

CREATE A BETTER LIFE



ABOUT THIS REPORT

보고서 개요

롯데렌탈은 경영활동을 통해 창출되는 경제, 사회, 환경적 가치와 성과를 다양한 이해관계자와 투명하게 소통하고자 네 번째 지속가능경영보고서를 발간합니다. 롯데렌탈의 지속가능경영 활동 및 성과, 계획을 이해관계자와 매년 공유하는 소통 채널로서 본 보고서를 활용하고자 합니다.

보고 기준

본 보고서는 지속가능경영 보고 가이드라인인 GRI(Global Reporting Initiatives) Standards 2021에 따라 작성하였습니다. 또한 글로벌 지속가능경영 표준과 이니셔티브인 SASB Transportation Sector 내 Car Rental & Leasing, TCFD(Task Force on Climate-related Financial Disclosures), UN SDGs(United Nations Sustainable Development Goals)의 지표도 함께 반영하였습니다. 보고서 내 재무정보는 한국채택국제회계기준(K-IFRS: Korean International Finance Reporting Standards)에 근거하여 작성되었습니다.

보고 기간 및 범위

본 보고서의 보고 기간은 2024년 1월 1일부터 2024년 12월 31일까지이며, 일부 주요 성과의 경우 2025년 상반기 내용을 포함하고 있습니다. 정량적 성과의 경우 시계열 추이를 보여주기 위해 지난 3개년(2022년 1월~2024년 12월)의 자료를 활용하였습니다. 비재무 정보의 보고 범위는 상장법인인 롯데렌탈 본사 및 국내 전 사업장으로, 일부 성과에 한하여 주요 자회사(롯데오토리스, 롯데오토케어, 그린카) 및 해외 사업장의 자료를 포함하고 있습니다. 재무 정보는 한국채택국제회계기준(K-IFRS) 연결재무제표 기준으로 작성하였으며, 보고 범위 및 경계에 주의가 필요한 일부 정보는 별도 주석을 기재하여 독자의 편의를 향상하였습니다.

보고서 검증

이해관계자가 신뢰할 수 있는 객관적이고 투명한 보고서 발간을 위해 삼정회계법인(2022~2024년)의 감사를 받은 재무 정보를 적용하였으며, 보고서 내용은 한국경영인증원(KMR)의 제3자 검증을 받았습니다. 검증 기준은 KMR 검증표준 SRV1000과 AA1000AS_Type2_Moderate를 적용했으며, 검증에 관한 자세한 사항은 제3자 검증의견서에서 확인할 수 있습니다.

보고서 발행일

2025년 6월

보고서 문의처

롯데렌탈 ESG대외협력팀

E-mail Rental.ESG@lotte.net

CONTENTS

COMPANY OVERVIEW

- 04 CEO Message
- 06 기업소개

ENVIRONMENT

- 27 환경경영
- 35 기후변화

CORPORATE GOVERNANCE

- 69 주주관리
- 71 이사회
- 78 윤리경영 및 컴플라이언스
- 84 리스크 관리

ESG MANAGEMENT

- 16 2024 ESG Highlights
- 17 ESG 조직 및 체계
- 22 이해관계자 소통
- 23 중대성 평가

SOCIAL

- 38 인권경영
- 41 임직원
- 50 안전보건
- 53 고객만족
- 58 협력사 동반성장
- 61 지역사회 공헌
- 66 정보보호

APPENDIX

- 87 ESG Data
- 95 GRI Standards 2021 Index
- 99 TCFD Index
- 100 SASB Index
- 101 제3자 검증의견서
- 103 온실가스 배출량 검증의견서
- 104 가입협회 / 수상 내역

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

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

CEO Message



존경하는 이해관계자 여러분,
롯데렌탈 대표이사 최진환입니다.

네 번째로 발간되는 지속가능경영보고서로 이해관계자 여러분과 다시 소통할 수 있게 되어 매우 기쁘게 생각합니다.

2024년은 국내외 정세 불안정과 계속되는 경기 둔화로 녹록하지 않은 한 해였습니다. 그럼에도 롯데렌탈은 사업모델 전환에 따른 단기적인 실적 감소세를 마무리하고 **지난해 매출액 2조 7,924억 원, 영업이익 2,848억 원, 당기순이익 1,027억 원**이라는 좋은 실적을 기록했습니다. 이는 임직원과 파트너사, 고객, 주주 등 롯데렌탈에 많은 관심을 두고 힘써주신 이해관계자 여러분 덕분이라고 생각합니다.

롯데렌탈은 2022년에 발간한 첫 보고서를 통해 **‘환경과 사회에 이로운 의사결정’**이라는 ESG 경영 철학을 소개하고, 이를 적극 실천해 오고 있습니다.

우선, 업계 선도 기업으로서 환경을 위한 노력을 지속했습니다. 친환경 경차 보급에 앞장서며 **2024년 신규 구매 차량 중 친환경차 비율이 전년 대비 약 14% 증가한 44%**를 기록했습니다. 이로써 전체 보유 차량 기준 친환경차 비중이 30%를 돌파했습니다. 이에 더해 산업재 시장 내 전기 지게차 보급에도 앞장섰습니다. 차량정비는 안전성이 검증된 재생 부품을 지속적으로 활용하고 있습니다. 선제적으로 이행한 **온실가스 배출량 Scope 3 측정** 작업은 2025년에 접어들며 3개년 치 데이터가 축적돼 탄소중립 실천에 동참 중입니다.

기업의 사회적 책임을 다하기 위한 다양한 활동에도 힘썼습니다. 10대 인권경영 원칙에 따라 인권경영을 지속하고, **두 번째 인권영향평가**를 시행해 **종합 달성률 98.7%**를 받았습니다. **일하기 좋은 기업 문화**를 위해 하계휴가와 반반차 제도를 신설하고 금요일 조기 퇴근 제도를 월 2회로 늘렸습니다. 자녀입학돌봄휴직 제도는 적용 대상을 만 12세 이하 초등학교 재학 자녀를 둔 남녀 임직원으로 확대해 자녀돌봄휴직으로 개편했습니다. 여러 노력의 결과로 **가족친화기업 재인증**을 받았습니다. 그뿐만 아니라 고객중심경영 현장을 선포하고 리더십, 시스템, 성과관리 체계를 갖추으로써 공정거래위원회가 인증하는 **소비자중심 경영(CCM) 인증**도 획득했습니다. 모든 이해관계자의 안전을 총괄하는 안전관리실에서는 연간 0.2 이하의 근로손실재해율저감 중장기 목표를 수립했으며, **전체 사업장 대상 현장 안전 점검**을 완료했습니다. 고객정보 보호에도 전력을 기울이고 있습니다.

CEO Message

투명하고 올바른 지배구조를 구축하고, 주주가치 제고를 위한 경영 활동을 추진했습니다. 이사회 의사결정이 신속하게 집행될 수 있도록 대표이사가 의장직을 겸하는 가운데, 투명성과 균형을 위해 **선임 사외이사 제도를 도입**했습니다. 이 외에도 주주환원정책의 하나로 배당금액 확정 후 투자 여부를 결정할 수 있도록 정관을 개정해 **국제 표준에 부합하는 배당절차**를 마련했습니다. 약 99억 원 규모의 자사주를 매입해서 전량 소각했으며, 정부의 밸류업 프로그램에 **기업가치 제고 계획도 공시**했습니다. 수익성, 성장성, 주주가치 측면에서 핵심 지표와 실행 방안을 추진해 3개년간 **연간 연결 당기순이익의 40% 이상을 주주에게 환원**하는 것을 목표로 하고 있습니다. 이 밖에도 부패방지경영시스템 ISO 37001 인증에 이어 **규범준수경영시스템 ISO 37301 인증**을 획득해 국제 표준에 부합하는 전사적 준법경영 체계를 구축했습니다.

롯데렌탈은 지난해 보고서에서 표명한 **‘대한민국 모빌리티 산업의 절대적인 No.1 Player’**로의 도약 의지를 회사 비전으로 수립하고, 성장 전략 추진을 가속화하고 있습니다.

본업 강화를 선포하고, **법인과 개인 장기렌터카와 단기렌터카를 수익성 기반으로 재정비**해 그 성과가 가시화되고 있습니다. 법인 장기렌터카가 순증을 이끌고 있으며, 고객 관계 강화를 바탕으로 개인 장기렌터카 계약 연장 및 재계약률이 2024년 초 40%에서 연말 54%까지 상승했습니다. 방한 외국인 고객을 대상으로 한 단기렌터카 사업의 성장 또한 주목할 만한 성과입니다.

오토 사업 영역을 중고차 렌탈과 상용차 리스까지 확대했습니다. 2024년 4분기부터 본격 성장세로 접어든 중고차 렌탈 사업은, 롯데렌터카의 차량 관리 역량을 통해 검증된 상품으로 고객 선택의 폭을 넓히고, 차량 생애 가치(Life Time Value)를 극대화해 환경 보전에도 기여하고 있습니다. 상용차 리스 사업도 제휴 영업 채널의 확장과 특화 상품 개발을 통해 ‘대한민국 No.1 상용차 리스’의 비전을 구체화하며 꾸준한 성장세를 보여주고 있습니다.

Data 및 Digital 역량 강화를 통한 비용 개선에도 힘썼습니다. Underwriting 강화와 고객 안전운전 캠페인을 비롯한 사고 예방 프로세스 구축을 통해 사고 비용을 지속적으로 절감하고, 동시에 영업 인력의 생산성도 크게 향상되었습니다.

전략적 우위가 예상되는 국가 중심으로 해외사업 확대를 본격화하고 있습니다. 기존 진출 국가를 대상으로 선택과 집중 전략을 펼치며, 지난해 기사포함렌터카 서비스를 시작한 베트남이 오토렌탈 사업 확대를 통해 실적 개선을 주도하고 있습니다. 또한 UAE 법인을 설립해 중고차 수출 사업을 강화했으며, 제61회 무역의 날에 ‘5천만 불 수출의 탑’을 수상했습니다.

마지막으로, **신성장 동력으로 온라인 중고차 플랫폼 T카**를 출시해 국내 **중고차 소매 시장**을 선도하고자 합니다. 대한민국 No.1 롯데렌터카가 직접 관리해 믿을 수 있는 3~4년 된 인기 차량을 중심으로 차량 방문정비 서비스 등 기존 사업과의 시너지를 통해 새로운 가치를 창출할 것입니다.

2025년에도 롯데렌탈은 임직원 주도로 수립한 **새로운 핵심가치 ‘고객중심, 최고지향, 도전, 원팀, 즐거움’**을 실천하며 **‘대한민국 모빌리티 산업의 절대적인 No.1 Player’**를 향해 전진합니다. 지속가능한 성장을 통해 모든 **이해관계자의 더 나은 삶을 창조**하는 롯데렌탈이 되겠습니다.

앞으로도 많은 관심과 성원을 부탁드립니다. 감사합니다.

롯데렌탈(주) 대표이사

최진환 최진환

기업 소개 롯데렌탈 소개

롯데렌탈은 1986년 설립 이후 40년 이상의 렌탈 산업 노하우와 대한민국의 No.1 브랜드 파워를 자랑하는 대한민국 대표 종합 렌탈 기업입니다. 장·단기 렌터카, 카셰어링, 중고차, 산업장비 등을 비롯해 현재 영위하고 있는 사업 영역에서 “더 깊게, 더 넓게, 더 스마트하게” 모빌리티 역량을 강화하고 비즈니스 모델을 확장하여 ‘Mobility industry’ 내에서 절대적인 No.1 Player가 되고자 회사의 성장을 가속화하고 있습니다.

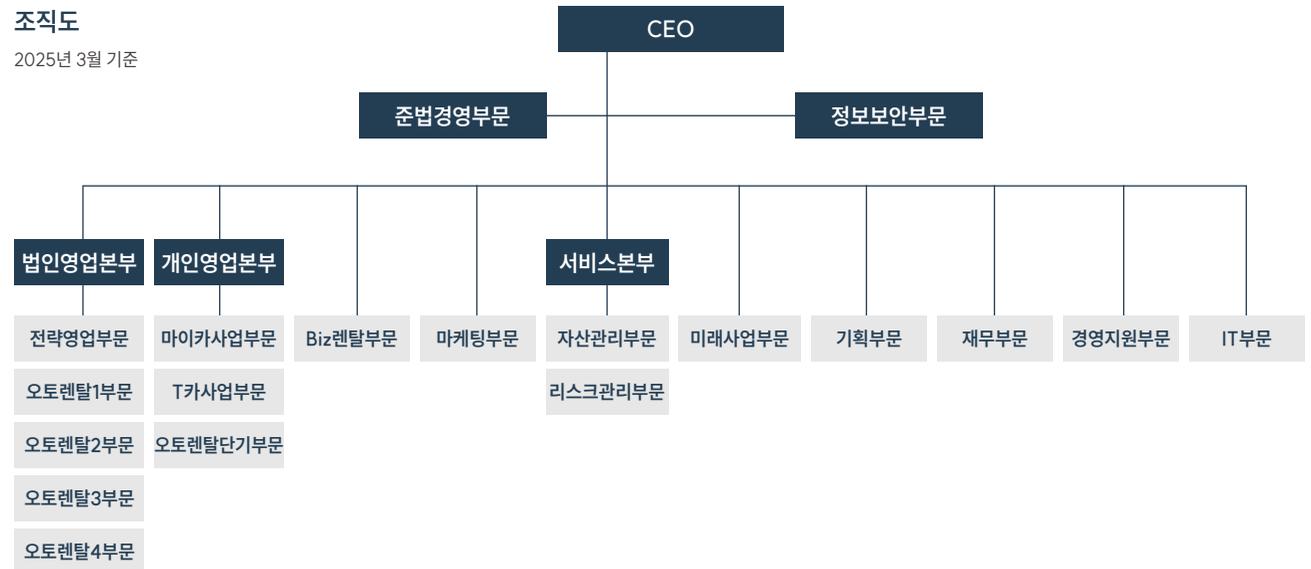
1986년에 설립되어 2015년에 롯데그룹에 편입되었으며, 현재 조직은 3개 본부, 19개 부문, 75개 팀과 103개 지점 및 영업/예약소로 구성되어 있습니다. 자회사로 리스·할부 전문 사업자인 롯데오토리스, 차량장비 서비스를 제공하는 롯데오토케어, 카셰어링 서비스를 운영하는 그린카가 있고, 해외에는 베트남, 태국, UAE 법인이 있습니다.

기업 현황

기업명	롯데렌탈(주)
대표이사	최진환
본사 소재지	경기도 안양시 동안구 전파로 88 신원비전타워 8층 서울본사 서울시 강남구 테헤란로 422 KT선릉타워East 3층, 6-10층, 15층
설립연도	1986년 5월(2015년 6월 롯데그룹 편입)
사업분야	자동차, 산업장비, 사무기기 등의 토털 렌탈 사업
임직원 수	2,445명(2024년 연결 기준)
매출액	2조 7,924억 원(2024년 연결 기준)
홈페이지	www.lotterental.com 

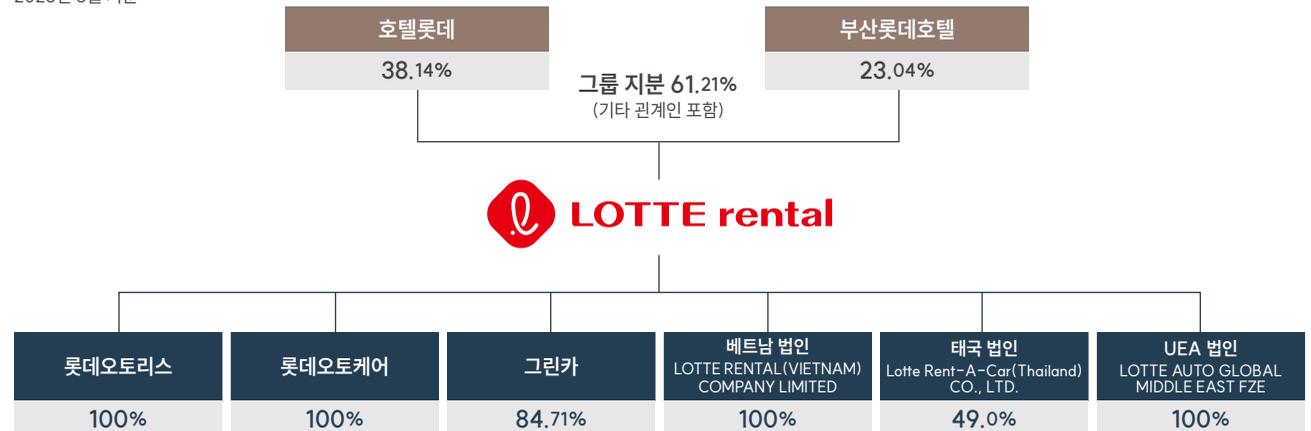
조직도

2025년 3월 기준



지배구조

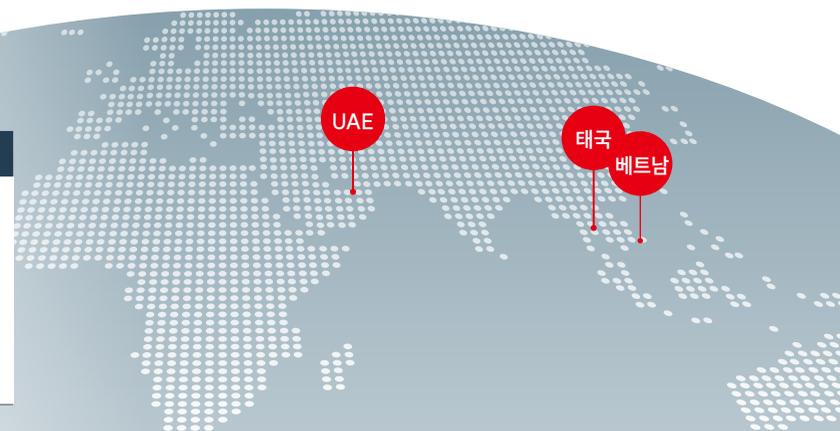
2025년 3월 기준



기업 소개 롯데렌탈 소개

국내 네트워크 2025년 3월 기준

사업장	자산·매매센터	경매장	주요 자회사
선릉·안양본사 2 개 지점·영업소·예약소 103 개	자산센터 11 개 경산오토/동탄/안성/경산/인천 /부천/광고/용인/화성/이천/공도 매매·수출센터 3 개 강서/부천/인천	롯데오토옥션	롯데오토리스 롯데오토케어 그린카



글로벌 네트워크

베트남 법인

회사명	LOTTE RETNAL(VIETNAM) COMPANY LIMITED	
설립일	2007년 11월 14일	
본사 소재지	베트남 호치민	
임직원수	주재원(4명), 현지채용(1,260명)	
매출규모	571억 원	
차량 보유대수	1,354대	
사업 내용	Auto 사업	버스 운송 사업(B2B) - 통근·셔틀버스 사업 - 버스 장·단기 대여(여행사 포함) 승용 렌탈 사업(B2B/B2C) - 장·단기 렌터카(기사포함/불포함)
	일반렌탈 사업	측정기 - 안테나, 기지국 제조업체 측정 장비 렌탈 OA/가전 - 기업 대상 사무기기 및 가전 렌탈

태국 법인

회사명	Lotte Rent-A-Car(Thailand) Co.,Ltd.	
설립일	2016년 3월 14일	
본사 소재지	태국 방콕	
임직원수	주재원(1명), 현지채용(251명)	
매출규모	363억 원	
차량 보유대수	752대	
사업 내용	Auto 사업	버스 운송 사업(B2B) - 통근·셔틀버스 사업 - 버스 장·단기 대여(여행사 포함) 승용 렌탈 사업(B2B/B2C) - 장·단기 렌터카(기사포함/불포함)

UAE 법인

회사명	LOTTE AUTO GLOBAL MIDDLE EAST FZE	
설립일	2024년 7월 2일	
본사 소재지	아랍에미리트 두바이	
임직원수	주재원(2명), 현지채용(3명)	
매출규모	15억 원	
사업 내용	Auto 사업	중고차 판매 사업 - 중동 및 아프리카, 독립국가 연합(CIS) 지역으로 중고차 수출, 현지 영업 및 판매

기업 소개 롯데렌탈 Vision 체계

롯데렌탈은 2024년 7월, '대한민국 모빌리티 산업의 절대적인 No.1 Player'라는 새로운 비전을 선포하였습니다. 롯데렌탈의 비전과 핵심가치의 가장 중요한 키워드는 '고객'입니다. 우리의 모빌리티 역량으로 고객의 소중한 삶에 최적의 이동 경험을 제공하고, 고객의 더 나은 삶을 창조하여 모빌리티 비즈니스 영역에서 최고의 지위를 확고히 할 것입니다.

Mission	<h3>Create a Better Life</h3> <p>고객의 더 나은 삶을 창조</p>
Vision	<h3>대한민국 모빌리티 산업의 절대적인 No.1 Player</h3> <p>The Absolute No.1 Player in Korean Mobility industry</p>
Core Value	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>고객중심</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>최고지향</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>도전</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>원팀</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>즐거움</p> </div> </div>

회사 연혁 History

2024.	12	소비자중심경영(CCM) 인증 획득
2024.	11	중고차 B2C 판매 사업 시작
2024.	09	카셰어링 그린카 '롯데렌터카 G car'로 리브랜딩
2024.	07	UAE 법인 설립
2024.	06	MSCI ESG 평가 'AAA' 등급 획득
2023.	11	중고차 장기렌터카 '마이카 세이브' 론칭
2023.	08	차량 방문정비 서비스 '차방정' 론칭
2021.	10	법인 종합 렌탈 솔루션 '롯데렌탈 비즈니스' 론칭
2021.	08	롯데렌탈(주) 코스피 상장
2018.	03	비대면 계약 서비스 '신차장 다이렉트' 론칭
2016.	03	태국 법인 설립
2015.	12	제이지산업 인수
2015.	06	롯데그룹 편입 및 '롯데렌탈'로 사명 변경
2014.	12	렌터카 업계 최초 매출 1조 원 돌파
2014.	05	제주오토하우스 개관
2014.	03	롯데오토옥션 개장
2013.	10	카셰어링 서비스 '그린카' 인수
2013.	03	차량정비 사업부문 분할, 롯데오토케어 설립
2012.	04	B2C 장기렌터카 사업 론칭
2011.	12	차량 리스 사업부문 분할, 롯데오토리스 설립
2010.	06	금호렌터카 인수·합병
2007.	11	베트남 법인 설립
2005.	10	KT렌탈 분할 설립
1989.	06	렌터카 사업 시작
1986.	05	한국통신진흥(주) 설립(KT렌탈 전신)

2021~현재
절대적인 No.1 Player



2011~2020
성장 및 도약

1986~2010
렌탈사업 진출

기업 소개 Financial Highlights

2024년 재무 성과

	별도	연결
자본총계	1조 2,394억 원	1조 4,686억 원
매출액	2조 5,171억 원	2조 7,924억 원
영업이익	2,557억 원	2,848억 원

경제가치 창출 및 이해관계자 분배 성과

		연결
주주 및 투자자	배당 지급	436억 원
임직원	급여, 퇴직급여, 복리후생비	1,863억 원
협력업체	소모품, 지급수수료, 감가상각비, 광고선전비	1조 1,482억 원
정부	법인세	307억 원
지역사회	기부금	17억 원

기업신용등급

한국신용평가	AA- ↓
한국기업평가	A+ STABLE
나이스신용평가	A+ STABLE
Moody's	Baa3
Fitch	BBB-

ESG 평가등급

MSCI	AAA
KCGS	A 환경 A, 사회 A, 지배구조 A

연결 매출 2조 7,924억 원





오토렌탈 Auto Rental

2023	17,498
2024	18,050

*전기 보고서의 오토렌탈과 카셰어링 구분을 합산하였습니다.

중고차 매각 Sales of Used Cars

2023	7,502
2024	7,448

Biz렌탈 Biz Rental

2023	2,523
2024	2,425

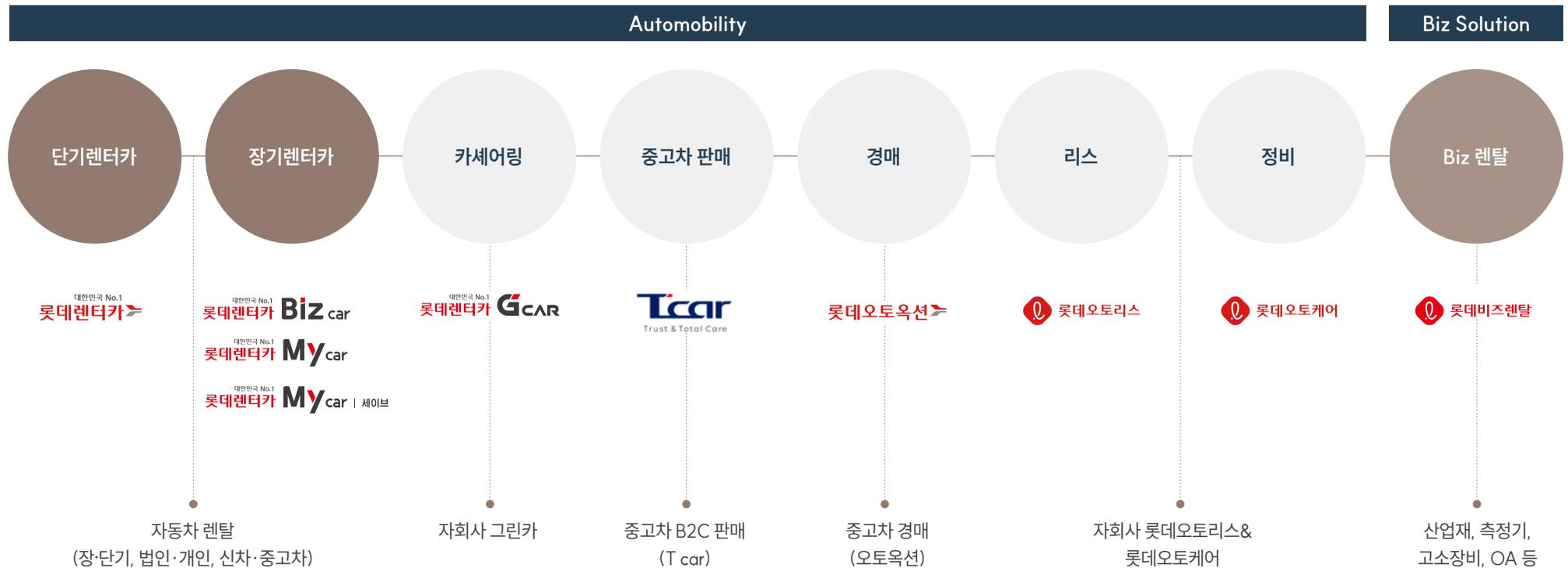
단위: 억 원

2023 ■ 2024 ■

기업 소개 Business Portfolio

Business Overview

롯데렌탈은 국내 유일의 종합 렌탈 기업으로서 대한민국 No.1 롯데렌터카를 비롯해 마이카, 비즈카, 중고차 오토옥션, 오토리스, 오토케어, 카셰어링 그린카 등 Car Life 전반을 아우르는 오토모빌리티 서비스와 사업자의 더 효율적인 비즈니스 환경을 지원하는 비즈 솔루션 서비스를 제공하며 사용과 공유의 가치를 창조하고 있습니다.



기업 소개 Business Portfolio

오토렌탈 Automobility 대한민국 No.1 롯데렌터카는 자동차를 사고, 팔고, 빌릴 때 필요한 다양한 모빌리티 서비스를 제공하여 보다 나은 Car Life를 만들어가고 있습니다.

단기렌터카

롯데렌터카는 제주를 포함해 전국 60여 개의 지점 및 공항, KTX 역사 영업소 등을 통해 차량 대여 서비스를 제공하고 있습니다. 시간·일 단위 렌트, 월렌트(마이카M), 보험대차 등의 대여 서비스를 비롯해 2024년 7월에는 기사포함 렌터카 서비스 ‘마이쇼퍼(My Chauffeur)’를 론칭하였습니다.

제주오토하우스 | 제주를 단기렌터카 전체 대여 건수의 50.6%를 차지하는 주요 거점으로 2,800여 대의 다양한 차량과 800여 대 규모의 주차장, 3개의 세차장, 정비센터, 자가 주유소는 물론 야외 카페, 고객 편의 공간 등을 갖추고, 셀프 체크인 키오스크와 주차관제 시스템을 통해 고품격 렌터카 서비스를 제공합니다.

제주오토하우스는 친환경 활동에도 적극 참여하고 있습니다. 2018년 시작한 ‘친환경 기부 드라이빙 캠페인’은 2024년까지 총 2만 2천여 명이 참여해 총 3.1억 원을 장애 아동의 이동권 증진과 재활 지원 사업에 기부하였습니다. 공항을 오가는 4대의 친환경 EV 셔틀버스를 운행 중이며, 2025년 상반기에 2대를 더 추가하고 전기차와 충전 인프라도 지속 확대할 예정입니다. 또한 285kW 규모의 태양광 패널이 생산한 재생에너지로 제주오토하우스 전체 전기 사용량의 약 5%(월 100만 원가량)를 절감하는 등 탄소 배출량 저감에도 기여하고 있습니다.

보험대차 | 사고로 인한 수리 기간 동안 차량을 이용하는 보험대차 서비스는 전국 최대인 150여 개 영업망과 2,700여 대의 보험대차 전용 차량을 보유하고 대차 접수·차량 반납·청구까지 고객 맞춤형 서비스를 제공하고 있습니다. 또한 손해보험사, 공제조합, 제조사, 캐피털사 등과의 업무 협약을 통해 편의성 제고와 고객 만족을 높이고자 지속 노력하고 있습니다.

장기렌터카

신차를 대여하고 차량 관리 및 정비 서비스를 제공하는 신차 장기렌터카는 법인 고객 대상 ‘비즈카(Biz car)’와 개인 고객 대상 ‘마이카(My car)’를 운영 중이며, 장기렌탈 후 반납된 중고차를 1~2년간 합리적인 비용으로 이용할 수 있는 중고차 장기렌터카 ‘마이카 세이브(My car save)’도 운영하고 있습니다.

비즈카(Biz car)는 세분화된 실속정비 상품과 차량 래핑 서비스 등 법인 고객에 최적화된 맞춤형 차량을 제공하는 노력으로 전년 대비 15% 이상 차량 투입을 늘리며 ‘대한민국 No.1’의 지위를 더욱 굳건히 하고 있습니다.

마이카(My car)는 개인 고객의 다양한 차량 대여 니즈에 맞춘 마이카 인수형, 마이카 자유반납형 상품 출시와 연장·재계약 고객의 혜택 강화 등을 통해 고객과의 Relationship을 견고히 하였고, 이로 인해 리텐션 고객 비율이 2023년 4분기 36.9%에서 2024년 4분기 55.6%까지 상승하였습니다.

자동차 렌탈 자산의 수익모델을 중고차 영역으로 확장하여 2023년 11월 론칭한 중고차 장기렌터카 ‘마이카 세이브(My car save)’는 경제적인 차량 이용 니즈에 부합하면서 2024년 들어 월 1,000여 대 이상의 중고차 렌탈 차량을 투입할 만큼 급성장하고 있습니다.

-  법인 장기렌터카 Biz car
-  개인 장기렌터카 My car
-  중고차 장기렌터카 My car save

카셰어링

롯데렌탈은 2024년 9월, 카셰어링 서비스 그린카의 브랜드를 ‘롯데렌터카 G car’로 변경하고 롯데렌터카와의 Automobility 시너지 확대에 나섰습니다.

2024년 기준 전국 2,000여 개 거점에서 약 7천 대의 카셰어링 차량을 운영하고 있는 롯데렌터카 G car는 모기업과의 협업을 통해 렌터카와 카셰어링의 역량과 장점을 십분 활용하여 더 안전하고(Safety) 더 깨끗한(Clean) 차량을 더 쉽게(Easy) 이용할 수 있도록 서비스를 강화하고, 다양한 고객의 이동 수요를 충족함은 물론 안전하고 쾌적한 이동 경험을 제공하고 있습니다.

리브랜딩과 함께 고객의 라이프스타일을 고려한 정기구독 서비스 ‘G car 패스’를 출시하여 연간 구독, 100시간 구독, 출퇴근 구독 등 다양한 서비스를 제공 중이며, 10만 명가량의 고객이 이용하고 있습니다. 또한 대여 위치로 돌아오지 않고 원하는 곳에 반납하는 G car 편도, 법인형 카셰어링 G car Biz 등 더 편한 사용자 중심 이동 서비스도 새롭게 선보였습니다.

G car 회원 수/차량 보유 대수/거점 수

구분	2020	2021	2022	2023	2024
회원 수 (천 명)	3,300	3,900	4,500	4,900	5,300
보유 대수 (대)	8,100	9,200	9,500	8,700	6,700
거점 수(개)	2,800	2,900	3,000	2,600	2,000

기업 소개 Business Portfolio

경매

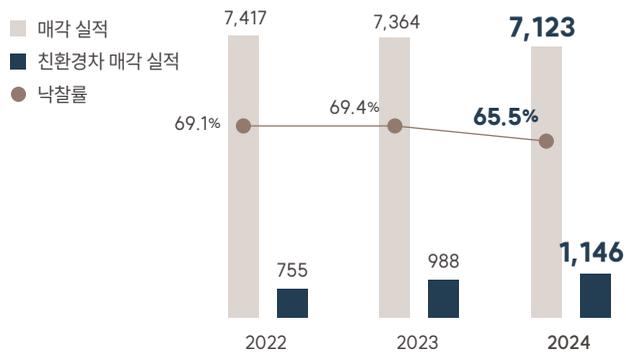
롯데렌탈이 운영하는 중고차 경매장 롯데오토옥션은 2024년 기준으로 연간 경매 출품 대수 약 5만 4천 대, 연간 낙찰 대수 약 3만 5천 대에 이르는 국내 대표 경매장입니다. 회원사는 1,280여 개로 전년 대비 6.6%, 경매장이 개장한 2014년 대비 298% 증가하였습니다.

롯데렌터카는 3~4년간 렌탈 후 반납된 차량과 직접 매입한 중고차를 롯데오토옥션 경매 시스템뿐만 아니라 양수도·수출 등의 채널을 통해서도 판매하고 있습니다. 현재 자사 차량 69%, 유통 매입 22%, 위탁 판매 10%의 비중으로 운영하고 있습니다.

2024년 연간 매각 실적은 7,123억 원으로 최근 5개년 평균 5.0% 증가하였고, 낙찰률은 65.5%를 기록하였습니다. 또한 친환경 중고차 매각 확대를 통해 자동차 교체 주기 연장 및 탄소 배출량 감소에 기여하고 있습니다. 인수형 매각을 포함한 2024년 친환경차¹⁾ 매각 실적은 1,146.1억 원²⁾으로 전년 대비 16.0% 증가하였습니다.

중고차 매각 실적 및 낙찰률

단위: 억 원



1) 친환경차 : 하이브리드 자동차, 전기차, 수소연료전지차를 포함
2) 집계 기준 : 친환경차 기준, 인수형 매각을 포함한 자산 매각 실적

리스

롯데렌탈의 상용차 전문 금융 자회사 롯데오토리스는 2011년 설립 이후 화물차·승합차·특수차량 등의 상용차 정비포함 리스(Maintenance Autolease)와 특장포함 리스를 주력 사업으로 전개하고 있습니다. 고객에게 차별화된 자동차 금융과 서비스 혜택을 동시에 제공하며 전년 대비 매출 12.3% 증가하였고, 최근 5개년 상용차 리스 보유 대수 또한 연평균 9.3% 증가하는 등 상용차 리스 시장을 선도해 가고 있습니다. 2024년에는 화물 운송 사업자들의 효율적인 차량 운용을 위한 축연장 특장차량을 리스 상품 라인업에 추가하였으며, 2025년부터는 영업용 상용차 이용이 많은 물류·특장사 중심으로 상품 경쟁력을 강화해 상용차 리스 시장 비중을 더욱 확대해 나갈 계획입니다.

롯데오토리스는 2030년까지 보유 차량을 전기차로 전환하는 K-EV100(한국형 무공해차 전환) 캠페인에도 적극 동참하고 있습니다. 전기차 제조업체와의 업무 협약, 전기차 전용 상품 출시 등의 성과를 인정받아 2024년 3월 K-EV100 화물·승합차 부문 우수기업으로 선정되어 환경부 장관상을 수상하였습니다.

연도별 매출 성과

단위: 억 원

구분	2022	2023	2024
최근 3개년 매출	1,162	1,273	1,501

전기차 보유 현황

단위: 대

구분	2022	2023	2024
전기차	1,357	1,959	2,060

*할부 제외한 리스 보유 자산 기준

정비

롯데렌탈의 자동차 및 건설기계 정비 전문 자회사 롯데오토케어는 2013년 설립 이후 롯데렌터카의 정비 서비스 경쟁력을 강화하고 전국 직영 방문정비 서비스 등 차별화된 Car Life 애프터 서비스를 제공하고 있습니다. 2021년에 제이시산업 흡수합병으로 건설기계 사업 포트폴리오를 추가하면서 건설기계 관리까지 확장하였고, 2023년에는 이동형 전기차 충전 서비스와 전기차 배터리 진단 서비스를 자체 출시하여 전기차 관리 역량까지 강화하였습니다. 2024년 롯데오토케어는 핵심 역량인 방문정비 서비스의 품질 강화를 중심으로 롯데렌탈의 차방정과 실속정비 서비스에 집중하였으며, 방문정비를 포함한 유지보수 전 과정을 디지털화하였습니다. 아울러 지역별 서비스 케어 매니저를 양성하여 지역 중심 서비스 체계를 구축하고 있습니다. 또한 자동차 관리 전문 기업으로서 자동차 정비 분야 취업을 고민하는 구직자들에게 일자리 네트워크를 구축하여 지속가능경영을 위한 노력도 기울이고 있습니다. 2025년 롯데오토케어는 롯데렌터카 고객 가치를 제고하고자 첫째, 압도적인 서비스 체계를 강화하여 서비스 만족도 향상을 도모하고 둘째, 고객 입장에서 차량관리 포인트를 적시에 반영하고 셋째, 진화하는 모빌리티 애프터 서비스를 지속 개발하여 미래 모빌리티에 대응해 나가겠습니다.



