2024
우아한형제들
가치경영보고서

배민스토리



Woowa Brothers Sustainability Report

BAEMIN STORY 2024

우아한형제들

이 보고서에 대하여

우아한형제들 가치경영보고서(이하 <배민스토리 2024>)는 우아한형제들이 사회적 가치를 창출하기 위해 실천해 온 다양한 활동과 비재무적 성과를 공유하는 네 번째 보고서입니다. 우아한형제들은 다양한 이해관계자와 함께함에 따라 맡겨지는 사회적 책무를 인식하고, 지속가능경영의 필요성에 공감하고 있습니다. 이해관계자와의 상생을 도모하는 우아한형제들의 다양한 노력을 <배민스토리 2024>에서 투명하게 공개합니다.

보고 기간 & 보고 범위

<배민스토리 2024>는 2023년 1월 1일부터 2023년 12월 31일까지의 지속가능성 활동과 성과를 보고하고 있으며, 일부 주요 현안과 유의미한 성과 등에 대해서는 2024년 상반기의 내용도 포함합니다.
본 보고서를 통해 공유되는 비재무 성과는 우아한형제들의 국내 사업장을 기준으로 작성되었으며, 일부 정성 및 정량 성과는 자회사 데이터를 포함합니다. 재무 성과는 연결기준과 일치합니다. 본 보고서는 연 1회 발간됩니다.

보고 기준 & 독립 검증

<배민스토리 2024>는 글로벌리포팅이니셔티브(Global Reporting Initiative, GRI)가 제시하고 있는 글로벌 경영 표준(Global Standards)을 참조하였습니다(with reference to the GRI Standards). 또한 산업적 지속가능성 맥락을 반영하기 위해 지속가능성회계기준위원회(Sustainability Accounting Standards Board, SASB)의 지속가능성회계표준을 활용하였습니다. 본 보고서에 담긴 재무정보는 독립 감사법인의 회계감사를 통해 작성되었으며, 비재무 정보는 보고 내용의 정확성과 신뢰성을 높이기 위해 독립적 전문기관인 (주)퀀티파이드이에스지로부터 검증받았습니다.

문의처

본 보고서에 대한 문의사항은 아래의 연락처로 문의해주시기 바랍니다.
qna_bstory@woowahan.com

목차

CHAPTER 1 우아한형제들 이야기

6 ① 배민다움
8 ② 배민다움 하이라이트
10 ③ 한눈에 보기

CHAPTER 2 성장하는 배달의민족 서비스

14 서비스 한눈에 보기
16 ① 배달/포장
20 ② 커머스
24 ③ 사장님/라이더

CHAPTER 3 지속가능한 행복의 시작

32 ① 지속가능을 위한 배민다운 약속
36 ② 지속가능경영 추진 체계
38 ③ 이해관계자 소통
39 ④ 중요성 평가

CHAPTER 4 함께가치

44 ① 함께 성장 사장님
60 ② 전과정 안전과 건강 라이더
70 ③ 사회·먹거리 안전망 지역사회
80 ④ 친환경 배달문화 환경
92 ⑤ 일하기 좋은 회사 구성원
104 ⑥ 고객 만족 고객

CHAPTER 5 우아한 책임

116 ① 바른생활
122 ② 개인정보보호
128 ③ 기술개발

CHAPTER 6 APPENDIX

138 ① 지속가능성 데이터
142 ② GRI Contents Table
146 ③ SASB Index
148 ④ 주요 수상 내역
149 ⑤ 제3자 검증

CHAPTER 1

우아한형제들 이야기

우아한형제들은 일상을 더 행복하게 만드는 방법을 고민합니다.
음식이 가장 맛있는 순간을 놓치지 않고 문 앞으로 배달하며
이해관계자들과 함께 더 나은 배달문화를 만들어가기 위해
오늘도 부지런히 달리고 있습니다.

배달을 잘하는 우아한형제들은 그동안의 노하우로
일상에 필요한 더 많은 것들을 배달하고 있습니다.
신선한 식재료부터 생활용품, 전통시장 먹거리, 스마트기기까지
배달로 일상의 경험을 확장해 갑니다.

고객에게는 맞춤형 추천을, 사장님들에게는 유용한 외식업 정보를,
라이더에게는 최적의 배달 경로를 제공하며 모두가 일상을 만족으로
채워 갈 수 있도록 노력합니다.



1 배민다움



문 앞으로 배달되는 일상의 행복

우아한형제들은 '문 앞으로 배달되는 일상의 행복'이라는 서비스 비전을 바탕으로 음식 배달을 넘어 고객이 필요로 하는 다양한 상품을 안전하고 편리하게 배달합니다. 고객의 일상에 풍요를 더하고자 최선의 의사결정을 내리며, 배달산업의 인프라를 확장하고 로봇 기술을 혁신하여 고객 만족 창출이라는 목표를 달성하고자 합니다.



사장님, 라이더와 함께 성장

우아한형제들의 성장은 전국 외식업 사장님의 정성과 라이더의 신속하고 안전한 배달 덕분입니다. 우아한형제들은 사장님들이 가게를 더 효율적으로 운영할 수 있도록 양질의 정보와 교육 프로그램을 제공하며 전통시장의 생산자와 판매자에게는 고객과 만날 수 있는 기회의 장을 열어 드립니다. 또한 라이더가 안전하게 일할 수 있도록 체계적인 안전 교육을 제공하며 제도 개선을 통해 사회적 인식을 제고하고자 노력합니다.



환경과 사회를 생각하는 지속가능한 성장

우아한형제들은 배달플랫폼의 선도 기업으로서 책임감을 가지고 환경과 사회에 긍정적인 영향을 미치고자 노력합니다. 배달의민족 앱(이하 '배민 앱') 내 친환경 옵션을 제공하여 고객, 사장님과 함께 실천함으로써 친환경 배달문화를 조성하는 데 기여하고자 합니다. 또한 지역사회의 어려움을 함께 나누고 어려운 이들에게 도움에 손길을 내밀어 음식, 그 이상의 행복을 전하는 기업이 되고자 합니다.



구성원과 함께 성장하는 일하기 좋은 회사

우아한형제들은 행복한 구성원이 더 좋은 서비스를 만든다는 믿음을 바탕으로 '규율 위의 자율', '스타보다 팀웍', '진지함과 위트', '열심만큼 성과'를 4대 핵심가치로 삼고 있습니다. 쉽고, 명확하고, 위트있는 배민다운 문화를 토대로 구성원들이 함께 일하기 좋은 회사를 만들어 갑니다.



기본에 책임을 더하는 회사

우아한형제들은 '가족에게 부끄러운 일은 하지 않는다'는 소명으로 윤리규범에 따라 행동하며 자율준수 체계를 내재화하고 있습니다. 일상을 윤택하게 만들 수 있는 기술이라도 사용하기에 앞서 그 영향과 개인정보보호를 최우선으로 고려합니다. 또한 우리의 기술로 사회에 기여할 수 있다면 지식을 나누는 일도 멈추지 않으려 합니다.

2 배민다움 하이라이트

문 앞으로 배달되는 일상의 행복

국내 플랫폼 최초 ISO 20488 기반	투명한 배달문화	AI 기반 허위 리뷰 차단 정확도 향상 & 허위 리뷰 의심 제보
리뷰 운영 정책	매장과 같은 가격 배지 달기	71% 감소

환경과 사회를 생각하는 지속가능한 성장

‘일회용 수저·포크 안 받기’로 감축한 온실가스 배출량	친환경 배달수단으로 배달한 누적 거리	배민방학도시락으로 지원한 누적 끼니
23,565 tCO_2eq (1명이 약 1,800년 동안 배출하는 온실가스량*)	4,828만 km (지구 약 1,204바퀴)	10만 끼

*2021년 대한민국 국민 1인당 온실가스 배출량 13.1tCO_2eq (환경부, 「국가온실가스통계」)

사장님, 라이더와 함께 성장

누적 수강생		배민사장님페스타 방문자
배민아카데미 (온·오프라인 합산) 24만 명	배민라이더스쿨 1만 3,350명	7만 2,783명

구성원과 함께 성장하는 일하기 좋은 회사

리프레시 휴가 사용 구성원	돌봄 인프라 확대로 구성원의 육아부담 경감	구성원 1인당 교육 시간
413명 (대상 구성원 중 88% 사용)	우아한2어린이집 개원	10시간

기본에 책임을 더하는 회사

바른생활 위반 접수 사례 조치율	정보보호 인증 획득	우아한테크콘퍼런스 신청자
100% 완료	ISMS-P ISO/IEC 27001 ISO/IEC 27701	1만 8,604명

3 한눈에 보기

우아한형제들은 IT산업의 발전, 1인가구의 증가, 코로나 팬데믹 등의 환경에서 조리 음식 외에도 식재료나 생필품과 같은 다양한 상품을 즉시 배달하는 등 서비스를 다면화하며 퀵커머스로서 빠르게 성장해 왔습니다. 또한 고객의 다양한 요구에 맞추어 배달 서비스를 고도화함으로써 신규 고객을 창출하고 시장에서 기회를 확보할 수 있었습니다.
우아한형제들은 함께하는 이해관계자의 성장이 곧 우리의 성장이라고 믿습니다. 배달플랫폼의 경제적 가치와 사회적 가치를 정량화하고 플랫폼 참여자별 효용을 구체적으로 모니터링함으로써 상생과 협력의 가치를 되새깁니다. 앞으로도 우아한형제들은 배달플랫폼으로서 사회적 가치를 창출하고 이를 바탕으로 사장님, 라이더, 고객 모두와 함께 성장하는 서비스를 제공하겠습니다.
더 효율적으로 가게를 운영하고, 더 안전한 환경에서 배달하며, 더 다양한 배달 서비스를 누릴 수 있는 플랫폼으로 발돋움해 나가겠습니다.

연구 결과 1

플랫폼 참여자의 경제적 기여 및 사회적 후생에 기여

음식 배달플랫폼(배달의민족)이 서비스를 통해 창출하는 경제적 기여, 사회적 후생 등을 화폐 가치로 측정한 결과, 배달의민족을 이용한 사장님의 월 매출은 평균 696만 원, 약 27% 증가한 것으로 산출됐으며 배달의민족을 통해 발생한 사회적 후생은 연간 2.3조 원 수준이었습니다.[1)]

1) 경희대학교 Hospitality & Tourism 애널리틱스센터(2023). 배달플랫폼의 사회·경제적 기여도 측정 연구

연구 결과 2

배달비 낮춘 알뜰배달 라이더 소득 증가에도 기여

알뜰배달과 한집배달을 모두 수행한 라이더가 한집배달만 수행했던 라이더보다 월 평균 수입이 5.1% 높은 것으로 나타났습니다. 배달비는 비교적 낮지만 AI 배차로 동선을 최적화 함으로써 라이더의 효율적인 배달을 도운 덕분이었습니다.[2)] 고객의 배달비 부담을 줄이기 위해 기획된 알뜰배달은 최초 기획 목표를 달성함은 물론 라이더 수입 증대에도 효과를 입증했습니다.

2) 이영찬·이철성(2023). AI기반 묶음 배달의 효율성이 라이더 수입에 미치는 영향: 배달의민족 알뜰배달을 중심으로. 한국물류학회지, 33(5), 1-11

연구 결과 3

코로나 불황 속 배달앱을 통한 식당 월 매출 25% 보전

지난 코로나 팬데믹으로 인해 어려움을 겪었던 외식업 사장님들 중에서 배달앱을 사용한 경우, 이용하지 않은 경우에 비해 약 25% 높은 매출로 손실을 일부 줄여 배달앱이 사실상 방파제 역할을 해주었다는 사실이 수치로 나타났습니다. 대구광역시 외식업체 3만 개를 대상으로 매출액 변화 분석을 실시한 결과, 당시 대면 활동에 제약을 받았던 음식점들이 온·오프라인 채널을 동시에 활용할 수 있는 인프라가 필요했음을 확인할 수 있었습니다.[3)]

3) 이상원·전현배(2022). 배달앱 이용과 음식점업 매출: 대구광역시 코로나19 효과를 중심으로. 경제학연구, 70(4), 69-91

경제적 가치 창출 및 배분 성과[1)]

구분		단위	2021	2022	2023
매출액		백만 원	2,008,767	2,947,141	3,415,505
영업이익		백만 원	(75,696)	424,061	699,881
운영비용	유무형자산 취득	백만 원	75,113	40,387	43,886
구성원	급여, 상여	백만 원	399,177	369,712	452,663
협력회사	구매	백만 원	1,102,687	1,549,339	1,696,935
정부	법인세	백만 원	41,693	127,605	218,181

1) 회계연도 2022~2023년 연결감사보고서 내 연결포괄손익계산서 및 연결현금흐름표에 근거함

조세지표[2)]

구분	단위	2021	2022	2023
세전이익	백만 원	(99,767)	403,452	724,386
명목세액	백만 원	(24,143)	98,281	187,359
명목세율	%	-	24.4	25.9
실질세액	백만 원	41,693	127,605	218,181
실질세율	%	-	31.6	30.1

2) 법인세 납부 범위는 대한민국이며 회계연도 2022~2023년 사업보고서 내 연결재무제표 주석 26. 법인세비용 항목에 근거함



CHAPTER 2

성장하는 배달의민족 서비스

우아한형제들은 누구나 원하는 곳에서 맛있는 음식을 먹고
필요한 물품을 즉시 배달받을 수 있는 서비스를 제공하기 위해
노력합니다.

배달의민족은 사장님에게는 새로운 고객을 만나 효율적으로
장사할 수 있는 곳(서비스), 라이더에게는 안전하고 건강하게
일할 수 있는 곳(플랫폼), 고객에게는 보다 다양한 즐거움과
행복을 누릴 수 있는 곳이 되기 위해 오늘도 성장하고 있습니다.

많은 이들의 일상을 더 편리하게 만들고 더 나은 배달문화를
이끌어가기 위해 끊임없이 노력하겠습니다.

서비스 한눈에 보기

1. 배달/포장
2. 커머스
3. 사장님/라이더

서비스 한눈에 보기

내일까지 기다릴 필요 없이 갖고 싶던 것이 지금 바로 배달되면 얼마나 좋을까요?
먹고 싶은 음식은 물론 지금 바로 필요한 식재료부터 생활용품, 전자기기까지 몇 번의 터치만으로 문 앞에 즉시 배달되는 일상, 바로 지금 가능합니다.

배달의민족은 고객에게는 일상의 다양한 편익을, 사장님에게는 새로운 판로와 교육의 장을, 라이더에게는 건강한 일자리를 제공하며 성장해 왔습니다.
앞으로도 즐겁고 유쾌한 배민다운 문화로 많은 이해관계자의 일상을 더욱 풍요롭게 만들 수 있도록 노력하겠습니다.



1 배달/포장

배민배달

픽업 후 바로 배달 & 더욱 알뜰하게

내가 원하는 배달 서비스로
더 맛있게 즐겨요

가게배달

가게 홍보를 원하는 사장님들께

원하는 광고 주소 & 배민 앱 곳곳에서
우리 가게 홍보해요

배민포장

이제는 포장주문도 앱으로

포장도 간편하게
줄 서서 기다리지 않아도 돼요

배민로봇

로봇을 한 걸음 더 가까이

배달 인프라를 혁신하고
더 나은 외식 서비스의 미래를 만들어요

2 커머스

배민장보기·쇼핑

지금 필요한 건 지금 받아야죠

식료품, 뷰티, 가전, 책, 꽃까지
일상 속 다양한 상품을 배달해요

배민B마트

장보기도 즉시배달

식재료부터 생활용품까지
문 앞으로 즉시 배달해요

배민선물하기

너에게 밥을 보낸다

소중한 사람에게 마음을 담은 카드를
고르고 선물해요

배민전국별미

전국의 별미를 집 앞으로

동네 맛집을 넘어 전국 맛집이 되도록
지역 별미와 특산품을 집으로 배송해요

3 사장님/라이더

배민외식업광장

외식업 고민 해결 가이드

운영 노하우, 외식업 트렌드, 고민 해결까지
장사에 힘이 되는 정보를 전달해요

배민상회

외식업 사장님을 위한 종합 식자재몰

신선식품부터 배달용기, 주방용품까지
운영에 필요한 건 모두 있어요

배민셀프서비스

가게관리의 모든 것

가게 광고 등록부터 메뉴 및 배달팁 관리,
고객 리뷰까지 쉽고 편하게 관리해요

배민커넥트

원할 때 원하는 만큼 수입 만들기

원하는 이동 수단으로
원할 때 배달하고 수입을 만들어요

1 배달/포장

배민배달

픽업 후 바로 배달 & 더욱 알뜰하게

배민배달은 음식 주문의 중개는 물론, 배달까지 배달의민족이 수행하는 서비스로 안전 교육을 받고 산재보험에 가입한 전문 라이더가 안전하게 배달해 드립니다. 고객은 배달 현황을 실시간으로 확인하며 맛있는 음식을 편리하게 받아볼 수 있고, 사장님들은 배달에 대한 부담을 배달의민족에 맡긴 채 음식 조리에 집중할 수 있습니다. 배민배달 서비스는 두 가지의 배달 방식을 제공하여 고객의 선택지를 다양화하였습니다. 라이더가 픽업한 음식을 바로 배달하는 '한집배달'과 고객들이 알뜰하게 이용할 수 있도록 배달의민족만의 AI 기술로 최적의 동선을 구성하여 묶음 배달하는 '알뜰배달'이 있습니다. 현재 전국 대부분의 지역에서 배민배달을 이용할 수 있으며 운영지역과 시간을 확장하여 고객과 사장님의 편의성을 높이고자 노력하고 있습니다.

배민배달 서비스

픽업 후 바로 배달 '한집배달'	라이더가 가게에서 음식을 픽업한 후 바로 배달하여 갓 나온 음식을 가장 맛있는 상태로 받을 수 있도록 제공하는 배달 방식입니다. 바로 배달되는 만큼 고객은 따뜻한 음식과 시원한 음료를 즐길 수 있습니다.
더 알뜰하고 합리적인 배달 '알뜰배달'	고객이 더 알뜰한 배달팁으로 음식을 만나볼 수 있도록 배달의민족만의 AI기술을 활용하여 라이더가 최적의 동선으로 묶음 배달하는 배달 방식입니다. 한집배달과 알뜰배달 두 가지 배달 방식을 제공함으로써 고객들은 주문 상황에 따라 다양한 선택권을 갖게 되었습니다. 알뜰배달은 배달비 절감 효과를 인정받아 '2023년 대한민국 상품대상' 신소비문화 분야에 선정되기도 했습니다.

두 가지 배달방식을 한 번에 편리하게 더 많은 고객을 만나는 '배민1플러스'

우아한형제들은 사장님이 한집배달과 알뜰배달을 효과적으로 함께 이용하실 수 있도록 '배민1플러스' 상품을 새롭게 출시했습니다(2024년 1월). 사장님은 각각의 요금제 가입 없이 한 번의 가입으로 두 가지 배달 서비스를 모두 제공할 수 있고 고객은 배민 앱에서 원하는 배달 방식을 자유롭게 선택해 주문할 수 있습니다. 우아한형제들은 주문수요, 배달거리 등 고객의 주문환경을 분석해 가게별·서비스별 최적화된 배달팁을 적용하고 있습니다. 최대한 많은 가게가 주문의향이 높은 고객들에게 효과적으로 노출되어 가게가 효율적으로 운영될 수 있도록 지원해 드립니다.

가게배달 | 배민포장

가게 홍보를 원하는 사장님들께

이제 막 외식업을 시작한 사장님들은 고객을 찾아나서는 일이나 홍보하는 일이 쉽지 않습니다. 사장님들에게는 홍보를 위한 마케팅 비용을 얼마나 책정해야 할지, 고객을 만나는 효과적인 방법은 무엇일지 모든 것이 고민입니다. 우아한형제들은 사장님들이 배달의민족을 통해 가게를 효과적으로 홍보하고 더 많은 고객을 맞이할 수 있도록 지원합니다.

가게배달 광고 상품

울트라콜	주요 고객층이 두터운 지역을 지정하여 광고하고 싶은 사장님, 새로 생긴 상권에 진출하고 싶은 사장님들이 광고 지역을 자유자재로 설정할 수 있는 정액제 광고 상품입니다. 마케팅 목적에 따라 사장님이 직접 지역을 설정하고 원하는 카테고리를 선택하여 광고할 수 있습니다.
오픈리스트	고객이 주문했을 때만 광고비를 지불하는 정률제 광고 상품입니다. 사장님은 가게의 실제 주소지를 기준으로 배민 앱 안의 다양한 광고 지면에서 적극적으로 가게를 노출할 수 있습니다. 키워드 검색이나 가게배달 카테고리 리스트 상단, 각종 큐레이션 리스트 등을 통해 가게를 더 많은 고객에게 홍보할 수 있습니다.

포장주문도 편리하게

'배민포장'은 앱을 통해 편리하게 음식 포장을 주문하고 결제하는 서비스입니다. 고객은 매장에서 줄 서서 기다릴 필요 없이 배달음식을 주문하듯 편리하게 몇 번의 터치만으로 주문과 결제를 할 수 있습니다. 언제 음식이 완성될지도 알려주니 음식이 완성되기까지 가게에 앉아 기다리는 시간도 아낄 수 있습니다.
배민포장은 고객에게는 라이프스타일에 맞는 편리한 주문 환경을 제공하고 사장님에게는 주문과 결제를 한 번에 해결할 수 있는 통합관리 환경을 제공합니다. 배민을 이용하는 사장님이라면 배달주문과 동일한 주문접수 프로그램을 통해 편리하게 주문을 받을 수 있고 메뉴와 요청사항, 주문금액 등 상세한 주문내역을 통합적으로 관리할 수 있습니다. 또한 고객에게 품절 메뉴나 영업시간 등 가게 운영 정보를 알릴 수 있고 예약 주문을 받을 수 있으며 포장주문 고객에게 별도의 할인을 제공할 수도 있습니다.

고객관리 데이터 활용

울트라콜과 오픈리스트를 활용하는 사장님들은 광고효과를 더욱 높이기 위해서 배달의민족이 제공하는 고객관리 데이터를 활용할 수 있습니다. 어떤 유형의 손님들이 가게를 찾는지 쉽게 확인할 수 있고 광고 주소지별 데이터를 바탕으로 광고 노출 전략을 직접 세워볼 수도 있습니다.

1 배달/포장

배민로봇

음식을 맛있는 상태 그대로 '배달로봇 딜리'



'배달로봇 딜리'는 음식을 가장 맛있는 상태로 배달하는 자율주행 로봇으로 매장에서 음식을 픽업하여 최적화된 경로로 고객에게 안전하고 신속하게 배달합니다. 고객이 오래 기다리지 않도록 최적화된 경로를 찾고 보행자와 사물을 인식하여 빠르고 안전하게 주행합니다. 불규칙한 노면은 물론 실내든지 실외든지, 비나 눈이 오는 기상 악화 상황에서도 안정적으로 배달할 수 있습니다. 2023년에는 테헤란로 로봇 거리 조성 사업을 2단계로 확장 운영했으며 '대한민국 디지털 혁신대전 2023'에서 자율주행을 시연하여 주목을 받았습니다. 배달로봇 딜리의 사용자 친화적인 디자인은 국내외에서 폭넓게 인정받아 4개의 프로덕트 디자인 어워드를 수상했습니다.

배달로봇 딜리가 이룬 성과

2022년 대비 2023년

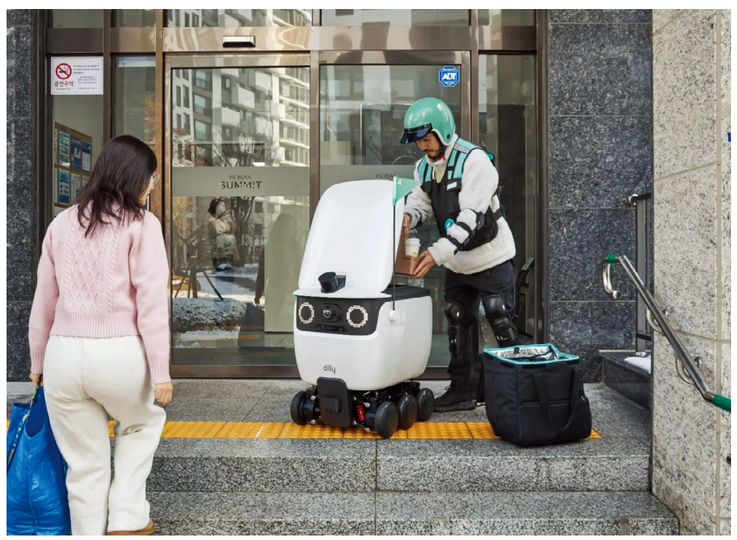
광교 아이파크 D2D(Door to Door) 서비스

연간 누적 주문 수 **60%** 증가

연간 누적 주문자 수 **27%** 증가

트레이드타워 로봇배달 서비스

연간 누적 주문자 수 **367%** 증가



배달로봇
robot.baemin.com

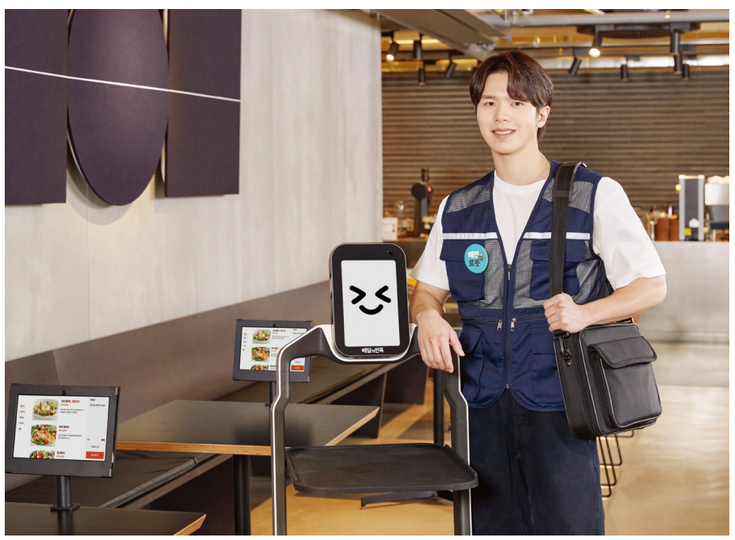
2,000여 명 사장님의 선택 '서빙로봇 딜리'



'서빙로봇 딜리'는 힘들고 반복적인 일을 대신해 직원들의 피로를 줄여주고 사장님은 가게 운영과 요리에 집중할 수 있도록 돕는 로봇입니다. 스마트폰 앱으로 손쉽게 커스터마이징한 홍보 영상과 사진, 음성을 딜리에 전송하여 매장과 주력 메뉴를 홍보할 수도 있습니다. 2018년 처음으로 서빙로봇 렌탈 서비스를 선보인 이후 수요가 급격히 늘어 2024년 3월 기준 전국 2,000여 개 매장에서 3,100여 대 딜리가 활약하고 있습니다. 2023년에는 많은 분에게 사랑받아 KCAB '최고의브랜드' 대상, '고객사랑브랜드' 대상, '올해의 브랜드' 대상을 수상할 수 있었고 2024년 상반기에는 서빙로봇 부문 최초로 '브랜드 고객충성도' 대상을 수상했습니다.

B-ROBOTICS & 인증중고 서비스 시작

B-ROBOTICS(비-로보틱스)는 우아한형제들의 서빙로봇으로 시작해 외식업장의 푸드테크 도입을 이끌어가던 조직에서 2023년 2월 더 큰 꿈을 이루어 내고자 우아한형제들의 100% 지분으로 설립한 자회사입니다. B-ROBOTICS는 국내 최초로 중고 서빙로봇 서비스인 '인증중고'를 시작하였습니다. 인증중고 서비스는 로봇 엔지니어의 엄격한 검증을 거쳐 품질을 인증받은 중고 서빙로봇을 저렴하게 렌탈할 수 있는 혜택을 제공하고 있습니다.



서빙로봇
www.brobotics.kr

2 커머스

배민장보기·쇼핑







내일까지 어떻게 기다려요

음식을 가장 맛있게 배달하던 기술로 일상의 다양한 상품을 배달합니다.

‘배민장보기·쇼핑’은 고객이 여유로운 일상을 누릴 수 있도록 더 빠르고 편리한 배달 경험을 제공해드리기 위해 노력하고 있습니다. 2021년 12월 식품, 꽃, 뷰티 카테고리로 시작한 배민장보기·쇼핑에는 2024년 5월 기준, 50여 개의 브랜드와 소상공인이 운영하는 1,100여 개의 매장이 입점해 있으며 전국 1만 2천여 개 오프라인 매장이 연결되어 있습니다. 반려동물용품, 도서, 홈데코, 최신 노트북 등 고객이 선택할 수 있는 상품군을 꾸준히 확장해 왔고 프리스비와 삼성스토어의 최신 스마트기기, 홈플러스익스프레스와 이마트에브리데이, GS더프레시의 신선식품까지 간편하게 배달받을 수 있습니다.

배민장보기·쇼핑은 지역 소상공인들에게 새로운 판로가 되며 더 많은 사장님이 입점할 수 있도록 서비스 운영 지역을 확장하는 동시에 풀필먼트 서비스로도 영역을 확대하고 있습니다. 그 덕분에 고객들은 전통시장의 제품들도 손쉽게 주문하고 배달받을 수 있게 되었습니다.

배민B마트



분 단위 초신선 장보기

‘배민B마트’는 오늘 저녁에 먹을 식재료와 든든한 간식, 생활용품까지 고객의 생활에 맞춘 다양한 상품들을 제안합니다. 단순히 즉시배달 장보기 경험을 선사하는 데 그치지 않고 수산, 축산, 과일, 채소 등 신선 식재료를 언제 주문하든 신선한 상태로 받아 볼 수 있도록 꼼꼼히 관리합니다. 또한 매일 사용하는 생활용품은 물론, 인기 화장품과 전자기기 등 다양한 제품까지 주문할 수 있습니다. 도심 곳곳에 위치한 물류센터의 효율적인 물품 배치와 최적의 배달 거리 검색 시스템 덕분에 2023년 평균 배달시간 29분, 1시간 이내 배달 완료 비율 97%를 달성하며 ‘온라인 즉시배달 종합 장보기 커머스’로 성장했습니다. 또한 배민B마트는 친환경 포장재를 적극 사용하여 포장재가 환경에 미치는 영향을 줄이기 위해 세심하게 노력합니다. 100% 물로 채운 아이스팩, 재활용 가능한 단일 소재 보냉팩, 종이 완충재를 사용해 고객이 포장재를 쉽게 분리배출할 수 있도록 돕고 있습니다.

손끝으로 전하는 배민다움

배민문방구



2014년에 시작된 배민문방구는 배민다움을 담아낸 다양한 제품으로 사람들에게 재미난 이야기를 전합니다. ‘다 때가 있다’라고 적힌 때수건은 위로를 건네고, ‘어머, 펜이에요~’, ‘저도 펜이에요!’라며 반가움을 주는 볼펜세트는 웃음을 선사합니다. 제품들의 유쾌한 메시지에 귀를 기울이다 보면 ‘풋!’ 하고 미소 짓거나 ‘아~’ 하고 공감하게 됩니다.

배민문방구는 제품부터 포장재까지 ‘자연스럽게’ 만들고자 노력하고 있습니다. 종이로 만든 제품도 다시 살펴 ‘배달이친구들 대문짝 얼굴노트’의 패키지를 재생지가 함유된 종이로 교체하는 등 더 많은 자원을 절약하려는 노력도 지속하고 있습니다.

지금 바로 배민B마트에서에서 ‘배민문방구’를 검색해보세요! 다양한 이야기가 담긴 제품들이 기다리고 있습니다.

2 커머스

배민선물하기

마음을 담아 밥을, 밥을 넘어 꽃과 건강식품까지

‘배민선물하기’는 친구나 동료에게 배달의민족 내 다양한 서비스에서 사용할 수 있는 상품권을 선물카드와 함께 보내는 마음 배달 서비스입니다. 배달의민족 회원이라면 누구나 소중한 사람의 생일을 축하하거나, 고마운 마음을 표현하거나, 응원이나 위로의 마음을 전하고 싶을 때 마음을 담은 메시지와 함께 상품권을 보낼 수 있습니다. 2023년 9월에 추가된 배민선물하기의 생일 리마인드 기능으로 친구나 소중한 사람의 생일을 잊지 않고 챙길 수 있습니다. 이제 배민 앱 외에 카카오 선물하기에서도 배민상품권을 구매할 수 있습니다. 2023년 9월 카카오 선물하기에 입점한 후 연말까지 약 139만 개의 상품권이 발행되었고 꾸준히 교환권 랭킹 5위 안에 들며 인기 선물이 되었습니다. 앞으로는 상품권뿐만 아니라 다양한 실물 상품도 제공하여 취향에 맞는 선물을 더 편리하게 전달할 수 있도록 할 예정입니다.

배민선물하기 이용 현황 2023년 기준

배민선물하기로 선물 보냈어요	308만 명	배민선물하기로 선물 받아 사용했어요	653만 명
배민 앱에서 배민상품권 구매 건수	561만 건	전체 배민상품권 발행 건수	797만 건
B2B 기업용 선물하기 발행금액	205억 원	카카오 선물하기를 통한 배민상품권 발행 건수 2023.09.14 ~ 2023.12.31	139만 건

2023년 가장 많이 선물한 카드

2023년 한 해 동안 가장 많이 판매된 카드는 고객이 직접 사진을 업로드하고 꾸며서 보내는 ‘나만의 카드’였습니다. 또한 만우절 기간 동안 한정 판매된 만우절 카드도 인기가 많았습니다. 그 중에서 특히 장난치기 좋은 ‘만우절 자유이용권’ 카드가 가장 많이 판매됐습니다.



배민선물하기
gift-pc.baemin.com

배민전국별미 | 배민대용량특가

전국의 별미를 집 앞으로

‘배민전국별미’는 신선한 제철 먹거리, 전국 팔도의 지역 특산물, 줄 서서 먹어야 했던 지역 맛집 메뉴, 이색 별미 음식, 전통적 가치를 담은 장인의 먹거리까지 전국의 대표 별미를 집에서도 편하게 맛볼 수 있는 배달의민족의 배송 서비스입니다. 배민전국별미는 가장 맛있고 신선한 팔도 진미로 고객의 식탁을 풍성하게 채울 수 있도록 전국 각지의 소상공인과 고객이 만나는 새로운 판로를 제공합니다. 판매자와 생산자는 ‘셀러섹션’에서 제품의 특별한 맛을 이야기하며 소개할 수 있고 ‘월간별미, 전국별미자랑’ 등 매거진 콘텐츠에서는 감각적인 이미지와 깊이 있는 스토리텔링으로 고객과 만납니다. 배민전국별미는 전통시장의 대표 상품을 발굴하고 더 나아가 사장님과 함께 밀키트를 개발하고 판매하는 일에 협력함으로써 지역 소상공인들을 지원하고 있습니다.

