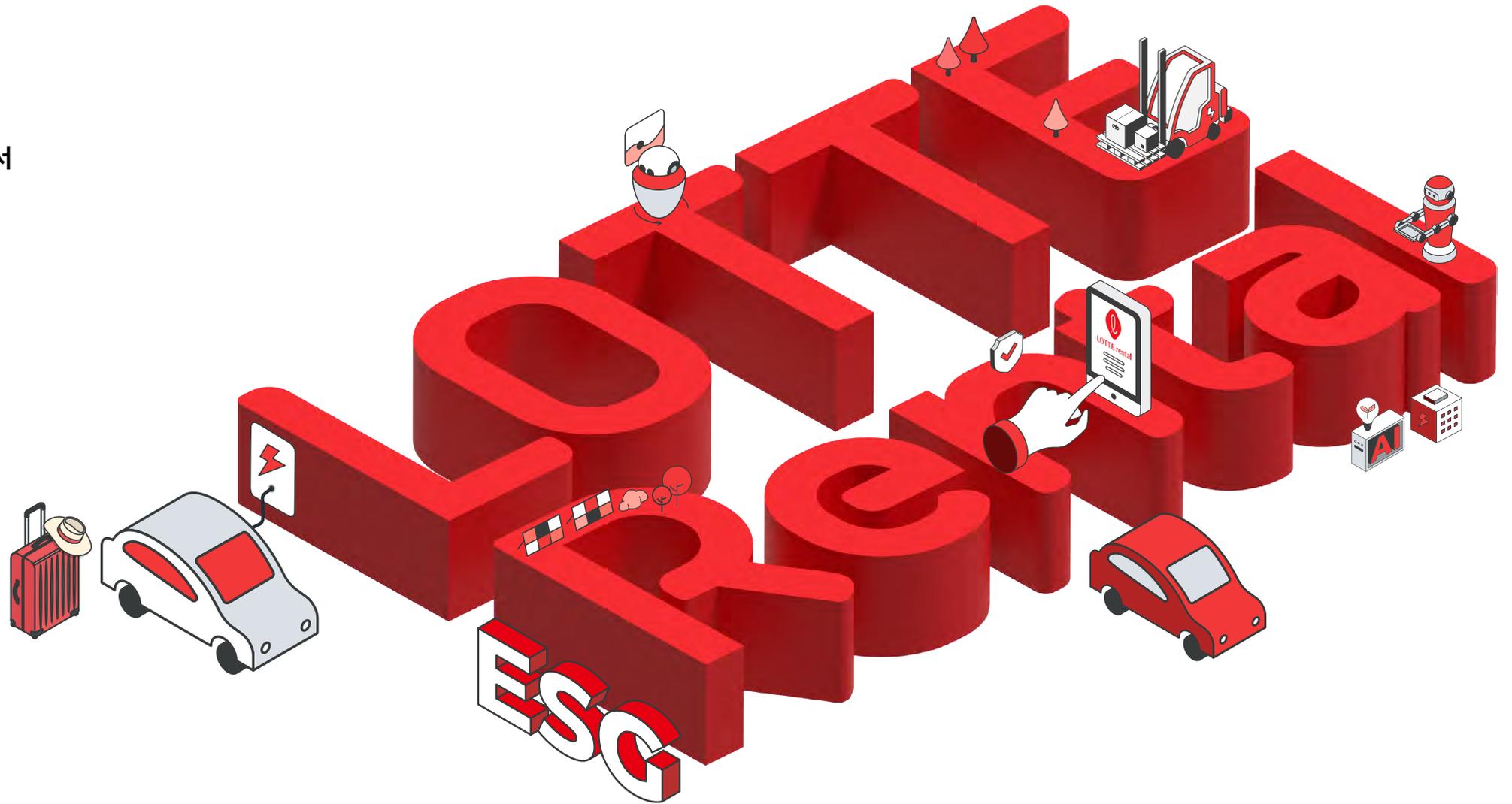


CREATE A BETTER LIFE

롯데렌탈
지속가능경영보고서
2023



CONTENTS

롯데렌탈 지속가능경영보고서 2023

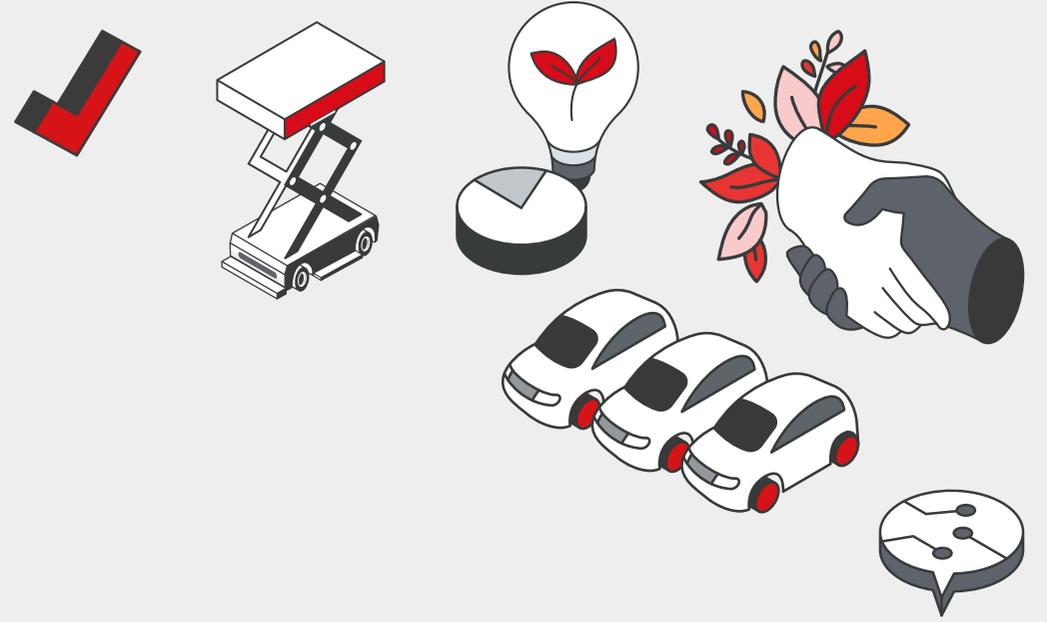
본 보고서는 관련 페이지로의 이동과 웹 페이지 연결 등이 가능한 인터랙티브 PDF로 발간되었습니다.

- ↑ 표지로 이동
- ≡ 목차 페이지로 이동
- ↻ 되돌리기
- ◀ 이전 페이지
- ▶ 다음 페이지
- 🔗 관련 웹 페이지 연결

01	COMPANY OVERVIEW	4	CEO Message
		6	기업 소개
02	ESG MANAGEMENT	19	2023 ESG Highlights
		20	ESG 조직 및 체계
		25	중대성 평가
		28	이해관계자 그룹별 소통 현황
03	ENVIRONMENT	30	환경경영
		42	기후변화
04	SOCIAL	49	임직원
		74	정보보호
		79	협력사 동반성장
		84	지역사회 공헌
		90	고객만족
05	CORPORATE GOVERNANCE	103	주주관리
		106	이사회 및 경영진
		114	윤리경영 및 컴플라이언스
		122	리스크 관리
06	APPENDIX	126	ESG Data
		134	GRI Standards 2021 Index
		138	TCFD Index
		139	SASB Index
		140	가입협회 / 수상내역
		141	제3자 검증의견서
		143	온실가스 배출량 검증의견서
144	About This Report		

4 CEO Message

6 기업 소개



COMPANY OVERVIEW



존경하는 이해관계자 여러분,

롯데렌탈 대표이사 최진환입니다.

세 번째로 발간되는 지속가능경영보고서를 통해 이해관계자 여러분과 다시 소통하게 되어 기쁘고 감사하게 생각합니다.

2023년은 러시아-우크라이나 전쟁의 장기화와 글로벌 금융 위기, 내수시장 위축으로 여전히 불확실성이 큰 한 해였습니다. 회사를 둘러싼 환경이 녹록지 않음에도 불구하고, 롯데렌탈은 지난해 매출액 2조 7,523억 원, 영업이익 3,052억 원을 비롯해 **당기순이익에서 1,152억 원이라는 역대 최대 실적을 기록했습니다.** 이는 각자의 자리에서 헌신해주신 임직원과 파트너사, 고객, 주주 등 롯데렌탈의 모든 이해관계자 여러분 덕분에 가능한 성과였다고 생각합니다. 앞으로 이러한 **경영 성과와 비전을 적극 소통하고, 기업가치를 제고**해 시장의 기대와 여러분의 노력에 보답하겠습니다.

롯데렌탈은 **'환경과 사회에 이로운 경영 의사결정'**이라는 ESG 경영철학을 대외적으로 표명하고, 실행 전략과 성과를 지속적으로 공개하고 있습니다.

국내에서 가장 많은 차량을 임대자산으로 보유한 단일 법인으로서, 지난해 **온실가스 배출 측정 범위를 Scope3까지 확장**하며 탄소 배출량 감축 전략 수립을 선언했습니다. 뿐만 아니라 친환경차 보급을 선도해온 롯데렌탈에 이어, 자회사 롯데오토리스가 2023년 한 해 동안 **상용차 부문에서 우수한 무공해차 전환 실적을 달성**하며 환경부 장관상을 수상하는 쾌거를 이루기도 했습니다.

롯데렌탈의 내·외부 이해관계자를 위한 경영 활동에도 힘썼습니다. 모든 이해관계자를 대상으로 한 인권경영 원칙과 인권경영선언문을 공표한 데 이어, 인권경영 현황에 대한 객관적인 평가를 위해 전문가를 통한 **첫 인권영향평가를 실시**했습니다. **종합달성률 96.7%**라는 우수한 성적을 얻었으며, 보완이 필요한 영역에 대해서는 개선 조치를 완료했습니다.

임직원이 **일하기 좋은 기업 문화**를 만들기 위해 생일자 조기 퇴근, Happy Friday 등 **일과 삶의 균형을 위한 제도**를 운영하고, CEO 현장 간담회와 팀장 주관 리더데이, 집단지성 게시판인 'Help Cloud' 등 사내 **소통 프로그램**을 강화했습니다. 휴가철 성수기에는 본사 직원이 단기렌터카 영업

현장을 지원하는 One Team 프로그램을 통해 협업하고, 전사 체육 행사인 한마음 페스티벌을 개최해 약 1,500명의 임직원이 직급과 세대를 뛰어넘어 조직 일체감을 고취했습니다.

모든 이해관계자의 안전을 총괄하는 안전관리실에서는 안전보건 경영방침의 적용 범위를 확대하고, 2023년에도 전체 사업장을 대상으로 현장 안전 점검을 완료했습니다. 정보보호 관리체계(ISMS) 인증을 통한 고객정보 보호에도 최선을 다했으며, 준법경영부문에서는 부패 리스크를 사전 식별하는 전사적 통제 시스템과 예방 체계를 고도화해 **부패방지경영시스템 국제 표준 ISO37001 인증**을 최초 획득했습니다.

투명하고 건전한 지배구조 아래, **주주가치 제고**를 위한 노력도 지속하고 있습니다. 주주의 의견권 행사 활성화를 위해 전자투표제를 도입하고, 경영 의사결정을 수행하는 이사회 구성원은 다양성과 전문성을 고려한 심의 과정을 거쳐 주주총회를 통해 최종 선임하고 있습니다. 이사회의 독립성을 강화하고자 선임 사외이사 제도를 새롭게 도입하기도 했습니다. 또한 **적극적인 주주환원**을 위해 배당 성향을 확대하고, 기업가치 제고를 목표로 각 사업 부서에서 지속가능한 성장 전략을 구체화해 실행하고 있습니다.

2024년, 롯데렌탈은 고객의 더 나은 삶을 창조하고자 **Mobility industry 내에서 절대적 No.1 Player**로의 도약을 준비합니다.

업(業)의 본질에 충실한 오토 Core Biz 영역 확대를 위해 중고차 장기렌터카와 상용차 리스 사업을 중심으로 프로세스 개선 및 인프라 확충을 본격화하고 있습니다. 특히 롯데렌터카의 차량 관리 노하우로 검증된 중고차 렌탈 상품은 고객의 선택권을 넓히고 만족도와 안전을 제고해 환경 보전과 사회적 비용 절감에 크게 기여할 것입니다.

빠른 성장세와 수익성을 기반으로 기존 사업 전략 또한 재정립하고 있습니다. 방한 외국인을 대상으로 단기렌터카 서비스를 강화하고, 중고차 수출 시장 기회를 포착해 자원과 역량을 집중하고 있습니다. Biz 렌탈 사업도 친환경 산업재 중심으로 개편하여 산업 안전과 노동력 감소에 신속히 대응하면서 탄소중립을 적극 실천하고자 합니다.

롯데렌탈이 가진 **Big Data 및 Digital 역량 강화**를 통해 비용 구조 개선과 함께 더 깊이 있는 고객

관계를 구축해 가고 있습니다. 차량 정비·점검 및 안전 운전 문자 알림 서비스를 포괄하는 리스크 관리 체계 고도화로 차량 사고 비용을 연 7% 절감했으며, 고객 관계 강화에 힘쓴 결과 B2C 장기렌터카 계약 연장 및 재계약율이 2023년 초 10% 중반에서 2024년 초 40%까지 향상되었습니다.

뿐만 아니라 **전략적 우위가 예상되는 해외시장 개척**을 가속화하고 있습니다. 기사포함렌터카 서비스를 론칭하며 사업 확대의 신호탄을 쏜 베트남을 시작으로, 경쟁우위 확보 및 지속 성장이 가능한 국가를 중심으로 본격적인 진출을 앞두고 있습니다.

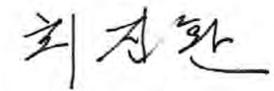
마지막으로, **Mobility 산업 내 No.1 Player**로의 도약에 앞서 **다양한 플랫폼 사업 모델의 개발과 확대**를 추진하고 있습니다. 마이카 세이프 플랫폼 론칭에 이어, 금융사와의 제휴를 통해 새로운 장기렌터카 서비스 플랫폼 사업을 구체화하고 있습니다. 또한 롯데렌터카의 핵심 경쟁력 중 하나인 정비 역량을 토대로 차량방문정비 서비스 플랫폼을 확대하여 안전 가치 실현에도 힘쓸 것입니다.

롯데렌탈은 대한민국 No.1 롯데렌터카를 선두로 그린카, 롯데오토케어, 롯데오토리스까지 풀라인업 역량을 갖춘, 모든 자동차 생활을 책임지는 국내 유일의 기업입니다. **본업이 창출할 수 있는 가치**를 통해 **지속가능한 성장**을 이루고, 환경과 사회에 기여하며 **모든 이해관계자의 더 나은 삶을 창조**하는 롯데렌탈이 되겠습니다.

앞으로도 많은 관심과 성원을 부탁드립니다. 감사합니다.

롯데렌탈(주) 대표이사

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 본업인 렌탈 사업으로부터의 이익 창출을 극대화하고, 비용구조 혁신과 함께 업의 본질에 맞는 미래성장 Path를 구체화 하겠습니다. 더불어 사고율 절감 활동과 산업안전 기준에 맞는 양질의 렌탈 서비스를 제공하여 고객과 사회의 안전에 기여할 것입니다. 또한 지속가능한 성장을 위해 모빌리티 및 해외사업 영역에서도 새로운 기회를 포착해 나갈 것입니다.

롯데렌탈은 1986년에 설립되어 2015년에 롯데그룹으로 편입되었습니다. 조직은 3개 본부 18부문 65팀 111개의 지점으로 구성되어 있습니다. 자회사로 리스·할부 전문 사업자인 롯데오토리스, 차량 정비 서비스를 제공하는 롯데오토케어, 카셰어링을 담당하는 그린카, 해외에는 베트남과 태국법인이 있습니다. 공식명칭은 롯데렌탈 주식회사이며, 영문으로는 LOTTE rental Co.,Ltd.라고 표기합니다.

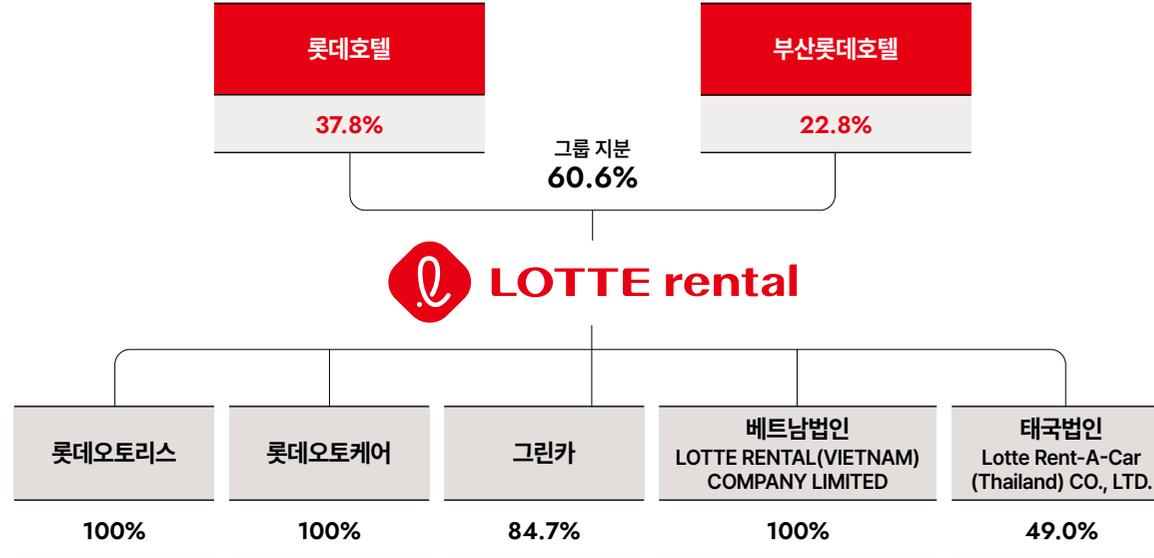
일반현황

2024년 3월 말 기준

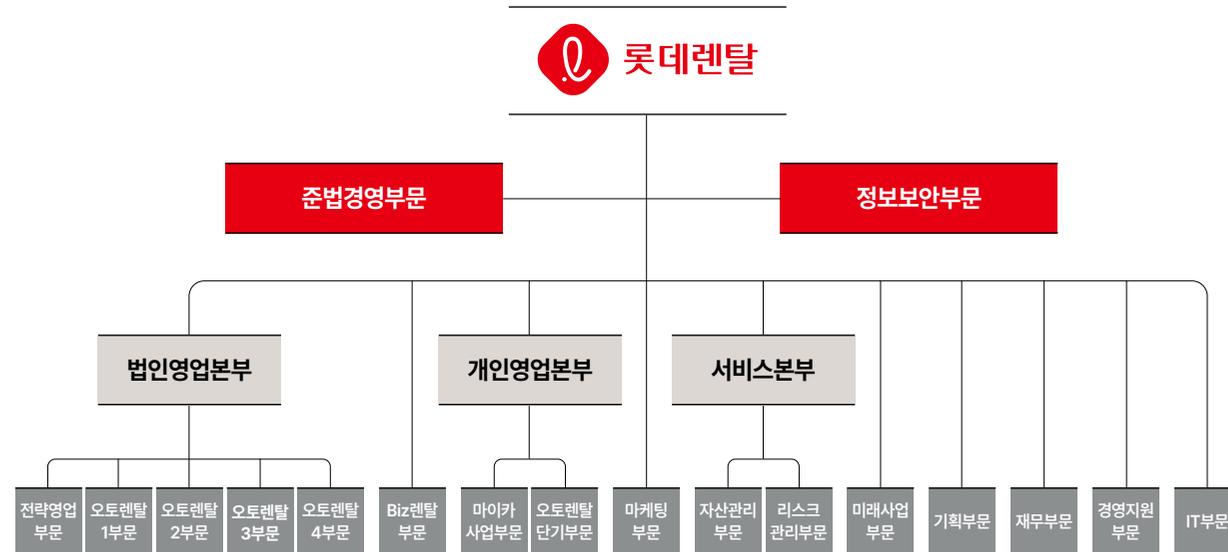
기업명	롯데렌탈(주)
대표이사	최진환
본사 소재지	경기도 안양시 동안구 전파로 88 신원비전타워 8층 (서울본사) 서울시 강남구 테헤란로 422 KT선릉타워East 3층, 6-10층, 15층
설립연도	1986년 5월(2015년 6월 롯데그룹 편입)
임직원수	2,404명(2023년 연결기준)
재무성과	매출액 2조 7,523억 원(2023년 연결기준)
사업분야	자동차, 사무기기, 산업장비 등의 토털 렌탈 사업

지배 구조

2024년 3월 기준



조직도



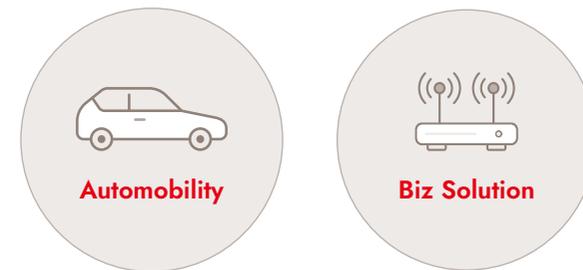
Vision 체계

롯데렌탈은 '고객의 더 나은 삶을 창조(Create a Better Life)' 하기 위해 고객의 소중한 삶의 순간순간을 있는 최적의 이동 경험을 제공하는 미래 모빌리티 리더로 고객과 함께 하겠습니다.



사업 개요

국내 유일의 종합렌탈 기업인 롯데렌탈은 Car Life를 아우르는 오토모빌리티 서비스와 더 효율적인 사업 환경을 지원하는 비즈솔루션 서비스를 비즈니스 포트폴리오로 하여 고객에 더 나은 가치를 제공하고 있습니다.



오토렌탈

롯데렌탈은 대한민국 No.1 롯데렌터카를 비롯해 마이카, 비즈카, 차방정, 중고차 오토옥션, 오토리스, 오토케어, 카셰어링 그린카 등 다양한 차량 관련 브랜드를 보유하고 있습니다.

대한민국 No.1
롯데렌터카

대한민국 No.1
롯데렌터카 My car

대한민국 No.1
롯데렌터카 Biz car

대한민국 No.1
롯데렌터카 차방정

롯데오토옥션

롯데오토케어

롯데오토리스

Greencar

비즈렌탈

롯데렌탈은 자동차 외에도 OA 기기부터 측정기, 고소장비, 무인화 기기 및 로봇 상품까지 법인 대상 렌탈 서비스로 합리적인 사업 운영 방식을 제안합니다.

롯데비즈렌탈

글로벌 네트워크 현황

베트남 법인 개요

회사명	LOTTE RETNAL(VIETNAM) COMPANY LIMITED	
설립일	2007년 11월 14일	
본사 소재지	호치민	
임직원수	주재원(5명), 현지 채용(1,182명)	
매출규모	556억 원	
차량 보유대수	1,247대	
사업의 내용	Auto 사업	버스 운송 사업 • 통근/셔틀버스 사업 • 여행사 대상 기사 포함 • 버스 장/단기 대여 승용 렌탈 사업 • B2B 장기렌터카 • 기사포함 단기렌터카
	일반렌탈 사업	측정기 • 안테나, 기지국 제조 업체 측정 장비 렌탈 OA • 현지 기업 대상 복합기, PC 렌탈



태국 법인 개요

회사명	Lotte Rent-A-Car(Thailand) Co.,Ltd.	
설립일	2016년 03월 14일	
본사 소재지	방콕	
임직원수	주재원(1명), 현지 채용(270명)	
매출규모	232억 원	
차량 보유대수	1,590대	
사업의 내용	Auto 사업	버스 운송 사업 • 통근/셔틀버스 사업 • 여행사 대상 기사 포함 • 버스 장/단기 대여 승용 렌탈 사업 • B2B 장기렌터카 • 기사포함 단기렌터카

History



Company Overview

CEO Message

기업 소개

ESG Management

Environment

Social

Corporate Governance

Appendix

Financial Highlights

연결

자본총계	1조 3,653억 원
영업수익	2조 7,523억 원
영업이익	3,052억 원

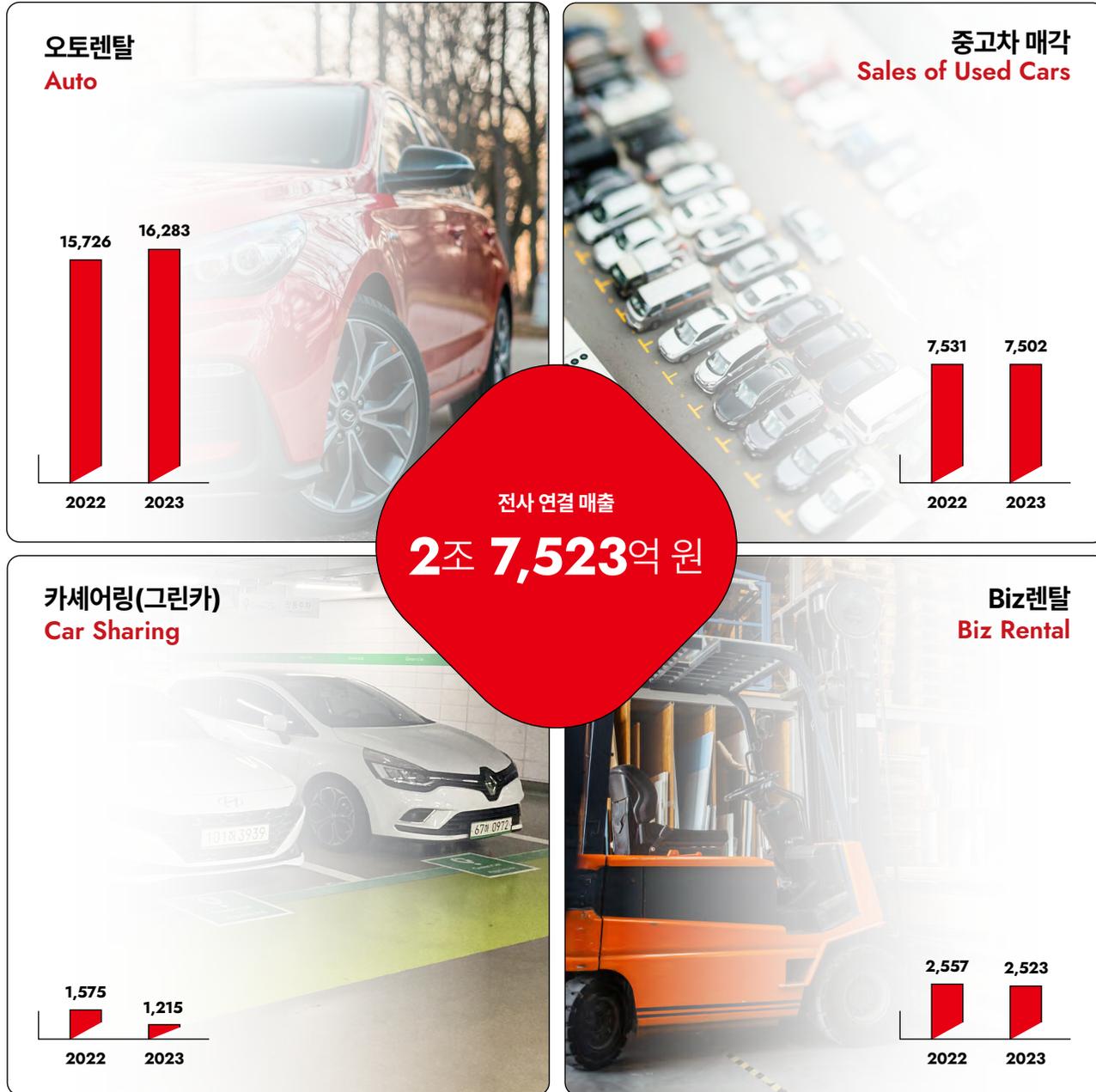
별도

자본총계	1조 1,699억 원
영업수익	2조 5,127억 원
영업이익	2,881억 원

회사채신용등급

한국신용평가 **AA-** STABLE
 한국기업평가 **A+** STABLE

단위: 억 원



오토 Auto

롯데렌터카는 대한민국 No.1 렌터카 브랜드로서 차를 사고, 팔고, 빌릴 때 필요한 다양한 서비스를 제공하여 보다 나은 Car Life를 만들어가고 있습니다.

2023년 11월, 롯데렌탈은 모빌리티 영역의 Lifetime 파트너로서 고객에게 더 가치있는 서비스를 제공하고 경쟁력을 강화하고자 신차 장기렌터카를 법인과 개인으로 나눠 브랜드를 개편하였습니다.

법인 장기렌터카 Biz car

롯데렌탈은 법인 고객 대상 장기렌터카 서비스를 '롯데렌터카 비즈카'로 리브랜딩하고, Care(고객 맞춤형 정비 서비스), Saving(비용과 시간 절감), Customizing(고객 맞춤 차량) 키워드와 함께 법인 고객의 성공적인 비즈니스를 지원하고자 서비스를 개편하였습니다.

차량의 주행거리를 고려한 실속정비, 실속정비 플러스 상품을 출시해 정비상품 선택의 폭을 넓히고, 비즈니스 차량 관리 솔루션인 '커넥트프로'를 고도화하여 고객 맞춤형 관리 서비스를 강화하였습니다. 또한 단기렌터카 할인, 롯데리조트 객실 할인, 스카이힐CC 그린피 할인 등 법인 고객과 임직원의 이동과 여가를 위한 다양한 혜택을 제공하고 이를 더 확대해가고 있습니다.

비즈카는 앞으로도 고객의 여건과 차량 사용 용도를 고려하여 보다 다양한 상품과 서비스를 출시할 계획입니다.

[👉 Biz car 소개](#)

개인 장기렌터카 My car

롯데렌탈은 개인 고객 대상 신차 장기렌터카 서비스를 '롯데렌터카 마이카'로 리브랜딩하고 Care(방문정비), Benefit(멤버십 혜택), Safety(내차 상태 진단)를 더한 신개념의 '신차 장기렌터카' 서비스로 개편하였습니다. 'We care, You just Drive'를 모

토로 고객이 차를 타는 즐거움만 누릴 수 있도록 다른 것은 롯데렌터카가 모두 책임지고 알아서 처리하겠다는 의지를 담았습니다.

마이카는 고객이 원하는 곳으로 찾아가는 차량 방문정비 서비스와 사물인터넷(IoT)을 통한 실시간 차량 상태 진단 서비스 'Safety 365'로 고객의 안전을 책임지고, 멤버십 서비스는 물론 다양한 편의 혜택을 제공하여 고객이 '진정한 내차 서비스'를 누릴 수 있도록 노력하고 있습니다.

이러한 종합적인 고객 케어를 바탕으로 기존 고객의 록인(Lock-in)에 주력하고 있으며, 그 결과 2023년 1월 11.8%에 불과했던 리텐션 고객 비율이 2024년 1월 42.2%까지 증가하여 업계 1위를 굳건히 하고 있습니다.

마이카는 롯데렌터카 모바일앱과 홈페이지를 통해 실시간 견적부터 심사, 계약까지 쉽고 간편하게 비대면 이용 또한 가능합니다. 빠른 출고 차량 정보와 다양한 온라인 전용 프로모션 등을 제공하며 온라인 이용 고객을 확대해가고 있습니다.

[👉 My car 소개](#)

중고차 장기렌터카 My car Save

롯데렌탈은 신차에서 중고차로 사업 영역을 확장하고 기존 사업의 수익모델 강화를 본격화하고자 중고차 장기렌터카 '마이카 세이브(My Car Save)'를 론칭하였습니다.

'마이카 세이브'는 3~5년간 장기렌탈 후 반납된 중고차를 온라인 직접 계약 방식으로 렌탈·판매하는 사업으로, 롯데렌터카의 투명하고 체계적인 정비 및 관리 시스템으로 인증된 중고차를 합리적인 비용으로 이용할 수 있어 고객의 호응을 얻고 있습니다.

중고차 시장에서도 고객의 쉽고 빠른 Car Life를 지원하기 위해 다양한 마이카 세이브만의 상품과 서비스를 지속적으로 개발해 나갈 것입니다.

[👉 My car 세이브 소개](#)



Company Overview

CEO Message

↳ 기업 소개

ESG Management

Environment

Social

Corporate Governance

Appendix

오토 Auto

단기

렌터카 서비스는 고객의 수요에 맞게 유상으로 자동차를 대여하는 서비스로 사용기간에 따라 장기렌터카와 단기렌터카로 구분할 수 있습니다. 그중 단기렌터카는 고객의 필요 목적에 따라 시간 단위부터 일/월 단위 등 다양한 기간으로 차량 대여가 가능한 서비스입니다. 단기렌터카는 유선/홈페이지/모바일앱 등을 통해 언제 어디서나 쉽게 예약이 가능하며, 제주를 포함하여 전국에 위치한 약 70여개의 단기지점 및 영업소를 통해 빠르고 편리하게 서비스 이용이 가능합니다. 롯데렌탈 단기렌터카의 주요 사업으로는 시간 단위, 일단기, 월단기, 보험대차, 프리미엄 서비스(기사포함렌터카)가 있습니다.

보험대차

롯데렌탈 사고보험대차 서비스는 자동차 사고로 인해 파손 및 오손되었을 경우, 수리기간 동안 상대방 보험사에 대여료를 지불 보증 받고 렌터카를 사용하는 서비스로 대차 접수부터 차량 반납 및 청구까지 고객 맞춤으로 제공하고 있습니다. 전국 최대 영업망인 150여 개 전문 채널(지점)과 보험대차 전용 차량 약 2,400대를 보유하고 있으며, 롯데렌터카 보험대차 모바일앱 및 24시간 연중무휴 콜센터(1588-4920)를 통해 전문적인 서비스를 제공하고 있습니다. 또한 손해보험사, 공제조합, 제조사, 캐피탈사 등 다양한 B2B 업무 제휴 협약을 통해 고객 편의와 만족을 증진시키기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

제주오토하우스

제주오토하우스는 23,695㎡의 부지와 3층 규모의 건물에 2,600대의 다양한 차종과 800여 대가 수용 가능한 주차장, 3개의 외부 세차장, 정비센터, 자가 주유소 등을 갖추고, 비대면 셀프 체크인이 가능한 키오스크와 100여 대의 주차관제시스템을 통해 고품격 렌터카 서비스를 제공하고 있습니다. 제주오토하우스와 제주공항을 오가는 타요 캐릭터 셔틀버스를 운영하고 있으며, 2022년 2월부터 제주도 내 렌터카사 최초로 친환경 EV셔틀버스 3대를 도입하여 매연과 소음으로부터 해방된 쾌적한 이동 서비스를 제공하고 있고, 아울러 전기차와 충전 인프라를 지속적으로 확대하고 있습니다. 제주오토하우스는 고객이 원하는 시간에 언제든지 이용할 수 있도록 영업시간을 새벽 6시부터 밤 11시까지 확대 운영하고 있으며, 보다 다양하고 편리한 서비스를 제공하기 위해 기사 포함 렌터카 서비스 론칭을 준비하고 있습니다. 주차장 비가림 시설과 야외카페(다량쉬), 차량반납 고객의 짐 정리 및 휴식공간 등 고객 편의를 위한 공간도 곳곳에 조성하였습니다. 또한 2023년 12월, 주차관제시스템을 구축하며 105kW 태양광 시설 투자를 진행해 총 285kW 태양광 설비를 운영하고 있으며, 이를 통해 제주오토하우스 전체 전기 사용량의 약 10%(월 200만 원)를 절감하는 등 탄소 배출량 저감활동에도 적극 동참하고 있습니다.



Company Overview

CEO Message

↳ 기업 소개

ESG Management

Environment

Social

Corporate Governance

Appendix

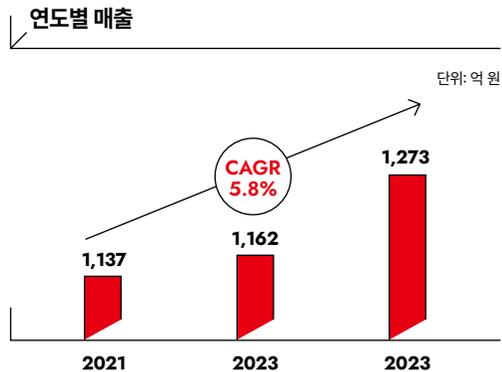
리스 Lease

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

국내 1위 렌터카 기업인 롯데렌탈의 자회사 롯데오토리스는 2011년에 설립된 상용차 금융 전문 회사로, 화물차에 특화된 상용차 리스와 효율적인 차량관리까지 해소할 수 있는 운용리스 (Maintenance Autolease)를 주력 사업으로 운영하고 있습니다.

고객에게 차별화된 금융+서비스 혜택을 동시에 제공하며 상용차 리스 시장을 선도해 가고 있으며, 특히 2030년까지 보유 차량을 전기차로 전환하는 K-EV 100(한국형 무공해차 전환 100) 캠페인에도 적극 동참하고 있습니다. 전기차 충전 제휴 상품, EV 전용 정비 상품 등 다양한 친환경차 전용 상품을 출시하며

친환경차 보급 확대를 위해 지속적으로 노력해 나갈 계획입니다. 앞으로도 롯데오토리스는 친환경 자동차 금융 서비스를 강화해 나가면서 임직원, 고객, 파트너 등 다양한 이해관계자들과 함께 지속가능한 미래를 만들어 나가는 데 앞장서겠습니다.



친환경차 보유 현황

구분	2021	2022	2023
전기차	447	1,951	2,528

단위: 대수



정비 Maintenance

롯데오토케어는 롯데렌탈의 자동차 종합관리 전문 기업으로 롯데렌터카의 정비 서비스를 책임지고 모빌리티 부품 유통 사업을 운영하며 고품질의 Car Life After Service를 제공합니다.



자동차에서 건설기계까지 모빌리티 종합관리 체계를 구축한 롯데오토케어

롯데렌탈의 자동차 및 건설기계 정비 자회사 롯데오토케어는 2013년 설립 이후 롯데렌터카의 정비 서비스 경쟁력을 강화하고 전국 직영 방문 정비 서비스 등 차별화된 Car Life 애프터서비스를 제공하고 있습니다.

2021년에 제이제이산업을 흡수합병하여 건설기계 사업 포트폴리오를 추가하고, 모빌리티 종합 관리 선도 기업으로 도약을 위해 자체 IT 시스템(Care+)을 개발하여 차량 및 건설기계 관리 영역에서의 성장 기반을 강화하였습니다.

2023년 롯데오토케어는 핵심 서비스인 방문 정비 서비스의 역량을 강화하고, 기존에 제공해온 소모품 교환 서비스 외에 고객이 더욱 체감할 수 있는 서비스를 추가하였습니다. 부동액 비중계, 브레이크 수분 테스트기, 타이어 마모 게이지 등 특수공구를 도입해 이를 활용한 서비스로서, 롯데렌탈에서 출시한 차량 방문 정비 서비스 '차방정' 상품 고객에게도 동일한 서비스를 제공하고 있습니다. 롯데오토케어는 차량 관리 선도 기업으로 성장하기 위해 경쟁력 있고 가치 있는 서비스를 발굴하고자 지속적으로 노력하고 있습니다.

2024년 롯데오토케어는 롯데렌터카 고객 가치를 제고하고자 첫째, 압도적인 서비스 체계를 구축하여 서비스 만족도 향상을 도모하고, 둘째, 인력 운영 방식을 다각화하여 주요 핵심 역량 Point를 지속 도출하며, 셋째, 미래 모빌리티 대응을 위해 진화하는 모빌리티 애프터서비스를 계속해서 개발해 나가겠습니다.

Company Overview

CEO Message

기업 소개

ESG Management

Environment

Social

Corporate Governance

Appendix

경매 Auction

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

대한민국 No.1 롯데렌터카가 운영하는 중고차 경매장 롯데오토옥션은 경기도 안성에 대지면적 26,000평(임대대지 2,000평) 규모로 위치하고 있습니다. 2023년 기준으로 연간 경매 출품 대수는 약 5.5만 대, 연간 낙찰 대수는 약 3.9만 대에 이르며, 회원사는 1,200여 개로 2014년 대비 273% 증가하였습니다. 롯데렌터카는 3~4년 렌탈 후 반납된 차량과 직접 매입한 중고차를 롯데오토옥션 경매 프로세스를 통한 판매뿐만 아니라 양수도, 수출 등의 채널을 통해서도 판매하고 있습니다. 현재 자사 차량 72%, 유통 매입 17%, 위탁판매 11%의 비중으로 운영되고 있습니다.

주요 성과

연도별 매출(중고차 매각, 낙찰률)

2023년 연간 매각 실적은 7,364억 원으로, 5개년 평균 10.2% 증가하였고, 낙찰률은 2023년 69.4%를 기록하였습니다.

연도별 친환경차 매출 실적

친환경 중고차 매각 확대를 통해 자동차 교체 주기 연장 및 탄소 배출량 감소에 기여하고 있습니다. 인수형 매각을 포함한 2023년 친환경차¹⁾ 매각 실적은 987.8억 원²⁾으로 전년(755.0억) 대비 30.8% 증가하였습니다.

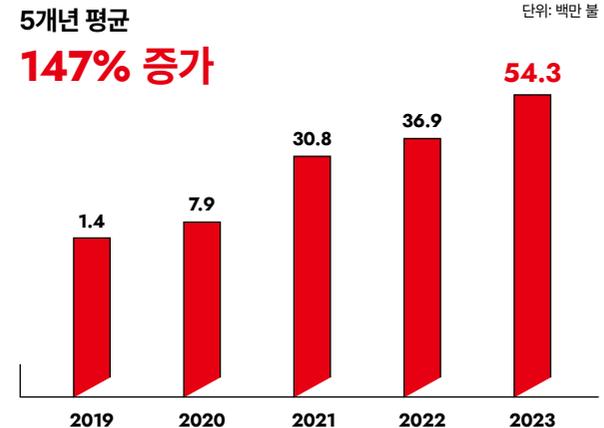
- 1) 친환경차: 하이브리드 자동차, 전기차, 수소연료전지차를 포함
- 2) 집계 기준 변경
 - 2022년: 전기차 기준, 인수형 매각을 제외한 자사매각 실적
 - 2023년: 친환경차 기준, 인수형 매각을 포함한 자산매각 실적

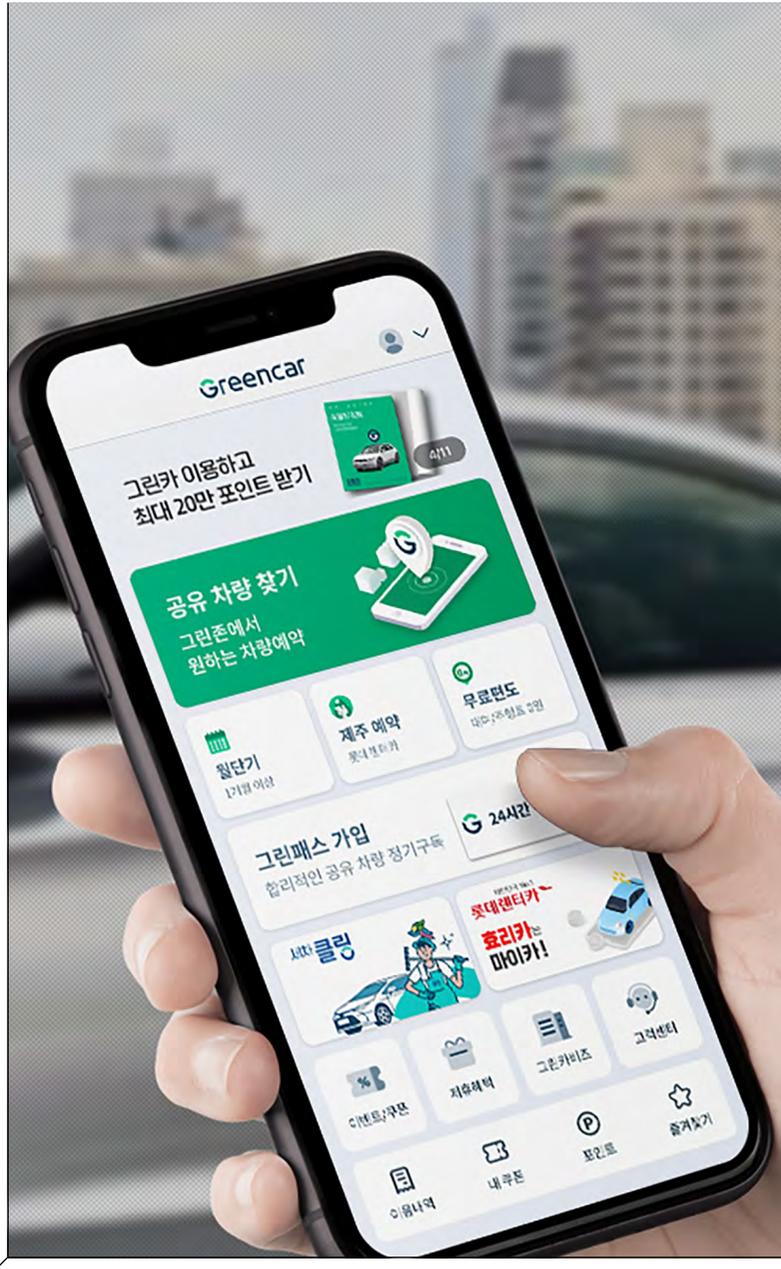
수출 Export

중고차 수출 사업 확대

중고차 수출 사업은 롯데오토글로벌 홈페이지를 통해 해외 바이어를 대상으로 입찰, 경매, Mall 등 다양한 온라인 판매 서비스를 제공하고 있습니다. 2023년 기준 요르단, 사우디아라비아, 아랍에미리트 연합 등 중동 국가를 중심으로 약 4천6백 대를 수출하며 5년간 연평균 147%의 성장률을 기록하였습니다. 현재 홈페이지 매물 확대, 현지 에이전트 강화, 수출 서비스 강화 등을 통해 글로벌 경쟁력을 확보하고 있으며, 롯데렌탈의 브랜드 인지도를 바탕으로 수출 국가 다변화를 추진할 계획입니다.

중고차 수출 실적





카셰어링 Car-Sharing

그린카, 이동을 통해 일상을 새로 그린다.

국내 최초 카셰어링 브랜드 그린카는, 2023년 기준 전국 2,600여 개 거점에서 약 8,700여 대의 차량으로 활발한 카셰어링 서비스를 제공하고 있습니다. 업계 최대 규모의 친환경 차량을 운영하고 있으며, 전기차 연계 프로모션을 통해 고객으로 하여금 탄소중립 실천 포인트제 가입을 독려하여 친환경 차량에 대한 고객 경험을 확대하고 탄소 배출량 저감에 앞장서고 있습니다.

그린카는 단순 이동 서비스에서 나아가 더 나은 모빌리티 서비스의 확장을 도모하고 있습니다. 2021년에 론칭한 친환경 세차 서비스 '세차클링'은 최소한의 물 사용만으로도 깨끗한 세차가 가능하다는 점에서 매년 회원 수와 이용 건수가 꾸준히 증가하고 있으며, 2023년 일반/법인 고객의 세차 건수가 전년 대비 약 2배 증가하는 등 뚜렷한 성장세를 보이고 있습니다. 또한 2022년 11월에 출시한 카셰어링 구독 서비스 '그린패스'는, 여행이나 나들이 목적으로 카셰어링을 이용하던 고객뿐만 아니라 출퇴근용 차량이 필요한 직장인들에게도 큰 호응을 얻어 출시 1년 만에 누적 가입자 수 17만 명을 돌파했습니다. 그린패스는 카셰어링 할인과 함께 숙박, 쇼핑, 문화생활 등 생활 밀착형 제휴 혜택을 제공하여 고객 경험을 확장시키는 데 기여하고 있으며, 놀라운 성장세를 바탕으로 보다 적극적인 유관 서비스 모색과 개발을 통해 지속가능한 경쟁력을 확보하고자 합니다.

그린카는 고객에게 좋은 서비스를 제공하는데 그치지 않고 사회적 책임을 다하기 위해서도 노력합니다. 기상 악화나 명절 등 교통량 증가 시점에 맞추어 고객에게 실시간 안전 운전 메시지를 지속적으로 발송하여 생활 속 교통안전 문화가 정착될 수 있도록 힘쓰고 있습니다. 뿐만 아니라 시를 활용한 차량 파손 판독 기능 'TwinCar'를 도입하여 차량 대여/반납 시 보다 빠르고 정확하게 차량을 점검하고, 이를 바탕으로 고객의 안전을 도모하고 보다 쾌적하게 카셰어링 서비스를 이용할 수 있도록 하고 있습니다. 앞으로도 그린카는 새로운 서비스 모델을 모색하며 환경과 사회에 대한 책임을 다하는 통합 모빌리티 플랫폼으로 성장해 나갈 것입니다.

그린카 회원 수/차량 보유대수/거점 수

단위: 천 명, 대, 개

구분	2019	2020	2021	2022	2023	CAGR
회원 수	2,800	3,300	3,900	4,500	4,900	15.0%
보유대수	6,800	8,100	9,200	9,500	8,700	6.4%
거점수	2,700	2,800	2,900	3,000	2,600	-0.9%

Biz 렌탈 Biz Rental

Biz렌탈은 다양한 렌탈 상품을 통해 법인 및 개인사업자 고객의 경제적이고 효율적인 비즈니스를 지원합니다.

Biz렌탈은 측정기, 고소장비, 지게차, OA기기, 로봇까지 다양한 상품을 제공하며 비즈니스 현장에 경제적이고 효율적인 솔루션을 제공하고 있습니다.

단순 렌탈 상품 제공뿐만 아니라 정기점검, A/S, 교정 서비스 등 유지보수 서비스 지원을 통해 고객이 보다 편리하고 만족스러운 서비스를 제공받을 수 있도록 노력하고 있습니다.

아울러 단순 금융 지원성 사업(의료기기, 공작기계, 레저, 건설장비, 소비재) 취급을 과감히 중단하고, 주력 사업 분야별 차별화된 사업모델을 발굴하여 대한민국 No.1 산업재 렌탈 기업으로의 도약을 목표로 삼고 있습니다.



Biz렌탈 분야별 주요 성과 및 계획



측정기

- 독보적 시장점유율 1위 역량을 바탕으로 이동통신/유무선 부품 제조/ 방위산업/항공 우주까지 다양한 산업군 대상 렌탈 서비스 제공
- 판매/렌탈 후 교정 및 유지보수 제공으로 지속가능한 경쟁력 확보와 고객 만족 증진



고소장비

- 우수한 자산 Portfolio를 기반으로 대형 플랜트 현장의 시장점유율 확대 지속
- 유럽 최대 중장비 전문 기업 영국 JCB사 장비에 대한 국내 최초 판권 취득으로 주요 제조사 제품 대비 가격 경쟁력 확보 및 선진 장비 보유로 중장기적 성장 기반 마련



지게차

- 친환경 및 안전 중심 영업 전략으로 사업 현장의 고객 만족 제고
- 디젤 지게차에서 전기 지게차로의 전환 영업에 집중하여 탄소 배출량 저감 활동에 적극 동참
- 전국 영업망 및 유지 보수 역량 강화, 리튬 등 친환경/신형 지게차 도입으로 시장 경쟁력 확대 추진



OA기기

- 기획 구매 모델 활용, 중견/우량 강소기업 대상 수익성 위주의 거래처 지속 확대 영업
- 발주 및 자산관리 시스템 고도화를 통한 고객 편의와 만족 증진



로봇

- 다양한 제조사의 서빙 로봇 소싱으로 고객 선택권 확대 및 장비 시연, 설치 등 전반적인 서비스 제공
- 청소로봇, 웨어러블 로봇 등 신규 로봇 상품 발굴을 통한 토털 로봇 플랫폼로의 도약

Company Overview

CEO Message

↳ 기업 소개

ESG Management

Environment

Social

Corporate Governance

Appendix

미래 사업 Future Business

롯데렌탈은 지속가능한 성장이라는 목표 하에 본업인 렌탈 사업에서의 이익 극대화 및 비용구조 혁신과 함께 업(業)의 본질에 부합하는 다양한 신사업 기회 및 투자 대상 발굴을 적극적으로 추진하며 미래 성장 전략을 구체화하고 있습니다.

- 2023년 7월, 중고차 렌탈사업을 본격화하며, 월 300대 이상의 차량 상품화를 안정적으로 처리할 수 있는 정비-상품화 전문업체 '핀카(Pincar)'와 파트너십을 체결하고 20억이라는 전략적 투자를 추진하였습니다.
- 차량정비, 카헤일링(car hailing), 폐배터리 등 롯데렌탈의 인접 사업 영역에서 다양한 모빌리티 서비스를 제공하고 있는 유망 스타트업 IR에 적극적으로 참여하며 투자 타당성을 검토하고 있습니다. 또한 롯데벤처스를 위탁운용사로 하는 '스마트롯데비대면모빌리티펀드'에 60억을 출자하여 관련 스타트업 투자 대상 물색, 협업 및 투자 검토를 공동 진행하고 있습니다.
- 인구 고령화에 따른 노동력 감소, 안전기준 강화로 향후 높은 성장이 예상되는 서비스 로봇 시장에서의 신사업 기회를 모색하고 있으며, 서빙 로봇, 물류 로봇, 웨어러블 로봇 등 관련 기업과 협업을 통해 렌탈 서비스를 확대하고 기술력 있는 회사를 대상으로 투자를 검토할 예정입니다.
- 롯데렌탈은 2023년에 롯데그룹이 주도하는 미래 모빌리티 UAM 사업 컨소시엄을 통해 국토교통부, 항공우주연구원 이 주관하는 K-UAM Grand Challenge(이하 GC) 실증사업 참여를 위한 공동 준비를 진행하였으며, 2024년 5월 27일부터 약 4주간 전남 고흥 항공센터에서 K-UAM GC-1단계 실증을 마쳤습니다. 롯데렌탈은 미래 모빌리티 거점 서비스의 핵심인 버티포트¹⁾ 분야의 주관사로 항공 모빌리티 노하우를 축적하고, 롯데렌탈이 보유하고 있는 롯데렌터카, 카셰어링 그린카 등의 지상 모빌리티 서비스와 연계해 향후 고객 서비스를 추진할 계획입니다.

1) 버티포트는 수직(vertical)의 공항(port)이라는 의미로 UAM을 탈 수 있는 정류장을 의미



해외 사업 Overseas Corporate

해외 사업 현황(베트남, 태국)

롯데렌탈은 대한민국 No.1 렌터카 브랜드 인지도를 토대로 베트남과 태국에서 해외 사업을 운영하고 있습니다.

2007년 진출한 베트남 법인은 현지에 진출한 한국계 기업을 대상으로 오토렌탈과 비즈렌탈 사업을 안정적으로 운영해 가고 있습니다. 또한 베트남에 진출한 5,300여 개(대한상공회의소 기준) 한국계 기업뿐만 아니라 글로벌 및 현지 기업을 대상으로 장기렌터카 영업 활동을 강화하고 있으며, 코로나19 이후 여행 수요 회복에 맞춰 2024년 2월 하노이, 호치민, 다낭 3개 지역에서 공항 픽업 및 샌딩 서비스를 론칭하여 단기렌터카 사업을 확대하고 있습니다. 또한 B2C 장기렌터카 시장 성장 가능성을 검토하고 서비스 론칭을 준비하는 등 지속적인 사업 다각화를 추진하고 있습니다. 태국법인은 2016년 오토렌탈 사업 진출 이후 사업 안정화 전략을 지속적으로 모색하고 있습니다. 한국인 여행 수요 회복에 따라 한국 여행사와 연계된 단기 투어버스 영업 확대를 추진하고, 동시에 경영 효율화를 통해 손익 개선을 도모하고 있습니다.

신규 국가로의 해외 사업 진출

롯데렌탈은 사업 확대의 일환으로 새로운 해외 국가 진출 기회를 지속적으로 모색해 왔으며, 한국인 최대 방문 국가인 일본을 우선순위로 검토하였습니다. 이를 토대로 2024년 내 일본 단기렌터카 사업 진출을 완료하는 것을 목표로 비즈니스 파트너를 발굴하여 사업 진출을 위한 후속 업무를 추진하고 있습니다. 또한 인도네시아를 장·단기 오토렌탈 및 연관 산업 진출 가능 국가로 선정하여 현지 시장 조사와 함께 사업 진출 방안과 성장 가능성을 검토하는 등 새로운 해외 시장 개척을 위해 노력하고 있습니다.

