

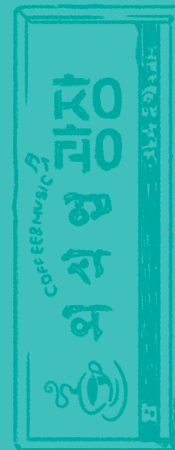
배달의민족



2022

배민스토리

우아한형제들 가치경영 보고서



배민선물하기



배달의민족
주문접수



dilly



전국별미

우아한
형제들

〈배민스토리 2022〉는

우아한형제들이 사회적 가치 창출을 위해 시행했던

지속가능성 활동과 성과를 이해관계자분들에게 공유하는

두 번째 보고서입니다. 우아한형제들은 함께하는

이해관계자분들의 의견을 청취하여, 고민하고 실천한 활동을

본 보고서에 소개합니다.

보고 범위

비재무 성과는 우아한형제들의 국내 사업장을 기준으로

작성되었으며, 일부 정성 및 정량 성과는 우아한청년들 및

글로벌 자회사 데이터를 포함합니다. 재무 성과는 연결기준과

일치합니다.

보고 기간

〈배민스토리 2022〉는 2021년 1월 1일부터 2021년 12월

31일까지의 지속가능성 활동과 성과를 보고하고 있으며,

일부 주요 현안 및 성과 등 유의미한 활동에 대해서는

2022년 상반기의 내용도 포함하고 있습니다.

보고 기준

〈배민스토리 2022〉는 글로벌리포팅이니셔티브(GRI,

Global Reporting Initiative)가 제시하고 있는 글로벌경영

표준(Global Standards)을 참조(GRI-referenced)하고

있습니다.

독립 검증

본 보고서에 담긴 재무정보는 독립 감사법인의 회계감사를

통해 작성되었으며, 비재무 정보는 보고 내용의

정확성과 신뢰성을 높이기 위해 독립적 전문가인

(주)퀀티파이드이에스지로부터 검증받았습니다.

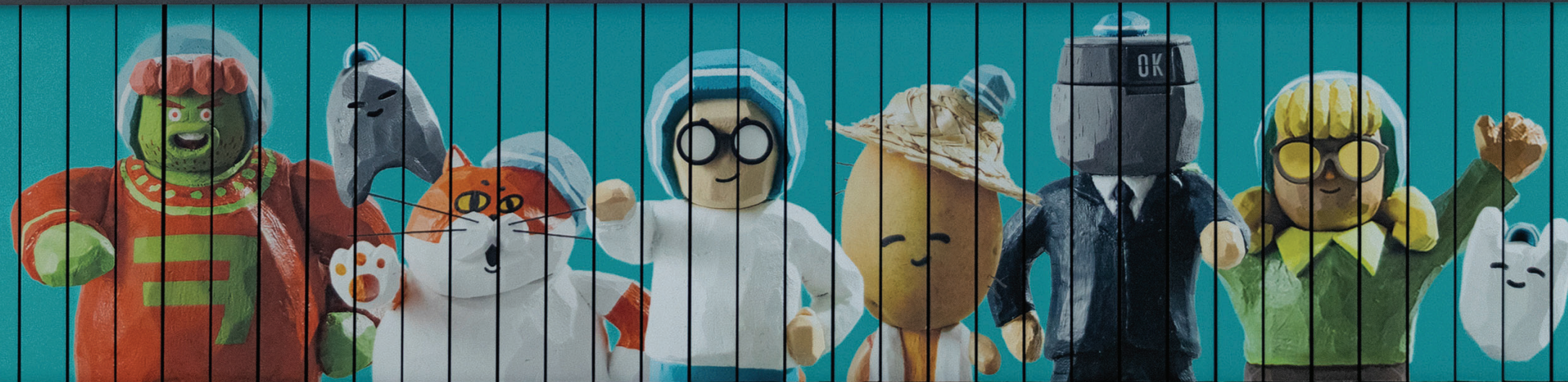
문의처

본 보고서에 대한 문의사항은 아래의 연락처로 문의해주시기

바랍니다.

qna_bstory@woowahan.com

〈배민스토리 2022〉는
우아한형제들의 사회적 가치 실현을 위한
고민의 흔적이자 주요 활동의 기록입니다.

[illegible]

목차

문 앞으로 배달되는 일상의 행복

8	CEO 메시지
10	우아한형제들 이야기
12	우아한형제들 수상연혁

변화된 배달의민족 서비스

16	서비스 한눈에 보기
18	배민1(one)
20	배민포장
22	배민로봇
24	배민B마트
26	배민스토어
28	배민쇼핑라이브
30	배민선물하기
32	배민전국별미
34	배민외식업광장
36	배민상회
38	배민커넥트
40	배민문방구
42	만화경

함께가치

46	중요성 평가
----	--------

사장님 성장

52	배민아카데미
54	인터뷰 배민프렌즈
56	지역 사장님 맞춤형 교육 및 컨설팅
58	인터뷰 찾아가는 소상공인 해결사
60	위생안전 강화 및 위생 교육 캠페인
61	배민외식업컨퍼런스
62	시니어 디지털 교육
63	인터뷰 시니어 디지털 교육
64	소상공인 판로 확대 및 운영 지원

라이더 지원

68	안전하고 건강한 배달문화 만들기
70	인터뷰 배민라이더스쿨
72	라이더, 커넥터 근무환경 개선 및 보호 강화
74	우아한 라이더 살핌기금
75	인터뷰 우아한 라이더 살핌기금

사회·먹거리 안전망

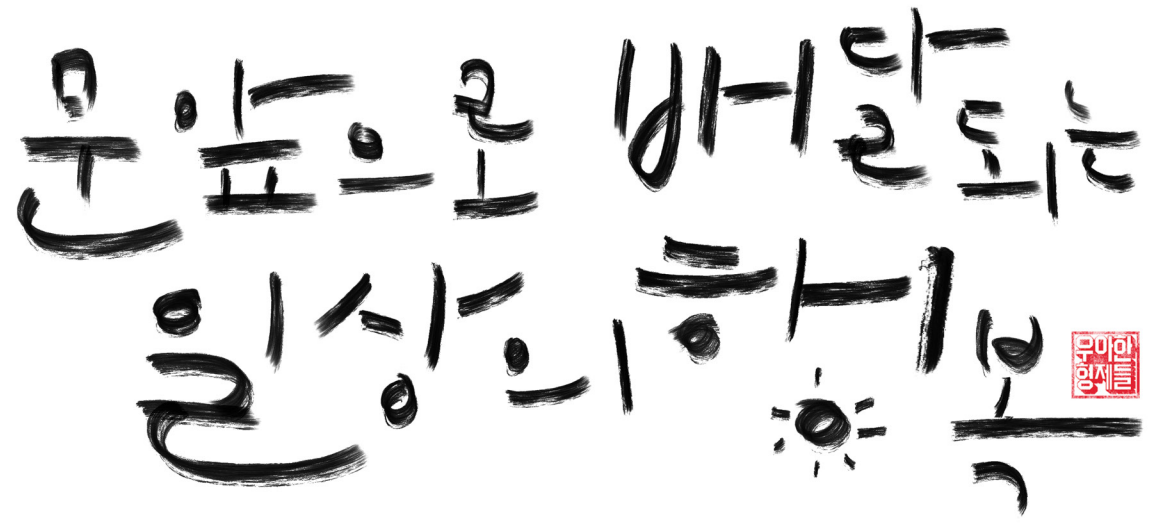
78	먹거리 지원
79	인터뷰 배민방학도시락
80	어르신 일자리·돌봄활동
81	디지털 접근성 향상
82	인터뷰 쉬운 배달 앱 사용법
83	지역사회 위기 극복 지원
86	구성원과 파트너의 봉사활동
87	인터뷰 지역사회 위기 극복 지원

배민그린

90	친환경 배달문화 만들기
92	인터뷰 다회용 배달용기 사용 활성화
94	플라스틱 사용 감축 및 순환경제 시스템 구축
96	기후변화 대응을 위한 관리체계 구축
97	이해관계자 인식 제고 및 이니셔티브 참여

일하기 좋은 회사

102	구성원의 행복과 성장
104	안전하게 보호받는 환경
105	일과 가정의 균형 잡힌 삶
106	배민다운 문화 만들기
109	IT 인재 육성 지원
111	인터뷰 이게 무슨 일이야! 컨퍼런스
112	인터뷰 배민다운 문화 만들기
116	Appendix
120	독립된 검증인의 제3자 검증 보고서



회사명	우아한형제들
설립연도	2011년 3월
대표	김봉진, 김범준
본사	서울시 송파구 위례성대로 2(방이동, 장은빌딩)

사업 현황	한국, 일본, 싱가포르, 베트남
구성원	총 2,954명
매출액	2조 88억 원

본 내용은 2021년 12월 기준으로 작성되었습니다.

첫 번째 이야기

문 앞으로 배달되는 일상의 행복

우리집, 사무실, 가게 문 앞으로
평범하고도 대단한 음식들이 매일같이 배달되고 있습니다.
우리의 일상을 채우는 이 음식들은
우리의 일상을 행복하게 만듭니다.

따뜻하게 혹은 시원하게, 흐트러지지 않게, 제때에
맛있는 음식이 문 앞으로 도착하기 위해
보이지 않는 곳에서 많은 이들의 수고가 함께합니다.
라이더분들의 최적의 출발지를 찾고, 경로를 계산합니다.
포장용기와 포장법을 연구하고, 다양한 노하우를
사장님들과 공유합니다.
라이더분들이 가기 번거로운 곳을 대신 가는
배달로봇을 만들기도 하고
사장님들 대신 무거운 쟁반을 나르는
서빙로봇을 개발하기도 합니다.

음식을 잘 배달할 수 있다면
다른 것은 더 잘 배달할 수 있습니다.
하루 이틀 기다려 배송받던 다양한 상품 및 생활용품,
식재료까지 이제는 지금 여기서 배달받을 수 있습니다.
배달이 변화한다면, 우리의 생활은 얼마나 더 달라질까요?
우리의 일상이 조금 더 행복하도록
우아한형제들은 부지런히 달리고 있습니다.



CEO 메시지



문 앞에 놓인 맛있는 음식, 지금 바로 필요한 물품,
소중한 이에게 전하고 싶은 마음까지
우아한형제들은 일상 곳곳에서
행복을 배달하는 회사입니다.

안녕하십니까, 우아한형제들 김범준입니다.
2022년은 어느 해보다 빠른 변화 속도를 보이고 있고
우리 삶의 모습은 더욱 다양해지고 있습니다.

이제, 맛있는 음식은 물론이고
지금 당장 필요한 생활용품, 전국의 별미, 마음을 전하는 밥 상품권까지
우리의 일상 곳곳은 ‘배달’로 연결되고 ‘행복’으로 채워지고 있습니다.

고객분들이 더욱 편리하고 안전하게
맛있는 음식과 생활용품, 일상 속 다양한 상품을 배달받을 수 있도록
우아한형제들은 새로운 도전을 지속합니다.

우리의 도전이 가능한 이유는
맛있는 음식을 정성스럽게 준비해주시는 외식업 사장님들과
한여름에도 한겨울에도 안전하게 배달해주시는 라이더분들,
열정과 노력으로 성장을 만들어가는 구성원분들이 함께해주신 덕분입니다.

함께해주시는 분들이 많아지는 만큼, 엄중한 책임을 느낍니다.
사장님들과 라이더분들이 함께 성장하는 건강한 외식산업을 이끌고
고객분들의 삶에 기술로 기여하기 위해 최선을 다하겠습니다.
또한 ‘일상의 행복’을 전하는 기업으로서
우리 사회 곳곳에 어려움을 겪는 이웃들을 살피고
미래 세대가 살아갈 안전한 환경을 위해
우아한형제들이 할 수 있는 일이 무엇인지 고민하고 실천하겠습니다.

〈배민스토리 2022〉에는 우아한형제들의 고민과 노력을 담았습니다.
우리의 노력과 의지가 하루하루 쌓여 ‘함께 성장하는 지속가능한 내일’을 만든다고 생각합니다.
앞으로도 여러분의 말씀에 귀 기울이고, 고민하고, 실천해나가겠습니다.
관심과 격려 그리고 응원을 부탁드립니다.

우아한형제들 대표이사

김범준

문 앞으로 배달되는 일상의 행복

우아한형제들은 ‘좋은 음식을 먹고 싶은 곳에서’라는 서비스 비전을 ‘문 앞으로 배달되는 일상의 행복’으로 발전시켰습니다. 이제 배달의민족으로 배달되는 것은 맛있는 음식뿐이 아닙니다. 당장 필요한 식재료와 생필품, 입을 옷과 신발도 문 앞으로 배달되어, 우리의 삶은 더욱 편리해지고 있습니다. 배달과 식당 환경을 더욱 편하고 안전하게 만들고자 배달로봇, 서빙로봇을 개발해 외식산업의 인프라를 넓혀나가고 있습니다.

사장님, 라이더와 함께 성장하는 외식 산업

배달의민족의 성장은 외식업 사장님과 라이더분들과 함께이기에 가능합니다. 전국 외식업 사장님의 맛있는 음식과 정성, 안전하게 배달하는 라이더·커넥터분들의 수고가 있기에 배달산업은 성장할 수 있었습니다. 우아한형제들은 사장님들이 장사를 더 잘할 수 있도록 양질의 정보와 교육을 제공하고, 또 사장님들의 어려움을 함께 나누고 지원합니다. 라이더·커넥터분들이 체계적인 안전교육을 받고 보호받을 수 있도록 근무환경과 제도를 개선하며, 전문 직업으로 사회적 인식을 높이기 위해 노력합니다.

환경 과 사회를 생각하는 지속가능한 성장

배달산업의 발전과 함께 우리의 삶은 편리해졌지만, 이면에는 늘어나는 1회용기 포장재에 대한 깊은 책임감을 느낍니다. 우아한형제들은 배달 플랫폼 선도 기업으로서 전사적으로 친환경 정책을 지속적으로 실천하고자 노력합니다. 1회용 수저·포크 안 받기, 먹지 않는 기본찬 안 받기, 다회용기 사용하기 등 플라스틱 감축을 위한 다양한 노력을 시도하며 변화를 만들어갑니다. 또한 우리 사회가 처한 어려움을 함께 나누고, 음식이 주는 행복에서 소외되는 분이 없도록 사회 곳곳에 깊은 관심과 지원을 제공합니다.

구성원과 함께 성장하는 일하기 좋은 회사

우아한형제들은 구성원들의 건강한 삶을 존중하며, 구성원과 투명하게 소통하는 배민다운 문화를 만들기 위해 노력합니다. 규율 위의 자율·스타보다 팀웍·진지함과 위트·열심만큼 성과를 4대 핵심가치로 삼으며 ‘구성원을 행복하게 만들면 행복한 구성원이 더 좋은 서비스를 만든다’라는 믿음으로 모두가 즐겁게 일하는 회사를 만들어가기 위해 오늘도 노력합니다.

우아한형제들
수상연혁

2022	2022 에피 어워드 코리아(Effie Awards Korea) ‘배민그린-은상, 배민B마트-동상, 배달의민족-올해의 브랜드’ 3관왕 중소기업중앙회 주관 ‘중소상공인과 백화점·온라인 플랫폼 유통 상생 대회’ 공정거래위원장 표창 동아일보 주관 ‘종합ESG 대상’ 수상	2018	공정거래위원회, 한국소비자원 주관 소비자중심경영(CCM) 인증 획득 부산국제광고제 ‘아트디자인-애니메이션’ 부문 은상 대한민국브랜드대상 ‘디자인 경영’ 부문 대상 벤처기업협회 주관 ‘대한민국 우수 벤처기업’ 선정 고용노동부 주관 ‘대한민국 일자리 으뜸기업’ 대통령 표창 ‘배달 앱 효율성 조사’ 결과 소상공인 만족도 1위 iF 디자인 어워드 사무공간 부문 위너
2021	중소벤처기업부-동반성장위원회 주관 ‘2021 동반성장주간 기념식’ 단체 부문 대통령 표창 고용노동부 주관 ‘고용평등 공헌포상’ 대통령 표창 환경부 주관 ‘자원순환의 날 유공 환경부 장관’ 표창 UN SDGs 협회 선정 ‘국제 친환경인증 우수사례(GRP)’ AAA 등급 획득 한국능률협회컨설팅 주관 ‘한국산업의 서비스 품질지수(KSQI)’ 우수쿨센터 선정 고용노동부 주관 ‘대한민국 일자리 으뜸기업’ 선정 과학기술정보통신부 주관 ‘2021 HDCON 해킹방어대회’ 장관상 수상 2021 대한민국광고대상 TV 영상 부문 금상	2017	고용노동부 주관 ‘남녀고용평등 우수기업’ 대통령 표창
2020	일자리창출 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	2016	고용노동부 주관 ‘일가양득 컨퍼런스’ 장관 감사패 여성가족부 인증 ‘가족친화 우수기업’
2019	고용노동부 선정 ‘강소기업’	2015	한국광고총연합회 주관 ‘대한민국광고대상’ 통합미디어 부문 금상
2018	여성가족부 인증 ‘가족친화 우수기업’ 여성가족부 장관 표창 대한민국디자인대상 ‘디자인 공로’ 산업통상자원부 장관 표창	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 ‘대한민국인터넷대상’ 국무총리상
		2011	한국인터넷전문가협회 주관 ‘스마트앱어워드’ 생활서비스 부문 통합 대상



두 번째 이야기

변화된 배달의민족 서비스

우아한형제들은

배달이 일상을 조금 더 행복하게 하도록 노력합니다.

맛있는 음식, 전국의 별미, 일상용품,

지금 필요한 다양한 물품들을 배달로 편리하고 안전하게
받을 수 있도록 서비스를 만들어갑니다.

다양한 서비스를 하나의 앱에서 이용할 수 있는

'슈퍼 앱'으로 고객에게 다양한 편의를,

사장님에게 새로운 판로의 확대를,

배달종사자에게 건강한 일자리를 마련하고 있습니다.

앞으로도 기술이 우리의 생활을

더 행복하게 만들 수 있도록 혁신을 멈추지 않겠습니다.



서비스 한눈에 보기

배달/포장	커머스	사장님/라이더	컬처
배민1 한번에 한 집만 빠르게 한번에 한 집만 배달하는 서비스로 더 맛있게 음식을 즐겨보세요	배민3마트 장보기도 즉시배달 식재료부터 생활용품까지 문 앞으로 배달되는 온라인 장보기	배민외식업광장 매일 만나는 외식업의 모든 것 외식업 뉴스, 트렌드, 솔루션까지 매일 새로운 외식업 정보 포털	배민문방구 ‘쫓!’ 하고 웃거나 ‘아~’ 하며 공감하는 사람들에게 유쾌한 경험을 제공하는 배민다운 브랜드 제품 판매 서비스
배민포장 이제는 포장주문도 앱으로 비대면 시대, 포장도 가장 안전한 방법으로 기다리지 않고 맛있는 음식을 즐겨요	배민스토어 세상 모든 상품을 즉시배달 뷰티, 패션, 꽃, 식품품 등 다양한 상품을 문 앞으로 바로 배달하는 서비스	배민상회 외식업 사장님을 위한 종합 식자재물 신선식품부터 배달용기, 주방용품까지 사장님을 위한 종합 식자재 서비스	배민만화방 오늘도 신재미 발견 일상의 행복과 소소한 재미를 배달하는 온라인 만화 콘텐츠 플랫폼
배민로봇 맛있는 음식을 전하는 로봇 배달 인프라를 혁신하고, 외식 서비스 사업의 미래를 만들어요	배민쇼핑라이브 지금 가장 맛있는 라이브 쇼핑 지금 가장 맛있는 라이브 쇼핑 바로 구매할 수 있는 라이브 커머스	배민커넥트 내가 원할 때, 달리고 싶은 만큼만 누구나 원할 때 원하는 만큼 일할 수 있는 배달 업무 플랫폼	
	배민선물하기 너에게 밥을 보낸다 소중한 사람에게 고마움, 미안함, 축하 등 마음을 담아 보내는 ‘밥’ 상품권 서비스		
	배민전국별미 전국의 별미를 집 앞으로 동네 맛집을 넘어 전국 맛집이 되도록 지역 별미와 특산품을 집으로 배달해요		

배달의민족은 음식과 관련한 모든 것을 제공하는 ‘푸드 슈퍼 앱’으로, 나아가 일상의 편익을 높여주는 ‘퀵커머스 앱’으로의 성장을 꿈꿉니다. 고객의 라이프스타일에 맞춰 맛있는 음식부터 식재료, 일상용품을 문 앞으로 빠르고 편리하게 배달합니다. 또 유쾌하게 소통하는 ‘라이브 커머스’도, 한 끼 음식에 담긴 따뜻한 마음을 선물하는 ‘상품권 서비스’도 제공합니다. 사장님의 장사에 도움이 되도록 최신 외식업 정보를 제공하고, 신선식품부터 주방용품까지 편하게 구매하도록 돕습니다. 사람을 돕는 로봇인 배민로봇 딜리를 통해 미래의 외식업을 준비하고, 배민다운 브랜드 제품과 온라인 만화를 통해 고객들에게 즐거운 경험을 제공합니다.



한번에 한 집만 빠르게

배민1(one)은 ‘한번에 한 집만’ 빠르게 배달하는 단건 배달 서비스입니다. 배민1은 음식을 주문한 고객이 갓 나온 음식을 가장 맛있는 상태에서 드실 수 있도록 음식 주문부터 배달까지의 모든 과정을 배달의민족이 책임지고 있습니다. 안전교육은 물론 고객 친절 응대 가이드까지 교육받은 라이더들은 가게에서 음식을 수령한 후 다른 가게나 고객에게 들르지 않고 오직 하나의 주문에만 집중하여 안전하고 빠르게 음식을 배달합니다. 고객들은 배달의민족 앱을 통해 배달 예상시간과 함께, 주문한 음식과 라이더의 이동 경로를 실시간으로 확인할 수 있습니다. 갓 나온 따끈따끈한 음식, 청량감 넘치는 시원한 음료가 곧장 배달되니 주문한 고객들의 만족도도 높고, 배달의민족이 주문과 배달을 책임져주니 사장님들은 음식에만 더욱 집중할 수 있습니다.

배민1은 차별화된 배달 품질을 제공할 뿐만 아니라 고객 선호도가 높은 가게들을 확보하고자 노력합니다. 그동안 배달로 만나기 어려웠던 동네 맛집들도 배민1으로 주문할 수 있도록 다양한 맛집을 발굴해 추천하는 큐레이션 시스템을 통해 경쟁력을 갖추어나가고 있습니다. 2021년 6월, 서비스 개시 이후 순차적으로 서비스 지역을 확장하고 있는 배민1은 앞으로도 안정적인 배달 품질로 전국에서, 고객과 사장님, 라이더 모두가 만족할 수 있는 서비스로 성장하겠습니다.



고객 만족 후기

배민1 이용자는 주로 ‘빠른 배달속도’, ‘실시간 라이더 위치 확인’, ‘배달 예상시간의 정확성’에 높은 만족을 보였습니다. 2022.06 브랜드인덱스 조사

“한 곳만 바로 오니까 배달이 빨라요.”

“라이더 위치 확인 기능으로 어디쯤 배달이 오고 있는지 볼 수 있어서 편리해요.”

“배민1은 보통 20분 안에 배달받을 수 있어요.”

“사후 관리가 잘 되어 있어요.
배달이 늦어지거나 오배송이 되었을 때 대응이 확실해요.”

2022.02 UX 리서치 정성조사

사장님 만족 후기

배민1 입점 사장님은 주로 ‘빠른 배달속도’, ‘서비스 가입 편의성’, ‘상담 품질’에 높은 만족을 보였습니다. 2022.05 입점 사장님 대상 조사

“단건 배달이라 음식이 더 따뜻한 상태로 빠르게 배달되니까
고객들의 선호도가 훨씬 높아서 더 많이 이용해주시는 것 같아요.”

‘달강점 푸르지오점’ 서호준 점장님

“배민1은 새로운 판매 창구예요.
오프라인만 하기에는 힘든데 매장에 오지 않는 분들이 배달로 찾아주시니까요.”

‘안 카페’ 정재문 사장님

주문 지역

2021.06 서비스 개시

2021년 6월	서울
2021년 12월 말	서울 25개 구 전체, 인천 8개 구, 경기도(일부 지역 제외) 전 지역, 광주·대구·대전·부산·울산 내 일부 지역
2022년 6월	+ 세종, 천안, 아산(일부)

포장주문도 편리하게

배민포장은 음식 포장을 앱을 통해 편리하게 주문 결제하는 서비스입니다. 몇 번의 클릭만으로 메뉴를 확인해 주문할 수 있으니 고객은 매장에 줄을 서서 주문할 필요도 없고, 음식이 완성되기까지 가게에 앉아 기다리는 시간도 아낄 수 있습니다. 배민포장은 코로나19로 인해 매장 이용이 부담스러운 고객들이 대면 접촉을 최소화할 수 있도록 도울 뿐 아니라, 코로나19의 장기화로 매장 운영에 어려움을 겪고 계신 사장님들에게도 여러 도움을 줄 수 있는 서비스입니다.

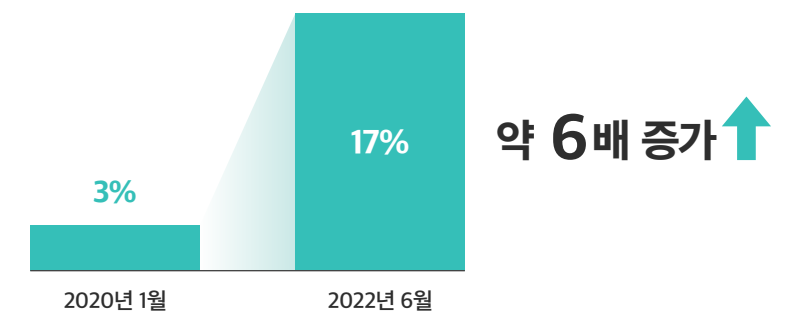
배민포장은 배달의민족을 사용하는 고객들과 사장님들에게 기존 배달주문과 동일한 경험을 제공하고 있습니다. 고객들은 앱을 통해 음식 완성시간과 가게의 위치, 찾아가는 동선을 확인할 수 있습니다. 일부 매장에서는 가게에 방문해 메뉴를 확인한 뒤 앱으로 주문하는 것도 가능합니다. 포장도 배달과 동일한 주문 접수 프로그램을 적용하기에 사장님들은 주문 접수 과정의 번거로움을 줄이고 요리에만 집중할 수 있습니다.

배민포장은 고객들에게는 라이프스타일에 맞춘 편리한 주문 환경을, 사장님들에게는 요리에 집중할 수 있는 환경을 제공함으로써 맛있는 음식을 접하는 다양한 방법을 마련하고자 합니다.



포장주문 이용 고객의 증가

2020년 1월, 배달의민족 고객 중 3%가 포장주문 서비스를 이용했고 2022년 6월, 17%가 포장주문 서비스를 이용하고 있습니다.



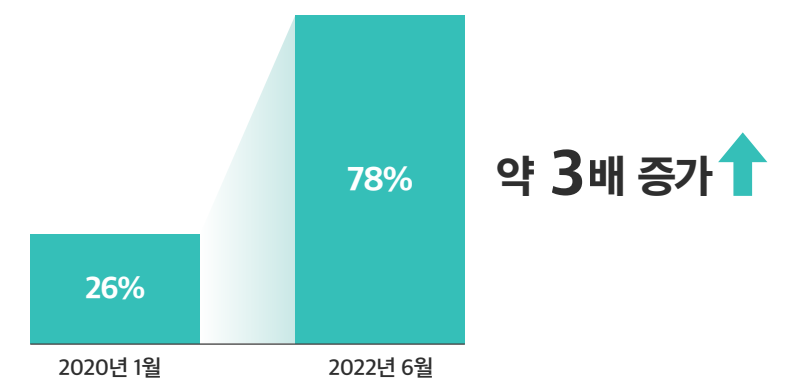
포장 이용률 증가

배민포장은 2020년 1월 첫 서비스를 개시한 이후로 포장주문 서비스를 이용하는 배달의민족 고객과 사장님의 비중이 지속적으로 증가하고 있습니다. 2022년 6월 기준, 배달의민족 고객 중 약 17%가 배민포장 서비스를 이용하고 있고, 배달의민족 사장님들 중 약 78%가 포장주문 서비스를 이용하고 있습니다.

사장님 포장주문 이용률 78%

포장주문 이용 사장님의 증가

2020년 1월, 배달의민족 사장님 중 26%가 포장주문 서비스를 이용했고 2022년 6월, 78%가 포장주문 서비스를 이용하고 있습니다.



로봇을 한 걸음 더 가까이

배민로봇 딜리는 ‘맛있는(Delicious) 음식을 전달(Delivery)하는’ 자율주행 로봇입니다.
딜리는 최상의 매장 환경을 조성하고 바쁜 가게의 운영에 도움을 주고자 탄생하였습니다.
다양한 배달 수요를 충족하고, 반복되는 업무로 누적되는 사장님과 종업원의 피로도를 낮추고,
매장 내 효율성을 높이기 위해 2017년부터 자율주행 로봇의 상용화를 만들어가고 있습니다.

국내 최초 로봇배달 1만 건 달성

‘배달로봇 딜리’는 다양한 배달 수요를 해결하고, 사람이 가기 힘들거나 꺼리는 곳도 문제없이
찾아갑니다. 자율주행으로 실내외에서 자유롭게 이동하고, 음식부터 생활용품까지 고객이
필요한 모든 물품을 배달합니다. 수준 높은 로봇배달 서비스를 만들기 위해 2019년 11월
건국대학교 서울 캠퍼스에서 로봇배달 서비스를 시범운영한 것을 시작으로 2020년 경기도
수원시 엘리웨이 광고, 2021년 대형 복합 상업·업무 건축물인 광화문 D타워, 주상복합
아파트인 포레나 영등포에서 시범운영을 안정적으로 진행했습니다. 그 결과 실내외 자율주행이
가능하게 되었으며 2022년 7월, 국내 최초로 로봇배달 서비스의 최다 주문 거래인 1만 건을
달성했습니다.
또 2022년 7월, 인천국제공항 제1여객터미널에서 로봇배달 시범운영을 시작해 공항 이용객은
비행기에 탑승하기 전 각 게이트에서 빵이나 음료를 배달받을 수 있습니다. 2022년 10월부터는
6월에 선정된 ‘테헤란로 로봇거리 조성사업’을 통해 선진화된 로봇배달 서비스를 서울 대도심
속 랜드마크에서 선보일 예정입니다.

하루 평균 10시간, 서빙로봇

‘서빙로봇 딜리’는 식당 안에서 반복적인 서빙을 하고 무거운 것들을 옮기면서 사장님과
종업원의 업무 피로도를 줄여줍니다. 덕분에 사장님은 고객관리와 장사에 더 집중할 수
있어 더욱 효율적인 매장 운영이 가능합니다. 또한 고객들에게는 안전한 비대면 서비스를
제공함으로써 고객 만족도를 높일 수 있습니다. 서빙로봇 딜리는 특히 고객에게 세심한
서비스를 제공할 수 있도록 노력합니다. 서빙로봇의 얼굴 역할을 하는 대형 터치스크린에
사장님이 원하는 영상이나 사진, 음성을 제공해 보다 친절한 고객 안내를 합니다. 서빙로봇은
지정된 테이블에 순차적으로 음식을 서빙하거나 정해진 동선에 따라 반찬과 냅킨 등을
제공하며 외식업 사장님들의 도우미 역할을 톡톡히 하고 있습니다.
2019년 서빙로봇 렌탈 서비스를 처음 선보인 이후 2022년 6월 전국 700여 개 매장에서
1,200여 대의 서빙로봇이 사용되고 있으며, 매장에 설치된 서빙로봇은 하루 평균 10시간씩
월 2,000여 건의 서빙을 수행하고 있습니다.



배민로봇 구경하기
robot.baemin.com

배달로봇 딜리

히스토리	2017년	‘우리는 편리한 일상을 배달합니다’ 비전 영상 발표
	2018년	국내 최초 실내 로봇배달 서비스(천안 아우리 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 로봇배달 서비스 ‘딜리 드라이브’ 상시 운영(엘리웨이 광고 쇼핑몰, 아이파크)
	2021년	층간 이동 로봇배달 서비스 확장(포레나 영등포, 광화문 D타워)
	2022년	로봇배달 서비스 누적 주문 건수 1만 건 달성(국내 최초, 최다 주문 처리 건수) 사내 카페 배달 서비스 상시 운영(우아한형제들 롯데타워 더큰집) 공항 내 자율주행 로봇 물품 배송 시범 서비스(인천국제공항 제1여객터미널) 실외 로봇배달 서비스 ‘딜리 드라이브’ 서비스 확장 운영(광고 호수공원) 테헤란로 로봇거리 조성사업 컨소시엄 선정(10월 서비스 오픈 예정)
운영 현황	국내 최초 로봇배달 서비스의 최다 주문 거래인 1만 건 달성 2022.07	



서빙로봇 딜리

히스토리	2018년	국내 최초 자율주행 서빙로봇 ‘딜리 플레이트’ 시범 운행(피자헛 목동중앙점)
	2019년	미래 레스토랑 콘셉트 매장 오픈(메리고키친) 렌탈서비스 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 ‘SFG 신화푸드그룹’ 100대 공급(천지연, 우설화, 송도갈비)
	2022년	신규 제품 ‘딜리 플레이트 S’ 출시 다양한 렌탈 구독 상품 출시 및 딜리케어 프로그램 운영
운영 현황	전국 700여 개 매장에서 총 1,200여 대의 서빙로봇이 하루 평균 10시간, 월 2,000여 건의 서빙 수행 2022.06	



장보기도 즉시배달

2018년 12월 배민마켓으로 시작해, 2019년 정식 출범한 배민B마트는 이용자가 상품을 주문하면 집 앞까지 배달해주는 온라인 장보기 서비스입니다. B마트는 오늘 저녁 식사 재료부터, 든든한 간식 등 이용자의 생활에 맞춘 상품들을 제안함으로써 즐거운 장보기 경험을 선사합니다. 고객들은 발품 팔아 매장을 둘러보는 대신, B마트를 통해 요즘 가장 주목받는 다양한 상품들을 한눈에 살펴보고, 필요한 상품을 즉시 받아볼 수 있습니다. B마트는 주문이 접수된 즉시 도심 곳곳에 위치한 물류센터에서 고객의 집으로 상품을 직접 배달하는 새로운 유통 시스템을 마련하였습니다.

