



Bokwang FamilyMart

2010 Communication on Progress



Contents

보고서 개요

CEO Message

UN Global Compact 10대 원칙

회사 소개

정도 경영

가치 경영

01 임직원

02 고객

03 협력사

책임경영

01 사회발전 기여

02 사회공헌

03 친환경 활동



About this Report

이 보고서는 (주)보광훼미리마트가 2008년 11월 UN Global Compact 가입 이후 발행하는 첫 번째 COP (Communication on Progress)입니다.

| 보고 범위 | 보고주체인 (주)보광훼미리마트는 새로운 경영 패러다임인 지속가능경영에 능동적으로 대응하고자, 국내 전지역의 지속가능경영 활동 사항 및 성과를 다루고 있습니다.

| 보고 기간 | 2009년 1월 1일부터 2010년 9월 30일까지입니다.
주요 성과지표의 경우 최근 5~6년간의 데이터를 함께 공개하였습니다.

| 발간 일자 | 2010. 12

| 보고서 문의 | 서울특별시 강남구 삼성동 141-32 (주)보광훼미리마트 전략기획실 경영기획팀
Tel. +82. 2. 528. 7096
Fax. +82. 2. 528. 7045
Home page. www.familymart.co.kr
E-mail. choi@familymart.co.kr





CEO Message

언제 어디서나 고객과 지역사회와 함께

2010년은 보광훼미리마트가 프랜차이즈
업계의 새로운 신화를 달성한 해이자 지
속가능경영을 실천하기 위한 큰 밑그림
을 그린 한 해였습니다.

1990년 1호점 개점 이후 국내 최초
5,000호점 개점을 달성하였습니다. 고객
과 가맹점이 꾸준히 보내주신 신뢰 덕분
이며 신뢰는 보광훼미리마트가 지난 20
년간 꾸준히 추구해온 가치입니다.

뿐만 아니라 동반성장을 위한 상생경영,
점포를 통해 탄소절감을 실천하는 친환경
경영, 연중 사회공헌 활동 등 다방면
에서 고객과 가맹점, 임직원의 신뢰를 더
욱 공고히 함으로써 사회적 책임을 다하
는 기업으로 더욱 거듭나고 있습니다.

앞으로도 업계 1위 기업으로서, 대한민
국의 구성원으로서의 역할 수행에 최선
을 다해 나가겠습니다.



(주)보광훼미리마트 대표이사 회장 홍석조

홍석조

UN Global Compact 10대 원칙

(주)보광훼미리마트는 2008년 11월, CVS 업계 최초로 UN글로벌콤팩트(UN Global Compact)에 가입하여, 경영전반에서 걸쳐 UNGC의 10대 원칙을 준수하기 위해 노력하고 있습니다.





회사 개요

Corporate Profile

1989. 10	주식회사 보광 내 CVS 사업부 발족
1990. 10	훼미리마트 1호점 “FM가락시영점” 개점
1992. 01	국내 최초 편의점 전용 물류센터 가동
1994. 12	주식회사 보광훼미리마트 법인 설립
2001. 10	업계 최초 제주도 출점-전국네트워크 완성
2002. 04	1,000호점 달성
2003. 10	국내 Franchise 업계 최초 2,000호점 달성
2005. 07	국내 Franchise 업계 최초 3,000호점 달성
2008. 02	제주특별자치도 MOU체결 (이후 강원,서울,인천,부산,전라,충청 체결)
2008. 01	국내 Franchise 업계 최초 4,000호점 달성
2009. 05	지하철 9호선 24개 역사 내 입점
2010. 08	국내 Franchise 업계 최초 5,000호점 달성



1990년 1호점 오픈

한국 최대의 CVS 컴퍼니

1,120명의 직원들로 구성

1호점 오픈 후 20년만에

5,300점포 돌파 예상

Corporate Profile | 경영이념

경영목표

고객의 가장 가까운 곳에서 언제나 최상의 상품과 서비스를 제공할 수 있는 가맹점을 지속적으로 개발하여 성장 시킴으로써 고객과 가맹점의 가치를 실현하는 초우량 CVS기업으로 발전한다.

경영준칙

원칙과 정도준수

- 법과 규칙에 어긋나지 않는가
- 이번 일에 적용되는 원칙을 다음에도 적용할 수 있는가
- 양심에 비추어 거리낌이 없는가

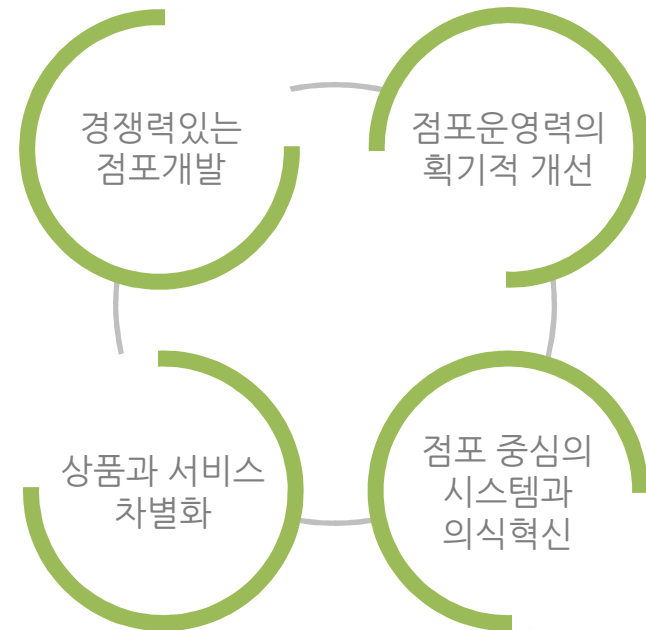
내실 추구

- 수익의 창출과 연결되는가
- 투입하는 인력과 자금보다 큰 성과를 얻을 수 있는가
- 계획과 성과를 숫자로 구체화할 수 있는가

위기 대비

- 계획을 비관적 관점에서 철저히 분석하고 치밀하게 준비하였는가
- 정상 추진이 불가능할 때의 대비책을 마련하였는가
- 여유의 인력과 자금을 확보하고 있는가

