

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

FOR YOUR VALUABLE LIFE

Lifetime
Value
Creator

LOTTE
SHOPPING
ANNUAL
REPORT 2019

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

- CEO 메시지
- 롯데그룹소개
- 회사소개
- 재무성과 하이라이트
- 이사회
- 지배구조
- 윤리경영
- 준법경영
- 글로벌 네트워크
- 지역별 경영전략
- 2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

- 롯데백화점
- 롯데마트
- 롯데하이마트
- 롯데슈퍼
- 롯데홈쇼핑
- 롯데컬처웍스
- 롭스
- 롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

- 고객중심경영
- 환경경영
- 동반성장
- 사회공헌
- 일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

WELCOME TO THE LOTTE SHOPPING ANNUAL REPORT 2019.

2019년 애뉴얼 리포트에는 'Lifetime Value Creator'의 비전을 실현하기 위한 롯데쇼핑의 다양한 노력과 성과를 담았습니다. 통합 e커머스 플랫폼 '롯데ON'의 출범을 계기로 온라인 사업을 더욱 확대하고, 오프라인 점포를 혁신해 체험형 매장으로 변화시켜갈 뿐 아니라 온라인과 오프라인의 경계가 없는 미래의 쇼핑 환경을 만들어가는 과정을 만날 수 있습니다. 특히, '고객이 일상 속에서 새롭게 경험하는 롯데쇼핑'을 테마로 영상을 제작하여 보다 친근하면서도 재미있게 애뉴얼 리포트를 접하고 이해할 수 있도록 했습니다.

Publishing Digital Annual Report

롯데쇼핑은 사업 전반에서 적극 추진하고 있는 디지털 전환(Digital Transformation)의 일환으로 2019년 애뉴얼 리포트부터 인터랙티브 PDF 형식을 도입한 디지털 버전을 발간합니다. 여러 가지 아이콘에 담긴 편의 기능을 통해 원하는 정보를 다양한 형태로 활용할 수 있는 것이 특징입니다. 새롭게 선보이는 디지털 버전의 애뉴얼 리포트가 롯데쇼핑의 경영 활동과 성과를 이해관계자들에게 보다 효과적으로 전할 수 있기를 기대합니다.

USER GUIDE

-  이전 페이지로 이동
-  다음 페이지로 이동
-  홈 화면으로 이동
-  프린트
-  영상 재생
-  추가 정보
-  더 많은 이미지 보기

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

- CEO 메시지
- 롯데그룹소개
- 회사소개
- 재무성과 하이라이트
- 이사회
- 지배구조
- 윤리경영
- 준법경영
- 글로벌 네트워크
- 지역별 경영전략
- 2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

- 롯데백화점
- 롯데마트
- 롯데하이마트
- 롯데슈퍼
- 롯데홈쇼핑
- 롯데컬처웍스
- 롭스
- 롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

- 고객중심경영
- 환경경영
- 동반성장
- 사회공헌
- 일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

A WEEKEND OUT — ENJOY AND MAKE IT SUPER- SPECIAL!

불타는 주말, 우리처럼 특별하게 즐겨봐!

이름 : 박세림
직업 : 프리랜서 작가
나이 : 27세

#주말여유 #볼토 #롯데백화점강남점
#더콘란샴 #럭셔리끝판왕
#롭스강남점 #리프레시맛집
#롯데시네마 #팝콘은언제나맛있어
#씨네컴포트관 #영화는누워봐야제맛

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

THE INEXHAUSTIBLE JOY OF SHOPPING



THE CONRAN SHOP



롯데백화점 강남점 신관 1, 2층에 자리한 더콘란샵은 세계 최대 규모의 영국 프리미엄 라이프스타일 매장입니다. 더콘란샵이 국내에서 최초로 선보이는 매장으로, 300여 개의 해외 프리미엄 · 럭셔리 리빙 브랜드를 한 곳에서 만날 수 있습니다. 미술관처럼 감각적인 공간에서 취향에 꼭 맞는 리빙 상품을 고르는 즐거움은 언제나 특별합니다.

영국 여행에서 가봤던 더콘란샵을
여기서 만날 줄이야!
'여기서부터 여기까지 전부 주세요' 하고 싶어!



쇼핑 그 이상의 무궁무진한 즐거움

직접 보고 만지고 맛보고 즐기는 오프라인 매장은 온라인에서는 충족할 수 없는 놀라운 재미, 특별한 감동을 선사합니다. 롯데쇼핑은 점포 혁신을 통해 오프라인 매장을 색다른 경험, 다양한 문화, 편안한 휴식을 만나는 흥미진진한 공간으로 만들어갑니다. 롯데쇼핑과 함께 매일의 일상을 새로운 즐거움으로 가꿔보세요.

PREMIUM LIFESTYLE STORE



이거 리빙 잡지에서 봤던 그 의자잖아?
독특한 디자인에 세련된 색감까지,
완전 내 취향이야!



더콘란샵은 '비트라', '아르텍', '칼한센', '놀' 등 세계적인 가구 브랜드를 비롯해 홈데코, 주방용품, 식기, 욕실용품, 오디오, 조명, 아트소품에 이르기까지 리빙 관련 럭셔리 상품을 한 곳에서 쇼핑할 수 있는 토털 라이프스타일 매장으로 사랑받고 있습니다.

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW



HEALTH & BEAUTY



LOHB'S
REFRESH STORE

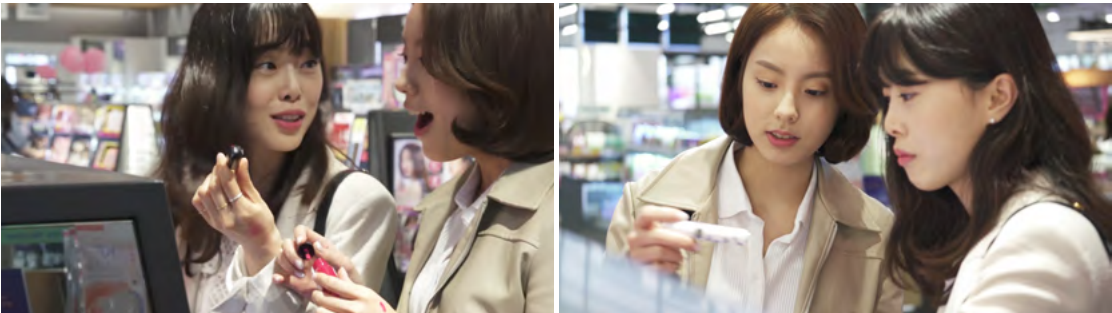
롭스 강남점은 2019년, 리뉴얼을 통해 리프레시 스토어로 거듭났습니다. 기초, 색조, 잡화를 비롯한 국내외 인기 브랜드를 새롭게 도입하고 집기와 디스플레이 방식을 재정비해 다양한 상품을 여유롭게 체험해볼 수 있도록 했습니다. 또한 뷰티 클래스, 뷰티클 클리닝, 선물 포장 등 다양한 서비스도 함께 제공하여 고객의 편의와 만족을 더해줍니다.



새로 나온 화장품 써보려고 왔다가
디톡스와 리프레시 제형하고 감성까지족족해짐~



리프레시와 디톡스를 테마로 하여 디톡스 마켓, 디톡스 카페, 감성충전 쉼터, 시그니처 포토 스팟, 힐링 메시지 미러 등 기분 전환을 위한 공간을 다채롭게 구성한 것 또한 롭스 강남점의 특징입니다. 바쁜 일상에서 잠시 벗어나 다양하고 재미있는 경험을 즐길 뿐 아니라 향기로운 차와 기분 좋은 휴식으로 몸과 마음을 새롭게 충전할 수 있습니다.



FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW



LOTTE
CINEMA



롯데시네마 영화관의 스마트 키오스크와 모바일 앱에 인공지능(AI) 음성인식 기술을 탑재해 간단한 음성 명령만으로 영화 티켓을 예매하거나 매점 상품을 구매하는 서비스를 제공합니다. '바로팝콘' 서비스를 이용해 미리 주문하면 매점에서 기다릴 필요 없이 맛있는 팝콘과 음료를 바로 픽업할 수 있어 편리합니다.



IMMEDIATE
PICK UP
SERVICE
FOR F&B



이 폭신평, 편안함 무엇?
세상에서 제일 편하게 영화를 보니
팝콘까지 완전 꿀맛!



고품격 리클라이너 좌석이 설치된 씨네컴포트(CINE COMFORT)관은 롯데시네마가 자랑하는 다양한 스페셜관 중 하나입니다. 자동 버튼으로 폭신한 가죽 소파 등받이의 높낮이를 자유롭게 조절할 수 있고 좌석 간격 또한 넓어서 쾌적한 환경에서 가장 편안한 자세로 좋아하는 영화를 마음껏 즐길 수 있습니다.

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

ONLY 100 DAYS LEFT UNTIL OUR WEDDING

저. 100일 후에 결혼합니다.



이름 : 김용석
직업 : 회사원
나이 : 36세

#D-100 #사랑해그램
#나장가간다 #하이마트로가요
#하이마트메가스토어
#혼수장만은하이마트
#프리미엄가전가득
#하루종일놀고싶어

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

LIFESTYLE SHOPPING LIKE YOU'VE NEVER KNOWN IT

지금까지 없었던 라이프스타일 쇼핑

기술의 융합, 발상의 전환으로 롯데쇼핑은 지금까지 없었던 라이프스타일 쇼핑을 창조해갑니다. 온라인과 오프라인의 경계가 없는 옴니채널 서비스로 쇼핑은 더 편리해지고, 다양한 체험과 편안한 휴식, 유쾌한 놀이까지 즐기는 매장이 늘어나면서 일상은 더 즐거워집니다. 롯데쇼핑과 함께 자신만의 새로운 라이프스타일을 만들어보세요.

SMART PICK,
CROSS PICK

롯데ON에서 쿠폰 운동화 주문 완료!
모레 하이마트에서 픽업하는 경로~

롯데ON을 비롯해 롯데백화점, 롯데하이마트 등의 온라인 쇼핑물에서 주문한 상품을 원하는 시간에 가까운 오프라인 매장에서 수령하는 스마트픽 서비스를 운영하고 있습니다. 온라인 주문 후 롯데백화점, 롯데하이마트, 세븐일레븐, 롯데슈퍼, 롯데리아 등 전국 약 8천여 개의 롯데 매장에서 픽업할 수 있어 매우 편리합니다.



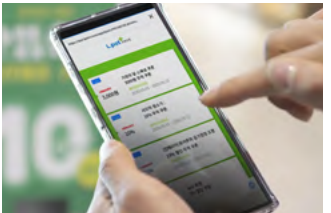
LOTTE HIMART
MEGA STORE

프리미엄 가전에서 리빙, 주방, 생활용품까지
훈수 준비는 메가스토어에서 끝내자고!

메가스토어는 롯데하이마트가 새롭게 선보이는 프리미엄 전자제품 체험 매장으로, 처음 오픈한 서울 잠실점은 국내 최대 규모를 자랑합니다. 프리미엄 가전과 리빙, 주방, 생활 용품을 즐겁게 체험하면서 휴식과 문화도 자유롭게 만끽하는 공간으로 꾸며 남녀노소 모두가 즐겁게 머물 수 있는 라이프스타일 매장으로 사랑받고 있습니다.

매장 근처에 오면 가상 비콘, GPS 등
첨단 측위 기술을 통해 엘팟(L.POT)
쿠폰을 자동으로 제공합니다.

와~ 매장 근처에만 와도 자동으로 쿠폰을 주네?
좋아, 오늘 여기서 다 써주겠어!



FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW



롯데하이마트 메가스토어는 모바일, 스마트 모빌리티, 사물인터넷(IOT) 등 디지털 기기를 체험하는 공간과 함께 국내외 다양한 브랜드의 프리미엄 가전을 한 눈에 볼 수 있는 전문관을 마련했습니다. 프리미엄 가전 전문관은 소품 형태로 구성해 대형가전, 주방가전, 생활가전을 실제 사용 환경에서 체험해볼 수 있어 더욱 편리합니다.



내가 봐왔던 상품은
온라인 전용 상품이었는데!
그렇다면 옴니존에서 바로 주문
들어갑니다~



옴니세일즈는 매장 내 전용 공간인 옴니존에서 태블릿PC를 통해 매장에 진열되지 않은 온라인 전용 상품이나 한정적으로 판매하는 시범 상품을 판매하는 서비스로 온·오프라인 제한 없이 원하는 상품을 선택할 수 있는 것이 장점입니다.

노느라 시간가는 줄 모름.
혼수 잠만하러 왔다 데이트
제대로 하고 감~

롯데하이마트의 메가스토어는 하루종일 머물며 쇼핑과 함께 취미, 문화, 휴식을 즐길 수 있는 라이프스타일 매장입니다. 서울 잠실점에는 캠핑, 요트, 전기자전거 등 다채로운 취미를 체험하는 공간을 마련해 인기가 특히 높습니다. 또한 매장 곳곳에는 휴식 공간과 더불어 카페, 세미나실 등을 마련해 일상의 다양한 즐거움을 누릴 수 있도록 했습니다.



FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

- CEO 메시지
- 롯데그룹소개
- 회사소개
- 재무성과 하이라이트
- 이사회
- 지배구조
- 윤리경영
- 준법경영
- 글로벌 네트워크
- 지역별 경영전략
- 2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

- 롯데백화점
- 롯데마트
- 롯데하이마트
- 롯데슈퍼
- 롯데홈쇼핑
- 롯데컬처웍스
- 롭스
- 롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

- 고객중심경영
- 환경경영
- 동반성장
- 사회공헌
- 일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

HOW DO YOU ADAPT TO LIVING ALONE?

혼자 잘 사는 방법, 매일 스킵 중!

이름 : 남재국
직업 : 인턴사원
나이 : 28세

#일상스타그램 #훈남훈족
#약속없는주말 #살롱홈내비서
#롯데ON #롯데홈쇼핑VR스트리트
#롯데홈쇼핑AR뷰 #롯데슈퍼프레시룩
#우리집이진짜맛집

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW



CHARLOTTE HOME

샬롯~! 오늘 날씨 어때?

FINGER
SHOPPING



샬롯홈은 일상 생활에 유용한 서비스와 콘텐츠, 미디어 기능을 갖춘 AI 스피커입니다. 기존 AI 스피커와 달리 터치 스크린을 갖춰 집안 어디서든 편리하게 이용할 수 있습니다. 간단한 음성 명령과 화면 터치만으로 날씨, 레시피, 교육뉴스 검색이나 동영상·음악 감상, 팟캐스트 듣기, 일정 메모 등 다양한 기능을 이용할 수 있어 생활을 더 편리하고 즐겁게 만들어줍니다.

YOUR BEST SHOPPING PARTNER IF YOU'RE SINGLE

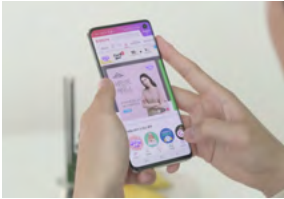
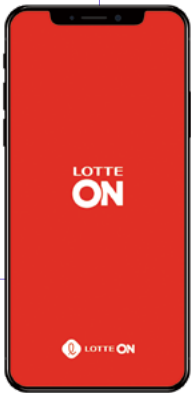
싱글 라이프를 위한 최고의 파트너

싱글 라이프는 자유롭고 편하지만 혼밥, 혼술, 혼영처럼 혼자 해야 할 일도 많습니다. 롯데쇼핑은 온라인, 근거리, 소용량·소포장, 편의성 등 1인 가구 고객을 위한 최적의 쇼핑 환경을 만들어갑니다. 온라인 통합 쇼핑몰에서 첨단 기술을 활용한 AR·VR 쇼핑, 간편한 프레시큐 서비스까지 롯데쇼핑과 함께 수고는 줄이고 만족은 더 크게 키워 보세요.



LOTTE ON

오늘은 꼭 공기청정기 사야지~
마침 롯데ON에서 특별 할인 중이네!



2020년 4월에 정식 론칭한 롯데ON은 롯데백화점, 롯데마트, 롯데슈퍼, 롱스, 롯데홈쇼핑, 롯데하이마트, 롯데닷컴 등 유통 7개사의 온라인 쇼핑몰을 통합한 e커머스 플랫폼입니다. 롯데ON을 통해 7개 온라인 쇼핑몰의 상품을 한번에 검색해 구매할 수 있습니다. 또한 빅데이터를 기반으로 고객 개개인에게 꼭 맞는 상품을 최적의 가격으로 제안하는 개인 맞춤형 서비스를 제공하는 것이 특징입니다.

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

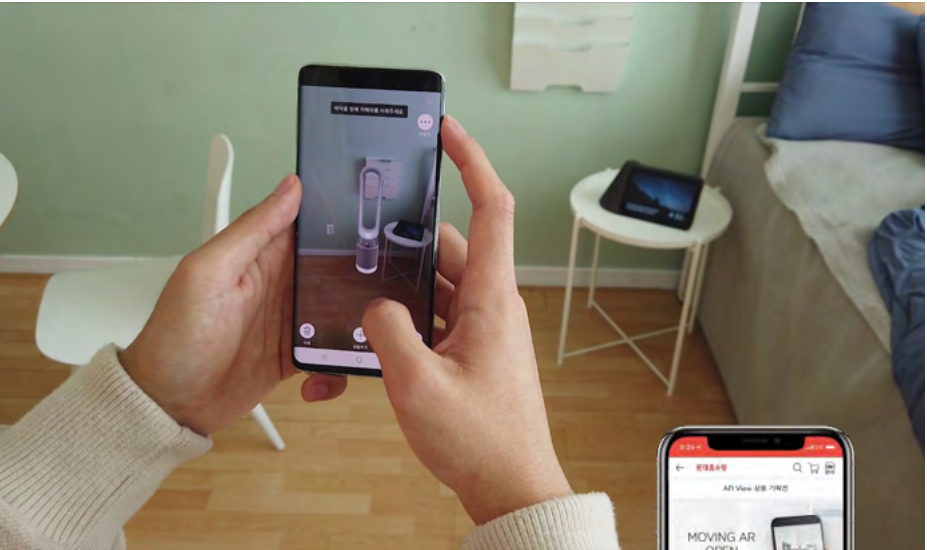
롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

롯데홈쇼핑의 모바일 VR 서비스 전문관 ‘핑거쇼핑’에서 만날 수 있는 ‘VR 스트리트(STREET)’는 가상현실 기술을 활용해 실제 매장에 있는 것처럼 쇼핑이 가능한 서비스입니다. 모바일의 3D 화면을 터치하는 것만으로 롯데홈쇼핑의 오프라인 매장인 ‘스튜디오샵’을 비롯해 총 11개의 국내외 유명 플래그십 매장 곳곳을 둘러보며 색다른 쇼핑을 체험할 수 있어 인기가 높습니다.



이 모델은 내 방에 잘 어울릴까?
오~ 3D AR 화면으로 보니
사이즈까지 아주 딱 맞네.

롯데홈쇼핑의 AR 뷰는 증강현실 기술을 활용해 모바일 3D 화면으로 가전·가구 상품을 가상으로 배치해보는 체험형 서비스입니다. 가전, 리빙 상품을 본인의 생활공간에 가상으로 배치한 후 360도로 움직이며 외부, 내부를 살펴보고 기능을 확인하거나 사이즈를 측정하면서 가장 어울리는 상품을 선택할 수 있습니다.

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

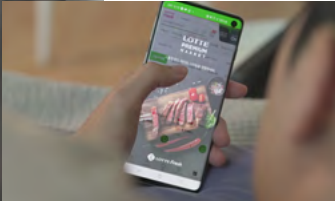
BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW



프레시쿡 밀키트로
맛있는 요리도 쉽게 똑딱!
나만의 룬밥식당, 여기가 진짜 맛집이네~



혼자라도 밥은 잘 챙겨먹어야 진정한 싱글족!

롯데슈퍼의 프레시쿡은 쿠킹박스, 지역 맛집, 반찬·요리, 국·탕·찌개, 샐러드·도시락, 밥·면·죽·스프, 베이커리·디저트, 분식·안주 등 총 8개 테마에서 약 1,300여 개의 가정간편식을 운영하는 국내 최대 규모의 온라인 가정간편식 전문관입니다. 매일 날씨, 트렌드에 맞는 추천 요리를 제안하는 '스페셜 특가관'을 운영할 뿐 아니라 매월 100여 개의 신상품도 출시하고 있습니다.



롯데슈퍼 온라인 전용 배송센터를 통해 유명 맛집의 대표 메뉴는 물론 간편하게 요리를 만들어 낼 수 있는 밀키트, 반찬, 안주와 간식, 디저트 등 다양한 가정간편식을 주문 3시간 이내에 받아볼 수 있습니다. 재료의 구매나 복잡한 조리 없이 내 집에서 편안하게 맛있는 식사를 할 수 있어 갈수록 인기가 높아지고 있습니다.

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

ANOTHER HAPPY DAY WITH MY DAUGHTER.

오늘도 딸과 행복한 하루를!

이름 : 조수연
직업 : 주부
나이 : 34세

#맘스타그램 #육아팁 #살림고수
#롯데마트스마트스토어 #쇼핑얼리어답터
#스마트쇼핑은즐거워
#살롯데는내친구 #보이스커머스
#집안일도쇼핑처럼즐거웠으면



FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

THE WORLD'S SMARTEST AND MOST CONVENIENT WAYS TO SHOP

세상에서 가장 스마트한 쇼핑 라이프

풀필먼트 시스템을 갖춘 롯데마트 스마트 스토어에서는 스마트 카트와 바로 배송으로 완전히 새로운 쇼핑을 경험할 수 있습니다. 집안에서도 AI 스피커 샬롯홈에게 말을 하거나 화면을 터치하는 것만으로 쇼핑은 물론 다양한 콘텐츠나 미디어까지 즐기는 것이 가능해졌습니다. 세상에서 가장 스마트한 쇼핑, 이제 롯데쇼핑에서 즐겨보세요.



LOTTE MART

롯데마트의 스마트 스토어가 디지털 풀필먼트 스토어로 다시 한 번 진화합니다. 중계점, 광고점에서 첫 선을 보인 풀필먼트 스토어는 매장 내 물류 자동화 시설을 갖춰 주문부터 배송까지 1시간~1시간 30분에 이루어지는 '바로배송' 서비스가 가능합니다. 또한 스마트 카트, 전자가격표시기, 무인계산대, 3D홀로그램과 디지털 사이니지 등으로 더욱 즐겁고 편리하게 쇼핑을 즐길 수 있습니다.



스마트 카트로 쇼핑하니까
정말 재미있고 편하다~
서울이 너도 엄마랑 같이 오길 잘 했지?

롯데마트 중계점에서 운영 중인 스마트 카트는 카트에 부착된 단말기가 쇼핑을 보다 흥미롭고 편리하게 만들어줍니다. 선택한 상품의 바코드를 단말기에 차례로 스캔만 하면 장바구니 목록에 자동으로 추가되어 가격과 할인 정보를 한 눈에 확인하고 결제까지 간편하게 마칠 수 있습니다.

SMART STORE



FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW



매장이 곧 산지! 엄청 신선하~!

롯데마트 로컬 채소매장

롯데마트는 '매장이 곧 산지'라는 가치를 전달하기 위해 로컬 채소매장을 운영합니다. 각 점포의 반경 50km 이내의 우수 생산자를 발굴하고, 산지 직거래를 통해 신선한 로컬 채소를 공급받고 있습니다. 고객에게는 안전한 지역 농산물을 공급하고 지역 농가에는 안정적인 판로를 보장하는 뜻깊은 일이기도 합니다.



계산대에서 오래 기다리는 게 정말 피곤했는데
스마트 카드로 결제까지 할 수 있으니 정말 편해!

스마트 카트를 이용하면 계산대에서 길게 줄을 설 필요가 없습니다. 카트에 부착된 단말기에서 몇 번의 터치만으로 각종 할인쿠폰과 엘포인트 등을 자동 적용해 결제까지 간단히 처리할 수 있기 때문입니다. 결제를 마친 후에는 스마트 카트 전용 출구를 통해 빠르게 매장 밖으로 나갈 수 있어 시간과 수고가 훨씬 절약됩니다.

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

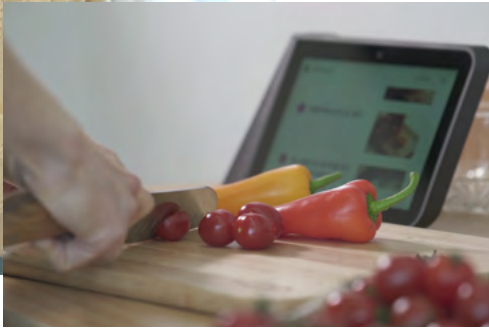
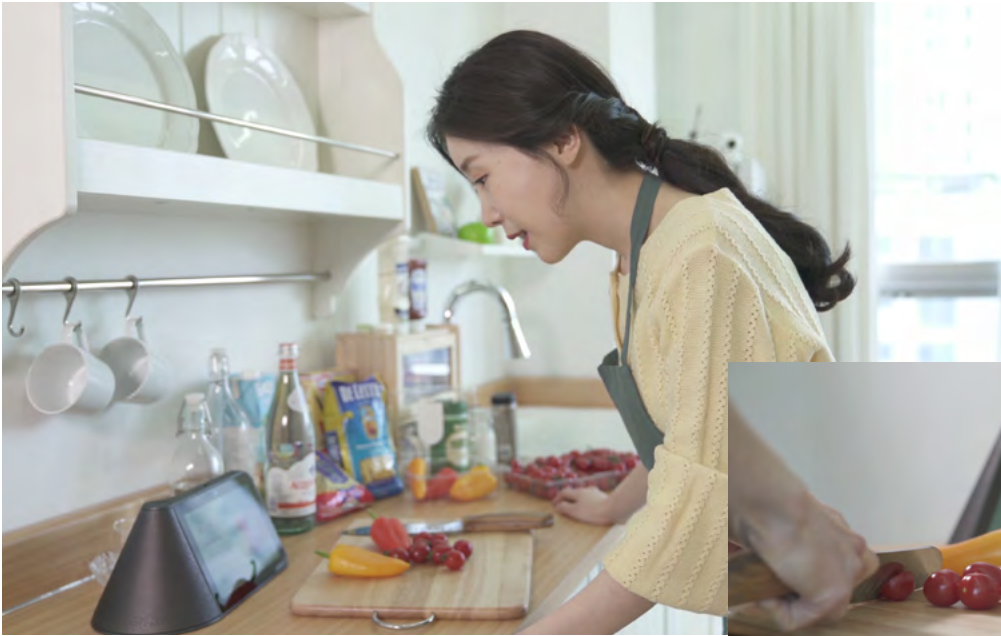
BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW



터치 스크린을 갖춘 AI 스피커 샬롯홈은
음성 명령이나 화면 터치로 원하는 서비스나 콘텐츠,
미디어를 쉽게 이용하는 것이 특징입니다.
무게도 가벼워 침실, 거실, 주방, 아이방 등 집안
어디서나 자유롭게 옮겨다니며 쓰기 좋습니다.
요리하면서 레시피를 참고하거나 아이에게 동영상
보여주는 등 다양하게 활용할 수 있어 무척 유용합니다.