Company Overview

CEO Message

↳ 기업 소개

ESG Management

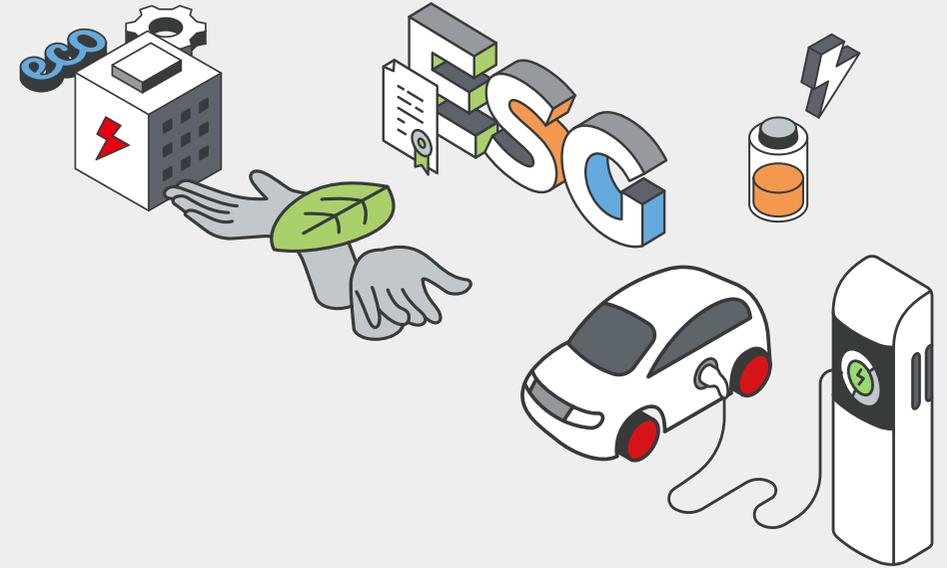
Environment

Social

Corporate Governance

Appendix

19 2023 ESG Highlights
20 ESG 조직 및 체계
25 중대성 평가
28 이해관계자 그룹별 소통 현황



ESG

MANAGEMENT

2023 ESG Highlights



환경



친환경 사업
역량 강화

전기차 전환
17,945대 보유



재생 및 순환경제
적용 범위 확대

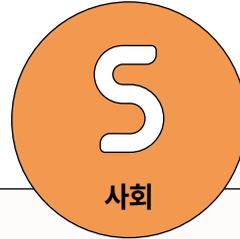
리필형 엔진오일 용기
157t 탄소 저감

전기 지게차 전환
154대 보유

차량 재생부품 확대
12억 구매
(전년 대비 5.8억 증가)

친환경 세차 서비스
290,771t 우수 절감
(3개년 누적)

재생에너지 확대
태양광 에너지
17.6만kWh 생산



사회



사회적
책임 이행

친환경 기부
드라이빙 캠페인 누적금액
2억 6천만 원
(2018~2023년)



인권·평등
조직문화 창출

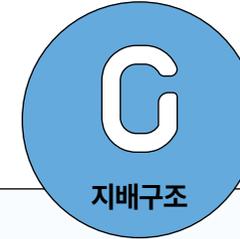
인권영향평가
종합 달성률 96.7%

취약계층 물품
제작 기부 수혜 인원
700명

CEO 현장방문 소통
맛있는 수다
10회, 259명 참석

전체 사업장
안전점검 이행
총 111회

장애인 임직원 수
23명
(렌탈 별도 기준)



지배구조



ESG 거버넌스
고도화

전자투표제 도입

ESG위원회
총5회, 안건 19개 상정

이사회 대상 ESG 교육
구성원 전원 수료

직책자 대상 ESG 교육
127명 수료

EV 트렌드 코리아 2023
무공해차 전환
우수 기업 선정(상용 부문)
롯데오토리스

환경부 장관상 수상



MSCI ESG 평가

AA 등급

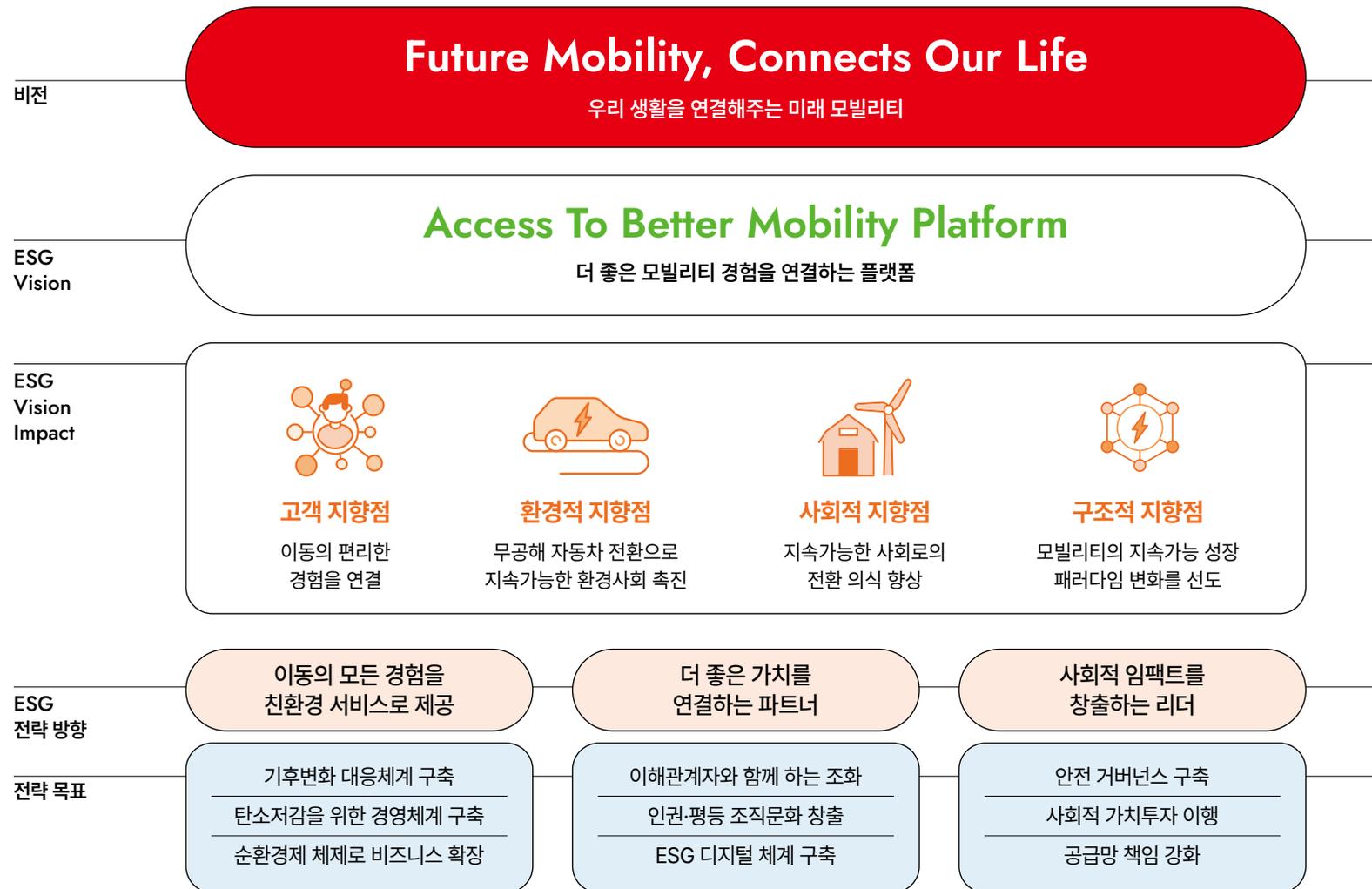


부패방지경영시스템
국제 표준

ISO 37001 인증 획득



롯데렌탈은 사전적 의미로 '이동성'을 내포하는 모빌리티를 통해, 우리 생활을 연결해 주는 미래 모빌리티 기업을 지향합니다. 렌탈업(業)을 기반으로 고객에게 이동의 편리한 경험을 제공하면서 무공해 자동차 전환으로 지속가능한 사회를 촉진하고 있습니다. 더 나아가 이동의 모든 경험을 친환경 서비스로 제공하고, 다양한 이해관계자와 좋은 파트너로서 조화를 이루며 긍정적인 사회적 임팩트를 창출하고자 노력합니다. 더 좋은 모빌리티 경험을 연결하는 플랫폼을 통해 만들어가는 지속가능한 미래, 롯데렌탈이 앞장서겠습니다.



ESG 운영조직체계

롯데렌탈은 전사 통합 관점에서 지속가능경영을 내재화하고 실행력을 강화하고자 ESG위원회, ESG Steering Committee, ESG대외협력팀, 유관부서 및 자회사 ESG파트로 이어지는 ESG 경영 체계(Governance)를 구축하였습니다. 롯데렌탈의 ESG 경영은 ESG위원회의 의사결정 하에 추진해 나가고 있으며, ESG대외협력팀을 중심으로 유관부서 및 자회사와의 유기적인 협력을 통해 환경(Environment)와 사회(Social)에 실효성 있는 성과를 이끌어내고자 노력하고 있습니다.



ESG위원회 운영활동

롯데렌탈은 2023년 총 5차의 ESG위원회를 개최하였습니다. 총 19건(의결 4건, 보고 15건)의 안건 상정을 통해 ESG 경영에 대한 방향성 설정과 모니터링, 그리고 의사결정을 진행하였습니다.

일자	차수	출석/정원	구분	상정안건	이사회 결과
2023년 03월 30일	제1차 ESG위원회	3/3	의결	제01호 ESG위원회 위원장 선임의 건	가결
				제02호 2023년 CEO ESG KPI 승인의 건	
				제03호 폐기물 배출 현황 및 저감 계획 승인의 건	
				제04호 품질·안전 교육 및 감사 중장기 목표 수립 승인의 건	
			보고	제05호 지속가능경영보고서 컨설팅 추진 경과 및 이슈 풀 보고의 건	
2023년 05월 22일	제2차 ESG위원회	3/3	보고	제01호 중대성 평가 결과 및 이해관계자 ESG 요구 현황 보고의 건	보고완료
				제02호 당사 ESG 강점 및 차별화 포인트 보고의 건	
				제03호 Scope 3 검증 진행 보고의 건	
				제04호 ESG 동향 보고의 건	
				제05호 ESG 교육 진행 계획 보고의 건	
2023년 07월 31일	제3차 ESG위원회	3/3	보고	제01호 2022년 지속가능경영보고서 발간 최종 보고의 건	보고완료
				제02호 ESG 지표 정의 컨설팅 참여 보고의 건	
2023년 08월 31일	제4차 ESG위원회	3/3	보고	제01호 2023년 CEO ESG KPI 추진 경과 보고의 건	보고완료
				제02호 품질·안전 교육 및 감사 결과 보고의 건	
				제03호 교육 및 기업문화 체계 고도화 이행 결과 보고의 건	
				제04호 인권 경영 고도화에 따른 인권 리스크 관리 현황 보고의 건	
				제05호 2023년 폐기물 배출 저감 성과 보고의 건	
2023년 11월 22일	제5차 ESG위원회	3/3	보고	제01호 2023년 KCGS ESG 평가 결과 보고의 건	보고완료
				제02호 공급망 관리 동향 보고의 건	

Company
Overview

ESG
Management

2023 ESG Highlights

↳ ESG 조직 및 체계

중대성 평가

이해관계자 그룹별 소통 현황

Environment

Social

Corporate
Governance

Appendix

CEO ESG KPI

롯데렌탈은 롯데그룹이 ESG 경영을 선포한 2021년 이듬해를 시작으로, 그룹사 ESG 역량 강화 방침에 동참하여 CEO ESG KPI를 수립해 운영하고 있습니다. 그룹사 CEO 성과평가에 ESG 관리성과가 반영됨에 따라 실질적인 ESG 경영 추진에 있어 다양한 이해관계자의 요구사항과 함께 또 다른 동기부여가 되고 있습니다.

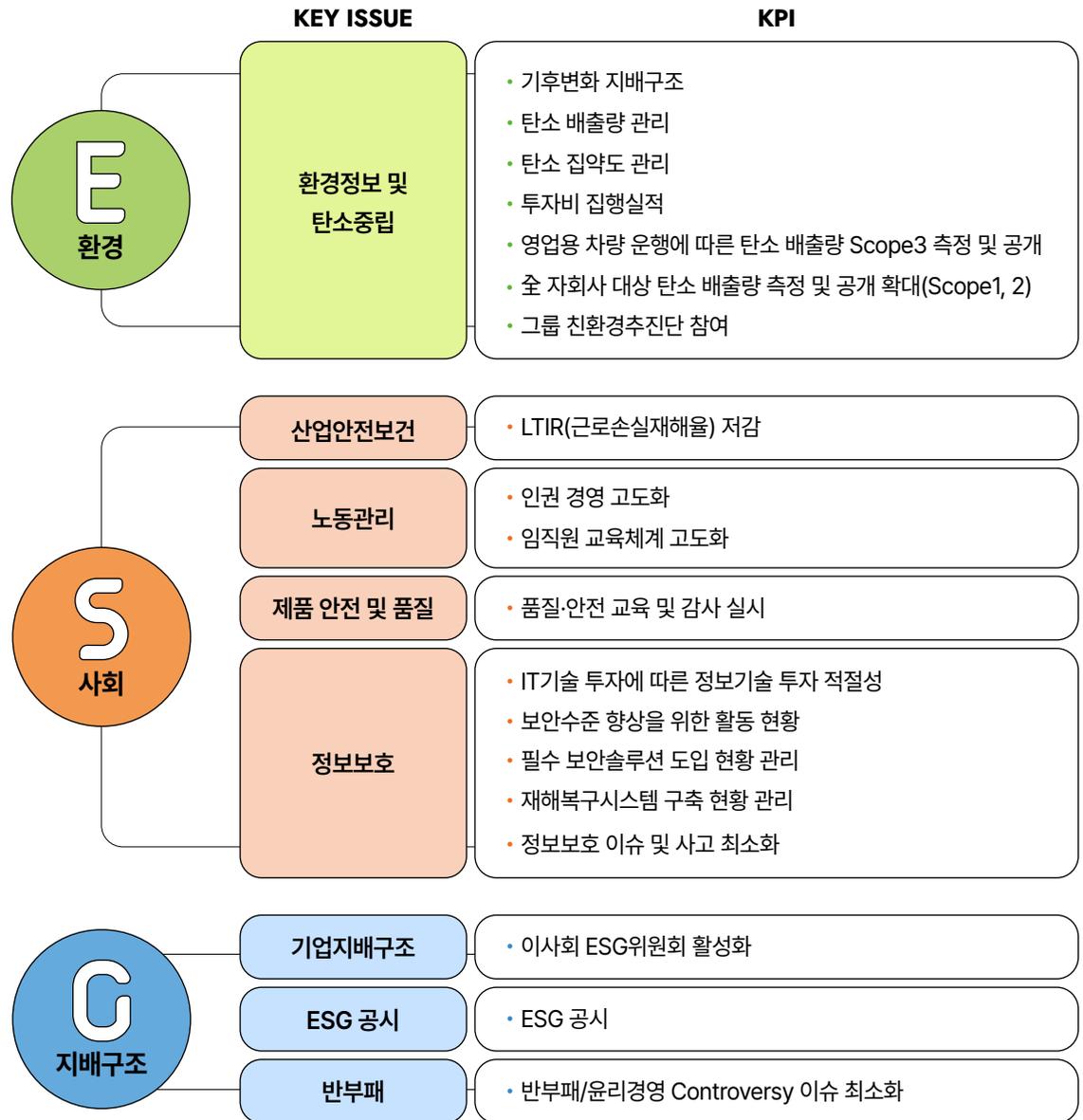
롯데렌탈 ESG대외협력팀은 롯데지주와의 충분한 소통과 협의를 통해 지표 선정은 물론, 평가척도와 가중치를 결정하고 있습니다. 뿐만 아니라 롯데렌탈 내부적으로도 각 지표를 실행할 실무부서와 협의하여 목표 달성을 독려하고, 실무부서의 KPI에도 해당 지표를 반영함으로써 추진력을 확보하고 있습니다.

CEO ESG KPI를 처음 도입한 2022년은 ESG 경영체계를 구축하기 위한 지표와 목표들로 구성되었으며, 2023년부터 ESG 공시, 정보보호, 탄소중립 등 글로벌 ESG 동향에 보다 적극적으로 대응하기 위한 지표들의 비중이 커졌고, 기존 지표들의 목표 수준도 상향되었습니다.

또한 CEO ESG KPI 운영 사항들은 모두 ESG위원회에 안건으로 상정하여 보고·심의하는 과정을 거치고 있습니다. 이를 통해 롯데렌탈 ESG 경영 전략과제들의 목표와 방향성을 객관적으로 검토하여 리스크와 기회를 관리하고, 의사결정을 내리며, 추진 성과를 모니터링하고 있습니다.

롯데렌탈은 앞으로도 CEO ESG KPI를 지속적으로 운영하면서, 대내외적으로 더욱 실효성 있는 지속가능경영을 추진해 나갈 수 있도록 노력하고자 합니다.

2023-2024년 CEO ESG KPI



2021

7월
ESG팀 신설을 통한
ESG 성과 관리 및
고도화 추진



12월
세계 최대 글로벌 이니셔티브
유엔글로벌콤팩트(UNGC) 가입



3월
환경부 주관
한국형 무공해차 전환 100(K-EV100)
캠페인 동참 선언



9월
이사회 내 ESG위원회 신설을 통한
지속가능경영 강화



7월
CEO 직속 C-level급 ESG 의사결정 체계
ESG Steering Committee 신설



2022

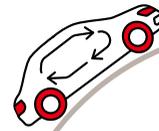
5월
첫 MSCI ESG 평가,
동업계 및 그룹사 최초 AA 등급 획득



3월
• BIS* Summit 반부패 서약 참여
*BIS : Business Integrity Society



• 롯데렌탈
2021년 K-EV100
우수기업(승용 부문) 선정
환경부장관상 수상



2023

5월
AA
MSCI ESG 평가, AA 등급 유지

6월
• 온실가스 측정 범위 Scope3까지
확장 및 공개
• 두 번째 지속가능경영보고서 발간



8월
ISO 37001
부패방지경영시스템 인증 획득



12월
대한상공회의소·산업통상자원부 주관
제29회 기업혁신대상
산업통상자원부 장관상 수상



9월
• TCFD 지지선언
TCFD TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES
• 2022년 11월, 3대 대외 고객만족도
(KSSQI, NCSI, KCSI) 1위 석권



6월
• 전 임직원 참여를 기반으로 완성한
인권경영원칙과 인권경영 선언문 선포
• 첫 번째 지속가능경영보고서 발간



2024

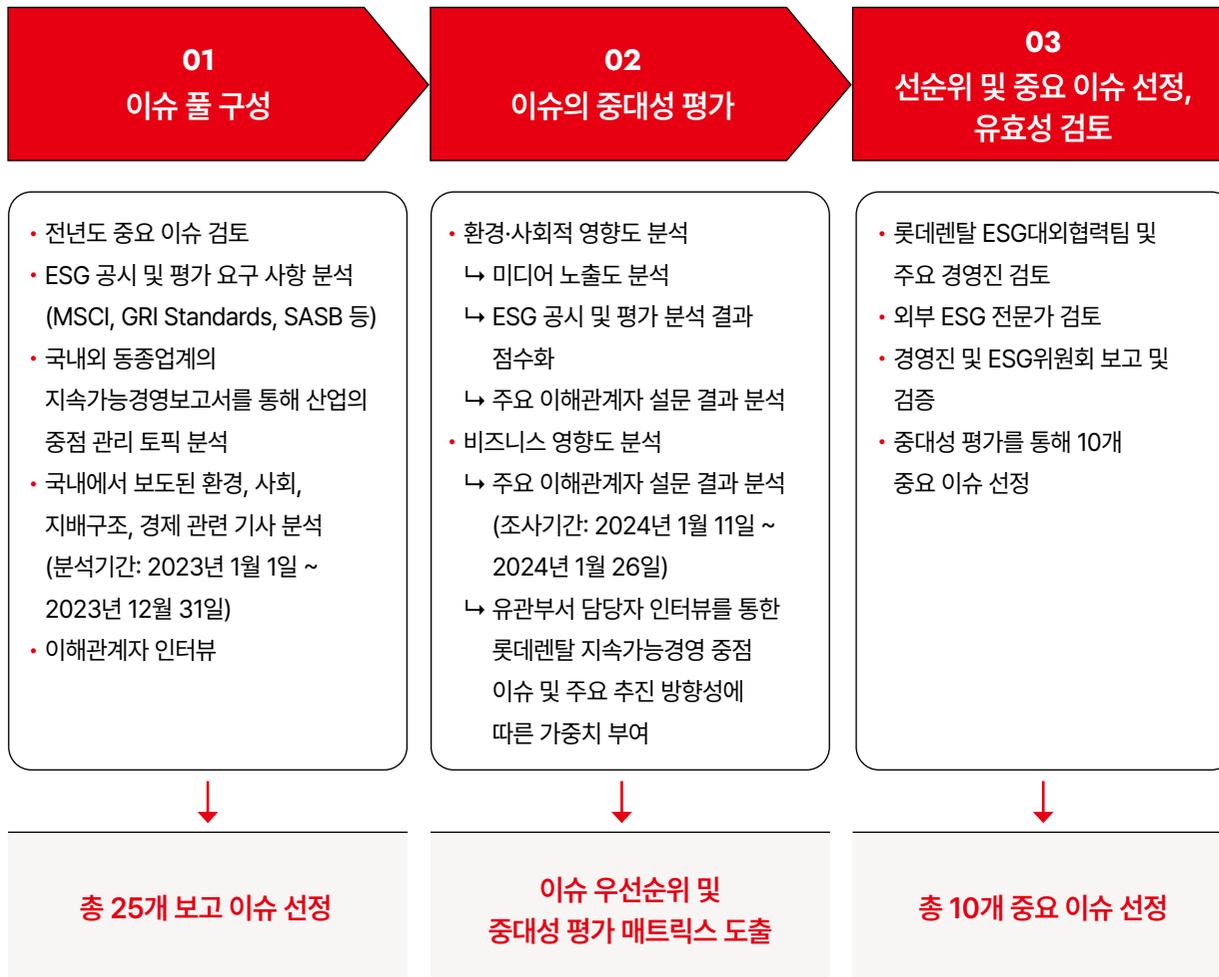
3월
자회사 롯데오토리스
2023년 K-EV100
우수기업(상용 부문) 선정
환경부장관상 수상



중대성 평가 이중 중대성 평가

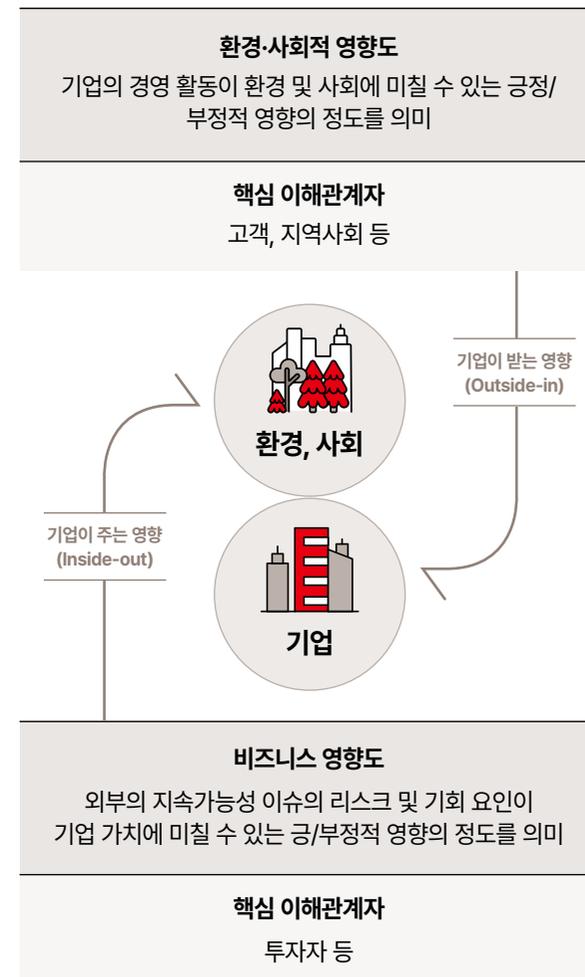
평가 프로세스

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 및 비즈니스 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 영향 뿐만 아니라, 기업의 비즈니스 활동에 영향을 미치는 외부의 지속가능성 관련 환경·사회적 요인의 영향을 모두 고려합니다.



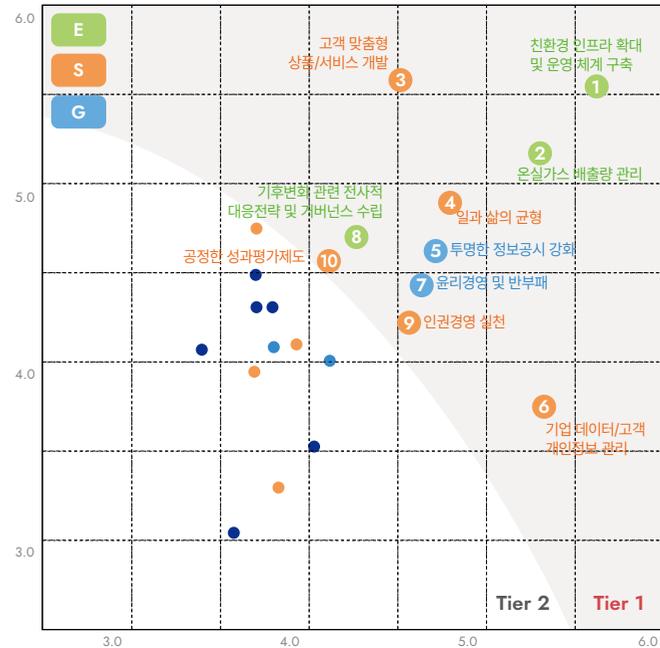
이중 중대성 평가 결과

중대성 평가를 실시한 결과, 친환경 인프라 확대 및 운영 체계 구축, 온실가스 배출량 관리, 고객 맞춤형 상품/서비스 개발 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.

2023년에는 친환경 인프라 확대 및 운영 체계 구축, 고객 맞춤형 상품/서비스 개발, 일과 삶의 균형 등의 중요 이슈가 새로 추가되었으며, 온실가스 배출량 관리가 전년과 동일하게 2순위를 차지했습니다. 여기에는 특히 전문가 및 투자자의 요구사항이 반영되었습니다. 전년도 1순위였던 기업 데이터/고객 개인정보 관리는 순위는 내려갔으나 여전히 중요하게 관리되어야 할 이슈로 나타났습니다. 또한 윤리경영 및 반부패, 기후변화 관련 전사적 대응전략 및 거버넌스 수립, 인권경영 실천 등도 지속적인 관리와 노력이 필요한 것으로 이해관계자들이 인지하고 있음을 나타냅니다.

이번 보고서에서는 해당 토픽의 중요성을 반영하여, 롯데렌탈이 기업 전반적으로 추진하고 있는 노력에 대해 상세히 기술하였습니다.

중대성 평가 Matrix

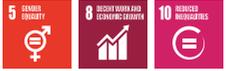


No	중요 이슈	2022년
1	친환경 인프라 확대 및 운영 체계 구축	신규
2	온실가스 배출량 관리	2
3	고객 맞춤형 상품/서비스 개발	신규
4	일과 삶의 균형	신규
5	투명한 정보공시 강화	신규
6	기업 데이터/고객 개인정보 관리	1
7	윤리경영 및 반부패	8
8	기후변화 관련 전사적 대응전략 및 거버넌스 수립	3
9	인권경영 실천	4
10	공정한 성과평가 제도	10

2023년 ESG 중요 이슈

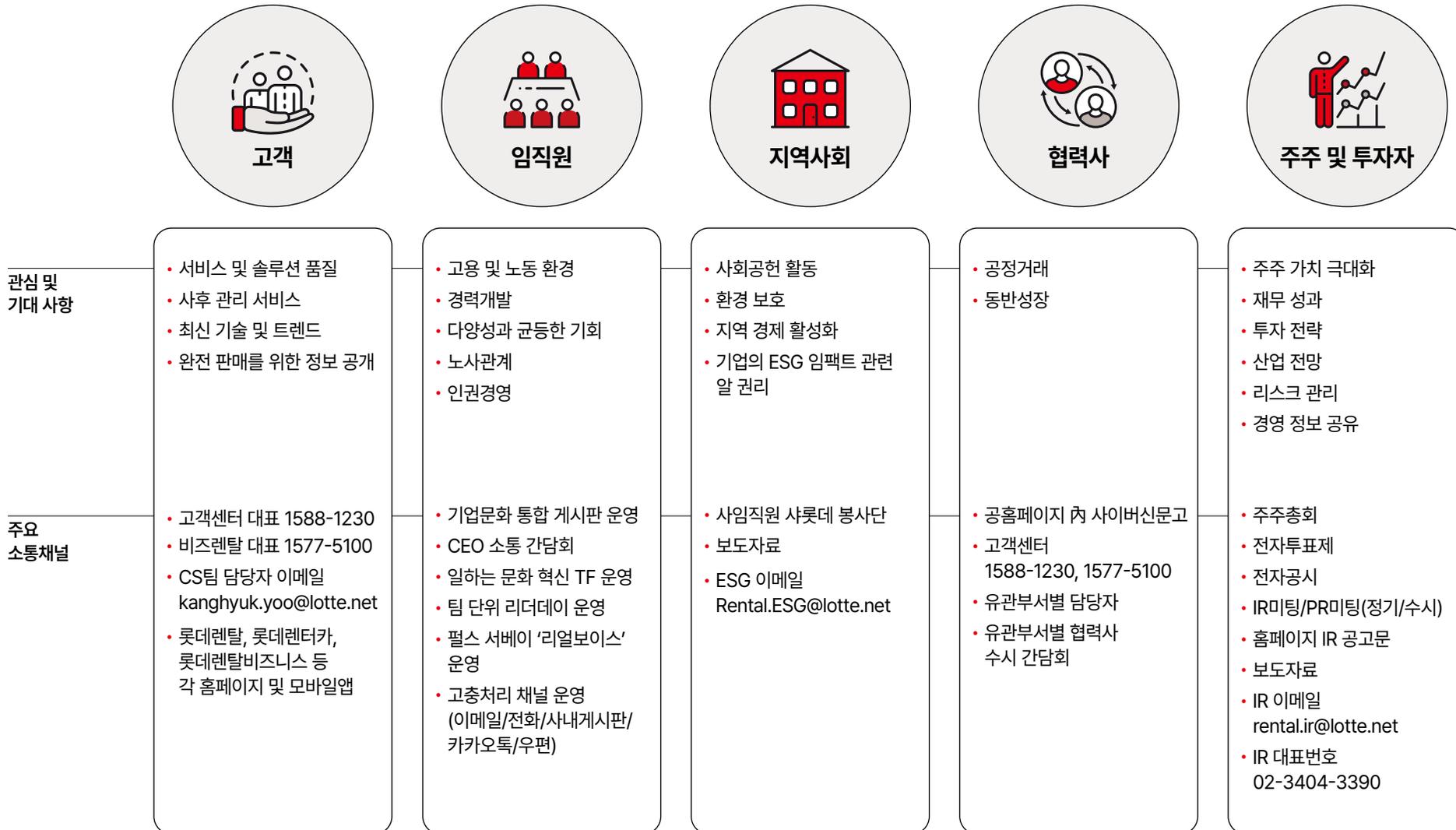
구분	중요이슈	환경/사회적 영향도	비즈니스 영향도	2023년 순위	2022년 순위	페이지	연관 GRI
환경	친환경 인프라 확대 및 운영 체계 구축	●●●●●	●●●●●	1	-	35, 38, 39~40, 41, 93	-
환경	온실가스 배출량 관리	●●●●●	●●●●●	2	2	34, 42, 44, 127~128, 142	305-1~7
사회	고객 맞춤형 상품/서비스 개발	●●●●●	●●●●●	3	-	92~97	-
사회	일과 삶의 균형	●●●●●	●●●●●	4	-	64, 65, 130, 131	401-1~3
지배구조	투명한 정보공시 강화	●●●●●	●●●●●	5	-	6~17, 20~21, 106~111, 126~132, 141~142	2-1~22
사회	기업 데이터/고객 개인정보 관리	●●●●	●●●●●	6	1	76~77, 132	418-1
지배구조	윤리경영 및 반부패	●●●●●	●●●●●	7	8	114~117, 118~121, 133	205-1~3, 206-1
환경	기후변화 관련 전사적 대응전략 및 거버넌스 수립	●●●●●	●●●●●	8	3	21, 31, 42~43, 106~107, 111, 127~128, 138	-
사회	인권경영 실천	●●●●●	●●●●●	9	4	49~53, 54~55, 129~130	2, 405-1~2, 406-1, 408-1, 409-1, 410-1
사회	공정한 성과평가 제도	●●●●●	●●●●●	10	10	56~59, 60~62, 73, 131	404-1~3

중요 이슈별 주요 활동 및 UN SDGs 연계

	중요 이슈	2023년 주요 활동 및 성과	UN SDGs
 E 환경	친환경 인프라 확대 및 운영 체계 구축	<ul style="list-style-type: none"> 전기차 플러그인 프로그램 'EV 퍼펙트 플랜' 혜택 강화를 통한 친환경 렌터카 시장 인프라 확충 선도 차량 재생부품 확대 및 엔진오일 고정형 용기 리필 방식 운영을 통한 친환경 경영 추진 사업장 태양광 패널 설치 확대를 통한 에너지 절감 지속 추진 	
	온실가스 배출량 관리	<ul style="list-style-type: none"> 롯데오토리스 2023년 K-EV100 무공해차 전환(상용 부문) 우수기업 선정 환경부 장관상 수상 전 사업장 Scope1, 2 및 임대자산 Scope3 온실가스 배출량 산정 및 공개 	
	기후변화 관련 전사적 대응전략 및 거버넌스 수립	<ul style="list-style-type: none"> '이사회 내 ESG위원회 - ESG Steering Committee - ESG대외협력팀 환경경영파트' 조직 체계 하 환경경영 추진 CEO ESG KPI 목표 설정 기반 전사적 기후변화 대응 2040 탄소중립 로드맵 리뉴얼 	
 S 사회	공정한 성과평가 제도	<ul style="list-style-type: none"> 개인 업무 목표 설정 및 면담/수시 피드백, 이의 신청 프로세스 운영 성과평가 결과 기반 임금 인상률 및 성과급 차등 적용, 승진, 보임 등 보상 체계 운영 	
	고객 맞춤형 상품/서비스 개발	<ul style="list-style-type: none"> 개인고객 대상 중고차 장기렌탈 서비스 '롯데렌터카 마이카 세이브' 출시 법인고객 대상 실속정비/실속정비 플러스 상품, 정비대차 유료 상품 출시 차량 방문 정비 서비스 '차방정' 출시 기사포함 렌터카 서비스, 제주 셀프체크인 서비스, 스마트 키박스, 딜리버리 서비스, 픽업존 서비스 등 운영 	
	일과 삶의 균형	<ul style="list-style-type: none"> 임신 중 근로시간 단축, 출산휴가, 육아휴직, 난임휴직, 자녀입학돌봄휴직 제도 등 운영 자율출퇴근제, 자율복장, PC ON/OFF 제도 등 운영 	
	인권경영 실천	<ul style="list-style-type: none"> 첫 인권영향평가 실시 및 개선 조치 실행 고충처리 채널 및 인권 구제 조치 프로세스 운영 임직원 인권의식 향상을 위한 성희롱 예방, 장애인 인식 개선, 직장 내 괴롭힘 예방, 인권보호 교육 수료율 100% 	
	기업 데이터/고객 개인정보 관리	<ul style="list-style-type: none"> 정보보호관리체계(ISMS) 인증 부서별 정보보안 담당자 지정 및 월 단위 '보안의 날' 운영을 통한 전사 정보보호 점검 캠페인 활동 수행 이용자의 알 권리 보호/기업 경영 내 정보보호 중요 요소 반영을 위한 정보보호 현황 공시 이행 	
 G 지배구조	투명한 정보공시 강화	<ul style="list-style-type: none"> 환경정보공개시스템 대응 지속가능경영보고서 발간 국내외 ESG 의무 공시 대응을 위한 ESG 관리 지표 선정 및 데이터 통합 관리 체계 구축 진행 	
	윤리경영 및 반부패	<ul style="list-style-type: none"> 부패방지경영시스템 국제표준 ISO 37001 인증 획득 유엔반부패협약(UNCAC) 행동 촉구(Call-to-Action) 디지털 서약 참여 청탁금지법 준수를 위한 명절 클린 캠페인, 윤리경영 실천 서약 및 준법 서약 시행 	

이해관계자 그룹별 소통 현황

롯데렌탈은 다양한 채널을 통해 이해관계자와 지속적으로 소통하고 있습니다. 이해관계자를 고객, 임직원, 지역사회, 협력사, 주주 및 투자자로 분류하여 롯데렌탈 지속가능경영 이슈에 대한 공감대를 형성하고 협력관계를 구축하기 위해 노력하고 있습니다.





ENVIRONMENT

환경경영의 핵심가치 및 전략

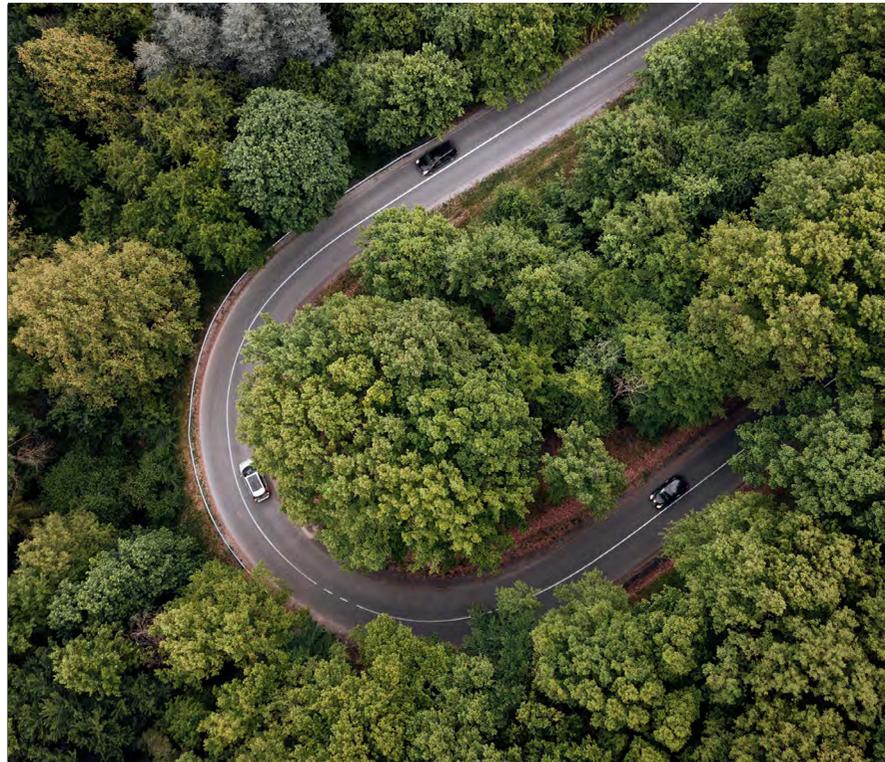
롯데렌탈은 'Create a better life' 라는 기업 미션 아래, 친환경 경영이 고객의 더 나은 삶을 창조하는 데 핵심적 요소임을 인식하고 우선 가치로 삼아 경영활동을 추진하고 있습니다. '우리 생활을 연결해주는 미래 모빌리티' 기업으로서 이동의 모든 경험에 지속가능한 환경을 고려하여 친환경 차량 확대, 차량 부품을 활용한 자원 순환 생태계 조성, 2040 탄소중립 달성 등의 세부 실천사항을 성실히 이행하고 있습니다. 아울러 전사적인 환경경영의 정착을 위해 경영활동 및 사업 수행 과정에서 친환경 기반의 가치 판단과 의사결정을 하도록 환경경영 방침을 헌장으로 제정하여, 전 임직원이 이를 상시 준수하고 실천하고 있습니다.

롯데렌탈 환경경영 헌장

우리는 인류의 지속가능발전을 추구하고며 풍요로운 삶에 기여하고자 합니다. 이에 우리는 환경적 가치를 경영활동의 핵심적 요소로 인식하고 환경경영을 실천하기 위하여 경영활동 및 사업 수행 과정에서 모든 임직원이 준수하여야 하는 올바른 행동 및 가치 판단의 기준으로서 환경경영 헌장을 제정합니다.

이 헌장은 대한민국 헌법, 환경정책 기본법, 기후위기 대응을 위한 탄소중립·녹색성장 기본법을 비롯한 국내 법률 및 UN 기후변화협약, 생물 다양성 조약 등 국제 법규에 기초하고 있습니다. 우리는 이 헌장을 성실히 준수하고 실천할 것을 다짐합니다.

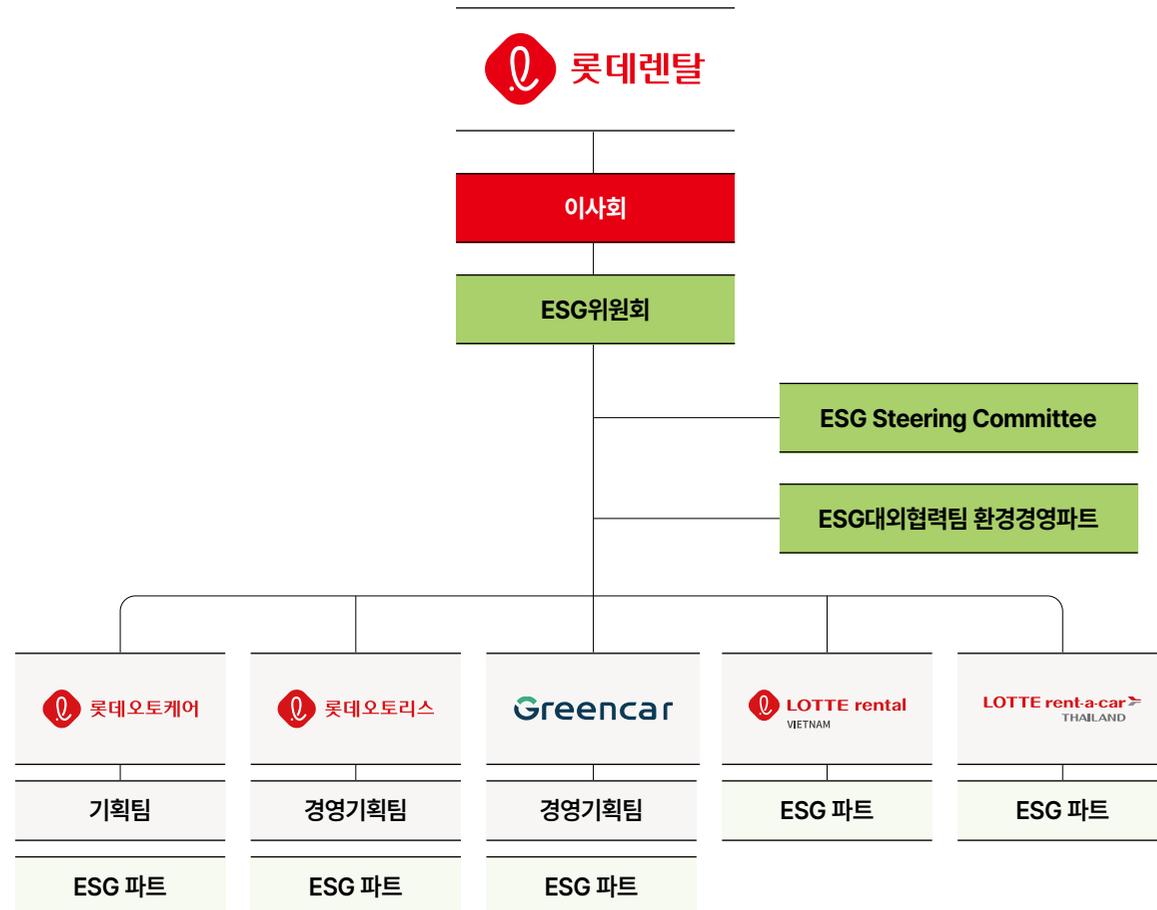
- 1 우리는 국민이 건강하고 쾌적한 환경에서 생활할 권리를 실현할 수 있도록 도우며, 경영활동 및 사업 수행 과정에서 환경보전을 위하여 노력한다.
- 2 우리는 대한민국 헌법 및 국내외 환경 법규를 준수하고, 법적 기준보다 강화된 사내 환경 기준을 설정하고 집행함으로써 환경오염의 사전 예방을 위하여 노력한다.
- 3 우리는 자원과 에너지를 절약하고 효율적으로 이용하며 온실가스 배출 및 환경오염의 발생을 최소화하면서 사회적·윤리적 책임을 다하는 경영을 구현할 수 있도록 그 목표 및 실행 계획을 세우고 관련 조직을 마련하는 등 환경경영 체계를 수립하고 실행한다.
- 4 우리는 사업활동의 모든 과정에서 환경오염이 적은 원료를 사용하고 공정을 개선하며, 자원의 절약과 재활용의 촉진 등을 통하여 오염물질의 배출을 원천적으로 줄이고, 제품의 사용 및 폐기로 환경에 미치는 해로운 영향을 최소화하도록 노력한다.
- 5 우리는 기후위기가 인류 공통의 문제라는 인식 아래 지구 평균 기온 상승을 억제하기 위한 정부와 국제사회의 노력에 적극 동참하고, 탄소중립 사회의 이행을 위하여 노력한다.
- 6 우리는 생물다양성이 중요하다는 인식 아래 사업활동의 모든 과정에서 생물다양성의 감소를 유발하지 아니하는 방식과 속도로 생물다양성의 구성요소를 이용하고 생물다양성에 미치는 부정적 영향을 감소시키기 위하여 노력한다.
- 7 우리는 온실가스 배출량 및 감축 실적, 지속가능 발전 정보를 비롯한 환경경영 성과 정보를 주기적으로 투명하게 공개함으로써 이해관계자의 정보 접근성을 높이기 위하여 노력한다.
- 8 우리는 파트너사에 대하여 환경경영 체계·성과 관련 정보를 제공하는 등 파트너사의 환경경영 체계 도입·촉진을 위한 시책을 수립하여 시행함으로써 상생 협력 관계를 공고히 하고 동반성장을 달성하기 위하여 노력한다.





환경경영 조직 체계 및 역할

롯데렌탈은 2021년 롯데그룹의 ESG 경영 의지 선포에 동참하여 환경경영 관리 체계를 구축하여 운영하고 있습니다. ESG대외협력팀 이하 환경경영파트를 환경경영 실무 추진 및 컨트롤타워 조직으로 두고, 롯데렌탈뿐만 아니라 자회사 간 ESG 관련 현안을 소통하고 관리하며 전사의 환경경영 이행을 리드하고 있습니다. 이 과정에서 발생하는 중요한 환경 이슈 및 사안에 대해 ESG위원회에 상정하여 보고하며, 위원회는 안건에 대해 검토, 승인, 모니터링합니다. 이와 같이 최고의사결정기구 이사회 내 ESG위원회-ESG 관련 경영진급 의사결정 협의체 ESG Steering Committee-ESG대외협력팀 환경경영파트로 이어지는 관리 체계를 통해, 롯데렌탈은 견고하고 투명한 환경경영 활동을 실현해 나가고 있습니다.



K-EV100 캠페인 이행 및 무공해차 전환 목표 달성 현황

롯데렌탈은 국내 렌터카 1위 기업으로서 수송 부문 무공해차 보급 활성화를 위해 환경부가 주관한 'K-EV100(한국형 무공해차 전환) 캠페인'에 동참하였습니다. K-EV100 캠페인 이행을 위해서 회사의 보유·임차 차량에 대해 2025년 30%, 2028년 70%, 2030년 100% 전환을 목표로 한 2030 무공해차 전환 중장기 계획(로드맵)을 수립하여 환경부에 제출했습니다.

2023년에는 롯데렌탈 주도 하에 전환이 가능한 정비 자회사 롯데오토케어의 카 매니저 및 본사 업무용 차량 99대 중 97대를 전기차로 교체함으로써 업무용 차량의 98%를 전환 완료하였습니다.

하지만 2021년 캠페인 참여 시에 제출한 로드맵으로는 2023년 누적 전환율 목표를 10%로 설정한 데 비해, 2023년 말 기준 전환 실적은 약 7.1%로 목표 대비 2.9%를 달성하지 못했습니다. 이는 전기차 가격 상승과 보조금 축소, 전기차 화재 이슈 등으로 인한 고객 수요 감소에서 비롯된 것으로 분석됩니다.

중장기적으로 내연기관 차량에 대한 규제와 고객 수요 감소가 가속화됨에 따라, 무공해차 전환이 주요 리스크로 파악되고 있습니다. 롯데렌탈은 이를 지속가능한 경영 강화와 새로운 사업모델의 기회로 식별하여 업무용 차량 등 당사가 직접 추진할 수 있는 범위 내 차량들을 우선적으로 무공해차로 전환하고 고객을 대상으로 무공해차 맞춤 서비스와 인센티브 제공 등 다양한 프로모션을 진행하여 무공해차 전환에 힘을 예정입니다.

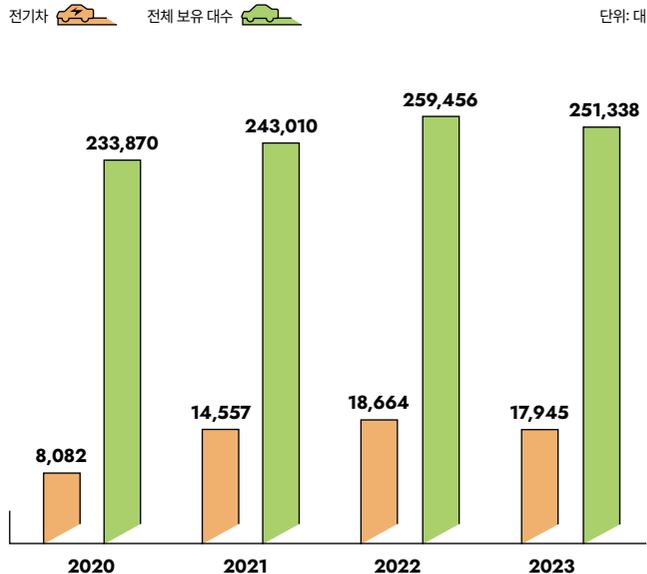
무공해차 누적 구매 24,924대 달성

롯데렌탈은 친환경차¹⁾ 보급 확대를 선도하고 있습니다. 보조금 축소와 경기 위축 등 외부적 요인으로 전기차 수요가 감소하며 2022년 대비 무공해차²⁾ 구매 대수 또한 다소 감소하였으나, 그럼에도 불구하고 롯데렌탈은 2023년 무공해차 누적 구매 24,924대를 달성했습니다.

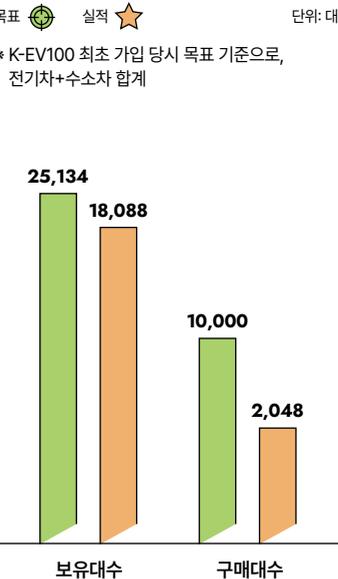
또한 친환경차에 속하는 하이브리드 차량에 대한 고객 니즈는 증가 추세입니다. 2020년만 해도 하이브리드 자동차 구매 대수가 4,212대에 불과했지만, 2021년을 기점으로 연평균 8,000대 이상을 신규 구매하고 있습니다. 그 결과 2023년 12월 기준으로 롯데렌탈의 전체 차량 보유 대수 중 약 18%를 친환경차가 차지하고 있으며, 2024년에도 친환경차 구매를 지속적으로 확대할 계획입니다.

1) 친환경차: 하이브리드 자동차, 전기차, 수소연료전지차 등
2) 무공해차: 전기차, 수소연료전지차

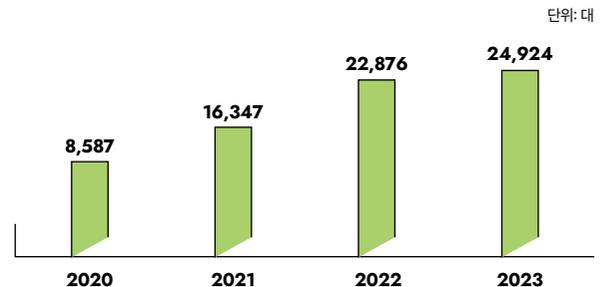
롯데렌탈 전기차 보유 현황



K-EV100 목표 대비 실적(2023년)



무공해차 누적 구매 대수



하이브리드 자동차 구매 대수



Special Interview

/ 제가 친환경차 전문가라는 생각으로 고객의 의사결정을 돕고 신뢰를 얻어, 계약을 성사시킵니다.
/

2023년 B2C/B2G
친환경차 판매
우수 영업사원

법인영업본부
군산지점
최규범 책임



대전지점
윤성원 대리

Q. 본인만의 영업 노하우 및 Selling Point를 소개해 주세요.

A. 최규범 대외 상황을 잘 파악하고 있는 것이 관공서 대상 친환경차 판매에 도움이 될 수 있었습니다. 기존 거래처였던 관공서를 통해 전기차 의무구매임차제 시행 사실을 사전에 파악하여 전기차 판매에 관심을 기울이고 있었습니다. 이로 인해 당사에서 전기차 보조금 확보와 차량 확보가 선제적으로 진행돼 경쟁력이 높아지게 되었고, 두 가지 요소를 잘 활용하여 훌륭한 영업 성과를 낼 수 있었습니다.

A. 윤성원 도입 초기 모두에게 생소했던 전기차에 대해 내가 누구보다도 가장 잘 알고 있는 사람이 되어야겠다는 생각을 했습니다. 어려운 보조금 정책 속지에도 많은 노력을 기울였고, 제 차를 코나 EV로 바꾸기까지 하며 전기차의 장단점을 명확하고 상세히 파악하였습니다. 이를 통해 상담 시 고객에게 신뢰와 확신을 드릴 수 있었고, 곧 저의 Selling Point를 만들 수 있었습니다.

Q. 전기를 판매하던 초기에 어떤 부분이 어려웠나요?

A. 최규범 처음엔 전기차 보조금 정책이 다소 생소했고, 보조금이 사전에 확보되어야 제공할 수 있었기 때문에 초기 진입장벽이 꽤 높았습니다.

A. 윤성원 저도 공감합니다. 전기차 보조금 정책이 도입된 초기에는 지자체 담당 주무관들도 처음이라 정책에 대한 안내에 어려움이 있었습니다. 차량이 언제 확보되고 보조금 집행이 언제 진행되는지와 같은, 정책 초기 많은 것이 명확하지 않은 상황에서 고객과 계약을 성사시키는 것이 어려웠습니다.

Q. 성장이 둔화된 전기차 시장의 극복 방법은?

A. 최규범 관공서를 타겟으로 영업하는 저는 전기차 의무 구매 비율이나 예산 등에 관심을 갖고 전기를 홍보해 나갈 것입니다. 보조금 적용이나 계약 진행에 있어서 업무상의 부담이 크게 줄어든 지금 상황에서 전기차의 장점을 홍보해 영업할 수 있는 시간을 더 벌 수 있게 되었습니다. 전기차하면 롯데렌터카를 떠올릴 수 있도록 회사의 상품과 장점을 더욱 알리는 데 집중할 것입니다.

A. 윤성원 요즘 '캐즘(Chasm)'이란 용어로 전기차 시장이 많이 설명되고 있습니다. 전기차가 가지고 있는 충전 인프라 부족, 주행거리와 같은 단점으로 비선호 차량으로 분류가 되고 있는데요. 저는 요즘 초기 전기를 판매하던 때를 떠올리고 있습니다. 당시에도 "거 위험하지 않나?", "화재가 발생하는 거 아니냐?"라는 걱정을 하는 분들이 많으셨지만 꾸준히 판매 활성화를 위해 노력하였습니다. 에너지 효율이나 환경적인 면에서 앞으로는 전기가 대세가 되지 않을까요? 주변 상황에 주목 들지 않고 믿고 있는바를 실천해 갈 것입니다.

Company
Overview

ESG
Management

Environment

↳ 환경경영

기후변화

Social

Corporate
Governance

Appendix

롯데오토리스 'K-EV100' 우수기업 환경부 장관상 수상

롯데렌탈의 상용차 전문 금융 자회사 롯데오토리스는, 2023년 상용차 부문에서 가장 우수한 무공해차 전환 실적을 인정받아 한국자동차환경협회가 선정한 2023년 K-EV100 무공해차 전환 우수기업(상용 부문)에 선정되어 환경부 장관상을 수상하였습니다.

롯데오토리스는 2021년부터 K-EV100(한국형 무공해차 전환 캠페인)에 동참하며, 국내 친환경차 보급 활성화를 기반으로 한 ESG경영에 힘쓰고 있습니다. 친환경 상용차 전용 상품을 운용리스로 이용하면 방문정비, 차량 정기검사, 타이어 및 소모품 교체 등 차량관리 편의를 제공하고, 전기차(EV) 충전 비용을 절감할 수 있도록 전용 구독 상품 '비즈패스'도 운영하고 있습니다. 또한 2023년 9월에는 국내 전기차 제조업체와 업무협약을 체결해 롯데오토리스의 국내 판매망으로 중소형 전기 상용차를 소비자에게 선보이며 국내 화물 및 승합 전기차 시장 활성화를 위해 노력하고 있습니다.

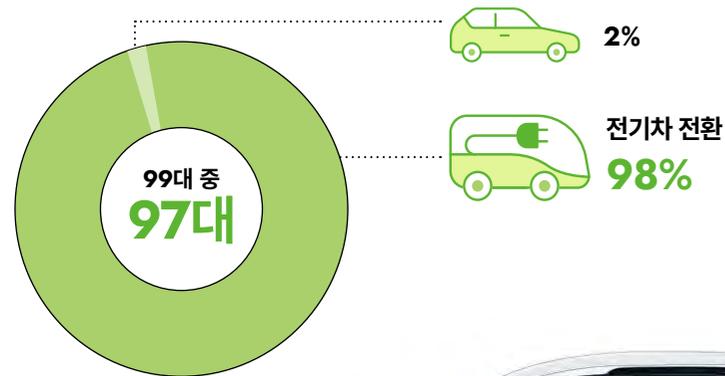
앞으로도 롯데오토리스는 고객 니즈에 부합하는 친환경 상품 및 서비스를 강화하며 국내 상용차 리스 시장을 선도해 나갈 계획입니다.

롯데오토케어 업무용 차량 100% 전기차 전환

롯데렌탈의 정비 전문 자회사 롯데오토케어도 무공해차 전환에 적극 동참하고 있습니다. 롯데오토케어는 전국 순회(방문)정비 목적으로 스타렉스·스타리아 차량 255대, 고객 응대 및 차량 픽업 등 목적으로 (카)매니저 및 본사 업무용 차량 99대 등 총 354대를 운영하고 있습니다.

2022년 내 전환 완료한 차량에 이어, 2023년 6월에도 매니저 및 본사 업무용 차량 46대를 추가로 전환하여 내연차 대비 98톤의 탄소배출량 감축 효과를 가져왔습니다. 또한 이러한 전환 노력에 힘입어 현재 매니저 및 본사 업무용 차량의 98%(99대 중 97대)를 전기차로 활용하고 있고 100% 전환을 목표로 하고 있습니다. 롯데오토케어는 전국 순회(방문)정비 목적으로 사용하는 스타렉스·스타리아 차량 또한 전기차로 전환할 계획을 가지고 있으며, 전기차 보유 비중을 순차적으로 끌어올리는 것을 목표로 추진하고자 합니다.

매니저/본사 업무용 차량 전기차 전환 비중



오토케어 업무용 차량(니로플러스)



제주오토하우스 전기차 및 충전 인프라

롯데렌탈의 단기렌터카 핵심 거점인 제주오토하우스에서는 전기차 192대와 하이브리드 자동차 20대, 총 212대의 친환경차를 운영하고 있습니다. 이는 제주오토하우스 전체 보유차량의 9%에 해당합니다. 또한 제주공항과 제주오토하우스를 오가는 총 6대의 셔틀버스 중 3대를 전기차로 운영하고 있으며, 2024년 내에 1대를 전기차로 교체하고 나머지 내연기관차도 순차적으로 전기차로 교체하여 전 차량을 EV 셔틀버스로 운영할 계획입니다.

제주오토하우스 충전기 현황

구분	출력	운영대수
급속	100kW	4기
	50kW	3기
완속	7kW	7기
EV버스 전용	230kW	1기
합계		15기

롯데렌탈 전기차 충전기 현황

거점	합계
가양물류센터	2
김해공항영업소	1
대전사옥	2
동대구사옥	6
목포지점	1
부산사옥	2
서계사옥	3
안성 경매장	5
안성배송센터	10
제주지점	16
합계	48

고객 편의성 향상을 위한 EV 충전 사업 추진

롯데렌탈은 다양한 EV 충전 서비스 모델을 구체화하고 있습니다.

먼저 법인 고객 대상으로는 충전기 설치 여건에 따라 비공용 충전기 렌탈 상품과 공용 충전기 지원 상품을 2024년 내 출시할 예정입니다. 건물을 소유했거나 단독으로 건물을 임차 사용하는 법인의 경우, 독점적으로 충전기 사용이 가능하므로 비공용 충전기를 렌탈하는 형태의 충전 서비스를 제공할 것입니다. 이를 통해 고객은 전기차와 충전기를 결합한 렌탈 상품을 이용할 수 있습니다.

반면 공동 건물에 임차해 있는 법인 고객은 건물주가 건물 내 공용 전력의 일부를 특정 입주고객에만 제공하는 것을 선호하지 않으므로 비공용 충전기 설치가 어렵습니다. 2024년까지 주차면의 최소 2%에 공용 충전기를 설치하도록 정부가 고시¹⁾함에 따라 공용 충전기 설치가 강제 적용되기 때문입니다. 이 경우 롯데렌탈은 환경부 지정 사업자와 협업하여 공용 충전기를 무상 제공하는 서비스를 개발하고자 합니다.

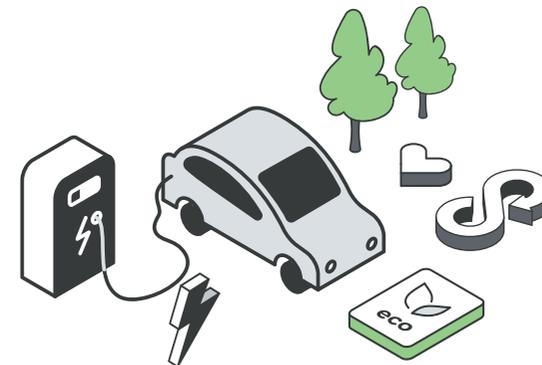
개인 고객에게는 전국에 설치되어 있는 다수의 충전사업자의 충전기를 이용할 수 있도록 EV 충전 멤버십 서비스를 제공할 예정입니다. 또한 개인 고객의 편의성 향상을 위해 충전기 구독 상품을 개발하여 충전 요금 할인, 예약 충전 기능 등 다양한 서비스를 준비하고 있습니다.