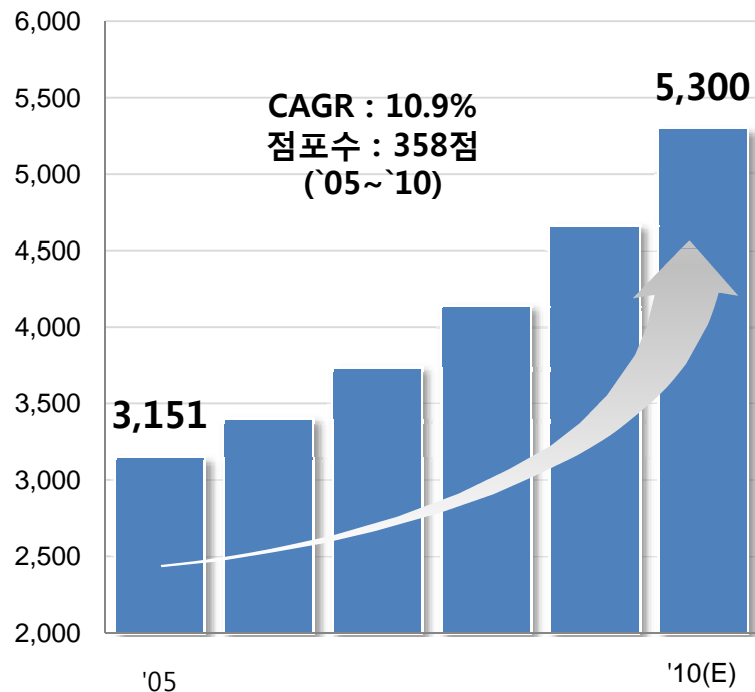
경영핵심전략



Corporate Profile | 점포수

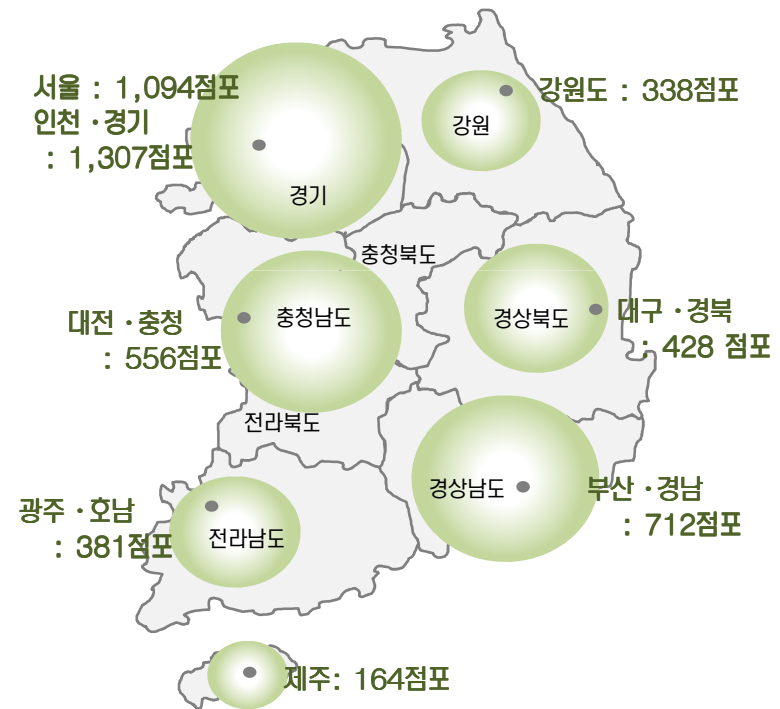
(주)보광훼미리마트는 1호점 오픈 이래 가속적인 점포수 성장으로 2010년 8월 5000점을 돌파하는 쾌거를 달성하며, 대한민국 편의점 역사를 개척해 나가고 있습니다.

점포수 성장추이



1990년 1호점 이후 매년 지속적인 성장을 통해 업계 1위, 점유율 33.5%라는 압도적인 시장점유율을 기록하고 있습니다.

전국 점포 네트워크

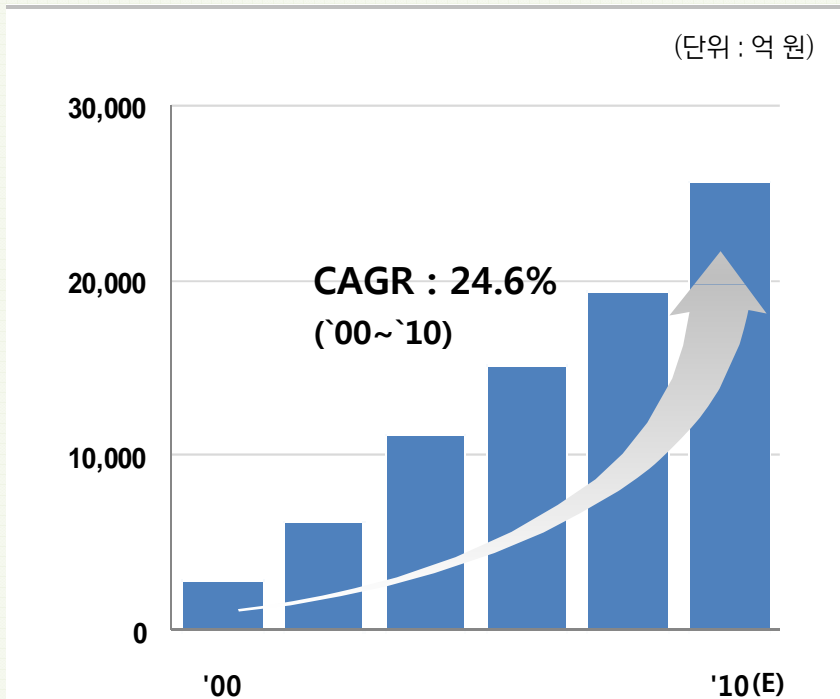


고객 최접점에 위치하며 CVS업계 유일 260여 시군구에 출점을 완료하였으며, 북한 및 도서지역까지 출점하여 소외지역 고객에게 한걸음 다가서고 있습니다.

Corporate Profile | 경영지표

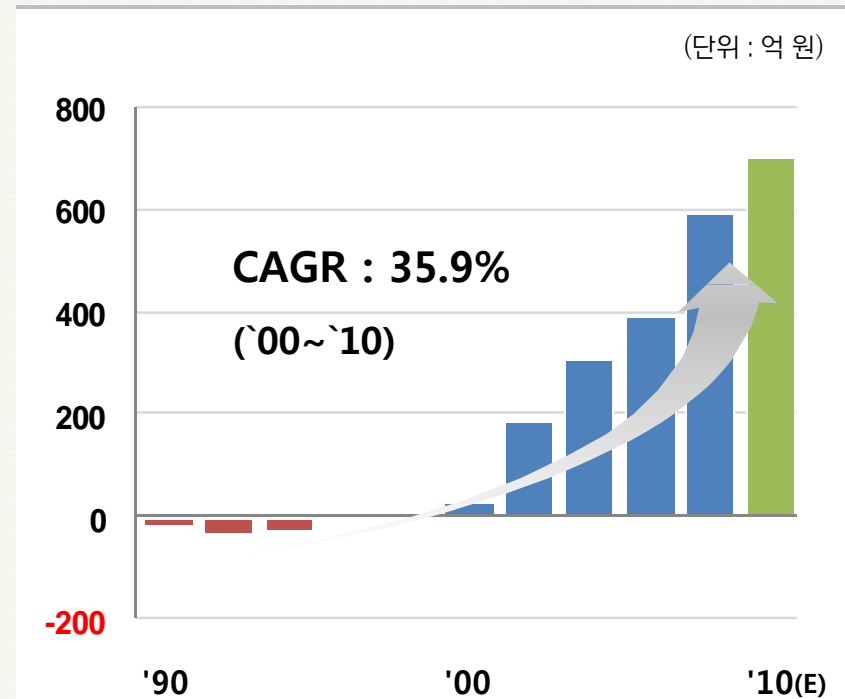
최근 10년동안 평균 24.6%의 매출 성장추이를 그려온 동시에 경상이익은 그보다 10% 이상 높은 35.9%의 성장세로 안정적인 경영구조를 확립해왔습니다.

총 매출액



고객편의를 최우선으로 하는 기업경영 방침 아래 2008년 금융위기 이후에도 총 매출액은 15% 이상의 꾸준한 성장세를 유지해오고 있습니다.

경상이익



유통인프라 개선 및 PB상품개발 등 지속적인 투자와 노력을 통해 대내적으로 이익률을 개선하고 대외적으로는 지역사회와의 이익재분배를 실현하고 있습니다.

Corporate Profile | 대외수상

(주)보광훼미리마트는 시장점유율 30%를 넘는 업계 리딩 컴퍼니로서, 다양한 대외기관으로부터 브랜드력 및 운영력, 시스템 분야에 있어 그 역량을 인정받고 있습니다.

Brand



- 한국 산업의 브랜드 파워(KBPI)
- 주관: 한국능률협회
- 5년 연속 수상(2006~ 2010)



- 대한민국 브랜드스타
- 주관: 브랜드스타
- 6년 연속 수상(2005 ~ 2010)



- Korea First Brand
- 주관: 한국소비자포럼
- 7년 연속 수상(2004 ~ 2010)



- 대한민국 대표브랜드 대상
- 주관: 대한민국 대표브랜드대상 선정 위원회
- 2007

etc



- FC Business Competitiveness
- 주관: 한국소비자포럼
- 2010



- Service Quality Index
- 주관: 한국표준협회
- 2006



- 기상정보대상 금상
- 주관: 한국기상산업진흥원
- 2007



- Web Award Korea
- 주관: 한국인터넷전문가협회
- 2009



II 정도 경영

정도 경영 | 윤리 강령

(주)보광훼미리마트 윤리경영의 기본은...

01 법과 회사규정 및 업무와 관련된 각종 원칙을 합법적으로 준수하였는가?

02 공과 私를 엄격히 구분하고 투명하게 업무를 수행하였는가?

03 회사와 관련된 모든 이해관계자의 가치를 향상시킬 수 있도록 합리적으로 판단하였는가?

에 근거를 두고 모든 이해관계자들이 윤리적 판단에 따라 업무를 수행하는 것을 기본으로 합니다.