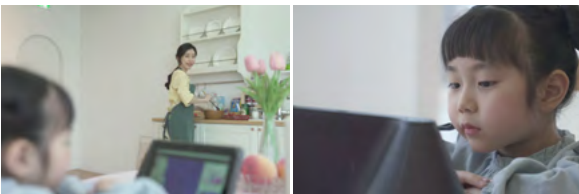


CHARLOTTE HOME

샬롯~ 도마토 파스타 레시피 부탁해.



엄마~ 나 뽀로로 보고 있어도 되죠?
샬롯은 쉬우니까 나 혼자서도 찾을 수 있어요.



샬롯홈은 말하는 것만으로 편리하게 쇼핑할 수 있는
차세대 보이스 커머스 플랫폼입니다. 샬롯홈에
주문할 상품을 말하면 화면에 선택 가능한 제품이
뜨고 주문으로 연결됩니다. 롯데백화점과 롯데슈퍼,
롯데홈쇼핑, 롯데리아에서 판매되는 상품과
서비스를 이용할 수 있을 뿐 아니라 롯데시네마의
티켓 예매도 가능합니다.



우리 샬롯한테 쇼핑 부탁해볼까?
샬롯~ 여자아이 원피스 사고 싶어.



FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

ABOUT LOTTE SHOPPING

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW



CEO'S MESSAGE

과감한 변화와 혁신을 통해 업계 리더의
역량을 발휘하면서
고객과 공감하고 사회와 공생하는 '좋은 기업'을
만들어하겠습니다.

존경하는 고객, 주주 여러분

2019년에 유통산업은 지속된 경기 침체와 급변하는 영업환경으로 인해 많은 어려움을 겪었지만 온라인을 중심으로 성장세를 계속 이어갔습니다. 롯데쇼핑은 온라인 강세의 위기 속에서 창립 40주년을 맞아 새로운 각오로 모든 사업 분야에서 과감하고 적극적인 도전을 펼쳤습니다. 오프라인 점포의 경쟁력을 제고하고 e커머스 사업을 확대하는 한편, 온라인과 오프라인의 경계 없는 O4O(On-line for Off-line) 쇼핑 환경 구축에도 주력했습니다. 또한 윤리경영, 준법경영을 철저히 실천하면서 기업의 사회적 책임을 다하고자 하는 노력도 멈추지 않았습니다. 롯데쇼핑에 언제나 한결같은 성원을 보내주시는 고객, 주주 여러분께 깊이 감사드리며, 지난해의 성과와 올해의 계획에 대해 말씀드리겠습니다.

핵심 역량을 강화하고 미래 성장동력 확보에 주력했습니다

2019년 유통산업은 소비 심리 위축과 정부의 규제 강화, 업계 경쟁 심화, 인건비 상승 등의 영향으로 악화된 환경 속에서도 온라인의 선전에 힘입어 매출 규모가 전년보다 상승했습니다. 1인 가구 증가, 고령화와 더불어 소량·근거리 구매 확산, 가치 소비 성향 확대, 환경·건강 제품 관심 증대, 소비 양극화 심화, 온라인 구매 선호 등 인구 구조와 소비 트렌드의 변화가 계속 되면서 업체에 따라 실적의 부침을 겪기도 했습니다. 오프라인 업체 매출이 역성장한 반면 온라인 업체 매출은 전년에 이어 두 자릿 수 성장을 이어가면서 전체 매출 성장을 주도한 것으로 나타났습니다.

롯데쇼핑은 이러한 위기를 극복하고 실적을 개선하기 위해 이익 중심의 질적 성장을 실현하면서 확고한 미래 성장기반 구축에 역량을 집중했습니다. 오프라인 점포의 리뉴얼과 수익구조 개선, 상품과 콘텐츠 경쟁력 강화, 온라인 사업의 확대와 새로운 O4O 서비스 개발 등을 적극 추진하였습니다. 아울러 롯데리츠 자산 편입을 통해 대규모 자금을 조달할 뿐 아니라 점포 구조조정, 비용 절감 등의 노력도 함께 펼쳤습니다. 그러나 아쉽게도 매출은 17조 6,220억 원, 영업이익 4,279억 원을 달성, 전년보다 감소한 실적을 기록하였습니다.

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

롯데리츠는 1조 5천억 원 규모의 국내 최대 상장리츠로서 보유 자산을 활용하여 자금을 조달하고 이를 신성장동력 확보에 재투자함으로써 지속 성장을 담보하고 기업 가치를 높이기 위해 설립되었습니다. 롯데쇼핑은 백화점 4개, 아울렛 2개, 할인점 4개 등 총 10개 점포를 자산으로 편입해 확보된 자금으로 O4O 전략 투자, e커머스 사업 투자, 인도네시아와 베트남 중심의 해외 사업 확장 등에 적극 활용하고 있습니다.

사업부별로 사업 성과를 말씀드리면, 백화점 사업 부문은 인천 터미널점 외에 신규 출점을 지양하여 내실을 다지고, 점포 리포 지셔닝을 통해 오프라인 점포의 수익 구조를 개선하는 데 주력하였습니다. 또한 리빙 분야의 핵심 콘텐츠를 확보하기 위해 본점 리빙관 리뉴얼을 비롯해 영국 프리미엄 리빙 편집매장인 ‘더콘란샵’을 국내 최초 론칭하는 등 MD 경쟁력을 더욱 강화했습니다.

할인점 사업 부문은 점포 규모와 상권 맞춤형 테넌트 MD를 통해 수익성 중심의 점포 개선에 역량을 집중하고, 신선식품, 밀(Meal) 등 식품 중심의 상품 경쟁력을 한층 제고하였습니다. 또한 야간 배송을 도입하고 핵심 상권 내 배송을 강화하는 등 고객의 니즈를 신속하게 반영하기 위한 서비스를 새롭게 선보였습니다.

전자제품전문점 사업 부문은 지속적인 투자를 통해 온라인 사업을 강화하는 한편, 옴니스토어를 확대하고 가전을 비롯한 다양한 라이프스타일 상품을 제안하는 메가스토어를 선보이며 채널과 상품 경쟁력을 한층 제고하였습니다. 아울러 주거 공간 관련 홈케어 서비스 품목을 확대하는 등 차별화 서비스 제공에도 힘을 기울였습니다.

슈퍼 사업 부문은 전용 물류센터인 ‘프레시센터’를 확장하는 등 온라인 사업 활성화에 주력하였으며, 서비스 경쟁력을 확보하기 위해 주요 지역에서 새벽배송과 야간배송을 시작했습니다.

176,220

2019 매출액 (억 원)

4,279

2019 영업이익 (억 원)

홈쇼핑 사업부문에서는 단독 브랜드 강화를 통한 상품 경쟁력 확보, 차별화된 쇼핑 경험을 위한 모바일과 방송 콘텐츠 강화 등을 적극 추진하였고, 온라인과 T커머스 사업을 더욱 활성화하는 성과를 거두었습니다.

컬처웍스 사업 부문에서는 해외 진출과 함께 영화관 부대 매출 확대, 콘텐츠 사업 활성화에 역량을 집중하여 관객 수 증가, 공연·드라마를 비롯한 엔터테인먼트 사업의 흥행 성공 등의 성과가 있었습니다.

H&B 사업 부문은 계열사와의 협업을 통해 하이브리드 매장을 선보이는 한편, 기존 점포의 효율화, 상품 경쟁력 강화, 체험형 매장 구현 등을 통해 차별화를 시도했으며, 고객 만족을 제고하고자 다양한 노력을 펼쳤습니다.

롯데쇼핑의 디지털 역량 강화와 통합을 위해 신설된 e커머스사업부는 7개 유통 계열사 통합 로그인 서비스를 제공하는 ‘롯데ON’ 앱과 유료 멤버십 서비스 ‘롯데오너스’를 새롭게 선보였습니다. 또한 AI 보이스 커머스 플랫폼 구축 등 차세대 신기술 도입을 위한 기반 형성에 주력하였습니다.

비상경영체제로 전환하여 과감한 변화와 혁신을 추진하겠습니다

2020년에는 코로나19 여파로 글로벌 경제의 불확실성이 지속되고 국내 경기 부진이 장기화됨에 따라 소비 심리 회복이 더딜 것으로 전망됩니다. 유통산업도 전년에 이어 전통 오프라인 업체의 부진과 정부의 영업 규제, 유통 채널 간의 경쟁 심화, 인구구조 변동과 소비 트렌드 변화 등이 계속되며 온라인 등 일부 업태를 제외하고는 성장에 어려움을 겪을 것으로 예상됩니다.

롯데쇼핑은 이러한 위기에 효과적으로 대응하기 위해 비상경영체제로 전환하고, 과감한 변화와 혁신을 통해 시장의 틀을 바꾸는 ‘게임 체인저(Game Changer)’가 되어 전 사업 부문에서 의미있는 성과를 이루어가고자 합니다.

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

- CEO 메시지
- 롯데그룹소개
- 회사소개
- 재무성과 하이라이트
- 이사회
- 지배구조
- 윤리경영
- 준법경영
- 글로벌 네트워크
- 지역별 경영전략
- 2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

- 롯데백화점
- 롯데마트
- 롯데하이마트
- 롯데슈퍼
- 롯데홈쇼핑
- 롯데컬처웍스
- 롭스
- 롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

- 고객중심경영
- 환경경영
- 동반성장
- 사회공헌
- 일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

이를 위해 우선, 기존 사업부 각자 대표 체제로 운영하던 조직을 헤드쿼터(HQ)를 기반으로 한 **원톱(One Top) 대표이사 체제로 전환하였습니다.** 과거 고성장기에는 사업부 각자 대표 체제가 성과를 내는데 적합한 구조였지만, 지금은 One CEO 체제로 전환하여 회사의 자원과 역량을 일원화하는 것이 법인 전체의 성과를 위해 가장 효율적인 방식이라 판단했기 때문입니다. HQ는 기획, 투자, 예산, 홍보 등을 총괄한 통합적 의사결정을 하고 각 사업부는 상품 개발과 영업 활동에 집중하는 형태로 운영되며, 이러한 조직 개편을 통해 법인 차원의 의사결정을 강화하고 사업부 간 큰 시너지 효과를 기대할 수 있습니다.

신설한 HQ를 중심으로 전사적 차원에서 백화점, 할인점, 슈퍼, H&B 사업부의 비효율 점포 대상 수익성을 개선해나가고자 합니다. 이를 통해 자산을 효율적으로 경량화하고 영업손실 규모를 축소하여 재무 건전성과 기업 가치를 더욱 높여가겠습니다.

전국 광역 상권에서 패션과 명품이 강점인 백화점, 지역밀착형 상권에서 식품에 경쟁력 있는 할인점과 슈퍼, 젊은 유동 인구가 많은 입지에서 잡화에 강점이 있는 H&B스토어, 온라인 역량이 집결된 e커머스 등 각 사업부의 핵심 강점과 롯데쇼핑의 보유 자산, 역량을 효과적으로 융합하여 경쟁력을 극대화해 나가겠습니다. 그 일환으로 먼저, 4월에 온·오프라인의 시너지를 극대화할 통합 e커머스 플랫폼 '롯데ON'을 론칭했습니다. 이를 통해 고객 개인의 라이프스타일을 가장 잘 이해하는 최적의 유통·서비스 솔루션을 제공할 예정입니다.

전사적으로 오프라인 점포의 리포지셔닝을 통해 수익성을 개선하는 한편, 신성장동력 확보와 해외 사업의 안정화를 추진해 이익 중심의 질적 성장을 실현해 나갈 것입니다. 아울러 단순히 디지털 역량을 강화하는 데 그치지 않고 사업 전반에 걸쳐 디지털 전환(Digital Transformation)에 기반한 비즈니스 혁신을 이루어냄으로써 지속가능한 성장의 기반을 마련해나가도록 하겠습니다.

롯데쇼핑은 이처럼 과감한 변화와 혁신을 추구하면서도 사회적 책임의 성실한 수행을 통해 사회적 가치를 창출하는 노력을 소홀히 하지 않을 것입니다. 파트너사, 지역사회, 중소상인과 함께 진정한 동반성장을 실현하고, 청년실업, 저출산 등 사회적 문제 해결에도 적극 나서겠습니다. 아울러 고객과 임직원의 건강을 위해 쾌적한 쇼핑 환경과 안전한 사업장을 조성하고, 지구환경을 건강하게 가꾸는 환경경영도 더욱 열심히 실천할 것입니다.

롯데쇼핑은 지금까지 수많은 위기와 시련을 극복하며 강인한 저력과 탄탄한 역량을 갖춘 글로벌 유통기업으로 성장해왔습니다. 지금의 어려운 경영환경을 새로운 도약의 기회로 삼아 유통산업의 변화와 혁신을 선도하는 리더로서 역량을 발휘해나가겠습니다. 아울러 고객과 공감하며 새로운 가치를 제공하고, 사회와 공생하며 국가 경제에 기여하는 '좋은 기업'이 되기 위해 최선을 다하겠습니다.

언제나 한결같이 신뢰와 성원을 보내주시는 고객, 주주 여러분께 다시 한 번 깊은 감사를 드리며, 국민에게 사랑받고 세계에서 인정받는 글로벌 유통기업으로 성장해가는 롯데쇼핑에게 앞으로도 변함없는 변함없는 관심과 지지를 보내주시기를 부탁드립니다. 감사합니다.

대표이사 부회장 강희태

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

E-COMMERCE STRATEGY

e커머스 리더로 도약하기 위한 새로운 전략

최근 몇 년간 인구 구조와 소비 패턴의 변화, ICT 발달 등의 영향으로 온라인 쇼핑의 비약적인 성장세가 이어져 2019년에는 e커머스 시장 규모가 약 135조 원으로 확대되었습니다. 2020년에는 코로나19의 여파로 언택트 소비가 더욱 확산되면서 e커머스 시장의 성장이 가속화될 것으로 전망됩니다. 이에 따라 e커머스 시장을 둘러싼 온·오프라인 유통업체들의 경쟁 또한 한층 심해질 것으로 예상됩니다.

롯데쇼핑은 지금까지 축적해온 역량을 기반으로 e커머스 사업을 신성장동력으로 적극 육성해 오프라인뿐만 아니라 온라인에서도 업계 리더로 성장해나가고자 합니다. 이를 위해 지난 2018년 e커머스 사업을 전담할 e커머스사업부를 출범하였고, 그 첫 사업으로 2020년 4월에 통합 e커머스 플랫폼 ‘롯데ON’을 공식 론칭하며 업계를 주도하기 위한 본격적인 도전을 시작했습니다.

유통 7개사의 온라인 쇼핑몰을 통합한 ‘롯데ON’ 앱은 고객별로 최적화된 상품을 추천하는 인공지능(AI) 퍼스널쇼퍼 서비스를 제공하는 것이 특징입니다. 국내에서 가장 많은 3,900만 명 고객 데이터를 기반으로 고객 개인의 취향, 나이, 직업 등을 고려해 ‘초(超)개인화’된 솔루션을 선보임으로써 궁극적으로 검색창이 따로 필요 없는 온라인 쇼핑 플랫폼을 구현해나갈 계획입니다. 아울러 온라인과 오프라인의 경계가 없는 O4O 서비스를 확대하여 롯데ON만의 차별화된 경쟁력을 강화해나갈 것입니다.

온라인 사업 매출 실적 및 목표 (조 원)



롯데쇼핑은 롯데ON의 성공적 운영을 시작으로 2023년까지 온라인 매출 20조 원을 달성해나가고자 합니다. 아울러 2025년까지 단계별로 유통 플랫폼을 최적화·효율화하고, AI, 빅데이터를 비롯한 최신 ICT를 도입하여 독자적인 e커머스 에코 시스템을 구축해나갈 것입니다. 이러한 다양한 노력을 통해 롯데쇼핑은 오프라인을 넘어 e커머스의 진정한 리더로 도약하겠습니다.

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

ABOUT LOTTE GROUP

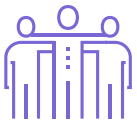
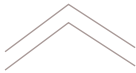
고객과 공감하고 사회와 공생하는 좋은 기업으로 성장합니다

롯데는 1967년 롯데제과를 설립한 이후 50년이 넘는 기간 동안 식품, 유통, 화학, 건설, 제조, 관광, 서비스 등의 분야로 사업을 확장해 대한민국을 대표하는 그룹사로 발전했습니다. 또한 적극적인 해외 시장 진출을 통해 아시아를 비롯한 세계 곳곳에서 사업을 확대하고 있습니다. 앞으로도 세계의 신뢰 속에서 고객과 공감하고 사회와 공생하는 좋은 기업으로 성장해가겠습니다.

MISSION

사랑과 신뢰를 받는 제품과 서비스를 제공하여 인류의 풍요로운 삶에 기여한다.

롯데의 미션은 경영활동의 기본이자 출발점이 되는 개념으로서, 내부 구성원들의 조직에 대한 자부심과 결속력을 다지고 업무에 대한 동기를 창출하는 데에 다음과 같이 중요한 역할을 합니다.



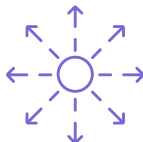
풍요 RICHNESS

롯데가 설립 이래 지속적으로 고객에게 제공해온 '풍요'의 가치를 강조해 타 그룹과 차별성을 나타냅니다.



기여 CONTRIBUTION

'고객의 사랑과 신뢰를 받고 인류의 삶에 기여'하기 위한 끊임없는 노력의 동기를 제공합니다.



확장 EXPANSION

'제품과 서비스' 그리고 '인류'라는 포괄적인 표현으로 신규 사업영역 확장의 의지를 피력합니다.

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

- CEO 메시지
- 롯데그룹소개
- 회사소개
- 재무성과 하이라이트
- 이사회
- 지배구조
- 윤리경영
- 준법경영
- 글로벌 네트워크
- 지역별 경영전략
- 2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

- 롯데백화점
- 롯데마트
- 롯데하이마트
- 롯데슈퍼
- 롯데홈쇼핑
- 롯데컬처웍스
- 롭스
- 롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

- 고객중심경영
- 환경경영
- 동반성장
- 사회공헌
- 일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

VISION

LIFETIME VALUE
CREATOR

롯데는 미래 50년 동안에도 지속가능한 성장을 이룰 수 있도록 그룹의 성장 방향을 질적 성장으로 전환하고, 이에 맞춰 새로운 비전을 선포하였습니다. 「Lifetime Value Creator」에는 롯데의 브랜드를 통해 고객에게 전 생애주기에 걸쳐 최고의 가치를 선사하겠다는 의미가 담겨져 있습니다.

CORE VALUE

롯데 핵심가치는 롯데인들이 미션과 비전을 달성하기 위해 갖추어야 할 사고와 행동방식의 기준입니다.



CHALLENGE

우리는 업무의 본질에 집중하며 끊임없는 도전을 통해 더 높은 수준의 목표를 달성해 나간다.

RESPECT

우리는 다양한 의견을 존중하며 소통하고, 원칙을 준수함으로써 신뢰에 기반한 공동체를 지향한다.

ORIGINALITY

우리는 변화에 민첩하게 대응하고, 경계를 뛰어넘는 협업과 틀을 깨는 혁신을 통해 쉽게 모방할 수 없는 독창성을 만든다.

출발	업무의 본질을 파악하고 조직 전체의 성과와 연계되는 목표를 설정한다.	구성원과 이해관계자들의 다양한 의견을 존중하며 적극적으로 소통한다.	환경 변화의 속도와 방향성에 맞추어 민첩하게 대응한다.
발전	목표 달성을 위해 자발적으로 업무 개선을 끊임없이 시도한다.	원칙을 준수하고 이해관계자들의 요구에 적극적으로 대응한다.	다양한 분야에 적극적인 관심을 가지고 더 나은 가치를 창출하기 위해 경계를 뛰어넘는 협업을 추구한다.
성과	보다 높은 수준의 목표를 설정하고, 포기하지 않고 달성해낸다.	행동의 영향력을 고려하여 신중하게 행동함으로써, 우리를 둘러싼 공동체와 신뢰를 구축한다.	독창적인 시각과 혁신적인 활동으로 쉽게 모방할 수 없는 제품과 서비스를 제공한다.

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

BUSINESS AREA

* 2019년 말 기준

FOOD

식품

롯데제과
롯데칠성음료(음료BG)
롯데칠성음료(주류BG)
롯데푸드
롯데네슬레
롯데아사히주류
롯데유통사업본부
롯데중앙연구소
롯데지알에스

RETAIL
DISTRIBUTION

유통

롯데백화점
롯데마트
롯데슈퍼
코리아세븐
롯데하이마트
롯데홈쇼핑
롯데쇼핑 e커머스
롭스
롯데멤버스
롯데컬처웍스
에프알엘코리아
롯데상사

CHEMICAL,
CONSTRUCTION,
MANUFACTURING

화학/건설/제조

롯데엠시시
롯데건설
롯데CM사업본부
롯데기공
롯데알미늄
롯데정밀화학
롯데케미칼
캐논코리아 비즈니스 솔루션
케이피캠텍
한국후지필름

TOURISM,
SERVICES

관광/서비스

롯데글로벌로지스
롯데렌탈
롯데리조트
롯데면세점
롯데문화재단
롯데물산
롯데미래전략연구소
롯데복지재단
롯데삼동복지재단
롯데스카이힐CC
롯데월드
롯데인재개발원
롯데자산개발
롯데자이언츠
롯데장학재단
롯데정보통신
롯데제이티비
롯데캐피탈
롯데피에스넷
롯데호텔
대흥기획
부산롯데호텔

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

- CEO 메시지
- 롯데그룹소개
- 회사소개
- 재무성과 하이라이트
- 이사회
- 지배구조
- 윤리경영
- 준법경영
- 글로벌 네트워크
- 지역별 경영전략
- 2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

- 롯데백화점
- 롯데마트
- 롯데하이마트
- 롯데슈퍼
- 롯데홈쇼핑
- 롯데컬처웍스
- 롭스
- 롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

- 고객중심경영
- 환경경영
- 동반성장
- 사회공헌
- 일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

COMPANY PROFILE

Vision
LIFETIME VALUE CREATOR

New 핵심가치
Beyond Customer Expectation
Challenge
Respect
Originality

경영방침
투명경영
핵심 역량 강화
가치경영
현장경영

DEPARTMENT STORES
백화점
롯데백화점
에비뉴엘
영플라자
롯데아울렛
롯데 프리미엄 아울렛
온라인몰 '엘롯데'

DISCOUNT STORES
할인점
롯데마트
빅마켓
온라인몰 '롯데마트몰'
마켓D

SUPERMARKETS
슈퍼마켓
롯데슈퍼
롯데마켓999
온라인몰 '롯데프레시'
롯데 프리미엄 푸드마켓
롯데슈퍼 with 롭스

HEALTH & BEAUTY STORES
H&B스토어
롭스
온라인몰 '롭스몰'

HOME SHOPPING
홈쇼핑
롯데홈쇼핑
롯데아이몰
롯데OneTV
스튜디오샵
카탈로그

SPECIALTY STORES
전문점
롯데하이마트
토이저러스
펫가든
베이비저러스

CULTUREWORKS
컬처웍스
롯데시네마

e-COMMERCE
e커머스
롯데ON

QUANTITY GROWTH
양적 성장

QUALITY GROWTH
질적 성장

DISTRIBUTION CHANNELS

유통의 미래를 새롭게 창조하는
대한민국 대표 글로벌 유통기업

회사 개요

롯데쇼핑은 1970년 창립 이래 50년 가까이 앞선 인프라와 시스템을 바탕으로 유통산업의 발전을 선도하고 고객에게 새로운 가치를 제공해왔습니다. 백화점에서 할인점, 전자제품 전문점, 슈퍼마켓, 홈쇼핑, 컬처웍스, H&B스토어, e커머스까지 다양한 유통 분야로 사업 영역을 확대해 대한민국 1등 유통기업으로 성장했습니다. 또한 신규 출점, 점포 리뉴얼과 함께 가장 롯데다운 상품과 서비스를 제공할 뿐 아니라 4차 산업혁명 시대에 걸맞은 스마트 쇼핑 환경과 옴니채널 서비스를 선보이며 미래 유통문화 창조에 앞장서고 있습니다. 러시아, 베트남, 인도네시아 등 해외 시장에서도 현지의 유통산업과 생활문화 발전에 기여하며 성장기반을 구축하고 있습니다.

유통 채널

롯데쇼핑은 전국에 오프라인 매장과 온라인·모바일 쇼핑몰을 운영하며 국내에서 가장 경쟁력 있는 유통 채널을 갖추고 있습니다. 백화점, 할인점, 전자제품 전문점, 슈퍼마켓, 홈쇼핑, 컬처웍스, H&B스토어, e커머스 등 유통 채널의 다양성과 편의성은 국내뿐만 아니라 세계에서 최고 수준이라 할 수 있습니다. 또한 복합쇼핑몰과 아울렛, 스마트 스토어, 옴니·메가스토어, 프리미엄 푸드마켓, T커머스, 통합 e커머스 플랫폼, AI 보이스 커머스 플랫폼 등 새로운 라이프 스타일을 제시하는 신규 채널을 지속적으로 선보이고 있습니다. 앞으로도 오프라인 매장의 장점을 강화하고 모바일을 중심으로 온라인 경쟁력을 제고하는 한편, 최신 ICT를 융합한 혁신적인 O4O 서비스를 제공하여 지금까지 경험하지 못했던 새로운 유통문화를 선사해 나가겠습니다.

