배달의민족

2021

배민스토리

우아한형제들 가치경영 보고서

우아한형제들

〈배민스토리 2021〉은
우아한형제들의 사회적 가치 실현을 위한
고민의 흔적이자 주요 활동의 기록입니다.


행복은 음식을
나누는 곳에서

목차

좋은 음식을 먹고 싶은 곳에서
지난 11년간의 우아한형제들의 시작과 성장

8 CEO 메시지
10 우아한형제들 이야기
12 우아한형제들 수상연혁
14 우아한형제들 2010~2021

변화된 배달의민족 서비스
푸드 슈퍼 앱으로 성장하는 배달의민족 서비스의 오늘

20 배민1(one) 한 번에 한 집만 빠르게
22 배민B마트 장보기도 즉시배달
24 배민포장 이제는 포장주문도 앱으로
26 배민쇼핑라이브 지금 가장 맛있는 라이브 쇼핑
28 배민전국별미 전국의 별미를 집 앞까지
30 배민선물하기 마음을 담아 밥을 보내요
32 배민상회 외식업 사장님을 위한 식자재몰
34 배민로봇 맛있는 음식을 전하는 로봇

가치를 만드는 사회적 책임 활동
더 나은 내일을 위해 고민하고 실천해 온 사회적 가치 이야기

38 우아한형제들의 고민과 노력

함께가치 1. 사장님 성장
44 1. 배민아카데미
46 2. 찾아가는 배민아카데미
48 3. 위생 교육 캠페인
49 4. 지식 나눔
50 인터뷰. 마미플레이트 김소향 사장님
52 인터뷰. 탑텐코리아푸드 김성안 사장님
53 인터뷰. 징크 박형재 사장님
54 인터뷰. 끄트머리집 윤혁진 사장님
56 5. 소상공인 판로지원
58 인터뷰. 정성드리 이영환 사장님

함께가치 2. 라이더 지원
62 1. 안전하고 건강한 배달문화 만들기
64 2. 라이더, 커넥터 근무환경 개선 및 보호 강화
66 인터뷰. 우아한청년들 교육팀 김민아, 임세혁님
67 인터뷰. 우아한라이더살핌기금 지원 라이더

함께가치 3. 사회·먹거리 안전망
70 1. 코로나19 위기 극복
72 2. 코로나19 의료진 지원
74 3. 어린이·청소년 지원
76 인터뷰. 교육복지사 이미진 선생님
78 4. 어르신 일자리
80 인터뷰. B마트 품질지킴이 박혜경, 박정신님
82 5. 어르신 돌봄 활동
83 인터뷰. (사)어르신의안부를묻는우유배달 호용한 이사장님
84 6. 시각적 어려움이 있는 이용자의 접근성 개선
85 7. 구성원과 함께하는 자발적 봉사활동

함께가치 4. 배민그린
88 1. 고객과 함께 친환경 배달문화 만들기
90 2. UN 국제 친환경인증 우수사례 최우수등급 획득
91 3. 배달용기 분리배출 친환경 정보 제공
92 4. 사장님과 함께하는 친환경 실천 교육
94 5. 배달용기의 순환경제 시스템 구축
95 인터뷰. 수퍼빈 김수지 팀장님
96 6. 플라스틱 사용 감축 공동선언
97 인터뷰. WWF 전수원 과장님
98 7. 친환경 배달 비품 배민상회
100 8. 친환경 포장재 배민B마트
101 9. 친환경 일상용품 배민문방구

함께가치 5. 일하기 좋은 회사
105 1. 구성원의 행복과 성장
106 2. 안전하게 보호받는 환경
107 3. 일과 가정의 균형 잡힌 삶
108 4. 배민다운 문화 만들기
109 인터뷰. 조직문화혁신부문 구성원 인터뷰

첫 번째 이야기

좋은 음식을
먹고 싶은 곳에서

배달의민족은 IT 기술을 활용해 배달의 습관을 바꿨습니다.
이제 우리는 “배달음식 시켜 먹을까?”라는 말에 전단지 대신
자연스럽게 배달의민족을 켜고 있습니다. 배달의민족은 고객,
사장님, 라이더와 함께 성장하는 환경을 만들고자 노력하고 있습니다.
회사가 성장할수록, 세상이 보다 좋아지도록 파트너,
그리고 지역 사회와 함께 성장하기 위해 최선을 다하겠습니다.



CEO 메시지



우아한형제들에게 음식이란,
‘사랑하는 사람과 나누는 행복한 시간’입니다.
우아한형제들은 외식업 사장님, 고객과 함께
바로 그 행복한 시간을 만들어 가는 회사입니다.

우아한형제들 대표이사 김범준

우아한형제들이 배달의민족을 시작한지 11년이 되었습니다.
배달의민족과 함께 해주신 분들, 그리고 이 글을 읽고 계시는 여러분 덕분입니다.

2020년부터 시작된 코로나19 바이러스의 확산으로 우리의 일상은 크게 변했습니다.
우아한형제들과 함께하는 사장님들과 라이더님들이 없었다면
우리의 일상은 더 불안했을 것입니다.
이런 상황에서도 고객님들의 ‘맛있는 음식과 행복한 시간’을 지켜주신
여러분들에게 진심으로 감사드립니다.
우리 일상의 행복을 지켜주시는 사장님들과 라이더님들이
이 고난을 버티고 이겨낼 수 있도록 우아한형제들이 힘이 되고 싶습니다.

그리고 ‘음식의 행복’을 전하는 기업으로서
우리 사회에 먹거리로 어려움을 겪는 이웃들은 없는지 살피고
사회·먹거리 안전망의 역할도 충실히 하고자 합니다.
또한, 미래 세대가 살아갈 안전한 환경을 위해
우아한형제들이 할 수 있는 일은 무엇인지 고민하고 있습니다.

이런 고민들을 이번 〈배민스토리 2021〉에 담았습니다.
아직 부족하지만, 찾아다니고 듣고 배우고 고민하고 실천하는 이야기입니다.

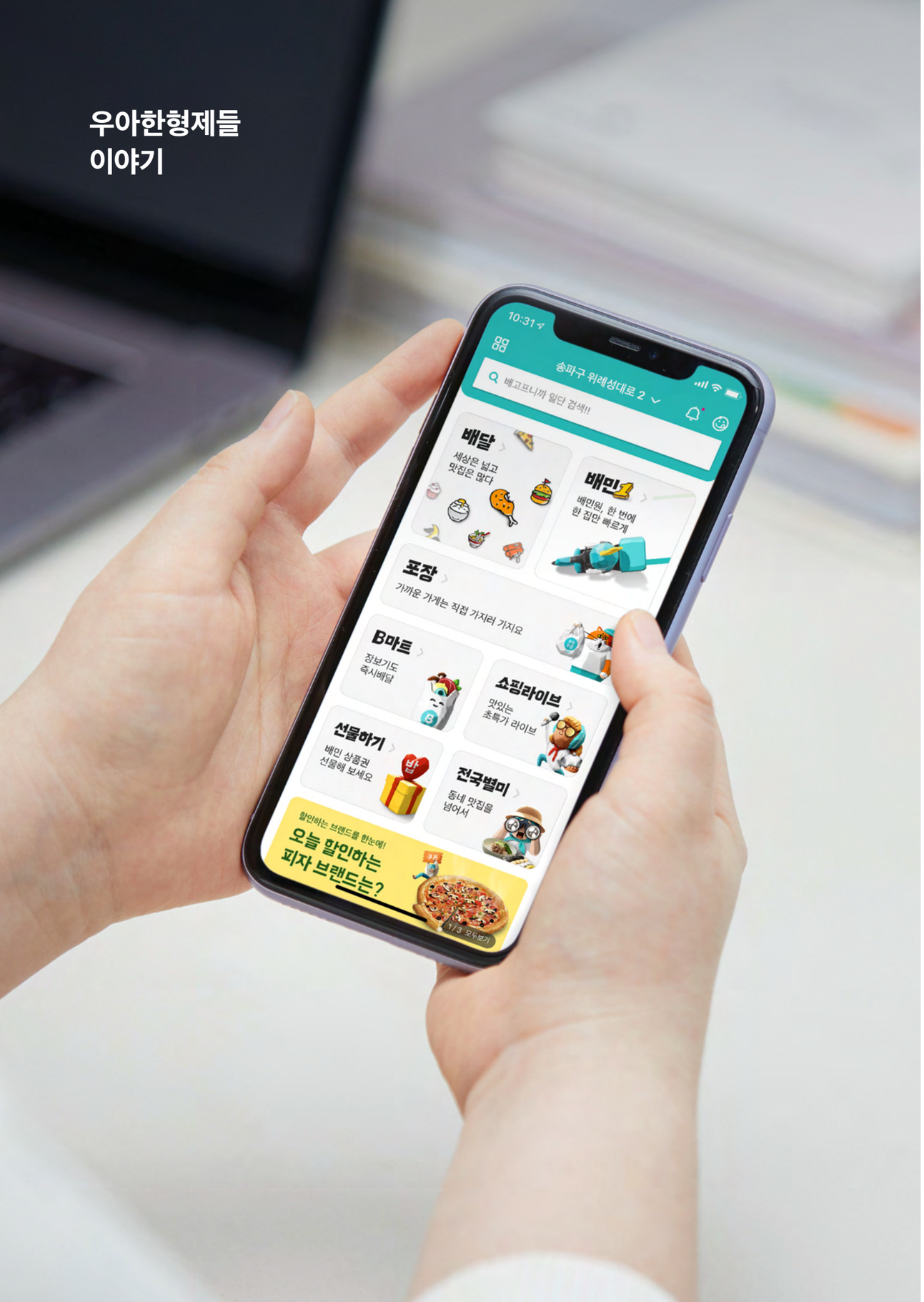
건강한 외식산업을 만들고
우리 사회와 환경, 고객의 삶에 기여하는 서비스를 제공할 수 있게
저희의 고민들이 더 의미있는 활동으로 결실을 맺을 수 있게
관심과 격려 때로는 질책, 그리고 응원을 부탁드립니다.

감사합니다.

우아한형제들 대표이사

김범준

우아한형제들 이야기



좋은 음식을 먹고 싶은 곳에서

우아한형제들은 '좋은 음식을 먹고 싶은 곳에서'라는 비전 아래, 전국의 외식업 사장님과 라이더, 고객을 연결하는 서비스를 제공합니다.
우아한형제들은 배달음식을 '사랑하는 사람과 나누는 행복한 시간'이라고 정의합니다. 한 번에 한집만 배달하는 배민1(one), 주문하면 바로 문 앞으로 배달하는 B마트, 전국의 별미를 집 앞까지 배달하는 전국별미 등의 서비스를 통해 사랑하는 사람들과의 행복한 순간을 만들어 갑니다.

배달 산업 성장에 도움을 주는 서비스

2010년, 우아한형제들은 사장님들의 효율적인 광고 측정과 소비자의 객관적인 정보 획득을 위해 배달의민족을 선보였습니다. 이에 '정보 기술을 활용하여 배달 산업을 발전시키자'라는 비전을 세우고, 배달의민족 애플리케이션을 통해 소비자와 음식점을 편리하게 이어주는 연결고리가 되고자 힘썼습니다. 소비자에게는 단순한 음식점 정보 소개를 넘어 리뷰, 포인트 적립, 할인 프로모션을 제공했습니다. 사장님들 대상으로는 배민아카데미에서 가게 운영관리 교육뿐만 아니라 안전 운전 교육, 위생 관리 교육을 무료로 진행했습니다. 배달의민족은 소비자와 사장님들의 성원에 힘입어 빠르게 성장했고, 배달의민족은 대한민국에서 가장 많은 사용자가 사용하는 배달 앱이 되었습니다.

기술 혁신과 세계를 향한 도전

우아한형제들은 배달음식 시장의 저변을 확대하는 것뿐 아니라, 모두가 함께 성장할 수 있는 미래를 위해 연구하고 고민하는 중입니다. 2017년부터는 누구나 음식을 주문하는 데 제약이 없는 음성인식 기술, 배달 인프라를 효율적으로 발전시키기 위한 자율 주행 로봇 등 미래의 배달 기술을 실현하고자 연구를 시작했습니다. 2018년에는 실제로 현장에서 배달과 서빙을 하는 로봇 '딜리'를 선보였습니다. 2018년, 우아한형제들은 기업 가치를 인정받으며, 유니콘 기업으로 위치를 공고히 했습니다. 2019년에는 'BAEMIN'이라는 이름으로 베트남에서 서비스도 시작했습니다. 2021년 3월, 세계적인 푸드 딜리버리 플랫폼 기업 '딜리버리히어로'와 손을 잡고, DH와의 합작법인인 '우아DH아시아' 를 설립해 더 많은 곳에서 행복한 순간을 만들 기회를 얻게 되었습니다. 배달의민족은 한국 배달 시장에서 이룬 혁신을 글로벌 시장에서 펼치며 미래의 배달 기술까지 혁신하는 글로벌 푸드 딜리버리 기업으로 한 단계 더 나아가고자 합니다.

사회적 책임을 다하는 기업으로

우아한형제들이 지금까지 성장하고, 미래를 위한 고민을 하고, 실행에 옮길 수 있는 것은 고객, 사장님, 라이더 분들과 함께 했기에 가능했습니다. 우아한형제들은 외적인 성장에만 초점을 맞추지 않고, 사회적 가치를 높일 수 있도록 기업의 책임을 다하고자 합니다. 회사가 성장할수록, 보다 좋은 사회를 만들기 위해 최선을 다하겠습니다. 코로나19와 같이 시대가 직면한 어려움을 외면하지 않고, 자영업자와 사회 취약계층을 지원하는 기업 시민의 책임을 다하겠습니다. 앞으로도 우아한형제들은 진정성을 담아 국내외 배달 시장을 혁신하며 사회적 가치를 함께 실현하겠습니다.

우아한형제들
수상연혁

2021
환경부 주관 '자원순환의 날 유공 환경부 장관' 표창
UN 국제 친환경인증 우수사례 (GRP) AAA 등급 획득
한국능률협회컨설팅 주관 '한국산업의 서비스 품질지수(KSQI)' 우수콜센터 선정
고용노동부 주관 '대한민국 일자리 으뜸기업' 선정
고용노동부 주관 '고용평등 공헌포상' 유공자 대통령 표창

2020
일차리창출 유공 정부포상 고용노동부 장관 표창
공정거래위원회, 한국소비자원 주관 소비자중심경영(CCM) 재인증
'사회공헌대상' 서울시복지재단 대표상
UN 지속가능개발목표경영지수(SDGBI) 상위그룹 선정
고용노동부 선정 '청년친화 강소기업'
베트남어 서체 '배민 다니엘체', 'Type Champions Award 2020' 수상

2019
고용노동부 선정 '강소기업'

2018
여성가족부 인증 '가족친화 우수기업' 여성가족부장관 표창
대한민국디자인대상 '디자인 공로' 산업통상자원부 장관 표창
공정거래위원회, 한국소비자원 주관 소비자중심경영(CCM)인증 획득
부산국제광고제 '아트디자인-애니메이션' 부문 은상
대한민국 브랜드 대상 '디자인 경영' 부문 대상
벤처기업협회 주관 '대한민국 우수 벤처기업' 선정

2018
고용노동부 주관 '대한민국 일자리 으뜸기업' 대통령 표창
'배달앱 효율성 조사' 결과 소상공인 만족도 1위
iF 디자인 어워드 사무공간 부문 위너

2017
고용노동부 주관 '남녀고용평등 우수기업' 대통령 표창

2016
고용노동부 주관 '일가양득 컨퍼런스' 장관 감사패
여성가족부 인증 '가족친화 우수기업'

2015
대한민국광고총연합회 주관 '대한민국 광고대상' 통합미디어 부문 금상

2014
잡플래닛 어워드 '일하기 좋은 기업 50' 중소기업 부문 대상
창조경제박람회 '청년기업인상' 대통령 표창

2013
코리아디자인어워드(KDA) 아이덴티티 부문 수상
ISO 9001 인증 획득

2012
과학기술정보통신부 주최 '대한민국 인터넷대상' 국무총리상

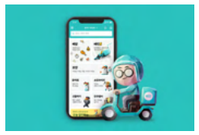
2011
한국인터넷전문가협회 주관 '앱어워드코리아' 생활서비스 부문 통합 대상



우아한형제들
2010~2021

서비스

2010
배달의민족 앱 출시



2014
배민문방구 오픈



2015
배민라이더스 오픈



2016
· 배민키친 오픈
· 연간 거래액 1조 원
· 누적 주문 수 2억 건
· 월간 주문 수 1000만 건

2017
배민상회 오픈



2018
자율주행 서빙로봇
딜리 플레이트 시범 운영



2019
· 퀵커머스 서비스
B마트 오픈
· 웹툰 플랫폼 만화경 출시
· 배민커넥트 시작
· 거래액 5조 원 돌파
· 매출 5000억 원 돌파



2020
· 배민포장 서비스 오픈
· 2020년 매출 1조 원
· 연간 거래액 15조 원 돌파



2021
· 딜리버리히어로 기업결합
· 단건배달 서비스
배민1(one) 오픈
· 배민쇼핑라이브 오픈

배민1



상생

2014
배민아카데미 교육 시작



2015
· 안전 운전 캠페인
민트라이더 시작
· 식당 위생 교육 캠페인
청결왕 프로젝트 시작



2016
사단법인
어르신의 안부를 묻는
우유배달 설립



2017
배민아카데미
오프라인 교육센터 오픈



2018
· 사랑의열매
사회복지공동모금회
50억 원 기부 약정
· 서울지방경찰청과 이륜차
교통사고 예방 MOU 체결



2019
· 개발자 양성 학교
우아한 테크코스 출범
· 배달원 사고 치료비
및 생계비 지원
라이더 살핌 기금 시작



2020
· 우아한청년들-민주노총
서비스일반노동조합과
국내 플랫폼업계 최초
단체협약 체결
· 코로나19 관련
약 800억 원 규모
지원책 마련
· 월드비전과 사랑의 도시락
선물하기 캠페인 진행
· B마트 시니어크루 채용
· 전국별미 서비스 오픈
· 찾아가는 배민아카데미
확대



2021
· 배민트렌드 2021 출간
· 국회-지자체-스타트업과 일회용
플라스틱 배달용기 자원순환을
위한 업무협약 체결
· 백신 접종 배달원에
휴식지원비 지급,
라이더 대상 여름·겨울 용품 지원
· 중소벤처기업부 주관
자상한기업 선정
· 베트남 진출 사장님 교육 지원
· 배달 앱 최초 UN SDGs 협회
국제 친환경 인증
우수사례(GRP) 선정
· 배민아카데미 수료 사장님
10만 명 돌파
· 코로나19 정책자금
대출이자 지원

두 번째 이야기

변화된 배달의민족 서비스

2021년, 배달의민족은 음식과 관련한 모든 것을 제공하는
‘푸드 슈퍼 앱’으로의 새로운 걸음을 시작했습니다.
11년 만에 배달의민족 홈 화면을 개편해, 고객과 사장님이
다양한 서비스를 활용할 수 있도록 했습니다.
앞으로도 배달의민족에서 음식과 관련한 모든 것을 만나고
즐길 수 있도록 기술을 통한 혁신을 멈추지 않겠습니다.



배달의민족의 새로운 변화

배민 +

7개의 주요 서비스를 대형 탭 버튼 형식으로 배치한 새로운 배달의민족 홈 화면에서는
한 번에 한 집만 빠르게 배달하는 배민1(one) 서비스부터, 주문하면 바로 문 앞으로 배달되는 B마트, 전국의 별미를
집에서 만날 수 있는 전국별미까지 한 눈에 볼 수 있습니다. 또한, 배달의민족은 신선식품부터 주방용품까지
식자재를 배달하는 배민상회 서비스로 사장님의 효율적인 가게 운영을 지원하고 있습니다. 사람을 돕는 로봇인
배민로봇 딜리는 배달의민족이 배달의 미래를 준비하는 방식입니다.



배민1

한 번에 한 집만 빠르게

한 번에 한집만 배달하는 서비스로
더 맛있게 음식을 즐겨보세요



B마트

장보기도 즉시배달

주문하면 바로 문 앞으로 배달되는
내 생활에 꼭 맞춘 장보기 경험



배민포장

이제는 포장주문도 앱으로

비대면 시대, 포장도 가장 안전한 방법으로
기다리지 않고 맛있는 음식을 즐겨요



배민쇼핑라이브

지금 가장 맛있는 라이브 쇼핑

맛있는 음식을 눈으로 생생하게 보고,
바로 구매하는 지금 가장 맛있는 라이브



배민전국별미

전국의 별미를 집 앞까지

동네맛집을 넘어서 전국의
맛집까지 집에서 드실 수 있어요



배민선물하기

마음을 담아 밥을 보내요

소중한 사람에게 고마움, 미안함, 사랑,
축하를 담아 따뜻한 한 끼를 보내요



배민상회

외식업 사장님을 위한 식자재몰

신선식품부터 배달용기, 주방용품까지
사장님을 위한 종합 식자재 서비스



배민로봇

맛있는 음식을 전하는 로봇

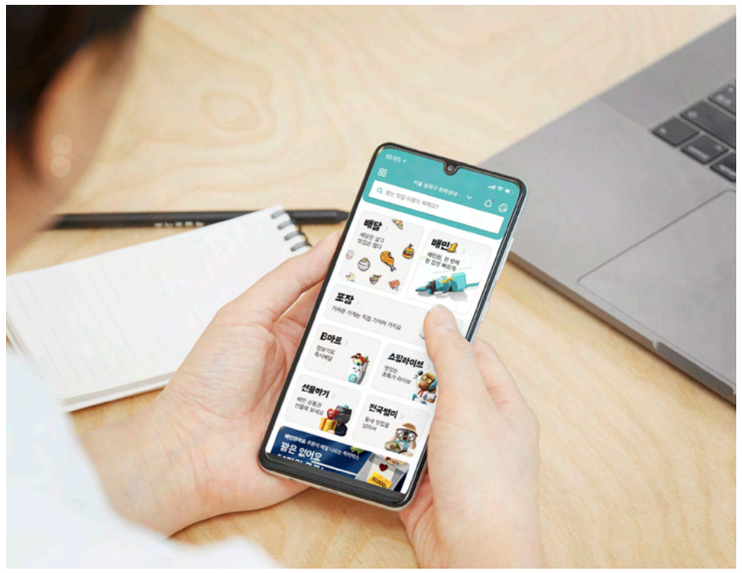
배달인프라를 혁신하고,
외식 서비스 사업의 미래를 만들어요

주문부터 배달까지 한 번에 배민1(one)

"단건 배달이라 음식이 더 따뜻한 상태로 빠르게 배달되니까 고객들의 선호도가 훨씬 높아서 더 많이 이용해주시는 것 같아요."
'닭강정 푸르지오점' 서호준 점장님

"배민1은 새로운 판매 창구에요. 오프라인만 하기에는 요즘 힘든데 저희 매장에 오지 않는 분들이 배달로 찾아 주시니까요."
'안 카페' 정재문 사장님

우아한형제들은 2021년 6월, 배민1(one)을 선보였습니다.
배민1(one)은 음식 주문부터 배달까지의 모든 과정을 배달의민족이 전담하는 서비스입니다. 사장님은 배민 앱을 통해 우리 가게를 알리고, 주문부터 배달까지 한 번에 배달의민족에 맡길 수 있습니다.



