

# Create a Better Life



롯데렌탈 지속가능경영보고서 2022









# CONTENTS

롯데렌탈 지속가능경영보고서 2022



본 보고서는 관련 페이지로의 이동과  
웹 페이지 연결 등이 가능한  
인터랙티브 PDF로 발간되었습니다.

-  표지로 이동
-  목차 페이지로 이동
-  되돌리기
-  이전 페이지
-  다음 페이지
-  관련 웹 페이지 연결

# COMPANY OVERVIEW

---





## CEO Message

존경하는 이해관계자 여러분,

롯데렌탈 대표이사 최진환입니다.  
두 번째로 발간되는 지속가능경영보고서를 통해 이해관계자  
분들과 소통하게 되어 기쁘고 감사하게 생각합니다.

2022년은 러시아-우크라이나 전쟁과 미국의 금융 긴축으로  
금리 인상이 가속화되며 대내외 불확실성이 큰 한 해였습니다.  
쉽지 않은 시장 환경에도 불구하고 롯데렌탈은 지난해 전  
사업부가 고른 성장세를 보이며 매출액 2조 7,389억 원, 영업  
이익 3,084억 원이라는 **사상 최대 경영 실적**을 기록했습니다.  
이는 임직원과 고객, 주주 등 롯데렌탈을 위해 힘써주신 모든  
이해관계자 여러분 덕분에 가능한 성과였다고 생각합니다.

당사는 2022년 발간한 첫 보고서를 통해 ESG 경영 체계 확립  
을 통한 ‘**환경과 사회에 이로운 경영 의사결정**’이라는 ESG 경  
영철학을 전 임직원이 내재화 할 것을 선언한바 있습니다.

이에 따라 롯데렌탈은 한국TCFD얼라이언스 가입과 TCFD  
(Task Force on Climate-related Financial Disclosure,  
기후변화 관련 재무정보공개 전담 협의체) **지지 선언**을 통해  
친환경 경영 의지를 대외적으로 표명하고 환경에 이로운 경영  
을 본격화했습니다. 사업적으로는 친환경 전기차 보급에 앞장  
서며, 국내 단일 법인으로서의 최대 규모인 1만 8천여대의 전  
기차 렌탈 서비스를 제공하고 있습니다.

사회적 책임을 다하기 위해 내 외부 이해관계자 모두를 위한  
경영 활동에도 나섰습니다. 자회사를 포함한 전 임직원의 참  
여와 합의를 바탕으로 **10대 인권경영 원칙**을 수립하고 **인권  
경영선언문**을 공표했습니다. 롯데렌탈의 기업활동과 연관된  
모든 이해관계자들의 인권을 보호하고 존중하는 기업이 될 것  
임을 선포한 것입니다.

내부 이해관계자인 임직원을 위해서는 공정한 평가 및 투명한  
성과 보상 체계를 갖추고, 기업문화개선TF, 기업문화 게시판,  
CEO 현장 간담회와 같은 다양한 소통 프로그램을 운영하는  
등 **일하기 좋은 기업**이 되기 위해 노력하고 있습니다. 2022년  
에는 임직원을 위한 사내 카페에 장애인 바리스타를 정규직으  
로 채용하고, 임직원 간 칭찬과 감사의 인사를 나누는 해피리  
워드 프로그램을 운영하며 **다양성을 존중하고 조화를 이루는  
조직 문화**를 구축하고자 했습니다.

모든 이해관계자의 안전을 위해 안전관리실에서는 2022년 전  
체 사업장을 대상으로 현장 안전 점검을 완료했으며, 고객정  
보 유출 방지 등 정보보안 강화에도 만전을 기하고 있습니다.  
특히 **윤리경영 및 준법경영**을 유기적으로 추진하고 투명한 기  
업 경영을 하기 위해 법 전문성을 강화한 준법경영부문을 신  
설했습니다.

# CEO Message

올바른 지배구조 확립을 위한 노력도 게을리하지 않았습니다. 주주를 위한 기업가치 제고를 위해서 각 사업 부서의 핵심 경쟁력을 강화하고 있으며, **주주환원정책**의 일환으로 배당 성향 35%수준의 배당을 지급하고 유보 이익은 미래 성장 사업 등에 투자했습니다. 지속 성장을 통해 배당금 총액을 매년 10%씩 확대해 나갈 계획도 가지고 있습니다. 뿐만 아니라 **주주권익보호**를 위해 투명한 정보 공시와 이사회 의사결정의 다양성과 전문성 강화, 전자투표제 신규 도입 등의 노력을 지속하고 있습니다.

우리 롯데렌탈의 미션은 ‘**Create a Better Life**’, 고객의 더 나은 삶을 창조하는 것입니다. 이를 위해 당사는 핵심 사업인 **오토렌탈 서비스 강화에 집중**하고자 합니다. 고객 선택권을 확대하고 보다 편리한 서비스 제공을 위해 신차 렌탈에서 중고차 렌탈까지 상품을 확대하는 구체적인 방안을 모색하고 있습니다. 중고차 렌탈 상품은 고객 만족도 제고 및 회사 수익 확대 효과뿐만 아니라 **환경 보호와 사회적 비용 감소**에도 크게 기여할 것입니다.

아울러 고객의 안전을 최우선 가치로 삼고, 다양한 선제적 활동을 통해 **차량 사고율 감소** 도모에도 더욱 힘쓰고자 합니다. 고객의 차량이 항상 안전한 상태로 운행될 수 있도록 **주기적인 방문 점검/정비 서비스**를 확대할 것입니다. 뿐만 아니라 **안전 운전 문자 알림 서비스**도 확대하여 교통 상황이나 태풍, 폭설 등의 기후 위험을 미리 알림으로써, 고객의 운전 습관 개선을 지원하고 안전 운전 문화를 확산시키면서 또 다른 사회적 비용을 절감하는 데 이바지할 것입니다.

또한 20대에 경험한 롯데렌탈 서비스가 80대까지 지속될 수 있는, **평생 고객 관계 서비스 모델**을 구축하고자 합니다. 당사가 보유한 대한민국 No.1 롯데렌터카부터 카셰어링 그린카, 롯데오토케어, 롯데오토옥션까지 풀 라인업 역량을 기반으로 고객 만족과 신뢰를 확보함으로써 평생 고객의 삶과 함께하는 자동차 라이프를 책임지는 기업이 되겠습니다.

2023년, 롯데렌탈은 **업(業)의 본질에 기반한 렌탈 사업**에 충실하며, 고객과의 관계 확대를 토대로 **지속가능한 성장**을 도모하고 있습니다. 환경과 사회에 대한 책임을 다하는 동시에, 이해관계자 여러분들과 조화를 이루며 함께 성장할 수 있는 롯데렌탈이 될 것을 약속드립니다.

앞으로도 많은 관심과 성원을 부탁드립니다.  
감사합니다.



롯데렌탈(주) 대표이사

**최진환**

최진환

# 기업 소개


## Company Profile

롯데렌탈은 모빌리티와 일상 속의 모든 렌탈 서비스를 아우르는 국내 1위 렌탈 회사가 되고자 하는 비전을 갖고 있습니다. 비전 달성을 위해 렌탈업 본연의 서비스에 집중하여 이용 편리성을 강화하고, 고객의 라이프 사이클에 맞는 차별화된 서비스를 제공할 예정입니다. 더불어 데이터에 기반한 사고율 절감 노력을 통해 고객과 사회의 안전에 기여할 것입니다. 또한, 지속 가능한 성장을 위해 모빌리티 및 해외사업 영역에서 신규 사업 기회를 포착해 나갈 것입니다.

롯데렌탈은 1986년에 설립되어 2015년에 롯데그룹으로 편입되었습니다. 조직은 3개 본부 19부문 62팀 108개의 지점으로 구성되어 있습니다. 자회사로 리스·할부 전문 사업자인 롯데오토리스, 차량 정비 서비스를 제공하는 롯데오토케어, 카셰어링을 담당하는 그린카, 렌터카 중개업을 담당하는 렌탈파트너, 해외에는 베트남과 태국법인이 있습니다. 공식명칭은 롯데렌탈 주식회사이며, 영문으로는 LOTTE rental Co.,Ltd.라고 표기합니다.

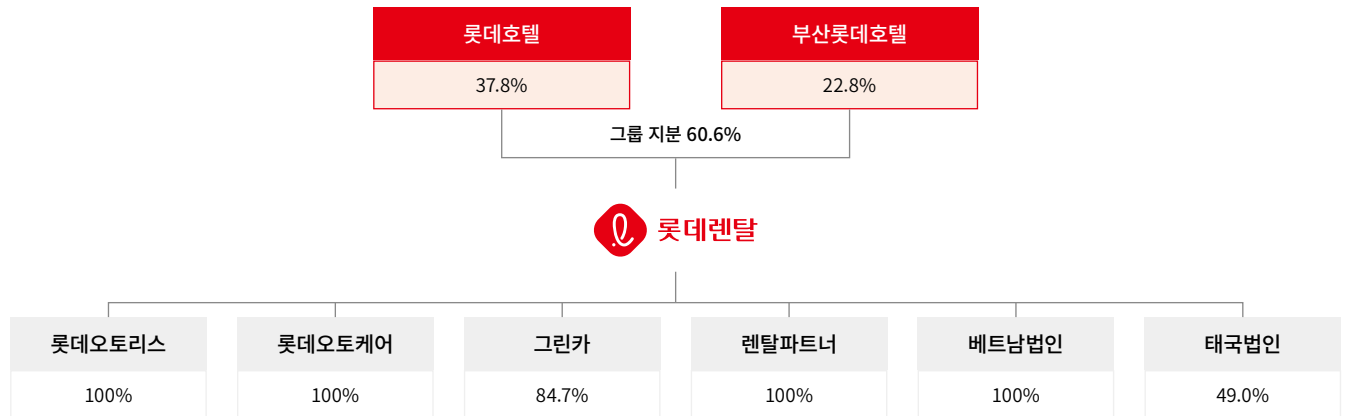
### 일반현황

2023년 3월 말 기준

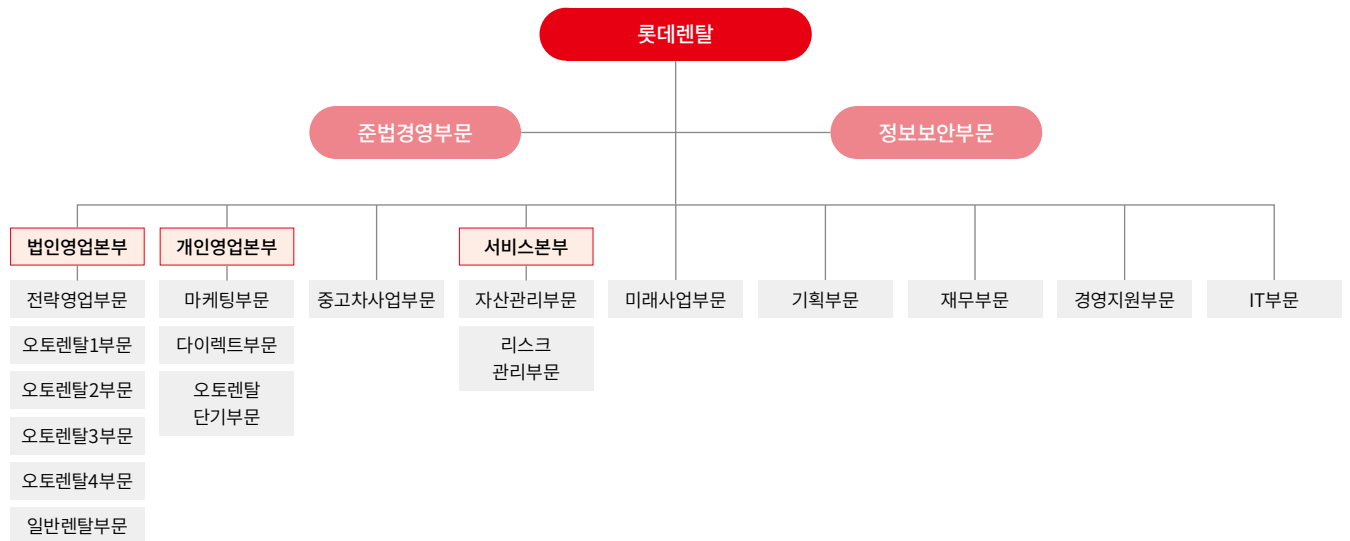
기업명	롯데렌탈(주) 
대표이사	최진환
본사 소재지	경기도 안양시 동안구 전파로 88 신원비전타워 8층 서울본사 서울시 강남구 테헤란로 422 KT선릉타워East 6-10층, 15층
설립연도	1986년 5월(2015년 6월 롯데그룹 편입)
임직원수	2,326명
재무성과	매출액 2조 7,389억 원(2022년 연결기준)
사업분야	자동차, 사무기기, 각종 장비 등의 토탈 렌탈 사업

### 지배구조

2023년 3월 기준



### 조직도

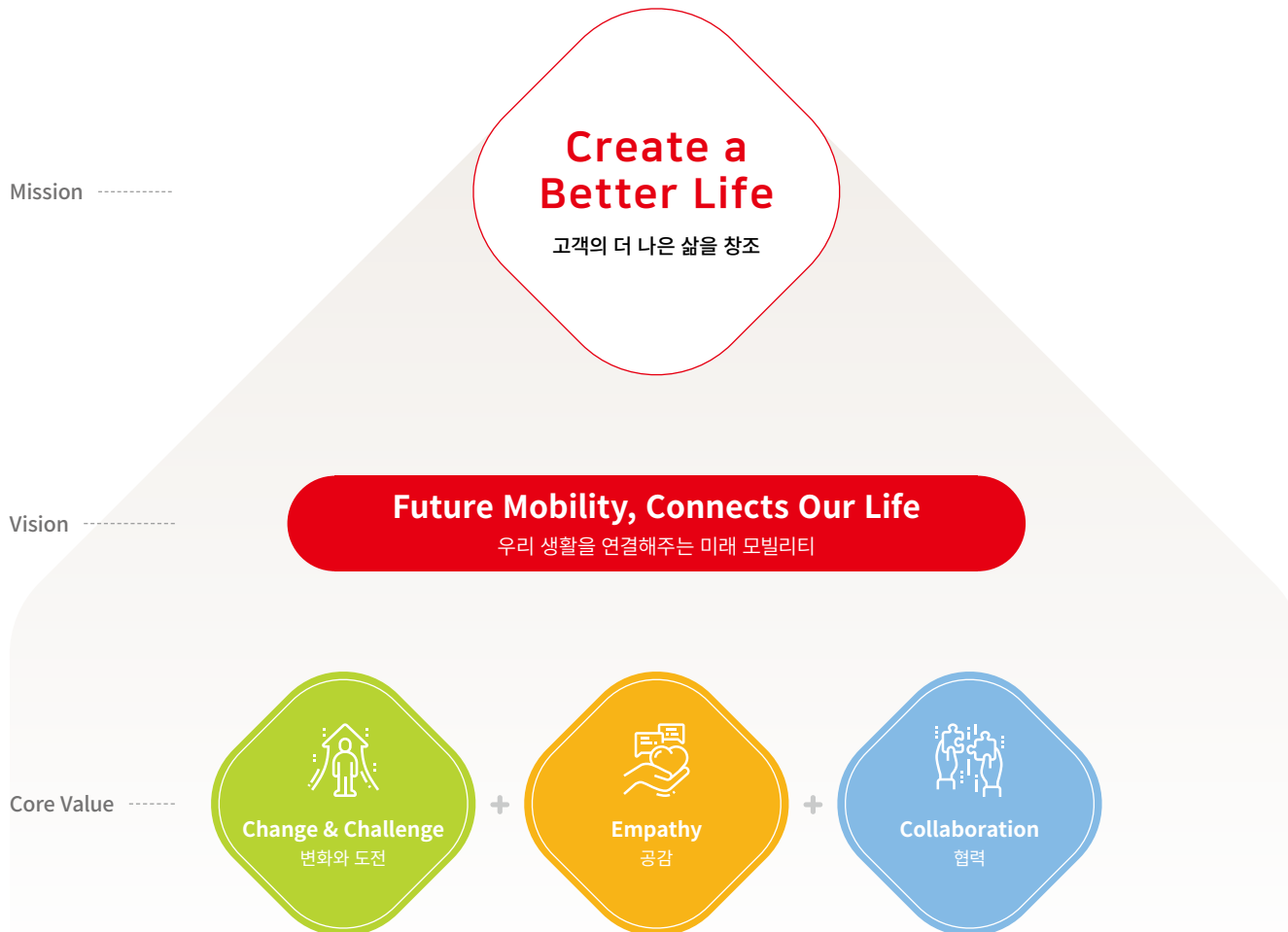


# 기업 소개

## Company Profile

### Vision 체계

롯데렌탈은 합리적인 소비 패러다임 제안을 넘어서, 고객의 소중한 삶의 순간순간을 잇는 최적의 이동 경험을 제공하기 위해 미래 모빌리티 리더로 다시 태어납니다. 고객의 더 나은 삶을 창조(Create a Better Life)하는 롯데렌탈의 새로운 모습을 기대해주시기 바랍니다.



### 사업 개요

국내 유일의 종합렌탈 회사인 롯데렌탈은 Car Life를 아우르는 오토모빌리티 서비스와 더 효율적인 사업을 지원하는 비즈 솔루션 서비스, 라이프 스타일 렌탈 서비스를 제공하는 MYOMEE까지 다양한 비즈니스 포트폴리오로 더 나은 가치를 제공하고 있습니다.

 Automobility	<p><b>오토렌탈</b></p> <p>롯데렌탈은 대한민국 No.1 롯데렌터카를 비롯해 중고차 오토옥션, 오토리스, 오토케어, 카셰어링 그린카 등 다양한 차량 관련 브랜드를 보유하고 있습니다.</p> <p>대한민국 No.1       롯데오토케어                  롯데오토리스             </p>
 Biz Solution	<p><b>일반렌탈</b></p> <p>롯데렌탈은 자동차 외에도 OA 기기부터 측정기, 고소장비, 무인화 기기까지 법인 대상 렌탈 서비스로 합리적인 사업 운영 방식을 제안합니다.</p> <p> 롯데렌탈</p>
 Life Style	<p><b>소비재렌탈(MYOMEE)</b></p> <p>라이프스타일 렌탈 플랫폼 MYOMEE(요미)는 비대면 소비패러다임에 맞춰 다양한 상품을 합리적으로 소비할 수 있는 온라인 렌탈 플랫폼 서비스입니다.</p> <p> MYOMEE</p>

# 기업 소개

## Company Profile

### 글로벌 네트워크 현황

#### 베트남 법인 개요

회사명	LOTTE RENTAL(VIETNAM) COMPANY LIMITED
설립일	2007년 11월 14일
본사 소재지	호치민
임직원수	주재원(5명), 현지채용(1,162명)
매출규모	504억 원
차량 보유대수	1,216대
사업의 내용	<b>Auto 사업</b> 버스 운송 사업 - 통근/셔틀버스 사업 - 여행사 대상 기사 포함 - 버스 장/단기 대여 승용 렌탈 사업 - B2B 장기렌터카 - 기사포함 단기렌터카
	<b>일반렌탈 사업</b> 측정기 - 안테나, 기지국 제조업체 측정 장비 렌탈 OA - 현지 기업 대상 복합기, PC렌탈

#### 태국 법인 개요

회사명	LOTTE Rent-a-Car(Thailand) Co., Ltd.
설립일	2016년 03월 14일
본사 소재지	방콕
임직원수	주재원(1명), 현지채용(199명)
매출규모	172억 원
차량 보유대수	1,627대
사업의 내용	<b>Auto 사업</b> 버스 운송 사업 - 통근/셔틀버스 사업 - 여행사 대상 기사 포함 - 버스 장/단기 대여 승용 렌탈 사업 - B2B 장기렌터카 - 기사포함 단기렌터카



## History

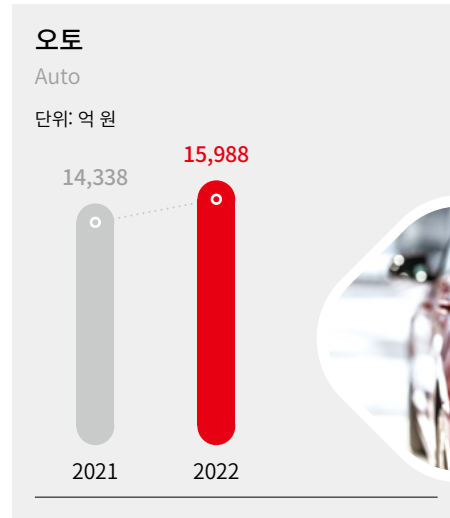
- 2022 09 산업통상자원부 실증특례승인 기반, 전기차 이동식 충전 서비스 출시
- 2022 05 롯데 UAM 컨소시엄 구성
- 2021 10 법인 전용 종합 렌탈 솔루션 ‘롯데렌탈 비즈니스’ 론칭
- 2021 08 롯데렌탈(주) 코스피 시장 상장
- 2019 08 비대면 차량관리 서비스 ‘신차장 IoT’ 론칭
- 2018 03 온라인 비대면 계약 서비스 ‘신차장 다이렉트’ 론칭
- 2017 08 라이프스타일 렌탈 플랫폼 ‘모미(MYOMEE)’ 론칭
- 2016 03 태국법인 설립
- 2015 12 제이지산업 인수
- 2015 06 롯데그룹 편입, 사명 ‘롯데렌탈’로 변경
- 2014 05 ‘제주오토하우스’ 개관
- 2014 03 ‘롯데오토옥션’ 개장
- 2013 10 카셰어링 서비스 ‘그린카’ 인수
- 2013 05 차량정비 사업부문 분할, ‘롯데오토케어’ 설립
- 2012 04 B2C 장기렌터카 상품 론칭
- 2011 12 차량리스 사업부문 분할, ‘롯데오토리스’ 설립
- 2010 06 금호렌터카 인수/합병
- 2009 10 대한통운 렌터카 사업부 인수/합병
- 2007 11 베트남 법인 설립
- 2005 10 KT렌탈 분할 설립
- 1989 06 렌터카 사업 시작
- 1986 05 한국통신진흥(주) 설립(KT렌탈 전신)



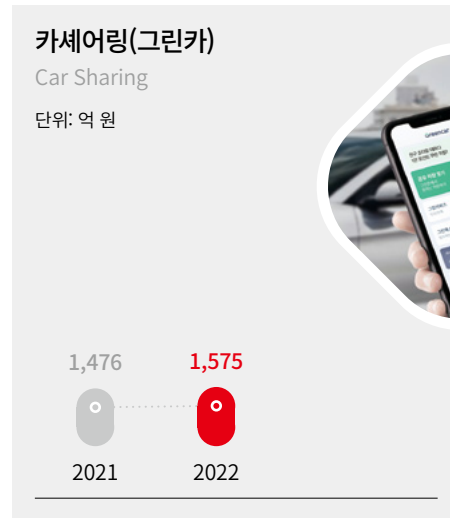
# 기업 소개

## Financial Highlights

연결	
자본총계	1조 2,962억 원
영업수익	2조 7,389억 원
영업이익	3,084억 원
별도	
자본총계	1조 1,009억 원
영업수익	2조 5,221억 원
영업이익	2,864억 원
회사채신용등급	AA- Negative



전사 연결 매출  
**2조 7,389억 원**



## Business Portfolio | AUTOMOBILITY

### 오토 AUTO

롯데렌터카는 No.1 렌터카 브랜드로서 혁신적인 카라이프를 만들어가고 있습니다.

#### 장기

오토렌탈사업부가 서비스하고 있는 업계1위 롯데렌터카는 국내 모빌리티 산업을 이끌어갈 브랜드로 발돋움 하고 있습니다. 롯데렌터카의 주요 상품으로 '신차장기렌터카'와 '중고차장기렌터카'를 제공하고 있으며, 국내 최대 영업망을 통해 보다 많은 사람들이 편리하게 자동차를 이용할 수 있도록 노력하고 있습니다.

해당 사업분야의 매출과 영업이익의 우수한 성장으로 2022년 4분기 기준 사상 최대 매출과 영업이익을 달성하였습니다. 법인고객에게는 비즈니스 파트너로서 차량관리의 업무부담을 줄여주는 정비서비스와 '커넥트프로'(차량관제 서비스)를 통해 차량 관리의 효율성을 높여주고 있습니다. 개인고객에게는 든든한 렌탈 사업자로서 "신차장" 등의 신선한 이미지를 구축하며 차량 구매 대신 이용 관점의 시장환경 조성에 크게 이바지하였습니다. 최근 '구독 경제'가 세계적인 패러다임으로 자리잡음에 따라 공유경제 시장은 더욱 커질 것으로 예상됩니다.

오토렌탈사업부는 급변하고 있는 모빌리티 시장에서도 선도적인 지위를 확보하기 위해 신사업 확장에 투자를 늘려가고 있습니다. 기존 장/단기 렌터카, 카셰어링, 중고차판매, 그리고 정비 사업을 기반으로 통합 모빌리티 환경을 구축하고, 전기차 배터리 진단 및 충전, UAM, 로보택시 등으로 사업 영역을 확대할 것입니다. 궁극적으로 쇼핑, 유통, 관광, 그리고 물류 등 롯데그룹 핵심역량과 연계하여 모빌리티 생태계 확장에 기여할 것입니다.

롯데렌터카는 법인고객을 위한 '롯데렌탈 비즈니스'와 개인고객을 위한 '신차장 멤버십', '신차장 다이렉트 Web, App' 서비스를 제공하고 있습니다. 롯데렌탈 비즈니스와 신차장 멤버십 서비스는 고객이 계약 중인 렌탈 정보 조회, 대여료 납입 현황, 정비현황을 제공하는 프리미엄 차량관리 솔루션입니다. 특히, 롯데렌탈 비즈니스에서는 '커넥트 프로'를 통해 법인에서 차량운행현황 확인부터 운행일지 자동작성, 디지털키 제공, 운전자별 경제/안전운전 점수, 전기차량 관제 서비스까지 차량관리의 편의성과 효율성을 높여주는 다양한 기능을 제공하고 있습니다. '롯데렌터카 신차장 다이렉트'는 24시간 어디서나 견적부터 계약까지 5분만에 쉽고 빠르게, 다이렉트라 더 저렴하게 Paperless 비대면 진행이 가능한 서비스를 제공합니다.

롯데렌탈은 고객의 소리를 지속적으로 청취함으로써 Web, App에 대한 개선 요구사항을 신속하게 반영하는 것은 물론, 고객의 편의 증진을 위해 끊임없이 노력하겠습니다.

#### 단기

렌터카 서비스는 고객의 수요에 맞게 유상으로 자동차를 대여하는 서비스(사업)로 사용기간에 따라 장기렌터카와 단기렌터카로 구분할 수 있습니다. 그 중 단기렌터카는 고객의 필요 목적에 따라 시간 단위부터 일/월 단위 등 다양한 기간으로 대여가 가능한 서비스입니다. 단기렌터카는 유선/Web/APP 등으로 쉽게 예약이 가능하며, 제주를 포함하여 전국에 위치하고 있는 약 70여개의 단기영업소를 통해 빠르고 편리하게 서비스 이용이 가능합니다.

롯데렌탈 단기렌터카의 주요 사업으로는 시간 단위, 일단기, 월단기, 보험대차, 프리미엄 서비스(기사포함 렌터카)가 있습니다.



## Business Portfolio | AUTOMOBILITY

### 오토 AUTO

#### 보험대차

롯데렌탈 사고대차 서비스는 자동차 사고로 인해 파손 및 오손 되었을 경우, 수리기간 동안 상대방 보험사에 대여료를 지불(보증) 받고 렌터카를 사용하는 서비스로 대차 접수부터 차량 반납까지 고객 맞춤 서비스를 제공하고 있습니다.

전국 최대 영업망인 150여개 전문 채널과 보험대차 전용 차량 2,300대를 보유하고 있고, 24시간 연중무휴 보험대차 전문 콜센터(1588-4920) 통한 서비스를 제공하고 있습니다. 또한 손해보험사, 공제조합, 제조사, 캐피탈사 등 다양한 B2B 업무 제휴 협약을 통해 고객 편의와 만족을 증진시키기 위해 노력하고 있습니다.

#### 제주오토하우스

2014년 5월 오픈한 제주오토하우스는 23,695㎡의 부지에 3층 규모의 모던한 건물을 자랑하며, 2,200대의 다양한 차종과 800여대의 주차장, 외부 세차장(3개), 정비센터, 자가 주유소 등을 갖추고 비대면 셀프체크인 키오스크와 70여대의 주차관제시스템을 통해 고품격 렌터카 서비스를 제공하고 있습니다. 오토하우스와 제주공항 간 타요 캐릭터 셔틀버스를 운영 중이며, 지난 2월부터 제주도내 렌터카 최초로 친환경 EV셔틀 3대를 도입하여 고객님들께 매연과 소음으로부터 해방된 쾌적한 공간에서의 이동을 제공해 드리는 것과 동시에, 전기차와 충전 인프라를 지속적으로 늘려가고 있습니다.

제주오토하우스는 새벽 6시부터 밤 11시까지 영업시간을 확대 운영하여 고객분들이 원하는 시간에 언제든지 이용하실 수 있도록 하고 있으며, 주차장 비 가림 시설과 야외카페(다랑쉬), 반납고객 짐 정리 및 휴식공간 등 고객 편의 공간도 곳곳에 조성하였습니다. 또한 주차관제시스템 캐노피에 180Kw의 태양광 패널을 설치하여 전체 전기 사용량의 약 6%(월 120만 원)를 절감하는 등 탄소배출 저감활동에도 적극 동참하고 있습니다.

#### 신차장 다이렉트

신차장 다이렉트는 롯데렌터카가 업계 최초로 선보인 온라인 다이렉트로, 신차장기렌터카의 견적부터 심사, 계약까지 온라인에서 가능한 서비스입니다.

소유에 구애받지 않고 개인의 기호와 성향에 따라 유연하고 간편한 방식을 선호함에 따라 온라인으로 차량을 구매하는 소비자가 증가하는 변화를 적극적으로 주도하고자 했습니다.

신차장 다이렉트에서는 원하는 차종의 색상, 옵션 및 이용기간까지 자유롭게 선택하여 이용할 수 있으며, 견적 확인 및 계약까지의 구매 과정을 비대면으로 간편하게 진행 가능합니다.

2022년 신차장 다이렉트 이용 고객 데이터에 따르면 월평균 홈페이지 방문자 수는 34만 8천명으로 출시 이후 꾸준히 증가하고 있습니다.

특히 연령대별 견적 확인 고객은 25-34세 20%, 35-44세 29%, 45-54세 27%를 차지하며, 빠른 출고 차량 정보제공 및 다양한 프로모션 등을 제공해 다이렉트 이용고객이 전 연령대로 확대되고 있습니다.



## Business Portfolio | AUTOMOBILITY

### 리스 Lease

롯데오토리스는 화물차에 특화된 상용차 리스, 차량정비 포함 운용리스와 할부금융까지 **다양한 자동차 금융을 지원합니다.**



#### 주요 상품 및 영업활동

롯데오토리스는 자동차 시설대여업과 자동차 할부금융업 등을 운영하고 있습니다. 특히 상용차량(화물차, 승합차, 특수차량)의 메인テナンス 오토리스(Maintenance Autolease)와 할부금융을 주력 사업으로 영위하고 있습니다. 나아가 ‘한국형 무공해차 전환 100(K-EV100)’ 캠페인에 동참하여 EV상용차(전기 상용차량) 금융을 중심으로 친환경차량 보급 확대를 목표로 하고 있습니다.

#### 연도별 매출

단위: 백만 원

수익구성	2021		2022		전년대비
	매출액	구성비	매출액	구성비	
리스	73,535	65%	74,552	64%	1,017
할부금융	21,459	19%	21,967	19%	507
중고차판매 등	18,695	16%	19,710	17%	1,015
합계	113,690	100%	116,229	100%	2,539

#### 전기화물차 영업

##### 공공기관 대상 친환경전기차 투입

2022년 우정사업본부 초소형 전기 화물차 투입

총 **310대**

MASTA HIM 171대, POTRO 139대



##### 롯데그룹사 전기화물차 도입 확대

2022년 롯데글로벌로지스, 롯데칠성음료, 롯데웰푸드 EV화물차 투입

포터EV 총 **91대**



#### 전기차 보유 현황

구분	단위	2021	2022	전년대비 전기차 대수(건수) 증감
전기차	대수(건수)	447	1,951	1,504
보유자산	대수(건수)	15,730	18,212	
비중	%	2.80%	10.70%	

## Business Portfolio | AUTOMOBILITY

### 정비 Maintenance

**롯데오토케어**는 롯데렌탈의 **자동차 종합관리 전문 기업**으로 롯데렌터카의 정비 서비스를 책임지고 모빌리티 부품 유통 사업을 운영하며 **차량정비 이상의 경험을 제공합니다.**

#### 자동차에서 건설기계까지 모빌리티 종합 관리를 준비하는 롯데오토케어

롯데렌탈의 자동차 정비 자회사 롯데오토케어는 2013년 설립 이후, 롯데렌터카의 정비 서비스 경쟁력을 강화하고 전국 지역 순회 정비 서비스 등 차별화된 고객가치를 제공하며 자동차 관리 전문 기업으로 성장해 왔습니다. 2021년에는 제이치산업을 흡수합병함으로써 건설기계 사업 포트폴리오를 추가하고, 모빌리티 종합 관리 선도 기업으로 도약을 위한 자체 IT시스템(Care+)을 개발하여 중장기 성장기반을 강화했습니다.

2022년 롯데오토케어는 전기차 배터리 전문 기업 간 업무 제휴를 통해 이동형 전기차 충전기, 고전압 배터리 진단 솔루션을 개발하고, 전기차 방문충전 서비스 제공을 위한 이동형 전기차 충전기의 산업융합 규제샌드박스 실증 특례 승인 등 롯데렌터카의 지속 가능한 경쟁력 확보를 위해 노력하고 있습니다.

2023년 롯데오토케어는 모빌리티 선도사업자로 도약하기 위해, 첫째로 롯데렌터카 고객가치 제고에 힘쓰고, 둘째로 인력 운영 유연성 확보를 통한 중장기 정비인력 구조를 혁신하며, 셋째로 전동화 전환에 상응하는 충전/정비/배터리 등 EV 애프터서비스 중심 미래사업 기반을 확대하여 지속 가능한 경쟁력 확보 및 차량정비 이상의 경험을 제공하기 위해 최선을 다할 것입니다.



## Business Portfolio | AUTOMOBILITY

### 경매 Auction

**롯데오토옥션은 No.1 롯데렌터카의 안정적인 물량과 고도화된 경매 시스템을 통해 대한민국 대표 경매장으로 자리매김하고 있습니다.**

중고차 경매장 롯데오토옥션은 경기도 안성에 위치하고 있으며, 대지면적은 26,000평(임대대지 2,000평 포함)입니다. 2022년 기준으로 연간 출품 대수는 약 6.1만 대, 연간 낙찰 대수는 약 4.2만 대에 이르며, 회원사는 1,000여 개로 2014년 대비 211% 증가하였습니다.

롯데렌탈은 오토렌탈에서 3~4년 렌탈 후 반납된 차량과 직접 매입한 중고차를 오토옥션을 통한 경매뿐만 아니라, 수출 등의 채널을 통해서도 판매하고 있습니다. 현재 자사차량 78%, 유통매입 12%, 위탁판매 10%의 비중으로 운영되고 있습니다.

#### 주요 성과

##### 연도별 매출(중고차 매각, 낙찰률)

연간 매각 실적은 2022년 7,417억 원으로 5개년 평균 11.3% 증가하였고, 낙찰률은 2022년 69.1%로 국내 경매장 중 가장 높은 낙찰률을 기록했습니다.

##### 연도별 무공해차량 매출 실적

친환경 중고차 매각 확대를 통해 자동차 교체주기 연장 및 탄소배출 감소에 기여하고 있습니다. 2022년 친환경차 매각 실적은 287억 원으로 전년 대비 174.6% 증가하였습니다.

### 수출 Export

#### 중고차 수출 역량 강화

중고차 수출 사업은 수출 입찰 확대와 해외 에이전트 개발, 시스템 고도화 등을 통해 지속적으로 수출 역량을 강화하고 있습니다. 현재 롯데오토글로벌 홈페이지를 통해 요르단, 사우디아라비아, 아랍에미리트 등 중동 국가를 중심으로 판매하고 있습니다. 또한 해외 시장에서 롯데렌탈의 브랜드 인지도를 바탕으로 수출국가 다변화를 계획하고 있습니다. 이를 통해 수출사업의 볼륨을 더 키워 나갈 예정입니다.

#### ‘3천만불 수출의 탑’ 수상

2022년 3천 대 중고차 수출을 통해 484억 원의 매출을 기록하며 한국무역협회 주관 ‘제59회 무역의 날’ 시상식에서 ‘3천만불 수출의 탑’을 수상하였습니다.



## Business Portfolio | AUTOMOBILITY

### 카셰어링 Car Sharing

**카셰어링 그린카는 일상에서 다양한 접점을 연결하고 소통하며 고객과 함께 모빌리티 문화의 새로운 가치를 만듭니다.**

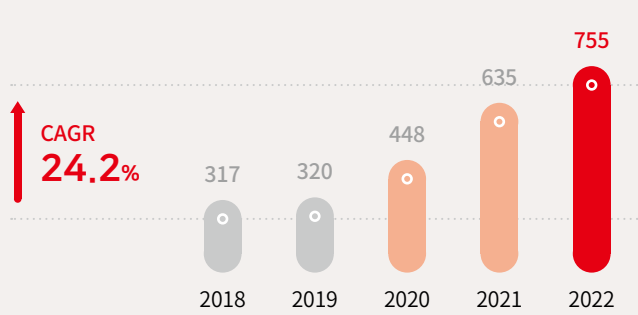
그린카는 국내 최초의 카셰어링 브랜드로 2022년 기준 전국 3천여 개 거점에서 약 9,500대의 차량으로 활발한 카셰어링 서비스를 제공하고 있습니다. 그린카는 업계 최다 친환경 카셰어링 차량을 운영하고 있으며, 전기차 연계 프로모션을 통해 고객의 탄소중립실천 포인트제 가입을 독려하여 고객 경험 확대와 대기 환경 개선에 앞장서고 있습니다. 나아가 모회사인 롯데렌탈과 함께 환경부 주최 ‘한국형 무공해차 전환 100(K-EV100)’에 참여하여 2030년까지 보유차량 100%의 무공해차 전환을 목표로 하고 있습니다.

그린카는 카셰어링 서비스에 더하여 출장 세차 서비스인 ‘세차클링’을 운영하고 있습니다. ‘세차클링’은 고객의 니즈를 바탕으로 제공되는 비대면 서비스로 특수 세제와 최소한의 물만 사용하는 친환경 세차 서비스입니다. 서비스 론칭 이후 꾸준히 회원 수와 이용 건수가 증가하고 있으며, 2022년 누적 세차 건수는 백만 건을 돌파하였습니다. 그린카는 세차클링의 성장세를 바탕으로 보다 적극적인 유관 서비스 모색과 개발을 통해 지속가능한 경쟁력을 확보하고자 합니다.

생활밀착형 그린존 네트워크	강력한 본인인증 시스템	믿을 수 있는 차량관리
KTX 역사, 터미널 등 일상 밀착 그린존에서 다양한 신규/인기 차량 운영	업계 최고 수준의 사용자 인증 절차로 보다 안전한 이동 문화 구축	차량 관리 전문 기업 롯데오토케어의 점검 및 관리로 깨끗하고 안전한 차량 제공

고객에게 좋은 서비스를 제공하는데 그치지 않고 사회적 책임을 다하기 위해서도 노력합니다. 2021년에 이어 2022년에도 ‘스타트 세이프(Start Safe)’ 안전운전 캠페인을 진행하여 교통질서 의식 제고와 교통사고 예방을 위해 힘써 왔습니다. 최근에는 인공지능 스타트업 ‘델타엑스’와 MOU 체결을 진행하였으며, 통합 차량 관제 시스템(FMS)의 고도화를 통해 보다 안전한 카셰어링 문화를 조성하고자 합니다. 이처럼 그린카는 새로운 서비스 모델을 모색함과 동시에 환경 및 사회적 책임을 다하는 통합 모빌리티 플랫폼으로의 도약을 준비하고 있습니다.

연도별 매출액



그린카 회원수/차량 보유대수/거점수

구분	2018	2019	2020	2021	2022	CAGR
회원수	2,300	2,800	3,300	3,900	4,500	18.3%
보유대수	5,800	6,800	8,100	9,200	9,500	13.1%
거점수	2,400	2,700	2,800	2,900	3,000	5.7%



## Business Portfolio | BIZ SOLUTION

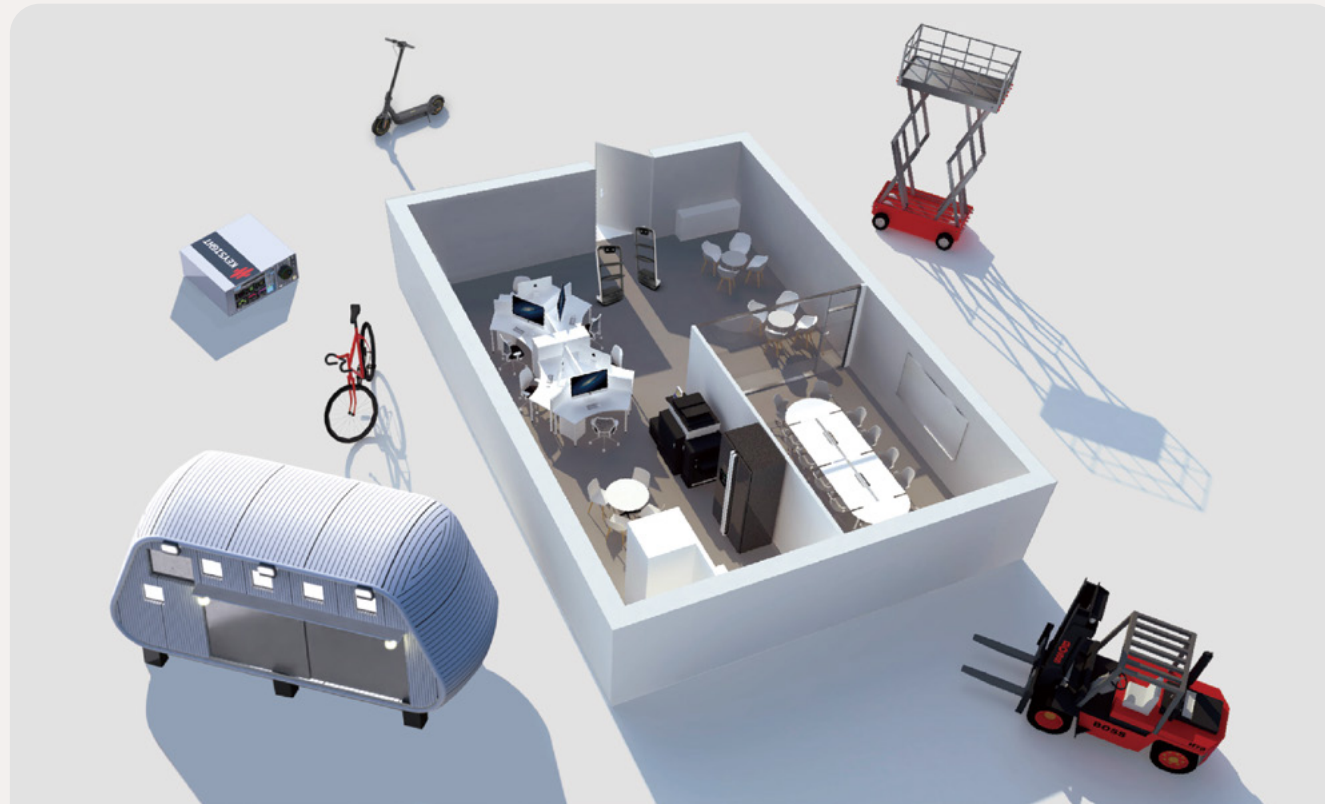
### 일반렌탈 General Rental






**일반렌탈은 다양한 렌탈 상품을 통해 법인부터 개인사업까지 고객의 경제적이고 효율적인 비즈니스를 지원합니다.**

일반렌탈은 B2B 렌탈 서비스를 제공하여 비즈니스 현장에 경제적이고 효율적인 솔루션을 제공하고 있습니다.

측정기, 고소장비, 지게차, OA기기, 로봇까지 다양한 상품을 통해 사업 운영 전반에 필요한 렌탈 서비스를 지원합니다.

지속적인 품목 확장을 통해 영역을 가리지 않는 비즈니스 서비스를 제공하고 있으며, 단순 렌탈 상품 제공뿐만 아니라 정기점검, A/S, 교정 서비스 제공 등 유지보수 서비스 지원을 통해 고객으로 하여금 보다 편리하고 만족스러운 서비스를 제공하고자 노력하고 있습니다.



 <p>측정기</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 독보적 시장 점유율을 바탕으로, 이동통신/유무선 부품 제조/방위산업/항공/우주까지 다양한 산업군에 렌탈 서비스 제공</li> <li>• 지속적인 신규투자를 통해 기술집약적 환경에 빠른 기술 도입과 트렌드 변화 선도</li> </ul>
 <p>고소장비</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고소장비 임대시장 성장세에 따라, 대형 건설현장 위주 영업</li> <li>• 유럽 최대 규모의 중장비 전문기업 영국 JCB社 장비 국내 최초 판권 취득으로 주요 제조사 제품 대비 가격 경쟁력 확보 및 선진 장비 보유로 시장 경쟁력 확보</li> </ul>
 <p>물류장비 지게차</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 탄소배출 저감 이슈에 따라 디젤 지게차 ▶ 리튬 전기 지게차 전환 영업 집중</li> <li>• JCB 장비(텔레트럭, 텔레핸들러 등) 취급으로 물류 시장 내 경쟁력 확보</li> </ul>
 <p>OA기기</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공공입찰 등 대형 거래처 지속 확대 영업</li> <li>• 사무용 OA기기(노트북, 모니터, 복합기 등) 장/단기렌탈 서비스 및 지속적인 유지관리 서비스 제공</li> </ul>
 <p>로봇</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 무인화기기(키오스크) 및 서빙/안내/방역/물류 기능 등 신규 로봇 상품 지속 발굴을 통한 사업 영역 확장</li> </ul>



## Business Portfolio | BIZ SOLUTION

### 렌탈파트너 GA

렌탈파트너 주식회사는 오토렌탈 간접채널 시장 대응력 강화를 위해 2021년 5월 31일 설립되었습니다. 주요 사업은 렌터카 알선, 장기렌터카 중개, 자동차 리스 렌터카 금융상품 중개업입니다. 설립 후, 약 20여 개의 렌탈/리스사와 업무 제휴 계약을 체결하고 2022년 1,112대 차량을 투입하였으며, 15억 원의 매출을 달성하며 전년 대비 7배의 매출 성장을 이루어 냈습니다.

#### 영업의 개황

렌터카 산업은 국내 자동차 수 증가 및 관련 산업 확대, 국민 소득 수준 향상 등을 계기로 급격히 성장하였습니다. 또한, 정부 및 기업들의 업무용 차량에 대한 수요가 증가하고 렌터카의 편의성이 주목 받으면서 합리적 차량운영에 대한 인식이 높아짐에 따라 시장이 확대되고 있습니다. 최근에는 소유보다 사용과 공유의 가치에 기반을 둔 가치 소비 트렌드가 확산되며 2030 연령대의 렌터카 이용이 늘어나는 추세입니다. 또한, 반도체 공급난으로 인한 신차 출고 대기 시간 등으로 인해 장기렌터카에 대한 선호도도 높아지고 있습니다. 이러한 장기렌탈/리스 시장 증가에 대응하기 위해 대기업형 판매 전문 GA 렌탈파트너 주식회사가 설립되었고, 롯데렌탈 및 캐피탈사와 영업적으로 협업하여 장기렌탈/리스 GA 시장에 지속적으로 영향력을 확대하고 있습니다

### 미래 사업 Future Business

#### 미래 사업 현황(부가서비스 확대를 통한 오토렌탈 경쟁력 강화)

롯데렌탈은 금년 상반기 미래사업부문을 신설하여 미래 사업 전략을 수립 중에 있습니다. 차량과 관련하여 향후 도래할 메가트렌드 별로 시장을 검토하고 있으며, 전동화(EV), 연결화(Connected), 자율주행(Autonomous), 미래형(UAM, PBV)의 여러 모빌리티 영역 중 기존사업과의 연관성이 높은 전동화(EV) 영역에 집중하여 미래사업의 지향점 및 방향성을 잡고자 합니다.

EV 전환 가속화라는 시장 기회에 맞춰 차량의 이동 및 관리측면에서 고객이 필요로 하는 부가서비스를 기존 정비, 세차에서 EV충전, 방문정비, 주차, 딜리버리까지 추가 확장하여 플랫폼 형태로 제공하는 모델 구축을 준비하고 있습니다. 이러한 활동은 고객 편의를 향상시킴으로써 고객의 재방문 및 Retention을 강화하고, 롯데렌탈 메인 비즈니스인 장단기 오토렌탈 및 중고차 렌탈의 경쟁력을 확보하는 방안으로 연결될 것입니다.



### 해외 사업 International Business

#### 해외 사업 현황(베트남, 태국)

롯데렌탈은 현재 베트남과 태국에서 해외 사업을 영위하고 있습니다. 2007년 진출한 베트남법인인 대한민국 No.1 렌터카 브랜드 인지도를 토대로, 베트남에 진출한 한국계 기업을 대상으로 오토렌탈은 물론 OA 등 일반렌탈에서도 안정적으로 사업을 운영하고 있습니다. 2021~2022년 코로나와 고유가로 인해 사업정체기가 있었으나, 엔데믹과 유가 안정화 결과 빠르게 수익성이 개선되었습니다. 또한, 여행수요 회복에 맞춰 기사포함 단기렌터카 확대 등 사업 다각화를 추진하고 있습니다.

