

2025

우아한형제들  
가치경영보고서

# 배민스토리

BAEMIN STORY 2025



우아한형제들

Woowa Brothers Sustainability Report

## 이 보고서에 대하여

우아한형제들 가치경영보고서(이하 <배민스토리 2025>)는 사회적 가치 창출을 위해 우아한형제들이 실천한 다양한 활동과 비재무적 성과를 공유하는 다섯 번째 보고서입니다. 우아한형제들은 사회적 책무를 인식하고 여러 이해관계자와 주고받는 영향을 고려하는 지속가능경영의 필요성에 공감하고 있습니다.

<배민스토리 2025>에서 이해관계자와의 상생을 도모하는 우아한형제들의 다양한 노력을 투명하게 공개합니다.

### 보고 기간 & 보고 범위

<배민스토리 2025>는 2024년 1월 1일부터 2024년 12월 31일까지의 지속가능성 활동과 성과를 보고하며, 일부 주요 현안과 성과를 비롯한 유의미한 활동은 2025년 상반기의 내용도 포함합니다. 본 보고서를 통해 공유되는 비재무 성과는 우아한형제들의 국내 사업장을 기준으로 작성되었으며, 일부 정성 및 정량 성과에는 자회사<sup>1)</sup> 데이터가 포함되며, 이는 별도로 표기하였습니다. 재무 성과는 연결 기준과 일치합니다.

본 보고서는 연 1회 발간됩니다.

1) 우아한청년들, 비-로보틱스, 딜리버리엔(N)

### 보고 기준 & 독립 검증

<배민스토리 2025>은 글로벌 리포팅 이니셔티브(Global Reporting Initiative, GRI)가 제시하고 있는 글로벌 보고 표준(Global Standards)을 참고하였습니다(with reference to the GRI Standards).

또한, 산업적 지속가능성 맥락을 반영하기 위해 지속가능성 회계기준위원회(Sustainability Accounting

Standards Board, SASB)의 지속가능성 회계 표준을 활용하였습니다. 본 보고서에 담긴 재무 정보는

독립 감사법인의 회계감사를 통해 작성되었으며, 비재무 정보는 보고 내용의 정확성과 신뢰성을 높이고자

독립적 전문 기관인 (주)퀀티파이드이에서로부터 검증을 받았습니다.

문의처 qna\_bstory@woowahan.com

발행일 2025년 9월 12일

## 목차

### 1 우아한형제들 이야기

CEO 메시지	6
우아한 문화	8

### 2 도약하는 배달의민족 서비스

서비스 한눈에 보기	12
1 배달/픽업	14
2 커머스	18
3 파트너/라이더	22

### 3 지속가능한 행복의 시작

1 배민다운 약속 지키기	30
2 지속가능경영 추진 체계 및 방향	34
3 이해관계자 소통	42
4 중요성 평가	43

### 4 함께가치

1 함께 성장	48
2 전과정 안전과 건강	66
3 사회·먹거리 안전망	84
4 친환경 배달문화	96
5 일하기 좋은 회사	106
6 고객 만족	118

### 5 우아한 책임

1 바른생활	128
2 개인정보보호	134
3 기술개발	138

### 6 Appendix

1 지속가능성 데이터	150
2 GRI Content Index	155
3 SASB Index	160
4 주요 수상 내역	162
5 제3자 검증	163

# 1 우아한형제들 이야기

우아한형제들은 일상 속 모든 순간을 위해 뜨겁게 달립니다.

음식이 가장 맛있을 뜨거운 순간을 놓치지 않도록 빠른 배달 경험은 물론 더 합리적인 배달로도 모두가 만족할 수 있는 배달 경험을 제공합니다.

우아한형제들은 고객이 원하는 모든 것을 배달합니다.

신선 식품부터 전통시장의 맛있는 음식과 일상에 필요한 생활용품까지 즉시 배달받는 경험을 제공하며, 일상속 새로운 가치를 전달합니다.

우아한형제들은 배달 생태계 안에서의 상생을 지향합니다.

파트너와 라이더가 가장 선호하는 배달 플랫폼으로 거듭나 파트너와 라이더, 고객의 일상을 더 행복하게 만들어가겠습니다.

CEO 메시지

우아한 문화



## CEO 메시지



우아한형제들 대표이사  
김범석

안녕하세요.

배달의민족 운영사 우아한형제들 대표이사 김범석입니다.

우아한형제들은 지난 15년간 '배달의민족' 앱을 통해  
외식업 파트너에게는 65억 건의 배달 주문을, 고객에게는 일상의 편리함을,  
라이더에게는 새로운 일자리를 제공하며 함께 성장해 왔습니다.  
여러 이해관계자분들의 관심과 신뢰 덕분에  
배달 산업의 확장과 일자리 창출에 기여할 수 있었으며,  
외식업 파트너께서 배달의민족 앱을 통해 올리신 매출은 총 153조 원 규모\*에 달합니다.

\*총 누적 거래액

우아한형제들은 단순한 배달을 넘어, 혁신을 통해  
로컬 커머스 플랫폼으로서 지속가능한 배달 생태계를 만들어가고자 합니다.  
무료 교육기관인 '배민아카데미'를 통해 누적 30만 명의 파트너의 창업과 성장을 지원했으며,  
외식업주를 '사업의 파트너'로 재정립해 상호 신뢰를 바탕으로 소통을 강화하여  
건강한 외식산업 생태계를 만들어 나가고자 합니다.

또한, '배민라이더스쿨'을 통해 2만 명 이상의 라이더에게 안전 교육을 제공하며  
더 안전하고 건강한 환경을 만들기 위한 노력을 이어가고 있습니다.

이러한 노력을 담아 '지속가능을 위한 배민다운 약속'을 선언했고,  
상생과 사회적 가치를 확대하기 위한 약속 이행에 힘쓰고 있습니다.

변화하는 산업 환경과 높아진 사회적 기대 속에서 우아한형제들은 새로운 도전을 시작합니다.  
'배민 2.0' 리브랜딩을 통해 본질적인 가치와 철학을 재정립하고,  
모든 이해관계자에게 더욱 신뢰받는 플랫폼 기업으로 나아가겠습니다.  
"원하는 모든 것을 실시간으로 제공하는 대체불가능한 배달 플랫폼이 된다"는  
우리의 새로운 기업목표는 고객·파트너·라이더분들과 함께  
성장할 때 이루어질 수 있다고 생각합니다.

우아한형제들은 '명확한 고객경험', '앞서가는 솔루션',  
'확신을 주는 서비스', 'Win-Win하는 배달생태계'라는 원칙 아래,  
AI 기술과 데이터 혁신을 기반으로 신뢰할 수 있는 서비스를 제공할 것입니다.  
누구나 쉽고 편리하게 사용할 수 있고, 고객이 원하는 바를 앞서 이해하여 차별화된 경험을 제공하며,  
고객과 지역 상권을 연결하여 사회 모든 구성원들과 함께 지속가능한 성장을 실현해 나가겠습니다.

앞으로도 우아한형제들은 단기적인 성과에 머무르지 않고,  
더 나은 내일을 위한 가치있는 실천을 이어가겠습니다.  
끊임없는 혁신과 상생의 여정에 변함없는 관심과 지원을 부탁드립니다.

감사합니다.

Mission

세상 모든 것이  
식지않도록.

내일이 되면 식어버리는 것들이 있습니다. 금요일 밤에만 만끽할 수 있는 야식의 '설렘', 한 끼만큼은 잘 차려 먹는다는 '의욕', 갑자기 샘 솟는 공부 '열정' 그리고 기념일이 지나기 전 사랑하는 이에게 건네는 '마음'까지. 우리 일상에는 '오늘'이어야만 하는 것들이 있습니다. 배민은 오늘 필요한 게 무엇이든 다 배달합니다. 치킨부터 랍스터, 계란부터 책, 꽃다발까지 모두. 고객이 필요로 하는 그 순간 바로 달려갈 수 있도록, AI 기술로 최적의 라이더를 연결합니다. 더 나은 내일로 나아갈 수 있도록 미래와 경쟁하며 로봇도 개발합니다. 그뿐인가요. 파트너의 가게가 안정적으로 운영되도록 배민상회를 통해 식재료와 소모품을 공급하고, 배민아카데미에서 성장을 돕습니다. 우아한형제들은 이 모든 것이 식지 않도록 오늘도 가장 앞서 달리고 있습니다.

Goal

원하는 모든 것을 실시간으로 제공하는  
대체불가능한 배달 플랫폼 이 된다

서비스 원칙

배민은 아래 원칙을 바탕으로 원하는 모든 것을 실시간으로 제공하는 대체 불가능한 배달 플랫폼을 만들어가고 있습니다.



열 살 아이부터  
예순 어르신까지, 누구나  
쉽게 쓸 수 있도록

명확한 고객경험



고객보다 고객을  
더 잘 이해하도록

앞서가는  
솔루션



'배민' 두 글자가  
믿음을 주도록

확신을 주는  
서비스



파트너의 열정이  
계속되도록

원-원하는  
배달 생태계

우아한 일원칙

1 Own it  
내 일의 대표는 나

2 Dive deep  
파고들자 끄으웃까지

3 Deliver value fast  
속도는 곧 경쟁력

4 Bring good vibes  
가보자! 덕분에! 해냈어!

5 Raise the bar  
적당히는 적당하지 않다

6 Stay humble  
언제나 열린 마음으로

# 2 도약하는 배달의민족 서비스

우아한형제들은 음식과 필요한 물건을 누구나 쉽고 빠르게 주문하여 원하는 곳으로 바로 배달받을 수 있도록 끊임없이 노력하고 있습니다. 배달의민족은 고객에게는 다양한 즐거움과 더욱 편리한 일상을, 파트너에게는 가게 운영의 효율과 안정성을 더할 기회를, 라이더에게는 안전하고 건강한 일터를 제공하고자 오늘도 진화하고 있습니다. 앞으로도 우아한형제들만의 방식으로 새로운 가치를 만들고, 모두의 일상을 풍요롭고 편리하게 만드는 배달의 미래를 함께 이루어 나가겠습니다.

서비스 한눈에 보기

1 배달/픽업

2 커머스

3 파트너/라이더



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.

## 1 배달/픽업

<b>음식배달</b> 🍴	배달을 더 빠르게, 더 알뜰하게	필요에 따라 고르는 배달 서비스, 배민이 다 준비했어요
<b>픽업</b> 📍	기다림 없이 픽업하세요	줄 서지 않고, 원하는 시간에 주문한 음식을 직접 찾아가세요
<b>로봇</b> 🤖	로봇을 한 걸음 더 가까이	배달 인프라를 혁신하고 더 나은 외식 서비스의 미래를 만들어요

## 2 커머스

<b>장보가·쇼핑</b> 🛒	지금 필요한 건 지금 받아야죠	식료품, 뷰티, 가전, 책, 꽃까지 일상 속 다양한 상품을 배달해요
<b>B마트</b> 🛒	365일 연중무휴 초신속 마트	식자재부터 생필품까지, 필요한 건 무엇이든 한 시간 안에 배달해요
<b>선물하기</b> 📦	너에게 밥을 보낸다	소중한 사람에게 마음을 담은 카드를 고르고 선물해요
<b>전국특가</b> 🚚	전국 각지의 팔도진미를 더 저렴하게	전국의 다양한 상품을 특가로 문 앞에서 만나요

우아한형제들은 고객에게는 편리함을, 파트너에게는 새로운 성장의 기회를, 라이더에게는 안정적인  
 일자리를 제공하며 성장해 왔습니다. 앞으로도 유쾌하고 즐거운 문화를 구축하여 고객, 파트너, 라이더를  
 포함한 모든 이해관계자의 삶을 더욱 풍요롭게 만들도록 끊임없이 노력하겠습니다.

## 3 파트너/라이더

<b>배민의식업광장</b> 🍽️	외식업 고민 해결 가이드	운영 노하우, 외식업 트렌드, 고민 해결까지 장사에 힘이 되는 정보를 전달해요
<b>배민상회</b> 🥬	파트너의 내일 장사를 책임집니다	신선식품부터 배달용기, 주방용품까지 가게 운영에 필요한 건 모두 있어요
<b>배민셀프서비스</b> 🛒	가게 관리의 모든 것	가게 광고 등록부터 메뉴 및 배달팁 관리, 고객 리뷰까지 쉽고 편하게 관리해요
<b>배민커넥트</b> 📞	원할 때, 원하는 만큼 일상에서 만드는 나만의 수입	원하는 이동 수단으로 원할 때 배달하고 수입을 만들어요

### 배민배달&가게배달

배민배달은 주문 중개부터 배달까지 우아한형제들이 직접 수행하는 서비스로 전국 곳곳에서 이용 가능합니다. 파트너가 음식 조리에만 집중할 수 있도록, 안전 교육을 이수하고 산재 보험에 가입한 라이더가 음식을 배달합니다. 고객은 앱에서 배달 예상 시간과 배달 현황을 실시간으로 확인할 수 있고, 합리적인 이용을 원할 때는 알뜰배달을, 빠른 배달을 원할 때는 한집배달을 선택하여 편의와 만족을 얻을 수 있습니다. 이 밖에도 가게에서 직접 배달하거나 대행사를 통해 음식을 배달하는 가게배달 서비스까지 파트너의 가게 상황에 맞춘 배달 방식을 선택하도록 돕고 있습니다.

#### 배민배달 소비자 설문조사

지난 2025년 6월 배민배달을 직접 이용해본 소비자를 대상으로 진행된 서비스 선호 조사 결과, 2023년 대비 모든 항목에서 긍정적으로 응답한 비율이 증가하였습니다. 더 나아가 한집배달, 알뜰배달 개별 서비스에 대한 사용경험 평가도 2023년 대비 2025년 평가에서 향상되었습니다. 이를 통해, 배민배달 서비스가 소비자 만족도와 배달 품질을 높이는 방향으로 개선되고 있음을 확인할 수 있었습니다.

### 배민클럽

배민클럽은 무제한 배달팁 혜택을 제공하는 구독형 멤버십 서비스입니다. 배민클럽이 표시된 가게에서 주문하면 알뜰배달과 한집배달 배달팁을 제한 없이 무료로 이용받거나 할인받을 수 있습니다. 그 외에도 장보기·쇼핑 서비스, 인기 브랜드 할인 쿠폰, OTT 서비스 결합 상품 등 다양한 혜택을 함께 누릴 수 있습니다. 고객 만족을 위한 기준을 충족하는 가게라면 자동으로 배민클럽 가게로 선정되거나 배달팁 할인 설정을 통해 배민클럽을 가게 마케팅 수단으로 활용할 수 있습니다.

### 배민1플러스

배민1플러스는 파트너가 배민배달 서비스를 효과적으로 이용할 수 있도록 마련한 배달 요금제입니다. 지난 2025년 2월부터 가게 운영 부담을 덜기 위해 배민1플러스 상생 요금제<sup>1)</sup>를 적용하여 모든 거래액 구간의 파트너에게 중개이용료율을 인하하였습니다. 특히, 전통시장 배달 서비스 중개이용료가 전액 면제되어, 소상공인에게 실질적 성장 기회를 제공합니다.

1) 정부기관, 공익위원, 입점업체 단체로 구성된 '배달플랫폼-입점업체 상생협의체'에서 논의하여 채택된 우아한형제들의 상생안으로, 3년간 배민1플러스 가맹점은 앱 거래액 규모에 따라 중개 이용료율을 차등적으로 인하함

**Case**  
**한그릇** 배민한그릇은 가게 최소주문금액 걱정 없이 원하는 메뉴 하나만 간편하게 주문할 수 있는 서비스입니다. 혼자 먹을 때는 물론 여럿이 모여도 각자 다른 음식을 고를 수 있어 편리하며, 구독 여부와 상관없이 높은 할인율과 무료 배달 혜택도 누릴 수 있습니다. 한그릇에서만 만날 수 있는 특별한 세트 메뉴와 유니크 메뉴도 즐길 수 있습니다.

### 배민픽업



### 픽업 주문도 편리하게

기존의 포장 주문을 리브랜딩한 배민픽업은 배민 앱에서 더욱 편리하게 음식 포장 주문과 결제를 할 수 있는 서비스입니다. 배민픽업으로 고객은 줄 서서 기다리지 않고도 주문과 결제를 할 수 있고, 언제 음식이 완성될지도 알려 주니 가게에 앉아 음식을 기다리는 시간까지도 아낄 수 있습니다. 배민을 이용하는 파트너는 배달 주문과 동일한 환경에서 주문을 관리할 수 있고, 품질 메뉴나 영업시간 등 가게 운영 정보도 배민으로 알릴 수 있습니다. 예약 주문도 받을 수 있으며, 픽업 주문 고객에게 별도의 할인을 제공할 수도 있습니다. 배민픽업 주문이 활성화되면 파트너는 배달비 부담을 덜어 수익성을 개선하고, 고객은 외식 매장을 저렴하게 이용할 수 있습니다. 우아한형제들은 배민픽업 서비스가 활성화되도록 여러 혜택과 이벤트로 고객 이용을 독려하고, 파트너와 고객 모두 혜택을 누릴 수 있는 픽업 서비스를 만들어 나갈 계획입니다.





배달로봇  
robot.baemin.com



서빙로봇  
www.brobotics.kr

### 배달로봇 딜리

배달로봇 딜리는 배달 물품을 저렴하고 편리하게 배달하는 자율주행 로봇입니다. 매장에서 음식이나 상품을 픽업하여 최적화된 경로로 안전하고 신속하게 배달합니다. 도심의 복잡한 인도와 이면도로에서 최적의 경로를 찾고, 자동차나 오토바이, 자전거, 보행자 같은 동적 장애물과 수많은 정적 장애물을 피해 빠르고 안전하게 주행합니다. 실내외를 막론하고 불규칙한 노면은 물론, 비나 눈이 오는 기상 악화 상황에서도 안정적으로 배달할 수 있습니다. 2025년 2월 강남 논현동과 역삼동에서 베타 서비스를 시작한 B마트 로봇배달은 저렴한 배달비와 편리한 사용성을 바탕으로, 고객들로부터 서비스 만족도 92% 이상, 재이용 의향 95% 이상이라는 긍정적인 평가를 받으며 새로운 배달수단으로서 성공적으로 자리매김하고 있습니다.

배달로봇 딜리가 이룬 성과 (2024.12 기준)

연간 주문처리 건수	주문 대비 배송 완료율	배달 평균 소요시간
총 <b>2,500</b> 건 이상	<b>98%</b> 이상 유지	<b>25</b> 분 이내 달성
서비스 장애(로봇 고장, 통신 오류 등) 발생시 대응 완료 시간	사용자 만족도 결과	
<b>10</b> 분 이내	평균 <b>6</b> 점 유지(7점 만점)	



Case

강남 일대 B마트 로봇배달 서비스 시작

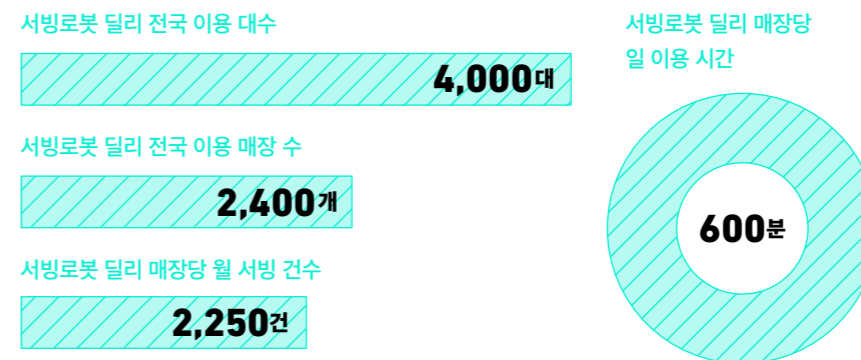
우아한형제들의 배달로봇 딜리는 장보기·쇼핑 상품을 30분 내에 반경 1.5km 이내 건물 입구로 배송하는 것을 목표로 합니다. 자율주행 로봇배달 실증 서비스는 유동 인구가 많고 보행자와 보도를 공유해 자율주행 난이도가 높으면서도 배달 수요가 높아 데이터를 충분히 확보할 수 있는 강남, 논현, 역삼 일대에서 시작하였으며, 배달로봇 딜리는 복잡한 도심에서 자율주행 배달을 안정적으로 수행하고 있습니다. B마트 로봇배달 서비스에서 시작하여 점차 음식배달로 서비스를 확장해 나갈 예정이며, 배민한그릇과 같은 경제적 서비스 모델과 결합함으로써 차별화된 고객 가치를 창출해 내고자 합니다. 더 나아가 우아한형제들은 실외이동로봇 운행안전인증을 획득하는 등 고객에게 빠르면서도 안정적인 서비스를 제공하고자 노력하고 있습니다.



### 서빙로봇 딜리

반복되는 서빙을 대신하는 서빙로봇 딜리는 직원의 피로를 줄이고, 파트너가 가게 운영과 요리에 집중할 수 있게 돕습니다. 딜리에게 홍보 영상이나 이미지를 전송하면 매장은 물론 이달의 메뉴까지 손쉽게 홍보할 수 있습니다. 서빙로봇 딜리는 2024년 기준, 전국 2,400개 매장에서 4,000대가 운영되고 있으며, '브랜드 고객충성도 대상' 서빙로봇 부문에서 2년 연속 수상하는 성과를 달성했습니다. 2024년에는 로봇 화면 설정을 개편하고 월별 데이터 리포트를 제공함으로써 운영 편의성을 더욱 높였고, Talabat과의 PoC(Proof of Concept)를 통해 공유 주방에서 조리된 음식을 배달 존까지 옮기는 시연에 성공하여 서빙로봇 딜리의 효과성을 검증할 수 있었습니다. 그뿐 아니라 딜리는 이제 서빙로봇을 넘어 물류로봇으로까지 용도를 확대하여 창고와 생산 라인 간 자재와 원료 운송자동화에도 기여하고 있습니다.

서빙로봇 딜리가 이룬 성과 (2024.12 누적 데이터 기준)



### B-ROBOTICS & 인증중고 서비스 시작

서빙로봇으로 시작해 푸드테크 도입을 이끌어 가던 우아한형제들은 2023년 2월 더 큰 꿈을 이루어 내고자 자회사 B-ROBOTICS(비-로보틱스)를 설립하였습니다. 비-로보틱스가 국내 최초로 선보인 인증중고 서비스는 로봇 엔지니어의 엄격한 검증을 거쳐 품질을 인증받은 중고 서빙로봇을 저렴하게 대여할 수 있는 서비스입니다. 새 제품에 비해 30% 이상 저렴한 비용으로 새 제품과 비슷한 성능의 로봇을 이용할 수 있어 비용 부담은 줄이고, 매장을 효율적으로 운영할 수 있습니다. 비-로보틱스 목표는 작은 매장에서 로봇을 쉽게 사용할 수 있는 환경을 조성하는 것입니다.



**일상의 모든 상품, 배민이 배달합니다**

우아한형제들은 음식을 가장 맛있게 전달하는 배달의민족의 기술을 활용하여 이제 일상의 다양한 상품까지 빠르고 편리하게 배달합니다. 배민장보기·쇼핑은 고객이 더 여유로운 일상을 누릴 수 있도록, 한층 더 향상된 배달 경험을 제공합니다. 2021년 12월, 식품·꽃·뷰티 카테고리로 시작한 배민장보기·쇼핑은 고객의 다양한 수요에 맞춰 반려동물 용품, 도서, 홈 데코, 최신 노트북 등으로 상품군을 꾸준히 확장하고 있습니다. 그 결과 2025년 5월 기준, 약 50여 개 브랜드와 2천여 개 매장이 입점하였으며, 전국 2만여 개 오프라인 매장과 고객을 연결하고 있습니다. 프리스비, 삼성스토어 등 모바일/전자제품부터, 이마트, 홈플러스 등 대형마트의 신선식품은 물론, CU, GS25, 세븐일레븐 등 간편하게 이용 가능한 편의점 상품에 이르기까지 이제 모두 배민에서 배달됩니다. 그뿐만 아니라 전통시장에서만 만날 수 있던 정겨운 제품까지 손쉽게 주문할 수 있도록 서비스 지역을 넓혀, 지역 소상공인에게도 새로운 판로가 되고 있습니다.

<p><b>Case</b> 로컬 커머스</p>	<p>고객이 살고 있는 동네의 가게, 편의점, 시장, 마트 등 생활밀착형 상점을 앱에서 연결하여 필요한 상품을 쉽고 빠르게 주문할 수 있도록 하고 있습니다. '배민 장보기·쇼핑'을 통해 지역 상인의 신선식품과 특색 있는 상품을 온라인으로 판매할 기회를 확대하며 소상공인에게는 새로운 판로를, 고객에게는 동네 상권만의 차별화된 가치를 제공합니다. 대형마트, 프랜차이즈와 더불어 동네에서만 만날 수 있는 상품까지 함께 제공함으로써 지역 상권이 가진 근접성과 고유한 경쟁력을 강화하고 있습니다.</p>
-------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



**지금 필요한 모든 것, 배민B마트에서**

즉시배달 서비스 배민B마트는 오늘 저녁 식재료부터 간식, 생활용품까지 고객의 라이프스타일에 맞춘 다양한 상품을 제공합니다. 즉시배달 장보기의 편리함을 넘어, 언제 주문하더라도 수산·축산·과일·채소 등 식재료를 신선한 상태 그대로 받아볼 수 있도록 품질을 철저히 관리합니다. 또한, 일상에서 자주 사용하는 생활용품은 물론, 인기 화장품과 전자기기, 배민이 엄선한 제품에 이르기까지 다양한 상품을 한 번에 주문하고 배달받을 수 있습니다. 고객이 배민 앱에서 물건을 주문하면 곧바로 제품의 준비 단계부터 배달하는 라이더의 위치까지 실시간으로 확인하며 지루하지 않게 기다릴 수 있습니다. 도심 곳곳에 위치한 PPC(Picking & Packing Center)와 최적화된 배달 거리 검색 시스템 덕분에 배민B마트는 2024년 기준 평균 30분대의 짧은 시간 내에 빠르게 배달하는 '온라인 즉시배달 종합 장보기 커머스'로 자리잡았습니다. 더 나아가 배민B마트는 고객에게 전달되는 상품이 담겨 있던 포장재가 쓰임을 다하고 버려지는 그 순간까지도 새로운 경험을 제공하고자 노력합니다. 포장재 재질 및 두께 변경과 재활용 소재를 활용한 간소화된 포장을 통해 고객의 편의와 환경적 가치를 함께 고려하고 있으며, 지속가능패키징 적용을 위한 노력을 지속해 나가겠습니다.

<p><b>Case</b> 배민다움: 배민문방구</p>	<p>배민문방구는 2014년부터 세상에 재미있는 이야기를 전하고 있습니다. '다 때가 있다'고 적힌 때수건은 위로를 건네고, '어머, 펜이예요~', '저도 펜이예요!'하며 인사하는 볼펜 세트는 웃음을 선사합니다. 배민다운 이야기를 더 '자연스럽게' 전하기 위해, 재활용이 되지 않는 포장재 사용을 전년 대비 63% 줄이고 전체 판매수량의 46%를 차지하는 베스트셀러를 친환경 소재로 제작했습니다. 지금 바로 배달의민족에서 '배민문방구'를 검색해 보세요! 다양한 이야기가 담긴 제품들이 여러분을 기다리고 있습니다.</p>
------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



배민선물하기  
gift-pc.baemin.com



마음을 담아 밥을, 밥을 넘어 꽃과 건강식품까지: 배민선물하기

배민선물하기는 소중한 사람들과 '밥 한 끼'를 나누는 즐거움을 선사하려는 마음에서 시작되었습니다. 친구나 동료에게 생일 축하, 감사, 응원, 위로 등의 마음을 전할 수 있도록, 배달의민족에서 사용 가능한 상품권을 선물 카드와 함께 전하는 마음 배달 서비스입니다. 받은 상품권은 음식배달, 픽업, 장보기·쇼핑 등 배민의 다양한 서비스에서 자유롭게 사용할 수 있습니다. 배민 회원이라면 누구나 손쉽게 선물을 보낼 수 있으며, 어디서든 더 쉽게 배민상품권을 구매할 수 있도록 판매 채널도 다양하게 넓혀가고 있습니다. 앞으로는 배민에서 다른 모바일 교환권도 편리하게 사용할 수 있도록 준비하고 있습니다. 더 많은 고객이 자유롭게 밥 한 끼와 선물을 나눌 수 있도록, 배민에서 더 편리하게 원하는 것을 교환할 수 있도록 배민선물하기는 계속 확장하고 있습니다.

배민선물하기 이용 현황 (2024.12 기준)

배민상품권을 선물 받아 사용했어요	배민상품권으로 선물을 보냈어요	배민 외 타채널 배민상품권 발행 건수	배민상품권 발행금액
1,346만 명	1,740만 건	1,398만 건	4,876억 원

**Case**  
배민선물하기  
제목 짓기 대회

2022년부터 배민선물하기 참여형 이벤트 '선물카드 그림 그리기'로 시작되어, 꾸준히 따뜻한 마음을 나눠왔습니다. 2024년에는 글로 마음을 담은 '선물카드 제목 짓기 대회'를 열어 누구나 카드에 어울리는 문구를 자유롭게 응모할 수 있도록 했습니다. 25일간(2024.10.10.~11.3.) 무려 23,583명이 총 122,185개의 카드 제목을 보내주었고, 그 중 12개를 최종 수상작으로 선정하여 배민 앱에 전시했습니다. 이번 대회에서는 선물을 주고받는 순간의 진심을 더 많은 이들과 나눌 수 있었습니다. 앞으로도 배민선물하기는 마음을 전하는 일에 가장 어울리는 서비스를 만들어 가겠습니다.

배민전국특가



없는 게 없는: 배민전국특가

배민에서 선보이는 전국특가는 이름에 걸맞게 전국 각지에서 공수해온 다양한 상품을 만나볼 수 있는 택배 커머스 서비스입니다. 과일, 채소, 정육, 해산물 등 제철 팔도진미는 물론 생수, 가공식품 등의 생필품을 전국 모든 지역에서 구매할 수 있습니다. 산지에서 직송하는 제철 지역 농산물과 지역의 농산물로 만든 가공식품 등 팔도의 진미를 저렴한 가격으로 제공합니다. 배민은 지역의 소상공인의 특산물 판로가 되며, 고객은 배민을 통해 우수한 특산품을 제공하는 업체를 만나 우리나라의 전국의 맛을 편리하게 누릴 수 있습니다. 없는 게 없는 배민전국특가를 통해 고객이 원하는 상품을 앞으로도 더 많이 더 저렴하게 구매할 수 있도록 오늘도 찾아나섭니다.





배민외식업광장  
ceo.baemin.com



### 장사에 힘이 되는 외식업 정보: 배민외식업광장

배민외식업광장은 다양한 업무를 총괄하며 가게를 운영하는 파트너들이 가게 현장에 바로 적용할 수 있는 실질적인 정보와 유용한 서비스 및 도구를 제공합니다. 가게 운영에 필수적인 외식업 정책과 최신 소식을 빠르고 신속하게 알리고, 소상공인과 파트너를 대상으로 하는 정부의 다양한 지원 사업 정보를 제공합니다. 바쁘게 장사하다가 중요한 정부 지원금 신청을 놓치지 않도록 신청 방법과 신청 페이지를 안내하고, 관련 정보를 지역별로 검색할 수 있는 도구를 제공합니다. 이 밖에도, 배달 가게 운영 팀이나 마케팅 노하우 같이 배달 매출 향상에 도움이 되는 정보도 제공하며, 배달의민족을 이용하는 고객의 주문 데이터를 바탕으로 인기 메뉴의 종류와 구성을 확인하고 배달 주문 고객의 취향을 고려해 가게를 운영할 수 있습니다.

### 어려운 전문 지식과 노하우를 이해하기 쉽게

배민외식업광장은 파트너들이 가게를 효율적으로 운영할 수 있도록, 가게 운영에 실제로 적용할 수 있는 정보와 팁을 제공합니다. '외식경영 효율화 5대 테마'를 선정하고 그 테마에 맞추어 심층 기획 시리즈 '이달의 기획' 콘텐츠를 제작하여 파트너에게 가게 운영 노하우를 전달합니다. 계속 증가하는 식재료 비용 부담을 줄이기 위한 대체 식재료 제안, 외국인 관광객이 늘어나는 트렌드를 반영한 관광객 대상 마케팅 전략, AI 기술을 음식점에 활용하는 방법 등 총 6개 주제로 24개의 심층 콘텐츠를 제작했습니다. 그 외에도 파트너들은 배민외식업광장에서 장사하면서 꼭 필요한 정보를 주고받을 수 있습니다. 세무나 노무와 관련된 법률 지식을 공유할 뿐만 아니라 궁금한 것을 직접 물어볼 수 있습니다.

### 파트너끼리 생각과 의견을 나누는 공간

배민외식업광장은 파트너들이 서로 고민을 나누고 생각과 의견을 교환할 수 있는 '참여광장'을 운영합니다. 장사를 하며 발생한 일상적 문제를 이야기하고 투표, 댓글, 이모지로 공감과 조언을 나눌 수 있는 공간입니다.

#### 배민외식업광장을 구성하는 숫자

배민외식업광장 회원 수	배민외식업광장을 방문한 파트너 수	외식업트렌드 정보를 확인한 횟수	전문가 Q&A의 콘텐츠를 확인한 횟수
905,540명	2,710,572명	1,293,000회	4,271,700회
(2025.05)	(2024.01~2024.12)	(2022.12~2025.05)	(2022.10~2025.05)





배민상회  
mart.baemin.com

**파트너만을 위한 종합 식자재물: 배민상회**

배민상회는 '사장님에게 필요한 식자재와 배달용품을 한곳에서 빠르고 합리적으로'라는 비전을 바탕으로, 외식 자영업자의 파트너로 진화하고 있습니다. 온라인 식자재물을 넘어 가격 안정, 지역 상생, 친환경 전환, 파트너 성장 지원까지 아우르며 지속가능한 외식 생태계를 만들어 가고 있습니다. 앞으로도 배민상회는 가격을 안정시키고 파트너의 요구에 맞는 상품을 확대함으로써 '파트너가 성장하면 배민상회도 성장한다'는 선순환 구조를 강화해 갈 계획입니다.

**배민상회 운영 현황과 파트너 혜택**

식자재 가격 부담 완화	맞춤형 용품·PB 상품 확대	사장님 등급제 강화&할인 혜택 강화
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 물가안정 원정대 기획전: 주요 식재료와 배달용품을 할인된 가격에 제공하며 지속적으로 품목을 확대합니다.</li> <li>· 배민사장님특가: 파트너 선호도가 높은 브랜드 상품을 배민 등록 점주에게 상시 특가로 공급합니다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 샘플 꾸러미&amp;소량 상품관: 업종별 샘플 꾸러미를 제공해 제품을 시험적으로 사용해 볼 기회를 늘리고, 소규모 매장을 위한 배달용품 전용 상품관입니다.</li> <li>· 저가형 PB 제품 출시: 저가형 비닐봉투와 앞치마 등 PB 상품을 선보여 다양한 가격대의 제품군을 제공합니다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 새로운 혜택 구조: 새로운 '사장님 등급제'를 새로 도입하여 구매 실적에 따른 비용 절감 혜택을 제공합니다.</li> <li>· 추가 혜택: 배민사장님특가·비즈포인트관 전용 추가 쿠폰을 제공하여 할인율을 높이고 있습니다.</li> </ul>

**배민상회 성과**

**배민상회 주문 수 성장률**



**배민상회 인당 주문 금액 성장률**



**Case 배민상회 슈퍼위크**

'2024 배민상회 슈퍼위크'는 그동안 배달의민족과 배민상회를 애용해 주신 외식업 파트너에게 감사의 마음을 전하고자 기획된 행사입니다. 슈퍼위크 기획전 기간 동안 한정 수량을 초특가로 판매하는 타임세일 이벤트 '오늘의 슈퍼딜'과 한 해 동안 가장 많이 판매된 제품들을 모아서 할인 혜택을 제공한 '2024 어워즈 카테고리' 등의 섹션이 마련되었고, 그 외에도 파트너들은 '2024 배민상회 결산 콘텐츠' 완독 이벤트, '도전! 슈퍼 구매왕' 등의 프로그램에도 참여할 수 있었습니다. 그 결과, 슈퍼위크 기획전 주문 수는 전월 유사 기획전 대비 109% 증가했으며, 거래액은 98% 성장했습니다. 참여 판매사는 267개사로 200% 이상 늘었고, 기획전의 참여 상품 수도 100% 이상 확대되어 판매사에게도 제품을 효과적으로 홍보하고 판매할 수 있는 기회가 되었습니다.

**가게 관리의 모든 것: 배민셀프서비스**

배민셀프서비스는 파트너들이 각자의 상황에 맞추어 가게를 효율적으로 관리하도록, 우리 가게 광고 등록부터 메뉴와 배달팁 관리, 고객 리뷰 관리까지 모든 업무를 돕는 서비스입니다. IT 기기에 익숙하지 않은 파트너도, 가게 운영을 이제 막 시작하는 파트너도 더 경쟁력있게 가게를 더 경쟁력 있게 운영하고 많은 매출을 올릴 수 있도록 지원합니다. 2024년에는 더 경쟁력 있는 가게 운영을 뒷받침하고자 혜택 내역과 혜택 성과 지면을 오픈했습니다. 발급한 혜택을 한눈에 볼 수 있으며, 전체 주문 중 혜택으로 발생한 주문 성과도 제공합니다. 파트너가 가게 마케팅에 활용할 수 있도록 혜택을 사용한 신규 주문과 재주문 통계도 제공합니다. 배민셀프서비스는 파트너들이 가게를 운영하며 더 쉽고 편리하게 서비스를 이용할 수 있도록 지면별 기능을 강화할 예정이며, 지속적인 매출 성장을 돕는 파트너 맞춤형 마케팅 서비스로 확장해 나가고자 노력하고 있습니다.

**배민셀프서비스 제공 기능**

<b>가게 관리</b>	가게의 기본 정보와 편의 정보, 콘텐츠 등을 등록할 수 있으며 가게 운영 상황에 따라 영업·휴게 시간, 휴무일 등 정보를 변경할 수 있습니다. 또한 파트너가 직접 주문 금액별, 지역별, 시간별로 배달팁을 설정할 수 있습니다.
<b>메뉴 관리</b>	가게 상황에 맞게 메뉴의 가격을 수정하거나 메뉴를 품질·숨김 처리할 수 있습니다. 메뉴판 관리에서는 새로운 메뉴를 추가하거나 홍보하고 싶은 메뉴를 사장님 추천 메뉴로 설정할 수 있습니다.
<b>리뷰 관리</b>	고객이 등록한 리뷰에 사장님 댓글을 등록하여 고객과의 소통 채널로 활용할 수 있습니다. 고객과 쉽고 빠르게 소통할 수 있도록 '자주 쓰는 문구' 등록 기능을 지원합니다.
<b>정산/부가세 신고</b>	원하는 기간별·서비스별 정산 내역과 항목별 상세 내역을 확인할 수 있습니다. 또한 부가세 신고 기간에 맞추어 신고 자료를 다운받아 이용하실 수 있도록 내역 조회, 다운로드, 이메일 발송 등 편의 기능을 제공합니다.
<b>사업자 정보 관리</b>	사업자등록증·영업신고증 정보를 변경하거나 파트너가 선호하는 주문 접수 채널(예, PC 주문 접수 채널, 배민 주문 접수 앱 등)을 선택할 수 있습니다. 또한 정기 결제 광고에 사용되는 비즈머니 충전 수단을 관리하고 직접 충전하거나 환불하는 등 다양한 기능을 제공합니다.
<b>광고·서비스 관리</b>	진행 중인 광고·서비스부터 종료된 광고·서비스까지 모든 정보를 확인할 수 있으며, 광고·서비스의 신청/해지를 직접 설정할 수 있습니다. 가게 매출을 전략적으로 관리할 수 있도록 파트너가 직접 울트라콜 광고 노출 위치와 오픈리스트 노출 영역을 변경할 수 있습니다.
<b>가게 성과 분석</b>	신규·재주문 고객 수, 고객의 연령과 성별, 인기 메뉴, 주문 지역 등 고객 관리 데이터를 확인할 수 있습니다. 매출 정보와 가게·광고에 대한 통계 정보를 간편하게 조회할 수 있습니다.
<b>할인·마케팅</b>	가게에 알맞은 혜택을 활용하도록 신규 고객 혜택, 단골 고객 혜택, 모든 고객 혜택 등 다양한 선택지를 제공합니다. 이 외에도 메뉴, 배달팁, 배민포장주문 할인 등 파트너가 직접 고객에게 할인과 혜택을 제공할 수 있습니다.
<b>혜택 이용 분석</b>	현재 발급 중인 쿠폰을 기준으로 가게에서 발급한 혜택별 사용률을 조회할 수 있습니다. 신규/재주문 유형별 혜택 이용 비율을 제공하여, 혜택 사용으로 발생한 파트너의 성과도 확인할 수 있습니다.