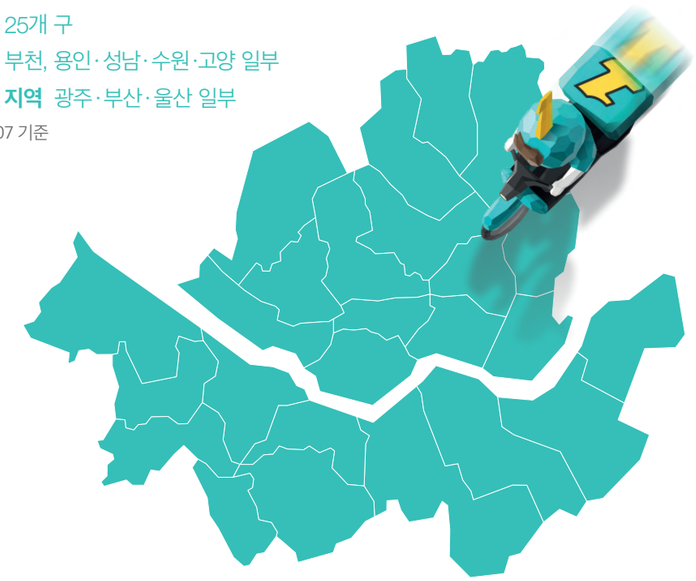
소비자와 사장님들을 위한 새로운 서비스

배민1(one)은 한 번에 한집만 배달합니다.
라이더가 가게에서 음식을 픽업한 후, **여러 가게와 고객에게 들리지 않고 한 주문만 배달**합니다. 원하는 음식을 빠르고, 따뜻하게 먹을 수 있어 고객들에게 긍정적인 반응을 얻고 있습니다.
사장님들의 만족도도 높아지고 있습니다. 안전 교육부터 고객 응대 가이드까지 철저하게 교육받은 라이더들이 가게 음식에 담긴 사장님의 정성을 그대로 전달하는 덕분입니다. 빠르고 안전하며 친절한 라이더들이 배민1(one)과 함께 하고 있습니다.

배달로 만나기 어려웠던 동네 맛집들도 배민1(one)으로 주문할 수 있습니다.
배민1(one)은 이렇게 고객과 사장님, 라이더 모두가 만족할 수 있는 서비스로 성장하고 있습니다.

배민1(one) 서비스 운영지역

서울 25개 구
경기 부천, 용인·성남·수원·고양 일부
그 외 지역 광주·부산·울산 일부
2021.07 기준



주문하면 바로 오는 내 손 안의 장보기

2019년 서비스를 시작한 **B마트는 이용자가 상품을 주문하면 집 앞까지 배달해주는 온라인 장보기 서비스**입니다. B마트는 손가락 하나 까딱하기 싫은 날, 장보러 가기 힘든 날, 필요한 상품이 지금 바로 문 앞에 도착하면 얼마나 좋을까?라는 상상 속 장면을 현실화해, 온라인 장보기의 새로운 문을 열었습니다.

B마트는 도심 곳곳에 물류센터를 두고, 주문과 함께 즉시 도심 물류센터에서 상품을 배달하는 새로운 유통 시스템으로 운영하고 있습니다. 이용자는 배달의민족 앱 안에서 B마트를 선택해 각종 음식 재료와 밀키트, 생활용품 등 다양한 상품을 구매하고 받을 수 있습니다.

B마트는 이용자의 생활에 꼭 맞춘 상품들을 제안하며 즐거운 장보기 경험을 선사합니다. 오늘 저녁 가족들과 즐길 요리부터 쌓아 두면 든든한 간식까지, 다양한 종류와 구성의 상품들을 한눈에 살펴보고 담을 수 있습니다. B마트는 오늘도 더 많은 고객에게 놀라운 경험을 선사하기 위해 끊임없이 고민하며 노력하고 있습니다.



고객들은 어떤 것을 주문할까?

고객들은 B마트에서 주로 이런 제품들을 주문합니다.

2021.07 매출 상위 제품 중


스위트 마운틴 바나나


프레시지 밀푀유나베


새롬 절단대파

신선식품부터 생활용품까지

B마트 론칭 후부터, 현재까지 다양한 상품이 입점되었습니다.

2021.08 기준 상품 코드 기준, 누적 운영상품

16,608개



주요 사용 시간대

B마트를 가장 많이 이용하는 시간은 저녁 7시~9시입니다.
이 시간대에 전체 주문의 16.3%가 이루어집니다.

2020.01 ~ 2021.07 기준

저녁 7~9시



배민포장

요즘은 이렇게 삽니다

배민포장주문은 **배달의민족 앱을 통해 주문, 결제한 음식을 고객이 직접 해당 식당에서 가져오는 서비스**입니다. 음식을 주문할 수 있는 환경이라면 어디에서든 배민포장주문을 만날 수 있습니다. 몇 번의 클릭만으로 방문할 매장에 미리 포장을 주문하거나, 일부 매장에서는 방문해서 먹을 메뉴를 미리 주문할 수도 있습니다.

고객은 음식이 완성되는 시간을 안내받을 수 있기 때문에 가게에 앉아 기다리는 시간을 아낄 수 있고, 매장에 줄을 서거나 사장님을 부르지 않아도 메뉴를 확인하고 주문할 수 있습니다. 특히, 코로나19가 장기화되면서 감염 확산 방지를 위해 대면 접촉을 최소화해 매장 운영에 어려움을 겪고 계신 사장님에게 도움을 줄 수 있는 서비스로 자리매김 중입니다.

배민포장주문은 고객과 사장님의 편의성 증진을 위해 노력하고 있습니다. 고객에게는 매장과의 거리와 찾아가는 길을 안내하고, 사장님에게는 배달 주문과 동일한 주문 접수 프로그램을 적용해서 주문 접수 과정의 번거로움을 줄이고 요리에만 집중할 수 있는 환경을 제공하고 있습니다.

배민포장주문은 사회적 상황에 맞춰 고객에게는 편리한 주문 환경을, 사장님에게는 요리에 집중할 수 있는 환경을 제공해 음식을 만나는 방법에 새로운 변화를 만들어 나가고자 합니다.



포장으로 첫 주문

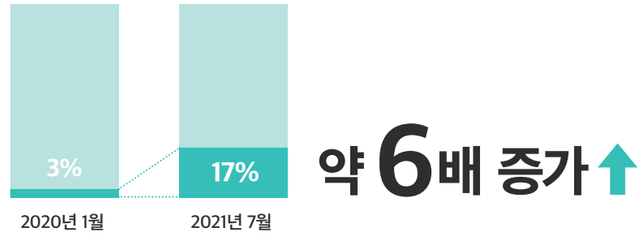
배민을 만나는 고객 중 약 30만 명의 고객들은 포장주문으로 첫 주문을 했습니다.

2020.08 ~ 2021.07 기준

첫 주문 30만 명

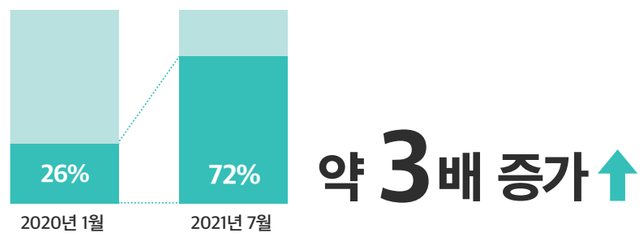
고객들의 포장주문 이용 변화

2020년 1월, 배민 고객 3%가 포장주문 서비스를 이용했고,
2021년 7월, 17%가 포장주문 서비스를 이용하고 있습니다.



사장님의 포장주문 이용 변화

2020년 1월, 배민 사장님 중 26%가 포장주문 서비스를 이용했고,
2021년 7월, 배민 사장님 중 72%가 포장주문 서비스를 이용하고 있습니다.



배민 LIVE 쇼핑라이브

지금 가장 맛있는 라이브

2021년 3월, 우아한형제들은 음식 쇼핑라이브 서비스 배민쇼핑라이브를 론칭했습니다.
국내에서 서비스하는 배달 앱 중에서는 처음으로 선보인 것으로 **배민쇼핑라이브는 맛있는 음식을 직접 눈으로 생생하게 보고, 바로 구매까지 할 수 있는 방송과 쇼핑을 결합한 형태의 새로운 서비스**입니다.

이용자가 배달의민족 애플리케이션 내에서 쇼핑라이브 영역을 터치해서 들어가면
음식 쇼핑라이브 방송을 실시간이나 지난 방송을 통해 언제든지 만날 수 있으며,
라이브를 놓치더라도 여전히 특가인 상품을 구매할 수도 있습니다.
매일 새로운 배민쇼핑라이브 방송을 통해 이용자들은 배달의민족이 직접 선별한 고기,
과일 등 신선식품과 맛집의 간편식, SNS에서 핫한 디저트와 음료 등 다양한 식품을
만날 수 있습니다.

배민쇼핑라이브와 같은 쇼핑라이브 방송은 실시간으로 판매자와 구매자, 진행자가
소통할 수 있다는 점이 특징입니다. 배민쇼핑라이브에서는 다른 어떤 서비스보다도
재미있게 상품의 소구점을 어필하고, 이용자들이 재미있는 구매 경험을 할 수 있도록
기획된 다양한 콘텐츠를 만나볼 수 있습니다.



유명 브랜드 제품뿐 아니라, 중소기업의 제품들도 적극적으로 노출하고 있습니다.
지난 2021년 6월에는 중소벤처기업부에서 주최하는 〈2021 대한민국 동행세일〉에
참여했던 중소기업과 소상공인의 우수상품을 소개하고, 판로 확대를 도왔습니다.
배민쇼핑라이브는 배민이 직접 선별한 맛집의 간편식 판매하는 것을 포함해
중소상인들을 위한 소통 창구의 역할도 적극적으로 하고자 합니다.

주요 성과

배민쇼핑라이브의 주요 성과 2021.07 기준

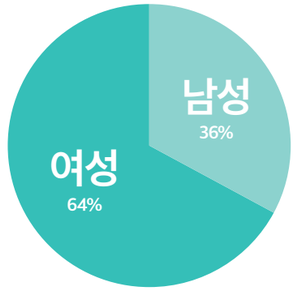
- 방송평균 조회수 7만 건 이상 기록, 총 300편, 2000만 시청수 기록
- 〈배민의발견〉 프로젝트 - '쫄갈비 밀키트' 23만 회 시청
- 중소기업/소상공인 제품 1만 6000건이 넘는 주문수 기록



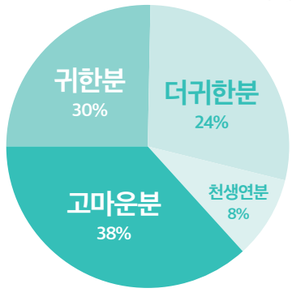
사용자 현황

배민쇼핑라이브의 주요 구매 고객층은 20~40대이며,
전 세대의 배달의민족 회원이 사용하는 서비스입니다.

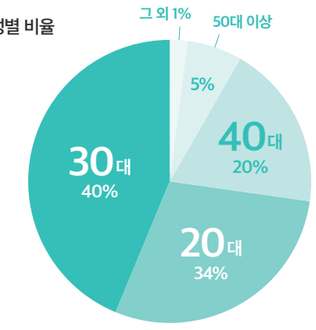
우아한형제들 배민쇼핑라이브 고객 분석자료(2021)



구매 고객 성별 비율



구매 고객 배달의민족 등급 비율



구매 고객 연령 비율

배민 전국별미 전국별미

전국의 귀한 음식을 집으로

"매일매일이 판매 기록 경신이에요! 전국으로 저희 상품은 물론 '해녀의부엌'과 뿔소라 이야기가 알려져서 보람차기도 하고요."

'해녀의부엌' 김하원 대표님

"배달의민족 전국별미 덕분에 구매층이 다양해졌어요! 젊은 자녀들이 부모님 간식으로 사드렸다가 맛있다고 재구매해주셔서 매출이 꾸준한 상승세입니다. 매일매일 택배 포장하느라 정신이 없어요."

'고수록식품' 박준근 대표님

배달의민족 전국별미는 2020년 10월, 배달의민족 앱을 통해 첫선을 보였습니다. 생산자와 소비자를 직접 연결해 소상공인의 판로 확대를 지원하고자 시작했던 전국별미 서비스는 이제는 전국 각지의 좋은 먹거리를 누구나 맛볼 수 있도록 지역의 다양한 음식과 특산품, 그리고 그 지역을 대표하는 별미를 찾아서 고객들에게 선보이고 있습니다.

우리가 사는 곳에서 멀리 떨어져 있어 직접 방문해서 먹기 어려운 먹거리들, 미처 알지 못했던 숨은 먹거리들, 전통 가치를 지키기 위해 장인에 의해 전해져 내려오는 먹거리들까지. 전국 각지의 맛있는 음식과 좋은 재료들을 만들고 생산하는 분들의 마음과 정성이 담긴 먹거리들을 이용자들에게 전달하기 위해 전국별미 서비스는 매일 같이 한 걸음 한 걸음 나아가는 중입니다.

전국별미는 이용자뿐 아니라 전국 각지의 좋은 음식을 만들어나가는 판매자들과 함께 성장하기 위한 서비스입니다. 소중하게 만들어진 음식을 만드는 사람의 마음을 담아서 고객에게 잘 전달해 주는 것만큼 중요한 일은 없습니다. 판매자의 고민을 서비스에 담아내고, 고민의 결과들이 고객들에게 전해질 수 있도록 돕습니다. 누구나 집에서 편리하게, 전국의 별미를 맛볼 수 있도록 전국별미 서비스는 오늘도 판매자와 고객의 목소리를 듣습니다.

전국별미와 함께 하는 지역의 별미들

전국별미는 현재 전국 15개 지역의 다양한 별미 상품을 판매합니다.

2021.07 기준



고객들이 많이 찾은 전국별미 제품

2021.07 기준

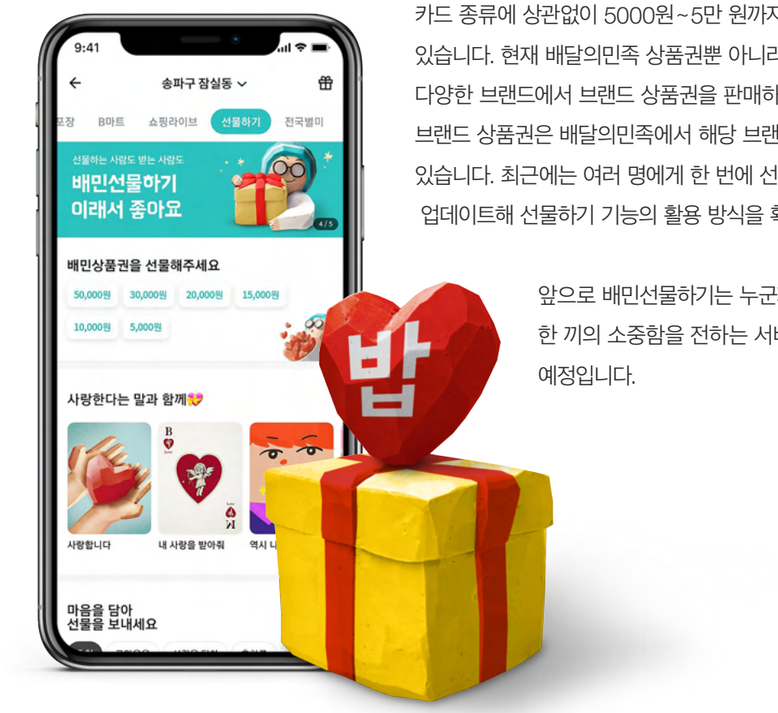
지역	생산자	제품명
경남	정성드리	정성드리 하동재첩국
경남	시골원	매실향기 매실원액
제주	해녀의부엌	도깨비소라 뿔소라장
제주	당신의과수원	황금향
제주	깨비농원	제주미니밤호박
경북	건강을 주는 친구들	청도 아삭이 털복숭아
충남	고수록식품	고수록 생모시 앙금절편
부산	깡통골목할매유부전골	유부전골
대구	한칼식품	땡초 비빔된장
인천	인천굴림만두	동글동글 굴림만두

배민선물하기

마음을 담아 밥을 보내요

2020년 9월, 우아한형제들은 **정액권 형태의 상품권을 판매하는 서비스 배민선물하기**를 선보였습니다. 배민선물하기는 배달의민족 애플리케이션 내에서 이용자가 상품권을 구입해 다른 이용자에게 선물하고, 선물을 받은 사람은 배달의민족 앱 내 배달, 포장, B마트 등 다양한 서비스를 자유롭게 사용할 수 있는 서비스입니다.

생일이나 각종 기념일 등 축하하고 싶을 때, 누군가에게 고마움을 표현하고 싶을 때, '밥 한번 먹자'는 말을 하고 싶을 때 등 상황에 맞는 카드를 골라 전하고 싶은 메시지와 함께 상품권을 선물할 수 있습니다. 쓱 내미는 상품권 속 누군가를 생각하는 마음까지 담을 수 있는 것입니다. 선물을 받은 사람도 고마운 마음을 전할 수 있는 적절한 답장 카드를 골라 편지와 함께 보낼 수 있습니다.



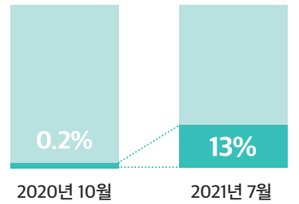
카드 종류에 상관없이 5000원~5만 원까지 금액을 선택해 보낼 수 있습니다. 현재 배달의민족 상품권뿐 아니라 배민선물하기에 입점한 다양한 브랜드에서 브랜드 상품권을 판매하고 있습니다.
브랜드 상품권은 배달의민족에서 해당 브랜드를 주문할 때 사용할 수 있습니다. 최근에는 여러 명에게 한 번에 선물할 수 있는 편의 기능도 업데이트해 선물하기 기능의 활용 방식을 확장했습니다.

앞으로 배민선물하기는 누군가와 나누는 따뜻한 밥 한 끼의 소중함을 전하는 서비스로 계속해서 나아갈 예정입니다.

서비스 이용률

배달의민족 앱 사용자 중 선물하기 서비스를 이용하는 비율은
2020년 10월 0.2%에서 2021년 7월 13%로, 9개월 만에 65배 성장했습니다.

2020.10 ~ 2021.07 기준

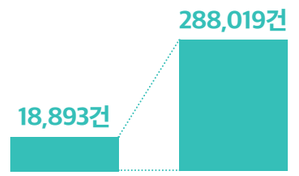


약 65배 증가

구매건수

구매건수도 2020년 10월 대비 2021년 7월, 15배 증가하며
더 많은 고객들이 선물하기 서비스를 경험하고 있습니다.

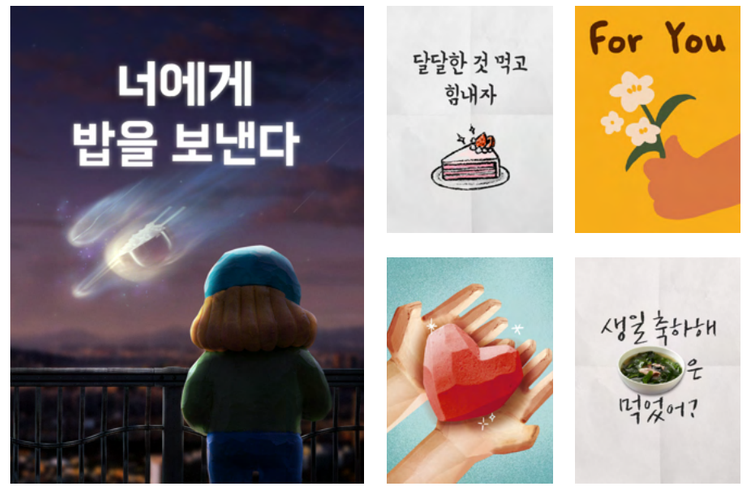
2020.10 ~ 2021.07 기준



약 15배 증가

가장 많이 사랑받은 선물하기 카드

2020년 10월부터 2021년 7월까지, 이용자들은 333개의 선물하기 카드로 응원, 그리움, 고마움, 축하, 사랑의 마음을 전했습니다. 특히 생일 축하 카드와 마음을 전달하는 카드는 기념일과 상관없이 늘 이용자들이 찾는 카드입니다.



배민상회

외식업 사장님을 위한 식자재몰

배민상회는 배달의민족이 만든 외식업 사장님을 위한 종합 식자재 서비스입니다. 신선한 농·축·수산물부터 배달용기, 비닐봉지와 같은 포장 용품, 칼·가위, 주방 신발과 같은 주방용품까지 사장님들이 가게 운영을 할 때 필요한 모든 물품을 한 번에 온라인으로 구매하고 빠르게 받아볼 수 있습니다.

프랜차이즈 가맹점들과는 달리 일반 동네 음식점들은 필요한 식자재가 생기면 어디서 사야 하고 가격은 얼마가 적당한지, 정보를 얻는 것도, 좋은 구매처를 찾기도 쉽지 않았습니다. 배민상회는 이런 사장님들의 고민을 덜어드리고자, 좋은 상품을 합리적인 가격으로 제공하는 것을 최우선으로 다양한 거래처를 확보하고, 내일 필요한 상품을 오늘 주문해도 안심하실 수 있게 배송해 드리려 노력 중입니다.

배민상회는 배달음식 주문이 늘어나는 상황에서 환경문제를 고려해 2019년 5월부터 친환경 포장 용기를 판매하기 시작했습니다. 배민상회에서는 플라스틱 사용량을 크게 감축시키고자 친환경 용기를 기획 및 개발했고, 제조 과정에서 탄소가스 배출이 감소했다는 점 등을 인정받아 환경부의 친환경 인증을 받았습니다.

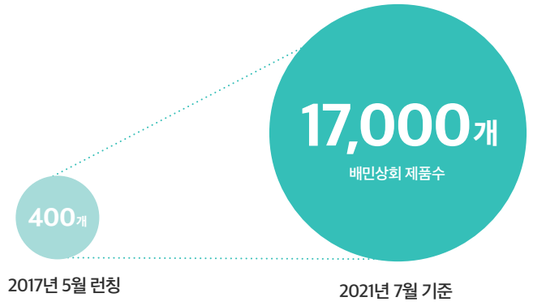
사장님들이 오로지 음식에만 집중하도록 배민상회는 지속적으로 좋은 상품을 합리적인 가격과 편리한 배송으로 전달하겠습니다.



배민상회 구경하기
mart.baemin.com

신선식품부터 주방용품까지 종합 식자재 서비스

배민상회는 사장님의 장사에 큰 영향을 미치는 식재료 중심으로 상품 수를 1만 개 이상 늘려 왔습니다. 이제는 신선식품부터 주방용품까지 장사에 필요한 모든 물품을 판매하는 종합 식자재 서비스로 발전하고 있습니다.



이용자 수

배달의민족을 이용하는 **사장님 3명 중 1명이** 배민상회에서 식자재를 공급받습니다.
2021.07 기준



자체 개발 상품 및 콜라보레이션 제품

배민상회는 사장님의 고민을 해결하고, 매출 향상에 도움을 드리기 위하여 자체 개발 상품과 콜라보 상품, 그리고 친환경 상품의 개발에도 힘쓰고 있습니다. 또한, 사장님에게 가장 필요한 포장 방법을 알려드리는 〈포장의정석〉 콘텐츠를 발행해 비대면 시대에 효율적으로 장사할 수 있는 포장 노하우를 전했습니다.

2019년 친환경 PB 포장용기 생산 시작
2020년 민트초코치킨, 핫소스에이드 출시
2021년 쿨피스 맛 디핑소스 3종 출시
2021년 음식 포장을 위한 노하우를 담은 〈포장의 정석〉 발행

배민로봇

배달의민족은 2017년부터 배달로봇에 대한 연구를 해왔습니다. '배달로봇 딜리'와 '서빙로봇 딜리'를 통해 라이더를 도와 배달 인프라를 혁신하고, 사람의 일을 더 편하고 효율적으로 대신할 수 있는 미래를 만들기 위해 노력하는 중입니다.

미래를 한걸음 더 가까이

우아한형제들은 로봇 기술을 서비스에 적용, 상용화해 많은 사람이 상상만 하던 외식 서비스 사업의 미래를 현실로 만들고 있습니다.
딜리는 '맛있는(delicious)' 음식을 '전달(delivery)' 한다는 의미를 가진 자율주행 로봇으로, 모든 사람이 '좋은 음식을 먹고 싶은 곳에서' 먹을 수 있도록 모두에게 한 걸음 더 다가가는 중입니다.