최근 고객들의 장보기 형태가 오프라인에서 온라인으로 전환되고 있는 가운데, 특히 B마트는 고객들이 상품을 주문하고 하루 이틀 기다릴 필요 없이 1시간 이내에 받을 수 있어 만족도가 큼니다. B마트는 즉시배달이라는 목표 아래 2022년 상반기, 평균 배달시간 27분, 1시간 이내 배달 완료 비율 98%를 기록하였습니다. 지금도 보다 빠르고 안전한 배송을 위해 도심 곳곳의 물류센터 배치를 변경하기도 하고, 최적의 배달거리를 찾는 등 끊임없는 연구를 거듭하고 있습니다. 이러한 노력의 결과 B마트는 고객이 일상적으로 필요한 신선 식재료부터 생활용품까지 다양한 상품을 제공함으로써 편리한 ‘온라인 즉시배달 장보기 커머스’로 자리매김했습니다.

더 나아가, B마트는 친환경 포장재를 적극 사용하며, 환경에 위해를 주는 요소를 최소화하고자 노력합니다. 재활용이 불가능한 젤 대신 100% 물로 채운 아이스팩, 복합소재 보냉팩 대신 100% 저밀도 폴리에틸렌(LDPE)의 단일소재로 제작된 보냉팩, 비닐 완충재 대신 종이 완충재를 사용합니다. 친환경 포장재 덕분에 고객들은 분리배출을 더욱 용이하게 할 수 있고, 포장재로 인해 발생하는 환경 영향을 줄이고자 노력합니다.



총 주문 수와 배달시간

총 누적 주문 수 **2,136만 건** 연평균 성장률 **280%**
2019.01 ~ 2021.12

1시간 이내 배달 완료 비율 **98%** 평균 배달시간 **27분**
2022.01 ~ 2022.06

고객들은 어떤 것을 주문할까?

신선 식재료부터 생활용품까지, 일상 속 다양한 상품을 주문합니다. 2022.06

매출 상위 식재료 돼지고기, 계란, 방울토마토, 두부, 손질해물

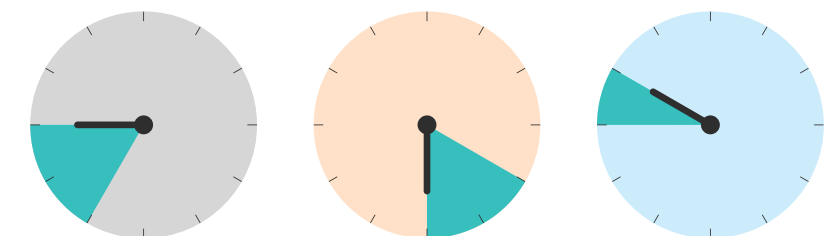


매출 상위 생활용품 롤화장지, 섬유유연제, 욕실·변기세정제, 샴푸



주로 이용하는 시간대

B마트를 통해 고객들은 일상 속 필요한 상품을 마련하고 점심, 저녁의 식사를 준비합니다. 2022.06



저녁 7~9시

오후 4~6시

오전 9~10시

배민스토어

세상 모든 스토어를 배달하는 그날까지

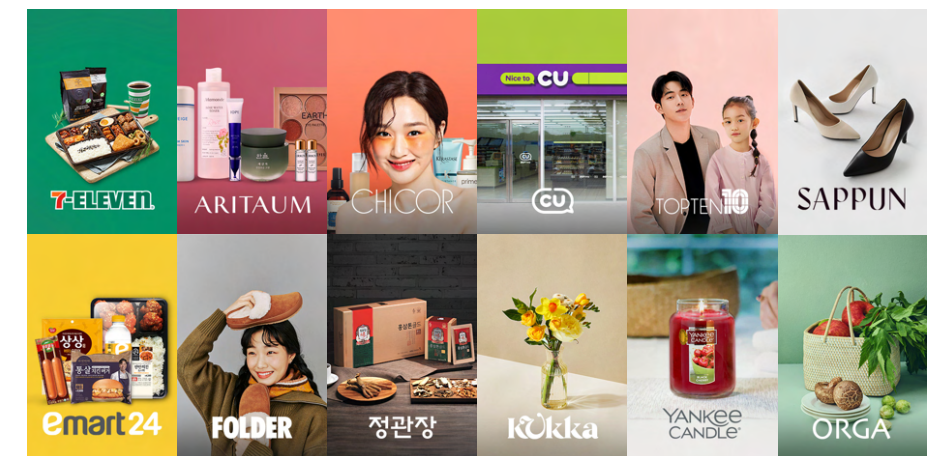
우리에게는 음식과 생활용품 외에도 갑자기 급하게 필요한 것들이 떠오를 때가 있습니다. 배민스토어는 음식, 생활용품, 식재료 외에 일상 속 다양한 상품을 고객이 필요로 할 때 문 앞으로 즉시배달하는 서비스입니다.

퇴근길 갑자기 생각난 기념일, 내일이 휴가인데 작아져버린 수영복, 약속시간은 다가오는데 오늘 코디에 어울리는 신발이 없을 때가 종종 있습니다. 배민스토어는 지금 당장 필요한 상품들을 구매하는 즉시, 배달함으로써 이런 긴급상황을 해결해드립니다. 꽃, 패션, 뷰티, 반려용품, 운동복, 기타 편의용품 등 기존 음식 배달이나 B마트로는 제공할 수 없었던 영역군의 상품을 고객이 필요로 할 때 문 앞까지 빠르게 배달하고자 마련된 서비스가 배민스토어입니다. 2021년 12월 서비스를 개시한 이래로 2022년 7월까지 배민스토어를 통해 87,000여 건의 상품이 판매되며, 많은 고객들의 사랑을 받았습니다.

배민스토어는 지역 소상공인들의 새로운 판로 확대에 기여하고, 다양한 상품군을 원하는 고객분들의 선택권을 넓히기 위해 준비된 서비스입니다. 앞으로 브랜드 셀러 외 지역별 개인 사업자도 배민스토어를 통한 판매 채널 확대를 가능하게 하고, 더 많은 고객들이 더 다양한 상품을 만날 수 있도록 서비스를 개선해 나갈 계획입니다. 또한 서비스 지역을 향후 수도권 및 전국으로 확대해 더 많은 고객에게 편의를 제공하고자 합니다. 다채롭고 다양한 제품들로 고객이 필요한 순간에 즉시배달되는 서비스로 자리매김하겠습니다.



배민스토어를 이용하는 제휴사

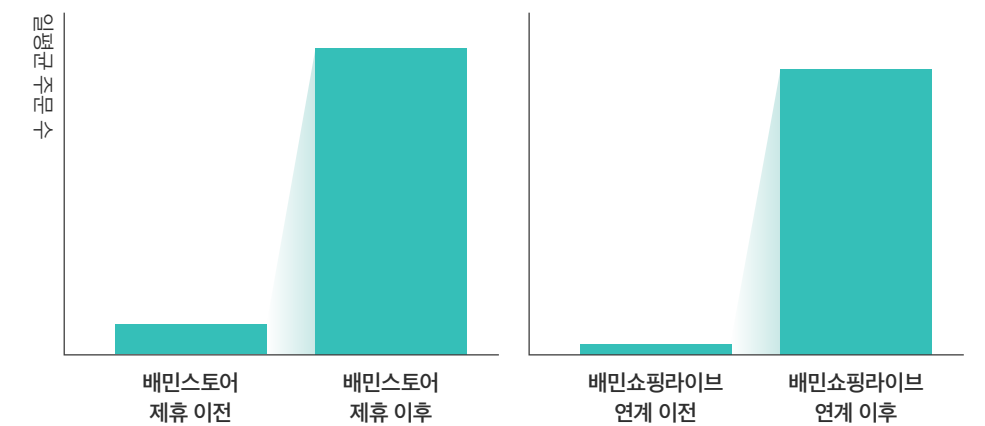


총 판매 상품 수 및 서비스 지역

총 판매 상품 수 87,915개 2021.12 ~ 2022.06
서울시 일부 행정동 제외한 전 지역 ➡ 수도권 및 전국으로 확대 예정

제휴사 판매 사례

이마트24, 꾸까(KUKKA)는 배민스토어를 통해 추가 매출을 높였습니다.
2021.12 ~ 2022.06



배민스토어를 통한 이마트24 쿼커머스의 주문 수는 높은 성장 기록
배민스토어, 배민쇼핑라이브와 연계한 꾸까(KUKKA)는 2022년 어버이날 카네이션 배달로
배민스토어 내 일간 최대 매출 달성

배민 LIVE 쇼핑라이브

지금 가장 맛있는 라이브

2021년 3월, 국내에서 서비스하는 배달 앱 중 처음으로 음식 라이브 쇼핑 서비스 ‘배민쇼핑라이브’를 론칭했습니다. 배민쇼핑라이브는 고객들이 맛있는 음식을 직접 눈으로 보고 바로 구매도 할 수 있는, 방송과 쇼핑을 결합한 라이브 커머스 서비스입니다. 배달의민족이 직접 선별한 고기, 과일 등 신선식품, 유명 맛집 브랜드의 간편식, SNS 화제의 디저트까지 다채로운 상품을 배민쇼핑라이브를 통해 만날 수 있습니다. 맛있는 음식뿐만 아니라 주방용품, 유아용품, 가전, 뷰티, 배달의민족에서 사용 가능한 브랜드 상품권까지 점차 다양해지는 고객들의 니즈를 충족시키기 위해 상품 카테고리를 더욱 넓혀가고 있습니다.

배민쇼핑라이브는 판매자와 구매자, 진행자가 실시간으로 소통할 수 있다는 점이 특징입니다. 생동감 넘치는 연출과 흥미로운 콘텐츠를 바탕으로 재미있게 상품의 특징점을 소개하며 고객에게 유쾌한 구매 경험과 라이브로 제공되는 다양한 혜택을 선사합니다. 설사 라이브를 놓치더라도 다시보기를 이용하면 라이브 특가로 만나는 ‘지금 특가중’ 상품까지 구매할 수 있습니다. 배민쇼핑라이브는 2021년 3월 론칭한 이후 방송당 평균 7만 명 이상의 고객들이 시청할 만큼 기록적인 성장을 하고 있으며, 배달의민족 내 다른 커머스와의 유기적인 연계를 통해 고객들에게 차별화된 경험을 제공하고 있습니다. 일례로 B마트와의 연계로 진행된 ‘빨리 가는 라이브’는 고객들이 실시간 방송을 보면서 상품을 주문하면, 30분~1시간 내로 ‘즉시배달’을 받을 수 있어 구매 고객 만족도 6.5점(7점 만점)으로 큰 호응을 얻기도 했습니다.



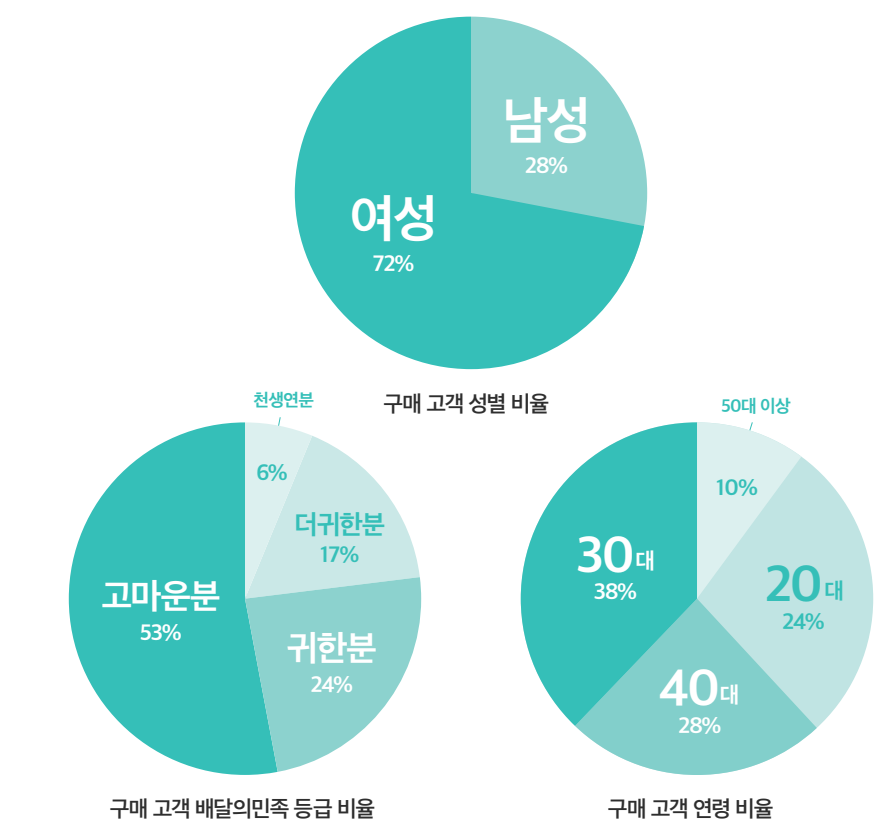
방송 수 및 시청자 수
2021.03 ~ 2021.12

사용자 현황

우아한형제들은 배민쇼핑라이브를 통해 중소기업인의 판로 확대를 위한 동반성장을 도모합니다. 서울시, 전라북도 등 지자체와 함께 마련한 ‘함께 잘 사는 배민쇼핑라이브’를 통해 지역 소상공인과 전통시장 소상공인이 고객과 직접 소통하면서 상품을 소개할 수 있도록 라이브 방송의 제작과 홍보를 지원, 판로 확대를 돕고 있습니다. 배민쇼핑라이브는 배달의민족이 선별한 우수 제품의 판매처가 될 뿐만 아니라 중소기업들과 고객을 연결하는 소통의 장으로서의 역할도 담당하겠습니다.

방송 수 **757건** 총 시청자 수 **66,519,863명**

주요 구매 고객은 20~40대이며, 특히 40~50대 이상의 주문이 전년 대비 성장했습니다. 2021.03 ~ 2021.12
이제 배민쇼핑라이브는 배달의민족의 전 회원이 이용하는 서비스로 자리매김했습니다.



동반성장을 위한 중소기업·소상공인 지원

‘함께 잘 사는 배민쇼핑라이브’는 라이브 방송 제작 및 판로 확대의 기회를 제공합니다.

2022.08 ~ 10	서울특별시 협력사업 - 전통시장 소상공인 판로 확대 지원
2022.07	전라북도 협력사업- 지역 소상공인 판로 확대 지원 전라북도 ‘고창 풍천장어’ 2,400만 원 판매 전라북도 ‘남원 메밀꽃피는향아리 치즈떡’ 730만 원 판매

배민선물하기

마음을 담아
밥을 보내요

배민선물하기는 배달의민족 앱 내 다양한 서비스에서 사용 가능한 상품권을 모바일 카드와 함께 친구나 동료에게 선물하는 마음 배달 서비스입니다. 배달의민족 회원이라면 누구든지 생일을 축하하거나 고마움을 표현하고 싶을 때, 멀리 떨어져 있지만 따뜻한 마음을 전하고 싶을 때, 원하는 카드를 골라 마음을 담은 메시지와 함께 상품권을 선물할 수 있습니다. 선물받은 배민상품권은 배달·포장주문, B마트 등 배달의민족 앱 내 여러 서비스에서 사용할 수 있으며, 브랜드 상품권은 배달의민족에 입점한 특정 브랜드에서 사용 가능합니다.

배민선물하기 서비스는 나만을 위한 배달주문을 넘어 소중한 사람들과 ‘밥 한 끼’를 나누는 즐거움을 선사하고자 하는 바람에서 출발했습니다. 2020년 10월 처음 서비스를 시작한 이후 지속적으로 늘어나고 있는 이용 고객들의 편의를 높이기 위해 한번에 여러 명에게 선물할 수 있도록 기능을 개선했고, 고객의 상황에 딱 맞는 카드를 직접 제작할 수 있도록 세상에 하나뿐인 특별한 ‘나만의 카드 만들기’ 기능도 제공하고 있습니다.

배민선물하기는 마음을 담은 상품권을 선물하는 것을 넘어서 배달의민족 앱 내에서 제공하는 모든 상품에 선물 경험이 가능하도록 하는 서비스로 거듭나고자 합니다. 예를 들어, 짜장면이나 B마트에서 파는 샤인머스켓, 배민스토어에서 파는 꽃다발을 선물할 수 있도록 해 다채로운 선물 경험을 폭넓게 넓혀갈 예정입니다.



2021년 이용자 수
2021.01 ~ 2021.12

배민선물하기 상품권을 구매·선물한 이용자 수는 2,433,924명이며
배민선물하기 상품권을 선물받아 사용한 수는 3,558,841명입니다.

구매·선물한 이용자 수 **2,433,924명**

선물받아 사용한 수 **3,558,841명**

2022년 상반기 이용자 수
2022.01 ~ 2022.06

2022년 상반기에는 더 많은 분들이 배민선물하기로 마음을 전하고 있습니다.
2021년 연간 구매자의 85%에 해당하는 2,086,922명이 배민선물하기 상품권을 구매했고
2021년 연간 사용자의 89%에 해당하는 3,185,744명이 선물받은 상품권을 사용했습니다.

2022년 상반기 구매자 **2021년 연간 구매자의 85%**
2,086,922명

2022년 상반기 사용자 **2021년 연간 사용자의 89%**
3,185,744명

가장 많이 사랑받은
선물하기 카드
2022.01 ~ 2022.06

특히 코로나19로 만날 수 없는 친구, 지인에게 응원과 쾌유를 비는 마음을
배민선물하기로 대신 전하는 분들이 많았습니다.



배민 전국별미

전국의 귀한 음식을 집으로

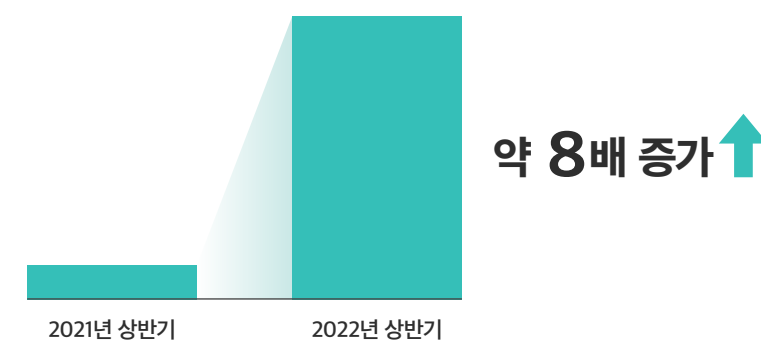
배민전국별미는 전국 팔도의 맛있는 먹거리를 발굴해, 누구든지 배달의민족 앱에서 주문하면 어디서든 맛볼 수 있도록 한 배송 서비스입니다. 배민전국별미는 사는 곳에서 멀리 떨어져 있어 맛볼 수 없던 전국 각지의 별미를 손쉽게 만날 수 있도록 전국의 인기 맛집과 아직 알려지지 않은 숨은 맛집들을 찾아내 고객들에게 소개합니다. 계절의 흐름을 알 수 있게 해주는 신선 먹거리, 지역의 특색이 가득 담긴 먹거리, 갈 때마다 줄 서서 먹어야 했던 맛집 먹거리, 미처 알지 못했던 이색 별미 먹거리, 전통 가치를 지켜나가고자 장인에 의해 전해져 내려오는 전통 먹거리까지 고객들에게 손쉽게 전해드립니다. 또한 타임딜, 지역별 기획전을 통해서 지역의 특산물, 지역 특화된 음식들을 가장 맛있는 시기에 가장 빠르게 맛볼 수 있도록 제안함으로써, 전국의 다양한 팔도진미로 고객들의 식탁을 풍성하게 채우고자 합니다.

배민전국별미는 좋은 음식을 만들어나가는 판매자, 사장님, 소상공인의 성장을 돕는 서비스로, 특히 지역의 소상공인에게는 멀리 떨어져 있는 고객들을 직접 만날 수 있는 판로가 되고 있습니다. 또한 음식을 만드는 분들의 정성과 고민을 이 음식만의 이야기로서 고객들에게 소개함으로써, 해당 음식에 대한 관심을 높이고자 노력하고 있습니다. 앞으로도 배민전국별미는 제철 과일과 같은 신선식품, 전통음식, 전통주를 포함한 지역 전통식품 판매 확대에 노력을 기울이는 것은 물론, 팔도진미의 맛과 이야기를 발굴해 고객과 소상공인을 연결하는 역할을 이어가겠습니다.



총 주문 성장률 2021.01 ~ 2022.06

2021년 상반기 대비, 2022년 상반기 총 주문 수는 794% 성장했습니다.



판매 상품, 판매자 증가

전국 각지의 특색 있는 먹거리, 제철음식, 별미를 판매하는 소상공인과 지역 생산자분들이 많아지고 있습니다. 2021.01 ~ 2022.06

판매 상품 수 성장 449% 판매자 수 성장 528%

2021년 대비 2022년 상반기 2021년 대비 2022년 상반기

고객들이 많이 찾은 전국별미 제품

2022.07

지역	제품명	판매자
경기	파주 사과떡볶이	사과떡볶이
경기	알배기 간장게장	삼대인천게장
제주	제주 초당옥수수	깨비농원
경북	오바다 반건조오징어	오바다푸드
경남	대저토마토	맛딜
경남	남해중현떡집 썩인절미	남해중현떡집
전라	나주곰탕	나주곰탕하안집
충청	실비 배추김치	선화동매운실비김치
강원	속초 중앙닭강정	중앙닭강정

배민 외식업광장

사장님을 위한 외식업의 모든 것

급변하는 외식산업에서 신뢰할 수 있는 양질의 정보는 ‘경쟁력’이 되고 있습니다.
배민외식업광장은 사장님들의 경쟁력을 강화하고, 어려움을 해결할 수 있도록 최신 외식업
뉴스와 노하우를 엄선해 적시에 제공하고자 노력합니다. 또 사장님들의 경험과 지혜를 나누고
소통하는 열린 공간으로, 사장님의 눈높이에 맞춰 ‘외식업의 모든 것’을 제공할 계획입니다.
배달의민족 입점 여부와 상관없이 누구나 외식업 정보와 서비스를 이용할 수 있습니다.

매일매일 새로운 외식업 정보

외식업 정보는 여기저기 흩어져 있어, 바쁜 사장님은 정보를 찾기도 쉽지 않으며 정작 도움이
필요한 순간에 믿을 수 있는 해답을 제공하는 곳도 마땅치 않습니다. 이런 사장님들의 어려움을
해결하고자 배민외식업광장에서는 가게 운영을 위한 노하우, 최신 외식업 트렌드 정보,
소상공인을 위한 공공 금융 지원 정책 등 다양한 외식업 정보를 빠르게 제공합니다. 또 배달 통계
인사이트를 주 단위로 제공하는 ‘배민트렌드’부터 배달·포장 노하우, 배민 앱 활용 노하우까지
배달의민족의 축적된 정보와 노하우를 공개해 사장님의 가게 운영에 도움을 드리고자 합니다.

경쟁력을 높이는 외식업 길라잡이

2022년 하반기에는 가게 운영을 하며 겪게 되는 세무·노무·법률과 관계된 어려움에 전문가가
직접 답해주는 ‘전문가 Q&A’ 서비스를 제공할 예정입니다. 또한 국내 최대 외식업 박람회
‘IFS프랜차이즈창업박람회’를 온라인 생중계로 제공해 지방에 계신 사장님들이 박람회 현장을
방문하지 않아도 최신 프랜차이즈 트렌드 및 정보를 빠르게 확인할 수 있도록 돕겠습니다. 오는
12월에는 서울대 소비트렌드분석센터와 함께 ‘2023 외식업 트렌드 리포트’를 발표해 변화하는
외식산업의 트렌드를 사장님들이 선제적으로 알고 적용하시는 데 도움이 되고자 합니다.

경험과 지혜를 나누는 소통의 장

배민외식업광장은 정보 및 노하우만 제공하는 공간을 넘어 ‘외식업 사장님들의 소통 공간’,
‘사장님에게 필요한 서비스를 연결해주는 공간’을 지향합니다.
외식업 사장님 및 종사자분들이 서로의 이야기에 공감하고, 각자의 지혜를 나누는 경험을
제공하고자 ‘투표&퀴즈’를 신설하였습니다. 이를 통해 다른 사장님들의 고민과 생각을 확인할
수 있으며, 시의성 높은 이슈에 대해 의견을 나눌 수 있습니다. 현재는 매주 월, 화요일 오후 3시
보이는 장사 라디오 프로그램 ‘테이의 브레이크타임’을 통해 사장님들의 생생한 사연을 전하며
함께 소통하고 있습니다.

앞으로도 사장님들이 최신 외식업 정보와 노하우를 쉽고 편하게 확인할 수 있도록, 나아가
장사를 지속할 힘을 얻으실 수 있도록 배민외식업광장이 ‘사장님의 외식업 길라잡이’ 역할을
충실히 해내겠습니다.



배민외식업광장 구경하기
ceo.baemin.com

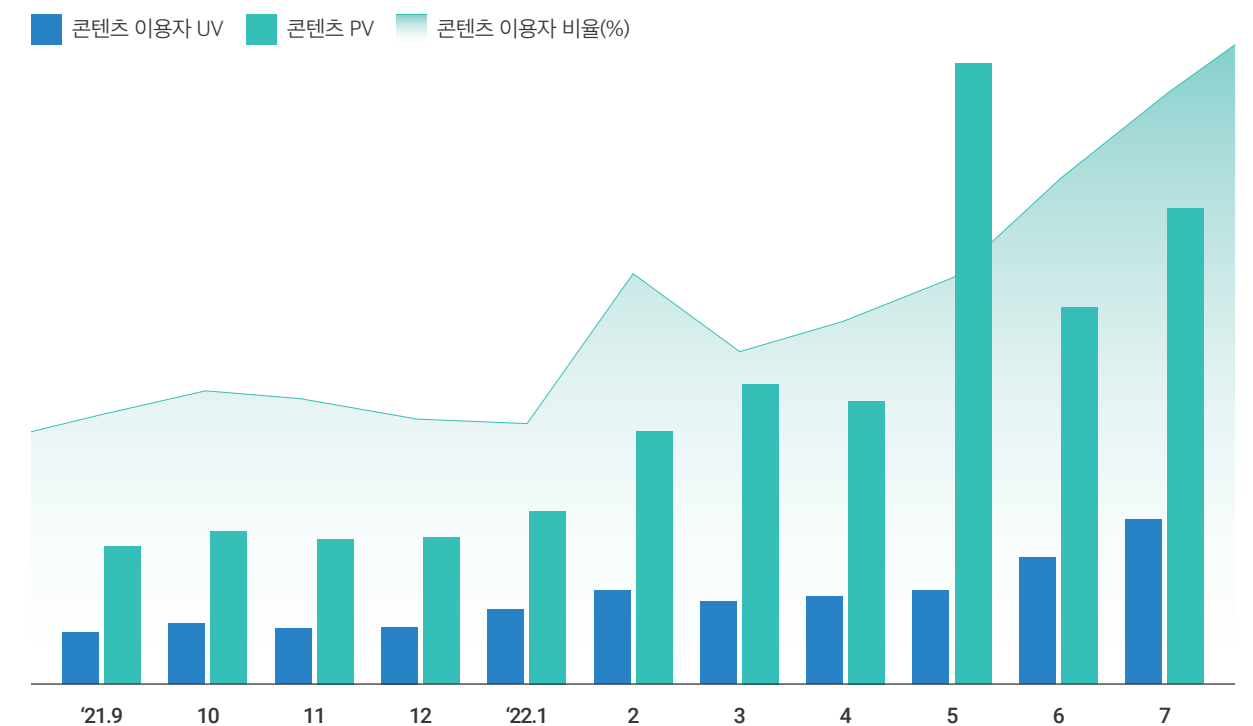
인기 콘텐츠

번거롭게 찾아볼 필요 없이, 콕 짚어 쉽게 읽는 외식업 뉴스 ‘장사소식’
사장님의 궁금증들에 대해 대신 답을 찾아드리는 콘텐츠 ‘대신해드림’
국내 최초 사장님만을 위한 보이는 장사 라디오 프로그램 ‘테이의 브레이크타임’
특별한 기회를 제공하는 오리지널 프로그램 ‘이연복의 후계자를 찾습니다’



콘텐츠 이용자 증가

배민외식업광장 콘텐츠 UV 187% 증가 (2021.10 vs 2022.07)
배민외식업광장 콘텐츠 PV 225% 증가 (2021.10 vs 2022.07)

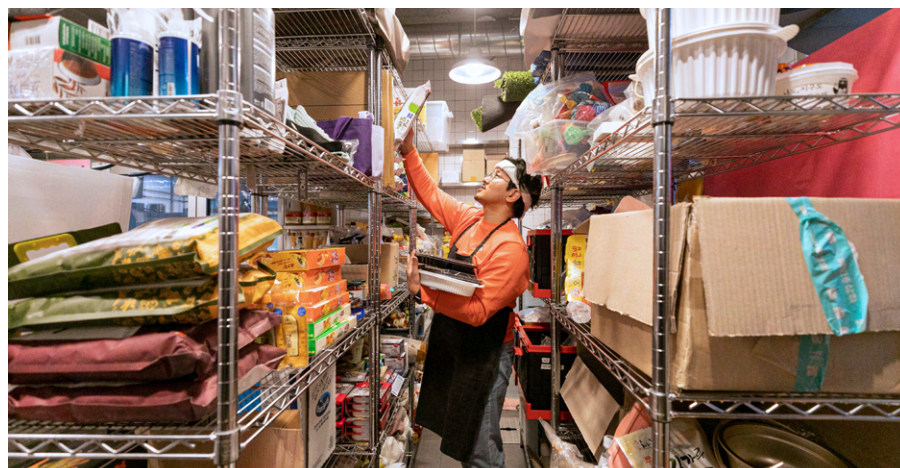


외식업 사장님을 위한 종합 식자재물

배민상회는 외식업 사장님들을 위한 종합 식자재 서비스입니다. 2017년 5월부터 운영을 시작해, 신선한 농축수산물부터 배달용기, 비닐봉지와 같은 포장용품, 칼, 가위, 주방신발과 같은 주방용품까지 가게 운영을 할 때 필요한 모든 물품을 한번에 온라인으로 구매하고 빠르게 받아볼 수 있습니다. 당장 내일 필요한 상품을 오늘 주문해도 안심하고 배송받을 수 있는 새벽배송을 운영함으로써, 사장님들이 요리에 더 집중하실 수 있도록 돕습니다.

프랜차이즈 가맹점들과 달리 일반 동네 음식점 사장님들은 어디에서 식자재를 구입해야 할지, 장사에 필요한 각종 주방용품과 포장용품들을 위한 거래처는 어떻게 확보해야 할지 막연합니다. 배민상회는 다양한 거래처를 확보하고, 좋은 상품들을 합리적인 가격으로 제공하는 것을 최우선으로 함으로써 사장님들의 고민을 덜어드리고 있습니다. 앞으로 배민상회는 사장님들에게 더 많은 상품을 합리적인 가격에 제공할 수 있도록 마켓플레이스 플랫폼으로 확장해나갈 예정입니다.

그 밖에도 배민상회는 사장님들의 매출 향상에 도움을 드리고자 다양한 고민들을 했습니다. 자체 개발 상품과 콜라보 상품을 선보임으로써 고객들의 이목을 끌 수 있는 전략을 제시하기도 했고, 비대면 시대의 효율적인 포장방법 노하우를 전수하는 '포장의정석' 콘텐츠를 제공하기도 했습니다. 또한 배민상회는 최근 배달 수요가 크게 늘어남에 따라 발생하는 환경 문제를 고려하여 친환경 포장용기를 기획 및 판매하기 시작했습니다. 친환경 포장용기를 제조하는 과정에서 발생하는 탄소 배출량이 감소했다는 점을 인정받아 환경부로부터 친환경 인증을 받기도 했습니다.



배민상회 구경하기
mart.baemin.com

신선식품부터 주방용품까지

배민상회는 신선한 식재료, 배달비품뿐 아니라 주방가전 및 설비, 키오스크까지 장사에 필요한 모든 물품을 판매하는 종합 식자재 서비스로 발전하고 있습니다.

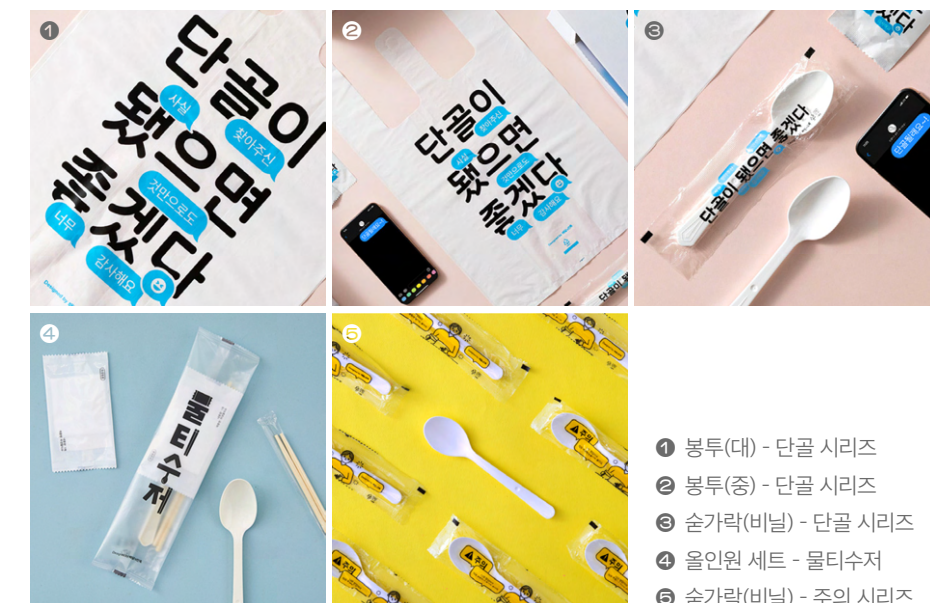


이용자 수 2017.05 ~ 2022.06

배민상회를 이용하는 사장님은 해마다 꾸준히 증가해 2017년 5월 사업을 시작한 이래로 연평균 198%의 이용자 수 증가를 보였습니다.

