

# 2012 Communication on Progress

---

BGF리테일

## Contents

---

I . 도입

---

II . 회사 소개

---

III . 정도 경영

---

IV . 가치 경영

---

V . 책임 경영

---

※ 본 보고서는 현재 사업적 요인과  
상황에 따른 사업 방향성에 대해  
기재하고 있으며,  
향후 여러 가지 요인에 의해  
사업적 방향이 달라질 수 있습니다.

# I .도 입

---

UNGC 지지선언문

UNGC 10대 원칙과 이해관계자



BGF리테일은 대한민국 유통산업 발전을 주도해 온 대표 종합유통서비스 그룹입니다. 1990년 10월 서울 송파구의 가락시영점을 시작으로 대한민국 230여 시군구 어디든 출점하여 전국 네트워크를 구축 하였으며, 업계 최대의 유통 물류 시스템을 통해 고객의 가장 가까운 곳에서 최상의 상품과 서비스를 제공하고 있습니다.

가맹점주와 고객님께서 보여주신 사랑에 보답하기 위해 BGF리테일에서 2012년 새롭게 선보인 독자 브랜드 CU(씨유)는 한국 편의점 20여년의 역사와 노하우가 고스란히 녹아 있는 '21세기 한국형 CVS 모델'입니다.

BGF리테일은 업계 리더로서의 위상과 자부심을 지켜가는 한편, 전 세계적인 경영 화두가 되고 있는 '지속가능경영'의 실천에도 최선을 다하고 있습니다. BGF리테일은 2008년 UN글로벌컴팩트에 가입했으며, 2012년 3번째 CoP를 발간하게 되었습니다. 본 보고서는 BGF리테일의 정도경영, 가치경영, 책임경영에 대해 소개하고 있습니다.

앞으로도 BGF리테일과 관계사 가족 모두는 대한민국 최고의 종합유통서비스 회사로 발전해가는 동시에 UNGC의 정신에 부합하는 지속가능경영 확산을 위해 지속적으로 힘쓰겠습니다. 고객에게 더 나은 삶의 가치를 제공하고, 항상 새롭고 신선한 상품과 서비스를 제공하는 좋은 이웃이 될 것을 약속드립니다.

BGF리테일 대표이사  
회장 홍석조

홍석조

# UNGC 10대 원칙과 이해관계자

- BGF리테일은 COP 10대 원칙을 근간으로 경영환경의 변화와 사회의 요구를 반영하여 기업의 지속적인 안정과 성장을 이루고, 이해 관계자의 행복을 추구하고자 노력합니다.

## Human Rights

1. 국제적 인권보호  
지지와 존중
2. 인권침해 금지

## Environment

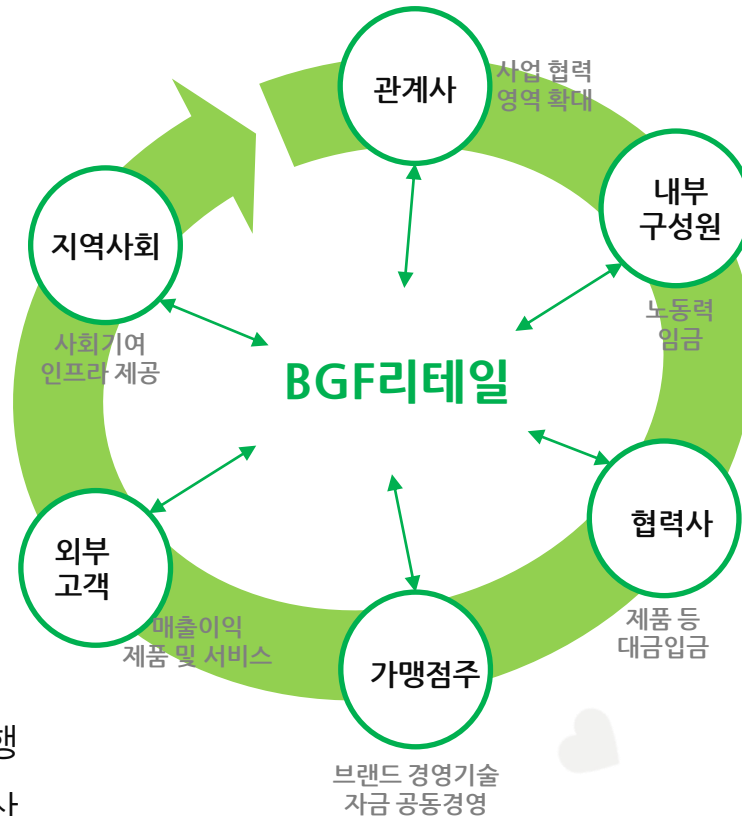
7. 환경문제 예방적 접근
8. 환경적 책임 증진조치 수행
9. 환경친화 기술개발 및 확산

## Labor Standards

3. 결사의 자유, 단체교섭권
4. 강제노동 배제
5. 아동노동 철폐
6. 고용 업무차별 철폐

## Anti-Corruption

10. 모든 형태의 부패반대



## II. 회사 소개

---

회사 연혁

경영 이념

새로운 도약 - CI, BI 변경

BGF, CU 브랜드 소개

21세기 한국형 편의점

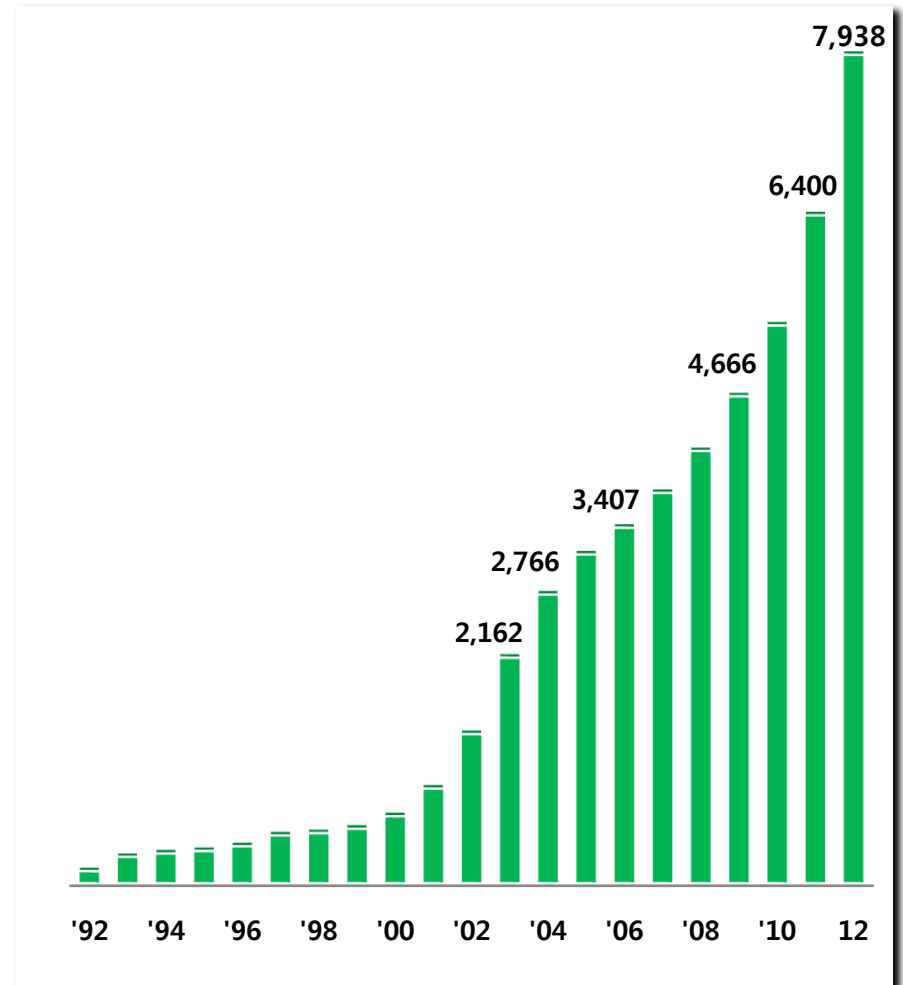
브랜드 경쟁력

경영 지표

위기 대비 경영

■ BGF리테일은 점포 확대를 통해 고객의 가장 가까운 곳에서 질 높은 서비스를 제공하고자 합니다.

