




Delivering Happiness



 목차 페이지로 이동

 원하는 내용 검색

 관련 외부 웹사이트로 이동

Contents

02 About This Report

04 CEO Message

01 Our Business & Sustainability

02 Sustainability Focus

03 Appendix

07 Our Business

20 사장님과의 가치 실현

87 GRI Standards

08 Our Brands

38 라이더와의 가치 실현

88 SASB Index & Sustainability Performance

09 History

44 임직원과의 가치 실현

11 2022 Highlights

60 친환경 가치 실현

89 UN SDGs 연계

13 해피어스

70 지역사회 가치 실현

15 중대성 평가

80 디지털 보안 및 개인정보 보호

17 이해관계자 참여

About This Report

보고서 개요

위대한상상은 모두에게 맛있는 경험을 선사하기 위해 노력해 왔습니다. 올해 처음으로 발간하는 지속가능경영 보고서에는 안전한 배달환경 조성, 입점 업체와의 상생, 임직원 만족도 제고, 디지털 보안 강화, 친환경 가치 증진과 건강한 지역사회 구축에 대한 성과가 담겨 있습니다. 위대한상상은 2022년 한 해 동안 달성한 성과를 공유하여 이해관계자분들과 소통하고자 합니다.

보고 범위

주로 위대한상상의 재무적·비재무성과가 작성되어 있으나, 일부 내용의 경우 위대한상상의 자회사인 플라이앤컴퍼니의 성과가 함께 수록되어 있습니다.

보고 기준

본 보고서는 국제 지속가능성 보고 기준인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards 2021을 준용하여 작성되었습니다. 또한 미국 지속가능성 회계기준인 SASB(Sustainability Accounting Standards Board)의 Internet Media & Services 산업 표준을 참고하여 작성하였습니다.

보고 기간

본 보고서는 2022년 1월 1일부터 2022년 12월 31일까지의 성과를 공개하고 있습니다. 연속적으로 진행되고 있는 활동과 유의미한 지표에 대해서는 2023년 상반기 내용을 일부 포함하고 있습니다.



디자인 콘셉트

본 보고서의 디자인은 요기요가 세상과 나누고자 하는 가치를 담고 있습니다. 보고서 표지의 이미지에는 요기요에서만 누릴 수 있는 할인 혜택과 고객이 요기요를 사용하며 느끼는 행복이 %와 스마일 형상으로 디자인되어 있습니다. 이는 보고서 곳곳에 적용되어 메시지적인 역할뿐만 아니라 요기요만의 개성을 드러내는 디자인적 요소로도 기능합니다.

더불어 다양한 분야의 전문적인 정보와 데이터는 간결하고 명확한 디자인으로 풀어냈습니다. 누구나 이해하기 쉽도록 형식적인 복잡함은 덜고 핵심을 강조한 디자인은 요기요가 지향하는 고객 중심의 태도를 담았습니다.

친환경 가치 적용

위대한상상은 지속가능경영 보고서 제작에 콩기름 잉크와 FSC 인증을 받은 친환경 용지를 사용했습니다. 무분별한 산림 훼손을 통해 생산된 용지의 사용을 지양하고, 석유 화합물을 대두유로 대체한 잉크를 사용함으로써, 작지만 본 보고서 제작이 환경에 미치는 부정적인 영향을 최소화하고자 합니다.



CEO Message

안녕하십니까, 위대한상상 CEO 서성원입니다.

위대한상상으로 새로운 여정을 시작함과 더불어 우리의 첫 번째 지속가능경영 보고서를 발간하는 순간을 함께 할 수 있어 매우 기쁘고 감사하게 생각합니다.

지난 11년 간 여기요는 ‘우리 곁에 모든 음식을 가장 편리하고 즐겁게 만날 수 있는 플랫폼’으로 성장했습니다. 위대한상상의 혁신과 기술은 고객에게 놀랍고 편리한 경험을 제공했으며 특히 팬데믹 시기 동안 사회적 접촉을 최소화하며 안전한 사회를 만드는 데 기여했습니다. 지금 이 순간에도 고객에게 즐거움의 가치를 드릴 수 있는 기술 혁신을 끊임없이 고민하고 있으며, 새로운 가능성을 마주할 때마다 도전을 멈추지 않겠다고 약속드릴 수 있습니다.

위대한상상은 선도적 배달 플랫폼으로서 지속가능경영을 실천하고자 합니다. 우리가 그리는 지속가능한 미래는 고객과 사장님, 라이더, 임직원, 지역사회 및 모든 이해관계자들과 함께 만들어 나갈 수 있습니다.

먼저 위대한상상의 파트너인 사장님분들께 필요한 정보를 제공하고 장기적인 상생 관계를 구축하는 데 힘쓰고 있습니다. 특히 ‘소상공인 O2O 플랫폼 진출 지원 사업’, ‘1:1 상생 컨설팅’ 등 영세 소상공인을 지원하기 위한 노력을 기울이고 있습니다. 또한 배달 비즈니스의 핵심인 라이더분들 역시 위대한상상의 소중한 구성원이란 점에서 공정한 대우와 안전한 근무 환경을 조성하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

지속가능한 미래를 위해 ‘친환경’은 위대한상상의 가장 중요한 가치입니다. 우리 비즈니스와 관련된 환경 영향을 인식하고 플라스틱 폐기물 및 탄소 배출을 최소화하기 위해 배달앱 최초로 다회용기를 도입했습니다. 서울을 시작으로 경기도 권역까지 서비스를 확장해가고 있으며, 다른 배달 플랫폼까지 다회용기 도입을 확산하는 계기가 됐습니다.

또한 플라스틱 사용량을 줄이기 위해 ‘일회용 수저·포크 안 받기’ 캠페인을 실천했고, 다른 배달 플랫폼에도 제안해 친환경 배달 문화 정착을 위한 동참을 이끌어냈습니다. 위대한상상의 친환경 노력은 그 공을 인정받아 환경부장관 표창을 수상하기도 했습니다.

위대한상상은 디지털 보안 및 개인정보 보호 활동과 관련된 법규를 준수하고 고도화된 데이터 보호 처리를 통해 고객과의 신뢰를 최우선으로 여기고 있습니다. 뿐만 아니라, 우리의 가장 큰 자산인 임직원의 성장과 복지를 위해 최선을 다하고 있습니다. 책임 있는 기업 시민으로서 지역사회의 복지와 발전에 기여할 수 있는 활동도 이어가고 있습니다. 결식우리아동과 장애인의 이동권 보호, 그리고 사회적 약자의 자립을 위한 활동에 동참하며 선한 영향력을 발휘하고 있습니다.

위대한상상의 첫 번째 지속가능경영 보고서 ‘Delivering Happiness’는 사장님과 라이더와의 상생, 직원 및 지역사회와의 가치 창출, 그리고 친환경 경영과 디지털 보안에 대한 약속과 그간의 발자취들을 담고 있습니다.

앞으로도 위대한상상은 창조적 도전을 통해 지속가능한 경영을 실현하고 신뢰받는 기업이 되도록 끊임없이 노력하겠습니다. 여기요의 즐거움이 우리 사회 곳곳에 닿을 수 있도록 지지와 협력을 아낌없이 주신 모든 이해관계자 분들께 감사드리며, 위대한상상의 지속가능한 성장과 발전을 향한 힘찬 발걸음을 따뜻하게 지켜봐 주시길 부탁드립니다.

감사합니다.

위대한상상 CEO 서성원



“

지속가능한 미래를 위해
위대한상상 임직원들은
최선의 노력을 다하겠습니다.



01

Our Business & Sustainability

Our Business

Our Brands

History

2022 Highlights

해피어스

중대성 평가

이해관계자 참여



Our Business

“
우리 곁에 모든 음식을
가장 편리하고 즐겁게
만날 수 있는 플랫폼

우리의 삶을 음식을 빼놓고 설명할 수 있을까요?

특별한 날 좋은 사람들과 함께한 근사한 식사,
슬픈 날 힘든 마음을 위로해 주는 따뜻한 한 끼,
마음을 전하고 싶은 날 소박하지만 정성스럽게 준비한 식탁
음식에는 나의 매일 그리고 우리의 삶이 담겨 있습니다.

요기요는 음식을 만들고, 나누고, 즐기는 그 모든 여정을
함께 합니다. 맛있는 즐거움을 만나는 과정이 더욱 쉽고
편리할 수 있도록 요기요가 만들어 나가겠습니다.

기업명	주식회사 위대한상상
CEO	서성원
설립일	2011년 11월 18일
주요 사업	통신판매중개업 및 통신판매업
본사	서울특별시 서초구 서초대로38길 12, 17층 (서초동)



Our Brands

요기요

요기요는 일상의 맛있는 즐거움을 선사하며, 우리 곁에 모든 음식을 가장 편리하고 즐겁게 만날 수 있는 플랫폼입니다. 요기요만의 차별화된 기술과 노하우로 고객에게는 새로운 주문 경험을, 사장님에게는 입점비 없는 수수료 기반의 합리적인 주문 중개 서비스를 제공하여 배달앱의 패러다임을 바꿔 나가고 있습니다.

요기배달

요기배달은 고객이 합리적인 배달비 지출을 원하는 경우 '실속배달'을, 한 건의 주문만 빠르게 배달을 받고 싶다면 '한집배달'로 선택형 주문이 가능한 요기요의 똑똑한 배달 서비스입니다. 요기요만의 시배차 시스템을 통해 라이더는 최적의 동선으로 고객에게 배달이 가능하며, 사장님은 주문 접수부터 배달까지 원스톱 서비스를 경험하실 수 있습니다.

요기패스

요기패스는 정기 할인 구독 서비스에 제휴사 할인 혜택을 결합하여 선보인 배달앱 멤버십 할인 구독 서비스입니다. 월 9,900원에 배달 주문 시 5천 원 할인 2회, 2천 원 할인 10회와 무제한 포장 할인을 제공하고 있으며, 서비스 제휴를 통한 '요기패스 전용 멤버십 할인'까지 더해 요기요 안에서 일상에 필요한 모든 혜택을 편리하게 누릴 수 있도록 합니다.

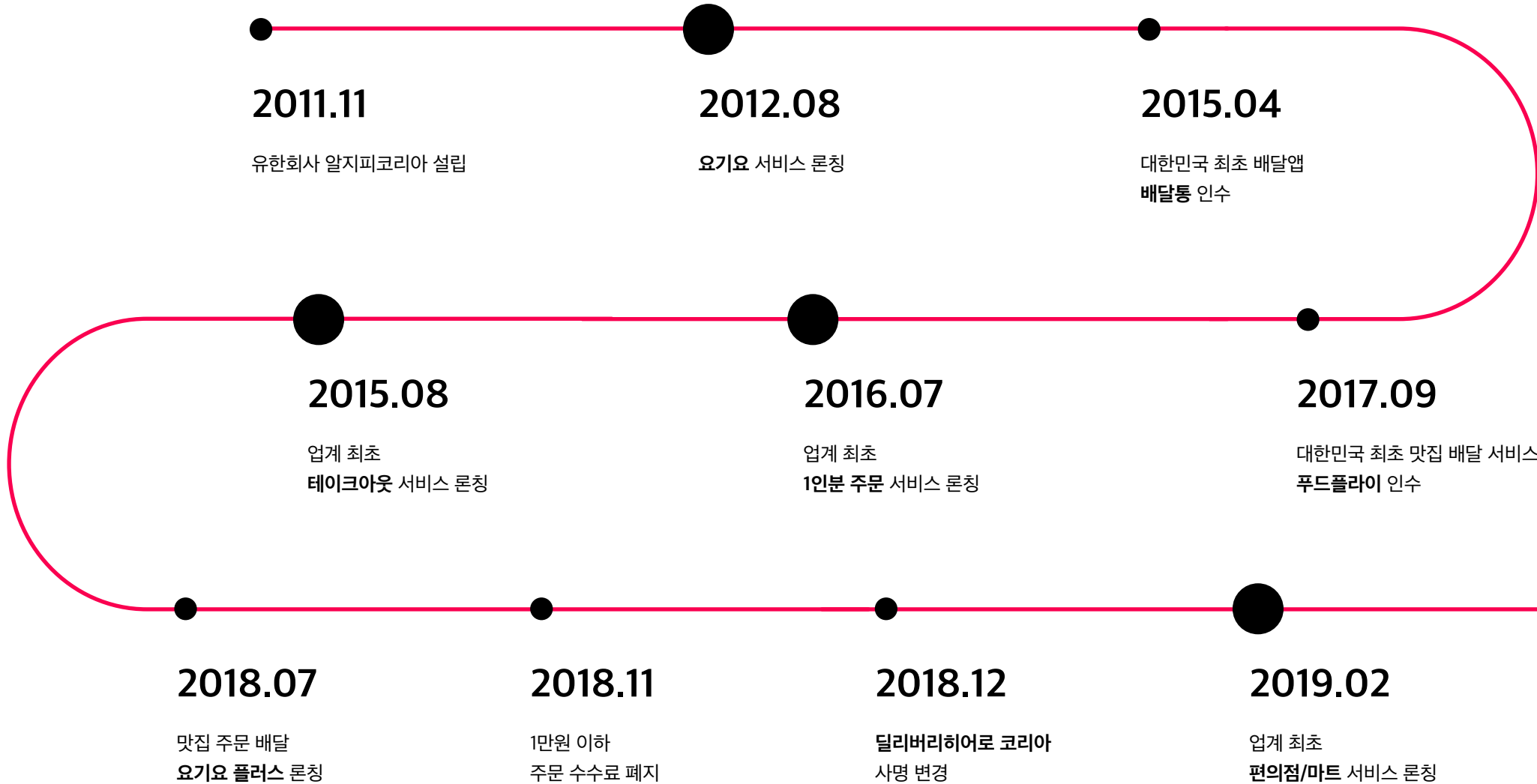
요기패스(X)

배달 요금에 부담을 느끼는 소비자들이 요기요의 맛있는 즐거움을 부담없이 누릴 수 있도록 '횡수 제한 없는 배달비 무료' 혜택을 제공하는 구독 서비스입니다. 월 9,900원에 '요기패스X' 배지가 붙은 가게에서 최소 주문 금액 17,000원 이상 주문 시 배달비 무료 혜택을 계속해서 누릴 수 있으며, 고객의 주문 위치에 따라 종합적인 배달 알고리즘이 요기패스X 가게를 선정합니다. 요기패스X로 고객이 할인받는 배달 요금은 요기요가 전액 부담합니다.

요마트 요편의점

음식 배달을 넘어 신선식품과 생필품을 빠르게 배송받을 수 있는 전국 기반 퀵커머스 서비스입니다. 요기요의 편리한 주문 결제 시스템에 GS리테일의 전국 기반 유통망이 만나 고객들에게 빠르고 편리한 슈퍼마켓, 편의점 장보기를 선사합니다.

History



2019.08

업계 최초
정기 할인 구독 서비스
슈퍼 클럽 론칭

2020.07

차세대 딜리버리 서비스
요기요 익스프레스(현 요기배달)
론칭

2020.10

B.I. 및 브랜드 컬러 리뉴얼

2021.06

선물하기 서비스 론칭

2021.10

업계 최초 다회용기
서비스 론칭

2021.11

위대한상상 사명 변경
업계 최초 멤버십 할인
구독 서비스 요기패스 론칭

2022.04

요기패스 누적 가입자
90만 돌파

2022.05

업계 최초
전국 즉시 장보기 서비스
요마트 리론칭

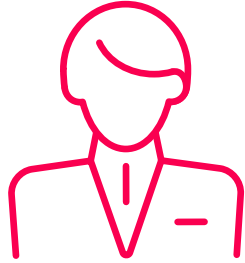
2023.01

요편의점 론칭

2023.05

요기패스X 론칭

2022 Highlights

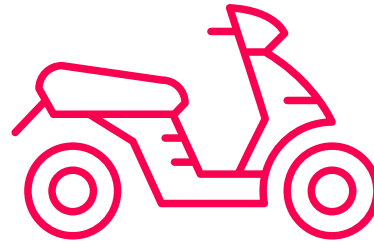


사장님

소상공인 O2O 플랫폼 진출 지원 사업
사장님 2,200명 지원

요기요 1:1 상생 컨설팅
1,878명 참여(2023년 1분기)

식약처 '음식점 위생등급제' 취득 컨설팅
등급 취득률 91.5%(컨설팅 완료 매장)

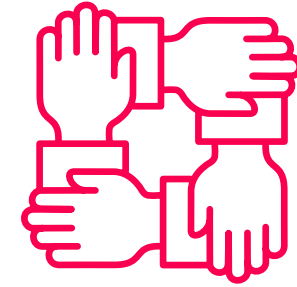


라이더

썸머/윈터 세이프티 캠페인을 통한 라이더 물품 지원
8,621명(누적)

업무 협약을 통한 건강 지원
인천근로자건강센터
'배달 종사자 건강 지원을 위한 업무 협약' 체결

라이더 과실차감 관련 행정 지원
115건(누적)

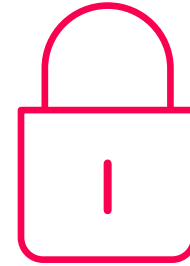
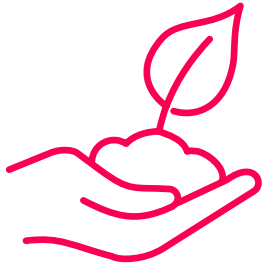


임직원

임직원 가치 제안(EVP) 수립

ISO 45001(안전보건경영) 취득(플라이앤컴퍼니)

임직원 아이디어 공모전
'상상 8주 Challenge' 아이디어 제안 73건



환경

일회용 수저·포크 안 받기
플라스틱 폐기물 1,274톤 저감

온실가스 배출량(Scope 1, 2) 파악 및 저감 활동 계획 수립

배달앱 최초 서울시, 환경부와 함께
'다회용기' 서비스 도입, 16개 서비스 지역 확대

지역사회

결식우려아동 지원 수
11,567명

결식우려아동 지원액
약 1억 8천만 원

임직원 물품 기부
1,807점

봉사 활동 참여 임직원 수
1,465명

디지털 보안

데이터 보안 및 개인정보 보호 관련 사고 발생 건수
0건

정보보호위원회 구성 및 관리 체계 구축

정보보호관리체계(ISMS) 인증 획득 및 유지

해피어스

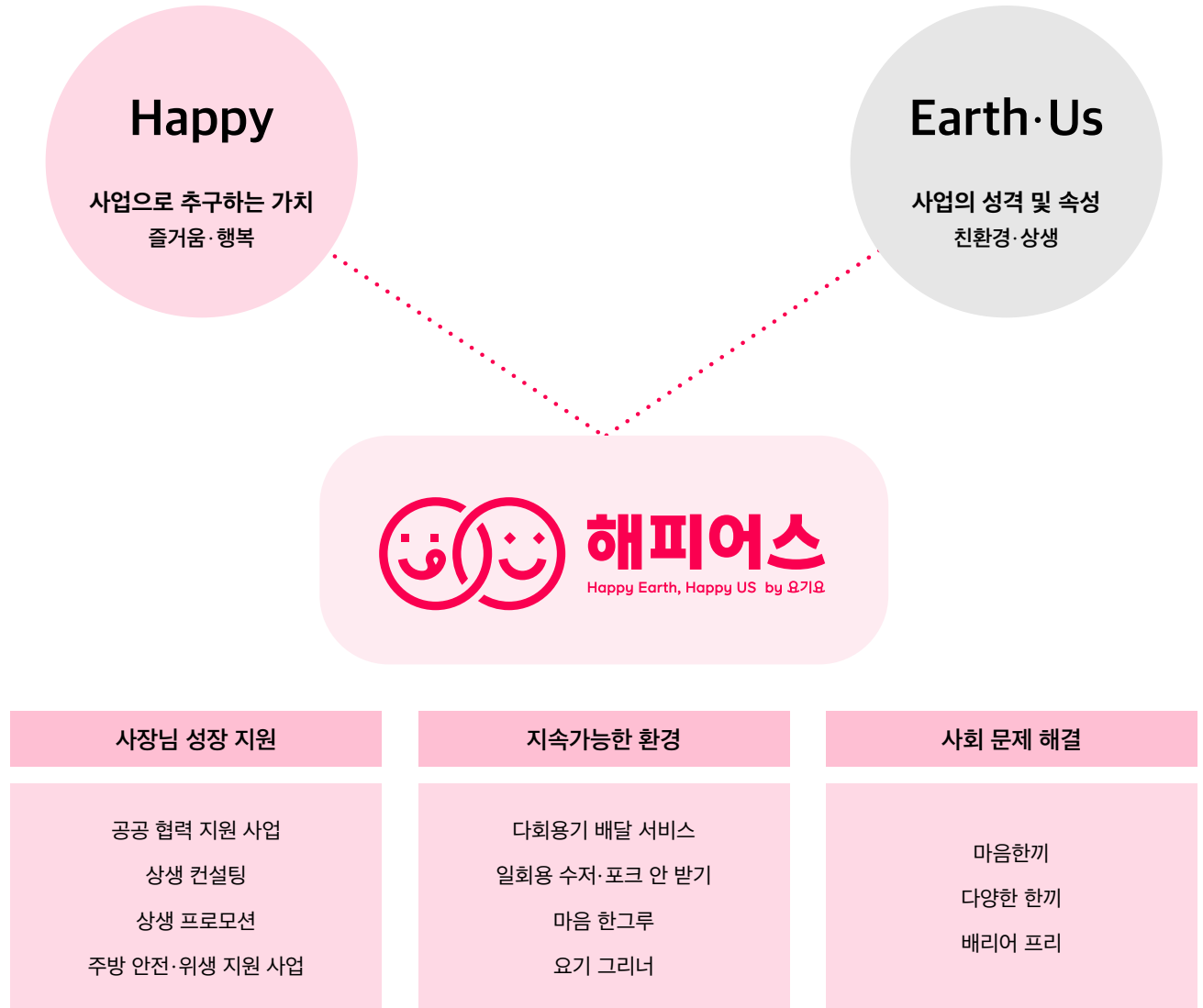
위대한상상의 새로운 지속가능성 브랜드, '해피어스'

요기요는 일상의 맛있는 즐거움을 선사하며, 우리 곁에 모든 음식을 가장 편리하고 즐겁게 만날 수 있도록 돕습니다. 요기요가 선사하는 즐거움이 우리 사회 구석구석에 닿아 고객과 사장님, 지역사회 모두와 더 행복한 순간을 만들어 가는 것, 그것이 요기요가 지속가능 경영을 추진해 나가는 이유입니다.

끼니를 걱정하는 결식우려아동들도, 이동이 자유롭지 않은 이동약자들도 요기요를 통해 일상에서 언제나 맛있는 즐거움을 누리고, 경영에 어려움을 겪고 있는 사장님들도 걱정 없이 맛있는 즐거움을 전달하실 수 있으며, 1회용품 사용으로 인한 환경 오염 걱정 없이 요기요가 전달하는 즐거움을 온전히 느낄 수 있도록 위대한상상은 다양한 활동을 진행하고 있습니다.

2023년, 더 많은 외부 이해관계자들과의 적극적인 소통과 협력으로 일상의 맛있는 즐거움을 더 많은 사람들과 나누기 위해 위대한상상의 다양한 지속가능성 활동을 담은 브랜드 '해피어스'를 선보입니다.

즐거움과 행복을 뜻하는 'Happy'와, 친환경과 상생의 의미를 함께 담은 'Earth'와 'Us'를 활용해 탄생한 '해피어스'를 통해 더욱 적극적인 지속가능성 활동을 이어가고자 합니다.



주요 분야	목표	세부 활동	추진 내용	보고 위치
사장님 성장 지원	정부, 공공기관, 지자체와의 협력을 통한 소상공인 경영 지원	공공 협력 지원 사업	• 소상공인 O2O 플랫폼 진출 지원 사업 진행	31
	소상공인의 경영 환경 개선을 통한 매출 증대 기여	상생 컨설팅	• 입점 소상공인 대상 1:1 상생 컨설팅 진행	32
		상생 프로모션	• 광고 상품 할인, 가게쿠폰 지원 등 소상공인 지원을 위한 다양한 프로모션 실시	30~33
	안전하고 깨끗한 주방 관리 지원을 통한 경영 안정성 강화	주방 안전·위생 지원 사업	<ul style="list-style-type: none"> • 주방 안전·위생 콘텐츠 배포 • 주방 위생 컨설팅 및 관리 물품 지원 • 주방 화재 예방을 위한 K급 소화기 지원 	36, 37
지속가능한 환경		다회용기 배달 서비스	• 2021년 배달앱 최초 다회용기 서비스 도입	64~67
	플라스틱 폐기물 배출 저감	일회용 수저·포크 안 받기	• 2021년 일회용 수저·포크 안 받기를 기본값으로 변경	71
		요기 그리너	• 사내 카페에서 사용하는 일회용 컵을 친환경 다회용컵으로 전면 교체	70
	숲 조성을 통한 온실가스 배출 상쇄	마음 한그루	• 신규 입사자에게 반려나무를 제공하며, 같은 수량의 나무를 강원도 정선 지역의 산림 복구를 위해 식재함으로써 탄소상쇄숲 조성	70
사회 문제 해결	다양한 이해관계자들의 참여를 기반으로 한 결식 우려 아동 지원	마음한끼	• 고객 참여형 결식 우려 아동 식사 지원 사업 진행	77
		다양한 한끼	• 지자체 및 기업 참여형 결식 우려 아동 지원 사업 진행	73
	모두가 요기요의 즐거움을 누릴 수 있는 환경 조성	배리어 프리	• 이동 약자, 청각 장애인들의 물리적·심리적 장벽을 해소하기 위한 임직원 봉사 활동 진행	79~81

중대성 평가

전략적 지속가능경영 활동을 위해서는 자사를 둘러싼 다양한 환경, 사회, 지배 구조 관련 이슈를 모니터링하고 특별히 중요한 이슈들에 대한 집중 관리가 필요합니다. 이에 따라 위대한상상은 글로벌 지속가능성 보고 표준인 GRI Standards를 기준으로 중대성 평가를 정기적으로 실시하고 있습니다. 지속가능성 관련 다양한 국제 표준, 산업 이슈, 선진기업 벤치마킹, 이해관계자 설문 조사, 내부 비즈니스 적절성 평가 등을 진행하여 위대한상상의 지속가능경영 활동과 관련된 이슈 풀(Issue Pool)을 구성하고 각 이슈 간 우선순위를 도출했습니다. 이를 통해 총 24개의 이슈로 이뤄진 이슈 풀이 구성되었으며, 외부 영향도와 비즈니스 적절성을 고려하여 6개의 핵심 이슈를 선정했습니다. 위대한상상은 해당 핵심 이슈를 올해 지속가능경영 보고서뿐만 아니라 향후 지속가능경영 활동 전반과 연계하여 관리해 나갈 계획입니다.

