, 육아휴직 사용 적극 권장 및 1개월 보수 지원(2017년) ※ 여성 육아휴직 사용률: 2020년 100%, 2021년 100% ※ 남성 육아휴직 사용률: 2020년 68%, 2021년 68% (12월 출산대상자의 경우 출산휴가 10일 사용을 고려하여 1월 개사까지 포함)
난임휴직제도	<ul style="list-style-type: none"> · 난임 직원 시술(인공수정, 시험관) 목적시 최대 1년 이내의 난임휴직 신설(2017년) · 난임 시술 의료비 실비 지원(2020년)
자녀입학돌봄휴직제도	<ul style="list-style-type: none"> · 초등학교 예비 1학년 자녀를 둔 여성 직원 대상 휴직 신설(2017년) - 신청 기간: 자녀 입학년도 1분기 내 - 휴직 기간: 1개월 ~ 최대 1년
자율출퇴근제도	<ul style="list-style-type: none"> · 주당 40시간 근무조건으로 출근 및 퇴근 시간을 개인이 자율적으로 선택하는 제도 도입(2019년)
PC ON/OFF제도	<ul style="list-style-type: none"> · 불필요한 야근을 줄이기 위한 근무환경 조성 및 건전한 퇴근 문화 정착(2019년) · 자율 출퇴근 등록과 연동되어, 개인별 입력한 근무 시간 이후에 사용자 PC-OFF(화면잠금) 기능

육아휴직 및 출산휴가 사용 현황

구분	단위	2019	2020	2021
국내 육아휴직 사용 인원	소계	명	84	95
	남성	명	44	56
	여성	명	40	39
출산 휴가 사용자 수	소계	명	85	97
	남성	명	69	78
	여성	명	16	19



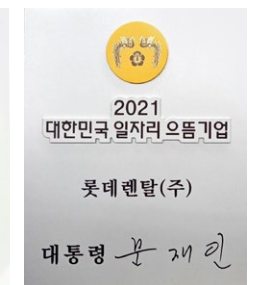
프리워크 가이드



생일자 3시 퇴근

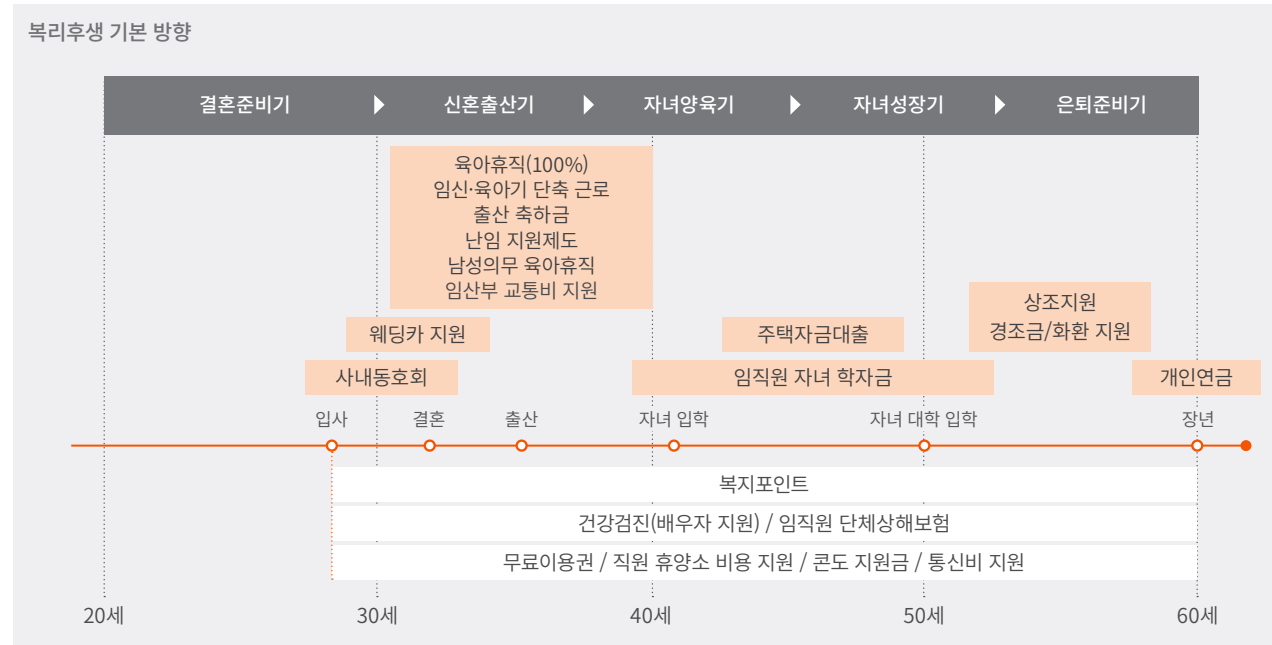


올해의 일자리대상 및 가족친화기업 선정



2021년 대한민국 일자리 으뜸기업

복리후생 제도



즐거운 Workplace

롯데렌탈은 공유경제 선도 기업으로서 수평적이고 유연한 조직문화를 바탕으로 지속적인 혁신 활동을 전개하고 있으며, 각종 대외 수상 및 그룹 내에서도 일하기 좋은 기업으로 손꼽히고 있습니다. 또한 열려있는 조직문화로 유연하고 자율적인 분위기를 제공하고 소비 패러다임 변화에 따른 향후 성장성 및 지속적인 혁신을 통해 롯데그룹에 근무하는 대리급 이하 직원들이 꿈은 '최애' 계열사(한국경제, 2018-04-24 자)로 선정되어 귀감이 되었습니다

대외 수상

- 2016년 여성가족부 '가족친화기업' 인증 획득
- 2017년 일하기 좋은 기업(서비스 대기업 부문) 선정 (주관: 중앙일보 및 잡플래닛)
- 2017년 대한민국 좋은기업 컨퍼런스 '대한민국 좋은기업상' 수상 (주관: 한국표준협회)
- 2018년 문화체육관광부 '여가친화기업' 선정
- 2019년 여성가족부 '가족친화기업' 인증 갱신
- 2021년 고용노동부 '대한민국 일자리 으뜸기업' 선정

튼튼한 임직원의 라이프 사이클

롯데렌탈의 복리후생제도는 입사~정년까지 결혼준비기/신혼·출산기/자녀양육기/자녀성장기/은퇴준비기 등 직원들의 각 생애 주기를 종합적으로 고려하여 Life Cycle 맞춤형 복지를 지원하고 있습니다.

안전보건 교육 실시

롯데렌탈은 임직원의 안전·보건 관련 역량 개발 및 관련 경영시스템 정착을 위해 안전보건 교육 콘텐츠를 개발하여 전 임직원을 대상으로 매년 온라인 교육을 실시하고 있습니다. 또한 뇌·심혈관 질환 유소견 자가 증가함에 따라 임직원들의 응급상황 대응 능력 향상을 위해 '심폐소생술 및 자동심장충격기(AED)사용법'에 대한 실습위주의 교육을 외부 전문가를 초빙하여 실시하고 있습니다. 또한 응급상황에서 인명 피해를 최소화하고자 주요 사업장 및 데이터센터의 로비 및 임직원 근무공간에는 AED를 각 층에 한 대씩 비치하여 운영하고 있습니다.



2021년 대한민국 일자리 으뜸기업 수상

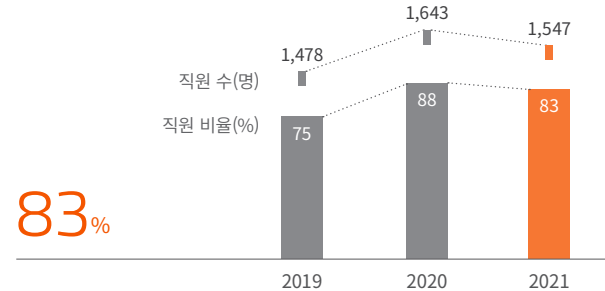
공정한 성과평가 및 합리적 보상

롯데렌탈은 직원의 공정한 인사평가 및 합리적 보상이 이루어질 수 있도록 지속적으로 제도를 개선하고 있습니다. 피평가자의 주도적인 업적목표 수립과 중간면담, 수시 피드백 운영을 통해 평가자가 피평가자의 성과에 대해 실질적이고 객관적인 평가를 할 수 있도록 지원하며, 피평가자 스스로 성과를 관리할 수 있도록 독려하여, 공정한 평가 문화 정착을 위해 노력하고 있습니다. 롯데렌탈은 인사평가 제도를 기반으로 직원이 각자의 성과에 따라 합리적 보상을 받을 수 있는 보상 체계를 운영하고 있습니다. 인사평가 결과를 승진, 임금 인상, 성과급 등 다양한 금전적 보상과 연계하여 성과를 기반으로 보상을 제공함으로써 직원이 자발적으로 업무에 몰입하고 일을 통해 회사와 동반 성장할 수 있는 환경을 구축하고자 합니다.

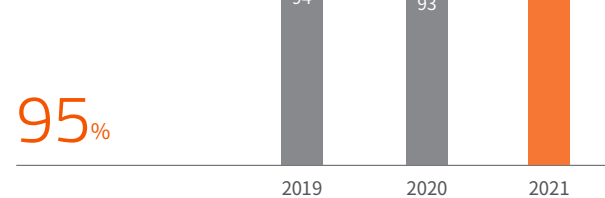
평가 프로세스



정기 성과평가를 받은 직원



임직원 만족도
만족도 비율(단위: %)



노동과 인권

인권경영

원칙

롯데렌탈은 국내외 모든 임직원의 인권을 존중하고 보호합니다. UN 세계인권선언, UN 글로벌컴팩트, UN 기업과 인권 이행원칙, 국제노동기구헌장, OECD 다국적기업 가이드라인 등 여러 국제 인권규범 이하 가이드라인에서 명시하고 있는 기본 원칙을 준수하기 위해 노력합니다. 이러한 인권경영 원칙은 임직원뿐만 아니라 다양한 협력사, 고객, 파트너 및 지역사회 등 모든 이해관계자들에게 적용됩니다. 롯데렌탈은 2022년 6월(예정) 회사의 인권경영 실현을 위해 인권선언문을 수립 및 선언하였고 10가지 인권경영원칙을 수립하여 세부적으로 이행하고자 노력 중입니다.

인권경영원칙

- | | |
|-------------------------|------------------------|
| ① 임직원 인권존중 | ⑥ 결사 및 단체교섭의 자유 보장 |
| ② 다양성 존중 및 차별금지 | ⑦ 보건 및 안전 보장 |
| ③ 임금과 복리후생 | ⑧ 책임있는 공급망 관리 |
| ④ 강제노동 및 아동노동 금지 | ⑨ 고객인권 및 고객정보 보호 |
| ⑤ 근로시간 준수 및
일과 삶의 균형 | ⑩ 고충처리 프로세스
운영 및 점검 |

롯데렌탈 인권경영

롯데렌탈은 인권경영 정책이 적용되는 범위에서 임직원의 인권 침해와 사건이 발생되지 않도록 예방하며, 인권 침해 사건발생 시 개입되거나 방관하지 않습니다.

인권 리스크 관리

롯데렌탈은 상생 경영과 더불어 협력사 직원의 인권 침해 요소를 파악하기 위해 노력하고 있습니다. 일부 협력사를 대상으로 2021년 시범적으로 설문 조사를 진행하여 상생 경영 여부에 대한 조사를 실시하였습니다. 결과를 통해 인권 피해여부 확인과 사전 예방을 계획할 수 있었습니다. 만일의 인권 피해 상황 발생/감지할 경우 담당 부서를 통해 조사하여 개선을 실시할 계획입니다. 향후 구체적인 인권 리스크 관리를 위해 유관부서를 통한 지속적인 개선 활동을 이어 나갈 예정입니다.

추진 계획

1	협력사 리스크 확인 및 평가
2	결과 분석 및 리스크 해소 방안 수립
3	해소 방안 실행 및 적용 결과 확인
4	커뮤니케이션을 통한 개선

인권경영 교육

롯데렌탈은 개인별 인권을 보호하고 인권침해가 발생 가능한 상황을 예측하여 인권 교육을 실시하고 있습니다. 매년 전 임직원을 대상으로 직장 내 괴롭힘 교육, 성희롱 예방 교육, 장애인 인식개선 교육을 온라인으로 실시하고 있습니다. 롯데렌탈은 다양한 상황 속에서 임직원이 인권침해를 받게 되더라도 이를 극복하고 개선할 수 있도록 사내 게시판을 통해 고충 상담 및 직장 내 괴롭힘 신고 제도를 안내하고 있습니다. 신분보장 '카카오톡 고충상담', 전문 자격 소유 담당인력 구성, 그룹웨어 '소곤소곤' 익명 게시판을 통해 인권침해 피해 직원의 경우 자유로운 방법으로 진정할 수 있고 회사는 이를 면밀히 조사하여 분쟁과 고충을 해결하고 피해 직원의 인권을 보호하는데 앞장 서고 있습니다.

협력적 노사문화

상생의 노사문화

롯데렌탈은 협력적 노사문화 정착을 위해 노사간 활발한 소통을 추진하고 있습니다. 정기/비정기적으로 노동조합과 경영실적 공유와 근로조건 개선 및 주요 추진 사항을 논의하고 적극적인 소통을 통해 12년 연속 무분규 임단협을(2021년기준) 유지하고 있습니다. 또한 협의된 결정사항에 대해 직원 소통의 일환으로 그룹웨어 게시판 게시 및 온라인 설명회를 통하여 투명하게 공유하며 신뢰의 장을 이끌어 내고 있습니다.

노사협의회 운영

롯데렌탈은 최소 분기별 1회 노동조합과 임직원 근무 환경 및 근로조건 개선 등을 위해 노사협의회를 운영하고 있습니다. 주요 안건에 대해 의견한 내용을 빠르게 반영시켜 임직원의 니즈를 적극적으로 수용하도록 노력합니다. 전국 임직원의 대의기구인 동시에 노사간 소통의 중심에 있는 노사협의체는 지속적으로 협력적 노사문화 형성에 중추 역할을 하고 있습니다.

정보 보호

정보 보호

정보 보호 정책

롯데렌탈은 다양한 렌탈서비스에서 발생할 수 있는 정보보호 위협에 대응하기 위해 정보보호(관리적, 물리적, 기술적, 개인정보보호 기반 1규정 이하 4개의 지침, 이를 실제 수행할 수 있도록 13개의 매뉴얼) 정책을 수립하였으며 이를 기반으로 롯데렌탈만의 정보보호 거버넌스 체계를 구축하고 있습니다. 또한, 법령 개정 및 정보보호, 해킹기술의 발전에 따라 외부, 내부 환경 변화를 빠르게 감지하여 매년 정보보호 정책을 재개정하고 있습니다. 개정된 사항은 대표이사 승인 후 전사에 적용하고 전체 임직원을 대상으로 전파하고 있습니다. 해당 정보보호 정책이 적용되는 범위는 롯데렌탈 임직원을 비롯하여 자회사 임직원, 업무 수탁사를 모두 포함하며, 주기적으로 그 적용여부를 관리하기 위하여 점검 및 개선조치를 수행하고 있습니다.

정보 보호 조직

롯데렌탈의 정보보호조직으로는 임원으로 구성되어 주요 정보보호 안건 협의 및 의사결정 역할을 하는 '정보보호 위원회'와 역할별 정보보호 업무를 실제 수행하는 '정보보호 실무협의체', 조직의 전체적인 정보보호 업무를 계획하고 수행/관리하는 정보보안팀으로 구성되어 있습니다. 해당 정보보호 위원회 및 실무협의체는 연 1회 주기적으로 주최하여 컴플라이언스 이슈 대응 및 주요 정보보안 현안을 논의하고 있습니다. 또한 정보통신망법에 따라 정보보호 최고책임자(CISO)와 개인정보보호 책임자(CPO)를 분리하여 각 역할에 맞는 고유한 업무를 수행하여 책임감 및 전문성을 강화하였습니다.

정보 보호 관리체계

롯데렌탈은 개인 정보보호 내부관리계획을 수립하여 체계적으로 임직원 및 고객의 개인정보보호 활동을 수행하고 있습니다.

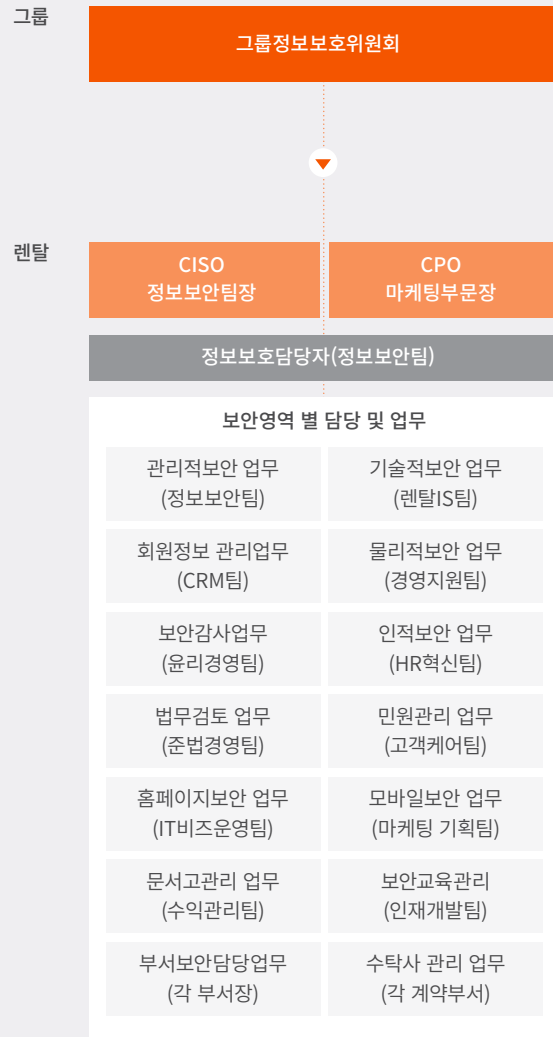
안전성 확보조치

롯데렌탈의 모든 정보자산 보호를 위하여 각종 보안솔루션을 다음과 같이 적용하고 있습니다. 개인정보처리시스템의 보호를 위해서 서버백신 및 EDR을 적용, 접근통제를 위해서는 서버 및 데이터베이스 접근제어 시스템을 적용하여 접근통제 권한부여/회수 및 모니터링을 강화하였으며, 데이터베이스 내 고객개인정보의 유출을 방지하기 위해 고객 개인정보의 암호화를 모두 적용하고 있습니다. 또한 개인정보 처리자의 PC는 망분리시스템을 적용하여 고객의 개인정보를 처리하는 업무망과 인터넷망을 물리적으로 분리하였으며, 백신, 문서 암호화(DRM), 개인정보 유출 차단 시스템(DLP), EDR 등을 적용하여 내, 외부로부터의 공격을 예방하기 위해 노력하고 있습니다.

취약점 진단

정보자산의 취약점을 주기적으로 파악/개선 하기 위하여 서버/네트워크/데이터베이스를 대상으로 인프라 취약점 진단을, 웹 및 모바일앱을 대상으로는 모의해킹을 수행하고 있습니다. 또한 개발 코드의 안전성 확보를 위해 소스코드 진단을 수행하며 취약점을 최소화할 수 있도록 노력하고 있습니다.

정보 보호 조직도



그룹 정보보호위원회

위원장	지주 대표이사
위원	HQ장
간사	LDCC 대표이사

연 2회 · 그룹 보안정책 개정

그룹 정보보호실무위원회

위원장	LDCC 정보보호 임원
위원	각 계열사 CPO/CISO
간사	LDCC 보안정책팀

월 1회 · 최근 보안이슈 공유
· 그룹 보안정책 공유

정보보호위원회

위원장	정보보안팀장
위원	영업본부장
	경영관리본부장
	경영전략본부장
	마케팅부문장
	IT부문장

연 1회 · 정보보호 계획 확정
· 연간 보안실적 보고
· 보안규정/지침 확정
· 투자/비용 예산 협의

정보보호실무위원회

협의체장	정보보안팀원
협의체원	준법경영팀장
	마케팅기획팀장
	고객케어팀장
	경영지원팀장
	IT기획팀장
	영업기획팀장
	소비재렌탈팀장

연 1회 · 최근 보안이슈 공유
· 부서별 보안 R&R공유
· 위원회 안전 세부실행 방안 협의

· CSO: Chief Security Officer / 보안최고책임자
· CISO: Chief Information Security Officer / 정보보호최고책임자
· CPO: Chief Privacy Officer / 개인정보보호책임자

보안감사

롯데렌탈은 내,외부적으로 주기적인 보안감사를 수행하고 있습니다. 외부감사로는 그룹사 정보보호 수준제고 및 정보보호관리체계 점검을 위해 롯데그룹 정보보호위원회에서 연1회 주관하는 ‘정보보호 수준진단’을 매년 진행하고 있으며, 이를 통해 도출된 개선과제에 대한 조치 관리를 수행하고 있습니다. 또한, 법령에 따라 정보보호관리체계(ISMS)인증 의무 대상자로서 롯데렌탈의 전체 정보통신서비스 운영조직 및 인력, 정보통신 설비 등에 대한 심사를 매년 진행하고 있으며 이를 통해 ISMS의무인증을 갱신/유지 하고 있습니다. 내부감사로는 연1회 전사 정보보안실태점검을 자체적으로 수행하여 각 부서 및 임직원 개개인에 대한 정보보호 준수사항 점검을 수행하며, 개인정보 처리 수탁사에 대한 정보보호실태점검도 병행하여 고객과 임직원 개인정보가 안전하게 관리되는지 확인하며 미흡한 부분에 대한 개선을 수행하고 있습니다.