기업 소개 Business Portfolio

Biz렌탈 Biz Solution

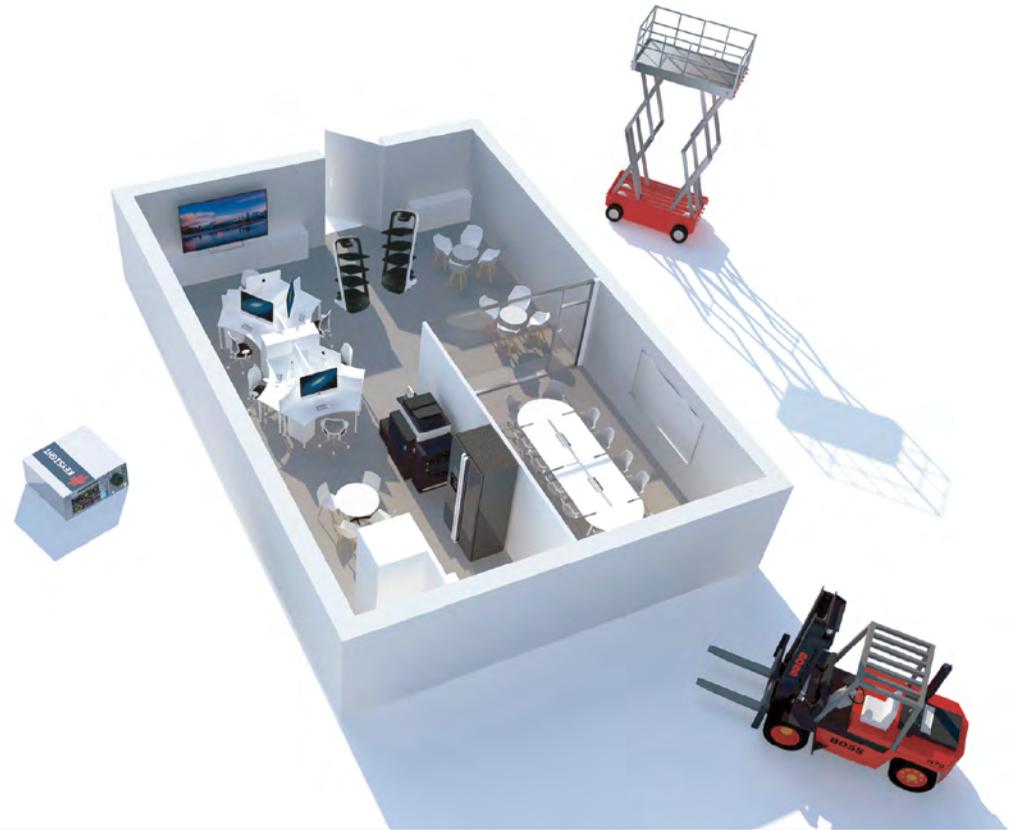
다양한 렌탈 상품을 통해 법인·개인사업자 고객의 경제적이고 효율적인 비즈니스를 지원합니다.

Biz 렌탈

롯데렌탈은 국내 유일의 종합 렌탈 기업으로서 렌터카뿐만 아니라 측정기, 고소장비, 지게차 등과 같은 산업 기기와 PC, 복합기 등 OA 기기 상품도 비즈니스 현장에 제공하고 있습니다.

2023년 비효율 사업 정리 후 2024년은 주력 사업 분야에 집중하여 매출 신장과 영업이익을 높이는 성과를 이어가고 있습니다. 2024년 4월에는 산업재 렌탈 전문 브랜드 ‘롯데비즈렌탈’을 론칭하였으며, 우수한 자산 포트폴리오와 유지보수 및 통합관리 서비스 역량을 바탕으로 시장 경쟁력을 확대해가고 있습니다.

산업안전 강화 및 기술 변화 트렌드에 대응하여 대형 플랜트 시장 및 방산 시장 등으로 사업 영역을 확대하고 있으며, 사업 분야별 경쟁력 강화 및 M/S 확대 전략을 실행하여 No.1 산업재 렌탈 기업으로 성장하고자 합니다.



Biz렌탈 분야별 주요 성과 및 계획

측정기	고소장비	지게차	OA	로봇
				
<ul style="list-style-type: none"> • 독보적 시장 점유율 1위 역량으로 기존 통신 시장 외 방산·연구 시장 등 신규 산업으로의 영업 확대 • 차별화된 유지보수 및 통합관리 솔루션 제공으로 지속가능한 경쟁력 확보 	<ul style="list-style-type: none"> • 우수한 자산 포트폴리오를 기반으로 대형 플랜트 시장 점유율 지속 확대 • 5년 미만 최신 장비 운용, 맞춤형 스펙 개발 등으로 근로자 작업 효율 및 안전 지원 	<ul style="list-style-type: none"> • ESG 경영 트렌드에 따른 친환경 및 안전 중심 영업 전략으로 신규 고객 확보 • 자산 포트폴리오 변경, 유지보수 효율화 니즈가 있는 우량 고객사 대상 Sales & Rental Back 영업 활성화 	<ul style="list-style-type: none"> • 우량고객 대상 전략적 투찰 및 기획 구매를 통한 렌탈 및 유통판매 확대 • OA매니저 시스템을 통한 발주 및 자산관리 서비스 제공으로 고객만족 증진 	<ul style="list-style-type: none"> • 서빙로봇 렌탈을 기반으로 청소·안내 로봇 등 취급 품목 확대 추진

기업 소개 지속가능 사업 투자 및 개발

중고차 B2C 소매 사업 시작: T car 론칭

롯데렌탈은 새로운 성장 동력 사업으로 B2C 중고차 판매 서비스를 시작하였습니다. 기존 렌터카 사업의 계약 종료 차량을 중고차 판매로 공급하여 재고자산 회전율을 높이는 본업과의 시너지를 위해 신사업을 구상하였습니다.

본업을 통한 안정적인 물량 확보와 더불어 품질 향상 전문팀의 엄격한 차량 검수, 상품화 과정을 통한 차량 품질 업그레이드 등 3단계에 걸친 품질 향상 과정을 통해 고객의 신뢰를 높이는 데 주력하고 있습니다. 또한 구매 후 7일 이내 환불 가능한 책임 환불제, 6개월 무료 보증 서비스 등 신뢰에 기반한 차별화 서비스를 제공합니다.

중고차 판매는 오프라인보다 온라인에 초점을 맞추고 있습니다. 2024년 11월 시범 운영을 거쳐 12월 온라인 플랫폼 서비스를 시작하였으며 1,000여 대의 중고차 상품을 상시 제공하여 고객의 합리적인 차량 구매를 지원하고 있습니다. 아울러 2025년 상반기 신규 브랜드 'T car' 공개와 함께 B2C 중고차 판매 사업을 본격 확대할 계획입니다.

중고차 수출 사업 강화: UAE 법인 설립

롯데렌탈은 2024년 7월 아랍에미리트(UAE) 두바이 법인을 설립하며 중고차 수출 사업을 강화하고 있습니다. 해외 거점을 통해 롯데렌탈의 중고차 수출 전문 브랜드 '롯데오토글로벌'의 인지도를 높이고, 중동-북아프리카(MENA) 및 독립국가연합(CIS) 지역까지 중고차 판매 범위를 확대할 계획입니다.

롯데오토글로벌은 롯데렌터카가 직접 운용하거나 매입한 신뢰할 수 있는 차량을 기반으로 최근 5년간 연평균(CAGR) 62.8%의 높은 성장률을 기록했습니다. 2022년 10개국에 불과하던 수출국은 2024년 기준으로 42개국으로 늘어났으며, 2024년 12월 한국무역협회가 주관한 '제61회 무역의 날' 시상식에서 '5,000만 달러 수출의 탑'을 수상하는 등 중고차 수출 사업의 양적 확대와 질적 성장을 동시에 이뤄내고 있습니다.

베트남 사업 확대·일본 시장 진출 추진

대한민국 No.1을 넘어 해외 시장 진출 노력도 기울이고 있는 롯데렌탈은 중고차 수출뿐만 아니라 본업인 오토렌탈의 해외 사업에도 집중하고 있습니다. 그 일환으로 2024년 3월 베트남 하노이·호치민·다낭을 방문하는 한국인 대상 '기사포함렌터카 서비스'를 출시해 관광 편의를 제공하고 있으며, 개인고객 대상 장기렌터카 사업을 위해 현대차·도요타·미쯔비시 등 베트남 내 주요 자동차 기업들과 업무 협약을 완료하고 베트남 B2C 렌터카 시장 선점을 추진하고 있습니다.

또한, 한국 관광객이 많이 찾는 일본의 주요 지역을 대상으로 단기렌터카 사업 진출을 추진 중에 있습니다. 당사의 플랫폼과 서비스 노하우를 활용하여 해외 간편 예약 채널을 제공하고, 현지 차량 픽업·반납 및 사고 처리를 함께 있어 한국어 대응을 계획하고 있습니다. 이를 통해 현지 렌터카 이용 시의 불편함을 해소하고 차별화된 경험을 선사하여 새로운 렌터카 시장을 개척해 갈 것입니다.



ESG MANAGEMENT



- 16 2024 ESG Highlights
- 17 ESG 조직 및 체계
- 22 이해관계자 소통
- 23 중대성 평가

2024 ESG Highlights

환경

E



친환경 사업
역량 강화

전기차 전환

18,341대 보유

전기 지게차 전환

470대

(2022~2024년 누적)

친환경 세차 서비스

372,333t

용수 절감(2021~2024년 누적)



재생 및 순환경제
적용 범위 확대

리필형 엔진오일 용기

215t 탄소 저감

차량 재생부품 활용

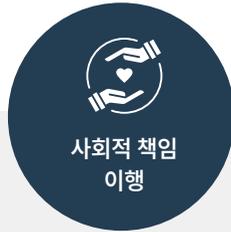
10.4억 원 절감

태양광 에너지 생산

16만kWh

사회

S



사회적 책임
이행

친환경 기부 드라이빙
캠페인 누적금액

3억 1천만 원

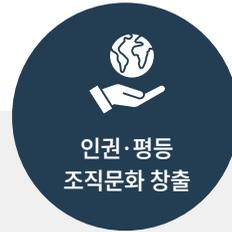
(2018~2024년)

고객 대상
안전운전 메시지 발송

109회

전체 사업장 안전점검 이행

총 **125**회



인권·평등
조직문화 창출

인권영향평가
종합 달성률

98.7%

CEO 현장방문 소통
맛있는 수다

25회

가족 친화 기업

3회차 재인증 획득
(2024년 12월 ~ 2027년 12월)

거버넌스

G



ESG 거버넌스
고도화

선임사외이사
제도 도입

ESG위원회
총 5회, 안건 15건 상정
(의결 5, 보고 10)

기업가치 제고 계획
공시

MSCI ESG 평가

AAA 등급 획득

MSCI



한국소비자원 평가·공정거래위원회 인증

소비자중심경영 인증 획득



부패방지 & 규범준수 경영시스템 국제 표준

ISO 37001 & 37301 통합 인증 획득



ESG 조직 및 체계 ESG 가치체계

롯데렌탈은 사전적 의미로 '이동성'을 내포하는 모빌리티를 통해, '우리 생활을 연결해 주는 미래 모빌리티 기업'을 지향합니다.

렌탈업(業)의 본질에 충실하며 이동의 모든 경험을 친환경 서비스로 제공하고, 다양한 이해관계자와 조화를 이루며, 긍정적인 사회적 임팩트를 창출하고자 노력합니다.

'더 좋은 모빌리티 경험을 연결하는 플랫폼'으로 만들어 나가는 지속가능한 미래, 롯데렌탈이 앞장서겠습니다.

<p>비전</p>	<p>Future Mobility, Connects Our Life 우리 생활을 연결해 주는 미래 모빌리티</p>			
<p>ESG Vision</p>	<p>Access To Better Mobility Platform 더 좋은 모빌리티 경험을 연결하는 플랫폼</p>			
<p>ESG Vision Impact</p>	<p>고객 지향점</p>  <p>이동의 편리한 경험을 연결</p>	<p>환경적 지향점</p>  <p>무공해 자동차 전환으로 지속가능한 환경사회 촉진</p>	<p>사회적 지향점</p>  <p>지속가능한 사회로의 전환 의식 향상</p>	<p>구조적 지향점</p>  <p>모빌리티의 지속가능 성장 패러다임 변화를 선도</p>
<p>ESG 전략 방향</p>	<p>이동의 모든 경험을 친환경 서비스로 제공</p>	<p>더 좋은 가치를 연결하는 파트너</p>	<p>사회적 임팩트를 창출하는 리더</p>	
<p>전략 목표</p>	<p>기후변화 대응체계 구축</p>	<p>이해관계자와 함께 하는 조화</p>	<p>안전 거버넌스 구축</p>	
<td data-bbox="365 1353 954 1422"> <p>탄소저감을 위한 경영체계 구축</p> </td> <td data-bbox="954 1353 1544 1422"> <p>인권 · 평등 조직문화 창출</p> </td> <td colspan="2" data-bbox="1544 1353 2127 1422"> <p>사회적 가치투자 이행</p> </td>	<p>탄소저감을 위한 경영체계 구축</p>	<p>인권 · 평등 조직문화 창출</p>	<p>사회적 가치투자 이행</p>	
<td data-bbox="365 1422 954 1476"> <p>순환경제 체제로 비즈니스 확장</p> </td> <td data-bbox="954 1422 1544 1476"> <p>ESG 디지털 체계 구축</p> </td> <td colspan="2" data-bbox="1544 1422 2127 1476"> <p>공급망 책임 강화</p> </td>	<p>순환경제 체제로 비즈니스 확장</p>	<p>ESG 디지털 체계 구축</p>	<p>공급망 책임 강화</p>	

ESG 조직 및 체계 ESG 운영 조직 체계

롯데렌탈은 전사 통합 관점에서 지속가능경영을 내재화하고 실행력을 강화하고자 ESG위원회, ESG Steering Committee, ESG대외협력팀, 유관부서 및 자회사 ESG파트로 이어지는 ESG 경영 체계를 구축하였습니다. 롯데렌탈의 ESG 경영은 ESG위원회 의사결정 하에 추진해 나가고 있으며, ESG대외협력팀 · 유관부서 · 자회사의 유기적인 협력을 기반으로 환경(Environment), 사회(Social), 지배구조(Governance)에 실효성 있는 성과를 이끌어내고자 노력하고 있습니다.



ESG 조직 및 체계 ESG위원회 운영활동

롯데렌탈은 2024년 총 5차의 ESG위원회를 개최하였습니다.

총 15건(의결 5건, 보고 10건)의 안건 상정을 통해 ESG 경영에 대한 주요 의사결정과 방향성 설정, 모니터링을 진행하였습니다.

일자	차수	출석/정원	구분	상정안건	위원회 결과
2024년 03월 21일	제1차 ESG위원회	3/3	보고	제01호 2024년 CEO ESG KPI 운영 계획 보고의 건	보고 완료
			의결	제02호 LTIR(근로손실재해율) 저감 중장기 목표 승인의 건	원안 가결
				제03호 임직원 교육체계 고도화 승인의 건	
				제04호 사회공헌 활동 계획 보고의 건	
			보고	제05호 지속가능경영보고서 발간 추진 경과 보고의 건	
				제06호 중대성 평가 이슈 및 이해관계자 ESG 요구 현황 보고의 건	
2024년 04월 29일	제2차 ESG위원회	3/3	의결	제01호 ESG위원회 위원장 선임의 건	원안 가결
2024년 06월 26일	제3차 ESG위원회	3/3	의결	제01호 2023년도 지속가능경영보고서 발간 승인의 건	원안 가결
			보고	제02호 Scope 3 및 자회사 환경데이터 측정 결과 보고의 건	보고 완료
2024년 08월 29일	제4차 ESG위원회	3/3	보고	제01호 2024년 CEO ESG KPI 추진 경과 보고의 건	보고 완료
				제02호 품질·안전 교육 및 평가 이행 결과 보고의 건	
				제03호 LTIR(근로손실재해율) 저감 이행 결과 보고의 건	
				제04호 임직원 교육체계 고도화 이행 경과 보고의 건	
				제05호 인권경영 고도화 이행 결과 보고의 건	
2024년 12월 10일	제5차 ESG위원회	3/3	의결	제01호 ESG위원회 위원장 선임의 건	원안 가결

ESG 조직 및 체계 CEO ESG KPI

롯데렌탈은 그룹 ESG 경영 강화 방침에 따라, 연간 그룹사 CEO 성과 평가 요소 중 하나로 CEO ESG KPI(Key Performance Indicator, 성과지표)를 수립해 운영하며, 최종 성과는 CEO 보상에 반영하고 있습니다.

지주사와의 협의를 통해 지표 선정, 평가 척도, 가중치를 결정하고 있으며, 아울러 각 지표를 이행할 실무 부서의 KPI에도 해당 지표를 반영하여 목표 달성에 대한 추진력을 확보하고 있습니다.

CEO ESG KPI 운영 사항은 중대성 이슈와 아울러 ESG위원회 안건으로 상정하여 심의·보고하고 있으며, 위원회 결과를 이사회에 보고하고 있습니다. 앞으로도 의사결정기구의 감독 하에 ESG 경영 전략 과제의 단중장기 방향성을 적극 검토·수립하고, 과정과 결과를 모니터링하며 리스크와 기회를 관리해 나가고자 합니다.

2024년 CEO ESG KPI

항목	KEY ISSUE	KPI	
E 환경	환경정보 및 탄소중립	기후변화 지배구조	
		탄소 배출량 관리	
		집약도 관리	
		투자비 집행실적(실제집행 Cash 금액 기준)	
		영업용 차량 운행에 따른 Scope 3 탄소 배출량 측정 및 공개	
		탄소 배출량 측정 숲 자회사 확대(Scope 1,2)	
그룹 친환경추진단 참여			
S 사회	산업안전 보건	LTIR(근로손실재해율) 저감	
	노동 관리	인권경영 고도화	
	제품 안전 및 품질	임직원 교육체계 고도화	
	정보보호	품질·안전 교육 및 감사 실시	IT기술 투자에 따른 정보기술 투자 적절성
		IT기술 투자에 따른 정보기술 투자 적절성	보안 수준 향상을 위한 활동 현황
		필수 보안 솔루션 도입 현황 관리	필수 보안 솔루션 도입 현황 관리
		재해복구 시스템 구축 현황 관리	재해복구 시스템 구축 현황 관리
정보보호 이슈 및 사고 최소화_감점	정보보호 이슈 및 사고 최소화_감점		
G 거버넌스	기업지배구조	이사회:ESG위원회 활성화	
	ESG 공시	ESG 공시	
	반부패	반부패/윤리경영 Controversy 이슈 최소화	

ESG 조직 및 체계 ESG 주요 연혁

2021

- 3월 환경부 주관 한국형 무공해차 전환 100 (K-EV100) 캠페인 동참 선언
- 7월 ESG팀 신설을 통한 ESG 성과 관리 및 고도화 추진
- 9월 이사회 내 ESG위원회 신설을 통한 지속가능경영 강화
- 12월 세계 최대 글로벌 이니셔티브 유엔글로벌콤팩트(UNGC) 가입



2022

- 3월 BIS* Summit 반부패 서약 참여
*BIS : Business Integrity Society
- 롯데렌탈, 2021년 K-EV100 무공해차 전환 100 우수기업(승용 부문) 선정 환경부장관상 수상
- 5월 첫 MSCI ESG 평가, 동종업계 및 그룹사 최초 AA 등급 획득
- 6월 전 임직원 참여를 기반으로 완성한 인권경영 원칙·인권경영 선언문 선포
- 1st 지속가능경영보고서 발간
- 7월 CEO 직속 C-Level 급 ESG 의사결정 체계 ESG Steering Committee 신설
- 9월 TCFD 지지 선언
- 12월 대한상공회의소·산업통상자원부 주관 제29회 기업혁신대상 산업통상자원부 장관상 수상



2023



- 5월 MSCI ESG 평가, AA 등급 유지
- 6월 온실가스 측정 범위 Scope 3까지 확장 및 공개
- 2nd 지속가능경영보고서 발간
- 8월 ISO 37001 부패방지경영시스템 인증 획득

2024

- 3월 자회사 롯데오토리스, 2023년 K-EV100 무공해차 전환 100 우수기업(상용 부문) 선정 환경부장관상 수상
- 6월 3rd 지속가능경영보고서 발간
- MSCI ESG 평가, 최상위 AAA 등급 획득
- 7월 ISO 37301 규범준수경영시스템 인증 획득 (ISO 37001 & 37301 통합 인증을 통한 윤리 준법경영체계 강화)
- 11월 국내 3대 대외 고객만족도(KS-SQI, NCSI, KCSI) 조사 1위 석권
- 12월 소비자중심경영(CCM: Consumer Centered Management) 인증 획득



이해관계자 소통

롯데렌탈은 다양한 채널을 통해 이해관계자와 소통하고 있습니다.

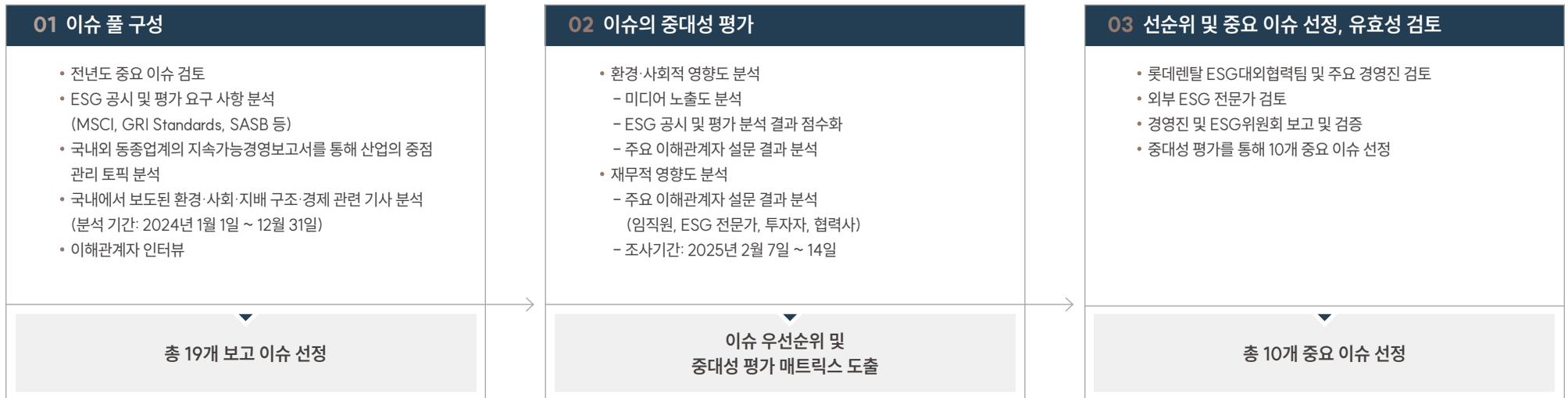
이해관계자를 고객, 임직원, 지역사회, 협력사, 주주 및 투자자로 분류하여, 롯데렌탈 지속가능경영 이슈에 대한 공감대를 형성하고 협력관계를 구축하기 위해 노력하고 있습니다.

	고객	임직원	지역사회	협력사	주주 및 투자자
관심 및 기대 사항	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 및 솔루션 품질 사후 관리 서비스 최신 기술 및 트렌드 완전 판매를 위한 정보 공개 	<ul style="list-style-type: none"> 고용 및 노동 환경 경력 개발 다양성과 균등한 기회 노사 관계 인권경영 	<ul style="list-style-type: none"> 사회공헌 활동 환경 보호 지역 경제 활성화 기업의 ESG 임팩트 관련 알 권리 	<ul style="list-style-type: none"> 공정거래 동반성장 	<ul style="list-style-type: none"> 주주 가치 극대화 재무 성과 투자 전략 산업 전망 리스크 관리 경영 정보 공유
주요 소통 채널	<ul style="list-style-type: none"> 고객센터 대표 1588-1230 비즈렌탈 대표 1577-5100 롯데렌탈, 롯데렌터카, 롯데렌터카 마이카, 롯데렌터카 비즈카(산업재렌탈 포함), 롯데오토옥션, 롯데오토리스, 롯데오토케어, 롯데렌터카 G카 등 각 서비스 홈페이지 및 모바일앱 	<ul style="list-style-type: none"> 기업문화 통합 게시판 운영 CEO 소통 간담회 일하는 문화 혁신 TF 운영 팀 단위 리더데이 운영 펠스 서베이 '리얼보이스' 운영 고충처리 채널 운영(이메일/전화/사내게시판/카카오톡/우편) 	<ul style="list-style-type: none"> 임직원 샛롯데 봉사단 보도자료 ESG 이메일 Rental.ESG@lotte.net 	<ul style="list-style-type: none"> 홈페이지 내 사이버신문고 고객센터 1588-1230, 1577-5100 유관부서별 담당자 유관부서별 협력사 수시 간담회 	<ul style="list-style-type: none"> 주주총회 전자투표제 전자공시 CEO IR DAY IR미팅/PR미팅(정기/수시) 홈페이지 IR 공고문 보도자료 IR 이메일 rental.ir@lotte.net IR 대표번호 02-3404-3390

중대성 평가 이중 중대성 평가

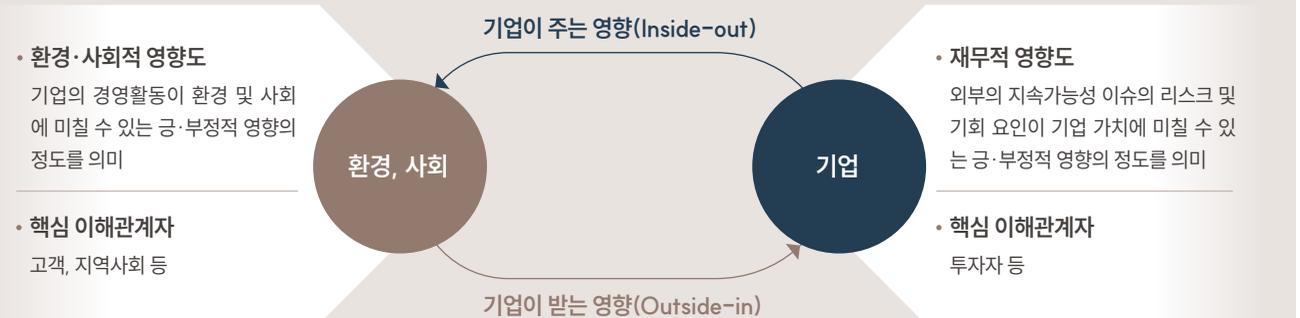
평가 프로세스

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



이중 중대성 평가 개념

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



중대성 평가 이중 중대성 평가

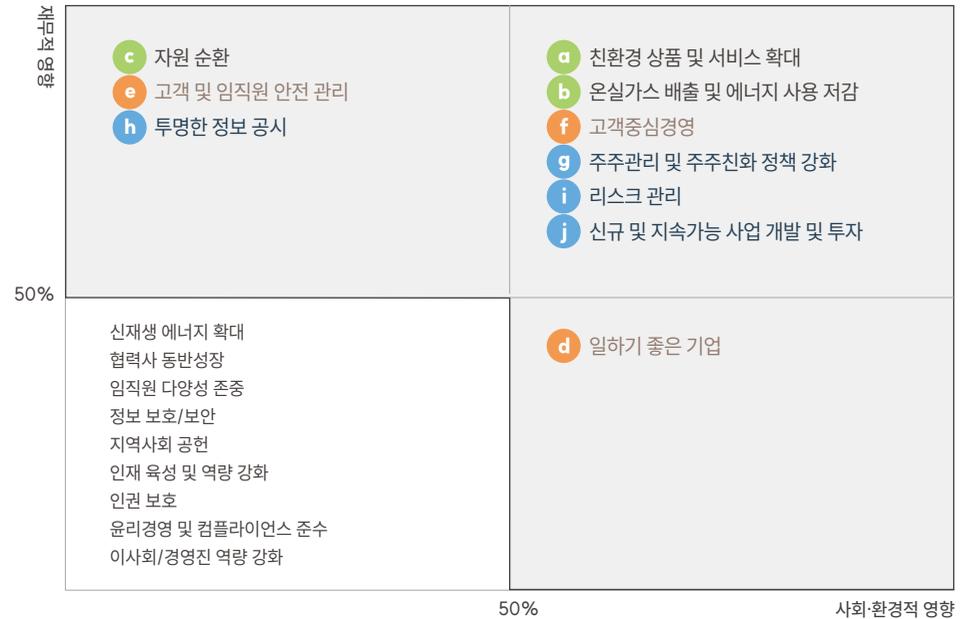
이중 중대성 평가 결과

중대성 평가를 실시한 결과, 친환경 상품 및 서비스 확대, 고객중심경영, 투명한 정보 공시 등 상위 10개 이슈가 중요 이슈로 선정되었습니다. 중요 이슈는 정량화된 이슈별 재무적, 사회·환경적 영향 점수의 각 상위 50%에 해당하는 것으로 선정하였습니다. 롯데렌탈은 선정된 중요 이슈를 지속적으로 관리하고 ESG 이슈와 관련된 계획 및 활동, 성과 등을 보고서에 투명하게 공개하고자 합니다.

2024년에는 5개 중요 이슈가 새롭게 추가되었습니다. 자원순환은 중고차 렌탈 사업을 본격화하고 에코 부품을 확대하는 등 경영정책 기조의 변화가 영향을 미쳤습니다. 고객 및 임직원 안전 관리는 중대재해처벌법 관련 사회적 관심도가 높아진 영향으로 분석되며, 정부의 밸류업(기업가치 제고) 정책과 당사의 주주친화적 대응의 영향으로 지배구조에서 관련 중요 이슈들이 도출되었습니다.

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

중대성 평가 Matrix



2024년 ESG 중요 이슈

구분	2024년 중요 이슈	재무적 영향도	사회·환경적 영향도	2023년 선정	2022년 선정	페이지	연관 GRI
환경	a 친환경 상품 및 서비스 확대	상	상	○	○	29~32	302-2, 302-5
	b 온실가스 배출 및 에너지 사용 저감	상	상	○	○	29, 34, 35, 36, 88~89, 103	302-3~5, 305-1~7
	c 자원 순환(자원의 재활용)	중	중	-	-	33, 34	301-1~3
사회	d 일하기 좋은 기업문화	중	상	○	-	46, 47~49, 90~93	401-3, 404-1~3, 405-1~2
	e 고객 및 임직원 안전 관리	중	중	-	-	50~52, 92	403-1~2, 403-4~9, 416-1~2
	f 고객중심경영	중	상	○	-	53~54, 55, 56~57	418-1
지배구조	g 주주관리 및 주주친화 정책 강화	상	상	-	-	69~70	201-1
	h 투명한 정보 공시	중	중	○	-	70, 94	2-1~22, 205-1~3
	i 리스크 관리	중	중	-	○	84~85, 94	2-13, 2-25, 205-1~3, 206-1
	j 신규 및 지속가능 사업 개발 및 투자	상	상	-	○	14	-

중대성 평가 중요 이슈별 주요 활동 및 UN SDGs 연계

구분	중요 이슈	2024년 주요 활동 및 성과	UN SDGs
E 환경	친환경 상품 및 서비스 확대	<ul style="list-style-type: none"> • 마이카 멤버십 내 전기차 이용 및 계약 연장 혜택 강화를 통한 장기렌터카 친환경차 전환 확대 • 단기렌터카 핵심 거점 제주오토하우스 친환경차량 확대 • 친환경 산업재 렌탈 활성화를 위한 리튬 전기 지게차 전환 확대 • G카 500ml 물로 세차 가능한 세차클링 서비스 운영 	   
	온실가스 배출 및 에너지 사용 저감	<ul style="list-style-type: none"> • 전 사업장 Scope1,2 및 임대자산 Scope3 온실가스 배출량 산정 및 공개 • 2040 탄소중립 로드맵 리뉴얼 (Version 2 업데이트) • 사업장 태양광 패널을 통한 재생에너지 생산 및 활용 	   
	자원 순환	<ul style="list-style-type: none"> • 차량정비 시 검증된 재생(재제조)부품 활용 • 엔진오일 고정형 용기 리필 방식 운영을 통한 PET 배출량 감소 	  
S 사회	고객 중심 경영(고객만족도 제고, 고객 맞춤형 상품·서비스 개발)	<ul style="list-style-type: none"> • 국내 3대 대외 고객만족도(KS-SQI, NCSI, KCSI) 조사 1위 석권 • 소비자 중심 경영(CCM: Consumer Centered Management) 인증 획득 • 개인고객 대상 마이카 자유반납형/인수형 상품 및 월렌트 마이카M 출시, 법인고객 대상 비즈카 래핑 서비스 • 기사포함 서비스 마이쇼퍼(My Chauffeur) 및 각종 제휴 채널을 통한 외국인 관광객 대상 서비스 확대 	  
	일하기 좋은 기업문화	<ul style="list-style-type: none"> • 임신 중 근로시간 단축, 임신 중 육아휴직, 출산후가, 육아휴직, 난임휴직, 자녀돌봄휴직 제도 등 운영 • 유연근무제, 자율복장, PC ON/OFF 제도, Happy Friday, 생일자 조기 퇴근 제도 등 운영 	   
	고객 및 임직원 안전 관리	<ul style="list-style-type: none"> • 전체 사업장 대상 현장 안전 점검 및 개선 조치 완료 • 5개년 LTIR(근로손실재해율) 0.2 이하 중장기 목표 수립 및 2024년 LTIR '0' 달성 • 고객 대상 상시 안전 문자메시지 발송 및 안전 운전 관리 프로그램 운영 통한 무사고 인센티브 제공 	  
G 거버넌스	투명한 정보공시	<ul style="list-style-type: none"> • 업계 최초 밸류업(기업가치 제고 계획) 공시 및 2024년 CEO IR DAY 시행 • 지속가능경영보고서 발간 및 환경정보공개시스템 대응 	 
	주주관리 및 주주친화 정책 강화	<ul style="list-style-type: none"> • 배당금 확정 후 투자 결정 가능한 '선 배당, 후 배당기준일 지정' 배당 절차 도입 • 향후 3개년 연간 연결 당기순이익의 40% 이상 주주환원 방침 공개 • 2024년 100억 원 규모 자사주 취득 및 연내 소각 완료 	  
	리스크 관리	<ul style="list-style-type: none"> • 리스크 관리위원회 구축 및 운영 • ISO 37301 규범준수 경영 시스템 기반 하 전사 업무 영역 리스크 식별·평가·통제관리·개선 활동 진행 	   
	신규 및 지속가능 사업 개발 및 투자	<ul style="list-style-type: none"> • 중고차 B2C 판매 서비스 T car 론칭 • 아랍에미리트(UAE) 두바이 법인 설립을 통한 중고차 수출 사업 강화 • 베트남 기사포함렌터카 서비스 출시 및 B2C 장기렌터카 시장 선점 추진 • 일본 주요 지역 대상 단기렌터카 사업 추진 	  

ENVIRONMENT



27 환경경영

35 기후변화

환경경영 환경경영 체계

환경경영 핵심가치 및 전략

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



롯데렌탈 환경경영 헌장

우리는 인류의 지속가능발전을 추구하고 풍요로운 삶에 기여하고자 합니다.

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

이 헌장은 대한민국 헌법, 환경정책 기본법, 기후위기 대응을 위한 탄소중립·녹색성장 기본법을 비롯한 국내 법률 및 UN기후변화협약, 생물다양성조약 등 국제 법규에 기초하고 있습니다.

우리는 이 헌장을 성실히 준수하고 실천할 것을 다짐합니다.

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

이상과 같이 환경경영의 정착과 확산을 위해 최선을 다할 것을 다짐합니다.

롯데렌탈(주) 대표이사

환경경영 환경경영 체계



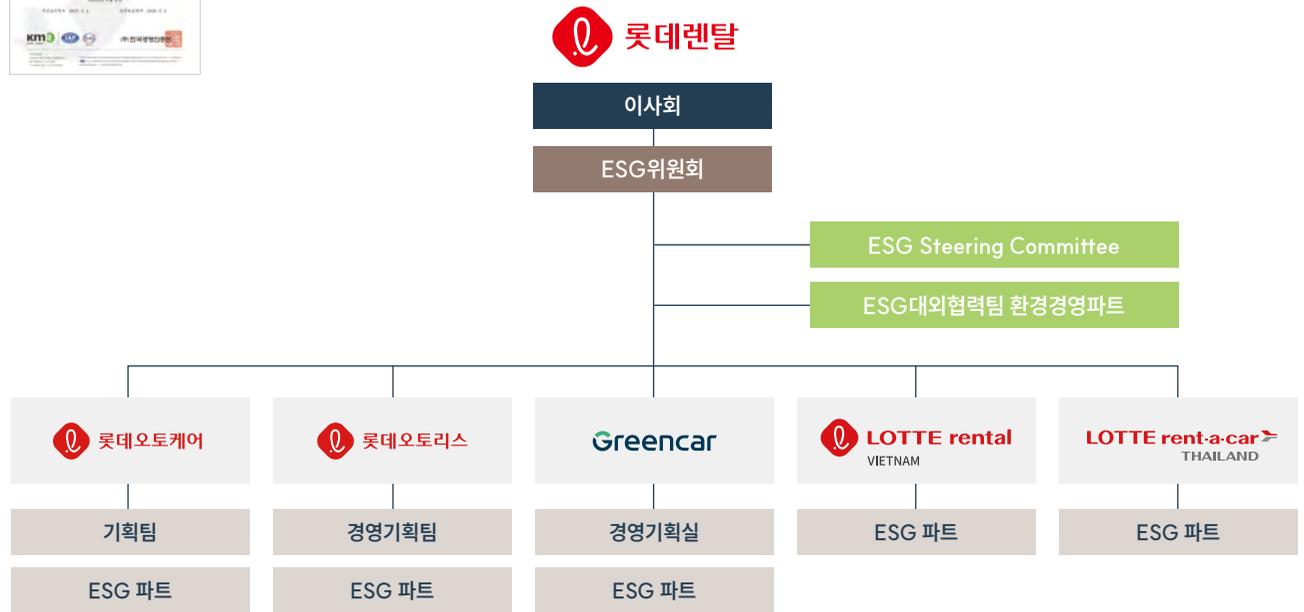
환경경영 조직 체계 및 역할

롯데렌탈은 ESG 경영을 본격화하면서 ESG 조직 및 환경경영 관리 체계를 구축하여 운영하고 있습니다. ESG 대외협력팀 환경경영파트에서 환경경영 실무와 컨트롤타워 역할을 수행하면서 롯데렌탈뿐만 아니라 자회사 및 해외 법인과 ESG 현안을 소통하고 관리하여 전사의 환경경영 이행을 리드하고 있습니다. 이 과정에서 발생하는 중요한 환경 이슈 및 사안에 대해 ESG위원회에 상정하여 보고하며, 위원회는 안건에 대해 검토, 승인, 모니터링하고 있습니다. 이와 같이 최고이사결정기구 이사회 내 ESG위원회-ESG 관련 경영진급 의사결정 협의체 ESG Steering Committee-ESG대외협력팀 환경경영파트로 이어지는 관리 체계를 통해 견고하고 투명한 환경경영 활동을 실현해 나가고 있습니다.



ISO14001(환경경영시스템) 인증 취득

롯데렌탈은 보다 고도화된 환경경영 시스템 구축을 위하여 2025년 6월 선릉 본사 사업장에 대한 ISO14001 인증을 취득하였습니다. 앞으로 ISO14001 인증 기준을 준수하여 당사의 환경 책임을 보다 체계적인 방법으로 관리해 갈 것이며, 구성원들의 환경 인식을 높이고 지속적인 환경 개선 활동을 이행하는 등 당사의 환경경영 거버넌스를 더욱 강화해 가겠습니다.