어디서도 만날 수 없는 PB상품

배민상회는 특별한 디자인과 이야기가 담긴 PB상품을 지속적으로 개발합니다. 사장님이 고객에게 전하고 싶은 감사, 안내의 메시지를 담은 센스 있는 스티커와 배달비품이 오랫동안 사랑받고 있습니다.



내가 원할 때, 달리고 싶은 만큼만

배민커넥트는 누구나 원할 때 원하는 만큼 일할 수 있는 배달 업무 플랫폼입니다. 시간에 구애받지 않고 자유롭게 일하길 원하는 분들과 함께, 빠르게 성장하는 음식 배달에 대한 수요를 충족시키고 있습니다. 배민커넥트로 함께하는 누구든지 오토바이, 자동차, 자전거, 킥보드, 도보 등 원하는 수단으로 ‘배민1’과 ‘B마트’의 배달을 수행하고 수입을 만들 수 있습니다.

배민커넥트는 모든 커넥터들이 보다 안전하고 더 나은 환경에서 일할 수 있도록 시스템을 마련하였습니다. 먼저 커넥터에게 최적의 주문을 자동 배정하는 AI 추천 배차 시스템을 통해 최적화된 동선을 제안합니다. 그 덕분에 커넥터는 주문을 고르느라 수시로 앱을 확인할 필요가 없습니다. 또한, 모든 커넥터 전원은 산재보험에 가입되어 있으며, 혹시 모를 사고에 대비하기 위해 배달한 시간만큼만 보험료를 지불할 수 있는 ‘라이더 전용 시간제 보험’에 가입합니다. 배민커넥트는 커넥터의 보험료 부담을 낮추기 위해 보험료 인하를 협의하였을 뿐만 아니라 배달 수단과 시간에 따라 정액제 보험을 마련하였습니다.

배민커넥트는 안전한 배달문화 확산을 위해 안전교육을 전담하는 ‘배민라이더스쿨’을 통해 커넥터·라이더 대상 안전 운행에 대한 이론 및 실습 교육을 제공합니다. 또한 2021년 7월, 근무환경 개선을 위한 ‘폭염기 더위극복 세트’를 전달했으며 2022년에는 다양한 금융 서비스 우대, 배달수단·용품 할인, 주유비 할인 등 커넥터분들께 폭넓은 혜택을 제공할 계획입니다.



보험 가입 현황

배민커넥트 100% 산재보험 가입
도보를 제외한 모든 수단의 커넥터 대상, 100% 시간제 보험 가입

산재보험, 시간제 보험 가입률 100%

안전보건교육 수료율

커넥터는 작업 개시 전 반드시 2시간 이상의 온라인 교육을 통해 안전보건교육을 이수해야 하며, 미이수자의 경우 커넥터로 활동이 불가능합니다.

안전보건교육 수료율 100%

문의 및 고충 처리 현황

채팅 및 유선 시스템을 통해 커넥터의 문의를 빠르고 친절하게 대응합니다.
2021년 연평균 문의 처리시간은 2분 ~ 3분 25초 수준입니다.

채팅문의	전체 인입 건수 1,809,847건	건당 평균 처리시간 118초
유선문의	전체 인입 건수 831,344건	건당 평균 처리시간 205초

보험료 부담 완화 활동

시간제 보험료의 부담을 낮춰, 2022년 6월 기준 도보를 제외한 모든 수단의 커넥터를 대상으로 보다 합리적인 가격에 튼튼한 보호망을 제공하고 있습니다.

이륜차 시간제보험	누적 21% 인하
자동차 시간제보험	누적 19% 인하

최초 출시 대비 2022.06 평균 보험료 기준



손끝으로 배민다움을 전해요

배민문방구는 특유의 재치 있는 유머로 사람들에게 유쾌한 경험을 제공하는 배민다운 브랜드 제품 판매 서비스입니다. 배민문방구에서 만나는 제품들은 저마다 고객들에게 말을 걸고 있습니다. 제품이 하는 말에 가만히 귀를 기울이다보면 어느새 고객들은 ‘풋!’ 하고 웃거나 ‘아~’ 하며 공감하는 등, 재미있게 사는(live or buy) 경험을 하실 수 있습니다. “다 때가 있다”라고 적힌 때수건에서 위로받고, “어머, 펜이에요요~” “저도 펜이에요!”라며 서로 반가워하는 볼펜세트를 보며 ‘풋!’ 웃게 될 것입니다.

2014년부터 시작된 배민문방구는 문구류, 일상용품, 정기 매거진, ‘배달이친구들’ 굿즈 등 어린이부터 어른까지 모두를 만족시킬 제품들을 제공합니다. 또한 배민문방구는 환경을 생각합니다. 친환경 소재로 제품을 만드는 것은 물론, 물건을 포장하고 배송하는 과정에서도 종이테이프와 종이완충재를 사용하고 있습니다. 새롭게 리뉴얼된 배민문방구 온라인샵에 방문해보세요. 앞으로도 배달의민족만의 제품과 스토리를 전하며, 기분 좋은 미소를 선물하겠습니다.



배민문방구 구경하기
brandstore.baemin.com

친환경 재료로 만든 배민문방구 제품

2021년, 환경을 생각해 친환경 재료로 만든 제품에 집중했습니다. 총 10종의 제품을 친환경 재료로 만들었으며, 이 제품들의 판매액은 전체 판매액의 8.8%를 차지하고 있습니다.



친환경 제품 고객 후기

“좋은 재료와 뜻깊은 글귀 만족합니다”

화학 표백을 하지 않은 재생지로 만든 메모잇

“연필을 커피찌꺼기로 만들었다 해서 신기해서 주문했어요”

커피찌꺼기를 재활용해 손으로 만든 연필

“환경에 좋은 재료로 필기할 때 잘 사용할게요”

유해 물질이 나오지 않는 지우개

오랫동안 사랑받는 배민문방구 제품

‘풋!’ 하고 ‘아~’ 하는 배민다운 크리에이티브를 담은 제품이 고객들에게 사랑받았습니다.





오늘도 신재미 발견

만화경은 일상의 행복과 소소한 재미를 배달하는 온라인 만화 콘텐츠 플랫폼입니다. 우아한형제들은 배민문방구, 배민서체, 배민신춘문예 등 다양한 문화 콘텐츠 활동을 이어왔습니다. 만화경 역시 독자에게 문화 콘텐츠인 ‘만화’로 무료한 일상에 작은 행복과 뜻밖의 재미를 선사하고자 하는 서비스입니다.

특히 만화경에서는 아직 알려지지 않은 작가를 발견해내어, 숨은 보석 같은 작품을 독자에게 소개합니다. 매일 새로운 콘텐츠와 매달 오리지널 신작을 독자에게 선보이고 있으며, 독자는 다양한 장르의 만화를 무료로 감상할 수 있습니다. 독자는 배달을 기다리면서 한 편, 음식을 먹으면서 두편을 감상할 수 있고, 혼자 보기 아까운 장면에서는 댓글로 다른 독자들과 소통할 수 있습니다. 또한 번뜩이는 아이디어가 생각나면 자유롭게 그림과 글을 올릴 수 있어, 창작자가 되어보는 특별한 경험도 할 수 있도록 장을 마련하였습니다.

또한, 만화경은 작가님들이 성장하는 만큼 함께 성장한다고 믿습니다. 이에 작가님에게 지속가능한 창작 환경을 제공하고자 연재 주기를 격주로 선택 가능하게 했으며, 바쁜 연재 활동 속에서 맛있는 음식을 챙겨 드실 수 있도록 배달의민족 혜택을 지원합니다. 2021년 작가님들을 대상으로 실시한 만족도 조사 결과 ‘지인 작가에게 만화경을 추천하겠다’고 긍정적으로 답변한 비율이 86%에 달합니다.

앞으로도 만화경은 독자에게는 함께 보는 재미를, 작가에게는 창작에 집중할 수 있는 환경을 제공해 신선하고 따뜻한 웹툰 플랫폼으로 자리매김하겠습니다. 일상의 이야기가 중심이 된 콘텐츠로 만화경만의 개성을 확보하고, 새로운 즐거움을 제공하는 따뜻한 놀이공간으로 거듭나려고 합니다.



100만 다운로드 돌파

성장하는 웹툰 플랫폼

지속가능한 창작 환경

Z세대가 소통하는
디지털 놀이공간

누적 다운로드 수 170만 2위
2022.08 구글 플레이스토어 만화 부문 2022.02

만화경은 2019년 8월 론칭 후, 2022년 8월 3주년을 앞두고 있습니다. 12개의 작품으로 시작해 현재는 회원 수 30만 명, 누적 작품 수 180여 개, 계약 작가 수 160여 명의 플랫폼으로 작가, 독자와 함께 계속 성장하고 있습니다. 2022.08

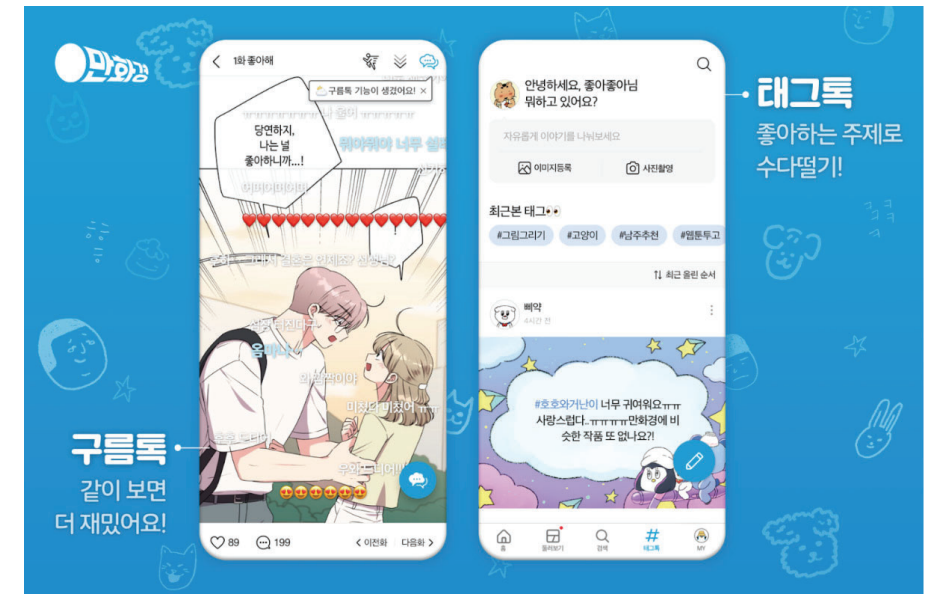
회원 수 30만 명
누적 작품 수 180여 개
계약 작가 수 160여 명

창작자와 함께 성장하는 환경을 만들고자 2021년 약 9,200만 원의 지원을 제공했습니다. 2021.01 ~ 2021.12

작가 지원 9,200만 원
도서 지원비 3,850만 원
건강검진 350만 원
배민상품권 5,000만 원

만화경의 주 사용자층은 ‘Z세대’로 분류되는 10대~20대 중반입니다. 2022년, Z세대가 원하는 ‘디지털 놀이공간에서의 소통’에 초점을 맞춰 구독톡, 태그톡 기능을 적용해 사랑받고 있습니다. 2022.02

구독톡: 에피소드 내 각 장면마다 독자들이 감상평이나 생각 등을 남길 수 있는 소통 기능
태그톡: 일상부터 웹툰 이야기, 직접 그린 그림 등 다양한 주제의 텍스트와 사진을 올리고 소통하는 기능



세 번째 이야기

함께가치

우리는 '함께가치'를 만들어갑니다.

고객과 사장님, 라이더, 구성원이

'함께'하기에 성장할 수 있었고

'함께'이기에 가치 있습니다.

앞으로도 배달의민족은

외식산업이 건강하게 성장할 수 있도록

음식이 주는 행복에서 소외받는 사람이 없도록

다음 세대를 위해 환경을 보전할 수 있도록

구성원이 행복하게 일할 수 있도록

책임을 다하겠습니다.



중요성 평가

우아한형제들은 회사를 둘러싼 지속가능성 이슈를 파악하고, 이해관계자와의 투명한 소통을 위해 중요성 평가를 실시하였습니다. 확인된 핵심 주제에 대한 체계적인 대응을 발판 삼아 더 높은 수준의 지속가능경영의 실천과 함께가치의 실현을 기대합니다.

이해관계자 참여

우아한형제들은 이해관계자들과 적극적으로 소통하기 위하여 다양한 커뮤니케이션 채널을 운영함으로써 경영의 투명성을 제고합니다. 배달의민족을 통해 행복을 주고받는 모든 이해관계자들의 목소리에도 귀를 기울이고자 노력합니다.

구분	참여·소통 채널	유관부서	주요 이슈/관심사
고객	배달의민족 애플리케이션(메인·상단 배너, '이런 일도 한답니다' 등)(수시) 홈페이지: 우아한형제들, 배민다음 today, 우아한W.C크리에이티브, 기술 블로그(수시) 뉴스레터: 주간 배짱이(주 1회) 가치경영보고서 <배민스토리>(연 1회) 언론 보도·광고(수시) 배달의민족 유튜브 및 SNS(인스타그램, 페이스북, 카카오톡)(수시) 고객센터, VOC, 소비자 모니터링(수시)	마케팅실 브랜드실 홍보실	효율적인 애플리케이션 이용 환경친화적 배달문화에 관심 및 참여 서비스 이용 접근성 확대 차별화된 배달서비스 경험
사장님	배달의민족 주문 접수 애플리케이션(수시) 배민아카데미 & 찾아가는 배민아카데미 배민외식업광장(수시) 배민트렌드 배민외식업컨퍼런스(연 1회) 배민상회(홈페이지, 애플리케이션)(수시) 배민아카데미, 사장님똑똑 유튜브 및 SNS(인스타그램, 페이스북, 카카오톡)(수시) LMS(수시) 관련 협단체(한국외식업중앙회, 소상공인연합회, 전국가맹접주협의회, 한국중소상인자영업자총연합회)(수시)	외식업술루선센터 가치경영실	가게 운영의 효율성 증진 방안 배민아카데미를 통한 역량개발 지원 O2O 사업역량 확장 온라인을 통한 판로 확대 기회
라이더 커넥터	배민커넥트 애플리케이션 배민커넥트 SNS(인스타그램, 페이스북, 카카오톡 채널) 배민라이더스쿨	우아한청년들	안전한 근무환경 위기 극복을 위한 지원책 친환경 배달수단
구성원	피플실(수시) 우아한 수다타임(주 1회) 웰컴온(구성원 입사 시 1회) 우아한 데이(월 1회) WOW타임, 우아한 랜선런치 배민송년회(연 1회) 구성원 만족도 조사(연 1회) 바른생활상담센터·고충 처리·불공정 거래행위 제보(수시) 노사협의회: 우아한 토크(분기 1회)	피플실 HR실	자율성이 보장된 근무환경을 통한 일과 생활의 균형 다양한 구성원 간 소통의 기회 가족친화 정책 구성원 역량개발 기회
투자자	투자설명회(연 1회) 사업보고서·감사보고서(연 1회)	글로벌리서치	이사회 중심 투명경영 강화 대내외 리스크 관리 대응 지속가능경영 내재화
정부	정기 국정감사(연 1회)	대외협력실 대외정책실	공정거래 및 법규 준수 안전보건 법규 준수 환경친화적 경영 이행
지역 사회	우아한 뭉방울 우아한 테크코스·우아한 테크콘서트(우아콘) 전문가 간담회(비정기) 지역 협의회(전라남도청, 경상남도청, 제주경제통상진흥원, 제주소상공인경영지원센터, 강원창조경제혁신센터, 경북경제진흥원, 부산시청, 부산경제진흥원, 전라북도경제통상진흥원, 경기도청)(비정기)	가치경영실	소외계층에 대한 사회공헌 활동 배민 서비스 지역 확대 및 온라인을 통한 판로 확대 서비스 접근성 확대 코로나19 지원

중요성 평가

우아한형제들은 모든 사업활동 속에서 직간접적으로 미칠 수 있는 사회적 영향과 환경적 영향을 고려하여 중요성 평가를 실시하였습니다. 먼저, 배달산업의 최신 트렌드 분석에서부터 각종 정책과 규제, 미디어 분석 등에 이르기까지 우아한형제들을 둘러싼 모든 방면들을 고려하여 주요 이슈 풀(Issue Pool)을 구성하였습니다. 선정된 30개의 주요 이슈를 대상으로 지속가능경영위원회를 비롯한 내부 이해관계자의 검토와 외부 전문가의 사업적 영향 평가가 이루어졌습니다. 각 주제가 우아한형제들의 사업과 얼마나 연관성(relevance)이 있는지, 이해관계자에게 미칠 영향(impact)은 어느 정도인지를 평가함으로써 주제별 우선순위를 도출하였습니다. 최종적으로 도출된 주제들과 관련성이 높은 이해관계자는 누구인지, 그리고 비용, 수익창출, 리스크 관점에서 우아한형제들의 사업활동에 영향을 얼마나 미칠지를 재점검하였습니다.



Step 1. 주요 이슈 풀(Pool) 구성

- 배달산업 최신 트렌드 및 미디어 분석
- 국내 정책 및 규제 분석
- 동종 및 유사 산업계 사례 수집
- 중복 카테고리 및 이슈 통합

Step 2. 검토/평가

- 선정된 주요 이슈에 대한 내부 이해관계자(지속가능경영위원회 등) 검토·평가
- 전문가 대상 자문 및 항목별 사업적 영향 평가
- 중요 이슈의 우선순위화 및 보고 내용 결정

Step 3. 보고

- 중요성 평가 절차 및 결과 보고
- 중요 주제가 반영된 보고서 내용 구성 및 보고 내용 검증

중요성 평가 결과

총 30개의 주제에 대하여 우아한형제들의 사업적 연관성(relevance)과 이해관계자에 대한 영향(impact)에 따른 분석 결과, 총 7가지 핵심 중요 주제가 선정되었습니다. 본 가치경영보고서는 전반에 걸쳐 핵심 중요 주제에 대한 우아한형제들의 전략과 지속가능성 활동, 주요 성과와 이해관계자 사례를 보고하고 있습니다.

↑ 이해관계자 영향 매우 높음	재활용률 증진	중소상인 및 소상공인 지원 안전한 근무환경 제공 건전한 노사 소통문화 확립 코로나19 극복 지원	플라스틱 감축 경제적 성과 및 시장 지위 배달원 안전 관리 임직원 근무환경 개선 사회공헌 활동 사장님 사업 지원 사장님 교육 지원
	사회적 일자리 창출(어르신) 순환경제 시스템 구축	임직원 교육 지원 고객의 친환경 생활 유도 지속가능성 글로벌 이니셔티브 참여 온실가스 배출량 관리 디지털 접근성 확대 소비자 권리보장 및 피해 구제	브랜드 신뢰도 가족친화 복지 공정거래 준수 해외시장 현지 파트너십 강화 고용 평등
		윤리경영 및 내부통제 투명한 거버넌스 환경 영향 저감	정보 보호 환경법규 준수
사업적 연관성			매우 높음 →

최종 확인된 7개의 핵심 주제에 대해 회사의 수익·비용·리스크의 관점에서 분석한 사업적 영향과 각각의 주제와 영향을 주고 받을만한 이해관계자 목록을 아래와 같이 정리하였습니다. 또한, 보고 주제 선정 시에는 핵심 주제와 관련된 우아한형제들의 다양한 활동을 이해관계자분들께 효과적으로 전달할 수 있도록 고민하였습니다.

● 높음 ○ 낮음

중요 주제	보고 주제	이해관계자	사업적 영향		
			수익창출	비용	리스크
플라스틱 감축	함께가치4. 배민그린	고객, 사장님, 지역사회, 정부	●	●	●
경제적 성과 및 시장 지위	두 번째 이야기. 변화된 배달의민족 서비스	고객, 사장님, 지역사회	●	●	○
배달원 안전 관리	함께가치2. 라이더 지원	라이더	○	●	●
임직원 근무환경 개선	함께가치5. 일하기 좋은 회사	구성원	○	●	●
사회공헌 활동	함께가치3. 사회·먹거리 안전망	지역사회	○	○	●
사장님 사업 지원	함께가치1. 사장님 성장	사장님	●	●	○
사장님 교육 지원	함께가치1. 사장님 성장	사장님	●	●	○



함께가치 1

사장님 성장

우아한형제들은 외식업 사장님들과 함께 성장하는
건강한 외식산업을 만들어갑니다.

왜 중요한가

우아한형제들은 기술을 통해 배달산업의 혁신을 일으키기 위해 배달의민족을 선보였습니다. 배달의민족은 외식업 사장님들에게 고객과 만나는 주요한 홍보처이자 가장 효과적인 판매처로 자리매김하였습니다. 사장님들의 성장이 있기에, 배달의민족도 성장할 수 있었습니다. 따라서 사장님들이 더욱 편리하고, 안전하게 성공적인 장사를 할 수 있도록 지원해야 합니다. 사장님의 성장과 더불어 배달의민족은 사장님에게 신뢰받는 공정한 플랫폼이 되어야 합니다.

경영 전략

우아한형제들은 사장님들이 경쟁력을 갖추고, 장사에 자신감을 가질 수 있도록 지원하고 있습니다. 우아한형제들은 배민아카데미를 통해 사장님들께 급변하는 외식산업에 맞춘 교육 및 심층 컨설팅을 무료로 제공합니다. 사장님들은 배민아카데미 사이트를 통해 가게를 효율적으로 운영하는 방법, 위생적인 가게를 만드는 방법 등 장사에 도움이 되는 양질의 교육을 시간과 장소에 구애받지 않고 받을 수 있습니다. 또한 함께 배우고 성장하는 사장님들의 모임인 ‘배민프렌즈’를 통해 서로를 응원하고, 후배 사장님들에게 좋은 멘토가 되고 있습니다. 배달의민족은 고객들과 만나는 사장님들에게 더욱 공정한 플랫폼이 되기 위해 불공정 경쟁을 유발하는 허위 리뷰를 차단하고, 디지털에 서툰 사장님들을 위해 디지털 활용 교육을 제공함으로써 판로 확대를 지원합니다.

주요 성과

- ‘배민아카데미’ 누적 14만여 명의 사장님 무료 교육
- 지역 사장님을 위한 ‘배민아카데미 경기센터’ 오픈
- ‘찾아가는 배민아카데미’ 147명의 사장님에게 맞춤형 커리큘럼 제공
- ‘찾아가는 소상공인 해결사’ 8개 참여 업체의 추가 매출 견인
- 위생 교육 캠페인 ‘청결왕 프로젝트’ 누적 79,249명 참여
- 식품의약품안전처와 위생안전 협력 강화
- 시니어 사장님 디지털 집중 교육
- 정산 주기 단축으로 업계 가장 빠른 매출 정산

1 배민아카데미

외식업 사장님의 든든한
교육 파트너

14만 명이 배운 외식업 전문 교육
2014년 시작한 배민아카데미에서는 예비 사장님부터 베테랑 사장님까지 누구나 체계적인 외식업 전문 교육을 무료로 받을 수 있습니다. 장사의 시작부터 성공까지, 외식업 생애주기에 맞춘 교육을 제공해 사장님들의 장사 경쟁력을 높이고 성장을 지원합니다. 2021년까지 전국 14만여 명의 사장님이 교육에 참여, 외식업 사장님의 든든한 파트너로 자리매김해왔습니다.

교육 횟수와 인원

교육 형태	2021년 성과			누적 성과		
	오프라인 대면 교육	실시간 비대면	온라인 영상 교육	오프라인 대면 교육 2014 ~ 2021	실시간 비대면 2020.06 ~ 2021	온라인 영상 교육 2020.07 ~ 2021
횟수(회)	129	177	350	601	234	650
인원(명)	1,370	35,146	59,000	31,923	32,271	74,000

비대면, 온라인 교육 강화

전국 어디서나 온라인으로
2020년 7월, 가게를 비우기 어려운 사장님들이 원하는 시간에 어디서든 배울 수 있도록 배민아카데미 사이트를 열어 식당 운영에 필요한 다양한 온라인 교육을 총 650여 편 제공했고, 2021년 한 해 동안 약 59,000여 명이 온라인 교육을 학습했습니다. 또한 배민아카데미 서울센터를 중심으로 전문가에게 직접 배우는 오프라인 대면 교육과 비대면 라이브 교육을 2021년 한 해 동안 총 306회, 누적 835회를 제공했습니다. 온라인 및 비대면 라이브 교육으로 빠르게 전환했기에, 코로나19 확산에도 안전하게 교육을 제공할 수 있었습니다.



배민아카데미 구경하기
academy.baemin.com

지역 사장님을 위한
경기센터 오픈

서울센터에 이어 경기센터로 오프라인 거점 확대
2022년 7월, 배민아카데미는 서울 외 수도권 지역 사장님들의 오프라인 장사 교육 기회를 늘리고자 새 보급자리인 ‘배민아카데미 경기센터’를 오픈했습니다. 접근성이 좋은 수원역 인근에 위치한 경기센터는 3개 층, 총 468평 규모로 장사 교육 및 체험 관련 공간으로는 국내 최대 규모입니다. 특히 경기센터는 단순한 장사 교육보다는 ‘장사 경험’에 초점을 맞춰 직접 실습과 체험, 테스트가 가능한 공간들로 구성되었습니다. 실제 식당 주방과 같은 구조로 설계돼 메뉴 개발과 조리 등을 충분히 연습해볼 수 있는 ‘시뮬레이션 키친’을 비롯해 ‘포토 스튜디오’, ‘라이브 커머스 스튜디오’까지, 모든 공간은 식당을 운영하거나 준비 중인 사장님이라면 누구나 무료로 이용할 수 있습니다.



현장 중심형 교육부터
심화 교육까지

급변하는 외식업 트렌드에 맞춘 현장 중심형, 집중 심화 교육
온라인 및 비대면 교육에서는 실무에 바로 적용할 수 있는 현장 중심형 교육이 많은 호응을 얻었습니다. 스마트폰으로 음식 사진 잘 찍는 법, 배달 앱 글쓰기 교육 등 배달 앱을 활용한 가게 운영 노하우와 초보 사장님도 할 수 있는 오프라인 마케팅, 인스타그램 활용 꿀팁, 유튜브 콘텐츠 만들기 등 가게 홍보 노하우에 대한 교육이 인기를 끌었습니다. 오프라인 교육에서는 외식업 전문가와 셰프의 심화 교육 과정인 정육 마스터, 해산물 마스터, 자가제면 스쿨 등 식재료에 대한 이해와 활용을 높이는 집중 교육, 밀키트 사업 심화과정, 해외 진출 집중 교육 등 장사 경쟁력과 실질적인 매출 증진에 기여하는 교육에 집중합니다.

인기 교육 TOP 5

	온라인 교육	실시간 비대면 교육
1위	스마트폰으로 음식 사진 잘 찍는 법	인스타그램 활용 꿀팁
2위	배달 포장 노하우	배달 앱 핵심 기능 글쓰기
3위	내 가게를 살리는 주방 동선	이목 집중되는 유튜브 콘텐츠 만들기
4위	배달 앱 글쓰기 살롱	우리 가게 오프라인 마케팅 전략
5위	식품 위생 노하우	밀키트 사업 준비하기

“앞이 보이지 않는 장사라는 여정에 배민프렌즈가 든든한 햇불이 됐어요.”



정지혜 사장님 국민통닭 | 조용환 사장님 만경상회 | 이종택 사장님 하안동 개성손만두

배민프렌즈란? 배민아카데미에서 함께 배우고 성장하는 사장님들의 모임입니다.
특별 교육 및 소모임 지원, 봉사활동 참여 등을 통해 여러 사장님들과 교류하며 함께 배우고 성장합니다.

배민아카데미에서 함께 배우고 성장하는 사장님들의 모임 ‘배민프렌즈’ 2기의 사장님 세 분을 만났습니다.
함께한 교육, 소모임 및 봉사활동을 통해 사장님들은 어떤 변화가 있었을까요?

안녕하세요. 사장님, 소개 부탁드립니다!

국민통닭 정지혜님(이하 지혜) 2020년 공유주방에서 배달 전문 치킨집 ‘국민통닭’을 시작해, 지금은 서울, 대전 등 6개 지역에서 10개 매장을 운영해요.

만경상회 조용환님(이하 용환) 서울 건국대 근처에서 한식 캐주얼 주점 ‘만경상회’를 11년째 운영하고 있습니다.

하안동 개성손만두 이종택님(이하 종택) 경기 광명시에서 ‘하안동 개성손만두’라는 가게를 20년째 운영하고 있습니다.

배민아카데미는 어떤 점이 특히 좋았나요?

지혜 배민아카데미를 꾸준히 이용했는데요, 사장님들의 진짜 노하우만 쏙쏙 알려주는 ‘사이다특강’부터 SNS 마케팅 등 실무형 교육에서 배운 것들을 모두 가게 운영에 적용해 효과를 얻었어요!

용환 2021년 2월에 꽃보다매출이라는 장사 집중 교육에 참여한 게 우리 가게의 터닝포인트가 됐습니다. 꽃보다매출 참여 후 리브랜딩을 통해 매출도 오르고 유튜브에 출연도 하는 등 새로운 인생을 살고 있어요.

종택 배민아카데미에서 마련한 ‘사이다데이’ 무대에 선 것이 삶의 큰 변화였죠. 장사 이야기를 했더니, 여러 사장님들의 응원도 받고 책도 내고, 강연자 활동도 하게 되었죠.

바쁜 와중에 교육을 듣고 장사에 적용하는 것이 어렵진 않으세요?

용환 너무 절박하니까, 변하게 되더라고요. 제가 열심히 배우고 적용하니 매출도 점점 오르더라고요. 배민아카데미 덕에 변하는 모습을 보니 저절로 부지런해질 수밖에요.

지혜 배민아카데미에서 너무 큰 도움을 받았어요. 바쁜 와중에도 ‘중요한 일’이란 것은 있는 법이잖아요. 저한테 배민아카데미와 배민프렌즈가 바로 그 중요한 일이에요.

배민프렌즈 활동에서 가장 기억에 남는 것이 있을까요?

지혜 참 다양한 활동들을 했는데, 알찬 수업 기회가 많았어요. 심리 수업을 받았던 게 기억에 남아요. 수업을 듣고 나니 직원들에 대한 이해가 높아지더라고요.

종택 사장님들끼리의 모임과 공부도 꾸준히 했는데요. 그중 재무회계에 밝으신 윤정용 사장님과 무려 석 달간, 새벽에 줌으로 진행한 스터디가 기억에 남아요. 다들 열정적으로 참여했고 실제 가게 운영에까지도 많은 도움이

되었습니다. 또 독서모임을 통해 같은 책을 읽고 생각을 나누는 친구를 만난 기분이었어요.

용환 정지혜 사장님이 SNS 마케팅에 대해서도 많이 알려주셔서, 큰 도움이 됐어요. 사장님들끼리 함께 지식과 정보를 나눌 수 있어서 참 좋았습니다.

배민프렌즈 사장님들께 배운 지식을 적용한 사례가 있나요?

용환 함께 활동했던 ‘스시도쿠’ 손영래 사장님이 카카오톡 채널을 이용한 마케팅을 정말 잘하시더라고요. 사장님의 사례를 보면서 ‘할 수 있겠다’ 생각해 시도해봤죠. 또 사장님들 덕분에 키오스크 오더도 처음 적용했고, 블로그 마케팅도 시작하게 됐어요.

배민프렌즈에서 만난 소중한 친구로 외로움을 극복한 이야기도 궁금해요.

종택 60살이 넘는 제가 30대의 젊은 사장님들과 친구가 됐죠. 평소라면 친구가 될 수 없었을 텐데 배민프렌즈 덕에 나이, 지역, 조건을 뛰어넘어 친구가 될 수 있었죠. 장사라는 공통점으로 같이 고민하고 이야기하는 든든한 제 편이 생긴 것 같아요.

용환 장사를 하다보면 주변에 사람들이 하나둘 떠나고 없어요. 너무 바빠서 도무지 시간을 내 사람을 만날 수가 없거든요. 게다가 장사를 하다가 모르는 게 생겨도 물어볼 사람이 없어 답답했죠. 배민프렌즈를 시작하고 그런 답답함이 다 해소됐어요. 저마다 스토리가 다른 사장님들을 보면서 의지도 되고, 동기부여도 되죠!

배민아카데미와 배민프렌즈, 사장님께 어떤 의미인가요?

용환 자영업이 정말 외롭고 힘든 업이거든요. 어둠 속에 있는 것만 같고 항상 뿌연 안개에 갇힌 느낌이에요. 그런데 배민아카데미와 배민프렌즈를 만난 후로는 든든한 햇불이 생긴 거 같아요. 서로 칭찬도 하고, 서로의 일을 인정하는 분위기가 힘이 됩니다.

지혜 배민프렌즈에서 만난 사장님들 덕분에 장사의 매 순간에 정말 큰 도움을 받고 있어요. 사실 얼마 전만 해도 직원 문제로 마음고생을 했거든요. 그때도 배민프렌즈 사장님들이 이야기를 들어주시고 조언들도 주셨어요. 정말 덕분에 버텼어요.