정보보호 인증 현황

인증명	ISMS
유효기간	2021.07.21 ~ 2024.07.20
인증범위	렌탈(자동차, 일반, 소비자) 서비스 및 경매 서비스

정보보호 공시

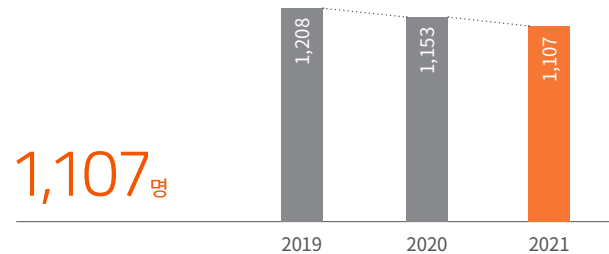
롯데렌탈은 안전한 서비스 제공 목적으로 이용자에게 알 권리를 보장하고, 객관적인 기업 선택의 기준을 제시하기 위해서 2021년 12월부터 정보보호 투자금액, 인력현황, 정보보호인증, 이용자 정보보호 활동내역 등 정보보호 현황을 과학기술정보통신부 전자공시시스템(ISDS)을 통해 공시하고 있습니다.

정보보호 공시조회(롯데렌탈)

정보보호 인식제고 및 훈련

롯데렌탈은 임직원들의 정보보호 인식제고를 위해 매월 ‘보안의 날’을 지정하여 운영 중이며, 부서별 정보보호담당자를 1명씩 지정하여 부서 내 정보보호 점검 및 캠페인 활동을 수행하고 있습니다. 또한 전 임직원을 대상으로 연1회 이상 개인정보보호 법정필수교육을 수행하고 업무에 적용하고 있으며, 정보보호 서약서 작성 등을 통해 임직원 개개인에게 보안에 대한 중요성과 책임감을 인지시키고 있습니다. 최근 금전갈취 및 개인정보 유출 목적으로 이메일을 통한 악성코드 유포가 빈번하게 발생함에 따라 2016년도부터 악성메일 모의훈련을 전체 임직원을 대상으로 수행하고 있으며, 신고 및 적발 시 포상과 패널티를 부여하여 임직원의 적극적인 참여를 유도하고 있습니다.

임직원 정보보호 교육 참여 현황
(단위: 명)



모니터링 및 침해사고 대응 체계 수립

롯데렌탈은 개인정보 유출 및 이상행위 감지를 위해 개인정보처리시스템의 정기적인 데이터 처리 및 권한 모니터링을 수행하고 있으며, 네트워크 보안솔루션을 대상으로 365일 보안관제 서비스를 적용하여 침해사고에 대한 모니터링/차단대응을 하고 있습니다. 나아가 사고 발생시에 빠른 대응이 가능하도록 보안사고 대응체계를 마련하여 임직원을 대상으로 공표하고 쉽게 확인할 수 있도록 게시하고 있습니다.

재해 재난 대응

롯데렌탈은 불시에 발생할 수 있는 재해, 재난으로부터 서비스 연속성 확보를 위해 재해복구 프로세스를 마련하였습니다. 서비스의 중요도 산정 및 우선순위에 따라 백업 및 복구시스템을 적용하였으며 실효성 있는 재해복구 프로세스를 위해 연1회 주기적으로 재해복구 훈련을 수행하고 있습니다.

협력사 동반성장

협력사 동반성장

협력사 선정

롯데렌탈은 모든 협력업체가 공동의 성과창출을 위한 동반자임을 인식하고 있습니다. 우수한 자질의 협력사들을 적극 발굴하여 유치하고 이들과의 갑을관계가 아닌 공정한 비즈니스 파트너십을 지속적으로 유지하기 위하여 ‘협력사 선정 및 관리지침’을 제정하여 시행하고 있습니다.

주요 내용으로는 적격업체의 판단 기준 및 절차, 협력사의 업무능력 및 품질의 객관적 평가, 불성실업체의 판단 및 제재기준 등 공정 타당하고 객관적인 평가지표를 반영하였고 파트너십 유지기간 동안 업체의 관리 및 중간점검과 리베이트 수수금지를 명시하고 있습니다.

또한 이러한 계약 규정과 협력사 선정 및 관리 기준은 회사의 홈페이지에 그 주요 프로세스를 도식화하여 게시함으로써 회사와의 사업파트너를 희망하는 모든 이들이 이해하기 쉽도록 편의성을 제고하고 있습니다.

협력사 선정 및 업무 프로세스

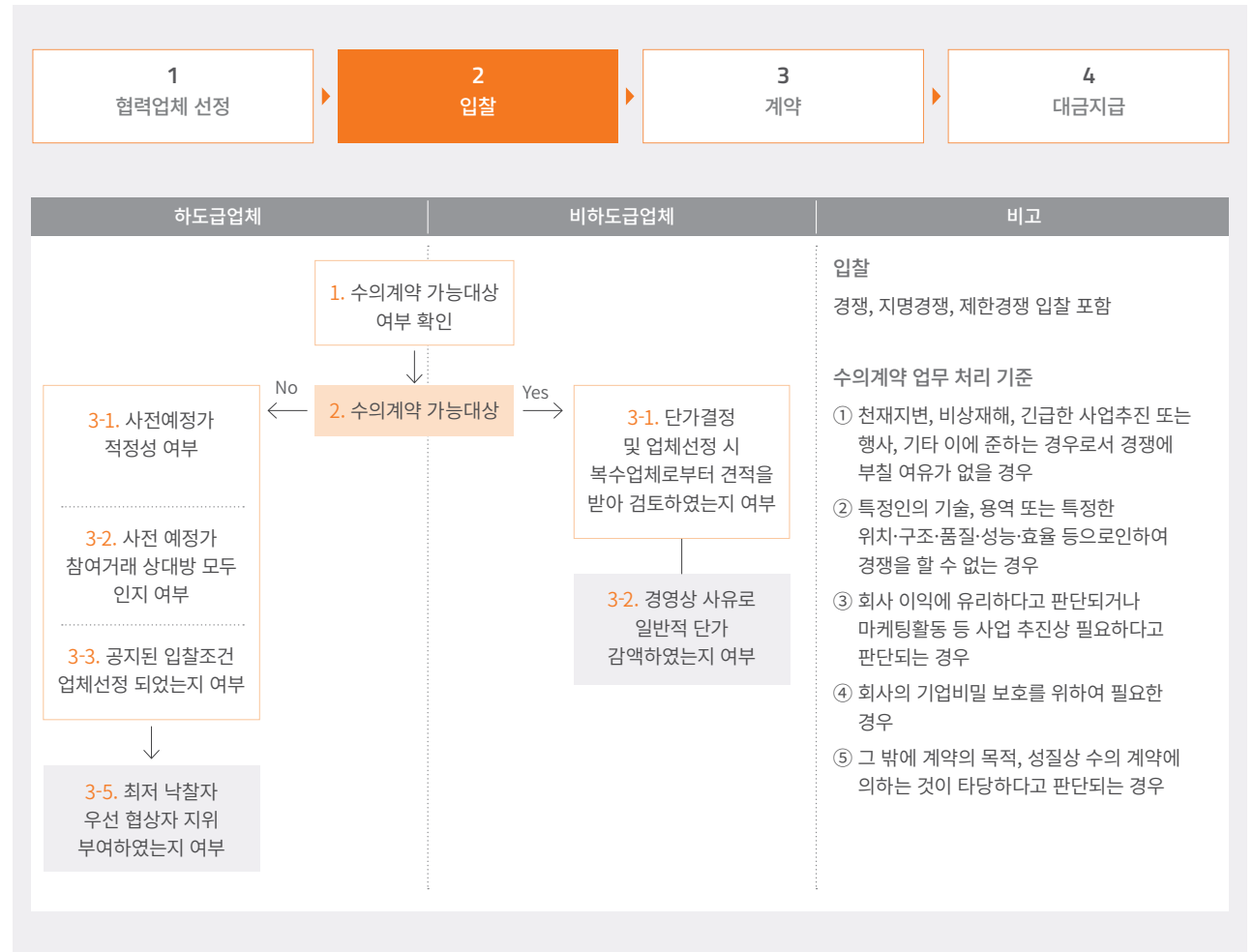


협력사 동반성장

추진 체계

회사는 고객에 대한 최상의 렌탈서비스를 유지하기 위하여 여러 사업파트너들의 도움과 협력을 받고 있습니다. 회사가 협력사를 선정하는 체계와 관련하여 1) 범용성 있는 용품 등에 대한 구매 계약 등은 목표가격에 대한 경쟁력 확보가 중요하므로 이들에 대해서는 경쟁입찰이나, 지명경쟁입찰 또는 제한경쟁입찰 등을 통하여 협력사 선정과정에서의 “공정성”을 최우선으로 고려하고 있으며, 2) 우수협력사에 대한 필요성과 합리성이 요구되고 회사의 ‘계약규정’에 기한 수의계약 집행기준 및 거래 적격성(역량)을 담보하기 위한 내부 기준을 충족하는 경우에는 수의계약 방식에 의해 “합리성”을 고려하여 선정하고 있습니다. 그 이외에도 회사는 협력사 선정 과정 전후를 통하여 회사와 협력사간에 이해관계의 충돌(회사의 특수관계인간 거래) 관계가 있는지, 협력관계를 이용한 기술편취 등 거래상의 지위남용 우려가 있는지 등을 세심하게 점검하고 있습니다.

협력사 선정 및 업무 프로세스



동반성장 정책

롯데렌탈의 사업 포트폴리오 중 카셰어링업, 고소장비업, 보험대차업 등 현재 중소기업 적합업종으로 지정되어 있는 일부 사업은 중소기업 참여자들과 동반성장을 위하여 동반성장위원회 및 각 사업자 단체들과 상생협약을 통해 무분별한 영업 확대 등 시장지배적 지위의 남용을 자제하고 열악한 사업자들에 대한 합리적인 지원 방안을 모색하고 있습니다.

최근 3개년 공정거래 교육 실적

2019	<ul style="list-style-type: none"> ▶부서장 공정거래 교육(6/27) <ul style="list-style-type: none"> · 공동행위 관련 최근 심판례 분석
2020	<ul style="list-style-type: none"> ▶상반기 부서장 공정거래 교육(5/18) <ul style="list-style-type: none"> · 시장 지배적 지위 남용 금지 · 불공정 거래 유형 및 심사 ▶임원 공정거래 교육(8/25) <ul style="list-style-type: none"> · 공정위 주요 정책 및 관련 법규 ▶하반기 부서장 공정거래 교육(11/19) <ul style="list-style-type: none"> · 소비자보호분야 주요 정책 동향 · 표시광고법 이해
2021	<ul style="list-style-type: none"> ▶임원 공정거래 교육(4/29) <ul style="list-style-type: none"> · 공정거래 주요 법령, 공정거래법 전면 개정사항 ▶부서장 공정거래 교육(5/31) <ul style="list-style-type: none"> · 표시광고법, 전자상거래 이혼 및 실무

롯데렌탈 동반성장 정책

그린카X기아, 사회공헌 캠페인 'RE:BREATHE(리-브리드)'

그린카와 기아가 사회복지법인 열매나눔재단과 함께 2021년을 기준으로 5년째 진행중인 굿모빌리티 캠페인 'RE:BREATHE(리-브리드)'는 사회 혁신과 환경문제 해결을 위해 힘쓰고 있는 소셜 벤처 창업가들을 지원합니다. 2021년 8월 17일부터 9월 19일까지 2억 5000만 원을 목표 기부 금액으로, 약 1달 간 그린카가 보유한 모든 기아차량으로 고객들이 1km 운전할 때마다 50원씩 기부금이 적립되었습니다. 2021년에는 나무젓가락 업사이클링을 통해 친환경 합판을 제작하는 '오토크퍼니'를 포함한 소셜 벤처기업들이 4개월 동안 경영 멘토링, 대외홍보 등을 열매나눔재단으로부터 지원받는 동시에, 그린카가 지급한 1000만 원 상당의 차량 무료이용권으로 비즈니스 활동에 필요한 이동권을 보장받았습니다.



렌트차량 등록 업무 협약



굿모빌리티 캠페인 RE:BREATHE

공정거래 협약 평가 (CP)

B 등급

2020

파트너사 협의회 개최

12회

2019

13회

2020

25회

2021

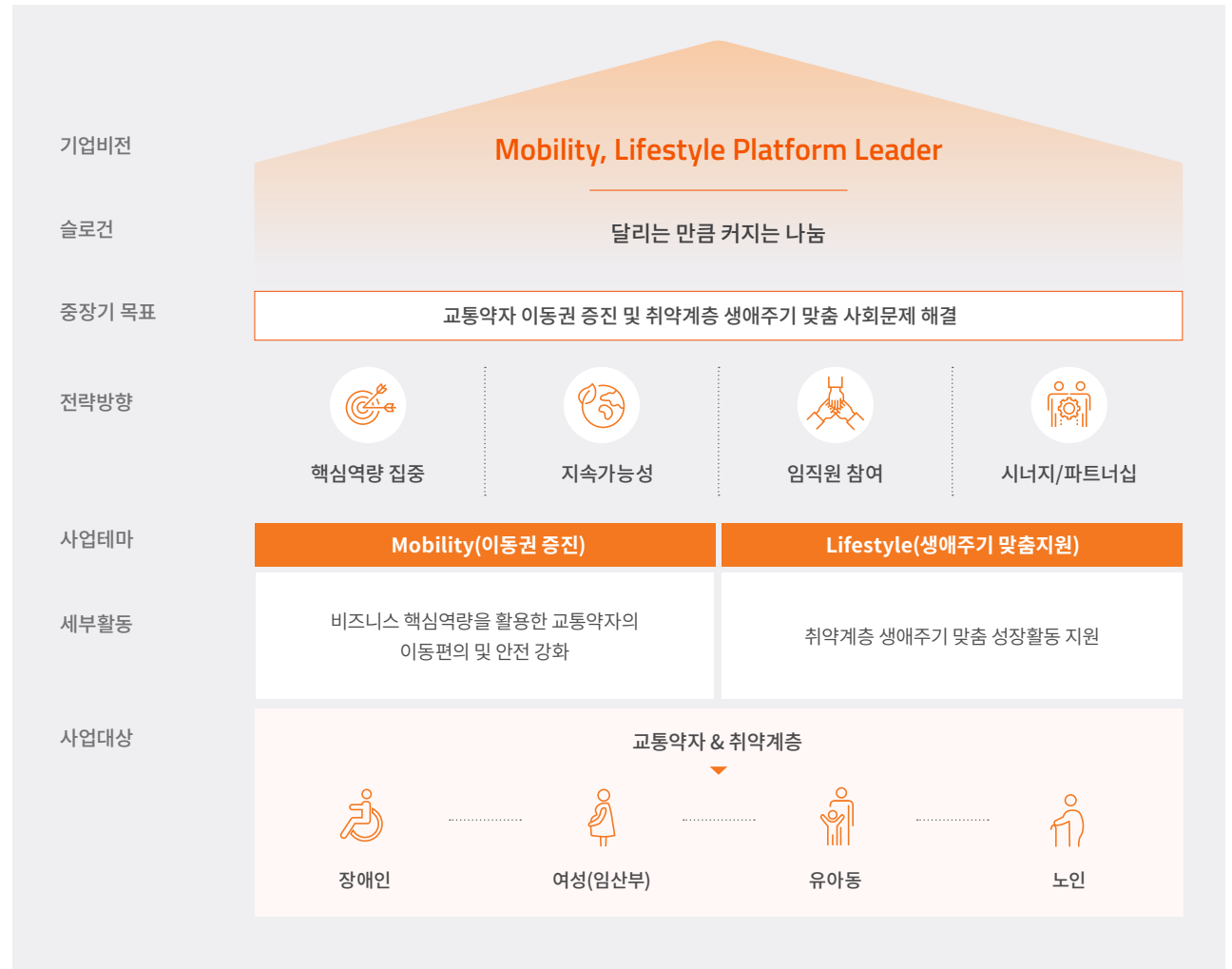
지역사회

지역사회

사회공헌 전략 체계

롯데렌탈은 회사의 비전을 중심으로 ‘달리는 만큼 커지는 나눔’이라는 사회 공헌 슬로건을 실천하고 있습니다. 중장기적으로 회사의 사업영역과 연관되어 있는 교통약자의 이동권을 증진하고 취약계층의 생애 주기에 맞는 맞춤형 지원활동을 하고 있습니다. 롯데렌탈의 사회 공헌은 우리가 잘할 수 있는 핵심 역량을 활용하고 지속적으로 할 수 있으며 임직원의 참여와 시너지를 만들 수 있는 방향으로 구축되어 있습니다. 크게 테마는 모빌리티(이동권)와 라이프스타일(생애 주기 맞춤형) 두 가지로 구성되어 있습니다. 이에 우리 사회의 교통약자와 취약계층인 장애인, 임산부, 유아동, 노인을 사업 대상으로 활동하고 있습니다. 롯데렌탈과 전 임직원은 잘 할 수 있는 핵심 역량을 기반으로 시너지가 나는 나눔을 통해 지속적으로 사회의 취약계층과 함께 나아가겠습니다.

롯데렌탈 사회공헌 전략



사회공헌 전략 체계에 대한 접근

롯데렌탈은 롯데그룹의 대한민국 미래이슈분석 보고서 등에서 도출된 사회적 아젠다를 바탕으로 한 수혜자 분석을 기반으로 사회공헌 사업대상(장애인, 노인, 여성, 유아동)을 선정하여 운영하고 있습니다. 더불어 잘 할 수 있는 내부역량(차량 렌탈/경정비, 모빌리티, 라이프스타일)을 기본으로 연계 되어있는 공헌사업 운영(교통약자 이동권 증진, 취약계층 맞춤 지원)을 통하여 임직원 참여도 상승과 시너지를 내고 있습니다. 뿐만 아니라 롯데렌탈 사업장이 위치한 지역에 연간 후원금 기부 및 봉사자 교육활동에 참여하고 있습니다.

- 서울: 승가원 행복마을, 영락 애니아의 집, 구세군 복지재단
- 경기도: 가온
- 대전: 온달의 집
- 부산: 소화영아재활원



사회공헌 전략 중장기 로드맵

목표연도	목표	실행 과제
2022	사회공헌 중장기 전략체계 고도화 (전략적 사회공헌 → 사회혁신적 사회공헌)	· ESG / 내부역량 / 사회적 니즈 3박자에 기반한 전략체계 고도화 · 지역사회 문제 해결형 봉사 활동 활성화 (지역봉사, 사랑기금 등)
2023-2024	사회공헌 중장기 전략체계 공유 및 공감대 구축	· 전사 사회공헌활동 비전체계 공유 및 공감대 강화 · 전직원 참여형 봉사활동 강화
2024-2025	사회공헌 지표체계 구축을 통한 사회적 영향력 측정	· 전사 사회공헌활동 사회적 영향력 지표체계 구축 · 전사 지표현황 공유
2026-2027	사회공헌 사회적 영향력 확대를 위한 글로벌 사회공헌 프로그램 개발	· 핵심 테마별 사회적 영향력 확대를 위한 글로벌 활동 검토 · 지표 현황을 통한 사회공헌 활동 효율화

롯데렌탈 사회공헌 활동



롯데렌탈 사회공헌 중대성 평가와 SDG연계성

우선순위 및 SDG 연계성	사업적 동인과 우선순위의 연계		
우선순위	우선순위 1	우선순위 2	우선순위 3
	모빌리티 기업에 맞춘 교통약자 이동권 증진 (친환경 기부드라이빙 캠페인 / 차량경정비 지원 / 드림카 지원_장애아동 현장학습 등 차량지원)	지역사회 연계형 봉사프로그램 (장애인시설 봉사활동 / 임직원 사랑기금_지역 장애시설에 기부)	나눔 숲 조성 캠페인 (COVID-19로 인하여 임시중단)
SDG 연계	10. 불평등 완화	11. 지속가능한 도시 및 주거지 조성	3. 건강과 복지

사회공헌활동 및 성과

기부금



롯데렌탈은 매년 주요 기부처에 10억 원이 넘는 금액을 기부하고 있습니다. 2021년에는 13억 원을 기부하였습니다. 주요 기부처는 사회복지공동모금회를 통하여 우리 사회의 소외된 이웃을 돕고 있으며, 롯데문화재단을 통해 대한민국의 문화 활성화에 기여하고 있습니다. 더불어 스키의 대중화와 프로 선수 육성을 위하여 대한 스키 협회에도 꾸준한 기부를 진행하고 있습니다.

