

2004
Sustainability
Report

지속가능성 보고서



Think Tomorrow

지속가능성 보고서

2004 Sustainability Report

DEPARTMENT STORE
LOTTE

서울특별시 중구 소공동 1번지 우편번호 100-721
1 Sogong-dong, Joong-gu, Seoul, 100-721 Korea Tel 02 • 771 • 2500

롯데백화점



2004 Sustainability Report

지속가능성 보고서

1. 보고서 작성 기준

본 보고서는 「GRI 2002 지속가능성 보고서 가이드라인」에 의거하여 작성하였습니다.

2. 보고서 내용 및 범위

롯데백화점의 경제·환경·사회적 성과와 비전을 본 보고서를 통해 투명하게 공개하고자 하였습니다. 또한, 보고서에서 기재된 기본 자료는 롯데백화점 본사와 22개 점포를 기준으로 하였습니다.

3. 보고서 대상 기간 : 2004. 1. 1 ~ 2004. 12. 31

4. 보고서 의의

롯데백화점의 지속가능성 보고서는 국내 유통업계 최초로 발간되는 보고서입니다. 앞으로 매년 지속가능성 보고서를 발간하여 내용의 충실도와 완성도를 높여가도록 하겠습니다.

| Page | Contents |
|------|---------------------|
| 04 | 롯데백화점 개요 |
| 05 | CEO 인사말 |
| 06 | 롯데백화점 연혁 |
| 09 | 지속가능경영 전략과 비전 |
| 10 | ● Think Economy |
| 12 | 경영혁신 |
| 13 | 경제영향 |
| 13 | 경제성과 |
| 14 | 경제가치 창출 |
| 16 | ● Think Environment |
| 18 | 환경가치경영 활동 |
| | 친환경 백화점 |
| 20 | 환경가치경영 시스템 |
| 22 | 에너지·실내공기·폐기물 관리 |
| | 친환경 라이프스타일 |
| 26 | 친환경 상품 |
| 29 | 친환경 편의시설·인테리어 |
| | 지구환경 보전 |
| 30 | 一店一山 캠페인 |
| 32 | 광고전단의 친환경화 |
| 33 | 장바구니 사용·포장재 회수 캠페인 |
| | 고객과 함께하는 환경사랑 실천 |
| 34 | 환경상품권 캠페인 |
| 36 | 환경리더 양성 |
| 38 | 조류보호 캠페인 |
| 40 | ● Think Society |
| 42 | 고객 |
| 46 | 임직원 |
| 48 | 협력회사 |
| 50 | 지역사회 |
| 52 | ● 수상실적 |
| 53 | 제3자 감사 의견서 |
| 54 | GRI Index |
| 58 | 편집후기 |
| | 별첨 : 설문지 |



롯데백화점 개요

회사명 : 롯데쇼핑(주)
설립일 : 1979년 11월 15일
본사 : 서울특별시 중구 소공동 1번지

자본금 : 1,000억원
종업원수 : 48,060명(동료사원 포함)
점포수 : 22개점(수도권 12점, 지방 10점)

매장면적 : 약 25만평(22개점 기준)
주요상품 : 의류, 잡화, 가정용품, 아동용품,
스포츠용품, 식품 등



지속가능경영 활동은 롯데백화점의 경영이념인 “언제나 고객과 함께”의 실천입니다

최근 전 세계적으로 기업의 지속가능성에 대한 논의가 활발히 진행되고 있습니다. 선진기업들은 경제적 성과에만 매달려서는 지속적인 성장이 불가능하다는 인식하에 경제적 성과뿐만 아니라 환경성과 사회성을 기업이 추구해야 할 중요한 핵심가치로 받아들이고 있습니다. 이제 지속가능경영은 전 세계적인 흐름이자 21세기의 새로운 경영 패러다임입니다.

롯데백화점은 이러한 경영환경의 변화를 새로운 발전과 도약의 기회로 삼고 있습니다. 앞으로 롯데백화점은 경제성, 환경성, 사회성이 조화를 이루는 경영활동을 통해 대한민국 대표 백화점을 넘어 지속가능한 발전을 추구하는 초일류 글로벌 유통기업으로 거듭나고자 합니다.

이를 위해 롯데백화점은 다양한 경영혁신 활동을 통하여 내실경영의 기반을 공고히 하고 있으며, 2004년 유통업계 최초로 환경가치경영을 선포하고 고객과 함께하는 다양한 환경보전 활동을 전개하고 있습니다. 그리고, 윤리경영과 지역사회 공헌 활동을 통한 이해관계자와의 WIN-WIN 파트너십 강화에 힘쓰고 있습니다.

이러한 지속가능경영 활동은 롯데백화점의 경영이념인 “언제나 고객과 함께”의 실천입니다

국내 유통업계 최초의 롯데백화점 지속가능성 보고서는 경제, 환경, 사회 부문에 걸친 성과를 투명하게 담기 위해 발간되었습니다. 이 보고서 발간을 계기로 국내 유통업계의 지속가능경영 활동이 활발히 진행되기를 기대합니다.

감사합니다.

2005년 5월 대표이사 이인원



롯데백화점의
발자취

“고객 여러분의 사랑에 힘입어
대한민국 대표 백화점으로 성장해 왔습니다.”

롯데백화점은 1979년 12월 서울 소공동에 본점을 오픈하였고, 이듬해 국내 백화점 1위에 등극한 이후 26년 동안 정상의 자리를 지켜오면서 전국 주요 도시에 22개 점포를 운영하는 대한민국 대표 백화점으로 자리매김하였습니다.

롯데백화점의 성장력은 다음과 같은 강점에서 찾아볼 수 있습니다.

- ❶ **차별화된 서비스**
고객 한분 한분을 위한 맞춤서비스를 위해 노력하고 있으며, 다양한 교육을 통해 고객에 대한 봉사정신을 갖춘 인재육성에 온 힘을 다하고 있습니다.
- ❷ **우수한 품질과 다양한 상품**
고객이 원하는 상품을 다양하게 준비하고 있습니다.
- ❸ **편리한 교통**
대부분 점포가 지하철역 등 대중교통과 직접 연결되어 쉽고 편리하게 백화점을 이용하실 수 있습니다.

| 고객을 위한 진정한 백화점의 탄생 | 쇼핑공간 확대와 차별화 | 초일류 유통기업 기반 구축 |
|---|--|--|
| 1979 → | 1991 → | 2000 → |
| 79.11 롯데쇼핑주식회사 설립 79.12 본점(1호점) OPEN 88.01 본점 대확장 개관 88.09 서울올림픽대회 공식백화점 지정 88.11 잠실점(2호점) OPEN | 91.05 영등포점(3호점) OPEN 94.03 청량리점(4호점) OPEN 94.04 롯데백화점 상품권 발행 94.06 대륙간 백화점협회 가입 95.12 부산본점(5호점) OPEN 97.10 관악점(6호점) OPEN 98.09 광주점(7호점) OPEN 99.04 분당점(8호점) OPEN 99.08 부평점(9호점) OPEN 99.10 일산점(10호점) OPEN 99.12 유통업계 최초 단일점포 매출 1조원 달성(본점) | 00.03 대전점(11호점) OPEN 00.06 강남점(12호점) OPEN 00.12 포항점(13호점) OPEN 01.01 롯데쇼핑 윤리경영 선포 01.08 울산점(14호점) OPEN 01.11 동래점(15호점) OPEN 02.02 창원점(16호점) OPEN 02.05 안양점(17호점) OPEN 02.08 인천점(18호점) OPEN 02.09 노원점(19호점) OPEN 03.02 대구점(20호점) OPEN 03.11 영플라자 OPEN 04.02 상인점(21호점) OPEN 04.04 환경가치경영 선포 04.05 전주점(22호점) OPEN |

Always
with you

언제나 고객과 함께

진실하고 정직한 마음에서 우러나오는 진정한 서비스와 고객만족을 통해 언제나 고객과 기쁨을 함께하는 것이 저희 롯데백화점의 기본 정신입니다.

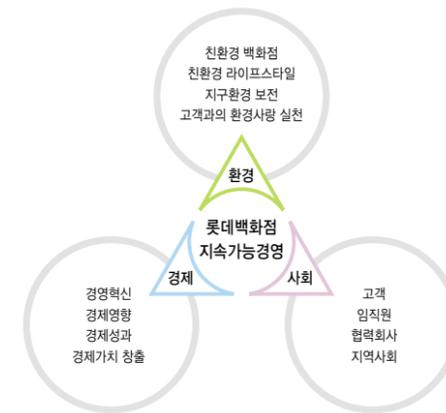
경영방침

롯데백화점은 90년대 후반부터 점포 확장에 따른 효율적 경영관리를 위해서 끊임없는 변화와 혁신 작업을 진행해오고 있습니다. 또한, 지속적인 가치 창출을 위하여 해외시장 진출에도 노력을 경주하고 있습니다. 그리고, 고객가치경영과 인재경영을 통한 고객서비스 향상에 힘쓰고 있습니다.

한편, 환경가치경영을 추진하면서 유통업계의 환경경영을 선도하고 있습니다. 롯데백화점은 환경관리뿐만 아니라, 고객과 함께하는 새로운 환경가치경영 모델 정립을 위해서 노력하고 있으며, 롯데백화점의 여러 이해관계자들에 대한 사회적 책임도 성실히 이행하고 있습니다.



롯데백화점 경영방침



롯데백화점 지속가능경영 Model

지속가능경영 전략과 비전

오늘날 경영환경의 급속한 변화는 유통업의 미래를 불투명하게 하고 있습니다. 특히 유통 시스템 다변화와 새로운 업태 출현 등의 변화에 미리 대처하는 경영만이 지속가능한 발전을 이룰 수 있습니다.

이에 롯데백화점은 유통업계 최초로 지속가능경영을 도입하여 경제·환경·사회 각 분야에 있어 미래 지향적인 경영을 추진하고 있습니다.

조직도



각 부문별로 지속적인 경영 개선 의식 고취와 업무 개혁을 위해 매월 운영회의를 개최하고 있습니다. 운영회의 위원장은 대표이사이며, 부위원장은 해당 본부장·부문장입니다. 운영회의는 경영 개선 업무계획 및 집행을 점검하고, 경영 개선 활성화를 위한 제도 수립 및 관리 기능을 수행합니다.

경제

전국 점포 네트워크를 바탕으로 내실성과 경영혁신에 주력하고 있습니다. 한편, 지속적 가치 창출을 위해 시장 확대에 주력하고 이를 위해 글로벌화, 21세기형 생활·복합쇼핑공간 구현, 브랜드 단독화·차별화를 추진중에 있습니다. 아울러 지역경제 활성화 및 우수 제조업체 발전의 견인차 역할을 더욱 성실히 수행하겠습니다.

환경

환경가치경영을 통해 사내 환경관리 뿐만 아니라, 상품에서부터 매장구성까지 친환경화를 진행하고 있습니다. 롯데백화점은 고객과 함께하는 환경가치경영을 실천하겠습니다.

사회

이해관계자들에 대한 사회적 책임을 더욱 성실히 이행하기 위해 다양한 활동을 전개하고 있습니다. 윤리적 가치관 확립과 실천을 통해 회사의 투명성을 제고시키고, 협력회사와의 파트너십을 강화하며, 고객에 대한 약속과 책임을 지키기 위해 고객중심경영을 지속적으로 펼쳐가고 있습니다.



01 경제

기업이 앞장서서 더 나은 미래를 만드는 세상 -
롯데백화점이 지켜나가는 다음 세대와의 약속입니다.



경영혁신

현재 백화점 산업은 경영환경의 변화, 새로운 업체 출현 등 무한 경쟁시대로 돌입하고 있습니다. 이러한 상황에서 롯데백화점은 경영환경 변화에 따른 성장전략과 경쟁력을 높이는 것이 중요하다는 판단하에 다양한 경영혁신 활동을 펼치고 있습니다. 특히, 고객 중심으로 Business Process를 최적화하고, 업무의 효율성 제고에 주력하여 왔습니다. 아울러 효과적인 정보화와 IT투자를 통하여 보다 Simple하고 Speedy한 Business Process를 만들어 나가고 있습니다.



롯데백화점 경영혁신 활동

경영혁신 추진

롯데백화점은 경영혁신을 위한 전담 조직을 운영하면서 단계별, 테마별 현장 중심의 Task Force팀을 발족하여 경영혁신을 추진하고 있습니다.

경영혁신 실적

롯데백화점은 5년간 15개 혁신 테마를 선정하여 340여 건의 과제를 개선하였습니다. 개선과제는 조직의 부문별 경영활동에서 파생되는 비효율적인 관행이나 업무 Process이며, 이를 올바르게 정립하여 더욱 효율적인 업무 체계를 구축하였습니다. 이러한 경영혁신 활동으로 조직의 내부 역량을 강화하고 Speedy한 Business Process를 만들었을 뿐만 아니라, 고객에게 차별화된 서비스를 제공할 수 있는 기회를 얻었습니다.

| 구 분 | 기 간 | 경 영 혁 신 분 야 |
|--------|---------------|--------------------|
| 1期 BPR | '00.01~'00.06 | 재무, 매입, 매장, 구매 |
| 2期 BPR | '00.07~'01.01 | 서비스, 판촉, 인사 |
| 3期 BPR | '01.02~'01.07 | 전산정보, 디자인 |
| 4期 BPR | '01.08~'02.02 | 교육, 홍보 |
| 5期 BPR | '02.03~'02.11 | 고객 대기시간, 지원 업무 |
| 6期 BPR | '03.02~'04.02 | 1期 ~ 5期 BPR Review |
| 7期 BPR | '04.04~'04.12 | 영업 현장, 영업 지원 |



롯데백화점 경영혁신 흐름도

경제영향

중견기업 육성

롯데백화점은 3천여 협력회사와의 파트너십을 통해 국내 기업들의 발전과 시장 활성화에 기여하고 있습니다. 특히, 기술력과 성장 잠재력을 갖춘 우수기업을 발굴하여 시장 진출의 활로를 제공하고 있습니다. 대표적 사례로, 국내 LCD TV 업체인 디보스와 제휴를 통하여 제조업체에게 내수시장의 판로를 확보해 주었습니다. 또한, 동대문 디자인 브랜드인 「쇼룸」, 「제이문」, 「옥소」 등이 본점 영플라자에 입점했습니다. 한편, 국내 명품 브랜드 육성을 지원하기 위해 예비뉴엘 디자이너 어워드를 제정, 매년 유망한 신진 디자이너를 후원할 계획입니다.



고용창출

롯데백화점은 서울·수도권 점포뿐만 아니라, 지방점으로 확대하면서 지역사회의 고용창출에도 많은 기여를 하였습니다. 현재까지 롯데백화점에 근무하는 종업원은 동료사원을 포함하여 4만 8천여 명에 이릅니다. 한편, 롯데백화점은 지역대학과의 산학연계를 통한 직장 체험 프로그램을 운영하여, 능력개발 향상에 도움을 주고 있습니다.