일반 현황



▪ UN Global Compact

반부패, 환경보호 등 UN이 지향하는 가치공유 글로벌 기업의 초석 마련



▪ 윤리경영 및 3대 책임이행 선포

윤리경영 및 3대 책임이행 선포식 개최
1) 경제적 2) 윤리적 3) 법적 책임



▪ KBEI 경영윤리 회원등록

등록일 : 2005년 12월 19일
회원번호 : KBEI No.05-25

윤리 강령 7원칙

- 01** 우리는 고객만족을 위해 좋은 상품과 서비스를 적기에 제공하고 고객의 요구와 기대에 최선의 노력을 다한다.
- 02** 우리는 법과 윤리준수를 모든 경영활동에 최우선 가치로 삼고 공과 사를 엄격히 구분하여 업무를 수행한다.
- 03** 우리는 모든 협력회사에 상호신뢰 정신을 바탕으로 평등한 기회를 부여하며 사업파트너의 전략적 동반자로 인식하고 공동의 발전을 추구한다.
- 04** 우리는 협력회사와 관계시 금품 및 선물수수, 향응, 접대 등 부도덕한 행위를 요구하지 않으며 어떠한 부당이득도 취하지 않는다.
- 05** 우리는 회사의 재산과 직위를 이용하여 사적인 이익을 도모하지 않으며 횡령, 유용 등 부정한 행위를 일절 하지 않는다.
- 06** 우리는 건전한 경영활동을 통하여 회사의 안정적인 수익을 창출하고 주주의 권리를 존중하며 장기적인 이익을 제공하도록 노력한다.
- 07** 우리는 상호 신뢰와 존중을 바탕으로 깨끗한 조직문화를 형성하고 모든 종업원의 여유롭고 풍요로운 삶의 질 향상을 위해 노력한다.

정도 경영 | 윤리 규범

윤리규범이란 올바른 기업윤리와 건전한 조직문화를 만들기 위한 사고와 행동의 기본원칙입니다. (주)보광훼미리마트는 독립 부서인 감사팀을 운영하며 회사와 임직원의 윤리경영 실천여부를 수시 점검하고 있습니다.



제 1장 총 칙

- 제1조 [목 적]
- 제2조 [적용범위]
- 제3조 [용어의 정의]

제 2장 고객에 대한 책임과 의무

- 제4조 [고객존중]
- 제5조 [고객만족]
- 제6조 [고객에 대한 가치제공]

제 3장 협력사에 대한 책임과 의무

- 제7조 [평등한 기회]
- 제8조 [비윤리적 행위금지]
- 제9조 [상호발전]

제 4장 임직원의 기본윤리

- 제10조 [기본윤리]
- 제11조 [사명의 완수]
- 제12조 [자기계발]
- 제13조 [공정한 직무수행]
- 제14조 [상호존중]

제 5장 임직원에 대한 책임

- 제15조 [인간존중]
- 제16조 [공정한 대우]
- 제17조 [인재의 육성]

제 6장 국가사회에 대한 책임

- 제18조 [건전한 기업활동]
- 제19조 [국가사회 발전에 공헌]
- 제20조 [환경의 보호]

정도 경영 | 공정 거래

(주)보광훼미리마트는 2005년 윤리경영을 대내외에 선포하고 기업의 사회적 책임을 다하고자, 대내외적으로 공정경쟁질서 및 건전한 시장경제 질서 정착을 위해 노력하고 있습니다.

일반 현황

자율준수 선언	최고 경영자의 공정거래 자율준수 의지를 대내외에 천명
관리자 선임	실질적인 책임과 권한을 가진 임원급의 자율준수 관리자 지정
CP 편람 작성	공정거래법규 준수를 위한 사례 중심의 업무수행 지침서 작성
임직원 교육	반기당 최소 2시간 이상 부서별 특성을 고려한 차등화 교육
감독체제 구축	위반행위 예방 등을 위한 감독시스템 구축
CP위반자 제재	법규 위반시 인사상 제재조치 등 불이익 부과
문서 관리 체계	CP관련 문서관리 책임자 지정하여 정확한 최신 정보 제공

공정거래 관련 법규

- 01 가맹사업거래의 공정화에 관한 법률
- 02 가맹사업거래의 공정화에 관한 법률 시행령
- 03 경품류 제공에 관한 불공정거래 행위의 유형 및 기준 지정 고시
- 04 공정거래위원회의 운영 및 사건처리 절차 등에 관한 규칙
- 05 대규모소매업에 있어서의 특정 불공정 거래 행위의 유형 및 기준지정고시
- 06 독점규제 및 공정거래에 관한 법률
- 07 독점규제 및 공정거래에 관한 법률 시행령
- 08 불공정거래행위 심사 지침
- 09 약관의 규제에 관한 법률
- 10 약관의 규제에 관한 법률 시행령

정도 경영 | 자율 준수 프로그램

(주)보광훼미리마트는 공정거래 자율준수 프로그램을 도입, 2009년 자율준수 선포식을 가졌으며, 업계의 공정한 경쟁환경 조성 and 고객보호를 위해 솔선수범하고자 노력하고 있습니다.

공정거래 자율준수 선포식



(주)보광훼미리마트는 공정거래 자율준수 프로그램 도입을 통하여 모든 임직원들이 직무수행 과정에서 항상 고객을 최우선으로 생각하고, 협력회사와는 동등한 파트너로서의 인식과 신뢰관계를 형성하여 공정한 경쟁을 추구하는 조직문화를 만들어가고 있습니다.

모든 임직원은 CP 편람을 숙지하여 업무를 수행함에 있어서 불공정행위로 인한 고객과 회사의 불이익이 발생하지 않도록 하여야 한다.

- 선포식 개회사 中 -

내부 임직원 교육



임직원들이 공정거래자율준수의 필요성을 인식하고 불공정행위 예방을 위하여 주기적인 CP동영상 교육 및 모니터링을 진행하고 있습니다.

자율신고시스템

자율신고센터

혹시 보광훼미리마트 임직원으로부터 불공정한 거래행위를 요구 받은 적이 있습니까?

만약 그렇다면 당사 공정거래 자율준수 담당으로 불공정거래행위를 신고하여 주십시오. 신고인의 인적사항은 철저히 비밀로 하여 당사로부터 어떠한 불이익도 받지 않도록 조치하겠습니다.

· 신고 및 제언대상

- 가맹사업거래에 있어 불공정행위
- 부당한 인센티브, 수령거부, 대금지연, 부당한 계약 및 변형 등
- 행사 시 관측비용 부담강요
- 부당한 지원 남용 행위 (실행적 행위, 강요 및 요구 등)
- 가맹 공정거래법 위반사항

* 위자정보 및 모범 등은 절대가 불가합니다.

· 신고하기

우편신고

서울 강남구 삼성동 141-20 보광빌딩 9층 공정거래 자율준수 담당

유선신고

02.528.6819

공정거래 자율준수 담당

온라인 신고

여러분의 소중한 참여를 바랍니다.

자율신고

내외부 누구나가 (주)보광훼미리마트의 불공정행위, 부당 강요, 지위 남용 등 법 위반 사실을 확인시, 홈페이지, 우편 또는 유선을 통해 자유로이 신고할 수 있으며, 신고인의 익명성은 철저히 보장하는 자율신고센터 시스템을 운영하고 있습니다.



가치 경영

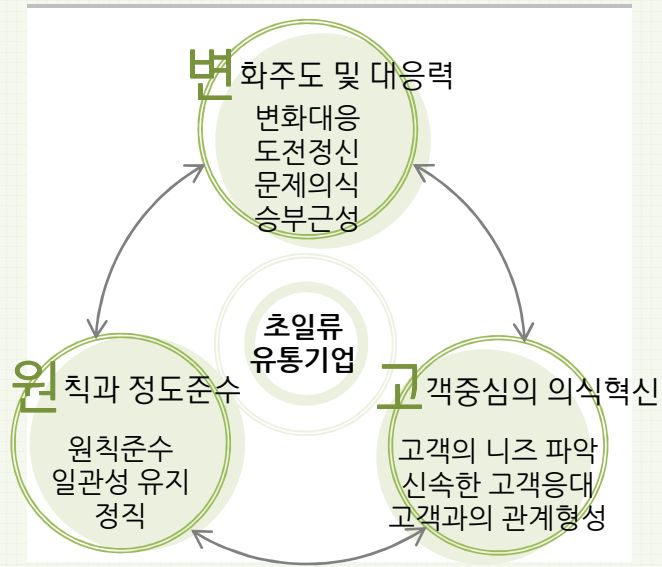
가치 경영 | 임직원: 인재 채용

(주)보광훼미리마트는 지속적인 사업 성장을 통해 국가와 지역사회 일자리 창출에 기여하고, 우수한 인재를 확보하고 개개인의 역량을 최대한 발휘할 수 있도록 공정한 채용 시스템을 구축하고 있습니다.

인력 현황

2009년말 (주)보광훼미리마트 전체 직원수는 총 1,069명입니다. 전체 직원중 여성의 규모는 131명으로 전체의 12.2%를 구성하고 있으며, 여성 인력은 매년 꾸준히 증가하고 있는 추세입니다.

