

2021-2022 BGF Retail Sustainability Report

**BETTER WORLD,
WITH GOOD
FRIENDS!**

***BGF*retail**

BETTER WORLD, WITH GOOD FRIENDS!

Our Business

- 03 2021 비즈니스 핫이슈
- 07 CEO 메시지
- 08 경영 철학
- 09 기업·브랜드 소개

ESG Management

- 14 ESG 경영
- 16 지배구조
- 19 리스크 관리
- 21 윤리·준법경영
- 24 사회공헌

Priority Areas

- 26 중대성 평가
- 30 중대성 이슈별 성과 및 UN SDGs 방향성
- 32 고객의 편의와 건강 증진
- 34 Green Supply Chain
- 36 상생의 비즈니스 구현

ESG Policy & Performance

PLANET _ 친환경 밸류체인 구축

- 40 온실가스 배출 저감
- 46 플라스틱/일회용품 사용 저감
- 48 폐기물 저감 및 재활용 확대

PARTNER _ 동반성장 생태계 구축

- 53 동반성장
- 60 지역사회 발전과 공적기능 확대
- 65 취약계층 지원 확대

PEOPLE _ 건강하고 행복한 삶 지원

- 71 GWP(Great Work Place) 실현
- 78 고객 안전과 정보 보호
- 82 건강하고 바른 먹을거리 제공

Factbook / Appendix

- 84 성과지표
- 97 GRI 대조표
- 99 SASB 대조표
- 100 TCFD 대조표
- 102 UNGC 대조표
- 103 가입협회 및 수상이력
- 104 제3자 검증의견서
- 107 About This Report

글로벌 시장 속 K-편의점



K-편의점, 말레이시아 시장에서 우뚝 서다

2021년 4월, BGF리테일은 몽골 진출에 이어 말레이시아 시장에 성공적으로 진출했습니다. 말레이시아 로컬 편의점 브랜드에 CU 편의점 브랜드와 운영 시스템을 새롭게 도입하며 COVID-19라는 악조건에서도 22년 4월 기준, 83점 개점을 달성하는 등 CU브랜드는 말레이시아 시장에서 빠르게 정착하였습니다. 또한 간편식, 즉석조리, PL상품 등 대한민국 상품이 전체 매출의 72.5%를 차지하면서 CU는 국산 제품의 수출을 지원하는 플랫폼의 역할을 수행하고 있으며, 한국 편의점 사업 노하우와 K-IT 기술을 접목시킨 'BGF해외사업 전용 글로벌 시스템'을 통해 말레이시아 시장의 다양한 이해관계자에게 편리하고 효율적인 운영을 지원하며 글로벌 시장에서 K-편의점 문화를 전파하고 있습니다.



몽골 파트너사와의 동반성장

CU는 COVID-19 상황 속에서도 꾸준한 사업 실적을 보이며 2022년 4월 몽골에 200호점을 오픈하였습니다. 이로써 CU는 몽골 편의점 시장에서 70%가 넘는 점유율로 1위 자리를 공고히 하였습니다. BGF리테일은 몽골 협사와의 파트너십을 기반으로 물류·상품 제조·점포 IT 구축 등 통합 컨설팅을 제공하고 있으며, K-편의점 배달 서비스 노하우를 전수하는 등 몽골의 새로운 소비 트렌드를 선도하고 있습니다. 또한, BGF리테일의 대표 사회공헌 프로그램인 '아이CU'를 전파하여 CU브랜드가 글로벌 시장에서도 지역사회 공적 기능 역할을 수행할 수 있도록 지원하였습니다. 한편, 몽골 CU를 운영하는 센트럴 익스프레스는 BGF리테일과의 MFC(Master Franchise Contract) 체결 3년 만에 몽골 증권거래소에 상장한 바 있습니다.



온·오프라인, 언제 어디서든 만날 수 있는 플랫폼



MZ세대와 만나는 메타버스 속 CU

2021년, CU는 세계 최초 메타버스 공식 제휴 편의점인 '제페토한강점'에 이어 '제페토교실매점', '제페토지하철역점' 등 3개 점포를 연달아 오픈하며 해외 유저를 비롯한 MZ 고객들에게 시공간을 초월한 차별화 경험과 재미를 제공하고 있습니다. 실제 CU상품과 서비스, 인테리어를 그대로 구현한 메타버스 속 CU는 다양한 기업·브랜드와의 콜라보와 이벤트를 통해 고객들에게 신선하고 즐거운 경험을 제공하고 2022년 3월 기준 1,300만 건의 SNS 피드 조회수를 기록하는 등 메타버스 속 만남 명소로 자리매김 하였습니다. 앞으로도 CU는 온·오프라인에서 MZ세대, 글로벌 유저 등 다양한 고객들에게 특별한 공간으로써 차별화된 경험을 제공해 나갈 것입니다.

공간과 기술이 만나는 CU 무인편의점

BGF리테일은 COVID-19로 가속화된 무인 편의점 수요로 완전 무인 스마트 편의점인 '테크 프렌들리 CU(Tech friendly CU)'와 야간 시간에 무인 판매 전환이 가능한 하이브리드 편의점을 운영하고 있습니다. 또한 21년에는 '고객 QR 인증서' 기반의 무인매장 출입 시스템을 도입하였고 네이버인증서, 카카오톡 앱 플랫폼 도입을 통해 단순히 운영자 관점의 무인 기술이 아닌 고객 편의와 접근성을 강화한 공간 창출을 위해 다양한 시도를 지속하고 있습니다. 앞으로도 BGF리테일은 고객들의 니즈와 운영자·사용자 편의성을 고려한 무인 편의점 공간 창출을 위해 다양한 협업과 개발 활동을 지속할 계획입니다.

차별화된 경험을 제공하는 특별한 공간



생활 밀착형 금융 인프라, 업계 최초 PLCS 매장

BGF리테일은 CU가 보유한 우수한 접근성을 기반으로 다양한 업종과의 협업을 통해 고객에게 새로운 편의와 차별화된 신개념 서비스를 만들어 나가고 있습니다. 지난 9월, BGF리테일은 하나은행과 미래형 혁신채널 구축 및 디지털 신사업 공동 추진을 위한 MOU를 체결한 후, 업계 최초로 사업자 표시 편의점(PLCS)인 CU마천파크점을 개점하였습니다. 근방에 오프라인 은행 영업점이 없어 어려움을 겪는 고객들을 위해 입출금 등 기본 업무부터 화상 상담 및 바이오 인증을 통한 계좌개설, 체크카드 발급 등 약 50가지의 업무가 가능한 ATM기기를 설치해 다양한 금융 서비스를 제공하고 있습니다. 앞으로도 BGF리테일은 고객 편의를 최우선으로 생활밀착형 혁신 서비스를 제공해 나갈 것입니다.

초개인화 트렌드 매장, 카테고리 킬러매장 오픈

2021년 BGF리테일은 보유한 빅데이터와 소비자 분석을 바탕으로 고객에게 차별화 경험을 제공하는 카테고리 킬러매장을 오픈하였습니다. 특히, COVID-19로 홈술 트렌드에 대한 수요가 높아짐에 따라 주류 상품을 선호하는 주력 소비층과 입지를 발굴해 630여 종의 주류 상품을 보유한 주류특화매장을 오픈하여 다양한 테스트를 수행하고 있습니다. 앞으로도 CU는 입지, 고객층, 점포 규모 등 빅데이터 분석 기반의 초개인화 서비스 제공으로 고객의 니즈를 충족해 나갈 것입니다.



MZ세대를 이끄는 CU만의 차별화 상품



건강, 영양 그리고 환경

2019년부터 CU는 환경과 건강을 중시하는 고객들을 타깃으로 식물성 대체육, 대체 해산물 등 채식 원재료를 활용한 채식 상품 시리즈를 꾸준히 출시하고 있습니다. 이는 단순히 비건족에 국한된 채식 상품이 아닌 일반 소비자 대상의 채식 상품을 강화하는 것으로써, CU는 채식 접근성을 낮추고 새로운 식문화를 경험할 수 있는 플랫폼으로서의 역할을 수행하고 있습니다. 이와 함께 건강과 영양, 운동에 관심이 많은 고객층의 목적 구매를 지원하고자 열량, 단백질, 지방 등 영양 성분을 차별화한 간편식 출시로 고객별 영양 니즈를 충족하고 균형 있는 식단을 통해 건강한 식생활을 영위할 수 있도록 노력하고 있습니다.

MZ세대의 발걸음을 이끄는 참신한 콜라보

CU는 게임, 애니메이션, 매거진, 유튜브 채널 등 영역을 넘나드는 이색 콜라보와 구매 편의를 돕는 서비스 제공으로 MZ세대의 발걸음을 이끌고 있습니다. 특히 게임 캐릭터 컨셉의 쿠키런 콜라보 상품 구매 시 캐릭터 스티커와 함께 결제단말기(POS)에서 캐릭터 음성 서비스 제공하는 등 재미있는 구매 경험을 제공하며 MZ고객들의 각광을 받은 바 있습니다. 이외에도 연세우유빵, 지역별 브루어리, 매거진과 협업한 수제맥주, 케어베어, 위글위글 브랜드와의 협업을 통한 차별화 상품을 제공하며 고객 발길을 이끌고 있습니다. 또한, 고객 상품 구매 경향이 보다 쉽고 편리하게 이어질 수 있도록 CU는 점포별 재고 현황을 알 수 있는 핫이슈 상품 찾기 기능을 개발해 운영하고 있으며 론칭 반년 만에 조회수 약 1,000만 건을 넘은 바 있습니다.



어려울 때 더욱 힘이 되는 친구, BGF리테일입니다.



주식회사 비자이프리테일
대표이사 사장
이건준

이 건 준

“
BGF리테일과 함께하는 모든 이해관계자 여러분,
지속가능경영보고서를 통해 인사 드리게 되어 반갑습니다.
”

2021년, 계속되는 코로나19 팬데믹으로 공공 보건과 경제 위기 등 다양한 사회적 문제가 대두되는 어려운 경영 환경의 연속이었지만 BGF리테일은 이해관계자 여러분의 격려와 응원에 힘입어 의미 있는 많은 성과를 이루어 냈습니다.

급변하는 소비 트렌드에 맞춰 상품과 서비스의 혁신으로 대한민국 편의점 1위의 자리를 굳건히 하였습니다. 30여 년간 축적된 한국 편의점 사업 노하우와 K-IT기술을 접목시킨 'BGF 해외사업 전용 글로벌 시스템'을 개발하고 현지 파트너사와의 긴밀한 협력을 통해 몽골과 말레이시아에서 K-편의점 돌풍을 일으키는 등 글로벌 편의점 브랜드로서의 위상을 확립하며 글로벌 사업 경쟁력을 더욱 강화하였습니다.

한편 팬데믹 상황은 전세계 시민들에게 환경 문제의 심각성을 일깨워주는 계기가 되었고, 이로 인해 기업의 지속가능경영 실천 요구 또한 더욱 높아지고 있습니다. 이에 BGF리테일은 건전한 재무 건전성을 토대로 환경, 사회, 지배구조의 지속가능성을 높이는 ESG경영을 실천해왔으며, 이러한 노력으로 2021년 한국기업지배구조원(KCGS) ESG평가에서 업계 최고 수준인 2년 연속 'A'등급을 받으며 그 진정성을 입증하였습니다.

친환경 편의점 모델 개발, 친환경 패키지 확대 등 기후변화 대응 및 자원순환 활동에 동참하고 있고, 지역 농가 경쟁력 제고를 위한 협업 상품 개발, 사회적경제적 취약계층 일자리 창출 등 BGF리테일의 ESG 경영철학을 반영한 비즈니스를 확대하고 있습니다.

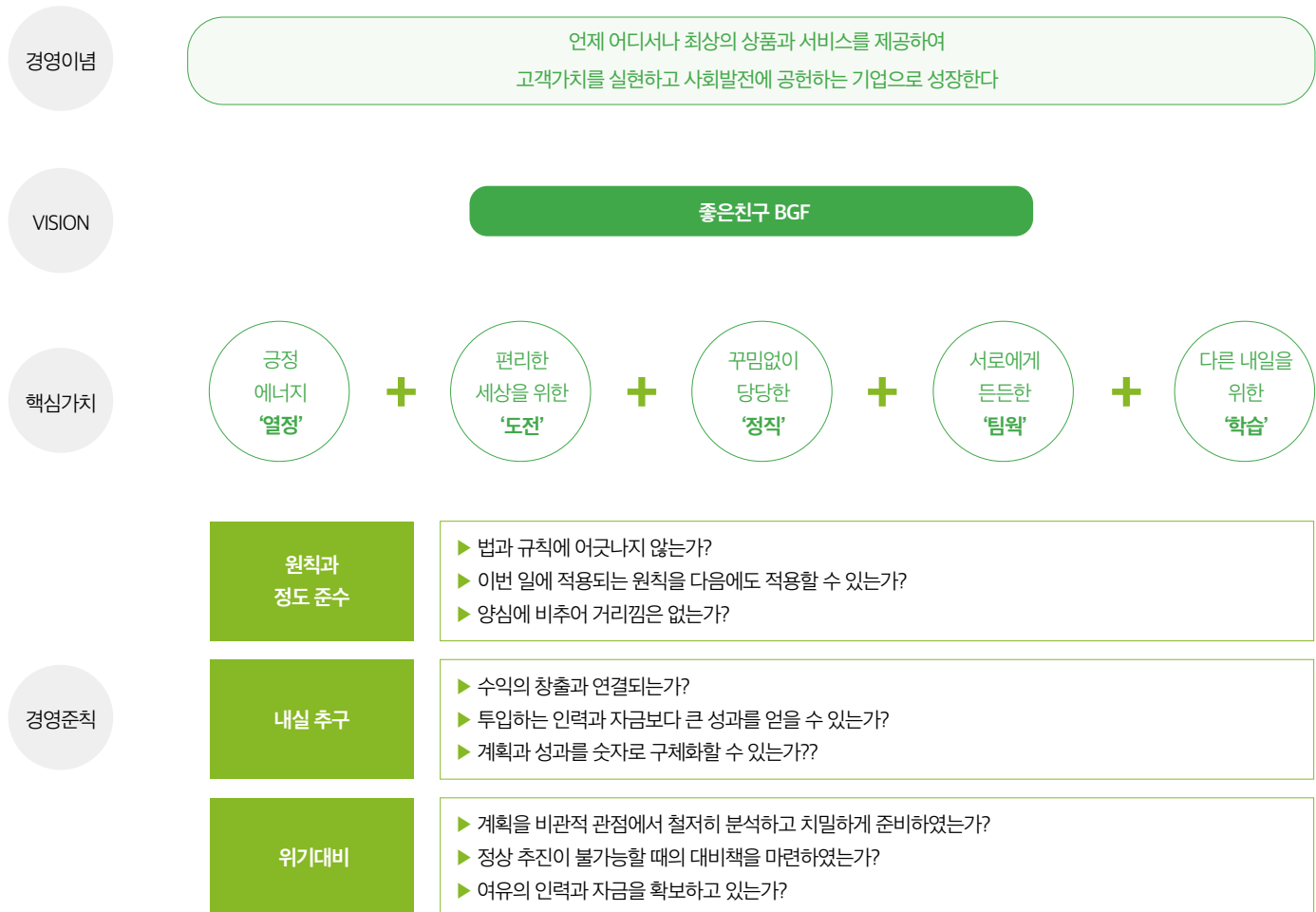
특히 전국을 촘촘하게 잇고 있는 BGF리테일의 유통·물류 인프라 역량을 기반으로 우리 사회 곳곳의 사각지대를 밝히며 사회적 문제 해결을 위해 노력해왔습니다. 길을 잃은 아동을 안전하게 보호하고, 코로나19로 어려움을 겪고 있는 가맹점과 협력사를 지원하고, 재난지역에 신속히 구호품을 지원하는 등 국민의 안전과 행복을 위한 공공 인프라로서의 역할을 충실히 수행해왔습니다.

앞으로도 BGF리테일은 어려울 때 더욱 힘이 되는 좋은 친구 같은 기업이 되고자 노력해나갈 것입니다. 든든한 이웃이자 중요한 동반자로 성장해가는 BGF리테일의 행보에 이해관계자 여러분의 많은 관심과 격려 부탁드립니다.

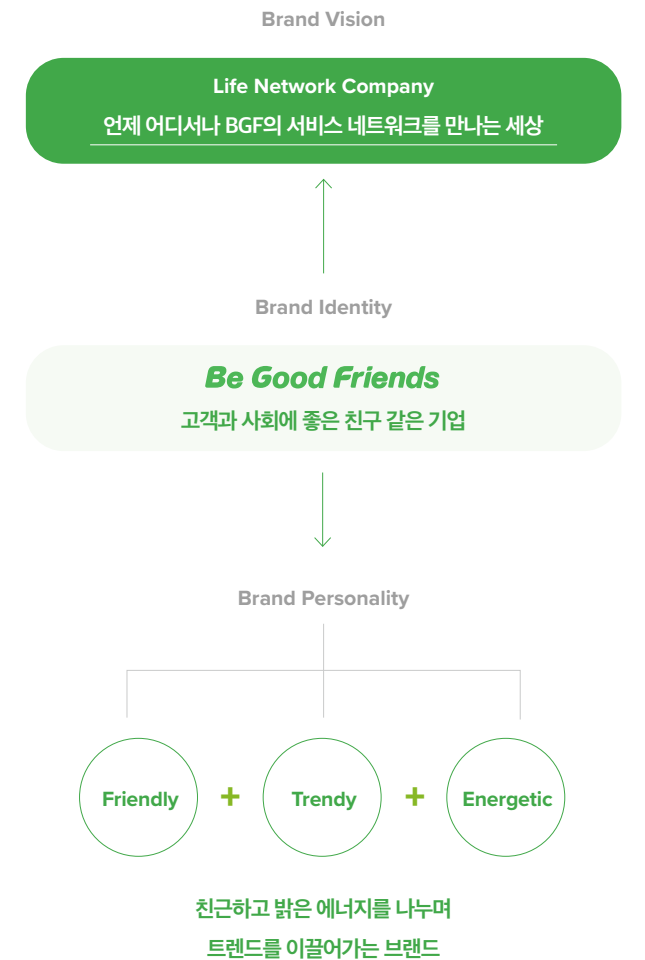
감사합니다.

경영철학

BGF는 유통, 식품, 서비스, 친환경 등 다양한 사업부문에서 고객의 편리한 일상과 새로운 가치 창출을 위해 노력하고 있습니다. 'Be Good Friends'의 기업 정체성은 BGF의 모든 경영과 사업으로 고객의 일상 속 반가운 친구같은 기업이 되겠다는 의지를 담고 있습니다. BGF리테일은 고객과 사회에 좋은 친구를 목표로 경영의 투명성을 지향하며 미래가치를 창출하고 사회적 책임과 역할을 다하는 기업으로 성장 하겠습니다.

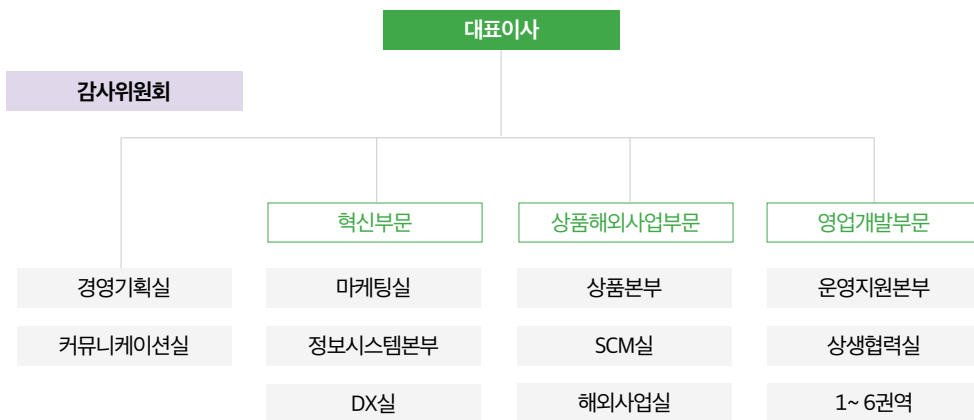


브랜드 가치 체계

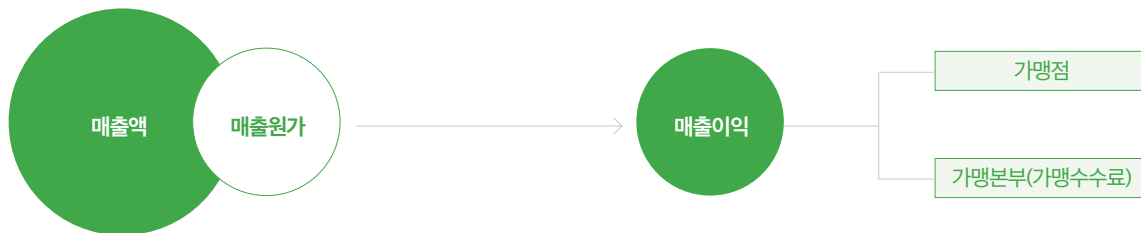


기업 및 브랜드 소개

BGF리테일은 편의점 체인화 사업을 영위하는 기업으로서 편의점 브랜드 'CU(씨유)' 가맹사업을 주력사업으로 하고 있습니다. 또한 BGF리테일은 2017년에 (주) BGF에서 인적분할되어 법인이 신규 설립되었습니다.



편의점 체인화 사업은 가맹본부의 고도화된 운영 시스템과 경영 노하우를 가맹점과 공유하는 방식으로 운영됩니다. 즉, 자신의 상표, 서비스표, 상호, 영업표지 등을 제공하고 경영활동에 대한 지원, 교육과 통제를 하며, 가맹점 사업자는 가맹본부의 품질기준, 영업방식이나 시스템을 사용하여 점포를 책임 운영하고 상품을 판매하는 방식으로 운영됩니다. 가맹본부는 상품을 판매하여 얻은 매출이익에서 일정비율을 수취하는 형태로 운영되는 점이 타 프랜차이즈와 상이합니다. 즉, 가맹본부와 가맹점사업자가 상호 win-win하는 공동성장 체계를 기반으로 하고 있습니다.



※ 가맹본부의 상품 매입 원가 = 가맹점 상품 공급가

(주)BGF리테일 기업개요

기업명	(주)BGF리테일 (BGF Retail CO., LTD.)
본사 소재지	서울특별시 강남구 테헤란로 405
대표이사	이건준
설립일	2017년 11월 1일
주요사업	편의점 체인화 사업
주식수	17,283,906 (총 발행 주식수)

신용등급	AA (나이스디앤비 기업신용평가)
임직원	2,251명 (정규직 기준)
자산(연결)	2조 5,963억원
부채(연결)	1조 7,870억원
자본(연결)	8,093억원
자본금	172억원

종속기업 및 출자 현황

(단위 : 백만원)

구분	업종	지분율	매출액	직원수
(주)비지에프로지스	물류 및 창고 사업	100%	230,368	390명
(주)비지에프푸드	식품 제조 및 유통 사업	100%	112,304	62명
(주)씨팩스로지스틱	자동차 운송 사업	100%	1,702	1명
(주)비지에프휴먼넷	근로자 파견대행, 업무위탁운영	100%	43,433	129명

※ 상기 4개 종속기업 : 비상장



주요 계열사



BGFlogis



BGF로지스는 전국 물류 네트워크 유통망을 통해 365일 24시간 전국 모든 CU에 상품을 안정적으로 공급하는 'CVS 사업에 최적화된 물류 서비스'를 제공하고 있습니다.

대표명	유선웅
주소	경기도 용인시 기흥구 기흥로58 기흥ICT밸리
설립일	1999년 11월 15일
직원수	390명
매출액	230,368(백만원)



BGFfoods

BGF푸드는 간편식품 제조 R&D 및 생산 등 간편식 제조 컨트롤타워 역할을 수행하고 있습니다. 전국 CU에 고품질의 식품이 납품될 수 있도록 원재료 매입 및 공급 역할을 수행하고 있으며 더욱 안전한 식품 제조를 위해 간편식 제조 통합 관리 체계를 구축 운영하고 있습니다.

대표명	박희태
주소	충북 진천군 덕산읍 산수산단 3로 66
설립일	2008년 1월 21일
직원수	62명
매출액	112,304(백만원)



BGFhumannet



BGF휴먼넷은 CU의 점포 운영 효율 향상을 위한 위탁 업무 및 인력 운영을 지원합니다. 전문화된 점포 관리 역량을 통해 특수 점포 등 다양한 점포를 안정적으로 운영 지원하고 있습니다.

대표명	김민형
주소	서울 강남구 논현로 85길 22, 2층
설립일	2009년 3월 18일
직원수	129명
매출액	43,433(백만원)

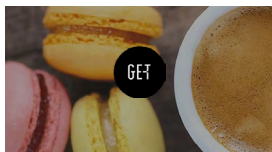
브랜드 구조 체계 및 운영 브랜드



CU는 1990년 가락시영점(1호점) 오픈을 시작으로 대한민국 편의점 시장을 선도해왔습니다. 업계 최초로 울릉도, 백령도 등 도서지역을 포함한 전국 네트워크를 구축하였고, 2012년 한국형 편의점 모델을 선보이며 브랜드 독립을 이뤄낸 순수 대한민국 브랜드입니다. 월 1억 2천만 명의 고객이 방문하는 CU는 고객과 하루의 시작, 잠간의 휴식, 일상의 마무리까지 함께하며 항상 새롭고 편리한 상품과 서비스를 제공하고 있습니다.

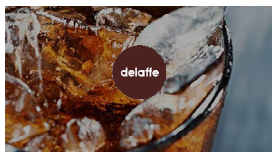
GET

하루의 시작과 끝을 함께하는
고품질 에스프레소 커피 브랜드



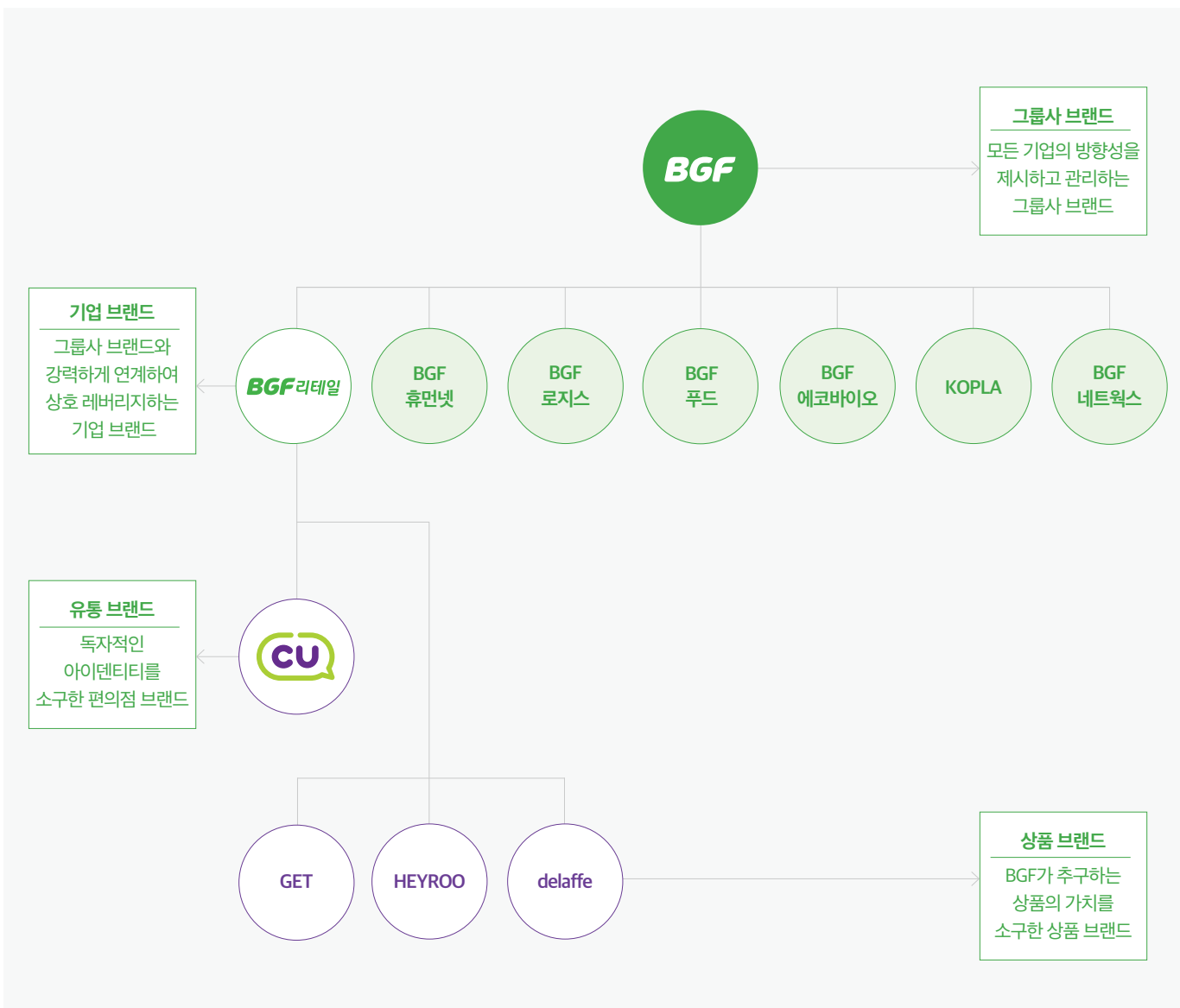
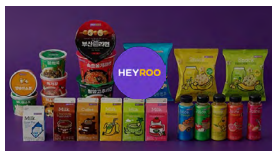
delaffe

부담 없는 가격으로 시원하게 즐기는
컵얼음 아이스 파우치 드링크 브랜드



HEYROO

합리적인 가격과 품질 경쟁력으로
고객의 잠재된 니즈를 해결하는
CU 통합 PL 브랜드



사업지역

BGF리테일은 대한민국 모든 시군구 지역에 편의점 CU 가맹사업을 영위하고 있으며, CU브랜드는 마스터프랜차이즈 계약(MFC) 방식으로 몽골과 말레이시아에 진출하여 운영되고 있습니다. CU편의점은 대한민국, 몽골, 말레이시아 지역에서 약 16,000개소가 운영되고 있으며, BGF리테일은 CU의 PL(Private Label)상품을 10여 개 국가에 수출하고 있습니다.

● CU 운영 국가 ● PL상품 수출 국가



2018 몽골
2020 말레이시아



2018 몽골, 호주
2020 홍콩, 말레이시아
2021 코트디부아르, 키르기스스탄,
베트남, 팔라우, 쿠웨이트



2018 몽골, 중국, 호주
2021 말레이시아, 코트디부아르,
키르기스스탄



2018 몽골
2021 말레이시아





ESG MANAGEMENT

BGF리테일은 다양한 이해관계자의 기대사항을 명확히 인식하고 이를 회사 정책에 반영하여 경제적, 환경적, 사회적 가치를 극대화함으로써 '지구와 사회의 좋은 친구'라는 ESG비전을 달성하기 위해 노력하고 있습니다.

ESG경영 지향점

BGF리테일의 ESG경영은 이윤과 주주가치 극대화를 통한 경제적 가치와 기업시민으로서의 사회적 가치를 결합한 통합적 가치 창출을 목표로 합니다. 회사를 둘러싼 다양한 이해관계자의 기대 사항을 명확히 인식하고 이를 회사 정책에 반영하여 경제적, 환경적, 사회적 가치를 극대화함으로써 지구와 사회의 좋은 친구라는 ESG비전을 달성하기 위해 노력하고 있습니다.

추진 프로세스

BGF리테일은 지속가능한 성장기반을 마련하고 기업의 사회적책임을 다하기 위해 2021년 2월 ESG 경영위원회를 발족하여 운영하고 있습니다. ESG 경영위원회는 BGF리테일의 ESG경영 전반에 대한 의사결정 활동을 수행하는 조직으로서 환경·CSV 외부전문가를 포함하고 있으며, 환경·사회·전략 영역별 전담 조직으로 구성되어 있습니다. ESG경영위원회는 분기별로 개최되어 지속가능경영 성과를 분석하고 개선점을 논의하며, 주요 사항에 대해서는 회사의 최고 의사결정 기구인 이사회에 정기적으로 보고합니다. 이사회는 지속가능경영 관련 현안, 추진방향, 성과 및 계획에 관한 안건을 승인함으로써 회사의 ESG경영을 감독합니다.



ESG경영위원회 구성



이사회 ESG경영 (이사회 의안)

구분	의안 내용
2021	ESG경영 비전 체계 수립 보고
	ESG경영 핵심 영역별 주요 추진과제 수립 보고
	기업지배구조현장 제정
	환경정보 공개 계획 승인
	임직원 퇴직연금제도 변경
	직원 인사제도 개선의 건
	안전보건계획 승인
	내부회계관리제도 운영실태 평가
	분기별 기부금 지급 내역 보고
	복리후생 지원제도 신설 보고
2022	준법지원인 신규 선임
	안전보건계획 승인

ESG경영위원회 주요 현황

BGF리테일은 2019년부터 환경위원회를 조직하여 운영해왔으나 사회, 거버넌스를 포함한 ESG경영의 필요에 따라 2021년 2월에 기존의 환경위원회를 ESG경영위원회로 확대 구성하였습니다.

구분	의안 내용
2021. 02	ESG경영위원회 발족식
	ESG경영 비전 체계 논의
	9개 핵심 영역별 추진 방향성 및 과제 논의
2021. 09 (화상 회의)	3분기 주요 현황 논의
2021. 12	산업안전보건 방침 수립 논의
	21년 성과 리뷰 및 22년 주요 추진계획 논의
2022. 04 (화상 회의)	ESG 내재화 방안, 온실가스 인벤토리 논의
	플라스틱 감축 방안 논의
	사회공헌활동 연간 추진 계획 보고

ESG경영 지향점

ESG경영 비전 체계

BGF리테일은 글로벌 표준으로 자리잡고 있는 지속가능경영을 모든 경영활동 전반에 걸쳐 체계적으로 수행하기 위해 ESG경영 비전을 수립하고 2025년까지 3대 중장기 목표 달성을 위한 9개 핵심 영역을 중심으로 환경·사회적 책임을 다하고 있습니다.

◇ 2025년 중장기 목표

- 일회용품 및 플라스틱 소모품 사용량 50% 감축, 간편식 패키지 PLA소재 전환, 생수 전품목 무라벨화
- 동반성장지수 최우수 등급 달성, 고용 취약계층 일자리 연 2,000개 창출, 기업 및 기관 연계 아이CU얼라이언스 발족
- 인권경영강화, 유통-제조사 품질 안전 관리 협업체계 구축

목표와 핵심 영역은 국내외 시장 트렌드, 글로벌 지속가능경영 이니셔티브에서 규정하고 있는 유통산업의 지속가능경영 이슈를 종합적으로 고려하여 선정하였으며, 앞으로도 BGF리테일은 3대 중장기 목표인 '친환경 밸류체인 구축(PLANET)', '동반성장 생태계 조성(PARTNER)', '건강하고 행복한 삶 지원(PEOPLE)'과 비즈니스를 연계하여 지속 가능한 발전과 성장을 만들어 나갈 것입니다.



성과 평가·보상 체계에 ESG경영 연계

2021년부터는 기존 CSR담당 임원에게만 적용되었던 ESG경영 성과 평가지표를 CEO를 포함한 ESG경영위원회 전담부서 각 임원의 성과 평가지표로 확대 적용하여 경영진이 사업 전반에서 지속가능경영을 고려하도록 했습니다. 앞으로도 ESG경영과 연계한 성과 평가 지표 개발과 적용 대상 확대를 통해 성과 평가·평가 보상 체계를 보완해 나갈 계획입니다.

BGF리테일의 지속가능경영

BGF리테일은 유가증권시장 상장사로서 매년 국내외 기관으로부터 지속가능경영 수준을 평가받고 있습니다. 2021년 BGF리테일은 국내의 대표적 평가기관인 한국 기업지배구조원으로부터 업계 최고수준인 2년 연속 통합 'A'등급을 받았으며, 서스틴베스트의 21년 하반기 ESG 평가에서도 업계 최고 수준인 'A'등급을 받았습니다.

◇ 한국기업지배구조원(KCGS) ESG평가

구분	환경	사회	지배구조	통합 등급
2021	A	A+	A	A
2020	B+	B+	A	A
2019	C	B+	B+	B

◇ 주요 국내외 ESG평가

- 서스틴베스트(21년 하반기 평가) : A
- MSCI(21년 8월) : BBB

BGF리테일은 유엔글로벌콤팩트(United Nations Global Compact)에 가입하여 인권, 노동, 환경, 반부패 등 10개 원칙을 지지하고 매년 이행 보고서를 발간함으로써 회원사로서의 의무를 다하고 있습니다.

또한 UNGC 한국협회를 통해 UN SDGs(Sustainable Development Goals, 지속가능개발목표)달성을 위한 CEO 지지 서약을 공식적으로 선언하였습니다.



This is our **Communication on Progress** in implementing the Ten Principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN goals.

We welcome feedback on its contents.

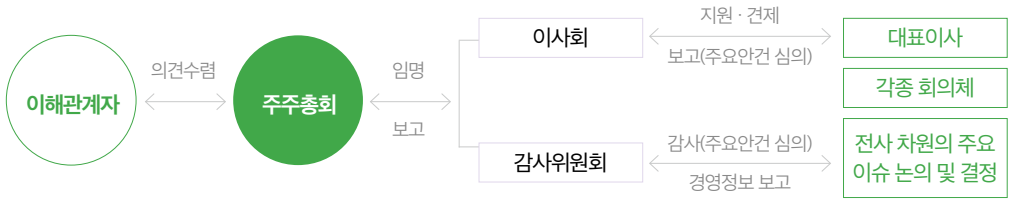
지배구조

이사회 구조

BGF리테일은 내외부 이해관계자들의 합리적인 의견 조율을 위한 제도적 기반을 구축하고 경영진의 의사결정과 실무진의 업무 수행이 공정하게 이행될 수 있도록 조직 체계를 관리하고 있습니다. 또한 이사회 중심 경영으로 이해관계자간 상호 견제와 균형의 기능이 잘 작동될 수 있도록 함으로써 주주 이익과 기업가치를 극대화하고 선진적 지배구조 구축을 위해 노력하고 있습니다.

이사회는 이해관계자들의 의사를 수용하고 법령 또는 정관에 정하여진 사항, 주주총회로부터 위임 받은 사항, 회사 경영의 기본방침 및 업무집행에 관한 중요사항을 의결해 경영진의 올바른 의사결정을 돕는 한편 그들의 업무 집행을 감독합니다. 2021년 이사회는 13회 개최되어 총 53건의 승인 또는 보고 안건을 처리하였으며, 이사 평균 참석률은 98.9%입니다. 2022년 5월 말 기준 이사회 현황은 아래와 같습니다

지배구조 의사결정 프로세스



구분	성명	성별	전문 분야	직책	주요 경력	최초선임일 ~ 임기만료월
사내이사	이건준	남	기업 경영 일반	이사회 의장	(현) BGF리테일 대표이사 (전) BGF 대표이사	2020.03.25. ~ 2023.03.
	안기성	남	기업 경영 일반	내부거래위원회 위원 사외이사후추천위원회 위원	(현) BGF리테일 영업개발부부장	2021.03.25. ~ 2024.03.
기타비상무이사	홍정국	남	기업 경영 일반	-	(현) BGF 대표이사 (전) BGF리테일 경영전략부부장	2020.03.25. ~ 2023.03.
사외이사	김난도	남	경영 (소비 트렌드)	내부거래위원회 위원장 감사위원회 위원	(현) 서울대 생활과학대학 교수 (현) 한국소비자학회 상임이사	2017.11.01. ~ 2023.03.
	백복현	남	재무/회계	감사위원회 위원장 사외이사후보추천위원회 위원	(현) 서울대 경영대학 교수 (현) 한솔제지 사외이사	2019.03.27. ~ 2025.03.
	한명관	남	법률	감사위원회 위원	(현) 법무법인 바른 변호사 (전) 우리홈쇼핑 사외이사 (전) 서울동부지방검찰청 검사장	2019.03.27. ~ 2025.03.
	임영철	남	법률/공정거래	사외이사후보추천위원회 위원장 내부거래위원회 위원	(현) 법무법인 세종 변호사 (전) 공정거래위원회 하도급 국장	2019.03.27. ~ 2025.03.
	최자원	여	경제	내부거래위원회 위원	(현) 한양대학교 경제금융학부 부교수 (전) 美노동부 노동통계국(BLS) 리서치 이코노미스트	2022.03.29. ~ 2025.03.

※ 소비자재 관련 산업 경험 보유자 : 홍정국 비상무이사, 한명관 사외이사

지배구조

이사회 역할 및 구성

BGF리테일은 이사회 산하에 감사위원회, 사외이사후보추천위원회, 내부거래위원회 총 3개의 위원회를 구성하여 운영하고 있습니다. 각 위원회는 해당 분야의 전문지식을 갖춘 이사로 구성되어 있으며, 중요 사안에 대한 모니터링과 자문을 하는 등 이사회의 기능 중 법령과 정관에서 정하는 일부 기능을 위임 받아 수행하고 있습니다.