1989.10	CVS (편의점) 사업부 발족
1990.10	1호점 “가락시영점” 개점
1992.01	국내최초 편의점 전용 물류센터 가동
1994.12	법인 설립
2001.10	업계최초 제주도 출점 (전국 NET-WORK 완성)
2002.12	전용 도시락 공장 가동 (현재 6개 운영)
2003.10	국내 Chain 업체 최초 2,000호점 달성
2004.12	북한 개성공업지구 내 출점
2007.08	업계 최초 24시간 콜센터 오픈
2008.10	국내 Chain 업체 최초 4,000호점 달성
2009.05	지하철 9호선 24개 역사 내 입점
2009.07	차세대 POS 시스템 전개
2010.03	업계최초 Green Store 출점
2011.07	국내 Chain 업체 최초 6,000호점 달성
2012.06	BGF리테일로 사명 변경



# 경영 이념

■ 고객과 가맹점의 가치를 실현하는 **종합유통서비스 그룹**으로 성장하고 있습니다.

“언제 어디서나  
최상의 상품과 서비스를 제공하여  
고객 가치를 실현하고,  
사회 발전에  
공헌하는 기업으로 성장한다.”





# 새로운 도약 - CI, BI 변경

## ■ BGF리테일이 대한민국 독자 브랜드 CU(씨유)로 새롭게 출발합니다.

### • 국내 최대 편의점 업체 BGF리테일 'CU' 독자브랜드 경영 선언

BGF리테일(회장 홍석조)은 지난 22년간 사용해오던 '훼미리마트'를 2012년 8월 1일부터 독자브랜드인 CU(씨유)로 변경했습니다, CU는 'CVS for You'의 약자로서 고객과 가맹점을 위한 새로운 편의점을 만들겠다는 BGF리테일의 의지가 담긴 브랜드입니다.

BGF리테일은 1990년 송파구 가락동에 1호점을 개점한 후 지금까지 점포수 7,938(2012년 12월 말) 연매출 3조원대의 명실상부한 국내 최대 프랜차이즈 업체입니다. BGF리테일은 국내 독자브랜드인 'CU(씨유)'로의 변경을 통해 지속성장의 기반을 마련하고, 가맹점과 고객들에게 새로운 가치를 제공하는 편의점으로 거듭나고 있습니다.

### • CU(씨유), 편의점 2.0 시대를 열다

CU의 등장은 기존의 공급자 중심의 편의점 1.0 시대를 벗어나, 이용자 중심의 편의점 2.0 시대를 새롭게 열었다는데 그 의미가 있습니다. '당신을 위한 편의점'이라는 슬로건에서 알 수 있듯이 CU는 철저하게 이용자 중심의 편의점, 즉 고객과 가맹점주가 주인공이 되는 생활 공간입니다.



# BGF, 기업 브랜드 소개

## ■ 당신의 행복을 채워주는 세가지 - 'Best, Green, Fresh'

- Best, Green, Fresh. 생활의 가치가 달라집니다.

BGF리테일은 'Bo Gwang Family'에서 연유한 이름으로 고객과 점주에게 좋은 가족이 되고자 하는(Be Good Family) 젊은 기업입니다. 또한 Best, Green, Fresh의 이니셜이기도 한 BGF는 항상 새롭고 신선한 상품과 함께 최고의 서비스를 제공하고자 하는 의지를 담고 있습니다.

- Corporate Identity

BGF리테일의 Corporate 컬러는 '신선함 Freshness'를 대표하는 그린 컬러로써, 젊고 미래지향적이며 고객친화적인 이미지를 표현합니다. BGF리테일의 CI는 Bold한 서체를 부드러운 곡선으로 표현하여 '신뢰감과 친근함'의 이미지가 조화를 이루고 있습니다.

- Main Color

**BGF**retail

- Sub Color

**BGF**retail  
**BGF**retail

- BGF리테일의 Vision 2020



# CU 브랜드 소개

## ■ CU는 '당신을 위한 편의점'입니다.

### • CU의 의미?

CU는 CVS(Convenience Store:편의점) for You의 약자로, 즉 '당신을 위한 편의점', 고객이 주인공이 되는 편의점을 뜻합니다. 이러한 본래적 의미 외에 CU는 '다시 만나요'라는 뜻을 가진 'See You'를 어원으로 하고 있습니다. 즉, 'Good to see you, See you again'의 의미를 내포하고 있기 때문에, 고객이 즐겨 찾는 편의점이 되겠다는 의지도 함께 표현하고 있습니다.

### • Brand Identity

- CU의 BI는 편의점(CVS)을 뜻하는 C와 당신(YOU)을 의미하는 U, 그리고 편의점과 당신을 이어주는 생활 속 쉼터(쉼표)가 만나, 당신을 위한 편리하고 편안한 생활 공간이 되겠다는 의미를 가지고 있습니다.  
또한 브랜드의 메인 컬러는 보라색과 연두색으로 보라색은 예로부터 고귀함과 소중함을 나타내는 귀한 색상이며, 연두색은 새롭고, 신선한 느낌을 주는 색상입니다. CU의 로고는 이러한 컬러 조합을 통해 'Premium Fresh Service'의 이미지를 전달하고 있습니다.



### • Main Color



### • Sub Color



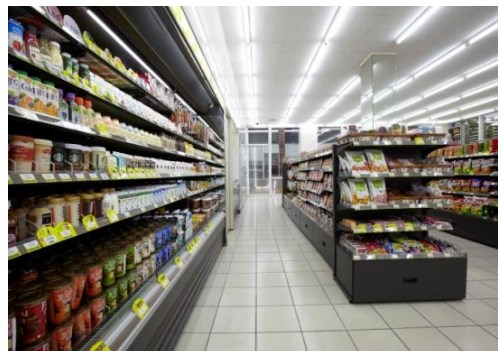
# 21세기 한국형 편의점

■ CVS 업계의 선두주자 BGF리테일이 22년 노하우를 녹여 런칭한 CU(씨유)는 '21세기 한국형 편의점'을 표방합니다.

## • 이용자 중심의 편의점으로 변신

CU의 매장 전면은 외부에서 점포 내부가 훤히 다 보일 수 있도록 통유리를 사용하고, 일방적인 메시지를 전달하던 홍보물도 과감히 제거하여 개방성과 시계성을 확보했습니다.

매장 입구, 통로, 휴게공간 등 고객이 머무는 모든 이용 공간을 최대한 넓히고, 공간 활용도를 높였으며, 생활서비스코너, 아일랜드 카운터, 의약품코너 등 특정 상품존(zone)을 구성하여 고객의 이용 편리성도 증대했습니다.



- 일일 방문고객 약 252만명에 이르는 CU는 고객 생활의 가장 가까운 곳에서 대한민국 최고의 편의점 브랜드로 꾸준한 사랑을 받고 있습니다.