1) '22.1월 발표한 [환경친화적 자동차의 개발 및 보급촉진에 관한 법률] 시행령 개정을 통해 '24년까지 모든 공동건물 내 충전기 설치 의무화(주차면 기준 구축 2%, 신축 5% 이상 공용 충전기 의무 설치)

ESG 내재화를 위한 교육 실시

롯데렌탈은 ESG 내재화 및 역량 향상을 위해 임원 및 임직원을 대상으로 교육을 실시하였습니다. 2023년 8월에는 렌탈과 자회사의 팀장급 이상 직책자를 대상으로 ESG 정보 공시의 중요성과 트렌드를 주제로 교육을 진행해 총 127명이 수료하였습니다. 또한, 2023년 9월에는 대표이사과 사외이사를 포함한 C-Level 임원들을 대상으로 ESG 최신 동향 및 기업가치와의 상관성을 주제로 교육을 실시하였습니다.

내부 교육 외에도 ESG 실무자의 역량 향상을 위해 한국상장회사협의회가 주관하는 교육에 참여하여 ESG 경영 이슈, 중대재해처벌법 이슈, ESG 평가 이슈 등의 교육을 이수하였습니다. 앞으로도 ESG 관련 내·외부 교육을 지속적으로 진행하여 ESG 내재화와 역량 향상을 도모할 예정입니다.



'실속정비' 무상 제공을 통한 탄소 배출량 감소 기여

롯데렌탈은 2023년 7월부터 개인 장기렌터카 고객을 대상으로 차량 방문정비 서비스 '실속정비'를 무상 제공하고 있습니다. 정비 포함 차량은 적정 주기(1만 km 기준)에 엔진오일을 교체해 정비 비용 포함 차량 대비 연비가 10%가량 높았고, 이에 따라 탄소 배출량이 10% 감소한 것으로 파악됐습니다. 롯데렌탈은 이 같은 분석 결과를 감안해 장기렌터카 고객의 안전을 확보하고 환경 보호에 기여하고자, 내차 케어 핵심정비 서비스를 대여료 인상없이 기본 제공하기로 결정하고 시행하고 있습니다(전기차·수소차 제외).

전기차 및 친환경차 전환 촉진 활동

2023년 9월부터 12월까지, 롯데렌탈은 법인 장기렌터카 고객을 대상으로 내연차를 전기차로 전환 계약 시 충전 크레딧 카드를 제공하는 프로모션을 시행하였습니다. 그 결과, 총 219건의 법인 차량을 전기차로 전환하는 데 성공하였습니다.

또한 같은 기간 개인 장기렌터카 고객 대상으로는 'My Car(마이카) 친환경 드라이브 프로모션'을 시행해 전기차 및 인기 하이브리드 모델에 실속정비 혜택을 무상으로 제공하여 친환경차 판매를 촉진하였습니다.

2024년에는 친환경차 사전예약 이벤트, 전기차 할인 프로모션 등을 실행하여 친환경차 보급 활성화에 적극 기여할 예정입니다. 뿐만 아니라 EV 특화 정비 상품을 만들어 친환경차에 더 최적화된 상품 및 서비스를 구성할 계획입니다.

친환경 소재 렌터카 이용 가이드북 및 쇼핑백 제공

롯데렌탈은 지난 2023년부터 장기렌터카 계약 고객에게 제공하는 렌터카 이용 가이드북을 친환경 인증 용지만을 사용하여 제작 및 배포하고 있습니다. 100% 생분해되는 사탕수수 소재의 친환경 용지를 사용하여 기존 스프링, 비닐 등 부자재 사용을 지양하여 환경에 대한 영향을 최소화하였습니다. 또한 한 손에 들어오는 사이즈로 변경해 차량 글로브박스에 넣고 계약 관련 서류들을 찾아보기 용이하도록 활용도를 높였습니다.

본사 및 전국 지점에서 사용하는 쇼핑백도 100% 재생 용지로 전격 교체하였습니다. 환경보전을 위해 나무를 사용하지 않고 미생물에 의해 생분해되는 성분의 용지를 사용하였으며, 재활용을 고려해 코팅이나 은박 등 추가 가공을 하지 않았습니다. 또 심플한 디자인으로 불필요한 잉크 사용도 최소화하였습니다.

롯데렌탈은 앞으로도 명함, 홍보물 등 제작 시, 재생지를 비롯한 친환경 소재를 적극 활용하며 환경경영 실천에 앞장서겠습니다.



친환경 소재 렌터카 이용 가이드북 및 쇼핑백



친환경 세차 서비스 '세차클링' 통한 수자원 절약

그린카는 모바일 앱을 이용한 간편 예약을 통해 고객이 원하는 시간과 장소에서 세차할 수 있는 '세차클링' 서비스를 제공하고 있습니다. '세차클링'은 특수 세제를 이용해 최소한의 물만으로 깨끗한 세차가 가능한 신개념의 친환경 세차 서비스입니다. 세차 1회 진행 시 일반 기계 세차의 경우 평균 200L, 손 세차의 경우 100L의 물이 사용되는 것에 비해, 세차클링은 500ml의 물만으로도 깔끔한 세차가 가능해 수자원 사용량을 절감하는 데 크게 기여하고 있습니다.

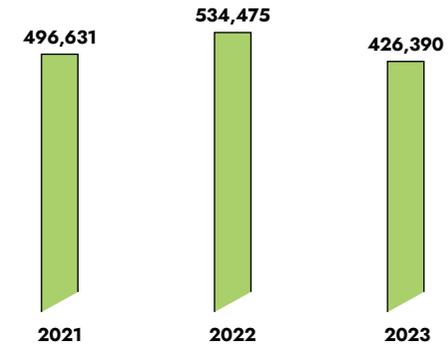
그린카는 카셰어링 서비스에 운용되는 차량도 세차클링을 통해 관리하고 있으며, 2021년 3월부터 2023년 말까지의 세차클링 누적 이용 건수는 약 146만 건으로, 일반 기계 세차와 비교했을 때 약 29만 톤의 물을 절약한 수치입니다. 세차클링은 세차 시 사용하는 특수 세제 일원화를 바탕으로 서비스 품질 향상을 도모하고, 고객 만족도를 높이기 위해 노력하고 있습니다.



그린카 세차클링 세차 건수

단위: 건

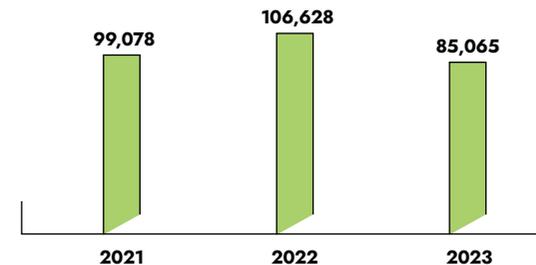
세차클링 누적 건수
1,457,496건



그린카 세차클링 수자원 절감량

단위: 톤

용수 절감량 합계
290,771톤



자원의 재활용

재제조(재생) 부품 활용

롯데오토케어는 롯데렌터카 브랜드 차량의 유지보수를 담당하고 있는 정비 전문 자회사입니다. 순회(방문) 정비는 직영으로 운영하고 있으나 그 외 사고정비, 고장정비, 법정검사는 정비업체 간 제휴를 통해 업무를 수행하고 있습니다.

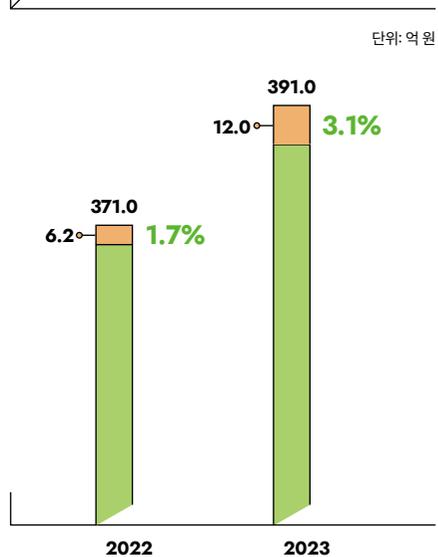
롯데오토케어는 자원 순환을 실천하고자 롯데렌터카 차량 사고정비 및 고장정비 과정에서 재사용할 수 있는 부품(엔진, 미션, 시트, 터보, 발전기, 인젝터, 스타트모터, 고전압 배터리 등)을 선별하여 안전하게 재가공 후 사용하고 있습니다. 재생 부품은 2023년 말 기준 총 부품비 391억 원 중 12억 원으로 3.1%의 비중을 차지하고 있으며, 이것은 전년 대비 1.4%p 증가한 수치로써 꾸준히 비중을 늘려나갈 계획입니다.

특히 전기차 고전압 배터리 전문 협력사를 발굴해 파손된 고전압 배터리를 폐기하지 않고 재제조하는 과정을 거쳐 다시 사용할 수 있는 실제 사례를 만든 만큼, 앞으로도 순환 경제 창출을 통해 비용 절감 효과는 물론 환경 보전에 더욱 기여할 수 있도록 노력하겠습니다.

부품 재생 과정



재생 부품 활용 비중



폐기물 배출량 저감

전기차 전환을 통한 폐유 배출량 저감

2023년 초, 롯데렌탈은 내연기관차로부터 발생하는 폐유 저감을 위해 'K-EV100' 로드맵과 연계해 전기차 전환 5개년 계획을 수립하였습니다. 이 계획을 효과적으로 실행하고자 통제 가능 범위를 기준으로 I, II, III 3 개의 그룹으로 분류했습니다.

Group I은 롯데렌탈과 자회사에서 고객 서비스 및 영업 활동을 위해 사용하는 업무용 차량입니다. 롯데렌탈 내부에서 운영하는 차량은 비교적 통제가 용이하므로, K-EV100 로드맵에 따라 2027년까지 전체 차량의 58% 이상을 전기차로 전환하겠다는 목표를 수립했습니다. 이를 통해 5년간 1톤의 폐유 저감을 기대하고 있으며, 2023년에 한해서는 오토케어 업무용 차량의 98%에 해당하는 97대를 전기차로 교체해 운영하는 과정에 있습니다.

Group II는 롯데렌탈 단기렌터카 운영 차량과 그린카 카셰어링 차량으로 구성되어 있습니다. 이 그룹에 속한 차량들은 내부적

인 운영과 고객 수요가 결합되어 부분적으로만 통제가 가능합니다. Group I에 비해서는 외부적 영향을 많이 받는 특성이 있으나, 친환경차 혜택 강화 등 내부 정책을 통해 2027년까지 Group I과 동일한 58%의 전환율을 목표로 삼고 약 70톤의 폐유 저감을 기대하고 있습니다.

Group III는 당사 전체 보유 차량의 약 90%를 차지하는 장기렌터카 운영 차량입니다. 고객이 직접 차종을 선택하여 계약하기 때문에 다른 그룹에 비해 통제가 가장 어렵습니다. 그럼에도 불구하고 롯데렌탈은 다양한 전기차 프로모션을 통해 고객으로 하여금 전기차 전환을 유도하고자 적극 노력하고 있습니다. 고객의 선택이 절대적으로 영향을 미치는 Group III는 현대-기아차 무공해차 생산 로드맵을 기준으로 2027년까지 22.4% 전환을 목표로 수립했습니다. 목표 달성 시 BAU 대비 약 230여 톤의 폐유를 저감할 수 있습니다.

롯데렌탈은 2023년 전환 목표 달성 여부를 확인하기 위해 신규

구매 및 매각으로 변동되는 총 차량 대수를 우선 반영했으며, 이를 바탕으로 내연기관차 한 대가 연간 평균 7.66L의 폐유를 발생시킨다는 가정 하에 전체 차량 대수에 따른 폐유 배출량을 산출했습니다.

2023년 Group I의 차량당 폐유 목표 배출량은 5.02L였으나, 실 폐유 배출량은 4.22L로 목표의 119%를 초과 달성했습니다. 하지만 Group II는 목표 5.88L 보다 많은 6.15L가 발생해 95.6%를, Group III는 5.71L 보다 많은 5.86L로 97.4%를 달성해 목표에 미달하는 결과를 보였습니다.

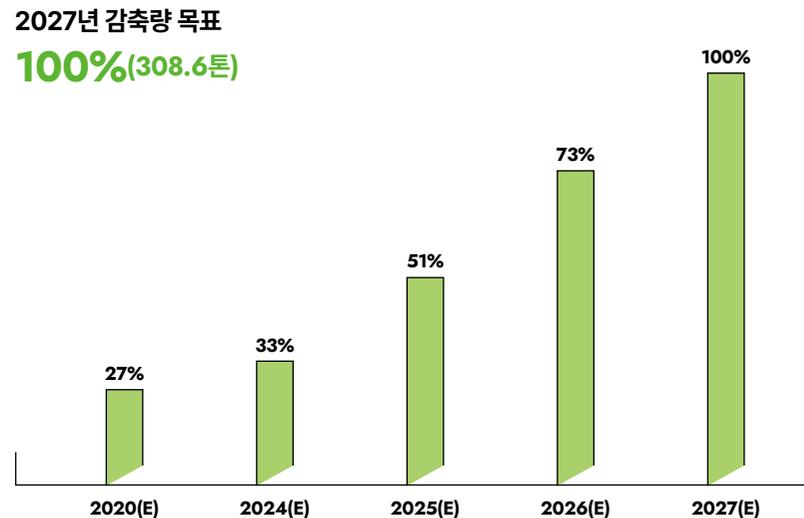
2023년 폐유 저감 목표에 대한 최종 결과는 전기차의 가격 상승, 보조금 축소, 화재 발생으로 인한 안전 문제가 고객 수요 감소로 이어진 것으로 분석했습니다. 롯데렌탈은 전기차 렌탈 고객에 대한 혜택을 강화하고, 보다 전문적인 전기차 정비 서비스 운영을 통해 폐유 저감 중장기 목표를 달성할 수 있도록 노력하고자 합니다.

폐유 저감 중장기 로드맵

단위: 톤

구분	2023(E)	2024(E)	2025(E)	2026(E)	2027(E)
BAU	1,096.7	1,008.7	1,099.9	1,222.3	1,361.7
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	1,006.9	909.6	990.7	1,104.2	1,233.9
배출량 목표	1,014.3	906.2	941.5	996.5	1,053.1
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
감축량	82.4	102.5	158.4	225.8	308.6
Group I	0.1	0.1	0.3	0.5	0.9
Group II	2.1	10.0	27.3	45.7	69.9
Group III	80.2	92.4	130.8	179.6	237.8

2027년 감축량 목표 대비 연간 감축 비율



플라스틱 배출량 저감 및 텀블러 세척기 활용

롯데오토케어는 차량 부품을 활용한 자원순환 실천뿐만 아니라 플라스틱 배출량 저감을 위해서도 다양한 노력을 기울이고 있습니다.

차량 정비 시 필수적으로 발생하는 플라스틱 정비 용품의 배출량을 줄이고자, 2022년 제주오토하우스 정비센터에 리필 방식의 엔진오일 고정형 용기를 설치한 바 있습니다. 2023년 한 해 동안 고정형 용기를 통해 22,927L의 엔진오일을 사용하며 총 157톤¹⁾의 탄소 배출량 저감 효과를 얻었습니다.

오토케어 사무직 근로자들이 일상 생활 속 실천을 통해서도 플라스틱 배출량을 줄이고자 노력했습니다. 문래동에 위치한 오토케어 본점 각 층에 텀블러 세척기를 설치하여 적극 활용했습니다. 이로써 연간 약 4톤²⁾의 탄소 배출량을 저감했습니다.

향후 신설되는 정비 주요 거점에도 리필 방식을 도입하고, 임직원들의 자발적인 텀블러 사용 확대를 통해 탄소중립 달성에 기여하고자 합니다.

1) 플라스틱 용기 1kg(엔진오일 1L당 1kg 가정) 원료 채취 및 가공, 포장재 생산, 수송, 폐기까지 탄소배출 6.865kg CO₂-eq 기준
2) 종이컵 1회 사용 시 탄소배출 45.2g CO₂-eq, 오토케어 본점 근로자 120명당 1일 종이컵 3회 사용 기준*1년 영업일(250일) 기준



엔진오일 고정형 용기



텀블러 세척기

신재생 에너지 관련 전사적 전략 수립

태양광 패널 시설 투자 및 에너지 절감

롯데렌탈은 태양광 패널 설치로 전기사용량 절감과 동시에 탄소 배출량 저감에도 기여하고 있습니다.

2022년 1월 180kW(480W×377개)의 태양광 패널을 설치한 제주오토하우스에는, 2023년 12월에 주차관제시스템 구축 시 105kW를 추가 증설하였습니다. 6억 원의 투자로, 2022년 13.8만 kWh, 2023년 16만 kWh의 재생에너지를 생산하며 발

전량이 전년 대비 15% 증가해 연간 2,080만 원의 전기 요금을 절감하였습니다. 2024년도에는 약 7억 원의 추가 투자로 증설한 105kW의 영향으로 전년도 전기 절감 비용 그 이상의 효과를 기대하고 있습니다.

산업재 장비 등을 다루는 주기장에도 태양광 패널을 설치하고 있습니다. 2023년 10월, 아산 주기장에 연간 9.8만 kWh를 생산할 수 있는 76kW(595W×128개)의 패널을 설치해 약 900

만원을 절감했으며, 2024년 2월에 준공된 안성 주기장에도 300kW(650W×460개) 규모의 패널을 통해 연간 38만 kWh의 재생 에너지를 생산할 수 있도록 할 예정입니다. 롯데렌탈은 앞으로도 자가사육을 중심으로 태양광 패널 설치를 추가 검토하여 환경보전에 기여할 수 있도록 노력하겠습니다.

태양광 패널 설치 현황

거점	패널 규모	2023년 연간 전기 생산량	설치 연월	투자비용
제주오토하우스	180kW(480W×377개)	16.0만 kWh	2022년 01월	6.00억 원
제주오토하우스	105kW(증설)	12.0만 kWh	2023년 12월	6.95억 원
아산 주기장	76kW(595W×128)	9.8만 kWh	2023년 10월	1.46억 원
안성 주기장(예정)	300kW(650W×460)	38.0만 kWh	2024년 10월	8.00억 원



제주오토하우스 태양광 설비



아산 주기장 태양광 설비

롯데그룹의 2040 탄소중립 로드맵 이행

2016년 발표된 '지구온난화 1.5°C 특별보고서'에 따르면 인류가 평균기온 1.5°C 이내 상승이라는 목표 달성을 위해서 2050년까지 탄소 배출을 0으로 만들어야 하고, 한번 배출된 온실가스는 최소 10년에서 최대 수백 년까지 공기 중에 남아있기 때문에 2050년 이후로는 이미 배출된 온실가스를 흡수·제거하는 노력을 기울여야 합니다. 대한민국은 이러한 기류에 맞춰 2050년까지 우리나라의 온실가스 배출량을 0으로 만들겠다는 '2050 탄소중립 비전'을 법제화하고, 전 세계의 기후위기를 극복하는 노력에 힘을 싣고 있습니다.

롯데그룹은 국가의 탄소중립 정책에 동참하고자 10년 빠른 2040 탄소중립을 선언하고 각 그룹사의 목표와 실행 방안을 수립하였으며, 협의회 '친환경추진단'을 필두로 재생에너지 전환, 무공해차 전환, 수소에너지 도입, 탄소 포집, 자원 선순환, 에너지 효율 개선 등 6개의 분과에 따라 지속적으로 세부 활동을 실행하고 있습니다.

롯데렌탈은 2023년에도 무공해차 전환 분과에 소속되어 2030년까지 업무용 차량의 100% 친환경 차량 전환을 목표로 자사 및 그룹사의 업무용 렌탈 차량에 대한 순차적 전환을 추진하고 있습니다.

업계 최초 TCFD 지지 선언

롯데렌탈은 2022년 6월 한국 TCFD얼라이언스 참여 후, 같은 해 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 전담 협의회)는 주요 20개국의 재무장관 및 중앙은행 총재들의 협의회인 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 추후 TCFD 보고서를 발간하고자 TCFD의 권고안과 공시 지침을 파악하고, 기후변화 관련 위험·기회 정보 모니터링, 재무 상황에 따른 시나리오 등의 데이터를 수집하고 있습니다. 지속인 학습과 신뢰할 수 있는 데이터 수집을 통해 기후변화에 따른 영향과 대응 방안을 더욱 구체화하여 소통할 수 있도록 노력하겠습니다.

산업계 기후위기 적응협의체 참여

롯데렌탈은 2022년부터 기후변화 관련 민간 공동체 '산업계 기후위기 적응협의체'에 참여하고 있습니다. 적응협의체는 환경부, 한국환경연구원, 국가기후위기적응센터 주관으로 물리적 기후 리스크 증가로 비롯된 산업계의 부정적 영향을 공동의 노력으로 극복해 보자는 취지로 시작되었습니다.

롯데렌탈은 2022년 운송 업종에 속해 활동한 데 이어 2023년에도 업종별 핵심 과제 및 적응 정책 제언 등을 통해 실행 방안을 함께 모색하였으며, 정부가 제공하는 산업계 적응 정보를 습득하고, 민간 기업들 간의 기후변화 적응 기술 및 정보를 상호 공유하며 학습했습니다. 또한 태풍, 폭우, 폭염, 폭설, 한파 등의 이상 기온이 롯데렌탈에 미치는 물리적 리스크를 분석하였습니다. 그 결과, 인적 자산인 야외 근로자의 건강과 안전에 큰 위험 요소가 되고 있으며, 차량, 건물 등 물적 자산의 손실로도 이어질 수 있음을 파악하였습니다. 그뿐만 아니라 단기렌터카 사업 측면에서는 여행 수요 감소로 인한 매출 감소로 이어질 수도 있습니다. 앞으로도 기후위기 적응경쟁력 포럼, 중점산업 역량 강화 워크숍 등을 적극 참여하여 습득한 지식을 활용하여 물리적 리스크를 보다 효과적으로 대응해 나가 고자 합니다.



탄소중립 로드맵 수립 및 업데이트 근거

롯데렌탈은 2040 탄소중립을 목표로 로드맵을 수립해 2022년 제5차 ESG위원회에서 승인받은 바 있습니다. 글로벌 이니셔티브 권고안에 따라 시장 및 경영상황 변화를 반영해 2023년 말 탄소중립 로드맵을 수정 업데이트하고 2024년 1차 ESG위원회에 보고 완료하였습니다.

수정된 로드맵의 추정 BAU는 롯데렌탈의 경영계획과 롯데그룹 평균 증감률을 기반으로 하였으며, 이것을 바탕으로 연도별 저감 목표를 수립하였습니다.

탄소 배출 저감 목표 달성을 위한 주요 수단으로는 전기차 전환, 재생에너지 사용, 에너지 효율 개선, 연료 효율화 등이 있으며, 롯데렌탈의 특성상 탄소 배출량의 90% 이상이 전력 사용에서 발생하고 있기 때문에 재생에너지를 사용하는 방안이 가장 큰 비중을 차지하고 있습니다.

2023년 롯데렌탈 전국 사업장에서 발생한 탄소 배출량(에너지 사용량)은 4,220톤(86,096GJ)으로서 로드맵 기준 목표 대비 1,525톤(31,015GJ), 전년 대비 약 378톤(7,278GJ) 저감한 수치입니다. 이것은 태양광 패널 설치 확대 및 임직원의 자발적인 에너지 절약 활동 영향도 있으나, 렌터카 산업 성장률의 감소와 롯데렌탈의 에너지 사용량 측정 고도화 작업이 가장 크게 작용한 것으로 분석했습니다.

앞으로도 롯데렌탈은 에너지 효율 개선과 에너지 사용량 측정 고도화에 집중하며 탄소중립 달성을 위해 노력할 것입니다.

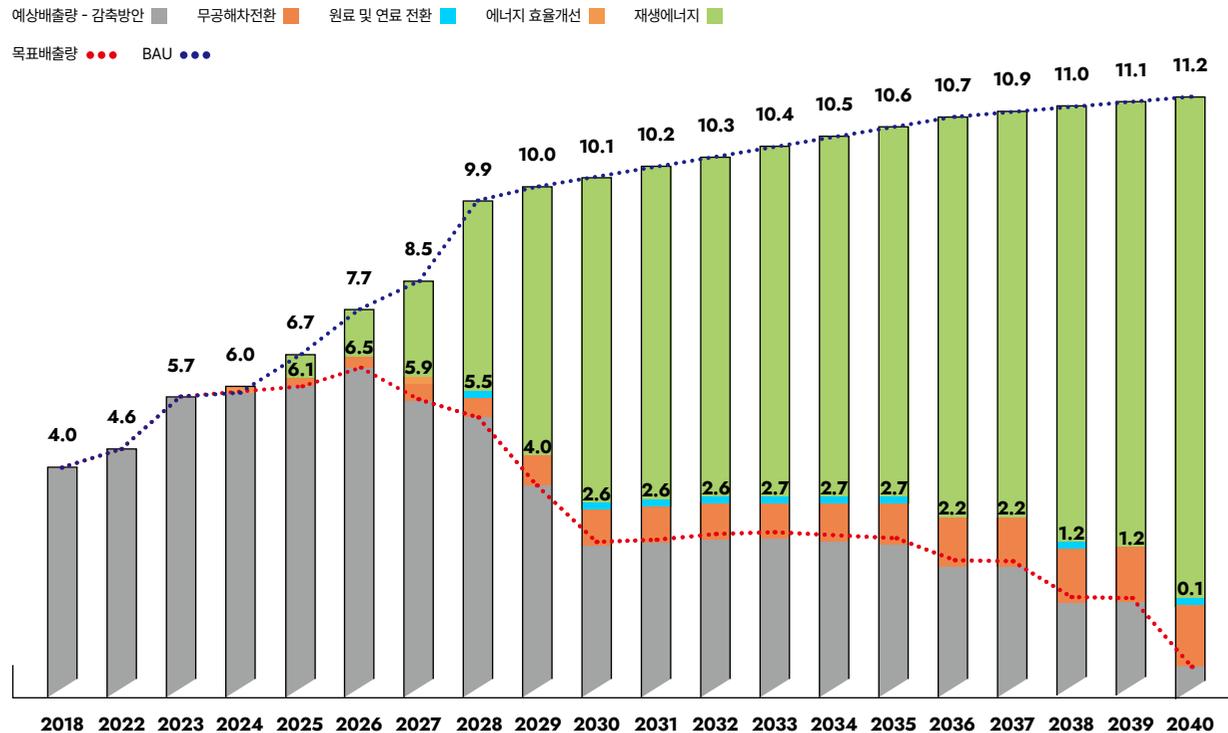
탄소중립 로드맵 한계·보완점 및 향후 계획

BAU 추정에 사용된 주요 데이터는 롯데렌탈 사업의 성장률과 밀접한 연관이 있어 경영계획 수정, 외부 규제 변화, 금리 인하, 경기 상승·침체 등 다양한 내외부 변수에 따라 변동될 수 있습니다.

롯데렌탈의 주요 사업 특성상 탄소 배출량의 대부분은 사무실의 전력 사용과 전기차 충전에 기인하므로, 재생에너지 사용을 탄소 배출량 저감을 위한 핵심 전략으로 수립했습니다. 그러나 재생에너지의 가격 변동성, 생산의 간헐성, 그리고 높은 초기 투자 비용 등의 도전에 직면해 있어 원활한 재생에너지 공급이 확보될 수 있는 시점에 맞추어 사용량을 순차적으로 확대할 계획입니다.

롯데렌탈은 내외부 요인에 의한 BAU 및 탄소 배출량 저감 계획 변화에 대응하기 위해 글로벌 이니셔티브의 권고에 따라 2~3년 주기로 로드맵을 업데이트할 예정이며, 필요에 따라 탄소 배출량 저감 전략도 조정하고자 합니다. 기후 변화를 포함한 다양한 환경 정보도 지속적으로 수집 및 분석하여 ESG위원회에 보고하고, 롯데그룹 계열사들과의 협력을 통해 탄소중립 목표를 달성해 나갈 것입니다.

롯데렌탈 탄소중립 로드맵



온실가스 관리 및 배출결과 보고서

Scope1, 2 배출량 측정

롯데렌탈은 탄소중립 달성을 위한 로드맵을 수립하고 2023년 수정을 통해 고도화하였으며, 우리의 사업을 통해 발생하는 Scope1, 2 배출량을 임직원들이 체감하고 변화를 인지할 수 있도록 사내 게시판 등을 통해 당월 및 전년 동월 배출량 비교 데이터를 공유하고 있습니다.

롯데렌탈의 사업 특성상 Scope1, 2에 해당되는 탄소 배출량의 90%는 전국 사업장과 물류센터, 경매장에서 사용하는 전력으로부터 발생하며, 나머지는 업무용 차량, 도시가스, 등유 사용으로부터 비롯되고 있습니다.

롯데렌탈은 전국 사업장에서 처리하는 에너지 비용 데이터를 역산하여 탄소 배출량을 산출하고 있으며, 에너지 단가 변동을 지속적으로 반영하여 오차 범위를 최소화하고자 노력하고 있습니다. 특히, 2023년 말부터는 각 사업장에 실제 청구된 에너지 사용량을 기재하도록 내부 데이터 관리 시스템을 개선하여 2024년에는 더욱 정확한 데이터를 공시할 수 있을 것으로 기대하고 있습니다.

ESG대외협력팀 환경경영파트에서는 롯데렌탈 Scope1, 2 탄소 배출량 저감을 위해, 매월 전년 대비 에너지 사용량의 증감 추이를 분석하고 있으며 특히 변동폭이 큰 사업장을 대상으로 원인을 파악하고 개선책을 마련하기 위해 힘쓰고 있습니다.

각 사업장에서는 태양광 패널 설치, 사무실 LED 전등 교체, 업무용 차량 전기차 전환 등을 통해 자발적으로 에너지 사용량을 절감하고자 노력하고 있습니다.

롯데렌탈은 전국 각지에서 자가 또는 임차의 다양한 형태로 운영되고 있는 사업장의 특성상, 보다 정확하게 배출량이 산출될 수 있도록 프로세스를 고도화해 나갈 예정입니다. 저감을 위한 새로운 방안도 지속적으로 강구해 나갈 것입니다.

롯데렌탈 온실가스 배출량(Scope1, 2)

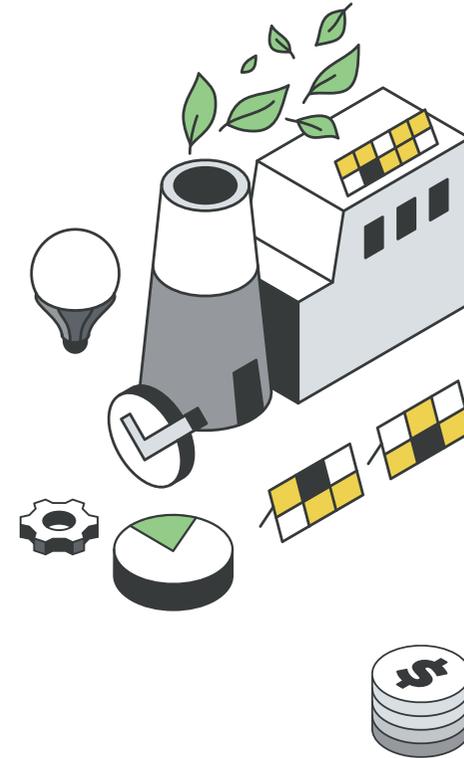
단위: tCO₂eq

온실가스	2021	2022	2023
총 배출량(Scope1+2)	4,102	4,598	4,220
직접 배출량 (Scope1) ¹⁾	528	437	330
간접 배출량 (Scope2) ²⁾	3,573	4,160	3,890
원단위 배출량 (Scope1+2) ³⁾	1.83	1.82	1.68

1) 업무용 차량 사용, 등유 사용

2) 전기, 도시가스 사용

3) tCO₂eq ÷ 매출액(십억 원)



Scope3 배출량 측정

롯데렌탈은 2023년 6월, 온실가스 배출량 Scope3를 최초로 산출해 공개한 바 있습니다. 2024년에도 2023년을 대상으로 Scope3 전체 카테고리 중 롯데렌탈 차량 렌탈 규모로 인해 절대적인 비중을 차지하는 Category 13(임대자산)에 대한 배출량 측정이 진행되었습니다.

2023년 롯데렌탈의 장기·단기고객의 렌탈 차량 운영을 통한 온실가스 배출량은 총 78만 1천여 톤으로 확인되었습니다. 이는

전년 66만 7천여 톤 대비 11만 4천 톤 증가한 수치로 보유 대수 증감으로 인해 총 배출량이 증가한 것으로 파악되었습니다. 평균 주행거리를 반영한 대당 유종별 온실가스 배출량은 디젤과 LPG가 가장 높았으며, 가솔린과 전기차의 순으로 확인하였습니다. 롯데렌탈은 지속적인 친환경차 보급에 앞장서 가치사슬 전반에 걸친 온실가스 배출량 저감을 위해 노력해 나갈 예정입니다.



Special Interview

/
 환경 데이터의
 투명한 공개와 감축 노력,
 ESG 등급 개선 등을 통해
 기업 가치를 높이는 데
 기여하겠습니다.
 /

ESG대외협력팀
 서영훈 대리



**Q. Scope1, 2, 3
 개념에 대해
 간략히 설명해 주세요.**

A. 온실가스 배출을 계산하고 관리하기 위한 국제 표준체계 GHG 프로토콜에서는 온실가스 배출 유형을 크게 Scope1, 2, 3로 구분합니다. Scope1은 차량 가동이나 등유 사용과 같이 화석 연료의 소비로 인해 직접적으로 발생된 온실가스를 의미하고, Scope2는 전기, 도시가스 등과 같이 기업에서 구매하여 소비한 에너지의 생산 과정에서 발생하는 온실가스를 의미합니다. Scope3는 기업의 가치사슬 전반에서 발생하는 온실가스로, 이는 공급업체로부터의 물품 구매부터 고객이 최종 제품을 사용하는 단계까지 모두 포함한 배출량입니다. Scope3 내에서도 배출량 발생 시점에 따라 업스트림 8개와 다운스트림 7개의 세부 카테고리로 구분할 수 있는데요, 롯데렌탈은 카테고리 13에 해당하는 임차 자산(고객이 이용하는 차량)에서 가장 많은 온실가스가 배출되고 있어, 해당 카테고리를 우선적으로 측정하여 2023년에 처음 공개했습니다. 앞으로는 다른 카테고리들로 측정 범위를 점진적으로 확대할 계획입니다.

**Q. 고객이 이용하는
 렌탈 차량의
 온실가스 배출량 측정에
 어떤 방법론을 사용하였고,
 어떤 어려움이
 있었는지 궁금합니다.**

A. 모든 차량의 실제 주유량을 파악하면 보다 정확한 온실가스 배출량 측정이 가능하겠지만, 20만 대가 넘는 고객 이용 차량의 데이터를 전부 수집하는 것은 현실적으로 불가능했습니다. 이 때문에 반납된 차량의 매각 데이터를 활용하여 고객군과 연료 종류에 따른 평균 주행거리를 먼저 파악한 후, 차종별 연비를 나누어 연료 사용량을 추정했습니다. 그리고 '공공부문 온실가스-에너지 목표관리 운영 등에 관한 지침'을 준수하여 온실가스 배출량을 산정하였습니다. 어려웠던 점은 아직 전산 시스템이 구축되지 않아 배출량 산정 방법을 이해하고 로직을 적용하는 과정에서 여러 시행착오를 겪었다는 점입니다. 또한, 차종이 워낙 다양하다 보니 차종별 연비 데이터를 수집하고 매칭하는데 상당한 시간이 소요되었습니다. 그럼에도 불구하고 팀원들과 함께 도우며 일한 덕분에 성공적으로 마무리할 수 있었습니다.

**Q. 온실가스 배출량 관련
 이해관계자 소통 방법과,
 이를 통한 긍정적
 기대 효과는 무엇입니까?**

A. 온실가스 배출량을 포함한 환경 데이터를 이해관계자들과 소통하는 주요 방법 중 하나는 지속가능경영보고서의 발간입니다. 롯데렌탈은 온실가스뿐만 아니라 용수 사용량, 폐기물 배출량을 포함한 다양한 환경 데이터를 지속가능경영보고서나 환경정보공개시스템을 통해 공개하고 있고, 일부 데이터는 신뢰성을 높이기 위해 제3자 검증을 실시하고 있습니다. 환경 문제가 전 세계적인 이슈로 부상함에 따라 고객은 기업이 얼마나 많은 수익을 창출했는지 뿐만 아니라 그 방식에도 주목하고 있습니다. 이러한 흐름 속에서 환경 데이터의 투명한 공개와 배출량 감축 노력을 통해 고객에게 긍정적인 이미지를 구축하고, 더 나아가서는 롯데렌탈의 ESG 평가등급 개선과 기업 가치 제고에 기여할 것으로 기대하고 있습니다.

**Q. 자동차 렌탈 사업자로서
 온실가스 배출량을
 저감하는데 어떤 어려움이
 있을까요?**

A. 롯데렌탈 온실가스 배출량 Scope1, 2의 90%는 사무실과 전기차 충전에 사용하는 전력소비에서 발생하고 있습니다. 이 때문에 사업을 확장할수록 영업소와 임직원수가 늘어남에 따라 온실가스 배출량의 증가도 불가피한 상황입니다. Scope3도 마찬가지로 렌탈 사업 확장에 따라 임차 자산이 증가하고, 이에 따른 배출량도 자연스럽게 늘어나고 있습니다. 이처럼 사업 성장과 비례하여 증가하는 온실가스 배출량을 상쇄시키기 위해 무공해차 보급을 촉진하기 위한 다양한 프로모션을 계획하고 실행하고 있습니다. 최근 전기차의 가격 인상과 보조금 축소, 화재 이슈 등으로 다소 수요가 감소했지만, 장기적으로 무공해차 100% 전환을 목표로 지속적인 노력을 기울일 계획입니다.

Company
 Overview

ESG
 Management

Environment

환경경영

↳ 기후변화

Social

Corporate
 Governance

Appendix

전기 지게차 전환 확대 통한 온실가스 저감

ESG에 대한 인식이 널리 확산되면서 한국 산업 장비 시장의 운용 트렌드가 빠르게 변화하고 있습니다. 이에 따라 롯데렌탈은 건설, 물류 운영 과정에서 배출되는 탄소를 줄이고 작업자의 업무 효율 및 안전성 강화를 위해 기존 디젤 지게차를 미래형 전기 지게차로 교체하여 시장의 변화를 선도해 나가고 있습니다.

롯데렌탈은 2023년 12월 말 기준 총 154대의 리튬 전기 지게차를 도입하였으며, 2024년 내로 총 350대를 도입할 계획입니다. 디젤 엔진을 사용하는 지게차는 1대당 연간 약 14톤의 탄소를 배출합니다. 반면 리튬 전기 지게차는 작동 시 탄소를 배출하지 않아 추후 교체를 통해 연간 약 4,900톤의 탄소 감축 효과를 기대할 수 있습니다.

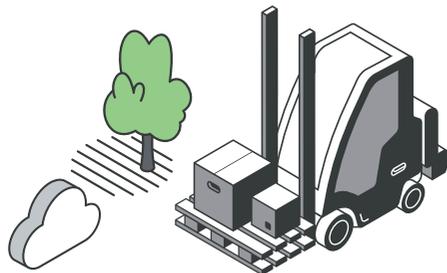
또한 해외 미래형 전기 지게차의 선제적 도입을 통해 산업현장의 업무 효율과 생산성을 크게 향상시키고, 작업자의 안전을 확보하며 환경과 사회에 이로운 경영을 지속해 나가겠습니다.



롯데글로벌로지스 화도주류직매장 센터 내 납품 전기 지게차

리튬 전기 지게차 도입 현황 및 탄소 저감량(누계 기준)

구분	단위	~2021	~2022	~2023	~2024
도입 대수	대	93	130	154	350
탄소 저감량	tCO ₂ eq	1,302	1,820	2,156	4,900



미래형 전기 지게차 | 2023년 국제 농업박람회 출품

Company Overview

ESG Management

Environment

환경경영

↳ 기후변화

Social

Corporate Governance

Appendix

Special Interview

/ 자산 포트폴리오의 친환경적 재구성을 통해 환경 규제를 준수하는 동시에 지속가능 사업을 도모하겠습니다.

리프트팀
박상현 팀장



Q. 리프트팀이 운영하는 제품은 무엇이며, 주로 어떤 산업분야에 이용되나요?

A. 리프트팀에서는 주로 두 가지 주력 상품을 운영하고 있습니다. 첫 번째는 고소작업대입니다. 이 장비는 주로 건설 현장에서 사용되며, 작업의 효율성을 높이고 작업자의 안전을 확보하는 데 필수적인 역할을 합니다. 고소작업대는 높은 곳에서의 작업을 필요로 하는 다양한 현장에서 활용되는데, 예를 들어 건물 외벽의 설치나 수리, 창문 청소, 전기선 설치 등이 있습니다. 저희는 이 장비를 단기 임대로 고객이 필요한 기간 동안만 사용할 수 있도록 제공하고 있습니다. 두 번째 상품은 지게차입니다. 지게차는 물류현장에서 매우 중요한 역할을 하죠. 창고 내부에서의 물품 이동, 적재, 하역 작업 등에 필수적입니다. 저희는 이 지게차를 장기 임대로 제공하여 물류센터, 제조 공장, 도매 시장 등 다양한 곳에서 고객의 요구에 맞춰 효율적으로 물류 작업을 수행할 수 있도록 지원하고 있습니다.

Q. 기존 지게차(납산전동, 디젤) 대비 리튬 전기 지게차는 어떤 장단점이 있나요?

A. 리튬 전기 지게차의 장점은 크게 다섯 가지 정도를 말씀드릴 수 있을 것 같습니다.

1. 빠른 충전: 기존 지게차 대비 충전시간 짧아 작업 효율성이 높습니다.
2. 높은 에너지 밀도: 높은 에너지 밀도 덕분에 더 오래 작업할 수 있습니다.
3. 유지보수가 적음: 유지보수가 거의 필요 없으며, 자가 방전률도 낮습니다.
4. 긴 수명: 충전 가능 횟수가 더 많고 수명이 길어 장기적 비용 절감에 도움이 됩니다.
5. 환경친화성: 기존 지게차 대비 배출가스가 적고, 재활용이 용이합니다.

반면 단점으로는,

1. 높은 초기 비용: 기존 지게차 대비 약 20% 높습니다.
2. 온도 민감성: 고온 또는 저온 환경에서 성능이 저하될 수 있습니다.
3. 특수한 관리 요구: 리튬이온배터리는 과충전/과방전을 방지하기 위한 관리 시스템이 필요합니다.

Q. 현재 운영 중인 리프트, 지게차 등 산업 장비의 친환경 비율은 어느 정도인가요? 향후 전환 계획도 간단히 소개 부탁드립니다.

A. 현재 리프트팀은 산업 장비 부문에서 상당한 친환경 비율을 달성하고 있습니다. 롯데렌탈이 보유한 약 5,500대의 고소작업대 중 90%는 전동 장비로 운영되고 있어, 환경에 미치는 영향을 크게 줄이고 있습니다. 지게차 부문에서는 총 3,000대를 운영 중이며, 이 중 30%는 아직 디젤 지게차로, 나머지 65%는 납산전동 지게차, 5%는 리튬 전기 지게차입니다. 향후 5년 동안 디젤 지게차를 전량 리튬 전기 지게차로 전환하는 목표를 가지고 있습니다. 이는 단순히 장비를 교체하는 것을 넘어, 자산 포트폴리오를 친환경적으로 재구성하고, 지속가능한 운영을 하기 위한 전략적인 움직임입니다. 이 과정에서 에너지 효율성을 높이고, 운영 비용을 절감하며, 환경 규제를 준수하는 동시에 고객에게 더 나은 서비스를 제공할 수 있을 것으로 기대하고 있습니다.

Company Overview

ESG Management

Environment

환경경영

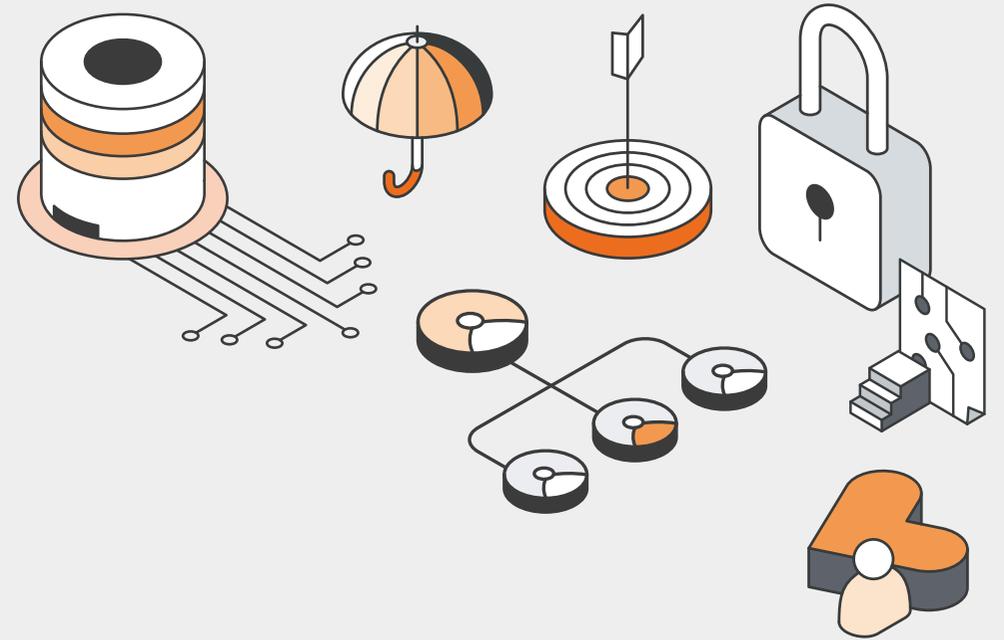
↳ 기후변화

Social

Corporate Governance

Appendix

- 49 임직원
- 74 정보보호
- 79 협력사 동반성장
- 84 지역사회 공헌
- 90 고객만족



SOCIAL

인권경영 선언

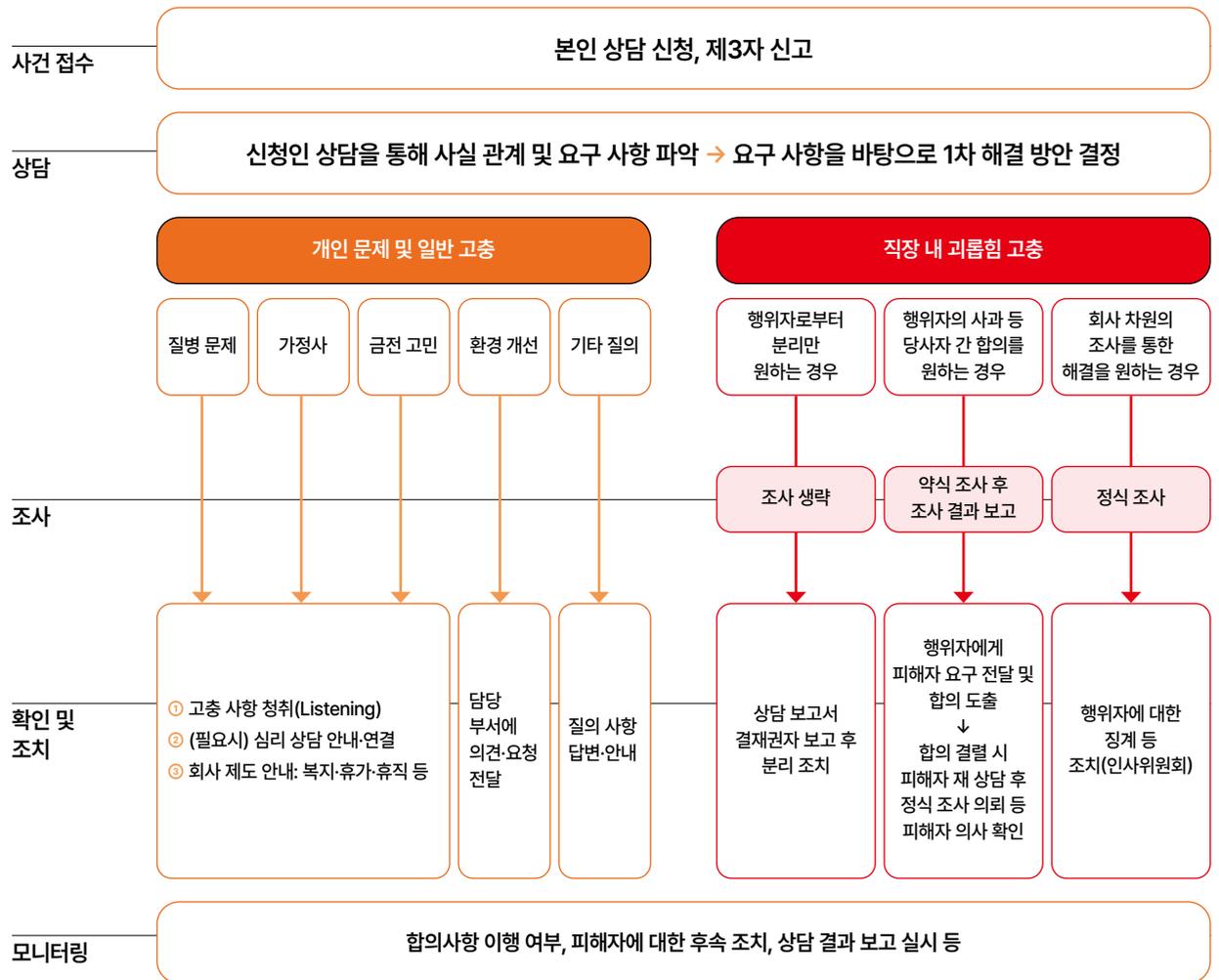
롯데렌탈은 다양한 사회 구성원의 인권을 보호하고 기업의 지속가능한 성장을 위해 인권경영 원칙을 선포하고 이를 실천하기 위해 노력하고 있습니다.

인권경영 원칙은 세계인권선언, UN 기업과 인권 이행원칙, 국제노동기구헌장 등 국제 인권 가이드라인을 준수하며, 임직원 및 롯데렌탈의 경영활동과 연관된 협력사, 주주, 고객, 지역사회 등 내외부 이해관계자들의 인권을 존중하고 보호하고자 노력합니다.



인권 구제조치 프로세스

롯데렌탈은 인권경영에 부정적 리스크를 사전에 차단하고 문제 제기 시 신속하게 조치할 수 있도록 우편, 전화, 메일, 카카오톡 등 다양한 채널을 운영하고 있습니다. 익명 보장 원칙을 기반으로 제보자 보호를 최우선으로 삼고 있으며, 접수된 내용에 대한 신속한 피해자 구제 조치와 해결방안 도출에 힘쓰고 있습니다.



롯데렌탈 인권경영 원칙

원칙 1 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 2 다양성 존중 및 차별금지

롯데렌탈은 임직원의 성별, 연령, 출신 지역 및 국적, 인종, 민족, 학력, 장애, 종교, 정치적 견해, 노조 활동, 고용형태, 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 3 임금과 복리후생

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

원칙 4 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 5 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 6 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 7 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 8 책임있는 공급망 운영

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

원칙 9 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.

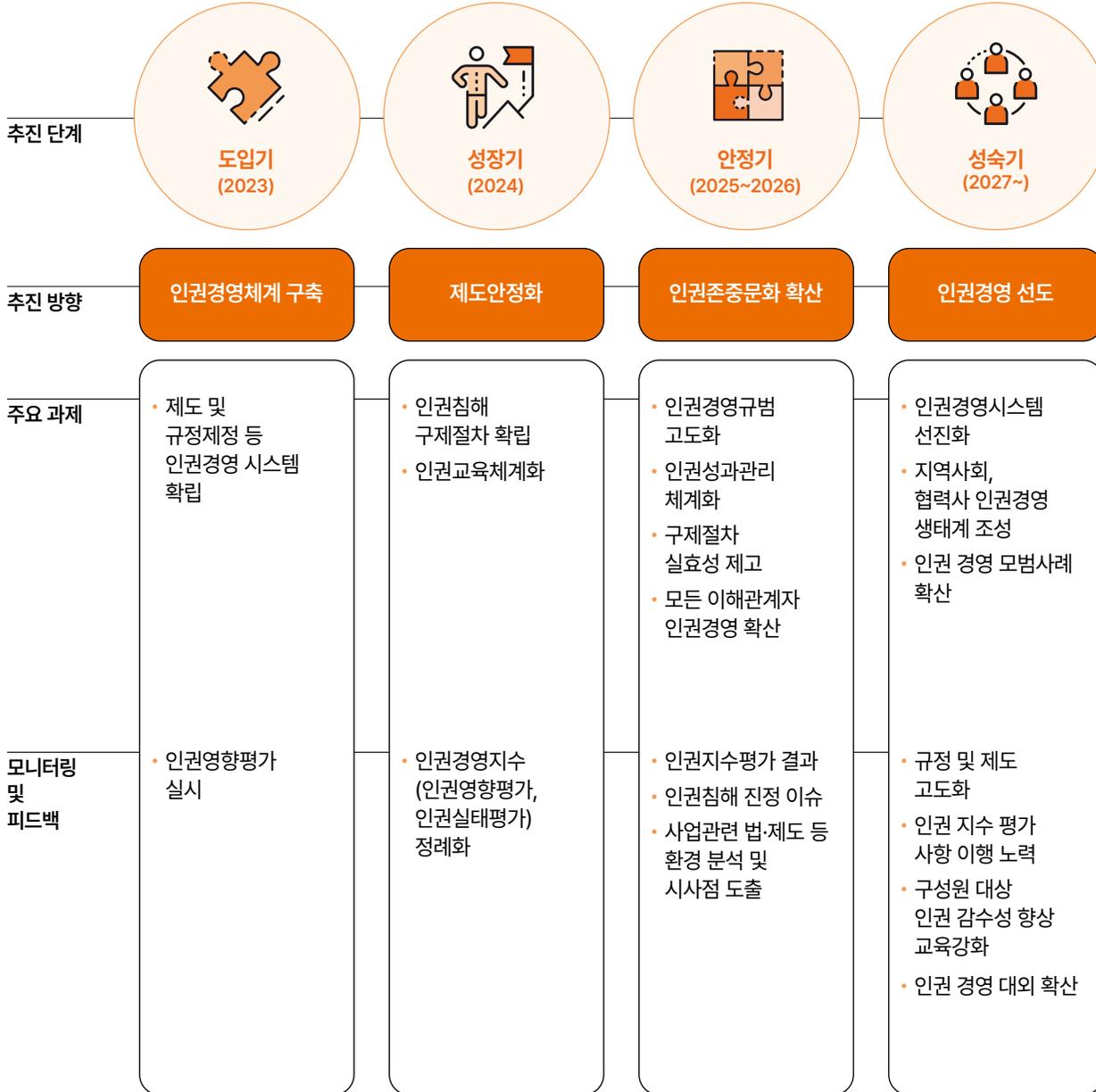
원칙 10 고충처리 프로세스 운영 및 점검

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.

인권경영 중장기 로드맵

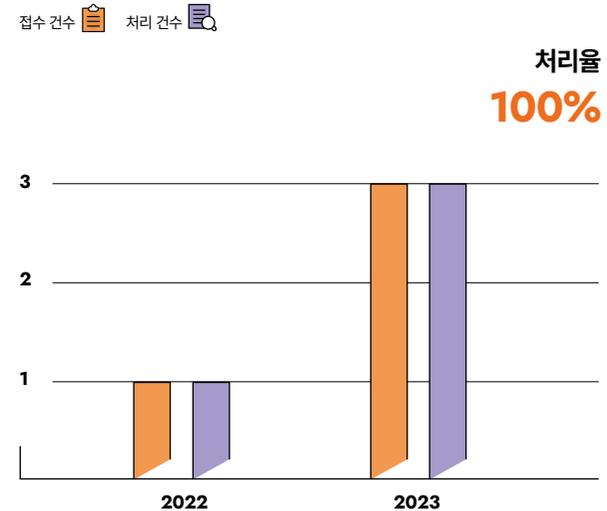


인권 구제조치 신고 채널

롯데렌탈은 임직원 및 내외부 이해관계자들을 인권 침해 위험으로부터 보호하기 위해 우편, 전화, 메일, 카카오톡 등 다양한 구제조치 채널을 운영하고 있습니다. 구제조치 채널에 접수된 사항은 익명 보장을 원칙으로 고충 특성을 고려하여 신속하게 해결 방안을 도출합니다.

이메일/전화	<ul style="list-style-type: none"> • 이메일 solution.rental@lotte.net • 경영지원팀장 02-3404-9930 • HR혁신팀 (여성)담당자 02-3404-9921 *전문 상담 자격증 소지 및 자격 요건 충족 • 경영지원팀 고충처리 담당자 02-3404-9933
카카오톡	카카오톡 ▶ '롯데렌탈고충상담' 검색 ▶ 친구 추가
우편	서울특별시 강남구 테헤란로 422 kt타워 8층 '고충상담' 담당자 앞

구제조치 신고 채널 처리 현황



인권영향평가

롯데렌탈은 인권경영 수준을 진단하고 임직원, 협력사, 고객, 여성 및 아동, 지역사회 등 내외부 이해관계자들의 인권에 미치는 영향을 파악하기 위해 2022년부터 인권영향평가를 실시하고 있습니다. 2023년에는 인권경영 현황에 대한 객관적인 평가를 위해 외부 전문 기관을 통한 평가를 실시하였으며, 종합달성률 96.7%라는 결과를 얻었습니다. 인권영향평가로 도출된 결과를 바탕으로 인권경영체제 및 구제절차, 산업안전보건 분야에서 2건을 개선 조치하였습니다.

No.	항목	평가결과			점수		
		예	보완필요	아니오	배점	득점	달성률
1	인권경영체제 및 구제절차	48	7	0	110	103	93.6%
2	아동노동금지 및 강제노동금지	17	0	0	34	34	100.0%
3	단결 및 결사의 자유보장	26	0	0	52	52	100.0%
4	인도적 대우	38	1	1	80	77	96.3%
5	책임있는 공급망 관리	12	1	0	26	25	96.2%
6	산업안전보건	21	1	0	44	43	97.7%
7	환경권 보장	21	1	1	46	43	93.5%
8	현지주민의 인권보호	8	0	0	16	16	100.0%
9	고객(소비자)인권 보호	20	0	0	40	40	100.0%
	합계	211	11	2	448	433	96.7%

인권경영 교육 진행

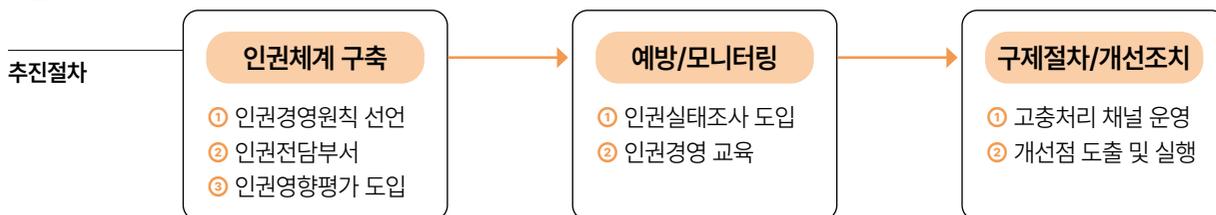
롯데렌탈은 임직원들의 인권 의식 향상과 인권 존중 문화 확신을 위해 다양한 인권 교육을 실시하고 있습니다. 성희롱 예방 교육, 장애인 인식개선 교육, 직장 내 괴롭힘 예방 교육 등 인권과 밀접한 주제로 사내 교육 프로그램을 연 1회 이상 진행하고 있으며, 2023년에는 임직원들의 인권에 대한 심도 있는 이해를 돕기 위해 인권위원회 위촉강사 강의를 추가 편성해 진행하였습니다. 롯데렌탈은 매년 사회의 주요 인권 이슈를 검토하여 임직원에게 적합한 교육을 제공하고자 노력하고 있습니다.

2023년 인권경영 교육 진행 결과

구분	교육	대상인원	수료인원	수료율
3분기	개인정보 보호교육			100%
	성희롱 예방교육	1,173명	1,173명	
	인권 보호교육			
4분기	직장 내 장애인 인식교육	1,209명	1,209명	
	직장 내 괴롭힘 예방교육			

인권 리스크 관리 프로세스

롯데렌탈은 인권 리스크를 사전에 파악하고 예방하기 위해 인권경영 프로세스를 수립하였습니다. 인권경영 프로세스는 1.인권체계구축 2.예방/모니터링 3.구제절차/개선조치로 체계적 절차를 갖추고 있으며, ESG위원회에 보고하여 인권경영 중점 추진 사항으로 운영하고 있습니다.