### 원할 때 원하는 만큼! 누구나 할 수 있는 ‘배민커넥트’

배민커넥트는 누구나 원하는 시간에 원하는 장소에서 원하는 만큼 배달을 할 수 있는 배달 플랫폼입니다. 도보부터 자전거, 킥보드, 이륜차, 자동차 등 본인에게 가장 적합한 이동 수단을 골라 배달할 수 있으며, 배달 경험이 많지 않은 초보 라이더부터 숙련된 전문가까지, 누구나 쉽고 효율적으로 배달할 수 있도록 AI 추천 배차 기능을 지원합니다. 우아한청년들은 라이더의 보험 가입 장벽을 낮추고자 업계 최초로 운행한 시간만큼 보험료를 부담하는 ‘라이더 전용 시간제 보험’ 상품을 개발했습니다. 이후 지속적으로 보험료를 낮춰 2024년에도 업계 최저가 수준의 보험료를 제공하며 안전한 배달 환경을 조성하고자 최선을 다하고 있습니다.

### 라이더를 위한 믿을 수 있는 지침서, 우아한 배달 백과사전

우아한청년들은 배달을 처음 시작하는 라이더들이 배민커넥트 플랫폼에 빠르게 적응하고, 안전하고 효율적으로 배달 업무를 수행할 수 있도록 ‘우아한 배달 백과사전’을 제작·배포했습니다. 배달 입문자들이 처음 배달을 시작할 때 필요한 모든 정보를 한곳에 우아한 배달 백과사전은 배민커넥트 공식 블로그에서 누구나 볼 수 있으며, 배달로 부업을 시작하려는 분들까지 아우를 수 있는 업계 최초의 실전 가이드입니다. 우아한청년들은 앞으로도 라이더들이 안전하고 성공적으로 배달을 할 수 있도록, 현장의 목소리를 반영해 신뢰할 수 있는 자료와 콘텐츠를 지속적으로 제작해 나갈 계획입니다.

#### 우아한 배달 백과사전 제공 내용

배달 준비	앱 가입, 수단별 체크리스트, 자주 묻는 질문, 보험 정보, 필수 준비 사항을 확인할 수 있습니다.
배달 시작	배달 용어 백과사전, 상황별 문의 채널, 사고 발생 시 대처법을 익힐 수 있습니다.
배달 노하우	숙련자들의 노하우와 실전 팁을 참고하여, 배달 효율을 높일 수 있습니다.
배달 안전	안전 장비 착용법, 계절별 안전 수칙, 돌발 상황 대처법을 학습할 수 있습니다.
배민라이더스쿨	교육 핵심 내용을 요약 정리해 한눈에 파악할 수 있도록 구성했습니다.

### 배민커넥트 지원센터

우아한청년들은 ‘배민커넥트 지원센터’를 통해 라이더가 배달을 원활하게 수행하도록 돕고 있습니다. 유선 전화나 채팅 기능으로 라이더의 문의와 요구 사항을 신속히 해결합니다.

#### 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.

### 배달서비스공제조합 출범

배달서비스공제조합은 2023년 유상 운송 보험료 부담 완화 등 라이더 안전망 강화를 목표로 출범하였습니다. 소화물 배송 대행 서비스 인증을 받은 배달 플랫폼사가 연합하여 조합을 구성하였으며, 우아한청년들은 최대 금액인 47억 원을 출자했습니다. 우아한청년들은 2024년 6월 라이더 업무 환경에 특화된 시간제 공제 상품을 처음으로 개발하여 시중가에 비해 약 16% 저렴하게 출시한 데 이어, 12월에는 공제 조합을 통해 보험 업계 최초로 배민라이더스쿨에서 안전 교육을 수강한 라이더에게 월 단위 보험 상품을 할인된 가격으로 제공했습니다. 현재 우아한청년들은 배달 라이더별 운행 형태에 특화된 월·시간 단위 보험 상품을 민간 보험사 대비 약 45%까지 저렴하게 제공하고 있으며, 앞으로도 공제 조합과 함께 배달 라이더의 안전 운전 생태계를 조성하도록 노력할 계획입니다.

#### Case 언제나 믿을 수 있는 물류 경험 ‘우아한청년들’

우아한청년들은 배달의민족 물류 서비스를 전담하는 물류 회사입니다. 전국의 물류 센터를 기반으로 배민B마트에서 판매되는 상품을 관리하고, 배민커넥트 플랫폼을 통해 배민배달, 배민B마트, 일부 배민장보기·쇼핑의 주문을 고객에게 배달하는 서비스를 제공합니다. 약속된 ‘시간’ 안에 믿을 수 있는 ‘품질’의 상품을 제공하는 All-in-One 물류 인프라를 바탕으로, 모든 상품이 안전하고 매끄러운 여정을 거쳐 고객에게 도달하도록 책임지고 있습니다.

# 3 지속가능한 행복의 시작

지속가능한 배달 생태계를 만드는 일, 우아한형제들은 그 출발점을 이해관계자의 성장에서 찾습니다. 파트너, 라이더, 고객을 포함한 모든 이해관계자가 함께 성장할 수 있도록 투명하고 체계적인 지속가능경영을 실천합니다.

우아한형제들은 지속가능경영위원회와 추진단, 실무 협의체의 유기적 체계를 바탕으로, 실행 가능하고 책임 있는 지속가능경영을 일관된 방향으로 이어 가며 구체적으로 실행하고 있습니다. 앞으로도 다양한 이해관계자의 목소리에 귀 기울이며, 공감의 폭을 넓히고 지속가능한 경영 환경의 기반을 확고히 다져 나가겠습니다.

- 1 배민다운 약속 지키기
- 2 지속가능경영 추진 체계 및 방향
- 3 이해관계자 소통
- 4 중요성 평가





2030 목표



함께 성장

파트너 가게 성장과 안전망 구축을 위한 노력



전과정 안전과 건강

라이더 사고 위험 감소와 안전 문화 확산을 위한 인프라 구축



친환경 배달문화

온실가스 배출량 50%<sup>1)</sup> 감축과 친환경 배달문화 선도

1) 2022년 대비 2032년 배출량 기준

우아한형제들은 배달 산업을 선도한다는 사명감과 이해관계자의 성장을 주도한다는 책임감을 바탕으로 더 나은 산업 생태계를 만들기 위한 고민을 이어왔습니다. 그리고 그 결과, '지속가능성을 위한 배민다운 약속'을 선언하였습니다. 그로부터 1년이 지난 현재 우아한형제들은 배민다운 약속을 바탕으로 회사가 추진해 온 노력을 이해관계자들에게 투명하게 공개하고, 지난 성과를 돌이켜보며 앞으로 남은 약속을 지키려면 어떤 부분에 더욱 매진해야 하는지, 환경과 사회에 대한 책임을 다하려면 어떤 노력을 더 해야 하는지 고민해 나가겠습니다.

## 함께 성장

KEY POINT

- 1 파트너 가게 성장
- 2 안전망 구축
- 3 파트너 정서 케어

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

### 성장·경영 효율화 중심 외식업 교육 지원

배민아카데미 교육 성과 (2014~2025.04)      무료 교육 누적(온라인&오프라인) 교육 참여 인원수 누적 (2014~2025.04)

3,880회
302,925명

### 지역·외식업 특성 맞춤형 교육·컨설팅 지원 및 정부 협업 지원

배민가게 밀착 컨설팅 (2024.04~2024.08 진행된 컨설팅 중 A그룹 참여 가게 성과 기준)

평균 매출 +131%

주문 수 +149%

### 전국 판매망 강화 및 금융 서비스 지원

민간 기업 최초 2천억 규모(2023.12~2025.06) 소상공인 협약보증 대출 지원 (2025.06 기준)

누적 약 4,000명

### 파트너를 위한 외식업 데이터 인사이트 제공

배민외식업컨퍼런스 오프라인 참여 파트너 누적 (2023.01~2024.12)

약 7,000명+

### 파트너를 위한 문화·힐링 프로그램

배민음악회 누적 참여 (2023.01~2024.12)

6개 도시 & 2,470명

### 중소상공인 판로 지원

함께가게를 통해 26개 정부·기관 협업 (2024.07~2025.06)

누적 매출액 3,400억 원 달성

## 전과정 안전과 건강

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

KEY POINT

- 1** 안전 배달 환경 조성
- 2** 사회적 안전망 강화
- 3** 사고 예방 및 대응

**안정적인 근로 환경 조성**

딜리버리맨(N)

정규직 라이더 고용 & 육아휴직 제공

---

**라이더 안전 물품 및 혜택 지원**

혹서기&혹한기 지원 물품 수  
(2024.01~2025.06, 지급 완료 기준)

4만 개

**라이더의 보험 가입 접근성 확대를 통한 안전 운행 문화 조성**

업계 최초 안전 교육 연계

라이더 돌봄 지원  
우아한 라이더 살핌기금  
(2019.06~2024.12)

배달서비스공제조합  
**보험 할인 상품 출시**

누적 21억 원

---

**배달업계 유일 오프라인 이론차 안전 교육 기관**

라이더 안전 교육 기관 확장 이전

배민라이더스쿨 참여 라이더 수  
(2021.05~2025.06)

배민라이더스쿨 참여 라이더 만족도  
(2024.12 기준, 10점 만점 환산)

하남 배민라이더스쿨      누적 21,364명      9.7점

**라이더 안전을 위한 정부기관 협업 연간 캠페인 추진**

고용노동부 협업

한국도로교통공단 협업

한국교통안전공단 협업

배달안전365 캠페인

사계절 배달안전 캠페인

라이더 도로안전 시민점검단

## 친환경 배달문화

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

KEY POINT

- 1** 저탄소 에너지 사용
- 2** 친환경 배달문화 확산
- 3** 이해관계자 참여 강화

**친환경 배달수단 전환**

친환경 배달수단<sup>1)</sup> 누적 배달 거리  
1) 도보, 자전거, 전기자전거, 킥보드, 전기이륜차 (2022.01~2024.12)

약 8,600만 km

---

**플라스틱 저감 및 지속가능 포장재 확대**

일회용 수저포크 안 받기  
일회용품 누적 감축량  
(2019.04~2024.12)

84억 개

---

일회용 수저포크 안 받기  
누적 온실가스 감축량  
(2019.04~2024.12)

10만 톤

B마트 포장재 친환경 전환 노력

**이해관계자와 함께**

다회용기 서비스 지역 수  
(2024.12 기준)

약 39% 증가

---

다회용기 주문 고객 수  
(2024.12 기준)

약 137% 증가

광명시

EV 인프라 구축 및 확산 시범사업 실시

---

천안시

다회용기 스마트 세척 센터 건립

---

서울숲재즈페스티벌

축제 최초 다회용기 배달 서비스

---

**보냉팩/아이스팩 두께 감소**

종이 완충재 사용 & 포장재 과다 사용 방지

**다회용기 스마트 세척 센터 건립**

축제 최초 다회용기 배달 서비스

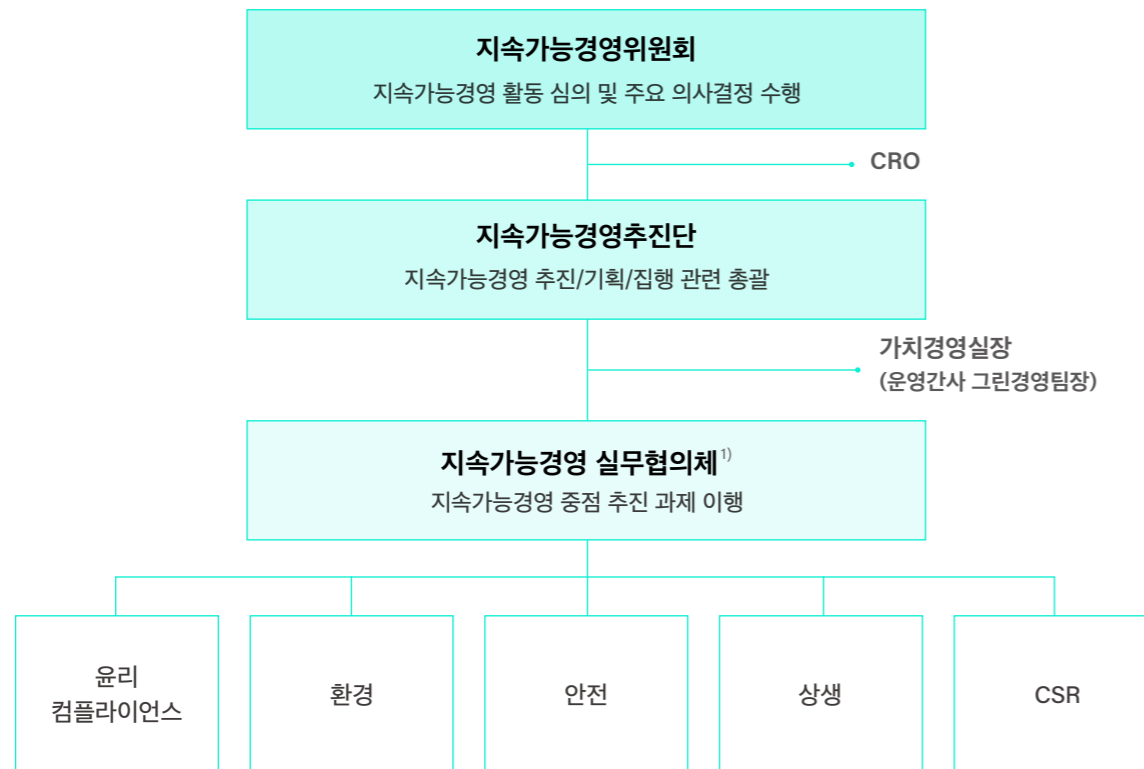
### 지속가능경영위원회

우아한형제들은 지속가능경영위원회(이하 위원회)를 구성하여 지속가능성 이슈를 통합적으로 관리합니다. 위원회는 대표이사를 포함한 주요 경영진으로 구성되는 우아한형제들의 최고이사결정기구로서, 위원회의 독립적인 구성과 다양성 관련 규정 등을 정관에 명시하고 있습니다. 위원회에서는 지속가능경영 Commitment 수립에 따른 추진 성과와 운영 계획을 보고받고 회사를 둘러싼 다양한 지속가능성 이슈를 정기적으로 논의함으로써, 지속가능경영을 추진할 동력을 확보하고 있습니다.

#### 지속가능경영위원회 활동 내역

일자	주요 안건
2024. 03	지속가능경영 Commitment 추진 보고, 지속가능경영추진단 운영 계획 보고, 중요성 평가 결과 승인
2024. 07	지속가능경영추진단 상반기 주요 현황 및 계획 보고, 가치경영보고서 발간 승인
2025. 05	지속가능경영추진단 운영 현황 및 지속가능경영 Commitment 과제 추진 현황 보고

#### 지속가능경영 추진 체계



1) 재난재해구호협의체 별도 운영(비상설)

### 지속가능경영추진단

우아한형제들은 지속가능성 이슈를 체계적으로 관리하고 중장기 목표와 관련한 전략을 추진해 나가고자 위원회의 산하에 지속가능경영추진단(이하 추진단)을 운영하고 있습니다. 추진단은 위원회에서 의사결정된 사항을 토대로 지속가능경영의 방향성을 설정하고, 전략 추진의 방향성을 지정하는 역할을 담당합니다. 특히 '배민다운 약속'을 발표한 이후, 추진단은 중장기 목표의 실질적인 추진 현황을 관리하고 실천 성과를 관리하고 있습니다.

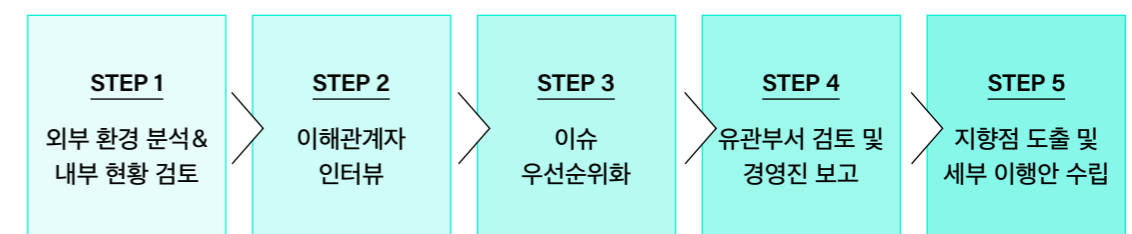
### 지속가능경영 실무협의체

우아한형제들은 지속가능경영을 위한 추진 전략을 핵심 과제 단위별로 실행할 수 있도록 영역을 구분하였고, 지속가능경영 실무협의체(이하 협의체)를 통해 각 영역별로 과제를 실천하고 있습니다. 추진단 산하의 협의체는 이해관계자와의 상생, 지속가능한 패키징, 라이더 안전 등 우아한형제들에게 사업적 중요도가 높은 환경·사회 이슈를 중심으로 중점 과제를 선정하고, 이를 구체화하기 위한 세부 이행 계획을 마련하고 실행합니다. 또한 실제 이해관계자와 소통하는 유관 부서의 구성원과 협업함으로써 신규 과제를 발굴하고 그 성과를 추진단과 위원회에 보고합니다. 더 나아가, 재난재해구호협의체를 운영함으로써 우아한형제들의 지속가능한 경영 환경을 조성하고 기업의 사회적 책임을 다할 수 있는 기반을 마련하였습니다.

### 지속가능경영 추진 방향성

우아한형제들은 이해관계자로부터 받는 기대에 따라 현재의 서비스에서 더 나은 고객 가치를 창출해 내고 더 성숙한 방향의 지속가능경영을 추진하고자 노력합니다. 이를 위해 구축된 우아한형제들의 지속가능경영 거버넌스는 회사 내외의 이해관계자로부터 회사가 당면한 상황과 해결해야 하는 과제들을 직접 청취하고 있으며, 회사의 중요주제로 식별된 사항을 내부 담당 부서와 협의체로 전달하여 향후 중장기 정책 수립에 반영합니다. 우아한형제들은 앞으로도 이해관계자와 적극적으로 소통함으로써 실천 가능한 추진 과제를 마련하고 이해관계자와 지속가능경영에 대한 공감대를 이루어 나가겠습니다.

#### 지속가능경영 추진 방향 수립 프로세스



우아한형제들의  
최고 경영진을 포함한  
우아한리더들에게 물었습니다.

우아한형제들은 대내외 환경 변화 속에서  
성숙한 기업의 역할을 다하기 위해,  
최고경영진을 포함한 10명의 우아한리더들과  
인터뷰를 진행했습니다. 이를 통해 지속가능한  
배민을 만들어가기 위한 방향성을 확인하고,  
배민에게 있어 상생의 의미를 새롭게  
정의했습니다.



김범석  
대표이사(CEO)



한명수  
크리에이티브부문장(CCO)



최지은  
Chief of Staff & 푸드디스커버리센터장

Q1 배민 2.0 리브랜딩

Q 배민의 리브랜딩, 왜 지금인가요?

Ⓐ 배달의민족은 어느덧 성숙기에 접어들었습니다. 청소년기를 지나 성인이 된 지금, 사회적 책임과 역할에 대한 기대가 그 어느 때보다 커졌습니다. 배민은 지난 10여 년간 많은 분들께 사랑을 받으며 빠르게 성장해왔지만, 이제는 단순히 빠르고 편리한 서비스를 넘어 신뢰받는 플랫폼으로서의 책임 있는 운영이 중요해졌습니다. 최근 시장 경기가 침체되고 배달 산업에서의 경쟁은 심화되는 와중에, 지금까지 배민이 고객에게 제공해 온 가치가 점차 익숙해져 가고 있었습니다. 우리는 이 시점에 스스로에게 근본적인 질문을 던짐으로써 배민의 본질적인 가치와 철학을 재정립하고자 합니다. 이러한 변화는 단순히 과거의 가치를 버리고 새로운 것을 덧붙이는 것이 아니라, 잘했던 부분은 이어가고 필요에 맞게 새롭게 발전시키는 과정이라 생각합니다. 배민만의 철학과 정체성을 명확히 하여 고객에게 더욱 매력적인 브랜드, 그리고 모든 이해관계자에게 신뢰를 주는 플랫폼으로 새롭게 거듭나고자 합니다.

Q 배민 2.0으로 무엇을 기대하나요?

Ⓐ 우아한형제들은 배민과 함께하는 다양한 이해관계자가 동반 성장할 수 있는 지속가능한 배달 생태계를 만드는 것을 궁극적인 목표로 삼고 있습니다. 이러한 목표를 달성하기 위해, 우선 내부적으로는 모든 구성원이 동일한 공감대를 바탕으로 일관성 있는 조직 문화를 만들어 내부의 통합과 발전을 이끌어내려 합니다. 나아가 고객, 파트너, 라이더 등 플랫폼에 참여하는 여러 이해관계자의 목소리를 보다 직접적이고 명확하게 듣기 위해 소통 채널을 간소화하고 불필요한 절차를 줄여나가는 노력을 기울이고 있습니다. 궁극적으로는 고객 만족을 중심으로 끊임없이 성장하면서 파트너들이 가장 선호하는 배달 플랫폼으로 확고하게 자리매김하고, 플랫폼 내 다양한 주체가 서로 상호작용하며 모두에게 이로운 가치를 공유할 수 있는 진정한 의미의 윈-윈하는 생태계를 마련할 수 있기를 기대합니다.



이기호  
그로스부문장



이효진  
커머스부문장



김용석  
대외커뮤니케이션센터장 &  
우아한청년들 대표이사

## Q2 배민다운 약속 이행 후 1년

### Q 배민다운 약속과 활동 성과에 대해 어떻게 평가하나요?

Ⓐ 단기적인 관점의 사회공헌 활동을 넘어 장기적인 관점에서 사회적 영향을 고민하고, 변화의 가능성을 만들어 내는 것에 초점을 맞추는 노력이 매우 중요하다고 생각합니다. 또한 단순히 좋은 일을 했다는 것에서 그치는 것이 아니라 구체적인 성과를 정량화하고 이를 투명하게 공유하고자 하는 시도 자체도 의미 있는 진전이라고 생각합니다. 이러한 사회적 투자 활동은 플랫폼의 지속가능한 성장에도 중요한 역할을 하기 때문에, 이를 실천하기 위해 지속가능경영위원회에서도 책임감을 강화하고 추진력을 더해 나가고 있습니다. 다만 지금은 여러 활동이 추진되는 과정에 있으므로 성과를 평가하기보다는 과정을 성실히 이어가는 것이 중요한 시점이라 생각합니다. 어떤 활동이 실질적으로 사회에 긍정적 영향을 주었는지가 무엇보다 중요하며, 성과는 진정성 있게 기획되고 실행되었는지를 중심으로 평가되어야 한다고 생각합니다.

### Q 배민다운 약속을 더 잘 지키려면 무엇이 필요한가요?

Ⓐ 배민다운 약속을 잘 지키기 위해서는 매년 이해관계자들에게 새롭고 실질적인 가치를 제공하고, 지속적인 소통과 진솔한 피드백을 통해 의미 있는 변화를 꾸준히 만들어 나가는 노력이 필요합니다. 단순히 선언적인 메시지에 머무르지 않고, 우리가 전하는 약속의 이행 과정과 그 결과를 이해관계자가 직접 체감할 수 있도록 투명하고 구체적으로 전달해야만 비로소 진정성이 전달될 수 있다고 생각합니다. 이러한 노력은 플랫폼에 대한 신뢰를 쌓고 장기적인 관계를 형성하는 데 필수적입니다. 또한, 특정 이해관계자에게 무게의 추가 실리지 않도록 모든 주체 간의 균형을 맞추는 것 역시 어렵지만 매우 중요한 과제입니다. 고객 가치 창출을 포함하여, 파트너와 라이더분들에게도 플랫폼의 성장이 실질적인 가치로 이어질 수 있도록 지속적인 지원과 투자가 필요합니다. 더불어 환경 문제, 지역 사회 등 플랫폼 차원을 넘어 사회 전체가 함께 고민해야 할 거시적인 과제에 대해서는 정부 및 업계 차원의 협력도 적극적으로 모색해 나가야 한다고 생각합니다. 이러한 공동의 노력을 통해 더욱 지속가능하고 건강한 배달 생태계를 만들어 가겠습니다.



권용규  
파트너성장센터장



김주현  
정책실장



김중현  
가치경영실장



류직하  
컴플라이언스센터장

### Q3 배달의민족과 상생

#### Q 배민에게 '상생'이란 무엇인가요? (배민에게 '상생'이 왜 중요한가요?)

배민에게 상생은 곧 성장과 같은 말이라고 생각합니다. 배달 플랫폼은 고객, 파트너, 라이더 등 다양한 이해관계자의 긴밀한 협력을 기반으로 운영되는 유기적인 생태계입니다. 이 세 축 중 어느 하나라도 그 균형을 잃는다면 전체 시스템이 흔들릴 수 있기 때문에, 모든 참여자가 함께 성장하는 상생을 도모하는 것이야말로 지속가능한 발전과 가치 창출을 이루고 더 나아가 모두의 공존을 가능하게 하는 핵심입니다. 특히 플랫폼에 대한 막연한 우려를 해소하고 깊은 신뢰를 확보하기 위해서는 파트너와 라이더분들을 위한 지속적인 투자와 함께, 이들에게 직접적인 혜택이 돌아갈 수 있도록 더 많은 주문을 만들어내고 서비스를 끊임없이 개선해야 합니다. 이러한 노력을 통해 이해관계자들에게 실질적인 매출과 이익이라는 가치를 제공한다면, 모두가 만족할 수 있는 진정한 의미의 상생을 이룰 수 있을 것입니다.

#### Q 상생을 위해 배민이 할 일은 무엇인가요?

배민은 파트너와 라이더의 성장 의지와 노력이 실제 보람으로 돌아오는 경험을 할 수 있는 플랫폼을 만들어내기 위해 끊임없이 고민하며 실천하고 있습니다. 고객이 선호하는 플랫폼이 되어 더 많은 주문을 만들어 내고, 파트너는 좋은 음식을 만들고 서비스를 잘 제공하는 데 집중하고, 라이더는 안전하게 배달하는 데 집중할 수 있는 환경을 제공하고자 합니다. 파트너들에게 가게 운영에 관한 컨설팅과 교육을 제공하고, 플랫폼을 통해 충분한 정보 역량을 바탕으로 자립과 질적 성장을 도모할 수 있도록 돕고 있습니다. 또한 라이더분들을 위한 안전 교육과 처우 개선을 함께하고, 배민을 진정한 파트너로 인식하며 일할 수 있는 환경을 만드는 것이 우리의 역할이라고 생각합니다. 앞으로도 파트너, 라이더 등 이해관계자와의 소통을 강화하여 상생을 위한 배민의 역할을 다하겠습니다.

이해관계자 참여

구분	소통 채널	주요 이슈/관심사
고객	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 배달의민족 모바일 앱, 우아한형제들 홈페이지</li> <li>· 우아한청년들 홈페이지(수시)</li> <li>· 배민다움today(수시)</li> <li>· 가치경영보고서 배민스토리(정기/연1회)</li> <li>· 배달의민족 유튜브 채널 및 SNS(수시)</li> <li>· 고객센터, VOC, 소비자 모니터링(수시)</li> <li>· 배민보이스(수시)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 효율적인 애플리케이션 이용</li> <li>· 친환경 배달문화에 관심 및 참여</li> <li>· 서비스 이용 접근성 확대</li> <li>· 차별화된 배달 서비스 경험</li> </ul>
파트너	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 배달의민족 주문 접수 앱(수시)</li> <li>· 배민아카데미, 찾아가는 배민아카데미(수시)</li> <li>· 배민외식업광장(수시)</li> <li>· 배민트렌드(정기/연2회)</li> <li>· 배민외식업컨퍼런스(정기/연1회)</li> <li>· 배민외식업광장 유튜브 채널 및 SNS(수시)</li> <li>· 소상공인, 외식업 관련 협단체(수시)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 가게 운영의 효율성 증진 방안</li> <li>· 배민아카데미를 통한 역량 개발 지원</li> <li>· O2O 사업 역량 확장</li> <li>· 온라인을 통한 판로 확대 기회</li> </ul>
라이더	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 배민커넥트 앱(수시)</li> <li>· 배민라이더스쿨(수시)</li> <li>· 배민커넥트 유튜브 채널 및 SNS(수시)</li> <li>· 배민커넥트 배달용품 스마트스토어(수시)</li> <li>· 라이더케어 지원센터(수시)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 안전한 업무 환경</li> <li>· 배달용품 및 부대비용 할인 제휴</li> <li>· 친환경 배달수단</li> </ul>
구성원	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 공감특독</li> <li>· 온보딩케어, 배민컬처캠(입사시1회)</li> <li>· 전사행사, 배민N주년 행사(정기/연1회)</li> <li>· 조직진단 서베이: 우아한서베이(정기)</li> <li>· 바른생활상담센터(수시)</li> <li>· 노사협의회: 우아한토크(정기/분기1회)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 자율성이 보장된 근무 환경</li> <li>· 일과 생활의 균형</li> <li>· 구성원 간 다양한 소통의 기회</li> <li>· 가족 친화 정책</li> <li>· 구성원 역량 개발 기회</li> </ul>
정부/국회/투자자	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 사업보고서·감사보고서(정기/연1회)</li> <li>· 국정감사(요청시)</li> <li>· 가치경영보고서 배민스토리(정기/연1회)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 이사회 중심 투명 경영 강화</li> <li>· 대내외 리스크 관리 대응</li> <li>· 지속가능경영 내재화</li> <li>· 공정거래 및 법규 준수</li> <li>· 안전보건 법규 준수</li> <li>· 환경 친화적 경영 이행</li> </ul>
지역사회	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 우아한땀방울, 따뜻한청년들(수시)</li> <li>· 우아한테크코스, 우아한테크콘퍼런스(정기/연1회)</li> <li>· 전문가 간담회, 지역 협의회(수시)</li> <li>· 기술블로그(수시)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 소외 계층에 대한 사회공헌 활동</li> <li>· 인재 채용 및 인재 육성</li> <li>· 서비스 접근성 확대</li> <li>· 재난재해 복구 및 회복 지원</li> <li>· 기술 지식 나눔</li> </ul>

중요성 평가

우아한형제들은 가치사슬 내 영향 요인을 식별하고 평가 결과를 활용하여 지속가능한 사업 활동을 추진하기 위해 정기적으로 이중 중요성 평가를 실시합니다. 우아한형제들의 다양한 사업 활동이 환경과 사회 등 외부요인과 주고받는 영향을 모두 고려했으며, 개별 이슈에 대해 영향-위험-기회(Impact-Risk-Opportunity, IRO) 요인을 정성적으로 분석했습니다. 또한 이슈의 중요도에 따라 영향 중요성과 재무 중요성을 정량화하였고, 통합 결과에 따라 상위 10개 주제를 중요 주제로 선정했습니다. 최종 평가 결과는 최고 경영진이 포함된 지속가능경영위원회에 보고되었으며, 지속가능경영 전략 수립을 위한 의사결정에 활용됩니다.

**STEP 1**      A. 가치사슬을 기반으로 지속가능성 측면의 중요 요인을 분석하여 22개의 이슈 풀 도출

**이슈 풀 구성 & Business Case 검토**

- 모회사(Delivery Hero) 중요 주제 및 보고 주제 & 자사의 작년 중요 주제
- 동종 산업의 지속가능성 보고 이슈<sup>1)</sup>
- 글로벌 지속가능성 표준과 대외 ESG평가 (GRI, ESRS, SASB, DJSI, MSCI)

B. 자사 공시 내용과 미디어를 분석함으로써 비즈니스 케이스 도출

- 작년 발간 <배민스토리 2024>
- 우아한형제들 및 자회사 보도 자료<sup>2)</sup> & 외부 미디어 온라인 기사<sup>3)</sup>

1) 국내의 동종 산업군(IT, 배달, 유통/리테일 산업) 10개 사의 지속가능경영 보고 자료 참조(지속가능경영보고서, 연차보고서 등)  
2) 우아한형제들 홈페이지(보도자료, 언론보도) 탭, 자회사(우아한청년들, 딜리버리엔, 비-로보틱스) 보도자료, 언론보도, 미디어 탭 또는 구글 뉴스 검색(총 262건, 2024.12 기준)  
3) 국내 204개 언론사의 '우아한형제들, 우아한청년들' 키워드를 포함한 기사(총 743건, 2024.12 기준)

---

**STEP 2**      우아한형제들의 사업 영역 가치사슬에 근거한 IRO 내러티브 분석

**IRO 분석**

- 환경/사회 영향 요인 분석: 우아한형제들의 사업 활동이 환경, 사회 등 외부에 미치는 영향을 중심으로 긍정/부정 요인 분석
- 재무 영향 요인 분석: 외부 요인이 우아한형제들의 사업 활동과 재무 성과에 미치는 영향을 중심으로 기회/위험 요인 분석

---

**STEP 3**      각 주제별 환경·사회적 영향과 재무 영향에 대해 근거 기반 평가와 참여 기반 평가 정량화

**중요성 평가**

	환경·사회적 영향 중요성	재무 중요성
<b>근거 기반 평가</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 모회사와 우아한형제들의 비재무 정보 공개 자료를 기반으로 중요 주제, 보고 주제 연계성 평가</li> <li>· 이해관계자 연계성 평가</li> <li>· 국내의 동종 산업군 10개 사의 보고 주제</li> <li>· 미디어 노출 주제</li> <li>· 글로벌 보고 표준(GRI) 주제 지표 연계성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 글로벌 보고 표준 지표와 대외 ESG 평가 지표</li> <li>· 연계성 평가(ESRS, SASB, DJSI, MSCI)</li> </ul>
<b>참여 기반 평가</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 주요 경영진 포함 우아한형제들 구성원 대상 설문조사(2025.05.13~23, 117명 대비 참여율 30.8%)</li> <li>· 대표이사 및 부문장 포함 경영진 10명 대상 인터뷰(2025.05.06~07.25)</li> <li>· 지속가능경영 담당 부서 우선순위 평가</li> </ul>	

**STEP 4**  
**중요주제 선정**

- 환경·사회적 영향 중요성과 재무 중요성의 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

● 환경 ■ 사회 ▲ 경제 & 지배구조

중요성 평가 매트릭스	매우 높음	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ 공정거래 및 윤리경영</li> <li>■ 개인정보보호 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 파트너 수익성 향상 및 사업활동 지원</li> <li>■ 라이더 안전보건관리 강화</li> <li>▲ 브랜드 신뢰도 향상</li> </ul>
	중요주제 영역	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 친환경 배달수단 확대</li> <li>■ 근무 환경 혁신과 일가정 균형 지원</li> <li>■ 구성원 안전보건 관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 지속가능한 패키징 및 플라스틱 감축</li> <li>■ 지역사회 동반성장</li> <li>■ 고객 만족도 향상 및 권리 보장</li> <li>▲ 혁신기술 투자 및 경쟁력 확보</li> <li>● 온실가스 감축</li> <li>■ 선진적인 배달 파트너십 구축</li> </ul>
	보통	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 환경법규 준수</li> <li>■ 건전한 리뷰 문화 조성</li> <li>■ 지식, 문화 공유 및 다양한 교육기회 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 음식물쓰레기 저감 및 관리</li> <li>■ 음식 위생관리 및 정보제공 강화</li> </ul>
		높음	매우 높음
	환경·사회적 영향		

중요주제 목록

● 매우 높음 ○ 높음

순위	이슈명	환경·사회 영향	재무	관련된 이해관계자	보고 위치
1	파트너 수익성 향상 및 사업활동 지원	●	●	파트너	CH4-1 함께 성장
2	라이더 안전보건관리 강화	●	●	라이더	CH4-2 전과정 안전과 건강
3	브랜드 신뢰도 향상	●	●	고객 파트너 라이더	CH3 지속가능한 행복의 시작
4	지속가능한 패키징 및 플라스틱 감축	●	○	고객 지역사회 정부 파트너	CH4-4 친환경 배달문화
5	공정거래 및 윤리경영	○	●	구성원 지역사회 정부 파트너	CH5-1 바른생활
6	개인정보보호 강화	○	●	고객 파트너	CH5-2 개인정보보호
7	지역사회 동반성장	●	○	지역사회	CH4-3 사회 먹거리 안전망
8	고객 만족도 향상 및 권리 보장	●	○	고객	CH4-6 고객 만족
9	혁신기술 투자 및 경쟁력 확보	●	○	투자자 구성원 지역사회	CH5-3 기술개발
10	선진적인 배달 파트너십 구축	●	○	라이더	CH4-2 전과정 안전과 건강

# 4 함께가치

우아한형제들은 배달의민족의 함께하는 모든 이해관계자와 함께 사회적 가치를 실현하고, 배달 산업과 외식 산업의 지속가능한 미래를 만들어 가고자 노력하고 있습니다. 파트너가 안정적으로 가게를 운영하고, 라이더가 보다 효율적이고 안전하게 일하며, 고객이 신뢰 가능한 서비스를 경험할 수 있도록 다양한 노력을 이어 가고 있습니다. 동시에 구성원이 자부심을 가지고 일할 수 있는 환경을 조성하고, 지역사회와의 접점을 넓혀 가며, 환경 문제에 대한 책임 있는 인식을 바탕으로 지속가능한 배달 문화를 확산하고자 아낌없는 노력을 기울이고 있습니다. 앞으로도 모든 이해관계자와 함께 신뢰를 쌓고, 사회적 가치를 실현할 수 있도록 꾸준히 나아가겠습니다.

1 함께 성장

2 전과정 안전과 건강

3 사회 먹거리 안전망

4 친환경 배달문화

5 일하기 좋은 회사

6 고객 만족



# 1 함께 성장

## 파트너

우아한형제들은 전국의 파트너가 장사에 더 집중하고, 장기적으로 성장해 나갈 수 있도록 실질적인 지원을 아끼지 않습니다. 배민아카데미를 열어 실전에 바로 적용할 수 있는 내용의 외식업 교육을 제공하고, 찾아가는 맞춤형 컨설팅으로 파트너에게 꼭 맞는 성장 전략 수립을 지원합니다. 전통시장과 중소기업 소상공인의 제품 판로 확장을 지원하며 상생의 가치를 실현하고, 배민외식업컨퍼런스에서 최신 트렌드와 인사이트를 공유합니다. 또한 배민음악회를 비롯한 문화·정서 지원 프로그램으로 파트너의 일상에 휴식과 활력을 더합니다. 우아한형제들은 이러한 노력을 바탕으로 외식 산업 발전에 힘을 보태며, 든든한 성장 파트너가 되고자 합니다.

### 핵심 성과

- 1 '배민아카데미' 무료 교육 누적 참여자 수 약 30만 명(2014~2025.04)
- 2 '배민외식업컨퍼런스' 오프라인 행사 누적 참여자 수 약 7천 명(2023.01~2024.12)
- 3 '우아한 사장님 살핌기금' 누적 지원 규모 약 36억 5천만 원(2022.01~2024.12)





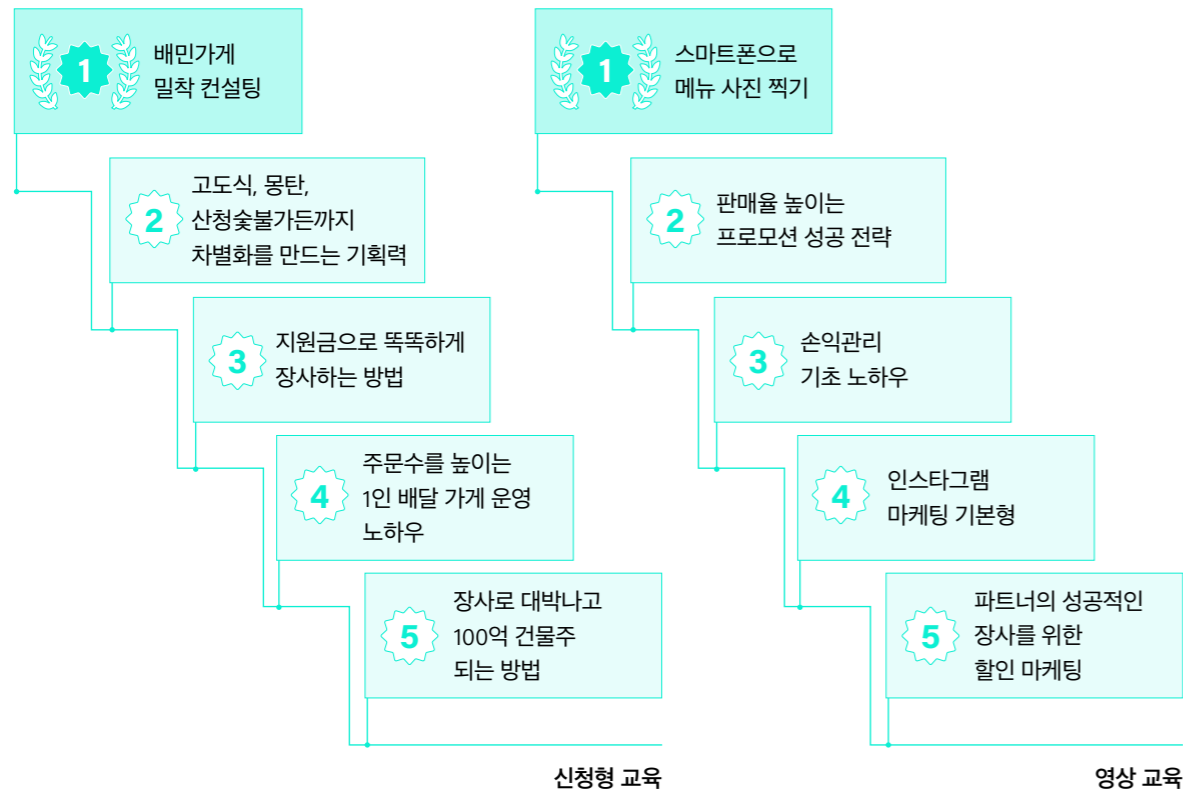
**Since 2014, 파트너의 배움에 함께한 11년:  
배민아카데미**

우아한형제들은 파트너의 성장을 위한 든든한 발판이 되고자, 2014년부터 '배민아카데미'에서 꾸준히 무료 교육을 운영하고 있습니다. 배민아카데미에서는 기본적인 장사 교육부터 외식업 경영에 필요한 이론과 실습, 나아가 1:1 맞춤형 상담과 컨설팅까지 다양한 프로그램을 폭넓게 지원하며, 파트너의 고민에 귀 기울이고 실질적인 성장을 돕습니다. 서울센터와 경기센터에서는 대면 교육을 진행하며, 먼 지역의 파트너에게는 비대면 라이브 교육과 언제 어디서나 수강할 수 있는 영상 교육을 모두 제공해 모두에게 배움의 기회를 열어 두고 있습니다. 배민아카데미는 2025년 4월 기준 누적 수강생 수 30만 명을 돌파하며, 명실상부한 국내 최고 외식업 교육 기관으로 자리매김했습니다.