구분	감사위원회	사외이사후보추천위원회	내부거래위원회
위원	백복현(위원장), 한명관, 김난도	임영철(위원장), 백복현, 안기성	김난도(위원장), 임영철, 최자원, 안기성
내용	· 이사 및 경영진의 업무 감독 · 외부감사인 선임 및 변경·해임 · 정관 또는 내규에서 정한 사항	· 사외이사 후보 발굴 · 사외이사 후보 검증 및 추천 · 사외이사 선임 원칙의 수립·점검	· 계열사간 내부거래 심사 및 승인 · 내부거래 정책 수립·점검·보완
개최 횟수	5회(13개 안건)	1회(1개 안건)	5회(21개 안건)
사외이사 비율	100%	66.6%	66.6%
이사 참석률	93.3%	100%	100%

보상 체계

등기이사 및 감사의 보수는 관련 법률과 정관에 따라 주주총회의 승인을 받은 이사 보수 한도 내에서 지급하고 있습니다. 또한, 등기이사 및 감사의 보수는 급여, 상여, 변동급, 기타근로소득으로 구성되어 있으며 임원보수규정에 따라 지급하고 있습니다. 변동급의 경우 매년 이사회에서 성과 지표를 결정하고 개인별 평가지표에 대한 세부 평가항목별로 가중치를 적용하여 평가를 실시하여 산정하고 있습니다. 사외이사 및 감사위원회 위원 보수는 급여로 구성되어 있으며, 연간 급여를 12로 나눈 금액을 매월 지급하고 있습니다. 한편 미등기 임원의 보수는 매년 이사회에서 결정된 임원 평가지표에 기준에 따라 연간 경영성과를 평가하여 보수액을 산정하고 있으며, 21년 4기 주주총회에서 승인된 이사와 감사 전체의 보수한도는 5,000백만원입니다.

◇ CEO 보수 내역(2021년)

재무적 성과(총매출·경상이익 등 목표 달성률 등), 비재무적 성과(동반성장지수, ESG평가 등급 등)에 기반한 KPI 달성률에 따라 지급

구분	총액(백만원)	산정기준 및 방법
급여	499	임원 보수 규정에 따른 기본급과 역할급을 매월 나눠서 지급
상여	38	임원 보수 규정에 따른 상여금을 설과 추석에 나눠서 지급
변동급	181	재무적 성과 지표(매출액, 영업이익, ROE, 총매출·경상이익·점포수 목표 달성률 등)와 비재무적 성과 지표(동반성장지수, ESG평가 등급 등) 달성률에 따라 변동 기준급의 0%~175% 지급
기타 근로소득	4	복리후생적 성격의 기타 근로소득 지급
퇴직소득, 기타소득	0	해당 없음

의결권(주식의 총수)

정관상 발행할 주식의 총수는 60,000,000주이며, 2021년 말 기준 발행주식의 총수는 보통주 17,283,906주입니다. 또한 상법에 따라 1주당 1의결권만을 인정하고 있습니다.

CEO-직원 급여 비율

2021년 대표이사의 급여, 상여, 변동급 등의 연간 보수 총액은 722백만원이 지급되었습니다.

구분	금액(백만원)	비율(%)	비율(배)
임직원 보수 평균값	62	8.58	11.6

경영진의 주식 소유 현황

BGF리테일은 경영진의 주식 소유 요건을 규정하고 있지 않으나 경영진은 책임경영 및 주주가치 제고를 위해 자사주를 매입하여 보유하고 있습니다.

구분	성명	보유 주식수	기본급 대비 배수
CEO	이건준	11,162	3.24
CEO 외 임원	안기성 외17명	1,298,713	10.74

※ 2021년 12월 30일 종가(145,000원) 기준 CEO의 보유 주식 가치는 1,618백만원이며, 기본급은 499백만 원입니다.

※ CEO 외 임원 중 17명은 CEO의 기본급을 적용하여 계산하였습니다. 따라서 실제 기본급 대비 배수는 기재된 수치보다 높을 수 있습니다.

※ 당사는 연간 보수 총액 5억원 이상인 이사의 보수 현황만 공개하고 있습니다.

정부 주식 소유 현황(5% 이상)

구분	기준일	주식수	비율(%)
국민연금공단	2021.05.07.	1,218,653	7.05

최대주주 및 특수관계인 주식 소유 현황(5% 이상)

구분	기준일	주식수	비율(%)
(주)BGF	2021.12.31.	5,185,172	30.00
홍석조	2021.12.31.	1,271,876	7.36
홍라영	2022.12.31.	921,322	5.33

※ 최대주주 법인(BGF)의 최대주주 본인 및 그 친인척의 합산 주식수는 4,288,229주이며, 이는 총 의결권의 24.81%에 해당합니다.

이사회 독립성

이사회는 사외이사가 경영진 견제라는 본연의 역할을 충실하게 수행할 수 있도록 다양한 장치를 구현하여 지배구조의 독립성을 지켜가고 있습니다. 정관에 사외이사는 전체 이사의 과반수로 구성하도록 규정되어 있으며 22년 3월 기준 사외이사 비중은 62.5%입니다. 이사회 내 위원회 중 감사위원회는 전원 사외이사만으로 구성하고 있으며, 내부거래위원회와 사외이사후보추천위원회의 경우 사외이사가 위원장을 맡고 있어 위원회 운영의 독립성을 확보하고 있습니다. 이사회 의장은 정관에 따라 이사회 결의를 통해 CEO가 겸임하고 있으며, 이는 산업 특성에 따른 신속한 의사결정을 통해 주주 가치를 제고하기 위함입니다. 이사 선임의 경우 관련 법률 및 정관에 따라 사내이사는 전문성과 리더십을 고려해 가장 적합한 인물을 후보로 선정하고, 사외이사의 경우에는 회사 및 최대주주와 이해관계가 없이 독립적인 지위에서 이사와 회사의 경영을 감독할 수 있는 인물을 후보로 선정하고 있습니다. BGF리테일은 연간 기준으로 사외이사를 선출하며, 이사회 및 사외이사후보추천위원회에서 선정한 사외이사 후보는 후보자 개별 안건으로 주주총회 안건으로 상정되고 임기는 3년 이내로 선임 시 정하고 있습니다.

◇ 2022.3.29. 정기주주총회 이사선임 관련 의안

의안 번호	안건명
제3-1호 의안	사외이사 임영철 선임의 건
제3-2호 의안	사외이사 한명관 선임의 건
제3-3호 의안	사외이사 최자원 선임의 건
제4호 의안	감사위원이 되는 사외이사 백복현 선임의 건
제5호 의안	감사위원회 위원 한명관 선임의 건

또한 사외이사의 독립성을 확보하기 위해서 이사의 권한과 의무를 이사회 규정 등에 명시하고 있으며, 임원배상책임보험 등 사외이사가 독립적인 역할을 수행할 수 있도록 지원하는 다양한 제도를 갖추고 있습니다.

이사회 투명성

이사회 및 위원회 활동과 활동내역 등은 사업보고서, 기업지배구조보고서 등을 통해 투명하게 공시함으로써 지배구조 투명성을 강화하고 있습니다.

이사회 전문성 및 다양성

BGF리테일은 지속성장, 기업가치 제고, 주주 등의 이해관계자 이익보호를 위해 전문성과 다양성을 고려한 이사회를 구성하기 위해 노력하고 있습니다. 사외이사의 경우 이사회 및 사외이사후보추천위원회에서 회계·재무, 법무, 경영, 공정거래 등 전문 분야별 경력이 풍부하고 사외이사 자격요건을 충족하는 인물을 후보로 선정하고 있습니다. 22년 5월말 기준 전문분야별 사외이사는 경영(소비 트렌드) 1명, 재무/회계 1명, 법률/공정거래 2명, 경제 1명입니다. BGF리테일은 특정 이해 관계를 대변하지 않도록 사외이사 후보에 대한 성별, 연령, 출신 지역, 국적, 문화적 배경, 인종 등의 제한을 두지 않으며 이사회에는 여성 사외이사 1인이 재임 하고 있습니다. 한편 이사의 선임과 관련하여 관련 법률에 따른 주주 제안이 있는 경우 이사회는 적법한 범위 내에서 이를 주주총회 의안으로 제출하고 있습니다.

◇ 이사회 성별 현황(22년 3월 말 기준)

구분	남성	여성
인원수(명)	7	1
비율(%)	87.5	12.5

◇ 사외이사 선임 프로세스

① 사외이사 후보군 구성

내외부로부터 추천이 있을 경우 자질과 능력을 심의하여 사외이사 후보군에 포함시키고, 이사회 구성의 다양성 확보를 위해 전문분야별 후보군을 관리합니다.

② 사외이사 후보군 평가

추천 분야 고려하여 객관적이고 독립적인 평가를 통해 후보군을 압축합니다.

③ 사외이사 후보 추천

관련 법령 등에서 정한 사외이사 자격요건 충족 여부를 검토한 후에 주주총회에 추천합니다.

이사회 효율성

2021년 이사회는 13회 개최되어 53건의 의안이 보고 또는 승인되었고 이사회 평균 참석률은 98.9%입니다. 이사별 최소 출석률은 규정하고 있지 않으나 ISS(Institutional Shareholder Services) 가이드라인 등에서 정한 75% 이상을 준수할 것을 권고하고 있습니다. 한편 상법에 따라 사외이사는 당사 외에 2개 이상 상장회사의 등기이사를 겸직할 수 없습니다.

리스크 관리

BGF리테일은 COVID-19, 글로벌 보호무역주의 확산, 물가상승, 저성장 등 위기의 상시화 시대를 맞아 위험을 선제적으로 감지하고 대응하는 데 전사적인 노력을 기울이고 있습니다. 이를 통해 급변하는 비즈니스 환경에 적시 대응해 리스크를 사전에 예방하고 이해관계자와 우호적 관계를 유지함으로써 지속 가능한 성장 기반을 확보하고자 합니다.

리스크 관리 프로세스

BGF리테일은 경영활동 전 과정에서 발생할 수 있는 재무적·비재무적 리스크를 사전에 파악하고 선제적으로 대응하기 위해 유·무형의 위험요소를 7개 유형 59개 리스크로 규정하고 사전 예방 및 체계적 관리를 위해 노력하고 있습니다. 이를 위해 조직별 책임과 권한을 명확히 하고 구체적인 리스크 판단 기준을 마련하여 신속한 정보 공유와 대응 전략을 강화하고 있습니다.

BGF리테일의 리스크 관리는 경영기획실에서 총괄하며, 가맹점·정보시스템·상품·물류 등의 사업 리스크와 윤리·준법·평판 등의 비사업 리스크, 재난 리스크 등으로 구분하고 리스크 식별 과정을 통해 도출된 비재무 리스크는 전문성을 가진 주관 부서를 중심으로 관리 및 대응하고 있습니다.

또한 위기관리 시나리오를 기반으로 임직원이 리스크를 식별하고 관리할 수 있도록 정기적으로 교육을 시행함으로써 임직원의 리스크 대응 역량을 제고하고 있습니다. BGF리테일은 이러한 리스크 관리 체계를 통해 리스크로 인한 손실을 최소화하고 지속가능한 성장을 이루고자 합니다.

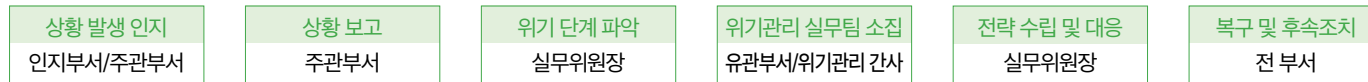
리스크 관리 조직



리스크 관리

◇ 환경 및 안전사고 대응 프로세스

BGF리테일은 환경, 재해 등 리스크 유형별 대응훈련을 시행하고 있습니다.



민감도 분석

BGF리테일은 경영활동 상의 시장 위험(외환 위험, 가격 위험 및 이자율 위험), 신용위험 및 유동성 위험과 같은 다양한 금융 위험에 노출되어 있습니다. 연결회사의 전반적인 위험관리정책은 금융시장의 예측 불가능성에 초점을 맞추고 있으며, 재무 성과에 잠재적으로 불리할 수 있는 요소를 최소화하는데 중점을 두고 있습니다. 금융 위험의 리스크 관리는 이사회에서 승인한 정책에 따라 이루어지고 있습니다. 금융 위험 외에도 편의점 프랜차이즈로서 주요 사업영역에 영향을 미치는 법률에 대한 컴플라이언스 준수를 위한 리스크 관리를 시행하고 있습니다. '가맹사업거래의 공정화에 관한 법률' 등의 규제에 따라 정보공개서의 사전 제공, 예산 매출액산정서 검증 등 시스템을 하고, 허위/과장된 정보제공 금지, 불공정거래행위 금지 등을 준수하기 위해 임직원을 대상으로 반복적인 교육을 시행하고 있습니다. 또한 대규모유통업자로서 '대규모유통업에서의 거래공정화에 관한 법률'에 따라 관련 규제사항을 철저히 준수하고 있습니다. 그 외에도 편의점 산업의 특성 및 성장성, 경기변동에 따른 국내 시장여건에 따른 분석을 통해 리스크를 사전에 파악하고, 시스템과 내부 정책을 마련하여 대응하고 있습니다.

◇ 주요 잠재 리스크에 따른 사업 영향 및 대응



내부회계관리제도

BGF리테일은 체계적인 리스크 관리활동을 수행하기 위해 2007년부터 기업 운영의 효율성과 신뢰성 확보, 업무의 투명성 제고를 위해 철저한 내부회계관리시스템을 구축하고 업무프로세스 운영 평가를 시행하고 있습니다. 내부 리스크 관리 및 통제는 주로 이사회 내 감사위원회 차원에서 이뤄지며, 감사위원회는 분기별로 회사의 재무제표, 외부감사인의 실시계획 및 결과를 보고받고 경영진에게 검토의견을 제시하고 있습니다. 특히 재무제표가 회계처리기준에 따라 작성·공시되었는지에 대한 합리적 확신 등 기업 운영의 효율성과 신뢰성 확보, 업무의 투명성 제고를 위해 내부회계관리제도를 구축·운영하고 있습니다. 평가를 통해 발견된 미비점 및 리스크는 업무 개선 및 리스크 감축의 기회로 활용되며, 이를 통해 회계투명성 증대, 외부 회계 감사인으로부터의 적정 의견 획득 등의 효과뿐만 아니라 궁극적으로는 이해관계자의 신뢰도 향상으로 이어지고 있습니다.

한편 내부회계관리자는 내부회계관리제도 운영실태에 대한 결과를 확인하여 감사위원회에 보고하며, 감사위원회는 내부회계관리제도 운영실태를 평가하고 이사회에 보고하여 경영활동을 철저히 모니터링을 합니다.



◇ 내부회계관리제도 관련 이사회 중요 의결 현황 (2021년)

날짜	의안 내용
2. 09	내부회계관리자의 내부회계관리제도 운영실태 평가 보고
3. 04	감사위원회의 내부회계관리제도 운영실태 평가 보고

윤리경영

최근 국가와 지역사회에 미치는 기업의 영향력이 점차 커저감에 따라 기업의 경영 투명성에 대한 인식 또한 높은 수준으로 변화하고 있습니다. BGF리테일 내부적으로도 기존 통제 관점의 관료주의적 관습 체계에서 벗어나 개인의 자율적인 결정과 위임으로 정책 방향이 변화하면서 임직원들의 윤리의식 함양이 더욱 중요해지고 있습니다.

앞으로도 BGF리테일은 지속적인 윤리경영을 통해 이해관계자로부터 신뢰와 존경받는 기업으로 성장하겠습니다.

윤리경영 체계

BGF리테일은 법과 윤리 준수를 최우선 경영원칙으로 삼고 있으며, 대한민국 유통산업 선도기업으로서 합법적이고 윤리적인 방식으로 사업을 수행하기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다. 2005년 7월 7일 윤리규범과 윤리규범 세부실천지침을 제정하고 이후 17년간 임직원을 대상으로 윤리 교육을 확대하고 관련 시스템을 정비하며 윤리경영을 실천해 왔습니다.

구분	내용
윤리강령	임직원이 준수할 올바른 가치판단 원칙 제시 (법과 윤리 준수, 공정거래준수, 반부패 등)
세부실천지침	직무수행 시 준수할 구체적 행동지침 (금품수수, 부당이득, 중요정보 관리 등)
협력사 행동규범	협력사에 자발적 이행 권고하는 행동 기준 (인권, 안전과 보건, 환경보호, 기업윤리 등)

◇ 윤리경영 프로세스

- 1 윤리 정책 및 시스템 구축 (윤리규범/실천 지침 제·개정 등)
- 2 윤리 교육(윤리서약 및 온오프라인 임직원 교육)
- 3 윤리 진단(설문조사 및 상시 신고 접수)
- 4 비윤리적 사항 조치(대상자 징계 및 신고자 보호 등)
- 5 변화 관리(부서장 코칭 등)

◇ BGF리테일 윤리강령 7원칙

- ▼ 우리는 고객 만족을 위해 좋은 상품과 서비스를 적기에 제공하고 고객의 요구와 기대에 최선의 노력을 다한다.
- ▼ 우리는 법과 윤리준수를 모든 경영활동의 최우선 가치로 삼고 공과 사를 엄격히 구분하여 업무를 수행한다.
- ▼ 우리는 모든 협력회사에 상호신뢰 정신을 바탕으로 평등한 기회를 부여 하며 사업파트너의 전략적 동반자로 인식하고 공동의 발전을 추구한다.
- ▼ 우리는 협력회사 및 공직자 등 모든 이해관계자와 관계 시 부정한 청탁을 배격하고, 금품, 향응, 접대 등 부도덕한 행위를 요구하거나 제공하지 않으며 어떠한 부당이득도 취하지 않는다.
- ▼ 우리는 회사의 재산과 직위를 이용하여 사적인 이익을 도모하지 않으며 횡령, 유용 등 부정한 행위를 일절 하지 않는다.
- ▼ 우리는 건전한 경영활동을 통하여 회사의 안정적인 수익을 창출하고 주주의 권리를 존중하며 장기적인 이익을 제공하도록 노력한다.
- ▼ 우리는 상호 신뢰와 존중을 바탕으로 깨끗한 조직 문화를 형성하고 모든 임직원의 여유롭고 풍요로운 삶의 질 향상을 위해 노력한다.

윤리경영 추진

BGF리테일의 윤리경영 추진은 BGF 경영진단팀에서 담당하고 있으며, 경영진단팀은 BGF리테일을 포함한 그룹사의 사업 진단 및 감사활동을 통해 회사의 정책과 방침의 이행 및 준수여부 등을 점검하고 윤리경영 실천 교육, 부정·비위 사전 예방활동 및 윤리경영 정착을 위한 프로그램을 운영합니다. 또한 준법지원인*을 통해 상시적으로 법적 위험을 진단 및 관리함으로써 윤리경영을 강화하고 있습니다. 또한 윤리규범 위반 시에는 고의·과실 여부와 비위의 정도에 따라 징계 수위(감봉·견책의 경징계부터 정직·해고의 중징계)가 결정되며, 징계양정규정에는 배임·횡령의 금전 보조리, 문서 위·변조 및 허위 문서 작성, 기밀누설 행위에 대해서는 무관용 원칙을 적용할 것을 규정하고 있습니다.

한편 BGF는 2018년 2월 6일 페어플레이 반부패 서약을 통해 준법·윤리경영 의지를 공개적으로 선언하였습니다. 또한 BGF리테일은 반부패·뇌물 금지 정책에 따라 정치적 기부 및 후원을 금지하고 있습니다.

* 22년 1월 준법지원인을 선임하였으나 보고서 발행일 기준으로는 선임하고 있지 않습니다

◇ 윤리경영 주요 이행 사항

- 1 윤리경영 및 3대 책임이행 선포
- 2 KBEI 윤리경영 회원 등록 (KBEI No.05-25)
- 3 UN Global Compact 가입 및 10대원칙 지지 선언
- 4 페어플레이(Collective Action to Tackle Corruption) 서약
- 5 공정거래 자율준수 프로그램 도입 및 준법경영 선언

☎ 페어플레이어클럽 참여기업 정보

윤리경영

구성원의 윤리경영 인식 제고

BGF리테일은 정기적인 윤리경영 교육과 다양한 윤리적 사례 공유, 캠페인 등을 전개하고 윤리경영 뉴스레터를 발송하는 등 임직원의 윤리의식 함양을 위해 노력하고 있습니다. 자회사를 포함한 모든 임직원은 연봉계약서 체결 시 임직원 행동강령 준수 서약을 진행하며, 윤리경영 실천을 위한 명확한 행동 기준에 대한 사례 교육을 전원 이수하고 있습니다. 특히 청탁 금지법 교육의 경우 실제 위반사례에 대한 가이드 동영상 등을 통해 임직원이 청탁금지법을 쉽게 이해할 수 있도록 지원하고 있습니다. 한편 협력업체와의 각종 계약 시에도 청렴 이행 서약을 진행하여 윤리경영을 실천을 확산하고 있습니다.

◇ 윤리경영 교육과정별 이수 임직원수

구분	2020	2021
윤리경영 교육	2,233명	2,349명
성희롱 예방교육	2,233명	2,349명
직장내 괴롭힘 교육	273명	2,209명
장애 인식 개선 교육	2,233명	2,349명

※ BGF, BGF리테일 통합 기준

◇ 행동강령 준수 서약/청렴 이행 서약 현황(2021년)

구분	인원수	비고
임직원	2,281명 / 2,281명	100%
자회사 임직원	582명 / 582명	100%
계약체결 협력사	311개사 / 398개사	78.1%

또한 행동강령 준수 위반에 따른 징계를 받는 경우 징계수위별 승급 포인트 차감이 되는 등 컴플라이언스는 성과평가 및 보상과도 연계되어 있습니다.

◇ 금품 수수 시 신고 및 처리 절차



◇ 자진신고 금품 사내경매 제도

BGF리테일은 모든 임직원의 뇌물 수수 일체를 금하고 있습니다. 이는 명절 선물을 포함한 일체의 금품을 포함하며, 회사는 임직원의 금품 수수 예방을 위해 설과 추석 명절 전 대표이사 명의의 윤리경영 협조 서신을 발송하고 있습니다. 임직원이 금품을 수수한 경우에는 규정에 따라 처리하고 있으며, 반송이 불가능한 자진신고 물품은 사내 경매 처리 후 청각장애아동의 인공 와우 수술비로 무기명 기부하고 있습니다. 2021년 사내경매는 총 7차례에 걸쳐 진행되었습니다.

항목	2020	2021
윤리경영 캠페인(건)	2	2
윤리레터 발송(건)	-	10
사내경매 기금 조성액(천원)	3,749	3,161

◇ 공정경쟁 위반

2021년 한 해 동안 과징금 처분 이상의 공정거래 관련 법률 위반 사실은 없습니다. 2020년 2월에 공정거래위원회로부터 납품업자 등의 판매촉진비용 분담 비율 100분의 50 초과와 관련하여 과징금 1,674백만원을 부과 받은 사실이 있으며, BGF리테일은 과징금 납부를 완료하고 재발방지를 위한 공정거래 컴플라이언스 활동을 강화해왔습니다.

구분	내용(과징금 이상)	비고
2018년	0건	-
2019년	0건	-
2020년	1건	과징금 1,674백만원 납부
2021년	0건	-

구분	2020	2021
교육 건수	2회	4회
이수자	45명	273명

윤리경영

내부 통제 시스템

BGF리테일은 윤리경영 실현을 위한 내부 통제 시스템에 대한 책임, 의무, 보고 체계를 갖추으로써 임직원의 윤리 의식을 높이고 기업 윤리에 대한 사회적 요구 수준에 부합하고자 노력하고 있습니다. 이에 내부감사규정에 따라 매년 정기적으로 감사계획을 수립하고 업무 전반에 대한 기능별 업무수행 체계와 업무 처리 과정의 유효성을 평가한 후 문제점을 제거하고 개선방안을 제시하는 등의 종합감사, 감사결과에 따른 후속조치 이행여부를 점검하는 확인 감사, 개인정보보호· 뇌물 및 반부패·차별 등 행동강령 위반사항 등에 대해 비정기적으로 실시하는 특별감사 등을 시행하고 있습니다. 임직원의 행동강령 위반에 따른 특별감사 결과는 인트라넷을 통해 임직원에게 공개하고 있습니다.

내외부 신고 시스템으로는 외부인 신고제도인 핫라인과 내부인 신고제도인 클린라인이 이원화 운영중이며, 이 중 핫라인 제도는 임직원의 부정, 비리 등 비윤리적 행위를 외부에서 온라인, 유선, 우편으로 신고하고 이를 시정조치하는 통제 시스템입니다. 클린라인은 회사 내 부정, 비리, 법률 및 사규 위반은 물론 고충, 애로사항, 성희롱 등 인권 침해 요소에 대해 신고하는 제도이며 외부 전문기관인 한국기업윤리경영원(KBEI)의 내부신고시스템을 사용하고 있습니다.

또한 BGF리테일은 핫라인 및 클린라인 신고자의 신분을 철저히 보장하며, 윤리경영 추진 전담 부서는 사실 확인 조사 후 처리 결과를 신고자에게 회신하고 사례를 공유함으로써 기업 내 윤리경영 문화 정착을 촉진하고 있습니다.

◇ 윤리경영 핫라인 신고 프로세스



◇ 클린라인 프로세스



기부금·조세 투명성 강화

BGF리테일은 모든 기부 활동에 대해서 사전에 충분한 검토를 거치며, 사회 공헌 방향성에 부합하도록 이뤄지고 있습니다. 기관별 연간 5백만원을 초과 하는 기부금이 발생하는 경우 대표이사를 포함한 주요 임원으로 구성된 ‘기부 및 후원금 심사위원회’ 승인 하에 집행하게 하는 등 내용과 금액에 따른 규정을 수립하여 준수하도록 하고 있습니다. 1억원 이상 규모의 기부금이 발생하는 경우에는 이사회에의 승인 하에 집행하고, 매 분기별 기부금 지급 내역은 이사회에 정기적으로 보고함으로써 기부금 투명성을 확보하고 주주가치 제고에 힘쓰고 있습니다.

◇ 기부 및 후원금 심사위원회 운영 현황

구분	기부 및 후원금 심사위원회	이사회
심사·승인	8건	2건
승인 금액	73백만원	490백만원

또한 세법 준수와 세무 리스크 관리가 국가재정 기여, 고객 이익 확보, 주주 이익 극대화를 위한 중요한 요인임을 인식하고 조세 관련 법규 및 제도를 엄격하게 준수하고 있습니다.

◇ 유효 세율 (연결기준) (단위 : 백만원%)

구분	2020	2021
세전 이익	163,104	192,516
명목 세액	39,009	46,127
세무 조정	1,384	-1,254
유효 세율	24.76%	23.31%
납부 세액	41,900	47,538
납부 세율	25.68%	24.69%

사회공헌

오늘날의 기업은 이윤만을 추구하는 것이 아니라 사회적 가치 실현을 통해 사회 문제를 해결하고 지역사회와 조화롭게 상생할 때 비로소 이해관계자의 지지를 받으며 지속가능한 발전을 이룰 수 있습니다. 이에 BGF리테일은 사회발전에 공헌하는 기업으로 성장한다는 경영 이념을 바탕으로 창립 초기부터 지역사회와 함께 성장하는 것을 기업의 사회적 책임으로 생각하며, 지역사회에서 실질적으로 필요로 하는 사회공헌 활동을 실시하고자 노력하고 있습니다. 또한 이해관계자들과의 지속적인 소통을 통해 더 행복한 대한민국을 위해 사회 구성원들과 함께 꾸준히 노력하며, 지역사회에 대한 투자 및 기부 뿐만 아니라 지역사회와의 신뢰관계를 형성하는 전략적이고 지속 가능한 사회공헌 모델의 필요성을 인식하고 업의 특성을 살린 전략적 사회공헌 활동을 추진하고 있습니다. BGF리테일은 기업이 보유한 네트워크 역량과 사회적 이슈를 조화롭게 연결해 모두에게 이로운 정서적, 경제적 가치를 창출하고자 사업 특성 및 현황, 지속가능경영 추진 방향, UN 지속가능발전목표(UN SDGs)를 종합적으로 연계하여 설정한 사회공헌 전략 방향에 따라 사회공헌 활동을 전개하고 있습니다. 사회공헌 3대 전략 방향은 네트워크 역량의 공적 활용에 따른 사회발전 기여, 일상의 특별한 심리적 가치 제공, 지역사회와의 동반 성장 비즈니스 추구로 구성되어 있으며, 전략 방향과 연관성이 높은 활동을 중점적으로 실행하여 BGF리테일을 둘러싼 사회, 환경 문제를 해결하는데 앞장서고 있습니다.



공공-NPO 파트너십 강화

세계적으로 기업과 기관의 사회적 책임이 강조되고 사회적 가치 실현을 통한 지역사회의 다양한 사회적 문제 해결로 기업의 사회공헌 패러다임이 변화함에 따라 BGF리테일 역시 지역기반의 공유가치창출 활동을 강화하고 있습니다. 이에 BGF리테일은 지역사회를 기반으로 주민, 비영리단체, 기업, 정부와 협력과 조화를 통한 지역사회공헌활동 활성화에 힘쓰며 특히, 지역사회 기부문화 활성화를 위해 다양한 비영리기관과의 협력을 강화하고 있습니다

◇ 비영리기관 연계 취약계층 지원활동

- 보호종료아동 자립을 위한 디딤씨앗통장 후원
 - 아동권리보장원 연계
- 집으로 온(溫) 밥
 - 결식아동 급식 지원
 - (저소득가정, 한부모 및 조손 가정 아동 50명)
- 경제적 취약 가구 어르신 식사 지원
 - 서울 노원 지역 5개 사회복지관 연계 9,366명
- 이주 배경 아동청소년 지원 사업
- 농림축산검역본부 연계 유기동물 보호

또한 기후변화에 따른 이상고온 현상으로 폭염이 국민의 건강을 위협하는 가운데 BGF리테일은 매년 여름 더위에 취약한 아동, 임산부, 노약자 등이 가까운 CU에서 무더위를 잠시 피할 수 있는 '폭염 쉼터' 캠페인을 지속 추진하고 있습니다. 기존의 무더위 쉼터는 주로 관공서, 복지관, 문화시설에 국한되었으나 이마저도 휴관에 따른 이용 제약이 있었지만 CU의 경우 접근성이 뛰어나고 24시간 이용이 가능한 장점이 있습니다.

지역사회 문제 해결을 위한 활동 강화

BGF리테일은 집중호우, 산불 등으로 대규모 피해가 발생한 지역에 이동형편의점과 임직원 자원봉사단을 급파하여 재난 복구작업을 지원하는 활동을 진행하고 있습니다. 이 외에도 임직원으로 구성된 사회봉사단 '이음표'를 통해 아동의 안전한 등하굣길을 위한 벽화 그리기, 해양쓰레기 수거 등 지역사회 문제 해결을 돕고 나눔을 전하고 있습니다. COVID-19에 따른 대면 활동이 어려워진 2020년부터는 혈액 수급 문제 해결을 위한 릴레이 헌혈, 대한민국 어디에서나 참여할 수 있는 플로깅 챌린지 '줍깅', 가정에서 씨앗을 싹 틔우고 추후 도시숲에 옮겨 심는 활동인 희망의 도토리 나무 등 비대면 프로그램을 집중 전개하여 2021년 한 해 동안 총 231명이 자원봉사자로 참여하였습니다.



기부문화 활성화

BGF리테일은 2021년 현물 260백만원을 비롯하여 지난 10여 년간 약 232억 원 상당의 식품 및 생활용품을 푸드뱅크를 통해 사회경제적 취약계층에게 생필품으로 지원하였으며, (사)아름다운가게 등 사회적 경제 지원 기관과 협력하여 나눔의 문화 조성에 기여하고 있습니다. 또한 임직원의 월 급여액 끝전 기부와 윤리경영 실천에 따른 사내경매제도 수익금으로 'BGF 사랑의 소리 기금'을 조성하여 저소득 가정의 청각 장애 아동을 위한 인공와우 수술과 재활치료 지원에 사용하고 있습니다.

◇ 기부금품 후원 주요단체 (2021)

구분	기부 목적	기부금액
BGF복지재단	취약계층 생필품 지원 (푸드뱅크 연계)	458백만원
전국재해구호협회	재난 구호 활동 지원	50백만원
유니세프 한국위원회	몽골 친환경 게르 지원	35백만원

정책 출연금

BGF리테일은 법인 또는 단체의 정치자금 기부를 금지하는 국내 정치자금법 제 31조(기부의 제한)를 엄격히 준수하며, 직접적으로 정책 형성에 영향을 미치는 정치 자금, 선거 자금, 특정 정치 단체 및 정당의 로비성 자금을 제공하지 않습니다. 단, 정치적 중립성이 보장되는 협회 등에 대한 지원을 통해 지역사회 및 산업 발전에 기여하고자 하며, 2021년 주요 유관 협회에 집행한 지원비는 약 217백만 원입니다.

◇ 주요 유관 협회 지출 내역

단위 : 백만원

구분	2018	2019	2020	2021
한국편의점산업협회	187	197	199	175
전국경제인연합회	7	7	7	7
대한상공회의소	31	31	32	35

◇ 협회비 납부 금액

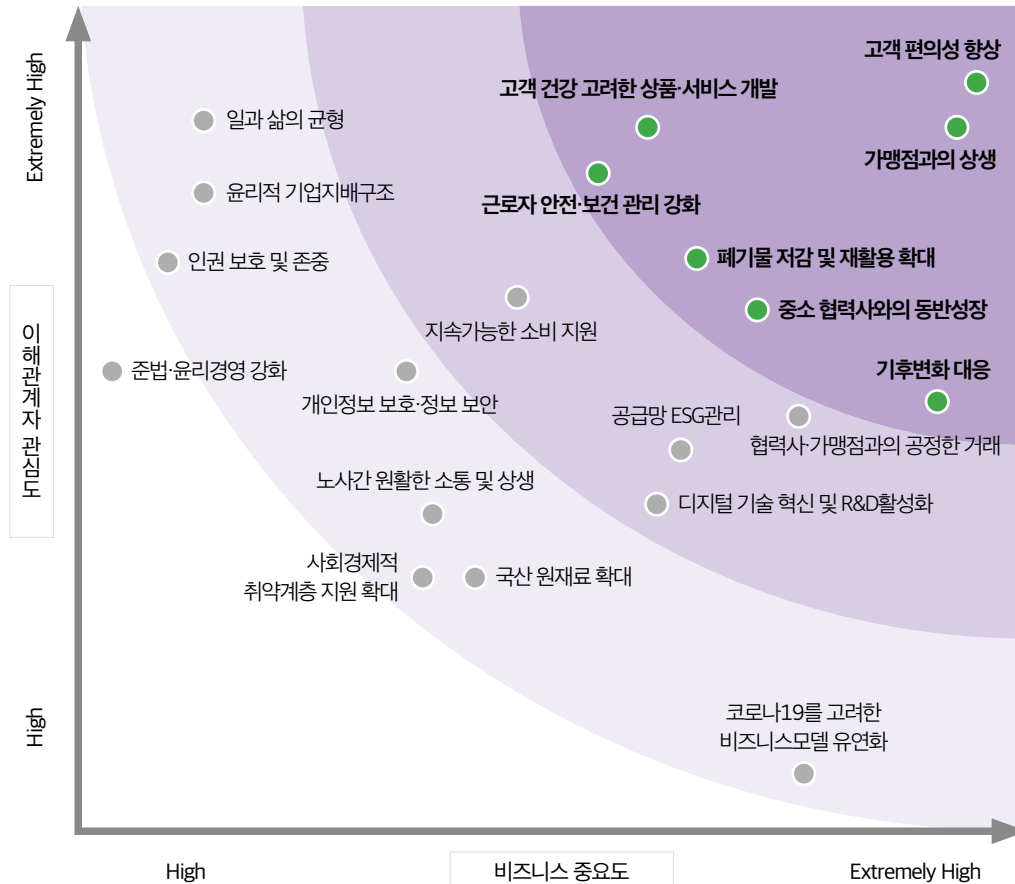
단위 : 백만원

구분	2018	2019	2020	2021
로바·이익집단	0	0	0	0
정치 캠페인	0	0	0	0
유관 협회	225	235	238	217
기타(학술연구 등)	8	6	8	5

중대성 평가

핵심 이슈 도출 매트릭스

BGF리테일은 핵심 이슈 도출을 위해 이해관계자 관심도와 비즈니스 중요도를 기준으로 중대성 평가를 실시하고 '고객의 건강을 고려한 상품과 서비스 개발'을 비롯한 7개 이슈를 핵심 이슈로 선정하였습니다. 이해관계자와의 소통을 위해 핵심 이슈에 대한 중대성 인식과 대응 방향은 보고서 전반에 걸쳐 상세하게 반영하였으며, 특히 Priority Areas 섹션을 통해 보다 상세하게 기술하고 있습니다.



GRI	주제	주요 활동	주요 이해관계자	보고 페이지
416-1	고객 건강 고려한 상품 및 서비스 개발	건강하고 행복한 삶 지원 (건강하고 바른 먹을거리 제공)	고객	80-82P
Non-GRI	고객 편의성 향상	동반성장 생태계 조성 (취약계층 지원 확대)	고객	32, 60-68P
403-1	근로자의 안전과 보건 관리 강화	건강하고 행복한 삶 지원 (GWP 실현)	임직원, 가맹점주, 스태프	71P
Non-GRI	폐기물 저감 및 재활용 확대	친환경 밸류체인 구축 (폐기물 저감 및 재활용 확대)	고객, 투자자	35, 48-49P
414-1	중소협력사와의 동반성장	동반성장 생태계 조성 (가맹점·협력사와의 동반성장)	협력사	36, 55-56P
414-1	가맹점과의 상생	동반성장 생태계 조성 (가맹점·협력사와의 동반성장)	가맹점주	36, 57-58P
302-4 305-1	기후 변화 대응	친환경 밸류체인 구축 (온실가스 배출 감축)	고객, 투자자	34, 40-42P

중대성 평가

이슈별 분석

구분	ISSUE	순위 변동	이해관계자 영향			주요 이해관계자		
			핵심	직접	간접	비용	매출	리스크
사회	고객 편의성 향상(=CU 방문 및 구매)	▲	●●●	●●○	●●○	●●●	●●●	●○○
사회	가맹본부-가맹점 상생	△	●●●	●●●	●●●	●●●	●●○	●●●
사회	고객의 건강을 고려한 상품 및 서비스 개발	▽	●●●	●●●	●●●	●●○	●●○	●○○
사회	기후변화 대응	△	●●○	●●○	●●○	●●○	●○○	●●○
사회	근로자 안전·보건 관리 강화	-	●●○	●●●	●●○	●●○	●○○	●●●
환경	(플라스틱, 음식물 등)폐기물 저감 및 재활용 확대	△	●●○	●●●	●●●	●●●	●○○	●●○
사회	중소 협력사와의 동반성장	△	●●●	●●●	●○○	●●○	●○○	●●○
경제	무인 점포, 배달서비스 등 코로나19를 고려한 비즈니스 모델 유연화	new	●○○	●○○	●○○	●●●	●●○	●○○
사회	공급망 ESG 관리	△	●●○	●●○	●●○	●●●	●○○	●●○
경제	디지털 기술 혁신 및 R&D활성화	new	●●○	●●○	●○○	●●●	●●○	●○○
환경	지속가능한 소비 지원(=사회·환경을 고려한 상품과 서비스 개발)	△	●●○	●●●	●●○	●●●	●○○	●○○
사회	개인정보 보호 및 정보 보안	▼	●●○	●●●	●●●	●●○	●○○	●●○
사회	국산 원재료 사용 확대(=지역 농가 소득 향상 지원)	new	●○○	●●○	●○○	●●●	●●○	●○○
사회	노사간 원활한 소통 및 상생	▽	●●○	●●○	●○○	●○○	●○○	●●○
사회	사회경제적 취약계층 지원 확대	▲	●○○	●●○	●●○	●●○	●○○	●○○
환경	중소 협력사, 가맹점과의 공정한 거래	-	●●○	●●○	●●○	●●○	●○○	●●○
사회	일과 삶의 균형	new	●●●	●●●	●●●	●●○	●○○	●○○
거버넌스	건전하고 윤리적인 기업 지배구조	▼	●●●	●●●	●●●	●○○	●○○	●●○
사회	인권 보호 및 존중	▼	●●●	●●○	●●●	●○○	●○○	●●○
거버넌스	윤리·준법경영 강화	new	●●○	●●●	●●○	●○○	●○○	●●○

●●● High ●●○ Medium ●○○ Low

핵심 보고 이슈

일반 보고 이슈

이해관계자 참여

BGF리테일은 '지구와 사회의 좋은 친구'라는 ESG 비전 실현을 위해 다양한 이해관계자와의 공동 발전과 성장, 원활한 소통을 그 기반으로 두고 있습니다. 이에 따라 임직원, 가맹점, 고객, 중소 협력사, 스태프, 주주, 정부, 지역사회를 핵심 이해관계자, 직접 이해관계자, 간접 이해관계자로 분류하며 그룹별 특성에 적합한 커뮤니케이션을 통한 정보 교류 및 다양한 활동을 전개하고 있습니다.

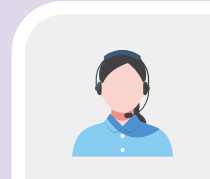
이해관계자 커뮤니케이션 채널

구분	커뮤니케이션 채널
고객	CU고객센터 / SNS / 홈페이지 / 포켓CU APP / 챗봇 CU고객센터
가맹점주	상생협의회 / 홈페이지 / 사보/ 컨설팅 활동 / 챗봇 상담 서비스
임직원	노사협의회 / 사보(웹진) / 뉴스레터 / 톡톡 게시판 / 내부신고시스템
주주	주주총회 / 공시 IR활동 / 홈페이지
스태프	CU고객센터 / 챗봇 상담 서비스
협력중소기업	핫라인 / 찾아가는 VOC / 열린중소기업상담
지역사회	사회공헌 / 자원봉사 프로그램 / SNS
정부/지자체/NGO	MOU / 간담회

주요 소통채널

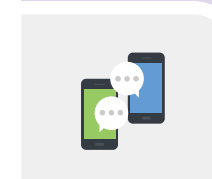
고객

고객과의 소통을 위해 홈페이지 및 유선 고객센터를 구축해 운영하고 있으며 2021년에는 모바일 기반의 챗봇 상담서비스, 챗봇 고객센터를 새롭게 오픈하였습니다. 또한 장애인·외국인 대상 수화상담서비스, 통역 상담 서비스를 제공하고 있습니다.