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

- CEO 메시지
- 롯데그룹소개
- 회사소개
- 재무성과 하이라이트
- 이사회
- 지배구조
- 윤리경영
- 준법경영
- 글로벌 네트워크
- 지역별 경영전략
- 2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

- 롯데백화점
- 롯데마트
- 롯데하이마트
- 롯데슈퍼
- 롯데홈쇼핑
- 롯데컬처웍스
- 롭스
- 롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

- 고객중심경영
- 환경경영
- 동반성장
- 사회공헌
- 일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

FINANCIAL HIGHLIGHTS

SALES 매출

176,220



GROSS PROFIT 매출총이익

74,374



OPERATING PROFIT 영업이익

4,279



NET PROFIT 당기순이익

(8,401)



(K-IFRS 연결 기준, 단위: 억 원)

2019년은 장기화된 경기 침체 속에서도 온라인의 성장세가 지속되며 유통산업 전체가 성장했습니다. 롯데쇼핑은 실적 개선과 신성장동력 확보를 위해 국내외에서 각 사업 부문별로 적극적인 도전을 펼쳤습니다. 2020년에는 오프라인 점포의 구조조정과 리포지셔닝을 통해 수익 개선에 주력하면서 온라인 사업 활성화, 온·오프라인 시너지 극대화에 역량을 집중하여 유통산업의 새로운 변화와 혁신을 다시 한번 선도해가겠습니다.

요약 재무상태표

(K-IFRS 연결 기준, 단위: 억 원)

	2019	2018
자산	339,726	262,593
유동자산	61,073	57,084
비유동자산	278,653	205,510
부채	220,709	138,319
유동부채	82,019	66,037
비유동부채	138,690	72,282
자본	119,017	124,274
지배주주지분	106,460	117,054
자본금	1,414	1,414
자본잉여금	35,742	35,742
자본조정	(29,669)	(29,098)
이익잉여금	98,968	109,916
기타포괄손익누계액	5	(920)
비지배주주지분	12,557	7,220

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

- CEO 메시지
- 롯데그룹소개
- 회사소개
- 재무성과 하이라이트
- 이사회
- 지배구조
- 윤리경영
- 준법경영
- 글로벌 네트워크
- 지역별 경영전략
- 2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

- 롯데백화점
- 롯데마트
- 롯데하이마트
- 롯데슈퍼
- 롯데홈쇼핑
- 롯데컬처웍스
- 롭스
- 롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

- 고객중심경영
- 환경경영
- 동반성장
- 사회공헌
- 일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

요약 포괄손익계산서

(K-IFRS 연결 기준, 단위: 억 원)

	2019	2018
매출	176,220	178,208
매출원가	101,846	103,131
매출총이익	74,374	75,077
판매비와 관리비	70,077	69,117
영업이익	4,299	5,970
법인세차감전이익	(11,574)	(939)
당기순이익	(8,401)	(4,650)

사업부문별 매출비중

(K-IFRS 연결기준, 단위: 억 원)

기타

*기타사업부문(롯데홈쇼핑, 롬스, 롯데컬처웍스 등) 및 연결 조정 포함

22,733 (12.9%)



슈퍼

18,612 (10.6%)



전자제품 전문점

40,265 (22.8%)



백화점

31,304 (17.8%)



할인점

63,306 (35.9%)

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

BOARD OF DIRECTORS

전문성과 독립성, 책임감을 갖추고 투명경영,
준법경영을 성실하게 실천하여 기업의 가치와 사회의 신뢰를 제고합니다.

롯데쇼핑 이사회는 주주총회에서 선임된 4명의 사내이사와 5명의 사외이사 등 총 9명의 이사로 구성되어 있습니다. 또한 기업의 투명성과 운영의 전문성을 유지하기 위해 이사회 내에 감사위원회와 사외이사후보추천위원회, 투명경영위원회, 보상위원회 등 4개의 위원회를 운영하고 있습니다. 이사회는 투명경영, 준법경영, 책임경영을 더욱 성실히 실천하여 기업의 가치를 제고하고 사회의 신뢰를 강화해 나가겠습니다.

사내이사

성명	주요 경력	이사회 활동 분야
강희태	롯데쇼핑 대표이사(롯데그룹 유통 BU장)	대표이사, 이사회 의장, 투명경영위원회 위원장
윤종민	롯데지주 경영전략실장	보상위원회
장호주	롯데쇼핑 쇼핑HQ 재무총괄본부장	사내이사
황범석	롯데쇼핑 백화점사업부장	사외이사후보추천위원회 위원장

사외이사

성명	주요 경력	이사회 활동 분야
강혜련	이화여자대학교 경영학과 교수	보상위원회 위원장, 사외이사후보추천위원회
이재원	법무법인 율촌 변호사	투명경영위원회, 보상위원회
박재완	한반도 선진화재단 이사장	감사위원회, 사외이사후보추천위원회
이재술	글로벌 부회장	감사위원회 위원장, 투명경영위원회
김용대	서울대학교 통계학과 교수	감사위원회



강희태
롯데쇼핑 대표이사



윤종민
롯데지주 경영전략실장



장호주
롯데쇼핑 쇼핑HQ 재무총괄본부장



황범석
롯데쇼핑 백화점사업부장



강혜련
이화여자대학교 경영학과 교수



이재원
법무법인 율촌 변호사



박재완
한반도 선진화재단 이사장



이재술
글로벌 부회장



김용대
서울대학교 통계학과 교수

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

CORPORATE GOVERNANCE

건전한 기업지배구조를 기반으로
투명하고 독립적인 의사결정을 수행하여
진정한 주주 가치를 실현하겠습니다

이사회 운영과 의사결정

이사회는 법령 또는 정관에 규정하고 있는 사항, 주주총회로부터 위임 받은 사항, 회사 경영의 기본 방침 및 업무 집행에 관한 중요 사항을 의결합니다. 2019년에는 총 13회의 이사회를 열어 경영상의 주요 안건을 심의, 의결하였습니다.

이사회 내 위원회 운영

롯데쇼핑의 이사회 내에는 감사위원회, 사외이사후보추천위원회, 투명경영위원회, 보상위원회 등 4개의 위원회가 운영 중입니다. 각 위원회의 구성, 권한, 운영 등에 관한 세부사항은 관련 법률 및 이사회 의결로 정하고 있습니다.

감사위원회 : 감사위원회는 3명의 사외이사로 구성되어 있으며, 2019년에 6회의 회의를 개최하였습니다. 회사의 회계와 업무 감사를 담당함으로써 경영진이 투명하고 합리적으로 기업을 경영할 수 있도록 감독하고 지원하는 역할을 하고 있습니다.

사외이사후보추천위원회 : 사외이사후보추천위원회는 주주의 이익을 대표하는 사외이사후보의 추천을 통해 경영의 투명성 강화에 힘쓰고 있습니다. 사내이사 1명과 사외이사 2명으로 구성되어 있고, 2019년에는 1회의 회의를 개최하였습니다.

투명경영위원회 : 투명경영위원회는 1명의 사내이사와 2명의 사외이사로 구성되어 있으며, 2019년에는 3회의 회의를 개최하였습니다. 회사 경영의 투명성을 제고하기 위해 공정한 거래질서 유지와 계열회사 수익계약 심의·승인 등의 업무를 수행하고 있습니다.

※ 기존의 내부거래위원회는 2019년 6월 13일자로 투명경영위원회로 명칭이 변경되었습니다.

보상위원회 : 2019년에 신설된 보상위원회는 사내이사 1명, 사외이사 2명으로 구성되어 있으며, 등기이사의 보수한도, 성과급, 임원 직급별 보수구간과 기타 이사회 위임 사항을 논의, 의결합니다. 2019년에는 1회의 회의를 열었습니다.

이사회 구성 현황 (2019년 말)



ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

ETHICAL MANAGEMENT

모든 임직원이 참여하는 윤리경영 시스템을 통해
윤리경영을 고유의 기업문화로 정착, 발전시켜
국민과 사회로부터 신뢰받는 기업이 되겠습니다

강력한 정도경영 실천 의지

롯데쇼핑은 CEO의 강력한 정도경영 실천 의지를 바탕으로 모든 임직원이 기본과 원칙에 충실한 기업 경영을 추구하고 정직 · 공정 · 성실을 기반으로 기업 투명성을 제고할 수 있도록 윤리경영을 적극적으로 시행하고 있습니다. 윤리경영을 기업문화로 정착시키기 위해 ‘윤리실천 10계명’을 수립하여 업무 진행에 기본이 되는 실천 규범을 제시하였으며, 상황별 세부 지침은 웹툰과 가이드북으로 제작하여 모든 임직원이 공유하도록 했습니다.

체계적인 윤리경영 시스템 확립

윤리경영이 체계적으로 운영될 수 있도록 윤리경영 시스템 확립에 주력하고 있습니다. 이를 위해 윤리경영 홈페이지와 모바일 핫라인을 구축하여 임직원, 파트너사, 동료사원의 비윤리 제보 채널을 확대하고 소통을 활성화하였습니다. 아울러 각 점포별(백화점)로 윤리경영 담당을 지정하여 현장 애로 사항과 의견 청취를 하도록 했습니다. 파트너사가 제공한 명절 선물이나 금품을 신고, 반환하거나 기부하는 ‘Clean 센터’ 운영도 이러한 노력의 일환입니다.

비윤리 행위 선제적 예방활동

임직원의 비윤리 행위를 선제적으로 예방하기 위해 다양한 활동을 펼치고 있습니다. 윤리경영 교육을 체계화하여 직원을 대상으로 직무 · 직책별 특성에 맞는 윤리 리스크 교육을 실시하고, ‘Clean 명절 캠페인’, ‘Clean 휴가 캠페인’도 정기적으로 시행하고 있습니다. 아울러 윤리경영 실천 동참을 유도하기 위해 임직원에게는 매년 ‘준법 · 윤리경영 실천 서약서’를 작성하도록 하고, 파트너사와 계약 시 ‘상호 청렴거래 협약’ 체결을 진행하고 있습니다.

윤리경영 문화의 대외 확산

윤리경영을 임직원뿐만 아니라 파트너사, 동료사원 나아가 우리 사회 전반에 확산하기 위한 노력도 계속하고 있습니다. 내부에서는 윤리경영을 모범적으로 실천한 직원을 선정해 포상하고 사례를 게시함으로써 임직원들의 자발적인 윤리 실천을 독려하였습니다. 대외적으로는 유엔글로벌 콤팩트(UNGC)가 주관하는 민관협력 반부패 협약인 ‘페어플레이어클럽(Fair Player Club)’에 가입하여 반부패 · 윤리경영을 실천하고 공정한 시장환경을 조성하는 데 힘쓰고 있습니다. 국민권익위원회가 운영하는 ‘기업윤리 브리프스’에 윤리경영 캠페인 콘텐츠를 제공하였으며, 사외출강 등 업무상 취득한 부분에 대해 자발적으로 기부하는 ‘Clean 나눔제도’도 시행하여 윤리적 기업문화 확산에 기여하고 있습니다.

윤리경영 실천 10계명

- ① 고객의 안전을 최우선으로 여기겠습니다.
- ② 회사와 관련된 정보를 유출하지 않겠습니다.
- ③ 파트너사와 골프를 치지 않겠습니다.
- ④ 파트너사와 음주를 하지 않겠습니다.
- ⑤ 파트너사와 식사할 때에는 롯데인이 계산합니다.
- ⑥ 금품 · 향응 · 편의를 제공받지 않겠습니다.
- ⑦ 연고를 배제하고, 알선 및 청탁을 받지 않겠습니다.
- ⑧ 회사 비용을 개인적 용도로 사용하지 않겠습니다.
- ⑨ 폭언 · 폭행 및 성희롱을 하지 않겠습니다.
- ⑩ 임직원 간 선물을 주고 받지 않겠습니다.

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

COMPLIANCE MANAGEMENT

국제 표준에 기반한 컴플라이언스 시스템을 갖추고
모든 임직원의 준법경영 실천을 독려할 뿐 아니라
국내외 반부패 활동에도 활발하게 참여하고 있습니다

준법경영 행동강령 발간, 배포

롯데쇼핑은 2019년, 인사/노무, 윤리, 공정거래, 반부패, 시설안전 등 주요 업무 분야별 업무원칙과 행동지침을 담은 ‘준법경영 행동강령’을 국문·영문 버전의 책자로 제작하여 국내외 임직원 모두에게 전달하였습니다. 행동강령은 임직원을 포함한 회사 내외부의 관계자들로부터 신뢰받는 기업이 되기 위한 준법문화 형성에 목적을 둔 것으로, 준법경영의 상징인 동시에 회사의 핵심 가치를 공유하는 실질적인 수단으로서 의미를 가집니다.

ISO 37001 인증 획득

2018년에 ISO 37001 인증을 업계 최초로 취득한 데 이어 2019년에는 연장 심사를 거쳐 인증을 유지하고 있습니다. 이번 인증은 당사의 인증 심사기관인 BSI(British Standard Institution)가 미국의 국제인증기관인 ANAB(ANSI National Accreditation Board)로부터 그 심사 기준을 인정받은 후 진행된 심사 결과라는 데 의의가 있습니다.

UNGC 반부패 워킹그룹 활동

롯데쇼핑은 유엔글로벌콤팩트(UNGC)의 회원사로서 다양한 활동에 참여해왔습니다. 2019년에는 UNGC가 론칭한 반부패 실무그룹에 민간 부문 공동의장(Co-chair)으로 참여해 기업 간 반부패 정책 운영 사례 공유를 주도하고, 반부패 정책 발전을 위한 회의 등에 다수 참석하며 기업의 준법경영환경 조성을 위한 대외 활동을 적극 실천하였습니다. 이러한 적극적인 활동에 힘입어 UNGC의 추천으로 2019년 9월에 국제반부패아카데미(IACA, International Anti-Corruption Academy)가 주최한 ‘지역 하계 아카데미(Regional Summer Academy)’의 참여국가 사례발표 및 Q&A 세션에 한국 기업 대표로 참여하여 롯데쇼핑의 시스템 사례를 공유하였습니다.

컴플라이언스 담당자 제도 시행

기업의 부패방지 시스템과 관련하여 ISO 37001을 비롯한 국제 기준은 기능·조직별 컴플라이언스 담당자를 운영할 것을 권고하고 있고, 2019년 1월 법무부가 배포한 ‘상장회사 준법통제기준’에도 부서별 컴플라이언스 제도 운영을 규정하고 있습니다. 이에 따라 컴플라이언스 시스템을 효과적으로 운영하고 현장감 있는 피드백을 받기 위해 2019년부터 컴플라이언스 담당제도를 실시하고 있습니다. 롯데쇼핑 본사의 각 주요 부서와 현장에 총 79명의 컴플라이언스 담당자를 선정하여 겸직 발령을 내고, 각 담당부서의 리스크평가와 교육, 검토를 진행하고 있습니다.



롯데백화점 행동강령 책자



ISO 37001 인증서

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

GLOBAL NETWORKS

롯데쇼핑은 러시아, 베트남, 인도네시아 등 해외 시장에 진출해 글로벌 유통 기업의 위상과 역량을 강화해 왔습니다. 철저한 현지화 전략을 추진하며 현지 고객에게 보다 새로운 가치와 경험을 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 향후에는 성장 가능성이 높은 동남아시아에서 더욱 전략적으로 사업을 펼쳐 세계에서 사랑받는 글로벌 유통기업의 꿈을 이뤄갈 것입니다.

DOMESTIC

1,431

백화점 ¹⁾	32
아울렛	21
할인점 ²⁾	125
전자제품 전문점	466
슈퍼마켓 ³⁾	521
H&B스토어 ⁴⁾	129
영화관	131
홈쇼핑	6



RUSSIA

1

백화점	1
-----	---

CHINA

14

백화점	2
영화관	12

VIETNAM

62

백화점	2
할인점	14
영화관	46

INDONESIA

52

백화점	1
할인점	50
영화관	1

* 2019년 말 기준

1) 위탁운영 2개점 및 영플러스 1개점 포함

2) 위탁운영 2개점 및 빅마켓 5개점 포함

3) 롯데슈퍼(임차+소유+가맹점포)+마켓999(임차+가맹점포)+CS유통(임차+소유점포)

4) 롯데슈퍼 with 롭스 2개점 제외

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

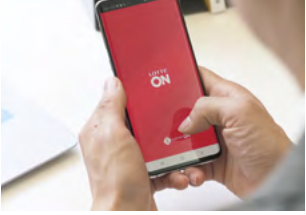
FINANCIAL REVIEW

BUSINESS STRATEGIES – DOMESTIC

2020년 국내 유통산업은 경기 침체, 코로나19에 따른 소비 감소와 정부의 영업 규제, 채널 간 경쟁 심화 등 불확실성의 증가로 경영에 많은 어려움을 겪을 것으로 전망됩니다. 그러나 인구구조와 사회환경의 변동으로 인해 소비 트렌드의 변화가 가속화되면서 온라인 분야는 성장을 계속 이어갈 것으로 예상됩니다. 롯데쇼핑은 비상경영체제를 바탕으로 오프라인 점포 구조조정과 리포지셔닝, 수익 구조 개선, 상품의 경쟁력 강화, 온라인 사업과 옴니채널 서비스 확대, 디지털 운영 역량 제고 등 경영환경 변화에 대응하는 다양한 전략을 추진해 지금의 위기를 극복하고 확고한 성장기반을 구축해나갈 계획입니다.

1. 오프라인 점포의 구조조정과 리포지셔닝

롯데백화점, 롯데마트, 롯데슈퍼, 롱스의 전체 오프라인 점포 중 약 30%에 해당하는 200여 개를 구조조정 대상으로 분류하고 비효율 점포를 과감히 정리하여 수익성을 개선할 것입니다. 또한 오프라인 점포의 리포지셔닝도 한층 가속화해 성장 채널 중심의 신규 출점, 체험형 점포 확대와 공간 기획 강화, 점포 콘셉트 다변화 등을 적극 추진해 나갈 계획입니다. 이를 통해 오프라인 점포의 경쟁력을 강화할 뿐 아니라 재무 건전성과 기업 가치를 더욱 높여가겠습니다.



2. 상품, 콘텐츠 차별화를 통한 경쟁력 제고

롯데쇼핑만의 차별화된 상품과 콘텐츠로 경쟁력을 제고하고 고객의 만족을 높이는 노력도 적극 추진할 것입니다. 롯데백화점은 해외 패션 MD와 체험 콘텐츠·공간 등 집객 MD 확대, 롯데마트는 신선, 밀(Meal) 중심의 그로서리 강화, 롯데슈퍼는 신선식품, PB상품 등 MD 차별화, 롱스는 국내외 브랜드 발굴과 핵심 상품 강화에 각각 집중할 계획입니다. 또한 롯데하이마트는 프리미엄, PB 등 차별화 상품의 확충에, 롯데홈쇼핑은 PB·라이선스·단독 상품 확대와 채널별 콘텐츠 강화에 주력해나갈 것입니다.

3. 온라인 사업의 확장을 통한 성장동력 확보

롯데쇼핑은 e커머스사업부를 중심으로 모든 사업 분야에서 온라인 사업을 더욱 확대하여 성장동력을 확보할 계획입니다. 2020년 4월, 하나의 앱에서 모든 롯데 상품의 구매와 결제, 배송, 추천과 검색, CS가 가능한 온·오프라인 통합 e커머스 플랫폼 '롯데ON'을 새롭게 선보인 것을 시작으로 온라인 경쟁력을 한층 강화해 나갈 것입니다. 또한 온·오프라인 융합을 통해 새로운 고객 경험 창출과 매장 운영 혁신을 실현하고 통합 데이터 플랫폼을 바탕으로 개인 맞춤형 서비스를 제공할 뿐 아니라 AI 기반의 보이스 플랫폼 확장을 적극 추진하겠습니다.

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

BUSINESS STRATEGIES – OVERSEAS

코로나19로 인한 세계 경제의 불확실성이 커지고 있지만, 롯데쇼핑은 2020년에도 인도네시아, 베트남 등 동남아시아를 중심으로 글로벌 사업을 확대해나가고자 합니다. 인도네시아는 2억 6천만 명에 이르는 많은 인구와 풍부한 자원, 정치적 안정성, 높은 경제 성장률과 낮은 실업률을 겸비해 성장 가능성과 시장 잠재력이 높습니다. 베트남은 젊은층 인구가 많고 정치가 안정적이며 소비 여력이 커 성장 잠재력이 높은 신흥 시장입니다. 롯데쇼핑은 백화점, 할인점, 컬처웍스 사업을 펼치며 인도네시아와 베트남 고객에게 최고의 상품과 서비스, 차별화된 경험을 제공할 것입니다.

1. 현지 상황을 고려한 전략적 신규 출점 추진

롯데쇼핑은 인도네시아와 베트남에서 현지 상황에 맞춰 효율적인 신규 출점 전략을 추진하고 있습니다. 롯데마트는 인도네시아에서 10대 권역과 물류거점을, 베트남에서는 3대 권역과 해안 관광도시를 중심으로 전략적 출점 기반을 구축해나갈 계획입니다. 또한 대형·중형·프리미엄 등 점포 포맷도 다양화해나갈 방침입니다. 롯데컬처웍스는 인도네시아에서는 쇼핑몰, 베트남에서는 5대 도시를 중심으로 영화관 출점을 계획하고 있습니다.



2. 신선식품, PB 상품 등 상품 경쟁력 강화

롯데백화점과 롯데마트는 인도네시아와 베트남에서 현지 고객의 요구를 충족할 수 있는 최고의 상품을 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 특히, 롯데마트는 신선식품 품질 혁신, 상품 공급체계 안정화, 그로서란트 매장 도입을 통한 밀(Meal) 체험 매장 확대 등 신선식품 경쟁력 강화에 주력할 계획입니다. 또한 PB 상품의 품질을 더욱 향상시키면서 품목을 꾸준히 확대하는 한편, 보다 좋은 상품을 공급하기 위해 주변 아시아 국가로 글로벌 소싱을 다변화해나갈 것입니다.

3. 미래 사업 대응을 위한 선진 경영체계 구축

롯데쇼핑은 온라인과 IT 기반의 선진 경영체계를 구축해 미래 사업에 한발 앞서 대응해나가고자 합니다. 롯데마트는 인도네시아에서 독자적인 온라인 플랫폼을 개발, 고도화하고 있으며 베트남에서도 온라인 플랫폼 개발을 준비 중입니다. 현지 업체와 협력해 배송 서비스도 더욱 확충해나가고 있습니다. 아울러 최신 IT 기술을 도입해 현지 매장에 순차적으로 차세대 시스템을 구축해나갈 계획입니다.

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

NEWS HIGHLIGHTS

2019.01

1 롯데백화점 인천터미널점 오픈

2019년 1월, 롯데백화점 인천터미널점이 새롭게 오픈, 영업을 시작했습니다. 인천터미널점은 지하 1층~지상 6층 규모의 대규모 매장으로, 해외 명품은 물론 롯데백화점에서만 만날 수 있는 '롯데 온니(Lotte Only)' 브랜드 등 국내외 명품, 패션 브랜드가 대거 입점했습니다. 특히, 리뉴얼해 선보인 식품관은 최신 IT 기술을 적용해 디지털 식품관을 실현했을 뿐 아니라 그로서란트 매장을 강화하고 전국 유명 맛집을 유치해 개성을 더했습니다. 인천터미널점은 인천 최고의 쇼핑 명소이자 문화 공간으로서 지역 고객에게 새로운 쇼핑 경험을 제공하고 있습니다.



2019.01

2 롯데마트 인천터미널점, 이천점 오픈

2019년 1월 중에 롯데마트 인천터미널점과 이천점이 연이어 오픈했습니다. 두 점포 모두 QR코드가 표시된 전자가격표시기, 3D홀로그램, 디지털 사이니지, 무인계산대, 지능형 쇼케이스 등 다양한 기술을 적용하여 보다 편리한 쇼핑 환경을 구현했습니다. 인천터미널점은 다양한 특화매장, 중소 파트너사 콜라보 매장 등을 통해 차별화된 상품과 서비스를 선보이고 있습니다. 또한 이천점은 그로서란트 매장, 특화매장 등을 구성해 차별화된 지역중심 마케팅을 펼쳐며 지역친화형 마트로 사랑받고 있습니다.

2019.03

3 롯데슈퍼 오토프레시 의왕센터 오픈

롯데슈퍼는 2019년 3월, 자동화 물류 시스템을 적용한 2세대 스마트 물류센터인 롯데오토프레시 의왕센터를 오픈, 가동을 시작했습니다. 초속 3.1m로 움직이는 19대의 운반 전용 로봇을 활용한 자동화 물류 시스템을 통해 주문 처리 시간이 약 7분으로 단축되어 기존 프레시센터보다 출하 규모가 두 배 이상 커졌을 뿐 아니라 작업의 정확도도 대폭 향상되었습니다. 롯데슈퍼는 의왕센터를 시작으로 스마트 물류 시스템을 전국 프레시센터에 확장 적용해 온라인 경쟁력을 더욱 제고해나갈 계획입니다.



FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

2019.03

4 e커머스사업부 '롯데ON', '롯데오너스' 론칭

e커머스사업부는 온라인 사업 활성화의 일환으로, 2019년 3월 한 번의 로그인으로 롯데백화점, 롯데마트, 롯데하이마트, 롯데슈퍼, 롯데홈쇼핑, 롭스, 롯데닷컴 등 롯데 유통 7개사의 온라인몰을 자유롭게 이동할 수 있는 통합 로그인 서비스 '롯데ON' 앱을 론칭했습니다. 이어 6월에는 롯데ON 이용자 대상의 유료 멤버십 서비스인 '롯데오너스 (Oners)'를 새롭게 선보였습니다. 롯데오너스는 무료 배송쿠폰, L포인트 적립, 회원 전용상품 할인, 영화·공연 입장권 할인 등 다양한 혜택을 제공, 연말까지 12.5만 명의 회원이 가입하며 큰 호응을 얻었습니다.



2019.08

5 롭스 강남 리프레시 스토어 오픈

2019년 8월, 롭스가 서울 강남점을 '리프레시' 콘셉트로 새롭게 리뉴얼해 오픈했습니다. 롭스만의 뚜렷한 개성을 담아낸 강남 리프레시 스토어는 리프레시와 디톡스를 테마로 하여 디톡스 마켓, 디톡스 카페, 감성 충전센터, 시그니처 포토 스팟, 힐링 메시지 미러 등 기분 전환을 위한 공간을 구성하고 집기와 디스플레이 방식을 재정비해 상품을 여유롭게 체험해볼 수 있도록 했습니다. 또한 기초, 색조, 잡화를 비롯한 국내외 인기 브랜드를 새로 도입하는 한편, 뷰티 클래스, 뷰티툴 클리닝 등 다양한 서비스도 함께 제공하여 젊은 고객들에게 호평을 받고 있습니다.