**배민아카데미 교육 성과**

교육 형태	단위	2024년 성과		누적 성과(2014~2025.04)	
		오프라인	온라인·실시간	오프라인	온라인·실시간
횟수	회	393	463	1,918	1,962
인원	명	8,237	47,444	45,364	257,561

**배민아카데미 인기 교육**



**실전형 교육과 지역 협업 교육**

배민아카데미는 파트너가 실전에 바로 적용 가능한 마케팅 비법과 운영 노하우를 익힐 수 있도록, AI를 활용한 실전형 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. SNS 콘텐츠 제작부터 홍보 이미지·영상 제작, 브랜드 송 기획, 고객 응대 자동화, 매출 데이터 관리까지, 가게 운영의 효율성과 편의성을 높이는 실용적인 교육을 제공합니다. 아울러 파트너들에게 꼭 필요한 안전, 위생, 경영 분야의 실무형 영상 교육을 강화하고자 다양한 정부기관과 협업을 진행해왔습니다. 공공기관과 긴밀히 협력하며 정부 정책을 제때 제공하고, 외식업 현장의 수요에 맞춘 실전형 콘텐츠를 기획·제작함으로써, 파트너의 사업 운영에 실질적인 도움이 되는 교육 기반을 만들어 가고 있습니다.

**배달의민족 파트너 커뮤니티 '배민프렌즈'와 사장님 모임**

2020년 '함께 성장하고 나누는 배민 사장님들의 모임'으로 시작된 '배민프렌즈'는 2024년 기준 8기까지 구성되어 111명의 파트너들과 함께하고 있습니다. 배민프렌즈는 '함께', '성장', '나눔'의 3가지 테마에 맞는 프로그램과 장사 스피치를 비롯해 외식업 노하우를 공유하는 다채로운 콘텐츠를 다루며 건강한 외식업 문화를 조성해 나가고 있습니다. 그밖에도 우아한형제들은 배민아카데미에서 공부한 파트너들이 각자가 리더가 되어 프로그램을 이끌고 동료 파트너들과 서로의 장사 노하우를 공유할 수 있도록 지원합니다. 가게 홍보부터 효율적인 가게 운영 방법, 배민가게 운영 활성화 방안 등 다양한 주제를 바탕으로 파트너들은 스터디 모임을 구성하고 '챌린지 프로그램'을 진행함으로써, 가게에 바로 적용할 수 있도록 실전 과제와 미션을 수행하며 더 성장할 수 있는 기회를 도모하고 있습니다.

1) 인스타그램 챌린지, 블로그 챌린지, 메뉴 사진 챌린지, AI 스터디 모임, 인력 관리 스터디, 청결 캘린더 챌린지, 리뷰 챌린지, 배민 앱 고민 상담소 등

**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 취약 계층에 대한 나눔을 실천하는 봉사활동, 파트너 노하우를 나누는 장사 스피치 등

외식경영 효율화: 외식업자문단 출범

2024년 4월, 우아한형제들은 파트너의 경영 효율화를 실질적으로 돕고자 '외식업자문단'을 출범했습니다. 교수진, 산업 연구원, 셰프 등 12인의 전문가로 구성된 자문단은 메뉴 경쟁력 강화, 효율적인 마케팅, 식재료 비용 절감, 인건비 효율화, 체계적인 손익 관리 등 5개 주제를 중심으로 1년간 실천 가능한 해법을 제시해 왔습니다. 매월 정기적으로 대면 자문이나 서면 자문을 진행하며 도출된 인사이트는 총 12개의 실전 콘텐츠와 417회의 '배민아카데미' 교육으로 이어졌으며, 그 결과물로 파트너가 스스로 경영 전략을 점검하고 실행할 수 있도록 돕는 『하루 하나 외식경영 가이드북』을 발간했습니다. 이 책은 파트너가 현장에서 자주 마주하는 고민을 '매출 더하기, 비용 빼기, 손익 나누기, 성장 굶하기'의 4대 핵심 주제로 정리하고, 총 21개의 질문과 실천 과제를 바탕으로 실질적인 경영 개선을 유도하도록 설계되었습니다. 우아한형제들은 가이드북을 비롯해 외식경영 세미나, 배민외식업컨퍼런스 등 자문단 활동과 연계된 다양한 프로그램을 통해, 파트너의 경영 고민을 함께 나누고 지속가능한 성장을 돕는 든든한 동반자가 되고자 합니다.



『외식업을 묻다』 출간

‘장사, 어디서부터 어떻게 시작해야 할까?’, ‘가게 운영의 고민, 다른 사장님들은 어떻게 해결했을까?’ 등 파트너가 가게를 운영하며 맞닥뜨리는 현실적인 질문에 실질적인 해답을 전하는 책, 『외식업을 묻다』는 외식업 무료 교육 기관 배민아카데미가 10주년을 맞아 출간한 실전형 외식업 지침서입니다. ‘많이 파는데 왜 남는게 없지?’, ‘가족같은 직원 가능할까?’, ‘다양한 메뉴가 좋을까, 간소한 메뉴가 좋을까?’ 등 장사의 시작부터 운영, 마케팅, 성장까지 파트너들이 가장 많이 하는 질문 15가지에 대해, 배민아카데미에서 함께 공부하고 성장한 현직 파트너 15명과 분야별 전문가 5명이 경험과 인사이트를 바탕으로 진솔한 해답을 들려줍니다. 『외식업을 묻다』는 외식업에 종사하는 분만이 아니라 창업을 준비하는 예비 파트너, 자영업의 현실을 이해하고자 하는 모든 이들에게 유익한 길잡이가 되어 줍니다. 또한 도서의 판매 수익은 전액 국내 결식아동 지원을 위해 기부되어 따뜻한 선순환의 가치를 실현합니다.

메뉴 경쟁력 강화: (1) ‘돈 버는 가성비메뉴 캠페인’

2024년 외식업계의 핵심 키워드는 ‘1인 메뉴’와 ‘가성비 메뉴’였습니다. 이에 배민아카데미는 파트너들이 변화하는 소비 트렌드에 대응할 수 있도록, 연간 ‘배민가게 메뉴·레시피 컨설팅 프로그램’을 운영했습니다. 총 50명의 파트너를 대상으로 1인당 2종씩 총 100개의 1인 가성비 메뉴를 개발하고, 현장 맞춤형 컨설팅과 메뉴 촬영까지 연계하여 실질적인 판매로 이어질 수 있도록 지원했습니다. 또한 CJ와의 협업으로 사이드 메뉴에 대한 수요를 반영하여, 12명의 파트너를 대상으로 7주간의 집중 컨설팅 교육을 운영했습니다. 이 과정에서 CJ 제품을 활용한 총 24종(1인당 2종)의 사이드 메뉴를 개발했습니다. 교육을 수료한 파트너들은 실제 매장에 적용 가능한 구성을 배울 수 있었으며, 가게경쟁력과 매출이 높아지는 등 실질적인 도움을 받았으며 긍정적인 피드백을 주셨습니다.

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 분석하여 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 파트너를 대상으로 7주간 컨설팅을 진행했습니다. 총 15명의 파트너를 선정하여 메뉴 분석부터 진단, 메뉴 개발, 배민 앱 등록, 판매까지 도움을 드렸습니다.
사장님은 가성비 메뉴 전략가	가성비메뉴 개발에 참가한 파트너들의 가성비메뉴 구성과 판매 후기를 영상으로 업데이트합니다.

메뉴 경쟁력 강화: (2) 배민사진관

‘배민사진관 프로젝트’는 파트너들의 메뉴 경쟁력 강화를 위해 기획된 사진 촬영 지원 프로그램으로, 총 50개 가게를 대상으로 진행되었습니다. 내부 전담 사진작가와 푸드 스타일리스트 등 전문 인력이 각 가게의 대표 메뉴를 고품질로 촬영하여 총 100컷의 메뉴 사진을 제작했습니다. 촬영된 사진은 배민 앱 내 가게 페이지에 실제로 적용되었고, 메뉴의 시각적 완성도를 높여 고객의 구매 전환에 긍정적인 영향을 주었습니다. 파트너들의 만족도 또한 매우 높았습니다. 특히 배달 플랫폼에서는 메뉴 사진이 소비자 선택의 중요한 요소 중 하나인 만큼, 사진 교체 이후 매출이 상승했다는 현장 반응이 다수 접수되는 등 실질적인 성과로 이어졌습니다.

## 물가안정 원정대

우아한형제들은 파트너가 가게에 필요한 비품과 식품을 저렴하게 구매하고, 효율적으로 사용하도록 배달 '물가안정 원정대' 캠페인을 추진하고 있습니다. 특히 배달 장사에 소모되는 비용을 줄일 수 있도록 배달 관련 제품을 저렴하게 공급하고 별도로 쿠폰을 제공하는 등의 혜택을 드리고 있습니다. '물가안정 원정대'는 배민상회, 배민아카데미, 배민외식업광장이 함께하는 캠페인으로 파트너를 위한 커머스, 교육, 콘텐츠를 유기적으로 연결해 실질적인 혜택을 제공하고 장기적인 성장을 돕습니다. 배민상회에서 필수 식재료와 배달 비품을 저렴한 가격으로 제공해 가격 부담을 줄이고, 배민아카데미에서 무료 레시피 교육을 진행하여 이미 구매한 식재료를 활용한 메뉴를 개발하도록 합니다. 또한, 배민외식업광장에서 비품과 식품의 가격 동향이나 활용 팁 등을 쉬운 콘텐츠로 제공해 파트너들의 장사 기초 체력을 올립니다. 배달 비품 잘 고르는 방법을 안내하고자 제작한 배달 비품 소개 영상은 유튜브를 통해 높은 조회 수를 기록하여 많은 파트너들의 관심을 받았습니다.

## 소상공인 방송 콘텐츠 협력(외식업중앙회 업무 협약)

2024년에는 소상공인시장진흥공단(이하 소진공)과 배민아카데미가 협업하여, 파트너의 성장을 지원하는 영상 교육 콘텐츠를 공동으로 제작했습니다. 해당 콘텐츠는 '배민아카데미 사이트'와 소진공의 '지식배움터 사이트'에서 제공되며, 더 많은 파트너가 교육의 혜택을 누릴 수 있도록 기획되었습니다.

이번 협업은 2023년 공동 제작 사업의 연장선으로, 2024년에는 '배민 서비스 활용법' 콘텐츠까지 포함하여 교육 범위를 더욱 확장했습니다. 특히 외식업계의 저명한 인사와 외식업자문단이 직접 콘텐츠 제작에 참여해 외식 자영업자들에게 실질적인 경영 인사이트를 제공했습니다. 또한 메뉴, 마케팅, 고객 관리, 운영, 배달·포장 등 '외식경영 효율화 5대 과제'를 중심으로 맞춤형 영상 콘텐츠를 기획·제작해 파트너들의 장사 역량 강화와 매출 향상에 실질적인 도움을 드렸습니다. 이번 민관 협업은 외식업 소상공인의 지속가능한 성장을 지원하는 대표 사례로, 높은 교육 만족도와 참여율을 이끌어 냈습니다.

## 배민가게 밀착 컨설팅

매장의 물리적인 한계를 극복하고 더 많은 고객을 만나기 위한 배달 앱의 효율적인 활용 방법은 파트너들의 큰 고민거리 중 하나입니다. 우아한형제들은 이 고민을 해소하기 위해 각 분야의 외식업 전문가와 함께 '배민가게 밀착 컨설팅'을 운영했습니다. 메뉴, 광고 운영, 손익 현황 등 가게 진단을 바탕으로 전문가 솔루션을 제공해 가게 성장의 발판을 마련했습니다. 2024년 4월부터 8월까지 5개월간 진행된 컨설팅의 결과로 A 그룹에서는 가게 평균 매출 131% 상승, 주문 수 149% 상승, B 그룹에서는 가게 평균 매출 36% 상승, 신규 고객 수 84% 상승이라는 성과를 보였습니다.(2024.04~2024.08 기준)

## 카페해답 & 와인 시음회

배민아카데미는 파트너들이 주류·커피 등 메뉴 경쟁력을 강화해 객단가와 매출을 높일 수 있도록 수입·유통업체와의 연결 기회를 제공하고 있습니다. '우리 가게에 어울리는 와인은 무엇일까?', '원두는 어디서 받는 게 좋을까?'와 같은 파트너들의 실질적인 고민을 해결해 드리고자 배민아카데미는 다양한 수입사와 로스터리 업체를 한자리에서 만나고 시음하며 상담할 수 있는 실전형 프로그램을 운영하고 있습니다. 2024년 카페해답과 와인 시음회를 총 6회 진행했으며, 누적 참여 인원은 1,016명에 달합니다. 참여 파트너들은 다양한 업체와 직접 소통하고 제품 특성을 비교해 보며 납품처를 탐색할 수 있다는 점에서 높은 만족도를 보였습니다.

### 카페해답&와인 시음회 후기



"와인 클래스에서 다양한 수입사뿐 아니라, 와인 관련 용품 구매 루트까지 알려 주셔서 정말 유익한 시간이었습니다."

"자영업 7년 차에 처음으로 3시간 동안 가게 문을 닫고 교육에 참여했는데, 자영업자와 함께 성장하는 배민이라 믿음이 갑니다."



"검증된 로스터리를 한자리에서 만날 수 있어서 좋았습니다."

"서울 로스터리만 고집했는데 지역을 넓혀 볼 생각이 들었습니다."



2024 동행축제

우아한형제들은 2021년부터 매년 동행축제에 참여하여, 여러 프로모션으로 고객 혜택을 강화하고 전통시장과 중소기업의 온라인 판로 활성화를 도왔습니다. 3월 '미리 온(ON) 동행축제'에서는 12개 인기 치킨 중소 브랜드 대상으로 쿠폰 프로모션을 운영해 총 8억 8천만 원의 매출액을 달성하며 초봄 시즌 내수 진작에 기여했습니다. 5월 동행축제에서는 가게배달, 전통시장, 배민B마트, 배민전국특가(구 대용량특가) 등 배민 내 다양한 서비스에서 소상공인 할인 기획전을 열었습니다. 특히 부산 해운대에서 열린 동행축제 개막식에 참여해 전국카페사장협동조합이 운영하는 동행음료 부스에 현장 이벤트를 지원하는 등 적극적인 참여로 내수 촉진에 활력을 불어넣었습니다. 또한 연말을 맞아, 지역사회에 선한 영향력을 미치는 중소기업 가게를 모은 배민 상생관 배민 함께가게 내의 우리동네 기부실천가게에서 사용할 수 있는 전용 프로모션을 진행하여 가게 매출 20% 상승이라는 성과를 이끌어 냈습니다. 서울 홍익대학교 인근에서 열린 개막식 행사에서는 배민 함께가게 부스를 운영하여 많은 이들에게 가치 있는 가게를 홍보했습니다. 앞으로도 중소기업인들의 매출 증대를 돕고 지역사회에 가치 있는 영향을 주기 위한 다양한 기획전과 행사를 마련할 예정입니다.

2024 동행축제 참여 내용

3월 '미리 온(ON) 동행축제'	- 치킨 중소 브랜드 가게 대상으로 쿠폰 프로모션을 운영해 총 8.8억 원의 매출 달성
5월 동행축제	- 부산 개막식 현장 참여: 전국카페사장협동조합의 '동행음료' 홍보 이벤트 지원 - 전국 외식업 소비 촉진 위한 가게배달 대상 할인 쿠폰 제공 - 장보기·쇼핑에서 전통시장 상품 최대 50% 할인 이벤트 실시 - 지역 특산물 상품 활성화 위해 '전국별미' 서비스 전상품 할인 기획전 운영
12월 동행축제	- 홍대 개막 행사 이벤트 부스 운영: 배민 함께가게 홍보와 현장 이벤트 실시 - 배민 함께가게 내의 우리동네 기부실천가게 전용 할인 쿠폰 지원으로 가게 매출 약 20% 상승 - 치킨, 피자 등 20개 외식 브랜드 가게 할인 혜택 제공 - '전국별미' 서비스 내 전통시장 상품 30% 할인전 운영

2024 동행축제 지원 규모

참여 업체 수

44,017개



2024 코리아세일페스타

우아한형제들은 산업통상자원부가 후원하는 '2024 코리아세일페스타'에 참여하여 다양한 외식 브랜드와 협업하며 총 250억 원의 매출을 달성함으로써 소비 진작과 내수 경제 활성화에 기여했습니다. 전 국민이 맛있는 음식을 합리적인 가격으로 즐길 수 있도록 BBQ, BHC 등 인기 치킨 브랜드를 비롯해 도미노피자, 배스킨라빈스, 파리바게뜨 등의 브랜드와 협업했습니다. 앞으로도 지역경제 활성화 행사에 적극 참여하여 고객에게는 합리적인 외식 기회를, 입점 업주에게는 매출 확대와 지속가능한 성장의 기회를 제공하도록 노력하겠습니다.

소상공인 판로 지원: (1) 전통시장 특화 상품 개발

우아한형제들은 커머스 서비스로 전통시장의 전국 택배화를 돕고 있습니다. 전국상인연합회, 동반성장위원회와 체결한 상생협약을 기반으로 2025년 2월에 대구 와룡시장, 서귀포 향토오일시장, 용문시장 협동조합과 6개월간 협업해 '전통시장에서 맛난 별미' 밀키트와 선물세트 상품을 런칭했습니다. 우아한형제들은 상품 개발부터 제작, 판매까지 전 과정을 지원했습니다. 특히 서귀포 향토오일시장 선물세트 상품의 경우, 입점 이후 2025년 설 기획전과 프로모션 운영으로 2천만 원의 신규 수익을 창출했습니다. 앞으로도 전통시장과의 꾸준한 협업으로 전통시장의 수익과 자생력을 높일 수 있는 사업을 지원할 계획입니다.



소상공인 판로 지원: (2) 전통시장 온라인 장보기 서비스 입점

우아한형제들은 전통시장 온라인 장보기 서비스를 시작한 후, 경남 양산남부시장, 부천 중동사랑시장, 대전 한민시장 등 전국 10개 전통시장의 판로 확대를 지원했습니다. 고객들은 전통시장 온라인 장보기 서비스로 여러 점포의 상품을 한 번에 주문하고 배달받을 수 있으며, 전통시장 상인들은 신규 수익을 창출하게 되었습니다.

### 지역 농산물 판로 상생협약

2024년 4월, 우아한형제들은 충청남도과 '농산물 판로 확대 업무 협약'을 체결하고 지역 농산물 유통 활성화에 나섰습니다. 충남 지역 농협과의 계약 재배와 철저한 검수를 거친 고품질 농산물을 배민 앱에서 직접 선보이며 안정적인 판로 확보와 지속가능한 유통 기반 마련에 기여했습니다. 특히 정기적인 프로모션과 마케팅 협업을 바탕으로, 2025년 2월 기준 충남 농산물 연 매출 100억 원을 달성했습니다. 최근 소비 트렌드에 맞추어 청양고추 3개, 깎 마늘 30g 같은 극소용량 상품을 출시하여 큰 호응을 얻으며 판매 증가에 힘을 보탠 결과입니다. 앞으로도 우아한형제들은 충청남도과 함께 새로운 상품 개발과 지속적인 협력을 이어 가며 지역 농산물의 브랜드화와 판매 활성화를 지원할 계획입니다.

### 유통상생대회 동반성장위원회 표창

중소기업중앙회에서 열린 2024년 유통상생대회에서 전통시장 입점과 판로 지원 등의 상생 활동을 인정받아 동반성장위원회 표창을 수상했습니다. 유통상생대회는 중소기업중앙회가 한국온라인쇼핑협회, 한국백화점협회, 한국체인스토어협회와 공동으로 주최하는 행사이며, 우수한 상생 활동을 전개한 기업에게 정부 포상을 수여합니다. 우아한형제들은 오프라인 중심으로 사업을 영위해 온 전통시장 상인의 디지털 전환을 돕고자 온라인 장보기 서비스 입점, 전통시장 상품을 활용한 특화 상품 개발과 온라인 판로 확대 등을 지원했습니다. 또한 여러 지방자치단체, 중소벤처기업부와 협력하여 전국 농축수산물 가게와 지역 맛집의 온라인 판로 확대를 지원하고, 이외에 1,000억 규모의 상생 금융 프로그램 등의 상생 활동을 진행했습니다.



### 우아한 노무 해결사

복잡한 노무 문제로 어려움을 겪는 중소기업인을 위해 2023년부터 '우아한 노무 해결사' 프로그램을 운영하며, 총 1,230명의 중소기업인에게 노무 상담과 교육을 지원했습니다(2023.07~2024.12). 장사로 바쁜 소상공인을 위해 공인노무사가 가게로 직접 방문하는 1:1 방문형 컨설팅, 노동법 집체 교육, 노무 상담 사례집 제공 등을 실시하고, 사업 도중에 피드백을 받아 대응할 수 있도록 실시간 전화 상담을 추가로 운영했습니다. 소상공인연합회, 대한제과협회, 전국카페사장협동조합 등 소상공인의 이익을 대변하는 단체와 동반성장위원회, 한국중소벤처기업유통원 등 중소기업인 관련 기관과도 협업하여 더욱 많은 중소기업인이 혜택을 누리도록 지원했습니다.



### 정산 대금 조기 지급

우아한형제들은 배달의민족 입점 매장(일부 배민장보기·쇼핑 입점 업체 제외)의 매출 정산 주기를 3일로 운영하여, 파트너들이 현금 흐름을 안정적으로 유지할 수 있도록 돕고 있습니다. 특히 설, 추석 등 명절 연휴 기간에 맞춰 정산 대금을 조기 지급해 파트너의 자금 운용 부담을 덜어 드립니다. 2024년에는 정산일을 설에는 5일, 추석에는 정산일을 6일 앞당겨 각각 596억 원과 478억의 대금을 파트너들에게 미리 지급하였습니다.

### 첫 내 가게 마련 대출

'첫 내 가게 마련 대출'은 임대 계약의 불안을 해소하고, 가게 운영에 전념하고 싶은 파트너를 위한 금융 지원 프로그램입니다. 우아한형제들이 50억 원을 출연하고 KB국민은행이 500억 원 규모의 대출 자금을 조성하여, 10년 이상 임차 가게를 운영해 온 파트너에게 최대 15억 원의 가게 매입 자금을 지원합니다. 또한 우아한형제들은 최대 6억 원의 담보를 제공합니다. 2021년부터 세 차례에 걸쳐 진행된 프로그램을 통해 3명의 파트너의 가게 마련을 지원하였으며, 2024년 3차 연도 프로그램(2025.10.14.종료)을 통해 총 23명의 파트너에게 대출 추천서를 발급해드렸습니다.

## 5 위생안전 강화 캠페인



### 위생등급제 활성화

우아한형제들은 2017년 식약처와 '식품안전정보 업무협약'을 체결한 이래, 협약을 갱신할 때마다 협약 범위를 꾸준히 확대하며 음식점 위생 안전 수준을 강화해 고객의 안전과 건강을 지키고자 힘쓰고 있습니다. 배달 전문점을 대상으로 하는 위생등급제<sup>1)</sup> 적용을 확대하고, 배달 앱 입점 업소에는 위생 관리 방법을 보다 적극적으로 안내하고 있습니다. 식약처 공공 데이터 연계로 배민 앱에 식당의 위생 등급 정보와 행정처분 이력(식품위생법 위반 등)을 투명하게 공개해 고객의 안전과 선택권을 보장하고, 파트너에게는 위생 정보를 효과적으로 알려 가게의 신뢰를 쌓는 데 기여합니다.

1) 음식점의 위생 상태를 3년 주기로 평가한 후, 우수 업소 대상 등급(매우 우수, 우수, 좋음)을 지정하는 식약처 인증 음식점 위생 등급 제도

### 통합 위생 관리 자동화 매장 MOU

외식업계의 인력난이 커지고 위생 관리에 대한 중요성이 강조되면서, 매장 운영 자동화와 통합 위생 솔루션에 대한 수요가 빠르게 증가하고 있습니다. 이에 우아한형제들의 자회사 비-로보틱스는 위생 관리 전문 기업 케어원과 협력하여, 서빙로봇과 청소로봇을 중심으로 한 자동화 솔루션에 전문 위생 관리 시스템을 결합한 통합 매장 솔루션을 개발하고자 했습니다. 이번 협업은 서빙과 청소의 전 과정이 자동화된 매장 환경을 구현함으로써, 운영 부담을 줄이고 위생 수준을 강화하는 데 목적이 있습니다. 더불어 고객 만족도와 매장 신뢰도 향상을 동시에 도모하며, 실질적인 매장 운영 효율화를 지원합니다.

## 6 외식업주 특화 트렌드 및 정서 교류



배민외식업컨퍼런스  
ceo.baemin.com/event/conference-2024



### 배민외식업컨퍼런스(배민사장님페스타)

'배민외식업컨퍼런스'는 지난 4년간 총 33만 명의 파트너와 업계 관계자가 온오프라인으로 참여해 온 행사로, 2024년에도 가게에 맞는 경영 전략 수립을 돕고자 12월 17일, 코엑스 그랜드볼룸에서 개최되었습니다. 이번 배민외식업컨퍼런스에서는 기존 '배민사장님페스타'에서 선보였던 정서적 케어와 동기 부여 중심의 프로그램을 넘어, 우아한형제들이 1년간 운영한 외식업자문단의 인사이트를 바탕으로 보다 전문화된 외식업 성공 전략을 제공했습니다. 특히 철가방 임태훈 셰프, 장사 권프로, 프리츠 송성만 대표 등 업계 최고 전문가 27인이 참여해, 현장의 실제 질문에 답하고 실전 노하우를 단독으로 공개했습니다. 컨퍼런스는 배민 앱 운영법부터 매출 향상, 비용 절감, 외식업 트렌드에 이르기까지 가게 운영에 바로 적용할 수 있는 강연들로 구성되었으며, 2024년에는 약 2천여 명의 파트너가 현장을 찾아 큰 호응을 얻었습니다.

### 어떤 강연이 진행되었나요?

내년도 외식업 트렌드와 외식업 성공 전략을 만날 수 있는 외식업 인사이트	- 2025년도 외식업 성공 전략인 '고유성'과 '효율성'을 공개 - 외식업자문위원장인 '최규완 교수' 주제 발제를 시작으로, 임태훈(철가방) 셰프, 장사 권프로, 박찬일 셰프 등 다양한 전문가가 성공 전략 공유
배민 앱으로 배달 장사 더 잘하는 노하우 공개, 배민 인사이트	- 오직 배민만이 공유할 수 있는 배민 데이터 최초 공개 - 2025년 배민트렌드, 인기/신규 메뉴 현황 공유 - 파트너 케이스별 배민 앱 매출 상승 전략 공개
가게 매출 향상과 비용 절감을 위한 베테랑들의 비법 공개, 가게 운영 인사이트	- AI, 숏폼 마케팅, 레시피 등 실습형 강연을 중심으로 한 베스트 클래스 - 현업 파트너가 매출 향상과 비용 절감 노하우를 직접 알려 주는 '사장님 클래스'
파트너 가게에 도움되는 배민 서비스부터 파트너사 혜택까지	- 배민상회 인기 식품·비품 오프라인 체험과 샘플 제공 - 배민오더, 배민로봇 등 매장 운영 솔루션 직접 체험 - 금융, 세무, 인력, 운영 관련 제휴 혜택 제공 - 배민 앱 1:1 상담 부스 운영으로 운영 궁금증 해결



배민트렌드&  
외식업트렌드  
ceo.baemin.com/trend

## 배민트렌드&외식업트렌드

외식업 환경과 트렌드, 고객은 빠르게 변하고 있지만, 가게 일에 매진하는 파트너들이 트렌드를 캐치하고 변화에 적응하기란 쉽지 않습니다. 우아한형제들은 파트너와 외식업 종사자를 위해 실제 데이터를 바탕으로 매년 배민트렌드와 외식업트렌드를 기획하고 제작해 가게 운영에 필요한 인사이트와 정보를 제공합니다. 배민트렌드는 배달의민족 데이터와 고객 설문 데이터를 바탕으로, 배달의민족 앱에서 음식을 주문하는 요즘 고객들의 성향, 인기 있는 메뉴의 종류와 특징, 주문이 늘어나는 시기와 시간대에 대한 정보를 제공합니다. 배민트렌드는 봄·여름 편과 가을·겨울 편으로 연 2회 발표합니다. 배민트렌드2025 봄·여름 편에서는 1인 메뉴의 주문 수가 증가하는 현황과 트렌드, 건강한 식습관을 선호하는 고객에 주목할 필요성을 제시했습니다. 외식업트렌드는 다양한 매체와 채널의 키워드와 데이터를 분석하고, 해당 시기의 외식업 트렌드 키워드를 선정해 분기별로 연 4회 발표합니다. 2025년 1분기에는 계절과 상관없이 인기 있는 아이스 메뉴 트렌드와 다양한 종류와 구성의 국밥 메뉴 트렌드, 다양한 연령대와 고객층에서 열풍을 일으키고 있는 건강 관리 트렌드를 소개하며 '시즌리스 아이스', '뉴 웨이브 국밥', '저속 노화'를 트렌드 키워드로 선정하고, 외식업 전문가의 의견을 통해 트렌드 키워드를 가게에 바로 적용할 수 있는 실질적 활용법과 대안도 제시했습니다.

## 오늘의 쉼이 내일의 힘이 된, 배민음악회

'배민음악회'는 바쁜 장사 속 쉼 없이 달려온 파트너에게 단 하루만이라도 여유를 드리하고자 기획된, 우아한형제들의 힐링 음악회입니다. 우아한형제들은 단순한 공연을 넘어 파트너의 삶과 이야기에 진심으로 귀 기울이는 시간을 마련해 문화와 공감, 따뜻한 위로까지 함께 나누고자 했습니다. 2023년 서울, 경기, 부산을 시작으로, 2024년에는 계절의 낭만을 따라 봄의 대구, 여름의 광주, 가을의 대전까지 총 6개 도시에서 음악회를 이어왔습니다. 여섯 차례에 걸친 배민음악회에는 총 2,470명의 파트너가 함께해 주셨으며, 전 회차 평균 4.8점(5점 만점)의 높은 만족도를 보였습니다. 배민음악회는 단 하루의 쉼이 앞으로의 장사에 힘이 되는 경험이 되기를 바라며 파트너 곁을 지켜 왔습니다. 그 진심은 음악회에 참여한 파트너들의 진솔한 후기 속에 고스란히 담겨 있으며, 그날의 공감과 감동은 오래도록 마음속에 남을 소중한 기억으로 이어지고 있습니다.

### 배민음악회, 이래서 특별해요

파트너 맞춤형 음악회	- 전국으로 찾아가는 음악회 - 파트너의 부담을 덜어 드리는 평일 낮 시간 공연
파트너의 이야기가 중심이 되는 음악회	- 다양한 파트너의 장사 사연을 소개하고 함께 공감하며 응원하는 시간 - 장사와 관련된 다양한 주제로 매 회차 달라지는 콘셉트
소중한 사람과 추억을 쌓는 음악회	- 배민음악회를 함께 즐기고 싶은 동반인도 함께 참여 가능(동료 파트너, 직원, 가족, 친구 등) - 동반인과 특별한 추억을 만들 수 있는 다양한 이벤트와 부대 행사 운영

### 배민음악회 파트너 후기



"다른 사장님의 사연을 듣고 함께 공감하며 함께 울고 웃을 수 있던 순간이 참 좋았습니다. 일반 음악회와 달리, '사장님'이라는 타이틀로 공감하고 소통할 수 있었던 게 가장 큰 특징이었고 그만큼 가슴이 울렸습니다. 마지막에 제 상호명과 이름이 화면에 뜨는 순간, 눈물이 왈칵 났습니다. 그만큼 이름 뒤에 붙은 '사장님'이라는 단어가 다시금 책임감을 불러일으키고 동기 부여를 해 주었습니다. 정말 큰 감동이었습니다." - 이계복음밥 중남구점 박정원 파트너(대구 편)



"우리 자영업 사장님들, 하루하루 치열하게 살아가지만 정작 자기 자신을 돌볼 시간은 없잖아요. 배민음악회로 하루 정도는 나를 위해 리프레시할 수 있었고, 다녀온 뒤엔 다시 힘내서 일할 수 있는 원동력이 되었습니다. 배민 하이팅!" - 이정후라이드 개금점 유진혁 파트너(광주 편)



"여름 내내 가게 안에서 동동거려다 그야말로 먼 여행을 다녀온 것처럼 힐링했던 시간이었습니다. 그 기운으로 또 한 뼉 뛰어오르는 힘을 얻었습니다. 감사합니다." - 족보있는국밥 시흥신천점 김필녀 파트너(대전 편)





우아한 사장님  
살핌기금  
woowasajangnim.or.kr



우아한 사장님  
자녀장학금  
woowa.janghak.org

### 파트너들의 긴급 의료 생계비 지원

‘우아한 사장님 살핌기금’은 갑작스러운 질병이나 사고로 어려움을 겪는 파트너들의 회복을 돕고자 마련된 의료비 지원 기금입니다. 우아한형제들의 창업자 김봉진, 설보미 부부가 기부한 100억 원과 매년 우아한형제들이 더하는 기부금을 기반으로 마련되었으며, 우아한형제들, 봉앤설이니셔티브, 희망브리지 전국재해구호협회가 함께 힘을 모아 사업을 운영하고 있습니다. 기금을 운영해 단기적으로는 파트너의 건강과 일상 복귀를 지원하고, 중장기적으로는 외식업 생태계의 안정을 도모하고자 합니다. 배달의민족 입점 여부와 상관없이 연 매출 3억 원 이하 또는 중위 소득 140% 이하인 파트너이면 누구나 신청 가능하며, 치료와 재활 과정에서 발생하는 본인 부담금을 최대 1,700만 원까지 지원합니다. 2022년부터 2024년까지 약 36억 5천만 원이 1,034명의 파트너에게 전달되었으며, 2024년에는 180명의 파트너에게 약 7억 6천만 원의 의료생계비를 지원했습니다.

#### 우아한 사장님 살핌기금(의료 생계비) 수혜 파트너 후기



“금전적 도움이 없었더라면 병으로 무너지고 가맹 사업도 할 수 없었지만 이제 다시 도전하고 있습니다. 살핌기금으로 받은 도움에 대해 정말 감사하게 생각하고 많은 소상공인이 이 사업에 대해 알게 됐으면 좋겠습니다.” - 파트너 1



“이제 저는 더 건강해져서 저처럼 어려운 사람들을 돕고 싶습니다. 받은 도움을 잊지 않고, 저 역시 누군가에게 희망의 메시지를 전하는 사람이 되겠다고 다짐했습니다.” - 파트너 2

### 파트너 자녀를 위한 장학금 지원

우아한형제들은 봉앤설이니셔티브와 함께 파트너 자녀들을 대상으로 교육 기회를 지원하는 장학 사업을 운영하여, 아이들의 꿈과 미래가 자라날 수 있도록 돕고 있습니다. 우아한형제들의 창업자 김봉진, 설보미 부부가 세계적 사회 환원 약속인 ‘더 기빙 플레지’에 가입한 이후 사랑의열매에 기부한 100억 원의 성금과 우아한형제들의 기부금으로 재원이 마련되었으며, 사단법인 점프에서 운영을 맡고 있습니다. 2022년 사업 초기에는 1년 이상 외식업을 운영 중인 파트너의 고등학생 대학생 자녀를 대상으로 했으나, 2025년부터는 현 시점 외식업을 운영하고 있지만 해도 신청할 수 있도록 문턱을 낮춰 더 많은 파트너의 자녀가 장학 혜택을 받을 수 있게 했습니다. 이때, 배민 입점 여부는 고려하지 않습니다. 또한 2024년에는 고등학생 장학생들에게 진로 멘토링과 입시 컨설팅 서비스를 지원하여 비수도권 거주 장학생들의 입시 정보 격차를 줄이는 데 기여했습니다. 대학생 장학생들에게는 우아한형제들 구성원 멘토링으로 진로 탐색과 고민 상담의 기회를 제공했습니다.

### 우아한 사장님 자녀 장학금 지원 효과

학업적 효과	대학생과 해외 장학생은 A학점의 비중이 2% 증가하였고, 고등학생은 성적 중상위권 비중이 10.9% 증가하였습니다.
학업 유지 효과	장학생 선발 전 응답 대학생의 41.7%는 휴학을 고려한 적이 있다고 답했으나, 장학생 선발 후 2025년도 1학기 휴학이나 졸업 유예 비율이 15.6%로 낮아졌습니다. 특히 2회 이상 장학생으로 선발된 경우, 졸업 유예 비율이 6.3%까지 낮아져 장학금 지원이 학업 유지에 도움을 주는 것으로 나타났습니다.
아르바이트 경험 변화	장학금 지원이 장학생의 아르바이트 활동에 영향을 미쳐 학업 시간 확보에 도움을 준 것이 확인되었습니다. 장학생 선발 후 대학 장학생의 아르바이트 활동이 28.1% 감소하였으며, 아르바이트를 중단한 장학생은 중단하지 않은 장학생들에 비해 A학점의 비율이 약 9.1% 높았습니다.
가족 관계 변화	장학생의 96.6%가 외식업을 하시는 부모님의 어려움을 이해하게 되었다고 응답하였으며, 91.6%는 가족 관계 개선에도 긍정적 변화를 주었다고 응답했습니다. 특히 2회 이상 선발된 경우 100%의 장학생이 가족 관계 개선에 긍정 변화가 있었다고 답했습니다.

#### 우아한 사장님 자녀 장학금 수혜 장학생 후기



“우아한 사장님 자녀 장학금 덕분에 아르바이트 부담을 덜고 자격증 준비와 취업 준비에 집중할 수 있었습니다. 4학년 1학기에는 전공 19학점을 들으며 최고 학점을 기록했고, 결국 원하는 취업 목표도 이를 수 있었습니다. 그동안 제가 이루고 싶었던 꿈을 펼치게 해 주셔서 감사합니다.”

### 외식업 사장님 자녀를 위한 멘토링 콘서트

우아한 멘토링 콘서트는 우아한 사장님 자녀 장학금의 장학생들이 한 해를 돌아보고, 미래를 더 크게 꿈꿀 수 있는 계기가 되는 행사로 2023년부터 진행해 왔습니다. 이 행사에서는 장학생들이 ‘외식업주의 자녀’라는 공통점 안에서 한데 어우러져 네트워킹하는 자리를 마련하고 장학생들의 롤 모델이 되어줄 멘토를 초청하여 토크 콘서트를 진행하는 등 다양한 성장의 기회를 제공합니다. 2024년에는 총 73명의 장학생들을 우아한형제들 사옥에 초청하였고, 특별 멘토로 나선 최현석 셰프가 ‘나만의 추구미를 찾는 법’을 주제로 강연을 진행했습니다. 우아한형제들은 파트너의 자녀들이 앞으로도 더 큰 꿈을 꾸며 나아갈 수 있도록 지속적으로 성장의 기회를 마련할 예정입니다.