Trend Leader

트렌드 및 생활 정보를 강화한 국내 최초의 잡지형 전단을 발행하고, 라이프스타일 잡지인 예비뉴엘을 발간하여 패션과 실속있는 정보제공을 통해 문화생활의 트렌드를 주도하고 있습니다. 한편, 모든 지역 백화점에서 문화센터를 운영하며 주민들의 삶의 질과 생활 문화 수준을 고양하는데 기여하고 있습니다. 또한, 연간 1만여 건에 달하는 이벤트를 개최하여 시민들에게 즐거움과 다채로운 문화 프로그램을 제공하고 있습니다.



경제성과

안정성 지표

| 구 분 | '03년 | '04년 |
|---------|---------|---------|
| 유동비율 | 21.29% | 42.96% |
| 부채비율 | 166.19% | 183.55% |
| 차입금 의존도 | 39.83% | 33.74% |

수익성 지표

| 구 분 | '03년 | '04년 |
|-----------|--------|--------|
| 매출액 영업이익률 | 13.17% | 7.15% |
| 매출액 순이익률 | 2.58% | 3.97% |
| 총자산 이익률 | 1.46% | 4.33% |
| 자기자본 순이익률 | 3.92% | 11.92% |

활동성·성장성 지표

| 구 분 | '03년 | '04년 |
|-----------|---------|---------|
| 매출액 증가율 | 3.45% | 115.37% |
| 영업이익 증가율 | -6.33% | 16.91% |
| 당기순이익 증가율 | -63.64% | 231.45% |
| 총자산 증가율 | 3.96% | 19.97% |

요약 재무정보

| 구 분 | '03년 | '04년 |
|---------|-----------|-----------|
| 매출액 | 3,541,790 | 7,627,917 |
| 매출액 총이익 | 1,998,237 | 2,127,598 |
| 영업이익 | 466,447 | 545,313 |
| 경상이익 | 125,583 | 414,267 |
| 당기 순이익 | 91,261 | 302,481 |

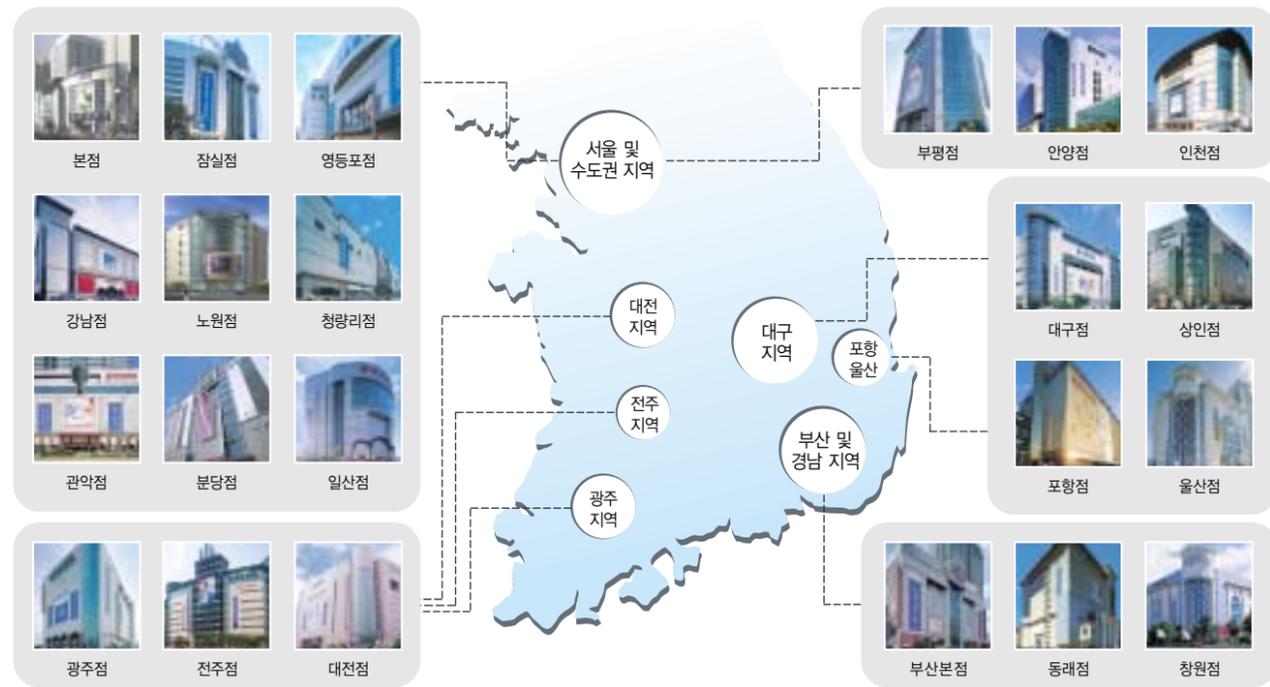
*롯데쇼핑(주) 법인 기준으로 롯데백화점, 마트, 시네마, 슈퍼, 식품, KKD사업부 포함. **관계회사인 롯데미도파, 롯데역사는 자료에서 제외

경제가치 창출

점포 현황

롯데백화점은 전국에 22개 점포망을 갖추고 있는 국내 최대 규모의 네트워크를 통해 우리나라 산업의 유통 혈관 역할을 충실히 수행하고, 기업과 소비자 사이의 든든한 다리역할을 하고 있습니다. 또한, 전국의 고객들에게 다양한 상품과 고품격 서비스를 제공하고 있습니다.

롯데백화점은 향후 2010년까지 업계 최대규모의 신규 투자를 지속하여 미아점('06년), 부산 해운대점('07년), 청량리 역사, 부산 광복점 등을 매년 출점할 계획입니다.



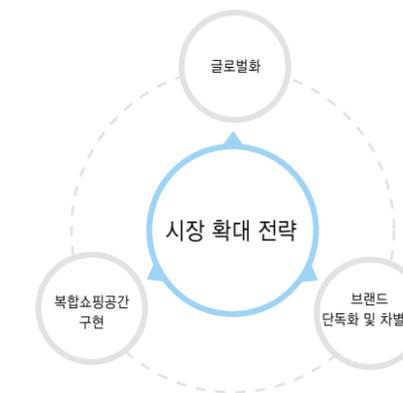
| 구분 | 오픈 일자 | 인원 (동료사원 포함) | 구분 | 오픈 일자 | 인원 (동료사원 포함) |
|------|--------------|--------------|-----|--------------|--------------|
| 본사 | - | 890 | 강남점 | 2000. 06. 16 | 1,910 |
| 본점 | 1979. 12. 17 | 5,430 | 포항점 | 2000. 12. 08 | 1,470 |
| 잠실점 | 1988. 11. 12 | 3,250 | 울산점 | 2001. 08. 24 | 2,150 |
| 영등포점 | 1991. 05. 04 | 2,520 | 동래점 | 2001. 11. 02 | 2,080 |
| 청량리점 | 1994. 03. 18 | 1,430 | 창원점 | 2002. 02. 28 | 1,820 |
| 부산본점 | 1995. 12. 08 | 3,740 | 안양점 | 2002. 05. 10 | 1,800 |
| 관악점 | 1997. 10. 31 | 1,130 | 인천점 | 2002. 08. 23 | 1,780 |
| 광주점 | 1998. 09. 18 | 2,380 | 노원점 | 2002. 09. 03 | 2,300 |
| 분당점 | 1999. 04. 01 | 1,900 | 대구점 | 2003. 02. 27 | 2,200 |
| 부평점 | 1999. 08. 27 | 1,130 | 상인점 | 2004. 02. 20 | 1,590 |
| 일산점 | 1999. 10. 15 | 1,770 | 전주점 | 2004. 05. 28 | 1,630 |
| 대전점 | 2000. 03. 17 | 1,760 | | | |

시장 확대 전략



러시아 프로젝트

롯데타운



롯데백화점 시장 확대 전략

1. 글로벌화

그룹 차원의 한·중·일 테마파크 프로젝트와 연계하여 롯데백화점의 중국 진출이 가속화되고 있습니다. 2010년까지 상하이에 롯데백화점을 오픈할 계획이며, 이는 롯데백화점의 해외 진출이 본격화되는 것을 의미합니다. 또한, 2007년 모스크바 시내 뉴아르바트 지역에도 백화점을 오픈할 예정입니다.

2. 복합쇼핑공간 구현

롯데백화점은 즐거움을 누리고 체험하는 복합쇼핑공간을 지향하고 있습니다. 최근 에비뉴엘과 롯데시네마 오픈으로 인해 연면적 2만 5천 평 규모로 완성된 롯데타운은 이러한 경영방침의 산물입니다. 감성시대, Dream Society로 불리는 트렌드에 발맞추어 미래형 백화점으로서의 변신이 진행되고 있습니다.

3. 브랜드 단독화 및 차별화

롯데백화점은 브랜드 단독화 및 차별화를 위한 PB, NPB 개발 및 새로운 트렌드 구축에 역량을 집중하고 있습니다. 현재 대표적인 PB상품으로는 영계주얼 「tasse tasse」, 남성 이태리 직수입 편집매장 「LaviAt」, 유러피안 남성 셔츠 「Herrbon」, 직수입 명품 의류 멀티샵 「Eliden」 등이 있습니다.

롯데에서만 볼 수 있는 NPB로는 「Egoist」, 「주니어시티」, 「ROOM SEVEN」, 「무인양품(MUJI)」 등이 있습니다. 또한, 새로운 트렌드를 반영하여 「미샤」, 「통보이」, 「블루독」 등 20여개 브랜드를 Mega Concept Shop으로 운영하고, 신진 디자이너 편집샵 「Within Shop」, 「N.W.S」, 친환경 토탈샵 「Olive&CO」 등을 편집매장 형태로 운영합니다. 그리고, 고급형 홈 인테리어 토탈샵 「Home Total Living Shop」 등 라이프스타일 제안형 매장구성을 통해 브랜드 차별화를 시도하고 있습니다.



명품관 5층 Eliden



02 환경가치경영

자연과의 조화 속에서 누리는 행복한 생활 -
롯데백화점이 추구하는 환경 비전입니다.



롯데백화점 환경가치경영 활동



환경가치경영 심볼마크와 슬로건
 새는 자연환경에 민감한 생물로 환경의 바로미터입니다. 자연과 인간이 공존하는 환경을 만들어 나가겠다는 의도로 푸른 자연을 상징하는 나뭇잎과 새를 심볼마크로 선정하였습니다. 또한, 롯데백화점은 미래의 살까지 생각하는 기업이 되고자 Think Tomorrow를 슬로건으로 선정하였습니다.

- 환경가치경영 방침**
1. 국내 유통업계의 친환경화
 2. 다양한 친환경 상품과 생활 문화 제공
 3. 협력회사의 환경경영 선도
 4. 지속적인 환경개선 활동
 5. 환경법규 준수
 6. 환경보전 활동 참여 및 조류보호 캠페인 진행

친환경 백화점

변화는 '우리'로부터 시작합니다.

환경가치경영 시스템

환경가치경영 시스템 구축과 지속적인 환경성과 개선을 위해 팀별로 환경가치경영 담당자를 선정 하였습니다. 총 32명으로 구성된 환경가치경영 조직은 ISO14001 추진뿐만 아니라, 사내 환경 가치경영 업무의 원만한 진행과 조직혁신의 중추적 역할을 수행하고 있습니다.

환경가치경영 업무 흐름

롯데백화점 환경가치경영 업무는 기본적으로 PDCA의 흐름을 가지고 있습니다. PDCA Cycle을 통한 지속적인 환경성과의 개선을 목표로 전임직원이 노력하고 있습니다.

- Plan** 본사 각 부서에서 환경관련 업무 기획
- Do** 환경관련 업무 실행
- Check** 시행된 환경 업무의 진행 상황과 실적 관리
- Action** 월간 운영회의시 환경 실적 피드백



환경가치경영 시스템 조직도



사내 환경교육



Think Tomorrow! 사이버 교육

환경교육

환경가치경영의 전사적 공유 및 실천을 위해 다양한 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 일차적으로 외부 환경 전문가를 통해 전팀장을 환경교육 사내강사로 육성하여 팀원들에게 교육시킬 수 있도록 하였습니다. 또한, 환경가치경영의 중요성 및 배경, 실천 방향에 대한 온라인 사이버 과정을 자체 개발하여 전사원 필수 과정으로 운영중입니다. 사이버 교육을 통해 환경전문 인력을 육성하고 사내 Tutor제를 도입하여, 교육생들의 학습진행 및 평가에 있어 피드백이 이루어지게 하고 있습니다.

'04년 환경교육 주요 내용

롯데백화점 전임직원의 필수 교육으로 채택된 Think Tomorrow! 환경가치경영 사이버 교육 과정은 환경경영의 필요성과 위기를 기회로 전환시키는 환경가치경영의 기본 전략에 대한 내용으로 구성되어 있습니다. 사이버 환경교육 과정은 해외 선진유통업체의 환경경영 사례와 롯데백화점의 환경가치경영 전략에 대한 내용을 포함하고 있으며, 교육내용을 현업에 적용시킬 수 있도록 다양한 아이디어를 전사원과 함께 공유하고 있습니다.



「Think Tomorrow! 환경가치경영 사이버 교육」 과정

ISO14001 추진 및 중장기 계획

환경관리 업무를 보다 체계적, 효율적으로 진행하기 위해 롯데백화점은 본사·본점·잠실점을 대상으로 ISO14001을 추진하고 있습니다. 롯데백화점의 환경가치경영 시스템은 마케팅·구매·매입·캠페인까지 폭 넓은 분야에 걸쳐 진행되고 있습니다. '05년까지 본사·본점·잠실점 환경가치경영 시스템 구축할 것이며, '06년에는 전점을 대상으로 환경가치경영 시스템을 구축할 계획입니다.

부문별 환경가치경영 추진

| 구 분 | 주 요 업 무 내 용 | |
|-----|-------------|--------------------------------|
| 본사 | 총무팀 | 에너지 절감, 실내공기, 폐기물 관리 |
| | 디자인팀 | 친환경 인테리어, 친환경 건축 자재 사용 |
| | 수도권 판매총괄팀 | 一店一山 실천 매뉴얼 |
| | 상품총괄·식품매입팀 | 녹색매입 지침 수립, 친환경 상품 확대 |
| | 인력개발팀 | 환경교육, ISO14001 확대교육 |
| | 구매팀 | 녹색구매 추진 |
| 점포 | 지원담당 | 3R 캠페인 활동 |
| | 인사담당 | 사내 직원 및 동료사원 환경교육 |
| | 시설담당 | 에너지·자원 절감 목표 관리 |
| | 영업총괄팀 | 환경행사 세부 목표 및 실적 관리 |
| | 영업팀 | 환경 세부 목표 실행 및 동료사원 ISO14001 교육 |



인력개발팀장 김태식

인력개발팀장 인터뷰

인력개발팀에서는 환경가치경영의 전파 및 실천 활동 촉구를 위한 교육을 실시하여 전사적 비전 공유에 앞장서고 있습니다. 앞으로는 환경가치경영의 적극적 실천을 위해 팀별 환경 실천 활동에 대한 점검, 보완 및 피드백 등 현장 실천 중심의 교육을 전사적 차원에서 실시할 것입니다. 또한, 팀별 환경담당자들이 그 역할을 완수할 수 있도록 별도의 전문교육을 실시하여 환경가치경영과 인재경영이라는 두가지의 경영방향을 조화롭게 실천하고자 합니다. 지속적으로 양질의 교육과정을 개발하여 우수한 환경인재를 양성할 수 있도록 최선의 노력을 다하겠습니다.