중대성 평가 프로세스



ESG 관련 이니셔티브, 동종업계 현황, 투자자 요구 사항 등을 분석하여 Issue Pool을 구성

각 이슈별 이니셔티브, 동종업계 벤치마킹과 투자자, 이해관계자 대상 설문 조사 결과를 점수화

각 이슈별 전략적, 재무적 적절성을 점수화

각 이슈들의 원점으로부터 거리를 산출하여 중요 이슈 선정

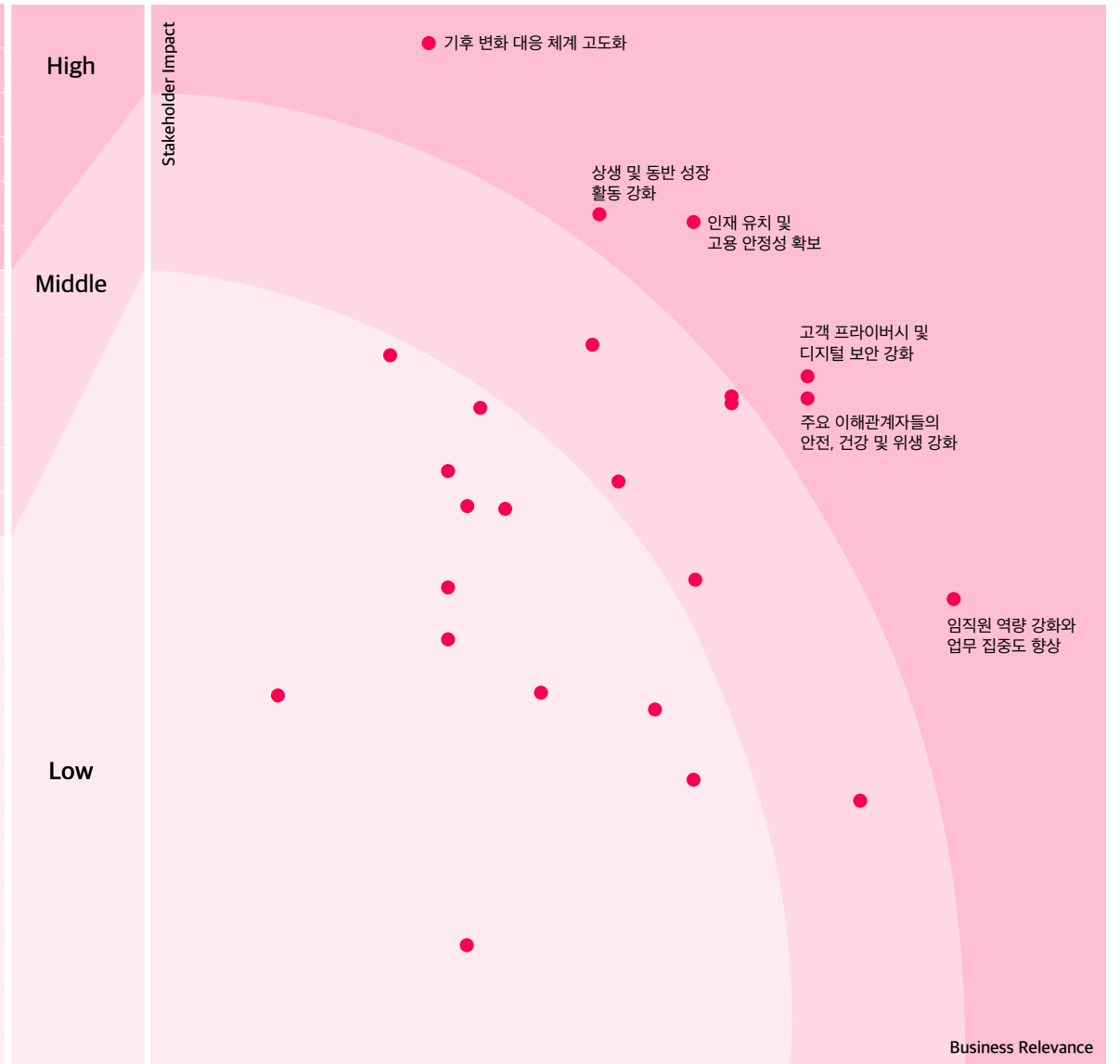
주요 이해관계자

기본 이슈 풀(Issue Pool)

고객	사장님	라이더	임직원	정부/ 미디어	지역 사회
----	-----	-----	-----	------------	----------

임직원 역량 강화와 업무 집중도 향상			○		
고객 프라이버시 및 디지털 보안 강화	○				
상생 및 동반 성장 활동 강화		○	○		
기후 변화 대응 체계 고도화				○	○
인재 및 고용 안정성 확보			○		
주요 이해관계자의 안전, 건강 및 위생 강화		○	○		
고객 만족 강화	○				
임직원 다양성 존중			○		
친환경 서비스 및 패키징 개발				○	○
미래 성장 동력 및 기술 경쟁력 강화		○	○	○	
인권 경영 체계 강화			○		
리스크 관리 체계 고도화		○	○	○	
임직원 복리 후생 제도 강화			○		
사회 공헌 활동 수행				○	○
전사 환경 경영 체계 강화				○	○
이해관계자 관리 및 커뮤니케이션 활성화	○	○	○	○	○
서비스 관련 올바른 정보 제공	○	○	○		
지속가능한 구매 확대					○
비즈니스 윤리 강화			○	○	
법적 컴플라이언스 강화				○	
각종 신고 및 고충 처리 체계 고도화 및 활성화			○		
근로자단체 가입의 자율화 및 운영 활성화			○		
폐기물 배출량 관리 및 최소화					○
공정한 성과 평가 및 보상			○		

위대한상상 ESG 중대성 평가



이해관계자 참여

위대한상상은 비즈니스에 중요한 영향을 미치는 이해관계자들을 여섯 개의 그룹으로 구분하여 관리하고 있습니다. 각 이해관계자 그룹의 의견을 적극적으로 수렴하여 경영 활동에 반영하고 있으며, 커뮤니케이션 활성화를 위해 다양한 소통 채널을 운영하고 있습니다.

이해관계자	고객	사장님	라이더
커뮤니케이션 채널	<ul style="list-style-type: none"> • 요기요 고객센터 • 요기요 앱 • 요기요 웹사이트 및 SNS • 요기요 고객 서베이 	<ul style="list-style-type: none"> • 요기요 사장님사이트 • 요기요 사장님 카카오톡 채널 • 요기요 고객센터 	<ul style="list-style-type: none"> • 요기요 라이더 홈페이지 • 뉴스레터 및 카카오톡 채널 • Safety Talk • 과실차감 이의 제기 채널
주요 이슈	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 품질 향상 • 개인정보 보호 • 고객 의견 청취 및 불만 처리 접수 내용을 통한 인사이트 발굴 및 공유 	<ul style="list-style-type: none"> • 매출 증대 및 경영 지원 • 가게 안전 및 보건 • 고충 청취 및 개선 	<ul style="list-style-type: none"> • 사고 예방 및 대처 등 안전 운전 강화 • 배달 업무 수행 관련 고충 청취 및 개선

이해관계자	임직원	정부 및 미디어	지역사회
커뮤니케이션 채널	<ul style="list-style-type: none"> • 임직원 경영 참여 (요기문화 TF, 요기피플, EHS Safety Leader) • 조직몰입도 서베이 • 신고 및 문의 채널(위상톡, 클린요, Help_HR) 	<ul style="list-style-type: none"> • 정부 플랫폼 정책 관련 협의체 • 국회 상임위원회 • 동종업계 관련 협회 • 지역자치단체 MOU • 웹사이트, SNS, 언론 보도자료 	<ul style="list-style-type: none"> • 간담회 및 포럼 • 지속가능경영 보고서, 홈페이지, SNS 및 언론 보도 • 기관·단체 MOU
주요 이슈	<ul style="list-style-type: none"> • 일과 삶의 균형 • 자기 개발 및 역량 강화 • 일하기 즐거운 조직 문화 • 건강하고 안전한 근무 환경·직장 내 인권 보호 	<ul style="list-style-type: none"> • 소상공인 성장 지원 • 식품 위생 및 안전 • 라이더 안전 및 상생 	<ul style="list-style-type: none"> • 지역사회 공헌 활동 • 친환경 캠페인

02

Sustainability Focus

사장님과의 가치 실현

라이더와의 가치 실현

임직원과의 가치 실현

친환경 가치 실현

지역사회 가치 실현

디지털 보안 및 개인정보 보호

사장님과의 가치 실현

UN SDGs 연계



Why It is Important

왜 중요한가

위대한상상의 비즈니스에 있어 사장님은 매우 중요한 상생 파트너이며 음식을 통한 '즐거움' 전달이라는 공동의 목표를 위한 상호 협력의 관계에 있습니다.

자영업이라는 외로운 싸움을 해나가고 계신 사장님들께 위대한 상상은 든든한 지원군이 되기 위해 사장님의 매출을 신장하고 신규 고객을 유치하기 위한 도움을 드리려 노력하고 있습니다. 이는 사장님의 성장이 곧 위대한상상의 발전이기 때문입니다.

위대한상상은 사장님과 함께 상호 협력과 혁신을 통해 고객에게 더 나은 서비스를 제공하기 위해 노력할 것입니다.

Our Strategy

우리의 전략

위대한상상은 사장님의 매출 성장과 발전을 위해 음식점 운영에 도움이 되는 여러 정보를 '요기요 사장님포탈'을 통해 전달드리고 있습니다. 또한 요기요 앱을 통한 마케팅 효과를 극대화하기 위한 여러 프로모션 프로그램과 직접적인 매출 신장을 지원하는 1:1 상생 컨설팅도 함께 운영하고 있습니다. 소상공인시장진흥공단, 식품의약품안전처 등 공공 기관과의 협력을 통해서도 사장님들께 제도적인 도움을 드리려 노력하고 있습니다.

그 외에도 사장님들의 역량 개발을 위한 다양한 온라인 교육을 제공하고 있으며, 안전·위생과 관련된 상생 캠페인도 운영하고 있습니다.

Key Achievements

주요 성과

• 소상공인 O2O 플랫폼 진출 지원 사업
가게쿠폰 지원 가게 2,200개

• 1:1 상생 컨설팅
참여 가게 1,878개
평균 주문 수 상승률 167%

• 요기요 위생 컨설팅 완료 가게
식약처 위생등급제 등급 취득률
91.5%

가게 운영 정보 제공

사장님포털 주요 콘텐츠

가게 운영 노하우

가게를 운영하기 위해 수반되는 경영상의 여러 이슈에 대해 사장님이 쉽게 이해하고 적용하실 수 있도록 요기요 입점 업체 사장님께 필요한 정보와 콘텐츠를 '요기요 사장님포털'을 통해 제공하고 있습니다.

매장 운영, 창업, 노무 및 세무, 위생 등 매장 경영의 필수적인 내용들을 꾸준히 업데이트하여 사장님의 시간과 비용을 절약하면서도 필요한 정보를 쉽게 얻을 수 있도록 제공합니다. 나아가 가게 운영에 효율성을 높이고 성공적인 사업을 운영할 수 있도록 지원합니다.

요기요 사용법

최초 온보딩 이후에 배달 주문 수락부터 고객에게 음식을 전달하기까지 일련의 과정을 빠르게 숙지하실 수 있도록 사장님께 요기요 앱 사용법을 안내해 드리고 있습니다.

빠른 배달이 고객 만족에 중요 요소로 작용하기 때문에 배달 주문 처리 시간을 최대한 단축하고 효율적으로 사용할 수 있도록 각 주문 단계별로 올바른 요기요 사용법 콘텐츠를 제공하고 있습니다.

요기요 실전팁

가게쿠폰, 배달 요금 설정, 추천 광고 사용 등 단순히 요기요 사용 방법을 전달해 드리는 것에서 나아가 해당 기능들을 보다 효과적으로 사용할 수 있도록 활용 노하우를 제공하고 있습니다. 실제 우수 사례를 바탕으로 이해를 돕는 다양한 이미지를 사용함으로써 사장님들이 편하게 보실 수 있는 콘텐츠들이 준비되어 있습니다.

1 외식업 정책

외식업 정책, 고용 지원금 등 변화하는 법률과 정책을 확인할 수 있는 콘텐츠 제작

2 노무·세무

인건비 절약되는 정부 고용 지원금 4가지, 2023년 '세무 캘린더', 5월 종합소득세 납부 등 초보 사장님들에게 까다로운 노무·세무 정보들을 3분 오디오(요기잇슈) 및 유튜브 콘텐츠 등으로 제작

3 창업 지원

권리금 계산, 상가 건물 임대차보호법, 상권 분석 방법, 창업 자금 대출 제도, 청년 창업 지원 제도 등 사장님들의 창업 지원을 위한 정보 제공

4 위생·안전

주방 안전사고 예방 방법, 식중독 예방법(식약처 정보 제공), 이물 혼입 예방법, 청소 및 위생 관리법 등 청결하고 안전한 주방 관리를 위한 정보 제공

5 트렌드·마케팅

'2023 외식업 트렌드', '밀키트 지금도 늦지 않아요', '사장님 알림 어떻게 쓰고 계시나요' 등 최근 외식업 관련 트렌드 및 마케팅에 도움이 되는 콘텐츠 제공

6 사장님 인터뷰

요기요에 입점한 사장님 인터뷰를 통해 매장운영 노하우, 사장님사이트 활용 팁 등 배달앱 운영에 도움되는 정보 제공

요기요 데이터

요기요의 주문 데이터를 기반으로 사장님들이 고객의 주문 패턴, 인기 메뉴, 주문 동향에 대한 인사이트를 얻을 수 있도록 지원하고 있습니다. 데이터 분석을 통해 구성된 자료로 사장님은 고객의 선호와 행동 패턴을 파악할 수 있으며, 이를 토대로 지역별, 메뉴별, 기간별로 마케팅 또는 프로모션의 방향을 설정하실 때 중요한 참고 자료가 되고 있습니다.

여러분들의 궁금증을 풀어드립니다!
요기요 데이터 시리즈 중
유용했던 콘텐츠 네 가지를 선정했습니다.

야식 메뉴 주문량 1-5위

치킨
찜/탕
한식
버거
고기/구이

야식 주문이 가장 많은 시간

12 am
~
2 am

1

요기요 데이터로 본 '최고의 야식'

고객은 주로 언제 야식 생각이 나고 무슨 음식을 시켰을까요?
야식 주문이 가장 많았던 시간은 자정부터 오전 2시였습니다. 야식 카테고리 가게의 하루 총 주문량 중 7.1%가 두 시간 동안 들어왔습니다. 자정부터 오전 5시까지 요기요 앱에 노출되는 야식 메뉴 중 '치킨' 카테고리 주문량이 1위입니다. 그 뒤를 찜/탕, 한식, 버거, 고기/구이 등이 차례로 이었습니다.

* 다음의 수치들은 기간, 사용 조건 등 가게 설정에 따라 달라질 수 있습니다.

2

요기요 데이터로 본 '최고의 국물 요리'

국물 요리 주문이 많은 날은?

국물 메뉴 주문 비율이 높은 달은 3월과 10월입니다. 한겨울보다 날씨가 추워지기 시작하는 날 따끈한 국물 요리를 떠올리는 경우가 많은 것으로 분석됩니다.

가장 많은 인기를 얻은 국물 요리는 바로 '탕'이었습니다. 다양한 탕 요리 중에서 마라탕 주문량이 1위를 차지했습니다. 특히 2위 갈비탕보다 무려 3.5배나 많은 주문량을 기록했죠.

국물 요리 주문이 많은 달

3월

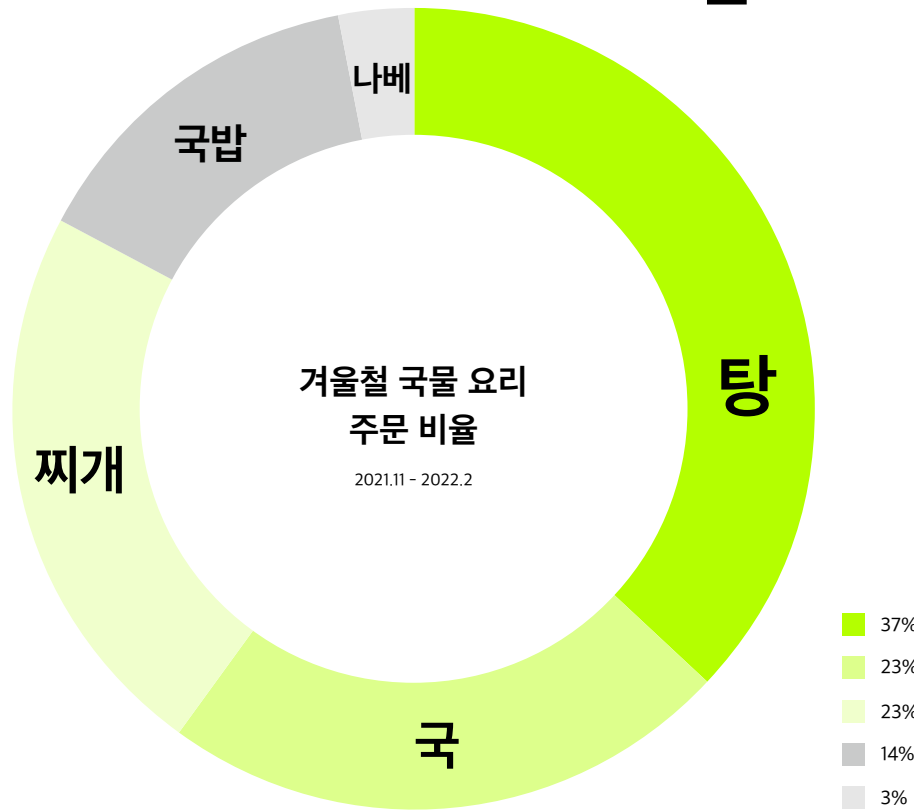
10월

최고의 국물 요리 1-3위

마라탕

갈비탕

설렁탕



3

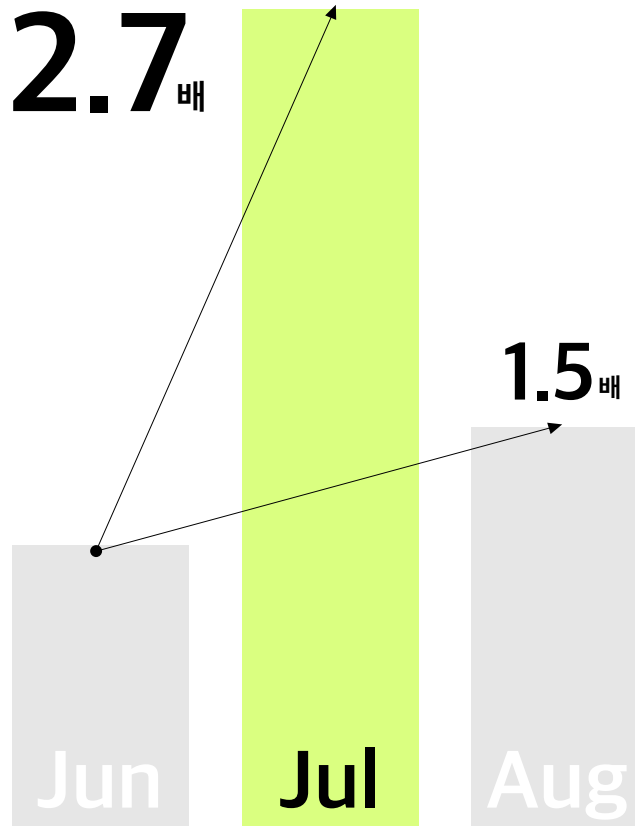
요기요 데이터로 본 '삼계탕 많이 먹는 날'

삼계탕 주문이 많은 달은?

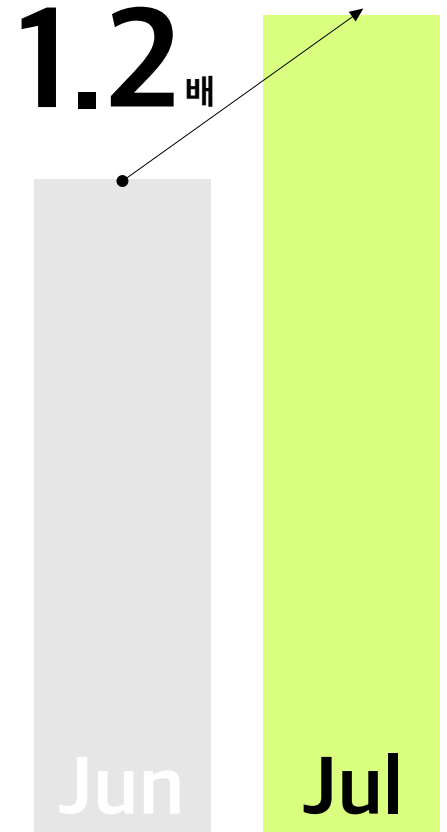
삼계탕 주문은 초복·중복·말복의 전날부터 다음날까지 급격히 늘어나는 경향이 있었습니다. 초복과 중복이 포함된 7월 삼계탕 전체 주문은 6월 주문 대비 약 2.7배 증가했습니다.

치킨 카테고리도 복날 덕을 톡톡히 보고 있다는 것을 알 수 있습니다. 7월에 닭 요리의 대표주자 '치킨' 주문이 전달 대비 1.2배 상승했기 때문이죠.

삼계탕 주문량



치킨 주문량



4

요기요 데이터로 본 '최고의 겨울 디저트'

주문 금액 올려주는 디저트·베이커리

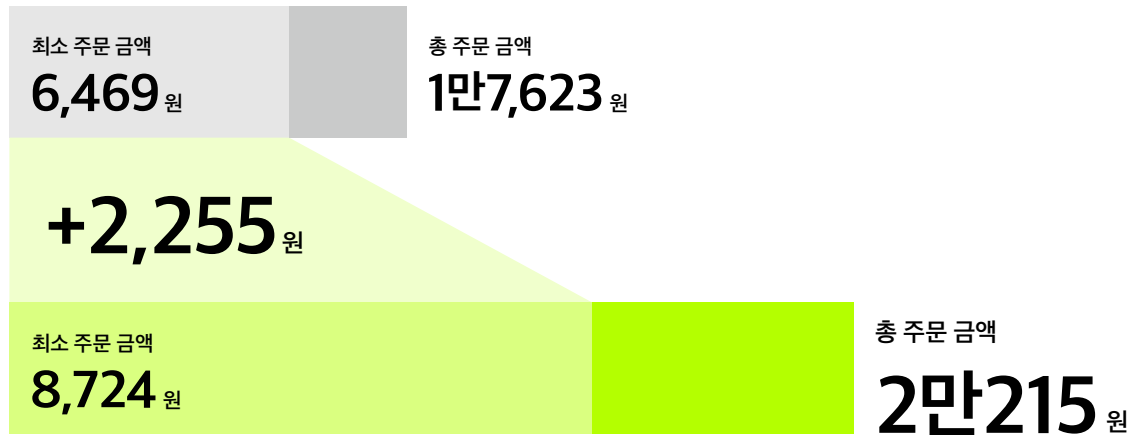
음료만 주문할 때와 디저트·베이커리 메뉴를 함께 주문할 때 총 주문 금액의 차이는 2,255원이 나는 것으로 나타났습니다.

붕어빵, 군고구마, 군밤 등을 배달하는 카페도 쉽게 찾아볼 수 있었는데요. 이 같은 겨울 시즌 메뉴들은 겨울에 얼마나 주문량이 증가하는지 알아보았습니다.

카페 디저트 평균 주문 금액

2021.11 - 2022.2

☐ 커피만 주문
 ☐ 디저트와 음료를 함께 주문



겨울 인기 급상승 메뉴

☐ 2021년 9월
 ☐ 2022년 1월

붕어빵



군고구마



고구마빵



감자빵



연탄불고기와 손순두부

유승훈 사장님 

사장님이 운영하시는 가게에 대해 소개 부탁드립니다.

부천에서 연탄불고기와 순두부찌개 등 레시피를 직접 개발한 메뉴를 판매하는 '연탄불고기와 손순두부'라는 가게를 운영하고 있습니다. 배달앱은 요기요가 우리 지역에 들어왔을 때부터 시작했어요. 사실 초반에는 연탄불고기라는 메뉴가 배달 음식으로 적합할까 하는 걱정이 있었는데, 현재는 어느 정도 자리를 잡아서 배달만으로 월 매출 5,000만 원을 올리고 있습니다.

배달앱 입점 후 어떤 부분이 가장 고민이셨나요?

메뉴 사진이 가장 고민이었습니다. 보기 좋은 떡이 먹기도 좋고 하잖아요. 이전 가게 운영할 때는 전단지에 들어가는 사진을 찍으려고 음식을 바리바리 챙겨서 스튜디오에서 사진을 찍곤 했는데, 상황이 여의치 않아 요기요 앱에는 6년 전 찍은 메뉴 사진을 활용했어요. 그런데 올해 초 요기요에서 무료로 사진 촬영을 해 준다고 연락이 와서 바로 승낙했습니다.

메뉴 사진 촬영은 어떠셨나요?

불고기, 고추장불고기, 파불고기, 순두부찌개, 막국수 등 6가지 메뉴를 촬영했어요. 스튜디오에서 촬영하면 대략 100만 원 정도 들 텐데 요기요의 지원으로 무료로 진행할 수 있어서 좋았어요. 사진작가가 가게로 방문해서 2시간 만에 촬영해 시간도 아낄 수 있었어요. 무엇보다 '맛이 떠오르는 사진'을 원했는데 메뉴가 돋보일 수 있도록 노력을 많이 해주셨어요. 촬영할 때 물이나 기름을 뿌리면서 반지르르한 고기 표면을 연출해 주시더라고요.

메뉴 사진 교체 후 고객 반응이 달라졌나요?

사진만 바꾸었을 뿐인데 주문이 점점 많아졌어요. 메뉴 사진을 바꾼 첫 달에는 13%, 두 달 후에는 20% 이상 주문이 늘었죠. 그만큼 리뷰도 많아졌고요. 좋은 리뷰를 보고 주문하시는 고객도 많아요. 선순환이죠. 고객들의 눈은 정확한 것 같아요. 가게가 더 나은 방향으로 개선되면 고객 반응도 무조건 좋아집니다.

앞으로의 계획은 어떻게 되시나요?

메뉴에 대한 고민과 운영에 대한 고민이 있어요. 한국 사람이면 좋아할 수밖에 없는 탕이나 찌개 요리를 하나 더 추가하고 싶어 레시피를 개발하고 있어요. 아마 조만간 고객분들께 선보일 수 있을 것 같아요.

그리고 홀 장사를 다시 시작해야 하나 고민이에요. 지금은 배달에만 집중하고 있는데, 앞으로 배달과 포장 주문 시장이 더 커질 것 같다는 생각이 들어요. 만약 홀 장사를 다시 하더라도 키오스크로 고객 응대를 대신할 듯해요. 그래서 고객에게 내 가게를 홍보할 수 있는 배달앱은 가게 소개를 맛깔나게 해놓든 메뉴 사진을 잘 걸어두든 잘 꾸며줘야 하고요. 저에게 배달앱은 점점 더 중요해질 수밖에 없습니다.

“

메뉴 사진 바꾸고
주문 수 20% 늘었습니다.



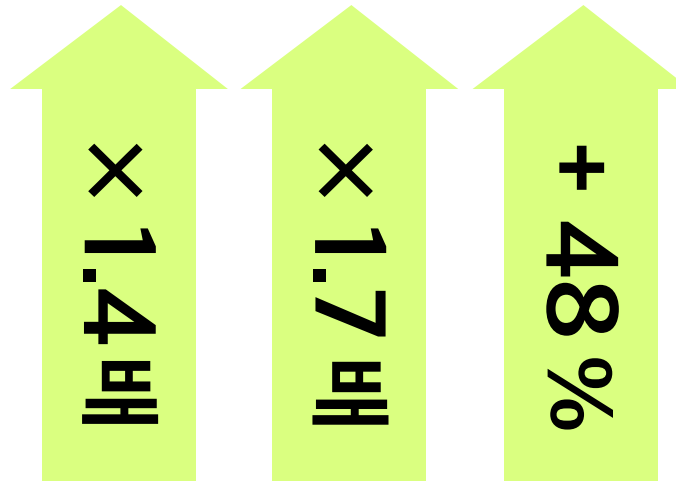
가게 매출 성장 지원 7

매출 성장 지원

사장님의 성장은 곧 요기요의 성장입니다. 사장님들이 더 많은 고객을 유치하고, 더 높은 매출을 올릴 수 있도록 다양한 서비스를 개발함과 동시에 지속적으로 개선하고 있습니다.

1. 가게쿠폰 할인 프로모션

요기요 앱 내 가게 페이지에서 고객들이 해당 가게에서만 사용할 수 있도록 사장님들이 직접 발행하실 수 있는 쿠폰입니다. 할인 금액, 기간 등의 쿠폰 관리를 사장님이 간편하게 직접 관리하실 수 있으며, 활용 방법에 따라 가게 방문 수, 고객 주문 확률, 고객 주문 수, 리뷰 작성률 등이 크게 늘어나는 효과가 있습니다. 가게 쿠폰 발급을 통한 성공적인 매출 성장을 지원함과 동시에 사장님들의 부담을 최소화할 수 있는 다양한 프로모션을 진행하고 있습니다.