2 지역 사장님 맞춤형 교육 및 컨설팅

매출이 오르는 교육,
컨설팅

	참여 지역	참여자 수	매출 증진 사례
찾아가는 배민아카데미	6개 지역	147명	선비별꿀 라이브 커머스 매출 증진 ▲ 423만 원
찾아가는 소상공인 해결사	1개 지역	8명	승리의통닭 밀키트 론칭 후 매출 증진 ▲ 추가 매출 166% 7개 업체 밀키트 론칭 1개월 전체 판매액 ▲ 4,970만 원 8개 업체 ▲ 추가 매출 15% 발생
우리가게 맞춤진단	2개 지역	80명	애월연어 ▲ 월 매출 183% 상승 일도가공 ▲ 월 매출 800만 원 상승 맛있는참세상 ▲ 월 매출 100% 상승

지역 사장님
밀키트 개발 지원

부산시와 함께 밀키트 개발 ‘찾아가는 소상공인 해결사’
팬데믹 시대, 식당을 방문하는 고객은 줄고 이커머스를 통한 가정대용식(HMR)의 구매가 증가했습니다. 변화하는 환경에 맞춰 사장님들도 밀키트 론칭에 대한 관심이 높아졌으나, 부족한 정보와 복잡한 과정으로 어려움을 겪는 경우가 많습니다. 이에 부산시와 함께 ‘찾아가는 소상공인 해결사’ 프로그램을 통해 밀키트 개발을 지원했습니다. 100명이 넘는 사장님의 신청과 함께 총 8개 업체를 선정, 100일간의 교육과 컨설팅을 진행했습니다. 밀키트 개발은 레시피, 식재료, 포장, 디자인, 규제확인, 허가, 유통 등 광범위한 준비가 필요한 작업으로 사장님 홀로 진행하기에는 어려움이 크기에 전문 컨설턴트와 함께 기획부터 제조를 진행했고, 또 배민전국별미를 통해 유통의 전 과정을 지원했습니다. 참여 업체 8곳은 약 15%의 추가 매출이 발생했고, 그중 ‘승리의통닭’은 166%의 매출 상승을 경험했습니다. 2022.01 전년 동기 대비 매출



지역 사장님을 위한
현지 맞춤형 교육

지역별 맞춤 교육 ‘찾아가는 배민아카데미’
외식업 교육의 기회가 부족한 지역 사장님들을 위해 2017년부터 부산, 대구, 광주, 제주 등 전국 28개 지역에서 교육을 진행했습니다. 특히 2020년 하반기부터 지자체와 협력해 지역 사장님의 니즈와 상권 분석을 통한 맞춤형 커리큘럼으로 다양한 프로그램을 전개했습니다. 제주도 사장님들에게는 브랜딩 교육을, 경남 창원 사장님들에게는 안정적 수익구조 확보를 위한 외식경영 교육을, 강원도 춘천 사장님들에게는 밀키트 집중 교육을, 서울 회현동 백반집 사장님들에게는 도시락 론칭 집중 교육을, 경북 영주 사장님들에게는 라이브 커머스 집중 교육을 진행했습니다. 2021년 한 해 동안 6개 지역, 147명의 사장님에게 실질적인 매출 개선과 판로 확대의 기회를 지원했습니다.



지역 사장님
컨설팅 프로그램

전문가 컨설팅과 솔루션 제공 ‘우리가게 맞춤진단’
해마다 건강검진을 받듯이 사장님들의 식당 운영도 문제점을 찾고 솔루션을 제공하고자 ‘우리가게 맞춤진단’을 진행합니다. 한식, 양식, 카페디저트 등 외식업 전문가와 KB소호컨설팅센터의 재무, 마케팅 전문가와 함께 Quality - Service - Clean - Marketing - Finance 5가지 항목에 대한 진단 및 솔루션을 제공합니다. 2021년, 경남 창원과 제주의 사장님 80분께 6개월간 사전 진단부터 운영 개선을 위한 솔루션을 제공했습니다. 레시피 개선, 신메뉴 추가, 식재료 관리 및 로스쿨 개선, 마케팅 개선을 통해 월 매출이 286만 원 적자에서 238만 원 흑자로 전환되거나, 매출이 2배 상승한 사례 등 실질적 매출 증진을 이끈 사례가 많습니다.

음식 사진 촬영
프로젝트

방방곡곡 맛있는 메뉴 사진을 촬영하는 ‘찾아가는 배민사진관’
가게 홍보를 위해 메뉴와 가게 사진 촬영은 꼭 필요한 기술이지만, 쉽게 실력이 늘지 않아 고심하는 사장님들이 많습니다. 사장님의 어려움을 해결하고자 2022년부터 ‘찾아가는 배민사진관’을 시작합니다. 푸드 스타일링부터 전문 사진작가의 메뉴 및 매장, 인물 촬영을 통해 지역 사장님의 온라인 채널 홍보 및 매장 인테리어 개선을 돕습니다. 강원도에 이어 두번째로 진행된 제주편은 21:1의 높은 경쟁률을 기록해, 사장님들의 관심을 확인할 수 있었습니다.



“지역 장사의 답답함을 배달의민족과 함께 해결했어요.”



정인혜 사장님 재마니김밥

의욕도 앞서고 홍보도 열심히 하지만, 지역 장사에 한계를 느끼는 사장님들이 많습니다.
배달의민족이 지역을 뛰어넘는 새로운 판로를 만들어드린 사장님의 이야기를 전합니다.

사장님이 운영하시는 가게에 대해 소개 부탁드립니다.

부산에서 계란이불김밥, 명란김밥 등 차별화된 분식 메뉴를 주로 판매하는 ‘재마니김밥’ 대표 정인혜입니다. 배민아카데미에서 ‘베트남 외식업 도전기 1기’, ‘배민프렌즈’, ‘사이다특강’ 등 다양한 프로그램에 참여하며 성장하고 있습니다. 특히 배달의민족과 함께하는 ‘찾아가는 소상공인 해결사’를 통해 우리 가게 메뉴를 밀키트로 개발하며 장사 인생에 전환점을 맞이하게 되었습니다.

기존에 홀과 배달 영업만 하셨나요? 밀키트 분야는 생소했을 것 같은데 어떻게 접하게 되셨나요?

홀과 배달만 했는데, 새로운 영역으로 확장하고 싶다는 생각은 늘 하고 있었어요. 사업 시작 전부터 밀키트를 염두에 두고 있었거든요. 배민아카데미에서 함께 공부한 사장님이 온라인으로 본인 가게의 제품을 판매하는 것을 보니 밀키트를 만들어야겠다는 확신이 들었고요.

찾아가는 소상공인 해결사 프로그램을 통해 밀키트에 도전하셨는데요. 지원하게 된 동기는 무엇일까요?

새로운 도전을 하고 싶다는 생각을 하던 중, 모집 공고를 우연히 보게 됐어요. ‘찾아가는 소상공인 해결사’는 배달의민족과 부산시가 함께한다고 하니 꼭 참여하고 싶더라고요.

어떤 부분에 대해 컨설팅을 받으셨고 가장 기억에 남는 것은 무엇인가요?

저희 가게의 대표 메뉴는 김밥이지만 김밥으로 밀키트를 만들기는 어려울 거라 생각해왔기 때문에 어떤 메뉴가 밀키트로 제작되면 좋을지를 함께 고민해주셨어요. 최종적으로 ‘물떡이묵탕’이 결정됐는데요. 컨설팅에 함께해주신 노재승 셰프님이 저희 가게의 대표 메뉴를 모두 맛보시고 논의를 결과 결정된 것이에요. 이렇게 메뉴를 고른 후에는 품질을 업그레이드하기 위해 택배, 메일 등을 꾸준히 주고받으며 가장 좋은 재료들을 찾아갔는데 지금도 그 재료들을 사용하고 있을 만큼 아주 만족도가 높답니다.

제품 론칭까지는 얼마나 걸렸고 어떤 과정을 거치셨는지요?

총 4개월 이상 걸렸어요. 메뉴를 정한 후엔 구성을 어떻게 할지 고민했고 포장재와 슬리브를 제작하기도 했고요.

배송 테스트를 하면서 배송 과정에 문제는 없는지, 포장은 견고한지 꼼꼼히 살폈고요. 론칭도 배달의민족 ‘전국별미’를 통해 진행했어요. 배달의민족에서 많은 도움을 받았답니다.

론칭 과정에서 배달의민족으로부터 받은 지원이 있으신가요?

전국별미 입점으로 판로를 확대할 수 있었고요. 전문가 조언을 통한 설비 탐색부터 포장재와 슬리브 디자인 제작까지 배달의민족에서 지원해주었습니다. 밀키트를 준비하려다보니 워낙 챙겨야 할 게 많아서 정신이 없었는데, 사진 촬영 같은 부분도 배달의민족에서 꼼꼼히 챙겨주셔서 많은 도움을 받았어요. 저희는 오직 제품 품질에만 집중할 수 있도록 해주셨어요.

밀키트가 매출에 얼마나 기여하고 있는지 궁금해요.

기존 매출에 추가 30% 정도의 매출이 밀키트를 통해 발생하고 있어요. 밀키트가 저희 가게의 대표 상품이 된 만큼, 제대로 하기 위해 지금은 재정부의 시간을 갖고 있어요. 포장재를 줄이기 위해 기존 밀키트 포장을 바꾸려고 하고 급속냉동기를 설치해서 여름철에도 안전한 제품을 배송하려고 합니다.

새로운 판로를 꿈꾸는 지역 사장님들에게 한마디 부탁드립니다.

지역 사장님이라서 갖는 한계가 참 많아요. 아무리 홍보를 해도 서울 가게만큼의 파급력이 안 되더라고요. 인구수도 적고 소비도 덜 발생하니까요. 어렵다고 느끼는 지역 사장님들, 정말 많을 거예요. 그럴 때일수록 시선을 외부로 돌리시라고 하고 싶어요. 배달의민족처럼 저희에게 도움을 주는 곳이 꼭 있으니까요.

3 위생안전 강화 및 위생 교육 캠페인

식품의약품안전처와 위생안전 협력 강화

배달 전문점 위생등급제 활성화 노력 및 사장님 위생 교육 강화

배달음식의 위생안전 수준에 대해 높아진 고객의 요구를 반영해 식품의약품안전처와 함께 음식점 위생안전 수준 강화를 위해 힘을 모았습니다. 2017년부터 배달의민족과 식약처는 배달음식에 대한 식품 안전정보를 공유하고, 앱을 통해 정보를 제공해 고객의 안전과 선택권 보호를 위해 노력해왔습니다. 배달의민족 앱 내 위생등급 지정현황을 표시해 위생 관리 수준이 우수한 업소를 고객이 쉽게 구별해 선택할 수 있도록 안내하고, 식품위생법 위반 등 업체별 행정처분 이력을 앱상에 투명하게 공개해 안전한 식품 소비 환경을 만들어갑니다. 또한 계절별 식중독 예방 수칙 및 위생안전 가이드를 식약처를 통해 제공받아 식당 사장님과 고객에게 정기적으로 안내해 안전한 음식문화를 만들어갑니다.

위생 교육 캠페인 청결왕

믿을 수 있는 깨끗한 가게를 만드는 위생 교육 캠페인

‘청결왕 프로젝트’는 식당 위생 관리에 대한 상식과 노하우를 제공하기 위해 지난 2015년부터 진행하는 위생 교육 캠페인입니다. 식품의약품안전처, 종합위생기업 세스코와 손잡고 보다 체계적인 전문 위생 교육을 제공하고 있습니다. 식자재 관리, 조리를 위한 식품안전부터 개인위생, 주방 및 매장 내 위생 수칙을 온-오프라인으로 교육합니다. 또한 사장님 스스로 실천할 수 있는 위생 가이드와 물품을 제공하였으며, 2021년 12월까지 누적 79,249명의 사장님이 온오프라인으로 함께 참여해주셨습니다.

높아진 소비자의 청결 기준에 맞춘 위생 습관 만들기

특히 팬데믹 이후, 사회 전반적으로 위생이 무엇보다 중요해졌습니다. 높아진 청결 기준에 맞춰 외식업 사장님들이 체계적인 위생 관리 습관을 가질 수 있도록 구체적인 위생 정보를 제공합니다. 식재료 손질과 관리, 화구 및 후드 청소, 포장 위생 관리, 매장 청결 관리와 이물 관리, 위생등급제 안내 등 실용적 내용을 실시간 비대면 교육과 온라인 콘텐츠로 제공해 사장님은 물론 예비 창업자까지 누구나 손쉽게 정보와 교육에 참여할 수 있습니다.



4 배민외식업컨퍼런스

실시간 라이브 누적 10만 명 시청

국내 최대 외식업컨퍼런스

2020년 12월 사장님과 종사자, 예비 창업자에게 외식업 트렌드 및 인사이트를 제공하고자 ‘배민외식업컨퍼런스’를 시작했습니다. 2020년 사흘간 온라인으로 진행된 컨퍼런스는 43,000여 명이 참여했고, 2021년 이틀간 온라인으로 진행된 컨퍼런스는 약 22,000여 명이 증가한 65,000여 명이 실시간 라이브로 참여하며 높은 호응을 이끌었습니다.

107,743명

누적 시청자 수
2020 ~ 2021

32,363명

일간 라이브 시청자 수
2021

224%

일평균 시청자 증가율
2020 ~ 2021

외식업 트렌드부터 도약할 힘까지

외식업 트렌드 전망부터 식당 경영을 위한 인사이트 제공

서울대 김난도 교수의 ‘국내 소비문화 트렌드 전망’을 시작으로 ‘빅데이터로 살펴본 식문화 7가지 키워드’, ‘2022 식품 트렌드’, ‘MZ세대의 맛집 이용 습관’, ‘요즘 뜨는 외식업 트렌드’까지 각계의 전문가들이 사장님의 눈높이에 맞춰 소비·식품·외식업 트렌드를 제시하였습니다. 특히 2021년 배달 통계 인사이트 등 배달의민족만이 전할 수 있는 정보와 지혜를 전했습니다.

외식업 사장님에게 따뜻한 응원과 공감의 장 마련

코로나19 장기화로 지쳐 있는 사장님들에게 다시 도약할 수 있는 힘을 전하고자 ‘국민멘토’ 오은영 박사가 출연해 ‘버티고 견디는, 힘겨운 당신에게’라는 주제로 강연을 진행했습니다. 또한 중소벤처기업부 장관, 소상공인연합회 중앙회장, 한국외식업중앙회장, 유귀열 셰프, 장사 유튜브 크리에이터, 배달의민족 임직원 및 현업 사장님들의 응원 메시지를 영상으로 제공했습니다.



5 시니어 디지털 교육

시니어 사장님
맞춤 교육

급변하는 디지털 환경, 온라인 가게 홍보를 위한 첫걸음
맛집을 온라인으로 찾고 주문하는 것이 일상이 된 요즘, 시니어 사장님들에게는 이런 디지털 변화가 낯설고 어려울 수 있습니다. 이런 변화가 50대 이상의 시니어 사장님들에게도 기회가 될 수 있도록 2021년 8월, 8주간 온라인 가게 홍보 집중 교육인 ‘스마트 사장님 프로젝트’를 진행했습니다. 우리 가게와 메뉴 홍보를 위한 글쓰기부터 스마트폰으로 직접 음식 사진을 찍고 이미지를 만드는 것, 인스타그램 계정을 만들고 디지털 콘텐츠를 제작해 SNS에 올리기까지의 전 과정에 대해 교육이 이뤄졌습니다. 또 배달의민족 앱 내 가게 공지사항과 메뉴를 등록하는 법은 물론 고객과의 온라인 소통을 돕기 위한 교육도 진행했습니다.

차근차근 알려주는
디지털튜터

사장님 교육 도우미 ‘디지털튜터’와 함께 2:1 실습 교육
특히 이번 교육은 사장님 맞춤형 교육 도우미인 ‘디지털튜터’가 기초부터 천천히 같이 실습하며 이해를 높였습니다. 매 교육마다 전문 강사의 수업을 들은 후, 시니어 사장님 2인과 디지털튜터 1인이 한 조가 되어 배운 것을 실습하고 익히는 시간을 마련했습니다. 디지털튜터는 온라인 교육 플랫폼 MKYU에서 전문 교육을 이수한 디지털 보조 강사로, 사장님들의 눈높이에 맞춘 설명과 다양한 팁을 제공했습니다.

디지털 환경에
적응할 용기

8주간의 놀라운 변화, 두려운 마음이 자신감으로
교육에 참여한 20명의 사장님들은 ‘이제는 디지털이 어렵지 않다’라고 활짝 웃으며 자신감을 보여주셨습니다. ‘할 수 있다’라는 마음으로 배운 것을 직접 가게 운영과 홍보에 적용하며, 급변하는 디지털 환경에도 적응할 수 있다는 용기를 얻으셨다고 합니다.



Interview 3. 시니어 디지털 교육

“50대 이상 시니어인 우리도 디지털 홍보할 수 있어요.”

원용연 사장님 하림맥시칸치킨 | 김도현 사장님 아빠야샤브바
오세호 사장님 원할머니보쌈 | 박기웅 사장님 미삼참치

한 분씩 소개 부탁드립니다.

하림맥시칸치킨 원용연님(이하 용연) 새벽 장사를 마치고 아침 교육에 참여할 정도로, 절실한 마음으로 임했습니다.
아빠야샤브바 김도현님(이하 도현) 장사한 지 15년이 되었고 장사와 관련한 책도 냈을 만큼 나름 베테랑인데, 장사의 패러다임이 바뀌었다는 걸 느껴서 디지털 공부에 도전하게 됐습니다.
원할머니보쌈 오세호님(이하 세호) 너무 공부하고 싶었던 분야라 가게 휴무일을 바꿔가면서까지 참여했습니다.
미삼참치 박기웅님(이하 기웅) 나이를 먹으니 불안한 게 많아져요. 의심 가득한 채 교육에 임했지만 지금은 ‘나도 할 수 있다’는 확신의 마음으로 변했습니다.

평소 장사를 하시면서 ‘디지털’을 몰라 힘든 점이 있으셨나요?

도현 장사를 오래 하던 분들도 디지털을 모르면 장사가 어려워지는 세상이에요. 고객에게 노출되기가 쉽지 않잖아요.
기웅 디지털 홍보는 젊은 사람만 하는 특권 같은 거라고 여기며 저와는 관계없는 일이라고만 생각해왔어요.

‘스마트 사장님 프로젝트’에 참여한 계기는 무엇인가요?

도현 교육에 참여하기 전, 가게 한 곳을 폐업하고 새롭게 재창업을 준비하게 됐어요. 우리 가게 소개글 한 줄, 사진 한 장까지 모두 직접 해보고 싶어서 교육에 참여하게 됐습니다.

교육에서 배운 것 중 기억에 남는 것은 무엇인가요?

용연 사진 수업을 들어보니, 사진이란 게 버튼만 누르면 찍히는 단순한 게 아니더라고요. 그릇도 바뀌고 조명도 활용해보고 초점도 맞춰보니 다르게 보이더라고요?
세호 ‘우리 가게 홍보 콘텐츠 만들기’ 시간에 제가 만든

콘텐츠를 가게 소개에 올려봤어요. 정말 뿌듯하더라고요. 교육 듣고 집에서 또 두 시간을 들여 다른 걸 만들어봤어요.

교육 후, 가게 운영이 어떻게 변했나요?

세호 홀매장으로부터 운영하다 코로나19로 배달매장으로 변경하게 됐어요. ‘스마트 사장님 프로젝트’ 덕이죠. 배달을 하고 나서 영업이익이 정말 좋아졌어요. 50% 이상 수익 구조가 확실히 개선되었습니다.
기웅 SNS 계정을 오픈하게 됐는데, 손님들이 호응도 해주시고 매출도 상승한 게 눈에 보이니까 너무 좋아요. 무엇을 배웠느냐보다도, ‘스마트 사장님 프로젝트’를 통해 제가 디지털을 활용해 장사를 할 수 있다는 자신감과 열정을 갖게 된 게 무엇보다 좋습니다.

아직 디지털 공부를 망설이고 있는 시니어 사장님들께겐 어떤 말씀을 해주고 싶으신가요?

세호 ‘스마트 사장님 프로젝트’를 수강하려면 월요일 아침 7시에 집을 나서야 했어요. 배워야겠다고 생각하는 건 쉽지만 실천은 어렵잖아요. 사장님들도 망설이지 말고 실천해보세요.
기웅 66세의 나이에 저도 해냈습니다. 힘드시겠지만 이런 좋은 교육에 용기내어 참여하시면 반드시 성과가 있을 거예요.

앞으로 사장님의 장사 목표는 무엇인가요?

용연 혼자 도전해보는 거요. 누구한테 안 물어보고 우리 가게의 디지털 홍보를 스스로 해보고 싶어요. 제가 직접 찍은 사진으로 우리 가게를 홍보하고 싶어요.
도현 새로 시작할 가게, 잘 준비해서 위기를 기회로 바꾸고 싶어요. 배우는 데만 그치지 않고 저처럼 디지털을 어려워하는 중년 사장님들께 힘이 되고 싶고요.

6 소상공인 판로 확대 및 운영 지원

온라인 판로 확대,
배민전국별미

지역 우수 먹거리를 전국으로 판로 확대, 배민전국별미
배달의민족, 각 지방자치단체 및 소상공인의 협단체가 함께 지역 경제 활성화를 위해 2020년부터 ‘로컬 협력 프로그램’을 추진했습니다. 2020년 10월부터 지역을 대표하는 우수 먹거리, 특색 있는 지역 맛집 중 유통망 확보가 어려운 소상공인을 선정해 지역을 대표하는 별미와 특산품을 배달하는 배달의민족 서비스인 ‘전국별미’를 통해 지역 소상공인의 판로 확대를 지원하고 있습니다. 2021년에는 총 62곳의 지역 소상공인을 대상으로 전국별미 입점 및 상품 촬영, 영상 제작, 판매 및 프로모션 지원, 스토리텔링 및 배송 부자재를 제공했습니다.



중소벤처기업부 &
산업통상자원부
협력사업

소상공인 판로 확대 및 지역 경제 활성화 적극 동참
침체된 내수 시장을 살리고 지역 경제 활성화에 기여하고자 2021년 총 156개 지역 소상공인과 함께 판로 확대 및 매출 증진을 이끌었습니다. 중소벤처기업부가 주최한 ‘대한민국 동행세일’(2021.06), ‘K-MAS 라이브 마켓’(2021.12)에 참여해 ‘전국별미’ 특가전과 ‘배민쇼핑라이브’ 상생 특별 방송을 통해 전국 맛집 상품과 지역 특산물을 판매했습니다. ‘K-MAS 라이브 마켓’ 오프라인 행사가 진행되는 서울 마포구에서는 포장주문 전용 쿠폰을 발급해 오프라인 식당의 매출 증진에도 기여했습니다. 산업통상자원부가 후원하는 ‘코리아세일페스타’(2021.11)에는 민간 배달 앱으로서는 최초이자 유일하게 참여했습니다.

	일정	전국별미 특가전	배민쇼핑라이브 특별 방송	주최/후원
대한민국 동행세일	2021.06	16개 업체	10개 업체	중소벤처기업부
K-MAS 라이브 마켓	2021.12	60개 업체	10개 업체	
코리아세일페스타	2021.11	52개 업체	8개 업체	산업통상자원부
총 참여 업체 수		128개 업체	28개 업체	

소상공인시장진흥공단과
O2O 지원

15억 8,000만 원 소상공인 O2O 플랫폼 진출 지원
오프라인 식당의 온라인 진출(O2O)을 지원하기 위해 소상공인시장진흥공단과 협력사업을 진행했습니다. 2021년, 외식업 소상공인 6,423명을 대상으로 배달의민족 입점 시 25만 포인트(25만 원 상당) 지급 등 총 15억 8,000만 원 수준의 혜택을 지원했습니다. 2021년 12월 기준, 업체별 월평균 매출은 약 18% 상승했습니다. 2022년 상반기에는 소상공인시장진흥공단과 함께 배달의민족에서 광고 상품 또는 물품 구입비로 쓸 수 있는 30만 원 상당의 포인트 및 배달비 지원사업도 추진했습니다.

정산 주기 단축 및
광고비 환급

업계에서 가장 빠른 매출 정산 및 620억 원 광고비 환급 지원
2022년 1월부터 코로나19 장기화로 어려움을 겪는 외식업 사장님들의 원활한 현금 흐름을 돕고자 배달의민족 입점 업소를 대상으로 정산 주기를 4일에서 3일로 하루 앞당겼습니다. 이는 배달업계 내 주요 경쟁사 가운데 가장 빠른 정산입니다. 또한 지난 2019년 업계 관행이던 주 단위 정산을 없애고 일 단위 정산을 도입해 업계에서 가장 짧은 정산 주기로 화제를 모은 바 있습니다. 여기에 더해 2020년 코로나19 위기를 함께 극복하고자 총 4차례에 걸쳐 광고비의 50%를 사장님들께 돌려드렸으며, 광고비 환급 규모는 총 620억 원에 달합니다. 2021년에는 배달의민족 입점 사장님은 물론 배달의민족에 입점하지 않은 외식업 사장님이라도 코로나19 소상공인 정책자금 대출을 받은 경우, 납입 이자의 50%를 지원했습니다.

함께가치 2

라이더 지원

라이더가 우리의 문 앞까지 빠르고 안전하게 행복을 배달하는 동안
우아한형제들은 라이더의 안전을 책임집니다.

왜 중요한가

코로나19로 외출이 어려워졌지만, 라이더분들의 수고로 우리의 삶은 안전하고 편리해졌으며 배달산업은 놀라운 성장을 보였습니다. 빠르고 품질 좋은 배달 서비스에 대한 고객분들의 기대에 부응하기 위해 라이더분들의 역할은 더욱 중요해지고 있지만, 그에 반해 라이더분들은 도로 위에서 발생 가능한 각종 사고에 노출되어 있기도 하고, 충분치 않은 근무조건을 감수하는 경우도 많습니다. 또한 단기적으로 해결하기 어려운 인력 부족 문제는 배달에 대한 고객들의 요구를 충족시키기에는 큰 장벽이 되고 있습니다.

경영 전략

우아한형제들은 배민커넥트를 운영하는 우아한청년들과 함께 라이더분들이 안전하게 근무할 수 있는 환경과 방안을 마련하였습니다. 배달의민족의 모든 라이더와 커넥터가 안전교육을 체계적으로 제공받을 수 있도록 ‘배민라이더스쿨’을 운영하며, 산재보험에 의무적으로 가입합니다. 안전한 배달문화 정착을 위해 멀리 떨어진 지역이라도 직접 찾아가 안전교육을 실시하고 있습니다. 또한 우아한형제들은 ‘우아한 라이더 살핌기금’을 조성해 예상치 못한 사고로 인해 어려움에 처한 라이더분들께 치료비와 생계비를 지원하고 있습니다. 배달의민족은 품질 높은 배달 서비스를 제공하기 위해 라이더 직고용과 함께 처우 개선을 위한 살핌 정책도 마련하였습니다. 우아한형제들은 라이더들의 근무환경을 개선하기 위한 다양한 노력 및 지원 정책을 통해, 라이더분들의 건강과 안전을 책임지는 선도적인 배달 플랫폼을 만들어갑니다.

주요 성과

- 업계 유일의 이륜차 안전 및 배달 서비스 교육기관 ‘배민라이더스쿨’
- ‘찾아가는 이륜차 안전교육’ 지역별 순회
- 무사고·무위반 서약 라이더 1,862명
- 라이더 맞춤형 응급처치 특강 ‘우리동네구조대’
- ‘우아한 라이더 살핌기금’ 누적 161명, 총 12억 원 지원
- 25억 원 상당 폭염기·혹한기용 물품 지원 및 특별 감사 선물 전달
- 산재보험 100% 가입 및 보험료 부담 완화

1 안전하고 건강한 배달문화 만들기

배민라이더스쿨

업계 유일의 오프라인 이륜차 안전 및 배달 서비스 교육기관

배민라이더스쿨은 2021년 5월 문을 연 업계 유일의 오프라인 이륜차 안전 및 배달 서비스 교육기관으로, 체계적인 이륜차 안전 운행 교육과 건전한 배달문화 조성을 목적으로 설립되었습니다. 배민라이더스쿨은 이론과 실습 교육이 모두 진행될 수 있도록 설계되었습니다. 실습 교육에서는 실제 도로와 유사한 환경에서 이륜차, 안전모 및 보호용품 등 설비를 구비해 본격적인 주행 연습이 가능합니다. 현재 20년 이상의 이륜차 교육 경력이 있는 강사진을 전년 대비 2배 확충해 강의 전문성을 높이는 것을 목표로 하며, 커리큘럼도 기본과정과 향상과정으로 체계적인 교육을 제공하고 있습니다.

교육은 배달의민족 라이더라면 누구나 별도의 비용 없이 신청 및 참여가 가능합니다. 교육을 수료하면 다음 정산 때 5만 원의 교육비를 제공하고, 교육 2회 수료자에게는 휴식 지원비, 보험료, 명절 선물을 지원하는 등 교육 참여율 향상을 위해 힘쓰고 있습니다. 연수원 내에는 강의실과 함께 라이더분들이 휴식을 취할 수 있는 전용 휴게공간도 마련했습니다. 회차별 25~30명씩 선착순으로 교육생을 모집해 주 7회 교육을 진행한 결과, 2021년 총 2,327명이 교육을 수료했습니다. 2022년은 2배가 넘는 6,000여 명을 목표로 하고 있습니다.

나아가 라이더분들의 직업적 안정성 확보 및 자긍심 고취를 위해 ‘배달 서비스 전문 인증’이라는 민간 자격증 제도의 도입을 추진하고 있습니다. 또 장기근속, 무사고 라이더 등 우수 라이더를 선정해 자부심을 높이는 ‘우수 라이더 힐링 프로그램’도 계획하고 있습니다.



경찰청,
도로교통공단과 협력

경찰청과 손잡고 라이더 대상 ‘무사고·무위반 서약’ 캠페인 진행

2022년 3월, 이륜차 교통안전문화 확산과 정착을 위해 경찰청과 협력해 ‘무사고·무위반 서약’ 캠페인을 이륜차 라이더를 대상으로 진행했습니다. 배민라이더스쿨에서 안전교육을 수료한 라이더를 대상으로 서약서를 받아 경찰청에 전달하는 방식으로, 서약을 한 라이더는 ‘착한운전 마일리지’ 제도에 참여하게 되며 1년간 서약 내용을 준수하면 마일리지 10점이 적립돼 추후 벌점 10점을 감경받을 수 있습니다. 2022년 3월부터 6월까지, 무사고·무위반 서약에 참여한 라이더는 총 1,862명에 달합니다.

도로교통공단과 이륜차 안전교육 강화

2022년 6월 도로교통공단과 협력 양해각서를 체결해 라이더 안전과 교통법규 준수 의식 강화를 위한 월 1회 정기 교육을 운영하고, 라이더 안전교육 실습 강의와 교재 등 콘텐츠 제작 등에도 긴밀히 협력하고 있습니다. 특히 이륜차 관련 주요 법규위반 및 사고유형 등 배달종사자 맞춤형 교육과정을 구성해 ‘특별 벌점감경교육’으로 진행합니다. 벌점감경교육은 라이더가 도로교통법령의 의의와 적용범위를 이해하고 안전운전 습관을 도모하기 위한 취지로 도로교통공단이 운영하는 제도로, 처벌 벌점 40점 미만의 라이더가 해당 교육을 수료하면 누산 벌점에서 20점이 감경되는 교육입니다.

지방 라이더 대상
안전교육

지방으로 ‘찾아가는 이륜차 안전교육’ 실시

2022년, 경기도 남양주에 위치한 배민라이더스쿨 방문이 어려운 지방의 라이더를 대상으로 별도의 이륜차 안전교육 프로그램 ‘찾아가는 이륜차 안전교육’도 실시합니다. 지방 경찰청 등과 연계해 지역을 순회하며 이륜차 안전 운행 교육을 제공하는 방식으로 5월 말 대전을 시작으로 부산, 광주 등에서 진행합니다. 앞으로 지역 라이더분들의 교육 참여 규모도 점차 확대해나갈 예정입니다.

안전보건교육 강화

대한적십자사와 함께 라이더 맞춤형 응급처치 특강 ‘우리동네구조대’ 진행

2022년 하반기, 라이더 스스로와 타인의 응급 상황에서 적절한 대처를 통해 생명을 보호할 수 있도록 대한적십자사와 함께 응급처치 특강을 진행합니다. 라이더 맞춤형 응급처치 특강인 ‘우리동네구조대’는 7월부터 11월까지 총 120회에 걸쳐 3,000여 명에게 제공될 예정입니다. 교육은 응급상황 행동요령 및 119 신고, 상처·골절·심폐소생술에 대한 이해를 높이고, 2차적으로 심폐소생술 수료과정을 추진함으로써 사고 시 라이더의 현장 대응능력을 향상시킬 것으로 기대됩니다.

라이더 및 커넥터의 안전보건교육 의무화

안전보건교육은 법정 의무교육으로 배달의민족 라이더와 커넥터는 작업 개시 전 반드시 2시간 이상의 온라인 교육을 통해 안전보건교육을 이수하도록 안내하며, 미이수자의 경우 배달의민족 라이더와 커넥터로 활동이 불가능합니다.

“교육을 통해 잘못된 운전 습관도 고치고, 라이더로서 긍지도 키웠다는 후기에 뿌듯합니다.”



남기영 실장 우아한청년들 교육지원실
신주일 팀장 우아한청년들 라이더교육기획팀

배달종사자로서 오토바이 교육을 처음 받아본다는 분들이 많은 만큼 안전한 교통문화 정착을 위해서는 라이더를 위한 교육은 필수입니다. 교육을 기획하고 운영하는 두 분을 만났습니다.

배민라이더스쿨에 대해 간략한 소개 부탁드립니다.

2021년 5월에 문을 연 배민라이더스쿨은 배달종사자들을 위한 이륜차의 안전한 교통문화를 정착시키고 배달 서비스 전문가를 양성하는 것을 목표로 하는 배달업계 유일의 오프라인 교육기관입니다. 20년 이상의 이륜차 강의 경력을 갖춘 강사진을 비롯한 전문인력과 주행 연습이 가능한 부지, 이륜차 및 보호장구 등의 인프라를 보유하고 있습니다.

배민라이더스쿨에서는 주로 어떤 교육이 진행되나요?

우아한청년들과 계약을 맺은 배달종사자분들에게 무료로 이륜차 안전 운행과 배달 서비스 전반에 대한 교육을 제공하고 있습니다. 교육은 상반기와 하반기 각각 다른 주제로 진행하는데, 상반기에는 라이더 주행 교육에 초점을 맞춰 교통법규부터 운행에 필요한 다양한 스킬 교육을 진행합니다. 하반기에는 바른 자세와 스트레칭 등 라이더를 위한 케어 방법과 중량물, 빗길, 포트홀과 같은 특수상황에 초점을 맞춘 과정을 운영합니다. 교육에 대한 만족도 조사에서 10점 만점 중 평균 9.6점을 기록할 만큼 라이더분들에게 만족스러운 교육을 제공하고 있습니다.

최근 배민라이더스쿨이 확장되었다고 들었습니다. 확장한 이유와 확장된 공간에서 어떤 역할을 기대하시나요?

2022년 4월, 일산에 있던 배민라이더스쿨을 남양주로 이전하면서 더 넓은 실내 강의장과 실외 주행강의장을 제공하게 되었습니다. 실제 신호체계설비, 다양한 기능코스, 라이더 휴게공간 등을 완비함으로써 더 양질의 환경과 교육이 마련되었습니다. 두 시설을 모두 이용해본 라이더분들께서 더 좋아진 교육장 환경을 통해 라이더에 대한 배려를 느끼신다고 해주셨습니다.