2019.08

6 롯데마트 롯데몰수지점 오픈

롯데마트는 2019년 8월, 경기도 용인시에 문을 연 롯데몰에 기존 수지점을 이전, 새롭게 오픈했습니다. 롯데몰수지점은 혁신적인 IT 기술을 대거 도입해 기존의 스마트 스토어를 한 단계 업그레이드한 스마트 스토어 2.0을 구현한 것이 특징입니다. QR코드가 표시된 전자가격표시기, 3D홀로그램, 디지털 사이니지, 지능형 쇼케이스는 물론 층별로 실내 공기 질을 분석해 알리는 시스템까지 갖춰 보다 스마트하고 쾌적한 환경 속에서 차별화된 쇼핑 경험을 제공할 수 있습니다.



FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

2019.10

7 롯데리츠 상장

롯데쇼핑은 2019년 5월, 롯데백화점 강남점 현물출자를 시작으로 백화점 4개, 아울렛 2개, 할인점 4개 등 총 10개 점포를 롯데리츠(롯데위탁관리부동산투자회사)에 매각하고 임차함으로써, 자산 유동화를 진행하였습니다. 2019년 10월, 롯데리츠는 코스피(KOSPI)에 성공적으로 상장, 국내 최대 규모의 상장 리츠로 자리매김하였습니다. 롯데리츠를 통해 조달한 자금은 롯데쇼핑의 신성장동력 확보에 투자하여 지속 성장을 담보하고 기업 가치를 제고하는 데 활용하고 있습니다.



2019.11

8 프리미엄 라이프스타일 매장 '더콘란샵' 오픈

2019년 11월, 롯데백화점은 트렌드 상품군인 리빙 분야에서 핵심 콘텐츠를 확보, 경쟁력을 강화하기 위한 노력의 일환으로 영국의 프리미엄 라이프스타일 매장인 '더콘란샵'을 강남점에 오픈했습니다. 국내 최초로 선보이는 더콘란샵은 강남점 신관 1층과 2층에 세계 최대 규모로 조성되었으며, '비트라', '아르텍', '칼한센', '눌' 등 세계적인 가구 브랜드는 물론 홈데코, 주방용품, 식기, 오디오, 조명 등 300여 개의 해외 프리미엄 · 럭셔리 리빙 브랜드를 유치했습니다. 매장을 미술관처럼 감각적으로 꾸몄을 뿐 아니라 맞춤 상담이 가능한 VIP룸을 마련해 안목 높은 고객의 사랑을 받고 있습니다.



AWARDS

2019년에도 롯데쇼핑은 각종 대외 수상과 함께 국내외 품질 · 만족도 평가에서 연이어 1위에 오르며 대한민국 유통산업 리더의 역량과 위상을 다시 한 번 인정받았습니다.



한국산업의 브랜드파워(K-BPI)

*2020년 기준

백화점 부문 22년 연속 1위

국가고객만족도지수(NCSI)

백화점 부문 17년 연속 1위,
대형마트 부문 9년 연속 1위

국가브랜드경쟁지수(NBCI)

백화점 부문 16년 연속 1위

한국산업고객만족도(KCSI)

대형마트 부문 3년 연속 1위

한국서비스품질지수(KS-SQI)

백화점 부문 4년 연속 1위,
프리미엄 아울렛 부문 3년 연속 1위,
전자제품전문점 부문 2년 연속 1위

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

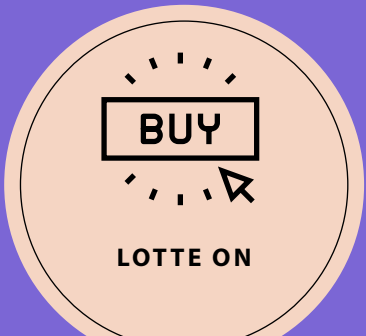
롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

BUSINESS SEGMENTS



FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

LOTTE DEPARTMENT STORE



FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

- CEO 메시지
- 롯데그룹소개
- 회사소개
- 재무성과 하이라이트
- 이사회
- 지배구조
- 윤리경영
- 준법경영
- 글로벌 네트워크
- 지역별 경영전략
- 2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

- 롯데백화점
- 롯데마트
- 롯데하이마트
- 롯데슈퍼
- 롯데홈쇼핑
- 롯데컬처웍스
- 롭스
- 롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

- 고객중심경영
- 환경경영
- 동반성장
- 사회공헌
- 일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

주요 사업 포트폴리오

LOTTE DEPARTMENT STORE
AVENUEL/YOUNG PLAZA
LOTTE OUTLETS/LOTTE PREMIUM OUTLETS
ELLOTTE ONLINE MALL

점포 현황

국내 점포 수

백화점

32

아울렛

21

* 위탁운영 2개점 및 영플러자 1개점 포함

해외 점포 수

러시아

1

중국

2

인도네시아

1

베트남

2

ABOUT LOTTE SHOPPING

- CEO 메시지
- 롯데그룹소개
- 회사소개
- 재무성과 하이라이트
- 이사회
- 지배구조
- 윤리경영
- 준법경영
- 글로벌 네트워크
- 지역별 경영전략
- 2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

- 롯데백화점
- 롯데마트
- 롯데하이마트
- 롯데슈퍼
- 롯데홈쇼핑
- 롯데컬처웍스
- 롭스
- 롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

- 고객중심경영
- 환경경영
- 동반성장
- 사회공헌
- 일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

매출 (단위 : 억 원)

31,304

영업이익 (단위 : 억 원)

5,194

LOTTE
DEPARTMENT
STORE

롯데백화점은 2019년, 오프라인 점포의 수익 구조 개선과 더불어 해외 패션, 리빙 등 MD·콘텐츠 경쟁력 강화, 온라인 사업 확대 등에 역량을 집중했습니다. 그 결과, 수익이 큰 쪽으로 증가하는 성과를 거두었습니다.

2020년에도 운영 효율성과 수익성 개선을 적극 추진하면서 MD·콘텐츠 경쟁력을 한층 제고할 것입니다. 아울러 O4O 쇼핑 환경을 구축해 고객에게 보다 새롭고 유익한 쇼핑 경험을 선사하겠습니다.

2019 REVIEW

2019년에 백화점 업계는 경기 침체와 온라인 시장의 지속적 위협으로 해외 패션과 리빙 상품군을 제외하고는 대다수 상품군이 부진한 실적을 보이며 매출이 소폭 감소하였습니다. 롯데백화점은 내실경영을 기조로 점포 리포지셔닝을 통한 오프라인 점포의 수익 구조 개선, 해외 패션, 리빙 등 MD·콘텐츠 경쟁력 강화, 온라인 사업 확대 등에 역량을 집중하는 한편 판매관리비 절감에도 큰 노력을 기울였습니다. 이에 따라, 매출은 전년보다 소폭 감소한 3조 1,304억 원을 기록했으나, 영업이익은 전년 대비 22.3% 증가한 5,194억 원을 달성했습니다.

2019년에 롯데백화점의 유일한 신규 점포인 인천터미널점은 지하 1층~지상 6층 규모의 대규모 매장으로, 국내외 명품, 패션 브랜드는 물론 전국의 유명 맛집이 다양하게 입점해 지역 고객들의 사랑을 받고 있습니다. 또한 본점, 잠실점, 부산본점 등 주력 점포는 프리미엄 매장으로 개편하고 중소형 점포는 상권 특성에 맞게 체험형 공간을 확대하는 등 점포 리포지셔닝도 적극 추진하고 있습니다. 화장품, 잡화가 중심이었던 백화점 1층 매장에 명품, 테마형 전문관을 도입하는 MD 혁신도 활발하게 이루어졌습니다.

다채로운 쇼핑·문화 경험을 제공하기 위한 체험형 매장으로 꾸준히 선보였습니다. 에비뉴엘 월드타워점에서는 사진과 관련된 제품과 경험을 한 곳에서 만나는 복합문화공간 '291 포토그램스'를 마련하였고, 김포공항점에서는 아시아 최초로 '쥬라기 월드 특별전'을 열어 고객에게 색다른 즐거움을 선사하기도 했습니다.

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

- CEO 메시지
- 롯데그룹소개
- 회사소개
- 재무성과 하이라이트
- 이사회
- 지배구조
- 윤리경영
- 준법경영
- 글로벌 네트워크
- 지역별 경영전략
- 2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

- 롯데백화점
- 롯데마트
- 롯데하이마트
- 롯데슈퍼
- 롯데홈쇼핑
- 롯데컬처웍스
- 롭스
- 롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

- 고객중심경영
- 환경경영
- 동반성장
- 사회공헌
- 일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

이와 더불어 트렌드 상품군인 리빙 분야에서 핵심 콘텐츠를 확보하기 위해 40년 만에 본점 리빙관을 대대적으로 리뉴얼하여 오픈했습니다. 차례로 오픈한 주방, 가전·식기, 가구·홈데코, 취미 가전·가구 매장은 쇼핑 편의성과 최신 트렌드를 선도하는 공간으로 조성돼 고객의 큰 호응을 얻고 있습니다. 또한 강남점에 영국 프리미엄 리빙 편집매장인 ‘더콘란샵’을 국내 최초로 론칭했습니다. 세계적인 유명 가구 브랜드는 물론 홈데코, 주방용품, 식기, 오디오, 조명 등 300여 개의 프리미엄·럭셔리 리빙 브랜드를 선보이고 있습니다.

디지털 전환을 통해 온라인 사업을 강화하는 노력도 더욱 활발하게 펼쳐졌습니다. 롯데백화점을 비롯한 유통 7개사의 온라인몰을 한 번에 이용할 수 있는 통합 로그인 서비스 ‘롯데ON’ 앱을 론칭한 데 이어 유료 멤버십 서비스 ‘롯데오너스(ONers)’를 선보여 고객에게 보다 편리하고 유익한 쇼핑 경험을 제공할 수 있었습니다. 또한 비대면 소비 활성화에 대응하여 온라인몰 엘롯데를 통해 백화점 매장에서 실시간 라이브로 의류, 액세서리, 가전제품, 화장품, 식품 등 다양한 상품을 소개, 판매하는 ‘라이브 방송’을 새롭게 시작했습니다.

해외에서는 전년에 이어 사업구조 개선, 비용 관리 등을 통해 손익 중심의 경영을 추진하였습니다. 중국에서는 영업 종료, 지분 매각 등 점포 효율화 작업을 진행하였고, 베트남, 인도네시아에서는 현지 상황에 맞춰 점포별 MD 경쟁력 강화와 수익 기반 확보에 주력한 결과, 매출 실적이 점차 개선되는 성과를 거두고 있습니다.

2020 OUTLOOK AND PLANS

2020년에도 백화점 업계는 경기 침체와 정부의 영업 규제, 유통 채널 간 경쟁 심화, 온라인 강세, 코로나19 등의 영향으로 많은 어려움이 예상됩니다. 이에 따라, 롯데백화점은 부진 점포 구조조정을 통해 운영 효율성과 수익성 개선을 추진하는 한편, 국내 최초의 스트리트 복합몰형 백화점 동탄점을 비롯해 2021년에 선보일 새로운 콘셉트의 점포 오픈을 성공적으로 준비할 계획입니다. 또한 MD·콘텐츠 경쟁력 제고를 위해 해외 패션 MD를 강화하고 새로운 체험을 위한 신규 콘텐츠와 공간 기획을 추진, 집객 효과를 높여갈 것입니다. 아울러 고객 통합 데이터 플랫폼을 기반으로 개인형 쇼핑 데이터를 분석, 실시간 맞춤 정보를 제공하고 온라인과 오프라인의 경계가 없는 쇼핑 경험을 제공하는 등 O4O 쇼핑 환경 구축에도 주력해 나갈 것입니다.



FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

LOTTE MART



자연을 담은
건강한 습관

Hav'eat

유아 건강식품
Health Food For Baby&Kids

비타민
Vitamins

추천상품!
Recommended Product!

9월
건강습관

친환경 골라담는 쌈채소
Environmentally Friendly
Hav'eat(해브)은 자연을 담은 정직한 상품으로 건강한 습관을 제안합니다.

Hav'eat
자연을 담은 건강한 습관

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

주요 사업 포트폴리오

LOTTE MART
VIC MARKET
LOTTE MART MALL ONLINE MALL
SPECIALTY STORES

LOTTE
MART

점포 현황

국내 점포 수

롯데마트

120

빅마켓

5

해외 점포 수

인도네시아

50

베트남

14

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

매출

(단위 : 억 원)

63,306

영업이익

(단위 : 억 원)

(261)

LOTTE MART

2019년에 롯데마트는 점포 규모와 상권 맞춤형 테넌트 MD를 적극 추진하며 수익성 중심의 점포 개선에 역량을 집중했습니다. 또한 신선식품 등 핵심 상품의 경쟁력을 강화하고 야간배송을 실시하는 등 서비스 개선에도 주력했습니다.

2020년에는 부진 점포에 대한 구조조정과 수익성 중심의 점포 개선을 추진하는 한편, 온·오프라인 통합매장인 풀필먼트 스토어를 중계점, 광고점에 오픈하여 트렌드 변화에 적극 대응할 계획입니다. 아울러 핵심 상품의 경쟁력 강화를 위해 다양한 노력을 펼쳐가겠습니다.

2019 REVIEW

2019년 할인점 업계는 지속된 경기 침체 속에서 소비 위축, 정부의 출점·영업 규제, 1인 가구와 온라인 쇼핑의 증가에 따른 소비 패턴 변화, 유통 채널 간의 경쟁 심화, 일본상품 불매운동 등의 영향으로 매출이 급감하며 전년 대비 역성장했습니다. 롯데마트는 실적 개선을 위해 점포와 상품, 서비스, 마케팅 등 전 분야에서 다각적인 노력을 기울였으나 매출은 전년과 비슷한 수준인 6조 3,306억 원을 기록했고, 영업이익 역시 전반적인 업체 부진 심화에 따라, 영업이익자를 기록하였습니다.

롯데마트는 2019년에 점포 규모와 상권 맞춤형 테넌트 MD를 적극 추진하며 수익성 중심의 점포 개선에 역량을 집중했습니다. 1월에 오픈한 인천터미널점과 이천점은 차세대 스마트 기술이 적용된 매장으로 모바일(QR소핑)을 활용해 장바구니 없이 쇼핑할 수 있는 환경을 구현했습니다. 또한 기존 점포인 잠실점을 다양한 체형형 테넌트를 입점시킨 체류형 쇼핑몰로 변신시킨 것도 이러한 점포 리포지셔닝 전략의 일환이었습니다.

신선식품과 건강기능식품, PB 상품 등 핵심 상품을 중심으로 상품 경쟁력을 강화하는 노력도 더욱 활발하게 펼쳐졌습니다. 신선식품 경쟁우위 확보를 위해 8월에 신선식품 통합 브랜드 '산지독심'을 론칭하였습니다. 웨에이징 숙성육, 와규, 친환경 한우 등 프리미엄 신선식품을 개발, 전 점포에서 선보이고 있습니다. 10월에는 전국의 농·축·수산물 우수 생산자를 공개 모집하여 로컬 푸드 정착에 산지 생산자들의 참여를 높이기도 했습니다. PB 브랜드는 상품 전략을 재검토해 10개 브랜드로 압축하고 브랜드 운영체계를 재정립했습니다. 또한 에어프라이어용 상

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

품을 업그레이드하고 가정 간편식(HMR) 대표 브랜드인 '요리하다'의 서브 브랜드로 '요리찬'을 새롭게 출시하기도 했습니다.

이와 함께 온라인과 오프라인에서 초저가 상품 프로모션을 확대했으며, 온라인 사업을 강화하기 위한 물류 혁신도 적극 추진하였습니다. 온라인몰과 7개 유통사 통합 로그인 서비스 '롯데ON' 앱, 유료 멤버십 서비스 '롯데오너스(ONers)'를 통해 다양한 마케팅을 펼쳐 매출 증가 뿐 아니라 고객과 소통하고 공감하는 기회를 확대하기도 했습니다. 또한 야간배송 서비스를 새롭게 도입하고 핵심 상권 내 배송을 강화하여 고객에게 보다 빠르고 신선하게 상품을 공급할 수 있었습니다. 오프라인 매장 내 비효율 공간을 활용해 온라인 물류 거점으로 전환한 풀필먼트(Fulfillment) 스토어 오픈을 준비하는 등 온라인 소비 증가에 신속하게 대응하는 노력도 다양하게 펼치고 있습니다.

해외에서는 신규 출점과 함께 신선식품의 경쟁력을 강화하고 PB 상품과 글로벌 소싱을 확대해 수익성을 개선하는 한편, 지속적으로 온라인 사업 확장을 추진하였습니다. 인도네시아에서 4개, 베트남에서 1개의 신규 점포를 각각 오픈하여 판매 네트워크를 확대하였고, 상품과 서비스 혁신, 온라인 사업 강화 등을 통해 기존 점포의 성장세가 계속 이어지고 있습니다.

2020 OUTLOOK AND PLANS

2020년에 할인점 업계는 지속되는 경기 부진과 소비 감소, 영업 규제, 인구구조와 소비자 환경 변화, 업체 간 온라인 경쟁 심화 등의 요인 외에도 코로나19로 인한 타격이 불가피할 것으로 예상됩니다. 롯데마트는 위기 속에서 기회를 찾는다는 자세로 실적 개선을 위해 더욱 적극적인 노력을 펼치고자 합니다. 부진 점포에 대한 구조조정과 수익성 중심의 점포 개선을 추진하는 한편, 온·오프라인 통합매장인 풀필먼트 스토어를 중계점, 광교점에 오픈하여 핵심 권역에 2시간 내 배송하는 바로배송 서비스를 제공, 고객의 소량 구매 트렌드에 대응해나갈 계획입니다. 또한 신선식품, PB 상품의 경쟁력 강화를 지속적으로 추진할 것입니다. PB 대표 브랜드의 신규 상품을 발빠

르게 출시하고, 롯데슈퍼와의 공동운영 PB 매출 활성화에도 주력할 예정입니다. 해외에서도 신규 점포 오픈, 온라인 사업 강화 등을 통해 판매 네트워크를 확대하고 상품과 서비스에 혁신을 적극 추진하여 매출과 수익성 모두 개선해나갈 것입니다.

LOTTE
MART



FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

LOTTE HIMART



FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

주요 사업 포트폴리오

GLOBAL BRAND / HIMADE
LIVING / TV-AV / MOBILE / DIGITAL
GENERAL MERCHANDISE
KITCHEN / HEALTH

LOTTE
HIMART

점포 현황

466

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

매출 (단위 : 억 원)

40,265

영업이익 (단위 : 억 원)

1,099

LOTTE
HIMART

롯데하이마트는 2019년에 옴니스토어를 확대하여 오프라인 채널의 차별화를 적극 추진하고 온라인 사업도 한층 강화하였습니다. 또한 PB 브랜드, 글로벌 브랜드 등의 상품을 다양화하고 홈케어 서비스를 더욱 확대하였습니다.

2020년에는 새로운 점포 콘셉트인 메가스토어를 통해 오프라인 채널의 차별화를 지속적으로 추진하면서 온라인 사업 강화에도 더욱 주력할 계획입니다. 아울러 프리미엄, PB 상품 개발로 상품 경쟁력과 수익성을 강화해나갈 것입니다.

2019 REVIEW

2019년 국내 가전시장은 경기 침체와 소비 심리 위축, 계절가전의 부진, 모바일과 AV가전의 역성장 등으로 인해 전년에 이어 성장이 정체되었습니다. 오프라인 채널에서는 프리미엄 대형가전의 판매가 꾸준히 증가했고, 온라인 채널의 고성장이 지속되었습니다. 제품별로는 환경가전을 비롯해 의류건조기, 로봇청소기, 식기세척기 등 가사노동을 줄여주는 가전의 성장이 두드러졌습니다. 롯데하이마트는 옴니스토어를 확대하고 온라인 사업을 대폭 강화하는 한편, 품목 다변화를 통해 상품 경쟁력을 제고하고 주거 공간 관련 홈케어 서비스를 확대하는 등 다양한 노력을 기울였습니다. 그러나 업태 부진의 영향으로 매출은 4조 265억 원, 영업이익은 1,099억 원으로 전년보다 감소했습니다.

롯데하이마트는 2019년에 옴니스토어, 프리미엄 매장 등 상권과 고객 유형을 고려한 점포 콘셉트 다변화를 적극 추진해 오프라인 채널의 경쟁력을 강화하고자 노력했습니다. 옴니스토어는 온라인의 편리함과 오프라인의 체험을 결합한 체험형 매장으로서, 프리미엄 상품과 옴니앱을 통한 검색·주문·결제 시스템이 구축되어 있습니다. 옴니스토어는 2019년 말까지 총 42개 점포를 운영 중입니다. 점포 콘셉트 다변화의 일환으로 2020년에는 프리미엄 가전을 비롯한 다양한 라이프스타일 상품을 제안하는 체험형 매장인 메가스토어를 새롭게 선보이며 상권과 고객 유형에 맞는 점포를 지속적으로 확대할 계획입니다.

지속적인 투자와 인프라 구축을 통해 온라인 사업을 확대하는 데에도 주력했습니다. 신규 소싱 상품, 온라인 전용 상품 등 상품을 대폭 강화하는 한편, 고객 맞춤 상품을 제안하는 차세대 라이프스타일관을 통해 고객과 양방향으로 소통하며 고객의 참여와 체험을 한층 확대하였습니다.

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

또한 고객이 직접 제품을 등록한 뒤 A/S 신청과 상품 관련 정보를 공유하는 A/S 데이터 기반의 양방향 커뮤니케이션 플랫폼 앱을 구축해 고객 맞춤형 상품 제안과 서비스 제공에 적극 활용하고 있습니다. 이와 더불어 온라인 전용 상품의 확대와 앱 고도화 등을 통해 옴니세일즈를 더욱 활성화하였으며, 유통 7개사 통합 로그인 서비스인 ‘롯데ON’ 앱과 유료 멤버십 서비스 ‘롯데오너스(ONers)’를 통해 더 많은 고객과 만나고 있습니다. 또한 스마트픽, 크로스픽 서비스, L.pot 위치기반 서비스 등으로 고객에게 더욱 편리하고 즐거운 쇼핑 경험을 제공하고 있습니다. 이러한 노력을 통해 전년보다 온라인 쇼핑몰 매출이 약 41% 증가하는 성과를 거둘 수 있었습니다.

이와 더불어 상품 경쟁력을 강화하기 위한 노력도 더욱 다양하게 펼쳤습니다. 전년보다 약 3배 이상의 제품을 도입해 품목 다변화를 추진하였으며, 대형가전 중심의 프리미엄 상품 운영을 통해 수익성을 강화하고자 했습니다. 또한 대표 PB 브랜드인 ‘하이메이드’는 대형가전, 생활·주방가전, 디지털기기, 생활용품 등 다양한 상품을 선보여 좋은 반응을 얻고 있습니다. 글로벌 브랜드도 가전에서 리빙잡화까지 품목을 더욱 다양화, 차별화하였습니다. 하이마트만의 차별화된 서비스인 홈케어 서비스는 가전과 주방·침구 클리닝, 주거공간 케어에 이어 홈리폼까지 사업 영역을 확대해 시행 중입니다. 제휴처 입점을 통해 온라인 채널을 확대하는 등 서비스 영역과 채널을 지속적으로 확대하고 있습니다.

2020 OUTLOOK AND PLANS

2020년에 가전시장은 전반적인 경기 침체와 코로나19의 여파로 성장이 정체될 것으로 전망되지만, 환경·건강 관련 가전과 대형 프리미엄 가전, 소형가전을 중심으로 판매가 이루어지고 언택트 소비 증가에 따라 온라인 매출이 지속 성장할 것으로 예상됩니다. 롯데하이마트는 점포 효율화, 수익성 개선과 함께 옴니스토어, 프리미엄 매장, 메가스토어 등 상권과 고객 유형을 고려한 점포 콘셉트 다변화를 적극 추진해 오프라인 채널 차별화를 달성해나갈 계획입니다. 온라인 사업의 강화를 위해서는 지속적 투자를 통해 다양한 상품 확대와 물류 기반 확장을 실현하고 라이프스타일관, A/S 플랫폼 앱 등을 활용해 고객에게 차별화 서비스를 제공해나갈 것입니다. 또한 프리미엄 중심의 MD 운영, PB를 비롯한 차별화 상품 확충으로 상품 경쟁력을 더욱 강화해나갈 것입니다.



FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

LOTTE SUPER

LOTTE PREMIUM FOOD
MARKET

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

롯데슈퍼는 실적 개선을 위해 부진 점포의 구조조정, 직영 사업의 적자 규모를 축소하고 사업 수익성 개선을 적극 추진하고 있습니다. 아울러 매장 리뉴얼을 통해 점포와 상품 콘셉트를 차별화하여 점포 효율을 제고하고 온라인 사업 확대에도 힘쓰고 있습니다.

점포 현황

* 롯데슈퍼, 롯데마켓999 직영점/가맹점, CS유통 직영점 포함

521

LOTTE
SUPER

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

매출 (단위 : 억 원)

18,612

영업이익 (단위 : 억 원)

(1,038)

2019 REVIEW

2019년에 기업형 슈퍼마켓(SSM) 업계는 정부의 영업 규제와 소비 감소, 인구구조와 구매패턴 변화, 온라인 시장 확대, 유통 채널 간 경쟁 심화 등이 지속되며 소폭 역성장하였습니다. 롯데슈퍼는 매출 활성화를 위해 온라인 사업 확대와 상품, 서비스 경쟁력 강화에 주력하는 한편, 조직구조와 비용구조 혁신을 통한 손익 개선에 집중하였습니다. 이러한 노력에도 불구하고 매출은 전년 대비 감소한 1조 8,612억 원을 기록했습니다.

롯데슈퍼는 2019년에도 온라인 사업의 매출 확대와 수익 개선을 위해 다각적인 노력을 기울였습니다. 먼저 서울과 수도권, 지역 거점 도시를 중심으로 온라인 전용 배송센터인 프레스센터를 지속적으로 확장하였습니다. 1월에 부산 서부센터 오픈에 이어 3월에 오토프레스 의왕센터, 5월에 남양주센터를 연이어 오픈하였습니다. 이중 의왕 오토프레스센터는 자동화 물류 시스템을 적용한 2세대 스마트 물류센터로서, 운반 전용 로봇을 활용해 주문 처리 시간을 단축하고 정확도를 향상시켜 출하 규모가 기존 센터보다 2배 이상 큰 것이 장점입니다.