환경경영 환경경영 실천 활동

K-EV100 캠페인 동참 및 무공해차 전환

롯데렌탈은 2021년 2월부터 한국형 무공해차 전환 사업 'K-EV100'에 참여하여 회사의 보유·임차 차량에 대해 2030년까지 100% 무공해차로 전환하는 중장기 로드맵을 수립하여 이행하고 있습니다. 하지만 전기차의 초기 구매 비용 부담과 보조금 축소, 화재 이슈 등으로 고객 수요가 줄어들면서 2024년 기준 누적 전환율은 7.2%로 중장기 로드맵(16%) 대비 8.8%를 달성하지 못했습니다. 이에 롯데렌탈은 당사가 직접 추진할 수 있는 업무용 차량 등을 우선적으로 무공해차로 전환하고, 고객을 대상으로는 무공해차 맞춤 서비스, 인센티브 제공 등의 혜택을 제공하여 무공해차 전환에 힘쓰고 있습니다.

*무공해차: 전기차, 수소연료전지차

*친환경차: 전기차, 수소연료전지차, 하이브리드 자동차를 포함

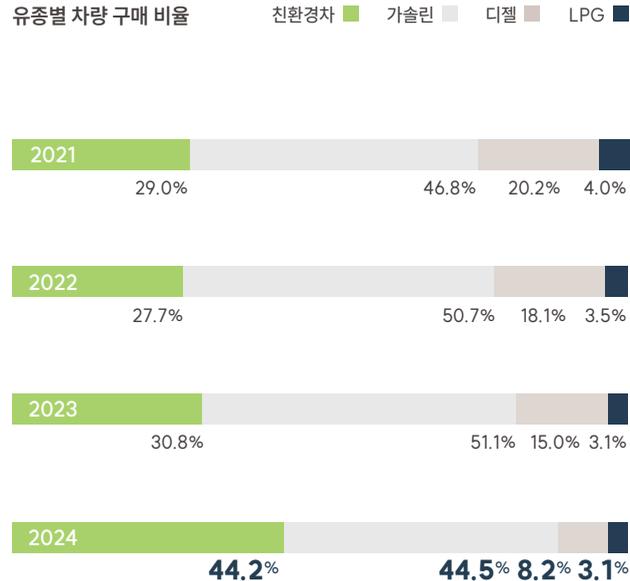
롯데렌탈 무공해차 보유 현황



친환경차 구매 현황

내수 경기 부진에 따른 소비 위축, 전기차 캐즘 현상 등에도 불구하고 롯데렌탈의 친환경차 구매 대수는 가파르게 성장했습니다. 2024년 차량 신규 구매 대수 중 친환경차가 차지하는 비율은 약 44%로, 전년 대비 14%p 증가하였으며, 세부적으로는 하이브리드 차량 구매 대수가 전년 대비 86% 증가, 전기·수소차 구매 대수도 62% 증가하였습니다. 그 결과 2024년 12월 기준 롯데렌탈 전체 차량 포트폴리오 중 친환경차 보유 비중은 30%를 돌파했습니다. 2025년 이후 출시되는 신차 대부분이 친환경차로 예정됨에 따라 롯데렌탈의 친환경차 구매 및 보유 비율은 지속적으로 늘어날 것으로 예상됩니다.

유종별 차량 구매 비율



롯데오토케어 업무용 차량 친환경차 전환 계획

롯데렌탈의 정비 전문 회사 롯데오토케어는 전국 방문정비 목적으로 스타렉스·스타리아 차량 221대, 고객 응대 및 차량 픽업 등의 목적으로 (카)매니저 및 본사 업무용 차량 102대 등 총 323대를 운영하고 있습니다.

2023년 (카)매니저 및 본사 업무용 차량을 98% 전기차로 전환하였고, 2024년에는 전국 방문정비 차량 221대를 하이브리드 차량으로 순차 전환하는 계획을 수립하였습니다. 2024년 34대 전환을 시작으로, 2028년까지 221대 전체를 100% 전환하여 환경경영 실천에 기여하고자 합니다.



롯데오토케어 방문정비 차량(HEV)



롯데오토케어 (카)매니저 및 업무용 차량(EV)

환경경영 환경경영 실천 활동

전기 지게차 전환 확대

산업 장비 시장의 친환경 변화에 발맞춰 롯데렌탈은 건설 및 물류 운영 과정에서 발생하는 탄소 배출을 줄이고, 작업 효율과 안전성을 높이기 위해 기존의 디젤 지게차를 전기 지게차로 전환하는 데 앞장서고 있습니다. 2024년까지 470대의 리튬 전기 지게차를 도입하였으며, 2025년에 약 600대까지 확대할 계획입니다. 디젤 지게차 대비 평균 탄소 저감량이 약 17톤¹⁾임을 감안(디젤 소모량 8,000리터 기준)하면, 연간 약 10,200톤의 탄소 배출을 줄일 것으로 기대됩니다. 이처럼 전기 지게차 보급을 통해 산업 현장의 업무 효율 및 생산성을 크게 향상시키고, 작업자의 안전을 보장하며, 환경 보호와 사회적 책임을 다하는 지속가능경영을 실천하고 있습니다.

전기 지게차 도입에 따른 탄소 저감량

구분	단위	2022	2023	2024
누적 도입 대수	대	120	350	470
연간 탄소 저감량	tCO ₂ eq	2,040	5,950	7,990

*과년도 데이터 집계 오류가 있어 정정하였습니다.

전기 지게차 인도 및 유의사항 전달



기본 정비 및 배터리 관리 사항 공유



장비 사용법 및 안전 교육



1) 출처 : 이우범, "탄소중립에 건설기계도 '친환경 전환' 속도", 2023년 8월 4일, 파이낸셜뉴스



롯데오토리스 'K-EV100' 환경부 장관상 수상

롯데오토리스는 2023년 K-EV100 상용차 부문에서 가장 우수한 무공해차 전환 실적을 인정받아 2024년 3월 개최된 'EV 트렌드 코리아 (EV Trend Korea)'에서 상용 부문 우수기업으로 선정되어 환경부 장관상을 수상하였습니다.

롯데오토리스는 2021년부터 K-EV100 캠페인에 동참하며 국내 친환경차 보급 활성화에 앞장서고 있습니다. 친환경 상용차 전용 상품을 운용리스로 이용하면 방문정비, 차량 정기검사, 타이어 및 소모품 교체 등 차량 관리 편의를 제공하고, 전기차(EV) 충전 비용을 절감할 수 있도록 전용 구독 상품 '비즈패스'도 운영하고 있으며, 2024년 5월에는 이브이시스(EVSIS)와의 업무 협약을 통해 비즈패스 제휴처를 늘려 국내 화물 및 승합 전기차 시장 활성화를 위해 노력하고 있습니다. 앞으로도 고객 니즈에 부합하는 친환경 상품과 서비스를 강화하며 국내 상용차 리스 시장을 선도해 갈 계획입니다.

환경경영 환경경영 실천 활동

전기차 및 충전 인프라

롯데렌탈의 단기렌터카 핵심 거점인 제주오토하우스에서는 전기차 177대와 하이브리드 차량 96대, 총 273대의 친환경차를 운영하고 있습니다. 전년 대비 61대 증가하였고, 제주오토하우스 전체 보유 차량의 10%에 해당합니다. 또한 제주공항을 오가는 총 6대의 셔틀버스 중 4대를 전기차로 운영하고 있으며, 2025년 내에 2대를 전기차로 추가 교체함으로써 100% 전기차로 운영할 계획입니다. 이와 함께 원활한 셔틀버스 및 전기차 운영을 위해 EV 충전기 추가 설치도 계획하고 있습니다.

제주오토하우스 전기차 충전기 현황

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

롯데렌탈 전기차 충전기 현황

거점	합계	거점	합계
가양물류센터	2	서계사옥	3
김해공항영업소	1	안성 경매장	5
대전사옥	2	안성배송센터	10
동대구사옥	6	제주지점	16
목포지점	1	의왕사옥	2
부산사옥	2	강릉사옥	2
합계			52

전기차 이용 고객 혜택 강화

무공해차 확대를 위한 노력으로 전기차 이용 고객 대상 혜택을 강화하였습니다. 마이카 멤버십을 통해 GS칼텍스, SK일렉링크, EVSIS 등에서 전기차 충전 상시 할인을 제공하며, GS칼텍스에서 이용 가능한 세차 할인을 연 4회 제공하여 전기차 이용 고객의 편의를 위한 차별화된 혜택을 적용하고 있습니다. 또 전기차 연장 계약 시 연 1회 필수 소모품 교체, 차량 기능 및 타이어 점검, 차량 소독, 생활 흡집 제거, 배터리 상태 분석 등의 혜택을 제공하여 전기차 이용 고객의 만족도를 높이고 있습니다.

환경경영 교육

롯데렌탈은 임직원의 환경경영 역량 강화 및 동향 파악을 위하여 다양한 외부 교육과 세미나에 참여하고 있습니다. 2025년에는 기후변화, 생물다양성, 탄소발자국 등 주요 환경 이슈와 관련한 더 폭넓고 심화된 교육과정에 참여하는 것을 계획하고 있습니다.

교육명	교육대상	교육인원	교육일시	교육목적
친환경 기술의 성장 전략, 녹색특허 활용 방안	ESG대외협력팀 환경경영파트	2	2024.05.22	친환경 기술의 성장 전략, 녹색특허 활용 방안을 파악하여 현업 적용 방안 강구
국내외 지속가능성 공시 동향과 기업 대응 방안	ESG대외협력팀 환경경영파트	1	2024.06.19	국내외 지속가능성 공시 동향 파악을 통한 기업 대응 방안 강구
EU 탄소중립산업법과 핵심원자재법 도입에 따른 파급 효과	ESG대외협력팀 환경경영파트	3	2024.07.17	EU 탄소중립산업법 및 핵심원자재법 도입이 당사에 미치는 파급 효과 파악
플라스틱의 생산부터 폐기까지 국제 환경 규제 동향과 대응	ESG대외협력팀 환경경영파트	2	2024.09.25	국제 환경 규제 동향 파악 및 대응 방안 수립
기업의 생물다양성 이슈 대응 능력 제고 방안	ESG대외협력팀 환경경영파트	4	2024.10.16	생물다양성 이슈 파악 및 대응 능력 제고
해외 탄소 규제 대응의 수단, 전과정평가(LCA)	ESG대외협력팀 환경경영파트	1	2024.12.18	온실가스 전과정평가가 당사에 미치는 영향 파악

환경경영 환경경영 실천 활동



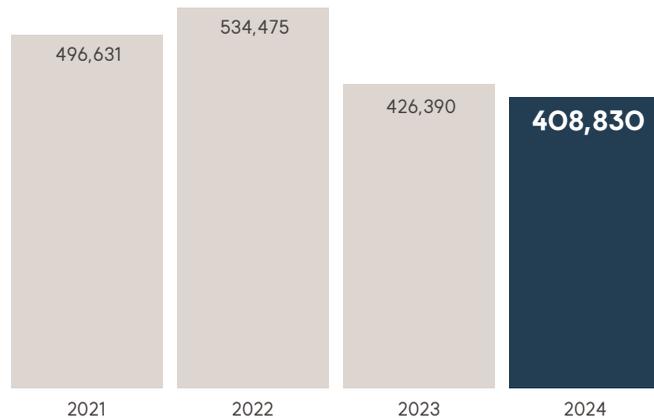
친환경 세차 서비스를 통한 수자원 절약

그린카는 모바일 앱을 이용한 간편 예약을 통해 고객이 원하는 시간과 장소에서 세차할 수 있는 '세차클링' 서비스를 제공하고 있습니다. '세차클링'은 특수 세제를 이용해 최소한의 물만으로 깨끗한 세차가 가능한 친환경 세차 서비스입니다. 세차 1회 진행 시 일반 기계 세차는 평균 200L, 손 세차는 100L의 물이 사용되는 것에 비해, 세차클링은 500ml의 물만으로도 깔끔한 세차가 가능해 수자원 사용량을 절감하는 데 크게 기여하고 있습니다. 카셰어링 서비스에 운용되는 차량도 세차클링을 통해 관리하고 있으며, 2021년 3월부터 2024년 말까지의 세차클링 누적 이용 건수는 약 187만 건으로, 일반 기계 세차와 비교했을 때 약 37만 톤의 물을 절약한 수 있습니다.

세차클링 누적 이용 건수

1,866,326건

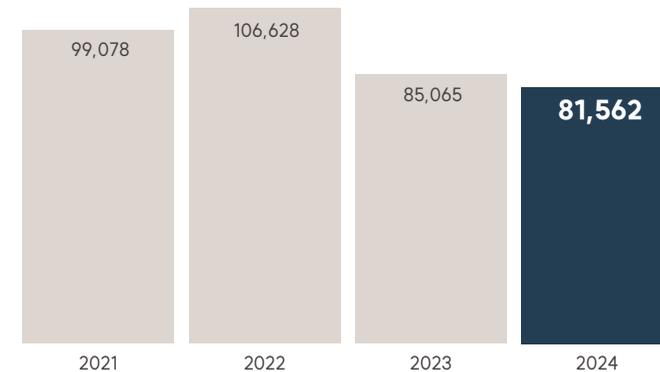
세차클링 세차 건수 ————— 단위: 건



수자원 절감량 합계

372,333톤

세차클링 수자원 절감량 ————— 단위: 톤



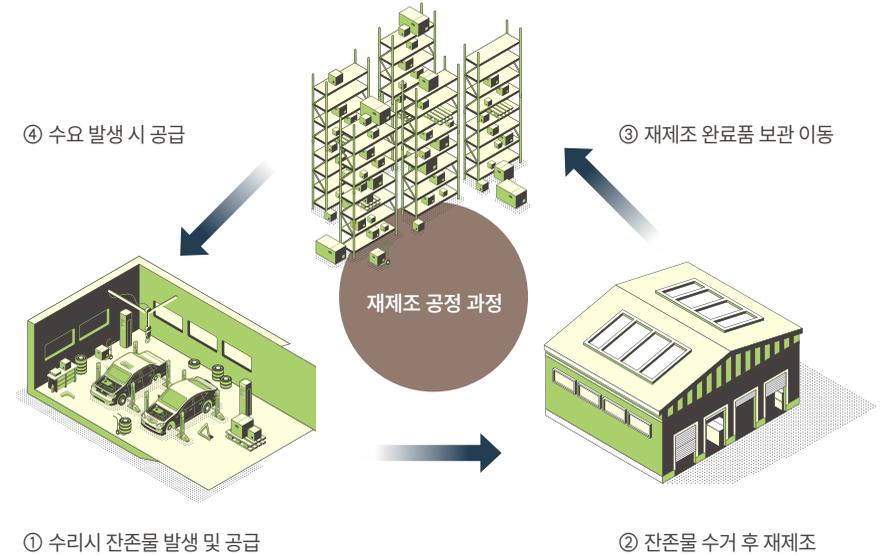
환경경영 환경경영 실천 활동

재제조 부품 활용을 통한 자원 순환

롯데오토케어는 2024년 3월부터 재제조 부품 공급사와 협력하여 자원 순환 시스템을 구축하여 정비 및 수리 업무 시 재제조 부품을 사용할 수 있도록 제공하고 있습니다. 자원 순환 시스템은 롯데렌터카 차량의 사고 정비 및 고장 정비 과정에서 재사용이 가능한 부품을 선별하여 재제조 품질 인증을 취득한 부품 공급사가 안전하게 재가공한 후 관리하면서 필요한 정비에 부품을 공급하는 프로세스입니다.

롯데렌터카 차량의 순회(방문) 정비는 직영으로 직접 운영하고 있으나 그 외 사고 정비, 고장 정비, 법정 검사는 정비 협력사를 통해 수행합니다. 헤드 램프를 포함한 약 170여 종의 국산/수입 재제조 부품을 자원 순환 시스템을 통해 직영과 정비 협력사에 제공하고, 정비 협력사는 자동차 차대번호를 기반으로 재제조 부품 재고를 확인하여 신속하게 공급받을 수 있습니다.

2024년 한 해 동안 전체 부품 금액의 약 1.8%를 재제조 부품으로 구매하였으며, 이를 통해 비용 절감뿐만 아니라 자원 순환을 통한 탄소 배출량 저감 효과도 얻어 당사의 환경경영에 기여하고 있습니다.



재제조(재생) 부품 활용 시스템 도입	
1	수리 견적 시스템(AOS) 향 사용 가능 대체 부품 감지 자동화
2	대체 부품 협력 정비 업체 배송
3	수리 완료 후 정비 내역 확인

1	헤드램프 재제조
	헤드램프 직접 재제조 
2	앞범퍼 품질 인증품 제작
	CN7 FL 앞범퍼 품질인증 부품 직접 제작 

품질인증 제품 사용



보관 중인 재제조 부품

환경경영 환경경영 실천 활동

플라스틱 배출량 저감 활동

롯데오토케어는 차량정비 시 필수적으로 발생하는 플라스틱 정비용품의 배출량을 줄이고자 2022년 제주정비센터에 리필 방식의 엔진오일 고정형 용기를 설치하였습니다. 2024년 제주 정비센터 확장 이전과 함께 고정형 용기 사용량을 확대하여 연간 전체 사용량 38,858L의 약 69%에 해당하는 26,729L의 엔진오일을 주입하였으며, 이를 통한 탄소 배출량 저감 효과는 전년 대비 16.6% 증가한 총 183톤¹⁾을 기록했습니다.

롯데오토케어 사무직 근로자들은 일상생활 속 실천을 통해서도 플라스틱 배출량을 줄이고자 노력하고 있습니다. 서울 문래동에 위치한 오토케어 본사 근로자들에게 텀블러를 제공하고, 각 층에 텀블러 세척기를 설치하여 적극 활용했습니다. 또 사내 카페 'Mo:ca'에서 텀블러를 사용하지 않을 경우 환경부담금을 적용하였으며, 적용 후 텀블러 사용률이 약 40% 증가한 것으로 나타났습니다. 이를 통해 탄소 배출량 약 5톤²⁾을 저감하였습니다.

향후 신설되는 주요 거점에도 엔진오일 리필 방식을 도입하고, 임직원들의 자발적인 텀블러 사용을 확대하여 탄소중립 달성에 기여할 것입니다.



엔진오일 고정형 용기



- 1) 플라스틱 용기 1kg(엔진오일 1L 당 1kg 가정) 원료 채취 및 가공, 포장재 생산, 수송, 폐기까지 탄소 배출 6.865kg CO₂-eq 기준
- 2) 종이컵 1회 사용 시 탄소 배출 45.2g CO₂-eq, 오토케어 본사 근로자 140명당 1일 중 이컵 3회 사용 기준*1년 영업일(250일) 기준

환경보호 동참 활동 리플릿

기후변화 기후변화 대응

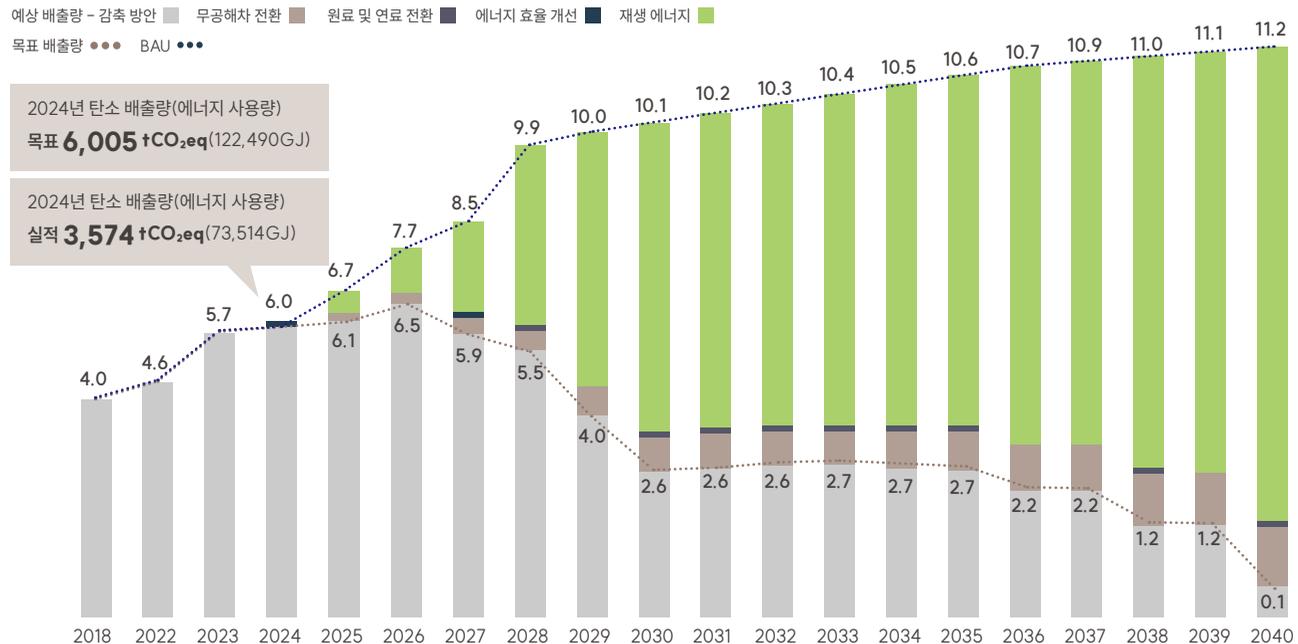
탄소중립 로드맵 이행 현황

롯데렌탈은 2040 탄소중립을 목표로 로드맵을 수립해 2022년 ESG위원회를 통해 승인받았으며, 글로벌 이니셔티브 권고안에 따라 시장 및 경영 상황 변화를 반영하여 수정 업데이트한 탄소중립 로드맵을 2024년 1차 ESG위원회에 보고 완료하였습니다.

로드맵은 2018년을 기준연도로 수립하였으며, 2030년에는 2018년 대비 순 배출량을 35% 줄이고, 2040년 넷제로를 목표로 하고 있습니다. BAU 추정에 사용된 주요 데이터는 롯데렌탈 사업의 성장률과 밀접한 연관이 있으며, 사업 특성상 탄소 배출량의 대부분이 전력 사용에 기인하므로 재생 에너지 사용을 탄소 배출량 저감의 핵심 전략으로 수립하였습니다.

2024년 롯데렌탈 전국 사업장에서 발생한 탄소 배출량은 3,574톤으로, 로드맵 목표 대비 2,431톤, 전년 대비 약 646톤 저감한 수치입니다. 태양광 패널 설치 확대와 임직원의 자발적인 에너지 절약 활동 영향도 있으나, 렌터카 산업 성장률 감소와 롯데렌탈의 에너지 사용량 측정 고도화 작업이 가장 크게 작용한 것으로 분석했습니다. 롯데렌탈은 내외부 요인에 의한 변화에 대응하기 위해 2~3년 주기로 로드맵을 업데이트하며, 유관부서와의 긴밀한 협력을 통해 탄소중립 목표를 달성해 나갈 예정입니다.

롯데렌탈 탄소중립 로드맵



기후변화 이니셔티브 및 협의체 참여

친환경 추진단 활동

롯데그룹은 탄소중립 로드맵의 세부계획을 이행하기 위해 '친환경 추진단' 협의체를 구성하여 재생 에너지, 에너지 효율, 자원순환, 무공해차, 환경 점검 등 5개의 분과로 운영하고 있습니다. 롯데렌탈은 2024년에도 무공해차 전환 분과에 소속되어 2030년까지 업무용 차량의 100% 친환경차 전환을 목표로 자사 및 그룹사의 업무용 렌탈 차량에 대한 순차적 전환을 추진하였습니다.

TCFD 지지 선언

롯데렌탈은 2022년 6월 한국 TCFD 얼라이언스 참여 후, 같은 해 9월 TCFD 지지 선언을 이행하였습니다. 향후 보고서 발간을 위해 TCFD 권고안과 공시 지침을 파악하고, 기후변화와 관련된 위험 및 기회 정보를 모니터링하고 있습니다. 지속적인 동향 파악과 신뢰할 수 있는 데이터 확보를 통해 이해관계자들과 투명하게 소통해 나가겠습니다.

산업계 기후위기 적응협의체 참여

롯데렌탈은 2022년부터 한국에너지공단, 한국환경연구원, 국가기후위기적응센터 주관으로 운영 중인 민간 공동체 '산업계 기후위기 적응협의체'에 참여하고 있습니다. 물류 업종으로 편입되어 업종별 핵심 과제 및 적응 정책 제언 등을 통해 실행 방안을 함께 모색하였으며, 정부 및 민간 기업들 간의 정보를 상호 공유하였습니다. 해당 활동으로 습득한 지식을 활용하여 기후 리스크를 보다 효과적으로 대응해 나가고자 합니다.

기후변화 온실가스 배출 관리

Scope 1, 2 배출량 측정 및 저감 활동

롯데렌탈 Scope 1, 2에 해당하는 탄소 배출량의 80% 이상은 전국 사업장과 자산센터 등에서 사용하는 전력으로부터 발생하고 있으며, 그 외에는 업무용 차량, 도시가스, 등유 사용 등에서 비롯되고 있습니다. ESG대외협력팀은 본사 및 국내 전 사업장의 Scope 1, 2 배출량을 측정하여 공시하고 있으며, 사내 게시판을 통해 매월 배출량 현황을 임직원들에게 공유하고 있습니다. 전년 대비 에너지 사용량 변동이 큰 사업장에 대해서는 원인 분석 및 개선책 마련에 집중하고 있으며, 각 사업장에서도 태양광 패널 설치, LED 전등 교체, 전기차 전환 등 자발적인 에너지 절감 활동을 적극적으로 추진하고 있습니다. 2023년 말에는 각 사업장에서 실제 청구된 에너지 사용량을 기재하도록 내부 데이터 관리 시스템을 개선하여 탄소 배출량 측정의 오차 범위를 줄였습니다. 앞으로도 데이터의 정확성 제고와 에너지 사용량 저감을 위해 다양한 노력을 기울여 나가겠습니다.

롯데렌탈 온실가스 배출량 (Scope 1, 2)

단위: tCO₂eq

온실가스	2022	2023	2024
총 배출량 (Scope 1+2)	4,598	4,220	3,574
직접 배출량 (Scope 1) ¹⁾	471	369	513
간접 배출량 (Scope 2) ²⁾	4,126	3,851	3,061
원 단위 배출량 (Scope 1+2) ³⁾	1.8	1.7	1.4

*직·간접 에너지 구분에 변경이 있어 데이터를 정정하였습니다.

1) 업무용 차량, 등유, 도시가스 등 사용

2) 전기, 스팀 등 사용

3) tCO₂eq ÷ 매출액(십억 원)

Scope 3 배출량 측정

롯데렌탈은 2022년 이래로 매년 온실가스 배출량 Scope 3를 측정하여 공개하고 있습니다. 사업 특성상 절대적인 비중을 차지하는 Category 13(임대자산)에 대하여 산출하고 있으며, 추후 카테고리 확대를 계획하고 있습니다. 2024년 롯데렌탈의 장단기 고객의 렌탈 차량 운영을 통한 온실가스 배출량은 총 76만 1천여 톤(에너지 사용량: 11,116TJ)으로 확인하였으며, 무공해차 전환을 통한 감축효과는 4만 2천여 톤(403TJ)으로 파악했습니다. 평균 주행거리를 반영한 해당 유종별 온실가스 배출량은 디젤과 LPG가 가장 높았으며, 가솔린과 전기·수소차 순으로 확인하였습니다. 롯데렌탈은 지속적인 친환경차 보급에 앞장서 가치사슬 전반에 걸친 온실가스 배출량 저감을 위해 노력해 갈 예정입니다.

연도별 Scope 3 배출량

단위: tCO₂eq

온실가스	2022	2023	2024
Category 13 (Downstream 임대 자산)	667,182	781,325	760,945

태양광 패널 설치 현황

거점	패널 규모	2024년 전기 생산량	설치 연월	투자 금액	탄소 배출 저감량
제주오토하우스	180 kW	68,741 kWh	2022년 1월	6.00억 원	31.6톤
제주오토하우스	105 kW	2,909 kWh	2023년 12월	6.95억 원	1.3톤
아산 주기장	76 kW	88,837 kWh	2023년 10월	1.46억 원	40.8톤

태양광 시설 현황 및 에너지 절감

롯데렌탈은 2022년 제주오토하우스에 180kW의 태양광 패널을 설치하였고, 2023년에 주차관제 시스템을 구축하면서 105kW를 추가 증설하였습니다. 이를 통해 제주오토하우스에서는 2024년 연간 약 7만 kWh의 전기를 생산하여 약 33톤(688GJ)의 탄소 배출량 저감 효과를 거뒀습니다. 아산 주기장에는 2023년 10월에 76kW 규모의 태양광 패널을 설치하여 2024년 약 8.9만 kWh의 전력을 생산 및 사용함으로써, 연간 약 41톤(853GJ)의 탄소 배출량을 줄였습니다. 앞으로도 주기장 및 자가 사육을 중심으로 태양광 패널 설치를 검토하고 이행함으로써 환경보전에 기여하겠습니다.



제주오토하우스 태양광 설비

아산 주기장 태양광 설비

SOCIAL



38	인권경영
41	임직원
50	안전보건
53	고객만족
58	협력사 동반성장
61	지역사회 공헌
66	정보보호

인권경영 인권경영 체계 구축

인권경영 방침

롯데렌탈은 다양한 사회 구성원의 인권 보호 및 기업의 지속가능한 성장을 위해 인권경영 원칙을 선포하고 이를 실천하기 위해 노력하고 있습니다.

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



인권경영 원칙

- 원칙 1 임직원의 인권존중
- 원칙 2 다양성 존중 및 차별금지
- 원칙 3 임금과 복리후생
- 원칙 4 강제노동 및 아동노동 금지
- 원칙 5 근로시간 준수 및 일과 삶의 균형
- 원칙 6 결사 및 단체교섭의 자유 보장
- 원칙 7 보건 및 안전보장
- 원칙 8 책임있는 공급망 운영
- 원칙 9 고객인권 및 고객정보 보호
- 원칙 10 고충처리 프로세스 운영 및 점검

롯데렌탈(주) 대표이사

롯데렌탈 인권경영 원칙

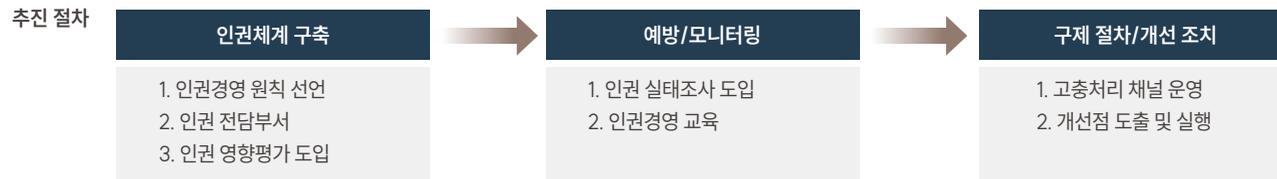
중장기 계획

- 추진 목표** 제도 안정화 및 인권경영 정착
 - 인권침해 구제 절차 확립
 - 인권교육 체계화
 - 협력사 인권경영 확산
 - 인권교육 정례화**2024**
- 추진 목표** 인권 존중문화 확산
 - 인권경영규범 고도화
 - 인권성과관리 체계화
 - 구제절차 실효성 제고
 - 모든 이해관계자 인권경영 확산**2025 ~ 2026**
- 추진 목표** 인권경영 선도
 - 인권경영 시스템 선진화
 - 지역사회, 협력사 인권경영 생태계 조성
 - 인권경영 모범사례 확산**2027~**

인권경영 인권경영 추진 및 관리

인권 리스크 관리 프로세스

롯데렌탈은 인권 리스크를 사전에 파악하고 예방하기 위해 인권경영 프로세스를 수립하고, ESG위원회에 보고하여 인권경영 중점 추진 사항으로 운영하고 있습니다.



인권 구제 조치 프로세스

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

사건 접수	(본인) 상담 신청, 제3자 신고(인지)							
상담	신청인 상담을 통해 사실 관계 및 요구 사항 파악 → 요구 사항을 바탕으로 1차 해결 방안 결정							
	개인 문제 및 일반 고충					직장 내 괴롭힘 고충		
조사	질병 문제	가정사	금전 고민	환경 개선	기타 질의	행위자로부터 분리만을 요청	행위자의 사과 등 당사자 간 합의를 원하는 경우	회사 차원의 조사를 통한 해결을 원하는 경우
	↓	↓	↓	↓	↓	조사 생략	약식 조사 후 조사 결과 보고	정식 조사
확인 및 조치	① 고충 사항 청취(Listening) ② (필요 시) 심리 상담 안내/연결 ③ 회사 제도 안내: 복직/휴가/휴직 등		담당 부서에 의견/요청 전달	질의 사항 답변/안내	상담 보고서 결재권자 보고 후 분리 조치	행위자에게 피해자 요구 전달 및 합의 도출 → 합의 결렬 시 피해자 재상담 후 정식 조사 의뢰 등 피해자 의사 확인	행위자에 대한 징계 등 조치(인사위원회)	
모니터링	합의 사항 이행 여부, 피해자에 대한 후속 조치, 상담 결과 보고 실시 등							

인권 구제 조치 신고 채널

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

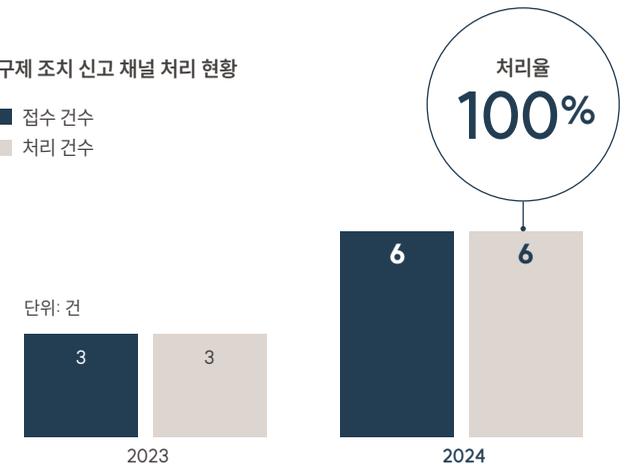
- 이메일/전화**
- 이메일: solution.rental@lotte.net
 - 전화
 - 경영지원팀 고충처리 담당자(남) 02-3404-9933
 - HR혁신팀 고충처리 담당자(여) 02-3404-9922
 - 인재개발팀 고충처리 담당자(여) 02-3404-9927
 - *고충상담원 교육 과정 이수

- 카카오톡**
- 카카오톡 ▶ '롯데렌탈고충상담' 검색 ▶ 친구 추가

- 우편**
- 서울특별시 강남구 테헤란로 422 kt타워 8층 '고충상담' 담당자 앞

구제 조치 신고 채널 처리 현황

- 접수 건수
- 처리 건수

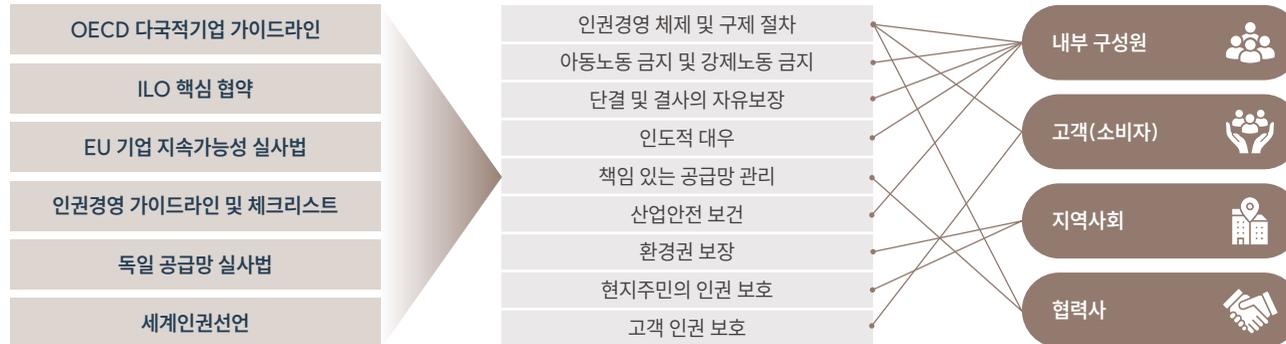


인권경영 인권경영 추진 및 관리

인권영향평가

롯데렌탈은 인권경영 수준을 진단하고 임직원, 협력사, 고객, 여성 및 아동, 지역사회 등 내외부 이해관계자들의 인권에 미치는 영향을 파악하기 위해 2022년부터 매년 인권영향평가를 실시하고 있습니다. 2024년에는 종합 달성률 98.7%를 획득하여 전년보다 2.0% 상승하였고, 인권경영 체제 및 구제절차 분야에서 1건의 개선과제를 이행했습니다.

인권영향평가 범위 및 대상



2024년 인권영향평가 결과

No.	항목	평가 결과			점수		
		예	보완 필요	아니오	배점	득점	달성률
1	인권경영 체제 및 구제 절차	54	1	0	110	109	99.1%
2	아동노동 금지 및 강제노동 금지	17	0	0	34	34	100.0%
3	단결 및 결사의 자유보장	26	0	0	52	52	100.0%
4	인도적 대우	40	0	0	80	80	100.0%
5	책임 있는 공급망 관리	8	5	0	21	21	80.8%
6	산업안전 보건	22	0	0	44	44	100.0%
7	환경권 보장	22	0	0	44	44	100.0%
8	현지주민의 인권 보호	8	0	0	16	16	100.0%
9	고객(소비자)인권 보호	20	0	0	40	40	100.0%
	합계	217	6	0	446	440	98.7%

인권경영 교육

롯데렌탈은 임직원들의 인권 인식 향상과 인권 존중 문화 확산을 위해 다양한 인권 교육을 실시하고 있습니다. 장애인 인식개선 교육, 직장 내 괴롭힘 예방교육, 성희롱 예방교육 등 인권을 보호하기 위한 교육 내용으로 사내 교육 프로그램을 연 1회 이상 진행하고 있으며, 임직원들의 인권에 대한 심도 있는 이해를 돕기 위해 인권위원회 위촉강사 강의로 별도 편성하여 진행하였습니다. 롯데렌탈은 매년 사회의 주요 인권 이슈를 검토하여 임직원에게 적합한 교육을 제공하고자 노력하고 있습니다.

2024년 인권경영 교육 진행 결과

구분	교육	대상 인원	수료 인원	수료율
상반기 (1~6월)	개인정보 보호교육	1,242명	1,242명	100%
	청탁 금지법			
	산업안전 보건교육			
	인권 보호 교육			
하반기 (7~12월)	직장 내 장애인 인식개선 교육	1,322명	1,322명	100%
	산업안전 보건교육			
	직장 내 괴롭힘 예방교육			

임직원 인재 육성 및 관리

추진 체계

롯데렌탈은 Help Cloud, 와글와글스토밍, CEO 간담회, 고충상담 제도와 같은 내부 소통 채널을 통해 기업문화, 일과 삶의 균형, 인재 육성 등을 주제로 임직원의 자유로운 의견 표출을 보장하고 있습니다.