2022년에는 도로교통공단, 경찰청, 대한적십자사와의 협약들이 있었는데요. 해당 협약에 대한 소개와 기대하시는 바가 궁금합니다.

2022년부터는 여러 기관과의 협약으로 교통안전문화 확산을 목표하고 있으며 배달업계의 표준을 정립해나가고 있습니다. 경찰청과의 협약을 통해서도 이륜차 교통사고 예방을 목표로 1년간 무사고 운행 시 별점을 감경받을 수 있는 ‘착한운전 마일리지’ 제도를 진행하고 있고, 라이더 교육자료에 대한

검수와 교육 시 사용할 수 있는 전문자료를 공유받고 있습니다. 도로교통공단과는 교통법규에 대한 명확한 기준을 공유받고 라이더 맞춤 ‘특별 별점감경교육’을 월 1회 진행하며 교통법규 준수 의식을 강화하고 있습니다. 마지막으로, 대한적십자사와는 배달종사자의 안전의식 강화와 지역사회 생명 보호를 목표로 ‘우리동네구조대’ 과목을 편성해 위급사항 발생 시 대처요령, 심폐소생술, AED 사용법을 교육받기도 합니다.

배민라이더스쿨 교육을 받은 분 중 기억에 남는 분이 있나요?

많은 분의 후기가 기억에 남지만 특히 인상 깊었던 것은 태어나 처음으로 오토바이 교육을 받는다는 고마워하신 분들입니다. 지인에게 비전문적으로 오토바이 운전법만 간단하게 배우고 주행을 시작하다보니 교통법규 준수를 소홀히 하고 그러다보니 나쁜 주행 습관을 익혀오신 분들이 간혹 계십니다. 그런 분들이 교육을 통해 잘못된 습관을 고칠 수 있었다며 고마움을 표하신 것이 기억에 남습니다.

부산과 대전에서 ‘찾아가는 이륜차 안전교육’이 진행된 것으로 알고 있는데 어떤 취지로 진행된 교육인가요?

배민라이더스쿨이 남양주에 위치해 있다보니, 지방권에 계신 분들의 교육은 어렵습니다. 그래서 직접 지방으로 찾아가 교육하는 것을 기획하게 되었는데요. 오토바이 주행이 가능한 장소를 섭외해 2022년 5월에는 대전교통문화연수원, 2022년 7월에는 부산교통문화연수원에서 교육을 진행했으며 9월에는 광주에서도 교육을 진행할 예정입니다.

배민라이더스쿨에서 계획 중이신 것은 무엇일까요?

우선 2022년에는 배달 서비스 전문가 자격 과정을 만들고 우수 라이더를 위한 리프레시 프로그램도 만들려고 합니다. 저희 배민라이더스쿨은 보다 장기적 관점에서 라이더분들을 위해 오토바이 주행 교육 등을 계획하고 있습니다. 또한 앱 사용법이 포함된 입문 교육 역시 계획하고 있고요. 앞으로도 라이더분들을 위한 보다 실질적이고 기본기를 탄탄히 할 교육들을 진행하려고 하니 더 많은 관심을 부탁드립니다.

2 라이더, 커넥터 근무환경 개선 및 보호 강화

건강한 근무환경 지원

흑한기·폭염기 물품, 코로나19 휴식 지원비 지원

외부 환경과 날씨의 영향을 많이 받는 라이더·커넥터가 흑한기·폭염기에도 건강하고 안전하게 근무할 수 있도록 맞춤형 물품을 제공합니다. 2021년 1월과 11월, 추운 날씨에도 외부에서 활동하는 라이더분들께 발열조끼와 보조배터리를 총 9,000세트 무상 지원했고, 2021년 7월 폭염기에는 쿨시트, 핸들커버, 쿨토시, 선스틱이 담긴 ‘더위극복’ 용품 4,800세트를 지원했습니다. 또 2021년 6월엔 코로나19 백신 접종 시 휴식 지원비, 코로나19 확진 시에는 생활비와 보험료를 지원했습니다.



	진행 일정	지원 내역	지원 규모	
흑한기 물품 지원	2021.01	발열조끼, 보조배터리	5,000명	2억 원 상당
	2021.11	발열조끼, 보조배터리	4,000명	1억 7,000만 원
폭염기 물품 지원	2021.07	쿨시트, 핸들커버, 쿨토시, 선스틱	4,800명	1억 3,500만 원
감사 선물 지원	2021.10	20만 원 상당의 홍삼 선물 세트	10,000명	20억 원 상당
총 지원 규모			25억 원 상당	

고마움을 전하는 선물 전달

라이더·커넥터 1만여 명에게 특별 감사 선물 전달

2022년 10월, 코로나19 확산 등 어려운 환경 속에서 단건배달 서비스 ‘배민1’의 안정적인 론칭에 기여한 라이더·커넥터분들에게 고마움을 전하기 위해 20만 원 상당의 특별 선물을 전달했습니다. 감사 선물은 15만 원 상당의 파우치형 홍삼 제품과 5만 원 상당의 홍삼 드링크, 홍삼환으로 2022년 8월 15일부터 9월 15일까지 운행일수가 20일 이상이면서 일평균 배달건수가 15건 이상인 총 1만여 명의 라이더·커넥터에게 전달되었습니다.

배달종사자 케어 강화

예상 이동 거리 기준 배달료 산정 및 다양한 지원책을 통한 배달종사자 케어

2022년 1월, 라이더·커넥터에게 제공되는 배달료 산정 기준을 기존 직선거리에서 예상 이동 거리 기준으로 변경하기로 결정해 배달종사자분들의 노고를 더욱 섬세하게 반영한 배달료가 지급됩니다. 2022년에는 금융 서비스 우대, 배달수단·용품 할인, 주유비 할인, 이륜차 정비·수리 제휴 지원, 심리 상담 제휴 혜택 등 배달종사자분들의 라이프 케어를 위한 지원을 확대할 계획입니다.

산재보험 100% 가입 및 보험료 지원

산재보험 100% 가입, 라이더 유상운송보험료 일부 금액 지원, 산재보험 전속성 폐지요청

2019년부터 업계 최초로 배달종사자의 보험 가입을 의무화해 전업 라이더와 파트타임 커넥터 모두 산재보험에 100% 가입했습니다. 배민커넥트에 등록하는 모든 라이더를 대상으로 유상운송보험 가입을 의무화했고 커넥터 대상 이륜차, 자전거, 전동킥보드 등에 대한 전용 시간제 보험을 국내 최초로 제공하고 있습니다. 특히 유상운송보험의 경제적 부담을 덜고 안전한 배달 환경을 만들고자 라이더 보험료 일부를 지원합니다. 배달종사자분들에게 안전한 배달을 위해서는 보험이 필수적이라는 인식을 전파하고, 보험에 대한 경제적 지원을 통해 튼튼한 보험안전망을 만들어갑니다. 또한 여러 플랫폼에서 배달을 하시는 배달종사자의 경우, 전속성 요건으로 인해 소득이 높은 플랫폼 한 곳에서만 산재보험 보장을 받을 수 있었습니다. 이에 2021년 1월부터 우아한형제들은 산재보험 전속성 폐지를 골자로 국회, 정부 등에 지속 제안하였고, 2022년 5월 관련 법이 통과돼 배달종사자 보호의 사각지대가 해소됐습니다.

커넥터의 시간제 보험료 낮추고 가입 조건 완화, ‘일 5시간 정액제 보험’ 도입까지

원하는 시간에만 일하는 커넥터들을 위해 이륜차, 자전거, 전동킥보드 전용 시간제 보험을 지난 2019년 10월부터 업계 최초로 제공 중입니다. 커넥터의 보험료 부담을 줄이고 더욱 편리한 배달 환경을 만들기 위해 2021년 8월부터 보험사를 확대, 시간당 보험료를 10%가량 낮추고 가입 조건도 완화했습니다.* 2022년 6월에는 하루 5시간 초과로 배달하는 경우, 시간제 보험보다 저렴한 ‘일 5시간 정액제 보험’을 도입해 배달종사자의 보험료 부담을 줄이고자 노력하고 있습니다.

***운영보험사 KB손해보험, DB손해보험까지 확대**
시간당 보험료 1,664원에서 1,500원으로 인하 2021.08 KB손해보험

3 우아한 라이더 살핌기금

우아한 라이더 살핌기금

의료비·생계비 지원의 사각지대에서 곤란을 겪는 배달종사자가 없도록

2019년 5월부터 음식 배달 중 사고를 당한 배달종사자에게 긴급 의료비와 생계비를 지원하는 ‘우아한 라이더 살핌기금’을 운영하고 있습니다. 예기치 못한 교통사고로 산재보험, 민간보험 등의 지원을 받을 수 없는 배달종사자에게 의료비 지원을 통해 경제적, 심리적 어려움의 해소, 빠른 회복과 일상 복귀를 돕고자 합니다. 특히 배달의민족과 계약을 맺은 라이더·커넥터가 아니더라도 외식업 배달원이라면 누구나 신청할 수 있습니다. 2019년부터 2022년 5월까지 161명의 배달종사자에게 총 12억 원을 지원했습니다. 1차년도 사업(2019년 5월~2020년 12월)에는 총 28명을 지원했으며, 본격적인 지원이 시작된 2차년도 사업(2021년 3월~2022년 2월)에서는 총 80명의 배달원에게 의료비 지원이 이뤄졌습니다. 2차년도에 지원받은 80명 중 배달의민족 라이더가 아닌 배달원은 51명으로 60% 이상을 기록했습니다.

	진행 일정	지원 내역
1차년도	2019.05 ~ 2020.12	의료비 지원 28명 / 총 3억 원 (생계비 추가 지원 22명)
2차년도	2021.03 ~ 2022.02	의료비 지원 80명 / 총 5억 원 (생계비 추가 지원 68명)
3차년도	2022.03 ~ 진행 중	의료비 지원 53명 / 총 4억 원
총 지원 규모		161명 / 총 12억 원 2022.05

지원 기준, 규모 대폭 확대

지원 규모를 최대 1,500만 원으로 확대

2021년 3월부터 지원 기준, 규모, 적용 정책 등을 대폭 확대했으며, 라이더 지원 기준도 중위소득 120%에서 140%로 확대했습니다. 지원 규모는 최대 1,000만 원에서 의료비와 생계비를 포함해 최대 1,500만 원으로 50% 인상하고, 기금 신청 3개월 전 치료 금액까지 소급적용해 지원합니다. 또 배달종사자의 부채 현황이나 실제 가구원 수 등 현실적인 요인과 불안정한 소득 특성을 반영해 지원합니다.

산재보험 신청 단계부터 기금 안내

근로복지공단과 업무협약을 통해 산재보험 신청 단계에서 기금 안내

2021년 6월 ‘우아한 라이더 살핌기금’에 대한 안내와 신청을 강화하고자 근로복지공단과 업무협약을 체결했습니다. 근로복지공단은 공단과 지사, 소속기관 등을 통해 라이더분들이 산재보험을 신청하는 단계부터 기금을 안내합니다. 산재로 인정받은 라이더는 물론 산재에 가입하지 않았거나 승인되지 않은 라이더라도 ‘우아한 라이더 살핌기금’의 지원을 빠뜨리지 않고 받을 수 있게 되었습니다.

김봉진 의장의 사재로 시작

우아한 라이더 살핌기금의 시작과 운영 규모

배달종사자에 대한 사회적 관심과 지원을 확대하고 배달업계 안전망 확보를 위해 우아한형제들 김봉진 의장의 사재 20억 원, 우아한형제들의 법인 기금 1억 원으로 운영됩니다.

Interview 2. 우아한 라이더 살핌기금

“살핌기금 덕에 한시름 놓을 수 있었어요.”

진○○ 라이더 라이더분의 요청에 따라 가명을 사용합니다

라이더로 일하신 지 얼마나 되셨고 동기는 무엇일까요?

매형과 작은 참치집을 운영하고 있었는데, 코로나19의 여파로 폐업하게 됐습니다. 이후 배달음식 라이더로 일하게 되었습니다.

일에 대해 만족하셨을까요?

저는 라이더를 본업으로 일했습니다. 시간과 노력을 많이 썼고 수입도 안정화되었죠. 하지만 그만큼 어려운 점도 많았습니다. 운전 능력, 체력, 시간 등 많은 노력이 필요하니까요. 종종 쉽게 생각하고 많은 수입을 위해 라이더 생활을 시작하는 경우도 있는데, 이견 잘못된 생각 같습니다. 라이더는 전문 직업으로 안전교육도 체계적으로 받고, 운전능력도 뛰어나야 하고, 체력도 강해야 하니까요.

보람된 경험도 많으셨다고 들었어요.

할머니가 길을 건너는 중에 보행신호가 끝나서 오토바이로 차 앞을 막고 함께 건너드린 적이 있어요. 또, 주행 중인 차량 문이 열려 있어서 뒤차에 양해를 구한 후 정차해서 문을 닫아드린 적도 있고요. 도로 위 다양한 상황에서 누군가의 안전을 위해서 보탬이 되었을 때 보람을 느꼈습니다.

반면, 라이더로 일하면서 가장 힘들었던 건 무엇일까요?

사고 위험입니다. 저도 예상치 못한 사고를 당했고, 사고가 나니 생계 걱정부터 들더라고요. 지금도 발목과 늑골에 철심과 철판이 박혀 있어 마음대로 몸을 움직일 수 없을 만큼 큰 사고를 겪었거든요. 사고 순간에 ‘우리 세 명 아이들 맛있는 거 못 사주겠구나’라는 생각부터 폐업 후 생전 빚 걱정까지 정말 많은 생각이 들었습니다. 가장의 무게인 것 같아요.

‘우아한 라이더 살핌기금’이 도움이 되셨을까요?

사실 처음에는 큰 기대를 안 했어요. 적은 돈일 거라 생각했던 것 같습니다. 하지만 생각지도 못하게 큰돈을 지원해주셔서 놀라고 감사한 마음이었습니다. 몇 달간 우리 아이들 밀린 학원비와 생활비에 정말 많은 도움이 되었습니다.

신청 절차에서 어려움은 없으셨나요?

네, 특별히 어려운 부분은 없었습니다. 다만 접수 시점부터 지원금을 받는 기간이 단축된다면 더 좋을 것 같습니다.

라이더분들께 안전과 관련해 조언을 주실 수 있을까요?

저의 경험상 규정 속도 운행, 신호 준수가 가장 중요하더라고요. 이 두 가지만 잘 지키고 안전운행을 하신다면 라이더라는 직업에 아주 만족하시리라 생각합니다. 저 역시 지금은 사고 후 몸을 회복하는 중이라 일을 쉬고 있지만, 몸이 허락한다면 다시 라이더로 복귀하고 싶습니다.

함께가치 3

사회·먹거리 안전망

우리 사회의 손이 닿지 않는 이웃에게
맛있는 음식을 전하고 사회가 처한 어려움에 보탬이 되고자 노력합니다.

왜 중요한가

코로나19로 우리의 삶은 크게 영향을 받았지만, 누군가의 헌신으로 안전할 수 있었습니다. 또 비대면이 일상이 되면서 배달의민족이 누군가에게는 편리한 해결책이 되었지만, 디지털에 익숙하지 않은 분들에게는 어려운 과제였습니다. 방학 중 보호자의 부재로 끼니를 고민하는 아이들, 건강과 안부를 챙겨야 하는 홀로 계신 어르신들 등 여전히 우리 주변에는 관심과 도움이 필요한 이웃이 많이 있습니다. 우아한형제들은 우리 사회가 처한 어려움을 함께 나누고 해결하고자 합니다.

경영 전략

우아한형제들은 맛있는 한 끼로 함께 행복한 사회를 만들고자 노력합니다. 우아한형제들 구성원들과 라이더분들이 봉사를 실천하는 ‘우아한 땀방울’을 통해 지역사회에 선한 영향력을 펼치고, 홀로 계신 어르신들의 고독사 예방을 위해 안부를 묻는 우유를 배달합니다. 또한 아이들의 건강한 성장에 깊은 관심이 있습니다. 방학 중 보호자의 돌봄 부재로 끼니를 고민하는 아이들을 위해 ‘배민방학도시락’을 배달하고, 비대면 교육으로 노트북이 꼭 필요한 학생들에게 배움이 뒤쳐지지 않도록 노트북을 선물하였습니다. 더 나아가 누구나 편히 배달 앱을 사용할 수 있도록 발달장애인을 위한 ‘쉬운 배달 앱 사용법’을 제작해 배포하였습니다. 우아한형제들은 배달의민족 입점 업주가 아니어도 어려움에 처한 외식업 사장님을 위한 생계비, 의료비를 지원하기도 하며, 지역사회 지원을 위해 고객과 구성원들의 동참을 이끄는 일에 앞장섭니다. 우아한형제들은 지역사회에 더 많은 행복을 전달할 수 있는 방법들을 고민합니다.

주요 성과

- 배민방학도시락 43,617끼니 지원
- 명절가정의 달 어르신 먹거리, 누적 207가정 지원
- 누적 107만 개, 총 8억 5,410만 원 상당의 어르신 우유안부 후원
- 누적 107명의 시니어 ‘B마트 품질지킴이’ 일자리 창출
- 발달장애인을 위한 ‘쉬운 배달 앱 사용법’ 14,000부 전달
- 경북, 강원 산불 피해 지역 기부금 전달 및 피해 사장님 22년 3월 광고비 전액 환급
- 지역 외식업 사장님 풍수해보험 자기부담금 전액 지원
- 코로나19 의료진 먹거리 지원: 총 60만 끼니, 48억 원 지원
- ‘우아한 땀방울’ 구성원 누적 424명 참여

1 먹거리 지원

방학 동안
돌봄 부재 아이들을 위한
배민방학도시락

아이들의 건강하고 안전한 방학을 위한 살핌 활동
방학 중 돌봄 부재로 긴 시간을 홀로 보내야 하는 아이들을 위해 도시락으로 안부를 묻는 ‘배민방학도시락’은 2020년 겨울방학부터 시작해 2021년 한 해 12,404끼니, 누적 43,617끼니를 지원했습니다. 급식이 제공되지 않는 방학 기간, 학교 선생님께서 추천받은 결식 우려 아동에게 주 2~3회 도시락을 선물합니다.

이용자와 배달의민족이 함께하는 매칭그랜트
배민방학도시락은 아이들에게 따뜻한 한 끼와 온정을 나누고 싶어 하는 배달의민족 이용자분들과 함께했습니다. 2021년 한 해 동안 4,277명의 이용자분들이 배달의민족 앱을 통해 기부에 동참했습니다. 이용자가 도시락 한 끼를 기부하면, 배달의민족도 도시락 한 끼를 추가로 기부합니다. 이외에도 배달의민족은 아이들이 스스로 먹고 싶은 음식을 선택할 수 있도록 배달의민족 앱 식사권을 제공해 가족과 함께하는 즐거운 식사 시간을 선물합니다.

진심으로 준비하는, 배민방학도시락
배달의민족은 배민문방구 문구류 및 아이들의 안부를 묻는 편지를 함께 선물합니다. 아이들에게 전하는 편지에는 QR코드를 담아 아이들의 후기를 직접 듣고 소통합니다. 방학 동안 아이들에게 즐거운 추억을 만들어주기 위해 배민방학도시락이 친구가 되어 이야기를 건넵니다.

배민방학도시락 지원 규모
2020.12 ~ 2021.08

먹거리 지원 수	12,404끼니
먹거리 지원 지역	서울, 경기, 인천, 전주, 대전 등 방학마다 35~40개 학교
고객 기부 동참자 수	4,277명
고객 기부 동참액	71,924,698원
배달의민족 기부 금액	188,906,923원 도시락 비용 및 식사권, 배달비, 포장용기 및 문방구 물품 일체

어르신 먹거리 지원

안전하고 행복한 식사 시간을 위한 먹거리 안전망
2019년부터 홀로 사는 어르신의 먹거리를 챙기는 활동을 주기적으로 진행합니다. 명절이나 가정의 달에 먹거리와 함께 어르신을 찾아 안부를 전합니다. 특히 코로나19로 대면이 어려운 때에도 어르신이 평소 먹고 싶었던 음식을 배달의민족 앱에서 직접 고르면 이를 배달해드려, 안전하고 행복한 식사 시간을 만들어드리고자 했습니다. 어르신 먹거리 지원은 2019년 5월부터 2021년 12월까지 총 207가정에 255끼니가 전달되었습니다.



Interview 1. 배민방학도시락

“아이들의 방학을 안전하고 건강하게 지키고 있습니다.”

신수자 선생님 수택초등학교

선생님, 소개 부탁드립니다.
경기도 구리시 수택초등학교에서 교육복지사로 재직 중인 신수자라고 합니다. ‘배민방학도시락’의 첫 번째 사업부터 지금까지 꼭 함께하고 있습니다.

방학 중 아이들의 상황을 알려주실 수 있을까요?
학기 중에는 보호자가 낮 시간에 부재하더라도 학교라는 안전한 장소에 있을 수 있어요. 식사 역시 학교에서 살펴줄 수 있지만, 방학 중에는 그게 어렵죠. 그렇다보니 방학이면 끼니를 챙기지 못하거나 식사를 대충 해결하는 아이들이 우리가 생각하는 것보다 많습니다.

돌봄이 필요한 아이들은 방학 중 어떤 지원을 받나요?
학교나 지자체, 지역아동센터에서 식사를 제공받도록 하는 경우가 있고요. 다만 코로나19 확산에 따라 방학 중 식사 제공이 여의치 않게 된 부분도 있어요. 아이들이 지자체 급식 지원사업을 통해 특정 음식점이나 편의점에서 사용할 수 있는 아동급식카드를 받으려면, 보호자가 직접 신청하셔야 해요. 가령 보호자가 고령이거나 이런 정보 취득이 어려운 상황이라면, 아이들은 사각지대에 놓일 수밖에 없고요.

배민방학도시락에 대한 아이들의 반응은 어떤가요?
방학을 앞두면 학부모와 아이들이 신청 기간을 먼저 확인할 정도예요. 정해진 약속 시간도 잘 지키고 수령하지 못할 때는 사전에 연락도 해주더라고요.

선생님은 배민방학도시락 사업을 어떻게 생각하시나요?
아이들이 방학 동안 끼니 걱정을 덜고 건강한 방학을 보낼 수 있어서 안심이 됩니다. 그리고 배민방학도시락은 학교에서 선생님이 직접 도시락을 전달하다보니, 식사 걱정을 덜 뿐만

아니라 아이들의 상황을 알 수 있다는 점도 좋아요. 방학 내내 아이들과 부모님을 꾸준히 만나기 때문에 아이들이 안전하게 보내고 있는지 확인할 수 있어 도움이 됩니다.

아이들의 안전 외에도, 학교에서 도시락을 전달한다는 것에는 또 어떤 의미가 있을까요?
가만히 있어도 땀이 줄줄 나는 무더운 여름방학, 꼼짝도 하기 싫을 만큼 추운 겨울방학에 아이들이 학교에 도시락을 받으러 온다는 건 사실 쉬운 일은 아니예요. 그럼에도 도시락을 받으러 학교에 오는 것은 아이들에게 분명히 기쁨과 책임감을 느끼게 하는 일이지요. 가능한 것 같아요. ‘오느라 애썼어, 고마워!’ 같은 특급 칭찬을 건네주고, 어떤 하루를 보내고 싶은지 질문을 던져주기도 해요. 배민방학도시락 덕에 아이들과 더 많이 이야기를 나누고 친해질 수 있어서 큰 도움이 돼요.

배달의민족 식사권도 제공했는데 아이들 반응은 어떤가요?
도시락보다 더 좋아하던데요?(웃음) 먹고 싶은 음식을 직접 고른다는 게 아이들에겐 즐거웠던 것 같아요. 매주 지급되는 배달의민족 식사권을 꼬박꼬박 모았다가 가족들과 다 같이 식사하는 데에 한번에 사용하는 아이들도 있어요.

배민방학도시락은 기업과 소비자가 함께하는 후원 활동인데요, 이 부분에 대한 생각이 궁금해요.
배달의민족에도, 함께 후원해주는 분들에게도 너무 감사한 마음이에요. 도시락마다 함께 전해주시는 엽서를 통해 아이들과 소통한다는 점에서도 아이들에게 의미가 있을 것 같아 굉장히 흐뭇하고 행복합니다. 한 끼 식사가 만들어지기까지 다양한 분야의 분들이 함께 애쓰고 수고한다는 것에 언제나 감사한 마음이에요.

2 어르신 일자리·돌봄활동

홀로 사는 어르신의
고독사 예방을 위한
우유안부

10년간 어르신의 안부를 묻은 100만 개의 우유
우아한형제들은 2012년부터 ‘어르신의 안부를 묻는 우유배달’의 첫 정기 후원사로서 후원을 시작하였습니다. 우유안부는 홀로 사는 어르신의 고독사 방지를 위하여 매일 아침 우유로 안부를 묻는 프로그램입니다. 홀로 사는 어르신께 아침마다 우유를 배달하고, 배달된 우유가 집 앞에 2개 이상 쌓이면 배달원이 주민센터에 신고해 어르신의 안부를 확인하게 됩니다. 본 캠페인은 지역사회 공헌성을 인정받아 2017년 제29회 서울특별시 봉사상 대상을 수상했습니다. 배달의민족은 **2012년부터 2021년까지 8억 5,410만 원에 상당하는 107만 개의 우유를 후원했습니다.**

이용자도 동참할 수 있는 우유안부
2020년부터 배달의민족 앱 이용자도 함께할 수 있는 우유안부 모금 캠페인을 진행했습니다. 2021년과 2022년에는 2회에 걸친 캠페인을 통해 총 2,795명이 동참, 약 6,000만 원이 모금되었습니다. 우유안부 캠페인에 동참해주신 분들께 감사의 마음을 담아 배달의민족은 겨울 양말 세트(2021년) 및 친환경 비누(2022년)를 선물했습니다.

구성원도 함께 묻는 우유안부
우아한형제들의 구성원들이 사내 카페에서 안부음료를 구매할 경우, 음료 가격에 500원을 더해 기부가 가능합니다. 또한 2012년부터 월 1,000만 원씩 정기 기부를 진행하고 있습니다.



시니어 일자리 창출,
B마트 품질지킴이

어르신에게 적합한 근무환경 제공
‘B마트 품질지킴이’는 어르신의 일자리 문제 해결을 위해 신설된 직무입니다. 55세 이상의 시니어를 대상으로 하는 B마트 품질지킴이 채용제도는 9개월의 근무기간을 보장하며, 품질지킴이분들은 도심에서 하루 6시간을 근무합니다. 상대적으로 업무강도가 낮은 근무환경 속에서 신선식품에 대한 어르신의 생활 속 노하우를 적극 활용할 수 있는 직무입니다. 2020년 9월부터 현재까지 누적 107명의 어르신이 B마트 품질지킴이로 근무하였으며, 현 재직 기준으로 평균연령 만 64세의 어르신들이 활기차게 일하고 계십니다.

3 디지털 접근성 향상

쉬운 배달 앱 사용법
책자 제작

발달장애인과 함께 만든 ‘쉬운 배달 앱 사용법’
발달장애인의 디지털 문턱을 낮추기 위해, 사회적기업 ‘소소한소통’ 과 함께 ‘쉬운 배달 앱 사용법’을 담은 책자를 만들고 배포하였습니다. ‘비장애인이 보는 정보’에 대해 동일한 이해가 어려운 발달장애인들의 특성을 고려해, 순서대로 따라 할 수 있는 그림책 같은 ‘쉬운 배달 앱 사용법’을 제작하게 되었습니다. 제작 과정에도 발달장애인들의 의견을 반영해 실질적인 도움을 주고자 그룹 테스트를 진행하며 어떤 불편을 겪고 있는지 파악했습니다. ‘쉬운 배달 앱 사용법’은 단계별 이미지를 제공하고, 쉬운 용어를 사용해 이해를 높였습니다. 특히 가장 어려움을 겪는 결제 과정에 좀 더 쉽게 접근할 수 있도록, 가족 대표가 대신 결제해줄 수 있는 ‘가족계정’ 기능에 대한 설명도 추가했습니다.

14,000부, 전국 발달장애인 지원기관 및 가정으로 전달
‘쉬운 배달 앱 사용법’은 전국 장애인복지관, 발달장애인지원센터, 장애인자립지원주택 등 446여 곳에 1만 부를 배포했습니다. 배포 후 전국 각지의 직업훈련교사, 사회복지사 등 발달장애인 지도자를 대상으로 ‘쉬운 배달 앱 사용법’을 활용할 수 있는 온라인 교육을 진행했습니다. 이후 ‘쉬운 배달 앱 사용법’에 대한 문의가 이어져, 자발적으로 신청한 가정 및 개인에게도 4,000여 부를 추가 배포했습니다.



시각장애인 앱 접근성 개선

누구나 앱 이용에 어려움이 없도록
배달의민족은 2019년 구글플레이의 ‘앱 접근성 프로젝트’에도 참여해 시각적 기능을 강화하는 업데이트를 진행하기도 했습니다. 시력이 없는 이용자(전맹 시각장애인)와 저시력 이용자(저시력 시각장애인)도 편리하게 앱을 이용할 수 있도록 개선했습니다. 시력이 없는 이용자의 의견을 바탕으로 앱 내 단계별 음성 정보를 강화하고, 초점 이동이 문제없이 작동하는지 살폈으며, 시력이 약한 이용자와 함께 글자의 크기, 각 요소 간 명도 대비 등 인지가 어려운 부분을 개선하고 있습니다. 배달의민족은 접근성 개선 지침을 세워 누구나 편리하게 앱을 사용할 수 있도록 지속적으로 점검하고 개선하고 있습니다.



Interview 2. 쉬운 배달 앱 사용법

“음식이 주는 기쁨, 누구나 동등하게 누려요.”

주명희 총괄본부장 소소한소통

소소한소통에 대한 소개 부탁드립니다!

세상의 모든 정보를 쉽게 만들어가는 사회적기업입니다. 정보에 소외된 사람들의 알 권리를 위해 쉬운 정보 기반의 다양한 콘텐츠를 만듭니다.

발달장애란 어떤 장애이고 이 장애로 인해 일상생활에서 어떤 어려움을 겪으시나요?

발달장애인을 특징하게 ‘어떠한 사람들’이라고 규정짓는 것은 굉장히 조심스러운 부분입니다. 사실 우리 모두도 저마다 다르니까요. 우리나라에서는 장애 유형을 15개로 정하고 있고 그중 지적장애인과 자폐성장애인을 발달장애인이라고 칭하고 있습니다. 특성도 조금씩 다르고 어려움도 각자가 다르지만, 공통적으로는 지적장애인의 경우 인지적인 부분에 어려움을 갖고 있고 자폐성장애인은 사회적 맥락 이해와 타인과의 관계 맺음에 어려움을 겪고 있습니다.

‘쉬운 배달 앱 사용법’은 발달장애인분들과 가족들, 복지관 선생님들의 요청으로 제작이 되었다고 들었어요. 자세한 이야기를 들려주실 수 있을까요?

2021년 4월 20일 장애인의 날을 맞아 설문조사를 진행했습니다. “발달장애인에게 가장 필요한 쉬운 정보”가 무엇인가요?”라는 질문의 응답 중 1위가 바로 ‘배달 앱 사용법’을 안내해달라는 것이었죠. 응답자들 대부분은 발달장애인 가족 또는 당사자분들이었습니다. 배달의민족에 협업을 제안드렸고 배달의민족 측에서 취지에 흔쾌히 동감하여 함께 ‘쉬운 배달 앱 사용법’을 제작하게 됐습니다.

‘쉬운 배달 앱 사용법’은 제작 과정에 발달장애인분들의 참여가 있었는데요. 어떤 피드백을 주셨을까요?

사용자인 발달장애인분들을 만나 그룹 인터뷰를 진행했고

배달 앱 사용 현황과 사용 실태를 살펴본 후 필요한 개발 범위를 정했습니다. 앱 사용 빈도, 패턴, 어려움을 겪는 부분들을 기획에 반영하여 제작에 들어갔고요. 제작 후에는 발달장애인분들과 사용자 테스트를 거쳐 한 차례 더 수정사항을 반영했습니다. 시간이 걸리는 작업이었지만 최종적으로 만들어진 ‘쉬운 배달 앱 사용법’을 함께 보면서 음식을 주문해볼 수 있었고, 나중에는 스스로 해볼 수 있을 것 같다는 소감을 남겨주셨어요.

‘쉬운 배달 앱 사용법’은 어떤 책자인지, 기존 설명서와의 차별점은 무엇인지 알려주세요.

보통의 설명서들이 비장애인 중심으로 만들어지다보니 이미 알고 있을 것으로 간주하는 부분들이 있게 마련인데요. 발달장애인 등 정보 약자의 입장에서는 난해하거나 모호한 부분, 헷갈리는 부분들이 많아 이런 요소들을 충분히 이해할 수 있도록 설명을 구체화했습니다. ‘최소주문금액’, ‘배달팁’, ‘짬’ 등 배달의민족 앱 이용에 필요한 용어, 어려운 영어 등을 쉽게 풀었고 사진식 설명을 넣었습니다. 앱 이용순서는 실제에 가깝게 구체적으로 세분화했고요.

복지사 선생님, 부모님들, 장애인분들의 실제 반응이 궁금해요. ‘쉬운 배달 앱 사용법’이 정말 도움이 되었을까요?

발달장애인을 지원해주시는 복지사분들이 이 책자를 굉장히 반겨주셨어요. 자립을 준비하거나 이미 자립 중인 발달장애인, 특히 탈시설한 발달장애인에게 유용할 거라는 피드백을 받았습니다. 또한 발달장애인의 가족들도 이 책자가 선택과 자기결정에 동기부여가 되었다고 평가해주셨어요. 뿐만 아니라 고령의 부모님을 위해 신청하는 분들도 많았는데요. 쉬운 정보의 제공으로 보다 많은 사람의 배달 앱 접근성을 높였음을 확인할 수 있었습니다.