가맹점주·스태프

BGF리테일은 가맹본부와 가맹점주·스태프와의 긴밀한 소통을 위해 다양한 채널과 콘텐츠를 운영하고 있습니다. 2022년에는 모바일 기반의 소통 채널 BGF LIVE를 새롭게 론칭하여 실시간 정보 전달과 쌍방향 소통을 구현하고 있습니다.



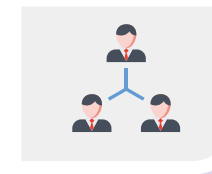
중소 협력사

BGF리테일은 협력사와의 동반성장과 소통을 위해 동반성장 방향성에 대한 논의를 진행하는 동반성장 간담회, 협력사 애로사항을 청취하는 찾아가는 VOC 등 소통활동을 전개하고 있습니다.



지역사회

BGF리테일은 지역사회 공적기능 강화라는 목표 실현을 위해 지역주민, NPO, 정부 등 지역사회와의 지속적인 소통과 사회공헌 활동을 전개하고 있습니다.



중대성 이슈별 성과 및 UN SDGs 방향성

BGF리테일은 UNGC회원사이자 기업시민으로서 UN의 지속가능개발목표를 지지합니다. BGF리테일의 ESG경영 목표는 UN SDGs(지속가능발전목표)와 연계되어 있으며, SDGs 실현을 위한 활동을 지속적으로 발굴하고 추진할 예정입니다.

주요 목표	핵심 영역	중장기 목표(~2025년)	2021년 주요 성과		2022년 주요 계획	
<div></div> <div>PLANET</div>	온실가스 배출 저감	온실가스 인벤토리 구축	- BGF리테일 사옥, BGF휴먼넷 구축 완료 - BGF푸드, BGF로지스(22년 7월 완료 예정)		- 점포 에너지 고효율 집기 도입 확대 - 에코팬 / LED 등 설치 및 교체 - 임직원 사용 비품/소모품 친환경 자재 변경	
		高 에너지효율 집기 및 신재생에너지 접목 통한 온실가스 배출저감	물류센터	에코팬 도입(1개 센터) LED조명 교체(6개 센터)		
			점포	BLDC 도입점(1,227EA), 도어히터 콘트롤러(899EA) 자연 냉매 적용(1,975EA), 통합 실외기 적용(635EA) 인버터 기술 적용(344EA)		
		녹색물류실천기업 재인증	재인증 완료(21.12)			
		태양광 탄소 배출량 감축(21년 감축량 목표 : 681 tCO2-eq/년)	탄소배출 저감량 651tCO2-eq/년(목표 대비 95.6%)			
		재생에너지 생산 확대(21년 태양광 발전량 목표 : 1,440Mwh)	에너지 발전량 1,397Mwh(목표 대비 97.0%)			
		태양광 발전 시설 2개소 운영	태양광 발전시설 1개소 운영			
		배송 차량 연비 효율화 테스트 진행	차량 연비 저감 오일 테스트 (자체 평가 기준 매년 배출 77% 및 질소산화물 44% 개선)			
		1톤 전기트럭 도입 및 효과성 테스트	전기트럭 1대 도입 및 테스트 진행 완료			
	플라스틱 일회용품 사용량 감축	PL상품 재활용 용이성 등급 표시 적용	적용률 92.5%		- 플라스틱 배출량 지수 관리체계 수립 - 매장 내 플라스틱 사용량 전년비 120% 절감 - 플라스틱 일회용품 저감 계획 수립	
		플라스틱 비닐 봉투 사용량 ZERO	PLA 봉투 전면 도입(*자원재활용법 개정에 따른 재검토 중) 소모품 전면 PLA화			
		일회용품 및 플라스틱 소모품 사용량 50% 감축	소모품 전면 PLA화 및 친환경 패키지 34SKU 적용			
		간편식 용기 친환경 소재 적용	간편식 22SKU 대상 PLA소재 적용			
		생수 전 품목(NB포함) 무라벨화	PL생수 전체(3SKU) 변경 완료			

UN SDGs 방향성

주요 목표	핵심 영역	중장기 목표(~2025년)	2021년 주요 성과	2022년 주요 계획
PLANET	폐기물 저감·재활용 확대	그린세이버 제도 운영점 50% 달성(~22년)	전국 3,489점 운영	- 음식물 처리기 추가 테스트 및 도입 검토 - BGF푸드 폐기물 저감 및 재활용 확대
		음식물쓰레기 퇴비화 전(全) 식품제조센터 확대(~22년)	음식물쓰레기 퇴비화 (全) 식품제조센터 도입 완료 (3개 센터)	
		CU 가맹점 음식물쓰레기 처리기 확대 도입(~22년)	음식물 쓰레기 처리기 MOU 체결 및 테스트 진행	
 PARTNER	가맹점/협력사의 동반성장	동반성장지수 '최우수' 등급 달성	동반성장지수(보통 → 우수) 동반성장몰 도입 성과공유제 도입(총 10건) 장기운영점포 상생협약 체결	- 협력사 행동규범 수립
	어린이/장애인 등 취약계층 지원확대	기업/기관 연계 '아이CU얼라이언스' 발족	아이CU 통해 누적 112명 조기발견	- 사회적 가치 정량화를 위한 지표 연구 - 아동 안전보호 플랫폼 확장 - 아이CU 얼라이언스 발족(지속) - 고용 취약계층 일자리 연 2,000개 창출(지속)
		고용 취약계층 일자리 연 2,000개 창출	일자리 712개 창출 - 강원도 협력 노인일자리사업 약 60명 - 새싹가게 약 618명 - CU투게더 34명	
	지역사회 발전과 공적 기능 확대	농어촌 지역별 경제협력 확대	- 전남도청 MOU 및 국산 원재료 상품화 강화 - 방송프로그램 연계 상품 개발(편스토랑) 지속	- 농어촌 지역별 경제협력 확대(지속) - 구성원 자원봉사활동 참여 확대(지속)
		구성원 자원봉사활동 참여 확대	231명	
 PEOPLE	GWP 실현	인권경영강화(인권영향평가 도입 검토 등)	가족친화인증기업 취득 안전보건경영방침 수립 및 체계 정비	- 인권영향평가 도입 지속 - 안전보건 컴플라이언스 강화
	건강하고 바른 먹을거리 제공	지속가능인증 원재료 사용 상품 확대(~22년)	열대우림인증 원두 도입, 채식주의/건강 컨셉 도시락 출시	- 지속가능 원재료 사용 상품 확대(지속) - 건강 관련 상품 영양 전면 표시 카테고리 확대 - 식품제조센터 협의체 운영 강화
		협력사 CSR 모니터링 및 지원 체계 구축(~23년)	신규 협력사 대상 CSR 체크리스트 수취	
	고객 안전과 정보보호	유통·제조사 품질 안전 관리 협업 체계 구축	품질안전관리시스템(QSS) 구축	- 품질 보증·개선·검사 파트 독립적 운영
		소비자중심경영(CCM) 고도화	고객 소통 인프라 확장(실시간 맞춤 상담톡, 챗봇 서비스)	- 고객만족 현장 선포
		ISMS	원격 장애 대응 환경 개선 및 보안강화 시스템 도입 서비스 시스템 취약점 분석 및 개선 계획 수립	- ISMS인증 유지 및 고객 정보보호 보안시스템 고도화

고객의 편의와 건강 증진

언제나 누구에게나 편리함을 제공하는 편의점



유니버설디자인

BGF리테일은 안전하고 편리한 매장 설계를 통해 누구나 CU 점포에서 편리한 쇼핑을 즐길 수 있도록 유니버설 디자인을 개발·적용해 나가고 있습니다. 특히 CU는 장애인, 시니어층의 점포 접근성이 용이하도록 경사로, 자동문 등을 적용해 나가고 있으며 2021년도 BGF리테일은 장애인 단체와의 협의를 통해 기존 시설의 보완 진행 및 신규 시설 구축 후 테스트를 진행하였으며 '이용 편의시설 표준안'을 수립해 이를 토대로 2022년 3월, 휠체어, 경사로, 동선 확보, 내외부 도움벨, 휠체어 전용 공간 등 모든 내용을 집약한 신규 점포 개정을 진행하였습니다.

※ 유니버설 디자인 : 누구나 손쉽게 쓸 수 있는 제품·사용 환경을 만드는 디자인

무인스마트 편의점

BGF리테일은 비대면 소비 트렌드에 발맞춰 고객이 매장입장 후 구매상품을 집고 나가면 자동으로 결제되는 Just Walk Out 플랫폼 '테크프렌들리 CU'를 도입하였습니다. 출입인증부터 상품 구매, 자동 결제에 이르는 쇼핑 전 과정이 완전 무인(無人)으로 진행되는 쇼핑경험 혁신 모델을 개발하였습니다. 한편 한국인터넷진흥원(KISA)와 함께 무인리테일 보안 산업활성화 업무 협약을 체결하여 AI 솔루션 기술을 보유한 국내 우수 중소기업의 혁신 기술이 적용된 순수 국내 기술로 만든 무인 편의점을 구축하여 운영중에 있습니다. 무인 스마트 편의점에는 QR코드 인증으로 출입하는 스피드 게이트, AI컴퓨터비전, 센서퓨전 기술이 적용된 스마트 진열대와 BGF리테일이 자체 개발한 클라우드 POS 시스템이 설치되어 일반점포와 동일한 쇼핑 경험을 제공합니다. 무인 점포 리스크 중 하나인 도난, 화재 등 사고 방지와 인증, 해킹 등 정보보안 침해 예방을 위한 보안 기술을 접목하여 고객 안전을 위한 솔루션을 적용하고 있습니다.

1 모바일 셀프결제 CU Buy-Self App. 설치	2 점포 입장 시 QR코드 입장 선택	3 QR코드 생성 후 점포 출입 GATE 태깅(Tag-in)	4 상품 선택 후 퇴장 (App. 자동 결제)
---	-------------------------------	--	------------------------------------

COVID-19로 부터 안전한 편의점



대국민 안전 플랫폼 CU

22년 2월, BGF리테일은 COVID-19 변이 바이러스로 인한 확진자 급증으로 식품의약품안전처와 신속히 핫라인을 구축해 자가진단키트의 안정적 공급을 수행하는 대국민 안전 플랫폼으로서의 공적 기능을 수행한 바 있습니다. 오미크론 확진자의 폭발적 증가에 따른 진단키트 구매 수요의 급증으로 구매에 어려움을 겪는 고객을 위해 BGF리테일은 포켓CU 어플리케이션을 통해 점포별 자가진단키트 실시간 재고량 검색 서비스를 제공함으로써 고객이 편리하게 키트를 구매할 수 있는 환경을 제공하였습니다. 또한, 자가진단키트 수급 안정화로 판매 가격의 제한이 해제됨에 따라 CU는 국민들의 경제적 부담 경감을 위해 업계 최초로 가격을 인하하는 등 공공 플랫폼으로서의 책임을 다하고자 노력하였습니다.

안전하고 신속한 비대면 쇼핑

2020년부터 시작된 COVID-19의 지속되는 확산세로 고객의 배달 수요가 폭증함에 따라 CU는 다양한 배달 플랫폼과의 제휴를 통해 전국적으로 배달 서비스를 제공하고 있습니다. 2022년도에는 CU APP인 포켓CU를 통해 고객의 점포 체류 시간을 줄일 수 있는 편의점 픽업 서비스를 론칭하였으며, 고객이 위치한 곳에서 가까운 점포 순으로 인기 상품별 재고 현황을 알려주는 '핫이슈 상품 찾기' 기능을 제공하는 등 고객 편의를 위한 다양한 서비스를 제공하고 있습니다. 해당 기능의 핫이슈 상품은 SNS, 고객센터 VOC 등 소비 빅데이터 분석을 기반으로 선정되며 핫이슈 상품 찾기는 론칭 반년 만에 1,000만 건을 돌파하며 고객의 많은 사랑을 받고 있습니다.

Green Supply Chain

에너지 절감

BGF리테일은 CU점포에서 사용되는 전력 사용량을 분석해 전력 사용 비중이 높은 집기 순으로 에너지 절감을 위한 설비 테스트를 진행하고 있습니다. 특히, 유제품 · 도시락 쇼케이스, 음료 쇼케이스 등 냉장 · 냉동 집기에 에너지 고효율화를 위한 테스트를 진행해 각각 41.9%, 97.7%의 에너지 절감 효과를 검증하였고 해당 결과를 토대로 점포에 순차적으로 적용해 나가고 있습니다.



CU 매장 전력량 감축

BGF리테일은 CU점포에서 사용되는 전력 사용량을 분석해 전력 사용 비중이 높은 집기 순으로 에너지 절감을 위한 설비 테스트를 진행하고 있습니다. 특히, 유제품 · 도시락 쇼케이스, 음료 쇼케이스 등 냉장 · 냉동 집기에 에너지 고효율화를 위한 테스트를 진행해 각각 41.9%, 97.7%의 에너지 절감 효과를 검증하였고 해당 결과를 토대로 점포에 순차적으로 적용해 나가고 있습니다.

녹색물류

BGF리테일은 물류센터 내 에코팬(Eco-fan)과 LED등을 순차적으로 교체하며 에너지 사용 절감을 진행하고 있습니다. 에코팬은 친환경 냉난방 보조팬으로서 공기를 순환시켜 센터 내 에너지 효율을 높이는 효과가 있으며 LED등은 기존 등기구 대비 전력 사용량이 적고 장기간 사용이 가능합니다. 21년 말 기준 전국 33개 물류센터 중 에코팬이 20개 물류센터에 설치되었으며 29개 물류센터의 전등을 LED로 교체 완료하였습니다.

재생에너지 생산

진천 CDC 물류센터에 설치된 대규모 태양광 발전소를 통해 2021년 한해간 생산된 재생에너지는 1,397Mwh이며 태양광 발전을 통한 탄소 배출 저감량은 651tCO₂-eq/년입니다. 태양광 에너지는 전력 생산 시 온실가스가 배출되지 않고 환경 오염을 발생시키지 않는 무한 청정 에너지원으로써 화석 연료 채굴 시 야기되는 생태계 · 서식지 파괴 문제를 해결할 수 있습니다.

폐기물 리사이클링

커피박은 원두에서 커피를 만들기 위해 사용되는 0.2%를 제외한 99.8%의 원두 찌꺼기로써 2019년 국내 기준 연간 약 15만 톤의 커피박이 발생하고 있는 것으로 추정됩니다. 국내 커피 음용량이 지속적으로 늘어나고 있는 추세지만 현행 법상 커피박 폐기물은 일반 생활 폐기물로 배출되기 때문에 소각 시 1톤 당 약 338kg의 이산화탄소 배출되고 매립 시에도 카페인 성분으로 인해 환경 오염이 발생합니다.



커피박 리사이클링 프로세스



※ 연간 GET커피 판매량 기준으로 산출된 커피박 1,700톤을 리사이클링하여 데크 적용 시 CO₂ 약 574.6kg 저감 예상

커피박 리사이클링

2021년 BGF리테일은 업계 최초로 원두 커피 제조 시 발생하는 커피박 폐기물을 활용해 친환경 커피 데크를 제작하였습니다. 커피박 데크 자재는 커피박 함유율 20% 이상인 합성 목재로 일반적으로 사용되는 방부목 데크 대비 변형이 적고 외부 환경에 대한 내구성이 강합니다. 또한, 자체 테스트 결과 유해물질 및 환경호르몬 검출테스트에서 안전성을 확보하였으며 데크 철거 시 100% 자원이화가 가능합니다. BGF리테일은 2022년 서울지역부터 커피박 데크를 점진적으로 확대해 나갈 예정이며 추후, 전국 점포 거점으로 자원 재활용 목적의 업사이클링 시스템을 구축하고 커피박으로 인한 환경오염 방지를 위해 커피박 데크를 적용해 나갈 계획입니다.

자원 수거 거점화 민관협력

2021년 12월, BGF리테일은 광주광역시, 한국노인인력개발원, 한국시니어클럽과 '자원 재활용 녹색 노인 일자리 창출 협약'을 맺고 광주지역 CU점포에서 발생하는 커피박과 인근 지역 주민들이 배출하는 폐건전지를 모아 자원화하는 활동을 진행하고 있습니다. CU에서 배출되는 커피박을 탈취제 상품으로 리사이클링함으로써 폐기물 및 이산화탄소 배출을 저감하고 탈취제 생산, 수거 활동 지원을 통해 녹색 일자리 창출에도 기여하고 있습니다. 폐건전지의 경우, 전용 수거함의 낮은 인지도와 접근성으로 일반 폐기물로 배출되는 사례가 잦고 폐건전지에서 나오는 수은으로 인한 2차 환경 오염 발생 가능성이 있어 CU 거점의 폐건전지 수거를 진행해 올바른 폐건전지 배출 문화를 조성하고 있습니다.

상생의 비즈니스 구현

공정한 거래 환경 조성 및 가맹점·협력사 동반성장



모범적 공정거래 문화 형성

BGF리테일은 공정거래위원회가 주관하는 2021 공정거래협약 가맹 분야 이행평가에서 최우수 등급 표창을 수상했습니다. CU는 그동안 편의점 가맹사업의 공정 거래 및 상생 협력을 강화하기 위해 공정거래위원회의 표준가맹계약서를 준용하고 초기 안정화 제도 확대, 영업 위약금 감경 및 면제, 자율분쟁조정센터 도입, 명절·경조사 자율 휴무 제도 시행 등 업계를 선도하는 상생 모델을 꾸준히 제시하며 건전하고 공정한 가맹 문화를 조성해왔습니다. 또한 성과공유제, 165개 중소협력사와의 공정거래 준수 협약 체결 등을 통해 협력사와의 동반성장 문화도 한층 강화하고 있습니다.

가맹점 상생 경영

BGF리테일은 업계 최고 수준의 가맹점 상생안을 발표하고 점포운영에 필요한 각종 보험 혜택과 노무·세무 상담 지원을 비롯한 각종 전용 복지혜택을 지원하고 있습니다. 복지혜택 외에도 'CU JUMP UP' 프로그램을 통해 매출 부진 가맹점에 맞춤형 솔루션을 제공함으로써 점포 경쟁력과 수익성을 제고를 건인하고 있습니다.

또한 2021년 3월에는 공정거래위원회, 공정거래조정원과 함께 장기 운영 점포 상생 협약을 선포하는 등 가맹점의 권익보호에도 앞장서고 있습니다. 장기 운영 점포 상생 협약은 10년 이상 운영한 가맹점과 가맹본부의 안정적인 계약 갱신을 골자로 하며, 그 과정을 보다 투명하게 공개해 상호간의 신뢰를 견고히 하고 건강한 가맹 환경을 조성하는 것을 목적으로 하며, 21년 말 기준 CU편의점의 10년 이상 장기 운영 가맹점 수는 2,359개에 이르고 있습니다.

PLANET

BGF리테일은 기업시민으로서 환경에 대한 사회적 책임을 인식하고 있으며,
상품의 생산부터 폐기까지 비즈니스 전 과정에서 탄소배출을 최소화하는 방향으로
환경경영활동을 추진하고 있습니다.

환경경영

전 세계적으로 심각해지는 기후 변화 문제는 환경 파괴 뿐만 아니라 각종 기상이변, 자원 부족 등 중대한 문제를 야기시키며 소중한 미래 세대에게 큰 위협이 되고 있습니다. 이에 BGF리테일은 국제 시민으로서의 역할과 책임을 다하기 위해 온실가스 배출 저감, 폐기물 저감 및 재활용 강화, 플라스틱 사용 저감 등을 중장기 과제로 수립하여 개선을 진행하고 있습니다.

환경경영 전략

BGF리테일은 그룹 차원의 ESG경영위원회를 운영하고 있으며 환경 방침을 수립해 대내외 이해관계자에게 공개하고 있습니다. 또한 보다 효과적이고 체계적인 환경경영 전략과제 이행을 위해 위원회 개최를 통해 분기별 모니터링을 진행하고 있습니다.


BGF리테일 환경경영 방침

환경경영 조직

BGF리테일은 ESG경영위원회를 통해 ESG전략그룹 리더(경영기획실장)과 환경경영그룹 리더(상품본부장)이 연간 전사 환경 전략을 수립하고 목표를 관리하고 있으며 매 분기 전사 이행 실적을 ESG경영위원회에 보고 하고 있습니다.

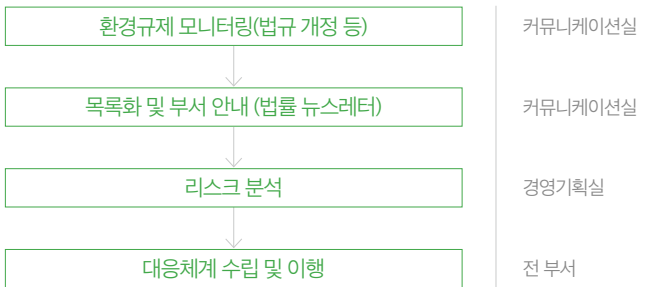
환경경영 인증

BGF리테일은 업계 최초로 환경경영 국제표준규격인 ISO14001 인증을 취득하고, 전사 비즈니스 활동이 환경에 미치는 영향을 검토·평가하여 환경 리스크를 줄여 나가고 있으며 외부 전문가를 통해 연 1회 제3자 검증을 진행하고 있습니다. 2021년에는 지속적인 온실가스 배출 관리 및 감축을 위해 2021년 업계 최초로 일부 물류센터 대상으로 온실가스 인벤토리를 구축해 제3자 인증을 진행한 바 있습니다.

환경경영 관리 체계

BGF리테일은 비즈니스 전 과정을 고려한 환경경영 관리체계 구축과 유관기관·부서간 소통을 바탕으로 대내외 환경 변화와 환경 법 제·개정 사항, 기술 혁신 등의 이슈에 신속하게 대응하고 있습니다.

◇ 환경 리스크 대응 체계



환경경영 교육

BGF리테일은 환경경영 내재화 및 실천 이행을 위해 매년 임직원 대상으로 환경 교육을 진행하고 있습니다.

구분	내용	참여 인원
2021	ESG경영위원회 전담조직 교육	30명
	환경경영시스템 교육	전임직원/수시
2022	환경경영시스템 교육	10명
	ISO14001 내부심사원 교육	10명

환경경영 목표 및 성과

BGF리테일은 매년 전사적인 환경 목표를 수립하고 이행 사항을 매 분기 ESG경영위원회 개최 및 연1회 ISO14001 환경 심사를 통해 평가하고 있습니다.

◇ 2021년 환경경영 목표 및 성과

전략과제	목표	성과
온실가스 배출저감	<ul style="list-style-type: none"> 온실가스 인벤토리 구축 고에너지 효율 집기 접목 재생에너지 생산 	2개 센터 총 11,629대 1,397Mwh
플라스틱/일회용품 사용량 감축	<ul style="list-style-type: none"> 친환경 상품 패키지 확대 	총 34 SKU
	<ul style="list-style-type: none"> 비닐봉투 사용량 저감 일회용품/ 플라스틱 소모품 사용량 저감 	일괄 PLA 교체
폐기물 저감 및 재활용 확대	<ul style="list-style-type: none"> 점포 내 음식물 쓰레기 감축 	2개점 테스트 진행
	<ul style="list-style-type: none"> 자원 재활용률 향상 	커피팩 자원재활용 테스트 진행

◇ 2022년 환경경영 목표

전략과제	세부 목표
온실가스 배출저감	<ul style="list-style-type: none"> 온실가스 인벤토리 구축 확대 (전사) 전사 환경 지표 DATA 관리/공개 에너지 고효율 설비 추가 확대
플라스틱/일회용품 사용량 감축	<ul style="list-style-type: none"> 플라스틱 배출량 지수 관리체계수립 매장내 친환경 소재 패키징 확대 플라스틱 일회용품 저감 계획 수립
폐기물 저감 및 재활용 확대	<ul style="list-style-type: none"> 음식물 폐기물 저감 폐기물 재활용성 확대



온실가스 배출저감

BGF리테일은 비즈니스 공급망 전 과정(Supply-value chain) 상에서 발생하는 온실가스의 환경영향을 최소화하기 위해 온실가스 배출 저감이라는 추진 목표를 수립하였습니다. BGF리테일은 전사 차원의 환경 목표 달성을 위해 물류센터 및 점포 인프라 에너지 고효율화, 네트워크 효율화, 재생에너지 생산 등 다양한 활동을 진행하고 있으며 점진적인 온실가스 배출 저감을 위해 노력하고 있습니다.

주요 실적 및 목표

구분	2021년		2022년
	목표	성과	목표
태양광 발전에 따른 탄소배출량 저감량 (tCO ₂ eq/년)	681	651	610
재생에너지 발전 (MWh)	1,440	1,397	1,308

※ 부산물류센터 태양광 발전 시설은 25년 하반기 완공 예정
※ 일조량 등 날씨 변화에 따른 태양광 발전설비 이용률 고려하여 목표 수립

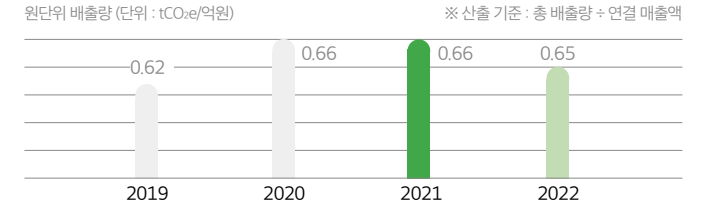
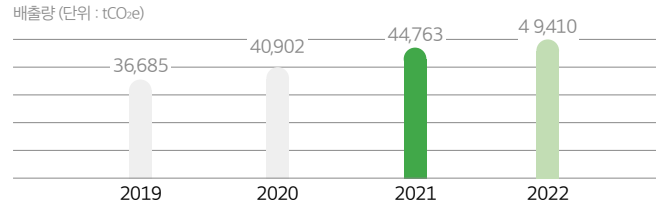
22년 목표

- 온실가스 인벤토리 구축 확대 (사옥, 물류센터, 직영점)
- 전사 환경 지표 DATA 관리/공개
- 에너지 고효율 설비 추가 확대

중장기 목표 (~25년)

- CDP(탄소정보공개 프로젝트) 참여 (~23년)
- CU 일반 가맹점 친환경 설비 접목
- 물류센터 에너지 고효율 집기 전환
- 전 사업장 환경영향 인벤토리 구축 및 환경영향평가

온실가스 배출량 현황 및 목표 (scope1, 2)

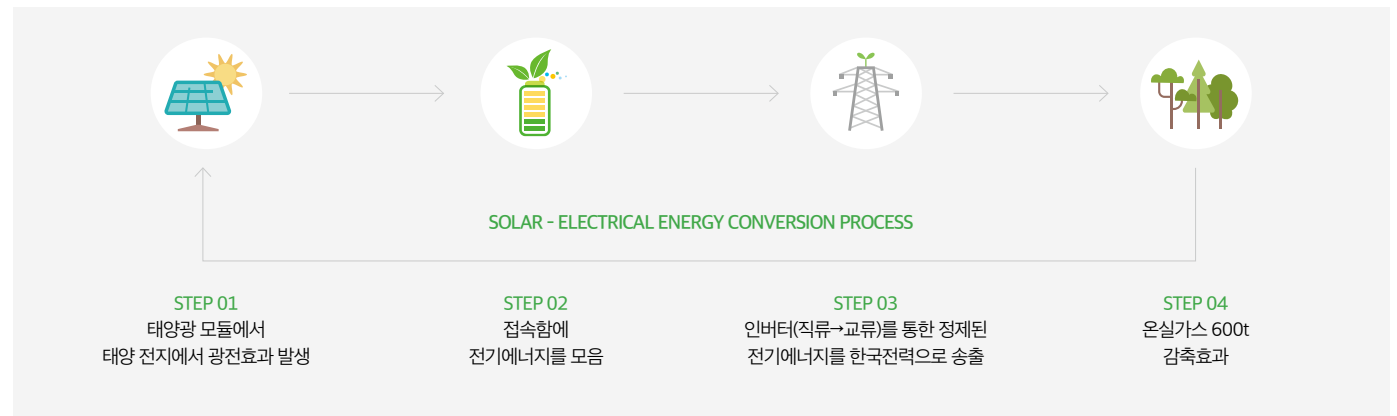


녹색물류

◇ 태양광 재생에너지 생산

진천 CDC 물류센터 옥상 유휴공간 9000m²에 설치된 2,400장의 태양광 모듈을 통해 2021년에 1,397메가와트시(MWh)의 전력량을 생산하였으며, 이는 연간 약 1,630명이 가정용으로 사용할 수 있는 전력량입니다. 신재생에너지는 기후변화에 따른 환경 변화 뿐 아니라 자원고갈, 국가 분쟁에 따른 국제 에너지 가격이 급등함에 따라 그 중요성과 수요가 더욱 커지고 있습니다. BGF리테일은 향후 태양광 발전 수익성과 기후 변화 대응 효과를 종합적으로 검토하여 태양광 발전 시설을 점진적으로 확대해 나갈 계획이며 2021년 8월에 부산시와 체결한 부산물류센터 3자 MOU 내용을 바탕으로 건설될 신규 물류센터 내에 태양광 발전 시설을 갖출 계획입니다.

태양광 에너지 생산 프로세스



◇ 온실가스 인벤토리 구축

BGF리테일은 탄소중립 실현을 위해 2016년부터 고정 및 이동배출원에 대한 온실가스 배출량을 집계하여 관리해왔으며, 2021년 업계 최초로 온실가스 인벤토리를 자발적으로 구축하였고 글로벌 검증 전문기관으로부터 제3자 검증을 받아 인증을 취득 하였습니다. 온실 가스 인벤토리는 사업장에서 경영 활동으로 인해 발생하는 온실가스의 배출량을 산정할 수 있도록 목록화 한 통계 시스템으로써 중장기적인 온실가스 감축 관리와 탄소중립 실현을 위한 중요한 단계이기도 합니다. BGF리테일은 사업장 중 탄소 배출량이 가장 많은 BGF로지스 2개 센터를 선정해 온실가스 인벤토리 구축 및 제3자 검증을 진행하였으며 2022년까지 전 물류센터를 비롯해 사옥, BGF푸드, CU점포 (직영점)로 관리 범위를 확대해 나갈 예정입니다.

단위 : tCO₂eq/년

구분	2018		2019		2020	
	진천	김포	진천	김포	진천	김포
직접 배출원	37	769	2,409	800	3,916	751
간접 배출원	0	428	1,463	474	4,698	471
총 배출량	37	1,197	3,872	1,274	8,614	1,222

◇ 녹색물류 4대 중점 과제 실현

BGF리테일은 물류센터 운영, 배송, 네트워크 등 물류 활동 내 전 과정 활동을 추적 관리하여 자발적으로 4대 중점 과제를 수립하였습니다. BGF리테일은 4대 중점 과제와 글로벌 업계 이슈를 기반으로 매년 사업 과제를 수립하고 있으며 이행 여부, 도입 효과 등을 모니터링하고 있습니다.

(1) 탄소배출량 저감 활동

물류센터 운영 및 물류 활동으로 인해 발생하는 탄소 배출량의 고정 및 이동 배출원을 효과적으로 관리하고 에너지 효율 제고를 위한 설비 교체 활동을 지속적으로 전개하고 있습니다.

에코팬	총 1개 센터 설치 완료(누적 설치 물류센터 총 20곳) * 에코팬 1대당 스탠딩팬 50대 효과
친환경 LED	총 6개 센터 친환경 조명 설치(누적 설치 물류센터 총 29곳)
에어스포일러	장착률 100% (신규 차량 의무장착)
전기배송트럭	1대 도입 및 테스트 운영 * 대기오염 물질 미배출 및 탄소배출량 연 2톤 감축

(2) 네트워크 구축

BGF리테일은 전국 22개 지역거점센터(RDC)에 개별 납품되었던 상품을 진천 CDC 1곳으로 납품 일원화하여 중소 파트너사의 배송 효율화를 높였으며 물류와 간편식품 제조공장 통합을 통해 배송 루트를 단축하였습니다.

CDC 운영	CDC 구축 통한 배송네트워크 최적화 (차량당 이동거리 감소)
배송 효율화	저회전 센터 폐쇄 통한 배송거리단축

(3) 기반 구축

물류센터 운영을 위한 인프라의 친환경성을 개선하고 보다 효율적인 데이터 관리 분석을 통한 개선을 이루고자 노력 하고 있습니다.

친환경 하역 장비	하역 장비 교체 (디젤 → 전기)
차세대물류시스템 구축	에너지 사용량, 탄소배출량 측정 자동화, 수송량 자동 산정 기능 개발

(4) 캠페인 및 교육

배송차량에서 발생하는 탄소배출량 저감을 위해 배송 직군 대상으로 환경 인식 개선 캠페인을 진행하고 있습니다. 배송 직군 대상의 연비 인센티브 제도, 에코드라이브 교육 시행을 통해 효율적 운전 방식을 교육하고 있으며 물류법인 회의에 정기적으로 참석해 에너지 사용 및 탄소배출 관련 실천방법 및 실적을 공유하고 있습니다. 또한 2022년에는 차량 연비 저감을 위한 오일 테스트를 진행하여 자체 테스트 결과 매년 배출률 약 77% 및 질소산화물 44% 개선한 바 있습니다.



PLANET_온실가스 배출 저감

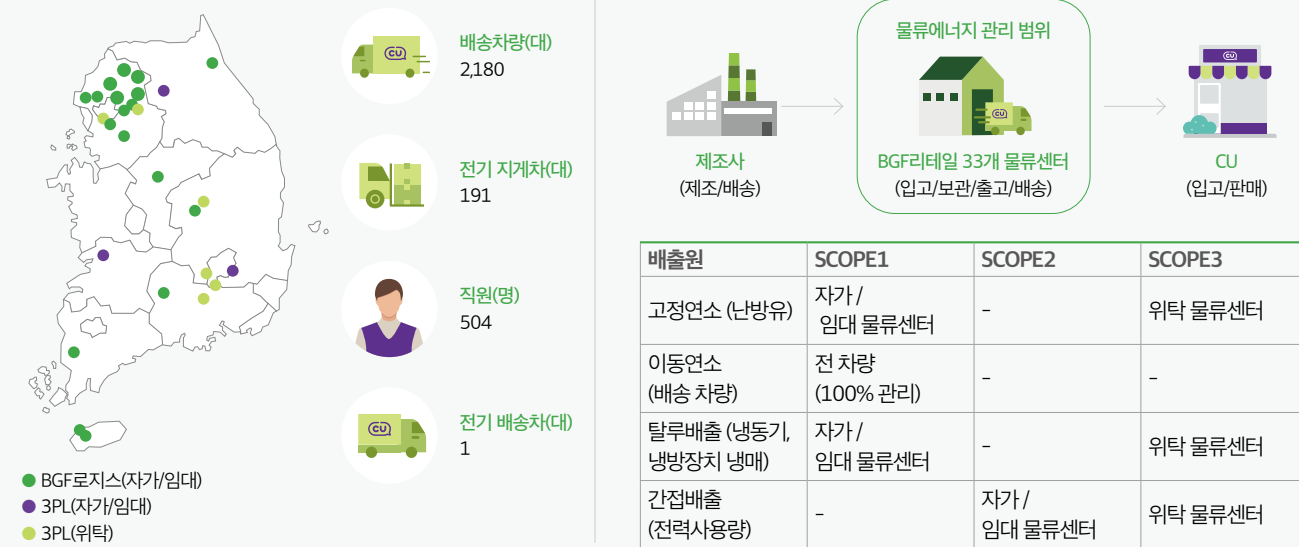


◇ 우수녹색물류기업 인증

BGF리테일은 2012년 11월 저탄소 녹색성장 기본법에 따른 에너지 목표 관리제 자발적 협약 체결을 시작으로 연간 녹색물류 전환 사업과 캠페인을 진행해왔습니다. 2013년 11월 국토교통부로부터 업계 최초 녹색물류 기업 인증을 받았으며 물류정책 기본법 시행규칙에 따라 2021년 12월 업계 최초로 4번째 녹색물류기업 재인증을 취득하였습니다.

녹색물류 관리 범위

BGF리테일 녹색물류는 지역별 상·저온·통합물류센터 33개소의 시설과 2,180대의 배송 차량(100% 위수탁 운영) 등을 관리 범위로 하고 있습니다.



운영 전담조직



BGF리테일 친환경 물류 활동 현황

- 국토교통부 우수녹색물류실천기업 4차 인증(2021)
- 온실가스 인벤토리 검증 완료(2개 센터) 및 확대
- 전기차 배송 차량 업계 최초 도입(2021)
- 인천 중앙물류센터 태양광 발전소 준공(2020)
- 국토교통부 우수녹색물류기업 업계 최초 인증(2013)
- 전(全) 차량 차량관리시스템, 에어스포일러, 에너지세이버 적용(2013)

그린스토어

CU 그린스토어는 3R(Reduce, Reuse, Recycle) 콘셉트로 에너지 절감, 폐기물 저감, 리사이클링 등 다양한 친환경 정책을 선제적으로 적용하고 테스트를 통해 환경영향 효과성을 미리 파악해보는 테스트베드(Test Bed)로서의 역할을 수행합니다. 세부적으로는 전국 CU점포에 범용적으로 적용 가능한 최적의 설비 솔루션을 도출하기 위한 에너지 절감, 공기질 향상, 폐기물 발생량 감축, 재사용·재활용 향상, 온실가스 배출 저감을 돕는 시설 및 집기 도입 등 다양한 테스트를 진행하고 있으며 해당 테스트를 거쳐 효과성이 검증된 설비 및 집기의 경우에는 검토를 거쳐 전국 CU점포로 확대 적용해 나가고 있습니다.

◇ 그린스토어 주요 실적 및 계획

연도	주요 변경 실적
2018	인버터 기술 적용(냉동 콤비/냉동S/C)
2019	쇼케이스 3종 조명 변경(TS→LED), 통합실외기 적용(2대→1대)
2020	자연 냉매 적용(R290)
2021	BLDC모터, 도어히터 콘트롤러, 천정형 무동력 공기순환 팬 테스트
2022(목표)	에너지관리시스템(REMS) 테스트, 도어히터 콘트롤러 확대 테스트, (신규 집기 대상)인버터 기술 적용 및 커피박 재활용 데크 도입

◇ 업계 최초 환경부 녹색매장 인증

그린스토어 1호점 서초그린점은 업계 최초로 환경부 산하 한국환경산업기술원으로부터 녹색매장 인증을 받았습니다. 녹색매장 지정 제도란 소비자 대상으로 녹색제품을 접할 수 있는 기회를 확장하여 친환경 소비생활을 유도하고 친환경 제품 활성화에 기여한 매장 대상으로 심사 및 평가를 진행하여 선정됩니다. 또한, 그린스토어를 포함한 전국 CU에서는 환경표지제품, 우수 재활용(GR)제품, 저탄소인증제품 등 에너지와 자원의 투입과 온실가스 및 오염물질 발생을 최소화하는 상품 운영을 지속적으로 확대하는 등 녹색제품 활성화에 기여하고 있습니다.

◇ 환경성 개선 설비 및 집기 도입

구분	적용 항목	도입 효과
에너지/자원 절감	FREE-FLOW 시스템 냉장쇼케이스 BLDC 모터 도입 음료 쇼케이스 도어히터 콘트롤러 도입 단열 유리 및 천정형 무동력 공기 순환팬 REMS(리테일 에너지 관리 시스템) 절수형 수전	전력사용량 8.5% 감축 기존 대비 전력 소비량 41.9% 저감 (21년 기준 1,227점 도입) 기존 대비 전력 소비량 97.7% 저감 (21년 기준 899점 도입) 냉/난방 효율 향상 전력 사용량 모니터링, 냉난방기 제어 (점포 테스트 진행) 용수 사용량 5% 감소
유해물질 저감	자연 냉매 실외기 자연 냉매 냉동식품 쇼케이스 친환경 마감재 공기청정 시스템	GWP (지구온난화지수) 99% 감소 GWP 99% 감소, 소비전력 39kw/월 절감 포름알데히드 방산량 0.5mg/L: 이하, 친환경 등급 E0 기존 대비 미세먼지 81% 감소
폐기물 저감	음식물 처리기	친환경 미생물 분해 음식물 처리기 (점포 테스트 진행)
재사용	폐점 철수 집기 보수 및 재사용 커피찌꺼기 리사이클링 데크	폐기 집기 감축 위한 재사용 기준 운영 커피찌꺼기 활용한 데크 마감재 제작 및 테스트 진행
재활용	쓰레기통 분리수거 기능 강화	분리수거 기능 개선 (총 848점 도입)

녹색구매

BGF리테일은 소비자 대상으로 환경 친화적 상품 소비를 독려하고 녹색 소비 문화 확산을 위해 녹색 구매 방침 및 프로세스를 수립하여 운영하고 있습니다. 또한 BGF리테일은 환경부, 한국환경산업기술원 주관 녹색소비 활성화를 위한 다자간 협의체 '녹색소비-ESG 얼라이언스'에 참여하여 녹색인증 상품 소비 활성화 문화 조성을 위해 노력하고 있습니다.