## 2 전과정 안전과 건강

### 라이더

우아한형제들과 우아한청년들은 라이더가 배달의 전 과정에서 안전과 건강을 보장받는 환경을 구축하고자 다각도의 노력을 기울이고 있습니다. 배민라이더스쿨에서 현장 맞춤형 안전 교육을 제공하며, 라이더 안전보건관리 방침을 마련하고 안전경영위원회를 운영해 체계적인 안전 관리 기반을 강화하고 있습니다. 라이더 위험성 평가를 통해 주요 위험 요인을 분석하고, 실효성 높은 후속 조치로 예방 중심의 안전 관리 체계를 고도화합니다. 또한 우아한 라이더 살핌기금을 마련해 사고로 경제적 어려움을 겪는 라이더들의 회복을 돕고, 상생지원금 제도로 배민커넥트 라이더의 지속가능한 배달 활동을 뒷받침합니다. 우아한형제들은 앞으로도 고객이 신뢰할 수 있는 배달 서비스를 제공하기 위해, 라이더의 건강과 안전을 최우선에 두고 체계적인 관리 기반 위에서 지속가능한 배달 환경을 만들어 가겠습니다.

#### 핵심 성과

- 1 '배민라이더스쿨' 누적 교육 참여자 21,364명(2021.01~2025.06)
- 2 혹서기·혹한기 물품 지원 규모 4만 개(2024.01~2025.06)
- 3 배민커넥트 라이더를 위한 '배-네티' 누적 수혜자 약 5만 명(2024.12 기준)
- 4 '우아한 라이더 살핌기금' 누적 수혜자 375명, 총 21억 원 지원(2019.06~2024.12)





배민라이더스쿨  
baemin-rider-school.oopy.io/



### 안전한 배달문화의 시작 '배민라이더스쿨'

'배민라이더스쿨'은 배달 종사자의 안전 확보와 사회적 책임 실현을 위해 설립된 업계 유일의 이륜차 안전·배달 서비스 교육기관입니다. 외부 전문 기관과 협력해 위탁 교육의 형태로 운영된 1세대 모델에 이어, 2세대부터는 자체 안전 교육장을 설립하여 교육 내재화 기반을 구축했습니다. 이후 실제 도로 환경을 반영한 현장형 교육장을 운영하는 3세대 모델로 발전하며, 라이더의 역량을 실질적으로 강화할 수 있는 체계적인 커리큘럼을 갖췄습니다. 배민라이더스쿨은 이러한 과정을 거쳐 맞춤형 현장 중심 교육을 제공하는 차별화된 교육 기관으로 자리매김하여, 2024년 한 해 동안 4,422명이 교육을 이수했으며 2025년 6월까지 누적 이수 인원은 21,364명에 달합니다. 또한 교육 만족도는 10점 만점에 평균 9.7점으로 높은 수준을 유지하고 있으며, 특히 오토바이 안전 및 정비 교육과 심폐소생술, 심리케어 교육에서 높은 만족도를 보였습니다. 우아한청년들은 이에 안주하지 않고, 4세대 교육 모델을 준비하고 있습니다. 하남 배민라이더스쿨 교육장을 신설하여, 더 많은 라이더에게 안전하고 전문적인 교육 환경을 제공하고자 합니다.

#### Case 온라인 교육 런칭

배민라이더스쿨의 온라인 교육은 시간·공간의 제약으로 교육 참여가 어려운 라이더를 위해 시작되었습니다. 우아한형제들은 교육 접근성 확대, 교육 사각지대 해소, 라이더 역량 강화, 지속가능한 교육 체계 구축을 목표로 2024년 11월 29일 온라인 교육 TF를 발족하였습니다. 이후 약 3개월 간의 기술·운영 준비, 콘텐츠 준비 과정을 거쳐 2025년 2월 24일 첫 강의를 열었습니다. 2025년 5월 기준, 교통사고 처리와 보험료 절약법 3부작, 종합소득세 신고 교육, 부모 대상 교육(가정의 달 특집), 오토바이 라이딩과 정비 교육으로 총 6개의 강의가 진행되었습니다. 그 결과, 첫 강의 런칭일 기준(2025.02~2025.05) 3개월 만에 교육 수료자가 1,000명을 돌파하였습니다. 향후에도 하남 배민라이더스쿨을 중심으로 온오프라인 교육을 연계하고, 교육의 콘텐츠와 대상을 확대해 나갈 계획입니다.



### 배민라이더스쿨 온라인 교육 참여 라이더 후기



"강사님이 친절하게 세세히 알려 주셔서 이차로 우회전, 삼차로 직진 사고에 대한 궁금증이 해소되었습니다."



"교육 내용이 군더더기 없이 알차고, 교통사고 처리 절차를 자세히 알게 되었습니다."



"사례 위주로 설명해 이해가 잘됐고, 안전 운전의 필요성을 다시 깨달았습니다."



"보험사보다 신뢰 가는 과실 비율 설명과 보험료 절약법이 실질적으로 도움이 되었습니다."



### 하남 배민라이더스쿨 확장 이전

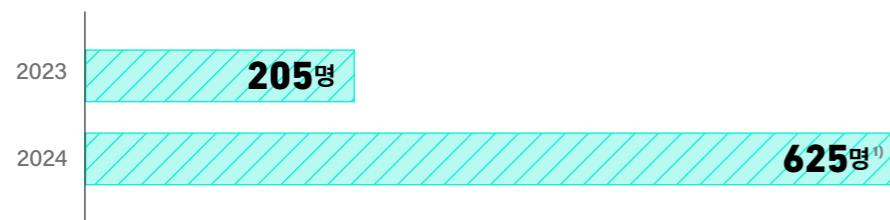
라이더들이 더 안전하게 일할 수 있는 환경을 만들고자 하남시에 약 8,000㎡ 규모로 배민라이더스쿨 확장을 준비하고 있습니다. 하남 배민라이더스쿨에는 실제 도로 환경을 반영한 실내 배달 체험 교육장과 VR 기반 안전 체험 존도 구현될 예정입니다. 모든 실습 교육은 친환경 전기 이륜차로 진행되어 배달 산업의 탈탄소 전환에도 기여할 수 있도록 노력하고 있습니다. 앞으로 하남 배민라이더스쿨이 완공되면 연간 최대 1만 명의 라이더 교육이 가능할 것으로 기대되며, 이곳에서 신규 라이더 교육, 직무 재교육, 안전 캠페인 등 다양한 형태의 교육 및 캠페인을 진행할 계획입니다.



### 지방 라이더를 위한 찾아가는 배라스

찾아가는 배라스 활동은 배민라이더스쿨 교육을 지방 라이더에게도 오프라인으로 제공하기 위하여 진행되었습니다. 2024년에는 대전, 대구, 부산, 광주, 인천 총 5개 지역에서 교육을 진행하였고, 나아가 지방자치단체와 연계하여 전국 단위 라이더 교육 체계를 구축하고자 노력하고 있습니다. 지역별 참여자 수는 대전 148명, 대구 203명, 부산 123명, 광주 38명, 인천 113명으로 총 625명이며, 배달 실수 예방과 안전사고 예방 등 배달과 안전에 대한 전반적인 내용으로 교육이 진행되었습니다. 특히 2024년 4월 부산 지역에서는 '찾아가는 배달수단 케어' 활동을 진행하였으며, 현재 전주 지역으로의 확장을 준비하고 있습니다.

찾아가는 라이더 안전 교육 이수자 수 (단위: 명)



1) 지역별 참여자 수: 대전(148명), 대구(203명), 부산(123명), 광주(38명), 인천(113명)

### 안전하게 배달하는 라이더 모임: 배라모

배라모는 안전하게 배달하는 라이더의 모임으로, 파트너십 기반을 강화하고 현장 의견을 체계적으로 수렴하기 위해 시작되었습니다. 2024년에는 배달 정책과 교육의 방향을 논의하고, 라이더 간의 경험을 공유하는 활동을 주로 진행했습니다. 그 결과 10명의 라이더가 커뮤니티 프로그램을 정식으로 이수하였고, 피드백 내용을 반영하여 교육 콘텐츠를 개선하였습니다. 이 외에 정책적으로도 현장의 목소리가 반영될 수 있도록 노력하고 있습니다. 앞으로는 매월 배라모 활동을 진행해 커뮤니티를 활성화하고 상시적으로 피드백을 받을 수 있는 체계를 구축할 예정입니다. 또한 봉사활동과 안전 캠페인 등 지역 사회 연계 프로그램을 정례화하고, 수렴된 라이더들의 의견을 정책에 적극적으로 반영할 수 있도록 실행 체계를 고도화할 계획입니다.



### 라이더 맞춤형 응급처치 교육

'안전 관련 지식 중 심폐소생술을 체계적으로 배워 응급 상황이 발생했을 때 대응하거나 지원하고 싶다'는 현장의 요구를 반영하여, 라이더 맞춤형 응급처치 교육 과정을 마련했습니다. 교육은 심폐소생술의 필요성과 중요성에 대한 이론 교육과 실전에 활용할 수 있는 실습 교육으로 구성되었으며, AED의 올바른 사용법도 함께 다루고 있습니다. 라이더들의 안전 의식 함양과 안전 지식 고취를 위해 2025년 상반기 총 3회의 교육을 지원하고자 하며, 찾아가는 배라스를 활용해 교육 지역을 확장하는 방향도 고려 중입니다.



## 2 배달 안전 체계 구축



### 이륜차 반사스티커 부착 캠페인

‘이륜차 반사스티커 부착 캠페인’은 야간 배달 시 시야 확보가 어려워지는 상황에서 안전하게 주행할 수 있는 방안을 고민한 끝에 진행하게 되었습니다. 캠페인은 배민B마트 강남양재점을 방문하는 라이더에게 3M과 공동으로 개발한 배달 이륜차 전용 맞춤형 반사스티커와 방한 배달용품(3M제공, 넥워머 등)을 제공하고, 스티커를 직접 부착하도록 시연하는 형태로 진행했습니다. 그 결과, 200여 명의 라이더가 반사 스티커를 받았고, 3M 공식 가이드라인에 따라 스티커를 배달통에 직접 부착했습니다. 앞으로 이를 전국 단위 정기 운영 캠페인으로 확대하여 추진할 예정입니다. 또한 ‘계절성 물품 지원 사업’(2021~2024.12 기준 누적 4만 개, 16억 원 규모)과 연계한 시즌 맞춤형 안전 캠페인 시리즈를 개발하여, 일방적인 지원에 그치지 않고 라이더 스스로 참여하고 실천하는 문화로 정착될 수 있도록 노력하겠습니다.

### 2024년 배민라이더스쿨 성장 프로그램

라이더의 실질적인 직무 역량 강화는 물론, 심리·건강·제도 이해 등 간접적 성장까지 지원할 수 있는 라이더 맞춤형 특화 교육을 위해 배민라이더스쿨의 성장 프로그램을 운영하였습니다. 배달 업무와 관련된 정신적 스트레스를 관리할 수 있는 스트레스 관리 교육, 신체 피로를 예방하고 건강을 유지하기 위한 근골격계 스트레칭 교육, 연말 가족과의 시간을 보내기 어려운 라이더를 위한 ‘크리스마스 리스 만들기’ 교육, 신용회복위원회·금융감독원과 협업한 실질적 금융 이해 교육인 ‘똑똑한 금융 교육’ 등의 교육 과정이 진행되었습니다. 온오프라인을 합산해 총 189명이 교육을 이수하였으며, 교육 이수자를 대상으로 한 조사 결과 직무 만족도와 지속 의지 모두 향상된 것으로 나타났습니다. 우아한정제들은 앞으로도 금융 교육, 심리케어 등 사회적 가치 기반 교육을 확대할 계획입니다.

### 라이더 안전보건관리 방침

우아한정제들은 라이더가 보다 안전한 환경에서 배달할 수 있도록 다양한 노력을 이어 가고 있습니다. 국내 최초로 배달플랫폼 노조와 함께 위험성 평가를 실시함으로써, 라이더 사고의 구체적인 원인을 분석하고 이를 바탕으로 사고 예방을 위한 실질적인 개선 대책을 마련했습니다. 아울러 직접 현장을 찾아가는 안전 교육을 운영하며, 이륜차뿐만 아니라 도보, 자전거, 전동 킥보드 등 다양한 이동 수단을 사용하는 라이더를 대상으로 맞춤형 안전 교육을 제공하고 있습니다. 또한 우아한정제들은 라이더의 안전을 확보하고자 산업안전보건법에 따라 첫 배달 전 반드시 산업안전보건교육을 이수하도록 안내하고 있습니다. 이 교육은 배달업의 특성을 고려하여 구성되었으며, 실제 라이더 업무 환경에 맞추어 다양한 사고 사례와 사고 예방 수칙을 안내하는 방식으로 진행됩니다. 교육에서 사고의 주요 원인과 대처 방안을 전달함으로써, 라이더가 보다 안전하게 업무를 수행할 수 있도록 지원하고 있습니다.

### 안전경영위원회 출범

우아한정제들은 업계 최초로 ‘라이더 안전경영위원회’를 설립하여 사고 저감 활동을 체계·고도화하고 있습니다. 위원회는 독립성과 전문성을 바탕으로 우아한정제들의 산업 안전 정책 전반에 상시 자문을 제공하며, 라이더 안전보건관리시스템이 실효적으로 운영될 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 위원회에는 라이더 교섭대표노동조합 위원장 등이 참여하여 현장 중심의 의견을 제시하고, 실제 라이더 평가를 반영하여 유해 위험 요인을 분석하고 개선하는 활동을 수행하고 있습니다. 위원회의 자문을 바탕으로 미끄러짐 방지, 야간 안전 캠페인, 오토바이 정비 지원 등 다양한 안전 활동을 전개하였으며, 앞으로 온열 질환 예방, 사고 예방 교육 등도 추진할 예정입니다. 아울러 위원회는 데이터 기반 분석을 실시해 사고 유발 요인을 객관적으로 파악하고, 이를 바탕으로 사고를 근본적으로 줄이기 위한 개선 대책을 수립·시행할 계획입니다.



## 오토바이 안전교육 지침서

배달 산업이 급속히 성장하면서 교통사고 위험에 노출되어 있는 라이더들을 위한 전문적이고 체계적인 운행 가이드의 필요성이 제기되었습니다. 이에 우아한청년들은 실제 라이더들의 요구와 현장의 목소리를 반영해 지침서를 기획·배포했습니다. 오토바이 안전교육 지침서는 이륜차 운행에 필요한 기초부터 심화까지의 안전 지식을 제공하고, 사고 예방과 업무 효율 향상을 위한 운행 매뉴얼을 마련하는 것을 목표로 제작되었습니다. 이 책은 올바른 안전 운전, 배달 전 점검 사항, 알아두면 유용한 배달 꿀팁, 필수 교육 등으로 구성되어 있으며, 교육 자문단(국토교통부, 교통안전공단 등)의 감수를 받아 전문성을 갖췄습니다. 이를 통해, 업계 최초로 표준화된 안전 운행 가이드라인을 제시하고, 배달업계 라이더 교육의 전문성과 실용성을 동시에 확보할 수 있었습니다. 또한 2024년 11월 부산시 영도구청에서 시민 대상 배민라이더스쿨 '오토바이 안전교육' 콘텐츠 사용이 허가되는 성과가 있었습니다. 앞으로 지침서 내용을 반영한 현장 실습형 안전교육 프로그램을 확대하고, 공익적 목적에 부합하는 정부기관이나 지자체를 대상으로 콘텐츠 사용 허가 확대를 추진하고자 합니다.

## 라이더 위험성 평가

우아한청년들은 현행 산업안전보건법상 플랫폼 종사자에 대한 위험성 평가 기준이 공백임에도 불구하고, 라이더의 안전한 운행을 도모하기 위해 자발적으로 라이더 위험성 평가를 실시했습니다. 배달플랫폼노동조합과 공동으로 실시한 라이더 위험성 평가는 라이더가 배달 물품을 픽업하여 전달하기까지의 일련의 배달 과정 전체를 대상으로 하였습니다. 기존 재해 내역, 배달 현장 순회 점검, 현업 라이더 의견 청취 등으로 34개의 유해 위험 요인을 도출하였고, 이에 대해 노동조합 소속 라이더 105명이 대상으로 평가를 진행한 결과, 총 3개의 유해 위험 요인<sup>1)</sup>이 개선 필요 사항으로 평가되었습니다. 우아한청년들은 개선이 필요하다고 평가된 요인뿐만 아니라 그 외의 요인에 대해서도 후속 조치를 진행했습니다. 앞으로도 우아한청년들은 지속적으로 위험성 평가를 실시하고, 후속 조치를 성실히 추진해 나갈 계획이며, 라이더 안전경영위원회의 위험성 평가 관련 자문을 통해 평가 체계를 더욱 고도화해 나갈 예정입니다.

1) 비나 눈 등으로 인한 도로 상황 악화에 따른 미끄러짐, 타 운전자의 신호 위반 및 과속, 도로 상태 불량(모래, 파손 등)

## 라이더 안전 캠페인: 라이더 위험성 평가 후속 조치

캠페인명	내용
이륜차 사고 위험 안전 캠페인	개선 필요 사항으로 도출된 '타 운전자의 신호 위반, 과속 등에 따른 사고'의 예방을 위하여 기획된 캠페인입니다. 국토교통부, 배달플랫폼노동조합과 함께 사고 다발 지역에서 음주 운전으로 인한 이륜차 사고 위험에 대한 홍보물을 배포하고 현수막을 게재하는 등 안전 인식 개선 메시지를 적극적으로 홍보했습니다.
안전 체크 캠페인	가장 위험한 요인으로 평가된 '기상과 도로 환경 악화에 따른 위험'과 '오토바이 정비 불량'에 대한 후속 조치로 기획된 활동입니다. 이 캠페인은 크게 두 가지 프로그램으로 구성되었습니다. 첫째, 이륜차 타이어 무상 교체 서비스를 제공했습니다. 혹한기 미끄러짐 사고 예방을 위해 우아한청년들은 라이더가 지정된 정비소에 방문하면 오토바이를 점검하여 마모된 타이어를 교체하고, 눈길 미끄럼 방지를 위한 스노 체인을 지급하는 서비스를 제공했습니다. 둘째, 한국교통안전공단과 협업하여 이륜차 점검 캠페인을 진행했습니다. 한국교통안전공단 강남자동차검사소에 방문하여 이륜차 검사를 진행한 라이더님들에게 방한용품, 안전교육 지침서 등을 무상으로 제공하여 이륜차 점검 활성화를 도모했습니다.
제설 캠페인	가장 개선이 필요한 요인으로 평가된 '비나 눈 등으로 인한 도로 상황 악화에 따른 미끄러짐 사고' 예방 캠페인으로, 폭설로 인한 미끄러짐 사고 방지를 위해 B마트 인근 지역을 중심으로 제설, 염화칼슘 살포, 미끄럼 방지 패드 설치 등 안전 조치를 실시했습니다. 우아한청년들은 혹서기와 혹한기에 라이더의 사고 예방을 위한 안전 캠페인을 지속적으로 추진해 왔으며, 앞으로도 더욱 실효적인 계절성 안전 활동을 강화할 계획입니다.
라이더 야간 안전 운행 캠페인	'야간 주행 시 시야 확보 어려움' 항목의 경우 비교적 사고 위험도가 낮다고 평가되었지만, 우아한청년들은 이에 대한 선제적 대응의 필요성을 인식하여 배달플랫폼노동조합과 공동으로 후속 활동을 진행했습니다. 우아한청년들은 B마트에 방문한 라이더들에게 LED 키 체인, 줄음 방지 검 등으로 구성된 야간 주행 안전 물품 세트 300여 개를 무상으로 배포하고 야간 수칙 <sup>2)</sup> 을 전달했습니다. 2) ① 야간 안전 장비 착용하기, ② 해 지기 전 미리 전조등 켜기, ③ 사각지대 통과 시 좌우 주변 살피기, ④ 안전거리 확보를 위해 2~3초 여유 두고 속도 늦추기 등

### 배달안전 능력고사

‘배-테랑 안전 능력고사’는 여름철 배달 안전의 중요성을 알리고, 라이더들의 안전 의식을 높이고자 진행한 이벤트입니다. 배달 안전 수칙을 퀴즈 형식으로 제공해 라이더들의 자연스러운 참여와 학습을 유도했습니다. 약 2만 명의 라이더가 이번 능력고사에 참여하여 스스로의 안전 지식을 점검했으며, 참여자의 약 20%는 만점을 받는 등 높은 성취도를 보였습니다. 전체 12개 문항의 평균 정답률 또한 80% 이상으로 많은 라이더가 평소에도 안전에 깊은 관심을 가지고 있음을 확인할 수 있었습니다.

### 배달 라이더 준법 100일 캠페인

‘배달 라이더 준법 100일 캠페인’은 우아한청년들, 한국교통안전공단 경기북부본부, 배달플랫폼노동조합 등이 함께한 민관 협력 기반 라이더 주도의 안전 배달 문화 조성 캠페인입니다. 15명의 라이더로 구성된 제보단은 총 두 차례에 걸친 100일 캠페인 동안 교통법규를 준수하는 모범 라이더를 발견하여 총 300여 건을 제보하였습니다. 그만큼 곳곳의 라이더들이 자발적으로 안전 배달 문화를 만들어 가기 위해 노력하고 있음을 확인할 수 있었습니다.



### 라이더 도로안전 시민점검단

‘라이더 도로안전 시민점검단’은 도로 사정을 누구보다 잘 아는 라이더들이 도로 위험 요인을 제보하고, 안전한 운행 환경을 조성하는 활동입니다. 2022년 27명의 서울 지역 라이더로 시작한 시민점검단은 약 한 달간의 짧은 활동 기간에도 총 88건의 신고를 받아 79건의 조치를 완료하는 성과를 얻었습니다. 이런 활약에 힘입어 2024년에는 한국교통안전공단과 함께 점검단 규모를 360여 명으로 늘리고, 활동 지역도 전국으로 대폭 확대했습니다. 시민점검단은 5개월 동안(2024.04~2024.08) 총 2,691건의 도로 위험 요인을 제보하여 조치하는 성과를 이뤘으며, 이 가운데 최다 활동자는 무려 227건의 제보 건수를 기록했습니다. 우아한청년들과 한국교통안전공단은 시상식을 열어 우수 활동자 20명에게 한국교통안전공단 이사장 표창을 수여했습니다.



### 배달안전365 캠페인

‘배달안전365 캠페인’은 2024년부터 이륜차 교통사고 예방과 라이더 안전 의식 제고를 목표로 고용노동부와 함께하는 연간 협업 캠페인입니다. 이 캠페인은 계절별 위험 요소를 반영한 운행 정보를 기획하고 배포함으로써 안전한 배달 문화를 확산하는 데 주력하고 있습니다. 이 캠페인에서는 야간 운행 안전 수칙이나 봄철 기후에 맞는 안전 관련 정보를 카드 뉴스 등의 다양한 형태로 제공하고, 배달 중 만난 따뜻한 이야기를 응모하는 ‘가을우체통’ 이벤트를 진행하기도 했습니다.

### 사계절 배달안전 캠페인

건강하고 안전한 배달 문화 조성을 목표로 2023년 7월부터 매월 15일을 ‘배민커넥트 안전의 날’로 지정하며 시작된 이 캠페인은 도로교통공단, 한국교통안전공단 등 전문 기관과의 협업으로 전문성을 높였습니다. 라이더들의 높은 관심에 힘입어 2024년에는 도로교통공단과의 분기별 공동 캠페인인 ‘사계절 배달안전 캠페인’으로도 확장되었습니다. 이 캠페인에서는 계절별 안전 수칙뿐만 아니라, 개편된 도로 법규 등 라이더들에게 필요한 최신 안전 정보 콘텐츠를 분기마다 배포했습니다. 그 결과, 약 6천 3백만 회에 달하는 누적 노출 수를 기록하며 큰 호응을 얻었습니다.

### 휴서기·혹한기 커피트럭

배민커넥트 커피트럭은 라이더들의 안전과 건강을 응원하고자 기획된 오프라인 이벤트로, 2023년부터 정기적으로 진행되어 왔습니다. 이 이벤트는 여름철과 겨울철에 라이더들이 잠시 휴식을 취하며 커피와 간단한 다과를 즐길 수 있는 공간을 제공함으로써, 장시간 배달 업무 중 휴식의 중요성을 알리고 안전 운행을 독려합니다. 커피트럭은 서울 송파구, 영등포구, 성북구, 강남구를 순회하며 연 4회 운영되었고, 누적 참여 라이더 수는 1,500여 명에 달해 라이더들에게 큰 호응을 얻었습니다.

**흑서기·흑한기 물품 지원**

흑서기·흑한기 물품 지원 사업은 계절 변화에 따른 라이더 안전과 건강 관리를 위한 맞춤형 용품 지원 캠페인입니다. 이 캠페인의 실효성과 우수성을 인정받아, 지난 2023년에 이어 2024년까지 고용노동부 주관 ‘플랫폼 종사자 일터개선 지원사업’이 연장되었습니다. 이에 힘입어 흑서기·흑한기 물품 무상 지원을 전년 대비 약 19% 확대하여 더 많은 라이더에게 물품을 지원했고, 교체 주기가 짧거나 안전 운행에 필수적인 용품을 지원하며 라이더의 경제적 부담 완화와 안전한 배달 환경 조성에 기여했습니다. 우아한청년들은 라이더와의 동반 성장을 위한 파트너로서, 2025년에도 흑서기·흑한기 물품 무상 지원을 연 2회 이어갈 계획입니다. 2025년에는 라이더 현장 의견과 수요를 적극 반영하여 개발한 라이더 전용 ‘배민라이더웨어’를 중심으로 실용성, 기능성 높은 물품을 지원함으로써 배달 환경에 실질적인 도움을 제공하고자 합니다.

흑서기·흑한기 물품 지원

지원명	2024 지원 규모	
흑서기 물품 지원	- 총 3,900세트 - 여름용 핸들 토시+쿨 시트 1,566세트 - 여름용 반장갑 349세트	- 우의 1,479세트 - 쿨 토시+바라클라바 506세트
흑한기 물품 지원	- 총 4,699세트 - 겨울용 핸들 토시 1,256세트 - 방한화+바라클라바+방한 장갑 1,052세트	- 패딩 바지+방한복 상의 2,243세트 - 방한 무릎 보호대 148세트

**Case 생수나눔캠페인**  
우아한청년들은 2024년 ‘폭염 대비 이동노동자 생수나눔캠페인’<sup>1)</sup>에 배달업계 유일 공식 후원사로 참여하여, 총 10만 6,000명의 무료 생수와 폭염 대비 물품(발수 코팅제와 김 서림 방지제 등)을 지원했습니다. 2025년에도 공동사업단과 함께 라이더의 흑서기 배달 환경 개선에 힘쓸 예정입니다.  
1) 서울특별시, 서울고용노동청 등으로 구성된 ‘이동노동자 생수나눔 공동사업단’이 주최

**Case 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 맺었으며 이번 협약은 2025년 6월 30일까지 적용되었습니다. 본 단체협약은 플랫폼 라이더들의 지속가능성을 높이기 위한 ‘플랫폼라이더 상생지원제도’를 중심으로 노사 양측의 공감대가 형성된 결과입니다. 지원 대상은 배민커넥트로 연간 220일 이상, 하루에 약 22~30건의 배달을 수행한 라이더들이며, 배달 중 사고로 인한 입원일까지 고려해 제도를 강화했습니다.

**이륜차 보험료 할인 선도**

우아한청년들은 배달업계 최초로 2019년 시간제 보험을 출시한 이래, 보험사와 협의하는 수준에서 더 나아가 배달서비스공제조합의 최대 출자 조합원사로 활동하며 업계 보험료 할인에 기여했습니다. 2024년 6월 기준 시간당 보험료를 800원대로 낮춰 업계 최저가 수준으로 보험을 제공하며, 배달서비스공제조합에서는 모든 라이더를 위해 보험료 낮추려는 노력을 지속하고 있습니다. 또한 배민라이더스쿨의 이륜차 안전교육을 이수한 라이더를 대상으로 월 단위 보험 상품을 할인된 가격에 제공하였는데, 이는 보험업계 최초로 공제조합이 추진하는 안전 교육의 수료생을 대상으로 보험 할인은 제공한 사례입니다. 이와 관련된 연구에 따르면 공제조합의 시간제 보험 상품 출시 이후 라이더가 부담하는 보험료는 최대 14% 낮아진 것으로 나타나<sup>1)</sup> 그 효과가 입증되기도 했습니다.

1) 유성용 외(2024). 소화물배송대행 공제조합으로 인한 보험료 절감효과 분석, 한국물류학회.

**폭언·폭행 피해 라이더 지원: 심리케어 & 법률지원**

우아한청년들은 라이더 피해 관련 전담 조직인 ‘라이더케어팀’을 중심으로, 배달 과정에서 라이더에게 발생하는 각종 피해에 빠르게 대응하며, 상황별 맞춤 지원을 제공하고 있습니다. 피해 사실 확인 후 즉각 조치를 취해 추가 피해를 막고, 피해를 입은 배달 음식 비용은 회사에서 지원합니다. 이후에는 전문 심리 상담, 법률 자문 등 피해 지원 프로그램을 제공해 라이더의 회복을 돕고 있습니다. 또한 비슷한 상황이 반복되지 않도록 주요 피해 사례를 분석해 개선 방안을 마련하여, 라이더가 안심하고 일할 수 있는 환경을 만들어 가고 있습니다.

**라이더쉼터 지원: (1) 전국 쉼터 안내**

평소 배달 중 휴게 공간이 부족하거나 쉼터 위치 확인에 불편을 겪는 라이더를 위해, 고용노동부로부터 전국 61개 이동노동자쉼터의 현황과 위치 정보를 공유받아 쉼터 위치 안내 콘텐츠를 제공합니다. 배달 플랫폼 업계 최초로 시도된 전국 단위 쉼터 위치 안내는 배민커넥트 앱, 인스타그램, 카카오톡 채널 등 다양한 곳에서 쉽게 확인할 수 있습니다. 특히 네이버지도 앱의 리스트 저장 기능을 활용하여 가까운 쉼터 위치를 실시간으로 제공해 라이더들이 편리하게 찾아갈 수 있도록 편의성을 높였습니다.

**라이더쉼터 지원: (2) 편의점 동행쉼터**

‘편의점 동행쉼터’는 우아한청년들과 서울시, 이마트24가 함께 추진하는 라이더 배달 환경 개선 협력 사업입니다. 기존의 국가·지자체 운영 이동노동자 쉼터를 대신해, 배달 환경 및 수행 패턴을 고려하여 배달 동선 내 접근성이 용이한 서울 지역 내 이마트24 편의점 900곳을 쉼터로 제공하고, 안전교육 수강 라이더에게는 편의점 쿠폰을 지급하여 배달 안전 문화 조성에 기여했습니다. 그 결과, 각종 언론과 정부기관으로부터 이동노동자쉼터 활용의 새로운 지평을 연 참신한 협력 사업이라는 호평을 받았습니다.

### 우아한 라이더 살핌기금

‘우아한 라이더 살핌기금’은 배달 중 사고를 겪은 라이더가 하루 빨리 일상으로 돌아올 수 있도록 돕는 국내 최초의 배달 라이더 지원 사업입니다. 우아한형제들의 창업자 김봉진, 설보미 부부가 개인 자산 20억 원을 출연하고, 우아한형제들이 1억 원을 추가하여 총 21억 원 규모의 기금을 마련하였으며, 우아한형제들, 봉앤설이니셔티브, 사랑의열매, 신나는조합이 함께 사업을 운영하였습니다. 5차년도 사업까지(2019년~2024년 말) 총 375명의 라이더분들을 대상으로 21억 원을 지원하여, 라이더 대상 산재 보험 제도, 배달서비스공제조합 등의 사회적 안전망이 자리 잡기 전 선제적인 대안을 마련했습니다.<sup>1)</sup>

1) 2024년 12월, 의료 생계비 지원 사업 종료 후 2025년부터 사회적 금융을 통한 긴급 생계 지원

#### 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)	5차년도 (2024.04 ~2024.12)	합계
지원 라이더 수	명	30	80	83	129	53	375
지원 규모	억원	3.3	5.1	4.3	6.1	2.1	21

### 배민라이더 상생지원금 제도

‘라이더 상생지원금 제도’는 배민커넥트 라이더의 지속가능한 배달 환경 조성을 위해 업계 최초로 도입된 제도입니다. 연 220일 이상, 일 22~30건 이상 배달한 라이더에게 월 21만 5천 원을 지원하며, 사고로 인한 입원일도 배달 수행일로 인정해 현실을 반영했습니다. 이는 배달플랫폼노조와의 단체협약으로 마련되었으며, 안전교육 수료, 법규 준수 등 조건을 갖춘 라이더가 지원 대상입니다. ‘라이더 상생지원금 제도’는 단순 보상이 아닌 건강하고 안정적인 배달문화를 위한 상생의 기반으로, 사고·질병 등 긴급 상황을 지원하는 ‘우아한 라이더 살핌기금’과는 목적과 운영 방식이 구분됩니다.

### 배달업계 최초 라이더 정규직 채용과 육아휴직 제공

2022년에 출범한 딜리버리엔은 배달업계 최초로 정규직 라이더를 채용하여 운영하는 회사로, 배달 종사자들이 직고용 형태로 안정적인 근로 환경에서 배달 업무를 수행할 수 있도록 지원하고 있습니다. 배우자 출산휴가와 육아휴직은 물론, 임신 중 근무 시간 단축과 출퇴근 택시비 지원 등 다양한 가족 친화 제도를 도입해 운영하고 있습니다. 이러한 노력을 바탕으로 고용노동부의 ‘일·생활 균형 캠페인 참여 기업’에 선정되었으며, 2023년에는 여성가족부가 선정한 가족친화인증 기업 상위 10개사에도 이름을 올렸습니다.

### 배민라이더웨어

배민라이더웨어는 라이더들이 배달 현장에서 마주하는 다양한 환경 속에서 안전하고 쾌적하게 업무를 수행할 수 있도록 개발된 기능성 의류 브랜드입니다. 라이더들의 현장 의견을 반영하여 계절 변화에 따른 배달 환경에서 실질적인 도움이 되도록 설계되었습니다. 디자인 측면에서는 배민의 브랜드를 담으면서 일상생활에서도 편하게 착용할 수 있는 모던하고 스포티한 스타일을 추구하여, 라이더들이 매일 자부심을 가지고 입을 수 있도록 개발했습니다. 특히 배민조끼는 출시한 지 일주일 만에 완판될 만큼 큰 인기를 끌었습니다. 2025년에는 배달 가방, 우비 등 라이더에게 꼭 필요한 다양한 용품을 출시할 예정입니다.

### 리프레시 데이

여름철 라이더들의 건강과 안전을 위해 ‘리프레시 데이’를 운영했습니다. 서울과 수도권의 제휴 정비업체 12곳에서 진행된 이번 행사는 더위에 지친 라이더들에게 시원한 음료와 안전용품, 이륜차 정비 혜택, 편안한 쉼터를 제공하는 등 실질적인 도움을 드리고자 마련되었습니다. 행사에는 이틀간 약 1,440명의 라이더들이 참여해 큰 호응을 얻었습니다. 또한 현장 참여자 전원을 대상으로 최대 100만 원 수준의 정비 혜택 이벤트를 함께 진행해, 단순한 휴식 제공을 넘어 실제 운행에 도움이 되는 지원을 전할 수 있었습니다.

### 윈터케어 워크

겨울철 미끄러운 도로 상황 속에서 라이더들이 안전하게 운행할 수 있도록 ‘윈터케어 워크’를 운영했습니다. 이 기간에는 전국 62개 정비업체와 협력하여 실질적인 정비 혜택을 제공했습니다. 타이어 구매 할인, 표준 공임비 지원, 무료 점검, 엔진 오일 교체 할인 등 높은 수요를 반영한 내용으로 구성되어 만족도와 참여율이 매우 높았습니다. 더불어 배달용품물 배송비 무료 및 경품 이벤트도 함께 진행하여 라이더분들의 경제적 부담을 덜어드렸습니다. 앞으로도 계절별 안전성을 강화하고 라이더분들의 실제 니즈를 반영한 맞춤형 지원을 꾸준히 이어 나갈 계획입니다.

## 배민커넥트 가을우체통(라이더 사연)

고용노동부와 함께 라이더들의 사연을 나누는 ‘가을우체통’ 이벤트를 진행했습니다. 이 행사는 라이더들이 배달 중 경험한 따뜻한 일상이나 안전 운행 관련 이야기를 공유하며, 서로에게 격려와 공감을 전하는 자리였습니다. 약 2,500명의 라이더들이 참여해 큰 호응을 얻었습니다. 이벤트에 접수된 사연 중 1등으로는 크리스마스에 산타클로스가 된 듯한 기분을 느낀 따뜻한 이야기가, 2등으로는 안전 수칙 실천 경험과 고객의 따뜻한 응원에 힘을 얻은 이야기가 선정되었습니다. 이 외에도 엘리베이터에서 만난 어린 손님의 응원처럼 마음이 훈훈해지는 다채로운 이야기들이 이어졌습니다.

## 우아한 라이더 모임

‘우아한 라이더 모임’은 라이더와 직접 소통하며, 현장의 목소리를 듣는 오프라인 프로그램입니다. 라이더들의 생생한 현장 경험과 의견을 듣고 토론하며, 플랫폼에서 제공하는 다양한 지원 사업과 이벤트 정보를 안내하는 양방향 소통의 장을 마련했습니다. 실제로 행사에 참석한 라이더들은 ‘솔직한 이야기와 공감대 형성’, ‘담당자의 경청과 해결 노력’ 등을 긍정적으로 평가하며 실질적인 소통의 효과를 보여 주었습니다. 이러한 긍정적인 반응에 힘입어, 2025년에도 ‘안전하게 배달하는 라이더 모임(배라모)’이라는 이름으로 라이더들과의 지속적인 소통을 위한 정기적인 오프라인 행사를 이어 갈 계획입니다.

## 오오오 페스티벌

2024년 8월, 혹서기맞이 라이더 맞춤형 온라인 이벤트로 ‘더 커진 오오오 페스티벌’을 진행했습니다. 이 캠페인은 여름철 라이더들이 안전용품을 합리적으로 구비하고, 더 많은 혜택을 받을 수 있도록 기획되었습니다. 배민커넥트 앱에서 미션을 수행하여 배달 구슬을 모으는 참여 방식으로 안전용품 할인 구매 기회, 상품권, 정비 할인권, 음료나 주유 쿠폰 등 실질적인 혜택을 풍성하게 제공했습니다. 추첨 대상 확대와 다양한 혜택 구성으로 많은 라이더들의 큰 관심과 참여를 이끌어 내며, 라이더 안전을 최우선 가치로 삼고 배달 환경 개선을 위한 다양한 활동을 지속하겠다는 취지를 효과적으로 전달했습니다.

## 오직 배민커넥트만을 위한 혜택 모음집: 배-네핏

우아한청년들은 배민커넥트 라이더를 대상으로 배달부터 일상까지 생활과 밀접한 다양한 제휴 혜택을 제공하고 있습니다. 배달수단, 정비, 주유는 물론 금융, 세무, 의료, 리빙, 여행 등 폭넓은 영역을 아우르며, 누적 약 5만 명의 라이더에게 혜택을 제공했습니다. 앞으로도 라이더가 일과 삶에서 체감할 수 있는 실질적인 제휴 혜택을 꾸준히 지원해 나갈 예정입니다.

## 라이더 대상 배달용품 공구장터

배달용품 공구장터는 라이더들이 꼭 필요한 배달용품을 최저가로 구매할 수 있도록 마련된 이벤트입니다. 네 차례 진행된 공구장터에서 약 7만 개의 배달용품이 판매되었으며, 이로 인해 라이더들은 약 3억 5천만 원의 비용을 절감했습니다. 앞으로도 라이더에게 꼭 필요한 제품을 합리적인 가격에 제공해 장비 부담을 줄이고 실질적인 만족을 높일 수 있도록 건강검진, 정비 등 다양한 복지 혜택을 늘려 갈 예정입니다.

## 배민커넥트 5주년 이벤트 해피커넥트 데이

배민커넥트 5주년을 기념하고, 라이더들에게 감사와 응원의 마음을 전하고자 작년에 이어 두 번째로 ‘해피커넥트 데이’를 진행했습니다. 이번 해피커넥트 데이에는 한 카페에 배달 주문을 픽업하러 온 라이더에게 깜짝 선물로 커피와 선물을 드리며 따뜻한 응원을 전했습니다. 이 이벤트는 배민커넥트 라이더뿐만 아니라 배달업계에 종사하는 모든 라이더를 대상으로 진행되어, 플랫폼에 국한되지 않고 감사의 마음을 폭넓게 전달할 수 있었습니다. 또한 이 과정을 온라인에 영상으로 공개하여 이벤트에 참여하지 못한 더 많은 라이더들과 소통하고 공감대를 형성했습니다.

## 3 사회·먹거리 안전망

### 사회

우아한형제들은 다양한 활동을 통해 지역사회와 함께 따뜻한 일상을 만들어 갑니다. 배민방학도시락과 우유안부를 통해 아이들과 어르신들의 일상을 살피고, 처음 맛난 날을 통해 음식이 전하는 기쁨을 나눕니다. 쉬운 배달앱 사용법 설명서를 배포하고 디지털 교육을 제공하여 누구나 손쉽게 배달의민족 서비스를 이용할 수 있도록 하고, 지역 중소기업인을 지원하여 파트너들의 든든한 내일을 응원합니다. 우아한형제들과 우아한청년들은 앞으로도 지역사회에 따스한 온기를 전하는 활동을 꾸준히 이어 가겠습니다.