- 1 사회복지공동모금회(3억 원/ 1월)
- 2 롯데문화재단(4.5억 원/ 3월) (4.5억 원/ 6월)
- 3 대한스키협회(1억 원/ 4월)

임직원 사랑기금



롯데렌탈 임직원들은 자발적인 사랑기금 모금을 꾸준히 하고 있습니다. 2021년도에도 약 2,500만 원의 자발적 모금을 통하여 사업을 영위하고 있는 지역사회의 다섯 개 기관에 기부금을 전달하였습니다. 해당 다섯 기관에는 지속적으로 참여 봉사 활동도 진행하고 있으며 꾸준한 관심과 사랑을 전달하기 위해 노력하고 있습니다.

- 1 2020년: 31,242,861원
2021년: 24,639,468원

승가원 별마루 카페 후원



2021년 4월 21일 롯데렌탈은 승가원 행복마을에 약 1,900만 원을 지원하여 별마루 카페 개소에 기여했습니다. 해당 금액은 전년도 임직원들의 자발적인 참여로 모아진 사랑기금으로 구성되었습니다. 승가원 별마루카페는 장애아동의 직업교육과 직업 이해활동 지원을 위하여 설립되었습니다. 이곳에서 별도로 분리된 장애 아동을 넘어서 조금 더 우리 사회와 가까워진 뇌병변장애 아동을 만나보기를 기대합니다.

- 1 장애아동 직업교육 및 직업이해활동 지원을 위한 별마루 카페 개소식 후원 (카페 인테리어 및 장비 지원)
- 2 후원금액: 19,028,861원(전년도 임직원 사랑기금에 포함)
- 3 일사: 2021년 4월 21일(수)
- 4 지원대상: 승가원 행복마을 장애아동 전원(52명)

롯데렌터카 KLPGA 온택트나눔존 후원



롯데렌탈은 매년 제주도에서 KLGA를 개최하고 있습니다. 이러한 행사에도 빠짐없이 사회공헌에 앞장서기 위하여 온택트 나눔존을 운영하고 있습니다. 골프장에 온택트 나눔존을 만들어서 해당 조닝에 공을 올리면 기부금이 적립되는 방식을 통해 운영되는 방식입니다. 참가선수들이 4일간 대회코스 18번홀에서 버디를 기록할 때마다 20만 원을 적립하고, 이 금액은 소외계층에게 후원합니다. 2021년도에는 150만 원이 모였으며 밀알복지재단과 연계하여 서울역 쪽방촌 100가구에 힘내요 키트를 전달하여 후원을 진행하였습니다. 행사를 운영하면서 회사의 홍보와 마케팅뿐만 아니라 우리 사회의 따뜻한 마음을 나누고자 하는 롯데렌탈의 노력입니다.

- 1 롯데렌터카 KLPGA 온택트 나눔존에 안착하여 모인 금액을 저소득 취약계층 가정에 후원
- 2 밀알복지재단 연계(서울역 쪽방촌(동자동) 100가구 후원)
- 3 후원금액: 150만 원
- 4 후원내용: 힘내요키트(14,000원 X 100가정)

차량 경정비 지원



롯데렌탈은 자회사인 롯데오토케어의 장점을 살려 장애아동 시설의 차량 경정비를 분기마다 진행하고 있습니다. 장애아동들의 이동권을 보장하고 안전을 위해 노력하고 있습니다. 비록 2021년도에는 COVID-19로 인하여 지원이 원활하지는 못하였지만, 앞으로도 꾸준히 장애아동의 이동권과 안전한 차량 이용을 위해 경정비를 지원할 예정입니다.

- 1 분기별 승가원 행복마을 차량 정기 정비 지원 (2명 / 10대 경정비 / 20만 원발생)

부산지역 그룹 김장행사



롯데그룹은 매년 사랑나눔 1만포기 김장 담그기 행사를 진행하고 있습니다. 이에 롯데렌탈도 함께 후원금 지원과 해당 지역 임직원들의 자발적 봉사참여를 진행하고 있습니다. 올해도 약 380만 원의 후원을 진행하였습니다. 그룹의 봉사활동에도 적극 참여를 통해 지역사회의 어려운 사람들을 돕기 위해 꾸준히 노력하고 있습니다.

- 1 사랑나눔 프로젝트 1만포기 김장 담그기 비용 후원
- 2 2021년 3,854,000원 후원

임직원 핸드온 봉사활동

롯데렌탈은 전직원 참여 목표의 핸드온 봉사활동을 매년 지속적으로 시행하고 있습니다. 지역 봉사단체를 찾아 활동하는 것 외에도 전국에 있는 모든 직원들이 소외된 이웃을 돕기 위한 줄넘기, 핫팩, 목도리, 마스크등을 직접 만들어서 어려움을 나누고 따뜻한 사랑을 전달하려고 노력하고 있습니다. 2021년도에는 총 2차에 걸쳐서 환경과 연결과 연결된 업사이클링을 주제로 비즈줄넘기 만들기(1차)와 핫팩 만들기(2차)를 진행하였습니다. 해당 활동에 792명의 정규직원이 참여하였으며 이는 94%정도의 참여율입니다. 1,500여명의 소외된 이웃들이 따뜻한 손길의 도움을 받을 수 있었습니다. 더불어 단순한 도움뿐만이 아니라 최근 전세계의 관심사인 환경보존에도 기여할 수 있는 아이템들을 통하여 봉사활동을 이어가고 있습니다. 작지만 대부분의 임직원이 참여하는 봉사활동을 통해 우리 사회의 어려운 이웃과 함께 하려는 롯데렌탈의 꾸준한 노력입니다.

임직원 핸드온 봉사활동(1차)

- 1 업사이클링 비즈줄넘기 제작 및 기부(8월)
- 2 1,366개 제작(737명 참여)
- 3 12,485,000원(사업운영비 포함 기부금액)

임직원 핸드온 봉사활동(2차)

- 1 카시트 업사이클링 핫팩 제작 및 기부(11월)
- 2 200개(200명)
- 3 8,000,000원

구분	대상인원	참여인원	참여율	비고
내용	839	792	94.4%	정규직 기준, 주재원/재적전출/파견 제외



핸드온 줄넘기(9월)



핸드온 핫팩(11월)



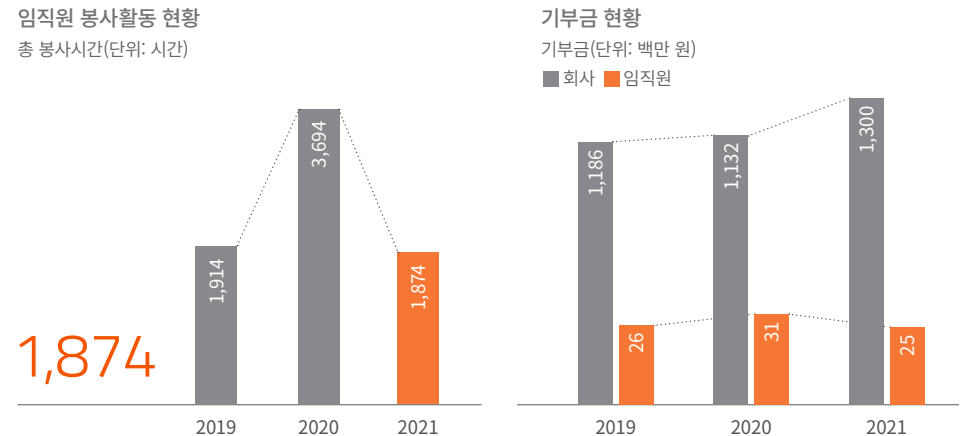
친환경 기부 드라이브 캠페인

롯데렌탈은 회사의 핵심사업인 렌터카 사업과 연계하여 장애아동의 이동권을 보장하며 환경보호 활성화에도 앞장서는 친환경 기부드라이빙 캠페인 사회공헌활동을 운영하고 있다. 해당년에 제주도 전기차를 빌려 운행한 거리 1km당 50원씩 기부금을 적립하여 제주특별자치도보조기기센터와 보바스어린이의원 장애아동에게 보조기기를 후원하고 있다. 2021년도에도 5천만 원이 적립되었고 이를 통해 해당 후원기관의 20명에게 휠체어, 카시트, 기립보조기기등의 물품을 지원하였다. 이처럼 롯데렌탈은 회사의 핵심 사업과 연계되어 어려운 환경에 처한 이들을 적극적으로 도우며 더불어 환경의 이슈까지 해결하는 노력을 끊임없이 하고 있습니다.

- 1 캠페인 기간: 21년 1월~12월
- 2 제주도 전기차 1km당 50원씩 적립
- 3 2021년 50,000,000원 기부
- 4 휠체어, 카시트, 기립보조기기, 목욕의자등 30개 지원
- 5 제주특별자치도보조기기센터, 보바스어린이의원 장애아동 보조기기(20명)



임직원 봉사활동 현황
총 봉사시간(단위: 시간)



고객만족

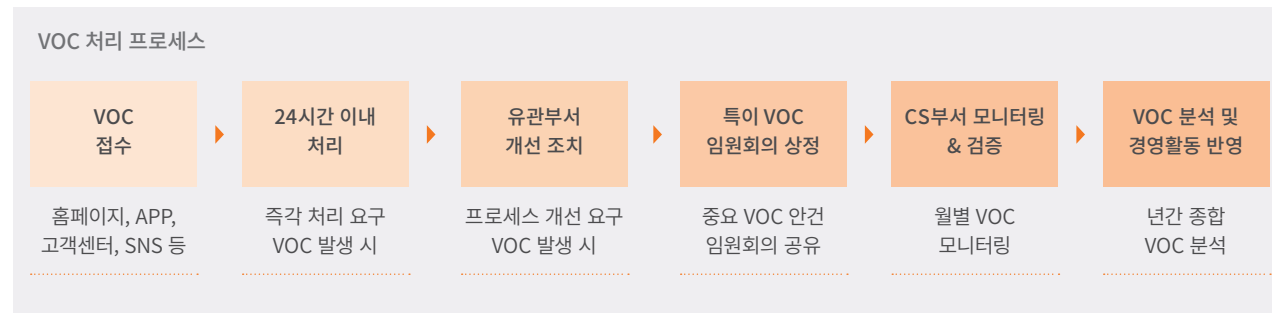
고객만족 원칙 및 전략

롯데렌탈은 고객 관점의 혁신을 지속하여 고객의 더 나은 삶을 창조하고자 끊임없이 정진합니다. 고객 만족을 최우선으로 하는 임직원의 공동된 마음가짐은 우리의 가장 보편적인 가치이자 신념이며 변화하는 고객의 소리는 모든 경영활동의 근거입니다.

고객만족 거버넌스

VOC 채널

롯데렌탈은 신속하게 응대되고 즉각 반영되는 VOC(Voice of Customer) 관리 체계를 운영하고 있습니다. 고객센터로 접수되는 VOC 뿐만 아니라 홈페이지, 어플, SNS 등 다양한 채널을 수집 창구로 활용하며 고객여정지도(Customer Journey Map)상에 촘촘하게 배치되어 있는 모바일 만족도 조사들을 통해 보다 적극적으로 VOC를 수집하고 있습니다. 응대가 필요한 VOC는 24시간 이내 처리가 원칙이며 프로세스 개선이 요구되는 VOC는 유관부서로 전달하여 즉시 조치될 수 있도록 합니다. 장기적 개선계획이 필요한 중요과제들은 월별 임원회의의 안건으로 상정되며 개선 이행 완료 후 CS주관부서에서 결과를 검증하여 고객불만 Zero를 위해 최선을 다하고 있습니다. 또한, 수집된 VOC는 별도의 분석 과정을 거쳐 고객만족도 조사 결과 및 고객 접점부서 의견과 함께 연구되어 경영활동에 반영됩니다.



고객만족도 조사

롯데렌탈은 정기적으로 모바일 만족도조사, 미스터리쇼핑, 외부전문업체를 이용한 고객만족도조사를 실시하여 고객이 체감하는 서비스 품질을 세밀하게 분석하고 있습니다. 조사 결과를 통해 CS 포상 제도를 운영하여 성과가 우수한 부서와 직원을 동기부여하고 있습니다. 만족도조사 결과는 매년 교차 분석하여 임원회의 및 각 유관부서에 공유되어 이를 통해 고객의 소리가 경영활동에 반영될 수 있도록 노력하고 있습니다.

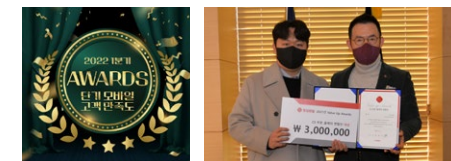
서비스 표준화를 위한 미스터리쇼핑 제도 운영

점 조직 형태로 전국에 퍼져있는 롯데렌터카의 서비스망은 미스터리쇼핑(고객을 가장한 쇼퍼가 서비스 품질을 체크하는 진단 제도)을 통해 서비스의 표준을 유지하고 있습니다. 차량인도, 지점환경, 차량상태, 반납으로 이어지는 각각의 체크리스트는 총 46개로 구성되어 통일화된 서비스를 점검하는 자료로 활용됩니다.

단순 점검뿐만 아니라 미스터리 쇼핑 기반 고객응대 리플렛을 제작 및 배포하여 표준 인적서비스의 내재화를 실천하고 있습니다. 또한, 평가 하위 부서 대상으로는 별도의 CS 교육을 시행 후 재 평가하여 전사 서비스 품질이 상향 표준화될 수 있도록 노력을 기울이고 있습니다.

고객 접점 CS 포상 다양화

접점 직원의 서비스 내재화와 동기부여를 위하여 롯데렌탈은 다양한 CS 포상제도를 운영하고 있습니다. 매월 모바일만족도 조사 등으로 접수되는 칭찬 중 핵심가치와 부합하는 사례를 선별하여 CS STAR 및 우수 CS 포상자를 선정하고 전사에 공지합니다. 또한 시기별로 포상 이벤트를 다양화하여 마스크 속에서도 빛나는 미소 직원을 격려하기 위한 The+ 미소 캠페인 포상, CS 하위 성과 접점 부서의 점수 상승을 격려하는 Jump-up 포상, 기존에 내방 경험 이 있는 고객을 알아보고 맞춤 서비스를 제공한 사례를 포상하는 Best인지서비스 포상을 실시하고 있습니다. 이처럼 지속적인 인적 서비스 동기부여를 통해 2021년 롯데렌터카 직원의 친절도 고객만족 비중은 95.6%로 나타났습니다.



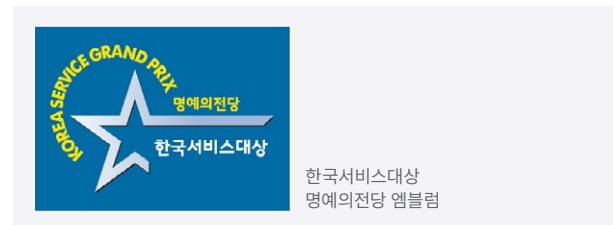
분기포상공개편커버 올해의 CS인

사각지대 없는 서비스 품질 분석

롯데렌탈의 장기상품은 고객경험지도 상 촘촘하게 배치되어 있는 모바일 만족도조사를 통해 물 샬 틈 없는 서비스 품질 관리를 목표로 노력하고 있습니다. 모바일 만족도조사는 계약서 작성 완료 직후 → 차량 인도 직후 → 순회, 일반, 사고, IOT방문정비 → 계약 만기 시점으로 구분하여 발송되며 매월 조사결과를 분석하여 유관부서 및 접점부서에 공유하여 고객의 반응을 즉각적으로 인지할 수 있도록 운영 중입니다. 또한, 분기와 연도별 만족도조사 정밀 분석을 통해 장기적인 고객중심경영활동에 반영하고 있습니다. 모바일 만족도 조사뿐만 아니라 전문조사업체에 의뢰하여 진행하는 CSI (Customer Service Index)를 매년 실시하여 보다 상세한 서비스 진단과 분석 과정을 통해 우리회사의 고객이 최고의 서비스 경험을 누릴 수 있도록 매진하고 있습니다.

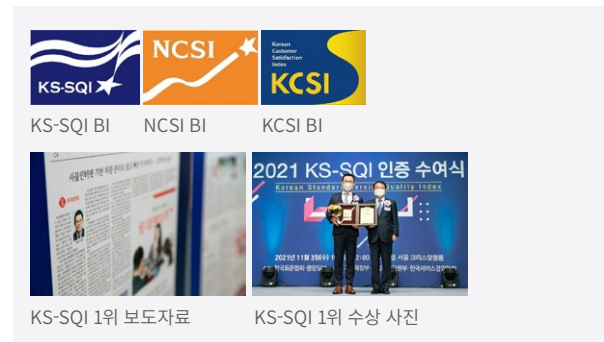
렌터카 업계 최초 한국서비스 대상 명예의전당 헌정

롯데렌터카는 2015년 한국표준협회에서 주관하는 한국서비스 대상 명예의전당에 렌터카 업계 최초로 헌정 되었습니다. 한국서비스 대상은 56년의 역사를 바탕으로 국가품질상을 주관하는 한국표준협회에서 국내 서비스 산업의 품질 수준을 측정하고 그 성과와 수준이 탁월한 기업에게 부여되는 상입니다. 롯데렌터카는 2003년부터 12년 연속 대상을 수상한데 이어 2015년 명예의전당 헌정에 도전하였고 헌장 및 직원만족도 조사, CS 경영활동 공적 보고서의 엄격한 심사를 통해 렌터카 업계 최초로 헌정 되었으며 현재까지도 지속적인 서비스 품질 개선을 통해 자격을 유지하고 있습니다.



3대 대외고객만족도 단독 1위 수상

롯데렌터카는 2021년 3대 대외고객만족도(KS-SQI, NCSI, KCSI)에서 단독으로 1위를 수상하였습니다. KS-SQI(한국서비스 품질지수)는 한국표준협회와 서울대학교가 공동으로 개발하고 운영하는 국내 유일의 독자적인 품질 측정 모델이며 10년 연속 1위를 달성하였습니다. NCSI(국가고객만족도)는 한국생산성본부 및 미시간 대학교 국가품질연구소와 공동으로 조사하여 발표되며 7년 연속 1위를 수상하였습니다. KCSI(한국산업의고객만족도)는 국내최초로 한국산업의 고객만족도 측정방법론을 개발하여 도입된 한국능률협회 주관 고객만족도지수이며 6년 연속 1위를 달성하였습니다. 롯데렌탈은 지속적인 CS 품질 혁신을 통한 서비스의 이용편리성과 적합성에서 좋은 평가를 받았고 특히 IOT 기반 차량 관리 서비스를 도입하고 온라인 다이렉트 계약의 안정적인 서비스 운영으로 디지털 카라이프를 선도한 점이 고객 가치 창출에 크게 기여한 바로 인정되었습니다.



소중한 마음 다치지 않게

언제나 고객은 우리에게 최우선 가치이지만 고객을 응대하는 접점 직원 또한 소중한 우리의 가족입니다. 롯데렌탈은 혹시라도 발생할 수 있는 강성 민원과 특이한 고객 불만의 리스크를 방지하기 위하여 별도의 감정노동자 보호 프로그램을 운영하고 있습니다.

모든 임직원은 산업안전보건법에 따라 고객으로 하여금 신체적 정신적 고통이 유발되는 경우 즉시 응대를 중단하고 관리자는 고객과 직원을 분리 조치합니다. 지속적 업무 방해나 심각한 인격적 모독을 유발한 고객은 MC 고객(More care Customer) 운영제도를 통해 별도 관리되며 최대 2년동안 서비스 제공이 중단될 수 있습니다. 뿐만 아니라 예상치 못하게 발생하는 강성 고객 대치 상황에 미리 대비하기 위하여 강성 고객 응대 가이드(소중한 마음 다치지 않게)를 제작 및 배포하였습니다. 또한, 자주 발생하는 고객 불만 VOC 사례와 응대가이드로 구성된 VOC 사례집(VOC는 처음이라)을 출간하여 직원들은 보다 쉽게 불만 민원을 해결하고 고객은 전문적인 솔루션을 제공받을 수 있도록 고객과 직원 공통의 만족을 위해 노력하고 있습니다.