'배달로봇 딜리'는 배달원이 가지 못하는 곳이나 가기 꺼리는 곳도 문제없이 찾아갑니다. 자율주행으로 실내외에서 자유롭게 이동하고, 배달 음식부터 일상품까지 고객이 필요한 모든 물품을 배달합니다. '배달로봇 딜리'를 통해 배달 시간과 비용은 줄어들고, 편의는 더 커집니다.

'서빙로봇 딜리'는 사람과 함께 하는, 사람을 위한 로봇입니다. 무거워서 힘이 들거나 반복되는 일은 딜리가 대신합니다. '서빙로봇 딜리'로 서비스 직원의 업무 피로도는 낮아지고, 사장님은 고객관리와 장사에만 신경 쓸 수 있습니다. 서비스에 대한 손님 만족도는 높아지고, 더 효율적으로 매장을 운영할 수 있게 됩니다.



배달로봇 딜리 : 딜리 타워·딜리 드라이브

개발배경	배달 수요의 지속적인 증가와 그에 따른 배달원의 부족, 배달비에 대한 사장님과 주문 고객의 부담을 해소하고자 시작
히스토리	**2017년** '우리는 편리한 일상을 배달합니다' 비전 영상 발표 **2018년** 국내 최초 실내 로봇배달서비스 (천안 야우리 푸드코트) **2019년** 국내 최초 실외 배달로봇 '딜리 드라이브' 시범 서비스 (잠실 레이크팰리스, 건국대학교) 엘리베이터 연동으로 건물 층간 이동이 가능한 '딜리타워' 서비스 (우아한형제들 본사, 에이치에비뉴 호텔 건대점) **2020년** 실외 로봇배달서비스 '딜리 드라이브' 상시 운영 (광교 앨리웨이 쇼핑몰, 아이파크) **2021년** 층간 이동 로봇배달서비스 사이트 확장 (포레나 영등포, 광화문 D타워)
운영현황	총 4곳의 지역에서 약 20대의 배달로봇 운영 중 2021.08 기준



서빙로봇 딜리 : 딜리 플레이트 / 딜리 슬라이드

개발배경	반복되는 서빙 업무를 대신해 가게 운영 효율을 높여 최상의 매장환경을 조성하고, 안전한 비대면 서비스를 제공하고자 시작
히스토리	**2018년** 국내 최초 자율주행 서빙로봇 '딜리 플레이트' 시범 운행 (피자헛 목동중앙점) **2019년** 미래 레스토랑 컨셉 매장 오픈 (메리고키친) 렌탈 서비스 제품 라인업 구축 (딜리 플레이트 5종, 딜리 슬라이드 1종) **2020년** 수도권 지역을 중심으로 전국의 다양한 요식업장에 구독형 모델 서비스 확장 운영 **2021년** 국내 대표 외식브랜드 'SFG신화푸드그룹' 100대 공급 (천지연, 우설화, 송도갈비)
운영상황	전국 320여 개 매장, 총 400대의 서빙로봇 운영 중 2021.08 기준



세 번째 이야기

가치를 만드는 사회적 책임 활동

지난 11년의 성장은 결코 혼자 이뤄낸 것이 아닙니다.
고객과 사장님, 라이더, 구성원과 함께 이룬 눈부신 성과이지요.
‘함께’이기에 가능했고, ‘함께’이기에 가치 있습니다.
앞으로도 배달의민족은 외식산업이 건강하게 성장할 수 있도록
음식이 주는 행복에서 소외되는 사람이 없도록
다음 세대를 위해 환경을 보전할 수 있도록 책임을 다하겠습니다.





우아한형제들의 고민과 노력 1

함께 성장하는 건강한 외식산업을 위해, 행복하게 일하는 회사를 만들기 위해 무엇을 할 수 있을까?

무료 장사 교육 10만 명

2014년부터 사장님을 위한 무료 장사교육 배민아카데미를 운영해
10만 명이 넘는 사장님들이 함께 배우고 성장했습니다.

식당 위생 교육 7만 9000명

2015년부터 깨끗하고 안전한 식당을 만들기 위해 위생 교육 캠페인
〈청결왕 프로젝트〉를 시작, 총 7만 9000여 명의 사장님이 동참했습니다.

찾아가는 배민아카데미 26개 지역

2017년부터 〈찾아가는 배민아카데미〉로 제주부터 서울까지
총 26개 지역 사장님들께 집중교육과 맞춤형 컨설팅을 제공했습니다.

소상공인 판로지원

코로나19 장기화로 어려움을 겪는 식당 사장님의 온라인 진출을
돕기 위해 배달의민족, 배민상회 혜택을 지원했습니다.

업계 최초 보험 가입 의무화

전업 배달원인 라이더와 파트타임 배달원인 커넥터의
보험 가입을 의무화했습니다.

산재보험 100%

전업 배달원인 라이더와 파트타임 배달원인 커넥터
모두 산재보험에 100% 가입했습니다.

배민안전교육센터

안전한 배달 운전 문화를 위해 전문적인 이륜차 운행
교육 및 개인정보보호교육 등을 진행합니다.

우아한 수다타임 6년

구성원과 대표가 투명하게 소통하는 문화를 만들고자 2016년부터
6년 동안 '우아한 수다타임'을 진행합니다. 익명으로 구성원이 질문을
남기면, 대표와 구성원이 열린 마음으로 대화를 나눕니다.



코로나 위기 지원 813억 원

코로나19 확산 방지 및 위기 극복을 위해 2020년부터
총 813억 원을 사장님, 라이더, 의료진, 아동 및 어르신의
사회·먹거리 안전망을 위해 지원합니다.

배민방학도시락 1만 4100개

방학 동안 보호자의 돌봄 부재로 결식 우려 상황에 놓인
아이들에게 2020년 겨울방학, 2021년 여름방학 동안
1만 4100개의 도시락을 지원했습니다.

어르신의 안부를 묻는 우유 100만 개

홀로 사는 어르신의 고독사 예방을 위해 2012년부터 9년간
총 100만 개의 우유를 기부했습니다.

순환경제 시스템

배달용기로 많이 사용되는 PP소재 플라스틱의 순환경제 시스템을
만들고자, 2021년 하반기 수퍼빈과 함께 회수로봇 20대를 설치합니다.

의료진 영양식, 간식 지원 11만 명

코로나19 방역 최전선에 있는 의료진과 자원봉사자 11만 명에게
감사와 응원의 마음을 전하는 영양식과 간식을 선물했습니다.

교육 불평등 해소를 위한 노트북 1만 대

교육 불평등 해소 및 교육 환경 개선을 위해
고성능 노트북 1만 대를 지원하였습니다.

일회용 수저포크 안받기 1402만 명

2019년 4월 국내 배달 앱 최초로 '일회용 수저 포크 안 받기'
기능을 넣어, 2021년 7월까지 약 1402만 명의 고객과 함께
약 2억 회의 일회용 수저 포크 사용을 줄였습니다.

플라스틱 사용량 30% 절감 용기 개발

2021년 하반기, 배민상회에서 플라스틱 발포 기법을 적용하여
플라스틱 사용량을 30% 줄인 용기를 공개, 판매 예정입니다.

함께가치 1.

사장님 성장

함께 성장하는 건강한 외식산업을 만듭니다.
사장님이 장사를 잘할 수 있도록
양질의 교육과 정보를 제공하고
급변하는 환경에 맞춰 다양한 제도로 지원합니다.

1. 배민아카데미

사장님을 위한 무료 장사 교육

10만 명이 배운 장사학교

2014년부터 '누구나 배울 수 있는 무료 장사학교'인 배민아카데미를 운영 중입니다. 장사의 시작부터 성공까지, 예비 사장님부터 베테랑 사장님을 위한 체계적인 교육을 제공해 **누적 교육 참여인원이 10만 명**을 돌파했습니다.

10만 명
교육 참여자
2014 ~ 2021.06 기준

77%
지역 사장님 비율
2021.07 설문조사 기준

20~60대
참여 연령대
2021.07 설문조사 기준

전국 어디서나, 언제든지 원하는 시간에

매장 운영을 위해 자리를 비울 수 없는 사장님이 원하는 시간에, 어디서든 배울 수 있도록 배민아카데미 사이트를 2020년 7월에 론칭, 총 250여 편의 온라인 교육을 제공했습니다. 코로나19 확산으로 안전을 위해 비대면 교육으로 전환, 총 2만 명이 넘는 사장님이 전문가와 실시간 소통하는 약 150회의 비대면 교육에 참여했습니다.



장사에 도움이 되는 현장 실무형 교육 제공

셰프의 레시피 실습, 바리스타의 커피 수업부터 원가관리, 고객 서비스, 홍보 마케팅과 세무, 법무 등 식당 경영 전반에 대한 실무 교육을 제공합니다. 사장님들의 관심과 만족도가 높았던 '인기 콘텐츠'는 **매출을 높이고 원활한 영업을 위해 꼭 필요한 현장 실무형 교육**입니다.

인기 콘텐츠 TOP 5

1위	스마트폰 음식 사진 기획과 촬영
2위	블로그 마케팅으로 잠재 고객을 매장까지 오게 하는 방법
3위	쉬운 방법으로 손익관리를 실천하는 방법
4위	뜨거운 음식 배달 포장 노하우
5위	위생 검사 단속 사례

2020.07 ~ 2021.06 기준

코로나19 맞춤형, 사장님 심리케어 콘텐츠까지

사회적 거리두기 장기화에 따른 외식업 전반의 변화에 사장님들이 대응할 수 있는 교육을 제공할 예정입니다. 최근 급증하는 업종 변경과 재창업 준비를 체계적으로 알려주는 교육부터 시니어 디지털 교육, 배달앱 글쓰기 교육 등을 제공합니다. 또한 아주대학교 심리학과 김경일 교수와 함께 사장님 심리케어 콘텐츠도 제공합니다.

교육 횟수와 인원

기간	2014 ~ 2021.06	2020.07 ~ 2021.06	
교육형태	오프라인 교육	실시간 비대면	온라인 교육
교육횟수	514회	144회	250회
교육인원	29,007명	20,632명	50,705명



2. 찾아가는 배민아카데미

지역 사장님을 위한 현지 맞춤형 교육

“어려운 시기에 가게 문도 많이들 닫고 힘들었는데, 장사를 다시 할 용기가 생겼어요.”
제주 ‘고기의 법칙’ 박현준 사장님

“음식만 잘하면 된다고 생각했는데, 음식만으로는 어렵다는 것을 알았어요.”
경남 창원 ‘날마다곱창’ 김지훈 사장님

“마땅히 배울 수 있는 기회나 공간이 없었는데, 기회가 생겨 정말 감사해요.”
서울 백반골목 ‘그냥밥집’ 김지영 사장님

제주부터 서울까지, 전국 26개 지역 2017 ~ 2021.06

서울에서 진행되는 교육에 참석하기 어려운 사장님들을 위해 부산, 대구, 광주, 인천 등 총 26개 지역에서 교육을 진행했습니다. 특히 2020년 하반기부터는 더 많은 지역 사장님들에게 실질적인 도움을 드리기 위해 **지자체와 협력해 지역별 맞춤형 커리큘럼으로 구성된 〈찾아가는 배민아카데미〉를 확대, 강화해 실행**하고 있습니다. 경상남도, 경상북도, 제주도, 강원도와 상생 협약을 맺고 지역 사장님 맞춤형 집중 교육과 1:1 컨설팅을 제공합니다.



지자체와 함께 사장님의 니즈에 맞춘 집중 교육

획일화된 교육 커리큘럼이 아닌, 지역 사장님들의 니즈와 지역상권 분석을 통해 최적의 맞춤형 교육을 제공합니다. 관광객이 찾아올 수 있도록 제주도 사장님들에게는 브랜딩 교육을, 주거지 중심의 경남 창원 사장님에게는 안정적 수익구조 확보를 위한 외식경영 교육을, 강원도 춘천 사장님에게는 특산물을 활용한 가정대용식(HMR) 집중교육을 제공했습니다. 또한, 외국인 관광객 수요가 줄어든 서울 회현동 백반집 사장님들께는 도시락 메뉴를 기획부터 론칭까지 함께 실행하기도 했습니다.
이런 최적의 맞춤형 교육 덕분에 2021년 상반기 동안 4개 지역, 113명의 사장님이 참여해 교육만족도 4.5점(만점 5.0)의 높은 만족도를 기록했습니다.



1:1 컨설팅 〈우리 가게 맞춤 진단〉 진행

전문 컨설턴트가 매장을 방문, 심층 분석 후 맞춤형 솔루션을 제안하는 〈우리 가게 맞춤 진단〉을 진행하고 있습니다. 약 6개월간 사전 진단부터 매장 운영을 위한 심층 분석 후 솔루션이 담긴 리포트를 전달합니다. 2021년 상반기, 경남 창원과 제주에 계신 사장님 80분에게 맞춤형 컨설팅을 제공했습니다. 한 예로, 제주도에 계신 감귤 음료를 파는 사장님께는 세트 메뉴로 매출을 올릴 수 있도록 제과명장이 직접 방문, 실습을 통해 디저트 메뉴 레시피를 알려 드리기도 했습니다.



3. 위생 교육 캠페인

위생 교육 캠페인
청결왕

깨끗한 음식 문화를 만들기 위한 식품 안전, 매장 위생 교육

식품의약품안전처, 세스코와 함께 청결한 주방 환경에서 식자재를 관리, 조리할 수 있도록 2015년부터 진행해온 위생 교육 캠페인입니다. 식품 안전부터 개인 위생, 주방 및 매장 내 위생 수칙을 온·오프라인으로 교육해왔습니다. 또한, 매장에서 실천할 수 있는 위생 가이드와 물품을 제공해 **지난 7년 간 7만 9249명의 사장님이 참여**했습니다.

코로나19 확산에 따른 식당 위생 안전 강화

코로나19 확산에 따라 식당 내에서 준수해야 하는 방역수칙을 안내하고,
캠페인 지급품에 손소독제와 손세정제를 포함해 제공했습니다.
또한, 배달음식 이용 증가에 따라 배달원이 사용하는 배달통의 위생 관리부터
이물 없는 조리 및 포장 프로세스 교육도 진행했습니다.

온라인으로 배우는 체계적인 위생 교육

'바이러스로부터 안전한 매장 만들기', '조리부터 배달까지 과정별 위생 수칙',
'음식점 위생등급제에 대한 이해' 등, 사장님이 숙지해야 할 위생 교육을 7편의
영상으로 제작해 누구나 볼 수 있게 제공하고 있습니다. 사장님은 물론 예비창업자도
위생에 대한 기본 교육을 쉽고 편하게 받을 수 있습니다.



4. 지식 나눔

배민트렌드 2021과
외식업 컨퍼런스

배달의민족 앱 주문 통계 데이터를 한 권에 담은 〈배민트렌드 2021〉

2021년 2월, 사장님들의 장사에 도움이 되고자 **2020년 1년간 주문 내역을 분석해 고객 취향부터 주문 트렌드까지 〈배민트렌드 2021〉에 담아 배달의민족 전체 사장님에게 무료로 배포**했습니다. 계절별 인기 메뉴, 주요 주문 시간대, 인기 있는 옵션이나 사이드 메뉴, 환경에 대한 가치관 변화 등 책 내용을 참고해 매장 운영 전략에 활용할 수 있습니다. 배달의민족 앱의 통계 데이터에 기반한 객관적인 배달음식 시장 트렌드를 제시한 이 책을 받은 사장님들은 높은 만족도를 보였습니다. 〈배민트렌드 2021〉은 온라인으로 누구나 확인할 수 있으며 매해 발행할 예정입니다.

최고 전문가 10인이 제시하는 성공전략 〈배민외식업컨퍼런스〉

코로나19 등으로 외식시장이 급변하는 상황에서 사장님들에게 경영 나침반이 되고자 2020년 12월 7일부터 9일까지 〈배민외식업컨퍼런스〉를 진행했습니다. 김난도 서울대 교수, 이연복 셰프, 김경일 아주대 교수, 김미경 연남타운 크리에이티브 대표 등 외식·트렌드 전문가 10인이 참여해 사흘 간 온라인 생중계 강연을 진행했습니다. 또한 김일도 사장님, 임성환 사장님이 코로나19를 극복한 생생한 위기 극복 스토리도 전하며 뜻깊은 자리를 만들어주었습니다. **4만 3181명의 사장님이 참여해 9.4점(10점 만점)의 높은 만족도**를 보이며 성황리에 막을 내렸습니다.

배민트렌드 2021
woowahan.com
/#/news/report





우아한인터뷰 01

배움만큼 좋은 재료는 없다고 생각해요. 장사를 배우고 난 뒤, 매출은 열 배, 저희는 백 배 성장했어요.

김소향 사장님

마마플레이트/맘쓰랩

장사를 배우기 위해 대구에서 서울까지 약 300km를 달려오고,
틈날 때마다 온라인 영상을 보며 노하우를 배웁니다.
배움에 쏟는 시간이 아깝지 않다고 말하는 사장님을 만났습니다.

Q. 사장님께서는 어떻게 자영업을 시작하게 되셨나요?
기자로 사회생활을 하다가 엄마가 되었는데, 엄마의 삶이 처음이다 보니 배워야 할 것이 많더라고요. 그러면서 엄마들의 거점을 만들어 서로 교류할 수 있는 장을 만들고 싶다는 생각이 들더라고요. 처음에 모임 프로그램을 운영했는데, 모임을 하다 보니 먹거리가 필요해지더라고요. 제품 개발을 하고 F&B를 확장하면서 이렇게 가게를 열게 되었어요. 겉보기엔 일반 카페 같지만, 알고 보면 동네 사랑방처럼 어른과 아이가 교류할 수 있는 곳이죠.

Q. 배민아카데미의 교육에 정말 많이 참여했다고 들었어요.
현장교육은 16회, 온라인 수업은 37회 정도 참여했어요.

Q. 배민아카데미는 어떻게 알게 되셨나요?
외식업을 전문적으로 하던 게 아니라 어려움이 많았어요. 배민아카데미를 알게 됐고, 마침 저희가 어려워하는 주제에 대한 교육을 무료로 제공하더라고요. 직원들과 다같이 수업을 들었는데, 수업 후 저희가 변화하고 성장한다는 기분이 들었어요.

Q. 어떤 교육이었나요?
커피 원두를 전문적으로 알려주는 수업이었어요. 저희 주 고객층은 산미가 있는 커피를 좋아하는데, 당시엔 다크한 커피가 트렌드였어요. 그 중간지점을 어떻게 찾을지 고민하던 차에 배민아카데미를 발견한 거죠. 어디에서도 얻기 힘든 비법을 많이 알려 주셨어요. 예를 들면, 커피를 만들 때 중요한 일정한 압력 유지를 도와주는 도구를 알려줘서 비싼 기계를 사지 않고도 품질을 유지하게 되었어요. 원두도 맞춤형으로 제안해 주셨고요. 시음을 많이 해서 위가 쓰렸는데 그 느낌조차 기분 좋게 남아있어요.

Q. 직원들도 교육에 적극적으로 참여하는 이유는 무엇인가요?
직원들과 같이 있는 메신저 채널에 매달 배민아카데미 수업 일정을 올려요. 일정을 나눠 수업을 듣는데, 요새는 어떤 교육을 들을 지 서로 경쟁하고 있어요. (웃음) 무엇보다 우리가 가진 고민을 해소하고, 바로 적용할 수 있는 수업이라 계속 적극적으로 참여할 수 있었죠.

Q. 일반적으로 어떻게 장사에 필요한 지식을 얻으시나요?
주로 주변 지인을 통해 정보를 얻고요, 요새는 동영상 플랫폼이 잘 되어 있으니 정보를 얻는 것 자체는 어렵지 않죠. 다만, 주변에 장사하는 지인이 없다면 깊이 있는 정보를 얻기 어렵고, 영상도 수만 가지가 있어서 무엇을 봐야할 지 고르기 어렵죠. 배민아카데미의 경우엔 이미 검증된 강사님들의 전문적인 강의를 다양하게 제공하니까 이런 어려움을 해소하기 딱 좋아요.

Q. 장사 교육을 받고 나서 실제 매출에도 차이가 있었나요?
교육을 듣기 전인 2019년 10월과 비교했을 때, 실제 매출은 열 배 정도 성장했어요. 매출도 매출이지만, 직원들의 역량이 성장하는 것이 느껴져요. 작은 사업체에서는 교육을 듣는 것도 비용이기에, 좋은 걸 알아도 권장하기 쉽지 않죠. 그런데 직원들과 함께 수업을 들으면서 동기부여도 되고, 인사이트도 얻으며 성장한다는 것을 느낄 수 있거든요. 매출 변화도 그 결과라고 생각하고요.

Q. 가게에 직접적인 변화를 준 수업이 있나요?
회계, 손익관리 수업이요. 실제 활용할 수 있는 엑셀 시트를 공유해 주셨어요. 그걸 보고 우리 가게를 검증했더니 맹점이 있더라고요. 회계를 다 관리해주는 전문 시스템도 있지만 비용이 비싸서 도입하기 어려웠어요. 그러다 엑셀로 쉽게 할 수 있는 방법을 배운 거죠! 어떤 지표를 세워야 하는지도 알게 되어 장기적인 목표를 세우고 이루게 되었어요.

Q. 이 외에도 배민아카데미의 장점은 무엇인가요?
선배 사장님들을 만나는 게 정말 좋은 자산이 돼요. 모든 걸 혼자 다 경험하면서 배울 수는 없으니 선배 사장님들을 통해 배우는 건 참 귀중하죠. 요샌 배민아카데미 사장님들의 커뮤니티인 '배민프렌즈 2기'로 활동하며 사장님들과 스터디도 하고, 책 추천도 하고, 개선점도 찾아보니까 더 객관적으로 스스로를 돌아보게 됐어요.

Q. 성장의 동력은 무엇인가요?
배민아카데미 영상을 보다 보면, 세상에 열심히 사는 분들이 정말 많다는 걸 느껴요. 그걸 보면 더 배워야겠다는 생각이 들거든요. 앞으로도 매일 조금씩 더 나아진 모습으로 고객과 만나고 싶어요.



우아한인터뷰 02

배민아카데미를 통해 매출 7배 성장, 저는 여전히 공부 중입니다.

김성안 사장님

탑텐코리아푸드

18년 동안 외식업에 종사하며 여러 번의 슬럼프를 겪었지만, 공부를 통해 매출을 7배 성장시킨 사장님.
장사 후배님들은 배민아카데미를 통해 실수와 실패를 겪지 않길 바란다는 사장님을 만났습니다.

Q. 안녕하세요, 사장님과 가게 소개 부탁드립니다.
저는 한식과 분식 메뉴로 배달 전문 매장 '탑텐코리아푸드'를 운영하는 김성안입니다. 18년 전 배달을 전문으로 하던 식당이 지금까지 이어졌네요. 식당을 운영하신 부모님을 보고 자라, 식당은 제게 놀이터였고 자연스럽게 요식업을 시작하게 되었어요. 6~7년 전 슬럼프를 겪으며 홀 매장만 운영한 적도 있는데 배민아카데미를 만난 후로 슬럼프도, 위기도 극복했어요.

Q. 슬럼프와 위기를 극복하셨다니, 어떤 이야기인지 궁금해요.
여러 교육들을 수강했지만 특히 도움이 되었던 건 6주간의 집중 교육 〈꽃보다매출〉이에요. 장사 인생에 터닝포인트가 되어줬어요. 〈꽃보다매출〉 수업을 듣기 전까지는 주먹구구식 경영을 했어요. 얼마가 남는지조차 몰랐으니까요. 수업을 통해 손익계산서 작성하는 법을 배우니 순수익 계산이 가능해졌어요. 식자재비, 인건비, 광고비 등의 지출 계획이 명확해지더라고요. 비용을 미리 대비하니 효율적인 경영이 가능해졌어요.