배민전국별미 성과 2023년 12월 기준

입점 판매자 수	295점
판매 상품 수	629개
누적 방문자 수	520만 명

대용량특가 서비스 런칭

‘배민대용량특가’는 다양한 대용량 상품을 저렴한 가격으로 구매해 택배로 받아볼 수 있는 서비스입니다. 일상생활에 꼭 필요한 제품을 저렴하게 구매하고 싶다는 고객의 요구를 충족하기 위해 배민대용량특가 서비스가 탄생했습니다. 화장지·물티슈, 헤어·바디·덴탈과 같은 생필품과 생수·음료, 즉석밥, 라면, 통조림 등의 식품까지 창고형 할인매장에서 볼 수 있는 다양한 대용량 상품을 제공하고 있습니다. 2023년 9월에는 CJ제일제당과 파트너십을 맺고 소스, 오일, 양념류를 선보이기도 했습니다. 앞으로도 고객이 원하는 상품군을 확장하고 더 편리하고 저렴하게 이용할 수 있도록 서비스를 고도화해 나갈 예정입니다.

③ 사장님/라이더 배민외식업광장



장사에 힘이 되는 외식업 정보

'배민외식업광장'은 빠르게 변화하는 외식업 환경 속에서 사장님들이 가게를 효율적으로 운영할 수 있도록 신뢰도 높은 정보를 제공합니다. 배달 가게 운영 팁, 배달 주문 데이터를 분석한 매출 전략, 고객 트렌드, 배달앱 운영 및 마케팅 노하우 등 다양한 정보를 제공합니다. 배달을 처음 시작하는 사장님을 위한 입점 지원부터 한단계 더 성장하기 위한 단계별 지원 프로그램도 운영합니다. 업종과 운영 상황에 맞는 외식업 정보를 검색하고 추천하는 기능을 고도화하여 사장님들이 궁금한 내용을 쉽게 찾을 수 있도록 지원합니다. 또한 가게 운영에 필요한 세무, 노무, 위생 관련 서비스 비용 지원은 물론, 사장님의 건강과 휴식을 위한 건강검진, 숙박 혜택 등도 제공합니다.





배민외식업광장
ceo.baemin.com

어려운 전문지식과 노하우를 이해하기 쉽게

사장님들이 평소 접하기 어려운 전문지식과 전문가의 노하우를 쉽게 전달합니다. 매일 발행하는 '장사소식'에서는 외식업 운영에 필수적인 세금신고와 납부, 시즌별 대비 사항과 점검 사항을 안내합니다. 외식업 관련 지원금과 정책을 지역별·지원규모별로 조회할 수 있는 '정부지원금', 날짜별로 안내하는 '장사캘린더' 서비스를 운영해 정보 편의성을 높였습니다. 이 외에도 다양한 제휴사 혜택과 지원을 확인할 수 있으며 임금 계산이 어려울 때는 '주휴수당·퇴직금 계산기'로 쉽게 계산할 수 있습니다. '장사노하우'를 통해 외식업 기본 지식부터 매출 성장과 관리, 창업, 마케팅, 노무·세무, 법률, 손익분석, 직원관리, 메뉴개발, 식자재 정보 및 레시피, 고객서비스 등 다양하고 유용한 정보를 제공합니다. 또한 성공한 브랜드 사례와 사장님 인터뷰를 통해 생생한 노하우와 팁을 전합니다. 법률적 문제나 노무, 세무 등 전문 지식이 필요할 때는 '전문가 Q&A' 서비스에서 전문가의 1:1 맞춤 답변을 무료로 받을 수 있습니다. 최근에는 창업, 폐업, 보험 문제 등 더 넓은 분야의 전문가 상담도 지원하고 있습니다.

사장님끼리 생각과 의견을 나누는 공간

배민외식업광장은 사장님들이 서로 고민을 나누고 생각과 의견을 교환할 수 있는 '참여광장'을 운영합니다. 장사를 하며 접하는 일상적 문제에 대해 투표, 댓글, 이모지로 공감과 조언을 나눌 수 있는 공간이 되었습니다. 이 외에도 생방송 토크 프로그램 '테이의 브레이크타임'을 진행하여 사장님들의 다양한 사연과 이야기를 실시간으로 나누고 공감하는 기회를 마련했습니다.

배민외식업광장을 구성하는 숫자(누적)

배민외식업광장 회원 수 2024.06	83만 명	배민외식업광장을 방문한 사장님 수 2023.11 ~ 2023.12	160만 명
<외식업트렌드> 정보를 확인한 횟수 2022.12 ~ 2024.06	94만 회	배민외식업광장에서 외식업 정보를 확인한 사장님 수 2023.12	70만 명
배민외식업광장에서 사장님 지원, 식재료 혜택, 제휴사 혜택을 신청한 사장님 수 2021 ~ 2023	22만 명	<전문가 Q&A>의 콘텐츠를 확인한 횟수 2023	260만 회

3 사장님/라이더

배민상회

외식업 사장님만을 위한 종합 식자재몰

‘배민상회’는 외식업 사장님들을 위해 식당 운영에 유용한 상품을 모아 둔 온라인 종합 식자재몰입니다. 신선한 농축수산물부터 배달용기, 비닐봉지, 칼, 가위, 주방용품 등 다양한 품목을 합리적인 가격에 제공합니다. 배민상회는 다양한 거래처를 확보해 좋은 상품들을 합리적인 가격으로 제공함으로써 사장님들의 고민을 덜어드리고자 합니다. 또한 지역 생산자와 외식업 사장님을 위한 상생 모델을 구축하는 데도 앞장서고 있습니다. 경남 김해와 전남 지역의 지자체몰인 ‘김해온몰’과 ‘남도장터’를 입점시켜 지역 생산자에게는 새로운 판로를 제공하고 전국 외식업 사장님에게는 양질의 지역 식자재를 합리적인 가격에 공급합니다. 그 밖에도 식재료 가격 상승으로 부담이 가중된 외식업 사장님을 돕기 위해 ‘물가안정 원정대’ 캠페인을 진행하여 식재료 할인 판매, 효율적인 식재료 활용 노하우 교육 콘텐츠 제공 등 가게 운영에 실질적인 도움이 되는 방안을 마련했습니다.

배민상회 성과

2022년 12월 대비 2023년 12월

신규 유저 주문 수 성장률	121.8%	판매자 수 증가율	88.1%



배민상회
mart.baemin.com

배민셀프서비스

가게 관리의 모든 것

‘배민셀프서비스’는 외식업 사장님들이 가게를 효율적으로 관리하도록 돕는 서비스입니다. 우리 가게 광고 등록부터 메뉴 및 배달팁 관리, 고객 리뷰 관리까지 사장님의 상황에 맞추어 언제든 쉽고 편리하게 운영할 수 있습니다. IT기기 활용이 익숙하지 않은 사장님들에게는 보다 수월하게 가게를 관리할 수 있도록 도움을 드리고, 그 밖의 사장님들에게는 더욱 다양한 기능으로 더 많은 매출을 낼 수 있도록 지원해 드립니다. 2023년에는 사장님들이 가게의 주문현황과 고객 정보를 바탕으로 자율적인 마케팅을 할 수 있도록 고객관리 기능을 강화했습니다. 개선된 기능을 통해 사장님들은 첫 주문 고객과 단골 고객의 선호 메뉴, 연령대, 지역 등을 분석할 수 있습니다. 이를 바탕으로 가게의 마케팅 전략을 세우고 주문 트렌드와 타겟 고객 설정, 메뉴 개발 등에 활용할 수 있도록 돕고 있습니다. 이 외에도 배민셀프서비스 내 배민아카데미 콘텐츠를 제공하여 장사에 도움이 될 수 있는 정보를 전달하고 앤서봇 서비스를 오픈하여 더 편리하게 이용 가이드를 확인할 수 있도록 노력하고 있습니다.

배민셀프서비스 제공 기능

가게 관리	가게의 기본 정보와 편의 정보, 콘텐츠 등을 등록할 수 있으며 가게 운영 상황에 따라 영업·휴게 시간, 휴무일 등 정보를 변경할 수 있습니다. 또한 사장님이 직접 주문 금액별, 지역별, 시간별로 배달팁을 설정할 수 있습니다.
메뉴 관리	가게 상황에 맞게 메뉴의 가격을 수정하거나 품절·숨김 처리할 수 있습니다. 메뉴판 관리에서는 새로운 메뉴를 추가하거나 홍보하고 싶은 메뉴를 사장님 추천 메뉴로 설정할 수 있습니다.
리뷰 관리	고객이 등록한 리뷰에 사장님 댓글을 등록하여 고객과의 소통 채널로 활용할 수 있습니다. 고객과 쉽고 빠르게 소통할 수 있도록 ‘자주 쓰는 문구’ 등록 기능을 지원합니다.
정산/ 부가세 신고	원하는 기간별·서비스별 정산 내역과 항목별 상세 내역을 확인할 수 있습니다. 또한 부가세 신고 기간에 맞추어 신고 자료를 다운받아 사용하실 수 있도록 내역 조회 및 다운로드, 이메일 발송 기능 등 편의기능을 제공합니다.
사업자 정보 관리	사업자등록증·영업신고증 정보를 변경하거나 사장님이 선호하는 주문접수채널(예, PC주문접수채널, 배민주문접수앱 등)을 선택할 수 있습니다. 또한 정기결제 광고에 사용되는 비즈머니 충전 수단을 관리하고 직접 충전·환불할 수 있도록 다양한 기능을 제공합니다.
광고·서비스 관리	진행 중인 광고·서비스부터 종료된 광고·서비스까지 모든 정보를 확인할 수 있고 광고·서비스 신청/해지를 직접 설정할 수 있습니다. 가게 매출을 전략적으로 관리할 수 있도록 사장님이 직접 울트라콜 광고 노출 위치와 오픈리스트 노출 영역을 변경할 수 있습니다.
가게 성과 분석	고객 관리를 통해 신규·재주문 고객 수, 연령·성별, 인기메뉴, 지역 등의 데이터를 확인할 수 있습니다. 매출 정보와 가게·광고에 대한 통계 정보를 간편하게 조회할 수 있습니다.
할인·마케팅	가게에 알맞은 혜택을 활용하도록 신규고객혜택, 단골고객혜택, 모든고객혜택 등 다양한 선택지를 제공합니다. 이 외에도 메뉴, 배달팁, 배민포장주문 할인 등 사장님이 직접 고객에게 할인과 혜택을 제공할 수 있습니다.

3 사장님/라이더 배민커넥트





원할 때 원하는 만큼! 누구나 할 수 있는 '배민커넥트'

'배민커넥트'는 누구나 자유롭게 이용할 수 있는 배달 업무 플랫폼으로 원하는 시간, 원하는 장소에서 자신이 원하는 만큼 배달할 수 있습니다. 배민커넥트는 고객이 약속된 시간에 주문한 상품을 정확하게 배달받을 수 있는 확실한 경험을 제공합니다. 배달은 이륜차를 비롯한 자동차, 자전거, 킥보드, 도보 등 다양한 수단으로 이루어지며 AI추천배차 시스템을 통해 신규 라이더도 쉽게 배달을 시작할 수 있습니다. 배민커넥트의 모든 라이더는 안전하게 일할 수 있도록 운행 전 안전보건교육을 필수로 이수해야 하며 혹시 모를 사고에 대비하기 위해 한 건을 배달하더라도 산재보험에 필수로 가입해야 합니다. 우아한청년들은 라이더의 보험료 부담을 낮추기 위해 '라이더 전용 시간제 보험' 상품을 제공하여 라이더들이 일한 시간만큼만 보험료를 부담하도록 하고 있습니다.

배달서비스 공제조합 출범

'배달서비스공제조합'은 2023년 6월 라이더의 안전망 강화와 보험료 부담 완화 등을 목표로 9개 배달업체가 모여 출범했습니다. 우아한청년들은 47억 원을 출자하는 등 본 공제조합의 출범에 적극적으로 참여했습니다. 그 결과 2024년 6월에 배달종사자의 업무 환경에 특화된 첫 시간제 공제상품을 시중 대비 약 16% 저렴하게 출시할 수 있었습니다. 라이더의 보험료 부담을 더욱 줄이기 위해 연/월 단위 공제상품 또한 시중 대비 최대 32% 저렴하게 제공할 예정입니다. 또한 안전 교육 수료 시 보험료 추가 할인 혜택을 제공하여 라이더들의 안전 교육과 보험 연계를 높이는 방안을 추진 중입니다.

언제나 믿을 수 있는 물류 경험 '우아한청년들'

우아한청년들은 전국의 물류센터에서 배민B마트 상품을 관리하고 배민커넥트 플랫폼을 통해 배민배달, 배민B마트, 일부 장보기·쇼핑의 주문이 고객에게 배달되는 All-in-one 물류 여정을 책임지고 있는 우아한형제들의 100% 지분 물류 자회사입니다.

배민커넥트 지원센터

우아한청년들은 '배민커넥트 지원센터'를 통해 배달 과정에서 라이더에게 발생하는 전반적인 문제를 해결할 수 있도록 실시간으로 돕고 있으며 라이더가 배달을 원활하게 수행할 수 있도록 총 3개의 채널로 응대하고 있습니다.

배민커넥트 지원센터 채널

채널	설명
유선 전화(1600-0220)	사고, 고장과 같은 긴급한 문의에 신속하게 대응할 수 있습니다.
배민커넥트 앱	배달 중 발생하는 이슈를 빠르게 처리할 수 있습니다.
배민커넥트 카카오톡 채널	가입, 보험, 서류 접수 등 정확한 정보 작성이 필요한 문의에 효과적입니다.

라이더를 위한 이벤트

우아한청년들은 라이더분들이 참여할 수 있는 다양한 이벤트를 운영하고 있습니다. 매해 연말이 되면 라이더분들에게 감사의 마음을 전하기 위해 '배민커넥트 연말결산'을 진행합니다. 라이더분들이 배달한 시간, 지역 등 배달 기록을 앱에서 확인하고 이벤트에 응모하면 배민커넥트 특별 제작 조끼, 바람막이 등의 경품으로 증정했습니다.
이 외에도 배민커넥트 N주년 이벤트, 오오오 페스티벌 등 다양한 이벤트를 통해 라이더분들과 소통하고 있습니다.

배민커넥트
www.baeminriders.kr



CHAPTER 3

지속가능한 행복의 시작

우아한형제들은 배달산업의 지속가능성을 고민합니다.
사장님, 라이더, 고객을 포함한 모든 이해관계자의 성장이
지속가능한 산업 생태계의 기초가 되며 이해관계자와 함께
노력하는 것이 지속가능한 행복의 시작이라고 생각합니다.

우아한형제들은 지속가능경영위원회와 추진단,
실무협의체를 통해 체계적인 지속가능경영을 실천합니다.
앞으로도 다양한 이해관계자와의 적극적 소통을 통해
공감대를 형성하고 지속가능한 경영 환경의 기반을 마련해
나가겠습니다.

1. 지속가능을 위한 배민다운 약속
2. 지속가능경영 추진 체계
3. 이해관계자 소통
4. 중요성 평가



1 지속가능을 위한 배민다운 약속

우아한형제들은 '문 앞으로 배달되는 일상의 행복'을 위해 창사 이래 도전과 혁신을 거듭하며 배달산업의 대표기업으로 성장하였습니다. 배달산업을 선도한다는 사명감과 이해관계자의 성장을 도모한다는 책임감을 바탕으로 더 나은 산업 생태계를 만들기 위해 고민해왔습니다. 이러한 고민의 흔적을 담은 '지속가능을 위한 배민다운 약속'을 통해 외식업 사장님의 장사에 보탬을 드리고 라이더가 보다 안전하게 배달할 수 있도록 최선을 다해 지원할 예정입니다. 또한 사회적 책임을 다하는 사회의 구성원으로서 환경 문제를 극복하기 위해 노력하고 소외된 이웃과 지역사회를 위해 가치 있는 일들을 찾아 실천하겠습니다.



슬로건

지속가능을 위한 배민다운 약속

핵심 약속

지속가능한 성장과 배달 생태계 구축을 위해 2030년까지
2,000억 원 규모의 사회적 투자*를 이행합니다.

2030 목표

함께 성장

외식업 사장님의 성장 파트너로 체계적인 가게 성장과 경영개선을 위해 적극적으로 지원하겠습니다.

전과정 안전과 건강

라이더의 안전을 최우선 가치로 인식하며 안전한 배달 환경을 위한 인프라를 조성하겠습니다.

친환경 배달문화

2032년까지 자체 발생 온실가스 배출량을 2022년 대비 50% 감축하고 친환경 배달문화를 선도하겠습니다.

*우아한형제들의 순수 비즈니스, 사업 확대를 위한 투자를 제외한 이해관계자들의 성장, 발전, 안전 등 공동의 가치를 창출하기 위한 순수 투자를 의미

함께 성장

외식업 사장님의 성장 파트너로 체계적인 가게 성장과 경영개선을 위해 적극적으로 지원하겠습니다.

Key Point 01 사장님 가게 성장

Key Point 02 안전망 구축

Key Point 03 사장님 정서 케어

사장님의 성장을 위해 지속적인 투자와 노력을 이어가고 있습니다.

2014년부터 외식업 사장님의 장사 경쟁력을 높이는 배민아카데미를 운영하고 있습니다. 체계적인 교육을 통해 사장님 역량을 높이고, 가게 성장을 돕는 운영 방안을 제시합니다. 급변하는 환경에 맞춰 외식업 사장님의 의사결정을 돕는 외식업 정보와 데이터를 제공합니다. 또한 가게 운영 중 겪는 노무, 세무, 법률 등의 어려움을 전문가 상담을 통해 해결할 수 있도록 무상지원합니다.

배민아카데미 운영

2014년부터 외식업 전문교육을 무상으로 제공해왔습니다.
변화하는 환경에 맞춰 가게 성장과 경영 효율화를 위한 교육을 강화합니다.

사장님 맞춤형 교육·컨설팅

지역에 따라, 외식업의 종류에 따라 사장님들이 처한 사정은 모두 다릅니다.
정부, 지자체와 협업해 맞춤형 교육과 컨설팅을 지원합니다.

외식업 정보 지원 확대

정보와 데이터가 경쟁력인 시대, 우아한형제들이 보유한 외식업 데이터를 사장님들께 공유해 장사의 새로운 기회를 제공합니다.

판로 확대, 안전망 구축

사장님들의 맛과 멋을 전국적 판매로 이어질 수 있도록 지원합니다.
사장님들께 금융지원 등의 사업을 지원합니다.

사장님 정서 케어

내일 더 도약할 수 있도록 정서 케어를 지원합니다. 오직 외식업 사장님을 위한 문화공연, 사장님 축제 등을 열어 장사의 쉼과 추억을 함께 만들어 갑니다.

전과정 안전과 건강

라이더의 안전을 최우선 가치로 인식하며 안전한 배달 환경을 위한 인프라를 조성하겠습니다.

Key Point 01 안전 배달 환경 조성

Key Point 02 사회적 안전망 강화

Key Point 03 사고 예방 및 대응

배민라이더스쿨을 통해 효과적인 교육을 제공하고 라이더 안전 문화 확산을 위해 노력합니다.

2021년 5월 배달업계 유일 오프라인 이륜차 안전 및 배달 서비스 교육기관인 배민라이더스쿨이 문을 열었습니다. 배민라이더스쿨은 안전한 배달 서비스 문화를 조성하고 배달플랫폼으로서 사회적 책임을 다하고자 마련되었습니다. 20년 이상 이륜차 강의 경력을 갖춘 전문 강사진과 함께 실제 도로 환경의 신호체계를 반영한 주행연습장에서 안전한 이륜차 운행과 배달 서비스 전반에 대한 교육을 무상으로 제공합니다.

배민라이더스쿨 확대 운영

업계 유일 라이더스쿨에서 이륜차 안전 운행 교육을 무상으로 제공해 왔습니다. 교육장 확대를 통해 안전을 위한 노력을 더욱 강화합니다.

안전 문화 확산, 인식 개선 캠페인

라이더와 함께 안전한 배달문화를 만들어 갑니다. 라이더가 사회에서 더욱 좋은 대우를 받을 수 있도록 여러 캠페인을 확대합니다.

안심 운행 지원

업계 최저 시간제 보험료를 제공합니다. 라이더의 필수 보험 이용 확대를 위해 배달서비스공제조합과 협업을 강화합니다.

안정적 배달 활동 도움

사회 곳곳을 연결하는 라이더가 안정적으로 배달 활동을 할 수 있도록 제휴 혜택과 안전 물품을 지원합니다.

배달 환경 안전 고도화

라이더의 배달 환경 데이터를 분석해 사고를 예방하고 신속하게 대응합니다. 계절별, 시기별 안전 콘텐츠를 발행합니다.

친환경 배달문화

2032년까지 자체 발생 온실가스 배출량을 2022년 대비 50% 감축하고 친환경 배달문화를 선도하겠습니다.

Key Point 01 저탄소 에너지 사용

Key Point 02 친환경 배달문화 확산

Key Point 03 이해관계자 참여 강화

배달 과정에서 발생하는 환경 영향을 줄이기 위한 방안을 고민하고 이해 관계자와 함께 실천합니다.

2019년 4월, 국내 배달업계 최초 '일회용 수저·포크 안 받기' 기능 도입을 시작으로 기본찬 안 받기, 다회용기 배달 등 고객·사장님·라이더와 함께 친환경 배달문화를 만들어가고 있습니다. 더 나아가 정부·지자체·파트너와 함께 친환경 배달 수단 전환 및 지속가능패키징 확대를 위해 협력하고 있습니다. 이를 통한 환경 성과를 정량적으로 관리함으로써 배달 전 과정에서 발생하는 온실가스를 체계적으로 감축해 나가고자 노력하고 있습니다.

재생에너지 사용 확대

사무실, 물류센터 등 회사가 사용하는 건물에서 배출되는 온실가스 감축을 위해 2032년까지 재생에너지 기반 전력으로 100% 전환하겠습니다.

친환경 배달수단 전환

친환경 배달수단 전환을 위해 이해관계자와 함께 2032년까지 그룹 전체 목표인 Electric Vehicle* 50% 전환을 위해 노력하겠습니다.

*전기 이/사륜차, 전기자전거, 킥보드, 로봇/드론 등 전기를 동력으로 쓰는 운송 수단

지속가능패키징 확대

일회용 수저·포크 안 받기, 다회용기 등을 통해 불필요한 플라스틱 사용을 지속적으로 줄이고, 지속가능한 포장재*의 적용과 판매를 확대하겠습니다.

*플라스틱 저감, 물리적/화학적 재활용 소재 활용 등

정부, 지자체, 파트너와 함께

친환경 배달수단 시범사업에 적극 참여하여 운영 개선과 기술 협력을 통해 인프라 확산에 기여하겠습니다. 포장재의 환경영향 저감을 위해 협력을 확대하겠습니다.

고객, 사장님, 라이더와 함께

다양한 이해관계자를 연결하는 플랫폼으로서 고객, 사장님, 라이더의 인식 제고를 위해 교육·캠페인을 강화하여 친환경 배달문화를 만들어 가겠습니다.

2 지속가능경영 추진 체계

지속가능경영 운영 및 활동

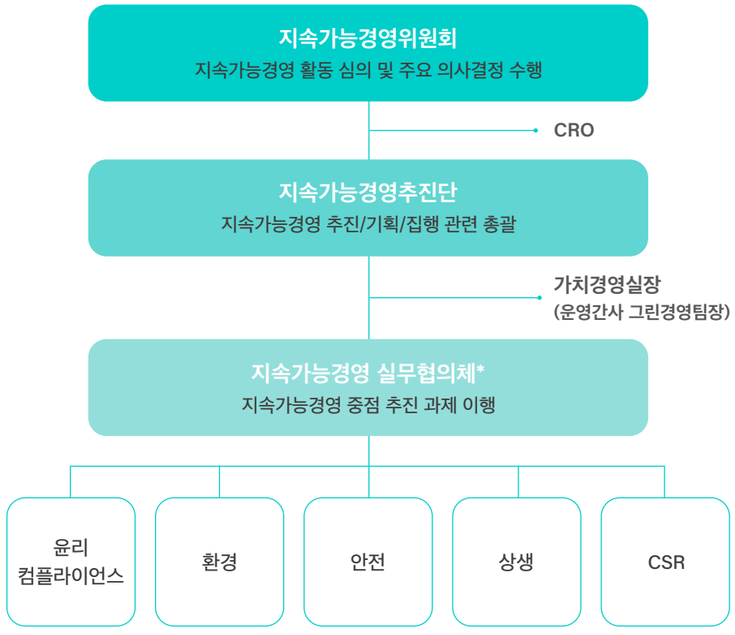
지속가능경영위원회

우아한형제들은 지속가능경영위원회(이하 '위원회')를 중심으로 회사의 지속가능성 이슈를 통합적으로 관리하고 있습니다. 2021년 출범한 위원회는 최고 경영진과 주요 경영진이 참여하여 회사를 둘러싼 지속가능성 이슈를 정기적으로 논의하고 관련 활동을 심의합니다. 경영진의 의사결정을 기반으로 지속가능경영이 추진되므로 책임소재를 명확히 하고 경영을 추진할 동력도 확보할 수 있습니다. 위원회는 우아한형제들의 최고 의사결정 기구로서 정관 내에 위원회 구성의 독립성과 다양성 규정을 명시하고 있습니다. 또한 의사결정의 독립성을 보장하기 위해 의장과 대표이사를 분리하여 운영하고 있습니다.

지속가능경영위원회 활동 내역

일자	주요 안건
2023. 3	지속가능경영추진단 운영 계획 보고, 환경·사회 지향점 수립 방향 보고 등
2023. 8	지속가능경영추진단 과제 이행 현황 보고, 지속가능경영 전략 및 추진 과제 보고 등
2024. 3	지속가능경영 Commitment 추진 보고, 지속가능경영추진단 운영 계획 보고 등

지속가능경영 추진 체계



*재난재해구호협의체 별도 운영(비상설)

지속가능경영추진단 및 실무협의체

지속가능경영추진단

우아한형제들은 지속가능성 이슈를 체계적으로 관리해야 할 필요성이 증대됨에 따라 추진 과제별 중장기 전략을 수립하고 세부적인 실행력을 제고하기 위해 지속가능경영추진단(이하 '추진단')을 운영합니다. 2023년 2월, 내부 거버넌스 체계를 확립하는 과정에서 위원회 산하로 설립된 추진단은 위원회에서 의사결정된 사항을 토대로 중장기 지속가능경영 방향성을 기획하고 집행합니다.

지속가능경영 실무협의체

우아한형제들은 지속가능경영을 추진하기 위해 수립한 전략을 핵심 과제 단위로 실행할 수 있도록 지속가능경영 실무협의체(이하 '협의체')를 운영합니다. 추진단 산하의 협의체는 이해관계자와의 상생, 지속가능한 패키징, 라이더 안전 등 사업적 중요도가 높은 환경·사회 이슈를 중심으로 중점 추진 과제를 선정하고, 이를 구체화하기 위한 세부 이행계획을 마련하고 실행합니다. 또한 이해관계자와의 커뮤니케이션을 담당하는 구성원과 협업하여 신규 과제를 발굴하고 그 성과를 추진단과 위원회에 보고합니다. 더 나아가, 협의체를 통해 '재난재해구호협의체'를 운영함으로써 우아한형제들의 지속가능한 경영 환경을 조성하고 기업의 사회적 책임을 다하고자 노력하고 있습니다.

지속가능경영 추진 방향성

우아한형제들의 서비스를 성장시키는 동시에 이해관계자의 다양한 기대수준을 충족하고 더 성숙한 지속가능경영을 추진하고자 지속가능경영 거버넌스를 구축했습니다. 우아한형제들의 거버넌스는 대내외 이해관계자로부터 우아한형제들의 현주소와 당면 이슈를 다양한 관점에서 청취하고 있습니다. 영향의 크기와 발생가능성 등을 고려하여 중요한 이슈로 식별된 사항은 내부 담당 부서와 협의체로 전달하여 관리하며 향후 중장기 방향성을 수립하는 데 반영합니다. 우아한형제들은 앞으로도 이해관계자와 적극적으로 소통함으로써 실천 가능한 추진 과제를 마련하고 이해관계자와 지속가능경영에 대한 공감대를 이루어 나가겠습니다.

지속가능경영 추진 방향 수립 프로세스



3 이해관계자 소통

이해관계자 참여

구분	소통 채널	주요 이슈/관심사
고객	· 배달의민족 모바일 앱, 우아한형제들·우아한청년들 홈페이지(수시) · 배민다움today(수시) · 가치경영보고서 배민스토리(정기/연1회) · 배달의민족 유튜브 채널 및 SNS(수시) · 고객센터, VOC, 소비자 모니터링(수시) · 배민보이스(수시)	· 효율적인 애플리케이션 이용 · 친환경 배달문화에 관심 및 참여 · 서비스 이용 접근성 확대 · 차별화된 배달 서비스 경험
사장님	· 배달의민족 주문 접수 애플리케이션(수시) · 배민아카데미, 찾아가는 배민아카데미(수시) · 배민외식업광장(수시) · 배민트렌드(정기/연2회) · 배민사장님페스타(정기/연1회) · 배민외식업광장 유튜브 채널 및 SNS(수시) · 소상공인, 외식업 관련 협단체(수시)	· 가게 운영의 효율성 증진 방안 · 배민아카데미를 통한 역량개발 지원 · O2O 사업역량 확장 · 온라인을 통한 판로 확대 기회
라이더	· 배민커넥트 애플리케이션(수시) · 배민라이더스쿨(수시) · 배민커넥트 유튜브 채널 및 SNS(수시) · 배민커넥트 배달용품 스마트스토어(수시) · 라이더케어 지원센터(수시)	· 안전한 업무 환경 · 배달용품 및 부대비용 할인 제휴 · 친환경 배달수단
구성원	· 우아한 수다타임(정기/격주1회) · 온보딩케어, 배민컬처캠프(입사시1회) · 전사행사, 배민N주년 행사(정기/연1회) · 조직진단 서베이: 피컨서베이(정기/연3회) · 바른생활상담센터(수시) · 노사협의회: 우아한토크(정기/분기1회)	· 자율성이 보장된 근무환경 · 일과 생활의 균형 · 구성원 간 다양한 소통의 기회 · 가족친화 정책 · 구성원 역량개발 기회
투자자	· 사업보고서·감사보고서(정기/연1회) · 가치경영보고서 배민스토리(정기/연1회)	· 이사회 중심 투명경영 강화 · 대내외 리스크 관리 대응 · 지속가능경영 내재화
정부 및 국회	· 국정감사(요청시) · 가치경영보고서 배민스토리(정기/연1회)	· 공정거래 및 법규 준수 · 안전보건 법규 준수 · 환경친화적 경영 이행
지역사회 및 지방자치단체	· 우아한땀방울, 따뜻한청년들(수시) · 랜선JOB담(연1회) · 우아한테크코스, 우아한테크콘퍼런스(정기/연1회) · 전문가 간담회, 지역 협의회(수시) · 기술블로그(수시)	· 소외계층에 대한 사회공헌 활동 · 인재 채용 및 인재 육성 · 서비스 접근성 확대 · 재난재해 복구 및 회복 지원 · 기술 지식 나눔

4 중요성 평가

중요성 평가

우아한형제들은 지속가능한 사업활동을 위해 다양한 영향 요인을 식별하고 정기적으로 중요성 평가를 수행합니다. 우아한형제들의 다양한 사업활동이 외부 환경·사회 요인에 미치는 영향 수준뿐만 아니라, 외부 요인이 우아한형제들의 재무 상태에 미치는 영향 수준도 고려하는 이중 중요성 관점을 반영하였습니다.
영향 수준은 영향의 크기와 발생 가능성이라는 두 가지 관점으로 정량화했으며 통합한 결과에 따라 상위 10개 주제를 중요주제로 선정하였습니다. 최종 중요성 평가 결과는 최고 경영진을 포함한 위원회에 보고되며 지속가능경영 전략 수립을 위한 의사결정에 활용됩니다.

STEP 1

중요주제 이슈 풀 구성 & 이슈별 영향 분석

1) 사업 환경의 변화 및 지속가능성 측면의 중요요인 분석을 통해 26개의 이슈풀 도출

- 대외 ESG평가 및 글로벌 지속가능성 표준(ESRS, DJSI, MSCI, SASB, GRI)
- 동종 산업 지속가능성 보고 이슈*
- 미디어 보도 자료**
- 작년 자사 보고 내용

2) 사업활동과 관련된 경제, 환경, 사회 그리고 인권에 미치는 영향 차원의 다차원적 분석

- 영향의 발생 가능성 및 실제 발생한 영향의 크기와 방향성
- 단기~장기적 관점에서 잠재된 영향의 발생 가능성
- 영향이 이해관계자에게 미치는 범위와 영향의 지속성
- 발생된 부정적 영향에 대한 회복가능성

STEP 2

중요성 평가

각 주제별 환경·사회적 영향 및 재무 영향에 대한 정량화 평가

	환경·사회적 영향 중요성	재무 중요성
영향의 크기	· 이해관계자 연계성 평가 · 내부 이해관계자 설문조사*** 및 지속가능경영 유관 조직 평가	· 내부 리스크 관리 수준 (조직 내 유관부서 담당자 평가) · 내부 이해관계자 설문조사***를 통한 재무 영향 관점의 연관성 평가
발생 가능성	· GRI 보고표준 연계성 분석 · 전년도 보고 및 가치사슬 기반 동종 업계 보고 연계성 분석 · 과거 중요주제 선정 여부 검토 · 주요 언론사 미디어 보고 자료 분석	· SASB 연관 카테고리를 활용한 투자자 관점 지표 연계성 분석 · DJSI, MSCI, ESRS 등 ESG 대외평가 및 보고 표준 연계성 검토

* 국내외 동종 산업군(인터넷서비스, 배달산업, 커머스 등) 14개 사의 지속가능경영 보고 자료를 참조하였습니다(예, 지속가능경영보고서, Annual Report, ESG Report 등).