요기요 고객의
가게 클릭 수

가게 클릭 고객의
주문 확률

포장 주문 수

* 다음의 수치들은 기간, 사용 조건 등 가게 설정에 따라 달라질 수 있습니다.

배달 주문 수 증가율



2. 추천 광고 50% 할인 프로모션

주문 이력 기반의 AI 엔진을 활용해 주문할 확률이 높은 고객에게 가게가 노출되는 광고입니다. 광고를 통해 접수된 주문에 대해서만 이용료가 부과되는 주문연동형으로, 광고 상품 활용에 대한 사장님들의 부담을 최소화함과 동시에 주문 수를 효과적으로 늘릴 수 있는 상품입니다. 특히 2023년 4월에는 요기요를 이용하시는 사장님들께 50% 할인된 금액으로 추천 광고 서비스를 제공함으로써 경영 부담을 덜어드리고 매출 성장을 지원했습니다.

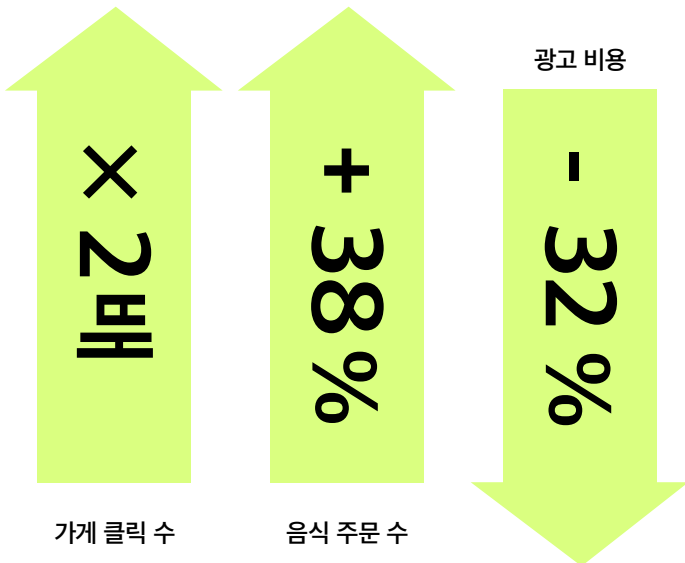
3. 배달 요금 다구간 설정 프로모션

고객들에게는 더 많은 배달 옵션을 제공하고, 사장님들은 평균 주문 금액을 상승시킬 수 있도록 주문 금액에 따른 배달 요금 다구간 설정 서비스를 제공합니다. 2023년 5월부터 6월까지 약 두 달간 배달 요금 다구간을 처음 설정하신 사장님들에게 최대 55만 원 상당의 가게쿠폰을 제공하는 등 요기요를 통해 효과적으로 주문 수와 매출을 늘릴 수 있도록 지원했습니다.



4. 소상공인 O2O 플랫폼 진출 지원 사업

위대한상상은 소상공인들에게 온라인 플랫폼을 활용한 판로 개척을 지원하고, 이를 통한 매출 성장을 돕기 위해 소상공인시장진흥공단이 주관하는 '2023 소상공인 O2O 플랫폼 진출 지원 사업'에 참여했습니다. 총 2,200명의 사장님을 대상으로 각각 100만 원 상당의 가게쿠폰을 제공하는 등 총 22억 원 상당의 혜택을 제공함으로써 소상공인 지원과 지역 경제 활성화에 기여하고자 합니다.



상생 컨설팅 항목

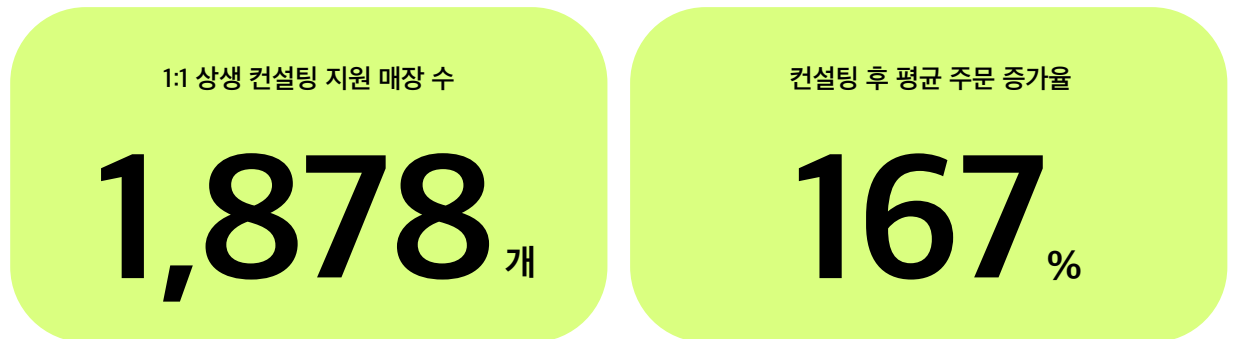


5. 1:1 상생 컨설팅

사장님의 어려움을 함께 극복하고자 종합적인 가게 컨설팅 프로그램인 1:1 상생 컨설팅을 제공하고 있습니다. 바쁜 가게 운영으로 사장님들이 미처 점검하지 못하고 넘어갈 수 있는 매출 데이터 분석과 배달앱 운영 진단을 요기요가 제공해줌으로써 사장님들의 성장을 지원하고 있습니다.

상생 컨설턴트의 데이터 분석을 기반으로 경쟁력 있는 메뉴 구성과 가격 설정, 배달료 및 배달 지역 설정에 대한 점검과 더불어 사장님이 놓치고 있던 배달앱의 운영법이 있는지도 함께 점검합니다. 메뉴 사진, 리뷰 관리, 홍보 방법 등에 대한 종합적인 컨설팅이 제공되며, 2023년 1분기 동안 총 1,878개의 가게에 컨설팅을 제공했습니다. 컨설팅을 받은 가게는 컨설팅 전과 비교하여 167%의 주문 상승 효과가 있는 것으로 나타났습니다.

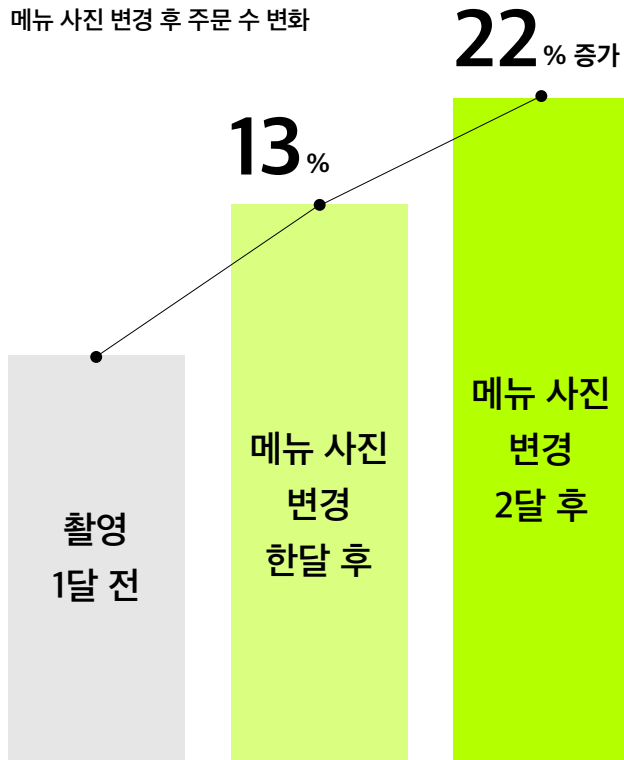
상생 컨설팅 성과



6. 메뉴 사진 촬영 지원

전문적인 사진 기술이나 장비가 부족한 일반 사장님들은 메뉴 사진 촬영에 있어 많은 어려움을 겪고 있습니다. 위대한상상은 신규 입점 업체, 메뉴 사진 등록률이 낮은 업체를 대상으로 전문 사진 작가가 직접 가게에 방문하여 메뉴 사진을 찍어드리는 방문 촬영을 진행하고 있습니다. 고품질의 메뉴 사진으로 변경 시 해당 메뉴의 두 달 후 주문 수가 사진 변경 전과 비교하여 평균 22% 증가하는 것으로 나타난 만큼 지속적인 사업 진행을 통해 사장님들의 성공을 지원할 계획입니다.

메뉴 사진 변경 후 주문 수 변화



7. 온라인 교육 제공 채널 '요기요 사장님'

요기요를 이용하는 사장님들의 실질적인 성장을 도울 수 있는 다양한 교육 콘텐츠를 제공하고 있습니다. 바쁜 사장님들이 부담없이 교육을 접하실 수 있도록 10분 내외의 동영상 콘텐츠를 YouTube 내 '요기요 사장님' 채널에 업로드하고 있습니다. 요기요 앱 활용 방법부터 주문 수를 올리는 리뷰 관리법, 포장 주문 늘리기, 주방 위생 가이드 등 배달 주문 대응뿐만 아닌 가게 운영 전반에 필요한 300여 개의 콘텐츠를 제공합니다.

'요기요 사장님' 콘텐츠 조회수 TOP5

- 1 주방 위생 가이드 ① 배달 음식점 위생 위반 사례 TOP5 [요비게이션]
- 2 매출 쑥쑥 올리는 포장 주문 ③ 고객을 감동시키는 포장법 [요비게이션]
- 3 사장님 빼고 다 신청한 위생등급제
- 4 Q. 코로나19로 자가 격리된 직원 월급 줘야 하나요? [요기잇슈]
- 5 Q. 4대 보험 가입 꼭 해야 할까요? [요기잇슈]

아방궁 김선영 사장님

어떻게 중국집을 시작하셨나요?

2020년 1월에 배달만 하던 중국집을 인수해서 이제 3년 됐네요. 코로나 시기에 창업한다니까 주변에서 걱정도 많이 했는데요. 오히려 배달만 하는 골목길 가게라서 이곳을 택했어요.

요기요 주문 알림이 이렇게 끊임없이 울리는 비결은 뭔가요?

아방궁은 짜장면 한 그릇도 무료로 가져다드려요. 짜장면 가격이 7,000원인데 최소 주문금액도 7,000원이고 배달 팁이 없습니다. 대학교 근처에 원룸이 많은 동네라서 혼자 주문하는 손님이 많거든요. ‘한 그릇에 7,000원인데 어떻게 배달료를 안 받냐’고 말하는 사장님들도 있어요. 저는 ‘그렇게 하나하나 따지면 짜장면을 15,000원은 받아야 하는데 그럴 수는 없지 않냐’고 답하죠. 배달 건수가 늘어나면 괜찮아요. 일단 음식을 맛본 손님들이 음식을 많이 시킬 때도 ‘아방궁’을 찾아주니까요. 다른 사장님들이 찾아오셔서 같이 배달 팁을 올리자고 제안한 적도 있지만 깨끗하게 무료 배달을 지키고 있습니다. 상주 기사님들이 계셔서 가능한 것 같아요. 주문이 폭발적으로 늘어도 감당할 수 있으니까요.

‘추천 광고’로 요기요 매출이 30% 증가했다고요.

‘추천 광고’가 새로 출시했다며 요기요에서 연락을 받았어요. 광고를 통해 주문받고 배달을 완료했을 때만 비용이 나간다는데, 원래 광고비는 계속 쓰는 돈이라고 생각해서 손해 볼 거 없으니 한 달만 써 봐야겠다 싶었죠.

‘추천 광고’로 광고를 한 뒤 요기요 매출이 30%, 1,000만 원 이상 늘었어요. 2주 정도 매출만 보면 작년 이맘때보다도, 당장 지난달보다도 주문이 많아요. 화면에 노출되는 영역이 많아진 만큼 클릭이 많이 되고 매출로도 이어지는 것 같아요.

광고비는 얼마나 쓰시나요?

하루 예산 20만 원에 광고 이용료율은 10%로 설정하고 있어요. 하루에 200만 원 주문을 더 받아야 20만 원 광고비를 내는 거죠. 그 정도면 괜찮다고 생각해요. 어차피 20만 원 모두 사용되지는 않으면서 가게 노출은 더 많이 되니까 손해 볼 게 없죠.

‘추천 광고’는 어떤 음식점에 필요한 광고일까요?

장사를 처음 시작하는 가게에 추천해요. 이미 자리 잡은 음식점

보다 우리 가게를 돋보이게 할 수 있는 방법이 바로 광고예요. 저도 장사를 시작할 때 리뷰가 8,000개, 10,000개씩 쌓여 있는 중국집들이 상위에 노출되고 있으니까 신생 중국집으로서 막막했어요. 배달앱에서 광고를 이용하기 시작해 주문 10건이 20건으로 늘어가게 보이니까 광고에는 아낌없이 투자해야겠다는 생각이 들었어요.

사장님의 장사 목표는 무엇인가요?

흥내 낼 수 없는 음식을 만드는 게 꿈이에요. 예를 들면, 삼선짬뽕 맛집을 찾아간 적이 있는데요. ‘짬뽕 맛이 다 거기서 거기지’라고 생각했는데, 도저히 따라 할 수 없는 맛있는 음식이었어요. 서비스도 친절하지 않았는데 음식을 먹으면 용서할 수밖에 없는 맛이었죠. 그런 음식을 만들고 싶어요. 지극히 평범하지만 우리 가게에만 있는 맛있는 음식이요.

“

월 매출 1억 4천만 원,
‘추천 광고’로 30% 더 늘었어요.



가게 위생 및 안전 지원 3

1. 음식점 위생등급제 지정 지원, '요기요 위생 컨설팅'

식품의약품안전처(이하 식약처)에서 위생 수준이 우수한 음식점에 등급을 지정하는 '음식점 위생등급제'의 위생등급 부여를 돕는 컨설팅을 무료로 제공합니다. 위생등급 취득은 등급이 새겨진 상패를 매장에 걸어 매장의 우수한 위생 상태를 고객에게 홍보함으로써 주문 수를 늘리는 매우 훌륭한 방법입니다.

음식점 위생 전문 컨설턴트가 3개월에 걸쳐 식약처의 위생평가 항목에 따라 매장 청결 상태를 분석하고 1:1로 사장님 상황에 맞춘 솔루션을 제안해 드립니다. 배달과 홀 영업으로 바쁜 사장님들께서 스스로 점검하시기 어려운 매장 위생과 개선 방향을 알려드리며 위생등급 취득을 지원합니다.

2022년 한 해 동안 총 80개의 가게가 요기요 위생 컨설팅에 참여했으며, 컨설팅을 완료한 매장의 91.5%가 음식점 위생등급제 등급을 취득하는데 성공했습니다.

위생 컨설팅 순서



2. 주방 내 위생·안전 관리 지원

식품의약품안전처와 협력하여 요기요 사장님포털 가입자 21만여 명을 대상으로 주방 위생 관련 다양한 콘텐츠를 배포하고 있습니다. 여름철 주로 발생하는 세균성 식중독 예방 방법, 겨울철 노로바이러스로 인한 식중독 예방법을 비롯하여 업종별 위생 점검 체크리스트, 원산지 표시 가이드라인, 주방 내 식자재 관리 방법, 주방 내 낙상 및 베임 사고 예방법 등 사장님들이 주방을 안전하고 깨끗하게 관리하실 수 있도록 돕고 있습니다.

이와 더불어 지난 겨울에는 식약처와 함께 겨울철 식중독 예방을 위한 캠페인을 진행했으며, 식중독 예방 관련 5개의 퀴즈를 맞힌 사장님들을 대상으로 추첨을 통해 칼·도마 자외선 살균 소독기를 증정했습니다. 위대한상상은 앞으로도 안전한 매장 운영에 도움이 되는 다양한 정보성 콘텐츠 제작과 소비자들 역시 안심하고 즐길 수 있는 배달앱 환경 조성을 위해 노력하고자 합니다.



3. 보이는 소화기 캠페인

화재 초기 단계에서의 소화기 사용은 소방차 1대의 위력을 발휘할 수 있으나, 눈에 잘 띄지 않는 곳에 비치되어 필요한 경우 제때 사용하기 어려운 경우가 많습니다. 위대한상상은 화재 발생 시 쉽게 찾아 사용할 수 있도록 소화기를 눈에 띄게 디자인해 잘 보이는 곳에 비치하는 '보이는 소화기' 캠페인에 동참하고 있습니다. 주방에서 발생하기 쉬운 식용유 화재에 사장님들이 효과적으로 대응할 수 있도록 자신만의 주방 화재 예방 노하우를 공유해 주신 사장님 119분께 주방용 K급 소화기를 증정했습니다. 위대한상상은 앞으로도 매년 '소방의 날 주방 화재 예방' 캠페인 진행을 통해 사장님들의 안전한 가게 운영을 지원할 계획입니다.



삼촌네 닭발 송화섭 사장님

66

위생등급 매우 우수 받고 손님 20% 늘었습니다.

송파구 송파동에 위치한 '삼촌네닭발'. 10평 남짓한 이곳은 홀이 없는 배달 전문점입니다. '삼촌네닭발' 송화섭(38) 사장님은 최근 한 달간 신규 고객이 약 20% 정도 늘었다고 말합니다. 최근 식약처가 주관하는 음식점 위생 상태 평가에서 '매우 우수'를 받았기 때문이라는데요. 요기요 위생 컨설팅 1호 매장이자 지난 3월 위생등급 '매우 우수'를 받은 '삼촌네닭발' 송화섭 사장님을 만나 '위생 관리'에 대한 이야기를 나눴습니다.

호불호 강하다고요? 마니아층 탄탄한 '닭발'이죠.

송 사장님은 10년 전 닭발 사업에 뛰어들었습니다. “호불호가 강한 음식이지만 마니아층이 탄탄해 확실한 단골을 확보할 수 있을 것 같았어요. 장밋빛 미래만 그렸는데 막상 오픈하니 장사가 안 되더라고요. 맛이 별로였던 거죠. 매장 문을 닫고 3달 동안 닭발만 연구했어요. 맛이 어느 정도 수준에 오르니 고객들이 찾아주시더라고요. 지금은 예상했던 것처럼 한 번 주문하신 고객이 두 번, 세 번 계속 주문해 주셔서 일정한 매출이 나오고 있어요.”

40여 가지 메뉴에서 '절반'만 남긴 이유.

다양한 음식을 파는 '포차'로 시작한 '삼촌네닭발'은 메뉴만 40여 가지가 넘었는데요. 배달 전문으로 운영 방식을 바꾼 후 요기요 상생 컨설팅을 통해 메뉴를 정리했습니다. 상생 컨설팅은 컨설턴트가 매장을 직접 방문해 1:1로 매장을 진단해 주는 프로그램입니다. 요기요 데이터를 바탕으로 매장별 운영 노하우를 알려주는데요. 상권, 연령별 주문 메뉴, 시간별 주문율 등을 분석한 후 '삼촌네닭발'은 메뉴를 과감히 줄이라는 진단을 받았습니.

닭발에 대한 선입견 '위생 컨설팅'으로 극복했어요.

“배달 음식은 비위생적이라는 인식을 갖고 계신 분들이 있어요.

특히 '닭발'이라는 메뉴가 가진 선입견도 있는 것 같아요. 위생등급을 받으면 그런 편견을 깰 수 있을 거라 생각했어요.”

위생 컨설팅을 통해 학생으로 돌아간 것 같다는 송 사장님. 오랜만에 펜을 들고 메모하고 공부했다고 합니다. “사실 음식점에서 철수세미를 쓰면 안 되는 줄 몰랐어요. 소스를 소분한 뒤 라벨링을 해야 한다거나, 감자 같이 박스로 들어오는 식재료는 바닥에서 10cm 이상 띄어 보관해야 하는 것도 배웠죠. 식재료를 해동할 때도 해동 구역이 필요한지 몰랐는데 위생 컨설팅 덕분에 알게 됐어요.”

위생 관리, '습관'이 됐습니다.

위생등급 '매우 우수'를 받고 난 뒤 '삼촌네닭발'에는 신규 고객이 늘었다고 합니다. 요기요 앱 사장님 알림과 매장 밖 배너를 통해 위생등급 '매우 우수'를 받은 매장이라는 사실을 홍보한 덕분이라고 하는데요. “신규 고객이 20% 정도 늘었어요. 위생에 관심 많은 분들이 믿고 주문해 주신 것 같아요.”

위생 상태 평가는 끝났지만 송 사장님은 위생 공부를 멈추지 않습니다. “위생 컨설팅은 딱딱한 교육이 아닌 실제 매장에 그대로 적용하면 되는 부분이라 컨설팅 후에도 습관화하려고 노력하고 있어요. 지금도 헛갈리는 부분은 벽에 붙여 참고하고 있어요.”

삼촌네닭발 '위생' 레시피

재료의 신선도를 위해
식재료는 반드시 선입선출

쌀, 감자 등 박스째 들어오는 식재료는
바닥에서 10cm 이상 띄어 보관

반조리한 닭발은 소분해서
날음식과 칸 구분 후 보관

세균 걱정 Stop!
행주는 매일 교체

항균 소독에 효과적인 희석한 락스로
채소 깨끗하게 세척하기



라이더와의 가치 실현

UN SDGs 연계



Why It is Important

왜 중요한가

라이더분들은 요기요를 사용하는 고객들에게 '그 맛 그대로 빠르게 오는 즐거움'을 전달하는 데 핵심적인 역할을 담당합니다. 급격하게 성장한 음식 배달 문화가 우리 일상생활의 중심에 자리 잡았음에도 불구하고, 라이더분들의 근무 환경은 여전히 개선할 부분이 존재합니다. 정부와 기업 등 다양한 이해관계자들이 함께 라이더분들의 안전하고 건강한 근무 환경을 조성할 수 있도록 지속적인 논의와 협력을 필요로 합니다.

Our Strategy

우리의 전략

라이더분들의 안전한 근로 환경을 조성하고 근무 만족도를 개선하고자 체계적으로 지원합니다. 특히 이륜차 안전 교육 실시와 바이크 안전 관리, 안전 의식 강화 캠페인 등의 진행을 통해 안전한 근로 환경을 조성하고자 힘쓰고 있습니다. 또한 라이더분들 대상 적극적인 보험 제도 지원을 통해 안전망을 강화하고, 업무 특성상 야외에서 근무하는 라이더분들이 계절적 변화에 적절히 대응할 수 있도록 안전 용품과 건강 케어 프로그램을 지원하고 있습니다. 악천후 시에는 라이더분들의 안전을 위해 일시적으로 주문을 중단하는 섣다운 제도도 운영하고 있습니다. 이와 더불어 라이더분들의 의견을 적극 수렴하고 양방향으로 소통할 수 있도록 다양한 커뮤니케이션 채널을 운영하고 있습니다.

Key Achievements

주요 성과

- **썸머/윈터 세이프티 캠페인 통한 라이더 물품 지원 8,621명(누적)**
- **인천근로자건강센터**
- **배달 종사자 건강 지원을 위한 업무 협약 체결**
- **라이더 커뮤니케이션 채널 운영 및 행정 지원**

안전한 배달 문화 조성

라이더 안전 교육

플라이언컴퍼니는 요기배달 라이더분들의 안전과 복지를 위해 이륜차 안전 교육, 앱 사용법, 사고 및 바이크 고장 시 대처 방법 등 다양한 분야를 다루는 라이더 안전 교육을 실시합니다. 산업 안전보건 교육 외에도 더욱 전문적으로 안전 운전을 학습할 수 있도록 4시간 코스의 온라인 교육을 필수 이수 과정으로 포함하고 있습니다. 라이더분들에게 안전 운전 기술과 정보를 제공함으로써 일자리 안정성을 높이고 더 나아가 라이더분들과 함께 지속 가능한 배달 문화를 조성하고자 노력합니다.

보험 가입 지원

업무 수행 중 라이더분들에게 발생할 수 있는 사고와 피해에 대비할 수 있도록 요기배달 라이더분들에게 특수산재보험, 유상운송책임보험, 고용보험 가입을 지원합니다. 또한 라이더분들에게 앱 내에서 업무 스케줄을 자유롭게 선택할 수 있는 시스템을 제공하여 업무 자율성을 보장하고 있습니다.

보험 종류 및 보장 내용

보험	주요 보장 내용
특수산재보험	라이더의 안전과 업무상 사유에 따른 재해 보상
유상운송책임보험	사고로 인한 손해 보호(렌탈 바이크에 한해 적용)
고용보험	실직급여, 출산전후급여 등 고용 안전성 강화

안전 의식 강화를 위한 무사고 캠페인

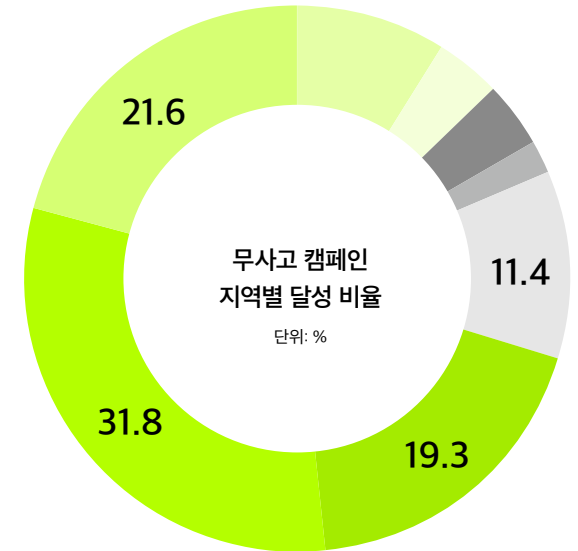
라이더 무사고 캠페인을 시행해 라이더분들의 사고 감소 및 안전 의식 향상과 안전운전을 독려합니다. 무사고 캠페인은 안전 의식 강화를 목적으로 라이더분들 가운데 사고 재해 건수 또는 벌금이 없는 분을 선정하여 소정의 상품을 지급하며, 안전운전에 관한 사항을 직접 안내합니다. 도로교통공단에 따르면 이륜차의 중대사고와 법 위반 사례 중 안전모 미착용이 가장 많은 비중을 차지하는 것으로 나타났습니다. 요기배달 라이더분들을 대상으로 중대사고 예방과 안전 법규를 준수하도록 출근 전 안전모 착용 캠페인을 진행했습니다.

바이크 안전 관리

요기배달 라이더분들의 렌탈 바이크 안전 상태를 확인하고자 주 1회 전문 업체를 통한 바이크 점검을 진행합니다. 이를 통해 주행 중 발생할 수 있는 고장 위험을 미리 예방하고, 위생 점검도 함께 실시해 배달 박스를 청결하게 유지하도록 관리합니다. 더불어 배달대행 배송 라이더분들에게 산업안전보건기준 규칙 이행 확인 설문을 발송하여 바이크 점검 내역을 확인하고 있습니다.

안전 배달 문화 조성을 위한 기능 탑재

요기요로 주문한 고객들이 라이더분들에게 안전 운전을 응원하고 격려하는 메시지를 전달할 수 있도록 주문 요청 사항 내 '서두르지 않고 안전하게 와주세요' 옵션을 추가했습니다. 이와 더불어 기상 악화 시 앱 내 메인 배너 및 하단 팝업 배너를 통해 배달이 지연될 수 있음을 고객들에게 알리고 양해를 구함으로써 라이더분들이 안전 운전에만 보다 더 집중할 수 있도록 돕고 있습니다.



안전 장비 지원

신규로 입직하는 요기배달 라이더분들에게는 안전한 배달 업무를 위하여 KC 인증을 받은 안전모, 무릎 보호대를 무상으로 지급하고 있습니다. 코로나19 기간 동안에는 공적 마스크와 휴대용 손소독제를 지원했으며, 라이더분들의 야간 도로 주행 사고를 예방하기 위해 차량 운전자들에게 쉽게 식별되도록 요기요의 노면 광고판을 업사이클링한 리플렉터를 제공했습니다.