고객만족도 조사 현황

구분	단위	2019	2020	2021
고객 전체 장기	점	91.0	91.4	91.4
만족도 ¹ 전체 단기	점	96.0	95.8	96.4

대외 고객만족도 수상 현황

구분	단위	2019	2020	2021
대외 고객만족도 수상 건 ²	건	3	3	3

1. 모바일만족도 조사 대상
조사 시점: 장기: 계약서 작성 완료 이후 / 단기: 차량 반납 이후
2. KS-SQI, NCSI, KCSI

Governance

롯데렌탈은 이사회 내 ESG위원회를 설치하여 ESG경영을 강화하였습니다. 건전한 지배구조 하에서 이사회는 다양성과 전문성, 독립성을 확보하여 투명한 의사결정 시스템을 구축하였습니다. 이와 더불어 윤리·준법 경영이 회사의 지속 성장을 위한 핵심요소를 강조하며 회사가 올바른 방향으로 나아갈 수 있도록 많은 노력을 기울이고 있습니다.

이사회 내 사외이사 비율
(단위: %)

57

이사회 내 여성이사 비율
(단위: %)

14

(2022년 3월 23일 제17차 정기주주총회 일 기준)



지배구조

건전한 지배구조

이사회 구성

롯데렌탈의 이사회는 2022년 3월 말 기준 총 7인의 이사로 구성되어 있습니다. 이사회 의장은 김현수 대표이사가 겸직 중이며, 각 이사는 사업에 대한 풍부한 역량과 전문지식을 토대로 회사의 지속적인 성장과 발전에 기여하고 있습니다.

이사의 수 (2022년 3월 23일 제17차 정기주주총회 일 기준)

롯데렌탈은 정관 제33조에 의거 전체 이사 중 사외이사의 비중이 과반수 이상이 되도록 유지하고 있습니다. 현재 이사회는 7명으로, 사외이사 4명(57.1%), 사내이사 2명(28.6%), 기타비상무이사 1명(14.3%)입니다.

이사의 선임

이사는 주주총회에서 선임하며, 주주총회에서 선임할 이사 후보자는 사외이사후보추천위원회 및 이사회의 추천으로 안건이 상정됩니다. 이사의 선임 관련하여 관련 법규에 의거한 주주제안이 있는 경우 이사회는 적법한 범위 내에서 이를 주주총회에 의안으로 제출하고 있습니다.

이사의 전문성

롯데렌탈은 이사 선출 시 후보자의 경력과 전문성을 고려하여 선임하고 있습니다. 사외이사는 산업, 회계, 법률 등 각 분야의 전문가로서, 합리적 의사결정을 이끌고 있습니다. 또한, 회사는 사외이사에게 충분한 경영정보를 제공하여 이사회가 업무집행의 의사결정 기관으로서의 역할을 다 할 수 있도록 지원하고 있습니다.

롯데렌탈 투명경영 🔗



이사회 구성 현황

(2022년 3월 23일 제17차 정기 주주총회일 기준)

성명	성별	직위	전문분야	주요경력	임기
김현수	남	사장 (사내이사)	경영, 재무	한양대 회계학 前 롯데손해보험 대표이사 前 롯데물산 대표이사 現 롯데렌탈 대표이사	2023.03.24
김경우	남	전무 (사내이사)	경영	인하대 법학 前 롯데렌탈 경영기획본부장 前 롯데렌탈 오토렌탈본부장 現 롯데렌탈 영업본부장	2024.03.22
김원재	남	이사 (기타비상무이사)	경영, 재무	육군사관학교 관리 전공 前 롯데카드(주) 기획팀장 現 롯데지주(주) 재무2팀장	2023.03.24
권남훈	남	사외이사	경영, 경제	서울대 경제학 前 정보통신정책연구원 산업정책팀장 現 건국대학교 경제학과 주임교수	2023.03.24
이호영	남	사외이사	법률, 경제	서울대 법학 前 공정거래위원회 송무담당관 前 한국경제법학회 회장 現 한양대학교 법학전문대학원 교수	2024.03.22
유승원	남	사외이사	회계, 재무	서울대 경영학 前 홍콩과기대 조교수 前 성균관대 회계학 조교수 現 고려대 경영학 교수	2023.05.27
이윤정	여	사외이사	경영, 마케팅	이화여대 경영학 前 S.C. Johnson & Son Inc. 마케팅 디렉터 前 삼성전자 글로벌 마케팅 총괄 現 르크루제 코리아 사장	2023.05.27

이사회 산하 위원회

이사회는 신속하고 효율적인 의사결정을 위해 관련 법규에서 정하는 바에 따라 이사회 내 위원회를 설치하여 운영하고 있습니다. 2021년 12월말 기준, 이사회 내 위원회로 감사위원회, 사외이사후보추천위원회, 투명경영위원회, 보상위원회, ESG위원회가 설치되어 운영 중입니다. 위원회의 독립성을 위하여 사외이사 중심으로 전문위원회를 운영하고 있습니다.

ESG 위원회 신설

최근 투자자의 비재무 건전성에 대한 관심이 증대됨에 따라 수익창출과 주주가치 제고라는 기업의 전통적 목적 이외에 사회적 책임과 기후변화에 대한 기업의 책임과 역할이 중요해지고 있습니다. 롯데렌탈은 ESG경영 이행 강화를 위해 전사 의사결정 체계를 구축하였으며, ESG위원회 규정을 제정하고 이사회 규정 및 지배구조 내부 규범을 개정하여 2021년 9월 이사회 내 ESG위원회를 신설하였습니다. 또한, ESG 전략을 추진하고 ESG 경영의 실행력을 담보하기 위해 ESG전담팀을 운영하고 있습니다. 롯데렌탈은 이번 ESG위원회 신설을 통해 경영활동에 ESG 관점을 접목하고, ESG와 관련된 주요 리스크와 기회를 관리해 지속 가능한 성장을 이어나갈 계획입니다.

위원회 구성 현황

위원회명	구성	소속 이사명	위원장	비고
투명경영위원회	사외이사 3명	권남훈 유승원 이호영	권남훈	내부거래 심사 및 안전 심의
보상위원회	사외이사 3명	이호영 이윤정 권남훈	이호영	임원 보수 결정
ESG위원회	사내이사 1명 사외이사 2명	김현수 유승원 이윤정	김현수	ESG 내재화
감사위원회	사외이사 3명	유승원 이호영 권남훈	유승원	재무제표, 내부회계관리 감사
사외이사후보추천위원회	사외이사 3명	이윤정 이호영 권남훈	이윤정	사외이사 선임 투명성 제고



이사회 독립성 강화

롯데렌탈은 이사회가 자유롭고 객관적인 의견 교환과 독립적 판단을 통해 의사결정을 할 수 있도록 사외이사를 과반으로 이사회를 구성하고 있습니다.

이사는 주주총회에서 선임하며, 주주총회에서 선임할 이사 후보자는 이사회 및 사외이사 후보추천위원회가 선정하여 주주총회에 제출할 의안으로 확정하고 있습니다. 이사 선출에 있어서 관련 법령과 정관에서 요구하는 자격요건의 충족 여부를 확인하고 있으며, 회사 및 최대주주와 이해관계가 없어 독립적인 지위에서 이사와 회사의 경영을 감독할 수 있는 인물을 후보로 선정합니다.

이사회 다양성과 전문성 확보

롯데렌탈은 이사회가 종합적인 시각에서 전략적 의사결정을 할 수 있도록 다양한 분야에서 전문성을 갖춘 이사로 이사회를 구성하고 있습니다.

사내이사는 상시 관리하는 후보군 중 전문성과 리더십 면에서 가장 적합한 인물을 후보로 선정하고, 사외이사는 산업에 대한 이해와 회계, 재무, 법무, 경제, 금융 등 전문 분야에 대한 경력이 풍부한 후보자를 대상으로 직무수행의 적합성에 대해 사외이사후보추천위원회의 심사를 거친 후 최종적으로 선임하게 됩니다.

이사회 운영

이사회는 정기 이사회와 임시 이사회로 구분하여 개최하며, 정기 이사회는 분기 1회 개최함을 원칙으로 합니다. 롯데렌탈의 경우 임시이사회를 포함 평균 월 1회 이상의 이사회를 개최하고 있습니다.

이사회는 이사 전원으로 구성하며, 의장직은 대표이사가 수행합니다. 이사회에서는 법령 또는 정관에 정하여진 사항, 주주총회로부터 위임 받은 사항, 회사경영의 기본방침 및 업무집행에 관한 중요 사항을 의결합니다.

사외이사 직무수행 지원

롯데렌탈은 사외이사가 원활한 직무수행을 할 수 있도록 지원 담당 부서를 지정하여 필요 정보와 자원을 제공하고 있습니다. 롯데렌탈의 지원 조직은 IR팀이며, IR팀은 이사회 개최 전에 해당 안건 내용을 충분히 검토할 수 있도록 사전에 자료를 제공하고, 별도의 설명회를 개최하고 있으며, 기타 사내 주요 현안에 대해서도 수시로 정보를 제공하고 있습니다.

사외이사 평가와 보상

사외이사의 활동에 대한 평가는 관계 법령에 의거한 결격사유 및 적합성, 이사회 기여도(참여도), 업무 전문성 등을 종합적으로 고려하여 판단하고 있으며, 이는 연임 등의 결정에 활용하고 있습니다. 이사의 보수는 보상위원회를 통해 안건을 발의, 주주총회의 승인을 받고 있으며, 2021년도 주주총회에서 승인 받은 등기 이사 보수의 한도는 연간 50억입니다. 지급 현황은 아래와 같습니다.

사외이사 보수 지급 현황(2021) (단위: 백만 원)

구분	보수 총액	1인당 평균 보수액
사외이사 4인	195	45

※ 2021년도 말 현재 재직 중인 사외이사 기준
 ※ 21년도 중 선임된 사외이사의 경우, 실제 근속기간에 따른 급여액

IR 정보 공시 현황

롯데렌탈은 주주가치 제고 및 원활한 투자판단을 위해 회사 운영 전반에 관한 사항을 투명하게 공시하고 있습니다

금융감독원	유통공시	정기보고서(사업, 반기, 분기) 주요사항보고서 등
	발행공시	증권신고서, 투자설명서 등
	지분공시	주식등의 대량보유상황 보고, 임원 등의 특정증권 소유상황 보고 등
공정거래위원회	정기공시	대규모기업집단 현황 공시 (연1회, 분기 별)
	수시공시	대규모 내부거래 관련 공시
한국거래소	주요경영사항	영업, 재무, 경영 사항 등에 대한 공시
	공정공시	분기 별 잠정 실적 공시 등
	자율공시	기타 의사 결정에 대한 공시 등

윤리경영

윤리·준법 경영

윤리경영 체계 구축

윤리경영 원칙

롯데렌탈은 Mobility, Lifestyle Platform Leader를 지향합니다. 이를 위해 올바른 의사결정과 윤리적 판단으로 회사의 미래를 도모하기 위해 노력하고 있습니다.

1등 롯데렌탈 新 윤리 경영 원칙

1. 고객 최우선

- 1-1. 고객의 가치와 정보를 존중하고 철저히 보호한다.
- 1-2. 고객에게 도움이 되는 차별화된 가치를 끊임없이 창출한다.

2. 준법경영

- 2-1. 법과 상도의에 따라 공정하고 깨끗하게 행동한다.
- 2-2. 경영의 투명성을 확보·유지하며, 회사의 비밀은 철저히 보호한다.

3. 기본충실

- 3-1. 회사 전체 이익 관점에서 합리적, 객관적으로 판단하고 책임있게 행동한다.
- 3-2. 공과 사를 엄격히 구분하며, 건전하고 깨끗한 조직문화 조성에 앞장선다.

4. 주인의식

- 4-1. 실패를 두려워하지 않고, 항상 최고에 도전한다.
- 4-2. 자율과 임파워먼트를 통해 효율성 향상을 추구한다.

5. 사회적 책임

- 5-1. 주주의 권리와 이익을 보호하고, 임직원의 '삶의 질' 향상을 위해 노력한다.
- 5-2. 환경·안전·인권을 중시하고 존중한다.
- 5-3. 사회공헌 활동에 앞장서고, 사업 파트너와 동반성장의 관계를 구축한다.

윤리경영 추진 조직

롯데렌탈은 정도경영 실천을 위해 CEO 직속 조직인 윤리경영팀을 운영하고 있습니다. 윤리경영팀은 윤리경영 기반을 강화하고 경영 개선 활동을 통해 조직의 가치 증진에 기여하는 것을 목표로 하며, 내부 점검, 업무 모니터링, 교육·캠페인 실시 등 다양한 정도경영 실천 활동을 수행하고 있습니다.

기업 및 CEO의 반부패/윤리경영 이슈 관리

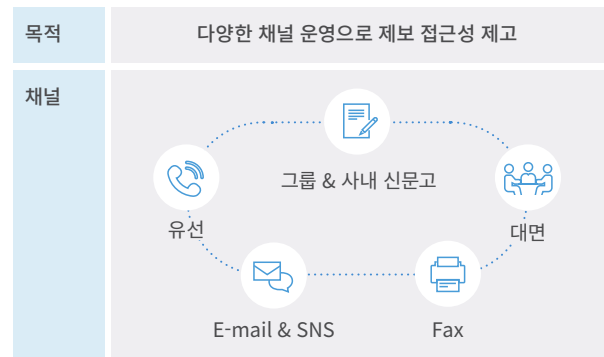
반부패/윤리경영 Controversy 이슈가 발생하지 않도록 이를 KPI 지표(CEO 및 윤리경영팀)로 관리하고 평가를 시행하고 있습니다. Controversy 범위는 MSCI 지표에 해당하는 기업 윤리 및 사기, 반경쟁적 관행, 부패와 롯데그룹의 지속성장평가 지표인 금품향응 수수, 횡령·유용·배임, 알선청탁, 성희롱 등을 아우르고 있습니다.

부정부패 제보 채널 운영

롯데렌탈은 사이버 신문고, 유선, 이메일, 카카오톡채널, 대면방문 등 다양한 제보 채널을 가지고 있으며, 이를 통해 시간과 장소의 제한 없이 자유로운 제보가 가능하도록 운영하고 있습니다. 접수된 제보는 사실 확인을 위한 조사를 진행하고 그 결과에 따른 후속조치를 시행하여 부정부패 사례가 재발되지 않도록 관리하고 있습니다.

롯데렌탈 사이버 신문고

제보채널 운영



채널별 실적

연도	그룹 신문고	사내 신문고	유선	대면 (방문)	E-mail Fax	계
2020	5	11	0	0	4	20
2021	3	27	1	1	1	33
계	8	38	1	1	5	53

※ VOC 성격 제보 34건(2020년 9건, 2021년 25건) 포함

내부고발자 보호 정책 수립/운영

롯데렌탈은 내부고발 사유 발생 시 누구나 자유롭게 신고할 수 있도록 신고자의 신원을 공개하는 것을 철저히 금지하고 있으며 신고자가 신분상의 불이익을 받지 않도록 이를 윤리경영 원칙 실천지침으로 규정해 두고 있습니다. 또한 고발사유 발생 시 신속한 제보를 장려하기 위해 자진 신고자의 경우 사안에 따라 책임감면이 가능하도록 운영하고 있습니다.

내부고발자 보호 정책 수립/운영

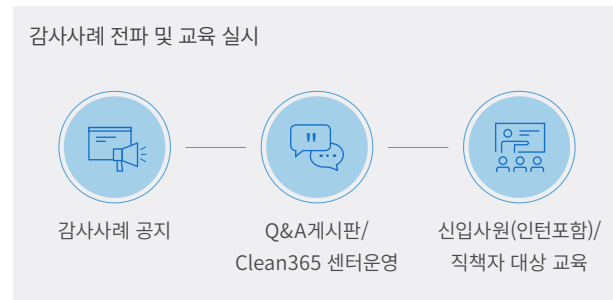
목적	고발사유 발생 시 자유롭고 신속한 제보 장려
채널	<p>▶ 비밀보호</p> <ul style="list-style-type: none"> · 신고자 신원공개 금지 · 신고자 색출작업 금지 <p>▶ 신분보장</p> <ul style="list-style-type: none"> · 신고자의 승진 전보등 인사상 또는 신분상 불이익이나 근무조건 차별 금지 · 신고자 전보 요청시 소속 임원은 우선배려 <p>▶ 책임감면</p> <ul style="list-style-type: none"> · 자진신고자의 경우 비위 정도, 근무태도, 반성정도를 고려하여 책임감면 가능
처리 절차	<p>▶ 신고접수 및 사실확인: 윤리경영팀</p> <p>▶ 보고 및 감사 실시</p> <ul style="list-style-type: none"> · 윤리경영팀장에 보고 후 감사 실시 <p>▶ 결과처리(조치요구) or 자체종결(실익판단)</p>

※ 윤리경영 원칙 실천지침 제 6장

임직원 윤리경영 교육

윤리경영 실천에 대한 임직원의 인식 내재화를 위해 감사사례 전사 공지를 통한 부정/비위 사전 예방 활동, Clean365센터 운영을 통한 건전한 거래관계 형성 등의 활동을 하고 있습니다. 또한 기업윤리에 대한 전반적인 내용과 행동강령을 전파하는 교육을 실시하고 있으며, 전직원을 대상으로 온라인 교육을 병행하며 윤리경영이 회사의 지속성장을 위한 기업 경쟁력의 핵심요소임을 적극적으로 전파하고 있습니다.

교육내용 및 성과



윤리경영관련 교육 이수현황(인재개발원 주관)

연도	과정명	대상 인원	이수 인원	이수율	수강 기간
2019	기본을 지키는 세상을 꿈꾸다	802	472	59%	6개월
2020	우리와 세상에 대한 롯데인의 약속	805	690	86%	8개월
2021	롯데인의 행동강령(COC)	844	671	80%	4개월
계		2,451	1,833	75%	

※ 롯데렌탈 정규직 기준

진단업무 프로세스

롯데렌탈은 주부서 대상 점검 정례화를 위하여 매년 조직·업무 단위의 점검 계획을 수립하여 계획감사를 실시하고 있으며, 연중 발생하는 현안 및 제보에 대한 수시감사도 병행하고 있습니다.

또한 공정하고 일관성 있는 감사 진행을 위해 내부 감사규정을 통해 절차 및 방법을 규정화하여 관리하고 있습니다.

구분	상세내용
진단업무 프로세스	진단과제 선정 <ul style="list-style-type: none"> · 계획감사 <ul style="list-style-type: none"> - 조직/업무 단위과제 사전 계획 · 수시감사 <ul style="list-style-type: none"> - 제보, 지시 등
	계획수립/사전진단 <ul style="list-style-type: none"> · 투입인원 및 범위 설정 · Data수집 분석 · 문제점/이슈 도출
	진단실시 <ul style="list-style-type: none"> · 인터뷰 · 문제점 증명 · 개선점 도출
	결과보고 <ul style="list-style-type: none"> · 진단결과 & 조치사항보고 · CEO 피드백
	개선요구 <ul style="list-style-type: none"> · 업무개선 요구 · 인사조치 요구(인사위원회)
	모니터링 <ul style="list-style-type: none"> · 조치사항 이행여부 점검

롯데렌탈, BIS 서밋(summit) 반부패 서약 동참

2022년 3월 롯데렌탈은 'BIS(Business Integrity Society, 기업 청렴성 소사이어티) 서밋(Summit) 2022' 반부패 서약에 동참했습니다. BIS는 2019년 유엔글로벌콤팩트(UNGC: UN Global Compact)한국협회가 한국사회책임투자포럼(KoSIF: Korea Sustainability Investing Forum)과 협력해 런칭한 반부패 프로젝트로 법 제도 개선을 통한 반부패 환경조성, 기업의 준법윤리경영 역량강화, 반부패 기업문화 구축을 위한 공동노력 등 세 가지 목표를 가지고 출범해 기업의 청렴성 증진을 도모하고 국내에 공정한 시장환경을 구축하는 데 집중하고 있습니다. 롯데렌탈은 UNGC 가입에 이어 BIS 반부패 서약에도 동참하며 준법윤리경영에 대한 임직원 공감대 형성은 물론, 반부패 및 컴플라이언스 실천 활동을 지속적으로 추진하고 있습니다.

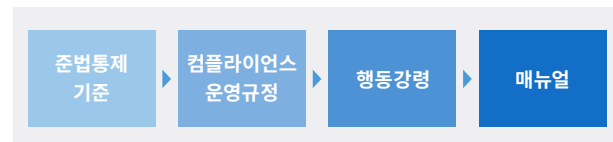


준법경영 체계

롯데렌탈의 준법경영은 회사가 사업운영상 준수하여야 할 제반 법규를 체계적으로 파악하고 임직원들이 이를 준수하고 있는지 자체적으로 점검함으로써 법적인 위험요소(Legal Risk)들이 구조적으로나 우발적으로 노출되는 것을 최소화하며 이에 대한 대응 및 재발방지 방안을 준비하는 일련의 과정으로 구성되어 있습니다. 이를 위하여 회사는 1) 전담 조직의 설치, 2) 컴플라이언스 위험 영역에 대한 식별 및 진단, 3) 임직원들이 쉽게 이해하고 상시적으로 이행할 수 있는 컴플라이언스 프로그램의 운영, 4) 법정 교육을 포함한 컴플라이언스 교육의 시행 및 그 효과성 평가, 5) 컴플라이언스 모니터링 및 개선과제 도출, 6) 컴플라이언스 위반행위에 대한 신고제도 운영 및 조사와 제재 등을 주요 내용으로 하는 준법경영 체계를 수립하고 운영 중에 있습니다.