#### 핵심 성과

- 1 배민방학도시락 지원 누적 약 15만 건(2020.12~2025.02) & 처음 맛난 날 by 배민방학도시락 캠페인 영상 조회 수 887만 회(2025.08 기준)
- 2 우유안부 후원 누적 약 189만 건(2012.01~2024.12)
- 3 소상공인 협약보증 대출 지원 누적 2,000억 원 이상(2023.01~2024.12)
- 4 배민 함께가게 누적 지원 규모 약 3,400억 원(2024.07~2025.06)
- 5 쉬운 배달앱 사용법 책자 870여 개 기관에 무료 배포, 웹사이트 방문자 수 약 5만 7천 명





배민방학도시락  
baemin.dosirak.or.kr



우유안부  
milk1009.org



### 배민방학도시락

우아한형제들은 아이들이 방학 동안 끼니 걱정 없이 따뜻한 식사를 할 수 있도록 2020년부터 결식 우려 아동에게 도시락과 배민식사권을 제공하는 '배민방학도시락' 프로그램을 운영해 왔습니다. 학교 선생님이 도시락을 직접 전달하며 아이들의 안전을 살피고, 아이들이 먹고 싶은 음식을 스스로 고를 수 있도록 배민식사권도 함께 지원합니다. 2024년에는 사업 취지에 공감하여 후원사로 참여한 KB증권과 함께 1년간 2,000명의 아동에게 4만 8천 끼니를 후원하고, KB경제교육도 함께 제공했습니다. 그동안 배민방학도시락과 함께한 후원자는 총 1만 3,541명으로 후원자 기부금에 우아한형제들의 기부금을 더해 430개 학교, 6,183명의 아동을 후원했습니다. 우아한형제들의 누적 기부 금액은 16억 원입니다.

#### 배민방학도시락 누적 성과

(2020.12~2025.02)

지원 아동 수	지원 끼니	후원자 수	후원자 기부금	우아한형제들 기부금
6,183명	149,554끼	13,541명	5억 4천만 원	16억 원



### <처음 맛난 날 by. 배민방학도시락> 캠페인

'처음 맛난 날 by. 배민방학도시락' 캠페인은 2025년 5월, 배민 서비스를 통해 아이들에게 특별한 어린이날 추억을 만들어 주고자 진행한 캠페인입니다. 아이들에게 인기 있는 음식 브랜드 5곳과의 협업으로, 배달이 닿지 않는 산간지역(강원도 삼척시 가곡면)의 '탕' 비어 있던 배민 앱에 가게와 메뉴가 노출되도록 한 것입니다. 이 캠페인으로 아이들에게 먹고 싶은 음식을 직접 주문해 보는 경험과 좋아하는 음식을 집 앞에서 배달받는 경험을 선물했습니다. 이번 캠페인은 2025년 여름에 10회차를 맞이하는 배민방학도시락의 스펀오프 캠페인으로 진행되었습니다. 캠페인의 전 과정을 담은 영상은 배민 공식 유튜브 채널에 공개되어 있으며, 2025년 8월 기준 조회 수 887만 회를 달성했습니다.

### 우유안부

우아한형제들은 '우유안부'<sup>1)</sup>의 첫 정기 후원사로 참여한 이래 2024년까지 누적 189만 개의 우유를 기부하며, 홀로 지내는 어르신의 안부를 살피는 따뜻한 동행을 이어 가고 있습니다. 우아한형제들의 구성원 또한 사내 카페에서 음료를 구매할 때 기부금을 추가로 결제하는 방식으로 도움의 손길을 보태고 있습니다.

1) 사단법인 '어르신의 안부를 묻는 우유배달'에서 운영하는 고독사 예방 사업

#### 우유안부 후원 누적 성과

(2012.01~2024.12)

후원한 우유 수	후원금 규모	구성원 기부 횟수
189만 개	12억 원	5,681회

### 우아한 안부묻기

'우아한 안부묻기'는 도움이 필요한 지역사회의 이웃을 위해 자발적으로 기부하는 우아한형제들 구성원의 사내 기부 프로그램입니다. 구성원들은 사내 카페에서 음료를 구매하면서, 키오스크의 '안부묻기' 버튼을 통해 기부 대상을 선택하고 손쉽게 기부할 수 있습니다. 또한 구성원들의 기부 참여를 독려하는 다양한 이벤트도 개최하는 등 우아한형제들은 활발한 사내 기부 문화를 만들어 가고 있습니다. 2024년 우아한 안부묻기 참여 횟수는 총 9,867회이며, 모금된 기부금은 홀로 사는 어르신과 한부모 가정, 자립준비청년을 위해 사단법인 어르신의 안부를 묻는 우유배달과 사회복지법인 월드비전에 전달되었습니다.

산불 재난 극복 지원

우아한형제들은 지속가능경영 실무협의체 산하 '재난재해구호협의체'를 운영하여, 재난으로 어려움을 겪는 지역사회를 돕고 있습니다. 2025년 3월에는 경북 의성, 경남 산청 등의 산불 피해 복구를 지원하고자 희망브리지를 통해 3억 원을 기부했습니다. 또한 배민 앱에 희망브리지 구호 캠페인 페이지로 연결되는 배너를 설치하여 희망브리지의 모금 활동을 지원했습니다. 이처럼 우아한형제들은 국가적 재난, 재해가 발생할 때마다 기부와 구호 활동에 적극 참여해 왔습니다.

소상공인 협약보증 대출 지원

우아한형제들은 신용 등급이 낮고 담보가 없어서 대출이 어려운 소상공인과 전통시장 상인을 위해, 2023년 12월부터 누적 2,000억 원 이상 규모의 협약보증 대출 프로그램<sup>1)</sup>을 시행했습니다. KB국민은행과의 1차 사업을 통해 약 2,600명의 소상공인의 대출을 지원하였으며, 2025년 1월부터 카카오뱅크와 2차 사업을 이어가고 있습니다. 두 차례의 사업을 통해 2025년 6월 기준 누적 4천 명의 파트너를 지원했습니다. 장사로 가게를 비우기 어려운 파트너를 위해 비대면 접수가 원활한 인터넷 은행과 적극적으로 협업하고 있으며, 이전 대비 중저신용자 지원을 확대하고 보증료 50%를 환급해 드리는 등 소상공인의 부담을 완화하고자 노력하고 있습니다.

1) 우아한형제들과 은행이 각각 35억씩 총 70억 원을 보증 재원으로 출연하고, 신용보증재단에서 보증서를 발급해 우대 혜택이 적용된 대출을 제공하는 프로그램. 협약보증 대출 지원 규모는 2023년 12월부터 2025년 6월까지 누적으로 산출

소상공인 협약보증 대출 지원 수혜 파트너 후기



"1금융권 대출이 어려워 10% 이상 고금리 대출을 받아 원리금 상환에 어려움이 있었는데, 배민 보증 대출로 가게 운영 부담이 크게 줄었다." - 세종시에서 10년째 치킨 매장을 운영 중인 맹근주 업주

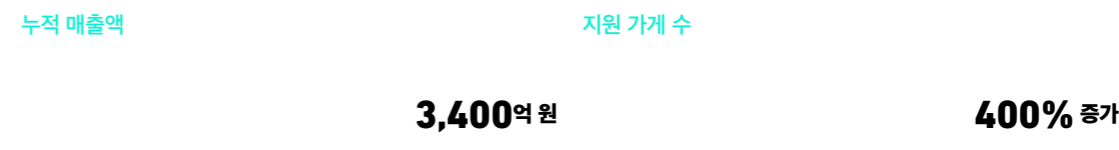


함께가게 지원&착한가격업소 지원

우아한형제들은 중소기업의 온라인 판로 확대를 위해, 2024년 7월 '배민 함께가게'를 선보였습니다. 서비스 시작 1년 만에 전국의 가게 6만여 곳을 지원하였고, 2025년 6월 기준 누적 매출 약 3,400억 원을 돌파하였습니다. 특히 전통시장, 다회용기 사용 가게, 기부 실천 가게, 착한가격업소 등 지역사회에 가치를 더하는 가게들을 별도로 홍보하고, 할인 쿠폰을 제공하고 기획전을 열어 판촉을 강화했습니다. 또한 행정안전부 및 전국 17개 지자체와 협력하여 착한가격업소 1,500곳을 대상으로 쿠폰 프로모션을 운영함으로써 매출 증대를 도왔습니다. 이 밖에도 중소벤처기업부, 해양수산부, 전라남도 등 26개 기관과의 협업으로 다양한 지역 가게들의 지속가능한 성장을 도왔습니다. 배민 함께가게는 단순한 판로 지원을 넘어, 친환경, 기부 문화, 지역성 등 사회적 가치를 중심에 둔 소비 기준을 제시하며, 고객과 지역 소상공인 모두가 함께 성장하는 따뜻한 연결망을 만들어 가고 있습니다.

배민 함께가게 누적 성과

(2024.07~2025.06 누적 성과)



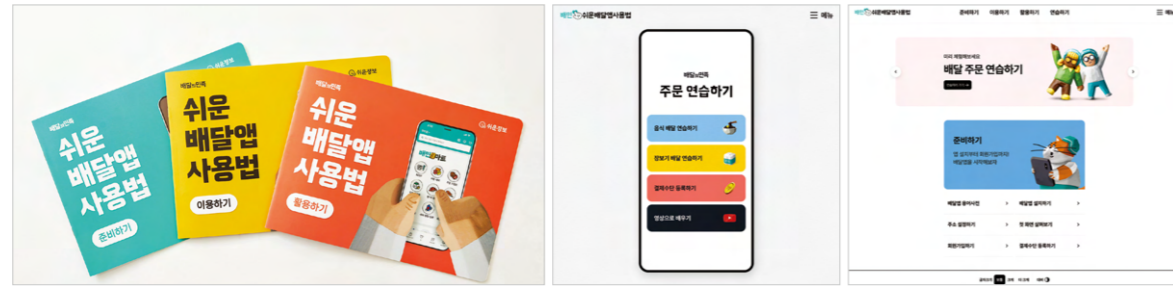
착한가격업소 매출 성장 대표 사례 (2024.11 기준)

서울 광진구 소재 B샌드위치 매장





쉬운 배달앱 사용법  
easybaemin.com



### 쉬운 배달앱 사용법

‘쉬운 배달앱 사용법’은 쉬운 말과 그림으로 구성된 배달의민족 앱 설명서로, 책자, PDF, 웹사이트로 제공됩니다. 배달 앱을 처음 사용하는 사람은 물론, 디지털 기기 사용이 익숙하지 않거나 정보 접근에 어려움을 겪는 고령자, 발달장애인, 시각장애인도 쉽게 활용할 수 있도록 제작되었습니다. 설명서에서는 배달 관련 용어가 알기 쉽게 설명되어 있으며, 사용자가 차근차근 따라할 수 있도록 앱 사용법이 상황별·단계별로 제시되어 있습니다. 특히 2025년에는 쉬운 배달앱 사용법 웹사이트 내에 배민 앱을 미리 체험해 볼 수 있는 ‘연습하기’ 기능을 새롭게 추가하여, 사용자가 실제로 앱을 사용하기 전에 사용법을 미리 익힐 수 있도록 하여 사용자 편의성을 강화하였습니다. 쉬운 배달앱 사용법 책자는 2021년 6월부터 2024년 6월까지 전국의 복지기관과 관련 시설 870여 곳에 1,850부 배포되었으며, 같은 기간 웹사이트에는 약 5만 7천 명이 방문한 것으로 집계되었습니다.

#### 쉬운 배달앱 사용법 사용자 후기



“발달장애 청소년의 특성상 오로지 혼자, 스스로 무언가를 해 본 경험이 많지 않습니다. 사소하게는 편의점에서 물건 계산하기, 크게는 시내버스 타 보기 등 쉬운 일 같아 보이지만 혼자서 하기 어려운 일이 많습니다. 쉬운 배달앱 사용법 덕분에 청소년들이 집이나 복지관에서도 원하는 음식을 스스로 주문해서 먹을 수 있는 기회를 가지게 되었습니다.” - 장애인복지관 A복지사

“음식하기 마땅치 않아 배달 음식을 시키려고 해도 배달 주문을 할 줄 몰라 라면으로 끼니 때울 때가 종종 있습니다. 자려는 한 달에 한두 번 정도 집에 방문하여 잠깐 있다 가기 때문에 자세히 알려 주기 어렵습니다. 쉬운 배달앱 사용법은 저에게 꼭 필요합니다.” - 1인 가구 어르신



“병원 환자분들 중에 나이가 많으신 어르신들이 많습니다. 이 분들 중에서도 배달 음식을 시켜 드시는 경우가 있는데, 매번 주문을 받아서 시켜 드리기가 어려운 때도 있습니다. 한 눈에 볼 수 있는 좋은 자료가 있어 설명과 이해에 도움이 됩니다.” - 병원 작업치료실 B 치료사



### 시니어 디지털 역량 강화 교육

쉬운 배달앱 사용법을 활용하여 정보 약자를 대상으로 디지털 역량 강화 교육을 실시하였습니다. 교육은 2024년 한 해 동안 전국의 장애인 복지관 및 지원센터, 노인복지시설, 학교 등에서 약 200회 진행되었으며, 약 1,500여 명이 참여하였습니다. 온라인 교육과 오프라인 교육을 병행하여 더 많은 교육의 기회를 제공하고 있습니다. 또한 일부 교육에서는 식사권을 제공하여, 수강생들이 현장에서 함께 배민 앱을 체험해 보도록 함으로써 교육의 효과를 높이고 있습니다. 우아한형제들은 앞으로도 누구나 정보 격차 없이 배민 앱을 사용할 수 있도록 디지털 교육을 지속적으로 확대해 나갈 계획입니다.

### 모두의 민트트랙

우아한형제들은 휠체어나 유아차, 보행기 이용 고객도 어려움 없이 식당을 이용할 수 있도록 장애인 대상 사회복지법인 따뜻한동행, 경사로 제작업체 한국경사로와 함께 송파구 외식업장 20곳의 경사로 설치를 지원하였습니다. 우아한형제들이 디자인한 경사로에는 꽃, 비둘기, 웃는 얼굴, 네임클로버, 하트 등의 상징물을 담아 내어 매장을 찾는 고객분에게 환영의 마음과 접근성에 대한 긍정적인 경험을 제공하고자 하였습니다.

#### 모두의 민트트랙 참여 후기



“문턱이 없어지면서 거동이 불편하신 분이나 유아차, 아이들이 불편함 없이 자유롭게 이용할 수 있게 돼 너무 기쁩니다.”, “더 많은 고객과 소통할 수 있는 계기가 된 것 같아 뿌듯합니다.” - 모두의 민트트랙 1호 설치점 읍천리382 송파역점 파트너

### 시각장애인 앱 접근성 개선

우아한형제들은 배달의민족 앱을 개선하여 장애인의 앱 접근성과 사용성을 높이고 있습니다. 구글플레이 앱 접근성 개선 프로젝트에 동참하여, 시각 정보 인식에 어려움을 겪는 이용자가 앱의 기능과 정보를 보다 쉽게 이해하고 사용할 수 있도록 했습니다. 시각장애인 이용자의 의견을 수렴하여 단계별 음성 안내를 강화하고 초점 이동 오류를 해결했으며, 저시력 사용자의 가독성을 고려해 글자 크기와 명도 대비를 개선했습니다.

보건복지부 취약 청년 지원 캠페인

우아한형제들은 취약 청년을 지원하고 고립·은둔 청년, 가족돌봄청년에 대한 사회적 관심을 확대하고자 보건복지부와 협력하여 지원 캠페인을 펼쳐 왔습니다. 2024년 11월에는 고립·은둔 청년 문제를 환기하고자 ‘밥으로 알아보는 나의 관계 유형 테스트’ 캠페인을 진행했습니다. 약 7만 명이 테스트를 진행하여 자신의 고립 정도를 확인하였으며, 보건복지부 홈페이지에 약 9천 명이 유입되었습니다. 그 결과, 고립·은둔 청년 32명이 보건복지부 정책 지원 서비스에 연계되는 성과를 얻었습니다. 2025년 4월에는 가족돌봄청년에 대한 사회적 관심을 확대하고자 ‘나의 장바구니’ 캠페인을 진행했습니다. 배민 앱을 통해 약 5만 명이 참여한 이 캠페인에서는 가족 돌봄 청년의 현황과 보건복지부의 지원 정책을 함께 소개하고, 가족 돌봄 청년 200명에게 총 1천만 원 상당의 배민식사권을 전달해 따뜻한 위로를 건넸습니다.



여성가족부 고립·은둔 청소년 발굴 캠페인

2024년 5월, 청소년의 달을 맞아 여성가족부와 함께 청소년들이 도움을 요청할 수 있는 상담번호 1388을 배민 앱에서 홍보하고, 청소년의 고립·은둔 문제를 알리기 위한 ‘배달이 집 속 숨은 숫자 찾기’ 캠페인을 진행했습니다. 2주간 지속된 캠페인에는 약 6만 명이 참여하였습니다. 그 결과 여성가족부 목표치의 110%에 해당하는 수의 고립·은둔 청소년을 발굴하였습니다. 우아한형제들은 캠페인을 통해 확인된 고립·은둔 청소년 280명이 외출 경험을 늘려갈 수 있도록 배달의민족 포장 상품권을 지원했습니다.



어린이날 선물 배달부 기부 캠페인

2024년 어린이날을 맞아 희망친구 기아대책과 함께 배민 앱의 선물하기 서비스 페이지에서 보육 시설 아동을 위한 ‘어린이날 선물 배달부 기부 캠페인’을 진행했습니다. 어린이날 파티 선물, 문구용품 및 학습 교구 중 고객이 선물하고 싶은 것을 자발적으로 선택해 기부하는 방식으로 진행된 본 캠페인을 통해 1,800여 명의 참가자가 약 2천 1백만 원을 기부했습니다. 우아한형제들은 여기에 배민문방구 학용품 세트 5,000개를 더해, 전국의 보호 시설 43곳의 어린이 1,400여 명에게 어린이날 선물을 전달했습니다.



사회서비스펀드 기부

우아한형제들은 2023년 9월 사회서비스 분야 펀드인 ‘가이아사회서비스투자조합’에 출자하도록 15억 원을 공익법인 임팩트투자사 한국사회투자에게 지정 기탁하는 방식으로 펀드에 참여하였습니다. 공공과 민간의 출자금 145억 원으로 구성된 이 펀드는 복지, 교육, 고용, 주거, 문화 등 사회서비스 분야에서 혁신적인 비즈니스를 제공하는 벤처 스타트업에 투자되어 기업에 마중물 역할을 하고 있습니다. 또한 투자 받은 기업과의 협업으로 해당 기업의 성장도 지원합니다. 2024년 11월 우아한형제들은 위 펀드의 투자를 받은 소셜벤처 나눔비타민과 함께 ‘배민이 나비얌에 놀러왔어요’라는 이벤트를 진행하여 ‘나비얌’의 성장을 도왔습니다. 나비얌은 기존 오프라인 기반 아동급식카드의 불편함을 해소하기 위해 결식아동과 식사 지원 가게를 연결해 주는 앱 서비스로, 아동들에게 음식이나 기프트카드를 제공하는 외식업주와 기부를 원하는 이들을 투명하게 연결해 주고 있습니다.

기부실천가게 지원

우아한형제들은 2024년 7월부터 외식업주, 소상공인의 성장을 지원하고자 ‘함께가게’를 운영하고 있습니다. 그중 ‘우리동네 기부실천가게’는 월 매출 중 일정 금액을 NGO 단체에 정기적으로 기부하여 이웃과 지역 사회를 위해 나눔을 실천하는 외식업주의 가게를 배민 앱에 노출하는 서비스입니다. 우리동네 기부실천가게와 협약을 맺은 NGO 단체는 굿네이버스, 기아대책, 따뜻한동행, 사랑의열매, 세이브더칠드런, 월드비전, 초록우산 총 7곳입니다. 우아한형제들은 지역사회에 기부로 기여하고 있는 외식업장을 독려하고 선한 영향력을 확대하고자, 배달의민족 앱에서 고객 대상 프로모션을 진행하여 고객들의 동네에 위치한 기부실천가게를 공유함으로써 가게의 매출 향상을 지원하였습니다. 2024년 12월에 발행된 우리동네 기부실천가게용 할인 쿠폰이 적용된 주문은 총 2,499건에 이르렀으며, 이는 56,095,000원의 매출로 이어졌습니다. 이로써 정기적으로 기부를 하는 가게의 매출을 활성화하는 선순환 구조를 만들었습니다.



**우아한땀방울**

‘우아한땀방울’은 우아한형제들 구성원이 자발적으로 참여하는 봉사활동으로, 배달의민족과 맞닿아 있는 사회 문제에 대해 고민하며 지역사회에 배민의 사회적 가치를 확산하는 활동입니다. 구성원들은 사회 문제에 대한 교육을 받고 직접 현장에 나가 봉사에 참여함으로써, 지속가능한 경영을 위한 사내 문화의 기반을 조성하고 지역사회에 긍정적인 변화를 만들어 갑니다.

**2024년 우아한땀방울 대표 활동 소개**

송파구 취약 계층 아동들을 위한 새학기 행복키트 제작 봉사활동	취약 계층 아동 60명에게 선물할 키트를 제작하는 봉사활동입니다. 구성원 28명이 참여하여 아이들이 사용할 업사이클링 파우치를 직접 만들고, 사전 설문조사에서 아이들이 직접 고른 물품과 배민식사권, 직접 쓴 응원 카드를 넣어 키트를 제작하였습니다.
기아대책과 함께한 빅스마일데이 봉사활동	어린이날을 맞아 배민 앱에서 진행된 선물 배달부 기부 캠페인의 일환으로, 은평천사원에서 이루어진 자원 봉사활동입니다. 구성원들은 행사 준비와 부스 운영을 담당하였고 배민문방구 제품을 기부하며 아이들에게 행복한 시간을 선물했습니다.
사장님 자녀 직무 멘토링	우아한 사장님 자녀 장학금을 받는 장학생들을 대상으로 직무에 관한 지식을 전달하고, 취미와 관심사도 함께 공유하는 멘토링을 진행했습니다. 구성원 29명이 멘토로 참여하여 대학생 멘티 92명을 지원했습니다.



**따뜻한청년들**

임직원들의 자율적인 참여로 운영되고 있는 ‘따뜻한청년들’은 도움이 필요한 이웃과 지역사회에 따스한 온기를 전하는 우아한청년들의 사회공헌 활동입니다. 구성원들과 함께 사회 문제를 고민하고, 핵심 파트너인 라이더와도 연대하여 지속가능한 사회적 가치를 만들어 가고자 노력하고 있습니다.

**2024년 따뜻한청년들 상세활동 소개**

따뜻한 물류 경험: 한부모 가정 식료품 배달 봉사활동	2024년 6월, 송파종합사회복지관과 함께 한부모 가정을 위한 식료품 배달 봉사활동을 진행했습니다. 구성원들은 식료품 구매부터 분류, 포장, 배송까지 전 과정에 참여하였습니다. 또한 경제적으로 어려운 가정에는 최신 냉방기기 지원 및 꿈 장학금을 전달했습니다.
따뜻한 물류 경험: 저소득 가정 방한용품 전달 봉사활동	2024년 11월, 송파종합복지관과 함께 저소득 가정을 대상으로 방한용품 전달 봉사활동을 진행했습니다. 구성원들은 방한용품과 식료품을 준비하여 저소득 가정에 배송하고, 어린이들에게는 손편지도 함께 전달했습니다. 이번 활동에는 구성원뿐만 아니라 라이더 및 배민라이더스쿨 교육생도 자발적으로 참여하여 따뜻한 마음을 전했습니다.

**배민프렌즈 봉사활동**

배민프렌즈 봉사활동은 2024년 현재 8회째를 맞이했습니다. ‘음식으로 나누고 함께 성장한다’는 취지 아래, 음식 전문가인 파트너들이 직접 조리한 건강한 한 끼로 지역사회 취약 계층의 식탁을 채우며, 음식을 통해 온기를 전하고 있습니다. 파트너들이 정성껏 끓인 국과 반찬, 고소하게 부친 전 한 장 한 장은 홀로 사는 어르신, 장애인, 장애 영아에게 따뜻한 밥상으로 전해졌습니다. 매 회차 메뉴 기획부터 대량 조리, 배식, 배달까지 파트너들의 전문성을 살려 진행했고, 지역 복지관, 장애 영아원, 봉사단체 ‘사랑의 밥차’ 등 파트너 기관과 협업해 현장에 꼭 맞는 한 끼를 마련했습니다. 그릇이 금세 비워질 때마다 ‘내 음식이 힘이 되었다’는 뿌듯함이 퍼졌고, 파트너들은 장사에 쏟아 온 열정이 또 다른 가치로 피어나는 순간을 경험했습니다. 이렇게 이어진 8회의 봉사 여정은 단순한 나눔을 넘어, 음식이 사람을 잇고 마음을 살찌우는 기적을 매년 새롭게 증명하고 있습니다.



## 4 친환경 배달 문화

### 환경

우아한형제들은 친환경 배달 문화를 확산하는 실질적인 변화를 만들어 가고 있습니다. 고객은 일회용 수저·포크와 먹지 않는 반찬을 받지 않음으로써 불필요한 일회용품 사용을 줄이고, 파트너는 다회용기 등을 활용하여 지속가능한 패키징을 실천할 수 있습니다. 라이더는 전기 이륜차 등 친환경 배달수단을 활용해 온실가스 배출을 줄여 나갈 수 있습니다. 모든 이해관계자가 함께 실천하는 이러한 변화로 배달 산업이 환경에 끼치는 부정적 영향을 줄여 나가고 있습니다. 우아한형제들은 중장기 환경 전략을 마련하고 이를 체계적으로 이행하여, 친환경 배달문화를 일상에 정착시켜 나가겠습니다.

### 핵심 성과

- 1 온실가스 감축: 일회용 수저·포크 안 받기 19,699톤(tCO<sub>2</sub>eq) & 먹지 않는 기본찬 안 받기 1,960톤(tCO<sub>2</sub>eq)
- 2 플라스틱 감축: 아이스팩 두께 감소로 연간 약 29톤(tCO<sub>2</sub>eq) 감축
- 3 포장재 경량화 및 친환경 포장재 전환으로 유통 과정의 환경 영향 최소화
- 4 딜리버리앤(N) 전기 이륜차 배달 약 19만 건 & 친환경 전기 이륜차 인프라 확산 지원



### 일회용 수저·포크 안 받기

우아한형제들은 2019년 4월 국내 배달업계 최초로 배민 앱에 '일회용 수저·포크 안 주셔도 돼요' 선택 기능을 도입하고, 2021년 6월부터는 이를 기본 설정으로 전환해 더 많은 분들이 자연스럽게 친환경 배달문화 실천에 동참할 수 있도록 했습니다. 우아한형제들이 앞장선 친환경 배달문화가 널리 확산되어, 이제 '일회용품 안 받기' 옵션은 배달업계의 기본이 되어 가고 있습니다. '일회용 수저·포크 안 받기' 기능으로 이뤄낸 환경 성과를 객관적으로 보여 주고자, 우아한형제들은 '일회용품 사용 억제 사업의 방법론'을 자체 개발하였습니다. 이러한 노력의 결과, 대한상공회의소 탄소감축인증센터로부터 2024년 한 해 동안 1만 9,699톤의 온실가스를 감축하였음을 인증받았습니다.

#### 일회용 수저·포크 안 받기 성과

	단위	2024
일회용 수저·포크 안 받기로 감축한 온실가스 배출량	tCO <sub>2</sub> eq	19,699
일회용 수저·포크 안 받기로 감축한 누적 온실가스 배출량 <sup>1)</sup>	tCO <sub>2</sub> eq	68,909
일회용 수저·포크 안 받기로 감축한 누적 일회용품 수 <sup>2)</sup>	억 개	84

1) 2022.01~2024.12 누적 기준  
2) 2019.04~2024.12 누적 기준

### 먹지 않는 기본찬 안 받기

2021년 그린클래스에 참여한 파트너와 함께한 시범 캠페인에서 출발한 '먹지 않는 기본찬 안 받기'는 이제 배민 앱의 기능으로 자리 잡았습니다. 고객이 음식점에서 무료로 제공하는 기본찬을 받을지 말지 선택할 수 있도록 한 것입니다. 메뉴 특성상 기본찬이 꼭 필요한 경우를 제외하고, 중식, 치킨, 분식, 찜·탕·찌개, 아시안, 백반·죽·국수 등 다양한 카테고리에서 '먹지 않는 기본찬 안 받기' 기능을 선택할 수 있습니다. 이는 음식물 쓰레기와 플라스틱 용기 사용을 줄이는 친환경 실천인 동시에 기본찬 재료와 포장 비용을 절감해 파트너의 가게 운영 부담을 줄여 주는 효과도 있습니다.

#### 먹지 않는 기본찬 안 받기 성과

	단위	2024
먹지 않는 기본찬 안 받기로 감축한 온실가스 배출량 <sup>1)</sup>	tCO <sub>2</sub> eq	1,960

1) 내부에서 수립된 방법론에 따라 산출되었으며 외부 검증 과정에서 변경될 수 있습니다.



### 다회용기 배달 주문 서비스

우아한형제들은 2022년 서울시와 '다회용기 배달 주문 서비스 도입' 업무 협약을 체결한 것을 시작으로, 2023년에는 경기도나 인천시 등 다른 지자체와의 협력 범위를 확대했습니다. 또한, 2024년에는 서울 내 서비스 범위를 10개 구에서 15개 구로, 2025년에는 20개 구로 늘리며 다회용기 사용 지역을 넓혀 나가고 있습니다. 다회용기 서비스는 고객이 배달의민족 앱에서 다회용기를 선택하여 주문하면 파트너가 음식을 다회용기 담아 배달하는 서비스입니다. 식사 후에는 QR 코드를 이용해 간편하게 용기 반납을 신청할 수 있으며, 다회용기 서비스 운영사가 문 앞에 놓인 다회용기를 회수하여 세척한 뒤 다시 파트너에게 전달합니다. 우아한형제들은 배민 앱과 다양한 온라인 채널에서 프로모션을 진행하여 다회용기 서비스를 친근하게 소개하였으며, 고객과 파트너가 일상에서 자연스럽게 다회용기 서비스에 참여할 수 있도록 힘쓰고 있습니다.

### 다회용기 스마트 세척센터

우아한형제들은 다회용기 사용 확산을 위해 지자체와 협력하여 친환경 솔루션 구축에 힘쓰고 있습니다. 2024년 11월에는 천안시와 '거점형 스마트도시 조성사업 시행을 위한 업무협약'을 체결하였고, 이를 기반으로 AI 검수 시스템이 적용된 다회용기 스마트 세척센터 건립을 본격적으로 추진할 예정입니다. 또한 다회용기 배송 서비스 운영사와의 협업을 통해 배달과 회수의 동선을 최적화하는 통합 관리 시스템도 마련할 계획입니다.

일회용 컵 보증금 제도 이행

일회용 컵 보증금 제도는 카페에서 음료를 구입할 때 일회용 컵을 사용하면 자원순환보증금을 내고, 음료를 마신 뒤 매장에 일회용 컵을 반납하면 보증금을 돌려받는 제도입니다. 현재 제주도와 세종시 등 일부 지역에서 시행 중입니다. 우아한형제들은 해당 지역의 카페를 비롯한 파트너들이 배민 앱에서 보증금을 받을 수 있는 기능을 제공함으로써 변화된 정책과 제도에 유연하게 대응할 수 있도록 지원하고 있습니다.

포장 주문 개인 컵 사용

카페에서 개인 컵이나 텀블러에 음료를 받아 마시는 일이 일상이 되어 가는 만큼, 배민 앱에서도 음료 주문 시에 개인 컵 사용을 선택할 수 있는 기능을 제공하고 있습니다. 카페 카테고리의 가게에서 음료를 포장 주문할 때 개인 컵 사용을 선택하고, 점원에게 개인 컵을 전달하면 됩니다. 이를 통해 환경을 생각하는 고객들의 선택권을 넓히고 낭비되는 일회용 컵을 줄일 수 있습니다.

배민B마트 친환경 포장재

우아한청년들은 물류 유통 과정에서 사용되는 포장재가 지속가능성을 고려하여 포장재가 환경에 미치는 영향을 최소화하고 온실가스 배출량을 절감하고자 노력하고 있습니다. 아이스팩의 재질과 두께를 변경하여 플라스틱 필름 사용량을 줄이고 재활용 편의성을 강화했으며, 70g 드라이아이스를 도입하고 안내 스티커 사용을 최소화했습니다. 이 밖에도 외부투의 재질을 생분해 봉투에서 PCR 소재로 전환하고, 종이 완충재를 사용하여 에어캡의 사용을 최소화하는 등 다방면에서 노력을 기울이고 있습니다.

내용	효과
보냉팩 두께 감소 (4mm → 3mm)	필름 사용량 및 이산화탄소 배출량 저감
아이스팩 두께 감소 (110um → 65um)	플라스틱 사용량 40% 이상(연간 약 29톤 이상) 저감
70g 드라이아이스 도입	고체화된 이산화탄소 사용의 감소로 이산화탄소 배출량 저감 효과
'드라이아이스 조심' 스티커 사용 최소화	포장재 사용 감소
뽀아쓰는 종이 완충재로 변경	완충재 과다 사용이 방지되어 종이 완충재 사용량 감소
외부투 재질 변경 (생분해봉투 → PCR)	자원순환 구조 구축

기후변화 대응 체계

우아한형제들은 기후변화 대응을 주요 과제로 삼고, 사업 과정에서 발생하는 환경 영향을 줄이는 실질적 방안을 모색하고 있습니다. 지속가능경영위원회를 통해 온실가스 배출 현황을 파악하고 체계적으로 관리하며, 중장기 감축 전략을 마련하기 위한 논의를 지속하고 있습니다.

환경 전략 방향성

우아한형제들과 딜리버리 히어로 그룹은 지구 평균 온도 상승을 1.5℃로 제한하자는 파리 협정의 목표 달성에 동참하고자, 온실가스 감축을 위한 중장기 전략을 수립하고 이를 단계적으로 이행하고 있습니다. 사업장에서 발생하는 직간접적 온실가스는 물론, 가치사슬 전반에서의 온실가스 배출 영향을 주기적으로 모니터링하여 면밀히 관리하고 있습니다. 배달 과정에서 발생하는 탄소 배출을 줄이기 위해 친환경 배달수단의 도입을 지속적으로 추진하고 있으며, 일회용품 감축을 넘어 지속가능한 패키징의 적용 범위를 넓혀 가고 있습니다. 일상을 배달하는 과정에서 연결되는 다양한 이해관계자들의 자발적 참여를 이끌어 내기 위해, 캠페인과 교육을 진행하여 친환경 배달 문화가 확산되도록 노력하고 있습니다. 우아한형제들은 앞으로도 친환경 실천을 이어 가며, 온실가스를 감축하고 지속가능한 배달 생태계 조성에 앞장서겠습니다.

온실가스 배출량 측정

우아한형제들은 배달업계에서 처음으로 온실가스 배출량을 측정하고, 이를 이해관계자에게 투명하게 공개하며 기후위기 대응에 앞장서 왔습니다. 딜리버리 히어로의 GHG 프로토콜을 기준으로 산정된 온실가스 배출량에는 직접 온실가스 배출량과 간접 온실가스 배출량이 모두 포함됩니다. 향후 우아한형제들의 다양한 사업 활동이 환경에 미치는 직간접적 영향을 파악하고, 이를 지속적으로 관리할 수 있는 체계를 단계적으로 마련할 계획입니다. 고객, 파트너, 라이더 모두의 지속가능한 성장을 위해 기후변화 대응의 중요성을 널리 알리고, 온실가스 저감을 위한 친환경 배달 문화가 확산될 수 있도록 사회적 공감의 기반을 만들어 가겠습니다.

온실가스 배출량

	단위	2022	2023	2024
직접 온실가스(Scope 1)	tCO <sub>2</sub> eq	206	3,758	3,895
간접 온실가스(Scope 2)	tCO <sub>2</sub> eq	16,143	12,221	13,528
합계	tCO <sub>2</sub> eq	16,349	15,979	17,424

## 기후변화 리스크와 기회 분석

우아한형제들은 기후변화가 배달 산업에 미칠 영향을 연구하고, 이를 통해 앞으로 다가올 기회와 리스크를 파악합니다. 구체적으로는 기후변화가 배달 산업 전반에 미칠 잠재적 영향과 지속가능성을 확인하고, 기후변화가 불러올 리스크와 그에 대한 대응 방안을 종합적으로 분석하고 있습니다.

### 기후변화 리스크·기회 요인과 우아한형제들의 전략

#### - 전환 리스크·기회 요인

전환 리스크·기회 요인이란 기후변화 대응 과정에서 나타나는 정책·규제 변화, 친환경·에너지 기술 변화, 소비자 행동·선호도 변화 등의 사회적·경제적 변화를 의미합니다.

요인	시점별	영향	기회 요인으로 만드는 우아한형제들의 전략
소비자 행동	중기 ~ 장기	친환경 소비에 대한 사회적 관심이 증대함에 따라, 고객이 배달 과정에서 발생하는 배기가스나 플라스틱 폐기물이 환경에 부정적인 영향을 준다는 것을 인식하여 배달 서비스를 기피할 가능성이 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>일회용 수저·포크 안 받기, 먹지 않는 기본찬 안 받기 등 배민그린 활동으로 고객의 자발적인 친환경 실천을 장려합니다.</li> <li>다회용기, 친환경 포장재 등 지속가능한 패키징을 실천합니다.</li> <li>배민커넥트 도보 배달이나 전동 키보드, 전기 이륜차와 같은 친환경 배달수단 이용을 독려합니다.</li> <li>배민픽업 서비스를 활성화하여 고객의 픽업 기회를 확대합니다.</li> </ul>
식재료비 상승	중기 ~ 장기	기후변화로 인한 식량 위기로 주요 식재료의 안정적 공급이 어려워지면 음식 원가가 크게 높아질 수 있습니다. 가게 운영비 상승은 음식값 인상으로 이어질 수 있으며, 결국 고객이 지불하는 비용 부담이 커질 수 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>먹지 않는 반찬을 받지 않는 기본찬 안 받기 선택 기능을 확대해 식량 자원의 낭비를 줄입니다.</li> <li>다양한 식재료 공급처를 확보해 파트너가 필요한 식재료를 합리적인 가격에 안정적으로 구매할 수 있도록 돕습니다.</li> <li>파트너가 보다 효율적으로 식재료를 사용할 수 있도록 배민아카데미 등의 교육 지원 프로그램, 컨설팅을 제공합니다.</li> </ul>
연료비 상승	단기 ~ 장기	전 세계적으로 기후변화로 인한 자연재해가 급증하면서, 에너지 공급망의 불확실성이 더욱 심화되고 있습니다. 공급망 불안은 에너지 가격의 변동성을 확대하며, 이는 곧 유가를 비롯한 연료비 상승으로 이어져 전 산업군의 비용 리스크를 가중시킵니다. 이러한 연료비 상승은 파트너의 가게 운영비와 라이더의 배달 이륜차 운행 비용에 직간접적 영향을 미치며, 소비자가 부담하는 음식값과 배달비 상승으로 이어질 수 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>알뜰배달 서비스를 활성화하여 배달 동선을 효율적으로 운영함으로써 연료비 절감과 고객의 배달비 부담 완화에 기여합니다.</li> <li>배달로봇을 도입하여 라이더 배달 수요를 일부 분산하고, 서빙로봇을 도입하여 반복적인 단순 업무의 부담을 줄여 파트너의 효율적인 가게 운영을 지원합니다.</li> <li>자전거, 전기 이륜차 등의 친환경 배달수단 활용을 확대합니다.</li> </ul>
도심 내 차량 규제	단기	서울 등 대도시를 중심으로 환경 영향을 고려한 대형 차량 규제가 강화될 수 있으며, 화석 연료 의존도가 높은 배달용 이륜차의 운행에 제약이 생길 가능성이 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>전기 이륜차 도입을 확대해 친환경 배달수단으로의 전환을 촉진하고, 지속가능한 배달 환경을 만듭니다.</li> <li>배터리 스테이션 구축을 확대해 전기 이륜차 배터리 교체의 번거로움을 해소하고, 라이더가 보다 쉽고 편리하게 전기 이륜차를 배달수단으로 활용할 수 있도록 지원합니다.</li> </ul>

요인	시점별	영향	기회 요인으로 만드는 우아한형제들의 전략
일회용품 규제	중기	일회용품 사용 규제가 강화되면서 음식 배달과 포장 서비스에서 대안이 요구되고 있습니다. 그 외에도 일회용품 사용을 지양하고자 하는 고객의 선호가 높아짐에 따라 대안 마련이 요구됩니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>일회용 수저·포크 안 받기, 먹지 않는 기본찬 안 받기, 다회용기 사용 등 고객 참여형 친환경 캠페인을 통해 일상 속에서 일회용품 사용 줄이기 실천을 유도합니다.</li> <li>기존 포장재 더 가볍게, 더 친환경 소재로 바꾸어 지속가능한 패키징을 실현합니다.</li> <li>PACT 선언 등 국내외 환경 이니셔티브에 참여하며, 플라스틱 감축을 위한 국제적 흐름에 동참합니다.</li> </ul>
지속가능성 공시 의무화	중기	유럽의 기업 지속가능성 보고 지침 시행 등으로 딜리버리 히어로 그룹 차원의 지속가능경영 공시 의무가 확대될 가능성이 있으며, 산출 데이터의 정확성과 투명성을 뒷받침할 내부 관리 체계 구축이 필수적입니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>국내 배달업계 최초로 3년치 온실가스 배출량과 지속가능성 관련 데이터를 체계적으로 수집·관리하고 있습니다.</li> <li>가치경영보고서 등으로 지속가능경영 정보를 투명하게 공개하며, 이해관계자와 신뢰를 기반으로 소통을 이어 갑니다.</li> </ul>

#### - 물리적 리스크·기회 요인

물리적 리스크·기회 요인이란 기후변화로 인해 발생하는 이상 기온, 해수면 상승, 풍수해, 산불 등의 재해를 포함하는 물리적 변화 요인을 의미합니다.