기상 악화 대비

야외에서 업무를 수행하는 라이더분들이 혹한기와 혹서기에도 안전하게 일할 수 있도록 ‘썸머/윈터 세이프티 캠페인’을 정기적으로 진행합니다. 라이더분들의 건강과 안전 관리를 지원하고자 혹서기에는 얼음물, 포도당, 바이크 하계 토시, 바라클라바, 쿨바이크시트, 보냉백 등 온열 질환을 예방할 수 있는 물품을 제공하고, 혹한기에는 바이크 동계 토시, 기모 바라클라바, 발열 조끼 등

을 제공합니다. 이와 더불어 라이더분들의 계절성 질환을 예방하고자 건강 관리에 대한 정보와 날씨 상황별 안전 운전 유의 사항을 일정 주기로 제공합니다.

급격하게 기상이 악화되는 악천후 시에는 라이더분들의 안전을 위해 배차를 일시적으로 중단하는 섀다운 제도도 함께 운영하고 있습니다.



세이프티 캠페인

캠페인	지원 물품	지원 인원
썸머 세이프티 캠페인	쿨토시, 쿨 바라클라바, 쿨시트, 리플렉터 스트랩 등	3,000명
윈터 세이프티 캠페인	동계토시, 레버 스펀지, 동계 바라클라바 등	2,300명
혹한/혹서기 음료 지원	생수, 커피 기프트콘	3,000명
배달 박스 위생 인증 캠페인	고급 발열 조끼	321명



건강 케어

라이더분들에게 발병 위험이 높은 심혈관계, 내분비계, 호흡기계 등 주요 임상 검사가 포함된 건강 검진을 무상으로 진행합니다. 요기배달 라이더분들이라면 누구나 무상으로 건강 검진을 받을 수 있고, 인천 및 경기 서부 지역의 라이더분들은 지속해서 건강 케어를 받도록 인천근로자건강센터와 업무 협약해 건강 상담 프로그램을 지원합니다.

라이더 과실 차감 관련 이의 제기 및 응답 건수

(2023년 5월 기준)

115 건

라이더 커뮤니케이션을 위한 노력

다양한 커뮤니케이션 채널 운영

요기배달 라이더분들을 대상으로 라이더 앱 및 요기배달 업무에 대한 추천 점수를 산출하고 라이더분들의 의견을 서비스 개선에 반영하기 위해 NPS(Net Promoter Score) 조사를 실시합니다. 또 요기배달 라이더분들에게 안전 보건 사항, 안전 수칙 등의 내용을 확인할 수 있는 뉴스레터를 카카오톡 채널을 통해 정기적으로 보내드리며 안전 보건 제안 제도인 세이프티 톡(Safety Talk)을 운영하고 있습니다. 그리고 라이더분들의 근무 환경에 위협이 될 수 있는 요인을 확인하고 사고를 미연에 방지하고자 근무 중 발생한 위험한 상황, 발견한 위험 요인, 안전 보건 관련 도입 희망 사항, 그 외 안전 보건 관련 제안 등을 연중 상시 수렴합니다.

라이더 행정 지원

라이더분들이 과실 차감과 관련하여 이의를 제기할 수 있도록 창구를 개설했고, 인입된 모든 내용에 대해 100% 응답률로 회신드리고 있습니다. 또한 라이더분들이 소득 증빙과 관련된 서류 발급 절차상의 불편을 해소하도록 매월 라이더분들께 원천 징수 영수증을 자동 발송합니다.

FnC 로지스틱스 서비스 팀 엄소라님

라이더를 위한 최적의 환경 조성

라이더분들에게 체계적인 안전 교육을 제공하고 근무 환경과 제도를 개선합니다.

로지스틱스 서비스 팀에서 맡고 계신 역할과 주로 담당하는 업무에 대해 소개 부탁드립니다.

로지스틱스 서비스팀은 Logistics Operation Excellence 및 Own Delivery 사업을 운영합니다. 저는 로지스틱스 서비스팀 팀장을 맡고 있으며, 라이더 채용과 더불어 라이더분들이 최적의 환경에서 배송하실 수 있도록 다양한 서비스를 제공하고 있어요. 2016년부터 라이더분들을 대상으로 하는 업무를 시작했는데 그때는 배달 플랫폼 사업이 태생되는 시기이기도 해서 처음 개척자가 되는 마음으로 시작하여 지금까지 이 일을 해오고 있습니다.

요기요가 라이더분들과 상생하기 위해 가장 노력하고 계신 부분은 무엇인가요?

요기요 자체배송 라이더분들이 안전하게 업무를 수행하실 수 있도록 노력하고 있어요. 물론 이 부분이 가장 어려운 것 같아요. 운전이 일상이 되다 보면 경각심이 떨어지기 마련이라 지속적으로 안전에 대해 상기시켜드리는 것이 매우 중요합니다. 그래서 라이더분들께 안전 알림과 라이딩 교육, 캠페인을 통해 안전한 배송 업무를 하실 수 있도록 노력하고 있습니다.

라이더분들의 안전한 근무 환경을 위해 추진하고 있는 여러 사업이 있는 것 같은데요. 그중 핵심 사업은 무엇일까요?

그중에서도 중요한 사업은 라이딩 교육과 안전 캠페인이라고 생각해요. 라이딩 교육은 사고 발생 시 부상 위험을 최소화하고 올바른 운전 습관을 습득하는 데 중요한 역할을 해 주고 안전 캠페인은 업무 전이나 업무 중에 라이더분들이 안전에 대한 경각심을 가질 수 있도록 시기별, 날씨에 따라 진행하고 있습니다.

역시 라이더분들의 안전이 가장 중요한 것 같은데요, 오랫동안 이 일을 해 오신 경험에 빚대어 보면 실제 라이더분들의 업무 환경이 긍정적으로 변화하고 있다고 생각하시나요?

네, 앞서 말씀드린 것처럼 제가 2016년도에 입사했는데 당시만 해도 라이더분들이 보호 장구 착용과 보험에 대한 필요성을 느끼지 못했습니다. 하지만 지금은 헬멧을 착용하지 않는 라이더분들이 눈에 띄게 줄었으며, 유상운송 보험을 필수로 가입하고, 안전에 대한 경각심을 가지고 계십니다. 지속적으로 안전 캠페인을 진행하였던 것들이 점점 라이더분들께 스며든 게 아닐까 합니다.

기억에 남는 라이더분이 있나요?

제가 처음 입사했을 때 배송 업무가 생소한 저에게 도움을 주셨던 라이더분이 그 일을 그만 두시고 음식점을 개업하셨어요. 과거에는 요기배달 라이더였지만 지금은 요기요 가맹점 사장님이 되신 거죠, 라이더를 하시면서 외식업에 대한 꿈을 포기하지 않으시고 이루신 점이 지금도 존경스럽습니다.

이 일을 하시면서 보람을 느끼는 순간이 있으실까요?

라이더분들에 대한 인식과 제도가 변경될 때인 것 같아요. 2020년에 배달종사자 산안법 적용, 2022년 고용보험 도입이 되면서 점점 라이더분들도 보호받을 수 있는 환경이 갖춰지고 있다는 것을 체감합니다.

라이더분들과 밀접하게 일하는 입장에서 앞으로 라이더분들의 근무 환경 개선을 위해 하고 싶으신 일이 있다면 무엇일까요?

할인 폭이 큰 바이크 보험 상품을 개발 중이며, 보험료 할인 프로그램 연계를 통해 라이더분들의 보험 가입에 대한 금액 부담을 줄이고자 합니다. 또한, 라이더분들에 대한 고객 인식을 변화시키고자 상생 캠페인을 진행하여 라이더분들과 고객이 서로를 배려하고, 이해할 수 있는 문화를 만들고 싶습니다.

“

요기요 자체배송 라이더분들이
최적의 환경에서 업무를
수행하실 수 있도록 노력하고
있습니다.



임직원과의 가치 실현

UN SDGs 연계



Why It is Important

왜 중요한가

IT 기반의 푸드테크 기업으로서 가장 중요한 자산은 '사람'입니다. 기업의 발전과 혁신은 우수한 인재들과 이들의 역량에 크게 의존하며, 이를 지원하기 위한 기업 문화 조성과 임직원의 역량 개발, 안전한 근무 환경은 매우 중요합니다.

기업 문화는 기업을 비추는 거울입니다. 이는 기업 구성원들의 행동을 결정하는 바탕을 이루고, 해당 기업을 평가하는 지표가 되기도 합니다. 이제 기업 문화는 기업이 건강하게 성장하는 데 중요한 자원이자 필수 조건으로 자리 잡았습니다.

Our Strategy

우리의 전략

위대한상상은 모든 임직원이 서로를 존중하고, 즐겁게 일하며 성장할 수 있도록 지원을 아끼지 않습니다.

2022년에는 기업 문화 철학을 대대적으로 재정비하여 위대한상상에서만 경험할 수 있는 '임직원 가치 제안(EVP)' 문화를 수립하였습니다. 임직원들이 서로 존중하며 즐겁게 일할 수 있는 환경을 만들고자 노력하며, 성장을 지원하고자 다양한 프로그램을 운영합니다. 이와 더불어 수평적인 사내 커뮤니케이션을 촉진하도록 소통 채널을 다각화하고, 안전한 일터를 조성하고자 전담 조직과 제도를 갖추었습니다. 또한 요기요 브랜드 가치 제고 활동을 바탕으로 우수 인재를 확보하기 위해 노력합니다.

Key Achievements

주요 성과

- 임직원 가치 제안 수립
- 임직원 복지 철학 개편
- 임직원 아이디어 공모전
'상상 8주 Challenge' 아이디어 제안 73건
- 안전보건경영 국제 표준 ISO 45001 인증 취득
(플라이앤컴퍼니)

임직원 성장과 만족

1. 위대한상상만의 문화, Ride Your Imagination

위대한상상은 2022년 임직원 가치 제안(Employee Value Proposition)을 비전, 핵심가치와 함께 수립하였습니다. “Ride your Imagination”으로 정의된 임직원 가치 제안은 구성원에게

상상을 실현시키는 즐거움을 제공한다는 의미이며, 성장, 존중, 즐거움이라는 3가지 키워드로 구체화됩니다. 임직원 가치 제안은 위대한상상의 복지, 문화 프로그램과 연계하여 설계되었으며, 위대한상상을 선택하게 하는 기준이 됩니다.

위대한상상 문화 키워드

1 Growth

위대한상상은 사내외 다양한 채널을 통해 구성원의 성장을 지원합니다. 직책별 리더십 프로그램, 신규 입사자 지원, 최신 트렌드와 정보를 제공하는 ‘위대학당’ 등의 내부 교육 프로그램을 운영합니다. 특히 구성원과의 최접점에 있는 리더를 대상으로 하는 교육에 많은 관심과 자원을 집중하고 있습니다. 구성원과의 1on1 미팅 스킬을 비롯해 성과 관리, 코칭, 위임과 육성 등 각 직책의 역할 수행에 필요한 리더십 교육을 제공하고, 전화·화상 영어, 직무·트렌드 이터닝, 세미나·콘퍼런스 수강 등 외부 교육을 지원하며, 자격증 응시 비용도 지원합니다.

총 2,177명의 구성원이 2022년에 19,654시간의 교육을 수강했으며, 1,001명이 20여 개 오프라인 과정에 3,250시간, 1,176명이 온라인 과정에 16,404시간을 학습함으로써 높은 만족도를 얻었습니다.

또한 도서를 지원하고, 커리어 전환을 시도할 수 있는 사내 공모제 시행, 최신형 PC와 허먼밀러 의자를 통해 업무에 도움을 줄 수 있는 사무 환경을 조성했습니다.

2 Respect

위대한상상은 서로 존중하는 문화를 장려합니다. ‘님’ 호칭을 사용하여 상호 존중하는 마음으로 적극적으로 소통합니다. 또한 분기별 전사 간담회를 진행해 조직별 주요 업데이트 및 Q&A를 함께 공유하는 시간을 가져 내부 소통을 강화합니다. 특히 사전에 구성원의 질문을 받아, Q&A 시간에 민감한 질문일지라도 투명하게 소통할 수 있게끔 합니다.

코로나19 이후 잠시 주춤했던 사내 동호회를 2년 만에 재개함으로써 동호회 활성화를 위해 1인당 5만원의 활동비를 지원합니다. 사내 동호회 활동은 여가 생활을 즐김과 동시에 다양한 사람과 교류할 수 있도록 기회를 제공합니다.

3 Delight

위대한상상은 임직원들에게 다양한 즐거움을 제공합니다. 회사가 성장하도록 함께 노력해 주신 분들에게 3년/5년 근속 시, Refresh 유급 휴가 및 부상을 지급합니다. 또한 시각 장애인 안마사(헬스키퍼)를 고용해 임직원과 안마사 간의 시너지가 창출되도록 하였으며, 각 층 카페테리아에 안마 의자 룸을 마련하여 업무 스트레스로 쌓인 피로를 풀 수 있도록 하였습니다. 이뿐 아니라 17층에 사내 카페를 운영해 임직원이 합리적인 가격으로 이용할 수 있도록 하는 등 임직원이 재충전 및 업무 몰입을 위해 노력 중입니다.

건강 관리실도 마련해 업무로 인해 지친 몸과 마음을 치유해 주고자 노력합니다. 다양한 Health Project를 운영하여 임직원들의 건강 관리와 심리 상담도 책임집니다. 그리고 다양한 사내 이벤트를 격월로 진행하고 연말 파티를 개최해 임직원들과 함께 즐기며 행복한 추억을 만들어 나가고 있습니다.

2. Grow Better, Live Better

위대한상상은 2022년 7월에 개편된 복지 철학인 ‘몰입의 환경과 생활 속 재충전을 통해 직원들의 성장과 Work & Life Harmony를 도모한다’를 반영하여 Benefit Plan을 재구성했습니다. 이를 통해 임직원들의 업무 몰입을 제고하고 Work & Life Harmony를

지원합니다.

Work & Life Harmony는 더이상 회사는 일하는 시간이 아니라 가치에 집중해야 한다는 철학 배경에서 탄생했습니다. 일과 삶을 분리해 한쪽을 추구하고, 다른 한쪽을 희생하는 개념이 아닌, 이와 반대로 일과 삶의 조화를 추구합니다. 일에서 만족을 얻으면, 건강한 에너지로 집에 돌아갈 수 있습니다. 마찬가지로, 가정에서

행복한 시간을 보내면 행복한 에너지가 충분한 상태로 출근할 수 있습니다.

따라서 위대한상상은 직원들의 Work & Life Harmony를 도모하고자 Grow Better, Live Better로 정리된 복지 슬로건 아래 임직원들을 위한 몰입 환경을 마련하고 생활 속에서 재충전을 할 수 있도록 합니다.

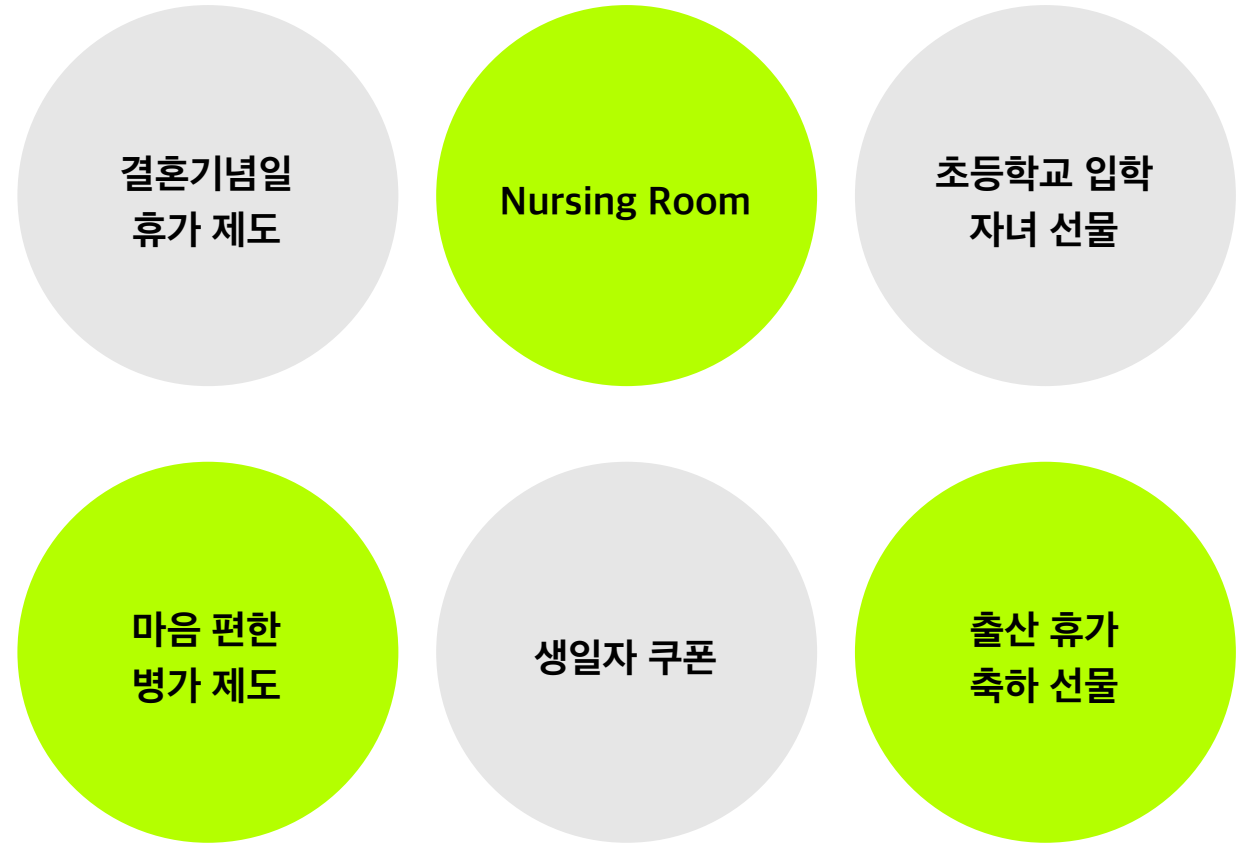
위대한상상 복지 키워드

1 Benefit

위대한상상은 임직원에게 특별한 혜택을 제공합니다. 임직원들의 건강을 보호하고자 공단 지정 검진 대상자에 한해 종합건강검진을 지원하며, 가족도 함께 임직원 할인가로 검진받을 수 있도록 지원합니다. 또한 독감 예방 접종을 1년에 1번 지원하며, 단체 상해보험을 본인뿐 아니라 배우자, 자녀까지 확대 지원합니다. 설과 추석에는 명절 상품권을 지급하여 가족들과 좋은 시간을 보낼 수 있도록 지원하고, 기념일에는 에너지를 얻을 수 있도록 휴가와 비용을 지원하며, 가족 중 상을 당하신 분이 계시면 300만원 상당의 상조 서비스를 지원합니다.

임직원들에게 매일 요기요 쿠폰 5,000원 5장을 센스 있는 문구와 함께 지원하며, 근속 연수에 따라 여행 포인트를 제공하여 마이리얼트립에서 액티비티, 숙박 등에 활용할 수 있게끔 합니다. 또한 리조트 제휴 할인 역시 여름/겨울 성수기에 추첨을 통해 지급합니다.





2 Work & Life Harmony

위대한상상은 임직원들의 일과 삶의 조화를 우선으로 생각합니다. '집에서 잘 지내야 회사에서 잘 성장한다.'는 위대한상상 복지 철학을 바탕으로 임직원들에게 라이프 사이클에 따른 복지를 제공합니다. 구성원 생일에는 요기요 선물하기 3만 원 상품권을 지급하며, 결혼기념일에는 유급 휴가 1일을 선물로 드립니다. 임신 부에게는 사내 Nursing Room에서 휴식을 취할 수 있도록 돕고, 예비맘들에게는 축하 선물을 보냅니다. 출산 후에는 배우자에게도 휴가를 제공해 적극 사용하도록 권장하고, 출산 선물 및 경조금을 지원합니다. 또한 임직원의 자녀가 초등학교에 입학하면 자녀를 위한 선물로 학용품 세트를 매년 초 보내 드립니다. 그리고 병가 제도를 시행해 배우자 혹은 자녀가 2일 이상 입원할 경우 마음 편히 병가를 사용할 수 있도록 지원합니다.

Culture팀

이선민, 곽한솔, 변예진, 박인철, 박소유님

독자적인 문화를 만들어나가는 팀

건강한 기업 문화를 만들기 위해 다양한 활동을 새롭게 추진하고 있습니다.

위대한상상에서 가장 톡톡 튀는 조직인 Culture팀의 역할이 궁금해요. Culture팀이 특별한 이유는 무엇인가요?

선민 Culture팀의 주요한 역할은 위대한상상에 입사한 구성원들이 어떤 특별한 경험을 하게 할지 설계하는 업무라고 생각해요. 특히 다른 회사 대비해서 구성원에게 우리 회사만의 차별적인 혜택을 일하는 방식, 제도 설계나 문화 프로그램에 담아 어떻게 전달할 수 있는지를 고민하는 조직이라고 생각합니다.

특히, 위대한상상은 구성원분들께 주도적인 성장 경험, 구성원간 존중, 회사 생활에서의 즐거움을 전달하기 위해 힘쓰고 있어요. 이런 측면에서 늘 고민하며 업무를 하고 있답니다. 그리고 위대한상상 Culture팀이 특별한 이유는 HR 조직과 마찬가지로 모든 구성원분들이 좀 더 즐거운 경험과 일하기 편한 문화를 누릴 수 있게끔 만드는 것이 업무 지향점이라는 거예요.

임직원들과의 소통을 위해 Culture팀에서 가장 신경 쓰고 있는 부분이 있다면 무엇인가요?

선민 임직원들과의 소통을 위해 분기별 전사 All-hands와 Leaders' All Hands를 운영하고 있어요! 또한 연말에 Year End Party를 통해 구성원들과 신나게 노는 자리도 있습니다. 또, 새로 입사하신 구성원분의 온보딩을 위해 월 1회 New Comer Welcome Day를 진행하고 있어요. 1년을 기준으로 보면 총 21번 만남의 기회가 있는 것 같아요.

전사 All-hands를 시행하기 전에 미리 사전 질문을 받아 가급적 모든 질문에 대해 답변하고 투명하게 소통하려고 합니다. 대표이사인 성원님도 질문이 나올 때마다 현재 현황에 대해서 기탄없이 얘기하시기도 하구요. 어떤 임직원의 말이 생각나는데, 회사를 옮기고 나서 체감되는 가장 큰 변화 중 하나가 위대한상상의 적극적인 소통이라고 하시면서, 경영진이 하고 싶은 이야기가 아니라 현재 회사의 상황, 나아갈 방향을 공유하면서 직원들이 궁금해하고 듣고 싶은 이야기를 해 준다는 피드백을 해 주신 적이 있어요. 뿌듯한 순간이었습니다.

1,000명이 넘는 임직원들에게 위대한상상의 문화를 공유하고 소통하는 일은 쉽지 않을 것 같아요. 이를 실현하기 위해 어떤 노력을 하고 계신가요?

선민 문화 업무의 핵심은 구성원들의 의견을 반영하여 프로그램을 설계하고, 이를 지속적으로 지켜보면서 개선안을 만들고 이

슈를 해결하는 과정에 있는 것 같아요. 아무리 지속적으로 우리의 문화 방향성을 공유한다 해도 실제로 그 활동에 공감하고 변화를 느끼지 않으면, 전달하고자 하는 방향성과는 다르게 다가올 수 있기 때문입니다.

위대한상상의 기업 문화를 잘 보여주었던 최근 프로젝트 중 하나가 '상상 8주 Challenge'였던 것 같습니다. 해당 프로그램에 대한 소개를 부탁드립니다.

한솔 상상 8주 Challenge는 임직원들이 8주 동안 몰입하여 본인의 아이디어를 주도적으로 제안할 수 있는 아이디어 창구예요. 올해 처음 진행된 상상 8주 Challenge는 많은 임직원들이 담대한 목표를 가지고(Aim Higher), 주도적으로(Proactive) 도전하여 총 73개의 아이디어가 접수되었어요. 그룹웨어 내 WESANG특으로 제안을 받았고, 현재 1차, 2차, 최종 평가 단계를 거쳐 총 4개의 아이디어가 선정되었습니다. 주요 실장 그룹과 경영층이 직접 참여한 각 평가 단계를 통해 아이디어에 대한 필요성 및 구현성 평가를 진행하였으며, 최종 선정된 아이디어 제안자에게는 상금이 지급될 예정입니다.





“
임직원들이 업무에
집중할 수 있는 환경을
조성하기 위해 노력합니다.

최근 새롭게 활동을 시작한 '요기문화 TF'에 대해서도 궁금한 점이 많습니다.

한솔 올해 위대한상상은 새로운 비전과 핵심가치(WE Promise), 그리고 EVP(Employee Value Proposition)라는 우리 회사만의 차별화된 강점의 방향성을 세웠어요. Culture팀에서는 이러한 방향성을 임직원이 믿고 느끼게 하기 위한 활동을 고민했고, 그 중 하나가 바로 '요기문화 TF'입니다.

요기문화 TF는 지난 5월, 구성원의 자발적인 지원 및 동료의 추천을 받아 총 12명이 선정되었어요. 직군, 근속 연차 등 제한 없이 다양한 인원이 선발되었고, 우리만의 Ground Rule과 향후 Agenda에 대해 논의했습니다. 앞으로도 각 조직 단위의 일하는 방식, 회의 문화 개선 등 위대한상상의 일하는 방식, 문화 프로그램 등과 관련하여 지속적인 고민을 하고자 해요.

Culture팀에서는 위대한상상의 임직원들이 일하기 좋은 문화를 만들기 위해 노력하고 계신데요. 가장 자랑하고 싶은 임직원 Benefit은 무엇인가요?

예진 사내 카페 'YOGIRO'에서는 아메리카노를 800원이라는 합리적인 가격으로 이용하실 수 있는데요. 시즌별로 나오는 신메뉴도 임직원들이 기대하는 포인트입니다. 올 여름에 나올 수박주스가 기대되는데요. 총별마다 Free Drink가 매일 채워지고 있고, Refresh Room에는 안마 의자가 비치되어 있어 업무 도중 피로

감을 느낄 때 휴식을 취할 수 있습니다. 또, 헬스키퍼(전문 안마사)가 상주하고 있어서 원하는 시간대에 예약 후 관리를 받으실 수 있는데요. 헬스키퍼는 월 최대 2회 이용 가능하며, 예약률이 높은 만큼 만족도 또한 높습니다.

또 몰입의 환경과 생활 속 재충전을 통해 Work & Life Harmony를 도모하기 위해 매년 1년 이상 근속자를 대상으로 여행 포인트를 지급하고 있습니다. 잠시 업무에서 벗어나 여행을 떠나보는건 어떨까요?

임직원들이 업무에 집중할 수 있는 환경을 조성하기 위해 보이지 않는 곳에서의 노력이 많으셨을텐데요. 담당자 입장에서는 어떤 어려움이 있을까요?

인철 '유지'와 '조정'이 가장 중요하면서도 쉽지 않아요. 당연히 있어야 할 것들이 없거나 문제가 생기면 어김없이 표시가 나거든요. 수시로 점검을 돌며 확인하기도 하고, 문의를 접수받아 처리하기도 한답니다. 처리 과정에서 부서에 협조를 구하거나 합리적 의사 결정 방향을 위해 다양한 이해관계를 조정하는 역할을 하기도 해요. 모두를 만족시키고 싶은 마음은 항상 지니고 있으나 때론 아쉬운 마음을 전할 때도 있어요. 조금 더 나은 환경으로 바꾸려는 시도는 눈에 잘 보이지 않지만 조금씩 진행하고 있어요.