태국법인은 2016년 오토렌탈 사업 진출 이후 안정화 전략을 지속적으로 모색 중입니다. 현재, 관광업 회복 기조에 발빠르게 대응하면서 매출 확대 및 수익성 개선을 도모하고 있습니다.

#### 신규 국가로의 해외 사업 진출

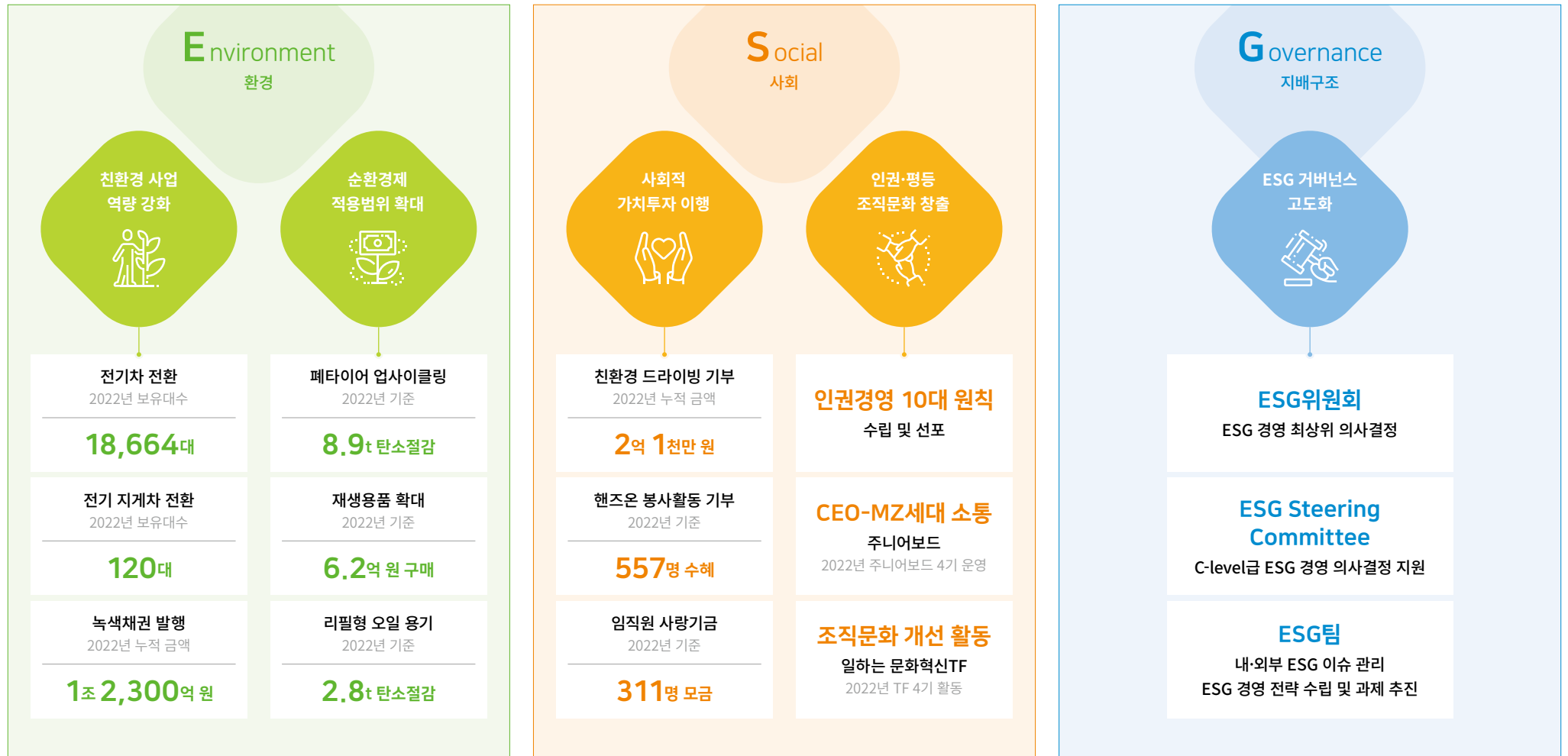
롯데렌탈은 한국인들이 관광/비즈니스 목적으로 많이 방문하는 국가로의 신규 사업 진출을 검토하고 있습니다. 2023년 상반기 내 잠정 진출 국가를 선정하였고, 하반기에는 구체적인 사업 타당성 검토를 통해 연내 추가 국가에 진출하는 것을 목표로 하고 있습니다.

# ESG MANAGEMENT

---



# 2022 ESG Highlights



제29회 기업혁신대상  
산업통상자원부 장관상 수상



MSCI



MSCI ESG 평가

AA등급 획득

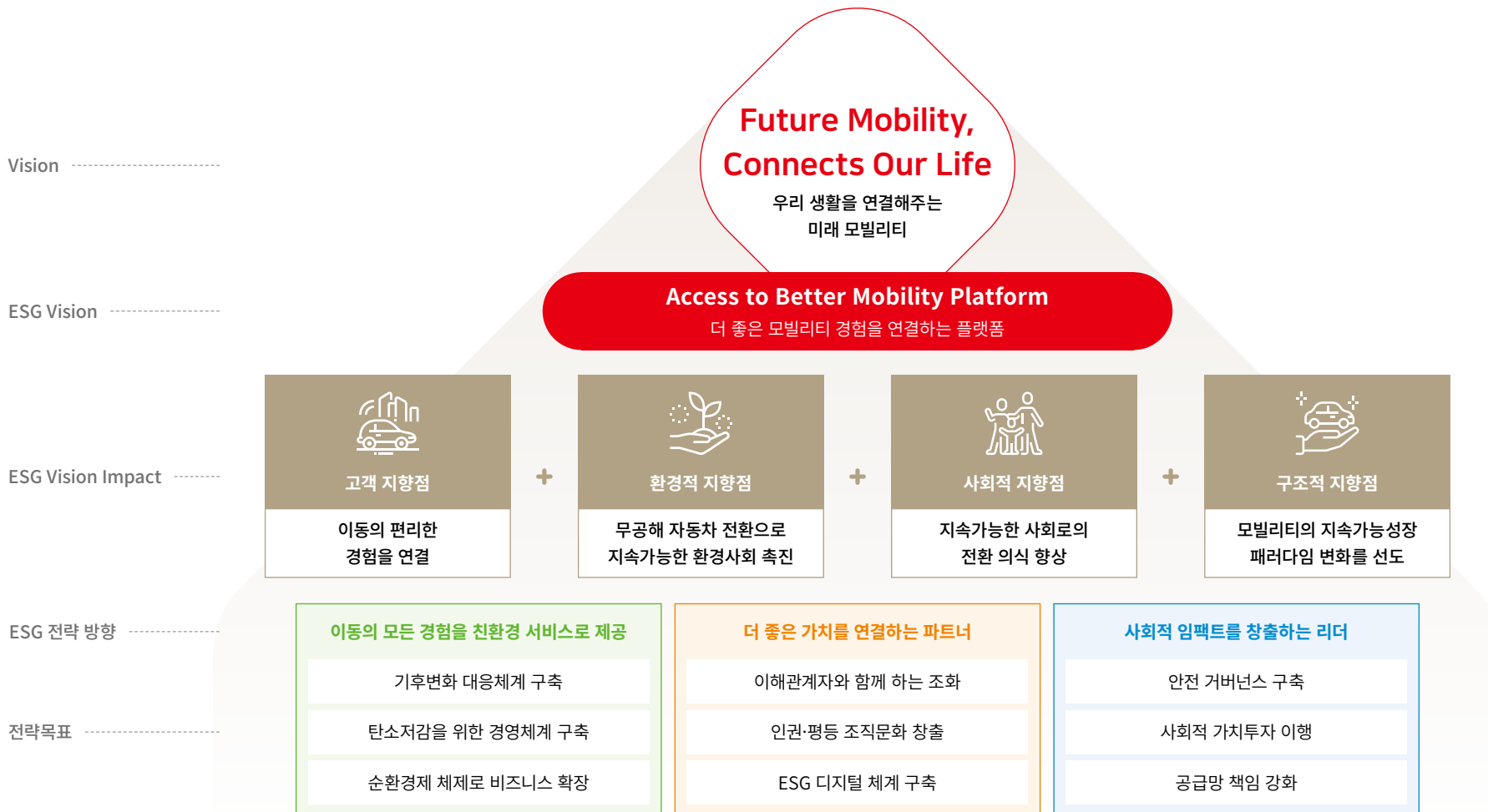
xEV 트렌드 코리아 2022  
무공해차 전환 우수 기업 선정  
환경부 장관상 수상



# ESG 조직 및 체계

## ESG 가치체계

사전적 의미로서의 모빌리티는 ‘이동성’을 내포합니다. 롯데렌탈은 고객에게 이동에 관한 편리한 경험을 제공하면서, 무공해 자동차 전환으로 지속가능한 환경사회를 촉진하고 있습니다. 더 나아가 이동의 모든 경험을 친환경 서비스로 제공하고, 다양한 이해관계자와 좋은 파트너로서 조화를 이루며, 지속적으로 사회적 임팩트를 창출하기 위해 노력하고 있습니다. 더 좋은 모빌리티 경험을 제공하는 플랫폼을 통해 우리의 생활을 연결해주는 모빌리티 기업, 그것이 롯데렌탈이 지향하는 미래입니다.



# ESG 조직 및 체계

## ESG 운영조직체계

롯데렌탈은 전사 통합 관점에서 지속가능경영을 내재화하고 실행력을 강화하고자 ESG위원회, ESG Steering Committee, ESG팀, 자회사 ESG파트 및 유관부서로 이어지는 ESG 경영 체계를 구축하였습니다. ESG위원회는 이사회 내 여러 위원회 중 유일하게 대표이사가 위원장직을 수행함으로써 위원회에서 승인된 의사결정에 대해 추진력을 확보하고 있습니다.



## SPECIAL INTERVIEW

**Q ESG팀 구성원은 어떻게 되며, 주요 업무는 무엇인지요?**

**A** 롯데렌탈 ESG팀은 롯데그룹이 ESG 경영 의지를 선포한 2021년 7월에 신설되었습니다. 팀 업무를 총괄하는 팀장을 중심으로 책임 2명과 대리 2명을 포함한 총 5명으로 구성되어 있습니다. ESG팀은 ESG 경영 전략을 수립하고 전사 비즈니스 활동에 통합 운영될 수 있도록 컨트롤타워로서의 역할과 지원 업무를 병행하고 있습니다. ESG위원회 운영, 내·외부 주요 ESG 이슈 관리, 지속가능경영보고서를 필두로 한 ESG 데이터 취합 및 정보공시, ESG 평가 대응 등의 실무로 요약하여 말씀드릴 수 있습니다.

**Q 롯데렌탈이 수행하는 ESG 업무 중 타사와 비교하여 자랑할 만한 활동 소개 부탁드립니다.**

**A** 롯데렌탈은 단기렌터카, 장기렌터카, 카셰어링, 중고차, 정비, 경매 등 카(Car) 라이프 전반을 아우르는 상품과 서비스를 제공하는 모빌리티 기업입니다. 이러한 당사의 주요 업(業)에 기반하여 친환경 차량 전환에 집중하고 있습니다. 고객의 자발적 전환을 유도하기 위해 친환경 서비타이제이션 개발에 매진하고 있는 것은 물론, 친환경 차량 이용 확대 목적의 고객참여형 사회공헌활동을 진행하기도 벌써 다섯 해가 넘어갑니다. 이러한 전방위적인 노력을 바탕으로 단일 기업으로서는 가장 높은 전환 실적을 기록해 나가며 탄소중립에 기여하고 있습니다.

**Q 롯데렌탈이 앞으로 진행할 ESG 활동은 어떤 것이 있을까요?**

**A** 롯데렌탈은 당사 사업을 운영하며 발생하는 탄소배출량 중 가장 큰 비중을 차지하는 Scope 3의 산정을 마치고 제3자 검증까지 마무리하였습니다. 앞으로 측정 범위 확대 등 보완을 진행하여 추후 CDP(탄소공개프로젝트), TCFD(기후변화 관련 재무정보공개 전담협의체) 등 글로벌 ESG 이니셔티브를 통한 정보공시에 동참할 예정입니다. 뿐만 아니라 급속도로 변하는 국내외 모빌리티 및 ESG 동향을 살피는 전문 조직을 신설하였으므로, 이해관계자의 요구에 앞서 각종 정책 및 제도에 대해 주도적으로 대응해 나갈 것입니다.

**Q 주요 부서의 ESG 활동을 소개 부탁드립니다.**

**A** 롯데렌탈은 이사회 내 ESG위원회, C-level급 의사결정기구인 ESG Steering Committee, ESG팀, 유관부서 및 각 자회사 ESG파트로 이어지는 조직 체계 하에 ESG 경영을 추진하고 있습니다. 이러한 전사 통합 관점에서의 ESG 경영 활동은 롯데렌탈에서 두 번째로 발간한 금번 지속가능경영보고서에 모두 담겨있습니다. 대표이사이신 최진환 사장님부터 롯데렌탈의 모든 부서 그리고 자회사인 롯데오토케어, 롯데오토리스, 그린카, 렌탈 파트너, 해외법인까지 모두가 각자의 위치에서 실행해온 ESG 경영 활동 성과와 앞으로의 계획을 직접 작성하며 협업 하에 보고서를 완성했습니다. 따라서 첫 장부터 마지막 장까지, 모든 페이지에 담겨 있는 롯데렌탈 ESG 경영을 애정 어린 마음으로 살펴봐 주시면 감사하겠습니다.

“롯데렌탈은 단일 기업으로서는 가장 높은 친환경차 전환 실적을 기록해나가며 탄소중립에 기여하고 있습니다.”



ESG팀  
이신애 대리

# ESG 조직 및 체계

## ESG위원회 운영활동

일자	차수	출석/정원	구분	상정안건	이사회 결과
2022년 02월 22일	제1차 ESG위원회	3/3	보고	제01호 ESG 전략 컨설팅 중간 보고의 건 제02호 ESG 동향 보고의 건	보고완료
2022년 05월 11일	제2차 ESG위원회	3/3	보고	제01호 ESG 전략 컨설팅 최종 보고의 건 제02호 기업지배구조헌장 제정 관련 사전 보고의 건	보고완료
2022년 06월 09일	제3차 ESG위원회	3/3	의결	제01호 지속가능경영 보고서 발간 승인의 건 제02호 인권경영 선언 승인의 건	가결
			보고	제03호 MSCI ESG 평가 결과 및 후속 조치 보고의 건	보고완료
2022년 08월 26일	제4차 ESG위원회	3/3	의결	제01호 교육체계 고도화 승인의 건 제02호 TCFD 지지 선언 승인의 건	가결
			보고	제03호 ESG 동향 보고의 건	보고완료
2022년 09월 23일	제5차 ESG위원회	3/3	보고	제01호 정보보호 정책 수립 및 운영관리 현황 보고의 건 제02호 서비스 품질 고도화 및 대외수상 결과 보고의 건	보고완료
			의결	제03호 탄소중립로드맵 방향성 수립 승인의 건	가결
			보고	제04호 2022년 CEO ESG KPI 추진 경과 보고의 건	보고완료



# ESG 조직 및 체계

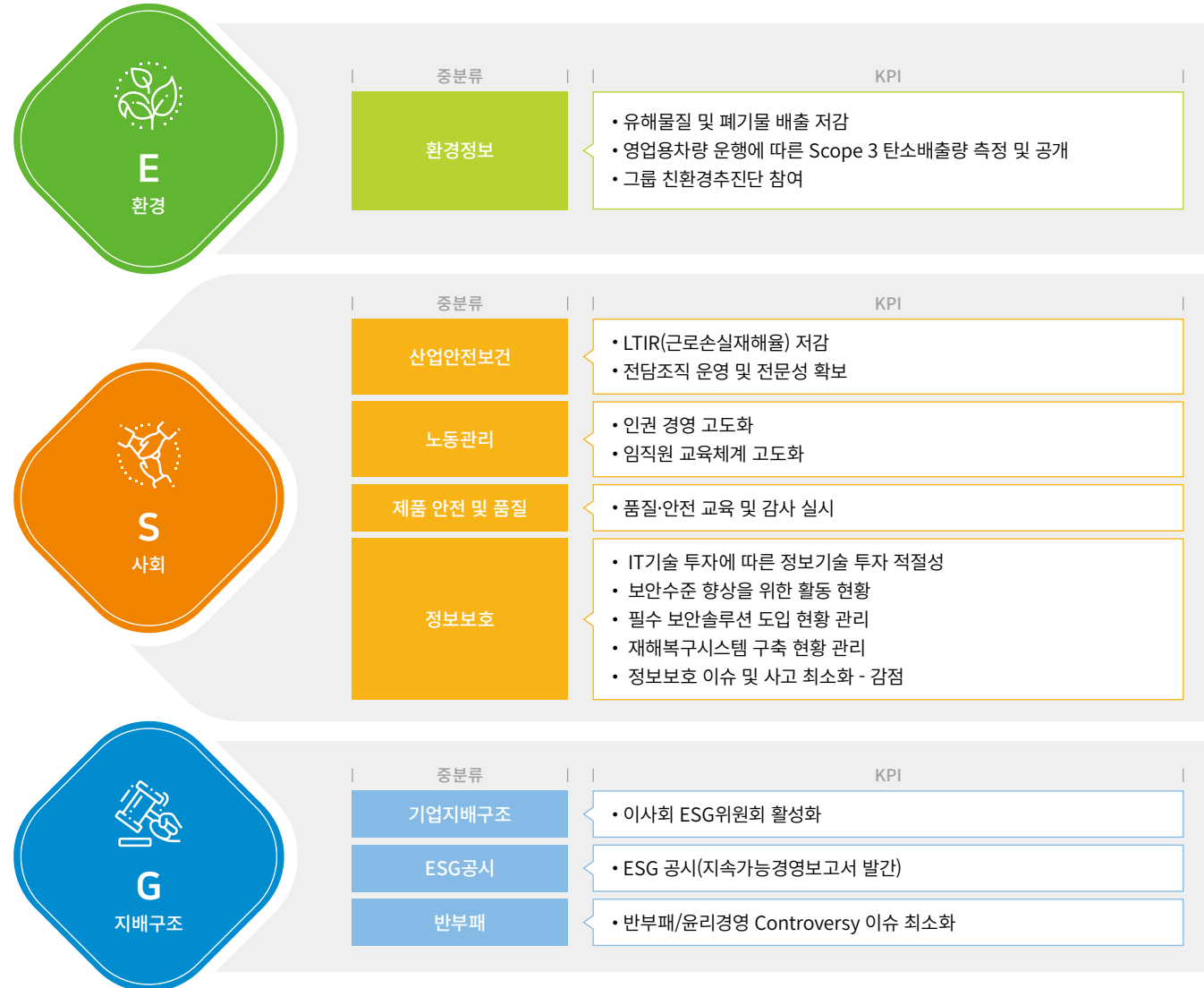
## CEO ESG KPI

롯데렌탈은, 롯데그룹 주관 하 대표이사 평가지표의 하나로 CEO ESG KPI를 운영하고 있습니다. 롯데그룹이 ESG경영 원년으로 선포한 2021년 말부터 매년 롯데지주와의 협의를 기반으로 E, S, G 각 항목별 전략과제를 선정하고, 목표와 평가척도를 수립합니다. 그리고 각 전략과제와 연관된 실무부서가 목표 달성을 위하여 실행에 매진합니다.

2022년은 CEO ESG KPI를 처음 도입한 해로서 탄소중립 로드맵 수립, 인권 정책 수립, 정보보호 정책 및 관리체계 구축, 이사회 내 ESG위원회 활성화 등 ESG경영 체계를 구축하고 내재화하는데 목적을 둔 지표들로 구성해 운영하였습니다. 그리고 2023년에 들어서는 지난 해 이행 관리한 일부 지표의 중장기 목표 수립 진행과 함께 ESG 공시, 정보보호 등 글로벌 ESG 동향에 기반한 핵심 이슈를 반영한 지표들로 구성하여 운영하고 있습니다. 각 지표는 ESG 팀과 이행 실무부서의 KPI에도 반영하여 당사 전반에 걸쳐 ESG경영이 내재화될 수 있도록 하였습니다.

CEO ESG KPI 운영 사항은 지속적으로 ESG위원회 안건으로 상정하여 의사결정 과정을 거치고 있습니다. 연간 CEO ESG KPI 운영 계획과 각 지표별 이행 추진 경과 모두, 보고하고 심의하는 과정을 통해 업무 추진 사항을 공정한 시각에서 검토하고, 실행하는데 필요한 추진동력을 확보하고 있습니다.

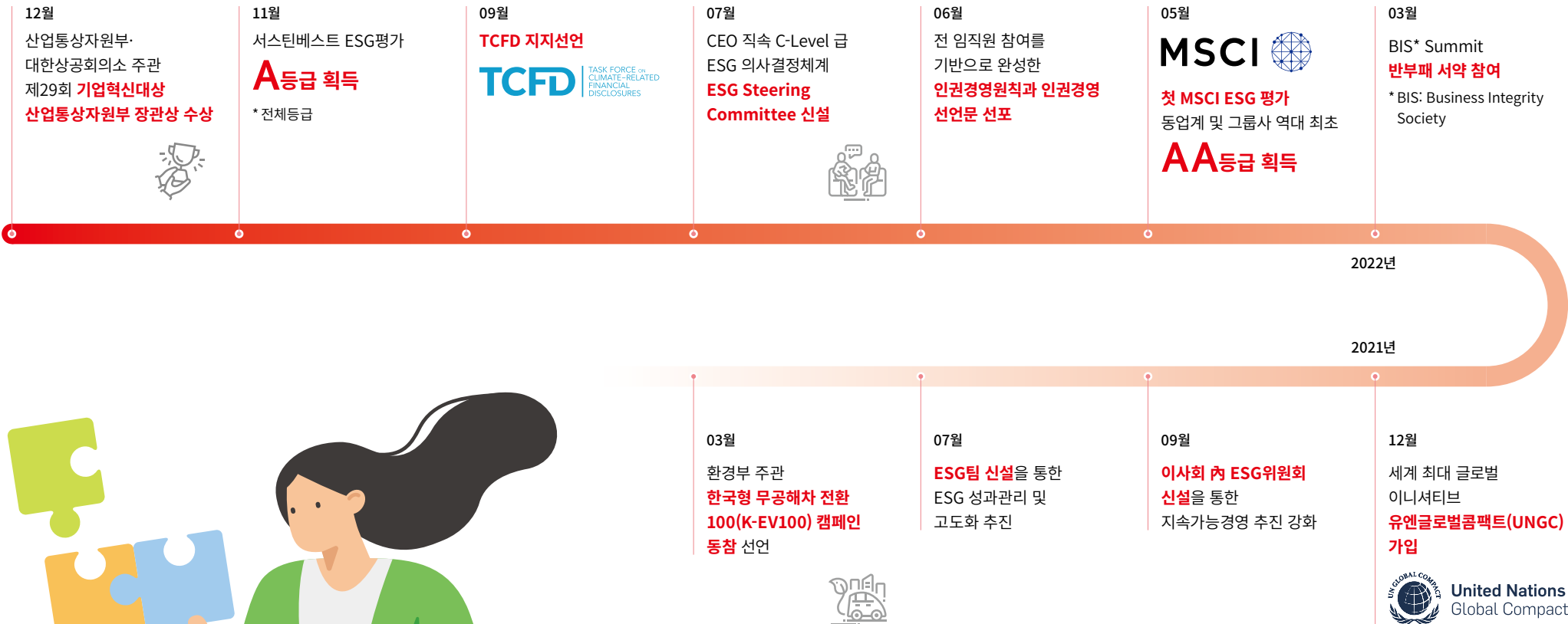
롯데렌탈은 앞으로도 CEO ESG KPI를 지속적으로 운영할 계획이며, 보다 고도화된 전략과제들을 기반으로 사내 ESG KPI 운영 범위를 넓혀 나갈 계획입니다.





# ESG 조직 및 체계

## ESG 주요 연혁

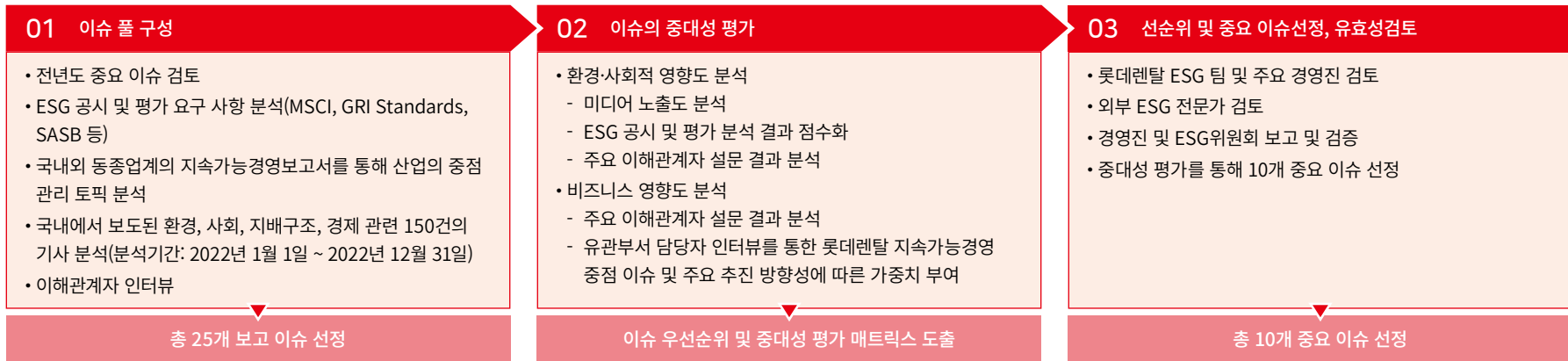


# 중대성 평가

## 이중 중대성 평가

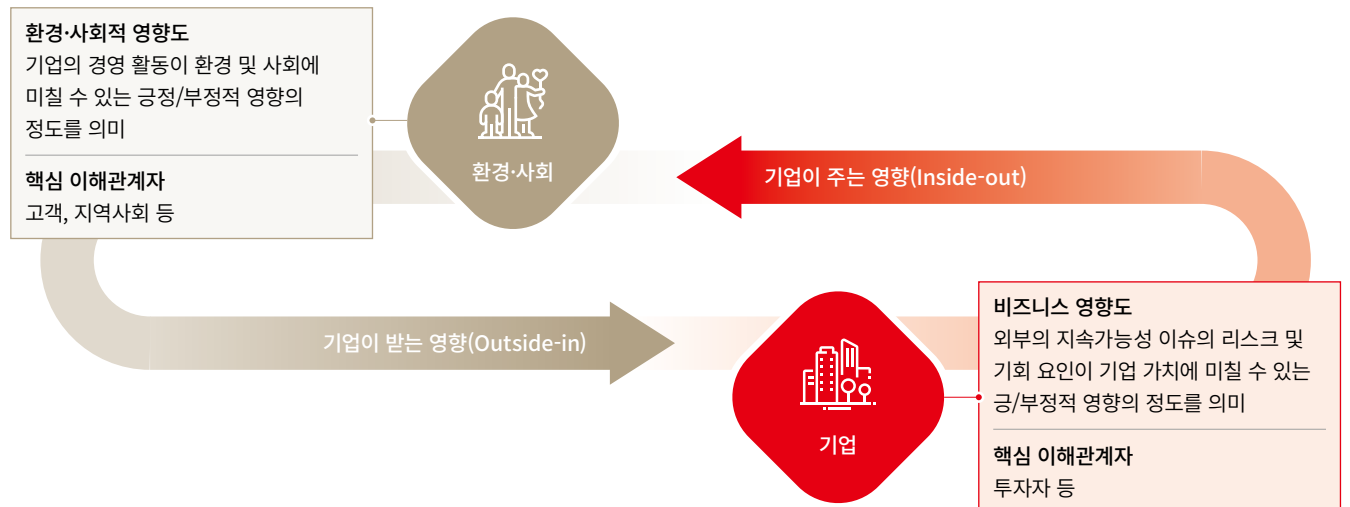
### 평가 프로세스

롯데렌탈은 중대성 평가를 통해 기업이 중점적으로 관리하고 공시해야 할 지속가능성 관련 주제를 도출합니다. GRI 기준과 EU 기업 지속가능성 보고지침(CSRD)에서 발표한 이중 중대성 평가(Double Materiality Assessment) 개념을 적용하여 중대성 평가를 실시하였고, 환경·사회 영향도와 재무적 영향도를 모두 고려하여 중요 이슈를 선정하였습니다.



### 이중 중대성 평가 개념

이중 중대성은 EU 기업 지속가능성 보고지침(CSRD)에서 발표한 개념으로 기업의 활동이 외부(환경·사회 전반)에 미치는 영향뿐만 아니라, 기업의 비즈니스 활동에 영향을 미치는 외부의 지속가능성 관련 환경·사회적 요인의 영향을 모두 고려합니다.



# 중대성 평가

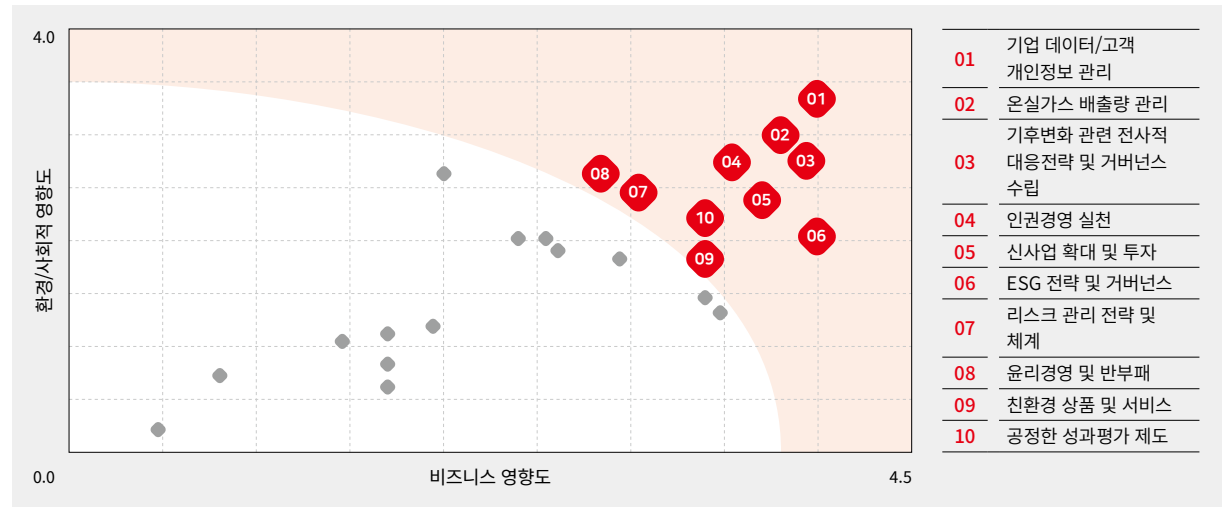
## 이중 중대성 평가

### 이중 중대성 평가 결과

신 GRI 기준과 EU 기업지속가능성 보고기준(ESRS)에서 발표한 이중 중대성 평가(Double Materiality Assessment)개념을 참고하여 중대성 평가를 실시한 결과, 기업 데이터/고객 개인정보 관리, 온실가스 배출량 관리, 기후변화 관련 전사적 대응전략 및 거버넌스 수립 등 상위 10개 이슈가 중요 이슈로 선정되었습니다. 롯데렌탈은 선정된 중요 이슈를 지속적으로 관리하고 ESG 이슈와 관련된 계획, 활동 및 성과 등을 보고서에 투명하게 공개하고자 합니다.

2022년에는 기후변화, 인권경영, 리스크 관리, 윤리경영 등이 신규 중요 이슈로 추가되었으며, 기업 데이터/고객 개인정보 관리가 전년 대비 3순위 상승하여 1위를 차지했습니다. 이는 전년 대비 신 GRI 기준 적용으로 평가방법론의 변화도 있지만, 기업이 지속적인 매출성장을 위한 고객 맞춤형 상품 개발, 신사업 확대 및 투자와 더불어, 개인정보관리 및 기후변화대응, 온실가스 배출량 관리, 윤리경영과 같은 관리적 이슈 역시 중요하다는 것을 이해관계자들이 인지하고 있음을 나타냅니다. 이번 보고서에서는 해당 토픽의 중요성을 반영하여, 롯데렌탈이 기업 전반적으로 추진하고 있는 노력에 대해 상세히 기술하였습니다.

중대성 평가 Matrix



### 2022년 ESG 중요이슈

구분	중요 이슈	환경/사회적 영향도	비즈니스 영향도	2022년 순위	2021년 순위	페이지	연관 GRI
사회	기업 데이터/고객 개인정보 관리	●●●●	●●●	1	4	115	418-1
환경	온실가스 배출량 관리	●●●●	●●●	2	10	43, 45, 111, 125	305-1~7
환경	기후변화 관련 전사적 대응전략 및 거버넌스 수립	●●●●	●●●	3	-	94, 95, 97, 110, 111, 120, 사업보고서 128p	2-13, 201-4
사회	인권경영 실천	●●●●	●●●	4	-	6, 49~55, 112, 113	2-23, 405-1~2, 406-1, 408-1, 409-1, 410-1
지배구조	신사업 확대 및 투자	●●●●	●●	5	3	-	-
지배구조	ESG 전략 및 거버넌스	●●●●	●●	6	1	20, 21, 94~97	2-13~14
지배구조	리스크 관리 전략 및 체계	●●●	●●	7	-	51, 94~99	2-13, 2-25
지배구조	윤리경영 및 반부패	●●●	●●●	8	-	98, 99, 101~105, 116	205-1~3, 206-1
환경	친환경 상품 및 서비스	●●●	●●	9	2	-	-
사회	공정한 성과평가 제도	●●●	●●	10	7	56~60, 68, 114	404-1~3

# 중대성 평가

## 중요 이슈별 주요 활동 및 UN SDGs 연계

	중요 이슈(10)	2022년 주요 활동 및 성과	UN SDGs
E 환경	온실가스 배출량 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• K-EV100(한국형 무공해자 전환 100) 전환 계획 이행 및 전기차 전환 18,000대 돌파</li> <li>• 전 사업장 연간 온실가스 배출량 측정</li> </ul>	 
	기후변화 관련 전사적 대응전략 및 거버넌스 수립	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ESG위원회 및 ESG Steering Committee(경영진), ESG팀 조직 체계 구축 기반 환경경영 추진</li> <li>• 2040 탄소중립로드맵 기반 전사적 기후변화 대응</li> <li>• 업계 최초 TCFD 지지선언 및 한국TCFD얼라이언스 참여</li> </ul>	 
	친환경 상품 및 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 친환경 소재 활용 및 부자재 최소화 기반 '렌터카 이용 가이드북' 제작</li> <li>• 전기차 전문 풀케어 프로그램 'EV 퍼펙트 플랜' 리뉴얼을 통한 고객 가치 및 편의 향상</li> <li>• 산업통상자원부 실증 특례 승인 기반 이동형 방문 충전 서비스 시행</li> </ul>	   
S 사회	기업 데이터/고객 개인정보 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 부서별 정보보안담당자 지정 및 월 단위 '보안의 날' 운영을 통한 전사 정보보호 점검 및 캠페인 활동 수행</li> <li>• 이용자의 알 권리 보호/기업경영 내 정보보호 중요요소 반영을 위한 정보보호 현황 공시 이행</li> </ul>	
	인권경영 실천	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인권경영원칙 수립 및 다양한 채널 구축 기반 인권 구제조치 프로세스 운영</li> <li>• 사내카페 MoCa 오픈 시 장애인 바리스타 고용(롯데렌탈 6명, 롯데오토케어 4명)</li> <li>• 전체 임직원 대상 인권 의식 향상을 위한 성희롱 예방, 장애인 인식 개선, 직장 내 괴롭힘 예방 교육 수료율 100%</li> </ul>	 
	공정한 성과평가 제도	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 개인 업무 목표 설정 및 면담/수시 피드백, 이의 신청 프로세스 운영</li> <li>• 성과평가 결과 기반 임금 인상을 성과급 차등 적용, 승진, 보임 등 보상 체계 운영</li> </ul>	  
G 지배구조	신사업 확대 및 투자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국토교통부 주관 한국형 도심항공교통 그랜드 챌린지(K-UAM GC) 1단계 실증사업 참여제안서 제출</li> <li>• '롯데 모빌리티 이노베이션 펀드' 참여를 통한 모빌리티 유망 스타트업 발굴 및 투자 진행</li> </ul>	
	ESG 전략 및 거버넌스	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MSCI ESG 평가 AA 등급 획득, 서스틴베스트 ESG 평가 A등급 획득</li> <li>• 이사회 내 ESG위원회 운영 활성화 기반 지속가능경영 의사결정 추진 강화</li> <li>• 2022년 CEO ESG KPI 수립 및 운영</li> </ul>	 
	리스크 관리 전략 및 체계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 리스크 관리 위원회 운영</li> <li>• 주요 리스크 항목별 인식/평가 수행 및 대응방안 수립 실행</li> <li>• 컴플라이언스 리스크 영역평가 실시</li> </ul>	
	윤리경영 및 반부패	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CEO ESG KPI 지표 설정을 통한 반부패 및 윤리경영 Controversy 이슈 발생 방지 강화</li> <li>• BIS(Business Integrity Society) 서밋(Summit) 2022 반부패 서약 동참</li> </ul>	

# 이해관계자 그룹별 소통 현황

롯데렌탈은 여러 이해관계자와 다양한 채널을 통해 지속적으로 소통하고 있습니다. 이해관계자 그룹을 지역사회, 고객, 임직원, 주주 및 투자자로 구분하고, 지속가능경영 이슈에 대한 공감대 형성을 기반으로 협력관계를 구축하기 위해 노력하고 있습니다.

	지역사회	고객	임직원	협력사	주주 및 투자자
관심 및 기대 사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역 경제 활성화</li> <li>환경 보호</li> <li>사회공헌 활동</li> <li>기업의 ESG 임팩트 관련 알 권리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스 및 솔루션 품질</li> <li>사후 관리 서비스</li> <li>최신 기술 및 트렌드</li> <li>완전 판매를 위한 정보 공개</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고용 및 노동 환경</li> <li>경력개발</li> <li>다양성과 균등한 기회</li> <li>노사관계</li> <li>인권 경영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>공정거래</li> <li>동반성장</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>주주가치 극대화</li> <li>재무성과</li> <li>투자 전략</li> <li>사업 전망</li> <li>리스크 관리</li> <li>경영 정보 공유</li> </ul>
주요 소통채널	<ul style="list-style-type: none"> <li>보도자료</li> <li>- 임직원 사룬데 봉사단</li> <li>- ESG 이메일 Rental.ESG@lotte.net</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객센터 대표 1588-1230</li> <li>보험대차 1588-4920</li> <li>일반렌탈 1577-5100</li> <li>CS팀 담당자 kanghyhk.yoo@lotte.net</li> <li>AI챗봇 신차장</li> <li>롯데렌터카, 신차장 다이렉트, 신차장 멤버십 등 각종 APP</li> <li>롯데렌탈, 롯데렌터카, 롯데렌탈 비즈니스 등 각종 홈페이지</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CEO 현장 간담회</li> <li>기업문화 통합 게시판 운영</li> <li>일하는문화혁신TF 운영</li> <li>리얼보이스(펄스 서베이) 운영</li> <li>고충처리 채널 운영</li> <li>이메일/전화/사내게시판/카카오톡/우편 (전문 상담 자격증을 소지한 '직장 내 괴롭힘 및 고충상담 담당자' 有)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>홈페이지 내 사이버신문고</li> <li>고객센터 1588-1230, 1577-5100</li> <li>유관부서별 협력사 간담회(수시)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>주주총회</li> <li>전자투표제</li> <li>전자공시</li> <li>IR/PR미팅(정기/수시)</li> <li>홈페이지 IR 공고문 /보도자료</li> <li>IR 이메일/대표번호 rental.ir@lotte.net 02-3404-3390</li> </ul>

# ENVIRONMENT

---





# 환경경영

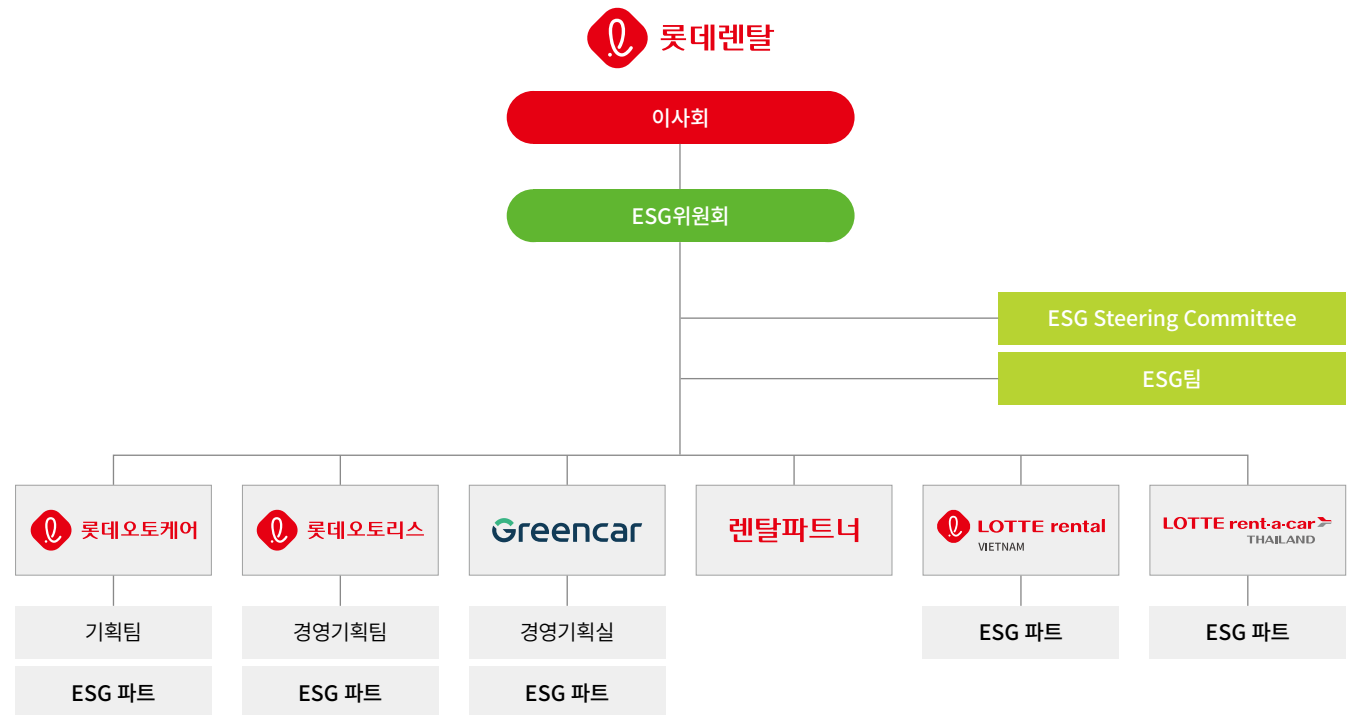
## 환경경영 전략 및 추진 체계

### 환경경영의 핵심가치 & 전략

롯데렌탈은 ‘Create a better life’ 미션 아래, 다양한 이해관계자의 더 나은 삶을 창조하기 위한 터전으로서의 자연환경 보전을 최우선 가치로 삼고 있습니다. 모빌리티 기반의 생활 플랫폼 리더를 지향하며, 더 좋은 모빌리티 경험을 연결하는 플랫폼을 구축하기 위해서 환경경영을 추진합니다. 현재 무공해차 보급에 앞장서며 지속가능한 환경사회로의 전환을 촉진하고 있으며, 궁극적으로는 이동의 모든 경험을 친환경 서비스로 제공함으로써 2040 탄소중립을 달성하는데 기여하고자 합니다.

### 환경경영 조직 체계 및 역할

지속가능성이 기업 가치와 직결되는 글로벌 흐름 속에서, 롯데렌탈은 2021년 롯데그룹의 ESG 경영 의지 선포에 동참하여 환경경영 체계를 구축하였습니다. 환경경영 실무 추진 및 컨트롤타워 조직인 ESG팀 이하 환경경영파트, ESG 관련 C-level급(경영진급) 의사결정 협의체 ESG Steering Committee, 최고 의사결정기구인 이사회 내 ESG위원회로 이어지는 체제를 통해 견고하고 투명한 환경경영 활동을 이끌어 나가고 있습니다.



# 환경경영

## 환경경영 전략 및 추진 체계

### K-EV100(한국형 무공해차 전환 캠페인) 지지 선언

파리협정 체결에 따라 2050년까지 지구 온도 상승폭을 1.5도 이내로 제한하고자 하는 전 지구적인 노력이 요구되고 있습니다. 산업 및 기업의 특수성을 고려한 다양한 글로벌 이니셔티브들의 발족 또한, 기후위기 이슈에 대응하기 위한 공동의 노력이자 약속입니다. 수송 부문 글로벌 이니셔티브로는 'EV100'이 대표적으로, 탄소중립 방안으로서 전기차 사용과 전기차 충전 시설 확대를 강조하고 있습니다. 'EV100'을 모델 삼아, 대한민국에서는 2021년 3월 환경부 주도 하에 무공해차 대중화와 수송 부문 탄소중립을 가속화하자는 취지에서 'K-EV100' 캠페인이 추진되었습니다. '한국형 무공해차 전환 100'이라는 공식 명칭을 단 캠페인은, 2030년까지 기업이 보유 또는 임차한 차량을 무공해차로 전환할 것을 공개 선언하고 단계적으로 이행하는 정부 사업입니다.

롯데렌탈은 국내에서 가장 많은 차량을 보유한 기업 중 하나로서 책임감을 가지고 K-EV100 캠페인 지지 선언에 동참하였습니다. 제시된 가이드라인에 맞추어 보유차량을 2030년까지 친환경차로 100% 교체하기 위한 로드맵을 수립하였으며 전략적으로 전환을 추진해 나가고 있습니다. 이로써 2022년 12월 말까지 업계 내 가장 높은 실적을 기록하며 무공해차 전환 선도 기업으로서의 위상을 공고히 하고 있습니다.

\* 구매대수 ≠ 보유대수(사유: 매각 차량 제외)

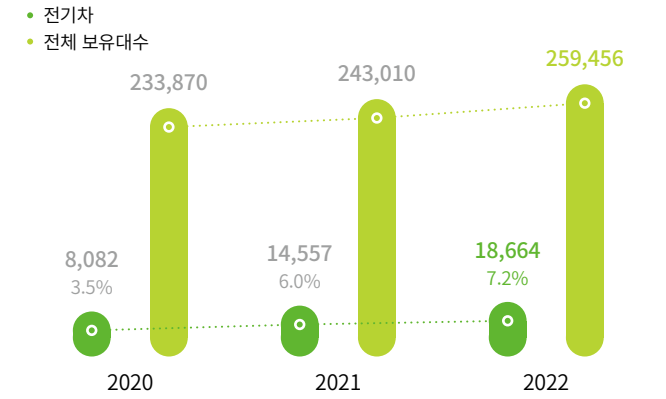
전기차 보유대수

단위: 대

구분		2020	2021	2022
국내	전기차 보유대수	134,962	231,443	389,855
	비중	5.99%	6.29%	4.79%
롯데렌탈	전기차 보유대수	8,082	14,557	18,664
	비중	5.99%	6.29%	4.79%

롯데렌탈 전기차 및 전체 보유차량 현황

단위: 대





# 환경경영

## 환경경영 실천 활동

### K-EV100(한국형 무공해차 전환 캠페인) 로드맵 수립 및 이행

2021년 3월, 롯데렌탈은 ‘무공해차 보급 활성화를 통해 수송 부문 탄소중립 가속화를 추진하자’는 환경부 주관 환경 캠페인 ‘K-EV100’에 적극 동참할 것을 선언한바 있습니다.

선언에 앞서 2030년까지 보유 및 임차 차량을 무공해차로 100% 전환하겠다는 의지를 담아 2030 무공해차 전환 중장기 계획(로드맵)을 수립하여 환경부에 제출하였습니다. 계획에 의하면 2025년 30%, 2028년 70%, 2030년 100% 의 과정을 따라서 전환 목표가 달성될 것입니다.

현재, 목표 달성을 위해서 당사의 컨트롤 하에 전환 가능한 롯데렌탈 및 정비 회사사 오토케어의 업무용 차량부터 모두 무공해차로 신속히 전환될 수 있도록 추진하고 있습니다.

아울러 가장 많은 비중을 차지하는 장기렌탈 차량의 전환 가속화를 위하여, 고객의 자발적인 전환을 촉진할 수 있는 다양한 전략을 구사하고 있습니다.

각종 전기차 전용 프로모션 외에도, 국내 관광지 중 방문객이 가장 많고 차량 렌탈이 빈번한 제주 지역의 특성을 살려 전기차 이용 시 일정 금액을 적립하는 고객 참여형 기부 캠페인을 진행하며 전기차에 대한 고객 경험 확대를 추진하고 있습니다.

뿐만 아니라 전기차 이용에 대해 불편적으로 가지고 있는 염려들을 해소할 수 있는 상품·서비스 패키지를 개발 및 업그레이드하고 있습니다. 오토케어의 순회 정비 시, 실증 특례 승인에 기반한 이동형 충전 차량을 이용해 제공하는 방문형 충전 서비스 또한, 당사의 전기차 장기렌탈 고객이 경험할 수 있는 차별화된 혜택이자 편의 서비스 중 하나입니다.