Special Interview

/ 인권영향평가를 통해 회사 인권 수준을 진단하고, 직장 내 괴롭힘 등 다양한 인권 리스크를 최소화하는 노력을 기하고 있습니다.
/



경영지원팀
임태현 대리

Q. 인권영향평가에 대해 간단히 소개 부탁드립니다.

A. 인권영향평가란 인권 리스크를 최소화하고자 조직의 활동으로 인해 인권에 미칠 수 있는 잠재적인 요인을 파악하여 평가하는 절차입니다. 평가 과정은 9개의 인권 분야로 구성된 체크리스트 자체 평가, 외부 전문가 현장 실사, 개선과제 도출 단계로 진행합니다. 직장 내 괴롭힘 방지법 시행 등 국내외 인권 이슈에 대해 기업의 책임이 증대됨에 따라 인권영향평가의 중요성도 커지고 있습니다.

Q. 평가 수행 시 가장 중요한 요소는 무엇인가요?

A. 인권영향평가의 목적은 회사의 인권 수준을 진단하고 인권 침해의 요인을 사전 파악하는 것입니다. 평가는 ILO 주요 협약, 국가 인권위원회 가이드라인을 바탕으로 개발한 224개의 체크리스트를 답변하고 증빙자료를 제출하는 과정으로 시작합니다. 이 과정이 평가의 기본 단계이며, 핵심이기 때문에 최대한 객관적으로 답변하고 정확한 증빙자료를 확인하는 것이 Key Point입니다.

Q. 평가 결과는 우리 회사 임직원에게 어떤 방식으로 활용되는지 궁금합니다.

A. 인권영향평가는 다양한 인권 측면에서 임직원, 고객, 지역사회, 협력사 등 인권 이슈가 발생할 수 있는 이해관계자들을 대상으로 합니다. 대부분의 임직원들이 해당 이해관계자와 연관이 있고, 업무상 접점이 있습니다. 평가 결과를 통해 인권이 관련된 업무 프로세스, 규정 등을 점검할 수 있고, 인권 리스크를 사전에 인지하여 방지하는데 활용될 수 있습니다.

Q. 인권경영 실무 담당자로서 고충이나 보람 있었던 에피소드가 있다면 소개 부탁드립니다.

A. 인권경영은 회사 경영활동에서 마주치는 이해관계자들을 대상으로 하기 때문에, 회사 내 많은 부서들이 연관되어 있습니다. 특히 인권영향평가는 12개의 유관부서의 협조를 통해 진행되었습니다. 평가를 위한 사전교육, 외부 전문가와 현장 실사 인터뷰 등 단계로 일정을 잡아 추진해야 하는 과정들이 있었는데, 처음에는 부담이 있었지만 참여한 모든 직원들이 인권의 중요성을 인지하고 원활히 협조하여 계획된 일정대로 마칠 수 있었습니다. 또한 종합 달성률 96.7%로 만족할 수준의 평가 결과가 있어서 더 큰 고마움과 보람을 느낄 수 있었습니다.

Company Overview

ESG Management

Environment

Social

↳ 임직원

정보보호

협력사 동반성장

지역사회 공헌

고객만족

Corporate Governance

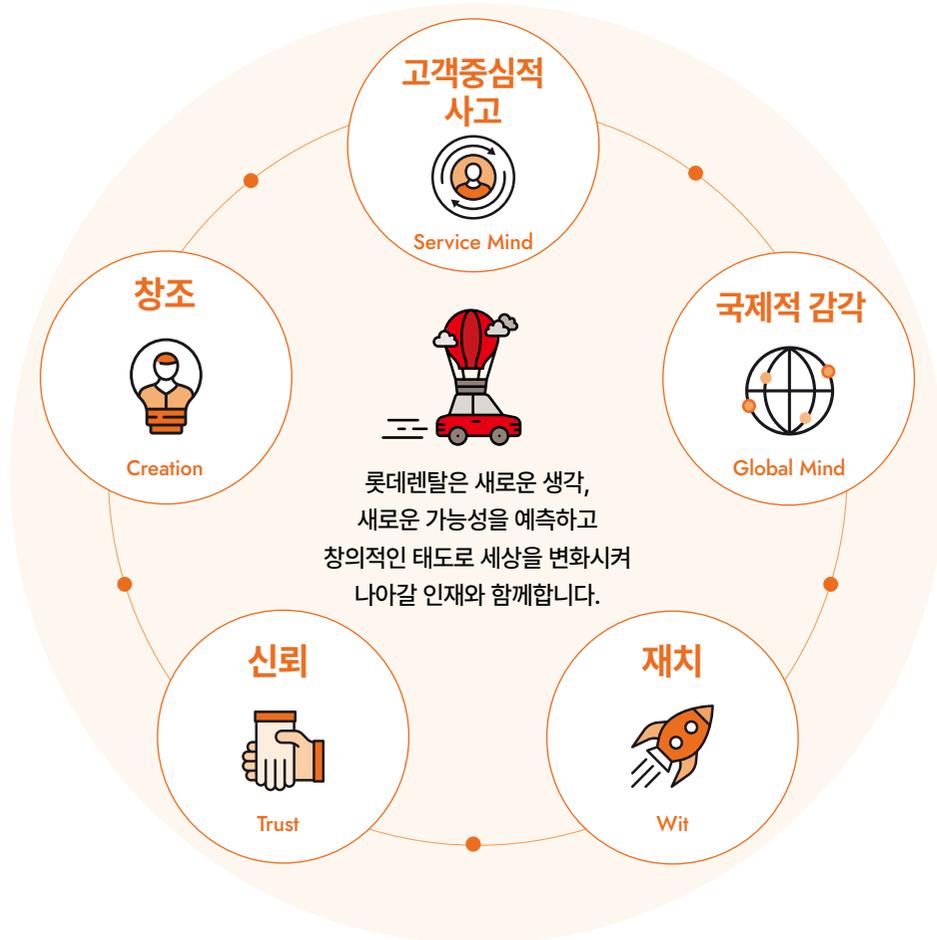
Appendix

공정하고 투명한 채용을 통한 인재 확보

롯데렌탈은 회사에 적합하고 직무 전문성을 갖춘 다양한 인재를 확보하기 위해 공정하고 투명한 채용제도를 운영하고 있습니다. 모든 채용 프로세스를 홈페이지에 게시하여 채용의 투명성을 높이고, 수시 채용을 통해 회사의 핵심가치에 부합하는 인재를 확보하고 있습니다. 모든 채용에서 장애인과 보훈대상자에 대한 우대 정책을 시행하고, 비정규직 직원에게 차별 없는 대우와 근무환경을 제공함

으로써 포용적이며 형평성 있는 조직 문화를 만들기 위해 노력하고 있습니다. 또한 성별, 연령, 출신 지역 등 차별적 요소를 배제하여 모든 지원자들에게 동등하고 열린 기회를 제공하고 있습니다. 신입사원 채용에서는 학력과 전공 등에 따른 차별을 없애고, 능력 중심의 채용 문화를 조성하기 위해 블라인드 면접과 PT 면접 등을 진행하고 있습니다. 더불어 면접관을 당일 랜덤으로 선정함으로써 채용 과정의 공정성과 객관성을 더욱 강화하고 있습니다.

인재상



채용 절차

- 1 서류 모집
- 2 1차 면접 및 인성검사 (온라인)
- 3 2차 면접
- 4 처우협의 및 평판 조회
- 5 채용건강검진
- 6 최종 합격

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

다양성 존중 인재 채용

롯데렌탈은 성별, 장애, 연령, 지역 등 임직원 개개인의 배경과 가치관, 취향 등의 특성에 따른 다양성을 존중합니다. 각 임직원들의 배경과 경험에 따른 차이를 인정하고 포용함으로써 임직원들의 만족감을 높이고 각자의 영역에서 최대한의 역량을 발휘할 수 있는 환경을 조성하고 있습니다.

사내카페 운영 및 확대를 통한 장애인 채용 활성화

롯데렌탈은 장애인 인식개선 및 고용 확대를 위해 2022년 8월부터 중증 장애인들이 바리스타로 근무하는 사내 카페 모카(Mo:Ca)를 운영하고 있습니다. 2023년 5월에는 사내 카페 운영을 지역 사업장으로도 확대하여 중증 장애인들에게 양질의 일자리를 지원하는 기업의 사회적 책임을 다하고 있습니다. 이러한 지속적인 장애인 고용 노력으로, 2023년 말 기준 민간기업 장애인 의무 고용수를 달성하였습니다.



선릉사옥 사내카페(Mo:Ca)

여성 인재 채용 및 육성을 통한 양성평등 문화 구축

롯데렌탈은 성별에 대한 제한이나 차별 없는 채용과 육성 제도를 운영하고, 여성 인재가 임신과 출산으로 경력이 단절되지 않도록 다양한 가정친화제도를 운영하고 있습니다.

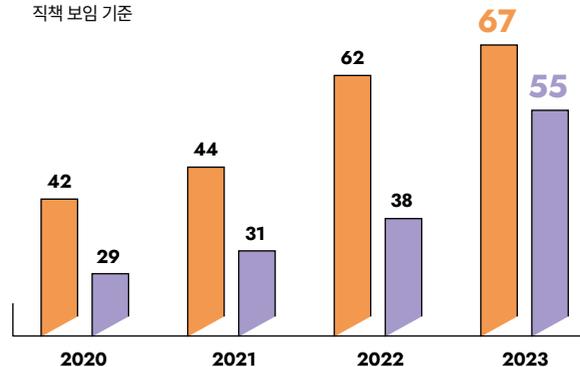
롯데렌탈은 지난 3년간(2021~2023년) 꾸준히 여성 구성원의 비중을 30% 이상(정규직 기준)으로 유지하였습니다. 여성 리더 확대 및 육성을 위해 지속적으로 노력한 결과, 2023년 말 기준 여성 관리자 수는 67명으로 전년 대비 5명이 증가하였고, 여성 직책자의 비율은 25%로 전년 대비 4% 증가하였습니다.

롯데렌탈은 여성이라는 이유로 평가와 승진에 차별을 두지 않고, 성별에 상관없이 유능한 인재들이 능력을 발휘할 수 있는 문화를 구축하고 있습니다.

롯데렌탈 여성 관리자 현황

여성 관리자¹⁾ 수 여성 직책자²⁾ 수 단위: 명

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



롯데오토케어 장애인 고용을 통한 채용 모델 적용

롯데렌탈의 자회사 롯데오토케어는 자동차 정비업 특성상 장애인 고용 여건이 어려움에도 불구하고 사내 카페 바리스타라는 직무를 활용해 회사 내 장애인 고용의 새로운 형태를 구축하였습니다. 사내 카페를 운영함으로써 장애인 고용 증진을 통한 다양성 존중, 소외계층의 안정적 자립 기반 제공 등 ESG 경영을 강화하는 동시에, 임직원들이 쉴 수 있는 휴게공간을 마련하여 임직원의 복지 향상을 도모하였습니다.

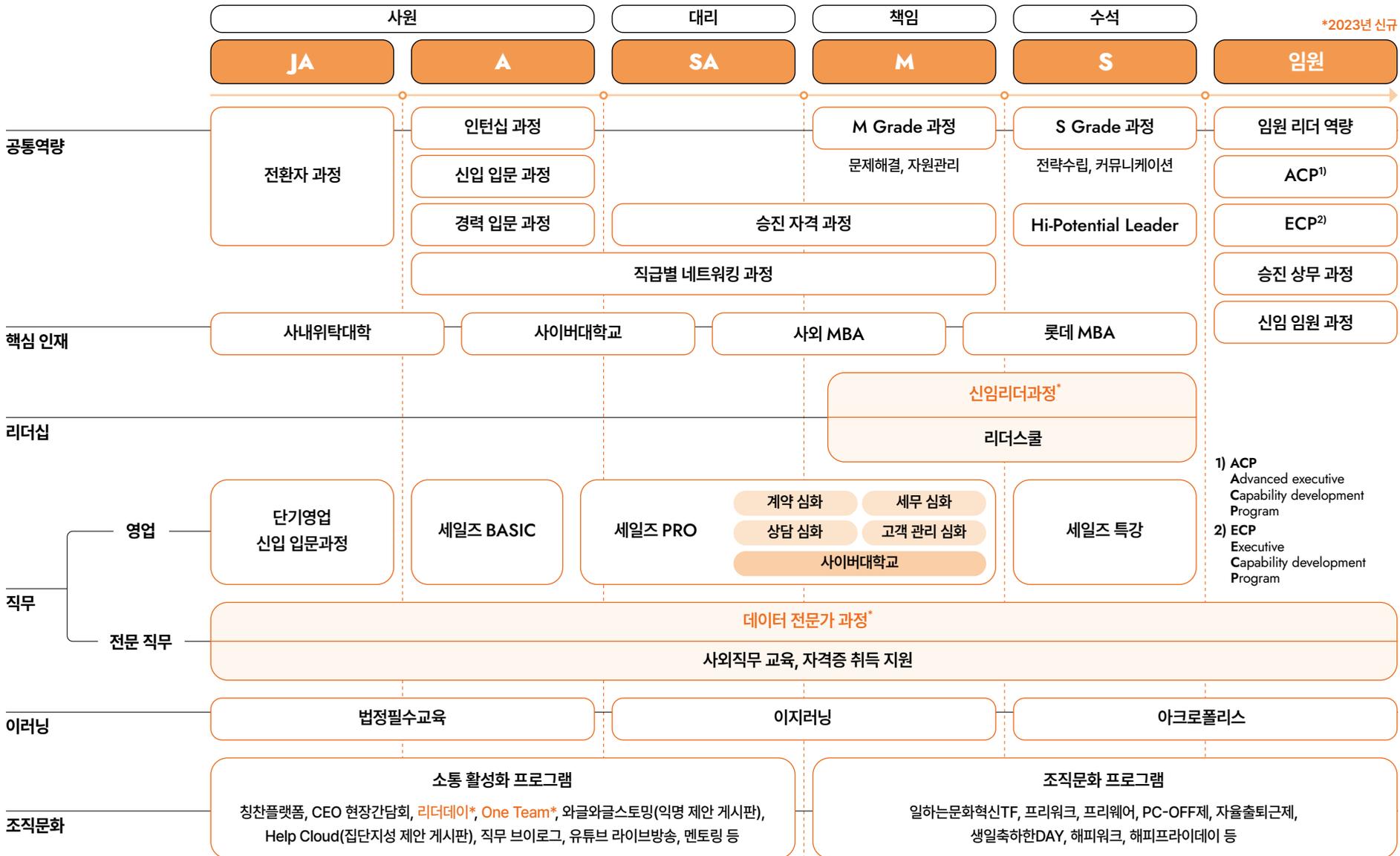
2023년 롯데렌탈/롯데오토케어 장애인 고용 현황

(2023년 12월 말 기준)

구분	롯데렌탈	롯데오토케어
상시 근로자수	1,217	534
의무고용인원 (3.1%)	37	16
장애인 근로자 수 (중증 2배수 포함)	37	15
미달인원	0	1
의무고용 달성률	100%	94%

임직원 교육체계

롯데렌탈은 급변하는 비즈니스 환경에 대응하기 위한 인재 육성과 전문성 강화를 위해 체계적인 학습체계를 구축하고 전 임직원 대상으로 교육의 기회를 제공하고 있습니다. 이를 통해 임직원은 보유 역량을 강화하고 전문성을 키워 나가며, 회사는 경쟁력 있는 인적자원 확보와 성장을 도모하고 있습니다.



1) ACP
Advanced executive
Capability development
Program
2) ECP
Executive
Capability development
Program

직무 역량 개발

롯데렌탈은 임직원들이 자신의 직무를 효과적으로 수행하고 회사에서 설정한 목표를 달성할 수 있도록 체계적이고 다양한 직무 역량 개발 프로그램을 운영하고 있습니다. 이러한 프로그램들을 통해 임직원의 직급과 역할에 맞춘 교육 기회를 제공하여 각자가 필요한 기술과 지식을 습득할 수 있도록 지원합니다. 롯데렌탈은 앞으로도 임직원이 변화와 혁신을 주도하는 No.1 Player가 될 수 있도록 역량 개발에 힘쓰겠습니다.

사내 리더십 과정 강화

전사 리더스쿨 고도화

• 비즈니스 변화를 주도하는 리더십 개발

전사 직책자 120명 수료, 만족도 4.82점

구분	내용
일정	4월 25일(화)~4월 26일(수)
모듈	내용
경쟁우위 창출	CEO 특강 트렌드 이슈와 새로운 기회
조직강화 전략	열린 소통을 통한 조직 활성화 네트워킹 간담회
통합적 리더십	관계 관리를 위한 코칭 리더십

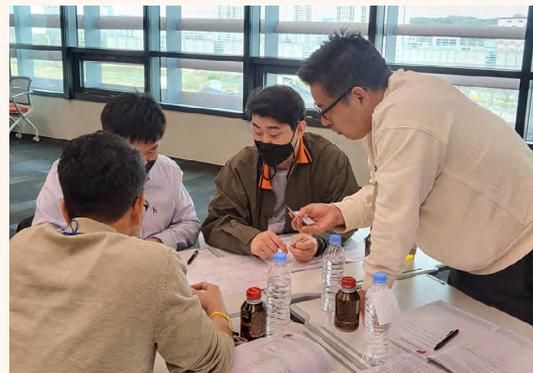


신임 리더스쿨 신설

• 변화된 역할 인식 및 조직관리 방법 체득

신임 직책자 22명 수료, 만족도 4.74점

구분	내용
일정	4월 4일(화)~4월 5일(수)
모듈	내용
역할 변화	신임 리더의 역할, 역량, 책임의 변화
구성원 관리	MBTI 진단을 통한 구성원 유형 이해
성과관리	코칭 및 커뮤니케이션 전략



영업소장 리더스쿨 신설

• 현장 실행력 및 의사결정 역량 강화

구분	내용
일정	7월 11일(화)~7월 12일(수)
모듈	내용
팔로우업	중간관리자의 역할 및 역량 습득
서비스	팀워크 향상을 위한 협업 전략
의사결정	VOC 효과적 대응 방안



직급별 핵심 역량 강화 교육 신설

직급별 네트워킹스쿨 실시

- 효율적 업무 수행을 위한 직급별 핵심 역량 맞춤 강화
 각 직급별 1차수당 30명 입과, 만족도 평균 4.81점

구분	A grade	SA grade	M grade
일정	10월 17일(화)~11월 18일(수)	11월 22일(수)~11월 23일(목)	11월 15일(수)~11월 16일(목)
모듈	내용		
공통	갯럽 강점 진단 디브리핑(개인별 사전 진단 실시), 영업-스텝 협업 네트워킹 간담회		
핵심 역량	업무 및 시간 관리	셀프 브랜딩	일의 의미 발견



데이터 전문가 과정 신설

파이썬(Python), SQL과정 및 TA코칭 진행

- Data 실무자의 역량 향상을 통한 데이터 중심적 사고, 데이터 기반 효율적인 업무 추진
 Data 실무자 및 희망자 총 51명, 만족도 평균 4.5점

구분	파이썬Python(Lv.1)	SQL(Lv.1)	TA 코칭(Lv.2)
일정	9월 13일(수)~11월 24일(금), 11주(주 3회, 회당 3시간)	9월 14일(목)~11월 7일(화), 9주(주 2회, 회당 3시간)	11월 20(월)~11월 30일(목), 2주(주 5회, 회당 3시간)
모듈	내용		
주요 내용	파이썬 이해, 라이브러리를 활용한 데이터 분석 방법 및 실습	SQL 이해, 데이터 추출, 관리 및 시각화	현업 프로젝트 수행을 위한 집중 TA 코칭



세일즈 직무 전문가 양성

롯데렌탈은 세일즈 직무 전문가 양성을 위해 차별화된 교육 프로그램을 구성하여 신입사원 대상 기초 직무 교육인 '세일즈 베이직'과 주 제별 심화 과정인 '세일즈 프로' 과정을 운영하고 있습니다. 2024년에는 교육과정을 리뉴얼하여 인증 제도를 도입하고 단계를 더 세분 화하는 등 보다 체계적으로 세일즈 전문가를 양성할 수 있도록 계획하고 있습니다.

그 외에도 세일즈 노하우를 전 직원들과 공유하기 위해 우수 사원을 발굴하여 고객관리 노하우와 신규고객 발굴 스토리 등을 영상과 웹 진으로 제작해 공유하였으며, 영업 현장에서 지식 기반의 경쟁력을 갖출 수 있도록 관련 콘텐츠도 함께 만들어 가고 있습니다. 이 과정 에서 제작된 자율주행의 개념, 오토리스 상식 등에 대한 게시글은 직원들의 큰 호응을 얻었습니다. 또한 필요시 전문적인 교육을 받을 수 있도록 외부 교육 지원 시스템도 운영하고 있습니다.

구분	세일즈 베이직			세일즈 프로		
	2021년	2022년	2023년	2021년	2022년	2023년
운영(회)	1	2	2	-	11	10
수료(명)	11	42	36	-	245	240

* 2021년: 코로나로 인한 교육 축소 및 미실시

직무 간 소통 프로그램

부서 및 직원 간 교류를 통한 또 다른 배움의 기회를 만들어 내기 위해 '직무 간 소통 프로그램'을 운영하고 있습니다. 영업 매니저들 간의 노하우 공유뿐만 아니라 영업 솔루션 도출을 위한 영업 서포터즈 운영, 스텝과 현장의 소통 강화를 위해 정기적인 오프라인 회의를 진행하는 '우문현답' 프로그램 등을 운영하고 있으며, 이 과정에서 직원들의 역량 향상을 이끌어 내고 영업에 도움이 될 수 있는 정책 및 프로그램을 개발할 수 있었습니다.



일하기 좋은 기업문화 조성

CEO 현장 방문 간담회 '맛있는 수다' 진행

롯데렌탈은 2023년 한 해 동안 총 10회에 걸쳐 CEO와의 현장 간담회인 '맛있는 수다'를 진행하였습니다. 이를 통해 구성원들은 CEO와 직접 소통하며 회사에 대한 궁금증을 해소하고, 중장기 비전 및 미래 성장 전략, 사내 이슈에 대해 깊이 있게 이해할 수 있는 기회를 가졌습니다. 그뿐만 아니라 질의 및 안전에 대한 빠른 피드백을 받음으로써 직장 생활에 대한 만족도를 높였습니다. 2024년 들어서는 '맛있는 수다 시즌2'로 한층 업그레이드해 운영하고 있습니다. 구성원들이 더욱 편안한 분위기에서 CEO와 소통할 수 있도록 운영방식을 저녁 만찬 형식으로 변경하고, 시즌1에서 CEO가 방문하지 않았던 현장을 중심으로 프로그램을 진행하고 있습니다.



리더 주관 소통 프로젝트 '리더데이' 시행

부서 내 상하 간 커뮤니케이션 활성화와 부서별 기업문화 개선을 목적으로 하는 '리더데이'를 시행하였습니다. 리더데이는 팀 리더가 직접 액티비티를 기획하고 팀원들과 함께 참여하여 소통을 강화하는 사내 프로그램으로, 9~11월 동안 111개 부서에서 총 916명의 직원들이 참여하였습니다. 2024년은 횟수를 늘려 반기 1회로 진행 예정이며, 창작활동, 예술 및 공연 관람, 웰빙 등 다양한 액티비티를 포함할 예정입니다. 리더데이를 통해 팀워크와 소통을 더욱 강화하고, 각 부서의 기업문화를 개선함으로써 회사의 비전과 목표 달성에 기여함과 동시에 사회적 책임과 가치를 실천하고자 합니다.



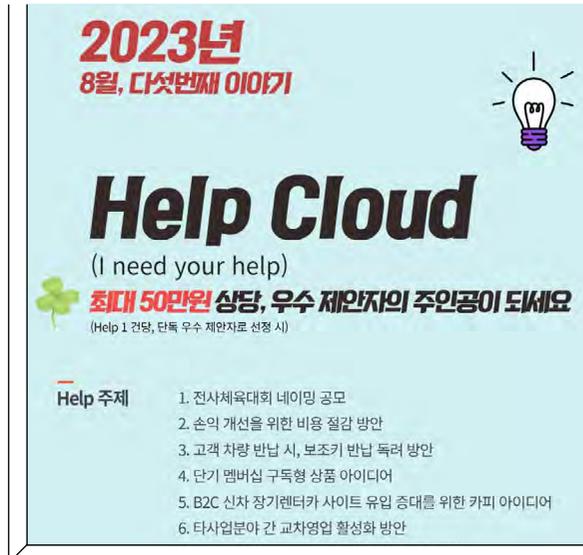
One Team(단기현장지원) 프로그램

롯데렌탈은 구성원 간 일체감 형성을 위해 단기 영업 현장에 Staff 인력 지원을 실시하였습니다. 영업 현장의 성수기인 7~8월, 6주간 해당 프로그램 지원자들은 반납 차량 세차 및 차량 주차 등의 업무를 지원하였습니다. 총 135명의 인원이 수도권 내 19개소의 영업소를 지원하였으며, 이 과정에서 영업사원들과 본사 스태프 직원 간 서로 궁금했던 점을 해소하고 고충을 공유함으로써 더욱 긴밀한 일체감을 형성하는 기회가 마련되었습니다. 또한 현장에 대한 이해도가 높아진 직원들의 피드백을 바탕으로 근무 환경을 개선하여 직원들의 만족도를 높이기 위한 노력도 지속하고 있습니다.



집단지성 게시판 'Help Cloud' 운영

롯데렌탈은 2023년 3월부터 'Help Cloud'를 운영하고 있습니다. Help Cloud는 사내 기업문화 사이트 '해피라운지' 내 위치하고 있으며, 각 부서별로 현업에 필요한 Help를 요청하고 임직원들이 댓글로 아이디어를 제안하는 집단지성 게시판입니다. 이는 Help Cloud를 통해 확보된 아이디어를 현업에 활용하는 것은 물론 구성원 간 소통을 활성화하는 것을 목표로 하고 있습니다. 2023년 기준으로 월평균 6건의 Help 게시물이 등록되었고, 월 평균 113건의 아이디어 제안이 이루어졌으며, 이 중 17건의 우수 아이디어를 선정하였습니다. 2023년 누적 제안건수는 1,013개로, 롯데렌탈의 대표적인 임직원 참여형 프로그램으로 자리 잡았습니다. 2024년에도 임직원들의 공감대 형성과 활발한 소통을 위해 'Help Cloud'를 지속적으로 보완·발전시켜 운영해 나갈 계획입니다.



Help Cloud

2023 해피리워드

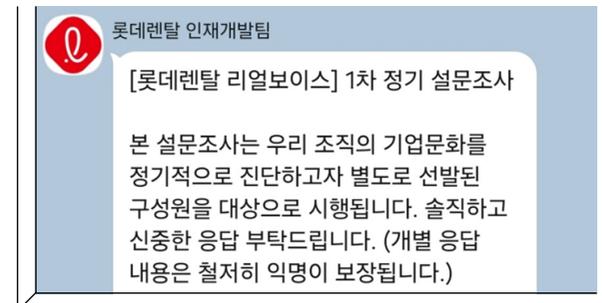
2022년 4월부터 시작한 '해피리워드'는 칭찬을 통해 상호 존중하는 조직문화를 활성화하고자 기획된 프로젝트로 동료에게 긍정적인 에너지를 전파한 임직원을 칭찬하는 사내 플랫폼입니다. 2023년 누적 칭찬 횟수는 약 10,400건으로, 전체 인원의 77%가 해피리워드를 주고받았습니다. 매월 Top3 칭찬 접수 우수자를 선정하는 이벤트를 통해 총 31명이, 1주년 기념 이벤트로 11명의 임직원이 선정되었습니다. 12월에는 롯데렌탈 시상식에서 해피리워드 우수자 3명을 대상으로 시상식을 진행하는 등 다양한 홍보를 통해 사내 칭찬문화가 자리 잡을 수 있도록 힘쓰고 있습니다.



2023 해피리워드

펄스 서베이 '리얼보이스' 운영

롯데렌탈은 2023년 초, 건강한 기업문화 구축의 일환으로 사내 익명 설문 '리얼보이스'를 신설하여 시행하고 있습니다. 리얼보이스는 직무, 직급, 연령 등 편제 인원 비율에 맞춰 선발된 100명의 '리얼보이스 패널단'을 대상으로 매달 정기적으로 조직문화를 진단하는 펄스 서베이입니다. 이 설문조사는 NPS순추천지수, 맥킨지 7S 조직역량진단, 롯데그룹 가치창조문화진단 등을 참고하여 자체 개발한 10~15개의 문항으로 짧게 구성되어 있으며, 모든 응답은 익명성이 보장되어 임직원들은 솔직한 진단을 할 수 있습니다. 롯데렌탈은 매달 진단 결과를 바탕으로 조직문화 개선 영역을 파악하고 구체적 개선 방안을 도출하여 후속 조치를 취하고 있습니다. 2023년 기준으로 리얼보이스를 월평균 1.6회 시행하였으며, 매달 지속적인 개선 노력 결과, NPS 점수는 1회 차 대비 12점, 기업문화 종합 만족도 점수는 2점이 상승하였습니다. 리얼보이스는 정기 설문 외에도 수시 설문조사를 포함하고 있는데, 수시 설문조사의 목적은 각 시기별 사내 주요 현안과 이슈, 정책 등에 대한 임직원들의 다양한 의견을 파악하고 피드백을 빠르게 반영하는 것입니다. 정기 설문조사와 마찬가지로 모든 응답은 익명성이 보장되며, 설문 결과는 CEO에게 직속 보고됩니다. 이를 통해 실효성 높은 정책 운영과 함께 임직원의 의견이 경영 환경에 적극적으로 반영되고 있습니다.



'리얼보이스' 정기 설문조사

조직 일체감 및 임직원 소통 강화

롯데렌탈 한마음 페스티벌

롯데렌탈은 2023년 10월, 임직원의 조직 일체감 고취를 위해 한마음 페스티벌을 개최했습니다. 1,500여 명의 임직원들이 직급, 세대 구분 없이 One Team을 이루어 명랑운동회 등 준비된 행사에 참여하였으며, 초대가수 특별공연, 행운권 추첨, 푸드트럭, 중식 이벤트 등 한마음으로 즐길 수 있는 다양한 콘텐츠를 구성하여 임직원들의 화합을 도모하였습니다.



임직원 동호회 활동 지원

롯데렌탈은 사내 동호회 활동으로 임직원 간 네트워크 강화, 조직 몰입도 상승 및 건전한 여가활동으로 밝은 직장 분위기를 조성하고 있습니다. 코로나19로 인해 중단되었던 사내 동호회 활동이 2023년 4월부터 재개되면서 직원들의 만족도가 높아졌으며, 월평균 30여 개의 동호회가 활발히 활동하고 있습니다. 동호회 활동을 통해 직원들 간의 상호 일체감과 동기 부여를 주고, 동호회 포상 제도를 도입하여 분기별로 우수활동 동호회를 선정하여 포상하고 있습니다.

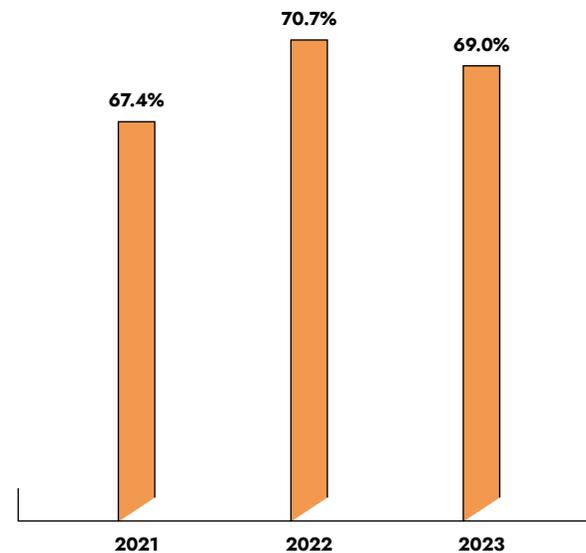


가치창조문화 진단 및 업무 만족도 조사

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

2023년 진단은 9월 12일부터 27일까지 롯데렌탈 임직원 약 700명의 참여로 진행되었습니다. 설문 문항 중 역할 만족, 업무 권한, 공정한 보상에 대한 요소로 구성된 업무만족도 진단 지표에서 아쉽게도 전년 대비 1.7% 하락한 69.0%가 긍정 응답을 보였습니다. 이에 직무 인터뷰와 보상 제도 마련 등의 필요성을 느끼고 개선 방안을 찾아갈 계획입니다.

롯데렌탈 가치창조문화 진단 - 업무만족도 조사



Special Interview

/ 한마음 페스티벌 후기를 정리하며 임직원들이 즐거워하는 모습을 봤을 때, 스태프 모두 행복감을 느꼈습니다.

/



경영지원팀
이상헌 파트장

Q. 한마음 페스티벌 (전사 체육행사)은 어떻게 기획되었나요?

A. 부문 단위의 소규모 행사로 진행되던 체육행사를 전사로 확대 및 통합하여 단합과 화합의 장을 마련하고자 했으며, 더불어 코로나로 인해 움츠러들었던 임직원들의 지친 마음과 에너지를 회복하는 계기도 될 수 있을 것 같아, 본사와 전국 지점 및 영업소, 자회사 임직원들을 한데 모은 한마음 페스티벌(전사 체육행사)을 준비하게 되었습니다.

Q. 한마음 페스티벌을 준비하며 가장 고민했던 부분은 무엇이었나요?

A. 이전 전사 체육대회 행사보다 참여인원이나 규모가 커지다 보니 임직원들의 만족도를 가장 중요하게 생각했습니다. 임직원들이 가장 기대하는 초청공연과 행운권 경품 등에 신경을 많이 쓴 것이 기억에 남습니다. 참여했던 모든 직원들이 행사가 끝난 후 만족감을 갖고 돌아가실 수 있게 하는 것이 최종 목표였습니다.

Q. 한마음 페스티벌에서 임직원들이 가장 만족한 프로그램과, 담당자로서 가장 좋았던 부분을 소개해 주세요.

A. 임직원들이 가장 만족한 프로그램은 초대가수 초청공연인 것 같습니다. 이전 전사 체육대회에서는 없었던 프로그램이었던 만큼 신선하고, 만족감이나 호응이 더 좋았던 것 같아요. 담당자로서 가장 좋았던 부분은 한마음 페스티벌 행사 후 포토후기를 작성하면서 임직원들이 즐거워하고 만족하는 모습을 다시 보게 됐는데, 행사 사진 하나하나 다시 보며 경영지원팀 총무파트 직원들 모두 같이 즐겁고 행복했습니다.

Q. 2024 한마음 페스티벌 계획이나 새롭게 기획중인 사내 행사가 있는지 궁금합니다.

A. 올해 한마음 페스티벌은 회사의 상황과 여러 여건들로 아직 미정입니다. 만약 진행하게 된다면 이전 행사처럼 임직원들이 좋아하실 만한 이벤트들을 준비해서 더 즐거운 행사가 되도록 경영지원팀 총무Part 직원들 모두 최선을 다하겠습니다.그 외에 이산화탄소 정화를 위한 봉사활동으로 식목일에 푸른 내일 나무심기 행사를 진행하고, 연말에는 사랑의 연탄배달 행사를 계획하고 있습니다. 임직원 여러분들이 늘 관심 갖고 많이 참여해 주셨으면 하는 바람입니다.

Company Overview

ESG Management

Environment

Social

↳ 임직원

정보보호

협력사 동반성장

지역사회 공헌

고객만족

Corporate Governance

Appendix

일과 삶의 균형

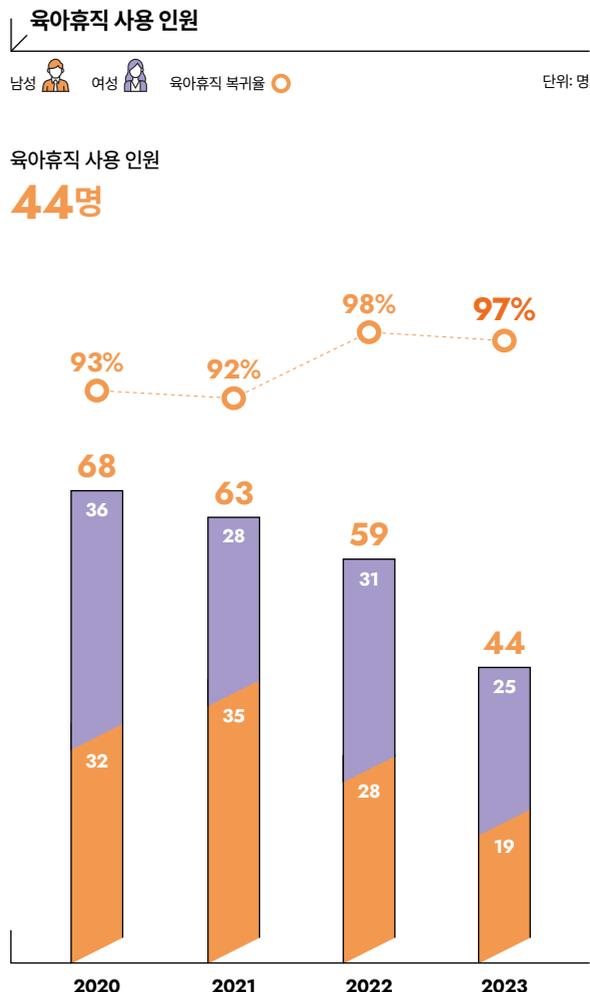
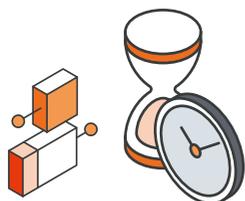
롯데렌탈은 임직원들의 일과 삶의 균형뿐만 아니라 사회 저출산 문제 해소에 기여하고자 다양한 제도를 실시하고 있습니다. 가족친화 제도를 운영하고 확대함으로써 일과 가정의 조화로운 병행이 가능한 직장을 만들고, 임직원들의 업무 효율성을 높이기 위해 노력하고 있습니다.

자녀 출산에 따른 다양한 휴직 제도

임직원들의 직장 생활의 균형을 위해 법정 휴직 외에도 다양한 휴직제도 운영을 확대하고 있습니다. 여성 임직원들의 경우 임신기부터 양육까지 주기별로 휴직을 활용할 수 있으며, 남성 임직원 역시 일과 가정의 양립을 위한 육아휴직제도가 보장되어 있습니다.

출산을 앞둔 여성 임직원들의 건강과 안전을 위해 하루 2시간 근로시간 단축이 가능한 임신 중 근로시간 단축제도와 임신 중 육아휴직 제도를 운영하고 있습니다. 자녀를 출산한 여성 임직원은 법정 육아휴직 1년 외 최대 1년 간 육아휴직을 추가로 사용할 수 있으며, 자녀입학돌봄휴직 제도의 시행 시기를 넓혀 1회 분할 사용이 가능하도록 개선함으로써 자녀의 초등학교 입학 전후로 발생하는 여성 임직원들의 양육 부담 경감과 경력단절 예방을 위해 노력하고 있습니다. 또한 남성 임직원들도 열흘간의 배우자 출산휴가를 지원하며, 최대 1년의 육아휴직 기간을 보장하고 있습니다.

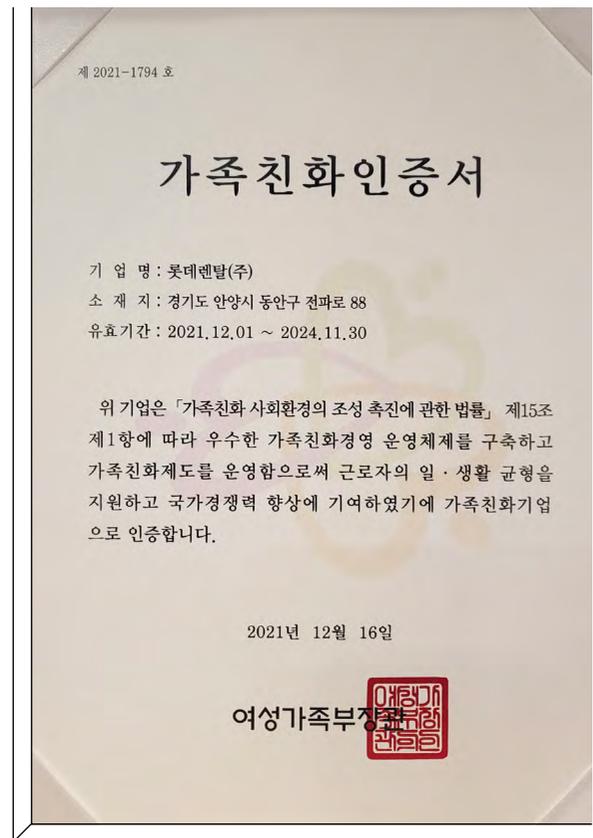
앞으로도 출산과 양육에 따른 다양한 휴직 제도를 운영함으로써 조직의 다양성과 포용성을 높이고 임직원들의 일과 가정 양립을 중시하는 조직문화를 이어가도록 하겠습니다.



자율출퇴근제, PC ON/OFF 제도

롯데렌탈은 임직원들의 육아와 자기 계발 상황에 따라 유연하게 근무할 수 있도록 자율출퇴근제를 시행하여 직원들의 근무 만족도와 업무 효율성을 높이고 있습니다. 또한 근로기준법을 준수하고 근무 시간의 효율을 높이기 위해 PC ON/OFF 제도도 운영하고 있습니다.

앞으로도 업무 효율을 제고할 수 있는 근무 환경을 조성하고 임직원의 삶의 질을 향상시킬 수 있도록 노력할 것입니다.



가족친화기업 인증서

Company Overview

ESG Management

Environment

Social

↳ 임직원

정보보호

협력사 동반성장

지역사회 공헌

고객만족

Corporate Governance

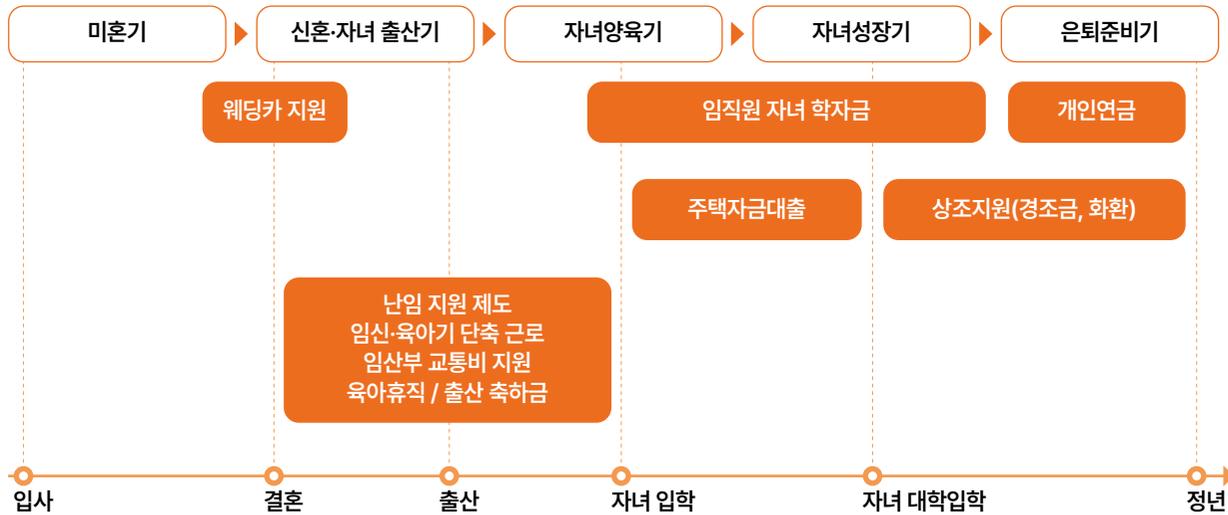
Appendix

Life Cycle 맞춤형 복지

롯데렌탈은 입사 후 정년까지 생애 주기에 따라 적합한 복리후생 제도를 실시하고 있습니다. 미혼기-결혼-출산기-자녀양육기-자녀성장기-은퇴준비기까지의 Life Cycle을 고려하여 웨딩카 지원, 주택자금 대출, 난임 지원 제도, 자녀 학자금 제도, 개인연금, 상조 지원 등의 맞춤형 복지를 지원하고 있습니다.

복리후생 현황

직원들의 각 생애 주기를 종합적으로 고려하여 **LIFE CYCLE 맞춤형 복지**를 지원

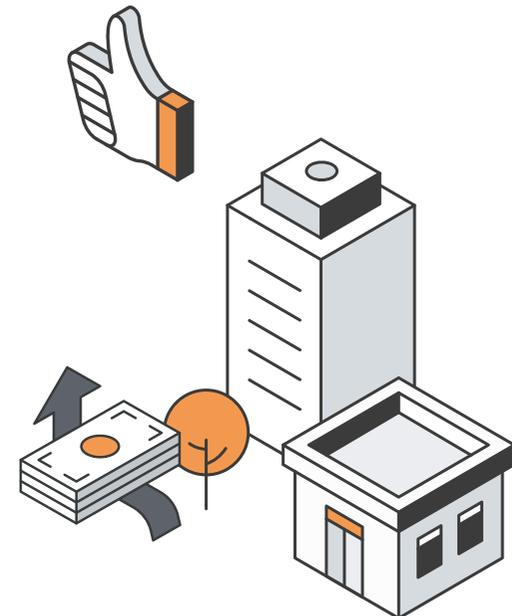


복지포인트(L.POINT) / 렌터카 무료이용권 / 휴양소 및 콘도 지원 / 통신비 지원 / 장기렌터카 할인

경조비(휴가) 지원 / 건강검진(배우자 지원) / 임직원 단체상해보험 / 사내 동호회 지원 / 업무상 병가 의료비 지원

임직원 여가 생활 지원

롯데렌탈은 콘도 및 하계휴양소 지원 등을 통해 임직원의 다양한 여가 생활을 지원하고 있습니다. 당사가 보유하고 있는 콘도 회원권 사용 및 콘도 지원금을 이용하여 여행 경비를 최소화할 수 있고, 국내와 해외의 모든 숙박시설 사용이 지원되어 직원들의 호응과 만족도가 높습니다. 이 외에도 여러 지역에 분포되어 있는 직원 주거 및 업무 환경을 고려하여 전국 10개 지역에 하계 휴양소를 운영하고 있으며, 매년 직원 만족도 조사를 시행하여 다양한 여가 생활 및 리프레시 기회를 제공하고 있습니다.



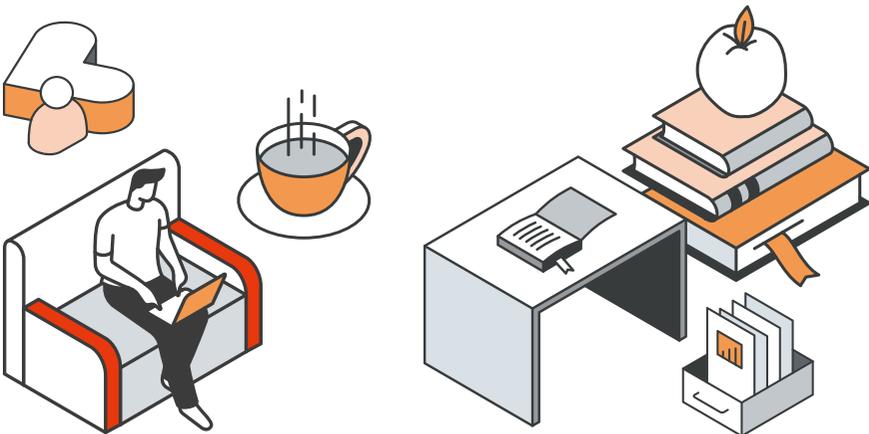
임직원 근무환경 개선

롯데렌탈은 임직원 복지 향상 및 근무환경 개선을 위한 지속적인 노력을 하고 있습니다.

2023년 상반기에는 임직원들의 업무 집중도를 높이는 사무 공간 리모델링과, 휴식 및 재충전을 위한 휴게공간 조성에 집중하였고, 하반기(7~12월)에는 외관 개선을 통한 경쟁력 제고 및 임직원들의 자긍심 고취에 앞장섰습니다.

2023년 10월에는 서계사옥(서울역영업소)의 주출입구와 고객 동선을 새롭게 조성하고, 주차장 바닥과 외관을 개선하여 고객 만족도 및 임직원들의 근무 만족도를 향상시켰습니다. 또한 11월에 가양동 출고센터와 아산주기장, 그리고 12월에는 안양사옥을 순차적으로 리모델링하여 최소 비용으로 최대 효과의 근무환경 개선 결과를 만들었습니다.

2024년에도 거점개발팀 주도 하에 임직원들의 근무환경 개선을 위한 현장 의견 청취 및 개선을 반기별(연 2회)로 시행하고, 우수 사례 벤치마킹 등을 통해 근무 환경 개선과 복지 증진에 힘쓸 계획입니다. 또한 리모델링뿐만 아니라 사무실(영업소) 이전을 통한 임직원 근무 여건 및 고객만족도 개선에도 앞장설 예정입니다.



2023년 진행 사항

임직원 근무환경 개선 진행

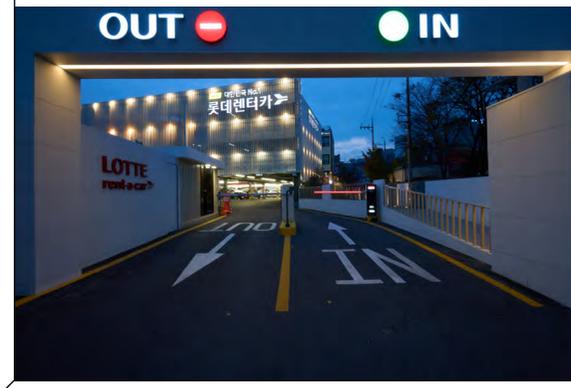
- 목포지점 리모델링 공사(2023년 5월)
- 서계사옥 임직원 사내 카페 모카(Mo:ca) 조성(2023년 5월)
- 선릉사옥 층별 임직원 휴게실 조성(2023년 6월)
- 부산사옥 휴게실 및 창고 조성(2023년 7월)
- 대전사옥 휴게실 조성(2023년 7월)
- 서계사옥 출입구 및 주차장 외관 개선(2023년 11월)
- 가양사옥 리모델링 공사(2023년 11월)
- 아산주기장 태양광패널 설치 및 리모델링 공사(2023년 11월)
- 안양사옥 창고 조성 및 내부 리모델링 공사(2023년 12월)

임직원 근무환경 개선 프로세스 및 실행 사례

- Help Cloud 통한 근무환경 개선 현장 의견 청취(2023년 9월)
- 현장 청취 의견 수렴 및 실행
- 서계사옥 화장실 환경 개선을 위한 리모델링(2024년 3월)



선릉사옥 층별 임직원 휴게실 조성



서계사옥(서울역영업소) 주출입구 및 주차장 개선

안전보건 지배구조 및 정책

안전분야 조직과 역할

롯데렌탈은 중대재해처벌법 시행 등 안전에 대한 사회적 요구에 선제적으로 대응하기 위해 대표이사 직속 안전 전담 조직인 '안전관리실'을 운영하고 있습니다. 2023년에 국가자격증을 소지하고 있는 신규 인원을 보강하는 등 안전에 대한 지속적인 투자와 관심을 바탕으로 실질적인 안전 강화에 힘쓰고 있습니다.

안전분야 조직 구성



안전보건 관리책임자	• 안전관리 업무 총괄
관리감독자	• 담당 사업위험요소 파악/개선 및 예하 부서 안전사항 전파(수시) • 법정필수교육 이수(연 1회)
안전관리자	• 산업안전보건법 기준 안전보건 분야 지도/관리(수시) • 산업안전보건위원회 회의 개최 및 참석(분기 1회) • 안전교육, 점검, 물품 지원, 관리 계획 구축(수시/분기)
산업안전 보건위원회	• 분기별 정기 회의 실시 및 관련 내용 심의(분기 1회) - 심의 내용: 사업장 안전점검 결과, 근로자 안전 소모품 구매 등(안전 및 보건에 관한 사항 심의 및 의결 요)
안전담당자(임차사업장)	• 위험 요소 수시 모니터링 및 사고 발생 보고(수시) • 사업장별 안전점검 및 점검 결과 이력 관리(월 1회) • 위험성 평가 실시 및 평가 결과 공유(연 1회)

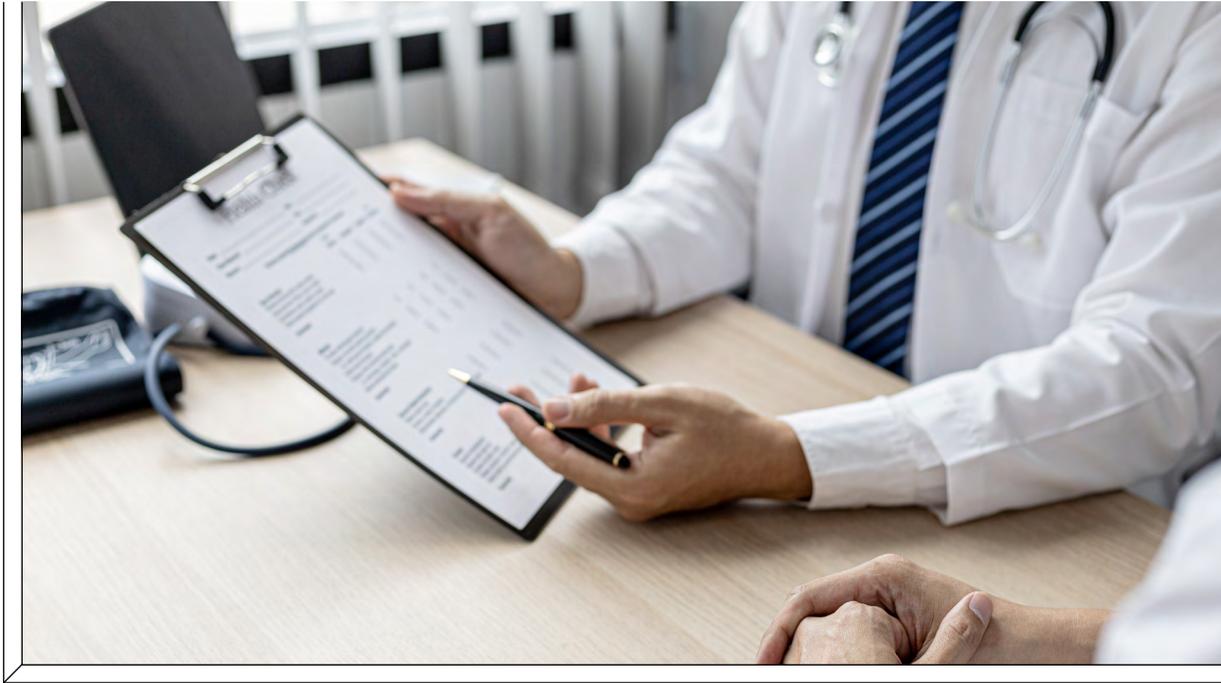
안전보건 기본 방침

롯데렌탈은 '자율 안전보건 경영 체계'의 효과적인 구축을 위해 안전관리규정 및 안전보건 경영방침을 제정하고 이를 전 사업장에 속한 임직원(계약직, 파견직 포함)과 함께 준수 및 이행하고 있습니다. 자율 안전보건 경영 체계를 보다 효과적으로 운영하기 위해 각 사업장별로 안전 담당자를 지정하고, 자율적인 안전보건 활동을 실시하고 있습니다. 이러한 활동들을 바탕으로 공급사 및 협력사, 고객, 지역사회 등을 포함한 모든 이해관계자들의 안전보건환경 요구를 충족시키기 위해 당사 모든 구성원이 노력하고 있습니다.

안전보건 경영방침

롯데렌탈은 임직원과 고객 및 지역사회의 안전과 보건을 최우선 가치로 인식하고, 안전하고 쾌적한 환경 조성을 위해 안전보건 경영방침을 수립하여 사고를 예방하고 사회적 책임을 다하기 위해 지속적으로 실천한다.

- 1 '임직원의 안전한 작업환경'과 '고객의 편안한 이용 환경'을 경영활동의 최우선 목표로 삼는다.
- 2 안전보건 목표를 설정하고, 세부적인 계획을 수립하여 달성하기 위해 성실히 수행한다.
- 3 안전보건 법규를 준수하고 자율적으로 위험요인을 개선하는 성숙한 안전 문화를 조성한다.
- 4 회사는 위험요인 개선에 관한 충분한 교육훈련과 인적·물적 자원을 제공한다.
- 5 안전보건 협력 체계를 상시 유지하고, 지속적인 소통을 통해 사회적 책임을 다한다.



임직원 안전

롯데렌탈은 전국 각지에 위치한 모든 사업장을 대상으로 사고 예방을 위한 계획을 수립하고 안전점검을 지속적으로 수행하고 있습니다. 2023년에도 전체 사업장을 대상으로 안전 점검을 진행하였고, 총 111회의 현장 방문 점검을 통해 위험요소 409건을 발견하여 이를 개선 조치하였습니다.

또한 안전점검 평가표를 지속적으로 업데이트 및 고도화하여 각 사업장별로 지정된 안전관리 담당자에게 보다 명확한 기준을 제공하고 안전한 환경을 유지할 수 있도록 힘쓰고 있습니다. 이러한 노력으로 2023년에는 중대재해 및 산업재해 ZERO에 성공하였으며, 2024년에도 동일한 목표를 달성하고자 안전관리실을 비롯한 전 임직원이 노력하고 있습니다.

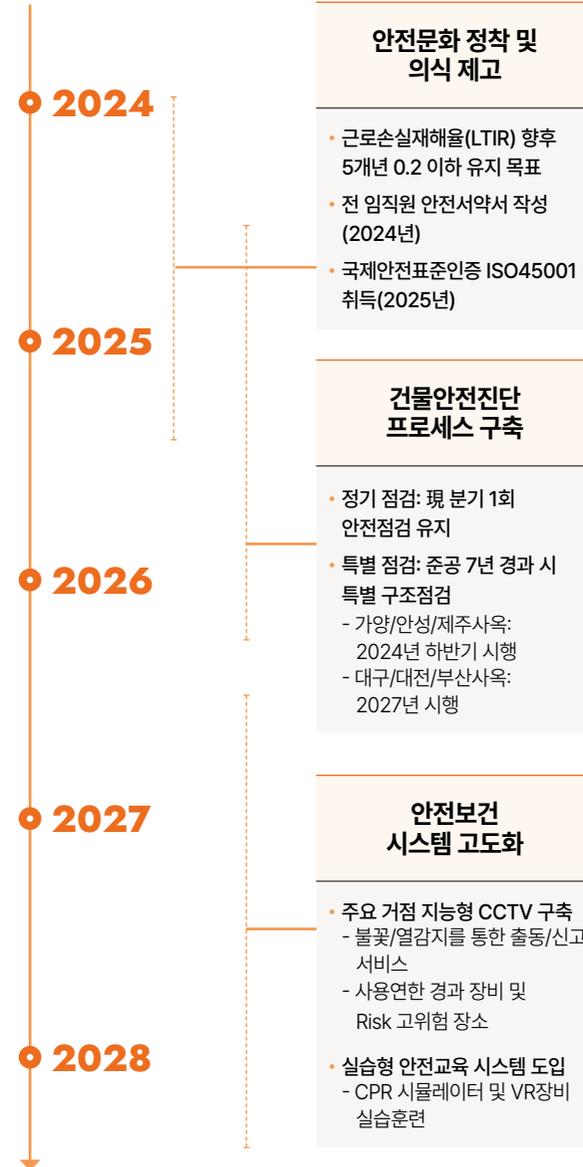
임직원 종합 건강검진 실시

롯데렌탈은 임직원들의 질병 예방 및 건강한 삶을 지원하기 위해 종합 건강검진을 실시하고 있습니다.

건강검진 항목은 개인별 맞춤형 건강검진 설계(건강 상태 분석 기반 추천 항목, 과거 검진 이력 기반 추천 항목, 검진센터별 검진 항목 비교 등) 가능하고, 데일리 건강관리 솔루션(약/영양제 복용 관리, 권장 섭취량/활동량 제안, 건강 콘텐츠 등)을 제공하여 임직원의 지속적인 건강관리를 제공하고 있습니다.