예진 사내 행사나 복지 제도를 기획할 때 어떻게 하면 임직원들에게 더 큰 즐거움을 줄 수 있을지 고민하는데요, 저는 임직원의

입장이기도 하지만, 진행하는 데 있어 회사의 전반적인 상황도 함께 고려해야 하기 때문에 기획 과정에서 취소되거나 시행 과정에서 변경되는 부분도 있습니다. 아무래도 모든 임직원이 만족하지 못하는 부분이 있을 수 있기 때문에 그 점이 아쉽습니다.

반대로 자신의 업무를 통해 뿌듯함이나 보람을 느끼는 경험들도 있을 것 같아요.

예진 사내 행사를 열심히 기획하고 준비해 마침내 진행했을 때가 특히 그래요. 현장에서 임직원분들이 즐거워하시는 모습을 보면 기쁘고 보람이 느껴져요. 최근 진행한 '요맘때(요기요와 맘이 통하는 때)' 행사에서 피크닉을 테마로 피크닉 매트를 제작하고, 핵심가치를 담아 제작한 젠가를 17층라운지에 비치했는데요. 행사 당일 그리고 점심시간에 많은 분들이 즐기시는 모습을 보니 뿌듯했습니다. 앞으로 진행될 사내 행사도 많은 관심 가져주시고, 기대해 주세요!

소유 초등학생 자녀가 입학하는 경우 선물과 엽서를 보내드리고 있습니다. 아이들이 뭘 좋아할지 고민하여 선물도 고르고, 이름이 들어간 축하 엽서 디자인도 직접 제작하여 발송했습니다. 얼마 후에 선물과 엽서를 받으신 분께서 아이들이 너무 좋아했다며 함께 찍은 사진을 보여 주셨는데, 웃고 있는 아이의 모습을 보니 너무 뿌듯하더라고요. 앞으로 여러분의 기쁨부터 슬픔까지 모든 일에 함께하는 Culture팀이 되겠습니다!

1

업무 몰입도 향상

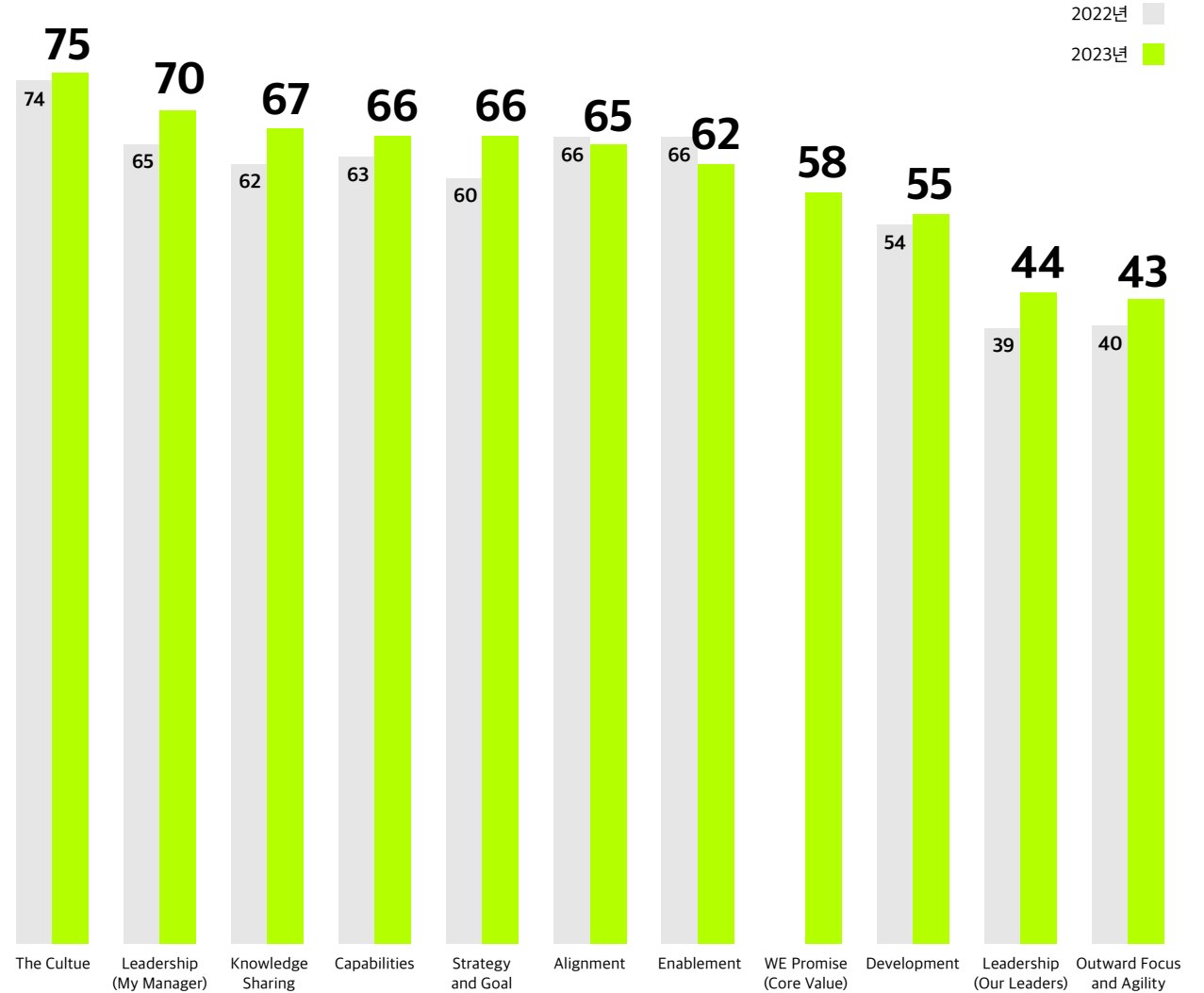
Help_HR 채널 운영

위대한상상의 구성원들이 업무에만 몰입할 수 있는 환경을 지원합니다. 사무 환경 관련 개선 제안 및 업무상 지원이 필요한 사항을 Help_HR을 통해 상시 제안받고, 이를 수시로 반영하도록 지원합니다. 또한, 인사 관련 궁금증에 대한 답변도 해당 채널을 통해 쉽고 빠르게 얻을 수 있습니다.

조직몰입도 서베이

위대한상상은 1년에 총 3회 조직몰입도 진단 서베이를 실시해 업무에 몰입할 수 있는 건강한 조직을 만들고 업계 최고의 인재를 유치하고자 노력합니다. 3월과 9월에는 정기 실시, 7월에는 개선안 실행에 대한 중간 점검 형식으로 진행하며 11개 Factor, 즉 리더십, 핵심가치, 업무 지원, 조직 문화, 성장 등에 대해 45개 질문(중간 점검 서베이는 5문항)을 제시하고, 각 항목을 1~5점으로 평가합니다. 진단 결과는 본부/실 단위로 분석하여 공유하고, 조직별 주요 약점을 개선하기 위해 리더를 대상으로 한 워크숍을 실시합니다. 그리고 각 조직장이 주관하는 올핸즈 미팅을 통해 결과와 개선안을 본부별로 공유합니다. 해당 지표는 경영진과 구성원의 관심과 노력으로 꾸준히 개선되고 있습니다. 위대한상상은 몰입이 성과로 나타나도록 구성원의 목소리에 귀 기울이고 이를 개선의 출발점으로 삼아 선순환을 실현하고자 노력합니다.

조직몰입도 서베이 만족도 상승률



2

우수 인재 영입과 온보딩 지원

채용 설명회

기업 홍보 및 채용 안내를 하고자 2022년 캐주얼 부스, 발표/토크 세션, 커피 챗 등으로 위대한상상과 구직자가 자유롭게 소통할 수 있는 환경과 분위기를 조성했습니다. 특히 온라인 플랫폼을 통한 채용 설명회(Tech, Biz 직무별 영입 설명회, Tech 세부 기술 소개 연계 설명회)를 상/하반기 두 차례 실시하여 우수 인력을 확보하고자 노력했습니다.

채용 브랜드 제고 활동

채용 추천 플랫폼인 Remember와 함께 IT업계 내 위대한상상의 위상을 파악하고, HR을 비롯해 R&D센터, 마케팅 부서 등을 포함한 전 분야의 개선점을 도출하여 실행 중입니다. 위대한상상은 내부 임직원 및 외부 채용 후보자의 만족도를 향상시키고자 채용 브랜드 제고 활동을 끊임없이 고민합니다.

신규 입사자 온보딩

신규 입사자들의 안정적인 적응을 돕고자 New Hire Orientation을 강화하고 Welcome Session을 새롭게 개설했습니다. 또 3개월의 온보딩 과정 동안 신규 입사자들이 리더를 통해 건설적인 피드백을 제공받아 위대한상상 문화와 수행하는 업무에 완벽히 적응해 회사와 함께 성장할 수 있도록 지원하고 있습니다.

아울러 입사 직후 업무에 필요한 다양한 IT 장비와 시스템 설정을 돕는 신규 입사자 매뉴얼, 그리고 유익한 회사 생활 정보를 한 데 모은 '요기요 Life Guide'를 제공하여 첫 출근한 분들이 궁금해

할 내용부터 휴가 신청, 회의실 예약 등 회사 생활의 팁 뿐 아니라 슬랙과 줌, 구글 시트 등 각종 업무 시스템 매뉴얼, 그리고 유용한 사내 슬랙 채널 모음 정보까지 알려드립니다.

Tech 블로그 운영

Tech Blog를 운영해 위대한상상의 개발 문화와 Culture, 기술력 등을 공유하고자 합니다. 구직자들은 채용 설명회 외에 Tech Blog를 통해서 R&D의 고유한 문화와 수행 업무, 위대한상상 개발자들의 커리어 패스 등을 간접적으로 경험합니다.



'요기요 커리어'에 접속해서 위대한상상의 채용 정보와 일하는 방식, 관심있는 직무에 대한 더 많은 정보를 찾아보세요.

www.wesang.com/career

3

사내 소통 채널

요기문화 TF

요기문화 TF는 구성원의 의견을 반영한 문화 프로그램과 일하는 방식을 설계하고자 신설된 TF입니다. 직군, 근속 연차 등에 제한을 두지 않고 모든 임직원으로부터 모집 지원을 받아 형성되었습니다. 요기문화 TF는 다양한 부서에서 선발된 총 12명의 TF 멤버로 구성되어 2주에 한 번씩 모임을 기반으로 운영합니다. 위대한상상 문화만의 차별점으로 정의한 EVP(Employee Value Propodition)인 구성원의 성장, 존중, 즐거운 경험이 확대될 수 있도록 기존 문화 프로그램을 점검·개선하고, 온/오프라인 이벤트를 기획하며, 일하는 방식에 변화를 줄 수 있는 Point를 함께 찾아 나갑니다.

지금까지 조직몰입도 개선을 위해 성장과 소통 관점에서 6개 아이디어를 실행 중이며, 회의 문화 Ground Rule 정립 및 요맘때(구성원 대상 Event) 행사의 기획 및 실행 단계에 TF 멤버들의 의견을 반영하여 진행합니다.

상상 8주 Challenge

‘상상 8주 Challenge’는 8주 동안 몰입하여 신규 서비스 및 기존 서비스 개선에 대한 아이디어를 자유롭게 제안하는 임직원 아이디어 공모전입니다. 상·하반기 각각 1회씩 진행하고 있으며, 2023년 상반기에는 신규 서비스 제안 아이디어 45개, 기존 서비스 개선 아이디어 28개 등 총 73개의 아이디어가 접수되었습니다. 서비스 필요성 및 구현성에 대한 평가를 고려하는 1차 심사, 제안 내용의 혁신성, 시장 내 차별화 가능성 및 목표 시장의 성장 가능성을 검토하는 2차 심사를 거쳐 총 네 개의 아이디어가 최종 선정되었습니다. 선정된 네개의 아이디어는 각 조직 단위의 유관 부서에 매칭되어 실행됩니다. 그리고 최종 선정된 아이디어 뿐만 아니라 1차 심사를 통과한 아이디어에 대해서도 포상을 지급하여 임직원들이 적극적으로 참여하도록 독려하고 있으며, 최종 선정된 아이디어가 실제 서비스에 반영될 경우 제안자에게 추가 인센티브 지급이 검토됩니다.

WESANG톡

WESANG톡은 위대한상상 구성원이 다양한 건의 사항을 자유롭게 제안할 수 있는 채널입니다. WESANG톡을 통해 임직원들의 의견을 상시 경청하고, 의사를 적극적으로 반영해 근무 환경이 유연하게 유지될 수 있게 지원합니다. 활발한 채널 홍보를 통해 누구나 쉽게 참여할 수 있게 개선해 나가고 있습니다.

위대한피플

위대한상상을 최고의 일터로 만들기 위해 임직원이 함께 고민하는 소통 창구입니다. 직원 대표의 경우 지원자를 모집하여 전 직원들의 직접·비밀·무기명 투표를 통해 최종 5명을 선출하였고, 회사 대표는 CEO 임명으로 실장급 이상의 5명이 위촉되었습니다. 분기별 회의를 통해 임직원들의 업무 몰입도와 생산성을 높일 수 있는 방법을 함께 고민하고, 회사의 제도와 변화 등 다양한 이슈를 공유합니다. 또한 근무 환경, 문화, 사내 제도 등 직원들의 고충을 함께 논의하여 개선 사항을 협의하고 직무 만족도를 높이기 위한 아이디어를 자유롭게 제안·논의합니다.

Whistleblower Hotline(클린요)

위대한상상은 각종 부정 및 비리 행위 등에 대해 당사 임직원은 물론 모든 비즈니스 이해관계자가 철저한 보안성과 익명성을 기반으로 공익 신고를 할 수 있도록 최신 보안 기술을 기반으로 한 Whistleblower Hotline을 운영합니다. 위대한상상이 사용하는 Whistleblower Hotline은 평문 암호화 서버 분리 및 해외 서버 분산 배치로 철저한 정보 보안이 가능한 것이 강점이며, IP 추적 방지 시스템을 활용하여 절대적인 익명성을 보장합니다.

조사 프로세스

내·외부 신고 채널을 통해 접수된 사건은 신고자 보호 규정에 따라 신고자의 신분 보호 및 신고 내용을 철저히 비공개로 보호합니다. 더불어 신고로 인한 각종 불이익과 차별을 방지하고자 컴플라이언스 프로그램을 갖추었으며, 계속해서 보완해 나갈 계획입니다.

1	신고	<p>직장 내 괴롭힘, 성희롱, 회사 기밀 유출, 회사 자산 유용, 뇌물 수수, 이해 상충, 정보 보안 규정 위반, 기타 부정 부패 등의 사안을 경험 또는 목격했다면 감사실에서 운영하는 클린요 시스템에 신고합니다. 신고서를 제출하면 고유 번호와 비밀번호로 신고자만 해당 사항을 확인할 수 있습니다.</p>
2	조사	<p>신고된 사안을 감사실에서 자체적으로 조사하며 정확한 사실 관계를 파악합니다. 신고된 내역은 암호화된 상태로 저장되어 감사실도 신고자를 알 수 없습니다.</p>
3	처리 확인 및 결과 안내	<p>클린요 시스템에서 고유번호와 비밀번호를 입력하여 처리 결과를 확인합니다. 사안에 따라 후속 조치는 달라질 수 있습니다.</p>

4

안전한 근무 환경

안전 보건 제안 제도(Safety Talk)

‘Safety Talk’는 더 안전한 일터를 만들고, 안전 보건 역량을 강화하고자 시행하는 안전 보건 제안 제도입니다. Safety Talk는 위대한상상 전 임직원과 라이더분들을 대상으로 운영합니다. 임직원은 사내 부착된 포스터 내 QR Code를 스캔하거나 그룹웨어 Safety Talk 메뉴로 접속해서 참여 가능하고, 라이더분들은 월 1회 발송되는 안내 문자에 첨부된 링크로 참여할 수 있습니다. 보내주신 제안에 대해서는 100% 피드백을 드리며, 실효성이 높은 제안은 EHS실에서 검토 후 적용합니다. 안전 보건 개선 참여율을 높이고자 제안자분들께는 소정의 상품을 제공합니다.

안전 관리 체계

요기배달을 운영하는 플라이앤컴퍼니는 2023년에 안전보건경영 분야 국제 표준인 ISO 45001 인증을 취득해 안전하고 건강한 업무 환경 조성에 힘쓰고 있습니다. 플라이앤컴퍼니는 사업 영역에서 더 효율적이고 체계적인 안전보건경영 시스템을 도입하기 위해 제도에 부합하는 표준안전관리계획의 수립과 중대재해처벌법에 관한 안전 관리규정, 위험성평가 가이드를 마련하고 이행하며, 안전·보건 관련 산업안전협의회를 운영해 라이더분들의 안전 법규에 관한 자료를 제공하고 안전 보호구를 지급합니다. 더불어 임직원과 함께하는 건강 관리 서비스를 제공하고자 찾아가는 건강 상담 등을 실시합니다. 앞으로도 철저한 안전·보건 교육과 점검으로 위험 요인을 관리하고 ISO 45001을 통해 산업 재해의 예방과 사업의 지속성을 유지하고자 노력할 계획입니다.

1 위험성 평가	연간 2회 시행 관리 감독자, Safety Leader, EHS실이 참여해 총 90개의 위험 요인을 발굴하여 조치
2 영업소 안전 보건 점검	반기별 1회 시행 전국 17개 영업소를 대상으로 점검하였으며 전도 위험, 감전 위험이 주요 위험점으로 발굴
3 전기화재 안전 점검	연간 2회 시행 멀티 콘센트, 전선, 가습기, 냉/난방 기구를 점검하여 화재 및 기타 사고를 사전 예방

안전 보건 점검 종류

Safety Leader

위대한상상은 구성원이 직접 참여하는 Safety Leader 제도를 운영해 안전 보건 관련 법규를 준수하고 사내 안전 보건 수준을 향상하고자 합니다. Safety Leader가 되려면 투표를 통해 재직 중인 임직원의 과반수 찬성을 얻어야 합니다. 선출된 Safety Leader는 임직원을 대표하여 산업안전보건위원회에 참석하며, 근로자 안전 보건에 대한 의견을 경영진에 전달합니다.

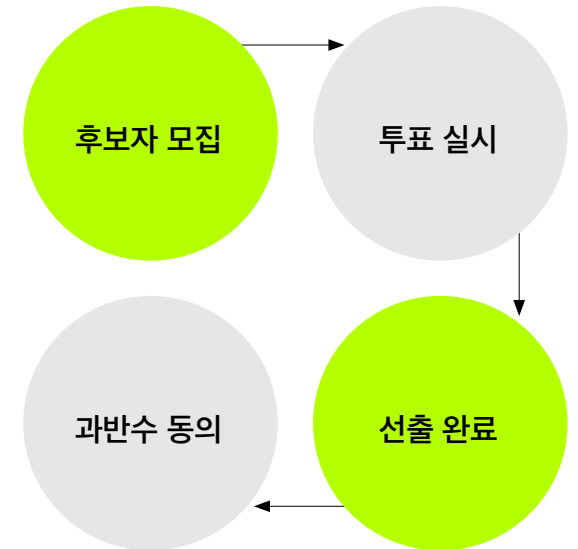
안전 보건 점검

안전 보건 점검을 실시하여 사업장 내 유해 위험 요인을 사전에 발굴 및 제거하여 안전을 강화합니다. 안전 보건 점검의 종류는 위험성 평가, 영업소 안전, 전기화재 안전 점검이 있습니다.

산업안전보건위원회

위대한상상 EHS실에서는 합의제 기관인 산업안전보건위원회를 운영하여 안전 보건에 관한 사항을 논의하고 결정합니다. 산업안전보건위원회는 근로자들의 의견을 대변하는 Safety Leader, Safety Member와 사용자 측 위원, EHS실로 구성됩니다. 주요 안건으로는 안전 보건 교육, 안전 보건 점검, 근로자 건강 관리 등이 있으며, 산업안전보건위원회에서는 지속적인 협의를 통해 안전 보건 역량을 강화해 나갑니다.

Safety Leader 선출 과정



Health Care Room

임직원들이 건강하게 회사 생활을 하도록 Health Care Room을 운영합니다. 보건 관리자가 상주하며, 일반 의약품 지급, 응급 처치, 건강 상담(뇌·심혈관 질환 예방, 스트레스 예방 등)을 지원합니다. 건강 상담 시 혈압, 체성분 검사 등의 기초 검사와 스트레스 및 혈관 노화도를 검사해 임직원 개인의 건강 상태를 확인하고 생활 습관을 개선하도록 정보를 제공합니다. 임직원의 건강을 체계적으로 관리해 직업병으로 발생할 수 있는 근로 손실을 예방할 수 있도록 노력합니다.

응급 처치 교육 및 사업장 AED 설치

지역 사회 기관과 협력하여 응급 환자 발생 시, 초기 대응이 가능한 환경을 만들고자 임직원을 대상으로 '골든타임, 위대한 4분' 응급 처치 교육을 실시했습니다. 서초구 보건소, 서초구 소방서와 전문교육을 네 차례 실시해 임직원 100명이 교육을 수료하였습니다. 앞으로 전체 임직원이 응급 상황에 적극적으로 대처할 수 있도록 매년 응급 처치 교육을 시행할 예정입니다.

위대한상상은 응급 의료 법률이 개정되어 자동심장충격기(AED) 설치가 의무화되기 이전에 이미 AED를 사내 카페에 설치했으며, 언제 일어날지 모르는 응급 상황에 신속히 대처할 수 있도록 한 발 앞서 대응합니다.

위대한상상 건강습관 챌린지

임직원들이 건강한 생활 습관을 만들 수 있도록 챌린저스 앱을 통해 건강습관 챌린지를 진행합니다. 올해는 분기마다 1회 진행할 계획이며, 현재 임직원들의 건강 증진과 더 많은 참여를 유도하고자 참가비 없이 무료로 시행합니다.

매일 건강 보조 식품 챙겨 먹기, 아침 챙겨 먹기, 엘리베이터 대신 계단 이용하기 등 미션을 정하고 이를 4주간 수행해야 합니다. 해당 목표를 85% 이상 달성하면 참여 비용을 전액 환급하며, 100% 달성 시에는 참여비 전액과 추가 상금을 지급함으로써 도전 과제 달성을 응원합니다.

근골격계 질환 예방 활동

위대한상상 EHS실은 임직원들이 PC로 업무 수행 시 겪기 쉬운 근골격계 질환을 예방하고자 근골격계 유해 요인 조사를 정기적으로 실시합니다. 조사 결과 위대한상상의 업무는 근골격계 부담 작업에 해당하지 않지만, 근골격계 질환 예방에 도움이 되는 콘텐츠와 영상을 제작해 임직원들에게 배포하고 있습니다. 스트레칭 영상의 경우 임직원들이 자주 드나드는 사내 카페에서 지속적으로 송출해 스트레칭 방법과 관련 정보를 쉽게 접할 수 있는 환경을 조성합니다.

이와 더불어 필라테스 전문 강사가 월 1회 회사에 방문하는 스트레칭 교육인 'YOGI FIT'을 운영하고 있습니다.

직무 스트레스 검사 및 임직원 마음챙김 서비스

임직원들의 정신 건강을 관리하기 위해 직무 스트레스 검사를 진행하고, 스트레스를 해소할 수 있도록 임직원 마음챙김 서비스를 운영합니다. 전문 상담사가 24시간 비대면으로 심리 상담, 명상, ASMR 등의 서비스를 제공하여 직무 스트레스 뿐 아니라, 가족 관계나 대인 관계에서 오는 스트레스까지 관리하여 정신 건강을 증진할 수 있도록 지원합니다.

금연 프로그램

서울시 금연지원센터와 협력하여 금연 프로그램을 실시함으로써 임직원들의 금연을 독려하고 있습니다. 금연 프로그램은 6개월간 진행되며, 전문 금연 상담사가 1:1 상담을 실시함으로써 임직원들의 성공적인 금연을 돕습니다. 참여자분들의 금연 성공률을 높이고자 상담 시 매회 금연 보조 물품을 지원하며, 금연 성공 시에는 축하 상품을 제공합니다.

체중 감량 프로그램

임직원들이 본인에 맞는 식습관과 운동 습관을 만들어 건강한 신체를 유지할 수 있도록 체중 감량 프로그램을 제공합니다. 총 8주간의 일정으로 매일 식단을 인증하고 영양 지수를 평가해 식습관을 관리합니다. 또 전문 강사가 본사 트레이닝룸에서 60분간 수업을 제공하고 워크온 앱을 통해 걷기 운동을 병행함으로써 참여자의 운동 상황을 체계적으로 관리합니다.

임직원의 안전을 지키는 전문가 그룹

임직원과 라이더분들의 신체적·정신적 건강 증진과 함께 근무 중 발생할 수 있는 각종 사고에 대한 예방·개선책을 마련함으로써 업무에 몰입할 수 있는 환경을 조성합니다.



EHS실

권대준님, 조성현님, 박용상님, 김민욱님,
노단비님, 김두현님

“ 임직원과 라이더분들의 건강과 안전을 위해 다양한 프로그램을 운영합니다.

임직원의 보건, 안전 및 중대 재해 예방을 위해 EHS실에서 하고 계신 역할이 다양한데요. EHS실의 업무 소개를 부탁드립니다.

성현 EHS실은 위대한상상 임직원과 위대한상상 플랫폼에서 배달을 하는 라이더분들이 건강하고 안전한 환경에서 업무를 할 수 있도록 안전망을 만들어 가는 업무를 수행하고 있습니다. 최근 특히 안전한 근로 환경 조성이 사회적으로 중요시되고 있는 외부적 요인과 더불어 회사에서도 일의 생산성을 높이는 데 안전 보건 영역이 중요하다고 평가되고 있어요. 이러한 책임을 다하기 위해 EHS실이 설립되었고 저희는 임직원과 라이더분들의 건강과 안전을 위해 노력하고 있습니다.

최근 중대 재해 예방을 위한 기업들의 노력이 강화되고 있는데요. 위대한상상(FnC 포함)에서 중대 재해 예방을 위해 어떤 부분을 중점적으로 추진하고 계신가요?

성현 중대재해처벌법과 산업안전보건법에서 명시하고 있는 법적 준수 사항을 이행하기 위한 활동을 중점적으로 펼치고 있어요. 임직원의 안전, 보건 관리를 위한 다양한 프로그램들을 진행하고 있습니다.

EHS 관리자의 업무 범위가 굉장히 폭넓은데, 주로 어떤 업무를 하고 계신가요?

민욱·용상 가장 중요한 업무는 안전 보건 정책에 따른 규정을 만들고 근로자에게 안전한 업무 방식과 위험 요소에 대한 인식을 제공하는 교육 프로그램을 운영하는 것입니다. 그 외에도 직장에서의 위험 요소를 제거하기 위한 활동이나 사고 조사 프로세스에 따라 사고 발생 시 적절한 처리와 재발 방지 제도를 만들기도 해요.

위대한상상의 안전 보건 관리 업무를 진행하시는 데 있어 가장 큰 장점은 무엇이라고 생각하시나요?

민욱·두현 안전 관리자나 보건 관리자는 대부분 건설업, 제조업에 많이 종사하고 있는데요. 배달 플랫폼이라는 생소한 분야에서 안전 보건 관리 경험을 통한 커리어를 쌓을 수 있어요. 건설/제조 분야의 커리어보다 특화된 경험을 통한 경쟁력을 쌓을 수 있는 점이 가장 큰 장점이라고 생각합니다.

위대한상상만의 특별한 EHS 프로그램이 있다면 자랑해 주시기 바랍니다.

단비 EHS실에서는 임직원의 건강 관리를 위한 다양한 건강 증진 프로그램을 진행하고 있는데요, 그 중 ‘체중 감량 프로그램’과 ‘근골격계 질환 예방을 위한 스트레칭 운동 강좌’를 소개하고 싶습니다. 모든 직장인의 고민인 체중 감량을 위해 식습관 관리, 영양 지수 관리, 오프라인 웨이트 운동, 워크온을 활용한 걷기 운동과 같이 개인의 몸 상태와 목표에 맞는 식습관, 운동 계획을 세울 수 있도록 지원하고 있으며, 요가 및 필라테스 전문 강사의 운동 강좌도 제공하고 있습니다.