준법통제기준 및 운영 규정

공정하고 투명한 업무 수행을 도모하고, 회사의 건전한 발전과 고객 신뢰를 확보하기 위해 관련 법령에서 명시하고 있는 주요 내용을 담은 ‘준법통제기준’을 제정하여 시행하고 있습니다. 준법통제기준은 준법경영을 실현하기 위한 최상위 규정으로써 이를 기반으로 컴플라이언스 운영규정, 행동강령, 매뉴얼을 제정함으로써 임직원에게 준법경영 실천에 대한 구체적인 가이드를 제시하고 있습니다.



준법경영 추진 조직

근래 기업의 사회적 책임과 역할이 강조되고 국내외적인 법적 기준이나 제재기준 또한 전례 없이 강화되는 추세에 당면하여 회사는 밖으로는 오로지 정당하고 공정한 거래에 바탕하고 내부적으로도 전체 구성원들의 자발적 준법의식과 윤리의식을 향상시킴으로써 ‘투명하고 건전한 기업문화(Clean & Fair Business)’ 정착을 위해 노력하고 있습니다. 이에 회사는 CEO 직속으로 ‘준법경영팀’을 설치하여 전담부서를 조직화 하였고 전사적인 컴플라이언스 리스크 관리를 위해 ‘준법통제기준’ 수립 및 독립적 통제 권한을 가진 ‘준법지원인’을 임명하여 구체적 준법통제의 달성을 위한 준법교육을 수행하고 영역별 모니터링을 통해 통제기준의 준수 또는 위반 여부를 주기적으로 점검하여 그 결과를 이사회에 보고하고 있습니다.

리스크 관리

리스크 정의 및 관리체계

최근 대내외적인 사업환경의 변화 및 각종 규제이슈 발생에 따라 회사는 경영활동 중에 발생할 수 있는 제반 리스크를 체계적으로 분석하고 관리함으로써 구조적/시스템적 또는 우발적인 리스크 노출을 최소화하고 선제적인 대응을 통해 안정적이고 지속적인 경영 기반 확보를 기하고 있습니다. 이에 롯데렌탈은 전사적인 리스크 관리의 중요정책 및 전략 수립, 제반 리스크 영역의 범위와 그 수준 및 한도의 설정 등을 위하여 그 전속적 총괄기구인 ‘리스크 관리위원회’를 구성하고 있으며, 그 구체적인 운영을 위해 ‘리스크 관리 규정’을 수립하여 실시하고 있는 바, 그 운영 절차는 크게 1) 리스크의 인식 및 영역 구분, 2) 리스크의 측정 및 범위와 강도의 계량화, 3) 리스크 대응 및 주기적 모니터링, 4) 제반 사정을 고려한 리스크 통제 절차의 마련 등으로 구분하여 개별 리스크에 대해 신속하고도 탄력적인 리스크 관리 방안을 구현하고 있습니다.

리스크의 분류

롯데렌탈의 경영활동과 관련한 리스크는 크게 1) 재무적 리스크, 2) 비재무적 리스크, 3) IT리스크로 구분됩니다.

- ① 재무 리스크는 신용 리스크, 환 리스크, 유동성 리스크, 환 리스크, 유동성 리스크로 나뉩니다.
- ② 비재무적 리스크는 운영 리스크, 규제 리스크, 법적 리스크, 평판 리스크로 나뉘는데 이중 사업운영 리스크와 관련하여서는 그간 직원 구조의 오프라인 영업 방식에서 온라인 비대면 전자 거래 방식의 확대와 함께 세일즈 파트너(SP) 등 간접 영업채널의 의존도가 높아짐에 따라 소위 Agent Risk 또는 Agent Cost의 발생 및 이들을 통한 불완전 판매의 최소화를 위한 계약실행 프로세스를 개선하는 등 리스크 관리를 강화 중에 있습니다.
- ③ IT 리스크는 고객의 개인정보 및 계약정보나 회사의 자산정보 등이 기술적 관리의 부재나 외부 해킹 등으로 인해 오랜 기간 축적된 회사의 무형자산인 정보가 대량으로 유출되는 사고를 방지하기 위한 정보보안 리스크를 말하며 이를 관리하기 위한 전담 조직으로 CEO 직속 ‘정보보안팀’을 설치하고 물리적, 관리적, 기술적 보안 정책을 최적화하여 운영하고 있습니다.

재무 리스크

롯데렌탈은 시장 위험, 신용 및 유동성 위험 등 금융 관련 분야에
서 발생 가능한 위험을 재무 리스크로 분류하고 이에 대응하기 위
한 리스크 관리 정책 및 프로그램을 운영하고 있습니다. 재무관리
팀이 전담부서로서 주관하여 각 사업부 및 국내외 개별 기업과 협
조하여 정책 수립과 재무 리스크 측정, 평가, 헷지 등을 실행하고
있습니다.

환리스크

글로벌 영업 활동을 수행함에 따라 외화 수입 및 지출이 발생하며
환위험이 발생할 가능성이 있습니다. 이를 최소화하기 위해 환위험
의 정의, 측정 주기, 관리 주체 및 절차를 규정하여 관리하고 있
으며, 글로벌 환관리 시스템을 구축하여 롯데렌탈의 환위험을 월단위
로 모니터링하여 관리하고 있습니다.

신용 리스크

신용 위험을 관리하기 위해 고객과 거래 상대방의 재무 상태와 과
거 경험, 기타 요소들을 고려하여 주기적으로 재무 신용도를 평가
하며, 신용 한도를 설정하여 관리하고 있습니다. 또한, 금융기관과
의 거래 시 발생할 수 있는 신용 위험을 줄이기 위해 국제 신용등급
이 높은 금융기관에 한해 거래를 진행하며, 재무관리팀의 승인, 관
리, 감독 하에 이루어지고 있습니다.

유동성 리스크

대규모 투자가 많은 사업의 특성상 적정 유동성 유지가 중요합니
다. 주기적인 자금 수지 예측, 필요 현금 수준 측정 및 자금수지 관
리 등을 통해 적정 유동성을 유지하며, 계획 대비 실적 관리를 통
해 유동성 위험을 최소화하고 있습니다. 또한, 대규모 시설투자의
경우 내부 유보 자금이나 장기차입을 통해 조달 기간과 연계하여
관리하고 있습니다.

비재무 리스크

롯데렌탈은 사업 운영 과정에서 발생 가능한 재무 리스크 외에 준
법, 인권, 안전사고, 환경 등의 리스크를 비재무 리스크로 분류하여
기능별 조직에서 관리하고 있습니다.

준법 리스크

업무 수행 과정에서 임직원이 법규를 위반하지 않도록 준법 리스
크를 철저히 관리하고 있습니다. 이사회를 통해 준법지원인을 선임
하여 준법 교육의 시행, 준법통제기준 준수 여부 점검, 개선 및 시
정 요구 등의 준법 준수를 위한 역할을 수행하고 있습니다.

컴플라이언스 리스크

롯데렌탈은 회사의 운영 및 영업 등에 필요한 제반 법규를 체계적
으로 파악하고 이를 토대로 1) 반부패, 2) 공정거래, 3) 정보보호
(개인정보/ 영업비밀), 4) 마케팅 및 영업정책, 5) 고용/노동(부당대
우/차별금지), 6) 산업안전, 환경, 7) 소비자보호, 8) 내부회계관리,
자금세탁방지 등의 리스크 영역을 설정하고 있으며, 각 영역별로
① 법령에 대한 위험도(규제하는 법령이 많거나, 감독 당국의 개입
이 큰 정도 또는 규제법령 등을 위반할 가능성이 한정된 구성원에
게만 존재하는지 아니면 다수의 구성원에게 존재하는지를 기준으
로 판단) 및 그것이 ② 회사에 미치는 영향(법령위반시 감독 당국
의 제재 수준이 높거나 사회적인 관심도 등에 따른 평판 리스크가
큰 정도 여부 및 해당 리스크의 존속기간 등을 기준으로 판단) 등을
입체적으로 고려하여 크게 A(Red Zone), B(Yellow Zone),
C(Green Zone)의 등급으로 구분하고 각각의 등급기준에 따라 탄
력적이고 차등적인 위험성 평가 및 관리를 시행하고 있습니다.

리스크 대응

롯데렌탈은 인식되고 측정된 개별 리스크에 대한 대응 방안으로
다음 사항을 참조하여 규정화 하거나 업무처리지침을 마련하고 임
직원들을 교육함으로써, 재발 가능성 있는 구조적 리스크는 지속
적으로 개선하고 우발적 리스크를 최소화하고 있습니다.

- ❶ 회피: 더 큰 위험을 초래할 수 있는 특정 사업이나 프로세스는
포기한다.
- ❷ 완화: 리스크 유형별로 측정방법을 정하고 통제기준 및 절차를
마련한다.
- ❸ 전가: 보험 확보 등으로 위험을 전가하거나 인수시킬 수 있는
부분을 모색한다.
- ❹ 수용: 리스크의 범위와 임팩트 및 영향기간 등을 주기적으로
검증하고 리스크 통제비용 등을 감안하여 그 수용 여부를 결정
한다.
- ❺ 제거: 리스크 발생원인을 근본적으로 제거할 수 있으면 신속히
제거한다.

이사회 리스크 관리

사업 운영 과정에서 발생하는 다양한 리스크에 대해 이사회 및 이사회 내 위원회를 통해 선제적으로 대응하고 있습니다. 경영위원회를 통해 경영 전반에 관한 사항을 관리 감독하고 있으며, 감사위원회에서 내부 회계관리제도의 운영 실태를 보고 받아 검토하고 있습니다. 또한, 재무 관련 리스크는 감사위원회 감독 하에 사내 재무담당부서에서 관리하고 있습니다.

주요 리스크 분야 모니터링 체계

구분	교육	점검	보고
반부패	· 청탁금지법 교육 · 준법서약 작성	· 영업본부 현장점검 감사 · 본사 사무실 보안 점검	· CEO 결과 보고
개인정보보호	· 개인정보보호 교육	· 전사 보안 실태 점검 · 주요 사업장 7개소 (안성, 부산, 제주 등)	· CEO 결과 보고
산업안전	· 산업안전 교육	· 임차 사업장 점검	· 안전관리실장 결과 보고

주요 리스크 개선/이행 사항

롯데렌탈은 최근 외부 기관의 전문적인 컨설팅 영역을 통해 주요 위험영역에 대한 리스크 평가(Risk Assessment)를 시행하였고 평가 결과를 토대로 합리적 리스크 통제 및 관리를 위한 장단기 개선항목을 도출하였으며 그에 대한 주요 개선이행 사항은 다음과 같습니다.

- 1 롯데렌탈의 영업방식과 관련하여 직영 이외에 SP(Sales Partner)를 통한 간접 영업 채널을 운영함에 있어 관련 업무 프로세스를 개선하였고 이를 통해 불완전 판매나 사기(fraud) 계약 등 Agent Risk나 Agent Cost를 유발하는 요소를 최소화 하였으며, SP 표준계약서 점검을 통해 회사의 일부 사업위험을 Agent에게 부담 전가하는 내용을 바로 잡았습니다
- 2 정보보호 영역과 관련하여 회사는 물리적, 관리적, 기술적 관리 지침을 최근 법령 기준에 부합하도록 현행화 하였고 각종 동의서 및 확인서 양식 등을 표준화 하였습니다
- 3 반부패 영역과 관련하여 회사는 부정청탁금지법 및 공익신고자 보호법 준수를 위한 업무처리를 위하여 매뉴얼을 제정하였고 신고자 보호에 필요한 절차를 운영 중에 있습니다
- 4 그 밖에도 임직원의 후생복리와 관련한 비정규직에 대한 차별적 요소를 해소하였으며 경쟁사의 기술편취 방지 및 회사의 영업비밀 보호를 위한 경력직 입퇴사 절차를 보완하였습니다

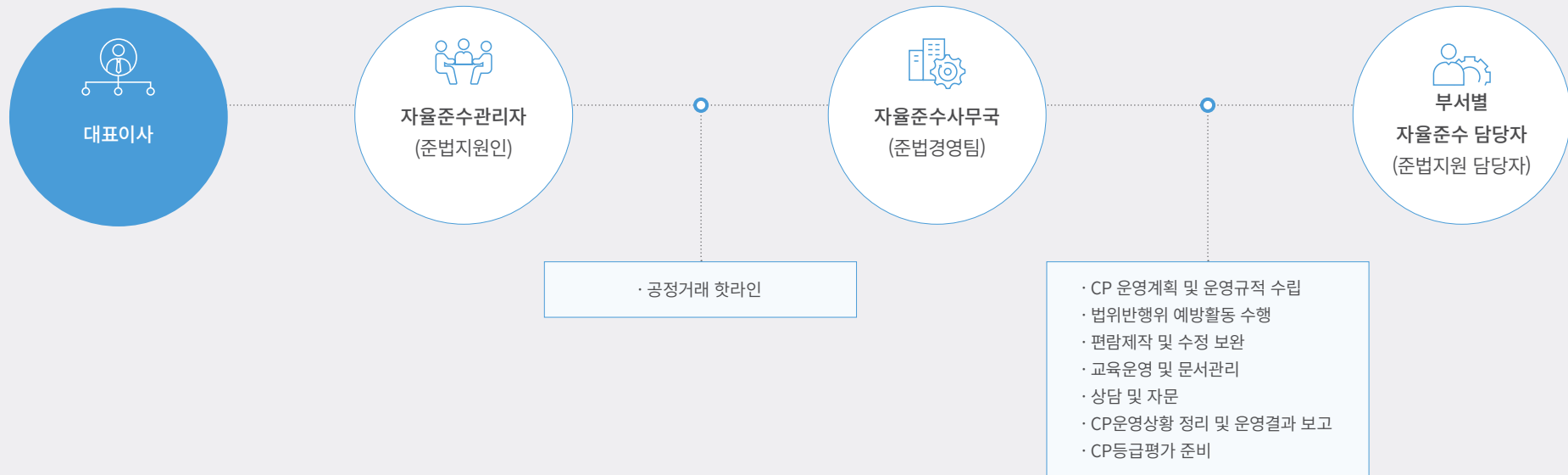
공정거래 자율준수 프로그램(CP)

공정거래 자율준수 프로그램(Compliance Program: CP)이란 관련 법 준수 및 윤리규정 준수를 위한 구체적인 행동기준을 제시하여 롯데렌탈 임직원의 자발적인 준법의식, 윤리의식을 향상시키며, 규정 위반행위에 대한 리스크를 사전에 예방할 수 있는 시스템입니다. 이를 통해 종국적으로 주주, 고객, 임직원, 사업 파트너, 사회에 대한 신뢰를 영속적으로 구현하는 것이 목적입니다.

이를 반영하여 현재 회사가 수립하여 시행하는 컴플라이언스 프로그램은 크게 1) 법규범이 요구하는 위험영역의 정확한 식별, 2) 잠재적 위험을 최소화 하기 위한 제반 규정, 매뉴얼, 체크리스트, 가이드라인의 제정 및 주기적인 현행화, 3) 전체 구성원들이 법령, 사규, 지침 등을 준수하고 이행할 수 있는 교육 및 준법 서약, 4) 회사가 수립한 준법통제 기준을 준수하고 이행하고 있는지에 대한 모니터링 및 자율점검의 시행, 5) 컴플라이언스 위반이 우려되거나 위반사실을 발견한 경우에 대비한 신고 채널의 운영 및 공익신고자에 대한 보호조치의 보장, 6) 모니터링 및 신고 등에 기반한 위반사실의 신속한 조사 및 조사 결과에 대한 엄정한 제재, 7) 재발방지를 위한 개선방안의 도출 및 이행 보고 등으로 구성되어 있습니다.

롯데렌탈 공정거래 자율준수 프로그램 🔗

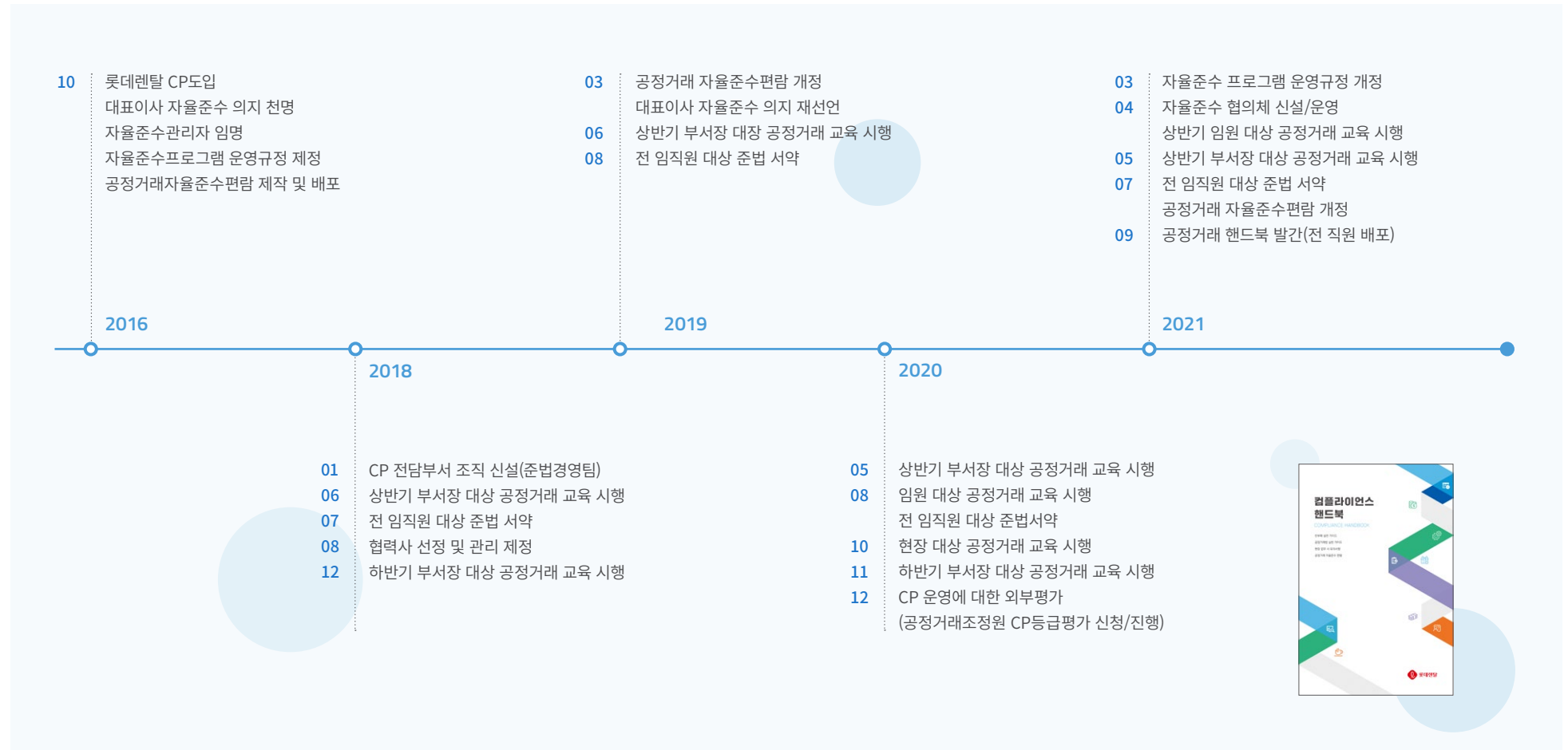
공정거래 자율준수 프로그램 조직체계



롯데렌탈 공정거래 핫라인(내부 고발제도) 🔗

공정거래 자율준수 프로그램 운영현황

롯데렌탈의 자율준수프로그램은 '시장에서의 공정한 경쟁질서 확립'을 최우선 목표로 운영되고 있습니다. 이를 위하여 회사는 타사의 우수 운영 사례를 참고하여 2016년 10월 공정거래 자율준수 프로그램을 본격적으로 도입하였고 자율준수관리자의 임명, 운영 규정의 제정, 자율준수 편람의 제작 등 운영 기반을 마련한 이래 상시적인 교육 프로그램과 주기적인 규정 현행화 작업을 지속적으로 시행하고 있습니다. 또한 2020년에는 그동안의 운영 실적에 대한 공정거래조정원의 CP등급 평가를 진행하는 등 지속적 운영 개선을 위해 노력하고 있습니다.