접수된 의견은 지체 없이 논의 대상이 되어 각 담당 부서에 전달됩니다. 담당 부서는 임직원의 추가 의견, 기업의 사회적 책임과 역할, 법령과 정부 정책 등을 고려하여 내부 검토를 진행합니다. 이후 CEO 보고, 노사 협의 등을 거쳐 신속히 제도를 신설/개선합니다.

이처럼 롯데렌탈은 임직원 한 명 한 명의 아이디어를 바탕으로 기업문화, 일과 삶의 균형, 인재 육성 및 관리 등의 내부 제도를 발전시키고, 더 나은 조직문화를 통해 사회적 책임을 이행하고자 합니다.

인재 육성 및 기업문화 추진 체계



인재 채용 정책

롯데렌탈은 전문성을 갖춘 인재를 폭넓게 확보하기 위해 공정성, 투명성, 다양성을 중심으로 채용 제도를 시행하고 있습니다.

먼저, 공정하고 투명한 채용을 위해 모든 채용에 대해 공개 채용을 원칙으로 하고 있으며, 모든 공고를 자사 홈페이지에 공개 게시하고 있습니다. 채용 진행 과정에 있어서도 절차적 공정성을 중시합니다. 면접전형 진행 시 친인척 관계, 사회적 이해관계가 있는 인원을 면접위원에서 제외하고, 최소 2인 이상의 면접위원 구성을 통해 평가의 공정성을 확보하고 있습니다.

또한 언어·문화적 다양성을 확보를 위한 외국인 인재 채용 정책을 운영하고 있습니다. 해외 고객 만족을 위해 외국어 전문 인력 채용을 진행하고 있으며, 해외 수출과 해외 마케팅 전문성을 강화하기 위한 외국인 유학생 글로벌 인턴십 제도를 시행하고 있습니다.

이 외에도 모든 채용에서 장애인, 국가유공자에 대한 채용 우대 정책을 실시하여 기업에 대한 사회적 기대에 부응하기 위해 노력하고 있습니다.

임직원 인재 육성 및 관리

다양성 존중

외국인 채용을 통한 문화적 다양성 확보

롯데렌탈은 2024년 외국어 능통자(외국인) 채용 및 외국인 유학생 인턴십을 운영하며 인적자원의 범위를 확대하였습니다. 서울역과 제주오토하우스 사업장에서 외국인 채용을 실시하여 내외부적으로 언어·문화적 편견을 줄이고 포용력을 증진시키고 있습니다. 2025년에도 외국인 인턴십 프로그램을 통해 한국에 거주하고 있는 외국인 유학생들에게 인턴 기회를 부여할 예정이며, 인종, 국적, 종교를 초월한 능력 중심의 인재 확보를 지속해갈 것입니다.

외국인 인턴십 및 외국인 근로자 교육 프로그램



여성 인재 채용 및 제도 개선을 통한 양성평등 고도화

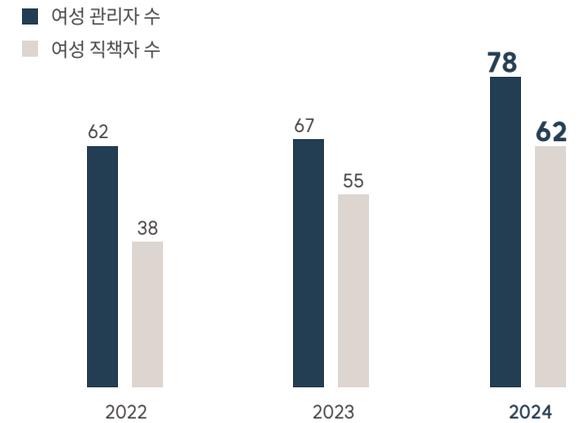
롯데렌탈은 특정 직무에 대한 성별 기준을 완전히 제한함으로써 업무 전문성을 갖춘 여성 인재 채용을 확대하고 있습니다. 다양한 가정친화제도와 여성 인재 육성제도를 통해 성별에 관계없이 업무 외 사유로 인해 전문성과 경력이 단절되지 않도록 지원하고 있습니다. 가정과 직장 모두 조화롭게 양립할 수 있도록 지원한 결과, 2024년 말 기준 여성 관리자 수는 78명, 여성 직책자의 수는 62명으로 확대되어 전년 대비 각 11명, 7명 증가했습니다.

장애인 고용 확대를 통한 의무 고용률 초과 달성

자동차 렌탈업 특성상 장애인 고용 여건이 어려움에도 불구하고 사내 카페(Mo:Ca)의 규모 확대, 일반 직무 장애인 우대 채용을 통해 2024년 하반기 장애인 의무고용 인원을 초과 달성하였습니다. 앞으로도 소외계층의 사회적 참여 확대와 장애인이 전문성을 발휘할 수 있는 직무 탐구를 통해 기업의 사회적 책임을 강화할 예정입니다.

롯데렌탈 여성 관리자 현황

단위: 명



* 여성 관리자: M직급(책임) 이상 기준
 * 여성 직책자: 부문장, 팀장, 파트장, 영업소장 등 직책 보임 기준

2024년 롯데렌탈 장애인 고용 현황

2024년 12월 말 기준

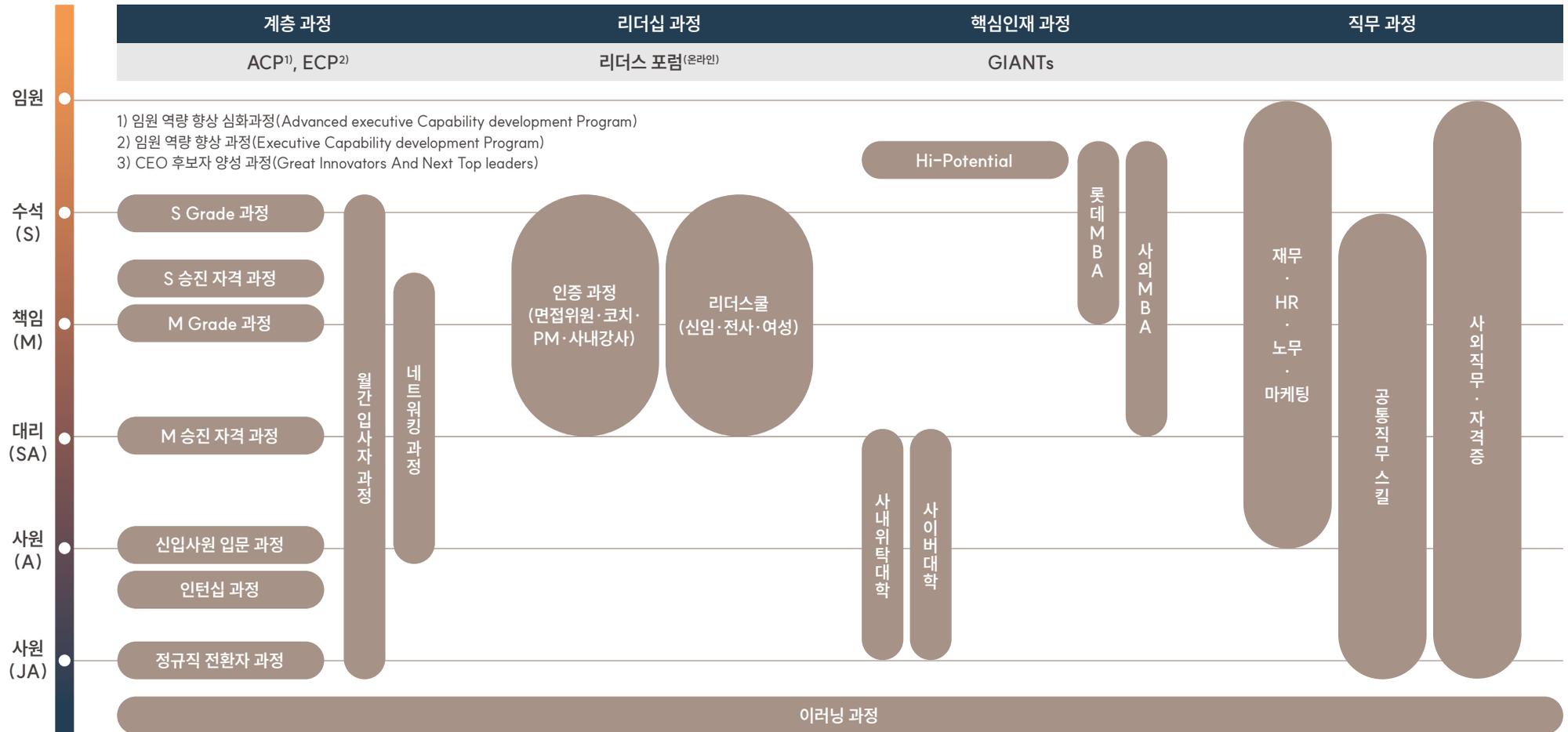
구분	2023	2024
상시 근로자 수	1,217	1,290
의무 고용 인원(3.1%)	37	39
장애인 근로자 수 (중증 2배수 포함)	37	41
미달 인원	0	0
의무 고용 달성률	100%	105.1%

임직원 인재 육성 및 관리

임직원 교육체계

롯데렌탈은 직급·직무·직책별 핵심 역량과 전문성을 강화하기 위해 종합적인 학습 시스템을 구축하고 전 임직원을 대상으로 체계적인 성장의 기회를 제공합니다.

임직원들은 이러한 체계에서 자발적으로 자신의 능력을 극대화하고 전문성을 향상시킬 수 있으며, 회사는 이를 통해 우수한 인재를 확보하여 지속적인 성장을 추구합니다.



임직원 인재 육성 및 관리

인재 육성 프로그램

롯데렌탈은 급변하는 비즈니스 환경에 발맞춰 일하는 방식을 혁신하고, 리더십 역량 강화를 위한 체계적인 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 직급·직책별 맞춤형 리더십 개발 과정을 통해 임직원들이 변화와 혁신을 주도할 수 있는 역량을 갖추도록 지원하며, 지속적인 핵심가치 내재화 교육을 통해 일관된 행동방식과 의사결정 능력을 향상시키는 데 주력하고 있습니다. 또한 업무 변화의 가속화에 따른 구성원의 전문성 강화를 위해 직무별 세분화된 Skill-based 과정을 제공하여, 학습과 동시에 현장에 적용할 수 있는 실무 중심의 교육을 통해 각자의 업무 영역에서 셀프 리더십을 발휘할 수 있는 인재를 육성하고 있습니다.

전사 리더스쿨

- 경쟁우위 창출을 위한 통합적 리더십 개발
- 전사 직책자 135명 수료, 만족도 4.60점

구분	내용
일정	3월 12일(화)~13일(수)
모듈	내용
통합 리더십	비전 및 목표 달성 전략적 사고 강화
경영 트렌드	최신 트렌드 탐색 전략적 방향 설정



직무 공통 스킬 과정

- Skill-based 역량 향상을 통해 업무 수행능력 향상 및 조직 효율성 증가
- 총 198명 수료, 만족도 평균 4.72점

MS 아웃룩/워드	AI 활용법	엑셀 중급	사고차와 중고차

여성인재 리더스쿨

- 여성 리더의 지속적 리더십 개발
- 여성 직책자 58명 수료, 만족도 4.75점

구분	내용
일정	9월 10일(화)
모듈	내용
여성 리더십	커리어 패스 설계 전략 여성 리더십 강점 활용
효과적 소통 스킬	탁월한 리더의 소통 갈등관리 및 해결 전략



사외교육 지원

- 사외교육 비용 지원을 통해 임직원의 전문성 개발 및 역량 강화 촉진
- 총 64명 지원, 자격증 취득 25명, 지원 비용 1,830만 원

사외 MBA	사이버대학	사외 직무/자격증

임직원 인재 육성 및 관리

핵심가치 재정립 워크숍 실시

- 전사 구성원 주도하에 변화를 위한 실천 중심의 비전 및 핵심가치, 일하는 방식 도출
- 임직원 및 경영진, CEO 등 총 814명 입과

구분	One Message 전파		전사 워크숍 실시				
취지	위기 의식의 확산과 회사 비전의 공유		비전 달성 및 일관된 방향으로 움직이기 위한 동일한 가치 정립, 의사결정 및 행동 방식 관련 명확한 기준 제공				
과정명	교안 및 영상 제작	부문 워크숍	직책자 워크숍	경영진 인터뷰	직원 대표 워크숍	SME 워크숍	Final 워크숍
입과 인원	시청 횟수	14개 부문	팀장, 지점장	CEO, 본부장	각 부서별 1명	직책자 및 직원 대표	CEO, 경영진, 직원 대표
	1,456회	500명	135명	3명	138명	24명	14명
교육 사진							

2024년 롯데렌탈 New Vision & 핵심가치

대한민국 모빌리티 산업의 절대적인 No.1 Player



임직원 일과 삶의 균형

유연근무제, 하계휴가, 반반차 제도

롯데렌탈은 임직원들의 육아와 자기계발 상황에 따라 유연하게 근무 할 수 있도록 유연근무제를 시행하여 근무 만족도와 업무 효율성을 높이고 있습니다.

2024년에는 하계휴가와 반반차(2시간) 제도를 신설하여 휴식과 업무의 균형을 맞출 수 있는 유연한 근무 환경을 조성하였습니다. 앞으로도 업무 효율을 제고하고, 임직원들의 삶의 질을 향상시킬 수 있는 일하기 좋은 직장을 만들기 위해 다양한 노력을 이어갈 것입니다.

해피프라이데이, 생일축하한DAY, 해피워크

롯데렌탈은 월 2회 금요일 2시간 조기퇴근 프로그램(해피프라이데이)과 생일차 3시간 조기퇴근(생일축하한DAY), 일시적으로 자녀돌봄이 필요한 워킹맘/워킹대디를 위한 재택근무 프로그램(해피워크) 등을 운영하여 임직원들이 개인의 삶을 돌보고, 일과 삶의 균형을 찾을 수 있도록 지원하고 있습니다.



해피프라이데이

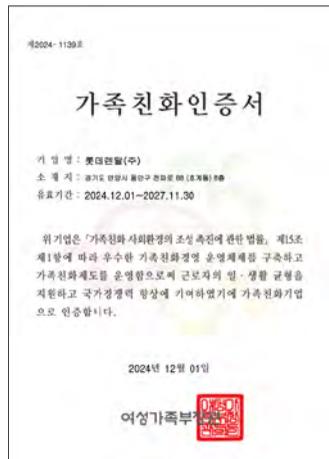


해피워크

가족친화기업 인증

롯데렌탈은 가족친화제도 모범 기업으로 인정받아 2016년에 최초로 가족친화기업 인증을 획득하였습니다. 이후에도 꾸준히 관련 제도를 개선/신설하여 여성가족부로부터 자녀 출산 및 양육 지원, 유연근무, 직장 문화 등을 모범적으로 운영함을 인정받아 최초 인증 이래 3회 연속 재인증을 획득하였습니다.

가족친화기업 재인증 획득



가족친화기업 인증서

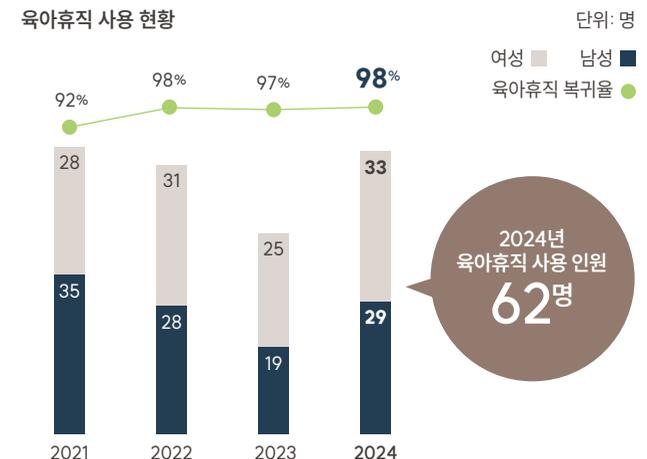
육아 및 맞돌봄 고려한 휴직 제도

롯데렌탈은 임직원들의 일과 삶의 균형을 위해 법정 휴직 외에도 다양한 휴직제도 운영을 확대하고 있습니다. 여성 임직원들의 경우 임신기부터 양육기까지 주기별로 다양한 휴직 제도를 활용할 수 있습니다. 남성 임직원 역시 다양한 휴직 제도가 보장되어 있습니다.

출산을 앞둔 여성 임직원을 위해 하루 2시간 근로 단축을 허용하는 근로시간 단축 제도, 임신 중 육아휴직 제도를 운영하고 있습니다. 자녀를 출산한 여성 임직원은 법정 육아휴직 외 최대 1년의 육아휴직을 추가로 사용할 수 있습니다. 또한 남성 임직원에게도 최대 1년의 육아휴직 기회를 부여하고 있습니다.

기존 자녀입학돌봄휴직은 자녀돌봄휴직으로 명칭을 변경함과 동시에, 초등학교 입학 대상 자녀를 가진 여성 임직원에서 초등학교를 재학 중이거나 만 12세 이하 자녀를 둔 모든 남성 임직원으로 그 대상을 확대하였습니다. 이를 통해 부모 모두 업무에 대한 부담을 덜고 육아에 참여하는 맞돌봄 문화를 장려하고 있습니다.

육아휴직 사용 현황



육아휴직 사용 현황

임직원 일하기 좋은 기업문화

조직문화

CEO 현장 방문 간담회 '맛있는 수다' 진행

롯데렌탈은 2024년 동안 총 25회에 걸쳐 CEO 현장 간담회 '맛있는 수다'를 진행하였습니다. 이를 통해 임직원들이 CEO와 직접 소통하며 회사에 대한 궁금증을 해소하고, 중장기 비전과 미래 성장 전략, 사내 이슈 등에 대해 깊이 있게 이해할 수 있는 기회를 가졌습니다.

그뿐만 아니라 질의 및 안전에 대한 빠른 피드백을 받음으로써 직장 생활에 대한 만족도를 높였습니다. 실제로 임직원들은 이 기회를 통해 약 250건의 요청 사항을 CEO에게 직접 제안하였고, 이는 업무 효율화 및 복지 개선으로 이어졌습니다.

2025년에도 3월부터 월 2회 맛있는 수다를 진행하고 있습니다.

리더 주관 소통 프로젝트 '리더데이' 시행

부서 내 상하 간 커뮤니케이션 활성화와 부서별 기업문화 개선을 목적으로 '리더데이'를 시행하고 있습니다. 리더데이는 팀 리더가 직접 액티비티를 기획하고 팀원들과 함께 참여하여 부서 내 소통을 강화하는 사내 프로그램으로, 2024년 총 218개 부서에서 총 2,061명의 직원이 참여하였습니다.

2025년에도 2024년에 이어 반기 1회 리더데이를 시행하며, 창작 활동, 예술 및 공연 관람, 웰빙, 스포츠 등 다양한 액티비티를 통해 구성원들의 팀워크와 소통을 더욱 강화하고, 'One Team' 문화를 도모하여 회사의 비전과 목표 달성에 기여하고자 합니다.

단기 현장 지원 프로그램 'One Team' 진행

롯데렌탈은 직원 간 일체감 형성을 위해 단기렌터카 현장에 인력 지원을 실시하였습니다. 렌터카 영업 성수기인 6~8월, 총 250명의 스태프 직군 지원자들이 12주간 수도권 내 24개 영업소에 배치되어 반납 차량 세차와 차량 주유 등의 업무를 수행했습니다.

특히 2024년에는 내륙 지역뿐만 아니라 '제주오토하우스' 현장에서도 One Team을 진행했습니다. 총 26명의 인원이 제주오토하우스에서 고객 응대, 차량 검수, 세차 등의 업무를 지원했습니다. 이 과정에서 현장 영업과 본사 스태프 직군 간 궁금했던 점을 해소하고 고충을 공유함으로써 더욱 긴밀한 일체감을 형성하는 기회가 마련되었습니다.



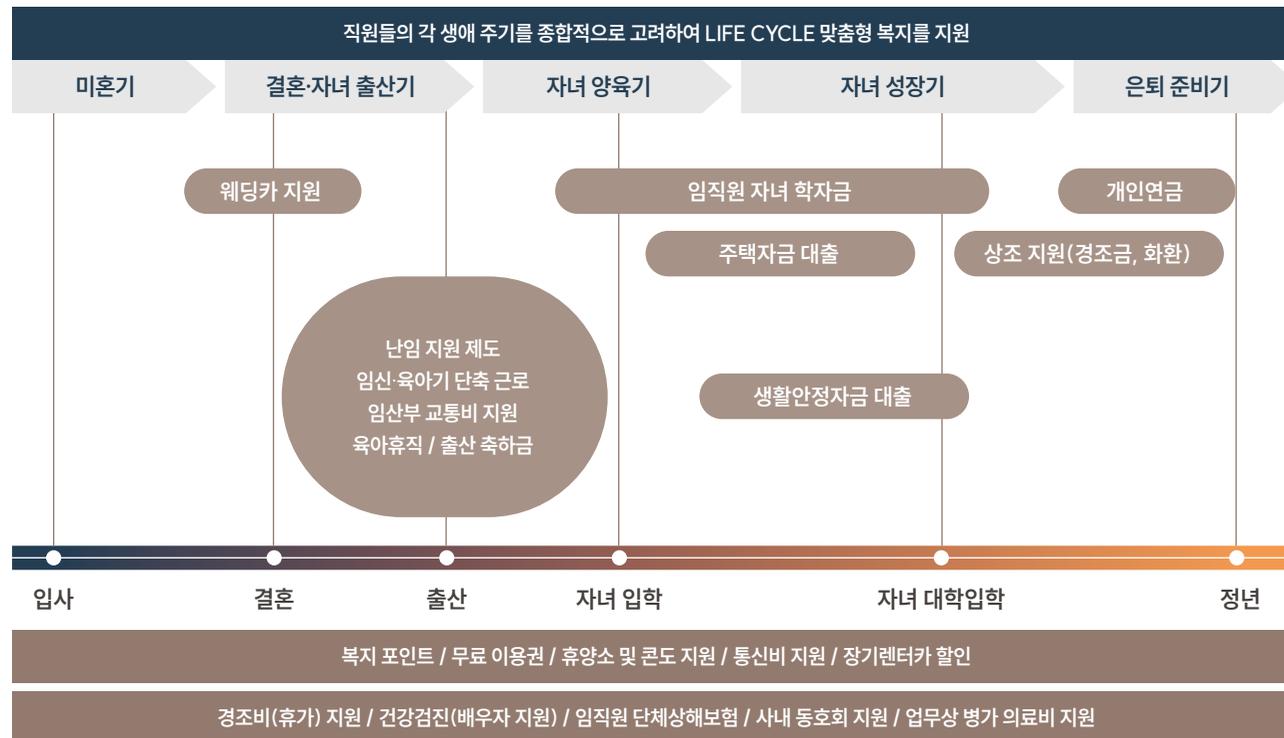
임직원 일하기 좋은 기업문화

복리후생

Life Cycle 맞춤형 복지

롯데렌탈은 입사 후부터 정년까지 생애 주기에 따라 적합한 복리후생을 제공합니다. 미혼기-결혼·출산기-자녀 양육기-자녀 성장기-은퇴 준비기까지의 Life Cycle을 고려하여 웨딩카 지원, 주택자금 대출, 생활안정자금 대출, 난임 지원 제도, 자녀 학자금 제도, 개인연금, 상조 지원 등의 맞춤형 복지를 지원하고 있습니다.

복리후생 현황



노사관계 및 노사협의회의 운영

롯데렌탈은 상생의 노사문화를 통해 무분규 임단협 달성 및 협력적 관계를 꾸준히 유지해오고 있습니다. 노동조합과 기획부문 간 경영실적, 회사 미래 비전 공유 등 KPI 설명회를 정기적으로 개최하고, 회사 이슈 및 분기/반기 실적, 인사발령 등의 비정기적 사안도 노동조합과 즉시 공유하고 있습니다. 특히 현장 직원과 진행하는 노사 현장 간담회, 조합 간부 및 대의원과 진행하는 노사 워크숍, 정기 전국 대의원대회 등을 통한 적극적인 소통은 2024년 기준 15년 연속 무분규 임단협 달성이라는 성과로 이어졌습니다.

또한 노동조합과 임직원들의 근무환경 및 복지 개선 등을 위해 노사협의회를 분기마다 1회 운영하고 있습니다. 근로자 대표와 사용자 대표가 참석하여 주요 안건에 대해 의결하고, 안건 처리 상황은 다음 노사협의회에서 확인합니다. 롯데렌탈의 노사협의회는 상생의 노사관계를 유지하고 회사의 발전을 도모하는 데 핵심적인 역할을 수행하고 있습니다.

우리사주 이자 지원

롯데렌탈은 전 임직원을 대상으로 노사협력 증진, 주인의식 함양 등을 도모하고자 우리사주제도를 시행하고 있습니다. 2021년 8월 기업공개(IPO)를 진행하면서 우리사주가 배정되었으며, 2024년 말 기준 우리사주 보유 잔고는 1,025,826주로, 지분율 2.8%에 해당합니다. 또한 2024년에도 금리 인상에 따른 우리사주 조합원들의 경제적 부담을 덜기 위해 상승 이자분에 대한 금전적 지원을 연장하였습니다.

임직원 일하기 좋은 기업문화

근무환경 개선

롯데렌탈은 임직원들이 일하기 좋은 회사로 만들기 위한 근무환경 개선을 이어가고 있으며, 2024년에는 제주오토하우스와 선릉사옥을 중심으로 환경 개선을 진행하였습니다. 제주오토하우스는 외부 주차장과 광장을 정비하고, 정비센터 리모델링을 진행하여 보다 효율적인 근무환경을 조성하였고, 선릉사옥에는 사내 카페 모카(Mo:Cα)와 회의실 공간을 새로 마련하여 직원들에게 편안한 휴식 공간과 협업이 가능한 업무 환경을 제공하였습니다.

2025년에는 서계사옥과 경주영업소 환경 개선을 중점적으로 추진할 계획입니다. 서계사옥은 직원들의 편의성과 업무 효율성을 높이는 방향으로 리모델링하고, 경주영업소는 고객 만족도와 근무환경을 동시에 개선할 수 있도록 시설을 정비할 예정입니다.



임직원 근무환경 개선 진행

- 서계사옥 화장실 환경 개선을 위한 리모델링(2024년 3월)
- 가양사옥 고객 대기실 리모델링(2024년 4월)
- 제주오토하우스 외부 조경/조명, 화장실 리모델링(2024년 6월)
- 안성배송센터 옹품 작업장 설치(2024년 6월)
- 선릉사옥 사내카페 모카(Mo:Cα) 및 회의실 조성(2024년 8월)
- 안성 주기장 흡연부스 및 에어컨 설치(2024년 8월)
- 의왕사옥 전기차 충전기 설치(2024년 9월)
- 제주오토하우스 정비센터 리모델링(2024년 10월)
- 속초영업소 차고지 보수공사(2024년 11월)

임직원 근무환경 개선 현장 의견 수렴 프로세스 정기화

- Help Cloud 통한 근무환경 개선 현장 의견 청취(2025년 2월)
- 현장 청취 의견 수렴 및 실행
- 서계사옥 건물 보수, 옥상 휴게실 리모델링(2025년 3월)

임직원 평가

롯데렌탈은 임직원의 평가를 성과와 역량 향상 중심으로 시행하고 있습니다. 연초에 개인이 설정한 성과 목표 기준의 업적 평가, 직무를 중심으로 한 역량 평가를 상반기 평가와 연간 평가로 연 2회 진행합니다. 이 중 역량 평가의 경우 다양한 역량 Pool에서 자신의 직무에 맞는 1~3개를 설정하여 상급자 중심의 일몰적 평가를 지양하고 임직원 개인의 역량 계발에 초점을 맞추고 있습니다.

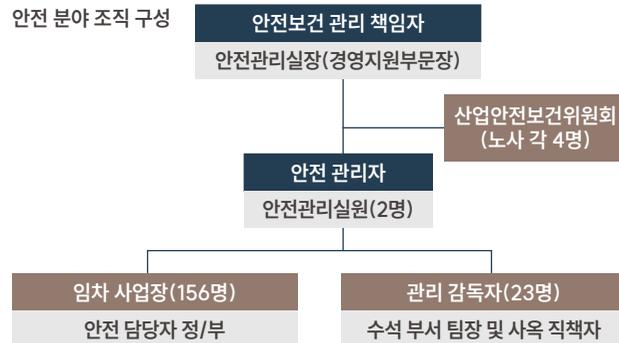
또한 평가가 확정되기 전, 임직원 스스로 성과 평가에 대한 합리성과 공정성을 확인할 수 있는 이의신청 프로세스를 운영하고 있습니다. 상위 조직장 면담을 통해 임직원 자신의 성과에 대해 소명할 수 있으며, HR 부서는 이를 면밀히 관찰함으로써 부서장 및 조직장이 신중하고 공정한 평가를 진행할 수 있도록 관리하고 있습니다. 평가 제도 이외에도 부서장과의 중간 면담과 수시 피드백을 진행합니다. 이를 통해 평가자와 피평가자의 관점을 조율하고, 보다 실질적인 성과와 역량 향상이 이루어질 수 있도록 지원하고 있습니다.

안전보건 안전보건 경영

추진 체계

롯데렌탈은 중대재해처벌법 시행 등 안전에 대한 사회적 요구에 선제적으로 대응하기 위해 대표이사 직속 안전 전담 조직인 '안전관리실'을 운영하고 있습니다.

안전 분야 조직 구성



안전보건 관리 책임자	• 안전관리 업무 총괄
관리 감독자	• 담당 사업장 위험 요소 파악/개선 및 예하 부서 안전사항 전파(수시) • 법정 필수교육 이수(연 1회)
안전 관리자	• 산업안전보건법 기준 안전보건 분야 지도/관리(수시) • 산업안전보건위원회 개최 및 참석(분기 1회) • 안전교육, 점검, 물품 지원, 관리 계획 구축(수시/분기)
산업안전보건 위원회	• 분기별 정기 회의 실시 및 관련 내용 심의(분기 1회) - 심의 내용: 사업장 안전점검 결과, 근로자 안전 소모품 구매 등(안전 및 보건에 관한 사항 심의 및 의결 要)
안전 담당자 (임차 사업장)	• 위험 요소 수시 모니터링 및 사고 발생 보고(수시) • 사업장별 안전점검 및 점검 결과 이력 관리(월 1회) • 위험성 평가 실시 및 평가 결과 공유(연 1회)

안전보건 경영방침

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

안전보건 경영방침

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

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

롯데렌탈(주) 대표이사

중장기 계획

2025 안전보건 문화 정착 및 의식 제고

- 구성원 참여 확대한 위험성 평가
- 자율 안전보건 의식 고취
- 목표
 - LTIR 0.2 이하 유지
 - 중대재해 0건 유지

2025

2026 안전보건 문화 생활화

- 안전보건 교육 접근성 확대
- 안전보건 소통 채널 확대
- 목표
 - LTIR 0.2 이하 유지
 - 중대재해 0건 유지

2026

2027 자율 안전보건 관리 체계 구축

- 안전보건 문화 내재화
- 현장 주도의 자율 안전보건 관리 체계 정착
- 목표
 - LTIR 0.2 이하 유지
 - 중대재해 0건 유지

2027



안전보건 안전보건 관리

안전보건 활동

임직원 안전

롯데렌탈은 전국 모든 사업장을 대상으로 사고 예방 계획을 수립하고 안전점검을 지속적으로 수행합니다. 2024년에도 전체 사업장의 안전 점검을 진행하였고, 총 125회의 현장 방문 점검을 통해 위험 요소 437건을 발견하여 이를 개선 조치하였습니다.

2024년은 소비 기한을 확인하여 임직원과 고객의 위생안전 관리까지 점검 범위를 확대 진행하였으며, 이러한 노력으로 지난해에 이어 2년 연속 중대재해 및 산업재해 'ZERO'에 성공하였습니다. 2025년에도 동일한 목표를 달성하고자 안전관리실을 비롯한 전 임직원이 노력하고 있습니다.

2024년 위험 요소 개선 조치 실적



LTIR 2년 연속
ZERO

고위험 사업장 집중 점검

롯데렌탈 강릉 신규 사옥 공사 현장에 대한 집중 점검을 추진하였습니다. 공사 현장과 같이 사고 위험이 높은 장소에서 시공 협력사의 안전사고를 예방하고자 현장 점검 및 기술지도를 진행하였으며, 위험 요소 15건을 개선하였습니다. 관리부서 주도의 철저한 안전점검과 유관부서의 협조를 통해 산업재해 및 중대재해 없이 강릉사옥을 무사히 완공하였습니다.

전기차 화재 대응력 강화

기존 전기차 화재 대응 물품 배포 사업장의 범위를 전기차 및 충전기를 운영하는 모든 사업장으로 확대하여 총 30개소에 대응 물품을 배포하였습니다. 또한 상황 발생 시 신속하게 초기 대응할 수 있도록 전기차 전용 소화기 배포 및 화재 대응 기준을 수립하여 이를 전사에 고지하고 안전수칙을 필수 인지하도록 하였습니다.



안전보건 안전보건 관리

안전보건 교육

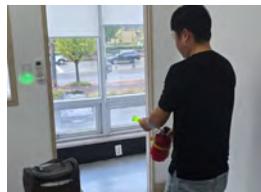
비상 대응훈련 및 화재 대응 소화기 사용법 교육

롯데렌탈은 자가 사옥 내 지정된 안전 담당자 주관하에 분기 1회 비상 대응훈련을 진행하고 있습니다. 화재대피훈련, 소화기구 사용법 등 현장에서 발생할 수 있는 비상 상황에 맞게 훈련하고 있으며, 유사 상황 발생 시 즉각적인 초동 대응을 목표로 하고 있습니다.

이를 통해 화재 대응력을 강화하였으며, 93개소 총 165명이 수료하여 당사 임직원뿐만 아니라 고객, 지역사회 안전까지 책임지기 위해 노력하고 있습니다.

롯데오토케어 현장 직원 심폐소생술 교육

2024년 11월, 롯데오토케어의 현장 직원들을 대상으로 응급상황 대응 능력 강화를 위해 심폐소생술(CPR) 및 자동심장충격기(AED) 교육을 실시하였습니다. 교육은 총 5일에 걸쳐 진행되었으며, 임직원과 고객의 생명을 보호하고 안전한 근무환경을 조성하여 사회적 안전망 구축에 기여하고자 하였습니다.



소화기 사용법 교육



심폐소생술 교육

고객안전 활동

안전한 운전 문화 정착을 위한 메시지 발송

롯데렌탈은 고객의 안전한 운전 문화 정착을 위해 안전운전 수칙 메시지를 발송하고 있습니다. 2023년 7월부터 장기렌터카 신규 고객과 사고 고위험 고객군을 대상으로 집중적인 소통을 시행하고 있으며, 2024년 7월부터는 온난화에 따른 기후변화(폭우, 폭설 등) 대응을 위해 기상특보 안내 자동화 시스템을 운영하며, 기상청 호우주의보 및 대설주의보 발령 시 안전운전 유의사항을 안내하고 있습니다.

롯데렌터카 고객 안전운전 메시지 발송 내역

구분	내용	횟수
기상특보	호우주의보 발령 시, 빗길 안전운전 안내	45회
	대설주의보 발령 시, 눈길 안전운전 안내	12회
안전운전 안내	안전운전 수칙, 설/추석 명절 연휴 간 안전운전 안내 계절별 차량 관리 요령	25회
장기 신규/사고 고위험 고객	운전 상황별 유의사항 안내	15회
분기별 무사고 운전 혜택 제공	신규 고객 대상 분기별 무사고 운전 혜택 제공 (주유권)	12회

롯데렌터카 G car 안전운전 메시지 발송 내역

구분	내용
기상악화	폭염/호우/태풍/한파/대설 특보 발효 시 발송 안개/결빙 주의 및 안전운행 주의사항 안내 발송
명절/연말	안전운전 가이드 안내
시즌 특성	겨울철/여름철/간절기에 따른 안전운전 공지
심야시간	18~06시 대역 심야 안전운전 주의 안내
주간	14시 기준 대역 중인 고객 대상, 안전운전 안내
차량 대여 시	차량 대여 완료 시 예약 알림톡 내 안전운전 영상 링크 제공

안전운전 관리 프로그램 운영

롯데렌탈은 안전운전 캠페인 진행으로 매년 사고 처리 비용이 감소하고 있습니다. 특히 신규 고객에 사고 예방 캠페인을 진행한 지 1년 만에 개인 장기렌터카 계약 1년 차 고객들의 사고율이 6.5% 감소하였고, 2024년 2분기 보험료 및 차량 수리비 등 사고 관련 비용이 전체 매출 대비 9.5%로 낮아지는 등 사회적 비용 절감 효과와 고객의 일상적인 안전에 기여하고 있습니다.



폭염 대비 온열질환 예방 가이드 제공

폭염 등의 급격한 기후변화에 대응하기 위해 온열질환 예방 정책을 강화하여 현장 근무 임직원들의 안전과 건강 보호, 업무의 지속성을 확보하고 있습니다. 이를 위해 폭염 단계별 대응 요령을 현장 상황에 맞게 안내하는 등 안전관리 체계를 구축하였습니다.

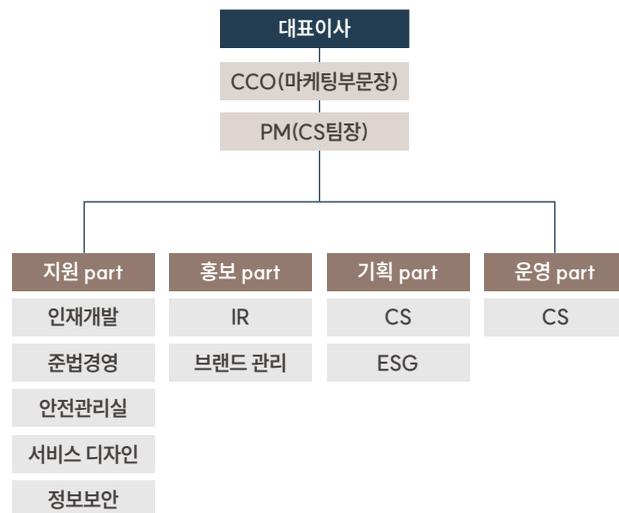
온열질환 예방을 위해 충분한 수분 섭취, 적절한 휴식, 식염 포도당 제공, 계절에 따른 복장 착용을 권장합니다. 또한 폭염 상황에서 근무하는 경우, 매 2시간 이내 간격으로 충분한 휴식 시간을 부여하는 등 실효성 있는 보건 조치 사항을 이행하고 있습니다.

고객만족 고객중심경영

추진 체계 및 경영 방침

롯데렌탈은 2024년 3월, 소비자중심경영(CCM)을 체계적으로 추진하기 위해 다양한 부서로 구성된 CCM 운영위원회를 발족했습니다. 대고객 정책, 마케팅 전략, 브랜드 관리, 고객 관계 관리 업무를 총괄하는 마케팅 부문장을 최고고객책임자(CCO)로 임명하여 소비자중심경영의 권한과 책임을 맡도록 하였습니다. 최고고객책임자는 소비자중심경영 회의체를 주관하고 관련 예산 및 홍보 등에 대한 승인 권한을 가지며, 중대한 고객 불만에 대한 책임을 집니다. 최고고객책임자가 총괄하는 CCM 운영위원회는 지원·홍보·기획·운영 파트로 세분화하여 각 파트의 전문성을 바탕으로 긴밀히 협력하고 있습니다. 이러한 체계적 접근 방식을 통해 당사는 소비자중심 경영을 기업문화로 정착시키고자 노력하고 있습니다.