건강 관리실을 방문하기 어려운 라이더 허브, 영업 사무소, 교대 사육은 보건 관리자가 직접 방문하여 뇌심혈관계질환 예방 관리, 직무 스트레스 건강 상담을 지원하고 있습니다.

끝으로, 개인적으로 위대한상상 EHS실의 일원으로서 어떤 목표를 가지고 계신지 궁금합니다.

대준·용상 주로 제조업과 건설업에 초점이 맞춰져 있던 기존의 산업안전보건법에서 나아가 최근에는 플랫폼 기업의 안전 관리에 대한 필요성이 대두되고 있어요. 고용 노동부에서도 플랫폼 기업의 안전 관리에 관심이 많은데 반해, 아직 플랫폼 기업에서는 안전 관리 전문가가 많지 않은 상황입니다. 제조업과 플랫폼에서 안전 관리 업무 경험을 바탕으로 위대한상상에 적합한 안전 관리 프로세스를 구축하여 안전 관리의 선구자가 되고자 하는 목표를 가지고 있습니다.

친환경 가치 실현

UN SDGs 연계



Why It is Important

왜 중요한가

기후 변화 위기는 먼 미래가 아닌 지금 당장 현실의 문제입니다. 모든 기업은 기후 변화로 인한 직간접적인 영향을 피할 수 없기에 기후 변화에 대한 대응은 선택이 아닌 필수입니다. 지속가능한 기업은 '지속가능한 사회'에 기반을 둡니다. 지속가능한 성장과 순환 경제를 구축하려면 단순히 외부 규제에 대응하는 수준을 넘어 이해관계자가 모두 적극적인 노력과 실천을 해야 합니다. 위대한상상은 친환경 기술과 서비스를 실천해 부정적인 환경 영향을 최소화하고자 합니다.

Our Strategy

우리의 전략

위대한상상은 체계적인 친환경 경영을 추진하고자 다양한 방법을 지속해서 고민합니다. 플라스틱 감축에 힘써 사내 카페 다회용컵 사용, 일회용 수저·포크 안 받기, 다회용기 서비스 등 다양한 노력을 시도합니다. 특히, 비대면 소비 일상화로 인해 일회용 플라스틱 사용이 증가함에 따라 민간 배달앱 최초로 서울시, 환경부와 함께 다회용기 서비스를 도입하였습니다. 나아가 앱 내에서 친환경 캠페인을 진행해 유저와 함께 환경 문제 해결에 기여할 수 있는 기반을 마련합니다.

Key Achievements

주요 성과

- 직·간접(Scope 1+2) 온실가스 배출량 1,175 tCO₂eq
- 다회용기 서비스 지역(2023년 6월 기준) 16개
- '일회용 수저·포크 안 받기'를 통한 플라스틱 폐기물 저감량 1,274톤
- 생태복원숲 조성을 통한 온실가스 흡수량 10.7톤

친환경 경영

환경 경영을 위한 조직 구성

위대한상상은 친환경 경영을 체계적으로 추진하고자 전담 조직 (ESG팀)을 구성하여 운영합니다. 요기요 서비스 운영과 직·간접적으로 연계된 다양한 환경 이슈들에 대한 세부 성과 모니터링, 목표 수립, 관련 내외부 이해관계자들과 커뮤니케이션하여 부정적인 환경 영향을 최소화하고 현재 창출하는 친환경 가치를 극대화할 수 있는 토대를 만들어 나갑니다.

에너지 사용 저감을 위한 노력

위대한상상은 LEED* Platinum 등급 인증 및 녹색건축인증 최우수 등급, 에너지효율등급 1등급 인증을 받은 친환경 건물을 임차하여 본사로 활용합니다. 태양광 발전, 지열 냉난방 시스템, 고효율 설비 시스템, BEMS(Building Energy Management System), 연료전지 발전 시스템 및 빗물과 중수의 재사용, 100% LED 조명 사용 등 다양한 녹색 기술을 통해 동급 건물 대비 약 25%의 에너지 사용량 절감 효과를 보입니다. 또한 미국냉난방공조학회(ASHRAE) 기준의 환기 성능, 고성능 필터, 친환경 자재의 적용으로 친환경 가치 전달과 동시에 임직원들에게 쾌적한 업무 환경을 제공합니다.

* LEED | 미국 그린빌딩위원회(USGBC)의 친환경 건물 인증 제도

온실가스 배출량 모니터링

기후 변화로 인한 여름철 집중 호우와 태풍의 빈도 증가, 겨울철 잦아진 한파는 가게 사장님, 라이더, 위대한상상 모두에게 큰 영향을 미칩니다. 위대한상상은 기후 변화로 인한 리스크와 기회 요인을 다양한 방법으로 파악하고, 2021년부터는 Scope 1(직접 배출), Scope 2(간접 배출)에서의 온실가스 배출량을 모니터링하고 있습니다. 직·간접 온실가스 배출에서 본사 사옥 및 영업 사무소, 라이더 허브의 전력 사용량이 가장 큰 부분을 차지하나, 기타 간접 배출(Scope 3)까지 고려하면 라이더 바이크, 데이터 센터 및 클라우드 전력 사용으로 인한 온실가스 배출이 훨씬 더 큰 부분을 차지할 것으로 예상됩니다. 위대한상상은 Scope 1, Scope 2뿐 아니라 Scope 3 배출량까지 모니터링 범위를 점진적으로 넓혀 갈 계획이며, 이를 통해 온실가스 배출 저감 활동을 체계적으로 이어 가고자 합니다.

위대한상상 친환경 경영 주요 이슈

1

탄소발자국 최소화

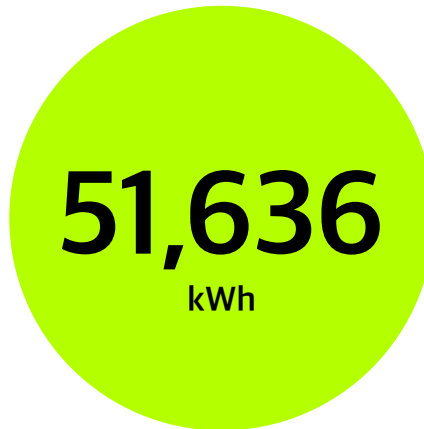
- 사옥 및 데이터 센터 전력 사용량 저감
- 친환경 딜리버리 확대

2

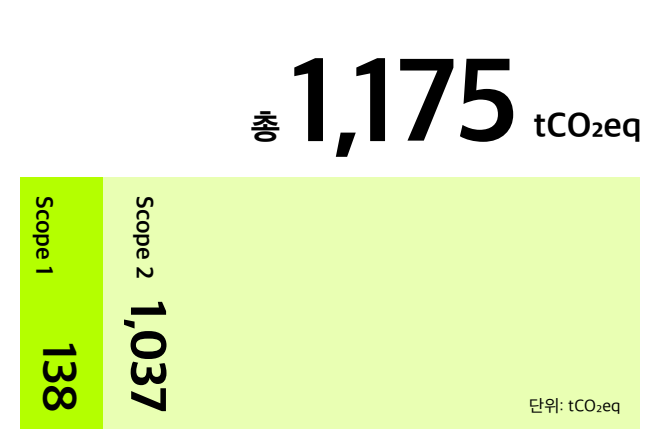
폐기물 최소화 및 자원순환

- 다회용기 서비스 개선·확대
- 일회용품 사용 저감
- 음식물 쓰레기 저감

2022년 신재생 에너지 사용량



2022년 온실가스 직·간접 배출량(Scope 1+2)



친환경 프로그램

다회용 배달 용기

위대한상상은 비대면 소비가 일상화되어 음식 배달용 일회용 플라스틱 폐기물이 증가함에 따라 민간 배달업 최초로 서울시, 환경부와 함께 다회용 배달 용기(이하 다회용기) 서비스를 도입하였습니다.

소비자는 주문 시 플라스틱 용기 대신 스테인리스 다회용기를 선택하여 주문함으로써 일회용 플라스틱 및 음식물 쓰레기 처리 부담을 덜고 환경에도 기여합니다. 2022년 <다회용배달용기 사용 활성화 다자간 업무협약>을 토대로 지난 사업의 성과와 경험을 살려 사업 지역을 확장하고 더 많은 가게 사장들과 고객들이 일상 속 탄소 배출 저감 활동에 참여할 수 있도록 합니다.

요기요 다회용기 카테고리에서는 2023년 6월을 기준으로 700여 개 음식점이 다회용기로 배달/픽업 서비스를 제공하며, 더 많은 고객이 참여할 수 있도록 서비스 이용료(1,000원) 무료, 매회 탄소중립실천포인트 1,000p 제공, 다회용기 월 2회 이상 이용자 요기요 선물하기 5,000원권 상품권 제공 등 프로모션을 꾸준히 이어 갑니다. 2023년에는 추가로 서울 5개 구(송파구, 성동구, 용산구, 마포구, 종로구)와 경기도 6개 시(김포시, 용인시, 안산시, 안성시, 화성시, 시흥시), 인천광역시까지 확장하여 다회용기 선택 기능을 도입하고, 적극적으로 홍보하고 있습니다.

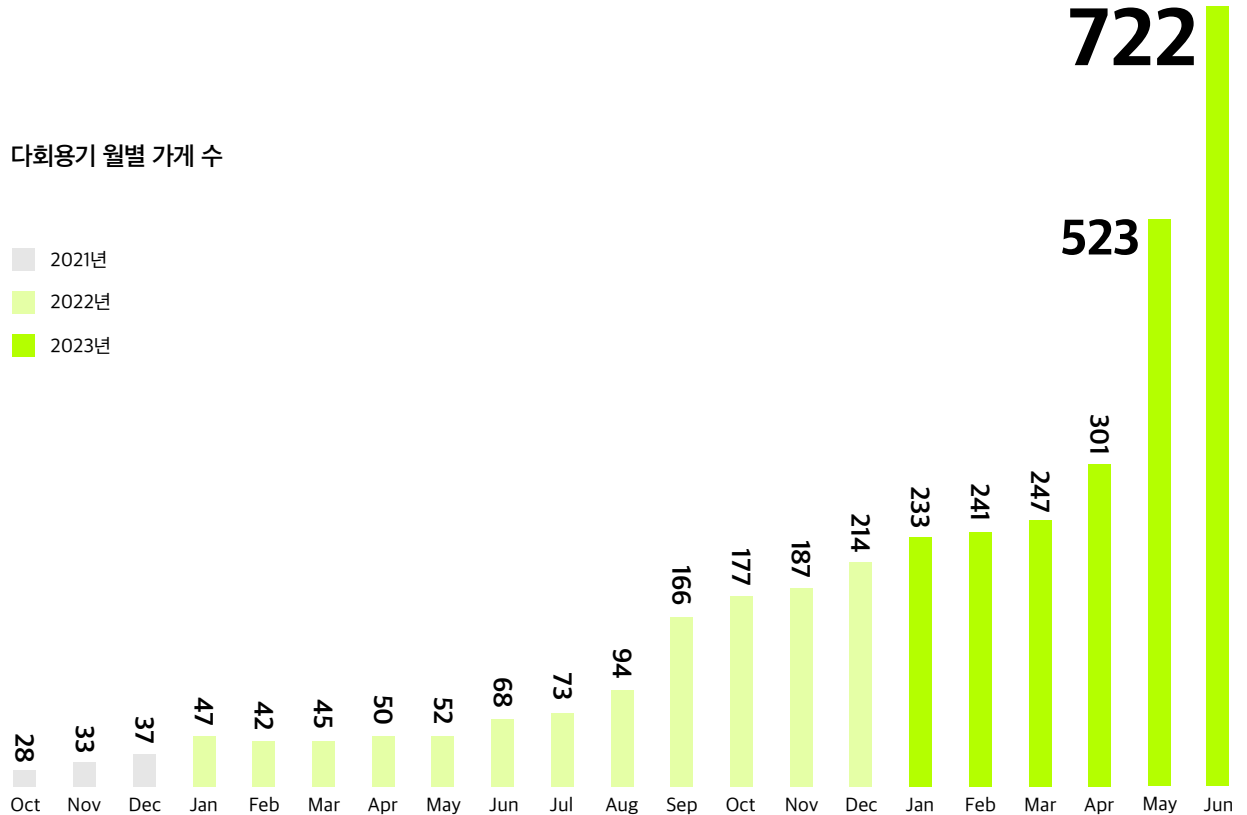
다회용기 월별 주문 수

(2021년 10월 시범 사업 실시 이후)

+582%

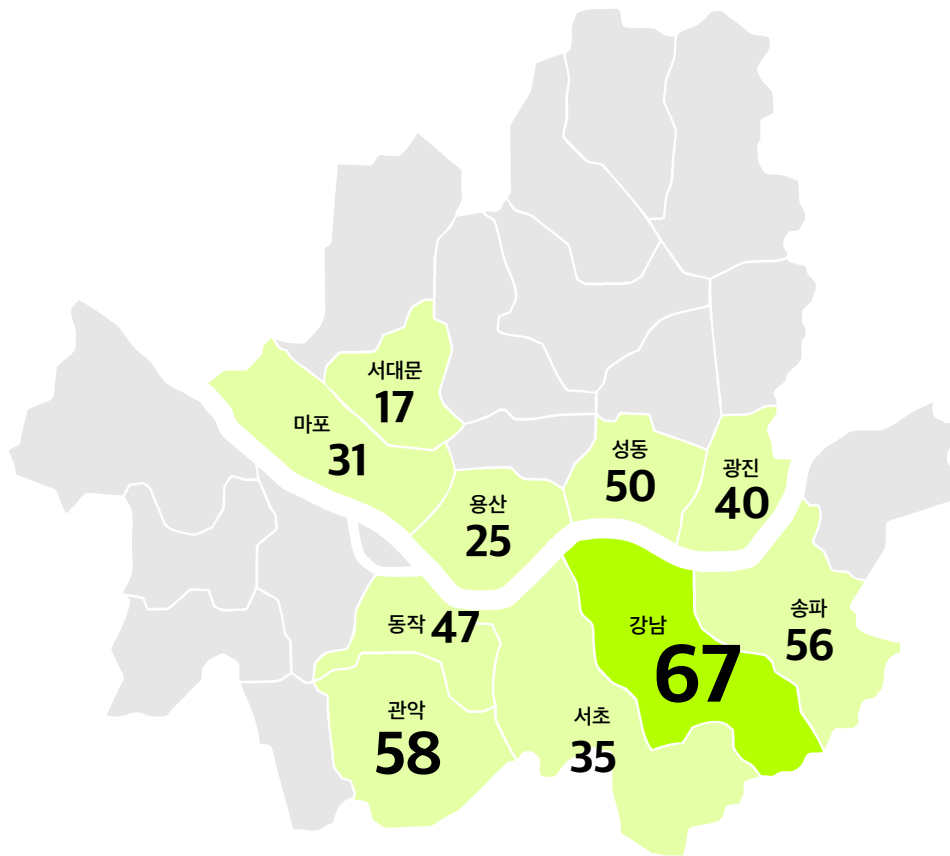
다회용기 월별 가게 수

■ 2021년
■ 2022년
■ 2023년

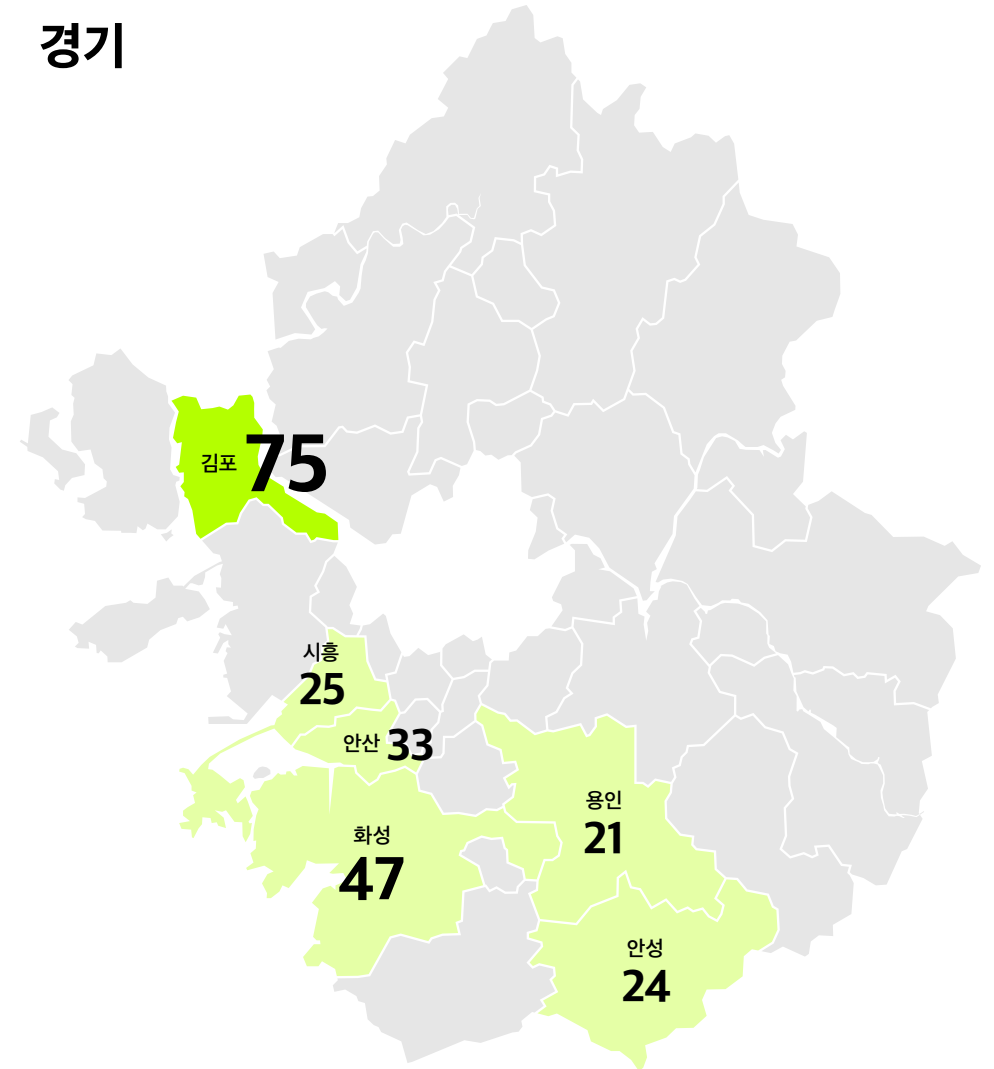


다회용기 서비스 지역

서울



경기



리턴잇 CSO 김선 이사

자기소개 부탁드립니다.

다회용기 서비스 리턴잇을 제공하는 '잇그린'에서 CSO로 일하고 있는 김선이라고 합니다. 이전에는 환경 컨설턴트로 그리고 신재생 에너지 및 환경 사업 개발 활동을 하며, 해외에서 기후 변화, 에너지 관련 사업을 해왔습니다. 현재는 다회용기 서비스 전략을 수립하고, 프로젝트 기획 및 탄소배출권 관련 업무를 담당하고 있습니다.

다회용기 서비스는 무엇이며, 어떻게 운영되나요?

다회용기 서비스란 말 그대로 배달 플랫폼을 통해 '다회용기 이용'을 체크한 소비자들에게 배달되는 음식을 다회용기에 제공하는 서비스예요. 소비자들이 음식을 먹은 후 별도의 설거지나 잔반처리를 하지 않고 문 밖에 내놓고 QR코드로 반납 신청을 하면, 저희 잇그린에서 다회용기를 수거합니다. 수거한 다회용기는 자체 세척 공정을 거쳐 다시 사용하고 있어요.

다회용기의 편견을 극복하기 위해 어떤 노력을 하셨나요?

다회용기 세척에 대한 우려는 아무래도 배달 다회용기가 익숙하지 않기 때문에 생기는 편견이라고 생각해요. 왜냐하면 우리는 일상생활 속에서 이미 다회용기를 수없이 많이 사용하고 있거든요. 그렇지만 우려하시는 분들을 위해 정말 깨끗하고 전문적인 세척 시스템을 도입하고, 최적의 온도와 시간 등을 고려해서 일회용기보다 더 깨끗한 다회용기를 사용할 수 있도록 노력하고 있습니다.

다회용기 사업의 대표적인 성과가 있다면 무엇일까요?

지난 2022년 한 해 동안 서울에서만 쓰레기를 325톤이나 줄여서, 온실가스를 약 1,400톤CO₂eq 이상 저감하는 성과를 달성했어요. 물론 이 성과는 위대한상상과만 낸 것은 아니고요. 기업에서 이용하는 다회용컵이나, 정기도시락, 야구장 등에서 사용하는 모든 다회용기 서비스를 통해 달성했습니다.

최종 목표와 위대한상상에 바라는 점이 있다면 무엇인가요?

아무래도 서비스 가능 지역을 최대한 빨리 늘려서, 더 많은 분들이 일상에서 다회용기를 자연스럽게 사용할 수 있도록 하는 것이 목표죠! 그렇게 점차 성장해 가면서 다회용으로 전환할 수 있는 많은 영역, 예를 들면 영화관의 팝콘 용기나, 일회용 택배 박스 등에서 다회용 서비스를 제공하고 싶어요. 나중에는 이 과정을 탄소배출권으로 전환해서 기후 변화 솔루션 기업으로 성장하는 것을 목표로 하고 있어요.

요기요는 배달앱 중 가장 먼저 다회용기 서비스를 도입했고 다회용기 전용 카테고리나 선택 버튼 등을 통해서 고객들이 편리하게 다회용기를 이용할 수 있어요. 선도적으로 요기요에서 진행했기 때문에 다른 배달앱까지 확산이 될 수 있었다고 생각합니다. 앞으로 다회용기 시스템 개선을 통해서 사장님, 고객 모두 더 편리하게 다회용기를 사용할 수 있었으면 좋겠습니다.

“

요기요와의 첫 시작이
다회용기 서비스에 많은
변화를 가져왔습니다.
더 많은 분들이 일상에서
다회용기를 자연스럽게
사용할 수 있도록 하는 것이
목표입니다.



지속가능한 미래를 향한 작은 걸음

다회용기 서비스 1년,
처음 그리고 다음에 대한 이야기



ESG팀

정유진님, 차혜리님

1년 동안 다회용기 서비스는 잘되어 가고 있나요?

꾸준히 서비스를 확장해 나가고 있어요. 서울 10개 구와 경기도 6개 시에서 다회용기 서비스를 운영하고 있고, 2022년 10월 기준 주문 수는 1년 전과 비교해 약 9배 증가했습니다.

지난 9월에는 서비스 론칭 1년을 맞아 소비자 200명을 대상으로 설문 조사를 진행했는데요. 만족도는 93%로 높은 수준입니다. 가장 좋았던 점으로는 ‘식사 후 정리 편의성’(40%), ‘환경 보호 동참’(33%), ‘요기요 혜택 제공’(29%) 순으로 집계됐습니다.

현재 위대한상상은 더 많은 사람이 다회용기 서비스를 부담없이 이용할 수 있도록 수거비용을 무료로 지원하며, 위대한상상이 전액 부담해 매월 서비스를 2회 이상 주문한 고객들을 대상으로 요기요 5천 원 상품권 증정 프로모션을 진행하고 있습니다. 아직 서비스 초기 단계인 만큼 소비자의 부담을 덜 수 있는 비용 지원은 필요하다고 생각해요. 다만 장기적으로는 비용에 대한 사회적 합의와 대안을 도출해야겠죠.

다른 성과보다 서비스 초기 사장님들이 다회용기 서비스가 무언지도 잘 모르셨을 때 맨땅에 헤딩하는 심정으로 한 분씩 설득해 나갔던 보람이 정말 큼니다. 30개도 안 되는 매장으로 시작했지

만 소비자의 수요가 늘어나며 지금은 조금 더 수월하게 매장망을 확장할 수 있게 되었어요. 인지도와 소비자의 관심이 무엇보다 중요한 서비스라고 생각합니다.

담당자가 생각하는 서비스의 아쉬운 점은 무엇일까요?

서비스의 가장 큰 진입 장벽은 운영 지역이에요. 집 근처에서 서비스 활성화가 되지 않아 수요가 있어도 이용을 못 하시는 분들이 계세요. 소비자들의 관심을 모으고 지역을 확장하는 데 플랫폼만의 노력으로 한계가 있다는 것을 느끼는 지점이기도 합니다. 서비스를 확장하려면 사장님의 동참도 필요한데 매장 입장에서 서비스의 장단점 역시 존재하거든요. 현재 다회용기 서비스를 이용하시는 사장님은 크게 두 부류로 나눌 수 있는데요. 환경을 생각해서 입점하시거나 다회용기를 선호하는 소비자를 대상으로 가게를 홍보하기 위해 서비스를 시작하신 사례지요. 주로 한식과 중식 가게가 입점 매장의 주를 이루는데, 다회용기가 보온 효과가 좋다 보니 따뜻한 온도 유지가 필요한 메뉴를 판매하는 사장님들이 좀 더 관심을 두십니다.

그럼에도 서비스 운영을 위해 선행되어야 하는 번거로운 작업과 걸림돌이 있어 여전히 도입 여부를 고민하시는 사장님들이 많아요. 매장 내 다회용기를 보관할 충분한 공간 여부도 서비스 도입을 주저하게 되는 요인 중 하나입니다.

다행인 건 라이더분들 입장에서는 다회용기 배달이 일반 음식 배달 환경과 크게 다르지 않다는 점이지요. 오히려 국물류의 음식일 경우 가정에서 사용하는 밀폐 용기와 똑같이 비닐이나 랩 포장보다 쉘 염려가 덜해 걱정 없이 배달할 수 있어요. 실제로 지금까지 배달 과정에서 음식이 파손됐다는 이용자 후기는 없었습니다.

ESG 측면에서 보는 서비스의 한계도 있을까요?

안타깝지만 현단계의 다회용기 서비스는 탄소 발자국 절감 측면

에서 한계가 존재합니다. 다회용기를 생산하고 운송하는 과정에서 탄소를 배출하기 때문이지요.

수자원 사용 역시 늘어날 수밖에 없습니다. 일부 다회용기 서비스 사용을 꺼리는 분들 중에는 위생에 대한 우려가 있으실 것으로 생각해요. 이런 염려를 불식시키고자 용기를 수거하고 세척하는 업체 ‘잇그린’에서는 9단계의 세척 시스템을 거치는데요. 세척 횟수 만큼 필연적으로 수자원이 사용될 수밖에 없죠.

다회용기 생산 과정에서 배출한 탄소는 용기를 수백 번 재사용하는 과정에서 상쇄할 수 있으나 운송, 세척 과정에서 생기는 탄소 배출량은 다회용기의 사용 횟수와 비례해 계속해서 늘어납니다. 이는 위대한상상과 다양한 이해관계자들이 함께 보완해 나가야 할 부분이에요. 현재 잇그린은 운송 과정에서 전기차를 활용해 탄소 발자국을 최소화하는 등 다양한 노력을 기울이고 있지요.

한계가 존재함에도 여전히 다회용기 서비스를 운영해야 하는 이유는 무엇일까요?

사용 횟수를 거듭할수록 씻어서 재사용하는 다회용기의 온실가스 감축 효과가 커지기 때문이에요. 또 바이오 플라스틱과 같은 생분해성 플라스틱 용기는 전용 매립지가 필요하고, 재활용이 불가능해 오히려 분리배출 과정에서 혼란을 야기할 수 있거든요. 궁극적으로 친환경 배달 서비스가 나아가야 할 방향은 다회용기 배달의 상용화라고 이야기할 수 있습니다.

1년 전과 비교해 상황은 나아졌지만, 전체 주문에서 다회용기 주문이 차지하는 비중은 아직 미미합니다. 다회용기 서비스가 활성화 된다면 진짜 가치가 빛을 발할 수 있을 거예요. 여전히 맨땅에 헤딩하는 마음으로, 서비스에 대한 사장님과 소비자들의 공감대가 형성되고 사용 진입 장벽이 낮아질 수 있도록 달려 보겠습니다.