에너지 관리

롯데백화점에서 주로 사용되는 에너지는 전기와 가스입니다. 롯데백화점에서는 전기와 가스 사용량을 매년 목표 관리하며 에너지 절감을 위한 노력을 꾸준히 실천하고 있습니다. 특히, 전기와 가스의 사용은 간접 CO₂배출과도 연관되는 사항이기 때문에 에너지 절감을 위한 사내 활동을 더욱 강화시킬 것입니다.

연간 에너지 사용량

| 에너지 사용량 | Input | | Output |
|------------|----------|------------------------|--------------------------|
| | 전기(만kWh) | LNG(만Nm ³) | CO ₂ 배출량(ton) |
| '02년(19개점) | 34,787 | 1,431 | 180,036 |
| '03년(20개점) | 39,567 | 1,376 | 198,769 |
| '04년(22개점) | 41,715 | 1,438 | 209,021 |

※ 점포수의 증가로 에너지 총 사용량은 증가했으나, 평당 에너지 사용량은 감소하고 있습니다.
 ※ CO₂배출량은 전기와 가스 사용에 따른 간접 CO₂배출량입니다.



수자원 관리

| 수자원 사용량 | 수도(만ton) |
|------------|----------|
| '02년(19개점) | 299 |
| '03년(20개점) | 336 |
| '04년(22개점) | 339 |

물은 생명과 직결된 소중한 자원입니다. 롯데백화점은 이러한 생각아래 전사적으로 수자원 절감을 위해 노력하고 있습니다. 특히, 중수도 사용을 확대 실시하고 지하수를 개발하여 매년 전체 용수 사용량의 20% 이상을 절감하고 있습니다.



롯데백화점 에너지 절감 관리지침

| 구분 | 절감 방법 | 구체적 실천 사항 |
|----|-----------------------|--------------------------|
| 전기 | 사무용 OA기기 미사용시 전원 차단 | 식사시간 및 외출시 전원 차단 |
| | PC모니터 화면 꺼짐 기능 활용 | 자동꺼짐 기능 설정 |
| | 점심시간 사무실 소등 실시 | 동일 시간대에 식사 |
| | 업무 종료후 공간별 점·소등 | 최종 퇴실자 점·소등 기록 유지 |
| | 자동 판매기 영업 종료 후 전원 차단 | 콘센트형 타이머 설치 |
| | 직원식당 휴식시간 외 소등 실시 | 식사 및 청소시간 외 점·소등 기록 유지 |
| | 간이 난방기 사용 온도 하향 조정 | 정부 권장 온도인 18~20°C로 고정 |
| | 사용하지 않는 각종 영업용품 전원 차단 | 전원 플러그 분리 |
| | 창고 퇴실시 소등 | 출입자 명부 관리 |
| 연료 | 세면기 및 화장실 온수 공급온도 조절 | 공급 온수 적정온도 유지 |
| 수도 | 지하수 활용확대 | 주방 청소용수를 지하수로 대체 |
| | 세면대 적절한 수압 유지 | 수압조정을 통한 사용량 절감 |
| | 화장실 절수기 기능 확대 | 기존 절수기 기능 점검 및 설치분 추가 설치 |

전력 절감 사례



에스컬레이터 하부등 제거

본점은 에스컬레이터 하부등을 제거하여 하부등 교체 비용 및 전기 사용량을 절감하고 있습니다. 연간 에너지 절감량은 134,468kWh에 이릅니다. 에스컬레이터 하부등 제거는 에너지 절감 효과가 우수하여 전 점포를 대상으로 확대 실시하고 있습니다.



냉동쇼케이스 전력 절감

전점 식품팀에서는 굴비 및 멸치를 폐점후 냉동저장고에 보관하고, 매장 냉동쇼케이스의 전원을 심야에 차단하는 방법을 실시하고 있습니다. 오후 9시부터 익일 오전 10시까지 굴비, 멸치 냉동쇼케이스 전원을 차단하여 연간 25,491kWh를 절감하고 있습니다.

수자원 절감 사례



중수도 사용

중수도란 한번 사용한 용수를 용도에 맞게 처리하여 재이용하는 설비입니다. 롯데백화점은 현재 22개 점포 중 18개 점포에 대하여 중수도를 설치 운영하고 있습니다. 생산된 중수는 수질분석 및 약품처리 과정을 거쳐 화장실 세척수, 조경용수로 활용하고 있으며, 연간 용수 사용량의 21%인 727,619m³를 생산하여 재활용하고 있습니다.



지하수 활용

롯데백화점 안양점 건물 지하에서 자연적으로 발생되어 안양천으로 방류되고 있는 지하수를 활용하기 위해 배관 공사, 자동제어 공사, 약품 탱크 설치 공사를 하여 화장실 세척수 및 냉각탑 냉방용 용수로 사용하고 있습니다. '04년 연간 지하수 생산량은 71,805m³였습니다.



환경친화적 수질관리 사례

포항점 정화조 침전조 부분에 거머리가 발견되어 효과적인 제거가 필요했습니다. 거머리는 약품에 저항력이 강하여 특별한 대안이 없었으며, 포항점은 중수 시스템 설비가 되어있어 약품을 함부로 사용할 수 없었습니다. 이에 거머리 제거 방법으로 특수약품을 쓰지 않고 오리를 사용한 환경친화적인 방법을 시행하여 수질이 더욱 향상 되었으며, 쉽게 거머리를 제거하였습니다.

실내공기 관리

실내에서 발생하는 휘발성 유기 화합물에 의한 새집증후군이 사회적으로 이슈화 되면서, 실내공기질 관리 기준이 법제화되기에 이르렀습니다.

롯데백화점은 다중이용시설로 실내공기질을 알맞게 유지하고 관리하여 백화점을 이용하는 고객과 직원의 건강을 보호하기 위하여 법정 기준치보다 강화된 환경관리 기준을 설정하여 관리하고 있습니다. 공기질 측정은 연 2회 전국 점포를 순회하면서 측정하고 있습니다. 또한, 신규 개점 점포에 대해서도 영업전에 실내공기질을 측정 관리하고 있습니다.

'04년 전점 실내공기 측정 결과

매장·주차장 부분에 대해 유지기준 4개 항목의 측정결과가 법적 기준치 대비 양호한 상태를 유지하고 있었습니다. 앞으로도 환경부에서 제시한 기준치 대비 50%이상의 항목에 대해 중점관리를 할 예정입니다. 이를 위해 공조기 필터를 교체하고, 집기 제작시 친환경 자재 사용을 권장하고 있습니다. 또한, 환기 횟수를 증대시켜 실내공기순환을 원활히 하고 있습니다.

| 매장 | 미세먼지 | 일산화탄소 | 포름알데히드 | 이산화탄소 | 주차장 | 미세먼지 | 일산화탄소 | 포름알데히드 | 이산화탄소 |
|------|------------------------------|--------|------------------------------|--------|------|--------|--------|------------------------------|--------|
| | [$\mu\text{g}/\text{m}^3$] | [ppm] | [$\mu\text{g}/\text{m}^3$] | [ppm] | | 미세먼지 | [ppm] | [$\mu\text{g}/\text{m}^3$] | [ppm] |
| 기준치 | 150 | 10 | 120 | 1000 | 기준치 | 200 | 25 | 120 | 1000 |
| 측정치 | 56.08 | 2.79 | 5.57 | 634.44 | 측정치 | 98.02 | 5.43 | 5.69 | 616.19 |
| 기준대비 | 37.39% | 27.90% | 4.64% | 63.44% | 기준대비 | 49.01% | 21.72% | 4.74% | 61.62% |

'04년 전점 실내공기 측정 결과 평균수치



ECO Board

※실내공기 측정 결과를 고객에게 알리고 있습니다.



폐기물 관리

한층 강화되는 환경관련 법규에 발맞추어 폐기물 관련 계약을 강화하여 진행하였습니다. 음식물 쓰레기 처리 회사를 퇴비화·사료화·소멸화 시설을 갖춘 업체와 계약하여 환경오염 피해를 감소시켰으며, 직원식당·식당가·푸드코트에서 발생하는 폐식용유를 사료나 비누 재료로 재활용하고 있습니다.

또한, 점포에서 사용하지 않거나 매장개편으로 인해 불필요하게 되어버린 집기의 사진을 전사에 공지하여 재사용하고 있습니다. 특히, 매장개편시 발생하는 유리 및 나무 등의 자원을 재사용하여 폐자재 발생을 사전에 차단하고 있습니다.



본점 고객 라운지



유아 휴게실

친환경 마감재 사용

친환경 마감재 사용을 통해 실내공기 관리를 강화하고, 쾌적한 쇼핑환경을 조성하고 있습니다.

'04년부터는 점진적으로 고객 라운지, 유아 휴게실 등 고객 편의시설 및 직원 휴게실에 친환경 마감재 사용을 적용하여 왔습니다.

또한, '05년 1월부터는 집기 반입시 광촉매제 사용을 의무화하고 있습니다.



본사 총무팀장 옥경윤

총무팀장 인터뷰

총무팀에서는 에너지 절감 활동 단계별 시행지침을 마련하여 각 점포에 통보하고, 본사에서는 분기별로 에너지 관리 이행실태점검을 실시하여 불필요한 낭비요인을 없애기 위해서 노력하고 있습니다.

한편, 중수도 설치 및 지하수를 개발하여 매년 전체 용수 사용량의 20% 이상을 절감하고 있습니다. 백화점은 특성상 여름철 냉방에 필요한 전력 수요가 높습니다. 그래서 빙축열 냉방 시스템을 전점포에 설치하여 운영하고 있습니다. 실내공기 관리는 법적으로 정한 기준보다 강화된 내부 기준을 설정하여 관리하고 있습니다.

앞으로도 에너지 절약 활동을 지속적으로 실시하여 에너지 사용량을 감소시키고, 실내공기질도 현재보다 향상시켜 더욱 쾌적한 쇼핑 공간을 만들도록 최선을 다하겠습니다.

음식물 쓰레기 제로화 캠페인

롯데백화점에서는 직원식당에서 발생하는 음식물 쓰레기의 발생을 최소화하기 위해서 자신의 정량만큼 식사량을 조절하여 음식물을 취식하며, 육류 및 생선류를 기피하는 직원들에게는 대체식품을 제공하여 음식을 남길 수 있는 여지를 최소화 하였습니다.



또한, 매주 '잔반 없는 날'을 지정하여, 잔반을 발생시키지 않는 직원에게 후식을 지급하고 있습니다.

보다 깨끗한 음식물 쓰레기 관리를 위해



냉장고 외부



냉장고 내부

롯데백화점은 음식물 쓰레기의 부패방지를 위하여 점포에 보관용 냉장고를 설치하여 운영중에 있으며, 수거 및 처리 업무는 환경부에서 승인한 전문 처리업체에 위탁하여 관리하고 있습니다. 계약된 처리업체에서는 일 1~2회 수거하여 퇴비나 가축의 사료로 재활용하고 있습니다.

음식물 쓰레기 보관용 냉장고에는 온도를 조절할 수 있는 온도조절기와 내부온도가 설정 온도보다 높거나 낮으면 경보를 울릴 수 있도록 하는 안전장치도 부착하여 관리하고 있으며, 폐식용유 보관용기도 자체 제작하여 사용하고 있습니다.

친환경 라이프스타일

롯데백화점은 고객의 건강한 삶과 깨끗한 환경을 위한 상품 개발을 위해 노력하고 있습니다.

푸룸(Purum)

Purum은 Pure(순수)의 라틴어로 '순수하고 깨끗한 먹거리'를 이미지화한 롯데백화점 친환경 식품 전문 브랜드입니다. 100여 가지의 신선하고 맛있는 채소와 과일, 20여 가지의 다양한 잡곡류와 유기농 원료만을 엄선하여 가공된 180여 가지의 친환경 식품으로 One-Stop쇼핑을 가능하게 하였습니다.

친환경 농법으로 재배한 푸룸 농산물은 속성 재배된 것이 아니라 제철에 충분히 성장하고, 열매를 맺어 자연 상태에서 익은 후에 수확하기 때문에 신선합니다.

푸룸은 현재 수도권 11개점과 대전점·대구점·포항점·상인점에서 운영하고 있으며, 100% 유기농·친환경 인증을 받은 농산물과 수입 유기농 가공식품을 판매하고 있습니다.



Purum (본점 지하1층 매장)



MUJI (영플라자 지하1층 매장)

MUJI

자연주의와 실용성을 강조하는 無印良品(MUJI)은 '저 가격 高 품질'의 우수한 상품 제공을 통해서 새로운 트렌드를 만들어가고 있습니다. MUJI는 제작 과정 중에 발생하는 부품들을 모아 상품화하는 등 환경친화적인 제품을 생산하고 있습니다.

MUJI 매장에서 의류, 문구류, 가구류까지 심플하고 친환경적인 상품을 접하실 수 있습니다.



Baby Skin Care Shop (본점 7층 매장)

Baby Skin Care Shop

본점과 잠실점에는 유아·임산부를 위한 프리미엄급 토탈 스킨케어 테마 매장이 구성되어 있고, 아토피 피부 관련 제품과 자연주의 오가닉 제품을 편집매장 형태로 운영하고 있습니다.

상품의 카테고리별 분류는 Atophy·Natural·Organic·Herbal&Aroma이며, 「누크」, 「닥터 아토피스」, 「치코」, 「로고나」, 「베이비오가닉」, 「프라이벨」, 「록시땅」 등 국내외 브랜드 40여 개의 스킨, 로션, 오일, 샴푸, 린스 등 350여 상품이 다양하게 준비되어 있습니다.



Organic Cotton (에비뉴엘 5층 매장)

Organic Cotton

농산물뿐만 아니라, 의류에도 유기농 바람이 일기 시작했습니다. 오가닉 코튼은 3년 이상 화학 재료를 전혀 사용하지 않은 건강한 토양에서 수확한 면화를 사용하여 모든 제조공정은 물론, 재단에 쓰이는 실 또한 천연 유기농 면을 사용하여 만든 100% 친환경 제품입니다. 또한, 컬러는 베이지, 브라운, 그린으로 천연 목화를 사용하고 있습니다. 오가닉 코튼의 유아복은 아토피 피부 보호에 좋기 때문에 주부들에게 많은 호응을 얻고 있습니다.

친환경 상품 제공과 지역경제 활성화

계약재배농장

롯데백화점은 산지 우수 농가와 계약을 체결하여 생산하는 계약재배농장을 운영하고 있습니다. 계약 농장 제도로 롯데백화점은 고품질의 농산물을 안정적으로 공급받을 수 있게 되고, 지역농민은 판매경로를 보장받을 수 있게 되었으며, 소비자는 유통단계 축소를 통해 저렴한 가격에 좋은 농산물을 구입할 수 있게 되었습니다.



Wellsum (본점 8층 매장)

Wellsum

웰섬은 생활에 필요한 자연친화적인 상품과 실내 환경 컨설팅 및 리모델링에 이르기까지 고객 라이프스타일에 맞는 건강한 환경을 디자인해 줍니다. 특히, 친환경 인테리어에 대한 전문적인 지식과 노하우를 바탕으로 고객에게 맞춤형 주거 공간을 제안하고, 다양한 친환경 인테리어 제품을 선보이고 있습니다.