CCM 운영위원회



롯데렌탈 고객중심경영 현황

롯데렌탈은 가장 중요한 가치가 '고객'이라는 신념을 바탕으로 고객중심경영을 실천하겠습니다.

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

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

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

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

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

롯데렌탈(주) 대표이사

구분	역할 및 책임
CS팀	CCM 운영 전사 협조 체계 구축 및 총괄
인재개발팀	임직원 교육 체계 운영 및 역량 개발
준법경영팀	부패방지경영 시스템 및 컴플라이언스 관리
안전관리실	사업장 안전 점검 및 고객안전 캠페인
서비스디자인팀	정비 관련 고객 서비스 총괄
정보보안팀	전사 정보보안 및 개인정보 보호 이슈 관리
IR팀	CCM 대외 언론 홍보 관리
브랜드관리팀	CCM 홍보 콘텐츠 제작 지원
ESG대외협력팀	ESG 전략 수립 및 지속가능경영보고서 지원

중장기 계획

- 2025** CCM 지표 발굴 및 관리
 - CCM 인증 심사위원 개선 의견 검토
 - CCM 지표 선정(유관부서 협의)
 - CCM 회의체 통한 정기 보고
 - CCM 지표 KPI 반영 (마케팅부문 및 유관부서)~2025
- 2026** CCM 고도화
 - CCM 고도화 목표 발굴 (AI 컨택센터, 리서치 체계 고도화)
 - 기존 CCM 지표 관리 효과 점검
 - CCM 지표 결과 분석 및 개선점 발굴
 - 소비자원 주관 CCM 멘토링 활동
 - CCM 내외부 홍보 활동 점검 및 계획~2026
- 2027** CCM 재인증 준비
 - 2024~2027년 CCM 지표 관리 성과 분석(부서별 CCM 관련 KPI 포함)
 - 전사 임직원 CCM 교육 및 테스트 실시
 - 임직원 CCM 명함 및 서명 사용률 점검
 - CCM 멘토링 활동 지속
 - CCM 홍보 활동 고도화
 - CCM 인증 TFT 구성 및 심사 준비~2027

고객만족 고객중심경영

소비자중심경영(Consumer Centered Management) 인증

롯데렌탈은 2024년 3월 소비자중심경영 도입 후 이를 전사 임직원이 협심하여 추진한 결과, 공정거래위원회가 주관하고 한국소비자원이 운영하는 소비자중심경영(CCM) 인증에 성공하였습니다. 당사는 고객을 중심으로 하는 핵심 가치 선정, 고객 안전사고 예방 활동, 높은 수준의 윤리경영 실천, 소비자에게 필요한 정보를 다양한 채널을 통해 제공, CEO의 확고한 CCM 실천 의지, 적극적인 VOC(Voice of Customer) 수집 등 다양한 측면에서 긍정적인 평가를 받았습니다.



소비자중심경영 기업 인증서

서비스 개선 사례

	개선 필요 사항	세부 내용	개선 효과
정비	폐차 프로세스 간소화	잔존가액 전산화 구현 결재라인 축소, 확정 절차 축소	폐차 리드타임 1.9일 감소
	번호판 훼손/파손 시 재교부 프로세스 간소화	재교부 케이스별 프로세스 재 설정(채널 일원화)서류 선 발급하여 재 교부 선제 대응	재교부 리드타임 2.3일 감소
	중고차 원샷-원케어 TF 운영	중고차 1개월 이내 차량 케어 강화 대차, 정비, 소모품 등 즉각 지원	중고차 차량 품질 만족도 증가
	외국인 정비 서비스 인적 역량 강화	외국인 대응 영어 상담사 추가 채용(2명) 365일 24시간 운영(주중/주말/야간)	외국인 정비 서비스 만족도 증가
	EV 배터리 진단 고도화	고전압 배터리 진단(전기차 대상) 배터리 상태, 사용 기간, 보증 기간 등 진단 가능화	전기차 고객 대상 서비스 만족도 증가
품질	정비 불포함 상품 정비 대차 제공 서비스	신차 장기 정비 미가입 차량 대차 제공 결재 기안문(협조문) 전결 라인 공지	고객 리텐션 강화
	차량 품질 대응 프로세스 정립 및 전산 개발	소비자 분쟁 해결 기준 기반 차량 교체 매뉴얼화 부서별 차량 결함 판정 기준 확립	차량 결함 관련 불만 VOC 감축
물류	신차 비닐 제거 서비스 도입	B2C 고객 대상 신차 비닐 제거 서비스 도입	차량 인수 고객 편의성 증가
	신차 캐리어 배송 도입	신차 배송 시 기사 탁송이 아닌 '캐리어' 탁송 도입	신차 탁송 차량 품질 만족도 증가
	배송센터 실내화	기존 나대지 센터 > 실내화 구축(62% 목표)	

고객만족 고객 만족도 제고 프로그램

고객만족 원칙

롯데렌탈의 가장 중요한 핵심가치는 고객이며, 회사의 모든 임직원은 고객이 회사의 존재 이유이고 성장의 원천임을 상시 인식하고 있습니다. 또 고객의 불편을 제거하기 위해 끊임없이 프로세스를 개선하여 고객의 편의성을 극대화하고자 노력합니다. 끊임없이 변화하는 고객의 니즈와 시장의 불확실성 속에서 가장 큰 경쟁력은 고객의 가치를 최우선으로 하는 것입니다.

고객의 소리 체계

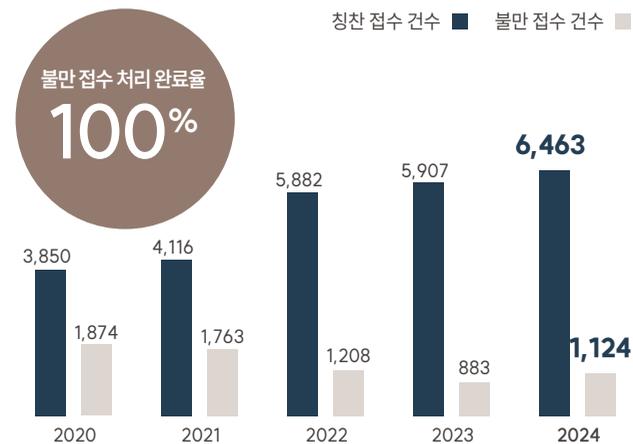
롯데렌탈은 고객의 소리에 적극적으로 대응함과 동시에 고객의 소리에 기반한 고객중심경영 실천을 위한 체계적인 VOC 수집·처리·분석 프로세스를 구축하고 있습니다. 고객 여정 지도에서 확인되는 서비스의 Pain points뿐만 아니라 잠재되어 있는 고객의 Needs 또한 적극적으로 발굴하기 위해 고객 접점 조직과 유기적인 네트워크를 형성하는 등 고객만족을 위한 최선의 노력을 다하고 있습니다.

만족도 조사

롯데렌탈은 다양한 고객 만족도 조사 시스템을 통해 고객에게 제공되는 서비스 품질 수준을 실시간으로 확인하고 관리합니다. 서비스 종료 직후 조사하는 '모바일 만족도', 심층적이고 구조화된 설문지를 통해 연 1회 실시하는 'CSI(Customer Satisfaction Index)', 특정 주제를 선정하여 대면으로 실시하는 실시간 그룹 인터뷰 'FGI(Focus Group Interview)'를 운영하고 있습니다.

조사 결과는 주관 부서인 CS팀에서 1차 분석 후 경영진 보고와 임직원 공유를 통해 개선 과제를 결정하고, 담당 부서를 지정하여 신속하게 개선될 수 있도록 조치합니다. 이러한 활동을 통해 중고차 차량 품질 개선을 위한 원샷 원케어 TF 발족, 고객 유실물 처리 프로세스 개선, 번호판 재 교부 프로세스 간소화 등이 이루어졌으며, 고객의 권리 강화와 편의성 제고에 기여하였습니다. 또 만족도 조사 결과는 서비스 품질 개선의 재료뿐만 아니라 임직원에 동기부여를 제공하기 위한 CS 포상 제도의 기준으로도 활용하고 있습니다.

칭찬 및 불만 접수 현황



VOC 처리 및 만족도 개선

롯데렌탈은 접수된 VOC가 신속·정확하게 처리될 수 있도록 엄격한 VOC 처리 체계를 갖추고 있습니다. 접수된 모든 VOC는 24시간 이내 처리가 원칙이며, 해당 VOC 조치(해결) 부서는 업무의 1순위로 고객의 불편이 최소화되도록 즉각 대응하고 있습니다.

특히 롯데렌탈 CS팀에서는 단순 민원 해결에만 집중하지 않고, 근본적인 프로세스 개선이 요구되는 사안들을 CEO가 참석하는 '서비스 품질회의' 안건으로 상정하여 보고 및 공유하며 경영활동에 반영되도록 조치합니다.

롯데렌탈은 VOC 처리 체계의 기본이자 핵심인 '신속성'과 '정확성'을 바탕으로 고객의 불편 해소뿐만 아니라 민원의 처리 과정에서 고객의 경험이 불만에서 감동으로 전환될 수 있도록 최선의 노력을 기울이고 있습니다.

VOC 개선 사례

고객 의견	프로세스 개선 실적
폐차 결정 시간 오래 걸림	폐차 프로세스 개선
중고차 차량 품질 불만 증가	중고차 원샷-원케어 TF 운영
번호판 재 발급 시 처리 복잡	번호판 재 교부 프로세스 간소화
승계 계약서 신뢰성 제고 필요	승계 합의서 상 전자서명 구현
초과운행부담금 선 안내 요구	반납 상담 시 초과운행부담금 필수 안내
신차 인도 시 비닐 제거 불편 의견	신차 비닐 제거 프로세스 도입

개선 효과

<p>폐차 리드타임 1.9일 감소</p>	<p>번호판 리드타임 2.3일 감소</p>
-----------------------------------	------------------------------------

고객만족 고객 맞춤형 상품/서비스 개발

롯데렌터카 공식 캐릭터 ‘모빌리티 프렌즈’ 공개

2024년 8월 롯데렌터카는 공식 캐릭터 ‘모빌리티 프렌즈’를 공개했습니다. 롯데렌터카의 다양한 서비스 브랜드를 보다 효과적으로 알리고 고객과 소통하기 위해 기획된 모빌리티 프렌즈는 ▲장기렌터카를 대표하는 로키(LOKI), ▲단기렌터카를 상징하는 쿠키(KOOKI), ▲차량 방문정비 서비스를 제공하는 몽키(MONGKI)로 구성되었습니다. 로키는 고객에게 다양한 혜택과 차별화된 서비스를 제공하는 렌탈 전문가의 이미지를 담았고, 쿠키는 자유로운 영혼을 가진 긍정적인 여행자를, 몽키는 안전을 책임지는 천재 정비사의 모습을 형상화하였습니다.

롯데렌터카는 모빌리티 프렌즈를 통해 온·오프라인 접점에서 고객이 자사의 서비스를 더욱 친근하게 이용할 수 있도록 돕고, 고객과 밀접하게 소통하며 접근성을 높이는 등 고객과의 소통을 더욱 강화해 갈 것입니다.



마이카 자유반납형/인수형 상품 출시

마이카는 2024년 9월, 신차 장기렌터카를 12개월 이상 이용하면 위약금이 면제돼 자유롭게 반납할 수 있는 마이카 자유반납형 상품을 출시하였습니다. 계약 기간을 다 채우지 않아도 반납 가능하기 때문에 새 차 경험을 중시하거나 라이프스타일의 변화가 잦은 고객들을 위한 맞춤형 상품입니다.

또한 낮은 월 대여료에 내 차를 소유할 수 있는 ‘마이카 인수형’ 상품도 출시하였습니다. 차종에 따라 기존 ‘인수 옵션형’ 상품 대비 월 대여료가 최대 25% 낮아 매월 대여료 지출이 부담스러운 합리적인 소비를 지향하는 고객도 차량을 이용할 수 있도록 선택지를 넓혔습니다.

마이카 멤버십 운전자보험 혜택 강화

롯데렌터카는 2025년 2월, 고객중심경영 실천의 일환으로 장기렌터카를 이용하는 개인 고객에게 업계 최초로 운전자보험을 도입해 제공하고 있습니다. 개인 장기렌터카 이용 고객의 멤버십 플랫폼인 ‘마이카 멤버십’ 혜택으로 계약 기간 중 최대 1년을 무상 지원하며, 운전 중 사고는 물론 보행 중 사고와 탑승 중 사고까지 보장하여 고객이 보다 안전하게 렌터카를 이용할 수 있도록 하였습니다.

마이카 멤버십은 계약 관리, 차량 상태 확인, 방문정비 신청 등 차량 관련 정보 지원은 물론 주유, EV 충전, 세차 등의 모빌리티 제휴 서비스를 제공합니다. 또한 홈쇼핑, 호텔, 리조트, 골프 등 생활 밀착형 제휴 서비스까지 혜택을 강화해 고객의 쾌적한 카라이프를 지원하고 있습니다.

비즈카 래핑 서비스

비즈카는 2024년 8월부터 장기 렌트한 차량 외부를 법인 고객의 비즈니스 업종에 맞게 디자인하여 사업 홍보에 활용할 수 있도록 차량 래핑 서비스를 제공하고 있습니다. 200여 개의 디자인과 로고, 이미지, 텍스트 등을 활용해 고객이 직접 차량을 디자인할 수 있는 법인고객 맞춤형 서비스로, 계약 기간 동안 커스터마이징된 차량 이용과 비즈니스 홍보를 동시에 병행할 수 있습니다.



고객만족 고객 맞춤형 상품/서비스 개발

롯데렌터카 마이쇼퍼 (My Chauffeur)

차량과 숙련된 운전기사를 함께 대여하는 마이쇼퍼(My Chauffeur) 서비스는 고객에게 운전 걱정 없는 쾌적하고 안전한 이동 경험을 제공하는 프리미엄 서비스로, 가족 여행이나 단체 여행, 골프 여행, 의전 등의 용도로 활발히 이용되고 있습니다.

특히 한국을 찾는 외국인 관광객의 편리한 이동을 돕고자 서울 중심에서 제주도와 전국 공항 및 KTX 역사까지 이용 지역을 확대하고 있으며, 2024년 7월 제주 마이쇼퍼 상품 출시를 비롯하여 법인 고객 및 주요 호텔을 대상으로 제휴를 확대하여 서비스를 강화하고 있습니다. 앞으로 제주도 내 호텔, 여행사를 비롯하여 글로벌 OTA(Online Travel Agency) 등과 제휴를 확대하여 내국인 뿐만 아니라 외국인에게 보다 쉽게 서비스 이용 경험을 제공할 계획입니다.

월렌트 '마이카 M'

월렌트 서비스는 단기 렌트(일 단위)와 장기 렌트(1년 이상)의 중간 시장을 타깃으로 운영하는 월 단위 차량 대여 서비스입니다. 신차 구매 전 차량 경험이나 장기 출장 또는 국내 체류 시 차량이 필요한 경우 필요 기간에 따라 맞춤형 대여 및 편의 서비스를 제공하고 있으며, 2024년 10월 '마이카 M(My car M)'으로 리브랜딩 하여 서비스를 활성화하고 있습니다.

현재 월렌트 온라인 전문 판매센터(부천)를 운영하고 있으며, 2025년 상반기에 홈페이지 UI/UX 개선 및 다이렉트 판매를 도입하여 고객이 보다 쉽고 합리적으로 월렌트 상품을 이용할 수 있도록 서비스를 고도화할 계획입니다.

외국인 관광객 대상 서비스 강화

롯데렌터카는 외국인 관광객의 한국 방문 시 렌터카 이용 편의를 위하여 영문 홈페이지를 개편하고, 일문과 중문 홈페이지도 새롭게 오픈하였습니다.

2024년 롯데렌터카의 외국인 고객은 전년 대비 28% 증가하였으며, 이 증가 추이에 맞춰 제휴 채널을 기존 2개에서 6개(허츠, 부킹닷컴, 클룩, 트립닷컴, 디스커버카, kkday)로 늘려 접근성을 높였습니다. 또 외국인 고객 응대 매뉴얼을 제작하고 현장에 배포하여 차량 대여 서비스 편의성을 개선하였습니다.

이 밖에도 외국인 관광객들이 더욱 편리하게 국내 여행을 즐길 수 있도록 각 제휴 채널과의 실시간 예약 시스템 도입을 추진하고 있으며, 내륙 및 제주의 마이쇼퍼 상품 확대를 통해 선택의 폭을 넓히는 등 다방면에서 서비스를 강화하고 있습니다.



협력사 동반성장 협력사 관리

협력사 선정 관리지침

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

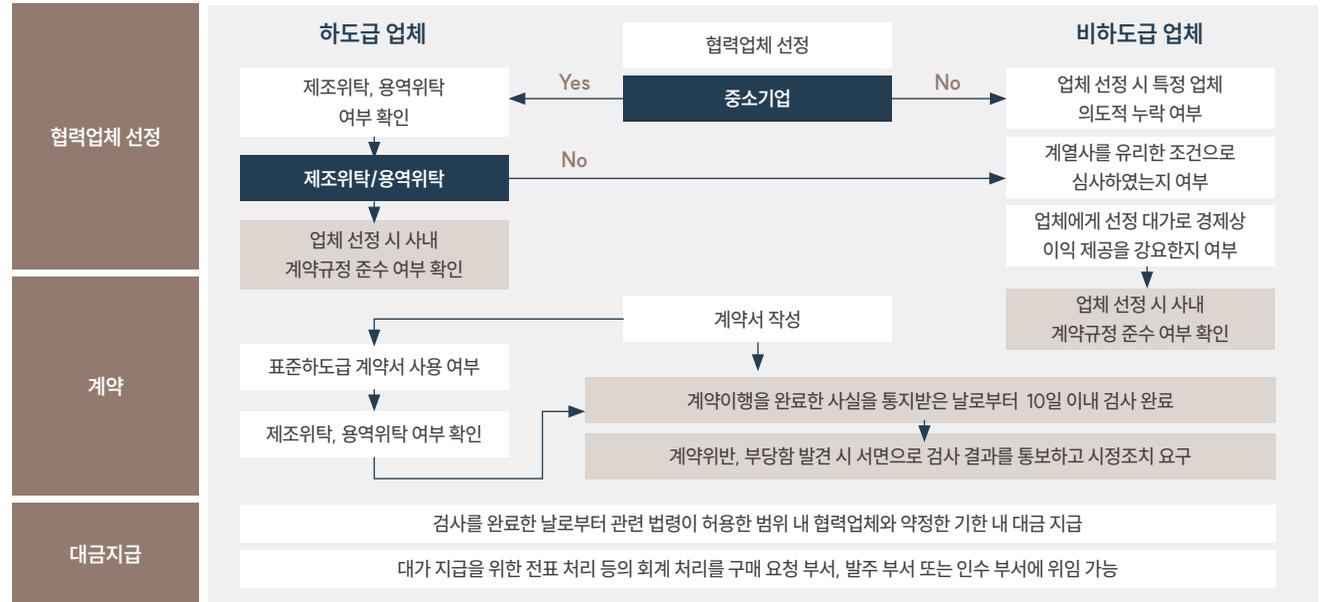
이러한 계약 규정과 협력사 선정 및 관리 기준은 회사의 홈페이지에 게시하여 회사와의 파트너십이 용이하도록 편의성을 제공하고 있으며, 롯데렌탈은 이와 같은 협력사 관리 및 파트너십 유지에 대한 노력을 지속해 나갈 것입니다.

추진 체계

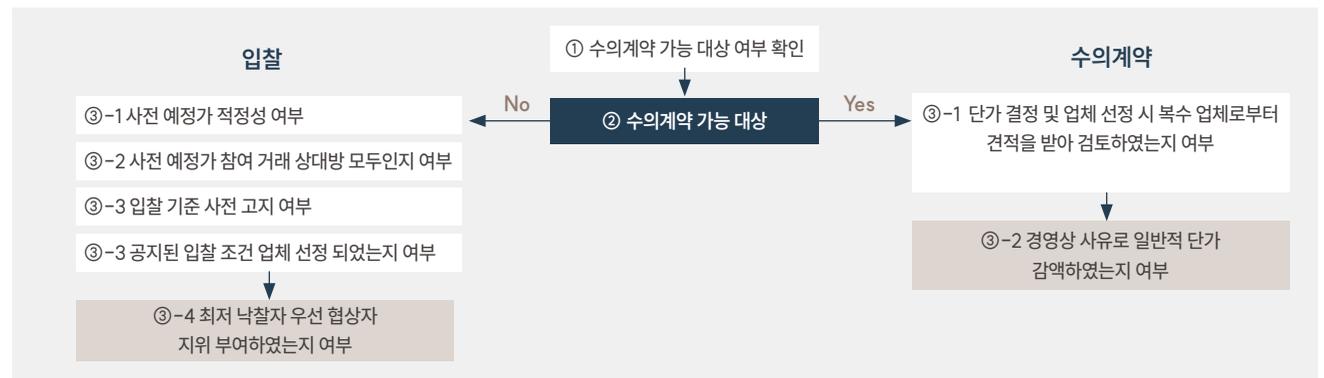
롯데렌탈은 고객에게 최상의 서비스를 제공하기 위해 다양한 사업 파트너들과 협력하고 있으며 다음과 같은 체계로 협력사 선정을 진행하고 있습니다.

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

협력사 선정 업무 프로세스



협력사 입찰 업무 프로세스



협력사 동반성장 협력사 관리

협력사 평가 및 모니터링

롯데오토케어는 2024년까지 정비 파트너사의 다빈도 입고 업체를 중점으로 건당 정비비(절감), 부품 교환율(절감), 수리 신속도, 고객 및 직원만족도 등을 감안하여 연 1회 품질 평가를 시행하였으며, 2025년부터는 고객서비스 강화를 위해 연 4회 평가로 전환하였습니다.

협력 관계에 있는 정비 업체를 중요한 파트너로 인식하고, 공정한 평가와 상호 신뢰를 기반으로 협력사의 경쟁력 강화와 장기적인 파트너십 구축을 목표로 하고 있습니다. 정기적인 협력사 평가 제도를 운영하며, 평가 결과에 따라 등급 상향, 단가 및 입고율 조정 등 다양한 인센티브와 개선 기회를 제공하였습니다.

사고 정비 협력사 평가 기준안

사고 정비 파트너사 평가 항목

구분	사고 정비 평가 기준		배점
정비 이행도	건당 정비비 절감	건당 정비비 대비 개선율	20
	부품 정비비 절감	부품 정비비 대비 개선율	20
	수리 신속도	통상적 수리 기간/실수리 기간 평균 개선율	20
서비스 이행도	고객 만족도	모바일 만족도 조사 반영	20
	직원 만족도	당사 직원 설문조사	20
	고객 VOC	고객 칭찬 및 불만사항	±5

사고 정비 파트너사 평가 등급

등급	분류 기준
Black(특수1)	제작사 파트너사 및 수입차 전문 수리 업체
Red(일반)	일반 업체(Black, White 등급을 제외한 모든 업체)
White(특수2)	신규 계약(6개월) / G car / 부분 정비

평가 기준(심의위원회)

구분	평가 점수	적용 사항
등급 상향	86점 이상 OR 상위 10%	등급 상향 검토
단가 조정	86점 이상 OR 상위 10%	단가 상향 검토 (White 등급, 단계적 단가 인상)
입고율 조정	86점 이상	입고율 조정 검토
해지 대상 업체 (단가 하향 등)	50점 이하	업체 해지 및 재계약 배제 검토 입고 비율 및 단가 하향 조정
예외 사항	50점 이하	지역별(도서 지역 등)특성, 저단가 등을 감안한 예외 사항 검토

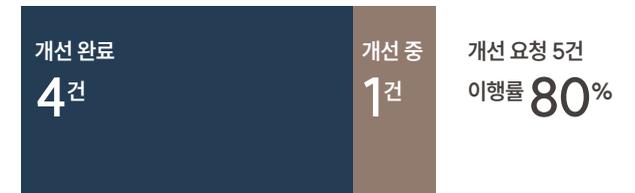
2024년 평가 결과에 따른 관리 조치

구분	업체 수	적용 사항
등급 상향	80	각 업체별 시간당 공임 인상
입고율 상향	1	입고율 상향(5%)
입고율 하향	2	입고율 하향(5%)
계약 해지	1	계약 해지
트로피 수여	22	상위 22개 업체

협력사 불만 처리 프로세스

롯데렌탈은 협력사 불만 및 애로사항 청취를 위해 협력사 관리자 및 탁송 기사 간담회를 실시하고 있습니다. 2024년 4월 협력사 기사 교육 및 간담회를 통해 배송센터 환경 개선, 탁송 기사 처우개선 등 5가지 안건이 건의되었고, 물류지원팀에서는 안건을 접수하여 즉시 개선 가능한 항목부터 조치해가고 있습니다.

2024년 협력사 고충 사항 접수 및 개선 내역



협력사 간담회



협력사 동반성장 협력사 관리

협력사 지원 프로그램

협력사 탁송 기사 인센티브 지급

롯데렌탈은 회사의 자산을 이동하는 탁송 기사들의 소속감 고취와 동 기부여를 위해 배송센터별 만족도 점수 1위 탁송 기사에게 포상금을 지급하고 있습니다.

협력사 간담회를 통해 기존 포상금 제도의 확대 의견을 청취하였고, 2024년에는 운행 횟수, VOC 칭찬/불만 건수, 교육 이수 등을 고려한 등급제 프로세스로 변경하여 차등 인센티브를 지급하고 있습니다. 2024년 한 해 동안 총 2,532만 원의 인센티브가 지급되어 개선된 제도에 대한 탁송 기사들의 만족도를 높였고, 이로 인해 고객 서비스 품질도 향상되고 있습니다.

2025년부터는 기존 포상금 제도를 재차 개선하여 운행 횟수, VOC 칭찬/불만 건수, 교육 이수를 통한 기사별 신규 등급제를 3단계 등급 (Master, Best, Good)으로 분류하여 차등 인센티브를 지급할 예정입니다.

도급인과 수급인의 산업재해 예방 조치

롯데오토케어는 도급인과 수급인의 구분 없이 모든 근로자의 안전을 최우선 가치로 삼아 산업재해 예방 조치를 적극적으로 시행하고 있습니다.

근로자 보호를 위해 안전 보호구를 지급하여 작업 중 발생할 수 있는 위험을 최소화합니다. 또한 특별안전보건교육, 정기안전보건교육, MSDS(Material Safety Data Sheet, 물질안전보건자료) 교육을 운영하여 근로자들의 안전 의식을 높이고, 실질적인 산업재해 예방 효과를 극대화하고 있습니다.

협력사 ESG 이행 지원

롯데오토케어는 사고 정비 파트너사와의 동반성장 상생경영 실현을 위해 2024년 8월부터 3개월간 상생경영 캠페인을 실시하였습니다. 캠페인 활동은 총 4가지로 ▲자원 절약과 탄소 저감을 위한 부품 교환 억제 활동, ▲인공지능 자동차보험 견적 시스템 'AOS 알파'를 활용함으로써 투명성을 높이고 협력사와의 공정하고 신뢰할 수 있는 협업 체계 구축, ▲플랫폼화 되어있는 유리 업체와 협업하여 수급의 안정성 확보, 마지막으로 ▲고객에게 제공되는 서비스 품질 향상을 위해 정비 공정을 최소화한 수리 신속도 개선입니다.

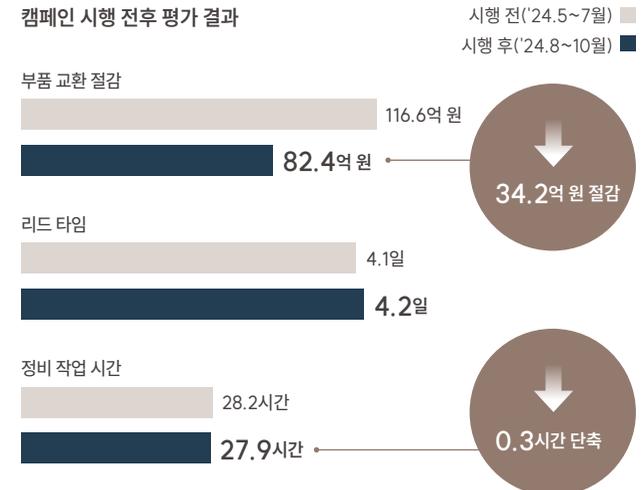
캠페인 참여 현황

참여 기업	지원 금액	비고
138개 업체	5백만 원	상위 10개 업체 포상

협력사 안전관리 교육 지원



캠페인 시행 전후 평가 결과

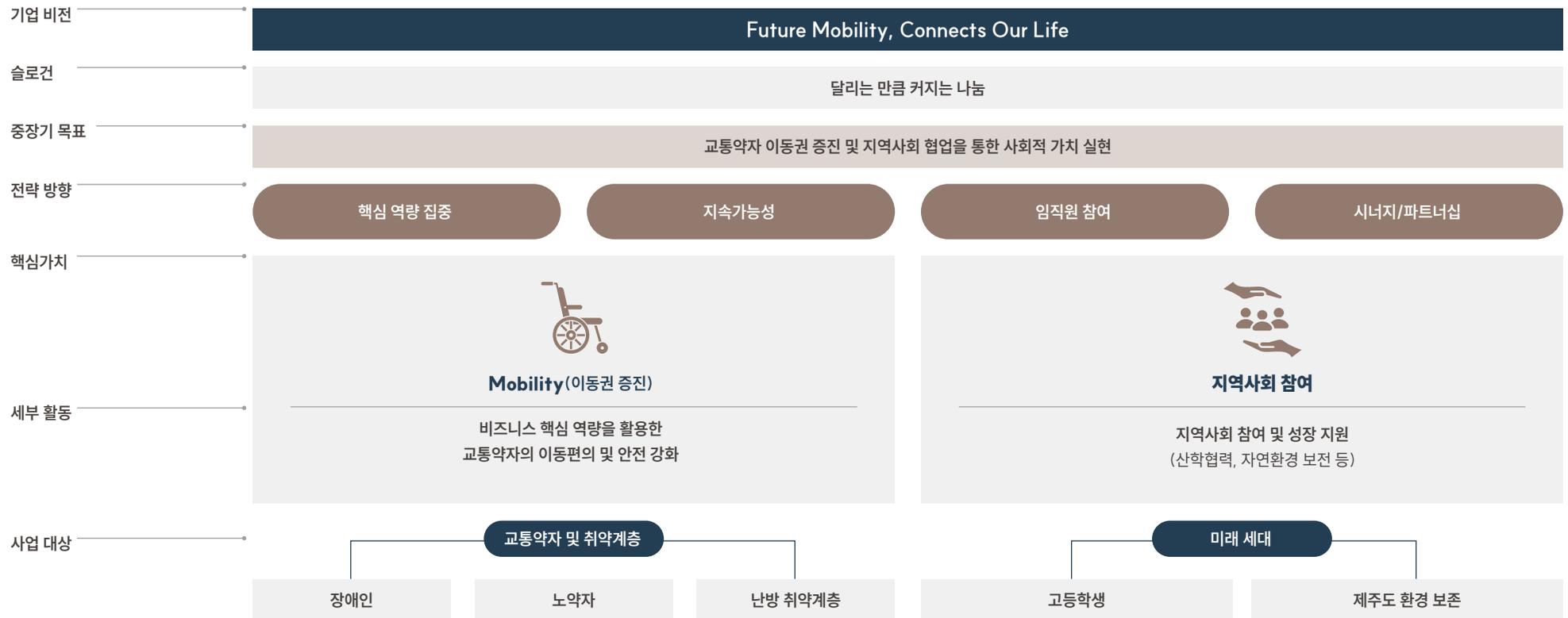


지역사회 공헌 사회공헌 정책 및 목표

사회공헌 전략과 목표

롯데렌탈은 ‘달리는 만큼 커지는 나눔’이라는 슬로건 아래 사회공헌 핵심가치인 ‘Mobility(이동권 증진)’와 ‘지역사회 참여(지역사회 상생)’를 실천하고자 임직원과 함께 다양한 사회공헌 활동을 전개하고 있으며, 회사의 사업 특성과 모빌리티 역량을 기반으로 지역사회와 시너지를 낼 수 있는 상생 프로그램을 적극 추진하고 있습니다. 롯데렌탈은 기업의 사회적 책임을 성실히 수행하며 고객과 사회로부터 귀감이 되는 기업이 되기 위해 앞으로도 지속적인 노력을 기하겠습니다.

롯데렌탈 사회공헌 전략 체계



지역사회 공헌 사회공헌 정책 및 목표

사회공헌 전략 체계에 대한 접근

롯데렌탈은 핵심 역량인 Mobility와 Lifestyle을 바탕으로 사회공헌 패러다임을 고도화하고 있습니다. 현재 회사가 보유한 핵심 역량을 바탕으로 2세대 전략적 사회공헌을 추진해가고 있으며, 중장기적으로는 더 나은 사회를 만들고자 3세대 사회 혁신적 사회공헌으로 전환하여 이를 위한 계획을 수립 및 실행할 것입니다. 궁극적으로 국민의 삶과 가까운 곳에서 소중한 생애 순간을 잇고, 최적의 이동 경험을 제공하는 새로운 비전 '대한민국 모빌리티 산업의 절대적인 No.1 Player'를 실현함으로써 더 나은 사회를 만드는 데 앞장서고자 합니다.



▶ 대한민국 미래이슈분석 보고서 등 사회적 어젠다 도출

▶ 롯데렌탈 Vision : 대한민국 모빌리티 산업의 절대적인 No.1 Player



지역사회 공헌 사회공헌 정책 및 목표

사회공헌 중장기 계획



사회공헌 우선순위 활동과 UN SDGs 연계

롯데렌탈은 중장기 로드맵을 효과적으로 실현시키기 위한 사회공헌 활동을 아래와 같이 선정하였습니다



모빌리티 기업 특성에 맞춘 기후변화와 대응

- 친환경 기부 드라이빙 캠페인 (2018~현재)
- 사랑의 연탄 나눔 봉사 활동



모빌리티 기업에 맞춘 교통약자 이동권 증진

- 장애 아동 가정 여행 지원 프로그램 시행



지역사회 연계형 봉사 프로그램

- 임직원 사랑기금(지역 장애 시설 기부)

지역사회 공헌 사회공헌 및 지역상생 활동

사회공헌 활동

친환경 기부 드라이빙 캠페인

롯데렌탈은 2024년 ‘친환경 기부 드라이빙 캠페인’ 시즌 7을 마무리하고, 기부금 5천만 원을 장애 아동 보조기기 지원 사업에 후원하였습니다. 친환경 기부 드라이빙 캠페인은 제주오토하우스에서 고객이 전기차를 대여하면 주행거리 1km당 50원씩 기부금으로 적립하는 고객 참여형 캠페인입니다. 2018년부터 매년 진행된 이 캠페인의 누적 참여자는 약 2만 2천 명, 기부금은 총 3억 1천만 원이며, 8년째를 맞는 2025년에도 친환경 기부 드라이빙은 계속됩니다.

세이브더칠드런과 취약계층 아동 지원

그린카는 2025년 2월 국제아동권리 비정부기구(NGO) 세이브더칠드런과 취약계층 아동 지원을 위한 업무 협약(MOU)을 체결하였습니다. 이 협약을 통해 양사는 취약계층 아동과 저소득층 대상 후원 캠페인을 함께 추진하고, 그린카는 세이브더칠드런의 현장 업무와 아동 지원 활동을 위해 'G car 패스'를 활용해 매달 1만 5,800시간 업무용 카셰어링 차량을 자유롭게 이용할 수 있도록 지원하고 있습니다. 그린카는 앞으로도 카셰어링 역량을 활용한 다양한 사회공헌 활동을 펼치며 기업의 사회적 책임을 실천해 갈 것입니다.

롯데렌탈 마이카 행복드라이브

롯데렌탈은 매년 가정의 달을 맞아 장애 아동 가족의 여행을 동행하고 지원하는 ‘마이카 행복드라이브’ 프로그램을 운영하고 있습니다. 2024년에도 충북 제천에서 1박 2일 여행을 진행하였으며, 롯데의료재단 보바스 어린이의원 환아 10가정과 롯데렌탈 및 자회사 임직원 36명이 참여하였습니다. 임직원들은 여행 동행 도우미로서 활동하며 가족들과 유람선 승선, 한과 만들기 체험, 한복 체험, 공연 관람 등의 활동을 함께 하였습니다. 이 프로그램은 치료와 재활로 인해 여행 기회가 부족한 장애 아동 가족들에게 특별한 추억을 선물하는 데 중점을 두고 운영해가고 있습니다.

사랑의 연탄 나눔 봉사 활동 진행

롯데렌탈과 자회사 임직원들은 2024년 12월 5일 서울 정릉동 일대에서 사랑의 연탄 나눔 봉사 활동을 진행하였습니다. 약 80여 명의 임직원들의 자발적 참여로 총 1만 장의 연탄을 20가구에 각각 200장씩, 총 4,000장을 직접 배달하였고, 나머지 6,000장은 기부를 통해 전달되었습니다.

매년 연탄 구매 비용이 상승하여 난방 취약계층에게 추가적인 부담으로 작용하고 있습니다. 지난 연탄 나눔 봉사를 통해 롯데렌탈은 추운 겨울을 함께 이겨내기 위한 지역사회 상생과 지속가능한 사회공헌 활동을 이어 가고자 합니다.



친환경 기부 드라이빙 캠페인



세이브더칠드런 협약



마이카 행복드라이브



사랑의 연탄 나눔

지역사회 공헌 사회공헌 및 지역상생 활동

지역상생 활동

지속가능한 인재 양성 및 지역상생 활동

롯데오토케어는 서울시 중부·남부기술교육원과 MOU를 체결하여 맞춤형 인재 양성 프로그램을 운영하고 있습니다. 청년 고용 활성화 및 자동차 정비업계 인력 부족 문제 해결을 목표로 1:1 인턴십 프로그램을 통해 청년들에게 자동차 정비 실무 경험을 제공하고 있습니다. 2024년에는 현장 프로그램을 통해 검증된 인력을 우선적으로 채용하여 전문 정비 인력으로 성장할 수 있도록 지원하였으며, 오토케어 방문 정비사 채용 연계를 적극 추진하고 있습니다.

제주도 바다 환경 정화 활동

롯데렌탈 임직원들은 2024년 8~9월 동안 휴가철을 맞은 제주오토 하우스의 현장 업무를 지원하고, 제주 해변과 올레길 17~19코스의 쓰레기를 줍는 환경 정화 활동(플로깅)을 진행하였습니다. 3회에 걸쳐 총 30명의 임직원이 제주도의 자연환경을 보존하고, 여행객이 쾌적한 환경에서 푸른 바다와 숲길을 즐길 수 있도록 환경 정비 작업에 동참하였습니다.