** 2023년 1년간 주간 일간지 포함 100개 언론사를 통해 게재된 온라인 뉴스를 활용하였습니다.

*** 2024년 4월 24~30일 동안 우아한형제들 내부 구성원을 대상으로 온라인 설문조사를 진행하였습니다. 선정된 중요주제 이슈풀을 기반으로 환경·사회 영향 연계성 및 재무 연관성을 평가하였습니다.

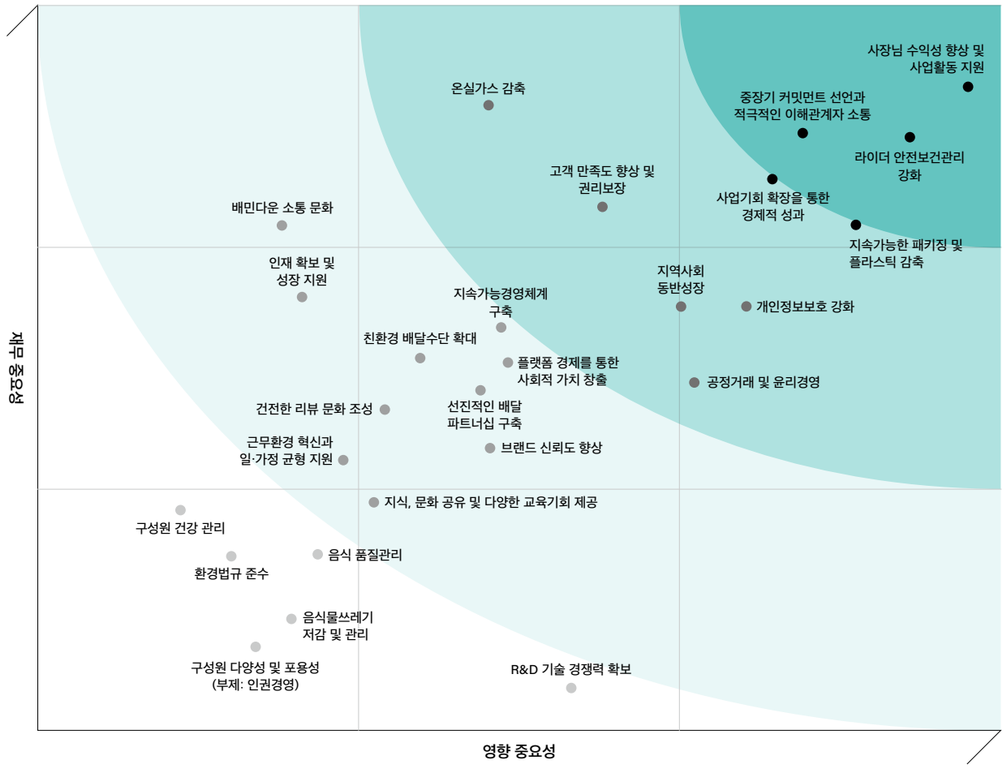
STEP 3

중요주제 선정

우선순위를 통한 중요주제 선정

- 환경·사회적 영향 중요성 및 재무 중요성 정량화 결과를 통합하여 상위 10개 주제를 중요주제로 선정
- 중요주제를 포함한 전체 목록은 연 1회 지속가능경영위원회 및 추진단에 보고되며 회사의 지속가능경영 방향성과 전략을 수립하는 데 중요한 참고 자료로 활용
- 보고서 전반에 걸쳐 중요주제에 관한 접근 전략과 상세 활동 성과 공개

중요성 평가 매트릭스



중요주제 목록

S: 영향의 크기/심각도 L: 영향의 발생가능성 | ● 매우 높음 ○ 높음

순위	이슈명	환경·사회 영향 S	환경·사회 영향 L	재무 S	재무 L	관련된 이해관계자	보고 위치
1	사장님 수익성 향상 및 사업활동 지원	●	●	●	○	사장님	CH4-1 함께 성장
2	라이더 안전보건관리 강화	●	●	●	○	라이더	CH4-2 전과정 안전과 건강
3	중장기 커밋먼트 선언과 적극적인 이해관계자 소통	●	○	●	○	고객 사장님 라이더 지역사회	CH3 지속가능한 행복의 시작
4	사업기회 확장을 통한 경제적 성과	●	●	●	○	고객 사장님 라이더 구성원	CH2 성장하는 배달의민족 서비스
5	지속가능한 패키징 및 플라스틱 감축	●	●	○	●	고객 지역사회 정부 사장님	CH4-4 친환경 배달문화
6	온실가스 감축	○	●	●	●	고객 지역사회 정부	CH4-4 친환경 배달문화
7	개인정보보호 강화	●	○	○	○	고객 사장님	CH5-2 개인정보보호
8	고객 만족도 향상 및 권리보장 New	○	●	○	○	고객	CH4-6 고객 만족
9	지역사회 동반성장	●	●	○	○	지역사회	CH4-3 사회·먹거리 안전망
10	공정거래 및 윤리경영 New	●	○	●	○	구성원 지역사회 정부	CH5-1 바른생활



CHAPTER 4

함께가치

우아한형제들은 배달의민족과 함께하는 모든 이해관계자와
사회적 가치를 창출하고 배달 및 외식 산업의 성장을 위해
오늘도 열심히 달리고 있습니다.

전국의 외식업 사장님들이 장사를 원활히 할 수 있도록
방방곡곡에서 행복을 전하는 라이더들이 효율적으로 배달할 수 있도록
다양한 방안을 고민합니다. 고객에게 더 나은 서비스를 제공하는 데
아낌없는 관심을 기울이는 동시에 배민다움을 통해 구성원과 함께
더 나은 회사를 만들어 가려는 노력도 멈추지 않습니다.

지속가능한 배달산업을 위해 우아한형제들은 지역사회 및 환경 문제에
대한 우리의 역할을 명확히 하고 오늘보다 더 나은 내일의 배달문화를
만들어 나가기 위해 힘쓰겠습니다.

1. **함께 성장** 사장님
2. **전과정 안전과 건강** 라이더
3. **사회·먹거리 안전망** 지역사회
4. **친환경 배달문화** 환경
5. **일하기 좋은 회사** 구성원
6. **고객 만족** 고객

CHAPTER 4

1 함께 성장

사장님

우아한형제들은 전국 각지의 외식업 사장님들과 함께 성장해 왔습니다. 사장님들이 장사를 더 잘할 수 있도록 그리고 더 다양한 고객과 만날 수 있도록 우아한형제들만의 방식으로 지원하고 있습니다.
배민아카데미를 통해 시간과 장소에 구애받지 않고 생생한 장사 노하우를 배우고 동료 사장님들과 함께 성장해갈 수 있는 기회를 마련합니다.
또한 사장님 맞춤형 교육과 컨설팅을 통해 가게 운영 효율화를 지원하고, 전통시장과 중소기업 소상공인들에게 새로운 판로를 제공합니다. 배민사장님페스타에서는 최신 외식업 동향과 장사 인사이트를 공유하며 배민음악회에서는 지친 몸과 마음에 휴식을 제공합니다. 우아한형제들은 이러한 노력을 바탕으로 사장님들의 성장과 더불어 궁극적으로 외식 산업의 발전에 기여하고자 합니다.

핵심 성과

① ‘배민아카데미’ 무료 교육 누적 사장님 수 24만 명
② ‘배민외식업컨퍼런스’ 누적 시청자 수 33만 명
③ ‘배민외식업광장’을 방문한 사장님 수 160만 명



1 배민아카데미

Since 2014, 외식업 사장님의 배움에 함께한 10년

‘배민아카데미’는 2014년부터 외식업 사장님들의 성장을 돕기 위해 무료 교육을 운영하고 있습니다. 장사에 필요한 기본 지식과 외식 경영 이론, 실습교육, 컨설팅까지 다양한 프로그램을 통해 사장님들의 고민을 해결하고 함께 성장해 왔습니다. 서울센터와 경기센터에서 오프라인 교육을 진행하며 먼 지역에 계신 사장님들도 편하게 학습할 수 있도록 비대면 라이브 교육과 언제 어디서나 수강할 수 있는 영상 교육도 제공합니다. 2024년 4월까지 전국 약 24만 명의 사장님이 온·오프라인 교육에 참여했으며 2024년에는 배민아카데미 10주년을 맞아 사장님과 함께 공부해 온 성장 이야기를 나눌 계획입니다.

배민아카데미 교육 성과

	단위	2023년 성과		누적 성과(2014 ~ 2024.04)	
교육 형태		오프라인	온라인·실시간	오프라인	온라인·실시간
횟수	회	462	348	1,560	1,525
인원	명	7,197	34,545	38,235	209,936

배민아카데미
academy.baemin.com

실전형 교육과 지역 협업 교육

배민아카데미에서는 현업에 종사하는 사장님들의 생생한 장사 노하우를 들을 수 있는 ‘사장님 특강’이 인기 프로그램으로 자리잡고 있습니다. 이 외에도 외식업 전문가들과의 맞춤형 자문과 컨설팅을 받을 수 있는 ‘장사고민 컨설팅’, 인스타그램 마케팅, 원가 관리, 손익 관리 교육 등도 큰 인기를 끌고 있습니다. 지난 2022년 개관한 배민아카데미 경기센터는 지역 사장님들을 위해 지자체 및 협회와 협업하여 다양한 교육 프로그램을 제공합니다. 수원시, 수원시소상공인연합회와 협력하여 ‘수원시 디지털 맞춤 교육’을 진행하였고 영통시장 청년몰 활성화를 위한 ‘청년몰 외식업주 교육’을 지원했습니다. 또한 소상공인시장진흥공단과 함께 ‘금융 & 장사교육’을 운영하여 사장님들의 매출 상승을 도모했습니다.

배민아카데미 인기 교육

	신청형 교육	영상 교육
1위	지원금으로 똑똑하게 장사하는 방법	인스타그램 마케팅 기본편
2위	하루 매출 2백만 원 만드는 오토 매장의 비밀	스마트폰으로 메뉴 사진 맛있게 찍기
3위	장사고민 컨설팅 1기	실전 원가 교육
4위	외식 프랜차이즈에서 인스타 계정 키우는 법	판매율 높이는 프로모션 성공 전략
5위	부가세 신고 똑똑하게 준비하기	손익 관리 기초 노하우

배달의민족 사장님 커뮤니티 ‘배민프렌즈’ & 챌린지 프로그램

‘배민프렌즈’는 ‘함께 성장하고 나누는 배민 사장님들의 모임’으로 2020년 10월에 시작되어 2023년 12월을 기준으로 총 6기, 81명의 사장님이 활동 중입니다. 프로그램은 ‘함께’, ‘성장’, ‘나눔’의 3가지 테마로 운영되며 이 외에도 장사 스피치와 같은 다양한 콘텐츠를 통해 노하우를 전파하며 건강한 외식업 문화를 조성하고 있습니다. 챌린지 프로그램은 동료 사장님들과 함께 배운 내용을 가게 운영에 적용하는 커뮤니티 프로그램입니다. 2023년에는 총 10회의 프로그램이 운영됐으며 1,051명의 사장님이 블로그 미션 챌린지, 인스타그램 챌린지, 배민 앱 단골 고객 만들기 미션 챌린지 등에 참여해 많은 성과를 거두었습니다. 특히 배민 앱을 더 잘 활용하기 위해 마련된 단골 고객 만들기 미션 챌린지는 4주간의 활동을 통해 참여하신 사장님들의 신규 주문수를 2배 가까이 상승시켰습니다.

배민프렌즈 테마 프로그램

함께	배프 친해지길 바라, 동기 가게 탐방, 선배 배프 사장님과의 만남 등
성장	장사 더 잘하기 위한 인사이트 특강, 배달 스터디 모임-배프 배달비책 등
나눔	음식으로 사회 소외 계층에 대한 나눔을 실천하는 봉사활동, 사장님 노하우를 나누는 장사 스피치 등

2 외식경영 효율화 집중 지원

외식경영 효율화 외식업자문단 출범

2024년 4월, 외식경영 효율화를 위해 외식업자문단(이하 '자문단')을 출범했습니다. 12명의 외식 관련 교수진, 산업 연구원, 셰프 등 전문가들로 구성된 자문단은 '메뉴 경쟁력 강화, 효율적인 마케팅, 식재료 비용 효율화, 인건비 절감, 체계적인 손익관리' 총 5개의 테마를 중심으로 안정적인 경영 환경 마련을 위해 전문적이며 실천적인 방법을 제시하고자 합니다. 자문단은 정례회의를 통해 도출된 인사이트와 방안을 배민외식업광장과 배민아카데미를 통해 무료로 공개하며 2024년 하반기에는 공개 강연 형태의 '외식경영 세미나'를 개최할 예정입니다. 또한 2025년 4월까지 외식업 사장님들을 위한 실천적 방안을 함께 마련하는 것을 목표로 하고 있습니다.

물가안정 원정대

우아한형제들은 고물가로 식재료 비용이 고민되는 외식업 사장님의 부담을 덜어드리고자 '물가안정 원정대' 캠페인을 추진하고 있습니다. 먼저 배민상회를 통해 사장님들이 필수 식재료를 저렴한 가격에 무료 배송으로 구입할 수 있도록 지원하며 배민아카데미에서는 식재료를 알뜰하게 관리하는 방법에 대한 교육을 제공합니다. 또한 배민외식업광장을 통해 각종 식재료 정보와 가격 동향을 포함한 다양한 콘텐츠를 제공합니다. 2024년 3~4월에는 배민상회를 통해 주요 식재료를 최대 46% 할인 판매하였고, 3월 한 달 동안 약 6천 명의 외식업주에게 저렴한 가격에 식재료를 구매할 수 있는 혜택을 제공했습니다. 2024년 5월에는 CJ제일제당과 협력해 설탕, 식용유, 튀김가루 등 70종의 식재료를 초저가로 제공하고 '사이드메뉴 스쿨' 컨설팅을 통해 교육에 참여한 사장님들이 무료로 제공되는 CJ제일제당 식재료로 사이드 메뉴를 직접 개발할 수 있는 기회를 마련했습니다.

배민가게 밀착컨설팅

'배민가게 밀착컨설팅'은 메뉴, 광고운영, 손익현황 등 가게 진단부터 시작하여 배민 앱 세팅과 운영에 실질적인 도움을 제공하는 맞춤형 컨설팅 프로그램입니다. 매출 상승과 마진율 개선을 목표로 하며 14명의 사장님을 대상으로 총 16회의 밀착컨설팅을 진행합니다.

메뉴 경쟁력 강화(1) '돈 버는 가성비메뉴 캠페인'

'돈 버는 가성비메뉴 캠페인'은 합리적인 가격의 가벼운 한 끼를 뜻하는 '가성비메뉴'를 바탕으로 신규 고객을 유치하고 부가적인 매출을 올리는 방법을 제시합니다. 다소 생소할 수 있는 '가성비메뉴'의 개념부터 우리 가게에 맞는 가성비메뉴 개발 방법까지 배민사장님들에게 상권별 맞춤형 노하우를 전수합니다. 이를 통해 사장님들은 신규 고객 발굴, 부가 매출 향상뿐 아니라 식재료 관리와 주방 운영의 효율을 높이는 방안을 배울 수 있습니다.

돈 버는 가성비메뉴 캠페인 활동 상세

이달의 기획 완독 이벤트	'배부른 가성비', '1인 가성비' 등 세분화된 가성비메뉴 소개와 성공 사례, 노하우를 담아 총 다섯 편의 포스팅을 제공했습니다. 특히 메뉴별 표준 레시피와 원가, 판매량 등을 기반으로 적정 메뉴를 분석 및 제안하고 가게별 자가 진단 방안도 안내했습니다. 또한 완독 후 퀴즈 이벤트를 진행하여 가성비메뉴에 대한 이해도를 높였습니다.
배달의민족 가성비메뉴· 레시피 컨설팅	오피스 상권, 1인 가구 상권에서 부가 매출을 높이거나 신규 고객을 만들고 싶은 사장님들을 대상으로 7주 간 컨설팅을 진행했습니다. 총 15명의 사장님을 선정하여 메뉴 분석부터 진단, 메뉴 개발, 배민 앱 등록, 판매까지 도움을 드렸습니다.
사장님은 가성비메뉴 전략가	가성비메뉴 개발에 참가한 사장님들의 가성비메뉴 구성과 판매 후기를 영상으로 업데이트합니다.

메뉴 경쟁력 강화(2) '메뉴판 개선 & 배민사진관'

'메뉴판 개선 프로젝트'는 배달의민족의 노하우와 디자인 역량을 활용해 메뉴판 제작에 어려움을 겪고 계신 사장님을 지원하고 가게 메뉴 경쟁력을 높이고자 시작됐습니다. 2023년 8월 처음 시작해 총 5회차에 걸쳐 500여 개 가게의 메뉴판 개선에 도움을 드렸으며 2024년까지 총 1,000여 개의 가게를 지원하고자 합니다. 한편 '배민사진관 프로젝트'는 27개 가게를 대상으로 사진작가 및 푸드스타일리스트 등 전문가와 협업하여 가게의 대표 메뉴를 촬영해 드린 프로젝트로서 촬영된 사진은 배민 앱에 사용됐습니다. 또한 사장님을 위한 프로필 사진 촬영도 진행하여 액자나 포스터 형태로 전달드렸고 본 프로젝트에 함께한 사장님들의 만족도는 4.9점(5점 만점)으로 매우 높았습니다.





카페해답 & 와인 시음회

'카페해답' 프로그램은 카페 사장님들이 다양한 커피 브랜드를 경험하고 운영 방향을 재정립할 수 있는 기회를 지원하기 위해 마련된 프로그램입니다. 지금까지 총 140명의 사장님들이 신규 유통 채널 발굴, 상담 활동, 원두 시음 등 다양한 활동에 참여했으며 본 특별교육은 연 4회 시리즈로 운영될 예정입니다. 2023년 11월에 시작해 높은 참여율로 2024년 4월 2회차까지 진행된 '배민 와인 시음회'는 와인 판매에 대한 정보와 교육을 제공하고 와인 수입사와 사장님간의 다양한 정보 교류를 목적으로 기획되었습니다. 와인 도슨트 시음 교육과 배달메뉴와 어울리는 추천 와인 교육을 통해 사장님들에게 긍정적인 피드백을 받았습니다.

카페해답 & 와인 시음회 후기



카페해답 참여 사장님

로스터리가 많아 거래처를 발굴하기에 어려움이 많았는데 배민아카데미에서 진행하는 행사에 참여하니 어느 정도 검증된 로스터리를 추천받은 것 같아 너무 좋았습니다.



와인 시음회 참여 사장님

한 자리에서 여러가지 와인을 맛볼 수 있고 자세한 업체의 설명도 들을 수 있어서 좋았습니다. 와인 시음회는 처음이라고 하셨는데 꼼꼼한 기획 덕분에 편안하게 참여할 수 있었습니다.

우리가게 디지털 전환 프로젝트

'우리가게 디지털 전환 프로젝트'는 외식업 사장님들의 디지털 전환을 지원하고 긍정적 인식을 확산시키기 위해 마련되었습니다. 가게의 애로 사항을 고려하여 다섯 명의 배민 사장님을 선정하여 1:1 전문가 컨설팅, 디지털 시연 교육, 메뉴 사진 촬영, 디지털 기기 등을 제공하였습니다. 지원을 받은 가게들은 평균 21%의 매출 상승을 경험했으며 일부 가게는 월 매출이 최대 64%까지 증가했습니다.
또한 손님 응대 업무를 디지털 기기로 대체함으로써 직원들의 업무 강도와 피로도가 감소하여 서비스의 질적 개선뿐만 아니라 매장 운영의 효율성이 향상됐습니다.
우아한형제들은 이와 같은 디지털 전환에 대한 긍정적 경험을 전달하고자 관련 콘텐츠를 제작하여 배민외식업광장을 통해 공개하고 있습니다.

디지털 전환 프로젝트 참여 사장님 후기



사장님 1

예비 점주들이 매장을 방문했는데 스마트 기기가 도입되어서 뿌듯하고 자랑스러웠습니다. 가맹점들 또한 디지털 기기를 도입해 오픈할 계획입니다.



사장님 2

디지털 기기를 사용하지 않는 모든 사장님들께 우선 무조건 추천드립니다. 이번 디지털 전환으로 많은 긍정적인 효과를 보고 있는데 앞으로도 공부를 지속하여 가게도 성장 시키는 게 목표입니다.

소상공인 방송 콘텐츠 협력

우아한형제들은 자체 제작한 다양한 교육 콘텐츠를 더 많은 사장님들과 소상공인 자영업자 분들에게 제공하기 위해 소상공인방송정보원(이하 '방송원')의 '소상공인 TV'와 방송 콘텐츠 업무협약을 맺었습니다. 이를 통해 소상공인TV에 귀열이네 반찬가게, 귀열이네 싱싱상회, 외식업 사장님의 성공 노하우를 전하는 외식업 특강을 송출하게 되었습니다. 또한 소상공인진흥공단 지식배움터와 한국외식업중앙회의 외식업 교육 플랫폼을 통해 배민아카데미의 다양한 교육 영상을 제공하기 위한 협업을 추진하고 있습니다. 이 외에도 여러 기관과 협력하여 위생 교육, 금융 교육 등을 제공함으로써 정보의 저변을 확대하고자 합니다.

3 소상공인 판로 확대 및 운영 지원

2023 동행축제

중소기업 및 소상공인의 제품 판매를 촉진하고 판로 확대를 지원하기 위해 2023년 동행축제에 적극 참여했습니다. 5월에 열린 '함께하면 대박나는 2023 동행축제'에서는 이태원 일대 음식점과 '착한 프랜차이즈' 7개 업체에 포장·배달 할인쿠폰을 지원했고, B마트 할인전을 통해 우수 중소기업 및 소상공인 제품을 판매했습니다. 9월의 '2023 황금녘 동행축제'에서는 전국별미 서비스에서 백년가게 전용 기획전을 준비하고 대구 동성로 상권 활성화를 위해 배민포장주문 할인 쿠폰을 지급했습니다. 12월 '2023 눈꽃 동행축제'에서는 중소 치킨 브랜드 할인쿠폰, B마트 상품 최대 50% 할인 등 다양한 이벤트를 진행했습니다. 2021년 첫 동행축제 참여 이후, 배달의민족의 다양한 서비스를 통해 현재는 전국 1만여 곳의 가게와 1천여 가지 상품을 대상으로 프로모션을 확대 운영하고 있습니다. 앞으로도 동행축제 참여 가게와 상품 수를 늘리고 중소상공인들의 매출 증대를 위해 다양한 기획전을 마련할 예정입니다.

2023 동행축제 참여 내용

5월 '함께하면 대박나는 2023 동행축제'	- 서울 용산구 이태원 일대 음식점에 포장 할인쿠폰 지원 - '착한 프랜차이즈' 7개 업체 대상 배달 할인쿠폰 지원 - 'B마트' 할인전을 통해 우수 중소기업 및 소상공인 제품 판매
9월 '2023 황금녘 동행축제'	- 대구 동성로 상권 활성화를 위해 포장 할인쿠폰 지원 - '전국별미' 서비스에서 백년가게·백년소공인 할인 기획전 실시 - B마트, 배달, 포장 등 서비스에서 최대 51%의 할인 혜택 제공
12월 '2023 눈꽃 동행축제'	- 중소 치킨 브랜드 최대 8천원 할인쿠폰 지원 - '전국별미' 서비스에서 백년가게·백년소공인 할인 기획전 실시 - B마트 입점 중소상공인 상품 최대 50% 할인 - '배민상회', '대용량특가'에서 특별 기획전을 통한 할인 혜택 제공

2023 동행축제 지원 규모

참여 사장님 수 약 2만 5천 명

백년가게와 백년소공인의 온라인 판로 지원

우아한형제들은 백년가게와 백년소공인의 온라인 판매 활성화를 위한 협약을 체결하고 약 90개의 백년가게 및 백년소공인 상품을 전국별미 서비스에 입점 지원했습니다. 또한 백년가게 전용 기획전을 상시 운영하고, 별도로 배지를 노출함으로써 고객 접근성을 강화했습니다. 앞으로도 배달의민족을 통해 백년가게와 백년소공인이 지속적으로 성장할 수 있도록 사후 관리 체계를 마련하고 동행축제 참여를 지원하겠습니다.

용산어린이공원 팔도장터 행사

'용산어린이정원 팔도장터'에서 중소벤처기업부 선정 우수 상생기업으로 참여해 전국별미 서비스와 다양한 지역 먹거리 상품을 소개하고, 시식 코너를 운영했습니다. 이를 통해 백년가게와 로컬크리에이터의 상품을 홍보하고 전국별미 할인 쿠폰을 증정하여 지역 소상공인의 판로 확대를 지원했습니다.



전통시장 판로 지원

우아한형제들은 배민장보기·쇼핑과 전국별미 서비스를 통해 전통시장의 디지털 전환을 돕고 있습니다. 배민장보기·쇼핑과 전통시장 온라인 장보기 서비스를 오픈하여 전통시장 상인의 판로 확대를 지원했고, 고객들은 여러 점포의 상품을 한 번에 주문하고 배달받을 수 있게 되었습니다. 입점 시장은 서울 강북구 수유전통시장, 서울 용산구 용산용문시장 두 곳이며 앞으로 전국적으로 확대할 계획입니다. 더불어 전통시장 협동조합 상품을 신규 개발하였고 전국별미를 통해 판매하였습니다. 2024년 상반기에는 소상공인시장진흥공단과 협력하여 부천중동사랑시장과 함께 밀키트 개발부터 제작, 판매까지 전 과정을 지원했습니다.

2023 소상공인대회

중소벤처기업부가 주최한 '2023 대한민국 소상공인대회'에 참여해 소상공인 응원 캠페인을 진행하고 현장 컨설팅 부스를 운영했습니다. 부스에서는 1,050억 규모의 외식업·전통시장 소상공인 협약 보증 대출 운영, 배민아카데미, 배민외식업광장 등 다양한 상생활동을 소개하고 현장 노무 컨설팅을 제공했습니다.

정산대금 조기 지급

우아한형제들은 배달의민족 입점 매장(일부 배민장보기·쇼핑 입점 업체 제외)의 매출 정산 주기를 3일로 설정해 사장님들의 원활한 현금 흐름을 돕고 있습니다.
특히, 명절 연휴에는 조기 지급을 통해 사장님들이 자금을 원활하게 운용할 수 있도록 지원합니다. 2023년 설 연휴에는 5일, 추석 연휴에는 8일을 앞당겨 대금을 조기 정산하였으며 그 규모는 각각 570억 원과 490억 원에 달하였습니다.

첫 내 가게 마련 대출

불안한 임차 환경에서 어려움을 겪는 사장님들을 돕기 위해 '첫 내 가게 마련 대출'을 지원하고 있습니다. 우아한형제들이 50억 원을 출연하고 KB국민은행이 500억 원 규모의 대출 자금을 조성하여 10년 이상 임차 가게를 운영한 외식업주에게 최대 15억 원의 가게 매입 자금을 지원합니다. 또한 우아한형제들의 담보 지원 금액도 최대 6억 원으로 지원 규모를 종전 대비 50% 확대했습니다. 2023년에는 21명의 사장님이 대출 추천서를 발급받았으며 2024년에는 현실적인 지원 방안을 추가 검토하여 프로젝트를 추진할 예정입니다.





4 찾아가는 맞춤형 컨설팅

우아한 노무 해결사

근로계약서 작성, 4대보험, 임금, 근로시간 등 복잡한 노무 문제로 어려움을 겪는 사장님들을 위해 '우아한 노무 해결사' 프로그램을 운영하고 있습니다.
공인노무사가 가게에 직접 방문하는 1:1 컨설팅과 노동법 집체 교육을 제공하며 노무 상담 사례집도 함께 전달합니다. 대표 사례로 소상공인연합회를 통해 부산/진주지역의 사장님 70여 명을 대상으로 진행한 컨설팅을 들 수 있습니다.
또한 전국 소상공인연합회 소속 150여 명의 사장님들에게 4회에 걸쳐 노동법 교육을 제공하였습니다. 2024년에는 외식업뿐 아니라 모든 업종의 사장님을 대상으로 프로그램을 확대했으며 상담 방식과 참여 지역을 다양화하여 더 많은 사장님들이 편리하게 노무 컨설팅을 받을 수 있도록 할 예정입니다.

우아한 노무 해결사에 참여 사장님 후기



사장님 1 | 평소 복잡한 급여 제도로 어려움을 겪었는데 우아한 노무 해결사가 급여 문제를 친절하게 설명해 줘 궁금증을 해결할 수 있었습니다.



사장님 2 | 초과 근무와 근로 시간에 대한 궁금증이 많았는데 우아한 노무 해결사가 근로 계약서를 검토하며 주휴 시간과 추가 수당에 대해 자세히 알려줘 많은 도움이 됐습니다.





5 위생안전 강화 캠페인

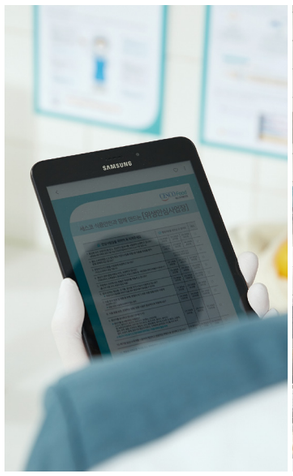
청결왕 프로젝트

2015년부터 약 10만 명의 사장님이 참여해 온 청결왕 프로젝트가 2023년에는 '청결왕 프로젝트 시즌9: 여름철 이물 혼입 예방'이라는 주제로 진행되었습니다. 본 프로젝트는 식품의약품안전처(이하 '식약처')와의 협업을 통해 외식업주에게 필수적인 위생 상식을 교육, 콘텐츠, 이벤트 등을 통해 쉽게 이해할 수 있도록 구성하였습니다. 배민외식업광장과 배민아카데미를 통해 이물 혼입에 대한 규정과 신고 절차, 사고 사례와 대처법을 명확하게 전달했습니다. 사장님들의 적극적인 참여를 유도하기 위해 참여 인증 이벤트와 교육 후기 이벤트 등을 진행하였으며 3,700여 명의 사장님이 본 프로젝트에 참여했습니다.

위생등급제 활성화

우아한형제들은 식약처와 협력해 음식점 위생안전 수준을 강화하고 고객의 안전과 선택권을 보호하기 위해 노력해 왔습니다. 2017년에 식약처와 '식품안전정보 업무협약'을 체결하였고 이후 이를 갱신하며 협약 범위를 확대했습니다.
이 협약에 따라 우아한형제들은 배달전문점에 대한 위생등급제* 적용을 활성화하고, 배달앱 입점 업소 대상 위생관리 방법 안내를 강화했습니다. 식약처가 제공한 공공 데이터를 기반으로 배민 앱 내에서 위생등급 지정 현황을 자동으로 연동하여 표시하고 식품위생법 위반 등의 행정처분 이력을 투명하게 공개합니다.
이를 통해 고객은 식당의 위생 정보를 확인하고 안심할 수 있으며 사장님들은 위생등급 정보를 효율적으로 노출할 수 있는 환경을 조성하였습니다.

*식약처의 인증 음식점 위생등급 제도는 2년마다 음식점의 위생상태를 평가한 후 우수한 업소에 한하여 등급(매우우수, 우수, 좋음)을 지정하는 제도입니다.





6 외식업주 특화 정서 및 트렌드 교류

배민사장님페스타

사장님의 성장이 곧 배달의민족의 성장이라는 가치 아래 '배민사장님페스타'를 기획했습니다. 2023년 12월, 이틀간 외식업주를 위한 최대 규모의 행사로 진행된 배민사장님페스타에서는 사장님들의 성장을 지원하기 위해 마케팅 솔루션과 외식업 인사이트를 제공했습니다. 먼저 지난 3년간 온라인으로 진행되었던 '배민외식업컨퍼런스'를 더욱 확장하여 온라인과 오프라인 현장에서 동시에 참여할 수 있도록 마련하였습니다. 본 행사는 기존 컨퍼런스에 더해 배민아카데미, 배민비즈니스 등을 더 잘 사용할 수 있는 방법을 소개하였고 2023년의 외식업 동향과 2024년의 소비자, 외식업 및 배달 트렌드를 살펴보았습니다. 또한 사장님의 성장과 정서 케어를 위해 '사장님 마음충전 토크콘서트', '배달도감', '테이의 브레이크타임' 등 8가지의 프로그램을 진행했습니다. 본 행사에는 온·오프라인을 통틀어 7만 2,783명의 방문자가 참가했으며 전체 활동에 대한 평균 만족도는 9.2점(10점 만점)을 기록했습니다.

어떤 강연이 진행되었나요?

강의형	**배민아카데미베스트클래스:** 배민아카데미에서 지난 10년간 가장 인기 있었던 이론/실습 교육들만 모아 강의 진행
	배민마스터클래스: 배민이 가진 데이터와 정보를 바탕으로 배민 앱 운영 시 적용 가능한 배민광고운영, 셀프서비스 등의 노하우를 배민 직원이 직접 강의
	메인무대: 장사에 대한 동기부여는 물론, 힐링과 위로를 전하는 토크콘서트
	배민외식업컨퍼런스: 서울대 소비트렌드 분석센터의 2024년 외식업 트렌드 발표부터, 2023년의 외식업 경향까지 살펴보며 사장님들에게 앞으로 나아가야 할 방향성 제시
상담형	**전문가컨설팅:** 배민외식업광장에서 제공하는 '전문가 Q&A'를 오프라인으로 구현해 세무/노무/법률/배민과 관련한 고민을 1:1로 전문가에게 무료로 직접 상담
체험형	**배민상회/배민로봇:** 배달의민족이 제공하는 커머스와 로봇 서비스를 오프라인에서 시연하여 사장님들이 직접 체험하고 만져보며 담당자에게 직접 문의할 수 있는 창구 마련
	장사비법존: 사장님을 위한 장사노하우 콘텐츠를 제공하는 배민외식업광장 웹사이트를 오프라인으로 구현하여 온라인에서 사장님들에게 가장 유용했던 정보를 제공하고 체험할 수 있도록 구성
	지원사업존: 장학금, 대출, 음악회 등 사장님들이 가게 안팎으로 장사와 일상을 잘 이어나갈 수 있도록 지원했던 사업들을 모아 공유하고, 현장에서 신청가능한 사업들은 바로 신청하실 수 있도록 소개

배민트렌드 & 외식업트렌드

우아한형제들은 배달의민족에서 얻은 다양한 데이터를 기반으로 '배민트렌드' 콘텐츠를 제작하여 사장님의 가게 성장을 지원합니다. 최근 주문이 증가하는 메뉴 트렌드를 비롯하여 사장님의 가게 운영에 유용한 정보를 제공합니다. '외식업트렌드'는 서울대 소비트렌드 분석센터와 공동으로 연구하여 배민트렌드에 외식업의 동향을 함께 담은 콘텐츠로, 빠르게 변화하는 외식업 시장에 관한 인사이트를 전달합니다. 외식업 시장의 변화에 맞춰 외식업트렌드는 연간으로 배민트렌드는 분기별 및 월별로 제공하고 있습니다.

배민트렌드 & 외식업트렌드
ceo.baemin.com/trend



오늘의 쉼이 내일의 힘이 되는 '배민음악회'

'배민음악회'는 오직 배민사장님만을 위해 전국으로 찾아가는 음악회로 오늘의 쉼이 내일의 힘이 되도록 다채로운 공연과 이벤트로 사장님께 특별한 휴식을 선물합니다. 배민음악회는 가게 운영에 실질적인 도움이 되는 활동에서 한 걸음 더 나아가 일상 속 쉼이 부족한 사장님들의 여가, 문화 활동을 지원하기 위해 마련되었습니다. 배민음악회 서울을 시작으로 경기, 부산까지 합해 총 1,200여 명의 배민 사장님과 함께하였고, 사장님들의 만족도 조사 결과 모든 회차 평균 4.84점(5점 만점)으로 나타났습니다. 2024년에도 배민음악회는 계속되며 총 3회에 걸쳐 계절마다 다양한 주제로 사장님께 쉼을 선물할 음악회가 이어질 예정입니다.