## • 브랜드 가치 관련 외부 인증내역

구분	주관	비고
퍼스트 브랜드	한국소비자포럼	10년 연속 수상
브랜드파워(K-BPI)	한국산업	7년 연속 수상
한국 서비스 품질지수(KS-SQI)	한국표준협회	첫 수상
한국 서비스 품질지수(KSQI)	한국 산업	첫 수상
고객이 가장 추천하는 기업(KNPS)	한국능률컨설팅	첫 선정
100대 프랜차이즈	매일경제	-
보건복지부장관표창	보건복지부	-

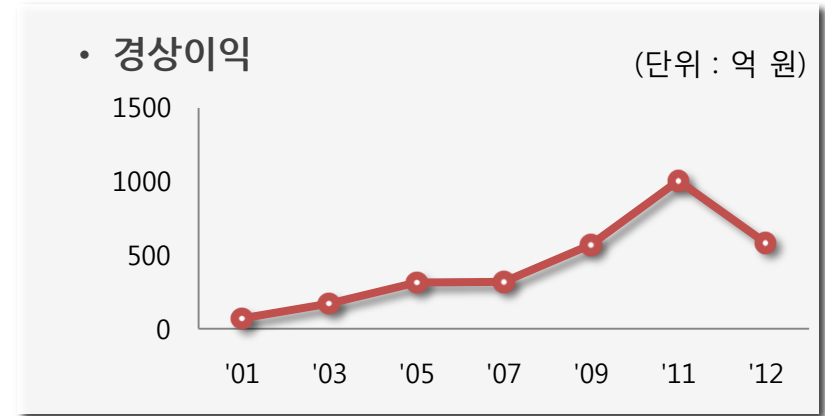
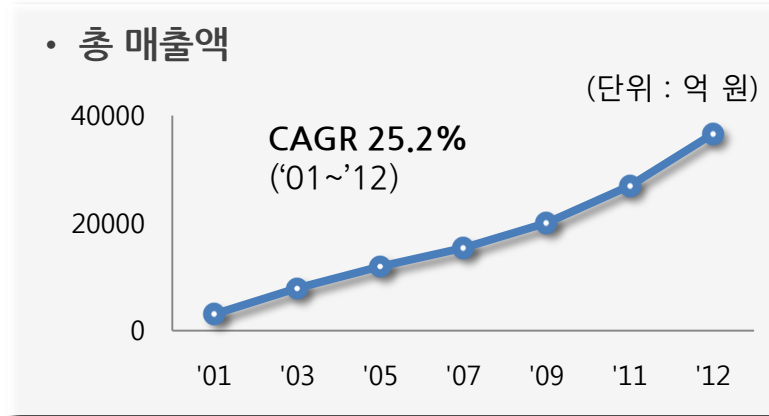


BGF리테일의 CU는 각종 브랜드 가치 평가 지표에서 1위를 지켜오고 있습니다. 2012년, 한국표준협회의 KS-SQI와 한국 산업의 서비스품질지수 KSQI에서 첫 수상을 하였고, 한국소비자포럼의 퍼스트브랜드에서 10년 연속 1위, 브랜드 인지도와 충성도로 측정되는 한국 산업의 2012 브랜드 파워 조사 K-BPI(Korea Brand Power Index)에서는 7년 연속 1위를 차지했습니다.

CU는 장기적인 브랜드 가치 향상을 위해 상품 트렌드와 고객 니즈에 맞는 상품개발, 지역사회에 밀착된 서비스 제공, 특수 입지에 맞는 새로운 형태의 매장을 선보이는 등 고객의 입장에서 보다 편리한 생활을 영위할 수 있도록 힘써왔습니다. 또한 다양한 사회공헌활동 및 지역사회 발전에도 적극 동참함으로써 고객의 신뢰를 받는 브랜드로 성장해 나가고 있습니다. CU는 앞으로도 고객에게 항상 사랑받는 대한민국 대표 브랜드로 자리잡기 위해 노력하겠습니다.

# 경영 지표

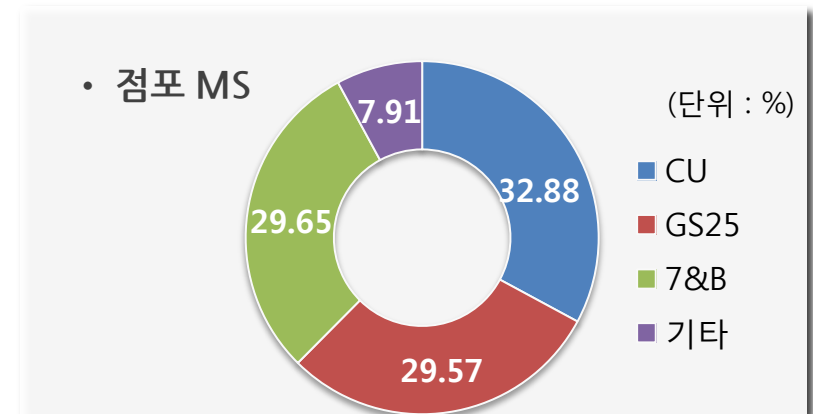
■ BGF리테일은 경쟁력있는 점포를 육성하고, 고객 중심의 차별화를 통해 25.2%의 안정적인 매출 신장과 업계 1위의 MS(Market Share)를 유지하고 있습니다.



\* CI, BI 변경에 따른 점포 간판 및 점포 리뉴얼 비용 반영



\* CI, BI 변경에 따른 점포 간판 및 점포 리뉴얼 비용 반영





## ■ BGF리테일은 경영활동과 관계되는 유무형의 위험요소를 ‘리스크’로 규정하고 사전예방에 만전을 기하고 있습니다.

### • 편의점 사업의 주요 리스크

BGF리테일을 둘러싼 리스크로는 상품, 경영환경, 점포, 고객, 재난·사고 등이 있습니다. 대표적인 소매산업인 편의점의 특성상 각종 재난이나 사고가 일어날 경우 그 영향과 파급효과가 큼니다. BGF리테일은 기준과 절차에 따른 내부관리 시스템을 통해 합리적인 의사결정을 지원하여 신뢰받는 기업으로서 역할과 책임을 다하고 있습니다.

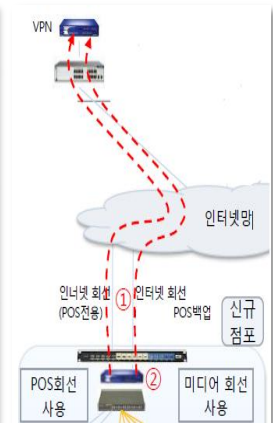
### • 내부회계관리시스템

BGF리테일은 2007년부터 내부회계관리시스템 구축을 통하여 매년 2회의 업무프로세스 운영평가를 시행하고 있습니다. 이를 통해 실질적인 회계투명성 증대, 집단소송대비, 외부 회계 감사인으로부터 적정의견 획득 등의 효과뿐만 아니라 궁극적으로 이해관계자의 신뢰도 향상으로 이어지고 있습니다.

### • 정보시스템 리스크 관리

전국 8,000여 점포의 원활한 운영과 사업 유지에 근간이 되는 정보시스템 부분의 리스크에 대한 관리를 강화하기 위해 BCP (Business Continuity Planning)를 체계적으로 준비하고 있습니다. 내부 전산문제에 대비한 전산망 이중화와 개인정보 보호를 위한 안전망 시스템 구축, 물리적 재난에 대비한 주1회 데이터 소산 백업 등을 통해 리스크 최소화를 위해 노력하고 있습니다.

연도	내용
2000	전산 4중 안정망 구축 방화벽+VPN+바이러스Wall+IPS
2005	Legacy 시스템 이중화 (POS, 수·발주, 마스터, 물류 등)
2011	IDC 이중화 구축 착수
2012	점포 회선 이중화



## III. 정도 경영

---

개인정보 보호

내부 윤리의식 강화

공정거래 : Compliance Program



# 개인정보 보호

■ 8,000여명의 가맹점주와 60만 CU 멤버십 회원을 비롯하여 BGF리테일을 이용하는 모든 고객의 개인정보는 취급 절차와 방침에 따라 철저히 관리되고 있습니다.

## • 고객정보 취급 방침(수집, 이용, 제공)

BGF리테일은 고객정보 수집, 이용, 제공 절차에 대한 기준(동의서 징구 업무 Process 확립)을 수립하여 고객정보 유출 및 침해사례를 사전 방지하기 위해 만전의 노력을 기울이고 있습니다.