인재상

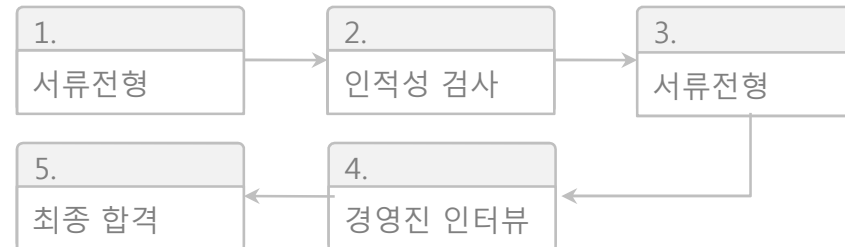


채용 프로세스

(주)보광훼미리마트는 성별, 출신지역, 종교, 사회적 신분 등에 따른 차별 없는 채용 프로세스를 운영하고 있습니다.

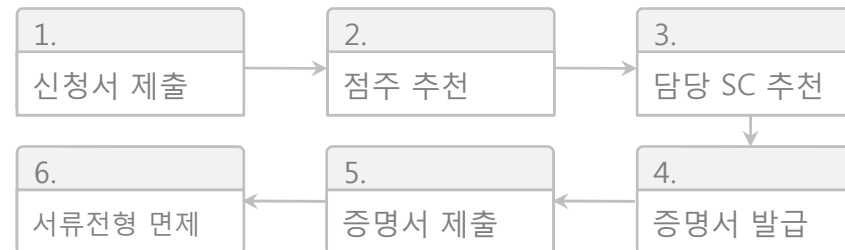
신입사원 채용 시

(주)보광훼미리마트는 공개채용을 통해 균등한 기회를 제공하고 있습니다.



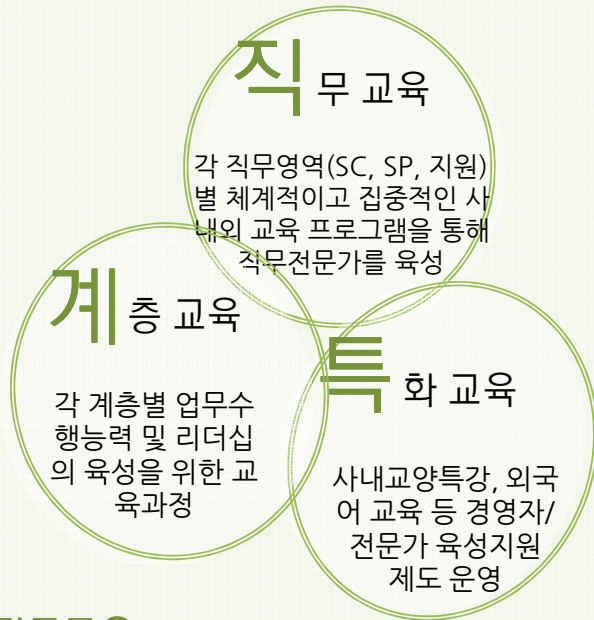
Staff 우대 제도

훼미리마트 점포에서 근무 경험이 있는 Staff를 제도적으로 우대하고 있습니다.



가치 경영 | 임직원: 인재 육성

(주)보광훼미리마트는 회사 발전의 원동력인 우수한 인재를 양성하기 위해 다양한 제도를 만들어가고 있습니다.



직무교육

체계적이고 집중적인 사내외 교육 프로그램을 통해 사내 직무전문가를 육성합니다.

Store Consultant	FC회계, 법무, 상품 등
Store Planner	법무, 계약서, 건설 등
지원부서	상시적인 위탁교육 참가 등

계층교육

각 계층별로 요구되는 업무수행능력 함양 및 역할별 리더십 육성을 위한 교육을 운영합니다.

신입사원 입문교육	승격자	계층역량교육
신입사원으로서 갖춰야 할 기본적인 지식, 기술, 태도에 대한 총 12주간의 OJT 교육 프로그램	신임 대리, 과장, 차장, 부장과정을 통해 직무별 업무수행 능력 배양 및 직급별 역할의 중요성을 인식, 조직의 시너지를 활성화하는 프로그램	사원과 리더간에 요구되는 각자의 위치 및 역할인식을 통해 (주)보광훼미리마트의 핵심가치를 성공적으로 실천하기 위한 프로그램

특화교육

직무와 관련된 전문지식과 더불어 글로벌 경쟁 사회 속에서 임직원의 지속적인 가치 향상을 위해 사내 교양 특강 및 외국어 온라인 교육을 실시합니다.

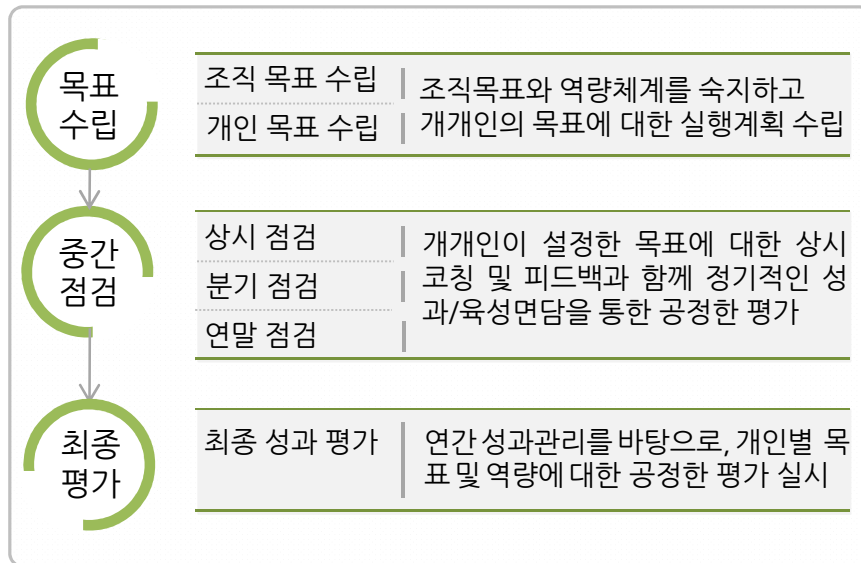
신입사원 입문교육	승격자
기업환경, 조직문화 및 사회적 트렌드를 반영하여 선정된 각종 테마에 대해 상시적으로 특강을 운영하고 있습니다.	일본어 및 직무와 관련한 다양한 교육 커리큘럼으로써 온라인(독서통신)교육을 운영하고 있습니다.

가치 경영 | 임직원: 성과 관리 및 보상

(주)보광훼미리마트는 성과주의를 기반으로 하여 개인의 삶과 업무의 질적 향상을 위한 인사정책을 펼치고 있습니다.

성과 관리 프로세스

(주)보광훼미리마트는 성별, 출신지역, 종교, 사회적 신분 등에 따른 차별 없는 채용 프로세스를 운영하고 있습니다.



(주)보광훼미리마트는 전사 사업계획과 연계한 목표를 수립하고 개인 및 팀 단위 목표에 대해 성과의 결과뿐 아니라 과정도 중요하며, 상시 관리를 통한 조직과 개인의 역량강화를 목표로 함으로써 개인 및 팀 단위 역량과 성과를 토대로 한 공정한 성과보상을 실시할 수 있는 평가시스템을 지향합니다.

보상시스템

성과에 따른 합당한 보상과 동기부여를 위한 보상제도를 운영하고 있습니다.

$$\text{임금} = \text{연봉} + \text{연봉 외 수당} + \text{인센티브}$$

각종 인센티브 제도

임직원에게 근무 동기 부여 및 고취를 위해 상품 MD, 영업 SC, 개발 SP에 대해 개인별·팀별·부서별로 분기, 반기, 연간 성과에 따라 포상하는 각종 인센티브 제도를 운영하고 있습니다.

해외연수제도

개인 및 팀 단위 우수 성과자에게 해외연수 기회를 제공하고 있습니다.



우수영업부 해외연수 | 분기별 10명에게 선진문화 학습 기회 제공

최우수팀 해외여행 | 매년 직원 및 동반가족에게 여행 포상 제공

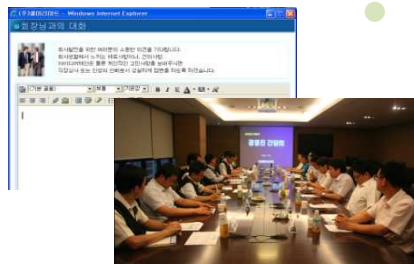
우수사원 해외파견 연수 | 미래 핵심인력 확보와 유지를 위해 1~3개월간 선진 노하우 습득과 직무별 전문가 육성 해외연수 실시

가치 경영 | 임직원: Work & Life Balance

(주)보광훼미리마트는 건강한 유통기업으로서 일(Work)과 생활(Life)의 조화를 통한 개인과 회사의 공동성장을 위해 임직원의 근무환경 개선, 만족도 향상, 생활 전반에 대한 지원을 하고 있습니다.