배민음악회, 이래서 특별해요

사장님 맞춤형 음악회	· 전국으로 찾아가는 음악회 · 사장님의 부담을 덜어드리기 위한 평일 낮 시간 공연
사장님의 이야기가 중심이 되는 음악회	· 다양한 사장님의 장사 사연을 소개하고 함께 공감하고 응원할 수 있는 시간 · 장사와 관련된 다양한 주제로 매 회차별 달라지는 컨셉
소중한 사람과 추억을 쌓는 음악회	· 배민음악회를 함께 즐기고 싶은 동반인과 함께 참여 가능 (동료 사장님, 직원, 가족, 친구 등) · 동반인과 특별한 추억을 만들 수 있는 다양한 이벤트와 부대 행사 운영

배민음악회 사장님 후기



배민음악회 서울편 참석 사장님

일반적으로 콘서트가 있는 주말에는 일하기 바쁜 소상공인이기에 공연에 목말라 있었습니다. 가게 운영으로 부부끼리 데이트도 하지 못하는 것이 너무 아쉬웠는데 이렇게 함께 공연도 즐기고 데이트도 할 수 있어서 두 배로 행복했습니다.



배민음악회 경기편 참석 사장님

모든 순간이 감동이고, 행복했습니다.



배민음악회 부산편 참석 사장님

모든 스텝들이 친절하셨고, 준비 잘 된 행사에 귀빈으로 초청된 것 같은 기분으로 입장했습니다. 다른 사장님들의 얘기로 공감하고 공연 보는 내내 위로와 응원받는 기분이었습니다.







CHAPTER 4

2 전과정 안전과 건강

라이더

우아한형제들과 우아한청년들은 안전한 배달문화를 구축하고 라이더들이 전 과정에서 보호받을 수 있는 환경을 만들기 위해 노력해왔습니다. 배민라이더스쿨을 통해 라이더에게 안전의 중요성과 건전한 배달문화 조성을 위한 교육을 제공하며 안전보건관리 방침과 안전교육 지침서를 배포해왔습니다.
우아한 라이더 살핌기금을 통해 사고로 경제적 어려움을 겪는 라이더를 지원하고 배달 업무 중 겪을 수 있는 심신의 스트레스를 완화하기 위한 맞춤형 지원도 제공합니다.
또한 라이더를 위한 상생지원제도에 대한 노사 간 단체협약을 체결하고 배달노동자공제조합에 출자하여 상생을 강화하고 있습니다. 앞으로도 고객에게 더 빠르고 우수한 품질의 배달 서비스를 제공하기 위해 라이더의 건강과 안전을 최우선으로 고려하는 선도적 배달플랫폼이 되겠습니다.

핵심 성과

① ‘배민라이더스쿨’ 2023년까지 교육 이수자 누적 1만 3,350명
② ‘무사고·무위반 서약’ 라이더 누적 5,594명
③ 2023년 혹한기·혹서기 물품 지원 규모 3억 3,600만 원
④ ‘우아한 라이더 살핌기금’ 누적 322명, 총 18억 8,000만 원 지원



1 배민라이더스쿨

안전한 배달문화의 시작 '배민라이더스쿨'

'배민라이더스쿨'은 안전한 배달문화를 확립하고 사회적 책임을 다하기 위해 만들어진 교육기관입니다. 최초 위탁교육 형태였던 1세대 교육을 지나 자체 안전 교육장을 설립한 2세대 교육에서 실제 도로 상황을 구현하고 전문적인 교육을 제공하는 3세대 교육까지 이어 오면서, 맞춤형 현장 교육으로 안전 배달에 대한 이해도를 높이는 차별화된 교육기관으로 발전해왔습니다. 교육 이수 인원 역시 꾸준히 늘어나 2023년 기준 누적 1만 3,350명의 교육생을 배출하였습니다. 교육 만족도 또한 10점 만점에 9.6점을 기록했는데 특히 라이더의 요구를 고려한 맞춤형 교육인 '심폐소생술교육과 보험, 세법교육'에서 높은 만족도를 보였습니다. 더 나아가 우아한청년들은 '안전한 배달문화의 시작!'을 실천하기 위한 4세대 안전 교육을 준비하고 있습니다. 하남에 새로운 배민라이더스쿨을 건립해 더 많은 라이더들에게 안전한 교육을 제공할 계획입니다. 이 외에도 지역사회와의 상생을 위해 다양한 교육 프로그램을 마련하며 독보적인 배달안전 교육기관으로 자리 잡아 나가겠습니다.



배민라이더스쿨
baemin-rider-school.oopy.io

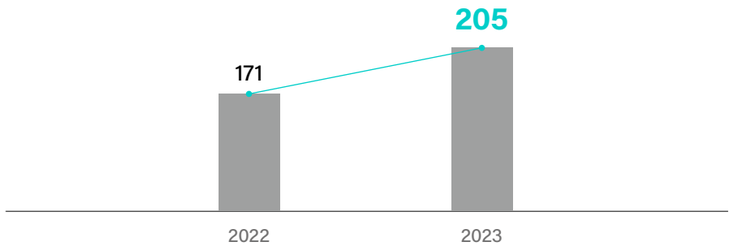
배민라이더스쿨 자문단

배민라이더스쿨 자문단(이하 '자문단')은 교통 및 산업안전 분야의 전문가로 구성되어 있습니다. 2023년에는 두 번째 자문단 회의를 개최하여 배민라이더스쿨의 교육 전문성을 강화하기 위한 논의와 더불어 라이더 안전 캠페인 활동 등 다양한 분야에서의 협의를 진행하였습니다. 자문단 논의사항 중 하나로 배민라이더스쿨과 도로교통공단이 함께한 '준법 라이더 캠페인'을 진행한 바 있으며 앞으로도 정기적인 회의를 통해 교육 전반의 개선과 함께 유의미한 캠페인을 지속적으로 추진하고자 합니다.

안전교육의 사각지대를 줄이기 위한 노력

남양주에 위치한 배민라이더스쿨의 접근성의 제약을 보완하고자 2022년부터 시작한 '찾아가는 라이더 안전교육'은 2023년에도 계속됐습니다. 대전, 부산, 광주에서 진행되었던 교육을 대구까지 확대하여 총 205명의 라이더가 교육을 이수했으며 라이더들의 만족도는 9.8점을 기록했습니다. 앞으로도 비수도권 지역에서의 라이더 교육을 확대하여 안전한 배달을 위한 노력을 지속하겠습니다.

찾아가는 라이더 안전교육 이수자 수 (단위: 명)



안전교육 효과성 측정

배민라이더스쿨은 안전교육의 효과성을 측정하기 위해 2023년 10월 대한교통학회 공동학술대회에서 '이륜차 안전교육 효과성' 연구 결과를 발표했습니다. 이륜차 라이더 대상 안전운전 교육의 효과성을 분석한 결과, 교육 이수 후 라이더의 안전운전 지식 수준이 높아졌으며 긍정적 운전행동은 증가하고 부정적 운전행동은 감소하는 것으로 나타났습니다. 도로교통공단과 함께한 연구 결과를 토대로 배민라이더스쿨은 안전운행 교육뿐 아니라 건전한 배달문화 조성을 위한 활동을 더욱 발전시켜 나갈 예정입니다.

라이더 맞춤형 응급처치 교육

우아한청년들은 배달 종사 라이더를 대상으로 응급처치 교육을 제공함으로써 라이더의 안전의식을 높이고 지역사회에서 발생할 수 있는 긴급 상황에 라이더가 신속하게 대응할 수 있도록 지원하고 있습니다. 안전사고 예방의 중요성이 강조됨에 따라 기존 1시간 특강으로 진행되었던 교육을 2023년에는 4시간의 수료과정으로 확대했습니다. 라이더들은 교육을 통해 응급처치의 필요성과 응급상황 시 행동요령, 심폐소생술 진행 방법, 자동심장충격기(AED) 사용법 등을 배울 수 있습니다. 또한 교육을 이수한 라이더들에게는 대한적십자사 인증 CPR 교육 수료증을 전달했습니다.

짧고 재미있는 안전 지식, 라이더스쿨툰

배민라이더스쿨에서는 라이더의 안전 의식을 높이기 위해 만화로 된 '라이더스쿨툰'을 정기적으로 발행하고 있습니다. 2023년에는 연간 16개의 콘텐츠를 제작해 콘텐츠 당 약 1만 7,000명의 라이더가 안전수칙을 쉽고 재밌게 접할 수 있었습니다.

2 라이더 안전수칙과 안전서약

라이더 안전보건관리 방침

우아한청년들은 라이더의 안전보건활동을 체계적으로 추진하기 위해 산업안전보건법령에 따른 안전보건 정책과 방침을 모든 라이더에게 안내하고 있습니다. 정책협력팀과 라이더교육기획팀은 배민라이더스쿨과 함께 라이더 안전사고의 원인을 분석하여 사고 예방을 위한 안전정책과 수칙을 마련하고 구체적인 안전운행 방안을 전달합니다. 또한 안전보건규칙에 따라 이륜차 운행 전 안전모 착용과 정비 방법에 대한 정보를 제공하고 있으며 궂은 날씨로 인해 안전에 주의가 필요한 경우 라이더에게 추가적인 안내를 제공하여 안전한 운행을 권고하고 있습니다.

오토바이 안전교육 지침서



우아한청년들은 라이더가 안전하게 오토바이를 운행하고 효율적으로 배달을 수행할 수 있도록 업계 최초로 '오토바이 안전교육 지침서'를 마련했습니다. 이 지침서는 배민라이더스쿨 교육자문단의 감수를 받아 작성되었으며, '올바른 안전운전', '배달전 점검사항', '알아두면 유용한 꿀팁', '필수교육' 4가지 주제를 중심으로 라이더가 알아야 할 필수 운행 및 배달 노하우를 다루고 있습니다. 해당 지침서는 배민커넥트 공식 블로그에 공개되어 이륜차를 운전하는 라이더 누구나 쉽게 접근할 수 있습니다.

라이더 시민점검단

우아한청년들은 한국교통안전공단과 함께 도로안전을 개선하기 위한 목적으로 라이더들이 서울 시내를 주행하며 시설 개선이 필요한 지점을 신고하는 '라이더 시민점검단'을 운영했습니다. 이 활동은 도로 환경 개선에 도움을 주기 위한 것으로 우수한 활동을 한 시민점검단원 3명에게는 그 공로를 인정하여 한국교통안전공단 서울본부장상과 함께 우아한청년들 표창장을 수여했습니다.

무사고·무위반 서약 캠페인 & 착한운전 마일리지

라이더의 안전한 운행을 독려하기 위해 우아한청년들과 경찰청이 함께 진행하고 있는 '무사고·무위반 서약' 캠페인이 올해 2주년을 맞았습니다. 서약 캠페인은 배민라이더스쿨 안전교육을 수료한 라이더를 대상으로 실시되며 2023년까지 누적 5,594명의 라이더가 서약에 참여함으로써 안전한 운행을 약속했습니다. 1년간 서약을 이행한 라이더는 '착한운전 마일리지'를 적립받아 벌점을 경감받을 수 있습니다. 앞으로도 우아한청년들은 라이더의 안전운전을 더욱 독려하여 바람직한 배달문화를 조성하고자 합니다.

3 우아한 라이더 살핌기금

우아한 라이더 살핌기금

'우아한 라이더 살핌기금'은 배달 중 발생하는 사고로 인해 경제적 어려움을 겪는 라이더들을 지원하여 그들의 빠른 일상 복귀를 돕는 국내 최초의 배달 라이더 지원 사업입니다. 외식업 라이더들의 안전과 생계를 보호하기 위해 우아한형제들 창업자인 김봉진, 설보미 부부가 개인 자산 20억 원을 출연하고, 우아한형제들이 1억 원을 추가하여 총 21억 원의 기금을 조성하였습니다. 사업 운영에는 우아한형제들, 봉앤설이니셔티브, 사랑의열매, 신나는조합이 함께하고 있습니다. 본 살핌기금은 배달의민족 소속 여부와 관계없이 모든 배달업 종사자가 신청할 수 있습니다. 신청 편의를 위해 카카오톡 채널 '우아한 라이더 살핌기금'을 운영하고 있으며 전용 홈페이지를 통해 의료비 지원 내용과 신청 방법을 안내하고 있습니다. 이러한 노력 덕분에 지난 4년간 총 322명의 라이더에게 18억 8,000만 원의 기금을 지원할 수 있었습니다. 2023년부터는 퀵커머스 시장의 확산을 반영하여 음식, 식료품, 생필품 배달 중 사고를 당한 라이더까지 지원 대상을 확대했습니다. 사고의 규모나 치료의 난이도에 따라 최대 1,500만 원까지 간병비 및 심리치료비를 추가 지원할 수 있도록 지원 범위도 넓혔습니다.

우아한 라이더 살핌기금
woowarider.or.kr

우아한 라이더 살핌기금 지원 규모

	단위	1차년도 2019.06 ~ 2020.12	2차년도 2021.01 ~ 2022.02	3차년도 2022.03 ~ 2022.12	4차년도 2023.01 ~ 2024.03	총
지원 라이더 수	명	30	80	83	129	**322**
지원 규모	억 원	3.3	5.1	4.3	6.1	**18.8**

4 건강한 업무환경 지원

혹서기 & 혹한기 물품 지원

우아한청년들은 라이더의 안전과 건강을 중요하게 생각하며 혹서기와 혹한기에 라이더들이 건강하고 안전하게 배달할 수 있도록 '더위극복' 및 '추위극복' 용품을 맞춤형으로 제공했습니다. 본 지원은 7,321명의 라이더에게 무상으로 제공되었습니다. 지난 3년 간 이어온 지원 사업은 우수성을 인정받아 2023년 고용노동부 주관 '플랫폼 종사자 일터개선 지원사업'에 선정됐습니다. 이로써 2023년부터 2024년까지 2년간 지원받은 국고보조금으로 더 좋은 품질의 혹한기 안전용품을 제공할 수 있게 되었습니다.

혹서기 & 혹한기 물품 지원

지원명	2023년 지원 규모	비고
혹서기 물품 지원	1억 2,200만 원	· 우의 1,101세트 · 여름용 핸들토시+쿨시트 675세트 · 편의점 모바일 교환권 1,978세트
혹한기 물품 지원	2억 1,400만 원	· 발열조끼+보조배터리 670세트 · 방한복 1,040세트 · 겨울용 핸들토시 1,231세트 · 편의점 모바일 교환권 626세트

배달노조와 단체협약 체결

우아한청년들은 2023년 민주노총 서비스연맹 배달플랫폼노동조합과 단체교섭 협상안에 최종 서명하였습니다. 2020년 플랫폼 기업과 종사자 간 최초의 단체협약을 체결한 이래, 우아한청년들은 모범적인 상생 모델로 세 번째 단체협약을 맺었습니다. 본 단체협약은 플랫폼 라이더들의 지속가능성을 높이기 위한 '플랫폼라이더 상생지원제도'를 중심으로 노사 양측의 공감대가 형성된 결과입니다. 배민커넥트를 통해 연간 220일 이상, 하루 대략 22~30건의 배달을 수행한 라이더들은 이 제도의 참여 자격을 얻으며 배달 중 사고로 인한 입원일까지도 고려해 제도를 강화했습니다. 우아한청년들은 앞으로도 라이더와의 상생과 배달업에서의 상생 모델 확산을 위해 노력하겠습니다.

이륜차 시간제 보험료 인하 및 가입 연령 확대

우아한청년들은 2019년에 시간제 보험을 최초 도입한 이후 보험사와의 협의를 통해 보험료를 꾸준히 인하해 왔습니다. 이에 따라 2023년 기준으로 최초 보험료의 46.8% 수준으로 보험료를 인하했습니다. 더 많은 라이더들이 시간제 보험을 이용할 수 있도록 최저 및 최고 가입 연령 범위를 만 19~69세로 확대하고 심사 기준을 완화하기 위한 노력을 지속하고 있습니다. 또한 보험 담보 다양화를 통해 라이더들의 보험료 부담을 더욱 완화할 계획입니다.

폭언폭행 피해 라이더 지원

배달 중 발생하는 라이더의 피해에 신속하게 대응하기 위해 피해관련 전담 라이더케어팀을 구성하여 라이더들에게 맞춤형 지원을 제공하고 있습니다. 피해 사실이 확인되면 우선적으로 추가 피해를 방지하기 위해 즉각 조치를 취하고 배달 음식 비용은 회사에서 지원하고 있습니다. 이후에는 라이더케어팀을 통해 전문 심리상담 및 법률자문, 긴급의료비대불제도 등을 제공합니다. 또한 재발 방지를 위해 주요 피해 사례를 분석하고 개선 조치를 취하여 라이더들이 안전하게 일할 수 있는 환경을 조성하고 있습니다.

헬멧 무료 나눔

우아한청년들은 2023년 4월 22일 '자전거의 날'을 기념하여 안전한 배달을 독려하기 위해 헬멧 2,000개를 무료로 배포하는 이벤트를 진행했습니다. 본 이벤트는 헬멧 착용을 약속하는 안전 서약을 한 자전거와 킥보드 라이더를 대상으로 진행됐으며 앞으로도 라이더 안전의식 고취를 위한 다양한 활동들을 지속할 예정입니다.

5 전과정 안전과 건강을 위한 더 많은 이야기

오직 배민커넥트만을 위한 혜택 모음집 배-네핏

우아한청년들은 배민커넥트 라이더에게 다양한 제휴 혜택을 제공합니다. 배달 수단, 정비, 주유, 금융, 세무, 여행, 리빙, 의료 등 폭넓은 영역에서의 제휴 혜택은 배달 활동에서 라이더의 부담을 줄이고 라이더의 일상생활을 지원하고 있습니다. 특히 배민커넥트 라이더 전용 주유 패스 출시와 이륜차 정비 업체와 제휴를 통해 누적 4억 3,000만 원의 혜택을 지원했습니다. 앞으로도 라이더에게 필요한 혜택을 지속해서 확대해 나갈 계획입니다.

라이더 대상 배달용품 공구장터

배달용품 공구장터는 라이더들이 필요한 배달용품을 최저가에 구매할 수 있도록 돕는 이벤트입니다. 다섯 차례 진행된 공구장터를 통해 총 12만 7,700개를 판매하고 제휴 업체의 매출은 7억 7,000만 원에 달했으며 라이더들은 3억 원 상당의 비용을 절감했습니다. 더 나은 품질의 제품을 저렴하게 제공하기 위해 앞으로도 노력하겠습니다.

라이더 공구장터 구매 후기

공구장터에서 블랙박스를 할인가에 구매해서 돈 번 기분입니다.

꼭 필요하던 버거가방을 이번 기회에 구매했는데 배달의 질이 달라졌습니다.

제품의 품질이 아주 뛰어나서 업체를 까다롭게 따져보고 선택한 것 같습니다. 항상 라이더를 우선으로 생각해주셔서 감사합니다.



온·오프라인 이벤트 '해피커넥트데이'

배민커넥트 4주년을 맞아 라이더에게 감사의 마음을 전하는 '해피커넥트데이' 이벤트를 진행했습니다. 라이더들이 '도착지에서 배민커넥트를 찾아주세요'라는 주문요청 메시지를 받고 현장에 도착하면 깜짝 응원단이 맞이하는 방식으로 진행되었습니다. 미니 인터뷰와 특별 제작 패키지 선물을 통해 라이더에게 특별한 경험을 선사하는 시간을 가질 수 있었습니다.

라이더 배달가방 무료 소독 진행

우아한청년들은 배달 음식 안전 사고를 예방하기 위해 라이더를 대상으로 개인 위생 및 배달가방의 위생 관리 방안을 전파하고 배달가방을 무상으로 소독해주는 캠페인을 진행했습니다. 또한 식약처와 협업하여 여름철 배달 음식 안전의 중요성과 라이더의 위생에 대한 인식 제고를 강조했습니다. 본 캠페인을 통해 라이더의 의견을 청취하며 건강한 배달 환경 조성을 위해 지속적인 노력이 필요함을 상호 공감할 수 있었습니다.

슬기로운 배달생활 & 안전의 날

우아한청년들은 배민커넥트 라이더들의 안전을 위해 다양한 콘텐츠를 제공하고 있습니다. 2023년 상반기에는 '슬기로운 배달생활'을 통해 운송수단 안내와 점검 방법, 안전 수칙을 전달했습니다. 하반기에는 매월 15일을 '안전의 날'로 정해 우천, 태풍, 교통사고 예방 등 6개 주제로 안전 콘텐츠를 배포했습니다. 시기별 운행 가이드와 건강 정보를 담아 콘텐츠의 시의성과 효용성을 높였으며 정부 부처와의 협업을 통해 전문성을 강화했습니다.



CHAPTER 4

3 사회·먹거리 안전망

지역사회

우아한형제들은 지역사회의 행복을 지키기 위해 다양한 방법을 고민합니다. 꾸준히 이어온 배민방학도시락과 우유안부 활동을 통해 아이들과 어르신을 돌보며 더 나아가 배민어르신인생화보와 같은 활동을 통해 어르신들께 특별한 경험을 선사합니다. 누구나 이용하기 편한 배달의민족이 되기 위해 쉬운 배달앱 사용법을 지속적으로 업데이트하고 모두가 편하게 접근할 수 있는 배달 서비스를 제공하기 위한 고민을 함께 나누고 있습니다. 또한 긴급 의료생계비 지원과 자녀 교육 기회 제공을 통해 사장님들을 돕고 있습니다. 우아한형제들과 우아한청년들은 앞으로도 지역사회에 직접 나서서 따뜻한 온기를 전할 수 있는 다양한 방법을 실천해 나가겠습니다.

핵심 성과

① 배민방학도시락 누적 10만 끼니 지원 & 우유안부 누적 135만 개 후원

② 지역 외식업 사장님 풍수해보험 자기부담금 3만 1,449명 지원

③ 쉬운 배달앱 사용법 책자 1만 8,500부 무료 배포

④ 우아한 사장님 살핌기금 2023년 186명 & 의료생계비 누적 29억 원 지원

⑤ 우아한 사장님 자녀 장학금 누적 장학생 958명 & 56억 원 지원



1 아동 먹거리 지원

배민방학도시락

2020년부터 시작된 '배민방학도시락'은 도시락과 배민 식사권을 통해 결식우려아동의 안전하고 건강한 방학을 응원합니다. 학교 선생님을 통해 도시락을 전달함으로써 아이들의 안전을 살피고, 먹고 싶은 음식을 직접 선택할 수 있는 배민 식사권을 함께 지원합니다. 또한 아이들이 배민 식사권으로 건강한 식사를 할 수 있도록 매주 식사가이드도 함께 제공하고 있습니다. 2023년에는 1,226명의 아동에게 3만 2,840끼니를 전달했습니다. 배민방학도시락은 2023년까지 1만 후원자와 함께 10만 끼니 지원을 달성했습니다. 그동안 배민방학도시락과 함께해주신 후원자는 총 1만 1,017명으로 후원자 기부금에 우아한형제들의 기부금을 더해 285개의 학교, 4,183명의 아동을 후원했습니다. 앞으로도 배민방학도시락의 취지에 공감하는 다양한 파트너와 협력하고 홈페이지에서 모금하는 상시 후원을 통해 더 많은 분들이 참여할 수 있도록 노력해 나가겠습니다.

배민방학도시락 누적 성과 2023년 기준

지원 아동 수	4,183명	지원 끼니	101,544끼
후원자 수	11,017명		
후원자 기부금 규모	2.6억 원		
우아한형제들 기부금 규모	11.8억 원		

배민방학도시락
baemin.dosirak.or.kr

배민방학도시락 후기

학교 선생님
도시락도 인기가 많지만 도시락만 제공하는 것이 아니라 배민 식사권을 함께 주는 것이 신의 한 수였습니다. 방학 동안 바깥 출입도, 식사도 전혀 하지 않는 아이들이 많은데 배민 식사권을 받기 위해 학교에 나오는 아이들이 있습니다. 그때 아이들과 얼굴을 마주 보며 이야기를 나누고 상태를 살펴볼 수 있었습니다.

참여 아동
작년 겨울 다리를 심하게 다쳤습니다. 수술을 해서 밖으로 나가기가 어려웠는데 그 때 배민 식사권이 큰 도움이 됐습니다. 집에서도 먹고 싶은 음식을 편히 맛볼 수 있어 좋았습니다.

2 어르신 돌봄활동

우유안부

우아한형제들은 사단법인 '어르신의 안부를 묻는 우유배달'에서 시행하는 '우유안부' 사업의 첫 정기 후원사로 참여해 2023년까지 누적 135만 개의 우유를 기부하며 홀로 사는 어르신들의 고독사 예방을 지원해 왔습니다. 이뿐만 아니라 우아한형제들의 구성원도 사내 카페에서 음료를 구매할 때 기부금을 소액결제하는 방식으로 해당 기부에 동참하고 있습니다. 다양한 이벤트로 구성원들의 참여를 독려하여 적극적인 사내 기부 문화를 만들어가고 있습니다.

우유안부
milk1009.org

우유안부 후원 누적 성과 2023년 기준

후원 우유	135만 개	후원 규모	11억 원
구성원 기부 횟수	7,851회		

배민어르신 인생화보

우아한형제들은 홀로 사는 어르신들에게 특별한 시간을 선물하고자 '배민어르신 인생화보' 이벤트를 진행했습니다. 지역 복지관을 통해 참가자를 선정하여 멋진 메이크업에 화사한 차림을 한 어르신들의 인생사진을 배민 앱에 공개했고 화보를 본 고객들이 응원 버튼을 클릭하면 우아한형제들이 1천 원씩 대신 기부하는 캠페인을 진행했습니다. 본 이벤트를 통해 독거노인을 위한 기금 총 3천만 원을 기부했습니다.

배민어르신 인생화보 영상
youtube.com/watch?v=1Ctwj_XD7QE

배민어르신 인생화보 후기

어르신
(Youtube 인터뷰 중 일부 발췌 편집)
안 입던 걸 입고 이런 스튜디오에 와서 사진 찍으니까 참 행복합니다. 안 어울릴 줄 알았는데, 베레모 모자까지 너무 예뻤습니다.






3 지역사회 위기 극복 지원

재해 극복 지원

우아한형제들은 재난 상황으로 피해를 입은 지역과 주민들을 지원하기 위해 지속가능경영 실무협의체 산하에 '재난재해구호협의체'를 운영하고 있습니다. 2023년 4월, 강릉 산불 피해 복구를 돕고자 배민 앱에서 희망브리지 캠페인 페이지로 연결되는 배너를 운영해 모금 활동을 지원했고 7월에 발생했던 집중 호우 피해 복구 지원도 마찬가지로 캠페인 페이지로 이동하는 배너를 운영하는 동시에 3억 원의 의연금을 기부했습니다. 또한 재난 피해 지역의 사장님들이 가게 복구에 전념할 수 있도록 광고비 환급 사업을 진행했습니다.

풍수해보험 지원

우아한형제들은 2022년 외식업 소상공인에게 지원했던 풍수해보험 가입 지원 대상을 2023년에는 전통시장 화재공제 가입 상인으로까지 확대했습니다. 소상공인시장진흥공단과의 협력을 통해 전통시장 화재공제에 가입한 상인들이 화재뿐 아니라 태풍, 홍수 등 자연재해에도 대비할 수 있도록 지원했으며, 2023년에는 1,201명의 전통시장 상인이 가입했습니다. 이로써 2022년 3월부터 2023년 12월까지 누적 3만 1,449명의 소상공인을 위한 사회안전망을 구축했습니다.

소상공인 협약보증 대출 지원

우아한형제들은 신용등급이 낮거나 담보가 부족하여 대출이 어려운 소상공인과 전통시장 상인을 위해 1,050억 원 규모의 협약보증 대출 프로그램을 시행했습니다. 우아한형제들과 KB국민은행이 각각 35억 원씩 총 70억 원을 보증 재원으로 출연했고 신용보증재단중앙회는 필요한 보증서를 발급해 우대 혜택이 적용된 대출을 제공했습니다. 특히 이태원 상권 소상공인은 업종에 상관없이 대출을 신청할 수 있도록 하여 지역 상권 활성화를 지원했습니다. 2024년 상반기에는 일부 지역에서 모바일 접수 창구를 운영해 소상공인들이 쉽게 이용할 수 있도록 했고 보증 한도를 기존 1억 원에서 2억 원으로 늘려 지원 대상을 일반 상점가와 골목형 상점가까지 확대했습니다. 앞으로도 우아한형제들은 지원 사업을 확대해 더 많은 소상공인이 대출을 받을 수 있도록 노력할 계획입니다.

4 디지털 접근성 향상

쉬운 배달앱 사용법

'쉬운 배달앱 사용법'은 발달장애인이나 디지털 기기 사용이 익숙하지 않은 어르신들이 배민 앱을 쉽게 이용할 수 있도록 만든 안내서입니다. 단계별, 상황별로 주문 과정을 자세히 설명하고 이해하기 쉬운 표현과 그림을 사용해 편의성을 높였습니다. 본 안내서는 책자로 배포될 뿐만 아니라 웹사이트에서도 제공됩니다. 2021년 6월부터 2024년 6월까지 전국 장애인 복지관 및 지원센터, 노인복지시설 등에 약 1만 8,500부가 무료로 배포되었으며 웹사이트를 통해 약 3만 8,000명이 방문하여 5만 3,000회 조회되고 PDF자료는 355회 다운로드 되는 등 많은 분들께 배달앱 사용법을 더 쉽게 알려드릴 수 있었습니다. 우아한형제들은 앞으로도 '쉬운 배달앱 사용법' 안내서를 만들고 이를 활용한 대면 교육을 확대해 장애나 나이가 배달 앱 사용에 걸림돌이 되지 않도록 할 계획입니다.

쉬운 배달앱 사용법
easybaemin.com



시각장애인 앱 접근성 개선

우아한형제들은 배민 앱의 접근성을 지속적으로 점검하고 개선하고자 노력하고 있습니다. 구글플레이의 앱 접근성 프로젝트에 동참하여 시각적 정보를 얻는 데 제약이 있는 이용자들도 편리하게 앱을 사용할 수 있도록 배민 앱의 시각적 기능을 강화했습니다. 실제 시각장애인 이용자들의 의견을 반영하여 앱 내 단계별 음성 정보를 강화하고 초점 이동 문제를 해결했으며 시력이 약한 이용자를 위해 글자 크기와 명도 대비 등을 개선했습니다.

사내 디지털 접근성 교육

우아한형제들은 구성원을 대상으로 디지털 접근성 교육 '모두의 그것(IT): 접근성'을 진행했습니다. 매년 5월 셋째 주 목요일 '세계 접근성 인식의 날'을 맞아 사회공헌팀과 전사교육팀이 준비하는 교육으로 2023년에는 200명이 넘는 구성원이 온·오프라인으로 참여했습니다. 네이버와 카카오의 디지털 접근성 전문가들이 방문해 IT 조직에서의 접근성 인식 노력을 생생하게 전달하는 시간을 가졌습니다. 본 교육을 통해 디지털 접근성의 필요성과 중요성을 이해하고 서비스를 만드는 조직 구성원 모두의 노력이 필요함을 배웠습니다.

5 우아한 사장님 살핌기금

외식업 사장님들의 긴급 의료생계비 지원

‘우아한 사장님 살핌기금’은 외식업 사장님들에게 갑작스레 질병이나 사고가 닥쳤을 때 의료비를 지원하고자 마련된 기금입니다. 단기적으로는 사장님의 건강과 일상 회복을 돕고, 중장기적으로는 외식업 생태계의 안정에 기여하고자 합니다. 배달의민족 입점과 관계없이 연 매출 3억 원 이하 또는 중위소득 140% 이하에 해당하는 외식업 사장님이라면 누구나 지원 대상이 되며, 치료 및 재활 비용 중 본인부담금을 최대 1,700만 원까지 지원받을 수 있습니다. 본 살핌기금의 재원은 우아한형제들 창업자 김봉진, 설보미 부부가 약정한 200억 원의 기부금 중 100억 원과 우아한형제들의 기부금을 더해 조성되었으며 우아한형제들, 봉앤설이니셔티브, 희망브리지 전국재해구호협회가 함께 운영하고 있습니다. 2023년에는 186명의 외식업 사장님께 약 9억 원의 의료생계비를 지원했으며 누적 지원금은 29억 원에 달합니다. 앞으로도 외식업 사장님들의 든든한 파트너로서 지원을 지속해 나가겠습니다.

우아한 사장님 살핌기금
woowasajangnim.or.kr

외식업 사장님 자녀를 위한 장학금 지원

우아한형제들은 ‘봉앤설이니셔티브’와 함께 교육 불평등 문제를 해결하고 외식업 사장님 자녀들의 꿈과 성장을 응원하고자 외식업 사장님 자녀들을 대상으로 장학사업을 진행하고 있습니다. 재산을 사회에 환원하겠다는 약속을 지키고자 김봉진 창업자가 ‘사랑의열매’에 기부한 100억 원의 성금과 우아한형제들의 기부금으로 ‘우아한 사장님 자녀 장학금’ 재원이 마련되었으며 사단법인 ‘점프’에서 운영을 맡고 있습니다. 1년 이상 외식업을 운영하고 건강보험료 납부액 기준 중위소득 130% 이하인 사장님의 고등학생, 대학생 자녀를 대상으로 장학생을 선발하며 배달의민족 입점 여부는 고려되지 않습니다. 2022년부터 2024년까지 장학금을 수여한 사장님 자녀는 누적 958명이며 지원규모는 56억 원에 달합니다.

우아한 사장님 자녀 장학금 지원 효과

학업적 효과	대학생 및 해외 유학생의 경우 A학점의 비중이 평균 8.5% 증가하였고, 고등학생의 경우 성적 상위권 비중이 10% 증가하였습니다.
진로결정 및 자기효능감 변화	장학생의 93.3%가 장학생 선발 후 하루하루를 계획대로 살게 되었다고 응답하였고, 97.9%는 좀 더 나은 사람이 되고자 노력하게 되었다고 응답하였습니다.
가족관계 개선	장학생의 92.4%가 가족관계 개선에 긍정적인 효과가 있었다고 응답하였고, 장학생의 98.3%가 부모님의 노고를 이해하는 계기가 되었다고 말했습니다.

우아한 사장님 자녀 장학금
woowa.janghak.org

우아한 사장님 살핌기금 수혜 사장님 후기



사장님 1 경제적인 도움도 컸지만 ‘나를 도와줄 누군가가 있구나, 혼자가 아니구나’라고 느낀 것이 정말로 큰 위안이었습니다.



사장님 2 아이의 돌 반지도 팔고 결혼 예물도 파는 절망적인 상황 속에서 살핌기금을 알게 돼 도움을 받았습니다. 함께 도와주는 누군가가 있다는 것이 정말 큰 힘이 됐고 우아한형제들과 희망브리지에 감사드립니다.

우아한 사장님 자녀 장학금 수여 장학생 후기



장학생 1 저에게 우아한 사장님 자녀 장학금은 ‘시간’입니다. 장학금 덕분에 취업 준비에 전념할 수 있어 첫 취업에 성공할 수 있었습니다.



장학생 2 장학금 덕분에 생활비 걱정없이 학업을 유지할 수 있었고 다양한 활동들도 포기하지 않고 경험할 수 있었습니다.