## • 전사적인 고객정보보호 관리

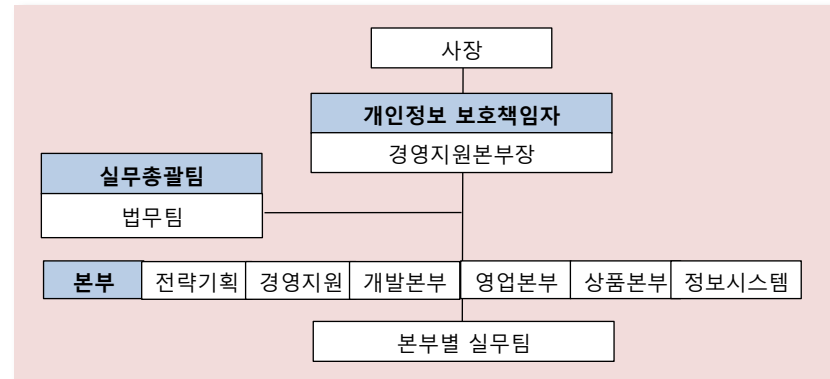
BGF리테일은 내부관리 계획을 통해 개인정보 관리 책임자를 지정해 고객정보를 보호하고 있습니다.

- 개인정보 보호 관리조직 구성
- 관리계획 및 규정마련(전결규정, 보고체계 전반)
- 개인정보 처리방침 수립·적용 등
- 개인정보 보호 게시판 활용
- 복합기 보안 솔루션 수립·적용

## • 개인정보보호 교육

개인정보보호법 시행에 따라 전 임직원과 가맹점주, 관계사까지 고객개인정보 보호에 만전을 기할 수 있도록 교육을 실시하고 있습니다. 향후 체계적이고 전문적인 고객정보보호 활동을 전개하기 위해 지속적인 교육과 점검을 강화하여 고객의 개인정보가 보다 안전하게 보호 될 수 있도록 노력해 나갈 것입니다.

## 개인정보보호 관리조직도



# 내부 윤리의식 강화

## ■ BGF리테일은 기업의 기본적 책임 이외에도 원칙과 정도 준수를 준칙으로 하여 윤리적 업무 수행을 생활화하고 있습니다.

### • 윤리경영 핫라인 운영

윤리경영 핫라인은 BGF리테일 임직원의 부정·비리 등 비윤리적 행위를 신고하는 제도입니다. 윤리문제에 대한 즉각적인 대응을 위해 신고 창구를 다양화 하고 있으며, 신고자 보호를 위한 비공개 조사를 실시하고 있습니다.

- ① 임직원의 공금횡령 및 수뢰사실      ② 금품, 향응접대 요구나 제공사실
- ③ 성희롱에 따른 풍기문란 사례      ④ 기타 윤리규범에 위배되는 사항

#### UN 글로벌 컴팩트 가입

- 반 부패, 환경보호 등 UN이 지향하는 가치 공유
- 글로벌 기업의 초석마련

#### KBEI 경영윤리 회원 등록

- 등록일 : 2005. 12. 19
- 회원번호 : KBEI No.05~25

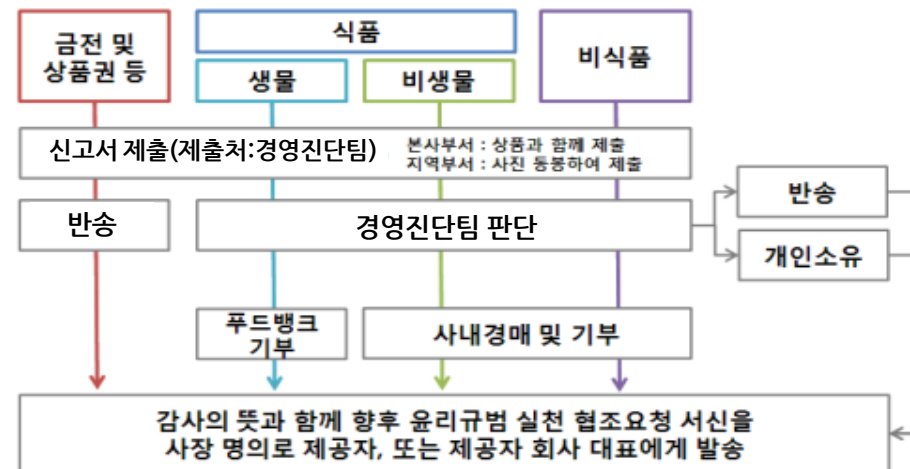
#### 윤리경영 및 3대 책임이행 선포

- 윤리이행 선포식 개최
- 3대 책임이행 선포
- 경제적 / 윤리적 / 법적책임



### • 금품 및 선물수수 윤리규범 실천

임직원 누구나 접할 수 있는 명절 선물 수수에 대해 사내에 오픈 함으로써 이해관계자들에 대한 윤리적 가치 판단 기준과 행동지침을 제시하고 있습니다.



#### 금품수수 일반 기준

1. 본인이 이해관계자로부터 직접 금품을 받거나 가족, 지인 등을 통한 수수
2. 상위자가 금품을 받아 하위자에게 주거나, 하위자가 상위자에게 줄 경우
3. 집, 회사로 선물 등이 배달된 경우

# 공정거래 : Compliance Program

- 자율준수 프로그램을 통해 구성원들의 윤리경영 마인드를 제고하고, 전 직원의 공정거래에 대한 인식과 이해수준을 높여 임직원 스스로 불공정거래를 차단하는 역할을 수행하고 있습니다.

## • CP등급 우수 기업 선정

공정거래위원회가 주관하는 '2012년도 공정거래 자율준수 프로그램(CP) 등급평가'에서 편의점 업계에서는 유일하게 BGF리테일이 A등급 우수 기업으로 선정되었습니다. BGF리테일은 자율준수 프로그램의 7대 요소를 기준으로 전 임직원이 공정거래 자율준수를 적극 실천하고 있습니다.

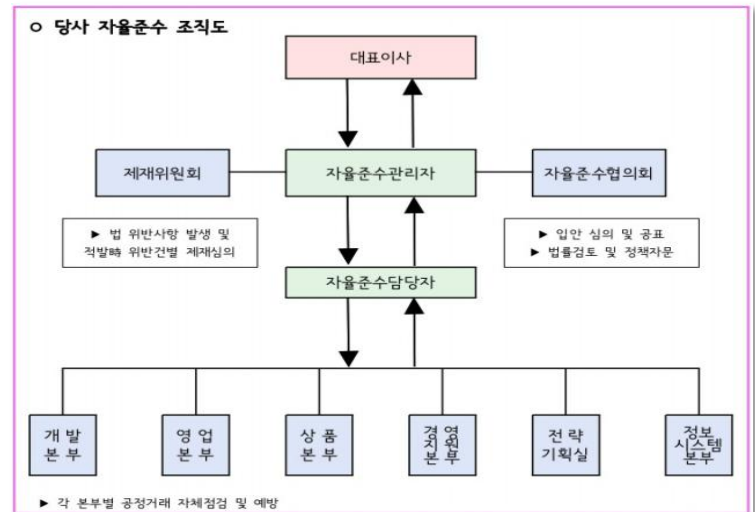
## • 담당자 교육강화

자율준수 담당자의 외부 전문가(공정거래위원회, 지식경제부, 변호사 등)교육을 강화하고 있으며, 관련 임원에게는 필수 과정화하여 공정거래법에 대한 이해를 확산시키고 있습니다.

## 자율준수담당자 외부교육 현황

구분	2009	2010	2011	2012
교육	1회	6회	6회	8회

BGF리테일은 현재까지 공정거래법 위반 사항이 없이 유사한 기업을 기준으로 최근 발생한 공정거래 위반 심결례를 별도의 책(e-book)으로 제작, 배포하여 실제업무에 쉽게 적용할 수 있도록 하고 있습니다. 특히 관련성이 많은 업무담당자에 한하여 별도의 공정위 주최 교육을 제공함으로써 위반사항을 미연에 방지하기 위해 노력하고 있습니다.