또한 3년 이상 근속한 임직원의 경우 배우자까지 건강검진을 지원해 질병의 조기 발견을 돕고, 중대 질환 환자 및 경과 관찰 직원 등은 집중 관리(상담-병원 및 진료 예약, 명의추천-2차 상담 등)를 통해 건강 관리를 지원하고 있습니다.

안전보건 중장기 계획 수립



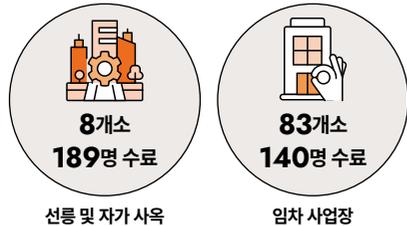
안전보건교육 진행 성과

비상대응훈련 및 심폐소생술 현장 교육

롯데렌탈은 자가 사육 내 지정된 안전담당자 주관하에 분기 1회 비상대응훈련을 진행하고 있습니다. 소화전 및 소화기 사용 실습, 화재대피훈련, 심폐소생술 등 현장에서 발생할 수 있는 비상 상황에 맞게 훈련하고 있으며, 유사 상황 발생 시 즉각적인 초동 대응을 목표로 하고 있습니다.

또한 자가 사육뿐만 아니라 임차 사업장까지 현장 안전 교육을 확대하였으며, 심폐소생술 실습 효과를 극대화하기 위해 휴대용 블루투스 장비를 활용하여 교육을 진행하였습니다. 91개소 총 329명이 심폐소생술 교육을 수료하여 당사 임직원뿐만 아니라 고객, 지역사회의 안전까지 책임지기 위해 노력하고 있습니다.

안전보건 중장기 계획 수립



심폐소생술 이론 및 실습교육

전기차 화재진압장비(질식소화포) 설치 및 교육

전기차 보급 확대에 따라 발생하는 전기차 화재의 빠른 감지와 초동 대응력 향상을 위해 화재진압장비를 배포하고 사용 방법을 교육하였습니다. 해당 교육은 충전기 설치 사업장 10개소(자가 6개소, 임차 4개소)를 대상으로 하였으며, 이러한 활동은 사업장 이용 고객과 임직원, 더 나아가 지역사회 전반에 영향을 주는 리스크를 사전에 예방하고, 화재 상황 발생 시 대처 능력을 향상시키는데 기여했습니다.



전기차 화재진압장비 배포 및 사용법 교육

롯데오토케어 본사 임직원 대상 심폐소생술 교육

2023년 11월, 롯데렌탈의 차량 정비 자회사 롯데오토케어도 본사 임직원 대상 심폐소생술 교육을 실시하였습니다. 영등포구 보건소 후원으로 응급처치 전문 강사들을 초빙하여 실시하였으며, 영아 심폐소생술 교육, 기도 폐쇄 시 대처 방법, 자동심장충격기(AED) 위치 및 사용법 등 심폐소생술과 관련한 전반적인 내용을 교육하였습니다.

본사 임직원 118명 전원이 수료하였으며, 추후에는 오토케어의 책임정비사와 매니저 대상으로 교육을 확대하여 오토케어 임직원들이 실제 응급 상황에서 소중한 가족, 이웃, 동료를 지킬 수 있는 대처 능력을 키울 수 있도록 지속적으로 교육을 추진할 계획입니다.



롯데오토케어 심폐소생술 교육

현장 중심 안전보건교육 강화

롯데렌탈은 전체 사업장 대상으로 안전보건교육 이수 수료증을 발급하는 교육인증제를 도입하여 2025년까지 임직원 80% 이상이 이를 수료하도록 진행할 계획입니다. 교육 인증제 도입으로 임직원들의 교육 참여 의지를 높이고 중복 수료를 방지하여 안전보건 교육의 효율과 수료율을 높일 것입니다.

또한 2024년에는 VR 장비를 통한 안전교육을 시범 도입하고, 2027년도부터 VR 장비 사용을 확대하여 각 사옥별 안전보건교육 시스템을 설치할 계획입니다. 교육 내용은 현장에 맞게 제작하고 VR 장비를 통한 안전보건교육 방식에 차별화를 주어 임직원들의 능동적인 참여를 유도하고 더욱 고도화된 안전교육을 구현해 나갈 것입니다.



생활/교통	산업안전	재난안전
엘리베이터, 장소별 화재, 교통사고 체험(결빙) 등	완강기 작동법, 협착, 추락, 사무실 안전사고 등	강풍, 태풍, 지진, 산불, 재난 대피/대비 훈련 등

근로자 중심 안전 구축 활동

위험성 평가 전 사업장 확대 및 이행

롯데렌탈은 산업안전보건법에 의거하여 전 사업장을 대상으로 위험성 평가를 진행하고 있습니다. 각 사업장 안전담당자 주관하에 안전사고 발생 전 스스로 현장의 위험요인을 식별 및 평가하고, 이를 개선하는 활동을 시행하였고, 총 52건의 고위험요인을 후속 조치하여 사고를 사전에 예방할 수 있었습니다. 2024년에는 체크리스트 등 다양한 평가 방법을 도입하여 자기규율 예방체계의 핵심인 위험성 평가를 보다 효과적으로 진행할 예정입니다.



위험성 평가

구분	위험성 평가표	모집일	평가자	비고
현장	현장 위험성 평가표	2023.06.01	김민준	이행 완료
사무실	사무실 위험성 평가표	2023.06.01	김민준	이행 완료

평가 결과 및 개선 조치



계절별 대응 가이드 배포 및 소모품 지원 확대

롯데렌탈은 야외 근로자가 많은 업무 특성에 따라 안전한 업무 환경 조성을 위하여 계절별 대응 가이드를 배포하여 교육하고, 근무 환경에 맞게 계절별 주요 질환 예방을 위한 소모품을 확대 지원하고 있습니다.



계절별 안전대응 가이드



Company Overview

ESG Management

Environment

Social

↳ 임직원

정보보호

협력사 동반성장

지역사회 공헌

고객만족

Corporate Governance

Appendix

협력사 안전관리 교육 지원

도급인과 수급인의 안전보건 교육 지원

롯데렌탈의 정비 자회사 롯데오토케어는 도급사업 시 발생하는 산업재해를 예방하기 위해 도급인과 수급인을 안전 관리상 구분하여 설정하지 않고 동일한 자체 안전교육을 실시하였습니다. 자체 안전교육 대상 인원으로는 산업기계 M/S팀과 수급인(서연 FL)이 있으며, 교육은 TBM(Tool Box Meeting), 신규채용 안전교육, 특별 안전보건교육, 소방안전교육 등으로 운영되고 있습니다.

도급인과 수급인의 산업재해 예방 조치

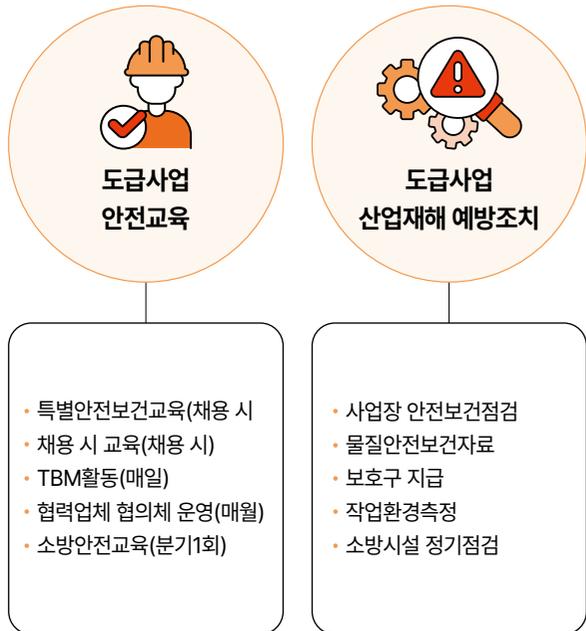
롯데오토케어는 산업재해를 예방하기 위해 도급인과 수급인을 구분하지 않고 안전보건 사항 공유 및 개선 조치를 시행하였습니다. 산업재해 예방 조치 사항으로는 사업장 안전보건점검, 물질안전보건자료 비치, 안전보호구 지급, 위험성 평가 공유, 작업 환경측정, 등을 진행하고 있습니다.

2024년에는 근로자 충돌 방지 개선을 위해 보행자 통로, 출입문 반사경 등 건설기계 사고 예방을 위한 조치를 추진할 계획입니다. 또한 안전점검의 날을 도입하여 매월 테마별로 안전예방 사항을 전파하고 있으며, 1월은 전기기구 안전 점검, 2월은 넘어짐 사고 예방 등의 활동을 진행하였습니다.

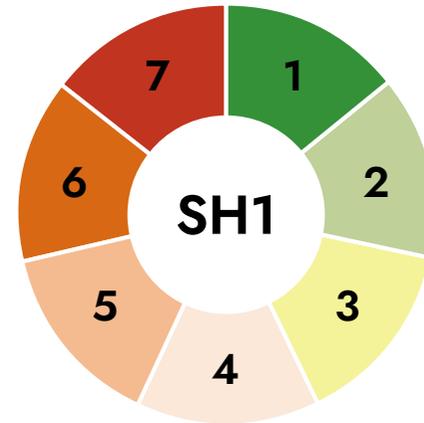
SH 안전보건수준 평가 최고 등급

롯데렌탈은 이크레더블 주관 SH(Safety&Health) 안전보건수준 평가에서 SH1 최고 등급을 받아 안전한 근무환경 조성 및 안전체계를 구축하고 있음을 인정받았습니다. 이는 공공기관 등 대형 거래처 입찰 시 가점을 부여 받아 거래처 확장 및 유지 등에 기여하는 등 현업부서의 사업 추진과 매출에 긍정적인 효과를 주고 있습니다.

2023년 산업기계 M/S 안전보건 실적



협력사 안전관리 교육 지원



Special Interview

/ 임직원에 대한 안전 의식 고취와 안전한 사업장 조성을 최우선 목표로 두고 있습니다.



**안전관리실
이제택 대리**

Q. 안전관리실 업무에 대해 간단한 소개 부탁드립니다.

A. 안전관리실은 중대 산업재해 예방활동 강화 및 초동대응 능력 향상을 주요 목표로, 2021년 7월 CEO 직속 전담조직으로 신설되었습니다. 저희는 전사 안전 관련 업무를 기획 및 수립하고 실행하는 업무를 합니다. 사업장 재해, 화재사고 예방 활동부터 동절기 화재, 폭설, 동파 사고나 하절기 폭우, 침수, 태풍, 폭염 등에 대한 대응 가이드, 코로나19 유행 시기에 확진자와 근무 환경 관리는 물론 임직원들의 안전사고 관련 교육까지 다양한 안전관리 업무를 수행하고 있습니다.

Q. 안전보건 계획에서 가장 중요하게 고려하는 요소는 무엇인가요?

A. 임직원에 대한 안전 의식 고취와 고객과 임직원이 안전하게 이용할 수 있는 사업장 조성을 최우선 목표로 두고 있습니다.

Q. 당사 특성상 사업장이 전국에 분포되어 있는데, 컨트롤타워로서 어떻게 관리하고 계신가요?

A. 지리적 제약을 효과적으로 극복하기 위해 모든 사업장에 안전관리 담당자를 지정하여 본사-사업장 Hot-Line을 구성하고 모든 이슈 발생 시 1시간 이내 보고 및 후속 조치를 진행하는 신속한 보고 체계를 운영 중입니다. 이러한 양방향 소통 창구를 바탕으로 전열 기기 안전 수칙 등 생활 속에서 잊기 쉬운 지침들을 현장 전수점검 시 개선하고, 현장에서는 필요한 내용을 건의하는 등의 활동을 통해 전 임직원들이 함께 노력하여 안전한 사업장을 구축하게끔 이끌고 있습니다.

Q. 그동안의 안전관리실 성과와 2024년 계획에 대해서도 궁금합니다.

A. 안전관리실 신설 이후 전 사업장 안전점검을 통해 해마다 약 400~500건의 위험요소를 사전에 발견하고 조치를 취해 중대재해 Zero라는 성과를 달성했습니다. 또한 2023년에는 현장 안전교육을 실시하여 91개소 329명의 심폐소생술 전문가를 양성했습니다. 이러한 과정은 당사 임직원뿐만 아니라 고객, 지역사회의 안전까지 책임지기 위한 노력이었습니다. 2024년에도 동일하게 전 사업장 안전점검을 진행할 예정이며, 실습형 교육 만족도 및 효과성 임증을 통해 소화기구 사용법 등 안전교육 테마를 확대할 예정입니다.

Q. 안전관리 업무 담당자로서 임직원들에게 당부하고 싶은 부분이 있다면 한 말씀 부탁드립니다.

A. 아무리 시스템이나 사회적인 대책 방안이 마련되더라도 개인의 노력과 관심이 없다면 예기치 못한 안전사고를 예방하기 어렵습니다. 안전관리실에서 공지하는 명절 안전 수칙, 태풍 대비 요령 등 회사 차원에서 안내드리는 내용의 실천도 중요하지만, 일상생활에서 흔하게 겪을 수 있는 무단횡단하지 않기, 보행 중 휴대전화 사용하지 않기 등과 같은 작은 것부터 안전 수칙을 준수하고 실천하려는 노력이 무엇보다 중요하다고 말씀드리고 싶습니다.

Company Overview

ESG Management

Environment

Social

↳ 임직원

정보보호

협력사 동반성장

지역사회 공헌

고객만족

Corporate Governance

Appendix

임직원 성과평가 반영 사항

임금인상률
차등적용



성과급
차등적용

승진



보임

성과평가 프로세스

롯데렌탈은 임직원의 성과 및 역량 향상에 초점을 두고 개인이 설정한 성과목표에 대한 업적평가와 직무에 대한 역량평가를 진행하고 있습니다. 임직원들의 성과에 대한 공정한 평가를 위해 연 2회, 상반기평가와 연간평가를 실시하며, 연초에 개인별 업무 목표를 수립하고, 부서장과의 중간 면담 및 수시 피드백을 통해 성과 및 역량 향상이 이뤄질 수 있도록 지원하고 있습니다.

아울러 평가를 확정하기 전에 임직원들의 성과평가가 합리적이고 공정하게 이뤄졌는지 확인하기 위한 이의신청 프로세스도 운영하고 있습니다. 임직원이 이의신청서를 제출하면 상위 조직장과의 면담을 진행할 수 있도록 안내하고, 이를 통해 본인이 수행한 성과에 대해 충분히 주장할 수 있는 기회를 부여하며, 부서장 및 조직장이 신중하게 성과평가 결과를 확정할 수 있도록 관리하고 있습니다. 이러한 과정을 통해 확정된 평가등급은 승진과 같은 인사제도 외에도 임금 인상 등의 보상에 활용되고 있습니다.

우리사주 제도 및 이자 지원

롯데렌탈은 전 임직원을 대상으로 노사협력 증진, 주인의식 함양 등을 도모할 수 있는 우리사주제도를 시행하고 있습니다. 2021년 8월 기업공개(IPO)를 진행하면서 우리사주가 배정되었고, 2023년 말 기준 우리사주 보유 잔고는 1,073,296주입니다. 이는 전체 주식 중 2.93%에 해당합니다.

또한 2022년에 이어 2023년에도 금리 인상으로 인한 우리사주 조합원들의 경제적 부담을 완화하기 위해 이자 상승분에 대한 금전적 지원을 연장하였습니다.

상생의 노사문화

롯데렌탈은 현재 상생의 노사문화를 통해 무분규 임단협 달성 및 협력적 관계를 꾸준히 유지해오고 있습니다. 정기적으로 노동조합과 기획부문 간 경영실적 및 회사 미래 비전 공유 등 KPI 설명회를 꾸준히 개최하고 있으며, 노동조합과 즉시 공유가 필요한 회사 이슈, 분기 및 반기 실적, 인사 발령 등의 경우 비정기적으로 의견을 공유하고 있습니다.

특히 현장 직원과 함께 진행하는 노사 현장 간담회, 조합 간부 및 대의원과 진행하는 노사 워크숍, 정기 전국 대의원대회 등 적극적인 소통의 결과는 14년 연속 무분규 임단협 달성(2023년 기준)이라는 성과로 이어졌습니다. 또한 노사 간 합의를 통한 임직원 복지 개선 사항에 대해 사내 게시판에 공지함으로써, 상생의 노사 문화를 지속적으로 발전시키기 위해 노력하고 있습니다.

노사협의회 운영 현황

롯데렌탈은 노동조합과 임직원들의 근무 환경 및 복지 개선 등을 위해 노사협의회를 분기에 1회 운영하고 있습니다. 근로자 대표 및 사용자 대표가 참석하여 주요 안건에 대해 의결하고 있으며, 안건 처리 상황은 다음 노사협의회에서 확인하고 있습니다. 롯데렌탈의 노사협의회는 상생의 노사관계를 유지하고 회사의 발전을 도모하는 데 핵심적인 역할을 수행하고 있습니다.



롯데렌탈은 다양한 렌탈서비스에서 발생할 수 있는 정보보호 위협에 대응하기 위해 관계법령과 그룹 정보보호 정책에 기반한 정보보호 정책(5개의 지침, 13개의 매뉴얼)을 수립하였으며, 이를 기반으로 롯데렌탈만의 정보보호 거버넌스 체계를 구축하고 있습니다.

또한 법령 개정 및 정보보호, 해킹 기술의 발전에 따라 내외부 환경 변화를 빠르게 감지하여 매년 정보보호 정책을 재개정하고 있으며, 개정된 사항은 CEO 승인 후 전사에 적용 및 전파하고 있습니다. 해당 정보보호 정책이 적용되는 범위는 롯데렌탈 임직원을 비롯하여 자회사 임직원, 업무 수탁사를 모두 포함하며 주기적으로 그 적용 여부를 관리하기 위하여 점검 및 개선 조치를 수행하고 있습니다.

롯데렌탈 정보보호 규정/지침/매뉴얼

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

롯데렌탈의 정보보호 조직은 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 정보보호위원회 및 실무협의체는 연 2회 주기적으로 컴플라이언스 이슈 대응 및 주요 정보보안 현안을 논의하고 있습니다.

또한 정보보호 최고책임자(CISO)와 개인정보보호 최고책임자(CPO)는 자격 조건, 타 업무와의 겸직금지 등 법적 요건을 준수하여 임명되었으며, 이를 통해 책임감 및 전문성을 강화하였습니다.

정보보안팀 주요 R&R

정보보안팀 개인정보 Part	<ul style="list-style-type: none"> · 개인정보 생명주기(Life Cycle) 관리 · 신규 개발서비스 보안성 심의 · 수탁사 보안 관리 · 개인정보 유/노출 대응 관리 · 23개 개인정보시스템 수집/저장/이용/파기 관리 · 65개 점검 항목 기준 보안성 심의 · 400여 개 수탁사 보안점검/개선 조치 · 개인정보처리현황 모니터링
정보보안팀 정보보호 Part	<ul style="list-style-type: none"> · 보안시스템 운영(26종) · 정보보호계획 및 전략 수립 · ISMS 인증 및 정보보호 공시 관리 · 외/내부 해킹 및 이상징후 분석 · DRM, DLP, IPS 등 보안시스템 운영 · 정보보호위원회 및 실무위원회 운영 · 전사 정보보호관리체계 구축/운영 · 정보 유출, 해킹 트래픽 분석

롯데렌탈 정보보호 조직 체계

그룹

그룹 정보보호위원회

그룹 정보보호위원회

위원장	지주 대표이사
위원	HQ장
간사	LDCC 대표이사

그룹 정보보호실무위원회

위원장	정보통신 보안임원
위원	그룹 CISO/CPO

롯데 렌탈

CISO 정보보호부문장/CPO 마케팅부문장

정보보안팀

보안영역 별 담당 및 업무

관리적보안 업무 (정보보안팀)	기술적보안 업무 (렌탈IS팀)
회원정보관리 업무 (CRM팀)	물리적보안 업무 (경영지원팀)
보안감사 업무 (윤리경영팀)	인적보안 업무 (HR혁신팀)
법무검토 업무 (준법경영팀)	고객응대 업무 (CS팀)
보안감사 업무 (윤리경영팀)	보안교육관리 (인재개발팀)
문서고 관리 업무 (수익관리팀)	외부프로젝트관리 (IT기획지원팀)
부서 보안담당업무 (각 부서장)	수탁사 관리 업무 (각 계약부서)

정보보호위원회

위원장	정보보안부문장
위원	전체 본부장 부문장 실장
연 2회	<ul style="list-style-type: none"> 정보보호 계획 확정 연간 보안실적 보고 보안규정/지침 확정 투자/비용 예산 협의

정보보호실무위원회

협의체장	정보보안팀장
협의체원	준법경영팀장
	CRM팀장
	CS팀장
	경영지원팀장
	IT기획지원팀장
	렌탈IS팀장
	HR혁신팀장
	수익관리팀장
연 2회	<ul style="list-style-type: none"> 최근 보안이슈 공유 부서별 보안 R&R공유 위원회 안전 실행 협의
인재개발팀장	

- CISO: Chief Information Security Officer / 정보보호최고책임자
- CPO: Chief Privacy Officer / 개인정보최고책임자

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

안전성 확보조치

롯데렌탈의 모든 정보자산 보호를 위하여 각종 보안솔루션을 다음과 같이 적용하고 있습니다.

개인정보처리시스템의 보호를 위해 서버백신 및 EDR을 적용, 접근통제를 위해 서버 및 데이터베이스 접근제어 시스템을 적용하여 접근통제 권한부여/회수 및 모니터링을 강화하였으며, 데이터베이스 내 고객 개인정보의 유출을 방지하기 위해 고객 개인정보의 암호화를 모두 적용하고 있습니다. 또한 개인정보 처리자의 PC는 망분리시스템을 통해 고객의 개인정보를 처리하는 업무망과 인터넷망을 물리적으로 분리하였으며, 내외부로부터의 공격을 예방하기 위해 백신, 문서 암호화(DRM), 개인정보 유출 차단 시스템(DLP), EDR 등을 적극 활용하고 있습니다.

취약점 진단

정보자산의 취약점을 주기적으로 파악 및 개선하기 위하여 서버/네트워크/데이터베이스/보안시스템을 대상으로 인프라 취약점 진단을, 모바일앱 및 웹을 대상으로는 모의해킹을 수행하고 있습니다. 또한 개발 코드의 안전성 확보를 위해 시큐어코딩 진단을 수행하며 취약점을 최소화할 수 있도록 노력하고 있습니다.



보안감사

롯데렌탈은 내외부적으로 주기적인 보안감사를 수행하고 있습니다. 외부감사로는 그룹사 정보보호 수준 제고 및 정보보호관리체계 점검을 위해 롯데그룹 정보보호위원회에서 연 1회 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 ISMS 의무 인증을 갱신/유지하고 있습니다.

내부감사로는 연 1회 전사 정보보안실태점검을 자체적으로 수행하여 각 부서 및 임직원 개개인에 대한 정보보호 준수 사항을 점검하며, 개인정보 처리 수탁사에 대한 정보보호실태점검도 병행하여 고객과 임직원 개인정보가 안전하게 관리되는지 확인하고 미흡한 부분에 대한 개선을 진행하고 있습니다.

정보보호 인증 현황



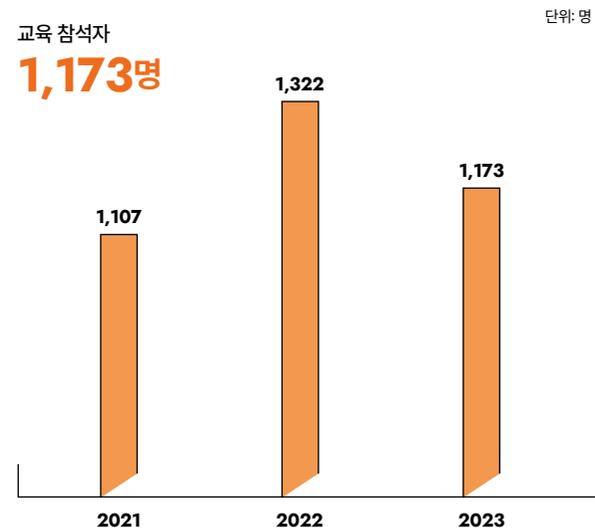
인증명	ISMS
유효기간	2023년 12월 6일~2026년 12월 5일
인증범위	렌탈(자동차, 일반, 소비재), 경매 및 채용 서비스

정보보호 인식 제고 및 훈련

롯데렌탈은 임직원들의 정보보호 인식 제고를 위해 매월 '보안의 날'을 지정하여 운영 중이며, 각 부서별 정보보호 담당자를 1명씩 지정하여 부서 내 정보보호 점검 및 캠페인 활동을 수행하고 있습니다.

또한 전 임직원을 대상으로 연 1회 이상 개인정보보호 법정필수 교육을 수행하고 업무에 적용하고 있으며, 정보보호 서약서 작성 등을 통해 임직원 개개인에게 보안에 대한 중요성과 책임감을 인지시키고 있습니다. 금전 갈취 및 개인정보 유출 목적으로 이메일을 통한 악성코드 유포가 빈번하게 발생함에 따라 2016년도부터 전 임직원을 대상으로 악성메일 모의훈련을 꾸준히 시행하고 있으며, 신고 및 적발 시 포상과 페널티를 부여하여 임직원의 적극적인 참여를 유도하고 있습니다.

임직원 정보보호 교육 참여 현황



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 발생 시에 빠른 대응이 가능하도록 보안 사고 대응체계를 마련하여 임직원을 대상으로 공표하고 쉽게 확인할 수 있도록 게시하고 있습니다.

재해 재난 대응

롯데렌탈은 불시에 발생할 수 있는 재해 및 재난으로부터 서비스 연속성을 확보하기 위해 재해복구 프로세스를 마련해 운영하고 있습니다. 서비스의 중요도 산정 및 우선순위에 따라 백업 및 복구 시스템을 적용하였으며, 실효성 있는 재해복구 프로세스를 위해 연 1회 주기적으로 재해복구 훈련을 수행하고 있습니다.

보안 침해사고 대응 및 신고

롯데렌탈은 내외부의 침입에 대비하고 있음에도 불구하고 고객의 정보가 유출될 경우를 대비해 침해사고 대응 매뉴얼을 수립하여 전 임직원을 대상으로 전파 및 침해사고 대응훈련을 수행하고 있습니다. 유출사고 발생 시 관련 법 및 침해사고 대응 매뉴얼에 따라 고객과 유관기관에 사고 발생 및 신고 사실을 고지하고 이용자의 피해를 최소화하기 위해 피해 구제절차를 진행할 수 있도록 준비하고 있습니다.

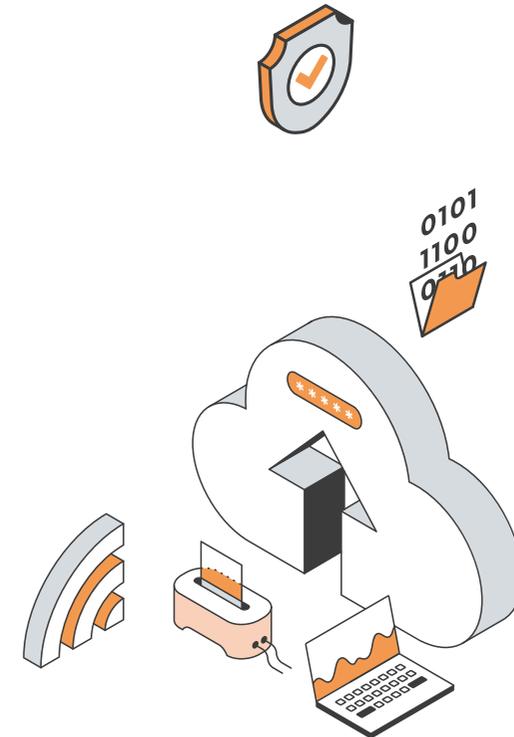
롯데렌탈은 임직원의 개인정보보호 의식 강화를 위하여 신규 입사자 및 업무 담당자 교육을 진행하고 있습니다. 내부 유출 및 외부 침입 사례, 보안 프로그램 설치, 정보 보안 10대 행동수칙 등을 교육하였습니다.

사내 정보 보안 활동

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

롯데렌탈은 안전한 서비스 제공 목적으로 이용자에게 알 권리를 보장하고, 객관적인 기업 선택의 기준을 제시하기 위해 2021년부터 정보보호 투자금액, 인력 현황, 정보보호 인증, 이용자 정보보호 활동 내역 등 정보보호 현황을 과학기술정보통신부 전자공시시스템(ISDS)을 통해 공시하고 있습니다. 최근에는 2023년 6월 공시를 수행하였습니다.

 **정보보호 공시 조회(롯데렌탈, 2023)**



Special Interview

/
**안전하고 효율적인
 고객정보보호 방안을
 고민하고
 또 고민하고
 있습니다**
 /



**정보보안팀
 박한민 팀장**

Q. 우리 회사 정보보안 담당자로서 가장 신경 쓰시는 부분은 무엇인가요?

A. 단연코 가장 신경 쓰는 부분은 고객 정보보호라고 말씀드릴 수 있습니다. 우리 회사의 정보보안팀은 고객 정보보호를 위해 정보 보호 관리체계를 수립하고 운영하고 있으며, 매년 점검/개선을 통해 어떻게 하면 더욱더 효율적이고 안전하게 고객의 정보를 잘 보호할 수 있을지 고민하고 또 고민하고 있습니다.

Q. 개인정보보호의 중요성에 대한 임직원 인식 수준 고양을 위해, 어떤 활동을 수행하고 계시나요?

A. 임직원들의 정보보호 수준은 업무 직군별, 근속 연차별 모두 다를 수 있습니다. 따라서 저희는 임직원 기본 정보보호 교육 외 업무 특성에 따른 IT/정보보호/영업/스텝 직군별 정보보호 교육과, 신입사원/경력직과 같이 신규 투입 임직원 교육을 별도로 진행하여 임직원들 개별 눈높이에 맞는 개인 정보보호 교육을 수행하고 있습니다.

Q. 고객 개인정보 관리 및 활용에 있어, 중요하게 생각하시는 부분은 무엇인가요?

A. 모든 고객 개인정보의 활용은 컴플라이언스 준수가 기본입니다. 즉, 법적 요건에 맞게 동의를 획득한 개인정보만 활용해야 하며, 이를 위해 저희는 모든 영업/스텝 부서에서 이용하는 고객 개인정보 수집 채널을 리스ٹ 업하고, 주기적인 점검/개선활동을 시행하고 있습니다. 또한 사내 개인정보 수집 신규발생·변경 시 보안성 심의 및 수집 검토 프로세스를 통해 점검하고 개선하여 최종 승인된 사항에 대해서만 실제 업무(수집/이용)에 반영하고 있습니다.

Q. 최근 개인정보 보호의 중요성이 강조됨에 따라, 담당자의 전문성 강화를 위해 노력하시는 부분이 있을까요?

A. 롯데렌탈의 정보보호 담당자는 크게 2가지 유형으로 나뉘는데, 정보보안팀 내 전담 정보보호 담당자들과 각 부서에서 현업 업무와 함께 해당 부서의 정보보호 업무를 수행해 주시는 부서별 보안 담당자들로 나뉘지게 됩니다. 정보보안팀의 전담인원들의 경우 최신 해킹 공격 및 컴플라이언스 대응능력 강화를 위해 보안 전문 교육기관으로부터 특화 교육을 수행, 자격증 취득, 민관 개인정보 세미나 및 설명회 참여를 분기별 1회 이상 모든 구성원이 참여하고 있습니다. 또한 전국 사업장에 계신 부서별 보안 담당자분들을 위해 사내 부서 보안 담당자 교육을 개설하였으며, 연 1회 이상 전사 보안 담당자들에게 오프라인 교육을 진행하고 있습니다.

Company Overview

ESG Management

Environment

Social

임직원

↳ 정보보호

협력사 동반성장

지역사회 공헌

고객만족

Corporate Governance

Appendix

협력사 동반성장 협력사 선정

협력사 선정 관리지침

롯데렌탈은 모든 협력사가 공정한 파트너십을 기본으로 공동의 성과 창출을 위한 동반자임을 인식하고, 우수한 자질을 갖춘 협력사들을 적극적으로 발굴하고 유치하기 위해 '협력사 선정 관리지침'을 제정하여 시행하고 있습니다. 이 관리지침은 적격업체 판단의 기준과 절차, 협력사의 업무능력 및 품질의 객관적 평가, 불성실업체의 판단 및 제재 기준 등을 포함하고 있습니다. 평가 지표는 공정하고 타당하며 객관적인 것으로 반영되었으며, 파트너십 유지 기간 동안 업체의 관리와 중간 점검, 리베이트 수수료 금지 등을 명확히 규정하고 있습니다.

또한 이러한 계약 규정과 협력사 선정 및 관리 기준은 회사의 홈페이지에 게시되어 있으며, 주요 프로세스가 도식화되어 있어 회사와 파트너십을 희망하는 이들이 쉽게 이해할 수 있도록 편의성을 제공하고 있습니다. 롯데렌탈은 이와 같은 협력사 관리 및 파트너십 유지에 대한 노력을 지속해 나갈 것입니다.

추진 체계

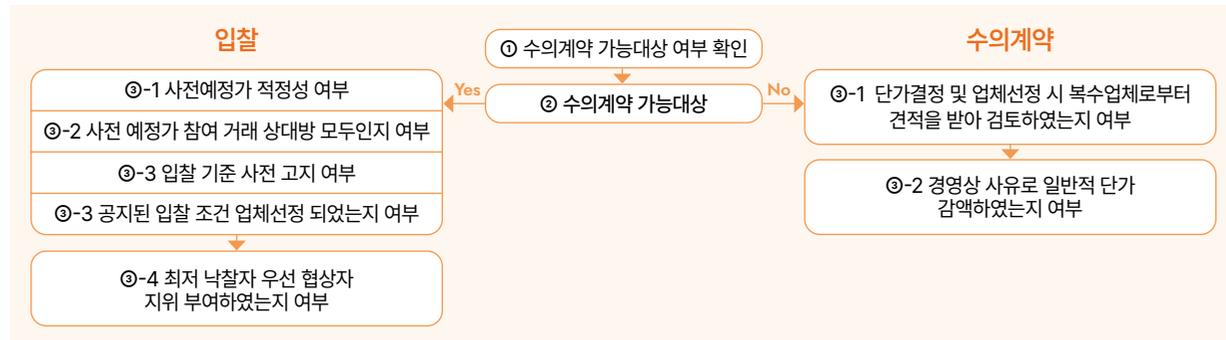
롯데렌탈은 고객에게 최상의 서비스를 제공하기 위해 다양한 사업 파트너들과 협력하고 있으며 다음과 같은 체계로 협력사 선정을 진행하고 있습니다.

구매 계약 시 목표가격 경쟁력을 확보하기 위해 경쟁입찰, 지명 경쟁입찰(또는 제한경쟁입찰)의 공정성을 최우선으로 합니다. 단, 우수 협력사 선정 시 내부 '계약규정'에 따라 수의계약 방식을 고려하는 경우도 있습니다. 이는 필요성과 합리성을 요구하며, 회사의 내부 기준을 충족하고 수의계약 집행기준과 거래 적격성(역량)을 담보합니다. 또한 협력사 선정 전후에 회사와 협력사 간의 이해관계 충돌(회사의 특수관계인 간 거래) 여부 및 협력관계를 악용한 기술 편취 등 거래상의 지위 남용 우려를 세심하게 점검합니다. 협력사 선정 과정에서 공정성과 윤리적 측면을 고려하며, 지속적으로 관리 및 개선을 추구하고 있습니다.

협력사 선정 업무 프로세스



협력사 입찰 업무 프로세스

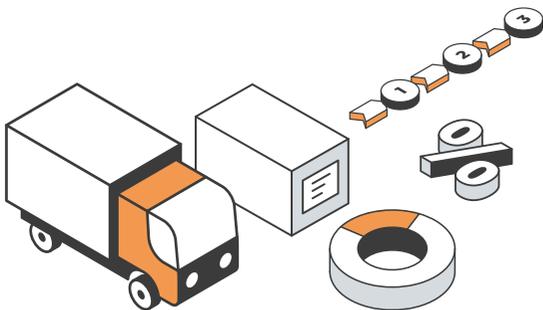


협력사 평가

탁송·물류 협력사 평가 지표 개선

롯데렌탈은 안정적인 탁송·물류 공급망 관리와 서비스 품질 향상을 위해 주요 협력사 중점 관리 지표를 개선하고 리드타임 관리, 고객 및 영업 만족도 평가 등을 반영해 인센티브 및 페널티 제도를 도입하였습니다.

중점 관리 지표	관리 지표	2023년	2024년
1. 서비스 수준 평가 도입 • 고객 + 영업만족도 평가 도입 • 평가 기준 부합 시 계약 일부 해제	서비스 수준 평가 신설	X	O
	손해배상금	5%	8%
2. 보상 기준 강화 • 서비스 실패에 따른 보상 기준 상향 • 고객 및 회사 보상 기준 강화	영업손실비	X	신설 운영 (100만원)
	탁송 리드타임 페널티 제도	X	항목별 10~25% 페널티 신설
3. 인센티브 및 페널티 제도 강화 • 탁송 리드타임 관리 제도 도입 • 기준별 페널티 반영	고객만족도 칭찬 불만	1만원/건 5만원/건	3만원/건 10만원/건 (+탁송비 미지급)



사고정비 협력사 평가 제도

롯데오토케어는 사고 정비 협력사를 중심으로 매년 1회 품질 평가를 시행하고 있습니다. 공정한 평가 절차에 따라 Ace Partner, Best Partner, Cooperation Partner, Trust Partner 등급을 부여하고, 평가 항목으로는 정비이행도, 서비스이행도, 상생경영, 정보보안 등이 있습니다. 또한 재생품 및 친환경 부품 사용 여부를 추가하여 협력사도 롯데렌탈의 ESG 경영에 동참할 수 있도록 하고 있으며, 고객 개인정보가 유출되지 않도록 정보보안 교육도 제공하고 이를 평가에 반영하고 있습니다.

사고정비 협력사 평가 등급

구분	내용	
A.P(Ace Partner)	우수협력업체	협력사 평가 배점 80점 이상인 그룹
B.P(Best Partner)	일반협력업체	A.P업체 기준 외 배점을 받은 그룹
C.P(Cooperation Partner)	동반협력업체	당사의 협력사 선정 기준은 충족하지 않으나 당사의 필요에 의해 유지하는 그룹(도서지역 및 수입차 전문수리 업체)
T.P(Trust Partner)	상생협력업체	당사의 협력사 선정 기준은 충족하지 않으나 정비비 절감 목적으로 유지하는 그룹

사고정비 협력사 평가 항목

구분	평가항목	척도	배점	합계
정비이행도	부품교환율/건당수리비	20/16/12/8	20	55
	선견적 정확도/사정률	10/8/6/4	10	
	수리 신속도	10/8/6/4	15	
서비스이행도	부품할인 업체 활용률(자체할인 포함)	10/8/6/4	10	20
	고객 모니터링(해피콜)	10/8/6/4	10	
상생경영	정비서비스 만족도/수리내역서 발급 이행률	10/8/6/4	10	15
	보험대차 활용	10/8/6/4	10	
정보보안	오토케어 업무 협조도	5/4/3/2/1	5	10
	정보보안 교육 이수 여부	이수/미이수	5	
	정보보호 협약 이행률	징구/미징구	5	
가/감점	ESG 경영 이행도, 보증수리업체, 경고업체			
합계				100

협력사 정기 간담회 실시

롯데렌탈은 협력사 불만 및 애로사항 청취를 위해 협력사 관리자 및 탁송기사 간담회를 실시하였고 배송센터 환경개선, 탁송기사 처우개선 등의 요청사항이 도출되었습니다. 이에 따라 쾌적한 근무환경 조성을 위해 나대지 형태의 배송센터에서 실내 배송센터로 전환을 진행 중이며, 탁송기사들의 처우개선을 위해 지원 가능한 범위의 개선 활동을 검토하고 있습니다.

2024년부터는 반기별 간담회 및 설문조사 등의 소통채널을 만들어 지표로 관리할 예정입니다.



협력사 관리자 간담회



협력사 탁송기사 간담회

동반성장 정책 및 이행

동반성장위원회 상생협의회 참여

롯데렌탈은 동종 업종(자동차단기 대여서비스업) 중소기업과의 상생과 협력관계 유지를 지향합니다. 이를 위해 동반성장위원회가 주최하는 상생협의회 참여와 위원회 권고사항(확장 자체, 영업소 및 단기 차량 대수 유지 등)을 이행하고 있으며, 연간 2회, 전국 지점/영업소 수와 보유차량 대수 유지에 대한 이행 실적을 제출하고 있습니다.(2024년 3월 기준, 권고기준 대비 전국 거점 87% 수준 유지 중) 롯데렌탈은 앞으로도 중소기업과의 공공의 발전을 위해 동반성장위원회에서 진행되는 이행점검에 적극적으로 참여하고 권고안에 부합하는 회사 정책 및 경영 이행을 약속합니다.

공정거래 교육 실시

롯데렌탈은 C-level(경영진)과 임직원, 신입사원을 대상으로 공정거래 교육을 진행 중에 있으며 최근 3개년 교육 실적은 아래와 같습니다. 2024년에는 공정거래법(하도급법, 표시광고법 등) 심화교육의 대상을 기존 C-level에서 실무자 및 임직원으로 확대할 계획입니다.

최근 3개년 공정거래 교육 내역

연도	교육 내용
2023	임원 공정거래 교육(7월 28일) • 공정위 주요 정책 및 관련 법규
	전사 임직원 컴플라이언스 전파 교육(5월 31일) • 불공정거래 주요 위반 유형 및 사전 대응 신입사원 입문교육 (10월 17일) • 공정거래 준수 목적 및 개요
2022	귀임주재원 공정거래 교육(9월 6일) • 공정거래 주요 법령 및 규제 동향
	부서별 자율준수책임자 공정거래 교육(9월 23일) • 공정거래 자율준수 프로그램 및 주요 정책 동향
	CEO 및 임원 공정거래 교육(9월 26일) • 공정위 주요 정책 및 관련 법규 CEO 자율준수 의지 선언(9월 27일) • 공정거래 준수에 대한 CEO 메시지 홈페이지 게시
2021	임원 공정거래 교육(8월 25일) • 공정위 주요 정책 및 관련 법규
	부서장 공정거래 교육(5월 31일) • 표시광고법, 전자상거래 이윤 및 실무

고객센터 교육 실시

롯데렌탈의 고객센터는 인적 서비스 역량 강화와 리스크 관리를 위해 지속적으로 다양한 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 법정필수교육뿐만 아니라 고객 상담 서비스 품질과 개인 역량 강화 교육도 체계적으로 실시하여 고객센터 직원과 고객 모두의 만족도를 증진시키고 있습니다. 고객센터 리더들은 별도의 리더십 교육과 상담 Skill-up 교육을 통해 직원들을 효율적으로 관리하고 멘토 역할을 할 수 있도록 역량교육에 적극적으로 참여하고 있습니다.

2023년 고객센터 교육 실적

구분	내용	대상	교육횟수
신입상담사 입문 교육	업무 전반적인 이해 및 전산 실습	신입상담사	12회
리더십 교육	코칭 스킬, 스트레스 해소 방법	센터장	2회
상담 Skill-up 교육	응대 스크립트, 이슈사항, 모니터링 평가 등	파트장	40회
법정필수교육 및 산업 안전보건 교육	성희롱 및 직장 내 괴롭힘 예방, 개인정보 보호 등	CS리더	12회
불만 VOC 응대 교육	사례별 응대 스킬, 개선 필요 사항 논의 등	전원	5회

동반성장활동 및 성과

동반성장 활동

사고협력사 대상 상생경영 캠페인 실시

롯데오토케어는 사고협력사를 대상으로 ESG에 기반한 상생경영을 강화하고자 2023년 6월 사고협력사 평가 기준(부품 교환율 평가 시행, 복원수리 강화)을 변경하였습니다. 이어서 2023년 9~10월 두 달간, 139개 업체를 대상으로 상생경영 캠페인을 진행하였습니다.

이 캠페인을 통해 정비비 약 6.8억 원이 절감되었으며, 불필요한 부품 사용을 줄임으로써 탄소 배출 저감과 수리 기간을 단축한 상위 10개 사고협력사를 선정해 포상금을 지급하고 격려하였습니다.

롯데오토케어는 앞으로도 지속적인 사고협력사 지원 관리 및 캠페인 진행 등을 통해 ESG에 기반한 상생경영을 실천해 나가겠습니다.

협력사 탁송기사 인센티브 지급 및 처우 개선

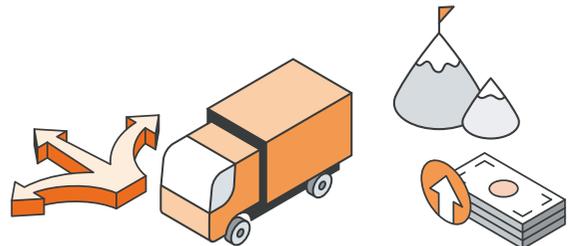
롯데렌탈은 회사의 자산을 이동하는 탁송기사들의 소속감 고취와 동기부여를 위해 배송센터별 만족도 점수 1위 탁송기사에게 포상금을 지급하고 있습니다.

협력사 간담회를 통해 제도에 대한 개선 의견을 청취하였고, 기존 포상금 제도에서 확대하여 현재는 운행횟수, VOC 칭찬/불만 건수, 교육 이수 등을 고려한 등급제 프로세스로 변경하여 차등 인센티브를 지급하고 있습니다. 개선된 제도에 대한 탁송기사들의 만족도가 높아졌고, 이로 인해 고객 서비스 품질도 향상되고 있습니다.

2024년부터는 반기별 탁송기사 간담회를 통해 건의사항 및 애로사항을 청취하여 탁송기사들의 처우 개선도 적극 지원할 계획입니다.

배송센터 환경개선

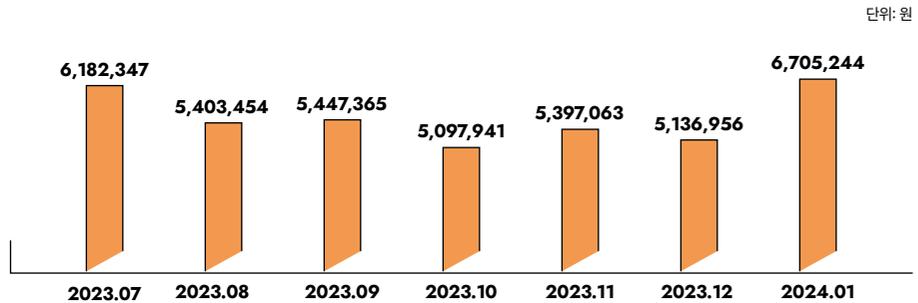
배송센터에 필요한 환경 및 안전 관리 물품에 대한 지원을 성실히 시행하고 있습니다. 기존 나대지 형태의 배송센터에서 실내 배송센터로 전환을 진행하였고, 실내 차량 보관을 통해 품질 발생 리스크를 사전에 방지하기 위해 노력하고 있습니다.



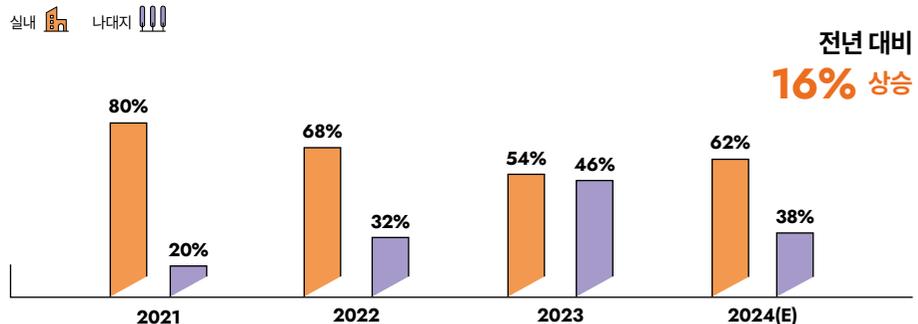
캠페인 시행 전후 평가 결과

기준	2023년 1~5월			2023년 6~10월			증감	
	건수(건)	정비비(억원)	비중	건수(건)	정비비(억원)	비중	정비비(억원)	비중
합계	19,179	148.2	100.0%	18,846	141.4	100.0%	▲6.8	
부품		70.3	47.5%		66.7	47.2%	▲3.6	▲0.3
공임		77.8	52.5%		74.7	52.8%	▲3.2	0.3

인센티브 지급 현황



실내 배송센터 전환 비율





동반성장 활동

동반성장을 위한 모집인(SP) 대상 교육 지원

롯데오토리스는 위탁계약 중인 모집인(SP)의 금융소비자보호법 준수를 도모하고 협력사 동반 성장이라는 사회적 가치를 창출하기 위해 매년 다양한 교육 지원 방안을 모색하고, 주기적인 교육을 통해 함께 성장하기 위한 노력을 지속하고 있습니다.

2022년	모집인 대상 금융소비자보호법 교육(2022년 9~10월) <ul style="list-style-type: none"> 금융소비자보호법의 이해
2023년	모집인 대상 금융소비자보호법 교육(2023년 4월) <ul style="list-style-type: none"> 금융상품판매대리/중개업자의 의무와 규제 임직원 대상 금융소비자보호법 교육(2023년 4월) <ul style="list-style-type: none"> 금융소비자보호법의 이해 모집인 대상 맞춤형 교육(2023년 5월) <ul style="list-style-type: none"> 자주묻는 질문에 대한 FAQ 진행
2024년 계획	모집인 규모별 맞춤형 교육 2회 협력사 대상 교육자료 자체제작 및 배포

모집인 관리실태 점검

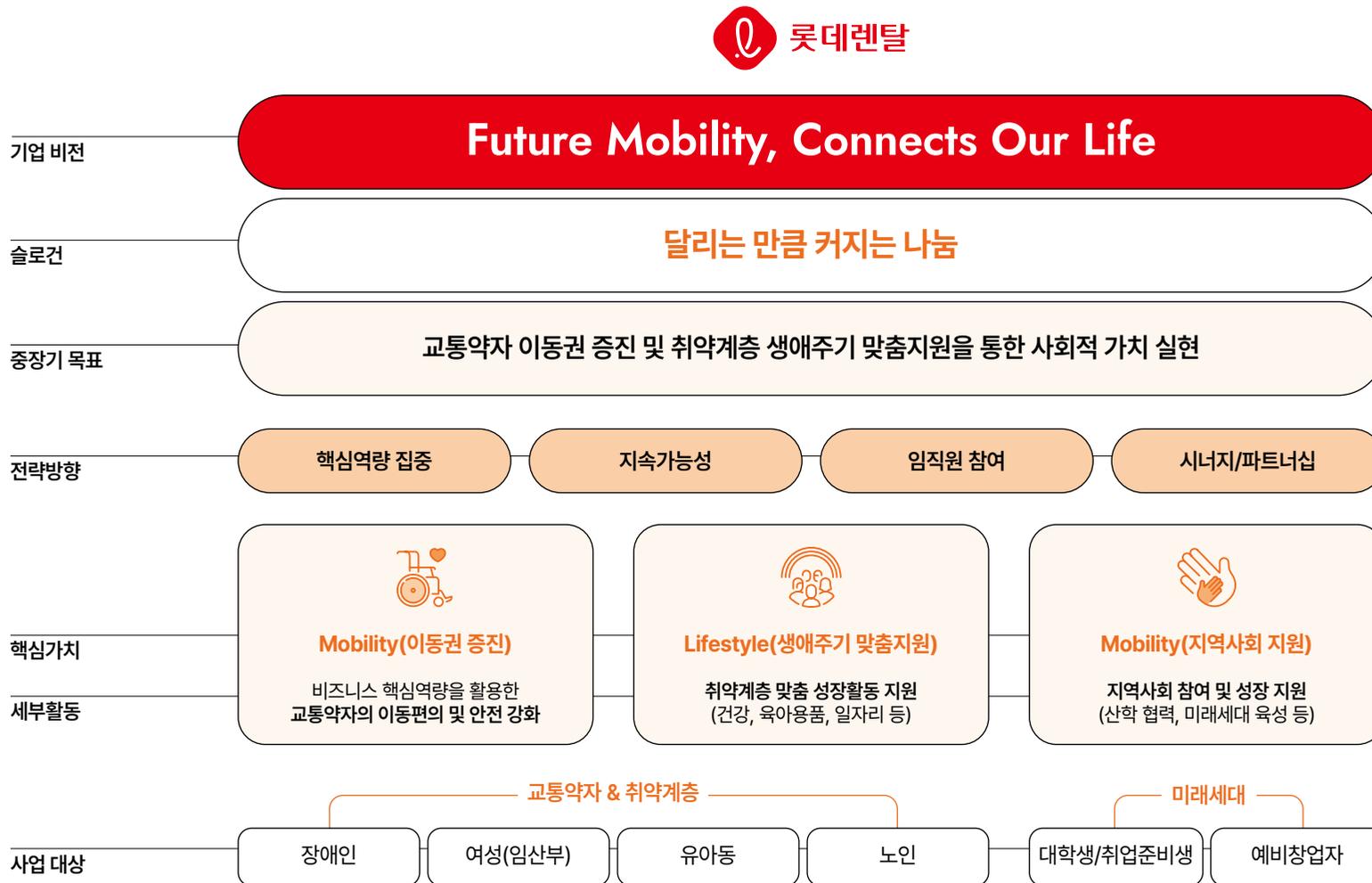
롯데오토리스는 금융소비자보호법 시행에 따라 모집인(금융상품판매대리·중개업자)이 업무를 수행할 때 법령을 준수하고 건전한 거래를 하도록 성실히 관리하고 있습니다. 관리실태 점검을 통해 모집인들의 금융소비자보호법 및 관련법령의 준수여부를 확인하고 미준수 항목에 대한 개선을 도모하고 있으며, 이를 통해 협력사 대상으로 발생할 수 있는 잠재적 리스크를 사전에 방지하기 위해 노력하고 있습니다.

1. 점검 기간	2023년 5월 ~ 6월
2. 점검 목표	당사 소속 모집인들의 금융소비자보호법 및 관련 법령의 준수 여부 확인과 미준수 항목 개선 도모
3. 점검 항목	금융소비자보호법과 모집인운용세칙에 의거한 8개 항목

사회공헌 전략과 목표

롯데렌탈은 '달리는 만큼 커지는 나눔'이라는 슬로건 아래 사회공헌 핵심가치인 'Mobility(이동권 증진)'와 'Lifestyle(생애주기 맞춤지원)'을 실천하고자 임직원의 참여를 통한 다양한 지역사회 나눔 실천 활동을 전개하고 있으며, 회사의 사업 특성과 모빌리티 역량을 기반으로 지역사회와 시너지를 낼 수 있는 상생 프로그램을 적극 추진하고 있습니다. 롯데렌탈은 기업의 사회적 책임을 성실히 수행하며 고객과 사회로부터 귀감이 되는 기업이 되기 위해 앞으로도 지속적인 노력을 기하겠습니다.

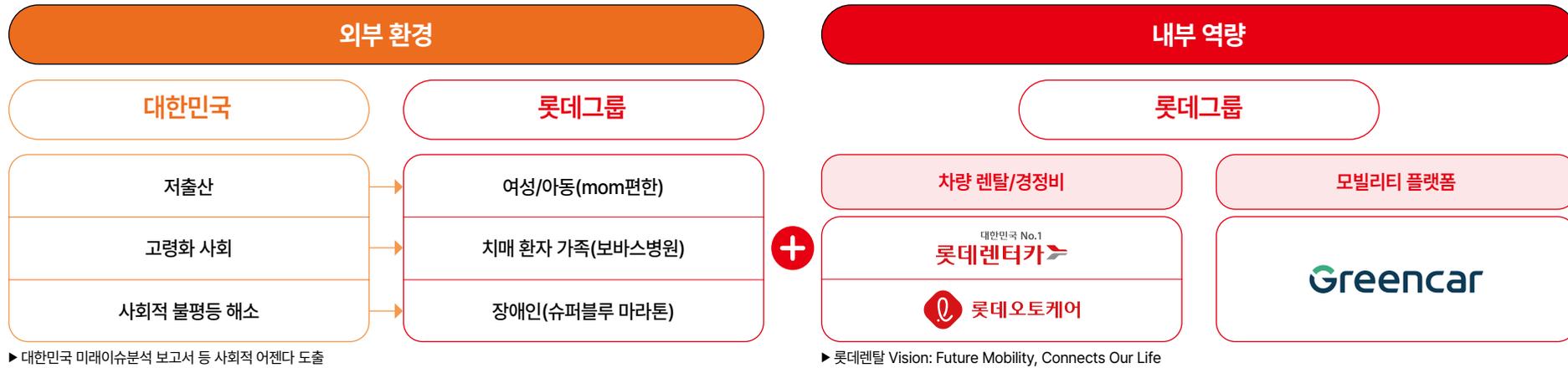
롯데렌탈 사회공헌 전략 체계



사회공헌 전략 체계에 대한 접근

롯데렌탈은 핵심 역량인 Mobility와 Lifestyle을 바탕으로 사회공헌 패러다임을 고도화하고 있습니다. 현재 회사가 보유한 핵심 역량을 바탕으로 2세대 전략적 사회공헌을 추진해가고 있으며, 중장기적으로는 사회를 더 나은 곳으로 만들고자 3세대 사회혁신적 사회공헌으로 전환하고 이를 위한 계획을 수립 및 실행할 것입니다.

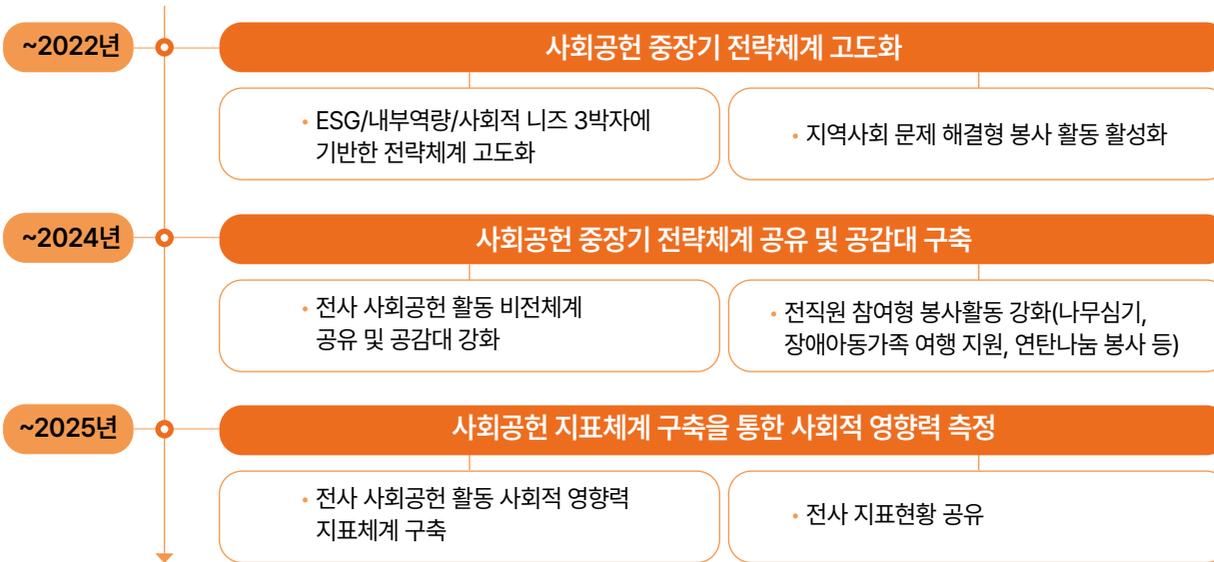
궁극적으로 국민의 삶과 가까운 곳에서 소중한 생애 순간을 있고, 최적의 이동 경험을 제공하는 새로운 비전 'Future Mobility, Connects Our Life'을 실현함으로써 더 나은 사회를 만드는 데 앞장 서고자 합니다.