Q. 교육을 수강하시고 가게 하나를 폐업하셨다고 들었어요.
45평 규모의 홀매장을 운영 중이었는데. '사업 타당성 검토' 수업을 들어보니 수익을 낼 수 없는 구조란 확신이 들었어요. 그래서 과감하게 폐업하게 됐죠.

Q. 교육 후 매출에는 어느 정도 영향이 있었나요?
가게를 폐업하고, 배운 내용을 경영에 적용해보니 매출이 7배 성장했습니다. 장사공부가 이만큼 중요할 줄은 정말 몰랐어요.

Q. 장사 공부가 왜 중요하다고 생각하시나요?
오늘은 잘 돼도 내일은 알 수 없는 게 장사입니다. 혼자 장사를 하다 보면 정체되는 느낌을 받거든요. 도태되지 않기 위해 꼭 공부해야 합니다.
또, 장사 공부는 외로움을 해결해 줘요. 매장에만 있다 보면 만나는 사람도 적고, 고민을 들어줄 친구를 만나기가 힘듭니다. 장사해 본 사람만이 이해할 수 있어요. 저는 배민아카데미에서 소중한 사장님 친구들을 많이 만났어요.

Q. 코로나로 많이 힘들진 않으세요?
저희는 배달 전문 매장이라 괜찮은 것 같아요. 코로나 직전에 매출이 휘청이던 때가 있었는데, 사회적 거리두기가 시작되면서 배달 수요가 늘면서 다시 한번 기회가 왔어요.

Q. 후배 사장님들께 하고 싶은 말씀도 있을 것 같아요.
자신만의 특별하고 가치 있는 메뉴를 고민하라고 하고 싶어요. 지금은 대부분 가게들이 가격 경쟁을 하고 있거든요. 가성비만으로는 가게는 살아남지 못해요. 커진 시장만큼 경쟁자가 많아졌는데 가격만으로 해결할 수는 없어요. 가격을 뛰어넘는 매력을 가진 매장을 운영하셔야 해요. 저희 매장은 가장 맛있는 딱 10개의 메뉴만 판매하면서, 고정 메뉴만 고집하기보단 계속 개발하면서 업데이트하고 있어요. 18년 된 저도 여전히 끊임없이 고민해요.

Q. 레시피 공부는 주로 어디에서 하시나요?
배민아카데미가 가장 좋은 교재에요. 온라인으로도 언제, 어디서든 공부할 수 있어요. 후배님들은 배민아카데미를 통해 실수의 과정을 줄여나갈 수 있길 바랍니다.



우아한인터뷰 03

제주의 재료로 정성 들여 만드는 저희 음식을 차별화해서, 더 많은 사람들에게 알리고 싶어요!

박형재 사장님

징크

직접 만든 빵과 건강한 식재료로, 제주도민들에게 매력적인 가게로 자리잡고 있는 곳이 있습니다.
정직한 음식과 고객을 향한 진심을 알리고자 〈찾아가는 배민아카데미〉에 참여한 사장님을 만났습니다.

Q. 안녕하세요, 사장님과 가게 소개 부탁드립니다.
안녕하세요, 제주 애월에서 카페 '징크'를 운영하는 박형재입니다. 제빵사인 저와, 요리를 전공한 친구가 함께 작년 12월에 오픈했어요. 제주도에 있는 좋은 식재료로 건강한 음식을 만드는 것이 목표입니다. 직접 만든 치아바타와 제주 흑돼지 수제햄으로 만든 샌드위치가 대표 메뉴예요. 호텔에 조식으로 샌드위치를 납품도 하고 인지도를 얻으며 성장하고 있어요.

Q. 얼마 전 〈찾아가는 배민아카데미〉에도 참여하셨죠?
코로나19 상황이라, 배달을 시작하게 됐고 배민사장님광장을 통해 배민아카데미를 알게 됐어요. 〈찾아가는 배민아카데미〉를 열어 브랜딩 관련 수업을 한다는 것을 보았어요. 제주의 재료로 정성껏 만든 음식을 더 많은 사람들에게 알리고 싶어 참여했어요.

Q. 장사에 대해 배우고 싶다고 생각하신 이유는 무엇인가요?
음식만큼은 자신이 있지만, 가게를 경영하는 건 또 다른 문제더라고요. 특히 저는 홍보가 너무 어렵게 느껴졌거든요. 전문가를 통해 잘 모르는 부분을 채우고 싶었어요.

Q. 〈찾아가는 배민아카데미〉에서 기억에 남는 게 있으신가요?
가게에 직접 와서 컨설팅을 해주는 〈우리가게맞춤진단〉 프로그램이 기억에 남아요. 브랜딩 전문가가 방문해서 소셜 미디어 등을 어떻게 관리하면 좋을지, 사진은 어떤걸 올려야 하는지, 이미지는 어떻게 찍어야 하는지 등을 알려주셨어요. 지금은 음식 자체의 퀄리티를 높이는 것에 집중하고 있지만, 안정기에 접어든다면 배운대로 홍보할 수 있을 것 같아요.

Q. 가게를 운영하는 데 있어 도움이 된 부분이 있으신가요?
요즘 유행하는 트렌드에 대해서도 알 수 있었어요. 특히 잘 되는 가게들의 사례도 도움이 많이 됐어요. 또 가게에 직접 와서 고객들이 느낄 만한 것들을 짚어주고, 어떻게 응대해야 하는지도 알려주셨는데요, 저희 직원들이 모여 다시 한번 회의하며 잘하고 있나 점검해보는 계기가 됐어요.

Q. 지역 사장님들이 장사를 잘 하기 위한 방법이 있을까요?
자기만의 특색을 갖는 것이 중요하다고 생각해요. 저희 가게는 '제주의 재료로 건강하고 좋은 음식을 만들자'는 철학을 지키고 있어요. 샌드위치의 빵은 직접 구워서 만들고, 햄도 제주 흑돼지로 만든 수제햄이거든요. 우리만의 것을 만들어보자는 마음이 가장 중요합니다.

Q. 어떻게 코로나19 상황을 극복하고 성장할 수 있었나요?
어려운 상황이지만… 여러 가지 테스트할 수 있는 기간으로 삼자, 했어요. 덕분에 브런치 메뉴도 개발하게 됐고요. 고객에게 진심을 담아 좋은 서비스를 제공하려고 노력해요. 해안도로 근처이다 보니 빵을 파는 상권은 아닌데, 찾아 주시는 고객을 소중히 대하고 좋은 맛을 제공하기 위해 노력해요.

Q. 앞으로 어떤 가게를 만들어 나가고 싶으세요?
고객의 피드백을 소중히 여기면서, 개선할 점은 바꿔 나가고 있어요. 앞으로도 지금처럼 초심을 잃지 않고 좋은 재료를 써서 오래오래 함께 갈 수 있는 가게를 만들고 싶어요.

우아한인터뷰 04

해외 시장에 막연한 꿈만 갖고 있던 것이 부끄러워졌어요. 밑그림부터 제대로 그리며 시작해야 하는 걸 알게 됐습니다.



윤혁진 사장님

끄트머리집

사장님의 꿈이 좌절되지 않도록 배민아카데미는 〈글로벌 프로젝트〉를 시작했습니다.
공부를 통해 베트남에 한 걸음 더 가까워진 윤혁진 사장님을 만났습니다.

Q. 안녕하세요, 사장님과 가게 소개 부탁드립니다.
서울 행당동에서 2019년부터 '끄트머리집'이라는 한식당을 운영하는 윤혁진입니다. 돼지고기와 김치를 구운 요리인 '돼지김치구이'가 대표 메뉴로, 올해 6월엔 안암동에 2호점을 오픈했습니다.

Q. 〈글로벌 프로젝트〉인 베트남 외식업 교육에 참여하셨는데, 베트남 진출을 고려하고 계셨나요?
막연하지만 오래전부터 베트남에 한식당을 열고 싶다고 생각했어요. 어머니를 모시고 간 베트남 여행에서 들른 한식당이 생각의 출발점이 되었지요.

Q. 어떤 이유였나요?
너무 실망스러운 맛이었어요. 베트남 현지 식재료와 한국의 식재료가 아무리 다르다 해도 한식당 간판을 달았다면 한국음식을 흉내만 내서는 안 된다는 생각이 들었어요. 어머니는 1987년부터 외식업 한 길만 걸어오셔서 더 크게 실망하셨고요. 그리고 지나가듯 건네신 '네가 해도 이거보다 낫겠다'는 말이 마음에 남아있었어요. 맛있는 한식당을 베트남에서 열고 싶다 생각하게 됐죠.

Q. 실제로 베트남 진출을 준비하셨었나요?
베트남의 마스터프랜차이즈로부터 창업 제안을 받은 적이 있어요. 베트남에서 만나 사업 논의를 하기도 했고요. 하지만 그분도 베트남 분이 아니라 현지 상황을 잘 알지는 못했고 현실적으로 어려운 부분이 많았어요. 결국 포기했죠.

Q. 그럼에도 교육에 참여하셨던 이유는 무엇인가요?
베트남에서 유학하러 온 학생들이 가게에서 아르바이트를 했는데, 그만둔 후에도 계속 저희 가게에 밥을 먹으러 오더라고요. 맛있어서, 또 먹고 싶어서 온다면서요. 베트남도 돼지고기 선호가 높고, 김치는 건강식품으로 인기 있다는 말도 해줬어요. 베트남에 대한 꿈을 완전히 놓지 않고 있던 찰나에 배민아카데미에서 교육을 진행한다고 해 참여하게 됐어요.

Q. 교육을 수료하고 가장 크게 얻은 것은 무엇인가요?
'아, 이거 그냥 해서는 안 되겠구나', '어려울 줄은 알았는데 진짜 어렵겠구나' 하는 현실감을 얻었어요. 막연히 꿈만 꾸고 있던 게 부끄럽단 생각도 들더라고요. 좋은 자극이 됐죠.

Q. 여러 교육 과정 중, 특히 도움이 된 내용이 있다면요?
수업을 듣고 가게명을 바꿨어요. 원래 '끄뜨머리집'이었는데 영어 표기나 발음이 너무 어렵다는 것을 알게 됐어요. 그래서 2호점을 오픈하면서 '끄트머리집'으로 상호를 변경하고 간판, 배달앱 등에도 모두 적용했어요.

Q. 베트남에 가게를 오픈한다면 어떤 가게가 되길 바라시나요?
베트남의 한식당 대부분이 중산층을 타깃하는데, 저는 서민을 위한 식당을 하고 싶어요. 강사님 중에 이미 베트남 진출에 성공한 '치킨플러스'의 유강신 대표님도 저와 같은 고민을 하시곤 식자재 원가를 낮춰서 현지에서 탄탄하게 자리 잡았다는 이야기를 들려주셨어요. 저도 식자재, 유통 등에서 비용을 절감하는 방법을 고민해서, 베트남 서민들도 편하게 즐기는 한식당을 만들고 싶어요.

Q. 베트남 진출과 관련해 바라는 것이 있으시다면요?
배민아카데미에서는 사장님들의 성장을 위한 집중 교육과정인 〈꽃보다매출〉을 정기적으로 운영하잖아요. 베트남에도 배민아카데미가 생겨서 그런 프로그램을 운영해준다면 무조건 참여할 거예요. 베트남 배민아카데미!

Q. 같은 꿈을 꾸고 계신 사장님들에게 한 말씀 부탁드려요.
2023년 베트남에 '끄트머리집'을 오픈하는 것을 목표로 열심히 준비할 겁니다. 막연히 꿈만 꾸던 해외 진출을 배민아카데미를 통해 본격적으로 고민하고 구체화하게 됐어요. 내 나라에서도 창업을 하고 가게를 꾸리는 게 이렇게 어려운데 해외에서는 얼마나 더 어려울까 싶어요. 베트남 진출을 생각하는 다른 사장님들, 고민만 하기보다는 배민아카데미에서 공부해보시길 바랍니다.



5. 소상공인 판로지원

온라인 판로지원
전국별미, 전통시장

"나이도 많고 인터넷이 익숙하지 않은 제가 전국별미를 통해
온라인 판매를 시작할 수 있게 된 것은 정말 행운이에요."
'동신명가' 박영수 사장님

"전국 각지의 다양한 고객에게 쉽게 홍보할 수 있어서 정말 좋아요
다양한 상품들이 골고루 판매되니 매출은 늘고 재고 부담은 크게 줄었어요."
'국보굴비' 한동훈 사장님

"온라인 판매를 서비스를 시작하는 것도 어렵지만, 홍보하는 것은 더욱 어렵더라고요.
전국별미에서 진행하는 홍보 지원이 정말 큰 도움이 되고 있습니다."
'함흥냉면' 김성수 사장님

소상공인 판로 확대를 위해 지역 먹거리를 전국으로 배송하는, 전국별미

신선하고 맛있는 지역 먹거리를 전국의 소비자에게 전달하기 위해 2020년 10월부터 전국별미 서비스로 지역 소상공인의 판로를 지원합니다. 특색 있는 지역 맛집, 지역 대표 음식 중 **유통망 확보가 어려운 소상공인을 중심으로 스토리텔링부터 상품 촬영 및 영상 제작, 판매 및 프로모션을 지원**합니다.
지역의 좋은 음식이 전국으로 판매될 수 있도록 소상공인의 판로 개척을 함께합니다.

코로나19로 어려워진 전통시장의 온라인 판매 지원 및 수수료 환급

오프라인 판매가 급감해 어려움을 겪고 있는 전통시장 사장님들의 온라인 판매를 지원합니다. 서울 권역 내 4개의 전통시장 상인회와 협력해 배달의민족 앱 메인에 전통시장 상품을 쉽게 찾을 수 있는 배너를 별도로 신설하고, 앱 검색창에 '전통시장' 키워드로 검색 시 전통시장 가게 목록을 노출해 판매 확대를 지원합니다.

***협력 전통시장**
잠실 새마을 전통시장,
망원시장, 망원월드컵시장,
봉천제일종합시장

중소벤처기업부 &
소상공인시장진흥공단
협력사업

중소기업벤처부와 함께하는 크리스마스마켓 2020.12 , 동행세일 2021.06

코로나19 장기화로 **침체된 내수 시장을 살리고 소상공인 판로를 지원하기 위한 중소벤처기업부의 활동에 적극 동참**했습니다. 〈2020 크리스마스 마켓〉, 〈2021 동행세일〉의 주요 플랫폼으로 참여해 소상공인의 우수 상품을 소개하고 판로 확대 및 판매를 지원했습니다. 특색 있는 지역 맛집과 지역 대표 음식을 전국으로 배송하는 전국별미를 통해 각지의 지역 특산물을 최대 30~40% 할인해 소개했고, 라이브커머스 배민쇼핑라이브에선 농수산물, 정육, 가공식품 등 소상공인이 생산한 다양한 상품을 선보이는 특집 방송을 총 10회 진행했습니다.

소상공인 O2O 플랫폼 진출 돕기에 총 13억 3000만 원 지원

오프라인 식당의 온라인 진출(O2O)을 지원하기 위해 소상공인시장진흥공단과 협력사업을 진행했습니다. **외식업 소상공인 5300명을 대상으로 배달의민족 입점 시 광고비 및 배민상회를 통한 식자재, 비품 구입에 사용할 수 있는 비즈포인트 25만 포인트(25만 원 상당) 등 총 13억 3000만 원 수준의 혜택**을 지원했습니다.
또한, 배민아카데미에선 온라인 시장 진출을 망설이는 사장님들의 경쟁력 확보를 위한 양질의 장사교육을 동시에 제공했습니다.







우아한인터뷰 05

우리 지역의 건강한 먹거리를 전국민의 밥상으로 소개합니다.

이영환 사장님
정성드리

지역 특산물로 건강한 음식을 만들고, 수익을 사회에 환원하며
상생을 실천하는 이영환 사장님. 전국별미에서 얻은 브랜딩 방법과
사업적 혜택을 지역에 나누고 싶다는 따뜻한 마음을 만났습니다.

Q. 안녕하세요, 사장님과 '정성드리' 소개 부탁드립니다.
경남 하동에서 '정성드리'라는 식품 제조업을 운영하는
이영환입니다. 저희 지역 특산물인 제첩, 굴, 매생이 등으로
만든 국거리가 대표 제품입니다.

**Q. 전국별미 서비스 런칭 후 바로 입점하신 것으로 아는데요.
어떻게 그런 결정을 하시게 됐나요?**
배민에서 먼저 연락을 주셨어요. 경남도청에서 지역
특산물을 활용한 제조 기업이자 사회 환원을 하는 기업으로
저희를 추천했더라고요. 지역의 우수 상품을 배달의민족을
통해 전국에 소개한다는 전국별미의 취지도 상세히
설명해주시고, 입점부터 판매까지 많은 걸 도와주시겠다고
했어요. 하지만 처음엔 솔직히 다 믿지는 않았죠. (웃음)
지금껏 기업에서 비슷한 연락을 꽤 받았지만 대부분
광고비를 원하더군요. '일단 만나나 보자'라는 마음으로
전국별미 관계자분들과 처음 뵙게 됐죠.

Q. 어떤 이야기를 나누셨나요?
제품부터 공정까지 정말 꼼꼼하게 살피시더라고요.
저희 제품과 취지에 관심이 있으셨어요. 나눈 이야기들도
너무 즐거웠고, 신뢰도 두터워졌죠. '이거 무조건 해야겠다'
라고 욕심이 생겨서 바로 시작하게 됐어요.

Q. 여러 지역에서 '정성드리' 제품을 구매하나요?
그럼요. 대표 제품이 제첩국인데, 제첩은 주로 경남과 부산
지역에서 소비하거든요. 그런데 전국별미를 통해선 수도권
주문이 꽤 많더라고요. 하동의 특산물이 먼 수도권에 사는
고객의 식탁에 올라간다고 생각하니, 제법 설레는 마음이죠.

Q. 전국별미 입점으로 도움이 된 부분이 또 있을까요?
상품 소개 페이지를 위한 사진, 영상 촬영부터 스토리
기획까지 배달의민족에서 해줬어요. 요즘처럼 브랜딩이
중요한 시대에 모든 걸 다 해준 거죠. 그 덕에 배운 것이 참
많아요. 이젠 배달의민족의 브랜딩 방법을 '정성드리'에
적용하는 것뿐만 아니라 저희 지역 브랜드들에게 도움을
주며 배운 걸 나누고 싶어요.

**Q. 하동 지역 제조 업체 간의 상생과 기부 등, 다양한 사회적
활동을 하신다고 들었어요. 어떤 이유인가요?**
하동에는 저처럼 지역 특산물로 제조업을 하는 젊은
창업가가 많아요. 저희끼리 작은 모임을 만들어 서로
경영에 도움도 주면서 끈끈한 유대 관계를 맺고 있죠.
서로 잘돼서 지역에 이바지하고 싶은 마음과 함께 지역의
학생들을 위해 이익을 환원하고 싶어요. 매년 꾸준하게
기부를 하는 이유도 여기에 있고요.
아, 얼마 전엔 배달의민족 덕에 장학금 기부도 했어요.

Q. 배달의민족 덕에 기부하셨다니, 어떤 이야기인지 궁금해요!
전국별미 뿐만 아니라 배민쇼핑라이브에서도 제품을
판매할 기회가 있었어요. 방송인 송은이님과 함께 저희
제품을 판매하도록 배달의민족에서 도와주셨어요.
배달의민족에서 또 한 번 도움을 받은 거죠. 이런 혜택을
공짜, 내 이득이라 하기엔 양심상 안 되겠더라고요.
받은 만큼 돌려줘야 한다고 생각했어요. 그래서 얼마 전
지역에 장학금을 기부했어요. 이런 게 선순환 아닌가 싶어요.

Q. 주변에도 전국별미를 추천하셨나요?
그럼요. 지역의 건강한 식재료로 만든 음식을 판매하는
업체들에 적극 추천하고 있어요. 더 많은 업체가 저처럼
많은 도움을 얻었으면 좋겠습니다.

Q. 앞으로 '정성드리'를 어떻게 성장시키고 싶으세요?
'정성드리'의 모토는 시골의 투박하고 건강한
밥상을 도시로 가져다주는 것인데요.
식재료 하나하나 모두 지역 제품으로
꾸려서 여러모로 사회에 도움이 되고
싶습니다. 앞으로도 전국별미를
통해서 '정성드리'를 전국의
밥상에 올리는 일을
해나가겠습니다.



함께가치 2.

라이더 지원

함께 성장하는 건강한 외식산업을 만듭니다.
라이더가 안전하게 배달할 수 있도록
체계적인 안전 운전 교육을 제공하고
보험과 살핌 제도로 건강한 근무 환경을 만들어 갑니다.

1. 안전하고 건강한 배달문화 만들기

배민안전교육센터
업계 최초 보험 의무화
시간제 보험 제공

"안전 운전 교육과 사고 전 인지능력 교육 덕분에 사고 예방에 도움이 될 것 같아요."
라이더 이*지님

"전문 강사님이 개인 실력에 맞는 코칭을 해줘서 제 실력도 빠르게 늘었어요!"
라이더 허*규님

이륜차 안전운전 교육을 전담하는 배민안전교육센터

안전한 배달문화 정착을 위해 배달의민족은 서울지방경찰청(2018년), 한국교통안전공단(2020년)과 함께 이륜차 교통안전 교육을 꾸준히 진행해왔습니다. **배민안전교육센터에서는 라이더에게 올바른 이륜차 운행 자세부터 사고 예방 및 상황별 이륜차 조작 방법까지 체계적인 실습교육**을 제공합니다. 또한 개인정보보호 교육 및 성희롱 예방 교육도 제공해 신뢰할 수 있는 배달문화 만들기에 앞장섭니다. 코로나19 확산에 따라 온라인 교육을 강화해 배민커넥트앱, 라이더 교육 유튜브 채널을 통해 이륜차 사고 유형 및 예방 교육을 제공합니다.

라이더와 커넥터 모두 산재보험 100% 가입

배달원 안전을 위해 업계 최초로 배달원의 보험 가입을 의무화했습니다. 전업 배달원인 라이더와 파트타임 배달원인 커넥터 모두 산재보험에 100% 가입했습니다. 자사 소속 라이더가 이용하는 모든 이륜차를 대상으로 유상 운송보험에 가입했고, 커넥터 대상 이륜차, 자전거, 전동킥보드 등에 대한 전용 시간제 보험을 국내 최초로 제공합니다.

커넥터의 시간제 보험료 낮추고, 가입 조건 완화

원하는 시간에만 일하는 파트타임 배달원 커넥터들을 위해 이륜차, 자전거, 전동킥보드 전용 시간제 보험을 지난 2019년 10월부터 업계 최초로 제공 중입니다. 배달하는 시간에만 보험이 적용되는 시간제 보험은 종합 보험에 비해 보험료가 저렴해 파트타임 배달원의 호응이 높았습니다. 이에 보험료 부담은 덜고 더욱 편리하게 배달할 수 있는 환경을 만들기 위해 2021년 8월부터 보험사를 확대, 시간당 보험료를 10%가량 낮추고 가입 조건도 완화합니다.

운영보험사 KB손해보험, DB손해보험까지 확대, 시간당 보험료 1664원에서 1500원으로 인하
2021.08 KB손해보험 기준







2. 라이더, 커넥터 근무환경 개선 및 보호 강화

우아한라이더살핌기금 계절용품 제공 라이더 살핌 정책

20억 원의 우아한형제들 김봉진 의장 사재로 조성 2019.12
2억 원 상당의 혹한기 방한용품 지급 2021.01
1억 2600만 원 상당의 폭염기 더위극복 용품 지급 2021.07

음식배달 중 교통사고를 당한 배달원과 사장님, 의료비와 생계비 지원

'우아한라이더살핌기금'은 급작스러운 사고로 어려움에 처한 배달원과 사장님에게 긴급 의료비와 생계비를 지원하고자 2019년 우아한형제들 김봉진 의장의 사재로 조성된 기금입니다. 사랑의열매에 기탁해 **2021년 8월까지 총 67명에게 3억 8663만 원을 지원**했습니다. 또한 더 많은 배달원들이 금전적 지원을 추가로 받을 수 있게 산재보험 신청 단계부터 이 기금을 안내받도록 2021년 6월, 근로복지공단과의 업무협약도 체결했습니다.