요인	시점별	영향	기회 요인으로 만드는 우아한형제들의 전략
풍수해, 산불 등 자연재해	단기 ~ 중기	자연재해는 지역사회의 생활 터전을 위협할 뿐 아니라 피해 복구 기간 동안 생업에 지장을 미칠 수 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역 내 파트너들이 재해로 인한 피해로부터 빠르게 회복하고, 건강 회복과 재기에 집중할 수 있도록 파트너 지원 사업을 운영합니다.</li> </ul>
혹한, 폭염 등 이상기후	단기 ~ 장기	기후변화로 인한 혹한, 폭염 등 이상 기온 현상이 잦아지면서, 야외에서 근무하는 라이더의 업무 환경에 부정적인 영향을 미칩니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>혹서기·혹한기 라이더 지원을 통해 라이더가 보다 안전하고 쾌적하게 일할 수 있는 환경을 조성합니다.</li> <li>시간제 보험 상품 도입, 보험료 인하, 배달서비스공제조합을 통한 지원 등을 강화합니다.</li> </ul>

## 일회용품 사용 억제 사업의 방법론 승인

우아한형제들은 2022년 12월 ‘일회용품 사용 억제 사업의 방법론’을 승인받았습니다. 이 방법론은 배달 플랫폼에서 음식을 주문하거나 받을 때 불필요한 일회용품 사용을 줄임으로써(일회용 수저·포크 안 받기 선택 기능) 일회용품의 원료 생산과 폐기 과정에서 발생하는 온실가스를 감축하는 것입니다. 방법론 승인 이후, 온실가스 감축 실적에 대한 모니터링 보고서를 작성하고, 대한상공회의소 탄소감축인증센터로부터 해당 감축량을 공식 인증받았습니다. 인증된 감축량은 2022년 25,645톤, 2023년 23,565톤, 2024년 19,699톤으로, 누적 감축량은 총 68,909톤에 달합니다.

고객 참여형 친환경 이벤트

우아한형제들은 더 많은 이들이 환경의 중요성을 인식하고, 친환경 활동을 실천할 수 있도록 고객 참여형 이벤트를 마련했습니다. 2024년 4월, 지구의 날을 맞아 ‘지구의 날 기념 일회용 수저·포크 안받기 참여 이벤트’를 진행하였습니다. 이벤트 페이지에서 ‘약속하기’를 클릭하고 이벤트 기간 동안 일회용 수저·포크 안 받기에 참여한 고객 중 4천 명을 추첨하여 2천 원 쿠폰을 2장씩 제공했습니다. 6월에는 ‘환경의 날 기념 다회용기 프로모션’을 열었습니다. 빈칸 퀴즈를 풀어 ‘다회용기’라는 단어를 완성하고 앱 검색창에 이를 입력하면 히든 페이지가 열리는 방식으로, 선착순 5천 명에게 3천 원 할인 쿠폰을 지급하고, 다회용기 주문 방법을 안내하였습니다. 9월에는 ‘자원순환의 날 기념 다회용기 맛집 마을 캠페인’을 추진하였습니다. SNS 인플루언서와 함께 협업하여 배민 다회용기 실사용 후기 콘텐츠를 제작하고, 인지도 높은 일러스트레이터(호호와 거난이 작가)를 섭외하여 다회용기 맛집 지도를 만들었습니다. 이벤트 후기 콘텐츠의 누적 조회 수는 약 670만 회를 기록했으며, 캠페인 기간 중 배민 앱 내 다회용기 검색량은 이전의 동 기간 대비 200배 증가했습니다. 10월에는 배달업계로서는 유일하게 서울숲재즈페스티벌에서 열린 ‘Plastic Free & Zero Waste’ 캠페인에 참여하여, 관람객에게 다회용기 전용 쿠폰을 지급하며 다회용기 서비스 경험을 제공했습니다. 해당 쿠폰을 사용한 전체 주문자 중 다회용기를 처음 이용한 신규 주문자가 약 74%에 달했습니다.

환경 이니셔티브 참여

우아한형제들은 글로벌 환경 이니셔티브에 참여해 플라스틱 사용 저감을 위한 공동의 해법을 모색하며, 국제 협력에 적극 동참하고 있습니다. 2024년 기준 6개 분야의 14개 기업이 참여하고 있는 PACT(Plastic ACTion) 선언에 가입해 플라스틱 감축을 위해 함께 노력하고 있습니다. PACT 선언에 참여하는 기업이 늘어남에 따라 플라스틱 감축량도 증가하고 있습니다. 세계자연기금(WWF)의 ‘PACT 성과보고 2024’에 따르면, 2023년 한 해 동안 PACT 가입 기업의 플라스틱 감축량은 총 1만 8,509톤(28억 개)에 달했습니다. 이뿐만 아니라 우아한형제들은 민간 연합체인 해빗에코얼라이언스의 멤버사로서 환경부, 외교부, 서울시 등의 공공기관 및 다양한 분야의 기업들과 함께 일회용 플라스틱 낭용 문제 해결에 협력하고 있습니다.



친환경 배달수단으로 배달문화를 이끌어오 ‘딜리버리엔(N)’

‘딜리버리엔’은 전기 이륜차 기반의 친환경 배달과 라이더 고용 안정을 위해 설립된 우아한청년들 산하 법인입니다. 딜리버리엔은 2024년 한 해 동안 전기 이륜차로 총 185,082건의 배달을 수행했습니다. 이는 내연기관 이륜차를 이용한 배달 대비 약 5.44톤의 탄소를 저감하는 효과이며, 그 밖에도 장기 미배차 건 중심 운영을 통해 고객 만족도 향상에도 기여했습니다. 또한 강남구청과 협력해 1인 취약가구 등에 기부 물품 974건을 전달하며 지역사회 돌봄에도 나서고 있습니다. 앞으로도 전기 이륜차 인프라를 확대하며 친환경·상생 모델을 구축해 나갈 계획입니다.

친환경 전기 이륜차 확산 인프라 구축 노력

우아한형제들은 2024년부터 국토교통부와 지방 자치 단체가 주도하는 ‘스마트도시 조성사업’에 참여하며, 이해관계자와의 협력을 강화하고 친환경 배달문화 확산에 힘쓰고 있습니다. 특히, 광명시(강소형) 사업을 통해 전기 이륜차(EV) 인프라 구축과 라이더의 전기 이륜차 이용 유도를 중심으로 한 친환경 배달문화 밸류체인 구축을 추진 중입니다. 광명시 주요 외식업 상권을 중심으로 배터리 교환 스테이션(BSS)을 설치하여 운영하는 등 전기 이륜차 배달 인프라를 마련하여, 전기 이륜차 기반의 친환경 모빌리티 확산과 내연 기관 이륜차의 매연·소음 문제 완화에도 기여할 예정입니다. 또한, 전기 이륜차를 보유하지 않은 라이더를 대상으로 무상 렌탈 프로그램을 운영하거나, 무상 렌탈 프로그램에 참여하지 않는 전기 이륜차 이용 라이더에게는 광명시 지역 화폐를 리워드도 지급하여 전기 이륜차 이용을 적극 유도하고자 합니다. 우아한형제들은 앞으로도 정부·지자체와의 협력을 통해 지역 맞춤형 탄소 저감 과제를 발굴하고, 친환경 배달문화를 만들어 가는 데 앞장서겠습니다.

친환경 이륜차 보급을 위한 전기 이륜차 대여료 지원

우아한청년들은 친환경 이륜차 보급을 확대하고자 다양한 기관과 제휴를 맺어 전기 이륜차 사용을 장려하고 있습니다. 기존 제휴사인 수도권 중심의 ‘에이렌탈앤서비스’ 이외에도, 전국 단위 운영이 가능한 ‘나누(NANU)’와 전기 이륜차 할인 구매 및 렌탈 제휴를 체결하였으며, ‘대동모빌리티’와도 할인 구매 제휴를 맺었습니다. 이를 통해 전국의 라이더가 보다 손쉽게 전기 이륜차를 운행할 수 있는 기반을 마련하였습니다. 2024년에는 전기 이륜차를 구매한 라이더에게 정부 보조금 외에 인당 최대 약 130만 원 상당의 추가 혜택을 제공했습니다. 또한 반납형·인수형 렌탈을 모두 운영하여 라이더의 선택의 폭을 넓혔습니다. 특히 보증금과 인수금이 없는 월 렌탈 방식이 총 렌탈 건수의 83%를 차지하여, 이러한 렌탈 방식이 친환경 이륜차로의 진입 장벽을 낮추는 데 기여했음을 확인할 수 있었습니다. 2024년 한 해 동안 전기 이륜차 렌탈 및 구매 프로그램에 약 900명의 라이더가 참여했습니다. 우아한청년들은 앞으로도 전기 이륜차 보급 확대와 함께 온실가스 배출 저감에 기여할 수 있는 실질적인 지원 방안을 지속적으로 모색해 나갈 계획입니다.

## 5 일하기 좋은 회사

### 구성원

우아한형제들은 구성원의 자율성을 존중하며, 함께 소통하고 성장하는 문화를 만들고자 최선을 다합니다. 구성원이 업무에 몰입할 수 있는 근무 환경을 제공하며, 충분한 재충전의 시간으로 일과 삶의 균형을 지킬 수 있도록 배려합니다. 또한 구성원들은 다양한 커뮤니케이션과 학습을 통해 건강한 조직문화를 함께 만들어 갑니다. 우아한형제들은 신규 입사자부터 리더까지 전 구성원이 자연스럽게 배민다움을 체득하고, 서로에게 든든한 동료가 될 수 있도록 온보딩과 소통의 기회를 제공하고 있습니다.

#### 핵심 성과

- 1 리프레시 휴가(장기 근속 구성원 휴가) 545명 & 입사 기념일 휴가 1,766명 사용
- 2 우아한 병가제도 이용 구성원 47명
- 3 우아한 예비엄마, 예비아빠 120명 지원 & 특별 육아휴직 이용 구성원 63명
- 4 우아한 러닝 이용 구성원 1,662명(1인당 평균 4.5개 과정 학습)
- 5 배민다운 소통 문화 조성(전사 타운홀, 공감톡톡, 우아한 토크 등)



## 몰입도 높은 근무 환경

우아한형제들은 구성원들이 업무에 몰입해 더 나은 성과를 낼 수 있도록 다양한 근무 제도를 운영하고 있습니다. 구성원들은 '선택적 근로시간제'를 통해 구성원 각자의 업무 특성과 리듬에 맞춰 한 달 단위로 근무 시간을 효율적으로 조정할 수 있습니다. 또한 협업과 집중의 균형을 위해 '코워킹시간'을 운영하고 있으며, '하이브리드 근무제'를 통해 협력이 필요한 순간에는 사무실에서 팀워크를 발휘하고, 몰입이 필요한 날에는 개인이 선호하는 환경에서 업무를 수행할 수 있도록 지원합니다. 2025년 7월부터는 '주 2회 이상 코워킹데이'를 도입해 협업을 강화하고, 구성원들이 함께 성장하는 문화를 만들어 갈 예정입니다.

## 리프레시 휴가 & 입사 기념일 휴가

우아한형제들은 오랫동안 회사를 위해 힘써준 구성원들이 한 템포 쉬면서 새로운 도약을 위한 재충전의 시간을 누릴 수 있도록 근속 기간에 따라 리프레시 휴가를 제공합니다. 입사 기념일을 맞은 모든 구성원에게는 한 달 이내 사용 가능한 특별휴가 1일을 제공해 여유와 회복의 시간을 선사합니다. 리프레시 휴가와 입사 기념일 휴가는 그룹 입사일을 기준으로 근속 기간을 채운 구성원이라면 누구나 사용할 수 있습니다.

리프레시 휴가를 사용한  
구성원 수

**545명**

입사 기념일 휴가를 사용한  
구성원 수

**1,766명**



## 구성원 & 리더 성장 프로그램

우아한형제들은 구성원 개인의 성장을 돕기 위해 다양한 교육 기회를 마련하고, 스스로 배우고 지식을 나누는 문화를 조직 전반에 확산시키고 있습니다. 2024년에는 리더들이 스스로 주제를 선택해 참여하는 맞춤형 강의를 대폭 확대하여, 리더십 역량 강화 과정이 필요에 따라 유연하게 설계될 수 있도록 만들었습니다. 또한 새롭게 팀장이나 파트장 역할을 맡은 구성원이 조직에서 리더로서 안정적으로 정착할 수 있도록 실질적인 가이드와 교육 프로그램을 제공하고 있습니다. 나아가 전체 구성원을 대상으로 온라인 학습 플랫폼을 중심으로 한 스터디를 활성화하고 직무 교육을 제공하여 구성원들이 일상 속에서 자연스럽게 학습하고 성장할 수 있는 환경을 조성하고 있습니다.

학습 진행 성과

(2024.12 기준)

우아한 러닝 이용 현황

구성원 1인당 교육시간<sup>1)</sup>

**1,662명**의 구성원이 평균 **4.5개** 과정을 학습

**11시간**

1) (전체 교육 시간 × 해당 교육에 실제 참여한 구성원 수) / 2024.12 기준 전체 구성원

## 구성원 성과 관리와 평가

우아한형제들의 구성원은 연초 역량 레벨별 기대 수준에 따라 개인 목표를 설정하고, 조직장과 수시로 면담을 나누며 목표 달성 과정을 함께 관리합니다. 연중 진행되는 1 ON 1 미팅에서는 목표를 향한 과정과 결과에 대한 피드백이 제공됩니다. 성과 평가는 1년 간 쌓아 온 연간 성과 관리 활동을 바탕으로 이루어집니다. 정규직 구성원의 성과 평가는 조직별 캘리브레이션 세션에서 충분한 논의를 거쳐 결과가 확정되며, 평가 결과는 최종 보상에 반영됩니다.

구성원 안전보건 관리

우아한형제들의 성장과 함께 우아한형제들에 요구되는 사회적 책임도 커지고 있습니다. 이에 구성원과 모든 이해관계자의 안전과 건강을 지킬 수 있도록 대표이사는 안전보건경영방침과 목표를 선언했고, 안전보건관리팀은 이를 실행하기 위해 노력하며 구성원의 의견을 적극 수렴하여 필요한 조치를 취하고 있습니다. 우아한형제들의 안전보건경영방침은 구성원뿐만 아니라 도급사를 비롯한 모든 이해관계자에게 적용됩니다.

Case 안전보건방침	1. 나와 동료의 안전과 건강은 가장 중요한 가치입니다. 2. 안전 문제를 스스럼없이 나누고 문제 해결을 위해 함께 노력합니다. 3. 안전보건 관리 체계 구축을 기반으로 사고 예방을 위해 지속적으로 노력합니다. 4. 안전보건 관계 법규를 준수합니다.
----------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

안전보건관리팀의 주요 활동<sup>1)</sup>

안전사고 예방 활동	전 사업장 대상 반기 1회 안전 점검을 통한 위험 요인 확인 및 개선 조치, 위험성 평가 실시, 산업안전보건위원회 운영, 공사 현장 발주자 안전 관리(판교 사옥, 배민라이더스콜 공사 현장 등)
신체 건강 증진 활동	건강 걷기 챌린지, 식습관 챌린지, 우아한 스트레칭 타임, 건강 쉽터 조성, 구성원 감염병 예방을 위한 독감(인플루엔자 바이러스) 예방 접종, 구성원 건강 검진, 건강 검진 유소견자 건강 상담 및 집중 관리 프로그램 운영
마음 건강 증진 활동	우아한 심리케어(전문 상담 서비스) 운영, 우아한 힐링 케어 프로그램
구성원 안전보건 교육	법정 정기 안전 교육, 심폐소생술 교육, 구성원 안전 체험 교육, 비상 대응 훈련

1) 우아한형제들은 매년 3월 산업안전보건법에 근거하여 '산업안전보건 기본계획'을 수립하며, 이를 이사회에 보고하고 승인을 받습니다.

Case 우아한청년들 ISO 45001 국제 표준 인증 취득	ISO 45001은 안전보건 관리와 관련된 국제 표준으로 산업 재해를 효율적으로 예방하고 안전한 근무 환경을 조성하는 체계적인 관리 시스템을 갖춘 기업에게 부여됩니다. 우아한청년들은 산업 재해 예방을 위한 체계적인 안전보건 관리 체계를 구축해 ISO 45001 인증을 취득했으며, 이를 통해 안전 관리 기반을 강화하고 대내외 신뢰를 높였습니다. 본 인증 적용 범위에는 우아한청년들 전 사업장과 본사는 물론 인천 기지, B마트, 배민라이더스콜도 포함됩니다.
--------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

우아한 심리케어

우아한형제들은 심리적 안정이 필요한 구성원을 위해, 심리 상담 전문가로부터 최대 20회기의 상담을 받을 수 있는 '우아한 심리케어'를 운영하고 있습니다. 2024년부터는 온라인 24시간 상담, 5분 내 바로상담, 심리검사 등의 서비스도 제공하여, 구성원이 다양한 방법으로 더욱 편리하게 정신 건강을 관리할 수 있도록 지원하고 있습니다. 의료 지원이 필요한 구성원에게는 연 50만 원 한도 내에서 정신건강의학과 진료비를 지원합니다.

우아한 심리케어 운영 업체 '아토머스' 담당자 후기



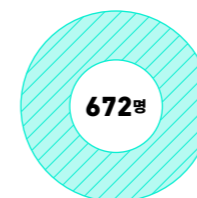
우아한 심리케어 제도는 단순한 복지를 넘어 구성원의 마음 건강과 성장에 대한 진정성 있는 관심과 지원을 보여 주었습니다. 구성원의 심리적 안정과 성장을 중시하는 문화를 경험하면서, '사람 중심'의 문화가 구성원 개인과 조직 전체에 어떤 긍정적 영향을 미치는지 깊이 느낄 수 있었습니다.

구성원 건강 증진 캠페인

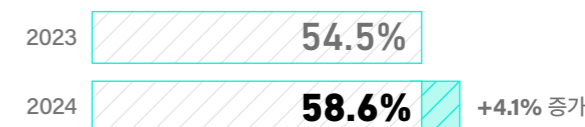
건강 증진 프로그램은 구성원의 신체적·정신적 건강을 증진하여 근무 만족도와 업무 생산성을 함께 향상하는 건강한 직장 문화 조성을 목표로 운영되고 있습니다. 전 구성원을 대상으로 건강 챌린지(상하반기), 우아한 스트레칭(분기 1회) 등을 운영하며, 건강 검진 결과에 따라 유질환자와 유소견자에게는 8주 집중 건강 관리 프로그램(연 1회)과 직무 스트레스 케어 프로그램(분기 1회)을 제공합니다. 2025년에는 구성원의 니즈를 반영해 '우아한 스트레칭 타임'을 '우아한 리프레시 타임'으로 새 단장하고, 보다 다양한 커리큘럼의 건강 관리 프로그램을 선보입니다. 아울러, 유질환자 및 유소견자의 건강 개선을 위해 헬스케어 전문 업체와 협업하여 맞춤형 프로그램도 새롭게 도입할 예정입니다.

건강 증진 프로그램 지원 성과 (2024.12 기준)

참여 인원



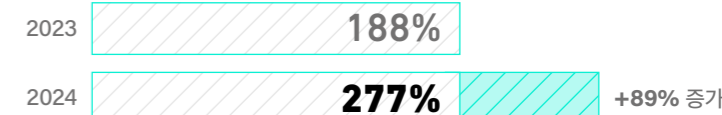
건강 검진 결과 정상군 비율<sup>2)</sup>



건강 수치 개선 달성자 중 건강 증진 프로그램 참여자의 비율

81.8%

관심도<sup>3)</sup>



2) 정상군 비율은 건강 검진을 실시한 구성원 중 유질환자 및 유소견자를 제외한 구성원의 비율을 의미

3) 건강증진 프로그램 참여 가능 정원 대비 참여 신청 비율

#### 고객 응대 구성원 보호 프로그램 '우아케어'

우아한형제들은 고객응대근로자가 폭언, 욕설, 성희롱 등 특수 민원으로부터 보호받으며 안전하게 일할 수 있는 근무환경을 조성하고자 '우아케어'를 도입했습니다. 고객센터에서 일하는 모든 고객응대근로자에게 산업안전보건법에 기반해 마련된 우아케어가 제공되며, 악의적 장시간 통화나 근로자를 곤란하게 하는 응대 상황도 보호 범위에 포함됩니다. 특수 민원이 발생하면 해당 VOC를 민원 전문 조직으로 이관해 신속히 대응하고, 피해 구성원에게는 심리케어를 제공합니다. 이밖에도 감정 돌보기 교육, 우수상담사 포상, 편의시설 구축 지원 등 고객센터 근무환경 개선을 위한 다양한 노력도 함께 이어가고 있습니다.

#### 우아한 병가제도 & 단체상해보험 가입

우아한형제들은 건강상의 사유로 휴식이 필요한 구성원이라면 고용 형태와 무관하게 누구에게나 적용되는 '우아한 병가제도'를 운영하고 있습니다. 병가 기간은 연간 최대 90일이며 병가 기간 동안 급여의 50%를 지원합니다. 정신 질환으로 인한 병가는 2차 병원 이상에서의 진료가 어렵다는 현실을 반영하여 증빙 요건을 완화하고, 보장 범위를 넓혀 지원하고 있습니다. 또한 모든 구성원은 단체상해보험에 가입할 수 있으며, 본인을 포함해 가족(배우자, 자녀, 양가 부모)의 실손 의료비, 진단비, 치과 치료비 등을 폭넓게 보장받을 수 있습니다.

우아한 병가제도 이용 구성원 수	단체상해보험 적용 구성원 수	단체상해보험 적용 구성원 비율 <sup>1)</sup>
<b>47명</b>	<b>2,094명</b>	<b>95%</b>

1) 우아한형제들 본사 구성원에 한하며, 자회사는 계약 주체별로 별도 관리합니다.

#### 우아한 예비엄마, 예비아빠 & 출산 지원 활동

우아한형제들은 본인 또는 배우자의 임신과 출산을 앞둔 구성원이 자녀의 탄생을 기쁘게 맞이하고 가정의 행복을 누릴 수 있도록 '우아한 예비엄마, 예비아빠' 지원 제도를 운영하고 있습니다.

지원명	지원 내용	2024년 성과
우아한 예비엄마, 예비아빠	임신기간 단축 근무: 임신 중인 구성원은 하루에 2시간씩 단축 근무가 가능합니다.	120명
	검진 휴가: 예비엄마에게는 정기 검진휴가를, 예비아빠에게는 정기 검진일마다 4시간의 휴가를 제공합니다. (임신 28주까지 4주당 1일, 36주까지 2주당 1일, 37주 이후로는 1주당 1일)	
산후 조리원비	출산 시 과일 바구니와 300만 원의 산후조리원비를 지원합니다.	125명
난임 치료 지원	난임으로 치료와 회복이 필요한 구성원에게 연간 5일의 유급 휴가와 연간 최대 100만 원의 비용을 지원합니다.	61명

#### 특별 육아휴직

우아한형제들은 구성원이 자녀와의 소중한 시간을 충분히 보낼 수 있도록 특별 육아휴직을 유급으로 제공합니다. 구성원의 근속 기간이 만 2년 이상이고 자녀가 만 8세 또는 초등학교 2학년 이하인 경우, 법정 육아휴직 외의 1개월 간의 특별 육아휴직을 사용할 수 있습니다.

#### 육아휴직 성과<sup>2)</sup>

구분	단위	2022	2023	2024
육아휴직 대상 구성원 수	명	351	493	571
육아휴직 사용 구성원 수	명	46	71	108
육아휴직을 마치고 복귀한 구성원 수	명	35	32	55
육아휴직을 마치고 복귀한 후 12개월 근속한 구성원 수	명	6	17	98
특별 육아휴직 사용 구성원 수	명	28	43	63

2) 우아한형제들과 우아한청년들 구성원을 포함하여 산출되었습니다.

## 4 구성원 채용과 온보딩

### 우아한 어린이집

우아한형제들은 영아 돌봄 중심 '우아한1어린이집'과 유아 교육 중심 '우아한2어린이집' 2곳을 상호 연계하여 체계적으로 운영하고 있습니다. 이를 통해 부모 구성원의 육아 부담을 해소할 뿐만 아니라 부모 구성원의 자녀 교육에 대한 니즈를 충족하고자 노력하고 있습니다. 단순히 안전한 환경에서 보육을 제공하는 것을 넘어, '함께'와 '공유'의 가치를 자연스럽게 경험할 수 있는 공간에서 영유아의 전인적 발달이 이루어지도록 돕고자 표준보육과정 외에 다양한 활동을 지원하고 있습니다. 우아한2어린이집은 2025년 3월부터 영어교육 전문 업체인 크레버스(CREVERSE)의 IP와 원어민·한국인 영어 교사를 도입해, 부모 구성원의 영어 교육에 대한 니즈를 반영하고 있습니다. 또한 우아한1어린이집과 우아한2어린이집에서는 다양한 프로그램 체험(Experiential Learning)을 지원함으로써, 외부 교육 기관을 이용하지 않고도 시간과 비용을 절약해 가정의 교육 부담을 덜 수 있도록 돕고 있습니다. 2025년 4월 말부터는 두 어린이집에서 모두 석식을 제공하여, 부모 구성원의 육아 고충 해소를 적극 지원하고 있습니다. 우아한형제들은 앞으로도 부모 구성원의 보육 요구 충족과 자녀의 행복 증진을 위해 다양한 프로그램을 지속적으로 확대해 나갈 계획입니다.

### 우아한 학부모 특별휴가 & 우아한 어린이날

우아한형제들은 구성원이 자녀의 입학식, 졸업식, 학예회와 같은 의미 있는 날에 가족과 시간을 함께 보낼 수 있도록 '우아한 학부모 특별휴가'를 운영합니다. 또한 자녀가 초등학교 또는 미취학 아동인 경우에는 '우아한 어린이날' 휴가를 제공해 자녀와 소중한 추억을 쌓을 수 있도록 지원합니다.

우아한 학부모 특별휴가를 사용한  
구성원 수

153명(224건)

우아한 어린이날 휴가를 사용한  
구성원 수

486명



### 온보딩 케어

우아한형제들은 신규 입사자가 조직에 빠르게 적응하고, 일을 더 잘할 수 있도록 체계적인 온보딩 프로그램을 제공합니다. 입사 첫날에는 '웰컴온'으로 환영의 마음을 전달하고 신규 입사자의 업무 시작을 돕습니다. 이 과정에서 입사자들은 정서적 안정감을 얻고 회사에 대한 기대감을 형성합니다. 또한 우아한형제들의 일하는 문화와 서비스를 이해하는 교육 프로그램 '배민컬처캠프', 선발된 구성원이 한 달간 1:1로 신규 입사자의 온보딩 서포터 역할을 담당하는 '돌보미 제도', 조직장과 정기적으로 소통할 수 있는 '티타임'으로 입사자의 심리적 안정과 조직 적응을 지원하고 있습니다. 우아한형제들의 온보딩 케어는 신규 입사자가 일을 더 잘할 수 있도록 준비된 상태로 전환되는 경험을 만들어 주며, 온보딩 만족도는 지속적으로 상승하고 있습니다.

### 서울시 50 플러스 협업: 채용 지원

우아한청년들은 중장년층에게 안정적인 일자리를 제공하고자 서울시50플러스재단과 함께 배민B마트 크루 채용 연계 프로그램을 운영하고 있습니다. 중장년 구직자를 대상으로 직무 설명회, 실무 중심의 체험 교육, 채용 박람회 등 오프라인 채용 활동을 적극적으로 펼치고 있습니다. 이를 통해 다수의 참여자가 직무 설명회와 배민B마트 일일 체험에 참여하였고 그 과정에서 실제 채용이 이루어져 높은 근속률과 직업 만족도를 보이고 있습니다. 우아한청년들은 앞으로도 중장년층 채용이 지속적으로 활성화될 수 있도록 지역 기반 채용 지원 프로그램을 확대하고 중장년층 구직자에 맞는 맞춤형 지원을 이어갈 계획입니다.



### 2024년 인적자원개발 대상 수상(플랫폼부문)

우아한형제들은 '2024년 대한민국 인적자원개발 대상'에서 플랫폼 부문 종합 대상을 수상했습니다. 이 상은 한국HRD협회가 주관하며, 인적자원개발 분야에서 창의적이고 성과 중심적인 활동으로 조직과 구성원의 성장을 이끈 기업 및 기관에 수여됩니다. 우아한형제들은 자발적인 학습 문화 조성, 맞춤형 리더십 프로그램 운영, 실무와 연결된 교육 콘텐츠 개발 등으로 높은 평가를 받았습니다. 구성원들이 직접 강사로 참여하거나, 동료들과 함께 스터디를 운영하는 등 학습의 주체가 되는 환경을 꾸준히 만들어 온 점이 좋은 사례로 인정받았습니다. 앞으로도 우아한형제들은 교육을 단순한 전달이 아닌, 구성원이 스스로 배우고 성장하며 조직의 미래를 함께 만들어 가는 기반으로 여기며, 보다 다양하고 실효성 있는 프로그램을 통해 건강한 학습 문화를 확산해 나갈 계획입니다.

### 더 일하기 좋은 회의 문화 만들기

‘더 일하기 좋은 회의 문화’ 캠페인은 우아한형제들 구성원이 더 효율적으로 협업할 수 있도록, 함께 지켜야 할 규칙과 에티켓을 수립하고 알리는 것으로 시작되었습니다. 2024년에는 온오프라인을 넘나들며 일해야 하는 환경에 맞게 회의 시스템을 정비했습니다. 구성원의 의견을 바탕으로 회의실 내 화상 회의 시스템과 캘린더의 회의 예약 기능을 개선했으며, 구성원과 함께 슬랙봇 ‘회의집사 덕배’를 개발해 회의 일정 관리에 활용하고 있습니다.

### 스페셜투어 ‘배달이의 하루’

스페셜투어 ‘배달이의 하루’는 구성원의 가족들을 회사로 초청하여 우아한형제들의 공간과 문화를 직접 체험하는 참여형 소통 프로그램입니다. 가족들은 ‘1일 구성원’이라는 콘셉트로 우아한형제들의 실제 문화 프로그램을 체험할 수 있으며, 구성원들은 함께하는 가족들을 통해 자부심을 느끼고 있습니다. 2024년에는 ‘가족과 함께 나누는 시간’에 초점을 맞추어, 우아한형제들의 서체인 ‘글림체’를 활용하여 가족들이 구성원에게 마음을 직접 전달하는 콘텐츠를 기획하는 등, 자부심을 극대화 할 수 있는 구성으로 진행되었습니다. 2024년 한 해 동안 4회에 걸쳐 총 456명의 구성원과 가족이 함께하며 의미있는 시간을 보냈습니다. 앞으로도 가족과 함께하는 스페셜투어는 계속 될 예정이며, 조직문화 경험과 더불어 함께 소통하는 콘텐츠가 될 수 있도록 만들어 나가겠습니다.

### 전사행사

우아한형제들은 일을 더 잘하기 위한 팀워크를 쌓고, 더 건강한 조직문화를 만들어가기 위해 전사행사를 진행하고 있습니다. 2024년에는 서비스런칭 14주년을 기념하는 ‘배민투게더’를 개최하였습니다. 이 행사에서는 팀별 성향 테스트와 동료 얼굴 꾸미기 키트로 구성된 ‘ㅋㅋ키트’를 배포해 구성원들이 유대감을 형성할 수 있는 시간을 제공하였으며, 우리 서비스의 선한 영향력을 주제로 한 ‘롤플레이팅 방탈출’ 프로그램도 운영했습니다. 연말에는 송년회 ‘우아한레코드’를 개최하여 동료 간 감사의 메시지를 전하는 ‘마음배달레코드샵’, 팀별로 한 해의 감정을 돌아보는 ‘오프더레코드’ 를 통해 서로를 격려하고 한 해를 회고하는 따뜻한 시간을 보내도록 하였습니다.

### 공감톡톡 & 찾아가는 B로그

2025년 상반기에 ‘공감톡톡’을 통해 대표와 구성원이 회사의 이모저모에 대해 솔직하게 대화하며 공감과 이해를 쌓아가는 시간을 가졌습니다. 하반기에는 대표가 실 단위 조직에 직접 찾아가 비즈니스, 리더십, 일 문화 등 다양한 주제로 대화를 나누는 ‘찾아가는 B로그’를 운영하고 있습니다. 구성원이 사전에 작성한 질문을 중심으로 단순한 Q&A를 넘어 서로의 생각과 관점을 자유롭게 나누는 양방향 소통 시간입니다.

### 배민다운 소통 문화

전사 타운홀	2025년부터는 전사 발표를 ‘전사 타운홀’이라는 이름으로 월2회 운영하고 있습니다. 이 시간을 통해 회사의 장기적인 목표와 사업 방향성, 우아한형제들이 일하는 방식을 함께 공유하는 자리를 갖습니다. 또한 파트너, 라이더, 고객의 현장 보이스 및 각 조직별 주요 인사이트를 투명하게 공유하며 서비스의 현 주소와 방향성을 나눕니다. 이 외에도 전사와 부문 간 목표와 전략을 조율하는 ‘부문 타운홀’, ‘실 타운홀’이 운영되고 있습니다.
우아한 토크	우아한 토크는 분기마다 운영되는 노사 소통 채널로, 중요한 결정을 앞두고 구성원의 의견을 수렴하거나 이미 결정된 사항의 배경을 설명하는 자리입니다. 우아한 토크로 구성원들과의 소통 기회를 늘리고 있으며, 회의록은 모든 구성원에게 공개하고 있습니다.
조직 진단 우아한서베이	우아한형제들은 ‘우리 구성원과 조직이 몰입해서 효과적으로 일하려면 무엇이 중요할까?’라는 고민을 바탕으로 매년 회사, 소속 조직, 리더 등에 대해 구성원들의 이야기를 듣는 소통 창구로서 조직 진단을 시행하고 있습니다. 청취된 의견을 바탕으로 조직별로 맞춤형 개선 활동을 검토하고 지원합니다.

## 6 고객만족

### 고객

우아한형제들은 고객의 신뢰를 최우선 가치로 생각합니다. 고객이 신뢰 가능한 정보를 바탕으로 안심하고 서비스를 이용할 수 있도록 리뷰 모니터링 시스템을 고도화하여 허위 리뷰에 효과적으로 대응하고 있습니다. 또한 고객 경험 개선을 위해 피드백을 적극적으로 반영하며, 서비스 이용 과정에서 발생할 수 있는 불편함과 피해는 체계적 VOC 분석과 피해 구제 절차를 거쳐 신속하게 해결합니다. 앞으로도 우아한형제들은 배민다운 문화를 바탕으로, 고객이 더욱 신뢰할 수 있는 혁신적인 서비스를 만들어 나가겠습니다.

#### 핵심 성과

- 1 이용자 보호 업무 평가 2년 연속 우수 등급
- 2 AI 기반 리뷰 모니터링 시스템 고도화와 건강한 리뷰 생태계 조성
- 3 고객 피해 구제 초기 대응 시간 약 3시간 단축으로 대응 체계 고도화
- 4 실시간 모니터링과 AI 리뷰 조작 탐지 모델 기반으로 허위 리뷰 7만 3,273건 차단
- 5 매장과 같은 가격 배지 운영으로 투명한 가격 정보 제공

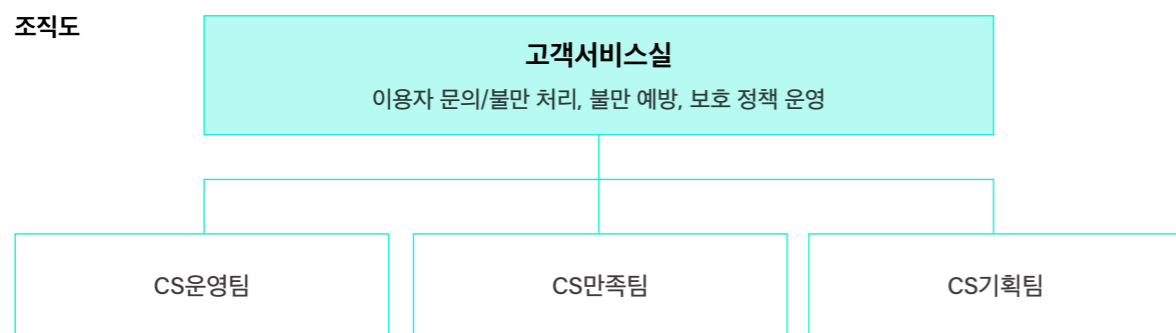


고객보호 정책

우아한형제들은 우리의 고객인 소비자, 업주, 라이더 모두를 보호하기 위해 균형 잡힌 정책을 수립하고자 노력합니다. 먼저 고객보호를 위한 관리 체계를 고도화하여 표준화된 프로세스를 운영하고 있으며, 피해 예방을 위한 제재 정책과 피해 구제를 위한 보상·환불 정책 등을 마련하고 있습니다. 앞으로도 고객 피해 예방과 보호를 위해 관련 법령과 정부 정책 변화를 지속적으로 내부 정책에 반영해 고객 중심 경영을 실천하고자 합니다.

고객보호 조직 '고객서비스실'

우아한형제들의 고객서비스실은 '최고의 고객 서비스를 제공한다'는 미션 아래, 고객 보호와 만족도 제고를 위한 다양한 활동을 진행하고 있습니다. 고객 지향적인 서비스 정책을 수립하여 빠르고 정확하게 이용자의 불편 사항을 해결하고, 고객 보호와 직결되는 민감한 사안은 정기적으로 사내에 공유하며 신속히 대응합니다. 또한 기술 혁신으로 근본적인 개선을 추진하며 고객 경험을 지속적으로 향상하고자 노력하고 있습니다.



**이용자 보호 업무 평가 '우수'**

우아한형제들은 방송통신위원회가 주관하는 '이용자 보호 업무 평가'에서 2023년~2024년 연속 우수 등급을 받았습니다. 이 평가는 사업자가 고객 불만이나 의견을 신속하게 처리하고, 피해 예방을 위해 노력하는지를 중점적으로 검토합니다. 평가 기준으로는 ① 이용자 보호 업무 관리 체계의 적합성, ② 이용자 보호 관련 법규 준수 실적, ③ 피해 예방 활동 실적, ④ 이용자 의견 및 불만 처리 실적 등이 있습니다. 평가에서는 우아한형제들이 노령층의 편의를 강화하고자 '시니어 상담 서비스'를 도입한 것이 우수 사례로 선정되었습니다.

책임 있는 마케팅

우아한형제들은 고객에게 최상의 상품 구매 경험과 깊은 신뢰를 제공하는 것을 중요하게 여깁니다. 이를 위해 직접 판매하는 모든 상품의 표시·광고는 관련 법규를 철저히 준수하며, 전문적인 검수 절차를 통과해 검증된 정보만을 고객에게 전달합니다. 오해를 불러일으킬 수 있는 부당한 광고 표현은 사용하지 않고, 내용의 사실 여부와 실증 가능성을 면밀히 검토하여 신뢰할 수 있는 정보를 제공합니다. 또한 상품 안전성을 확보하도록 정기적인 모니터링과 점검 체계를 운영하여 고객이 믿고 상품을 선택할 수 있는 환경을 만들어 가고 있습니다. 아울러 조직 전반에 고객 중심의 책임 있는 마케팅 문화가 정착되도록 구성원을 대상으로 매월 정기적인 표시·광고 관련 교육을 꾸준히 시행하고 있습니다.

고객 경험 개선

우아한형제들은 더 나은 고객 경험을 위해 정기 회의에서 고객 불편을 해소하고 서비스 이용 편의를 높일 수 있는 방안을 논의합니다. 이러한 노력의 일환으로 배민B마트에 '셀프 주문 취소' 기능, 배민스토어에 '교환/반품' 기능을 도입했습니다. 또한 음식 배달에서 가게/라이더 요청 사항 변경이 필요한 경우 상담사를 통하지 않고 내용이 가게나 라이더에게 직접 전달될 수 있도록 했습니다. 기존에는 채팅이나 유선 상담으로만 가능했던 취소, 교환/반품, 변경 요청을 이제는 고객이 앱에서 직접 신청할 수 있습니다.