### 무공해차 전환 목표 대비 초과 실적 달성

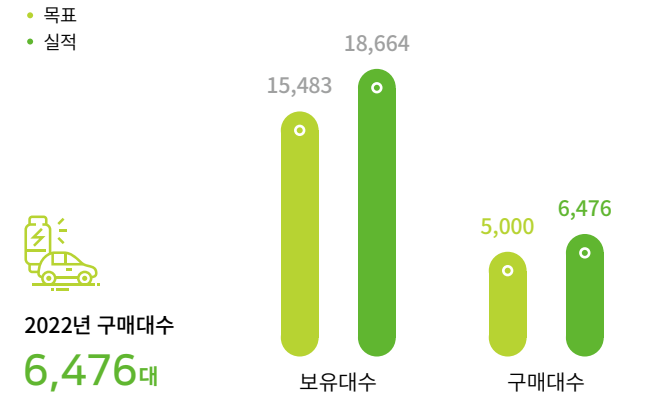
롯데렌탈은 2022년에 구매한 전기차 6,476대를 포함해 총 18,664대의 무공해 차량을 보유하고 있습니다. 이것은 2021년 K-EV100 가입 시 수립한 로드맵과 비교했을 때, 구매대수는 약 1천 5백여대(130%, +0.6%p), 무공해차 보유대수는 약 3천 2백여대(121%, +1.2%p) 초과 달성한 수치입니다.

사실 이보다 훨씬 앞선 시기부터 롯데렌탈은 무공해차 보급에 앞장서왔습니다. 전기차가 지금처럼 소비자들에게 익숙하지 않았던 2016년, 국내 최초로 제주 오토하우스에 현대자동차 아이오닉 1~20호를 도입했습니다. 단기렌터카 운영뿐만 아니라 무료 시승 이벤트를 병행하여 친환경 전기차에 대한 고객 경험을 확대하고자 노력하였습니다. 또한 그 해 친환경 전기차 전용 장기렌터카 상품을 출시하고, 롯데홈쇼핑을 통해 국내 최초 친환경 전기차 특별 방송을 진행하였습니다. 환경부와의 업무 협약을 기반으로 전기차 보급 및 충전 인프라 구축 사업에도 힘쓴 덕분에 2017년 제22회 환경의 날을 기념하여 환경부장관 표창을 수상했습니다.

롯데렌탈은 2030년까지 100% 무공해차 전환을 목표로, 환경부 및 산하 기관과 유기적으로 소통하고 있습니다. 내·외부적인 요인에 따라 중장기 로드맵 목표 상/하향 조정이 필요할 수도 있음을 인지하고 있으며, 해당 상황 발생 시 수정된 로드맵은 물론 수정 사유를 신속하고 투명하게 공개할 것입니다.

K-EV100 목표 대비 실적(2022년)

단위: 대



2022년 구매대수  
**6,476대**



# 환경경영

## 환경경영 실천 활동

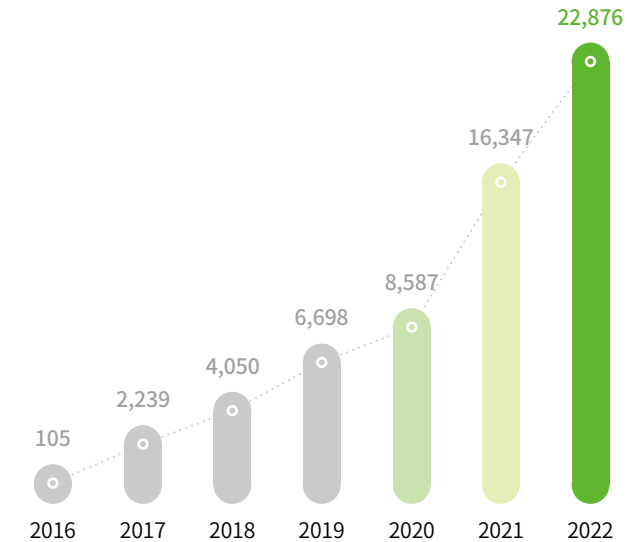
### 무공해차 누적 구매 2만 2천대 돌파

롯데렌탈은 국내에서 무공해차량을 가장 많이 구매하는 기업으로서의 위상을 공고히 해왔습니다. 2022년 차량 반도체 수급 대란이 발생하며, 차량 제조사로 하여금 무공해차량을 포함한 모든 차량의 생산과 출고가 장기 간 지연되었습니다. 이에 따라 롯데렌탈의 무공해차 구매 또한 역대 최다 구매량을 기록한 2021년 대비 일부 감소하였습니다.

하지만 무공해차 전환 선도에 기반이 되는 차량 확보에 힘쓰며 2022년에도 전기차 6,476대와 수소차 53대를 구매, 2016년부터 2022년까지 7년 간 수소차 포함 무공해차량 누적 구매 대수 22,876대를 기록하고 있습니다.

무공해차 누적 구매 대수

단위: 대



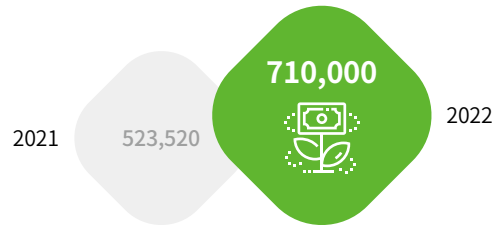
### 녹색채권 발행을 통한 무공해차 구매

2021년 2월, 첫 녹색채권 발행을 시작으로 롯데렌탈은 ESG 자금 조달 대열에 합류하였습니다. 당시 2,500억 원 중 1,900억 원을 녹색채권으로 발행하여 친환경 차량 구매에 사용하였습니다. 아울러 4월에 첫 외화 녹색채권 발행에 성공하였으며, 전담 조직체계 구축 등 ESG경영의 초석을 다지던 9월에는 3,000억 원 전액을 녹색채권으로 발행해 모두 친환경 자동차 구매에 투입하였습니다.

2022년에도 롯데렌탈의 녹색채권 발행은 꾸준히 이어졌습니다. 지난 해보다 더 많은 총 7,100억 원의 자금 조달에 성공함으로써 무공해차 구입을 통한 친환경 전환 선도에 앞장섰습니다. 롯데렌탈은 앞으로도 녹색채권 발행을 꾸준히 이어나가며 친환경 모빌리티에 대한 시장의 요구에 적극 대응해 나갈 것입니다.

녹색채권 합계

단위: 백만 원



### xEV 트렌드코리아 환경부 장관상 무공해차 전환 우수기업 수상

2022년 3월에 개최된 ‘xEV 트렌드 코리아’는 대한민국 대표 친환경 엑스포로, 전기차 민간 보급 확대와 새로운 전기차 문화 형성을 위해 환경부 주도 하에 개최되었습니다. 롯데렌탈은 이 행사에서 ‘한국형 무공해차 전환 100’ 우수기업으로 선정되어 환경부 장관상을 수상하였습니다.

롯데렌탈은 앞서 ‘한국형 무공해차 전환 100(K-EV100)’ 캠페인에 동참하며, 2030년까지 무공해차 100% 전환을 달성하기 위한 중장기 목표와 로드맵을 수립한바 있습니다. 그리고 적극적인 마케팅 활동을 추진하며 2021년 목표대수 3,550대를 넘어서는 7,760대의 전환 실적을 기록, 목표 대비 달성률 219%의 성과를 이루어냈습니다.

수상과 아울러 무공해차 전환 사례를 공유하고 향후 계획을 발표하는 시간 또한 가졌습니다. 최근영 롯데렌탈 마케팅부장은 업계 최초 전기차 장기렌터카 도입, 녹색채권 발행 등 공격적인 활동을 통해 2021년말 기준 누적 무공해차 구매대수 16,000대를 돌파한 롯데렌탈의 독보적인 행보를 소개했으며, 신규 서비스 발굴을 통해 최대규모의 무공해차 전환 실적을 꾸준히 이어나갈 포부를 밝혔습니다.



# 환경경영

## 환경경영 실천 활동

### 전기차 및 인프라 확대

롯데렌터카 제주오토하우스 지점은 지속적으로 전기차 증차를 진행 중에 있습니다. 2022년에 2021년 대비 51.7%를 증차하여, 현재 총 137대의 친환경 전기차를 고객에게 제공하고 있습니다. 또한 제주도에 방문하는 롯데렌터카 고객을 대상으로 운영하는 ‘제주공항-오토하우스 간 셔틀버스’ 역시 총 5대 중 3대를 EV 버스로 교체하였으며, 2024년에 남은 2대 또한 EV버스로 교체할 계획입니다.

롯데렌탈은 전기차 증차 뿐만 아니라 원활한 전기차 충전을 위한 인프라 구축에도 힘쓰고 있습니다. 이를 위해 지난 해 제주오토하우스, 동대구사옥, 서계동사옥 등 총 7곳에 급속 8기, 완속 4기 등 총 12기의 전기차 충전기를 추가 설치하였습니다. 이로써 2019년부터 2022년까지 약 7억 원의 충전기 설치 비용을 투자하며 누적 38기의 충전기 설치를 완료했습니다.

앞으로도 롯데렌탈은 대한민국 No.1 롯데렌터카를 이용하는 고객들에게 충전 편의를 제공하기 위해, 전기차 인프라 구축에 앞장서며 투자를 이어나갈 계획입니다.

### 제주오토하우스 충전기 현황

구분	출력	운영대수
급속	100kw	4기
	50kw	3기
완속	7Kw	9기
EV버스 전용	230kw	1기
무선(제네시스 전용)	11kw	2기
합계		19기

### 전기차 충전기 현황

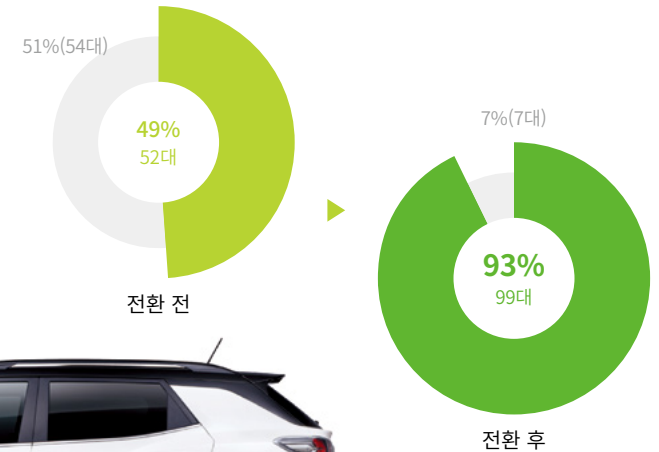
단위: 기

거점	2020	2021	2022	합계
가양물류센터	-	-	2	2
김해공항영업소	-	-	1	1
대전사옥	2	-	-	2
동대구사옥	2	-	4	6
목포지점	-	-	1	1
부산사옥	2	-	-	2
서계사옥	-	-	3	3
안성 경매장	-	5	-	5
제주사업단	6	9	1	16
합계	12	14	12	38

### 롯데오토케어 전기차 전환 계획

롯데렌탈의 정비 정문 자회사, 롯데오토케어도 무공해차량으로의 전환에 적극 동참하고 있습니다. 롯데오토케어에서는 전국 순회(방문)정비 목적으로 사용하는 스타렉스 차량 209대, 고객 응대 및 차량 픽업 등의 목적으로 (카)매니저 및 본사에서 사용하는 업무용 차량 106대 등 총 315대의 차량을 운영 중에 있습니다. 그중 매니저 운행차량과 본사 업무용 차량의 49%에 해당하는 52대는 전기차로 전환을 완료하였으며, 2023년 내에 47대의 차량 또한 추가 전환함으로써 매니저/본사 업무용 차량의 전기차 비중을 93%까지 끌어올리는 것을 목표로 추진 중에 있습니다.

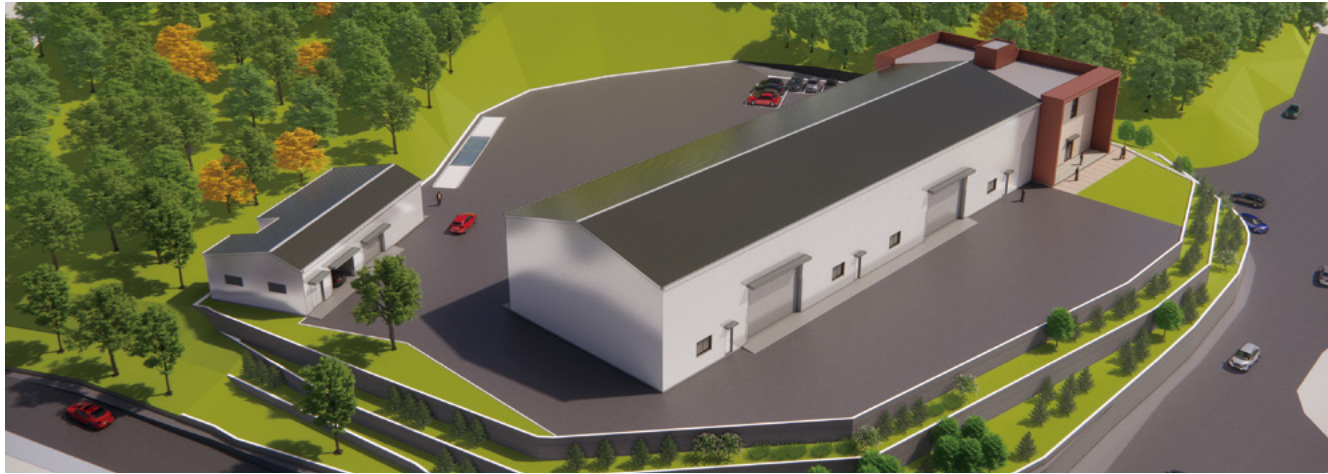
### 매니저/본사 업무용 차량 전기차 비중



오토케어 업무용 차량 (코란도 EV)

# 환경경영

## 환경경영 실천 활동



리프트 장비 안전 주기장 조감도

### 환경오염을 최소화한 안전 주기장 건설

롯데렌탈은 국내 산업재 렌탈 1위 사업자로서, 세계 3대 산업장비 제조사인 영국 JCB사의 리프트 장비 판권을 획득한바 있습니다. 이와 관련해 경기도 안성시 미양면 강덕리에 보유한 임야 9,981㎡에 대하여 판매, 렌탈, A/S 목적으로의 개발행위허가를 받았으며 2023년 5월부터 주기장 건설에 착공하였습니다.

롯데렌탈은 건설 현장에서 흔히 발생하는 각종 환경오염 요인을 사전에 예방하고 영향을 최소화하기 위해, 환경 관리 계획을 수립하고 공사 현장에 적용하여 원활하고 쾌적한 작업 환경을 조성하고 있습니다.

우선 각종 공사 장비의 경우, 최신식으로 투입하여 선제적으로 소음공해 및 대기오염 최소화를 추진하고 있습니다. 토지 굴착장비, 운반장비(15톤 덤프트럭), 파쇄장비 모두 저소음 공법 또는 소음도가 낮은 기기들로 사용하고 있으며, 특히 수시로 공사 현장에 출입

하는 운반장비는 운용 및 관리에 있어서도 더욱 세심한 주의를 기울이고 있습니다. 바퀴 세척을 위한 세륜 시설을 필수적으로 거치는 것뿐만 아니라, 현장 관리인의 감독 하에 급가동 또는 공회전을 하지 않도록 집중 관리하며 먼지 발생을 최소화하기 위해 노력하고 있습니다. 건설 현장에서 많이 사용되는 장비 중 하나인 고소장비 또한, 전부 배터리로 작동하는 전동 고소장비로만 투입하여 소음 및 환경 오염 발생을 원천적으로 방지하고 있습니다.

롯데렌탈은 건축 공사 과정에서 빠질 수 없는 하수관거 정비에 있어서도 환경적 측면을 고려하고 있습니다. 신축된 건물에서 발생하는 오폐수·하수 외에도, 우천 시 아스콘으로 포장된 부지를 타고 흘러나가는 빗물을 처리하기 위해서는 하수관거 정비가 필요합니다. 롯데렌탈은 하수관거의 정비 시 통상적으로 이용되는 ‘인력터파기 공법’보다는 굴삭기 부착형 직결식 다각도 천공기를 이용한 ‘부분

비굴착 다각도 천공 공법’을 적용할 계획입니다. 이 공법은 소음과 분진뿐만 아니라 건설 폐기물 발생량 또한 획기적으로 감소시킬 수 있어 환경 오염 완화는 물론 비용 절감 효과도 볼 수 있습니다.

롯데렌탈은 자연 상태의 임야를 개발할 경우, 수목의 폐기, 토지 형상의 변경 등으로 자연 훼손이 불가피하다는 사실을 인식하고 있습니다. 이에 따라 개발 면적의 30%에 이르는 부지에 조경 식재를 진행함으로써 녹지 비율을 높여 개발 진행으로 인한 영향을 완화할 계획도 가지고 있습니다.

또한 부지 내 건축물도 롯데렌탈이 지속적으로 실천 의지를 밝혀 온 환경경영을 접목하여 완성할 예정입니다. 실내 조명으로 LED를 적용하여 에너지 효율을 높이고, 특별히 사무동에 한하여 판넬조가 아닌 철골콘크리트조를 적용함으로써 구조적 안정성을 확보하고 냉난방기 사용 빈도를 줄이는 단열 효과를 극대화하고자 합니다. 뿐만 아니라 주기장 완공 후 지붕에 태양광 패널을 설치하여 연간 30MWh의 전력을 생산함으로써, 연간 2,700만 원에 이르는 전기 요금을 절감하고 동시에 연간 14톤의 온실가스 배출량 감축을 추진하고자 합니다.



부분 비굴착 다각도 천공 공법

# 환경경영

## 환경경영 실천 활동

### ‘EV 퍼펙트 플랜’을 통한 전기차 고객의 편의성 제공

롯데렌탈은 대표 브랜드 롯데렌터카와 함께 롯데렌탈이 가장 자신있고 잘할 수 있는 방법으로 환경경영에 주력하고 있습니다. 무공해차 전환을 선도하며 탄소중립과 환경보전을 실현하고자 합니다.

고객들의 자발적인 전환을 유도하기 위해, 전기차 이용시의 불편함이 선택을 망설이는 이유임에 주목했습니다. 내연기관 차량에 익숙한 고객들로 하여금 전기차 이용시의 불편을 해소할 수 있는 상품·서비스 개발에 몰두하여, 전기차 풀케어 프로그램인 ‘EV 퍼펙트 플랜’을 출시하였습니다. 배터리 안심케어, 충전 상시 할인 등의 서비스 제공을 시작으로, 각종 차량 기능을 점검하는 정비 항목 추가, 배터리 진단 솔루션 및 긴급 충전 서비스 제공 등 서비스를 지속적으로 업그레이드하며 리뉴얼해오고 있습니다. 롯데렌탈은 앞으로도 이용 고객의 효용가치를 더욱 높여 나가는 상품·서비스를 선보이며, 모빌리티 업계 안에서 무공해차 전환을 적극 주도할 것입니다.



하였습니다. 차량 글로브박스에 여유 있게 보관할 수 있도록 헨디한 사이즈로 변경하여, 계약 관련 서류들을 상시 구비하기 용이한 장점 또한 갖추었습니다. 롯데렌탈은 앞으로도 고객에게 제공할 정기 제작물에 있어, 고객 편의 관점을 고려하는 것과 동시에 친환경 소재들을 적극 활용할 예정입니다.



친환경 소재 렌터카 이용 가이드북

### 친환경 소재 렌터카 이용 가이드북 제공

롯데렌탈은 2023년에 접어든 이후, 신차 장기렌터카(신차장) 계약 고객에게 제공해온 렌터카 이용 가이드북을 친환경 소재로 변경하여 제작 및 배포하고 있습니다. 100% 생분해되는 사탕수수 소재의 친환경 용지를 사용한 것은 물론, 과거와 달리 스프링, 비닐 등 부자재 사용을 지양함으로써 환경에 대한 영향을 최소화하고자

### 고객편의성 향상을 위한 EV 충전 사업 추진

롯데렌탈은 전기차 충전 인프라 구축 및 충전 사업 추진을 위해, 2022년 7월 전기신사업 등록을 완료하며 충전 사업이 가능한 사업자가 되었습니다. 또한 2023년 조직 개편을 통해 신설한 EV 사업팀을 중심으로, 충전 사업 전문인력을 영입하여 충전 사업

노하우를 쌓고 친환경차 시대에 맞춰 충전 사업을 확장할 준비를 하고 있습니다.

충전사업은 신규 수익 창출뿐만 아니라 기존 고객 Retention 목적을 가진 사업입니다. 법인고객 대상으로는 EV충전 서비스 모델, 개인고객 대상으로는 EV충전 플랫폼서비스 모델로 충전사업을 구현할 것입니다. 법인고객 사업장 내 충전기를 설치하여 충전요금을 과금하는 형태인 EV충전 서비스 모델로 친환경차 장기렌탈 상품과 충전요금을 결합하여 고객에게 혜택이 제공될 수 있는 상품으로 기획하고 있습니다. 개인고객에게는 중개형 플랫폼 기반의 충전 서비스 모델을 구상중입니다. 개별 충전사업자간 로밍 협약을 맺어 전국에 설치되어 있는 충전기를 이용할 수 있는 서비스를 제공할 예정입니다.

뿐만 아니라 전기차 배터리 진단부터 폐배터리 리사이클 사업까지, 롯데렌탈만의 특화된 충전 서비스를 비롯한 친환경 사업 포트폴리오를 구축하기 위해 다양한 사업들을 검토하고 있습니다. 친환경 스타트업을 발굴하고, 친환경 경쟁력을 가진 업체를 인수하는 방안을 고려중인 것 또한 같은 맥락입니다.

법인고객	개인고객
<p><b>EV충전 서비스</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>사업장 내 충전기 무상설치 지원</li> <li>전기차렌탈 + EV충전 서비스 패키징 상품 영업 수단으로 활용</li> </ul>	<p><b>EV충전 플랫폼서비스</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>중개형 플랫폼 기반 충전 서비스 제공</li> <li>개별 충전사업자간 제휴를 통한 로밍 연계</li> </ul>
<p>충전 사업자 롯데렌탈</p>	<p>충전 사업자 16개</p> <p>중개 사업자 롯데렌탈</p>
<p>고객</p>	<p>고객</p>

## 환경경영

### 수자원 관리

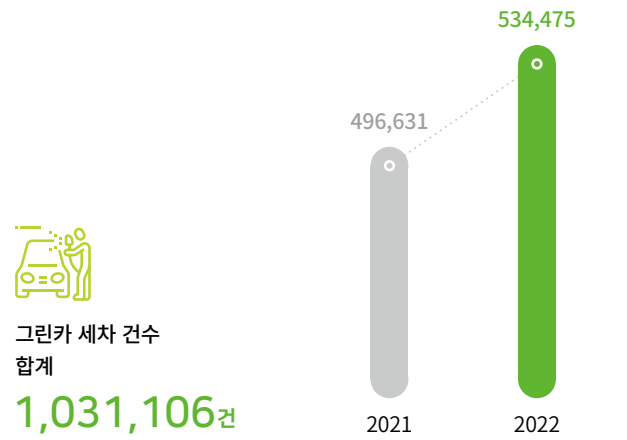
#### 수자원 절약형 그린카 출장 세차 서비스, '세차클링'

그린카는 간편한 예약 한 번으로 고객이 원하는 시간과 장소에서 비대면 세차를 받을 수 있는 '세차클링' 서비스를 제공하고 있습니다. '세차클링'은 특수 세제를 이용하여 최소한의 물만으로도 깨끗한 차량 케어를 제공하는 친환경 세차 서비스입니다. 세차 1회 진행 시 일반 기계 세차의 경우 평균 200L, 손 세차의 경우 100L의 물이 소요되는 것에 비해, 세차클링은 500ml의 물만으로도 깔끔한 세차가 가능하다는 점에서 롯데렌탈의 수자원 사용량을 줄이는데 기여하고 있습니다. 그린카 소유의 카셰어링 서비스 차량 또한 세차클링을 통해 관리하고 있으며, 2022년 기준 세차클링 총 이용 건수는 약 53만 건으로 이는 기계 세차와 비교하였을 때 약 1억 리터의 물을 절약한 수치입니다. 세차클링은 파트너사 추가 확보를 위해 노력 중이며, 추후 보다 효율적인 예약 매칭을 통해 수자원절약에서 더 나아가 온실가스 배출량 감축에도 기여할 것으로 기대하고 있습니다.



그린카 세차클링 세차 건수

단위: 건

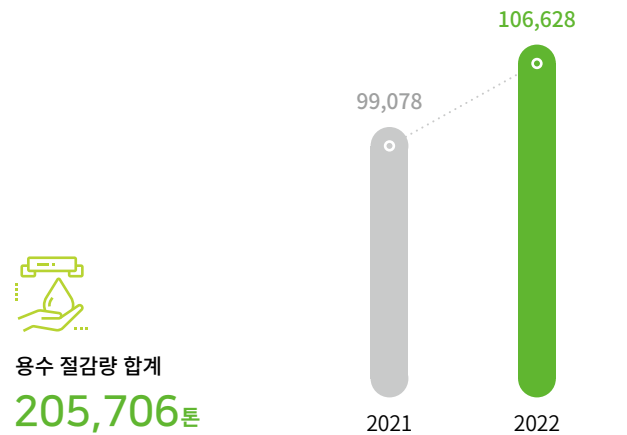


그린카 세차 건수  
합계

1,031,106건

그린카 세차 수자원 절감량

단위: 톤



용수 절감량  
합계

205,706톤



## SPECIAL INTERVIEW

**Q** 세차클링 서비스에 대한 설명 부탁드립니다.

**A** 세차클링은 2021년에 신규 론칭한 그린카의 친환경 출장 세차 서비스입니다. 일반적으로 '세차'라고 하면, 세차장이나 주유소에 고객이 직접 방문하여 다량의 물을 사용해 받는 방문 세차를 떠올리기 쉽습니다. 그러나 그린카 세차클링은 이러한 세차에 대한 고정관념을 깨는 서비스로, 고객이 희망하는 시간과 장소를 지정하면 세차 파트너가 직접 방문하여 500ml의 물 사용만으로 가능한 비대면 세차 서비스를 제공합니다. 이는 기존의 번거로운 세차 방식과는 달리, 고객의 상황에 맞추어 편리함을 제공하고 환경보호에도 동참할 수 있는 일석이조의 세차 방식입니다.

**Q** 출시 후 연간 세차 건수가 얼마나 되는지요?

또 사용자는 주로 누구인지 궁금합니다.

**A** 세차클링은 그린카 운영차량을 포함하여 2021년에 약 50만 건, 2022년에는 약 53만 건의 세차 건수를 기록하였습니다. 이 중 대형 SUV 차량의 이용 비중이 높으며, 최근에는 전기차 충전 중에 세차를 원하는 고객들의 수요가 증가하고 있습니다. 현재는 B2B 차량의 이용 비중이 높지만, B2C 고객 가입률과 이용률은 계속해서 증가 추세를 보이고 있습니다. 앞으로도 세차클링 서비스 강화를 통해 B2C와 B2B 고객 모두를 만족시키는 것뿐만 아니라, 지속적인 성장을 이끌어 나갈 수 있도록 노력할 것입니다.

**Q** 고객 만족도는 어떠한지요?

지속적으로 이용하는 고객도 늘고 있는지 궁금합니다.

**A** 고객 만족도는 평균적으로 10점 만점에 9점대를 유지하고 있고, 여러 항목 중 세차 품질과 비대면 서비스 제공에서 가장 높은 만족도를 기록하고 있습니다. 그 결과 고객들의 재이용 비율은 계속해서 증가하고 있으며, 월 이용자 중 재이용 회원 비중이 약 50%에 달합니다.

또한, 연령대에 상관없이 쉽고 간편하게 이용할 수 있도록 어플리케이션 서비스를 지속적으로 모니터링하고 개선한 덕분에 어플리케이션의 편의성과 접근성에 대한 만족도도 매우 높게 평가되고 있습니다. 앞으로 더 많은 고객에게 차별화된 서비스를 제공함으로써 고객 만족 도모에 최선을 다할 것입니다.

“더 많은 고객에게  
차별화된 서비스를 제공함으로써  
고객 만족 도모에 최선을 다할 것입니다.”



그린카 법인사업실  
문명호 실장

# 환경경영

## 자원의 재활용

### 페타이어 업사이클링(Upcycling) 추진

롯데렌탈과 롯데오토케어는 지난 11월, 페타이어 기반 슈즈 업사이클링 스타트업 '트레드앤그루브'와 상생 경영을 위한 업무협약(MOU)을 체결하였습니다.

3사의 협업은, 롯데오토케어에서 공급하고 롯데렌탈 차량에 사용된 페타이어가 다시금 롯데오토케어를 통해 트레드앤그루브에 제공되는 프로세스로 이루어집니다. 그리고 제공된 페타이어는 일반 소비자용 슈즈 및 롯데오토케어 정비 인력의 작업화로 재탄생합니다. 협업의 핵심 주체인 롯데오토케어는 자사의 책임정비사가 착용할 안전화 제작을 위해, 트레드앤그루브와 아이디어 회의, 필드 테스트, 샘플 품질 개선 등의 협의를 지속적으로 진행하였습니다.

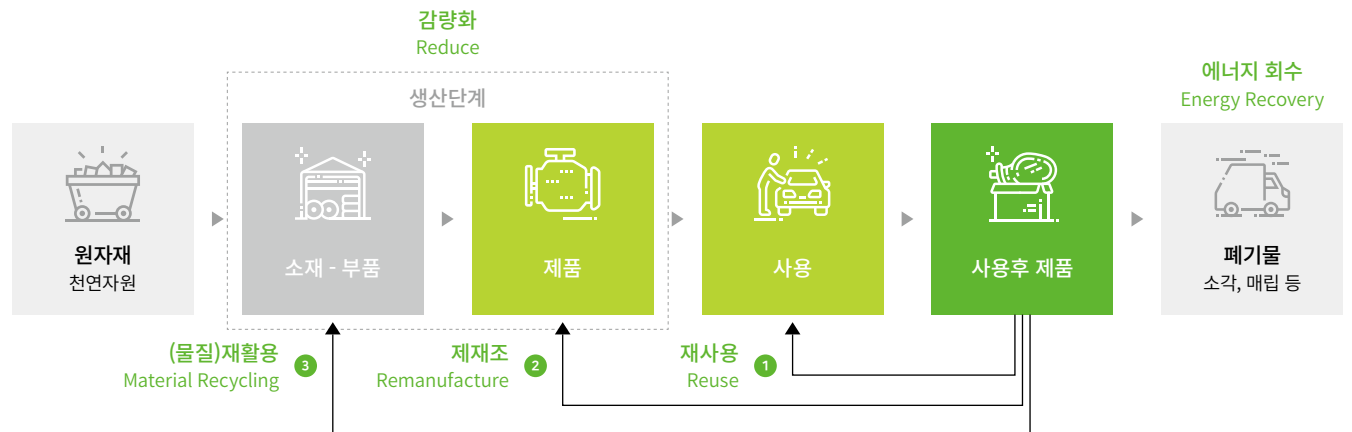
아쉽게도 협업사 공장 이전 등의 여러 불가피한 사유로, 당초 계획했던 만큼의 페타이어 재활용은 실행되지 못했습니다. 하지만 당사의 업(業)에 기반한 첫 리사이클링 시도를 통해, 2022년 7월까지 331본의 페타이어를 제공하며 8.9톤의 탄소 배출량을 저감하는 성과를 가져왔습니다.

롯데오토케어는 트레드앤그루브와의 업사이클링 협업 사례를 거울삼아, 보다 실효성 있게 재활용 사업을 추진할 수 있는 방안을 모색하고 있습니다.

### 재제조(재생) 부품 활용

롯데오토케어는 롯데렌탈 차량의 유지보수를 담당하고 있는 자회사이입니다. 순회(방문) 정비는 직영으로 운영하고 있으나, 그 외 사고 정비, 일반정비, 법정검사는 위탁하여 업무를 수행하고 있습니다. 계약관계는 롯데렌탈과 위탁업체 간 이루어져 있으며, 롯데오토케어는 롯데렌탈로부터 관리 업무를 위임 받아 제휴 업체 및 파트너사를 관리하고 있습니다.

이러한 롯데렌탈의 차량 사고정비, 일반정비 과정에서 재사용할 수 있는 부품(엔진, 미션, 시트, 터보, 발전기, 인젝터, 스타트모터 등)을 선별하여 재가공 후 사용하고 있습니다. 재생부품은 2022년 기준 총 부품비 371억 원 중 6.2억 원으로 1.7%의 비중을 차지하고 있으며, 환경경영의 일환으로 꾸준히 비중을 넓혀나갈 계획입니다. 재사용 부품은 사용된 부품을 일련의 과정을 거쳐 원래의 성능을 유지할 수 있는 상태로 가공하는 만큼, 에너지 및 자원 절약의 효과를 가져오고 있습니다.





# 환경경영

## 폐기물 배출량 저감 계획 수립

### 전기차 전환을 통한 폐유 발생 저감

롯데렌탈은 내연기관 차량 이용으로 발생하는 폐유 저감을 위해, 기존 'K-EV100' 로드맵과 연계된 전기차 전환 계획을 수립하였습니다. 먼저 통제 가능 정도를 기준 삼아 차량을 I, II, III 총 3개로 그룹화하였습니다.

Group I은 당사 일반 업무용 차량 및 오토케어 정비 차량과 같이 내부적으로 완전 통제가 가능한 차량입니다. 해당 그룹은 당사 K-EV100 로드맵 기준에 따라 2027년까지 전체 차량의 58% 이상을 전기차로 전환할 계획입니다. 이를 통해 약 1톤의 폐유 저감 효과를 기대할 수 있습니다.

Group II는 일부만 통제 가능한 당사 단기렌터카 운영 차량과 그린카 카셰어링 차량입니다. 단기 렌탈 차량은 내부적으로 통제가 가능하면서도 고객의 수요에 따라 운영되는 특성이 결합되었으나, Group I과 동일하게 K-EV100 로드맵 기준으로 전기차 전환을 추진할 계획입니다. 이에 따라 2022년 말 기준으로 약 1,100대의 운영대수를, 2027년까지는 11,800대까지 늘려 BAU 대비 약 70톤의 폐유 발생을 줄이고자 합니다.

Group III는 타 그룹 대비 상대적으로 통제가 어려운 장기렌터카 차량으로, 고객이 차종을 직접 선택하기 때문에 당사에서 직접 개입하기 어려운 그룹입니다. 당사는 다양한 전기차 프로모션과 혜택을 제공함으로써 간접적으로 전기차 전환을 촉진하고 있습니다. 이에 기반하여, 현대/기아차 무공해차 생산 로드맵을 기준으로 2027년까지 22.4% 전기차 전환을 목표로 수립했습니다. 약 44,000대이며, BAU대비 238톤의 폐유를 저감을 기대할 수 있는 수치입니다.

롯데렌탈은 전기차 보급 및 고객 경험 확대를 추진하며, 전기차 전환 시장 트렌드를 주도하고 있습니다. 2022년 말 현재 보유한 전기차는 18,600여 대로 전체 차량 대수의 9.6%를 차지하며, 2018년

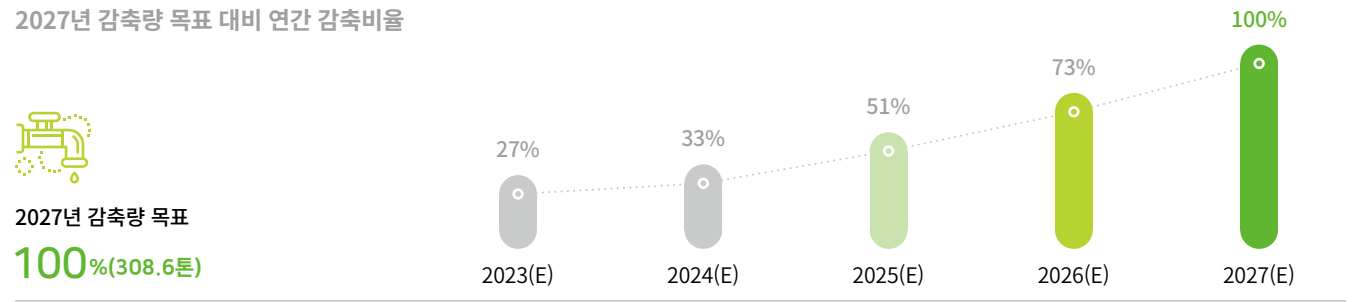
에 비해 420% 이상 증가한 수치입니다. 이는 국내 전기차 보유 대수의 약 4.8%에 해당됩니다. 변함없이 국내 전기차 전환 시장을 선도하며 폐유 배출량 저감 목표 달성을 위해 노력하겠습니다.

### 폐유 저감 중장기 로드맵

단위: 톤

구분	2023(E)	2024(E)	2025(E)	2026(E)	2027(E)
<b>BAU</b>	<b>1,096.70</b>	<b>1,008.70</b>	<b>1,099.90</b>	<b>1,222.30</b>	<b>1,361.70</b>
Group I	1.4	1.4	1.5	1.6	1.7
Group II	88.4	97.7	107.7	116.5	126.1
Group III	1,006.90	909.6	990.7	1,104.20	1,233.90
<b>배출량 목표</b>	<b>1,014.30</b>	<b>906.2</b>	<b>941.5</b>	<b>996.5</b>	<b>1,053.10</b>
Group I	1.3	1.3	1.2	1.1	0.8
Group II	86.3	87.7	80.4	70.8	56.2
Group III	926.7	817.2	859.9	924.6	996.1
<b>감축량</b>	<b>82.4</b>	<b>102.5</b>	<b>158.4</b>	<b>225.8</b>	<b>308.6</b>
Group I	0.1	0.1	0.3	0.5	0.9
Group II	2.1	10	27.3	45.7	69.9
Group III	80.2	92.4	130.8	179.6	237.8

### 2027년 감축량 목표 대비 연간 감축비율



# 환경경영

## 폐기물 배출량 저감 계획 수립

### 일반폐기물 배출량 저감

롯데렌탈에서는 사무실, 단기영업소, 물류센터 등 여러 공간에서 일반폐기물이 발생하고 있으며, 종량제 봉투 구입 총량(L)을 종량 (ton) 단위로 환산하여 관리하고 있습니다.

2021년에는 484톤, 2022년에는 전년 대비 약 13톤이 감소한 471톤이 배출된 것으로 집계되었습니다. 이것은 코로나19의 영향력이 최고조에 이르며 재택근무가 확대된 영향에 따른 것으로 판단됩니다.

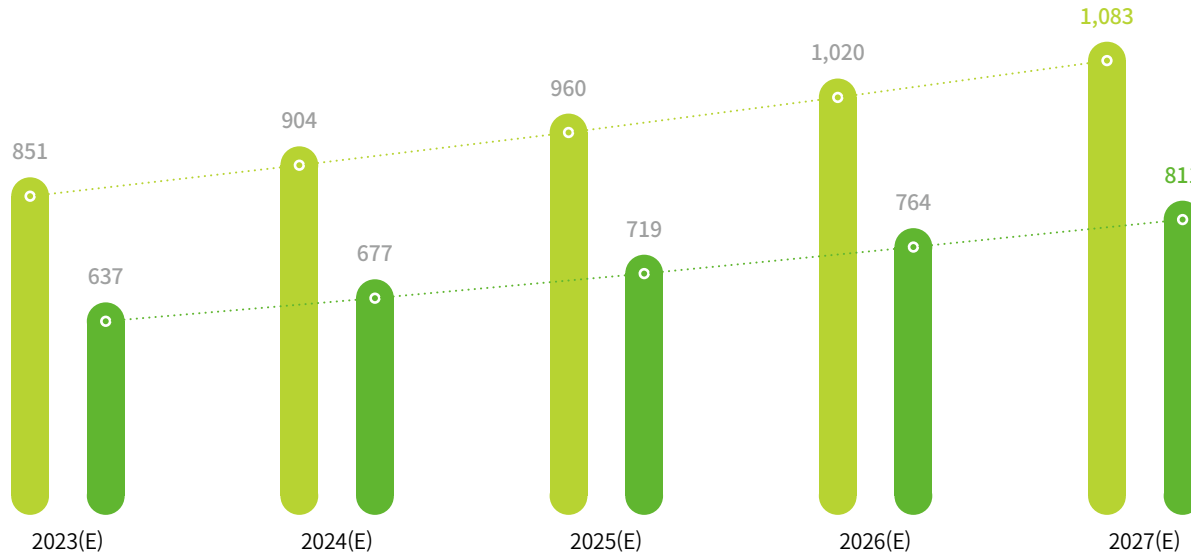
앞으로 지속적인 채용 증가와 재택근무 인원 감소로 폐기물 배출량이 증가할 것으로 예상하고 있습니다. 롯데렌탈은 일반폐기물

배출량 저감 로드맵을 수립하였으며, 2027년까지 지속적으로 모니터링함으로써 감소를 도모하고자 합니다.

자체 조사 결과에 따르면, 일반폐기물의 약 25%가 재활용 가능한 폐기물인 것으로 확인되었습니다. 이에 따라 롯데렌탈은 향후 내부 캠페인 진행하여 재활용 가능 물품 구매를 촉진하고 분리 배출을 강화하고자 합니다. 이를 통해 종량제 봉투 내 재활용 가능 폐기물을 제로(Zero)화 하는 것이 최종 목표입니다. 종이는 정보보안 규정에 따라 파쇄되어 재활용이 불가능하지만, 전자계약 활성화를 통해 사용량 감소를 도모하고자 합니다.

### 일반 폐기물 배출 저감 계획

- BAU
- Roadmap



단위: 톤

### 플라스틱 배출량 저감

롯데오토케어는 이동이 잦은 방문 정비 특성 상, 액체형 정비용품 보관 및 사용의 편의성을 위하여 플라스틱 소재의 PET 용기를 사용해왔습니다. 2021년을 기준으로 엔진오일, 워셔액, 부동액 PET 병 Total 70만 개를 사용하였으며, 지속가능한 환경 조성에 대한 책임 의식을 가지고 거점을 중심으로 고정형 용기를 사용하며 리필 하는 방식을 도입하였습니다. 2022년 2월 제주 오토하우스 내 정비동에 설치한 고정형 용기로부터 2022년 12월까지 엔진오일 16,086L(탄소배출 2톤), 워셔액 6,720L(탄소배출 0.8톤)을 사용하며, 총 2.8톤의 탄소배출량 저감 효과가 있었습니다. 향후 신설되는 주요 거점에도 동일한 방식을 도입하여, 플라스틱 용기 배출 저감을 통해 탄소중립 달성에 기여하겠습니다.



워셔액 주유기



엔진오일 고정형 용기

# 기후변화

## 기후변화 대응

### 롯데그룹의 2040 탄소중립 선언 지지

대한민국 국회는 2021년 9월 탄소중립기본법을 통과시키며, 세계에서 14번째로 2050 탄소중립 비전을 법제화하였습니다. 탄소중립이란 온실가스 배출량에서 흡수량을 제외한 순 배출량이 '0'이 되는 상태를 의미합니다.

롯데그룹은 국가 탄소중립 정책에 동참하기 위해, 2040 탄소중립 선언과 더불어 그룹사 ESG KPI와 연계한 사별 목표 설정 및 실행 방안을 수립하여 각 그룹사 ESG위원회 승인을 득하였습니다.

롯데렌탈 역시 그룹 방침에 따라 탄소중립로드맵 방향성을 수립하였으며, 2022년부터 진행되고 있는 그룹 탄소중립 TFT에 참여(참여자: 롯데렌탈, 롯데건설, 롯데글로벌로지스, 롯데케미칼, 롯데알미늄, 롯데중앙연구소)하여 지속적으로 활동 중에 있습니다. TFT는 재생에너지 전환, 무공해차 전환, 수소에너지 도입, 탄소 포집, 자원 선순환, 에너지 효율 개선 등 6개의 분과로 운영되고 있으며 롯데렌탈은 무공해차 전환 분과에 소속되어 친환경차 전환을 통한 신규 비즈니스 모델 구축, 전기차 충전 인프라 구축, 그리고 기타 모빌리티 사업에 대한 검토와 투자를 진행하고 있습니다.

2023년을 맞이하며 탄소중립TFT는 '친환경추진단'이라는 조직으로 새롭게 구성되었습니다. 이에 따라 그룹의 탄소 중립 관리 고도화와 환경경영 내부 역량 강화에 적극 기여할 수 있을 것으로 기대하고 있습니다.

### 업계 최초 TCFD 지지선언

2022년 6월 발족한 한국 TCFD얼라이언스에 참여하였으며, 9월 업계 최초로 TCFD 지지선언을 이행하였습니다.

글로벌 주요 국가의 기후변화 대응 공시의무 강화 추세에 따라 국제표준으로 자리매김 중인 TCFD(Task Force on Climate-related Financial Disclosures, 기후변화 관련 재무정보공개 전담협의체)는 주요 20개국의 재무장관 및 중앙은행 총재들의 협의체인 금융안정위원회(FSB)가 2015년 설립한 이니셔티브로, 2017년 기후변화에 대한 재무정보 공개 권고안을 수립하였습니다. 기후변화 시나리오 분석을 기반으로 잠재적인 재정적 리스크와 기회를 가능해 보자는 것이 권고안의 골자입니다.

롯데렌탈은 지지선언에 이어 추후 TCFD 보고서를 발간하고자 합니다. 아울러 롯데그룹 2040 탄소중립 달성을 위해 롯데렌탈에서 발생하는 탄소배출량에 대한 중장기 감축 목표 및 실행 계획을 수립하고 실행하며, 기후변화가 롯데렌탈의 이해관계자들에게 미치는 영향을 최소화하도록 환경경영에 매진하겠습니다.



### 산업계 기후위기 적응협의체 참여

롯데렌탈은 2022년 환경부, 한국환경연구원, 국가기후위기적응센터에서 주관하는 기후변화 관련 민간 공동체 '산업계 기후위기 적응협의체'에 참여하였습니다. 해당 협의체는 물리적 기후 리스크 증가에 따른 산업계 내 부정적 영향을 공동 노력으로 극복해 보자는 취지로 설립되었습니다.

롯데렌탈도 협의체에 참여하며 롯데렌탈의 물리적 리스크를 분석해 보았습니다. 태풍, 폭우, 폭염, 폭설, 한파 등의 극한 기상은 인적 자산인 야외 근로자의 건강과 안전에 큰 위험 요소가 되고 있으며, 차량, 건물 등 물적 자산의 손실로도 이어질 수 있습니다. 뿐만 아니라 롯데렌탈의 단기렌터카 주요 거점인 제주 오토하우스에 한하여 본다면, 여행자 수 감소로 대여 차량 수, 대여 기간 등에 영향을 주어 매출 감소로 이어질 수도 있습니다.

롯데렌탈은 협의체 활동을 통해 정부에서 제공하는 과학적 기반 적응정보를 습득하고, 협의체에 참여한 민간 기업의 기후변화 관련 적응 기술 및 정보 등을 상호 공유하고 있습니다. 2023년에도 연이어 참여함으로써 당사의 물리적 기후 리스크를 보다 효과적으로 대응할 수 있도록 노력하겠습니다.



# 기후변화

## 기후변화 대응

### 탄소중립로드맵 방향성 수립 근거

롯데렌탈은 2040년 탄소중립 달성을 위해 중장기 탄소배출량 관리의 필요성을 인지하고 있으며, 이에 따라 전국 사업장에서 발생한 탄소배출량을 2022년부터 측정·공개하고 있습니다.

뿐만 아니라 2040 탄소중립 로드맵의 방향성을 수립하여, 2022년 9월에 진행된 제5차 ESG위원회에 의결 안건으로 상정하여 승인 받았습니다.

로드맵은 2040년까지의 추정 매출을 기반으로 탄소배출량 BAU를 측정하고, BAU 추정치를 바탕으로 연도별 저감계획을 수립하여 완성하였습니다. (추정매출은 기존 사업의 성장 및 정체, 신사업 확대, 평균 물가상승률 등 다양한 요소를 반영하여 산출함)

롯데렌탈은 로드맵을 기준으로 2022년 한 해동안 4,168톤의 탄소 배출을 목표로 하였으나, 실제 사업활동을 추진하며 약 403톤을 초과한 4,598톤의 탄소를 배출한 것으로 집계되었습니다. 앞으로 사업 성장에 따라 2040년에는 최대 2만 톤까지 배출량이 증가될 것으로 예상하고 있으며, 이러한 예상 배출량을 저감할 수 있도록 1) 연료 효율화 2) 전기차 전환 3) 에너지 효율 개선 4) 재생에너지 사용 등 총 4가지 감축 방안을 실행해 나가며, 탄소중립 달성을 달성하기 위해 노력할 것입니다.

### 한계·보완점 및 향후 계획

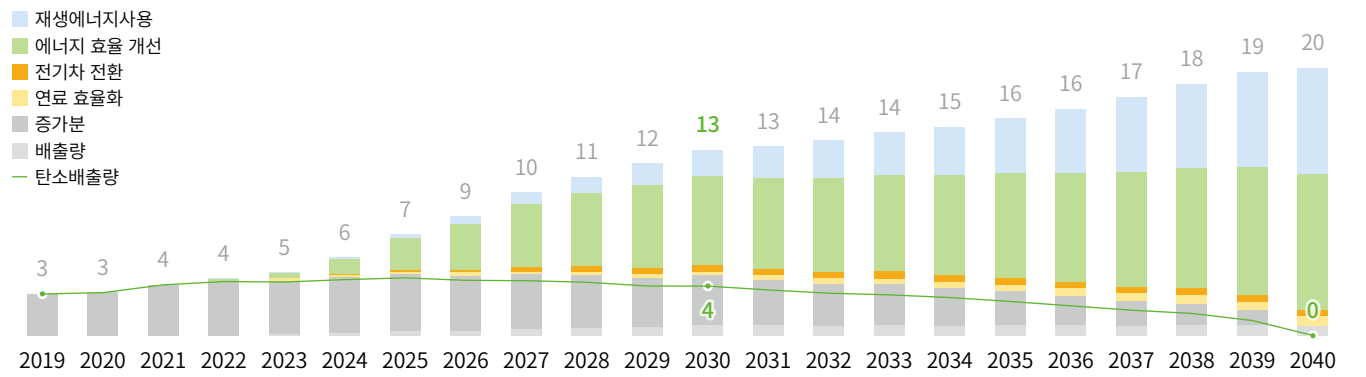
BAU 산정 기반인 추정매출 중 2030년 이후의 추이 변동성이 크며, 감축방안 중 하나인 재생에너지 사용에 다양한 변수 및 제약 조건(높은 거래가격 변동성, 간헐성으로 인한 생산 제한, 투자비용 발생 등)이 존재합니다. 롯데렌탈은 글로벌 이니셔티브 권고안에 따라 2~3년마다 조정을 통해 지속적인 로드맵 고도화 작업을 계획하고 있습니다. 이를 통해 내·외부 요인에 따른 변동성을 점진적으로 최소화하고자 합니다.