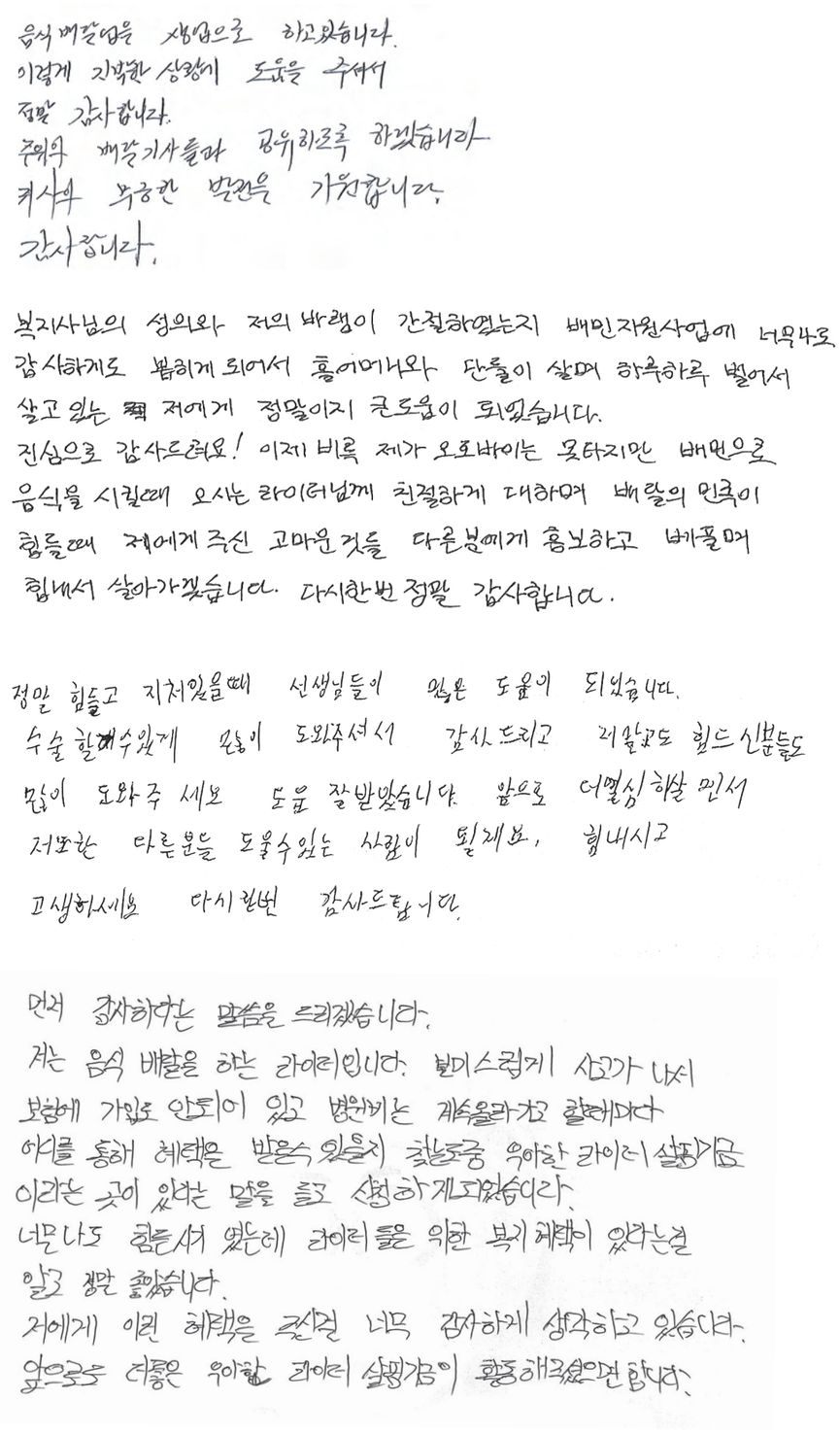
안전하게 배달할 수 있도록 혹한기·폭염기 맞춤형 물품 제공

외부 환경과 날씨의 영향을 많이 받는 라이더, 커넥터가 안전하게 배달할 수 있도록 혹한기, 폭염기 맞춤형 물품을 제공합니다. **2021년 1월 혹한기에는 5000장의 방한조끼를, 2021년 7월 폭염기에는 쿨시트, 핸들커버, 쿨토시, 선스틱이 담긴 '더위극복' 용품 4300세트를 제공**했습니다. 지난 겨울, 최저기온이 영하로 크게 떨어지면서 라이더 커뮤니티와 블로그, SNS에는 발열조끼 인증후기와 '봉진이형 고마워'라는 감사글이 잇따라 올라와 화제가 되기도 했습니다.

건강검진 비용부터 휴가비까지, 라이더·커넥터 다양한 살핌 정책

라이더, 커넥터의 처우 개선을 위해 다양한 살핌 정책을 시행합니다. 업계 최초로 지입 계약 라이더에게 건강검진 비용과 휴가비 지원을 시작했고, 코로나19 백신 접종 시 휴식 지원비, 코로나19 확진 시에도 생활비와 보험료를 지원하고 있습니다. 앞으로도 라이더, 커넥터 분들이 더 좋은 환경에서 일할 수 있도록 다양한 지원책을 만들어 나가겠습니다.

우아한라이더살핌기금 지원 후기





우아한인터뷰 06

올바른 자세와 운전법을 베우고 나면, 베테랑 라이더분들도 정말 좋았다고 말씀해 주시더고요.

임세혁, 김민아님

우아한청년들 교육팀 배민안전교육파트

배달 라이더를 위한 특화 교육 프로그램을 제공하는 곳, '배민안전교육센터'
라이더에게 꼭 필요한 안전 교육을 기획하고 운영하고 있는 사람들을 만났습니다.

Q. 배민안전교육센터는 어떤 곳인가요?

안전한 배달문화를 만들기 위해, 2021년 5월 배민안전교육센터를 신설하여 전문적인 교육을 제공하고 있어요. 그 전에도 2018년부터 서울지방경찰청(2018년), 한국교통안전공단(2020년)과 함께 안전 교육을 꾸준히 진행해 왔답니다. 이론 교육뿐 아니라, 직접 바이크 주행 습관을 점검하고 개선할 수 있는 실습 교육도 가능한 교육 프로그램과 시설을 갖추고 있어요.

Q. 주로 어떤 종류의 교육이, 어떤 방식으로 이루어지나요?

교육은 기본과정과 향상과정으로 이뤄지고, 정상 운영시를 기준으로 주 3회, 4시간 30분 수업이 열려요. 생업에 종사하고 계시니까, 시간을 선택할 수 있도록 오전·오후반을 나누어 운영해요. 기본과정에서는 바이크 운영에 필요한 기본 스킬과 성희롱 예방, 12대 중과실 등을, 향상과정에서는 베테랑 수준의 스킬과 긴급상황에 대한 대처법을 주로 다뤄요. 실제 생업에 도움이 되도록, 이론과 실습을 종합해 종합적인 교육을 들으실 수 있어요.

Q. 프로그램에 대한 더 상세한 소개를 부탁드려요.

실습 수업에서 다루는 몇 가지 주제를 소개해 드릴게요. 먼저 '슬라럼'교육은 회전 시 발생되는 사고를 예방하기 위한 실습인데요. 바이크를 기울이는 방법이나 위험요소를 사전에 파악하는 것을 배워요. 또 '브레이킹'교육은 급제동 시 넘어지거나 미끄러지는 것을 예방하고, 도로의 상태나 날씨, 기후, 타이어 상태에 따라 마찰력이 변화하는 것을 이해하고 조작할 수 있도록 돕죠. 이 외에도 좁은 골목길을 주행하거나, 목적지를 찾아가며 주행하는 방법도 배워요.

Q. '배민안전교육센터' 만의 특별한 점은 무엇인가요?

배민안전교육센터의 자랑은 좋은 강사님들이죠. 바이크를 잘 타실뿐 아니라, 라이더 전문 교육을 오래 진행하셨어요. 무엇보다 밀착형으로, 하나씩 습관을 교정해주시는 부분을 교육생 분들도 좋아하시더라고요. 예를들어 회전을 배운다면, 단순히 선을 따라가며 회전을 연습하는 게 아니라 시선 처리를 어디에 두면 어떻게 달라지는지 상세한 것도 놓치지 않고 직접 알려주세요. 교육생분들께 항상 열린 마음으로 독려하고, 잘 따라올 수 있도록 동기부여해주세요.

Q. 언제 가장 보람을 느끼세요?

저희 교육을 듣고, 배민이 라이더 입장에서 교육을 제공하는 등 많은 것을 생각해준다고 말씀해 주실 때, 책임감과 함께 보람을 느껴요. 그리고 수업에 처음 오실 때는 별 기대 안 하는 모습으로 앉아 계시던 교육생분이, 마칠 때 다음에 또 와도 되는지 물어보시면 그땐 정말 보람이 크죠.

Q. 앞으로 라이더 안전을 위한 별도의 계획이 있다면요?

현재는 임시로 공간을 운영하고 있는데요. 이후 훨씬 전문적인 교육 기관으로 확장하고, 더 세밀한 교육 과정을 제공할 수 있도록 계획하고 있어요. 배민안전교육센터에 많은 관심 부탁드려요.



우아한인터뷰 07

불안정한 라이더 소득 특성 등 현실적인 측면이 잘 반영되어 있어 큰 도움이 되었어요.

라이더 A님

우아한라이더살핌기금 지원 라이더

오토바이를 길 한쪽에 세우고 주소 확인을 하던 순간, 유턴하던 차량의 운전자가 사고를 냈습니다.
여러 차례의 수술이 필요할 때, '우아한라이더살핌기금'의 도움을 받은 라이더 A님을 만났습니다.

Q. 라이더가 되신 계기는 무엇인가요?

평소 알고 지내던 형이 배달대행업체 지점을 운영하게 됐고, 오토바이를 줄 테니 라이더로 일하지 않겠냐고 제안했어요. 마침 코로나19로 인해 하던 일을 그만둬서 일시적인 수입이 없을 때였어요. 지점 근처에 방을 얻어 일했죠.

Q. 라이더로 일하면서 힘들었던 점은 무엇인가요?

큰 어려움은 없었지만…특히 경사가 심한 곳에 배달할 때가 어려웠어요. 날씨가 좋지 않은데 운전까지 수월하지 않은 곳으로 배달할 때면 오토바이를 끌고 걸어야 할 때도 종종 있거든요.

Q. 라이더 시작 전후로 라이더에 대한 인식이 바뀐 게 있을까요?

미디어에서는 수입이 크다는 말을 듣고 대단한 부가 수익을 예상하고 진입할 거라고 하지만, 실제로 그런 경우는 많이 보지 못했어요. 대학 등록금을 마련하기 위해 시작한 어린 학생, 가족을 부양하려 시작한 분들을 더 많이 봤어요.

Q. 사고 시 금전적 문제가 가장 큰 부담일 것 같은데, 구체적으로 어떤 어려움이 있었나요?

대부분은 (일을 하며 필요한) 보험 등에 가입되어 있는지 아닌지도 모르고, 안내를 받더라도 위험을 감수하고 그냥 가입하지 않는 경우도 있어요. 처음 일을 시작할 때 자신은 사고가 날 거라고 전혀 생각하지 못해요. 그러다 큰 사고가 나면, 힘들어지는 거죠. 당장 목돈이 없는 대부분의 라이더들은 빚을 져서라도 의료비를 부담해야 하니까요.

Q. '우아한라이더살핌기금'이 도움이 되셨나요?

큰 도움이 되었습니다. 왼쪽 다리가 전부 으스러지는 큰 사고여서 한숨 나올 만큼 큰 액수를 부담해야 했어요. '우아한라이더살핌기금'은 기금 신청 전의 치료 금액까지 소급적용이 되더라고요. 또 부채 현황이나 실제 가구원 수 등 현실적인 요인을 고려하는 점도 라이더의 불안정한 소득 등의 특성을 잘 반영한 것이라 생각되고요.

Q. 라이더 업계에서 가장 개선되었으면 하는 점은 무엇일까요?

산업재해보험과 안전 등에 대한 교육이 정말 필요하다고 생각해요. 사고가 나면 라이더를 질책하는 분들도 많지만 모든 사고가 라이더의 잘못으로 일어나진 않거든요. 당장은 경제적 부담이 되더라도 보험에 가입하고, 안전 보호장구도 착용하는 등의 기본적인 교육은 꼭 해야 한다고 생각해요. 그리고 그건 플랫폼의 책임이라고도 생각하고요.

이 인터뷰는 우아한라이더살핌기금 대상자 A님이
'신나는조합'과 인터뷰한 내용을 재구성하였습니다.
인터뷰에 응한 라이더 요청에 따라 가명을 사용하였습니다.



함께가치 3.

사회·먹거리 안전망

우리 사회의 손이 닿지 않는 이웃에게
맛있는 한 끼로 따뜻한 안부를 전합니다.
어르신과 아이들이 마음까지 배부를 수 있도록
사회가 처한 어려움에 보탬이 되고자 노력합니다.

1. 코로나19 위기 극복

소상공인 및 사회 취약계층 지원 강화

우아한형제들은 **코로나19 확산 방지에 적극 동참하고, 위기 극복을 위해 총 813억 원을 지원하고 있습니다.** 2020년 2월부터 코로나19로 매출 하락 위기에 놓인 외식업 소상공인을 돕기 위해 광고비·수수료 환불, 포장·방문 중개 이용료 지원, 포장 배달 물품 지원, 소상공인 정책자금 대출 이자 지원 등 총 760억 원가량을 지원하고 있습니다. 그리고 사회 취약계층의 먹거리 안전을 위해 30억 원, 전국 의료진 및 자원봉사자를 위해 20억 원을 지원합니다. 또한 바이러스 감염으로부터 라이더를 보호하기 위해, 백신 접종 시 10만 원의 휴식지원비와 자가격리 시 생계보전비 82만 원을 지원합니다. 앞으로도 전방위적 지원을 이어가겠습니다.

배달의민족, 코로나19 극복 지원 현황 21년 7월 기준	
영세 소상공인 대상 3·4·8·12월 광고비 50% 환원	672억 원
외식업 소상공인 정책자금 대출 이자 지원 (진행 중)	50억 원
사회 취약계층 식사쿠폰 60만 장 지원	30억 원
포장/방문 서비스 카드사, PG사 외부결제수수료 지원	27억 원
신규 사장님 대상 배민상회 물품 지원	11억 원
전국 의료진, 지원봉사자 영양식 및 식가 지원 (진행 중)	20억 원
근속 1년 라이더 추가 지원	2억 6000만 원
월드비전 '사랑의 도시락 선물하기' 후원금 전달	7000만 원
대구 지역 어린이에게 식사쿠폰 지원	1000만 원
총 813억 원 지원	

위 내용 외 추가지원
중소벤처기업부에게 손소독제 지원 (7만 5000개)
자가 격리 라이더에게 2주간 생계보전비 지원 (1인당 82만 원)
서울 송파구 지역아동센터 6곳에 방역 마스크 지원 (1200장)
라이더 · 커넥터가 코로나19 백신 접종 시, 10만 원 휴식지원비 (21년 6월 적용)

코로나19 극복지원 자세한 이야기

672억 원 규모의 광고비 50% 지원

코로나19 확산이 심했던 2020년 3월·4월·8월·12월 총 4회에 걸쳐 **배달의민족은 입점 사장님에게 광고비 50%를 환급하는 것으로 총 672억 원을 지원**했습니다. 코로나19로 인한 피해가 본격화된 2020년 3~4월에는 배달의민족을 사용하는 소상공인이라면 누구에게나 3~4월 광고비의 50%, 총 250억 원을 별도의 신청 없이 지원했습니다. 또한 2020년 8월과 12월에는 연간 총매출이 3억 원 이하인 11만여 영세사업자에게 광고비 50%, 총 221억 원을 지원했습니다.

50억 원 규모 소상공인 정책자금 이자 지원, 비입점 식당까지 확대

2020년 2월 소상공인연합회, 한국외식업중앙회와 상생협약을 맺고, 50억 원 규모의 기금을 조성해 외식업 소상공인들이 받은 정책자금 대출(2020.02.13 이후) 이자의 50%를 지원했습니다. 2020년에는 배달의민족 입점 사장님의 소상공인 정책자금 이자를 지원했고, 2021년 1월 지원 대상을 국내 외식업 소상공인으로 대폭 확대 지원하였습니다. 즉, 배달의민족에 입점하지 않았더라도 사업자등록증 상 음식점, 일반음식점, 휴게음식업, 프랜차이즈 체인화 음식점 등의 업태로 등록된 사업자라면 누구나 대출이자 지원을 신청, 지원받을 수 있었습니다.

2020년 8월부터 '포장·방문' 서비스 중개 이용료 면제

'포장·방문'은 배달의민족 앱에서 음식 포장을 주문하고 결제한 뒤 픽업하는 서비스입니다. 사회적 거리두기 단계가 격상되면서 매장 내 취식이 어려워진 음식점이나 24시간 포장, 배달만 가능한 카페 등이 고객을 추가 확보할 수 있는 유용한 기능입니다. '포장·방문' 서비스를 배달의민족 앱 상단에 배치하고, 방문이 쉽도록 '지도 보기'기능 등을 제공해 고객의 편의성을 높여 주문 수가 꾸준히 늘었습니다. **2020년 8월에는 '포장·방문' 서비스의 주문 중개 이용료 면제를 결정한 데 이어 2021년 1월과 7월에 두 차례 연장해 2021년 12월까지 무료 이용을 지원**합니다.

2. 코로나19 의료진 지원

**전국 의료진,
자원봉사자에게
영양식·간식 지원**

코로나19의 방역 최전선에 있는 **의료진과 자원봉사자에게 감사와 응원의 마음을 전하기 위해, 2020년 4월부터 전국의 130여 곳의 코로나 전담병원에 영양식과 간식을 제공**하고 있습니다. 개개인이 안전하게 수령할 수 있도록 도시락과 잘 포장된 간식 꾸러미로 구성하고, 더위와 갈증을 해소할 음료와 얼음 컵, 아이스크림 등은 부족함이 없도록 대량으로 제공했습니다. 앞으로도 헌신적으로 활동하는 우리 사회의 영웅들을 찾아 지원하고 힘을 더하겠습니다.







**영양식 및 간식
지원 내용 및 수량**

지역 식당의 영양식을 전달한 힐링도시락

한국외식업중앙회 경북지회를 통해 코로나19 확산의 영향이 컸던 대구와 경북 지역의 22개 병원에 1만 739인분의 힐링도시락을 지원했습니다. 지역 경제 활성화에도 기여하고자 지역 식당에 도시락을 의뢰해, 장어, 전복, 한우, 갈비 등의 영양식과 과일을 담아 전달했습니다.

무더위 속 휴식을 선물한 여름 간식 지원

불볕더위 속에서도 방호복을 입고 국민의 건강과 안전을 위해 애쓰는 의료진에게 작은 힘이나마 보태고자 더위와 갈증을 해소할 수 있도록 음료, 얼음 컵, 아이스크림 등 여름철 맞춤 간식 21만여 개를 11개 병원에 지원했습니다.

병원으로 찾아가는 푸드트럭 간식 지원

쉼 없는 진료로 지친 의료진을 응원하기 위해 직접 병원으로 찾아갔습니다. 푸드트럭에 사전 설문조사를 통해 신청받은 희망 간식 3만 2000여 개를 싣고 34개 병원을 찾아 의료진을 지원했습니다. 푸드트럭 간식 지원은 연내 지속 운영할 예정입니다.

선물 같은 간식 꾸러미 지원

의료진에게 에너지 충전과 힐링을 선물하기 위해 쿠키, 빵, 음료 등의 간식을 지원하고 있습니다. 63개 병원에 7만 644개의 간식꾸러미를 전달했고, 연내 지속 운영할 예정입니다.

지원내용	기간	지원지역	지원병원	지원인원	지원수량
힐링도시락	20년 4월 ~ 6월	대구, 경북	19	2,540	9,299
	21년 1월 ~ 4월	경북	3	60	1,440
여름간식	20년 8월 ~ 10월	서울, 경기	11	10,560	212,303
푸드트럭	20년 12월	수도권	2	600	3,000
	21년 6월 ~ 운영 중	수도권 외 코로나전담병원	32	29,038	29,038
간식꾸러미	21년 3월 ~ 5월	서울	13	17,618	17,618
	21년 5월 ~ 운영 중	서울 외 코로나전담병원	50	53,026	53,026
합계	**총 20억 원 지원**		130	113,442	325,724

3. 어린이·청소년 지원

방학 동안 돌봄 부재 아이들을 위한 배민방학도시락

방학 동안 선생님들과 함께 아이들 살핌 활동

2020년 겨울방학부터 시작한 '배민방학도시락' 기부 활동은 **방학 기간 보호자의 돌봄 부재로 결식 우려 상황에 놓인 아이들에게 건강한 도시락을 제공**합니다. 방학 동안 학교에서 선생님이 직접 도시락을 나눠줘 아이들의 건강과 안전까지 함께 살필 수 있습니다. 2020년 겨울방학과 2021년 여름방학동안 총 1만 4100개의 도시락을 아이들에게 선물했습니다.

건강한 도시락과 함께 먹거리 선택권 제공

국내산 식재료로 만든 균형 잡힌 영양식단의 도시락과 문구용품, 아이들에게 인사를 건네는 메시지 엽서를 함께 선물합니다. 또한, **아이들 스스로 먹고 싶은 음식을 선택할 수 있는 배달의민족 앱 식사권을 제공**해 가족과 함께하는 즐거운 식사 시간을 선물하려 했습니다.

이용자와 함께 하는 '배민방학도시락'

'배민방학도시락'은 아이들에게 따뜻한 한 끼와 온정을 나누고 싶어 하는 이용자와 함께했습니다. 2020년 겨울방학과 2021년 여름방학 동안 총 4277분이 동참하여 약 7200만 원을 후원했습니다. 아이들을 위해 더 나은 미래를 이용자분들과 함께 만들어가겠습니다.







교육 불평등 해소 및 환경 개선을 위한 노트북 기부

"코로나 팬데믹 시대에 아이들에게 노트북은 꼭 필요한 학습 도구라고 생각합니다. 노트북이 신분의 표시가 아니라 공부에 자신감을 불어넣어 주는 계기가 되기를 바랍니다. 아이들이 어려운 환경에서도 희망을 잃지 않고 열심히 공부했으면 좋겠습니다. 학교에서 친구들이 보는 앞에서 노트북을 나눠주면 낙인효과가 생길까 우려됐는데, 아이들이 집에서 받을 수 있도록 노트북 제조사에서 배려해 주셔서 감사합니다."

- 우아한형제들 김봉진 의장 -

교육 불평등 해소를 위한 김봉진 의장의 약속 이행

2021년 2월, 우아한형제들 김봉진 의장은 재산의 절반 이상을 기부할 것을 약속하는 자발적 기부운동 단체 '더 기빙 플레지(The Giving Pledge)' 공식 회원이 되었습니다. 김봉진 의장 내외(부인 설보미님)는 재산의 절반 이상을 사회에 환원한다는 기부 서약을 하고, 기부금을 '교육 불편등에 관한 문제 해결, 문화예술에 대한 지원 등'에 사용할 것이라 밝혔습니다. 2021년 5월, **약속의 첫 번째 이행으로 '고성능 노트북 1만 대 기부'를 실천**했습니다.