4 지역사회 위기 극복 지원

산불 피해 지원

고객의 응원으로 함께하는 산불 피해 복구 지원

고객과 함께 피해 이웃과 지역 복구를 위한 기부활동을 진행하였습니다. 2022년 3월 경북, 강원 지역 산불 피해 복구에 도움이 되고자, 배달의민족 앱 내 응원 페이지를 신설하여 ‘힘내세요’ 버튼 1회 클릭당 1,000원을 배달의민족이 기부하였습니다. 3일 만에 13만 3,318명의 고객이 응원에 동참하였고, 배달의민족은 총 133,318,000원을 산불 피해 지원을 위해 기부하였습니다. 이에 더해 고객이 희망브리지를 통해 직접 기부할 수 있는 채널을 마련해, 총 288건, 630여만 원의 성금이 모금되었습니다. 또 배달의민족은 **산불 피해로 영업이 어려운 경북·강원의 피해 사장님들을 대상으로 2022년 3월 광고비 전액 환급**을 지원했습니다. 이에 더해 **김봉진 의장은 총 5억 원을 산불 피해 복구를 위해 기부**하였습니다.

김봉진 의장, 5억 원 기부

경북·강원 산불 피해 사장님 대상 2022년 3월 광고비 전액 환급

고객 13만 3,318명의 응원과 함께 배달의민족이 133,318,000원 기부

풍수해보험 지원

지역 외식업 사장님 풍수해보험 지원

외식업 사장님들이 풍수해를 대비할 수 있도록, 전국 지자체와 함께 풍수해보험 가입 지원 사업을 진행하였습니다. 풍수해보험은 태풍, 홍수, 강풍 등 자연재해로 인한 피해가 발생했을 때 보상을 받을 수 있는 정책 보험으로, 보험료의 70~92%까지 정부의 지원을 받을 수 있으며 나머지 보험료에 대해 소상공인이 부담하면 가입할 수 있습니다. 다만 풍수해보험을 알지 못하거나 필요성을 느끼지 못해, 혹은 가입 기간이 1년인 보험의 특성으로 인해 가입률이 4.47%로 매우 낮은 수준이었습니다. 2021.07 행정안전부 발표 이를 해결하기 위해 우아한형제들은 **지자체와의 협력을 통해 풍수해보험에 대한 홍보와 더불어, 소상공인이 부담해야 하는 자기부담금을 전액 지원**하였습니다. 2022년 3월부터 부산, 제주, 강원, 전남, 경기 지역 사장님들을 대상으로 지원사업이 진행되었으며, **2022년 8월까지 총 9,563명, 약 3억원을 지원하였고 향후 전국으로 확대** 진행될 예정입니다.

우아한 사장님 살핌기금

외식업 사장님 긴급 의료비 및 생계비 지원

예기치 못한 질병이나 사고로 어려움을 겪는 사장님을 대상으로 긴급 의료비와 생계비를 지원합니다. **배달의민족 입점 업주가 아니어도 외식업 사장님이라면 누구나 지원**받을 수 있으며, 연 매출 3억 원 이하 혹은 중위소득 140% 이하인 외식업 사장님을 대상으로 의료비, 생계비 포함 1인당 최대 1,700만 원 이내를 지원합니다.

‘우아한 사장님 살핌기금’은 우아한형제들 김봉진 의장의 재산 사회 환원 약속에 따라, 희망브리지 전국재해구호협회에 기부한 100억 원 규모의 후원금으로 운영됩니다.

2021년 12월부터 2022년 12월까지를 총 1차년도로 하여, **20억 원의 후원금이 운용되며 현재까지 총 324명의 외식업 사장님에게 의료비와 생계비를 지원**하였습니다.

외식업 사장님 자녀를 위한 장학금 지원

외식업 사장님 자녀들의 꿈과 성장을 응원합니다. ‘우아한 사장님 자녀 장학금’ 지원은 김봉진 의장의 재산 사회 환원 약속에 따라 교육 불평등 문제를 해결하기 위해 사랑의열매에 기부한 100억 원의 성금으로 사단법인 점프에서 운영합니다.

학생들이 스스로 꿈을 꾸고, 좋아하는 것을 배우고 시도해보는 경험을 늘려주고자 마련된 기금으로 **배달의민족 입점 업주가 아니어도 외식업 가정이라면 누구나 지원**받을 수 있습니다.

1년 이상 외식업을 운영하고 있고, 건강보험료 납부액 기준 중위소득 100% 이하인 사장님의 고등학생, 대학생 자녀를 지원합니다.

2022년 3월, 총 1,177명의 지원자 중 선발된 **309명의 고등학생, 대학생 자녀에게 총 20억 원의 장학금이 전달**되었습니다. **앞으로 5년간 매해 20억 원씩 총 100억 원**을 지원할 예정입니다.



코로나19 먹거리 지원

어려움을 겪는 이웃과 의료진에게 응원의 식사 전해

2020년 4월부터 코로나19로 어려움을 겪는 아동, 청소년과 방역의 최전선에 있는 의료진을 위해 먹거리를 지원하였습니다. 힐링도시락, 여름 간식, 푸드트럭 등 시기와 상황에 맞춘 지원 활동으로 어려움을 겪는 이웃과 의료진에게 응원의 마음을 전했습니다.

의료진을 위한 힐링도시락, 여름 간식, 푸드트럭, 간식꾸러미

한국외식업중앙회 경북지회를 통해 의료 시설 인근의 지역 식당들과 함께 한 끼당 3만 원 상당의 영양도시락을 지원하였습니다. 인근 식당에서 조리한 덕에 따뜻한 식사를 지원할 수 있었고, 병원과 보건소별로 다른 식단을 제공할 수 있었습니다. 특히 고생하는 의료진에게 보탬이 되고자 장어, 전복, 한우, 갈비 등 보양 메뉴와 디저트를 함께 제공하였습니다. 또한 여름철에는 더위와 갈증을 해소할 수 있는 아이스크림과 음료, 얼음컵 등 맞춤형 힐링 간식을 선물하였습니다. 이에 더해 의료진의 희망 간식을 설문조사하여 빠르고 간편하게 먹을 수 있도록 푸드트럭을 통한 맞춤형 간식을 지원하였고, 쿠키나 빵 등의 간식꾸러미도 지원했습니다. 이와 더불어 SNS 응원 챌린지를 함께 진행하였습니다.

사회취약계층 및 아동, 청소년 지원

대구, 경북, 경남 지역의 사회취약계층 어린이 및 가족들이 비대면으로 안전하게 식사할 수 있도록 1만 가정을 대상으로 총 30억 원을 지원하였습니다. 또한 코로나19로 개학이 연기되고, 방학 중 보호자 돌봄이 어려운 아이들이 이용하는 지역아동센터 등도 휴관하면서 어려움을 겪는 아이들에게도 식사를 지원하였습니다.

코로나19 먹거리 지원 규모

	지원 활동	지원 수량(끼)	지원 금액
2020년	사회취약계층 1만 가정 지원	300,000	30억 원
	대구 아동·청소년 지원	1,000	1,000만 원
	전국 아동·청소년 지원	13,939	9,000만 원
	의료진 힐링도시락 지원	9,297	2억 8,000만 원
	의료진 여름 간식 지원	20,794	1억 원
	의료진 푸드트럭 지원	3,000	1,500만 원
		348,030	35억 원
2021년	의료진 힐링도시락 지원	1,047	3,000만 원
	의료진 간식꾸러미 지원	212,320	10억 6,000만 원
	의료진 푸드트럭 지원	46,630	2억 3,000만 원
		259,997	13억 2,000만 원
총 60만 끼니, 48억 원 지원			

5 구성원과 파트너의 봉사활동

우아한 땀방울

구성원들의 긍정적 에너지를 지역사회와 나누는 봉사활동

구성원이 자발적으로 참여하는 봉사활동 프로그램 ‘우아한 땀방울’을 2019년부터 운영하고 있습니다. 일방적 기부가 아닌 소통, 참여를 통해 사회의 문제들을 해결할 수 있는 방법을 함께 고민합니다. 현재까지 총 424명의 구성원이 함께했습니다. 2021.12

홀로 사는 어르신들께 추석, 설, 크리스마스 등 계절마다 꾸준히 안부를 묻고, 방문 전 편지로 소통하며 관계를 이어가는 봉사를 지속합니다. 또한 환경을 위해 도심 속 나무 심기, 발달장애인과 함께 일하는 경험 만들기, 노숙인을 위한 식사 제공, 시각장애인을 위한 책 읽기 목소리 봉사 등 다양한 활동을 진행해왔습니다.



라이더, 외식업 사장님과 함께하는 봉사활동

라이더, 외식업 사장님도 변화를 만드는 데 함께하였습니다. 2021년 12월 파리바게뜨와 함께 진행한 ‘산타 라이더’ 행사에서는 자발적으로 동참한 20명의 라이더가 100여 명의 아이들에게 케이크, 빵, 배민문방구 문구류로 구성된 크리스마스 선물을 라이더가 쓴 엽서와 함께 산타복장으로 직접 배달하였습니다.

2022년 5월에는 사장님과 라이더, 구성원이 함께 어르신을 위한 특별한 한 끼를 만들고 배달하는 봉사활동을 진행했습니다. ‘배민프렌즈’의 사장님 12명이 참여해 200개의 도시락을 만들고, 자발적으로 참여한 라이더 50명이 이를 배달했습니다. 라이더가 쓴 안부 편지, 사장님이 만든 도시락, 그리고 꽃다발이 함께 어르신의 집 앞까지 안전하게 배달되었습니다.

우아한 땀방울 참여 규모

	누적 성과 2019 ~ 2021년	2021년 성과
봉사 횟수	16회	2회
봉사 참여자 수	424명	54명



Interview 3. 지역사회 위기 극복 지원

“코로나부터 산불 피해까지, 지역사회 어려움 같이 나눠요”

김희운 팀장 희망브리지

배달의민족과 함께한 활동 중 기억에 남는 일이 있으신가요?

많은 활동을 함께했지만 외식업 사장님의 의료비와 생계비를 지원한 ‘우아한 사장님 살핌기금’이 기억에 남습니다. 2021년 12월 처음 시작된 기금사업으로, 100억 원의 규모로 조성되었는데요. 외식업 사장님들 가운데 질병이나 사고로 지원이 필요하거나 휴업과 대체인력 고용에 따른 생계비가 필요하신 분들께 최대 1,700만 원을 지원하는 사업입니다. 힘든 상황을 극복할 희망이 되셨으리라 생각합니다. 그 밖에도 지난 2022년 3월 올진 산불 피해에 대한 김봉진 의장님의 성금 5억 원도 소중한 곳에 사용할 수 있었습니다. 특히 배달의민족 앱을 통해 진행한 산불 피해 응원 캠페인이 SNS에 확산돼, 많은 분들의 관심을 모을 수 있었고 배달의민족이 응원의 수만큼 기부한 것도 참 인상 깊었습니다.

위한 여름 간식, 푸드트럭, 간식꾸러미 등 다양한 사업을 진행했습니다. “하루 중 가장 기다려지고 행복한 시간이 배달의민족에서 후원해주는 도시락을 먹는 때”라고 해주시는 의료진들이 많습니다.

김봉진 의장의 다른 기부활동 중, 교육 불평등 해소를 위한 노트북 지원이 있는데요. 노트북, 아이들에게 왜 필요할까요?

코로나19로 인해 온라인 수업이 활성화되면서 노트북은 더 이상 선택이 아닌 필수품이 되었습니다. 하지만 가정에 노트북이 없어서 수업에 참여하기 어려운 아이들이 굉장히 많아요. 코로나19는 이처럼 교육격차의 양극화를 부추겼습니다. 김봉진 의장님은 이런 불평등을 해소하기 위해 희망브리지에 노트북 1만 대를 기부해주셨어요. 아이들 학습에 필요한 소프트웨어까지 완벽하게 세팅된 고성능 노트북 제품을 지원해주셨습니다. 덕분에 전국 초·중·고등학생 총 10,022명에게 지급할 수 있었어요.

어떤 아이들에게 어떻게 전달이 되었을까요?

배달의민족의 요청으로, 노트북은 특별히 학교가 아닌 학생의 집으로 개별 발송했어요. 다른 친구들이 보는 앞에서 물품을 전달할 경우 발생할 낙인 효과를 차단하기 위해서 신경 쓴 부분인데요. 노트북을 전달받은 아이들은 처음으로 갖게 된 노트북에 아주 즐거워했어요. 학업 성취감도 크게 느끼고요.

배달의민족의 사회 환원활동에 대해 어떻게 평가하시나요?

배달의민족은 기업이 속한 산업을 건강하게 유지하고, 사회가 처한 어려움과 이슈를 해결하고자 사회 환원활동에 앞장서고 있다고 생각합니다. 앞으로도 우리 사회가 처한 어려움을 적극적으로 해결하는 기업시민으로 더 나은 세상을 만드는 데 앞장서주시길 바랍니다.

말씀하신 ‘우아한 사장님 살핌기금’의 사회적 의미와 기억에 남는 사례에 대해 말씀 부탁드립니다.

2021년 2월, 김봉진 의장이 세계적인 기부운동인 ‘더 기빙 플레지(The Giving Pledge)’에 한국인 최초로 가입하며, 재산의 절반 이상을 사회에 환원한다고 밝혔는데요. ‘우아한 사장님 살핌기금’은 바로 김봉진 의장의 사재 기부로 조성된 것입니다. 김봉진 의장의 기부는 많은 이들에게 긍정적 영향을 주고 있습니다. ‘우아한 사장님 살핌기금’을 통해 수술 후 건강을 되찾고 다시 시작할 의지를 얻은 분들이 많아요. 받은 만큼 베풀고 싶다는 이야기를 전해주시길 때 ‘나눔의 선순환’에 대해 감사한 마음이 듭니다.

코로나19의 최전선에서 3년간 헌신한 의료진을 위한 배달의민족의 지원활동은 어땠나요?

2020년 3월, 배달의민족은 의료진 지원을 위해 희망브리지에 20억 원을 기부해주셨습니다. 이 기금으로 의료진을

함께가치 4 배민그린

우아한형제들은 지구와 함께 지속가능한 행복을 그립니다.

굿바이
일회용
수저포크

기증된 수저포크는
전국 무료급식소에서
잘 사용할게요

왜 중요한가

기후변화는 더 이상 외면할 수 없는 시대적 과제이며, 모든 이해관계자들이 함께 고민해야 하는 주제입니다. 급격한 기후의 변화는 식재료 공급의 불균형을 일으켜 비용의 상승을 유발할 뿐만 아니라 배달 환경에도 영향을 미칩니다. 이외에도, 환경에 부담을 주는 플라스틱 폐기물의 증가는 전 세계적으로 해결해야 하는 문제가 되었습니다. 이에 플라스틱 사용을 줄이고, 순환 경제 구축을 위한 노력이 필요합니다. 지속가능한 사업활동을 위해서는 우아한형제들과 이해관계자 모두가 환경을 생각하는 노력과 실천이 필요합니다.

경영 전략

우아한형제들은 고객이 음식을 주문하는 순간부터 음식이 배달되어 1회용 배달용기가 버려지기까지 모든 과정에서 환경 영향을 줄이기 위한 방법을 깊이 고민하고 있습니다. 1회용 수저·포크 안 받기, 먹지 않는 기본찬 안 받기, 다회용기 사용하기 등 플라스틱 감축을 위한 다양한 노력들을 실천하고 있고, 배달용기가 고부가가치 재활용 소재가 되도록 연구를 거듭하고 있습니다. 이를 위해서는 많은 이해관계자들의 참여가 필요하기에, 이해관계자들의 친환경 인식을 제고하기 위한 친환경 교육과 콘텐츠를 마련하고 있습니다. 우아한형제들은 앞으로도 배달산업을 선도하는 기업으로서 자발적인 환경 전략을 수립 및 이행함은 물론, 환경 문제 해결에 이바지하고자 합니다.

주요 성과

- 친환경 배달문화 실천: ‘1회용 수저·포크 안 받기’, ‘먹지 않는 기본찬 안 받기’
- 업계 최초 온실가스 배출량 측정
- 서울시 ‘다회용 배달용기 사용 활성화’ 협약 체결 및 시범운영
- 순환경제 시스템 구축:
 - 아산시 및 사내 배달용기 뚜껑 회수로봇 설치, 수거 캠페인 ‘뚜껑모아’
- 외식업 사장님과 함께하는 친환경 실천 교육 캠페인 ‘그린클래스’

1 친환경 배달문화 만들기

1회용 수저·포크 안 받기

업계 최초로 1회용 수저·포크 안 받기 기능 도입 2019.04
1회용 수저·포크 안 받는 것을 기본 설정으로 변경 2021.06

친환경 배달문화를 만들기 위한 첫걸음

2019년 4월 국내 배달 앱 최초로 1회용 수저·포크 안 받기 기능을 도입하며 친환경 배달문화를 만들기 위한 첫걸음을 내딛었습니다. 이후 2021년 6월부터는 기본으로 제공되던 1회용 수저·포크를 고객이 별도로 요청할 때만 제공하도록 기능을 변경했습니다. 작은 기능의 변화였지만, 1회용 수저·포크를 받지 않는 주문의 비중은 15%에서 60%로 크게 증가하였습니다.

1회용 수저·포크 안 받기 기능은 2019.04 ~ 2022.06



먹지 않는 기본찬 안 받기

환경부, 자원순환사회연대와 함께 '먹지 않는 기본찬 안 받기' 기능 도입 2021.12

김치, 단무지는 안 주셔도 돼요

먹지 않는 반찬을 받고 싶지 않은 고객을 위해 배달의민족은 2021년 12월 21일부터 배달의민족 앱에서 주문 시 '김치, 단무지는 안 주셔도 돼요'를 선택하는 옵션 기능을 제공했습니다. 정식 기능으로 오픈하기 전 일부 외식업 사장님들과 시범운영을 진행했고, 고객이 먹지 않는 기본찬을 받지 않으면, 음식물 쓰레기와 작은 플라스틱 배달용기 사용을 줄이고, 가게 운영에 경제적 효과가 있다는 것을 확인할 수 있었습니다. 기능 도입 후에는 사장님들의 의견에 귀를 기울여 현재는 메뉴 포장 시 김치, 단무지와 같은 기본찬을 별도로 빼기 어렵거나 뺄 수 없는 카테고리를 제외하고 분식, 아시안, 야식, 중식, 찜·탕, 치킨 카테고리에서 해당 기능을 사용하고 있습니다. 앞으로도 고객들과 사장님의 목소리에 귀 기울이며 친환경 배달문화를 함께 만들기 위해 노력하겠습니다.

먹지 않는 기본찬 안 받기 기능은 2021.12 ~ 2022.06



서울시와 함께하는 다회용기 사용하기

'다회용 배달용기 사용 활성화' 협약 체결

우아한형제들은 '지구의 날'인 2022년 4월 22일, 서울시, 매일경제 그리고 배달플랫폼 운영 3사와 함께 '다회용 배달용기 사용 활성화를 위한 업무협약'을 체결했습니다. 이는 서울시의 자원순환 정책인 '제로 웨이스트 서울 프로젝트'의 일환으로 배달 시 발생하는 1회용 플라스틱 사용을 줄이기 위해 모두 힘을 합친 것입니다. 2022년 8월 29일부터는 서울 강남구, 관악구, 광진구를 중심으로 다회용 배달용기를 사용할 수 있도록 다회용기 선택 기능을 도입하고, 적극적으로 홍보할 예정입니다.



개인 컵 사용하기

1회용 컵 대신 개인 컵을 선택해요!

커피·음료에서 발생하는 1회용품 사용을 줄이기 위해, 2021년 11월 배달의민족 앱 카페 카테고리에서 포장주문 시 개인 컵 사용을 선택할 수 있는 기능을 도입했습니다. 개인 컵 선택 기능은 현재 일부 프랜차이즈 매장에서 적용하고 있습니다. 앞으로 환경을 생각하는 고객들의 선택권을 넓히고, 불필요한 1회용품 사용을 줄이기 위해 더욱 노력하겠습니다.

“배달의민족의 다회용 배달용기 시범사업 참여로 보다 많은 식당이 다회용기를 사용할 것으로 기대됩니다.”



이소연 팀장 서울시 기후환경본부 자원순환과 생활폐기물감량팀

2022년 4월, 배달음식을 주문할 때 다회용 배달용기를 사용할 수 있도록 서울시와 ‘다회용 배달용기 사용 활성화를 위한 업무협약’을 체결했습니다. ‘제로 웨이스트 서울 프로젝트’를 총괄하며, 다회용 배달용기 사업을 기획하고 운영하고 있는 서울시 생활폐기물감량팀장님을 만났습니다.

자기소개 부탁드립니다.

‘제로 웨이스트 서울 프로젝트’를 총괄하며, 민간 배달 앱과 함께 서울시 내 다회용 배달용기 사업을 기획하고 운영하고 있는 서울시 생활폐기물감량팀장 이소연입니다.

다회용 배달용기 사업은 무엇인가요?

서울시는 배달음식을 주문할 때 발생하는 폐기물을 줄이기 위해 배달주문 시 1회용 배달용기 대신 세척해서 여러 번 사용할 수 있는 다회용 배달용기 사용을 장려하고 있어요. 고객은 배달 앱에서 주문할 때 다회용기를 선택할 수 있고, 식사 후 다회용기 회수 요청을 하면 되는데요, 회수한 용기는 깨끗하게 세척과정을 거쳐 식당에서 다시 사용할 수 있어요.

2021년 처음으로 배달 앱을 통해 다회용 배달용기 시범사업을 운영했는데요. 시범사업의 효과를 소개해주실 수 있을까요?

서울시는 2021년 10월에서 2022년 1월까지 약 3~4개월 동안 강남구에서 배달 앱을 통해 배달음식을 주문할 때 다회용 배달용기를 사용할 수 있도록 시범사업을 진행했는데요. 70개의 식당에서 약 2,000여 건의 주문이 다회용 배달용기를 사용했어요. 시범사업 기간 동안 다회용 배달용기 주문율은 지속적으로 증가했고, 다회용 배달용기 사용으로 매출이 오르는 효과를 거둔 음식점도 있었는데요. 이를 보다 확대하기 위해 더 많은 민간 배달 앱과 함께 업무협약을 체결하여 다회용 배달용기 서비스를 할 수 있는 음식점을 늘리고, 더 많은 지역에서 시민들이 다회용 배달용기 사용을 경험할 수 있도록 할 예정입니다.

배달의민족과 함께하는 2022년 다회용 배달용기 시범사업은 어떻게 운영되나요?

서울시는 2022년 8월 말부터 사무실 밀집지역인 강남구에서 다회용 배달용기 시범운영을 시작할 예정입니다. 이후 1인 가구 거주 비율이 높은 관악구에서도, 또 대학가 주변인 광진구에서도 다회용 배달용기 주문이 가능하도록 순차적으로 오픈할 예정입니다. 다회용 배달용기를 사용할 제로(Zero)식당 500곳을 모집하고, 이와 동시에 다회용 배달용기를 제작하여 음식점에 공급할 보조사업자인 ‘잇그린’과 함께 협력하여 다회용 배달용기 활성화를 위한 행정 및 재정적 지원을 계획하고 있습니다.

시민들은 다회용 배달용기를 주문하려면 어떻게 해야 하나요?

다회용 배달용기 서비스를 제공하는 지역의 ‘제로식당’에서 배달 앱을 통해 배달음식을 주문하는 단계에서 배달용기를 ‘다회용기’로 선택하실 수 있습니다. 주문하는 방법은 어렵지 않아요. 다만 다회용 배달용기로 주문한 경우에는 음식을 먹고 나서 꼭 배달용기 반납을 진행해주셔야 됩니다. 서울시는 민간 배달 앱과의 협업을 통해 보다 많은 시민들에게 다회용 배달용기 사용을 경험할 수 있는 기회를 제공하고, 이를 통해 시민들이 1회용품 사용을 줄이는 데 적극적인 행동을 이어주실 것을 기대하고 있습니다.

다회용 배달용기 사업에서 서울시가 배달의민족에게 기대하는 바는 무엇일까요?

서울시는 배달업계 1위인 배달의민족이 ‘다회용 배달용기 사용 활성화 업무협약’을 체결하고, 서울시와 함께 다회용 배달용기 서비스 진행을 위해 적극적인 노력을 해주시는 것이 의미가 크다고 생각합니다. 배달의민족의 다회용 배달용기 시범사업 참여로 보다 많은 식당의 다회용기 이용이 늘어날 것으로 예상됩니다. 이를 통해 서울시민이 다회용 배달용기 서비스를 이용할 기회가 늘어날 것이며, 다회용 배달용기를 활용한 배달음식 메뉴 선택의 폭도 넓어질 것으로 생각합니다. 다양한 안내와 홍보를 통해 배달 앱 내에서 시민들이 다회용기를 선택하여 이용할 수 있도록 지원을 부탁드립니다.

2 플라스틱 사용 감축 및 순환경제 시스템 구축

배달용기의
순환경제 시스템 만들기

PP 소재의 배달용기 뚜껑 회수로봇 설치

자원재생 기술력을 가지고 자원 회수로봇을 개발하는 수퍼빈과 협업하여 폴리프로필렌(PP; Polypropylene) 소재의 배달용기 뚜껑 전용 회수로봇인 ‘네프론’을 개발했습니다. 2022년 1월, 아산시에 네프론 20대를 설치하여 운영하고 있습니다. 아산시 지역 주민들이 깨끗하게 씻은 배달용기 뚜껑을 네프론에 투입하면, 수퍼빈 앱을 통해 현금으로 전환할 수 있는 포인트를 지급합니다. 이렇게 모은 배달용기 뚜껑을 부가가치가 높은 소재로 가공할 수 있도록 수퍼빈에서 현재 소재화 공정을 연구개발 중에 있습니다. 폴리프로필렌(PP)은 국내 합성수지 생산량의 약 20%를 차지하고 있지만, 그동안 자원순환체계가 확립되지 않았습니다. 우아한형제들은 네프론 설치를 통해 PP 소재 배달용기의 순환경제 시스템을 구축하고자 노력하겠습니다.

- 배달용기가 고부가가치 재활용 소재가 되는 과정**
- 1. 고객이 PP 소재의 1회용 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 일정 포인트가 넘으면 현금 전환된다.
 - 5. 회수된 배달용기 뚜껑은 고부가가치의 업사이클링 소재가 돼 재활용된다.

순환경제 시스템 (출처: 수퍼빈)

선형경제 체제 아래의 1회용 음식 배달용기는 그동안 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 1회용 음식 배달용기가 대부분 폐기되거나 다운사이클링이 되었던 방식에서 벗어나, 고부가가치를 창출할 수 있는 소재로 가공됩니다.

학생들과 함께
뚜껑모아 캠페인

플라스틱 사용 감축

플라스틱 순환경제 인식의 확산, 뚜껑모아 캠페인 및 환경 교육 진행

2022년 6월부터 2개월간, 플라스틱 순환경제 인식을 확산하기 위해 전국의 학생들과 함께 배달용기를 모으는 캠페인과 환경 교육을 진행했습니다. 수퍼빈과 함께 ‘뚜껑모아 캠페인’에 참여한 전국 9개 학교 1,085명의 학생들은 자발적으로 PP 소재의 배달용기 뚜껑 약 4,800개를 모았고 이렇게 모은 뚜껑은 고부가가치 자원으로 재탄생될 예정입니다. 특히 환경에 관심이 많은 4개 초등학교 학생들을 대상으로 수퍼빈, 한국환경공단과 함께 배달용기의 올바른 분리배출 방법을 포함한 환경 교육과 다 먹은 배달용기 뚜껑을 시계로 만드는 아트클래스를 진행했습니다.

플라스틱 감축을 위한 기업 공동 선언, PACT(Plastic ACTion)

2021년 4월, WWF(세계자연기금)와 호텔, 식음료, 뷰티 분야의 5개 기업과 함께한 PACT 선언에 참여했습니다. PACT에는 플라스틱을 효율적으로 감축하기 위해 전 세계적으로 다양한 기업이 참여하고 있으며, 공동 선언에 참여한 기업들은 제품 생산, 디자인, 포장 등 전 단계에서 사용하는 플라스틱의 양을 중장기적으로 감축하기 위해 노력하고 있습니다.

플라스틱 감축을 위한 전방위적 노력

전사적으로 플라스틱 감축을 위해 다양한 노력을 하고 있습니다. 배민B마트의 경우 2021년 2월부터 완충재 소재를 플라스틱에서 종이로 변경했고, 6월부터 재활용이 어려운 은박 형태의 기존 보냉백에서 무독성 친환경 소재인 저밀도 폴리에틸렌(LDPE; Low Density Polyethylene) 보냉백으로 100% 변경하여 재활용이 용이하게 했습니다. 배민상회는 2021년 10월부터 판매 중인 모든 물티슈를 종이 펄프 재질로 변경했고, 배민문방구는 포장재인 박스, 테이프, 완충재, 비닐의 사용량을 줄이거나 소재를 종이로 변경하여 패키지를 경량화했습니다. 앞으로도 다양한 방면에서 플라스틱 사용량을 지속적으로 줄여나가겠습니다.

	적용 시기	플라스틱 감축활동
배달의민족 앱	2022.04	서울시와 ‘다회용 배달용기 사용 활성화’ 협약 체결
	2021.12	먹지 않는 기본찬 안 받기
	2021.11	포장 주문 시, 개인 컵 사용 기능 도입
	2019.04	1회용 수저·포크 안 받기
배민문방구	2021.12	일부 품목 플라스틱 패키지→ 종이 패키지 변경
	2020.08	일반 박스테이프 → 종이 박스테이프 변경
	2020.08	플라스틱 완충재 → 종이 완충재 변경
	2020.07	일부 품목 비닐 패키지 → 종이 패키지 변경
배민상회	2021.01	일반 물티슈 → 100% 종이 펄프 물티슈 변경
배민B마트	2021.06	은박 보냉백 → 단일소재 LDPE 보냉백 재활용
	2021.02	플라스틱 완충재 → 종이 완충재 변경

3 기후변화 대응을 위한 관리체계 구축

환경 전담 조직 신설

‘환경을 생각하는 지속가능한 성장’을 위한 환경 전담 조직 신설

‘환경을 생각하는 지속가능한 성장’이라는 환경 비전 아래, 그동안 진행해왔던 다양한 활동을 보다 체계적·통합적으로 실행하기 위하여 2022년 1월 환경 전담 조직인 ‘그린경영팀’을 신설하였습니다. 그린경영팀은 전사 관점에서의 환경 전략 및 이행 계획을 수립하고 다양한 이해관계자와 함께 환경친화적인 활동을 수행하며, 이에 대한 소통을 강화해나가고 있습니다.

환경 전략 방향성



국내 배달업계 최초 온실가스 배출량 측정

온실가스 감축을 위한 첫걸음

국내의 범지구적 차원의 온실가스 감축 노력에 함께합니다.

2021년, 국내 배달업계 최초로 온실가스 배출량을 측정하였습니다. 온실가스 배출량은 직접 사용한 연료 및 회사 소유 차량으로부터 발생한 배출량인 Scope1과 외부 구매 전력 등으로부터 발생하는 Scope2를 포함합니다.

온실가스 배출량 2021.03~12
직접 온실가스 배출량(Scope1) - 228tCO2e
간접 온실가스 배출량(Scope2) - 10,709tCO2e

이외에도 사업활동에 의해 직·간접적으로 미치는 환경 영향을 고려하고, 이를 줄이기 위한 노력을 함께해나갈 예정입니다. 특히, 다양한 이해관계자들과 함께 기후변화 대응을 위해 온실가스 감축 노력의 중요성에 대한 공감대를 형성하고, 외식업 사장님 및 고객과 함께 환경을 생각하는 지속가능한 성장을 할 수 있도록 노력하겠습니다.

4 이해관계자 인식 제고 및 이니셔티브 참여

사장님과 함께하는 친환경 교육 캠페인

친환경 실천 교육 캠페인 ‘그린클래스’

외식업 사장님의 친환경 가게 운영을 위한 인식 제고와 실천 방향 제시를 위해 2021~2022년에 친환경 교육 캠페인 ‘그린클래스’를 진행했습니다. ‘그린클래스 2021’은 자원순환사회연대와 함께 ‘음식물 쓰레기 줄이기’를 주제로 온라인 교육 3회와 특별 강연 1회를 진행했습니다. 총 732명의 사장님이 참여했고, 교육 후 일부 사장님들과는 앱 내 ‘먹지 않는 기본찬 안 받기’ 기능에 대한 시범운영을 진행하며 사장님들에게 해당 서비스에 대한 긍정적 피드백도 얻을 수 있었습니다. ‘그린클래스 2022’는 환경정책부터 소비자의 친환경적 변화까지, 폭넓은 주제를 다뤄 사장님들께 다양한 정보와 인사이트를 전달했습니다. 환경부가 1회용품 규제정책을, WWF(세계자연기금)는 해외의 지속가능한 외식업 트렌드를, 뉴스펄권은 그린슈머의 변화하는 식당 선택 기준을, 자원순환사회경제연구소의 홍수열 소장은 가게에서 실천하는 4R(Refuse, Reduce, Reuse, Recycle)에 대해 강연하여 친환경과 관련한 확실하고 정확한 정보를 나누었습니다. 또 푸드 리퍼브, 다화용기 사용 등 가게 운영에 제로 웨이스트를 적극 실천하며 독려하는 사장님 세 분의 이야기를 전달해, 사장님들께 보다 현실적인 방안과 환경경영에 대한 긍정적 인식을 제고했습니다.



친환경 법규 및 실천 방법 안내

이해하고 실천하기 쉽게, 친환경 실천 방법을 소개해요

다양한 친환경 실천 사례부터 변화하는 환경 규제까지 외식업 사장님들에게 쉽고 명쾌하게 소개합니다. 2020년 12월, 증가하는 채식에 대한 관심을 소개하고 매장 내 적용할 수 있는 다양한 채식 레시피를 안내하는 온라인 교육을 총 4편 제공했습니다. 2021년 11월, 홍수열 소장님과 함께 매장 내 실천 가능한 친환경 노하우를 소개하는 ‘친환경 매장 일지’ 온라인 교육을 총 6편 제공했습니다. 매장에서 플라스틱 제대로 버리는 법, 음식물 쓰레기 버릴 때 꼭 확인할 것, 환경을 위한 매장 대체품 안내, 배달 앱으로 친환경 매장 운영 사례 등 외식업 사장님들이 쉽게 실천할 수 있는 실용적인 정보를 소개했습니다. 2022년, 외식업 사장님들의 친환경 관심에 부응하고 1회용품 규제에 대한 올바른 안내를 위해 환경부의 정책 소개, 지자체에서 시행하는 친환경 캠페인 소개, 식당 내 1회용품 대체용품 안내 등을 다양한 콘텐츠로 제공하고 있습니다.