이산화탄소 정화 활동 '푸른 내일 나무심기'

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

4월 5일 식목일을 맞아 서울, 청주, 창원 등 국내 3개 지역에서 롯데렌탈 및 자회사 임직원 168명의 참여로 진행되었으며, 서울 노을공원, 청주 용정산림공원, 창원 팔용 근린공원에서 참나무, 화살나무, 조팝나무 등 780여 그루의 묘목을 식재하여 도심 숲 조성에 힘을 보였습니다. 롯데렌탈 임직원들이 새로 식재한 나무들이 자라면 한 그루 당 35.7g, 연간 28kg, 경유차 16.5대가 1년 동안 배출하는 미세먼지 양을 흡수합니다. 또한 나무 한 그루당 연간 6.6kg, 연간 약 5.1t의 이산화탄소를 흡수하는 효과도 가져오게 됩니다.

지역 아동보호 시설 교류 활동

롯데오토케어는 지역사회의 일원으로서 지속적인 교류를 실천하고 있습니다. 2024년 5월, 11명의 임직원이 경북 영천에 위치한 아동 양육시설 '영천희망원'을 방문하여 원아 식사 지원, 간식 제공, 원내 차량 정비 지원 등의 자원봉사 활동을 진행하였습니다. 특히 이 활동은 롯데오토케어 대구·경북 지역의 책임정비사 및 매니저들의 자발적인 참여로 이루어지고 있습니다.

롯데오토케어는 이러한 활동을 필두로 기업의 사회적 책임을 다하고, 도움이 필요한 곳에 실질적인 지원을 제공할 수 있도록 지속적인 지역상생 및 사회공헌 활동을 확대해 나가겠습니다.



제주 플로깅



푸른 내일 나무심기



지역 아동보호 시설 교류

정보보호 정보보호 관리

추진 체계

정보보호 정책

롯데렌탈은 다양한 렌탈 서비스에서 발생할 수 있는 정보보호 위협에 대응하기 위해 관계 법령과 그룹 정보보호 정책에 기반한 정보보호 정책을 수립하였습니다. 또한 내외부 환경 변화를 빠르게 감지하여 매년 정보보호 정책을 재개정하고 있으며, 개정된 사항은 CEO 승인 후 전사에 적용 및 전파하고 있습니다. 해당 정보보호 정책이 적용되는 범위는 롯데렌탈 임직원을 비롯하여 자회사 임직원, 업무 수탁사를 모두 포함하며, 주기적으로 적용 여부를 관리하기 위하여 점검 및 개선 조치를 수행하고 있습니다.

롯데렌탈 정보보호 규정/지침/매뉴얼

구분	내용	설명
규정	• 정보보호 규정	롯데렌탈 최상위 정보보호 정책
지침 (5)	• 관리적 정보보호 지침 • 기술적 정보보호 지침 • 물리적 정보보호 지침 • 개인정보보호 지침 • 위치 정보 취급 관리 지침	보안 카테고리별 세부 지침
매뉴얼 (13)	• 서버 보안 매뉴얼 • 개인 PC 보안 매뉴얼 • 위험 분석 및 정보자산 관리 매뉴얼 • 네트워크 보안 매뉴얼 • 보안 시스템 보안 매뉴얼 • 애플리케이션 보안 매뉴얼 • 외주용역 관리 매뉴얼 • 비상 계획 및 재난복구 매뉴얼 • 시설 및 영상정보 보안 매뉴얼 • 모바일 보안 매뉴얼	업무별 실무 수행 가이드

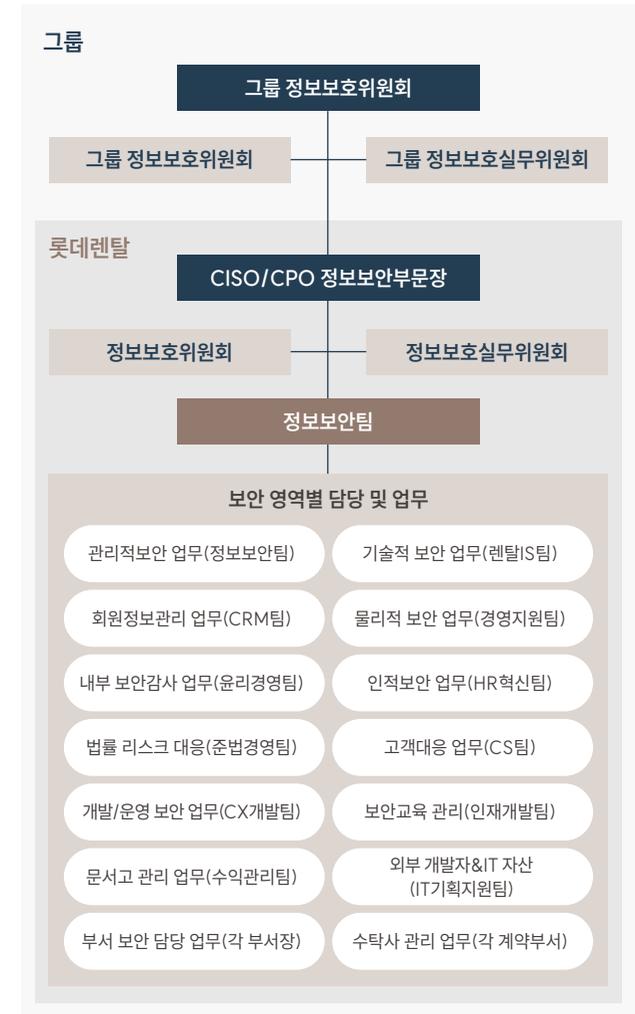
정보보호 조직

롯데렌탈의 정보보호 조직은 임원으로 구성되어 주요 정보보호 안건 협의의 및 의사결정 역할을 하는 '정보보호위원회'와 역할별 정보보호 업무를 실제 수행하는 '정보보호 실무위원회', 조직의 전체적인 정보보호 업무를 계획하고 수행/관리하는 정보보안팀으로 구성되어 있습니다. 정보보호위원회 및 실무위원회는 연 1회 이상 주기적으로 컴플라이언스 이슈 대응 및 주요 정보보안 현안을 논의합니다. 또한 정보보호 최고 책임자(CISO)와 개인정보보호 최고책임자(CPO)는 자격 조건, 타 업무와의 겸직금지 등 법적 요건을 준수하여 임명되었으며, 이를 통해 책임감 및 전문성을 강화하였습니다.

정보보안팀 주요 R&R

정보보안팀 개인정보Part	<ul style="list-style-type: none"> • 개인정보 생명주기(Life Cycle) 관리 • 신규 개발 서비스 보안성 심의 • 수탁사 보안 관리 • 개인정보 유/노출 대응 관리 • 23개 개인정보 시스템 수집/저장/이용/파기 관리 • 65개 점검 항목 기준 보안성 심의 • 400여 개 수탁사 보안 점검/개선 조치 • 개인정보처리 현황 모니터링
정보보안팀 정보보호Part	<ul style="list-style-type: none"> • 보안 시스템 운영(26종) • 정보보호 계획 및 전략 수립 • ISMS 인증 및 정보보호 공시 관리 • 외/내부 해킹 및 이상 징후 분석 • DRM, DLP, IPS 등 보안 시스템 운영 • 정보보호위원회 및 실무위원회 운영 • 전사 정보보호 관리 체계 구축/운영 • 정보 유출, 해킹 트래픽 분석

롯데렌탈 정보보호 조직 체계



정보보호 정보보호 관리

정책 및 투자

보안감사

롯데렌탈은 내외부적으로 주기적인 보안감사를 수행하고 있습니다. 외부감사로는 그룹사 정보보호 수준 제고 및 정보보호 관리 체계 점검을 위해 롯데그룹 정보보호위원회에서 연 1회 주관하는 '정보보호 수준 진단'을 매년 진행하고 있으며, 이를 통해 도출된 개선 과제에 대한 조치 관리를 수행하고 있습니다.

또한 법령에 따라 정보보호 관리 체계(ISMS) 인증 의무 대상자로서 롯데렌탈의 전체 정보통신 서비스 운영 조직 및 인력, 정보통신 설비 등에 대한 심사를 매년 진행하고 있으며, 이를 통해 ISMS 의무 인증을 갱신/유지하고 있습니다.

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

정보보호 인증 현황



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

사내 정보보안 활동

보안의 날	<ul style="list-style-type: none"> • PC, 문서 등 부서별 보안 자가 점검 활동 • 주기: 월 1회(매월 둘째 주) • 주제: 해당 월의 이슈 사항을 주제로 부서별 보안 점검 수행 • 주요 점검 사항 <ul style="list-style-type: none"> - CCTV 운영 관리 현황 확인 - 모바일 기기 운영 관리 현황 확인 - 문서 내 주민번호 마스킹 여부 확인 - PC 내 개인정보 삭제 여부 확인 - 비인가/불법 소프트웨어 설치 및 사용 여부 확인 - 수탁사 관리 현황 확인
그룹 모의 바이러스 훈련	<ul style="list-style-type: none"> • 최신 메일 공격 트렌드와 유사한 훈련 메일 발송 • 주기: 분기 1회(불시) • 효과: 실제 악성 공격에 대한 대응 능력 및 경각심 상승 • 주의 사항 <ul style="list-style-type: none"> - 업무와 무관한 메일의 링크 및 첨부파일 클릭 금지 - 발신자를 확인하여 업무 관련 메일인지 확인 - 악성으로 의심되는 메일을 수신한 경우 정보보안팀 이메일(secu119@lotte.net)로 신고 - 위반 시 보안규정 위반 사유서 청구
전사 보안 점검	<ul style="list-style-type: none"> • 부서 보안 관리상 취약한 부분 파악 및 이에 대한 보완 조치를 통한 개선 • 주기: 연 1회 • 주요 점검 사항 <ul style="list-style-type: none"> - 업무용 PC 내 불필요 개인정보 삭제 - 문서 내 주민번호 마스킹 여부 확인 - 계약서 내 수집/이용 동의 여부 확인 - CCTV 운영 관리 현황 확인 - 사무실 보안 관리 현황 확인(개인정보 포함 문서 방치, 자리 비움 시, 서랍 잠금 여부 확인)

정보보호 투자 및 공시

롯데렌탈은 안전한 서비스 제공 목적으로 이용자에게 알 권리를 보장하고, 객관적인 기업 선택의 기준을 제시하기 위해 2021년부터 정보보호 투자 금액, 인력 현황, 정보보호 인증, 이용자 정보보호 활동 내역 등 정보보호 현황을 과학기술정보통신부 전자 공시 시스템(ISDS)을 통해 공시하고 있습니다. 2024년은 전체 IT 예산 대비 5.0%를 투자하였습니다.

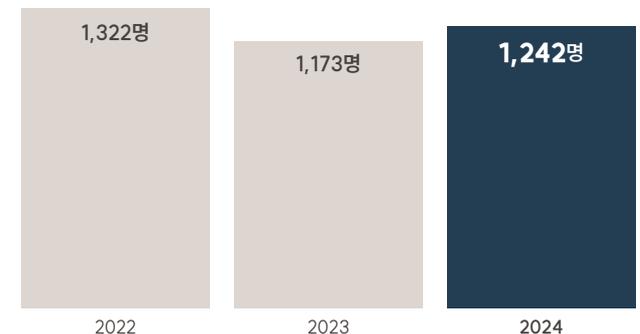
정보보호 공시 조회(롯데렌탈, 2024)

알기 쉬운 개인정보 처리 방침

롯데렌탈은 개인정보 주체의 권리보장을 위해 게시된 기존 텍스트 위주의 개인정보 처리 방침을 누구나 쉽게 읽고 이해하도록 편의성 및 가독성을 강화한 '알기 쉬운 개인정보 처리 방침'을 제작하여 홈페이지에 게시하고 있습니다.

알기 쉬운 개인정보 처리방침

임직원 정보보호 교육 참여 현황



CORPORATE GOVERNANCE



- 69 주주관리
- 71 이사회
- 78 윤리경영 및 컴플라이언스
- 84 리스크 관리

주주관리 주주 지배구조

주식 및 자본구조

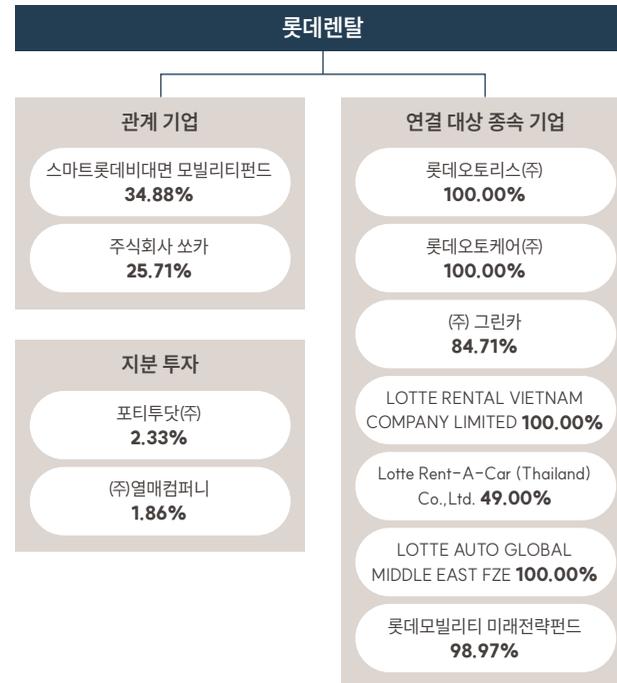
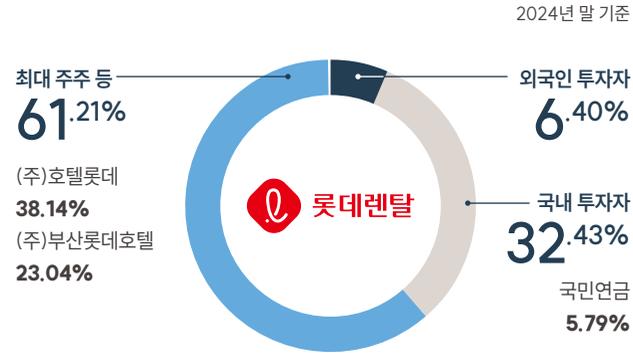
롯데렌탈의 최대주주는 (주)호텔롯데이며, (주)부산롯데호텔과 함께 주주 구성의 과반수를 차지하고 있습니다. 롯데렌탈의 발행주식총수는 36,309,338주이며, 전부 보통주로 구성되어 있고 주식 수에 따라 공평한 의결권이 부여되어 있습니다.

기업지배구조현장 

보유 주식 현황

2024년 말 기준

주주명	보유 주식 수(주)	지분율(%)
최대 주주	소계	22,224,223 61.21
	(주)호텔롯데	13,846,833 38.14
	(주)부산롯데호텔	8,365,230 23.04
	기타 관계인	12,160 0.03
우리사주조합	1,025,826	2.83
기타	13,059,339	35.97
합계	36,309,388	100.00



주주 친화정책 및 권익보호

배당 정책

롯데렌탈은 경영성과에 따른 안정적인 배당 정책을 지향하며, 장기적 관점에서 기업가치 제고가 주주가치 극대화로 이어질 수 있도록 노력하고 있습니다.

2024년 3월 정기주주총회에서 글로벌 스탠더드에 맞추어 배당금 기준일을 배당금 확정 후로 정할 수 있도록 정관을 변경하였습니다. 또한 7월 'CEO IR DAY' 및 9월 '기업가치 제고 계획' 공시에서 2024년 포함 3개년간 배당 및 자사주 취득/소각을 통해 연간 연결 당기순이익의 40% 이상을 주주에게 환원할 것을 공표하였습니다.

2024년에는 연결 당기순이익의 9.3% 수준인 약 99억 원 규모의 자사주를 취득 및 소각 완료하고, 연결 현금 배당 성향 40.8%를 달성하였습니다. 이에 따라 총 합계 50.1%의 주주환원을 이행하며 2024년 에 대한 목표 대비 이행률을 초과 달성하였습니다.

* 배당 정책의 연결 당기순이익은 지배기업 소유주지분 기준입니다.

주주관리 주주 친화정책 및 권익보호

배당 정책 및 이행 결과

구분	세부 내용
대상 기간	FY2024~2026년 총 3개년
목표	연간 연결 당기순이익의 40% 이상 환원
지표	연간 연결 당기순이익
2024년 결과	총 50.1%의 주주환원 이행 • 약 99억 원 규모 자사주 취득/소각 완료 (연결 당기순이익의 9.3% 수준) • 연결 현금 배당 성향 40.8%
목표 대비 이행률	성과 50.1 / 목표 40 = 125.3%

배당 실적

구분	단위	2021	2022	2023	2024
(별도)당기순이익	억 원	947	780	1,097	705
(연결)당기순이익	억 원	1,188	944	1,120	1,068
배당 총액	억 원	330	330	440	436
주당배당금	원	900	900	1,200	1,200
(별도)배당 성향	%	34.8	42.3	40.1	61.8
(연결)배당 성향	%	27.8	34.9	36.6	40.8
배당 수익률	%	2.1	3.2	4.3	4.2

* 2021년 8월 한국거래소 상장
 * 배당 정책 및 배당 실적의 연결 당기순이익은 지배기업 소유주지분 기준입니다.

배당 정보

전자투표제

롯데렌탈은 주주 의결권 행사에 편의를 제고하기 위해 2023년 2월 이사회에서 전자투표제 도입을 결의하고, 이에 대한 관리 업무를 한국예탁결제원에 위탁하였습니다. 주주총회 소집공고 시 전자적 방법으로 의결권을 행사할 수 있다는 내용을 포함하고 있으며, 매 결산기 최종일에 의결권 있는 주식을 소유한 주주는 주주총회에 직접 참석하지 않고 한국예탁결제원에서 제공하는 전자투표 시스템을 통하여 의결권을 행사할 수 있습니다. 제20기 정기주주총회(2025년 3월 26일)에 참여한 의결권 중 약 9.7%가 전자투표를 이용하였으며, 이용률은 매년 증가 추세에 있습니다.

투명한 정보 공시

주주의 투자 의사결정 과정에서 적시성·효과성을 충분히 확보할 수 있도록, 회사 운영 전반 사항을 유관기관에서 요구하는 바에 따라 충실히 공시하고 있습니다.



- **유통 공시**
정기 보고서(사업, 반기, 분기) 주요 사항 보고서 등
- **발행 공시**
증권신고서, 투자 설명서 등
- **지분 공시**
주식 등의 대량 보유 상황 보고서, 임원·주요 주주 특정 증권 등 소유 상황 보고서

- **정기 공시**
대규모 기업 집단 현황 공시(연 공시, 분기 공시)
- **수시 공시**
대규모 내부거래 관련 공시

- **주요 경영 사항**
영업, 재무, 경영 사항 등에 대한 공시
- **공정 공시**
분기별 잠정 실적 공시 등
- **자율 공시**
기업가치 제고 계획, 기타 의사 결정에 대한 공시 등

주주총회 소집 및 의결권 행사

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

제20기 정기주주총회 개최 시 소집통지서 발송, 전자 공시 시스템을 통한 '주주총회 소집 공고' 공시, 롯데렌탈 홈페이지 소집 공고문 게재 등을 병행하여 다방면으로 개최 사실 및 안건에 대한 정보를 제공하였습니다. 또한 모든 주주를 대상으로 전자투표 및 의결권 대리행사 권유 등 다양한 의결권 행사 방법을 제공하였습니다.

제20기 정기주주총회 의결권 행사 결과

이사회 이사회 및 경영진 구성

경영진 구성



최진환 CEO

최진환 CEO는 지난 10년간 다양한 산업군의 대표로서 축적된 통찰력과 혁신 의지, 강한 실행력을 기반으로 급변하는 시장 환경에 대응해 롯데렌탈의 핵심 사업 경쟁력 강화와 신사업 발굴 등 지속적인 성장을 이끌고 있습니다.

약력

現 롯데렌탈 대표이사
前 SK브로드밴드 대표이사
前 ADT캡스 대표이사
前 현대라이프생명보험 대표이사



이장섭 CSO

이장섭 CSO는 롯데렌탈의 신규 사업팀장, 전략기획팀장, 재무부문장, 기획부문장 등을 역임하며 사업에 대한 깊은 이해와 풍부한 경험을 바탕으로 롯데렌탈의 비전 및 중장기 전략을 수립·실행하고 있습니다.

약력

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

이사회 구성

롯데렌탈 이사회는 2025년 3월 말 기준 사내이사 2명, 기타 비상무이사 1명, 사외이사 4명 총 7명으로 구성되어 있습니다. 이사 총수는 상법 및 정관에 따라 3명 이상 7명 이하로 유지하고 있으며, 그 중 사외이사는 3명 이상, 이사 총수의 과반수가 되도록 구성하고 있습니다. 사외이사는 경영, 회계, 세무, 마케팅 등 각 분야의 검증된 전문가로서, 롯데렌탈 경영 전반에 대한 감독 역할을 수행하며 지속가능경영 관점에서 합리적인 의사결정을 이끌고 있습니다. 이사회 결정이 경영상 신속하게 집행될 수 있도록 대표이사가 의장직을 겸하고 있으며, 이사회 내 균형과 견제 기능을 강화하고자 2024년 3월, 선임사외이사 제도를 도입하였습니다.

이사회 구성

이사회 구성원 현황

2025년 3월 26일 제20기 정기주주총회일 기준

구분	성명	성별	학력	주요 경력	임기	2024년 참석률
이사회 의장 사내이사 대표이사 사장	최진환	남	서울대 경제학	現 롯데렌탈 대표이사 前 SK브로드밴드 대표이사 前 ADT캡스 대표이사	2027년 3월 25일	100%
사내이사	이장섭	남	연세대 행정학	現 롯데렌탈 기획부문장 前 롯데렌탈 재무부문장 前 롯데렌탈 전략기획팀장	2027년 3월 25일	100%
기타 비상무이사	최영준	남	부산대 회계학	現 롯데지주 재무2팀장 前 롯데그룹 유통군HQ 소핑재무본부장 前 롯데쇼핑 재무총괄본부장	2027년 3월 25일	80%
선임사외이사	유승원	남	서울대 경영학 서울대 경영학(석) University of Wisconsin-Madison 회계학(Ph.D.)	現 고려대 경영대학(회계) 교수 現 HD현대미포 사외이사 前 한국회계학회 회장 前 KB국민은행 사외이사 前 홍콩과학기술대학 조교수	2026년 3월 25일	100%
사외이사	최정욱	남	서울대 경영학 서울대 경영학(석) University of Washington 세무회계학(MA)	現 BnH 세무법인 회장 前 인천지방국세청장 前 국세청 징세법무국장 前 국세청 국제조세국장	2026년 3월 25일	100%
사외이사	박수경	여	서울대 가정관리학 서울대 소비자학(석) 서울대 소비자학(박)	現 듀오정보 대표이사 前 서울시 정책자문위원 前 아모레퍼시픽 고객전략 상무	2027년 3월 25일	2025년 신규 선임
사외이사	백복인	남	영남대 조경학 충남대 경영학(석)	現 KT&G 경영고문 前 KT&G 대표이사 前 KT&G 생산R&D부문장/전략기획본부장	2027년 3월 25일	2025년 신규 선임

이사회 이사회 운영

이사회 독립성

롯데렌탈은 이사회 구성원의 과반수를 사외이사로 구성하고 선임사외이사 제도를 도입하여, 이사회가 경영진 및 지배주주의 경영활동에 대한 감독 기능과 의사결정 기능을 독립적으로 수행할 수 있도록 제도화하고 있습니다.

사외이사는 롯데렌탈과의 거래 내역, 지분 현황, 기타 법령상 결격 사유 여부 등을 면밀히 검토 후, 사외이사후보추천위원회 심의와 주주총회를 통해 최종 선임하고 있습니다.

또한 일정 규모 이상의 내부 거래에 대해서는 투명경영위원회를 통해 심의하여, 이사회 구성원이 계열회사 및 특수 관계인 등과 거래를 통해 발생할 수 있는 독립성 이슈를 방지하고 있습니다.

이사회 전문성 및 다양성

롯데렌탈은 경영, 회계, 세무, 마케팅 등 다양한 분야에서 전문성을 지닌 이사들을 통해, 각자의 전문 지식과 경험을 토대로 의견을 제시하며 종합적인 시각에서 전략적 의사결정을 할 수 있도록 이사회를 구성하고 있습니다.

또한 인종, 성별, 나이, 국적, 종교, 장애, 지역, 정치적 성향 등에 제한을 두지 않고 존중하며 다양성을 추구합니다.

2021년 5월 28일 주주총회에서 여성 사외이사를 신규 선임한 이후 현재까지 성별 다양성을 유지하고 있으며, 2025년 3월 기준으로 1명의 여성 사외이사가 사업 전문성을 지닌 기업가의 관점에서 경영 의사결정에 참여하고 있습니다.

사외이사 선임 기준 및 절차

롯데렌탈은 그룹 방침에 따라 사외이사 후보군을 관리하고 있습니다. 매년 사외이사 후보 추천 시 회사 경영방침에의 적합도, 사외이사 제도의 취지에 맞는 특정한 전문성 보유 여부 등을 고려하고 있습니다. 또한 선임에 앞서, 사외이사후보추천위원회를 통해 상법 및 상법 시행령 등 관련 법령에서 규정하는 결격 사유 여부를 심사하고 전문성을 검증하고 있습니다.

사외이사 선임에 대한 의사결정은 정관 및 이사회 운영 규정을 기반으로, 사외이사후보추천위원회, 주주총회를 거치는 것을 원칙으로 하고 있습니다.

사외이사의 최초 임기는 2년이며, 장기 재임으로 인한 리스크를 방지하고자 6년을 초과 재임할 수 없도록 제한하고 있습니다.

이사회 역량 구성표

2025년 3월 26일 제20기 정기주주총회일 기준

역량 항목	최진환	이장섭	최영준	유승원	최정욱	박수경	백복인	비율
리더십	●	●	●	●	●	●	●	100%
핵심 사업 역량	●	●	●			●	●	71%
ESG전략	●	●		●	●	●	●	86%
재무	●	●	●	●	●	●	●	100%
회계/세무			●	●	●			43%
마케팅	●	●	●			●		57%
글로벌				●	●		●	43%
독립성				●	●	●	●	57%
선임 연도	2025년	2025년	2025년	2025년	2024년	2025년	2025년	
성별	남	남	남	남	남	여	남	여성 14.3%

사외이사 선임 절차

절차 내용	주체	업무
사외이사 후보군 구성	롯데지주 및 주요 그룹사	후보군 Pool 관리
사외이사 후보군 선정	롯데지주, 사외이사 후보 추천위원회	후보군 선정, 적합도 및 전문성 평가
사외이사 후보 추천	사외이사 후보 추천위원회	자격 요건 검증, 최종 후보 선정
사외이사 선임	주주총회	사외이사 선임

이사회 이사회 운영

이사회 역량 강화

롯데렌탈은 이사회 개최에 앞서 사전보고 형식을 통해, 이사회 구성원 모두가 경영 현황 및 안건 내용 등 필요한 정보를 충분히 제공받을 수 있도록 노력하고 있으며, 특히 사외이사가 적합한 의사결정을 할 수 있도록 적극 지원하고 있습니다.

사외이사가 필요한 경우, 직무 수행 과정 중 자료의 수집 및 분석에 필요한 조사 분석비, 수수료 등을 지급하고 외부 전문가의 자문을 받을 수 있도록 이사회 운영규정과 기업지배구조헌장에 명문화하였습니다. 또한 사외이사 역할 효율화를 위해 사업장 현장 견학 등의 교육 프로그램을 진행하고, 특히 감사위원회 업무 전문성 확보를 위해서 외부 전문 기관에 주관하는 감사 관련 교육을 연 1회 이상 실시하고 있습니다

감사위원회 교육 현황

교육 일자	주관	참석 감사위원	교육 내용
2024. 08.14	사단법인 감사위원회 포럼	유승원 최정욱 권남훈	가상자산과 블록체인의 이해 및 현황
2024. 08.27	삼정회계법인	유승원 최정욱 권남훈	내부회계 관리 제도와 자금 관리
2024. 11.22	삼정회계법인	유승원 최정욱	감사위원의 준법 감독 (국내외 주요 판례 분석)과 내부통제

* 권남훈 위원 일신상의 사유로 사임(2024년 10월 1일자)

이사회 내 위원회

롯데렌탈은 이사회 산하에 총 5개의 위원회를 구성해 운영하고 있습니다. 경영활동 감독기능 강화 및 독립적 운영을 위해 위원장은 모두 사외이사로 선임하고 있으며, 감사위원회, 투명경영위원회, 보상위원회는 전원 사외이사로, 사외이사후보추천위원회와 ESG위원회는 과반수의 사외이사로 구성되어 있습니다.

특히, ESG위원회는 2021년 신설 직후부터 사내이사를 구성원으로 선임하여 운영하고 있습니다. 회사의 실질적 경영인으로서 ESG 경영전략 방향성을 검토하고 실행력을 확보함으로써 ESG 경영에 대한 의지를 표명하고 있습니다.

또한 감사위원회는 상법 시행령 제37조 제2항의 회계·재무 전문가 2명이 각각 위원장직과 위원직을 수행하며 전문성을 보장하고 있습니다.

위원회 현황

2025년 4월 21일 제7차 이사회 개최일 기준

구분	역할 및 권한	위원 구성	2024년 개최 횟수
감사위원회	재무제표, 내부회계 관리 등 회사 업무 전반에 대한 감사	유승원 사외이사 (위원장) ¹⁾ 최정욱 사외이사 ²⁾ 백복인 사외이사	8회
투명경영위원회	일정한 규모 이상의 대규모 내부거래 심의를 통해 계열회사 및 특수 관계인과의 거래에 대한 회사의 내부 통제 강화	백복인 사외이사 (위원장) 유승원 사외이사 박수경 사외이사	2회
사외이사후보추천위원회	사외이사 후보의 독립성, 다양성, 역량 등을 검증하여 적격한 사외이사 후보를 주주총회에 추천	박수경 사외이사 (위원장) 백복인 사외이사 이장섭 사내이사	1회
보상위원회	보수 한도 결정 및 개별 보수 승인을 통해 이사 보수 결정 과정의 객관성과 투명성 확보	최정욱 사외이사 (위원장) 유승원 사외이사 박수경 사외이사	3회
ESG위원회	전사 ESG 경영 전략 방향성 수립에 대한 의사결정 및 실행 과제 모니터링을 통한 지속가능경영 내재화	최정욱 사외이사 (위원장) 박수경 사외이사 이장섭 사내이사	5회

1) 상법 시행령 제37조 제2항의 회계 또는 재무 전문가, 2021년 5월 28일부터 감사위원회 위원장직 수행 중

2) 상법 시행령 제37조 제2항의 회계 또는 재무 전문가, 2024년 3월 26일부터 감사위원회 위원직 수행 중

이사회 이사회 운영

이사회 평가

롯데렌탈은 기업지배구조헌장 제11조에 의거해 정기적으로 이사회 평가를 수행하고 있습니다. 18개의 세부 지표에 대해 이사회 활동 주체인 사외이사의 자가평가 방식으로 운영하며 평가 주기, 방식, 항목, 실시 주체, 결과를 기업지배구조 보고서 및 기업 홈페이지에 공개하고 있습니다. 평가 결과는 개선을 위한 근거 자료로서 이사회 관련 규정 신설, 운영 프로세스 보완 등을 진행하는 데 활용합니다.

이사회 평가 

평가 주요 정보

구분	내용
평가 주기	매년 1회
평가 방식	자가평가
평가 주체	사외이사
점수 산정	문항당 1~5점 및 항목별 평균

2024년 평가 항목 및 결과

평가 항목	세부 지표	평가 결과
1. 이사회의 역할과 책임	역할, 책임	5.00
2. 이사회의 구조	구성, 독립성	4.83
3. 이사회의 운영	운영절차, 안건, 정보의 수집, 회의 진행, 교육	4.94
4. 이사회 내 위원회	위원회 구조, 위원회 운영, 개별 위원회 정보	4.98
5. 이사회 평가개선	평가, 개선	5.00
		종합평점 4.95

이사회 내 위원회 평가

위원회 평가는 이사회 평가 진행 시 '이사회 내 위원회'라는 별도 항목으로 분류하여 병행합니다.

위원회 구성, 위원회 운영 규정 준수 여부, 위원회별 전문성과 투명성 등 총 7개의 세부 지표에 대해 사외이사 자가평가 방식으로 연 1회 진행합니다.

평가 항목	세부 지표 내용	평가 결과
이사회 내 위원회	<ul style="list-style-type: none"> 위원회 구성 운영 규정 준수 여부 위원회별 전문성 & 투명성 등 	4.98

개별 사외이사 평가

롯데렌탈은 사외이사 개개인에 대한 평가를 수행하여, 책임 강화 및 업무 능력을 검증하고 재 선임 결정에 반영하고 있습니다

이사회 기여도, 대내외 영향력, 전문성, 적극성 항목에 대한 평가와 함께 종합 의견을 기술하고 있으며, 사외이사후보추천위원회 전담 부서 주관으로 연 1회 진행합니다.

이사회 보수

롯데렌탈은 이사회의 경영활동을 평가하고, 그 결과를 보수에 적정하게 반영하고 있습니다. 이사의 보수는 주주총회 승인을 받은 총 이사보수 한도 내에서 집행합니다

대표이사를 포함한 사내이사 보수는 직급, 근속연수, 직책 등을 반영한 '기본 연봉', 그리고 매출액, 영업 이익 등 계량 지표와 리더십, 윤리경영, 회사 기여도 등 비계량 지표를 종합적으로 평가한 '변동급(성과급)'을 산정해 지급하고 있습니다. 특히, ESG 요소를 반영한 KPI를 설정하여 그 이행 결과를 성과급에 반영합니다.

사외이사 보수는 독립성 저해 가능성을 고려하여 평가와 보상을 연동하지 않고 전원 동일하게 지급하고 있으며, 공정하고 투명한 보상을 위해 이사 및 임원 보수는 보상위원회를 통해 심의·의결하고 있습니다.

- 2024년 제1차 보상위원회
- 대표이사 및 사내이사 성과급 지급의 건
- 2024년 제2차 보상위원회
- 미등기 임원 보수 한도 승인의 건
- 등기이사의 개별 보수 승인의 건

2024년 이사 보수 현황

단위: 백만원

인원 수	보수 총액	1인당 평균 보수액
9명	1,815	202

- * 당해 사업연도 중 재임 또는 퇴임한 전체 등기 임원 기준
- * 보수 미지급 기타 평균 보수액은 비상무이사 2인 포함
- * 1인당 보수 총액을 인원 수로 나누어 계산함
- * 2024년, 2025년 총 이사 보수 한도는 각각 30억 원임

이사회 이사회 운영

2024년 이사회 운영 내역

2024년 롯데렌탈 이사회는 총 14회 개최되어, 총 78건(의결 49건, 보고 29건)의 안건에 대해 심의·의결하였으며, 2024년에 대한 출석률은 96.7%입니다.

일자	차수	구분	번호	상정 안건	이사회 결과	출석/정원
1월 11일	제1차	의결	1	사회복지공동모금회에 대한 기부금 승인의 건	원안 가결	7/7
		의결	2	2024년 안전보건계획 수립 승인의 건	원안 가결	
		의결	3	지점 변경 승인의 건	원안 가결	
2월 7일	제2차	보고	1	제1차 감사위원회 결과 보고의 건	보고 완료	7/7
		보고	2	제1차 투명경영위원회 결과 보고의 건	보고 완료	
		보고	3	제1차 보상위원회 결과 보고의 건	보고 완료	
		의결	1	롯데문화재단에 대한 기부금 승인의 건	원안 가결	
		의결	2	제19기 재무제표 및 영업 보고서 승인의 건	원안 가결	
		의결	3	자금운용 현안 승인의 건	원안 가결	
		의결	4	지배인 사임 및 선임의 건	원안 가결	
		의결	5	지점 변경 승인의 건	원안 가결	
2월 22일	제3차	보고	1	경영현황 보고의 건	보고 완료	7/7
		의결	1	자산양수도 계약 체결 승인의 건	원안 가결	
3월 5일	제4차	보고	1	제2차 감사위원회 결과 보고의 건	보고 완료	7/7
		보고	2	대표이사의 내부회계 관리 제도 운영실태 보고의 건	보고 완료	
		보고	3	감사위원회의 내부회계 관리 제도 평가 보고의 건	보고 완료	
		보고	4	제2차 보상위원회 결과 보고의 건	보고 완료	
		보고	5	제1차 사외이사후추천위원회 결과 보고의 건	보고 완료	
		의결	1	제19기 재무제표 및 영업 보고서 변경 승인의 건	원안 가결	
		의결	2	베트남법인 현지 차입 지급보증 승인의 건	원안 가결	
		의결	3	롯데오토리스 자금 차입을 위한 자금보증 제공 승인의 건	원안 가결	
		의결	4	수출용 주차장 자산 매입 승인의 건	원안 가결	
		의결	5	이사 후보자 추천의 건	원안 가결	
		의결	6	감사위원이 되는 사외이사 최정욱 선임의 건	원안 가결	
		의결	7	제20기 이사 보수한도 승인의 건	원안 가결	
		의결	8	정관 변경의 건	원안 가결	
		의결	9	사규 개정 승인의 건	원안 가결	
의결	10	제19기 정기주주총회 소집 및 회의목적사항 결정의 건	원안 가결			

이사회 이사회 운영

2024년 이사회 운영 내역

일자	차수	구분	번호	상정 안건	이사회 결과	출석/정원
3월 26일	제5차	의결	1	선임사외이사 선임의 건	원안 가결	7/7
		의결	2	투명경영위원회 위원 선임의 건	원안 가결	
		의결	3	사외이사후보추천위원회 위원 선임의 건	원안 가결	
		의결	4	보상위원회 위원 선임의 건	원안 가결	
		의결	5	ESG위원회 위원 선임의 건	원안 가결	
		의결	6	롯데골프단 광고 후원의 건	원안 가결	
4월 29일	제6차	보고	1	제2차 투명경영위원회 결과 보고의 건	보고 완료	7/7
		보고	2	제1, 2차 ESG위원회 결과 보고의 건	보고 완료	
		보고	3	제3차 보상위원회 결과 보고의 건	보고 완료	
		보고	4	경영임원 선임의 건	보고 완료	
		의결	1	대한스키협회에 대한 기부금 승인의 건	원안 가결	
		의결	2	지점 변경 승인의 건	원안 가결	
5월 29일	제7차	보고	1	수출용 주차장 자산 매입 철회의 건	보고 완료	7/7
		보고	2	제3차 감사위원회 결과 보고의 건	보고 완료	
		의결	1	UAE법인 설립 승인의 건	원안 가결	
		의결	2	ISO 37301 & ISO 37001 통합인증 관련 승인의 건	원안 가결	
		의결	3	지점 변경 승인의 건	원안 가결	
6월 24일	제8차	의결	1	롯데오픈 스폰서십 참여의 건	원안 가결	6/7
		의결	2	지점 변경 승인의 건	원안 가결	
7월 23일	제9차	보고	1	제3차 ESG위원회 결과 보고의 건	보고 완료	7/7
		보고	2	중고차 소매시장 진출 보고의 건	보고 완료	
		의결	1	자기주식 취득 승인의 건	원안 가결	
		의결	2	자기주식 소각 승인의 건	원안 가결	
		의결	3	롯데오토리스 발행 사모사채 지급보증 승인의 건	원안 가결	
		의결	4	지점 변경 승인의 건	원안 가결	
8월 28일	제10차	보고	1	제4차 감사위원회 결과 보고의 건	보고 완료	6/7
		의결	1	태국법인 감사 승인의 건	원안 가결	
		의결	2	산업재 주선사업 신규 진출 및 관련 면허 취득 승인의 건	원안 가결	
		의결	3	지점 변경 승인의 건	원안 가결	

이사회 이사회 운영

2024년 이사회 운영 내역

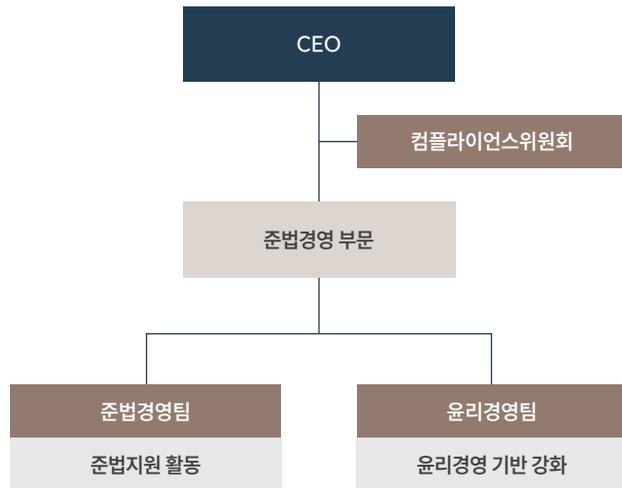
일자	차수	구분	번호	상정 안건	이사회 결과	출석/정원
9월 26일	제11차	보고	1	제5차 감사위원회 결과 보고의 건	보고 완료	6/7
		보고	2	제4차 ESG위원회 결과 보고의 건	보고 완료	
		보고	3	기업가치 제고 계획 보고의 건	보고 완료	
		보고	4	쏘카 지분 취득 경과 보고의 건	보고 완료	
		의결	1	베트남법인 현지 차입 지급보증 승인의 건	원안 가결	
		의결	2	지점 변경 승인의 건	원안 가결	
10월 24일	제12차	보고	1	유형자산 재평가 실시 보고의 건	보고 완료	6/6
		보고	2	자기주식 취득 결과 보고의 건	보고 완료	
		보고	3	자회사 경영임원 선임의 건	보고 완료	
		의결	1	태국법인 차입연장 지급보증 승인의 건	원안 가결	
		의결	2	ESG위원회 위원 선임의 건	원안 가결	
		의결	3	사규 개정 승인의 건	원안 가결	
		의결	4	롯데의료재단 및 제주도 보조기기센터 기부금 승인의 건	원안 가결	
		의결	5	롯데챔피언십 스폰서십 참여의 건	원안 가결	
11월 28일	제13차	보고	1	임원, 자문역, 경영임원 인사 보고의 건	보고 완료	6/6
		보고	2	태국법인 감사 철회 보고의 건	보고 완료	
		의결	1	지점 변경 승인의 건	원안 가결	
12월 10일	제14차	보고	1	제5차 ESG위원회 결과 보고의 건	보고 완료	6/6
		보고	2	제7, 8차 감사위원회 결과 보고의 건	보고 완료	
		의결	1	제주지역 렌터카 자산양수도 계약 체결 승인의 건	원안 가결	
		의결	2	브랜드 사용 계약 체결 승인의 건	원안 가결	

윤리경영 및 컴플라이언스 윤리·준법경영 체계

윤리·준법경영 추진 조직

대표이사 직속으로 편제된 롯데렌탈 준법경영부에는 준법경영팀과 윤리경영팀이 설치되어 있으며, 두 팀은 각각의 전문 영역에서 회사의 준법과 윤리 기준을 확립하고 이를 실천하기 위한 다양한 활동을 전개하고 있습니다. 또한 대표이사 주관 윤리·준법 의결기구인 컴플라이언스위원회를 운영하고 있습니다.