녹색 구매 방침

- 1) 녹색제품 구매 활성화를 통해 환경경영 비전 및 방침을 실천한다.
- 2) 녹색제품 구매 활성화를 통해 자원의 낭비와 환경오염을 최소화 한다.
- 3) 녹색제품 구매 및 소비 촉진을 통해 기업의 사회적 책임을 다한다.

◇ 녹색상품 범위

환경표지

제품의 우수한 환경성 정보를 소비자에게 제공



환경성적표지

제품의 전 과정에서의 환경성 정보를 계량적으로 표시해 인증하는 제도

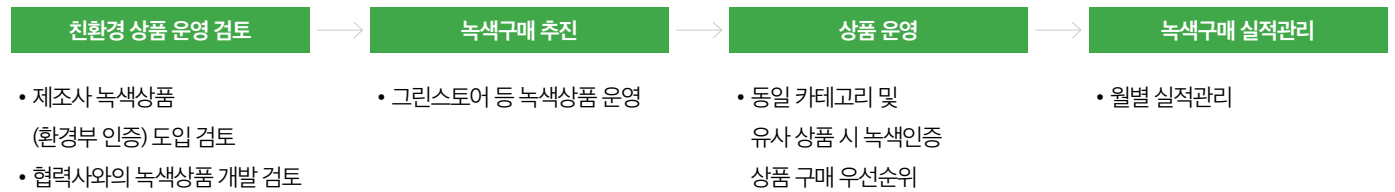


저탄소상품

환경성적표지 인증제품 중 탄소발자국 값으로 나타나는 탄소배출량 감축량이 우수한 제품에 부여



◇ 녹색구매 프로세스



◇ CU의 친환경상품(녹색제품) 판매 현황

BGF리테일은 녹색 소비 문화 정착을 위해 녹색 상품의 구매 및 판매 이력을 지속 관리하고 있으며, 2022년에는 임직원이 사용하는 비품과 소모품을 친환경 인증 소재로 변경할 계획입니다.

구분	2020		2021	
	운영 상품 수(종)	판매액(천원)	운영상품 수(종)	판매액(천원)
환경표지	14	1,400,506	27	2,132,200
환경성적표지	6	26,648,316	25	234,603,144
저탄소제품	9	50,181,451	6	22,273,092
탄소발자국	25	68,022,977	18	44,431,183
합계	54	146,253,252	76	303,439,620

출처 : BGF리테일 상품 판매 데이터

CU 거점 탄소중립 활동

◇ 탄소 배출을 저감하는 그린 인프라



CU는 친환경 교통수단으로 주목받는 전기 에너지 기반의 이동수단인 e-모빌리티(e-Mobility)의 상용화를 위해 그린 모빌리티 충전 솔루션 업체와 협업해 이륜차 배터리 충전소를 오픈하여 일부 점포에서 서비스를 운영하고 있습니다. 해당 서비스는 전기 오토바이의 연료인 전기배터리를 모두 사용했을 시, 배터리 스테이션에서 보관 중인 완충 상태인 배터리로 교체할 수 있으며 반납한 배터리는 스테이션에서 다시 재충전되어 다른 사람이 이용할 수 있는 선순환 구조입니다. BGF리테일은 효과성 검토 후 서울 및 수도권을 중심으로 순차 확대해 나갈 계획입니다.

이외에도 BGF리테일은 2017년 전기차 충전 서비스를 도입하여 현재 전국 30여 곳의 CU점포에서 운영하고 있으며 업계 최초로 전기차 배송 차량을 도입해 운영하고 있습니다.

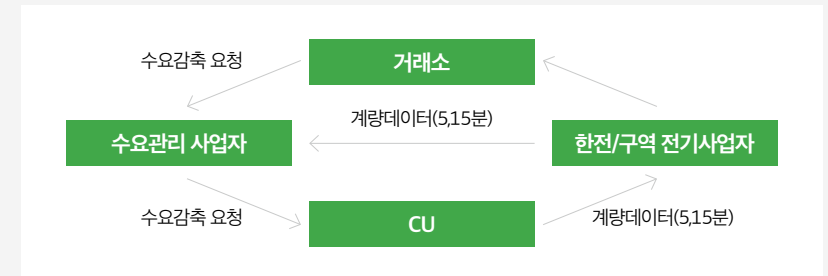


BGF리테일-환경부 '탄소중립' 업무협약

2021년 10월, BGF리테일은 환경부와 '탄소중립 생활 실천 확산을 위한 업무협약'을 체결하여 소비자의 실생활 속 탄소중립 실천을 돕는 다양한 캠페인을 진행하고 있습니다. 특히, 점포 온실가스 저감 노하우를 공유하는 '지구사랑 공모전'과 나무 식재 활동으로 이산화탄소 포집을 높이는 '도시숲 조성', '제주지역 나무심기' 활동 등 가맹점주와 임직원이 함께 참여하는 친환경 3L 캠페인을 진행하고 있으며 대국민의 참여 활성화를 위해 CU SNS와 결제단말기(POS)를 통해 탄소중립 실천 수칙 및 탄소중립 실천포인트 제도를 알리고 있습니다.

국민DR(Demand Response) 참여를 통한 전력사용량 감축

BGF리테일은 한국거래소에서 주관하는 '에너지 씬프 캠페인(국민DR)'에 프랜차이즈 업계 최초로 참여해 전력량 감축 활동을 진행하고 있습니다. 2021년 11월부터 시작된 에너지 씬프 캠페인에 총 20개 직영점이 참여하였으며 점포 운영 시 사용되는 집기별 전력량 분석을 토대로 에너지 감축을 위한 다양한 테스트 진행하여 전력 감축 솔루션을 도출하였습니다. 이를 통해 참여 점포는 거래소로부터 전력 수급량 비상 또는 미세먼지 나쁨 예보에 따른 전력 수급 비상 협조 요청 시 냉난방기기 온도 제어 등 자발적인 에너지 절감 활동을 총 18차례 진행한 바 있습니다.



BGF리테일-한국에너지공단, 적정온도 으뜸실천매장 제도

BGF리테일은 한국에너지공단에서 주관하는 '적정온도 으뜸 실천 매장' 캠페인에 참여하여 가맹점, 소비자가 함께 실천하는 에너지 저감 실천 문화 확산을 위해 노력하였습니다. 특히 에너지 사용량이 높아지는 동절기에는 가맹점 중심의 적정 온도 준수 안내를 연 2회 진행하고 있으며 국민을 대상으로 실생활 에너지 절약 방법, 적정 온도 준수 SNS 캠페인을 주기적으로 진행하고 있습니다.

플라스틱/일회용품 사용 저감

플라스틱과 일회용품의 과도한 사용으로 발생하는 육·해상 폐기물 감축과 자원의 절약과 재활용 촉진에 관한 법률 준수를 위해 BGF리테일은 2025년까지 플라스틱/일회용품 저감 50% 계획을 수립하였으며 다양한 이해관계자와의 협의와 개선 활동을 통해 지속적으로 줄여나가고 있습니다.

주요 실적 및 목표

플라스틱/일회용품 사용량 감축		
2021년 목표	2021년 실적	달성률
1,330톤 감축	1,453톤 감축	109.2%

22년 목표

- 플라스틱 배출량 지수 관리체계 수립
- 플라스틱 사용량 전년대비 120% 절감
- BGF푸드 플라스틱/일회용품 저감 계획 수립

중장기 목표 (~25년)

- 플라스틱 비닐 사용 ZERO
- 일회용품 및 플라스틱 소모품 사용량 50% 감축(20년 대비)
- 전 간편식 패키지 PLA 소재 전환
- 생수 전품목(NB포함) 무(無)라벨화

PL상품 환경성 개선

BGF리테일은 간편식(도시락, 김밥, 샌드위치) 포장 용기를 비롯해 PL생수, 플라스틱 일회용 소모품까지, 플라스틱 포장재로 제작된 상품군을 파악하고 생분해성 수지(Poly Lactic Acid) 소재로 변경하는 활동을 진행하였고 이를 통해 약 1,453톤의 플라스틱 사용량을 감축하였습니다. 앞으로도 BGF리테일은 포장재 환경성 개선을 위해 다양한 소재로 포장재 적용 테스트를 진행하여 플라스틱 및 일회용품 사용을 저감해 나갈 것입니다.



포장재를 최소화한 무라벨 PL생수 운영

2021년 PL생수 3품목(500ml, 1L, 2L) 모두를 무라벨 패키지로 전환 하였습니다. 이로써 기존 생수 제품 대비 약 54.5%의 포장재만 사용하여 플라스틱 폐기물을 저감하였으며, 라벨을 분리할 필요가 없는 분리 배출의 용이성으로 자원 재순환 활성화를 촉진하고 있습니다. 앞으로도 BGF리테일은 폐기물 저감을 위한 다양한 고민과 환경을 고려한 패키지 디자인으로 플라스틱 포장재를 혁신적으로 감축해 나가겠습니다.

◇ PL상품 포장 유형별 현황

구분		2020년		2021년	
		포장재 사용량(톤)	재활용 등급 '우수' 비중	포장재 사용량(톤)	재활용 등급 '우수' 비중
합성수지	PET병	860	66.5%	1,127	98.6%
	기타 단일 재질 용기	895		1,760	
	복합재질 및 필름형 포장	1,693		752	
	PLA	-		1,174	
유리병		243		196	
종이팩		213		237	

플라스틱에서 종이로 변경한 원두커피 포장재

BGF리테일은 생활 속에서 일상적으로 사용되는 플라스틱 양을 줄이기 위해 CU에서 판매되는 즉석원두커피(CAFÉ-GET) 포장재를 플라스틱에서 종이 소재로 변경하였습니다. BGF리테일은 고객의 친환경 소비 활동을 돕기 위해 2019년부터 열대우림동맹(Rain Forest Alliance) 인증 친환경 원두를 사용하고 있으며, 원두커피 포장재도 종이 빨대, 무형광·무방부제·무표백 크라프트컵, 종이 뚜껑 등의 순서로 변경을 진행해왔습니다. 특히 2021년 12월 도입된 종이 뚜껑은 종이 재질이지만 내열성·방수성이 우수해 최고 120도까지 견딜 수 있으며 가열 시 PP(폴리프로필렌) 소재 뚜껑과 달리 수축·팽창 등의 변형이 일어나지 않습니다. 원두커피에 사용되는 모든 패키지는 일괄 종이로 배출되어 플라스틱 폐기물이 발생하지 않으며 전점 도입 시 연간 100톤의 플라스틱 감축 효과를 보일 것으로 예상하고 있습니다.



PL스낵 포장재 잉크 사용량 저감

BGF리테일은 PL스낵 포장재 패키지의 환경성을 일괄 개선하기 위해 다양한 제조사와의 협업을 통해 총 20여 품목에 달하는 스낵 상품 패키지의 친환경성을 높였습니다. 일반적으로 필름 재질 포장재에 잉크를 입혀 제작되는 포장재에 오염물질 저감 잉크를 적용하여 기존 대비 유해성분을 크게 줄였으며 기존 음각 동판으로 제작됐던 패키지를 양각 수지판으로 변경하여 잉크 사용량을 50% 이하로 감소시킬 수 있었습니다. 특히, 에탄올 잉크를 사용한 스낵 패키지는 농림축산식품부와 녹색인증사무국에서 부여하는 녹색인증마크를 획득한 바 있습니다.



폐기물 저감 및 재활용 확대

BGF리테일은 비즈니스 활동과 공급망에서 발생하는 폐기물의 최소화 및 재자원화 등의 노력으로 환경영향을 최소화해 나가고자 노력하고 있습니다. 나아가 CU점포 거점의 자원 선순환 활동을 통해 지역 사회의 환경성 개선에 기여할 수 있도록 다양한 친환경 캠페인과 활동을 전개하고 있으며 폐기물 문제의 근본적 해결을 위해 다양한 기업·기관과 협의를 진행하고 있습니다.

2021년 주요 성과

2021년도 주요 목표	성과
PL상품 재활용 등급 포장재 100% 적용	92.5% 적용
원재료 로스(LOSS) 저감	원재료 로스 저감 프로세스 운영
CU매장 내 음식물 처리기 설치확대	음식물 처리기 테스트 진행

2022년 추진 목표

- 커피박 데크 도입 확대 (서울지역)
- 그린세이프 제도 운영점 50% 달성
- BGF푸드 폐기물 저감 및 재활용 확대
- CU 가맹점 음식물쓰레기 처리기 확대 도입 테스트 지속

중장기 추진 목표

- 전(全) 간편식 패키지 PLA 소재 전환(~25년)



커피박 재활용 데크

CU는 폐기물과 유해가스 발생을 저감하고, 데크 철수 시 100% 재자원화가 가능한 커피박 재활용 데크를 새롭게 도입하였습니다. 커피박은 원두커피를 추출하고 남은 커피 부산물로서 한 해 평균 국내에서 약 15만 톤(19년 기준) 발생되는 것으로 추산되며, 커피박 1톤 소각 시 약 338kg의 이산화탄소가 배출되는 것으로 알려져 있습니다. 또한, 커피박은 매립 시 카페인 성분으로 인한 토양오염이 발생함에 따라 BGF리테일은 커피박으로 인한 환경영향을 감소하고자 재활용 데크를 도입하였습니다. CU는 매장에서 배출되는 커피박을 활용해 자원순환체계를 수립해 나갈 것이며 2021년 진행한 점포 도입 테스트를 기반으로 24년 이내 전국 도입 확대를 목표로 진행해 나갈 것입니다.



식품 손실 감축

BGF리테일은 식품 손실 저감을 위해 판매량, 날씨, 입지 등의 정밀한 분석을 통해 가맹점의 적정량 발주를 지원함과 동시에 유통기한이 짧은 도시락 등의 간편식품과 음료, 과자, HMR 등 3천 여개의 유통기한 임박 상품과 판매 부진 상품을 최대 50% 할인 가격으로 판매하는 그린세이프 서비스 제도를 전국 3,489점에서 운영하고 있습니다. 특히 그린세이프 서비스 매출 1위를 기록한 CU구로파트너점의 경우 빵, 유제품 등 일반 식품의 폐기율이 0%에 근접할 정도로 감축되고 동시에 매출이 10% 상승하는 성과가 있었습니다. 또한 유통기한 경과에 따라 발생하는 폐기물 처리를 위해 총 30여 종의 음식물 처리기를 테스트 운영하였습니다. 2021년 10월에는 전문업체와 음식물 처리기 공동 업무 협약을 맺고 음식물 폐기물 배출량 저감을 위한 테스트를 진행하고 있습니다. 분쇄식, 건조식을 비롯해 친환경 액상 미생물을 활용한 발효방법으로 24시간 내 음식물 쓰레기를 99% 분해시키는 방식까지 다양한 집기 테스트 진행 결과를 바탕으로 친환경성, 운영의 효율성, 점포 운영 편의성의 기준에 부합하는 최적화된 집기 개발과 도입을 진행해 나갈 계획입니다. 한편 판매가 부진한 식품은 조기에 지역별 푸드뱅크를 통해 취약계층에게 제공함으로써 식품 손실을 최소화하고 동시에 취약계층의 생필품 구입 부담을 경감시키고 있습니다.

그린세이프 이용 활성화에 따른 식품 폐기 감축 실적(2021)

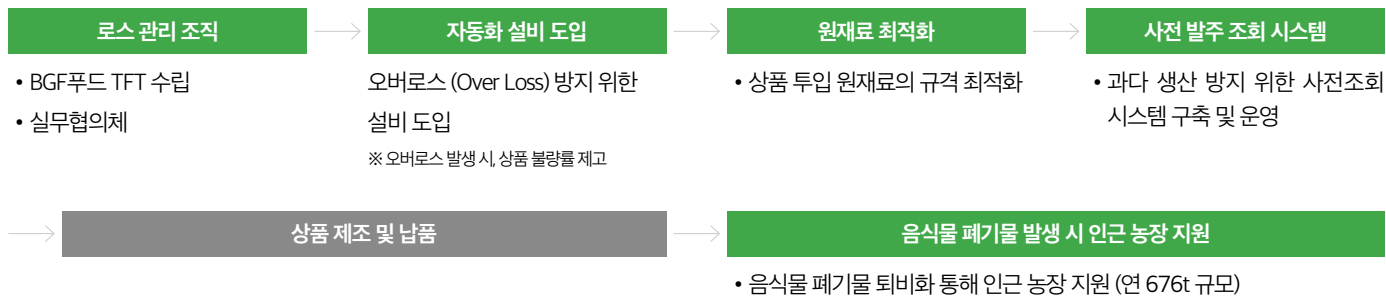
총 이용 건수		16,022건		총 이용금액		86,807천원	
구분	스낵	라면	비스켓	디저트	즉석식	기타	
이용 비율(%)	25.5	14.2	11.7	8.7	8.5	31.4	

음식 폐기물 감축

BGF리테일은 CU의 간편식을 제조하는 BGF푸드와도 협력을 강화하여 식품 손실을 최소화하고 있습니다. BGF푸드는 생산·제조 과정에서 발생하는 음식물 폐기물을 최소화하기 위해 외부 전문 기관과의 협업을 진행하여 제조 과정에서 발생하는 로스율 관리를 위한 프로세스 개선을 진행하고 있습니다. BGF푸드와 도급사 간 로스 관리 실무협의체를 구성해 BGF푸드 내 생산, 상품, 구매 부서별 R&R을 수립해 운영함으로써 원재료 로스 발생을 최소화 하고 있습니다.

또한, 간편식품 출시를 담당하는 BGF리테일 간편식품팀과의 유기적인 협업을 통해 제품 배합 개발, 원재료 이슈 사항에 신속하게 대응하고 있습니다. BGF푸드는 오버로스(Over Loss) 관리, 원재료 폐기 관리, 개별 개선 활동 등을 중점으로 진행하였으며 자동화 설비를 도입해 원재료 로스 상위 발생 순으로 순차적인 적용을 진행하여 로스를 개선하였습니다. 또한, 사전 발주 조회 시스템을 도입하여 발주 대비 과도한 생산을 지양하여 음식물 폐기물 발생을 최소화 하고 있습니다. 2021년도 FF부문 원재료 로스율은 1.7%이며 2022년 계획은 1.6%입니다. BGF푸드 전체 센터(전북, 인천, 제주센터)에서 발생하는 원재료 로스 및 폐기 물량은 퇴비화 과정을 거쳐 농장으로 지원하고 있습니다.

◇ 음식 폐기물 저감 프로세스



수자원

수자원은 제품 생산과 사업장 운영을 위한 필수 자원으로서 수자원의 사용과 처리는 사업장 소재지의 생물다양성에 영향을 끼칠 수 있으며, 홍수·가뭄 등의 자연 재해 리스크와 밀접하게 연관되어 있습니다. 핵심 1차 공급업체를 포함한 사업장 중 1개소가 물 부족 지역에 위치하고 있으며, 2025년까지 CDP 수자원 평가 방법론 등을 활용해 수자원 리스크를 파악하고 대응 전략을 수립할 예정입니다.

◇ 수자원 리스크 지역 사업장 현황

구분	용수 사용량(2021년)	하수량(2021년)	비고(리스크 수준)
BGF푸드전북(전북 완주군)	67,738톤	57,507톤	Aqueduct Water Risk Atlas (Medium - High)

함께 실천하는 Be Green Friends

폐 투명 플라스틱이 화장품 용기로!

BGF리테일은 화장품 제조사와 협업하여 폐 투명 페트병을 PCR(Post-consumer Recycled, 사용 후 재활용) 용기, 친환경 굿즈로 리사이클링 하는 과정에 참여했습니다. 고객 참여 활성화를 위해 SNS 친환경 실천 캠페인을 전개했으며 BGF리테일 사옥 및 CU점포에 친환경 분리수거함을 설치·운영하여 모아진 폐 투명 페트병을 전기차로 수거해 재활용 플라스틱 소재 공장으로 전달하는 프로세스로 진행되었습니다.

◇ 리사이클링 프로세스



재생용지 종이봉투, 3번 이상 사용해요

BGF리테일은 제주 지역 내 기업과 협업하여 2020년부터 현재까지 제주지역 내 150여 점포에서 재생용지 종이봉투를 사용하는 'We Make Green Jeju' 캠페인을 전개하고 있습니다. 해당 종이 봉투는 종이류로 분리 배출이 가능해 플라스틱 비닐봉투 대비 환경적 부담이 적으며 고객이 종이봉투를 3회 이상 반복 사용했을 때 최소 약 675만 장의 플라스틱 비닐 사용 감축 효과를 볼 수 있습니다. 또한, COVID-19로 마스크 폐기량이 급증한 면을 고려해 종이봉투 한 쪽 면을 활용해 올바른 폐기 방법을 안내하고 있습니다.

◇ 제주지역 재생용지 종이봉투 운영실적

구분	2021	2022
재생용지 종이봉투 운영수량	225만장	180만장
종이봉투 증량	22.5톤	18.0톤

함께하는 친환경 경영

도시 숲 조성



국립산림과학원 연구에 따른 도시 숲 효과

- 미세먼지 이동을 막아 여름 한낮의 평균 온도 3도~7도 완화, 습도 9~23% 상승 등 자연 친화적 기후 조절 기능
- 미세먼지 등 대기오염물질 감소 기능
 - 미세먼지 25.6%, 초미세먼지 40.9% 저감
 - 1ha의 숲은 연간 미세먼지 46kg을 포함한 대기오염 물질 168kg 흡착·흡수
 - (플라타너스 기준) 1일 평균 잎 1m² 664kcal의 대기열 흡수 = 15평형 에어컨 5대를 5시간 가동하는 효과와 동일
- 홍수 예방, 상대 습도를 높여 건조화 방지

BGF리테일은 기후변화에 따른 기상이변으로 최근 빈번하게 발생하는 대형 산불 문제와 탄소 배출 저감을 위한 해결책으로 도시 숲 조성 활동에 참여하고 있습니다. BGF리테일은 (사)노을공원시민모임에서 주관하는 '씨앗부터 키워서 100개 숲 만들기' 캠페인에 동참하고 있으며 서울 상암동에 위치한 노을공원 내 도시 숲 2개소 (BGF 좋은 친구들의 숲, CU상생의 숲)을 조성하고 가맹점주·임직원과 함께 정기적인 자원봉사 활동을 진행하고 있습니다.

◇ 희망의 도토리 나무

BGF리테일은 COVID-19로 인해 대면 봉사활동이 어려워짐에 따라 그 대안으로 가정에서 도토리 나무 씨앗을 키워 숲으로 돌려 보내는 '희망의 도토리나무' 비대면 활동을 진행하고 있습니다. 2021년에 가맹점주·임직원 등 총 177명이 키운 도토리 나무는 노을공원에 내 도시 숲 2개소에 식재되었습니다.

가맹점주/임직원이 함께하는 도토리 나무 심기



도토리 나무 뽑기

도토리 옮기기

도토리 나무 심기

2~3년차 도토리 나무

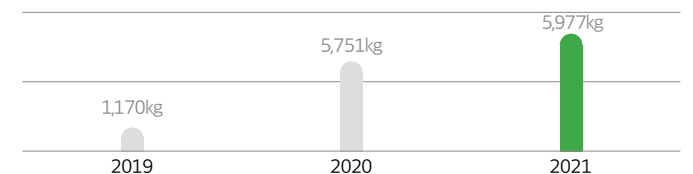


국립공원 생태계 보호 활동 '그린캠페인'

BGF리테일은 국립공원공단의 그린포인트 제후를 통해 청정한 국립공원 환경 조성을 지원하고 있습니다. 국립공원은 연간 35백만명의 이용객이 방문하고 있으며 국립공원공단의 그린포인트와 연계활동을 통해 등산객의 플로깅 활동을 지원하고 있습니다. 또한 CU APP 기부 포인트 제도를 통해 국립공원 환경개선 기부캠페인을 연중 진행하고 있으며 고객 주도의 환경 기부 문화를 조성하고 있습니다.



◇ 국립공원 그린캠페인 실적(국립공원 내 쓰레기 수거량)



※ 그린포인트: 전국 국립공원 탐방객이 자진 수거한 쓰레기 무게에 따라 적립되는 포인트

황사·사막화 방지 페이퍼리스 숲 조성

BGF리테일은 2012년 환경부, 한국환경산업기술원, BC카드와 함께 '신용카드 종이 영수증 미출력을 통한 환경 기금 조성 협약'을 체결하고 프로세싱 혁신을 통해 환경 기금을 조성하여 숲 조성사업을 지원하고 있습니다. 숲 조성 사업은 국내로 유입되는 황사의 발원 지역을 대상으로 하며, 기후변화 및 사막화에 따른 인류 공동의 문제를 해결하는 것을 목표로 진행하고 있습니다. 2021년도에는 중국 내몽고 자치구에 있는 쿠부치사막 25ha에 포플러 나무(샤오예양, 小叶杨 / 南京白杨, Populus simonii Carr.) 등을 72,000본을 식재하였으며 몽골에서는 '아르항가이' 아이막(道), '어기노르' 솜(郡) 10ha에 유실수, 차차르간 등 10,000본을 식재했습니다. 2021년까지 식재한 나무는 총 448,131본입니다.

<동북아 황사 미세먼지 저감을 위한 발생원 조사연구>

환경부, 2020

- 토양 복원 시 탄소 저장량 : 4.51kgC/m²
- 수목 근원 면적당 탄소 저장량 : 0.061kgC/cm²

2021년에 조성한 페이퍼리스 생태림 35ha을 통해 조성되는 탄소 저장량은 약 1,578tC/m²이며, 수목 72,000본 식재시 수목 근원 면적당 탄소 저장량은 6.88tC입니다.

몽골 친환경 게르 지원



BGF리테일은 16,000여 점포에 방문하는 고객들의 동전 모금액과 BGF리테일의 기부금을 더한 재원을 토대로 2021년부터 몽골 친환경· 고효율 게르 지원 내용의 CHIPS(Cooking, Heating and Insulation Products and Service) 프로젝트를 지원하고 있습니다. 해당 프로젝트는 몽골에서 발생하는 심각한 대기오염의 근본적 원인 중 하나인 게르(ger)*의 석탄 난로를 전기 시스템으로 전환하는 것이 주 목적이며 열적 쾌적성, 안정성, 청결성을 통해 특히 여성, 아동 등의 건강을 지킬 수 있습니다. BGF리테일은 해당 프로젝트를 통해서 2023년까지 500개 가구 및 10개 유치원에 친환경· 효율 게르 설치를 지원할 예정이며 게르를 설치하는 과정에서 몽골 현지 주민의 환경 친화적 일자리를 창출해 나갈 것입니다. 또한, 현지에서의 원활한 사업 운영을 지속하기 위해 몽골 유니세프와 몽골 환경관광부 등 중앙정부, 지방 정부(울란바토르시, 바양주르흐 구청 및 성기노해르한 구청), 시민사회 단체, 학계(몽골 과학 기술 대학교)와의 협업을 진행하고 있으며 2021년, CHIPS가 지원된 가구수는 총 45가구입니다.

* 게르(ger): 몽골인들의 이동식 천막집

가맹점주와 함께하는 친환경 3L 캠페인

BGF리테일은 CU점포를 운영하는 가맹점주와 함께 '친환경 3L 캠페인' 활동에 참여하고 있습니다. 적정온도 준수, 분리배출 준수, 대기전력 절약 등의 세부 활동을 비롯해 2021년 7월에는 가맹점주 대상의 '지구사랑공모전'을 전개하여 점포 에너지 및 자원 절약 노하우를 공유 받았으며 실제 점주들이 직접 수상작을 선정한 바 있습니다. 또한, 실생활에서 탄소 중립을 실천하고 이를 인증한 가맹점주 및 임직원 대상으로 집에서 키울 수 있는 도토리 키트를 제공하고 있으며 추후 키운 나무를 도시 숲으로 되돌려 보내는 친환경 선순환 활동을 진행하고 있습니다.



지역사회 연계한 친환경 사회공헌

BGF리테일은 제주도 환경시민단체 '애월단'과 제주 지역을 중심으로 녹지를 조성해 미세먼지 저감과 산림의 탄소 흡수 기능을 높여 기후변화에 대응하기 위해 자투리 땅에 모목을 심는 '희망의 나무심기' 활동과 수목을 입양하여 나무의 성장을 밀착 관리하는 '1인 1생 1나무 입양 프로젝트'를 전개했습니다.

PARTNER

BGF리테일은 독점, 부당거래 등 불공정한 거래 근절에 앞장서고
협력사, 가맹점, 지역사회와의 협력을 통해 건전하고 상생하는
산업 생태계 조성을 위해 노력합니다.

책임 있는 비즈니스 기반 공정거래

BGF리테일은 공정거래법 준수와 공정하고 자유로운 시장경쟁 질서 부합을 위해 2009년 ‘공정거래 자율 준수 프로그램(CP)’을 도입하며 올바른 공정거래 실천을 위해 실천하고 있습니다. 또한 CEO메시지, 컴플라이언스 교육 등을 통해 공정거래의 중요성을 강조하고 있으며, 앞으로도 기업시민의 역할을 충실히 이행하고자 최선의 노력을 다할 것입니다.

공정거래 원칙

BGF리테일은 윤리 규범에 협력회사에 대한 책임과 의무를 규정하고 있으며, 협력회사를 전략적 동반자로서 인식하고 협력회사의 물적·지적재산권을 존중합니다. 또한 경쟁사를 포함한 모든 이해관계자와의 공정한 거래 문화 조성을 위해 노력합니다.

- 우리 비지예프리에일은 직무 수행상 지켜야 할 불공정한 관행을 근절하고 투명하고 공정한 거래질서를 위해 다음과 같이 공정거래관련 법규를 자율적으로 준수할 것을 선언한다.
- 하나. 우리는 공정하고 투명한 업무수행을 통하여 불공정거래행위를 사전에 예방한다.
- 하나. 우리는 협력업체와 상호 신뢰를 바탕으로 공정한 거래질서를 확립한다.
- 하나. 우리는 불공정거래 행위에 대하여 지시 또는 참여하거나 묵인하지 않는다.
- 하나. 우리는 공정거래자율준수 프로그램을 모범적으로 실천하기 위하여 최선을 다한다.
- 하나. 우리는 스스로 공정한 거래문화를 구축하도록 노력하여 개인 및 회사의 발전에 기여 한다.

“협력회사에 대하여 우월적 지위를 남용하거나 부당행위를 강요해서는 안된다” (윤리규범 제7조 1항)

“협력회사가 경쟁력을 갖추어 성장할 수 있도록 합법적 지원을 통해 공동의 발전을 추구한다” (윤리규범 제 8조 2항)

“우리는 모든 협력회사에 상호 신뢰 정신을 바탕으로 평등한 기회를 부여하고, 사업추진의 전략적 동반자로 인식하여 공동의 발전을 추구한다” (윤리강령 3항)

공정거래 자율준수(CP)

BGF리테일의 공정거래 자율준수 프로그램은 ‘공정거래 자율준수 규범’에 따라 자체적으로 수립·운영하는 내부 준법 체계로서 공정거래 관련 법규 위반행위를 예방하는 교육·점검 등을 포함하고 있습니다. BGF리테일의 공정거래 자율준수 관련 업무는 커뮤니케이션실에서 담당하고 있으며, 임직원에 대한 공정거래 교육과 상담, 점검 등 컴플라이언스 활동을 수행하고 있습니다. 또한 공정거래위원회에서 권고하는 공정거래 자율준수 프로그램 8대 요건과 함께 자율준수협의회를 추가로 도입해 운영하고 있습니다.

BGF리테일은 공정거래 자율준수 프로그램(CP)을 통해 공정거래 의식 확산 및 리스크 예방, 사후처리를 실천함으로써 공정하고 투명한 기업문화를 정착해 가고 있습니다.

◇ CP교육·평가

BGF리테일의 모든 임직원은 매년 CP교육을 이수하고 평가에 참여하고 있습니다. 평가 결과 가맹사업법, 대규모유통업법, 하도급법 관련 법률에 대한 임직원 이해도는 고르게 상승하였고 임직원들은 공정거래 자율준수 필요성을 인식하고 있는 것으로 조사되었습니다. 하지만 공정거래 관련 위반사건이 당사에서도 발생할 수 있다는 위기의식은 다소 저하된 것으로 분석되었습니다. 이에 22년 CP교육 진행 시에는 리스크 인식 개선에 대한 보완 교육에 집중할 예정입니다.

구분	2020	2021
가맹사업법 평가 점수	96.3점	97.9점
대규모유통업·하도급법 평가 점수	80.9점	97.7점

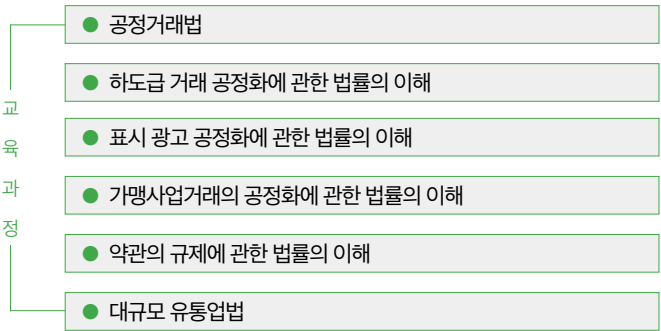
※ 평가 기간 : 2021.12.29~2022.1.10

준법 교육

협력사, 가맹점 관련 업무를 담당하는 임직원(SC, SP, MD) 및 직책자 대상으로 가맹 및 유통분야 공정거래 준수 및 불공정 사례 교육을 정기적으로 진행하고 있습니다.

구분	2019	2020	2021
교육 건수	13회	2회	4회
참석 인원	460명	45명	273명

※ 20년부터 COVID-19로 인한 대면 교육의 제한으로 교육 축소 또는 취소



공정거래 자율준수 선언문

BGF리테일은 차별화된 경영목표를 바탕으로 투명하고 올바른 기업 경영을 위해 지난 2005년 윤리경영을 대내외에 선포하고 기업의 사회적 책임을 다하는데 솔선할 것을 천명하였으며, 대내외적으로 공정 경쟁질서 및 건전한 시장경제 질서 정착을 위해 노력해왔습니다. 하지만 우리 BGF리테일의 공정거래 자율준수 프로그램 도입의 실질적 목표는 단지 법 위반으로 인한 불이익을 방지하기 위해서가 아니라, 모든 임직원들이 직무수행 과정에서 항상 고객을 최우선으로 생각하고, 협력회사와는 동등한 파트너로서의 인식과 신뢰관계를 형성하여 공정한 경쟁을 추구하는 조직문화를 만들어 가는 데 있습니다.

이는 단순히 구호가 아닌 기업문화로서의 공정거래 실천이야말로 글로벌 경쟁 하에서 우리 BGF리테일이 진정으로 경쟁력을 확보하고 상생·발전할 수 있는 기틀이자 원동력이라고 생각하기 때문입니다.

모든 임직원은 향후 완성된 공정거래 자율준수 편람을 숙지하여 업무를 수행함에 있어서 불공정행위로 인한 고객과 회사의 불이익이 발생하지 않도록 하고, 나아가 고객과 가맹점의 가치를 실현하는 초우량 CVS기업으로 발전할 수 있도록 최선을 다 할 것을 약속드립니다.



함께 성장하는 공급망

BGF리테일은 ‘협력사와의 동반성장을 통해 종합 유통서비스 그룹으로 도약한다’는 동반성장 비전을 바탕으로 BGF리테일의 공급망 전체가 함께 성장하고 발전하는 것을 목표로 하고 있습니다. 이를 위해 협력회사를 선정하고 운영하는 모든 단계에서 협력회사의 경쟁력과 지속가능성을 동시에 추구하고자 노력하고 있으며, 공급망에서 발생하는 다양한 리스크를 관리하고 그로 인한 비즈니스 영향을 최소화할 수 있는 체계를 구축하고자 노력하고 있습니다.

책임 있는 공급망

BGF리테일은 지속가능한 사회 구현을 위해 협력회사와 함께 ESG경영을 실천하는 것을 지향합니다. 이에 모든 협력회사가 인권, 환경, 안전보건, 윤리와 관련한 법규를 준수함은 물론 BGF리테일의 공급망 행동규범을 준수할 것을 요구하고 있습니다.

향후에도 지속적으로 협력회사의 노동 환경 개선을 지원하고 1차 협력회사의 하위 협력회사에도 BGF리테일의 ESG경영 정책이 반영될 수 있도록 투명하게 소통하겠습니다.

◇ 상품 공급 협력회사 현황

구분	2019	2020	2021
회사수	541	577	599

※ 상품 매입액 실적 기준

◇ 핵심 공급업체 식별

CU가맹점은 가맹 계약에 따라 가맹 본부인 BGF리테일이 제조사로부터 매입한 상품과 서비스를 제공받고, BGF리테일의 상품 및 서비스를 소비자 접점에서 가맹점의 매출이익액을 약정된 비율대로 수취하는 사업구조를 갖고 있기 때문에 가맹점은 BGF리테일의 비즈니스 모델에 있어서 핵심적인 역할을 하고 있습니다. 또한 PL제품이 지속적인 고객의 유입과 상품판매 이익액을 향상시키는 차별화 상품으로 자리매김하는 등 그 중요성이 높아짐에 따라 BGF리테일의 PL(Private Label) 상품을 위탁생산하는 업체 중 거래금액 상위 30개

업체를 핵심 1차 공급업체로 식별하고 있습니다.

핵심 2차 이상 공급업체의 경우 비즈니스모델 특성상 CU가맹점과 직영점으로 식별하고 있습니다. 이는 제조업이 아닌 편의점 가맹사업을 영위하는 BGF리테일의 비즈니스 모델 특성에 따른 것입니다. 가맹점은 가맹 계약에 따라 가맹 본부인 BGF리테일이 제조사로부터 매입한 상품과 서비스를 제공받고 이를 소비자에게 제공하는 역할을 합니다. 소비자는 B2C 채널인 CU가맹점을 BGF리테일로 인식하기 때문에 공급망 리스크 관리 차원에서 핵심적인 역할을 수행하고 있는 것으로 분석하였습니다.

구분	업체 수	총 구매비용 중 비율
1차 공급업체	79	-
핵심 1차 공급업체	30	23.5%
핵심 2차 공급업체	15,855	-

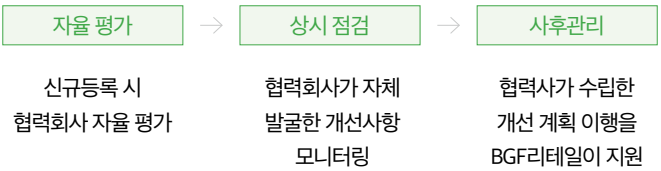
※ 핵심 1차: PL 상품 제조사 중 거래액 기준 상위 30개 사

※ 핵심 2차: CU(가맹점 및 직영점)

공급망 ESG 관리

신규 협력회사 선정 시에는 품질 및 재무 현황 이외에도 협력사 ESG 체크리스트를 활용하여 공급망 ESG 리스크를 관리하고 있습니다. 체크리스트는 ISO26000과 한국기업지배구조원 등 ESG평가기관의 가이드라인 기반으로 자체 수립하였으며, 환경·노동·인권·안전보건·소비자·지역사회 참여 등으로 구성되어 있습니다. 2021년부터 신규 거래 등록을 요하는 모든 협력사는 본 체크리스트를 활용해 자율 평가를 실시하고 있으며, 공급사 등록부터 계약 이행에 대한 성과평가 및 사후관리까지 3단계 프로세스를 통해 지속가능한 공급망 구축을 위해 노력하고 있습니다. 핵심 1차 공급업체를 포함한 PL상품 공급업체에 대해서는 상품 품질, 작업 환경 및 위생(관련 법령 준수여부 점검 포함), 불공정거래 사항을 중심으로 실사를 진행하고 있으며, 핵심 2차 공급업체인 가맹점에 대해서는 근로기준법 준수 사항을 중점으로 실사를 진행하고 있습니다. 향후 2023년까지 모든 협력사에 대한 실사를 포함한 공급망 리스크 관리 체계를 수립하고 적용할 예정입니다.

◇ 핵심 공급업체 식별



◇ 공급망 ESG 평가(실사) 항목 현황 및 계획

- ▶ 환경방침 및 목표 수립

▶ 임직원 대상 환경교육 진행

▶ 친환경 제품 및 서비스 구매

▶ 기후변화 대응 활동

▶ 용수 / 폐기물 저감 활동

▶ 인권 존중 및 보호

▶ 안전 보건 활동

▶ 인권 교육

▶ 소비자 만족도 제고

▶ 사회공헌 활동

신규
협력사
(2021~)

- ▶ 품질 및 위생 관리

▶ 관련 법규 준수 및 인허가

▶ 불공정 거래

▶ 인권 존중 경영

기존
협력사

환경, 안전, 인권, 윤리 등 ESG 전체 영역 확대(2023~)

◇ 공급망 전략과 ESG목표 연계

공급망 전략	<ul style="list-style-type: none"> · 중소 협력기업 역량 강화 · 품질 관리 강화 · 환경적 리스크 관리
추진 내용	<ul style="list-style-type: none"> · 트렌드 및 고객 니즈 분석 후 공급업체와 PL상품 기획 · 상생펀드 통한 자금 조달, 성과공유제 등록 · 품질안전관리 시스템에 따른 품질 및 위생 평가, HACCP 전문가 파견 컨설팅 · 포장 디자인 및 소재 변경 협력
ESG 목표	<ul style="list-style-type: none"> · 협력사와의 동반성장 · 건강하고 바른 먹을거리 제공 · 플라스틱·일회용품 사용량 감축

동반성장

BGF리테일은 협력회사와의 동반성장을 실현하기 위해 다양한 동반성장 프로그램을 운영하고 있으며 협력회사의 의견 청취를 위한 채널을 구축하여 운영하고 있습니다.