롯데렌탈 ESG팀은 환경정보 데이터 관리 및 분석을 진행하며, 기후변화 관련 리스크를 모니터링하고 식별한 결과를 ESG위원회 안건으로 상정하여 지속적으로 보고하고자 합니다. 또한 롯데그룹 내 타 계열사와의 유기적인 소통과 협력을 강화하여, 그룹 탄소중립 목표 달성을 위한 이행 과정 중 발생하는 변수에 공동 대응하며 탄소중립에 적극 동참하겠습니다.

### 배출량 감축방안

연료 효율화	• 배출량 高 난방용 연료(등유) 사용 축소, 전기 등 저배출 수단으로 전환
전기차 전환	• 업무용 차량의 전기차 완전 전환 시점을 2030년(K-EV100)으로 산정 • 2023 ~ 2029년(매년 정률로) 전기차 전환 • 전기차 전환으로 인한 전기 사용에 따른 온실가스 배출량 증가분 계산
에너지 효율 개선	• 재택근무 확대, 거점 오피스(친환경 건물 사용) 활용, 자사 건물 에너지시스템 개선 등 • 전력 사용량 4% 반영(인원 증가분 4%)
재생에너지 사용	• 그룹 탄소중립 로드맵의 재생에너지 전환계획 구성 비 적용 * 전환계획: PPA(전력구매계약), REC(신재생에너지 공급증명서)

### 롯데렌탈 탄소중립로드맵



# 기후변화

## 온실가스 관리 및 배출 결과 보고서

### Scope 1, 2 배출량 측정

롯데렌탈은 2040 Net Zero 달성을 위한 로드맵을 수립하였으며, 이를 달성하기 위해 매년 전 사업장을 대상으로 온실가스 배출량을 측정하고 있습니다.

롯데렌탈 사업 추진 과정에서 배출된 Scope 1, 2 범위에 해당하는 온실가스의 대부분은 전국 사업장, 물류센터, 경매장 등에서 사용하는 전기와 난방으로부터 기인하고 있습니다. 이에 따라 각 사업장별 사용량 및 증감추이를 지속적으로 모니터링하고 있으며, 전년 대비 증가 추세를 보이는 사업장을 대상으로 원인을 파악하고 개선 방안을 도출하기 위해 노력하고 있습니다. 뿐만 아니라 각 사업장에서도 자발적으로 태양광 패널 설치, LED 전등 교체 등을 실천하며 에너지 절감에 동참하고 있습니다.

2023년에 들어서며 롯데렌탈은 Scope1, 2에서 Scope 3로 온실가스 배출량 측정 범위를 확대하였습니다. 제3자 검증을 통해 데이터의 신뢰성을 확보하였으며, 향후 가치사슬 전반에 걸친 온실가스 배출량을 측정해 나가기 위해 더욱 노력할 것입니다.

### 롯데렌탈 온실가스 배출량(Scope 1, 2)

단위: tCO<sub>2</sub>eq

온실가스	2020	2021	2022
총 배출량(Scope 1 + 2)	3,525	4,102	4,598
직접 배출량(Scope 1)	515	528	437
간접 배출량(Scope 2)	3,010	3,573	4,160
원단위 배출량(Scope 1 + 2) <sup>1)</sup>	1.70	1.83	1.82

\* 2021년 지속가능경영보고서 대비 2020년, 2021년 온실가스 배출량 소폭 변동 사유: 영업용 차량 사용분 누락 및 전표 오기입 정정

1) tCO<sub>2</sub>eq ÷ 매출액(십억 원)

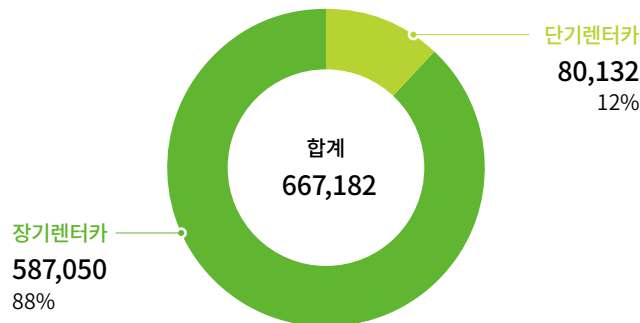
### Scope 3 배출량 측정

롯데렌탈은 Scope 1, 2에 해당하는 직·간접 온실가스 배출량뿐만 아니라, 가치사슬 전반에 해당하는 온실가스 배출량 Scope 3까지 측정 범위를 넓혀 나가고 있습니다. 올해 처음으로 Category 13에 해당하는, Downstream 임대자산 중 가장 많은 비중을 차지하고 있는 렌터카 차량의 온실가스 배출량을 측정하였습니다. 2022년도 매각 차량을 포함한 약 24만여 대의 차량을 차급/유종/상품별로 평균 주행거리를 산출하여 계산한 결과, 총 66만 7천여 톤의 온실가스가 배출된 것으로 확인되었습니다.

당사는 앞으로 전기차 전환을 지속적으로 선도해 나가며 온실가스 배출 저감을 위해 노력하고, Scope 3 배출량 측정 범위를 넓혀 나감으로써 보다 적극적으로 환경경영을 추진해 나갈 것입니다.

### 렌탈 차량 온실가스 배출 비중

단위: tCO<sub>2</sub>eq



### 제주 오토하우스 태양광 패널 설치

롯데렌터카 제주오토하우스는 주차관제 및 세차장 지붕에 180Kw 규모의 태양광 패널을 설치하였습니다. 해당 시설을 통해 매월 약 11,500Kwh의 전기를 생산함으로써 월 평균 전기요금의 6% 절감 효과와 함께, 온실가스 배출량 감소에도 기여하고 있습니다.



## SPECIAL INTERVIEW

**Q 제주오토하우스에 설치한 태양광 패널의 규모는 어느 정도인가요?**

**A** 제주오토하우스 태양광 패널은 2022년 1월 주차관제시스템 캐노피와 세차관리동 건물 지붕에 180Kw 규모로 완공되었습니다. 태양광 패널 캐노피는 고객의 차량 대여 시 비 가림 및 그늘 제공 효과는 물론, 월 11,500Kwh의 전기 생산으로 약 120만 원 가량의 전기 사용량 절감을 통해 탄소 배출량 감소에도 기여하고 있습니다.

**Q 태양광 패널을 설치하게 된 배경과 유지 관리를 위한 어려움은 없는지 궁금합니다.**

**A** 제주오토하우스 이용 고객이 증가함에 따라 단기렌터카 보유 대수 또한 매년 증가하여 2022년에는 2천 대를 넘어섰습니다. 평균 90%대의 가동률에 하루 대여 건수가 560여 건에 이르면서, 고객이 집중되는 Peak-time에는 심각한 업무로드가 발생되어 부득이하게 고객 불편을 초래하게 되었습니다. 이에 기존 40대 규모의 주차 관제시설을 72대 규모로 증설 추진하게 되었고, ESG 경영 실천을 위해 캐노피와 지붕면을 태양광 패널로 시공하여 고객서비스 향상과 오토하우스 전기 요금 절감, 탄소배출량 저감 등 1석 3조의 효과를 얻고 있습니다. 태양광 패널은 강풍이나 태풍에도 파손되지 않도록 튼튼하게 시공하였으며, 제주도 내 전문 유지보수 업체를 선정해 관리함으로써 현재까지 운영 상의 어려움은 특별히 없습니다.

**Q 제주오토하우스에 태양광 패널을 추가 설치할 계획도 있으실까요?**

**A** 현재 제주오토하우스 내 1급 자동차 정비공장 설립을 추진하고 있는데, 건물 완공 시점에 지붕 공간을 활용하여 70Kw 규모의 태양광 패널을 설치할 예정입니다. 그리고 오토하우스 본 건물 옥상과 기존 주차관제 캐노피에도 시공하는 것을 추가 검토하고 있습니다.

**Q 탄소중립을 위해 태양광 패널 외에 추진 중인 계획이 있으신지요?**

**A** 제주도 내 렌터카 업체 최초로 친환경 EV셔틀버스 3대를 우선 시범 도입하여 운영 중에 있습니다. 고객님들께 좋은 반응을 얻고 있어서 추가로 2-3대 증차를 계획하고 있으며, 제주도 내 사회적 기업과의 협업을 통해 친환경 캠페인 활동을 추진하는 것 또한 계획하고 있습니다.

“태양광 패널 설치로  
전기사용량 절감과 동시에  
탄소배출량 저감에도 기여하고 있습니다.”



제주사업단  
우만식 단장

# 기후변화

## 온실가스 관리 및 배출 결과 보고서

### 온실가스 저감 활동 - 전기 지게차 전환 확대

ESG경영에 대한 요구가 지속적으로 강화됨에 따라, 장비 운용 시에서의 트렌드도 빠르게 변화하고 있습니다.

첫째, 탄소배출 이슈에 민감한 대기업을 중심으로 디젤 장비에서 전동 장비로의 전환이 가속화 되고 있습니다. 둘째, 중대재해처벌법 강화로 장비의 안정성이 요구되면서 노후 장비 관리 및 교육, 신규 장비 교체에 부담을 느끼는 기업들로부터 임대 전환이 확대되고 있습니다. 셋째, 인건비 상승, 구인난 등으로 인력 수급이 점점 어려워지며 자동화 시스템 솔루션에 대한 수요가 높아지고 있습니다.

롯데렌탈 일반렌탈부문에서는 이러한 트렌드에 선제적으로 대응하기 위해 물류, 농업, 생산제조 현장에서 복합적으로 작업을 처리할 수 있는 ‘텔레트럭 및 텔레스코픽 핸들러’를 차별화 아이템으로 선정하여 2023년 내 도입을 준비 중에 있습니다.

‘텔레트럭’과 ‘텔레스코픽 핸들러’는 지게차와 크레인을 합쳐 놓은 장비로 영국 중장비 전문기업 JCB사에서 1999년도에 최초 개발되었으며, 기존 지게차 대비 높은 가시성과 정밀 제어 기능을 갖추어 다양한 높낮이에서 유용하게 사용 가능한 물류 이동 장비



롯데렌탈 안전장비 장착 및 납품

입니다. 안정적인 기반과 장치를 갖추고 있어 안전사고를 예방하는 기능이 뛰어난 것은 물론, 리튬 기반으로 배기가스나 소음이 발생하지 않아 친환경적이며 실내와 도심에서 자유로운 운영이 가능하다는 장점 또한 가지고 있습니다.

텔레트럭 및 텔레스코픽 핸들러와 같은 미래형 전기 지게차 도입에 앞서, 롯데렌탈은 건설 및 물류 현장에서 배출되는 탄소배출량을 줄이고 작업 효율과 안전성을 강화할 수 있도록 디젤 지게차를 전기 지게차로 전환 확대해 나가며 시장의 트렌드를 주도해 왔습니다.

현재까지 약 120대의 리튬 전기 지게차를 도입하였으며, 2024년까지 약 350대를 추가 도입할 예정입니다. 1대 당 연간 약 14톤의 탄소를 배출하는 디젤 지게차를 리튬 전기 지게차로 전환함으로써 3년간 연 평균 약 2,200여 톤의 탄소 저감 효과를 기대할 수 있습니다.

### 리튬 전기 지게차 도입 계획에 따른 탄소 저감량

구분	단위	~2021	~2024	누계
도입 대수	대	120	350	470
탄소 저감량	tCO <sub>2</sub> eq	1,680	4,900	6,580



미래형 전기 지게차(2023년 내 도입 예정)

# SOCIAL

---







# 임직원

## 인권경영

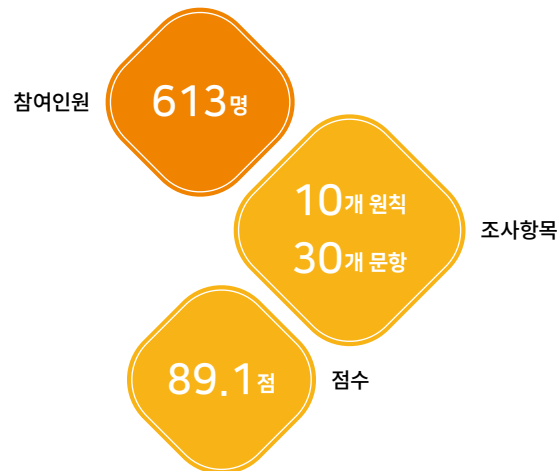
### 인권경영 선언

롯데렌탈은 세계인권선언, UN 기업과 인권 이행원칙, 국제노동기구헌장 등 국제적으로 널리 사용되는 인권 가이드라인을 준수하고 지지합니다. 해당 지침들을 기반으로 롯데렌탈의 경영활동과 연관된 협력사, 주주, 고객, 임직원 등 다양한 이해관계자들의 인권을 존중하고 보호하고자 노력합니다.

원칙에 입각한 인권경영의 필요성에 공감하며, 롯데렌탈은 2022년 6월 전체 임직원의 참여를 기반으로 10대 인권경영 원칙을 수립하여 인권경영을 선포했습니다. 또한 2022년 10월에는 전 직원을 대상으로 설문을 진행하며, 수립된 인권경영 원칙의 실천 여부를 포함한 인권경영 현황을 파악하기 위해 노력하였습니다.

앞으로도 롯데렌탈은 임직원을 포함한 이해관계자들의 인권보호에 앞장서며, 관련 리스크를 최소화하기 위한 상시 모니터링 및 개선 활동을 단계적으로 추진해 나갈 것입니다.

### 2022년 인권경영 현황 설문 결과



### 인권 구제조치 프로세스

롯데렌탈은 인권을 보호하고 인권 침해 위험에 노출된 대상자를 구제하기 위해 노력하고 있습니다. 현재 이메일, 전화, 우편, 사내 게시판, 카카오톡 채널 상담 등 다양한 채널을 통해 고충을 접수하고 있습니다. 익명 보장 원칙을 기반으로 제보자 보호를 최우선으로 삼고 있으며 접수된 내용에 대한 신속한 조치와 해결방안 도출에 힘쓰고 있습니다.



# 임직원

## 인권경영

### 롯데렌탈 인권경영 원칙

#### 원칙 01. 임직원의 인권 존중

롯데렌탈은 회사의 모든 임직원을 한 인격체로서 존중하고 성희롱, 직장 내 괴롭힘, 노동력 착취 등과 같은 인권 존중에 반하는 행위가 발생하지 않도록 한다.

#### 원칙 02. 다양성 존중 및 차별금지

롯데렌탈은 임직원의 성별, 연령, 출신지역 및 국적, 인종, 민족, 학력, 장애, 종교, 정치적 견해, 노조 활동, 고용 형태, 혼인 및 임신 여부 등 어떠한 이유로도 차별적 대우를 하지 않으며, 임직원의 채용, 보상, 승진 등에 있어 평등/다양성 존중의 원칙을 기반으로 모든 해당자와 임직원을 공정하게 평가하고 발전기회를 제공한다.

#### 원칙 03. 임금과 복리후생

롯데렌탈은 정규근무 시간과 초과근무 시간에 대해 사업장이 위치한 국가 및 지역의 노동관계 법규에서 정해 놓은 최소 수준을 상회하는 임금을 지급하고 복리후생을 제공한다.

#### 원칙 04. 강제노동 및 아동노동 금지

롯데렌탈은 정신적 또는 신체적 자유를 부당하게 구속하는 수단을 통한 근로를 강요하지 않으며, 사업장이 위치한 국가 및 지역의 법규 내 최저 고용 연령을 준수한다.

#### 원칙 05. 근로시간 준수 및 일과 삶의 균형

롯데렌탈은 사업장이 위치한 국가 및 지역의 노동관계 법규를 준수하고, 임직원이 일과 삶의 균형을 유지할 수 있도록 적극 지원한다.

#### 원칙 06. 결사 및 단체교섭의 자유 보장

롯데렌탈은 임직원들 간의 결사의 자유와 단체교섭의 자유를 인정하며, 노동조합의 조직 및 가입 등 노동조합의 정당한 업무 행위로 인한 일체의 불이익을 임직원에게 주지 않는다. 임직원이 이와 같은 활동에 참여 또는 참여하지 않을 권리도 존중한다.

#### 원칙 07. 보건 및 안전 보장

롯데렌탈은 임직원과 지역사회의 보건 및 안전을 최우선으로 추구한다. 모든 임직원은 롯데렌탈의 ‘안전관리정책’ 등 관련 규정을 준수하며, 롯데렌탈은 정기적 안전교육 등을 실시하고 모든 임직원에게 안전하고 청결한 근무 환경 및 충분한 휴식을 제공한다.

#### 원칙 08. 책임 있는 공급망 운영

롯데렌탈은 우월적 지위가 아닌 대등한 관계에서 파트너사와 상호신뢰를 바탕으로 공동의 발전을 추구한다. 롯데렌탈은 거래하는 파트너사에서도 인권경영을 실천할 수 있도록 지원하며, 상호 지속가능한 성장을 위한 상생 관계를 추구한다.

#### 원칙 09. 고객인권 및 고객정보 보호

롯데렌탈은 고객의 입장에서 최고의 상품과 서비스를 제공하여 고객 만족을 실현하기 위해 노력한다. 롯데렌탈이 제공하는 상품과 서비스가 고객의 생명, 건강, 안전 등을 해치지 않도록 각별한 주의를 기울이며, 수집한 고객의 개인정보 보호를 위해 최선의 조치를 취한다.

#### 원칙 10. 고충처리 프로세스 운영 및 점검

롯데렌탈은 임직원과 파트너사, 주주/투자자, 고객, 지역사회 등 이해관계자의 의견을 청취할 수 있는 소통 채널을 운영한다.

모든 이해관계자의 의견 접수 시 제보자의 익명성과 정보의 비밀을 보장하며 신속한 조치 후 그 결과를 제보자에게 제공한다.  
롯데렌탈은 인권보호 정책의 적절한 운영 여부를 최소 연 1회 자체 점검하고, 미흡사항 발생 시 즉시 조치한다.

# 임직원

## 인권경영

### 인권 구제조치 신고 채널

롯데렌탈은 내·외부 이해관계자들과의 원활한 소통을 위해 다양한 채널을 운영 중에 있으며, 제보자 보호 및 익명 보장 원칙을 기반으로 접수된 사항에 대한 신속한 조치와 구제를 최우선으로 노력하고 있습니다.

이메일/전화	Solution.rental@lotte.net	
	경영지원팀장	02-3404-9930
사내게시판	HR혁신팀(여성)담당자	02-3404-9921
	전문 상담 자격증 소지 및 자격 요건 충족	
카카오톡	경영지원팀 고충처리 담당자	02-3404-9933
우편	와글와글 ‘소곤소곤’ 게시판 제보	
	카카오톡 ▶ ‘롯데렌탈고충상담’ 검색 ▶ 친구추가	
	서울특별시 강남구 테헤란로 422 kt타워 8층 ‘고충상담’ 담당자 앞	

### 인권 리스크 관리

롯데렌탈은 구제조치 프로세스를 수립하여 인권에 대한 잠재적인 리스크를 감지하고 발견된 문제를 신속하게 조치하기 위해 노력합니다. 사내뿐만 아니라 협력사 직원들의 잠재적인 인권 침해 방지를 위해 매년 설문조사를 실시하고 있습니다. 설문조사 결과를 통해 인권 침해 상황을 파악하고, 현황을 유관 부서와 공유하여 협력사와의 상생 경영을 위해 적극적으로 노력하고 있습니다.

## 인권경영 교육

롯데렌탈은 모든 임직원이 인권을 존중하고 보호할 수 있도록, 전 직원을 대상으로 인권 의식을 향상시키기 위한 교육을 실시하고 있습니다. 성희롱 예방, 장애인 인식 개선, 개인정보보호 등 법정 의무 교육 외에도 직장 내 괴롭힘 예방, 부정청탁금지 등 다양한 주제별로 최소 연 1회 이상의 사내 교육 프로그램을 진행하고 있습니다.

### 2022년 인권경영 교육 진행 결과



## 인재 채용 정책

롯데렌탈은 지역사회 및 임직원과 함께 성장하는 기업을 지향합니다. ‘고객의 더 나은 삶을 창조(Create a Better Life)’한다는 미션에 따라 새로운 가능성을 예측하고 창의적인 태도로 세상을 변화시킬 인재를 영입 및 육성하기 위해 노력합니다.

롯데렌탈은 직무 중심의 인재 채용 계획을 수립하고, 적합한 인재를 영입하기 위해 수시 채용을 실시하고 있습니다. 신입, 경력 등의 채용 전형 외에 청년들에게 직무 경험을 제공할 수 있는 인턴 채용 전형을 운영함으로써 뛰어난 인재를 선제적으로 유치하기 위해 노력하고 있습니다. 또한 신입사원 채용시 블라인드 면접, PT 면접 등을 통해 능력 중심의 채용 문화를 조성하고 있습니다. 아울러 모든 채용 전형에서 장애인, 보훈 지원자들을 우대함으로써 사회적 책임을 실천하고 있으며, 차별 없는 공정하고 투명한 채용을 위해 모든 채용 프로세스를 홈페이지에 게시하고 있습니다.

### 공정한 채용절차

#### 모든 지원자에게 열린 기회 제공

롯데렌탈은 모든 지원자들에게 동등하고 열린 기회를 제공하고 있습니다. 입사지원서에 직무 수행과 직접적인 관련이 없는 것을 요구하지 않습니다. 신입사원 면접 시 학교, 전공, 학점 등을 블라인드 처리하여 능력 중심으로 채용하고자 하며, 면접관도 당일 랜덤 방식으로 선정하여 공정한 채용을 위해 노력하고 있습니다.

#### 메타버스 채용 설명회(엘-리쿠르트 타운)

롯데렌탈은 지방거주자들의 지원 부담을 줄이고 정보 불균형을 해소하기 위해 온라인 메타버스 채용박람회를 진행하였습니다. 지원자들이 시공간의 제약 없이 채용담당자 및 재직자와 쌍방향 소통하며 채용에 대한 정보를 얻을 수 있도록 노력하였습니다.

## SPECIAL INTERVIEW

**Q** 현재 맡고 계신 업무에 대해 말씀 부탁드립니다.

**A** HR혁신팀에서 채용 기획/운영, 휴복직 등 인사 업무를 맡고 있습니다.

**Q** 롯데렌탈이 자랑할 수 있는 채용 문화가 있다면 설명 부탁드립니다.

**A** 롯데렌탈은 공정한 채용 문화의 정착을 위해 다양한 제도를 활용 및 운영하며, 모든 채용전형에서 지원자들에게 동등하고 열린 기회를 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 특히 메타버스 채용 설명회를 활용하여 지역 지원자들의 정보 불균형을 해소하고 원활한 소통을 지원합니다.

**Q** 롯데렌탈이 장애인 채용을 위해 하고 있는 노력에 대해 설명 부탁드립니다.

**A** 작년에는 바리스타라는 신규 직무를 개발하고, 선릉사옥에 사내카페 ‘Mo:Ca’를 신설하여 중증장애인을 채용하였습니다. 올해는 사내카페를 선릉사옥 외의 지역사업장으로 확대함으로써 장애인 채용을 늘리려고 계획하고 있습니다. 이러한 활동을 통해 롯데렌탈은 장애인들의 사회참여 및 고용창출에 힘쓰고자 합니다.

“롯데렌탈에 입사 후 각자의 부서 및 직무에서 열정을 보이며 회사와 함께 성장하는 모습을 볼 때 성취감을 느낍니다.”

**Q** 채용 업무에 있어 어려웠던 순간과 특별히 뿌듯했던 상황이 있으신가요?

**A** 채용 업무를 담당하면서 어려웠던 순간은 많지만, 현재까지도 가장 고민을 많이 하는 부분은 채용공고를 게시할 때입니다. 채용공고는 회사를 보여주는 첫인상이라고 생각하기 때문에, 어떻게 공고를 작성하여야 지원자들에게 롯데렌탈을 잘 소개할 수 있을지 매번 고민하고 있습니다. 그리고 회사에도 가장 적합한 인재를 채용하기 위해 채용공고에 명확하게 채용 직무를 작성하고, 회사의 문화를 담기 위해 노력하고 있습니다. 빠른 대답일 수 있지만 제가 채용전형을 A부터 Z까지 진행했던 지원자가 입사 후에 회사와 팀에 잘 적응하고 있다는 것을 확인했을 때가 가장 뿌듯합니다. 아무래도 채용 전형을 진행하며 계속 소통을 하기 때문에, 제가 채용을 진행했던 분들은 더 기억에 남습니다. 그렇다 보니 그 분들이 입사 후 각자의 부서 및 직무에서 열정을 보이며 회사와 함께 성장하는 모습을 볼 때 성취감을 느낍니다.



HR혁신팀  
신진욱 사원

# 임직원

## 인재 채용 정책

### 공정한 채용 절차

#### 채용 절차



\* 롯데렌탈 채용전형 중 가장 높은 비중을 차지하는 경력직(정규+계약)채용 기준임

#### 인재상

롯데렌탈은 새로운 생각, 새로운 가능성을 예측하고 창의적인 태도로 세상을 변화시켜 나아갈 인재와 함께합니다.



#### 롯데오토케어 장애인 의무 고용률 초과 달성

롯데오토케어의 2021년 장애인 평균 고용률은 국가 의무 고용률인 3.1%보다 부족한 1.19%였습니다. 이에 따라 롯데오토케어는 장애인 채용을 활성화하여 사회적 책임을 다하기 위한 방안을 지속적으로 강구하였으며, 장애인 전문가를 양성하는 사회혁신기업 히즈빈스와의 협력을 추진하기에 이르렀습니다. 롯데오토케어는 본사 내 사내카페 모카(Mo:Ca)를 론칭하며, 장애인 고용 및 관리 솔루션을 토대로 장애인 직원을 직접 고용하였습니다. 이를 통해 사내 카페 운영을 통한 임직원 복지 향상을 도모하면서 2022년 말 기준 민간 기업 장애인 의무 고용률도 초과 달성하였습니다.



문래동 롯데오토케어 본사 사내카페(Mo:Ca)

#### 2022년 롯데오토케어 장애인 고용 현황

단위: 명

월별	상시 근로자수	의무 고용인원	미달인원	의무고용 달성률
01	514	15	- 10	33%
02	520	16	- 11	31%
03	507	15	- 10	33%
04	506	15	- 10	33%
05	502	15	- 19	27%
06	504	15	- 9	40%
07	493	15	- 9	40%
08	502	15	- 6	60%
09	503	15	- 6	60%
10	506	15	+ 2	113%
11	512	15	+ 2	113%
12	517	16	+ 1	106%

# 임직원

## 인재 채용 및 확보

### 다양성을 고려한 인재 고용 활동

#### 2022년 사내 카페 운영을 통한 장애인 채용 활성화

롯데렌탈은 장애인 채용을 확대하고 ‘장애인들의 지속가능한 경제 활동’을 지원하기 위해, 2022년 8월 중증장애인을 바리스타로 직접 고용하여 사내 카페를 오픈하였습니다. 사내 카페를 통해 장애인들에게 양질의 일자리를 지원하고 장애인 인식 개선에 앞장서고 있습니다.

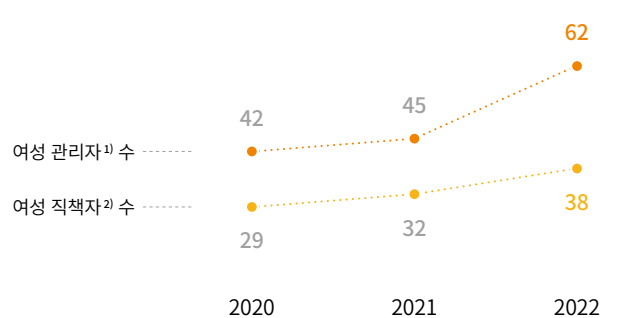
롯데렌탈은 2023년에 사내 카페를 지역 사업장으로 확대함으로써 중증장애인 사회참여 및 고용창출에 이바지할 계획입니다.

#### 성별 다양성 추구

2022년에 여성 임원을 채용하였고, 2021년부터 사외이사 4명 중 1명을 여성으로 선임하여 이사회에도 다양성을 확보하였습니다.

매년 여성 직책자 비중이 확대되고 있으며, 여성 임직원들의 일과 가정 양립을 위한 가족친화적 기업문화 정착에도 지속적인 노력을 기울이고 있습니다. (61페이지 ‘일과 삶의 균형’ 참고)

#### 롯데렌탈 여성관리자 현황



1) 롯데렌탈 기준 M직급(책임) 이상 기준  
2) 롯데렌탈 기준 팀장, 영업소장 등 직책 보임 기준

#### 사업장별 신규 채용을 통한 고용시장 활성화

롯데렌탈은 지역사회의 고용창출에 이바지하기 위해, 지역 사업장별 신규 채용을 꾸준히 진행하고 있습니다.

지역 사업장의 신규 채용 및 고용 유지를 위해 노력함으로써 지역사회와 동반 성장할 수 있는 기반을 강화하기 위해 힘쓰고 있습니다. 앞으로도 롯데렌탈은 다양한 고용 창출을 통해 지속가능한 성장을 추구하고, 기업의 사회적 책임을 다하고자 노력할 것입니다.

#### 롯데렌탈 신규 채용

단위: 명

구분	2020	2021	2022
롯데렌탈	185	261	316
자회사	120	146	147
오토케어	53	58	57
오토리스	4	24	15
그린카	63	64	75
렌탈파트너	-	1	-
전체	305	408	463



## SPECIAL INTERVIEW

**Q 자기 소개 부탁드립니다.**

**A** 저는 바리스타 경력 10년차로서, 롯데렌탈 사내카페 ‘Mo:Ca(모카)’에서 근무하는 ‘권보배’입니다.

**Q 롯데렌탈의 근무하는 점에 대해 만족하시나요?**

**A** 네, 자유로운 분위기가 느껴져서 좋고, 직원분들이 친절하게 인사해 주실 때마다 마음에 따뜻하게 와닿습니다. 출퇴근도 가깝고 너무 좋습니다!

**Q 동료분들에 대한 소개 부탁드립니다.**

**A** 동료 바리스타분들 모두 열심히 일하시고요, 다같이 ‘으쌰으쌰’하는 분위기입니다. 그래서 저도 그 기운으로 더욱 열심히 일하게 됩니다.

**Q Mo:Ca 카페에서는 어떤 업무를 하시는지요?**

**A** 포스기 사용(주문 받는 일), 음료 제조 등 다양한 일을 하고 있습니다. 동료 바리스타분들을 보면 고객 응대에 강점이 있으신 분, 음료 제조에 강점이 있으신 분 등 각자의 강점이 있으셔서 매니저님이 업무를 잘 조율해 주십니다.

**Q 업무 중 불편하신 점은 없으셨는지요?**

**A** 회사에서 대우를 해주시는 것 같아 참 좋습니다. 급여도 만족스럽고요, 롯데렌탈이라는 회사에 다닌다는 자부심이 있습니다. 불편한 점보다 조금 아쉬운 점이 있는데, 카페 공간이 좀더 넓어서 더 많은 직원들이 여유롭게 음료를 즐길 수 있었으면 하는 바람이 있습니다.

**Q 기억에 남는 직원이 있으신가요?**

**A** 성함은 모르지만 언제나 미소와 함께 따뜻한 아메리카노를 주문하시는 여성분이 기억에 남습니다.

**Q 추가로 하시고 싶은 말씀이 있으신가요?**

**A** 저는 지금 회사생활이 참 좋습니다. 다만 직원분들이 음료를 쏟았을 때 도와드리고 싶은데, 저희가 바빠서 못 도와드리는 상황에 마음이 무거워요, 그럼에도 불구하고, 지금처럼 Mo:Ca를 많이 이용해 주셨으면 좋겠습니다. 맛있게 만들어 드릴게요, 열심히 하겠습니다!

“자유로운 분위기가 느껴져서 좋고,  
직원분들이 친절하게 인사해 주실 때마다  
마음에 따뜻하게 와닿습니다.”



카페 Mo:Ca  
권보배 바리스타

# 임직원

## 인재 육성 체계

### 임직원 교육체계

급변하는 외부환경에도 선제적 대응을 할 수 있는 인재 육성을 위해, 롯데렌탈은 매년 경력주기에 맞춘 체계적 교육 프로세스를 고도화하여 전 임직원 대상으로 교육의 기회를 제공하고 있습니다. 이를 통해 임직원들은 업무에 몰입하고 역량 개발을 통해 전문성을 키워 나갈 수 있습니다.

대표적으로 영업 직무의 경우, 보유 역량에 따라 차별화된 교육이 가능하도록 세일즈 교육 과정을 2단계로 구분하여 운영하고 있습니다. 또한 리더들을 대상으로 직책별 리더십 교육을 강화하고, 미래지향적인 사고로 비즈니스에 효과적으로 대응할 수 있도록 직무 전문가 양성 및 변화 관리 교육에 집중하고 있습니다. 아울러 지속적인 비전 제시 및 구체적인 변화 메시지를 공유하고 있습니다.

		사원		대리	책임	수석	임원	
		JA	A	SA	M	S		
공통역량	전환자 과정	인턴십 과정		SA Grade 과정	M Grade 과정	S Grade 과정	임원 리더 역량	
		신입 입문 과정		협업, 기획력	문제해결, 자원관리	전략수립, 커뮤니케이션	ACP 1)	
		경력 입문 과정		승진 자격 과정	승진 자격 과정	Hi-Potential	ECP 2)	
핵심인재	사내위탁대학	사이버대학교	사외 MBA, MOT		롯데 MBA		Visionary 리더	
리더십			비전 워크숍		리더스쿨		승진 상무 과정	
직무	영업	단기영업 신입 입문과정	세일즈 BASIC	세일즈 PRO	계약 심화 상담 심화	세무 심화 고객 관리 심화	세일즈 특강	1) ACP: Advanced executive Capability development Program 2) ECP: Executive Capability development Program
	전문직무	사외직무 교육			데이터 심화		자격증 취득 교육	
이러닝	법정필수교육		이저러닝			아크로폴리스		
조직문화	소통 활성화 프로그램 경영설명회, 칭찬플랫폼, CEO 현장간담회, 직무 브이로그, 유튜브 라이브방송, 멘토링 등				조직문화 프로그램 일하는문화혁신TF, 프리워크, 프리웨어, 생일축하한DAY, PC-OFF제, 자율출퇴근제 등			



# 임직원

## 인재 육성 프로그램

### 직무 역량 개발

#### 영업 교육체계 정립 및 고도화(세일즈 BASIC, 세일즈 PRO)

롯데렌탈은 오토렌탈 영업 직무 대상 세일즈 역량 강화를 위한 교육 프로그램으로 '세일즈 BASIC', '세일즈 PRO' 총 2단계에 걸친 교육 과정을 자체적으로 개발하여 운영하고 있습니다.

세일즈 BASIC 과정은 영업 경력 1년 미만 신입 매니저들을 대상으로 세일즈 기초 역량 확보를 위한 과정이며, 영업 실무 중심의 교육을 실시하고 있습니다. 세일즈 PRO 과정은 영업경력 1년 이상 영업 매니저들을 대상으로 한 영업 전문가 양성 과정으로 세부 영역별 5개의 심화 모듈로 구성되어 교육을 실시하고 있습니다. 특히 본 과정은 2022년도 단일화된 공통 교육 모듈에서 맞춤형 개인 역량 개발을 위한 선택형 과목으로 고도화하여 필요 역량을 선택적으로 학습할 수 있습니다.

2023년에는 보다 효율적인 운영을 위해 세일즈 BASIC 연 2회, 세일즈 PRO 연 2회, 총 10차수로 교육을 실시하고 추가적으로 현장 밀착형 영업 체계를 구축해 나갈 예정입니다.

#### 영업 교육 운영 실적

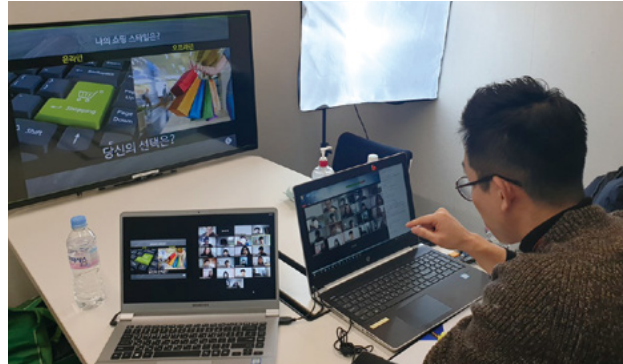
##### 세일즈 BASIC

구분	단위	2020	2021	2022
운영	회	2	1	2
수료	명	22	11	42

##### 세일즈 PRO

구분	단위	2020	2021	2022
운영	회	4	-	11
수료	명	69	-	245

\* 2020 ~ 2021년: 코로나로 인한 교육 축소/미실시



세일즈 BASIC



세일즈 PRO

#### 사외직무, 자격증 취득 교육 지원

STAFF 직무 담당자들의 역량 강화를 위해 사외직무과정, 자격증 취득 지원 등의 제도를 운영하고 있습니다. 직원들이 담당하는 직무에서 전문가로의 성장을 위해 자기개발을 할 수 있는 환경을 제공할 수 있습니다. 이는 직무 분야 전반에 대한 심층화 된 지식을 습득하고, 업무 효율성을 강화하여 업무몰입을 높일 수 있습니다.

#### 사외직무, 자격증 지원제도 운영 실적

##### 사외직무교육

구분	단위	2020	2021	2022
인원	명	23	41	35
비용	십만 원	45	78	151

##### 자격증

구분	단위	2020	2021	2022
인원	명	-	2	8
비용	십만 원	-	0.9	28

# 임직원

## 인재 육성 프로그램

### 직무 외 역량개발

#### 비전 수립 워크숍 실시

롯데렌탈은 2022년에 들어서 변화와 혁신을 위한 중장기 비전 수립 워크숍을 실시하였습니다. 주요 부서 임직원들이 1월 말부터 약 3개월 동안 워크숍을 통해 회사 미래의 모습을 고민하고 전략을 구체화했습니다. 총 8차수로 구성되었으며, 비즈니스모델링/시장 경쟁사 분석/핵심역량 도출/비전체계 구성/전략목표 설정/스토리라인 구성 등 단계별 모듈을 거쳐 완성도를 높였습니다. 이를 바탕으로 모빌리티 허브를 중심으로 이동과 정착에 필요한 미래 모빌리티 서비스를 제공하고, 우리의 삶과 연결하여 다양한 영역에서 라이프스타일을 창조하는 기업을 의미하는 “Future Mobility, Connects Our life”(우리의 생활을 연결하는 미래 모빌리티)라는 비전을 도출할 수 있었습니다.

도출된 비전은 수립 과정과 함께 전 임직원을 대상으로 공유하였으며, 지속적인 전파를 통해 내재화하고 있습니다.

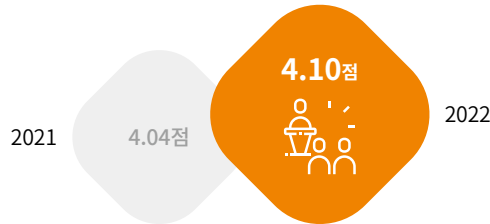


중장기 비전 워크숍

#### 리더 역량 강화 과정

롯데렌탈은 리더 역량 모델 및 진단문항을 자체적으로 개발하여 매년 리더십 진단을 실시하고 있으며, 진단 결과 분석을 통해 부족한 리더십 역량군을 상향 평준화하기 위해 노력하고 있습니다. 또한 2023년에는 사내 리더의 단계별 성장을 체계적으로 지원하기 위해 중간관리자 ▶ 예비리더후보자 ▶ 신규보임리더 ▶ 팀장급 리더 등으로 세분화하여 맞춤형 역량 강화에 힘쓰고 있습니다. 아울러 신임 리더들의 효과적인 조직 구축과 성과 창출을 극대화할 수 있도록 그룹에서 제시하는 리더십 역량을 기준으로 롯데렌탈 리더십 역량을 맞추어 고도화하였으며, 이를 통해 그룹 리더십 진단 결과가 작년대비 상승하였습니다.

#### 롯데렌탈 리더십 진단 결과(지주 주관)



리더십 역량 강화 교육 과정

# 임직원

## 조직문화

### 업무 환경 개선 노력

#### 조직문화 개선을 위한 ‘일하는 문화 혁신 TF & 주니어보드’ 운영

2019년부터 이어오던 ‘일하는 문화 혁신 TF’(일문혁 TF)와 MZ세대로 구성된 소통 조직인 ‘주니어보드’가 통합 운영 중에 있습니다. 프리웨어(자율복장)/셀럽데이(반차축진)/미드필더(영업-Staff간 소통그룹) 등의 성과를 일궈낸 ‘일문혁TF’와 임직원의 목소리를 대표하여 경영진과 소통하는 ‘주니어보드’는 상호 긍정적인 시너지를 발휘할 것입니다.



‘일문혁TF&주니어보드’ 사내공지

‘일문혁TF&주니어보드’는 정기적으로 경영진과 직접 만나 소통하며 회사에 대한 여러 안건을 논의하기도 하고 MZ세대의 시선에서 회사의 발전 방향, 개선점에 대해 이야기하는 중추적인 소통 창구로서의 역할을 하고 있습니다. 또한, 직접 기획한 트렌드 공유, 세대 이해 액티비티 등의 프로그램을 기성세대인 경영진과 함께 참여하며 역멘토링(Reverse Mentoring) 기능 또한 실현하고 있습니다.

#### 칭찬문화 형성을 위한 칭찬제도 ‘해피리워드’ 도입

2022년 4월, 롯데렌탈은 해피리워드 플랫폼을 구축하였습니다. ‘해피리워드’는 칭찬을 통해 상호 존중하는 조직문화 활성화 프로젝트로 동료에게 긍정적인 에너지를 전파한 임직원을 칭찬할 수 있는 플랫폼입니다. 11월까지 운영 결과, 누적칭찬 횟수는

약 11,200건으로 집계되었으며, 전체인원의 약 65%가 해피리워드를 주고받았습니다.

2023년에는 해피리워드를 고도화하여, 모바일을 통해서도 해피리워드를 주고받을 수 있게 되었습니다. 이 밖에도 매월 TOP 3 칭찬점수 우수자 선정, 1주년 이벤트 등 다양한 홍보를 통해 롯데렌탈 內 칭찬문화가 자리잡을 수 있도록 힘쓰고 있습니다.



‘해피리워드’ 칭찬점수 Top3 사내공지

#### CEO 현장 방문 간담회 ‘맛있는 수다’를 통한 임직원 소통 강화



CEO 현장 간담회 ‘맛있는 수다’ 사내공지

현장간담회를 고도화하여 ‘맛있는 수다’(일명 ‘맛수다’)를 확대 운

2022년 4~6월, 롯데렌탈은 5회에 걸친 CEO 현장 간담회를 운영하였습니다. 이를 통해 CEO와 회사에 대해 평소 궁금했던 점들을 해소할 수 있었으며, 중장기적 비전 및 미래 성장 동력, 사내 이슈 사항들을 공유함으로써 내가 몸담은 회사에 대해 깊이 알 수 있는 기회가 되었습니다.

더 나아가 2023년에는 CEO

영하고 있습니다. 맛있는 수다는 CEO가 직접 전국 주요 현장(서계, 가양, 의왕, 대구 등)을 방문하여 임직원들과 식사를 하며 자유롭게 소통하는 활동입니다. 운영 차수의 확대, 맛있는 식사 제공, 질의 및 안건에 대한 빠른 피드백 등 임직원 참여형 소통 프로그램의 고도화를 통해 직장 생활에 대한 만족도를 높일 수 있도록 힘쓰고 있습니다.

#### Youtube 채널을 활용한 CEO-임직원 실시간 소통

롯데렌탈은 Youtube 채널을 활용하여, CEO와 임직원이 실시간으로 소통할 수 있는 온라인 라이브 방송 프로그램을 운영하고 있습니다. 이를 통해 임직원들이 회사의 경영 방침과 현안을 인지하게 하고, 조직일체감을 가지고 함께 나아갈 수 있도록 하고 있습니다. CEO와의 소통은 밸런스 게임, 실시간 퀴즈 등 MZ세대의 취향에 맞는 콘텐츠로 구성하여 무게감을 낮추고, 구성원들이 편안하게 참여할 수 있는 내용들로 구성되어 있습니다. 장기근속자에 대한 공개 포상도 진행함으로써 임직원의 소속감을 고취시키는 역할도 하고 있습니다.



Youtube 채널 활용 ‘CEO 소통’ 사내공지

# 임직원

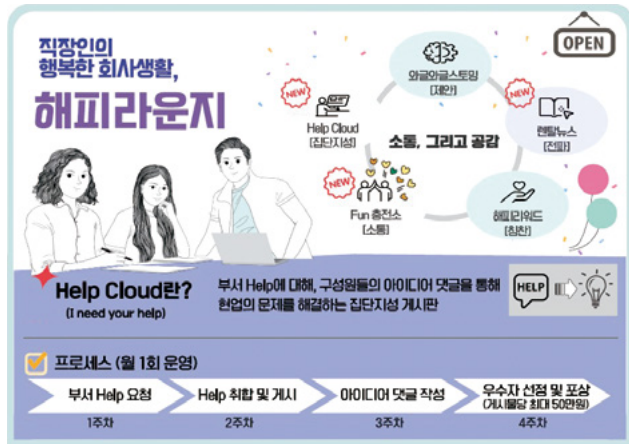
## 조직문화

### 업무 환경 개선 노력

#### 집단지성 플랫폼 ‘Help Cloud’ 운영

롯데렌탈은 2023년부터 ‘Help Cloud’를 운영하고 있습니다. Help Cloud는 기업문화게시판 ‘해피라운지’ 內 에 위치하고 있으며, 각 부서별로 Help를 요청하고 구성원들이 댓글로 아이디어를 제안하는 집단지성 플랫폼입니다. Help Cloud를 통해 단순히 아이디어를 현업에 활용하는 것에 그치지 않고 구성원들의 소통 활성화를 기대하고 있습니다.

현재, 월 평균 약 5-6개의 Help 게시물이 게시되고 있으며 약 300여 건의 공감(좋아요), 약 8~90여건의 제안 댓글이 달리는 등 해당 게시판을 활성화된 모습입니다. 앞으로도 구성원들의 공감대 형성과 활발한 소통을 위해 ‘Help Cloud’를 지속적으로 보완·발전시킬 수 있도록 노력하겠습니다.



‘해피라운지’ 시행 사내공지

#### 펄스 서베이 ‘리얼 보이스’ 운영

롯데렌탈은 2023년부터 건강한 기업문화 구축의 일환으로 사내 설문 ‘리얼 보이스’를 시행하고 있습니다.

리얼 보이스는 직무, 직급, 연령 등 다양하게 선발된 100명의 ‘리얼 보이스 패널단’을 대상으로 매달 정기적으로 조직문화 진단을 하는 펄스 서베이입니다. 설문 문항은 10~15문항으로 짧게 구성되어 있습니다. 기업문화 진단을 위해 사용하는 대표적인 문항(NPS 순추천지수, 맥킨지 7S 조직역량진단, 롯데그룹 가치창조문화진단 등)을 바탕으로 설문 시기별 사내 주요 현안과 이슈에 대한 여론을 파악하기 위한 변동 문항을 포함하고 있습니다.

리얼보이스 설문 결과를 바탕으로 조직문화에 대한 개선 필요 영역을 파악하고 구체적인 개선 방안을 도출하고 있으며, 지속적으로 지표 개선 추이를 추적하며 후속 조치를 취하고 있습니다.

아울러 변동 문항 결과값을 통해 경영 현안에 대한 임직원의 주요 의견을 파악하고, 실효성 높은 정책 운영과 빠른 피드백 반응을 통해 경영 환경에 임직원의 의견이 적극적으로 반영될 수 있도록 노력하고 있습니다.

‘리얼 보이스’ 패널단 모집 사내공지

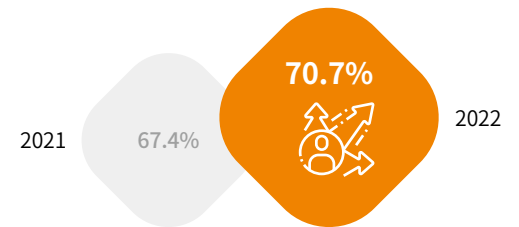


#### 가치창조문화 진단 및 업무 만족도 조사

롯데렌탈은 매년 롯데그룹에서 실시하는 임직원 만족도 조사인 ‘가치창조문화 진단’에 참여하고 있습니다. ‘가치창조문화 진단’은 롯데그룹 기업문화의 핵심인 ‘직원행복 창조, 기업가치 창조, 사회적 가치 창조’에 대한 설문으로 구성되어 있습니다. 롯데렌탈은 가치창조문화 진단을 통해 개선이 필요한 영역을 도출하고, 개선을 도모하기 위한 지표로 활용하고 있습니다.

2022년 진단은 10월 4일부터 17일까지 2주간 진행되었으며, 롯데렌탈 임직원 897명이 참여하였습니다. 설문 문항 중 역할 만족, 업무 권한, 공정한 보상에 대한 내용으로 구성되어 업무 만족도를 진단하는 지표에 대해서는 전년 대비 3.3% 상승한 70.7%가 긍정 응답률을 보였습니다.

#### 롯데렌탈 가치창조문화 진단 - 업무만족도 조사



# 임직원

## 일과 삶의 균형

롯데렌탈은 임직원들이 일과 삶의 균형을 이룰 수 있도록 지원하고 있습니다. 다양한 가정친화제도를 구축하고 강화함으로써 임직원들이 일하기 즐거운 직장을 만들기 위해 노력하고 있습니다.