6 우아한땀방울 & 따뜻한청년들

우아한땀방울

‘우아한땀방울’은 우아한형제들 구성원의 자발적인 봉사활동으로 배달의민족과 맞닿아 있는 사회문제를 경험하고 지역사회를 살피는 활동입니다. 현장에서 직접 보고 들은 다양한 경험을 바탕으로 우아한형제들이 지속가능한 경영을 할 수 있도록 사내 문화의 기반을 만들어가고 있습니다. 일방향적인 기부나 봉사가 아닌 소통과 참여를 통해 지역사회에 긍정적인 변화를 만드는 것을 목표로 하고 있습니다.

2023년 우아한땀방울 상세활동 소개

사장님 자녀 멘토링	우아한 사장님 자녀 장학금 장학생을 대상으로 직무와 일터, 취미와 관심사를 공유하는 멘토링을 진행했습니다. 22명의 구성원이 재능기부로 69명의 대학생 멘티를 지도했습니다.
LUSH와 함께한 해변정화 봉사활동	‘자원순환의 날’을 맞아 러쉬코리아와 함께 해양쓰레기 정화 봉사활동을 진행했습니다. 쓰레기 발생을 최소화하는 것은 물론 이미 발생된 폐기물의 처리 방법을 고민하며 방조제를 중심으로 총 174kg의 폐기물을 수거했습니다.
온기우편함과 함께한 손편지 쓰기 봉사활동	사단법인 ‘온기우편함’과 함께 고독감과 소외감으로 어려움을 겪는 사람들의 고민에 손편지로 답장하는 활동을 진행했습니다. 15명의 구성원이 손편지로 작은 위로를 전했습니다.



따뜻한청년들

‘따뜻한청년들’은 숲 가꾸기 봉사활동을 시작으로 우아한청년들 구성원이 참여하는 봉사활동의 첫 문을 열었습니다. 지역사회와 환경에 긍정적인 영향을 미치는 동시에 어려운 이웃들에게 따뜻함을 전하고자 합니다. 우아한청년들 구성원의 자발적 참여로 이루어지는 이 활동은 사회적 문제를 인식하고 해결책을 찾기 위해 노력하고 있습니다.

2023년 따뜻한청년들 상세활동 소개

‘빅워크’ 따뜻한 걸음 활동	모바일 걸음 기부 캠페인 ‘따뜻한 걸음’은 걷기 앱을 활용해 목표 걸음수를 달성하면 기부가 되는 활동입니다. 전국 각지에서 근무하는 320여 명의 우아한청년들 구성원이 참여하여 5,300만 보를 기록하였으며 우아한청년들이 1:1 매칭그랜트로 기부금을 추가해 노을공원 관리를 지원했습니다.
숲 가꾸기 봉사활동 & 집씨통 키우기	우아한청년들 구성원과 가족 30여 명이 참여해 서울 상암동 노을공원에 20여 그루의 나무를 심었습니다. 또한 비대면으로 진행된 집씨통 키우기 활동을 통해 45개의 집씨통을 노을공원에 전달했습니다.
굿윌스토어 봉사활동	우아한청년들 구성원은 굿윌스토어로 물품을 기부하고 플리마켓을 개최했습니다. 자원을 선순환하고 장애인에게 일자리를 제공하기 위해 수익금 전액은 굿윌스토어에 기부했습니다.
연탄나눔 봉사활동	우아한청년들 구성원은 라이더와 함께 겨울철 연탄 나눔 봉사활동을 진행했습니다. 이웃들에게 직접 연탄을 배달하며 따뜻한 온기를 전달했습니다.



CHAPTER 4

4 친환경 배달문화

환경

우아한형제들은 친환경 배달문화 정착을 위해 다양한 노력을 기울이고 있습니다. 고객이 음식을 주문할 때 일회용 수저·포크나 먹지 않는 반찬을 받지 않도록 선택할 수 있으며 사장님은 다회용기와 같은 지속가능한 패키징을 사용해 포장할 수 있습니다. 또한 라이더는 친환경 배달수단을 이용해 배달함으로써 온실가스 배출을 줄일 수 있습니다. 이 외에도 사장님 대상 환경 교육 및 콘텐츠를 제공하여 친환경 가게 운영을 돕고 있습니다. 이해관계자와 함께하는 이러한 노력은 플라스틱 폐기물을 줄이고 순환경제 시스템을 구축해 기후변화 문제 해결에 기여하는 것을 목표로 합니다. 앞으로도 우아한형제들은 중장기적인 환경 전략을 수립하고 이행하며 배달산업에서 발생하는 환경영향을 최소화하는 노력을 계속해 나가겠습니다.



핵심 성과

① 온실가스 감축량:
일회용 수저·포크 안 받기 2만 3,565톤(tCO_2eq) & 먹지 않는 기본찬 안 받기 2,374톤(tCO_2eq)

② 다회용기 배달 주문 서비스 지역 확대: 서울 & 경기 & 인천

③ 친환경 포장재 사용을 통한 물류 유통 과정에서의 환경 영향 최소화

④ 친환경 이륜차를 통한 배달 확대: 딜리버리N & 친환경 이륜차 대여료 지원 사업

1 친환경 배달문화 만들기

일회용 수저포크 안 받기

우아한형제들은 2019년 4월 국내 배달업계 최초로 '일회용 수저·포크 안 주셔도 돼요' 선택 기능을 배민 앱에 도입한 이래 많은 고객의 참여를 이끌어왔습니다. 2021년 6월부터는 해당 옵션을 기본 설정으로 변경하고 고객이 필요할 때 일회용 수저·포크를 요청하도록 하여 친환경 배달문화 확산에 더 많이 기여했습니다. 최근에는 친환경 배달문화를 이끌어 가는 우아한형제들의 선도적인 노력이 배달산업 전반으로 확대되어 다른 배달플랫폼에서도 '일회용품 안 받기' 옵션을 기본적으로 적용하기 시작했습니다. 일회용 수저·포크 안 받기 기능으로 달성한 친환경 성과를 객관적으로 산정하기 위해 '일회용품 사용 억제 사업의 방법론'을 개발했으며 대한상공회의소 탄소감축인증센터로부터 2023년 한 해 동안 2만 3,565톤의 온실가스 감축량을 인증받았습니다.

일회용 수저·포크 안 받기 성과

	단위	2023
일회용 수저·포크 안 받기로 감축한 온실가스 배출량	tCO_2eq	23,565
일회용 수저·포크 안 받기로 줄인 누적 일회용품 수[1]	억 개	63

1) 2019.04 ~ 2023.12

먹지 않는 기본찬 안 받기

2021년 그린클래스에 참여한 사장님을 대상으로 시범 운영했던 '기본 반찬을 선택해서 받아요' 캠페인이 이제는 정식 기능으로 자리잡아 무료로 제공되는 기본찬을 받고 싶지 않은 고객을 위해 '먹지 않는 기본찬 안 받기' 선택 기능을 제공합니다. 해당 기능을 통해 불필요한 음식 쓰레기와 작은 플라스틱 용기 사용을 줄이는 동시에 사장님의 가게 운영에도 경제적으로 기여하고 있습니다. 기본찬을 빼기 어려운 경우는 제외하고 중식, 치킨, 분식, 찜/탕/찌개, 아시안, 백반/죽/국수 등 다양한 카테고리에서 해당 기능을 적용하고 있습니다.

먹지 않는 기본찬 안 받기 성과

	단위	2023
먹지 않는 기본찬 안 받기로 감축한 온실가스 배출량[1]	tCO_2eq	2,374

1) 내부에서 수립된 방법론에 따라 산출되었으며 외부 검·인증 과정에서 변경될 수 있습니다.

다회용기 배달 주문 서비스

우아한형제들은 2022년 서울시와 '다회용기 배달 주문 서비스 도입' 업무협약을 체결한 후 2023년에는 경기도, 인천시 등과 협약을 맺었습니다. 이를 통해 서울, 경기, 인천 지역을 중심으로 다회용기 배달 서비스의 범위를 확장하였고 더 많은 고객들이 다양한 가게에서 다회용기에 담긴 음식을 배달받을 수 있게 되었습니다.
고객이 배민 앱을 통해 다회용기를 선택하여 주문하면 음식이 다회용기에 담겨 배달됩니다. 식사 후 QR코드를 통해 반납 신청을 하고 문 앞에 다회용기를 두면 다회용기 서비스 운영사에서 이를 회수하여 세척한 뒤 다시 사장님에게 전달하는 방식으로 운영됩니다. 우아한형제들은 배민 앱과 온라인 채널에서 다회용기 서비스를 홍보하고 있으며 환경재단과 협력하여 고객과 사장님의 참여를 독려하는 다회용기 서포터즈도 운영했습니다.







2 순환경제를 위한 노력

플라스틱 배달용기 화학적 재활용 업무협약

우아한형제들은 SK지오센트릭과 '배달용기의 화학적 재활용 협력을 위한 업무협약'을 체결했습니다. 이를 통해 플라스틱 배달용기의 재활용을 확대하기 위한 기반을 마련하였고 친환경 배달문화 생태계를 확장해 나가고 있습니다. 폐플라스틱에서 고순도 폴리프로필렌을 추출하는 SK지오센트릭의 기술력을 바탕으로 음식물로 오염된 플라스틱 배달용기에서도 순도 높은 재생 폴리프로필렌을 생산하여 원료로 사용할 수 있게 되었습니다. 우아한형제들은 SK지오센트릭과의 협업을 통해 쉽게 재활용이 가능한 플라스틱 배달용기를 개발하고 유통하는 데 협력하고 배달용기의 보급, 수거, 업사이클링 방안까지 고려한 플라스틱 배달용기 순환 모델을 구축하여 시범사업을 전개할 예정입니다. 또한 플라스틱 재활용에 따른 온실가스 배출량 감축 효과도 다각도로 분석해 나갈 계획입니다.

일회용컵 보증금 제도 이행

일회용컵 보증금 제도란 고객이 카페에서 음료를 구입할 때 일회용컵을 사용하면 자원순환보증금을 내는 제도입니다. 음료를 다 마시고 나서 매장에 일회용컵을 반납하면 보증금을 되돌려받을 수 있으며 제주도와 세종시 등 일부 지역에서 운영 중입니다. 우아한형제들은 해당 지역 내 카페를 비롯한 외식업 사장님들이 배민 앱에서 일회용컵 보증금을 부과할 수 있도록 기능을 개발함으로써 정부의 변화된 정책과 제도에 외식업 사장님들도 유연하게 대처할 수 있도록 지원하고 있습니다.

포장주문 개인컵 사용

카페에서 개인컵이나 텀블러로 음료를 받아 마시는 일이 일상이 되어 가는 만큼 배민 앱에서도 음료 주문 시에 개인컵 사용을 선택할 수 있는 기능을 운영하고 있습니다. 환경을 생각하는 고객들의 선택권을 넓히고 낭비되는 일회용컵을 줄이기 위해 기능을 도입함으로써 고객은 카페 카테고리 가게에서 포장주문을 할 때 개인컵 사용을 선택할 수 있습니다. 배민 앱에서 카페 음료를 포장주문한 뒤 점원에게 개인컵을 전달하면 됩니다.

배민B마트 친환경 포장재

우아한청년들은 물류 유통 과정에서 사용되는 포장재의 지속가능성을 고려하여 포장재가 환경에 미치는 영향을 최소화하고 온실가스 배출량을 절감하고자 노력하고 있습니다. 아이스팩의 재질과 두께를 변경하여 플라스틱 필름 사용량을 줄이고 재활용 용이성을 높였으며 드라이아이스의 사용량을 줄이고 안내 스티커 사용도 최소화했습니다. 또한 종이 완충재를 사용하여 에어캡의 사용을 최소화하는 등 다방면에서 노력을 기울이고 있습니다.

내용	효과
보냉팩 두께 감소 (4mm → 3mm)	필름 사용량 및 이산화탄소 배출량 저감 효과
드라이아이스 크기 감소 (100g → 70g)	고체화된 이산화탄소 사용의 감소로 이산화탄소 배출량 저감 효과
아이스팩 재질 변경 (비닐류 OTHER → 비닐류 LDPE)	단일소재로 변경하여 재활용 용이성 증대
'드라이아이스 조심' 스티커 사용 최소화	포장재 사용 감소
뽑아쓰는 종이 완충재로 변경	완충재 과다 사용 방지로 종이 완충재 사용량 감소



3 기후변화 대응을 위한 관리체계 구축

기후변화 대응 체계

우아한형제들은 기후변화 문제의 심각성에 공감하고 환경영향을 줄일 수 있는 방법을 고민하여 실천합니다. 특히 지속가능경영위원회에서는 사업활동 과정에서 배출되는 온실가스 현황을 파악하고 이를 감축하기 위한 중장기 환경 전략을 수립하고자 논의를 진행하고 있습니다.

환경전략 방향성

우아한형제들은 딜리버리 히어로 그룹과 함께 파리협약의 기온 상승 1.5C 제한 목표를 달성하기 위해 온실가스 감축 목표를 수립하고 이를 실현하기 위한 구체적인 전략을 추진합니다. 특히 회사의 활동으로 발생한 직간접 온실가스뿐 아니라 사업 전과정에 걸친 밸류체인에서 발생된 배출량까지 주기적으로 모니터링함으로써 온실가스 배출로 인한 부정적 영향을 줄여가기 위한 목표를 수립합니다. 이를 위해 사무실, 물류센터에 재생에너지를 도입하는 것은 물론, 다양한 이해관계자를 연결하는 배달플랫폼 기업으로서 친환경 배달문화를 확산할 수 있도록 친환경 배달수단으로의 전환, 지속가능패키징 확대 등의 구체적인 노력을 이행하겠습니다. 또한 온실가스 감축은 국내외 환경정책과 이해관계자의 참여 수준 등 외부 요인의 영향을 받을 수 있습니다. 따라서 내외부 이해관계자를 대상으로 인식 교육을 시행하고 친환경 배달문화를 확산하기 위한 홍보와 캠페인을 펼치는 등 궁극적으로 온실가스 배출량 감축을 지향하는 다양한 활동을 마련하여 추진해 가겠습니다.

온실가스 배출량 측정

우아한형제들은 국내 배달업계 최초로 온실가스 배출량을 측정하고 그 결과를 이해관계자에게 공개해 왔습니다. 우아한형제들의 온실가스 배출량은 딜리버리 히어로의 GHG 프로토콜에 따라 산정되었으며 직접 사용한 연료와 회사 소유 차량에서 발생한 직접 온실가스(Scope 1)와 외부 구매 전력 등에서 발생한 간접 온실가스(Scope 2)를 포함합니다. 이뿐만 아니라 우아한형제들이 현재 추진하고 있는 다양한 사업활동에서 직간접적으로 미치는 환경 영향까지 파악할 수 있도록 체계를 중장기적으로 갖추어 갈 계획입니다. 사장님, 라이더, 고객 모두 함께 지속가능한 성장이 가능하도록 기후변화에 적극적으로 대응해야 할 필요성을 알리고 온실가스를 줄이는 친환경 배달문화 구축에 대한 공감대를 형성해 나가겠습니다.

온실가스 배출량

	단위	2021[1)]	2022	2023
직접 온실가스(Scope 1)	tCO_2eq	228	206	3,761
간접 온실가스(Scope 2)	tCO_2eq	10,709	16,143	12,221
합계	tCO_2eq	10,937	16,349	15,982

1) 2021년 데이터는 2021년 3월부터 12월까지의 수치입니다.

기후변화 리스크와 기회 분석

우아한형제들은 기후변화로 인한 영향 요인을 식별하고 영향 요인별 분석을 통해 리스크와 기회 수준을 평가합니다. 우아한형제들이 속한 배달산업이 기후변화로 인해 어떤 영역에서 잠재적인 영향 요인으로 노출되고 있을지, 그 영향이 얼마나 지속될지, 해당 요인으로 인해 발생할 수 있는 리스크에 대응하려면 어떠한 실천을 해야 하는지 분석하였습니다.

기후변화 리스크·기회 요인과 우아한형제들의 전략

- 전환 리스크·기회 요인

전환 리스크·기회 요인이란 정책이나 규제의 변화, 친환경 및 에너지 기술의 변화, 소비자 행동 또는 선호도의 변화 등과 같이 기후변화에 대한 대응 과정에서 경험할 수 있는 사회적·경제적 변화 요인을 말합니다.

요인	시점별	영향	기회 요인으로 만드는 우아한형제들의 전략
소비자 행동	중기 ~ 장기	가치소비에 대한 관심이 증대됨에 따라 배달로 인해 발생하는 배기가스나 플라스틱 폐기물이 친환경적이지 못하다고 인식할 경우 서비스 이용을 줄일 수 있습니다.	· 일회용 수저·포크 안 받기, 먹지 않는 기본찬 안 받기 등 배민그린 활동을 통해 친환경 배달문화 조성에 직접 참여하게 독려합니다. · 친환경 배달/포장용기(다회용기, 개인컵 등)를 사용할 수 있는 환경을 조성합니다. · 배민커넥트 도보나 전동 킥보드, 전기 이륜차 등의 배달 수단을 장려합니다. · 배민포장주문 활성화를 통해 고객의 픽업 기회를 확대합니다.
식재료비 상승	중기 ~ 장기	기후변화의 영향으로 식재료를 안정적으로 수급하기 어려워지면 비용이 크게 상승할 수 있습니다. 식재료비가 상승하면 가게의 운영 비용도 증가하여 음식값에도 영향을 줄 수 있고, 결국 고객이 지불하는 음식 비용이 상승할 수 있습니다.	· 먹지 않는 기본찬 안 받기 선택권을 더욱 확대하여 버려지는 음식을 최소화합니다. · 사장님이 가게 운영에 필요한 식재료를 합리적으로 구입할 수 있도록 다양한 공급처를 확보합니다. · 사장님이 식재료를 더욱 효율적으로 사용할 수 있도록 배민아카데미나 각종 지원 프로그램을 통해 컨설팅과 교육을 진행합니다.
연료비 상승	단기 ~ 장기	글로벌 정세에 따라 유가는 큰 폭으로 변동합니다. 유가는 모든 생활영역에서의 비용 상승으로 연계되어 결국 사장님의 가게 운영 비용에 직간접적으로 영향을 미칩니다. 또한 라이더가 배달 시 주로 이용하는 이륜차의 연료 비용 상승에 직접적인 영향을 미쳐 배달료 상승에도 큰 영향을 미칩니다. 결국 소비자가 지불하게 되는 음식값과 배달비에 대한 비용이 상승할 수 있습니다.	· 배민배달의 알뜰배달 서비스 이용을 활성화함으로써 배달 동선을 효율적으로 구성하고 고객은 배달비용을 아낍니다. · 배달로봇의 도입을 확대하여 라이더를 통한 배달 수요를 일정 부분 해소하고 서빙로봇을 도입함으로써 수고로운 업무에 드는 일손을 덜도록 도와 사장님들이 가게를 효율적으로 운영하도록 보조합니다. · 자전거, 전기 이륜차 등 친환경 배달 수단을 이용한 배달을 더욱 확대합니다.

요인	시점별	영향	기회 요인으로 만드는 우아한형제들의 전략
도심 내 차량규제	단기	서울을 비롯하여 도심 내 부정적인 환경영향이 큰 차량의 이용이 제한될 것으로 예상됩니다. 아직 화석연료의 사용 비중이 높은 배달 목적의 이륜차 이용에 제약받을 것으로 예상됩니다.	· 전기 이륜차로의 전환을 촉진함으로써 전기 이륜차 비중을 확대하여 친환경 배달을 도모합니다. · 전기 이륜차로의 전환을 꺼리게 만드는 배터리 교체 문제를 해결할 수 있도록 배터리 스테이션을 확대함으로써 라이더가 전기 이륜차를 이용하여 배달할 때 불편을 느끼지 않도록 합니다.
배달 산업 내 경쟁 심화	단기 ~ 중기	배달산업이 활성화되지만, 한편으로는 더 낮은 배달비로 더 좋은 품질의 배달 서비스가 요구됩니다. 배달 점유율 경쟁으로 인한 마케팅 비용 상승, 라이더 공급 부족 문제들이 불거져 회사의 운영 비용을 상승시킬 수 있습니다.	· 음식 배달 서비스 이 외에도 장보기·쇼핑 영역으로 배달 서비스를 확장함으로써 고객들에게 다채로운 경험을 제공하여 고객 창출을 도모합니다.
지속가능성 공시 의무화	중기	유럽에서 기업 지속가능성 보고 지침이 시행됨에 따라 그 영향으로 그룹 차원의 지속가능경영 공시가 의무화될 수 있습니다. 산출된 데이터에 대한 정확성과 투명성이 요구되어 내부 데이터 관리 체계가 요구됩니다.	· 국내 배달산업계 최초로 온실가스 3개년의 온실가스 배출량 데이터를 수집해 왔으며, 이와 함께 지속가능성 관련 데이터를 꾸준히 수집하고 관리합니다. · 가치경영보고서 등에 지속가능경영 정보를 투명하게 공시함으로써 이해관계자와 적극적으로 소통을 이어갑니다.

- 물리적 리스크·기회 요인

물리적 리스크·기회 요인이란 기온 상승과 해수면 상승, 풍수해, 산불 등의 재해와 같이 기후변화의 영향으로 경험하게 되는 물리적 요인을 말합니다.

요인	시점별	영향	기회 요인으로 만드는 우아한형제들의 전략
풍수해·산불 등 자연재해	단기 ~ 중기	각종 풍수해는 지역사회 주민들의 삶의 터전을 잃게 만들 뿐만 아니라 외식업 사장님들의 생업에도 큰 피해를 미칩니다. 복구하는 데 수일이 걸리는 것은 물론 그동안 생업에 종사하지 못하여 생계에 문제가 생길 수 있습니다.	· 풍수해 피해 지원 사업으로 소상공인들이 피해를 신속하게 복구할 수 있도록 배달의민족을 통해 회복할 수 있는 환경을 제공합니다. · 우아한 사장님 살핌기금 등의 의료 지원사업을 활용하여 사장님의 재기를 지원합니다.
혹한, 폭염 등 온난화로 인한 영향	단기 ~ 장기	기후변화로 인해 혹한, 폭염 등의 환경이 자주 발생하게 되며 이러한 이상기온 현상은 야외에서 활동하는 라이더의 업무환경에 나쁜 영향을 미칩니다.	· 혹서기, 혹한기 라이더 지원을 통해 라이더의 업무 환경을 개선할 수 있도록 지원합니다. · 시간제 유상운송보험 등 다양한 보험상품 도입 및 보험료 인하를 추진함으로써 라이더의 안전망을 강화합니다. · 배달서비스공제조합을 통해 지원함으로써 라이더의 안전망을 강화하는 데 일조합니다.

4 이해관계자 인식 제고

친환경 실천 교육 캠페인 ‘그린클래스’

2021년부터 시작된 그린클래스는 외식업 사장님들이 매장을 운영하는 데 필요한 환경 지식을 제공하고 친환경 가게 운영에 참여하도록 도모하는 환경 교육 프로그램입니다. 사장님들의 적극적인 참여와 피드백으로 매년 새롭게 발전하여 다양한 형식으로 교육 콘텐츠를 제공하고 있습니다. 2023년의 그린클래스는 배민외식업광장의 보이는 라디오 ‘테이의 브레이크타임’에서 친환경 특집으로 진행되었습니다. 환경부 황남경 사무관과 우아한형제들 그린경영팀 김정은 팀장이 직접 게스트로 참여하여 정부의 일회용품 정책 ‘일회용품 줄여가게’ 캠페인을 안내하고 다회용기 서비스를 함께 소개했습니다. 특히 다회용기 서비스의 구체적인 이용 사례와 함께 사장님을 위한 혜택까지 안내하여 사장님들의 관심을 모았습니다.

환경재단과 함께하는 ‘용기 있는 서포터즈’

우아한형제들은 다회용기 서비스를 소개하고 더 많은 사람들의 이용을 촉진하기 위해 환경재단과 함께 ‘용기 있는 서포터즈’를 모집했습니다. 2023년 6월 환경의 달을 맞이하여 모집된 60명의 서포터즈는 약 한 달간 배민 앱을 통해 다회용기 서비스를 직접 이용하고 관련 후기를 콘텐츠로 개인 SNS에 게시했습니다. 서포터즈에 참여한 모든 분에게 활동비와 웰컴키트를 제공하였고 활동 완료 시 환경재단 서포터즈 수료증을 지급했습니다. 또한 우수활동자로 선정된 서포터에게는 배민상품권을 포상으로 지급했습니다.



5 환경 이니셔티브 참여

환경부 주관 캠페인 참여

‘일회용품 제로 챌린지’, ‘바이바이플라스틱 챌린지’는 일상 속 불필요한 일회용품 사용을 줄이고 친환경 문화를 확산하고자 환경부가 마련한 캠페인으로 국내 다양한 기관과 기업이 참여하고 있습니다. 우아한형제들도 일상 속 친환경 문화 확산에 동참하고자 챌린지에 참여하여 일회용 수저·포크 안 받기, 기본찬 안 받기, 다회용기 서비스, 사내 빌린 컵 문화, B마트 종이 완충재, 배민문방구 종이 박스 테이프 등 그동안 실천해 온 대표적인 친환경 활동들을 소개하였습니다. 그리고 앞으로도 플라스틱 사용을 줄이고 재활용을 늘리기 위한 노력을 약속하였습니다.

환경 기념일 이벤트

2023년 6월 5일 ‘세계 환경의 날’을 맞이하여 친환경 활동을 독려하는 고객 참여 이벤트를 진행했습니다. 배민 앱 내 환경의 날 이벤트 페이지에서 일회용 수저·포크 안 받기를 약속하고 배달 주문 시 일회용 수저·포크 안 받기를 선택한 고객을 추첨하여 할인 쿠폰을 지급했습니다.

환경 이니셔티브 참여

우아한형제들은 플라스틱의 무분별한 사용을 지양하고 궁극적으로 플라스틱 사용량을 감축할 수 있도록, 국내외의 다양한 환경 이니셔티브에 동참하여 플라스틱 사용량을 줄이기 위한 노력을 함께 이어가고 있습니다. 먼저 호텔, 식음료, 뷰티 등 국내외 여러 기업과 함께 플라스틱을 효율적으로 감축하기 위한 PACT(Plastic ACTion) 선언에 동참하였습니다. 세계자연기금(WWF)이 발표한 ‘PACT 성과보고서 2023’에 PACT 가입 기업이 2022년 한 해 동안 감축한 플라스틱 양은 총 1만 1,195톤에 달했습니다. PACT 선언에 동참하는 기업의 수가 늘어남에 따라 감축 플라스틱량이 점차 늘어나며 플라스틱 감축을 위한 기업들의 노력이 탄력을 받을 것으로 기대합니다. 또한 우아한형제들은 일회용 플라스틱 남용 문제를 해결하기 위해 모인 민관 연합체인 해빗에코얼라이언스의 멤버사로 참여하고 있습니다. 환경부, 외교부, 서울시를 비롯한 여러 공공기관과 다양한 분야의 기업이 소속되어 일회용 플라스틱 남용으로 인한 환경 문제 해결에 동참하고 있습니다.

6 친환경 배달수단 확대

친환경 배달 수단으로 배달문화를 이끌어요 ‘딜리버리N(앤)’

‘딜리버리N’은 전기 이륜차를 이용하여 친환경 배달문화를 실천하는 우아한청년들 산하 법인입니다. 우아한청년들은 라이더의 고용 안정과 함께 친환경 배달 수단을 확대하기 위해 딜리버리N을 설립했습니다. 전기 이륜차로 환경영향을 최소화하고 고객에게는 더 나은 배달 서비스 경험을 제공할 수 있게 되었습니다. 아직까지는 전기 이륜차에 한계점도 있지만 배터리 교체 스테이션의 확보, 전기 이륜차 정비 지원 등으로 전기 이륜차 운행 환경을 개선해 나감으로써 친환경 배달 수단을 적극적으로 확대해 나가고자 합니다. 지난 2023년 딜리버리N 소속의 라이더는 전기 이륜차를 통해 연간 20만 건의 배달을 수행했습니다.

친환경 이륜차 보급을 위한 대여료 지원

우아한청년들은 친환경 이륜차 보급을 위해 ‘에이렌탈앤서비스’와 제휴하여 친환경 전기 이륜차 대여 서비스를 제공하며 일정 활동 조건을 달성한 라이더에게 대여료를 지원하고 있습니다. 전기 이륜차를 빌린 라이더는 연간 최대 96만 원까지 대여료를 지원받을 수 있으며 서울 및 경기 지역에 설치된 배터리 교환소에서 이용할 수 있는 포인트도 받을 수 있습니다. 2023년 상반기에는 총 19명의 라이더에게 지원금을 제공하였고 하반기에는 ‘그린 배달 체험단’으로 선정된 49명의 라이더에게 3개월 간 무상으로 전기 이륜차를 대여했습니다. 체험단에 참여한 라이더는 전기 이륜차로 배달을 수행한 경험을 SNS에 공유하여 전기 이륜차 운행의 이점을 홍보했습니다. 앞으로도 우아한청년들은 전기 이륜차 지원 프로그램을 통해 친환경 이륜차 사용을 장려함으로써 온실가스 배출을 줄이는 데 기여하고자 합니다.



CHAPTER 4

5 일하기 좋은 회사

구성원

우아한형제들은 구성원의 자율성을 존중하며 함께
소통하고 성장하는 문화를 만드는 일에 최선을 다합니다.
구성원들이 회사와 함께하는 여정 가운데 재충전할 수 있는
시간을 선물하는 것은 물론 가족과 함께할 수 있는 환경을
마련하여 일과 가정이 균형을 이루도록 배려합니다.
또한 구성원들은 일을 더 잘할 수 있는 방법을 공유하고
회사 안에서 다양한 캠페인을 추진할 수 있습니다.
우아한형제들은 신규 입사자부터 리더까지 배민다움을
자연스럽게 체득하고 상호 유대감을 형성할 수 있는 기회를
만들어 나갑니다.

핵심 성과

① 장기 근속 구성원 리프레시 휴가 413명 & 입사기념일 휴가 1,567명 사용
② 우아한 병가제도 이용 구성원 31명
③ 우아한 예비엄마, 예비아빠 105명 지원 & 특별 육아휴직 이용 구성원 43명
④ 효율적인 회의문화 만들기 캠페인
⑤ 적극적인 인재 채용 활동: 랜선JOB담 & 퀵컴어스



1 구성원의 행복과 성장

구성원 행복

유연한 근무환경

우아한형제들은 구성원들이 자율성을 발휘할 수 있는 근무환경을 조성하는 것을 중요하게 여기며 몰입을 재정의하여 개개인의 업무 방식을 존중하는 문화를 선도합니다. 2023년에는 선택적 근로시간제를 개편해 구성원에 대한 신뢰를 강화하고 주도적으로 일하는 문화를 구축했습니다. 선택적 근로시간제에서는 '코웍시간'만 준수하면 구성원이 월 단위로 자유롭게 근무시간을 조정할 수 있습니다. 팀워크가 필요한 상황에서는 협력하면서도 구성원들이 각자의 환경에서 최상의 성과를 낼 수 있는 유연한 근무환경을 만들어 갑니다.

리프레시 휴가 & 입사기념일 휴가

우아한형제들은 장기간 업무에 매진한 구성원들에게 충분한 휴식을 갖고 재충전과 도약의 시간을 선물하기 위해 근속기간에 따라 리프레시 휴가를 제공합니다. 또한 모든 구성원에게 입사기념일에 한 달 내 사용 가능한 1일의 특별휴가를 제공하여 재충전의 시간을 갖게 합니다. 리프레시 휴가와 입사기념일 휴가는 그룹 입사일 기준으로 근속기간을 충족하는 구성원이라면 누구나 사용할 수 있습니다.

리프레시 휴가 사용 구성원 수	413명	입사기념일 휴가 사용 구성원 수	1,567명



구성원 성장

구성원 & 리더 성장프로그램

우아한형제들은 구성원들의 지속적인 성장을 위해 다양한 교육과 학습 기회를 제공하고 자발적 학습과 지식 공유를 장려하여 함께 성장하는 문화를 만들어 나갑니다. 특히 온라인 학습 플랫폼 '우아한러닝'에서는 다양한 직무 내용과 업무 노하우가 담긴 콘텐츠를 제공합니다. 이를 통해 구성원들의 능력과 역량을 향상시키고 더 나은 고객서비스를 제공하고자 합니다. 또한 처음 리더가 된 구성원들이 변화된 역할에 잘 적응할 수 있도록 '신임리더 90일 가이드'를 제공하고 리더가 성공적으로 역할을 잘 수행할 수 있도록 세심하게 지원해 조직문화를 함께 만들어 가도록 독려합니다. 2023년 기준 약 160여 명의 리더를 대상으로 소그룹 학습과 리더십특강을 진행하고 동료 리더들의 경험과 노하우를 공유하는 시간을 가졌습니다.

우아한러닝 성과 2023년 기준

우아한러닝 이용 현황	1,523명의 구성원이 평균 4.8개 과정을 학습
구성원 1인당 교육 시간[1]	10시간

1) (전체 교육 시간 × 해당 교육에 실제 참여한 구성원 수) ÷ 2023년 기준 전체 구성원

구성원 성과 관리와 평가

우아한형제들의 구성원들은 연초에 개별 목표를 수립하고 수시로 조직장과 면담을 하며 목표를 관리합니다. 구성원 개인의 목표는 역량 레벨별 기대 수준에 따라 조직장과 구성원이 상호 합의하여 설정합니다. 연중 1 ON 1 미팅을 통해 목표 달성 과정과 성과에 대한 피드백이 제공되며 성과 평가는 연간 축적된 성과 관리 활동을 근거로 이루어집니다. 정규직 구성원을 대상으로 진행하는 성과평가는 조직별 캘리브레이션 세션에서 수차례 논의하여 결과가 확정되며 이를 기반으로 최종 보상이 책정됩니다.

2 안전하게 보호받는 환경

구성원 안전보건관리

우아한형제들의 안전보건방침은 모든 구성원의 안전과 건강을 지키고 안전문제를 해결하는 문화를 조성하는 데 기초가 됩니다. 본 방침은 자회사 구성원뿐 아니라 계약 직원과 도급사 직원 등 모든 이해관계자에게 적용됩니다. 우아한형제들 대표는 안전보건방침과 목표를 선언하며 안전보건관리팀은 이를 실행하기 위해 노력합니다. 구성원 누구나 안전보건에 관한 의견을 제출할 수 있으며 안전보건관리팀은 이를 반영해 필요한 조치를 취하고 있습니다.

안전보건방침

1. 나와 동료의 안전과 건강은 가장 중요한 가치입니다.
2. 안전문제를 스스럼 없이 나누고 문제 해결을 위해 함께 노력합니다.
3. 안전보건관리체계 구축을 기반으로 사고예방을 위해 지속적으로 노력합니다.
4. 안전보건관계법규를 준수합니다.