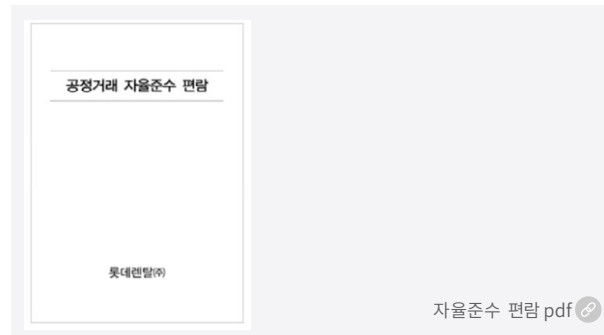


공정거래 자율준수 프로그램 운영규정

롯데렌탈의 ‘자율준수 프로그램 운영규정’은 ‘준법통제기준’과는 별도로 특히 공정거래 관련 법규의 준수를 위하여 따라야 할 기본적인 기준과 절차를 정함으로써 회사가 시장참여자로써 사업을 영위함에 있어 경쟁을 제한하는 불공정 거래행위나 법규가 금지하는 방식의 내부거래를 통한 부당지원 등의 규제 리스크가 발생하지 않는 것을 목적으로 하고 있습니다. 이를 위해 CEO는 홈페이지 등을 통해 회사의 CP 도입 및 공정거래 자율준수 운영 의지를 공표하였고 내부적으로 ‘자율준수 관리자’를 임명하여 프로그램 운영에 대한 독립적인 권한과 지원을 보장하는 한편 각 사업부문별로 ‘자율준수 책임자’를 지정하여 프로그램 운영의 실효성을 제고하고 있습니다. 회사의 ‘자율준수 프로그램 운영규정’은 1) CP 기준과 절차 마련 및 시행, 2) 최고경영자의 자율준수 의지 및 지원, 3) 자율준수 관리자의 지원, 4) 자율준수 편람의 제작/활용, 5) 지속적이고 체계적인 자율준수 교육의 실시, 6) 내부 감시 체계의 구축, 7) 공정거래 관련 법규 위반 임직원에 대한 제재, 8) 효과성 평가와 개선 조치 등으로 편재하여 외부 평가 기관인 공정거래조정원에서 제시하는 ‘CP의 8대 구성요소’를 모두 반영하고 있습니다.

공정거래 자율준수 편람

‘자율준수 편람’이란 임직원들에게 CP의 이해 및 공정거래 관련 법규 준수 의식의 내재화 등을 위하여 CP 운영기준 및 절차, 사례를 통한 의사사항과 금지사항의 해설, 체크리스트 등 CP 관련 일체의 내용을 포함하여 제작한 구체적이고 종합적인 ‘행동기준 지침서’를 말합니다. 편람은 자유롭고 공정한 경쟁촉진 및 소비자 주권 실현을 위한 공정거래 제도를 개관하는 동시에 구체적으로는 공정거래법, 약관규제법, 표시광고법, 전자상거래법 등의 주요 내용을 현행화하고 있으며 특히 공정거래위원회 각종 고시를 참고한 불공정거래 행위 유형 및 부당한 공동행위(담합, 카르텔) 방지를 위한 상세한 내용을 반영하고 있습니다.



컴플라이언스 핸드북 발간

롯데렌탈은 2021년 9월 ‘컴플라이언스 핸드북’을 발간하였습니다. 핸드북에는 1) 반부패 실천 가이드, 2) 공정거래법 실천 가이드, 3) 영업현장 업무시 각종 유의사항, 4) 공정거래 자율준수 편람의 주요 내용 등을 담아 구성하였으며 각 목차별로 법령 등의 적용 범위와 규제기준, 원칙과 예외, 유형별 또는 사례별 FAQ, 각종 절차 및 체크리스트 등을 입체적으로 반영하여 회사의 모든 임직원들이 컴플라이언스 활동을 상시적으로 내재화하고 주요한 행동지표에 대한 이해도와 활용도를 높이는 계기가 되었습니다.

2022년 공정거래 자율준수 프로그램 계획

최근 수십년만에 전면 개정되어 시행된 (신)공정거래법 체제에서 가장 큰 이슈로 제기되고 있는 ‘사업자간 정보교환 담합금지’와 관련된 내용을 중심으로 공정위에서 공표한 심사지침을 참고한 가이드라인 제정 및 임직원들의 이해를 돕기 위한 실무교육을 시행할 예정입니다. 또한 회사의 영업 방식이 기존 오프라인에서 웹/앱에 기반하는 서비스플랫폼을 통해 온라인 영업방식으로 전환되는 시점에 있어 현행 전자상거래보호법에 배치되는 부분은 없는지 점검하고 개선할 계획입니다.

ESG FACTBOOK

국내 대표 종합렌탈 회사인 롯데렌탈은 고객의 더 나은 삶을 창조(Create a Better Life)’ 하기 위해 새로운 소비 패러다임을 제안합니다. 1986년 설립 이래 30년 이상의 렌탈 산업 노하우와 대한민국 No.1 브랜드 파워로 단순 구매를 넘어 합리적인 소비 방식을, 소유하는 것이 아닌 새로운 경험과 솔루션을 제공합니다.

72 중대성 평가

74 ESG DATA

81 연결재무제표

83 GRI Standards Index

91 제3자 검증 의견서

93 가입 협회

ESG 중대성 평가

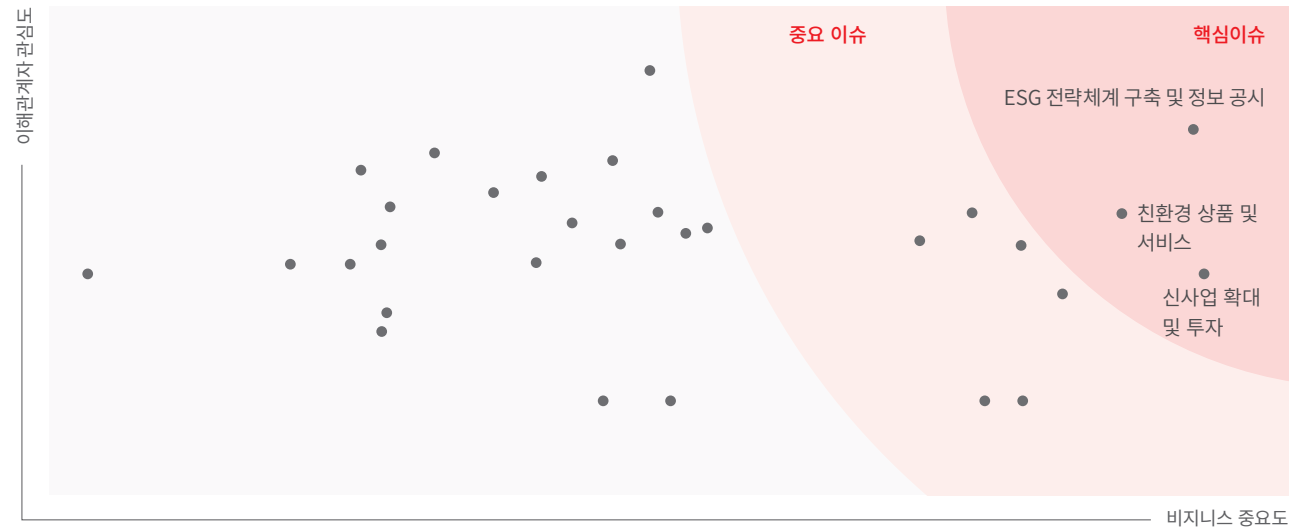
중장기 리스크 대응 전략

롯데렌탈은 모빌리티·렌탈업이 직면할 미래 트렌드, 비즈니스 리스크 및 기회에 대한 인사이트를 얻고자 ESG 중대성 평가를 실시하였습니다. 2021년, 롯데렌탈의 내외부환경을 분석하여 주요 키워드를 도출하였고, 이를 바탕으로 10대 중요이슈(Materiality Issues)를 선정하였습니다. 중대성 평가로 도출된 중대 이슈 중 보고 우선순위가 높은 상위 3개의 핵심 이슈는 보고서에서 상세히 보고함으로써 이해관계자 여러분과 공유하고자 합니다.

중대성 평가 수행 절차

	1. 이슈 Pool 구성	<ul style="list-style-type: none">· 글로벌 지속가능경영 가이드라인, 동종업계 지속가능경영 동향 벤치마킹 등을 고려한 외부 키워드와 롯데렌탈의 최근 1년간 지속가능경영 활동 관련 미디어 노출 키워드, 이해관계자 설문조사 등의 결과를 종합하여 이슈 Pool 구성· 이슈 Pool 중 이슈 중요도와 이슈 관리 수준 등을 고려하여 총 57개의 지속가능경영 이슈 도출
	2. 이해관계자 관심도 (외부 환경 분석)	<ul style="list-style-type: none">· 동종업계 벤치마킹 국내외 동종업계 경쟁사 5개의 지속가능경영 보고서를 통해 중점 관리 토픽 분석· 미디어 리서치 2020년 1월부터 2022년 1월까지 보도된 롯데렌탈의 지속가능경영 관련 기사 997건에 대해 경제, 환경, 사회, 지배구조 부문 및 긍정적/부정적/중립적 이슈로 분류하고, 주요 이슈 목록화· 국제 표준 분석 지속가능성 보고 가이드라인인 GRI Standards를 비롯해 DJSI, ISO26000, UN SDGs, SASB, TCFD 등 관련 국제 기준의 보고 요구 사항을 면밀히 검토· 이해관계자 설문 임직원, 고객, 주주/투자자 등을 대상으로 롯데렌탈의 지속가능경영 성과와 지속가능 전략에 대한 의견 수렴
	3. 비즈니스 영향도 (내부 환경 분석)	<ul style="list-style-type: none">· 지속가능경영에 대한 내부 유관부서 인터뷰, 내부 경영자료 분석 등을 통해 관련 토픽이 롯데렌탈의 비즈니스에 미치는 영향 평가
	4. 선순위 및 중요이슈 선정	<ul style="list-style-type: none">· 이해관계자 관심도 및 비즈니스 영향도가 높은 순위에 따라 중대성 평가 매트릭스 구성· 지속가능경영 보고서 내 우선적으로 포함해야 할 중요이슈 10개 선정
	5. 유효성 검토	<ul style="list-style-type: none">· 선정된 중요이슈는 경영진 보고를 통해 유효성 검증

중대성 평가 결과



2021 ESG 중요이슈

E Environment			
	친환경 인프라 확대 및 운영체계 구축	온실가스 배출량 관리	
S Social			
	친환경 상품 및 서비스	신사업 확대 및 투자	기업데이터/고객 개인정보 관리
G Governance			
	전략적 사회공헌 활동	고객 맞춤형 상품/서비스 개발	공정한 성과평가 제도
G Governance			
	ESG 전략체계 구축 및 정보공시	ESG 이니셔티브 준수	

중요 이슈 및 보고 경계

구분	ESG 중요이슈	ESG 이니셔티브 영향도							이해관계자 관심도						보고서 페이지
		GRI	DJSI	ISO 26000	UN SDGs	SASB	TCFD	CDP	경쟁사 벤치마킹	미디어 리서치	국제표준	외부 이해관계자 설문	이슈별 중요도	이슈 관리수준	
지배구조	ESG 전략체계 구축 및 정보공시	●		●					●●●	●●○	○○●	●●●	●●●	●●●	25
사회	친환경 상품 및 서비스	●	●						●●●	●●○	●○○	●●●	●●●	●●●	27
경영일반	신사업 확대 및 투자								●●●	●●●	○○○	●●●	●●●	●●○	30
사회	기업데이터/고객 개인정보 관리	●	●						●●●	○○○	●○○	●○○	●●●	●●●	47~49
사회	전략적 사회공헌 활동	●	●	●					●●●	●●●	●●○	●●●	●●●	●●●	53~57, 80
사회	고객 맞춤형 상품/서비스 개발	●	●		●	●			●●●	●●○	●●●	●●●	●●●	●●●	12, 17, 20, 28
사회	공정한 성과평가 제도	●	●	●	●				●●●	●●○	●●●	●●●	●●●	●●○	46, 79
환경	친환경 인프라 확대 및 운영체계 구축								●●●	●●○	●●○	○○○	●●●	●●○	6, 7, 19, 24, 27, 35, 36
지배구조	ESG 이니셔티브 준수	●	●	●					●●●	●●○	○○○	●●○	●●●	●●○	7, 14, 15, 35, 64
환경	온실가스 배출량 관리	●	●	●	●		●	●	●●●	●○○	●○○	●●●	●●●	●●○	75

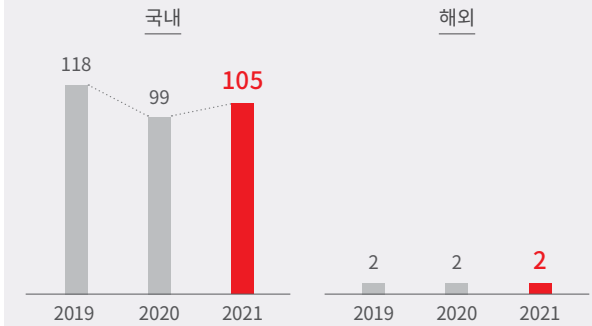
ESG DATA

경영일반

구분		단위	2019	2020	2021
재무 현황					
연결 기준	영업수익	백만 원	2,050,597	2,252,073	2,422,659
	영업이익	백만 원	125,918	159,949	245,495
	당기순이익	백만 원	28,848	41,514	113,578
	총 부채	백만 원	4,693,798	4,643,014	4,887,671
	총 자산	백만 원	5,362,046	5,349,384	6,125,008
별도 기준	영업수익	백만 원	1,872,767	2,075,912	2,235,938
	영업이익	백만 원	105,462	145,336	217,708
	당기순이익	백만 원	12,969	20,007	94,683
	총 부채	백만 원	3,944,719	4,082,788	4,307,888
	총 자산	백만 원	4,470,997	4,627,440	5,362,632
신용등급			AA-(NEGATIVE)	AA-(NEGATIVE)	AA-(STABLE)
구분		단위	2019	2020	2021
이사회 현황(정기주주총회일 기준)					
이사회 구성	소계	명	7	7	7
	사내이사 수	명	5	5	2
	사외이사 수	명	2	2	4
	기타비상무이사 수	명			1
	여성이사 수	명			1
	이사회 내 사외이사 비율	%	29	29	67
	이사회 내 여성이사 비율	%	0	0	17
이사회 운영	총 안건	개	70	79	88
	평균 참석률	%	92.8	95.2	94.2
	평균 재임기간	년	1.3	1.4	0.9

* 2022년 3월 23일 제17차 정기주주총회 일 기준

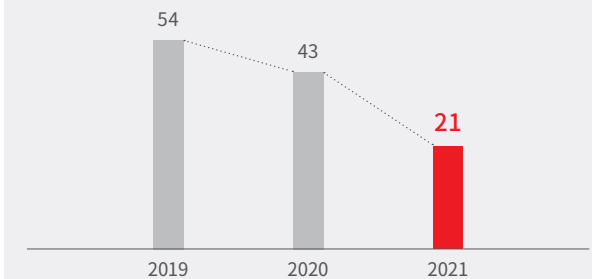
사업장 수¹ (단위: 개)



1. 연말기준

이사보수현황 (단위: %)

이사보수한도 대비 실지급률²



2. 산정방식: (실지급 이사 보수 총액 ÷ 이사보수한도에 대한 주총승인금액) * 100

구분	단위	2019	2020	2021
이해관계자 배분 현황				
이해관계자 배분	임직원 ³	백만 원	82,749	84,790
	협력업체 ⁴	백만 원	942,671	1,007,834
	주주/투자자 ⁵	백만 원	2,118	3,531
	정부 ⁶	백만 원	10,187	16,130
	지역사회 ⁷	백만 원	73	94

3. 급여 및 상여, 퇴직급여, 복리후생비(연결재무제표 기준)

4. 상품 및 원재료의 사용(재료비), 외주용역, 소모품, 지급수수료, 감가상각비, 광고 선정비용 등(사업보고서 기준)

5. 연차배당 및 중간배당(연결재무제표 기준)

6. 법인세 비용(연결재무제표 기준)

7. 연말기준 기부금

환경

구분	단위	2019	2020	2021
에너지 사용량⁸				
직접 에너지 소비량 ⁹	GJ	753	735	793
간접 에너지 소비량 ¹⁰	GJ	56,602	61,250	74,146

용수 사용량¹¹

전체	톤	63,427	59,336	69,545
----	---	--------	--------	--------

온실가스 배출량¹²

전체	tCO ₂ eq	2,744	3,018	3,595
직접 온실가스 배출량(Scope1)	tCO ₂ eq	44	43	47
간접 온실가스 배출량(Scope2)	tCO ₂ eq	2,700	2,975	3,548
원단위 배출량(Scope1+Scope2) ¹³	tCO ₂ eq/십억 원	1.34	1.34	1.48

폐기물 배출량¹⁴

전체	톤	0.60	0.56	0.58
----	---	------	------	------

8. 국내사업장 전체 기준(서울본사 8개층, 안양본사 2개층 외 약 100여개 국내사업장)

9. 산정기준: 직접 에너지원별 소비량의 합계(직접 에너지원 종류: 천연가스, 휘발유, 경유, 등유, 기타)

10. 산정기준: 간접 에너지원별 소비량의 합계(간접 에너지원 종류: 전력, 스팀, 도시가스, 기타)

11. 해당년도 1월 1일 - 12월 31일 동안

12. 자회사 포함 국내사업장 전체 기준(서울본사 8개층, 안양본사 2개층 외 약 100여개 국내사업장)

13. 산정기준: 총 온실가스 배출량(Scope1+Scope2) ÷ 매출

14. 롯데오토케어 폐유 배출량 기준

이해관계자 배분 (2021년 기준, 단위: 백만 원)

<u>임직원³</u>	<u>협력업체⁴</u>	
90,316	1,012,951	
<u>주주/투자자⁵</u>	<u>정부⁶</u>	<u>지역사회⁷</u>
32,970	36,836	101

3. 급여 및 상여, 퇴직급여, 복리후생비(연결재무제표 기준)

4. 상품 및 원재료의 사용(재료비), 외주용역, 소모품, 지급수수료, 감가상각비, 광고 선정비용 등(사업보고서 기준)

5. 연차배당 및 중간배당(연결재무제표 기준)

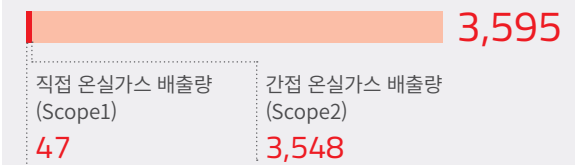
6. 법인세 비용(연결재무제표 기준)

7. 연말기준 기부금

온실가스 배출량¹²

전체

(2021년 기준, 단위: tCO₂eq)



원단위 배출량(Scope1+Scope2)¹³

(2021년 기준, 단위: tCO₂eq/십억 원)

1.48

12. 자회사 포함 국내사업장 전체 기준(서울본사 8개층, 안양본사 2개층 외 약 100여개 국내사업장)

13. 산정기준: 총 온실가스 배출량(Scope1+Scope2) ÷ 매출

사회¹⁵

구분		단위	2019	2020	2021
임직원 현황					
임직원 수	전체(해외법인, 출자 포함) ¹⁶	명	2,335	2,206	2,247
	전체(국내사업장 임직원) ¹⁷	명	2,243	2,145	2,177
지역별 ¹⁸	소계	명	1,965	1,877	1,854
	국내 근로자	명	1,955	1,869	1,847
	해외 근로자	명	10	8	7
성별	소계	명	1,965	1,877	1,854
	남성	명	1,526	1,462	1,427
	여성	명	439	415	427
연령별	소계	명	1,965	1,877	1,854
	30세 미만	명	722	579	509
	30 ~ 50세	명	1,178	1,226	1,265
	50세 초과	명	65	72	80
계약 형태별	소계	명	1,965	1,877	1,854
	정규직	명	1,425	1,469	1,496
	비정규직(임시직)	명	540	408	358
신규채용(국내사업장, 자회사 포함)	정규직 채용	명	126	100	126
	비정규직 채용	명	415	206	282
이직 현황 ¹⁹	이직자 수	명	374	247	309
	정규직 기준 이직자 수	명	101	91	167
	이직률 ²⁰	%	19	13	17
	정규직 기준 이직률 ²¹	%	7	6	11
퇴직현황	정규직 총 퇴직자 수 ²²	명	106	95	183
	비정규직 총 퇴직자 수 ²³	명	379	272	249
	퇴직률 ²⁷	%	7	7	12

15. 모든 임직원 비율 산정의 분모는 지역별 소계의 합(임원, 정규직, 계약직, 파견직)

16. 해당년도 12월말 기준(임원, 정규직, 계약직, 파견직, 아르바이트, 도급직, 현지인, 현체인)

17. 해당년도 12월말 기준(현지인, 현체인 제외)