매장과 같은 가격

우아한형제들은 고객이 믿고 주문할 수 있는 환경을 만들기 위해 '매장과 같은 가격' 배지 제도를 운영하고 있습니다. 이 배지는 배달의민족 앱 내 가격과 오프라인 매장 가격이 동일할 때 부착됩니다. 고객에게는 가격에 대한 알 권리와 신뢰도 높은 주문 경험을 제공하고, 파트너에게는 정직한 가격 정책을 알릴 수 있는 기회를 제공합니다. 앞으로 더 많은 가게 파트너가 '매장과 같은 가격' 배지 제도에 참여할 수 있도록 오프라인 가격 인증 절차의 편의성을 높이는 방향으로 제도 개선을 추진하고 있습니다.

고객 만족도 조사

우아한형제들은 고객의 니즈를 깊이 이해하고 불편함을 해소하여 더 나은 경험을 제공하는 것을 목표로 합니다. PCI(Product CX Index) 조사를 정기적으로 실시하여 사용자 경험을 지속적으로 측정하며, 서비스 개선이 전체 고객 경험에 미치는 영향을 면밀히 모니터링함으로써 사용자가 겪는 문제를 신속하게 발견하고 해결하고 있습니다. 정기적인 조사 외에도 구성원들이 고객을 직접 만나 생생한 의견을 듣는 '배민보이스데이' 프로그램을 운영하고 있으며, 2025년부터는 기존 오프라인 만남에 더해 매주 온라인으로도 고객과 소통하며 접점을 확대했습니다. 대상 또한 일반 사용자뿐만 아니라 파트너까지 확장하여 더욱 포괄적인 고객 의견을 수렴하고 있습니다. 현재 언제든지 만날 수 있는 리서치 패널 78,337명을 보유하고 있으며, 지난 1년간 42,102명의 고객과 직접 만나 수집한 소중한 의견들을 분석하여 얻은 의미 있는 인사이트를 서비스 경험 개선에 적극 반영하고 있습니다.

리뷰 운영 정책

리뷰는 고객의 선택을 돕는 중요한 정보이며, 파트너에게는 가게를 알릴 수 있는 핵심 수단입니다. 우아한형제들은 이러한 리뷰의 중요성을 인식하고, 리뷰 작성부터 노출, 관리, 분쟁 해결까지 전 과정을 아우르는 운영 정책을 마련했습니다. 특히 고객의 신뢰를 해치거나 파트너 영업에 악영향을 줄 수 있는 부적절한 리뷰를 빠르게 찾아내고 관리하기 위해 플랫폼 차원에서 많은 노력을 기울였습니다. 단순히 규칙을 정하는 것을 넘어, 리뷰의 신뢰성과 공정성을 높이기 위한 기술적·정책적 대응에 집중하고 있습니다. 앞으로도 소비자의 표현의 자유와 파트너의 원활한 가게 운영이 양립할 수 있는 건강한 리뷰 생태계를 만들어 가겠습니다.

건전한 리뷰 문화 조성 활동

우아한형제들은 좋은 리뷰를 바탕으로 건전한 서비스 문화를 조성하고자 리뷰 모니터링 기능을 지속적으로 고도화하고 전반적인 리뷰 환경을 개선하고자 노력합니다. 단골 고객 리뷰 노출을 강화해 신뢰도 높은 정보로 고객의 현명한 선택을 돕고, 리뷰 데이터를 기반으로 가게를 추천해 개인화된 경험을 지원합니다. 나아가 고객이 양질의 리뷰를 작성하도록 작성 과정 자체를 하나의 경험으로 개선하는 방안을 모색하고 있으며, 리뷰가 단순 정보 전달을 넘어 모두에게 가치 있는 소통 수단이 되도록 힘쓰고 있습니다.

리뷰 모니터링 시스템 고도화	리뷰 운영 정책에 위배되는 리뷰를 신속하게 탐지하고 관리자가 빠르게 조치할 수 있도록, 모니터링 시스템을 지속적으로 고도화하고 있습니다. 최근에는 AI 기술을 활용해 부적절한 리뷰를 더욱 빠르게 탐지할 수 있도록 시스템을 개선하고 있습니다.
단골 리뷰 제공	재주문 고객의 리뷰를 목록 상단에 노출하여 고객에게는 품질 높은 정보를, 파트너에게는 자연스러운 홍보 효과를 제공합니다(일부 지역 시범 운영 중).
리뷰 데이터 기반 가게 추천	리뷰 데이터를 분석해 고객이 선호할 만한 가게를 추천하는 기능을 제공하여 가게 탐색 경험을 향상하고 있습니다.

허위 리뷰 대응

우아한형제들은 허위 리뷰를 근절하고자 '실시간 모니터링 시스템'과 'AI 기반 리뷰 조작 탐지 모델'을 적용해 왔습니다. 2018년부터는 악성 리뷰 조작 업체를 대상으로 경고 또는 고소 조치를 함으로써 부정행위를 차단하고 있습니다. 특히 2023년에는 리뷰 조작 업체를 탐지하는 AI 모델을 업그레이드하여 정확성을 95%까지 향상했으며, 2024년에는 총 7만 3,273건의 허위 리뷰를 차단했습니다. 이러한 노력의 결과로 허위 리뷰 의심 제보 건수는 90%, 리뷰 조작 업체 제보 건수는 88% 감소했습니다.

고객 소통 채널

우아한형제들은 고객과의 원활한 소통을 위해 전화, 채팅, 이메일 등 다양한 채널을 운영합니다. 또한 고객 접근성과 편의성을 높이기 위한 IVR(Interactive Voice Response) 자동 상담을 도입하고 해당 서비스를 지속적으로 확대하고 있습니다. 만 65세 이상의 시니어 고객도 불편 없이 소통할 수 있도록 유선 채널을 함께 제공하며, AI 챗봇과 데이터 분석 기반 고객 응대 시스템으로 더욱 빠르고 편리한 상담 서비스를 제공하고자 노력하고 있습니다.

민원 접수 채널

유선 전화	고객센터 대표 번호 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 관리 체계

우아한형제들은 고객의 요구와 불만을 빠르게 처리하고, 서비스의 품질을 높이고자 VOC(Voice of Customer) 관리 체계를 구축해 운영하고 있습니다. 음성 인식과 텍스트 분석 기술을 활용해 이슈를 자동으로 분석하고, 여기에서 도출된 개선 과제에 우선순위를 설정한 뒤 개선 활동을 추진합니다. 또한 이용자의 위험 요소를 사전에 감지하는 알람 기능으로 선제적 대응을 실시합니다. 여러 채널에서 수집된 고객 의견은 서비스 개선에 적극 반영되어 고객 가치를 높이는 데 기여하고 있습니다.

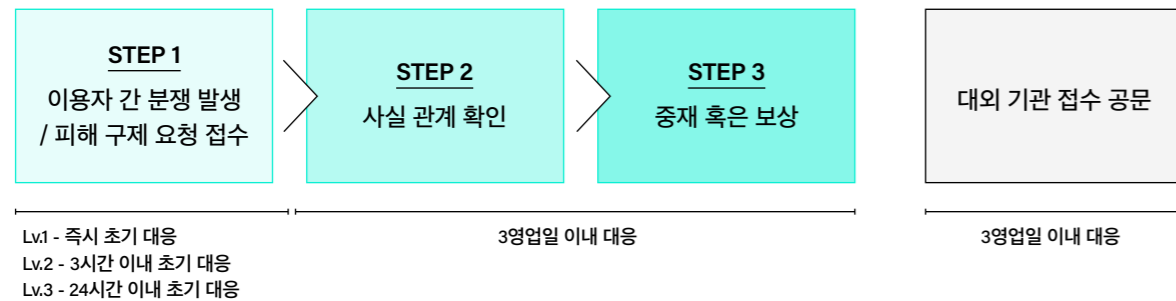
고객 상담 서비스 품질 개선

우아한형제들은 고객의 목소리를 경청하고 이를 바탕으로 고객 경험을 개선하기 위해 상담 서비스 만족도를 조사하고 있습니다. 특히 '고객 만족도(Customer Satisfaction Score, CSAT)'를 중심으로 고객이 체감한 만족도를 체계적으로 수집·분석해 상담 서비스 품질 개선 방향을 마련합니다. 단기적으로는 불만족 원인을 신속히 파악하고 피드백 체계를 통해 상담사 역량을 강화하며, 중장기적으로는 조사 결과를 상담 품질 평가(QPI)와 교육 체계에 연계해 상담사 육성과 피드백에 활용합니다. 또한 페인 포인트(Pain Point) 분석으로 고객과 업주의 불편을 구조적으로 해소하고 상담 과정의 문제를 예방하며, 응대 정책을 효율적으로 개선하고 있습니다.

피해 구제 절차

고객서비스실은 배달의민족 서비스 이용 중 발생할 수 있는 피해에서 고객을 보호하기 위해 피해 구제 절차를 체계적으로 운영하고 있습니다. 피해 구제 절차는 고객과 회사, 이해관계자 간의 분쟁을 최소화하고 전반적인 서비스 만족도를 높이고자 마련되었습니다. 또한 피해 구제 접수 이전에 선제적으로 문제를 해결할 수 있도록 합리적인 보상 정책을 수립하여 고객 경험의 부정적 요소를 사전에 차단하고 있습니다. 그럼에도 피해 구제 요청이 접수되면, 사안의 긴급성과 중요도에 따라 초기 대응을 3단계(즉시/3시간 이내/24시간 이내)로 세분화하여 대응 체계를 고도화했습니다. 그 결과, 평균 초기 대응 시간이 약 3시간가량 단축되는 등 대응의 신속성과 일관성을 확보했습니다. 초기 대응 이후에는 사실 관계 확인을 거쳐 접수일로부터 3영업일 이내에 중재 또는 보상 등의 방식으로 분쟁 확산을 방지하고 실질적인 피해 회복을 돕고 있습니다. 아울러 한국소비자원이나 지방자치단체 등 외부 기관을 통해 접수되는 공문에 대해서도 동일하게 3영업일 이내 처리 기준을 적용하고 있으며, 유관 부서와 사안을 공유하여 재발 방지와 제도 개선을 지속적으로 추진하고 있습니다. 고객서비스실은 단기적으로는 현 체계를 안정적으로 유지하고 관리하는 일에 집중하며, 중장기적으로는 보상 정책을 고도화하여 피해 구제 접수 건수를 선제적으로 줄이는 것을 목표로 하고 있습니다.

이용자 보호 업무 절차



지식관리시스템(KMS)

지식관리시스템(KMS)은 고객 응대 근로자가 표준화된 업무 지식을 활용하여 다양한 고객 문의에 신속하고 정확하게 답변할 수 있도록 설계된 시스템입니다. 신규 서비스가 도입되거나 서비스 정책 또는 제품이 변경되었을 때, 고객에게 일관되고 정확한 정보를 제공할 수 있도록 전담 조직이 업무 지식을 최신 상태로 유지하며, 지속적으로 검수하고 관리하는 체계로 운영되고 있습니다. 또한 상담사가 필요한 정보를 더욱 쉽고 빠르게 검색할 수 있도록 검색 기능 고도화, 콘텐츠 구조 최적화, 직관적인 UI/UX 개편 등 시스템 전반에 걸친 개선 작업을 추진하고 있습니다. 이로써 상담사의 지원 역량을 강화하고, 고객의 기대에 선제적으로 대응할 수 있는 기반을 강화해 나가고자 합니다.



장보기오픈런

장보기오픈런은 장보기와 마라톤을 결합한 '세계 최초 득템 러닝'입니다. 장바구니에 원하는 상품을 가득 담고 5km를 완주하면 그 상품을 모두 가질 수 있는 이색 마라톤으로, 배민의 장보기 서비스를 알리기 위해 2024년 6월 올림픽공원에서 개최되었습니다. 3차에 걸쳐 판매된 장보기오픈런의 참가 티켓은 모두 1분 안에 매진되었고, 2,000명의 행사 참여자는 평균 4.5점의 만족도를 보여 장보기오픈런에 대한 대중의 뜨거운 호응을 확인할 수 있었습니다. 우아한형제들은 앞으로도 배민다운 특별한 브랜드 경험을 소비자들에게 지속적으로 제공하고자 합니다.

글꼴 보급

배민 글꼴 프로젝트는 독창적인 디자인을 바탕으로 우아한형제들의 아이덴티티를 선명하게 나타내기 위해 시작되었습니다. 우아한형제들은 2012년 한나체 개발을 시작으로, 2022년 글림체, 2024년 꾸불림체 등 총 13개의 글꼴을 개발했으며, 매년 한글날 무렵 이를 공개하고 무료로 배포해 왔습니다. 배민 글꼴은 기업 브랜딩과 마케팅은 물론, 다양한 일상 공간에서 활용되어 한글의 아름다움을 알리는 동시에 대중에게 배민 브랜드에 대한 친숙함을 높이는 계기가 되었습니다. 2024년 8월에는 지난 십여 년간 진행해 온 배민 글꼴 프로젝트 이야기를 책으로 엮어 『밥 벌어주는 폰트』를 출간했습니다. 앞으로도 우아한형제들은 '뻘하지 않은 공공재 브랜드'를 지향하며, 일상에 유쾌함을 더하고, 더 편리한 경험을 만드는 '배민다움'을 계속 이어 가겠습니다.

# 5 우아한 책임

우아한형제들은 우아한 책임을 바탕으로 지속가능한 성장을 추구합니다. 철저한 개인정보보호로 고객의 신뢰를 다지고, 파트너에게는 투명하고 신뢰할 수 있는 거래 환경을 제공하며, 라이더에게는 안전과 인권이 존중되는 근무 환경을 보장합니다. 또한, 우아한 바른생활을 통해 구성원의 윤리 경영 내재화를 지원하며, AI·로봇 등 첨단 기술로 문제 해결의 혁신을 모색합니다. 앞으로도 우아한형제들은 우아한 책임 원칙을 실천하며, 모두가 함께 성장하는 사회적 가치를 만들어 나가겠습니다.

1 바른생활

2 개인정보보호

3 기술 개발



# 1 바른생활

우아한형제들은 우아한 바른생활을 바탕으로 구성원의 윤리적 의사결정을 돕고, 이해관계자의 인권을 존중하는 경영 원칙을 실천합니다. 또한 규범준수경영시스템과 컴플라이언스 프로그램을 체계적으로 운영하여 지속가능경영을 실현하고, 교육과 상담으로 윤리경영 내재화를 지원합니다.

## 1 윤리경영 체계

### 윤리규범 ‘우아한 바른생활’

‘우아한 바른생활’은 우아한형제들의 모든 구성원이 올바른 의사결정을 내릴 수 있도록 마련된 윤리강령입니다. 이 규범은 구성원들이 윤리적 갈등 상황에서 흔들림 없이 바른 판단을 내리도록 돕는 지침이 됩니다. 모든 구성원은 ‘바른생활 실천서약서’에 서명하였으며 이 지침을 행동으로 옮기고 있습니다. 또한 우아한형제들은 자회사, 파견 직원, 협력업체 구성원에게도 윤리강령을 준수하기를 권고하며, ‘선물 안 주고 안 받기’ 캠페인을 실시해 건전한 관계를 유지합니다. 윤리적 위반 행위가 발견될 경우, 해당 구성원은 징계를 받을 수 있으며 협력업체라면 업무 계약이 종료될 수 있습니다.

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

### 윤리경영 실천 조직

우아한형제들 감사팀은 독립적으로 업무를 수행하는 CEO 직속 조직으로, 윤리경영을 전담합니다. 감사팀은 진단 업무를 통해 구성원들이 관련 법규와 회사 규정을 준수하는지 확인하고, 취약점을 식별하여 개선 방안을 마련합니다. 이를 통해 잠재적인 윤리적 리스크를 최소화할 뿐만 아니라 비효율적인 업무 절차까지 개선해 나갑니다. 또한 구성원들을 대상으로 윤리 교육을 실시하고 바른생활상담센터를 운영하여, 윤리적인 딜레마에 직면했을 때 올바른 판단을 내릴 수 있도록 적극적으로 지원하고 있습니다. 구성원의 비윤리적 행위가 발견되면 감사팀은 사실 관계를 명확히 하고 책임 소재를 규명하여 규정에 따른 조치를 취합니다. 특히, 금품 및 향응 수수, 횡령, 성희롱과 같은 중대한 사안에 대해서는 ‘무관용’ 원칙을 적용하고 있습니다.



바른생활상담센터  
www.woowahan.com/  
information-center/consult

### 우아한 바른생활 교육

우아한형제들은 구성원이 윤리적 딜레마 상황에 놓이더라도 올바른 의사결정을 할 수 있도록 '우아한 바른생활 교육'을 진행합니다. 교육에서는 '윤리 웹툰', '윤리 영상' 등 다양한 자료를 활용한 활동을 통해 구성원으로서 지켜야 할 윤리강령의 핵심 내용을 명확하게 설명하고 안내합니다. 신규 구성원은 배민컬처캠프에서 해당 교육을 이수하며, 재직 중인 구성원은 연 1회 정기적으로 시행되는 기본기 교육으로 윤리적 가치와 원칙을 다시 한번 학습합니다.

### 바른생활상담센터

우아한형제들은 구성원의 비윤리적 행위를 신고할 수 있는 바른생활상담센터를 운영하고 있습니다. 회사 내외의 이해관계자들은 우편, 이메일, 홈페이지를 통해 윤리규범에 어긋난 행동을 제보할 수 있으며, 인권 침해에 따른 고충 사항 또한 접수할 수 있습니다. 우아한형제들은 내부 신고자 보호 규정을 마련하여 신고 행위에 따른 불이익이나 차별을 엄격히 금지합니다. 또한 신고자의 신분을 보호하기 위해 탐문 등의 행위를 금지하며, 신분 공개에 책임이 있다면 인사위원회에 인사 조치를 요청합니다.

### 바른생활상담센터 제보 채널

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

### 기부·후원에 대한 방침

우아한형제들은 대한민국의 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 책임감 있게 이루어집니다.

### 규범준수경영시스템 도입

우아한형제들은 배달플랫폼 업계 최초로 국제 표준 규범준수경영시스템(ISO 37301) 인증을 획득하여 건전한 지배구조를 확립하고 글로벌 수준의 컴플라이언스 경영 체계를 고도화하고 있습니다. '컴플라이언스 책임자'는 이사회로부터 컴플라이언스와 관련한 일체의 권한을 위임받아 회사 전반의 규범 준수 실태를 점검하고 조사하며 총괄적인 책임을 다합니다. 우아한형제들은 규범 준수에 대한 강력한 의지를 바탕으로 자율준수선언문을 2.0 버전으로 개정하여 모든 구성원에게 공개했으며, 대내외 이해관계자의 기대를 충족하고 지속가능경영을 실천하는 데 힘쓰고 있습니다.

<b>Case</b>	우아한형제들은 전자상거래법에 의거하여 통신판매중개자이자 통신판매업자에
<b>내부 통제 시스템</b>	해당하며, 대규모유통업법에 따라 대규모유통업자로 분류됩니다. 우아한형제들은 관련 법령에서 요구하는 소비자 보호와 공정한 거래 질서를 유지하기 위하여, 내부 통제 시스템을 강화하고 있습니다. 또한 마케팅 커뮤니케이션 관련 위반 사례나 공정거래법 위반 행위를 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, 회사에서 공정거래와 관련한 법령 위반의 위험이 발생하지 않도록 리스크를 통제하며 관리합니다. 한편, 자율준수사무국은 대표이사 직속 조직으로 CP의 체계적인 운영을 위한 실무를 담당하고 있습니다. 이 외에도 자율준수사무국은 공정거래 관련 법령 위반을 예방하고자 모니터링, 리스크 인식, 평가, 통제, 개선 업무를 수행하고 경영진에게 보고합니다.

### 공정거래 자율준수 프로그램 도입 & 우수 등급 획득

우아한형제들은 배달플랫폼 최초로 CP를 도입한 이래 모든 구성원이 자발적으로 공정거래 법령을 준수할 수 있도록 다양한 프로그램을 운영함으로써 적극적으로 지원하고 있습니다. 우아한형제들만의 다양하고 체계적인 CP를 운영한 성과를 바탕으로, 우아한형제들은 공정거래위원회가 주관하는 '공정거래 자율준수 프로그램 등급평가'에서 3회 연속(2022-2024)으로 우수 등급인 "AA"등급을 획득하였습니다.



### 컴플라이언스 인식 제고 활동 'June법의 달'

우아한형제들은 사내에 공정거래 자율준수 문화가 정착하도록 매년 6월을 'June법의 달'로 지정했습니다. June법의 달에는 자율준수사무국이 다양한 컴플라이언스 활동을 주관하여 구성원들이 참여하게 합니다. 구체적으로 공정거래 관련 법령 교육, 준법 서약서 작성, CP 활동 우수자 포상, 기타 컴플라이언스 캠페인을 진행해 공정거래 문화를 확산하고 있습니다.

### 컴플라이언스 교육

우아한형제들은 구성원의 컴플라이언스 인식을 높이고 준법 의식을 고취하고자 공정거래 관련 법령, 표시광고법, 자금세탁방지 관련 법령 등을 포함하는 컴플라이언스 교육을 주기적으로 실시합니다. 또한 대표이사를 포함한 주요 경영진을 대상으로 하는 교육도 주기적으로 진행함으로써 전사 차원에서 컴플라이언스 경영을 내재화하려는 노력을 꾸준히 이어 가고 있습니다.

### 불공정거래행위 제보센터 운영

우아한형제들 내외부 이해관계자는 '불공정거래행위 제보센터'에 비윤리 행위나 공정거래 관련 법령 위반 행위 등을 언제든지 자유롭게 제보할 수 있습니다. 자율준수사무국은 '불공정거래행위 제보센터'를 통해 접수된 제보 내용을 철저히 검토하여, 회사의 공정거래 관련 법령 위반 행위를 예방하고 관리합니다. 제보자의 신분과 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.

### 고액 납세의 탑 수상

우아한형제들은 연간 1,000억 원 이상의 세금을 성실히 납세하여 국가 재정에 기여한 공로를 인정받아, 2024년 국내 배달 플랫폼 최초로 고액 납세의 탑을 수상했습니다. 이뿐만 아니라 2010년 스타트업으로 출발해 2018년 유니콘 기업으로 성장한 이후, 국내 음식 배달 산업 성장을 이끌며 신시장 창출과 지속적 고용 확대를 통해 국가 경제 발전에 기여하고 있습니다. 앞으로도 투명하고 성실한 납세를 비롯해 국가와 사회에 본분을 다 하는 기업으로 자리매김하겠습니다.

### 인권경영 원칙&구성원 다양성 원칙

우아한형제들의 모든 구성원은 서로를 존중하고 배려하며 협력해야 한다는 원칙에 동의합니다. 구성원 각자의 고유한 배경과 가치관을 존중하고 이해할 때 진정한 고객 가치를 만들고, 모든 이해관계자와 함께 성장할 수 있기 때문입니다. 우아한형제들은 팀워크와 협력을 중시하며 다양성을 존중하는 조직문화를 만들어 가기 위해 노력합니다.

#### 우아한 바른생활 속 인권 원칙

<input checked="" type="checkbox"/>	존중하고 배려하는 조직문화를 강조합니다. 우리는 서로를 동반자로 생각하며 존중하고, 타인의 인격과 인권을 존중하지 않는 차별적 행위를 경계합니다.
<input checked="" type="checkbox"/>	개인의 다양성을 존중하고 차별받지 않을 권리를 약속합니다. 성별, 국적, 인종, 종교, 연령, 신체 장애, 병역 여부, 결혼 여부, 성 정체성, 사회적 신분 등을 이유로 차별하지 않습니다.
<input checked="" type="checkbox"/>	성 윤리를 엄격히 준수합니다. 상대방의 느낌과 감정을 배려하지 않는 성적인 발언이나 행동을 하지 않고, 이러한 행동이 건강한 조직문화를 해칠 수 있는 심각한 문제임을 인지하며 문제가 발생하지 않도록 노력합니다.
<input checked="" type="checkbox"/>	성실한 근무를 요구합니다. 구성원은 스스로의 원칙을 세우고 자신을 통제하고 절제하면서 근무 시간에는 자신에게 주어진 일에 최선을 다해야 합니다. 일시적인 편안함이 습관이 되지 않게, 유혹에 타협하지 않게, 도덕성을 희생하며 부끄러운 행동을 하지 않게 스스로 통제합니다.

### 직장 내 괴롭힘 신고 채널 운영

우아한형제들은 서로를 존중하고 배려하는 건강한 조직 문화를 만들고자 직장 내 괴롭힘을 엄격하고 공정하게 처리합니다. 대표이사, 조직문화혁신부문장, HR실, 피플실, 감사팀을 직장 내 괴롭힘 접수 창구로 지정하고 모든 구성원에게 알리고 있습니다. 제보가 들어오면 신속하고 객관적으로 조사하여 사실을 확인하고, 그 결과를 바탕으로 적절한 후속 조치를 취하며 사후 모니터링도 진행합니다.

### 건강하고 안전한 조직문화를 위한 '기본기 교육'

우아한형제들은 건강한 조직 문화를 만들기 위해 반드시 지켜야 하는 '기본'을 가장 중요하게 생각합니다. 매년 진행하는 법정필수교육이 단순히 의무를 전달하는 형식적인 절차에 그치지 않도록 모두가 함께 지켜야 하는 '기본'에 대한 내용을 담아 '기본기 교육'을 시행하고 있습니다. 교육을 통해 직장 내 성희롱 및 괴롭힘 예방, 개인정보보호, 장애인 인식 개선, 자금 세탁 방지, 컴플라이언스, 윤리경영 등 일상생활을 더 건강하고 안전하게 만드는 주제들을 다룹니다. 구성원이 직접 학습 콘텐츠에 참여하는 방식으로 제작되며, 모든 구성원이 필수적으로 참석하여 기본이 튼튼한 조직을 만들고자 노력하고 있습니다.

## 2 개인정보보호

우아한형제들은 고객 정보를 안전하게 보호하고자 개인정보보호규정을 마련하고, 침해 사고 예방 및 대응 체계를 강화하고 있습니다. 배달플랫폼 최초로 ISMS-P 등 주요 정보보호 인증을 획득하고 보안 수준을 지속적으로 점검하며, 환경 변화에 유연하게 대응할 수 있도록 관리 체계를 고도화하고 있습니다. 또한 개인정보 유출로 인한 고객 피해를 최소화하기 위해 예방부터 대응까지 빈틈없는 보호 조치를 마련하고 있습니다.

### 1 개인정보보호 관리 체계



개인정보처리방침  
www.woowahan.com/  
policy

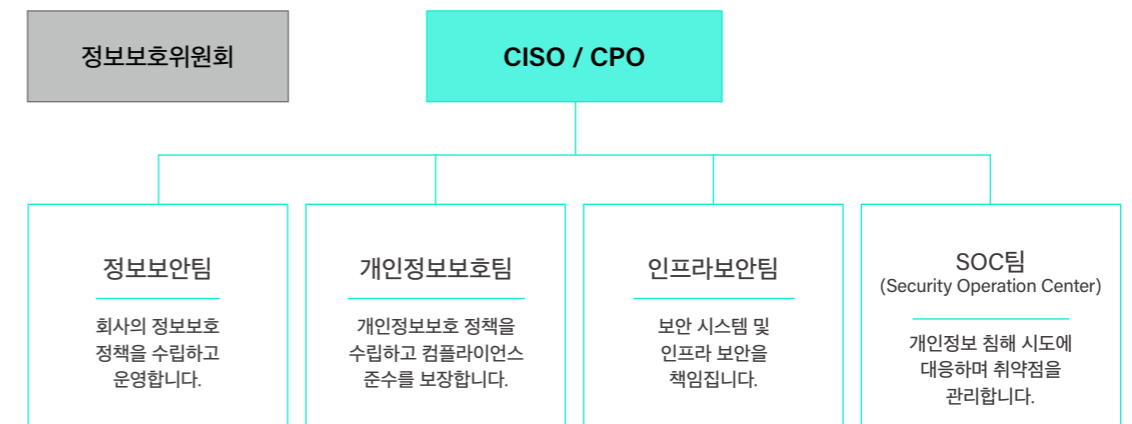
#### 정보보호 및 개인정보보호 규정

우아한형제들은 서비스 이용자의 개인정보 보호를 최우선 가치로 삼고, 정보보호 및 개인정보보호 관련 규정을 만들어 운영하고 있습니다. 또한, 'Privacy by Design(개인정보 보호 중심 설계)' 원칙에 따라 사전 보안 검토와 취약점 진단을 실시하고, 이를 정기적으로 점검·관리합니다. 해당 지침은 당사 임직원은 물론 계약 관계에 있는 법인 소속 구성원에게도 동일하게 적용됩니다. 모든 구성원은 개인정보보호 지침과 정보보안 규정 등 관련 문서를 사내 시스템인 '우아한오피스'에서 상시 열람할 수 있습니다. 아울러, 우아한형제들은 변화하는 법률과 규제, 컴플라이언스 요구 사항에 신속히 대응하여 관련 규정을 지속적으로 개정하고 있으며, 개정 과정에서도 이용자의 개인정보 보호를 최우선으로 고려하고 있습니다.

#### 정보보호 조직

우아한형제들은 법적 자격 요건을 충족하는 정보보호 최고책임자(Chief Information Security Officer, CISO)를 임원으로 선임하고 있으며, 해당 임원이 개인정보보호 책임자(Chief Privacy Officer, CPO)도 겸임하고 있습니다. 정보보안 관련 부서의 책임자들로 구성된 정보보호위원회는 주요 보안 정책과 사안별 보안 대책을 논의하며, 연 1회 이상 정기적으로 개최되고 필요시 수시로 운영됩니다. 또한 개인정보보호 활동을 강화하고자 기존 정보보안팀에서 수행하던 개인정보보호 업무를 분리하여 별도의 개인정보보호팀을 운영하고 있습니다. 개인정보보호팀은 개인정보 보호법 준수를 위한 전사적 노력을 주도하며, 신규 서비스나 확장 서비스의 개인정보 영향도와 개인정보 흐름을 분석하고 이를 기반으로 서비스를 개선합니다.

#### 정보보호 조직 체계도



개인정보 자기결정권 보장

우아한형제들은 개인정보보호 책임자를 선임하고 전담 부서를 운영함으로써 개인정보보호에 대한 책임을 다합니다. 먼저, 이용자의 개인정보 자기결정권을 보장하기 위해 개인정보 이용 내역을 통지하며, 필요시 개인정보 수집이나 이용 등의 동의 여부를 철회할 수 있도록 합니다. 또한 개인정보처리 방침 개정시 이용자에게 변동사항을 사전 고지하며, 개인정보 관련 문의나 피해 구제 요청은 영업일 기준 10일 이내에 신속히 처리하고 있습니다.

개인정보 처리 절차

1. 수집	목적, 보유 기간 및 이용 기간 등을 명확히 정의하고 정보 주체의 명시적인 동의를 얻어 필요한 최소한의 개인정보를 수집합니다.
2. 이용	동의받은 목적 내에서 개인정보를 이용하며, 다른 목적으로 활용되지 않도록 관리합니다.
3. 제공	제3자 제공 전 정보 주체의 동의를 받고 안전한 방법으로 전달합니다. 제공된 개인정보가 목적에 한해 이용되고 기술적·관리적 보호 조치에 따라 안전하게 처리되도록 제공받는 자와 계약을 체결하거나 합의를 작성합니다.
4. 저장	안전하게 저장·처리될 수 있도록 접근 제어, 암호화 등의 보호 조치를 적용합니다.
5. 파기	보유·이용 기간이 만료되면 이용 목적을 달성한 개인정보는 복구 불가능한 방법으로 파기합니다.

클라우드 활용 서비스 운영 및 외부 접근성 제한 조치

우아한형제들 서비스는 안정적인 운영을 위해 각각 독립된 아마존 웹 서비스(AWS) 계정으로 운영되며, 사내에서 정의한 표준 네트워크 구성에 준수하여 운영됩니다. 또한 예상치 못한 재해나 서비스 장애가 발생하더라도 물리적으로 데이터 센터를 이중화함으로써 신속한 복구를 가능하게 했습니다. 특히, 전자금융 관련 시스템은 인터넷이 차단된 환경에서만 접근하도록 설계되어 외부 침입의 위험을 최소화했습니다.

정보보호 인증 및 대외 협력

우아한형제들은 2023년 배달플랫폼 최초로 정보보호 및 개인정보보호와 관련한 세 가지 인증(ISMS-P, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27701)을 획득했습니다. 2016년부터는 정보보호 관리 체계(ISMS) 인증을, 2018년부터는 정보보호 경영시스템 국제 표준 인증인 ISO/IEC 27001을 지속 유지하고 있습니다.

정보보호 교육

우아한형제들은 구성원의 정보보호 및 개인정보보호 지식 향상과 인식 제고를 위해 교육을 실시합니다. 매년 모든 구성원은 정보보호 서약에 참여하며, 신규 입사자는 입사 한 달 이내에 정보보호 교육을 받아 업무에서의 보안 사고를 최소화합니다. 또한 협력업체 담당자, 개인위치정보 취급자 등에게는 업무 특성을 고려한 테마형 심화 보안 교육도 제공하고 있습니다.

정보보호 사고 예방과 대응

우아한형제들은 정보보호 사고를 사전에 차단하기 위해 상시·정기 점검과 외부 취약점 진단을 병행하고 있습니다. 또한, 발견되지 않은 보안 위협에 대응하고자 공격 표면 관리 솔루션을 운영하며, 식별된 취약점 위험도에 따른 우선순위를 부여해 단계적으로 조치합니다. 이처럼 다층적인 점검과 대응 체계를 통해 외부 침해 위협을 효과적으로 방지하고 있습니다. 아울러, 브랜드 사칭이나 외부 정보 유출 등 다양한 사고 발생 가능성에 대비해 침해사고 대응 프로세스를 고도화하며, 피해를 최소화할 수 있도록 사전 예방 중심의 보안 관리 체계를 갖추고 있습니다.

정보보호 및 개인정보 보호 점검

우아한형제들은 애플리케이션 컴플라이언스 점검, 개인정보 흐름 위험 점검, 내부 IT 감사 등 다양한 정보보호 점검을 실시함으로써 위험 수준을 지속적으로 관리합니다. 매년 모든 서비스의 개인정보 흐름을 분석하여 위험을 식별하고 정보보호체계를 개선합니다. 또한 개인정보 처리 업무를 위탁할 때는 '정보보호 및 개인정보의 처리와 보호에 관한 합의서'를 작성하고 매년 수탁사에 방문하여 개인정보보호 점검을 이행합니다.

개인정보 유출 대응 절차

우아한형제들은 취약점 진단, 모의해킹, 정보보호 시스템 운영을 통해 개인정보 유출을 예방하고 있습니다. 유출 의심 사례 발생 시, 유관 부서와 즉시 공유하여 피해 정도를 분석하고 긴급 조치를 시행합니다. 피해 확산 방지, 사고 대응 및 재발 방지에 중점을 두며, 정보 주체에게는 신속히 안내하고 국가기관에도 신고하여 피해를 최소화합니다.

개인정보 침해사고 사례

	단위	2023	2024
개인정보 침해와 관련하여 규제 기관으로부터 접수된 불만 건수	건	2	0
개인정보 침해 사고 건수	건	0	0
개인정보 침해 사고로 영향을 받은 이용자 수	명	0	0
개인식별정보(PII) 관련 침해 비율	%	0	0
개인정보보호 관련 법적 절차로 인한 금전적 손실액	백만 원	0	0

개인정보 유출 대응 절차



## 3 기술개발

우아한형제들은 AI, 로봇 등 첨단 기술을 바탕으로 더 나은 고객 경험을 제공하고자 연구 개발에 힘쓰고 있습니다. 다양한 R&D 활동과 기술 협력으로 실질적인 문제 해결을 도모하고, 사내 해커톤과 기술 컨퍼런스 등으로 창의적인 아이디어를 모아 서비스에 적용하고 있습니다. 앞으로도 새로운 기술로 고객이 체감할 수 있는 변화를 이끌어 내며, 배달의 미래를 선도하는 혁신을 만들어 나가겠습니다.

## 1 R&D 체계

### 우아한형제들의 연구 개발

우아한형제들은 고객 한 사람 한 사람의 니즈를 정확하게 파악하고 보다 공정한 상품 추천 시스템을 구현하고자 AI와 알고리즘 기술 개발에 힘쓰고 있습니다. 허위 주문을 자동으로 감지하여 서비스 품질을 높이는 솔루션을 연구하며, 고객의 목소리에 더 빠르게 응답하고 고객의 불편을 신속히 해결할 수 있도록 챗봇 기능을 도입하였습니다. 앞으로도 빠르게 발전하는 기술 환경 속에서 배달 서비스 전반의 완성도를 높이고, 사람과 사람을 잇는 서비스에 더 큰 편의성과 기능성을 더할 방법을 꾸준히 고민해 나가겠습니다.

### 우아한형제들 연구 개발 조직이 일하는 법

우아한형제들의 연구 개발 조직은 일상의 다양한 문제를 마주하며, 기술로 더 나은 사회를 만들어 가고자 꾸준히 실험과 노력을 이어 가고 있습니다. 조직 간 유기적 협력과 적극적 커뮤니케이션을 바탕으로, 피드백을 신속히 반영하여 연구 성과를 빠르게 검증하고 완성도를 높입니다. 연구 결과물이 실제 서비스로 연결되기에, 연구 단계부터 현실적인 적용 가능성을 함께 고민합니다. 아울러 기술과 서비스가 사회에 미치는 영향과 리스크를 꼼꼼히 살피며, 더 나은 변화와 지속적인 혁신을 이루어 나가고 있습니다.



더 나은 서비스를 위한 연구 활동

고객을 위한 AI 혁신

AI 기반 리뷰 모니터링 시스템은 고객의 소중한 피드백을 실시간으로 분석하여 서비스 품질을 개선합니다. AI를 활용해 상품 이미지의 속성을 추출하여 고객에게 보다 정확하고 상세한 상품 정보를 제공합니다. 메뉴 이름에서 메뉴 종류를 분류하는 AI 기술은 검색 편의성을 높여, 고객이 원하는 메뉴를 빠르고 정확하게 찾아낼 수 있도록 합니다. 메뉴 이미지 해상도 개선 및 이미지 생성 기술은 더욱 선명하고 매력적인 메뉴 이미지를 제공하여, 고객이 쉽고 즐겁게 정보를 탐색하고 메뉴를 선택하도록 돕습니다.

파트너를 위한 AI 비즈니스 지원

AI 챗봇은 24시간 파트너의 궁금증에 실시간으로 응답하며, 필요한 정보를 빠르게 안내하고 문제 해결을 도와드립니다. 메뉴판 이미지에서 메뉴 정보를 추출하는 AI 기술은 복잡하고 시간이 많이 소요되던 메뉴 등록 과정을 획기적으로 간소화하여, 파트너가 비즈니스 성장에 더 집중하실 수 있도록 돕습니다.

내부 구성원을 위한 AI 업무 효율성 향상

AI를 활용한 쿼리 작성 기능과 데이터 추출 기능은 방대한 데이터 속에서 필요한 정보를 쉽고 빠르게 찾아낼 수 있도록 돕습니다. 이는 복잡한 데이터 분석에 드는 시간과 노력을 절감하고, 보다 중요한 업무에 집중할 수 있게 합니다. AI를 활용해 내부 문서를 탐색하고 요약하는 수많은 내부 자료 속에서 핵심 정보를 신속하게 파악할 수 있게 하여, 의사 결정의 속도와 정확성을 높이는 데 기여합니다.

실외이동로봇 운행안전인증 획득

우아한형제들이 개발한 자율주행 배달로봇 딜리(Dilly)는 지난 2024년 7월, 한국로봇산업진흥원이 주관하는 실외이동로봇 운행안전인증<sup>1)</sup>을 성공적으로 획득하여, 인도, 이면도로, 횡단보도 등 다양한 보행 환경에서의 자율주행 능력을 공식적으로 인정받았습니다. 배달 수요가 집중된 강남구에는 대로변 인도에 위치한 오피스텔부터 이면도로 내 빌라까지 다양한 주거 시설과 상업 시설이 혼재하여, 보행 환경에 맞는 딜리의 정교한 주행 능력이 서비스 운영에 매우 중요합니다. 우아한형제들은 이번 인증을 발판 삼아, B마트 로봇배달 서비스의 적용 지역과 운영 규모를 지속적으로 확대하고 있습니다. 향후 딜리의 배달 효율성과 고객 편의성을 한층 더 높이기 위해 로봇 기술을 꾸준히 고도화할 계획이며, 변경되는 로봇 사양과 관련 규정에 맞춰 운행안전인증 또한 시의적절하게 갱신해 나갈 예정입니다. 앞으로도 국내 자율주행 배달로봇 시장을 선도하는 기술력과 서비스 경쟁력을 갖춘 대표 주자로서 자리매김하겠습니다.