## IV. 가치 경영

---

인력채용 확대 및 공정성 강화

인재육성

성과관리 및 보상체계 개선

Work & Life Balance

녹색물류

상품 품질관리

가맹점교육 지원

특화상품 개발 및 점포 서비스 확대

점주/스태프 만족 경영

점주가족 친화경영

고객만족경영

# 인력채용 확대 및 공정성 강화

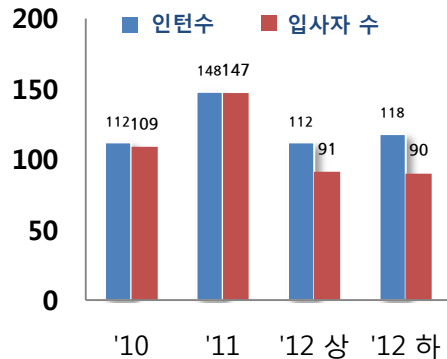
- 모든 구성원에 대해 종교, 나이, 성별에 따른 일체의 차별을 금지하고 있으며, 채용, 배치, 승진, 보상, 교육 기회를 개인의 능력 및 성과에 따라 공정하게 배분하고 있습니다.

## • 인사, 채용 시스템

BGF리테일의 인사 시스템은 역량과 업적을 바탕으로 한 인사체계와 창의, 자율, 예의, 품격을 갖춘 조직문화를 구축하여 신바람 나는 일터 만들기를 목표로 합니다.

인재상에 부합하는 Right People 선발을 위해 2010년 도입된 인턴제도 시행 이후 입사 전 우수교육 시스템에 따라 높은 정규직 전환 비율을 유지하고 있습니다.

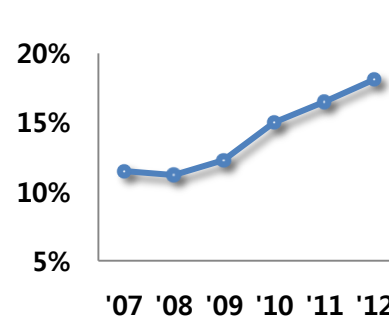
인턴 정규직 전환 수



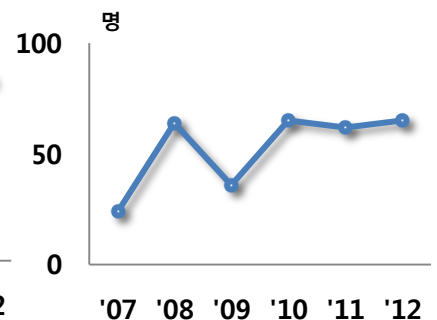
## • 남녀 고용 평등 준수

2012년 12월 말 기준으로 전체 직원수는 1,598명입니다. 성원의 18.1%를 차지하고 있는 여성 인력에 대해서 기회 균등을 보장하고 있으며, 건전한 직장 분위기 조성 차원에서 매년 직장 내 성희롱 예방 교육을 실시하고 있습니다. 지속적인 여성인력의 비율이 증가에 따라 육아 및 일과 생활의 균형에도 노력을 기울이고 있습니다.

여성인력 비율 증가 추이



여성인력 채용인원



# 인재 육성

- 창의적인 인재 육성을 위해 자율적인 학습과 자기계발 활동을 적극 지원하고 있으며, 사이버 교육을 통해 상시 학습체제를 지향하고 있습니다.

## • 지속적 / 자발적 학습문화 구축

기획, 재무, 마케팅, MD, SC 등 다양한 직무 영역에 따라 체계적인 교육 프로그램을 마련해 시행하고 있으며, 단계별 인재육성 방법을 통해 개인에게 특화된 교육을 제공하고 있습니다. 또한 언제든지 원하는 때에 학습이 가능한 사이버, 독서 통신 교육 등을 활용함으로써 상시 학습 문화를 조성하고 있습니다.

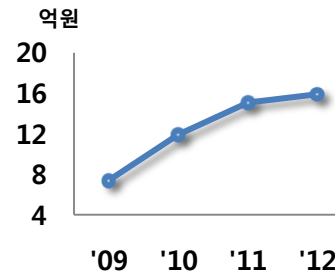
## 사이버 교육 활용 추이

구분	2009	2010	2011	2012
교육형태	독서통신	온라인	온라인	온라인, 모바일
강의수	직무교육	147강좌	306강좌	8,766강좌
수강자수	856명	1,568명	1,435	531

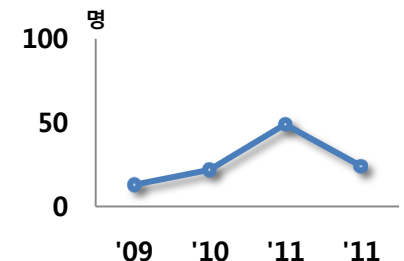
## • 유통전문가 육성

대한민국 대표 유통기업으로서 유통전문가 육성은 기업의 성장을 위한 핵심요소 중 하나입니다. MD, 물류, 마케팅 등 여러 분야의 내/외부 교육을 통해 유통전문가를 체계적으로 양성하고 있습니다.

경영자/전문가 육성비용 (누적)



경영자 / 전문가 대상인원



# 성과관리 및 보상체계 개선

- BGF리테일은 역할과 책임에 근거한 성과 중심의 경영체제를 구축하기 위해 관리와 통제가 아닌 지속적인 관찰과 면담을 통한 개선과 향상에 초점을 두고 있습니다.

## • 성과관리 패러다임 전환

BGF리테일의 성과관리 제도는 전사적 전략/목표 달성과 개인 성과 향상 모두에 초점을 두고, 지속적인 개선과 향상을 목적으로 합니다.

	인사평가	성과관리
성과 관리 의 초점	관리/통제	지속적 개선/향상
	개인 업무성과 향상	전사적 전략/목표 달성 및 개인성과 향상
	사후적 평가 결과만이 중요	성과 과정/결과가 모두 중요
	최종 평가 등급만 기록, 통보	지속적 관찰/기록/면담
	평가 결과는 급여차등 및 승진 도구	성과관리 활동 자체, 육성/개발 목적
주 체	HR부서 및 평가자	현업부서 (평가자 및 피평가자)
평가자 역할	심판관(Judge)	코치(Coach)
의사 소통	일방적(One-way)	전방위적(Multi-way)
내 용	속인적 요소+업무성과 +일반능력	발휘된 성과/업적, 가치/역량

## • 공정한 성과관리

BGF리테일은 공정한 성과 평가가 이루어질 수 있도록 개인별로 합의된 목표와 척도에 따라 평가를 하고 있으며, 개인들의 목표 달성여부와 실적이 직접적으로 반영된 고과 결과에 따라 차등적인 보상 체계를 갖추고 있습니다.

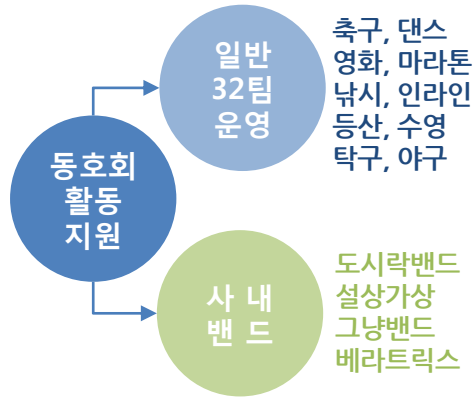


# Work & Life Balance

■ BGF리테일은 임직원의 일과 생활의 균형을 위하여 다양한 복지제도를 운영하고, 체계적인 복리후생 프로그램으로 직원 만족도 제고를 위해 노력하고 있습니다.