01 고충처리·상생 노사 문화

회사 구성원 개개인이 건강하고 즐거운 직장생활을 영위하며 최고의 역량을 발휘할 수 있도록, 고충처리 접수 채널을 다양화해, 상생의 노사문화 조성을 위해 노력하고 있습니다.



CEO 비공개 고충처리 운영
한마음협의회, 경영진 간담회
여직원 간담회, G급사원 간담회
고충처리위원 선발 및 운영

02 내부 이해관계자 커뮤니케이션

(주)보광훼미리마트는 '소통'을 2010년 가장 큰 실행목표 중 하나로 삼고 소통문화를 사내에 정착시키기 위해 노력하고 있습니다. 기업의 비전을 달성하기 위한 가장 근본이 되는 내부 이해관계자의 소통 능력 함양을 위해 다양한 활동을 전개하고 있습니다.



임직원 현장체험, 콜센터 체험, 이벤트 지원
전사 워크샵, 전사 등반, 한마음 체육대회
직원간 경조사 지원, 신입사원 1:1 멘토 지원
그룹웨어 업무게시판 및 지식공유방 운영

03 복리후생

임직원들의 건강과 안전, 삶의 질 향상을 위해 다양한 복리후생 프로그램을 마련하고 있습니다. 직원 만족도를 높이는 동시에 경쟁력 있는 인재확보로 연결될 수 있도록 복리, 여가, 재정적으로 임직원을 지원하고 있습니다.

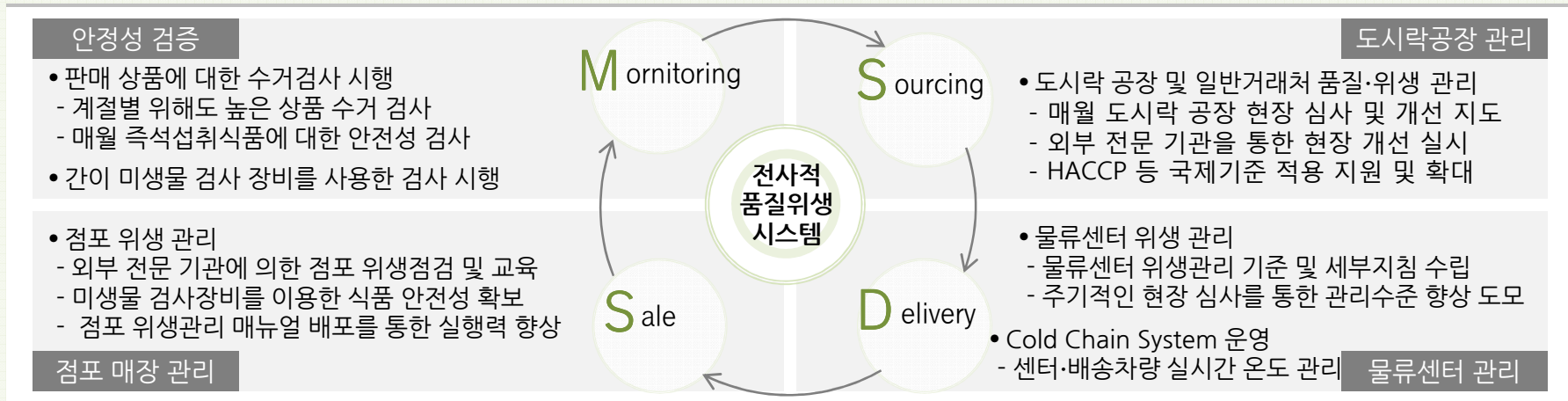


Welfare	건강검진, 예방접종, 단체보험 등
Leisure	동호회활동, 능력개발, 법인콘도 등
Finance	부임여비, 자녀 학자금, 추석선물 등
Activity	차량 유류대, 통신비, 부임여비 등

가치 경영 | 고객&점주: 안전안심 생산 및 유통 시스템

(주)보광훼미리마트는 먹을거리의 생산과 유통에 있어 국가 기준 이상의 자체 위생관리 기준을 실천함으로써, 소비자들에게 한 차원 높은 상품과 서비스를 제공하고 있습니다.

전사적 품질 및 위생관리 시스템



위해상품 차단 시스템(TIME-PLU) 개발·운영

유통기한 경과 상품 스캔



※ 2009년 특허 취득, 특허번호:

경과상품 경고음
바코드 스캔 불가
상품 판매 불가

- 유통기한 경과 상품 판매 원천 차단
- 고객만족 증대

바코드에 유통기한 코드를 추가하여 자체적으로 개발한 유통기한 체크시스템을 2007년 5월부터 전점포를 대상으로 도입하여, 도시락, 삼각김밥, 김밥, 샌드위치 등 신선식품에 적용, 소비자 식품 안전을 한층 강화하였습니다.

생산 공정 공개

점주 및 소비자를 대상으로 도시락 공장 견학 프로그램을 운영하고 있으며, 먹을거리 생산공정을 투명하게 공개하고 이해관계자의 의견을 반영해 상품 품질 향상에 최선의 노력을 기울이고 있습니다.

가치 경영 | 고객&점주: 전국 물류 및 시스템 네트워크

5,000여 가맹점의 원활한 운영 및 전국민 편의성 향상을 위해 전국 13개의 물류센터와 5개 도시락 공장 및 차세대 POS 시스템을 개발·운영하고 있습니다.

전국 물류 네트워크

전국 물류 센터 운영

- 물류센터 13개소 (차량 720여대)

전국 도시락 공장 운영

- 도시락 공장 5개소



POS 시스템



2009년 4세대 차세대 POS 설치를 통해 점포 관리 업무와 실시간 단품 재고 관리를 가능하게 하였으며 무선 PDA 단말기 시스템을 구축하여 보다 손쉬운 점포 운영을 실현하였습니다.

개인정보 보안

(주)보광훼미리마트는 고객 개인정보 보호가 고객 신뢰의 바탕이라는 믿음으로 고객 정보를 회사의 핵심 정보자산으로 분류하고 관련 법률에 따라 관리하고 있습니다. 이에, '정보통신망 이용촉진 및 정보보호' 관련 법률을 준수하고 있으며, 개인정보 관리 책임자를 지정하여 담당 부서를 통해 고객과의 원활한 의사소통과 민원 처리를 위해 노력하고 있습니다.

가치 경영 | 고객&점주: 품질 향상 및 고객 모니터링

(주)보광훼미리마트와 5천여 가맹점주들은 고객에게 양질의 상품 및 서비스 제공을 위해 다양한 제도적 노력을 기울이고 있으며 여러 채널을 통해 고객의 목소리에 귀 기울이고 있습니다.

가맹점주 · Staff 운영력 향상 노력



■ 훼미리마트 전시회 FamEx

매년 초 전시회를 통해 새로운 트렌드와 시스템변화를 습득하고, 가맹점과 가맹본부가 함께 만들어갈 목표를 공유하는 기회를 갖고 있습니다.

■ 점주 운영력 향상 연수회

점주의 창의적 경영을 통해 지역 경쟁점을 이길 수 있는 강한 점포를 만들고 스스로의 자긍심을 높여 점포 운영 만족도를 향상시킬 수 있는 기회를 제공하고 있습니다.

■ Staff 교육

고객에게 양질의 서비스 제공, 가맹점에게 효율적인 점포 운영이 가능하도록 신입 Staff 교육을 신청 접수 받아 운

영

하고 있습니다.

24시간 고객센터·점주광장 운영



업계최초 365일 24시간 상담원이 고객요청을 받고 있으며 접수와 동시에 관련업체, 본사 해당팀 및 가맹점에 통보하여, 처리결과를 고객에게 즉시 피드백 하고 있습니다.

대학생·주부 고객 모니터링



편의점 주 고객층으로 트렌드에 민감한 대학생과 주부 고객을 대상으로 신상품에 대한 품질 조사, 경쟁사 대비 경쟁력 분석, 시장동향 파악 등을 주제로 한 정기 모니터링을 실시를 통해 고객의 니즈에 부합하는 상품 및 서비스 제공을 위해 노력하고 있습니다.