이와 더불어 새벽배송, 당일배송에 이어 야간배송을 새롭게 도입해 서비스 경쟁력을 한층 강화할 수 있었습니다. 온라인몰과 유통 7개사 통합 로그인 서비스 '롯데ON' 앱과 유료 멤버십 서비스 '롯데오너스(ONers)'를 통해 고객과 소통하며 다양한 프로모션을 전개하기도 했습니다. 이러한 노력에 힘입어 온라인 부문 매출이 전년 대비 40% 성장하는 성과를 올렸습니다.

상품 경쟁력 강화에도 적극 나서 소비 트렌드를 반영한 가치상품 개발에 힘을 기울였습니다. 소비자가 믿고 구매할 수 있도록 생산자 얼굴을 포장에 담은 '얼굴 시리즈' 상품, 1~2인 가구용 소포장 상품인 '한끼 시리즈' 등을 꾸준히 선보이고 있습니다. 또한 광주 풍암점을 시작으로 서울, 경기 지역 점포에도 전남 로컬푸드 직매장을 개장하여 고객에게 신선한 먹거리를 적정 가격에 제공할 뿐 아니라 지역 농가의 안정적인 판로 지원과 지역경제 활성화에도 기여하고 있습니다.

2020 OUTLOOK AND PLANS

2020년에 기업형 슈퍼마켓 업계는 코로나19 등 외부 환경으로 인한 경기 침체와 소비 위축이 계속되는 가운데 온라인을 중심으로 유통 채널 간의 경쟁이 한층 심화될 것으로 예상됩니다. 아울러 최저시급 인상 등에 따른 비용구조 효율화 노력이 더욱 요구될 것으로 전망됩니다. 롯데슈퍼는 실적 개선을 위해 수익 부진 점포를 대상으로 구조조정을 추진하고 직영사업의 적자 규모를 축소하는 데 역량을 집중할 계획입니다. 또한 근린상권 집중 운영, 비용구조 개선을 통해 사업 수익성을 개선하고, 가맹 사업을 확대해나가고자 합니다. 아울러 매장 리뉴얼을 추진해 MD와 점포 콘셉트를 차별화하고, 점포 효율을 제고해 나갈 것입니다.

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

LOTTE HOMESHOPPING



FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

LOTTE HOMESHOPPING

롯데홈쇼핑은 TV홈쇼핑, e커머스, T커머스 등 각 채널에 맞는 상품과 콘텐츠 개발에 주력하고 있습니다. PB·라이선스·단독 상품을 확대하고 차별화된 고객 맞춤형 콘텐츠를 선보이는 한편, 온라인몰과 모바일 앱의 쇼핑 편의 또한 더욱 개선해나갈 계획입니다.

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

매출 (단위 : 억 원)

9,869

영업이익 (단위 : 억 원)

1,200

2019 REVIEW

2019년에 경기 침체로 인해 유통 업계 전반이 실적 부진을 겪었으나 홈쇼핑 업계는 e커머스, T커머스 부문의 지속적인 성장에 힘입어 성장세를 이어갔습니다. 롯데홈쇼핑은 상품 경쟁력 제고, 차세대 미디어 콘텐츠 확보, 고객 서비스 강화에 주력하면서 첨단 IT 기술을 활용한 디지털 전환에 힘쓰는 등 적극적인 노력을 펼쳤습니다. 그 결과, 취급고 4조 7,450억 원, 매출 9,869억 원, 영업이익 1,200억 원을 각각 기록, 전년 대비 약 12% 신장하는 성과를 거두었습니다.

TV홈쇼핑 사업에서는 합리적 소비 성향에 맞춘 신상품의 개발, 신규 브랜드 론칭, 상품 고급화를 통해 고객이 믿을 수 있는 상품과 서비스를 제공하고자 노력하였습니다. 특히, 상품 경쟁력 확보를 위해 'LBL', '아이젤', '라우렐' 등 PB·라이선스·단독 상품을 확대하고 있습니다. 또한 1시간 TV 방송을 2분 모바일로 방송하는 숏폼 콘텐츠, VR 신기술을 활용한 가상현실 방송 등을 개발, 재미와 정보를 제공할 수 있는 콘텐츠를 제작해 방송했습니다. 아울러 업계 최초로 유료 멤버십 서비스 'L.CLUB'을 론칭, 고객에게 보다 차별화된 서비스를 제공하고 있습니다.

e커머스 사업에서는 UI 개선, 속도 개선, 검색 고도화 등을 통해 모바일 앱의 사용성을 지속적으로 개선하고자 노력하였습니다. 또한 상품 경쟁력 강화를 위해 1인 라이프스타일 편집숍 'LETiT', 반려동물 전문몰 'COCOYA', 웨딩, 여행 등 인기 상품 전문관을 운영하고 있습니다. 또한 가전·가구 상품을 3D 가상 공간에 배치할 수 있는 '무빙 AR', 모바일 AR·VR 서비스 전문관인 '핑거쇼핑', 모바일 라이브 방송 '몰리브 TV'를 론칭하는 등 다양하고 재미 있는 모바일 콘텐츠도 새롭게 선보였습니다.

T커머스 사업에서는 롯데OneTV의 카테고리별 테마 프로그램과 연령별 맞춤 콘텐츠 개발, 차별화된 상품 기획을 적극 추진하여 비약적인 성장을 이어가고 있습니다. 특히, 집밥 솔루션 프로그램인 '한끼사시오', 여행에 특화된 '원트' 프로그램이 고객의 많은 사랑을 받았습니다. 또한 패션, 생활 등 다양한 분야에서 PB, 단독 상품을 선보이며 상품 경쟁력을 더욱 강화하고 있습니다.

2020 OUTLOOK AND PLANS

2020년에 홈쇼핑 업계는 전반적인 경기 침체와 소비 감소 추세, 코로나19 영향 속에서도 e커머스, T커머스를 중심으로 성장세를 이어갈 것으로 전망됩니다. 롯데홈쇼핑은 PB·라이선스·단독 상품 확대, VVIP 멤버십 서비스 'Premium L.CLUB' 론칭을 통해 상품과 서비스 경쟁력을 강화하고, e커머스에서는 앱 사용성 개선, 고이익 상품 확대 등을, T커머스에서는 고객 맞춤 상품 확대, 모바일 콘텐츠 확대 등에 집중할 계획입니다. 또한 '페이스 쇼핑' 등 첨단 IT 기술을 적용한 몰입 경험 서비스를 개발하고 모바일 전문방송 신설 등 모바일 콘텐츠 강화에도 주력할 것입니다. 아울러 V커머스 플랫폼, 패션 플랫폼과 같은 플랫폼 사업을 추진하여 신성장동력을 확보하겠습니다.

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

- CEO 메시지
- 롯데그룹소개
- 회사소개
- 재무성과 하이라이트
- 이사회
- 지배구조
- 윤리경영
- 준법경영
- 글로벌 네트워크
- 지역별 경영전략
- 2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

- 롯데백화점
- 롯데마트
- 롯데하이마트
- 롯데슈퍼
- 롯데홈쇼핑
- 롯데컬처웍스
- 롭스
- 롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

- 고객중심경영
- 환경경영
- 동반성장
- 사회공헌
- 일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

LOTTE CULTURE WORKS

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

- CEO 메시지
- 롯데그룹소개
- 회사소개
- 재무성과 하이라이트
- 이사회
- 지배구조
- 윤리경영
- 준법경영
- 글로벌 네트워크
- 지역별 경영전략
- 2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

- 롯데백화점
- 롯데마트
- 롯데하이마트
- 롯데슈퍼
- 롯데홈쇼핑
- 롯데컬처웍스
- 롭스
- 롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

- 고객중심경영
- 환경경영
- 동반성장
- 사회공헌
- 일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

LOTTE CULTURE WORKS

롯데컬처웍스는 영화관 신규 출점과 부대 매출 확대, 신사업 추진을 통해 지속적인 성장 기반 마련에 주력하고 있습니다. 콘텐츠 사업에서도 국내외에서 투자·제작·배급 사업을 더욱 활발하게 펼칠 계획입니다.

영화관 현황

국내 영화관 수

131

해외 영화관 수

중국

12

베트남

46

인도네시아

1

ABOUT LOTTE SHOPPING

- CEO 메시지
- 롯데그룹소개
- 회사소개
- 재무성과 하이라이트
- 이사회
- 지배구조
- 윤리경영
- 준법경영
- 글로벌 네트워크
- 지역별 경영전략
- 2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

- 롯데백화점
- 롯데마트
- 롯데하이마트
- 롯데슈퍼
- 롯데홈쇼핑
- 롯데컬처웍스
- 롭스
- 롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

- 고객중심경영
- 환경경영
- 동반성장
- 사회공헌
- 일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

매출 (단위 : 억 원)

7,711

영업이익 (단위 : 억 원)

14

2019 REVIEW

2019년 국내 영화산업은 관객 수가 전년대비 4.8% 증가한 2억 2,667만 명을 기록했으며, 전년에 이어 부가 판권 판매가 증가하면서 시장 규모가 더욱 확대되었습니다. 해외 진출 지역 중에서 중국은 성장세가 둔화된 반면, 베트남에서는 성장세가 꾸준히 지속되었습니다. 롯데컬처웍스는 적극적인 신규 출점과 주요 영화의 흥행 성공에도 불구하고, 매출은 전년 대비 0.4% 감소한 7,711억 원, 영업이익도 94.4% 감소한 14억 원을 기록하였습니다.

영화관 사업에서는 2019년에도 신규 출점을 적극적으로 추진하였습니다. 14개의 영화관을 새롭게 오픈하여 연말 기준으로 총 131개의 영화관을 운영하고 있습니다. 또한 고객 경험 차별화를 통해 영화관 패러다임을 전환하는 데에도 주력하였습니다. 샤롯데관, 수퍼플렉스관, 수퍼4D관, 수퍼S관, 씨네컴포트관 등 다양한 스펙트럼을 통해 차별화된 경험을 제공하는 한편, 스마트 시네마 플래그십 스토어인 건대입구관을 시작으로 디지털 전환을 위한 기반을 더욱 확충하였습니다.

콘텐츠 사업에서는 콘텐츠 경쟁력 강화와 장르 확대에 역량을 집중했습니다. ‘말모이’, ‘증인’, ‘82년생 김지영’ 등 총 19편의 영화를 투자·배급했으며, 주요 영화의 흥행 성공에 힘입어 연간 배급영화의 관객이 총 1,804만 명에 이르는 성과를 거두었습니다. 또한 TV 드라마 사업에도 새롭게 진출, 드라마 ‘조선생존기’, ‘위대한 쇼’를 공동 제작, 방영하며 종합 엔터테인먼트 기업으로 성장하기 위한 기반을 마련할 수 있었습니다.

중국, 베트남, 인도네시아 등 해외에서는 신규 출점과 실적 개선에 주력하면서 현지 로컬 영화 투자와 제작을 확대하였습니다. 특히, 영화시장 성장세가 이어지고 있는 베트남에서는 총 5개의 영화관을 신규 오픈했으며, 현지 투자·배급 작품인 ‘하이퐁’이 240만 명의 관객을 모으면서 영화 관람객 역대 1위의 기록을 달성하기도 했습니다.

2020 OUTLOOK AND PLANS

2020년 국내 영화산업은 코로나19의 영향으로 관람객이 대폭 축소되며 그동안 이어오던 성장이 둔화될 것으로 예상되지만, VOD, IPTV 등 부가판권 시장이 지속적으로 확대되면서 국내외 관련 업체들의 경쟁이 심화될 것으로 전망됩니다. 롯데컬처웍스는 디지털 전환을 한층 가속화하면서 콘텐츠 유통, 드라마 제작 등 신사업을 적극 추진할 계획입니다. 또한 콘텐츠 사업에서는 콘텐츠 소싱을 강화하고 해외 스튜디오와 제휴를 강화하는 한편, 공연 사업도 더욱 활성화해나갈 것입니다. 베트남과 인도네시아에서는 영화 투자·제작을 검토하는 등 해외사업을 추진하겠습니다.

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

- CEO 메시지
- 롯데그룹소개
- 회사소개
- 재무성과 하이라이트
- 이사회
- 지배구조
- 윤리경영
- 준법경영
- 글로벌 네트워크
- 지역별 경영전략
- 2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

- 롯데백화점
- 롯데마트
- 롯데하이마트
- 롯데슈퍼
- 롯데홈쇼핑
- 롯데컬처웍스
- 롭스
- 롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

- 고객중심경영
- 환경경영
- 동반성장
- 사회공헌
- 일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

LOHB'S



FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

LOHBS

롭스는 전략적인 신규 출점과 함께 체험형 콘텐츠를 확대하는 등 상권별로 점포 차별화 전략을 추진하고 있습니다. 또한 단독 브랜드 도입과 핵심 카테고리 강화 등을 통해 상품 경쟁력을 제고하고 온라인 쇼핑의 편의를 더욱 확대함으로써 성장을 이어갈 것입니다.

점포 현황

129

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

매출 (단위 : 억 원)

1,866

영업이익 (단위 : 억 원)

(327)

2019 REVIEW

2019년 오프라인 유통의 부진과 유통 채널 간 경쟁 심화로 유통업계가 어려움을 겪은 가운데, H&B(Health & Beauty)스토어 업계는 오프라인 매장에서의 자유로운 테스트, 트렌디한 상품, 합리적인 가격을 중시하는 소비 패턴이 지속됨에 따라 성장세를 이어갔습니다. 롱스는 신규 출점과 함께 기존 점포의 효율화, 상품 경쟁력 강화, 체험형 매장 구현 등 다양한 노력을 펼쳐 매출은 전년보다 상승한 1,866억 원을 달성했으나 영업이익은 전년 대비 감소했습니다.

2019년에 롱스는 총 14개의 점포를 신규 오픈, 연말 기준 129개의 점포를 운영 중입니다. 또한 현장 근무자 권한을 강화하는 등 기존 점포의 상권 맞춤형 매장 구현과 업무 효율화에도 주력하였습니다. 8월에는 강남점을 리프레시 스토어 콘셉트로 새롭게 리뉴얼해 오픈하였습니다. '리프레시'와 '디톡스'를 테마로 하여 카페와 마켓이 결합된 형태인 'd.tox Market'를 도입하고, 감성 충전 센터를 마련해 뷰티클 클리닝 서비스를 제공하는 등 다양하고 재미있는 경험을 제안하는 매장으로 꾸며 고객의 큰 호응을 얻었습니다.

상품 경쟁력 강화를 위해 SNS 뷰티 인플루언서 협업과 글로벌 브랜드 도입 등의 상품 소싱도 활발하게 펼쳤습니다. 글로벌 소싱을 통해 독일 1위 드럭스토어인 DM의 PB 브랜드 '발레아(Balea)'를 론칭하는 등 젊은 여성의 취향을 충족하는 단독 브랜드를 한층 강화하였습니다. 식품 카테고리를 강화하는 데도 적극 나서 건강기능식품을 비롯한 식품 상품을 대폭 강화한 상권별 식품강화매장의 운영을 시작하였습니다.

온라인과 오프라인 채널 간 이용 편의를 높이는 옴니채널 서비스를 확대하여 디지털 전환에도 적극 대응하였습니다. '스마트 검색', '상품별 매장 찾기', '스마트 영수증', '온·오프라인 통합 상품권' 등의 기능을 갖춘 롱스 모바일 앱에 이어 추가로 PC용 공식 온라인몰을 오픈했습니다. 또한 7개의 유통 계열사와 함께 하는 통합 로그인 서비스 '롯데ON' 앱과 유료 멤버십 서비스 '롯데오너스(ONers)'를 론칭하여 고객에게 보다 편리하고 다양한 쇼핑 경험을 제공하고 있습니다.

2020 OUTLOOK AND PLANS

2020년에는 지속되는 경기 침체와 코로나19의 영향으로 H&B스토어 업계의 성장 또한 둔화될 것으로 예상되지만, 온라인 사업은 계속 성장세를 이어갈 것으로 전망됩니다. 롱스는 부진 점포에 대한 구조조정과 상권 특성에 따라 점포별 특화 전략을 수립해 추진하는 한편, 상품 가시성, 고객 편의성 등 매장 ISP(점내 판촉물)를 강화해 매장 운영 개선에 집중할 것입니다. 또한 우수 신규 브랜드 발굴, 핵심 상품 카테고리 강화, 고객 연령대 확대 상품 도입, 국내외 소싱 역량 강화 등을 통해 상품 경쟁력을 강화해 나갈 계획입니다. 온라인 경쟁력 개선을 위해서도 업체 자체 배송 시스템 도입, 상품 구색 강화, 점별 마케팅 차별화와 같은 다양한 방안을 추진해나갈 것입니다.

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

LOTTE e-COMMERCE



FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

e커머스사업부는 2020년에 통합 e커머스 플랫폼 ‘롯데ON’을 론칭하여 유통 계열사의 온·오프라인 시너지를 극대화할 계획입니다. 또한 통합 데이터 플랫폼 구축과 AI 보이스 커머스 플랫폼 개발 등을 통해 지속가능한 성장동력을 확보해나갈 것입니다.

2019 REVIEW

2019년에 e커머스 분야는 지속된 경기 침체와 소비 위축 등 어려운 환경 속에서도 전년에 이어 비약적인 성장세를 달성했습니다. 쇼핑 편의성 증가, 배송 경쟁력 강화에 힘입어 온라인 거래액은 역대 최대 규모를 달성했습니다. 그만큼 유통 채널 간 경쟁 또한 치열했습니다. e커머스사업부는 2018년 8월 출범과 함께 중장기 통합 e커머스 사업 전략을 수립하고 단계별 앱 개발과 인프라 구축, 차세대 신기술 도입 등 세부 실행 계획을 적극 추진해왔습니다.

2019년 3월에는 단계별 앱 개발의 첫 번째 사업으로 온라인 통합 로그인 서비스를 제공하는 ‘롯데ON’ 앱을 오픈했습니다. 롯데ON은 한 번의 로그인으로 롯데백화점, 롯데마트, 롯데하이마트, 롯데슈퍼, 롯데홈쇼핑, 롭스, 롯데닷컴 등 유통 7개사의 온라인몰을 자유롭게 이동할 수 있는 앱입니다. 표준 UI를 적용하고 검색, 추천을 통합해 보다 편리한 e커머스 쇼핑 경험을 제공하였으며, 다양한 온·오프라인 공동 마케팅을 펼쳐 고객의 큰 호응을 얻었습니다.

다. 롯데ON에 참여한 7개사의 데이터를 통합, 활용할 수 있도록 온·오프라인 데이터를 수집, 제공하는 데이터 레이크(Data Lake)를 구축한 것도 의미 있는 성과였습니다.

이와 더불어 7월에는 롯데ON의 유료 멤버십 서비스인 ‘롯데오너스(ONers)’를 론칭하여 좋은 반응을 얻고 있습니다. 2019년 말까지 누적 가입자 수가 12.5만 명에 이르며 충성고객의 락인(LOCK-IN) 효과와 함께 롯데ON 브랜드의 아이덴티티를 확립하는 데 기여하였습니다. 이어 12월에는 보이스 커머스 플랫폼 ‘살롯홈’을 선보였습니다. 살롯홈은 롯데백화점, 롯데슈퍼, 롯데홈쇼핑, 롯데컬처웍스 등 6개사에서 이용 가능하며 일상 서비스와 콘텐츠, 미디어 기능을 탑재하여 고객에게 보다 새로운 쇼핑 경험을 제공하고 있습니다.

2020 OUTLOOK AND PLANS

2020년에도 e커머스 분야는 경기 불황과 유통산업의 부진, 코로나19의 영향 속에서도 성장을 이어갈 것으로 전망되며, 유통 채널 간 경쟁 또한 한층 심화될 것으로 예상됩니다. e커머스사업부는 2020년 4월, 하나의 앱에서 모든 롯데 상품의 구매와 결제, 배송, 추천과 검색, CS가 가능한 온·오프라인 통합 e커머스 플랫폼 ‘롯데ON’을 새롭게 선보였습니다. 또한 온·오프라인 통합 데이터 활용을 위해 데이터 플랫폼을 구축하고 회원 공유를 통한 마케팅 강화와 회원 풀 확대를 추진할 것입니다. O4O 서비스 확대를 위해서는 모바일 앱을 활용해 오프라인 매장 경험을 혁신하는 한편, 온·오프라인의 우수 콘텐츠를 상호 연계하여 상품 경쟁력을 더욱 강화할 것입니다. 아울러 AI 기반의 보이스 커머스 플랫폼을 확장하고 신규 사업 기회를 적극 발굴하는 등 지속가능한 성장동력을 확보해나갈 계획입니다.

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

- CEO 메시지
- 롯데그룹소개
- 회사소개
- 재무성과 하이라이트
- 이사회
- 지배구조
- 윤리경영
- 준법경영
- 글로벌 네트워크
- 지역별 경영전략
- 2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

- 롯데백화점
- 롯데마트
- 롯데하이마트
- 롯데슈퍼
- 롯데홈쇼핑
- 롯데컬처웍스
- 롭스
- 롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

- 고객중심경영
- 환경경영
- 동반성장
- 사회공헌
- 일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

CSR MANAGEMENT

BECOMING
A LEADING GLOBAL
RETAILER

ECONOMY
지속적인 경제적 성장 추구

SOCIETY
체계적 사회공헌활동을 통한 국가 및
지역사회 발전에 기여

ETHICS
윤리경영 및 공정한 기업문화 조성

ENVIRONMENT
적극적 환경보호 및 기후변화 방지

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

CUSTOMER CENTERED MANAGEMENT

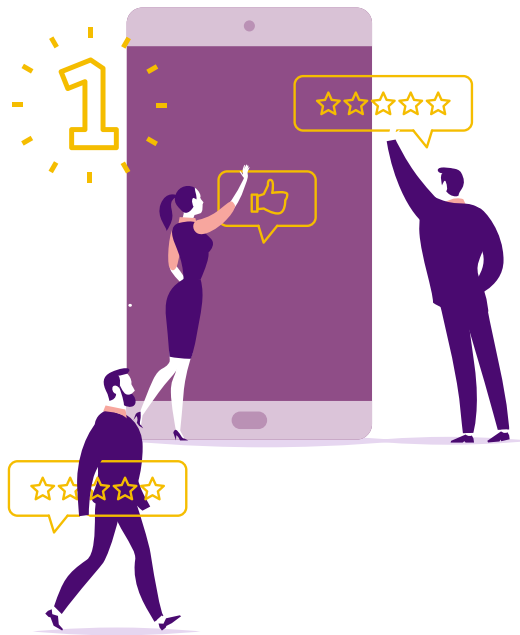
고객중심경영

현장 서비스 강화를 위한 지원 프로세스 구축

롯데백화점은 고객의 관점에서 고객 중심 서비스를 실현하기 위해 '마인드', '세일즈', '고객관리'를 주제로 중점점포 과정을 개발, 직원들을 대상으로 교육을 진행하고 있습니다. 또한 마이크로 러닝(Micro Learning) 영상을 업로드한 '서비스 팟캐스트'를 운영해 임직원이 공감할 수 있는 고객 서비스 콘텐츠를 개발함으로써 서비스 교육의 디지털 전환을 실현했습니다. 이와 함께 서비스 접점에서의 표준화 서비스 이행과 환경 관리 수준을 측정하는 '리체크 진단'을 신규 도입해 점포마다 다르게 제공되고 있던 점점별 서비스에 대한 표준화 매뉴얼을 정립하였습니다.

고객의 소리(VOC)를 통한 서비스 개선

롯데백화점은 전 점포의 고객상담실에서 칭찬, 불편사항, 제안 등 고객의 소중한 의견을 청취하고, 이를 보다 신속하고 정확하게 해결하기 위해 노력하고 있습니다. 온라인 고객의 소리(VOC) 시스템에 접수된 고객의 의견은 담당자에게 실시간으로 전송하여 빠르게 답변하도록 하였으며, VOC 공유 시스템을 통해 고객의 의견을 임직원, 파트너사와 공유하여 공동으로 개선 계획을 수립할 수 있도록 하였습니다. 이 외에도 백화점 앱의 모바일 상담실을 통해 실시간으로 고객의 소리를 청취하고 있으며, 접수된 의견은 주요 사례를 분석하여 현장 개선에 적극 반영하고 있습니다. 아울러 VOC 시스템에도 AI 기술을 적용하여 고객 불만이나 의견을 정형화하고 체계적으로 분석하며 사전에 고객 불만을 예방하고 고객 서비스를 개선하는 데 활용하고 있습니다. 2019년 연간 온라인 VOC는 총 17,738건

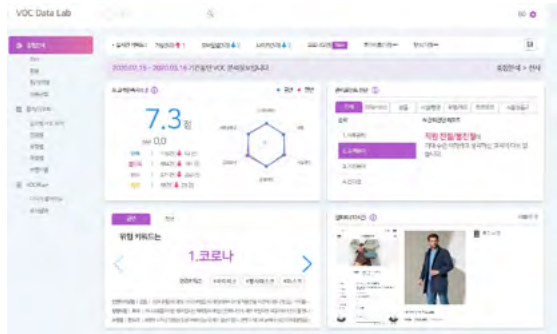


고객과 지속적으로 소통하고 공감하며
서비스를 혁신하고 안전을 강화하여
고객에게 더 나은 가치를 제공해갑니다

이 접수되었으며, 계열사 및 중복 접수 건 등을 제외하고 90.7%가 처리되었습니다.

고객 개인정보의 안전한 보호

롯데쇼핑은 고객, 임직원의 개인정보에 대한 중요성을 인식하고 개인정보의 보호와 유·노출 방지를 위해 최신의 정보보호 및 개인정보보호 관리체계를 운영하고 있습니다. 정보보호/개인정보보호 지침을 제정, 운영하고 한국인터넷진흥원(KISA)의 정보보호 및 개인정보보호 관리체계(ISMS-P)인증을 획득하여 글로벌 수준의 개인정보 보호 체계를 갖추었습니다. 또한 ECM(문서중앙화) 시스템, 개인정보 취급자 PC 망분리 시스템, DB 암호화 및 접근제어 시스템, APT 고도화 공격 대응 망분리, 보안관제 등 첨단 보안 시스템을 갖추었으며, 롯데쇼핑 고객 개인정보를 취급하는 임직원과 개인정보를 처리 위탁한 파트너사를 대상으로 정기적으로 교육과 관리·감독을 시행하고 있습니다.



FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

- CEO 메시지
- 롯데그룹소개
- 회사소개
- 재무성과 하이라이트
- 이사회
- 지배구조
- 윤리경영
- 준법경영
- 글로벌 네트워크
- 지역별 경영전략
- 2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

- 롯데백화점
- 롯데마트
- 롯데하이마트
- 롯데슈퍼
- 롯데홈쇼핑
- 롯데컬처웍스
- 롭스
- 롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

- 고객중심경영
- 환경경영
- 동반성장
- 사회공헌
- 일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

우수고객을 위한 고품격 서비스 확대

롯데백화점은 우수고객 1:1 맞춤 서비스인 ‘컨시어지 서비스’를 통해 고객 동행쇼핑, 기념일 관리 등을 제공하여 고객 로열티를 강화하고 있습니다. 2019년에는 본점과 잠실점에 최상위 고객을 위한 ‘레니스(LENITH) 라운지’를 새롭게 오픈하였습니다. 프라이버시를 강화한 쾌적한 공간에 고품격 비품을 도입했으며, 최고급 다과, 전용 주차 공간 발렛 서비스 등 최상위 고객을 위한 맞춤 서비스를 제공하고 있습니다. 또한 2019년부터 기존 우수고객 제도보다 문턱을 낮춘 VIP+, VIP 등급을 운영 중입니다. 모든 우수고객 라운지에는 주문 시스템을 구축하여 신속하게 고객을 응대할 수 있도록 하였으며, 고객의 선호 음료 데이터를 활용하여 보다 섬세한 맞춤형 서비스를 제공할 계획입니다.

철저한 식품 안전관리

롯데백화점은 고객의 건강을 생각한 안전한 먹거리 제공을 위해 식품 안전관리에 만전을 기하고 있습니다. 디지털을 기반으로 한 위생관리 프로세스를 구축하여 철저한 실시간 위생관리뿐만 아니라 국가 식품안전 인증제인 ‘음식점 위생등급제’ 인증 취득과 전점 ‘축산 HACCP’ 인증 취득·관리 등을 통해 위생관리 역량을 꾸준히 향상시켜나가고 있습니다. 또한 식중독 발생 우려가 높은 하절기에는 판매 금지 또는 판매시간 제한 품목을 지정, 관리하는 등 위생사고를 미연에 방지하기 위해 특별관리도 실시하고 있습니다. 그리고 각 점포별 자체점검과 롯데안전센터를 연계한 불시

CUSTOMER CENTERED MANAGEMENT -2

K-BPI

한국산업의 브랜드파워(K-BPI) _ 2020년 기준
백화점 부문 22년 연속 1위

NCSI

국가고객만족도지수(NCSI) _ 2019년 기준
백화점 부문 17년 연속 1위
대형마트 부문 9년 연속 1위

NBCI

국가브랜드경쟁지수(NBCI) _ 2019년 기준
백화점 부문 16년 연속 1위

KS-SQI

한국서비스품질지수(KS-SQI) _ 2019년 기준
백화점 부문 4년 연속 1위,
프리미엄 아울렛 부문 3년 연속 1위,
전자제품전문점 부문 2년 연속 1위

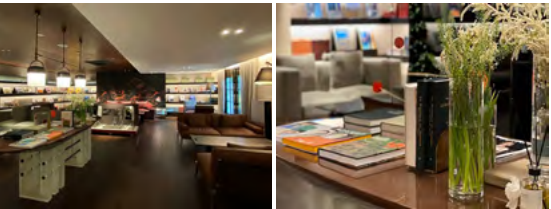
KCSI

한국산업고객만족도(KCSI) _ 2019년 기준
대형마트 부문 3년 연속 1위

점검의 정기·비정기적인 활동과 담당 직원들에 대한 위생교육을 통해 식품관리 역량을 더욱 강화함으로써 안전한 식품 위생관리를 위해 최선을 다하고 있습니다.

안전사고 예방과 환경변화 대응

고객의 안전을 위해 롯데쇼핑은 매장·후방시설, 소방시설, 가스시설, 승강기, 공사현장, 위험물 등에 대한 시설 안전점검을 매월 정기적으로 실시하고 있습니다. 특히, 다중이용시설의 특성을 고려한 화재 예방의 일환으로 전체 점포에 대해 분기별 특별 안전 클리닉을 실시하고 있습니다. 또한 화재, 테러, 가스, 집중호우, 태풍, 지진 등 재해 발생 시 단계별 행동요령과 안전관리 활동이 포함된 위기 대응 매뉴얼에 따라 전 임직원을 대상으로 교육과 훈련도 정기적으로 시행 중입니다. 아울러 민관이 함께하는 재난 대응 훈련을 실시해 안전사고 예방에 만전을 기하고 있으며 소방·안전 시스템의 24시간 정상 운영 상태를 상시 유지하고 있습니다. 미세먼지 측정기를 구비하여 매장을 하루 3회 이상 측정하고, 공조 시스템 필터는 주기적으로 청소, 교체하여 쾌적한 매장환경을 유지하고 있습니다. 또한, 점포 내에서는 산업안전협회 위험성 평가를 월 1회 실시하고 있으며, 화학물질 등의 위험성 관리를 시행하고 있습니다.



ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

ENVIRONMENTAL MANAGEMENT

환경경영

환경경영 방침과 핵심 과제 실천

롯데백화점은 우리 모두에게 소중한 삶의 터전이자 생명의 근원인 자연을 지키며, 친환경적이고 지속가능한 성장을 도모한다는 취지 아래, 6개 항목으로 구성된 환경경영 방침을 선언하였습니다. 아울러 환경경영의 취지를 담아 '그린 롯데(Green LOTTE)'라는 슬로건을 설정하고, 환경의 가치에 대한 인식과 친환경 소비 문화를 확산해 나가고 있습니다. 롯데마트도 녹색소비 촉진, 친환경 상품 판매, 녹색매장 구축 등 3대 핵심 과제를 선정하여 일상 생활에서 고객과 함께하는 친환경 녹색경영을 적극적으로 실천해 나가고 있습니다.

국내 최대 녹색매장 지정

롯데쇼핑은 전 점포의 녹색매장 지정을 목표로 롯데백화점과 롯데마트의 녹색매장 점포 수를 확대해 나감으로써 친환경 매장 운영과 함께 환경개선 부담금도 감면받는 성과를 거두고 있습니다. 특히, 롯데마트는 총 230억 원을 투자하여 전국 39개 매장에 태양광 발전시설을 설치하고 연간 4,586Mw의 전력을 생산하고 있습니다. 이러한 노력을 통해 환경부 지정 녹색매장을 국내 최대 규모로 운영하고 있습니다.

그린카드 에코머니 포인트 제도

롯데백화점은 친환경 제품의 소비 촉진에 기여하기 위해 2014년부터 그린카드 에코머니 포인트 제도를 적극 시행하고 있습니다. 그린카드는 환경부와 유통사·제조사가 공동으로 진행하는 프로모션 카드로, 그린카드 소지 고객



전사적으로 환경경영 실천을 강화하고
고객과 함께하는 친환경 캠페인을 확대해
지구환경을 보다 건강하게 지켜갑니다

이 환경부에서 인증한 친환경 제품을 구매하면 제품 제조사에서 구매 금액의 1~5%의 포인트를 적립해줍니다. 평상 시에는 5%의 포인트를, 친환경 소비 기간(6월, 12월)에는 25%의 포인트를 제공하며, 적립된 포인트는 유통매장에서 상품권으로 교환하는 등 다양하게 활용할 수 있습니다.

환경보전을 위한 환경위기사각 발표

롯데백화점은 환경의 중요성과 경각심을 일깨우기 위해 본점 앞에 지구의 환경 오염도를 시각으로 나타내는 환경위기사각계를 설치하였습니다. 2008년부터 다양한 시민과 관계자들을 초청하여 환경위기사각 발표 행사를 진행함으로써 자연 파괴의 위기감과 환경보호의 중요성을 고취시키고 미래 세대를 위한 환경보전을 약속하고 있습니다.

롯데 어린이 환경미술대회

롯데백화점은 업계 최대 규모의 어린이 미술대회인 롯데 어린이 환경 미술대회를 2019년까지 40회째 진행해오고 있습니다. 미래의 주역이 될 어린이들에게 깨끗한 환경의 소중함과 환경 오염에 대한 위기 의식을 심어주기 위한 프로그램입니다. 2019년에도 전국 각 지역의 16개 권역에서 환경미술대회를 진행하였고, 현장에서 한국환경공단, WWF 코리아 등 환경단체들과 함께 자연보전 캠페인 등 다채로운 환경 관련 이벤트를 진행하였습니다.

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

행복나무 심기 캠페인

롯데마트는 고객과 함께 미세먼지, 황사 등의 대기오염 저감과 온실가스·탄소의 상쇄를 위한 나무 심기 캠페인을 전개하고 있습니다. 2014년에 서울시 강동구 고덕천에 1호숲 '어울림 푸르림' 탄소상쇄숲을 조성한 데 이어 2015년 고덕천 2호숲, 2016년 한강 잠실공원 3호숲, 2017년 한강 광나루공원 4호숲, 2018년 한강 광나루공원 5호숲, 2019년 송파 장지근린공원 6호숲까지 총 6개 숲 조성을 완료하였습니다.

전기자동차 충전 인프라 구축

롯데마트는 미세먼지와 매연을 저감하는 전기자동차의 보급 확대를 위해 충전 인프라 구축에 힘쓰고 있습니다. 총 120개 점포에 298개의 급속·완속 전기자동차 충전소를 운영하고 있고, 1점포에 4~5기의 충전기를 운영하는 전기자동차 집중충전소를 14개 점포에 설치 중에 있습니다. 전국 롯데마트 어디에서든 전기자동차를 충전할 수 있도록 충전 인프라를 계속 확대해나갈 계획입니다.

친환경 포장재 사용 확대

롯데쇼핑은 과대 포장을 줄이고 친환경 포장재 사용을 확대하여 플라스틱 절감, 폐기물 감소, 이산화탄소 저감 등의 성과를 거두고 있습니다. 롯데백화점은 선물세트에 재활용이나 생분해가 가능한 포장을 적용하고 아이스팩 보냉재를 물로 바꾸는 등 친환경 포장으로 교체하고 있습니다. 롯데마트는 자유포장대의 포장용 테이프와 끈 제공을 중단해

101

롯데마트 녹색매장 수 (개)

14,851

롯데 어린이 환경미술대회 참여 학생 수 (명)

30,000

롯데마트 '어울림 푸르림' 탄소상쇄숲 식재 나무 수 (그루)
(2014년~2019년 누적)

120

롯데마트 전기자동차 충전소 운영 점포 수 (개)
(2019년 기준)

온실가스 배출량(tCO₂e)



에너지 사용량(Tj)



ENVIRONMENTAL MANAGEMENT -2

플라스틱 사용을 절감했으며, 옥수수 전분을 활용해 100% 자연 분해가 되는 친환경 포장재를 도입했습니다. 롯데홈쇼핑은 아이스팩과 테이프, 완충재를 재활용 가능한 소재로 교체한 데 이어 식물성 원료로 만든 친환경 비닐 포장재를 도입하였습니다. 롯데슈퍼도 송파구청과 협력해 아이스팩 재사용을 위한 수거함을 운영하고 있습니다.

온실가스 감축과 에너지·자원 절감

롯데쇼핑 각 사업부는 다양한 온실가스 배출 저감 노력을 통해 2019년에 전년 대비 온실가스 배출량을 약 6.3% 줄일 수 있었습니다. 또한 실내온도 준수 가이드를 배포할 뿐 아니라 분기별로 에너지 절감 포스터를 배포하고 교육을 실시하는 등 에너지 절감 활동을 실천하여 2019년에 에너지 사용량을 전년 대비 약 6.5% 감소시켰습니다. 아울러 중수 재활용 설비로 생활배수를 재활용하고, 빗물 저장소를 이용해 우수를 재활용하는 등 용수 사용량을 줄이고자 노력하고 있으며, 용수 사용량과 폐기물 배출량 절감 우수 사례를 연구하고 공유하는 등 다양한 활동을 진행하고 있습니다.



ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

WIN-WIN PARTNERSHIPS

동반성장

파트너사 경영 안정 지원

파트너사 운영 자금 지원

롯데쇼핑은 파트너사의 원활한 자금 운용을 위해 각종 재정 지원 프로그램을 제공하고 있습니다. 롯데백화점은 1,000억 원 규모의 동반성장기금과 1,050억 원 규모의 동반성장펀드를 함께 운영 중입니다. 또한 롯데마트는 900억 원, 롯데하이마트는 500억 원, e커머스사업부는 600억 원 규모의 동반성장펀드를 각각 운영하여 파트너사의 재정 안정을 지원하고 있습니다.

파트너사 국내외 판로 지원

중소기업 상생관 '드림플라자' 운영

롯데백화점은 중소기업의 안정적 판로 지원을 위해 2014년에 업계 최초로 상설 중소기업 전용 판매관인 '드림플라자'를 본점에 오픈했습니다. 현재 본점, 부산본점, 잠실점, 영등포점 등 총 4개 점포에서 드림플라자를 운영하고 있으며, 상생의 취지를 살려 롯데백화점이 매장 인테리어 비용과 판매사원 인건비를 부담하고 있습니다.



중소 파트너사와 청년 창업가,
지역 소상공인을 효과적으로 지원하여
함께 성장하는 새로운 미래를 열어갑니다

해외 판로 개척을 위한 지원

롯데백화점은 중소기업의 해외 판로 개척을 위해 2016년부터 '해외시장 개척단'을 운영하고 있습니다. 2019년에도 베트남 호찌민에서 중소 파트너사가 해외 시장을 개척할 수 있도록 도와주는 '해외 구매 상담회'를 개최했습니다. 20개의 파트너사가 참가한 구매 상담회를 통해 현지 우수 유통업체와 MOU나 독점계약을 체결, 현지 시장 진출을 지속적으로 모색하고 있습니다. 롯데하이마트도 2019년에 15개 파트너사를 선정, 해외 박람회 참여 비용을 지원하여 해외 판로 개척을 응원하였습니다.

농수축산물 판로 확대 지원

롯데슈퍼는 신선식품을 생산하는 전국의 농수축산물 생산자와 협력하여 판로 확대에 힘써왔습니다. 2019년에는 전라남도, 고흥군과 각각 협약을 맺고 점포 내에 해당 지자체가 생산한 농수축산물 직매장을 설치, 운영하여 지역 생산자의 안정적인 판로 지원과 지역경제 활성화에 기여하고 있습니다.



FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

파트너사 경쟁력 강화 지원

동반성장 아카데미 운영

롯데백화점은 파트너사 임직원을 대상으로 ‘동반성장 아카데미’를 운영하고 있습니다. 직무능력 향상을 위한 전문가 교육과 더불어 다양한 파트너사 소통 프로그램을 시행해 파트너사의 실질적인 경쟁력 향상에 일조하고 있습니다.

중소 파트너사 컨설팅 지원

롯데하이마트는 중소기업 파트너사들의 경쟁력 제고를 돕기 위해 2017년부터 매년 ‘롯데하이마트 파트너사 컨설팅 지원사업 협약’을 체결, 지원을 펼쳐왔습니다. 2019년에도 공모를 통해 선정된 중소기업 파트너사에게 전문 컨설팅 업체의 컨설팅 비용을 지원해 경쟁력 강화에 기여할 수 있었습니다.

파트너사 커뮤니케이션 강화

파트너사와 함께하는 힐링캠프

롯데백화점은 파트너사와의 소통을 강화하기 위해 2015년부터 파트너사 임직원을 초청하여 ‘힐링캠프’를 운영하고 있습니다. 파트너사 임직원과 롯데백화점 바이어가 함께 모여 애로사항에 대한 실질적 공유와 개선을 위한 시간을 함께하고 있습니다.

2,050

롯데백화점 동반성장 기금/펀드 운용 규모 (억 원)
(2019년)

3

롯데하이마트 중소기업 컨설팅 지원 금액 (억 원)
(2019년)

*

동반성장 사이트
롯데백화점 <https://buying.lotteshopping.com>
롯데마트 <http://winwin.lottemart.com>
롯데슈퍼 <http://winwin.lottesuper.co.kr>

WIN-WIN PARTNERSHIPS -2

소통을 위한 동반성장 간담회

롯데하이마트는 파트너사와 소통하고 교류하기 위해 매년 동반성장 간담회, 찾아가는 간담회, 등반대회, 문화행사 초청, 동반 사회공헌 활동 등 다양한 활동을 펼치고 있습니다. 2019년에는 ‘파트너사 상생협력 프렌드십 행사’를 열어 파트너사 임직원에게 동반성장 프로그램을 소개하고 소통을 강화하는 시간을 가졌습니다.



청년세대 창업 지원

청년&스타트업 육성 프로젝트

롯데마트는 제품이 있어도 판로를 찾지 못해 어려움을 겪고 있는 청년 창업가들을 위해 2015년부터 ‘글로벌 청년&스타트업 기업 육성 프로젝트’를 진행하고 있습니다. 2019년에는 롯데그룹 주요 계열사들의 MD 150여 명이 참여, 청년 창업가의 상품력 강화와 유통 노하우 전수를 위한 멘토링을 담당했습니다. 또한 해외 판로 개척을 위해 미국 라스베이거스에서 아이디어 상품을 홍보하고 판매하는 해외 판촉전도 개최했습니다.

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

상품 발굴 플랫폼 ‘엘스타트업박스’

롯데마트는 청년 창업가를 위한 오픈형 소통 플랫폼 ‘엘스타트업박스(L-StartupBox)’를 운영하고 있습니다. 엘스타트업박스는 청년기업이 등록한 상품을 MD가 평가, 선정해 입점하는 ‘상시 제안 플랫폼’과 MD가 제안한 상품에 적합한 청년기업을 선정, 상품을 공동 개발해 입점하는 ‘공모전 플랫폼’으로 나뉘어 있습니다. 2019년까지 총 26명의 우수 청년 창업가를 발굴하여 상품 개발을 진행하였습니다.

청년푸드 창업지원센터 ‘칙칙국국’

롯데마트는 한국철도시설공단과 함께 외식 창업가 육성을 위한 청년푸드 창업지원센터 ‘칙칙국국’을 운영하며 청년 실업 해소에 기여하고 있습니다. 식당 운영 노하우를 갖춘 전문가와 롯데마트의 전문 셰프를 통해 청년 창업가들에게 창업과 마케팅, 메뉴 개발, 위생 관리 등의 지원을 제공하고 있습니다. 1년 동안 매장을 운영한 후 우수한 성적을 받은 청년 창업가들에게 롯데마트 타 매장의 푸드코트 입점 우선권을 부여할 계획입니다.



358

롯데마트 엘스타트업박스 참여 청년 창업가 수 (명)
(2018년~2019년 누적)

9

롯데마트 칙칙국국 운영 매장 수 (개)
(2019년)

58

롯데마트 자매결연 전통시장 수 (개)
(2019년 기준)

21

롯데홈쇼핑 드림스튜디오 지원 사회적기업 수 (개)
(2017년~2019년 누적)

WIN-WIN PARTNERSHIPS -3

지역사회와의 상생협력

1점1전통시장 자매결연

롯데마트는 2014년부터 지역 전통시장(중소유통)과의 상호 발전적 상생협력을 위해 업계에서 선도적으로 ‘1점1전통시장 자매결연’ 활동을 제도화하여 운영하고 있습니다. 롯데마트 54개 점포와 자매결연한 58개 전통시장과 함께 마케팅, 홍보, 위생·안전 진단 및 교육, 전통시장 행사, 축제 참여 지원 등 정기적인 상생 활동을 펼치고 있으며, 지역 전통시장과의 동반성장을 통해 지역경제 활성화에도 기여하고 있습니다.

사회적기업을 돕는 드림스튜디오

롯데홈쇼핑은 서울시와 사회적기업 육성 및 판로 지원을 위한 MOU를 체결하고, 2017년부터 매년 우수 사회적기업을 선정해 TV홈쇼핑 방송을 지원하고 있습니다. 영상 제작, 패키지 개선 등 홈쇼핑 입점 제반 과정을 지원할 뿐 아니라 최소 수수료(11%)로 1회 이상 방송을 진행할 수 있도록 돕습니다.



ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

SOCIAL CONTRIBUTION

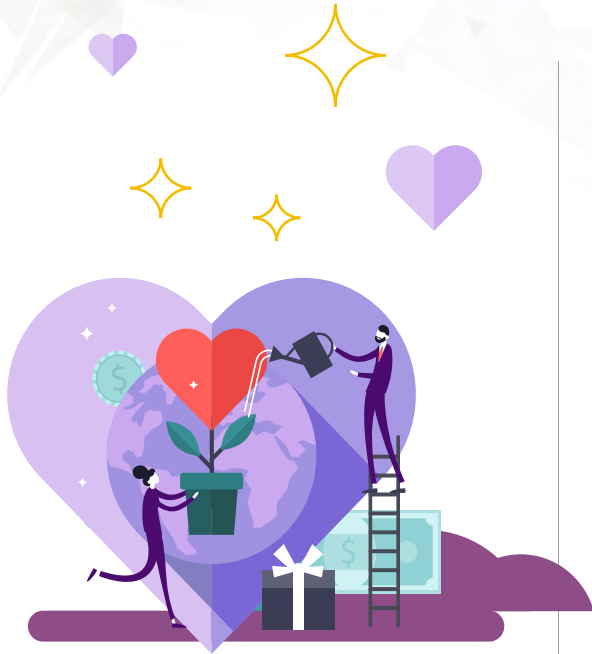
사회공헌

임직원 자원 봉사



유통 계열사 연합 봉사 활동

롯데 유통 계열사는 다양한 사회공헌 활동을 공동으로 진행하여 시너지를 높이고자 노력하고 있습니다. 2019년에도 군부대 방문과 위문품 전달, 나라사랑 대바자, 보훈가족 의료비 지원 사업 등을 진행하고, 태풍, 지진, 산불, 바이러스 등 재해 지역 복구 사업도 적극 지원하였습니다. 또한 전국 릴레이 헌혈 프로그램 '잼잼 캠페인'과 헌혈 인식 개선을 위한 '잼잼 콘서트'를 개최했으며, 활동 기간 동안 기부받은 헌혈증을 세브란스 병원에 전달하고 소아암 환아들의 치료비를 지원하는 등 실질적인 도움을 주었습니다. 이와 더불어 정부정책과 연계하여 'Mom 편한 세상 만들기' 아이디어 공모전을 진행하였고 소외계층과 저소득층을 지원하는 다양한 사회공헌 활동도 실천하였습니다.



성실한 봉사와 따뜻한 나눔으로
가치를 창출하고 변화를 선도하며
우리 사회와 진정한 공생을 이루어갑니다

81,000

롯데마트 봉사 활동 참여 임직원 수 (명)
(2011년~2019년 누적)

롯데백화점 봉사 동호회 활동

롯데백화점은 전국 전 점포에서 자체적으로 봉사 동호회를 조직하여 꾸준히 활동해 왔습니다. 각 점포마다 임직원, 파트너사 직원, 고객이 봉사단으로 참여하고 있으며, 점포 인근 지역에서 결손가정 지원, 독거노인 돕기, 주변 환경 정화 등 다양한 봉사 활동을 실천하고 있습니다. 지방자치단체부터 NGO, 복지시설 등 다양한 기관과 연계하여 보다 많은 수혜자들에게 나눔을 전할 수 있도록 노력하고 있습니다.

롯데마트 샐러드봉사단 활동

롯데마트는 '같이 가요 롯데마트, Dream U' 라는 슬로건 아래 지난 2011년에 샐러드봉사단을 창단했습니다. 창단 이후 전국의 총 120개의 점포가 지역아동복지시설과 1:1 결연을 맺고, 매월 전체 임직원이 참여하는 다양한 나눔 활동을 진행해왔습니다. 샐러드봉사단은 꿈나무들의 바른 성장과 미래 주역으로서 성공적인 사회 진출과 자립을 위해 유년기부터 청소년기, 사회진출기에 이르기까지 정서 발달, 재능 육성, 학습 지원, 취업 지원 등 다양한 성장단계별 프로그램을 기획해 적극 지원하고 있습니다.



FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

- CEO 메시지
- 롯데그룹소개
- 회사소개
- 재무성과 하이라이트
- 이사회
- 지배구조
- 윤리경영
- 준법경영
- 글로벌 네트워크
- 지역별 경영전략
- 2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

- 롯데백화점
- 롯데마트
- 롯데하이마트
- 롯데슈퍼
- 롯데홈쇼핑
- 롯데컬처웍스
- 롭스
- 롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

- 고객중심경영
- 환경경영
- 동반성장
- 사회공헌
- 일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

롯데마트 임직원 사랑의 끝전모금

롯데마트는 2008년부터 전 임직원이 급여 끝전 기부에 참여하고 있습니다. 회사 차원에서도 임직원 급여 끝전 기부 총액에 1:1 매칭그랜트 방식으로 기부합니다. 해당기금을 활용해 롯데마트 대표 사회공헌 프로그램인 음악 재능 꿈나무 육성 'Dream캐처스'와 청년 유통취업사관 아카데미 'Dream메이커스' 등 미래 세대의 성장과 자립 지원에 사용하고 있습니다.

롯데하이마트 샐러드봉사단 활동

롯데하이마트는 사내외에 나눔문화를 지속적으로 확산시키기 위해 2014년부터 롯데하이마트 샐러드봉사단을 운영해왔습니다. 봉사단에는 460여 개 매장과 본사 임직원 4천여 명이 참여하고 있으며, 지역사회의 소외 아동, 노인 등 도움이 필요한 이웃들을 위한 봉사활동을 주로 펼치고 있습니다. 2019년에도 과학관 나들이, 아동복지시설 대청소, 아동복지시설 미세먼지 저감 화단 만들기, 어르신 가정 선풍기 조립 지원, 추석 독거노인 장보기 지원 등의 활동을 진행했습니다.



7

롯데마트 사랑의 끝전모금 기부 금액 (억 원)
(2008년~2019년 누적)

460

롯데하이마트 샐러드봉사단 참여 지점 수 (개)
(2019년)

136

롯데슈퍼 한울타리봉사단 지역사회 봉사 활동 횟수 (회)
(2013년~2019년 누적)

39,400

롯데홈쇼핑 희망수라간 반찬 나눔 수량 (개)
(2015년~2019년 누적)

100

롯데홈쇼핑 음성동화책 제작 수량 (권)
(2016년~2019년 누적)

SOCIAL CONTRIBUTION -2

롯데슈퍼 한울타리봉사단 활동

롯데슈퍼는 임직원으로 구성된 한울타리봉사단을 통해 매 분기마다 지역별로 급식 지원, 물품 지원, 헌혈, 도로·환경 정비 등의 다양한 봉사 활동을 시행하여 지역사회 발전에 힘을 더하고 있습니다. 또한 본사에서는 서울의 무료급식소인 하상바오로집에 매월 쌀, 과일 등 식료품을 기부하고 임직원들이 매주 직접 방문해 급식 지원에 참여하고 있습니다.