### 육아휴직, 난임휴직, 자녀입학돌봄휴직 등

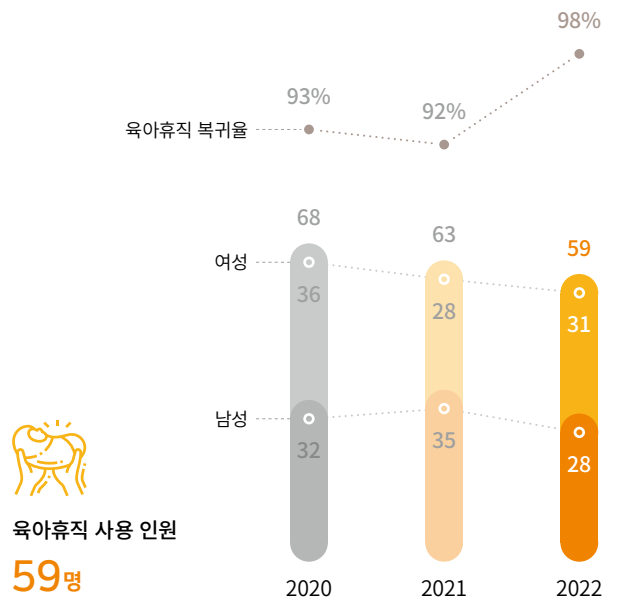
롯데렌탈은 육아휴직제도를 확대하고 적극 장려함으로써 임직원들의 일과 가정이 양립할 수 있도록 지원하고 있습니다.

여성 임직원의 모성 보호와 자긍심을 높이기 위해 여성 육아휴직 기간을 최대 2년까지 확대하였으며, 자녀가 초등학교 입학하는 해에는 최대 1년간 자녀입학돌봄휴직을 이용할 수 있는 제도를 운영하고 있습니다.

나아가 여성 임직원의 업무 및 출산에 대한 부담을 완화하기 위해 기존 운영 중이던 임신기 단축근로 외에도 임신 중 육아휴직 제도를 도입하였습니다. 난임휴직 제도, 육아기 근로시간 단축제도 등을 통해서도 가정과 직장 생활을 무리없이 병행할 수 있도록 지원하고 있습니다.

롯데렌탈은 남성 임직원을 대상으로 열흘 간의 배우자 출산휴가를 지원하고 있으며, 최대 1년의 육아휴직 기간을 보장하고 있습니다.

육아휴직 사용 인원



### 자율출퇴근제, PC ON/OFF 시스템 등

롯데렌탈은 임직원들이 개인 사정에 따라 유연하게 근무할 수 있도록 자율출퇴근제를 시행하고 있으며, 불필요한 야근을 줄이도록 PC ON/OFF제도를 운영하고 있습니다.

또한 자율복장 및 프리워크(재택근무)를 시행함으로써 자율적인 기업 문화 가운데 자발적으로 업무 몰입을 높일 수 있도록 지원하고 있습니다.

롯데렌탈은 앞으로도 업무 효율을 제고할 수 있는 근무 환경을 조성해 나가며, 임직원들의 삶의 질을 향상시킬 수 있도록 노력할 것입니다.



## SPECIAL INTERVIEW

### Q 롯데렌탈에서 육아휴직 신청이 가능한 사람은 누구인가요?

**A 김용민 파트장** 롯데렌탈은 일과 삶의 균형을 실현하기 위해, 자녀가 있는 워킹맘과 워킹대디를 대상으로 육아휴직을 장려하고 있습니다. 특히 남성 임직원들에게는 1개월 이상의 육아휴직이 의무화되어 있어 많은 지인들이 부러워합니다.

육아휴직뿐만 아니라 초보아빠들을 위한 ‘대디교육’도 그룹 차원에서 지원해주고 있습니다. 소아과 의사선생님이 신생아 응급처치 방법을 가르쳐 주시고, 방송국PD 출신 작가가 자녀돌봄에 대한 상황별 노하우를 공유해 주셔서 더없이 유익한 시간을 보낼 수 있었습니다.

### Q 휴직기간은 얼마나 되며, 급여도 지급받으시는지 궁금합니다.

**A 김지선 사원** 저는 총 2년의 육아휴직 사용 가능 기간 중 1년을 사용하고 복직 한 후, 1년 동안 육아가 단축근무 제도를 이용하였습니다. 육아휴직 및 단축근무 기간 중에 회사 정책에 따라 급여를 지급받았고, 회사에서 아기 용품 선물과 출산 축하금을 받아 감사한 마음으로 아이를 위해 사용하였습니다.

**A 김용민 파트장** 대부분의 남성 임직원들은 개인의 육아 상황에 따라 최대 1년의 휴직을 사용할 수 있는 분위기가 조성되어 있습니다. 사실 불과 몇 년 전까지는 사회적인 분위기 때문에 남성이 육아휴직을 신청하는 것이 부담스러운 경우가 많았지만, 롯데그룹에서 남성 의무 휴직 제도를 도입하면서 이제는 워킹대디들도 자연스럽게 장기간 육아휴직을 할 수 있는 환경이 조성된 것 같습니다. 경제적인 부분도 매우 중요하데 감사하게도 첫 달에는 통상 임금의 100%를 회사에서 지원해주고 있으며, 나머지 기간은 법적으로 보장되는 급여를 제공받았습니다.

### Q 출산 및 육아휴직 복귀 후 적응하는데 어려움은 없으셨는지요?

**A 김지선 사원** 복직 전에는 육아와 일을 병행할 수 있을까? 라는 걱정을 굉장히 많이 하고 복직 전에 잠을 설치는 날도 많았습니다. 복직 후 인재개발팀에서 육아휴직 복귀자 및 신규 입사자 대상으로 진행하는 멘토링 제도 덕분에 멘토에게 현실적인 코칭과 복직에 대한 부담을 덜 수 있는 조언을 받을 수 있었고, 육아휴직 전 근무하던 측정기팀에 동일하게 복직하여 동일한 업무를 하고 있습니다.

어려움이 전혀 없다고는 할 수 없지만, 팀원 분들이 함께 공감해주고 배려해주신 덕분에 복직 후 큰 어려움 없이 근무하고 있습니다.

“롯데렌탈의 다양한 복리후생 덕분에 더 좋은 성과를 내기 위해 업무시간에 집중하여 근무하고 있습니다.”



경영관리팀  
김용민 파트장

**A 김용민 파트장** 저의 경우에는 소중한 두 아들 덕분에 1개월 씩, 총 2개월의 육아휴직을 사용하였습니다. 육아휴직을 가기 전과 복귀 후 같은 부문·팀 동료들이 모두 응원해주었고, 직속 상사분들 역시 적극적으로 지원해 주셨습니다. 다시는 되돌릴 수 없는 자녀의 소중한 시기를 함께 보낼 수 있도록 지원해줬다는 사실만으로도, 회사에 대한 로열티가 올라가고 가정적으로도 매우 만족스러운 시간이었습니다. 복귀는 기존 부서로 이루어졌으며, 저보다 장기적으로 휴직하고 오신 분들도 대부분 원하는 부서로 복직하여 회사생활에 잘 적응하고 계십니다.

### Q 그 외 롯데렌탈이 자랑할 만한 복리후생이 있으실까요?

**A 김지선 사원** 육아도 잘하고 싶고 일도 잘하고 싶은 워킹맘에게 유연근무제와 프리워킹은 아주 소중한 제도입니다. 집에서 재택근무를 하며 출퇴근 시간을 줄여 아이들도 더 볼 수 있고, 유연근무제로 근무시간을 조정하여 가정과 일의 균형을 맞출 수도 있습니다. 다른 학부모님들이 “좋은 회사 다니냐봐요~” 하고 부러워할 때 어깨가 으쓱하기도 하고 회사에 항상 감사하는 마음을 가지게 됩니다. 이 때문에 업무시간에 더 좋은 성과를 내기 위해 집중하여 근무하고 있습니다.

또한, 육아휴직이 끝난 후 단축근무 제도를 이용하여 아이들이 다시 일하러 나온 엄마의 모습에 적응할 수 있도록 시간을 두었기 때문에 좀 더 수월하게 복귀할 수 있었다고 생각합니다. 복직 후 워킹맘으로서의 생활이 걱정되어서 퇴사를 해야하나 고민하기도 했었는데, 단축근무 제도 덕분에 경력단절에 대한 걱정없이 직장 생활을 하고 있습니다.

**A 김용민 파트장** 대한민국 No.1 롯데렌터카를 이용할 수 있는 무료이용권을 연 10매 지원해주고, 롯데호텔과 리조트를 포함한 국내 대부분의 콘도를 한도 내에서 지원해줍니다. 특히, 렌터카 무료이용권은 자차를 가지고 가기 힘든 제주도 같은 여행지에 놀러갈 때 매우 유용하게 사용하고 있으며, 동료로서 더욱 친절하게 응대해주는 현장 직원들 덕분에 더 즐겁게 여행할 수 있었던 기억이 있습니다.

측정기팀  
김지선 사원

# 임직원

## 복리후생 - 복리후생 제도

### 직원복지·조직문화 개선 위한 리모델링 실시

롯데렌탈은 임직원들이 업무 몰입을 통해 효율성을 끌어올릴 수 있는 사무 공간과 필요 시 휴식을 통해 재충전할 수 있는 휴게 공간의 중요성을 인식하고 있습니다.

이에 따라 2022년 8월 서울본사 선릉사옥의 15층 일부를 리모델링하여 임직원 전용 사내카페 모카(Mo:Ca)의 운영 공간을 조성하였으며, 9월에는 대전사옥 옥상을 이용해 휴게실을 마련하였습니다. 새롭게 조성된 휴식 공간을 통해 임직원들이 서로 소통함으로써 유대감을 형성하고, 건강하고 행복한 마음으로 업무에 집중하며 업무 생산성을 높이는 데 도움이 되고자 합니다.

2023년에는 최소한의 인테리어 비용으로 신축 공사를 진행한 것 같은 결과를 낸 목포지점 시작으로 가양동 출고센터, 안양사옥, 경주영업소 등을 대상으로 순차적 리모델링을 진행할 계획입니다. 롯데렌탈은 거점개발팀 주도 하에 리모델링 표준 매뉴얼을 정립하고 업데이트하며 리모델링 우수 사례 벤치마킹을 추진함으로써 직원들의 근무 환경을 개선하고 복지를 증진시키는 데 지속적으로 기여할 것입니다.



대전사옥 옥상 휴게실 조성 (2022년 9월)



서계사옥 일부 리모델링 (2022년 12월)

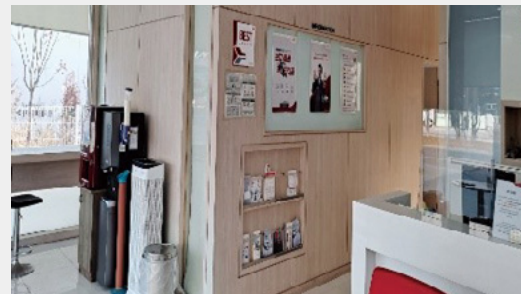


목포지점 전체 리모델링 (2023년 5월)

서계사옥 리모델링



목포지점 리모델링



# 임직원

## 복리후생 - 복리후생 제도

### 일하기 좋은 기업

롯데렌탈은 임직원들의 일과 삶(Work and Life)의 균형을 추구하며 다양한 근무제도를 운영하고 있습니다. 자율출퇴근제, PC ON/OFF 시스템, 재택근무 등의 제도를 통해 일과 가정의 양립을 지원하고, 여성 임직원뿐만 아니라 남성 임직원도 육아휴직 제도를 적극 사용할 수 있도록 권장하고 있습니다. 이처럼 가정친화적인 기업문화 혁신을 위해 꾸준히 노력한 결과, 여러 대외기관으로부터 일하기 좋은 기업으로 인증 받고 수상하였습니다.

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



롯데렌탈은 열려있는 조직문화를 통해 자율적인 분위기를 조성하고 있으며, 소비 패러다임 변화에 따른 미래 성장 가능성을 바탕으로 지속적인 혁신을 추구하고 있습니다. 이로 인해 롯데그룹에서 근무하는 대리급 이하 직원들로부터 가장 선호하는 계열사 중 하나로 손꼽히고 있습니다.

### Life Cycle 맞춤형 복지

롯데렌탈은 입사 후 정년까지 생애주기에 맞춘 복리후생 제도를 운영하고 있습니다. 미혼기에서 신혼·자녀 출산기, 자녀양육기, 자녀성장기, 은퇴준비기까지 생애주기를 고려하여 웨딩카 지원, 난임 지원제도, 자녀 학자금 제도, 개인연금, 상조 지원 등 맞춤형 복지를 제공하고 있습니다.

### 롯데렌탈 복리후생 제도

직원들의 각 생애주기를 종합적으로 고려하여  
**Life Cycle 맞춤형 복지**를 지원





# 임직원





## 임직원 안전 지배구조 및 정책

### 안전분야 조직구조

중대재해처벌법 시행 등 안전에 대한 사회적 요구에 선제적으로 대응하기 위해, 롯데렌탈은 대표이사 직속 안전 전담 조직인 ‘안전관리실’을 운영하고 있습니다. 안전관리실에는 안전 분야 국가자격증을 소지하고 있는 전담 인력이 배치되어 체계적이고 실질적인 안전 강화를 위해 힘쓰고 있습니다.

### 안전분야 조직 구성 및 역할(산업안전보건법 기준)



 안전보건관리책임자	 관리감독자	 안전관리자	 산업안전보건위원회
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 안전관리 업무 총괄</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 담당 사업분야 위험요소 파악/개선</li> <li>• 정기 교육 이수 및 예하 부서 안전사항 전파</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 산업안전보건법 기준 안전보건분야 지도/조언</li> <li>• 산업안전보건위원회 회의 개최 및 참석</li> <li>• 안전교육, 점검, 물품지원, 관리계획 구축</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 분기별 정기 회의 실시 (안전보건관련 사항 협의)</li> </ul>

### 안전보건 기본 방침

롯데렌탈은 ‘자율 안전보건 경영체계 구축’을 위해 안전관리규정 및 안전보건 경영방침을 제정하고 이를 전 사업장에 속한 임직원(계약직, 파견직 포함)에 걸쳐 적용하고 있습니다. 안전관리 규정 및 안전보건 경영방침을 효과적으로 적용하기 위해 롯데렌탈은 각 사업장별로 안전업무 담당자를 배치하고, 더욱 안전한 환경을 제공하기 위해 노력하고 있습니다.

### 안전보건 경영방침

1. 회사의 인적·물적 자산 보호를 통한 경쟁력 확보 및 기업가치 제고
2. 고객에게는 편안한 이용 환경을, 임직원에게는 안전한 근무 환경을 제공
3. 산업재해 예방 및 인적·물적 자산 보호를 위한 위험요소 사전 진단/개선
4. 임직원의 안전관리 인식 개선 및 실천 생활화 고취

### 임직원 안전

롯데렌탈은 전국 각지에 위치한 모든 사업장을 대상으로 중대재해 ZERO화를 목표로, 사고 예방을 위한 계획을 수립하고 안전 점검을 꾸준히 진행해 왔습니다. 2021년에는 일부 사업장에 한해 샘플링 형식으로 안전 점검을 진행해 왔다면, 2022년에는 전체 사업장을 대상으로 전수 안전 점검을 진행하였고, 총 106회의 현장 방문 점검을 통해 위험요소 321건을 발견하였으며 이를 개선 조치하였습니다. 롯데렌탈은 안전관리실 주도 하에, 2023년에도 전수 점검을 목표로 안전 점검을 실시하고 있습니다. 뿐만 아니라 안전 관련 평가지표를 신설 및 도입함으로써, 각 사업장별로 지정된 안전 관리 담당자로 하여금 보다 강한 책임감을 부여하여 안전 관리에 힘쓰고 있습니다.

# 임직원

## 임직원 안전 지배구조 및 정책

### 부서별 안전보건교육 진행성과

롯데렌탈은 국내 여섯 지역에 위치한 자가 사옥에서 안전담당자가 주관하여 분기 1회의 직접 실습형 안전교육을 진행하고 있습니다. 이 교육은 계절별 테마에 따라 화재 대피 훈련, AED 및 심폐소생술 훈련 등을 진행하며 전 직원이 유사 상황 발생 시 즉각적인 대응 능력을 갖출 수 있도록 구성되어 있습니다. 또한, 자가사옥 외 임차사업장에서도 전파 교육을 진행하고 있으며, 2023년부터는 현장 실습 심폐소생술 교육도 추가로 실시할 예정입니다.



○○사옥 심폐소생술 교육



○○사옥 화재대피 훈련

### 주요 사옥 안전교육 현황

분기 1회 집합 안전교육 실시

구분	주요 사옥(6개소)
대상	가양, 대구, 대전, 부산, 안성, 제주
내용	화재 대피훈련, 소화기구 사용법, 계절별 안전사고 대응, CPR 교육

### 현장 안전 점검 조치 현황

환경 ○○영업소	<p>차고지 정리정돈 불량</p>	<p>캐비닛 설치 및 정리</p>	전기 ○○지점	<p>비접지 멀티탭 (누전/화재 위험)</p>	<p>접지 멀티탭 교체</p>
환경 ○○영업소	<p>실외기 청소불량(화재위험)</p>	<p>실외기 주변 정리정돈</p>	소방 ○○지점	<p>소화기 미비치</p>	<p>소화기 신규비치</p>
시설물 ○○영업소	<p>외부 화장실 시설물 파손</p>	<p>시설물(외벽) 보수공사</p>	시설물 ○○사옥	<p>옥상 주차장 추락방지 미흡</p>	<p>추락방지 보강조치</p>
시설물 ○○영업소	<p>차고지 사고위험(사각지대)</p>	<p>출입구 반사경 설치</p>	기타 ○○예약소	<p>기존 사다리 파손에 따른 폐기</p>	<p>안전사다리로 교체</p>

# 임직원

## 임직원 안전 지배구조 및 정책

### 협력사 안전관리 교육 지원

롯데오토케어는 도급사업 시 발생하는 중대산업재해를 예방하기 위해, 도급인과 수급인을 안전관리상 구분하여 설정하지 않고 동일한 자체 안전교육을 실시하였습니다. 자체 안전교육 대상 인원으로 는 도급인·수급인·관계 수급인이 있으며 교육 종류로는 TBM(Tool Box Meeting), 신규채용 시 교육, 특별안전보건교육, 소방안전교육 등으로 진행하였습니다.



안전교육

### 교육 실적 및 계획

2022년	<b>도급사업 안전교육</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 채용 시 교육(채용 시)</li> <li>• 특별안전보건교육(주1회)</li> <li>• TBM(매일)</li> <li>• 소방안전교육(반기1회)</li> </ul>	<b>도급사업 안전보건활동</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 안전보건 협의체 운영</li> <li>• 작업환경측정</li> <li>• 작업 보호구 지급</li> <li>• 건강검진 시행 여부 점검</li> <li>• 합동안전보건점검</li> <li>• 위험성평가 참여</li> </ul>
	<b>2023년 산업기계 M/S Team 근로자 안전성 향상 계획표</b>			
2023년 계획 수립	<b>분류</b>	<b>주기(개선 일자)</b>		
	안전보건교육 (수급업체 포함)	특별안전보건교육(산업기계, 서연 FL, 일용직 근로자)	주1회	
		신규 채용시 안전교육(서연 FL, 일용직 근로자)	채용 시	
		외부 출입 인원 프로세스 구축	외부인원 출입 시(2023년 8월 중)	
		TBM(Tool Box Meeting) 실시	매일	
		소방안전교육	분기 1회	
	사업장 순회점검	협력업체 협의체 운영	월 1회	
		작업장 순회점검	주 1회	
	안전보호구	도장작업 점검	주 1회	
		안전모 보관장소 취합	2023년 4월 완료	
		안전 담당자 안전모 색 변경, 이름표 부착	2023년 4월 완료	
	위험성평가	보호구 지급 대장, 안전보호구 재고 조사	지급 시	
		위험성평가	년 1회	
근로자 충돌 방지 개선	위험·유해요인 조사	년 1회		
	보행자 통로 설치	2023년 6월 중		
지게차 작업 시 점검	출입문 반사경 설치	2023년 6월 중		
	지게차 작업 Check List	주1회		
소방시설 정기점검	지게차 Key Box 설치, 지게차 과적재 금지 및 안전운전	개선		
	소방시설 정기점검, 화재예방 작업장 점검, 소화기 관리	월 1회		
	작동기능점검	년 1회		
폐기물 관리	흡연구역 설정(페인트, 구역설정 Bar 등)	2023년 4월 완료		
	지정 폐기물 관리	월 1회		
	폐기물 박스 수거 외 물품 설정(주의, 경고표지 부착)	2023년 4월 완료		

# 임직원

## 임직원 평가 및 보상

### 성과평가 프로세스

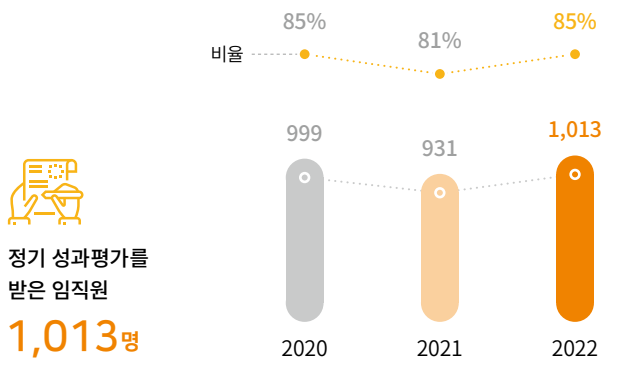
롯데렌탈은 공정한 성과평가를 위해 개인이 설정한 업무목표에 대한 업적평가와 직무에 대한 지식, 역량 등에 대한 역량평가를 운영하고 있습니다.

개인이 주도적으로 업무목표를 수립할 수 있도록 하며, 중간면담 및 수시피드백을 통해 개인이 수행하는 업무에 대해 지속적으로 소통할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 개인의 성과평가가 합리적이고 공정하게 이루어졌는지 확인할 수 있는 이의신청 프로세스도 운영하고 있습니다. 개인이 이의신청서를 HR에 신청하면, HR은 개인과 상위조직장의 면담을 진행할 수 있도록 안내하고, 면담을 통해 최종 평가 결과를 확정합니다. 이를 통해 개인이 본인의 성과에 대한 의견을 충분히 주장할 수 있는 기회를 부여하고, 신중하게 성과평가 결과를 확정할 수 있도록 운영하고 있습니다. 더불어 직책자들이 공정하게 평가를 하도록 리더스쿨을 운영하여 매년 교육을 실시하고 있습니다.

### 전체 임직원(정규/계약/파견) 중 정기 성과평가를

받은 임직원

단위: 명



### 성과평가에 따른 다양한 보상

롯데렌탈은 인사평가 제도를 기반으로 임직원이 각자의 성과에 따라 합리적 보상을 받을 수 있는 보상 체계를 운영하고 있습니다.

인사평가 결과를 임금인상과 성과급에 반영하고 있으며, 승진, 보임 등에도 다양하게 활용하고 있습니다. 이처럼 개인의 성과평가를 기반으로 다양한 보상을 제공함으로써 임직원들에게 업무에 대한 동기를 부여하고, 구성원과 회사가 함께 성장할 수 있는 환경을 구축해 나가고 있습니다.

### 임직원 성과평가 반영 사항



### 우리사주제도

롯데렌탈은 전 직원을 대상으로 사회·경제적 지위 향상과 노사협력 증진, 주인의식 함양 등을 도모할 수 있는 우리사주제도를 시행 중에 있습니다. 2021년 8월 기업공개(IPO)를 진행하면서 최초 1,246,282주의 우리사주가 배정되었으며, 인출 및 퇴사 등으로 인해 2022년 말 기준 우리사주 보유 잔고는 1,144,400주입니다. 이는 전체 주식 중 3.12%에 해당됩니다.

또한, 2022년 중 급격한 금리 인상으로 인한 우리사주 조합원들의 경제적 부담을 완화하기 위해 상승 이자분에 대한 금전적 지원을 시행하고 있습니다.

## 노사문화

### 상생의 노사문화

롯데렌탈은 협력적인 노사문화를 정착하기 위해 노사 간 적극적인 소통을 추진하고 있습니다. 이를 위해 정기적으로 노동조합과 기획 부문 간의 경영실적 공유 및 KPI 설명회를 개최하고, 조합 대의원 및 현장 조합원 간담회를 통해 근로조건 개선 및 주요 추진 사항을 논의하고 있습니다. 이러한 노력으로 13년 연속 무분규 임단협을 유지(2022년 기준)하고 있으며, 협의된 결정 사항에 대해서는 직원 소통의 일환으로 그룹웨어 게시판에 게시하고 온라인 설명회를 통해 투명하게 공유하여 신뢰의 장을 이끌어내고 있습니다.

### 노사협의회 운영

롯데렌탈은 임직원의 근무환경 및 근로조건 개선을 위해 분기별 노사협의회를 운영하고 있습니다. 임직원들의 요구를 반영하여 안건을 상정하고, 의결한 내용은 신속히 적용하기 위해 노력하고 있습니다. 노사 간 소통의 중심에 있는 노사협의회는 전국 임직원의 대의기구로서 협력적인 노사문화 형성에 중추적인 역할을 수행하고 있습니다.

# 정보보호

## 정보보호정책

롯데렌탈은 다양한 렌탈서비스에서 발생할 수 있는 정보보호 위협에 대응하기 위해 정보보호(5개의 지침, 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 적용 및 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.

### 자회사를 포함한 정보보호 정책 운영



### 롯데렌탈 정보보호 규정/지침/매뉴얼

구분	내용	설명
규정	정보보호 규정	롯데렌탈 최상위 정보보호 정책
지침 (5)	관리적 정보보호 지침	보안카테고리 별 세부지침
	기술적 정보보호 지침	
	물리적 정보보호 지침	
	개인정보보호 지침	
	위치정보 취급관리 지침	
매뉴얼 (13)	서버 보안 매뉴얼	업무별 실무 수행 가이드
	DB 보안 매뉴얼	
	개인 PC 보안 매뉴얼	
	위험분석 및 정보자산관리 매뉴얼	
	네트워크 보안 매뉴얼	
	보안시스템 보안 매뉴얼	
	어플리케이션 보안 매뉴얼	
	외주용역관리 매뉴얼	
	침해사고 대응 매뉴얼	
	비상계획 및 재난복구 매뉴얼	
	시설 및 영상정보보안 매뉴얼	
	모바일 보안 매뉴얼	
	암호키 관리 매뉴얼	

\* DRM(Digital Rights Management), DLP(Data Loss Prevention), EDR(Endpoint Detection Response), IPS(Intrusion Prevention System), ATP(Advanced Persistent THREAT)

# 정보보호

## 정보보호조직

롯데렌탈의 정보보호조직으로는 임원으로 구성되어 주요 정보보호 안건 협의 및 의사결정 역할을 하는 ‘정보보호위원회’와 역할별 정보보호 업무를 실제 수행하는 ‘정보보호 실무협의체’, 조직의 전체적인 정보보호 업무를 계획하고 수행/관리하는 정보보안팀으로 구성되어 있습니다. 해당 정보보호 위원회 및 실무협의체는 연2회 주기적으로 주최하여 컴플라이언스 이슈 대응 및 주요 정보보안 현안을 논의하고 있습니다. 또한 정보통신망법에 따라 정보보호최고책임자(CISO)는 겸직을 금지하여 오로지(개인)정보보호의 업무만 수행함으로써 책임감 및 전문성을 강화하였습니다.

**정보보안팀**  
개인정보파트

**주요 R&R**

- 개인정보 생명주기(Life Cycle) 관리
- 신규 개발서비스 보안성 심의
- 수탁사 보안관리
- 개인정보 유/노출 대응 관리
- 23개 개인정보시스템 수집/저장/이용/파기 관리
- 65개 점검항목 기준 보안성심의
- 400여개 수탁사 보안점검/개선조치
- 개인정보처리현황 모니터링

**정보보안팀**  
정보보호파트

**주요 R&R**

- 보안시스템 운영(26종)
- 정보보호계획 및 전략 수립
- ISMS인증 및 정보보호 공시 관리
- 외/내부 해킹 및 이상징후 분석
- DRM, DLP, IPS 등 보안시스템 운영
- 정보보호위원회 및 실무위원회 운영
- 전사 정보보호관리체계 구축/운영
- 정보유출, 해킹 트래픽 분석

롯데렌탈 정보보호 조직체계



# 정보보호

## 정보보호 관리체계

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

### 안정성 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/개선하기 위하여 서버/네트워크/데이터베이스를 대상으로 인프라 취약점 진단을, 웹 및 모바일앱을 대상으로는 모의해킹을 수행하고 있습니다. 또한 개발 코드의 안전성 확보를 위해 시큐어코딩 진단을 수행하며 취약점을 최소화할 수 있도록 노력하고 있습니다.

### 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 정보 통신서비스 운영조직 및 인력, 정보통신 설비 등에 대한 심사를 매년 진행하고 있으며 이를 통해 ISMS의무인증을 갱신·유지하고 있습니다.

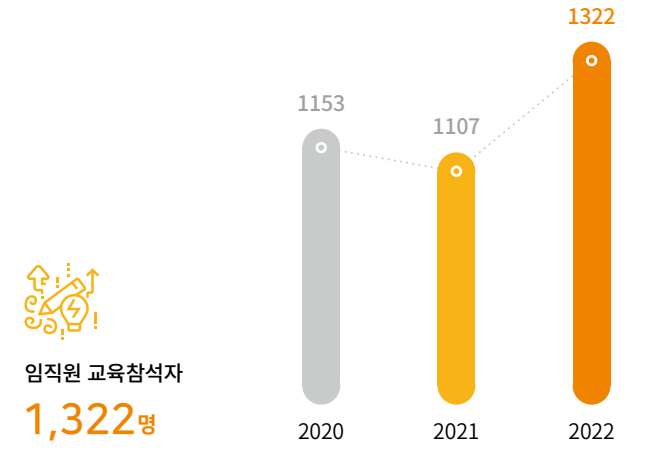
내부감사로는 연1회 전사 정보보안실태점검을 자체적으로 수행하여 각 부서 및 임직원 개개인에 대한 정보보호 준수사항 점검을 수행하며, 개인정보 처리 수탁사에 대한 정보보호실태점검도 병행하여 고객과 임직원 개인정보가 안전하게 관리되는지 확인하며 미흡한 부분에 대한 개선을 수행하고 있습니다.

### 정보보호 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 작성을 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



### 정보보호 인증 현황



인증명	ISMS
유효기간	2021년 07월 21일 ~ 2024년 07월 20일
인증범위	렌탈(자동차, 일반, 소비재) 서비스 및 경매 서비스

## 정보유출 사고 대응 사례 - 그린카 정보유출

### 정보유출사고발생

2022년 4월 그린카 앱 서비스 서버 장애 발생으로 인해 단기간 민원이 급증하였고, 그 여파로 문의 게시판과 고객센터 업무가 일시적으로 마비되는 상황이 이어졌습니다.

그린카는 고객의 피해 상황에 긴급 대응하고자 외부 포털 사이트 설문지 기능을 활용하여 고객의 개인정보와 피해 정황에 대한 정보를 취합하였습니다. 이 과정에서 설문지 설정 오류로 인해 한 시간 가량 약 천 명의 개인정보가 일부 노출되는 사고가 발생하였습니다.

### 사고 대응

사고 인지 즉시 원인을 확인하여, 구글 서버에 설정 오류를 바로 잡아 추가 노출 피해를 차단하였습니다. 이후 개인정보 노출 사실과 함께 사과문을 공식 홈페이지와 앱 내 게재하였으며, 피해를 입은 개별 고객 대상으로 개인정보 노출 사실 통지 및 사고 조치 현황 안내와 함께 추가 사과문을 발송하였습니다. 사고 발생 원인과 피해 규모를 파악한 직후 개인정보보호 포털에 자진 신고하였으며, 개인정보보호위원회 조사에 적극 협조하였습니다.



이후 그린카는 개인정보 노출 피해 고객들에게 피해 보상을 진행하였습니다. 동시에 앱 서비스 정상화에 전사 모든 부서가 총력을 기울여 복구에 필요한 지원을 하였습니다.

01	4월 10일 12시경 공유차 어플 마비 및 어플을 통한 게시판 문의 기능 마비
02	4월 10일 12:01 SNS를 통한 불만 사항 접수 발생
03	4월 10일 12:33 SNS 및 이메일(Direct Mail) 불만사항 접수 폭주로 대응 불가
04	4월 10일 14:30 긴급사항 대응 불가(ex: 문잠김으로 인한 긴급사항)
05	4월 10일 17:21 소비자 불만 접수 긴급대응으로 구글서버를 통한 문의 접수 시작
06	4월 10일 18:07 구글서버를 통해 개인정보가 유출된다는 정황 파악
07	4월 10일 18:17 구글서버에 설정상의 오류 수정 조치, 개인정보 유출 차단
08	4월 11일 16:00 개인정보 노출 사실 통지 및 사과문 공지 (App/홈페이지)
09	4월 11일 16:45 개별 고객 대상 개인정보 노출 사실 통지 및 사과문 문자발송
10	4월 11일 17:10 개인정보보호 포털에 노출 신고

### 사고후속 조치 활동

서버 장애에 따른 개인정보 노출 사고 재발 방지를 위해 별도의 장애 대응 페이지와 VOC 접수 사이트를 개발하였습니다. 추후 서버 장애 발생 시, 해당 사이트를 통해 신속한 사고 접수와 대응이 가능토록 하여 개인정보 노출 위험을 최소화하였습니다.

또한 개인정보 보호 현황 진단과 보안 정책에 대한 점검을 진행하였으며, 이를 바탕으로 개인정보 처리에 관해 보다 체계적인 업무 프로세스를 도입하였습니다. 정보 보안에 대한 내부 교육도 함께 진행하였습니다. 임직원의 보안 의식을 제고하기 위해 주기적인 정보 보안 교육 과정을 수립하였습니다. 개인정보 처리 및 노출 방지 교육을 이수토록 하여 정보 보안의 중요성과 경각심을 고취시키고 개인정보 노출 사고 재발 방지에 모두가 참여하도록 하였습니다.

 <b>정보보호 교육 강화</b>	 <b>검토 프로세스 강화</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 임직원 보안의식 제고를 위한 내부교육 진행 (정규/비정규 전직원)</li> <li>• 정보유출사고 내용 공유</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 각 파트별 개인정보처리 업무 분석</li> <li>• 개인정보처리 업무처리 관련 전자결재를 통한 내부통제 구축</li> <li>• 임직원 개인정보처리 관련 업무메뉴얼 전파</li> </ul>



# 정보보호

## 정보보호 관리체계

### 모니터링 및 침해사고 대응 체계 수립

롯데렌탈은 개인정보 유출 및 이상행위 감지를 위해 개인정보처리 시스템의 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.

### 보안 신고 및 처리

롯데렌탈은 내·외부의 침입에 대비하고 있음에도 불구하고 고객의 정보가 유출될 경우를 대비해 침해사고 대응 매뉴얼을 수립하여 전체 임직원을 대상으로 전파 및 침해사고 대응훈련을 수행하고 있습니다.

또한, 유출사고 발생시 관련 법 및 침해사고 대응 매뉴얼에 따라 고객과 유관기관에 사고 발생 및 신고사실을 고지하고 이용자의 피해를 최소화하기 위해 피해 구제절차 진행할 수 있도록 준비하고 있습니다.

## 정보보호 교육

롯데렌탈은 임직원의 개인정보보호 의식 강화를 위하여 신규 입사자 및 업무 담당자 교육을 진행하고 있습니다. 내부유출 및 외부침입 사례, 보안프로그램 설치, 정보보안 10대 행동수칙 등을 교육 진행하였습니다.

### 사내 정보 보안 활동

보안의 날	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PC, 문서 등 부서별 보안 자가점검 활동</li> <li>• 주기: 월 1회(매월 둘째 주)</li> <li>• 주제: 해당 월의 이슈 사항을 주제로 부서별 보안점검 수행</li> <li>• 주요 점검 사항                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- CCTV 운영 관리 현황 확인</li> <li>- 모바일 기기 운영 관리 현황 확인</li> <li>- 문서 내 주민번호 마스킹 여부 확인</li> <li>- PC 내 개인정보 삭제 여부 확인</li> <li>- 비인가/불법 SW설치 및 사용 여부 확인</li> <li>- 수탁사 관리 현황 확인</li> </ul> </li> </ul>
그룹 모의바이러스 훈련	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 최신 메일 공격 트렌드와 유사한 훈련 메일 발송</li> <li>• 주기: 분기 1회(불시)</li> <li>• 효과: 실제 악성 공격에 대한 대응능력 및 경각심 상승</li> <li>• 주의사항                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 업무와 무관한 메일의 링크 및 첨부파일 클릭 금지</li> <li>- 발신자를 확인하여 업무 관련 메일인지 확인</li> <li>- 악성으로 의심이 가는 메일을 수신한 경우 아래 메일주소로 신고</li> <li>- 위반 시, 보안규정 위반 사유서 청구</li> </ul> </li> </ul>
전사 보안점검	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 부서 보안관리 상 취약한 부분 파악 및 이에 대한 보완조치를 통한 개선</li> <li>• 주기: 연 1회</li> <li>• 주요 점검 사항                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 업무용 PC 내 불필요 개인정보 삭제</li> <li>- 문서 내 주민번호 마스킹 여부 확인</li> <li>- 계약서 내 수집/이용 동의 여부 확인</li> <li>- CCTV 운영 관리 현황 확인</li> <li>- 사무실 보안 관리 현황 확인(개인정보 포함 문서 방치, 자리 비움 시, 서랍 잠금 여부 확인)</li> </ul> </li> </ul>

## 정보보호 공시

롯데렌탈은 안전한 서비스 제공 목적으로 이용자에게 알 권리를 보장하고, 객관적인 기업 선택의 기준을 제시하기 위해서 2021년도부터(최근 2022년 4월 공시수행) 정보보호 투자금액, 인력현황, 정보보호인증, 이용자 정보보호 활동내역 등 정보보호 현황을 과학기술정보통신부 전자공시시스템(ISDS)을 통해 공시하고 있습니다.

 정보보호 공시조회(롯데렌탈, 2022)

# 협력사 동반성장

## 협력사 선정

### 협력사선정 관리지침

롯데렌탈은 협력업체가 공동의 성과 창출을 위한 동반자임을 인식하고 있으며, 우수 협력사들을 적극적으로 발굴하고 유치하며, 공정한 비즈니스 파트너십을 유지하기 위해 ‘협력사 선정 관리지침’을 제정하고 있습니다. 이 관리지침은 적격업체 판단의 기준과 절차, 협력사의 업무능력 및 품질의 객관적 평가, 불성실업체의 판단 및 제재 기준 등을 포함하고 있습니다. 또한, 이러한 계약 규정과 협력사 선정 및 관리 기준은 회사 홈페이지에 게시되어 있으며, 주요 프로세스가 도식화되어 있어 회사와 파트너십을 희망하는 모든 이들이 쉽게 이해할 수 있도록 편의성을 제공하고 있습니다. 롯데렌탈은 이러한 협력사 관리 및 파트너십 유지를 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

### 추진 체계

롯데렌탈은 고객에게 최상의 서비스를 제공하기 위해 다양한 파트너들과 협력하고 있으며, 협력사 선정 체계는 다음과 같은 접근을 취하고 있습니다.

첫째로, 범용성 있는 용품 등에 대한 구매는 목표가격 경쟁력 확보를 위해 경쟁입찰, 지명경쟁입찰 또는 제한경쟁입찰 등의 방식으로 공정성을 최우선으로 고려합니다.

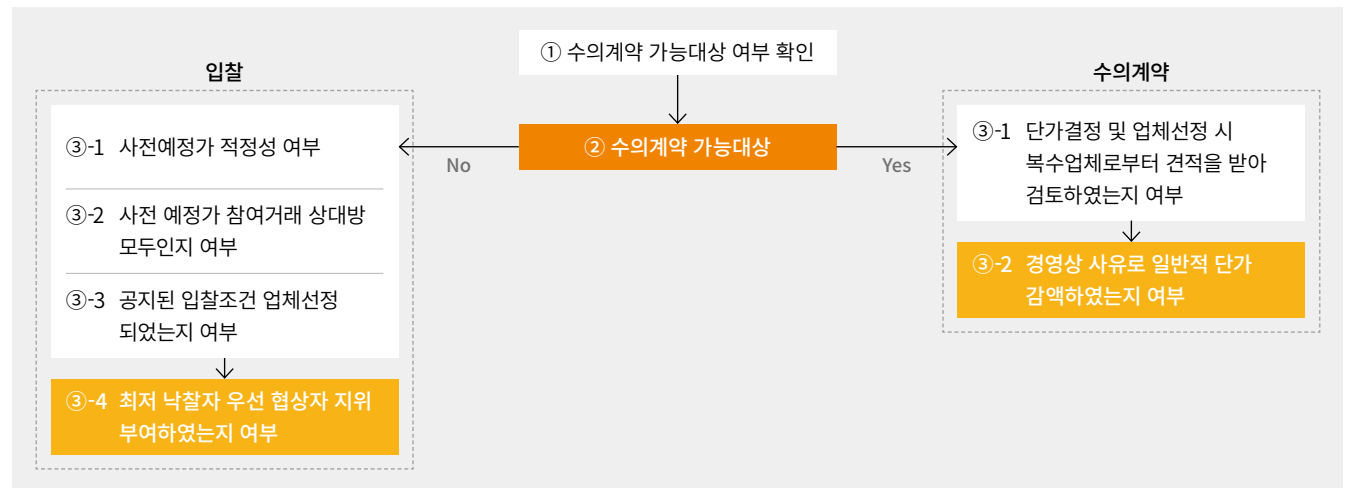
둘째로, 우수 협력사 선정은 ‘계약 규정’에 따라 수의계약 방식을 고려합니다. 이는 필요성과 합리성을 요구하며, 회사의 내부 기준을 충족하고 수의계약 집행기준과 거래 적격성을 담보합니다.

또한, 회사는 회사와 협력사 간의 이해관계 충돌 여부 및 협력관계를 악용한 기술편취 등 거래상의 지위 남용 우려를 세심하게 점검합니다. 회사는 협력사 선정과정에서 공정성과 윤리적 측면을 고려하며, 지속적으로 관리 및 개선을 추구하고 있습니다.

### 협력사 선정 업무프로세스



### 협력사 입찰 업무프로세스





# 협력사 동반성장

## 동반성장활동 및 성과

### 동반성장 정책

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

### 공정거래 교육 실시

2020	<b>상반기 부서장 공정거래 교육(5월 18일)</b> • 시장 지배적 지위 남용 금지 • 불공정 거래 유형 및 심사
	<b>임원 공정거래 교육(4월 29일)</b> • 공정거래 주요 법령, 공정거래법 전면 개정사항
	<b>하반기 부서장 공정거래 교육(11월 19일)</b> • 소비자보호분야 주요 정책 동향 • 표시광고법 이해
2021	<b>임원 공정거래 교육(8월 25일)</b> • 공정거래위원회 주요 정책 및 관련 법규
	<b>부서장 공정거래 교육(5월 31일)</b> • 표시광고법, 전자상거래 이혼 및 실무
2022	<b>귀임주재원 공정거래 교육(9월 6일)</b> • 공정거래 주요 법령 및 규제 동향
	<b>부서별 자율준수책임자 공정거래 교육(9월 23일)</b> • 공정거래 자율준수 프로그램 및 주요 정책 동향
	<b>CEO 및 임원 공정거래 교육(9월 26일)</b> • 공정거래위원회 주요 정책 및 관련 법규
	<b>CEO 자율준수 의지 선언(9월 27일)</b> • 공정거래 준수에 대한 CEO 메시지 홈페이지 게시

### 동반성장 활동

#### 산학협력

롯데오토케어는 다방면의 교육기관과 산학협력을 맺고 교육 프로그램을 강화해 우수 정비인력을 조기 양성하고 롯데렌터카 정비 기술력 향상을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다. 2022년 3월 대림대학교, 2023년 4월 아주대학교-오토에이치케이간 협약 체결을 통해 상호 인적·물적 자원의 이용을 극대화하고 국내 자동차 정비 기술 경쟁력 향상을 위한 협력을 진행 중에 있습니다. 2022년 3월 대림대학교 졸업생 1명을 채용하였으며 현재 4개 교육기관과 협력 관계를 맺으며 청년 일자리 창출 및 일자리 질 개선에 적극적으로 참여하고 있습니다.



#### 그린카 x 기아, 사회공헌캠페인 'RE:BREATHE(리-브리드)'

그린카와 기아가 사회복지법인 열매나눔재단과 함께 진행 중인 굿모빌리티 캠페인 'RE:BREATHE(리-브리드)'는 재도약을 꿈꾸는 소셜 벤처 창업가들을 지원합니다. '리-브리드'는 2017년에 시작하여 6년 차에 접어든 장기 캠페인으로, 2022년에는 8월 10일부터 9월 18일까지 약 2억 원의 기부금을 목표로 진행되었습니다.

캠페인 기간 중 고객이 그린카를 통해 기아 차량을 대여할 시 주행거리 1km당 50원씩 기부금이 적립되었으며, 해당 기부금은 열매나눔재단이 선정한 소셜 창업가들을 대상으로 MVP TEST, 워크숍, 창업 멘토링 등을 제공하는 데 사용되었습니다. 그린카는 경제적 이유 등으로 차량 확보에 어려움을 겪는 창업가들에게 1,000만 원 상당의 카세어링 무료 이용권과 500만 원 상당의 전기차 이용쿠폰을 제공하여 비즈니스 활동에 필요한 이동 수단을 지원하였습니다. 이처럼 그린카는 리브리드 캠페인을 통해 소셜 벤처 창업가들의 잠재력을 이끌어내고 빠르게 성장할 수 있도록 기여하고 있습니다.

#### 협력사 마스크 지원

롯데오토케어는 코로나19 극복을 위한 사회적 노력에 동참하고 기업의 사회적 책임을 실천하기 위한 협력사 지원을 진행하고 있습니다. 2022년 3월, 총 27개 롯데렌터카 중소 사고정비 협력사를 대상으로 각 1천매씩 총 2만 7천매의 방역 마스크를 지급하여 코로나19 장기화에 따른 위생용품 수급 불안정 등 협력사의 어려움이 없도록 지원하고 코로나 방역을 강화했습니다.



# 협력사 동반성장

## 동반성장활동 및 성과

### 탁송기사 포상비 지급

탁송기사 능력 향상 및 소속감 고취를 위하여, 배송센터별 만족도 점수 1위 탁송기사에게 포상비 지급을 진행하였습니다.

### 배송센터 환경개선

배송센터에 필요한 안전물품(소화기 등) 및 조명 시설, 장비를 지원, 배치하여 센터 안전 및 관리를 성실히 시행하고 있습니다. 기존 나대지 형태의 배송센터에서 실내 배송센터 확대를 구축을 진행하고 있으며, 실내센터 차량 보관을 통하여 차량 데미지 발생 리스크를 사전에 방지하기 위해 노력하고 있습니다.

### 탁송기사 처우개선

기사 등급제 운영을 통하여, 포상비 지급 확대, 감사장 및 인센티브 지급 예정이며, 기사 복장 통일 및 전문성 강화를 위하여, 명찰 및 조끼 등을 지급하여 운영할 계획입니다. 반기별 탁송사 간담회를 통하여, 협력사 건의사항 및 애로사항 등을 청취하여 협력사 대상으로 필요사항에 대해 당사에서 지원을 할 예정입니다.

### 모집인(SP) 대상 금융소비자보호법 교육 지원

롯데오토리스는 위탁계약 중인 모집인(SP)의 금융소비자보호법 준수를 도모하고 협력사 동반성장이라는 사회적 가치를 창출하기 위해 자체 교육을 실시하는 등 모집인 대상 금융소비자보호법 교육을 충실하게 지원하고 있습니다.

#### 교육 실적 및 계획

2022	<p><b>금융소비자보호법 교육(2022년 9월 ~ 2022년 10월)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 금융소비자 보호법</li> <li>• 금융상품판매대리중개업자의 등록</li> <li>• 6대 판매규제</li> <li>• 금융상품판매대리 중개업자의 광고규제</li> <li>• 금융상품판매대리 중개업자의 금지행위</li> <li>• 금융상품판매대리 중개업자의 고지의무</li> </ul>
2023 계획	<p><b>SP 그룹별 맞춤 교육 1차</b></p> <p><b>FAQ 자체제작 및 전파</b></p> <p><b>SP 그룹별 맞춤 교육 2차</b></p>



### 모집인 관리실태 점검

금융소비자보호법 시행에 따라 롯데오토리스(금융상품직접판매업자)는 모집인(금융상품판매대리·중개업자)이 업무를 수행할 때 법령을 준수하고 건전한 거래를 하도록 성실히 관리하고 있습니다. 관리실태 점검(2022년 8월 ~ 2022년 10월)을 통하여 모집인들의 금융소비자보호법 및 관련법령의 준수여부를 확인하고 미준수 항목에 대한 개선을 도모하고 있으며, 이를 통해 협력사 대상으로 발생할 수 있는 리스크를 사전에 방지하고자 노력하고 있습니다.