18. 해당년도 12월말 기준(아르바이트, 도급직, 현지인, 현체인 제외)

19. 해당년도 12월말 기준(정년퇴직, 징계면직, 희망퇴직 제외. 자발적 이직 기준)

20. 산정방법: 전체 이직자 인원 ÷ 전체 임직원 인원(아르바이트, 도급직, 현지인, 현체인 제외)

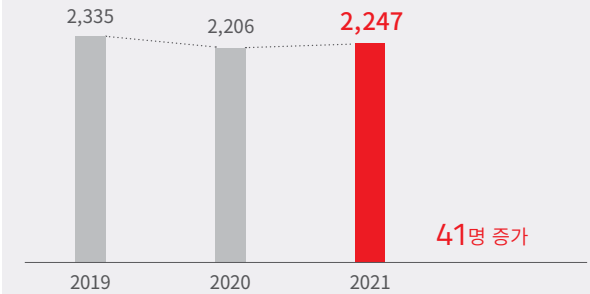
21. 산정방법: 정규직 이직자 인원 ÷ 전체 정규직 인원(현지인, 현체인 제외)

22. 전체 퇴직자 인원(비자발적 퇴직 포함, 현지인, 현체인 제외)

23. 아르바이트, 도급직 제외

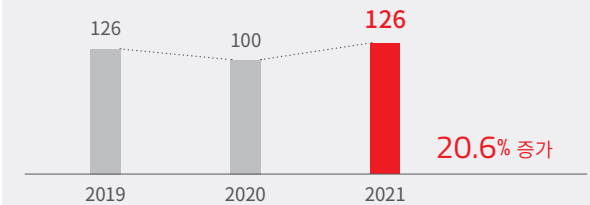
24. 산정방법: 정규직 총 퇴직자 수 ÷ 전체 정규직 인원(현지인, 현체인 제외)

임직원 수¹⁶ (단위: 명)



16. 해당년도 12월말 기준(임원, 정규직, 계약직, 파견직, 아르바이트, 도급직, 현지인, 현체인)

정규직 채용 (단위: 명)



구분		단위	2019	2020	2021
국내 임직원 다양성					
다양성 지표	장애인 수	명	30	22	16
	장애인 구성원 비율 ²⁵	%	1.5	1.2	0.9
	여성 직책자 수 ²⁶	명	27	37	41
	여성 직책자 비율	%	1.4	2.0	2.2
	여성 관리자 수 ²⁷	명	42	45	51
	여성 관리자 비율	%	2.1	2.4	2.8
임직원 만족도					
만족도 비율		%	94	93	95
임직원 보수 현황 ²⁸					
임직원 보수 (기본급) ²⁹	남성 평균	원	41,188,712	38,786,863	42,103,392
	임원	원	208,926,618	181,224,142	192,119,795
	직원	원	38,284,160	36,475,147	39,417,677
	여성 평균	원	28,671,233	30,142,859	30,769,977
	임원	원	-	-	-
	직원	원	28,671,233	30,142,859	30,769,977
관리직 보수 (기본급) ³⁰	남성 평균	원	55,140,735	56,263,519	58,733,914
	여성 평균	원	45,249,753	49,092,727	53,641,188
남녀기본급 비율		%	70	78	73

25. 산정방법: 장애인 구성원 수 ÷ 전체 임직원 수(자회사 포함)

26. 자회사 포함 팀장, 영업소장 등 직책 보임 여성 직원

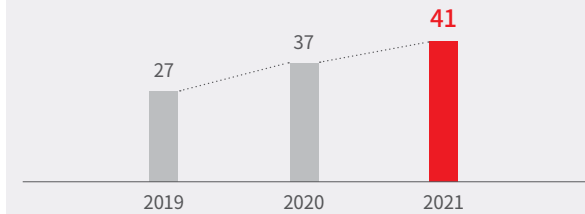
27. 자회사 포함 M직급(책임) 이상 여성 직원

28. 해당년도 12월 말 기준 실제 지급된 금액(국내 사업장 기준)

29. 현직 임직원 기준(자문, 고문, 사외이사 제외)

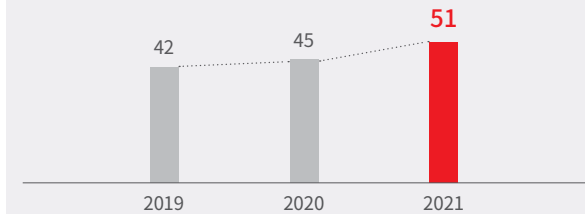
30. M직급(책임) 이상 직원

여성 직책자 수²⁶ (단위: 명)



26. 자회사 포함 팀장, 영업소장 등 직책 보임 여성 직원

여성 관리자 수²⁷ (단위: 명)



27. 자회사 포함 M직급(책임) 이상 여성 직원

구분		단위	2019	2020	2021
육아휴직 현황 ³¹					
국내 육아휴직 사용 인원	소계	명	84	95	97
	남성	명	44	56	66
	여성	명	40	39	31
국내 육아휴직 복귀율	소계	%	95	94	90
	남성	%	98	98	91
	여성	%	87	89	89
국내 육아휴직 복귀 인원	소계	명	53	66	57
	남성	명	40	42	49
	여성	명	13	24	8
국내 육아휴직 복귀 후 12개월 이상 근무를 유지한 인원	소계	명	41	45	58
	남성	명	26	35	39
	여성	명	15	10	19
출산 휴가 사용자 수	소계	명	85	97	100
	남성	명	69	78	80
	여성	명	16	19	20

임직원 교육 현황 ³²					
임직원 교육시간	전체	시간	32,960	16,093	19,197
1인당 교육 투자비 ³³		백만 원	1.2	1.0	1.1
1인당 연평균 교육 시간 ³⁴		시간	39.0	18.8	22.0
윤리경영 교육	횟수	회	1	1	1
	수료 인원	명	472	690	671
	수료 인원 비율	%	59	86	80
연간 교육과정 참가 건 수 ³⁵		건	11,406	10,104	16,006

31. 자회사 포함

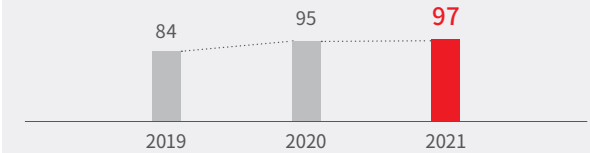
32. 해당년도 국내 사업장 기준 온/오프라인 교육 시간

33. 산정기준: 1인당 연평균 교육 투자비 = 교육실적(전사 교육훈련비) ÷ 정규직 구성원 수

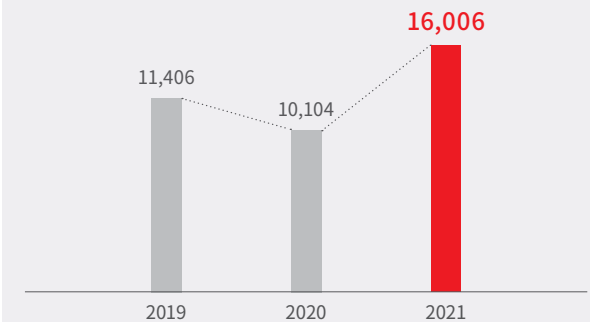
34. 산정기준: 각 종류별 교육시간의 합(각 개별 과정의 교육시간x참가자 수) ÷ 정규직 구성원로 수, 사내 및 사외과정을 모두 포함한 총 교육시간 기준

35. 산정기준: 온/오프라인 교육 과정 참가인원 합계 (롯데렌탈 정규직+계약직 기준으로 산정)

국내 육아휴직 사용 인원 (단위: 명)



연간 교육과정 참가자 건 수³⁵ (단위: 건)



35. 산정기준: 온/오프라인 교육 과정 참가인원 합계 (롯데렌탈 정규직+계약직 기준으로 산정)

구분	단위	2019	2020	2021
정기 성과평가를 받은 직원				
직원 수	명	1,478	1,643	1,547
직원 비율	%	75	88	83
퇴직연금 현황				
퇴직연금 운용 금액	DB형(연결 기준)	백만 원	41,151	47,095
	DC형(별도 기준)	백만 원	159	189
노사관계 현황				
노사관계 선진화	노동조합 가입대상 직원 수	명	833	844
	노동조합 조합원 수	명	558	555
	노동조합 가입 비율	%	67	66
고객만족도조사 결과				
고객만족도 ³⁶	전체 장기	점	91.0	91.4
	전체 단기	점	96.0	95.8
	커버리지 장기	%	23.6	46.4
	커버리지 단기	%	25.3	43.9
	고객만족도조사 건 ³⁷	건	8	10
	대외 고객만족도 수상 건 ³⁸	건	3	3
보안관행				
보안인력 수 ³⁹	명	174	169	174
공정거래 협약 평가(CP)	등급		B	
파트너사 협의회 개최	횟수	12	13	25

36. 모바일만족도 조사 대상 [조사 시점: 장기(계약서 작성 완료 이후) / 단기(차량 반납 이후)]

37. 모바일 만족도, CSI

38. KS-SQI, NCSI, KCSI

39. 국내 사업장 기준, 사내 방법 및 건물 보안 등을 담당하는 인력

고객만족도³⁶ (단위: 점)

전체 장기

2019	2020	2021
91.0	91.4	91.4

전체 단기

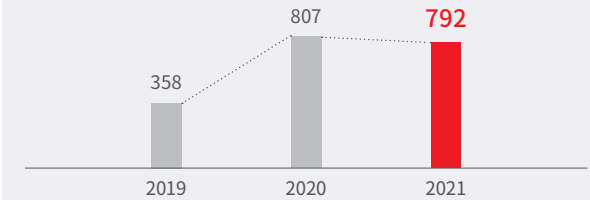
2019	2020	2021
96.0	95.8	96.4

36. 모바일만족도 조사 대상 [조사 시점: 장기(계약서 작성 완료 이후) / 단기(차량 반납 이후)]

구분		단위	2019	2020	2021
사회공헌 활동					
임직원 봉사활동	총 봉사시간	시간	1,914	3,694	1,874
	참여인원	명	358	807	792
	1인당 봉사시간	시간	5.3	4.6	2.4
사회공헌 프로그램	총 수혜 인원	명		1,693	1,938
	총 투입 비용	백만 원	73	94	101
	누적 참여 인원	명	358	807	792
기부금	회사 기부금	백만 원	1,186	1,132	1,300
	임직원 기부금	백만 원	26	31	25
사회공헌단 예산	순수 예산	백만 원	103	121	143
1) 임직원 핸즈온 봉사활동	수혜 인원	명		798	792
	투입비용	백만 원		20	20
2) 친환경 기부 드라이빙 캠페인	수혜 인원	명	12	20	20
	투입비용	백만 원	30	50	50
3) 임직원 사랑기금	참여 인원	명	345	339	314
	투입 비용	백만 원	26	31	25
4) 맘편한동행	참여 인원	명	26		
	투입 비용	백만 원	13		
5) 장애아동시설 정기 봉사활동	참여 인원	명	278		
	투입 비용	백만 원	3		
6) 나눔숲조성	참여 인원	명	95		
	투입 비용	백만 원	4		

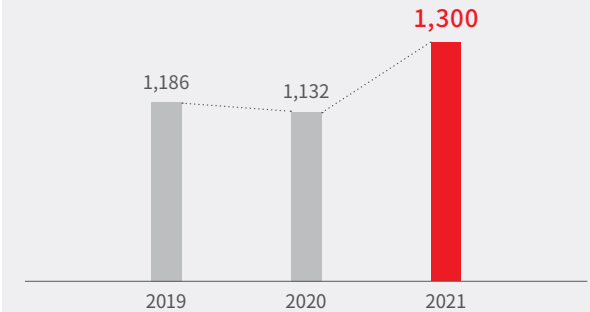
임직원 봉사활동 (단위: 명)

참여인원



기부금 (단위: 백만 원)

회사 기부금



연결 재무제표

제 15 기: 2019.12.31 현재

제 16 기: 2020.12.31 현재

제 17 기: 2021.12.31 현재

구분	단위	제 15 기	제 16 기	제 17 기
자산				
유동자산	원	950,006,453,525	826,915,497,654	969,909,893,225
현금 및 현금성자산	원	212,412,778,160	120,223,094,303	146,904,353,891
매출채권 및 기타채권	원	225,585,547,731	209,709,655,393	205,054,465,326
대출채권	원	117,891,591,744	115,696,937,889	93,887,532,523
금융리스채권	원	90,856,135,485	59,783,902,251	74,707,594,330
기타금융자산	원	186,082,693,660	179,006,956,317	294,646,337,091
채고자산	원	25,606,670,808	41,279,518,980	27,039,403,252
기타유동자산	원	91,571,035,937	101,215,432,521	127,670,206,812
비유동자산	원	4,412,039,504,186	4,522,468,872,734	5,155,097,762,880
비유동매출채권 및 기타채권	원	25,416,402,782	36,702,762,151	60,206,502,740
비유동대출채권	원	246,562,093,060	188,303,283,691	198,089,532,267
비유동금융리스채권	원	111,889,022,368	100,866,425,530	82,502,088,738
기타비유동금융자산	원	7,039,179,983	35,196,104,463	63,230,862,957
유형자산	원	3,807,950,635,642	3,965,499,285,094	4,514,232,798,331
사용권자산	원	164,097,146,124	144,076,136,895	166,428,905,025
무형자산	원	27,087,845,458	25,580,405,843	31,369,986,319
관계기업투자주식	원			2,322,461,919
순확정급여자산	원	5,399,308,339	8,762,682,013	11,526,173,012
기타비유동자산	원	1,040,481,830		7,166,338,610
이연법인세자산	원	15,557,388,600	17,481,787,054	18,022,112,962
자산총계	원	5,362,045,957,711	5,349,384,370,388	6,125,007,656,105

구분	단위	제 15 기	제 16 기	제 17 기
부채				
유동부채	원	2,138,616,012,388	2,075,940,214,114	2,213,327,974,919
매입채무 및 기타채무	원	126,482,922,290	113,927,757,470	376,256,004,233
차입금 및 사채	원	1,739,500,438,122	1,672,640,684,830	1,509,374,910,369
리스부채	원	73,145,935,337	74,835,353,742	62,302,003,756
기타금융부채	원	109,298,959,416	109,631,751,287	119,657,186,596
당기법인세부채	원	8,032,067,882	14,284,404,513	29,233,958,899
이연수익	원	56,102,309,908	62,584,417,280	79,860,310,120
기타유동부채	원	26,053,379,433	28,035,844,992	36,643,600,946
비유동부채	원	2,555,182,302,145	2,567,073,795,751	2,674,343,270,008
장기차입금 및 사채	원	2,079,327,696,193	2,113,343,373,858	2,058,335,428,121
비유동리스부채	원	94,701,510,321	72,404,463,591	107,162,882,564
기타비유동금융부채	원	275,452,983,964	278,001,975,479	325,402,170,793
이연법인세부채	원	2,878,656,193	2,424,385,309	2,889,960,765
비유동이연수익	원	100,927,549,117	98,609,130,321	178,153,463,027
순확정급여부채 및 기타장기급여채무	원	1,893,906,357	2,290,467,193	2,399,364,738
부채총계	원	4,693,798,314,533	4,643,014,009,865	4,887,671,244,927
자본				
지배기업의 소유주지분	원	661,727,355,743	704,121,506,603	1,229,340,093,341
자본금	원	58,846,000,000	58,846,000,000	183,170,315,000
주식발행초과금	원	373,960,602,582	373,960,602,582	670,076,339,213
기타포괄손익누계액 및 기타자본	원	(1,567,924,977)	(3,903,622,203)	(11,107,756,473)
이익잉여금	원	230,488,678,138	275,218,526,224	387,201,195,601
비지배지분	원	6,520,287,435	2,248,853,920	7,996,317,837
자본총계	원	668,247,643,178	706,370,360,523	1,237,336,411,178
부채와자본총계	원	5,362,045,957,711	5,349,384,370,388	6,125,007,656,105

연결 손익계산서

제 15 기 2019.01.01 부터 2019.12.31 까지
제 16 기 2020.01.01 부터 2020.12.31 까지
제 17 기 2021.01.01 부터 2021.12.31 까지

구분	단위	제 15 기	제 16 기	제 17 기
영업수익	원	2,050,596,654,826	2,252,072,787,844	2,422,658,838,497
렌탈 및 기타수익	원	1,996,521,621,308	2,205,003,200,566	2,382,579,583,857
유효이자율법 인식 이자수익	원	54,075,033,518	47,069,587,278	40,079,254,640
영업비용	원	1,924,678,402,042	2,092,123,930,894	2,177,163,986,296
대손상각비 외 영업비용	원	1,908,287,186,911	2,075,590,505,660	2,164,759,713,968
대손상각비	원	16,391,215,131	16,533,425,234	12,404,272,328
영업이익	원	125,918,252,784	159,948,856,950	245,494,852,201
기타수익	원	6,115,499,989	3,730,704,723	4,284,272,260
기타비용	원	5,799,230,587	9,978,914,356	11,137,352,464
금융수익	원	12,427,670,847	8,930,947,878	16,038,844,086
유효이자율법 인식 이자수익	원	3,897,974,120	1,219,223,361	1,320,100,202
기타	원	8,529,696,727	7,711,724,517	14,718,743,884
금융비용	원	99,626,599,839	104,986,713,746	104,188,471,362
지분법이익(손실)	원			(77,538,081)
법인세비용차감전순이익	원	39,035,593,194	57,644,881,449	150,414,606,640
법인세비용	원	10,187,276,946	16,130,456,519	36,836,408,260
당기순이익	원	28,848,316,248	41,514,424,930	113,578,198,380
지배기업 소유주지분	원	31,686,707,140	45,959,284,347	118,749,568,693
비지배지분	원	(2,838,390,892)	(4,444,859,417)	(5,171,370,313)
주당이익				
기본 및 희석주당이익	원	1,077	1,562	3,687

연결 포괄손익계산서

제 15 기 2019.01.01 부터 2019.12.31 까지
제 16 기 2020.01.01 부터 2020.12.31 까지
제 17 기 2021.01.01 부터 2021.12.31 까지

구분	단위	제 15 기	제 16 기	제 17 기
당기순이익	원	28,848,316,248	41,514,424,930	113,578,198,380
법인세효과과차감후 기타포괄손익	원	(757,926,115)	(1,273,251,585)	1,061,531,545
당기손익으로 재분류되지 않는항목				
순확정급여제도의 재측정요소	원	(2,653,957,524)	847,699,464	(3,222,736,233)
기타포괄손익-공정가치 측정 금융자산 평가	원	(7,317,550)		
당기손익으로 재분류되는 항목				
현금흐름위험회피 파생금융상품평가손익	원	(169,211,189)	279,961,895	646,498,327
해외사업장환산외환차이	원	2,072,614,148	(2,400,912,944)	3,637,769,451
당기총포괄이익	원	28,090,390,133	40,241,173,345	114,639,729,925
지배기업 소유주지분	원	30,728,824,463	44,512,606,860	120,126,199,167
비지배지분	원	(2,638,434,330)	(4,271,433,515)	(5,486,469,242)

GRI Standards Index

보고 사항		공개 여부	보고 페이지	검증 여부	비고
GRI 102 일반표준공개					
조직 프로필 현황					
102-1	조직 명칭	○	8	○	
102-2	주요 브랜드, 상품, 서비스	○	9, 17~23, 28	○	
102-3	본사 위치	○	8	○	
102-4	조직이 사업을 운영하는 국가의 수	○	8	○	
102-5	조직 소유구조 특성 및 법적 형태	○	8	○	
102-6	시장 영역(상품 및 서비스가 제공되는 지리적 위치, 사업 분야, 고객/수익자 유형 등)	○	8, 17~23	○	
102-7	조직의 규모	○	8	○	
102-8	임직원 고용 현황	○	37, 76	○	
102-9	조직의 공급망	○	50~52	○	
102-10	보고기간 동안 발생한 조직의 규모, 구조, 소유, 공급망 관련 중요 변화	○	25, 26, 61	○	
102-11	지속가능 경영 이슈 관련 위험에 대한 사전예방 원칙 및 접근	○	61, 63~70	○	
102-12	경제/환경/사회 현상, 원칙 등 가입하거나 지지하고 있는 외부 이니셔티브	○	6, 7, 19, 64	○	
102-13	조직이 가입한 협회나 국내 또는 국제 후원기관	○	56, 57, 94	○	
전략					
102-14	최고 의사 결정권자가 지속가능성의 실행을 위한 조직의 전략에 대해 밝힌 성명서	○	4, 5	○	
102-15	주요 핵심 영향 및 위기, 기회	○	4, 5, 65~67	○	
윤리성 및 청렴성					
102-16	조직의 가치, 원칙, 표준, 행동강령, 윤리강령 등에 대한 행동규범	○	63, 64, 70	○	
102-17	윤리 및 법규 준수 행위와 조직의 청렴성 문제에 대한 내외부의 안내 제도	○	63, 64, 68	○	