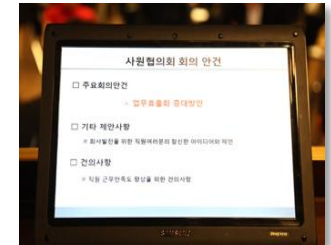
## • 복리후생 개선

임직원의 재정지원을 위해 유치원부터 대학교까지 학자금을 전액 지원하고 있으며, 또한 임직원의 여가생활을 위해 콘도 및 동호회 운영비용을 지원하고 있습니다. 지방 이동자에게는 현지 정착을 위한 사택지원금, 이사비용 등을 지원하고 있습니다.



## • 상생의 조직문화

상생 노사문화 조성을 위해 기존 노사협의회를 2011년 우리회사 열린마당(우. 열. 마)으로 개편, 지역별 15개 부서별협의회, 사원협의회를 통해 즉각적인 직원 의견 수렴이 가능하도록 개선하였습니다.



## 직원만족도 향상과 내부이해자 커뮤니케이션 활동

구분	내용
힐링 데이	힐링의 의미를 부여한 재충전 및 임직원 소통
신입사원 1:1 멘토링	최우수 멘토링 선발 해외배낭여행 지원
SC, SP 동행순회	이익부서의 현장 체험

구분	참여인원	특징
전사협의회	10명	법정 노사협의회
부서별협의회	66명 (이익 10명, 현업 각 4명)	이익부서 1개 현업부서 14개
사원협의회	대리 이하 전 직원	자율적 의견 공유



■ BGF리테일은 2008년부터 에너지 효율화를 위한 녹색물류 프로그램을 시행하고 있으며 전국 8,000여 가맹점에 안전하고 체계적인 물류서비스를 제공하고 있습니다.

## • 친환경 프로세스

BGF리테일은 선진적인 친환경 물류·운영 프로세스를 구축하여 CO<sub>2</sub> 및 에너지 절감에 적극 노력하고 있습니다.

특히 2012년 에너지목표관리제 협약 체결(국토해양부)을 통해 에너지사용량 및 온실가스배출량 감축을 위한 사업 추진 전략을 수립하여 이행하고 있습니다.

### 디지털 타코미터 도입

- 교통법규, 안전운전 관리 (정속 운전 및 운전습관 개선)
- 차량관리를 통한 Cost 절감

### 표준연비 제도

- 상온 : 7.5 Km/L
- 저온 : 6.5 Km/L
- 월별 기준이상 차량에 인센티브 지원

물류차량 연비

단위 :Km/L

구분	2009	2010	2011	2012
상온	6.78	6.85	7.09	7.12
저온	6.24	6.27	6.45	6.47

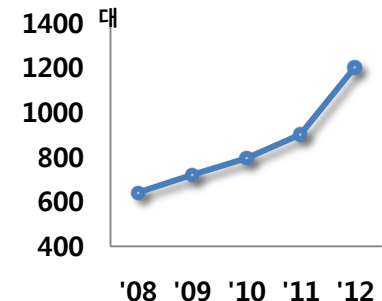
## • 물류 네트워크 확대

BGF리테일은 2012년 나주와 진주, 강릉 물류센터를 오픈하였으며, 현재 전국 22개 물류센터와 5개 도시락 공장을 운영하고 있습니다.

### 친환경 안성 물류센터

구분	내용
품목	상온, 저온
담당지역	경기남부, 충청
규모	2,573평
처리능력	800점 대응
태양광 시스템	CO <sub>2</sub> 14.9TC/년 감소 4.92toe/년 석유 대체

### 친환경 운영 실시 차량수



# 상품 품질관리

- BGF리테일은 식품 안전과 위생에 관한 리스크 관리 및 대응체계를 구축하여 사전에 위해 요소를 제거하는 등 안전한 상품을 제공하고자 노력하고 있습니다.

## • 점포 위생관리 기준 수립

고객에게 보다 쾌적한 점포환경을 제공하고자 영업부와 통합교육을 통한 상호 커뮤니케이션을 활성화 하고, 교육내용을 토대로 점포관리 기준을 수립하여 관리하고 있습니다.



## • Fresh Food 쌀 품질 관리

편의점 김밥, 도시락 등 Fresh Food 판매 증가에 따라 주 재료인 쌀의 현황 조사를 통해 검사기준을 수립하여 관리하고 있습니다. BGF리테일은 전국적으로 우수한 품질의 쌀 공급을 위해 노력합니다.



## • 공정관리 심사

2011년 도입한 제품생산공정 관리를 통해 기존의 위생 관리 중심의 상품 관리에서 한 단계 나아가 상품 품질과 균일성 향상을 위해 노력하고 있습니다.



## • 즉석조리 특화점포 인허가 시스템 관리

식품위생법에 따라 영업신고를 해야 하는 즉석조리 특화 점포를 시스템 관리하고 있습니다. 영업신고 외에 보건증, 교육필증, 소독기 및 개수대 설치 여부와 같은 법적 사항들을 시스템 등록, 관리함으로써 특화점포의 보건 위생 상태를 모니터링하고 있습니다.

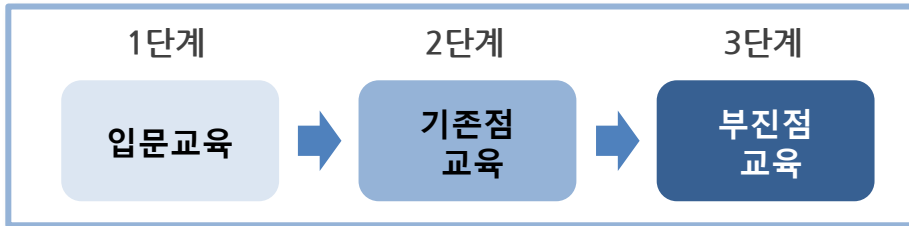
# 가맹점 교육 지원

- BGF리테일은 전국 8,000여 가맹점의 경영 지원 및 단계별 교육을 통해 점포의 서비스 역량, 고객과의 커뮤니케이션 능력 강화에 힘쓰고 있습니다.

## • 체계적 가맹점 교육 시행

BGF리테일은 효율적인 가맹점 운영을 위해 신규점주 대상의 2주 입문교육, 기존점의 고객 커뮤니케이션 및 서비스 향상을 위해 연 1회 운영력 향상 과정을 개최하고 있습니다.  
또한 연 6회 운영력 평가를 통해 점포의 서비스, 상품, 청결을 가맹본부 차원에서 관리하고 있습니다.

### 단계별 점포 교육 프로세스



### 점포 운영 매뉴얼 4권 발간

1년간 점포에서 일어날 수 있는 모든 상황 (발주, QSC관리, 행사대응 등)을 기준으로 업무처리 방법 및 대응방안 기재



## • 점포교육팀 전국투어 서비스 교육 실시

전 점포 기준 운영력 서비스가 하위 10%인 점포를 대상으로, 점포교육팀과 강사들이 전국 각 지역을 직접 방문하여 'Service + CU'를 진행합니다. 일방적인 강의 방식을 지양하고 조별토론, 롤플레이 등을 통해 교육 참가자가 직접 느끼고 생각할 수 있도록 강의를 진행하고 있습니다.



# 특화상품 개발 및 점포 서비스 확대

■ BGF리테일은 고객 트렌드에 맞춘 상품MD와 편의 서비스 확대를 통해 고객중심의 점포가 되고자 노력하고 있습니다.

## • 특화상품 개발

고객 니즈와 트렌드를 반영한 먹을거리 상품 (베이커리, 튀김류, 떡볶이, 어묵 등) 도입으로 점포 차별화를 강화하고 있습니다.