전국 17개 시·도 교육청 협조 아래 대상자 선정, 낙인효과 없도록 직접 배달

선정 대상은 교육급여수급자, 한부모가정, 조손가정, 다문화가정의 아동·청소년과 아이들의 환경을 가까이에서 살피는 선생님이 지원이 필요한 환경이라 판단한 아동·청소년도 포함했습니다. 동일한 기준일 경우, 디지털 학업 격차가 커지기 쉬운 고학년에 우선 지원했고, 기준에 부합한 다자녀 가정의 경우 형제자매 전체에 지원했습니다. 또한 학교에서 노트북이 전달될 경우 낙인효과가 생길 수 있어 집으로 직접 배달하며 섬세하게 진행했습니다.



우아한인터뷰 08

방학 중에도 도시락을 전하며 아이들 상황을 돌볼 수 있어 다행이에요.

이미진 선생님

교육복지사

방학을 홀로 집에서만 보내며 영양가 있는 식사를 하기 어려운 아이들을 위해 건강한 방학 도시락을 전달했습니다. 도시락과 함께 아이들의 몸도 마음도 건강해지길 바라는 교육복지사 선생님을 만났습니다.

Q. 안녕하세요, 선생님에 대한 소개 부탁드립니다.
학교에서 교육복지사로 일하고 있는 이미진입니다.
학교에서 도움이 필요한 아이들에게 교육 프로그램과
배민방학도시락과 같은 지원을 연결해주는 일을 합니다.

Q. 방학 중에 도시락이 필요한 이유에 대해 말씀 부탁드려요.
학기 중과 방학은 상황이 아주 달라요. 학기 중엔 하루에
한 끼라도 학교에서 영양 있는 식사를 할 수 있고 아이들의
상태도 선생님들이 수시로 살피며 도움을 줄 수 있어요.
하지만 방학 동안은 어렵죠. 제대로 된 식사를 못하거나
인스턴트로 때우는 친구들이 꽤 많아요. 그래서 방학 중
상황이 어려운 아이들을 위한 도시락이 필요하답니다.

Q. 학교에서 도시락을 전달하는 것이 도움이 됐을까요?
아이들 환경을 살피고 싶어도 그게 쉬운 일이 아니거든요.
게다가 코로나 상황이라 더 조심스러운 면도 있고요.
아이들이나 부모님이 학교로 직접 도시락을 수령하러
오기 때문에, 도시락을 전달하며 안부도 묻고
자연스럽게 근황을 살필 수 있어서 큰 도움이 돼요.

Q. 아이들이 도시락은 어떻다고 했는지도 궁금해요.
아이들이 처음 먹어보는 음식이 많다고 하더라고요.
인스턴트 음식이 아닌 산나물, 해산물 등 제철 식재료의
건강식 반찬이라 처음 먹어 낯설다는 아이들도 많았어요.

Q. 도시락 외에 배민식사쿠폰도 매주 금요일에 제공했는데요. 아이들의 반응과 선생님의 생각도 궁금합니다.
평소에 먹고 싶던 음식을 가족들과 함께 먹을 수 있다고
다들 좋아해요. 누나가 좋아하는 음식을 주문해 먹었다고
자랑하는 친구도 있었어요. 저는 식사쿠폰이 아이들에게
단순히 밥 한끼가 아닌, 체험과 경험, 추억을 주고 있다고
생각해요. 아직 어리고, 또 어려운 환경의 아이들이다 보니
음식에 대한 체험, 경험이 부족한 경우가 많아요. 그래서
예전에는 아이들과 뷔페에 놀러가는 프로그램도 했어요.
코로나19로 그런 기회가 사라져 아쉬웠는데, 배민식사쿠폰
이 그 역할을 대신해주고 있어요. 또 아이들이 가족과
음식을 시켜 먹는 시간이 추억이 될 거라는 점도 좋고요.
선택권을 준다는 면에서도 긍정적입니다. 아이들 스스로
먹고 싶은 음식을 고르고, 가족들과 행복한 시간을 보내는
경험은 아이들의 자존감을 높이는 일이 될 수 있다고 생각
해요. 주도성을 갖고 선택한 경험이 아이들에게 자신감을
주는 거죠. 꼭 필요한, 의미 있는 일이라 생각합니다.

Q. 도시락과 함께 안부를 묻는 엽서와 문구 제품을 선물로 주는데, 아이들이 좋아하던가요?
그럼요. 도시락에 동봉되는 엽서에 아이들을 위해 매번
다른 재밌는 퀴즈를 넣어주시는데, 아이들이 받자마자 바로
풀어버리더라고요. 그만큼 참 좋아해요. 그리고 이번엔
티셔츠, 슬리퍼, 양말, 에코백 등도 주셨는데 세세한 배려에
제가 더 감동받았어요. 아이들이 낡은 슬리퍼에 매번
똑같은 옷을 입고 도시락을 받으러 오면 유독 마음이 참
아플 때가 있거든요.

Q. 교육복지사로서 가장 신경 쓰는 점은 무엇인가요?
낙인감이요. 아이들이 지원받는 것에 낙인감을 느끼지
않도록 항상 신경 쓰는데 완전히 해소할 수는 없어 특히
어려워요. 배민방학도시락도 이 부분에 많은 의견을
드렸었고요. 도시락 상자나 보냉백에 지원을 받는 것이
드러날 수 있는 문구 같은 것이 없도록 신경 써주십사
했는데 잘 반영해주셔서 감사한 마음이예요.

Q. 방학도시락을 함께하고 계시는 선생님의 소감도 궁금해요.
아이들의 건강한 한 끼에 저도 역할을 하고 있다고
생각하면 뿌듯합니다. 배민방학도시락이 원래는
교실에서 아이들과 함께 도시락을 먹는
프로그램으로 기획됐지만 코로나19로
그렇게 하지 못하고 있는데요. 어서 이
시기가 지나가고 아이들과 도시락을
함께 나눠 먹으며 추억도 쌓는
시간을 가질 수 있길 바래요.



4. 어르신 일자리

어르신 맞춤형 일자리
B마트 시니어크루

“업무 시간이 길지 않아 피곤하지 않고 여가 시간도 즐길 수 있어 만족도가 높아요.”
B마트 성동점, 최계화님(61세)

“이력서를 내도 답이 오는 곳이 없었는데…
믿고 기회를 준 B마트에서 열심히 일해서 오래오래 함께 할 수 있으면 좋겠어요.”
B마트 금천점, 이윤휘님(61세)

서울시어르신취업센터와 ‘지역형 어르신 일자리 창출을 위한 업무협약’ 체결

고령인구가 800만 명이 넘는 시대, 그나마도 한정적인 시니어 일자리가 코로나19 확산과 함께 빠르게 줄고 있습니다. 2020년 9월, **시니어 일자리 문제를 해결하고 안정적인 일자리를 마련하고자 서울시어르신취업지원센터와 업무 협약**을 맺었습니다.



B마트 품질지킴이
직무 추가 신설

어르신 맞춤형 일자리 ‘B마트 시니어크루’와 ‘B마트 품질지킴이’

시니어분들의 건강에 무리가 되지 않도록 하루 적정 근무 시간과 업무 강도를 고민하고 설계하여, B마트 물류센터 내 ‘시니어크루’ 직무를 만들었습니다. 만 55세 이상의 시니어로 구성된 ‘시니어크루’는 **주 5일 동안 하루 4시간씩, 되도록 집에서 가까운 센터에서** 젊은 크루들과 함께 활기차게 일하고 있습니다.

시니어분들의 전문성을 더욱 적극적으로 활용하고자 **2021년 5월부터 B마트 신선제품의 품질을 책임지는 ‘B마트 품질지킴이’ 직무를 신설**하여 운영하고 있습니다. ‘시니어크루’, 그리고 ‘품질지킴이’로 근무하고 계신 어르신들의 만족도는 매우 높답니다.



우아한인터뷰 09

스스로 자랑스러워요.
일을 하면서 자신감을 되찾고
인생을 새롭게 시작할 용기를 주죠.



B마트 품질지킴이
박혜경님

B마트 품질지킴이
박정신님

박정신, 박혜경님
B마트 품질지킴이

'B마트 품질지킴이'로 사원증을 걸고, 60대에도 당당하게 일하는
박혜경님과 박정신님을 만났습니다. 일을 하며 내가 필요한 사람임을 느낄 때
행복하다는 두 분의 이야기를 만나봅니다.

Q. 안녕하세요, 자기소개를 부탁드려요.

박정신님 저는 B마트 천호점, 자양점에서 품질지킴이로 근무하고 있는 박정신입니다.

박혜경님 관악서울대, 관악신림, 금천독산점의 박혜경입니다.

Q. '품질지킴이'는 어떤 업무인가요?

박정신님 입고된 신선식품의 선도를 관리해요. 변질된 상품이 있다면 골라내고, 냉장·냉동 온도를 체크하고, 입고 날짜도 확인하죠. 근무 투입 전 교육을 받고 경험을 더해 일하고 있어요.

Q. 어떻게 지원하게 되셨나요?

박혜경님 서울시어르신취업지원센터의 공고를 보고 지원했어요. 그전에 마트에서 근무했기 때문에, 업무 내용엔 자신 있었거든요.

박정신님 저도 같아요. 시니어를 대상으로 한 일자리가 많지 않은데, 공고를 보고 잘 할 수 있는 일이라고 생각해 얼른 지원했죠.

Q. 다시 일을 하고 싶다고 생각하신 이유는 무엇인가요?

박정신님 퇴직하고 1년 2개월 정도 쉬다 보니, '충분히 다시 일할 수 있다'는 생각과 열망이 들더라고요.

박혜경님 저도 제 스스로가 아깝단 생각이 들었어요. '난 자신 있는데, 더 일할 수 있는데' 싶고요.

Q. 오랜만에 면접을 보셨는데, 어떤 기분이셨어요?

박혜경님 면접 보러 온 다른 분들을 보니 경쟁심도 들면서, 문득 스릴도 느껴졌어요. 떨진 않았고, 편하게 볼 수 있었어요.

박정신님 이 나이에 면접을 본다는 것이 너무 자랑스러웠어요.

Q. 합격 통보와 첫 출근 때는 어떤 마음이었어요?

박정신님 정말 좋았죠. 다시 어떤 자리에 뽑힌다는 것, 선택되었다는 그 기분이요.

박혜경님 출근 전날, 설레는 마음에 잠을 못 이뤘어요. 조금 걱정도 됐지만, 내가 먼저 다가가자고 다짐했어요. 첫 출근에 먼저 밝게 인사하니 모든 분들이 친절하게 대해주더라고요.

박정신님 맞아요. 나이가 든다는 건, 적응이 어렵지 않은 것과 같아요. 뭐든지 할 수 있어요.

Q. 다시 일을 한다고 했을 때 주변 반응은 어땠나요?

박혜경님 사실 가족들은 걱정이 되는지 그냥 집에서 쉬라고 했어요. 근데 요새는 제가 더 밝아진 것 같다고 하더라고요. 하루하루 더 기운차게 보내는 것 같대요.

박정신님 주변 친구들은 굉장히 부러워했어요. B마트에서 저를 뽑아준 것이니까요!

Q. 근무 환경은 어떠세요?

박혜경님 시간을 여유롭게 쓸 수 있어요. 오전에 일어나서 집안일도 챙기고, 1시 반까지 출근하죠. 휴식을 포함해 4시간 반 정도를 근무하고 집에 돌아와서 반려견과 산책도 하고 운동도 해요.

박정신님 저도 일찍 일어나는 편이에요. 일하는 시간은 길지 않지만, 규칙적으로 할 일이 있다는 것 자체가 더 건강해지는 기분이 들고요. 무엇보다 하루하루 목표가 있는 게 정신적으로 큰 도움이 되죠.

Q. 또 다른 장점이 있나요?

박정신님 업무하면서 젊은 동료들과 소통하는 게 참 좋아요. 그리고 나 자신을 존재하게 만든다는 기분도 들고요.

박혜경님 경험과 연륜을 활용해서 할 수 있는 업무라서 더 좋고요.

Q. 두 분께 일의 의미는 무엇인가요?

박정신님 나이가 들면서 새싹도 봐야 하고, 낙엽도 봐야 하고, 놓치고 싶지 않은 게 많아졌어요. 일을 한다는 것은 시간을 잘 보내는 것이에요. 내게 주어진 시간을 참 잘 쓰는 것이요.

박혜경님 일을 한다는 건 성취감이죠. 자신감을 되찾아주고, 내 인생을 새롭게 만들어주고요.

Q. 앞으로 바라는 점이 있다면?

박혜경님·박정신님 더 많은 시니어들이 지금 저희의 마음을 경험할 수 있으면 좋겠어요. 어떤 순간이든 소중히 쓰고, 매일의 보람을 느끼는 지금 바로 이 마음을요.

5. 어르신 돌봄 활동

고독사 예방을 위한 어르신 돌봄 활동 우유안부

홀로 사는 어르신의 건강과 안부를 챙기는 우유배달

아침마다 배달되는 우유가 2개 이상 쌓이면 배달원이 주민센터에 신고해 홀로 사는 어르신의 건강을 살피고 고독사를 예방합니다. 본 캠페인은 지역사회 공헌성을 인정받아 2017년 제29회 서울특별시 봉사상 대상을 수상했습니다.

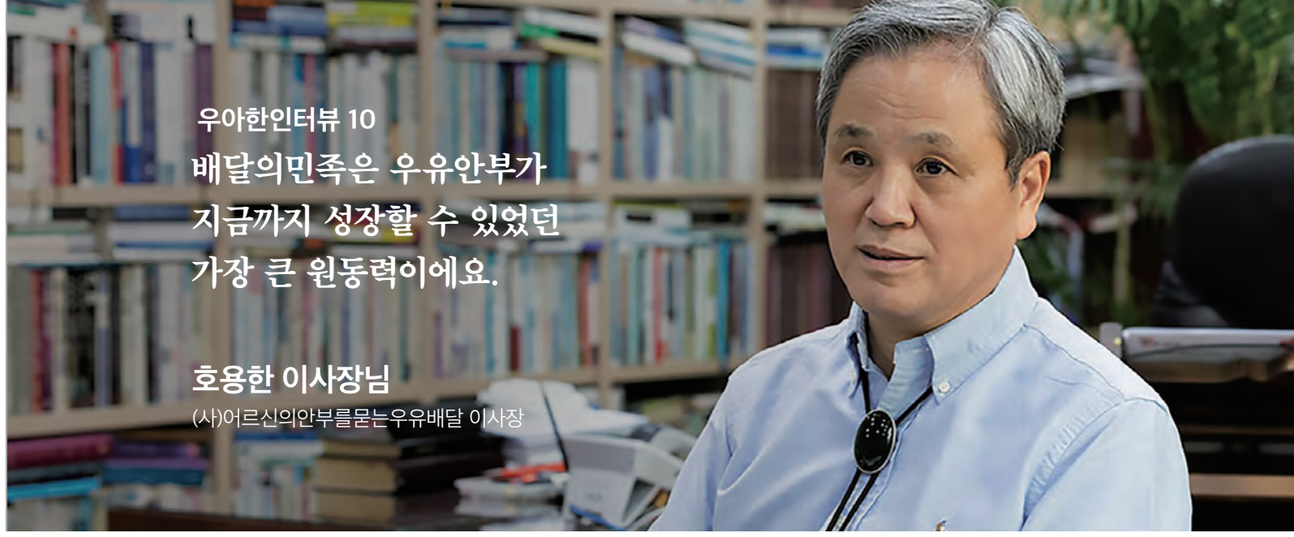
누적 100만 개의 우유 기부, 2755가구 지원 2021.06 기준

2003년 옥수중앙교회를 시작으로 16개의 후원사, 1000여 명의 개인 후원자가 서울시 2755가구의 홀로 사는 어르신을 지원합니다. 우아한형제들은 2012년부터 현재까지 총 100만 개의 우유를 기부했습니다.

이용자와 함께 어르신의 안부를 묻는 우유배달

2020년 8월과 12월, 배달의민족 앱 이용자와 함께 하는 우유안부 캠페인도 진행했습니다. 2회에 걸친 캠페인을 통해 총 4052분이 동참, 8494만 원을 후원해 약 10만 6000개의 우유를 배달할 수 있었습니다. 동참하신 분께는 감사의 마음을 담아 밀크 보틀 2종(2020.08), 겨울 양말 2종(2020.12)을 선물했습니다.





우아한인터뷰 10

배달의민족은 우유안부가 지금까지 성장할 수 있었던 가장 큰 원동력이에요.

호용한 이사장님

(사)어르신의안부를묻는우유배달 이사장

홀로 사는 어르신의 고독사 예방을 위해 시작된 우유안부. 시작부터 지금까지의 이야기 그리고 동반자로서 우아한형제들의 역할까지, 호용한 이사장님께 들어봤습니다.

Q. <어르신의안부를묻는우유배달>은 왜 시작하셨나요?

2003년에 처음 시작한 우유배달은 서울 금호동 옥수중앙교회 주변에 경제적인 어려움으로 건강이 안 좋으신 어르신들을 위한 영양 보충이 목적이었어요.

Q. 지금은 우유가 안부를 묻는 매개체가 되었는데, 어떤 계기가 있었나요?

매일 아침 우유를 배달하다 보면 우유가 쌓여 있을 때가 있더라고요. 그 집 어르신에게 어떤 문제가 생겼을 때였어요. 혼자 사시니 아프거나 다쳐도 알릴 사람이 없잖아요. 지금은 집 앞에 우유가 쌓여 있다면 주민센터 사회복지 담당자에게 연락해 어르신들에게 어떤 문제가 생긴 건지 확인합니다.

Q. 우유를 배달하는 비용은 어떻게 마련하셨나요?

처음 3년은 한 분의 후원자 덕에 운영했고, 그 이후엔 옥수중앙교회 교인들이 동참했어요. 그러다 점점 우유배달이 필요한 어르신이 많아졌고, 2012년 첫 정기 후원사가 나타났어요. 바로 우아한형제들이었습니다. 지금까지 계속 함께하고 있고, 지금은 여러 후원사가 생겼어요.

Q. 우아한형제들과는 어떻게 인연이 닿았나요?

우아한형제들의 김봉진 의장이 옥수중앙교회를 아주 어릴 적부터 다녔어요. 후원을 시작한 2012년엔 우아한형제들은 아주 작은 회사였고, 김봉진 의장은 그전에도 여러 번 사업 실패를 겪은 상태였거든요. 그런데도 큰 금액을 정기 후원하겠다고 하기에 "또 망하면 어떡하려고 그러냐? (웃음)"며 한 소리 하기도 했어요. 여러 후원사가 있는 지금도 가장 큰 후원사는 바로 우아한형제들입니다.

Q. 후원사인 우아한형제들은 기부금 외에도 여러 후원 활동을 하는 것으로 아는데 소개해 주실 수 있을까요?

구성원들이 개인 후원을 참 많이 해주세요. 기부금뿐만 아니라 구성원들이 모여 명절에 어르신들을 찾아뵙고 같이 소풍을 가기도 해요. 지난겨울에는 따뜻한 양말을 선물하기도 했고요. 사실 우아한형제들은 우유안부가 지금까지 성장할 수 있었던 가장 큰 원동력이에요. 구성원 모두가 나눔에 대한 의식과 생각이 아주 깊어요.

Q. 18년 동안 안부를 물을 수 있었던 원동력은 무엇인가요?

어르신들이죠. 도움을 받으시는 어르신들은 어떻게든 마음을 표현하고 싶어 하세요. 거동이 불편하신 한 어르신이 이웃분에게 3만 원을 들려서 교회로 보내셨어요. 우유배달에 직접 후원하시려고요. 또 어떤 어르신은 중고 스웨터를 사서 그 실을 다시 다 풀어서 크리스마스에 방울 모자 100개를 떠오셨어요. 이런 마음을 보면 사랑이 느껴져요. 무엇보다도 이 우유배달로 인해 고독사를 빨리 발견할 때면 이 일을 절대로 멈출 수가 없고요.

Q. 이루고 싶은 꿈이 있으실까요?

우유안부를 전국으로 확장하고 싶어요. 전국 곳곳의 사각지대에 계신 어르신들을 찾아뵙고 싶습니다.

6. 시각적 어려움이 있는 이용자의 접근성 개선

앱 접근성 개선

시각적 어려움이 있는 이용자의 의견을 바탕으로, 앱 접근성 개선

PC와 핸드폰은 대부분의 정보가 시각요소로 전달되기에, 개선된 시각 정보나 음성 정보를 제공하지 않는다면 시각적 어려움이 있는 이용자는 서비스 이용이 불가능합니다. 2019년 11월, 배달의민족 앱을 시각적 어려움이 있는 이용자가 편하게 사용할 수 있도록 앱 이용 습관 및 개선 사항을 이야기하는 그룹 인터뷰를 진행했습니다. 시력이 없는 이용자(전맹 시각장애인)와 저시력 이용자(저시력 시각장애인)를 함께 모셔 차이점도 들었습니다. 시력이 없는 이용자(전맹 시각장애인)의 의견을 바탕으로 앱 내 단계별 음성 정보를 강화하고, 초점 이동이 문제없이 작동하는지 살피고 개선했습니다. 또한 시력이 약한 이용자(저시력 시각장애인)와 함께 글자의 크기, 각 요소 간 명도 대비 등 인지가 어려운 부분을 개선하고 있습니다.

현재 배달의민족은 **접근성 개선 지침을 세워 누구나 편리하게 앱을 사용할 수 있도록 지속적으로 점검하고 개선**합니다.

점자 스티커 출시

배민상회, 점자 스티커 출시

시각적 어려움을 지닌 고객에게도 사장님의 메시지가 전달될 수 있도록 점자 스티커를 출시했습니다. 냉장보관, 전자레인지 가능 등 고객에게 필요한 정보를 점자로 표기하였고 사장님의 정성과 세심한 마음을 전달할 수 있는 서비스 스티커, 봉인해제 스티커에도 점자를 표기했습니다.



7. 구성원과 함께하는 자발적 봉사활동

우아한땀방울

지역사회를 위한 구성원의 자발적 봉사활동

우아한땀방울은 구성원의 자율적인 참여로 진행됩니다. 일방적인 현물, 현금 기부 방식이 아닌 사회의 문제를 함께 해결하는 소통형, 참여형 봉사활동으로 총 330명이 참여했습니다. 2021.07 기준

노인, 장애인, 다문화, 수해복구, 환경 등의 광범위한 활동

노숙인을 위한 1000인분 식사 만들기, 다문화 가정의 아이들을 위한 목소리 동화책 제작, 나무 심기, 홀로 사는 어르신을 위한 설날 만두 빚기, 추석 송편 배달, 유기견 보호소 봉사활동 등 다양한 봉사활동을 진행했습니다. 또한, 2020년 여름 집중호우로 큰 피해를 입은 전남 구례군을 찾아 농장 정리, 비닐하우스 복구 활동을 구성원과 일반 자원봉사자가 함께 했습니다. 최근에는 코로나19 확산에 따라 안전을 위해 비대면 활동과 소규모 봉사를 중심으로 진행합니다.

배달의민족 사장님들과 함께한 반찬 나눔 봉사

2021년 5월, 배달의민족 이용 사장님들의 재능 기부를 통해 반찬 봉사를 진행했습니다. 코로나19로 식사와 반찬 지원이 열악해진 홀로 사는 어르신들을 위해 식당 사장님들과 함께 반찬을 만들어 총 200여 개의 반찬을 어르신들에게 나눠드렸습니다.





함께가치 4.

배민그린

다음 세대에 대한 책임을 다하겠습니다.
환경과 조화를 이루는 사업 운영,
함께 만드는 순환 경제를 실현해
적극적으로 환경을 보호하고 개선하기 위해 노력합니다.