친환경 편의시설 확대

롯데백화점은 유아 휴게실, 어린이 놀이방, 고객 라운지, 상품권 판매소 등 고객서비스 공간을 중심으로 친환경 마감재를 적용하고 있습니다. 친환경 컨셉의 설계와 친환경 마감재를 사용하여 '인간의 건강'과 '환경의 건강'을 동시에 구현하고자 노력하고 있습니다. 앞으로도 친환경 디자인 적용기준 표준화 및 매뉴얼 제작, 친환경 디자인 아이디어 공모를 통해 편의시설의 친환경화를 확대하겠습니다.



전주점 유아 휴게실



본점 푸드코트 연결통로

친환경 인테리어

본점 리뉴얼 공사시 식품관은 나무를 이용한 자연주의 컨셉의 인테리어를 도입하였으며, 본점 2층, 3층, 4층 에스컬레이터 주변에도 나무와 글라스를 이용한 인테리어로 전체적인 환경의 통일감을 주었습니다. 또한, 노원점의 주차장 연결통로에 나무·꽃 등을 이용한 친환경 인테리어를 적용하였습니다. 앞으로도 공간적 특성을 고려한 친환경적인 인테리어 디자인을 진행할 것입니다.

옥상 생태공원

'05년중 완공 예정인 일산점 옥상 생태공원은 총465평(1,535㎡)의 규모에 생물서식지의 기반인 습지 조성으로 생물 군집의 발생을 유도하도록 설계되었습니다. 그리고, 관찰로·자연 체험 놀이터·휴식공간 조성 등을 통하여 도심 속에서 살아있는 자연을 체험할 수 있도록 하였습니다. 옥상 생태공원 조성을 통하여 건물의 에너지 절감 효과가 기대되며, 기존 수목과 플랜터를 재활용하여 자원을 절감하겠습니다.



일산점 옥상 생태공원 조감도



에비뉴엘 친환경 인테리어

에비뉴엘 친환경 인테리어

롯데백화점 에비뉴엘은 「Garden & Gallery」와 「休」를 기본 컨셉으로 각 층별로 독특한 친환경적 인테리어 요소를 가미하였습니다. 지하2층 Rose garden, 지하1층 Water flower garden, 1층 Magnolia shower garden, 2층 Coco garden, 3층 Bamboo garden, 4층 Anthurium panels, 5층 Coffee trunk garden에 이르기까지 다양한 공간속에서 취할 수 있는 휴식은 쇼핑과 함께 얻을 수 있는 또 하나의 서비스가 될 것이며, 도심 속의 오아시스와 같은 역할을 하고 있습니다.



City Garden

도심 속에 자연을 연출하여 고객들에게 환경의 소중함을 일깨워 주고자 본점과 잠실점에 시즌별 테마 가든 연출을 진행하였습니다. 플라워 가든(봄)-허브 가든(여름)-데이지 가든(가을)으로 이어지는 테마로 백화점 외부에 생화가든을 설치했으며, 매장에서도 계절별 동일한 테마의 친환경 공간을 연출하였습니다.



본점 허브 가든



디자인팀장 장 준

디자인팀장 인터뷰

롯데백화점은 미래 지향적인 라이프스타일을 제안하는 매장을 만들어가기 위해 노력하고 있습니다. 특히 상품 판매 매장과 조화되는 자연친화적인 매장 인테리어 조성에 힘쓰고 있습니다. 앞으로 매장에서의 시각적 재미뿐만 아니라 고객의 자연친화적인 감성을 중시한 VMD(Visual Merchandising)를 실현하여 고객의 감동을 만들어내고, 이를 통해 친환경 라이프스타일을 확산시켜 나가겠습니다.

지구환경 보전

롯데백화점은 더 맑고 푸른 내일을 위해 녹색구매 활동과 다양한 환경보호 캠페인을 실천하고 있습니다.



一店一山 캠페인

一店一山 캠페인이란 한 점포당 하나의 산을 대상으로 환경보호 캠페인을 펼친다는 의미입니다. 롯데백화점은 자연환경 보호의 소중함을 직접 실천하기 위해 '02년 1월부터 一店一山 캠페인을 지속적으로 실천해왔습니다. 캠페인의 주요활동은 환경정화 활동, 식목활동, 환경살리기 홍보입니다. '05년부터는 一店一山 캠페인 대상을 점포주변의 산, 하천, 공원 등으로 확대하여, 지역주민과 함께하는 一店一山 캠페인을 전개하고 있습니다.

| 구 분 | 주 요 활 동 | |
|------|----------|-----------------------------------|
| 본 점 | 북한산 | 환경정화 활동 |
| 잠 실 | 아차산 | 환경정화 활동, 식재행사 |
| 영등포 | 관악산 | 환경정화 활동, 산불조심 캠페인, 벤치설치 |
| 강 남 | 대모산, 탄천 | 환경정화 활동, 식재행사, 산불조심 캠페인 |
| 노 원 | 수락산, 중랑천 | 안내판 설치(진입로·등산로 등), 환경정화 활동 |
| 청량리 | 도봉산 | 환경정화 활동, 약수터 정비, 쓰레기 분리수거함 및 벤치설치 |
| 관 악 | 관악산 | 노후화 시설물 교체 및 자연보호 캠페인 |
| 분 당 | 불곡산, 탄천 | 쓰레기수거봉투 지급 및 환경정화 활동 |
| 일 산 | 정발산 | 시설물 보수, 환경정화, 수목식재 |
| 부 평 | 철마산 | 지역주민 연계 등반 및 환경정화 활동, 장비구니 증정 |
| 안 양 | 수리산, 안양천 | 표지판, 이정표, 약수터, 관목표시 설치, 환경정화 활동 |
| 인 천 | 관모산 | 환경정화 활동 |
| 부산본점 | 백양산 | 환경정화 활동, 산불조심 캠페인 |
| 동 래 | 온천천 | 환경정화 활동 |
| 울 산 | 문수산 | 환경정화 활동 |
| 포 향 | 내연산 | 환경정화 활동 |
| 대 구 | 팔공산 | 환경정화 활동, 산불조심 캠페인 |
| 상 인 | 주출산 | 환경정화 활동, 수목식재, 관목표시 설치 |
| 창 원 | 정병산 | 환경정화 활동, 산불조심 캠페인 |
| 광 주 | 무등산 | 환경정화 활동, 수목식재 |
| 전 주 | 전주천 | 환경정화 활동 |
| 대 전 | 갑 천 | 환경정화 활동 |



본점 북한산 보호 캠페인



잠실점 아차산 환경정화 활동



영등포점 관악산 환경정화 활동



강남점 대모산 환경정화 활동



노원점 수락산 식재 및 환경정화 활동



노원점 중랑천 환경정화 활동



청량리점 도봉산 보호 캠페인



관악점 관악산 보호 캠페인



부평점 철마산 내 백마공원 조성



안양점 수리산 보호 캠페인



안양점 안양천 보호 캠페인



인천점 관모산 환경정화 활동



부산본점 백양산 보호 캠페인



동래점 온천천 환경정화 활동



울산점 문수산 환경정화 활동



포항점 내연산 보호 캠페인



대구점 팔공산 환경정화 활동



상인점 주출산 환경정화 활동



창원점 정병산 보호 캠페인



광주점 무등산 환경정화 활동

재생지 사용으로 사라져가는 숲을 살립니다

롯데백화점은 환경마크 인증을 받은 재생지로 전단을 제작하여, 연간 30년생 나무 2만 5천 그루를 살리고 있습니다.

한편, 재생지 명함을 사용하여 직원들의 환경의식 함양을 유도할 뿐만 아니라 명함을 교환하는 다양한 관계사 임직원들과 외부인들에게도 재생·재활용을 통한 환경보호 의식을 확산시키고 있습니다.

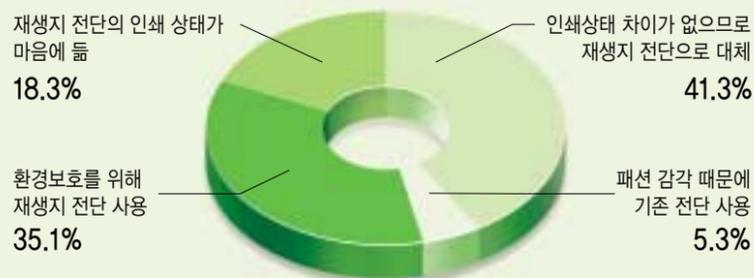
'05년부터 '08년까지 단계적으로 전구매 품목에 대한 환경성 평가를 통해 녹색품목의 비율을 높여갈 계획이며, 유통업계 녹색구매 가이드라인을 만들어 타회사와 공유하고 확산시키겠습니다.



전단지 환경마크 인증

환경마크는 동일 용도의 제품 중 오염을 상대적으로 적게 일으키거나 자원을 절약할 수 있는 제품에 대하여 인증하는 마크입니다. 롯데백화점이 사용하는 재생지 전단은 환경마크 인증을 획득하였습니다.

전단지의 재생지 사용에 대한 고객의 생각은?



'04년 5월 본점·잠실점·부평점에서 재생지 전단 사용에 대한 고객 설문조사를 실시하였습니다. 총 450명의 고객(본점 180명, 잠실점 150명, 부평점 120명)이 설문조사에 참여 하셨습니다. 그 결과, 설문조사에 참여한 고객 중 95%가 재생지 전단 사용을 선호하였습니다.

고객의 건강과 환경까지 배려한 콩기름 인쇄

롯데백화점은 '04년 6월부터 기존 석유계 오일을 식물성 콩기름으로 대체하여 인쇄한 환경 친화형 전단을 제작하고 있습니다. 롯데백화점 전단광고 인쇄에 사용되는 기존 잉크는 미국 대두유 협회로부터 soyseal(소이씰)마크를 이미 획득하여 그 안전성을 입증받은 바 있습니다.

하지만, 여기에 머무르지 않고 상업용 윤전잉크의 기준인 7%를 두 배 이상 높여 15%의 콩기름이 함유된 소이잉크를 대한잉크사와 함께 롯데백화점 전용 잉크로 개발하였습니다. 롯데백화점 소이 잉크는 국가 공인 시험기관인 한국생활환경시험연구원의 테스트를 통해 안정성을 인정받았으며, 접촉시에도 인체에 안전한 상태를 유지하고 있습니다.

SOY INK 인증



소이잉크(대두유)는 인체에 무해한 잉크로 인쇄용 잉크에 화학용 오일을 대두유(콩기름)로 대체 사용을 말합니다. 롯데백화점의 전단 인쇄용 잉크는 소이잉크를 사용하고 있으며, 미국 대두유 협회로부터 SOY SEAL MARK를 획득하였습니다.

| 원소명 | 시험결과 | 소이잉크 인증기준 |
|---------|------|-----------|
| 납(Pb) | 10미만 | 90미만 |
| 카드뮴(Cd) | 5미만 | 75미만 |
| 크롬(Cr) | 10미만 | 60미만 |
| 안티몬(Sb) | 10미만 | 60미만 |
| 비소(As) | 5미만 | 25미만 |
| 수은(Hg) | 5미만 | 60미만 |
| 바륨(Ba) | 10미만 | 1,000미만 |
| 셀레늄(Se) | 25미만 | 500미만 |

한국생활환경시험연구원
롯데백화점 콩기름 인쇄 테스트 결과

환경을 살리는 장바구니 사용 캠페인

롯데백화점에서는 고객 한 사람당 장바구니 한 개씩을 갖도록 하는 '인 1장바구니'를 핵심 모토로 환경을 살리는 장바구니 사용 캠페인을 진행하였습니다.

또한, 환경을 살리는 장바구니 사용을 촉진하기 위하여 비닐봉지를 구매하는 대신 장바구니를 사용할 경우 스탬프 카드에 도장을 찍어주는 방식으로, 10회 이용시에는 친환경 세제를 증정 하는 행사를 '04년도에 잠실점에서 시범 운영하였습니다.



롯데백화점 장바구니

연간 장바구니 증정수량

롯데백화점에서는 고객에게 장바구니 사용을 권장하기 위해 '03년도에 장바구니 3만 2천장을 증정해드렸으며, '04년도에는 3만 9천장을 증정하였습니다. 또한, 고객의 의견을 반영하여 현대의 편리성을 높이고, 고급스러운 느낌을 주도록 디자인을 개선하였습니다.



'04년 장바구니 증정수량



잠실점 포장재 회수 캠페인

포장재 회수 캠페인

백화점에서 포장재는 핵심적인 환경관리 대상입니다. 이에 롯데백화점에서는 재활용 문화 정착을 위해 포장재 회수 캠페인을 진행하였습니다.

특히, 선물 시즌에는 많은 포장재가 사용된다는 점에 착안하여 스트로폼과 등나무 포장재 반납 고객에게 친환경 상품을 제공하였습니다. 회수된 등나무와 스트로폼은 재활용되어 자원으로 다시 사용됩니다.



적정 포장

백화점에서 발생하는 상품 포장지의 연간 사용량은 총 550만 장입니다. 롯데백화점은 포장지를 통해서 발생하는 지류 폐기물을 줄여나가기 위해서 적정 포장을 추진하고 있습니다.

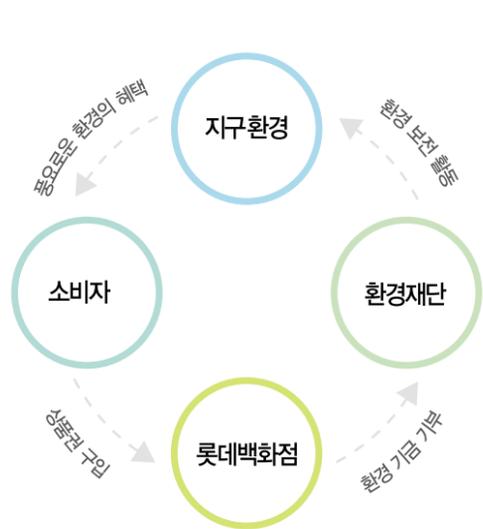
롯데백화점은 포장박스의 구조와 색상을 변경하여 포장지 사용을 줄이고 있으며, 포장박스 사이즈를 대·중·소로 다양화하여 적정 포장을 추진하였습니다.

고객과 함께하는 환경사랑 실천

고객과 함께 더 푸른 내일을 만들어 갑니다.

환경상품권 캠페인

롯데백화점은 환경가치경영을 선포한 이후 연간 상품권 매출의 일정액을 환경보전 기금으로 기부하는 내용의 환경상품권 캠페인을 진행하고 있습니다. '04년에는 총 6억원의 기금을 조성하여 환경재단에 기부하였으며, 이 기금은 환경보전 활동·조류보호 캠페인·어린이 환경교육·환경문화 사업 지원 등에 사용되었습니다.



환경상품권을 통한 환경보전 활동



환경상품권 캠페인의 목적은 다음과 같습니다.

- 1 소비자의 구매를 통해 발생한 기업의 매출 이익이 환경기금으로 환원되는 선순환 시스템을 만들어 지속가능한 소비구조 확립에 앞장선다.
- 2 누구나 쉽게 참여할 수 있는 환경기부의 장을 마련하여 소비자 환경의식 확산에 기여한다.