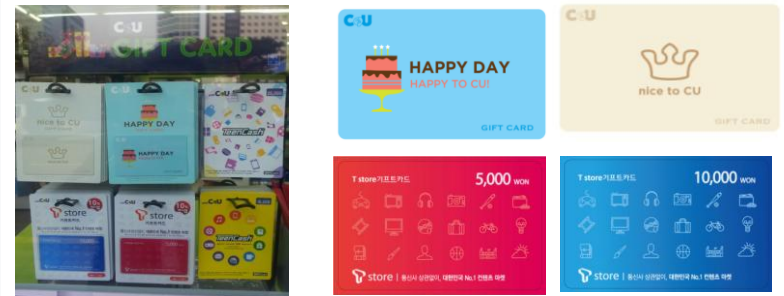
## • 대학생 모니터링 요원 활동

2005년부터 현재까지 총 10기수, 약 300여명의 모니터 요원을 선발해 신상품 품질조사, 시장조사, 도시락 공장견학 등을 주제로 정기 모니터링을 실시 하고 있습니다. SNS를 활용한 상품 블로깅과 UCC 제작, 홍보 활동과 함께 보다 폭넓은 고객 의견을 수렴하기 위해 노력하고 있습니다.



## • 기프트 카드 서비스 확대

BGF리테일은 고객의 편의 향상을 위해서 선도적인 노력을 기울이고 있습니다. 2012년에는 편의점 업계 최초로 자사 및 타사의 충전식 선불카드인 기프트카드를 출시해 운영하고 있습니다.



## 시행중인 편의 서비스

구분	요금 관련	엔터테인먼트	생활서비스
관련 서비스	모바일결제, 기프트카드 수납대행(11번가) 교통카드 충전 공공요금 납부 등	꽃배달 서비스 티켓판매 프리페이드 로또, 토토 등	택배 및 픽업 휴대폰 충전 잉크충전 복합기 등

# 점주/스태프 만족 경영

■ BGF리테일은 '가맹점은 곧 가족'이라는 모토 아래 가맹점 니즈를 반영한 지원 제도를 강화하여, 보다 안정된 점포 운영을 위해 노력하고 있습니다.

## • 킹왕짱 스태프 제도

접객 서비스 향상과 스태프의 동기 부여를 위한 '킹왕짱 스태프 제도'를 운영하고 있습니다. 영업부에서 선정한 우수 스태프나 직영점 입소 교육 우수자, 또는 콜센터/홈페이지에서 고객으로부터 칭찬을 받을 경우 칭찬 카드가 발급됩니다. 일정 포인트를 달성하는 스태프들에게는 매월, 분기별 시상이 이루어지고, 반기별 최고 득점자 5인에게는 3박 4일의 해외 여행 기회가 주어집니다.



## • 스태프 인증 제도

6개월 이상 CU 가맹점에서 근무한 스태프의 경우 일정 자격 요건(학점 3.0이상, MOS 소지자, 킹왕짱 포인트 40P)을 갖춘 지원자는 BGF리테일 직원 채용 시 우대하고 있습니다.

## • Staff 교육 지원

직영점의 가맹점포 Staff 교육 지원은 1차적으로 가맹점주의 스태프 교육부담을 경감하고, 가맹점의 체계적인 스태프 양성 및 역량 개발, 점포 운영력을 강화하기 위한 제도입니다.

### STAFF 교육 인원

구분	2010	2011	2012
교육스태프 수	2,295명	3,200명	3,414명

### Staff교육 진행 Flow

가맹점	SC	교육	가맹점
신규스태프 채용  직영점 교육 입소 SC요청	직영점 교육 일정 확인 및 점포 통보  교육 실시 여부 관리	스태프 교육 실시(5시간)  교육비 지급 (신규점에 한함 법정 지급)	증빙서 정리 및 비용정산 품의 실시  교통비 송금  관련팀 통보

# 점주가족 친화경영

■ BGF리테일은 점포의 24시간 운영으로 인해 소홀해질 수 있는 가족간의 소통과 교류 강화를 위해 다양한 지원책을 마련하고 있습니다.

## • 점주 자녀캠프 대상 확대 시행

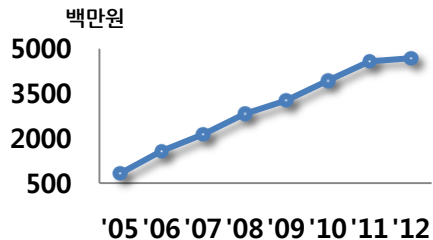
참석대상자를 기존 점주자녀에서 직계가족 자녀로 확대 시행하여 미혼점주에게도 혜택이 돌아가도록 배려하였습니다. 향후 가맹점주 부모님의 건강검진 지원 등을 통해 더 많은 나눔을 실천하고자 노력하고 있습니다.



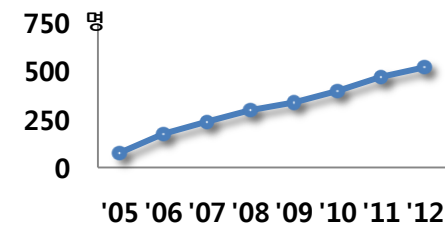
## • 점주자녀 장학금 지원

2005년 이후 매년 점주자녀 장학생 선발을 통해 누적 학생수 524명, 누적금액 46억7천만원을 지원하였습니다.

학자금 지원금 누적액



학자금 지원 누적 학생수



## • 가정의 달 행사

점포를 대상으로 하는 '점포사랑·가족사랑 콘테스트', '점주자녀 뽀내기 대회'와 같은 다양한 행사를 통해 가족간 소통의 장을 마련하고 있습니다. 선발작은 책자로 제작하여 가맹점 간의 공감대 형성을 위해 활용하고 있습니다.



가정의 달 행사 참여 현황

구분	2008	2009	2010	2011	2012
참가 점포	719	651	673	780	714
수상 인원	64	90	117	118	101



- BGF리테일은 2012년 CCM 인증을 통해 명확한 고객 대응 기준과 절차를 제시하고, 고객의 불만에 자발적이고 효율적으로 대처하는 조직문화를 만들어가고 있습니다.

## • CCM(Customer Centered Management) 인증

BGF리테일은 편의점 업계 최초 CCM 인증 기업입니다.  
CCM을 통해 CEO와 임직원의 소비자 관련 의식을 제고하고, 상품과 서비스 수준을 소비자 관점에서 끊임없이 혁신하여 고객만족을 선도하는 기업이 되고자 노력합니다.



## • CCM 인증제도

기업이 수행하는 모든 활동을 소비자 관점에서 재구성하고, 관련 경영 활동의 지속적인 개선 여부를 한국소비자원이 평가, 공정거래위원회가 인증하는 제도입니다.



## 소비자 기대효과

- 상품 및 서비스 선택정보 제공 효과
- 인증 기업과의 소비자문제 발생 시 CCM 운영체계에 따라 신속하고 합리적인 해결 가능

## V. 책임 경영

---

국가경제 기여

지역경제 활성화

어린이 희망 활동

국내외 CSR 활동

환경책임 증진



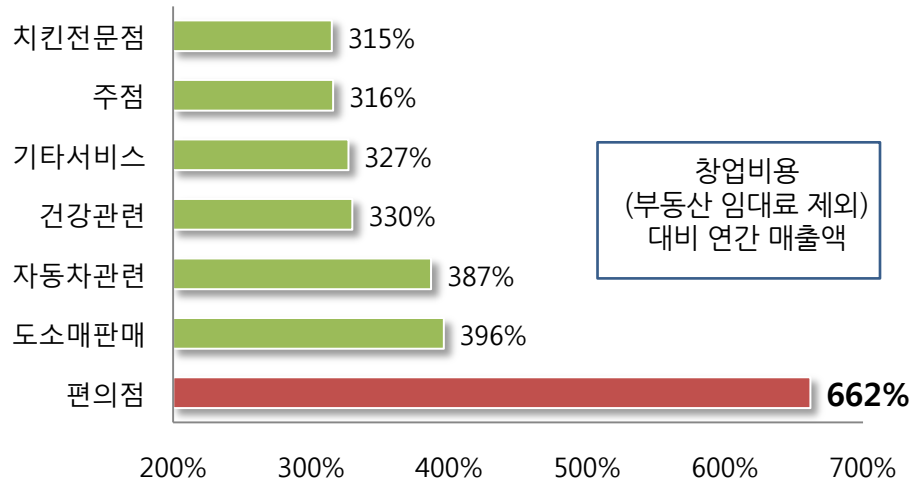
# 국가 경제 기여

■ BGF리테일은 소상공인을 위한 사업지원 확대와 고령자 고용창출을 위한 시니어 스태프 활성화를 통해 국가 경제 발전에 기여하고자 노력하고 있습니다.