보고 사항		공개 여부	보고 페이지	검증 여부	비고
거버넌스					
102-18	최고 거버넌스 기구와 그 위원회를 포함한 조직의 거버넌스 구조	○	60~62	○	
102-19	최고 거버넌스 기구에서 고위 경영진, 기타 근로자에게 경제, 환경, 사회적 토픽에 관한 권한을 위임하는 프로세스				
102-20	경제, 환경, 사회에 대한 책임을 가진 임원의 임명 여부	○	61, 62	○	
102-21	경제적, 환경적, 사회적 토픽에 대한 이해관계자와의 협의	○	15	○	
102-22	최고 거버넌스 기구 및 산하 위원회 구성현황	○	61	○	
102-23	최고 거버넌스 기구의 의장의 임원 겸직 여부	○	61	○	
102-24	최고 거버넌스 기구 및 산하위원회의 임명과 선정 절차	○	60~62	○	
102-25	최고 거버넌스 기구 내 이해관계 충돌을 피하고 관리하기 위한 프로세스	○	61, 62	○	
102-26	목표, 가치, 전략 수립에 관한 최고 거버넌스 기구의 역할	○	25, 26, 61	○	
102-27	최고 거버넌스 기구의 집단지성	○	60~62	○	
102-28	최고 거버넌스 기구의 성과평가				
102-29	경제, 환경, 사회적 영향을 파악하고 관리하는 최고 거버넌스 기구의 역할	○	60~62	○	
102-30	위험관리 절차의 효과성				
102-31	경제, 환경, 사회적 토픽의 검토	○	61	○	
102-32	지속가능성 보고에 대한 최고 거버넌스 기구의 역할	○	61	○	
102-33	중대 이슈 커뮤니케이션	○	61	○	
102-34	중대 이슈 개수와 특성	○	62	○	
102-35	최고 거버넌스 기구와 고위 경영진에 대한 보상 정책	○	62		
102-36	보수 결정 절차				
102-37	보수 정책에 관한 이해관계자 참여				
102-38	최고 급여 수령자와 직원 평균 급여의 비율				
102-39	최고 급여 수령자의 급여 상승률과 임직원 평균 급여 상승률의 비율				

보고 사항		공개 여부	보고 페이지	검증 여부	비고
이해관계자 참여					
102-40	이해관계자 그룹 리스트	○	15	○	
102-41	결사 및 단체교섭의 자유	○	46, 47, 79	○	
102-42	이해관계자 파악 및 선정	○	15	○	
102-43	이해관계자 참여 방식	○	15	○	
102-44	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사	○	15	○	
보고서 프로필					
102-45	조직의 연결 재무제표에 포함된 자회사 및 합작회사 리스트	○	8	○	
102-46	보고 내용 및 토픽의 경계 정의	○	2	○	
102-47	보고 내용 결정 과정에서 파악된 모든 중요 토픽의 리스트	○	14, 15, 72, 73	○	
102-48	이전 보고서에서 제공한 정보에 대한 수정이 미치는 영향과 수정 이유				최초 발간
102-49	중요 토픽과 토픽 경계에 있어서 이전 보고 기간으로부터의 중대한 변화				최초 발간
102-50	제공한 정보의 보고 기간	○	2	○	
102-51	가장 최근 보고 일자	○	2	○	
102-52	보고 주기	○	2	○	
102-53	보고서에 대한 문의처	○	2	○	
102-54	GRI Standard에 따라 조직이 선택한 보고서 부합 방식(Core/Comprehensive)	○	2	○	
102-55	GRI 인덱스	○	83~90	○	
102-56	보고서의 외부 검증에 대한 조직의 정책과 현 관행	○	91, 92	○	
경영 접근					
103-1	중대성 토픽과 그 경계에 대한 설명	○	72, 73	○	
103-2	경영방침 및 구성	○	14, 15, 34, 37, 60	○	
103-3	경영방침 평가	○	14, 15, 34, 37, 60	○	

보고 사항		공개 여부	보고 페이지	검증 여부	비고
GRI 200 경제 주제					
경제 성과					
201-1	직접적인 경제가치 발생과 분배	○	75	○	
201-2	기후변화가 조직활동에 미치는 재무적 영향 및 기타 위험과 기회	○		○	
201-3	조직의 확정급여형 연금제도 재무 총당	○	79	○	
201-4	정부의 재정지원				
시장 지위					
202-1	주요 사업장이 위치한 지역의 최저 임금 대비 성별 기본 초임 임금 비율				
202-2	지역사회에서 고용된 고위 경영진의 비율				
간접 경제효과					
203-1	사회기반시설 투자와 지원 서비스 개발 및 영향				
203-2	영향 규모 등 중대한 간접 경제효과				
조달 관행					
204-1	주요 사업장에서 현지 공급업체에 지급하는 지출 비율				
반부패					
205-1	부패 위험을 평가한 사업장의 수 및 비율과 파악된 중요한 위험				
205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	○	63, 64	○	
205-3	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	○	63, 64	○	
반부패 관행					
206-1	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정 거래행위에 대한 법적 조치	○	68~70	○	
세금					
207-1	조세 접근법				
207-2	조세 전략을 책임지는 지배기구, 통제 및 리스크 관리				
207-3	세금 관련 이해관계자 참여 활동 및 제기된 이슈				
207-4	국가별 보고사항				

보고 사항		공개 여부	보고 페이지	검증 여부	비고
GRI 300 환경 주제					
원재료					
301-1	사용 원재료의 중량이나 부피				
301-2	재활용 자원 사용 비율				
301-3	각 제품 유형에 따른 제품 및 포장재 재생 원료 비율 및 데이터 수집 방법에 대한 보고				
에너지					
302-1	조직 내 에너지 소비량	○	75	○	
302-2	조직 외부 에너지 소비량	○	75	○	
302-3	에너지 집약률				
302-4	에너지 소비 감축				
302-5	제품 및 서비스의 에너지 요구량 감축				
용수					
303-1	공급원별 총 취수량				사업형태 특성 상 해당내용 없음
303-2	유형별 취수에 의해 중요한 영향을 받는 수원 수				
303-3	용수 재활용 및 재사용 총량				
303-4	유형별 총 방수량				
303-5	지역별 총 용수 소비량				
생물다양성					
304-1	생물다양성과 관련된 소유, 임대, 관리 사업장				사업형태 특성 상 해당내용 없음
304-2	생물다양성과 관련된 사업활동, 제품, 서비스로 인한 중요한 영향				
304-3	서식지 보호 또는 복구				
304-4	사업장에 의해 영향을 받는 지역에 서식지를 둔 세계자연보호연맹(IUCN)의 멸종위기 종의 수 및 국가 보존 종의 수				

보고 사항		공개 여부	보고 페이지	검증 여부	비고
배출					
305-1	직접 온실가스 총 배출량(scope 1)	○	75	○	사업형태 특성 상 해당내용 없음
305-2	에너지 간접 온실가스(GHG) 총 배출량(scope 2)	○	75	○	
305-3	기타 간접 온실가스 총 배출량(scope 3)				
305-4	온실가스 배출 집약도				
305-5	온실가스 배출량을 줄이기 위한 계획의 직접적인 결과로 달성한 온실가스 배출 감축량				
305-6	생산, 수입, 수출에서의 오존층 파괴물질 배출량(CFC-11 환산 ton)				
305-7	NOx, SOx, 기타 중대한 대기배출가스 배출량				
폐수 및 폐기물					
306-1	최종 배출지별 폐수 배출량 및 수질				사업형태 특성 상 해당내용 없음
306-2	형태 및 처리방법별 폐기물 배출량				
306-3	중대한 유해물질 유출 건수 및 유출량				
306-4	유해물질의 수입, 수출 및 이동량				
306-5	폐수 배출로 인해 영향을 받은 수역 및 관련 서식지에 대한 정보(규모, 보호 상태, 생물다양성 가치)				
환경법규 준수					
307-1	환경법규 위반으로 인한 벌금 및 제재 건수				벌금 및 제재 건수 0건
공급망 환경평가					
308-1	환경성과에 대한 평가를 실시한 신규 공급업체의 비율				
308-2	환경적으로 부정적인 영향을 미치는 것으로 파악되는 공급업체 비율 및 대응 방법				

보고 사항		공개 여부	보고 페이지	검증 여부	비고
GRI 400 사회 주제					
고용					
401-1	신규 채용 근로자와 이직 근로자의 인원수 및 비율(연령별, 성별, 지역별)	○	76, 77	○	
401-2	상근직 근로자에게만 제공하는 복리후생	○	45	○	
401-3	성별에 따른 육아휴직 이후의 업무 복귀 및 근속 비율	○	44, 78	○	
노사관계					
402-1	경영 변동과 관련한 최소 공지기간				
산업안전보건					
403-1	산업안전보건시스템	○	45	○	
403-2	위험, 식별, 리스크 평가, 사고 조사				
403-3	산업안전보건 서비스				
403-4	산업안전보건에 대한 근로자 참여 및 커뮤니케이션	○	45	○	
403-5	직업 건강 및 안전에 대한 근로자 교육	○	45	○	
403-6	근로자 건강 증진을 위한 프로그램	○	45	○	
403-7	사업 관계로 인해 직접적인 영향을 미치는 산업보건 및 안전 영향에 대한 예방 및 완화	○	45	○	
403-8	산업보건 및 안전관리시스템이 적용되는 근로자	○	45	○	
403-9	업무 관련 상해				보고 기간 동안 상해 발생률 0%
403-10	업무 관련 질병				보고 기간 동안 질병 발생률 0%
훈련 및 교육					
404-1	임직원 1인당 평균 교육 시간(성별, 연령별)	○	41, 78	○	
404-2	임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램	○	38-41	○	
404-3	정기적 성과 및 경력개발 리뷰를 받은 임직원의 비율	○	46, 79	○	
다양성과 기회 균등					
405-1	거버넌스 조직 및 임직원 내 다양성	○	37, 77	○	
405-2	성별 기본급 및 보상 관련 비율	○	77	○	
차별금지					
406-1	차별건수 및 관련 조치	○	46, 47	○	
결사 및 단체 교섭의 자유					
407-1	근로자의 결사 및 단체교섭의 자유 침해 가능성이 높은 사업분야 또는 공급업체 및 예방조치	○	46, 47	○	

보고 사항		공개 여부	보고 페이지	검증 여부	비고
아동노동					
408-1	아동노동 발생위험이 높은 사업분야 또는 공급업체 및 아동노동 근절을 위한 조치				
강제노동					
409-1	강제노동 발생위험이 높은 사업분야 또는 공급업체 및 강제노동 근절을 위한 조치	○	46, 47	○	
보안관행					
410-1	인권 관련 정책 및 절차에 대해 훈련받은 보안 인력의 비율	○	46, 47	○	
원주민 권리					
411-1	원주민 권리 침해 건수 및 관련 조치				
인권 평가					
412-1	인권평가 및 영향 평가 대상 사업장	○	46, 47	○	
412-2	인권 정책 및 절차에 대한 임직원 교육	○	46, 47	○	
412-3	인권 정책 또는 인권 심사가 포함된 주요 투자 계약 비율	○	46, 47	○	
지역사회					
413-1	지역사회에 대한 참여, 영향평가 및 개발프로그램을 실시한 사업장의 비율	○	53~57	○	
413-2	지역사회에 실제적 혹은 잠재적으로 부정적 영향을 줄 수 있는 사업장				
공급망 사회평가					
414-1	사회성과에 대한 평가를 실시한 신규 공급업체 비율				
414-2	사회적으로 부정적인 영향을 미치는 것으로 파악되는 공급업체 비율 및 대응 방법				
공공 정책					
415-1	정치 기부				
고객 안전보건					
416-1	개선을 목적으로 보건 및 안전 영향을 평가한 주요 제품 및 서비스의 비율				
416-2	제품 및 서비스의 안전보건 영향에 관한 규정 위반 사건				
마케팅 및 라벨링					
417-1	제품 및 서비스의 정보 및 라벨링 관련 요구사항				
417-2	제품 및 서비스의 정보 및 라벨링 관련 법규 및 자발적 규칙 위반 사례의 횟수와 형태				
417-3	마케팅 커뮤니케이션과 관련 법규 및 자발적 규칙 위반 사례의 횟수와 형태				
고객개인정보보호					
418-1	고객 개인정보보호 위한 및 고객 데이터 분실 관련 제기된 불만 건수	○	47~49	○	
사회경제적 법규 준수					
419-1	사회 및 경제 측면의 관련 법규 및 자발적 규칙 위반으로 인한 벌금 및 제재 건수				

제3자 검증의견서

롯데렌탈 지속가능경영보고서 2021 독자 귀중

서문

한국경영인증원(KMR)은 롯데렌탈 지속가능경영보고서 2021 (이하 “보고서”)의 제3자 검증을 요청 받았습니다. 보고서 작성과 정보에 대한 책임은 롯데렌탈 경영자에게 있으며, 본 한국경영인증원의 책임은 계약 및 합의된 업무를 준수하고 검증의견서를 발급하는 데 있습니다.

검증 범위 및 기준

롯데렌탈은 보고서에서 지속가능성과 관련한 조직의 성과와 활동에 대해 기술하고 있습니다. 검증팀은 국제적 검증 기준인 AA1000AS v3 및 KMR 검증 기준인 SRV1000을 적용하였으며, Type 2 방법 및 Moderate 수준의 보증 형태로 검증을 수행하였습니다. 즉, 검증팀은 AA1000AP(2018)에서 제시하는 포괄성(Inclusivity), 중요성(Materiality), 대응성(Responsiveness) 및 영향성(Impact) 원칙의 준수여부와 보고서에 기재된 하기 GRI 지표에 대한 데이터와 정보의 신뢰성 및 품질을 평가하였습니다. 이때 중요성 기준은 검증팀의 전문가적 판단(Professional Judgment)이 적용되었습니다.

GRI Standards의 핵심적 방식(Core Option) 보고 요구사항 만족 여부에 대한 확인이 검증 범위에 포함되었으며, 중대성 평가 절차를 통해 도출된 중요주제의 세부지표는 다음과 같음을 확인하였습니다.

- GRI Standards 보고 원칙
- 공통 표준(Universal Standards)
- 특정주제 표준(Topic Specific Standards)
- 하기 특정주제표준 경영접근방식(Management approach of Topic Specific Standards)
- GRI 302: 에너지(Energy)

보고서의 보고경계 중 조직 외부 즉, 롯데렌탈의 협력사, 계약자 등에 대한 데이터와 정보는 검증범위에서 제외되었습니다.

검증방법

한국경영인증원 검증팀은 합의된 검증 범위에 대해 상기 기술된 검증기준에 따라 검증하기 위해 아래와 같이 검증을 진행했습니다.

- 보고서에 담긴 내용에 대한 전반적인 검토
- 중대성 평가 방법 및 결과 검토
- 지속가능경영 전략 및 성과정보 시스템, 프로세스 평가
- 보고서 작성에 대해 책임 있는 담당자와의 인터뷰
- 보고서 성과정보에 대한 신뢰성 평가, 데이터샘플링
- 금융감독원 전자공시시스템 등 독립적인 외부 출처 및 공공 데이터베이스를 기반으로 한 정보의 신뢰성 평가

제한사항 및 극복방안

검증은 롯데렌탈에서 제공한 데이터 및 정보가 완전하고 충분하다는 가정을 기반으로 실시되었습니다. 데이터 검증은 롯데렌탈에서 수집한 데이터에 대한 질의 및 분석, 제한된 형태의 표본추출방식을 통해 한정된 범위에서 실시되었습니다. 이를 극복하기 위해 전자공시시스템, 국가온실가스 종합관리시스템 등 독립적인 외부 출처 및 공공 데이터베이스를 참고하여 정보의 품질 및 신뢰성을 확인하였습니다.

검증결과 및 의견

검증팀은 문서검토 및 인터뷰 등의 결과를 토대로 롯데렌탈과 보고서 수정에 대해 여러 차례 논의하였으며, 수정 및 개선권고 사항 반영을 확인하기 위해 보고서의 최종판을 검토하였습니다. 검증결과, 롯데렌탈의 보고서는 GRI Standards의 핵심적 방식(Core Option)에 따라 작성되었으며, AA1000AP(2018)에서 제시하고 있는 원칙 준수와 관련하여 부적절한 부분을 발견할 수 없었습니다. 원칙에 대한 본 검증팀의 의견은 다음과 같습니다

포괄성 원칙

롯데렌탈은 이해관계자에 대한 조직의 책임에 대해 공약하고 이를 실천하기 위해 다양한 형태와 수준의 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 개발하여 운영하고 있습니다. 검증팀은 이 과정에서 누락된 주요 이해관계자 그룹을 발견할 수 없었으며, 그들의 견해 및 기대 사항이 적절히 조직의 전략에 반영되도록 노력하고 있음을 확인하였습니다.

중요성 원칙

롯데렌탈은 조직의 지속가능성 성과에 미치는 주요 이슈들의 중요성을 고유의 평가 프로세스를 통해 결정하고 있으며, 검증팀은 이 프로세스에서 누락된 중요한 이슈를 발견하지 못하였습니다.

대응성 원칙

롯데렌탈은 도출된 주요 이슈의 우선순위를 정하여 활동성과 대응사례 그리고 향후 계획을 포괄적이고 가능한 균형 잡힌 방식으로 보고하고 있으며, 검증팀은 롯데렌탈의 대응 활동들이 보고서에 부적절하게 기재되었다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

영향성 원칙

롯데렌탈은 중대성 평가를 통해 파악된 주요 주제들의 직간접적인 영향을 파악하여 모니터링하고 있으며 가능한 범위 내에서 해당 영향을 정량화된 형태로 보고하고 있음을 확인하였습니다.

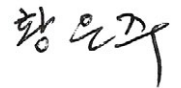
특정 지속가능성 성과정보의 신뢰성 및 품질

검증팀은 AA1000AP(2018) 원칙 준수 여부에 더해 지속가능성 성과와 관련된 경제, 환경, 사회 성과 정보에 대한 신뢰성 검증을 실시하였습니다. 해당 정보 및 데이터의 검증을 위해 담당자와 인터뷰를 실시하였으며, 데이터 샘플링 및 근거 문서 그리고 외부 출처 및 공공 데이터베이스를 통해 신뢰할 수 있는 데이터임을 확인하였습니다. 검증팀은 지속가능성 성과 정보에서 의도적 오류나 잘못된 기술을 발견하지 못하였습니다.

적격성 및 독립성

한국경영인증원은 ISO/IEC 17021:2015(경영시스템의 심사 및 인증을 제공하는 기관에 대한 요구사항)에 따라 문서화된 방침과 절차를 포함한 포괄적인 품질관리시스템을 유지하고 있습니다. 검증팀은 지속가능성 전문가들로 구성되어 있으며, 제3자 검증서비스를 제공하는 업무 이외에 롯데렌탈의 사업활동에 영리를 목적으로 하는 어떠한 이해관계도 맺지 않은 독립성을 유지하고 있습니다.

2022.04. 대한민국, 서울

대표이사 

가입 협회 (2022년 3월 기준)

가입 단체명	
경기도자동차매매사업조합 남부지부	한국건설기계 산업협회
금융투자협회	한국경제연구원
대한상공회의소	한국능률협회(KMA)
(사)전국자동차경매장협회	한국방위산업진흥회
(사)한국경영자총협회	한국상장회사협의회
(사)한국무역협회	한국서비스진흥협회
서울특별시자동차 대여사업조합	한국자격을검정평가진흥원
서울특별시자동차대여사업조합	한국정보평가협회
소방안전관리자 협회	한국침해사고대응팀협의회(CONCERT)
여신금융협회	한국표준협회(KSA)
전국경제인연합회	한국표준협회 한국서비스포럼
전국렌터카공제조합	한국CISO협의회

제작 총괄

ESG팀 이종수 · 김필 · 조한웅 · 이신애

보고서에 도움을 주신 분(가나다 순)

HR혁신팀	조영호 · 윤혜진 · 신진욱
IR팀	김민석 · 신원기
경영지원팀	김동현 · 김경수
고객케어팀	안남숙 · 유강혁
그린카	신희석 · 진민선
롯데오토리스	최창덕 · 김대연
롯데오토케어	이상완 · 이민규 · 고주신
마케팅커뮤니케이션팀	신지원 · 조혜림
신사업추진팀	김민수 · 이재돈
상품혁신팀	김진아 · 남수지
안전관리실	이제택
영업지원팀	곽용진 · 이수희
윤리경영팀	이대천 · 이용재
인재개발팀	장기동 · 김지은 · 김선진
일반영업지원팀	남기희 · 노선영
자금팀	신미수 · 이우민
전략기획팀	한호재 · 김용민
정보보안팀	전인복 · 박한민
준법경영팀	김정환
중고차사업지원팀	김은신 · 이하늘