환경재단과의 제휴 캠페인 활동

롯데백화점은 환경재단과 공동으로 환경가치경영 캠페인을 진행하고 있습니다. 지속가능한 발전을 위해서는 개별 사회 주체들이 서로 역량을 합쳐 효과를 극대화하는 것이 필수적으로 요구되고 있습니다. 이를 위해 롯데백화점은 기업으로서 보유하고 있는 핵심 역량을, 환경재단은 국내 대표 환경단체로서 재단이 갖고 있는 네트워크와 역량을 공유함으로써 기업-NGO간 시너지 창출 모델을 만들어가고 있습니다.

환경재단 만분클럽 가입

환경가치경영 선포와 함께 롯데백화점은 환경재단에서 운영하는 기업들의 환경 커뮤니티인 만분클럽에 가입하고, 상품권 판매금액의 일정액을 기부했습니다. 만분클럽은 매출의 일정액을 해마다 환경기금으로 기부하여 지속가능한 발전과 사회적 책임을 수행하는 기업들의 모임입니다.



만분클럽 가입식

제1회 환경영화제 후원

환경재단에서 주최하고 롯데백화점이 후원사로 참여한 제1회 서울 환경영화제가 2004년 10월 스타벅스 정동, 시네큐브 광화문, 서울 역사 박물관 등에서 개최되었습니다. 롯데백화점은 환경영화제를 후원하면서 특별히 국내 최초 환경유니버스 영화인 <1.3.6> 제작을 위한 메인 스폰서로 참여하였습니다. <1.3.6>은 장진, 이영재, 송일곤 등 역량있는 젊은 감독들이 자신만의 시각으로 환경의 소중함을 이야기한 영화입니다.



환경사랑大巴자

환경사랑을 테마로 정기바자를 실시하고 있습니다. 환경사랑大巴자는 환경기금 조성 및 기부 활동에서 더 나아가 환경을 테마로 한 문화 축제 한마당으로 진행하고 있습니다. '04년 5월에는 대통령과 '136포럼' 회원들의 애장품전시회를 개최하여 환경보호의 메시지를 효과적으로 전달하였습니다.

또한, 희귀새로 알려진 저어새에 대한 관심을 불러일으키기 위한 「저어새 사진전」을 환경운동연합과 함께 개최하여 사람들에게 잘 알려지지 않은 저어새의 생태와 보호방법을 알리는 장을 마련하였습니다.



환경재단 최열 상임이사

환경재단 상임이사 인터뷰

롯데백화점 환경상품권 캠페인은 소비자가 소비활동을 통해 환경에 대한 기부활동에 쉽게 참여할 수 있는 방법을 마련했다는 점에서 매우 의의가 크다고 생각합니다. 얼마전 발간된 「2010년 대한민국 트렌드」를 보면 친환경적인 상품과 환경경영을 추구하는 기업이 앞으로 소비와 경제를 이끌 것이라 합니다. 나의 구매 활동, 또는 소비활동 하나도 곧 환경에 어떠한 영향을 주는지 생각해야 합니다. 미래에는 소비활동이 환경보전으로 환원되는 지속가능한 선순환의 소비구조로 바뀌어야 합니다. 롯데백화점 환경상품권 캠페인이 이러한 구조 변화에 큰 역할을 담당할 것으로 기대합니다.

환경리더 양성

롯데 어린이 환경학교

롯데백화점은 환경인재 양성을 목적으로 어린이 환경학교를 운영하고 있습니다. 롯데 어린이 환경학교는 환경보전에 대한 지식과 마인드를 겸비한 환경리더를 길러내기 위해 소수 정예, 커뮤니티화, 지속적인 유지 관리를 기본방침으로 하고 있습니다. '04년 8월부터 12월까지 진행된 어린이 환경학교 1기에서는 총 97명의 어린이가 졸업하였습니다. '05년도에는 2기와 3기가 운영되며 지방 1개 권역을 대상으로 1기, 2기가 진행될 예정입니다.

어린이 환경학교 주요활동

| 구 분 | 내 용 |
|-----------|---|
| 환경 체험교실 | <ul style="list-style-type: none"> ● 환경캠프 (1박2일) : 갯벌 체험, 천연염색 교실, 에너지 교육 ● 유기농 체험교실 : 농산물 수확 체험, 농업유물관 및 정미소 견학 ● 탐조교실 : 조류 생태 견학, 탐조 활동, 겨울철새 먹이주기 |
| 커뮤니티 활동 | <ul style="list-style-type: none"> ● 동료들과의 환경정보 공유, 사진 올리기 |
| 과제물 | <ul style="list-style-type: none"> ● 고무마 수경재배, 태양열 조리기구 만들기, 독후감 작성 등 |
| 환경 블로그 쓰기 | <ul style="list-style-type: none"> ● 환경기사 스크랩, 나의 생각 올리기 등 |



어린이 환경학교 온라인 커뮤니티

- 대화방** 친구들과의 우정을 나눕니다.
- 정보방** 환경관련 지식, 정보 등을 공유하여 스스로 학습합니다.
- 사진방** 캠프와 생활속에서 찍은 사진을 친구들과 나눕니다.



판촉팀장 인터뷰

어린이 환경학교는 롯데백화점이 환경가치경영을 선포한 뒤 실제적이고 구체적인 실천 활동을 모색하던 가운데 이루어진 활동입니다. 미래 환경보전을 위해서는 장차 사회의 주인공이 될 어린이들이 자연과 환경을 소중히 여기는 의식을 갖추고 성장하는 것이 가장 중요하다고 생각합니다. 환경학교는 딱딱한 이론수업보다는 어린이들이 자연의 소중함을 몸으로 느낄 수 있도록 체험 프로그램 위주로 진행하고 있습니다. 환경학교 졸업생들이 앞으로 사회와 환경에 기여하는 인재로 커 나갈 수 있도록 졸업생 관리 프로그램과 함께 장학금 제도도 준비하고 있으며, '05년부터는 지방권까지 확대해 나갈 계획입니다.

본사 판촉팀장 신재호

대학생 환경마케팅 공모전



포스터 부문 심사 장면

롯데백화점은 '04년 11월 '제1회 대학생 환경마케팅 공모전'을 개최하였습니다. 환경마케팅 공모전은 최근 이슈화 되고 있는 기업의 사회적 책임에 대해 대학생들과 함께 고민을 하고, 아울러 국내 유통업계의 환경경영에 대한 관심과 참여를 유도하기 위해 기획된 것으로, 논문 부문, 포스터 부문, 기획·제안서 부문 등으로 진행되었습니다. 앞으로도 대학생 환경마케팅 공모전을 정례화하여 기업의 사회적 책임과 환경경영을 선도하고, 미래사회를 이끌어 갈 젊은 세대의 환경에 대한 관심과 참여를 이끌어 내도록 하겠습니다.

포스터 부문 수상작

제1회 롯데백화점 환경마케팅 공모전 중 포스터 부문의 대상은 '숨은 비용은 따로 있다'라는 커피의 포스터가 당선되었다. 백화점이나 할인점에서 무의식적으로 사용하는 1회용 쇼핑백에 대한 주의를 효과적으로 나타내고 있으며, 비주얼과 카피가 명확한 작품이다. 최우수상으로 선정된 'Spectrum'은 분리배출된 자원은 다시 환경으로 우리에게 돌아온다는 메시지를 전달하고 있는 작품이다. 우수상으로 선정된, '자연을 담아가세요'라는 포스터는 백화점 매장에서 잘 활용할 수 있는 포스터라 생각된다. <심사평 | 흥익대 이순만, 국민대 윤호섭 교수님>

롯데 어린이 환경미술대회



제25회 어린이 환경미술대회 대상 수상작

롯데백화점은 1980년 이후 2004년까지 25회에 걸쳐 매년 어린이 환경미술대회를 실시하였습니다. 특히, '04년에 진행된 제25회 대회에서는 유통업체 최초로 전국단위 단일대회를 진행하여 4,179명의 어린이가 참여하였습니다. 롯데백화점 전국 19개점포를 5개 권역으로 구분하여 서울은 올림픽공원, 부산은 통도 환타지아, 광주는 중외공원, 포항은 영일대호수, 대전은 갑천공원에서 각각 동시 진행하였으며, 권역별 대상 수상작품을 2차 심사하여 최우수상 1명, 우수상 1명, 장려상 3명 등 총 500명의 어린이에게 시상하였습니다. '05년에는 환경가치경영선포 1주년을 기념하여 환경재단과 연계하여 대회 주제를 '우리들의 아름다운 세상'으로 하였으며, 참가자 접수비는 전액 환경기금으로 기부하여 고객과 함께하는 환경사랑을 실천하였습니다.

조류보호 캠페인

겨울새 살리기 대투어

국제 조류보호단체인 버드라이프 인터내셔널의 2004 보고서에 따르면 도시화와 서식지 훼손으로 인해 조류 8종 가운데 1종꼴인 1,211종이 멸종위기에 놓여 있다고 합니다. 특히 겨울이면 우리나라를 찾는 독수리, 기러기 등 겨울 철새들은 서식지 급감과 먹이 부족으로 생존에 큰 위협을 받고 있습니다. 그럼에도 조류보호를 위한 참여활동이 부족한 현실을 인식하고 매년 겨울 시즌, 겨울새 살리기 활동을 고객과 직원이 동참하여 진행하기로 하여 '04년 제1회 겨울새 살리기 대투어를 개최하게 되었습니다. '04년 11월부터 '05년 1월까지 3개월에 걸쳐 진행된 행사에 총 1,420명이 참가하였습니다.



독수리 방사 장면

'04년 11월부터 '05년 1월까지 우리나라의 4대 철새 도래지를 순회하며 겨울 철새 먹이 주기, 서식지 정화 활동 등의 환경보전 활동을 전개하였습니다.

경기도 파주 (12월~1월) 708명 참가

서산 천수만 (1월 15일) 153명 참가

군산 금강 (1월 15일) 141명 참가

해남 고천암 (1월 15일) 144명 참가

주남 저수지 (1월 16일, 29일) 274명 참가

윤무부 교수와 함께하는 '이달의 새' 캠페인

조류관련 전문가인 경희대 윤무부 교수의 희귀새 사진과 자료를 매월 롯데백화점 홈페이지에 연재하고 있습니다. 새 사진은 e카드와 월페이퍼 형태로 서비스되어 누구나 다운로드하여 사용할 수 있도록 하고 있으며, 이를 통해 새에 대한 친근감을 형성하고 조류보호에 대한 공감대를 확산시켜 나가기 위해 노력하고 있습니다.



'이달의 새' 캠페인



전단 환경에세이 코너 운영

환경가치경영 선도와 함께 '04년 5월부터 매주 전단에 소비자를 위한 친환경 생활정보와 환경보호 실천방법 등을 제공하는 '환경에세이' 코너를 운영하고 있습니다. 이를 통해 보호가 시급한 천연기념물 희귀새에 대한 정보와 한국의 4대 철새 도래지 정보를 제공하고 있으며, 조류보호에 대한 일반인들의 관심을 일으키고자 노력하고 있습니다.



한국조류보호협회장 인터뷰

우리나라에는 50여 종의 천연기념물이 있습니다. 그 중 80%가 독수리, 소쩍새, 고니 등 조류입니다. 그만큼 우리나라에서 새가 사라져 가고 있다는 것을 의미합니다. 새가 줄어드는 가장 큰 이유는 서식지 감소 때문입니다. 급속한 경제 발전과 개발로 인해 공해 문제가 확산되고 새들이 서식할 수 있는 습지와 자연이 빠르게 훼손되고 파괴되면서 텃새, 철새 가릴 것 없이 먹고살 곳이 없어지게 된 것입니다. 새가 없는 곳에서는 사람도 살 수 없습니다. 새는 생태계 먹이 사슬에서 중요한 위치를 차지하기 때문에 새가 사라지면 생태계 전체가 위협을 받게 되고 자연환경 자체가 파괴됩니다. 그래서 조류보호는 다음세대를 위한 자연보전뿐만 아니라 사람의 생존과 직결되는 문제입니다.

한국조류보호협회장 김성만



부산 광복점 공사현장 외벽

조류보호에 대한 공감대 확산을 위해서

롯데백화점의 주요 환경 캠페인 활동 중 하나가 조류보호 캠페인입니다. 현재 신규점포 추진 중인 부산 광복점 공사현장 외벽을 통해 '우리가 지켜야 할 새' 들을 지역시민들에게 보여주고 있습니다. 매, 까막딱따구리, 호반새, 딱새에 대한 설명과 함께 왜 우리가 새를 보호해야 하는지 시민들에게 알리고 있습니다. 앞으로도 조류보호에 대한 공감대 확산을 위한 다양한 방법을 모색하겠습니다.

03 사회성

함께하는 공동체로서 기업의 사회적 책임과
지역사회의 발전을 위해 노력합니다.



롯데백화점의 주인공은 고객입니다

언제나 고객 중심으로 고객 만족을 위해 끊임없이 노력하고 앞서 나가며, 미래 가치적인 서비스를 지속적으로 창출하는 것이 롯데백화점의 서비스 비전입니다. 이를 위해 롯데백화점은 고객의 입장에서 고객 불만사항을 신속히 해결하여 업무에 반영하고, 마음에서 우러나오는 진정한 서비스를 제공하기 위한 서비스 마인드의 혁신을 추구하고 있습니다.

고객중심경영

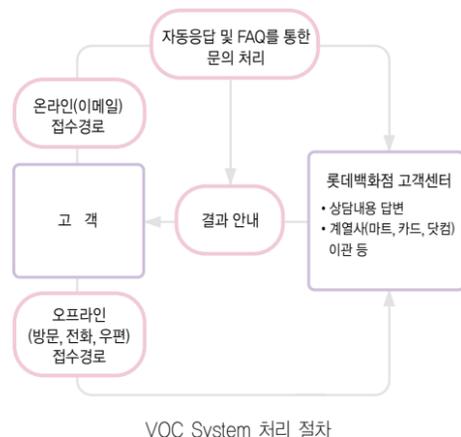
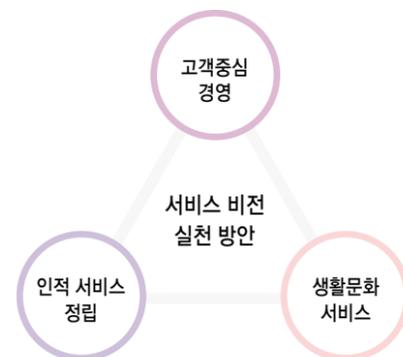
롯데백화점은 다양한 채널을 통해 고객의견을 듣고 있습니다. 인터넷 고객의견이 증가함에 따라 신속한 답변을 위해 VOC(Voice of Customer) 시스템을 구축하였습니다. 본 시스템을 통해 고객의견 게재시 해당 담당자에게 SMS 통보하여 고객의 의견에 신속히 답변할 수 있도록 고객의견 관리를 강화해 나가고 있습니다.

고객 컴플레인 매뉴얼화

고객의 컴플레인을 미리 방지하고, 동일한 컴플레인이 재발하지 않도록 하기 위해서 매장 관리자들에게 소비자 피해규정 및 다양한 컴플레인 사례 등을 숙지할 수 있도록 하고 있습니다. 이를 위해 고객의 컴플레인을 신속·정확하게 응대할 수 있도록 사례집을 발간하여 전점에 배포하고, 교육을 진행하였습니다.