롯데렌탈은 윤리·준법경영 추진 조직을 통해 법적 리스크 감소와 투명성 및 신뢰성 확보를 목표로 하고 있으며, 윤리적 경영문화 조성을 바탕으로 지속가능한 성장을 추구하고 있습니다.



컴플라이언스위원회 운영

롯데렌탈 컴플라이언스위원회는 최고경영진(대표이사 포함 전사 임원)이 한 자리에 모여 주요 컴플라이언스 현안을 논의하고 최종 결정하는 의결기구입니다.

컴플라이언스 계획, 교육, Compliance by Process & System을 중점으로 한 개선 논의 등 윤리·준법에 관한 전반사항을 관리하고 있습니다.

컴플라이언스위원회 운영 내역

컴플라이언스위원회는 분기 1회 정기운동을 원칙으로 하고 있으며, 2023년 7월 제1차 컴플라이언스위원회를 시작으로 2024년 11월까지 총 6회 진행되었습니다.

회차	컴플라이언스위원회 안건
제1차	컴플라이언스 리스크 분석, 해외계열사 관리 방안, 24년도 컴플라이언스 계획
제2차	컴플라이언스 현황, 여객자동차운수사업법 안내, 그린워싱 예방, 컴플라이언스 주요 위반 유형 안내
제3차	컴플라이언스 진단 결과 사례 전파, 기부 및 협찬 프로세스 개선, 내부 거래 리스크 관리 시스템 구축, 계약서류 관리 프로세스 모니터링
제4차	ISO37301(규범준수경영시스템) 인증 추진, 해외법인 컴플라이언스 협업 프로세스 마련, 동산보험 청구 프로세스 개선, 컴플라이언스 키워드 관리 시스템 구축, 공정거래 정책 동향
제5차	24년 상반기 컴플라이언스 활동 보고, 핵심 리스크 통제, 계약서류 예외 프로세스 정비, 행사 안전 관리 프로세스 정비
제6차	컴플라이언스 진단 결과 보고, 25년도 컴플라이언스 활동 계획, 주요 계약 관리 프로세스, 론리뷰 프로세스 점검, 해외법인 컴플라이언스 관리, 영업 비밀 침해 대응 안내

윤리경영 원칙

롯데렌탈은 투명하고 공정한 과정을 통해 회사의 미션(Create a Better Life)을 달성하고자, 임직원이 직면할 수 있는 윤리적 문제에 대한 의사결정 및 행동기준을 윤리경영 원칙으로 규정하여 내재화하고 있습니다.

1등 롯데렌탈 新 윤리경영 원칙

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

윤리경영 및 컴플라이언스 윤리경영

기업 및 CEO의 반부패/윤리경영 이슈 관리

롯데렌탈은 반부패/윤리경영 Controversy 이슈가 발생하지 않도록 이를 KPI 요소에 반영하여 평가하고 있습니다. MSCI 등 유관 투자기관에서 제한하고 있는 반윤리적 기업 행동, 반경쟁적 행위, 부패, 금품향응, 알선 청탁, 성희롱 등 다양한 지표를 포함하여 기업의 사회적 윤리 문제 발생을 예방하고 있으며, 윤리경영 기반을 강화하기 위해 지속적으로 개선 활동을 추진하고 있습니다.

제보 채널 운영

롯데렌탈은 시간과 장소의 제한 없이 자유롭게 제보할 수 있도록 사이버 신문고, 이메일, 유선, SNS, 대면(방문) 등 다양한 온·오프라인 채널을 운영하고 있습니다.

접수된 제보는 사실 확인을 위한 조사 진행과 그 결과에 따른 후속 조치를 명확히 시행하여 부정부패 사례가 재발되지 않도록 관리하고 있으며, 신고 시스템은 안전한 보안 체계로, 제보자 보호를 위하여 제보 내용은 엄격하게 대외비로 관리하고 있습니다.

롯데렌탈 사이버 신문고 



제보 접수 채널 실적

단위 : 건

구분	2022년	2023년	2024년	합계
그룹 신문고	7	45	17	69
사내 신문고	17	42	27	86
E-mail/Fax	6	6	9	21
유선	1	1	1	3
대면(방문) 등	0	3	1	4
합계	31	97	55	183

접수 유형별 실적

단위 : 건

구분	2022년	2023년	2024년	합계
고객불만	19	72	36	127
비위 제보	7	12	10	29
성희롱	3	1	0	4
업무과실	0	10	9	19
직장 내 괴롭힘	2	2	0	4
합계	31	97	55	183

내부고발자 보호정책 수립 및 운영

롯데렌탈은 내부고발 사유 발생 시 누구나 안심하고 신고할 수 있도록 신고자의 신원 공개를 철저히 금지하고 있으며, 이를 윤리경영원칙 실천지침으로 명확히 규정하고 있습니다.

또한 신속한 제보를 장려하기 위해, 사안에 따라 자진 신고자에 대한 책임 감면이 가능하도록 명시하여 적극적인 신고 문화를 조성하고 있습니다.

내부고발자 보호 규정

비밀 보호	<ul style="list-style-type: none"> • 신고자 신원 공개 금지 • 신고자 색출 작업 금지(위반 시 관련자 징계 조치)
신분 보장	<ul style="list-style-type: none"> • 신고자의 승진, 전보 등 인사상 또는 신분상 불이익, 근무 조건 차별 금지 • 신고자 전보 요청 시 소속 임원의 우선 배려
책임 감면	<ul style="list-style-type: none"> • 자진신고자의 경우 비위 정도, 근무 태도, 반성 정도를 고려하여 책임감면 가능
처리 절차	<ul style="list-style-type: none"> • 윤리경영팀에서만 신고 접수 내역을 확인하고 사실관계를 직접 진행(신고 접수 후 최단기간 내 사실 확인)

윤리경영 및 컴플라이언스 윤리경영

윤리경영 내부감사

롯데렌탈은 쉐 부서 대상 윤리기준 운영 점검 정례화를 위해 매년 조직·업무 단위별 점검 계획 수립 및 CEO 보고 후 계획감사를 실시하고 있으며, 연중 발생하는 현안 및 제보에 대한 수시감사를 병행하고 있습니다.

또한 공정하고 일관성 있는 감사 진행을 위해 감사인의 자격과 권한, 감사 절차 및 방법 등을 내부감사 규정에 구체적으로 명시하여 운영하고 있습니다.



내부감사 절차



내부감사 내역

구분	내용	주기	비고
정기감사	예산/비용 점검	매년	전 사업장
	공정채용 진단	매년	HR 주관 부서
	연도별 중점 점검 과제 선정	매년	• 2023년: 해외법인 사업점검, 차량정비 업무 점검 등 • 2024년: 단기 영업소 현장 점검, 수출사업 업무 점검 등
	전사 경영 진단	수년	• 2022년: 롯데그룹 정기감사
수시감사	제보 접수, 인지 건 상시 수행	수시	

윤리경영 및 컴플라이언스 윤리경영

윤리경영 교육

롯데렌탈은 임직원의 윤리경영 인식 내재화를 위해 기업윤리 전반 사항과 행동강령을 주기적으로 교육하며, 윤리경영이 회사의 지속성장을 위한 핵심 경쟁력임을 적극적으로 전파하고 있습니다.

또한 부정·비위 발생을 예방하기 위해 내부감사 사례 및 타사 윤리경영 위반 사례를 전사 공유하고, 파트너사 측에도 동참을 당부하며, Clean365센터 운영을 통해 상시 건전한 거래 관계가 이루어질 수 있도록 지원하고 있습니다.

행동강령 교육 이수 현황

연도	과정명	대상 인원	수료 인원	이수율
2022	2022 롯데인의 행동강령	928	871	94%
2023	2023 롯데인의 행동강령	958	873	91%
2024	2024 롯데인의 행동강령	1,034	975	94%

2024년 윤리경영 교육 내역

구분	내용	대상
윤리 전파	명절 클린 캠페인	전 임직원
	CEO 명의 레터 발송	파트너사
	가스라이팅 유형 및 대응 방안 렌탈 사기 유형 및 업무상 유의사항 윤리경영 실천 서약서 징구	
사례 공유	법인카드 사용 규정	전 임직원
	단기차량 사적 사용	
	현장 점검 결과	
	임직원 간 금전 거래 금지 차량 보험사고	
교육	신규 입사자 및 희망자 윤리경영 교육(7회)	신규 입사자 및 수강 희망자
	임원 및 직책자 윤리경영 교육(7회)	임원, 직책자

윤리경영 실천 활동

윤리경영 원칙 실천 서약

롯데렌탈은 매년 임직원의 자발적인 윤리경영 실천을 새롭게 다짐하는 '新윤리경영 원칙 실천 서약'을 실시하고 있습니다.

'고객 최우선, 준법경영, 기본충실, 주인의식, 사회적 책임, 주주가치 증대'를 윤리경영 행동원칙으로 되새기며, 2024년 7월에 진행된 서약에 재직자 전원이 동참하였습니다.

'新 윤리경영 원칙, 실천 서약'

우리는 투명한 과정을 통하여 회사의 미션(Create a Better Life)을 달성하기 위해 올바른 의사결정과 윤리적 판단으로 회사의 미래를 도모한다.
이를 위해 '고객최우선, 준법경영, 기본충실, 주인의식, 사회적 책임, 주주가치 증대'를 모든 롯데렌탈인이 공유하고 지켜야 할 윤리경영 행동원칙으로 삼고, 이를 적극 실천할 것을 다짐한다.

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

각종 법규와 기준을 엄격히 준수한다
하나, 법과 상도에 따라 공정하고 깨끗하게 행동한다.
하나, 경영의 투명성을 확보·유지하며, 회사의 비밀은 철저히 보호한다.

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

스스로 회사와 내가 하나라는 주인의식을 가진다
하나, 실패를 두려워하지 않고, 항상 최고에 도전한다.
하나, 자율과 임파워먼트를 통해 효율성 향상을 추구한다.

1등 기업으로서 사회적 책임과 의무를 다한다
하나, 환경·안전·인권을 중시하고 존중한다.
하나, 사회공헌 활동에 앞장서고, 사업 파트너와 동반성장의 관계를 구축한다.

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

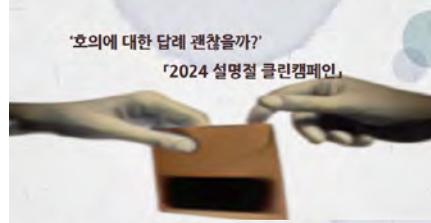
윤리경영 원칙 및 롯데인의 행동강령을 적극 실천한다
하나, 윤리경영 원칙 및 롯데인의 행동강령을 성실히 준수한다.
하나, 타인의 위반사실을 인지하였을 경우 윤리경영팀에 즉시 신고한다.
하나, 회사와 거래관계를 갖는 개인·법인 사업자에게도 윤리경영 원칙의 준수를 적극 권장한다.

명절 Clean 캠페인

롯데렌탈은 임직원 또는 협력사 간 선물 교환 가능성이 높아지는 명절 기간에 앞서, 행동지침을 안내하는 Clean 캠페인을 집중적으로 시행하며 임직원의 윤리적 판단을 돕고 있습니다.

또한 깨끗하고 공정한 상생관계를 유지하도록 파트너사의 동참을 당부하는 CEO 명의 서한을 발송하여 윤리 전파와 건강한 파트너십 형성을 위해 노력하고 있습니다.

'호의에 대한 답례 권할을까?' '2024 설명절 클린캠페인'



직원 사례: 회사 건물 내 노후 전기시설 보수 공사를 한 A사는 공사 관계에게 10만원 상당의 식사를 대접했고, 공짜였다. 공사가 끝날 때 중 노고에 대한 답례로 선물·공사감게는 A사가 배운 호의에 감사한 마음이 들어, 보

'줄어든다'
'편의를 들어보셨죠?'
개고로 30년째게서 탄생된 단어인데요. 어떤 것에 대해 동료, 심사, 할말이 등 관계를 지어다 보면, 자연스레 '줄어든다'의 의미처럼 사람의 관계는 사사이 서로에게 '상황에서 의상적인 판단'을 요구하게 됩니다. '명소 나' 있는데, 명절이고 하니, 의미가 있는 날에 선물이라도 해 대가를 바라지 않는 선물이라도, 이해관계자와 주고 받는 개인사적인 이해관계로 인해 이상적인 판단력이 흐려지

롯데렌탈에서는 금전에 상관없이 고객(파트너사)과 주고 받는 행위를 금지하고 있습니다.
예외 없이 명절 선물을 받게 되는 경우, 상대방의 기쁜 인사와 선물을 받은 반의 감사를 받고 인사하는 법

행동지침

- 임직원간 선물 금지**
일회용 선물은 주고 받지 않습니다
- 파트너사 선물 금지**
법적업체 등 이해관계자로부터 선물을 받지 않습니다
- 윤리경영팀 신고**
부득이 선물을 받았을 경우 윤리경영팀으로 신고합니다

선물 반송 처리 방법

- Step 1. 수취거부 의사 전달**
선물을 직접 전달받거나 선물 배달 위치를 물어보는 경우
- Step 2. 직접 반송**
지역이나 회사로 선물이 배달되어 온 경우
→ 내역(목록, 사진 등)과 반송영수증을 분리경영팀 접수
- Step 3. Clean365 센터 신고**
직접 반송이 어려운 경우 Clean365센터로 신고 시 해당 선 물은 지정된 사회단체 등에 기부 함.

윤리경영팀 Clean365 센터

이메일 ethics.rental@lotte.net 전화 02-3404-9863

윤리경영 및 컴플라이언스 준법경영

공정거래 자율준수 프로그램(CP) 운영

공정거래 자율준수 프로그램 운영은 기업이 공정거래 관련 법규를 준수하고, 공정한 경쟁 환경을 조성하기 위해 자발적으로 도입하는 내부 관리 시스템입니다. 이를 기반으로 기업의 모든 임직원이 공정거래 원칙을 이해하고 실천할 수 있도록 교육과 훈련을 제공하며, 이는 결국 법적 리스크를 최소화하고 기업의 신뢰성을 높이는 데 기여합니다.

롯데렌탈은 공정거래 자율준수 프로그램(Compliance Program: CP)을 도입해 자율준수 관리자를 임명하고, 전담 조직을 통해 전문성 있게 프로그램을 운영하고 있습니다. 또한 관련 활동과 운영 현황은 홈페이지를 통해 조직 구성원 및 외부 이해관계자에 투명하게 공개하고 있습니다.

공정거래 자율준수 프로그램 

공정거래 자율준수 편람 

공정거래 자율준수 프로그램 운영 규정

CP 구성 요소에 따라 효과적으로 운영될 수 있도록 내부적으로 공정거래 자율준수 프로그램 운영 규정을 구축하였으며, 공정거래조정원에서 제시하는 ‘공정거래 자율준수 프로그램’ 8대 구성 요소를 운영 규정에 모두 반영하여 CP 운영 과정에서 발생할 수 있는 준법 리스크를 최소화하였습니다.

공정거래 자율준수 프로그램 8대 구성 요소

- 1 CP 기준과 절차 마련 및 시행
- 2 최고경영자의 자율준수 의지 및 지원
- 3 자율준수 관리자의 지원
- 4 지속적이고 체계적인 자율준수 교육의 실시
- 5 자율준수 편람의 제작/활용
- 6 내부 감시 체계의 구축
- 7 공정거래 관련 법규 위반 임직원에 대한 제재
- 8 효과성 평가와 개선 조치

공정거래 자율준수 프로그램 프로세스

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

절차	상세 내용
컴플라이언스 위험 식별	법규범이 요구하는 위험 영역의 정확한 식별
정보 및 관리 Tool 현행화	잠재적 위험을 최소화하기 위한 제반 규정, 매뉴얼, 체크리스트, 가이드라인의 제정 및 주기적인 현행화
모니터링 및 점검	전체 구성원들이 법령, 사규, 지침 등을 준수하고 이행하고 있는지에 대한 모니터링 및 자율점검의 시행
신고 채널 운영 및 내부고발자 보호	컴플라이언스 위반이 우려되거나 위반 사실을 발견한 경우에 대비한 신고 채널의 운영 및 공익신고자에 대한 보호 조치의 보장
적발 사항에 대한 확실한 대응	모니터링 및 신고 등에 대한 위반 사실의 신속한 조사 및 조사 결과에 대한 엄정한 제재
대응 조치 후 피드백	재발 방지를 위한 개선 방안의 도출 및 이행 보고

2024년 공정거래 자율준수 프로그램 운영 현황

1월	제3회 컴플라이언스위원회 개최 법률고문 및 소송대리인 선임 등 법무 업무 가이드라인 제정
2월	기부 및 협찬 집행 절차에 관한 규정 제정 2024년도 컴플라이언스 연간 계획 이사회 보고
3월	계약 서류 관리 프로세스 모니터링
4월	해외법인 컴플라이언스 협업 기준 제정 제4회 컴플라이언스위원회 개최
5월	ISO 37301 & 37001 통합 시스템 구축 및 인증 추진 ISO 37301 & 37001 통합 시스템 운영 규정 개정 컴플라이언스 이슈 키워드(금칙어) 관리 시스템 도입
6월	준(June)법의 달 캠페인 실시
7월	전 임직원 대상 준법 서약 ISO 37001:37301 통합인증 취득
8월	제5회 컴플라이언스위원회 개최
9월	외부 행사 안전관리 프로세스 도입 기업 홈페이지 내 준법경영 게시판 개편
10월	청탁금지법 개정 사항 안내 공지
11월	제6차 컴플라이언스위원회 개최
12월	파트너사 협업 유관부서 대상 공정거래교육 시행 온라인 다크패턴(전자상거래법) 관련 캠페인

윤리경영 및 컴플라이언스 준법경영

ISO 37001 & 37301 통합 인증 획득

롯데렌탈은 2023년 8월 'ISO 37001 부패방지경영시스템 인증'을 획득하였으며, 2024년 7월에는 'ISO 37301 규범준수경영시스템 인증'을 획득하였습니다.

이사회와 결의를 통해 부패방지 및 규범준수 경영에 독립된 책임과 권한을 부여받은 책임자를 임명하고, 관련 방침 및 업무 프로세스, 조직, 리더십, 지원 방법을 '부패방지 및 규범준수경영시스템 운영 규정'으로, 세부 적용 범위, 실행 방법을 '부패방지 및 규범준수경영시스템 절차서'로 문서화 후 사규로 제정하였습니다.

국제 표준에 부합하는 경영 시스템을 기반으로, 아래와 같이 다양한 영역에서 리스크 식별 및 평가, 통제 관리, 개선 활동을 지속적으로 이어나가고 있습니다.

ISO 37001 & 37301 인증서 

ISO 37001 & 37301 리스크 관리 영역 요약

리스크 구분	관련 법령 및 사규
사업 운영	여객자동차법, 자동차관리법, 리스크 관리 규정 등
반부패	부정청탁금지법, 부정청탁금지 등 반부패 준법 규정, 부패방지&규범준수경영시스템 운영 규정, 기부 및 협찬에 관한 규정 등
공정거래	공정거래법, 약관법, 자율준수 프로그램 규정 등
정보보호	개인정보보호법, 부정경쟁방지법, 정보보호 규정 등
고용·노동	근로기준법, 파견법, 취업 규칙, 인사 규정, 노사협의회 운영 규정, 보수 규정, 포상 및 징계 규정 등
산업안전·환경	산업안전보건법, 중대재해처벌법 등
소비자 보호	소비자보호법 등

준법교육 실시

롯데렌탈은 임직원들의 준법 의식을 제고하기 위해 다양한 교육 프로그램을 실시하고 있습니다. 교육은 임직원들이 법적 요구사항을 이해하고, 일상 업무에서 준법을 실천할 수 있도록 지원하는 데 중점을 두고 있습니다.

특히 파트너사와 협업하여 직무를 수행하는 4개 유관부서 임직원을 공정거래 교육 대상으로 지정하여 별도의 집중 교육을 진행한 바 있습니다. 2024년 12월 10~11일 이틀 간, 파트너사와의 거래에 있어 회사가 주의해야 할 공정거래 법규사항을 충분히 학습할 수 있도록 하며, 전 임직원 대상으로 한 일반적인 준법교육과 차별화하였습니다.

2024년 준법교육 내역

교육 내용	대상 및 횟수	수료율
임원 준법교육	CEO 및 임원, 총 4회	100%
청탁금지법 교육	전 임직원, 총 1회	100%
신규 입사자 교육	신입사원, 총 2회	100%
부패방지&규범준수 경영시스템 교육	내부 심사원, 총 2회	100%
공정거래 교육	파트너사 협업 유관부서, 총 2회	100%

컴플라이언스 레터 발송

롯데렌탈은 사내 컴플라이언스 문화를 강화하고자, CEO 포함 전체 경영진 대상의 월간 브리핑 제도 '컴플라이언스 레터'를 도입해 다음과 같은 내용을 공유하고 있습니다.

1. 당사 컴플라이언스 사례

최근 발생한 내부 컴플라이언스 사례 분석, 교훈 및 경영진이 취해야 할 조치 정보 제공

2. 참고 컴플라이언스 사례

산업계에서 발생한 컴플라이언스 이슈 안내 및 교훈 도출

3. 주요 컴플라이언스 이슈

현재 직면하고 있는 주요 컴플라이언스 이슈 정리 및 최신 법률, 규제 변화, 업계 동향 인지

본 레터는 경영진에게 필요한 컴플라이언스 정보를 제공함으로써 회사의 리더로서 모범을 보이고, 조직 전반에 준법 문화를 확산시키는 데 중요한 역할을 하고 있습니다.

준법경영 캠페인

롯데렌탈은 사내 게시판을 통하여 임직원들의 법제도 인식 및 이해를 높이고자 주기적으로 준법경영 캠페인을 게시하고 있습니다. 또한 관련 퀴즈 이벤트를 진행하여 포상함으로써 임직원들의 적극적인 참여를 장려하고 있습니다.

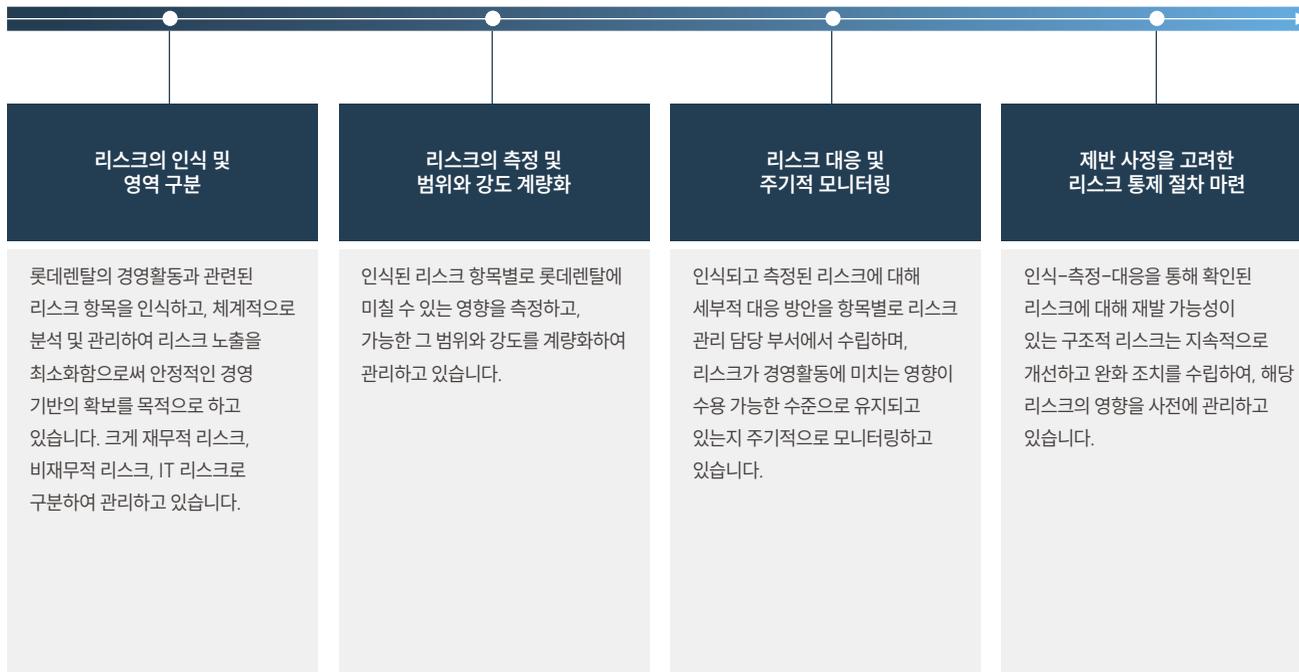
리스크 관리 리스크 관리 체계 및 활동

리스크 관리위원회

롯데렌탈은 회사 경영상 발생할 수 있는 잠재 리스크를 도출하고 이를 전사 차원에서 사전에 예방하고 관리하기 위해 리스크 관리 조직인 리스크 관리위원회를 구축하고 있습니다. 리스크 관리위원회에서는 리스크 모니터링 결과와 현안을 공유하고, 이를 바탕으로 중요 정책과 전략을 수립합니다. 또한 제반 리스크 영역의 범위와 그 수준, 임계치를 설정하여 전사적 차원에서의 리스크를 효과적으로 관리하고 있습니다.

리스크 관리 규정 수립 및 절차 이행

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



리스크 분류와 대응

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

리스크 분류와 대응

리스크 모니터링

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

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

리스크 관리 리스크 관리 체계 및 활동

리스크 분류와 대응 <요약>

구분	항목	내용	담당 부서
재무 리스크	신용 리스크 (Credit Risk)	계약 상대방(채무 관계자를 포함)의 도산, 재무도산·재무상황 악화·신용등급 하락 등으로 당초 약정한 대로 이행할 수 없게 되거나, 제공받은 담보의 가치가 하락하여 회사의 자산가치가 감소할 위험	리스크관리팀
	금리 리스크 (Interest Rate Risk)	시장금리의 변동에 따라 회사의 수익이 감소할 위험(고정금리와 변동금리의 조달과 운용의 기간 불일치(mismatch), 단기조달+장기운용에 따른 재 조달 위험(Refinancing Risk), 장기조달+단기운용에 따른 재투자 위험(Reinvestment Risk))	자금팀
	환 리스크 (FX Risk)	환율의 변동으로 인하여 외화 표시 자산 및 부채의 순 포지션에 손실이 발생할 위험	자금팀
	유동성 리스크 (Liquidity Risk)	운용과 조달 기간의 불일치 또는 예기치 못한 자금 유출 등으로 유동성 부족이 발생하여 정상적인 상황보다 높은 금리로 조달하거나 현저히 높은 금리를 지불하여도 조달이 어려운 경우가 발생할 위험	자금팀
비재무 리스크	운영 리스크 (Operation Risk)	부적절하거나 잘못된 내부 프로세스(Process), 인력(People), 시스템(System) 및 외부 사건(External events)으로 인하여 발생하는 손실로 아래와 같이 분류한다.	
		1) 경영관리 리스크 경영전략·조직·인사관리 상의 시행착오, 내부통제의 실패, 새로운 환경 변화 및 신종 업무 등에 적기 대응하지 못하여 발생하는 위험	경영기획팀, 경영관리팀 HR혁신팀
		2) 사무 리스크 업무 처리상의 비위 또는 부정으로 인하여 발생하는 위험	윤리경영팀
		3) 유지관리 리스크 영업용 자산에 대한 유지관리 업무를 적정하게 수행하지 못하여 정상적인 사용, 고객만족, 잔가 등에 부정적인 결과를 초래하여 회사에 유·무형의 손실이 발생할 위험	단기기획팀, Biz자산관리팀
		4) 투자 리스크 회사는 영업용 자산의 투자 적정성을 사전에 검토해야 하며, 영업용 자산이 부적절하거나 잘못된 투자로 인해서 비정상적인 미가동 자산, 유휴 자산이 발생하여 회사의 손실을 초래할 위험	심사팀
		5) 잔가 리스크 회사는 영업용 자산에 대하여 매각 시점의 시장가치를 추정한 잔가 금액을 사전에 설정하거나 검토해야 하며, 영업용 자산이 회수되거나 반납되었을 경우에 회사에서 매각할 수 있는 중고 금액이 잘못 산정됨으로써 매각손실이 발생할 위험	자산효율화팀
	6) 보험손해율 리스크 지급보험금이 경과보험료에 비해 적정 수준을 초과하여 발생함으로써 회사의 손실을 초래할 위험	리스크관리팀	
	환경 리스크 (Environment Risk)	경영활동에서 발생할 수 있는 온실가스 배출, 환경오염 등 자연환경적 위험	ESG대외협력팀
	규제 리스크 (Regulation Risk)	각종 규제 위반 또는 규제 개정 등에 관한 정보 부족으로 인해 중대한 손실이 발생할 위험	준법경영팀
	법적 리스크 (Legal Risk)	부적절하거나 부정확한 법률자문 또는 부적절한 서류 작성으로 인해 계약의 흥결, 구속력 결여로 인해 손실을 초래할 위험	준법경영팀
평판 리스크 (Reputation Risk)	회사 또는 그룹 임직원의 부정, 중대한 소송, 금융사고 및 영업실적 부진 등이 회사와 그룹의 평판에 영향을 미쳐 유·무형의 손실이 발생할 위험	IR팀	
IT 리스크	정보보안 리스크 (Information security Risk)	고의 또는 과실에 의한 전산시스템의 정지, 컴퓨터 범죄 등 전산 시스템의 사고로 인하여 발생하는 위험	정보보안팀

87	ESG Data
95	GRI Standards 2021 Index
99	TCFD Index
100	SASB Index
101	제3자 검증의견서
103	온실가스 배출량 검증의견서
104	가입협회 / 수상 내역



APPENDIX

ESG Data 경제성과

요약 재무정보

구분		단위	2022	2023	2024
연결 기준	매출액	백만 원	2,738,940	2,752,292	2,792,395
	영업이익	백만 원	308,394	305,192	284,812
	당기순이익	백만 원	88,329	115,205	102,711
	총 부채	백만 원	5,631,000	5,352,828	5,538,031
	총 자산	백만 원	6,927,204	6,718,109	7,006,617
별도 기준	매출액	백만 원	2,522,066	2,512,699	2,517,082
	영업이익	백만 원	286,357	288,142	255,736
	당기순이익	백만 원	78,011	109,669	70,516
	총 부채	백만 원	4,946,497	4,692,666	5,042,198
	총 자산	백만 원	6,047,349	5,862,598	6,281,587

이해관계자 배분

구분		단위	2022	2023	2024
임직원	급여, 퇴직급여, 복리후생비	백만 원	135,037	168,603	186,261
협력업체	소모품, 지급수수료, 감가상각비, 광고 선전비	백만 원	1,134,855	1,146,353	1,148,224
주주/투자자	배당 지급	백만 원	32,971	43,961	43,571
정부	법인세 비용	백만 원	49,255	46,232	30,690
지역사회	기부금	백만 원	1,350	1,622	1,682

(*)연결 기준으로 과년도 데이터 정정하였습니다.

기타 경영정보

구분		단위	2022	2023	2024
채권 신용등급		등급	AA- (NEGATIVE)	AA (STABLE) ¹⁾ A+ (STABLE) ²⁾	AA- (↓)¹⁾ A+ (STABLE)²⁾
	사업장 수	국내	개	108	111
해외		개	2	2	3
렌탈 차량	평균 차량 수명(평균매각연한)	월	47	49	49
	총 사용가능한 렌탈 일수	일	1,522,780	1,824,635	2,047,282
	평균 차량 대수(인가 대수)	대	255,875	254,694	254,871
	연도말 차량 대수(인가 대수)	대	259,456	251,338	258,130
	차량 가동률 ³⁾	%	81	77	77

1) 한국신용평가

2) 한국기업평가, NICE신용평가

※ 2022년의 경우, 상기 평가기관 등급 동일

3)순수 단기 총 대여 일수(총 렌탈 일수/총 렌탈 가능 일수*100) 방식으로 산정되었습니다.

ESG Data 환경성과(렌탈 별도 기준)

에너지

구분		단위	2022	2023	2024
직접 에너지 소비량	천연가스, 휘발유, 경유, 등유, 도시가스, 기타	GJ	7,146	5,618	7,999
간접 에너지 소비량	전력, 스팀, 기타	GJ	86,828	80,827	65,515
에너지 집약도	GJ/매출액 (십억 원)		37.3	34.4	29.2

(*)전기 대비 집계 방식의 변경이 있어 비교공시 되는 데이터가 상이할 수 있습니다.

(*)직·간접 에너지 구분에 변경이 있어 과년도 데이터 정정하였습니다.

(*)태양광 자가발전(소비)량을 간접 에너지 소비량에 포함하여 데이터 정정하였습니다.

용수

구분		단위	2022	2023	2024
용수	용수 사용량	톤	42,585	57,369	57,712

(*)전기 대비 집계 방식의 변경이 있어 비교공시 되는 데이터가 상이할 수 있습니다.

폐기물

구분		단위	2022	2023	2024
폐기물	폐기물 배출량	톤	275.5	344.5	354.6

(*)일부 사업장 집계 방식 변경에 따라 과년도 데이터 정정하였습니다.

온실가스 배출

구분		단위	2022	2023	2024
온실가스 배출	소계	tCO ₂ eq	4,598	4,220	3,574
	직접 온실가스 배출량 (Scope 1)	tCO ₂ eq	471	369	513
	간접 온실가스 배출량 (Scope 2)	tCO ₂ eq	4,126	3,851	3,061
온실가스 배출 집약도	소계	tCO ₂ eq/매출액 (십억 원)	1.8	1.7	1.4
	Scope 1	tCO ₂ eq/매출액 (십억 원)	0.2	0.1	0.2
	Scope 2	tCO ₃ eq/매출액 (십억 원)	1.6	1.6	1.2

(*)전기 대비 집계 방식의 변경이 있어 비교공시 되는 데이터가 상이할 수 있습니다.

(*)직·간접 에너지 구분에 변경이 있어 과년도 데이터 정정하였습니다.

재생 에너지

구분		단위	2022	2023	2024
태양광 에너지 생산량	kWh		62,462	36,304	160,487
태양광 에너지 사용량	GJ		600	349	1,541

(*)예측 데이터를 실적 데이터로 집계 방식을 변경하여 과년도 데이터 정정하였습니다.

(*)생산된 자가 발전량은 모두 사업장에서 소비하고 있습니다.

ESG Data 환경성과 (자회사 오토케어, 오토리스, 그린카 포함)

에너지

구분		단위	2023	2024
직접 에너지 소비량	천연가스, 휘발유, 경유, 등유, 도시가스, 기타	GJ	25,784	29,382
간접 에너지 소비량	전력, 스팀, 기타	GJ	105,941	87,024
에너지 집약도		GJ/매출액 (십억 원)	47.2	41.1

(*)전기 대비 집계 방식의 변경이 있어 비교공시 되는 데이터가 상이할 수 있습니다.

(*)직·간접 에너지 구분 및 집계 오류가 있어 과년도 데이터 정정하였습니다.