안전보건관리팀의 주요 활동

중대재해예방	전 사업장 안전 점검을 통해 위험 요인 발견 및 제거
건강증진 캠페인	우아한스트레칭타임, 뇌심혈관질환 예방, 건강걷기챌린지
직무 스트레스 평가	조직진단
안전보건관리체계 구축	산업안전보건위원회 운영, 위험성평가 진행
전문 상담 서비스	우아한 심리케어 운영
구성원 안전보건교육	법정 정기안전교육, 심폐소생술 교육

우아한 심리케어

우아한형제들은 구성원들이 심리적 안정을 찾을 수 있도록 전문 상담 서비스 '우아한 심리케어'를 제공합니다. 2023년부터 기본 20회기로 확대된 상담심리 전문가 상담을 받을 수 있으며 2024년부터는 의료적 치료가 필요한 구성원을 위해 연 50만 원 한도 내에서 정신건강의학과 진료비도 지원하고 있습니다.

고객응대 구성원 보호 프로그램 '우아케어'

우아한형제들은 폭언, 욕설, 성희롱 등 특수 민원으로부터 고객응대근로자를 보호하기 위해 '우아케어'를 도입했습니다. 산업안전보건법에 준하여 마련된 우아케어는 우아한형제들 고객센터에 근무하는 모든 고객응대근로자에게 제공하며 악의적인 장시간 통화나 근로자를 곤란하게 하는 통화에까지 적용됩니다. 특수 민원이 발생하는 경우 해당 VOC를 민원 전문 조직으로 이관하여 조치를 취하고 피해를 입은 구성원에게는 심리케어를 제공합니다. 감정 돌보기 교육과 우수상담사 포상 외에도 고객센터 내 편의시설 구축 지원 등 근무환경을 개선하기 위한 노력도 추진하고 있습니다.

우아한 병가제도 & 단체상해보험 가입

우아한형제들은 건강 문제로 휴가가 필요한 경우 고용형태와 관계없이 구성원에게 연간 최대 90일까지 급여의 50%를 지원하는 '우아한 병가제도'를 운영합니다. 정신질환의 경우 2차 병원 이상의 의료기관에서 지속적인 상담예약이나 진료가 어려운 점을 고려해 증빙 요건을 완화하여 보장범위를 확대했습니다. 또한 모든 구성원을 단체상해보험에 가입시켜 본인과 배우자, 자녀, 양가 부모님까지의 의료비 부담을 줄이기 위해 실손 의료비 및 진단비, 치과 치료에 대한 보장을 지원합니다.

우아한 병가제도 이용 구성원	31명	단체상해보험 적용 구성원 비율[1]	100%

1) 우아한형제들 본사 구성원에 한하며, 자회사의 경우 계약주체별로 별도 관리합니다.

3 일과 삶의 균형잡힌 삶

우아한 예비엄마, 예비아빠 & 출산지원 활동

우아한형제들은 구성원이 가정에서도 행복할 수 있도록 '우아한 예비엄마, 예비아빠' 지원제도를 운영합니다. 본인 또는 배우자가 임신 중이거나 출산한 구성원이 자녀의 탄생을 기쁘게 맞이하도록 다양한 지원을 제공합니다.

지원명	지원상세	2023년 성과
우아한 예비엄마, 예비아빠	임신기간 단축근무: 임신 중인 구성원은 하루에 2시간씩 단축근무가 가능합니다. 검진휴가: 예비엄마는 정기적인 검진휴가를, 예비아빠는 정기 검진일마다 4시간의 휴가를 제공합니다. (임신 28주까지 4주당 1일, 36주까지 2주당 1일, 37주 이후로는 1주당 1일)	105명
산후조리원비 지원	출산 시 과일바구니와 300만 원의 산후조리원비를 지원합니다.	99명
난임치료 지원	난임으로 인해 치료와 회복이 필요한 구성원에게 연간 5일의 유급휴가와 연간 최대 100만 원의 비용을 지원합니다.	26명

특별 육아휴직

우아한형제들은 구성원이 자녀와 더 많은 시간을 보낼 수 있도록 유급 특별 육아휴직을 제공합니다. 만 2년 이상 근속하고, 만 8세 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀가 있는 구성원은 법정 육아휴직 외에도 1개월의 유급 특별 육아휴직을 사용할 수 있습니다.

육아휴직 성과[1)]

구분	단위	2021	2022	2023
육아휴직 대상 구성원 수	명	291	351	493
육아휴직 사용 구성원 수	명	15	46	71
육아휴직을 마치고 복귀한 구성원 수	명	11	35	32
육아휴직을 마치고 복귀한 후 12개월 근속한 구성원 수	명	2	6	17
특별 육아휴직 사용 구성원 수	명	23	28	43

1) 우아한형제들과 우아한청년들 구성원을 포함하여 산출되었습니다.

우아한 어린이집

우아한형제들은 구성원의 육아 부담을 덜고 아이들에게 안전하고 쾌적한 보육 환경을 제공하기 위해 두 번째 직장 어린이집인 '우아한2어린이집'을 개원했습니다. 도심지의 한계를 극복하기 위해 1층에 대형 슬라이딩 도어를 설치해 방잇골 어린이공원과 연결했습니다. 이로써 영유아들은 '함께'와 '공유'의 가치를 자연스럽게 경험하고 있습니다. 우아한2어린이집은 3~5세 유아의 교육과 보육을 중심으로 운영되며 0~2세 영아 돌봄을 제공하는 우아한1어린이집과 연계됩니다. 이러한 시스템은 구성원 자녀의 행복을 증진시키고 부모 구성원의 보육 요구를 충족시킬 수 있습니다. 또한 우아한 어린이집은 주말 오전 부모자녀 애착형성 클래스, 육아전문가 1:1 코칭 등 다양한 프로그램을 준비해 부모 구성원의 육아와 보육 고민을 지원합니다. 우아한형제들은 앞으로도 다양한 프로그램을 마련해 부모 구성원들이 육아 문제를 해결할 수 있도록 적극적으로 지원할 계획입니다.

우아한 학부모 특별휴가 & 우아한 어린이날

우아한형제들은 구성원이 입학식, 졸업식, 학예회 등 자녀의 중요한 순간에 가족과 함께할 수 있도록 '우아한 학부모 특별휴가'를 제공합니다. 또한 초등학생 및 미취학 자녀를 둔 구성원에게는 '우아한 어린이날' 휴가를 제공하여 자녀와 특별한 시간을 보낼 수 있도록 지원합니다.

우아한 학부모 특별휴가 사용 구성원 수	우아한 어린이날 휴가 사용 구성원 수
184명	417명



4 더나은 일터 만들기

구성원 행복관리 ‘피플실’

우아한형제들은 구성원을 향한 관심과 애정을 바탕으로 배민다운 경험의 순간을 만들어 갑니다. 피플실은 ‘고객을 만족시키려면 직원을 먼저 만족시켜야 한다’는 철학을 실천하는 부서입니다. 피플실은 구성원이 서로 존중하고 존중받으며 일할 수 있도록 최선을 다하고 있습니다. 이를 위해 다양한 소통 기회를 열고 동료 간 유대감을 쌓을 수 있는 환경을 조성하며 중요한 가치들을 일하는 순간마다 경험할 수 있도록 노력하고 있습니다. 구성원 간의 진심 어린 존중과 배려가 개인에서 팀으로, 팀에서 팀으로 자연스럽게 확산된다고 믿으며 이러한 문화를 지속적으로 구축해 나가겠습니다.

함께 고민하는 일문화 ‘우아한일문화TF’

‘우아한일문화TF’는 구성원이 더 나은 일문화를 만들기 위해 자발적으로 구성한 조직입니다. 2022년에는 ‘우리는 함께 연결되어 일해요’라는 키워드로 온라인 근무환경의 효율을 높이기 위한 방안을 제안했으며 2023년에는 ‘효율의 숙달화 제거’를 목표로 다양한 캠페인을 진행했습니다. 구체적으로는 데이터를 추출하는 일을 자동화하고 자주 묻는 구성원의 질문에 슬랙봇을 활용하여 담당 조직의 부담을 낮추었습니다. 앞으로도 우아한일문화TF는 구성원의 근무환경과 일 경험을 개선하기 위해 함께 고민하며 우아한형제들을 ‘일하기 더 좋은 회사’로 만들어 나갈 계획입니다.

효율적인 회의문화 만들기

비대면 근무환경에 익숙해지던 무렵, 우수타를 통해 회의문화 개선 필요성이 제기되었습니다. 이를 바탕으로 ‘효율적인 회의문화 만들기’ 캠페인이 시작됐습니다. ‘회의에는 사유가 있다’와 ‘회의 준비를 안 하면 새로운 회의가 생긴다’는 슬로건을 기반으로 포스터, 스티커, 온라인 미팅 배경화면 등을 만들어 배포해 캠페인 메시지 시각화 활동을 진행했습니다. 또한 회의 준비 체크리스트, 회의록 양식, 시스템 이용 팁을 공유하고 모범적인 회의 진행 사례를 전파하는 ‘회의문화 서포터즈’를 운영했습니다.

5 구성원 온보딩

온보딩 케어

우아한형제들은 신규 입사자들이 편안하게 적응할 수 있도록 ‘웰컴온’ 프로그램을 운영하고 있습니다. 입사 후 첫 1개월은 온보딩 기간으로 이 기간에는 신규 구성원들이 회사 문화를 이해하고 동료들과 유대감을 형성할 수 있는 다양한 기회를 제공합니다. 먼저 ‘배민컬쳐캠프’는 우아한형제들의 시작과 역사, 미래의 방향성, 조직문화와 서비스를 이해하는 데 도움을 주는 프로그램입니다. 이를 통해 신규 구성원이 우아한형제들의 일하는 방식과 배민다움을 자연스럽게 배울 수 있도록 돕습니다. 또한 팀 내 ‘돌보미’ 제도를 운영하여 새로운 구성원의 빠른 적응을 지원합니다. 신규 입사자가 팀원들과 함께 성과를 낼 수 있도록 팀장, 돌보미, 팀원 모두가 온보딩 케어에 참여하고 있습니다.

웰컴온 참가자 후기

웰컴온 프로그램 전반의 소감에 대한 문항 발췌(2024.03 ~ 2024.05)



우아한형제들에 대해 알아 가는 좋은 시간이었습니다. 진행해 주신 분들이 친절하고 에너지가 넘쳐서 즐거웠어요!



팀원들이 붙여 준 포스터도 감동적이었고 배달의민족이 조직문화를 중요하게 생각하는 걸 알 수 있었습니다.



회사에 입사한 걸 진심으로 환영받는 느낌이 들었습니다. 감사합니다!



입사 초반 잘 모를 수 있는 부분들을 각 팀에서 하나하나 설명해 주셔서 좋았어요!



주요 사항들이 핵심 내용으로 잘 구성되어 있어 많은 정보를 쉽게 얻을 수 있었습니다.

6 배민다운 소통 문화

우아한 수다 타임

우아한 수다 타임, 줄여서 '우수타'는 2015년 7월부터 지금까지 꾸준히 진행되고 있는 우아한형제들의 대표 소통 문화입니다. 격주 수요일, 30분간 진행되는 우수타에서는 구성원들이 회사에 대해 그동안 궁금했던 점이나 개선하고 싶은 점을 자유롭게 질문하고 대표가 직접 답변합니다. 대면 근무가 어려웠던 코로나 시기에도 비대면으로 꾸준히 이어 오면서 배려와 존중을 바탕으로 한 우아한형제들의 소통 문화로 자리 잡았습니다. 최근에는 우수타 후에 밥을 먹으며 소통하는 '밥수타'도 진행했습니다. 이렇게 우수타에서 논의된 사항은 회사 문화 개선 캠페인으로 발전하기도 합니다.

스페셜투어 '배달이의하루'

스페셜투어 '배달이의하루'는 구성원의 가족들을 회사로 초대해 우아한형제들의 조직문화를 소개하는 프로그램입니다. '1일 구성원'이라는 콘셉트로 우아한형제들의 공간과 문화를 쉽고 재미있게 경험할 수 있도록 구성해 가족과 함께 특별한 주말을 보내며 자부심을 높이는 콘텐츠로 자리 잡았습니다. 2023년에는 4회 진행됐으며 참여 구성원과 가족의 만족도 조사 결과 4.87점(5점 만점)을 기록했습니다.

전사행사

우아한형제들은 팀워크를 쌓고 건강한 조직문화를 만들기 위해 '전사행사'를 운영하고 있습니다. 2023년에는 '우아하계 어울림픽'을 통해 축구, 농구, 양궁, 마라톤, 방탈출 등 올림픽 콘셉트의 팀 활동으로 조직의 팀워크를 다졌으며 온·오프라인 근무지 제한 없이 참여할 수 있는 프로그램도 마련하여 구성원들의 참여를 독려했습니다. 그뿐 아니라 연말에는 '배민다모임' 송년행사를 개최하여 부문별 성과를 소개하고 한 해 동안 수고한 구성원들이 서로 격려하는 시간을 가졌습니다.

배민다운 소통 문화

전사발표 & 타운홀미팅	월마다 진행되는 '전사발표'에서는 회사 사업과 성과를 소개하고 분기별로 열리는 '타운홀미팅'에서는 대표나 리더가 사업 방향성과 성과를 직접 발표합니다. 피플실은 타운홀미팅의 우수 사례를 발굴해 공유하며 긍정적인 소통 경험이 확산될 수 있도록 지원합니다.
우아한토크	우아한토크는 분기마다 운영되는 노사 소통 채널로 중요한 결정을 앞두고 구성원의 생각을 듣거나 결정된 사항의 배경을 설명하는 자리입니다. 구성원들과 소통할 기회를 늘리고 있으며 회의록은 모두에게 공개됩니다.
조직진단 서베이	우아한형제들은 정기적으로 조직진단 서베이를 진행하여 구성원의 일터 경험을 모니터링하고 일하기 좋은 환경을 만들기 위해 노력하고 있습니다. 청취된 의견을 바탕으로 조직별 맞춤화된 개선 활동을 검토하고 지원합니다.

7 구성원 채용을 위한 노력

현직자와의 만남의 기회 '랜선JOB담 & 퀵컴어스'

'랜선JOB담'은 우아한형제들에 관심 있는 분들이 현직자와 실시간으로 만나 채용 직무와 일하는 방식에 대해 생생한 정보를 얻을 수 있는 온라인 커피챗 이벤트입니다. 모집 공고별로 일대다 형식으로 진행되며 팀 소개와 채용공고에 대한 상세한 내용을 제공하고 사전 및 실시간 질문에 현직자가 직접 답변합니다.
행사 참가자들은 직무와 회사의 문화를 깊이 이해할 수 있어 지원을 결심하는 데 큰 도움이 되었다고 평가했습니다. 한편 '퀵컴어스'는 퀵커머스와 배달산업의 성장, 그리고 우아한청년들의 일하는 방식을 궁금해하는 후보자들을 위해 마련된 채용 행사입니다. 지금까지 BA(Business Analysis)와 DC(Distribution Center) 직무에 대한 행사가 진행됐습니다. 우아한청년들 오피스에서 실무진이 실제 프로젝트 사례를 공유하며 일문화와 직무 역할을 이해할 수 있는 시간을 제공합니다. 참석자 만족도 조사 결과, 평균 9.2점(10점 만점)을 기록했으며 참석자들의 입사 의지는 전보다 31.4% 향상됐습니다.

실무 수행형 인턴십 프로그램 '2023 우아한인턴'

'2023 우아한인턴'은 성장 가능성과 잠재력이 높은 우수 인재를 선발하고 육성하기 위한 프로그램입니다. 실무와 연계된 개인 과제를 통해 직무 역량을 향상시킬 수 있도록 구성했으며 조직 적응과 직무 이해를 위한 교육과 활동도 함께 진행되었습니다. 총 8개의 직무에서 30명 내외의 인원을 인턴으로 채용했고 인턴 기간 후 정규직 채용 심사를 거쳐 최종 합격한 인원은 정규직으로 입사했습니다.

우아한청년들, 공정채용 우수기업 선정

우아한청년들은 2023년 공정채용 우수사례 경진대회에서 민간 부문 우수기업으로 선정되어 '한국경영자총협회 회장상'을 수상했습니다. 본 경진대회는 고용노동부와 한국산업인력공단이 공정한 채용 문화를 확산하기 위해 공공 및 민간 부문의 우수한 사례를 발굴하는 행사입니다. 우아한청년들은 '투명, 능력중심, 공감' 부문에서 좋은 평가를 받았습니다. 앞으로도 지원자가 사전에 회사에 대한 정보를 충분히 얻을 수 있는 경험을 제공하고 지원자의 의견을 반영하여 채용 프로세스를 개선해 나갈 계획입니다.

배민B마트 '관리자 입사 지원자 대상 100% 인터뷰 기회 부여'

우아한청년들은 배민B마트의 지점 관리자에 지원한 모든 지원자에게 인터뷰 기회를 제공합니다. 빠르게 변화하는 커머스 트렌드에 맞추어 물류와 유통 분야의 커리어를 발전시키고 싶은 지원자들에게 성장의 기회를 부여하기 위해 100% 인터뷰를 보장했습니다. 또한 인터뷰 과정에서 배민B마트와 동일하지 않더라도 유사한 경험과 역량을 가진 지원자들을 우대했습니다.

CHAPTER 4

6 고객 만족

고객

우아한형제들은 언제나 고객 중심의 가치를 실현하며
고객의 만족을 최우선으로 생각합니다. 고객에게
전달하는 정보는 철저히 검수하고 허위 리뷰 대응을 위한
모니터링 시스템을 구축하여 고객의 신뢰를 유지하고자
합니다. 또한 고객의 피드백을 경청하고 이를 서비스
개선에 반영하여 더욱 향상된 고객 경험을 제공하고자
노력합니다. 앞으로도 우아한형제들은 배민다운 문화를
고객과 나누며 고객의 만족과 신뢰를 받는 서비스를
제공하기 위해 노력하겠습니다.

핵심 성과

① 매장과 같은 가격 배지 적용

② 한국능률협회컨설팅 한국의 우수콜센터 3년 연속 선정

③ 국내 플랫폼 기업 최초 국제 표준 ISO 20488에 기반한 리뷰 운영 정책 수립

④ 허위 리뷰 탐지 AI 성능 향상 & 9만 8,122건의 허위 리뷰 차단

⑤ 배민 글림체 & 로봇판타지아 음원 콘텐츠 보급



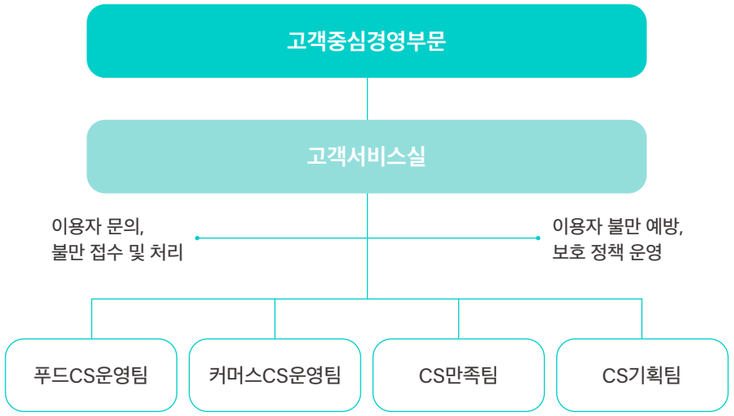
1 고객보호 체계

고객보호 정책
‘고객 중심 플랫폼 &
고객 권익 침해 방지 정책’

우아한형제들의 모든 활동은 고객 창출을 목표로 합니다. 오늘의 이익을 추구하기보다 우리의 고객을 만들겠다는 신념으로 고객 만족 향상과 운영 효율성의 조화를 통해 고객중심경영을 실천하고 있습니다. 이를 위해 우아한형제들은 고객서비스 이용 저해 행위 제재 정책, 피해 보상 및 환불 정책, 민원 처리 절차 등을 마련하였습니다. 또한 관련 법령과 정부 정책 변화를 지속적으로 모니터링하고 표준화된 절차를 반영하여 고객 권리를 보호하기 위한 방안을 마련하고 있습니다.

고객보호 조직
‘고객서비스실’

고객중심경영부문 산하의 고객서비스실은 고객 정책 수립과 운영, 불만 접수 건에 대한 처리와 개선 활동을 진행합니다. 고객이나 구성원의 보호와 직결되는 민감한 사안에 대해서는 월 또는 주 단위로 경영진에게 보고하고 긴급한 사안은 사내에 수시로 공유하여 신속히 대응하고 있습니다.



소비자중심경영 3회 연속 인증	우아한형제들은 업계 최초로 소비자중심경영(CCM) 인증을 3회 연속 취득하였습니다. 외식업 사장님에게 제공되는 ‘배민아카데미’ 무료 교육, 고도화된 VOC 분석 솔루션을 통한 ‘고객 대응 프로세스’ 구축, 다양한 ‘라이더 살핌 정책’ 마련 등으로 소비자중심경영을 실천하는 기업으로 인정받고 있습니다.
이용자보호업무 평가 우수	우아한형제들은 방송통신위원회의 ‘이용자보호업무 평가’에서 우수 등급을 받았습니다. 본 평가는 고객 불만이나 의견을 신속하게 처리하고 피해를 예방하기 위한 정책 운영을 검토합니다. 평가 기준에는 ① 이용자 보호업무 관리 체계의 적합성, ② 관련 법규 준수 실적, ③ 피해예방 활동 실적, ④ 이용자 의견 및 불만 처리 실적 등이 포함됩니다. 평가 결과 우아한형제들은 이용자 보호를 위해 노력하는 기업으로 인정받았습니다.

2 고객보호 및 만족도 증진 활동

책임 있는 마케팅

우아한형제들은 합리적인 가격의 상품을 신선한 콘텐츠로 소개하며 고객이 충분한 정보를 바탕으로 구매할 수 있도록 돕습니다. 직접 판매형 상품은 광고 전체를 사전에 심의해 실증 여부와 인증 정보의 유효성을 확인한 후에만 판매합니다. 또한 부당한 광고 표현을 차단하고 불법 상품 유통을 방지하기 위해 상시 모니터링을 실시합니다. 아울러 매월 구성원들에게 상품 표시광고 교육을 진행하며 ‘불가표현툰(만화)’ 자료도 제작해 구성원의 법률 준수 이해도를 높이고 있습니다.

고객 경험 개선

우아한형제들은 더 나은 고객 경험을 위해 여러 부서가 협력하여 정기적으로 회의를 진행합니다. 이 과정에서 고객이 서비스를 이용할 때 겪는 불편함을 해결하고 더 편리한 이용 방안을 논의합니다. 이러한 노력의 일환으로 배민B마트에 ‘반품/교환 APP 접수 기능’을 도입했습니다. 기존에는 채팅이나 유선 상담을 통해서만 반품과 교환이 가능했지만 이제는 고객이 앱에서 직접 신청할 수 있습니다. 앞으로도 고객에게 긍정적인 경험을 제공하기 위해 서비스를 꾸준히 개선해 나가겠습니다.

매장과 같은 가격

우아한형제들은 고객이 안심하고 주문할 수 있도록 ‘매장과 같은 가격’ 배지 제도를 운영 중입니다. 배지는 배민에서 판매하는 가격과 매장에서 판매하는 가격이 동일한 가게에 부착됩니다. 이를 통해 고객의 알 권리를 보장하고 긍정적인 배달 주문 경험을 제공하며 배달의민족 메뉴 가격의 신뢰도를 높이고자 합니다. 앞으로도 매장과 같은 가격을 활성화하기 위해 신규 또는 기존 입점 사장님을 대상으로 교육을 강화하고 주문 전 가격 정보를 확인하려는 고객을 위해 배지 노출을 확대할 계획입니다.

고객 만족도 조사

우아한형제들은 다양한 경로를 통해 고객의 체감 만족도와 상담 서비스 만족도를 조사합니다. 고객 만족도 파악과 고객센터 품질 향상을 위해 ‘고객경험지수(CEI, Customer Experience Index)’와 ‘CSQ(Customer Service Quality)’를 운영하며 고객 경험을 지속적으로 개선하고 있습니다. 외부 서비스 품질 인증기관을 통해 매년 상담 품질 조사를 진행한 결과, 한국능률협회컨설팅에서 실시하는 ‘한국의 우수콜센터’에 3년 연속 선정되었습니다. 우아한형제들은 고객 문의 해결을 위한 적극적인 안내와 신속하고 정확한 문의 내용 파악에서 높은 점수를 받았습니다.

3 건전한 리뷰문화 조성

리뷰 운영 정책

리뷰는 고객들의 의사결정에 유용한 정보이며 사장님에게는 가게 홍보를 위해 필수적인 역할을 합니다. 우아한형제들은 고객의 경험이 담긴 리뷰의 역할과 그 중요성을 인지하여 국내 플랫폼 기업 최초로 온라인 소비자 리뷰 국제 표준 ISO 20488을 반영한 리뷰 운영 정책을 수립하였습니다. 우아한형제들의 리뷰 운영 정책은 리뷰 작성, 노출, 관리, 리뷰로 인한 분쟁 해결까지 리뷰 서비스의 전 운영 과정에 걸친 모든 행위를 정의하고 있습니다. 우아한형제들은 건강한 리뷰 문화를 만들어 나가기 위한 자율규제의 일환으로 리뷰 운영 정책을 수립하였으며 궁극적으로 소비자 표현의 자유와 음식점의 영업권 보호라는 두 가지 권리가 상호 존중되고 균형 있게 보호될 수 있도록 노력하겠습니다.

건전한 리뷰 문화 조성 활동

우아한형제들은 좋은 리뷰들을 기반으로 건전한 서비스 문화가 조성될 수 있도록 리뷰 모니터링 전담 부서를 운영하는 등 리뷰 환경 개선을 위해 노력해 왔습니다. 이 외에도 건강한 리뷰 문화를 만들고자 리뷰 통계, 추천순 리뷰 정렬 기능, 리뷰 신고 모니터링 시스템 구축, 배달 평가와 음식점 리뷰 분리 등 다양한 기능들을 제공하고 있습니다.

리뷰 통계 도입	리뷰 작성자의 별점 부여 성향을 참고할 수 있도록 별점 평균을 제공함으로써 악성 리뷰어들을 판단할 수 있는 지표를 제시합니다.
리뷰 신고 모니터링 시스템 구축	타인의 권리를 침해하거나 부적절한 내용의 리뷰로부터 이용자를 신속하게 보호하고 고객이 리뷰 환경을 건전하게 만드는 일에 능동적으로 참여할 수 있도록 신고 시스템을 도입하였습니다.
리뷰 정렬 기본값 설정 기능 제공	가게상세의 리뷰 목록을 추천 순으로 노출할지 최신순으로 노출할지를 사장님이 설정하는 기능을 마련했으며 사장님은 배민셀프서비스 화면에서 리뷰 정렬 기본값을 변경할 수 있습니다.
메뉴별 리뷰 기능 & 지면 확대	가게상세 지면에서 각 메뉴별로 리뷰가 몇 개나 있는지 노출하고 메뉴상세 지면에서는 선택한 메뉴의 리뷰만 모아서 제공하는 기능을 마련하였습니다.
리뷰 작성 화면 개편	배달리뷰와 음식리뷰가 더 명확하게 구분되도록 리뷰 작성 기능을 개편하여 사장님을 보호하고 고객은 더 정확한 리뷰를 확인할 수 있도록 개편하였습니다.

허위 리뷰 대응

우아한형제들은 허위 리뷰를 근절하기 위해 '실시간 모니터링 시스템'과 'AI 기반 리뷰 조작 탐지 모델'을 적용해 왔습니다. 또한 2018년부터는 악성 리뷰 조작 업체를 대상으로 경고 또는 고소 조치함으로써 부정행위를 차단하기 위해 노력하고 있습니다. 특히 2023년에는 리뷰 조작 업체를 탐지하는 AI 모델을 업그레이드하여 정확성을 95%까지 높였으며 총 9만 8,122건의 허위 리뷰를 차단했습니다. 이러한 노력의 결과로 허위 리뷰 의심 제보 건수는 71%, 리뷰 조작 업체 제보 건수는 66% 감소하였습니다. 또한 '깡거래[1)]'를 탐지하는 시스템을 구축해 모니터링하고 있으며 부정행위 업체와 이에 가담한 업주를 고소 및 고발하는 조치를 취하고 있습니다.

1) 신용카드나 휴대폰 소액결제를 통해 허위로 매출을 발생시키고 수수료를 제외한 나머지 액수를 지급받는 금융 범죄

리뷰 정책 자율규제 세미나 참여

우아한형제들은 2023년 9월 정보통신정책학회가 주관한 온라인소비자리뷰 정책 및 자율규제 논의 세미나에 참여했습니다. 민관학계가 모여 리뷰의 역할과 플랫폼 이용자 보호, 기업 경쟁력 강화를 위한 정책 방향성을 논의했습니다. 우아한형제들은 배달의민족 고객과 사장님의 권리를 균형 있게 보호하고 높은 가치를 제공하기 위해 리뷰 운영 정책을 선언하고 리뷰 문화를 선진화하여 이용자와 사업자를 모두 보호하는 장치를 지속적으로 개선할 것을 약속했습니다. 건국대 황용석 교수는 기업의 관리 체계 수립 노력과 함께 정부의 역할이 중요하며 민관의 조화로운 노력이 필요하다는 의견을 전했습니다.

4 고객 피드백 및 고충처리

고객 소통 채널

우아한형제들은 고객과 가까이에서 소통하고자 전화, 채팅, 이메일 등 다양한 채널을 운영하고 있습니다. 고객 접근성과 편의성을 높이기 위해 IVR(Interactive Voice Response) 자동상담을 도입했으며 신속한 응대가 필요한 오배달 관련 문의 대응을 위해 콜백 상담도 운영하고 있습니다. 또한 만 65세 이상 시니어 고객들도 소통 채널을 이용하는 데 어려움이 없도록 유선 채널도 지원합니다. 우아한형제들의 고객센터는 AI 기반 챗봇 서비스를 지속적으로 확대하고 데이터 분석 시스템을 통해 고객의 사용 편리성을 높이고 있습니다.

민원 접수 채널

유선 전화	고객센터 대표번호 1600-0987(유료) 또는 080-849-0987(무료)
채팅	배민 앱에서 '실시간 채팅 상담' 기능 이용
이메일	help@woowahan.com
팩스	050-6050-0400

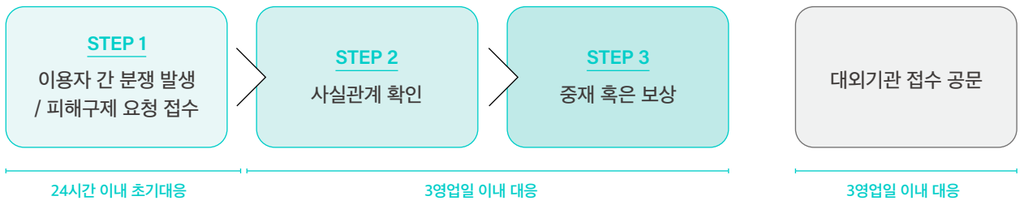
VOC 관리체계

우아한형제들은 고객의 요구와 불만에 신속히 대응하고 서비스 품질을 향상하기 위해 VOC(Voice of Customer) 관리 체계를 운영합니다. 음성인식 및 텍스트 분석 기능을 활용해 자동으로 이슈를 분석하고 이를 바탕으로 개선 사항을 발굴하여 우선순위를 정합니다. 유관부서와 협력해 개선 활동을 진행하며 이용자의 위험을 감지하는 알람 기능으로 선제 대응도 하고 있습니다. 또한 앱마켓 리뷰, 자체 고객 조사, 외부 기관 평가 등 다양한 경로로 수렴한 고객 의견을 반영해 고객 가치를 높이고 있습니다. 이용자와 이용사업자가 여러 유형의 신고나 요청을 온라인 폼으로 간편하게 등록할 수 있도록 링크를 제공하고 있으며 상담 없이 처리 가능한 유형에는 챗봇이나 보이는 ARS 등의 기능을 확대할 예정입니다.

피해구제 절차

고객서비스실은 배달의민족 서비스를 이용하면서 발생 가능한 피해로부터 고객을 보호하고자 피해구제 절차 및 보상 정책을 운영합니다. 해당 피해구제 절차는 회사와 이해관계자 간의 분쟁을 최소화하고 궁극적으로 서비스 만족도를 높이기 위해 마련되었습니다. 이용자 간 분쟁이 발생하거나 피해구제 요청이 접수될 경우 전담 상담 조직이 24시간 이내에 초기대응을 진행합니다. 이후 사실관계를 파악하여 3영업일 이내에 중재나 보상을 통해 분쟁이나 피해가 확산되지 않도록 관리합니다. 또한 한국소비자원이나 지방자치단체 등 대외기관으로부터 접수되는 공문에 대해서도 동일하게 3영업일 이내에 처리를 목표로 하며 유관부서에도 내용을 공유하여 문제점을 개선하기 위한 활동을 진행합니다.

이용자 보호 업무 절차



지식관리시스템(KMS)

고객응대근로자가 표준화된 업무 지식을 바탕으로 다양한 고객의 문의에 정확하고 신속하게 답변할 수 있도록 마련된 시스템입니다. 서비스 정책 및 제품 변경 사항, 신규 서비스 도입 등이 있을 경우 전담 조직이 업무 지식을 최신화하고 고객에게 정확한 정보를 전달하고 안내하기 위해 상시 지식 검수 관리를 진행합니다. 이러한 과정은 상담 시스템과 실시간 연계되어 고객응대근로자에게 필요한 정보를 자동으로 제공하여 정확한 상담이 이루어지도록 돕고 있습니다.

5 배민이 만들어 가는 문화

글씨체 보급

우아한형제들의 배민 글꼴 프로젝트는 우리 회사만의 목소리를 일관된 색깔로 표현하기 위해 시작되었습니다. 길거리 간판에서 영감을 받아 만들어진 배민의 다양한 글씨체는 울퉁불퉁하고 세련되지 않은 면이 있지만 배민만의 정체성을 보여주는 상징이 되었습니다. 앞으로도 우아한형제들은 사람들에게 유용한 크리에이티브에 더 많은 에너지를 쏟으려 합니다. '뻔하지 않은 공공재 브랜드'를 지향하며 사람들의 일상에 기여하는 '배민다움'을 지속적으로 공유하겠습니다.

의미는 덜고 의도는 가볍게 배민 글림체

우아한형제들은 배달이친구들을 활용하여 기존 폰트의 형식에서 벗어난 새로운 '배민 글림체'를 만들었습니다. 가까이서 보면 귀여운 배달이친구들이 유쾌한 매력을 뽐내고 있고, 멀리서 보면 글자를 읽을 수 있는 독특한 형식의 그림글자입니다. 글림체는 세계 3대 국제 광고제인 '2023 클리오 어워드'에서 타이포그래피 부문 동상을 수상했으며 누구나 글림체 놀이터에서 자신만의 작품을 만들어 볼 수 있습니다.



음원 콘텐츠 '로봇판타지아' 배포

우아한형제들은 누구나 무료로 사용할 수 있는 음원을 만들어 배포했습니다. 첫 번째 배포 음원인 '로봇판타지아'는 사무실 한편에 적힌 '2035년 업계 최초 우주배달 시작'이라는 당찬 문구에서 비롯됐습니다. 우아한형제들의 '딜리'를 모티브로 작곡된 로봇판타지아는 최첨단 미래 풍경에서 일어나는 로봇들의 활약을 상상하여 만들어진 환상곡 시리즈로 배달의민족 브랜드를 더 재밌게 경험할 수 있도록 제작됐습니다.