가치 경영 | 고객&점주: 지역밀착 점포

(주)보광훼미리마트는 지역 니즈에 따라 점포 형태를 차별화하고 특정 곤도라를 특화하여 고객니즈에 부합하는 점포 개발을 위해 최선을 다하고 있습니다.

지역 밀착형 점포 추구

특화점 : 미니형, 카페형, 생활밀착형, 먹을거리, 주유소 병설형 등이 있으며 지역별 고객 니즈에 맞추어 오픈時 차별화된 점포 구성으로 출점하고 있습니다.

특화 곤도라: 와인, 후라이어, 베이커리, 문구완구, 야채청과, 차량특화 등 수요가 높은 곤도라를 강화하여 점포에 도입하여 운영하고 있습니다.



- 미니형 점포
임차료가 높은 핵심상권에 1/3규모로 출점하여 점포 효율성을 추구



- 와인 특화점
저가형 와인 위주로 초보자도 쉽게 구매할 수 있도록 상세한 설명을 부착



- 카페형 점포
편의점의 편리성과 카페의 휴식개념을 접목하여 오피스가 등 중심상권에 출점



- 후라이어 특화점
치킨, 핫바, 미트볼 등을 직접조리 또는 가공하여 판매



- 생활밀착형 점포
쌀,청과, 반찬, 번들상품을 강화하여 주택지역을 위주로 출점



- 베이커리 특화점
직접 점포에서 구운 다양한 종류의 베이커리를 합리적 가격에 판매

도시지역 출점



국내에서 생활편의 사각지대로 불리는 백령도, 울릉도 등 섬지역은 사실상 본사 차원에서 이익을 내기 어려운 지역이지만 ‘고객들이 있고, 편의점이 필요한 곳이라면 개점해야 한다’는 철저한 (주)보광훼미리마트의 고객 생활편의 중심의 사고방식으로 출점된 사례라고 할 수 있습니다.
점포는 자연스럽게 지역생활과 동화되어 주민편의를 위한 장소로 운영되고 있어 지역사회의 큰 호응을 얻고 있습니다.

가치 경영 | 고객&점주: 특수입지 점포

(주)보광훼미리마트는 언제 어디에서나 합리적인 가격과 차별화된 서비스 제공을 약속하며 특수 입지 개발을 통해 고객이 원하는 곳에 항상 함께 하도록 노력하고 있습니다.

다양한 특수입지 개발

(주)보광훼미리마트는 국내 유일의 금강산, 개성공단 내 입점(2002년), 최초 여객선 내 편의점 입점(2006년)과 울릉도, 백령도 등 도서지역 입점(2008년), 편의점 최초 지하철 역무대행 점포 24개소 입점(2009년) 등 새로운 고객과 만나기 위해 도전을 거듭해 왔습니다. 이러한 도전으로 현재 대학교, 병원, 쇼핑몰, 휴게소, 공장, 경마장, 각종 교통시설 등에서 총 379점포가 운영되고 있습니다. 특수 입지는 단순한 본부 이익보다 고객니즈를 충분히 반영할 수 있는 방향으로 개발이 진행됩니다.



그래서 특수입지에 맞추어 차별화된 상품과 시스템 개발을 통해 운영자와 이용자 모두가 편리하게 이용할 수 있도록 점포 연구개발을 계속하고 있습니다.

눈 앞에 이익보다 고객의 편의를 먼저 생각하기에 많은 곳에서 최초라는 이름으로 고객을 만날 수 있었다고 생각합니다. 아직도 생활의 편의에 소외되어 있는 산간지역, 시골마을에 까지 훼미리마트의 편의를 제공할 수 있도록 계속해서 노력해 갈 것입니다.



트랜스포머



5톤 화물차량을 개조하여 만든 '이동형 편의점 트랜스포머'는 3면을 개방하여 어디서나 점포 설치가 가능하도록 설계 되었습니다.

(주)보광훼미리마트는 이 차량을 활용하여 지역축제, 남북이산가족 상봉현장 등에 참여하고 있으며, 최근에는 평소에 편의점을 접하기 힘든 아동복지시설을 찾아가 물건을 구입하고 판매해보는 경제체험, 무의탁 노인과 편부모 아동을 위한 사랑에 나눔행사 등 봉사활동도 활발히 하고 있습니다.

가치 경영 | 고객&점주: 점주 만족 경영

(주)보광훼미리마트는 내부 직원뿐 아니라 가맹점주님들을 또하나의 가족으로 여기고 가맹점 지원과 더불어 가정에 대한 복지 및 지원에 최선을 노력을 기울이고 있습니다.

가맹점주 자녀 캠프



2006년 업계최초로 가맹점주 자녀 여름캠프를 실시한 이후 5년 간 총 2,593명이 캠프에 참가하였으며 문화, 경제, 환경 등 다양한 체험교육을 통해 풍부한 교육기회를 제공하고 있습니다.

가맹점주 · 점주자녀 백일장



매년 5월 가정의 달을 맞아 가맹점주 자녀 사생대회 및 백일장 개최를 통해 가족의 의미와 감사의 마음을 되새기는 기회를 마련합니다.

가맹점주 자녀 장학금 지원



(주)보광훼미리마트는 2005년부터 업계 최초로 이익금의 일부를 가맹점주 자녀의 학업 증진과 소질 개발을 위한 장학금으로 지급하고 있습니다.

가치 경영 | 협력사: 지원책

(주)보광훼미리마트는 협력사와 동등한 파트너로서의 신뢰관계를 형성함으로써 국내 유통업계에 공정한 거래환경을 조성하는데 힘쓰고 있습니다.

제 3장 협력사에 대한 책임과 의무

제7조 [평등한 기회]

- (1) 자격을 구비한 모든 업체에게 거래선 등록 및 선정에 참여할 수 있는 기회를 평등하게 부여한다.
- (2) 거래선 등록 및 선정은 객관적이고 공정한 심사기준으로 합리적인 절차에 따라 선정한다.
- (3) 신규 협력회사 입점에 대한 기본지침을 철저히 준수한다.

제8조 [비윤리적 행위금지]

- (1) 협력사에 대하여 우월적 지위를 남용하거나 부당행위를 강요해서는 안된다.
- ① 고정협력회사와의 거래 단절 시 해당협력회사에 반드시 서면으로 통보하여 객관성 및 타당성을 확보한다.
- ② 부당한 방법을 동원하여 일방적인 판단으로 거래를 단절하는 일이 없도록 공정성을 확보한다.
- (2) 협력사에 부당하게 비용을 전가시키는 행위를 금한다.
- (3) 임직원은 협력사에게 자신의 기념일이나 경조사를 공식 또는 우회적 방법으로 알려서는 안된다.
- (4) 협력사에게 리베이트 알선 또는 강요하거나 이를 통해 금품을 받아서는 안된다.
- (5) 협력사에게 부당하게 업무를 지연처리 하거나 인사청탁 등을 해서는 안된다.
- (6) 임직원은 명절이나 기념일, 출장, 휴가 등 어떠한 명목으로도 금품을 주거나 받지 않는다.
- (7) 임직원은 협력회사와 같이 차나 식사를 할 경우 반드시 자기 몫은 자기가 계산하도록 한다.
- (8) 협력회사가 당사 임직원에게 선물, 향응, 금전적 이익을 제공할 경우에는 거래상의 불이익을 받을 수 있다.

제9조 [상호발전]

- (1) 협력회사와 상호신뢰 정신으로 사업 파트너의 전략적 동반자로 인식한다.
- (2) 협력회사가 경쟁력을 갖추어 성장할 수 있도록 합법적 지원을 통해 공동의 발전을 추구한다.
- (3) 깨끗하고 투명한 거래풍토를 조성하고 공정한 거래질서를 유지하기 위하여 상호 노력한다

(주)보광훼미리마트윤리규범 中

협력사 경쟁력 육성 지원

위생관리, 운영력 강화 및 사업계획 평가 등에 대한 정기 회의를 실시함으로써 협력사 사업을 지원합니다.



협력사 성과 포상

정기 또는 수시 업적 평가를 실시하여 우수한 직원 및 업체를 선정하여 시상하며, 상호간에 가치향상을 실천합니다.



중소기업 기술 상담 및 지원

자발적 위생향상 유도 및 동기부여를 위해 중식식품제조업체의 당사 공장견학을 실시하였습니다.



가치 경영 | 협력사: 동반성장

(주)보광훼미리마트는 국가경제발전을 위한 중소기업과의 동반성장 및 공정거래협약을 다짐하였습니다.