#### 금융소비자보호법과 모집인운용세칙에 의거 점검항목

1. 여신금융협회에 적법하게 등록된 모집인인지 여부
2. 적합성원칙 확인 및 설명의무 수행
3. 모집인의 불공정 영업행위 및 부당권유행위 금지
4. 모집인의 금융상품광고
5. 모집인과의 위수탁계약 체결, 해지
6. 모집인의 고지의무
7. 모집인의 모집경로에 대한 보고
8. 모집인 수수료 관련

#### 모집인(SP)란?

롯데오토리스와 위탁계약을 체결하고 위탁 받은 업무를 수행하는 모집인\*과 모집법인을 말합니다.  
(2022년 기준 핵심협력사 총23처)

\* 금융소비자보호법 제12조에 따라 모집인은 금융상품대리·중개업자로 등록

# 사회적 기여 확대

## 사회공헌 전략 및 중장기 로드맵

### 사회공헌 전략 체계

롯데렌탈은 ‘달리는 만큼 커지는 나눔’이라는 사회공헌 슬로건을 바탕으로 사회공헌 핵심가치인 ‘Mobility(이동권 증진)’와 ‘Lifestyle(생애주기 맞춤지원)’를 실천하는 사회적 기업이 되기 위해 노력하고 있습니다. 중장기적으로는 회사의 사업 영역과 연관되어 있는 Mobility와 임직원의 다양한 참여를 통한 사회공헌 활동을 하고 있으며, 주요 수혜 대상은 교통약자와 취약계층인 장애인, 임산부, 유아동, 노인입니다. 앞으로도 롯데렌탈은 핵심 역량을 기반으로 시너지를 낼 수 있는 나눔 실천을 통해 사회 취약계층과 함께 나아가며 선한 영향력을 행사할 수 있게 노력하겠습니다.

교통약자 이동권 증진과 취약계층 생애주기 맞춤 사회문제 해결에 앞장서는 기업

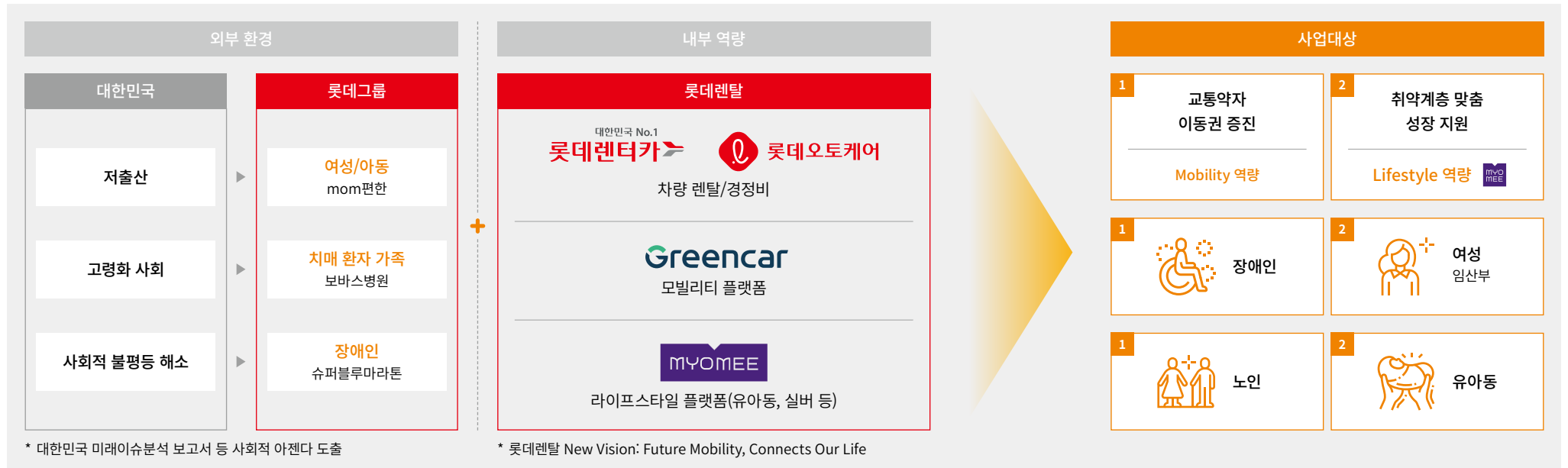


# 사회적 기여 확대

## 사회공헌 전략 및 중장기 로드맵

### 사회공헌 전략 체계에 대한 접근

롯데렌탈은 현재 핵심역량인 Mobility와 Lifestyle을 바탕으로 사회공헌 패러다임 고도화를 추진하고 있습니다. 사회적 약자에 대한 자선적 책임을 다하는 1세대 사회공헌에서 현재 롯데렌탈이 가지고 있는 핵심역량을 바탕으로 한 2세대 전략적 사회공헌, 중장기적으로는 사회를 더 나은 곳으로 만들고자 3세대 사회혁신적 사회공헌으로 전환하고 이를 위한 계획을 수립 및 실행할 것입니다. 궁극적으로 국민의 삶과 가까운 곳에서 합리적인 소비 패러다임 제안을 넘어 소중한 삶의 순간을 잇고, 최적의 이동경험을 제공하는 새로운 비전 'Future Mobility, Connects Our Life'을 실현함으로써 더 나은 사회를 만드는 데 앞장서고자 합니다.



# 사회적 기여 확대

## 사회공헌 전략 및 중장기 로드맵

### 사회공헌전략 중장기 로드맵



### 사회공헌 우선순위 활동과 UN SDGs 연계

롯데렌탈은 중장기 로드맵을 효과적으로 실현시키기 위해 사회공헌활동의 우선순위를 선정하였습니다.

우선순위 1	우선순위 2	우선순위 3
<b>모빌리티 기업 특성에 맞춘 기후변화와 대응</b> • 친환경 기부드라이빙 캠페인 (2018~)	<b>모빌리티 기업에 맞춘 교통약자 이동권 증진</b> • 장애인 시설 정기 봉사자 교육 참여	<b>지역사회 연계형 봉사프로그램</b> • 장애인 시설 정기봉사 • 차량경정비 지원 • 임직원 사랑기금(지역 장애시설에 기부)





# 사회적 기여 확대

## 사회공헌활동 및 성과

### 공헌활동 Highlight

### Mobility



#### 이동권 증진

비즈니스 핵심역량을 활용한  
교통약자의  
이동편의 및 안전 강화



**장애아동 차량  
이동 지원**  
Dream CAR

- 장애아동의 외부 나들이/  
체험학습 차량 지원
- 차량 및 기사 지원



**승무원 행복마을  
차량경정비 지원**

- 분기 1회 장애아동의 이동  
안전을 위한 승무원 차량  
오토케어 경정비 무료 지원



**국내여행 차량  
이동지원**

맘(mom)편한 동행

- 여행이 어려운 장애아동 가족  
대상
- 기사포함, 차량 및 1박2일  
여행경비 일체지원

### Lifestyle



#### 생애주기 맞춤 지원

취약계층 생애주기 맞춤  
성장활동 지원  
(건강, 육아용품, 일자리 등)



**승무원 행복마을  
봉사활동**

- 승무원 차량 오토케어  
경정비 무료 지원
- 아동 목욕·놀이 봉사 등  
정기 방문봉사 진행



**취약계층 물품 제작**  
Hands-on(2017년~)

- 팝업북, 블록화분 제작
- 구세군 목도리 뜨개질



**임직원 참여형  
봉사활동**

- 사랑의 장바구니 봉사활동
- 사랑의 산타클로스 봉사활동
- 롯데월드 가을 나들이 봉사활동

# 사회적 기여 확대

## 사회공헌활동 및 성과

### 기타 사회공헌활동

#### 롯데렌탈 친환경 기부 드라이빙 캠페인

롯데렌탈은 2018년부터 회사의 핵심사업인 렌터카 사업과 연계하여 환경보호와 장애아동의 이동권을 보장하는 ‘친환경 기부 드라이빙 캠페인’을 운영하고 있습니다. 제주오토하우스에서 전기차를 대여하면 주행거리 1km당 50원씩 기부금을 적립해주는 고객 참여형 캠페인입니다. 2022년에도 목표주행거리 100만km를 달성하여 5천만 원의 기부금이 적립되었으며, 제주특별자치도 보조기 기센터와 보바스어린이위원을 통해 이동이 불편한 저소득층 장애 아동들의 이동 보조기구를 지원하는 데 사용되었습니다.



#### 제주도 환경 살리기 프로젝트 추진

제주지역 주요 관광사업을 통해 발생하는 폐기물이 연간 약 6만 7,670톤으로 도내 생활폐기물 전체 발생량의 약 14%를 차지하며, 생활폐기물은 일일 인당 발생량 1.64kg으로 전국 평균에 비해 2배 가량 많다고 합니다. 이에 제주사업단에서는 친환경 생분해성 소재 비닐 제품을 고객에게 제공하여, 전체 발생하는 폐기물에 대해 100% 분리배출을 권장함으로써 재활용을 통한 탄소 중립을 실천하고 있습니다. 뿐만 아니라 ‘모바일 환경클린 앱’을 기반으로 환경 보호활동을 추진하는 사회적 기업과의 협업을 준비하고 있습니다. 이를 통해 당사를 찾는 고객들로 하여금 쓰레기 문제의 심각성을 인식하게 하고, 분리수거 및 일상 생활 속 쓰레기 저감 활동을 실천하도록 독려할 계획입니다.



친환경 생분해성 소재 비닐

#### 장애아동 생활시설 정기 봉사활동



#### 혈액수급 안정화를 위한 임직원단체 헌혈



## SPECIAL INTERVIEW

**Q** 롯데렌탈이 진행하시는 Mobility 와 lifestyle 사회공헌활동에 대해 설명 부탁드립니다.

**A** 롯데렌탈은 ‘달리는 만큼 커지는 나눔’이라는 슬로건 하에 ‘Mobility(이동권 증진)’, ‘Lifestyle(생애주기 맞춤지원)’이라는 두 가지 테마를 가지고 사회적 가치 실현을 위해 노력하고 있습니다. Mobility는, 롯데렌탈이 가진 핵심역량을 활용해 교통약자에게 안전한 이동편의를 제공하는 것입니다. 대표적으로 국내 최초 전기차를 활용한 고객참여형 사회공헌 프로그램인 ‘친환경 기부 드라이브 캠페인’이 있습니다. 고객이 제주오토하우스 전기차 대여 시 주행거리 1km당 50원씩 적립되며, 적립된 기부금으로 장애아동 이동보조기기를 지원하고 있습니다. Lifestyle은, 임직원 봉사단인 ‘샤롯데봉사단’이 힘을 모아 취약계층의 일상생활 가운데 도움을 손길을 건네는 것으로, 학습 및 놀이지원, 목욕봉사, 나들이 동행등의 다양한 형태로 운영되고 있습니다.

**Q** 임직원의 직접 참여를 통해 얻어지는 시너지 효과는 무엇이 있을까요?

**A** 매 분기 진행되는 임직원 참여형 ‘샤롯데 봉사단’의 참여 후기를 들어보면, ‘봉사를 하러 갔는데 오히려 내가 봉사를 받은 것 같다’, ‘언제라도 그 날을 반추하며 마음이 따뜻해질 것 같다’ 등 공통적으로 나눔을 통해 감사함을 느꼈다는 의견이 많았습니다. 또한 ‘지구온난화 내용이 담긴 팝업 북’ 제작 등 친환경 성격의 봉사 활동 후기로는 ‘플라스틱 사용을 자제하며 탄소중립을 실천하겠다’며 이제는 익숙해진 ESG에 대한 실천 다짐도 들어볼 수 있었습니다. 이렇듯 임직원의 직접적인 참여로 진행되는 봉사활동은, 취약계층에 대한 지원효과뿐만 아니라 봉사활동 주체인 임직원들에게도 긍정적인 영향을 주고 있습니다.

“롯데렌탈은 ‘달리는 만큼 커지는 나눔’이라는 슬로건 하에 ‘Mobility(이동권 증진)’, ‘Lifestyle(생애주기 맞춤지원)’이라는 두 가지 테마를 가지고 사회적 가치 실현을 위해 노력하고 있습니다.”

**Q** 아동 및 취약계층에 대한 대표적인 지원활동은 어떤 것이 있을까요?

**A** 롯데렌탈이 2013년부터 꾸준히 진행하고 있는 ‘맘(mom) 편한 동행’이 있습니다. 평소 이동이 어려운 장애인 아동 가족들에게 휠체어 리프트 기능이 장착된 승합 차량을 필두로 운전기사와 여행 경비까지 모두 지원해 드리는 프로그램입니다. 어머니(mom)의 맘(마음)을 편하게 해드린다는 이중적 의미를 담고 있습니다.

**Q** 사회공헌활동 담당자로서 느낀 소감이 있다면 한 마디 부탁드립니다.

**A** 지난 해 정기후원기관 장애아동과 롯데월드로 놀이봉사를 간 적이 있습니다. 그 때, 헤어짐이 아쉬워 눈물을 보였던 아이들이 생각나는데요. 몇 달 뒤, 정기봉사를 하러 해당 기관에 재방문 하였습니다. 한 아이가 ‘어? 롯데월드에서 같이 놀았던 선생님이다!’라며 저희를 기억해주었습니다. 기관 담당자는 아이들이 그 날을 추억하며 행복해한다는 이야기를 전해줬고, 큰 보람을 느꼈습니다. 소외된 이웃들을 도와주는 것이 ‘남의 일’이 아니라는 것, 그리고 내가 할 수 있는 작은 도움이 이웃들에게 큰 변화를 가져올 수 있다는 것을 깨달았습니다.

덧붙여 한 가지 바람이 있다면, 요즘 같은 저출산 시대에 사회문제 해결을 위해서는 자녀를 출산하고 양육하기 좋은 환경을 만들기 위한 기업들의 사회공헌 프로그램이 많아졌으면 좋겠다는 것입니다.



인재개발팀  
장수혜 사원

# 고객만족

## 고객만족 원칙, 전략 및 거버넌스

### 고객만족 원칙

롯데렌탈의 모든 임직원들은 지속적으로 고객 관점에서 혁신을 추구하며, 고객의 Pain Point를 찾아 해결하기 위해 노력하고 있습니다. 변화하는 고객의 소리를 근거로 관계를 강화·확대하는 것이 우리의 성장 전략이며, 이것은 고객의 더 나은 삶을 창조하겠다는 임직원들의 공통적인 신념을 바탕으로 하고 있습니다.



### 고객만족 거버넌스

롯데렌탈은 다양하고 많은 VOC(Voice of Customer)을 수렴하고, 신속하게 VOC처리를 수행하고 업무를 개선하여 고객의 Pain Point를 원천적으로 제거하고자 고객만족 거버넌스를 구비하고 있습니다.

### VOC 수집체계

롯데렌탈은 VOC의 중요성을 인지하여 현재 고객여건 수렴을 위한 채널의 다양성 확보를 위한 노력을 기울이고 있습니다. 채널의 다양성 확보를 위해 고객여정지도(Customer Journey Map)상에 촘촘하게 모바일 만족도조사를 배치하였습니다. 이를 통해 고객의 의견을 직접 듣기 위해 롯데렌탈이 개설한 In-bound VOC채널(홈페이지, 어플, SNS 등)뿐만 아니라, 고객이 경험한 바를 통해 회사 측에 의견을 제시할 수 있는 Out-bound VOC채널까지 확보할 수 있게 되었습니다.

### VOC 처리체계

롯데렌탈은 발생한 VOC가 부서간 관계단절로 확대되는 것을 방지하기 위해 신속한 처리를 가장 중요하게 생각하고 있습니다. VOC가 접수되면 24시간 이내 처리가 원칙이며, 근본적인 업무 프로세스의 개선이 요구되어 24시간 이내에 처리가 불가능한 VOC는 유관부서로 전달되고 해당 부서에서 VOC업무를 가장 우선적으로 처리하도록 요구하고 있습니다. 유관부서 단계에서도 처리가 어려울 경우, 매월 개최되는 CEO 참석 서비스 점검 회의를 통해 전사적으로 문제되고 있는 VOC를 점검하고, 주요 VOC를 공유하고 있습니다. CS주관 부서에서는 본 회의체를 통해 공유된 VOC가 회의체에서 의결된 프로세스대로 진행되고 있는지 확인하며, 조치 후 재발생되는 부분이 없도록 지속적으로 관리하고 있습니다.

### VOC 분석체계

수집되고 처리되어 온 몇 년간의 누적 VOC데이터는 별도의 분석 과정을 거치고 고객만족도 조사 결과와 함께 고객 접점부서 의견과 함께 연구되어 롯데렌탈의 경영활동 개선에 반영되고 있습니다.



# 고객만족

## 고객맞춤형 상품 및 서비스 개발

### 상품 및 서비스 개발 원칙: 고객가치 혁신

롯데렌탈은 사업전략인 ‘가치 창출·고객 중심·친환경 선도’에 맞추어 고객들에게 가치를 전달하는 ‘가치경제’ 모델을 만들어 나가고 있습니다. 이를 위해 고객맞춤형 친환경 상품 및 서비스 발굴을 진행중에 있습니다. 특히 2023년에는 고객별 맞춤형 상품 기획 및 서비스 강화를 위해 전사적으로 조직 개선을 단행하여 고객가치 혁신에 앞장서고자 합니다.


### 상품 및 서비스 개발 조직구조

롯데렌탈은 고객 맞춤형 서비스를 제공하기 위해 큰 틀에서 조직구조를 변경하였습니다. 우선, 영업조직을 법인영업과 개인영업으로 나누어 고객 특성에 맞는 상품 개발 및 마케팅할 수 있도록 하였고, 그 안에서도 중고차, 단기렌탈, 장기렌탈, 다이렉트 계약 등 상품 유형별로 특화된 조직을 구성하였습니다. 또한, 서비스조직을 재정비하여 심사, 탁송, 사고율 개선, 정비 등 각 서비스 단계에서 차별화된 가치를 고객에게 전달할 수 있도록 하였습니다. 이와 같은 조직 개선은 당사의 상품 및 서비스 간의 연결고리를 강화함과 동시에 고객 라이프사이클에 맞는 서비스를 제공하여 고객과의 지속적인 신뢰관계를 구축해낼 수 있을 것입니다.


### 주요 고객맞춤형 상품 및 서비스

#### 법인차량관제 서비스: 커넥트 프로 리뉴얼

롯데렌탈은 고객가치 혁신을 위해 ‘커넥트 프로’ 서비스를 리뉴얼 오픈하였습니다. ‘커넥트 프로’ 서비스는 차량에 설치된 GPS와 통신모듈을 기반으로 실시간으로 차량 위치 관제 및 운행 정보, 운전 습관 등의 정보를 수집하여 차량 이용자에게 제공하는 법인 전용 서비스입니다. 이를 통해 법인업무용 차량을 효율적으로 관리할 수 있도록 지원하고 있습니다.


특히 리뉴얼된 ‘커넥트 프로’에서는 서비스 커버리지 및 통신 품질 강화, 업무용차량의 종합적인 현황정보를 한눈에 확인할 수 있는 대시보드 기능 강화, 증빙 자료 출력의 편의성 향상을 위한 ‘One 클릭’ 출력 기능 도입, EV차량의 충전량과 충전이력을 확인할 수 있는 관제메뉴 도입 등 법인차량 이용 고객가치의 증진을 위해 이전 버전 대비 다양한 기능을 도입하였습니다. 

#### 차량 교체주기 단축 Needs 충족: My Way

롯데렌탈은 최근 렌탈 기간을 짧게 하여 다양한 차량을 이용해보고자 하는 고객의 Needs를 반영하여 신규상품으로 마이 웨이(My Way)를 출시하였습니다. 기존의 렌터카 계약은 짧은 계약기간을 설정할 경우 비싼 대여료를 지불해야 하며, 중도 해지시에는 위약금을 지불해야 하는 고객의 불만사항이 존재하였습니다. 마이 웨이 상품은 4년 계약기간의 렌탈료로 이용가능하면서 25개월 이후부터는 위약금 없이 언제든지 반납할 수 있는 상품입니다. 2022년 마이웨이 상품 가입의 99%가 기존에 롯데렌터카를 이용하지 않았던 신규고객층으로 구성되어 있어 마이웨이 상품을 통해 더 많은 고객층을 확보하였습니다. 

#### 전기차 종합서비스 강화: EV 퍼펙트 플랜 리뉴얼

롯데렌탈은 2021년 전기차 전문 풀케어 프로그램인 ‘EV 퍼펙트 플랜’을 최초 출시하였습니다. ‘EV 퍼펙트 플랜’은 롯데렌터카에서 전기차를 장기렌트하는 고객에게 전기차와 관련된 풀패키지 서비스를 무상으로 제공하는 프로그램으로, 전기차를 장기렌트하는 고객들의 가치 향상을 이루고 전기차 렌탈시장을 주도할 수 있었습니다.

2022년 4월부터 ‘EV 퍼펙트 플랜’을 리뉴얼하여 최초 출시부터 제공되던 서비스에 더하여 추가적으로 고객만족을 증진시킬 수 있는 여러 프로그램을 도입하였습니다. 최초 출시때부터 제공되던 연 1회 무상 방문정비 시에 필수 소모품 교체 외에도 각종 차량 기능 점검 및 타이어 공기압 보충 등의 정비서비스를 추가하여 정비서비스 항목을 늘렸으며, 일부차량은 LG에너지솔루션과 협업을 통한 배터리 진단 솔루션을 제공함으로써 배터리진단 전문성을 강화하였습니다. 



# 고객만족

## 고객맞춤형 상품 및 서비스 개발

### 주요 고객맞춤형 상품 및 서비스

#### 고객 연결 강화: 챗봇 - 신차장

롯데렌탈은 고객이 상품이나 서비스를 선택하는 과정에서 문의사항이 있을 때 신속하게 당사와 연결될 수 있도록 AI챗봇인 '신차장'을 2022년 3월 도입하였습니다. 신차장은 도입 후 2022년의 고객 문의량 중 13%를 차지할 정도로 빠르게 중요한 고객 상담 채널로 자리잡았습니다.

현재 '신차장'은 예약문의, 계약조회, 지점안내 등 실제 고객 문의가 가장 높은 유형을 중심으로 답변할 수 있도록 설계되었고 해결되지 않는 사항에 대해서는 곧바로 상담사로 연결하여 채팅이 이어질 수 있도록 하였습니다. 향후 더 다양한 고객문의에 즉각적으로 대응할 수 있도록 DATA를 수집하고 있으며 UI/UX의 지속 개선을 통해 롯데렌터카 비대면 고객 상담이 고객만족경험에 기여될 수 있도록 노력하고 있습니다.

#### 카셰어링 서비스 강화: 그린패스

롯데렌탈의 자회사인 그린카는 카셰어링을 월 1회 이상 이용하는 고객 만족도 증진을 위해 월 구독서비스인 '그린패스'를 도입하였습니다. '그린패스'에 가입한 고객들은 차종/지역에 상관없이 이용가능한 정액쿠폰, 할인쿠폰, 롯데계열사 문화쿠폰 등 다양한 혜택을 얻을 수 있습니다. 그린패스는 론칭 이후 약 5만 명의 가입자 수를 확보하였으며 다양한 업계와의 제휴를 통해 더 많은 혜택을 고객에게 선사할 수 있도록 계획하고 있습니다.

#### 기사포함 렌터카 서비스

롯데렌터카의 기사포함 프리미엄 서비스는 5년 이상의 무사고 경력을 갖춘 전문 기사님이 안전 운전을 담당하여 안심하고 편리하게 탑승할 수 있습니다. 기사포함 렌터카를 이용하고자 하는 고객은 롯데렌터카의 홈페이지의 '기사포함 렌터카' 페이지에서 온라인으로 신청할 수 있습니다. 날짜, 차종, 대여 장소 등을 입력한 후 신청하시면 24시간 이내에 롯데렌터카 담당 직원이 연락하여 예약을 확정해드립니다.

#### 제주 셀프체크인 서비스

성수기와 같은 특정 기간에 렌터카 수요가 증가하여 대기 시간이 길어지는 고객의 불편을 해소하기 위해 제주오토하우스에서는 셀프체크인 서비스를 도입했습니다. 롯데렌터카 데스크나 셔틀 버스에 준비된 QR 단말기 코드를 스캔하여 체크인을 신속하게 처리하고, 고객이 제주오토하우스에 도착하면 주차장에서 렌터카를 즉시 픽업할 수 있도록 차량을 사전에 준비하고 있습니다.

- 📺 셀프체크인 서비스 홍보 영상(유튜브)
- 📄 셀프체크인 서비스 홍보 콘텐츠(롯데렌터카 블로그)

#### 스마트 키박스

롯데렌터카의 스마트 키박스는 기존 필수적으로 요구되었던 대면 중심의 서비스에서 코로나 19 이후 변화한 언택트 중심의 트렌드에 부합하는 업계 최초 비대면 서비스입니다. 24시간 언제든지 스마트 키박스를 통해 사전 예약을 완료한 고객이 직접



방문하였을 때 직원과의 대면 없이 간단한 본인 인증 후 차량 키를 픽업해 렌터카를 대여하고 다시 반납할 수 있는 서비스입니다.

- 📺 스마트 키박스 홍보 영상(유튜브)
- 📄 스마트 키박스 홍보 콘텐츠(롯데렌터카 블로그)

#### 딜리버리 서비스

롯데렌터카는 플랫폼화된 렌터카 시장에서 고객의 요구에 맞춰 장소와 시간을 선택하여 차량을 배송(대여/반납)하는 딜리버리 서비스를 제공하고 있습니다. 기존 렌터카 업체의 한정된 지역 운영으로 인해 고객의 다양한 배송지를 충족시키지 못하는 문제를 해결하기 위해, 롯데렌터카는 전국 70여 개의 거점을 활용하여 어디서든 차량을 받을 수 있는 최상의 서비스를 제공하고 있습니다.

- 📺 딜리버리 서비스 홍보 영상(유튜브)
- 📄 딜리버리 서비스 홍보 콘텐츠(롯데렌터카 블로그)



## SPECIAL INTERVIEW

**Q 롯데오토케어의 주요 사업은 무엇인가요?**

**A** 롯데오토케어의 주력 사업은 차량 유지 및 관리 사업입니다. 롯데렌터카 차량을 이용하시는 고객을 대상으로 방문 정비 서비스를 제공하고 있으며, 정기적인 차량 점검을 통해 소모품 교체 주기를 확인하여 교체하는 등 차량 성능을 유지할 수 있도록 관리하고 있습니다. 그리고 고소장비, 지게차 등 건설기계 관리 사업과 정비에 필요한 부품과 타이어 유통 사업도 함께 운영하고 있습니다.

**Q 어떻게 이동형 충전 서비스를 업계 최초로 선보일 수 있었나요?**

**A** 롯데렌터카는 2030년까지 보유 차량의 100%를 친환경차로 전환할 것을 선언하였으며, 전기차 보급 속도를 높이고 있습니다. 이에 따라 롯데오토케어는 전기차 이용 고객에게 어떤 가치를 드릴 수 있을지 고민하게 되었습니다. 그 결과 전기차 이용 고객의 가장 불편한 부분이 ‘충전’이라는 결론을 도출하게 되었고, 방문 정비 콘셉트와 접목한 이동형 방문 충전 서비스를 업계 최초로 선보이게 되었습니다. 이를 통해 탄소중립이라는 전세계적인 과제 해결을 위해 불가피한 변화 속에서, 기존의 내연기관 차량 서비스와는 차별화된 경험을 고객들에게 제공하고자 하였습니다.

**Q 준비 과정에서 어려웠던 점은 어떤 것이었을까요?**

**A** 회사에서 기존에 해오던 사업과는 다르게 새로운 변화를 준비하는 과정은 많이 힘들었습니다. 기성품이 아닌 새로운 아이디어로 출발을 하다 보니 제조사를 찾아 장비를 만드는 것부터 제작 완료 후 안정적인 서비스 형태를 갖추기 위한 법률/제도적 정보 획득이 가장 어려운 부분이었습니다. 일례로, 전기안전관리법과 전기생활용품안전관리법상 고정형 전기차 충전기에 대한 안전검사기준과 규격 등이 존재하고 있지만, 이동형 전기저장장치(배터리) 및 이동형 전기차 충전기에 대한 내용은 찾아볼 수 없었습니다. 이 때문에 정보수집에 들어가는 시간이 오래 걸리고, 외부 이해관계자들과 커뮤니케이션할 일이 많다보니 아이디어를 실현하는데 어려움이 있었습니다.

**Q 어려움에 대한 해결 방법은?**

**A** 이동형 충전기 이용에 대한 법률/제도적인 이슈 존재 여부는 산업융합 규제 샌드박스를 통해 해결할 수 있었습니다. 사실 산업융합 규제샌드박스가 있다는 것은 2021년 4월 롯데렌탈과 MOU를 맺은 LG에너지솔루션 관계자 분의 조언으로 알게 되었고, 이 제도를 활용한 덕분에 시장에 일반화되지 않은 서비스를 마련할 수 있었습니다.

**Q 현재까지 시행된 결과는 어떻습니까?**

**A** 2022년 9월 5일 실증에 대한 규제 특례를 산업통상자원부를 통하여 받았으며, 이후 책임보험에 가입하고 2022년 10월 28일 사업개시를 하게 되었습니다. 사업개시로 부터 2년간 실증을 할 수 있으며, 실증 가능한 지역은 서울특별시, 경기도 5개시(광명, 남양주, 과천, 고양, 성남), 인천광역시, 부산광역시입니다. 현재는 옥외에서만 충전이 가능하다는 제약이 있어 많은 어려움을 겪고 있습니다. 롯데렌터카 이용 고객을 대상으로 분석해 본 결과, 주차의 약 70%가 옥내에서 이루어지고 있으며, 옥외 주차를 한 고객들 중 대다수가 이미 충전을 완료하거나 충전기에 연결된 상태인 것으로 나타났습니다. 이로 인해 이동형 충전 서비스를 제공하는데 있어 제한적인 부분이 존재하고 있습니다. 앞으로 더 많은 소비자가 경험할 수 있도록 옥내 충전 조건을 빨리 만들어 이동형 충전 서비스의 영역이 넓어지기를 기대하고 있습니다.

**Q 롯데오토케어의 향후 계획, 사업 방향은 무엇인가요?**

**A** 롯데오토케어는 Car Life 케어를 통한 단순 차량정비 이상의 서비스 경험을 제공하고, 자동차부터 건설기계까지 모빌리티 종합 관리 분야를 선도하는 것을 목표로 하고 있습니다. 또한 전기차 배터리 전문 기업과의 업무 제휴를 통해 배터리 진단 솔루션을 개발하는 등 롯데렌터카의 지속 가능한 경쟁력을 확보하기 위해 노력할 계획입니다

“롯데렌탈의 지속 가능한 경쟁력을 확보하기 위해 노력할 계획입니다.”



롯데오토케어 기획팀  
이상완 팀장

# 고객만족

## 고객만족활동

### 고객만족도 조사

롯데렌탈은 정기적으로 모바일 만족도조사, FGI(Focus Group Interview, 집단 심층 인터뷰), 외부전문업체를 이용한 고객만족도 설문조사를 실시하여 회사의 서비스 수준과 고객의 반응을 보다 세밀하게 진단하고 있습니다. 조사 결과는 유관부서에 매월 배포될 뿐만 아니라 직원들의 인적서비스 동기부여를 위해 CS포상제도의 기준으로 활용되고 있습니다.

단 하나의 고객 의견이라도 놓치지 않기 위하여 전문 모니터링 직원이 모든 고객 제안과 의견을 분석하여 유관부서에 전달하고 있으며, 각각의 조사 결과는 교차 분석 후 임원회의에 보고되어 고객의 소리가 경영활동에 반영 될 수 있도록 노력하고 있습니다.

### 찾아가는 온라인 CS 컨설팅

롯데렌탈은 온라인으로 실시하는 CS 기초 교육과 정기 교육이외에도, 지점과 영업소를 직접 찾아가는 CS컨설팅을 운영하고 있습니다. 교육생들이 직접 참여하고 현장에서 스스로 점검 할 수 있는 자생력을 기를 수 있도록 교육 커리큘럼을 구성하였습니다. 주요 내용은 해당 지점 및 영업소의 CS 수준 및 진단, 고객 응대 스킬, 롤플레이팅, 자가 점검 및 CS 의견 청취로 구성되어 있으며, 교육이 완료된 이후 해당 부서의 CS 점수를 지속 모니터링하여 피드백이 이루어지고 있습니다. CS컨설팅은 먼저 요청하는 접점을 우선 순위로 진행하되, 만족도 조사를 기반으로 상대적으로 부진한 접점 또한 대상으로 포함하여 서비스 품질 상향 표준화 달성을 위해 노력하는 롯데렌탈의 현장 맞춤형 컨설팅입니다.



온라인 CS 컨설팅



비대면 CS 진단

### 비대면 CS 진단 확대

코로나19 확산으로 인한 사회적 거리두기 및 방역수칙이 강화됨에 따라, 비대면 서비스 수요가 급증하였습니다. 롯데렌탈 또한 다양한 비대면 서비스를 지속적으로 선보이고 있으며, 이로 인한 서비스 사각지대 발생을 예방하기 위해 비대면 서비스의 수준을 중점으로 분석할 수 있는 CS 진단을 확대하고 있습니다.

먼저, 집단 심층 인터뷰(FGI: Focus Group Interview)를 도입하여, 기존 정형화된 설문조사에서 벗어나 상호 작용 형태로 비대면 서비스를 집중 진단하였습니다. 다양한 연령대로 구성된 인터뷰 패널은 서비스를 직접 체험하고 난 후 불편사항과 개선 의견을 제안하였으며, 이는 즉시 주관부서에 전달되어 UI/UX 개선, 안내 문구 수정, 멤버십 제도 개편으로 서비스 상에 반영되었습니다.

또한 새롭게 출시된 단기렌터카 비대면 서비스(스마트키박스, 딜리버리, 사전 체크인)의 모든 이용 고객을 대상으로 한 만족도 평가를 모바일만족도 설문 상에 추가하여 서비스 품질을 측정하고 있습니다. 2022년 단기 렌터카 비대면 서비스를 이용한 고객의 만족도 점수는 94.4점으로 나타났으며, 조사 결과는 주관부서에 공유되어 매월 개선 과제를 선정하고 이행 관리하는 데 활용됨으로써 만족도를 제고하는 데 중요한 역할을 하고 있습니다.



# 고객만족

## 고객만족활동

### 고객만족 수상내역

#### 3대 대외고객만족도 단독 1위 수상

2022년에도 롯데렌탈의 대표 브랜드 롯데렌터카는 3대 대외고객 만족도(KS-SQI, NCSI, KCSI)에서 단독으로 1위를 수상하였습니다. 롯데렌탈은 2022년 대외수상 결과에서, 고객이 원하는 차량과 서비스 및 정보를 전달하는 ‘정확성’과 고객의 입장에서 최선의 서비스를 제공하며 고객을 모시는 ‘진정성’ 분야에서 두각을 나타냈습니다. 뿐만 아니라, 비대면 차량 대여 및 반납이 가능한 ‘스마트 키박스’와 원하는 장소에서 차량을 픽업&반납하는 ‘딜리버리 서비스’ 등 고객맞춤형 신규 상품이 좋은 평가를 받았습니다.



#### 2023 대한민국 퍼스트브랜드 대상 수상

롯데렌터카는 2023년 1월, ‘2023 대한민국 퍼스트브랜드 대상’에서 19년 연속 렌터카 부문 1위를 기록했습니다. 한국소비자포럼이 주관하는 ‘2023 대한민국 퍼스트브랜드 대상’은 소비자가 직접 올해를 이끌어갈 만족도 1위 브랜드를 선정하는 국내 최대 규모의 브랜드 어워드로, 올해는 총 41만여 명이 조사에 참여하였습니다. 롯데렌터카는 렌터카 부문에서 올해로 19년 연속 1위로 선정되는 기록을 세우며, 10년 이상 지속 선정된 브랜드에만 주어지는 ‘퍼스트클래스 브랜드’상을 수여했습니다.

#### 인천 에어포트 어워드 우수사업자 선정

지난 2023년 3월 9일, 롯데렌탈은 제7회 인천 에어포트 어워드(ICN Awards) 우수 사업자로 선정되었습니다. 인천 에어포트 어워드는 매년 인천공항공사가 주관 하 공항 운영과 서비스 향상에 기여한 우수 사업자를 시상하는 행사입니다. 롯데렌탈은 업계 최초로 상업시설 여객편의 분야 우수 사업자로 선정되었습니다.



# 고객안전

### 안전한 운전 문화 확립을 위한 메시지 발송

롯데렌탈은 고객의 안전을 위해, 재해 소식이 있거나 교통 법규에 변경사항이 있을 경우 안전 운전 메시지를 발송하고 있습니다. 2022년에는 8차례에 걸쳐 계약 고객을 대상으로 문자 발송하였습니다. 2023년에도 고객의 안전한 차량 운행과 사고 예방을 지속적으로 지원할 것입니다.

### 2022 메시지 발송 History

구분	내용
설 연휴 안전운전 안내	• 안전 운전 수칙 • 제조사별 무상 점검 서비스 안내
도로교통법 및 약관 개정(2회)	• 교차로 우회전 통과 방법 • 마약 등 약물 운전 사고 부담금 신설
장마철 빗길 안전운전 안내	• 빗길 안전 운전 5계명
태풍 안전운전 안내(2회)	• 11호 태풍 ‘힌남노’ 대비 안전 운전 안내
추석 연휴 안전운전 안내	• 안전 운전 수칙
겨울철 차량관리 안내	• 한파, 폭설, 기상악화 대비 예방

\* 2023년 안전 운전 메시지 발송 계획(25회 계획)  
명절 연휴, 재난, 차량관리, 주요 법규 개정 사항 외 사고 발생 고객 대상 월 1회 안전수칙 발송 계획

# 고객만족

## 고객안전

### 안전한 운전 문화 확립을 위한 안전 운전 리플렛 배포

고객의 안전 운전을 위해 오토케어 책임 정비사를 통한 차량 정비 완료 후, 책임정비사가 직접 운전자에게 안전 운전 안내 리플렛을 배포하고 있습니다. 2022년에 약 6만장을 배포하였으며, 앞으로도 안전운전 안내문을 지속적으로 전해드릴 예정입니다. 뿐만 아니라 고객의 안전한 차량 운행은 물론 사고를 예방할 수 있는 방법을 다각도로 모색할 예정입니다.



안전 운전 안내 리플렛

### Start Safe 안전운전문화 캠페인

2021년에 이어 2022년에도 ‘스타트 세이프(Start Safe)’ 안전운전 캠페인을 진행하였습니다. ‘스타트 세이프’ 캠페인은 이용자들의 교통질서 의식을 제고하여 교통사고를 예방하기 위해 기획되었습니다. 운전자의 안전과 책임 의식을 증진하기 위해 안전운전 관련 이벤트도 함께 진행하여 카셰어링 이용 고객들의 적극적인 참여를 유도하였습니다. 스타트 세이프 안전운전 캠페인이 진행되었던 2022년 7월부터 12월까지 약 1만 명의 이용자가 참여하였으며, 이들의 교통사고율은 동기간 그린카 전체 이용자 사고율의 절반 정도 수준이었습니다. 이는 약 28억 원의 교통사고 손실 비용 절감 효과를 가져왔습니다.

안전한 카셰어링 문화를 조성하고 성숙한 교통 문화 정착을 위해 그린카는 도로교통공단 등 여러 유관 기관과의 협업을 통해 안전운전 캠페인을 전개해왔으며, 앞으로도 올바른 교통 문화를 위해 앞장설 예정입니다.



### 2022 Start Safe 캠페인 시행내역

#### 안전운전의 정석(영상)

초보 운전자를 위한 Tip 안전운전의 정석

- 초보 운전자들이 실수하기 쉬운 내용들을 중심으로 구성
- 총 4편의 영상으로 각 화면별로 클릭 시 유튜브로 연동되어 영상 시청 가능
- 조회수는 이벤트를 통해 유입된 수를 기준으로 산출

#### 이벤트 One

안전운전의 정석 영상 시청 후 그린카 할인쿠폰 받자!

- 12월 31일까지 300km이상 운전자 중 무사고 이용자를 대상으로 쿠폰 증정

#### 이벤트 Two

안전운전의 정석 영상을 보고 다음 중 지켜야 할 안전운전 방법이 아닌 것은?

- 안전운전의 정석 영상 시청 후 퀴즈 참여 시 쿠폰 증정

#### 이벤트 Three

2022년 12월 31일까지 300km 이상 운전자 중 무사고 이용자를 대상으로 쿠폰 증정

- 12월 31일까지 300km이상 운전자 중 무사고 이용자를 대상으로 쿠폰 증정

# CORPORATE GOVERNANCE

---





## 주주관리

### 주주 지배구조

#### 주식 및 자본구조

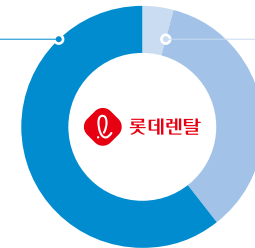
롯데렌탈의 최대주주는 (주)호텔롯데이며, (주)부산롯데호텔과 함께 주주 구성의 과반수를 차지하고 있습니다. 롯데렌탈의 발행주식수는 36,634,063주이며, 전부 보통주로 구성되어 있으며 주식수에 따라 공평한 의결권이 부여되어 있습니다.

 기업지배구조현장

주주명	보유주식수(주)	지분율(%)	
최대주주 등	소계	22,213,676	60.64
	(주)호텔롯데	13,846,833	37.80
	(주)부산롯데호텔	8,365,230	22.84
	기타 관계인	1,613	0.00
우리사주조합	1,144,400	3.12	
기타	13,275,987	36.24	
합계	36,634,063	100.00	

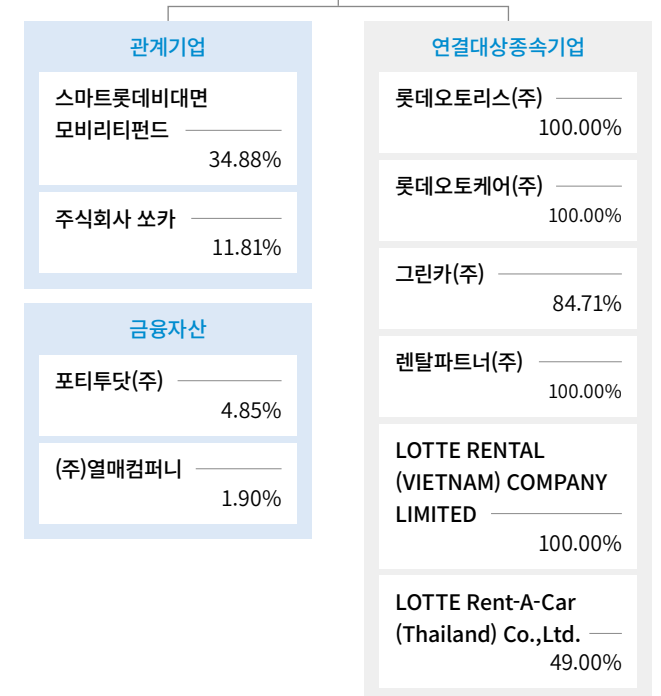
#### 지분구조

최대 주주 등  
60.64%  
(주)호텔롯데  
37.80%  
(주)부산호텔롯데  
22.84%



외국인 투자자  
4.13%  
국내 투자자  
35.23%  
국민연금 5.42%

#### 롯데렌탈(주)



# 주주관리

## 주주 친화정책

### 배당정책

롯데렌탈은 회사 경영 성과에 따른 안정적인 배당정책을 지향하며, 장기적 관점에서 기업의 가치 제고가 주주가치 극대화로 이어질 수 있도록 노력하고 있습니다. 이에, 주주환원정책의 일환으로 높은 배당성향을 유지하고 있으며 금년도 1주당 배당금은 900원, 배당성향은 42.3%이며 배당금 총액은 약 330억 원입니다.

### 배당실적 및 성향

구분	단위	2019	2020	2021	2022
(별도)당기순이익	억 원	130	200	947	780
배당금	억 원	21	35	330	330
주당현금배당금	원	180	300	900	900
(별도)현금배당성향	%	16.30	17.60	34.80	42.30

## 주주권익보호




### 전자투표제

롯데렌탈은 주주의 의결권 행사에 있어 편의를 제고하기 위해 2023년 2월 이사회에서 전자투표제 도입을 결의하였고, 이에 대한 관리 업무를 한국예탁결제원에 위탁하였습니다. 롯데렌탈은 주주총회 소집공고 시 전자적 방법으로 의결권을 행사할 수 있다는 내용을 공고하고 있으며, 매 결산기 최종일에 의결권 있는 주식을 소유한 주주는 주주총회에 직접 참석하지 않고 한국예탁결제원에서 제공하는 전자투표시스템을 통하여 의결권을 행사할 수 있습니다. 제18기 정기주주총회(2023년 03월 23일)에서는 투표에 참여한 주주 중에서 약 90%가 전자투표를 이용하여, 주주 권리행사의 편의성을 크게 제고하였습니다.

### 투명한 정보공시

주주의 투자 의사결정 과정에서 적시성과 효과성을 충분히 확보할 수 있도록 회사 운영 전반에 대한 사항을 유관기관에서 요구하는 바에 따라 충실히 공시하고 있습니다.

### 정보공시현황

 <p><b>금융감독원</b></p> <p><b>유통공시</b> 정기보고서(사업, 반기, 분기), 주요사항 보고서</p> <p><b>발행공시</b> 증권신고서, 투자설명서</p> <p><b>지분공시</b> 주식 등의 대량보유상황 보고, 임원 등의 특정 증권 소유상황 보고</p>	 <p><b>공정거래위원회</b></p> <p><b>정기공시</b> 대규모기업집단 현황 공시(연1회, 분기 별)</p> <p><b>수시공시</b> 대규모 내부거래 관련 공시</p>	 <p><b>KRX 한국거래소</b></p> <p><b>주요경영사항</b> 영업, 재무, 경영사항 등에 대한 공시</p> <p><b>공정공시</b> 분기 별 잠정 실적 공시 등</p> <p><b>자율공시</b> 기타 의사 결정에 대한 공시 등</p>
--	---	--

### 주주총회 소집 및 의결권행사

롯데렌탈은 상법 제363조 및 정관 제22조에 따라 주주총회 소집 시 그 일시, 장소 및 회의의 목적사항을 주주총회 2주간 전까지 통지하여 주주들이 의안에 대해 충분히 검토 후 의결권을 행사할 수 있도록 규정하고 있습니다.

금번 제18기 정기주주총회 시 소집통지서 발송, 전자공시시스템을 통한 ‘주주총회 소집 결의/공고’ 공시, 롯데렌탈 홈페이지 소집 공고문 게재 등을 병행하여 다방면으로 안건에 대한 정보를 제공하였고, 서면투표, 전자투표 및 의결권대리행사 권유제도를 시행하여 주주의 의결권 행사 편의성 제고를 위해 노력하였습니다.

# 이사회 및 경영진

## 이사회 및 경영진 구성

### 경영진 구성



**최진환 CEO**

최진환 CEO는 지난 10년간 다양한 산업군의 대표로서 축적된 통찰력과 혁신 의지, 강한 실행력을 기반으로 급변하는 시장 환경에 대응해 롯데렌탈의 핵심사업 경쟁력 강화와 신사업 발굴 등 지속적인 성장을 이끌 수 있는 리더로 신규 선임되었습니다.

**약력**

現 롯데렌탈(주) 대표이사

前 SK브로드밴드 대표이사

前 ADT캡스 대표이사

前 현대라이프생명보험 대표이사



**이장섭 CSO**

이장섭 CSO는 롯데렌탈의 신규사업팀장, 전략기획팀장, 재무부문장, 기획부문장 등을 역임하며 사업에 대한 깊은 이해와 풍부한 경험을 바탕으로 통합 모빌리티 비전 달성을 위한 전략을 수립할 수 있는 책임자로 평가되었습니다.

**약력**

現 롯데렌탈 기획부문장

前 롯데렌탈 재무부문장

前 롯데렌탈 전략기획팀장

前 롯데렌탈 신규사업팀장

### 이사회 구성

롯데렌탈의 이사회는 2023년 3월 말 기준 총 7인의 이사로 구성되어 있습니다. 롯데렌탈의 이사 총수는 상법 및 정관에 따라 3명 이상 7명 이하로 유지하고 있으며, 사외이사는 3명 이상으로 유지하면서 이사 총수의 과반수를 차지하도록 이사진을 구성하고 있습니다. 사외이사는 회계, 경제, 플랫폼, 법률, 마케팅 등 각 분야의 전문가로서 합리적인 의사결정을 이끌고 있습니다. 또한 그룹 내규에 따라 사외이사 선임 시 재직기간을 회당 2년으로 제한하여 사외이사의 독립성 훼손을 방지하고 있습니다.

### 이사회 구성원 현황

성명	성별	직위	전문분야	주요경력	임기
최진환	남	사장 사내이사	경영 경제	現 롯데렌탈(주) 대표이사 前 SK브로드밴드 대표이사 前 ADT캡스 대표이사	2025년 3월 22일
이장섭	남	사내이사	경영 재무	現 롯데렌탈 기획부문장 前 롯데렌탈 재무부문장	2025년 3월 22일
김원재	남	기타 비상무이사	경영 재무	現 롯데그룹 유통군HQ 재무혁신본부 쇼핑재무본부장 前 롯데지주 재무2팀장	2025년 3월 22일
유승원	남	사외이사	회계 재무	現 고려대학교 경영대학(회계) 교수 現 한국회계학회 회장 前 KB국민은행 사외이사	2025년 3월 22일
이호영	남	사외이사	법률 경제	現 한양대학교 법학전문대학원 원장 現 한양대학교 법학전문대학원 교수 前 한국경제법학회 회장	2024년 3월 22일
권남훈	남	사외이사	경제 경영	現 건국대학교 경제학과 교수 現 한국산업조직학회 수석부회장 現 국민경제자문회의 자문위원	2025년 3월 22일
이윤정	여	사외이사	경영 마케팅	現 르크루제 코리아(주) 대표이사 사장 現 세계여성이사협회 이사 前 삼성전자 글로벌 마케팅 총괄	2025년 3월 22일

\* 이사회 및 경영진 구성은 2023년 3월 정기주주총회 이후 선임된 이사를 기준으로 작성되었습니다.

# 이사회 및 경영진

## 이사회 및 경영진 구성

### 이사회 내 위원회






롯데렌탈은 이사회 산하에 총 5개의 위원회(투명경영위원회, 사외이사후보추천위원회, 감사위원회, 보상위원회, ESG위원회)를 구성하여 운영하고 있습니다. ESG위원회를 제외한 4개의 위원회는 전원 사외이사로 구성되어 있습니다. 또한 사내 경영활동 감독기능강화와 독립적인 운영을 위해 강화를 위해 위원장은 사외이사로 선임하고 있습니다.