반려나무 나눔 캠페인

임직원들의 환경 보호 인식을 확대하고자 신규 입사자를 대상으로 '반려나무 나눔 캠페인'을 벌여 강원 지역 생태복원숲 조성 사업을 진행합니다. 폐플라스틱을 활용한 스미화분에 심긴 반려나무 한 그루를 신규 입사자를 대상으로 분양하고, 반려나무가 분양된 화분 1개마다 1그루의 나무가 위대한상상의 이름으로 강원도 지역 내 산림을 재생하도록 식재됩니다. 이는 환경 보호 실천과 미래 세대를 위한 자연환경 조성에 앞장서려는 노력의 일환으로 노후 산림의 생태를 복원하고 탄소중립을 실천하는 데 기여합니다. 또한 신규 입사자에게 환경 보호의 중요성을 전하고 친환경 활동을 실천할 수 있도록 교육도 함께 진행합니다. 생태복원숲 조성 사업을 통해 산출된 이산화탄소의 흡수량은 11,696kg, 미세먼지 흡수량은 23,826g, 산소 생산량은 127,794kg입니다.

요기 그리너 캠페인

사내 카페인 'YOGIRO'에서는 일회용품을 전면 사용 중단하고 모든 음료를 다회용컵에 담아 판매하는 '요기 그리너 캠페인'을 실시합니다. 지난 1년간 100,283개의 일회용 컵을 대체하여 약 5.3tCO₂e의 온실가스 배출을 저감하는 효과를 거두는 등 친환경 활동에 전사적으로 동참하고 있습니다.



일회용 수저·포크 안 받기

요기요는 2019년부터 일회용 수저 선택 옵션을 제공해오고 있습니다. 2021년 6월에는 일회용 수저의 제공 기본값을 '제공하지 않음'으로 변경하여 앱 내 주문 시 별도로 요청한 경우에만 일회용 수저를 제공하도록 기본 옵션을 변경해 일회용품 줄이기에 앞장섭니다. 요기요뿐만 아니라 배달 업계 대표 주자들이 함께 힘을 모아 일회용 플라스틱을 줄이려고 노력한다는 점에서 더욱 의미가 큼니다. 일회용 수저 제공의 기본값을 변경함으로써 2022년 한 해 동안 요기요 전체 주문의 70.9%가 일회용 수저를 받지 않았으며, 이는 2021년 46.2%에 비해 수치가 크게 증가한 추세입니다. 기본 옵션을 변경해 약 1,274t의 플라스틱이 버려지는 것을 막았으며, 이를 통해 2,740tCO₂eq만큼의 온실가스를 저감하는 효과를 거뒀습니다.

일회용 수저·포크 안 받기를 통한 환경 효과

(2020.03 ~ 2023.03)



지역사회 가치 실현

UN SDGs 연계



Why It is Important

왜 중요한가

우리 사회의 손길이 닿지 않는 이웃에게도 온라인 소비 일상화에 따른 편리함을 전달하고자 노력합니다.

끼니를 고민해야 하는 아이들, 불편함을 기꺼이 감수해야 하는 교통약자 등 우리 주변에는 여전히 관심과 도움이 필요한 이웃들이 많습니다.

우리 사회가 처한 어려움을 함께 나누고 해결하고자 노력해야 합니다. 위대한상상은 지역사회 구성원으로서 책임감을 느끼고 사회적 가치를 창출하는 활동을 지속하고자 합니다.

Our Strategy

우리의 전략

위대한상상은 맛있는 음식으로 지역사회에 즐거움을 전달할 수 있는 방법들을 고민합니다.

요기요 상품권을 지원하는 '다양한 한끼'와 '나눔파트너'를 통해 건강한 식사를 지원하고, 앱 내 '마음한끼 캠페인'을 통해 유저와 함께 지역사회 문제 해결에 기여할 수 있는 기반을 마련합니다.

또한, 어르신들이 수집한 폐지를 이용한 페이퍼 캔버스 만들기, 독서 소외 계층 아동을 위한 동화낭독 음원 만들기, 교통 약자를 위한 이동 정보 수집, 청각 장애인을 위한 배리어프리 자막 만들기 등 임직원들의 봉사 활동을 통해 우리 주변의 물리적·심리적 장벽을 허물고 건강한 사회를 조성하는 데 기여하고자 합니다.

Key Achievements

주요 성과

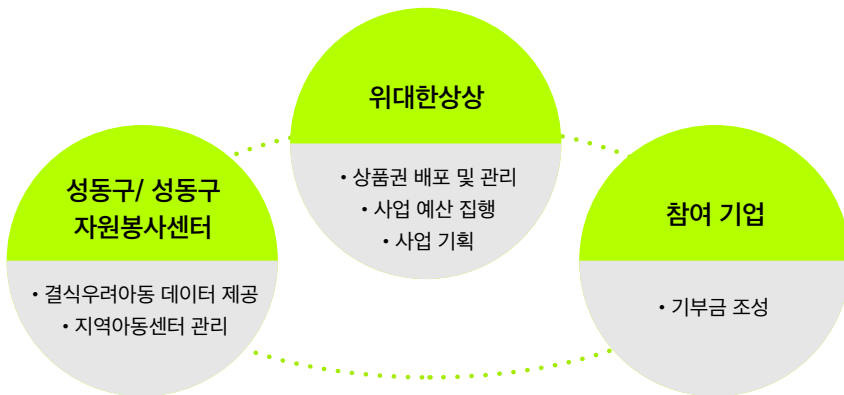
- 결식우려아동 지원 11,567명
- 결식우려아동 지원액 약 1억 8천만 원
- 임직원 물품 기부 1,807점
- 봉사 활동 참여 임직원 1,465명

다양한 한끼

위대한상상은 결식우려아동들이 요기요 앱 내에서 먹고 싶은 음식을 원하는 시간에 비대면으로 주문할 수 있도록 편의를 제공함으로써 낙인 효과 및 영양 불균형 등 상대적 결핍을 해소하고 지역사회 내 사회적 문제를 해결하는 데 기여합니다.

나아가 지자체와 지자체 내 기업들이 함께 참여하는 3자 협력 체계를 마련하여 더욱 효과적이고 지속가능한 지원 시스템을 구축했습니다. 2023년에는 성동구와 성동구자원봉사센터, 성동구 내 총 14개 기업이 참여하여 26,760,000원의 기부금을 조성하고, 지역아동센터 약 300명의 결식우려아동에게 식사 상품권을 매월 제공합니다.

단순한 식사의 결핍보다 상대적 결핍이 더욱 커지는 요즘 상황에서 앞으로도 지자체, 기업의 기부와 요기요의 기술로 아이들이 스스로 먹고 싶은 음식을 선택할 수 있도록 식사권을 제공해 친구들과 함께하는 즐거운 식사 시간을 선물하고자 합니다.



다양한 한끼 참여 기업

(성동구 내 14개)

클릭을 통해 각 참여 기업의 홈페이지를 확인할 수 있습니다.

<p>4EN 커피박을 활용한 업사이클링 전문 사회적 기업</p>	<p>LIVE WITH 사회적 가치를 담은 맞춤형 ESG 솔루션 제공 및 인재 양성을 위한 청년인턴십 운영</p>
<p>make 스마트폰으로 누구나 쉽게 코딩을 배울 수 있게 도와주는 코딩교육 플랫폼</p>	<p>공공소통연구소 공공의 가치를 창출하기 위한 지속가능한 캠페인 개발 및 컨설팅 연구</p>
<p>ENLIGHTEN WE LIGHT UP THE WORLD 지속가능한 전자제품 수리 서비스</p>	<p>Damjangneomeo 공간에 대한 문화를 기반으로 콘텐츠를 생산하는 스타트업</p>
<p>lar 지속가능한 생산을 위해 친환경 소재를 활용한 패션 브랜드</p>	<p>EPKOREA EXCELLENT POWER OF KOREA CO., LTD. 고효율 무정전 전원 장치 전문 기업</p>
<p>LIGHTVISION AI기술 기반 소셜 벤처 기업</p>	<p>KFO 한국직업개발원 온·오프라인 직무 교육 전문 기업</p>
<p>Kurly 지속가능한 세상, 더 나은 삶으로의 변화를 선도하는 상품 큐레이션 플랫폼</p>	<p>EURASTECH (주)유라스텍 한-러 기술 거래 및 비즈니스 사업화를 통한 러시아 전문 컨설팅 기업</p>
<p>Overflow atoverflow.com 장애인 보조 공학 소셜 벤처 기업</p>	<p>SM (주)에스엠인포메이션 SM Information 전산 시스템 구축 및 운영에 필요한 솔루션 공급 기업</p>

사단 법인 성동구자원봉사센터 기획운영팀 나혜은 팀장

팀장님 안녕하세요? 간단한 본인 소개를 부탁드립니다.

사단 법인 성동구자원봉사센터 기획운영팀장 나혜은입니다. 사회 복지사로 10여 년간 저소득 가정의 아동·청소년 지원 및 가족 복지업무를 담당하다 현재는 성동구 자원봉사센터에서 일하고 있습니다. 지역과 주민, 그리고 기업을 연결하여 사회 문제를 해결하는 역할에 관심을 갖고 성동구의 많은 기업들과 함께 지역사회 문제를 해결하기 위한 사회 공헌 활동을 기획, 추진하고 있습니다.

성동구의 결식우려아동 현황은 어떠한가요?

아동 급식 지원을 받는 성동구 아동의 수는 2022년 12월 기준 780여 명으로, 다양한 한끼의 대상자인 지역아동센터나 청소년 시설을 이용하는 아동·청소년은 약 300여 명입니다.

다양한 한끼 사업에 대해 어떻게 생각하시나요?

이 사업의 취지는 단순히 식사의 결핍 보다는 상대적인 결핍을 해소하는 것에 중점을 두었다고 생각해요.

꿈나무카드(급식지원카드)로 가맹식당에서 식사를 하거나 편의점 음식을 구입하는 등 제한적인 식사 선택이 아닌 누구나 쉽게 배달앱을 활용해 먹고 싶은 것을 먹으며 한끼를 해결하는 아주 일상적인 것을 경험할 수 있도록 하는 것도 아동의 권리를 보호하는 방법 중 하나입니다.

진행하면서 가장 어려움을 느꼈던 부분은 무엇이었나요?

기부에 동참할 기업을 모집하는 준비 단계에서 사업의 취지와 목적에 대해 설명하고 설득하는 일이었습니다. 성동구청의 협조로 성수동의 많은 소셜 벤처 기업가들을 만날 수 있었고 성동구 상공회의 200여 기업이 자리한 정기 총회에서 성동구자원봉사센터와 '다양한 한끼' 사업을 브리핑하며 기업의 참여를 이끌어 낼 수 있었습니다.

다양한 한끼를 진행하며 보람을 느끼는 순간은 언제인가요?

매월 지역아동센터로부터 사진과 함께 결과 보고를 전달받고 있습니다. 비록 저는 기업과 지역 기관의 다리 역할을 해줬을 뿐이지만 지역아동센터로부터 받는 아이들의 밝은 표정과 담당 선생

님들의 감사 인사 한 줄이 큰 힘이 됩니다.

매월 요기요 쿠폰으로 맛있는 음식을 먹는 '요기요 day'에 아이들이 즐거워하는 모습을 보면 저까지 마음이 따뜻해집니다.

위대한상상에 바라는 점이 있다면 무엇인가요?

위대한상상에서도 기부에 참여 기업을 대상으로 쿠폰을 제공하는 베네핏을 제공하였기 때문에 더 많은 기업들이 참여할 수 있었던 것 같습니다. 앞으로 결식우려아동뿐만 아니라 다양한 소외 계층에 대해서도 관심을 가져 주시고 이러한 사회변화를 이끌어 내는 많은 가치 있는 사업들을 보여 주시길 기대하겠습니다.

“

요기요 다양한 한끼를 통해
아이들에게 특별한 하루,
기다려지는 하루를
만들어 주고 싶습니다.



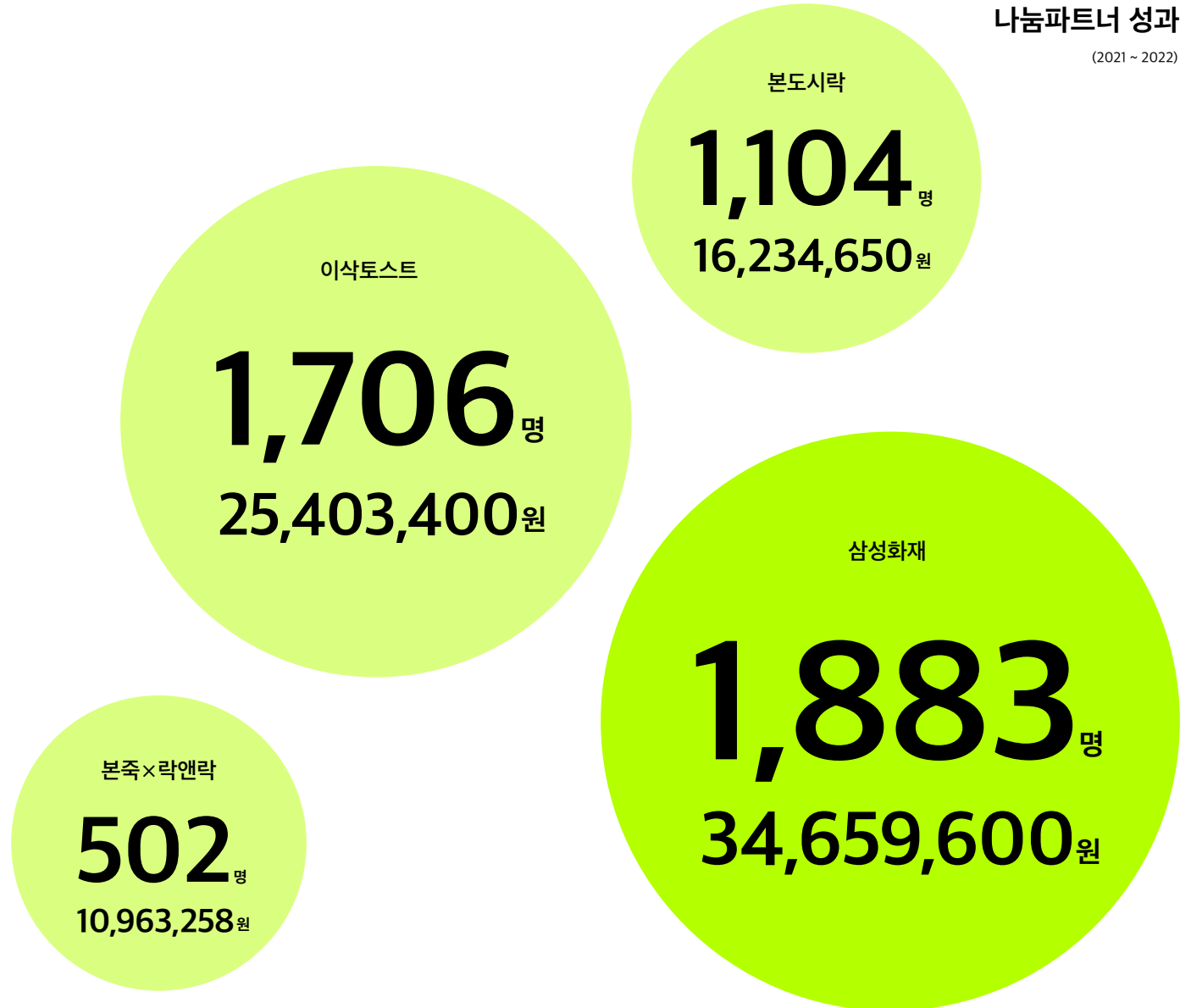
나눔파트너

나눔파트너는 다자간 협력을 통해 컬렉티브 임팩트(Collective Impact)를 창출하고자 요기요 가맹 프랜차이즈나 기업의 재원을 활용하여 결식우리아동에게 요기요 쿠폰을 지원하는 사업입니다. 2020년부터 뜻을 함께한 여러 파트너사가 동참하여 총 87,260,908원의 기부금을 조성하고, 아이들에게 12,465끼니를 지원했습니다.

아동의 선택권을 보장한 적시성 있는 결식 지원 방법으로, 요기요 플랫폼 내에서 기업이나 프랜차이즈 가게들의 기존 사회 공헌 사업을 진행할 수 있는 만큼, 지역사회와 기업 간에 직접적인 협력을 확대해 아이들의 상대적 결핍을 효과적으로 채워 줄 수 있는 캠페인으로 계속해서 강화해 나갈 계획입니다.

나눔파트너 성과

(2021 ~ 2022)



마음한끼 캠페인

'마음한끼' 선물하기 카드를 요기요 앱 내에서 신규 출시하여 배너를 통해 결식우려아동을 돕는 기부를 홍보하고, 카드 1개 구매당 도시락 1끼를 기부하는 식사 매칭 기부 '마음한끼 캠페인'을 진행했습니다. 총 1,249명의 고객이 앱 내 배너를 통해 40,905,000원 상당의 상품권을 구매하였으며, 행복얼라이언스, 행복도시락 사회적협동조합 등 다양한 기관들과 협업해 아이들에게 총 7,142끼의 식사를 전달했습니다.



식사 지원
7,142 끼니

고객 기부 동참자
1,249 명

식사 지원 대상
3,570 명

고객 기부 동참액
40,905,000 원

요기요 기부 금액
25,000,000 원

중고 물품 기증 캠페인

발달 장애인과 사회적 약자들의 자립을 지원하는 굿월스토어와 협업하여 2020년부터 중고 물품 기증 캠페인을 진행하고 있습니다. 2022년까지 총 세 차례 진행된 캠페인을 통해 1,807점의 기증품이 굿월스토어에 전달됐습니다. 위대한상상 임직원들이 참여해 모아진 기증품들은 굿월스토어를 통해 상품화 과정을 거쳐 장애인 고용 강화와 자립 지원을 위한 상품으로 판매됩니다.



누적 기부 물품 수

1,807 점

임직원 봉사 활동 참여 규모

(누적 성과 2020 ~ 2022)

봉사 횟수

12 회

봉사 누적 시간

1,094

시간

봉사 참여자

1,456 명



임직원 봉사 활동

단순 지원의 사회 공헌 활동에서 벗어나 임직원이 직접 참여해 지역사회에 기여할 수 있는 방법을 끊임없이 모색합니다. 구성원들이 사회 공헌 활동을 이해하고 나눔에 참여할 수 있는 기회를 제공해 긍정적인 기업 문화 형성과 조직몰입도 제고에 기여합니다. 위대한상상의 임직원 봉사 활동은 '다양한 영역에서의 장벽 해소 기여'를 주제로 다양한 활동을 진행해왔습니다. 어르신들이 수집한 폐지를 활용하는 페이퍼 캔버스 만들기, 독서 소외 계층 아동을 위한 동화낭독음원 만들기, 교통 약자를 위한 이동 정보 수집 봉사 활동, 청각 장애인을 위한 배리어프리자막 만들기 등이 대표적인 사례입니다. 위대한상상은 앞으로도 구성원이 지역 사회에 기여할 수 있는 임직원 봉사 활동을 지속할 계획입니다.

위대한상상의 즐거움이 3cm의 문턱에 막히지 않도록

걸어서 1분 거리의 음식점을
30분 넘게 걸려서 가야 한다면?



무심코 지나쳤던 문턱의 진실

걸어서 1분 거리의 음식점을 30분 넘게 걸려서 가야 하는 사람들이 있습니다. 바로 휠체어 사용자, 유아차, 고령자 등 일상생활에서 이동에 불편함을 느끼는 교통 약자입니다.

특히 휠체어 사용자는 예상치 못한 장애물을 마주하면 가까운 거리도 빙빙 돌러서 갈 수밖에 없고, 우리가 흔히 이용하는 각종 지도 앱도 큰 도움이 되지 않습니다. 지도 앱에는 교통 약자에게 필요한 내비게이션 정보들이 여전히 부족하기 때문입니다.

3cm의 문턱, 80cm 폭의 문 그리고 계단

일상에서 흔히 볼 수 있어 무심코 지나쳤던 곳도 누군가에게는 걸림돌이 될 수 있습니다. 높이 3cm가 넘는 문턱은 휠체어 사용자가 홀로 지나가기 어렵기 때문입니다. 휠체어의 폭보다 좁은 문이나 너무 가파른 경사로도 이동을 방해합니다. 많은 이가 당연하게 즐겼던 '이동의 자유로움'이 누군가에게는 이토록 작은 장애물에 가로막혀 버릴 수 있습니다.

위대한상상이 활동에 참여한 이유

어쩌면 배달앱과는 무관해 보이는 이 활동에 위대한상상이 함께

하게 된 이유는 무엇일까요?

교통 약자의 불편함은 요기요의 포장 서비스를 이용하려고 해도 문제가 되긴 마찬가지입니다. 음식을 픽업하는 과정에서 서비스 이용을 포기해야 하는 상황이 생길 수 있기 때문입니다. 위대한상상은 교통 약자를 위한 정보 수집과 더불어 누구나 편하게 포장 서비스를 이용하며 요기요의 즐거움을 누릴 수 있는 환경을 만들고자 참여했습니다.

위대한상상이 함께 만들어 가는 새로운 맛집 지도

위대한상상은 2020년부터 SK행복나눔재단과 함께 교통 약자를 위한 정보 수집 활동을 전개하고 있습니다. 임직원이 사무실 근처를 함께 걸으며 교통 약자가 자유롭게 이동하도록 다양한 '매장 접근 경로 및 정보'를 수집하고 검증하는 활동입니다. 음식점을 가는 길목에 장애물은 없는지, 최적의 경로는 어디인지, 매장 입구나 화장실을 휠체어로 접근할 수 있는지 등의 정보를 수집합니다.

누구에게나 문턱 없는 서비스를 제공하기 위해

일상의 편리함을 가로막는 문턱은 이동 약자에게만 존재하는 걸까요? 그렇지 않습니다. 물리적인 의미의 문턱 외에도 장애인들

에게는 무심코 지나칠 수 있는 생활 속 여러 부분에서 불편함이 존재할 수 있습니다. 위대한상상은 아직 미약하지만 이러한 불편함을 함께 개선하려고 노력합니다.

시각 장애인을 위한 모바일 앱 접근성 개선은 꾸준히 주력하고 있는 부분입니다. 기본적인 서비스 이용부터 매일매일 제공하는 다양한 할인 프로모션과 쿠폰을 요기요 고객 모두가 불편함 없이 누릴 수 있도록 R&D 센터와 정책협력실 등 유관부서가 힘을 합쳐 개선해 나가고 있습니다.

또한 '베리어프리 영화 자막 만들기' 역시 2020년부터 위대한상상 임직원이 지속적으로 참여하는 봉사 활동 가운데 하나로 청각장애인의 문화 콘텐츠를 향유하도록 대사와 효과음, 배경 음악 등을 표기해 장벽 없는 영화를 만드는 활동입니다.

위대한상상은 우리가 당장 시작할 수 있는 한걸음의 힘을 믿고, 꾸준히 마음과 뜻을 모으고 있습니다.



디지털 보안 및 개인정보 보호

Why It is Important

왜 중요한가

IT 플랫폼 기업으로서 디지털 보안과 개인정보 보호는 사용자와의 신뢰와 연결되는 매우 중요한 사안입니다. 국내외 관련 법률과 규정은 계속해서 강화되고 있으며 이를 준수하는 것은 단지 법적 요구 사항을 지키는 것에서 더 나아가 책임있는 기업으로서 고객의 개인정보를 보호할 윤리적 의무와도 연결할 수 있습니다. 데이터 침해를 비롯한 사이버 공격이 지속적으로 진화하고 있는 가운데 위대한상상은 고객의 개인정보와 각종 무형 자산을 안전하게 관리하기 위한 전략적 대응 체계를 준비할 필요가 있습니다.

Our Strategy

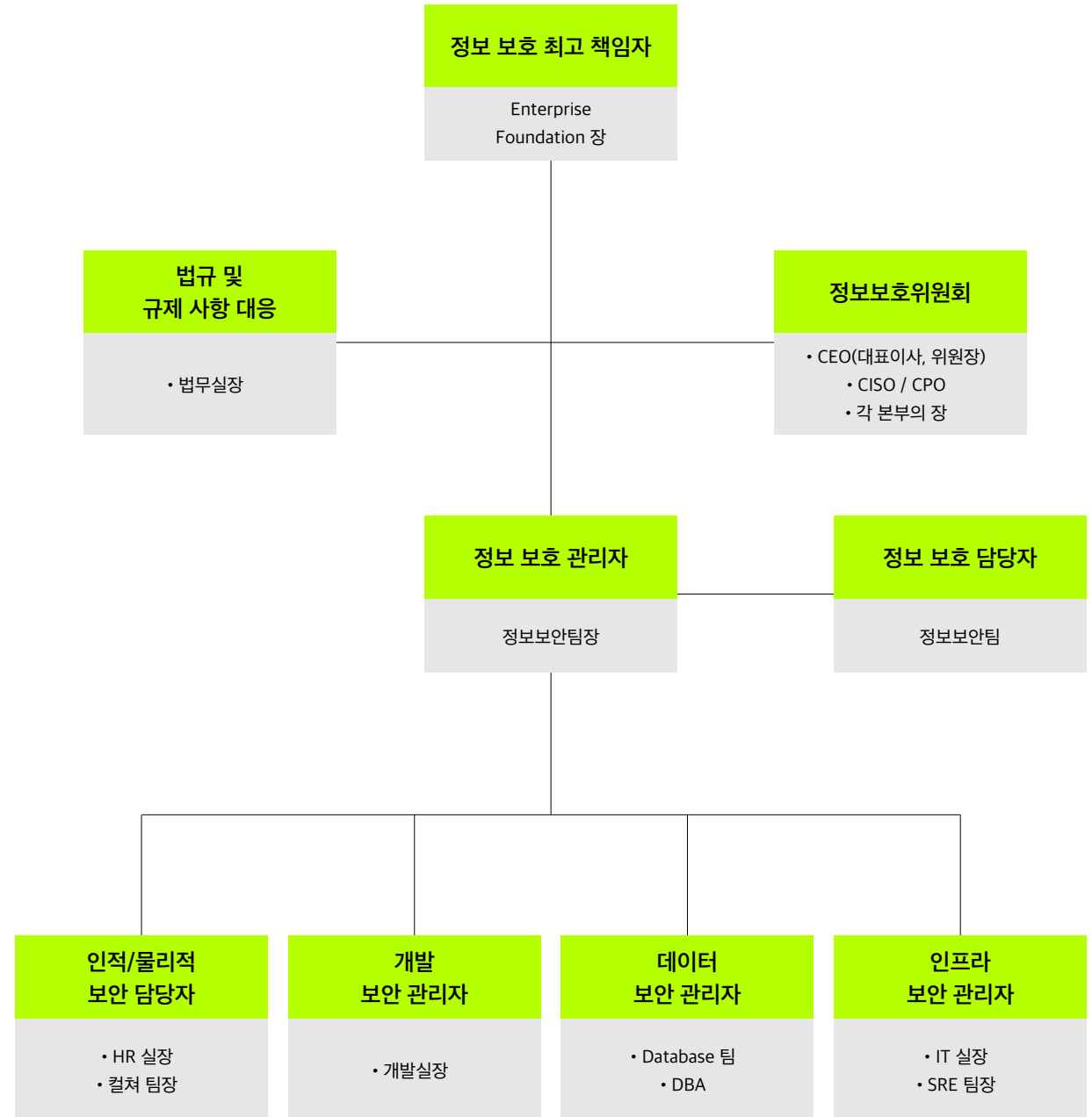
우리의 전략

위대한상상은 전사 차원의 디지털 보안 및 개인정보 보호 관리 체계와 체계적인 대응 프로세스를 구축하고 있습니다. 정보 보호 업무를 총괄하는 정보보호위원회를 구성해 국내외 정보 보안과 관련된 법률을 준수하기 위한 조직 체계를 구축하였으며, 상시적인 외부 해킹 공격을 방어할 수 있도록 자체 위험 평가 및 보안 사고에 대한 사전 대응 체계뿐 아니라 개발 운영의 유지·보수 업무를 수행하는 외부 기관의 정보 보안 지침 또한 마련하였습니다. 이와 더불어 혹시라도 발생할 수 있는 정보 보안 사고에 대해 기업의 손해 배상 책임을 이행하기 위한 보험에 가입하고 전 임직원을 대상으로 정보 보안 서약 절차를 진행하는 등 더욱 안전한 서비스를 제공하기 위한 다차원적인 대응을 강화해 나가고 있습니다.