CRM을 통한 고객만족도 향상

고객의 요구를 과학적으로 예측하여 고객의 만족도를 향상시키는 것이 서비스 혁신을 위한 기본 바탕입니다. 롯데백화점은 아파트 거주자들의 구매 스타일을 세분화한 'AMS(Apt Map Solution) 시스템', 업그레이드된 CRM 구축 등을 통하여 차별화된 마케팅을 강화하고 고객 만족도를 높이고 있습니다.



엄격한 고객 개인정보 관리

고객의 정보가 유출되거나 유용되는 것을 사전에 방지하기 위해 사내 고객정보 관리 지침을 운영하고 있으며 팀장 주관 보안교육을 정기적으로 실시하고 있습니다. 관리 지침을 어길 시 강도 높은 제재 조치를 취하고 있습니다.

<고객정보 관리 제도>

고객정보 암호화 운영 제도

고객정보 활용에 대한 팀장 책임제도



인적서비스 정립

롯데백화점은 사내 직원의 서비스 마인드 향상과 고객 감동 서비스 시행을 위해 전사적으로 '고객 서비스 향상 캠페인'을 실시하고 있습니다. 캠페인의 일환으로 '04년 하반기에 '서비스 자가진단'을 통해 전직원이 본인의 서비스 수준에 대해 스스로 평가하는 자기성찰의 시간을 가졌으며 분기별로 '서비스! 남이 아닌 나부터입니다', '고객과의 약속은 끝까지 책임하겠습니다', '고객사랑을 실천합시다', '서비스는 영원합니다'와 같은 서비스 테마를 지정하고 중점적으로 실천하여 고객 밀착형 서비스로의 혁신을 위한 노력을 기울이고 있습니다.

생활문화 서비스 강화

롯데백화점은 토탈 문화생활 백화점으로서 문화센터, 화랑, 이벤트홀, 영화관(롯데시네마) 등 고품격의 다채로운 문화 서비스를 통해 고객께 풍요로운 삶을 제공해드리고자 노력하고 있습니다.

롯데 문화센터

롯데 문화센터는 1988년 잠실점을 시작으로 개설된 평생교육 시설로 서울 및 수도권에 11개 점, 지방에 10개 점 등 국내 최대 규모인 21개 점을 운영하고 있습니다.

롯데화랑

롯데화랑은 본점(에비뉴엘), 안양점, 부산본점, 광주점 등 국내 최대 규모 네트워크인 5개관을 운영중이며 매년 대관전, 창작지원전, 기획전 등 다채로운 행사를 기획, 진행하여 고객과 지역 주민에게 품격 높은 문화예술 체험을 제공해 드리고 나아가 국내 미술계의 발전을 후원하고 역량 있는 예술인들의 양성을 견인하는 역할을 하고 있습니다.

라이프 가이드 센터

'05년 2월 새롭게 오픈한 본점 고객센터는 라이프가이드 센터를 표방하며 롯데관광 여행상담, KTX 및 항공권 현장예매, 각종 공연 티켓 예약·구매 서비스, 외국인 대상 TAX FREE 서비스 등 다양한 생활 서비스를 제공하고 있습니다.

웨딩센터

본점, 잠실점, 부산본점, 대구점에 상설 운영되는 웨딩센터를 열어 예식장과 드레스, 사진촬영, 신혼여행까지 결혼에 관한 모든 것을 전문 웨딩플래너와의 1:1 상담을 통해 해결할 수 있도록 하였습니다.



고객서비스 팀장 조용석

고객서비스팀장 인터뷰

롯데백화점은 판매사원의 인적서비스 개선, 각종 서비스 제도 및 쇼핑환경 개선 등에 많은 심혈을 기울이고 있고, 전문 리서치 기관의 모니터링, 고객만족도 설문조사, 주부 모니터 요원 등의 서비스 평가를 통해 끊임없이 고객들의 요구에 부응하고자 노력하고 있습니다. 그리고, 개선이 필요한 것으로 지적되는 부분은 전사적인 역량을 집중하여 반드시 개선하고 있습니다. 올해는 평소 고객님들이 쇼핑하면서 느끼셨던 의견을 반영하고자 「고객만족도 설문조사」를 실시하고 있습니다. 이번 조사를 통해 백화점 매장, 상품, 판매원의 서비스 태도, 편의시설 및 부대 서비스 등에 대한 고객들의 직접적인 의견을 청취하여 불편사항을 개선하겠습니다.

고객안전을 위해

롯데백화점은 고객에게 안전하고 편안한 쇼핑공간을 제공하기 위해 안전경영 활동을 펼치고 있습니다.

안전경영 시스템

롯데백화점은 안전경영을 위해 다양한 활동을 펼치고 있습니다. 롯데백화점 본사 시설담당은 점별 안전관련 세부 실천 계획을 전사에 전파합니다. 이에 대한 안전교육 및 훈련은 해당 점포에서 실시하여 사내 직원의 공감대를 형성합니다. 한편, 점포 자체적으로 안전점검의 생활화를 실천하고 있으며 여름철 수방관리, 해빙기 안전점검, 월동준비, 겨울철 화재예방 관리를 하고 있습니다.

시설 및 안전점검

롯데백화점에는 백화점의 시설물과 안전을 전문적으로 점검하는 안전점검반이 있습니다. '01년 7월부터 신설된 안전점검반은 전국의 롯데백화점을 순회하며, 전기설비 정밀점검, 적외선 열화상 측정, 전력분석, 비상발전기 가동시험 등을 체크합니다. 또한, 매장 및 후방시설 방재관리 실태와 소방시설 작동기능 점검을 정기적으로 하고 있습니다. 특히, 공사장 안전관리 실태 점검을 통해서 위험성 있는 물질 사용에 대한 점검을 강화하고 있습니다.



소방시설 작동 점검 전기설비 점검
공사현장 점검 실내환경측정

| 구 분 | 주 기 | 점 검 내 역 |
|----------------|----------|--|
| 전기설비 정밀점검 | 2회/년 | 전기시설물 열화상측정 |
| 소방시설 기능 작동점검 | 1회/년 | 연동설비 동작 테스트, 감지설비 동작 테스트 등 5개 항목 |
| 매장 후방시설 관리실태점검 | 4회/년 | 방화구획유지 및 대피통로 확보 여부, 창고 등 13개소 |
| 공사장 관리실태 | 공사기간중 2회 | 화재예방 조치 상태, 작업자 안전수칙 준수 여부 등 |
| 불시점검 | 수시 | 휴일·야간 시간대, 국내외 대형재난 발생시 긴급실시 |
| 건축물 정기점검 | 2회/년 | 시설물 안전관리에 관한 특별법에 의거 점검자격을 갖춘 인력으로 점검 실시 |
| 실내환경측정 | 2회/년 | 자체 보유한 실내환경 측정기를 이용하여 CO, CO ₂ , 분진 등 6개항목을 측정하여 실내공기오염 상태 확인 |



본사 시설매니저 인터뷰

다중이용시설인 백화점은 사고가 발생하면 많은 피해가 발생할 수 있으므로 사고예방이 무엇보다 중요합니다. 그래서 당사에서는 시설물 안전관리를 위하여 최고의 기술자들로 구성된 안전점검반을 3년 전부터 운영하고 있습니다. 안전점검반은 열화상 측정장비를 비롯하여 TAB측정 장비도 보유하고 있으며, 정기적으로 전국 점포를 순회하면서 점검을 하고 있습니다. 전기시설물은 연 2회 열화상 측정, 소방시설물은 심야에 작동기능 점검, 가스시설은 누설체크 등 중요 설비에 대해서 중점 관리하고 있습니다. 앞으로도 안전하고 편안한 쇼핑 공간이 될 수 있도록 시설물 관리에 최선의 노력을 다하겠습니다.

본사 시설매니저 홍성철



민관 합동훈련 사례



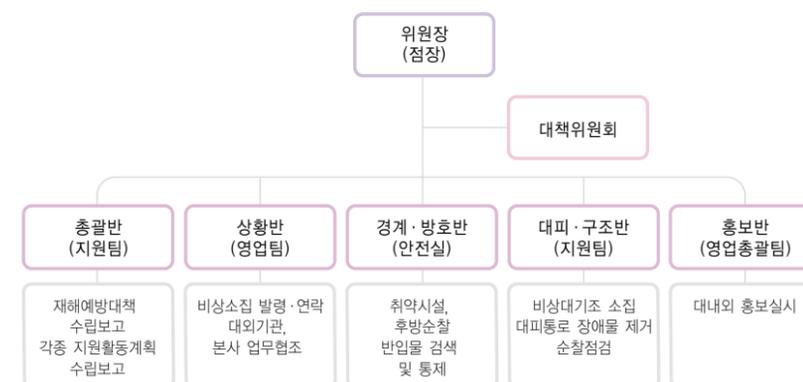
소방훈련

비상 대응체계 구축 및 운영 현황

롯데백화점은 비상사태시 신속한 대응체제로 고객과 사내 임직원에게 미치는 영향을 최소화하기 위해서 모든 사업 활동에서 발생할 수 있는 사고에 대비한 신속한 대응체제를 구축하고 있습니다. 또한, 비상사고에 대비한 조직운영 체계를 가지고 있습니다.

비상 사고 유형

1. 화재 발생 유형 : 가스누출, 유류, 폭발물, 전기누전 등의 고의성 화재
2. 테러 / 집단시위 유형 : 폭탄, 총기류, 차량, 및 항공기, 시설점거 및 인질극, 독극물 살포 및 화생방, 시위대에 의해 매장 점령, 침투사태
3. 단전 / 가스폭발 유형 : 부주의, 지진으로 인한 가스폭발 및 한전 측 장기단전, 내부 단전사고
4. 지진 / 천재지변 유형 : 단순한 지진 및 폭설, 수해, 붕괴사고 등



비상사태 운영위원회

안전교육 및 훈련

롯데백화점은 사내 직원을 대상으로 안전관리 교육·훈련을 지속적으로 실시하고 있습니다. 소방안전 교육강사 양성과정은 전팀장급 대상으로 필수 교육과정으로 운영하고 있으며, 정기소방 안전 교육과정은 일반 직원대상 필수 교육과정으로 운영하고 있습니다. 그리고, 매년 소방경진대회를 개최하여 점포별 6~7개 팀별 경진후 우수팀을 포상하고 있습니다. 또한, 월 4회 비상대기조 소집훈련을 하고 있습니다.



2003년 대한민국 안전대상 수상

2003년 행정자치부에서 주최하는 대한민국 안전대상 시상식에서 롯데백화점이 대통령상을 수상하였습니다. 앞으로도 롯데백화점은 안전경영에 대한 지속적인 투자계획과 실천이 체계적으로 이루어지도록 할 것입니다. 또한, 자체적으로 실시하는 안전관련 점검활동 및 사내 직원의 안전교육을 지속적으로 실시하겠습니다.

임직원 복지와 인재교육

임직원 복지

롯데백화점은 직원복지의 증진을 위해 다양한 제도를 운영하고 있습니다. 대표적으로 주택자금지원 및 상해보험가입, 종합건강검진, 의료비지원 제도가 있습니다. 이외에도 자녀의 학자금 지원과 임직원 근로생활의 질을 높이기 위해 콘도를 운영하고 있습니다.

임직원 인권보호

롯데백화점은 임직원의 인권을 소중히 생각합니다. 기본적으로 근로기준법을 준수하고 있으며, 임직원의 인사이동·보직·승진 결정에 불합리한 차별적 요소를 배제하고 있으며 인사관리상 불만을 예방할 수 있도록 주기적인 모니터링을 통하여 피드백을 실시하고 있습니다. 한편, 임직원간의 상호존중 문화 조성을 위한 교육 및 캠페인을 전개하고 있으며, 직장내 성희롱 사전예방을 위해서 전임직원과 동료사원을 대상으로 교육을 실시하고 있습니다.

임직원 고충상담 제도

임직원의 불만을 해결하기 위해 '나눔자리'라는 고충상담 제도를 운영하여 정규직, 비정규직 및 동료사원의 고충을 해결하고, 조직내에 각종 불합리한 문화를 개선하고 있습니다. 고충상담은 전화, 인터넷, 전자메일 등 다양한 채널을 통해 실시하고 있습니다.

노사관계

롯데백화점 노사는 신뢰와 대화, 상호존중 및 노사지율, 참여와 협력이라는 노사 철학을 공유하며 발전시켜 왔습니다. 단체협약이나 노사협의회를 통해 많은 회사내의 현안과 갈등을 원만히 해결하고 있고, 경영현황 설명회를 통하여 노사간 상호 이해의 폭을 넓히는 활동도 지속적으로 실시하고 있습니다.



사내 나눔자리 포스터



노사협의회



전문경영인 교육과정

인재교육

롯데백화점의 인재경영은 크게 유통 전문인력 육성과 자기개발 환경조성의 두 가지로 요약될 수 있습니다.

유통전문대에서 점장과정에 이르는 5단계 과정들은 경영 및 유통관리에 대한 심층있는 교육을 하는 전문교육 과정입니다. 사원을 대상으로 하는 유통전문대와 유통대학, 중간 관리자를 위한 유통대학원 과정은 현장 개선을 위한 조별 프로젝트를 통해 진행되며, 수료 후에는 일본 및 미국의 우수 유통업체 방문을 통한 벤치마킹의 기회를 갖게 됩니다. 팀장급 대상의 유통전문경영자 과정은 외부 우수 경영대학원의 유통전문경영자 과정과 연계하여 운영됩니다. 아울러, 학점이수제를 통해 주도적 자기개발 환경을 조성하고 있습니다.

| 구 분 | '00년 | '01년 | '02년 | '03년 | '04년 |
|-------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 교육 과정수 | 31 | 67 | 77 | 94 | 107 |
| 교육시간(시간) | 459,920 | 574,430 | 770,900 | 792,000 | 791,500 |
| 인당 교육시간(시간) | 80 | 85 | 92 | 95 | 110 |

연도별 교육시간

여성인력을 위한 교육

롯데백화점 인력의 51%는 여사원으로 구성되어 있습니다. 그리고 고객접점에 있는 판매전문직 사원은 모두 여성 인력이며, 이들에 따라 고객들은 당사의 서비스 수준을 평가합니다.

이에 롯데백화점은 여사원의 자기개발 및 근무의욕 고취를 위해 '01년부터 한양여자대학을 시작으로 '03년도에는 명지전문대학, 경남정보대학, '05년도에는 해천대학까지 총 4개의 대학에서 학위를 취득할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다.

(단위:명)

| 년도 | 한양여대 | 명지전문대 | 경남정보대 | 계 | 비고 |
|------|------|-------|-------|-----|----|
| '03년 | 49 | - | - | 49 | |
| '04년 | 38 | - | - | 38 | |
| '05년 | 37 | - | 20 | 57 | |
| 계 | 124 | - | 20 | 144 | |

연도별 졸업자 현황

'01년부터는 판매전문직 여사원의 인사관리상 유연성을 제고하고, 조직 내 성장기회를 제공하기 위하여 영업현장 경험이 풍부한 여성인력을 영업관리자로 육성하는 정책을 도입하였습니다. 이를 지원하기 위해 영업관리자 기본 직무스킬과 개인 핵심역량을 강화하도록 구성된 파트매니저 및 파트담당 직무전환 교육과정을 개발, 실시하고 있습니다. '01년부터 '04년까지 총 370명을 대상으로 영업관리직 직무전환 교육을 하였습니다.