동반성장 및 공정거래 협약서

편의점 동반성장 및 공정거래 협약서

(주)보광훼미리마트(이하 훼미리마트)는 협력회사와의 동반성장을 추구하며, 유통산업 발전을 위하여 다음과 같이 공정거래 협약을 체결한다.

1. 훼미리마트는 유통산업 발전에 공동의 노력을 하고 상호간의 공정한 경쟁을 위하여 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 및 기타 공정거래 관련 법규를 성실히 준수한다.
2. 훼미리마트와 협력회사는 공정한 납품거래를 위하여 다음 사항을 성실히 이행한다.
 - 사전의 충분한 합의를 통한 서면계약 체결 및 교부
 - 매입가격의 공정한 결정
 - 협력회사의 선정 및 운용의 공정한 절차 도입 및 공표
 - 협력회사에 대한 부당한 배타적 전속거래 금지
 - 협력회사에 대한 거래만족도 조사
 - 불공정한 거래의 사전예방 및 감시시스템 구축
3. 훼미리마트는 협력회사와의 동반성장을 위하여 납품업자의 재무건전화, 근무환경개선 등을 위한 다양한 지원 프로그램을 마련한다.
 - 납품대금 지급조건 개선
 - 기술(개발)지원 및 보호
 - 금융(자금)지원
 - 동반성장 업무, 의견수렴, 상담 등 협력회사 지원전담 부서 설치

4. 협력회사는 훼미리마트와 납품거래를 함에 있어 다음과 같이 협력방안 이행 등을 위해 노력한다.
 - 신의성실의 원칙에 입각한 계약이행
 - 생산성 향상을 위한 공정개선, 원가절감, 물류혁신
 - 훼미리마트의 윤리행동준칙 준수 등
5. 이 협약의 이행준수일은 훼미리마트와 협력회사가 협약을 체결한 날로부터 한다.
6. 본 협약의 유효기간은 협약 체결일로부터 1년간으로 하며 유효기간 만료 시 쌍방의 합의에 의하여 협약기간을 1년 단위로 연장할 수 있다.

2010. 11. 7

(대규모소매업자)
(주)보광훼미리마트
대표이사 백 정 기

서명 백 정 기

(협력회사 대표)
(주)코스모스제과
대표이사 한 기 문

서명 한 기 문

동반성장 및 공정거래 협약식



(주)보광훼미리마트는 2010년 12월, 편의점 4개사와 함께 중소기업과의 동반성장 및 공정거래 협약 선포식을 가졌습니다.

(주)보광훼미리마트는 편의점 업계 1위에 걸맞게 금융자금지원 및 공동상품개발을 통하여 중소기업협력사들의 경영활동에 실질적 도움이 되고, 협력사와의 충분한 합의를 통하여 계약을 체결하고 성실히 이행하는 등 공정한 경영활동을 실현함으로써 중소기업과의 동반성장을 약속합니다



IV 책임 경영

책임 경영 | 국가경제 기여

(주)보광훼미리마트는 네트워크를 기반으로 한 고용창출을 통해 지역경제 활성화에 기여하고, 나아가 국가경제를 활성화시킬 뿐 아니라 국가경쟁력 향상의 원동력을 제공하는데 힘쓰고 있습니다.

일자리 창출

직원 채용 규모

2007년	2008년	2009년
892명	979명	1,069명

(주)보광훼미리마트는 연 2회 공개채용을 통해 연속 2년 100여명 규모의 신입 인력을 채용하고 있습니다.



점주 및 Staff 규모

2008년	2009년	2010.10
4,159점	4,684점	5,189점

전국 네트워크를 기반으로 한 사업확장을 통해 점주 및 Staff 일자리 창출에 기여하고 있습니다.



Senior Step-up Program

(주)보광훼미리마트는 고령화 추세 속에서 노년층의 일자리가 부족하다는 점에 착안해, 2008년부터 시니어Staff 점포 근무 활성화 프로그램을 추진해 왔으며, 노년층 및 지역사회의 호응을 얻어, 2010년 6월 보건복지부와 기존 프로그램을 보완·확대해 '훼미리마트와 함께하는 시니어 스텝업 일자리 만들기' 협약을 체결했습니다.

시니어 스텝업 프로그램은 가맹점 대상 '시니어 Staff 인턴제'로서, 노년층 취업기회 확대를 위해 일정기간 근무 후 평가를 통해 계속 고용하는 프로그램입니다.

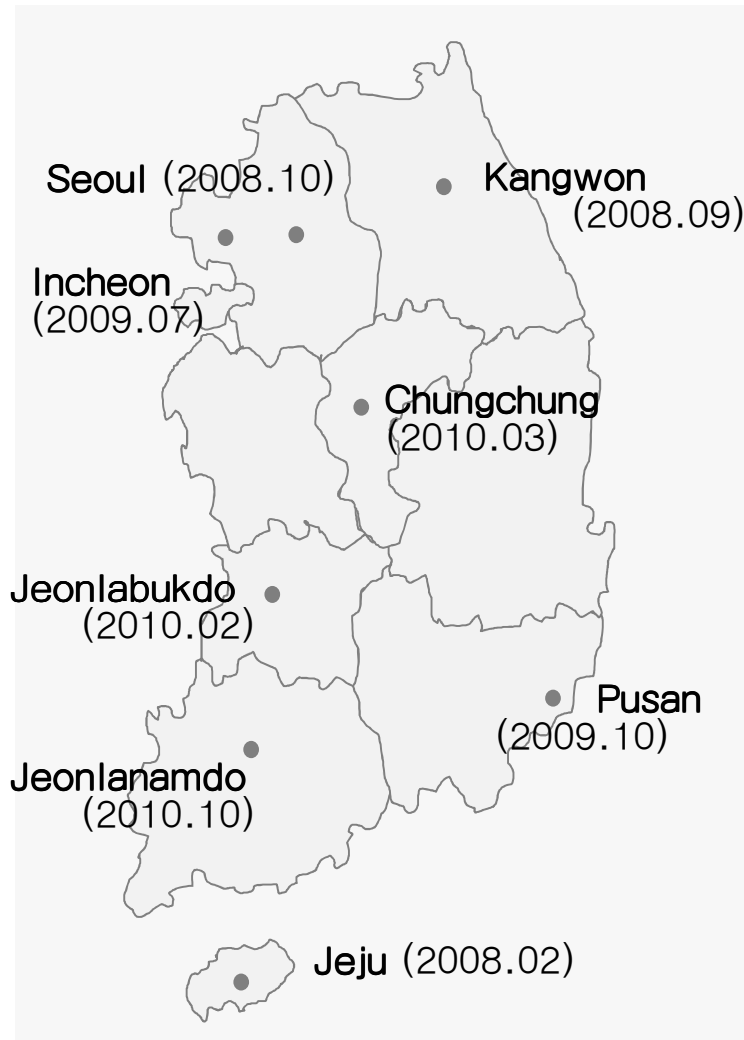
Senior Step-up 추진 현황

(주)보광훼미리마트는 2010년 총 60여개의 시니어Staff 일자리 창출을 시작으로 2014년에 1,500개까지 일자리 창출 확대를 목표로 하고 있습니다.



책임 경영 | 지역경제 기여

(주)보광훼미리마트는 지방자치단체와의 업무 제휴를 통해 지역경제 활성화를 위해 노력하고 있습니다.



제휴 현황

(주)보광훼미리마트는 2008년 2월, 편의점으로서 최초로 제주특별자치도, 10월에는 수도 서울특별시와 ‘시민고객이 행복한 서울 만들기’ 추진 협약을 시작으로 총 8개 지자체와 제휴를 체결했습니다.



시정활동 참여 및 홍보

전국 5천개 이상의 점포 네트워크를 활용한 24시간 생활밀착형 행정서비스 제공뿐 아니라, 각종 문화정보 및 시정 참여를 위한 편의를 제공할 뿐 아니라 국내외 공동캠페인 진행을 통해 지자체 홍보 효과를 극대화하고 있습니다.

지역 중소기업과의 상생경영

지방 중소기업과 제휴를 통한 지역의 유명음식 상품기획·개발, 지역 농가 특산물 판매 등 지역경제 활성화를 위한 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다.

- 지자체 연계 활동 -

- △서울 디자인올림픽 홍보 △결식아동급식 카드 발급 △천만 시민 한마음 프로젝트
- △일본 중국 등 아시아국가와의 서울시초 대행사 등

책임 경영 | Corporate Social Responsibility

(주)보광훼미리마트는 사회구성원으로서의 역할과 책임을 다하고자 체계적인 CSR 활동을 실시하고 있습니다.