1) 지능형로봇개발및보급촉진법에 따라 배달로봇이 도로교통법상 보도(인도)를 포함한 지정 구역을 합법적으로 운행하려면 반드시 취득해야 하는 필수 인증



사내 해커톤 프로그램 '우아톤'

'우아톤'은 구성원들이 자유롭게 아이디어를 제안하는 사내 해커톤 행사로, 2024년에 5회를 맞이했습니다. 이번 우아톤에서는 '새로운 고객 경험을 찾아서'라는 주제로 배달, 탐색, 추천, 할인 등 배민 서비스에 혁신적인 고객 경험을 제안하는 방식으로 진행되었습니다. 무박 2일간 우아한형제들 본사에서 진행된 우아톤에는 총 13개 팀 61명이 참여했으며, 첫날에는 팀별로 미리 제출한 아이디어를 바탕으로 프로토타입을 만들고, 이튿날에는 그 결과를 발표하는 방식으로 진행되었습니다. 올해 우아톤에서는 고객이 원하는 정보를 빠르게 얻고 상품을 쉽게 찾을 수 있도록, 생성형 AI와 리뷰 데이터를 활용하는 아이디어를 제시한 팀이 1등으로 선정되었습니다. 수상팀에게는 상금과 함께 미래 지향성, 실현가능성, 완성도 등을 고려해 실제 사업과 연계할 기회가 제공되었습니다. 앞으로도 구성원들의 넘치는 아이디어와 함께 더 나은 서비스를 만들기 위한 노력을 이어 가겠습니다.

푸드테크 기술영역 확대

푸드테크는 다양한 IT 기술을 통한 식음료 산업과 외식 산업, 배달 서비스의 형태를 바꾸는 것은 물론 더 나아가 영양과 관련한 질병을 예방하는 정책을 수립하는 데 빅데이터를 활용하는 등 미래에 광범위한 변화를 가져올 것입니다. 우아한형제들은 다양한 IT 기술을 적극적으로 활용함으로써 푸드테크를 발전시켜 나가며 다가올 미래에 대비하고 있습니다. 먼저 우아한형제들이 개발하고 서비스하고 있는 배달로봇과 서빙로봇은 공간의 제약을 극복하고 사람의 수고를 덜어 주고 있으며, 더 낮은 비용으로 서비스를 제공하도록 돕고 있습니다. 그 밖에도 우아한형제들은 푸드로봇 개발회사 신스타프리젠츠와의 상품 개발을 위한 포괄적 업무 협약을 맺거나, 아파트 단지 안에서 배달로봇이 원활하게 다닐 수 있도록 국토교통부, 국내 건설사 등과 협업하는 등 실제 변화를 이끌어낼 수 있는 푸드테크의 발전을 위해 노력하고 있습니다.

구글 제미나이, 홈파티 챌린지

우아한형제들과 구글 생성형 AI 제미나이(Gemini)는 Gen Z 세대를 타깃으로 한 홈파티 챌린지 이벤트를 진행했습니다. 주요 고객층인 Gen Z 세대가 자연스럽게 챌린지에 참여하도록 유도해, 두 브랜드를 동시에 경험하도록 기획하였습니다. 이번 챌린지를 통해 '배민은 기술에 가까운 브랜드', '배민=홈파티'라는 인식을 고객에게 심어 주고, 단순한 배달 앱을 넘어 일상과 기술을 잇는 브랜드로서의 정체성을 강화하고자 했습니다. 고객이 배민 앱에서 홈파티 음식을 장바구니에 담고, 파티 이미지를 제미나이 앱으로 생성해 보며 제미나이의 멀티 모달 기능과 이미지 생성 기술을 직접 체험하는 동시에 배민과 홈파티를 연결 지을 수 있도록 구성했습니다. 완성된 이미지를 SNS에 업로드하는 방식으로 진행되었으며, 연말연시 2주간 총 2,600건의 참여가 이어졌습니다. 특히 Gen Z의 자발적인 관심과 흥미에서 비롯된 자발적이고 적극적인 참여가 두드러졌습니다. 우아한형제들은 앞으로도 다양한 서비스 영역에 시를 접목해 더 똑똑하고 더 즐거운 배달 경험을 고객에게 제공하고자 합니다.



한국마이크로소프트와 생성형 AI 솔루션 분야 업무 협약 체결

우아한형제들은 한국마이크로소프트와 생성형 인공지능 서비스 개발 및 확산을 위한 업무 협약을 체결하여, OpenAI 기반 모델을 활용한 배달의민족 앱 사용자 경험 개선을 추진하고 있습니다. AI 기술을 적용한 메뉴 추천 기능을 고도화하고, 이후 GPT와 DALL·E 등의 모델을 활용한 신규 서비스도 마련하고 있습니다. GPT 기반 '메뉴똑똑 AI' 서비스를 통해 사용자의 기호, 시간대, 날씨 등 다양한 요인을 분석해 상황에 맞는 메뉴를 제안하는 등 고객 경험 개선을 위한 AI 기반 서비스 개발을 이어 가고 있습니다.

배달의민족 로봇 배달 챌린지

우아한형제들은 로봇이 복잡한 환경에서 각종 장애물을 스스로 인지하여 회피하고, 비가 오거나 눈이 오는 곳은 날씨에도 고객이 있는 정확한 위치까지 안전하게 배달 임무를 완수할 수 있도록 끊임없이 노력하고 있습니다. 2024년 산업통상자원부와 한국로봇산업진흥원이 주최하는 국내 최대 규모 로봇 경진대회인 '국제로봇콘테스트 & R-BIZ 챌린지'에서 '배달의민족 로봇 배달 챌린지'를 성공적으로 개최했습니다. 대회는 로봇이 실제 도심 환경과 유사하게 조성된 공간에서 다양한 장애물(경사로, 계단, 좁은 길 등)을 효과적으로 회피하고 신속하게 배달 임무를 수행하는 능력을 겨루는 '배달 미션 챌린지(로봇 자율주행 챌린지)'와, 음식을 가장 맛있는 상태로 흔들림 없이 안전하게 배달하는 창의적인 아이디어를 제안하는 '푸드 딜리버리 아이디어 챌린지' 두 부문으로 진행되었습니다. 참가자들은 열정적으로 참여하여 생생한 기술을 검증했으며, 상용화 아이디어를 선보였습니다. '어떻게 하면 음식을 가장 맛있는 상태로 고객에게 전달할 수 있을까'라는 본질적인 고민을 함께 나누며, 미래 로봇 배달 산업을 이끌어갈 소중한 인재들을 만날 수 있었습니다. 앞으로도 우아한형제들은 사물 인식과 자율주행 기술을 정교하게 발전시키는 한편, 사람을 먼저 배려하는 따뜻한 알고리즘과 인공지능 기술을 접목하여 사람에게는 안심을 전하고, 음식은 신선함을 유지할 수 있는 배달 서비스를 구현하고자 합니다.



우아한테크콘퍼런스  
2024.woowacon.com



기술블로그  
techblog.woowahan.com

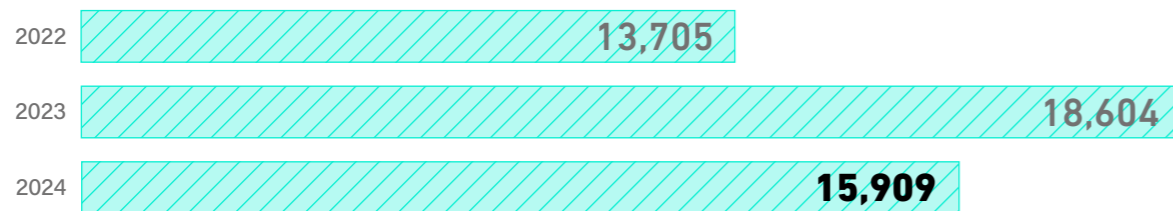
### 우아한테크콘퍼런스

‘우아한테크콘퍼런스’(이하 우아콘)는 우아한형제들의 비전과 가치를 나누고, 지금의 서비스가 만들어지기까지의 여정을 함께 돌아보는 자리입니다. 오프라인으로 진행된 우아콘 2024는 7개 트랙, 12개 분야, 54개 세션으로 다채롭게 채워졌습니다. 기술과 서비스에서부터 디자인, 문화, 성장에 이르기까지 76명의 임직원 발표자가 폭넓은 주제를 다루었습니다. 총 1만 5,909명의 사전 신청자 중 1,347명을 추천해 초대했으며, 세션별 추천도 조사에서 긍정적 답변이 평균 98.05%에 달해 참가자들의 뜨거운 반응을 확인할 수 있었습니다.

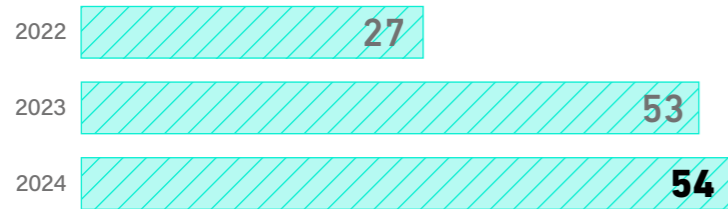
이번 우아콘 2024에서는 ‘멘토링’과 ‘이그나이트’라는 참여형 세션을 새롭게 열어, 참여자들의 소통을 더욱 긴밀하고 활발하게 이끌었습니다. 앞으로도 우아콘에서 더 많은 이들과 함께 기술과 성장 경험을 더 많은 이들과 함께 나누며, 우아한형제들의 가치를 전하겠습니다.

#### 우아콘 참여 현황

우아콘 신청자 수 (단위: 명)



우아콘 발표 세션 수 (단위: 개)



### 우아한테크세미나

‘우아한테크세미나’는 우아한형제들의 기술과 개발을 주제로 진행하는 온라인 세미나입니다. 처음에는 내부 구성원 간의 정보 공유로 시작했지만, 2019년부터는 외부 개발자와도 생각과 고민을 함께 나누고자 공개 세미나로 전환하였습니다. 2024년에는 총 5개의 세션이 진행되었으며, 누적 조회 수는 11만 7,621회에 달했습니다. 앞으로도 우아한테크세미나를 통해 더 많은 이들이 지식과 경험을 자유롭게 나눌 수 있도록 소통의 장을 넓혀 가겠습니다.



### 기술블로그&요즘 우아한 AI 개발

‘기술블로그’는 더 나은 배달의민족 서비스를 만들기 위한 우아한형제들의 고민과 해결 과정을 공유하는 공간입니다. 매주 정기적으로 글을 올리고 있으며, 월 평균 약 10만 회 이상의 조회 수를 꾸준히 기록하고 있습니다. 우아한형제들의 기술과 경험을 기술블로그에 글로 풀어 내는 과정은 구성원에게 성장의 기회가 되고, 생생한 경험담은 독자에게 실무에 도움이 되는 인사이트가 됩니다. 다양한 주제로 폭넓은 독자와 만나며, 일부 글은 글로벌 독자를 위해 영어로도 발행하고 있습니다. 또한 『요즘 우아한 개발(2023)』의 뒤를 이어, 기술블로그에 실린 AI, 머신러닝, 데이터, 로봇 관련 이야기를 골라 엮은 『요즘 우아한 AI 개발(2024)』을 출간했습니다. 기술을 단순히 소개하는 데 그치지 않고, 실무 중심 사례(생성형 AI 실험, MLOps 구축, 추천 시스템 개선, 로봇 제어 모델 경량화 등)를 더해 기술적 도전 과정과 시행착오를 생생하게 담았습니다. 2022년 하반기부터는 기술 문서를 더 잘 작성하도록 돕는 ‘우아한 테크니컬 라이팅’ 교육 과정도 진행하고 있습니다.



우아한테크코스  
www.woowacourse.io

## 우아한테크코스

‘우아한테크코스’는 웹 프론트엔드, 웹 백엔드, 모바일 안드로이드 분야를 10개월 동안 깊이 있게 배우며 성장하는 개발자 양성 교육 프로그램입니다. 우아한테크코스에 대한 뜨거운 관심은 6기 모집에서도 이어져 약 4,500명의 지원자가 몰렸습니다. 우아한형제들은 누구나 배울 수 있도록 모든 지원자에게 프리코스 과정을 제공했습니다. 우아한테크코스에서 이상적인 개발 문화와 프로세스를 경험한 교육생들이 건강한 개발 문화를 널리 확산하고, 바람직한 개발 문화를 더 나은 방향으로 이어 가기를 기대합니다.

### 우아한테크코스 수료 현황

	단위	1~6기
우아한테크코스 수료 인원	명	595
우아한테크코스 수료 후 취업자 수	명	449

## 우아한스터디

‘우아한스터디’는 기술 직군 구성원들이 자발적으로 모여, 관심 있는 주제를 함께 공부하고 경험을 나누는 모임입니다. 2021년부터 시작된 우아한스터디는 참여자들이 자율적으로 운영하며, 스터디 주제와 진행 방식도 스스로 결정합니다. 외부 개발자들이 함께 참여하는 오픈 스터디도 열리고 있습니다. 2024년에는 서울시여성가족재단에서 운영하는 IT 학습 커뮤니티, 서울우먼잇츠와 협업하여, 동종업계 종사자들과 소통하며 더욱 다양한 분야의 스터디 기회를 제공하였습니다.



### Case Product Manager Relations

우아한형제들은 Product Manager들이 지속적으로 성장하고, 서로의 경험을 나눌 수 있도록 PMR(Product Manager Relations) 활동을 운영하고 있습니다. 현재 약 200명 이상의 PM과 정기적인 티타임을 열고 있으며, 온보딩 지원, 타운홀, 직무 인터뷰 등을 통해 개인의 성장과 조직 내 지식 순환을 이루도록 돕고 있습니다. PMR의 핵심은 ‘네트워킹’과 ‘역량 강화’입니다. Project Manager가 우아한형제들의 일하는 문화와 프로젝트 조직에 자연스럽게 적응할 수 있도록 돕는 것은 물론, 각자의 고민과 인사이트를 함께 나눌 수 있는 문화를 만들어 갑니다. PM 직무 역량 강화를 위한 스터디 프로그램과 사내 커뮤니티를 운영함으로써 자발적인 학습 문화를 조성하고, 구성원들의 경험이 팀을 넘어 조직 전체로 확산되도록 지원하고 있습니다. PMR의 역할은 단순한 운영 지원을 넘어, 프로젝트 조직 전체의 성장 엔진이 되는 것입니다. 사람과 사람을 연결하는 이 작은 노력들이 더 나은 제품과 경험으로 이어질 수 있도록, 앞으로도 PMR은 구성원 각자의 경험과 지식이 개인에 머무르지 않고 조직 전체로 자연스럽게 흐르도록 돕는 촉매제가 되고자 합니다.

### Case 테크살롱

‘테크살롱’은 개발자들이 서로 소통하며 다양한 학습과 네트워킹을 하는 공간으로, 개발자들의 커뮤니티를 확장하는 취지로 시작했습니다. 우아한형제들의 개발자뿐 아니라 다른 회사의 개발자, 취업 준비생 등이 한자리에 모여 자연스럽게 교류할 수 있는 장소를 제공합니다.

# 6 Appendix



1 지속가능성 데이터

3 SASB Index

5 제3자 검증

2 GRI Content Index

4 주요 수상 내역

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	2022	2023	2024
배민아카데미: 교육 누적 횟수 <sup>1)</sup>	회	1,899	3,085	3,880
배민아카데미: 교육 누적 참가자 수 <sup>1)</sup>	명	188,589	248,171	302,925
배민외식업컨퍼런스 오프라인 행사 누적 참여자 수 <sup>2)</sup>	명	-	4,984	7,011
우아한 사장님 살핌기금 누적 지원 규모 <sup>3)</sup>	억 원	20.0	28.9	36.5
우아한 사장님 자녀장학금 누적 지원 규모 <sup>3)</sup>	억 원	20.0	36.0	56.0
배민라이더스쿨 교육 참여 라이더 수	명	5,412	5,611	4,422
라이더 산재보험 가입률	%	100	100	100
라이더 근무환경 개선 지원 규모 <sup>4)</sup>	억 원	3.5	3.5	4.0
우아한 라이더 살핌기금 누적 지원 규모 <sup>3)</sup>	억 원	11.5	18.8	21.0

1) 온라인, 오프라인, 실시간 비대면 교육 성과를 합산하여 산출되었으며, 2023년, 2024년 데이터의 산출 기간은 2014년부터 각각 2024년 4월, 2025년 4월까지임  
 2) 오프라인 행사 참여자 수 합계 산출(2023.01~2024.12)  
 3) 우아한 사장님/라이더 살핌기금은 김봉진 전 의장의 사재와 우아한형제들의 기금으로 운영  
 4) 휴서기·휴한기 물품 등 지원 규모이며, 2023년 데이터는 반올림하여 재산출 & 2023년~2024년 휴한기 물품 지원 비용 중 일부는 고용노동부의 보조금 포함

사회·먹거리 안전망 데이터

구분	단위	2022	2023	2024
배민방학도시락 기부 규모 <sup>1)</sup>	백만 원	374	436	411
우유안부 후원 누적 금액 규모	백만 원	974	1,104	1,224
우아한땀방울 & 따뜻한청년들 누적 봉사활동 횟수 <sup>2)</sup>	회	20	26	34
우아한땀방울 & 따뜻한청년들 누적 참여 구성원 수 <sup>2)</sup>	명	451	615	761
우아한땀방울 & 따뜻한청년들 누적 봉사활동 시간 <sup>2)</sup>	시간	2,180	2,681	2,904

1) 배민방학도시락은 각 연도별 여름방학과 겨울방학 기간동안 이루어진 기부 실적을 합산하여 산출되므로 차년도 2월까지의 데이터를 반영 (2024년의 경우 2024년 여름방학 및 겨울방학으로 2025년 2월까지의 데이터를 의미)  
 2) 우아한땀방울 봉사활동 성과는 2019년부터, 따뜻한청년들 봉사활동 성과는 2023년부터 누적 합산하여 산출

친환경 배달문화 데이터

구분	단위	2022	2023	2024
직접 온실가스 배출량(Scope 1) <sup>1)</sup>	tCO <sub>2</sub> eq	206	3,758	3,895
간접 온실가스 배출량(Scope 2)	tCO <sub>2</sub> eq	16,143	12,221	13,528
총 온실가스 배출량(Scope 1&2) <sup>1)</sup>	tCO <sub>2</sub> eq	16,349	15,979	17,424
온실가스 배출량 집약도 <sup>2)</sup>	tCO <sub>2</sub> eq/억 원	0.55	0.47	0.40
직접에너지: LNG 사용량	TJ	0	0	0
직접에너지: 경유, 휘발유 사용량 <sup>3)</sup>	L	17,841	33,483	15,076
간접에너지: 전기 사용량	MWh	34,434	26,169	31,465
에너지 사용량 집약도 <sup>2)</sup>	TJ/억 원	0.004	0.003	0.003
폐기물 배출량 <sup>4)</sup>	톤	9,559	1,602	1,369
일회용 수저·포크 안 받기로 감축한 온실가스 배출량 <sup>5)</sup>	tCO <sub>2</sub> eq	25,645	23,565	19,699
먹지 않는 기본찬 안 받기로 감축한 온실가스 배출량 <sup>6)</sup>	tCO <sub>2</sub> eq	2,440	2,374	1,960

1) 2023년 직접에너지(경유, 휘발유) 사용량 재산정에 따라 재산출  
 2) 연결감사보고서 내 연결포괄손익계산서 상 '영업수익'을 기준으로 산출  
 3) 2023년 데이터를 당해년도 주행거리를 기준으로 재산정  
 4) 2023년부터 폐기물 배출량 데이터 추정 방식 변경  
 5) 대한상공회의소 탄소감축인증센터로부터 인증받은 감축량  
 6) 내부에서 수립된 방법론에 따라 산출

## 일하기 좋은 회사 데이터<sup>1)</sup>

구분	단위	2022	2023	2024
총 인원	명	3,353	3,750	3,706
성별: 남성	명	1,910	2,067	2,046
성별: 여성	명	1,443	1,683	1,660
고용형태별: 임원	명	48	44	36
고용형태별: 직원	명	3,305	3,706	3,670
연령별: 30대 미만	명	1,313	1,342	1,156
연령별: 30세 이상 50세 미만	명	1,994	2,359	2,497
연령별: 50대 이상	명	46	49	53
구성원 1인당 교육 시간(우형) <sup>2)</sup>	시간	3	10	11
구성원 1인당 교육지원 비용 규모(우형)	원	425,000	309,700	287,126
육아휴직 대상 구성원 수	명	351	493	571
육아휴직 사용 구성원 수	명	46	71	108
육아휴직을 마치고 복귀한 구성원 수	명	35	32	55
육아휴직을 마치고 복귀 후 12개월 이상 근속한 구성원 수	명	6	17	98
특별 육아휴직 사용 구성원 수	명	28	43	63
우아한토크(노사협의회) 개최 횟수(우형)	회	4	4	4

1) 구성원 데이터는 우아한형제들, 우아한청년들의 구성원 수치를 포함하고 있으며, 기준이 다른 경우 지표명 내 별도 표시

2) 2023년부터 산출방식이 다음과 같이 변경: (전체 교육 시간 × 해당 교육에 실제 참여한 구성원 수) ÷ 해당 연도 기준 전체 구성원

## 고객 만족 데이터

구분	단위	2022	2023	2024
소비자 보호 교육 횟수	회	26	26	21
소비자 보호 교육 참여 구성원 수	명	735	433	290
소비자 만족도 CCM 인증결과	-	인증	인증	인증
허위 리뷰 적발 및 제재 건수 <sup>1)</sup>	건	95,318	98,122	73,273

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

## 우아한 책임 데이터

구분	단위	2022	2023	2024
우아한 바른생활 교육 참여인원 <sup>1)</sup>	명	2,014	2,216	2,179
우아한 바른생활 교육 이수율	%	100	100	100
바른생활 실천서약서 작성률	%	100	100	100
구성원 정보보안 교육 이수율	%	100	100	100
협력사 정보보안 교육 이수율 <sup>2)</sup>	%	100	100	100

1) 휴직 및 휴가자 제외

2) 개인정보처리업무 수탁업체를 대상으로 진행

경제적 가치 창출 및 배분 성과<sup>1)</sup>

구분	상세 구분	단위	2022	2023	2024
매출액		백만 원	2,947,141	3,415,505	4,322,646
영업이익		백만 원	424,061	699,881	640,790
운영비용	유무형자산 취득	백만 원	40,387	43,886	75,110
구성원	급여, 상여	백만 원	369,712	452,663	447,200
협력회사	구매	백만 원	1,549,339	1,696,935	2,691,248
정부	법인세	백만 원	127,605	218,181	183,427

1) 회계연도 2022~2024년 연결감사보고서 내 연결포괄손익계산서 및 연결현금흐름표에 근거함

조세지표<sup>1)</sup>

구분	단위	2022	2023	2024
세전이익	백만 원	403,452	724,386	642,738
명목세액	백만 원	98,281	187,359	161,005
명목세율	%	24.4	25.9	25.0
실질세액	백만 원	127,605	218,181	183,427
실질세율	%	31.6	30.1	28.5

1) 회계연도 2022~2024년 연결감사보고서 내 연결재무제표 주석 26. 법인세비용

Statement of Use

우아한형제들의 가치경영보고서 <배민스토리 2025>는 2024년 1월 1일부터 2024년 12월 31일까지의 지속가능성 성과를 담아 GRI Standards 2021을 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	150		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	163-165		-
2-6	활동, 가치 사슬, 사업 관계	10-27		ESRS 2 SBM-1
2-7	임직원	152		ESRS 2 SBM-1, ESRS S1-6
2-9	지배구조 및 구성	34		ESRS 2 GOV-1
2-10	최고의사결정기구의 임명 및 선정	34		-
2-11	최고의사결정기구 의장	34		-
2-12	영향 관리 감독에 대한 최고의사결정기구의 역할	34-35		ESRS 2 GOV-1, GOV-2, SBM-2, ESRS G1
2-13	영향 관리에 대한 책임의 위임	34-35		ESRS 2 GOV-1, GOV-2, ESRS G1-3
2-14	지속가능성 보고에 대한 최고의사결정기구의 역할	34-35		ESRS 2 GOV-5, IRO-1
2-15	이해관계 상충	129-132		-
2-16	중요 사안에 대한 커뮤니케이션	44		ESRS 2 GOV-2, G1-1
2-22	지속가능한 개발 전략에 대한 성명서	6-7		ESRS 2 SBM-1
2-23	정책	129		MDR-P, MDR-A, MDR-T, ESRS S1-1, S2-1, S4-1, G1-1
2-24	정책 명시	130-133		ESRS 2 GOV-2, MDR-P, ESRS S2-4, S3-4, S4-4, G1-1
2-25	부정적 영향 개선을 위한 프로세스	130-133		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	130-133		ESRS S1-3, S2-3, S3-3, S4-3, G1-1, G1-3

지표	지표명	보고 위치	비고	ESRS 연계
2-27	법률 및 규정 준수	160		ESRS 2 SMB-3, S1-17, G1-4
2-28	협회의 멤버십 현황	104		ESRS G1
2-29	이해관계자 참여 정책	42		ESRS 2 SMB-2, ESRS S1-2, S2-1, S2-2, S3-2, S4-1, S4-2
2-30	단체협약	78		ESRS S1-8

**Material Topics**

지표	지표명	보고 위치	비고	ESRS 연계
3-1	중요주제 결정 프로세스	43		ESRS 2 BP-1, IRO-1
3-2	중요주제 목록	44-45		ESRS 2 SBM-3
<b>중요주제 1. 파트너 수익성 향상 및 사업활동 지원</b>				
3-3	중요주제 관리	48		ESRS S3, G1-2
203-1	사회기반시설 투자와 서비스 지원의 개발 및 영향	50-51		ESRS S3
203-2	영향의 규모 등 중요한 간접 경제효과	31-33, 150		ESRS S2-4, S3-4
204-1	지역 공급망 지출 비율	56-59		ESRS S3
<b>중요주제 2. 라이더 안전보건관리 강화</b>				
3-3	중요주제 관리	66		ESRS S3, ESRS S1-1, S1-2, S2-1, S2-2, S2-4, S2-5
203-1	사회기반시설 투자와 서비스 지원의 개발 및 영향	68-72		ESRS S3
203-2	영향의 규모 등 중요한 간접 경제효과	31-33, 150		ESRS S2-4, S3-4
403-1	사업장 보건안전 관리 체계	73-75		ESRS S1-1
403-3	업무상 보건 서비스	78-79		ESRS S1
403-4	사업장 보건안전에 관한 구성원 참여	68-72		ESRS S1
403-5	사업장 보건안전에 관한 구성원 훈련	68-72		ESRS S1
403-6	구성원 보건 증진	78		ESRS S1
403-7	비즈니스 관계와 직접 연관된 업무상 보건 및 안전 영향에 대한 예방 및 저감	80-83		ESRS S2-4

지표	지표명	보고 위치	비고	ESRS 연계
<b>중요주제 3. 브랜드 신뢰도 향상</b>				
3-3	중요주제 관리	30-33		ESRS S5, E5-1, E5-2, E5-3
non-GRI	배민2.0 리브랜딩 및 미션/비전 재수립	30-33		-
non-GRI	배민다운 약속 이행 성과	31-33		-
<b>중요주제 4. 지속가능한 패키징 및 플라스틱 감축</b>				
3-3	중요주제 관리	96		ESRS S5, E5-1, E5-2, E5-3
306-1	폐기물 생산 및 폐기물 관련 주요 영향	98-100		ESRS 2 SBM-3
306-2	폐기물 관련 주요 영향 관리	98-100		ESRS E5-2, E5-5
306-3	폐기물 발생	151		ESRS E5-5
<b>중요주제 5. 공정거래 및 윤리경영</b>				
3-3	중요주제 관리	128		ESRS G1-1, G1-3, G1-5
205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	130-132		ESRS G1-3
415-1	기부한 정치자금의 총 규모	130		ESRS G1-5
<b>중요주제 6. 개인정보보호 강화</b>				
3-3	중요주제 관리	134		ESRS S4, S4-1, S4-2, S4-4
418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객 정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	137		ESRS S4-3, S4-4
non-GRI	개인정보 침해사고 사례	137		ESRS S4, MDR-M
<b>중요주제 7. 지역사회 동반성장</b>				
3-3	중요주제 관리	84		ESRS S3, S3-1, S3-2, S3-4
203-1	사회기반시설 투자와 서비스 지원의 개발 및 영향	86-93		ESRS S3
203-2	영향의 규모 등 중요한 간접 경제효과	31-33, 151		ESRS S2-4, S3-4
413-1	지역사회에 참여하고, 영향평가, 개발 프로그램을 수행하는 사업장의 비율	94-95		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
<b>중요주제 8. 고객 만족도 향상 및 권리 보장</b>				
3-3	중요주제 관리	118		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	121		ESRS S4
417-2	제품 및 서비스 정보 라벨링과 관련된 법규 위반 사례	-	표시광고 관련 법규 위반 사례는 없습니다.	ESRS S4-4
non-GRI	리뷰 정책 마련 및 건전한 리뷰문화 조성	122		ESRS S4, MDR-M
<b>중요주제 9. 혁신기술 투자 및 경쟁력 확보</b>				
3-3	중요주제 관리	138		ESRS S3, S3-1, S3-2, S3-4
non-GRI	배달로봇 실증 및 운행안전인증 획득	140		-
non-GRI	푸드테크 기술협력 및 전문인력 양성	142		-
<b>중요주제 10. 선진적인 배달 파트너십 구축</b>				
3-3	중요주제 관리	66, 78		ESRS S3, S3-1, S3-2, S3-4
407-1	결사의 자유가 훼손될 위험이 있는 사업장 및 공급망	-	결사의 자유 훼손 위험이 높은 사업장이나 공급망은 없습니다.	ESRS S1, S2
413-1	지역사회에 참여하고, 영향평가, 개발 프로그램을 수행하는 사업장의 비율	73-75		ESRS S3-2, S3-3, S3-4

### Other Topic Standards

지표	지표명	보고 위치	비고	ESRS 연계
201-1	직접적 경제가치 발생과 분배	154		-
201-2	기후변화가 조직의 활동에 미치는 재무적 영향 및 기타 위험과 기회	102-103		ESRS 2 SBM-3, E1-3, E1-9
207-4	국가별 보고	154		-
302-1	조직 내 에너지 소비	151		ESRS E1-5
302-3	에너지 집약도	151		ESRS E1-5
305-1	직접 온실가스 배출(Scope 1)	101, 151		ESRS E1-4, E1-6
305-2	에너지 간접 온실가스 배출 (Scope 2)	101, 151		ESRS E1-4, E1-6
305-4	온실가스 배출 집약도	151		ESRS E1-6
305-5	온실가스 감축	98		ESRS E1-3, E1-4, E1-7
401-2	주요 사업장별 임시직 또는 시간제 구성원에게는 제공되지 않고 상근 직 구성원에게 제공하는 복리후생	108-114		ESRS S1-11
401-3	육아휴직	113, 152		ESRS S1-15
404-1	구성원 1인당 한 해에 받는 평균 훈련시간	152		ESRS S1-13
404-2	구성원 직무교육 및 전직 지원 프로그램	152		ESRS S1-1
404-3	정기적으로 성과 및 경력 개발 검토를 받는 직원 비율	109		ESRS S1-13
405-1	이사회 및 구성원 다양성	161		ESRS 2 GOV-1, S1-6
406-1	차별 사건과 시정 조치	-	차별 사건이 발생된 사례가 없습니다.	ESRS S1-17
408-1	아동노동 위험이 높은 사업장 및 공급망	-	아동노동, 강제노동 등의 위험이 높은 사업장이나 공급망은 없습니다.	ESRS S1-1, S2-1
409-1	강제노동 위험이 높은 사업장 및 공급망	-	아동노동, 강제노동 등의 위험이 높은 사업장이나 공급망은 없습니다.	ESRS S1-1, S2-1

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

코드	지표명	단위	2023	2024
하드웨어 인프라의 환경 발자국				
TC-IM-130a.1	(1) 직접 에너지 소비량	L	33,483	14,962
	(2) 간접 에너지 소비량	MWh	26,169	31,465
	(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 <sup>1)</sup>	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	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	-	-

코드	지표명	단위	2023	2024
직원 채용, 참여 및 성과				
TC-IM-330a.1	외국인 직원 비율	%	0.2	0.2
TC-IM-330a.2	구성원 몰입도 비율 <sup>2)</sup>	%	85	-
TC-IM-330a.3	(1) 경영진 여성 비율 <sup>3)</sup>	%	11.4	8.3
	(2) 최고관리직 여성 비율 <sup>4)</sup>	%	35.5	35.0
	(3) 기술직 여성 비율	%	20.9	22.1
	(4) 여성 구성원 비율	%	44.9	44.8
지적재산권 보호 및 반경쟁행위				
TC-IM-520a.1	반경쟁 행동 규정과 관련한 법적 절차로 인한 금전적 손실액	원	0	-
활동 지표				
TC-IM-000.A	이용자(User) 활동에 관한 측정	만 명	1,800	1,900
TC-IM-000.B	(1) 데이터 처리 용량, (2) 외주 비율	MSU, %	0	0
TC-IM-000.C	(1) 데이터 처리 용량, (2) 외주 비율	PB, %	0	0

- 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" 긍정 답변
- 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
2025년	· 서빙로봇 딜리, 브랜드키·한국소비자포럼 공동 주관 '브랜드 고객충성도' 서빙로봇 부문 대상 2년 연속 수상
2024년	· 대한민국 정부 주관, 우아한형제들 '고객 납세의 탑' 국내 배달플랫폼 최초 수상 · 배민 배달로봇 딜리, 해외 디자인 어워드 2관왕('IF디자인 어워드' 본상, '레드 닷 어워드' 프로젝트 카테고리 부문 본상) · 서빙로봇 딜리, 서빙로봇 부문 최초 '브랜드 고객충성도' 대상 수상 · 중소기업중앙회 주최, 우아한형제들 '2024년 유통 상생 대회' 동반성장위원장 표창 · 한국HRD협회 주관 '2024년 대한민국 인적자원개발 대상' 플랫폼 부문 종합 대상 수상
2023년	· 아이어워즈위원회 주관, 우아한청년들 '소셜아이어워드 2023 시상식' 블로그 분야 최고대상 수상 · 고용노동부·한국산업안전보건공단 서울광역본부, 배민라이더스쿨 '2023년 서울 산업안전보건달' 안전 우수 사례 선정 · 배달의민족 서체 '글림체', '2023 클리오 어워드(CLIO Awards)' 타이포그래피 부문 동상 수상 · 서빙로봇 딜리, KCAB '최고의브랜드' 대상 및 '고객사랑브랜드' 대상 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 워라벨 실천기업' 선정 · 중소벤처기업부 주관 '9월 이달의 상생블' 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)' 우수클센터 선정 · 고용노동부 주관 '대한민국 일자리 으뜸기업' 선정 · 과학기술정보통신부 주관 2021 HDCON 해킹방어대회 장관상 수상 · 2021 대한민국광고대상 TV 영상부문 금상('너에게 밥을 보낸다' 캠페인)

## 5 제3자 검증

### 우아한형제들 주요 이해관계자 귀중

(주)퀀티파이드이메시지(이하 검증인)은 주식회사 우아한형제들(이하 보고기관)이 발행한 <배민스토리 2025> 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 2025> 우아한형제들 가치경영보고서 (이하 보고서)

검증범위: 2025년 7월 기준, 보고서 내 수록된 2024년 1월부터 12월까지의 공시 정보

(일부 지속가능성 관련 성과의 경우, 2025년 1~6월 상반기 정보를 포함)

검증제한: 외부 감사인으로부터 받는 재무 정보, 보고기관이 제시한 미래 전망에 대한 내용 일절

#### 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 지고 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 따랐습니다. AA1000AP(2018)의 4대 원칙인 포괄성, 중요성, 대응성, 영향에 대한 준수 여부를 검토하였으며, 보고기관으로부터 전달받은 문서 기반의 정보 확인과 현장 인터뷰를 수행하였습니다. 또한 일부 지표<sup>1)</sup>에 대하여 Type 2 검증 유형을 적용함으로써 데이터 수집 방식에 대한 신뢰성을 추가로 검토하였습니다.

1) 2-7 임직원, 203 간접 경제효과 2016, 302 에너지 2016, 305 배출 2016, 306 폐기물 2020, 401 고용 2016, 403 산업안전보건 2018

#### 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

- 보고 기관의 지속가능경영 정보 수집, 분석, 종합 절차의 평가를 위한 샘플링 기반의 서면 자료 평가
- 이해관계자 참여 과정, 결과, 외부 미디어 및 동종 기업 지속가능경영보고서를 통해 결정된 중요 주제에 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(2-22, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 2-28), 이해관계자 참여(2-29, 2-30), 중요주제(3-1, 3-2, 3-3)
- (2) Topic Standards: 201-1, 201-2, 203-1, 203-2, 204-1, 205-2, 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, 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 작성(reporting with reference to the GRI Standards)되었다고 판단됩니다. AA1000AP(2018)에서 제시하는 4대 원칙에 대한 검증 의견은 다음과 같습니다.

**포괄성: 이해관계자 참여**      보고기관은 주요 이해관계자를 고객, 파트너, 라이더, 구성원, 정부/국회/투자자, 지역사회 6개의 그룹으로 정의하고 이해관계자의 주요 이슈와 관심사를 파악하고 있습니다. 보고기관이 대외 이해관계자와의 온오프라인 소통 채널을 다변화하고 직접 소통하는 자리를 마련함으로써 이해관계자의 의견을 적극적으로 청취하고 있음을 보고서를 통해 공개하고 있습니다.

**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, 내부 이해관계자 인터뷰 및 설문조사 결과 등을 종합하여 재무적 영향과 환경·사회적 영향 수준을 파악하였습니다. 그에 따라 상위 10개의 주제를 중요주제로 선정하였음을 확인하였습니다.<sup>2)</sup> 중요성 평가 프로세스 및 전체 중요주제 목록은 보고서를 통해 공개하고 있으며, 중요성 평가 결과는 지속가능경영위원회 및 추진단에 보고되었으며 승인되었습니다.

2) 파트너 수익성 향상 및 사업활동 지원, 라이더 안전보건관리 강화, 브랜드 신뢰도 향상, 지속가능한 패키징 및 플라스틱 감축, 공정거래 및 윤리경영, 개인정보보호 강화, 지역사회 동반성장, 고객 만족도 향상 및 권리 보장, 혁신기술 투자 및 경쟁력 확보, 선진적인 배달 파트너십 구축

**대응성: 중요주제에 대한 보고기관의 대응**      보고기관은 도출된 중요주제가 이해관계자에 미치는 영향을 파악하고 지속가능성의 맥락에서 해당 주제를 관리하고 적절히 대응하고 있습니다. 보고기관이 수립한 중장기 사회투자 공약 '지속가능을 위한 배민다운 약속'에 따라 이해관계자 영향에 대해서 높은 수준으로 관리하고 있습니다.

**영향성: 보고기관이 미치는 영향에 대한 고려**      보고기관은 중요주제와 관련된 조직 또는 이해관계자에게 미치는 영향에 대해 모니터링하고 정량 수치로 관리하고 있으며 매년 관리 범위를 확장하고 있습니다. 구체적으로 중장기 공약에 따른 이행 성과를 공개함으로써 이해관계자 영향을 모니터링하고 있으며, 일부 환경 영역 지표에 대해서 보고범위를 확대함으로써 종속 자회사를 포함한 전사 차원의 영향 정보를 대외 공개하고 있습니다.

### 개선 권고사항

보고기관은 자회사를 포함한 내부 데이터 관리체계를 고도화하고 대외 공개하기까지의 계획을 수립함으로써 지속가능성 정보에 대한 일관된 보고범위를 갖추어 나갈 것을 권고합니다.

또한 최고의사결정기구 및 거버넌스 정보에 대한 투명성을 강화하여 이해관계자와의 소통을 증진해 나갈 것을 권고합니다.

2025년 7월 31일

서울, 대한민국

(주)퀀티파이드이에스지 대표(ACSAP) **배익현**

(주)퀀티파이드이에스지 **이상건**



# 장사 고민 해결

## 프렌즈

부족하고 경험을 나누는 커뮤니티

프렌즈를 통해 117명 사장님이  
대형 경험과 고민을 나누고  
함께 해결하고 있어요.  
사람들을 비롯해 인사이드 특강,  
이동 디해라운 프로그램도 함께해요.

배달 운영하시는 분은 불안한 지식과 경험,  
그리고 친구들을 만났어요!

배달의민족



어떻게 하면  
가게를 효율적으로  
운영할 수 있을까?



주요  
사장  
배달  
995  
그걸  
사장  
맛진



## 외식업자문단

외식경영 효율화를 위한 전문가 다 모였다!

배달의민족과 12명의 외식업 전문가들이 모여  
외식경영 효율화 5대 테마를 중심으로 외식경영 방안을 연구했어요.  
연구를 통해 얻은 인사이트를 바탕으로  
외식경영 세미나를 진행해 1,000명의 사장님들께  
실용적인 방안을 제시해 드렸어요.



우리 가게 메뉴 사진  
더 맛있게 보이게  
찍을 수는 있을까?

직업컨퍼런스