Key Achievements

주요 성과

- 정보보호위원회 및 전담 조직 운영
- 정보보호관리체계(ISMS) 인증 획득 및 유지
- 2022년 디지털 보안 관련 사고 발생 건수 0건



정보 보호 조직

위대한상상은 정보 보호 조직을 운영하고자 정보 보호 업무를 총괄하는 정보보호책임자(CISO)와 각 본부의 본부장 및 CEO로 구성된 정보보호위원회를 구성합니다. 정보보호위원회를 통해 정보 보호 관련 이슈 및 컴플라이언스 준수에 필요한 제반 사항에 대해 심의 의결하여 정보 보호 리스크를 관리하고 있습니다.

정보 보호 관리 체계

위대한상상은 요기요 고객들이 서비스를 안전하게 이용하도록 외부 해킹 공격을 방어 및 모니터링하고, 국내외 정보 보호와 관련된 법률을 준수하는 활동을 합니다. 보안 활동을 체계적으로 수행하도록 보안 프레임워크 및 아키텍처를 디자인하고, 각 영역에 대해 보안 수준을 확정, 관리하며, 이를 개선하고자 연간 계획을 수립하여 운영합니다.

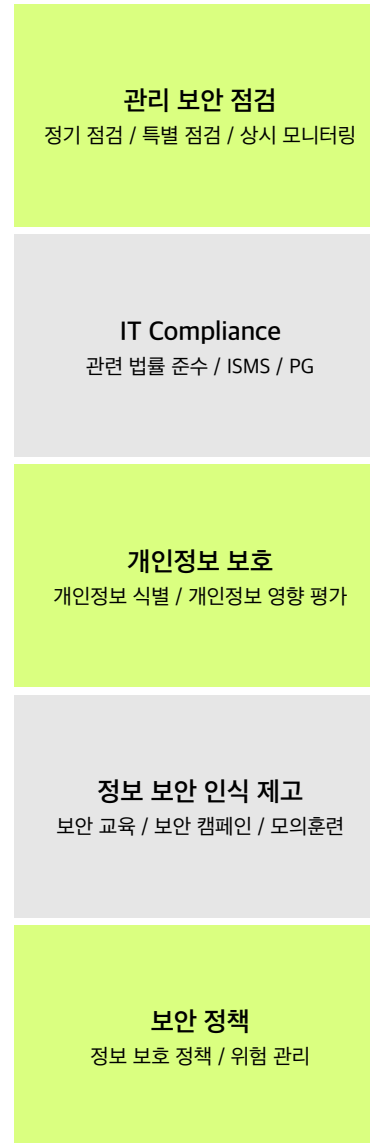
정보 보호 인증

위대한상상은 요기요 서비스에 대해 국내 인증 기관에서 정보보호관리체계(ISMS) 인증을 획득하여 이를 유지 및 관리합니다. 2016년에 ISMS를 최초로 획득한 이후, 신규 변경된 ISMS 규격 인증을 2019년에 신규로 획득하였으며, 이후 인증을 매년 심사를 거쳐 유지합니다. 또한 개인정보 보호를 강화하고 규제를 준수하도록 개인정보 보호 규제 기관인 개인정보보호위원회와 함께 ‘개인정보보호 민관협력 자율규제 제도’에도 참여합니다.



ISMS 인증서

1 Management Security 관리적 보안



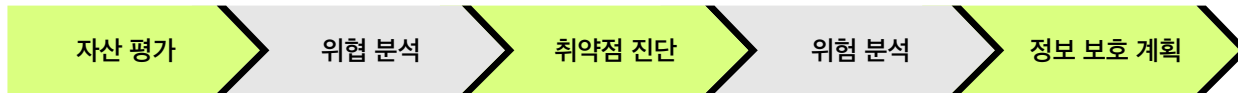
2 Technical Security 기술적 보안



3 Physical Security 물리적 보안



데이터 및 프라이버시 관리



정보 자산 식별	위협 식별	보호 대책 분석	위험도 평가	우선순위 평가
중요도 평가	위협 평가		DoA 결정	담당자 및 책임자 선정
중요도 등급 산정	위협 등급 산정	취약점 진단	보호 대책 선정	이행 현황 관리

일상적 정보 보호

정기적 위험 평가 활동 수행

위대한상상은 내부 정보 보안 리스크를 관리하고자 매년 자체 위험 평가를 수행합니다. 위협 분석 방법론으로는 국제 표준 지침인 ISO/IEC 13335-1 중 베이스라인 접근법(Baseline Approach)과 상세 위험분석법(Detailed Risk Analysis)을 활용하며, 내부 정보 보안 지침인 '정보자산분류 및 관리지침'으로 관리합니다.

정보 보안 현황판(Security Dashboard) 운영

각 보안 요구 사항이 요기요 서비스에 적용되도록 영역별로 정의하고 수치화하여 정보 보안 현황판을 구축하여 운영 중이며, 이를 통해 각 영역의 보안 수준이 전반적으로 향상되도록 유지 및 관리합니다.

보안 사고 사전 대응

보안 사고 대응 체계

개인정보 유출 및 침해 사고 발생 시 보안 사고 대응·전파 절차를 수립하여 신속하게 대응하고 피해가 최소화하도록 하였으며, 보안 사고 발생 시 피해 상황과 업무 영향에 따라 위험 등급을 분류한 대응 체계를 수립하여 위험 등급별 대응이 이루어지도록 하였습니다.

보안 모니터링 및 선제 대응 솔루션

보안 위협 요소에 대해 Splunk 솔루션을 2022년 4분기에 도입하여 통합 보안 모니터링 및 선제 대응하도록 고도화 작업 중이며, 이를 통해 Splunk를 기반으로 한 통합 보안 모니터링 환경을 구축하고, 내·외부의 보안 위협에 대응하도록 역량을 더욱 강화할 예정입니다.

버그 바운티 제도 운영

버그 바운티 제도는 योगी요 사용자들에게 안전한 서비스를 제공하고자 योगी요 서비스 운영 시 발생할 수 있는 취약점을 사전에 탐지하는 제도입니다. योगी요 서비스 내 잠재적 보안 취약점을 빠르게 수정하고자 신원이 검증된 보안 전문가들의 도움을 받아 버그 바운티 플랫폼을 활용하며, 취약점 점검 체계를 안전하고 효율적으로 운영하고자 보안 전문가들에게 포상금을 지급합니다.

정보 보호를 위한 보험 가입

위대한상상과 자회사인 플라이앤컴퍼니는 체계적인 디지털 보

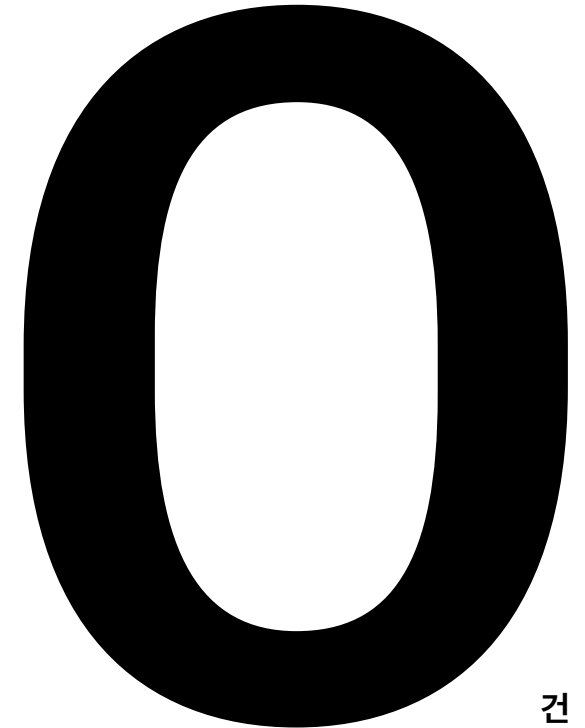
안 및 개인정보 보호 노력과 더불어 정보 보안 사고 발생 시 이에 따른 기업의 손해 배상 책임을 철저히 보장하고 이행하고자 개인 정보배상책임 보험과 전자금융거래배상책임 보험에 가입합니다. 위대한상상은 고객과 사장님을 비롯한 모든 이해관계자가 योगी요 서비스를 더욱 안전하게 이용할 수 있도록 다차원적인 대응을 계속해서 강화할 계획입니다.

Vendor 리스크 프로그램 운영

개발 운영 유지·보수 업무, 즉 회사의 업무 시스템, 솔루션, 서비스 등을 외부 업체에 위탁하는 외주 용역 계약 시 '외부자 정보 보안 지침' 및 '외주직원 개발 운영 유지보수 업무 환경 가이드'를 사전에 검토하여 보안 리스크의 발생을 완화하고 관련 항목들이 준수될 수 있도록 합니다.

또한 업체 선정 시 정보 보안 항목을 제안 평가 항목에 포함하여 제안 평가 시 보안 요구 사항이 고려되도록 하고, 계약 체결 시에는 위대한상상의 보안 요구 사항이 준수될 수 있도록 정보 보안 부속 합의서에 의해 관리합니다.

2022년 디지털 보안 및 개인정보 유출 사고 건수



건

정보 보호 인식 제고 활동

개인정보 보호 교육 결과

구분	법인	전체	수료	수료율
공통 교육	WESANG	1,089	1,067	97.9%
	FnC	61	61	100.0%
추가 교육	WESANG	63	62	98.4%

임직원이 직접 참여하는 정보 보호 활동

위대한상상은 임직원들의 디지털 보안 및 개인정보 보호에 대한 인식을 제고하고자 다양한 활동을 진행합니다. 정보 보안 서약 절차를 전 임직원을 대상으로 진행하며, 신규 입사자 및 전 임직원을 대상으로 정보 보안 서약과 정보 보안 및 개인정보 보호 교육을 실시합니다. 이와 더불어 임직원들이 직접 참여하여 보안 인식 제고 활동을 하도록 전사 정보 보호 아이디어 공모전을 진행하고, 임직원들이 더욱 친숙하게 해당 활동들에 참여하도록 지원하고자 사내 보안 캐릭터 '철통이'와 최근 트렌드 요소를 활용한 카드뉴스를 정기적으로 배포하고 있습니다. 또한, 임직원 보안 의식 수준을 객관적으로 측정하고자 한국인터넷진흥원(KISA)과 협력해 전 직원이 참여하는 반기별 해킹메일 대응 훈련을 진행함으로써, 향후 보안 수준 향상을 위한 개선 활동을 지속해서 수행합니다.

03

Appendix

GRI Standards

SASB Index

Sustainability Performance

UN SDGs 연계



GRI Standards

지표	내용	페이지	비고
GRI 2 - General Disclosures			
2-1	조직 세부 정보	2	
2-2	조직 내 지속가능경영 보고에 포함된 기업	2	
2-3	보고 기간, 보고 빈도 및 문의처	contents, 2	
2-4	정보 재기술	-	2023년 보고서 첫 발간
2-5	외부 검증	-	향후 검증 예정
2-6	활동, 가치 사슬 및 기타 비즈니스 관계	8~11	
2-7	임직원	-	관련 내용 향후 공개 예정
2-8	임직원이 아닌 근로자	-	관련 내용 향후 공개 예정
2-9	지배 구조 및 구성	-	관련 내용 향후 공개 예정
2-10	최고 거버넌스 기구 추천 및 선임	-	관련 내용 향후 공개 예정
2-11	최고 거버넌스 기구 의장	-	관련 내용 향후 공개 예정
2-12	최고 거버넌스 기구 역할	-	관련 내용 향후 공개 예정
2-13	영향 관리에 대한 책임 위임	-	관련 내용 향후 공개 예정
2-14	지속가능성 보고에 대한 최고 거버넌스 기구 역할	-	관련 내용 향후 공개 예정
2-15	이해관계 상충	-	관련 내용 향후 공개 예정
2-16	중요 사안에 대한 커뮤니케이션	-	관련 내용 향후 공개 예정
2-17	최고 거버넌스 기구	-	관련 내용 향후 공개 예정
2-18	최고 거버넌스 기구의 성과 평가	-	관련 내용 향후 공개 예정
2-19	보수 정책	-	
2-20	보수 결정 절차	-	
2-21	연간 총 보상 비율	-	
2-22	지속가능한 성장 전략에 대한 설명서	4, 5	
2-23	정책 약속	4	
2-24	정책 약속 내재화	22, 40, 46, 62, 72, 82	
2-25	부정적 영향 해결 절차	62~71	
2-26	우려사항 조인 및 제기 메커니즘	57	
2-27	법·규제 준수	-	보고 기간 내 해당 사례 없음
2-28	멤버십 가입 현황	-	코리아스타트업포럼, 한국인터넷기업협회
2-29	이해관계자 참여에 대한 접근법	18, 19	
2-30	전체 직원의 단체 교섭 비율	-	위대한상상 노동조합 부재

지표	내용	페이지	비고
GRI 3 - Material Topics 2021			
3-1	중요 토픽 결정 프로세스	16, 17	
3-2	중요 토픽 목록	16, 17	
3-3	중요 토픽 관리	16, 17	중요 토픽에 적용 가능한 GRI Topic Standards 없음
GRI 302 - Energy			
302-1	조직 내 에너지 소비	91	
302-4	에너지 소비 감축	63	
GRI 303 - Water and Effluents			
303-3	용수 취수량	91	
303-5	용수 사용량	91	
GRI 305 - Emissions			
305-1	직접 온실가스 배출(Scope 1)	91	
305-2	간접 온실가스 배출(Scope 2)	91	
305-3	기타 간접 온실가스 배출(Scope 3)	-	
305-5	온실가스(GHG) 배출 감독	62~71	
GRI 403 - Occupational Health and Safety			
403-1	산업안전보건 관리 시스템	58	
403-2	위험성 파악, 리스크 평가, 사고 조사	58	
403-3	산업보건 서비스	58, 60	
403-4	산업안전보건 관련 임직원 참여 및 소통	58	
403-5	산업안전보건 관련 교육	58	
403-6	근로자 건강 증진	60	
403-7	직장 건강 및 안전 영향의 예방과 완화	60	
GRI 404 - Training and Education			
404-1	임직원 1인당 한 해에 받는 평균 훈련시간	47	
404-2	임직원 직무교육 및 전직 지원 프로그램	47	
GRI 413 - Local Communities			
413-1	지역사회 참여, 영향 평가 및 개발 프로그램 운영 사업장	72~81	
GRI 418 - Customer Privacy			
418-1	고객 개인정보 보호 위반 및 고객 정보 분실 사실이 입증된 불만 인입건	86, 87	보고 기간 내 해당 사례 없음

SASB Index

위대한상상 지속가능성 공시 토픽 및 회계지표

토픽	코드	회계 지표	보고 위치
하드웨어 인프라의 환경 발자국	TC-IM 130a.1	(1) 전체 에너지 사용량, (2) 그리드전력 비율, (3) 재생에너지 비율	91
	TC-IM 130a.2	(1) 전체 용수 취수량, (2) 전체 용수 사용량, (3) 물 스트레스가 높은 수원 지역의 비율	91
	TC-IM 130a.3	데이터 센터에 적용된 환경적 고려사항	63
개인정보 보호, 광고 표준 및 표현의 자유	TC-IM 220a.1	행동 광고 및 개인정보 보호와 관련한 정책 및 관행	82~87
	TC-IM 220a.2	원래 목적 범위와 다르게 활용한 개인정보 건 수	-
	TC-IM 220a.3	개인정보 보호 관련 법규 위반으로 인한 금전적 손실의 총액	-
	TC-IM 220a.4	개인정보 관련 (1) 법적 열람 요청 건 수, (2) 정보가 요청된 사용자 수, (3) 요청으로 인한 정보 공개 비율	-
	TC-IM 220a.5	정부의 검열, 차단, 필터링 등이 존재하는 국가 리스트	-
	TC-IM 220a.6	정부의 콘텐츠 삭제 요청 건 수, 요청에 따른 비율	-
정보 보안	TC-IM 230a.1	(1) 데이터 침해 건 수, (2) 개인식별정보 수반 비율(PII), (3) 피해를 입은 사용자 수	86, 87
	TC-IM 230a.2	제3자 데이터 보안 기준 활용을 포함한 데이터 보안 리스크 식별과 해결에 대한 경영 접근 방식	86, 87
임직원 고용, 포용성 및 성과	TC-IM 330a.1	외국인 임직원 비율	-
	TC-IM 330a.2	임직원 몰입도 비율	54
	TC-IM 330a.3	(1) 경영진, (2) 기술직, (3) 기타 모든 임직원의 성 다양성	-
지적재산권 보호 및 경쟁 행위	TC-IM 520a.1	공정 경쟁을 저해하는 법규 위반 행위로 인한 금전적 손실액	-

Sector: Internet Media & Services

Sustainability Performance | 환경

자원 사용량

구분	단위	사용량
전력 사용량	kWh	2,069,369.22
도시가스 사용량	m ³	55,221.69
수자원 사용량	m ³	9,327.97

신재생 에너지 사용량

구분	단위	사용량
신재생 에너지 사용량	kWh	51,635.65

온실가스 배출량

구분	단위	2022
Scope 1	tCO ₂ e	138
Scope 2	tCO ₂ e	1,037
총합	tCO ₂ e	1,175

친환경 서비스

내용	단위	값	비고
1회용 수저·포크 안 받기	누적참여 횟수	회	231,705,183
	플라스틱 폐기물 저감 효과	톤	1,274
다회용컵 사용	온실가스 배출 저감 효과	tCO ₂ e	2,740
	일회용 컵 사용 저감 효과	개	100,283
다회용 배달용기 사용	온실가스 배출 저감 효과	tCO ₂ e	5.3
	다회용 배달용기 입점 매장	개	736
	다회용 배달용기 서비스 지역	개	16
생태복원 숲 조성	이용자 만족도	%	93
	온실가스 흡수 효과	tCO ₂ e	10.7

법규 위반 건수

내용	단위	2022
환경 관련 법규 위반	건	0

Sustainability Performance | 사회

임직원 교육 수강률

내용	단위	2022	
오프라인 교육	수강인원	명	1,001
	총 수강 시간	시간	3,250
온라인 교육	수강인원	명	1,176
	총 수강 시간	시간	16,404

라이더 지원 현황

내용	단위	2022	비고
라이더 지원	명	29,321	썸머/윈터 세이프티 캠페인, 흑한/흑서기 음료 지원, 배달 박스 위생 캠페인
라이더 산재보험 가입률	%	100	
라이더 불만 접수 답변율	%	100	

사장님 상생 지원 현황

내용	단위	2022	
1:1 상생 컨설팅	참여 가게	개	1,878
위생 컨설팅	참여 가게	개	80
	취득률	%	91.5
소상공인 O2O 플랫폼 진출 지원	지원 비용	억 원	22
	대상자 수	명	2,200






결식아동 및 지역사회 지원 현황







내용	단위	2022	비고	
결식아동 지원	동참 기업	개	19	
	고객 기부 동참	명	1,249	
	식사 지원	끼니	22,374	
	식사 지원 대상	명	9,048	
지역 사회 지원	기부금 총액	원	179,925,908	
	물품기증 캠페인	누적 기부 물품	개	1,807
	임직원 봉사 활동	봉사 참여자	명	1,456
	봉사 시간	시간	1,094	

정보 보호 현황

내용	단위	2022	
정보 보호 관련 교육	기본 교육	수료율 %	98.1
	추가 교육	수료율 %	98.4
데이터 보안 및 개인정보 관련 사고 건수	건	0	

UN SDGs 연계

UN SDGs	대응 목표	세부 목표	위대한상상 성과	보고 내용	이해관계자	
	기아 종식, 식량안보 달성, 개선된 영양상태의 달성과 지속가능한 농업 강화	Target 2.1	2030년까지 기아를 종식시키고, 영유아를 포함한 모든 사람, 특히 빈곤층과 취약계층이 연중 안전하고 영양가 있는 충분한 식량에 대한 접근을 보장한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 요기요 사용자 참여형 '마음한끼'를 통해 결식 아동 도시락 기부 진행 • 지자체 협력과 기업의 재원을 활용한 '다양한 한끼' 사업을 통해 매월 성동구 내 아동센터에 요기요 상품권 지급 	73~77	고객, 지역사회
	모든 연령층을 위한 건강한 삶 보장과 웰빙 증진	Target 3.6	2020년까지 세계적으로 도로 교통사고로 인한 사망 및 상해를 절반으로 줄인다.	<ul style="list-style-type: none"> • 요기배달 라이더 보험 가입 의무화 및 안전 물품 지급 	40~45	라이더
		Target 3.8	재무위험 관리, 양질의 필수 보건서비스에 대한 접근, 양질의 안전하고 효과적이며 적정가격의 필수 약품 및 백신에 대한 접근을 보장함으로써, 모두를 위한 보편적 의료보장(UHC)을 달성한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 사업장 안전 보건 관리 체계 구축 • 전 사업장 안전점검 시행 및 전사 안전교육 실시 • 임직원 건강 캠페인 및 상담 프로그램 운영 	58, 59	임직원
	성평등 달성과 모든 여성 및 여아의 권익신장	Target 5.4	공공서비스, 사회기반시설 및 사회적 보호정책을 제공하고 국가별로 적절하게 가구와 가족 내에서의 책임 분담을 증진함으로써, 무상 돌봄과 가사노동을 인정 하고 가치 있게 인식한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 임신부·8세 이하 자녀를 둔 직원 대상 단축근무제 시행 • 육아휴직 및 출산 후 배우자 휴가 제공 • 출산 지원금 지원 및 결혼 기념일 휴가 지원 • 배우자·자녀 2일 이상 입원 시 병가 사용 지원 	47~53	임직원
		Target 5.5	정치, 경제, 공공부문의 모든 의사 결정 과정에서 여성의 완전하고 효과적인 참여와 리더십에 대한 평등한 기회를 보장한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 채용, 승진, 사업 운영 등 전 단계에 걸쳐 성별에 따른 차별 금지 	57	임직원, 라이더
	모두를 위한 적정가격의 신뢰할 수 있고 지속가능하며 현대적인 에너지에 대한 접근 보장	Target 7.2	2030년까지 전 세계 에너지원 구성에서 재생에너지 비율을 상당히 증대한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 본사 내 태양광, 지열 에너지 사용 	63	지역사회, 정부 및 미디어
	지속적·포용적·지속가능한 경제성장, 완전하고 생산적인 고용과 모두를 위한 양질의 일자리 증진	Target 8.3	생산 활동, 양질의 일자리 창출, 기업가 정신, 창의성과 혁신을 지원하는 개발 지향적 정책을 진흥하고 금융서비스에 대한 접근 확대를 포함하여 소규모 비즈니스 및 중소기업의 형성과 성장을 장려한다.	<ul style="list-style-type: none"> • '사장님 매출 향상 컨설팅', '사장님포탈'을 통해 매장 경영에 대한 전문적인 지식과 맞춤형 콘텐츠 제공 • 정부 및 공공기관과의 협력을 통한 다양한 상생 활동 추진 	23~39	임직원, 고객, 사장님
		Target 8.5	2030년까지 청년과 장애인을 포함한 모든 여성과 남성을 위해 완전하고 생산적인 고용과 양질의 일자리 및 동일 가치 노동에 대한 동일 임금을 달성한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 온/오프라인 채용 박람회 개최 및 참여 • 국가공인 안마사 자격을 갖춘 시각 장애인 헬스키퍼 고용 	41~43, 47, 55	임직원, 라이더

UN SDGs	대응 목표	세부 목표	위대한상상 성과	보고 내용	이해관계자	
	국내 및 국가 간 불평등 감소	Target 10.3	차별적인 법규, 정책, 관례를 철폐하고 이와 관련한 적절한 법, 정책, 활동을 증진하는 등의 노력을 통하여 평등한 기회를 보장하고 결과의 불평등을 감소 시킨다.	· 직장 내 성별·인종·성별·종교·성적 지향에 따른 차별 금지	41~43, 46~61	임직원, 라이더
	지속가능한 소비와 생산 양식의 보장	Target 12.5	2030년까지 예방, 감축, 재활용 및 재사용을 통해 폐기물 발생을 상당히 줄인다.	· 서울특별시와 다화용기 전문업체 '리턴잇'과 협력 하에 다화용기를 사용한 음식 배달 서비스 진행 · '일회용 수저·포크 안 받기'를 기본값으로 설정하여 친환경 움직임 주도	64~71	고객, 사장님, 지역사회, 정부 및 미디어
		Target 12.6	기업과 특히 대기업 및 다국적기업에게 지속가능한 실천계획을 채택하고 보고 주기에 지속가능성 정보를 통합시킬 것을 장려한다.	· 지속가능경영 보고서 발간을 통한 관련 활동 공시	90, 91	정부 및 미디어
		Target 12.7	국가정책 및 우선순위에 따라 지속가능한 공공조달 시행을 촉진한다.	· 구매 행동 강령에 근거하여 협력사에 인권, 노동, 환경, 반부패, 불공정 영업 규범, 식품 및 식품 접촉 포장, 내부 고발에 관한 규칙 및 규정 준수를 요청	57	파트너사
	기후 변화와 그로 인한 영향에 맞서기 위한 긴급 대응	Target 13.1	모든 국가에서 기후 관련 위험과 자연재해에 대한 회복력과 적응력을 강화한다.	· 온실가스 배출 모니터링 및 저감 계획 수립 · 전 조영 LED 사용 · 빗물·중수 재활용	62~71	정부 및 미디어, 지역사회
	육상생태계 보호, 복원 및 지속가능한 이용 증진, 지속가능한 산림 관리, 사막화 방지, 토지황폐화 종지와 회복, 생물다양성 손실 중단	Target 15.2	2020년까지 전 세계적으로 모든 형태의 산림에 대한 지속가능한 관리 이행을 도모하고, 개발을 위한 산림파괴를 중단하며, 훼손된 산림을 복원하고, 신규 조림과 재조림을 상당히 증대한다.	· 강원도 태백·삼척 지역 탄소중립숲 조성	70	지역사회
	지속가능발전을 위한 평화롭고 포용적인 사회 증진, 모두에게 정의 보장과 모든 수준에서 효과적이고 책임성 있으며 포용적인 제도 구축	Target 16.5	모든 형태의 부패와 뇌물을 대폭 감소시킨다.	· 위대한상상 감사실 행동 강령 준수, 부패/뇌물 방지 정책 감독 강화 · 법정 의무 교육 및 직급별 맞춤형 사내 윤리 교육 제공 · 내/외부 익명 신고 채널 운영	57	임직원
	이행수단 강화와 지속가능발전을 위한 글로벌 파트너십 재활성화	Target 17.17	파트너십의 경험과 자원조달 전략을 바탕으로, 효과적인 공공·민관·시민사회의 파트너십을 장려하고 도모한다.	· 지역사회와의 다양한 협력을 위한 MOU 체결	43, 64, 84	지역사회, 정부 및 미디어

보고서 문의 | 위대한상상 ESG팀

E-mail | ESG@wesang.com

Website | www.wesang.com/sustainability

본 보고서는 친환경 용지에 콩기름 잉크로 인쇄되었습니다.

본 출판물에 대한 상업적 이용은 금지되어 있으며 인용 시에는
반드시 출처를 밝혀 주시기 바랍니다.

© 2023 위대한상상 All Rights Reserved.