## • 안정적 사업지원

BGF리테일은 인테리어비 본사 부담, 전기료 지원 등 가맹점주님에게 실질적인 사업지원을 통해 창업비용 대비 안정적인 수익 실현이 가능하도록 지원하고 있습니다.  
이에 따라 여성, 고령자 가맹 비율이 꾸준히 증가하고 있습니다.

### 업종별 창업비용 대비 연간매출액 비율



※ 프랜차이즈 가이드 (2011. 09)

## • 고용창출

서울, 부산에 이어 경기도 및 인천 지역으로 확대 시행 중인 BGF리테일의 시니어스태프 제도는 어르신들에게 일자리와 함께 삶의 활력을 제공하는 효과가 있습니다. 올해 시니어 스태프 채용규모는 92명으로, 계속해 확대해갈 예정입니다. 또한 8,000여 가맹점의 점주님과 스태프 등 2만여명의 인력과 더불어 전국 네트워크를 기반으로 하는 사업확장을 통해 일자리 창출에 기여하고 있습니다.



BGF리테일은 소상공인의 경제적 안정이 곧 국가경제력의 기반이 된다는 생각으로 노란우산공제회 제도를 도입 장려하여 소상공인 경제적 안전망 확보에도 힘을 쏟고 있습니다.

# 어린이 희망 활동

■ BGF리테일은 어린이 보호와 지원을 위해 지역단체와 임직원이 함께 참여하는 활동을 시행해 나가고 있습니다.

## • 어린이 지원 활동

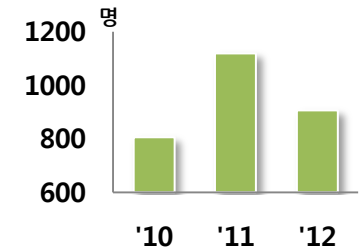
BGF리테일은 ‘어린이에게 희망을, 가족에게 사랑을’ 이란 슬로건을 정하여 정기적인 어린이 봉사활동 참여를 장려하고 있으며, 전국 자매결연 보육원을 방문하여 성금 전달, 노력 봉사, 상품 전달 등을 시행함으로써 지역사회와의 신뢰감 형성을 위해 노력하고 있습니다.

또한 아동 급식, 아동 안전 지킴이 등을 통해 어린이 안전을 지원하고 있으며, 식품 신호등 표시제를 통해 비만이 우려되는 어린이의 영양불균형에 대한 관리도 지원하고 있습니다.

## • 청각장애아동 수술비 지원

청각 장애 어린이들을 위한 인공와우수술비 지원을 위해 매월 급여 중 일부를 기부하는 급여우수리운동, 기금 마련을 위한 사랑의 마라톤 등, BGF리테일 전 임직원과 가족 및 관계사 직원들까지 생활 속 기부 활성화를 위해 노력하고 있습니다.

사랑의 마라톤 참가자 수



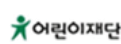
2012 급여우수리 참가  
임직원 **1,060명**



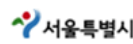
사랑의 동전모으기  
(2011.9~)



급여우수리운동  
(2010.9~)



나우 스타트  
(2008.12~)



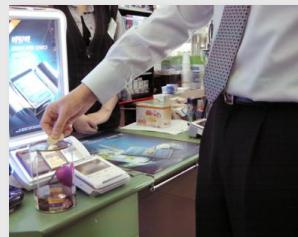
아동급식 서비스  
(2009.6~)



사랑의 마라톤  
(2010.10~)



사이버경찰청  
아동안전지킴이 집  
(2009.2~)



청각장애아동 수술비 지원  
(2010.9~)



# 국내외 CSR 활동

■ BGF리테일은 고객과 점주 모두가 함께하는 활동을 중심으로 어린이후원, 사회봉사, 국제협력 등 3개의 분야를 CSR활동의 주요 범주로 선정하고, 매년 활동범위를 확대하고 있습니다.

## • CSR 추진 현황

BGF리테일은 획일적인 재정 지원에서 벗어난 다양한 방식의 봉사활동을 임직원에게 권장하고 있습니다. 2012년 봉사활동 참여인원은 총 1,320명으로 전체 봉사 시간은 4,868시간이었습니다. 또한 기부액은 2010년 29.3억, 2011년 41.9억, 2012년에는 53.1억원으로 증가하는 추세입니다.

## • CSR 활동 내용

이웃과 사회에 나누는 기업, 선진참여복지사회를 추구하는 BGF리테일은 경제 성과를 지역사회와 나누는 기업시민으로서의 역할을 수행하고자 합니다. 산간벽지의 문화소외지역 책 기부, 보호가 필요한 아동들에게 맞춤형 학습지원 서비스 제공 등 사회 구성원의 일원으로서 해야 할 역할과 책임을 다하기 위해 항상 노력하고 있습니다.



'아이 ♥ Family'



임직원 봉사활동  
(2010.9~)

구호기금모음  
(2008~)



사랑의 그린 PC 기부  
(2011.5 ~)



북리펀드 도서기증  
운동(2009.04 ~)



사랑의 식품 나눔  
(2009~)

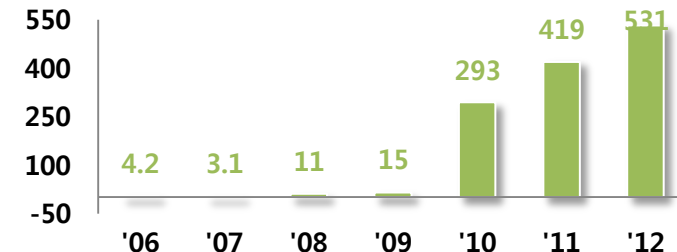


사랑의 열매  
(2005.9~)



천만원

BGF리테일 후원 금액



# 환경 증진 책임

■ BGF리테일은 친환경 점포 개발, 시설·집기 에너지 효율화 등 경영전반에 친환경적 요소를 적극 도입해 지구 환경 보전에 기여하고 있습니다.

## • 친환경 시설·집기 개발

지구온난화와 에너지 문제의 심각성이 전 세계적으로 이슈화되고 있습니다. 또한 계속되는 전기료 인상에 대비하여 점포의 비용 절감을 위해 BGF리테일은 가맹본부 지원으로 통합실외기, 온도조절기, LED 간판 설치를 시행하고 향후 점포 종합 열 이용 시스템 도입을 추진하고 있습니다. 이와 같이 절전경영의 확대를 통해 에너지 사용을 효율화하고 지속적인 에너지 절감이 가능한 시설·집기개발에 최선을 다하고 있습니다.

## • 친환경 시스템 및 캠페인

BGF리테일은 고객에게 환경의 가치를 알리는 다양한 상품, 생활문화를 제공하고 친환경적인 소비생활을 권장합니다. 탄소 캐쉬백 적립, 폐품 수거 및 복리펀드, 재활용 등 다양한 친환경 활동을 통해 임직원과 고객 나아가 사람과 자연을 위해 필요한 환경가치를 창출할 수 있도록 끊임없는 노력을 하고 있습니다.



절전형 신규집기 친환경 효과

구분	내용
통합 실외기	• 기존대비 37%절전효과 • 설치 비용이 기존대비 3배
조도 조절기	• 18.7 ~ 24% 절감효과
절전형 신규집기 도입으로 점당 연간 310만원 절약	

***BGF***