친환경 인식 제고

먹고 남겨진 용기의 분리배출 방법을 안내하는 ‘분리배출 다이어리’
‘분리배출 다이어리’는 배달 앱으로 시킨 음식을 잘 먹고 잘 버리는 방법에 대해 소개해드리는 친환경 영상 콘텐츠입니다. 빨강게 물든 떡볶이 통, 기름이 묻은 치킨 박스, 비닐이 붙어 있는 김밥 상자 등 모두에게 친숙하지만 막상 버릴 때면 헛갈리는 배달용기와 쓰레기의 올바른 분리배출 방법을 쉽고 명쾌하게 담았습니다. 자원순환사회경제연구소 홍수열 소장님의 자문을 통해 2021년 5월부터 지금까지 총 11편을 제작하였으며, 배달의민족 앱과 유튜브를 통해 공개된 영상의 누적 조회 수는 약 182만 회입니다. 2022.07



일상과 밀접한 다양한 환경 궁금증을 해결하는 ‘환경궁금시’
‘환경궁금시’는 생활 쓰레기 분리배출, 업사이클 등 우리 생활과 밀접한 주제를 편하고 재미있게 다룹니다. 2021년 6월부터 ‘짜장면 랩, 분리배출 될까?’, ‘플라스틱은 어떻게 가방이 될 수 있을까?’, ‘배달용기가 돈이 된다고요?’ 등 총 3편을 시리즈로 제작하였으며, 현재까지의 누적 조회 수는 약 62만 회입니다. 2022.07



환경 관련 이니셔티브 참여

환경과 관련된 이니셔티브 참여를 통해 다양한 이해관계자와 함께 환경을 생각하는 지속가능한 성장을 고민합니다.

WWF(세계자연기금)
2021년 4월, WWF(세계자연기금)와 함께 플라스틱을 효율적으로 감축하기 위한 전 세계적인 기업 공동 선언인 PACT(Plastic ACTION)에 참여했습니다. WWF는 참여 기업의 PACT 선언 이행 과정을 정기적으로 점검하고, 업계 분야별로 플라스틱 감축 관련 세미나 및 대체 소재 추천 프로그램을 지원하는 등 효율적인 플라스틱 문제 해결책을 함께 모색하고 있습니다.

자원순환사회연대
2020년 5월 환경부, 한국플라스틱포장용기협회, 한국프랜차이즈산업협회, 자원순환사회연대와 함께 포장·배달 플라스틱 이용량을 줄이기 위한 자발적 협약 체결을 시작으로, 1회용 플라스틱 및 음식물 쓰레기 등을 줄이고자 지속적으로 노력하고 있습니다. 자원순환사회연대는 1회용 플라스틱 저감, 음식물류 폐기물 저감 등에 대해 이행 실태 조사와 홍보 등을 지원하고 있습니다.

포장·배달 플라스틱 이용량을 줄이기 위한 자발적 협약
2020.05 한국플라스틱포장용기협회, 한국프랜차이즈산업협회, 자원순환사회연대
1회용 플라스틱 줄이기와 음식문화 개선을 위한 업무협약
2020.09 자원순환사회연대
음식 배달 1회용기 및 음식물류 폐기물 감량 업무협약
2021.11 환경부, 자원순환사회연대

해빗에코얼라이언스
2021년 11월, ‘해빗에코얼라이언스’의 신규 멤버사로 동참했습니다. 해빗에코얼라이언스는 1회용 플라스틱 남용 문제를 해결하기 위해 모인 민간 연합체로 현재 환경부, 외교부, 서울시 등 총 47개 기관과 기업이 함께하고 있습니다.



함께가치 5 일하기 좋은 회사

일하는 문화도 배민답게,
구성원도 함께 행복한 배민다운 문화를 만들어갑니다.

왜 중요한가

배민다움은 개인의 노력이 아닌 모두의 노력으로 이루어집니다. 구성원들이 일을 더 잘하기 위한 고민을 나누고, 자유롭게 소통할 수 있는 환경에서 배민다운 문화가 만들어집니다. 일과 가정이 균형을 이루고, 자율적으로 몰입할 수 있는 환경을 제공함으로써 구성원이 함께 성장하는 문화를 만듭니다.

경영 전략

우아한형제들은 구성원들의 건강한 삶을 존중하며, 구성원과 투명하게 소통하는 배민다운 문화를 만들기 위해 노력합니다. 6년간 꾸준히 진행한 구성원과 대표의 ‘우아한 수다타임’부터 구성원의 의견을 청취하고 묻는 ‘우아한 토크’, ‘우아한 보이스’ 까지 서로의 생각을 투명하게 나누는 것이 배민다움을 만들어가는 첫걸음입니다. 또한, 구성원들은 일을 더 잘하기 위한 방법을 찾고자 함께 고민을 나눕니다. 우아한형제들은 구성원들이 일하는 시간과 공간에 더 많은 자율성을 제공할 뿐만 아니라 구성원들의 성장을 위해 도서구입비를 아낌없이 지원합니다. 이외에도, 곧 엄마 아빠가 되는 구성원들이 새로운 가족을 맞이할 수 있도록, 자녀가 있는 부모 구성원들이 자녀들과 특별한 시간을 보낼 수 있도록 충분한 시간을 선물함으로써 일과 가정의 양립을 지원합니다. 더 나아가, 우아한형제들은 우리의 경험과 기술, 지식을 널리 알리는 일에도 적극적으로 나서 산업의 발전에 이바지합니다.

주요 성과

- 주 32시간 근무제, 개인별 시차출퇴근제 도입을 통한 자율적 근무환경 조성
- 구성원과 대표가 투명하게 소통하는 ‘우아한 수다타임’ 6년간 진행
- 구성원의 의견을 청취하는 ‘우아한 토크’, ‘우아한 보이스’ 진행
- 구성원 누구나 참여해 ‘일하기 좋은 회사’를 고민하는 ‘우아한 일문화TF’ 운영
- 윤리교육 수료, 윤리강령 준수서약서 작성, 윤리위반 조치 100%
- IT 기술 컨퍼런스 ‘우아한 테크콘서트’ 등록자 9,543명
- IT 인재 육성을 위한 ‘우아한 테크코스’ 수료생 누적 171명 배출

1 구성원의 행복과 성장

자율적으로 몰입해서 일하고
회사와 함께 성장하도록

주 32시간 근무제 및 개인별 시차출퇴근제
2022년부터 기존 주 35시간 근무제도에서 주 32시간 근무제도로 근무형태를 변경하였습니다.
가족과 함께 보내는 시간, 그리고 개인의 시간을 충분히 가지며 재충전하고, 일할 땐 더 몰입할 수 있는 근무환경을 만들기 위함입니다.

우아한형제들 근무제도 2022년

주 32시간제, 개인별 시차출퇴근제

- 월요일: 오후 1시~오후 5시까지 근무

- 화~금요일: 개인별로 오전 8시~10시 30분 사이 원하는 출근 시간을 설정, 7시간 근무

몰입하며 일하는 환경, 신사옥 ‘더큰집’
엔데믹을 맞이하며 일하는 방식의 변화가 필요한 시점, 구성원들이 자유롭게 집중하고 쾌적하게 일할 수 있도록 새로운 공간을 조성했습니다. 집중 업무공간 및 함께 소통하는 공간을 다양하게 구성한 ‘더큰집’은 자율좌석 형태로 운영하며, 재택근무 중인 구성원과의 눈맞춤을 감안하여 화상회의룸의 웹캠을 아래쪽에 설치하는 등 오피스 공간에서 일하는 효율성을 높이고 구성원 간 소통이 원활하도록 세심하게 설계하였습니다. 또한 1인당 사용할 수 있는 면적을 더 넓게 잡아, 쾌적하고 안전하게 근무할 수 있는 공간으로 구성하였습니다.

리프레시 휴가 및 입사기념일 휴가
장기간 업무에 매진한 구성원을 위한 특별한 휴식의 시간, 리프레시 휴가제도를 운영합니다. 만 3년 근무 시 2주, 만 5년 근무 시 3주, 만 7년 근무 시 4주, 만 10년 근무 시 1개월의 휴가를 드리며 이후 5년마다 동일하게 휴가가 적용됩니다. 재충전의 시간을 갖고 도약할 수 있도록, 회사가 선물하는 특별한 시간입니다.
또한 매년 돌아오는 입사기념일에 1일의 휴가를 부여합니다. 지난 1년간의 시간을 회고하며, 익숙해진 일상을 돌아볼 수 있는 하루를 선사하는 입사기념일 휴가제도입니다.

복지포인트 제도
연 200만 원의 복지포인트는 고용형태와 무관하게 누구에게나 지급되며, 휴직 시에도 사용 가능합니다. 구성원이 필요할 때, 필요한 곳에서 사용할 수 있습니다.

함께 배우고 성장하는
문화 만들기

2023년
선택적 근무제도 확대

자기계발을 위한 온라인 학습의 장소 ‘우아한 러닝’
2022년 8월부터 구성원을 위한 온라인 학습의 장, ‘우아한 러닝’을 운영합니다. 그동안 구성원 교육을 위해 기획, 제작된 다양한 교육 콘텐츠 및 외부의 직무, 공통 교육과정을 엄선해 언제 어디서든 구성원이 필요한 주제를 스스로 학습할 수 있는 공간을 만들었습니다.

자기성장 도서비 지원
구성원이 부담 없이 자기성장을 위한 도서를 마음껏 구매하고 읽어볼 수 있도록, 2011년부터 자기성장 도서비 지원제도를 운영하고 있습니다. 수량 및 금액 제한 없이, 원하는 책을 얼마든지 구매할 수 있습니다.

다른 구성원과 함께 성장하는 시간 ‘미션 동동동’
같은 관심사를 가진 구성원들과 교류하며 함께 미션에 도전하고 인증하면서 성장과 재충전의 시간을 갖습니다. 구성원이 프로그램을 직접 만들고 이끌며, 일상을 행복하게 가꾸는 건강한 습관을 만들어갑니다. 2022년부터 글쓰기, 독서, 명상, 밴드, 운동 등 다양한 주제들을 구성원들이 자발적으로 제안하고 동참하며 운영되고 있습니다.

새로운 근무형태의 도전
2023년부터 근무 장소와 시간을 모두 구성원이 스스로 선택해서 일하는 근무지 자율선택제와 선택적 근로시간제를 운영합니다. 회사는 구성원을 신뢰하고 구성원들은 동료들을 믿으며, 더 자율화되고 주도적으로 일하는 근무문화를 만들기 위해 시작하는 새로운 도전입니다.

2015.01	주 4.5일 근무제 도입
2017.03	주 35시간 근무제 도입
2018.07	부서별 시차출퇴근제 도입
2019.04	포괄임금제 폐지
2022.01	주 32시간 근무제 도입
2022.04	개인별 시차출퇴근제 도입
2023.01	근무지 자율선택제 및 선택적 근로시간제 도입 (예정)

2 안전하게 보호받는 환경

변화하는 환경 속에서도
안전하게 일할 수 있도록

1:1 전문가 심리케어 ‘우아한 심리케어’
업무적, 개인적 이유로 어려움을 겪는 구성원은 누구나 원하는 시간에 1:1 전문가 심리케어를 받을 수 있습니다. 2022년에는 기본 상담회기 수를 20회기로 대폭 확대하여 구성원들이 충분한 시간을 갖고 안정을 찾아갈 수 있도록 지원하고자 합니다.

‘우아한 병가제도’ 및 단체상해보험
구성원이 건강상 문제로 불가피하게 휴가가 필요할 때, 회사 업무와 급여 걱정 없이 치료와 회복에 집중할 수 있도록 최대 90일까지 급여의 50%를 지원합니다.
또 구성원의 의료비 부담을 줄이기 위해, 구성원 본인, 배우자, 자녀, 부모의 실손 의료비 및 진단비, 치과치료에 대한 보장을 지원합니다.

감정 노동 이슈 해소를 위한 ‘우아한 구성원 보호 프로그램’
감정 노동과 관련한 이슈로부터 구성원을 보호하기 위해 구성원 보호센터를 설립하고, 감정 노동 이슈 예방 가이드, 구성원 보호 가이드 등을 마련하여 문제가 발생하는 즉시 대응할 수 있도록 체계를 갖추고 있습니다.

대표이사 직속 ‘직장 내 괴롭힘 신고 채널’
‘직장 내 괴롭힘 신고 채널’을 대표이사 직속으로 운영합니다. 철저한 비밀 보장과 함께, 최대한 엄격하고 공정하게 조사하며 그 결과를 바탕으로 엄중한 후속 조치를 진행합니다. 대표이사, 조직문화혁신부문장, HR실, 피플실, 감사팀이 신고 채널이 되어 직장 내 괴롭힘을 방지하고, 문제가 발생했을 시에는 객관적으로 공정하게 조사합니다.

안전보건관리 전담 조직

안전과 건강을 최우선으로 ‘안전보건관리TF’
안전보건경영방침과 안전보건목표를 선언하고, 목표를 달성하기 위해 실행과제를 정해 추진합니다. 중대 재해 없는 사업장을 만들고, 안전보건에 관한 구성원의 인식을 제고합니다. 또한 ‘안전보건 의견 제출 절차’를 마련하여 구성원은 누구나 언제든지 안전보건과 관련한 의견을 제출할 수 있고 담당 부서는 필요한 조치를 이행합니다.

코로나19 지속 대응
엔데믹 환경에서도 코로나19 대응은 계속됩니다. 전체 사업장을 대상으로 정기적인 방역과 안전관리 점검을 진행하며, 또 개인위생에 필요한 소모품(손 소독제, 소독 티슈, 마스크, 자가진단키트 등)을 구매해 비치하고 있습니다. 또한 2022년 말까지 주 1회 사무실 근무제도로 운영됩니다.

3 일과 가정의 균형 잡힌 삶

일과 가정이
균형 있게 양립하도록

우아한 예비엄마, 예비아빠
국가에서 지원하는 ‘임신기 근로시간 단축제도’의 법적 기준을 초과하여, 임신기간 내내 1일 2시간 단축근무가 가능한 ‘임신기간 자율근로’를 시행하고 있습니다. 또한 예비엄마가 병원 진료나 검진을 보다 편하게 다녀올 수 있도록 건강검진 휴가를 정기적으로 제공합니다. 임신 28주까지 4주당 1일, 36주까지 2주당 1일, 37주 이후 1주당 1일의 휴가가 주어집니다. 예비아빠에게 역시 아내와 아이의 건강을 살필 수 있도록 4시간의 휴가를 제공하며, 임신 주기별 핏수는 예비엄마와 동일합니다.

우아한 산후조리원비
여러 부담은 줄이고 출산의 기쁨을 더 크게 느낄 수 있도록, 매 출산 시 300만 원의 산후조리원비를 지원해드립니다.

특별 육아휴직
자녀와 함께하는 소중한 시간을 선물합니다. 초등학교 2학년 이하 자녀가 있는 구성원 중 신청자에 한해, 1개월간의 유급 특별 육아휴직제도를 사용할 수 있습니다.

우아한 어린이집
1호 어린이집을 49명 규모로 운영 중입니다. 우아한 어린이집은 사내 보육시설을 필수로 설치해야 하는 법적인 의무를 넘어, 아이들에게 좋은 추억과 올바른 성장 환경을 제공하려는 마음을 담아 세심하게 운영하고 있습니다. 개원 첫해인 2020년에는 고용노동부와 근로복지공단이 주관하는 ‘직장어린이집 더(THE)자람 보육공모전’에서 최우수상을 수상하였으며, 2023년 9월에는 2호 어린이집을 추가로 개원할 예정입니다.

우아한 학부모 특별휴가&우아한 어린이날
자녀의 성장 과정에서 꼭 함께하고 싶은 입학식, 졸업식, 운동회, 학예회 등 특별한 날을 위해 휴가를 지원합니다. 또한 초등학생 및 미취학 자녀를 둔 구성원에게는 복직이는 어린이날을 피해 자녀와 오붓한 시간을 보낼 수 있도록 특별휴가를 제공합니다.

2021년 정부 포상 내역

남녀고용평등 대통령 표창

2021 고용노동부

대한민국 일자리 으뜸기업 선정

2021 고용노동부

가족친화 우수기업 인증

2021 여성가족부

4 배민다운 문화 만들기

구성원이 경험하는
모든 접점을 배민답게

신규입사자를 위한 온보딩 케어 강화
편안한 분위기에서, 일하기 좋은 ‘배민다운 문화’를 자연스럽게 느낄 수 있도록 온보딩 과정을 운영합니다. 같은 날 입사한 동기들과 인사를 나누고, 업무 수행 전 준비할 내용을 함께 꼼꼼히 체크하며 일하는 방식과 문화에 대해 알아가는 ‘웰컴온’ 프로그램을 시작으로, 한 달 동안 곁에서 케어해주는 동료인 ‘돌보미’와 조직장이 함께 신규입사자의 한 달을 다양한 콘텐츠로 채워가는 과정을 세심하게 설계하였습니다. 또한 ‘신규입사자 온보딩 경험 인터뷰’를 통해 지속적으로 과정을 발전시키고 있습니다.

배민다운의 첫걸음 ‘배민컬처캠프’
우아한형제들의 시작, 지나온 길, 그리고 앞으로 가야 할 길과 함께 만들어갈 조직문화와 서비스에 대해 신규입사자가 이해하고 공감할 수 있도록 3일간의 교육을 진행합니다. 교육 운영 방식도 자유로운 소통 방식을 직접 느낄 수 있도록 구현하였습니다.

구성원과 함께 만드는 전사행사
모든 구성원이 함께 모여 즐거운 순간을 만들고, 그 경험이 건강한 관계로 이어져 조직 내 협업에 긍정적 영향을 줄 수 있도록 전사행사를 진행합니다. 매년, 매회 다른 콘셉트로 구성원들이 배민다운을 느낄 수 있는 특별한 이벤트가 되도록 세심하게 운영합니다. 부득이한 사정으로 참석이 어려운 구성원을 제외한 평균 97%의 구성원이 참여해, 서로의 노고에 박수를 보내고 동료와 함께 소속감을 느끼는 시간입니다.



교육 프로그램 다양화
구성원 교육 프로그램을 다양하게 운영합니다. ‘배민리더십교육’은 직책자 대상 과정과 구성원 대상 과정으로 나뉩니다. 직책자 과정에서는 배달의민족의 핵심가치를 기준으로 피드백, 코칭, 성과관리 등 다양한 리더십의 주제를 우아한형제들의 상황과 문화에 맞춰 이야기합니다. 또한 새로 선임된 리더들에게는 ‘신임리더 90일 가이드’를 제시해 리더로서 조직문화를 함께 만들어나가도록 독려합니다. 구성원들을 위해서는 셀프 리더십 과정을 개발하여, 어떠한 상황에서도 나를 잃지 않고 일할 수 있도록 응원합니다.

구성원과 투명하게
소통하는 문화

6년간 꾸준히 ‘우아한 수다타임’
구성원과 대표가 투명하게 소통하는 ‘우아한 수다타임’은 매월 격주 수요일에 30분간 진행됩니다. 구성원들이 회사나 대표에게 궁금한 점, 불편하거나 개선하고 싶은 점 등 자유로운 주제를 익명으로 질문하고 답변을 나눕니다. 모든 질문은 원문 그대로 공개합니다. 2021년부터는 재택근무 상황을 반영해 온라인으로 변경, 실시간 채팅을 나누며 진행하고 있습니다. 특히 구성원의 질문에 다른 구성원들이 직접 의견을 덧붙일 수 있는 ‘공감투표’를 도입해 온라인으로도 자유로운 소통이 가능합니다.



전사발표 ‘우아한 데이’
매월 1회, 회사의 소식과 각 부문별 목표 및 성과를 전 구성원이 알 수 있도록 공유합니다. 대표가 구성원에게 공유하고 싶은 메시지나 조직의 방향, 변경되는 제도를 설명하고 서비스의 성과, 앞으로 전개할 사업의 방향성을 공유합니다. 더불어 회사의 다양한 조직과 이야기를 소개하는 시간도 갖습니다.

구성원의 의견을 청취하는 ‘우아한 토크’
매 분기별로 운영되는 회사와 구성원 간 쌍방향 소통 채널로, 회사가 어떤 결정을 해야 할 때 구성원들의 생각을 듣기도 하고, 결정한 사항에 대해 배경을 설명하기도 합니다. 회의 결과는 회의록으로 작성해 전 구성원에게 공유합니다.

상·하반기 진행하는 구성원 설문조사 ‘우아한 보이스’
매년 상·하반기, 구성원의 일터 경험에 대한 의견을 청취하고자 조직문화 관점, 그리고 리더십에 대한 설문조사를 익명으로 진행합니다. 구성원의 설문조사 의견을 바탕으로 개선점을 찾아내고 빠른 개선을 추진하고 있습니다.

‘일하기 좋은 회사’를 고민하는 ‘우아한 일문화TF’
구성원 누구나 참여할 수 있는, 조직문화 개선을 위한 TF를 운영합니다. 자원하거나, 동료의 추천을 받아 구성된 TF는 구성원 관점에서 다양한 주제를 나누면서 해결책을 찾아보고, 더 좋은 일문화가 정착되도록 힘쓰고 있습니다.

윤리적 책임을

실천하는 제도와 문화

윤리경영을 실천하는 ‘우아한 바른생활’

구성원이 윤리적인 딜레마 상황에 처하더라도, 배민다움을 잃지 않고 올바른 의사결정을 할 수 있도록 돕고자 2017년 4월 ‘우아한 바른생활’을 선포하였고, 책자 ‘우아한 크레도 1.0’을 함께 발간하여 모든 구성원에게 배포하였습니다. 2021년 4월에는 ‘바른생활 결의문’을 통해 윤리적인 책임과 함께 환경 문제 등 ESG행동강령을 추가하였고, ‘우아한 크레도’를 2.0으로 업데이트하였습니다.

파트너사와의 건강한 관계 확립을 위한 ‘선물 안 주고 안 받기’ 캠페인을 상시적으로 진행하는 것은 물론, 익명성을 보장하는 ‘바른생활상담센터’를 운영하고 있습니다. 더불어 신규입사자와 재직자를 대상으로 ‘우아한 바른생활 교육’, ‘우아한 크레도 읽기’, ‘윤리웹툰’, ‘윤리영상’, ‘윤리 자가진단표’ 배포 등을 진행하고 있습니다.

윤리교육은 구성원이 지켜야 할 기본가치로 중요하게 여겨, 신규입사자 필수 교육으로 진행함

윤리위반 제보 건수	2건
윤리위반 조치 건수	2건
윤리교육 참여인원	481명
윤리교육 수료율	100%
윤리강령 준수서약서 작성비율	100%

특별한 기본기 교육

법정의무교육도 ‘배민답게’ 진행합니다. 우아한형제들은 법정의무교육인 ‘성희롱 예방’, ‘직장 내 괴롭힘’, ‘개인정보 보호’, ‘장애인 인식 개선’, ‘자금세탁방지법’ 콘텐츠를 자체 제작합니다. 구성원의 인식 수준을 높이고 우아한형제들의 조직문화 및 상황에 맞게 기본기를 배울 수 있도록 전문가와 함께 직접 콘텐츠를 기획, 제작하기 위해 노력합니다.

5 IT 인재 육성 지원

가치 공유로

산업에 기여하도록

경험 공유의 장, 우아한형제들 기술 컨퍼런스

2020년 처음 개최된 ‘우아한 테크콘서트(이하 우아콘)’는 우아한형제들의 비전, 가치와 함께 서비스를 만들어가는 기술 여정, 다양한 직군과의 협업 이야기를 나누는 기술 컨퍼런스입니다. 푸드테크 선도 기업으로 성장하는 과정에서 쌓아온 경험과 노하우, 시행착오 등을 적극적으로 공유하는 자리로 기술, 서비스, 디자인, 조직문화, 커리어 등 다양한 주제의 발표를 진행했습니다. 2021년부터는 기술, 개발 직군에 한하지 않고 범위를 확장해 기획자, 디자인 직군도 발표자로 참여했습니다. 2022년에는 ‘문 앞으로 배달되는 일상의 행복’이라는 우아한형제들의 새로운 비전을 주제로, 비전을 실현시키기 위한 기술 여정을 나눌 예정입니다.



	2020년	2021년	2022년(예정)
우아콘 등록자 수	4,456명	9,543명	-
우아콘 발표 세션 수	8개	22개	31개

좋은 것은 더 널리 ‘우아한 테크세미나’

우아한형제들의 기술과 개발 이야기를 들려주는 세미나를 운영합니다. 초기에는 구성원을 위해 운영되던 세미나였으나, 좋은 기술 세션을 회사 외부의 개발자들과도 공유하고 싶어 2019년부터 대외로 오픈했습니다. 유튜브 라이브로 전면 전환한 2022년부터는 평균 4,500명의 순 시청자가 참여하고 있으며, 편당 평균 1만 회 이상의 조회 수를 기록했습니다.

경험이 노하우가 되는 곳, 기술블로그

자신의 지식과 정보, 경험을 글로 정제해 공유하는 것은 기술 커뮤니티를 향한 중요한 공헌 중 하나입니다. 2016년 문을 연 우아한형제들 기술블로그는 현재까지 283개의 글이 발행되었고, 154명의 구성원이 블로그에 본인의 경험을 공유하였으며, 월평균 약 15만 회의 조회 수를 기록하고 있습니다. 2022.07



인재 육성으로
산업에 기여하도록

성장하는 인재를 만드는 ‘우아한 테크코스’

우아한 테크코스는 좋은 프로그래머로 성장하는 데 필요한 교육을 제공해, 역량을 갖춘 개발자를 배출하는 것을 목적으로 합니다. 4주 기준으로 약 100만 원 수준의 강의료를 책정, 10개월 과정으로 진행하고 있으나 강의료 전액은 우아한형제들이 지원합니다. 소프트웨어 장인을 육성하는 것은 개인과 기업 나아가 대한민국 소프트웨어 생태계에 선한 영향력을 미치는 일이라고 믿습니다. 우아한 테크코스는 지난 2019년부터 3기까지 171명의 수료생을 배출했으며, 수료생의 89%가 우아한형제들을 비롯한 네이버, 카카오, 삼성전자, 라인 등에 개발자로 취업했습니다. 2022년에는 2월부터 115명의 4기 교육생을 대상으로 과정을 진행하고 있습니다.

특성화고등학교, 마이스터고 산학협력 협약

지역 소프트웨어 산업을 견인할 인재 양성을 후원합니다. 협약을 맺은 고등학교에서 주최하는 기술 교육 프로그램에 대해 후원사로 참여하고 있습니다. 현재 총 7개 학교와 협약을 맺었으며, 앞으로도 더 많은 학교와 협약을 늘려나갈 계획입니다.

협약 학교 현황 2022.07

선린인터넷고등학교, 미림여자정보과학고등학교, 대덕SW마이스터고
대구SW마이스터고, 광주SW마이스터고, 부산SW마이스터고, 경남정보고등학교

개발자들이 자연스럽게 만나는 공간 ‘테크살롱’

‘테크살롱’은 우아한형제들의 개발자뿐 아니라 여러 회사의 개발자들, 취업 준비생, 학생들이 모여 정보 공유, 멘토링, 스터디 등 다양한 배움과 기회를 나누는 공간으로 기획되었습니다. 교류와 소통을 중요한 가치로 생각하는 우아한형제들의 문화를 반영하여, 개발자들이 자연스럽게 소통하고 더 큰 커뮤니티를 형성할 수 있도록 선릉역 도보 1분 거리에 테크살롱을 오픈하였습니다.

나누며 더 커지는 지식 ‘우아한 스터디’

사내 개발자와 외부 개발자가 함께 공통의 주제를 가지고 공부하고, 성장할 수 있도록 지원합니다. 2021년 12월부터 2개월간 시범운영 후 2022년 5월부터 정식 운영을 시작했습니다. JavaScript, HTTP, 헥사고널 아키텍처 등 다양한 기술 주제를 가지고 현재 총 236명이 26개의 스터디에 참여하고 있습니다. 2022.07

Interview 1. 이게 무슨 일이야! 컨퍼런스

“일을 더 잘하기 위해 우리는 투명하게 공개하고 소통합니다.”

손혜진 님 | 성호경 님 우아한형제들 기업브랜딩팀

2022년 4월 ‘이게 무슨 일이야!’라는 일문화 컨퍼런스를
시작했는데요. 기획 배경 및 계기는 무엇인가요?

우아한형제들에는 ‘송파구에서 일을 더 잘하는 11가지 방법’이라는 배민답게 일하는 방법론이 있어요. 창업자인 김봉진 의장님이 직접 만든 우아한형제들의 11가지 일문화 인데요. 코로나19 이전에는 김봉진 의장님께 직접 의미를 들을 기회가 많았는데 요즘은 그게 참 어렵죠. 그래서 우리가 이 11가지의 방법대로 일을 하고 있는지, 바뀌어야 할 것은 없는지에 대해 이야기해보고자 김봉진 의장님과 영상 촬영을 기획하게 되었어요. 그러다 영상 제작에서 나아가 다양한 구성원이 일문화에 대해 투명하게 소통하는 시간을 떠올리게 됐는데, 그 결과가 바로 ‘일문화 컨퍼런스’입니다. 우아한형제들은 일하기 좋은 회사를 지향하는데, 우리 구성원과 일 잘하는 문화에 관심이 있는 외부인들에게 ‘일이란 무엇이고, 일을 잘한다는 게 어떤 것일지’에 대한 화두를 던지고 생각을 들어보는 시간이 되길 바랐습니다.

우아한형제들은 소통을 중요하게 생각하잖아요. 이번
컨퍼런스에서도 소통이 중요한 주제였다고 알고 있어요.

컨퍼런스도 소통으로 인해 시작된 프로젝트였어요. 컨퍼런스 진행 여부를 결정하기에 앞서서 대표님, 실장님들과 이야기를 많이 나눴거든요. 그 소통의 내용들이 컨퍼런스에서 공개된 셈이죠. 우리 회사의 중요한 일문화인 ‘소통’이 컨퍼런스를 만드는 과정과 결과물 모두에 많은 영향을 줬죠.

그렇다면 일의 과정을 투명하게 공개하고 소통하는
우아한형제들 내의 특별한 업무 방식도 있을까요?

디자이너들 간의 ‘프로젝트 리포트’를 소개하고 싶어요. 공유 문서에 일의 과정을 기록하고 피드백을 주고받는 업무 리포트인데요. 구성원이라면 누구나 볼 수 있고 의견을 더할

수 있습니다. 실무자의 고민과 해결 과정, 팀장 및 팀원들의 날카로운 피드백과 애정 넘치는 조언이 가능하더라고요. 그야말로 공유와 소통의 집약체를 보는 느낌이었어요. 매일의 작업과 피드백이 쌓이니 문서 양이 100페이지가 넘더라고요.

‘이게 무슨 일이야!’ 컨퍼런스 참여자들의 후기가 궁금합니다.

가장 기억에 남는 후기는 ‘나에게 일은 어떤 것일까?’라고 스스로에게 질문을 던지는 기회가 되었다는 거예요. 컨퍼런스를 준비하며 신경 썼던 부분이 답을 내리는 컨퍼런스가 되지는 말자는 것이었어요. 일이란 것은 아주 개인적인 거라 각자의 철학이 있게 마련이잖아요. 그러니 설불리 답을 내려선 안 되고 그럴 수도 없다고 생각했어요. 그 대신 함께 공부하고 영감을 받는 자리가 되길 바랐습니다.

기업브랜딩팀이 생각하기에, 좋은 ‘일’은 무엇이고
우아한형제들은 그 일을 위해 어떤 문화를 만들어가고 있다고
생각하시나요?

우아한형제들은 직원이라는 말 대신 구성원이라는 말을 써요. 저는 여기에서부터 ‘일’보다는 ‘사람’에 더 초점이 맞춰져 있다는 생각을 해요. 일은 결국 사람이 하잖아요. 그러니까 좋은 ‘일’은 ‘일’ 자체뿐 아니라 그걸 하는 사람, 이루어져가는 과정까지 모두 좋아야 좋은 일이라고 생각합니다. 일을 잘하기 위한 환경이 무엇인지 고민하고, 적용하고, 고쳐나가는 것을 우아한형제들이 참 잘해나가고 있어요. 예를 들어 우리 조직 중엔 일 잘하는 공간을 고민하는 공간디자인실이란 조직이 있고요. 구성원의 행복을 고민하는 피플실이 있어요. 일 잘하는 환경을 조성하는 전문적인 조직들이죠.

“일하기 좋은 환경과 문화를 구성원 모두 함께 만들어요.”



송아름 님 피플행복팀 | 송원석 님 총무팀 | 이다민 님 컬처커뮤니케이션팀
성호용 님 전사교육팀 | 하인호 님 인사팀

포스트 코로나 시대, 회사 내에 많은 환경과 제도가 변화했습니다.
이러한 변화 모두에 ‘배민다운’을 담기 위해 노력하는 구성원을 만났습니다.

어떤 일을 하는지, 각 팀 소개를 부탁드립니다.

피플행복팀 송아름님(이하 아름) 구성원이 입사하는 순간부터 퇴사하는 순간까지, 일터에서의 행복한 경험을 누릴 수 있도록 애정과 관심을 쏟는 일을 합니다. 입사기념일, 자녀입학, 서비스 론칭일과 같이 구성원의 의미 있는 순간을 함께 축하하며 회사에서 리더가 되는 등의 다양한 순간들에도 잘 적응하도록 온보딩을 지원합니다.

컬처커뮤니케이션팀 이다민님(이하 다민) 구성원이 배민다운 문화를 이해하고 공감하도록 하는 일을 합니다. 소통 채널을 기획해 운영하며 배민다운 전사행사의 경험도 만듭니다. 또 근무환경의 변화에 따른 조직문화를 위한 일도 발굴합니다.

총무팀 송원석님(이하 원석) 일하기 좋은 환경을 위해 구성원이 업무를 하는 데 필요한 것을 다방면으로 지원하는 일을 합니다.

전사교육팀 성호용님(이하 호용) 구성원 개인과 조직들이 배민답게 일하고 배민다운 성과를 내도록 다양한 형태의 콘텐츠를 제공합니다. 구성원 스스로 학습할 수 있는 환경과 문화를 만들어가는 여러 가지 시도를 합니다.

인사팀 하인호님(이하 인호) 일하기 좋은 건강한 조직을 위한 인사·복지제도를 고민하고 운영합니다.

코로나19로 회사제도 및 운영에 많은 변화가 있었죠. 어떤 변화들이 있었을까요?