보람의 일터 대상 수상

보람의 일터 대상 수상 및 신노사문화 우수기업 선정

롯데백화점은 공정한 인사제도 운영, 직원들의 처우개선 및 비정규직의 지위향상을 위한 노력 등을 통하여 회사와 임직원들의 공동 발전에 기여한 공로를 인정받아 2004년에 경총에서 주관하는 '제16회 보람의 일터 대상'을 수상하였습니다.

또한, 노조설립이래 18년간 무분규 기록을 달성하고, 성과배분제도 등 합리적인 인력운영 체계 정립 및 사원복지 증진에 노력한 것에 대하여 2004년말 노동부에서 주관하는 '신노사문화 우수기업'에 선정되었습니다.

협력회사와의 WIN-WIN 파트너십

공정거래를 통한 협력회사와의 WIN-WIN 파트너십 강화

롯데백화점은 공정하고 투명한 유통거래 환경을 조성하여 협력회사에 대한 불공정거래행위, 표시 광고 위반 행위를 사전에 기업 스스로 예방하고, 협력회사와의 파트너십 강화를 위해 공정거래 자율준수 프로그램을 도입하여 운영하고 있습니다.

공정거래 자율준수 위원회 조직

롯데백화점의 공정거래 자율준수 위원회는 자율준수 프로그램을 실질적으로 운영하기 위한 기관입니다. 자율준수 관리자는 사내 공정거래 자율준수에 대한 전반적인 권한과 책임을 가지고 법 위반시 제재위원회를 소집·심의를 명할 수 있으며, 자율준수와 관련된 계획수립, 활동경과 등에 대하여 대표이사 및 이사회에 보고해야 하는 책임이 있습니다.



공정거래 자율준수 위원회 조직도

공정거래 자율준수 편람 및 매뉴얼 보급

공정거래 자율준수담당에서는 공정거래 자율준수 편람을 제작하였습니다. 공정거래 자율준수 편람은 영업환경의 변화, 법규의 개정, 새로운 법 위반행위 예방 차원에서 매년 수정·보완되어 실무 지침서의 역할을 하고 있습니다.



공정거래 자율준수 편람

공정거래 자율적 감시·감독 시스템

공정거래 자율준수 관리자는 매년 정기적으로 자율준수의 활동을 위한 실행계획을 수립하여 대표이사 및 이사회에 보고하고 정기적인 감시·감독 업무를 수행합니다. 주요 감시·감독 사항은 부당하게 협력회사나 동료사원들에게 불이익을 주는 행위와 허위과장 광고·비방적인 표시 광고 등의 사항입니다.



공정거래 선언문

불공정거래 신고

협력회사, 직원, 고객 등이 언제라도 불공정거래행위에 대해 신고할 수 있도록 홈페이지내 공정거래 신문고와 우편 및 전화에 의한 신고 접수 시스템을 운영하고 있습니다. 신고로 인하여 신고인이 불이익을 받지 않도록 신고인에 대한 신분은 철저히 보장하고 있습니다.

협력회사와의 윤리경영

롯데백화점은 유통업체 특성상 많은 협력회사와 거래를 하고 있습니다. 이에 따라, 협력회사와의 투명하고 공정한 관계 정립 및 윤리경영의 적극적인 실천을 위하여 '거래계약서' 상의 특약 형식으로 협력회사와 '윤리경영 실천 추가협정서'를 2001년 1월 체결하였습니다.

한편, 거래하는 전 협력회사 대상으로 당사의 윤리경영 의지 표명과 더불어 윤리경영에 반하는 행위에 대한 연락 안내, 임직원에게 금품, 향응, 접대 제공 금지 요청 및 윤리경영 실천 노력을 촉구하는 내용의 대표이사 안내서신을 매년 발송하고 있습니다.

임직원의 윤리경영 실천

전 간부사원 대상으로 당사의 확고한 윤리경영 의지 표명과 더불어 윤리경영에 반하는 행위를 근절하여 줄 것을 요청하는 내용의 대표이사 안내서신을 매년 발송하고 있으며, 임직원의 윤리행동 준칙 준수와 더불어 윤리경영 실천을 스스로 다짐하는 '윤리경영 실천 자기서약서'를 전직원 대상으로 작성해 오고 있습니다. 그리고, 밝고 건전한 명절 문화 정착 및 협력회사와의 올바른 거래 관계 정립을 위해 '01년 이후 현재까지 '명절 선물 안주고 안받기 캠페인'을 매년 설과 추석 명절을 기해 지속적으로 추진해 오고 있습니다.

또한, 윤리경영의 적극적인 실천을 위해서 내부 신고 제도를 운영하고 있습니다. 그리고, 협력회사나 기타 업무상 이해관계자로부터 윤리경영에 반하는 금품, 향응 및 접대를 수수한 경우 즉시 회사에 신고하는 '자기신고제도'를 운영하고 있습니다.



윤리경영 선포식



'명절 선물 안주고 안받기' 캠페인 교육

윤리경영 성과 및 평가 시스템

롯데백화점은 각 부문·점에서 임직원의 윤리경영 실천을 장려하기 위하여 '01년부터 매년 청렴기념일을 기해 윤리경영 포상을 하였습니다. 윤리경영의 실천 여부를 모니터링할 수 있는 항목을 구성하여 윤리경영의 올바른 실천을 유도하고 있으며, 윤리경영이 하나의 조직문화로 체화될 수 있도록 노력하고 있습니다.



윤리경영 사내홍보 '잠깐' 캠페인

협력회사와의 효율적이고 투명한 거래

롯데백화점은 전국에 산재해 있는 협력회사와 함께 인터넷상에서 발주 및 각종 부가정보를 공유하여 사무시간 단축 및 비용절감 등 업무효율을 극대화할 수 있는 유통 정보화 EDI(Electronic Data Interchange)시스템을 구축하고 있습니다. 그리고, 협력회사와 공정하고 투명한 거래를 위해 신규매·신재무 시스템, RIS시스템을 활용하고 있으며, 대금지급도 정확하게 실시하고 있습니다.

지역사회공헌

롯데백화점은 사회로부터 얻은 기업의 이익을 다시 사회로 돌려준다는 취지로 점포별 특성에 맞는 지역친화적 사회봉사 활동을 하고 있습니다. 그리고, 이를 체계적으로 운영하기 위하여 '1점 1개 봉사 동호회'를 결성하여 운영하고 있습니다. 주요 활동으로는 불우이웃돕기 사내 바자회 (벼룩시장) 개최 및 소년소녀 가장 등의 어려운 학생에 대한 장학금 지급, 지역 내 독거노인 및 저소득층 이웃 등과 같은 소외 계층의 후원, 복지시설과의 자매 결연을 통한 후원, 사랑의 김장 나누기, 사랑의 도시락 배달 등이 있습니다.



사나사 회보

롯데백화점 본점 '사나사' 활동

사나사란?

사랑을 나누는 사람들의 약자로 롯데백화점 본점의 대표적인 봉사 모임이며, 도움을 절실히 필요로 하는 우리 사회의 불우이웃을 지원하고, 소외된 사람들을 돕는 봉사활동을 통하여 사회발전에 이바지하고 있습니다.

1. '사랑의 집' 봉사

'02년 10월부터 현재까지 병들고 오갈 데 없는 노인들의 안식처인 사랑의 집을 매월 방문하여 월세금과 생필품 지원 활동을 하고 있으며 사회로부터 소외당한 노인분들의 친구가 되어 드리고 있습니다.



2. 가브리엘의 집 봉사

가브리엘의 집은 시각장애를 겪은 중복(중증)장애 아동 조기 특수교육 시설로 아동 전원이 24시간 생활관에서 공동 생활을 하며 특수교육과 기본 생활 교육을 받고 있습니다. 사나사에서 가브리엘의 집을 방문하여 아이들의 급식과 생일파티 및 간식을 제공하고 있습니다.

3. 독거노인 후원

'01년 12월부터 현재까지 용산구에 거주하는 독거노인분들을 방문하여 생활 보조금 전달 및 봉사활동을 하고 있습니다. 노인분들께 말벗이 되어 드리는 것만으로도 그분들께는 커다란 희망이 됩니다.



본점 점장 이원준

본점 점장 인터뷰

'이웃사랑의 작은 실천'이란 순수한 목표를 가지고 본점 '사나사'가 결성되고 활동을 시작한 지 어느덧 다섯 해를 맞이하게 되었습니다. 그동안 사나사의 봉사활동은 불우한 계층인 독거노인, 정신 지체아, 중증 장애인, 조선족 고학생 등을 대상으로 폭넓게 전개되어 왔습니다. 또한, 해를 거듭할수록 순수한 사랑의 의미를 실천하고자 하는 참여자가 늘어 이제 정규회원만 100명을 넘는 대규모 조직이 되었습니다. 사나사는 우리의 각박한 삶속에 소리없이 사랑을 실천하는 희망의 디딤돌이 되고자 합니다.

“따뜻한 마음이 모여 이웃의 희망과 미소가 되고 있습니다”



잠실점 - 샤토테 봉사단
무지개 재활원 식사 제공



영등포점 - 작은사랑♥큰사랑
실로원 아기집, 보육원 방문, 간식 및 식사제공



강남점 - 햇빛사랑
저소득층 생필품 전달



노원점 - 천사모
평화의 집 청소·급식제공



청량리점 - 토월회
전농2동 사랑의 쌀 전달



관악점 - 관악사랑
무의탁 독거노인 돕기



분당점 - 성심회
요한의 집 봉사활동



일산점 - 한울타리
보육원 봉사활동



부평점 - 나눔
예림원 방문 생필품 전달



안양점 - 사랑마루회
노인 요양원 위문품 전달



인천점 - 참사랑회
소망의 집 방문 봉사



부산본점 - 사랑, 행복, 길라잡이
매실보육원 봉사활동



동래점 - 한울사랑
희락원 방문 위문품 전달



울산점 - 동행
독거노인 무료 식사 제공



포항점 - 사랑회
선린애육원 위문품 전달



대구점 - 사랑나눔회
새별원 생필품·다과 전달



창원점 - 나누미
성심원 방문 봉사활동



광주점 - 빛고를 나눔회
행복재활원 봉사활동



전주점 - 온고을 봉사단
불우이웃 대상 연탄 제공



대전점 - 사랑나눔회
독거노인 무료 식사 제공

롯데백화점 수상실적

2004 국가고객만족도(NCSI) 백화점 부문 1위 • 주관 : 한국생산성본부, 조선일보
국가브랜드경쟁력지수(NBCI) 백화점 부문 1위 • 주관 : 한국생산성본부, 중앙일보
브랜드파워 백화점 부문 1위 • 주관 : 한국능률협회
브랜드스타 백화점 부문 대상 • 주관 : 브랜드스톡, 한국경제신문
제 16회 보람의 일터 대상 • 주관 : 한국경영자총협회
신노사문화 우수기업 선정 • 주관 : 노동부

2003 국가고객만족도(NCSI) 백화점 부문 1위 • 주관 : 한국생산성본부, 조선일보
국가브랜드경쟁력지수(NBCI) 백화점 부문 1위 • 주관 : 한국생산성본부, 중앙일보
브랜드파워 백화점 부문 1위 • 주관 : 한국능률협회
브랜드스타 백화점 부문 대상 • 주관 : 브랜드스톡, 한국경제신문
대한민국 안전대상 대통령상 • 주최 : 행정자치부

2002 한국유통대상 대통령상 • 주관 : 대한상공회의소, 매일경제신문
브랜드파워 백화점 부문 1위 • 주관 : 한국능률협회
브랜드스타 백화점 부문 대상 • 주관 : 브랜드스톡, 한국경제신문

2001 고객만족도(KCSI) 백화점 부문 1위 • 주관 : 한국능률협회
브랜드파워 백화점 부문 1위 • 주관 : 한국능률협회
브랜드스타 백화점 부문 대상 • 주관 : 브랜드스톡, 한국경제신문

「롯데백화점 2004 지속가능성 보고서」에 대한 감사 의견서

감사의 독립성

한국품질재단은 본 감사의견서가 「롯데백화점 2004 지속가능성 보고서(이하 '보고서'라 함)에 대한 사실 확인결과를 바탕으로 독립적 의견을 표명하는 것임을 밝혀드립니다.
한국품질재단은 보고서와 관련하여 감사서비스를 제공하는 업무 이외에는 롯데백화점의 사업 활동 전반에 걸쳐 영리를 목적으로 하는 어떠한 이해관계도 맺고 있지 않습니다.

감사 범위 및 절차

본 감사는 보고서 및 관련 프로세스/시스템에 대하여 수행하였습니다.
이 보고서를 적정하게 작성하는 것은 이미 계약에서 합의한 바 있는 롯데백화점 경영진의 책임이며, 감사의 책임은 이 계약에 근거하여 결론을 표명하는데 있습니다.

본 감사는 AccountAbility에서 2003년 발표한 Assurance Standard에 따라 보고서에 중대한 오류가 없는지에 대해 합리적인 확신을 얻기위해 계획되고 수행되었습니다.
롯데백화점 본사와 2개 점포를 대상으로 보고서 작성을 위한 관련 프로세스/시스템 및 보고서에 공개된 지속가능경영 활동에 대한 전반적인 내용과 성과 정보에 대한 증거를 샘플링 방식으로 조사하고 분석하였으므로 본 감사 의견은 제한적입니다.
그러나, 한국품질재단은 감사가 아래 결론을 제시하는 합리적인 근거를 제공한다고 믿습니다.

감사 결론

결론적으로, 보고서에서 다음과 같은 사항에 대해 우리가 믿을 수 없는 중대한 오류는 발견되지 않았습니다.

1. 롯데백화점은 보고 목적의 달성을 위해 적정하고 신뢰성 있는 지속가능성 정보를 보고서에 공개하였습니다.
2. 롯데백화점은 보고서 작성을 위한 내부 프로세스 및 보고서에 포함된 데이터 및 자료를 수집, 종합, 분석하는 시스템을 적절하게 사용하였습니다.
3. 감사과정에서 발견된 불일치 사항은 적정하게 수정하여 보고서에 반영되었습니다.