CHAPTER 5
우아한 책임

우아한형제들은 사회와 함께 성장하고 고객에게 더욱 신뢰받는
기업이 되고자 기본을 다지고 부족한 부분을 개선해 나가고 있습니다.

올바른 판단을 내리기 위한 원칙을 수립하고 이를 회사 전반에
적용하며 구성원들이 함께 최선의 실천 방안을 모색합니다.
또한 우리의 일상을 더 풍요롭게 만들어 주는 기술들로 기존의
서비스를 개선하며 고객과 사장님, 라이더에게 더 나은 가치를
제공하기 위해 노력합니다.

우아한형제들은 지속가능한 배달산업과 더 나은 사회를 만들기 위해
우아한 책임을 약속하고 그 약속을 실천해 나가겠습니다.

1. 바른생활
2. 개인정보보호
3. 기술개발

CHAPTER 5

1 바른생활

우아한형제들은 우아한 바른생활을 바탕으로
윤리경영을 실천하며 다양성을 존중하고 차별 없는
근무환경을 조성하고 있습니다.
모든 구성원은 윤리강령을 준수할 것을 약속하며
지속적인 교육과 상담 지원을 통해 윤리경영을 회사 전반에
내재화하고 있습니다. 또한 규범준수시스템을 도입하고
자율준수 활동을 추진하여 배달산업 내 책임 있는
경영활동의 모범이 되고자 합니다.

1 윤리경영 체계

윤리규범 ‘우아한 바른생활’

‘우아한 바른생활’은 우아한형제들의 모든 구성원이 올바른 의사결정을 할 수 있도록 마련한 윤리강령입니다. 이는 구성원들이 윤리적 갈등 상황에서도 배민다움을 잃지 않도록 도와줍니다. 모든 구성원은 ‘바른생활 실천서약서’에 서명하여 우아한 바른생활을 이해하고 실천합니다. 또한 우아한형제들은 자회사, 파견직, 협력업체 구성원들에게도 윤리강령을 준수할 것을 요구하며 ‘선물 안 주고 안 받기’ 캠페인을 실시해 건전한 관계를 유지합니다. 윤리적 위반 행위가 발견되면 구성원들은 징계를 받을 수 있으며 협력업체의 경우 업무 계약이 종료될 수 있습니다.

우아한형제들의 세 가지 핵심 윤리적 기준
1. 법률, 규정, 윤리강령 그리고 회사의 정책에 위배되지는 않는가?
2. 의사결정 과정과 내용을 떳떳하고 투명하게 공개할 수 있는가?
3. 동일한 상황에서 다른 구성원도 같은 결정을 할 것인가?

윤리경영 실천 조직

우아한형제들 감사팀은 윤리경영을 전담하는 CEO 직속 조직으로 독립적으로 업무를 수행합니다. 진단 업무를 통해 관련 법규와 회사 규정을 준수하는지 확인하고 취약점을 식별하여 개선 방안을 마련합니다. 이를 통해 잠재적인 윤리적 리스크를 최소화할 뿐만 아니라 비효율적인 업무 절차도 개선합니다. 또한 구성원 대상으로 윤리교육을 실시하고 바른생활상담센터를 운영하여 구성원들이 윤리적인 딜레마와 마주했을 때 올바른 판단을 내릴 수 있도록 지원합니다. 구성원의 비윤리적 행위가 발견되면 감사팀은 사실 확인과 책임 소재를 명확히 하고 규정에 따라 조치를 취합니다. 특히 금품 및 향응 수수, 횡령, 성희롱과 같은 중대한 문제에 대해서는 ‘무관용’ 원칙을 적용합니다.

2 윤리경영 활동

우아한 바른생활 교육

우아한형제들은 구성원이 윤리적 딜레마 상황에 놓이더라도 배민다움을 잃지 않고 올바른 의사결정을 할 수 있도록 '우아한 바른생활 교육'을 진행합니다. 교육에서는 '우아한 크레도* 읽기', '윤리웹툰', '윤리영상' 등의 다양한 활동과 자료를 활용해 구성원으로서 지켜야 할 윤리강령 내용을 설명하고 안내합니다. 신규 구성원들은 배민컬쳐캠프를 통해 해당 교육을 이수하며 재직 중인 구성원들은 연 1회 정기 기본기 교육을 통해 윤리적 가치와 원칙을 다시 한번 학습합니다.

*구성원들이 우아한 바른생활을 더 손쉽게 접하고 실천할 수 있도록 발간한 책자

바른생활상담센터

우아한형제들은 구성원의 비윤리적 행위를 신고할 수 있는 바른생활상담센터를 운영하고 있습니다. 내외부의 이해관계자들은 우편과 이메일, 홈페이지를 통해 윤리규범에 어긋난 행동을 신고할 수 있으며 인권침해에 따른 고충 사항도 제보할 수 있습니다. 우아한형제들은 내부 신고자 보호 규정을 마련하여 신고 행위에 따른 불이익이나 차별을 엄격히 금지하고 있습니다. 또한 신고자의 신분을 보호하기 위해 탐문 등의 행위를 금지하고 신분 공개에 책임이 있는 경우에는 인사위원회에 인사 조치를 요구합니다.

2023년 윤리위반 제보 건수	1건	2023년 윤리위반 조치 건수	1건

바른생활상담센터 제보 채널

홈페이지	바른생활상담센터 상담/신고하기
우편	서울특별시 송파구 위례성대로 2 장은빌딩 7층 바른생활상담센터 앞
이메일	ethics@woowahan.com

기부·후원에 대한 방침

우아한형제들은 대한민국 정치자금법 및 청탁금지법 등의 관련 법령을 준수하여 회사의 자산, 예산 등을 이용한 부정한 목적의 기부나 후원을 엄격히 금지합니다. 모든 기부와 후원 활동은 관련 법령과 회사 내부 규정인 기부금품, 후원금품 등의 관리 및 운영 규정에 따라 윤리적으로 투명하고 책임 있게 이루어집니다.

3 컴플라이언스 경영

규범준수경영시스템 (ISO 37301) 도입

우아한형제들은 배달플랫폼 최초로 국제 표준 규범준수경영시스템(ISO 37301)을 인증받아 건전한 지배구조를 확립하고 글로벌 수준의 컴플라이언스 경영 체계를 고도화하고 있습니다. '컴플라이언스 책임자'는 이사회로부터 컴플라이언스와 관련한 일체의 권한을 위임받아 회사 전반의 컴플라이언스 실태를 점검하고 조사하며 책임집니다. 규범 준수에 대한 강력한 의지를 바탕으로 자율준수선언문을 2.0 버전으로 개정하여 구성원들에게 공개했으며 대내외 이해관계자의 기대에 부응하고 지속가능경영을 실천하는 데 힘쓰고 있습니다.

내부통제시스템

우아한형제들은 「전자상거래 및 소비자 보호에 관한 법률」에 의거하여 통신판매중개자이자 통신판매업자에 해당하며 「대규모유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률」에 따라 대규모유통업자로 분류됩니다. 우아한형제들은 관련 법령에서 요구하는 소비자 보호와 공정한 거래 질서를 유지하기 위해 내부통제시스템을 강화하고 있습니다. 또한 마케팅 커뮤니케이션 관련 위반 사례나 최근 발효된 온라인플랫폼독과점 심사 지침을 검토해 공정거래법 위반행위를 예방하고 리스크를 관리합니다.

공정거래 자율준수 실천 조직

공정거래 자율준수 실천 조직은 자율준수관리자와 자율준수사무국으로 구성됩니다. 자율준수관리자는 공정거래 자율준수 프로그램(Compliance Program, 이하 CP) 운영 전반에 관한 업무를 대표이사에게 위임받아 회사에 공정거래와 관련한 법령 위반의 리스크가 발생하지 않도록 리스크를 통제하며 관리합니다. 한편 자율준수사무국은 대표이사 직속 조직으로 공정거래 자율준수 프로그램의 체계적인 운영을 위한 실무를 담당하고 있습니다. 이 외에도 자율준수사무국은 공정거래 관련 법령 위반을 예방하기 위해 모니터링, 리스크 인식, 평가, 통제, 개선 업무를 수행하고 경영진에게 보고합니다.

공정거래 자율준수 프로그램(CP) 도입 & 우수등급 획득

우아한형제들은 배달플랫폼 최초로 CP(Compliance Program, 이하 'CP')를 도입한 이후 모든 구성원이 적극적으로 참여하고 있습니다. 사내 CP 도입을 통하여 자율준수사무국의 역할과 독립성에 대한 정보를 제공하며 구성원의 준수사항까지 포함하고 있어 이를 구성원들에게 다양한 방법으로 전파하고 있습니다. 우아한형제들은 CP를 도입한 후 체계적인 운영으로 공정거래위원회 주관 '2022 공정거래 자율준수 프로그램 등급평가'에서 우수등급인 AA등급을 획득하였으며 자회사 우아한청년들도 2023년 평가에서 AA등급을 획득하였습니다.

컴플라이언스 인식 제고 활동 'June(준)법의 달'

우아한형제들은 사내 공정거래 자율준수 문화를 정착시키기 위해 매년 6월을 'June법의 달'로 지정했습니다. June법의 달에는 자율준수사무국 주관으로 구성원들이 참여하는 다양한 컴플라이언스 활동이 이루어집니다. 구체적으로 공정거래 관련 법령 교육, 준법서약서 작성, CP 활동 우수자 포상, 그리고 기타 컴플라이언스 캠페인을 진행해 공정거래 문화를 확산하고 있습니다.

컴플라이언스 교육

우아한형제들은 구성원의 컴플라이언스 인식을 제고하고 준법 의식을 함양하기 위해 공정거래 관련 법령, 표시광고법, 자금세탁방지 관련 법령 등의 내용을 담은 컴플라이언스 교육을 주기적으로 실시합니다. 또한 대표이사를 포함한 주요 경영진 대상 교육도 주기적으로 실시함으로써 전사 차원에서 컴플라이언스 경영을 내재화하는 노력을 꾸준히 이어 가고 있습니다.

불공정거래행위 제보센터 운영

우아한형제들의 내외부 이해관계자는 불공정거래행위 제보센터에 비윤리 행위나 공정거래 관련 법령 위반행위 등에 대해 언제든지 자유롭게 제보할 수 있습니다. 자율준수사무국은 불공정거래행위 제보센터를 운영하며 제보된 사안을 철저히 검토하여 회사의 공정거래 관련 법령 위반 행위를 예방하고 관리합니다. 제보자의 신원과 내용은 비밀로 유지하며 제보로 인하여 어떠한 불이익이나 차별이 없도록 제보자 보호 원칙을 지킵니다. 또한 신고 내용에 대한 조사는 독립적이고 객관적으로 이루어지며 내부 절차에 따라 공정하고 신속하게 문제를 해결합니다.

4 인권경영 활동

인권경영 원칙 & 구성원 다양성 원칙

우아한형제들의 모든 구성원은 서로를 존중하고 배려하며 협력해야 한다는 원칙에 동의합니다. 구성원들의 고유한 배경과 가치관을 존중하고 이해할 때 진정한 고객 가치를 창출하고 이해관계자와 함께 성장할 수 있다고 믿습니다. 팀워크와 협력을 중시하며 다양성을 존중하는 조직문화를 만들어가기 위해 노력합니다.

우아한 바른생활 속 인권 원칙

- 존중과 배려의 조직문화를 강조합니다. 우리는 서로를 동반자로 생각하며 존중하고, 인격 및 인권을 존중하지 않는 차별적 행위를 경계합니다.
- 개인의 다양성을 존중하고 차별되지 않을 권리를 약속합니다. 성별, 국적, 인종, 종교, 연령, 신체장애, 병역 여부, 결혼 여부, 성 정체성, 사회적 신분 등을 이유로 차별하지 않습니다.
- 성 윤리를 엄격히 준수합니다. 상대방의 느낌과 감정을 배려하지 않는 성적인 언어나 행동을 하지 않고, 이러한 행동이 건강한 조직문화를 해칠 수 있는 심각한 문제임을 알고 발생되지 않도록 노력합니다.
- 성실한 근무를 요구합니다. 구성원은 스스로의 원칙으로 자신을 통제하고 절제하면서 근무시간에는 자신에게 주어진 일에 최선을 다해야 합니다. 일시적인 편안함이 습관이 되지 않게, 유혹에 타협하지 않게, 도덕성을 희생하며 부끄러운 행동을 하지 않도록 스스로 통제합니다.

직장 내 괴롭힘 신고 채널 운영

우아한형제들은 상호 간의 존중과 배려를 바탕으로 건강한 조직문화를 형성하기 위해 직장 내 괴롭힘에 대해서 엄격하고 공정한 접근을 취하고 있습니다. 대표이사, 조직문화혁신부문장, HR실, 피플실, 감사팀을 직장 내 괴롭힘 접수 채널로 두어 전 구성원들에게 공유합니다. 제보가 접수되면 신속하고 객관적으로 조사를 진행하여 사실을 확인하고 그 결과를 바탕으로 적절한 후속 조치와 사후 모니터링을 진행합니다.

건강하고 안전한 조직문화를 위한 '기본기 교육'

'12시 1분은 12시가 아닙니다.' 우아한형제들은 약속과 원칙, 기본의 중요함을 강조합니다. 매년 진행되는 법정의무교육은 법정 기준 충족을 위한 형식적인 교육이 아니라 보다 건강한 조직을 만들기 위해 여러 구성원들이 직접 참여해 맞춤형 콘텐츠를 제작합니다. 기본기 교육은 성희롱 및 직장 내 괴롭힘 예방, 개인정보보호, 장애인 인식 개선, 그리고 우아한 바른생활 교육 등 다양한 주제를 담고 있으며 모든 구성원을 대상으로 진행됩니다.

CHAPTER 5

2 개인정보보호

우아한형제들은 고객의 신뢰를 지키기 위해
엄격한 정보보호 규정을 마련하고 적용합니다.
2023년에는 배달플랫폼 최초로 ISMS-P, ISO/IEC 27001,
ISO/IEC 27701 인증을 획득했으며 정보보호 교육과 점검을
통해 지속적으로 보안 수준을 높여 나가고 있습니다.
또한 고객의 개인정보 자기결정권을 보장하며
개인정보 유출 사고로 인한 고객 피해를 최소화하기 위해
예방은 물론 피해 확산 방지 대응 조치를 마련하고 있습니다.

1 개인정보보호 관리체계

정보보호 및 개인정보보호 규정

개인정보처리방침
woowahan.com/policy

우아한형제들은 서비스 이용자의 개인정보보호를 최우선으로 여기며 이를 위해 정보보호 및 개인정보보호 규정을 마련했습니다. 또한 개인정보보호 중심 설계(Privacy by Design) 원칙에 따라 사전예방을 위한 보안성 검토, 취약점 진단을 실시하고 정기적으로 관리 감독을 수행합니다. 정보보호 및 개인정보보호 관련 지침은 회사의 구성원은 물론 계약관계 법인 소속의 구성원들에게도 적용됩니다. 모든 구성원은 개인정보보호 지침, 정보보안 규정 등 관련 규정과 지침, 세분화된 가이드 문서를 사내 시스템 우아한오피스에서 언제든 확인할 수 있습니다.

정보보호 조직

우아한형제들은 법적 자격요건을 충족하는 정보보호 최고책임자(Chief Information Security Officer, CISO)를 임원으로 선임하고 있으며 개인정보보호 책임자(Chief Privacy Officer, CPO) 역할을 겸직하고 있습니다. 정보보호위원회는 정보보안 유관부서의 책임자들로 구성되어 주요 보안 정책과 사안별 보안대책을 수립하며 연 1회 이상 개최되나 필요시 상시 운영됩니다. 2023년 이후에는 개인정보보호 활동을 강화하기 위해 정보보안팀에서 수행하던 개인정보보호 업무를 분리하여 개인정보보호팀을 신설했습니다. 개인정보보호팀은 개인정보보호법 준수를 위한 노력과 함께 신규 또는 확장 서비스의 개인정보 영향도와 개인정보 흐름을 분석해 개선하는 업무를 수행합니다.

정보보호 조직 체계도



2 개인정보보호 활동

개인정보 자기결정권 보장

우아한형제들은 이용자의 개인정보 자기결정권을 보장합니다. 개인정보 이용 내역 통지로 이용자는 자신의 정보가 어떻게 사용되고 있는지 알 수 있으며 필요한 경우 개인정보 수집과 이용 및 제공에 대한 동의를 거부하거나 철회할 수 있습니다. 또한 개인정보 처리의 투명성을 확보하기 위해 개인정보처리방침 개정 내용을 사전에 고지하며 정보 주체의 요청에 대응하기 위해 개인정보보호 책임자를 선임하고 담당 부서를 운영합니다. 개인정보 관련 문의나 피해구제 요청이 접수되면 이를 영업일 10일 이내에 신속하게 처리할 수 있도록 최선을 다하고 있습니다.

개인정보 처리절차

1. 수집	목적, 보유 및 이용 기간 등을 명확히 정의하고 정보 주체의 명시적인 동의를 통해 필요한 최소한의 개인정보를 수집합니다.
2. 이용	동의받은 목적 내에서 이용하며 다른 목적으로 이용되지 않도록 관리합니다.
3. 제공	제3자 제공 전 정보 주체의 동의를 받아 제공하며 안전한 방법으로 개인정보를 제공합니다. 또한 제공한 개인정보는 제공 목적에 한해서 이용되고 기술적·관리적 보호조치에 따라 안전하게 처리될 수 있도록 제공받는 자와의 계약 또는 합의서를 체결합니다.
4. 저장	안전하게 저장·처리될 수 있도록 접근제어, 암호화 등의 보호조치를 적용합니다.
5. 파기	보유 및 이용 기간에 맞춰 목적이 달성된 개인정보는 복구할 수 없는 방법으로 파기를 수행합니다.

클라우드 활용 서비스 운영 및 외부 접근성 제한 조치

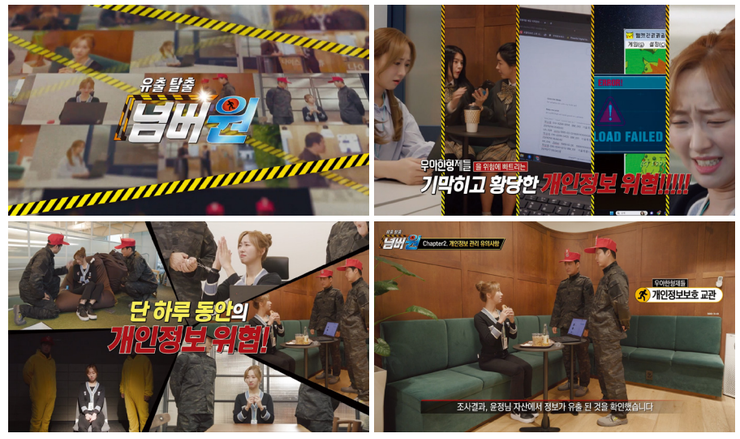
우아한형제들은 아마존 웹 서비스(AWS)를 활용하여 안정적인 서비스를 제공합니다. 각 서비스는 독립된 AWS 계정으로 구성되어 있으며 우아한형제들이 정의한 표준 네트워크 구성에 맞게 설계되고 운영됩니다. 특히 전자금융서비스 관련 시스템은 인터넷이 차단된 환경에서만 접근이 가능하도록 해 외부 침입으로부터의 위험을 최소화합니다. 또한 데이터 센터는 재해나 장애가 발생했을 때 빠르게 복구할 수 있도록 물리적 이중화 구성을 완료했습니다.

정보보호 인증 및 대외 협력

우아한형제들은 2023년 배달플랫폼 최초로 정보보호 및 개인정보보호에 대한 세 가지 인증(ISMS-P, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27701)을 획득했습니다. 2016년부터 매년 정보보호 관리체계(ISMS) 인증을 받아 왔고 2018년부터는 정보보호 경영시스템 국제 표준 인증인 ISO/IEC 27001 인증을 유지하고 있습니다. 2023년에는 정보보호 및 개인정보보호 관리체계(ISMS-P) 인증과 개인정보보호 경영시스템 국제 표준 ISO/IEC 27701 인증을 취득했습니다. 또한 우아한형제들은 개인정보보호위원회에서 주관하는 '주문배달 분야 민관협력 자율규제'에 참여하여 배달플랫폼에 적합한 개인정보보호 방안을 모색하고 적용하여 고객들의 개인정보를 안전하게 관리하기 위해 방안을 도입하고 있습니다.

정보보호 교육

우아한형제들은 구성원들의 정보보호 및 개인정보보호 지식을 향상시키고 인식을 높이기 위해 교육을 실시합니다. 매년 모든 구성원은 정보보호서약에 참여하며 신규 입사자는 입사 한 달 이내에 정보보호 교육을 받아 새로운 업무에서의 보안 사고를 최소화합니다. 또한 2023년부터는 협력 업체를 관리하고 담당하는 구성원을 대상으로 맞춤 보안 교육을 진행하고 있으며 앞으로도 업무별 테마 교육을 통해 담당 업무에 따른 심화 보안 교육을 제공할 예정입니다.



3 개인정보보호 모니터링

정보보호 사고 예방과 대응

우아한형제들은 정보보호 사고를 예방하기 위해 상시, 정기, 외부 취약점 점검을 실시합니다. 이 외에도 발견되지 않은 취약점을 식별하고 제거하기 위해 공격 표면 관리(Attack Surface Management, ASM) 솔루션을 운영하고 있습니다. 식별된 취약점은 위험도에 따라 우선순위를 정하고 순차적으로 조치를 취합니다. 이처럼 지속적인 모니터링과 점검으로 외부로부터의 침해 위협을 완전히 차단하는 선제적 대응을 진행하고 있습니다. 또한 그룹의 브랜드 사칭, 외부 정보 유출 등 가능한 사례에 대한 침해사고 대응 프로세스를 마련하고 이를 고도화하여 정보 유출이나 2차 보안사고를 예방하고 있습니다.

정보보호 및 개인정보 보호 점검

우아한형제들은 애플리케이션 컴플라이언스 점검, 개인정보 흐름에 따른 위험 점검, 내부 IT 감사 등 다양한 정보보호 점검 활동을 통해 개선 활동 수준과 위험 수준을 지속적으로 관리합니다. 특히 2023년에는 모든 서비스를 대상으로 개인정보 흐름 분석을 진행하여 개인정보에 대한 라이프사이클을 파악했으며 취약점을 식별하고 개선하는 절차를 진행했습니다. 또한 개인정보 처리업무를 위탁하는 경우 '정보보호 및 개인정보의 처리와 보호에 관한 합의서'를 체결하고 수탁사를 대상으로 매년 현장방문을 통한 개인정보보호 점검을 이행합니다. 앞으로도 개인정보를 철저하게 관리하여 개인정보보호 수준을 지속적으로 높여 나가겠습니다.



개인정보 유출 대응 절차

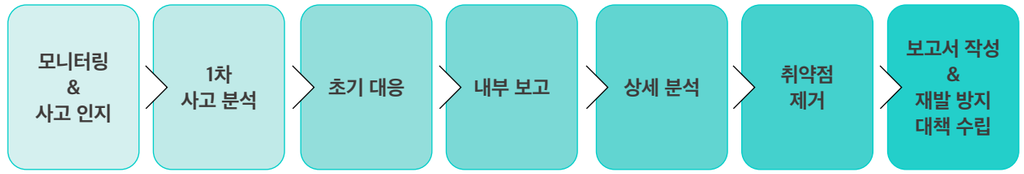
우아한형제들은 취약점 진단, 모의해킹, 정보보호 시스템 운영 등 다양한 보안 활동을 실시해 개인정보 유출을 예방하고 있습니다. 만일 개인정보 유출 사고 의심 사례가 발생할 경우 관련 내용을 유관부서에 전파하고 대응합니다. 해당 부서는 상세한 분석을 통해 피해의 정도를 파악하고 긴급조치 방안을 수립하며 책임자의 승인을 거쳐 적절한 조치를 취합니다. 주요 조치는 피해 확산 방지 및 사고 대응, 복구와 재발 방지에 초점을 맞추며 정보 주체에게 피해가 발생한 경우에 신속히 안내를 진행합니다. 또한 개인정보 유출 사고의 경우 국가기관에 신고를 하고 정보 주체에게 유출된 개인정보에 대한 상세한 안내를 제공하여 피해를 최소화합니다.

개인정보 침해사고 사례[1)]

	단위	2022	2023
개인정보 침해와 관련하여 규제기관으로부터 접수된 불만 건수	건	6	2
개인정보 침해 사고 건수	건	0	0
개인정보 침해 사고로 영향을 받은 이용자 수	명	0	0
개인식별정보(PII) 관련 침해 사고율	%	0	0
개인정보보호 관련 법적 절차로 인한 금전적 손실액	백만 원	0	0

1) 우아한형제들과 우아한청년들의 데이터를 포괄합니다.

개인정보 유출 대응 절차



CHAPTER 5

3 기술개발

우아한형제들은 AI와 알고리즘 기술로 고객의 니즈를
잘 이해하고 더 나은 서비스를 제공하고자 다양한
연구개발 활동을 진행합니다. 사내 해커톤을 통해 창의적인
아이디어를 적극적으로 발굴하고 경진대회를 열어
로봇 배달 기술의 다양한 가능성을 탐색하기도 합니다.
앞으로도 우아한형제들은 빠르게 발전하는 기술을
기반으로 배달산업의 생태계를 구축하고 사회적 책임을
다하겠습니다.

1 R&D 체계

우아한형제들의 연구개발

우아한형제들은 AI와 알고리즘 기술을 활용하여 고객의 니즈를 잘 이해하고 상품을 더 공정하게 추천할 수 있는 기술을 개발하고 있습니다. 또한 허위 주문을 자동으로 탐지하고 서비스의 질을 높이는 방법을 연구하고 있습니다. 이 외에도 챗봇 기술의 도입으로 고객이 빠르게 문제를 해결할 수 있도록 지원하고 있습니다. 앞으로도 우아한형제들은 빠르게 발전하는 기술을 기반으로 배달산업 생태계를 구축하고 사람과 사람을 연결하는 서비스에 편의성과 기능성을 더하는 방안을 모색할 계획입니다.

우아한형제들 연구개발 조직이 일하는 법

우아한형제들의 연구개발 조직은 사회적 문제를 해결하고 개선하기 위해 노력합니다. 조직 간의 원활한 협력과 활발한 의사소통을 바탕으로 즉각적이고 신속한 피드백을 제공해 연구 결과물을 빠르게 검증하고 발전시킵니다. 연구 활동은 실행 단계와 직결되므로 언제나 결과물의 현실적인 적용 가능성을 고려합니다. 이와 더불어 사회에 미치는 영향과 발생 가능한 문제점을 세심하게 살펴 혁신적인 기술과 서비스를 개발합니다.



2 연구개발 활동 및 성과

더 나은 서비스를 위한 연구 활동

추천 고도화를 통한 고객 만족도 향상
고객의 선호도와 행동 패턴을 실시간으로 분석하여 맞춤 추천을 제공함으로써 고객 개개인에게 최적화된 경험을 선사합니다.

생성 AI 기술의 도입 및 활용
OpenAI의 GPT를 활용한 리뷰 기반의 메뉴 추천 서비스 '메뉴뚝딱AI'를 제공하여 고객이 현재 상황에 맞는 음식을 새로운 방식으로 탐색할 수 있도록 돕습니다.

끊임없는 AB실험으로 최적의 사용자 경험 제공
다양한 AB실험을 통해 고객이 보다 편리하고 직관적으로 서비스를 이용할 수 있도록 UI를 발전시켜 나가고 있습니다.

AI 기술을 활용한 반복 작업 자동화
반복적인 작업을 자동화하여 데이터 처리에 들이는 시간과 비용을 절약합니다. 이를 통해 작업자들은 전략적이고 창의적인 작업에 집중할 수 있습니다.

MLOps 도입으로 AI 서비스 개발 효율성 향상
지속적인 기계 학습 모델 훈련, 모니터링, 배포를 자동화하여 혁신적인 기능을 더 빠르게 만들면서도 안정적인 서비스를 제공할 수 있습니다.

글로벌 기술 교류를 통한 시너지 효과 창출
딜리버리 히어로 그룹에 속한 다양한 관계사들과의 기술 교류를 통해 각 분야의 전문성과 노하우를 공유하고 협력을 강화합니다.

사내 해커톤 프로그램 '우아톤'

'우아톤'은 우아한형제들의 사내 해커톤으로 구성원들이 교류하며 자유롭게 아이디어를 제안하는 행사입니다. 2023년에 4회를 맞이한 우아톤은 '배민 서비스에 접목하는 생성 AI 서비스 개발'을 주제로 열렸으며 총 109명의 구성원이 참여했습니다.
23개 팀이 모여 무박 2일간 우아한형제들 오피스에서 프로젝트를 진행했습니다.
각 팀은 사전에 제출한 아이디어를 바탕으로 대회 첫날 실제 구현 가능한 프로토타입을 개발하고, 다음 날에는 완성한 프로젝트를 발표했습니다.
우아톤 2023에서는 '고객 경험 혁신, 운영 효율화, 생산성 개선'을 조건으로 한 프로젝트들이 선정되어 배민 서비스에 적용될 수 있게 되었습니다. 결과물 중에는 배민 서비스를 이용하는 고객과 업주뿐만 아니라 사내 개발팀과 외부 부서의 업무 효율성을 높이는 프로젝트도 있었습니다. 배민 리뷰 요약 키워드 및 통계 제공, 기분에 따른 메뉴 추천, 주문 내역을 활용한 레시피 추천, 주문 데이터 기반 배달 MBTI 생성 등 창의적인 아이디어가 소개되었습니다. 앞으로도 구성원들의 넘치는 아이디어로 더 나은 서비스를 만들기 위한 노력을 이어 가겠습니다.

3 기술협력 확대

한국마이크로소프트와 생성형 AI 솔루션 분야 업무협약 체결

우아한형제들은 한국마이크로소프트와 협업하여 OpenAI의 생성형 인공지능 서비스를 실제 배달의민족 서비스에 활용하기 위한 업무협약을 체결했습니다.
이후 GPT와 DALL·E 등의 모델을 활용하여 새로운 서비스를 개발하고 있습니다.
'메뉴뚝딱AI' 서비스는 GPT를 기반으로 사용자에게 재미있는 문장으로 메뉴를 소개하는 서비스로 사진 검수 등 다양한 기능도 제공합니다. 우아한형제들은 이 외에도 다양한 생성형 AI 기술을 활용하여 서비스를 개선하고 사용자 경험을 확장해 나가고자 합니다.

배달의민족 로봇 배달 챌린지

우아한형제들은 '사람을 돕는 로봇'을 개발하는 데 중점을 두고 로봇이 복잡한 건물과 장애물을 통과해 비가 오나 눈이 오나 정확한 위치에 음식을 배달할 수 있도록 사물 인식과 자율주행 기술을 발전시키고 있습니다. 사람을 배려하는 알고리즘과 인공지능 기술을 적용하여 사람과 음식 모두에게 안전한 배달 서비스를 제공하고자 합니다.
우아한형제들은 2023년 산업통상자원부와 한국로봇산업진흥원이 매년 주최하는 국내 최대 규모의 로봇 경진대회인 '국제로봇콘테스트 & R-BIZ 챌린지'의 일환으로 '배달의민족 로봇 배달 챌린지'를 개최했습니다. 경진대회에서는 로봇이 실내외 도심 환경에서 장애물을 피하고 빠르게 배달 임무를 수행하는 '로봇 자율주행 챌린지'와 음식을 안전하고 빠르게 주행하는 '푸드 딜리버리 챌린지'가 진행되었습니다.
참가자들과 함께 '음식을 가장 맛있는 상태로 배달할 수 있는 로봇 기술'을 고민하고 인재를 발굴하는 뜻깊은 시간이었습니다.



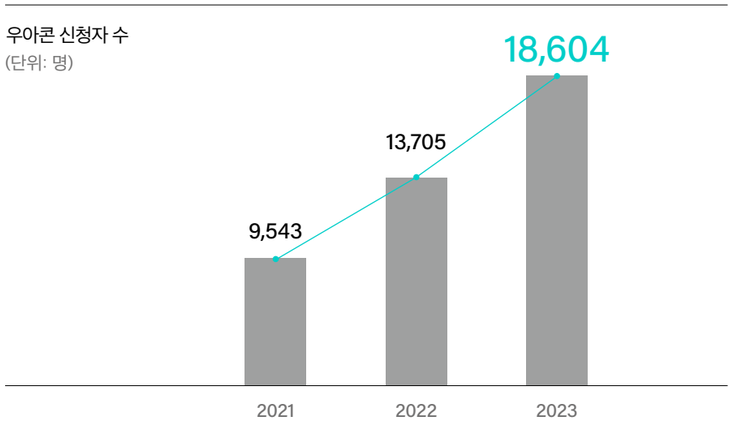
4 IT 기술경험 공유 & 인재 육성

우아한테크콘퍼런스

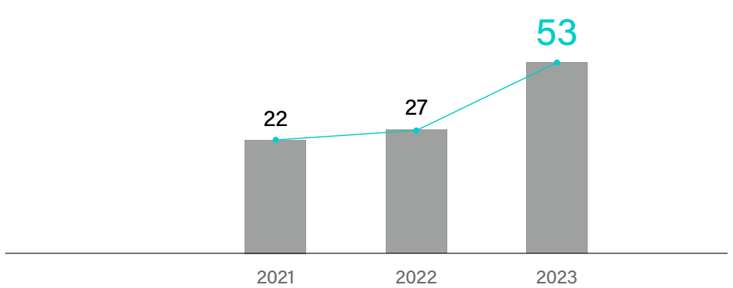
‘우아한테크콘퍼런스’(이하 ‘우아콘’)는 우아한형제들의 기술 콘퍼런스로 회사의 비전과 가치를 공유하고 서비스 개발 여정에 대한 이야기를 나누는 자리입니다. 2023년 오프라인으로는 처음 열린 우아콘은 ‘BAEDAL SCIENCE: 한 번의 배달을 위한 모든 기술들’이라는 주제로 진행되었습니다. 본 행사는 8개 트랙, 14개 분야, 53개 세션으로 구성되었고 83명의 임직원 발표자가 참여하여 기술과 서비스뿐만 아니라 디자인, 조직문화 등 다양한 내용을 다뤘습니다. 첫 오프라인 행사인 만큼 우아콘에 대한 관심은 매우 뜨거웠습니다. 총 1만 8,604명의 사전 신청이 있었고 추첨을 통해 1,551명이 현장에 참가했습니다. 또한 각 발표 세션에 대한 참가자들의 추천도 조사에서는 평균 94.3%로 매우 긍정적인 결과를 얻었습니다. 앞으로도 우아콘을 통해 우아한형제들의 기술과 성장 경험을 공유하는 자리를 마련할 예정입니다.