공정하고 투명한 거래 문화 속에서 상호협력을 통해 기술, 상품 개발, 품질, 가격 경쟁력을 강화하여 협력회사의 성장이 BGF리테일의 성장으로 이어지고, BGF리테일의 성장이 다시 협력회사의 성장과 발전으로 이어지는 선순환 구조를 만들어 가고 있습니다.

중소 협력사 상생협력

BGF리테일은 공급망 경쟁력을 강화하고 다양한 중소 협력회사들과 함께 성장하기 위해 교육 및 자금, 판로 지원 등 다양한 분야에서 상생협력 프로그램을 운영하고 있습니다. 그 결과 동반성장 종합평가와 공정거래협약 이행평가를 종합하여 발표하는 동반성장지수 평가에서 '우수' 등급을 획득했습니다.

◇ 최근 3개년 동반성장지수 등급 실적

구분	2019	2020	2021
등급	양호	보통	우수

※ 2025년 중장기 목표 등급 : 최우수

또한 2021년 6월에는 업계 최초로 중소기업 상생협력 및 임직원 복지 향상을 위해 중소벤처기업부 산하 공공기관인 중소기업유통센터와 동반성장물 도입을 위한 MOU를 체결하고 중소기업 제품 구매 동참 및 상생협력기금 출연 등을 약속했습니다. 동반성장물은 사기업 및 공공기관 임직원이 복지포인트 등을 활용해 중소기업 제품을 합리적인 가격에 구매할 수 있는 상생형 온라인 쇼핑몰이며, 동반성장물에는 1천여 개 중소기업 제품 5만 여종이 입점해 있습니다. BGF리테일은 임직원의 동반성장물 이용을 장려하기 위해 사내 인트라넷에 별도의 접속 배너를 반영해 접근성을 높이고 사내 메일을 통해 하루 특가, 핫딜 등 일일 추천 상품을 알리는 등의 홍보를 통해서 임직원의 동반성장물 이용을 장려하였습니다.

협력사 동반성장 프로그램 전개

BGF리테일은 중소협력사와의 진정성 있는 동반성장을 통한 건전한 기업생태계 조성을 위해 금융, 교육훈련을 지원하고 판로 확보를 위한 협력 경영과 제 발굴, 동반성장 모델 발굴을 위한 소통 등을 통해 협력사의 경쟁력 향상을 돕고 있습니다.

또한 중소 협력업체의 품질·생산관리 담당자를 대상으로 'CU식품안전의 날' 행사를 개최함으로써 <PL상품 제조업체의 품질관리 컨설팅 지원>, <자사 기준 미달 업체의 경쟁력 제고를 위한 지도점검>, <HACCP 취득을 위한 전문가 파견 컨설팅> 등을 제공하고 있습니다.

◇ 2021년 동반성장 프로그램별 실적

항목	내용
이러닝	143개社 대상 2,473개 콘텐츠 제공
경영특강	43개 협력사 참여 (22년 1월 시행)
품질·위생교육	총 2회 시행
성과공유제	총 10건 시행
상생펀드 운영	총 130억 펀드 조성(63억원 대출)
거래대금 명절 전 선지급	2회 (22개社 대상 741억원)
찾아가는 VOC	3회 진행
협력사 설문모니터링	2회 진행
한마음 트래킹	코로나19로 미시행
판로확보 지원	동반성장물 신규 도입

가맹점 상생 경영

BGF리테일은 타 프랜차이즈 사업과 달리 상품 공급 과정에서 유통마진을 취하지 않고 상품 판매를 통해 발생한 매출이익에서 가맹수수료를 수취하는 형태로 가맹점과 본사의 공동 성장을 기반에 두고 있습니다. 이에 가맹본부는 우량점 개발과 기존 점포 수익성 향상을 위해 노력하며 가맹점 상생 발전을 위해 다양한 노력을 기울이고 있습니다.

가맹점 상생 협약

BGF리테일은 지난 2017년부터 전 가맹점을 대상으로 연 1회 상생협약 체결하고 가맹점 파트너십 강화와 점포 경쟁력 향상을 실질적으로 지원하고 있습니다. 2021년 12월에 발표된 2022년 가맹점 수익 향상 상생안은 점포 경쟁력을 높여 수익성을 제고하기 위한 전략으로서 기존의 단순 비용 지원 방식에서 벗어나 가맹점의 실질적인 매출 향상을 지원하는 제도로 개편된 것으로 점포의 매출 성장은 물론 가맹점주 복지혜택까지 강화한 포괄적인 지원책으로 구성된 것이 큰 특징입니다.

◇ 최근 3개년 가맹점 상생협약 체결 현황

구분	2019	2020	2021
체결률	99.2%	99.5%	99.7%

또한 법인 콘도·리조트 지원, 전용 복지물 운영, 종합건강검진 지원, 냉동·냉장식품 피해 보상보험, 생산물 책임보험, 100억원 규모의 상생펀드를 통한 대출 지원, 노무·법무·세무 상담 지원, 안심근무보험 가입 등 가맹점주를 위한 업계 최고 수준의 상생·복지 프로그램을 운영하고 있습니다.

◇ 2022 상생안 주요 사항 (기존안 대비 신설 항목)

- ▼ 상품 발주 지원 금액 확대(폐기 지원금 상향)
- ▼ 신상품 도입 지원금 신설
- ▼ 운영력 인센티브 도입
- ▼ 가맹점 화재보험 가입 지원
- ▼ 중집기 기능성 부품 무상 교체
- ▼ 인터넷 회선 통합 및 요금 인하 지원
- ▼ 간판 및 조명 교체 지원

가맹점 상생 지원 주요 프로그램 자세히 보기

한편 2021년 3월에는 공정거래위원회, 공정거래조정원과 함께 장기 운영점포 상생 협약을 선포하는 등 가맹점의 권익보호에도 앞장서고 있습니다. 장기 운영 점포 상생 협약은 10년 이상 운영한 가맹점과 가맹본부의 안정적인 계약 갱신을 골자로 하며, 그 과정을 보다 투명하게 공개해 상호간의 신뢰를 견고히 하고 건강한 가맹 환경을 조성하는 것을 목적으로 하고 있습니다. 한편 21년 12월 기준 CU편의점의 10년 이상 장기 운영 가맹점 수는 약 2,300개에 이르고 있습니다.



◇ 최근 3개년 장기 운영점 현황 (점포수 및 비율)

구분	2019	2020	2021
10년 이상	762점(5.5%)	1,231점(8.2%)	1,635점(10.3%)
15년 이상	299점(2.2%)	545점(3.7%)	642점(4.0%)
20년 이상	10점(0.1%)	39점(0.3%)	82점(0.5%)

자율분쟁조정

BGF리테일은 업계 최초로 가맹본부-가맹사업자간 분쟁 발생 시 심의 기구인 '자율분쟁조정센터'를 설치하여 운영하고 있습니다. 자율분쟁조정센터는 가맹점 개설 시부터 폐점 시까지 가맹사업과 관련한 법규 및 가맹계약서 조항을 적용함에 있어 가맹점 사업자와 가맹본부 간 이견이 있는 경우, 내부 시스템과 자율적인 노력을 통해 원만한 합의를 이끌어 냄으로써 편의점 가맹사업의 자생적 생태계를 조성하고 공정한 거래질서 확립을 선도하는 역할을 수행합니다. 21년 말 준 누계 기준 총 106건이 자율분쟁조정센터에 접수되었으며, 이중 사전 조정과 위원회 조정을 통한 조정 완료는 총 87건으로 약 82%의 조정률을 보이고 있으며, 전체 가맹점 투표를 통해 선출된 '점주대표위원' 역할 확대를 통해 총 4건이 조기해결되는 성과가 있었습니다.

◇ 자율분쟁조정 최근 3개년 실적

구분	2019	2020	2021
조정 건수	7건	5건	11건

조정위원회는 공정한 조정을 위해 외부인사인 위원장을 중심으로 가맹점주 위원(투표로 선출), 가맹본부 위원(BGF리테일 영업·개발부문장), 외부위원 총 5명으로 구성하며 외부 위원은 법학 교수, 변호사 등 가맹사업 관련 전문가로 선임하고 있습니다.

PARTNER 가맹점 상생 경영

◇ 자율분쟁 조정위원회 구성



가맹점주가 등기우편으로 분쟁 조정을 신청하면 사전 협의 등의 일정 절차를 거쳐 합의 및 해결에 이르게 되며, 최종 분쟁해결안은 조정위원회에서 만장일치로 정해집니다.

◇ 자율분쟁 조정 FLOW



상생 협의회

BGF리테일은 가맹점 사업자단체인 가맹점상생협의회 및 가맹점상생연합회와 분과회의 및 대표회의를 개최하여 소통하고 있습니다. 2021년에는 총 36차례의 회의가 개최되었으며, 매 분기 6개 분과별로 개선사항을 논의하고 실무에 적용하였습니다.

◇ 최근 3개년 상생 협의회 개최 건수

구분	2019	2020	2021
개회 건수	6회	3회	36회

가맹점 매출 개선

BGF리테일은 'CU JUMP UP 프로젝트'를 통해 상권 변화, 운영 미숙, 시설 노후 등으로 매출 부진을 겪고 있는 가맹점들을 위한 맞춤형 솔루션을 제공하고 있습니다. 2021년 한 해 동안 총 643점포가 집중관리를 통해 전년대비 매출액이 8% 신장하였습니다. 또한 점주 연구위원제도를 신설하였으며, 이는 점포 개선사항에 대한 사전 테스트 및 검증 연구 등을 통해 추가 아이디어를 제안하는 'CU가맹점 연구소' 역할을 수행합니다.

가맹점 운영지원 확대

BGF리테일은 가맹점의 긴급한 구인난 해소를 위한 급구 시스템 서비스와 스태프의 출퇴근·급여계산 및 유통기한 등 선도 관리에 용이한 CU스쿨 시스템을 무상으로 지원하고 있습니다. 또한 BGF리테일은 매년 설과 추석 등 명절을 앞두고 가맹점의 정산 금액을 예정일보다 앞당겨 지급하고 있습니다.

소통 강화

BGF리테일은 가맹본부와 가맹점 간의 소통 증진과 매출 향상을 위해 동영상을 포함한 다양한 채널과 콘텐츠를 활용하고 있습니다. 가맹점주와 MZ세대 고객 간 소통을 돕는 「가맹점주 크리에이터」 제도에 이어 2022년 3월에는 전국 가맹점을 대상으로 상품 트렌드 및 운영 포인트를 안내하는 라이브 방송 「CU온에어」를 통해 가맹점과의 쌍방향 소통을 한층 강화하였습니다. 한편, 가맹계약·공사 등 신규점포 개점 준비 과정에서 발생할 수 있는 소통 미비사항을 점검하고 개선하고자 2021년 신규 개점 또는 전환 예정인 약 3천 점포에 대해 설문조사와 현장방문을 진행하고, 접수된 불만사항에 대한 이력화 작업 후 각 점포별 피드백을 진행하였습니다.

PARTNER 가맹점 상생 경영

스태프(STAFF) 지원 프로그램

BGF리테일은 CU가맹점주 뿐만 아니라 직영점 및 가맹점에서 근무하는 스태프에 대해서도 다양한 복지혜택을 제공함으로써 가맹점의 안정적 운영을 지원하고 있습니다. 2021년 7월부터 업계 최초로 모든 CU스태프에게 제공되고 있는 스태프 전용 복지물의 경우 CU가맹점주 및 BGF그룹사 임직원이 이용하고 있는 플랫폼과 동일하며, 해당 복지물에서는 온라인 최저가 상품 판매, 콘도 및 리조트 예약, 의료서비스 및 렌터카 할인 등 CU가맹점주에게 제공되는 복지에 준하는 혜택이 제공됩니다. 또한 근로계약서 작성과 급여 계산 등을 명확하고 쉽게 처리할 수 있는 노무관리 통합솔루션 「CU스쿨」은 현재 약 3만명의 스태프가 해당 서비스를 이용하고 있습니다.



이외에도 우수 스태프를 선정해 시상하는 「CU ACE」제도를 통해 근무의욕을 고취시키고, 근무중인 대학 졸업예정자 스태프 대상으로 마케터즈를 선발해 BGF리테일 입사 지원 시 서류전형 면제 혜택을 제공하고 있습니다. 또한 「일등스태프」와 「CU엔젤스」제도를 통해 CU가맹점 창업을 희망하는 STAFF에게 가맹비 일부 면제 혜택을 제공하고 있습니다. 또한 업계에서 유일하게 세종사이버대학교 수업료 일부 감면혜택을 제공하는 등 스태프의 자기계발을 지원하고 있습니다.

◇ STAFF 지원 주요 프로그램

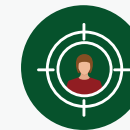
구분	주요 내용
스태프몰(mall)	물품, 콘도 예약 등 온라인 할인 구매 제공
CU스쿨	노무관리 서비스(app) 무상 제공
CU ACE	우수 근무자 포상(상품 및 가산점 부여)
대학생 모니터링	수료 후 입사 지원 시 서류전형 면제
일등스태프	창업비용 일부 면제 혜택 제공
CU엔젤스	선행 활동 시 포상(상금 및 창업비용 일부 면제)
교육 지원	사이버대학교 등 수업료 감면 혜택 제공
세이프닥	병원, 검진업체 등 온라인 할인 이용 제공

CU엔젤스

BGF리테일은 전국 가맹점을 거점으로 아동학대, 보이스피싱 등 지역사회에서 발생 가능한 범죄 예방에 기여하거나 독거노인·결식아동 등 복지 사각지대 위기 사례자 발굴 등 지역사회 문제 해결에 적극적으로 기여함으로써 선한 영향력을 행사한 CU가맹점 근무자를 CU엔젤스로 선정하여 포상하고 있습니다.



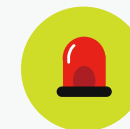
◇ 2021년 CU엔젤스 포상 주요 사례



CU장위베스트점 / 자살 예방
점포 앞에서 자해를 시도하는 고객을 신속히 발견하여 응급처치하고 경찰 및 119신고 진행으로 고객의 생명을 보호



CU창원반림력키점 / 보이스피싱 예방
50만원 상당의 기프트카드 구입을 시도하는 중년 여성 고객의 보이스피싱 범주를 의심하고 경찰에 신고하여 범인 검거에 기여



CU중랑동부점 / 데이트폭력 피해자 보호
폭행을 당해 점포로 피신한 여성을 안전하게 보호한 후 POS신고시스템을 활용해 경찰에 신고

CU안산본오샘골점 / 성추행 피해여성 보호
성추행을 피해 점포에 도움을 요청한 여학생을 점포에 따라 들어온 가해자로부터 보호하고 경찰에 신고

편의점 인프라 기반 지역사회 안전망

BGF리테일은 비즈니스 모델을 기반으로 사회적문제를 해결하는 CSV(Creating Shared Value/공유가치창출) 활동을 지속적으로 전개하고 있습니다. 전국 어디에서나 24시간 쉽게 이용 가능한 편의점 CU네트워크와 상품을 공급하는 전국 물류인프라가 국민의 안전을 위한 공공 인프라로서 작동할 수 있도록 시스템을 구현함으로써 지역사회 안전망 강화에 기여하고 있습니다.

◇ 지역사회 안전망 구축 관련 민관협력 프로그램 현황

구분	프로그램	협력기관
2009	아동안전지킴이집	경찰청
2014	여성안심지킴이집	서울특별시
2015	BGF브릿지	행정안전부
2017	POS긴급신고 시스템(아이CU)	경찰청
2019	아동안전시민상	경찰청
2021	치매안심편의점	보건복지부

공공 인프라 첫 걸음 '아동안전지킴이집'

아동안전지킴이집은 2008년 경기도 안양에서 발생한 어린이 유괴·살해 사건을 계기로 각종 위험에 무방비상태로 노출되어 강력범죄의 표적이 되는 어린이들을 보호하기 위해 경찰과 함께 운영하는 공익 프로그램으로서 지역 사회 소상공인의 자발적 참여로 운영되는 사업입니다. BGF리테일은 2009년부터 사업에 참여하여 전국의 초등학교, 공원, 주택가 등 아동의 통행량이 많은 지역을 중심으로 현재 약 3천여 점포가 아동안전지킴이집으로 위촉되어 지역사회 아동안전망 강화에 기여하고 있습니다. 특히 아동안전지킴이집은 제도적 특성상 아동의 인지율이 매우 중요하기 때문에 초등학교 아동 안전 벽화 조성, SNS캠페인 등을 통해 아동과 보호자, 지역사회의 많은 시민들이 제도의 취지와 이용방법을 쉽게 인지할 수 있도록 지속적으로 홍보하고 있습니다.



공공 인프라 기능의 확장 'BGF브릿지'

BGF리테일은 2014년 온 국민의 가슴을 먹먹하게 만들었던 여객선 침몰 사건을 계기로 대규모 자연·사회적 재난 발생 시 기업시민으로서 보다 효과적으로 사회에 기여할 수 있는 방법에 대해 고민한 끝에 기업이 보유한 유통·물류 인프라와 역량에 기반한 사회공헌 프로그램 'BGF브릿지'를 개발하여 운영하고 있습니다. 이에 BGF리테일은 업계 최초로 행정안전부, 전국재해구호협회와 재난예방 및 구호 MOU를 체결하고 전국 CU편의점과 SNS채널을 통해 재난예방 콘텐츠를 홍보하고 재난이 발생한 지역에는 신속하게 구호품을 지원하는 등 선도적 구호 활동을 수행하고 있습니다.



◇ 2021~2022년 긴급 구호품 지원 내역 (총 11건)

일시	지역	유형	지원내역	
1월	서울 송파	COVID-19	생필품	5,034점
	경기 의정부	COVID-19	생필품	3,018점
4월	경기 남양주	대형 화재	생필품	3,004점
7월	전남 나주	폭우·산사태	생필품	3,186점
	전남 곡성	폭우·산사태	생필품	6,112점
	전남 보성	폭우·산사태	생필품	3,346점
1월	광주 서구	아파트 붕괴	생필품	6,155점
2월	서울 송파	COVID-19	생필품	8,650점
	전북 전주	COVID-19	생필품	3,774점
3월	경북 울진	대형 산불	생필품	12,524점
	경북 울진(원전)	대형 산불	생필품	6,676점

◇ 이해관계자 mini 인터뷰



"BGF리테일과의 민관협력 사업을 계기로 많은 기업이 구호활동에 관심을 갖게 되었습니다."

재난구호 NGO 관계자



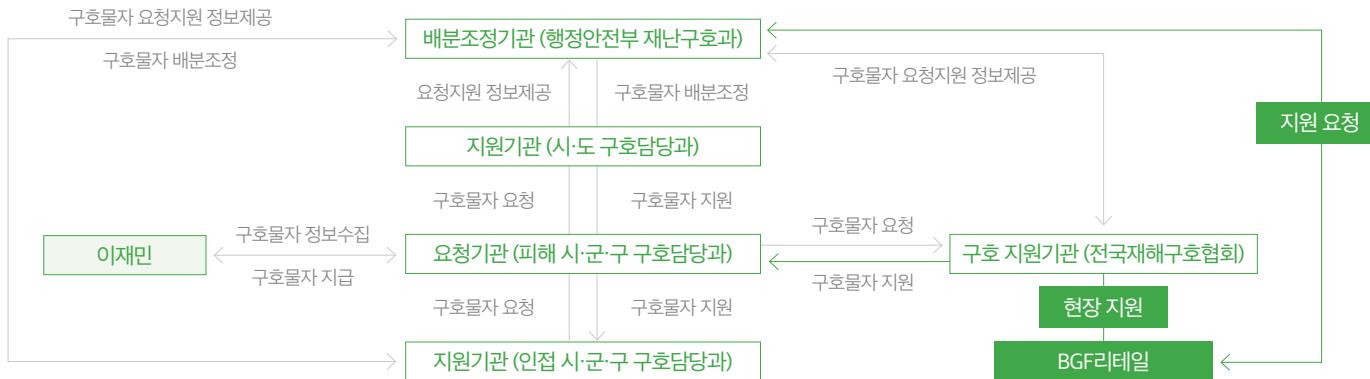
"화재 현장에서 국민과 자원봉사자, 소방관에게 도움을 주는 것이 너무 보기 좋았습니다."

이천소방서 강OO 소방관

◇ BGF 브릿지 주요 추진 사항



◇ 긴급구호 지원 프로세스



특별재난지역 긴급 구호활동

BGF리테일은 22년 3월, 국가위기경보 단계 대형 산불로 막대한 피해가 발생한 경북 울진에 CU이동형편의점을 급파했습니다. CU이동형편의점은 이틀간 이재민 대피소인 경북 울진국민체육센터와 소방본부가 위치한 한울원자력본부를 오가며 총 2만여 개의 식품을 이재민, 소방 등 산불진화인력, 자원봉사자들에게 무상으로 지원하는 구호활동을 진행하였습니다.

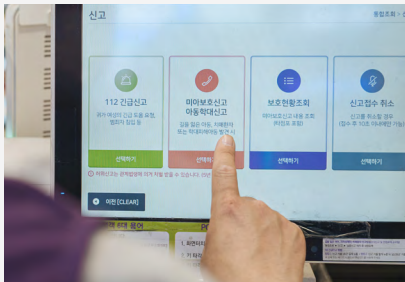


BGF리테일의 이동형편의점은 지역 축제를 비롯한 임시 편의점 운영이 필요한 곳에서 운영이 가능하도록 3.5톤 트럭을 특수 개조하여 제작한 편의점으로서 냉장, 냉동 상품을 포함하여 일반편의점과 동일하게 상품을 운영할 수 있으며 업계에서 유일하게 CU에서만 운영하고 있는 차량입니다.

국민 결의 가장 가까운 미니 파출소「아이CU」

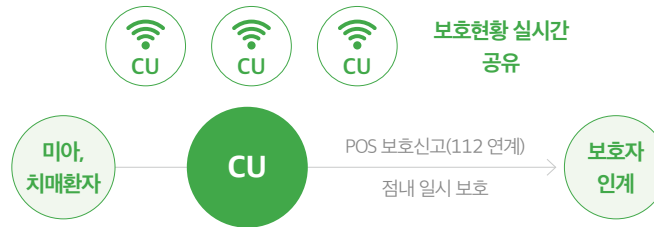
BGF리테일은 한 해 평균 4만 여건에 이르는 아동, 지적장애인, 치매환자의 실종 신고와 아동학대 범죄 등의 사회적 문제 해결을 위해 편의점의 특성을 활용한 아이CU 캠페인을 통해 아동의 실종 예방 및 조기발견에 기여하고 있습니다. 아이CU는 '1 Care for you'의 약자로 미아 등 발견 시 CU매장 근무자가 파악 가능한 아동의 이름, 인상착의 등의 정보를 결제단말기(POS)에 입력하면, 관련 정보가 경찰과 전국 CU매장에 실시간 공유되어 실종 아동 등을 보다 신속하게 발견할 수 있습니다. 보호자 역시, 가장 가까운 CU 한 곳만 방문하더라도 찾고 있는 아이 또는 치매환자가 어느 곳에 위치한 CU매장에서 보호증인지를 알 수 있습니다. 2022년 3월 말 기준 '아이CU'를 통해 보호자에게 안전하게 인계된 아동, 치매환자, 지적장애인은 총 112명입니다.

업계 표준으로 자리잡은 CU긴급신고시스템

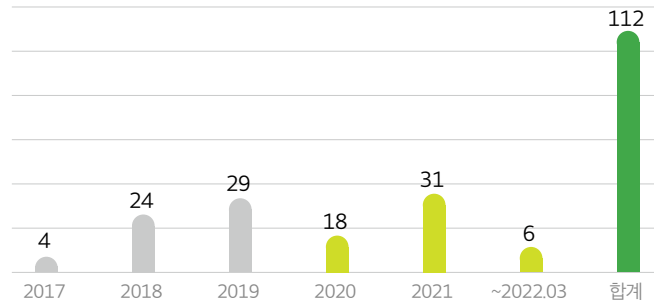


2017년, BGF리테일이 경찰청에 제안하여 시작된 CPTED 기반의 POS 긴급신고 시스템은 무다얼링, 비상벨 등 기존 신고시스템의 문제점인 높은 오신고율을 획기적으로 경감시킴으로써 일선 경찰관이 주요한 사건 신고에 집중할 수 있는 환경 조성에 기여하였습니다. 이러한 성과에 힘입어 CU의 POS긴급신고시스템은 22년 현재 편의점 업계 전체로 확대되어 운영 중에 있습니다.

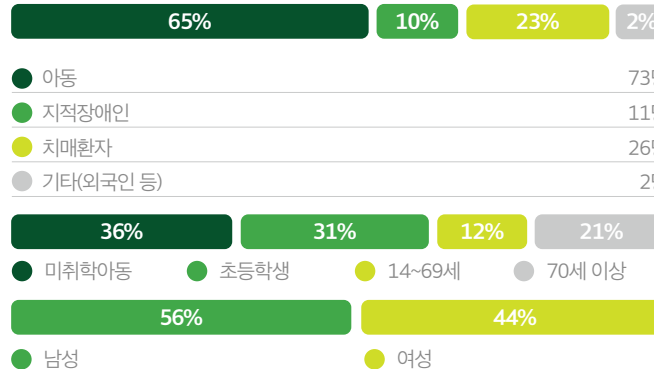
주요 프로세스



연도별 발생 건수



수혜자 유형 분석



주요 사례



아빠의 차로 오인하고 마중을 나왔다가 길을 잃은 3살, 5살 남매를 안전하게 보호한 사례. 보호자가 점포에 방문하여 안전하게 인계됨
<CU익산어양주공점>

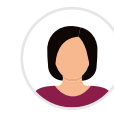


상가건물에서 보호자와 길이 엇갈려 길을 잃은 아동을 보호한 사례. 경찰 출동과 동시에 점포에 보호자가 방문하여 안전하게 인계됨
<CU안산신길월점>

◇ 이해관계자 mini 인터뷰



“CU에 가면 엄마가 있을거라고 생각했는데 엄마가 없어서 많이 좀 무서웠어요.”
이우준 / 7세 / 실종 아동



“이대로 아이를 못 보는 건 아닌가’ 짧은 순간이었지만 별의별 생각이 다 들었어요. 곳곳에 있는 편의점이 경찰과 시스템으로 연계되어 있어서 너무 안심이 됩니다.”
안민경 / 실종아동 엄마



“부모님이 금방 오실 줄 알았는데 시간이 갈수록 불안했어요. 아이들에게 사탕을 쥐어주고 신고 시스템이 생각나서 POS로 신고를 했고, 5분만에 경찰이 출동했고 다행히 아이들의 아빠도 뒤따라 오셨습니다.”
김효선 / CU익산어양주공점 근무자

실종 경보 시스템 운영

BGF리테일은 경찰청과 협력하여 아동, 지적장애인, 치매환자 등의 실종 사건 발생 시 전국 또는 실종 발생 인근 지역의 CU가맹점을 통해 실종자 정보를 송출하는 실종 경보 시스템을 업계에서 유일하게 운영하고 있습니다.



장기실종아동 찾기 캠페인 'CU soon'

BGF리테일은 보건복지부, 경찰청, 아동권리보장원 및 실종아동관련 단체 등과 협력하여 시민들이 장기실종아동 문제에 보다 많은 관심을 갖고 함께 노력할 수 있는 환경을 조성하기 위해 'CU soon' 캠페인을 전개하고 있습니다. 기존의 실종아동찾기 활동인 전단지 배포 방식에서 벗어나 매월 3명 이상의 장기실종아동 정보를 전국 CU의 POS 모니터를 통해 송출하고 있으며, 아티

스트의 디지털 싱글 음반 재킷, SNS 채널, 놀이동산 자유이용권 등의 채널을 활용해 CU soon 캠페인의 소통 범위를 확장함으로써 보다 많은 국민들에게 장기실종아동 찾기 정보를 제공하고 있습니다. 이러한 노력의 결실로 2020년 10월, 경북지역의 한 CU매장에서는 한 청년이 POS를 통해 송출되고 있는 본인의 어릴적 모습을 확인한 끝에 20년간 헤어졌던 가족과 상봉하는 성과를 이끌어냈습니다. 2021년에는 장기실종아동의 현재 모습을 예측한 몽타주를 패키지에 인쇄한 핫팩을 출시하여 운영하였으며, 약 150만명의 고객에게 장기실종아동 정보가 고객에게 전달되었습니다.

치매환자 실종 예방

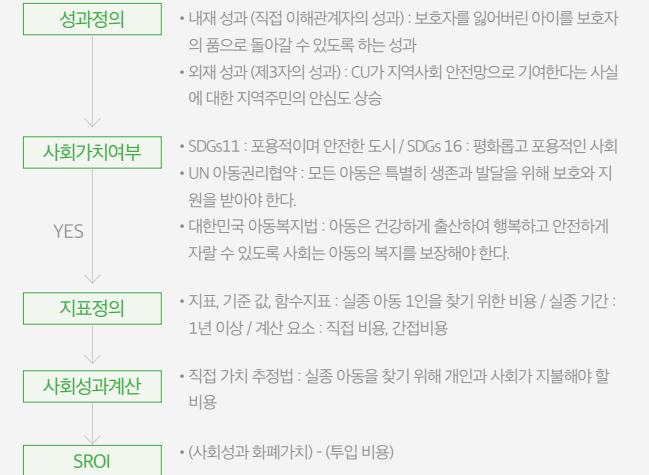
BGF리테일과 보건복지부는 아이CU 프로그램이 지역사회 내 촘촘한 치매안전망 체계 구축에 기여할 수 있을 것으로 판단하고, 2021년 5월 24일 치매안심편의점 업무협약을 체결하였습니다. 이에 전국 모든 가맹점을 대상으로 치매환자 응대 및 아이CU보호 신고 교육 영상을 제작하여 배포하였으며, 치매안심가맹점으로 위촉 받은 1천여 CU가맹점은 기존의 아이CU활동과 함께 매장의 모든 근무자가 치매인식개선 교육을 이수함으로써 보다 적극적인 치매환자 보호활동에 참여하고 있습니다. 한편 국내 치매 환자는 20년 말 기준 약 83만명에 이르고 있으며, 인구고령화에 따라 연 5%씩 증가 추세인 점을 감안할 경우 2030년에는 136만 명에 이를 것으로 예상됩니다.



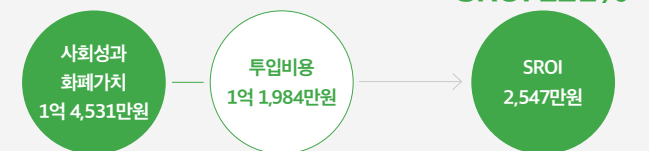
아이CU 사회적 성과 측정

BGF리테일은 아동, 지적장애인, 치매환자의 실종 예방 및 조기발견을 위한 '아이CU' 프로그램에 대해 사회적 가치 측정 방식인 SROI(Social Return In Investment)를 활용하여 프로그램의 화폐적 가치를 측정하였습니다. BGF리테일은 사회공헌 프로그램에 대한 질적, 양적 평가와 성과 측정을 진행하여 지속적인 프로그램 개선과 사회문제 해결의 효과성을 높였습니다.

SROI 측정 프로세스



평가 결과



※ 보수적 계산 원칙 적용

PARTNER 편의점 인프라 기반 지역사회 안전망

아동 학대 예방 캠페인

COVID-19에 따른 가정 보호이 장기화되면서 잇따라 발생한 아동 학대 범죄와 관련하여, BGF리테일은 아동학대 문제의 근본적 해결책으로서 무엇보다 지역사회에서의 시민의 관찰과 적극적인 신고가 필요하다는 점에 주목하였습니다. 이에 2020년 5월부터 경찰청과 함께 아동학대 예방을 위한 도담도담 캠페인을 진행하였고, CU에서 운영중인 POS긴급신고시스템에 아동학대 신고 기능을 추가 개발하여 적용하였습니다. 이에 따라 CU근무자는 아동 학대 의심 상황 목격 시 체크리스트를 통해 아동 학대 여부를 1차적으로 판단하고 POS신고를 통해 경찰에 신고할 수 있습니다.

또한 CU매장, 임직원 법인 차량, SNS 채널을 활용해 아동학대 범죄 근절을 위한 대국민 인식개선 캠페인을 진행하였습니다.



촘촘한 아동안전망을 위한 「아동안전시민상」

BGF리테일은 경찰청과 함께 지역사회 아동안전망 확대를 위한 아동안전시민상을 신설하여 지역사회 아동안전망 강화에 기여하고 있습니다. 아동안전시민상은 아동안전 활동 유공자 포상을 통해 아동의 안전한 성장환경 구축 및 저출산 사회문제의 근본적 해결을 목적으로 하고 있습니다.

2021년에는 시민 영웅 3명 포함 총 77명의 시민에게 아동안전시민상을 수여하였습니다

◇ 제도 개요

• 주관기관

BGF리테일, 경찰청

• 수상 대상

- 시민영웅부문 : 아동 보호 활동으로 사회에 귀감이 된 국민
- 아동안전부문 : 아동안전지킴이(집), 아이CU 우수 사례자

• 평가방법

적정성, 효과성, 적극성, 파급성 기준 심사

◇ 연도별 수상자 현황

구분	2019	2020	2021	2022(1분기)
시민영웅부문(명)	3	3	3	-
아동안전부문(명)	30	110	74	29

◇ 2021 시민 영웅 주요 공적

구분	주요 공적 사항
신태종	빌라 4층에서 추락하는 6세 여아와 투신하는 성인 여성을 받아내어 인명을 구조
강태웅	바닷가에서 물놀이 중인 일가족 3명을 구조하고 의식을 잃은 아동에게 심폐소생술 시행
발광(팀)	장기실종아동 찾기, 아동학대예방 등의 공익 광고와 SNS캠페인을 전개하여 국민들이 인식 개선에 기여



2021 아동안전시민상 찾아가는 시상식 영상보기

아동 안전 의식 제고 「아동안전그림 공모전」

지역사회 아동안전망이 실효적으로 구현되기 위해서는 아동안전지킴이집, 아이CU 등 지역사회 아동안전망 공공 제도를 더 많은 아동이 인지하는 것이 무엇보다 중요합니다. 이에 BGF리테일은 COVID-19 확산에 따른 채택 수업 장기화로 위축된 아동의 대외활동 참여 증진을 도모하고자 아동안전 그림공모전을 개최하였습니다.

총 2개 부문으로 나눠 진행된 공모전에는 지역아동센터를 포함한 개인·단체에서 총 451명의 아동이 참여하였으며 총 20작품을 선정해 포상하였습니다. 작품 심사는 온라인 국민투표로 진행되었으며 총 4,170명의 시민이 참여하였습니다.



2021 작품 모음집

◇ 이해관계자 mini 인터뷰



“저는 평소에 그림 그리는 것을 너무 좋아해요 제가 좋아하는 것으로 상을 받을 수 있게 되어서 기뻐요.”

황지원 / 유치원생 / BGF리테일 대표이사상



“공모전을 준비하면서 아동안전지킴이집에 대해 알게 되었어요. 이제 길에서 아동안전지킴이집을 발견하면 반가워요.”

김수아 / 유치원생 / 경찰청장상



“이런 캠페인 활동으로 대한민국 아동이 안전한 생활을 보장받고 지켜질 수 있으면 좋겠습니다..”

서지호 / 초등학생 / 경찰청장상

사회경제적 취약계층 지원 확대

BGF리테일은 CU비즈니스 모델을 활용하여 장애인, 노인, 기초생활수급자 등 사회경제적 취약계층의 자립을 지원하고 있습니다. 특히 CU는 취약계층의 일자리 모델을 가장 선제적으로 도입하고 안정적 운영을 통해 그 효용성을 입증함으로써 취약계층 고용 프로그램이 편의점 업계 전반으로 확산·순환 되도록 기여하였습니다.

◇ 사회경제적 취약계층 지원 민관협력 프로그램 현황

구분	프로그램	협력기관
2008	시니어스태프	한국노인인력개발원
2015	CU새싹가게	광역 지자체, 자활센터
2016	CU투게더	한국장애인고용공단
2021	친환경 이동형편의점 장애학생 진로교육 녹색 노인 일자리	강원도, 보건복지부 교육부 광주광역시, 한국노인인력개발원

업계 최초 자활 편의점 「CU새싹가게」

BGF리테일은 업계 최초로 자활 편의점 사업모델 CU새싹가게를 개발하여 운영하고 있습니다. 새싹가게는 자활사업 연계 CSV(공유가치창출)모델로서 BGF리테일의 중점 역량인 편의점 가맹사업에 기반하여 사회경제적 취약계층의 근본적인 자립을 지원하는 고용·창업 촉진 프로그램으로서 불평등, 빈부격차 등 다양한 사회문제에 대한 대안으로 등장한 사회적 경제 영역에서 중심적 역할을 하고 있는 자활기업, 사회적 기업과의 비즈니스 협력 모델입니다.

BGF리테일은 근로 능력과 의지가 있는 기초생활수급자 등이 참여하고 있는 국내 자활 사업이 노동집약적 사업 집중에 따른 수익성 저하와 사업 연속성 한계 등을 주요 문제점으로 파악하고 이를 CU가맹프로그램을 통해 개선토록 광역·지역자활센터와의 지속적인 협의와 시범사업 등의 과정을 거치고 2015년 9월에 업무협약 체결 후 사업을 지속적으로 확대하고 있습니다.

◇ 새싹가게 주요 프로세스



BGF리테일은 자활근로사업단에 초기 창업자금(가입비, 투자분담금, 점포 시설 및 인테리어 비용 등)을 무상 지원하고 상권분석을 통해 최적화된 입지를 제안하고 있으며, 지역자활센터·자활기업은 지자체의 지원을 받아 새싹가게 운영을 전담하며 자활근로 참여 주민의 자립(탈수급) 지원을 돕고 있습니다.

◇ 새싹가게 주요 프로세스

수도권	경기도 전체, 서울 일부지역
비 수도권	부산·강원·대구·경북 전체, 제주·광주·대전 일부지역



새싹가게의 사회적 창출 가치



사업장 수
101 개소



취약계층 채용(연간)
약 600 명



자립지원금(연간)
약 7,839 백만원

◇ 이해관계자 mini 인터뷰



“새싹가게는 안정적이고 성장 잠재력을 가진 자활기업의 창업 아이템으로 꼽히며, 본 사업은 자활근로사업의 성공모델로 정착될 수 있을 겁니다.”

지역자활센터 센터장



“지역자활센터를 통해 재기를 꿈꿨지만 배당된 일이 청소·택배 등 몸을 많이 쓰는 일이라 오래 하지 못했어요. 편의점을 시작하면서 처음엔 많이 힘들었지만 이제는 인생 펄 일만 남았다고 생각합니다.”

자활사업 참여자

업계최초 장애인 맞춤형 일자리 「CU투게더」

BGF리테일은 업계 최초로 2016년 한국장애인고용공단과 장애인 고용 증진 업무협약을 체결하고 CU투게더 프로그램을 운영하고 있습니다. 이는 매년 약 7천 명씩 증가하는 발달장애인의 경제활동 참여율을 높이기 위한 제도로써 BGF리테일은 한국장애인고용공단 고용개발원과 함께 편의점의 발달장애인 적합 직무를 개발하였고, 공학·학교·병원 등 특수 입지의 CU에서 발달장애인 훈련생을 지속적으로 채용하고 있습니다. 채용된 발달장애인 희망스태프는 상품의 진열, 청소 등의 업무를 모범적으로 수행하고 있으며, 21년 말 기준 34명의 발달장애인 희망스태프가 CU편의점에서 근무하고 있습니다.



2021년 12월, BGF리테일은 교육부와 장애학생 진로·직업교육 활성화를 위한 업무협약을 체결하여 장애학생 직업 역량 강화를 위한 양질의 현장 실습처와 일자리를 제공하고 범국민적 장애인 고용 인식 제고를 위해 노력함으로써 사회 통합에 기여하고 있습니다.

또한 발달장애인의 직업능력 개발 및 안정적 일자리 수급을 위해 지역별 발달장애인훈련센터와 협력을 통해 직업체험시설 설치 및 운영에 협력함으로써 고교 졸업 후 취업을 앞둔 발달장애인 학생들의 진로·적성 개발에 실질적인 혜택을 제공하고 있습니다. 직업체험 교육의 경우 편의점 뿐만 아니라 서

비스업 전반에 대한 직무 체험이 가능하도록 설계되었으며, 2019년부터는 BGF푸드와 연계한 식품 제조 관련 직업체험관도 추가적으로 운영함으로써 전국 발달장애인훈련센터 내 18개 CU및 BGF푸드 직업체험관이 운영되고 있습니다. CU직업체험관은 실제 운영중인 CU편의점을 그대로 옮긴 모의 점포를 설치하여 발달장애인 교육생이 직접 상품진열 및 보충, 매장 정비 등의 편의점 직무를 체험할 수 있는 시설이며 연간 약 300명의 학생이 체험교육을 이수하고 있습니다. 체험관 교육은 각 지역별 발달장애인훈련센터 주관으로 기본(1시간)·심화(7시간)·양성(120시간) 과정으로 나뉘어 운영되고 있습니다.

2020년 7월에는 가맹점을 통한 발달장애인 채용을 위해 NHN과의 기업간 협업을 통해 장애인 표준사업장형 가맹점 CU굿프렌드마트점을 개점하였습니다. 해당 점포는 6명의 발달장애인 스태프가 상품 진열 및 보충, 청결 관리를 원활히 담당할 수 있도록 셀프POS, 트롤리(상품 운반용 수레), 진열대간 여유 동선 확보 등 유니버설디자인이 적용되었습니다.