책임 경영 | Corporate Social Responsibility

I ♥ Family

임직원 참여 봉사 활동

(주)보광훼미리마트는 사내 임직원들의 결속력 강화 및 사회공헌 기업문화 구축을 위해 정기적으로 임직원 참여 봉사활동을 시행하고 있습니다. 전국 자매결연 보육원을 방문하여 성금전달, 노력봉사, 상품전달 등을 시행하며, 지역사회와의 신뢰감 형성 및 선진기업으로서 책임을 다하고 있습니다.



어린이 재단



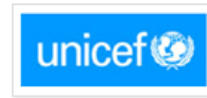
‘Now Start 2009 교육지원 협약’

2008년 12월 출범한 서울시 ‘나우 스타트(Now Start) 2009’ 사업에 공동 참여하며 시설아동, 소년소녀가장 등 보호가 필요한 아동들에게 맞춤형 학습지원 서비스 제공을 지원하고 있습니다.

‘나우 스타트’는 새로운 교육복지의 기회를 지금 열어가자’는 의미로 전담 복지사인 꿈나무서포터가 아동들과의 일대일 면담을 통해 부모의 양육 밖에 있는 아동들에게 맞춤형 학습 지원 서비스를 제공하는 사업입니다.



유니세프



유니세프와 함께 ‘세계의 어린이들’

이 살기 좋은 세상을 만들어 가는데 앞장서고 있습니다.

2008년 6월 쓰촨성과 미얀마의 잇따른 자연재해 발생시 피해지역의 복구를 위해 1억원의 구호기금을 기부하였으며, 11월에는 자연재해로 무너진 학교 재건을 위해 5천만원을 전달하였으며 올해도 다양한 경로의 후원을 실시하고 있습니다.



푸드뱅크



한국사회복지협의회 전구푸드뱅크와 2009년 4월 소외계층 결식 완화를 위한 ‘사랑의 식품 등 나눔운동’의 협력체계를 구축하기 위한 협약식을 가졌습니다.

(주)보광훼미리마트는 매월 전국의 물류센터 상품을 선별해 대표적인 사랑의 식품 나눔 운동 기관인 전국푸드뱅크를 통해 기부하고 있습니다.

책임 경영 | Corporate Social Responsibility

사랑의 주먹밥



(주)보광훼미리마트는 도시락 및 삼각김밥 등 일정 상품의 판매수익금의 1%를 나눔을 위해 적립한 후 전액을 불우아동, 청소년 센터에 기부함으로써 어려움 속에서도 곳곳이 살아가는 많은 우리 이웃들에 대한 사랑과 실천 그리고 나눔문화 확산을 위해 노력하고 있습니다.

아동급식

‘아동급식 전자 카드화’ 시스템 참여



(주)보광훼미리마트는 저소득층 아동의 건강한 성장을 위한 아동급식 지원사업인 아동급식 전자 카드화에 동참, 신속하고 투명한 복지서비스를 제공하는데 일조하고 있습니다. 현재 진행중인 도시락공장을 방문하는 일일 경제체험 외 다양한 프로그램을 기획하고 있습니다.

현재 아동급식카드 사업지역은? 서울, 인천 등 총 8개 지역에서 운영중

사이버경찰청



‘아동안전지킴이 집’ 운동 참여

2009년 2월, 경찰청과 ‘아동 안전 지킴이 집’에 관한 협약을 체결하였습니다. ‘아동 안전 지킴이 집’으로 선정된 점포는 곤경에 처한 아이들이 편의점에 들어와 도움을 요청하면, 즉시 경찰과 보호자에게 연락하고 보호자가 올 때까지 안전하게 지켜주는 지역 지킴이 역할을 수행하고 있습니다.

NAVER ‘북리펀드’ 도서기증



(주)보광훼미리마트는 2009년 4월 한국 최대의 검색 포털 사이트인 NHN 네이버와 제휴를 맺고 7월부터 전국 매장으로 ‘북리펀드’캠페인을 확대운영하고 있습니다.

‘북리펀드’란?

매달 선정된 북리펀드 도서를 읽고 반납한 고객들에게 구매한 책값의 절반을 돌려주고, 반납된 도서는 전국 100개 네이버 마을 도서관 및 책 읽는 버스를 통해 산간벽지의 문화 소외지역 주민들에게 전달하는 사회공헌 캠페인입니다.

책임 경영 | 친환경 점포 운영

(주)보광훼미리마트는 기후변화·지구온난화 등 환경문제에 대해 업계 리딩 컴퍼니로서의 책임을 다하기 위해 다양한 친환경경영활동을 주도하고 있습니다.



친환경 점포 Green Store 오픈

(주)보광훼미리마트는 업계최초로 자연과의 조화, 에너지 생산과 절감, 저탄소 소비 활성화를 컨셉으로 2010년 3월 경기도 양평에 태양광, 풍력발전 등을 도입한 'Green Store 1호점'을, 같은 해 10월 제주도에 전기차 충전소를 추가로 설치한 Green Store 2호점을 오픈 했습니다.

친환경 점포 구성 ●●

Green Store 2개점은 태양광 ·풍력발전, 태양광 가로등, 전기차 충전시설, LED조명, 친환경 상품 판매 등을 통해 녹색경영을 실천하고 있습니다.

태양광 가로등은 자체 생산 전력으로만 가동, 외부인테리어도 화학약품을 일체 사용하지 않은 적삼목으로 구성, 내부조명 밝기 조절이 가능해 기존 점포 대비 연간 27%의 에너지 절감이 가능하도록 설계되었습니다.

구 분	1호점	2호점
예상 절감액	1,050천원	1,390천원
Co2감소량	4,426kg	8,401kg
소나무 환산	1,581그루	3,001그루

Green 홍보관 설치 ●●

점포 내외부에 점주자녀의 환경보호 그림 및 포스터 등의 홍보물을 부착해 환경보호의 중요성을 알리는 홍보코너도 별도로 설치하였습니다.



책임 경영 | 친환경 시스템 및 캠페인

(주)보광훼미리마트는 전국 네트워크를 활용하여 자체적이면서 고객참여형 친환경 활동을 우리 사회에 정착시키기 위해 노력하고 있습니다.

Eco-drive System

(주)보광훼미리마트는 물류시스템에 의한 환경부하를 절감하기 위해, 물류센터에 친환경 운영 방식인 '친환경 에코드라이브 제도'를 도입하였습니다.

에코드라이브는 친환경운전, 안전운전, 배기가스 감축, 사고예방, 에너지 절약 등에 대한 자발적 실천을 뜻하는 것으로 (주)보광훼미리마트는 친환경 물류시스템 실천으로 효율적인 연료 절감 및 환경오염물질인 CO2 감소를 실천하고 있습니다.

이에 2009년부터 매월 에코드라이브 교육 및 배송 차량 점검을 실천토록 함으로써 운전자의 의식전환을 유도하고 있으며, 운전자의 에코드라이브 숙지상태, 연료비 절감을 통한 연비향상률을 매월 점검함으로써 운전자 개인의 에코드라이브 생활화, 정착화에 노력하고 있으며, 이를 통해 한해동안 8%의 연비향상을 꾀하고 있습니다.

Eco-drive 실천 10계명

1. 급가속, 급제동 등 난폭운전 금지
2. 정속 주행 생활화 및 가속 페달 최소화
3. 공회전 최소화
4. 신호등 대기 시 기어 중립 유지
5. Full 주요 자제
6. 타이어 압력 적정하게 유지
7. 철저한 소모품 관리
8. 적절한 기어 변속
9. 최적 코스 주행
10. 에어컨 사용 자제

탄소 캐쉬백 적립



도시락, 김밥, 샌드위치 등 즉석 먹을거리 구매시 탄소캐쉬백 포인트를 적립하는 서비스를 실시중이며, 상품에 탄소캐쉬백 마크를 삽입하는 등 저탄소 제품 소비 촉진 활동을 전개하며 고객의 참여를 이끌어 내고 있습니다

폐품 수거 및 활용



(주)보광훼미리마트는 공병·폐플라스틱 활용 및 폐휴대폰 수거, 폐건전지 수거 등의 프로젝트를 지역사회와 연계 및 자체적으로 시행함으로써 환경보호와 자원순환에 동참하며 시민들의 자발적인 참여를 이끌어 내고 있습니다.

FamilyMart

보광훼미리마트

FamilyMart

보광훼미리마트

FamilyMart

FamilyMart

보광훼미리마트

FamilyMart

보광훼미리마트

보광훼미리마트

- 언제 어디서나, 훼미리마트 -