우아콘 참여 현황

우아콘 신청자 수
(단위: 명)



우아콘 발표 세션 수
(단위: 개)



우아한테크콘퍼런스
woowacon.com

우아한테크세미나

우아한형제들은 기술과 개발을 주제로 이야기를 나누는 ‘우아한테크세미나’를 운영합니다. 처음에는 내부 구성원들에게 정보를 공유하기 위해 시작되었지만 2019년부터는 높은 품질의 기술 세션을 외부 개발자들과 더 많이 공유할 수 있도록 대외 공개 온라인 세미나로 전환되었습니다. 2023년 한 해 동안 총 10개의 세션이 진행되었고 전체 조회수는 16만 2,400회에 달했습니다. 앞으로도 우아한테크세미나를 더 많은 사람들이 소통하고 교류할 수 있는 장으로 만들어 나가겠습니다.

기술블로그 & 요즘 우아한 개발

기술블로그
techblog.woowahan.com

2016년에 시작된 우아한형제들의 ‘기술블로그’는 배달의민족을 더 나은 서비스로 만들기 위한 고민과 해결책을 공유하는 공간입니다. 매주 글을 발행하고 월평균 약 17만 회의 조회수를 기록하며 꾸준한 성장세를 보이고 있습니다. 2022년 하반기부터는 ‘우아한 테크니컬 라이팅’ 교육 과정을 개설하여 개발자 생태계에 기여할 수 있도록 도와주고 있습니다. 또한 다양한 주제를 다루어 다양한 독자와 소통하고 있으며 글로벌 독자를 고려해 영어로도 일부 글을 발행하고 있습니다. 2023년에는 기술블로그의 내용을 정리하여 ‘요즘 우아한 개발’이라는 책으로 출간되어 매우 긍정적인 독자 반응을 얻었습니다.



우아한테크코스

‘우아한테크코스’는 개발자를 양성하는 프로그램으로 교육생들은 10개월간 웹 프론트엔드, 웹 백엔드, 모바일 안드로이드 각 분야에 대한 기술을 배우게 됩니다. 최근 우아한테크코스에 대한 관심이 높아지면서 6기 모집 지원자는 4,500명에 이르렀고 우아한형제들은 모든 지원자에게 프리코스를 제공했습니다. 우아한테크코스를 통해 이상적인 개발 문화와 프로세스를 경험한 교육생들이 좋은 개발 문화를 전파하고 프로세스를 개선해 나갈 것을 기대합니다.

우아한테크코스 수료 현황 2023년 기준

	단위	1~5기
우아한테크코스 수료 인원	명	455
우아한테크코스 수료 후 취업자 수	명	337







우아한테크코스
woowacourse.io

우아한스터디

2021년에 시작된 ‘우아한스터디’는 우아한형제들의 기술직군 구성원들이 자발적으로 모여 공부하고 함께 성장하는 모임입니다. 참여자들은 스터디 주제와 진행 방식을 스스로 결정해 자율적으로 운영합니다. 또한 외부 개발자들이 참여할 수 있는 오픈스터디가 열리기도 합니다. 2023년 여름에는 기술직군 이외의 직군도 포함하여 다양한 참가자들과 스터디를 진행했습니다.

테크살롱

‘테크살롱’은 개발자들의 커뮤니티를 확장하기 위한 취지로 시작하여 소통을 중심으로 다양한 학습과 네트워킹이 이루어지는 공간입니다. ‘우아한테크코스’, ‘우아한스터디’와 같은 프로그램을 통해 우아한형제들의 개발자뿐 아니라 다른 회사의 개발자, 취업 준비생 등이 한자리에 모여 자연스럽게 교류할 수 있는 장소를 제공합니다.

유데미 콜라보 ‘랜선사수’

‘랜선사수’는 개발자의 성장을 위해 글로벌 온라인 강의 플랫폼 유데미(Udemy)와 협력하여 만든 프로젝트로 우아한형제들의 현직 개발자들이 강의와 인터뷰를 통해 기술적인 노하우를 공유했습니다. 앞으로도 다양한 채널을 통해 우아한형제들의 경험과 실제 사례를 전달해 나가겠습니다.



CHAPTER 6

APPENDIX

1. 지속가능성 데이터
2. GRI Contents Table
3. SASB Index
4. 주요 수상 내역
5. 제3자 검증



1

지속가능성 데이터

회사 정보

구분	내용	구분	내용
회사이름	우아한형제들	본사	서울시 송파구 위례성대로 2 (방이동, 장은빌딩)
소유구조	주식회사		
설립연도	2011년 3월	사업현황	한국

함께 성장 & 전과정 안전과 건강 데이터

구분	단위	2021	2022	2023
배민아카데미: 교육 누적 횟수[1)]	회	1,485	1,899	3,085
배민아카데미: 교육 누적 참가자 수[1)]	명	138,194	188,589	248,171
배민외식업컨퍼런스 누적 시청자 수[2)]	명	107,743	260,502	333,285
우아한 사장님 살핌기금 누적 지원 규모[3)]	억 원	-	20	29
우아한 사장님 자녀장학금 누적 지원 규모[3)]	억 원	-	20	56
배민라이더스쿨 교육 이수자 수	명	2,327	5,412	5,611
라이더 산재보험 가입률	%	100	100	100
라이더 근무환경 개선 지원 규모[4)]	억 원	3	3.5	3.4
우아한 라이더 살핌기금 누적 지원 규모[3)]	억 원	7.6	11.5	18.8

1) 배민아카데미 실적은 온·오프라인, 실시간 비대면 교육 합계하여 산출, 2014년부터 2024년 4월까지의 수치
2) 배민외식업컨퍼런스 2023년 시청자수는 온라인 생중계 시청자수 및 오프라인 행사(배민사장님페스타) 행사 참여자수 합계하여 산출. 2020년부터 2023년까지의 수치
3) 우아한 사장님/라이더 살핌기금의 최초 재원은 김봉진 전 의장의 사재로 마련되었으며, 우아한형제들의 추가 기부를 통해 운영. 사장님 자녀장학금/라이더 살핌기금은 2024년 누적 기준
4) 혹서기·혹한기 물품 등 지원 규모이며, 2023년 혹한기 물품 지원 비용 중 일부는 고용노동부의 지원금 포함

사회·먹거리 안전망 데이터

구분	단위	2021	2022	2023
배민방학도시락 기부 규모	백만 원	297	374	436
우유안부 후원 누적 금액 규모	백만 원	853	974	1,104
지역사회 재해 극복 지원 규모[1)]	백만 원	-	133	300
우아한땀방울 & 따뜻한청년들 누적 봉사활동 횟수[2)]	회	15	20	26
우아한땀방울 & 따뜻한청년들 누적 참여 구성원 수[2)]	명	349	451	615
우아한땀방울 & 따뜻한청년들 누적 봉사활동 시간[2)]	시간	1,589	2,180	2,681

1) 2022년에는 산불 피해복구 지원, 2023년에는 집중호우 피해복구 지원 규모로 산출
2) 구성원 외 참여 인원 제외하여 재산정

친환경 배달문화 데이터

구분	단위	2021	2022	2023
직접 온실가스 배출량(Scope 1)	tCO_2eq	228	206	3,761
간접 온실가스 배출량(Scope 2)	tCO_2eq	10,709	16,143	12,221
총 온실가스 배출량(Scope 1&2)	tCO_2eq	10,937	16,349	15,982
온실가스 배출량 집약도[1)]	tCO_2eq/억 원	0.54	0.55	0.47
직접에너지: LNG 사용량	TJ	0.04	0	0
직접에너지: 경유, 휘발유 사용량[2)]	L	36,281	17,841	89,806
간접에너지: 전기 사용량	MWh	20,824	34,434	26,169
에너지 사용량 집약도[1)]	TJ/억 원	0.004	0.004	0.003
폐기물 배출량[3)]	톤	3,478	9,559	1,602
일회용 수저·포크 안 받기로 감축한 온실가스 배출량	tCO_2eq	-	25,645	23,565
먹지 않는 기본찬 안 받기로 감축한 온실가스 배출량[4)]	tCO_2eq	-	2,440	2,374

1) 집약도는 연결감사보고서 내 연결포괄손익계산서 상 '영업수익'을 기준으로 산출
2) 사업 영역 확장 및 지역 물류거점 구축에 따른 연료 사용량 증가 추정
3) 2022년 대비 2023년 폐기물 배출량 데이터 추정 방식 상이
4) 내부에서 수립된 방법론에 따라 산출

일하기 좋은 회사[1] 데이터

구분	단위	2021	2022	2023
총 인원	명	2,954	3,353	3,750
성별: 남성	명	1,731	1,910	2,067
성별: 여성	명	1,223	1,443	1,683
고용형태별: 임원	명	40	48	44
고용형태별: 직원	명	2,914	3,305	3,706
연령별: 30대 미만	명	1,265	1,313	1,342
연령별: 30~50대	명	1,616	1,994	2,359
연령별: 50대 이상	명	73	46	49
구성원 1인당 교육 시간(우형)[2]	시간	1	3	10
구성원 1인당 교육지원 비용 규모(우형)	원	369,337	425,000	309,700
육아휴직 대상 구성원 수	명	291	351	493
육아휴직 사용 구성원 수	명	15	46	71
육아휴직을 마치고 복귀한 구성원 수	명	11	35	32
육아휴직을 마치고 복귀 후 12개월 근속한 구성원 수	명	2	6	17
특별 육아휴직 사용 구성원 수	명	23	28	43
우아한토크(노사협의회) 개최 횟수(우형)	회	4	4	4

1) 구성원 데이터는 우아한형제들 및 우아한청년들의 구성원 수치를 포함하고 있으며, 기준이 다른 경우 지표명 내 별도 표시
2) 2023년 기준 산출방식이 다음과 같이 변경: (전체 교육 시간 × 해당 교육에 실제 참여한 구성원 수) ÷ 2023년 기준 전체 구성원

고객 만족 데이터

구분	단위	2021	2022	2023
소비자 보호 교육 횟수	회	22	26	26
소비자 보호 교육 참여 구성원 수	명	496	735	433
소비자 만족도 KSQI 평가결과	-	우수	우수	우수
소비자 만족도 CCM 인증결과	-	인증	인증	인증
허위 리뷰 적발 및 제재 건수[1]	건	-	95,318	98,122

1) 허위 리뷰 적발된 사례는 일괄 제재되며, 블라인드 조치 또는 경중에 따라 리뷰 작성 차단 조치

우아한 책임 데이터

구분	단위	2021	2022	2023
윤리위반 제보	건	2	1	1
윤리위반 조치	건	2	1	1
우아한 바른생활 교육 참여인원[1]	명	481	2,014	2,216
우아한 바른생활 교육 수료율	%	100	100	100
바른생활 실천서약서 작성률	%	100	100	100
공정거래 법령 위반[2]	건	-	0	0
법규 위반으로 인한 과징금 및 벌금액	원	-	0	0
공정거래법 교육 참가자	명	-	493	359
컴플라이언스 교육 참가자[3]	명	-	9	9
표시광고법 교육 참가자	명	-	73	100
구성원 정보보안 교육 이수율	%	-	100	100
협력사 정보보안 교육 이수율[4]	%	-	100	100

1) 2022년부터 교육 대상이 전 구성원으로 확대
2) 공정거래위원회 홈페이지 공시 기준, 제재사례 없음
3) 컴플라이언스 교육은 임원을 대상으로 진행
4) 개인정보처리업무 수탁업체를 대상으로 진행

2

GRI Contents Table

Statement of use

우아한형제들의 가치경영보고서 <배민스토리 2024>는 2023년 1월 1일부터 2023년 12월 31일까지의 지속가능성 성과를 담아 GRI Standards 작년과 비교 참조하여 작성하였습니다. GRI 1: Foundation 2021의 핵심개념을 적용하였으며 적용된 섹터 표준은 없습니다.

General Disclosures

지표	지표명	보고 위치	비고	ESRS 연계
2-1	조직 세부사항	138		ESRS 2 BP-1
2-2	조직의 지속가능성 보고에 포함된 주체	2		ESRS 1, ESRS 2 BP-1
2-3	보고 기간, 주기 및 문의처	2		ESRS 1
2-4	정보의 수정	-	지난 공시내용과 다른 경우 본문 내 주석 처리하였습니다.	ESRS 2 BP-2
2-5	외부 검증	149-151		-
2-6	활동, 가치 사슬, 사업 관계	12-29		ESRS 2 SBM-1
2-7	임직원	140		ESRS 2 SBM-1, ESRS S1-6
2-9	지배구조 및 구성	36		ESRS 2 GOV-1
2-10	최고의사결정기구의 임명 및 선정	36		-
2-11	최고의사결정기구 의장	36		-
2-12	영향 관리 감독에 대한 최고의사결정기구의 역할	36-37		ESRS 2 GOV-1, GOV-2, SBM-2, ESRS G1
2-13	영향 관리에 대한 책임의 위임	36-37		ESRS 2 GOV-1, GOV-2, ESRS G1-3
2-14	지속가능성 보고에 대한 최고의사결정기구의 역할	36-37		ESRS 2 GOV-5, IRO-1
2-15	이해관계 상충	117-120		-
2-16	중요 사안에 대한 커뮤니케이션	40		ESRS 2 GOV-2, G1-1
2-23	정책	117		MDR-P, MDR-A, MDR-T, ESRS S1-1, S2-1, S4-1, G1-1
2-24	정책 명시	118-121		ESRS 2 GOV-2, MDR-P, ESRS S2-4, S3-4, S4-4, G1-1
2-25	부정적 영향 개선을 위한 프로세스	118-121		ESRS S1-1, S1-3, S2-1, S2-3, S2-4, S3-3, S3-4, S4-1, S4-3, S4-4
2-26	자문 및 우려 제기에 대한 절차	118-121		ESRS S1-3, S2-3, S3-3, S4-3, G1-1, G1-3
2-27	법률 및 규정 준수	141		ESRS 2 SMB-3, S1-17, G1-4
2-28	협회의 멤버십 현황	90		ESRS G1
2-29	이해관계자 참여 정책	38		ESRS 2 SMB-2, ESRS S1-2, S2-1, S2-2, S3-2, S4-1, S4-2
2-30	단체협약	66		ESRS S1-8

Material Topics

지표	지표명	보고 위치	비고	ESRS 연계
3-1	중요주제 결정 프로세스	39-40		ESRS 2 BP-1, IRO-1
3-2	중요주제 목록	41		ESRS 2 SBM-3
중요주제 1. 사장님 수익성 향상 및 사업활동 지원				
3-3	중요주제 관리	33, 44		ESRS S3, G1-2
203-1	사회기반시설 투자와 서비스 지원의 개발 및 영향	24-25, 46-47		ESRS S3
203-2	영향의 규모 등 중요한 간접 경제효과	44		ESRS S2-4, S3-4
204-1	지역 공급망 지출 비율	52-54		ESRS S3
중요주제 2. 라이더 안전보건관리 강화				
3-3	중요주제 관리	34, 60		ESRS S3, ESRS S1-1, S1-2, S2-1, S2-2, S2-4, S2-5
203-1	사회기반시설 투자와 서비스 지원의 개발 및 영향	62-63		ESRS S3
203-2	영향의 규모 등 중요한 간접 경제효과	65-66		ESRS S2-4, S3-4
403-1	사업장 보건안전 관리 체계	64, 96		ESRS S1-1
403-3	업무상 보건 서비스	66-67, 96-97		ESRS S1
403-4	사업장 보건안전에 관한 구성원 참여	62-64		ESRS S1
403-5	사업장 보건안전에 관한 구성원 훈련	62-63		ESRS S1
403-6	구성원 보건 증진	96-97		ESRS S1
403-7	비즈니스 관계와 직접 연관된 업무상 보건 및 안전 영향에 대한 예방 및 저감	66-69		ESRS S2-4
중요주제 3. 중장기 커밋먼트 선언과 적극적인 이해관계자 소통				
3-3	중요주제 관리	32		ESRS 2 SBM-1, SBM-2, SBM-3
non-GRI	지속가능한 커밋먼트 영역별 목표	32-35		ESRS 2 SBM-1, SBM-2, SBM-3
중요주제 4. 사업기회 확장을 통한 경제적 성과				
3-3	중요주제 관리	10-11		-
201-1	직접적 경제가치 발생과 분배	10-11		-
중요주제 5. 지속가능한 패키징 및 플라스틱 감축				
3-3	중요주제 관리	35, 80		ESRS S5, E5-1, E5-2, E5-3
306-1	폐기물 생산 및 폐기물 관련 주요 영향	82-85		ESRS 2 SBM-3
306-2	폐기물 관련 주요 영향 관리	82-85		ESRS E5-2, E5-5
306-3	폐기물 발생	139		ESRS E5-5

지표	지표명	보고 위치	비고	ESRS 연계
중요주제 6. 온실가스 감축				
3-3	중요주제 관리	35, 86-88		ESRS E1-2, E1-3, E1-4, E1-7
201-2	기후변화가 조직의 활동에 미치는 재무적 영향 및 기타 위험과 기회	87-88		ESRS 2 SBM-3, E1-3, E1-9
305-1	직접 온실가스 배출(Scope 1)	86, 139		ESRS E1-4, E1-6
305-2	에너지 간접 온실가스 배출(Scope 2)	86, 139		ESRS E1-4, E1-6
305-4	온실가스 배출 집약도	139		ESRS E1-6
305-5	온실가스 감축	82, 139		ESRS E1-3, E1-4, E1-7
중요주제 7. 개인정보보호 강화				
3-3	중요주제 관리	122		ESRS S4, S4-1, S4-2, S4-4
418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	127		ESRS S4-3, S4-4
non-GRI	개인정보 침해사고 사례	127		ESRS S4, MDR-M
중요주제 8. 고객 만족도 향상 및 권리보장				
3-3	중요주제 관리	104		ESRS S4, S4-1, S4-2, S4-4
416-2	제품 및 서비스의 보건 및 안전 영향 관련 위반 사건	-	확인된 위반 사례는 없습니다.	ESRS S4-4
417-1	제품 및 서비스 정보와 라벨링에 대한 요구사항	107		ESRS S4
417-2	제품 및 서비스 정보 라벨링과 관련된 법규 위반 사례	-	표시광고 관련 법규 위반 사례는 없습니다.	ESRS S4-4
417-3	광고, 프로모션, 후원 등 마케팅 커뮤니케이션에 관한 컴플라이언스 위반 사례	141		ESRS S4-4
non-GRI	리뷰 정책 마련 및 건전한 리뷰문화 조성	108-109		ESRS S4, MDR-M
중요주제 9. 지역사회 동반성장				
3-3	중요주제 관리	70		ESRS S3, S3-1, S3-2, S3-4
203-1	사회기반시설 투자와 서비스 지원의 개발 및 영향	72-77		ESRS S3
203-2	영향의 규모 등 중요한 간접 경제효과	72-77		ESRS S2-4, S3-4
413-1	지역사회에 참여하고, 영향평가, 개발 프로그램을 수행하는 사업장의 비율	78-79, 139		ESRS S3-2, S3-3, S3-4
413-2	지역사회에 중요한 실제적 및 잠재적 부정적 영향이 존재하는 사업장	-	확인된 부정적 영향은 없으나 지역사회에 미치는 영향을 모니터링 하고 있습니다.	ESRS 2 SBM-3, S3

지표	지표명	보고 위치	비고	ESRS 연계
중요주제 10. 공정거래 및 윤리경영				
3-3	중요주제 관리	119-120		ESRS G1-1, G1-3, G1-5
205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	141		ESRS G1-3
205-3	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	141		ESRS G1-4
206-1	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치의 수와 그 결과	141		-
415-1	기부한 정치자금의 총 규모	118		ESRS G1-5

Other Topic Standards

지표	지표명	보고 위치	비고	ESRS 연계
207-4	국가별 보고	10-11		-
302-1	조직 내 에너지 소비	139		ESRS E1-5
302-3	에너지 집약도	139		ESRS E1-5
401-2	주요 사업장별 임시직 또는 시간제 구성원에게는 제공되지 않고 상근직 구성원에게 제공하는 복리후생	94-99		ESRS S1-11
401-3	육아휴직	140		ESRS S1-15
404-1	구성원 1인당 한 해에 받는 평균 훈련시간	140		ESRS S1-13
404-2	구성원 직무교육 및 전직 지원 프로그램	95, 132-135		ESRS S1-1
404-3	정기적으로 성과 및 경력 개발 검토를 받는 직원 비율	95		ESRS S1-13
405-1	이사회 및 구성원 다양성	147		ESRS 2 GOV-1, S1-6
406-1	차별 사건과 시정 조치	-	차별 사건이 발생된 사례가 없습니다.	ESRS S1-17
407-1	결사의 자유가 훼손될 위험이 있는 사업장 및 공급망	-	결사의 자유 훼손, 아동노동, 강제노동 등의 위험이 높은 사업장이나 공급망은 없습니다.	ESRS S1, S2
408-1	아동노동 위험이 높은 사업장 및 공급망	-		ESRS S1-1, S2-1
409-1	강제노동 위험이 높은 사업장 및 공급망	-		ESRS S1-1, S2-1

3 SASB Index

지속가능성 공시 주제 및 회계 지표(Industry : Internet Media & Services)

코드	지표명	단위	2022	2023
하드웨어 인프라의 환경 발자국				
TC-IM-130a.1	(1) 직접 에너지 소비량	L	17,841	89,806
	(2) 간접 에너지 소비량	MWh	34,434	26,169
	(3) 그리드 전력 비율	%	100	100
	(4) 재생에너지 비율	%	0	0
TC-IM-130a.2	(1) 총 용수 취수량	톤	-	-
	(2) 총 용수 사용량, 물 스트레스가 높은 수원 지역의 비율	톤	-	-
TC-IM-130a.3	데이터센터에 적용된 환경적 고려사항의 접근 방식[1]	정성	-	-
개인정보보호, 광고 표준 및 표현의 자유				
TC-IM-220a.1	행동 광고 및 개인정보보호와 관련한 정책 및 관행	정성	-	-
TC-IM-220a.2	2차 목적으로 개인정보가 이용된 건수	건	0	0
TC-IM-220a.3	개인정보보호 관련 법적 절차로 인한 금전적 손실액	원	0	0
TC-IM-220a.4	(1) 개인정보 관련 법적 열람 요청 건수	건	0	0
	(2) 정보가 요청된 사용자 수	명	0	0
	(3) 요청으로 인한 공개 비율	%	0	0
TC-IM-220a.5	핵심 제품 및 서비스가 정부의 모니터링, 차단, 콘텐츠 필터링 또는 검열 대상이 되는 국가 리스트	정성	-	-
TC-IM-220a.6	(1) 정부의 콘텐츠 제거 요청 건수	건	0	0
	(2) 요청에 대한 준수 비율	%	0	0
정보보안				
TC-IM-230a.1	(1) 개인정보 침해 건수	건	0	0
	(2) 개인식별정보(PII, Personally Identifiable Information) 관련 침해 비율	%	0	0
	(3) 정보 침해로 인해 영향을 받은 사용자 수	명	0	0
TC-IM-230a.2	제3자 사이버보안 리스크 관리 표준을 포함한 정보보호 리스크의 식별과 해결을 위한 접근 방식	정성	-	-
직원 채용, 참여 및 성과				
TC-IM-330a.1	외국인 직원 비율	%	0.2	0.2
TC-IM-330a.2	구성원 몰입도 비율[2]	%	85	85
TC-IM-330a.3	(1) 경영진 여성 비율[3]	%	12.5	11.4
	(2) 최고관리직 여성 비율[4]	%	34.0	35.5
	(3) 기술직 여성 비율	%	19.6	20.9
	(4) 여성 구성원 비율	%	43.0	44.9
지적재산권 보호 및 반경쟁행위				
TC-IM-520a.1	반경쟁 행동 규정과 관련한 법적 절차로 인한 금전적 손실액	원	0	0
활동 지표				
TC-IM-000.A	이용자(User) 활동에 관한 측정	만 명	1,750	1,800
TC-IM-000.B	(1) 데이터 처리 용량, (2) 외주 비율	MSU, %	-	-
TC-IM-000.C	(1) 데이터 저장 용량, (2) 외주 비율	PB, %	-	-

1) 외부 서비스 제공자를 통해 데이터가 저장되어 처리되며, 데이터 센터에 관하여는 외부 서비스 제공자의 친환경 정책을 따름
2) 구성원 만족도 항목 중 “나는 주변 사람들에게 우리 회사를 직장으로서 추천할 마음이 있다” 긍정답변
3) 경영진 범주에는 임원으로 분류되는 구성원의 수로 산출
4) 최고관리직 범주에는 대표이사 및 부문장, 센터장 및 실장, 팀장을 포함하여 산출

4 주요 수상 내역

연도	수상 내역
2024년	· 대한민국 정부 주관, 우아한형제들 '고액 납세의 탑' 국내 배달플랫폼 최초 수상 · 배민 배달로봇 딜리, 해외 디자인 어워드 2관왕('IF디자인 어워드' 본상, '레드 닷 어워드' 프로덕트 카테고리 부문 본상) · 중소기업중앙회 주최, 우아한형제들 '2024년 유통 상생 대회' 동반성장위원장 표창
2023년	· 아이어워즈위원회 주관, 우아한청년들 '소셜아이어워드 2023 시상식' 블로그 분야 최고대상 수상 · 고용노동부·한국산업안전보건공단 서울광역본부, 배민라이더스쿨 '2023년 서울 산업안전보건의 달' 안전 우수 사례 선정 · 고용노동부·한국산업인력공단, 우아한청년들 '공정채용 우수사례 경진대회' 민간부문 우수기업 선정 · 배달의민족 서체 '글림체', '2023 클리오 어워드(CLIO Awards)' 타이포그래피 부문 동상 수상
2022년	· 에피 어워드 코리아(Effie Awards Korea) 3관왕 '배민그린-은상, 배민B마트-동상, 배달의민족-올해의 브랜드' · 중소기업중앙회 주관 '중소상공인과 백화점·온라인 플랫폼 유통 상생 대회' 공정거래위원장 표창 · 동아일보 주관 '종합ESG 대상' 수상 · 고용노동부 주관 '2022 워라밸 실천기업' 선정 · 중소벤처기업부 주관 '9월 이달의 상생불' 선정 · 공정거래위원회, 한국소비자원 주관 소비자중심경영(CCM) 3회 연속 인증
2021년	· 중소벤처기업부-동반성장위원회 주관 '2021 동반성장주간 기념식' 단체 부문 대통령 표창 · 고용노동부 주관 '고용평등 공헌포상' 유공자 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)' 우수콜센터 선정 · 고용노동부 주관 '대한민국 일자리 으뜸기업' 선정 · 과학기술정보통신부 주관 2021 HDCON 해킹방어대회 장관상 수상 · 2021 대한민국광고대상 TV 영상부문 금상('너에게 밥을 보낸다' 캠페인) · UN 국제 친환경인증 우수사례(GRP) AAA 등급 획득

5 제3자 검증

㈜퀀티파이드이에스지(이하 '검증인')은 주식회사 우아한형제들(이하 '보고기관')이 발행한 <배민스토리 2024> 우아한형제들 가치경영보고서에 대한 제3자 검증을 수행하였으며 검증 의견을 다음과 같이 종합하여 제출합니다.

보고기관 경영진 책무	보고서를 통해 공개되는 정보와 데이터의 정확성에 대한 최종 책임은 보고기관에게 있습니다.
검증대상 및 범위, 제한사항	검증대상: <배민스토리 2024> 우아한형제들 가치경영보고서(이하 '보고서') 검증범위: 2024년 6월 기준, 보고서 내 수록된 2023년 1월부터 12월까지의 공시 정보 (일부 지속가능성 관련 성과의 경우, 2024년 1~6월 상반기 정보를 포함) 검증제한: 외부 감사인으로부터 받는 재무 정보, 보고기관이 제시한 미래 전망에 대한 내용 일체
독립성 및 내부통제	검증인은 독립된 검증 기관으로서 보고 내용의 생산 및 작성에 관여하지 않았으며, 작성된 보고서에 대한 객관적 검증 업무를 토대로 검증 의견을 작성할 책임을 지니고 있습니다. 검증인의 독립적 검증 업무 수행을 저해할 수 있는 이해관계를 맺고 있지 않습니다.
검증유형	검증인은 AA1000AS v3 Type 1 검증 유형의 중간(Moderate) 수준의 신뢰도를 달성하기 위한 검증 절차를 따랐으며, 일부 지표[1]에 대하여 Type 2 검증 유형을 적용하여 데이터 수집 방식에 대한 신뢰성을 추가로 검토하였습니다. 또한 검증인은 AA1000AP(2018)의 4대 원칙인 포괄성, 중요성, 대응성, 영향에 대한 준수 여부를 검토하였으며, 보고기관으로부터 전달받은 문서 기반의 정보 확인과 현장 인터뷰를 수행하였습니다.[2] 1) Type 2 적용 지표: 2-7 임직원, 203 간접 경제효과 2016, 401 고용 2016, 403 산업안전보건 2016, 404 훈련 및 교육 2016 2) 302 에너지 2016, 305 배출 2016, 306 폐기물 2020 지표는 Delivery Hero 그룹 연결기준에 따라 글로벌 검증사에 의해 검증된 데이터의 일치여부를 확인하였습니다.
검증업무	검증인은 위의 기준을 적용하여 보고서 내용의 타당성을 확인하기 위해 관련 절차, 시스템 및 통제의 방식과 가용한 성과 데이터를 검토하였습니다. 또한 보고서 작성 담당자와의 인터뷰를 통해 보고서 내 중요성 평가 절차, 이해관계자를 고려한 이슈 선정, 데이터 수집·관리, 보고서 작성 절차의 유효성과 서술 내용의 타당성을 평가하였습니다. 이후 앞선 단계에서 발견한 일부 오류, 부적절한 정보, 불명확한 표현들은 보고서 발간 전에 적절히 보완되었음을 확인하였습니다.
검증업무 상세	· 보고기관의 지속가능경영 정보 수집, 분석, 종합 절차의 평가를 위한 샘플링 기반의 서면 자료 평가 · 이해관계자 참여, 외부 미디어 및 동종 기업 벤치마크, 글로벌 ESG 평가지표 및 보고 표준 등을 기반으로 결정된 중요주제에 대한 리뷰 · 보고서가 글로벌 보고 표준을 참조하여 작성되었는지(reporting with reference to the GRI Standards 2021) 여부에 대한 리뷰 · 지속가능경영 전략 및 중요 성과 지표(Materiality Matrix)에 대한 책임자 인터뷰 · GRI 지표별 데이터 수집 및 작성 절차, 내부 통제의 신뢰성 확인을 위한 담당자 인터뷰 · 전반적인 지속가능성 보고 품질에 대한 리뷰

GRI 검증범위

(1) Universal Standards: 조직 및 보고관행(2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-5), 활동 및 구성원(2-6, 2-7), 지배구조(2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-15 2-16), 전략, 정책 및 관행(2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 2-28), 이해관계자 참여(2-29, 2-30), 중요주제(3-1, 3-2)

(2) Topic Standards: 201-1, 201-2, 203-1, 203-2, 204-1, 205-2, 205-3, 206-1, 207-4, 302-1, 302-3, 305-1, 305-2, 305-4, 305-5, 306-1, 306-2, 306-3, 401-2, 401-3, 403-1, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 406-1, 407-1, 408-1, 409-1, 413-1, 413-2, 415-1, 416-2, 417-1, 417-2, 417-3, 418-1

검증 결과 및 의견 종합

검증인은 상기의 검증 업무 수행을 통해 보고서의 내용이 부적절하게 기술되었거나 정보나 데이터가 잘못되었다고 판단할 만한 사항을 발견하지 못했습니다. 보고서는 GRI Standards 2021의 보고 방식을 참조하여 작성되었다고 판단됩니다. AA1000AP(2018)에서 제시하는 4대 원칙에 대한 검증 의견은 다음과 같습니다.

포괄성: 이해관계자 참여

보고기관은 주요 이해관계자를 고객, 사장님, 라이더, 구성원, 투자자, 정부 및 국회, 지역사회 7개의 그룹으로 정의하고 이해관계자의 주요 이슈와 관심사를 파악하고 있습니다. 또한 각 그룹별로 온·오프라인 소통 채널을 마련하여 이해관계자의 소통 활동을 전개함으로써 이해관계자의 의견을 적극적으로 청취하고 있으며, 관련 내용을 보고서를 통해 공개하고 있음을 확인하였습니다.

중요성: 중요주제 선정 및 보고

보고기관은 이중 중요성 평가 방법을 기반으로 지속가능성 관련 국제 표준 및 대외 ESG 평가지표, 동종 산업계 국내외 선진기업 보고 사항, 미디어 리서치 분석 결과 등을 종합하여 재무적 영향과 환경·사회적 영향 수준을 파악하였습니다. 그 결과 상위 10개의 주제[1)]를 중요주제로 선정하였음을 확인하였습니다. 중요성 평가 프로세스 및 중요주제 목록은 보고서를 통해 공개하고 있으며, 중요성 평가 결과는 지속가능경영위원회 및 추진단에 보고되었으며 승인되었습니다.

1) 상위 10개 중요주제 목록: 사장님 수익성 향상 및 사업활동 지원, 라이더 안전보건관리 강화, 중장기 커밋먼트 선언과 적극적인 이해관계자 소통, 사업기회 확장을 통한 경제적 성과, 지속가능한 패키징 및 플라스틱 감축, 온실가스 감축, 개인정보보호 강화, 고객 다양성 확보 및 만족도 향상, 지역사회 동반성장, 공정거래 및 윤리경영

대응성: 중요주제에 대한 보고기관의 대응

보고기관은 도출된 중요주제가 이해관계자에 미치는 영향을 파악하고 지속가능성의 맥락에서 해당 주제를 관리하고 적절히 대응하고 있습니다. 특히 중요도가 높은 중요주제에 대해선 중장기 대응 목표인 '지속가능을 위한 배민다운 약속'을 수립함으로써 높은 수준으로 관리하고 있음을 확인하였습니다.

영향성: 보고기관이 미치는 영향에 대한 고려

보고기관은 중요주제와 관련된 내외부 영향에 대해 정량 수치로 관리하고 있으며, 지속가능성 성과를 추이로 확인할 수 있도록 3개년의 데이터를 취합하고 모니터링하고 있습니다. 특히 사업활동 영역이 확장되고 영향을 미치는 범위가 넓어짐에 따라 보고기관은 데이터 관리 영역을 넓혀가고 있음을 확인하였습니다.

개선 권고사항

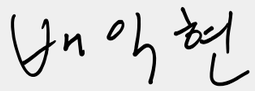
보고기관은 중요주제에 대한 영향성을 모니터링하고 있는 방법론을 고도화하여 지속가능성성과 지표 관리 체계 및 산정 방법론에 따른 모니터링 범위를 종속 자회사까지 통일성 있게 확장할 것을 권고합니다. 또한 사업 환경 상 중요도가 높지 않으나 회사의 맥락을 파악하는데 도움을 줄 수 있는 지표에 대한 정보와 투명한 거버넌스 체계에 대한 정보를 공시함으로써 이해관계자와 적극적으로 소통하길 권고합니다.

2024년 7월

서울, 대한민국

㈜퀀티파이드이에스지 대표

배 익 현



AA1000 Licensed Report 000-314/V3-UXR33

QUANTIFIEDESG Technology-Driven Sustainability

배민스토리