이와 함께 업무성과가 우수한 발달장애인 희망스태프 사례를 정기적으로 공유함으로써 가맹점의 자율적 발달장애인 채용 확산을 독려하고 있습니다.



채용·교육 참여 점포수

49 개소



발달장애인 희망스태프

34 명



직업체험관 설치(21년 말 기준)

18 개소



직업체험관 교육 이수자(연간)

약 **300** 명

PARTNER 사회경제적 취약계층 지원 확대

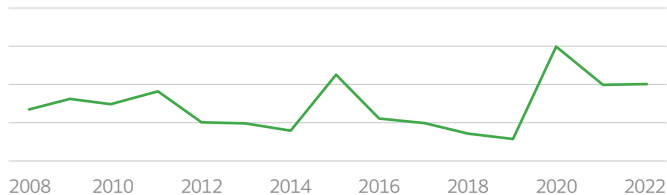
노인 일자리 창출「CU시니어스태프」

BGF리테일은 2008년부터 한국노인인력개발원과 협력하여 만 60세 이상 구직자를 대상으로 서비스 직무교육과 채용을 연계하는 시니어스태프 제도를 운영하여 노인 일자리 창출에 기여하고 있습니다. 노인일자리 박람회 등 다양한 채널을 통해 노인 구직자에게 교육·취업기회를 제공하고 있으며, 22년 1분기 말 기준 누적 교육이수자는 873명이며 이중 취업자수는 464명으로 53.2%의 취업률에 이르고 있습니다.

◇ 사회경제적 취약계층 지원 민관협력 프로그램 현황

구분	교육수료(명)	취업자수(명)	비고
2018	140	36	-
2019	133	32	-
2020	9	13	-
2021	0	18	코로나로 인해
2022(1Q)	0	3	교육 일시 중단

◇ 시니어스태프 취업률(%) 추이



생활편의 인프라 취약계층 지원

대한민국 정부의 중점 추진 과제이자 UN이 정한 지속가능개발목표인 지역 간 소득 불평등 해소와 일자리 창출 문제에 대해 BGF리테일은 지속가능한 사회 구현을 위한 핵심 과제로 인식하고 있습니다. 이에 BGF리테일은 강원도, 보건복지부, 한국노인인력개발원과 민관협력 사회복지서비스형 일자리 사업 MOU를 체결하고 삼척, 정선, 강릉, 영월 등 지역에서 노인일자리 사업

단과 연계하여 생활편의인프라가 부족한 산간지역에 거주하는 취약계층에게 생필품을 할인제공하는 거점 플랫폼 역할을 담당하고 있습니다. 본 사업은 2022년 말까지 18개 시군지역으로 확대되어 최대 600여 명의 노인, 경력단절여성, 청년 일자리가 창출될 것으로 예상되며, 2021년 정부 7대 중점 협업 과제로 선정된 바 있습니다.

◇ 강원도 노인일자리 사업 시행 지역

구분	2021	2022(1Q)
지역	삼척시, 정선군	강릉시, 영월군

녹색 노인 일자리 사업

BGF리테일은 광주광역시, 한국노인인력개발원과 '자원 재활용을 통한 녹색 노인일자리 창출 업무협약'을 체결하고 22년 4월부터 시행하고 있습니다. 본 사업은 65세 이상 노인 130명이 지역내 CU 등에서 발생하는 커피찌꺼기 및 폐 건전지를 수거하여 재자원화하고 업사이클링 제품을 만들어 취약계층에게 지원하는 프로그램입니다.

한편 매립·소각 시 다량의 CO₂를 배출하는 커피찌꺼기는 커피 소비량이 높아지면서 지속 증가하고 있으며, 환경오염 물질을 다량 함유하고 있는 폐 건전지는 수거함 접근성이 낮다는 한계점을 갖고 있습니다. 이에 CU는 폐 건전지 수거함을 설치·운영함으로써 시민들이 편리하게 폐 건전지를 분리 배출할 수 있도록 지원함으로써 자원 재순환 활성화에 기여합니다.



복지 사각지대 발굴 민관협력

BGF리테일은 전국 16,000여 CU편의점을 거점으로 전국 지자체와 지역사회 복지 사각지대 발굴을 위한 업무협약 체결을 확대함으로써 공공 인프라로서의 역할을 강화하고 있습니다. 본 사업은 1인 가구의 증가에 따른 고독사 문제 예방을 위한 것으로서 지자체로부터 명예사회복지공무원으로 위촉 받은 CU가맹점은 주변의 도움이 필요한 이웃을 적극적으로 발굴하고 제보함으로써 위기 가구가 지자체의 맞춤형 복지서비스를 수혜 받을 수 있도록 지원하는 활동입니다. 특히 COVID-19의 장기화로 취약계층 발굴이 더욱 어려워진 가운데 지역 주민의 방문이 잦고 지역 사정에 밝은 편의점의 역량이 주효하게 발현될 수 있을 것으로 기대를 모으고 있습니다.

◇ 복지 사각지대 발굴 민관협력 현황

- 경기도 광주시 (2021년 8월)
- 충청남도 천안시 (2021년 10월)
- 광주광역시 북구 (2022년 4월)



취약계층 생필품 지원

BGF리테일은 BGF복지재단·푸드뱅크와 협력체계를 구축하고 사회경제적 취약계층에게 식품과 생활용품을 지속적으로 후원하고 있습니다. 2021년 한 해 동안 총 246백만원 상당의 생필품 190,231점을 후원하였으며, 물품 나눔 프로그램이 첫 시행된 2009년 이후 누계 기준 기부 물품 금액은 총 22,475백만원입니다.

2021년 5월에는 COVID-19 확산으로 인해 생계에 어려움을 겪는 취약계층을 위해 시행된 「경기 먹거리 그냥 드림」 복지서비스를 통해 고양시 거주 기초생활수급자 등 취약계층에게 식품을 무상 제공하였습니다.



이해관계자 참여 기부 프로그램

BGF리테일은 임직원, 가맹점주, 고객이 참여하여 기금을 조성하고 사회경제적 취약계층을 지원하는 참여형 기부 프로그램을 운영하고 있습니다.

◇ 임직원 참여 「사랑의 소리」

BGF리테일은 2010년부터 급여의 끝전을 기부하여 경제적 취약 가구 내 청각 장애 아동의 인공와우 수술과 재활치료를 지원하는 사랑의 소리 캠페인을 진행하고 있습니다. 21년 말 기준 759명의 임직원이 자발적으로 참여하였으며, 윤리경영 실천에 따라 신고된 현물에 대해 사내경매 금액 3,161,100원을 더해 총 20,685,249원이 6명의 청각장애아동에게 후원되었습니다.

2010년부터 21년 말까지 사랑의 소리를 통한 인공와우 수술 및 재활치료 수혜 아동은 총 49명입니다.

◇ 가맹점주 중심 참여 「CU사랑의 동전 모으기」

BGF리테일은 한국은행, 유니세프한국위원회와 함께 전국 16,000개 CU플랫폼과 BGF리테일의 물류네트워크를 활용하여 소액기부 활성화에 기여하고 있습니다. 가맹점에서 모여진 동전모금액 전액은 유니세프를 통해 개발도상국 어린이 구호를 위해 지원되고 있습니다.

◇ 최근 3개년 모금액 및 누계 실적

구분	참여 점포(점)	모금액(원)
2019	13,665	285,809,620
2020	13,076	263,330,732
2021	11,406	226,643,313
누계	96,978	1,881,310,027

◇ 고객 중심 참여 「CU포인트 기부」

BGF리테일은 고객의 기한 내 미사용에 따른 소멸 예정 포인트를 기부할 수 있도록 장려함으로써 고객의 편리한 기부활동을 지원하고 있습니다. CU포인트 기부는 CU멤버스십 전용 어플리케이션인 포켓CU에서 가능하며 총 3개 NPO가 등록되어 운영되고 있습니다. 21년 한 해 동안 7,525명의 고객이 7,774,103원에 해당하는 포인트를 기부하였으며, 누계 기준 참여 고객 수 15,529명, 기부 포인트는 19,343,330원입니다.

◇ 21년 고객 참여 현황

기부처	참여자(명)	기부 포인트(원)
유니세프한국위원회	3,679	4,553,641
전국재해구호협회	2,464	2,153,829
국립공원공단	1,382	1,066,633

지역사회 경제 활성화

BGF리테일은 지역 거점 물류센터 등 인프라 확충을 통해 지역사회 일자리 창출, 지역산업 연계 협력사업 발굴, 소상공인 상생 모델 개발 등을 지원함으로써 지역경제 활성화에 기여하고 있습니다. 2021년 8월, BGF리테일은 부산광역시 및 부산·진해경제자유구역청과 부산 강서구 국제산업물류도시에 물류센터 건립을 위한 업무협약을 체결하였으며, 2025년 하반기 가동을 목표로 하는 연면적 10만㎡의 물류센터는 BGF리테일의 역대 가장 큰 투자 규모의 물류 사업이며 1천명 이상의 지역 일자리 창출 효과가 예상됩니다.



국산 농축산물 소비 확대

BGF리테일은 지자체, 지역농가와와의 협력 강화를 통해 국산 농축산물 구매를 확대함으로써 내수시장 활성화와 지역 농가 경쟁력 제고에 기여하고 지속가능한 농업을 지원하고 있습니다. 2021년 9월에는 값싼 농축산물의 유입과 COVID-19 장기화의 영향으로 식당, 음식점 등 대규모 납품처가 줄면서 어려워진 농축산가의 판로 지원을 위해 BGF리테일-농협-한돈자조금관리위원회가 우리 농축산물 소비 활성화를 위한 업무협약을 체결하고 식품연구원, 영양사, 상품MD 등으로 구성된 상생 상품 TFT를 조직하여 맛과 영양을 고려한 간편식 레시피 연구 개발에 힘쓰고 있습니다.

특히 공중파 방송 프로그램과의 협업을 통해 국산 원재료 사용을 지속적으로 확대하고 있습니다. 방송에서 공개된 신 메뉴가 방송 익일 전국 CU에 출시되는 KBS 「신상 출시 편스토랑」 프로그램의 경우 2021년 한 해 동안 쌀, 돼지고기, 청양고추 등 지역별 특산품을 활용해 출시한 상품은 총 22종이 출

시되었으며, 약 129톤의 국산 원재료가 사용되었습니다. 또한 편스토랑 상품 판매를 통해 약 3억원이 결식아동 지원을 위해 사용되었습니다.

◇ 방송 연계 상품의 주요 국산 원재료 사용량 (2021년)



쌀
84.9 tons



돼지고기
21.6 tons



국산 원재료 합계
129 tons

지역 관광지 홍보

BGF리테일은 COVID-19로 침체된 지역 경제를 위해 2021년 10월부터 한국관광공사와 협업하여 HEYROO라면을 활용해 지역 유명 관광지 정보를 제공하고 있습니다. 고객은 HEYROO 지역 시리즈 라면의 QR코드를 스캔하면 속초, 청양, 제주, 부산 등의 숨겨진 명소 소개부터 축제, 먹거리, 특산물에 대한 정보를 확인할 수 있습니다. 또한 '지역특산물 사용 활성화와 CU간편식 품질 신뢰도 제고를 위한 업무협약'에 따라 출시된 간편식 패키지에도 각 지자체가 직접 선정한 랜드마크를 삽입하여 지역 홍보 효과를 더하고 있습니다.

지역별 중소기업 성장 지원

BGF리테일은 각 지역을 대표하는 중소 브루어리와 협업을 강화하여 지역 브루어리의 성장을 돕는 지역 일자리 창출 및 경제활성화에 기여하고 있습니다. 특히 22년 3월에는 지역 맥주 판매 수익금을 재원으로 각 지역의 자원 수집 어르신 26명에게 경량리어카를 지원하였습니다.



PEOPLE

BGF리테일은 이해관계자의 건강하고 행복한 삶을 지원하기 위해
구성원이 맡은 업무에 몰입할 수 있는 최적의 환경을 조성하고,
고객에게 건강하고 바른 먹거리를 제공합니다.

GWP 실현

BGF리테일은 근로자 안전과 건강 증진을 위해 쾌적한 근무 환경을 제공하고 안전보건관리체계를 구축해 산업재해 예방과 지속적인 개선을 위해 노력하고 있습니다. 매년 안전보건 계획을 수립해 이사회 보고 및 승인을 진행하고 있으며 안전보건관리 방침 및 정책 수립에 부합한 안전보건 개선 활동을 전개하고 이행 사항은 분기별 1회 산업안전보건위원회 회의를 통해 점검하고 있습니다. BGF리테일의 안전보건관리규정은 사업장에 근무하는 모든 임직원과 관계 법령 등에 따라 사내도급사업 직원에게도 적용될 수 있도록 규정하고 있으며, 2022년 말까지 ISO45001 인증을 통해 안전보건 정책을 강화할 예정입니다.

안전보건 조직 체계

BGF리테일은 최고안전보건관리책임자(CSO)를 선임하여 전 사업장 안전·보건을 총괄하고 있으며 전담조직으로는 경영기획실 산하 안전보건파트를 두고 있습니다. 또한 당사 비즈니스 특성을 고려해 안전·보건 사업장 관리 범위를 본사, 현장으로 구분해 체계적으로 관리하고 있으며 효율적인 관리를 위해 현장 사업장은 영업개발부문을 안전보건 관리책임자로 선임하였습니다. 또한, 지역부, 직영점의 경우 사업장 별로 관리 감독자 총 83명을 지정하여 운영하고 있으며 전문적인 운영을 위해 안전·보건관리 전문기관에 별도 위탁 관리를 진행하고 있습니다.

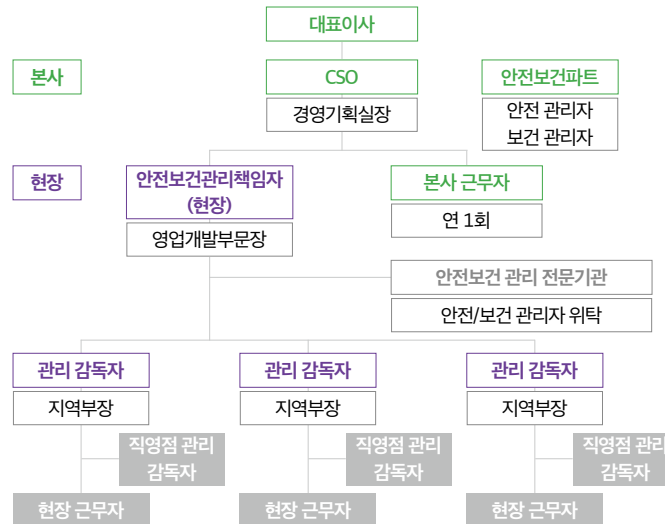
산업안전보건위원회

BGF리테일은 분기별 1회 시행되는 노사협의회와 산업안전보건위원회를 통해 사업장 내 안전·보건 관련 중요사항을 심의, 의결하고 있습니다. 위원회 위원은 사용자 위원(5명)과 근로자 위원(5명) 동수로 구성되어 있으며 사용자 위원은 CSO, 안전보건관리책임자, 안전보건파트장, 안전관리자, 보건관리자로 구성되어 있습니다. 회의 결과는 인트라넷을 통해 공유하고 있습니다.

산업안전보건 경영방침

우리 회사는 임직원, 가맹점, 고객의 안전과 건강을 경영의 최우선 가치로 두고, 안전하고 쾌적한 근로 환경 및 고객 서비스를 제공하기 위한 안전 기업문화 구축에 노력한다.

1. 우리 회사는 임직원들이 안전하고 쾌적한 환경에서 근무할 수 있도록 적극 노력한다.
2. 우리 회사는 모든 이해관계자와(협력기업 등) 안전보건관련 유해·위험요인 발굴 개선에 적극 행동함으로써, 예방 중심의 무재해 사업장 만들기예 앞장선다.
3. 우리 회사는 가맹점의 참여를 바탕으로 안전보건 관리체계가 원활히 이루어질 수 있도록 지원하고, 산업재해가 발생되지 않도록 최선의 노력을 다한다.
4. 우리 회사는 매장의 유해·위험 요인을 개선하여 고객이 매장을 안전하게 이용할 수 있도록 노력한다.
5. 우리 회사는 안전·보건 법규와 국제 표준을 준수한다

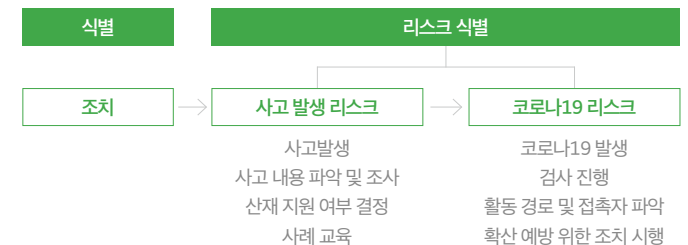


산업안전보건위원회 운영/교육 실적

회의 개최 건수	4회
안전/주제 건수	17건
안전/주제 실행 건수	17건 (100%)

산업안전보건 리스크 대응 체계

BGF리테일은 산업안전보건 관련 위험 요인을 사전에 식별하고 대응 우선 순위를 선정하는 등 연 1회 위험성 평가를 진행하고 있습니다. 또한 업무 관련 부상, 건강 악화, 질병, 사고 등 산업재해 발생 시 수시로 위험성 평가를 진행하고 있으며 이러한 평가 결과를 바탕으로 산업안전보건 개선 계획을 수립해 리스크를 개선해 나가고 있습니다.



◇ 안전보건 위험성 평가 이행 실적

항목	단위	2020	2021
CU직영점	시행 건수	131	134
지역별 사무실	시행 건수	28	27

산업안전보건 교육

BGF리테일은 임직원 대상으로 분기별 1회 안전보건 교육을 진행하고 있으며 안전보건관리책임자 및 전담 조직 담당자는 안전보건직무 법정 교육을 이수하고 있습니다. 가맹점 대상의 안전보건 교육은 OPC(점포용 PC)를 통해 연 1회 진행하고 있으며 교육 세부 과정은 안전한 점포 운영의 중요성, 상황 별 위험 요소와 안전대책, 산재 발생 시 조치사항, 안전보건 관련 점포 관리 사항으로 구성되어 있습니다. 또한, 협력사는 적격 수급인 평가를 거쳐 정기 교육을 실시하는 업체를 선정하고 있습니다.

대상			교육 이수자	
임직원	관리 감독자(직영점)		83명	
	기타	1분기	2,053명	8,495명
		2분기	2,088명	
		3분기	2,150명	
		4분기	2,204명	
가맹점			15,131점	

사내 안전 캠페인

BGF리테일은 업무 속 안전보건 내재화를 위하여 안전운전 및 안전작업을 주제로 안전 슬로건 공모 캠페인을 진행하여 전파하였으며 현장 근무 부서를 대상으로 교통사고·음주사고 예방 캠페인을 수시 전개하고 있습니다.



임직원 건강 증진

BGF리테일은 전 임직원을 대상으로 정기 건강검진을 실시하고 있으며 직영점 야간 근무자(기간제근로자)를 대상으로는 업무 전후로 특수건강진단을 실시하고 있습니다. 건강진단결과 소견이 있는 직원의 경우, 보건 관리자(간호사) 및 보건관리 위탁기관을 통해 지속적인 건강 관리·개선을 위한 상담을 진행하고 있으며 재직 중인 임직원 대상으로 단체상해보험 및 단체상해질병실손 보험 가입을 지원하여 각종 질병·상해·사고로부터 위험 부담을 최소화할 수 있도록 보장하고 있습니다. 더불어 임직원(직계가족 포함) 대상으로는 다양한 스트레스 해결을 위한 전문상담서비스인 EAP(근로자 지원 프로그램)을 운영하고 있습니다

◇ EAP 심리상담 이용 실적

구분	2019	2020	2021
이용자 수(명)	132	148	158
상담 진행(건)	615	683	720

안전한 근무 환경 조성

BGF리테일은 경찰청, 가맹점주, 스태프, CPTED전문가 등이 참여하는 '더 안전한 편의점 만들기 위원회'를 구성하여 업계 최초로 '범죄 및 안전 사고 예방 기능'을 크게 강화한 안심편의점 표준모델을 개발하였습니다. 나아가 BGF리테일은 CU뿐만 아니라 편의점 업계로 확산 적용될 수 있도록 협력하여 민관 협력 지역사회 안전망 확산에 기여하고 있습니다.

COVID-19로부터 안전한 편의점

BGF리테일은 COVID-19로부터 고객, 가맹점주, 스태프의 안전 확보와 감염병 확산 예방을 위해 업계 최초로 전국의 1만 6천여 CU에 비말차단막을 설치하였으며 신소재 항균 필름이 부착된 셀프 계산대를 도입하였습니다. 또한, 가맹점주 확진 시 가맹점주의 안전과 건강을 최우선으로 지킬 수 있도록 대체 근무자 인건비 지원제도를 신설하여 운영하고 있으며 확진자가 CU를 방문을 했거나 CU근무자가 COVID-19 확진 판정을 받았을 경우에는 방역 지침을 준수해 휴업 진행하며 가맹본부(BGF리테일)가 방역 지원 및 간편식품폐기 비용(발생 당일 및 익일)을 100% 부담하고 있습니다.



인권 경영

BGF리테일은 임직원, 고객, 가맹점주, 협력사 등 우리 이해관계자에 대하여 인간으로서의 존엄성과 행복 추구권을 존중합니다. BGF리테일은 UNGC 10대 원칙(UN Global Compact Ten Principles)의 인권·노동 관련 국제 표준 및 가이드라인을 지지하며, 사업을 운영하는 모든 지역에서 노동 및 인권 관련 법규 준수를 위해 노력하고 있습니다. 이를 위해 BGF리테일은 임직원을 포함한 모든 거래관계에 있는 이해관계자가 BGF리테일 인권 경영방침을 존중할 수 있도록 권장하고 있습니다.

인권 존중

BGF리테일은 인권 침해를 예방하고 인권으로 발생하는 리스크를 방지하고자 BGF리테일 인권 정책을 선언하였으며 해당 내용을 윤리 규범에 담아 회사, 자회사, 거래관계에 있는 모든 이해관계자들의 실천과 동참을 독려하고 있습니다. 모든 구성원에 대해 국적, 인종, 출신지역, 성별, 학력, 연령, 종교, 문화, 장애, 정치적 성향 또는 성적 취향에 따른 일체의 차별을 금지하고 있으며 개인의 능력 및 성과에 따라 평등한 기회를 부여합니다. 이외 인권 방침에 아동·강제노동 금지, 직장 내 괴롭힘 방지, 산업안전 보장 등 항목을 신설하여 인권 경영을 더욱 강화하였습니다.

◇ 2021년 인권 경영 교육 실적

교육과정	내용	이수자
직장내 괴롭힘 금지	관련 법률, 예방 수칙 등	2,209명

인권경영방침

① 차별금지

모든 구성원의 국적, 성별, 종교, 나이, 정치적 견해 등을 이유로 채용, 승진, 교육, 임금, 복리후생 등 근로조건에 대한 차별을 하지 않으며, 임직원의 다양성을 존중하는 조직문화를 구축한다.

② 근로조건 준수

근로시간 등 노동관련 법률을 준수하며, 모든 임직원의 역량 개발 및 삶의 질 향상을 위한 교육기회와 직무수행을 위한 업무환경 제공을 위해 노력한다.

③ 인도적 대우

임직원의 사생활을 존중하고 개인정보를 철저히 보호하며, 경영활동으로 수집된 고객 개인정보 보호를 위해 최선을 다한다.

④ 강제노동 및 아동노동 금지

임직원의 자유의사에 반하는 근로를 강요하지 않으며, 아동노동을 원칙적으로 금지한다.

⑤ 결사 및 단체교섭의 자유 보장

노동관계법을 존중하며, 모든 임직원에게 충분한 의사소통 기회를 제공한다.

⑥ 산업안전 보장

구성원이 안전하고 건강한 근로환경에서 근무할 수 있도록 근무 환경을 조성하여 정기적으로 점검하며, 신체적·정신적 리스크 예방 등 안전사고 예방을 위해 지속적으로 노력한다.

⑦ 직장 내 괴롭힘 금지

직장에서의 지위를 이용하여 업무상 적정 범위를 넘어 신체적, 정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 금지한다. 이러한 행위는 성적 언동으로 굴욕감이나 혐오감을 느끼게 하는 성희롱과 따돌림, 협박 등의 괴롭힘을 포함한다.

⑧ 공정한 보상

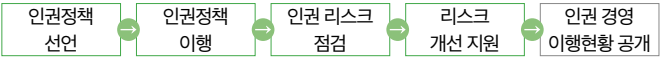
성과에 따라 공정한 평가와 보상을 실시하며, 역량을 기반으로 공정한 자기계발 기회를 제공한다.

인권 보호 프로세스

BGF리테일은 인권 경영 원칙에 어긋나는 행위를 경험 했거나 목격한 경우 신고할 수 있는 클린라인 시스템을 운영하고 있습니다. 독립된 외부기관 플랫폼을 활용한 클린라인은 신고자의 익명성과 신고 내용 등 비밀이 철저히 보장됩니다. BGF리테일은 2023년까지 임직원을 비롯한 다양한 이해관계자의 인권 리스크를 식별하고 체계적으로 개선해나갈 수 있도록 인권영향평가를 ESG경영 실행 과제 중 하나로 선정하고 중장기적으로 검토하고 있습니다. 또한 본사 사옥외 전국 6개 권역별 사무실에 인사지원담당을 두고 각 사업장별로 인권 리스크 완화 계획을 수립하고 이행하고 있습니다.

인권 리스크 관리 체계

BGF리테일은 인권 정책에 근거한 인권 경영을 이행하고 경영활동 전반에 잠재적 인권 리스크 발생 가능성을 점검하고 개선하는 과정을 진행하고 있습니다.



인재 채용

BGF리테일은 인재 확보를 위해 전략적 인력 계획을 수립하고, 공정하고 투명한 채용 과정을 통한 인재 확보와 인재 육성을 중요한 과제로 인식하고 있습니다. 이를 위해 온라인 채용설명회, 채용 전용 홈페이지 운영, 인턴십 등 구직자가 자신의 직무 적성을 사전에 연구하고 올바른 직무를 선택할 수 있도록 다양한 플랫폼을 통해 폭넓은 직무 정보를 제공하고 있으며, 매년 상하반기 대규모 공개 채용을 통해 우수한 인재를 채용하고 있습니다. 채용 과정에서 AI 인성 검사를 통해 인재 분석을 하고 있으며, 특히 COVID-19 시국을 고려해 전국 대학교 재학생 및 졸업자들과 비대면으로 소통할 수 있는 온라인 캠퍼스 리쿠르팅을 진행하고 있습니다. 특히, 직무 경험의 기회가 적은 예비 취업자들을 대상으로 직무 이해도 향상과 올바른 직무 선택을 돕기 위해 MD(상품 기획자), 영업 관리자, 상품 개발자 등 1~3년차 임직원과의 Q&A 섹션을 운영하였습니다. 이외에도 BGF리테일은 채용 연계형 인턴 제도, 경력사원 수시 채용 등을 병행하고 있으며, CU에서 근무 중인 스태프 대상의 '씨준생 제도'를 운영하여 활동 수료 시 영업관리직군 서류 면제 혜택을 제공하고 있습니다.

균형 있는 인재 채용

BGF리테일은 수도권에 집중된 일자리 청년 인구 편중 현상을 완화하고 지역별 인재 확보를 강화하고자 2021년부터 '지역 일자리 창출'에 중점을 둔 채용을 진행하고 있습니다. 이를 위해 BGF리테일은 지역 소재 대학교와의 연계를 통해 지역 연계 채용을 진행하고 있습니다.

지역별 채용 현황

구분	2019	2020	2021
서울/수도권	107	148	178
강원권	14	14	9
충청권	8	19	40
호남권	8	19	27
영남권	32	43	69
제주권	7	5	9

여성 리더십 확대

BGF리테일은 유능한 여성 인재가 능력을 충분히 발휘해 차세대 리더로 성장하고 롤 모델이 될 수 있는 조직문화를 만들기 위해 노력하고 있습니다. 여성 직책자는 2017년 1명에서 2021년 말 6명으로 600% 증가했으며, 실무관리자의 여성 구성비 역시 2019년 8명에서 21년 말 기준 34명으로 425% 증가했습니다. 이중 IT, 인사 등 지원부서를 제외한 매출 발생 부서의 실무관리자 이상 직급 여성은 25명으로 5.1%의 비중을 차지하고 있습니다. 한편 BGF리테일은 여성인력 비율 관련하여 구체적인 목표를 설정하고 있지는 않으나 여성인력 비율이 지속적으로 증가하고 있으며 2025년 약 30% 수준에 이를 것으로 예상됩니다.

◇ 주요 매출 발생 부서의 성별 관리지 현황

구분	남성	여성	여성 비율
상품본부 영업·개발부문 내 1~6권역	462	25	5.1

◇ STEM 관련 직무 성별 현황

조직	남성	여성	여성 비율
정보시스템본부	49	12	19.6%

※ STEM : 과학, 기술, 공학, 수학 전공 관련 직무

※ 정보시스템본부 구성 : IT기획팀, 정보보안팀, 정보관리팀, 점포시스템팀, 본부시스템팀

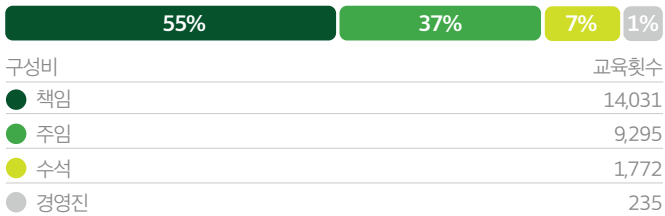
인재 육성

BGF리테일은 산학연계 유동 및 프랜차이즈 전문가 육성을 위한 BLP(BGF Leader Program)등 경영자·전문가 교육지원 제도, 직무 및 직급별 맞춤형 교육, 사내 강사 양성과정 등 신입사원부터 수석직급까지 생애주기별 교육과정을 운영하고 있습니다. 또한, 온라인 교육 플랫폼 BSA(BGF Smart Academy)를 통해 BGF인사이트 특강, 직무 지식, 역량 교육 콘텐츠를 제공하고 있으며 이외 직원의 자기개발을 위한 자격증·어학 취득 지원 제도, 학습동아리 제도, 사내 도서관을 운영하고 있습니다. 임직원 및 직계가족 대상으로는 평생학습을 위한 산학협력 교육 프로그램 등을 연계하며 다양한 교육 기회를 제공하고 자 노력하고 있습니다. 한편 BLP의 물품대여서비스 프로젝트는 2021년 11월부터 2개월간 파일럿테스트를 거쳐 2022년 1월부터 '픽앤픽 대여 서비스'라는 이름으로 약 50여 점포에서 운영중에 있으며 약 25백만원의 추가 매출이 발생하였습니다.

◇ 21년 임직원 교육 주요 실적

구분	1인 평균 교육시간	1인 평균 교육비	참여자 평균 만족도
내용	56시간	382천원	4.62점/5점 만점

◇ 성별, 직급별, 교육 유형별 분석

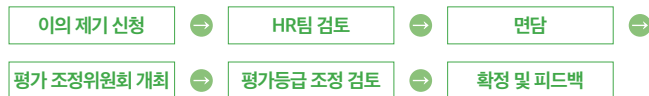


성과 평가 및 보상체계

BGF리테일은 인재 육성, 공정한 제도 운영, 동기 부여라는 HR 방향성을 토대로 공정하고 객관적인 평가체계를 설계하고 이에 맞는 보상 제도를 운영하고 있습니다. 평가 체계는 MBO 방식을 운용하고 있으며 상·하반기 연 2회 평가를 진행합니다. 최종 평가는 성과 육성 면담을 포함해 3단계(자기평가·1차 평가·2차 평가)에 걸쳐 진행되며 별도의 평가 이의제기 절차를 운영하고 있습니다. 이의 제기 시, 공정한 평가를 위해 '평가 사무국'의 조정·검토를 진행하고 있습니다. 임금 체계는 성과에 대한 보상, 역할 및 책임에 대한 보상, 보상제도의 운영 효율화 관점 등 BGF리테일의 보상 원칙에 입각하여 수립하였습니다. 물가상승률, 시장 및 경쟁사 임금 수준 등을 고려하며 개인별 성과평가 결과에 따라 임금 상승 분을 차등적으로 적용하고 있습니다. 또한 회사의 성과목표 달성 시 경영성과를 직원에게 배분할 수 있도록 노사 간 합의 하에 조직 인센티브 지급 제도를 운영하고 있으며, 성별 등에 따른 급여 차이는 없습니다. 한편 BGF리테일은 생활임금 방법론을 사용하지 않으나 대졸 신입사원 초임은 법정 최저임금 대비 약 192%, 임직원 평균 급여는 법정 최저임금 대비 약 283%수준을 보이고 있습니다.

(BGF리테일 평균 급여 : 서울시 생활임금 대비 약 230% 수준)

◇ 성과 평가/보상 이의제기 및 처리 프로세스



◇ 성별 임금 현황

구분	여성 평균	남성 평균
임원(기본급)	-	212백만원
임원(기본급+성과급)	-	318백만원
관리직(기본급)	78백만원	73백만원
관리직(기본급+성과급)	97백만원	91백만원
비관리직	43백만원	53백만원

자기개발 지원 제도 활용 사례



바리스타,

공인중개사 그리고 가맹거래사까지!

BGF리테일 육진솔 SC는 자기개발지원제도를 활용해 공인중개사 자격증, 바리스타 자격증을 취득 하였습니다. 특히 임대차보호법 등 점포 운영과 관련된 가맹점주의 질문에 보다 전문적인 답변을 전하고 싶었던 육진솔 책임은 자기개발제도를 활용해 공인중개사 자격증을 취득하였고 가맹거래사 자격증 취득을 새로운 목표로 두고 있습니다.

임직원 가족까지!

디지털대학교 입학지원제도

BGF리테일은 대학과의 산학협력을 통해 임직원에게 입학금 및 수업료 감면 혜택이 제공함으로써 임직원의 역량개발을 지원하고 있습니다. 또한 임직원 가족들도 업무제휴 대학을 통해 체계적인 커리큘럼과 전문적인 교육 지원을 받으며 새로운 도전을 이어가고 있습니다.



구분	남성 대비 여성 임금 비율
성별 임금 격차(평균값)	74%
보너스 격차(평균값)	67%
관리직 성별 임금 격차(평균값)	106.8%
관리직 성별 성과급 격차(평균값)	105.5%

유연한 소통 문화

BGF리테일은 임직원 간 유연한 소통과 수평적 문화 정착, 일과 삶의 균형을 지원한 제도 기반으로 내부 구성원들이 즐겁게 일할 수 있는 환경을 조성하기 위한 새로운 시도를 지속하며 즐거운 일터 조성을 위해 노력하고 있습니다.

COVID-19 속 임직원간 소통 활성화

COVID-19 지속에 따른 임직원 간 대면 활동 제약에 따라 온라인 화상 소통 프로그램, 메타버스를 활용한 모임 활동을 지원하며 직원 간 소통을 독려하고 있습니다. 특히, BGF리테일은 부서별 자율 신청을 받아 메타버스 제휴 편의점인 'CU제페도 한강점'에서 팀 단위 워크샵을 진행하고 신입사원들 간 랜선회식을 지원하는 등 임직원 간 소통을 활성화하고 있습니다.



BGF 온택트 소통 프로그램

BGF리테일은 온라인 화상 프로그램을 활용해 문화 교양 강좌, 심리 교육 프로그램, 네트워킹 활동 등 다채로운 주제의 소통 프로그램을 열어 임직원의 워라벨 활동을 지원하고 있습니다. 다양한 주제로 전개되는 온택트 프로그램에는 연 561명의 임직원이 참여하고 있습니다.

BGF 문화다방	임직원 자기계발 및 소통 강화를 위한 비대면 교양강좌 진행
BGF 공감 호프	직책자 동기 부여 및 심리 안전을 위한 소통 프로그램 전개
BGF 만남의 밤	직원간 네트워킹 활성화 및 소속감 고취를 위한 랜선 회식 지원

수평적 조직문화 등 확대

BGF리테일은 임직원 간 원활한 소통과 의견 교류를 위해 직급 호칭 체계를 5단계(주임, 대리, 과장, 차장, 부장)에서 3단계(주임, 책임, 수석)로 간소화하고 그룹웨어 내 익명 소통 게시판 '톡톡 게시판'을 개설해 다양한 의견 교류를 나눌 수 있는 소통의 장을 만들었습니다. 또한, 상호 존중과 배려 기반의 수평적 조직문화 구축을 위해 '상호 존중 캠페인'과 뉴스레터 발송을 진행하고 있으며 지속적인 조직문화 개선을 위해 직원 몰입도 조사를 연 1회 진행하고 있습니다. 한편 조직 내 저연차/선임급/직책자 등 계층별 간담회를 진행하여 각 계층별 역할과 생각에 대한 상호간의 이해와 협력을 증진 시키기 위해 노력하고 있습니다.

노사 협의체 운영

BGF리테일은 회사와 직원간 노사 공동의 이익 증진하는 상생의 노사문화 조성 and 커뮤니케이션 강화를 위해 직원 대의기구인 '노사협의회'를 운영하고 있습니다. 모든 임직원이 참여하고 있는 노사협의회는 전사 협의회(법정 노사협의회), 실무협의회, 권역별 협의회, 부서별 협의회 등 4개 회의체로 운영되며, 분기별 노사협의회 시행을 통해 복리후생, 사무 환경, 조직 문화 제도 등을 개선해 나가며 행복한 즐거운 일터와 안전하고 건강한 근무환경 조성을 위해 노력하고 있습니다.

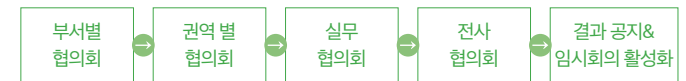
노사협의회를 통한 노사간 협의 내용은 회의 실시 후 10일 이내에 전 임직원에게 공개하고 있습니다. 또한 협의회 위원 중 3인은 근로자의 고충 청취와 처리를 위한 고충처리위원회 고충처리위원 활동을 겸임하고 있습니다.

◇ 전사 협의회(법정 노사협의회) 구성

구분	사용자 위원	근로자위원
인원	5인 이내	5인 이내
선출방법	대표이사가 위촉	비직책자 전원 대상 투표 선출 (남성 또는 여성 직원 1명 이상 포함)

※ 2021년 12월 실시된 전사 근로자위원은 부서별위원에 의한 간선제 방식(무기명 전자투표)으로 선출되었습니다.

◇ 노사 협의체 프로세스



◇ 2021년 노사협의회의 주요 안건

구분	주요 안건
업무환경 개선	업무용 차량 지급 확대
복리후생 향상	COVID-19 백신 휴가 도입 및 사용 일수 확대
인사, 노사 등 제도 개선	승격 자격시험 기준 변경

◇ 고충 유형별 처리 현황

구분	2019	2020	2021
업무환경 개선	9	3	6
복리후생 향상	5	5	4
인사, 노사 등 제도 개선	4	11	6
합계	18	19	16

일과 삶의 균형

BGF리테일은 'BGF PLUS' 조직문화 방향성을 수립하여 일과 생활의 균형을 통한 개인과 회사의 공동 성장을 지향하고 있으며 이의 일환으로 2021년 가족친화기업으로써 인증을 취득하였습니다. 이는 임직원들이 일과 생활의 양립을 통해 모두가 행복해지는 일터를 만드는 데 그 목적이 있습니다.

유연 근무 제도

BGF리테일은 2018년 7월부터 주 52시간 근무제를 도입하고, 선택적 근로시간제, 보상휴가제(근로시간 저축 휴가제) 등 유연근무제도를 운영하고 있습니다. 또한, 반반휴 연차 제도 도입을 비롯해 2021년 노사협의회 의결 안건에 따라 COVID-19 백신 휴가를 선제적으로 도입해 운영한 바 있습니다. 한편 COVID-19 확산에 따라 BGF리테일은 2020년 8월부터 재택 근무제도를 도입하여 사회적거리두기 지침 등에 따라 탄력적으로 운영하고 있습니다.

보상휴가 제도	대상	전 직원
	내용	기준 시간 초과와 연장 및 야간, 휴일 근로
시차 출퇴근 제도	대상	전 직원
	내용	08시-17시 / 10-19시 택 1
재택근무 제도	대상	전 직원
	내용	감염병 예방을 위한 재택근무


가족 친화 제도

BGF리테일은 '가족친화 사회환경의 조성 촉진에 관한 법률'에 근거한 임직원의 일과 삶의 균형을 지원을 위한 가족친화경영 체제와 다양한 지원제도를 운영함에 따라 가족친화기업으로 인증 받았습니다.