GRI Index Chart

● : 보고서 기재됨 | ○ : 보고서 기재안됨 | ■ : 사업보고서 참고 | N/A(Not Available) : 해당사항 없음

| GRI Index | | Page | 구분 |
|-----------------------|------------------------------------|-------------------|-----|
| 1. 비전과 전략 | | | |
| 1.1 | 지속가능성 비전과 전략 | 9 | ● |
| 1.2 | 지속가능성에 대한 CEO 성명서 | 5 | ● |
| 2. 프로필 | | | |
| 2.1 | 조직명 | 4 | ● |
| 2.2 | 주요 제품과 서비스 | 4 | ● |
| 2.3 | 조직 운영 구조 | 8 | ● |
| 2.4 | 주요 부서, 운영회사, 자회사, 제휴사 | 8 | ● |
| 2.5 | 조직의 해외 사업장 | 15 | ● |
| 2.6 | 회사 법적 소유 구조 | | ■ |
| 2.7 | 시장의 성격 | 9, 13~15 | ● |
| 2.8 | 조직 규모 | 4, 14 | ● |
| 2.9 | 이해관계자 리스트 | 40~51 | ● |
| 2.10 | 보고서 담당부서 연락처 | 59 | ● |
| 2.11 | 보고대상 기간 | 2 | ● |
| 2.12 | 최근 보고서 날짜 | | N/A |
| 2.13 | 보고서 범위 | 2 | ● |
| 2.14 | 마지막 보고서 이후 제품과 서비스 변화 | | N/A |
| 2.15 | 일부 소유 자회사 비교와 보고 조직간의 비교 | | ■ |
| 2.16 | 이전 보고서 정보 성격 | | N/A |
| 2.17 | GRI 원칙 적용 여부 | 2 | ● |
| 2.18 | 경제·환경·사회적 수익과 비용 | 13, 34, 51 | ● |
| 2.19 | 핵심 경제·환경·사회 정보에 적용된 측정방법 중 전년도와 비교 | | N/A |
| 2.20 | 지속가능성 보고서 정확성, 완전성, 신뢰성 보장의 정책 | 58 | ● |
| 2.21 | 보고서 독립성 | 53, 58 | ● |
| 2.22 | 추가 정보 획득 수단 | 57 | ● |
| 3. 지배구조와 경영시스템 | | | |
| 3.1 | 기업 지배구조 | 8 | ● |
| 3.2 | 비임원, 독립 이사(사외 이사) | | ■ |
| 3.3 | 조직의 경영전략 추진 프로세스 | 8 | ● |
| 3.4 | 조직의 경제·환경·사회적 리스크 관리 | 8, 12, 20, 44, 48 | ● |
| 3.5 | 임원 보상과 조직의 재무 및 비 재무 목표 감독 체제 | | ■ |
| 3.6 | 경제·환경·사회활동 조직구조 | 8 | ● |
| 3.7 | 미션 가치 진술문, 행동 강령 | 19, 48 | ● |
| 3.8 | 이사회 권고안 방향 제시 방법 | 8 | ● |
| 3.9 | 주요 이해관계자의 파악과 선정 | 42, 46, 48, 50 | ● |
| 3.10 | 이해관계자와의 협의방식 | 42, 46, 48 | ● |
| 3.11 | 이해관계자 협의에 의해 발생한 정보 | 42, 46, 48 | ● |
| 3.12 | 이해관계자 참여에 의한 정보 | 42, 46, 48 | ● |
| 3.13 | 조직의 리스크 관리 | 12, 44~45 | ● |
| 3.14 | 조직의 경제·환경·사회적 현장 | 19, 48 | ● |
| 3.15 | 산업과 비즈니스 협회, 국내/국제 단체의 주 회원자격 | 7 | ● |
| 3.16 | 제품·서비스의 사회적·환경성 향상을 위한 개선 | 12, 42~43 | ● |
| 3.17 | 조직의 간접적 경제·환경·사회 영향 | 13 | ● |
| 3.18 | 사업장 위치 및 변화 | 7, 14 | ● |
| 3.19 | 경제·환경·사회적 성과와 관련한 프로그램과 절차 | 12, 18~19, 42, 50 | ● |
| 3.20 | 경제·환경·사회 관리 시스템 관련 인증 | 20 | ● |

● : 보고서 기재됨 | ○ : 보고서 기재안됨 | ■ : 사업보고서 참고 | N/A(Not Available) : 해당사항 없음

| GRI Index | | Page | 구분 |
|-----------------------------|------------------------------------|--------------|-----|
| 4. GRI Content Index | | | |
| 4.0 | 섹션별 지표별 GRI Report Content Chart | 54~57 | ● |
| 5. 성과지표 | | | |
| EC1 | 순매출 | 13 | ● |
| EC2 | 지리적 위치에 따른 시장 분류 | 14~15 | ● |
| EC3 | 제품, 자재, 서비스의 구매금액 | | ■ |
| EC4 | 대금지급 정확성 | 49 | ● |
| EC5 | 국가별 / 지역별 총 종업원 수와 보상금액 | 14 | ● |
| EC6 | 채권의 배당금별로 분류된 자금 공급자의 분포 | | ■ |
| EC7 | 기말 이익잉여금 증감 | 13 | ● |
| EC8 | 국가별 납세액 총합 | | ■ |
| EC9 | 국가별 수취 보조금 | | N/A |
| EC10 | 지역사회, 민간단체 기부 | 50~51 | ● |
| EC11 | 조직 국가별 공급업자 분류 | 48~49 | ● |
| EC12 | 비핵심 사업 인프라 개발 | | ■ |
| EC13 | 간접적 경제 효과 | 13 | ● |
| EN1 | 형태별 총 자재 사용량 | 22 | ● |
| EN2 | 조직외부에서 나온 폐기물의 재활용 | 32 | ● |
| EN3 | 직접 에너지 사용량 | 22~23 | ● |
| EN4 | 간접 에너지 사용량 | 22~23 | ● |
| EN5 | 총 수자원 사용량 | 22~23 | ● |
| EN6 | 생물 다양성이 있는 서식지내 관리하는 필지의 위치와 크기 | | ○ |
| EN7 | 생물 다양성에 끼치는 주요 영향 | | ○ |
| EN8 | 온실가스 배출 정보 | 22 | ● |
| EN9 | 오존파괴물질 사용 배출량 | | N/A |
| EN10 | NOx, SOx 등 중요 대기 배출량 | | N/A |
| EN11 | 형태별, 최종 처리방법별 폐기물 | 25 | ● |
| EN12 | 수계 폐기량 | | ○ |
| EN13 | 화학물질, 기름, 연료 누출 | 44 | ● |
| EN14 | 주요 제품과 서비스의 환경적 영향 | 22~25, 32~33 | ● |
| EN15 | 재생가능한 제품들 무게 비율과 재생비용 | | N/A |
| EN16 | 환경 규정 위반 | 24 | ● |
| EN17 | 재생 가능한 에너지원 사용, 에너지효율 향상 정보 | 22~23 | ● |
| EN18 | 주요 제품의 에너지 소비량 | | N/A |
| EN19 | 제품 수명 관리, 에너지 집약 자재의 사용 | | N/A |
| EN20 | 물의 사용에 의해 심각하게 영향 받는 생태계/서식지 | | N/A |
| EN21 | 연간 재생 가능한 물 지하수와 지표수 소실량 | | ○ |
| EN22 | 물의 재활용과 재사용 | 22~23 | ● |
| EN23 | 생산활동을 위해 관리되는 필지 | 4 | ● |
| EN24 | 구매 또는 리스된 땅 중에서 표면 투과성이 없는 땅의 비율 | | ○ |
| EN25 | 생명과 문화 보호지역에 대한 활동 | | N/A |
| EN26 | 사업활동에서 야기된 자연 서식지의 변화 | | N/A |
| EN27 | 생물 다양성과 종의 보호와 복구를 위한 목표, 프로그램 | 38~39 | ● |
| EN28 | 사업활동에 영향 받은 지역 내부 서식지의 멸종위기 동식물 명단 | | N/A |
| EN29 | 생명보호지역 활동 계획 | | N/A |
| EN30 | 간접 온실가스 배출 | 22 | ● |
| EN31 | 바젤 협약 약관에 명시된 폐기물 | | N/A |

● : 보고서 기재됨 | ○ : 보고서 기재안됨 | ■ : 사업보고서 참고 | N/A(Not Available) : 해당사항 없음

| GRI Index | | Page | 구분 |
|-----------|-----------------------------------|------------|-----|
| EN32 | 물과 폐수 방류에 의한 심각한 환경영향 | | N/A |
| EN33 | 공급자의 환경성과 | 32 | ● |
| EN34 | 물류의 환경영향 | | ○ |
| EN35 | 형태별 전체 환경 비용지출 | | ○ |
| LA1 | 종업원 현황 | 4, 13 | ● |
| LA2 | 지역/국가별 순 고용창출과 이직율 | 13~14 | ● |
| LA3 | 노동조합에 속해 있는 종업원 | | ■ |
| LA4 | 조직의 운영 변화시 종업원에 대한 정보 제공, 협의 | 46 | ● |
| LA5 | 산업 재해와 질병 기록과 통지에 대한 사례 | | ○ |
| LA6 | 보건 안전 위원회 | 44~46 | ● |
| LA7 | 부상, 손실일수, 결근율 | | ○ |
| LA8 | HIV/AIDS에 대한 정책과 프로그램 | | N/A |
| LA9 | 직원 당 한해 평균 교육시간 | 47 | ● |
| LA10 | 동등 기회와 관련된 정책 또는 프로그램 | 46~47 | ● |
| LA11 | 고위 관리자 및 기업 지배구조 | 8 | ● |
| LA12 | 직원복리 | 46 | ● |
| LA13 | 의사결정 또는 경영, 기업 지배구조의 직원 참여 | 46 | ● |
| LA14 | 산업 보건관리 시스템 | 44~46 | ● |
| LA15 | 노조와의 공식 합의 체계 | 46 | ● |
| LA16 | 직원교육 프로그램 | 47 | ● |
| LA17 | 평생교육을 위한 정책과 프로그램 | 47 | ● |
| HR1 | 인권보호와 관련된 정책 | 46 | ● |
| HR2 | 인권의 영향(공급자/계약자, 투자/조달 결정) | | ○ |
| HR3 | 공급 사슬내의 인권 실적을 평가하고 다루기 위한 정책과 절차 | | ○ |
| HR4 | 차별관행을 예방하는 종합 정책 | 46, 48 | ● |
| HR5 | 결사정책 자유 | 46 | ● |
| HR6 | 아동노동 배제 | 46 | ● |
| HR7 | 강제/강요 노동 예방 | | N/A |
| HR8 | 인권에 대한 직원 교육 | 46 | ● |
| HR9 | 항의 관행 | | ○ |
| HR10 | 직원 고충상담 시스템 | 46 | ● |
| HR11 | 보안직원 인권교육 | 42~43 | ● |
| HR12 | 지역주민 니즈를 처리할 정책, 가이드라인, 절차 | 13 | ● |
| HR13 | 커뮤니티 고충처리 메커니즘/기관 설명 | 42, 46, 50 | ● |
| HR14 | 로컬 커뮤니티 매출 비중 | | ○ |
| SO1 | 지역사회 영향에 대한 방침, 프로그램, 모니터링 시스템 | 13 | ● |
| SO2 | 뇌물과 부패에 대한 정책, 절차/관리시스템 | 48~49 | ● |
| SO3 | 정치적 로비와 현금 관리를 위한 정책 | | ○ |
| SO4 | 사회, 윤리, 환경성과와 관련한 수상실적 | 52 | ● |
| SO5 | 정당/후보 자금 지원 | | ○ |
| SO6 | 독점 금지 규정 | 48 | ● |
| SO7 | 경쟁 저해 행위 예방을 위한 정책, 절차/관리 시스템 | 48 | ● |
| PR1 | 고객건강과 안전유지 정책 | 26, 44, 45 | ● |
| PR2 | 제품 정보와 라벨링 관련 정책, 절차/경영 시스템 | 26 | ● |
| PR3 | 고객 프라이버시 관련 정책, 절차/관리시스템 | 42 | ● |
| PR4 | 고객건강과 안전관련 규정 | 26 | ● |
| PR5 | 제품과 서비스의 민원제기 | 42 | ● |

● : 보고서 기재됨 | ○ : 보고서 기재안됨 | ■ : 사업보고서 참고 | N/A(Not Available) : 해당사항 없음

| GRI Index | | Page | 구분 |
|-----------|--|------------|----|
| PR6 | 자발적 강령 준수, 제품 라벨 또는 사회적·환경적 성과와 관련한 수상실적 | 45, 46, 52 | ● |
| PR7 | 제품 정보와 라벨링 관련 규정 | 26 | ● |
| PR8 | 고객만족 관련 정책, 절차/관리 시스템 | 42~43 | ● |
| PR9 | 광고관련 표준과 자발적 강령 준수 | 48 | ● |
| PR10 | 광고와 마케팅 규정 준수 | 48 | ● |
| PR11 | 고객 프라이버시 위반 | 42 | ● |

※ 롯데쇼핑(주) 사업보고서는 금융감독원 사이트에 접속하시면 열람하실 수 있습니다.

* GRI Guideline

GRI(Global Reporting Initiative)는 「지속가능성 보고서」 작성을 위한 가이드라인을 제공하는 국제기구입니다.

롯데백화점은 GRI에서 제시하는 가이드라인에 의거하여 지속가능성 보고서를 작성하였습니다.

위의 도표에 기재된 GRI Index Chart를 보시고, 보고항목을 비교하시기 바랍니다.



롯데백화점 지속가능성 보고서에 대하여

국내 유통업계 최초로 발간되는 지속가능성 보고서는 롯데백화점의 지속가능성에 대한 현황과 앞으로의 비전을 투명하게 제시하고자 기획되었습니다.

본 보고서를 통해서 롯데백화점이 경제·환경·사회적 성과를 조화롭게 일궈나가는 모습을 살펴보실 수 있습니다.

이 보고서는 기본적으로 「GRI 2002 지속가능성 보고서 가이드라인」에 의거하여 작성하였습니다. 그리고, 해외 유통업체의 지속가능성 보고서와 환경보고서의 선진사례를 벤치마킹하여 보고서의 질적 향상을 도모하였습니다.

본 보고서의 경제·환경·사회적 성과는 롯데백화점 본사 및 전국 22개점 점포에서 실시하고 있는 경영활동을 기반으로 작성하였습니다. 또한, 보고서 정보의 투명성을 높이기 위해서 보고서 공개내용과 관련된 자료수집 및 내용 편집은 당사에 적합한 내부 의사 결정 프로세스를 통해 진행되었으며, 롯데백화점 전부서의 협조에 의한 보고서 내용 사실성 확인 및 검토 작업을 진행하였습니다.

올해 처음으로 발간되는 이 보고서는 롯데백화점의 지속가능성을 각 분야별 비전과 성과를 통해 제시하고 있습니다. 앞으로 발간될 지속가능성 보고서는 경제·환경·사회적 성과에 대한 목표와 실적, 향후 계획에 대하여 상세히 기재하여 정보의 충실성과 완성도를 높이도록 할 것입니다.



Contact us

서울특별시 중구 소공동 1번지 롯데센터빌딩 17층 100-721 롯데백화점 환경가치경영사무국
• Tel : 02·2118·2030~2032 • Fax : 02·2118·2958 • E-Mail : ecolotte@lotte.dpt.co.kr

롯데백화점은 지난 2003년 8월 환경가치경영에 대한 마스터플랜 작업을 시작하였습니다. 그리고, 같은해 12월 마케팅부문내 환경가치경영 전담 조직이 구성되었습니다. 환경가치경영사무국의 주 업무는 고객과 함께하는 환경가치경영 활동의 기획과 사내 환경가치경영시스템에 대한 총괄업무입니다.

※본 보고서는 100% 재생용지와 콩기름 잉크로 인쇄되었습니다.