아름 장기화되는 코로나19로 심리적 어려움을 느끼는 구성원들이 많아 심리케어를 위한 노력에 힘썼습니다. 기존에도 심리케어 제도는 있었으나 상담회기 수를 기존 5회기에서 12회기로, 2022년에는 20회기까지 늘려 심리상담이 필요한 모든 분께 충분한 도움을 드리기 위해 노력했습니다. 또, 구성원 간 소통 연결고리를 위해 ‘미션 동동동’을 기획했어요. 같은 관심사를 가진 구성원들이 함께 미션에 도전하며 관계를 쌓아나가는 프로그램인데요. 독서, 명상, 운동 등 다양한 주제로 진행됐습니다.

원석 코로나19로부터 안전한 사무실을 만들기 위해 신경 썼습니다. 다수가 모이는 사무실이기에 정기적 방역을 진행한 것은 물론, 오미크론으로 인한 감염자가 많던 기간에는 반드시 자가진단키트로 음성이 나온 구성원만 사무실 출입이 가능하도록 관리했습니다.

인호 사무실 내 감염을 막고자 선제적으로 전사 재택근무를

시행했습니다. 불가피하게 사무실 출근이 필요한 경우에는 대중교통에서의 감염을 줄이기 위해 택시비도 지원했고요. 업무공간에서 확진자가 발생했을 때에는 최대한 투명하고 빠르게 정보를 공유해 추가 감염을 막기 위해 노력했습니다. 또한 확진자가 또 다른 피해를 입지 않도록 확진자 인적사항을 비밀로 유지하였고, 격리 기간 동안 별도로 휴가를 부여하여 케어하는 등 지원도 아끼지 않았습니다.

재택근무뿐만 아니라 새로운 근무형태와 제도들이 굉장히 많이 도입되었어요. 취직과 기대하시는 바, 구성원에게 어떤 제도로 자리매김하길 바라시는지 궁금합니다.

인호 2022년에 우아한형제들은 주 32시간제를 시행했습니다. 코로나19로 인해 재택근무를 진행하다보니 개인의 삶과 업무가 구분이 안 되어 근무 시간이 늘어나는 단점이 있었어요. 그래서 구성원들이 정해진 시간 내에 더 몰입해서 일하시도록 주 32시간제를 도입하게 됐습니다. 개인별 시차출퇴근제도 2022년에 도입되었는데요. 기존에는 부서별 시차출퇴근제로 운영했던 것을 개인으로 확대하여 개개인이 더 효율적으로 시간을 활용하도록 했습니다.

코로나19 확산으로 대면 교육이 어려워졌는데요. 피플실과 전사교육팀은 ‘온라인 프로그램’을 강화하셨다고요?

다민 먼저 우아한형제들에서 6년간 이어오고 있는 구성원과 대표 간의 소통문화인 ‘우아한 수다타입’의 온라인 전환에 대해 말씀드리고 싶어요. 2021년부터는 실시간 채팅을 나눌 수 있는 유튜브 스트리밍으로 ‘우수타’를 중계하고, 구성원의 질문에 다른 구성원이 추가로 직접 의견을 덧붙일 수 있게 하는 ‘공감투표’를 도입하기도 했습니다. 전사 채널에서 다양한 대화가 오갈 수 있도록 하는 소통 콘텐츠인 ‘ㅋㅋ타입’도 소개하고 싶어요. 누구나 부담을 느끼는 전사 채널에서 자연스러운 대화가 이루어질 수 있도록, 회사의 새로운 소식이나 서비스와 관련한 퀴즈를 제시하며 잡담을 나누는 정기적인 시간이에요.

호용 가장 먼저 변화를 꾀한 것은 신규입사자를 위한 교육인 ‘배민컬처캠프’입니다. 기존에 3일간 Full-day 교육으로 진행되었는데요, 온라인 환경에 맞게 교육과정을 새로이 디자인했습니다. 이렇게 온라인 교육으로 전환한 지 2년이 넘었는데 온라인이라서 겪는 한계가 거의 없다고 느껴질 만큼 안정적으로 자리잡았답니다.

또, 구성원들의 학습 플랫폼인 ‘우아한 러닝’을 준비했어요. 이 플랫폼을 통해서 구성원들이 학습 콘텐츠에 쉽게 접근하고 배울 수 있게 돕고자 합니다.

전사교육팀에서 진행하는 기본기 교육은 구성원 사이에서 ‘재미있는 교육’이라고 여겨지는데요. 어떻게 이런 피드백을 받을 수 있었다고 생각하시나요?

호용 ‘기본기 교육’은 대부분의 기업에서 진행하는 법정의무교육을 말합니다. 기업에서 반드시 실시해야 하는 교육인데요. 직장 내 성희롱 예방 교육, 장애인 인식 개선 교육, 개인정보 보호교육, 자금세탁방지법 교육, 안전보건 교육 등이 해당됩니다. 사실 흥미롭고 재미있는 주제들은 아니죠. 하지만 우아한형제들에서는 이런 주제의 교육을 ‘기본기’라고 명명하고 구성원들이 적극적으로 몰입할 수 있도록 공을 들이고 있어요. 법정의무교육이 보고 싶은 교육, 재미있는 교육이 되도록 에너지와 아이디어를 투입해 만들고 연중 기대되는 이벤트가 되고자 노력하고 있습니다.

그 밖에 큰 변화로, ‘더큰집’이라고 불리는 새로운 사무공간이 생긴 것인데요. 더큰집을 준비하면서 가장 중요하게 생각한 것은 무엇인가요?

원석 새로운 사무공간이기에 많은 구성원이 더큰집에서 근무하고 싶어하지만, 더큰집은 모든 구성원을 수용할 수 있는 사이즈는 아닙니다. 구성원이 늘어 기존 사옥에 더하여 추가적 사무공간이 필요해 준비되었기 때문인데요. 그래서 ‘어떻게 해야 구성원 모두에게 더큰집의 근무 경험을 제공할 수 있을까?’를 고민하게 됐고 그 결과 ‘스마트 오피스 시스템’이라는 좌석 예약시스템을 도입하게 되었습니다. 더큰집의 좌석은 고정석이 아니며, 구성원 누구나 자리를 예약해서 사용하는 시스템입니다.

다민 우아한형제들은 ‘잡담은 경쟁력’이라고 생각하는 회사입니다. 그래서 코워킹스페이스에는 구성원 간의 소통을 가장 신경 썼습니다. 우연하게 사람들을 만나고 소통하도록 출입구 중앙에 코워킹스페이스를 배치했습니다. 우연한 연결은 의사결정을 빠르게 하고 중간 허들을 없애주기도 하며, 어려운 문제를 의외로 쉽게 해결해주기도 하니까요. 또한 우아한형제들 오피스 건물들의 공통적 공간인 워크숍을 위한 방을 더큰집에도 더 크고 더 멋지게 만들었습니다. 바로 ‘청평 같은 방’인데요. 팀별로 이곳에서 워크숍을 가지며 팀워크를 다지고 아이디어와 함께 즐거운 기운을 얻을 수 있는 공간이죠. 탁 트인 자유로운 공간에서 소통할 수 있도록 이곳 인테리어에 특히 신경을 썼습니다. 그뿐만 아니라, 가족에게 부끄러운 일은 하지 않는다는 우아한형제들의

가치를 기억하기 위해 구성원 자녀의 이름을 딴 회의실을 만들었습니다.

일을 잘할 수 있는 환경만큼이나 가정과의 균형 잡힌 삶을 위한 제도도 참 많은데요. 소개를 부탁드립니다.

다민, 아름 임신과 출산, 자녀의 초등학교 입학 등 구성원의 의미 있는 순간을 함께 축하하며 선물로 마음을 전달하고 있어요. 임신과 출산 선물 중 하나로는 부모님이 된 구성원의 경제적 부담도 덜고 출산의 기쁨도 크게 누리도록, 매 출산마다 300만 원의 산후조리원비를 지원해드리는 제도가 있습니다. 원석 아무래도 ‘우아한 어린이집’을 빼놓을 수 없을 것 같은데요. 우아한 어린이집은 ‘직장어린이집 더(THE)자람 보육공모전’에서 최우수상을 수상했을 만큼 최고급 시설과 최고의 커리큘럼을 보유하고 있습니다. 구성원들이 자녀를 믿고 맡길 수 있도록요. 우아한 어린이집에 자녀를 등원시키고 싶은 구성원이 많아서 현재 두 번째 어린이집을 준비하고 있으며 2023년 9월에 개원 예정입니다.

이런 제도는 모두 ‘배민다운 문화’를 만들어가기 위한 것일 텐데요. 배민다운 문화가 무엇이라 생각하시나요?

다민, 아름 배민다운 문화는 ‘구성원들과 함께 만들어가는 문화’라고 생각해요. 그런 문화를 유지하기 위해 구성원의 의미 있는 순간을 함께 기뻐하고 축하하며 지속적으로 소통하고 있습니다. ‘소통’ 역시 저희의 중요한 문화라고 생각하는데요. 새로운 제도를 시행할 때도 결과만을 발표하는 데서 그치는 게 아니라 제도를 시행하는 이유와 추가적인 구성원의 의견, 고민의 과정 등을 함께 공유해요. 시행 과정에서 구성원들과 지속적으로 소통하고 존중하며 일하는 우리의 방식이 배민다운 문화 그 자체라 생각합니다.

피플실은 배민다운 ‘경험’을 디자인하시잖아요. 신규입사자가 ‘배민답게’ 잘 적응하도록 온보딩에 심혈을 기울이고 있는데 어떻게 운영하시는 걸까요?

아름 신규 입사자의 온보딩을 입사 첫날뿐만 아니라, 오랜 시간 함께할 각 팀에서도 잘 진행되도록 노력해요. 신규입사자의 온보딩이 원활하게 이뤄져서 조직에 제대로 스며들어 역량을 잘 발휘하는 것은 정말 중요한 일이니까요. 우아한형제들의 신규입사자 온보딩 과정은, 신규입사자가 심리적 안정감을 느끼는 편안한 분위기에서 일하기 좋은 ‘배민다운 문화’를 자연스럽게 느끼도록 디자인되어 있어요. 입사 전부터 온보딩 과정이 시작되는데요, 입사 준비사항이 담긴 ‘입사가이드’와 일하는 순간에 유용하게 사용될

물품이 담긴 ‘웰컴키트’를 발송드려 입사가 설레는 이벤트가 되도록 도와요. 입사 당일에는 ‘웰컴온’ 프로그램을 진행해 우아한형제들의 일하는 방식과 문화에 대해 배웁니다. 또, 각 팀의 문화와 업무에 잘 적응하도록 한 달간 곁에서 케어해주는 팀 내의 ‘돌보미’라는 존재도 있어요.

피플실은 꾸준한 소통을 위해 참 노력하시는데요. 그중 우아한 삼십분, 전사행사에 대해 듣고 싶어요. 취지와 특별히 신గ 쓴 점이 있을까요?

아름 코로나19 이전에는 전사 구성원이 랜덤하게 4인 1조로 묶여 함께 점심을 먹는 ‘우아한 런치’가 있어서 구성원 간 교류와 관계 형성이 가능했지만 재택근무로 이런 소통이 어려워졌습니다. 그래서 재택근무환경에서 오는 소통의 어려움을 줄이고자 ‘우아한 삼십분’이라는 프로그램을 기획했어요. ‘우아한 삼십분’은 ‘우아한 런치’의 온라인 버전입니다. 조를 편성할 때도 업무상 만날 일이 많고 자주 소통이 필요한 ‘조직’ 단위에서 랜덤 편성했고, 화상 미팅의 특성상 밥을 먹으며 이야기하는 게 혹여나 어색할 수 있어 식사가 아닌 ‘티타임’으로 바꾸었어요. 모두가 온전히 대화에 집중할 수 있도록 짧지만 임팩트 있는 30분이 탄생하게 되었습니다.

다민 배민다운을 느낄 수 있는 전사행사를 일 년에 2번 진행합니다. 바로 배달의민족 서비스 창립기념일과 송년회인데요. 우리가 어떻게 일하고 어떻게 관계를 맺는지, 나는 어떤 회사에 다니고 어떤 분들과 일하고 있는지를 참여를 통해 체험하고 고민하도록 해요. 예를 들면, 우아한형제들에서 운영하는 서비스를 구성원에게 알리고 서로를 응원해주는 장을 마련하고자 행사 때마다 구성원들과 함께 행사를 준비합니다. 전국의 유명한 먹거리를 판매하는 전국별미팅에서 구성원을 위한 먹거리를 준비해주고, 웹툰 플랫폼인 만화경팀에서는 작가님들이 구성원 캐리커처를 그려주는 이벤트를 기획했어요. 가끔 외부에서는 어떻게 행사에 이렇게 진심일 수가 있냐고 물어보시기도 해요. 행사에 참여하는 구성원의 표정과 한층 가까워진 모습을 보면 진심이 될 수밖에 없어요. 가장 감명 깊었던 구성원들의 후기는 ‘행사가 진행된 것이 회사에 입사해서 가장 행복했던 순간입니다’라는 것이었어요.

인사팀이 생각하시는 배민다운 문화도 궁금한데요. 우아한 토크, 우아한 보이스, 우아한 일문화TF를 진행하신 것으로 압니다. 각 활동이 가진 배민다운은 무엇인가요?

인호 우아한 토크는 법으로 정해진 노사협의회의 우아한형제들 버전인데요. 우리 회사는 구성원과 회사와의

소통창구가 많기 때문에 우아한 토크에서 무언가 특별한 이야기를 나누기보다는 기타 소통 채널들을 통해 접수된 내용을 심도 있게 논의하는 자리로 활용하고 있습니다. 또, 우아한 보이스는 설문조사인데요. 상반기에는 조직 진단을 목적으로 하고 하반기에는 리더십 진단을 목적으로 합니다. 설문조사 결과는 전체 구성원과 공유해 개선이 필요한 사항의 개선 방향에 대해서도 함께 논의하며, 회사가 구성원의 목소리에 귀 기울이는 긍정적 경험을 제공합니다. 마지막으로 우아한 일문화TF는 우리가 가진 문화를 점검하기 위해 만들어진 TF인데요. 코로나로 인한 근무환경의 변화가 많은 상황에서, 지금까지 우리가 중요하게 생각했던 것들이 과연 변화된 근무환경에서도 중요한 것인지, 또 새롭게 바뀐 환경에서 일을 잘하기 위해선 무엇이 필요한지 등을 구성원들끼리 논의하는 TF입니다. 회사가 일문화를 구성원에게 일방적으로 전달하는 것이 아니라 구성원들과 함께 소통하면서 방향을 잡아가기 위함입니다.

앞으로도 꾸준히 유지하고 싶은 문화와 만들어가고 싶은 문화는 무엇일까요?

다민, 아름 2013년 11월에 구성원이 100명이던 시절 생겼던 피플실이 2022년 7월 1,700명의 우아한형제들 구성원과 함께하고 있어요. 조직이 커졌더라도, 우리가 생각하는 배민다운 문화의 핵심가치를 잃지 않으면서 근무환경의 변화에 맞춰 일을 더욱 잘하기 위해 소통과 존중에 더 신경 쓰고 있습니다. 서비스의 성장과 함께 조직의 규모도 계속해서 성장하고 있는데요, 구성원 개개인을 관심과 애정으로 대하는 것은 물론, 팀과 조직이 일을 더 잘할 수 있는 문화를 만들도록 노력하고 싶습니다. 인호 일하기 좋은 회사라는 아이덴티티를 계속 유지하고 싶습니다. 회사가 많은 제도를 도입 및 운영하고 있는데요. 이런 것들이 단순히 일하기 편한 회사가 되기 위한 것이 아니라 일하기 좋은 회사가 되기 위한 것임이 구성원들에게 전해지길 바랍니다. 앞으로도 여러 제도를 통해 구성원이 업무에 몰입할 수 있도록 서포트하고 싶습니다.

구성원들에게 전하고 싶은 이야기가 있을까요?

호용 구성원 모두가 우아한형제들 안에서 성장함을 느낄 수 있도록 다방면에서 새로운 시도를 이어가고 있습니다. 앞으로도 구성원의 성장문화를 위해 노력하겠습니다. 인호 회사는 구성원들이 일하기 좋은 환경을 만들기 위해 노력합니다. 이런 제도는 모두 구성원들의 이야기에서 힌트를 얻는데요. 일하면서 불편하거나 개선되었으면 하는 점을 이야기해주시면 더 좋은 회사를 함께 만들어갈 수 있습니다.

Appendix

환경지표

지표	단위	2021	비고
직접 온실가스 배출량 Scope1	tCO2e	228	2021.03~2021.12
간접 온실가스 배출량 Scope2	tCO2e	10,709	2021.03~2021.12
온실가스 배출량 집약도	tCO2e/억 원	0.544	온실가스 배출량을 연결기준 매출액으로 나눔
직접 에너지 소비량: 천연가스(LNG)	TJ	0.04	난방, 요리
직접 에너지 소비량: 경유, 휘발유	L	36,281	차량용
간접 에너지 소비량: 전기	MWh	24,367	
폐기물 총 배출량	톤	3,478	

폐기물 저감을 위한 노력

지표	단위	값	비고
1회용 수저·포크 안 받기	1회용품 구입비용 절감량	원	260,111,487,105
	참여 인원	명	24,058,317
	참여 횟수	회	851,122,336
먹지 않는 기본찬 안 받기	참여 인원	명	4,686,878
	참여 횟수	회	20,226,518
뚜껑모아 캠페인	개	4,800	2022.06~2022.07
'분리배출 다이어리' 영상 누적 조회 수	회	1,818,643	~2022.07.29
'환경궁금사' 영상 누적 조회 수	회	624,400	~2022.07.29

구성원 현황

지표	단위	2021	비고
총 인원		명	2,954
성별	남성	명	1,731
	여성	명	1,223
고용형태별	임원	명	40
	직원	명	2,914
연령별	10대	명	1
	20대	명	1,264
	30대	명	1,321
	40대	명	295
	50대	명	50
	60대 이상	명	23
신규채용		명	4,411
이직자		명	4,315
총 여성 인력 비율		%	41.4
팀장 이상 여성 비율		%	28.4
시니어 일자리 창출: B마트 품질지킴이		명	107

우아한형제들 및 우아한청년들의 구성원 수치를 포함하고 있습니다.

육아휴직

지표	단위	2021	비고
육아휴직 대상자	명	291	
육아휴직 사용	명	15	
육아휴직 후 복귀	명	11	
육아휴직 복귀 후 장기근속	명	2	

구성원 교육 및 훈련

지표	단위	2021	비고
우아한형제들 구성원 1인당 교육시간	시간	0.84	
우아한형제들 구성원 1인당 교육지원 비용	원	369,337	

윤리경영 지표

지표	단위	2021	비고
윤리위반 제보	건	2	
윤리위반 조치	건	2	
윤리교육 대상/참여인원	명	481	
윤리교육 수료율	%	100	
윤리강령 준수서약서 작성비율	%	100	

라이더 안전 및 지원

지표	단위	2021	비고
라이더 안전 운행 교육 수료자	명	2,327	
라이더 산재보험 가입률	%	100	
우아한 라이더 살핌기금 지원	억 원	12	2019.05~2022.05 누적
우아한 라이더 살핌기금 지원자 수	명	161	2019.05~2022.05 누적
라이더 근무환경 개선 지원	억 원	25	흑한기·흑서기 물품 지원, 감사 선물 증정

사장님 성장

지표	단위	2021	비고
배민아카데미 온라인 교육 참가자 수	명	59,000	
배민아카데미 온라인 교육 횟수	편	350	
배민아카데미 오프라인 실습 & 라이브 교육	회	306	
지역별 맞춤 교육 및 컨설팅 참가자 수	명	147	
위생 교육 캠페인 참가자 수	명	79,249	2015~2021년 누적
배민외식컨퍼런스 참가자 수	명	64,526	
소상공인 O2O 플랫폼 진출 지원	억 원	15.8	
소상공인 O2O 플랫폼 진출 지원 대상자 수	명	6,423	

GRI Table

주제	지표번호	지표명	보고위치/코멘트	페이지
Universal Standards (GRI 100)				
조직 프로필	102-1	조직명	회사개요	5
	102-2	주요활동, 브랜드, 제품 및 서비스	회사개요	16-17
	102-3	본사 위치	회사개요	5
	102-4	사업 지역	회사개요	5
	102-5	조직 소유권 및 법적 형태	주식회사: - 우아DH아시아 89.55%, - Takeaway.com 그룹 0.23% - 개인(김봉진) 8.36% - 기타 1.86% (연결감사보고서 참고)	-
	102-6	시장 영역	회사개요	16-17
	102-7	조직의 규모	회사개요	5
	102-8	근로자 정보	회사개요 Appendix	5, 116
	102-9	공급망	세 번째 이야기	50-87
	102-12	외부 이니셔티브	함께가치4. 배민그린	99
	102-13	조직이 속한 협회의 멤버십 현황	중요성 평가 - 이해관계자 참여	47
전략	102-14	최고 의사결정자 성명서	CEO 메시지	8-9
윤리성 및 청렴성	102-16	가치관, 원칙, 기준 및 행동 규범	우아한 크레도(윤리강령) https://www.woowahan.com/company/ethical	11, 108
이해관계자 참여	102-40	이해관계자 집단 목록	중요성 평가 - 이해관계자 참여	47
	102-42	이해관계자 확인 및 선정	중요성 평가 - 이해관계자 참여	47
	102-43	이해관계자 참여 정책	중요성 평가 - 이해관계자 참여	47
	102-44	핵심지표 주제 및 관심사	중요성 평가 - 이해관계자 참여	47
보고 관행	102-45	연결재무제표에 포함된 주제	주식회사 우아한청년들 / 주식회사 푸드테크 / WOOWA BROTHERS JAPAN corporation / WOOWA BROTHERS ASIA HOLDINGS Pte. / WOOWA BROTHERS VITNAM COMPANY LIMITED (연결감사보고서 참고)	-
	102-46	보고서 내용 및 경계 정의	가치경영보고서에 대하여	표지 뒷면
	102-47	중대성 측면 목록	중요성 평가	49
	102-48	정보 수정	*중요한 변동사항이 있는 경우, 별도의 주석으로 처리하였습니다.	-
	102-49	보고내용 변동	*작년 보고내용이 변경된 경우, 별도의 주석으로 처리하였습니다.	-
	102-50	보고 기간	가치경영보고서에 대하여	표지 뒷면
	102-51	최근 보고일	2021년 9월 27일 〈배민스토리 2021〉 우아한형제들 가치경영보고서 2021	-
	102-52	보고 주기	1년	-
	102-53	보고서 관련 컨택 포인트	가치경영보고서에 대하여	표지 뒷면
	102-54	보고서의 GRI 기준 부합 여부	가치경영보고서에 대하여	표지 뒷면
	102-55	GRI 지표	본 페이지	118-119
	102-56	외부 검증	독립된 검증인의 제3자 검증 보고서	120-121
Economic Performance (GRI 200)				
경제성과	103-1~3	경제성과 경영방침	우아한형제들 이야기 회사 개요	5, 11
	201-1	직접적 경제가치 발생과 분배	*매출액: 2조 88억 원(연결감사보고서 참고) *종업원급여: 3,991억 원(연결감사보고서 참고) *법인세비용: 417억 원(연결감사보고서 참고)	-

주제	지표번호	지표명	보고위치/코멘트	페이지
반부패	103-1~3	반부패 경영방침	함께가치5. 일하기 좋은 회사	108
	205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	함께가치5. 일하기 좋은 회사	108
	205-3	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	함께가치5. 일하기 좋은 회사	108
Environmental Performance (GRI 300)				
에너지	302-1	조직 내 에너지소비	Appendix	116
배출	103-1~3	온실가스 배출 경영방침	함께가치4. 배민그린	89, 96
	305-1	직접 온실가스(GHG) 배출(Scope 1)	Appendix	116
	305-2	에너지 간접 온실가스(GHG) 배출(Scope 2)	Appendix	116
	305-4	온실가스(GHG) 배출 집약도	Appendix	116
폐기물	103-1~3	폐기물 경영방침	함께가치4. 배민그린	89-95
	306-3	폐기물 발생	Appendix	116
Social Performance (GRI 400)				
고용	103-1~3	고용 경영방침	함께가치5. 일하기 좋은 회사	101-102
	401-1	신규 채용 근로자와 이직 근로자의 인원수 및 비율	Appendix	116
	401-2	주요 사업장별 임시직 또는 시간제 근로자에게는 제공되지 않고 상근직 근로자에게 제공하는 복리후생	함께가치5. 일하기 좋은 회사	102-107
	401-3	성별에 따른 육아휴직 이후의 업무 복귀 및 근속 비율	Appendix	117
산업안전보건	103-1~3	산업안전보건 경영방침	함께가치2. 라이더 지원 함께가치5. 일하기 좋은 회사	67, 104
	403-1	산업안전보건 관리 체계	함께가치2. 라이더 지원 함께가치5. 일하기 좋은 회사	68-69
	403-3	업무상 보건 서비스	함께가치2. 라이더 지원 함께가치5. 일하기 좋은 회사	72-73, 104
	403-4	산업안전보건에 관한 근로자 참여	함께가치2. 라이더 지원	68-69
	403-5	산업안전보건에 관한 근로자 훈련	함께가치2. 라이더 지원	68-69
	403-6	근로자 보건 증진	함께가치2. 라이더 지원 함께가치5. 일하기 좋은 회사	72-73, 104
	403-7	비즈니스 관계와 직접 연관된 업무상 보건 및 안전 영향에 대한 예방 및 저감	함께가치2. 라이더 지원 함께가치5. 일하기 좋은 회사	68-73, 104
	403-8	산업안전보건 관리 체계에 보장받는 근로자	함께가치2. 라이더지원 함께가치3. 사회·먹거리 안전망	67-75, 83-84
훈련 및 교육	103-1~3	훈련 및 교육 경영방침	함께가치5. 일하기 좋은 회사	109-110
	404-1	근로자 1인당 한 해에 받는 평균 훈련시간	Appendix	117
	404-2	지속적인 고용을 유지하고 은퇴 후 관리를 도와주는 직무교육 및 평생교육 프로그램	함께가치1. 사장님 성장 함께가치3. 사회·먹거리 안전망 함께가치5. 일하기 좋은 회사	52-65, 78-87, 109-110
다양성과 기회균등	103-1~3	다양성과 기회균등 경영방침	함께가치3. 사회·먹거리 안전망	80
	405-1	범주별 거버넌스 기구 및 근로자의 구성 현황	Appendix	116
지역사회	103-1~3	지역사회 경영방침	함께가치1. 사장님 성장 함께가치2. 라이더 지원 함께가치3. 사회·먹거리 안전망	51, 67, 77
	413-1	지역사회에 참여하고, 영향평가, 개발 프로그램을 수행하는 사업장의 비율	함께가치1. 사장님 성장 함께가치2. 라이더 지원 함께가치3. 사회·먹거리 안전망 Appendix	52-65, 68-75, 78-87, 117

독립된 검증인의 제3자 검증 보고서

퀀티파이드이에스지(이하 ‘검증인’)는 주식회사 우아한형제들(이하 ‘보고 기관’)이 발행한 <배민스토리 2022> 우아한형제들 가치경영보고서(이하 ‘보고서’)에 대하여 제3자 검증(3rd-party assurance engagement)을 수행하였으며, 다음과 같이 검증성명서(이하 ‘검증 의견’)를 제출합니다.

검증대상: <배민스토리 2022> 우아한형제들 가치경영보고서 (2022.08.31 기준, 보고기간: 2021.01 ~ 2021.12)

검증의 범위 및 제한 사항 검증인의 검증 업무는 검증대상 보고서에 나타난 정보에 국한되었으며, 검증인은 외부 감사인에게 감사를 받는 재무 정보에 대해서는 검증하지 않았습니다. 또한 검증인은 보고 기관이 제시한 미래 전망(Forward-looking statements)에 대해서는 검증하지 않았습니다.

우아한형제들 경영진의 책무

우아한형제들 경영진은 정확한 정보가 기술된 보고서를 작성하기 위한 내부 통제제도의 구현과 보고서에 공개된 정보에 대한 최종적 책임이 있습니다. 보고 기관은 다음 기준을 준용하여 보고서를 작성하였습니다.

- GRI(Global Reporting Initiatives) 보고 표준 - GRI-referenced¹⁾

독립성 및 내부 통제 본 검증인은 독립된 검증 기관으로서 보고 내용의 생산 및 작성에 관여하지 않았으며, 작성된 보고서에 대한 객관적 검증 업무를 토대로 검증 의견을 작성할 책임을 지니고 있습니다. 보고 기관과 본 검증인은 검증 업무를 수행하는데 독립성을 저해할 수 있는 어떠한 이해관계도 맺고 있지 않습니다.

검증인의 책무와 검증 진행경과

검증인은 AA1000AS v3 Type II 검증 유형²⁾의 중간(Moderate) 수준의 신뢰도³⁾를 달성하기 위한 검증 절차(assurance engagement process)를 따랐습니다. AA1000AP(2018) 4대 원칙인 포괄성, 중요성, 대응성, 영향에 대한 준수 여부를 검토하였으며, 보고서에 나타난 지표 및 정보의 균형성, 비교가능성, 정확성, 적시성, 명확성, 신뢰성을 보고 기관으로부터 제시 받은 문서 기반 정보 및 인터뷰를 통해 확인하였습니다.

- 본 검증 업무는 다음과 같은 방법으로 진행되었습니다.
- 지속가능성 전략 및 중요 성과 지표(Materiality Matrix)에 대한 책임자 인터뷰
 - 이해관계자 참여, 외부 미디어 및 국내외 산업 트렌드 리서치 등을 통해 결정된 중요 주제에 대한 리뷰
 - GRI 보고 표준에 따라 작성된 각 지표별 데이터 수집 및 작성 절차, 내부 통제의 신뢰성 확인을 위한 담당자 인터뷰
 - 보고 기관의 지속가능성 정보 수집, 분석, 종합 절차의 평가를 위한 샘플링 기반의 서면 자료 평가
 - 전반적인 지속가능성 보고 품질에 대한 리뷰

1) GRI-referenced: 핵심(Core) 또는 포괄적(Comprehensive) 부합 방법에는 충족되지 않으나, 보고기관이 특정 정보에 대하여 GRI 표준 또는 그 일부를 준용하여 보고함을 의미합니다.

2) 검증 유형(Type of Engagement): AA1000AS v3의 검증 유형은 AA1000AP(2018)에서 제시하는 4대 원칙(포괄성, 중요성, 대응성, 영향)에 대한 부합성을 검증하는 Type I 검증과, 원칙 검증에 더해 중요 지표의 신뢰성까지 검증하는 Type II 검증으로 구분됩니다.

3) 신뢰도(Level of Assurance): AA1000AS v3의 신뢰도 수준은 높은 수준(High)의 검증과 중간(Moderate) 수준의 검증으로 구분됩니다. 중간(Moderate) 수준 검증은 진술에 대한 증거를 확인하기 위하여 제한적 깊이의 근거 확인, 낮은 수준의 샘플링을 통해 정보의 타당성을 확인하는데 주안점을 두고 있으며, 정보가 생산되는 절차의 신뢰성을 통해 결론을 내립니다.

GRI 검증 범위

각 주제별 MA를 포함함

검증 결과

GRI Topic	Disclosures
경제성과(Economic Performance)	201-1
반부패(Anti-Corruption)	205-2, 205-3
에너지(Energy)	302-1
배출(Emissions)	305-1, 305-2, 305-4
폐기물(Waste)	306-3
고용(Employment)	401-1, 401-2, 401-3
산업안전보건(Occupational Health and Safety)	403-1, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8
훈련 및 교육(Training and Education)	404-1, 404-2
다양성과 기회균등(Diversity and Equal Opportunity)	405-1
지역사회(Local Communities)	413-1

상기 기술된 절차에 따른 검증 수행 결과, 검증인은 보고 기준 및 이해관계자의 판단에 영향을 미칠 수 있는 모든 중요한 측면에 대하여 보고서가 적절치 않게 준비되었다고 결론 내릴 수 있는 어떠한 증거도 발견하지 못하였습니다.

포괄성(Inclusivity): 이해관계자의 참여 | 보고 기관은 지속가능경영 이슈와 관련하여 포괄적인 이해관계자 참여를 실시하고 있습니다. 이를 위해 고객, 사장님, 라이더/커넥터, 구직원, 투자자, 정부, 지역사회 등 7개 그룹으로 주요 이해관계자를 정의하고 있으며, 각 이해관계자별 소통 채널을 통해 다양한 의견을 청취하고 이를 경영정책에 반영하고 있음을 확인하였습니다.

중요성(Materiality): 주요 이슈의 선정 및 보고 | 보고 기관은 글로벌 지속가능성 표준 및 이니셔티브를 비롯해 미디어 및 대외 커뮤니케이션 키워드 분석을 토대로 지속가능경영 이슈를 30개로 정리하고 있음을 확인하였습니다. 또한 내·외부 이해관계자 의견 및 사업적 영향 수준 분석을 통해 최종 7개의 핵심 이슈를 도출하였으며, 보고서에 균형적으로 반영하고 있음을 확인하였습니다.

대응성(Responsiveness): 이슈에 대한 조직의 대응 | 보고 기관은 지속가능성 관련 중요 주제가 이해관계자에 끼치는 영향을 파악하고 관련 이슈에 대응하기 위한 활동을 실시하였으며, 이를 보고서에 적절히 기술하였음을 확인하였습니다.

영향(Impact): 조직이 미치는 영향에 대한 고려 | 보고 기관은 경영활동 전반에 걸친 이해관계자 관련 중요 이슈의 영향을 모니터링하고 있습니다. 다만, 정량적인 영향 산출을 위한 체계를 구체화해 나갈 것을 권고 드립니다.

2022년 8월
(주)퀀티파이드이에스지 대표

Yn 아현





이 책의 글은 끝났지만
더 나은 사회를 만들기 위한
고민과 노력은 계속됩니다.

〈배민스토리 2022〉는
우아한형제들 모든 구성원이 함께한
고민과 노력, 도전에 대한 기록입니다.
모두의 노력이 모여 더 나은 변화를
만들 수 있다고 믿습니다.

발행일 2022년 9월 20일
발행인 우아한형제들 대표이사 김범준
발행처 (주)우아한형제들
본 출판물에 대한 상업적 이용은 금지되어 있으며
인용 시에는 반드시 출처를 밝혀주시기 바랍니다.