휴가지원 제도	출산 전·후/유산·사산 휴가(90일, 유급) 배우자출산휴가(최대10일, 유급) 난임치료휴가(연간 3일 이내, 일부 유급)
휴직지원 제도	육아휴직(자녀 1명당 최대 1년, 유급) ※ 여직원 무급 1년 추가 가능 가족돌봄휴직(최장 90일 한도) 난임치료휴직(최대 3개월) 임직원 및 배우자 효도휴가(유급) ※ 본인 또는 배우자 부모의 환갑, 칠순 등(1일)
근로시간단축 지원제도	육아기 근로시간 단축(최대 2년) 가족 돌봄 등 근로시간 단축(최대 3년, 단 학업은 최대 1년)
모성 및 여직원 보호제도	태아검진시간 시간 허용 제도(유급) 임신 여직원 보호 제도 : 직무 전환, 1일 2시간 근로시간 단축 보건 휴가 수유 시간 허용 제도(유급)
가족친화제도	우리아이 첫 등교 응원 선물 및 휴가(유급) 시차출퇴근제도 임직원 자녀 어린이날 선물 지급 임직원 생일휴가(유급) 임직원 자녀출산 선물 및 경조금 지급

복리후생

BGF리테일은 'BGF PLUS'라는 복리후생제도 철학을 토대로 일과 생활의 균형을 통한 개인과 회사의 공동 성장을 지향하며 나아가 임직원의 삶에 보탬이 되는 다양한 복리후생제도를 운영하고 있습니다. 특히, 임직원의 역량 향상을 위해 자기개발지원제도를 운영하여 가맹거래사, 공인중개사, 물류관리사 등 직무 관련 자격증 및 공인어학성적 취득 시 축하금을 지원하고 있습니다. 또한, COVID-19 시국을 고려한 온라인 비대면 프로그램을 마련하여 임직원 만족도와 즐거움을 높이고 있습니다.



즐거움 PLUS

- 휴양시설 운영
- 리프레쉬 휴가
- 장기 근속자 포상
- 동호회 활동 지원

일 & 삶 균형 PLUS

- 단체 상해&질병손실보험
- 건강검진지원
- EAP 상담지원
- 자녀학자금 지원
- 임직원 자녀 격려 선물

개인&회사 성장 PLUS

- 자기개발지원(자격증, 학습동아리)
- 온택트 소통 프로그램

고객 가치 향상

소비자 중심 경영

BGF리테일은 고객 중심의 경영 실천을 위해 양질의 상품과 서비스 제공은 물론 소비자 권익 향상을 위해 적극적으로 노력하고 있습니다. 2011년 10월, BGF리테일은 업계 최초로 CCM도입을 선포하였고 2013년 1월 공정거래위원회가 주관하고 한국소비자원이 운영하는 CCM(Customer Centered Management) 인증을 획득하여 2020년 12월 5회 연속 재인증 받은 바 있습니다. CCO(상생협력실장)와 CCM 운영 사무국 설치, 전담 부서(고객지원팀) 등 소비자 전담 조직을 운영하고 있으며 소비자 만족도 향상을 위한 고객 소통 인프라를 강화해 나가고 있으며 소비자 상담 및 불만 처리를 위해 전문 고객센터를 운영하고 있습니다.

고객중심경영 전략



고객중심경영 조직체계

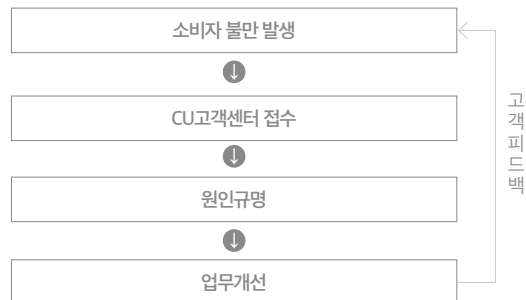


VOC 프로세스

BGF리테일은 고객 불만 발생시 접수, 조치, 처리, 개선 등을 통해 고객 만족을 개선하는 VOC 시스템을 운영하고 있습니다. 특히, 고객 상담 CS전문팀 운영과 고객 VOC 분석 및 개선활동을 통해 고객 민원/불만 사항이 전년 대비 약 18% 감소하였습니다.



◇ 소비자 피해보상 절차 프로세스



※ 피드백 진행 시, 한국소비자원 '소비자 분쟁해결 기준'에 따른 피해 구제

고객 소통 인프라 확장

업계 최초 실시간 맞춤 상담톡

BGF리테일은 전문 상담사가 채팅으로 맞춤 답변을 제공하는 실시간 상담톡 서비스를 업계최초로 제공하여 고객 상담 접근성과 편의를 향상하였습니다. 해당 서비스를 통해 음성 상담에 어려움을 느끼는 고객들의 접근성과 편의성을 향상하였으며 상담 처리 속도 또한 개선되어 월평균 약 2,907건의 상담을 처리하고 있습니다.

빅데이터 & AI 기반의 상담 챗봇 서비스

BGF리테일은 2021년도 CU고객상담센터를 통해 쌓은 고객 문의 등 빅데이터와 인공지능 기술을 바탕으로 고객이 24시간 문의가 가능한 챗봇 CU 고객센터를 오픈했습니다. 멤버십, 행사, 점포 위치, 결제 방법 등 200여 가지 다빈도 문의에 대한 답변을 키워드 입력으로 확인 가능한 시스템으로 월평균 약 5천명이 이용하고 있습니다.

누구에게나 공평한 고객 상담 서비스

BGF리테일은 누구나 차별 없는 고객 상담 서비스를 받을 수 있도록 업계 선 유일하게 청각 장애인과 외국인을 위한 상담 서비스를 운영하고 있습니다. 손말이음센터를 통한 수화상담서비스를 비롯해 한국관광공사 통역 안내 서비스 센터를 통한 통역 상담서비스를 제공하여 고객 편의를 제공하고 있습니다.

고객만족도 측정


BGF리테일은 2019년 1월부터 포켓CU 앱을 통해 고객 만족도 조사를 실시하고 있습니다. 방문 점포의 서비스, 청결, 상품 등 만족도를 5점 척도로 평가하고 평가 결과를 전국 가맹점과 공유함으로써 고객 만족도 향상을 위해 노력하고 있습니다.

고객정보 보호

정보보안 정책 및 운영

BGF리테일은 개인정보보호 및 보안 리스크 예방의 중요성이 커짐에 따라 2015년 정보통신망법 제45조의 3에 따라 정보보호 최고책임자를 지정하여 정보보호관리체계 수립 및 관리·운영, 정보보호 취약점 분석·평가 및 개선, 침해사고의 예방 등 정보 보호 활동을 관리·감독하고 있습니다. 또한, 개인정보보호책임자(CPO, Chief Privacy Officer)와 개인정보보호담당자를 임명하여 개인정보처리업무 총괄, 피해구제, 개인정보 유출 및 오남용 방지, 개인정보 보호 등을 관리 감독하고 있습니다. 또한, 산하에 정보보호위원회, 정보보호 전담 조직을 별도로 구성하고 관련 업무 규정 및 프로세스를 정립하여 철저한 정보 보안 업무를 수행하고 있습니다.

정보보호관리체계 (ISMS) 인증

2019년 2월, BGF리테일은 과학기술정보통신부와 개인정보보호위원회가 주관하고 한국인터넷진흥원이 운영하는 정보보호 관리체계 ISMS(Information Security Management System) 인증을 받았습니다. BGF리테일은 고객정보 보안을 위해 CU멤버십, BGF리테일 웹/앱 서비스 등 시스템 전반에 걸쳐 고객 정보보호 정책과 이행 활동에 대한 평가·심사를 진행하여 정보보호관리체계를 취득하였으며 매년 정보보호 리스크 평가, 내부심사, 시스템 취약점 분석 등의 활동으로 정보 보안을 강화해나가고 있습니다. 특히 대 고객 서비스 정보 보안을 위해 모의해킹, 재해복구, 악성 메일 모의훈련을 전개하며 정보 보안 리스크를 최소화해 나가고 있습니다. BGF리테일은 ISMS 인증 의무 대상 기업은 아니지만, 앞으로도 자율적인 인증 활동을 통해 정보보호 관리체계를 강화해나갈 것입니다.  BGF리테일 ISMS 인증서 확인하기

정보보안 조직 체계



개인정보 보호 관리 체계

BGF리테일은 개인정보의 철저한 보호와 관리를 위해 전문기관과 협업하여 개인정보 수집부터 파기까지 이르는 개인정보 Life-Cycle 단계별 처리 원칙을 철저히 준수하고 있습니다. 개인정보 관리규정을 수립하여 위험·컴플라이언스 관리를 진행하고 법률 모니터링을 통해 개정사항 발생시 내부 규정 및 지침에 즉시 반영하고 있으며, 개인정보 유출 사고에 대비해 리스크 대응 체계 및 시나리오를 마련해 대응하고 있습니다. BGF리테일의 개인정보보호방침은 개인정보 정책 지침에 따라 연 1회 개정하고 홈페이지를 통해 공개하고 있습니다.

개인정보 수집 및 활용 관련 모니터링 체계

- 업무용 PC 내 개인정보 파일 강제 암호화 (월1회)
- 월 1회 정보보호 점검의 날 시행
- 개인정보 감사 추적성 확보 위한 개인정보 보존기간 조정
- 개인정보 취급자 대상 정기적 실태조사 및 모니터링
- 개인정보 포함 시스템 개발 시 준수사항 권고 및 조치

개인정보보호 운영 시스템

- 개인정보보호솔루션 도입 및 운영(월 1회 개인정보 강제 암호화)
- 보안시스템 취약점 서버분석솔루션 도입 및 운영(개인정보 저장 서버 보호)
- 악성메일 차단 솔루션 도입 및 운영
- 개인정보변환시스템 도입

정보보호 교육

BGF리테일은 임직원 대상으로 정보 보안의 중요성을 알리고 꾸준한 정보 보안을 실천할 수 있도록 연 1회 개인정보보호 및 정보보안 교육을 진행하고 있으며 정보보호 담당자 대상으로는 연 1회 이상 정보보안 최신 보안 동향 및 보안 기술 등 전문 교육을 실시하고 있습니다. 또한 정보 접근 기준, 사용자 권한 통제, 프로그램 통제, DATA통제, 통제부서의 책임을 규정하고 있는 전사 정보접근 통제규정을 모든 임직원이 그룹웨어에서 열람할 수 있도록 공개하고 있습니다.

정보보호 침해 사고 대응 프로세스

BGF리테일은 정보보안 침해, 고객정보 또는 기밀 유출 등 정보침해사고가 발생했을 시 원활한 대응을 위해 침해사고 대응 및 보고 체계를 수립하고 조직을 구성하여 대응하고 있으며 임직원 또한 보안사고 대응 지침에 따라 대응합니다.



한편 BGF리테일이 보유한 유무형 자산, 영업비밀 등 모든 정보 자산 및 활동과 연계된 자(임직원, 협력회사 임직원, 내방객 등 포함)가 정보보안·개인정보 관리규정을 위반했을 경우에는 규정에 의거하여 위반사항의 경중에 따라 상벌위원회 회부에 따른 징계 또는 고발 조치될 수 있습니다.

◇ 정보보호 실적

구분	단위	2019	2020	2021
정보보안 위반 및 사이버보안사고 발생	건	0	0	0
고객정보 유출/도난/분실 건수	건	0	0	0

◇ 고객 프라이버시 침해 불만 건수

구분	단위	외부 불만 접수	규제기관 불만 접수
2021년 불만사항 접수	건	0	0

소비자 안전 원칙

비지오프리티테일은 기업 이념에 근거하여 언제 어디서나 최상의 품질의 상품과 서비스를 제공하고 나아가 고객 가치를 실현하는 기업이 되기 위해 최선을 다할 것입니다.

1. 우리는 제공하는 상품과 서비스 품질을 위한 관련 법률을 철저히 준수한다.
2. 우리는 고객의 건강과 안전을 최우선으로 전 공급망 과정에서의 품질 개선을 지속해 나간다.
3. 최상의 상품과 서비스 품질을 위해 이해관계자와 적극 소통한다.
4. 우리는 우리의 협력사·파트너사와 함께 국내외를 선도하는 최상의 상품과 서비스 품질을 위해 적극 노력한다.

제조 / 생산 품질 운영

품질 안전 관리 시스템

BGRf테일은 유통업계 최초로 당사가 축적한 제조사, 상품 품질 데이터와 식약처의 공공데이터가 결합된 빅데이터 시스템, 품질안전관리시스템(Quality Safety System, 이하 QSS) 구축하여 제조사 입점 심사, 상품 입점 전 품질 검사, 제조사 품질관리 이력, 현장 및 품질 심사, 입점 제조사 및 상품 모니터링 등 상품의 전 과정(Life-cycle)을 체계적·통합적으로 관리하고 있습니다. 특히, 신규 희망 협력사의 경우 품질 위생 현황 파악을 위해 현장 실사를 진행하며 기존 협력사인 간편식품 제조 센터, PL제조사, NB제조사는 개별 품질 관리 프로세스를 수립해 정기적인 품질·위생 심사를 진행하고 있습니다. 또한, 품질/위생 기준에 부적합한 제조사는 등급별 처리 기준에 따라 페널티를 적용하고 재발 방지 및 개선 대책을 수립하고 있습니다.

원재료 품질관리

BGRi테일은 원재료 공급처 대상으로 현장심사와 지속적인 사후관리를 시행하고 있으며 품질 및 이력 관리를 진행하고 있습니다. 모든 원재료 별 기준에 따른 기준 준수 여부를 모니터링하고 있으며 간편식품 주 재료인 쌀은 도정일 3일 이내의 100% 국내 햅쌀을 사용하고 있습니다.

식품제조센터 품질 관리

BGF리테일은 식품 원재료부터 제조, 가공, 보존, 유통, 조리 단계를 거쳐 소비자가 식품 섭취하는 각 단계별로 발생할 수 있는 위해 요소를 규명하고 사전에 예방·관리하기 위해 HACCP(식품안전관리인증) 인증 취득 업체에 한해 식품 협력사를 선정하고 있습니다. 또한, 안전한 식품 공급망 구축을 위해 매년 모든 식품제조센터를 대상으로 외부 심사 기관을 통한 HACCP 심사를 진행하고 있으며 정기적인 현장 심사와 완제품에 대한 안전성 검사를 지속적으로 시행하고 있습니다.

중소 협력사 품질 관리 지원 정책

BGRi테일은 중소 협력사의 품질 관리 제고를 위해 QSS를 통한 위생·품질 교육, 품질관리 기준 정보 공유, 의견 교류를 진행하고 있습니다. 또한, PL상품 제조업체 품질 컨설팅을 QSS 플랫폼을 통해 제공하고 있으며 ▲사사 기준 미달 업체의 경쟁력 제고 위한 지도 점검 ▲HACCP 취득을 위한 전문가 파견 컨설팅 제공 등 다양한 지원 정책을 전개하고 있습니다.

상품 규격 품질관리

당사에서 운영하는 모든 상품 대상으로 상품 규격 검사를 진행하며 상품 공
정상 법적 규격 확인을 통해 사전적으로 상품의 안전성을 확보하고 있습니다.
또한 간편식품의 경우, 영양성분 확인을 통한 품질관리를 진행하고 있으며 FF,
PLNB 상품에 대한 외부 위탁 식사를 매월 의뢰하여 모니터링하고 있습니다.



보관/배송 품질 운영

물류센터 정기 심사

BGF리테일은 전문 외부 심사 기관에 위탁해 물류센터 위생관리 심사를 연 3회 진행하고 있습니다. 위생 관련 법률 준수 여부, 작업장 위생 및 식품 취급 현황, 배송 차량 청결 등 상품 품질, 안전과 관련된 항목을 평가하고 있으며 저온 물류센터의 경우 냉장·냉동 상품 입고, 보관, 점포 배송에 이르는 전 단계에서 콜드체인(Cold-chain) 시스템* 준수 여부를 집중 점검하고 있습니다.

* 콜드체인 시스템 : 냉장/냉동 상품 유통 시 저온을 유지해 상품 품질과 안전을 보장하는 저온 유통 시스템

신선함을 지키는 적정온도 배송 시스템

전국 CU점포로 입고되는 상품 중 냉장·냉동 상품의 변질 리스크를 최소화하고자 저온 배송 차량에 냉각장치 및 온도센서를 100% 장착하고 있으며 ▲ CVO(Commercial Vehicle Operation) 배송 차량 실시간 온도 기록 시스템 ▲ GPS 관제시스템을 통해 배송 차량의 위치, 운행 상태, 차내 상황, 온도 등의 정보를 5분 단위로 모니터링하고 있습니다.

가맹점 운영 관리

가맹점 심사

즉석조리 상품을 운영하는 CU 점포를 대상으로 상품의 조리·판매·보관 과정에서 법률 및 규정 준수 여부, 관리 현황을 수시로 점검하고 있습니다. 또한 가맹점주의 품질 관리 인식 제고 위해 품질관리 운영력 진단, 위생관리 교육, 위생관리 안전 캠페인을 정기적으로 진행하고 있습니다.

위해 상품 판매 차단 시스템

BGF리테일은 식품의약품안전처와 연계하여 위해 상품 발생 시 전국 모든 점포에서 즉시 상품 판매가 중단되는 '위해 상품 판매 차단 시스템'을 가동하고 있습니다.

Time-PLU 바코드 시스템(유통기한 체크 시스템)

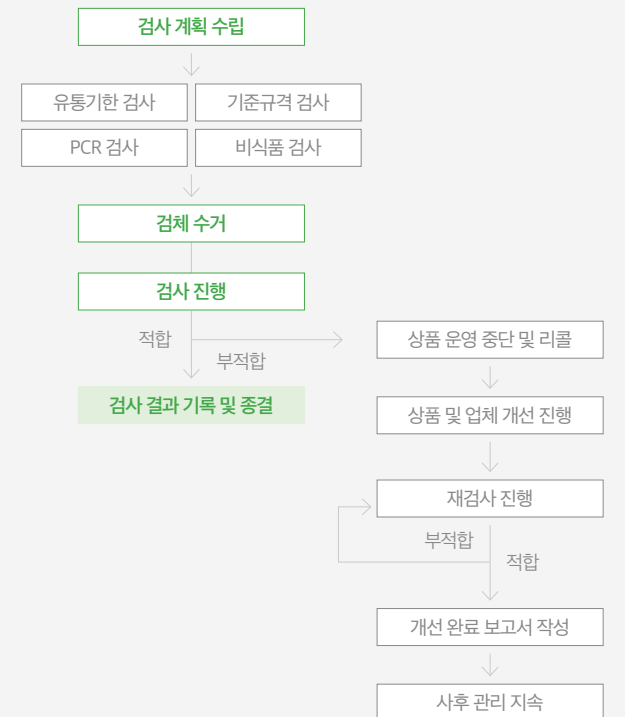
Time-PLU는 고객의 건강과 안전을 위한 시스템으로서 상품 판매과정에서 유통기한 경과 상품을 POS가 인식하여 판매를 차단하는 시스템입니다. 해당 시스템은 BGF리테일이 개발하여 특허를 취득한 시스템입니다.

(특허 등록번호 10-0898686)

상품 안전성 평가

BGF리테일은 고객의 건강과 안전을 지키고 최상의 상품과 서비스를 전달하기 위해 철저한 품질 관리와 월 130여 건의 상품 안전성 검사를 진행하고 있습니다.

상품 안전성 평가 프로세스



구분	단위	2019	2020	2021
리콜 사례 발생	건	0	0	2

건강하고 바른 먹을거리 제공

BGF리테일은 식품 안전, 위생, 영양 등 고객이 신뢰할 수 있는 상품 제공은 물론 나아가 국민의 건강한 식생활 조성에 보탬이 되기 위해 건강하고 바른 먹을거리 제공이라는 핵심 과제를 선정하고 목표를 달성하기 위해 노력하고 있습니다. 유기농, 저탄소, 동물복지 인증 등 지속가능한 원재료 사용을 점진적으로 확대하고 있으며, 우수한 품질의 상품을 만들기 위해 지역 농가와의 협력을 강화하고 있습니다. 또한 원재료 재배지-식품제조센터-가맹점 간 최적의 물류이동 경로를 고려한 콜드체인(Cold-chain)을 통해 최고의 제품 품질을 유지와 GHG 배출 감축 등 환경 영향 감소를 도모하고 있습니다.

상품 개발 프로세스

BGF리테일은 간편식 영양성분 기준과 보건복지부의 2020년 한국인 영양소 섭취 기준을 준수하여 영양과 건강을 고려한 간편식을 제공하고 있습니다.



주요 원재료별 지속가능 인증 현황

구분	인증 여부	사용량(21년)
커피(원두)	RFA(열대우림동맹)	356톤
쌀	없음	10,018톤
옥수수	없음	1.4톤

동물복지 및 유기농 상품 운영 현황

구분		운영 상품수	판매량(개)	매출액(21년)
동물복지	육가공류(양돈)	1	18	573천원
	가금류(계란)	2	623,973	1,243,513천원
유기농	식품	4	432,379	560,768천원
	비식품	9	745,099	2,627,755천원

건강과 영양을 고려한 상품 개발

BGF리테일 상품연구소는 간편식 R&D전담기구로서 자체 연구 노력과 함께 요리연구가 그룹의 자문을 통해 맛, 영양, 소비자 건강을 고려한 간편식 상품을 연구 개발하고 있습니다. 맛은 유지하면서 기존 간편식의 대비 염분, 육류, 칼로리 함량을 줄이고 단백질을 함량을 높인 상품을 지속적으로 출시하고 있으며, 간편식 외 HMR, 안주류 등으로 건강식 카테고리를 확장하고 있습니다. 2016년부터는 간편식 상품 패키지에 식약처가 정한 1일 영양성분 기준치(2,000kcal 기준) 대비 열량, 지방, 나트륨 등의 영양소 함량을 표기해왔으며, 2021년부터는 도시락 영양전면표시제를 시행하여 열량 및 나트륨 표기를 기존 대비 10배 이상 확대해 고객이 보다 쉬운 영양소 함량을 볼 수 있도록 변경하는 등 식품 등의 표시·광고에 관련 법률 등 라벨링 관련 규정을 준수하고 있습니다. 또한 원칙적으로 GMO 파생 원재료를 사용한 제품 생산을 하지 않고 있습니다. 고객에게 좋은 품질의 안전한 제품을 제공하기 위해 GMO에 관한 법률과 규정을 준수하며, 원자재 및 상품이 국제 표준에 따라 과학적으로 추적 가능한 출처에서 공급되었는지 확인하여 잠재적 위해성을 관리하고자 노력하고 있습니다.

◇ 건강식단 제품 기준

- 정부기관 또는 국제기구에서 인증을 받은 제품 또는 인증된 원재료를 활용한 제품.
- 식약처가 정한 1일 영양성분 기준치에 따라 영양가를 증감한 제품 (열량, 지방, 나트륨, 단백질 함량 등)
- 신선한 야채와 과일 또는 식물성 대체육을 활용하여 한 끼 식사에 충분한 영양과 에너지가 있는 식품

The 건강식단 간편식 시리즈 론칭

BGF리테일은 건강과 영양을 고려한 고객의 니즈에 맞춘 더 건강한 도시락 시리즈를 개발하여 운영하고 있습니다. 단백질 함량을 높인 프로틴 도시락(단백질 30g 이상), 칼로리를 낮춘 저열량 도시락, 저탄수화물 고지방으로 구성된 밸런스 도시락(탄수화물 비중 30%) 등 소비자가 보충하고 싶은 영양 성분별 도시락을 통해 고객의 균형 있는 식사를 지원하고 있습니다.

채식주의 상품 시리즈

환경과 건강을 고려하는 채식 고객을 위한 간편식을 지속적으로 강화하고 있습니다. 채식주의의 간편식은 식물성 콩고기, 식물성 참치, 식물성 대체육을 활용하였으며, 동물성 원재료가 들어가지 않은 비건 콜라도 해외 직소식으로 운영중에 있습니다. 채식 상품은 육류 상품에 비해 탄소배출량이 적은 친환경적 특성을 갖고 있습니다.

◇ 건강식단 판매 실적

구분	판매수량	비중
THE건강식단 간편식 시리즈(저칼로리, 고단백, 영양균형 도시락)	152,368	4.02%
채식주의 상품 시리즈	15,225	0.12%

※ 비중 : 동일기간 중 해당 카테고리 상품 판매량 대비 기준



FACTBOOK/APPENDIX

BGF리테일의 ESG경영은 이윤과 주주가치 극대화를 통한 경제적 가치와 기업시민으로서의 사회적 가치를 결합한 통합적 가치 창출을 목표로 합니다.

성과 지표

Business(경제) _ 연결 기준

주요 재무 성과 (포괄손익계산서 기준)

구분	단위	2018	2019	2020	2021
매출액	백만원	5,775,862	5,946,068	6,181,269	6,781,161
영업이익(손실)	백만원	189,516	196,623	162,204	199,441
세전 이익	백만원	202,539	201,078	163,103	192,516
법인세	백만원	48,352	49,701	40,392	44,873
당기순이익(손실)	백만원	154,186	151,377	122,711	147,642
자산	백만원	1,482,568	2,172,410	2,371,169	2,596,378
자본	백만원	521,663	622,595	696,827	809,319
총자산이익률(ROA)	%	11.2	8.3	5.4	5.9
자기자본이익률(ROE)	%	33.9	26.5	18.6	19.6

※ ROA : 당기순이익 / 평균 자산
 ROE : 지배주주 순이익 / 지배주주지분(평균)

이해관계자 경제적 성과 배분 (현금흐름표 기준)

구분	단위	2018	2019	2020	2021
주주 및 투자자(배당금)	백만원	17,275	46,297	46,642	41,460
임직원 급여(퇴직급여 제외)	백만원	139,297	144,676	153,934	172,485
협력사	백만원	4,749,496	4,857,999	5,120,806	5,548,776
정부(법인세 현금 납부액)	백만원	29,362	51,007	47,810	42,328
지역사회(기부금)	백만원	1,051	1,068	1,268	932

성과지표 (Business)

Environment(환경)

구분			단위	2019	2020	2021	비고
온실가스	배출량	Scope1	tCO2e	28,304	31,527	34,469	21년 BGF리테일(별도) 배출량은 1,294tCO2e 로 연결 함께 대비 3.8%수준임
		Scope2	tCO2e	8,381	9,375	10,294	(비교추가) 21년 BGF리테일(별도) 배출량은758tCO2e 로 연결 함께 대비 7.4%수준임
		Scope3(물류)	tCO2e	14,826	15,107	18,090	위탁물류센터(3PL/Third Party Logistics)
		Scope3(CU)	tCO2e	-	-	31,985	에너지 침표 참여 점포 전력량 기준 추정치
		SCOPE3(임직원 통근 및 출장)	tCO2e	4,120	3,871	3,554	
	배출 집약도	배출량 합계	tCO2e	36,685	40,902	44,763	Scope1 + Scope2
		원단위 배출량	tCO2e/억원	0.62	0.66	0.66	연결 매출액 1억원 당 온실가스 배출량
에너지	사용량	직접에너지(고정연소)	MWh	32	10	3	전기에너지 환산
		직접에너지(이동연소)	MWh	41,630	46,310	50,591	
		간접에너지(전기)	MWh	17,896	20,017	22,304	
		재생에너지	MWh	0	0	0	
	집약도	에너지 사용량 합계	MWh	59,558	66,337	72,899	
		에너지 사용 원단위	MWh/억원	1.002	1.073	1.075	연결 매출액 1억원 당 에너지 사용량
용수 사용량			ton	8,069	7,806	4,944	21년부터 사용 면적 비율 적용
폐기물 배출량		일반 폐기물	ton	26.2	37.9	46.2	
		식품 손실 및 음식물 폐기물	ton	-	33.4	73.6	21년부터 BGF푸드(66.9톤) 포함 집계
		대체 목적 식품 손실 및 폐기물	ton	258.4	579.0	300.8	푸드뱅크 식품 기부
		재활용 폐기물	ton	-	-	12	
태양광 발전		발전 시설(누적)	개소	0	1	1	
		연간 탄소 배출 저감량	tCO2e	0	285	651	
		전기 에너지 발전량	Mwh	0	661	1,397	
전기 배송 차량		도입 수량 (누적)	대	0	0	1	
그린스토어		점포 수 (누적)	개소	1	2	2	
환경 법규 위반		위반 건수	건	0	0	0	

- 1) 금번 보고서 부터는 scope별 온실가스 배출량을 집계하였습니다.
- 2) 사옥의 온실가스 배출량, 에너지·용수 사용량, 폐기물 배출량 집계 시 사용 면적 비율을 적용하였습니다.
- 3) 온실가스 배출량, 에너지 사용량 집계 시 BGF푸드와 위탁물류센터는 제외하였습니다.
- 4) 용수 사용량, 폐기물 배출량(식품 손실 및 음식폐기물 제외)은 BGF리테일 별도 기준입니다.

Social(사회)_별도 주석이 없는 경우 BGF리테일 별도 정규직 기준

인사관리

구분				단위	2019	2020	2021	비고
임직원 수	총 임직원 수			명	2,641	2,637	2,778	
	계약 유형별	정규직		명	2,009	2,123	2,251	
		비정규직	임원(남성)	명	13	14	12	
			임원(여성)	명	0	0	0	
			계약직	명	23	16	15	
			무기계약직	명	1	1	3	
			직영점STAFF	명	595	483	497	단기 시급 근로자
	정규직 현황	성별	남성	명	1,508	1,597	1,678	
			여성	명	501	526	573	
			(여성 구성비)	%	24.9	24.8	25.5	
		연령별	20세 미만	명	0	0	1	
			20세 이상 30세 미만	명	705	703	712	
			30세 이상 50세 이하	명	1,287	1,398	1,520	
			50세 초과	명	17	22	18	
		직급별	직책자	명	272	263	269	
			실무관리자	명	173	263	345	P3직급 이상 비직책자
			비관리직	명	1,564	1,597	1,637	

성과지표 (Social)

인사관리

구분		단위	2019	2020	2021	비고	
채용	신규 채용 정규직원 수		명	149	247	313	
	1인 평균 채용 비용		천원	2,980	2,604	2,264	
	전형별	고졸 신입공채	명	0	0	0	
		대졸 신입공채	명	124	197	225	
		경력직	명	25	49	88	
	성별	남성	명	105	179	214	
		여성	명	44	68	99	
	지역별	수도권	명	99	147	166	
		강원권	명	3	14	9	
		충청권	명	10	19	40	
		호남권	명	8	19	27	
		영남권	명	23	43	62	
		제주권	명	6	5	9	
	직급별	직책자	명	1	1	1	
		실무 관리자	명	0	1	5	P3직급 이상 비직책자
		비관리직	명	148	245	308	P2직급 이하
	연령별	20세 미만	명	0	0	1	
		20세 이상 30세 미만	명	138	225	291	
		30세 이상 50세 이하	명	11	25	21	
		50세 초과	명	0	0	0	
내부 후보자에 의해 중원된 개방형 직위 비율(사내공모)		명	4	0	0	재무 : 지원자 4명 중 1명 선발 상품 : 지원자 29명 중 3명 선발	

인사관리

구분				단위	2019	2020	2021	비고	
퇴직	퇴사자 수			명	167	153	200		
	총 이직률			%	8.3	7.2	8.9		
	비자발적 퇴사	계열사간 전직			명	25	26	23	
		기타			명	1	7	11	
	자발적 퇴사	총 인원수			명	141	120	166	
		성별	남성		명	91	74	117	
			여성		명	50	46	49	
		연령별	20세 이상 30세 미만		명	87	74	123	
			30세 이상 50세 이하		명	53	45	43	
			50세 초과		명	1	1	0	
		직급별	직책자		명	6	0	0	
			실무 관리자		명	6	16	9	
			비관리직		명	129	104	157	
	자발적 이직률			%	7.0	5.7	7.4		
근속	평균 근속년수			년	1.9	2.7	3.2	2017년 11월 1일 설립	
	성별	남성		년	1.9	2.7	3.3		
		여성		년	1.9	2.6	3.1		
직원 몰입도	몰입도 조사 참여율			%	69.5	83.0	79.9		
	긍정 응답률			%	69.6	71.5	70.3		

성과지표 (Social)

인사관리

구분			단위	2019	2020	2021	비고
다양성	장애인 근로자		명	14	13	12	직영점STAFF포함
	장애인근로자 비율		명	0.70	0.61	0.53	
	장애인 근로자		%	42	46	46	
	장애인근로자 비율		%	1.59	1.74	1.66	
	LGBTQI		명	0	0	0	임직원 자발적 표명 기준
	LGBTQI 근로자 비율		%	0	0	0	
	외국인 근로자		명	6	1	1	직영점STAFF 포함 기준 (21년 1명 국적 : 중국 / 아시아인)
	외국인 근로자 비율		%	0.2	0.2	0.04	직영점STAFF 포함 임직원 수 기준
여성 인력	직급별	관리직 인원(직책자)	명	272	263	269	임원 제외
		총 관리직 인원(P3 이상 비직책자 포함)	명	445	526	614	
		여성 관리직	명	5	6	6	
		여성 실무 관리자	명	8	17	34	
		관리직 여성 비율(총 관리직 대비)	%	1.1	1.1	1.0	
		여성 실무관리직 비율(총 관리직 대비)	%	1.8	3.2	5.5	
	계약 형태별	정규직 여성 직원	명	501	526	573	
		정규직 중 여성 직원 구성비	%	24.94	24.78	25.45	
		계약직 여성 직원	명	201	169	162	
		계약직 중 여성 직원 구성비	%	31.8	32.88	30.74	

성과지표 (Social)

인사관리

구분			단위	2019	2020	2021	비고
노사 관계	노사협의회 구성		-	노사 동수 5인 이상			
	노사협의회 참여 임직원		명	2,009	2,123	2,251	
급여	남성 평균(연간)		백만원	60	60	66	직영점STAFF 제외 계약직 포함 기준
	여성 평균(연간)		백만원	41	42	49	
	전체 평균(연간)		백만원	55	26	62	
	남성 대비 여성 임금 비율		%	72.0	74.0	74.0	
	남성 직책자 대비 여성 직책자 임금 비율		%	90.0	84.0	124.0	
퇴직연금	가입 형태별	확정급여형(DB)	명	1,874	1,920	1,928	
		확정기여형(DC)	명	0	0	90	
육아휴직	사용 인원	남성	명	28	42	46	당해 년도 기간 내 육아휴직자 기준 (직영점STAFF 제외한 계약직 포함)
		여성	명	68	67	59	
	복귀 대상자	남성	명	10	26	26	
		여성	명	21	30	35	
	복귀 인원	남성	명	8	22	22	
		여성	명	20	22	31	
	복직 비율	남성	%	80.0	84.6	84.6	
		여성	%	95.2	73.3	88.6	

성과지표 (Social)

인사관리

구분		단위	2019	2020	2021	비고
역량 강화 교육	1인 평균 교육시간	시간	20	38	56	
	만족도 평가점수(5점 만점)	점	4.5	4.5	4.62	
자기계발 지원	자격증 취득 지원	명	62	56	69	
	어학 지원	명	51	66	57	
	학습동아리 지원	팀	39	11	11	
	사이버대학교 지원	명	0	6	14	
	BLP(BGF Leader Program)	명	64	0	0	2020~21년 COVID-19로 미 실시
인적 자본	인적 자본 ROI	%	31.17	31.14	30.98	[매출액-(영업비용-(급여+복리후생비))]/(급여+복리후생비)
EAP	상담심리 서비스 이용자수	명	132	148	158	BGF/BGF리테일 통합
	상담심리 서비스 이용 건수	건	615	683	720	
안전보건	임직원	업무 관련 사망자	명	0	0	업무시간 외 출퇴근 중 교통사고 포함
		산업재해	건	3	10	
		발생율	%	0.15	0.47	
		LTIFR		1.87	1.41	
	공급망	산업재해	건	8	5	직영점 STAFF
		발생율	%	1.34	1.04	
		LTIFR		4.12	1.60	

※ 이번 보고서부터 산업재해 건수는 근로복지공단 산업재해 승인 건수를 기준으로 작성하였습니다.

성과지표 (Social)

고객 가치 창출

구분		단위	2019	2020	2021	비고
고객 소통	월평균 소비자 불만 건수	건	150	150	131	CU고객센터 접수 기준
	(1개 점포당 월평균 건수)	건	0.011	0.010	0.008	
	상품 출시 제안 요청 건수(연간)	건	20	19	56	
고객만족도	CU 만족도 평가	%	86.6	86.7	89.6	방문 점포에 대해 만족한 고객의 비율
고객 개인정보 보호	개인정보 유출 건수	건	0	0	0	

공급망 및 공정거래

구분		단위	2019	2020	2021	비고
협력사 실사	현장 방문 업체	사(社)	34	7	3	공정거래 중점 점검
	의견 접수	건	170	35	15	
	설문 모니터링 시행	건	2	1	2	
협력사 만족도	거래 만족도 평가	점	92.8	86.9	91.3	22년 목표 : 93.1점
자율 분쟁 조정위원회	조정 횟수	회	7	5	11	
공정거래 준수 및 불공정사례교육	교육 건수	건	13	2	4	

성과지표 (Social)

동반성장 프로그램

구분		단위	2019	2020	2021	비고
상생펀드	펀드 규모	억원	110	110	130	
	대출 금액	억원	58	59.2	63	
명절 연휴 결제대금 선지급	지원 협력사 수	사(社)	287	123	224	
	선지급 금액	억원	630	200	741	
열린 중소기업 상담	참여업체	사(社)	161	112	비대면 상담 진행	
	실시 횟수	회	12	10	비대면 상담 진행	
이러닝 교육 제공	대상 협력사	사(社)	158	148	134	
	콘텐츠 수	개	2,055	2,236	2,473	
가맹점주 상생 협의회	개최 횟수	회	6	3	36	

성과지표 (Social)

사회공헌

구분		단위	2019	2020	2021	비고
순익 대비 기부금 비율		%	0.54	0.78	0.47	기부금/영업이익
기부금		억원	10.7	12.7	9.3	21년 기부금 구성 : 자선적 기부(10.3%), 지역사회 투자(50.3%), 공익 마케팅(39.4%) ※ 자선적 기부 세부 금액 : 현금(92백만원), 현물(4백만원)
봉사활동 임직원 참여	인원수	명	104	693	231	COVID-19 에 따른 활동 축소
	활동시간	시간	440	1,761	1,114	

주요 프로그램 성과

구분		단위	2019	2020	2021	비고
BGF브릿지	구호물자 관련 물류비	백만원	10	6	6	응급구호세트 보관비용 환산액
	재난예방 홍보 매체 광고비	백만원	780	750	720	POS광고 매체 비용 환산액
	재난예방 홍보 캠페인	백만원	4	4	4	
	구호 기금(기부금)	백만원	50	50	50	
	구호 지원	건	3	16	6	
사랑의 식품 나눔	기부금	백만원	353	484	243	
사랑의 동전 모으기	모금액	백만원	291	263	247	
사랑의 소리	급여 우수리 참여자	명	769	786	759	
	모금액	백만원	16.2	16.9	15.2	

성과지표 (Governance)

Governance

기업지배구조

구분		단위	2019	2020	2021	비고
이사회 운영 성과	개최 횟수	회	13	13	13	
	사외이사 비율	%	57.1	66.6	62.5	22년 3월 말 기준
	이사회 참석률	%	94.9	98	98.9	
이사회 보수 총액	등기이사	백만원	34	3,909	1,007	20년 : 사내이사 퇴직 소득 포함
	사외이사	백만원	10.6	55	59	
	감사위원회 위원	백만원	38	165	176	
	감사	백만원	21	0	0	2019.3.27 감사 기구 변경(감사→감사위원회)
지분 현황	최대주주	%	30.0	30.0	30.0	(주)BGF
	특수관계인	%	25.4	25.3	25.0	
	내국인	%	10.6	13.9	12.6	
	외국인	%	34.0	30.8	32.4	

계열사별 법인세 납부

구분	단위	BGF리테일(별도)	BGF로지스	BGF푸드	BGF휴먼넷
세전이익	백만원	190,363	6,589	-5,173	-90
명목세액	백만원	45,606	1,427	-1,138	-19
납부세액	백만원	46,824	680	-	20

성과지표 (Governance)

Governance

리스크 관리

구분	단위	2019	2020	2021	비고
임직원 윤리경영교육	회	38	12	26	지주사 포함 시행
윤리경영실천 사내경매 기금	천원	1,924	3,749	3,161	
정보보호교육 이수자	명	2,044	2,233	2,349	
위험관리위원회	건	0	0	0	
내외부 제보	윤리경영 핫라인	건	4	3	8
	클린라인	건	8	8	4
	합계	천원	12	11	12
내부통제시스템	종합감사	건	4	4	4
	특별감사	건	15	12	8
	확인 감사	건	2	1	1
	합계	건	21	17	13
행동강령 위반 유형별 건수	성희롱	건	0	0	특별감사를 통한 행동강령 위반 사례건수 기준
	차별 및 괴롭힘	건	0	0	
	배임/횡령/뇌물	건	0	0	
	반부패/뇌물	건	0	1	
	기타 규정 위반	건	7	2	
조치결과	견책	명	2	1	행동위반 사례에 대한 징계 인원
	감금	명	4	2	
	정직	명	2	0	
	해고	명	0	0	
	기타	명	3	2	0
법률 위반(과징금 처분 이상)	공정거래	건	0	1	0
	반부패/뇌물	건	0	0	0
	기타	건	0	0	1
	합계	건	0	1	1