롯데홈쇼핑 임직원 자원봉사

롯데홈쇼핑은 2015년부터 서울 영등포 지역 소외계층에게 반찬을 만들어 전달하는 '희망수라간' 활동을 지원할 뿐 아니라 임직원들이 직접 음식 조리과 전달 활동에 참여하여 독거노인들이 건강한 식사를 할 수 있도록 돕고 있습니다. 또한 2016년부터는 시각장애인 아동을 위해 쇼호스트, 방송 전문인력이 재능기부로 참여해 음성동화책을 CD로 제작, 전국 교육·복지시설에 배포해오고 있습니다.



FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

- CEO 메시지
- 롯데그룹소개
- 회사소개
- 재무성과 하이라이트
- 이사회
- 지배구조
- 윤리경영
- 준법경영
- 글로벌 네트워크
- 지역별 경영전략
- 2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

- 롯데백화점
- 롯데마트
- 롯데하이마트
- 롯데슈퍼
- 롯데홈쇼핑
- 롯데컬처웍스
- 롭스
- 롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

- 고객중심경영
- 환경경영
- 동반성장
- 사회공헌
- 일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

롯데컬처웍스 임직원 봉사 활동

롯데컬처웍스 임직원들은 2016년부터 전국의 소외계층 어린이에게 선물을 전달하는 활동을 꾸준히 실천해오고 있습니다. 매년 5월 어린이날과 12월 크리스마스 즈음해 소외계층 아동들에게 임직원들이 직접 포장한 선물을 전달하고 영화 관람을 지원합니다. 2019년에는 신규 프로그램으로 ‘스타체어’를 기획, 영화 스타가 직접 참여해 출연 영화 상영 후 관객과 대화를 갖는 행사를 열고, 행사 진행관 특별 좌석에서 나오는 1년 동안의 수익금을 기부하고 있습니다.

롭스 임직원 봉사 활동

스마일 포인트 캠페인과 임직원 봉사 활동을 통해 시각장애인을 지원해온 롭스는 2019년에도 뷰티 클래스와 더불어 점자책 워드 입력 봉사 활동을 진행했습니다. 뷰티 클래스에서는 임직원이 강사로 나서 시각장애인에게 타인의 도움 없이 실생활에서 활용할 수 있는 색조 메이크업 방법을 알려주었습니다. 또한 점자책 제작을 위한 워드 입력 작업에도 임직원이 직접 참여하며 시각장애인의 삶의 질 향상에 기여할 수 있었습니다.



7,700

롯데컬처웍스 임직원 선물포장 봉사 활동 수혜 아동 수 (명)
(2017년~2019년 누적)

51

롭스 봉사 활동 참여 임직원 수 (명)
(2019년)

2

e커머스사업부 동방사회복지회 물품 기부 금액 (억 원)
(2017년~2019년 누적)

e커머스사업부 임직원 봉사 활동

e커머스사업부는 2017년부터 사회복지 전문기관과 협력하여 지역사회 취약계층을 위한 임직원 봉사 활동을 꾸준히 실천해왔습니다. 입양대기아동 전문복지기관인 동방사회복지회를 통해 아동 양육 물품 정기 기부, 입양대기아동 돌보기와 청소, 운동회, 바자회 후원 등의 활동을 펼치고 있습니다. 임직원들이 직접 만든 빵을 대한 적십자사를 통해 지역사회 소외계층에 전달하는 활동도 계속 이어가고 있습니다. 이와 더불어 미세먼지 절감을 위한 남산공원 돌보미 협약을 체결하고, 남산 숲 가꾸기 활동에도 적극 참여하고 있습니다.



FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

여성 · 아동 지원



롯데백화점 여성 우울증 인식 개선 캠페인

롯데백화점은 2017년부터 사회적으로 심각한 우울증에 대한 인식 개선과 예방을 위해 ‘리조이스 캠페인’을 운영하고 있습니다. 온 · 오프라인에서 인식 개선을 위한 다양한 홍보활동을 진행하고 있으며, 도움이 필요한 여성에게 힐링테라피와 심리케어 프로그램을 제공하고 있습니다. 또한 ‘심리건강’, ‘여성의 행복한 삶’을 주제로 한 토크콘서트와 우울증 인식 개선 웹툰 연재를 진행하고, 캠페인 굿즈를 판매하여 수익금 전액을 싱글맘 지원금으로 기부하는 등 다양한 노력을 펼치고 있습니다.



4,500

롯데하이마트 mom편한 하이드림 지원 금액 (만 원)
(2018년~2019년 누적)

68

롯데홈쇼핑 경력단절여성 취업자 수 (명)
(2018년~2019년 누적)

롯데하이마트 mom편한 하이드림

롯데하이마트의 ‘mom편한 하이드림(Hi, Dream!)’은 서로의 꿈을 응원하는 엄마와 아이에게 필요한 가전제품을 지원하는 공모 프로그램입니다. 2019년에는 아동극 배우를 꿈꾸는 엄마에게 어디서든 다양한 배경을 꾸밀 수 있는 빔 프로젝터를, 영화감독을 꿈꾸는 자녀에게 촬영을 위한 캠코더를 선물하는 등 꿈을 위해 노력하는 엄마와 아이에게 따뜻한 응원을 전했습니다.

경력단절여성 재취업 지원 프로그램

롯데홈쇼핑은 유통 분야에 취업을 희망하는 경력단절여성을 선발, 전문 역량 교육을 제공하고 중소기업 협력사와 연계해 취업을 알선하고 있습니다. 2018년에 시작한 교육은 1기수당 80명을 대상으로 1박2일 또는 2박3일 캠프형 교육 프로그램으로 진행되며 1인크리에이터, VR 등 뉴미디어 콘텐츠 제작 실습도 병행하는 것이 특징입니다.



FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

미래 세대 성장 지원



롯데마트 Dream캐처스

롯데마트는 2016년부터 시작한 음악 재능 꿈나무 육성 프로그램인 'Dream캐처스'를 통해 전문 레슨, 합주 교육, 콩쿠르, 장학금 등 장기적 지원을 펼치고 있습니다. PB 상품의 주요 품목 매출 일부를 기부하여 고객과 함께 꿈나무 후원을 진행하고 있으며, 2019년에는 국카스텐 가수 하현우와 함께 'Dream' 나눔 음원을 제작해 전국 매장에 송출 중입니다. 매년 연말에는 '송년나눔 콘서트'를 열어 나눔의 가치를 공유하고 있습니다.



34

롯데마트 Dream캐처스 지원 꿈나무 수 (명)
(2016년~2019년 누적)

60

롯데마트 Dream메이커스 지원 꿈나무 수 (명)
(2019년)

1,066

롯데하이마트 과학교실 참여 아동 수 (명)
(2018년~2019년 누적)

SOCIAL CONTRIBUTION -5

롯데마트 Dream메이커스

롯데마트만의 경쟁력을 기반으로 청년 일자리 문제 해소에 기여하기 위해 유통 분야 실질 취업을 지원하는 청년 유통취업사관 아카데미인 'Dream메이커스' 프로그램을 운영 중입니다. 취업준비생을 대상으로 유통 실무자 특강, 현장 체험, 해외 유통 견학, 실무자 멘토링, 장학금 등 다양한 지원을 펼치고 있습니다.

롯데하이마트 Hi 과학교실

롯데하이마트는 방학기간 돌봄이 필요한 아동들을 위해 전국 아동복지시설에서 '롯데하이마트 Hi과학교실'을 운영하고 있습니다. 과학교실에서 아동들은 전문 강사로 부터 가전제품의 작동 원리를 배우고, 일상생활에서 자주 접하는 가전제품 키트를 직접 만들며 이론과 실습을 동시에 체험합니다. 2018년부터는 아동들의 학습을 돕기 위해 임직원이 직접 봉사자로 참여하고 있습니다.



FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

- CEO 메시지
- 롯데그룹소개
- 회사소개
- 재무성과 하이라이트
- 이사회
- 지배구조
- 윤리경영
- 준법경영
- 글로벌 네트워크
- 지역별 경영전략
- 2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

- 롯데백화점
- 롯데마트
- 롯데하이마트
- 롯데슈퍼
- 롯데홈쇼핑
- 롯데컬처웍스
- 롭스
- 롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

- 고객중심경영
- 환경경영
- 동반성장
- 사회공헌
- 일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

롯데하이마트 Hi 과학콘서트

‘롯데하이마트 Hi 과학콘서트’는 과학에 흥미가 있는 아동이라면 누구나 양질의 교육을 받을 수 있도록 기획한 과학 꿈나무 육성 사회공헌 프로그램입니다. 세부 프로그램은 과학 유튜버들이 설명하는 가전제품 속 과학원리 토크콘서트, 기초 과학 원리를 활용한 과학 마술쇼 등으로 구성되어 있습니다.

롯데컬처웍스 청소년 지원 사업

롯데컬처웍스는 2017년부터 아르바이트 직원들을 대상으로 공모전을 통해 장학금을 지원하는 시드장학금(드리미장학금)을 운영하고 있으며, 청소년 영화제작교실을 열어 중·고등학생들에게 직접 영화를 제작, 상영까지 체험해볼 수 있는 기회를 제공하고 있습니다. 더불어 대학생 서포터즈인 ‘캐럿’을 운영하여 영화, 공연 관련 행사와 사회공헌 활동에 참여해 경험을 쌓고 장학금, 활동비와 임직원들의 멘토링까지 받을 수 있도록 지원하고 있습니다.



64

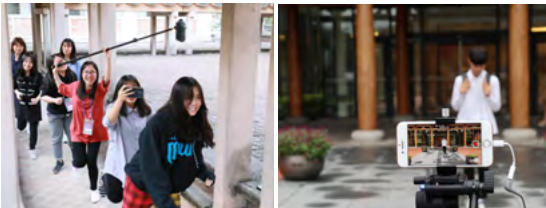
롯데컬처웍스 시드장학금(드리미장학금) 장학생 수 (명)
(2017년~2019년 누적)

220

롯데하이마트 행복 3대 캠페인 결연가정 수 (가정)
(2019년 기준)

66

롯데홈쇼핑 작은도서관 개관 수 (개)
(2013년~2019년 누적)



SOCIAL CONTRIBUTION -6

롯데하이마트 행복 3대 캠페인

행복 3대 캠페인은 임직원과 전국 220여 가구의 조손(祖孫)가정이 결연하여 물질적·정서적으로 아동을 후원하는 롯데하이마트의 주요 사회공헌 캠페인입니다. 롯데하이마트의 임직원이 각 지역 조손가정과 결연하여 결연아동이 자립할 수 있을 때까지 지속적으로 후원해오고 있습니다. 2006년부터 매달 임직원이 급여의 일정액을 자발적으로 기부하여 기금을 조성, 결연가정에 생활비와 장학금을 지급하고 교복 구입비, 사회 진출 축하 선물을 전달하면서 자립을 돕고 있습니다.

롯데홈쇼핑 작은도서관

롯데홈쇼핑은 2013년부터 문화소외지역 아동복지시설의 유휴 공간을 활용해 독서 공간을 만들어주는 ‘작은도서관’ 사업을 꾸준히 이어오고 있습니다. 공간 리모델링, 기자재 지원, 시간 도서 제공 등 후속 사업과 도서관을 이용하는 아동들을 대상으로 다양한 체험프로그램도 진행하여 큰 호응을 얻고 있습니다.



FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

- CEO 메시지
- 롯데그룹소개
- 회사소개
- 재무성과 하이라이트
- 이사회
- 지배구조
- 윤리경영
- 준법경영
- 글로벌 네트워크
- 지역별 경영전략
- 2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

- 롯데백화점
- 롯데마트
- 롯데하이마트
- 롯데슈퍼
- 롯데홈쇼핑
- 롯데컬처웍스
- 롭스
- 롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

- 고객중심경영
- 환경경영
- 동반성장
- 사회공헌
- 일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

지역사회 소외계층 지원



롯데마트 푸드 행복 나눔

롯데마트는 2016년부터 전국푸드뱅크와 연계하여 점포 소재 지역의 소외계층 복지시설에 식품을 기부하고 있습니다. 일방적인 지원이 아니라 혜택을 받는 시설이 실질적으로 원하고 만족하는 ‘맞춤형 나눔’이 될 수 있도록 노력해왔습니다. 2019년에도 14억 원의 식품 기부를 진행하여 도움이 필요한 이웃들에게 따뜻한 한끼가 될 수 있는 식품들을 전달하였습니다.

롯데하이마트 가전제품 기증

롯데하이마트는 소외아동, 독거노인, 장애인보호시설 등 지역사회 이웃과 군장병 등 공익근로자를 위해 가전제품을 지속적으로 기증해오고 있습니다. 특히, 2015년부터는 가전제품 판매액의 일부를 적립해 사회공헌 활동 기금으로 활용하는 고객참여형 기부 이벤트도 진행하고 있습니다. 2019년에도 온라인쇼핑몰 판매 금액의 일부를 적립해 지역사회 이웃들에게 필요한 가전제품을 기증했습니다.

롭스 스마일 포인트 캠페인

롭스는 2017년부터 한국점자도서관, 엘포인트와 손잡고 고객참여형 CSR 캠페인 ‘스마일 포인트’ 캠페인을 진행하고 있습니다. 총 6개 매장에 스마일 포인트 기기를 설치

476,000

롯데마트 푸드뱅크 식품 기부 금액 (만 원)
(2016년~2019년 누적)

197,602

롯데하이마트 고객참여형 기부 이벤트 참여 고객 수 (명)
(2019년)

36,593

롭스 스마일 캠페인 참여자 수 (명)
(2019년)

63

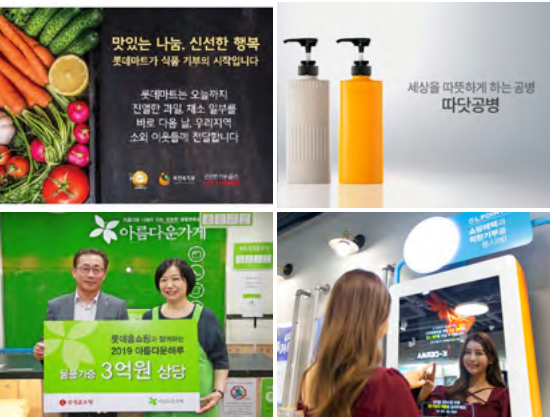
롯데홈쇼핑 아름다운 가게 기부 물품 금액 (억 원)
(2015년~2019년 누적)

SOCIAL CONTRIBUTION -7

하고 고객이 기기 앞에서 옷을 때마다 엘포인트 50포인트를 기부하는 방식으로 운영하고 있습니다. 매년 11월에 적립된 스마일 포인트 기부금 1천만 원을 한국점자도서관에 전달, 시각장애인 생활용품인 따듯공병의 제작비로 지원하고 있습니다.

롯데홈쇼핑 아름다운 가게 기부

롯데홈쇼핑은 2015년부터 매년 2회씩 아름다운 가게에 직매입·반품 물품을 기부, 서울 지역 27개 매장과 외부 특설 매장에서 기부 물품을 판매하는 바자회를 개최하고 있습니다. 바자회 판매 수익금은 사회적기업의 판로 지원 사업에 사용되어 그 의미를 더하고 있습니다.



FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

- CEO 메시지
- 롯데그룹소개
- 회사소개
- 재무성과 하이라이트
- 이사회
- 지배구조
- 윤리경영
- 준법경영
- 글로벌 네트워크
- 지역별 경영전략
- 2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

- 롯데백화점
- 롯데마트
- 롯데하이마트
- 롯데슈퍼
- 롯데홈쇼핑
- 롯데컬처웍스
- 롭스
- 롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

- 고객중심경영
- 환경경영
- 동반성장
- 사회공헌
- 일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

글로벌 사회공헌 활동



롯데백화점 롯데스쿨 설립과 식수 설비 지원

롯데백화점은 플랜코리아와 함께 베트남에서 유치원생 · 초등학생 대상의 ‘롯데스쿨’을 설립해 낙후지역의 교육환경을 개선해왔습니다. 2015년까지 총 3개의 롯데스쿨을 완공하고 각종 교육 기자재를 지원하여 아이들이 건강하고 안전한 환경에서 교육을 받을 수 있도록 도와주었습니다. 이와 함께 2014년부터 하노이와 호찌민 인근 빈민 지역에 빗물 식수화 설비를 지원하고 있으며, 2019년에도 하노이 남뚜리엠 지역에 빗물 식수화 설비 4호를 완공하였습니다. 인도네시아 자카르타 지역에서도 2017년에 40여 톤 규모의 빗물 식수화 설비를 지원한 바 있습니다.

롯데마트 베트남 지역사회 농민 지원

롯데마트는 2008년 베트남 법인을 설립한 후부터 지역사회 상생과 농가의 빈곤 해결, 지속가능한 농업환경 조성을 위해 현지 농민들이 수확한 채소와 과일의 판로를 지원해 왔습니다. 지난 2017년에는 다클락 지역의 호박, 2018년에는 하노이 지역의 무, 다클락과 꽝남 지역의 호박, 수박을 각각 구입, 본점을 포함한 현지 롯데마트 14개 지점에서 판매하였습니다. 2019년에도 세이브더칠드런과 협약하여 PB 상품인 ‘세이브엘 워터’를 출시하고, 이 상품 매출액의 10%를 기부하여 베트남의 식수 개선 사업을 지원하고 있습니다.

4

롯데백화점 베트남 빈민지역
빗물 식수화 설비 지원 대수 (대)
(2014년~2019년 누적)

100

롯데하이마트 ‘굿모닝 칠드런 캠페인’
베트남 해외결연 아동 수 (명)
(2019년 기준)

SOCIAL CONTRIBUTION -8

롯데하이마트 굿모닝 칠드런 캠페인

롯데하이마트는 2010년부터 글로벌 사회공헌 활동의 일환으로 케냐와 베트남의 저소득 가정 아동들이 교육을 통해 빈곤의 악순환을 끊을 수 있도록 기초교육과 체험학습, 생활환경 개선, 보건 사업 등을 지원하는 ‘굿모닝 칠드런 캠페인’을 진행하고 있습니다. 후원금은 매달 임직원들이 자발적으로 기부한 금액으로 마련되며 매년 해외 빈곤아동에게 전달됩니다. 2019년에는 방과후 교육 프로그램과 학습 교재가 없는 케냐 미카메니 지역의 아동들의 자율학습을 돕기 위해 48㎡ 규모의 도서관 건립을 지원했습니다.



ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

GREAT PLACE TO WORK

일하기 좋은 일터

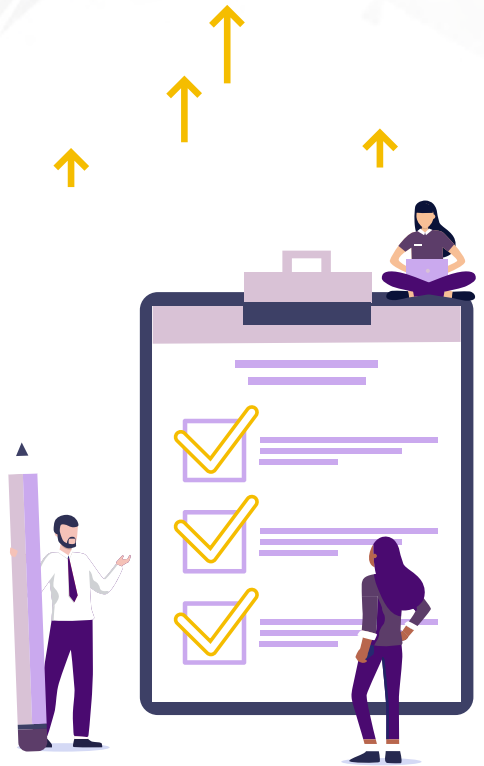
가족친화 휴직제도 운영

남성 자동육아휴직제도

남성 자동육아휴직제도는 남녀 간 육아 부담을 통해 일과 가정이 양립되는 문화를 조성하려는 취지로 2017년에 신설하였습니다. 모든 남직원을 대상으로 배우자가 출산하면 자녀 수와 상관 없이 10일의 출산휴가(공가 10일)를 사용할 수 있고, 출산일로부터 30일 이내에 30일 이상의 남성 자동육아휴직을 사용하도록 장려하고 있습니다. 출산 후 1개월 내에 사용할 수 있고 휴직 첫 1개월 동안 통상 임금 100%가 지급되며, 휴직 후에는 원래 근무하던 부서로 복직하는 것을 원칙으로 합니다.

여성 출산휴직과 육아휴직 확대

임신과 출산, 육아로 인한 여성인재의 경력단절을 방지하기 위해 출산휴직, 육아휴직 제도를 체계적으로 지원하고 있습니다. 출산휴직제도는 임신 중인 전 직원을 대상으로 출산휴가 전에 최대 9개월 동안 무급 휴직을 시행하는 방식으로 이루어집니다. 아울러 기존 1년이었던 육아휴직은 6개월 또는 1년 중 선택해 최대 2년까지 육아휴직 기간을 연장할 수 있습니다. 출산휴직제도와 육아휴직 기간 연장을 적용하면서 3개월의 출산 휴가와 출산 전 출산휴직, 출산 후 육아휴직까지 여성의 육아 사이클에 따른 휴가 휴직 제도가 완성되었습니다. 휴가·휴직 기간을 모두 합치면 최대 3년까지 휴직이 가능하며, 복직 후에는 자기 업무에서 역량을 발휘할 수 있도록 적극 돕고 있습니다.



합리적 제도와 실질적 혜택을 통해
일과 가정이 조화롭게 양립되는
가장 일하기 좋은 일터를 만들어갑니다

자녀 양육, 부모 돌봄을 위한 제도

만 8세 이하 자녀를 둔 여성인재를 대상으로 최대 1년까지 무급 자녀돌봄 휴직제도를 운영하고 있습니다. 경력단절 2차 위기라고 할 수 있는 자녀의 양육 시기에 휴직을 활용함으로써 경력단절을 방지하면서 자녀 양육에 집중할 수 있습니다. 또한 국내 대기업 최초로 고3 대입 수험생 자녀를 둔 남녀 직원이 30일에서 최대 100일까지 무급으로 휴직할 수 있는 수능 돌봄 휴직제도도 운영 중입니다. 이와 더불어 치매, 뇌혈관 등 노인성 질환으로 고생하는 부모를 부양하는 직원(1년 이상 근속직원)의 경제적 부담을 덜어주기 위해 장기요양등급 1,2등급을 받은 부모(배우자 부모 포함)의 돌봄비 4백만 원을 지원하는 실버 케어 간병비 지원 제도도 시행하고 있습니다.

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

일과 가정 양립 지원

난임·임신 여성 케어 프로그램

여성 복지 강화의 일환으로 임신 여성인재에 대한 케어 프로그램을 확대 운영하고 있습니다. 난임 여성을 지원하기 위해 결혼 후 5년 이상 무자녀이거나 35세 이상 여성이 난임 판정을 받았을 경우, 시험관 아기 시술 비용을 지원하고 난임 휴가를 쓸 수 있도록 했습니다. 또한 임신 여성을 배려하는 문화를 조성하고 여성이 일하기 좋은 근무환경 조성을 위해 태아검진 휴가, 임신부 전용석 설치, 사내 진미 맘's 디저트 제공, 문화센터 임신·출산·육아 강좌 20% 할인 등으로 구성된 'Lotte's MOM' 프로그램도 실시하고 있습니다.

워킹맘을 위한 직장 어린이집 운영

일하기 좋은 환경 조성과 여성 인력의 경력단절 예방, 여성 우수인재의 유지를 위해 직장 어린이집인 'MOM 편한 어린이집'을 운영하고 있습니다. 어린이집은 서울에 2개가 있으며, 백화점 운영 시간에 맞춰 운영됩니다. 기존 보육료 외에 시간연장보육, 석식, 셔틀버스 이용 등의 비용을 회사가 전액 지원할 뿐 아니라 최고급 교구·교재와 전문 영양사의 건강 식단을 제공합니다. 특히, 교사 대 아동 비율을 1:5명 이하로 맞춰 질 높은 보육이 가능하도록 했습니다. 어린이집 운영을 통해 실질적으로 육아를 지원함으로써 근무 몰입도를 제고하는 데도 기여하고 있습니다.

유연근무제와 시간선택제 활용

전 직원 유연근무제를 통해 월별로 정해진 근무시간 내에서 자유롭게 출근 일수와 출퇴근 시간을 조정할 수 있어 자기계발, 육아, 개인업무 등에 집중할 수 있습니다. 함께 시행 중인 시간선택제는 임신·출산·육아 등 자녀 돌봄, 퇴



GREAT PLACE TO WORK -2

직을 앞둔 장년층 전직 준비, 교육훈련이나 학업과 같은 자기계발을 위해 주 30시간 단축 근로가 가능한 제도입니다. 임신기, 육아기, 장년기, 자기계발 등 생애주기에 맞춰 신청하여 유용하게 활용할 수 있습니다

근로시간 단축 및 정시 출퇴근 지원제도

워라벨을 중시하는 사회적 분위기와 주 52시간 근무 법제화에 발맞춰 주당 평균 근무시간을 기존 46.5시간에서 40시간으로 단축하였습니다. 이와 더불어 출근 시간 전 20분, 퇴근 시간 후 20분을 기준으로 PC가 자동으로 시작되고 종료되는 PC-ON/OFF 제도를 운영하여 정시 출퇴근 문화를 만들어가고 있습니다.

워킹맘, 워킹대디를 위한 교육

일하는 엄마, 아빠를 위한 다양한 교육을 마련해 일과 가정의 양립 문화를 구축하려는 노력도 활발하게 펼치고 있습니다. 육아휴직 대상자인 워킹맘의 정서 관리와 경력단절 예방, 휴직 복귀 후 업무 몰입과 적응을 지원하기 위해 맞춤형 교육을 실시하고 있습니다. 육아휴직 복귀 예정 인원에게 관련 도서 교육을 안내하는 것을 시작으로, 육아휴직으로 인해 장기간 업무 현장을 떠나 있었던 휴직인원이 현장에 빠르게 적응할 수 있도록 변경된 회사의 제도와 시스템 등을 소개하는 'Re-start'라는 이름의 매뉴얼을 공유하고 있습니다. 또한 남성 자동 육아휴직자 예정자, 복귀자 등 워킹대디를 대상으로도 육아 노하우, 아빠 육아법 등의 학습을 지원하는 '대디스쿨' 교육을 진행하고 있습니다. 이 교육은 남성 자동육아휴직제도의 안정적 정착과 인식 확산은 물론 실질적인 육아분담에도 크게 기여하고 있습니다.