1. 고객과 함께 친환경 배달문화 만들기

일회용 수저·포크 안 받기 기본 설정

14,024,703명이
197,972,972회 일회용 수저·포크 안 받기 동참 2019.04 ~ 2021.07
업계 최초로 일회용 수저·포크 안 받기 기능 도입 2019.04

2021년 6월, 주문 시 선택해야만 일회용 수저·포크 제공

2019년 4월 국내 배달 앱 최초로 일회용 수저·포크 안 받기 기능을 넣어 일회용품 줄이기에 앞장섰습니다. 그 후 **2년 3개월 동안 약 1402만 명의 고객과 함께 약 2억 회의 일회용 수저·포크 사용을 줄일 수 있었습니다.** 2021년 6월부터는 기본으로 제공되던 일회용 수저·포크를 고객이 별도로 요청할 때만 제공하는 기능을 도입했습니다. 특히 고객과 사장님 모두의 혼선은 줄이고, 효과는 더 커지도록 배달 앱 3사가 함께 뜻을 모았습니다.

일회용 수저·포크 안 받기를 기본 설정으로 바꿨더니

전년 동기 대비 일회용 수저포크 **안 받는 주문이 169.89% 증가** 2020.06 ~ 2021.06
전체 주문 중 일회용 수저포크 **안 받는 비중이 15%에서 73%로 급증** 2020.05 ~ 2021.06

일회용 수저·포크 안 받았더니 2019.04 ~ 2021.07

600억↓
식당 사장님 일회용품 구입비
60,541,600,806원 절감

58억↓
폐기물 수거비용
5,845,708,461원 절감

655만 그루
소나무 심은 효과
6,557,584그루 심은 효과

재활용 실천 굿바이 일회용 수저·포크 캠페인

11,700여 명이 참여해
400,000여 개의 일회용 수저·포크를 모아
전국 16개 무료 급식소, 취약계층 도시락 배달 단체에 전달했어요. 2021.04~06

이미 받은 일회용 수저·포크를 필요한 곳에 전달하는 캠페인

일회용 수저·포크는 크기가 작고, 재질이 다양해 재활용이 어려운 편입니다. 이에, **사용하지 않고 쌓여 있는 일회용 수저·포크가 버려지지 않고 필요한 곳에 사용**될 수 있도록 〈굿바이 일회용 수저·포크 캠페인〉을 진행하였습니다.

고객이 기증한 40만 개 일회용 수저·포크를 전국무료급식소에 전달

2021년 4월부터 6월까지 전국 아름다운가게 110개 매장에서 고객들에게 일회용 수저·포크를 기증받았습니다. 매장 내의 기증박스에 미사용 일회용 수저·포크를 10개 이상 기증하면 배민 할인쿠폰 3000원을 증정했습니다. **총 1만 1700여 명이 참여, 40만여 개의 일회용 수저·포크를 기증받아, 전국 16개의 취약계층 대상 무료급식 지원단체에 전달**했습니다.







2. UN 국제 친환경인증 우수사례 최우수등급 획득

환경을 위한 노력 인정받았어요

배달 앱 최초로 국제 친환경 인증 우수사례, 최우수등급(AAA) 획득

2021년 5월, UN특별협의지위기구 UN SDGs(지속가능개발목표) 협회로부터 국제 친환경 인증 우수사례(GRP, Guidelines for Reducing Plastic Waste & Sustainable Ocean and Climate Action Acceleration)로 선정되었습니다. 배달 앱 업계의 최초 사례로 최우수등급(AAA)을 획득했습니다.

전방위적 친환경 정책과 활동에 대한 인정

우아한형제들이 진행한 '일회용 수저·포크 안 받기 기능' 도입, B마트와 배민문방구에서 친환경 포장재 사용 및 친환경 제품 개발, 플라스틱 사용량을 절반으로 낮춘 배민상회의 친환경용기 등의 친환경 활동이 좋은 평가를 받아 UN GRP 최우수등급 인증을 받을 수 있었습니다. 앞으로도 지속해서 친환경 실천에 앞장서겠습니다.

국제 친환경 인증 우수사례(GRP)는?

플라스틱 저감 및 지속가능한 해양환경 조성을 위한 글로벌 기후대응 가이드라인으로, UN SDGs가 우수사례를 선정하는 국제 친환경 인증제도입니다. 기후변화 대응, 플라스틱 저감 등 지구 환경문제에 대한 30개 주요 배경과 39개 글로벌 가이드라인(지표)으로 기업 활동을 평가해 매년 5월 발표합니다.

3. 배달용기의 분리배출 친환경 정보 제공

분리배출 다이어리와 환경 궁금시

먹고 남겨진 용기의 분리배출 방법을 안내하는 〈분리배출 다이어리〉

"잘 먹었습니다, 잘 버리겠습니다."라는 영상 오프닝 멘트처럼 〈분리배출 다이어리〉는 '배달앱으로 시킨 음식, 어떻게 하면 잘 먹고 잘 버릴 수 있을까?'라는 이용자의 고민에 답을 드리려 기획된 콘텐츠입니다. 3분 내외의 짧은 영상 안에 **자원순환사회경제연구소 홍수열 소장님이 자문한 배달음식을 먹은 후 남게 되는 용기와 쓰레기의 올바른 분리배출 방법**이 쉽고 명쾌하게 담겨 있습니다. 현재 배달의민족 앱과 유튜브를 통해 공개된 영상 6편의 누적 조회 수는 100만을 돌파했습니다. '배달음식을 시키며 정말 궁금했던 부분', '헷갈리는 분리배출 방법을 명쾌하게 알려줘서 도움이 된다' 등 영상에 대한 반응도 긍정적입니다. 2021년 5월부터 10월까지 총 11편을 제작할 예정입니다.

2021.07 기준



친환경 영상 콘텐츠 보기

일상과 밀접한 다양한 환경 궁금증을 해결하는 〈환경 궁금시〉

환경 오염에 대한 경고나 경각심을 일으키는 진지한 콘텐츠가 아닌, 호기심을 갖고 편하게 볼 수 있는 콘텐츠를 만들고자 기획했습니다. 〈환경 궁금시〉는 환경이 우리 생활과 얼마나 밀접하게 닿아 있는지 알려주기 위해 생활 쓰레기의 분리배출, 업사이클, 온난화 등 다양한 주제를 짧고 친근하게 다룹니다. 2021년 6월부터 배달의민족 앱과 유튜브를 통해 '짜장면 랩, 분리배출 될까?', '플라스틱은 어떻게 가방이 될 수 있을까?' 등의 주제로 지속해서 공개할 예정입니다.

4. 사장님과 함께하는 친환경 실천 교육

친환경 실천 아이디어 이벤트

"친환경 용기를 사용하니 지구도 지키고, 고객들 반응도 좋아서 뿌듯해요."

"텀블러와 같은 다회용기를 지참한 고객에게는 서비스를 더 드려요."

"분리배출을 잘하는 것처럼, 가게에서 지킬 수 있는 작은 것부터 실천해요."

"매장에서도 티슈, 물티슈 등의 낭비를 줄이기 위해 필요한 분들에게만 드려요."

2021년 5월, 사장님이 실천하는 친환경 방법과 아이디어를 공모하는 이벤트를 진행했습니다. 총 5625명의 사장님이 참여하여 친환경 실천 다짐과 실천 방법을 제안, 우수한 사례는 콘텐츠로 제작해 배민사장님광장 사이트를 통해 더 많은 분들이 실천할 수 있도록 안내했습니다.

친환경 교육 그린클래스

"가게에서 생기는 쓰레기와 재활용 분리배출 방법이 어려웠는데, 교육을 통해 제대로 알게 되었어요."

"가게와 고객 그리고 지구에게도 이로울 수 있는 친환경 지식을 습득한 것 같아 뿌듯합니다."

"우리의 작은 행동이 환경을 살리고 미래를 바꿀 수 있다고 느껴져 좋았습니다."

2021년 7월, 사장님들을 위한 친환경 교육 프로그램 〈그린클래스〉를 자원순환사회연대와 함께 진행했습니다. 유튜브 라이브 특강과 3회 차의 집중교육으로 식당에서 지킬 수 있는 환경 경영의 이해와 실천 방안, 음식물 및 플라스틱 쓰레기를 줄이는 노하우를 공유했습니다. 또한 이미 친환경 경영을 실천하고 있는 식당 사장님의 사례를 통해 가게 특성에 따른 친환경 운영도 안내했습니다. 교육 참여 사장님들은 친환경 운영에 공감하며, 교육에 높은 만족을 보였고 유튜브 특강은 10만 뷰 이상 조회됐습니다.

기본반찬 선택하기 시범운영

"밑반찬 제외를 선택하는 고객분들이 많아서 일회용기 사용량이 20% 정도 줄었어요."

'애월연어' 김태환 사장님

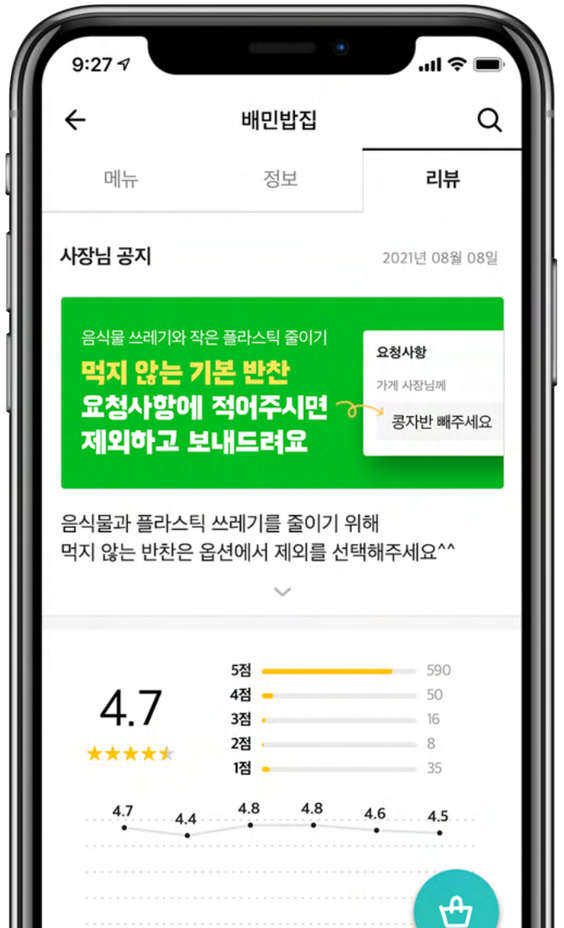
"기본 반찬과 쌈 채소를 받지 않는 분께는 고기를 더 드렸더니 좋아하시는 분들이 많아, 가게 이미지도 좋아지도 일회용품도 줄일 수 있어요."

'연탄불구이' 김석현 사장님

"반찬 담는 시간, 일회용품 구매 비용, 반찬 담는 노동력. 세 가지를 절감할 수 있어 좋았습니다."

'고기듬뿍대왕비빔밥&냉면' 오경훈 사장님

2021년 8월, 〈그린클래스〉 교육에 참여한 사장님 대상으로 '기본찬을 선택해서 받아요' 시범 운영을 진행했습니다. 먹지 않고 버려지는 음식물과 플라스틱 쓰레기를 줄이기 위한 실천 방안으로, 배달의민족 주문 시 밑반찬 선택권을 고객에게 제공하는 방법입니다. 시범운영에 참여한 사장님들은 일회용기 사용량이 감소하고, 동참하는 고객이 기대보다 많았다고 답했습니다. 시범운영을 토대로 2021년 9월, 고객과 함께하는 〈먹지 않는 기본 반찬 안 주셔도 돼요〉 캠페인을 진행, 인식 확산 및 참여를 이끌 계획입니다.



5. 배달용기의 순환경제 시스템 구축

배달용기 자원 순환을 위한 회수로봇 설치

배달의민족-수퍼빈-국회-지자체와 함께 배달용기 '순환경제' 시스템 구축

2021년 6월, 플라스틱 폐기물을 줄이고 자원 재활용을 높이기 위해 배달의민족과 자원 회수 로봇 개발부터 폐기물 가공까지 자원재생 기술력을 지닌 수퍼빈, 친환경 정책 개발과 제도 개선에 관심이 높은 강훈식 의원과 자원순환 행정에 앞장서는 아산시가 뜻을 모았습니다. 2021년 12월까지 아산시에 총 20대의 폐플라스틱 배달용기 회수로봇을 설치하고, 수퍼빈은 로봇을 통해 회수한 플라스틱 배달용기를 플레이크로 가공, 팰릿화해 부가가치가 높은 소재로 가공하는 소재화 공정을 연구개발 할 예정입니다. 폴리프로필렌(PP)은 국내 합성수지 생산량의 20%를 차지하는 최대 단일 생산품목이지만, 여전히 자원순환 체계가 확립되지 않았습니다. 본 활동은 **PP 소재 플라스틱의 순환경제 가능성을 입증하고 확산하는 주요한 시도**가 될 것으로 기대합니다.

배달용기가 고부가가치 재활용 소재가 되는 과정

1. 고객이 PP 소재의 일회용 플라스틱 배달용기의 투명한 뚜껑을 가져온다.
2. 배달용기 회수로봇인 '네프론'에 넣는다.
3. 배달용기 회수로봇이 '재활용 적합성'을 체크한다.
4. 고객에게 '포인트'로 리워드 제공, 수퍼빈 앱 내 일정포인트가 넘으면 현금 전환된다.
5. 회수된 페플라스틱 배달용기 뚜껑은 고부가가치의 업사이클링 소재가 돼 재활용된다.

순환경제 시스템 (출처: 수퍼빈)
선형경제 체제 아래의 일회용 음식 배달용기는 그 동안 생산-소비-폐기 후 한정된 자원을 바탕으로 재활용되는 구조로, 화학 회사가 주도하는 화학적 재활용 방식을 택하고 있었습니다. 그러나 순환경제 체제는 선형경제 체제에서 벗어나 환경 오염을 최소화할 수 있는 생산-소비-재활용 기반의 물질 재활용 방식으로 가공됩니다. **순환경제 시스템 아래에선 일회용 음식 배달용기가 대부분 폐기되거나 다운사이클링이 되었던 방식에서 벗어나, 고부가 가치를 창출할 수 있는 소재로 가공됩니다.**





우아한인터뷰 11

배달용기로 순환경제가 가능해지면 쓰레기 문제 해결에 큰 도움이 되지 않을까요?

김수지 팀장님
수퍼빈

맛있는 음식을 먹고 남은 일회용 플라스틱 용기의 재활용 가치를 높이기 위한 프로젝트가 있습니다.
배달의민족과 함께 도전을 앞둔 수퍼빈이 앞으로 펼쳐질 즐거운 미래를 이야기합니다.

Q. 안녕하세요 팀장님. 수퍼빈 소개를 부탁드립니다.
수퍼빈은 인공지능 회수 로봇을 통해, 버려지는 자원의 가치를 연구하고 순환경제 시스템을 만드는 스타트업입니다.

Q. 순환경제란 말을 많이 접하는데요, 어떤 의미인가요?
생산 단계부터 재활용을 고려한 경제활동을 의미해요. 반대되는 개념이 '선형경제'인데요. 자원으로부터 소비재를 만들고 사용 후에 폐기하는 것을 전제하는 경제 활동을 말해요. 선형경제와 달리 순환경제는 생산부터 소비, 폐기의 전과정에서 순환성을 높여 폐기물을 원료로 다시 생산에 투입하는 친환경 경제 모델을 말합니다.

Q. 순환경제를 지향해야 하는 이유는 무엇일까요?
사실 현대사회에서 쓰레기가 완전히 사라지는 것은 불가능하죠. 특히나 플라스틱은 비용과 편리성 면에서 더욱 그렇고요. 그러니 무조건 플라스틱을 쓰지 말자고 하기보단, 잘 사용하고 잘 버려서 다시 쓸 수 있게 하는 게 중요하겠죠. 쓰레기가 다시 자원이 되어 인간 생태계에 오래 머무르게 하는 것이 우리 사회가 지향해야 할 궁극적인 방향이라 생각해요.

Q. 배달의민족과 함께 하는 프로젝트를 소개해주세요.
아산시에 배달용기 회수로봇인 '네프론'을 설치하는 것인데요. PP 소재의 일회용기 뚜껑을 로봇에 넣으면 인공지능이 뚜껑의 소재, 사이즈, 색상, 오염 여부를 분석해 자원이 될 수 있는 것들을 선별합니다. 여러 소재 중 PP 소재인 경우만 수집하는데요, 플라스틱 중 가볍고 내구성이 강해 배달용기에 많이 사용돼요. 로봇에 넣은 뚜껑이 고부가가치화할 수 있는 자원인 게 확인되면 수퍼빈 앱을 통해 고객에게 포인트를 쌓아 주고, 일정 금액 이상의 포인트가 모이면 현금으로 지급해드려요. 수집된 뚜껑은 케미컬 회사를 통해 신소재로 재탄생되고요. 9월부터 12월까지 순차적으로 아산시의 주민센터 등에 총 20대의 로봇을 설치, 운영할 예정입니다. 로봇 20대를 기준으로 한 달에 1~2t의 재활용 자원이 모일 것이라 예상해요.

Q. PP 소재만 수집하는 특별한 이유가 있을까요?
재활용을 크게 나누면 '업사이클링'과 '다운사이클링'으로 구분돼요. '업사이클링'이란 순도 높은 물질을 재활용해 더 가치 있는 소재로 만드는 것을 말하죠. 페트병으로 옷을 만드는 것이 업사이클링의 대표 사례죠. 반대로, 원래 재료의 품질보다 더 낮은 품질로 재활용되는 것이 '다운사이클링'인데요. PP 소재는 재활용은 용이하지만 주로 다운사이클링이 되어, 한 번 재활용이 된 후에는 폐기되죠. 이번 프로젝트는 PP소재를 업사이클링하여, 그 후에도 재활용이 가능한 선순환 구조를 만드는 것입니다.

Q. 이 프로젝트가 갖는 의미는 무엇일까요?
누구나 생각은 하지만, 실천하긴 어렵던 환경 문제에 대한 해결 방법 제시인 것 같아요. 배달의민족이 큰 투자와 함께 혁신 사례를 만드는 일의 선두에 서 주었으니 앞으로 더 많은 변화가 있지 않을까 기대됩니다. 배달용기로도 순환경제가 가능하다는 것을 증명해 더 널리 확장된다면, 쓰레기 문제를 해결하는데 큰 도움이 되지 않을까요?

6. 플라스틱 사용 감축 공동선언

WWF(세계자연기금)
PACT(Plastic ACTion)

플라스틱 감축을 위한 기업 공동 선언에 동참

PACT는 WWF(세계자연기금)이 전 세계적으로 진행하고 있는 기업 공동 선언으로, **기업이 함께 제품 생산 단계부터 디자인과 포장재 등에 사용하는 플라스틱 사용량을 중장기적으로 감축하는 것이 목적입니다.** 2019년 WWF-싱가포르에서 시작돼 힐튼, 하얏트, 에비앙 등 다양한 업계 기업이 참여했고 이를 통해 1200만개 이상의 플라스틱 제품과 포장재 감축을 이끌어내기도 했습니다. 싱가포르, 홍콩, 말레이시아에 이어 한국도 2021년 처음으로 PACT 선언을 진행했습니다.

플라스틱 감축에 동참하는 배달의민족의 노력

우아한형제들은 플라스틱 감축을 위해 전방위적 노력을 기울입니다.
2014년부터 진행한 '일회용 수저·포크 안 받기'를 2021년 6월 기본 설정으로 도입하고, 식당 사장님 대상으로 친환경 교육과 함께 불필요한 일회용품 사용 줄이기 및 재활용 캠페인을 진행하고 있습니다. 또한 배민상회의 플라스틱 저감 용기 개발, 배민문방구의 친환경 소재를 활용한 일상 용품 개발, B마트와 배민문빙구의 친환경 포장재 도입을 적극적으로 진행하고 있습니다.

PACT
No Plastics in Nature

우아한인터뷰 12

우아한형제들의 노력이 소비자는 물론 다른 기업에게도 긍정적 영향을 끼칠 거예요.

전수원 과장님
WWF (세계자연기금)



미래 세대가 안전한 환경에 살 수 있도록 배달의민족이 '플라스틱 감축'을 선언했습니다.
PACT 선언을 지키기 위해 배달의민족은 WWF와 함께 무엇을 고민하고 있을까요?

Q. WWF는 어떤 일을 하는 곳인가요?
WWF(세계자연기금)는 세계 최대 규모의 비영리 국제 자연보전기관으로 지속가능한 미래를 위한 일을 합니다. 기후, 해양, 산림, 식량 등 다양한 분야의 환경 보전 활동을 하고 있죠.

Q. 배달의민족이 동참한 PACT 선언은 무엇인가요?
PACT란 'Plastic ACTion'의 약자로 기업이 WWF와 함께 플라스틱 감축을 선언하는 것을 의미해요. 기업의 플라스틱 이슈 해결 의지를 확인한다는 것에 큰 의의가 있고, PACT 선언을 한 기업은 저희와 함께 플라스틱 감축의 목표를 세우고 실천하게 됩니다.

Q. 어떤 기업들이 선언에 함께 했는지, 특별한 기준이 있을지 궁금해요.
한국에서는 2021년 4월에 PACT 선언을 처음 진행했고 배달의민족과 함께 매일유업, 아모레퍼시픽 등 총 6개 기업이 함께 뜻을 모으게 되었어요. 기업 활동에서 발생하는 플라스틱을 감축하려는 목적의식과 책임감을 지닌 기업이 함께 합니다.

Q. WWF는 PACT 선언 기업과 어떤 활동을 하시나요?
PACT 선언 후, 기업이 선언한 내용을 실행에 옮길 수 있도록 플라스틱의 대체재를 찾고 혁신적인 파일럿 테스트를 함께 시도합니다.

Q. 2020년 발행한 '플라스틱 비즈니스 가이드라인'에 이미 배달의민족의 플라스틱 감축 활동을 긍정적으로 평가한 적이 있어요. 배달의민족의 친환경 활동을 어떻게 생각하셨나요?
'플라스틱 비즈니스 가이드라인'에는 2019년부터 배달의민족이 도입한 '일회용 수저·포크 안 받기' 기능의 성과를 소개했어요. 배달앱 최초의 시도였고, 업계 전체에 좋은 본보기가 됐다고 평가합니다. 그 덕에 배달앱 3사가 2021년 6월부터는 이 기능을 기본 설정으로 바꿨잖아요, 이런 게 바로 지속가능한 비즈니스 전환 사례죠.

Q. 배달의민족의 PACT 선언은 어떻게 평가하세요?
코로나19와 1인 가구 증가로 배달 서비스가 늘면서 배달의민족이 소비자와 자연에 끼치는 영향도 커졌죠. 배달은 일회용 플라스틱 사용이 불가피한데도 배달의민족은 PACT 선언에 함께 했어요. 업계의 선두주자이고 플라스틱 감축에 목적의식이 분명하니까 소비자는 물론 다른 기업에도 긍정적인 영향을 줄 거라 생각해요.

Q. 앞으로 배달의민족과 어떤 활동을 기대하시나요?
배달의민족은 해당 선언을 내부적으로도 진지하게 고민하고 연구한다는 느낌을 받았어요. 저희에게도 많은 아이디어를 공유해 주셨고, 상응하는 도움을 드리기 위해 노력하고 있답니다. 배달의민족과 이용자가 함께 지구를 지키기 위한 다양한 노력과 변화를 만들 것이라 기대해요.

7. 친환경 배달 비품 배민상회

친환경 배달 비품의 개발부터 판매까지

2018년 3월부터 친환경 배달용기를 판매해 사장님들에게 친환경 선택권을 제공했습니다. 친환경 포장을 위해 제품 검증 과정, 자연분해 성분 우대, 재활용이 어려운 복합소재 사용과 과포장 지양 등 체계적인 기준을 통해 친환경 제품을 개발하고 있습니다. 생산 과정부터 자원 소비를 줄이고 재활용을 높일 수 있는 디자인과 소재를 고민합니다.