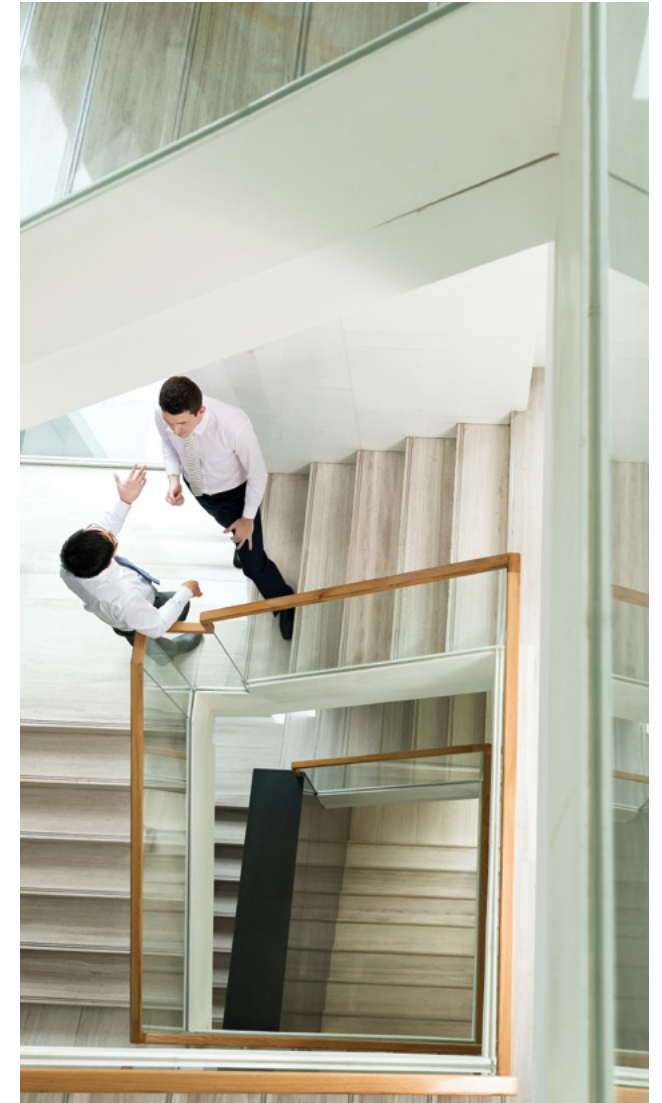
ESG위원회는 대표이사를 위원장으로 선임하여, 회사의 ESG 전략 방향성을 심도 깊게 검토하고 투명한 지배구조와 환경/사회 관련 비재무 이슈 및 대응책 관련 안건을 부의하여 논의하면서 ESG경영 강화에 대한 의지를 표명하고 있습니다.

### 위원회 구성 현황

성명	직위	투명경영위원회	사외이사후보추천위원회	감사위원회	보상위원회	ESG위원회
최진환	사내이사					위원장
유승원	사외이사	위원		위원장		위원
이호영	사외이사	위원	위원	위원	위원장	
권남훈	사외이사	위원장	위원	위원	위원	
이윤정	사외이사		위원장		위원	위원

### 위원회별 업무

 <p>투명경영위원회</p> <p>일정한 규모 이상의 대규모 내부거래 심의를 통해 계열회사 및 특수관계인과의 거래에 대한 회사의 내부통제를 강화</p>	 <p>사외이사후보추천위원회</p> <p>사외이사 후보의 독립성, 다양성, 역량 등을 검증하여 적절한 사외이사후보를 주주총회에 추천</p>	 <p>감사위원회</p> <p>재무제표, 내부회계관리 등 회사 업무 전반에 대한 감사</p>	 <p>보상위원회</p> <p>보수 한도 결정 및 개별보수 승인을 통해 이사 보수 결정 과정의 객관성과 투명성 확보</p>	 <p>ESG위원회</p> <p>전사ESG경영 전략 계획 및 수립에 대한 의사결정 및 ESG과제 추진 모니터링을 통한 지속가능경영 내재화</p>
---	--	--	--	---



# 이사회 및 경영진

## 이사회 운영체계

### 이사회 독립성

롯데렌탈은 이사회 구성원의 과반수를 사외이사로 구성하여 이사회가 경영진으로부터 독립적으로 의사결정을 수행할 수 있고 효과적으로 경영진을 감독할 수 있도록 제도화하고 있습니다. 해당 사외이사를 선임할 때는 사외이사후보추천위원회를 통해 심의를 거쳐 후보진을 선발하며, 후보진 선정 시 롯데렌탈과의 거래내역, 지분현황, 부실기업 경영진 여부, 기타 법령상 결격 사유 등을 검토하여 사전적으로 독립성 이슈를 방지하고 있습니다. 또한 최종 사외이사 선임과정에서도 주주총회를 통해 선임될 수 있도록 하여 사외이사 선임 전 과정에서 독립성 문제가 발생하지 않도록 하고 있습니다.

또한 이사회 구성원이 당사의 계열회사 및 특수관계인 등과 거래를 통해 발생할 수 있는 독립성 문제를 방지하기 위해 일정규모 이상의 내부거래에 대해서는 투명경영위원회(전원 사외이사로 구성)를 통해 심의하고 있습니다. 이 과정에서 필요한 경우 계약방식, 거래상대방 정보, 세부거래 조건을 회사측에 요청할 수 있는 권한을 위원회가 보유하고 있습니다.

### 이사회의 다양성 및 전문성

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 선정하여 주주총회를 통해 선임함으로써 적격성 있는 사내이사를 선임할 수 있도록 노력하고 있으며, 사외이사는 산업에 대한 이해를 기반으로 경영, 회계, 재무, 경제, 법률, 마케팅 등 다양한 분야에서 전문성을 갖춘 후보자를 대상으로 직무수행의 적합성에 대해 사외이사후보추천위원회의 심사를 거친 후 주주총회에서 최종적으로 선임하고 있습니다. 이사진 후보 선정 시 인종, 성별, 나이, 종교, 장애, 지역, 정치적 성향 등을 제한하지 않으며, 현재 여성 사외이사는 1명(전체 구성원 대비 14.3%)으로 이사회의 성별 다양성 또한 제고하기 위해 노력하고 있습니다.

### 이사회 역량구성표

성명	재무	산업	환경	사회	지배구조
최진환		○	○	○	
이장섭	○	○	○		
김원재	○			○	○
유승원	○	○			○
이호영			○	○	○
권남훈	○	○		○	
이윤정		○	○	○	

### 임원 보수 정책

임원의 보수의 경우 기본연봉(기본급, 역할급, 직책급)과 변동급(성과급 등)으로 구성되어 있습니다. 기본연봉의 경우 직급, 근속연수, 직책유무, 회사 기여도 등을 종합적으로 반영하고 있으며 변동급의 경우는 매출액, 영업이익 등 회사의 연간 경영성과와 리더십, 윤리경영, 기타 회사 기여도 등을 종합적으로 고려하여 산정하고 있습니다. 특히 대표이사의 경우 ESG요소를 반영한 KPI를 설정하여 성과급에 반영하여 지속가능경영 내재화를 위해 노력하고 있습니다. 또한 사외이사의 독립성 저해 가능성을 고려하여 사외이사의 평가와 보상을 연동하지 않고 있습니다. 공정하고 투명한 보상정책을 수립하기 위해 이사의 보수정책은 보상위원회를 통해 안건을 발의하고 주주총회의 승인을 받고 있으며, 2022년 사업연도에 대해 주주총회에서 승인받은 등기이사 보수한도는 50억 원입니다.

### 이사진 보수 현황

단위: 백만 원

구분	인원 수	보수총액	1인당 평균보수액
등기이사	3명	1,338	446
사외이사*	1명	66	66
감사위원회 위원	3명	198	66

\* 감사위원회 위원 제외



# 이사회 및 경영진

## 이사회 운영활동

### 2022년 이사회 운영내역

일자	차수	출석/정원	구분	상정안건	이사회 결과	
01월 25일	제1차 이사회	5/6	보고	제01호 보고 보상위원회 결과 보고의 건	제02호 의결 사회복지공동모금회에 대한 기부금 승인의 건	보고완료
			의결	제01호 의결 2022년 안전보건계획 수립 승인의 건		가결
02월 07일	제2차 이사회	5/6	의결	제01호 의결 제17기 재무제표 및 영업보고서 승인의 건	제02호 의결 대주주 등 거래내역 승인의 건	가결
03월 07일	제3차 이사회	6/6	의결	제01호 의결 모빌리티기업 지분투자 승인의 건	제09호 보고 대표이사의 내부회계관리제도 운영실태 보고의 건	가결
				제02호 의결 롯데캐피탈(주) 운용리스 약정 및 실행한도 승인의 건	제10호 보고 감사위원회 내부회계관리제도 평가 보고의 건	
				제03호 의결 단기 차입한도 증액 승인의 건	제11호 의결 제17기 재무제표 및 영업보고서 변경 승인의 건	
				제04호 의결 베트남법인 현지 차입 지급보증 승인의 건	제12호 의결 정관 변경의 건	
				제05호 의결 롯데문화재단 기부금 승인의 건	제13호 의결 이사 후보자 추천의 건	
				제06호 의결 임원 보수규정 개정의 안	제14호 의결 감사위원이 되는 사외이사 이호영 선임의 건	
				제07호 의결 미등기임원 보수 한도 보상위원회 위임의 건	제15호 의결 제18기 이사 보수한도 승인의 건	
				제08호 의결 대주주 등 거래내역 승인의 건	제16호 의결 제17기 정기주주총회 소집의 건	
04월 07일	제4차 이사회	6/7	의결	제01호 의결 대한스키협회에 대한 기부금 승인의 건	제03호 의결 롯데골프단 후원 진행의 건	가결
				제02호 의결 롯데챔피언십 스폰서십 참여의 건		
				제04호 의결 롯데렌탈 차세대 시스템 구축의 건		보류
04월 22일	제5차 이사회	5/7	보고	제01호 보고 경영임원 선임의 건		보고완료
			의결	제02호 의결 롯데렌탈 차세대 시스템 구축의 건		가결
05월 26일	제6차 이사회	6/7	의결	제01호 의결 기업지배구조현장 제정의 건	제03호 의결 대주주 등 거래내역 승인의 건	가결
				제02호 의결 중고차 주차장 부지 매입 및 개발의 건		
06월 29일	제7차 이사회	7/7	보고	제01호 보고 경영현황 보고		보고완료
			제02호 보고 ESG위원회 결과 보고			
			의결	제03호 의결 준법지원인 선임의 건	제06호 의결 롯데캐피탈(주) 운용리스 실행 한도 승인의 건	가결
제04호 의결 자율준수관리자 선임의 건	제07호 의결 지점 주소 변경 및 폐쇄 승인의 건					
제05호 의결 베트남법인 현지 차입 지급보증 승인의 건	제08호 의결 대주주 등 거래내역 승인의 건					
08월 26일	제8차 이사회	6/7	의결	제01호 의결 지점 주소, 명칭 변경 승인의 건	제02호 의결 대주주 등 거래내역 승인의 건	가결
09월 23일	제9차 이사회	7/7	의결	제01호 의결 롯데캐피탈(주) 운용리스 실행한도 승인의 건	제02호 의결 대주주 등 거래내역 승인의 건	가결
10월 27일	제10차 이사회	6/7	의결	제01호 의결 태국법인 차입연장 지급보증 승인의 건	제02호 의결 대주주 등 거래내역 승인의 건	가결
12월 15일	제11차 이사회	6/7	보고	제01호 보고 임원, 자문역, 경영임원 인사 보고의 건		보고완료
			의결	제01호 의결 롯데의료재단에 대한 기부금 승인의 건		가결

### 이사회 역량강화 활동

현재 사외이사에게 이사회 개최 전 경영정보를 사전적으로 제공하며, 이사회에서 회사 경영현황 및 안건의 내용을 충분히 설명하여 사외이사가 적합한 의사결정을 할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 사외이사들의 역량 강화를 위한 자료의 수집 및 분석에 필요한 조사분석비, 수수료 등을 지급할 수 있도록 이사회운영규정에 명문화하여 추후에 역량강화를 위한 다양한 제도 신설의 바탕을 마련하였습니다. 또한 감사위원회 위원의 전문성 확보 등을 위해 내부회계관리제도 관련 법령 및 규정에서 정하는 사항 등의 교육을 연 1회 이상 실시하고 있습니다.

# 윤리경영 및 컴플라이언스

## 윤리경영체계

### 윤리경영 원칙

롯데렌탈은 투명한 과정을 통해 회사의 미션인 'Create a Better Life'를 달성할 수 있도록 윤리경영 원칙을 수립하고, 이를 통해 임직원 모두가 의사결정 과정에서 윤리적 판단을 할 수 있도록 지원하고 있습니다.

**1등 롯데렌탈 新 윤리 경영 원칙**

고객 최우선	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객의 가치와 정보를 존중하고 철저히 보호한다.</li> <li>• 고객에게 도움이 되는 차별화된 가치를 끊임없이 창출한다.</li> </ul>
준법경영	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 법과 상도의에 따라 공정하고 깨끗하게 행동한다.</li> <li>• 경영의 투명성을 확보·유지하며, 회사의 비밀은 철저히 보호한다.</li> </ul>
기본충실	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 회사 전체 이익 관점에서 합리적, 객관적으로 판단하고 책임있게 행동한다.</li> <li>• 공과 사를 엄격히 구분하며, 건전하고 깨끗한 조직문화 조성에 앞장선다.</li> </ul>
주인의식	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 실패를 두려워하지 않고, 항상 최고에 도전한다.</li> <li>• 자율과 임파워먼트를 통해 효율성 향상을 추구한다.</li> </ul>
사회적 책임	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주주의 권리와 이익을 보호하고, 임직원의 '삶의 질' 향상을 위해 노력한다.</li> <li>• 환경·안전·인권을 중시하고 존중한다.</li> <li>• 사회공헌 활동에 앞장서고, 사업 파트너와 동반성장의 관계를 구축한다.</li> </ul>

### 윤리경영 추진 조직

롯데렌탈은 윤리경영 원칙의 내재화를 위하여 준법경영부문 산하 조직에 윤리경영팀을 운영하고 있습니다. 윤리경영팀은 고객, 회사, 임직원, 기타 이해관계자와의 관계에 있어 윤리경영 원칙에 따라 공정한 생각과 행동을 실천할 수 있도록 내부 점검, 업무 모니터링, 교육프로그램 개설, 캠페인 실시 등 다양한 윤리경영 실천활동을 수행하고 있으며 그와 관련한 업무의 독립성을 보장받고 있습니다.

### 윤리경영 조직 내 이슈 관리

롯데렌탈은 윤리경영조직이 반부패 및 윤리경영과 관련된 이슈의 발생을 효과적으로 예방하도록 추진하기 위해 이를 KPI요소에 반영하여 평가를 수행하고 있습니다. 구체적으로 MSCI 등 유관 투자기관에서 제한하고 있는 반윤리적 기업행동, 반경쟁적 행위, 부패, 금품향응, 알선청탁, 성희롱 등 다양한 지표를 포함하여 윤리경영조직이 롯데렌탈의 반부패 및 윤리경영 Controversy 이슈가 발생하지 않도록 관리하고 있습니다.



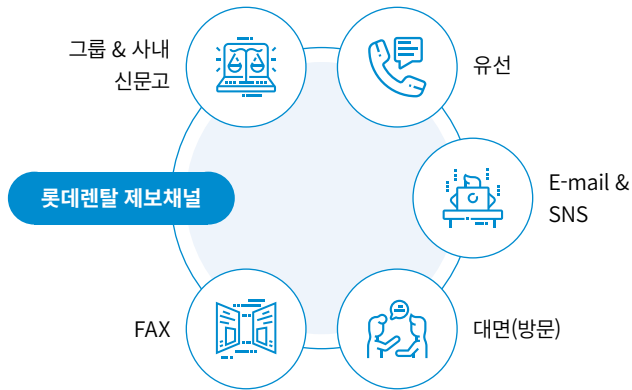
# 윤리경영 및 컴플라이언스

## 윤리경영 고도화

### 제보채널 운영

롯데렌탈은 사이버 신문고, 유선, 이메일, SNS, 대면방문 등 다양한 제보채널을 운영하고 있으며 이를 통해 시간과 장소의 제한 없이 제보가 이루어질 수 있도록 하고 있습니다. 제보채널을 통해 접수된 제보에 대해서는 우선적으로 사실 확인을 위한 조사를 진행하여 현황파악을 수행한 뒤 이에 따른 후속조치를 시행하여 부정 부패 사례가 재발되지 않도록 관리하고 있습니다.

☎ 롯데렌탈 사이버 신문고



또한 자유로운 제보를 위하여 신고자 보호 규정을 통해 제보자 및 제보내용을 대외비로 엄격히 처리하며, 신고시스템은 안전한 보안 체계로 보호되도록 하고 있습니다. 제보에 대한 확인담당자는 제보에 대한 비밀준수를 엄수할 것을 서약한 제한된 인원만으로 구성되어 있습니다. 만약 제보자가 롯데렌탈 임직원인 경우 본인과 관련된 부정 등을 신고할 경우에는 사안을 고려하여 책임감면이 가능함을 명시하여 적극적인 제보를 하도록 유도하고 있습니다.

### 제보접수채널 실적

단위: 건

접수유형	2020	2021	2022	합계
그룹 신문고	5	3	7	15
사내 신문고	11	27	17	55
유선	0	1	1	2
대면(방문)	0	1	0	1
E-mail/Fax	4	1	6	11
합계	20	33	31	84

### 접수별 유형 및 실적

내부 제보채널을 통해 접수된 항목별 유형은 아래와 같으며, 접수된 내역에 대해서는 내부 처리절차에 의거하여 100% 처리를 완료하였습니다.

단위: 건

접수유형/연도	2020	2021	2022	합계
고객불만	9	25	19	53
비위제보	4	6	7	17
성희롱	1	0	3	4
업무과실	4	2	0	6
직장내괴롭힘	1	0	2	3
정보보안	1	0	0	1
연도별 합계	20	33	31	84

### 내부고발자 보호정책

롯데렌탈은 내부고발 시 신고자의 신원이 노출되는 것을 철저히 금지하고 있으며 신고자가 신분상의 불이익을 받지 않도록 이를 윤리경영원칙 실천지침으로 규정하고 있습니다.

### 내부고발자 보호 규정

비밀보호	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신고자 신원공개 금지</li> <li>• 신고자 색출작업 금지</li> </ul>
신분보장	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신고자의 승진, 전보 등 인사상 또는 신분상 불이익이나 근무조건 차별 금지</li> <li>• 신고자 전보 요청 시 소속 임원 우선 배려</li> </ul>
책임감면	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자진신고자의 경우 비위 정도, 근무태도, 반성정도를 고려하여 책임감면 가능</li> </ul>
처리절차	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 윤리경영팀에서만 신고접수 내역을 확인하고 사실확인을 직접 진행하고 있음</li> </ul>

## SPECIAL INTERVIEW

**Q 내부고발 접수 방법이 궁금합니다.**

**A** 롯데렌탈은 내부고발 사유 발생 시 시간과 장소에 구애받지 않고 제보가 가능하도록 온라인/오프라인 제보채널을 병행하여 운영하고 있습니다. 롯데렌탈 홈페이지 지속가능경영 카테고리에 사이버신문고를 구성하여 누구나 기명 또는 익명으로 제보를 접수할 수 있습니다. 또한 ‘롯데렌탈 윤리경영팀’을 카카오톡 친구로 추가하여 채팅으로도 제보 접수가 가능하며 윤리경영 팀원의 메일, 유선, 메신저로 연락을 주셔도 접수가 가능합니다. 제보접수에 어려움과 불편함이 없도록 접수채널에 대한 안내를 지속적으로 드리고 있으며 접수채널 확장에 대한 노력도 지속 하고 있습니다.

**Q 신고자가 신분상의 불이익을 받지 않도록 마련된 내용으로는 어떤 것이 있을까요?**

**A** ‘윤리경영원칙 실천지침’을 통하여 신고자 보호 및 보상방안을 문서로 규정해 두었으며, 신고자의 신분과 제보내용을 공개하지 않습니다. 또한 피신고자를 포함한 다른 임직원들이 신고자를 알아내기 위한 색출활동을 철저히 금지하고 있습니다. 신고자의 신분이 노출될 경우 노출 경로를 조사하여 관련자를 징계조치 하도록 명문화하여 추가적인 피해를 예방하고 있으며 내부고발로 인한 승진, 전보 등 인사상, 신분상 불이익이 발생하지 않도록 운영하고 있습니다. 당사자가 아니더라도 부당한 사례를 목격하거나 들으신 경우에도 신고가 가능하며 그러한 때에도 신고자의 신분과 신고 내용은 공개 되지 않습니다.

“롯데렌탈은 내부고발 사유 발생 시 시간과 장소에 구애받지 않고 제보가 가능하도록 온라인/오프라인 제보채널을 병행하여 운영하고 있습니다.”

**Q 어떠한 대상이 내부고발을 통해 신고 가능한가요?**

**A** 윤리경영팀의 고객은 신의성실하게 근무하고 계신 모든 임직원들입니다. 윤리경영을 실천하는 임직원들에게 피해를 주는 행위들이 신고의 대상이며 구체적으로는 폭언을 포함한 직장 내 괴롭힘, 성희롱 등 임직원들 관계에서 발생할 수 있는 일체의 비윤리적 행위와 경영실적 왜곡 및 부적절한 예산집행 등 회사의 규정에 어긋나는 행위들입니다. 나아가 회사의 취약한 프로세스를 악용하는 등 정당하지 못한 방법으로 성과를 내거나 사익을 추구하는 행위 또한 신고의 대상입니다. 익명 제보일 경우라도 증거가 명확하거나 임직원 및 회사의 피해가 우려될 경우는 조사를 실시하여 사실관계를 확인하여 조치를 취하고 있습니다.

**Q 실제로 접수된 사례 또는 조치하신 건이 있나요?**

**A** 직장내 괴롭힘 또는 업무운영상의 부당행위 등에 대하여 접수된 사례들이 있으며, 신고자 보호를 위하여 구체적인 내용을 답변 드리기는 어려우나 사안의 경중을 판단하여 즉시 대상자를 분리조치 하고, 관련자를 조사 후 인사위원회 회부를 요구하여 회사규정에 맞게 처리될 수 있도록 진행하고 있습니다.



윤리경영팀  
이용재 책임

# 윤리경영 및 컴플라이언스

## 윤리경영 고도화

### 윤리경영 내부감사

윤리경영팀에서는 회사의 각 조직 및 임직원이 롯데렌탈의 업무수행 과정에서 관련 규정 및 사내 윤리강령을 위반할 가능성이 업무 프로세스 내에 존재하는지 여부 및 실제 위반 사례가 있는지 확인하기 위해 내부감사를 수행하고 있습니다. 내부감사는 계획감사와 수시감사로 구분됩니다. 계획감사는 전 부서를 대상으로 매년 조직 및 업무단위의 점검계획을 수립하여 진행하고 수시감사는 회사에서 발생한 현안 및 내·외부 제보에 의해 인지된 사항에 대해서 이루어집니다.

또한 공정하고 일관성 있는 감사를 위해 내부 감사규정을 통해 감사인의 자격, 감사인의 권한, 감사절차, 감사 후 조치사항 등을 규정화하고 관리하고 있습니다.

### 내부감사 프로세스



# 윤리경영 및 컴플라이언스

## 윤리경영 실천

### 윤리경영 교육

윤리경영팀에서는 롯데렌탈의 윤리원칙을 내재화하여 모든 임직원들이 윤리경영을 실천하는데 이바지할 수 있도록 다양한 교육프로그램을 운영하고 있습니다.

대표적으로 기업윤리원칙 및 롯데렌탈 행동강령에 대한 교육을 실시하고 있으며 감사사례, 신고방법 등 다양한 기업윤리에 대한 내용을 온라인 등 각종 채널을 통하여 공유하고 있습니다. 또한 Clean365센터 운영을 통해 상시적으로 건전한 거래관계가 이루어질 수 있도록 지원하고 있습니다.

### 정기적 윤리경영 교육 이수현황

단위: 명

연도	과정명	대상인원	이수인원	이수율
2020	우리와 세상에 대한 롯데인의 약속	805	690	86%
2021	롯데인의 행동강령(COC)	844	671	80%
2022	2022 롯데인의 행동강령	928	871	94%

### 2022년 비정기적 사례전파 및 교육시행내역

내용	형식
2021년 하반기 신입사원 대상 윤리경영 교육	비대면
중고차 비위행위 감사사례 공유	게시판
법인카드 점검 관련 위반 유형 및 준수 공지	게시판
금전수수 비위행위 감사사례 공유	게시판
직장내 괴롭힘 등 피해 신고 안내	게시판
2022년 신입사원 대상 윤리경영교육	대면

### 윤리경영 실천활동

롯데렌탈은 교육프로그램 이외에도 전사적으로 윤리경영을 실천할 수 있도록 다양한 활동을 수행하고 있습니다.

### BIS 서밋(Summit) 반부패 서약 동참

2022년 3월 롯데렌탈은 'BIS(Business Integrity Society) 서밋(Summit) 2022' 반부패 서약에 동참했습니다. BIS는 UNGC(UN Global Compact)한국협회가 한국사회책임투자포럼(KoSIF)과 협력해 런칭한 반부패 프로젝트로 다음과 같은 세 가지 목표를 가지고 출범하였습니다.

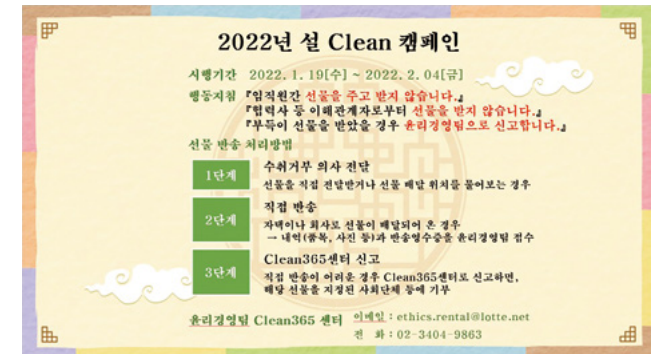
- 01 법 제도 개선을 통한 반부패 환경조성
- 02 기업의 준법윤리경영 역량강화
- 03 반부패 기업문화 구축을 위한 공동노력

BIS 서밋은 국내기업의 청렴성 증진을 도모하고 국내에 공정한 시장환경을 구축하는 데 집중하고 있으며, 롯데렌탈도 서약에 동참함으로써 준법윤리경영에 대한 임직원 공감대 형성을 통해 반부패 및 컴플라이언스 실천 활동을 효과적으로 추진하고자 노력하고 있습니다.



### 명절 Clean 캠페인

명절 기간에는 특히 임직원 혹은 협력사 간 선물을 주고받는 상황이 발생할 가능성이 높아집니다. 롯데렌탈은 건전한 거래관계의 정착을 위하여 선물 수수 금지를 포함한 관련 행동지침을 마련하고 매년 명절마다 'Clean 캠페인'을 통해 이를 전파함으로써 임직원들의 윤리적인 판단을 돕고 있습니다.



# 윤리경영 및 컴플라이언스

## 윤리경영 실천

### 윤리경영 실천활동

#### 新 윤리경영 원칙 실천 서약

2022년 8월, '1등 롯데렌탈 新 윤리경영 원칙'과 '롯데인의 행동강령'을 적극 실천하고 임직원 컴플라이언스 인식제고 및 준수를 통한 준법경영 강화를 위해 롯데렌탈 및 자회사 임직원(계약직 및 파견직 포함) 전원을 대상으로 '윤리경영 실천서약서'에 서약하도록 하였습니다.

### 新 윤리경영 원칙 실천 서약

롯데렌탈은 올바른 의사결정과 윤리적 판단으로 회사의 미래를 도모한다.

이를 위해 **고객최우선, 준법경영, 기본충실, 주인의식, 사회적 책임, 주주가치 증대**를 모든 롯데렌탈인이 공유하고 지켜야 할

윤리경영 행동원칙으로 삼고, 이를 적극 실천할 것을 다짐한다.

#### 고객을 최우선 가치로 삼는다

하나, 고객의 가치와 정보를 존중하고 철저히 보호한다.  
하나, 고객에게 도움이 되는 차별화된 가치를 끊임없이 창출한다.

#### 1등 기업으로서 사회적 책임과 의무를 다한다

하나, 환경·안전·인권을 중시하고 존중한다.  
하나, 사회공헌 활동에 앞장서고, 사업 파트너와 동반성장의 관계를 구축한다.

#### 각종 법규와 기준을 엄격히 준수한다

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

#### 주주의 자산을 보호하고 증장기적 가치 증대에 최선을 다한다

하나, 주주의 권리와 이익을 보호하고, 임직원의 '삶의 질' 향상을 위해 노력한다.  
하나, 우리는 양적, 질적으로 성장하여 오래도록 사회에 기여할 수 있는 지속 가능한 경영을 추구한다.  
하나, 개인과 회사의 이해가 상충될 경우, 주주 등 이해관계자들의 이익에 부합하게 행동한다.

#### 기본과 원칙에 충실한다

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

#### 윤리경영 원칙 및 롯데인의 행동강령을 적극 실천한다

하나, 윤리경영 원칙 및 롯데인의 행동강령을 성실히 준수한다.  
하나, 회사와 거래관계를 갖는 개인, 법인 사업자에게도 윤리경영 원칙의 준수를 적극 권장한다.  
하나, 타인의 위반사실을 인지하였을 경우 윤리경영팀에 즉시 신고한다.

#### 스스로 회사와 내가 하나라는 주인의식을 가진다

하나, 실패를 두려워하지 않고, 항상 최고에 도전한다.  
하나, 자율과 임파워먼트를 통해 효율성 향상을 추구한다.

본인은 상기 내용을 충분히 숙지하였으며, 성실히 이행할 것을 서약합니다.

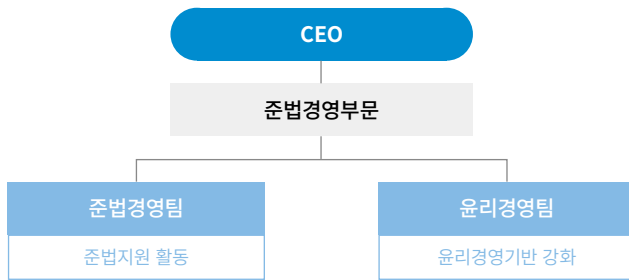
2022년 08월 24일

# 윤리경영 및 컴플라이언스

## 준법경영 체계

### 준법경영 추진 조직

롯데렌탈은 최근 기업의 사회적 책임과 역할이 강조되고 국내·외 법적 기준이나 제재 기준이 강화되는 추세에 맞추어 효과적인 준법경영을 추진하고자 관련 조직을 구축하고 지속적으로 개선해 나가고 있습니다. 이를 통해 ‘투명하고 건전한 기업문화(Clean & Fair Business)’를 달성하고자 노력하고 있습니다.



**준법경영부문 확대 신설**  
 작년까지 준법경영팀으로 운영되던 조직을 준법경영부문으로 확대 격상하여 전사적인 컴플라이언스 리스크 관리를 위한 준비를 수행하고 있습니다. 준법경영부문의 경우 CEO직속으로 구성하여 독립적으로 업무를 수행할 수 있도록 지원하고 있습니다.

**준법통제기준 수립**  
 ‘준법통제기준’을 수립하여 내부적으로 준법경영을 달성하고 비즈니스 환경 변동에 따른 법규 개정에도 발빠르게 대응할 수 있도록 준비하고 있습니다.

**준법지원인 임명**  
 독립적 통제권한을 가진 ‘준법지원인’을 임명하여 임직원들을 대상으로 구체적인 준법경영 달성을 위한 준법교육을 수행하고 영역별 모니터링을 통해 준법통제기준의 위반 여부를 주기적으로 점검하여 이사회에 보고하도록 하고 있습니다.

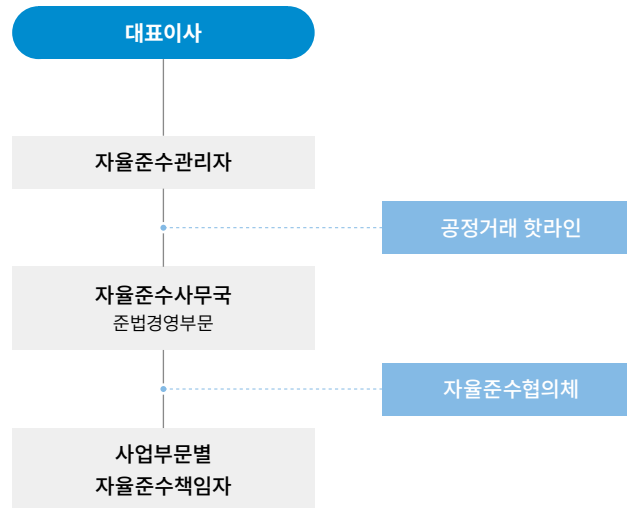
## 준법경영 고도화

### 공정거래 자율준수 프로그램 운영

공정거래 자율준수 프로그램(Compliance Program: CP)은 공정거래 관련 법규 및 윤리규정 준수를 위한 구체적인 행동기준을 제시하여 경쟁을 제한하는 불공정 거래행위나 법규상 금지된 방식의 내부거래를 통한 부당지원 등을 통해 발생하는 준법리스크를 사전에 예방할 수 있도록 구축된 시스템입니다. CP의 운영을 위해 내부적으로 ‘자율준수 관리자’를 임명하고 프로그램 운영에 대한 독립적인 권한과 지원을 보장하였으며 각 사업부문 별로 ‘자율준수 책임자’가 임명되어 프로그램이 각 사업부문에서도 효과적으로 운영될 수 있도록 조직을 구축하였습니다. 또한 외부적으로 CEO의 ‘자율준수 의지 선언문’을 통하여 공정거래 자율준수 프로그램 운영을 공표하여 협력사, 투자자 등 외부 이해관계자들에게도 당사의 CP운영 사실을 인지시킬 수 있도록 하였습니다.

공정거래자율준수프로그램

### 공정거래 자율준수 프로그램 조직체계



### 공정거래 자율준수 프로그램 구성요소

롯데렌탈은 CP의 운영 목적을 효과적으로 달성하기 위해 구체적인 절차를 구성하고 이에 따라 프로그램을 운영하고 있습니다.

구성요소	상세
컴플라이언스 위험 식별	법규범이 요구하는 위험영역의 정확한 식별
정보 및 관리 Tool 현행화	잠재적 위험을 최소화하기 위한 제반 규정, 매뉴얼, 체크리스트, 가이드라인의 제정 및 주기적인 현행화
컴플라이언스 정보 공유	전체 구성원들이 법령, 사규, 지침 등을 준수하고 이행할 수 있는 교육 및 준법 서약
모니터링 및 점검	회사가 수립한 준법통제 기준을 준수하고 이행하고 있는지에 대한 모니터링 및 자율점검의 시행
신고채널 운영 및 내부고발자 보호	컴플라이언스 위반이 우려되거나 위반사실을 발견한 경우에 대비한 신고 채널의 운영 및 공익신고자에 대한 보호조치의 보장
적발사항에 대한 확실한 대응	모니터링 및 신고 등에 대한 위반사실의 신속한 조사 및 조사 결과에 대한 엄정한 제재
대응조치 후 피드백	재발방지를 위한 개선방안의 도출 및 이행 보고



# 윤리경영 및 컴플라이언스

## 준법경영 고도화

### 공정거래 자율준수 프로그램 운영

#### 공정거래 자율준수 프로그램 운영규정

CP구성요소에 따라 효과적으로 운영될 수 있도록 내부적으로 공정거래 자율준수 프로그램 운영규정을 구축하였으며, 공정거래조정원에서 제시하는 ‘공정거래 자율준수프로그램’ 8대 구성요소를 운영규정에 모두 반영하여 CP 운영과정에서 발생할 수 있는 준법리스크를 최소화하였습니다.

### 운영규정

- CP기준과 절차 마련 및 시행
- 자율준수 편람의 제작/활용
- 최고경영자의 자율준수 의지 및 지원
- 내부 감시 체계의 구축
- 자율준수관리자의 지원
- 공정거래 관련 법규 위반 임직원에 대한 제재
- 지속적이고 체계적인 자율준수 교육의 실시
- 효과성 평가와 개선 조치

### ISO 37001(반부패경영시스템) 인증 추진

롯데렌탈은 부패에 따른 규제·준법 리스크를 완화하고 부패를 예방, 탐지 및 대응할 수 있도록 반부패 경영에 대한 국제 표준인 ISO 37001을 추진하고자 합니다. 이를 통해 최근 대내외적으로 기업의 사회적 책임이 강조되는 추세에 충분히 대응할 수 있을 것으로 기대하고 있습니다.

### 직책자 행동강령 제정 추진

직책자가 실제 업무수행과정에서 준수해야할 컴플라이언스 요구사항을 포함한 ‘직책자 행동강령’을 제정하고자 합니다. 이를 통해 더 구체적인 상황 하에서 준수해야 할 가이드라인을 제시함으로써 각 직책자가 법규 등을 위반할 가능성을 줄여 기업의 준법리스크를 충분히 낮은 수준으로 감소시키고자 합니다.

## 준법경영 실천

### 준법교육 실시

당사는 준법경영체제를 내재화할 수 있도록 다양한 준법교육을 실시하고 있습니다.

### 실적

교육내용	대상	수료인원/수료율
컴플라이언스 및 공정거래 교육	임원(CEO 포함) 귀임주재원	26명/100%
청탁금지법 교육*	전 임직원	2,045명/100%
기업 노무분쟁 주요 쟁점	준법경영팀	1명/50%
공시대상기업집단 공시제도의 이해	준법경영팀	1명/50%

\* 청탁금지법 교육의 경우, 2023년에도 수행 예정

### 신규 교육 계획

교육내용	대상	시점
성희롱 및 직장내 괴롭힘 예방	임원	상반기
그룹 컴플라이언스 정책	임원	하반기
컴플라이언스 및 계약의 이해	신입사원	상/하반기
성희롱 및 직장내 괴롭힘 예방 교육	전 임직원	하반기

### 이슈 에디터 배포

전사 사업영역에서 발생 가능한 각종 준법이슈를 집계하여 ‘이슈 에디터’를 발행하였습니다. 여객자동차법, 자동차관리법, 여신전문금융업법, 공정거래법 등의 사업 관련 법규 및 규제를 자세히 설명하여, 임직원들이 이러한 정보를 통해 자신의 업무를 수행함에 있어서 어떤 법적 제약이 있고 어떤 규정을 따라야 하는지 숙지할 수 있도록 하고 있습니다. 또한 이슈를 분석하여 그로 인해 발생할 수 있는 잠재적인 문제점을 파악하고, 리스크를 사전 예방할 수 있도록 돕고 있습니다.

### 준법의 달 행사 진행

임직원의 준법의식을 고취시키기 위해 ‘준법의 달’ 행사를 진행할 예정입니다. 임직원 대상으로 준법경영과 관련한 설문, 퀴즈 등을 통해 롯데렌탈의 컴플라이언스에 조금 더 친숙하게 다가갈 수 있도록 운영을 계획하고 있습니다.

# 리스크 관리

## 리스크 관리체계

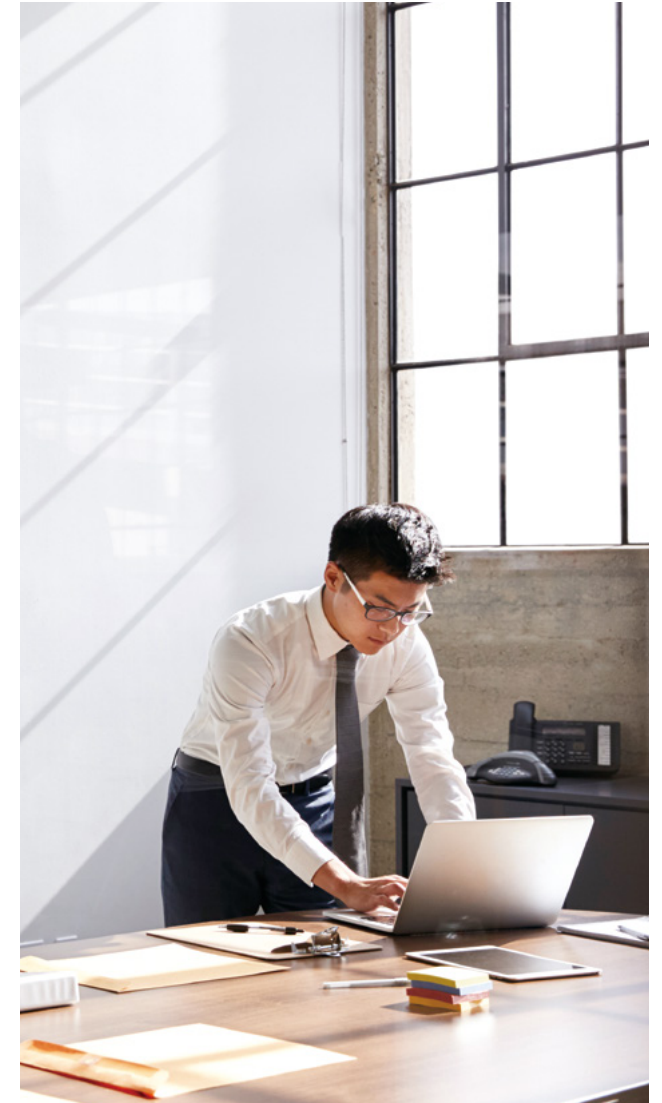
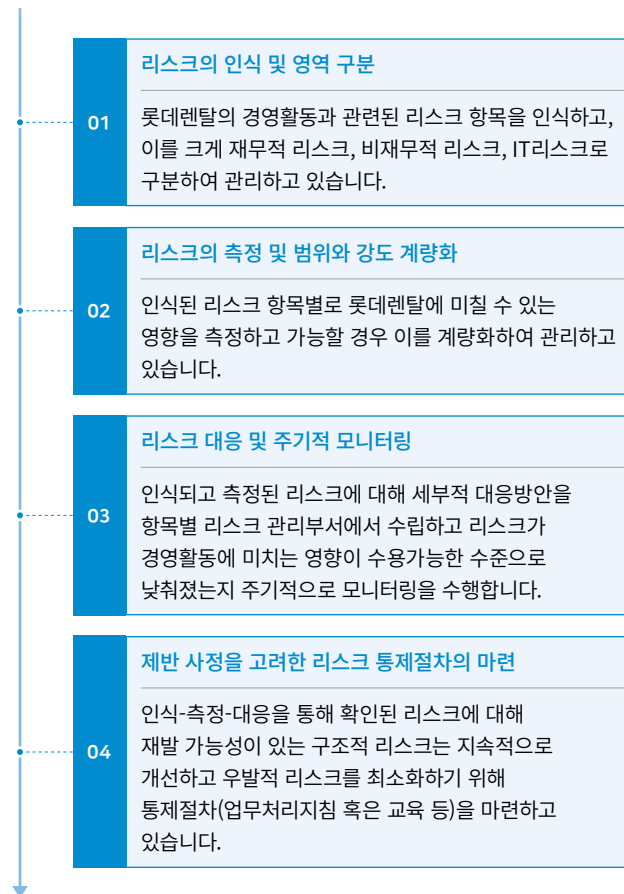
### 리스크 관리위원회

롯데렌탈은 사회·환경·경제적 잠재리스크를 도출하고 이를 전사 차원에서 사전에 예방하고 관리하기 위해 리스크 관리조직인 리스크 관리위원회를 구축하고 있습니다.

리스크 관리위원회에서는 전사적 리스크 관리의 중요정책 및 전략 수립, 제반 리스크 영역의 범위와 그 수준 및 한도의 설정을 수행하고 있습니다.

### 리스크 관리 규정 수립 및 실시

리스크 관리위원회에서는 관련된 ‘리스크 관리규정’을 수립하여 구체적 운영방식을 수립하고 있습니다. 리스크 관리규정에 따라 수행되는 리스크 관리절차는 크게 다음과 같은 절차에 의해 이루어지고 있습니다.



# 리스크 관리

## 리스크 관리활동

### 리스크의 인식 및 대응

롯데렌탈은 주요 리스크 항목별로 구분하여 인식 및 평가를 수행하고 있으며, 식별된 위험에 대해서는 각 현업부서에서 관련된 대응방안을 마련하고 있습니다.


구분	항목	내용	대응 방안	대응 부서
재무 리스크	 신용리스크	계약상대방(채무관계자를 포함)의 도산, 재무도산·재무상황 악화·신용등급 하락 등으로 당초 약정한대로 이행할 수 없게 되거나, 제공받은 담보의 가치가 하락하여 회사의 자산가치가 감소할 위험	고객과 거래상대방의 재무신용도를 평가하고 신용한도 설정 및 국제 신용등급이 높은 금융기관에 한해 거래 진행	신용리스크 관리팀
	 금리리스크	시장금리의 변동에 따라 회사의 수익이 감소할 위험 (고정금리와 변동금리의 조달과 운용의 기간불일치(Mismatch), 단기조달 + 장기운용에 따른 재조달 위험(Refinancing Risk), 장기조달 + 단기운용에 따른 재투자위험(Reinvestment Risk))	금리 상승을 예상할 경우 고정금리 지급포지션을 취해 금리상승 위험을 줄이고, 향후 금리가 하락할 것으로 예상할 경우 고정금리 수취포지션을 취해 거래 진행	자금팀
	 환리스크	환율의 변동으로 인하여 외화표시 자산 및 부채의 순 포지션에 손실이 발생할 위험	환위험의 정의, 측정 주기, 관리주체 및 절차를 규정 및 글로벌 환관리 시스템을 구축하여 월단위로 관리	자금팀
	 유동성리스크	운용과 조달기간의 불일치 또는 예기치 못한 자금유출 등으로 유동성 부족이 발생하여 정상적인 상황보다 높은 금리로 조달하거나 현저히 높은 금리를 지불하여도 조달이 어려운 경우가 발생할 위험	주기적인 자금 수지관리를 통한 적정 유동성 유지 및 계획 대비 실적 관리를 위한 유동성 위험 최소화	자금팀
IT리스크	 정보보안리스크	고의 또는 과실에 의한 전산시스템의 정지, 컴퓨터 범죄 등 전산시스템의 사고로 인하여 발생하는 위험	CEO 전담조직인 '정보보안팀'을 설치하여 독립적 운영 및 물리적, 관리적, 기술적 보안정책 최적화	정보보안팀
비재무 리스크	 운영리스크	부적절하거나 잘못된 내부 프로세스(Process), 인력(People), 시스템(System) 및 외부사건(External Events)으로 인하여 발생하는 손실. 경영관리, 사무관리, 유지관리, 투자 등 다양한 분야에서 발생 가능	경영진단을 통한 문제점 규명 및 개선과제 도출시행	경영기획팀 등
	 규제리스크	각종 규제위반 또는 규제개정 등에 관한 정보부족으로 인해 중대한 손실이 발생할 위험	사업관계 주요 입법 및 정부정책 동향 상시 모니터링	준법경영팀
	 법적리스크	부적절하거나 부정확한 법률자문 또는 부적절한 서류작성으로 인해 계약의 흠결, 구속력 결여로 인해 손실을 초래할 위험	서류 작성 혹은 법률행위 시 준법지원인을 통한 검토 후 수행	준법경영팀
	 평판리스크	회사 또는 그룹 임직원의 부정, 중대한 소송, 금융사고 및 영업실적 부진 등이 회사와 그룹의 평판에 영향을 미쳐 유·무형의 손실이 발생할 위험	반부패, 공정거래, 자금세탁 등 영역에 대해 관련하여 위험도와 영향을 기준으로 A,B,C 등급으로 구분하여 탄력적이고 차등적인 평가 및 관리 수행	IR팀

# 리스크 관리

## 리스크 관리활동

### 리스크 모니터링

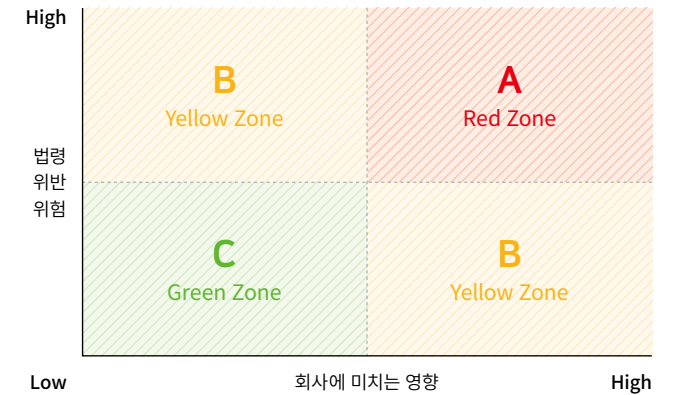
롯데렌탈은 주요 리스크 분야별로 인식된 위험에 대한 대응 후 교육 및 상시 점검을 통한 모니터링 체계를 구축하고 있습니다.

 반부패	교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 청탁금지법 교육</li> <li>• 준법서약 작성</li> <li>• 윤리경영 실천서약 작성</li> </ul>
	모니터링	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제보 채널 운영</li> </ul>
	보고	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CEO 결과 보고</li> </ul>
 공정거래	교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공정거래법 교육</li> </ul>
	모니터링	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공정거래 자율준수 프로그램(CP) 운영</li> </ul>
	보고	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CEO 결과 보고</li> </ul>
 개인정보	교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 개인정보보호 교육</li> <li>• 정보보안 캠페인</li> </ul>
	모니터링	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전사 보안 실태 점검</li> <li>• 보안의 날 자가점검</li> </ul>
	보고	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CEO 결과 보고</li> </ul>
 산업안전	교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 산업안전 교육</li> <li>• 안전사고 예방 캠페인</li> </ul>
	모니터링	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 본사 및 임차 사업장 점검</li> </ul>
	보고	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 안전관리실장 결과 보고</li> </ul>

### 컴플라이언스 리스크 영역평가

롯데렌탈은 2022년 컴플라이언스 및 공정거래 관련한 분야별로 리스크/영향도 평가를 실시하였습니다. 리스크의 경우는 규제하는 법령이 많거나 감독 당국의 개입이 크지 여부 등을 고려하여 평가하였으며, 영향도는 법령 위반 시 감독당국의 제재 수준이 높거나 사회적 관심도에 따른 평판위험이 높은지 여부 등을 고려하여 평가하였습니다. 평가 후 리스크 및 영향도에 따라 A(Red Zone), B(Yellow Zone), C(Green Zone)로 구역을 나누어 집중관리를 수행하고자 합니다.