'외부환경&내부역량'을 기반으로 사업대상 선정



사회공헌 전략 중장기 로드맵



사회공헌 우선순위 활동과 UN SDGs 연계

롯데렌탈은 중장기 로드맵을 효과적으로 실현시키기 위한 사회 공헌활동을 아래와 같이 선정하였습니다.



사회공헌 및 지역사회 지원 활동

사회공헌 활동

친환경 기부 드라이빙 캠페인

롯데렌탈은 2023년 '친환경 기부 드라이빙 캠페인' 시즌 6을 마무리하고, 기부금 5천만 원을 장애아동 보조기기 지원 사업에 후원하였습니다. '친환경 기부 드라이빙'은 제주오토하우스에서 고객이 전기차를 대여하면 주행거리 1km당 50원씩 기부금으로 적립하는 고객 참여형 캠페인입니다.

기부금은 사회적 교통약자인 장애아동의 이동권 증진과 안정적인 성장을 위한 보조기구 지원 사업에 쓰이고 있습니다. 2018년부터 매년 진행된 이 캠페인의 누적 참여자 수는 1만 8천 명, 기부금은 총 2억 6천만 원이며, 7년째를 맞는 2024년에도 친환경 기부 드라이빙은 계속됩니다.



승가원 행복마을 정기 봉사활동 '남이섬 나들이'

롯데렌탈 임직원들로 구성된 자원봉사단(이하 '샤롯데 봉사단')은 8년째 승가원 문화체험 동행, 차량 정비 봉사를 꾸준히 실천하고 있습니다. 2023년 8월, 9명의 샤롯데 봉사단은 9명의 승가원 뇌병변 장애아동들과 남이섬으로 나들이를 떠났으며, 안전하고 편안한 이동을 위한 차량 지원부터 식사, 나들이 활동을 함께 하였습니다.

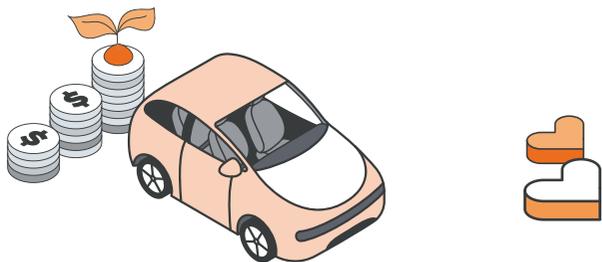
롯데렌탈 샤롯데봉사단은 남이섬 나들이 동행 외에도 교육 및 놀이 활동, 문화·여가 인솔, 차량 정비 등의 정기 봉사료 꾸준히 지원을 이어가고 있으며, 2024년부터는 장애아동 가족의 국내 여행을 동행하고 지원하는 '마이카 행복 드라이브' 프로그램도 실시할 계획입니다.



취약계층 물품 제작 Hands-on

롯데렌탈은 비대면 기반의 '핸즈온(Hands-on) 봉사활동'을 지속 펼치며 온정의 손길을 이어왔습니다. '양손에 정성을 담는다'는 의미의 '핸즈온(Hands on)'은 봉사자가 기부물품을 만들어 전달하는 참여형 사회공헌 활동입니다. 2023년 샤롯데 봉사단은 핸드온 봉사를 통해 롯데렌탈 임직원들이 직접 제작한 카드 지갑, 필통 등 약 600여 개에 달하는 물품을 취약계층에 기부하였습니다.

아울러 매년 연말, 구세군 자선냄비 '마음온도 37도 캠페인'에 참여해 기부금 모금에 동참하고, 임직원 목도리 뜨기를 실시하여 이를 난방비와 함께 어린이들에게 전달하고 있습니다.



롯데오토케어 임직원 헌혈의 날 행사

롯데오토케어는 2023년 12월 한마음혈액원과 함께 사랑 나눔 헌혈의 날 행사를 실시하였습니다. 오토케어 임직원 15명이 참여하였으며, 임직원 외 지역 주민과 타 회사 근로자들도 함께 참여했습니다.

혈액은 살아있는 세포로 장기간 보관이 불가능하고, 특히 겨울철은 유동인구 감소와 추운 날씨 등으로 헌혈 인구가 급감하는 계절입니다. 이러한 애로사항을 돕고자 롯데오토케어 임직원들은 작은 헌신과 희생으로 생명을 구할 수 있음을 공감하여 뜻을 함께했으며, 앞으로도 일회성에 그치지 않고 정기적인 헌혈 활동을 꾸준히 추진할 계획입니다.



이산화탄소 정화 활동 '푸른 내일 나무심기'

롯데렌탈 임직원은 2024년부터 자동차에서 배출되는 이산화탄소 정화와 탄소중립에 동참하고자 '푸른 내일 나무심기' 활동을 새롭게 시작했습니다.

4월 5일 식목일을 맞아 서울, 청주, 창원 등 국내 3개 지역에서 롯데렌탈 및 자회사 임직원 168명의 참여로 진행되었으며, 서울 노을공원, 청주 용정산림공원, 창원 팔용근린공원에서 참나무, 화살나무, 조팝나무 등 780여 그루의 묘목을 식재하여 도심 숲 조성에 힘을 보였습니다.

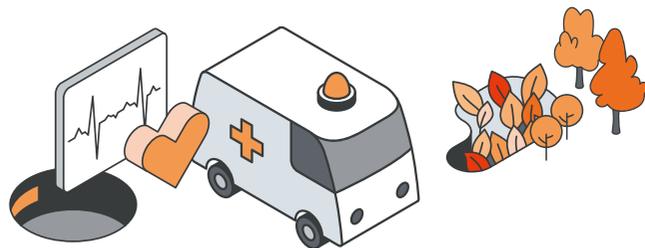
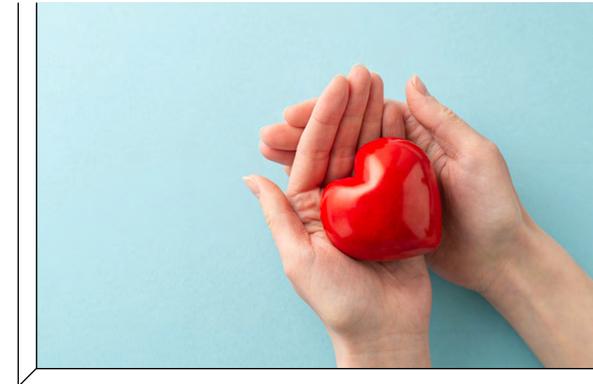
롯데렌탈 임직원들이 새로 식재한 이 나무들이 자라면 한 그루당 35.7g, 연간 28kg, 경유차 16.5대가 1년 동안 배출하는 미세먼지 양을 흡수합니다. 또한 나무 한 그루당 연간 6.6kg, 연간 약 5.1t의 이산화탄소를 흡수하는 효과도 가져오게 됩니다.



임직원 사랑기금 모금 및 기부

롯데렌탈 임직원은 매월 자발적인 정기 모금에 참여하고 모금액을 취약계층 지원을 위해 기부하고 있습니다. 2023년에는 총 283명의 참여로 2,140여만 원의 모금이 이루어졌으며, 이는 대전 온달의 집, 안성 가온, 부산 소화영아재활원 등 장애인 보호시설 3곳에 장애인 생활용품과 문구용품 등을 기부하는 데 사용되었습니다.

이 외에도 사회복지공동모금회, 롯데문화재단, 대한스키협회 등에 연간 16억 규모의 기부를 진행하여 사회적 돌봄 강화, 문화예술 발전, 동계스포츠 유망 선수 지원 등 지역사회 발전과 성장을 지원하고 있습니다.



지역사회 성장 지원

미래 모빌리티 맞춤형 학과 신설 산학 협력

롯데오토케어는 2023년 7월 서울시 중부·남부기술교육원과 맞춤형 학과 신설 및 전문 인력 양성을 위한 업무 협약을 체결하였습니다.

주요 협약 내용은 △일자리 창출 사업을 위한 교육 및 교육과정 개발 협조 △전문 인력 교류 및 장비의 공동 사용 △신입생 모집, 취업 연계 및 취업 활성화 프로그램 지원 등이며, 2024년 하반기부터 교육원에는 친환경 자동차 등 고도화된 미래 모빌리티 서비스 교육을 이수할 수 있는 맞춤형 커리큘럼이 마련될 예정입니다.

롯데오토케어는 2022년 3월 대림대학교, 2023년 4월 아주대학교 등과도 산학 협력 관계를 맺고 청년 일자리 창출 및 전문 인력 양성에 적극적으로 참여하고 있습니다.



'지구를 푸르게 다 함께 그린카' 벤처 지원 캠페인

그린카는 기아(KIA)와 사회복지법인 열매나눔재단이 함께 진행한 '지구를 푸르게 다 함께 그린카' 캠페인을 통해 환경 분야의 혁신적인 아이디어를 가진 창업가를 발굴·지원하고 있습니다. 기존 'RE:BREATHE(리-브리드)' 캠페인의 이름을 새롭게 리뉴얼하여 진행한 이번 캠페인은 2017년에 시작해 7년 차에 접어든 그린카의 장기 캠페인으로, 2023년에는 8월 1일부터 한 달간 1억 원의 기부금을 목표로 진행해 약 7만 2천 명의 고객이 참여했습니다.

그린카 회원이 기아 차량을 이용할 때 1km당 50원의 기부금이 적립되는 방식으로, 누적된 기부금은 열매나눔재단에 전달되어 'ECO START UP 환경분야 창업 아이디어 공모전' 본선에 진출한 팀들을 대상으로 창업 워크숍, 멘토링 등을 제공하는 데 사용되었습니다. 또한 경제적 어려움으로 이동에 제약이 있는 창업가들에게 1천만 원 상당의 카셰어링 무료 이용권도 제공하여 비즈니스 활동에 필요한 이동 수단을 지원하였습니다. 그린카는 지속적인 캠페인 활동을 통해 소셜 벤처 창업가들의 성장을 지원하며 지속가능한 사회 발전에 기여하겠습니다.



고객만족 원칙

롯데렌탈의 가장 중요한 핵심 가치는 고객입니다. 기업 의사 결정의 기본은 고객 Relationship을 기반으로 하는 고객 중심 경영이며, 이는 모든 임직원들의 마음속에 내재화되어있는 가장 보편적인 신념이자 원칙입니다. 롯데렌탈 전 임직원은 고객이 기업의 성장과 가치를 극대화하는 중요한 고두보라는 것을 깊이 인식하고, 고객 중심 경영을 통해 우리가 먼저 고객의 가치를 생각할 수 있도록 최선을 다하고 있습니다.



고객만족 거버넌스

롯데렌탈은 변화하는 고객의 소리에 적극적으로 대응함과 동시에 고객의 소리에 기반한 고객중심경영 실천을 위한 체계적인 VOC 수집·처리·분석 프로세스를 구축하고 있습니다. 고객여정지도에서 확인되는 서비스의 Pain points뿐만 아니라 잠재되어 있는 고객의 Needs 또한 적극적으로 발굴하기 위해 고객 접점 조직 내 유기적인 네트워크를 형성하는 등 고객만족을 위한 최선의 노력을 다하고 있습니다.

VOC 수집 체계

롯데렌탈은 VOC(Voice of Customer)를 사후 처리해야 할 단순 과제뿐만 아니라, 고객중심경영 활동에 밑거름이 된다고 인식하며 보다 적극적인 수집 활동에 초점을 맞추고 있습니다. 이에 VOC 접수 진입 장벽이 매우 낮아 고객은 쉽고 편하게 의견을 남기거나 요구 사항을 제안할 수 있습니다.

서비스 종료 직후 모바일을 통해 만족도와 의견을 수집하는 Out-Bound 채널 '모바일 만족도 조사'를 상시 시행하고 있습니다. 고객 여정지도를 바탕으로 진단도구를 촘촘히 배치하여 고객의 숨은 Needs를 파악하는 데 중점을 맞췄습니다. 또한 챗봇 상담, 홈페이지, SNS 등의 In-bound 채널도 운영하는 등 고객 의견 수렴을 위한 다각적 채널의 수집 체계로 운영하고 있습니다.

VOC 처리 체계

롯데렌탈은 접수된 VOC가 신속·정확하게 처리될 수 있도록 엄격한 VOC 처리체계를 갖추고 있습니다. 접수된 모든 VOC는 24시간 이내 처리가 원칙이며, 해당 VOC 조치(해결) 부서는 업무의 1순위로 고객의 불편이 최소화되도록 즉각 대응하고 있습니다. 특히 롯데렌탈 CS팀에서는 단순 민원 해결에만 집중하지 않고, 근본적인 프로세스 개선이 요구되는 사안들을 CEO가 참석하는 '고객중심회의체' 안건으로 상정하여 보고 및 공유하며 경영 활동에 반영되도록 조치합니다.

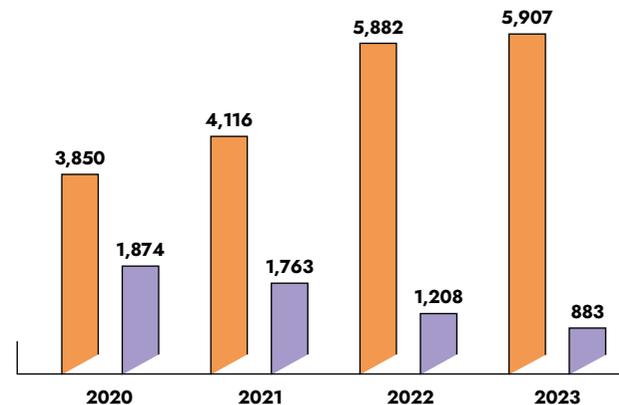
롯데렌탈은 VOC 처리체계의 가장 기본이자 핵심인 '신속성'과 '정확성'을 잘 알고 있으며, 고객의 불편 해소뿐만 아니라 처리 과정에서 고객에 감동을 줄 수 있도록 모든 임직원이 부단히 노력하고 있습니다.

칭찬 및 불만 접수 현황

칭찬 접수건수 😊 불만 접수건수 😞

불만 접수 처리 완료율

100%



고객만족 거버넌스

VOC 분석 체계

다양한 경로를 통해 접수된 수십만 개의 고객의 소리는 롯데렌탈 ERP 시스템에 저장되어, 서로 어떻게 연결되고 고객만족에 어떠한 영향을 주는지 분석합니다. 또한 필요 시 유관부서와 공동 연구를 통해 기업의 중요 전략에 반영될 수 있도록 조치하고 있습니다.

VOC 처리 프로세스



소비자중심경영(Consumer Centered Management) 도입

롯데렌탈은 기업이 추구하는 모든 가치와 경영 활동을 고객 중심으로 지속해가고자 2024년 3월, 소비자중심경영을 도입하였습니다. 최고고객책임자(CCO)를 임명하고 12명으로 구성된 소비자중심경영 위원회를 발족하여 체계적인 소비자중심경영을 위한 첫걸음을 내디뎠습니다. 그동안 고객의 가치와 만족은 롯데렌탈 경영 활동의 가장 기본적인 근간이었으나 보다 적극적이고 체계적인 소비자중심경영을 위하여 공식적인 조직을 구성하고, 고객중심경영 현장을 선포하여 고객만족 리딩 기업으로서 업계를 선도하고자 합니다.

롯데렌탈 고객중심경영 현장

롯데렌탈은 가장 중요한 가치가 '고객'이라는 신념을 바탕으로 고객중심 경영을 실천하겠습니다.

하나, 우리는 모든 경영활동의 근거가 되는 고객의 소리에 귀 기울이고 빠르게 대응하겠습니다.

하나, 우리는 고객의 권리가 실현되고 보호될 수 있도록 항상 고객의 입장에서 생각하겠습니다.

하나, 우리는 고객의 편의를 위해 끊임없이 혁신하고, 질 좋은 서비스를 제공할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

하나, 우리는 고객의 개인정보를 안전하게 관리하고, 개인정보 보호법을 준수하겠습니다.

하나, 우리는 고객중심 경영을 통하여 '고객의 더 나은 삶을 창조'하기 위해 지속 노력하겠습니다.

소비자중심경영 중장기 목표 수립



고객 맞춤형 상품/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 2023년 동안 개인과 법인고객별 맞춤형 상품 기획 및 친환경 상품 프로모션, 서비스 강화에 집중하여 고객 가치 혁신에 앞장섰습니다.

상품 및 서비스 개발 조직 구조

롯데렌탈은 고객 맞춤형 서비스를 제공하기 위해 영업조직을 법인영업과 개인영업으로 나누어 고객 특성에 맞는 상품 개발 및 마케팅을 할 수 있도록 하고, 그 안에서도 장기렌탈, 단기렌탈, 중고차, 다이렉트 계약 등 상품 유형별로 특화된 조직을 구성해 운영하고 있습니다. 또한 서비스 조직을 재정비하여 심사, 탁송, 사고율 개선, 정비 등 각 서비스 단계에서 차별화된 가치를 고객에게 제공할 수 있도록 하였습니다. 이와 같은 조직 개선으로 당사의 상품 및 서비스 간의 연결고리를 강화함은 물론 고객 Life cycle에 맞는 서비스를 제공하여 고객과의 지속적인 신뢰 관계를 구축해갈 것입니다.



주요 서비스 및 브랜드 경쟁력 강화: My car/Biz car 리브랜딩

롯데렌탈은 이동 서비스 영역에서 고객의 라이프타임 파트너(Lifetime Partner)를 지향합니다. 가족용, 출퇴근용 차가 필요할 때 개인 장기렌터카 서비스로 차량 구매부터 관리까지 모두 해결해 고객은 운전의 즐거움만 누리도록 하고, 업무용 차가 필요한 비즈니스맨이라면 법인 장기렌터카 서비스로 비용을 아끼고 성공적인 사업 운영에 집중할 수 있게 지원합니다. 여행이나 출장 시에는 단기렌터카 서비스를 이용해 목적지로 편하게 이동할 수 있습니다. 롯데렌탈은 이러한 지향점을 갖고 고객에 더 다가가기 위해 주요 서비스에 브랜드를 부여하고 경쟁력을 강화하였습니다.



B2C 개인 장기렌터카 서비스는 '롯데렌터카 My car'로 리브랜딩하고 My car를 이용하면 차량 이용부터 관리까지 아무것도 신경 쓰지 않고 내 삶에 더 온전히 집중할 수 있는 서비스의 핵심을 담았습니다. 특히 '이효리'를 모델로 발탁하고 TV-CF 캠페인을 진행하면서 롯데렌터카 My car가 주는 'Care', 'Benefit', 'Safety'의 가치를 알렸습니다.

B2B 법인 장기렌터카 서비스는 '롯데렌터카 Biz car'로 새 단장했습니다. Biz car는 차량 관리에 대한 부담을 덜어 비즈니스를 성공적으로 운영하는 데 집중할 수 있도록 돕는 서비스의 핵심을 녹였습니다. Biz car를 이용하면 고객 맞춤형 관리 서비스로 차를 케어(Care)해주고, 초기 비용과 세금 절감으로 비용을 아껴주고(Saving), 사업에 맞는 차량 래핑(Customizing) 서비스를 제공하는 비즈카의 핵심가치를 느낄 수 있습니다.

또한 롯데렌터카를 이용하지 않는 고객도 대한민국 No.1 롯데렌터카만의 전문적인 차량 정비 서비스를 경험할 수 있도록 방문정비 서비스 '롯데렌터카 차방정'을 론칭하였습니다. 차방정은 전담 정비사가 원하는 곳으로 찾아와 차량을 관리해 주는 서비스로, 내차 관리에 어려움이 있는 고객의 차량 관리 부담을 덜 수 있도록 하였습니다.



주요 고객 맞춤형 상품 및 서비스

중고차 장기렌탈 서비스 '마이카 세이브' 출시

롯데렌탈은 물가 상승에 따른 경제적 부담과 합리적 소비를 원하는 시장 흐름에 맞춰 2023년 11월, 중고차 장기렌터카 서비스 '마이카 세이브(My car Save)'를 론칭하였습니다. 론칭 이후 중고차 시장에서 가장 중요한 차량 품질 신뢰도와 고객 편의성 면에서 긍정적인 평가를 받으며, 서비스 론칭월 대비 익월의 계약건수가 42%의 증가세를 보이며 중고차 시장에 빠르게 정착하고 있습니다.

마이카 세이브는 롯데렌탈이 직접 보유하고 관리하는 26만여 대 차량 중 반납된 차량을 상품화하므로 허위매물 걱정이 없습니다. 또한 연식 5년 이하 차량, 특히 △신차 출고부터 롯데렌터카가 정기관리해 온 '관리차' △주요 법적 성능점검 및 무사고 여부 정보가 제공되는 '진단차' △성능점검을 통해 주요 골격 사고 이력이 없는 차량을 엄선한 '인증차' 등으로 차량의 사고 및 정비

이력이 투명하게 관리되어 차량 품질 신뢰도를 높이고 있습니다. 2024년 1월에는 견적부터 계약까지 온라인에서 원스톱으로 진행할 수 있는 '마이카 세이브 다이렉트(My car Save Direct) 서비스'를 오픈하고, 차량 구매를 어려워하거나 영업사원 대면이 부담스러운 고객들도 PC와 모바일로 언제 어디서나 간편하게 중고차를 확인하고 계약할 수 있도록 하였습니다. 또한 2년간 중고차 장기렌탈 이용 후 반납 또는 인수를 고객이 선택할 수 있도록 소비자향 거래(B2C) 방식을 적용하였습니다.

롯데렌탈은 마이카 세이브 플랫폼을 통해 중고차 판매, 중개, 렌탈 뿐만 아니라 인증, 사후관리 등 비대면 서비스를 제공하면서 레몬마켓¹⁾으로 인식되던 중고차 거래의 불투명성 문제를 해결하고 있습니다. 앞으로도 신차 장기렌터카 시장에서 쌓은 노하우를 바탕으로 상품 및 서비스를 지속적으로 발전시켜 중고차 이용 고객들에게도 쉽고 빠른 Car Life를 지원하겠습니다.

1) 레몬마켓: 미국 중고차 시장에서 시작된 경제용어로 허위매물, 가격산정 불신 등으로 중고차 시장은 신뢰할 수 없다는 의미

마이카 자유반납형 상품 'My Way' 리뉴얼

롯데렌탈은 의무약정 기간만 충족하면 위약금 없이 중도 반납이 가능한 기존의 '마이웨이(My Way)' 상품을 2024년 3월 새롭게 리뉴얼 하였습니다. 기존 마이웨이 상품이 4년 계약 기준으로 2년 후부터 중도해지 위약금 없이 자유롭게 반납 가능했다면, 새로운 마이카 자유반납형 상품은 최대 60개월까지 대여료 납입 기간을 길게 설정하여 월 대여료를 최소화하면서 5년 계약 기준 3년 이용 후 무상 반납이 가능하도록 해 고객 부담을 최소화했습니다. 자유반납형 상품을 통해 초기 구매 비용 및 번심 우려를 모두 해소한다는 점에서 고객의 구매 선택의 폭을 넓혔습니다.

전기차 플러그인 프로그램 'EV 퍼펙트 플랜' 혜택 강화

롯데렌탈은 고객의 전기차 경험 극대화를 위해 전기차 장기렌터카 프로그램 'EV 퍼펙트 플랜' 혜택을 전면 강화할 예정입니다. 전기차 충전 플랫폼 기업 'EVSIS'와 제휴하여 도심지역의 백화점, 마트 등 상업시설과 호텔을 비롯한 서비스 시설, 아파트 단지, 대형 주차장에 있는 충전 인프라를 확보하여 고객 편의성을 확대할 것입니다. 또한 전기차 충전 요금 할인 및 충전기 설치 지원 확대, 구독 상품 출시 등을 추진하여 충전 요금 부담을 완화하는 등 친환경 렌터카 시장의 인프라 확충을 선도하고자 합니다.

롯데렌터카 My car | 세이브

효리는 중고차도 마이카로 탄다!



마이카 세이브 소개



Special Interview

/ Core biz 강화 및 중고차 시장 내 렌탈 침투율 확대를 목표하고 있습니다 /



**마이카세이브영업실
주경이 실장**

Q. 마이카세이브영업실의 업무에 대해 간단히 소개 부탁드립니다.

A. 마이카세이브영업실은 롯데렌탈 Core biz 강화 및 중고차 시장 내 렌탈 침투율 확대를 목표하고 있습니다. 이를 위해 기존 반납 차량의 즉각적인 매각 방식을 개선하여 자산의 multi-cycle을 구축하였고, 상품화 프로세스를 거친 반납 차량을 다시 렌탈하여 중고차 렌탈 규모 확대 및 판매 증대 업무를 추진하고 있습니다. 기존에 당사가 보유한 오프라인 영업망과 더불어 전담조직 설치 및 온라인 판매채널(플랫폼) 구축을 통해 현재 국내 1위의 등재 매물(등재 예정 포함 전체 1,000대 수준)을 확보하고 있으며 플랫폼을 통한 중고차 렌탈 판매 역시 지속 확대하고 있습니다.

Q. 중고차 렌탈 사업 (마이카 세이브)을 확장하면서 어려웠던 점은 무엇이었나요?

A. 중고차 렌탈 사업을 월 1,000대 이상 판매 규모로 확장하는 데 있어, 조직 및 인력, 차고지, 상품화 인프라, 온라인 플랫폼 개발 등 빠르게 확장하는 사업에 맞추어 준비하는 부분이 가장 어려웠던 것 같습니다. 지속적인 판매 확대를 위해 인프라 확보 및 플랫폼 개선은 현재도 계속해서 진행 중입니다. 특히 상품화 인프라의 경우 고객의 눈높이에 맞는 양질의 상품을 제공하기 위해 전체적인 품질 수준 및 중점 요소에 대한 가이드를 수립하고 실행하는 것에 많은 어려움이 있었고, 유지 및 개선을 위해 현재도 많은 노력을 기하고 있습니다.

Q. 중고차 렌탈과 신차 렌탈 간 고객 니즈의 차이점이 있을까요?

A. 일물일가의 특징을 가진 중고차의 특성상 중고차 렌탈 고객은 차량 상태와 정보 제공의 투명성에 대한 니즈를 가지고 있습니다. 이런 고객의 니즈와 눈높이를 충족시키기 위해 마이카 세이브 플랫폼에 차량 내외부 사진, 옵션 정보, 보험 이력 등을 상세히 제공하고 있으며, 이에 더해 롯데렌탈만의 강점인 차량 관리 이력을 제공하는 차별화 포인트를 가지고 있습니다. 렌탈 영역에서는 신차 대비 짧은 계약기간(12/24개월)과 계약 후 즉시 출고가 가능한 점에서 신차와 차이가 있다고 말씀드릴 수 있습니다.

Q. 중고차 상품성 증대를 위해 어떤 품질관리 프로세스를 적용하고 있나요?

A. 품질관리 프로세스 이전에 가장 중요한 점은 신차부터 꾸준히 관리된 자사 차량 중 엄선된 중고차를 판매한다는 점입니다. 또한 상품성 증대를 위해 외관은 물론 기능상의 문제가 발생하지 않도록 체계적인 기준으로 상품화를 진행하고 있으며, 중고차 매매가 아닌 렌탈임에도 성능 점검을 통해 진단 이력을 제공하고 있습니다.

Q. 마이카세이브영업실의 향후 비즈니스 계획에 대해 궁금합니다.

A. 먼저 현재와 같이 지속적인 판매 증대를 통한 본업 강화를 목표로 하는 것은 같습니다. 중고차 구매 시 할부, 리스 외에 렌탈을 대안으로 함께 고려할 수 있는 시장을 만들기 위해 고객 관점에서 개선할 수 있는 상품과 플랫폼을 만들어 갈 계획입니다. 또한 제휴 금융사와의 co-branding을 통해 상품을 추가 확대하여 고객의 차량 선택의 폭을 넓히고 플랫폼 서비스 경쟁력을 강화할 예정이며, 금융·비금융 서비스를 접목하여 고객에게 새로운 경험을 제공할 수 있도록 노력하겠습니다.

Company Overview

ESG Management

Environment

Social

임직원

정보보호

협력사 동반성장

지역사회 공헌

고객만족

Corporate Governance

Appendix

B2B 법인고객 대상 실속정비/실속정비 플러스 제공

롯데렌탈은 법인고객 특성에 맞는 다양한 정비 상품을 제공하고 자 2023년 '실속정비' 상품과 '실속정비 플러스 상품'을 출시하였습니다. 고급형 정비를 원하지만 가격이 부담되는 고객, 필요한 정비만 받기를 원하는 합리적인 고객의 특성을 파악하고 정비 상품을 세분화하였으며, 고객의 특성에 맞게 연 1만 km 미만 운행거리의 고객에게는 실속정비 상품을, 연 2만 km 미만 운행거리의 고객에게는 실속정비 플러스 상품을 추천하여 고객 지향적인 서비스를 제공하고 있습니다.

프리미엄 법인고객 대상 멤버십 플러스 신규 출시

롯데렌탈은 2023년 11월, 장기렌터카 계약 차종에 따라 멤버십 제도를 세분화하고 고객 맞춤 혜택을 제공하고자 고급차 및 수입차를 이용하는 프리미엄 법인고객을 위한 멤버십 서비스인 '멤버십 플러스'를 새롭게 출시하였습니다.

멤버십 플러스는 계약 차종에 따라 '프리미엄'과 '프레스티지' 2가지 등급으로 나뉩니다. 고급차 및 수입차 이용 고객의 니즈에 맞춰 고객의 풍요로운 제주 여행을 지원하는 혜택으로 각각 구성하였으며, 롯데렌탈 24시간 전 차종 무료이용권, 롯데스카이힐CC 제주 그린피(4인) 무료이용권, 롯데리조트 제주 아트빌라스 및 롯데호텔 제주 숙박권 등을 제공하고 있습니다.

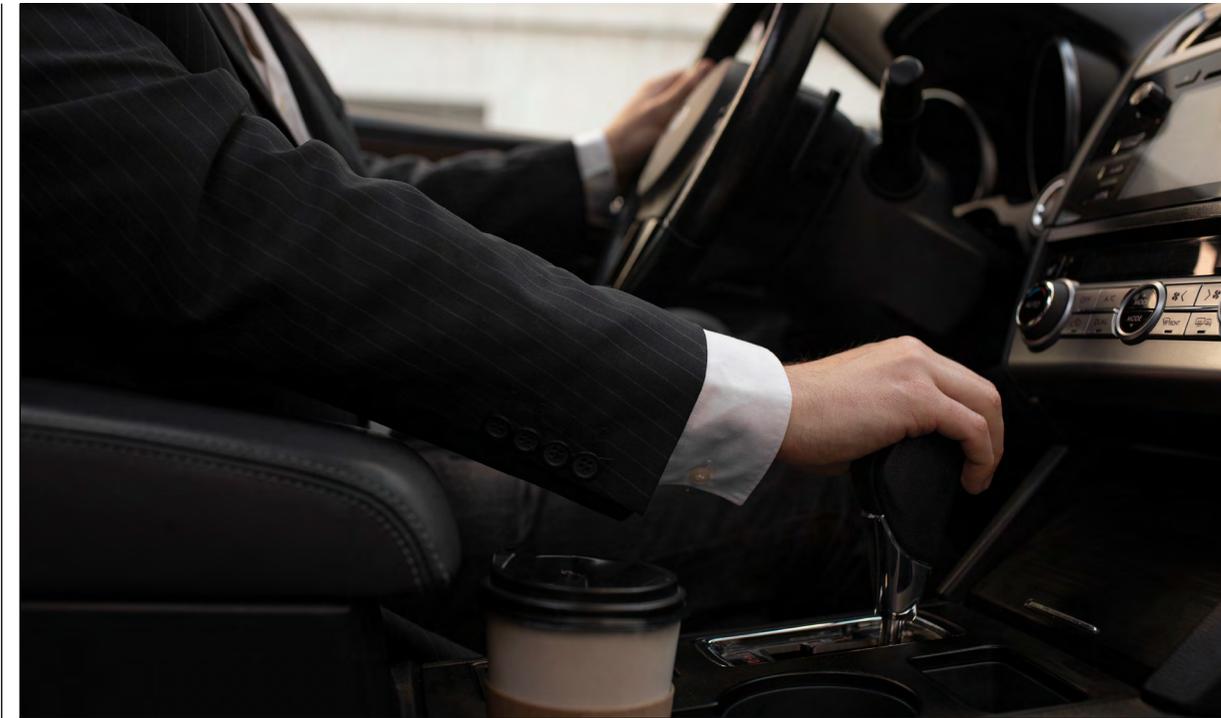
법인차량관제 서비스 '커넥트프로' 고도화

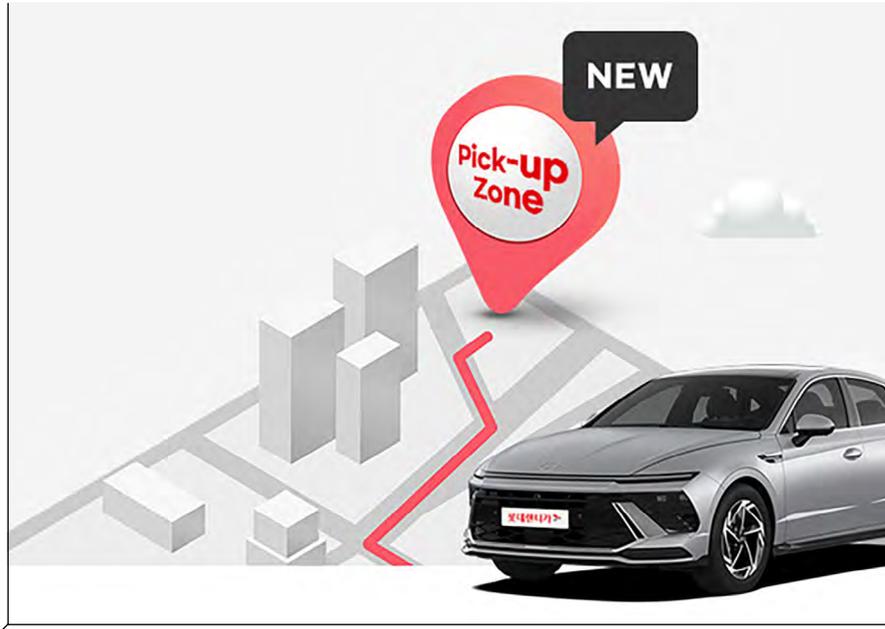
롯데렌탈의 커넥트프로는 고도화된 차량관리 솔루션으로 법인 고객들의 차량 관리뿐 아니라 다양한 렌탈 솔루션으로 성공적인 비즈니스를 지원하고 있습니다. 커넥트프로는 차량에 설치된 GPS와 통신 모듈을 기반으로 실시간 법인 차량의 위치 관제 및 운행 정보, 운전 습관 정보 등을 수집해 제공하는 법인 전용 차량 관제 서비스로, 한눈에 차량 현황을 확인할 수 있는 것은 물론, 실시간 차량 제어 및 전문적인 데이터 관리가 가능합니다.

롯데렌탈은 기존 서비스의 주요 기능을 강화하는 한편 다양한 신기능을 추가하여 법인고객의 차량 관리 편의성을 높이는데 주력했습니다. 서비스 커버리지 및 통신 품질 강화, 업무용 차량의 현황 정보를 확인할 수 있는 대시보드 기능 강화, 증빙 자료 제출 편의를 돕는 '원 클릭' 출력 기능 도입, 친환경 EV 차량의 충전량과 충전 이력을 확인할 수 있는 관제 메뉴 도입 등 서비스 전반을 대폭 개선했습니다.

또한 법인 장기렌터카 계약 고객 대상 FREE 서비스(업무용 차량 예약·배차, 국세청용 운행기록부 등 무료 제공)부터 SMART 서비스(차량 운행 및 위치 관제, 운행분석 리포트 등 제공), PREMIUM 서비스(차량 도어 제어 기능 추가)까지 총 3가지 상품으로 나누어 고객 맞춤형 서비스를 제공하고 있습니다.

 커넥트프로 서비스 소개





롯데렌터카 픽업존 서비스

롯데렌터카는 고객 편의성 증대를 위해 전국 주요 스팟을 비롯한 100여 개의 다양한 장소에서 편리하게 차량 대여와 반납이 가능하도록 픽업존 서비스를 운영하고 있습니다.

지점 방문을 위한 고객의 이동시간을 단축시키고 지정된 장소에서 안전하고 편리하게 차량을 제공 받을 수 있는 차량 배송 서비스로, 유선이나 홈페이지, 모바일 앱을 통해 쉽고 빠르게 가까운 픽업존을 확인하고, 사전 예약을 통해 무료로 서비스를 이용할 수 있습니다.

외국인 관광객 대상 서비스 강화

롯데렌터카는 2023년 외국인 관광객 증가에 대응하여 외국인이 한국 방문 시 편리하게 렌터카를 이용할 수 있도록 다양한 홍보 동영상을 제작하여 배포함으로써 외국인 고객의 여행 편의성을 강화하였습니다.

한국에 방문하여 렌터카를 빌려 이용하고 여행하는 방법을 비롯해, 외국인 입국이 많은 인천공항과 제주공항을 중심으로 입국부터 출국까지 롯데렌터카를 대여해 이용하는 과정을 차근차근 영상으로 담아 렌터카 이용에 대한 접근성을 높이고자 노력하였습니다.

또한 인천공항영업소와 강남/강북지점에서는 차량을 대여하는 외국인 고객을 대상으로 롯데월드타워 서울스카이 이용권을 제공하는 등 외국인 관광객이 국내 여행을 만족스럽게 즐길 수 있도록 다양한 면에서 서비스를 강화하고 있습니다.

- 📺 한국에서 렌터카 이용하는 방법(유튜브)
- 📺 외국인을 위한 인천공항 렌트 가이드(유튜브)
- 📺 외국인을 위한 제주공항 렌트 가이드(유튜브)

베트남 기사포함렌터카 안심픽업 서비스

롯데렌터카는 국내 여행객이 많이 찾는 베트남에서의 교통 편의성 제공을 위해 기사포함렌터카 안심픽업 서비스를 출시해 2024년 3월부터 본격 운영하고 있습니다.

기사포함렌터카 서비스는 베트남 방문 예정 고객이 안심픽업 왕복 또는 편도를 사전예약 후 베트남에 입국하면 담당 기사가 공항 지정 장소에서 고객을 픽업해 숙소까지 이동하고, 귀국 시에는 숙소에서 공항까지 샌딩하는 서비스입니다.

현재 하노이, 호치민, 다낭 국제공항에서 이용 가능하며, 서비스 및 안전 교육을 이수한 엄선된 롯데렌터카 소속의 현지 기사가 대인·대물·자손 보험이 가입된 2년 이내 신차로 직접 운행하고, 한국어 대응이 가능해 안전하고 편리하게 현지 이동이 가능하도록 하였습니다.

- 📺 베트남 안심픽업 서비스 소개(유튜브)



찾아가는 방문정비 서비스 '차방정' 출시

롯데렌탈은 2023년 8월, 차량 방문정비 서비스 '차방정'을 출시하였습니다. '차방정'은 1:1로 배정된 전담 정비사가 고객이 원하는 장소에 방문해 차량을 정비해 주는 서비스로, 정비소 방문이 어려운 직장인과 사업자, 정비 경험이 부족한 첫 차 구매자, 프리미엄 차량 관리를 원하는 운전자 등을 위해 롯데렌터카의 차량관리 노하우와 정비 네트워크를 제공하고자 기획되었습니다.

차방정은 고객이 지정한 장소에서 43가지 필수 정비 항목을 연 2회 점검받을 수 있고, 엔진오일 세트와 소모품 교체 서비스도 옵션에 따라 1회 또는 2회 제공합니다. 정비소에 방문해야 하는 경우 롯데렌터카의 인증 정비소를 안내하여 고객 편의를 강화하고, 차량의 상세 스펙과 소모품 교체주기를 알려주고 기록하는 차계부 기능도 도입하였습니다. 또한 단기렌터카와 세차클링 할인권 혜택도 함께 제공됩니다.

2024년에는 방문정비를 비롯해 제휴 정비소와 연계한 입고 정비, 타이어·배터리 교체 등 On-Demand 서비스를 확대하고, D2D(Door to Door), 세차, EV 충전 등의 제휴도 연계해 생활 밀착형 차량 관리 서비스를 제공할 계획입니다.

일상의 이동을 더욱 이롭게, 그린패스

그린카는 카셰어링 구독 서비스 '그린패스' 론칭 후 차종/지역에 상관없는 대여금액 할인과 다양한 제휴 혜택으로 호응을 얻어 론칭 1년 만에 누적 가입자 17만 명을 돌파하였습니다.

그린패스는 직장인이 많은 서울, 경기 등 수도권에서 활발히 이용되고 있으며, 특히 서울의 경우 출퇴근 시간대에 30대 이상의 이용 비중이 전체의 약 70%를 차지하고 있어, 그린패스가 합리적인 출퇴근 교통수단으로 활용되고 있음을 확인하였습니다.

또한 카셰어링 혜택뿐만 아니라 롯데월드, 시네마, 호텔 등 롯데그룹 계열사의 생활밀착형 제휴 혜택으로 고객만족 향상을 위해 노력하고 있습니다.

그린카는 서비스 출시 후 얻은 인사이트와 고객 피드백을 바탕으로 그린패스 서비스를 더욱 고도화하여, 고객이 더 만족하는 서비스가 될 수 있도록 노력하겠습니다.

📌 차방정 서비스 소개



Special Interview

/ 차량관리 방법의 정석 '차방정' 서비스를 장/단기 렌탈을 이용하는 모든 고객이 경험할 수 있도록 노력하겠습니다.

C-TF
이상완 팀장



Q. 차방정 서비스에 대해 간단히 설명해 주세요.

A. 세상에 없던 내차케어의 정석, 롯데렌터카 차방정은 '차량 방문 정비' 또는 '차량관리 방법의 정석'의 약자입니다. 지금까지 장기렌터카 고객에만 제공했던 롯데렌터카만의 정비/점검 서비스를 렌터카 계약 없이도 모든 고객들이 경험할 수 있도록 확대한 것이 '차방정' 서비스를 기획한 취지입니다. 차방정 서비스는 1년에 2회 방문하여 엔진오일 교체를 포함한 소모품 교체와, 국내 최대 43가지 항목의 차량 점검 서비스를 제공하고 있습니다. 주중에 시간이 없는 바쁜 직장인, 차량 지식이 부족한 일반 고객들이 차방정 서비스를 이용할 경우 롯데오토케어 정비사가 직접 방문하여 정비 서비스를 제공해 드리며, 방문 정비사는 롯데오토케어 정직원만으로 구성되어 있기 때문에 정비 품질, 서비스 불안감 등의 걱정 없이 안심하고 서비스 이용하실 수 있습니다. 그 외에 차방정에 가입하시면 롯데렌터카 할인쿠폰, 방문세차 쿠폰 등이 제공되어 롯데렌터카가 제공하는 모빌리티 서비스 혜택도 경험할 수 있습니다.

Q. 서비스 이용 편의성과 고객 만족도 증대를 위해 어떤 기술 및 시스템을 도입하고 있나요?

A. 차방정 서비스는 모바일앱에서 차량번호만 입력하면 내 차에 대한 자세한 정보, 제조사 보증/법정검사 기한, 리콜 정보까지 한 번에 조회할 수 있고, 예상 주행거리 기반으로 주요 점검 항목을 자동으로 알려드리고 있습니다. 또한 방문정비를 받은 당일 카카오톡으로 정비 리포트를 바로 확인할 수 있도록 서비스를 제공하고 있습니다. 방문정비 일정 또한 언제든지 변경 가능하고, 방문 전 정비사와 협의하여 세부적인 장소 및 비대면 정비도 가능하도록 해 정비소 방문이 어려운 직장인에게 최적화된 서비스입니다. 방문정비 이외에 고장/판금 정비가 필요한 고객에게는 롯데렌터카가 보증하는 제휴 정비소 정보도 제공해 드리고 있습니다.

Q. 서비스를 론칭하면서 어떤 부분이 어려웠는지 궁금합니다.

A. 롯데렌터카라는 브랜드 자체가 현업 입장에서는 훌륭한 자산이자 장벽이기도 했던 것 같습니다. 렌터카 경험이 있는 고객들은 렌터카 계약 종료 이후에도 똑같은 서비스를 받기 때문에 오히려 좋아하셨지만, 아무 경험 없는 고객들은 '롯데렌터카가 정비 서비스를?'이라는 의구심을 많이 가지고 계신 것 같습니다. 롯데렌터카는 국내 1위 렌터카일 뿐만 아니라 국내 최대인 20만 대 이상의 차량 점검 및 정비 서비스를 제공하는 사업자라는 사실에 거꾸로 놀라시는 것 같습니다. 아직 차방정 서비스는 시작이지만 국내에서 가장 오래, 가장 많은 차량을 관리한 노하우를 가지고 있는 회사인 만큼 사용 고객이 늘어나면 충분히 경쟁력을 가질 것이라 확신합니다.

Q. 향후 서비스 개선을 위해 어떤 계획을 가지고 계시나요?

A. 현재 차방정은 '롯데렌터카 모바일앱' 내 메뉴로 서비스를 제공하고 있습니다. 아무래도 TPO 측면에서 많은 한계가 있습니다. 해서 '차방정' 모바일앱을 별도로 분리하는 작업을 상반기 중 완료할 계획입니다. 또한, 현재는 1년 구독 상품만 있던 것을 On-Demand로 이용할 수 있도록 상품을 추가하고, 정비 품목도 배터리/타이어/기타 모빌리티 서비스까지 계속 확대할 예정입니다. 올해 말이 되면 명실공히 '차량관리 방법의 정석' 모바일앱이 되지 않을까 기대합니다.

Company Overview

ESG Management

Environment

Social

임직원

정보보호

협력사 동반성장

지역사회 공헌

▶ 고객만족

Corporate Governance

Appendix

고객만족도 조사

롯데렌탈은 모바일 만족도 조사, 전문업체를 통한 이메일 설문 조사 CSI(Customer Satisfaction Index), 집단 심층 인터뷰 조사 FGI(Focus Group Interview) 등 다양한 방법으로 고객의 소리를 청취하고, 이를 정량적/정성적 데이터로 수집하여 회사의 고객 서비스 수준을 면밀히 분석하고 있습니다. 분석 결과는 유관부서와 공유해 상시 서비스의 질적 개선을 취하고 있으며, 종합적인 분석 결과는 CEO 주관 고객중심회의체에 보고되어 경영 활동에 반영될 수 있도록 노력하고 있습니다.



올라운드 CS 컨설팅

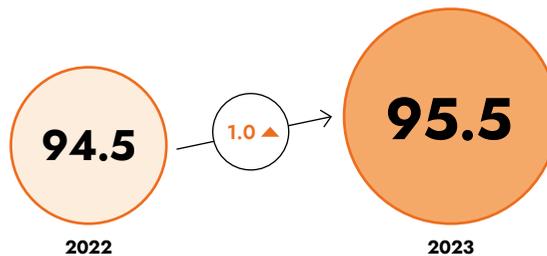
고객만족을 위한 CS 교육 커리큘럼

롯데렌탈은 근속연수 및 직위별 체계적인 맞춤 CS 교육 커리큘럼을 통해 고객 접점에 있는 임직원의 CS 역량을 극대화하고 있습니다. 고객 접점으로 입사하는 모든 신입사원은 기본적인 서비스 마인드와 고객 응대 스킬에 대한 CS 기초 교육을 필수 이수하여 서비스 미흡을 미연에 방지하도록 관리하고 있습니다. 또한 정기적인 교육 외에 지점 단위 CS 컨설팅을 사내 전문 강사가 진행함으로써 보다 세밀한 밀착 케어를 진행합니다. 현장에 답이 있듯 CS 컨설팅에서 접수된 다양한 개선 의견들은 다시 모니터링 및 점검되어 서비스 정책으로 반영될 수 있도록 조치하고 있습니다.

2023년 CS 교육 진행 사항

구분	교육 내용	차수(회)	인원(명)	
직원	신규 입사자	서비스 가치 전달 및 직무 역량 구축	11	148
	중간 관리자	문제해결능력 및 스트레스 관리	1	29
	직책자	직원 코칭 및 VOC 기반 문제해결능력 향상	11	195
현장 컨설팅	고객 접점 서비스 품질 컨설팅 및 맞춤 솔루션 제공	28	77	
합계		51	449	

CS 컨설팅 시행 후 만족도 점수(28개 점점)

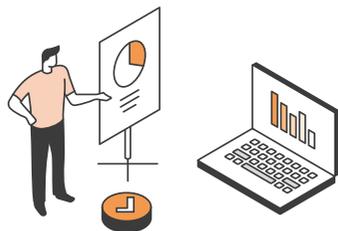


CS 진단 영역 확대

롯데렌탈은 협력업체를 통해 법정검사 진단 및 긴급출동 서비스 등을 제공하고 있으나 협력업체가 제공하는 서비스 진단의 관리 한계와 품질 관리의 미흡함 등이 지속 확인되었습니다. 협력사더라도 롯데렌탈과 동일한 수준의 서비스여야 한다는 고객의 소리에 적극 공감하여 협력업체 서비스까지 진단 범위를 확대하였고, 결과와 피드백을 통해 적극적인 개선을 요구하고 있습니다.



올라운드 CS 컨설팅 시행 안내문

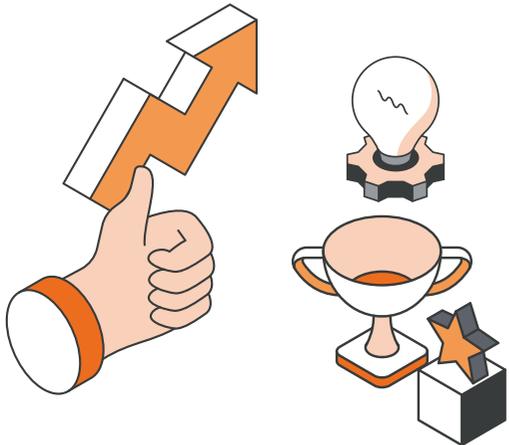


고객만족 수상 내역

롯데렌탈의 대표 브랜드 롯데렌터카는 2023년, 3대 대외 고객 만족도(KS-SQI, NCSI, KCSI)에서 모두 1위를 수상하는 그랜드슬램을 달성하였습니다. 대한민국 No.1 렌터카 서비스 기업으로 위치를 공고히 하였고, 고객에 신뢰받는 기업으로 인정받았습니다.

2023년 수상 결과에서 정확성과 전문성 영역인 서비스 결과 품질 부분에서 고객으로부터 높은 평가를 받았습니다. 정확성은 고객이 원하는 차량과 서비스 및 정보를 정확하게 전달하는 것을 의미하며, 전문성은 고객이 원하는 서비스를 제공하는데 필요한 기술과 지식을 보유하여 고객 만족으로 연결되는 것을 의미합니다.

또한 2022년 출시한 비대면 서비스(스마트 키박스, 무인 반납 등)의 재이용 의향이 2023년 결과에서 90.9%로 높게 나타나 고객만족도 1위 수상에 주요한 요인이 되었으며, 이는 롯데렌탈이 비대면 서비스에 소홀함 없이 적극적으로 환경 변화에 대응하며 고객만족 방법을 찾아낸 결과였습니다.



2023 KCSI 1위 수여식



2023 KS-SQI 1위 수여식



2023 NCSI 1위 수여식

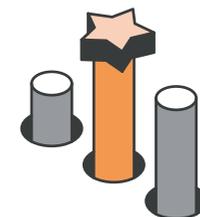
2023년도 제주공항 최우수 상업시설 선정

롯데렌터카 제주사업단은 2023년 제주공항 상업시설 최우수 업체로 선정되었습니다. 한국공항공사는 공항 상업시설의 서비스 수준 점검 및 여객 만족도 제고 목적으로 매년 전국 14개 공항 232개 업체를 대상으로 이용객 만족도 조사 등 내외부 종합 평가를 시행하며, 롯데렌터카 제주사업단이 제주공항 상업시설 최우수 업체로 선정되는 성과를 거두었습니다.

롯데렌탈은 제주오토하우스를 방문하는 고객에 최상의 서비스를 제공하고자 노력하고 있으며, 앞으로도 모든 고객이 편리하고 만족도 높은 경험을 할 수 있도록 최선의 노력을 다할 것입니다.



2023년도 제주공항 최우수 상업시설 선정



안전한 운전 문화 정착을 위한 메시지 발송

롯데렌탈은 대한민국 No.1 렌터카 사업자로서 고객의 안전한 운전 문화 정착을 위해 명절 연휴, 재해·재난 발생 시 안전운전 수칙 메시지 등을 발송하고 있습니다. 특히 2023년 2분기부터는 장기렌터카 신규 고객과 사고 고위험 고객군을 대상으로 집중적인 소통을 시행하고 있으며, 2024년에도 고객의 안전한 차량 운행과 사고 예방을 위해 고객과의 소통을 지속해 나갈 것입니다.

그린카도 LMS, 알림톡 등을 통해 교통사고 발생률이 높은 시간대에 안전운전 안내를 상시 진행하고 있습니다. 또한 기상악화나 교통량 증가와 같은 특수한 상황에도 안전운전 가이드를 제공하여 고객 안전에 힘쓰고 있습니다. 2024년에는 서버 증설 및 시스템 고도화를 통해 생활 속 안전운전 문화가 더욱 굳건히 자리잡을 수 있도록 노력할 것입니다.

2023년 롯데렌터카 메시지 발송 내역

구분	내용	횟수
안전운전 안내	<ul style="list-style-type: none"> 안전운전 수칙, 설/추석 명절 연휴 안전 운전 제조사별 무상 점검 서비스 안내 	11회
재해 재난 안전운전 안내	<ul style="list-style-type: none"> 여름철 빗길 안전운전 수칙 겨울철 폭설 안전운전 수칙 	6회
장기 신규/사고 고위험 고객 안전운전 안내	<ul style="list-style-type: none"> 계절별 차량관리 요령 운전 상황별 유의사항 안내(동영상) 	20회
개인 장기 신규 1년 차 고객 무사고 운전 혜택 제공	<ul style="list-style-type: none"> 분기별 무사고 고객 혜택 제공 안내(기프트콘) 	6회

*2024년 발송 계획: 명절 연휴, 재해 재난, 계절 및 운전 상황별 유의사항, 단기 렌터카 대여 시 안전운전 안내 등

2023년 그린카 메시지 발송 내역

구분	내용
기상악화에 따른 안전운전 안내	<ul style="list-style-type: none"> 한파/대설/폭우/태풍/폭염 특보 발효 시 발송 장마철 침수 피해 발생 시 해당 지역 SPOT 특정 발송
명절/연말 안전운전 안내	<ul style="list-style-type: none"> 안전운전 가이드 안내
시즌별 안전운전 공지	<ul style="list-style-type: none"> 겨울철/여름철/간절기에 따른 안전운전 공지
심야시간 안전 운전 안내	<ul style="list-style-type: none"> 18시~06시 대역 시 심야 안전운전 주의 안내
주간 안전운전 안내	<ul style="list-style-type: none"> 14시 기준 대역 중인 고객 대상, 낮 시간대 안전운전 안내
과속 예방 안내	<ul style="list-style-type: none"> 차량 운전 중 120km/h 이상 5초 이상 지속 시 과속 안내
차량 대여 시 안전운전 영상 링크 발송	<ul style="list-style-type: none"> 차량 대여 완료 시 예약 알림톡 내 안전운전 영상 링크 제공



안전운전 안내 리플렛

안전운전 리플렛 배포

롯데렌탈은 고객의 안전운전을 위해 고객의 차량 정비가 완료되면 오토케어 책임 정비사가 운전자에게 직접 안전운전 리플렛을 배포하고 있습니다. 앞으로도 안전운전 리플렛은 지속 배포될 예정이며, 고객의 안전한 차량 운행을 지원할 수 있는 다양한 방안을 모색하겠습니다.

안전운전 관리 프로그램 운영

롯데렌탈은 고객 데이터 분석을 통해 운전 경력이 짧고 저연령 층일수록 높은 사고율을 형성하고 있다는 점을 파악하고, 2023년 7월부터 B2C 장기 신규 고객 대상으로 분기 무사고 시 주유권 지급 등 안전운전 관리 프로그램을 운영하고 있습니다. 그 결과 B2C 1년 차 고객 사고율 2.4% 감소(24.5%→22.1%), 보험 손해액 4.8억 원 절감, 정비비 0.4억 원 감소 등 사회적 비용 절감 효과를 가져왔으며, 고객의 일상적인 안전과 행복에 기여하고 있습니다.

103 주주관리
106 이사회 및 경영진
114 윤리경영 및 컴플라이언스
122 리스크 관리



CORPORATE GOVERNANCE

주식 및 자본구조

롯데렌탈의 최대주주는 (주)호텔롯데이며, (주)부산롯데호텔과 함께 주주 구성의 과반수를 차지하고 있습니다. 롯데렌탈의 발행 주식총수는 36,634,063주이며, 전부 보통주로 구성되어 있고 주식 수에 따라 공평한 의결권이 부여되어 있습니다.

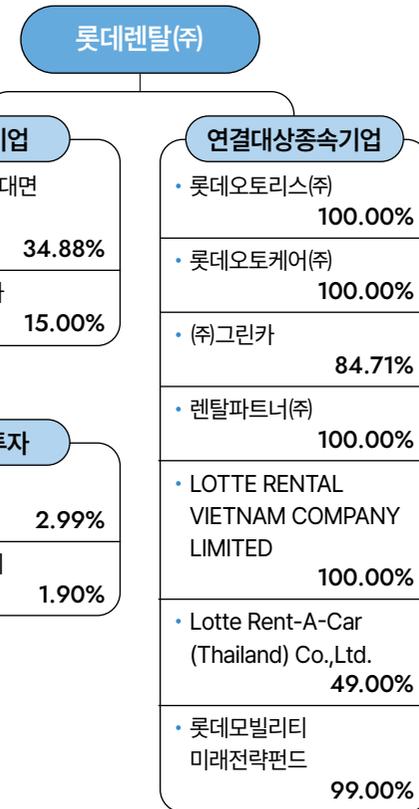
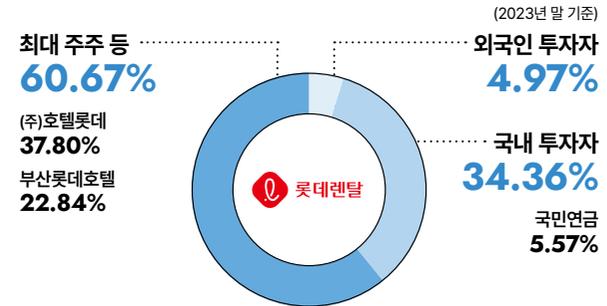
기업지배구조현장

보유주식 현황

(2023년 말 기준)

주주명		보유주식수(주)	지분율(%)
최대주주	소계	22,224,624	60.67
	(주)호텔롯데	13,846,833	37.80
	(주)부산롯데호텔	8,365,230	22.84
	기타 관계인	12,561	0.03
우리사주조합		1,073,296	2.93
기타		13,336,143	36.40
합계		36,634,063	100.00

지분구조



배당정책

롯데렌탈은 회사 경영 성과에 따른 안정적인 배당정책을 지향하며, 장기적 관점에서 기업의 가치 제고가 주주가치 극대화로 이어질 수 있도록 노력하고 있습니다. 주주환원 정책의 일환으로 2023년 6월, CEO IR DAY를 통해 35% 이상의 배당성향을 유지할 것을 공표한 바 있으며, 금년도 1주당 배당금은 1,200원, 배당 성향은 40.1%이며, 배당금 총액은 약 440억 원입니다.

배당실적 및 성향

구분	단위	2019	2020	2021	2022	2023
(별도)당기순이익	억 원	130	200	947	780	1,097
배당총액	억 원	21	35	330	330	440
주당배당금	원	180	300	900	900	1,200
(별도)배당성향	%	16.3	17.6	34.8	42.3	40.1

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.

제19기 정기주주총회(2024년 3월 26일)에서는 투표에 참여한 주주 중 약 92%가 전자투표를 이용하여, 주주 권리행사의 편의성을 크게 제고하였습니다.