21년 : 안전상비의약품 판매자 신고 누락(약사법 위반) 과징금 4백만원

GRI 대조표

Standard	지표명	보고	보고 위치
102-1	조직명	●	107
102-2	활동 및 주력 브랜드, 제품 및 서비스	●	8-11
102-3	본사 위치	●	107
102-4	사업장 위치	●	9, 10, 107
102-5	조직 소유 및 법적 형태	●	9, 10
102-6	시장영역	●	9-12
102-7	조직 규모	●	9-10, 86-87
102-8	임직원 및 근로자에 대한 정보	●	9-10, 86-89
102-9	조직공급망	●	9-12
102-10	조직공급망의 중요한 변화	●	N/A
102-11	사전예방 접근법이나 원칙	●	19-23
102-12	외부 이니셔티브	●	15, 103
102-13	가입 협회	●	103
102-14	최고의사결정권자 성명	●	7
102-15	주요 영향, 위기 및 기회	●	19-23
102-16	조직의 가치, 원칙, 표준 및 행동규범	●	8, 15, 21, 24, 38, 53, 71, 73, 78, 80
102-17	윤리에 대한 자문 및 고충처리제도	●	21-23
102-18	거버넌스 구조	●	16-18
102-19	권한위임절차	●	16-18
102-20	경제적, 환경적, 사회적 토픽에 대한 임원진 책임	●	14-15
102-21	경제적, 환경적, 사회적 토픽에 대한 이해관계자와의 협의 과정	●	14-15
102-22	최고의사결정기구 및 위원회 구성	●	16-18
102-23	최고의사결정기구 의장	●	16-18
102-24	최고의사결정기구 임명 및 선정	●	16-18
102-25	이해관계 상충	●	18
102-26	목적, 가치 및 전략 수립에 대한 최고의사결정기구의 역할	●	16-18
102-28	최고의사결정기구의 성과에 대한 평가	●	17
102-29	경제적, 환경적, 사회적 영향 파악 및 관리	●	14-15
102-30	리스크 관리 절차의 효율성	●	19-20
102-31	경제적, 환경적, 사회적 토픽에 대한 점검	●	14-15
102-32	지속가능보고서에 대한 최고 의사결정기구의 역할	●	지속가능보고서 발간 이사회 보고
102-33	중요 사안에 대한 보고	●	14
102-34	중요 사안의 특성 및 보고 횟수	●	14, 16-18
102-35	보수 정책	●	16-18, 95
102-36	보수 결정 절차	●	16-18
102-40	이해관계자 그룹 목록	●	26, 29
102-41	단체협약	●	76(100%)
102-42	이해관계자 파악 및 선정	●	25, 28
102-43	이해관계자 참여방식	●	26, 29
27102-44	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 토픽 및 관심사	●	26-28
102-45	조직의 연결재무제표에 포함된 주체 목록	●	9, 10, 84
102-46	보고내용 및 주제경계정의	●	107
102-47	중대 주제 목록	●	26-28
102-50	보고 기간	●	107
102-52	보고 주기	●	107
102-53	보고서에 대한 문의처	●	107
102-54	GRI Standards에 따른 보고 방식	●	108
102-55	GRI Content Index	●	97-98

ESG INDEX

Standard	지표명	보고	보고 위치
102-56	외부 검증	●	104-106
103-1	중대 주제 및 경계에 대한 설명	●	107
103-2	경영접근방식 및 구성	●	8-11
103-3	경영접근방식 평가	●	16-18
201-1	직접적인 경제 가치 발생과 분배	●	84
201-2	기후변화가 미치는 재무적 영향 및 기타 위험과 기회	●	38-51
201-3	조직의 확정 급여형 연금제도 채무 충당	●	90
203-1	사회기반시설 투자 및 서비스 지원활동	●	60-69
203-2	중요한 간접적 경제효과	●	53-69, 93-94
205-1	사업장의 부패 위험 평가	●	21-23, 96
205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	●	19-23
205-3	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	●	19-23
302-1	조직내 에너지 소비	●	38-45
302-4	에너지 소비 감축	●	38-45
302-5	제품 및 서비스의 에너지 요구량 감축	●	38-45
303-1	공급원 별 취수량	●	85
305-1	직접 온실가스 배출	●	40-43, 85
305-2	에너지 간접 온실가스 배출	●	40-43, 85
305-3	기타 간접 온실가스 배출	●	85
307-1	환경 법규 및 규정 위반으로 인한 벌금 및 제재 건수	●	85
401-1	신규 채용 및 이직자 수 및 비율	●	86-88
401-2	상근직에게만 제공하는 복리후생	●	76-77, 91
401-3	육아휴직	●	77, 90
402-1	경영상 변동에 관한 최고 통지 기간	●	30일
403-1	노사가 공동으로 참여하는 안전보건위원회를 대표하는 근로자 비율	●	76, 90
403-2	부상 유형, 부상 발생률, 업무상 질병 발생률, 휴직 일수 비율, 결근율, 업무관련 사망자 수	●	71-72, 91

Standard	지표명	보고	보고 위치
403-4	노동조합과 정식 협약에 포함된 안전보건 사항	●	71-72, 76, 91
404-1	한 해 동안 근로자 1인이 받는 평균 훈련시간	●	74, 91
404-2	고용을 유지하고 은퇴 후를 도와주는 직무교육 및 평생교육 프로그램	●	74-75
405-1	거버넌스 조직 및 임직원 내 다양성	●	16-18, 73-74, 87-89
405-2	성별 기본급 및 보상급 비율	●	90
410-1	인권정책 및 절차에 대해 훈련을 받은 보안요원	●	73
412-2	인권 정책 및 절차에 대한 임직원 교육	●	73
413-1	지역사회 참여 활동, 영향평가 및 개발 프로그램을 수행하는 사업장	●	60-69, 94
414-2	공급망의 부정적 사회적 영향과 이에 대한 조치	●	53-59, 80-82, 92
416-1	개선을 위해 안전·보건 영향을 평가한 주요 제품	●	71-72, 82
418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실에 대한 불만 건수	●	79, 92
419-1	사회 및 경제 측면의 관련 법규 및 규정위반	●	85, 96

SASB 대조표

업종 - Food&Beverage (Food Retailers & Distributors)

구분	코드	측정 지표	카테고리	단위	BGF리테일	Page
차량 연료 관리	FB-FR-110a-1	연료 소모량, 연료 재생 비율	정량	기가줄(GJ), %	485,501GJ, 0%	85P
대기오염	FB-FR-110b-1	냉매로 인한 scope 1 배출량	정량	tCO ₂ e	244.4 tCO ₂ e	-
	FB-FR-110b-2	오존층 파괴 가능성이 0인 상태에서 소비되는 냉매 비율	정량	% by weight	0	43p
	FB-FR-110b-2	평균 냉매 방출률	정량	%	0	-
에너지 관리	FB-FR-130a.1	1) 운영 소비 전력 2) 그리드 전력(%) 3) 재생에너지(%)	정량	Mwh, %	전력 사용량 : 22,304Mwh 재생에너지 : 0%	85P
음식 폐기물 관리	FB-FR-150a.1	발생 음식물 폐기량, 폐기물에서 전환(재생)된 비율	정량	Metric Tons(t), %	73.6t	85p
정보보안 (Data Security)	FB-FR-230a.1	1) 데이터 침해 건수, 2) 개인 식별 정보(PII) 관련 비율, 3) 피해를 입은 고객 수	정량	수량, %	데이터 침해 건수 : 0건 피해를 입은 고객수 : 0건	79P
	FB-FR-230a.2	데이터 보안 위험을 식별하고 해결하기 위한 접근 방식에 대한 설명	정성		ISMS(정보보호관리체계) 인증 및 활동	79P
식품 안전	FB-FR-250a.1	고위험 식품안전 위반율	정량	수량, %	0%	81p
	FB-FR-250a.2	1)리콜 수, 2) 리콜된 제품 수, 3) PL(자가 상표)제품인 리콜 제품의 비율	정량	수량, %	1) 리콜수 : 2건 2) 리콜 제품수 : 2품목	81p
제품 건강 및 영양	FB-FR-260a.1	건강 및 영양 특성 안내 라벨이 부착 및/또는 판매되는 제품의 수익	정량	Rate	4.02% (해당 카테고리 상품 판매량 대비)	82P
	FB-FR-260a.2	소비자들 사이에서 영양 및 건강 문제와 관련된 제품 및 성분을 식별하고 관리하는 프로세스에 대한 논의	정성	정성	건강과 영양 정책 및 이행 활동	82P

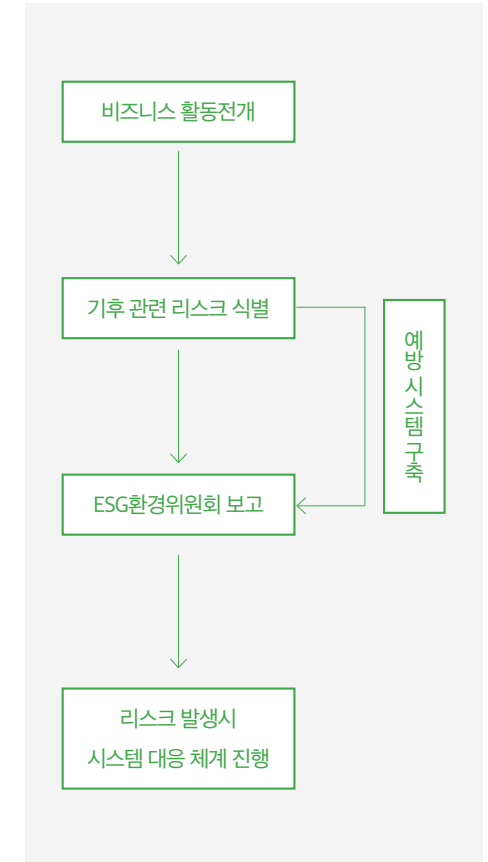
TCFD 대조표

구분	TCFD 권고안	측정 지표	카테고리
지배구조	a) 기후변화와 관련된 위험과 기회에 대한 이사회의 감독 설명	이사회는 매 분기 ESG경영위원회에서 논의된 기후변화 대응 활동 계획과 추진 사항에 대한 안건을 보고 받고 해당 안건을 의결하고 있습니다.	CDP_C1.1a CDP_C1.1b
	b) 기후변화와 관련된 위험과 기회를 평가하고 관리하는 경영진의 역할 설명	BGF리테일은 매 분기 1회 ESG경영위원회를 개최하여 ESG실무협의회 환경그룹과 ISO14001 TFT를 통해 식별된 기후변화 관련 리스크 및 기회를 검토하고 기후변화 리스크를 최소화하는 추진 활동에 대한 전반적인 의사결정을 진행하고 있습니다.	CDP_C1.2a
전략	a) 조직이 단기, 중기 및 장기에 걸쳐 확인한 기후변화 관련 위험과 기회 설명	APPENDIX> TCFD (101P)	CDP_C2.1a CDP_C2.1b
	b) 기후변화 관련 위험과 기회가 조직의 사업, 전략 및 재무 계획에 미치는 영향 설명	APPENDIX > TCFD (101P)	CDP_C2.1b CDP_C2.2a CDP_C2.3b CDP_C3.2b
	c) 2℃ 이하의 시나리오를 포함한 기후변화와 관련된 시나리오를 고려하여, 경영전략의 유연성을 설명	APPENDIX > TCFD (101P)	CDP_C2.2a CDP_C2.3b CDP_C3.2
위험관리	a) 기후변화 관련 리스크를 식별하고 평가하기 위한 조직의 프로세스 설명	APPENDIX > TCFD (101P)	CDP2.2a
	b) 기후변화 관련 위험을 관리하기 위한 조직의 프로세스 설명	APPENDIX > TCFD (101P)	CDP2.2a
	c) 기후변화 관련 위험을 식별, 평가 및 관리하는 프로세스가 조직의 전반적인 위험 관리에 통합되는 방법에 관한 설명	APPENDIX > TCFD (101P)	CDP_C3.3 CDP_C3.4
지표와 감축목표	a) 조직이 경영전략 및 위험관리 프로세스에 따라 기후변화 관련 위험과 기회를 평가하기 위해 사용한 지표 공개	BGF리테일은 분기별 ESG경영위원회에서 기후를 비롯한 환경 리스크 및 기회에 대한 논의를 진행하고 있으며, 2021년부터는 ESG경영 성과 평가지표를 CEO를 포함한 비록한 ESG경영위원회 전담부서 각 임원의 성과 평가지표로 확대 적용하여 경영진이 사업 전반에서 지속가능경영을 고려하도록 했습니다. 추후 기후변화 리스크 및 기회 관리 대응 평가 지표에 대해서도 고려해 나갈 것입니다.	CDP_C2.2
	b) Scope 1, 2 및 Scope 3(해당되는 경우) 온실가스 배출량 및 관련 위험 공개	ESG Policy & Performance > Environment > 환경경영 (38p)	CDP_C6.1 COP_C6.2
	c) 기후변화 관련 위험과 기회 관리를 위해 조직에서 사용하는 목표 및 목표 대비 성과 설명	Factbook > Environmnet (85p)	CDP_C4.1a CDP_C4.1b

기후변화 관련 리스크 및 기회

구분		리스크 내용	재무영향	분류	전략 및 재무 방향성
경제 전환 리스크	정책 및 법률	저탄소 녹색성장 법규의 중요성에 따라 미대응시 비즈니스 리스크 및 평판 저하	높음	중장기	BGF리테일은 탄소배출권 거래대상 기업은 아니지만 온실가스 감축이라는 글로벌 방향성에 맞게 물류센터 및 점포 거점의 에너지 효율화를 위해 개발/투자를 지속해 나갈 계획이며 특히, 물류센터 옥상 부지를 활용해 재생에너지를 생산하는 태양광 발전 사업 운영의 점진적 확대를 검토해 나갈 것입니다. 또한, 환경법규 개정사항은 법무팀의 수시 모니터링과 유관부서 전파를 통해 리스크 관리 대응을 진행하고 있습니다.
	기술	에너지 저감 기술 적용 도입 실패에 따른 재무적 리스크 발생	높음	중기	BGF리테일은 주요 사업장인 물류센터·점포 거점의 친환경 에너지 생산 및 에너지 효율화 전략을 수립하여 태양광 사업, 물류센터 친환경 인프라 도입, 그린스토어 등 기후변화 대응을 위한 투자 활동을 지속하고 있습니다. 또한, 에너지 저감 및 재생에너지 생산 기술 적용에 따른 투자 진행 시, ESG실무협의회, ESG 경영위원회, 이사회를 통해 순차적인 논의를 진행하며 ESG환경위원회의 환경자문위원을 통해 해당 활동의 실효성에 대한 자문을 받고 있습니다.
	시장	소비자 요구 미충족 시 브랜드 이미지 저하	높음	중기	원료의 채취, 포획, 가공에 있어 육·해상·생태계를 저해시키지 않는 원재료 공급을 통해 환경과 소비자를 함께 고려하는 상품 및 서비스 제공을 위해 노력합니다. BGF리테일은 친환경 농업을 실천하는 RFA(Rain-forest Alliance) 인증 원두 도입 운영과 대체육 상품 운영 등 환경을 고려한 상품 개발을 위해 노력하고 있습니다. 특히, ESG 경영위원회 내 환경그룹을 담당하고 있는 상품본부장을 주축으로 친환경 상품 및 서비스 제공 관련 리스크 및 기회 분석을 진행해 과제를 수립하며 ESG경영위원회를 통해 진척 사항을 보고 하는 등 리스크 관리를 진행하고 있습니다.
물리적 리스크	기상이변	폭우·폭설 및 태풍으로 인한 비즈니스 운영의 어려움	높음	단기	기후변화에 따른 폭우·폭설·태풍 등 기상이변으로 물류센터 입출고, 배송활동, 점포 운영 등 다양한 리스크가 발생할 수 있습니다. 이에, BGF리테일은 기후변화로 인한 물리적 리스크를 최소화하고자 비상사태 시나리오 및 위기관리 체계를 구축해 관리하고 있습니다.

기후변화 위험 식별 및 대응 프로세스



2℃ 이하의 시나리오

BGF리테일은 UN IPCC(UN International Panel on Climate Change) 기후 변화 보고서와 파리 기후 협정, TCFD 가이드 라인에 근거하여 BGF리테일은 지구의 평균 온도가 1.5℃ 상승 시, 비즈니스 공급망 전반에서 발생할 리스크와 기회를 시나리오로 만들어 대응하고자 합니다.

리스크	기회
<ul style="list-style-type: none"> - 급격한 이상 기후로 농작물 등 수확물 급감으로 원재료 수급난 발생으로 상품 및 서비스 운영제한 - 전력 등 에너지 수급난 발생으로 상품 조달 및 점포, 물류센터 운영 비용 상승 - 플라스틱, 일회용품 사용 규제 강화 추세 속 포장재의 환경성 개선 불가 시 법규 위반 가능성 높음 	<ul style="list-style-type: none"> - 금융권의 ESG 투자 추세로 프랜차이즈업 수요자 유입 가능 - 물류센터 유휴공간 활용한 재생에너지 발전으로 사업 기회 발생 - 포장재 및 원재료의 환경성 개선을 통한 지속 가능한 상품 출시 가능

UNGC 대조표

구분	UNGC 10대 원칙	BGF리테일 대응	보고 페이지
인권	1. 기업은 국제적으로 선언된 인권 보호를 지지하고 존중해야 한다.	인권 경영의 실천	73P
	2. 기업은 인권 침해에 연루되지 않도록 적극 노력해야 한다.	인권과 노동권 존중 경영 실천	73P
노동 규칙	3. 기업의 결사의 자유와 단체교섭권의 실질적인 인정을 지지하고,	노동조합 운영, 단체교섭 진행	73, 76P
	4. 모든 형태의 강제노동을 배제하며,	노동권 존중 경영 실천	73, 76P
	5. 아동노동을 효율적으로 철폐하고,	인권 경영의 실천	73, 76P
	6. 고용 및 업무에서 차별을 철폐한다.	인권과 노동권 존중 경영 실천	73, 76P
환경	7. 기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지하고,	환경경영 원칙 수립과 실천	38P
	8. 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행하며,	온실가스배출, 에너지 사용 절감	38P-45P
	9. 환경 친화적 기술의 개발과 확산을 촉진한다.	친환경 상품개발 및 판매	38P-49P
반부패	10. 기업은 부당 취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.	준법, 윤리경영의 실천	21P

ESG INDEX / 가입 협회 및 수상내역

가입 협회

한국편의점산업협회	서울상공회의소	전국경제인연합회	UNGC
대한민국지속가능경영포럼	한국프랜차이즈학회	한국유통법학회	서울이코노미스트
한국유통학회	한국상장회사협의회	(대)대중소기업/농어업협력재단	환경재단

수상내역

구분	수상 내역	주관
2021.05	실종아동의 날 장관 표창	보건복지부
2021.07	2021년 대한민국 100대 프랜차이즈 매일경제	매일경제
2021.10	기업지배구조보고서 공시우수법인	한국거래소
2021.11	2021 국가브랜드경쟁력지수	한국생산성본부
2021.12	2021 공정거래협약 가맹 분야 이행 평가 최우수 등급 표창	공정거래위원회
2021.12	현금 사용 선택권 보장 표창	한국은행
2021.12	제28회 기업혁신대상 대통령상	대한상공회의소/산업통상자원부

인증 내역

구분	인증 내역	비고
2021.12~	가족친화인증서	여성가족부
2013.12~	우수녹색물류실천기업	국토교통부
2012.12~	소비자중심경영(CCM)	공정거래위원회
2020.05~	환경경영시스템	-
2019.03~	정보보호관리체계(ISMS)	한국인터넷진흥원

제3자 검증의견서

DNV

제 3 자 검증 성명서

검증 의견: 검증은 수행한 결과, DNV 는 아래 기술된 검증 원칙 측면에서 BGF 리테일의 보고서에 수록된 정보 및 데이터가 부적절하게 기술되었다고 판단할 만한 사항을 발견하지 못하였습니다. 성과 데이터의 신뢰성 측면에서, 보고된 데이터가 BGF 리테일의 운영 과정에서 관리되는 실무 데이터와 적절히 대조되지 않았거나 적용된 가정이 부적절하다고 판단할 만한 사항을 발견하지 못하였습니다. DNV 는 본 보고서가 GRI Standards 의 'Core' 옵션에 부합하다고 판단합니다.

DNV 는 BGF 리테일로부터 생성된 2021 년도 비재무 데이터 및 지속가능경영 관련 데이터를 토대로 GRI Sustainability Reporting Standards 2020 에서 제시하고 있는 지속가능경영 보고 내용 결정 및 품질 정보의 정확성에 대한 평가를 실시하였습니다. 종대상 평가 절차를 통해 도출된 주제에 연결된 GRI Standards 의 특정 세부 지표는 다음과 같음을 확인하였습니다.

No.	중요 주제	Topic Standard	No.	중요 주제	Topic Standard
1	고객 건강 고려한 상품 및 서비스 개발	416-1	5	중소협력사와의 동반성장	414-1
2	고객 편의성 향상	Non-GRI	6	가맹점과의 상생	414-1
3	근로자의 안전과 보건 관리 강화	403-1	7	기후변화 대응	302-4 / 305-1
4	폐기를 저감 및 재활용 확대	Non-GRI			

검증 의견에 영향을 미치지 않는 범위 내에서, DNV 의 관찰 의견은 아래와 같습니다:

이해관계자 포괄성 (Stakeholder Inclusiveness)

지속가능성에 대한 책임있고 전략적인 대응 방안을 수립하고, 이를 달성해 나가는 과정에서의 이해관계자 참여

BGF 리테일은 이해관계자를 고객, 가맹점주, 임직원, 주주, 스태프, 협력회사, 지역사회, 그리고 정부/지자체/NGO 로 정의하고, 각 그룹별 정의와 참여 방식에 대해 보고하고 있습니다. BGF 리테일은 이해관계자 그룹을 핵심, 직접, 간접 그룹으로 분류하고 각 이해관계자를 대상으로 설문조사를 실시하였습니다. 이해관계자로부터 수령된 주요 관심사항은 종대성 평가 프로세스에 반영되었으며, 이와 관련된 주요 내용은 보고서에 수록되어 있습니다.

지속가능성 맥락 (Sustainability Context)

보다 넓은 지속가능성 관점에서의 조직의 성과와 그 연계성

BGF 리테일은 ESG 경영 비전을 수립하고 3 대 중장기 목표 달성을 위한 9 개 핵심 영역을 도출하고, 효과적인 전략 목표 달성을 위해 ESG 경영위원회를 발족하여 운영하고 있습니다. 이러한 흐름에 따라 회사는 중장기 추진 목표 및 KPI 를 수립하고, 글로벌 표준 요구사항에 대한 보고를 강화하였습니다. 이와 관련된 정보는 보고서와 통해 구체적으로 공개되어 있습니다.

완전성 (Completeness)

조직 및 이해관계자에게 중요한 이슈와 관련된 정보의 보고 수준

BGF 리테일은 이해관계자들의 관심도 및 기대사항이 반영된 중요 주제들에 대한 이슈 선정 배경 및 이행 현황을 구체적으로 공개하고 있습니다. 또한 핵심 전략과제별 주요 목표, 성과, 차년도 계획을 구체적으로 보고하고 있습니다. 또한 검증팀은 회사가 긍정적/부정적 정보에 균형있고 투명하게 보고하였다고 판단합니다. 검증팀은 종대성 평가를 통해 선정된 중요 주제들이 물리적, 시간적 보고 경계에 따라 완전하게 반영되었음을 확인하였습니다.

PRJIN-338060-2022-AST-KOR

Page 1 of 2

DNV

신뢰성 및 품질 (Reliability and quality)

기본적인 데이터 관리 체계의 품질과 더불어, 보고서에 수록된 정보의 정확성 및 비교가능성

검증팀은 샘플링 데이터 검증을 기반으로 BGF 리테일의 지속가능성 성과 정보를 확인하였습니다. 해당 정보 및 데이터의 검증을 위해 담당자와 인터뷰를 실시하여 데이터 처리 프로세스에 대한 설명을 들었으며, 샘플링 기법을 통해 데이터 수집 및 가공 프로세스, 근거 문서 및 기록을 확인하였습니다. 검증 결과로 판단하였을 때, 보고서에 기재된 지속가능성 성과 정보에서 의도적인 오류나 잘못된 기술은 발견되지 않았습니다. BGF 리테일은 신뢰할 수 있는 방식과 데이터로 지속가능성 성과의 출처와 의미를 설명할 수 있으며, 관련 데이터의 식별과 추적 가능하였습니다. BGF 리테일은 지난 3 개년의 지속가능성 성과를 보고하여 시간의 흐름에 따른 비교가 가능하도록 하였으며, 검증 과정 중 발견된 오류들이나 명확하지 않은 표현들은 최종 보고서 발간 전에 수정되었습니다.

검증 범위 및 방법

검증 활동은 국제인증업무기준 ("ISAE 3000"), GRI 지속가능성 보고 표준 ("GRI Standards") 등 국제적 검증 규격을 반영한 DNV 의 검증 프로토콜인 VeriSustain™ 원칙 ("원칙")에 따라 실시되었습니다.

DNV 는 보고서의 이해관계자 포괄성, 종대상, 지속가능성 맥락, 완전성, 신뢰성 원칙의 준수 여부를 평가하였습니다. 또한 데이터의 측정, 기록 및 보고 방식에 대한 BGF 리테일의 데이터 관리 프로토콜과 함께 GRI 의 보고 품질 원칙(정확성, 균형성, 명확성, 비교가능성, 신뢰성, 적시성)을 성과 데이터에 대한 평가 기준으로 적용하였습니다.

보고서에 명시된 보고 경계 외의 자회사, 관련 회사, 협력사 및 제 3 자의 성과 및 보고 관행 등은 본 검증의 범위에 포함되지 않습니다. DNV 는 검증 활동 중 외부 이해관계자 판단을 실시하지 않았습니다. BGF 리테일의 재무제표 및 금융감독원의 전자공시시스템(dart.fss.or.kr)에 공시된 자료, 그리고 홈페이지(www.bgfretail.com)에 게시된 자료는 검증 범위에 포함되지 않습니다.

DNV 는 검증 의견을 제공함에 있어 근거가 된다고 판단되는 정보를 수집하기 위해 작업을 계획하고 수행하였습니다. 데이터 검증은 BGF 리테일에서 수집한 데이터에 대해 질의 및 분석, 그리고 제한된 형태의 표본추출방식을 통해 한정된 범위에서 실시되었습니다. 한정 및 사칙 데이터의 경우 조직 차원에서 취합된 데이터를 확인하는 형태로 검증을 진행하였습니다.

의견 판단 기준

검증은 2022 년 4 월부터 5 월까지 실시되었습니다. DNV 는 검증 프로세스의 일환으로 아래의 활동을 수행하였습니다.

- 보고서 문구, 주장에 대한 확인, 보고서 작성에 활용된 데이터 관리 시스템, 정보의 흐름 및 통제의 견고성 평가
- 지속가능성 데이터 및 지속가능 전략의 이행을 위한 관리 체계 및 관련 프로세스 검토를 위해 BGF 리테일 문서 방문 (대한민국 서울)
- 주요 부서 담당자들과의 대면 인터뷰
- 문서 검토, 데이터 샘플링, 보고서 작성에 활용된 데이터 베이스, 전산 관리 시스템 등의 테스트
- 종대성 평가 결과 및 프로세스 검토

비대면비즈니스아수어런스코리아

대한민국 서울

2022 년 6 월 17 일

DNV

PRJIN-338060-2022-AST-KOR

Page 2 of 2

BGF 리테일 관리자 및 DNV 의 책임

BGF 리테일은 보고서 내용에 모든 책임을 가지고 있습니다. 당사의 설명은 독립적 의견으로 간주되어야 하며, 관련된 모든 이해관계자에게 필요한 정보를 제공하기 위해 작성되었습니다. DNV 는 본 성명서를 제의하고 보고서 작성에 관련된 업무를 수행하지 않았습니다. 검증은 DNV 에 제공된 BGF 리테일의 데이터 및 정보가 완전하고, 충분하며 사실이라는 가정을 기반으로 실시되었습니다. DNV 는 본 성명서에 기반하여 의사결정을 한 개인 또는 단체에 대한 배상 책임 또는 공동 책임이 없음을 밝힙니다.

적격성 및 독립성

DNV 가 수립하고 있는 정책 및 절차는 DNV 및 그 임직원, 그리고 해당되는 경우 다른 인연 (DNV 의 타법인 임직원 포함)에게 독립성 요건을 적용하고, 관련 윤리적 요구사항에 따라 독립성을 유지하도록 설계되어 있습니다. 본 검증 활동은 지속가능성 전문가들로 구성된 독립적인 검증팀에 의해 실시되었습니다.

DNV ~ Business Assurance

DNV 그룹의 일환인 DNV Business Assurance Korea 는 인증, 검증, 평가 및 교육 서비스를 제공하는 글로벌 기업으로, 고객이 지속가능한 비즈니스 성과를 달성할 수 있도록 지원합니다. www.dnv.co.kr/assurance



DNV BUSINESS ASSURANCE

온실가스 배출량 검증 성명서

No.: PRJN-273061-2021-AST-KOR

㈜BGF 로지스 진천, 김포 센터

서문

㈜더엔비비즈니스어슈어런스코리아(이하, DNV)는(주)BGF 로지스(이하, BGF 로지스)의 진천, 김포센터의 2018 년도 ~2020 년도 온실가스 배출량에 대해 세관적 보증 수준 하에서 검증을 수행하였습니다. BGF 로지스는 'ISO 14064-1:2006 (온실가스-제1부: 온실가스 배출 및 제거의 측정 및 보고를 위한 조직 차원의 사용 규칙 및 지침)'에 명시된 원칙에 근거한 온실가스 배출량 자료를 준비할 책임이 있으며, DNV는 본 검증절차와 관련하여 계약 조건에 따라 검증 계약당사자를 제외한 제 3 자에 대하여 어떠한 책임도 지지 않습니다.

검증 범위

본 검증에서 다루어진 온실가스 배출량은 BGF 로지스 운영상 통제 하에 있는 진천, 김포센터의 직접 배출(Scope 1 배출), 에너지 간접 배출(Scope 2 배출)을 포함하고 있습니다.

- 검증 대상 조직 및 사업장: BGF 로지스 진천센터, 김포센터

검증 방식

본 검증은 2021 년 7 월에서 9 월까지 'ISO 14064-3:2006 (온실가스-제3부: 온실가스선언에 대한 타당성 평가 및 검증용 위한 사용 규칙 및 지침)'의 검증 원칙과 기준에 따라 수행되었습니다. DNV는 BGF 로지스가 보고한 온실가스 배출량과 온실가스 인벤토리의 완성에 대한 검증 의견을 제시하는데 필요한 정보와 데이터를 얻기 위하여 검증 계획을 수립하고, 검증을 실시하였습니다. 검증 프로세스의 부분으로 다음 사항을 확인하였습니다.

- 2018~2020 년 BGF 로지스 진천, 김포센터 온실가스 배출량 보고서(엑셀 산정 물)
- BGF 로지스 온실가스 데이터 관리 및 수집, 배출량 산정 및 보고 프로세스

결론

상기와 같이 수행된 프로세스와 절차에 따라, 온실가스 배출량 선언과 관련된 데이터 및 정보가 상기 기준의 적용 측면에서 부적절하다는 점은 발견하지 못하였습니다. BGF 로지스의 진천, 김포 센터의 2018 년 ~2020 년 온실가스 배출량은 아래와 같이 확인되었습니다.

BGF 로지스 진천, 김포센터의 2018 년 ~2020 년 온실가스 배출량

(단위: ton CO₂e)

연도	진천센터	김포센터	비고
2018년	37	1,197	
2019년	3,872	1,273	
2020년	8,614	1,223	

* 직접 배출량 내, 프라이어리스 구매에 의한 사용량을 포함

※ 상기 온실가스 배출량은 검증용 보고서에 의한 연평균치이고, 원단 ± 1 tCO₂e의 미만의 차이가 발생할 수 있음.

※ 총 배출량 = 직접배출(Scope 1) + 제3자간접배출(Scope 2)

2021 년 9 월 8 일

이정림
대표이사
㈜더엔비비즈니스어슈어런스코리아

본 최종 검증서의 검증절차는 검증일(2021 년 9 월 8 일) 현재로 유효한 것입니다. 검증서 발행일 이후 본 증명서를 뒷받침하는 지정 사업체, 온실가스 배출량 산정에 중요한 영향을 미칠 수 있는 사건이나 상황이 발생할 수 있으며, 이로 인하여 본 검증결과가 수정될 수도 있습니다.



DNV BUSINESS ASSURANCE

GREENHOUSE GAS EMISSIONS ASSURANCE STATEMENT

No.: PRJN-273061-2021-AST-KOR

BGF logis Co., Ltd. Jincheon, Gimpo Center

Introduction

DNV Business Assurance Korea Ltd. ("DNV") was commissioned by BGF logis Co., Ltd. ("BGF logis") to verify the BGF logis's (Jincheon, Gimpo Center) Greenhouse Gas Inventory Report for the calendar year 2018 ~ 2020 ("the report") based upon a limited level of assurance. BGF logis is responsible for the preparation of the GHG emissions data on the basis set out within the 'ISO 14064-1:2006 (Greenhouse gases - Part 1: Specification with guidance at the organization level for quantification and reporting of greenhouse gas emissions and removals)'. Our responsibility in performing this work is to the management of BGF logis only and in accordance with terms of reference agreed with them. DNV expressly disclaims any liability or responsibility for any decisions, whether investment or otherwise, based upon this assurance statement.

Scope of Assurance

The emissions data covered by our examination comprise Direct emissions (Scope 1 emissions) and Energy indirect emissions (Scope 2 emissions) from BGF logis (Jincheon, Gimpo center) boundary of the report;

- Organizational boundary for reporting: Jincheon Center, Gimpo Center of BGF logis

Verification Approach

The verification has been conducted by DNV from July 2021 through September 2021 and performed in accordance with the verification principles and tasks outlined in the 'the 'ISO 14064-3:2006 (Greenhouse gases - Part 3: Specification with guidance for the validation and verification of greenhouse gas assertions)'. We planned and performed our work to obtain all the information and explanations deemed necessary to provide us with sufficient evidence to provide a verification opinion, concerning the completeness of the emission inventory as well as the reported emission figures in ton CO₂e equivalent. As part of the verification process;

- We have reviewed and verified the BGF logis' GHG inventory report (Excel based: Jincheon, Gimpo center)
- We have reviewed and verified the process to generate, aggregate and report the emissions data

Conclusions

Based on the process and procedures conducted, there is no evidence that the GHG assertion is not materially correct and is not a fair representation of GHG data and information, and has not been prepared in accordance with a related standard on GHG quantification, monitoring and reporting. The GHG Emissions of BGF logis (Jincheon, Gimpo center) for the year 2018 ~ 2020 were confirmed as below;

Greenhouse Gas Emissions of BGF logis (Jincheon, Gimpo Center) for Yr 2018-2020

Unit: ton CO₂e equivalent

Year	Jincheon Center	Gimpo Center	Note
2018	37	1,197	
2019	3,872	1,273	
2020	8,614	1,223	

* Other GHG emission by purchasing and using of dry ice is included in Direct emissions.

※ In order to report the GHG emissions as an integer, the rounded number on the statement might be different with ± 1 tCO₂e.

※ Total emissions = Direct emissions (Scope 1) + Energy indirect emissions (Scope 2)

8th September 2021

Seoul, Korea

장수복
Jang-Sub Lee
Country Manager
DNV Business Assurance Korea Ltd

This Assurance Statement is valid as of the date of the issuance 08 September 2021. Please note that this Assurance statement would be revised if any material discrepancy which may impact on the Greenhouse Gas Emissions of BGF logis (Jincheon, Gimpo Center) is subsequently brought to our attention. In the event of ambiguity or contradiction in this statement between English version and Korean version, Korean shall be given precedent.

제3자 검증의견서

DNV·GL

경영 시스템 인증서

인증서 번호: 10000359904-MSC-KAB-KOR 최초 인증일: 2020년 6월 11일 인증서 유효기간: 2020년 6월 11일 ~ 2023년 6월 10일

㈜디엔비이저엘비지니스어슈어런스코리아는 아래 조직의 인증표준 및 범위를 만족함을 증명합니다.

(주) BGF리테일
서울특별시 강남구 테헤란로 405

인증표준:
ISO 14001:2015, KS I ISO 14001:2015

인증범위:
편의점 체인화 사업의 개발 및 운영,
편의점 제품의 상품화.

발급일자: 서울 2020년 6월 12일

발급 지역 사무소:
디엔비이저엘비지니스어슈어런스코리아
서울특별시 종로구 종로 1 교보생명빌딩 18층

이 장 설
대표

KAB-EC-13
Accredited by Member of the IAF for EMS

인증 기관의 인증 유지 조건을 충족하지 못하면 이 인증서의 효력이 없어질 수 있습니다.
㈜디엔비이저엘비지니스어슈어런스코리아는 한국인증기관협회(KAB)로부터 환경경영체 인증기관으로 인증(인증번호: KAB-EC-13) 받았습니.
문의 문의: DNV GL Business Assurance Korea Ltd, 18F Kyobo Bldg., 1 Jong-ro, Jongno-gu, Seoul, Republic of Korea. TEL:+82 2 724 8413.
dnv.gl/assurance

DNV·GL

MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE

Certificate No: 10000359904-MSC-KAB-KOR Initial certification date: 11 June 2020 Valid: 11 June 2020 - 10 June 2023

This is to certify that the management system of

BGF RETAIL CO., LTD.
405, Teheran-ro, Gangnam-gu, Seoul, 06162, Korea

has been found to conform to the Environmental Management System standard:
ISO 14001:2015, KS I ISO 14001:2015

This certificate is valid for the following scope:
**Development and Management of Franchise Business for Convenience Store.
Merchandising of Products for Convenience Store.**

Place and date:
Seoul, 12 June 2020

For the issuing office:
DNV GL - Business Assurance
18F, Kyobo Bldg., 1, Jong-ro, Jongno-gu,
Seoul, Korea

이 장 설
Jang-Sup Lee
Management Representative

KAB-EC-13
Accredited by Member of the IAF for EMS

Lack of fulfillment of conditions as set out in the Certification Agreement may render this Certificate invalid.
DNV GL Business Assurance Korea Ltd is accredited by Korea Accreditation Board (KAB) as an Environmental Management System certification body (Accreditation number: KAB-EC-13).
ACCREDITED UNIT: DNV GL Business Assurance Korea Ltd, 18F Kyobo Bldg., 1 Jong-ro, Jongno-gu, Seoul, Republic of Korea. TEL:+82 2 724 8413.
dnv.gl/assurance

제 2021 - 0902 호

가족친화인증서

기업명: (주)비지프리에타일
소재지: 서울특별시 강남구 테헤란로 405 (삼성동)
유효기간: 2021.12.01~2024.11.30

위 기업은 「가족친화 사회환경의 조성 촉진에 관한 법률」 제15조 제1항에 따라 우수한 가족친화경영 운영체제를 구축하고 가족친화제도를 운영함으로써 근로자의 일·생활 균형을 지원하고 국가경쟁력 향상에 기여하였기에 가족친화기업으로 인증합니다.

2021년 12월 01일

여성가족부장관

About This Report

경제·사회·환경적 가치 창출 성과를 다양한 이해관계자와 투명하게 소통하기 위한 BGF리테일의 다섯번째 지속가능경영보고서입니다.

보고 범위

보고 데이터는 BGF리테일의 ESG경영 활동과 성과를 중심으로 작성하였으며, 일부 항목은 계열사의 자료를 포함하고 있습니다.

각 사의 경영실적은 연결 기준의 재무성과를 포함하고 있으며, 재무 정보는 한국채택국제회계준(K-IFRS)을 채택 하고 있습니다. 데이터 취합의 제한이 있는 경우, 해당 정보의 보고 범위를 주석에 별도 표기하였습니다.

보고 기간

공식 보고 기간은 회계연도의 데이터를 기준으로 하지만 일부 성과의 경우 2022년 5월까지의 데이터를 포함하고 있습니다. 정량적 성과의 경우 연도 별 추이 분석이 가능하도록 3개년 데이터를 포함하고 있습니다.
(재무 성과는 2021년 말 연결기준 기재)

작성 기준

본 보고서는 지속가능경영 보고 기준인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards의 '핵심적 부합 방법(Core Option)'에 따라 작성했습니다. 또한 글로벌 지속가능경영 표준과 이니셔티브인 UN SDGs와 SASB의 지표를 반영했습니다.

보고 주기

매년 (지난해 보고서 발간 시기 : 2021년 7월)

보고서 검증

보고서 작성 프로세스와 게재된 정보에 대한 신뢰 확보를 위해 독립된 검증 기관인 DNV가 제3자 검증을 수행했습니다.

관련 정보 및 참고자료

- BGF리테일 홈페이지
http://www.bgfretail.com
- CU 브랜드 홈페이지
http://www.bgfcu.com
- 사업보고서
- 기업지배구조보고서
- 지속가능경영보고서
- 지속가능경영 관련 정책(Code of Conduct)

지속가능경영보고서 문의처

- 부서명 : BGF리테일 홍보팀
- 주 소 : 서울시 강남구 테헤란로 405
- 연락처 : 02)528-6848
- 이메일 : cmkeon@bgf.co.kr
- 홈페이지 : http://www.bgfretail.com
- 발간일 : 2022년 6월 30일

보고서 제작 참여 구성원 목록

· BGF리테일

조직	담당자
경영기획실	김동우 책임, 김원걸 주임, 박채영 책임, 오요한 주임
마케팅실	김지영 주임, 나문현 책임, 안지환 책임, 신아라 책임
상생협력실	김정향 책임, 송현석 책임, 정유민 책임
상품·해외사업부문	김재원 책임, 서창우 책임, 조수연 책임, 최영주 책임, 최해욱 책임
운영지원본부	김민권 책임, 김서원 책임, 여세인 책임
정보시스템본부	전이나 책임
커뮤니케이션실	김민구 책임, 김영보 수석, 윤대호 책임, 최민건 수석, 최우석 책임, 홍다혜 책임
SCM실	김충현 책임, 조아미 책임, 이창길 책임, 이용기 책임

· BGF

조직	담당자
경영진단팀	부석용 책임
인사총무실	김정남 책임, 김정훈 책임, 노지은 책임, 박은정 책임, 송경조 책임, 정재화 책임, 주소연 책임
재무지원실	김광기 책임, 이종해 책임, 안세규 책임, 정원석 책임
전략기획실	김호민 수석

BGFretail