리스크 관리 매트릭스

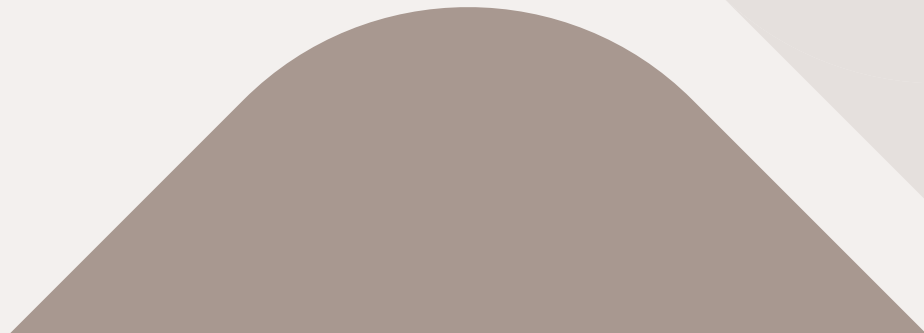


### 리스크 영역 평가내역

구분	관련 법령	비고	위험	영향	Level
반부패	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 부정청탁금지법</li> <li>• 공익신고자보호법</li> </ul>	부정청탁금지, 공익신고절차 관련 위반	보통(Middle)	높음(High)	A
공정거래	• 공정거래법	계열사간 거래, 정보교환, 담합 관련 위반	보통(Middle)	높음(High)	A
	• 약관법	임대차 계약 약관 관련 위반	보통(Middle)	보통(Middle)	B
	• 표시광고법	소비재 렌탈 마케팅 관련 위반	낮음(Low)	보통(Middle)	B
	• 대리점법	Sales Partner(SP) 영업 구조 관련 위반	낮음(Low)	보통(Middle)	B
정보보호	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 개인정보보호법</li> <li>• 부정경쟁방지법</li> </ul>	영업비밀침해(채용, 퇴사), 개인정보보호 관련 위반	보통(Middle)	높음(High)	A
고용·노동	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 근로기준법</li> <li>• 파견법</li> </ul>	정규직 전환, 근로자 파견(도급) 관련 위반	낮음(Low)	보통(Middle)	B
부당대우	• 남녀고용평등법	성희롱, 성차별, 인권침해 등 위반	낮음(Low)	보통(Middle)	B
산업안전	• 산업안전보건법	안전보건관리체계(규정) 위반	낮음(Low)	보통(Middle)	B
소비자보호	• 소비자보호법	고객케어팀 등 실무자 고객응대 관련 위반	낮음(Low)	보통(Middle)	B

# APPENDIX

---



# ESG Data

## 경제성과

### 요약재무정보

구분	단위	2020	2021*	2022	
연결기준	매출액	백만 원	2,252,073	2,422,659	2,738,940
	영업이익	백만 원	159,949	245,495	308,394
	당기순이익	백만 원	41,514	113,578	88,329
	총 부채	백만 원	4,567,111	4,751,832	5,631,000
	총 자산	백만 원	5,273,482	5,989,169	6,927,204
별도기준	매출액	백만 원	2,075,912	2,235,938	2,522,066
	영업이익	백만 원	145,336	217,708	286,357
	당기순이익	백만 원	20,007	94,683	78,011
	총 부채	백만 원	4,007,103	4,175,571	4,946,497
	총 자산	백만 원	4,551,756	5,230,315	6,047,349

\* 전기 요약재무정보 집계방식에 오류가 있어 금액을 수정하였습니다.

### 이해관계자 배분

구분	단위	2020	2021	2022	
임직원	급여 및 상여, 퇴직급여, 복리후생비	백만 원	84,790	90,316	105,392
협력업체	상품 및 원재료의 사용(재료비), 외주용역, 소모품, 지급수수료, 감가상각비, 광고 선전비용 등	백만 원	1,007,834	1,012,951	1,134,855
주주/투자자	연차배당 및 중간배당	백만 원	3,531	32,970	32,970
정부	법인세 비용	백만 원	16,130	36,836	49,255
지역사회	기부금	백만 원	832	1,355	1,319

\* 전기 대비 집계방식의 변경이 있어 비교공시 되는 금액이 상이할 수 있습니다.

### 기타 경영정보

구분	단위	2020	2021	2022	
신용등급	등급	AA-(NEGATIVE)	AA-(STABLE)	AA-(NEGATIVE)	
사업장 수	국내	개	99	105	108
	해외	개	2	2	2
렌탈 차량	평균 차량 수명(평균매각연한)	월	43.3	44.4	46.7
	총 사용가능한 렌탈 일수	일	1,304,510	1,316,555	1,522,780
	평균 차량 대수(인가 대수)	대	228,003	237,850	255,875
	연도말 차량 대수(인가 대수)	대	233,870	243,010	259,456
	차량가동률 <sup>1)</sup>	%	67%	81%	81%

1) 순수단기 총대여일수(총 렌탈 일수/총 렌탈 가능 일수\*100) 방식으로 산정되었습니다.

# ESG Data

## 환경성과

### 에너지

구분	단위	2020	2021	2022	
직접 에너지 소비량	천연가스, 휘발유, 경유, 등유, 기타	GJ	7,708	7,922	6,544
간접 에너지 소비량	전력, 스팀, 도시가스, 기타	GJ	61,874	74,559	86,830
에너지 집약도	GJ/매출액 (십억 원)		33.5	36.9	37.0

\* 전기 대비 집계방식의 변경이 있어 비교공시 되는 금액이 상이할 수 있습니다.

### 용수

구분	단위	2020	2021	2022	
용수	용수사용량	톤	51,671	67,764	87,924

\* 전기 대비 집계방식의 변경이 있어 비교공시 되는 금액이 상이할 수 있습니다.

### 폐기물

구분	단위	2020	2021	2022	
폐기물	폐기물배출량	톤	-	483.8	470.6

\* 전기 대비 집계방식의 변경이 있어 비교공시 되는 금액이 상이할 수 있습니다.

### 탄소배출

구분	단위	2020	2021	2022	
탄소배출	소계	tCO <sub>2</sub> eq	3,525	4,102	4,598
	직접 온실가스 배출량(Scope 1)	tCO <sub>2</sub> eq	515	528	437
	간접 온실가스 배출량(Scope 2)	tCO <sub>2</sub> eq	3,010	3,573	4,160
탄소배출 집약도	소계	tCO <sub>2</sub> eq/매출액 (십억 원)	1.7	1.8	1.8
	Scope 1	tCO <sub>2</sub> eq/매출액 (십억 원)	0.2	0.2	0.2
	Scope 2	tCO <sub>2</sub> eq/매출액 (십억 원)	1.4	1.6	1.6

\* 전기 대비 집계방식의 변경이 있어 비교공시 되는 금액이 상이할 수 있습니다.

# ESG Data

## 사회성과

### 전체 임직원 현황

구분	단위	2020	2021	2022
임직원 수	전체 1)	명 1,171	1,146	1,194
	소계 1)	명 1,171	1,146	1,194
지역별	국내 근로자	명 1,163	1,139	1,187
	해외 근로자	명 8	7	7
성별	소계 1)	명 1,171	1,146	1,194
	남성	명 840	806	808
	여성	명 331	340	386
연령별	소계 1)	명 1,171	1,146	1,194
	30세 미만	명 385	338	330
	30 ~ 39세	명 427	430	459
	40 ~ 49세	명 288	305	325
	50세 이상	명 71	73	80
계약 형태별	소계 1)	명 1,171	1,146	1,194
	임원	명 14	14	14
	정규직	명 845	862	951
	계약직	명 251	232	211
	파견직	명 61	38	18
임원상세	소계 1)	명 14	14	14
	남성	명 14	14	13
	비율	% 100%	100%	93%
	여성	명 -	-	1
	비율	% 0%	0%	7%

\* 전기 대비 집계방식의 변경이 있어 비교공시 되는 데이터가 상이할 수 있습니다.

1) 해당년도 12월 말 기준으로, 해외법인 및 출자임직원 포함, AR, 도급, 현지인, 현재인은 제외한 인원 수입니다.

구분	단위	2020	2021	2022
정규직 상세	소계 1)	명 845	862	951
	남성	명 597	599	654
	비율	% 71%	69%	69%
	여성	명 248	263	297
	비율	% 29%	31%	31%
계약직 상세	소계 1)	명 251	232	211
	남성	명 207	184	138
	비율	% 82%	79%	65%
	여성	명 44	48	73
	비율	% 18%	21%	35%
근속 연수 (정규직)	전체 1)	년 10.3	10.4	9.9
	남성	년 10.6	10.8	10.2
	여성	년 9.6	9.5	9.2

\* 전기 대비 집계방식의 변경이 있어 비교공시 되는 데이터가 상이할 수 있습니다.

1) 해외법인 및 출자임직원을 포함한 인원 수입니다.



# ESG Data

## 사회성과

### 임직원 이동(채용, 이직, 퇴직)

구분	단위	2020	2021	2022
신규채용 수	전체	명 185	261	316
정규직 채용 1)	소계	명 22	51	89
	남성	명 17	24	53
	비율	% 77%	47%	60%
	여성	명 5	27	36
	비율	% 23%	53%	40%
비정규직 채용 2)	소계	명 163	210	227
	남성	명 124	149	167
	비율	% 76%	71%	74%
	여성	명 39	61	60
채용전환형 인턴 채용 3)	비율	% 24%	29%	26%
	소계	명 -	21	26
	남성	명 -	16	23
	비율	% 0%	80%	88%
이직현황 4)	여성	명 -	5	3
	비율	% 0%	20%	12%
	이직자 수	명 145	169	138
	이직자 수(정규직)	명 19	60	43
퇴직현황 7)	이직률 5)	% 12%	15%	12%
	이직률(정규직) 6)	% 2%	7%	5%
	퇴직자 수	명 240	281	254
	정규직(임원제외) 8)	명 23	75	54
퇴직률(정규직) 9)	비정규직(AR, 도급제외)	명 217	206	200
	퇴직률(정규직) 9)	% 3%	9%	6%

\* 전기 대비 집계방식의 변경이 있어 비교공시 되는 데이터가 상이할 수 있습니다.

1) 임원 선임을 포함한 수치입니다.

2) 인턴을 포함한 수치입니다.

3) 인턴 입사일 기준 채용 인원입니다.

4) 정년퇴직, 징계면직, 희망퇴직 제외, 자발적 이직 기준 인원입니다.

5) 산정방법: 전체 이직자 수 ÷ 전체 임직원 수(AR, 도급, 현지인, 현채인 제외)

6) 산정방법: 정규직 이직자 수 ÷ 전체 정규직 수(현지인, 현채인 제외)

7) 비자발적 퇴직 포함한 인원입니다.

8) 현지인, 현채인 제외 인원입니다.

9) 산정방법: 정규직 총 퇴직자 수 ÷ 전체 정규직 수(현지인, 현채인 제외)

### 임직원 다양성

구분	단위	2020	2021	2022
장애인	장애인 수	명 15	11	18
	장애인 구성원 비율	% 1.3%	1.0%	1.5%
여성	여성 직책자 수	명 29	32	38
	여성 직책자 비율	% 2.5%	2.8%	3.2%
	여성 관리자 수 1)	명 42	45	62
	여성 관리자 비율	% 4%	4%	5%

\* 전기 대비 집계방식의 변경이 있어 비교공시 되는 데이터가 상이할 수 있습니다.

1) 랜탈 기준 관리자 인원 수입니다.

### 임직원 급여 및 보수현황

구분	단위	2020	2021	2022
남성 직원 보수 현황	남성 평균	원 44,944,835	47,572,547	51,801,461
	정규직	원 52,367,234	54,683,737	56,808,178
	계약직	원 23,538,206	24,422,530	28,073,977
여성 직원 보수 현황	여성 평균	원 39,021,249	41,225,456	44,502,927
	정규직	원 41,844,101	44,379,102	49,456,488
	계약직	원 23,110,623	23,946,105	24,349,394
관리직 보수 현황	임원 평균	원 294,642,860	246,500,006	288,642,857
	남성 평균	원 68,708,731	71,620,387	75,744,586
	여성 평균	원 65,081,484	69,215,654	73,425,735
남녀 급여 비율	연봉계약서 기준	% 87%	87%	86%
퇴직연금 운용금액	DB형 1)	백만 원 47,095	54,418	72,182
	DC형	백만 원 189	210	261

\* 전기 대비 집계방식의 변경이 있어 비교공시 되는 금액이 상이할 수 있습니다.

1) 연결기준 금액입니다.

# ESG Data

## 사회성과

### 복리후생 현황

구분	단위	2020	2021	2022	
복리후생비 총액	백만 원	19,000	20,000	22,800	
육아휴직 사용인원 1)	소계	명	68	63	59
	남성	명	32	35	28
	여성	명	36	28	31
육아휴직 복귀율	소계	%	93%	92%	98%
	남성	%	96%	88%	100%
	여성	%	90%	100%	96%
육아휴직 복귀인원	소계	명	46	29	46
	남성	명	24	22	27
	여성	명	22	7	19
육아휴직 후 장기근속인원 2)	소계	명	39	41	25
	남성	명	28	23	18
	여성	명	11	18	7
출산휴가 사용인원 1)	소계	명	54	51	46
	남성	명	36	33	33
	여성	명	18	18	13

\* 전기 대비 집계방식의 변경이 있어 비교공시 되는 데이터가 상이할 수 있습니다.

1) 2020년 휴가/휴직 시작 후 2021년까지 사용 중일 경우 중복 카운트하였습니다.

2) 해당 연도 12월 말 기준으로, 육아휴직 복직 후 12개월 이상 근무를 유지한 인원입니다.

### 임직원 교육 현황

구분	단위	2020	2021	2022	
임직원 교육	교육시간	시간	62,003	57,790	61,632
	교육 대상 인원	명	1,157	1,132	1,180
	교육 참여(수료) 인원	명	393	417	649
	인당 교육 시간	시간	53.6	54.8	52.5
교육투자	인원당 교육투자비	백만 원	0.9	1.1	1.3
교육빈도	연간 교육과정 진행 횟수	회	12,603	18,391	16,883
교육과정 평가	교육만족도	%	92.6%	94.7%	98.0%

\* 전기 대비 집계방식의 변경이 있어 비교공시 되는 금액이 상이할 수 있습니다.

### 성과평가

구분	단위	2020	2021	2022	
정기성과평가를 받은 임직원	인원	명	999	931	1,013
	비율	%	85%	81%	85%

\* 전기 대비 집계방식의 변경이 있어 비교공시 되는 금액이 상이할 수 있습니다.

### 안전보건

구분	단위	2020	2021	2022	
재해율	국내 사업장	%	-	-	0.05
	해외 사업장	%	-	-	-
근로손실재해율 (LTIR)	%	-	-	0.07	

### 노사관계

구분	단위	2020	2021	2022	
노동조합	대상직원 수	명	555	533	597
	조합원 수	명	555	533	597
	가입 비율	%	100%	100%	100%

\* 전기 대비 집계방식의 변경이 있어 비교공시 되는 금액이 상이할 수 있습니다.

### 협력사

구분	단위	2020	2021	2022	
파트너사 협의회	개최 횟수	회	13	25	16

# ESG Data

## 사회성과

### 사회공헌

구분	단위	2020	2021	2022	
임직원 봉사활동	총 봉사시간	시간	3,694	1,874	1,932
	참여 인원	명	807	792	624
	1인당 봉사시간	시간	4.6	2.4	3.1
	총 수혜 인원	명	1,693	1,938	647
	총 투입비용	백만 원	94	101	79
기부금	회사 기부금	백만 원	832	1,355	1,319
	임직원 기부금	백만 원	31	25	23
사회공헌단	사회공헌단 순수 예산	백만 원	94	76	78
임직원 핸즈온 봉사활동	수혜 인원	명	798	792	557
	투입비용	백만 원	20	20	11
친환경 기부 드라이브캠페인	수혜 인원	명	20	20	22
	투입비용	백만 원	50	50	50
임직원 사랑기금	참여 인원	명	339	314	311
	투입비용	백만 원	31	25	23
장애아동시설 정기 봉사활동	참여 인원	명	-	-	30
	투입비용	백만 원	-	-	1,337,000
1만포기	참여 인원	명	-	3	3
김장 담그기	투입비용	백만 원	3.6	3.9	4.5

### 고객

구분	단위	2020	2021	2022	
고객만족도 점수	장기	점	96	96	96
	단기	점	91	91	92
고객만족도 커버리지	장기	%	46%	55%	67%
	단기	%	44%	41%	40%
고객만족도 조사	조사 건 수	건	10	11	12
대외 수상	대외 고객만족도 수상 건 수	건	3	3	3

### 정보보호 및 보안

구분	단위	2020	2021	2022	
정보보호 위반 1)	정보보안 위반 또는 사이버보안 사고 발생 건 수	건	-	-	-
	개인정보 위반/유출 건 수	건	-	-	-
	데이터 누출 사고로 피해를 입은 고객의 수	명	-	-	-
	정보보안 위반 또는 사이버보안 사고 발생으로 인해 지급한 벌금 또는 과태료 총액	원	-	-	-
보안	보안인력 수	명	169	174	174

1) 렌탈(자회사 제외) 정보보호 위반 건입니다.

# ESG Data

## 거버넌스성과

### 이사회

구분	단위	2020	2021	2022	
이사회 구성	총 이사 수 1)	명	7	7	7
	사내이사 수	명	3	2	2
	사내이사 비율	%	43%	29%	29%
	사외이사 수	명	2	4	4
	사외이사 비율	%	29%	57%	57%
	기타비상무이사	명	2	1	1
	기타비상무이사 비율	%	29%	14%	14%
	여성이사 수	명	-	1	1
	여성이사 비율	%	0%	14%	14%
이사회 운영	이사회 총 안건	개	68	88	46
	이사회 평균 참석률	%	95%	94%	88%
	이사 평균 재임기간	년	1.4	0.9	1.9
이사 보수	보수한도 대비 실지급률	%	43.36%	21.00%	32.00%

1) 각 사업연도 정기주주총회일 기준입니다.

### 주식보유 현황

구분	단위	2020	2021	2022	
주식보유 현황	기본급 대비 CEO 주식보유 배수	배	해당없음	해당없음	해당없음
	기본급 대비 사내이사 주식보유 평균 배수	배	해당없음	해당없음	해당없음
	창립자 및 가족 5% 이상 주식보유 비율	%	해당없음	해당없음	해당없음

### 윤리경영

구분	단위	2020	2021	2022	
윤리경영 교육(인재개발원 주관) 1)	프로그램 수	개	1	1	1
	횟수	회	1	1	1
	수료 인원	명	690	671	871
	수료 인원 비율	%	86%	80%	94%

1) 롯데렌탈 정규직 기준

### 준법경영(컴플라이언스)

구분	단위	2020	2021	2022	
반부패	전체 부패 및 뇌물 사례	건	-	-	-
준법서약서	참여인원	명	1,140	1,095	1,159
컴플라이언스 교육	프로그램 수	개	3	3	4
	횟수	회	3	3	4
	수료 인원	명	1,194	1,162	1,362

# GRI Standards Index

Statement of use	롯데렌탈은 2022.01.01~2022.12.31까지의 ESG 성과를 담은 '2022 지속가능경영보고서'를 GRI Standards를 준용하여(in accordance) 작성하였습니다.
GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021
Applicable GRI Sector Standard(s)	롯데렌탈이 보고서를 발간하는 2023년 6월 기준 GRI를 통해 발표되어 적용 가능한 GRI Sector Standard는 없습니다. 이에, 롯데렌탈은 산업에 적용 가능한 중요 이슈를 판단하기 위해 다양한 외부 자료를 검토하여 중요 이슈를 선정하여 관련 성과를 보고하고 있습니다. 이에 대한 자세한 설명은 본 보고서 26페이지를 참고해주시기 바랍니다.

## 일반공시사항(GRI 2) 및 중대토픽선정(GRI 3)

지표	보고위치	비고
<b>General Disclosures</b>		
<b>GRI 2 : 일반 공시 2021</b>		
2-1	조직 구성 정보	6~8
2-2	지속가능경영 보고서에 포함된 법인 목록	6, 126
2-3	보고 기간, 주기 및 보고서 관련 문언	126
2-4	정보의 재작성에 대한 공시사항	110~114
2-5	보고서 외부인증	123~126
2-6	조직 활동, 가치사슬 및 기타 사업관계	9~17
2-7	임직원 고용 현황	112
2-8	임직원이 아닌 근로자 고용 현황	112
2-9	지배구조 구성내역	94
2-10	최고의사결정기구 위원 추천 및 선정	96
2-11	최고의사결정기구의 의장	94~96
2-12	영향(Impact) 관리를 감독하는 최고의사결정기구의 역할	94, 95
2-13	영향(Impact) 관리에 대한 책임 위임	94~97
2-14	지속가능경영 보고 관련 최고의사결정기구의 역할	20, 21, 95, 97
2-15	이해관계 상충	96, 사업보고서 265p, 기업지배구조보고서 26p
2-16	주요 우려사안에 대한 커뮤니케이션	97, 사업보고서 267p, 기업지배구조보고서 37p
2-17	최고의사결정기구의 역량, 지식	94, 97, 사업보고서 272p, 기업지배구조보고서 35p
2-18	최고의사결정기구의 성과평가	96, 기업지배구조보고서 36p
2-19	최고의사결정기구 및 고위경영진의 보수 정책	96, 사업보고서 289p, 기업지배구조보고서 46p
2-20	최고의사결정기구 및 고위경영진의 보수산정프로세스	96
2-21	연간 총 보수 비율 현황	113
2-22	지속가능한 발전 전략에 대한 설명서	4, 20

## 일반공시사항(GRI 2) 및 중대토픽선정(GRI 3)

지표	보고위치	비고
<b>General Disclosures</b>		
<b>GRI 2 : 일반 공시 2021</b>		
2-23	경영 정책 선언	6, 49, 50
2-24	경영정책 선언 내재화 방식	51
2-25	부정적 영향(Impact)을 해결하기 위한 절차	51, 99
2-26	자문 요청 및 우려사항 재기 절차	98, 99, 104, 106, 107
2-27	법률 및 규정 준수사항	104~108
2-28	가입한 협회 현황	122
2-29	이해관계자 참여 방식	29, 92, 93
2-30	직원 단체 교섭 협약	68, 114
<b>Material Topic</b>		
<b>GRI 3 : 중요 이슈 2021</b>		
3-1	중요 토픽 결정 프로세스	26~28
3-2	중요 토픽 목록	26~28
3-3	중대 토픽 관리	26~28

## 경제(GRI 200)

지표	보고위치	비고
<b>GRI 201 : 경제성과</b>		
201-1	직접적 경제가치 발생과 분배(EVG&D)	110
201-2	기후변화에 따른 재무적 영향 및 기타 리스크와 기회	31~35, 43, 44
201-3	확정급여형 연금 채무 및 기타 퇴직연금안	113
201-4	정부 재정지원	사업보고서 128p
<b>GRI 202 : 시장지위</b>		
202-1	사업장 소재 지역의 최저 임금 대비 초임 임금의 비율(성별에 따라 파악)	50, 113
202-2	사업장이 소재한 지역사회에서 고용된 고위 임원의 비율	-

# GRI Standards Index

## 경제(GRI 200)

지표	보고위치	비고
<b>GRI 203 : 간접 경제 영향</b>		
203-1	사회기반시설 투자 및 서비스 지원	10, 78~83
203-2	중요한 간접 경제 영향	29, 76, 110
<b>GRI 204 : 조달관행</b>		
204-1	지역 공급업체에 지출하는 비용의 비중	-
<b>GRI 205 : 반부패</b>		
205-1	사업장 부패 리스크 평가	98, 99
205-2	반부패 정책과 절차에 관한 커뮤니케이션 및 교육	101~105
205-3	확인된 부패 사례 및 조치	99, 116
<b>GRI 206 : 경쟁저해행위</b>		
206-1	경쟁저해 및 독과점금지 위반 관련 소송	116
<b>GRI 207 : 조세</b>		
207-1	세금에 대한 접근	-
207-2	세금 관련 거버넌스, 관리 및 리스크 관리	-
207-3	이해관계자 관여 및 세금 관련 고충 관리	-
207-4	국가 간 리포팅	-

## 환경(GRI 300)

지표	보고위치	비고
<b>GRI 301 : 원재료</b>		
301-1	사용된 원재료의 중량 또는 용량	- 해당 없음
301-2	재생 투입 원자재	- 해당 없음
301-3	재생된 제품 및 포장재	- 해당 없음
<b>GRI 302 : 에너지</b>		
302-1	조직 내 에너지 소비	111
302-2	조직 외부에서의 에너지 소비	111
302-3	에너지 집약도	111
302-4	에너지 소비 감축	-
302-5	제품 및 서비스의 에너지 요구량 감축	-

## 환경(GRI 300)

지표	보고위치	비고	
<b>GRI 303 : 용수</b>			
303-1	공유 자원으로서의 물과의 상호작용	38, 39	
303-2	물 방류 관련 영향 관리	-	
303-3	취수	-	
303-4	방류	-	
303-5	물 소비	111	
<b>GRI 304 : 생물다양성</b>			
304-1	보호지역 및 생물다양성 가치가 높은 지역 내 또는 그 인근에서 소유/임대/운영되는 사업장	- 해당 없음	
304-2	조직의 활동, 제품, 서비스가 생물다양성에 미치는 중대한 영향	- 해당 없음	
304-3	보호 또는 복원된 서식지	- 해당 없음	
304-4	IUCN 적색목록 및 조직 사업의 영향을 받는 지역 내에 서식하는 국가보호종 목록	- 해당 없음	
<b>GRI 305 : 배출</b>			
305-1	직접 온실가스 배출량(Scope1)	111	
305-2	간접 온실가스 배출량(Scope2)	111	
305-3	기타 간접 온실가스 배출량(Scope3)	45, 111, 125	
305-4	온실가스 배출 집적도	45, 111	
305-5	온실가스 배출량 감축	43	
305-6	오존층 파괴 물질(ODS) 배출량	적용 불가	사유: 오존층 파괴 물질 미사용
305-7	질소산화물(NOx), 황산화물(SOx) 및 기타 중요한 대기 배출량	적용 불가	사유: 제조/생산 산업군 미해당
<b>GRI 306 : 폐수 및 폐기물</b>			
306-1	폐수 및 폐기물로 인해 받는 영향	41, 42	
306-2	주요 폐기물 관련 임팩트 관리	41, 42	
306-3	배출된 폐기물	111	
306-4	처분되지 않은 폐기물	40	
306-5	처리된 폐기물	41, 42	
<b>GRI 308 : 공급업체 환경평가</b>			
308-1	환경 기준 심사를 거친 신규 공급업체	-	
308-2	공급망의 부정적 환경 영향 및 이에 대한 조치	-	

# GRI Standards Index

## 사회(GRI 400)

지표	보고위치	비고
<b>GRI 401 : 채용</b>		
401-1	신규채용 및 이직	54, 113
401-2	비정규직 근로자에게는 제공되지 않는 정규직 근로자를 위한 복리후생	63, 114
401-3	육아휴직	61, 62, 114
<b>GRI 402 : 노사관계</b>		
402-1	운영상의 변화와 관련한 최소 공지기간	68
<b>GRI 403 : 산업 보건 및 안전</b>		
403-1	직장 건강 및 안전 관리 시스템	65
403-2	위험요인 파악, 리스크 평가, 사고 조사	65, 66
403-3	직장 의료 서비스	-
403-4	직장 건강 및 안전 관련 커뮤니케이션, 자문 및 근로자 참여	65~67
403-5	직장 건강 및 안전 관련 근로자 교육	66, 67
403-6	근로자 건강 증진	61, 63
403-7	비즈니스 관계와 직접적으로 연계된 직장 건강 및 안전 영향의 예방과 완화	65~67
403-8	직장 건강 및 안전 관리 시스템의 적용 대상 근로자	65~67
403-9	업무 관련 부상	114
403-10	업무 관련 질병	114
<b>GRI 404 : 훈련 및 교육</b>		
404-1	직원 1인당 평균 교육 시간	57, 58, 114
404-2	직원 역량강화 및 이직지원 프로그램	56~60
404-3	정기적으로 성과 및 경력 개발 검토를 받는 직원 비율	68, 114
<b>GRI 405 : 다양성 및 기회균등</b>		
405-1	지배구조 기구와 직원의 다양성	49~55, 112, 113
405-2	남성 대비 여성의 기본급 및 보수 비율	113
<b>GRI 406 : 차별금지</b>		
406-1	차별 사례 및 이에 대한 시정조치	49, 51
<b>GRI 407 : 결사 및 단체교섭의 자유</b>		
407-1	집회결사 및 단체교섭권 훼손 위험이 있는 사업장 및 공급업체	68
<b>GRI 408 : 아동노동</b>		
408-1	아동노동 발생 위험이 높은 사업장 및 공급업체	49~51

## 사회(GRI 400)

지표	보고위치	비고
<b>GRI 409 : 강제노동</b>		
409-1	강제 노역 발생 위험이 높은 사업장 및 공급업체	49~51
<b>GRI 410 : 보안관행</b>		
410-1	인권 정책 및 절차에 관한 교육을 받은 보안 담당자	49
<b>GRI 411 : 원주민 권리</b>		
411-1	원주민 권리 침해 사례	위반 사례 없음
<b>GRI 413 : 지역사회</b>		
413-1	지역사회 참여, 영향 평가 및 개발 프로그램 운영 사업장	78~82
413-2	지역사회에 중대한 실제적/잠재적 부정적 영향을 미치는 사업장	해당 사업장 없음
<b>GRI 414 : 공급업체 사회 영향 평가</b>		
414-1	사회적 기준에 따른 심사를 거친 신규 공급업체	-
414-2	공급망 내 부정적 사회적 영향 및 그에 대한 대응조치	74
<b>GRI 415 : 공공정책</b>		
415-1	정치 기부금	-
<b>GRI 416 : 고객 보건 및 안전</b>		
416-1	제품/서비스의 건강 및 안전 영향 평가	121
416-2	제품/서비스의 건강 및 안전 영향 관련 위반	위반 사례 없음
<b>GRI 417 : 마케팅 및 라벨링</b>		
417-1	제품/서비스 관련 정보 및 라벨링 요건	-
417-2	제품/서비스 정보 및 라벨링 관련 위반	위반 사례 없음
417-3	마케팅 커뮤니케이션 관련 위반	위반 사례 없음
<b>GRI 418 : 고객개인정보</b>		
418-1	고객 개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 관련해 입증된 민원	115

# TCFD Index

지배구조		
권고안	보고위치	비고
a) 기후 관련 위험 및 기회에 대한 이사회의 관리 감독	20~21, 31	
b) 기후 관련 위험과 기회를 평가 및 관리하는 경영진 역할	20~21, 31	

전략(Strategy)		
권고안	보고위치	비고
a) 단기, 중기, 및 장기에 걸쳐 식별한 기후 관련 위험과 기회	32~35, 43~44	
b) 기후 관련 위기와 기회가 조직의 비즈니스, 전략 및 재무에 미치는 영향 설명	32~35, 43~44	
c) 기후변화와 관련된 리스크와 조직	31	

위험관리		
권고안	보고위치	비고
a) 기후 변화와 관련된 위험을 식별하고 평가하는 조직의 프로세스	44	
b) 기후 변화와 관련된 위험을 관리하는 조직의 프로세스	44	
c) 기후 변화와 관련된 위험을 식별, 평가, 관리하는 조직의 프로세스가 전반적인 위험관리에 통합되는 방식	44	

지표 및 목표(Metrics &Targets)		
권고안	보고위치	비고
a) 전략 및 위험 관리 프로세스와 함께 기후 관련 위험 및 기회를 평가하기 위한 조직의 지표	41~42, 44, 47, 111	
b) Scope 1,2,3 온실가스 배출량 및 관련 리스크	43~45, 111	
c) 기후변화와 관련된 위험, 기회 및 목표 대비 성과를 관리하기 위한 조직 내 사용하는 목표	43~44	



# SASB Index

고객안전(Customer Safety)																												
코드	보고사항	세부 내용																										
TR-CR-250a.1	지역별 안전 최고등급(KNCAP)을 받은 렌터카 차량의 비율	<ul style="list-style-type: none"> <li>KNCAP 프로그램 종합 안전 등급 5-Star(1등급)를 받은 렌탈 차량 비율</li> <li>지역: 대한민국</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>단위</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">KNCAP 인증</td> <td>소계</td> <td>대</td> <td>27,385</td> <td>33,259</td> <td>31,217</td> </tr> <tr> <td>1등급(5-Star)</td> <td>대</td> <td>25,697</td> <td>31,991</td> <td>28,944</td> </tr> <tr> <td>2~5등급</td> <td>대</td> <td>1,688</td> <td>1,268</td> <td>2,273</td> </tr> <tr> <td>5-Star 비율</td> <td>%</td> <td>93.8%</td> <td>96.2%</td> <td>92.7%</td> </tr> </tbody> </table>	구분	단위	2020	2021	2022	KNCAP 인증	소계	대	27,385	33,259	31,217	1등급(5-Star)	대	25,697	31,991	28,944	2~5등급	대	1,688	1,268	2,273	5-Star 비율	%	93.8%	96.2%	92.7%
구분	단위	2020	2021	2022																								
KNCAP 인증	소계	대	27,385	33,259	31,217																							
	1등급(5-Star)	대	25,697	31,991	28,944																							
	2~5등급	대	1,688	1,268	2,273																							
	5-Star 비율	%	93.8%	96.2%	92.7%																							
TR-CR-250a.2	리콜 된 차량 수	<table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>단위</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>리콜 차량</td> <td>대</td> <td>27,912</td> <td>42,858</td> <td>56,175</td> </tr> </tbody> </table>	구분	단위	2020	2021	2022	리콜 차량	대	27,912	42,858	56,175																
구분	단위	2020	2021	2022																								
리콜 차량	대	27,912	42,858	56,175																								

연비 & 가동율(Fleet Fuel Economy & Utilization)																	
코드	보고사항	세부 내용															
TR-CR-410a.1	임대일수로 가중평균 한 렌탈차량 연비	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역: 대한민국</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>단위</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>보유차량 평균 연비(내연기관차)</td> <td>km/L</td> <td>12.4</td> <td>12.6</td> <td>13.0</td> </tr> <tr> <td>보유차량 평균 연비(전기차)</td> <td>km/kWh</td> <td>5.7</td> <td>5.6</td> <td>5.4</td> </tr> </tbody> </table>	구분	단위	2020	2021	2022	보유차량 평균 연비(내연기관차)	km/L	12.4	12.6	13.0	보유차량 평균 연비(전기차)	km/kWh	5.7	5.6	5.4
구분	단위	2020	2021	2022													
보유차량 평균 연비(내연기관차)	km/L	12.4	12.6	13.0													
보유차량 평균 연비(전기차)	km/kWh	5.7	5.6	5.4													
TR-CR-410a.2	차량 가동률	<ul style="list-style-type: none"> <li>총 렌탈 일수/총 렌탈 가능 일수</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>단위</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>차량 가동률</td> <td>%</td> <td>67</td> <td>81</td> <td>81</td> </tr> </tbody> </table>	구분	단위	2020	2021	2022	차량 가동률	%	67	81	81					
구분	단위	2020	2021	2022													
차량 가동률	%	67	81	81													

Activity Metrics												
코드	보고사항	비고										
TR-CR-000.A	평균차량수명	<ul style="list-style-type: none"> <li>중고차 매각 평균 영업개월 수</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>단위</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>평균 차량 수명(평균매각연한)</td> <td>월</td> <td>43</td> <td>44</td> <td>47</td> </tr> </tbody> </table>	구분	단위	2020	2021	2022	평균 차량 수명(평균매각연한)	월	43	44	47
구분	단위	2020	2021	2022								
평균 차량 수명(평균매각연한)	월	43	44	47								
TR-CR-000.B	총 가능 렌탈일	<table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>단위</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>총 사용가능한 렌탈 일수</td> <td>일</td> <td>1,304,510</td> <td>1,316,555</td> <td>1,522,780</td> </tr> </tbody> </table>	구분	단위	2020	2021	2022	총 사용가능한 렌탈 일수	일	1,304,510	1,316,555	1,522,780
구분	단위	2020	2021	2022								
총 사용가능한 렌탈 일수	일	1,304,510	1,316,555	1,522,780								
TR-CR-000.C	평균 차량 대수	<ul style="list-style-type: none"> <li>연간 평균 보유 대수</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>단위</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>평균 차량 대수</td> <td>대</td> <td>228,003</td> <td>237,850</td> <td>255,875</td> </tr> </tbody> </table>	구분	단위	2020	2021	2022	평균 차량 대수	대	228,003	237,850	255,875
구분	단위	2020	2021	2022								
평균 차량 대수	대	228,003	237,850	255,875								

# 가입협회

2023년 5월 기준

UN Global Compact	전국경제인연합회
TCFD(기후관련 재무정보공개 태스크포스)	전국렌터카공제조합
한국TCFD얼라이언스	한국CISO협의회
K-EV100 선언(2030 한국형 무공해차 전환)	한국건설기계산업협회
산업계기후위기적응협의체	한국경제연구원
(사)전국자동차경매장협회	한국능률협회(KMA)
(사)한국경영자총협회	한국방위산업진흥회
(사)한국무역협회	한국상장회사협의회
경기도자동차매매사업조합 남부지부	한국침해사고대응팀협의회(CONCERT)
대한상공회의소	한국표준협회(KSA)
서울특별시자동차대여사업조합	한국표준협회 한국서비스포럼
여신금융협회	한국소방안전원

# 수상내역

12월	제29회 기업혁신대상 산업통상자원부 장관상 수상 제59회 무역의 날 '3천만 불 수출의 탑' 수상
11월	2022년 3대 고객만족도 지수 단독 1위 석권 KS-SQI(한국서비스품질지수), NCSI(국가고객만족도), KCSI(한국산업의 고객만족도)
09월	2022 국가브랜드 경쟁력지수(NBCI) 렌터카부문 11년 연속 수상
07월	2022 프리미엄 브랜드지수(KS-PBI) 렌터카부문 14년 연속 수상
04월	2022 한국산업의 브랜드파워(K-PBI) 렌터카부문 20년 연속 수상 및 '골든 브랜드' 선정
03월	'xEV 트렌드코리아 2022' 한국형 무공해차 전환 100 우수기업 환경부 장관상 수상
01월	2022 대한민국 퍼스트브랜드 대상 렌터카부문 18년 연속 수상

## 제작 총괄

ESG팀	이종수 · 조한웅 · 서영훈 · 이신애 · 김준형
------	-----------------------------

## 보고서 제작에 도움을 주신 분(가나다 순)

CS팀	안남숙 · 유강혁
HR혁신팀	조영호 · 신진욱 · 김재현
IR팀	김민석 · 신원기 · 박재원
거점개발팀	최종영 · 하동우
경영관리팀	김종문 · 김용민 · 진민선
경영기획팀	우동균 · 이민규 · 고한솔
경영지원팀	김동현 · 김미진 · 임태현 · 권보배
그린카	신희석 · 최현정 · 문명호
다이렉트기획팀	김종훈 · 김인혜 · 정소진
단기기획팀	김현성 · 이진균
단기지원팀	곽용진 · 이수희 · 김상욱
렌탈파트너	안대윤 · 이현택
마케팅팀	김진아 · 조혜림
물류혁신팀	안현민 · 엄건희
미래사업팀	김민수 · 김미애 · 남수지 · 이재돈
법인마케팅팀	엄희석 · 김준희 · 박재연
보험팀	소동춘 · 이상민
안전관리실	이제택
영업지원팀	정용범 · 문준수
오토리스	최창덕 · 유지연
오토케어	이상환 · 김대우 · 박치우
윤리경영팀	김정환 · 이용재
인재개발팀	장기동 · 김지은 · 장수혜
일반영업지원팀	장명환 · 노선영
리프트팀	박상현
자금팀	이우민
정보보안팀	전인복 · 박한민
제주사업단	우만식 · 이상진
준법경영팀	방인선 · 박승열 · 진민호
중고차사업지원팀	정우진 · 이하늘 · 김상철
측정기팀	이동훈 · 김지선
프리미엄영업소	김지현
해외사업팀	채영자 · 주한중

## 제 3차 검증의견서

### 롯데렌탈 주식회사 이사회 귀중

삼정회계법인은 롯데렌탈 주식회사 (이하 ‘회사’)의 2022년 12월 31일로 종료하는 기간에 대한 ‘롯데렌탈 지속가능성보고서 2023’(이하 ‘보고서’)에 대해 제한적 확인업무를 수행하였습니다. 우리의 인증업무 범위는 2022년 1월 1일부터 2022년 12월 31일까지의 정보이며, 2023년 보고서 발행전까지의 중요한 이슈에 대해서 포함하였습니다.

### 인증대상정보

우리는 첨부된 보고서에 포함된 지속가능성정보(이하 ‘지속가능성정보’)에 대해 인증업무를 수행하였습니다. 우리의 인증업무는 이미지, 오디오 파일, 내장된 비디오를 포함하여, 이전기간과 관련된 지속가능성정보로 확대되지 않습니다.

### 회사가 사용한 작성기준

회사가 보고서 작성을 위해 사용한 작성기준(이하 ‘준거기준’)은 글로벌보고 이니셔티브가 제정한 GRI입니다.

지속가능성정보를 평가하고 측정하는 데 일반적으로 인정된 보고체계 또는 충분히 확립된 관행이 없기 때문에, 다양한 측정 기법이 수용 가능하며, 이는 기업별·기간별 비교가능성에 영향을 미칠 수 있습니다. 따라서, 지속가능성정보는 회사가 지속가능성정보를 작성하는 데 사용한 준거기준과 함께 보고를 이행하여야 합니다.

### 인증결론

우리가 수행한 절차(“인증결론을 위한 근거로서 수행한 업무 요약” 참고)와 입수한 증거에 근거할 때, 회사의 2022년 12월 31일로 종료하는 기간에 대한 보고서에 포함된 지속가능성 정보는 중요성의 관점에서 회사가 사용한 작성기준에 따라 작성되지 않았다고 믿을 만한 사항이 발견되지 아니하였습니다.

우리는 이미지, 오디오 파일, 내장된 비디오를 포함하여, 이전 기간과 관련된 지속가능성정보에 대해 인증절차를 수행하지 않았으므로 인증결론을 표명하지 않습니다.

### 지속가능성정보 작성의 고유 한계

지속가능성정보는 고유의 불확실성이 내재된 기후 관련 시나리오 등과 같은 미래지향적인 정보를 포함합니다. 이러한 불확실성은 미래에 가능한 기후 관련 물리적 영향과 전환 영향의 발생가능성, 발생시점, 영향 등에 대한 과학적, 경제적 지식이 불완전함에 기인합니다.

### 회사의 책임

회사의 경영진은 지속가능성정보 보고와 관련된 법규를 고려하여, 지속가능성정보 작성을 위한 적합한 준거기준을 선택하고 확립하여 준거기준에 따라 지속가능성정보를 작성할 책임이 있습니다. 또한, 부정이나 오류로 인한 왜곡표시가 없는 지속가능성정보 작성을 위해 관련 정보에 대한 내부통제를 설계, 실행, 유지하여야 할 책임이 있습니다.

### 인증인의 책임

우리의 책임은 지속가능성정보에 부정이나 오류로 인한 중요한 왜곡표시가 없는지에 대해 제한적 확신을 얻을 수 있도록 업무를 계획하고 수행하고, 입수한 증거에 근거하여 독립적인 결론을 형성하여 회사의 경영진에 보고하는 데 있습니다. 우리는 경영진이 작성한 지속가능성정보에 대해 독립적인 결론을 형성하는 업무를 수행하므로, 우리가 지속가능성정보의 작성에 관여하는 것은 독립성을 훼손할 수 있으므로 허용되지 않습니다.

### 인증인의 업무 수행 기준

우리의 인증 활동은 국제감사인인증기준위원회(The International Auditing and Assurance Standards Board, IAASB)가 발행한 ISAE 3000(재무정보의 감사 및 검토 외 사항에 대한 국제검증기준)에 따라 실시되었습니다.

## 제 3자 검증의견서

### 인증인의 독립성과 품질관리

우리는 공인회계사윤리기준의 독립성 요구사항과 기타 윤리적 요구사항을 준수합니다. 공인회계사윤리 기준은 성실, 공정, 전문가적 적격성과 정당한 주의, 비밀 유지 및 전문가적 품위라는 윤리 강령을 기반으로 합니다.

우리는 품질관리기준서 1을 적용하며 이에 따라 윤리적 요구사항, 전문가 기준, 관련 법규의 준수에 관한 문서화된 정책과 절차를 포함하여 포괄적인 품질관리시스템을 유지합니다.

### 인증결론의 근거로서 수행한 절차의 요약

우리는 지속가능성정보의 중요한 왜곡표시가 발생할 가능성이 있는 분야를 식별하기 위해 업무를 계획하고 수행하여야 합니다. 우리가 수행하는 절차는 전문가적 판단에 기초하였습니다. 우리는 지속가능성 정보에 대한 제한적 확신 업무를 수행하면서 다음 절차를 수행하였습니다.

- 보고서에 수록된 재무정보가 회계감사를 받은 회사의 재무제표에서 적절히 추출되었는지 확인
- 회사의 주요 이해관계자를 고려한 중대 이슈 선정 절차에 관한 확인
- 전사수준에서의 보고서 자료 제공 책임이 있는 실무 담당자와 인터뷰 실시
- 회사 본사를 방문하여 지속가능경영 데이터를 관리하고 보고하는 절차와 시스템 확인
- 보고서 내용을 읽고 회사의 비재무가치 창출 성과에 대한 우리의 전반적 지식 및 경험과 일치 여부 판단

제한적 확신 업무에서 수행된 절차는 절차의 성격과 시기가 다양하며 합리적 확신 업무에 비해 그 범위가 좁습니다. 따라서 제한적 확신 업무에서 얻은 확신의 수준은 합리적 확신 업무가 수행되었다면 얻었을 확신보다 상당히 낮습니다. 따라서, 우리가 합리적 확신 업무를 통해서만 확인할 수 있는 모든 중요한 사항에 대해 인식하지 못할 수 있으므로, 우리는 회사의 지속가능성정보가 준거기준에 따라 중요성의 관점에서 작성되었는지에 대해 합리적 확신을 제공하지 않습니다.

### 제한사항

본 인증보고서는 인증대상정보에 대해 인증결론을 제공할 목적으로 회사 및 경영진을 위해 작성되었으며 이외 다른 목적으로는 적합하지 않을 수 있습니다. 따라서, 우리는 회사 및 경영진 이외의 제 3자 또는 다른 목적으로의 사용에 대해서 어떠한 책임도 지지 않습니다.



서울시 강남구 테헤란로 152 삼정회계법인

대표이사 김교태

2023년 06월



# 온실가스 배출량 검증의견서

## 롯데렌탈 주식회사

(주)한국경영인증원은 롯데렌탈(주)의 2022년 온실가스 배출량(SCOPE3-CAT13)에 대한 검증을 수행 하였습니다.

### 검증범위

롯데렌탈(주)의 운영통제 하에 있는 사업장 및 배출시설을 대상으로 검증

### 검증기준

- ISO 14064-1:2006, ISO 14064-3:2006
- IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories(2006)
- 온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 운영지침
- WRI/WBCSD GHG Protocol

### 검증한계

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

### 검증의견

- 온실가스 배출량 검증은 검증기준에 의해 제한적 보증수준을 만족하도록 수행되었습니다.
- 검증과정 중 배출량 산정에 중대한 오류가 발견되지 않았으며, 관련 활동자료와 증빙이 적정하게 관리되어 산정되었음을 표명합니다. 최종 “적정” 의견을 제시합니다.

온실가스 배출량	구분	SCOPE3 - CAT 13	총량(tCO <sub>2</sub> -eq)
2022	단기 렌탈차량	80,132	667,182
	장기 렌탈차량	587,050	

\* Category 13(Downstream leased assets): Car rental only

2023년 06월 14일



## About this Report

### 보고서 개요

롯데렌탈은 경영활동을 통해 창출되는 경제, 사회, 환경적 가치와 성과를 다양한 이해관계자와 투명하게 소통하고자 두 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) Standards 2021에 따라 작성하였습니다. 또한 글로벌 지속가능경영 표준과 이니셔티브인 SASB Transportation Sector 내 Car Rental & Leasing, TCFD(Task Force on Climate-related Financial Disclosures), UN SDGs(United Nations Sustainable Development Goals)의 지표도 함께 반영하였습니다. 보고서 내 재무정보는 한국채택국제회계기준(K-IFRS: Korean International Finance Reporting Standards)에 근거하여 작성되었습니다.

### 보고 기간

본 보고서는 2022년 1월 1일부터 2022년 12월 31일까지의 경제, 사회, 환경적 성과와 활동을 담고 있으며, 일부는 2023년 상반기의 성과와 활동도 공개하였습니다. 또한, 정량 성과의 경우 시계열 추이를 보여주기 위해 지난 3개년(2020년 1월~2022년 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 삼정회계법인(2022년)과 삼일회계법인(2020~2021년)의 감사를 받은 데이터이며, 비재무 정보는 삼정회계법인으로부터 국제적 검증기준인 ISAE3000에 따라 제3자 검증 과정을 완료하였습니다.

### 문의처

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

롯데렌탈 ESG팀  
E-mail Rental.ESG@lotte.net