투명한 정보 공시

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

정보공시현황

		
<p>유통공시 정기보고서(사업, 반기, 분기) 주요사항 보고서 등</p> <p>발행공시 증권신고서, 투자설명서 등</p> <p>지분공시 주식 등의 대량보유상황 보고서, 임원·주요주주 특정 증권 등 소유상황 보고서</p>	<p>정기공시 대규모 기업집단 현황 공시 (연공시, 분기공시)</p> <p>수시공시 대규모 내부거래 관련 공시</p>	<p>주요경영사항 영업, 재무, 경영사항 등에 대한 공시</p> <p>공정공시 분기별 잠정 실적 공시 등</p> <p>자율공시 기타 의사 결정에 대한 공시 등</p>

주주총회 소집 및 의결권 행사

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 제19기 정기주주총회 개최 시 소집통지서 발송, 전자공시시스템을 통한 '주주총회 소집 공고' 공시, 롯데렌탈 홈페이지 소집 공고문 게재 등을 병행하여 다방면으로 개최 사실 및 안건에 대한 정보를 제공하였고, 전자투표 및 의결권대리행사 권유제도를 시행하여 주주의 의결권 행사 편의성 제고를 위해 노력하고 있습니다.

Special Interview

/
 명확하고 투명한 소통으로
 외부 이해관계자들이
 신뢰할 수 있는
 회사를 만들어 가겠습니다.
 /

IR실 권성울 실장



Q. IR팀 업무에 대해 소개 부탁드립니다.

A. IR팀은 IR(Investor Relations)파트와 PR(Public Relations)파트로 구성되어 있습니다. 두 파트 모두 회사 이해관계자와의 관계(Relations)를 관리하는 업무를 합니다. 주로 IR은 투자자, PR은 언론이 이해관계자라고 보시면 됩니다. IR파트는 회사의 사업과 실적, 전략 방향과 전망 등을 투자자들에게 설명함으로써 우리 회사에 대한 인지도와 이해도를 높이고 시장에서 적절한 기업가치를 평가받을 수 있게 하는 업무를 담당합니다. 또한, 공시를 통해 투자자가 알아야 하는 회사의 정보를 제공하고 있습니다. PR파트는 언론 및 뉴미디어 채널을 통해 회사와 브랜드의 인지도를 높이고, 서비스와 상품에 대한 정확한 정보와 장점, 혜택 등을 알림으로써 경영 및 영업 활동을 지원하는 업무를 담당합니다. 우리 회사와 브랜드에 대한 긍정적인 이미지와 인식을 구축함으로써 고객이 우리 회사를 선택하게 하는 것이 PR파트의 역할입니다.

Q. IR 및 PR 담당자로서, 가장 중요하게 생각하는 것은 무엇인가요?

A. 서로 간의 신뢰가 없으면 좋은 관계가 유지될 수 있을까요? 시장 및 고객과의 우호적인 관계 구축을 위해서는 정확하고 정직하게 회사의 정보를 지속적으로 커뮤니케이션하는 것이 가장 중요하다고 생각합니다. 시장과 투자자들에게 회사의 정확한 정보를 제공해 기업 가치와 투자 포인트를 알리고, 공시를 절차에 맞춰 이행함으로써 경영 투명성을 확보하는 것을 의미합니다. 회사를 고객에게 알리는 PR 활동 역시 올바른 정보를 적시에 알리는 것이 중요합니다. 최근 기업 활동 전반에 투명성과 공정성이 요구되고 있습니다. 정확하고 투명한 소통으로 외부 이해관계자들이 신뢰할 수 있는 회사를 만들어 가겠습니다.

Q. IR Day를 진행하고 계십니다. 이에 대해 간단히 소개해 주실 수 있을까요?

A. 롯데렌탈은 시장과 적극적인 소통을 위해 2023년부터 CEO IR Day를 시작했으며, 회사 가치를 높이고 미래 비전을 알리는 이 같은 행사를 지속할 계획입니다. CEO IR Day는 주요 기관 투자자와 애널리스트를 대상으로 CEO가 직접 나서 회사의 주요 재무 성과와 중장기 사업 목표, 새로운 성장 전략을 설명하고 소통하는 행사입니다. 이 외에도 2024년 주주총회에서는 주주를 대상으로 CEO가 회사의 신사업 확장, 해외 사업 확대 등의 미래 사업전략을 발표하기도 했습니다.

Q. 앞으로 어떤 업무 계획을 갖고 계신지 궁금합니다.

A. 더 많은 이해관계자를 대상으로 적극적으로 소통해 우리 회사의 정확한 가치를 알리고자 합니다. 현재 저평가 되어 있는 기업 가치를 올바르게 평가받기 위해 투자자 미팅을 확대하고, 기업 홈페이지에 IR 레터를 게재해 시장과 정기적으로 소통할 계획입니다. 영문 IR 레터를 병행하여 해외 투자자 접근성 또한 확대해가고 있습니다. PR은 ESG, CSR 등 회사 경영 활동을 알리고, 브랜드의 인지도 확대 및 국내와 해외 영업 활성화를 지원할 계획입니다. 이를 위해 최근 중동 및 동남아 시장을 대상으로 글로벌 PR 활동에 나섰습니다. 또한 IR/PR 모두 영상 콘텐츠를 활용한 뉴미디어(유튜브 등) 소통을 강화함으로써 다양한 방식으로 회사의 긍정적인 면을 알리고자 합니다. 이러한 다양한 활동으로 회사의 이미지를 제고하고 주주 가치를 극대화하겠습니다.

Company
 Overview

ESG
 Management

Environment

Social

Corporate
 Governance

↳ 주주관리

이사회 및 경영진

윤리경영 및 컴플라이언스

리스크 관리

Appendix

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 이끌고 있습니다.

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 롯데렌탈 비전을 달성하기 위한 전략을 수립할 수 있는 책임자입니다.

약력

現 롯데렌탈 기획부문장
前 롯데렌탈 재무부문장
前 롯데렌탈 전략기획팀장
前 롯데렌탈 신규사업팀장

이사회 구성

롯데렌탈의 이사회는 2024년 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 경영, 경제, 회계, 세무, 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

(2024년 3월 26일 제19기 정기 주주총회일 기준)

성명	성별	직위	학력	주요 경력	임기	2023년 참석률
최진환	남	대표이사 사장 사내이사	서울대 경제학	現 롯데렌탈 대표이사 前 SK브로드밴드 대표이사 前 ADT캡스 대표이사	2025년 3월 22일	100%
이장섭	남	사내이사	연세대 행정학	現 롯데렌탈 기획부문장 前 롯데렌탈 재무부문장 前 롯데렌탈 전략기획팀장	2025년 3월 22일	100%
최영준	남	기타 비상무이사	부산대 회계학	現 롯데지주 재무2팀장 前 롯데그룹 유등군HQ 소평재무본부장 前 롯데쇼핑 재무총괄본부장	2025년 3월 22일	2024년 신규 선임
권남훈	남	사외이사	서울대 경제학 Stanford University, MA and Ph.D. in Economics	現 건국대학교 경제학과 교수 現 (사)경제사회연구원 원장 現 규제개혁위원회 위원 現 국민경제자문회의 자문위원 前 한국산업조직학회 회장	2025년 3월 22일	100%
유승원	남	사외이사	서울대 경영학 서울대 경영학(석) University of Wisconsin-Madison 회계학(Ph.D.)	現 고려대 경영대학(회계) 교수 現 HD현대미포조선 사외이사 前 한국회계학회 회장 前 KB국민은행 사외이사 前 홍콩과학기술대학 조교수	2025년 3월 22일	100%
이윤정	여	사외이사	이화여대 경영학 The University of Chicago MBA	現 르크루제 코리아 사장 現 세계여성이사협회 이사 前 삼성전자 영상디스플레이사업부 글로벌 마케팅 총괄 상무 前 S.C. Johnson & Son Inc. 마케팅 디렉터	2025년 3월 22일	93.3%
최정욱	남	사외이사	서울대 경영학 서울대 경영학(석) University of Washington 세무회계학(MA)	現 BnH 세무법인 회장 前 인천지방국세청장 前 국세청 징세법무국장 前 국세청 국제조세국장	2026년 3월 25일	2024년 신규 선임

이사회 내 위원회

롯데렌탈은 이사회 산하에 총 5개의 위원회(투명경영위원회, 사외이사후보추천위원회, 감사위원회, 보상위원회, ESG위원회)를 구성하여 운영하고 있습니다. 사내 경영활동 감독기능 강화 및 독립적인 운영을 위해 모든 위원회의 위원장은 사외이사로 선임하고 있으며, ESG위원회를 제외한 4개의 위원회는 전원 사외이사로 구성되어 있습니다. ESG위원회는 사내이사를 구성원으로 선임하여 회사의 ESG 전략 방향성을 심도있게 검토하고 실행력을 확보하며, 투명한 지배구조 확립과 환경·사회 비재무 이슈에 대한 대응책 논의를 통해 ESG 경영에 대한 강한 의지를 표명하고 있습니다.

위원회 구성 현황 및 개최 횟수

(2024년 4월 29일 제6차 이사회 개최일 기준)

구분	위원 구성	2023년 개최 횟수
감사위원회	유승원 사외이사(위원장) / 권남훈 사외이사 / 최정욱 사외이사	5회
투명경영위원회	이윤정 사외이사(위원장) / 유승원 사외이사 / 최정욱 사외이사	3회
사외이사후보추천위원회	이윤정 사외이사(위원장) / 권남훈 사외이사 / 최정욱 사외이사	2회
보상위원회	최정욱 사외이사(위원장) / 권남훈 사외이사 / 이윤정 사외이사	3회
ESG위원회	권남훈 사외이사(위원장) / 유승원 사외이사 / 이상섭 사내이사	5회

위원회별 업무



[보상위원회] 사내이사 및 등기이사 보수체계 승인

롯데렌탈은 2023년 총 3회에 걸쳐 보상위원회를 진행하였습니다. 성과급과 한도의 경우 그룹 공통 방침(지주 방침)을 따르고 있으며, 보상위원회 의결을 거쳐 승인하고 있습니다.

- 제1차 보상위원회
 - 대표이사 및 사내이사 성과급 지급의 건
- 제2차 보상위원회
 - 미등기 임원 보수 한도 승인의 건
 - 등기이사의 개별 보수 승인의 건
- 제3차 보상위원회
 - 등기이사의 개별 보수 승인의 건(신임 대표이사)

[사외이사후보추천위원회] 사외이사 후보군 관리

롯데렌탈은 매년 사외이사 후보군을 롯데지주로 추천하고 있습니다. 추천된 인원을 바탕으로 롯데지주는 후보군 Pool을 관리하며, 임기 만료로 인해 사외이사 재임 또는 신규 추천이 필요한 경우 사외이사후보추천위원회를 개최하고 있습니다. 또한 상시/정기적으로 현임 사외이사의 이력을 업데이트하며, 롯데그룹의 가이드라인에 따라 매년 현임 사외이사에 대한 평가를 진행하고 있습니다.

- 제1차 사외이사후보추천위원회
 - 사외이사 후보 유승원 추천의 건
 - 사외이사 후보 권남훈 추천의 건
 - 사외이사 후보 이윤정 추천의 건
- 제2차 사외이사후보추천위원회
 - 사외이사후보추천위원회 위원장 선임의 건

이사회 운영 체계

이사회 독립성

롯데렌탈은 이사회 구성원의 과반수를 사외이사로 구성하여 이사회가 경영진으로부터 독립적으로 의사결정을 하고 효과적으로 경영진을 감독할 수 있도록 제도화하고 있습니다. 해당 사외이사를 선임할 때는 사외이사후보추천위원회를 통해 심의를 거쳐 후보군을 선발하며, 후보군 선정 시 롯데렌탈과의 거래내역, 지분현황, 부실기업 경영진 여부, 기타 법령상 결격 사유 등을 검토하여 사전에 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 일정 규모 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, 경제, 세무, 회계, 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.

임원 보수 정책

임원의 보수의 경우 기본연봉(기본급, 역할급, 직책급)과 변동급(성과급 등)으로 구성되어 있습니다. 기본연봉의 경우 직급, 근속연수, 직책 유무, 회사 기여도 등을 종합적으로 반영하고 있으며 변동급의 경우는 매출액, 영업이익 등 회사의 연간 경영 성과와 리더십, 윤리경영, 기타 회사 기여도 등을 종합적으로 고려하여 산정하고 있습니다. 특히 대표이사의 경우 ESG 요소를 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 보수 정책은 보상위원회를 통해 안건을 발의하고 주주총회의 승인을 받고 있으며, 2023년 사업연도에 대해 주주총회에서 승인받은 등기이사 보수 한도는 50억 원, 2024년에 대해서는 30억 원입니다.

이사회 역량 구성표

(2024년 3월 26일 제19기 정기 주주총회일 기준)

구분	최진환	이장섭	최영준	유승원	권남훈	이윤정	최정욱	비율
리더십	●	●	●	●	●	●	●	100%
핵심사업역량	●	●	●			●		57%
ESG전략	●	●		●	●	●	●	86%
재무	●	●	●	●	●		●	86%
회계/세무			●	●	●		●	57%
마케팅	●	●	●			●		57%
글로벌				●	●	●	●	57%
선임 연도	2023년	2023년	2024년	2023년	2023년	2023년	2024년	
성별	남	남	남	남	남	여	남	

이사진 보수 현황

단위: 백만 원

인원 수	보수총액	1인당 평균보수액
8명	2,487	311

- 1) 당해 사업연도 중 재임 또는 퇴임한 전체 등기임원 기준
- 2) 보수 미지급 기타비상무이사 1인 포함
- 3) 1인당 평균보수액은 보수총액을 인원수로 나누어 계산함

이사회 운영 활동

Company
Overview

ESG
Management

Environment

Social

Corporate
Governance

주주관리

↳ 이사회 및 경영진

윤리경영 및 컴플라이언스

리스크 관리

Appendix

2023년 이사회 운영내역

일자	차수	구분	번호	상정안건	이사회 결과	출석/정원
1월 9일	제1차	의결	1	2023년 자금차입 한도 승인의 건	원안가결	7/7
		의결	2	2023년 회사채 발행 승인의 건	원안가결	
		의결	3	롯데문화재단에 대한 기부금 승인의 건	원안가결	
		의결	4	사회복지공동모금회에 대한 기부금 승인의 건	원안가결	
		의결	5	2023년 안전보건계획 수립 승인의 건	원안가결	
2월 6일	제2차	보고	1	경영임원 선임의 건	보고완료	7/7
		보고	2	보상위원회 결과 보고의 건	보고완료	
		의결	1	제18기 재무제표 및 영업보고서 승인의 건	원안가결	
		의결	2	2023년 경영계획 및 예산 승인의 건	원안가결	
		의결	3	주주총회 전자투표제도 도입 승인의 건	원안가결	
2월 20일	제3차	보고	1	사외이사후보추천위원회 결과 보고의 건	보고완료	6/7
		보고	2	보상위원회 결과 보고의 건	보고완료	
		의결	1	이사 후보자 추천의 건	원안가결	
		의결	2	제19기 이사 보수한도 승인의 건	원안가결	
		의결	3	정관 변경의 건	원안가결	
3월 7일	제4차	의결	4	제18기 정기주주총회 소집 및 회의목적사항 결정의 건	원안가결	7/7
		보고	1	대표이사의 내부회계관리제도 운영실태 보고의 건	보고완료	
		보고	2	감사위원회의 내부회계관리제도 평가 보고의 건	보고완료	
		의결	1	제18기 재무제표 및 영업보고서 변경 승인의 건	원안가결	
		의결	2	롯데챔피언십 스폰서십 참여의 건	원안가결	
		의결	3	롯데골프단 광고 후원의 건	원안가결	
		의결	4	대한스키협회에 대한 기부금 승인의 건	원안가결	
의결	5	지점 신설 승인의 건	원안가결			
3월 23일	제5차	의결	1	대표이사 선임의 건	원안가결	6/7
		의결	2	보상위원회 위원 선임의 건	원안가결	
		의결	3	사외이사후보추천위원회 위원 선임의 건	원안가결	
		의결	4	투명경영위원회 위원 선임의 건	원안가결	
		의결	5	ESG위원회 위원 선임의 건	원안가결	
4월 28일	제6차	보고	1	제1차 ESG위원회 결과 보고	보고완료	7/7
		보고	2	제1차 투명경영위원회 결과 보고	보고완료	
		보고	3	제2차 사외이사후보추천위원회 결과 보고	보고완료	
		의결	1	일반렌탈 장비 주기장 투자금액 변경의 건	원안가결	
		의결	2	지점 명칭 변경 및 신설 승인의 건	원안가결	

2023년 이사회 운영내역

일자	차수	구분	번호	상정안건	이사회 결과	출석/정원
5월 30일	제7차	보고	1	경영임원 선임의 건	원안가결	7/7
		보고	2	제3차 보상위원회 결과 보고의 건	원안가결	
		보고	3	제2차 ESG위원회 결과 보고의 건	원안가결	
		의결	1	베트남법인 현지 차입 지급보증 승인의 건	원안가결	
		의결	2	지점 주소 변경 승인의 건	원안가결	
6월 27일	제8차	의결	1	ISO37001(부패방지경영시스템) 도입 관련 승인의 건	보고완료	7/7
		의결	2	투명경영위원회 운영규정 개정의 건	보고완료	
		의결	3	지점 주소 변경 승인의 건	원안가결	
7월 7일	제9차	의결	1	제주지역 렌터카 자산양수도 계약 체결 승인의 건	원안가결	7/7
		의결	2	차량 관리위탁 재승인의 건	원안가결	
8월 31일	제10차	의결	1	중고차량 양수도 거래 승인의 건	보고완료	7/7
		의결	2	지점 명칭 변경 및 신설 승인의 건	보고완료	
		의결	3	주식매매계약 승인의 건	원안가결	
		보고	1	경영현황 보고의 건	원안가결	
		보고	2	제3차 ESG위원회 결과 보고의 건	원안가결	
9월 22일	제11차	보고	1	경영임원 선임 및 상담역 위촉의 건	원안가결	7/7
		보고	2	컴플라이언스 현황 및 계획 보고의 건	보고완료	
		보고	3	제4차 ESG위원회 결과 보고의 건	보고완료	
		의결	1	지점 변경 승인의 건	원안가결	
		의결	2	대주주 등 거래내역 승인의 건	원안가결	
10월 30일	제12차	의결	1	태국법인 차입연장 지급보증 승인의 건	원안가결	7/7
11월 29일	제13차	보고	1	제5차 ESG위원회 결과 보고의 건	원안가결	7/7
		의결	1	롯데오토리스 발행 공모사채 지급보증 승인의 건	원안가결	
12월 6일	제14차	보고	1	임원, 자문역, 경영임원 인사 보고의 건	원안가결	7/7
		의결	1	롯데의료재단 및 제주도 보조기기센터에 대한 기부금 승인의 건	원안가결	
12월 20일	제15차	보고	1	제3차 투명경영위원회 결과 보고의 건	원안가결	6/7
		의결	1	2024년 사업계획 및 예산 승인의 건	원안가결	
		의결	2	자회사 채무면제 및 청산 승인의 건	원안가결	
		의결	3	2024년 자금차입 한도 승인의 건	보고완료	
		의결	4	2024년 회사채 발행 승인의 건	보고완료	

Company Overview

ESG Management

Environment

Social

Corporate Governance

주주관리

↳ 이사회 및 경영진

윤리경영 및 컴플라이언스

리스크 관리

Appendix



이사회 역량강화 활동

현재 사외이사에게 이사회 개최 전 경영정보를 사전적으로 제공하고, 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 조사 분석비, 수수료 등을 지급할 수 있도록 이사회운영규정에 명문화하여 추후에 역량강화를 위한 다양한 제도 신설의 바탕을 마련하였습니다.

감사위원회 위원의 전문성 확보 등을 위해 내부회계관리제도 관련 법령 및 규정에서 정하는 사항 등에 해당하는 교육도 연 1회 이상 실시하고 있습니다. 2023년 사외이사 및 감사위원회 위원의 교육 실시 현황은 아래와 같습니다.

사외이사 교육 실시 현황

교육일자	교육 실시 주체	참석 사외이사	불참 사유	주요 교육내용
9월 22일	딜로이트 안진회계법인	유승원, 이호영, 이윤정, 권남훈	-	롯데렌탈 ESG 경영 고도화 방안 ESG 최신 동향 기업가치와 ESG의 상관성 ESG-비즈니스 연계 우수 사례
11월 29일	당사	유승원, 이호영, 권남훈	일신상의 사유(이윤정)	롯데렌탈 해외사업현황 및 추진전략

감사위원회 교육 실시 현황

교육일자	교육 실시 주체	참석 감사위원	불참 사유	주요 교육내용
2월 20일	사단법인 감사위원회포럼	유승원, 이호영, 권남훈	-	부정조사와 감사위원회의 역할
5월 25일	사단법인 감사위원회포럼	유승원, 이호영, 권남훈	-	기업의 내부통제와 감사위원회
11월 24일	삼일회계법인	유승원, 이호영	일신상의 사유(권남훈)	상장사 감사위원 교육
12월 20일	삼일회계법인	유승원, 이호영, 권남훈		내부회계관리제도 도입의 목적과 의의 감사위원회의 실질적 감독기능

이사회 평가

이사회 평가

이사회 평가

롯데렌탈은 당사 기업지배구조헌장 제11조에 의거하여 거버넌스 투명성 개선을 위한 이사회 평가를 정기적으로 실시하고 있습니다. 평가 주기는 연 1회이며 이사회 전담부서 및 사외이사 전원의 설문조사 자가평가 방식으로 진행합니다. 이사회 평가는 운영 평가(운영 절차 준수, 의사결정기구 활성화, 활동 공개 및 지원 항목과 9개 세부평가지표)와 사외이사 평가(이사회 역할과 책임, 구조, 운영, 평가 항목과 19개 세부평가지표)로 구성됩니다. 평가 결과는 이사회 관련 규정 신설, 운영 프로세스 보완 등 이사회 운영 개선을 위한 참고자료로 활용됩니다.

이사회 운영 평가 항목

구분	세부지표	배점
1. 운영절차 준수	소집 통지·회의 개최·절차 준수	30
2. 의사결정기구 활성화	이사회/위원회 활성화·참석률·안건 제공·경영정보 제공	56
3. 활동 공개 및 지원	활동현황 공개·안건 사전 검토	14

이사회 사외이사 평가 항목

구분	배점
1. 이사회의 역할·책임	1~5점 자가평가
2. 이사회의 구조·독립성	
3. 이사회의 운영절차·안건·정보의 수집	
4. 이사회 내 위원회의 구조·각 위원회의 운영	
5. 이사회의 평가·개선	

이사회 산하 위원회 평가

롯데렌탈은 경영 의사결정체계 운영 효율성을 높이기 위해 이사회 내 감사위원회, 투명경영위원회, 보상위원회, 사외이사후보추천위원회, ESG위원회를 설치하여 운영하고 있습니다. 위원회 평가는 이사회 평가 방식을 준용하고 연 1회 진행합니다. 위원회 평가는 운영 평가(운영절차 준수, 의사결정기구 활성화, 활동 공개 및 지원 항목과 9개 세부평가지표)와 사외이사 평가(이사회 내 위원회 항목과 7개 세부평가지표)로 구성됩니다.

개별 사외이사 평가

롯데렌탈은 당사 기업지배구조헌장 제11조에 의거하여 사외이사 책임 강화 및 재임 추천 시 업무능력 검증에 위한 사외이사 평가를 정기적으로 실시하고 있습니다. 평가 주기는 연도 말 1회이며, 사외이사후보추천위원회 전담부서 주관으로 진행합니다. 개별 사외이사의 평가는 이사회 기여도, 대내외 영향력, 전문성, 적극성 항목으로 종합의견을 기술하여 정성적 평가요소도 반영합니다.

Special Interview

/ 이사회 운영 및 평가 활동을 통해 이사회 전문성과 적법성을 제고하고, 회사 거버넌스 체계 개선에 기여합니다.



경영기획팀
이민규 파트장

Q. 이사회 운영 업무에 대해 소개 부탁드립니다.

A. 이사회는 주주총회와 함께 주식회사의 대표적인 의사결정기구입니다. 이사회는 주주총회를 통해 선임된 이사로 구성되어 법령 또는 정관에 정하여진 사항, 회사 경영의 기본 방침 및 주요 경영사항에 대한 의결 등의 기능을 수행합니다. 상법, 이사회 운영규정 등에 근거한 이사회 안건 상정, 이사회 일정 수립 및 운영, 이사회 활동 내역의 공개 등 전반적인 이사회 및 이사회 산하 위원회 관리 업무를 담당하고 있습니다.

Q. 이사회 운영에 있어 특별히 중요하게 생각하는 부분이 있을까요?

A. 이사회가 합리적인 의사결정과 경영감독을 수행하기 위해서는 각 이사들에게 충분하고 올바른 정보가 제공되어야 합니다. 이를 위해서 이사회 안건과 관련된 모든 자료가 충실하게 작성되어야 하고, 이사회 이사들이 의사결정 및 중요한 메시지에 집중할 수 있도록 지원하는 역할이 중요합니다. 효과적인 이사회 회의가 진행되도록 사전 안건 설명회 준비하여 사외이사들에게 경영진과 논의가 필요한 중점 사항에 주목할 수 있는 기회를 제공하고 있으며, 특히 적시성 있는 경영정보와 교육이 제공될 수 있도록 힘쓰고 있습니다.

Q. 이사회 평가를 하고 계신데요. 어떤 기준과 지표를 사용하고, 이를 통해 어떤 개선점을 찾고 계실까요?

A. 이사회 운영에 대한 컴플라이언스 평가 지표로 운영 절차 준수, 의사결정기구 활성화, 활동 공개 및 지원 사항에 대한 각 세부 지표로 연 단위 평가를 실시하고 있습니다. 이를 통해 이사회 운영 프로세스를 정례화하고 참석률을 극대화하여 안정적인 이사회 운영이 되도록 했습니다. 또한 이사회가 다양한 직원들과 소통하고 회사 운영에 직접적인 통찰력을 얻는 기회를 제공하기 위한 현장 활동을 정기적으로 기획하고 있습니다. 2023년은 롯데렌탈 베트남 법인(하노이)에서 현장 이사회를 개최하였고, 해외 사업 현황 및 추진전략 보고, 롯데그룹 내 베트남 진출 계열사 주요 사업장 참관 등 사외이사의 회사에 대한 이해도와 전문성을 높일 수 있도록 도왔습니다.

Q. 이사회 운영 및 평가 활동이 회사의 거버넌스에 어떤 영향을 줄 수 있는지 궁금합니다.

A. 이사회 운영 및 평가 활동으로 이사회 전문성과 적법성을 제고하는 동시에 회사의 거버넌스 체계 개선에 도움이 된다고 생각합니다. 이사회의 역할을 높이고자 이사회 산하 감사위원회, 투명경영위원회, 보상위원회, 사외이사후보추천위원회, ESG위원회를 설치하여 각 위원회 운영 지원·평가를 실시하고 이사진 구성, 이사회 및 위원회 주요 활동 내역, 규정 등을 회사 홈페이지를 통해 주주 및 모든 이해관계자가 확인할 수 있도록 공개하여 투명성을 확보했습니다. 아울러 이사회는 주주를 대신해 회사 경영진을 관리 감독하는 의무를 가질 뿐 아니라 경영진과 함께 회사의 전략적 방향성을 설정하는 역할을 하기 때문에, 이사회 심의 과정에 부족한 부분이 없는지 파악하고 경영상 의사결정에 실질적으로 기여할 수 있도록 사외이사 지원사항도 확대하는 등 책임을 강화하기 위해 노력하고 있습니다.

Company Overview

ESG Management

Environment

Social

Corporate Governance

주주관리

↳ 이사회 및 경영진

윤리경영 및 컴플라이언스

리스크 관리

Appendix

윤리경영 원칙

롯데렌탈은 투명한 과정을 통해 회사의 미션(Create a Better Life)을 달성할 수 있도록 임직원들이 직면하게 되는 윤리적 문제에 대한 의사결정 및 행동 기준을 윤리경영 원칙 실천지침으로 규정하여 전파하고 있습니다. 이를 통해 임직원의 행동양식 및 조직문화에 윤리경영을 내재화하여 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"> 고객의 가치와 정보를 존중하고 철저히 보호한다. 고객에게 도움이 되는 차별화된 가치를 끊임없이 창출한다.
준법경영	<ul style="list-style-type: none"> 법과 상도의에 따라 공정하고 깨끗하게 행동한다. 경영의 투명성을 확보·유지하며, 회사의 비밀은 철저히 보호한다.
기본충실	<ul style="list-style-type: none"> 회사 전체 이익 관점에서 합리적, 객관적으로 판단하고 책임있게 행동한다. 공과 사를 엄격히 구분하며, 건전하고 깨끗한 조직문화 조성에 앞장선다.
주인의식	<ul style="list-style-type: none"> 실패를 두려워하지 않고, 항상 최고에 도전한다. 자율과 임파워먼트를 통해 효율성 향상을 추구한다.
사회적 책임	<ul style="list-style-type: none"> 주주의 권리와 이익을 보호하고, 임직원의 '삶의 질' 향상을 위해 노력한다. 환경·안전·인권을 중시하고 존중한다. 사회공헌 활동에 앞장서고, 사업 파트너와 동반성장의 관계를 구축한다.

윤리경영 추진 조직

롯데렌탈은 정도경영 실천을 위해 준법경영부문 산하에 윤리경영팀을 운영하고 있습니다. 윤리경영팀은 내부감사 규정에 의하여 업무의 독립성을 보장받고 있으며 내부 점검, 업무 모니터링, 교육·캠페인 실시 등 다양한 윤리경영 실천 활동을 전개하고 있습니다. 이를 통해 임직원들이 고객, 회사, 기타 이해관계자는 물론 임직원 간의 관계에서도 올바른 행동을 할 수 있도록 도움으로써 조직 가치 증진에 기여하고 있습니다.

기업 및 CEO의 반부패/윤리경영 이슈 관리

롯데렌탈은 반부패/윤리경영 Controversy 이슈가 발생하지 않도록 이를 KPI 요소에 반영하여 평가하고 있습니다. MSCI 등 유관 투자기관에서 제한하고 있는 반윤리적 기업행동, 반경쟁적 행위, 부패, 금품 향응, 알선 청탁, 성희롱 등 다양한 지표를 포함하여 기업의 사회적 윤리 문제 발생을 예방하고 있으며, 윤리경영 내재화를 강화하기 위해 지속적으로 관리하고 있습니다.



제보채널 운영

롯데렌탈은 시간과 장소의 제한 없이 자유로운 제보가 이루어질 수 있도록 다양한 제보 채널을 운영하고 있습니다. 사이버신문고, 이메일, 유선, SNS, 대면방문 등 다양한 온/오프라인 채널을 통하여 수시로 제보를 받고 있고, 접수된 제보는 사실관계 확인을 위한 조사를 선행하여 현황을 파악한 뒤 후속 조치를 시행하고, 부정부패 사례가 재발되지 않도록 관리하고 있습니다.

아울러 제보자를 보호하기 위한 규정들(공익신고 처리 및 신고자 보호 등에 관한 규정, 윤리경영실천지침)을 명문화하여 제보자의 신분을 보장하며 불이익 발생 가능성을 제한하고 있습니다. 신고 시스템은 안전한 보안체계로 운영되고 있으며 제보 내용은 대외비로 엄격히 관리하여 제보자를 보호하고 있습니다.

롯데렌탈 사이버 신문고



제보접수채널 실적

구분	2021년	2022년	2023년	합계
그룹 신문고	3	7	45	55
사내 신문고	27	17	42	86
E-mail/Fax	1	6	6	13
유선	1	1	1	3
대면(방문) 등	1	0	3	4
합계	33	31	97	161

접수유형별 실적

구분	2021년	2022년	2023년	합계
고객불만	25	19	72	116
비위제보	6	7	12	25
성희롱	0	3	1	4
업무과실	2	0	10	12
직장내괴롭힘	0	2	2	4
합계	33	31	97	161

* 고객불만 건수 중 그린카(자회사) VOC 신문고 인입 53건 (2023년 6~7월, 서비스 앱 장애 및 조치 지연 관련 불만 증가)

내부고발자 보호정책 수립 및 운영

롯데렌탈은 내부고발 사유 발생 시 누구나 자유롭게 신고할 수 있도록 신고자의 신원을 공개하는 것을 철저히 금지하고 있으며 신고자가 신분상의 불이익을 받지 않도록 이를 윤리경영원칙 실천지침으로 규정해 두고 있습니다. 또한 고발 사유 발생 시 신속한 제보를 장려하기 위해, 사안에 따라 자진 신고자의 책임감 면이 가능하도록 명시하여 적극적인 제보를 독려하고 있습니다.

내부고발자 보호규정

비밀보호	<ul style="list-style-type: none"> · 신고자 신원 공개 금지 · 신고자 색출작업 금지 (위반 시 관련자 징계조치)
신분보장	<ul style="list-style-type: none"> · 신고자의 승진, 전보 등 인사상 또는 신분상 불이익, 근무조건 차별 금지 · 신고자 전보 요청 시 소속 임원의 우선 배려
책임감면	<ul style="list-style-type: none"> · 자진신고자의 경우 비위 정도, 근무 태도, 반성 정도를 고려하여 책임감면 가능
처리절차	<ul style="list-style-type: none"> · 윤리경영팀에서만 신고접수 내역을 확인하고 사실확인을 직접 진행하고 있음

윤리경영 내부감사

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

또한 공정하고 일관성 있는 감사를 위해 내부감사 규정을 통해 감사인의 자격, 감사인의 권한, 감사절차 및 방법 등을 규정화하여 관리하고 있습니다.



내부감사 프로세스



윤리경영 교육

윤리경영팀에서는 윤리경영 실천에 대한 임직원의 인식 내재화를 위해 기업윤리에 대한 전반적인 내용과 행동강령을 전파하는 교육을 주기적으로 실시하여 윤리경영이 회사의 지속성장을 위한 기업 경쟁력의 핵심요소임을 적극적으로 전파하고 있습니다. 또한 부정/비위 발생 예방을 위하여 내부감사 사례 및 타사 윤리경영 위반 사례를 캠페인 형식으로 전사에 공지하고 있으며, 상시적으로 건전한 거래 관계가 형성될 수 있도록 Clean365센터를 운영하여 임직원들의 윤리적인 판단을 선도하고 있습니다.

행동강령 교육 이수 현황

연도	과정명	대상인원	수료인원	이수율
2021	롯데인의 행동강령(COC)	844	671	80%
2022	2022 롯데인의 행동강령	928	871	94%
2023	2023 롯데인의 행동강령	958	873	91%

캠페인 및 교육시행 내역

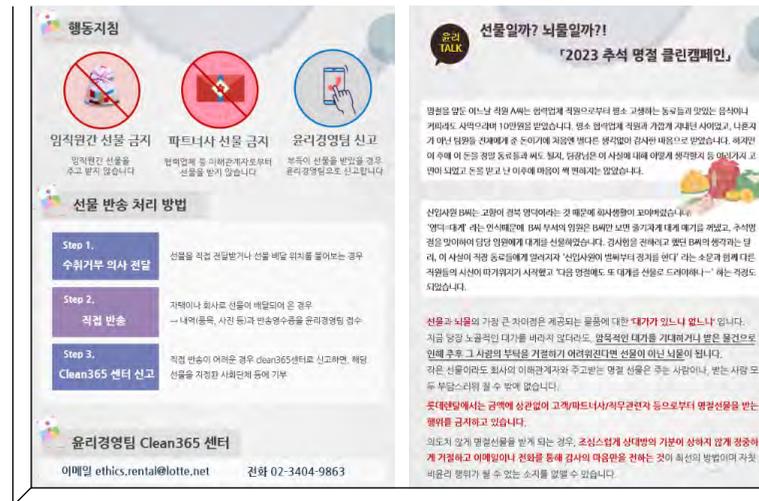
내용	형식
2023 설 명절 클린 캠페인	게시판
드라마로 보는 직장 내 괴롭힘	게시판
횡령/배임사례 공지(타사 사례 포함)	게시판
단기 차량 임의 사용 및 무료이용권 편법 이용 사례	게시판
직장 내 성희롱 관련 사례	게시판
2023 추석 클린 캠페인	게시판
신차전대차 제3자 임의 대여 관련 사례	게시판
신규 입사자 및 희망자 대상 윤리경영 교육(총 11회)	대면/비대면

윤리경영 실천 활동

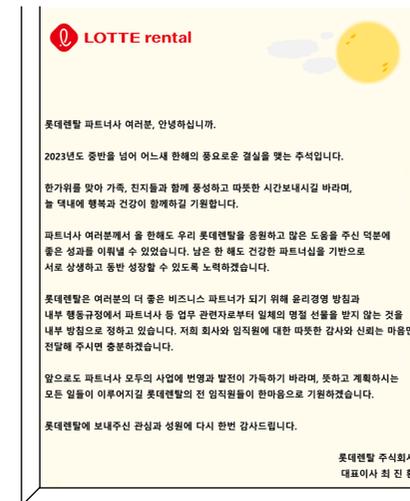
롯데렌탈은 '고객 최우선, 준법경영, 기본충실, 주인인식, 사회적책임, 주주가치 증대'를 모든 임직원들이 지켜야 할 윤리경영 행동원칙으로 삼고, 재직자 전원이 이를 적극 실천할 것을 다짐하는 서약을 진행했습니다.

또한 임직원 혹은 협력사 간 선물을 주고받는 상황이 발생할 가능성이 높아지는 명절 기간에는 건전한 거래 관계 정착을 위한 행동지침을 안내하는 Clean 캠페인을 시행하여 임직원들의 윤리적인 판단을 돕고 있습니다.

나아가 2023년 추석 명절에는 파트너사들과 깨끗하고 공정한 상생관계를 지속하기 위한 Clean 캠페인의 일환으로 파트너사에 감사와 신뢰의 표현을 마음으로 대신해 줄 것을 당부하는 취지의 CEO 레터를 발송(524건) 하여 건강한 파트너십 기반을 다졌으며, 이를 지속적으로 시행하여 건전한 거래 관계를 굳건히 지켜 나갈 것입니다.



2023 추석 명절 Clean 캠페인

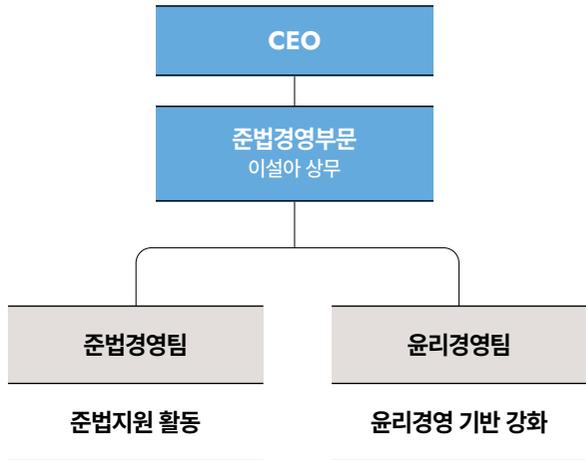


Clean 캠페인 CEO 레터

준법경영 추진 조직

롯데렌탈은 기업의 사회적 책임과 윤리적 경영을 강화하기 위해 적극적인 조치를 취하고 있습니다. 이러한 노력의 일환으로 회사는 준법경영을 체계적으로 추진하고 강화하기 위한 조직적 기반을 마련하였습니다. 이를 위해 롯데렌탈은 준법지원인을 임명하였으며, 이는 회사의 준법경영을 총괄하고 지원하는 역할을 담당합니다.

또한 준법경영부문을 새롭게 신설하여 전사 차원의 준법경영 시스템을 구축하고 운영하고 있습니다. 준법경영부문에 내에는 준법경영팀과 윤리경영팀이 설치되어 있으며, 이 두 팀은 각각의 전문 영역에서 회사의 준법과 윤리 기준을 확립하고 이를 실천하기 위한 다양한 활동을 전개하고 있습니다.



공정거래 자율준수 프로그램 운영

롯데렌탈은 임직원의 준법의식 및 윤리의식의 향상, 규정 위반 행위에 따른 리스크를 사전에 예방할 수 있도록 공정거래 자율준수 프로그램(Compliance Program: CP)을 도입, 운영하고 있습니다. 홈페이지를 통해 최고경영자(CEO)의 자율준수 의지를 담은 선언문을 전사 공개하고 있으며, 공정거래 자율준수 프로그램 운영에 책임 및 권한을 가진 자율준수관리자를 임명하고, 전담조직인 자율준수사무국을 통해 전문성 있게 프로그램을 운영하고 있습니다. 또한 관련 활동과 운영현황은 홈페이지를 통해 조직 구성원 및 외부 투자자에 투명하게 공개하고 있습니다. 또한 임직원들에게 공정거래 준수를 위한 구체적, 상황별 상세 행동기준 및 유의사항을 제시하고자 공정거래 자율준수 편람을 제작하여 배포하였으며, 임직원들이 관련 정보에 손쉽게 접근할 수 있도록 공정거래 자료실을 만들어 공정거래 주요 법령도 공정거래 자율준수 편람과 함께 게시하였습니다.

📄 공정거래자율준수프로그램

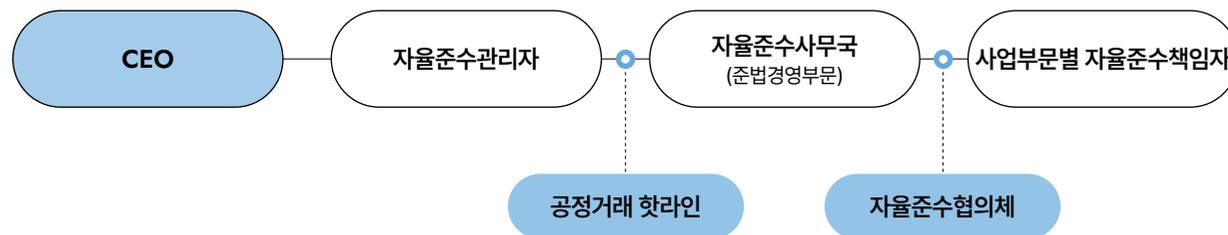
📄 공정거래 자율준수 편람

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 위험 영역의 정확한 식별
정보 및 관리 Tool 현행화	잠재적 위험을 최소화하기 위한 제반 규정, 매뉴얼, 체크리스트, 가이드라인의 제정 및 주기적인 현행화
모니터링 및 점검	전체 구성원들이 법령, 사규, 지침 등을 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
적발 사항에 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

공정거래 자율준수 프로그램 조직체계



공정거래 자율준수 프로그램 운영

공정거래 자율준수 프로그램 운영규정

CP 구성요소에 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 준법 리스크를 최소화하였습니다.

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

공정거래 자율준수 프로그램 운영현황

2022.

- 04 준법경영부문 신설
- 07 공정거래 리스크 영역 평가 실시
- 09 부문별 자율준수책임자 공정거래 교육 시행
 - 임원 대상 컴플라이언스 교육 시행
 - 준법경영포털시스템 도입
- 12 홈페이지 준법경영 게시판 개편
 - 공정거래 신문고 시스템 개편
 - 전사 사규 현행화

2023.

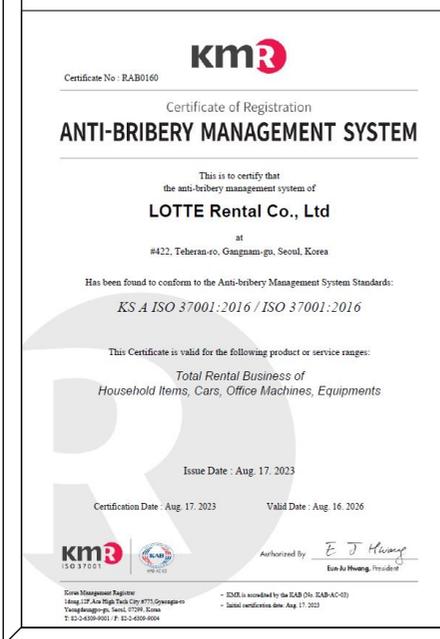
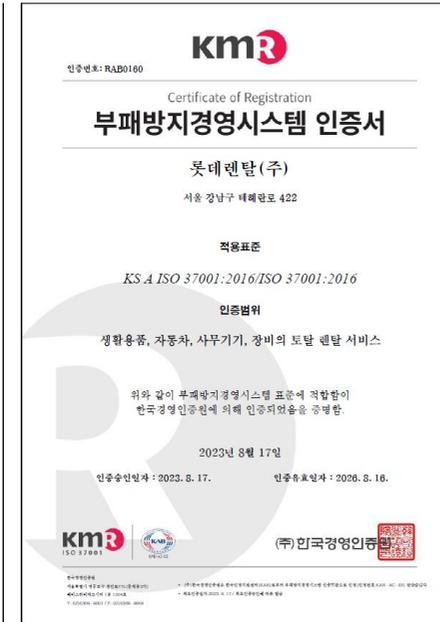
- 01 임원 대상 품위유지 서약
- 03 전사 컴플라이언스 주요 리스크 평가
- 04 임원 대상 컴플라이언스 레터 발송
- 06 준법경영 캠페인 실시
 - 투명경영위원회 운영규정 개정
- 07 제1회 컴플라이언스 위원회 개최
- 09 전 임직원 대상 준법 서약
- 10 제2회 컴플라이언스 위원회 개최

ISO 37001(부패방지경영시스템) 인증 획득

롯데렌탈은 2023년 8월 17일, 반부패 경영에 대한 국제 표준인 ISO 37001 부패방지경영시스템 인증을 획득하였습니다. 회사는 부패 및 뇌물수수 방지를 위한 임직원 행동 기준을 제시하고, 이해관계자(임직원, 정부, 고객, 투자자 등)에 대한 신뢰성 및 조직가치 향상을 목적으로 부패방지경영시스템을 구축하였습니다. 이사회 의 결의를 통해 부패방지 경영과 관련하여 독립된 책임과 권한을 부여 받아 부패방지경영시스템 구축 및 운영, 관련 이슈 해결 등의 역할을 수행하도록 '부패방지책임자'를 임명하였습니다. 또한, 부패방지 방침 및 사내 업무 프로세스, 관련 조직, 리더십, 지원 방법 등을 '부패방지경영시스템 운영 규정'에 제시하였고, 세부적인 적용 범위, 실행 방법 등을 정의하여 '부패방지경영시스템 절차서'로 문서화하여 사규로 제정하였습니다.

조직 내 반부패 리스크 식별 및 평가, 인증 심사 대응 등의 업무 처리를 위하여 해당 실무부서 담당자를 내부심사원으로 임명하고 1년간 해당 업무를 전문성 있게 수행하도록 하였으며, 내부심사원의 적극적인 반부패 활동 독려를 위하여 매월 인센티브를 지급하고 있습니다. 또한 이들에게 부패방지 의무식별, 리스크 평가법 교육 등 부패방지경영시스템에 대한 심도 있는 교육을 실시하여 실무에서 부패방지경영시스템이 원활히 운영될 수 있도록 하였습니다. 또한 내부 심사 및 실사를 통해 부서별 부패방지경영시스템 운영 현황을 점검하고 부패 리스크를 평가, 부패 리스크 식별 및 통제 관리가 원활히 수행되고 있음을 확인하였습니다.

앞으로도 ISO 인증 심사 기준에 부합하는 시스템 운영으로 Best practice에 근접한 수준을 지속적으로 유지하도록 노력하겠습니다.



Special Interview

/ 임직원들의
컴플라이언스
인식을 높이고,
고객과 사회로부터
신뢰받는 기업으로
자리매김하도록
노력하고 있습니다.
/

준법경영팀
박승열 책임



Q. 준법경영팀의 업무를 간단히 소개해 주세요.

A. 준법경영팀은 회사의 모든 사업 활동이 법률과 규정을 준수하도록 하는 역할을 담당하고 있습니다. 임직원들에게 정기적인 컴플라이언스 교육을 실시하여 사내 컴플라이언스 문화를 조성하고, 사업 부서의 업무와 관련한 법적 자문을 제공해 법률적 문제를 사전에 예방합니다. 또한 회사의 내부 규정을 최신 법률과 규제에 맞게 업데이트하고, 정기적인 내부 모니터링을 통해 컴플라이언스 상황을 지속적으로 점검합니다. 외부 이해관계자와의 커뮤니케이션을 통해 회사의 준법 경영 노력을 알리고 신뢰를 구축하는 역할도 담당합니다. 이 모든 활동을 통해 회사가 지속가능한 성장을 이루고, 고객과 사회로부터 신뢰받는 기업으로 자리매김하도록 기여하고 있습니다.

Q. ISO 37001 인증에 대해 소개 및 어떤 기대효과가 있는지 궁금합니다.

A. ISO 37001 인증은 반부패경영시스템에 대한 국제 표준으로, 조직이 부패를 방지하기 위한 시스템을 구축, 실행, 유지, 개선할 수 있도록 설계되었습니다. 조직 내외부의 부패 리스크를 평가하고, 이에 대응하는 정책과 절차를 마련하는 데 중점을 두며, 뇌물 방지에 대한 조직의 의지를 명확히 하고 관련 법규 준수를 강화하는 데 도움을 줍니다. ISO 37001 인증을 획득함으로써 기대할 수 있는 효과는 다양합니다. 우선 조직은 국제적으로 인정받는 반부패 관행을 도입함으로써 사회적 신뢰성을 강화할 수 있습니다. 또한 부패 방지에 대한 체계적인 접근을 통해 법적 위험과 관련 비용을 줄이고, 내부 프로세스의 투명성을 높일 수 있습니다. 이는 조직이 글로벌 시장에서 경쟁력을 갖추고 지속가능한 성장을 추구하는데 중요한 역할을 할 것입니다.

Q. 부패방지경영시스템이 회사의 비즈니스에 어떤 긍정적인 영향을 미친다고 생각하십니까?

A. 부패방지경영시스템을 통해 회사는 외부 이해관계자들에게 투명하고 윤리적인 비즈니스 관행을 채택하고 있음을 보여줄 수 있으며, 이는 고객, 투자자, 파트너사 및 규제 기관의 신뢰를 증진시키고 회사의 평판을 긍정적으로 강화할 수 있습니다. 또한 뇌물 수수 등과 관련된 반부패 이슈를 감소시켜 회사를 법적 처벌, 벌금, 소송, 부정적인 언론 보도로부터 보호하는데 효과가 있습니다.

Q. 준법경영 담당자로서 우리 회사 임직원의 컴플라이언스 문화 수준은 어느 정도라고 생각하시나요?

A. 롯데렌탈의 현재 컴플라이언스 문화는 저희 팀이 설정한 이상적인 목표에 도달하기 위해 여전히 많은 발전이 필요한 상태입니다. 그럼에도 불구하고, 회사의 최고 경영진을 비롯한 모든 임직원들이 보여주는 개선에 대한 강력한 의지는 업계에서도 두드러집니다. 이는 롯데렌탈이 단순히 규정을 준수하는 수준을 넘어, 진정한 의미의 윤리적이고 투명한 기업 문화를 내재화하고자 하는 강한 약속의 표현입니다. 우리는 이를 위해 임직원들의 컴플라이언스에 대한 인식을 높이고, 실질적인 행동 변화를 유도하는 다양한 프로그램과 캠페인을 계획하고 있으며, 내부 커뮤니케이션 채널을 강화하여 컴플라이언스 관련 정보의 접근성을 높이고 직원들 간의 소통을 촉진할 예정입니다. 이러한 노력을 통해 롯데렌탈이 컴플라이언스 문화의 선도적 모델로 자리매김할 수 있도록 하겠습니다.

Q. 준법경영팀 업무 수행을 위해 필요한 자질과 역량은 무엇인가요?

A. 롯데렌탈은 상호출자제한기업집단인 '롯데그룹'에 속해 있는 주권상장법인으로 다양한 규제 환경 속에서 운영되고 있으며, 대기업으로서의 사회적 책임을 다하기 위해 높은 수준의 컴플라이언스가 요구됩니다. 또한 사업의 확장 및 복잡성 증가로 인해 법률에 대한 광범위한 지식이 필수적이 되었습니다. 이러한 환경에서 복잡한 법률적 문제를 분석하고 위험을 평가하여 적절한 해결책을 도출할 수 있는 분석적 사고력을 필요로 하며, 실무 부서와의 효과적인 소통을 위한 커뮤니케이션 능력도 중요한 역량이라고 생각합니다.

Company
Overview

ESG
Management

Environment

Social

Corporate
Governance

주주관리

이사회 및 경영진

↳ 윤리경영 및 컴플라이언스

리스크 관리

Appendix

준법교육 실적

롯데렌탈은 임직원들의 준법 의식을 높이고, 사내 준법 문화가 깊이 자리하도록 다양한 준법교육 프로그램을 지속적으로 실시하고 있습니다. 이러한 교육은 임직원들이 법적 요구사항을 이해하고, 일상 업무에서 준법을 실천할 수 있도록 지원하는 데 중점을 두고 있습니다.

교육 실적

교육내용	대상	수료율
임원 대상 준법교육	CEO 및 임원, 총 3회 시행	100%
청탁금지법 교육	전 임직원, 총 1회 시행	100%
신규 입사자 교육	신입사원, 총 5회 시행	100%
부패방지경영시스템 교육	내부심사원, 총 1회 시행	100%
컴플라이언스 전파 교육	전 임직원, 총 1회 시행	-

신규 교육 계획

교육내용	대상	시점
공정거래법 (하도급법, 표시광고법 등) 심화교육	유관부서 임직원	하반기
컴플라이언스 규정 위반자 교육	관련 규정 위반자	하반기

컴플라이언스 레터 발송

롯데렌탈은 2023년 4월부터 회사의 컴플라이언스 문화를 강화하고 경영진의 준법 의식을 높이기 위한 조치로 월간 브리핑 제도 '컴플라이언스 레터'를 도입하였습니다. 이는 전사 임원, CEO를 포함한 모든 경영진에 발송되며, 다음과 같은 내용이 포함됩니다.

- 1. 당사 컴플라이언스 사례** 최근 발생한 내부 컴플라이언스 관련 사례들을 분석하고, 이를 통한 교훈과 경영진이 취해야 할 조치에 대한 정보를 제공합니다. 이는 경영진이 유사 상황을 인식하고 적절히 대응할 수 있도록 돕기 위함입니다.
- 2. 타사 컴플라이언스 사례** 업계 내외에서 발생한 컴플라이언스 이슈들을 검토하여 배울 수 있는 점을 도출합니다. 이는 경쟁사 또는 다른 산업의 사례를 벤치마킹하고, 잠재적인 위험을 사전에 인지하는 데 도움을 줍니다.
- 3. 주요 컴플라이언스 이슈** 현재 직면하고 있는 주요 컴플라이언스 이슈들을 정리하여 경영진이 최신 법률, 규제 변화 및 업계 동향을 인지하도록 합니다. 이는 경영진이 의사결정 과정에서 컴플라이언스를 우선시하도록 유도합니다.
- 4. Compliance by Process & System** 절차와 시스템을 통한 컴플라이언스를 목표로 프로세스 개선, 시스템 구축 현황을 공유하고, 지표화를 통해 컴플라이언스 운영 현황을 수치 및 정량적인 데이터로 명확하게 파악할 수 있도록 합니다.

본 레터는 경영진에게 필요한 컴플라이언스 정보를 제공함으로써 경영진이 회사의 리더로서 모범을 보이고, 조직 전반에 준법 문화를 확산시키는 데 중요한 역할을 하고 있습니다. 이러한 노력은 임직원들에게도 긍정적인 영향을 미쳐 조직 전체의 컴플라이언스 수준을 향상시키는데 기여할 것이라 기대하고 있습니다.

준법의 달 행사

롯데렌탈은 2023년 6월, 조직 내 준법 의식을 강화하고 임직원들의 법규 준수를 장려하기 위해 '준법의 달' 행사를 실시하였습니다. 이 행사는 회사의 컴플라이언스 문화를 더욱 확고히 하고, 모든 구성원들에게 법과 규정을 준수하는 것이 얼마나 중요한지 인식시키는데 중점을 두었습니다.



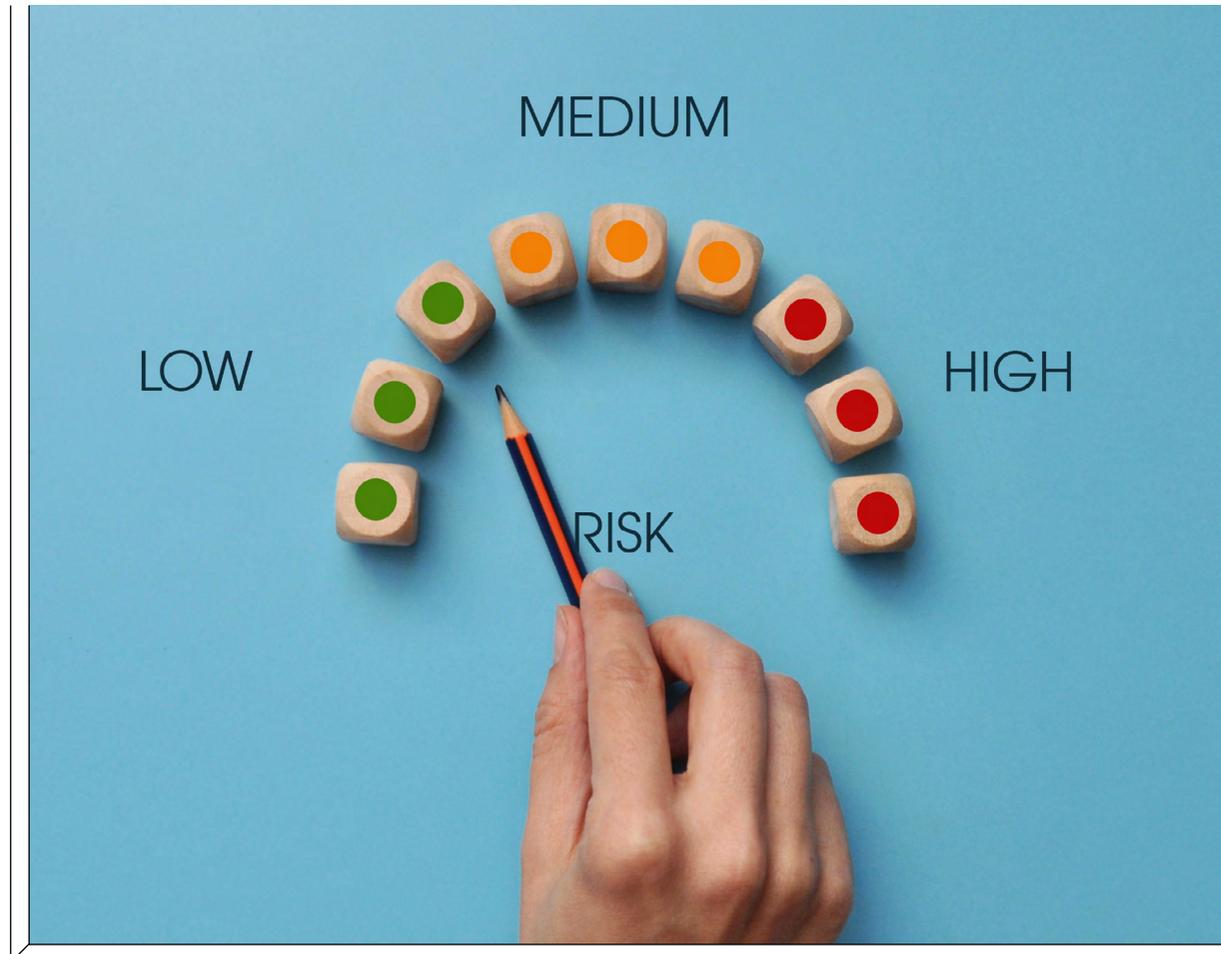
컴플라이언스 위원회

롯데렌탈은 2023년 7월과 10월, CEO 주관하에 '컴플라이언스 위원회'를 개최하였습니다. 컴플라이언스 위원회에는 CEO를 포함한 전사 임원들이 참석하여 회사의 법적 준수 상태를 점검하고, 회사의 잠재적인 리스크 식별 및 대응 방안을 논의하였습니다. 롯데렌탈은 앞으로도 분기 1회 컴플라이언스 위원회를 지속적으로 개최하여 모든 임직원들이 윤리적, 법적 기준을 준수하면서 업무를 수행할 수 있도록 지원하겠습니다.