친환경 인증 배달용기 판매

2019년 플라스틱 사용을 50% 줄인 환경부 인증 EL-606 취득, 친환경 배달용기를 판매합니다. 친환경 인증 용기 중 '죽 용기'는 일반 상품 판매량의 30% 수준으로 높은 판매를 보이며, 친환경 인증 용기의 판매가 늘고 있습니다.

플라스틱 사용 감량을 위한 지속적 개발

2020년 5월, 환경부와 한국플라스틱용기협회, 한국프랜차이즈협회, 자원순환사회연대와 함께 배달용기 사용량 감량을 위한 자발적 협약을 진행했습니다. 배달용기를 규격화하고 두께를 얇게 만드는 등 플라스틱 사용량을 최대 20%까지 줄이기 위해 다양한 시도를 해왔습니다. 2021년 하반기, 플라스틱 발포 기법을 적용해 플라스틱 사용량을 30% 줄인 용기를 공개, 판매할 계획입니다.



종이용기의 재활용을 높이는 친환경 코팅 용기 출시

수분을 흡수하는 종이용기 특성상 기름, 국물류 음식을 담기 위해 안쪽 면에 PE(폴리에틸렌) 소재를 코팅하는 것이 일반적입니다. 이렇게 코팅된 플라스틱 소재를 별도로 분리하지 않으면, 종이용기는 종이로 재활용이 어렵습니다. 이런 점을 개선하고자 2021년 3월, 배민상회는 한솔제지와 함께 물에 녹는 친환경 소재의 코팅 공법이 적용된 종이용기를 출시했습니다. 해당 용기는 코팅된 친환경 소재가 물에 녹게 되면, 단일 소재인 종이로 재활용이 가능합니다.

재활용이 쉽도록 리무버블 스티커 출시

고객에게 감사, 안내 메시지를 전하고자 배달용기에 붙여지는 스티커는 접착제로 인해 재활용을 방해합니다. 이를 해결하기 위해 2020년 8월부터 부착 후 쉽게 떼어지는 리무버블 스티커를 출시, 총 35종을 판매 중입니다. 2021년 7월 기준, 리무버블 스티커의 판매 비중은 전체 스티커 판매량의 30%를 차지하고 있습니다.



8. 친환경 포장재
배민B마트

친환경 소재,
재활용이 가능한
소재로 포장재 전환

재활용이 가능한 단일 소재 포장재

아이스팩은 환경을 고려해 분리배출이 불가능한 젤 대신 100% 물로 채웠습니다.
사용 후 물은 버리고 비닐은 별도로 분리배출해 재활용이 가능합니다.
통상적으로 사용하는 보냉팩은 복합소재를 사용해 분리배출이 어렵습니다.
2021년 6월, 보냉팩을 100% 저밀도 폴리에틸렌(LDPE)의 단일 소재로 제작해
재활용률을 높이고 매월 150만 개의 보냉팩이 모두 분리배출이 가능하도록
변경했습니다.

플라스틱 사용을 줄이는 종이 완충재

2021년 2월부터 비닐 완충채를 모두 종이 완충재로 교체했습니다.
한 달에 약 160롤 정도의 종이 완충재를 사용해 플라스틱 사용을 줄이고 있습니다.







9. 친환경 일상용품
배민문방구

지구를
자연스럽게
만들어요

일상 속에서 만나는 친환경 소재

배달의민족 브랜드 제품을 판매하는 배민문방구에서는 2020년 10월 버려진
자투리 비누를 시작으로 일상 속 자주 사용하는 문구류와 물품을 친환경 소재로
만듭니다. 땅속에 묻히면 막대한 양의 이산화탄소를 배출하는 커피 찌꺼기로 연필을
만들고, 플리츠마마와 함께 버려진 페트병을 업사이클링한 텀블러백으로 만드는 등
버려지는 것들의 가치를 다시 찾습니다.

플라스틱 사용을 줄이는 친환경 포장재

2019년부터 포장용 OPP 봉투, 비닐 완충재, 비닐 박스테이프를 종이 완충재,
옥수수 완충재, 종이 박스테이프로 대체하여 플라스틱 사용을 줄이고 있습니다.

배민문방구 친환경 제품

버려질 뻔한 자투리 비누를 다시 살리는 것을 시작으로 커피 찌꺼기를 재활용해
손으로 만든 커피 연필, 화학표백을 하지 않은 재생지로 만든 메모잇, 유해한
프탈레이드계 가소제와 플라스틱 사용량을 덜어낸 지우개, 재생지에 콩기름으로 인쇄한
일기장, 종이로 만든 박스테이프, 폐박스를 업사이클링한 스탠드그립과 명함케이스,
플리츠마마와 만든 PET 업사이클링 텀블러백 등 친환경 제품을 만듭니다.



함께가치 5.

일하기 좋은 회사

행복하게 다닐 수 있는 회사를 만들어 갑니다.
구성원의 건강한 삶을 존중하고
구성원과 투명하게 소통하는
배민다운 문화를 만들기 위해 노력합니다.







1. 구성원의 행복과 성장

행복하게 일하고
성장할 수 있도록

4.5일제

일할 때는 열심히 일하고, 쉴 때는 잘 쉬자는 목적으로 시행하는 근무시간 휴식제도입니다. 매주 월요일 오전 2.5시간을 쉬고 오후 1시부터 출근해 주 35시간을 근무합니다. 월요일 오전에 개인적인 업무를 마무리하거나, 휴식의 시간을 갖고 한 주를 활기차게 시작할 수 있습니다.

자기성장 도서비 지원

구성원의 성장을 위해 다양한 분야의 도서를 지원합니다. 도서 구매 수량 및 금액 제한이 없으며, 구성원 스스로 도서를 선택하고 구매할 수 있습니다.

복지포인트

구성원이 필요할 때, 필요한 곳에 사용할 수 있는 연 200만 원의 복지포인트를 지급합니다. 고용 형태와 상관없이 누구나 동일하게 지급되며 휴직 시에도 제공됩니다.

단체상해보험

구성원의 건강관리와 의료비 부담을 줄이기 위해 구성원과 가족에 대해 구성원 본인의 동의 시, 손해보험사를 통해 실손 보험을 가입해 의료비를 지원합니다.
구성원 본인, 배우자, 자녀, 부모의 실손 의료비 및 진단비를 제공합니다.
또한 2021년 6월부터 구성원과 배우자, 자녀의 치과치료 지원을 확대하고,
자녀 및 부모 수술 시 모든 질병으로 보장 범위를 확대했습니다.

직장 내 괴롭힘 신고 채널

구성원이 업무에 집중할 수 있도록 직장 내 괴롭힘 신고 채널을 대표이사 직속으로 운영합니다. 철저한 구성원의 신원 보장과 함께 최대한 엄격하고 공정하게 조사하며, 그 결과를 바탕으로 엄중한 후속 조치를 진행합니다. 대표이사, 조직문화혁신부문장, 인사지원실, 피플실, 감사팀이 신고 채널이 되어 직장 내 괴롭힘 방지 및 발생 시 공정하게 조사합니다.

2. 안전하게 보호받는 환경

코로나19에도 안전하게 일할 수 있도록

코로나19로부터 구성원 보호를 위한 전담조직 신설

2020년 2월, 코로나19 확산과 동시에 구성원 보호를 위해 발 빠르게 전담조직인 코로나 TF를 신설했습니다. 안전하게 근무할 수 있도록 국가 방역지침에 따라 재택근무를 준수하며, 전국 각지의 근무지를 정기적으로 방역합니다. 또한 부득이한 사유로 사무실 출근을 할 경우, 구성원 위생 수칙을 따르도록 하며, '자가진단키트'를 상시 구비해 누구나 스스로 확인하여 안심하고 일할 수 있도록 지원합니다.

초기 확산 시, 구성원 대상 마스크와 손소독제 제공

코로나19 초기 확산 시 마스크와 손소독제의 품귀 현상으로 전국적으로 구하기 어려운 상황이었습니다. 이에 우아한형제들은 구성원을 위해 손소독제와 마스크를 준비해 구성원 모두에게 제공했습니다.

대구 지역 집단 감염 시, 구성원 가족들에게 마스크와 손소독제 제공

대구 지역에 집단 감염이 급속도로 확산되던 2020년 3월, 대구지역에 거주하는 구성원 가족들에게도 마스크와 손소독제를 전달했습니다. 대구지역에 거주하는 구성원 가족 355명에게 총 3550개의 마스크와 208개의 손소독제를 전달했습니다.

자기계발을 위한 온라인 교육 프로그램 강화

재택근무 장기화로 구성원 성장 지원 활동을 빠르게 온라인으로 전환했습니다. 법정 필수 교육 및 리더십 교육, 그리고 환경 및 심리, 트렌드 등 변화하는 환경에 맞춘 구성원 성장 교육을 적극적으로 기획, 실시간 온라인 소통형으로 진행했습니다. 의무적으로 참여하는 교육이 아닌, 구성원이 즐겁게 참여하는 유익한 교육으로 진행합니다.

코로나블루로 1:1 전문가 심리케어 확대

'우아한 심리케어'는 누구에게도 털어놓기 어려운 업무와 개인의 이야기를 전문 상담가와 1:1 심리 상담을 할 수 있는 프로그램입니다. 인당 최대 연 5회 이용이었으나, 2021년에는 코로나블루로 특별히 인당 최대 12회까지 이용 가능합니다. 심리 상담은 비공개로 진행되며 개인의 프라이버시를 보호합니다.

3. 일과 가정의 균형 잡힌 삶

일과 가정의 균형 잡힌 삶을 위하여

특별 육아휴직

자녀와 함께하는 소중한 시간을 통해 일과 가정의 균형을 잘 유지할 수 있도록 초등학교 2학년 이하 자녀가 있는 구성원 중 신청자에 한해 1개월간의 특별 육아휴직을 지원합니다.

우아한 학부모 특별휴가 & 우아한 어린이날

자녀의 입학식, 졸업식, 운동회, 학예회 등 온 가족이 함께하는 특별한 날을 위해 휴가를 지원합니다. 또한 초등학생 및 미취학 자녀를 둔 구성원에게는 북적이는 어린이날을 피해 자녀와 오붓한 시간을 보낼 수 있도록 특별 휴가를 제공합니다.

우아한 산후조리원비

구성원의 출산 부담을 덜고, 출산의 기쁨을 누릴 수 있도록 산후조리원비를 지원합니다. 자녀 수와 무관하게 매 출산 시 동일하게 300만 원을 지급합니다.

건강한 자녀 출산 지원, 우아한 예비엄마·예비아빠

임신기간 중 예비엄마와 아이의 건강을 위해 1일 2시간씩 단축근무를 선물합니다. 또한, 예비엄마가 안심하고 병원을 다녀올 수 있도록 건강 검진 휴가를 정기적으로 제공합니다. 임신 28주까지 4주당 1일, 36주까지 2주당 1일, 37주 이후 1주당 1일의 휴가를 제공합니다. 예비아빠도 아내와 아이의 건강을 살필 수 있도록 4시간의 시간 연차를 제공하며, 임신 주기별 횟수는 예비엄마와 동일합니다.

구성원 자녀를 위한 사내 보육시설, 우아한 어린이집

2020년 3월, 구성원의 육아 고민 해소를 위해 직장 어린이집을 개원했습니다. 교직원 13명이 취학 전 아동 49명을 건강하고 행복하게 자랄 수 있도록 돌봅니다. 특히 아이들의 안전을 위해 친환경 소재를 사용, 자연과 어우러진 창의적 공간으로 설계했고 이를 인정받아 근로복지공단 주최 '직장인어린이집 THE-자람-보육공모전' 최우수상을 수상했습니다.

4. 배민다운 문화 만들기

구성원과 소통하는 배민다운 문화를 위하여

배민다운 경험 전문팀, 피플실

2013년부터 구성원에 대한 관심과 애정을 기반으로 배민다운 조직문화를 구성원과 함께 가꾸는 전담 부서 '피플실'을 운영합니다. 입사 첫날부터 회사 생활 전반에 배민다운 문화를 경험하도록 세심하게 살피고, 회사와 구성원 간의 이해를 넓히는 소통 프로그램을 만들어 갑니다.

신규 입사자를 위한 웰컴온

매주 진행되는 웰컴온은 신규 입사자를 맞이하는 프로그램으로 동기들과 인사를 나누고, 일하기 좋은 환경을 마련하고, 조직문화를 느낄 수 있도록 운영됩니다.

구성원과 대표가 투명하게 소통하는 시간, 우아한 수다타임

격주로 진행되는 '우수타'는 우아한형제들만의 고유한 소통문화입니다. 구성원이 회사와 대표에게 궁금한 점, 개선 사항을 익명으로 자유롭게 질문하고, 대표와 관련 부서의 생각과 답변을 공개적으로 이야기합니다. 작고 사소한 이야기를 나누지 못하면 크고 어려운 문제를 다룰 수 없다는 철학 아래, 질문의 종류에 상관없이 접수된 질문에 대해서는 모두 공개하고 이야기 나누는 것이 원칙입니다.

매월 진행되는 전사발표, 우아한데이

월 1회, 회사 소식, 부문별 목표 및 성과를 전 구성원이 알 수 있도록 공유하는 시간으로 비대면 라이브 중계로 구성원 모두가 실시간으로 동시에 소식을 들을 수 있습니다.

WOW타임, 우아한 랜선런치

재택근무 환경 속에서 구성원 간의 유대감을 강화하는 프로그램으로, 동료들과 함께하는 즐거운 시간을 마련합니다. 같은 팀, 실 단위의 동료들과 함께 유대감을 쌓는 'WOW타임'과 동일한 관심사를 지닌 구성원들이 함께 랜선 점심식사를 하는 '우아한 랜선런치'를 진행합니다.



코로나19로 급변한 근무환경 속에서도 여전히 배민답게 일할 수 있도록
마음을 모으는 구성원들을 만났습니다.

Q. 어떤 일을 하시는 지, 각 팀의 소개를 부탁드려요.

피플실 나하나님(이하, 하나) 구성원들과 배민다운 문화를 가꾸며 건강한 소통 문화를 만들고 조직과 구성원 간의 온도 차이를 줄이는 배민다운 경험의 순간을 만들고 있어요.

총무서비스실 민창윤님(이하, 창윤) 일하기 좋은 사무 환경, 공간의 안전을 챙기는 일을 맡고 있어요.

인사지원실 하인호님(이하, 인호) 건강한 조직을 만들기 위한 인사 제도를 기획하고, 구성원의 안전·보건에도 힘쓰고 있답니다.

전사교육팀 성호용님(이하, 호용) 구성원 개인과 조직의 역량을 개발하고, 배민 답게 일하기 위한 교육 서비스를 제공하고 있어요.

Q. 우아한형제들의 좋은 제도를 몇 가지 소개해 주세요.

인호 본인뿐 아니라 배우자와 양가 부모님까지 지원되는 단체상해보험, 산후조리원 비용 지원, 임산부의 임신기간 전체 단축근무, 자기성장을 위한 도서비 지원 등 사실 말씀드리고 싶은 제도가 정말 많지만, 그중에서도 '시간'과 관련한 복지제도가 다양해요. 근로시간 단축을 위한 노력으로, 2017년부터 4.5일제(주 35시간) 근무를 이어오고 있고요, 올해 추가된 복지제도를 더 말씀드리면, 입사기념일 휴가도 일 년에 하루 부여하고 있고요. 임신한 아내가 산부인과 검진이 있을 때 배우자가 같이 갈 수 있도록 4시간의 특별 휴가를 사용할 수 있어요.

Q. '시간'을 선물하는 제도를 운영하는 취지는 무엇인가요?

인호 하루하루의 시간이 회사 입장에서 보면 다 똑같지만, 출산을 준비하는 시기나, 입사기념일 등 구성원 개인에게는 특별한 의미가 있는 날들이 있잖아요. 그 시간은 회사도 구성원이 의미 있게 보낼 수 있도록 함께 한다는 느낌을 주고 싶어요. 그리고 복지제도의 역할이 구성원들이 일을 더 잘할 수 있는 환경과 제도를 만드는 것이니, 이름만으로 존재하지 않기를 바라고요. 진짜 사용해야 복지인 것이죠. 아까 말씀드린 임신한 아내를 위한 '우아한 예비아빠 정기검진휴가'의 경우, 원래는 검진일에 재택근무를 할 수 있는 제도였지만 최근에는 재택근무가 보편화되면서 유명무실해지지 않도록, 아예 휴가로 제도를 변경했어요.

Q. 코로나19 발생 초기부터 전사 재택근무를 시행하며 빠르게 대응하고 있는데, 어떻게 빠른 결정을 내릴 수 있었나요?

인호 누구도 경험하지 못한 상황이었고, 회사에 어떤 영향을 줄지 예측하기 어려웠어요. 그러나 구성원의 건강이 최우선이기에 2020년 2월 말에 재택근무를 결정했죠. 초기에 조직 내 업무 운영에 어떤 영향과 변화를 줄지 여러 지표를 통해 모니터링했고, 그 결과 재택근무가 큰 영향을 주지 않는다는 판단을 할 수 있어서 이후로는 상황에 따라, 조금 더 빠르고 유연한 판단이 가능했어요. 급변하는 바이러스 확산에 따라 긴급하게 결정되고 대응해야 하는 이슈들이 많아요. 이에 전담부서인 코로나19 TF를 신설해, 거리두기 단계에 따른 회사의 가이드를 정하고, 모니터링하며 각 상황에 맞춰 우리 회사는 어떻게 대응해야 하는지 검토하고 결정을 내리고 있어요.

Q. 열린 소통을 유지하기 위해 어떤 노력을 하시나요?

하나 우아한형제들에는 매월 첫째 주와 셋째 주 수요일에 대표와 구성원이 모여서 자유롭게 이야기를 나누는 '우아한 수다타임, 우수타'라는 시간을 6년째 갖고 있어요. 코로나 초기에는 모임이 불가능해 중단했다가, '그동안 공들여 가꿔온 소통 문화가 이렇게 힘을 잃게 둘 수는 없다'는 생각에 그간 지방이나 다른 건물에서 근무하는 분들에게만 한정적으로만 제공하던 생중계(서브채널)를 메인 창구로 전환하는 일을 본격화했죠. 그 결과 실시간 온라인 라이브로 형식을 변경해 유지하고 있어요. 현재는 채팅창, 공감투표 시스템을 통해 비대면이지만 구성원 간의 의견을 함께 나누는 쌍방향 소통이 가능하도록 계속 발전시키고 있고요.

Q. 소통 문화를 유지하기 위해 고민이 많으셨을 것 같아요.

인호 재택근무를 하다 보면, 사무실과 동일 환경이 아니니 필요한 물품이 생기고 평소보다 전기사용량도 많아지죠. 집에서도 편하게 일할 수 있도록 사무환경지원비를 입사 후 1회 30만 원, 재택근무지원비는 매월 10만 원 제공하고 있어요.

하나 회사에서 일어나는 일들을 몰라서 답답한 기분이 들지 않도록, 소통의 창구를 열어주는 것이 가장 중요하다고 생각해요. 회사 사업의 현황을 이야기하는 전사 발표 등 기존에 오프라인으로 열리던 행사를 온라인을 통해 계속 진행하고 있어요. 우아한형제들 전 직원이 있는 채팅방에서는, 월 2회 'ㅋㅋ타임'이라는 퀴즈를 진행하는데, 회사나 각 서비스 소식을 재미있게 알리고 있어요. 이 또한 큰 조직에서도 서로가 하는 일을 더 가깝게 느끼기를 바라는 마음에서 진행하는 프로그램이죠. 이 외에도 구성원들이 서로 친해질 수 있는 'WOW타임', '우아한 랜선런치' 등 신규 콘텐츠들도 지속적으로 운영하고 있고요.

"제도나 문화가 이름만으로 존재하지 않도록,
구성원들에게 실질적인 도움을 주고 싶어요."

Q. 구성원 교육도 비대면 상황에서 다채롭게 진행되지요?

호용 코로나19 환경 속에서, 오프라인 교육을 그대로 온라인 영상으로 담는 것만으로는 부족하다는 것을 깨달았어요. 그래서 교육 구성과 기획 방향을 완전히 새롭게 바꾸었어요. 일방적 교육이 아닌 콘텐츠로 구성원과 서로 소통할 수 있는 기회를 만들어 나가는 것이 중요했죠.
얼마 전에는 '교육봇'이라는 캐릭터를 만들어서 사소하지만 궁금한 회사 생활 정보를 알려주는 〈교육봇이 알려드림〉이라는 공감형 콘텐츠를 제작하고, 지금도 계속 만들고 있어요. 우아한형제들의 남다른 구성원들을 위해서는 전사 교육도 차별화되어야 한다고 생각해요.

Q. 그 과정에서 어려운 점은 없으셨어요?

호용 교육을 어떻게 디지털화할지, 처음 겪어보는 상황이기에 고민이 많았죠. 우선 우아한형제들의 신규입사자들을 위한 교육 프로그램인 '배민컬처캠프'를 온라인으로 전환하는 것으로 첫 기획을 시작했어요. 코로나19 초기라 영상 회의 솔루션 등이 익숙하지 않았고, 실시간 스트리밍도 진행해 본 적이 없었어요. 저희 팀원들이 집집마다 있는 카메라를 모으고, 곳곳에서 장비를 빌려와서 진행했던 기억이 나요. 교육을 시작하고 큰 보람을 느꼈습니다. 좋아해 주는 구성원들의 반응을 볼 때, 정말 뿌듯했어요.

Q. 안전한 사무환경을 갖추기 위해, 어떤 시도들이 있었나요?

창윤 코로나19 초기에는 모두가 처음 겪는 상황이기에 우여곡절이 많았죠. 방역지침을 정말 열심히 공부했고, 다른 사례들을 조사하며 안전한 환경을 갖추기 위해 노력했어요. 특히, 비품의 경우 손소독제나 마스크 모두 초기엔 구하기가 정말 어려웠어요. 그래도 구성원 안전이 최우선이기에, 재고를 확보하기 위해 힘썼죠. 이후에도 우아한형제들 구성원이 일하는 모든 사업장을 주기적으로 점검하고, 방역을 진행하고 있어요. 최근에는 부득이하게 사무실에 오시는 분들을 배려해 자가검사키트를 마련해두고 있어요.
변이 바이러스 감염 시 무증상인 경우도 있어 발열체크 이외에도 검사를 진행할 수 있도록 한 것이죠.

Q. 기억에 남는 구성원들의 반응이 있나요?

창윤 대구지역에 코로나 확산이 심했을 때 대구와 경북 지역에 거주하는 구성원 가족들을 위해 방역물품을 지원했는데, 그때 애사심을 느낀다는 말씀을 해 주셔서 책임감과 보람을 느꼈어요.

Q. 마지막으로, 구성원들에게 전하고 싶은 이야기가 있나요?

창윤 가끔 고마움을 전해주시는 구성원들이 계실 때 정말 뿌듯한데요. 재택근무나 방역지침에 적극적으로 동참해주는 구성원들을 볼 때 오히려 제가 감동을 느껴요. 모두 다 건강하게 다시 만날 수 있으면 좋겠어요.

"배민다운 문화는 어느 한 팀의 노력이 아닌 구성원
모두의 노력으로 만들어져요."



〈배민스토리 2021〉은
우아한형제들 모든 구성원이 함께 한
고민과 노력, 도전에 대한 기록입니다.

발행일 2021년 9월 27일
발행인 우아한형제들 대표이사 김범준
발행처 (주)우아한형제들
본 출판물에 대한 상업적 이용은 금지되어 있으며
인용 시에는 반드시 출처를 밝혀 주시기 바랍니다.

관련 문의는 아래의 메일로 보내주세요.
qna_bstory@woowahan.com