(*)태양광 자가발전(소비)량을 간접 에너지 소비량에 포함하여 데이터 정정하였습니다.

용수

구분		단위	2023	2024
용수	용수 사용량	톤	62,336	64,189

(*)전기 대비 집계 방식의 변경이 있어 비교공시 되는 데이터가 상이할 수 있습니다.

(*)일부 사업장 집계 오류가 있어 과년도 데이터 정정하였습니다.

폐기물

구분		단위	2023	2024
폐기물	폐기물 배출량	톤	519.3	512.2

(*)전기 대비 집계 방식의 변경이 있어 비교공시 되는 데이터가 상이할 수 있습니다.

(*)일부 사업장 집계 오류가 있어 과년도 데이터 정정하였습니다.

온실가스 배출

구분		단위	2023	2024
온실가스 배출	소계	tCO ₂ eq	7,030	6,339
	직접 온실가스 배출량 (Scope 1)	tCO ₂ eq	1,977	2,212
	간접 온실가스 배출량 (Scope 2)	tCO ₂ eq	5,053	4,127
온실가스 배출 집약도	소계	tCO ₂ eq/매출액 (십억 원)	2.5	2.3
	Scope 1	tCO ₂ eq/매출액 (십억 원)	0.7	0.8
	Scope 2	tCO ₃ eq/매출액 (십억 원)	1.8	1.5

(*)전기 대비 집계 방식의 변경이 있어 비교공시 되는 데이터가 상이할 수 있습니다.

(*)직·간접 에너지 구분에 변경이 있어 과년도 데이터 정정하였습니다.

재생 에너지

구분		단위	2022	2023	2024
태양광 에너지 생산량		kWh	62,462	36,304	160,487
태양광 에너지 사용량		GJ	600	349	1,541

(*)예측 데이터를 실적 데이터로 집계 방식을 변경하여 과년도 데이터 정정하였습니다.

(*)생산된 자가 발전량은 모두 사업장에서 소비하고 있습니다.

ESG Data 사회성과

전체 임직원 현황

구분	단위	2022	2023	2024
임직원 수	전체 ¹⁾ 명	1,192	1,250	1,317
지역별	소계 ¹⁾ 명	1,192	1,250	1,317
	국내 근로자 명	1,185	1,244	1,308
	해외 근로자 명	7	6	9
성별	소계 ¹⁾ 명	1,192	1,250	1,317
	남성 명	806	868	915
	여성 명	386	382	402
연령별	소계 ¹⁾ 명	1,192	1,250	1,317
	30세 미만 명	330	294	259
	30 ~ 39세 명	459	515	565
	40 ~ 49세 명	323	346	388
	50세 이상 명	80	95	105
계약 형태별	소계 ¹⁾ 명	1,192	1,250	1,317
	임원 명	14	17	17
	정규직 명	949	997	1,085
	계약직 명	211	223	203
	파견직 명	18	13	12
임원 상세	소계 ¹⁾ 명	14	17	17
	남성 명	13	16	16
	비율 %	93%	94%	94%
	여성 명	1	1	1
	비율 %	7%	6%	6%
정규직 상세	소계 ¹⁾ 명	949	997	1,085
	남성 명	652	685	744
	비율 %	69%	69%	69%
	여성 명	297	312	341
	비율 %	31%	31%	31%
계약직 상세	소계 ¹⁾ 명	211	223	203
	남성 명	138	164	153
	비율 %	65%	74%	75%
	여성 명	73	59	50
	비율 %	35%	26%	25%
근속연수 (정규직)	전체(평균) 년	9.9	10.1	10.1
	남성 년	10.2	10.3	10.3
	여성 년	9.2	9.7	9.6

(*)렌탈(별도) 기준입니다.

1) 해외법인 및 출자 임직원을 포함한 인원 수입니다.

임직원이동(채용, 이직, 퇴직)

구분	단위	2022	2023	2024
신규 채용 수	전체 명	316	237	232
	소계 명	89	49	71
	남성 명	53	39	52
정규직 채용 ¹⁾	비율 %	60%	80%	73%
	여성 명	36	10	19
	비율 %	40%	20%	27%
	소계 명	227	188	161
비정규직 채용 ²⁾	남성 명	167	150	115
	비율 %	74%	80%	71%
	여성 명	60	38	46
	비율 %	26%	20%	29%
	소계 명	26	17	-
청년인턴 채용 ³⁾	남성 명	23	15	-
	비율 %	88%	88%	0%
	여성 명	3	2	-
	비율 %	12%	12%	0%
이직 현황 ⁴⁾	이직자 수 명	138	103	101
	이직자 수(정규직) 명	43	29	28
	이직률 ⁵⁾ %	12%	8%	8%
	이직률(정규직) ⁶⁾ %	5%	3%	3%
	퇴직자 수 명	262	178	172
퇴직 현황 ⁷⁾	정규직(임원 제외) ⁸⁾ 명	62	35	36
	비정규직(파트타임, 도급 제외) 명	200	143	136
	퇴직률(정규직) ⁹⁾ %	6%	4%	3%

(*)렌탈(별도) 기준입니다.

1) 임원 선임을 포함한 수치입니다.

2) 인턴을 포함한 수치입니다.

3) 인턴 입사일 기준 채용 인원입니다.

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

5) 산정 방법 : 전체 이직자 수 ÷ 전체 임직원 수(파트타임, 도급, 현지인, 현채인 제외)

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

7) 비자발적 퇴직 포함한 인원입니다.

8) 현지인, 현채인 제외 인원입니다.

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

ESG Data 사회성과

임직원 다양성

구분	단위	2022	2023	2024	
장애인	장애인 수	명	20	23	25
	장애인 구성원 비율	%	1.5%	1.8%	1.9%
여성	여성 직책자 수	명	38	55	62
	여성 직책자 비율	%	3.2%	4.4%	4.7%
	여성 관리자 수 ¹⁾	명	62	67	78
	여성 관리자 비율	%	5%	5%	6%

(*)렌탈(별도) 기준입니다.

1)책임급 이상 직급을 관리자로 정의하여 산정하였습니다.

임직원 급여 및 보수현황

구분	단위	2022	2023	2024	
남성 보수 현황	남성 평균	원	51,801,461	54,237,457	56,830,252
	정규직	원	56,808,178	60,151,473	62,317,009
	계약직	원	28,073,977	29,499,561	30,149,551
여성 보수 현황	여성 평균	원	44,502,927	49,013,075	51,686,880
	정규직	원	49,456,488	53,310,730	55,240,078
	계약직	원	24,349,394	26,286,492	27,454,066
관리직 보수 현황	남성 평균	원	75,744,586	79,047,095	80,765,259
	여성 평균	원	73,425,735	79,284,792	81,381,703
남녀 급여 비율	연봉 계약서 기준	%	86%	90%	91%
퇴직연금 운용금액	DB형	백만 원	72,182	79,286	82,407
	DC형	백만 원	261	358	453

(*)렌탈(별도) 기준입니다.

복리후생 현황

구분	단위	2022	2023	2024	
복리후생비 총액	백만 원	22,800	24,084	26,185	
육아휴직 사용 인원	소계	명	59	44	62
	남성	명	28	19	29
	여성	명	31	25	33
육아휴직 복귀율	소계	%	98%	97%	98%
	남성	%	100%	100%	100%
	여성	%	96%	94%	95%
육아휴직 복귀 인원	소계	명	46	27	32
	남성	명	27	17	23
	여성	명	19	10	9
육아휴직 후 장기근속 인원 ¹⁾	소계	명	27	40	25
	남성	명	19	23	15
	여성	명	8	17	10
육아휴직 복귀 고용 유지율	%	-	87%	93%	
출산휴가 사용 인원	소계	명	46	45	60
	남성	명	33	32	43
	여성	명	13	13	17

(*)복리후생비 총액을 제외한 데이터 렌탈(별도) 기준입니다.

1) 해당 연도 말 기준, 육아휴직 복귀 후 12개월 이상 근무를 유지한 인원입니다.

ESG Data 사회성과

임직원 교육 현황

구분	단위	2022	2023	2024	
임직원 교육	교육 시간	시간	97,102	95,003	92,699
	교육 대상 인원	명	1,194	1,251	1,317
	교육 참여(수료) 인원	명	1,175	1,147	1,107
	인당 교육 시간	시간	81.3	75.9	70.4
교육 투자	인원당 교육 투자비	백만원	1.1	1.2	1.2
교육 빈도	연간 교육 과정 진행 횟수	회	17,169	22,354	20,308
교육 과정 평가	교육 만족도	%	98.0%	95.8%	95.2%

(*)과년도 집계 누락 및 오류 등 데이터 정정하였습니다.

성과평가

구분	단위	2022	2023	2024	
정기 성과평가를 받은 임직원	인원	명	1,013	1,069	1,154
	비율	%	85%	86%	88%

(*)렌탈(별도) 기준입니다.

안전보건

구분	단위	2022	2023	2024	
재해율	국내 사업장	%	0.05	-	-
	해외 사업장	%	-	-	-
근로손실재해율(LTIR)	%	0.07	-	-	

(*)렌탈(별도) 기준입니다.

노사 관계

구분	단위	2022	2023	2024	
노동조합	대상 직원 수	명	597	601	655
	조합원 수	명	597	601	655
	가입 비율	%	100%	100%	100%

(*)렌탈(별도) 기준입니다.

협력사

구분	단위	2022	2023	2024	
파트너사 협의회	개최 횟수	회	16	22	35

(*)렌탈(별도) 기준입니다.

ESG Data 사회성과

사회공헌

구분	단위	2022	2023	2024	
임직원 봉사 활동	총 봉사 시간	시간	1,932	1,912	1,109
	참여 인원	명	624	414	341
	1인당 봉사 시간	시간	1.6	1.5	0.8
	총 수혜 인원	명	647	800	160
	총 투입 비용	백만 원	79	73	114
기부금	회사 기부금	백만 원	1,319	1,622	1,681
	임직원 기부금	백만 원	23	23	20
사회공헌단	사회공헌단 순수 예산	백만 원	78.1	83.0	73
임직원 핸즈온 봉사 활동	수혜 인원	명	557	700	-
	투입 비용	백만 원	10.9	16.0	-
친환경 기부 드라이빙 캠페인	수혜 인원	명	22	10	5
	투입 비용	백만 원	50	50	50
임직원 사랑기금	참여 인원	명	311	283	272
	투입 비용	백만 원	22.9	23.0	20.0
장애아동 시설 정기 봉사 활동	참여 인원	명	30	80	58
	투입 비용	백만 원	1.3	2.6	1.0
1만 포기 김장 담그기	참여 인원	명	3	3	-
	투입 비용	백만 원	4.5	4.0	-
마이카 행복 드라이브	참여 인원	명	-	-	14
	투입 비용	백만 원	-	-	25.0
사랑의 연탄 나눔	참여 인원	명	-	-	75
	투입 비용	백만 원	-	-	17.0
제주 플로깅 봉사 활동	참여 인원	명	-	-	26
	투입 비용	백만 원	-	-	0.9

(*)렌탈(별도) 기준입니다.

(*)1인당 봉사 시간 집계 방식의 변경이 있어 비교공시 되는 데이터가 상이할 수 있습니다.

(*)회사 기부금 전기 데이터 오류 정정하였습니다.

고객

구분	단위	2022	2023	2024	
고객 만족도 점수	장기	점	96	96	97
	단기	점	92	95	95
고객 만족도 커버리지	장기	%	67%	79%	77%
	단기	%	40%	37%	39%
고객 만족도 조사	조사 건 수	건	12	13	13
대외 수상	대외 고객 만족도 수상 건 수	건	3	3	3

정보보호 및 보안

구분	단위	2022	2023	2024	
정보보호 위반	정보보안 위반 또는 사이버 보안 사고 발생 건 수	건	-	-	-
	개인정보 위반 유출 건 수	건	-	-	-
	데이터 누출 사고로 피해를 입은 고객의 수	명	-	-	-
	정보보안 위반 또는 사이버 보안 사고 발생 으로 인해 지급한 벌금 또는 과태료 총액	원	-	-	-
보안	보안 인력 수	명	174	180	189

(*)렌탈(별도) 기준입니다.

ESG Data 지배구조성과

이사회

구분	단위	2022	2023	2024	
이사회 구성	총 이사 수 ¹⁾	명	7	7	6
	사내이사 수	명	2	2	2
	사내이사 비율	%	29%	29%	33%
	사외이사 수	명	4	4	3
	사외이사 비율	%	57%	57%	50%
	기타비상무이사	명	1	1	1
	기타비상무이사 비율	%	14%	14%	17%
	여성이사 수	명	1	1	1
	여성이사 비율	%	14%	14%	17%
이사회 운영	이사회 총 안건	개	46	63	78
	이사회 평균 참석률	%	88%	97%	97%
	이사 평균 재임 기간	년	1.9	2.4	2.0
이사 보수	보수한도 대비 실적급률	%	32.0%	50.0%	60.5%

1) 각 사업 연도 정기주주총회일 기준입니다.

주식 보유 현황

구분	단위	2022	2023	2024	
주식 보유 현황	기본급 대비 CEO 주식 보유 배수	배	해당 없음	50%	54%
	기본급 대비 사내이사 주식 보유 평균 배수	배	해당 없음	해당 없음	해당 없음
	창립자 및 가족 5% 이상 주식 보유 비율	%	해당 없음	해당 없음	해당 없음

윤리경영

구분	단위	2022	2023	2024	
윤리경영 교육	프로그램 수	개	1	1	1
	횟수	회	1	1	1
	수료 인원	명	871	873	975
	수료 인원 비율	%	94%	91%	94%

(*)렌탈(별도) 정규직 기준입니다.

준법경영(컴플라이언스)

구분	단위	2022	2023	2024	
반부패	전체 부패 및 뇌물 사례	건	-	-	-
경쟁저해 행위	경쟁저해 및 독과점금지 위반 소송	건	-	-	-
준법서약서	참여 인원	명	1,159	1,190	1,232
컴플라이언스 교육	프로그램 수	개	4	4	5
	횟수	회	4	11	11
	수료 인원	명	1,362	2,552	1,429

(*)렌탈(별도) 정규직 기준입니다.

(*)반부패 전기 데이터 오류 정정하였습니다.

(*)컴플라이언스 교육 횟수 및 수료 인원 전기 데이터 오류 정정하였습니다.

GRI Standards 2021 Index

구분	단위
Statement of use	롯데렌탈은 2024.01.01~2024.12.31까지의 ESG 성과를 담은 '2024 지속가능경영보고서'를 GRI Standards를 준용하여(in accordance) 작성하였습니다.
GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021
Applicable GRI Sector Standard(s)	롯데렌탈이 보고서를 발간하는 2025년 6월 기준 GRI를 통해 발표되어 적용 가능한 GRI Sector Standards는 없습니다. 이에 롯데렌탈은 산업에 적용 가능한 중요 이슈를 판단하기 위해 다양한 외부 자료를 검토하여 중요 이슈를 선정하여 관련 성과를 보고하고 있습니다. 이에 대한 자세한 설명은 본 보고서 '중대성 평가' 부분을 참고해주시기 바랍니다.

일반 공시 사항(GRI 2) 및 중대 토픽 선정(GRI 3)

No.	지표	보고 위치	비고
General Disclosures			
GRI 2: 일반 공시 2021			
2-1	조직 구성 정보	6~8	중요 이슈
2-2	지속가능경영보고서에 포함된 법인 목록	6	
2-3	보고 기간, 주기 및 보고서 관련 문의처	2	
2-4	정보의 재작성에 대한 공시사항	87~94	
2-5	보고서 외부 인증	101~102	
2-6	조직 활동, 가치사슬 및 기타 사업 관계	9~14	
2-7	임직원 고용 현황	90	
2-8	임직원이 아닌 근로자 고용 현황	90	
2-9	지배구조 구성 내역	71	
2-10	최고의사결정기구 위원 추천 및 선정	72~73	
2-11	최고의사결정기구의 의장	71~73	
2-12	영향(impact) 관리를 감독하는 최고의사결정기구의 역할	71, 73	
2-13	영향(impact) 관리에 대한 책임 위임	71~77	
2-14	지속가능경영 보고 관련 최고의사결정기구의 역할	17, 18, 73, 75~77	
2-15	이해관계 상충	72, 사업보고서 319p, 기업지배구조보고서 핵심원칙4	
2-16	주요 우려 사안에 대한 커뮤니케이션	75~77, 사업보고서 321~324p, 기업지배구조보고서 핵심원칙7	
2-17	최고의사결정기구의 역량, 지식	71, 73, 사업보고서 328p, 기업지배구조보고서 핵심원칙5	

No.	지표	보고 위치	비고
2-18	최고의사결정기구의 성과 평가	72, 74, 기업지배구조보고서 핵심원칙6	중요 이슈
2-19	최고의사결정기구 및 고위경영진의 보수 정책	74, 사업보고서 346~349p, 기업지배구조보고서 핵심원칙8	
2-20	최고의사결정기구 및 고위경영진의 보수 산정 프로세스	74	
2-21	연간 총 보수 비율 현황	91	
2-22	지속가능한 발전 전략에 대한 성명서	4~5, 17	
2-23	경영정책선언	38	
2-24	경영정책선언 내재화 방식	38~40	
2-25	부정적 영향(impact)을 해결하기 위한 절차	39, 79	
2-26	자문 요청 및 우려 사항 재기 절차	78~79, 82, 84~85	
2-27	법률 및 규정 준수 사항	82~85, 94	
2-28	가입한 협회 현황	104	중요 이슈
2-29	이해관계자 참여 방식	22, 69, 70	
2-30	직원 단체 교섭 협약	48, 92	
Material Topic			
GRI 3: 중요 이슈 2021			
3-1	중요 토픽 결정 프로세스	23~25	
3-2	중요 토픽 목록	23~25	
3-3	중대 토픽 관리	23~25	

GRI Standards 2021 Index

경제(GRI 200)

No.	보고 사항	보고 위치	비고
GRI 201: 경제 성과			
201-1	직접적 경제가치 발생과 분배(EVG&D)	9, 87	중요 이슈
201-2	기후변화에 따른 재무적 영향 및 기타 리스크와 기회	27~31, 35	
201-3	확정급여형 연금 채무 및 기타 퇴직연금안	91	
201-4	정부재정 지원	사업보고서 160p	
GRI 202: 시장 지위			
202-1	사업장 소재 지역의 최저 임금 대비 초임 임금의 비율 (성별에 따라 파악)	38, 91	
202-2	사업장이 소재한 지역사회에서 고용된 고위 임원의 비율	-	
GRI 203: 간접 경제 영향			
203-1	사회 기반 시설 투자 및 서비스 지원	11, 61~65	
203-2	중요한 간접 경제 영향	22, 60, 126	

No.	보고 사항	보고 위치	비고
GRI 204: 조달 관행			
204-1	지역 공급업체에 지출하는 비용의 비중	-	
GRI 205: 반부패			
205-1	사업장 부패 리스크 평가	78~80	
205-2	반부패 정책과 절차에 관한 커뮤니케이션 및 교육	81~83	중요 이슈
205-3	확인된 부패 사례 및 조치	79~80, 94	
GRI 206: 경쟁 저해 행위			
206-1	경쟁저해 및 독과점금지 위반 관련 소송	94	중요 이슈 소송 사례 없음
GRI 207: 조세			
207-1	세금에 대한 접근	-	
207-2	세금 관련 거버넌스, 관리 및 리스크 관리	-	
207-3	이해관계자 관여 및 세금 관련 고충 관리	-	
207-4	국가 간 리포팅	-	

GRI Standards 2021 Index

환경(GRI 300)

No.	보고 사항	보고 위치	비고
GRI 301: 원재료			
301-1	사용된 원재료의 중량 또는 용량	34	중요 이슈
301-2	재생 투입 원자재	33	
301-3	재생된 제품 및 포장재	33	
GRI 302: 에너지			
302-1	조직 내 에너지 소비	88~89	중요 이슈
302-2	조직 외부에서의 에너지 소비	88~89	
302-3	에너지 집약도	88~89	
302-4	에너지 소비 감축	36	
302-5	제품 및 서비스의 에너지 요구량 감축	29, 36	
GRI 303: 용수			
303-1	공유 자원으로서의 물과의 상호작용	32	
303-2	물 방류 관련 영향 관리	-	
303-3	취수	-	
303-4	방류	-	
303-5	물 소비	88~89	
GRI 304: 생물다양성			
304-1	보호 지역 및 생물다양성 가치가 높은 지역 내 또는 그 인근에서 소유·임대·운영되는 사업장	-	해당 없음
304-2	조직의 활동, 제품, 서비스가 생물다양성에 미치는 중대한 영향	-	해당 없음
304-3	보호 또는 복원된 서식지	-	해당 없음
304-4	IUCN 적색목록 및 조직 사업의 영향을 받는 지역 내에서 식하는 국가보호종 목록	-	해당 없음

No.	보고 사항	보고 위치	비고
GRI 305: 배출			
305-1	직접 온실가스 배출량 (Scope1)	36, 88~89	중요 이슈
305-2	간접 온실가스 배출량 (Scope2)	36, 88~89	
305-3	기타 간접 온실가스 배출량 (Scope3)	36, 103	
305-4	온실가스 배출 집적도	36, 88~89	
305-5	온실가스 배출량 감축	35	
305-6	오존층 파괴 물질 (ODS) 배출량	적용 불가(오존층 파괴 물질 미 사용)	
305-7	질소산화물(NOx), 황산화물(SOx) 및 기타 중요한 대기 배출량	적용 불가(제조·생산 산업군 미해당)	
GRI 306: 폐수 및 폐기물			
306-1	폐수 및 폐기물로 인해 받는 영향	34	
306-2	주요 폐기물 관련 임팩트 관리	34	
306-3	배출된 폐기물	88~89	
306-4	처분되지 않은 폐기물	33	
306-5	처리된 폐기물	34	
GRI 308: 공급업체 환경평가			
308-1	환경 기준 심사를 거친 신규 공급업체	-	
308-2	공급망의 부정적 환경 영향 및 이에 대한 조치	-	

GRI Standards 2021 Index

사회(GRI 400)

No.	보고 사항	보고 위치	비고
GRI 401: 채용			
401-1	신규 채용 및 이직	42, 90	
401-2	비정규직 근로자에게는 제공되지 않는 정규직 근로자를 위한 복리후생	48, 91	
401-3	육아휴직	46, 91	중요 이슈
GRI 402: 노사 관계			
402-1	운영상의 변화와 관련한 최소 공지 기간	48	
GRI 403: 산업 보건 및 안전			
403-1	직장 건강 및 안전 관리 시스템	50~51	중요 이슈
403-2	위험요인 파악, 리스크 평가, 사고 조사	50~52	
403-3	직장 의료 서비스	-	
403-4	직장 건강 및 안전 관련 커뮤니케이션, 자문 및 근로자 참여	50~52	
403-5	직장 건강 및 안전 관련 근로자 교육	51~52	
403-6	근로자 건강 증진	46, 48, 49	중요 이슈
403-7	비즈니스 관계와 직접적으로 연계된 직장 건강 및 안전 영향의 예방과 완화	50~52	
403-8	직장 건강 및 안전 관리 시스템의 적용 대상 근로자	50~52	
403-9	업무 관련 부상	92	
403-10	업무 관련 질병	92	발생 건수 없음
GRI 404: 훈련 및 교육			
404-1	직원 1인당 평균 교육 시간	92	중요 이슈
404-2	직원 역량 강화 및 이직 지원 프로그램	43~45, 47	
404-3	정기적으로 성과 및 경력 개발 검토를 받는 직원 비율	49, 92	
GRI 405: 다양성 및 기회균등			
405-1	지배구조 기구와 직원의 다양성	38~42, 90, 91	중요 이슈
405-2	남성 대비 여성의 기본급 및 보수 비율	91	
GRI 406: 차별금지			
406-1	차별 사례 및 이에 대한 시정 조치	38~40	

No.	보고 사항	보고 위치	비고
GRI 407: 결사 및 단체교섭의 자유			
407-1	집회결사 및 단체교섭권 훼손 위험이 있는 사업장 및 공급업체	48	해당 사업장 및 공급업체 없음
GRI 408: 아동노동			
408-1	아동노동 발생 위험이 높은 사업장 및 공급업체	38~40	해당 사업장 및 공급업체 없음
GRI 409: 강제노동			
409-1	강제 노역 발생 위험이 높은 사업장 및 공급업체	38~40	해당 사업장 및 공급업체 없음
GRI 410: 보안관행			
410-1	인권 정책 및 절차에 관한 교육을 받은 보안 담당자	38~39	
GRI 411: 원주민 권리			
411-1	원주민 권리 침해 사례	위반 사례 없음	
GRI 413: 지역사회			
413-1	지역사회 참여, 영향 평가 및 개발 프로그램 운영 사업장	61~65	
413-2	지역사회에 중대한 실제적·잠재적 부정적 영향을 미치는 사업장	해당 사업장 없음	
GRI 414: 공급업체 사회 영향 평가			
414-1	사회적 기준에 따른 심사를 거친 신규 공급업체	-	
414-2	공급망 내 부정적 사회적 영향 및 그에 대한 대응조치	58	
GRI 415: 공공정책			
415-1	정치 기부금	-	해당 없음
GRI 416: 고객 보건 및 안전			
416-1	제품·서비스의 건강 및 안전 영향 평가	100	중요 이슈
416-2	제품·서비스의 건강 및 안전 영향 관련 위반	위반 사례 없음	
GRI 417: 마케팅 및 라벨링			
417-1	제품/서비스 관련 정보 및 라벨링 요건	-	해당 없음
417-2	제품/서비스 정보 및 라벨링 관련 위반	위반 사례 없음	
417-3	마케팅 커뮤니케이션 관련 위반	위반 사례 없음	
GRI 418: 고객 개인정보			
418-1	고객 개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 관련해 입증된 민원	93	중요 이슈

TCFD Index

	권고안	보고 위치
지배구조	a) 기후 관련 위험 및 기회에 대한 이사회의 관리 감독	17~18, 28
	b) 기후 관련 위험과 기회를 평가 및 관리하는 경영진 역할	17~18, 28

	권고안	보고 위치
전략(Strategy)	a) 단기·중기·장기에 걸쳐 식별한 기후 관련 위험과 기회	29~31, 35
	b) 기후 관련 위기와 기회가 조직의 비즈니스, 전략 및 재무에 미치는 영향 설명	29~31, 35
	c) 기후변화와 관련된 리스크와 조직	28

	권고안	보고 위치
위험관리	a) 기후변화와 관련된 위험을 식별하고 평가하는 조직의 프로세스	35
	b) 기후변화와 관련된 위험을 관리하는 조직의 프로세스	35
	c) 기후변화와 관련된 위험을 식별, 평가, 관리하는 조직의 프로세스가 전반적인 위험관리에 통합되는 방식	35

	권고안	보고 위치
지표 및 목표(Metrics & Targets)	a) 전략 및 위험 관리 프로세스와 함께 기후 관련 위험 및 기회를 평가하기 위한 조직의 지표	30, 34, 35, 88~89
	b) Scope 1·2·3 온실가스 배출량 및 관련 리스크	35~36, 88~89
	c) 기후변화와 관련된 위험, 기회 및 목표 대비 성과를 관리하기 위한 조직 내 사용하는 목표	35

SASB Index

고객안전(Customer Safety)

지역별 안전 최고등급(KNCAP)을 받은 렌터카 차량의 비율(TR-CR-250a.1)

• 지역: 대한민국

구분	단위	2022	2023	2024	
KNCAP 인증	소계	대	31,217	28,132	26,094
	1등급(5-Star)	대	28,944	25,826	23,348
	2~5등급	대	2,273	2,306	2,746
	5-Star 비율	%	92.7%	91.8%	89.5%

리콜된 차량 수(TR-CR-250a.2)

구분	단위	2022	2023	2024
리콜 차량	대	56,175	34,672	34,594

(*)집계 오류로 인하여 전기 데이터 수정하였습니다.

연비&가동률(Fleet Fuel Economy & Utilization)

임대 일수로 가장 평균 한 렌탈 차량 연비(TR-CR-410a.1)

• 지역: 대한민국

구분	단위	2022	2023	2024
보유 차량 평균 연비(내연기관차)	km/L	13.0	13.1	13.3
보유 차량 평균 연비(전기차)	km/kWh	5.4	5.3	5.2

차량 가동률(TR-CR-410a.2)

구분	단위	2022	2023	2024
차량 가동률	%	81	77	77

(*)순수 단기 차량 기준 총 렌탈 일수/총 렌탈 가능 일수

Activity Metrics

평균 차량 수명(TR-CR-000.A)

구분	단위	2022	2023	2024
평균 차량 수명(평균 매각 연한)	월	47	49	49

(*)중고차 매각 평균 영업 개월 수

총 가능 렌탈일(TR-CR-000.B)

구분	단위	2022	2023	2024
총 사용 가능한 렌탈 일수	일	1,522,780	1,824,635	2,047,282

(*)순수 단기 차량 기준

평균 차량 대수(TR-CR-000.C)

구분	단위	2022	2023	2024
평균 차량 대수	대	255,875	254,694	254,871

(*)연간 평균 보유 대수

제3자 검증의견서

롯데렌탈 지속가능경영보고서 2024 독자 귀중

서문

한국경영인증원(KMR)은 롯데렌탈 지속가능경영보고서 2024 (이하 “보고서”)의 제3자 검증을 요청 받았습니다. 보고서 작성과 정보에 대한 책임은 롯데렌탈 경영자에게 있으며, 본 한국경영인증원의 책임은 계약 및 합의된 업무를 준수하고 검증의견서를 발급하는 데 있습니다.

검증 범위 및 기준

롯데렌탈은 보고서에서 지속가능성과 관련한 조직의 성과와 활동에 대해 기술하고 있습니다. 검증팀은 국제적 검증 기준인 AA1000AS v3 및 KMR 검증 기준인 SRV1000을 적용하였으며, Type 2 방법 및 Moderate 수준의 보증 형태로 검증을 수행하였습니다. 즉, 검증팀은 AA1000AP(2018)에서 제시하는 포괄성(Inclusivity), 중요성(Materiality), 대응성(Responsiveness) 및 영향성(Impact) 원칙의 준수여부와 보고서에 기재된 하기 GRI 지표에 대한 데이터와 정보의 신뢰성 및 품질을 평가하였습니다. 이때 중요성 기준은 검증팀의 전문가적 판단(Professional Judgment)이 적용되었습니다.

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

- GRI Standards 2021 보고 원칙
- 공통 표준(Universal Standards)
- 특정주제 표준(Topic Specific Standards)
 - 경제성과(Economic Performance): GRI 201-1
 - 반부패(Anti-Corruption): GRI 205-1~205-3
 - 경쟁저해행위(Anti-competitive Behavior): GRI 206-1
 - 원재료(Materials): GRI 301-3
 - 에너지(Energy): GRI 302-2~302-5
 - 배출(Emissions): GRI 305-1~305-7
 - 고용(Employment): GRI 401-3

- 산업안전보건(Occupational Health and Safety): GRI 403-1~403-2, 403-4~403-9
- 훈련 및 교육(Training and Education): GRI 404-1~404-3
- 다양성과 기회균등(Diversity and Equal Opportunity): GRI 405-1~405-2
- 고객 보건 및 안전(Customer Health and Safety): GRI 416-1~416-2
- 고객개인정보보호(Customer Privacy): GRI 418-1

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

검증방법

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

- 보고서에 담긴 내용에 대한 전반적인 검토
- 중대성 평가 방법 및 결과 검토
- 지속가능경영 전략 및 성과정보 시스템, 프로세스 평가
- 보고서 작성에 대해 책임 있는 담당자와의 인터뷰
- 보고서 성과정보에 대한 신뢰성 평가, 데이터샘플링
- 금융감독원 전자공시시스템 등 독립적인 외부 출처 및 공공 데이터베이스를 기반으로 한 정보의 신뢰성 평가

제한사항 및 극복방안

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

제3자 검증의견서

검증결과 및 의견

검증팀은 문서검토 및 인터뷰 등의 결과를 토대로 롯데렌탈과 보고서 수정에 대해 여러 차례 논의하였으며, 수정 및 개선권고 사항 반영을 확인하기 위해 보고서의 최종판을 검토하였습니다. 검증결과, 롯데렌탈의 보고서는 GRI Standards 2021의 보고방식에 따라 작성되었으며, AA1000AP(2018)에서 제시하고 있는 원칙 준수와 관련하여 부적절한 부분을 발견할 수 없었습니다. 원칙에 대한 본 검증팀의 의견은 다음과 같습니다

포괄성 원칙

롯데렌탈은 이해관계자에 대한 조직의 책임에 대해 공약하고 이를 실천하기 위해 다양한 형태와 수준의 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 개발하여 운영하고 있습니다. 검증팀은 이 과정에서 누락된 주요 이해관계자 그룹을 발견할 수 없었으며, 그들의 견해 및 기대 사항이 적절히 조직의 전략에 반영되도록 노력하고 있음을 확인하였습니다.

중요성 원칙

롯데렌탈은 조직의 지속가능성 성과에 미치는 주요 이슈들의 중요성을 고유의 평가 프로세스를 통해 결정하고 있으며, 검증팀은 이 프로세스에서 누락된 중요한 이슈를 발견하지 못하였습니다.

대응성 원칙

롯데렌탈은 도출된 주요 이슈의 우선순위를 정하여 활동성과와 대응사례 그리고 향후 계획을 포괄적이고 가능한 균형 잡힌 방식으로 보고하고 있으며, 검증팀은 롯데렌탈의 대응 활동들이 보고서에 부적절하게 기재되었다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

영향성 원칙

롯데렌탈은 중대성 평가를 통해 파악된 주요 주제들의 직간접적인 영향을 파악하여 모니터링하고 있으며 가능한 범위 내에서 해당 영향을 정량화된 형태로 보고하고 있음을 확인하였습니다.

특정 지속가능성 성과정보의 신뢰성 및 품질

검증팀은 AA1000AP(2018) 원칙 준수 여부에 더해 지속가능성 성과와 관련된 경제, 환경, 사회 성과

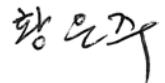
정보에 대한 신뢰성 검증을 실시하였습니다. 해당 정보 및 데이터의 검증을 위해 담당자와 인터뷰를 실시하였으며, 데이터 샘플링 및 근거 문서 그리고 외부 출처 및 공공 데이터베이스를 통해 신뢰할 수 있는 데이터임을 확인하였습니다. 검증팀은 지속가능성 성과 정보에서 의도적 오류나 잘못된 기술을 발견하지 못하였습니다.

적격성 및 독립성

한국경영인증원은 ISO/IEC 17021:2015(경영시스템의 심사 및 인증을 제공하는 기관에 대한 요구사항)에 따라 문서화된 방침과 절차를 포함한 포괄적인 품질관리시스템을 유지하고 있습니다. 검증팀은 지속가능성 전문가들로 구성되어 있으며, 제3자 검증서비스를 제공하는 업무 이외에 롯데렌탈의 사업활동에 영리를 목적으로 하는 어떠한 이해관계도 맺지 않은 독립성을 유지하고 있습니다.

2025.06 대한민국, 서울



대표이사 

온실가스 배출량 검증의견서



온실가스 검증의견서

KMR-GHG-25-076

롯데렌탈 주식회사

㈜한국경영인증원은 롯데렌탈 주식회사의 2024년 온실가스 배출량(SCOPE 3)에 대한 검증을 수행하였습니다.

- 검증 범위**

롯데렌탈 주식회사의 운영통제 하에 있는 사업장 및 배출시설을 대상으로 검증
- 검증 기준**

 - ISO 14064-1:2018, ISO 14064-3:2019
 - IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories (2006)
 - WRI/WBCSD GHG Protocol (2013)
- 검증 절차**

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

㈜한국경영인증원은 피검증기관과 이해관계를 맺고 있지 않으며, 편향된 의견 및 시각으로 검증을 수행하지 않습니다. 검증은 검증기준에 근거하여 독립적이고 객관적인 검증결론을 도출하였으며, 내부심의를 통하여 검증의 전 과정 검증 수행 내역을 검토하였습니다.
- 검증 한계**

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

 - 온실가스 배출량 검증은 검증기준에 의해 제한적 보증수준을 만족하도록 수행되었으며, 검증 결과에 대해 중대한 왜곡은 발견되지 않았습니다.
 - KMR의 접근방식에 따르면, 롯데렌탈(주)이 모든 중요한 측면에서 정확하고 신뢰할 수 있는 데이터와 정보를 공개하지 않았다고 판단할만한 어떠한 사항도 발견되지 않았습니다.

(주)한국경영인증원
서울특별시 영등포구 영인로 775(영새동 3가)
에이스타워에스시티 1층 1204호
T: 026309-9001 / F: 026309-9004



온실가스 배출량

KMR-GHG-25-076

범주	내용	기타 간접배출(Scope 3)	총 량 (tCO ₂ eq)
Category 13	다운스트림 임대	760,945	760,945

※ 참고 : Scope 1 및 Scope 2 배출량은 환경부에 제출한 명세서 수치임. 총 배출량은 사업장 단위 소수점 절사 후 배출량을 합계단위로 합함

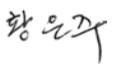
- 종합 의견**

주요배출시설의 배출량은 누락 없이 산정 보고되었음을 검증을 통해 확인하였습니다.

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

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

2025년 05월 14일

KMR 대표이사 

(주)한국경영인증원
서울특별시 영등포구 영인로 775(영새동 3가)
에이스타워에스시티 1층 1204호
T: 026309-9001 / F: 026309-9004





국립환경과학원

가입협회

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

2024년 수상 내역

12월	제61회 무역의 날 '5000만 불 수출의 탑' 수상
11월	2024 한국서비스 품질지수(KS-SQI) 13년 연속 1위 수상
10월	2024 국가브랜드 경쟁력 지수(NBCI) 13년 연속 1위 수상
9월	2024 한국산업의 고객만족도(KCSI) 9년 연속 1위 수상
9월	2024 국가고객만족도(NCSI) 10년 연속 1위 수상
7월	2024 프리미엄 브랜드 지수(KS-PBI) 16년 연속 1위 수상
3월	2024 한국산업의 브랜드파워(K-BPI) 22년 연속 1위 수상
1월	2024 대한민국 퍼스트브랜드 20년 연속 1위 수상

보고서 제작 총괄

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

제작에 도움주신 분들 (가나다 순)

Biz상품기획팀	노선영	물류지원팀	엄건희
CRM팀	홍승희	법인마케팅팀	임수빈
CS팀	유강혁	보험팀	이상민
HR혁신팀	임창윤	브랜드관리팀	조혜림
IR팀	김홍비	수출사업팀	이강선
거점개발팀	박상현	안전관리실	박상윤
경매운영팀	김서휘	영업지원팀	문준수
경영기획팀	이민규	오토리스	유지연
경영지원팀	임태현	오토케어	강현진
구매팀	손경식	윤리경영팀	이용재
그린카	고선호	인재개발팀	심의주
단기기획팀	이현택	정보보안팀	박한민
리스크관리팀	팽선미	제주사업단	이상진
리프트팀	박상현	준법경영팀	김혜린
마이카기획팀	정소진	해외사업팀	주한중