리스크 관리위원회

롯데렌탈은 사회·환경·경제적 잠재 리스크를 도출하고 이를 전사 차원에서 사전에 예방하고 관리하기 위해 리스크 관리 조직인 리스크 관리위원회를 구축하고 있습니다.

리스크 관리위원회에서는 리스크 모니터링 결과와 현안을 공유하고, 이를 바탕으로 중요정책과 전략을 수립합니다. 또한 제반 리스크 영역의 범위와 그 수준, 임계치를 설정하여 전사적 차원에서의 리스크를 효과적으로 관리하고 있습니다.



리스크 관리 규정 수립 및 실시

롯데렌탈은 '리스크 관리 규정'을 수립하여 리스크 관리 방식을 지속적으로 점검하고 있습니다. 리스크 관리규정에 따라 수행되는 리스크 관리는 다음과 같은 절차에 의해 이루어지고 있습니다.

- 1 리스크의 인식 및 영역구분**
롯데렌탈의 경영활동과 관련된 리스크 항목을 인식하고, 체계적으로 분석 및 관리하여 리스크 노출을 최소화함으로써 안정적인 경영기반의 확보를 목적으로 하고 있습니다. 크게 재무적리스크, 비재무적리스크, IT리스크로 구분하여 관리하고 있습니다.
- 2 리스크의 측정 및 범위와 강도 계량화**
인식된 리스크 항목별로 롯데렌탈에 미칠 수 있는 영향을 측정하고, 가능한 그 범위와 강도를 계량화하여 관리하고 있습니다.
- 3 리스크 대응 및 주기적 모니터링**
인식되고 측정된 리스크에 대해 세부적 대응 방안을 항목별로 리스크 관리 담당 부서에서 수립하며, 리스크가 경영활동에 미치는 영향이 수용 가능한 수준으로 유지되고 있는지 주기적으로 모니터링하고 있습니다.
- 4 제반 사정을 고려한 리스크 통제절차 마련**
인식-측정-대응을 통해 확인된 리스크에 대해 재발 가능성이 있는 구조적 리스크는 지속적으로 개선하고 완화 조치를 수립하여, 해당 리스크의 영향을 사전에 관리하고 있습니다.

리스크 분류와 대응

롯데렌탈은 회사 경영상 발생할 수 있는 제반 리스크를 재무·비재무·IT리스크로 구분하여 각 담당부서에서 정책 수립 및 대응/관리하고 정기적으로 점검하여 리스크 수준을 최소화하고 있습니다.

구분	항목	내용	담당부서
재무리스크	신용리스크(Credit Risk)	계약상대방(채무관계자를 포함)의 도산, 재무도산·재무상황 악화·신용등급 하락 등으로 당초 약정한 대로 이행할 수 없게 되거나, 제공받은 담보의 가치가 하락하여 회사의 자산가치가 감소할 위험	리스크관리팀
	금리리스크(Interest Rate Risk)	시장금리의 변동에 따라 회사의 수익이 감소할 위험 (고정금리와 변동금리의 조달과 운용의 기간 불일치(mismatch), 단기조달+장기운용에 따른 재조달 위험(Refinancing Risk), 장기조달+단기운용에 따른 재투자위험(Reinvestment Risk)	자금팀
	환리스크(FX Risk)	환율의 변동으로 인하여 외화표시 자산 및 부채의 순 포지션에 손실이 발생할 위험	자금팀
	유동성리스크(Liquidity Risk)	운용과 조달 기간의 불일치 또는 예기치 못한 자금 유출 등으로 유동성 부족이 발생하여 정상적인 상황보다 높은 금리로 조달하거나 현저히 높은 금리를 지불하여도 조달이 어려운 경우가 발생할 위험	자금팀
비재무리스크	운영리스크(Operation Risk)	부적절하거나 잘못된 내부 프로세스(process), 인력(people), 시스템(system) 및 외부사건(external events)으로 인하여 발생하는 손실로 아래와 같이 분류한다.	
		1) 경영관리 리스크 경영전략·조직·인사관리 상의 시행착오, 내부통제의 실패, 새로운 환경 변화 및 신종 업무 등에 적기 대응하지 못하여 발생하는 위험	경영기획팀 / 경영관리팀 HR혁신팀
		2) 사무리스크 업무처리상의 비위 또는 부정으로 인하여 발생하는 위험	윤리경영팀
		3) 유지관리리스크 영업용 자산에 대한 유지관리 업무를 적절하게 수행하지 못하여 정상적인 사용, 고객만족, 잔가 등에 부정적인 결과를 초래하여 회사에 유·무형의 손실이 발생할 위험	단기기획팀 장비관리팀
		4) 투자리스크 회사는 영업용 자산의 투자 적정성을 사전에 검토해야 하며, 영업용 자산이 부적절하거나 잘못된 투자로 인해서 비정상적인 미가동 자산, 유휴 자산이 발생하여 회사의 손실을 초래할 위험	심사팀
		5) 잔가리스크 회사는 영업용 자산에 대하여 매각 시점의 시장가치를 추정한 잔가 금액을 사전에 설정하거나 검토해야 하며, 영업용 자산이 회수되거나 반납되었을 경우에 회사에서 매각할 수 있는 중고금액이 잘못 산정됨으로써 매각손실이 발생할 위험	자산효율화팀
	6) 보험사고리스크 영업용 자산 운용 중 사고로 발생한 손해금액이 보험료 대비 적정수준을 초과하여 회사의 손실을 초래할 위험	리스크관리팀	
	규제리스크(Regulation Risk)	각종 규제 위반 또는 규제 개정 등에 관한 정보 부족으로 인해 중대한 손실이 발생할 위험	준법경영팀
법적리스크(Legal Risk)	부적절하거나 부정확한 법률자문 또는 부적절한 서류작성으로 인해 계약의 흠결, 구속력 결여로 인해 손실을 초래할 위험	준법경영팀	
평판리스크(Reputation Risk)	회사 또는 그룹 임직원의 부정, 중대한 소송, 금융사고 및 영업실적 부진 등이 회사와 그룹의 평판에 영향을 미쳐 유·무형의 손실이 발생할 위험	IR팀	
IT리스크	정보보안리스크(Informationsecurity Risk)	고의 또는 과실에 의한 전산시스템의 정지, 컴퓨터 범죄 등 전산시스템의 사고로 인하여 발생하는 위험	정보보안팀

Company
Overview

ESG
Management

Environment

Social

Corporate
Governance

주주관리

이사회 및 경영진

윤리경영 및 컴플라이언스

↳ 리스크 관리

Appendix

리스크 모니터링

롯데렌탈은 주요 리스크 분야별로 인식된 위험에 대응하고, 해당 사례의 전파 교육 및 상시 점검을 실시하여 리스크를 모니터링하고 있습니다.

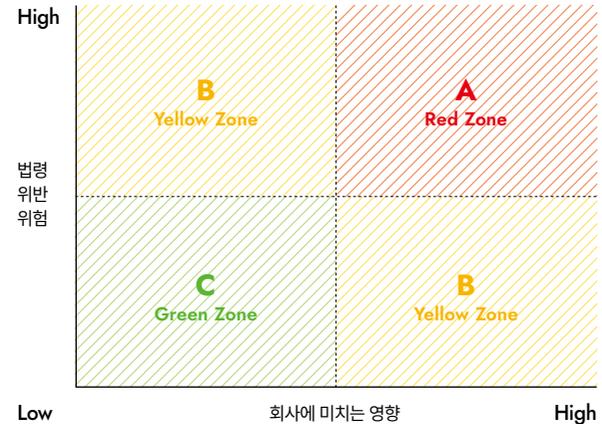
 반부패	교육 <ul style="list-style-type: none"> · 청탁금지법 교육 · 준법서약 작성 · 윤리경영 실천서약 작성 모니터링 <ul style="list-style-type: none"> · 제보채널 운영 보고 <ul style="list-style-type: none"> · CEO 결과 보고
 공정거래	교육 <ul style="list-style-type: none"> · 공정거래법 교육 모니터링 <ul style="list-style-type: none"> · 공정거래 자율준수 프로그램 (CP) 운영 보고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

컴플라이언스 리스크 영역평가

롯데렌탈은 2023년 컴플라이언스 및 공정거래 관련 분야별 리스크 및 영향도 평가를 실시하여 기업의 투명성과 책임을 강화하였습니다. 이 평가는 '법령 위반 위험'과 '회사에 미치는 영향' 2가지 지표를 중심으로 진행되었으며, 롯데렌탈은 법적 준수사항을 철저히 이행하고, 잠재적인 위험 요소를 사전에 식별하여 대응할 수 있는 기반을 마련하였습니다.

평가 과정에서는 규제 동향, 이슈 발생 빈도, 이해관계자의 피드백 등 다양한 요소를 종합적으로 고려하였습니다. 이를 바탕으로 일부 영역의 리스크 평가등급이 조정되었고, 특히 리스크가 높게 평가된 영역의 경우 지속적인 모니터링과 제도적 개선을 추진할 계획입니다. 앞으로도 롯데렌탈은 변화하는 법률 및 시장 환경에 능동적으로 대응하고, 리스크 관리 및 컴플라이언스 시스템을 지속적으로 개선해 나가겠습니다.

리스크 관리 매트릭스



2023년 컴플라이언스 리스크 영역평가 결과

구분	대상	Matrix Level		시점
		2022년	2023년	
반부패	부정청탁금지법 공익신고자보호법	A	A	부정청탁금지, 공익신고절차 관련 위반 발생 가능성 보통(middle)이며, 발생 시 회사에 미치는 영향 높음(high)
공정거래	공정거래법	A	B	계열사간 거래, 정보교환, 담합 관련 위반 발생 가능성 보통(middle)이며, 발생 시 회사에 미치는 영향 보통(middle)
	약관법 대리점법	B	B	임대차 약관 및 Sales Partner (SP) 영업 구조 관련 위반 발생 가능성 보통(middle)이며, 발생 시 회사에 미치는 영향 보통(middle)
정보보호	개인정보보호법 부정경쟁방지법	A	A	영업비밀침해(채용, 퇴사), 개인정보보호 관련 위반 발생 가능성 보통(middle)이며, 회사에 미치는 영향 높음(high)
고용·노동	근로기준법 파견법	B	B	정규직 전환, 근로자 파견(도급) 관련 위반 발생 가능성 낮으며(low)이며, 발생 시 회사에 미치는 영향 보통(middle)
부당대우	남녀고용평등법	B	A	성희롱, 성차별, 인권침해 등 위반 발생 가능성 높음(High), 발생 시 회사에 미치는 영향 보통(middle)
산업안전·환경	산업안전보건법	B	B	산업안전보건법 위반 발생 가능성 보통(middle)이며, 발생 시 회사에 미치는 영향 보통(middle)
소비자보호	소비자보호법	B	B	고객케어팀 등 실무자 고객응대 관련 위반 발생 가능성 낮으며(low), 발생 시 회사에 미치는 영향 보통(middle)

126	ESG Data
134	GRI Standards 2021 Index
138	TCFD Index
139	SASB Index
140	가입협회 / 수상내역
141	제3자 검증의견서
143	온실가스 배출량 검증의견서
144	About This Report



APPENDIX

경제성과

요약재무정보

구분	단위	2021	2022	2023	
연결기준	매출액	백만 원	2,422,659	2,738,940	2,752,292
	영업이익	백만 원	245,495	308,394	305,192
	당기순이익	백만 원	113,578	88,329	115,205
	총 부채	백만 원	4,751,833	5,631,000	5,352,828
	총 자산	백만 원	5,989,169	6,927,204	6,718,109
별도기준	매출액	백만 원	2,235,938	2,522,066	2,512,699
	영업이익	백만 원	217,708	286,357	288,142
	당기순이익	백만 원	94,683	78,011	109,669
	총 부채	백만 원	4,175,571	4,946,497	4,692,666
	총 자산	백만 원	5,230,315	6,047,349	5,862,598

이해관계자 배분

구분	단위	2021	2022	2023	
임직원	급여 및 상여, 퇴직급여, 복리후생비	백만 원	90,316	103,862	114,434
협력업체	소모품, 지급수수료, 감가상각비, 광고선전비	백만 원	1,027,568	1,151,194	1,143,508
주주/투자자	연차배당 및 중간배당	백만 원	32,971	32,971	43,961
정부	법인세 비용	백만 원	36,836	49,255	46,232
지역사회	기부금	백만 원	1,355	1,319	1,622

* 전기 이해관계자 배분 임직원 항목의 금액을 수정하였습니다.
 * 전기 대비 집계방식의 변경이 있어 비교공시 되는 금액이 상이할 수 있습니다.
 * 렌탈(별도) 기준입니다.

기타 경영정보

구분	단위	2021	2022	2023	
채권 신용등급	등급	AA (STABLE)-	AA- (NEGATIVE)	AA- ¹⁾ (STABLE) A+ ²⁾ (STABLE)	
사업장 수	국내	개	105	108	111
	해외	개	2	2	2
렌탈 차량	평균 차량 수명(평균매각연한)	월	44.4	46.7	49.1
	총 사용가능한 렌탈 일수	일	1,316,555	1,522,780	1,824,635
	평균 차량 대수(인가 대수)	대	237,850	255,875	254,694
	연도말 차량 대수(인가 대수)	대	243,010	259,456	251,338
	차량가동률 ³⁾	%	81	81	77

1) 한국신용평가
 2) 한국기업평가, NICE신용평가
 * 2021, 2022년의 경우, 상기 평가기관 등급 동일
 3) 순수단기 총대여일수 (총 렌탈 일수/총 렌탈 가능 일수*100) 방식으로 산정되었습니다.

Company Overview

ESG Management

Environment

Social

Corporate Governance

Appendix

↳ ESG Data

GRI Standards Index

TCFD Index

SASB Index

가입협회

수상내역

제3자 검증의견서

온실가스 배출량 검증의견서

About This Report

환경성과

에너지

구분	단위	2021	2022	2023
직접 에너지 소비량 천연가스, 휘발유, 경유, 등유, 기타	GJ	7,922	6,544	4,932
간접 에너지 소비량 전력, 스팀, 도시가스, 기타	GJ	74,559	86,830	81,164
에너지 집약도	GJ/매출액	36.9	37.0	34.3

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

용수

구분	단위	2021	2022	2023
수도권	톤	-	-	8,693
상수도 사용량 비수도권		-	-	48,676
합계		30,601	42,585	57,369

* 용수사용량 집계방식의 변경에 따라 데이터 수정하였습니다.

폐기물

구분	단위	2021	2022	2023
폐기물 배출량	톤	483.8	470.6	563.9

온실가스 배출

구분	단위	2021	2022	2023	
온실가스 배출 소계	tCO ₂ eq	4,102	4,598	4,220	
온실가스 배출 직접 온실가스 배출량 (Scope1)	tCO ₂ eq	528	437	330	
	간접 온실가스 배출량 (Scope2)	tCO ₂ eq	3,573	4,160	3,890
온실가스 배출 집약도	소계	tCO ₂ eq/매출액 (십억 원)	1.8	1.8	1.7
	Scope1	tCO ₂ eq/매출액 (십억 원)	0.2	0.2	0.1
	Scope2	tCO ₂ eq/매출액 (십억 원)	1.6	1.6	1.6

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

재생에너지

구분	단위	2021	2022	2023
태양광 에너지 생산량	kWh	-	160,000	176,000
태양광 에너지 사용량	GJ	-	1,536	1,690

Company Overview

ESG Management

Environment

Social

Corporate Governance

Appendix

↳ ESG Data

GRI Standards Index

TCFD Index

SASB Index

가입협회

수상내역

제3자 검증의견서

온실가스 배출량 검증의견서

About This Report

환경성과(자회사 롯데오토케어, 롯데오토리스, 그린카 포함)

에너지

구분	단위	2023
직접 에너지 소비량 천연가스, 휘발유, 경유, 등유, 기타	GJ	25,098
간접 에너지 소비량 전력, 스팀, 도시가스, 기타	GJ	97,553
에너지 집약도	GJ/매출액 (십억 원)	43.93

용수

구분	단위	2023
용수 상수도 사용량	톤	68,124

폐기물

구분	단위	2023
폐기물 배출량	톤	739

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

온실가스 배출

구분	단위	2023
온실가스 배출 소계	tCO ₂ eq	6,612
직접 온실가스 배출량 (Scope1)	tCO ₂ eq	1,938
간접 온실가스 배출량 (Scope2)	tCO ₂ eq	4,674
온실가스 배출 집약도 소계	tCO ₂ eq/매출액 (십억 원)	2.4
Scope1	tCO ₂ eq/매출액 (십억 원)	0.7
Scope2	tCO ₃ eq/매출액 (십억 원)	1.7

* 매출액: 렌탈, 오토케어, 오토리스, 그린카 별도 기준 매출액 합산

재생에너지

구분	단위	2021	2022	2023
태양광 에너지 생산량	kWh	-	160,000	176,000
태양광 에너지 사용량	GJ	-	1,536	1,690

Company Overview

ESG Management

Environment

Social

Corporate Governance

Appendix

↳ ESG Data

GRI Standards Index

TCFD Index

SASB Index

가입협회

수상내역

제3자 검증의견서

온실가스 배출량 검증의견서

About This Report

사회성과

전체 임직원 현황

구분		단위	2021	2022	2023
임직원 수	전체 ¹⁾	명	1,144	1,192	1,250
	소계 ¹⁾	명	1,144	1,192	1,250
지역별	국내 근로자	명	1,137	1,185	1,244
	해외 근로자	명	7	7	6
	소계 ¹⁾	명	1,144	1,192	1,250
성별	남성	명	805	806	868
	여성	명	339	386	382
	소계 ¹⁾	명	1,144	1,192	1,250
연령별	30세 미만	명	338	330	294
	30 ~ 39세	명	430	459	515
	40 ~ 49세	명	303	323	346
	50세 이상	명	73	80	95
	소계 ¹⁾	명	1,144	1,192	1,250
계약 형태별	임원	명	14	14	17
	정규직	명	860	949	997
	계약직	명	232	211	223
	파견직	명	38	18	13
	소계 ¹⁾	명	14	14	17
임원상세	남성	명	14	13	16
	비율	%	100%	93%	94%
	여성	명	-	1	1
	비율	%	0%	7%	6%

구분		단위	2021	2022	2023
	소계 ¹⁾	명	860	949	997
정규직 상세	남성	명	598	652	685
	비율	%	70%	69%	69%
	여성	명	262	297	312
	비율	%	30%	31%	31%
	소계 ¹⁾	명	232	211	223
계약직 상세	남성	명	184	138	164
	비율	%	79%	65%	74%
	여성	명	48	73	59
	비율	%	21%	35%	26%
	전체(평균)	년	10.4	9.9	10.1
근속 연수 (정규직)	남성	년	10.8	10.2	10.3
	여성	년	9.4	9.2	9.7

* 전기 대비 집계방식의 변경이 있어 비교공시 되는 금액이 상이할 수 있습니다.
 1) 해외법인 및 출자임직원을 포함한 렌탈 별도 인원 수입니다.

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

1) 해당년도 12월 말 렌탈 별도 기준으로, 해외법인 및 출자임직원 포함, 파트타임, 도급, 현지인, 현채인은 제외한 인원 수입니다.

Company Overview

ESG Management

Environment

Social

Corporate Governance

Appendix

↳ ESG Data

GRI Standards Index

TCFD Index

SASB Index

가입협회

수상내역

제3자 검증의견서

온실가스 배출량 검증의견서

About This Report

사회성과

임직원 이동(채용, 이직, 퇴직)

구분		단위	2021	2022	2023
신규채용 수	전체	명	261	316	237
	소계	명	51	89	49
정규직 채용 ¹⁾	남성	명	24	53	39
	비율	%	47%	60%	80%
	여성	명	27	36	10
	비율	%	53%	40%	20%
비정규직 채용 ²⁾	소계	명	210	227	188
	남성	명	149	167	150
	비율	%	71%	74%	80%
	여성	명	61	60	38
청년인턴 채용 ³⁾	소계	명	20	26	17
	남성	명	16	23	15
	비율	%	80%	88%	88%
	여성	명	5	3	2
이직 현황 ⁴⁾	소계	명	20	26	17
	남성	명	16	23	15
	비율	%	80%	88%	88%
	여성	명	5	3	2
이직 현황 ⁴⁾	이직자 수	명	169	138	103
	이직자 수(정규직)	명	60	43	29
	이직률 ⁵⁾	%	15%	12%	8%
	이직률(정규직) ⁶⁾	%	7%	5%	3%
퇴직 현황 ⁷⁾	퇴직자 수	명	281	262	178
	정규직(임원제외) ⁸⁾	명	75	62	35
	비정규직(파트타임, 도급제외)	명	206	200	143
	퇴직률(정규직) ⁹⁾	%	9%	6%	4%

* 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(파트타임, 도급, 현자인, 현채인 제외)
- 6) 산정방법: 정규직 이직자 수 ÷ 전체 정규직 수(현자인, 현채인 제외)
- 7) 비자발적 퇴직 포함한 인원입니다.
- 8) 현자인, 현채인 제외 인원입니다.
- 9) 산정방법: 정규직 총 퇴직자 수 ÷ 전체 정규직 수(현자인, 현채인 제외)

임직원 다양성

구분		단위	2021	2022	2023
장애인	장애인 수 ¹⁾	명	13	20	23
	장애인 구성원 비율	%	1.0%	1.5%	1.8%
여성	여성 직책자 수	명	31	38	55
	여성 직책자 비율	%	2.8%	3.2%	4.4%
	여성 관리자 수 ²⁾	명	44	62	67
	여성 관리자 비율	%	4%	5%	5%

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

- 1) 렌탈(별도) 기준 장애인 수입니다.
- 2) 렌탈(별도) 기준 관리자 인원 수입니다.

임직원 급여 및 보수 현황

구분		단위	2021	2022	2023
남성 직원 보수 현황	남성 평균	원	47,572,547	51,801,461	54,237,457
	정규직	원	54,683,737	56,808,178	60,151,473
	계약직	원	24,422,530	28,073,977	29,499,561
여성 직원 보수 현황	여성 평균	원	41,225,456	44,502,927	49,013,075
	정규직	원	44,379,102	49,456,488	53,310,730
	계약직	원	23,946,105	24,349,394	26,286,492
관리직 보수 현황	남성 평균	원	71,620,387	75,744,586	79,047,095
	여성 평균	원	69,215,654	73,425,735	79,284,792
남녀 급여 비율	연봉계약서 기준	%	87%	86%	90%
퇴직연금 운용금액	DB형(운용금액)	백만 원	54,418	72,182	79,286
	DC형(지출금액)	백만 원	210	261	358

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

* 렌탈(별도) 기준입니다.

Company Overview

ESG Management

Environment

Social

Corporate Governance

Appendix

↳ ESG Data

GRI Standards Index

TCFD Index

SASB Index

가업협회

수상내역

제3자 검증의견서

온실가스 배출량 검증의견서

About This Report

사회성과

복리후생 현황

구분	단위	2021	2022	2023	
복리후생비 총액	백만 원	20,000	22,800	24,084	
육아휴직 사용인원	소계	명	63	59	44
	남성	명	35	28	19
	여성	명	28	31	25
육아휴직 복귀율	소계	%	92%	98%	97%
	남성	%	88%	100%	100%
	여성	%	100%	96%	94%
육아휴직 복귀인원	소계	명	29	46	27
	남성	명	22	27	17
	여성	명	7	19	10
육아휴직 후 장기근속인원 ¹⁾	소계	명	41	27	40
	남성	명	24	19	23
	여성	명	17	8	17
출산휴가 사용인원	소계	명	51	46	45
	남성	명	33	33	32
	여성	명	18	13	13

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

1) 렌탈(별도) 기준 관리자 인원 수입니다.

성과평가

구분	단위	2021	2022	2023	
장기성과평가를 받은 임직원	인원	명	931	1,013	1,069
	비율	%	81%	85%	86%

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

임직원 교육 현황

구분	단위	2021	2022	2023	
임직원 교육	교육시간	시간	57,790	61,632	53,104
	교육 대상 인원	명	1,132	1,180	1,233
	교육 참여(수료) 인원	명	417	649	769
	인당 교육 시간	시간	51.1	52.2	43.1
교육투자	인원당 교육투자비	백만 원	1.1	1.3	1.2
교육빈도	연간 교육과정 진행 횟수	회	18,391	16,883	23,910
교육과정 평가	교육만족도	%	94.7%	98.0%	95.8%

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

* 인당 교육 시간 일부 데이터 정정하였습니다.

안전보건

구분	단위	2021	2022	2023	
재해율	국내 사업장	%	-	0.05	-
	해외 사업장	%	-	-	-
근로손실재해율(LTIR)	%	-	0.07	-	

노사관계

구분	단위	2021	2022	2023	
노동조합	대상직원 수	명	533	597	601
	조합원 수	명	533	597	601
	가입 비율	%	100%	100%	100%

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

협력사

구분	단위	2021	2022	2023	
파트너사 협의회	개최 횟수	회	25	16	22

Company Overview

ESG Management

Environment

Social

Corporate Governance

Appendix

↳ ESG Data

GRI Standards Index

TCFD Index

SASB Index

가임협회

수상내역

제3자 검증의견서

온실가스 배출량 검증의견서

About This Report

사회성과

사회공헌

구분	단위	2021	2022	2023	
임직원 봉사활동	총 봉사시간	시간	1,874	1,932	1,912
	참여 인원	명	792	624	414
	1인당 봉사시간	시간	2.4	3.1	4.6
	총 수혜 인원	명	1,938	647	800
	총 투입비용	백만 원	101	79	73
기부금	회사 기부금	백만 원	1,355	1,319	1,574
	임직원 기부금	백만 원	25	23	23
사회공헌단	사회공헌단 순수 예산	백만 원	76	78	83
임직원 핸즈온 봉사활동	수혜 인원	명	792	557	700
	투입비용	백만 원	20	11	16
친환경 기부 드라이브 캠페인	수혜 인원	명	20	22	10
	투입비용	백만 원	50	50	50
임직원 사랑기금	참여 인원	명	314	311	283
	투입비용	백만 원	25	23	23
장애아동시설 정기봉사활동	참여 인원	명	-	30	80
	투입비용	백만 원	-	1.3	3
1만 포기 김장 담그기	참여 인원	명	3	3	3
	투입비용	백만 원	3.9	4.5	4.0

* 전기 대비 집계방식의 변경이 있어 비교공시 되는 금액이 상이할 수 있습니다.
* 장애아동시설 정기 봉사활동 전기 금액 단위 오류 정정하였습니다.

고객

구분	단위	2021	2022	2023	
고객만족도 점수	장기	점	96	96	96
	단기	점	91	92	95
고객만족도 커버리지	장기	%	55%	67%	79%
	단기	%	41%	40%	37%
고객만족도 조사	조사 건 수	건	11	12	13
대외 수상	대외 고객만족도 수상 건 수	건	3	3	3

* 전기 대비 집계방식의 변경이 있어 비교공시 되는 금액이 상이할 수 있습니다.
* 인당 교육 시간 일부 데이터 정정하였습니다.

정보보호 및 보안

구분	단위	2021	2022	2023	
정보보호 위반 ¹⁾	정보보안 위반 또는 사이버보안 사고 발생 건 수	건	0	0	0
	개인정보 위반/유출 건수	건	0	0	0
	데이터 누출 사고로 피해를 입은 고객의 수	명	0	0	0
	정보보안 위반 또는 사이버보안 사고 발생으로 인해 지급한 벌금 또는 과태료 총액	원	0	0	0
보안	보안인력 수	명	174	174	180

1) 렌탈(자회사 제외) 정보보호 위반 건입니다.

Company Overview

ESG Management

Environment

Social

Corporate Governance

Appendix

↳ ESG Data

GRI Standards Index

TCFD Index

SASB Index

가입협회

수상내역

제3자 검증의견서

온실가스 배출량 검증의견서

About This Report

거버넌스성과

이사회

구분		단위	2021	2022	2023
이사회 구성	총 이사 수 ¹⁾	명	7	7	7
	사내이사 수	명	2	2	2
	사내이사 비율	%	29%	29%	29%
	사외이사 수	명	4	4	4
	사외이사 비율	%	57%	57%	57%
	기타비상무이사	명	1	1	1
	기타비상무이사 비율	%	14%	14%	14%
	여성이사 수	명	1	1	1
	여성이사 비율	%	14%	14%	14%
	이사회 운영	이사회 총 안건	개	88	46
이사회 평균 참석률		%	94%	88%	97%
이사 평균 재임기간		년	0.9	1.9	2.4
이사 보수	보수한도 대비 실지급률	%	21.00%	32.00%	50.00%

1) 각 사업연도 정기주주총회일 기준입니다.

주식보유 현황

구분		단위	2021	2022	2023
주식보유 현황	기본급 대비 CEO 주식보유 배수	배	해당없음	해당없음	50%
	기본급 대비 사내이사 주식보유 평균 배수	배	해당없음	해당없음	해당없음
	창립자 및 가족 5% 이상 주식보유 비율	%	해당없음	해당없음	해당없음

윤리경영

구분		단위	2021	2022	2023
윤리경영 교육 (인재개발원 주관) ¹⁾	프로그램 수	개	1	1	1
	횟수	회	1	1	1
	수료 인원	명	671	871	873
	수료 인원 비율	%	80%	94%	91%

1) 렌탈(별도) 정규직 기준입니다.

준법경영

구분		단위	2021	2022	2023
반부패	전체 부패 및 뇌물 사례	건	1	1	1
준법서약서	참여인원	명	1,095	1,159	1,190
컴플라이언스 교육	프로그램 수	개	3	4	4
	횟수	회	3	4	11
	수료 인원	명	1,162	1,362	2,552

Company Overview

ESG Management

Environment

Social

Corporate Governance

Appendix

↳ ESG Data

GRI Standards Index

TCFD Index

SASB Index

가입협회

수상내역

제3자 검증의견서

온실가스 배출량 검증의견서

About This Report

GRI Standards 2021 Index

구분	2023
Statement of use	롯데렌탈은 2023.01.01~2023.12.31까지의 ESG 성과를 담은 '2023 지속가능경영보고서'를 GRI Standards를 준수하여(in accordance) 작성하였습니다.
GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021
Applicable GRI Sector Standard(s)	롯데렌탈이 보고서를 발간하는 2024년 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 '중대성 평가' 부분을 참고해주시기 바랍니다.

일반공시사항(GRI 2) 및 중대토픽선정(GRI 3)

지표	보고위치	비고
General Disclosures		
GRI 2: 일반 공시 2021		
2-1 조직 구성 정보	6~8	
2-2 지속가능경영 보고서에 포함된 법인 목록	6, 143	
2-3 보고 기간, 주기 및 보고서 관련 문의처	143	
2-4 정보의 재작성에 대한 공시사항	126~132	
2-5 보고서 외부인증	141	
2-6 조직 활동, 가치사슬 및 기타 사업관계	9~17	
2-7 임직원 고용 현황	129	
2-8 임직원이 아닌 근로자 고용 현황	129	
2-9 지배구조 구성내역	106	
2-10 최고의사결정기구 위원 추천 및 선정	107	
2-11 최고의사결정기구의 의장	106~108	
2-12 영향(Impact) 관리를 감독하는 최고의사결정기구의 역할	106, 107	
2-13 영향(Impact) 관리에 대한 책임 위임	106~110	
2-14 지속가능경영 보고 관련 최고의사결정기구의 역할	20, 21, 107, 109~111	
2-15 이해관계 상충	108, 사업보고서 325p, 기업지배구조보고서 핵심원칙4	
2-16 주요 우려사안에 대한 커뮤니케이션	109, 110, 사업보고서 327p, 328p, 기업지배구조보고서 핵심원칙7	
2-17 최고의사결정기구의 역량, 지식	106, 111, 사업보고서 332p, 기업지배구조보고서 핵심원칙5	
2-18 최고의사결정기구의 성과평가	108, 112, 기업지배구조보고서 핵심원칙6	
2-19 최고의사결정기구 및 고위경영진의 보수 정책	108, 사업보고서 350p, 기업지배구조보고서 핵심원칙8	
2-20 최고의사결정기구 및 고위경영진의 보수산정프로세스	108	
2-21 연간 총 보수 비율 현황	130	
2-22 지속가능한 발전 전략에 대한 성명서	4, 20	

지표	보고위치	비고
General Disclosures		
GRI 2: 일반 공시 2021		
2-23 조직 구성 정보	49, 50	
2-24 지속가능경영 보고서에 포함된 법인 목록	51~52	
2-25 보고 기간, 주기 및 보고서 관련 문의처	51, 115	
2-26 정보의 재작성에 대한 공시사항	114, 115, 118, 122, 123	
2-27 보고서 외부인증	118~124	
2-28 조직 활동, 가치사슬 및 기타 사업관계	140	
2-29 임직원 고용 현황	28, 103, 104	
2-30 임직원이 아닌 근로자 고용 현황	73, 131	
Material Topic		
GRI 3: 중요 이슈 2021		
3-1 중요 토픽 결정 프로세스	25~27	
3-2 중요 토픽 목록	25~27	
3-3 중대 토픽 관리	25~27	

Company Overview

ESG Management

Environment

Social

Corporate Governance

Appendix

ESG Data

↳ GRI Standards Index

TCFD Index

SASB Index

가입협회

수상내역

제3자 검증의견서

온실가스 배출량 검증의견서

About This Report

경제성과(GRI 200)

지표	보고위치	비고
GRI 201: 경제성과		
201-1	직접적 경제가치 발생과 분배(EVG&D)	126
201-2	기후변화에 따른 재무적 영향 및 기타 리스크와 기회	30~35, 42, 43
201-3	확정급여형 연금 채무 및 기타 퇴직연금안	130
201-4	정부 재정지원	사업보고서 160p
GRI 202: 시장지위		
202-1	사업장 소재 지역의 최저 임금 대비 초임 임금의 비율 (성별에 따라 파악)	50, 130
202-2	사업장이 소재한 지역사회에서 고용된 고위 임원의 비율	-
GRI 203: 간접 경제 영향		
203-1	사회기반시설 투자 및 서비스 지원	10, 84~89
203-2	중요한 간접 경제 영향	28, 81, 82, 126
GRI 204: 조달관행		
204-1	지역 공급업체에 지출하는 비용의 비중	-
GRI 205: 반부패		
205-1	사업장 부패 리스크 평가	114~116
205-2	반부패 정책과 절차에 관한 커뮤니케이션 및 교육	117~121
205-3	확인된 부패 사례 및 조치	115, 116
GRI 206: 경쟁저해행위		
206-1	경쟁저해 및 독과점금지 위반 관련 소송	133
GRI 207: 조세		
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	-

Company Overview

ESG Management

Environment

Social

Corporate Governance

Appendix

ESG Data

↳ GRI Standards Index

TCFD Index

SASB Index

가입협회

수상내역

제3자 검증의견서

온실가스 배출량 검증의견서

About This Report

환경(GRI 300)

지표	보고위치	비고
GRI 301: 원재료		
301-1	사용된 원재료의 중량 또는 용량	- 해당 없음
301-2	재생 투입 원자재	- 해당 없음
301-3	재생된 제품 및 포장재	- 해당 없음
GRI 302: 에너지		
302-1	조직 내 에너지 소비	127
302-2	조직 외부에서의 에너지 소비	127
302-3	에너지 집약도	127
302-4	에너지 소비 감축	-
302-5	제품 및 서비스의 에너지 요구량 감축	-
GRI 303: 용수		
303-1	공유 자원으로서의 물과의 상호작용	
303-2	물 방류 관련 영향 관리	
303-3	취수	
303-4	방류	
303-5	물 소비	
GRI 304: 생물다양성		
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

지표	보고위치	비고	
GRI 305: 배출			
305-1	직접 온실가스 배출량(Scope1)	127	
305-2	간접 온실가스 배출량(Scope2)	127	
305-3	기타 간접 온실가스 배출량(Scope3)	44, 127, 142	
305-4	온실가스 배출 집적도	44, 127	
305-5	온실가스 배출량 감축	42~43	
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
GRI 306: 폐수 및 폐기물			
306-1	폐수 및 폐기물로 인해 받는 영향	39, 40	
306-2	주요 폐기물 관련 임팩트 관리	39, 40	
306-3	배출된 폐기물	127	
306-4	처분되지 않은 폐기물	38	
306-5	처리된 폐기물	39, 40	
GRI 308: 공급업체 환경평가			
308-1	환경 기준 심사를 거친 신규 공급업체	-	해당 없음
308-2	공급망의 부정적 환경 영향 및 이에 대한 조치	-	해당 없음

Company Overview

ESG Management

Environment

Social

Corporate Governance

Appendix

ESG Data

↳ GRI Standards Index

TCFD Index

SASB Index

가입협회

수상내역

제3자 검증의견서

온실가스 배출량 검증의견서

About This Report

사회(GRI 400)

지표	보고위치	비고
GRI 401: 채용		
401-1	신규채용 및 이직	55, 130
401-2	비정규직 근로자에게는 제공되지 않는 정규직 근로자를 위한 복리후생	66, 131
401-3	육아휴직	64, 131
GRI 402: 노사관계		
402-1	운영상의 변화와 관련한 최소 공지기간	73
GRI 403: 산업 보건 및 안전		
403-1	직장 건강 및 안전 관리 시스템	67, 68
403-2	위험요인 파악, 리스크 평가, 사고 조사	67~71
403-3	직장 의료 서비스	-
403-4	직장 건강 및 안전 관련 커뮤니케이션, 자문 및 근로자 참여	67~71
403-5	직장 건강 및 안전 관련 근로자 교육	69~71
403-6	근로자 건강 증진	64~66
403-7	비즈니스 관계와 직접적으로 연계된 직장 건강 및 안전 영향의 예방과 완화	67~71
403-8	직장 건강 및 안전 관리 시스템의 적용 대상 근로자	67~71
403-9	업무 관련 부상	131
403-10	업무 관련 질병	131
GRI 404: 훈련 및 교육		
404-1	직원 1인당 평균 교육 시간	57~59, 131
404-2	직원 역량강화 및 이직지원 프로그램	56~62
404-3	정기적으로 성과 및 경력 개발 검토를 받는 직원 비율	73, 131
GRI 405: 다양성 및 기회균등		
405-1	지배구조 기구와 직원의 다양성	49~55, 129, 130
405-2	남성 대비 여성의 기본급 및 보수 비율	130
GRI 406: 차별금지		
406-1	차별 사례 및 이에 대한 시정조치	49~52
GRI 407: 결사 및 단체교섭의 자유		
407-1	집회결사 및 단체교섭권 훼손 위험이 있는 사업장 및 공급업체	73
		해당 사업장 및 공급업체 없음

지표	보고위치	비고
GRI 408: 아동노동		
408-1	아동노동 발생 위험이 높은 사업장 및 공급업체	49~52
		해당 사업장 및 공급업체 없음
GRI 409: 강제노동		
409-1	강제 노역 발생 위험이 높은 사업장 및 공급업체	49~52
		해당 사업장 및 공급업체 없음
GRI 410: 보안관행		
410-1	인권 정책 및 절차에 관한 교육을 받은 보안 담당자	49~51
GRI 411: 원주민 권리		
411-1	원주민 권리 침해 사례	위반 사례 없음
GRI 413: 지역사회		
413-1	지역사회 참여, 영향 평가 및 개발 프로그램 운영 사업장	84~89
413-2	지역사회에 중대한 실제적/잠재적 부정적 영향을 미치는 사업장	해당 사업장 없음
GRI 414: 공급업체 사회 영향 평가		
414-1	사회적 기준에 따른 심사를 거친 신규 공급업체	-
414-2	공급망 내 부정적 사회적 영향 및 그에 대한 대응조치	79
GRI 415: 공공정책		
415-1	정치 기부금	-
		해당 없음
GRI 416: 고객 보건 및 안전		
416-1	제품/서비스의 건강 및 안전 영향 평가	139
416-2	제품/서비스의 건강 및 안전 영향 관련 위반	위반 사례 없음
GRI 417: 마케팅 및 라벨링		
417-1	제품/서비스 관련 정보 및 라벨링 요건	-
		해당 없음
417-2	제품/서비스 정보 및 라벨링 관련 위반	위반 사례 없음
417-3	마케팅 커뮤니케이션 관련 위반	위반 사례 없음
GRI 418: 고객개인정보		
418-1	고객 개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 관련해 입증된 민원	132

Company Overview

ESG Management

Environment

Social

Corporate Governance

Appendix

ESG Data

↳ GRI Standards Index

TCFD Index

SASB Index

가입협회

수상내역

제3자 검증의견서

온실가스 배출량 검증의견서

About This Report

지배구조

권고안	보고위치	비고
a) 기후 관련 위험 및 기회에 대한 이사회 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/장기에 걸쳐 식별한 기후 관련 위험과 기회	32~36, 42~43	
b) 기후 관련 위기와 기회가 조직의 비즈니스, 전략 및 재무에 미치는 영향 설명	32~36, 42~43	
c) 기후변화와 관련된 리스크와 조직	31	

위험관리

권고안	보고위치	비고
a) 기후 변화와 관련된 위험을 식별하고 평가하는 조직의 프로세스	43	
b) 기후 변화와 관련된 위험을 관리하는 조직의 프로세스	43	
c) 기후 변화와 관련된 위험을 식별, 평가, 관리하는 조직의 프로세스가 전반적인 위험관리에 통합되는 방식	43	

지표 및 목표(Metrics & Targets)

권고안	보고위치	비고
a) 전략 및 위험 관리 프로세스와 함께 기후 관련 위험 및 기회를 평가하기 위한 조직의 지표	39~40, 43, 46, 127~128	
b) Scope1, 2, 3 온실가스 배출량 및 관련 리스크	42~46, 127~128	
c) 기후변화와 관련된 위험, 기회 및 목표 대비 성과를 관리하기 위한 조직 내 사용하는 목표	42~43	

고객안전(Customer Safety)

권고안	보고위치	비고				
TR-CR-250a.1	지역별 안전 최고등급(KNCAP)을 받은 렌터카 차량의 비율	• KNCAP 프로그램 종합 안전 등급 5-Star(1등급)을 받은 렌탈 차량 비율 • 지역: 대한민국				
		구분	단위	2021	2022	2023
		소계	대	33,259	31,217	28,132
		KNCAP 인증				
		1등급(5-Star)	대	31,991	28,944	25,826
2~5등급	대	1,268	2,273	2,306		
5-Star 비율	%	93.8%	92.7%	91.8%		
TR-CR-250a.2	리콜 된 차량 수	구분	단위	2021	2022	2023
		리콜 차량	대	42,858	56,175	34,334

연비&가동률(Fleet Fuel Economy & Utilization)

권고안	보고위치	비고				
TR-CR-410a.1	임대일수로 가중평균 한 렌탈차량 연비	• 지역: 대한민국				
		구분	단위	2021	2022	2023
		보유차량 평균 연비(내연기관차)	Km/L	12.6	13.0	13.1
		보유차량 평균 연비(전기차)	Km/kWh	5.6	5.4	5.3
TR-CR-410a.2	차량 가동률	• 총 렌탈 일수/총 렌탈 가능 일수				
		구분	단위	2021	2022	2023
		차량 가동률	%	81	81	77

Activity Metrics

권고안	보고위치	비고				
TR-CR-000.A	평균차량수명	• 중고차 매각 평균 영업개월 수				
		구분	단위	2021	2022	2023
		평균 차량 수명(평균매각연한)	월	44	47	49.1
TR-CR-000.B	총 가능 렌탈일	구분	단위	2021	2022	2023
		총 사용가능한 렌탈 일수	일	1,316,555	1,522,780	1,824,635
		구분	단위	2021	2022	2023
TR-CR-000.C	평균 차량 대수	• 연간 평균 보유 대수				
		평균 차량 대수	대	237,850	255,875	254,694

가입협회

2024년 5월 기준

UN Global Compact	여신금융협회
TCFD(기후변화 관련 재무정보공개 협의체)	전국경제인연합회
한국TCFD얼라이언스	전국렌터카공제조합
K-EV100(한국형 무공해차 전환 100)	한국CISO협의회
산업계기후위기적응협의체	한국방위산업진흥회
서울특별시자동차대여사업조합	한국상장회사협의회
(사)전국자동차경매장협회	한국소방안전원
(사)한국경영자총협회	한국전자파학회
(사)한국무역협회	한국침해사고대응팀협의회(CONCERT)
경기도자동차매매사업조합 남부지부	한국표준협회(KSA)
대한상공회의소	한국표준협회 한국서비스포럼
대한전자공학회	한국항공우주학회

수상내역

2024년 5월 기준

11월	2023 국가브랜드 경쟁력 지수(NBCI) 12년 연속 1위 수상
11월	2023 한국서비스 품질지수(KS-SQI) 12년 연속 1위 수상
9월	2023 한국산업의 고객만족도(KCSI) 8년 연속 1위 수상
9월	2023 국가고객만족도(NCSI) 9년 연속 1위 수상
7월	2023 프리미엄 브랜드 지수(KS-PBI) 15년 연속 1위 수상
3월	제7회 인천에어포트 어워드 상업시설 여객편의 분야 우수 사업자 업계 최초 수상
3월	2023 한국산업의 브랜드파워(K-BPI) 21년 연속 1위 수상
1월	2023 대한민국 퍼스트브랜드 19년 연속 1위 수상

제작 총괄

ESG대외협력팀	진형근 최서희 김준형 서영훈 이신애 정병우
----------	-------------------------

보고서 제작에 도움주신 분들(가나다 순)

CS팀	안남숙 유강혁 김예지
HR혁신팀	신진욱
Biz상품기획팀	김희진
C-TF	이상완 최종철
IR팀	김민석 신원기
거점개발팀	하동우
경매운영팀	김서휘
경영관리팀	노하진
경영기획팀	이민규 고한솔
경영지원팀	이상현 김은미 임태현 임국정
구매팀	손경식
그린카	신희석 최현정
단기기획팀	이수희
단기마케팅팀	서대원
리스크관리팀	최연정
리프트팀	박상현
마이카기획팀	정소진
물류혁신팀	엄건희
미래사업팀	김민수 김민영
법인마케팅팀	박재연 김지우 안지훈
보험대차팀	김상욱
보험팀	이상민
브랜드관리팀	이지원 조혜림
수출사업팀	조한웅 김상철
안전관리실	이제택
영업지원팀	문준수
오토리스	유지연
오토케어	김대우 강현진
윤리경영팀	이용재
인재개발팀	김지은 장수혜
정보보안팀	박한민
제주사업단	이상진
준법경영팀	박승열
해외사업팀	정진우 김재연

Company Overview

ESG Management

Environment

Social

Corporate Governance

Appendix

ESG Data

GRI Standards Index

TCFD Index

SASB Index

➔ 가입협회

➔ 수상내역

제3자 검증의견서

온실가스 배출량 검증의견서

About This Report

제3자 검증의견서

롯데렌탈 지속가능경영보고서 2023 독자 귀중

서문

한국경영인증원(KMR)은 2023년 12월 31일로 종료하는 사업연도에 대한 롯데렌탈 지속가능경영 보고서 2023의 제3자 검증을 요청받았습니다. 보고서 작성과 정보, 내부통제에 대한 책임은 롯데렌탈 경영자에게 있으며, 본 한국경영인증원의 책임은 합의된 업무를 준수하고 독립적인 검증결론을 롯데렌탈 경영자에게 보고하는데 있습니다.

검증대상

롯데렌탈의 보고서에서 기술한 다음의 지속가능성 관련 조직의 성과와 활동을 대상으로 하였습니다.

- 롯데렌탈 지속가능경영보고서 2023

준거기준

- GRI Standards 2021 : 2023 (GRI), SASB (Electronic Manufacturing Services Original Design Manufacturing) : 2018

검증기준

검증팀은 국제표준 ISO 17029와 KMR EDV 01의 프로세스에 따라 글로벌에서 널리 사용되는 검증기준인 ISAE 3000 및 KMR 검증기준인 SRV 1000을 적용하고, 보증수준과 중대성수준은 아래와 같이 설정하여 검증심사를 수행하였습니다. ISAE 3000에서는 보고서에 기재된 GRI 지표에 대한 데이터와 정보의 신뢰성 및 품질을 평가하고, SRV 1000에서는 데이터오류 제로를 목표로 입체적 심사를 수행했으며, 중요성 기준은 전문가적 판단을 적용하였습니다.

- ISO 17029 : 2019, ISO 14065 : 2020, ISAE 3000 : 2021 (IAASB), SRV 1000 : 2022 (KMR), KMR EDV 01 : 2024 (KMR)
- 보증수준/중대성수준 : limited/설정되지 않음

검증범위

GRI Standards 2021의 보고 요구사항 만족 여부에 대한 확인이 검증 범위에 포함되었으며, 이중 중대성 평가 절차를 통해 도출된 중요주제의 세부지표는 다음과 같음을 확인하였습니다.

- GRI Standards 2021 보고 원칙

- 공통 표준(Universal Standards)
- 특정주제 표준(Topic Specific Standards)
 - 하기 특정주제표준 경영접근방식(Management approach of Topic Specific Standards)
 - GRI 205: 반부패(Anti-Corruption)
 - GRI 206: 경쟁저해행위(Anti-Competitive Behavior)
 - GRI 305: 배출(Emissions)
 - GRI 401: 고용(Employment)
 - GRI 404: 훈련 및 교육(Training and Education)
 - GRI 405: 다양성과 기회균등(Diversity and Equal Opportunity)
 - GRI 406: 차별금지(Non-Discrimination)
 - GRI 408: 아동노동(Child Labor)
 - GRI 409: 강제노동(Forced or Compulsory Labor)
 - GRI 410: 보안관행(Security Practices)
 - GRI 418: 고객개인정보보호(Customer Privacy)
- SASB Sustainability Disclosure Topics & Accounting Metrics
- TCFD 권고안

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

검증방법

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

- 지속가능성정보 작성 근거로 사용한 준거기준의 적합성, 중대성 평가 프로세스 신뢰성 및 결과 평가
- 질문으로 데이터 관리 통제환경과 프로세스, 정보시스템을 이해(통제활동 효과성을 테스트하지 않음)
- 추정치 도출 방법이 적절하고 일관적인지 평가(단, 기초데이터 테스트나 검증인 자체추정치 미도출)
- 본사를 방문하였으며 방문현장은 현장의 지속가능성정보 기여도, 이전기간 이후 예상치 못한 변동가능성 등을 기준으로 선정하여 데이터 샘플링, 방문한 현장에서 제한된 수의 원천기록을 실사
- 보고서 작성에 대해 책임 있는 담당자와의 인터뷰

Company Overview

ESG Management

Environment

Social

Corporate Governance

Appendix

ESG Data

GRI Standards Index

TCFD Index

SASB Index

가입협회

수상내역

▶ 제3자 검증의견서

온실가스 배출량 검증의견서

About This Report

- 지속가능성 정보의 표시 및 공시가 정확하고 명확한 범위로 표현되었는지 고려
- 기초정보 간 비교 및 대사와 재계산, 분석, 역추적 등을 통한 오류 포함여부 식별
- 독립적인 외부 출처 및 공공 데이터베이스, 보도자료 등을 기반으로 한 정보의 신뢰성과 균형 평가

제한사항 및 극복방안

검증심사의 고유한계로써 비재무 데이터를 평가하고 측정하기 위해 일반적으로 인정된 보고체계나 충분히 확립된 관행이 존재하지 않으며, 다양한 측정치와 측정방법이 허용됩니다. 따라서, 비재무 데이터는 기업들간 비교가능성에 영향이 미칠 수 있으며, 검증팀은 이에 대해 전문가적 판단에 따랐습니다. 본 검증범위에서는 ISO 17029에서 규정하는 과거의 사실에 근거한 정보를 감안하여 주장의 진실성을 확인하는 결과검증을 포함하며, 예측이나 가설의 의도된 주장의 실현가능성을 확인하는 계획검증은 본문에 내용이 있더라도 검증범위에 포함하여 타당성 여부를 확인하지는 않았습니다. 제한적 보증에서는 롯데렌탈이 검증대상 지속가능성 정보를 작성하기 위해 사용한 기준의 적합성 평가, 부정이나 오류로 인한 검증대상 지속가능성 정보의 중요 왜곡표시 위험에 대한 평가, 위험에 대응, 검증대상 지속가능성정보의 공시를 평가하며, 내부통제에 대한 이해를 포함하여 위험평가 절차와 평가된 위험에 대응하여 수행된 절차의 범위가 합리적보증보다 제한적입니다.

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

검증결과 및 의견

검증팀은 문서검토 및 인터뷰 등의 결과를 토대로 롯데렌탈과 보고서 수정에 대해 여러 차례 논의하였으며, 수정 및 개선권고 사항 반영을 확인하기 위해 보고서의 최종판을 검토하였습니다. 검증결과, 검증팀은 롯데렌탈의 보고서가 GRI Standards 2021의 보고방식에 따라 작성되었으며, 보고서가 롯데렌탈이 사용한 준거기준에 따라 작성되지 않았다고 믿을만한 사항을 발견하지 못하였습니다. 아울러 검증팀은 특정 지속가능성 성과와 관련된 경제, 환경, 사회 성과 정보에 대한 신뢰성 검증을 실시하였습니다. 이를 위해 해당 정보 및 데이터의 검증을 위해 담당자와 인터뷰를 실시하였으며, 데이터 샘플링 및 근거 문서 그리고 외부 출처 및 공공 데이터베이스를 통해 신뢰할 수 있는 데이터임을 확인하였습니다. 검증팀은 지속가능성 성과 정보에서 의도적 오류나 잘못된 기술을 발견하지 못하였습니다.

검증인 적격성 및 독립성과 품질관리시스템

한국경영인증원은 대한민국 국가기술표준원(KOLAS)에서 인정한 ISO/IEC 17029 : 2019(적합성평가 - 계획검증과 결과 검증기관에 대한 일반원칙과 요구사항 : ISO 14067, 추가인정기준 ISO 14065) 및 대한민국 한국인정지원센터(KAB)에서 인정한 ISO/IEC 17021 : 2015(경영시스템의 심사 및 인증을 제공하는 기관에 대한 요구사항), 대한민국 환경부 산하 국립환경과학원이 인정한 온실가스 배출권거래제 검증기관입니다. 또한, 한국경영인증원은 IAASB ISQM1 : 2022(국제감사인 증표준위원회의 국제품질관리 기준서)에 준하고 ISO/IEC 17029 요구사항에 근거한 KMR EDV 01 : 2024 (ESG공시 검증업무시스템)의 문서화된 방침과 절차를 포함한 포괄적인 품질관리시스템을 유지하고 있습니다. 아울러, 한국경영인증원은 IESBA Code : 2023(국제공인회계사 윤리기준)에 준하는 성실, 공정, 전문가적 적격성과 정당한 주의, 비밀유지 및 전문가적 품위의 윤리적 요구사항을 준수했습니다. 검증팀은 지속가능성 전문가들로 구성되어 있으며, 제3자 검증서비스를 제공하는 업무 이외에 롯데렌탈의 사업활동에 영리를 목적으로 하는 어떠한 이해관계도 맺지 않은 독립성을 유지하고 있습니다.

이용제한 및 유의사항

본 검증의견서는 조직의 지속가능경영 성과와 활동에 대한 이해를 돕기 위해 롯데렌탈의 경영진을 위하여 작성되었으며, 롯데렌탈의 경영진 이외의 제3자 사용에 대하여 당 법인은 어떠한 책임도 지지 않습니다. 이 검증의견서는 아래 검증일 현재로 유효합니다. 아래 검증일 이후 이 보고서를 열람하는 시점 사이에 본 보고서에 중대한 영향을 미칠 수 있는 사건이 발생하고 이로 인하여 이 검증의견서가 수정될 수도 있으므로 롯데렌탈의 홈페이지 등을 통해 가장 최신 보고서인지 확인을 권장합니다.

2024년 6월 17일



대표이사
황우익

Office 대한민국 서울특별시 영등포구 경인로 775 에이스하이테크시티 1동 1204호
Homepage www.ikmr.co.kr

Company Overview

ESG Management

Environment

Social

Corporate Governance

Appendix

ESG Data

GRI Standards Index

TCFD Index

SASB Index

가입협회

추천내역

▶ 제3자 검증의견서

온실가스 배출량 검증의견서

About This Report



온실가스 배출량 검증의견서

롯데렌탈(주)

(주)한국경영인증원은 롯데렌탈(주)의 2023년 온실가스 배출량(SCOPE3)에 대한 검증을 수행하였습니다.

검증 범위

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

검증 기준

- ISO 14064-1:2018, ISO 14064-3:2019
- IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories
- 온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 운영지침
- WRI/WBCSD GHG Protocol

검증 절차

검증은 리스크 분석 접근법 및 데이터 평가 기반 현장 검증을 수행하였으며 온실가스 배출량 산정에 적용된 데이터 및 인자는 객관적 증거에 입각하여 적정여부를 파악하였습니다. 검증팀은 검증지침에 근거하여 보고기간 동안의 온실가스 배출량을 합리적 방법으로 검증하였습니다.

검증 독립성

(주)한국경영인증원은 피검증기관과 이해관계를 맺고 있지 않으며, 편향된 의견 및 시각으로 검증을 수행하지 않습니다. 검증은 검증기준에 근거하여 독립적이고 객관적인 검증결과를 도출하였으며, 내부심의를 통하여 검증의 전 과정 검증 수행 내역을 검토하였습니다.

검증 한계

검증팀은 피검증기관에서 제시한 관련 보고서, 정보 및 데이터를 샘플링 또는 전수조사 방법으로 검증하였습니다. 이에 따른 많은 고유 한계가 있으며, 적합성 해석상의 이견이 존재할 수 있습니다. 검증기준에 부합하는 충실한 검증을 수행하고자 노력했지만, 발견하지 못한 오류, 누락, 허위진술이 잠재되어 있을 수 있음을 검증의 한계로 제시합니다.



온실가스 배출량 검증의견서

검증 의견

- 온실가스 배출량 검증은 검증기준에 의해 제한적 보증수준을 만족하도록 수행되었습니다.
- 검증과정 중 배출량 산정에 중대한 오류가 발견되지 않았으며, 관련 활동자료와 증빙이 적절하게 관리되어 산정되었음을 표명합니다. 최종 "적정" 의견을 제시합니다.
- 중요도 : 5% 미만 기준 충족
- 온실가스 배출량 및 에너지 사용량

연도	기타 간접배출 (SCOPE 3)	총 량 (tCO ₂ e)
	CAT. 13 (다운스트림 임대)	
2023년	781,325	781,325

종합 의견

주요배출시설의 배출량은 누락 없이 산정 보고되었음을 검증을 통해 확인하였습니다.

※ 기업은 "온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침(환경부 고시 제 2021-278 호)"에 따라 검증 자료를 준비할 책임이 있으며, KMR의 책임은 합의된 계약조건에 따라 검증 계약당사자에 국한되며, 이 검증 성명서를 기반으로 한 투자 등의 다른 결정에 대한 책임은 지지 않습니다.

※ 기업은 KMR과 합의된 계약 하에 원정마크 및 로고 마크사용을 준수하여야 합니다.

2024년 04월 25일

KMR 대표이사



About This Report

보고서 개요

롯데렌탈은 경영활동을 통해 창출되는 경제, 사회, 환경적 가치와 성과를 다양한 이해관계자와 투명하게 소통하고자 세 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 한국채택국제 회계기준(K-IFRS: Korean International Finance Reporting Standards)에 근거하여 작성되었습니다.

보고 기간

본 보고서는 2023년 1월 1일부터 2023년 12월 31일까지의 경제, 사회, 환경적 성과와 활동을 담고 있으며, 일부는 2024년 상반기의 성과와 활동도 공개하였습니다. 또한, 정량 성과의 경우 시계열 추이를 보여주기 위해 지난 3개년(2021년 1월~2023년 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(2022~2023년)과 삼일회계법인(2021년)의 감사를 받은 데이터이며, 비재무 정보는 한국경영인 증원(KMR)로부터 국제적 검증기준인 ISAE 3000 및 KMR 검증기준인 SRV 1000에 따라 제3자 검증 과정을 완료하였습니다.

문의처

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

롯데렌탈 ESG대외협력팀

E-mail Rental.ESG@lotte.net

Company
Overview

ESG
Management

Environment

Social

Corporate
Governance

Appendix

ESG Data

GRI Standards Index

TCFD Index

SASB Index

가입협회

수상내역

제3자 검증의견서

온실가스 배출량 검증의견서

↳ About This Report