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

- CEO 메시지
- 롯데그룹소개
- 회사소개
- 재무성과 하이라이트
- 이사회
- 지배구조
- 윤리경영
- 준법경영
- 글로벌 네트워크
- 지역별 경영전략
- 2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

- 롯데백화점
- 롯데마트
- 롯데하이마트
- 롯데슈퍼
- 롯데홈쇼핑
- 롯데컬처웍스
- 롭스
- 롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

- 고객중심경영
- 환경경영
- 동반성장
- 사회공헌
- 일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

FINANCIAL REVIEW

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

Independent Auditors' Report

독립된 감사인의 감사보고서

롯데쇼핑주식회사 주주 및 이사회 귀중

2020년 3월 19일

감사의견

우리는 별첨된 롯데쇼핑주식회사와 그 종속기업(이하 "연결회사")의 연결재무제표를 감사하였습니다. 해당 연결재무제표는 2019년 12월 31일과 2018년 12월 31일 현재의 연결재무상태표, 동일로 종료되는 양 보고기간의 연결포괄손익계산서, 연결자본변동표, 연결현금흐름표 그리고 유의적인 회계정책의 요약을 포함한 연결재무제표의 주석으로 구성되어 있습니다.

우리의 의견으로는 별첨된 연결회사의 연결재무제표는 연결회사의 2019년 12월 31일 및 2018년 12월 31일 현재의 연결재무상태와 동일로 종료되는 양 보고기간의 연결재무성과 및 연결현금흐름을 한국채택국제회계기준에 따라, 중요성의 관점에서 공정하게 표시하고 있습니다.

감사의견근거

우리는 대한민국의 회계감사기준에 따라 감사를 수행하였습니다. 이 기준에 따른 우리의 책임은 이 감사보고서의 연결재무제표감사에 대한 감사인의 책임 단락에 기술되어 있습니다. 우리는 연결재무제표감사와 관련된 대한민국의 윤리적 요구사항에 따라 회사로부터 독립적이며, 그러한 요구사항에 따른 기타의 윤리적 책임들을 이행하였습니다. 우리가 입수한 감사증거가 감사의견을 위한 근거로서 충분하고 적합하다고 우리는 믿습니다.

핵심감사사항

핵심감사사항은 우리의 전문가적 판단에 따라 당기 연결재무제표감사에서 가장 유의적인사항들입니다. 해당 사항들은 연결재무제표 전체에 대한 감사의 관점에서 우리의 의견형성 시 다루어졌으며, 우리는 이런 사항에 대하여 별도의 의견을 제공하지는 않습니다.

(1) 현금창출단위 손상

주식 13, 15 및 42에서 설명하고 있는 바와 같이, 연결회사의 연결재무상태표상 유형자산, 사용권자산, 영업권 및 무형자산의 장부금액은 각각 14,495,595백만원, 6,126,877백만원, 1,538,969백만원, 309,066백만원으로 총자산의 66.1%를 차지하고 있으며, 당기 중 1,185,085백만원의 손상차손을 인식하였습니다.

연결회사는 보고기간 말마다 현금창출단위에 대하여 손상징후가 있는지를 검토하며, 손상징후가 있거나 영업권을 포함한 현금창출단위에 대해 회수가능액과 장부금액을 비교하여 손상검사를 수행하고 있습니다. 해당 자산의 회수가능액이 장부금액에 미치지 못하는 경우 자산의 장부금액을 회수가능액으로 감액하고 감소금액을 손상차손으로 인식하고 있습니다. 회수가능액 추정에 중요한 영향을 미치는 매출성장률, 할인율 및 영구성장률 등의 가정에는 경영진의 판단이 개입되며, 경영진의 판단에 따라 연결회사의 연결재무제표에 미치는 영향이 중요하므로 현금창출단위 손상을 핵심감사사항으로 선정하였습니다.

현금창출단위 손상에 대한 우리의 감사절차는 여러 절차들 중에서 다음을 포함합니다.

- 우리는 연결회사가 제시한 현금창출단위별 손상징후에 대한 판단근거를 검토하였으며, 그 근거가 연결회사의

회계정책과 부합하는지 확인하였습니다.

- 우리는 연결회사가 사용한 평가모형의 수학적인 정확성을 확인하였습니다.
- 우리는 회수가능액 평가 시 참여한 연결회사 측 전문가의 적격성 및 독립성을 평가하였습니다.
- 우리는 전문성과 독립성을 갖춘 가치평가 전문가를 참여시켜, 연결회사가 사용가치 추정시 사용한 미래현금흐름의 추정, 할인율 등의 타당성에 대해 확인하였습니다.

(2) 기업회계기준서 제 1116호 리스

주식 42에서 설명하고 있는 바와 같이 연결회사는 당기 기업회계기준서 제1116호를 최초 적용하여 연결재무제표를 작성하였습니다. 연결회사의 당기말 연결재무상태표상 사용권자산과 리스부채의 장부금액은 6,126,877백만원과 6,662,981백만원으로 총자산의 18.03% 및 총부채의 30.19%를 차지하고 있습니다.

사용권자산과 리스부채가 연결회사의 연결재무제표에서 차지하는 비중이 중요하고, 리스계약의 식별, 리스기간의 산정 및 리스이용자의 증분차입이자율 산정 등 경영진의 판단에 따라 회사의 재무제표에 미치는 영향이 중요하므로 핵심감사사항목으로 선정하였습니다.

기업회계기준서 제1116호 리스에 대한 우리의 감사절차는 여러 절차들 중에서 다음을 포함합니다.

- 우리는 연결회사가 제시한 사용권자산 및 리스부채의 계산내역을 입수하여 수학적인 정확성을 확인하였습니다.
- 우리는 연결회사가 리스부채 계산시 사용한 할인율에 대한 근거를 입수하여 검토하였으며, 적용한 할인율이 연결회사의 회계정책과 부합하는지 확인하였습니다.
- 우리는 연결회사가 제시한 리스계약 중 일부를 표본 추출하여 계약서와 연결회사가 적용한 리스기간 및 리스료 등의 일치여부를 대사하였습니다.

연결재무제표에 대한 경영진과 지배기구의 책임

경영진은 한국채택국제회계기준에 따라 이 연결재무제표를 작성하고 공정하게 표시할 책임이 있으며, 부정이나 오류로 인한 중요한 왜곡표시가 없는 연결재무제표를 작성하는데 필요하다고 결정한 내부통제에 대해서도 책임이 있습니다.

경영진은 연결재무제표를 작성할 때, 연결회사의 계속기업으로서의 존속능력을 평가하고 해당되는 경우, 계속기업 관련 사항을 공시할 책임이 있습니다. 그리고 경영진이 기업을 청산하거나 영업을 중단할 의도가 없는 한, 회계의 계속기업전제의 사용에 대해서도 책임이 있습니다.

지배기구는 연결회사의 재무보고절차의 감시에 대한 책임이 있습니다.

연결재무제표감사에 대한 감사인의 책임

우리의 목적은 연결회사의 연결재무제표에 전체적으로 부정이나 오류로 인한 중요한 왜곡표시가 없는지에 대하여 합리적인 확신을 얻어 우리의 의견이 포함된 감사보고서를 발행하는데 있습니다. 합리적인 확신은 높은

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

수준의 확신을 의미하나, 감사기준에 따라 수행된 감사가 항상 중요한 왜곡표시를 발견한다는 것을 보장하지는 않습니다. 왜곡표시는 부정이나 오류로부터 발생할 수 있으며, 왜곡표시가 연결재무제표를 근거로 하는 이용자의 경제적 의사결정에 개별적으로 또는 집합적으로 영향을 미칠것이 합리적으로 예상되면, 그 왜곡표시는 중요하다고 간주됩니다.

감사기준에 따른 감사의 일부로서 우리는 감사의 전 과정에 걸쳐 전문가적 판단을 수행하고 전문가적 의구심을 유지하고 있습니다. 또한, 우리는:

- 부정이나 오류로 인한 연결재무제표의 중요왜곡표시위험을 식별하고 평가하며 그러한 위험에 대응하는 감사 절차를 설계하고 수행합니다. 그리고 감사의견의 근거로서 충분하고 적합한 감사증거를 입수합니다. 부정은 공모, 위조, 의도적인 누락, 허위진술 또는 내부통제 무력화가 개입될 수 있기 때문에 부정으로 인한 중요한 왜곡표시를 발견하지 못할 위험은 오류로 인한 위험보다 큼니다.
- 상황에 적합한 감사절차를 설계하기 위하여 감사와 관련된 내부통제를 이해합니다. 그러나 이는 내부통제의 효과성에 대한 의견을 표명하기 위한 것이 아닙니다.
- 연결재무제표를 작성하기 위하여 경영진이 적용한 회계정책의 적합성과 경영진이 도출한 회계추정치와 관련 공시의 합리성에 대하여 평가합니다.
- 경영진이 사용한 회계의 계속기업전제의 적절성과, 입수한 감사증거를 근거로 계속기업으로서의 존속능력에 대하여 유의적 의문을 초래할 수 있는 사건이나, 상황과 관련된 중요한 불확실성이 존재하는지 여부에 대하여 결론을 내립니다. 중요한 불확실성이 존재한다고 결론을 내리는 경우, 우리는 연결재무제표의 관련 공시에 대하여 감사보고서에 주의를 환기시키고, 이들 공시가 부적절한 경우 의견을 변형시킬 것을 요구받고 있습니다. 우리의 결론은 감사보고서일까지 입수된 감사증거에 기초하나, 미래의 사건이나 상황이 연결회사의 계속 기업으로서 존속을 중단시킬 수 있습니다.
- 공시를 포함한 연결재무제표의 전반적인 표시와 구조 및 내용을 평가하고, 연결재무제표의 기초가 되는 거래와 사건을 재무제표가 공정한 방식으로 표시하고 있는지 여부를 평가합니다.
- 연결재무제표에 대한 의견을 표명하기 위해 기업의 재무정보 또는 그룹내의 사업활동과 관련된 충분하고 적합한 감사증거를 입수합니다. 우리는 그룹감사의 지휘, 감독 및 수행에 대한 책임이 있으며 감사의견에 대한 전적인 책임이 있습니다.

우리는 여러 가지 사항들 중에서 계획된 감사범위와 시기 그리고 감사 중 식별된 유의적 내부통제 미비점 등 유의적인 감사의 발견사항에 대하여 지배기구와 커뮤니케이션합니다.

또한, 우리는 독립성 관련 윤리적 요구사항들을 준수하고, 우리의 독립성 문제와 관련된다고 판단되는 모든 관계와 기타사항들 및 해당되는 경우 관련 제도적 안전장치를 지배기구와 커뮤니케이션한다는 진술을 지배기구에게 제공합니다.

우리는 지배기구와 커뮤니케이션한 사항들 중에서 당기 연결재무제표감사에서 가장 유의적인 사항들을 핵심감사사항으로 결정합니다. 법규에서 해당 사항에 대하여 공개적인 공시를 배제하거나, 극히 드문 상황으로 우리가 감사보고서에 해당 사항을 기술함으로 인한 부정적 결과가 해당 커뮤니케이션에 따른 공익적 효익을 초과할 것으로 합리적으로 예상되어 해당 사항을 감사보고서에 커뮤니케이션해서는 안 된다고 결론을 내리는 경우가 아닌 한, 우리는 감사보고서에 이러한 사항들을 기술합니다.

이 감사보고서의 근거가 된 감사를 실시한 업무수행이사는 김시우입니다.

KPMG Samjong Accounting Corp.

서울시 강남구 테헤란로 152
삼정회계법인 대표이사 김교태

이 감사보고서는 감사보고서일(2020년 3월 19일) 현재로 유효한 것입니다. 따라서 감사보고서일 이후 이 보고서를 열람하는 시점까지의 기간 사이에 첨부된 회사의 연결재무제표에중요한 영향을 미칠 수 있는 사건이나 상황이 발생할 수도 있으며, 이로 인하여 이 감사보고서가 수정될 수도 있습니다.

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

연결재무상태표

롯데쇼핑주식회사와 그 종속기업

제 50(당) 기 2019년 12월 31일 현재

제 49(전) 기 2018년 12월 31일 현재

(단위 : 원)

과목	제 50(당) 기	제 49(전) 기
자산		
유동자산	6,107,298,116,240	5,708,395,689,998
현금및현금성자산	1,586,592,082,626	1,818,473,007,915
매출채권및기타채권	889,584,567,689	1,119,397,467,063
기타금융자산	1,958,581,434,172	1,061,979,008,598
재고자산	1,459,488,128,039	1,267,488,684,051
당기법인세자산	3,300,271,581	6,508,527,017
기타비금융자산	95,406,581,845	147,917,797,142
매각예정자산	114,345,050,288	286,631,198,212
비유동자산	27,865,317,635,436	20,550,913,168,208
기타채권	183,411,210,535	40,192,200
관계기업및공동기업투자	866,308,734,865	598,181,387,362
기타금융자산	1,648,867,639,929	1,670,806,823,065
유형자산	14,495,595,094,916	14,404,970,701,402
사용권자산	6,126,877,376,870	-
투자부동산	2,493,734,153,122	1,023,932,723,284
영업권	1,538,969,077,502	1,601,819,192,996
무형자산	309,066,105,666	451,657,409,610
확정급여자산	39,167,568,443	-
이연법인세자산	47,750,061,992	27,645,357,351
기타비금융자산	115,570,611,596	771,859,380,938
자산 총계	33,972,615,751,676	26,259,308,858,206
부채		
유동부채	8,201,884,223,951	6,603,742,844,501
차입금및사채	2,840,441,420,764	1,980,154,167,081
매입채무및기타채무	2,643,861,898,203	2,910,394,337,674
기타금융부채	571,646,455,930	420,336,936,454
리스부채	634,234,422,249	-
당기법인세부채	106,595,766,277	52,653,918,289
선수수익	180,868,150,634	147,450,075,517
충당부채	49,003,274,585	113,688,719,092
기타비금융부채	1,175,232,835,309	962,604,510,286
매각예정부채	-	16,460,180,108
비유동부채	13,869,046,874,740	7,228,193,148,302
차입금및사채	6,710,078,874,829	5,814,744,850,720
기타금융부채	26,084,131,697	76,958,297,105
리스부채	6,028,746,801,656	-
확정급여부채및기타장기급여채무	70,601,708,522	26,017,199,872
이연법인세부채	859,491,275,149	1,173,077,398,673
선수수익	46,001,748,365	32,960,664,424
충당부채	128,042,334,522	7,043,472,920
기타비금융부채	-	97,391,264,588
부채 총계	22,070,931,098,691	13,831,935,992,803
자본		
지배기업 소유주지분	10,645,985,503,528	11,705,414,107,566
자본금	141,443,775,000	141,443,775,000
자본잉여금	3,574,211,671,439	3,574,211,671,439
자본조정	(2,966,897,977,647)	(2,909,828,356,943)
이익잉여금	9,896,764,345,163	10,991,567,194,372
기타포괄손익누계액	463,689,573	(91,980,176,302)
비지배지분	1,255,699,149,457	721,958,757,837
자본 총계	11,901,684,652,985	12,427,372,865,403
부채 및 자본 총계	33,972,615,751,676	26,259,308,858,206

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

연결포괄손익계산서

롯데쇼핑주식회사와 그 종속기업

제 50(당) 기 2019년 1월 1일부터 2019년 12월 31일까지

제 49(전) 기 2018년 1월 1일부터 2018년 12월 31일까지

(단위 : 원)

과목	제 50(당) 기	제 49(전) 기
매출	17,622,000,488,403	17,820,781,434,515
매출원가	(10,184,620,579,709)	(10,313,111,398,016)
매출총이익	7,437,379,908,694	7,507,670,036,499
판매비와관리비	(7,007,724,639,491)	(6,911,701,185,620)
대손충당금환입(상각비)	(1,744,395,592)	1,034,747,693
영업이익	427,910,873,611	597,003,598,572
기타수익	88,863,626,239	60,480,214,456
기타비용	(1,326,606,491,728)	(692,989,219,752)
기타의대손상각비	(6,963,776,667)	(14,235,233,558)
금융수익-유효이자율법에 따른 이자수익	110,441,761,850	90,369,352,782
금융수익-기타	155,876,088,761	188,546,099,017
금융비용	(693,284,586,934)	(411,619,928,356)
관계기업투자 손익에 대한 지분	86,334,775,009	88,583,487,325
법인세비용차감전손실	(1,157,427,729,859)	(93,861,629,514)
법인세수익(비용)	250,131,380,140	(160,416,752,873)
계속영업당기순손실	(907,296,349,719)	(254,278,382,387)
중단영업당기순이익(손실)	67,203,003,872	(210,718,208,408)
당기순손실	(840,093,345,847)	(464,996,590,795)
기타포괄손익	68,941,555,774	(51,843,253,383)
후속적으로 당기손익으로 재분류되지 않는 항목	27,961,007,698	(39,615,005,317)
기타포괄손익-공정가치 지분상품 평가손익	101,118,030,938	(5,220,494,135)
확정급여제도의 재측정요소	(57,813,398,995)	(40,146,695,128)
관계기업투자의 기타포괄손익에 대한 지분	(329,709,201)	(587,463,005)
법인세효과	(15,013,915,044)	6,339,646,951
후속적으로 당기손익으로 재분류되는 항목	40,980,548,076	(12,228,248,066)
기타포괄손익-공정가치 채무상품 평가손익	378,204,762	327,488,435
해외사업장환산외환차이	15,387,546,851	(32,395,224,763)
파생상품평가손익	(5,819,584,896)	6,149,799,927
관계기업투자의 기타포괄손익에 대한 지분	36,999,738,770	16,685,900,771
법인세효과	(5,965,357,411)	(2,996,212,436)
총포괄손실	(771,151,790,073)	(516,839,844,178)
당기순손익의 귀속		
지배기업 소유주지분	(909,561,603,609)	(544,874,280,474)
계속영업당기순이익(손실)	(976,764,607,481)	(334,156,072,066)
중단영업당기순이익(손실)	67,203,003,872	(210,718,208,408)
비지배지분	69,468,257,762	79,877,689,679
계속영업당기순이익	69,468,257,762	79,877,689,679
총포괄손익의 귀속		
지배기업 소유주지분	(866,298,349,680)	(589,275,241,389)
비지배지분	95,146,559,607	72,435,397,211
주당이익(손실)		
계속영업기본주당이익(손실)	(34,550)	(12,307)
계속영업희석주당이익(손실)	(34,882)	(12,584)
중단영업기본주당이익(손실)	2,377	(7,479)
중단영업희석주당이익(손실)	2,377	(7,479)

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

연결자본변동표

롯데쇼핑주식회사와 그 종속기업

제 50(당) 기 2019년 1월 1일부터 2019년 12월 31일까지

제 49(전) 기 2018년 1월 1일부터 2018년 12월 31일까지

(단위 : 원)

과목	자본금	자본잉여금	신종자본증권	자본조정	이익잉여금	기타포괄손익 누계액	비지배지분	총 계
2018.1.1(전기초)	140,610,235,000	3,505,685,532,239	269,118,000,000	(2,904,413,361,094)	11,730,312,514,167	(82,728,299,496)	692,767,971,456	13,351,352,592,272
회계정책의 변경	-	-	-	-	12,674,138,566	(12,674,138,566)	-	-
2018.1.1(조정 전기초)	140,610,235,000	3,505,685,532,239	269,118,000,000	(2,904,413,361,094)	11,742,986,652,733	(95,402,438,062)	692,767,971,456	13,351,352,592,272
총포괄손익:								
당기순이익(손실)	-	-	-	-	(544,874,280,474)	-	79,877,689,679	(464,996,590,795)
기타포괄손익:								
기타포괄손익-공정가치 금융자산평가손익	-	-	-	-	(18,546,466,814)	13,563,803,457	(4,114,884,020)	(9,097,547,377)
해외사업환산의 변동	-	-	-	-	-	(27,606,477,887)	(2,327,360,240)	(29,933,838,127)
파생상품평가손익	-	-	-	-	-	4,908,598,143	1,236,255	4,909,834,398
확정급여제도의 재측정요소	-	-	-	-	(28,711,692,436)	-	(1,001,284,463)	(29,712,976,899)
관계기업투자주식의 기타 포괄손익에 대한 지분	-	-	-	-	(565,063,425)	12,556,338,047	-	11,991,274,622
기타포괄손익 소계	-	-	-	-	(47,823,222,675)	3,422,261,760	(7,442,292,468)	(51,843,253,383)
총포괄손익 합계	-	-	-	-	(592,697,503,149)	3,422,261,760	72,435,397,211	(516,839,844,178)
자본에 직접 반영된 주주와의 거래:								
신종자본증권 이자지급	-	-	-	-	(12,581,295,612)	-	-	(12,581,295,612)
연차배당	-	-	-	-	(146,140,659,600)	-	(42,661,946,120)	(188,802,605,720)
교환사채발행	-	35,017,831,200	-	-	-	-	-	35,017,831,200
합병으로 인한 변동	833,540,000	33,508,308,000	-	-	-	-	-	34,341,848,000
자기주식 취득	-	-	-	(7,602,224)	-	-	-	(7,602,224)
신종자본증권의 상환	-	-	(269,118,000,000)	(882,000,000)	-	-	-	(270,000,000,000)
기타	-	-	-	(4,525,393,625)	-	-	(582,664,710)	(5,108,058,335)
2018.12.31(전기말)	141,443,775,000	3,574,211,671,439	-	(2,909,828,356,943)	10,991,567,194,372	(91,980,176,302)	721,958,757,837	12,427,372,865,403
2019.1.1(당기초)	141,443,775,000	3,574,211,671,439	-	(2,909,828,356,943)	10,991,567,194,372	(91,980,176,302)	721,958,757,837	12,427,372,865,403
회계정책의 변경	-	-	-	-	10,946,694,346	-	(14,726,887)	10,931,967,459
2019.1.1(조정 당기초)	141,443,775,000	3,574,211,671,439	-	(2,909,828,356,943)	11,002,513,888,718	(91,980,176,302)	721,944,030,950	12,438,304,832,862
총포괄손익:								
당기순이익(손실)	-	-	-	-	(909,561,603,609)	-	69,468,257,762	(840,093,345,847)
기타포괄손익:								
기타포괄손익-공정가치 금융자산평가손익	-	-	-	-	(11,859,931,619)	56,256,138,740	20,986,180,267	65,382,387,388
해외사업환산의 변동	-	-	-	-	-	7,062,830,527	4,598,342,587	11,661,173,114
파생상품평가손익	-	-	-	-	-	(4,179,773,392)	(80,138,371)	(4,259,911,763)
확정급여제도의 재측정요 소	-	-	-	-	(37,052,785,452)	-	173,917,362	(36,878,868,090)
관계기업투자주식의 기타 포괄손익에 대한 지분	-	-	-	-	(267,894,875)	33,304,670,000	-	33,036,775,125
기타포괄손익 소계	-	-	-	-	(49,180,611,946)	92,443,865,875	25,678,301,845	68,941,555,774
총포괄손익 합계	-	-	-	-	(958,742,215,555)	92,443,865,875	95,146,559,607	(771,151,790,073)
자본에 직접 반영된 주주와의 거래:								
연차배당	-	-	-	-	(147,007,328,000)	-	(36,401,816,840)	(183,409,144,840)
종속기업 지분변동	-	-	-	(57,064,082,747)	-	-	475,010,375,740	417,946,292,993
기타	-	-	-	(5,537,957)	-	-	-	(5,537,957)
2019.12.31(당기말)	141,443,775,000	3,574,211,671,439	-	(2,966,897,977,647)	9,896,764,345,163	463,689,573	1,255,699,149,457	11,901,684,652,985

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

연결현금흐름표

롯데쇼핑주식회사와 그 종속기업

제 50(당) 기 2019년 1월 1일부터 2019년 12월 31일까지

제 49(전) 기 2018년 1월 1일부터 2018년 12월 31일까지

(단위 : 원)

과목	제 50(당) 기	제 49(전) 기
영업활동으로 인한 현금흐름	1,636,785,011,643	173,274,991,774
영업에서 창출된 현금흐름	1,742,651,839,033	350,944,576,326
당기손손실	(840,093,345,847)	(464,996,590,795)
조정	2,875,375,860,450	1,695,466,351,700
영업활동으로 인한 자산부채의 변동	(292,630,675,570)	(879,525,184,579)
법인세납부	(105,866,827,390)	(177,669,584,552)
투자활동으로 인한 현금흐름	(1,041,054,974,526)	(286,609,895,234)
투자활동으로 인한 현금유입액	1,940,128,451,704	1,438,333,035,026
단기금융상품의 감소	1,263,774,021,076	1,202,795,814,025
단기대여금의 감소	18,280,110,982	22,691,596,746
장기대여금의 감소	301,166,180	1,470,751,566
장기금융상품의 감소	-	2,000,000
기타포괄손익-공정가치 채무상품의 처분	-	177,010,000
기타포괄손익-공정가치 지분상품의 처분	78,976,919,651	-
당기손익-공정가치 채무증권의 처분	3,462,226,675	2,833,477,598
관계기업의 처분 등으로 인한 현금유입	50,623,419,890	9,472,059,771
매각예정자산의 처분	182,329,026,693	24,340,759,589
유형자산의 처분	24,368,897,531	26,175,105,089
무형자산의 처분	274,443,585	1,552,986,413
투자부동산의 처분	230,323	-
금융리스채권의 회수	27,958,123,158	-
파생상품거래의 정산으로 인한 현금유입	9,515,854,112	6,981,786,735
기타자산의 감소	-	2,672,506,413
종속기업 취득,처분에 의한 현금유입	280,264,011,848	85,971,662,221
투자활동으로 인한 현금유출액	(3,123,757,288,530)	(1,883,090,479,411)
단기금융상품의 증가	(1,995,664,759,964)	(1,037,847,925,636)
장기금융상품의 증가	-	(4,004,000,000)
단기대여금의 증가	(1,399,330,430)	(15,370,052,900)
장기대여금의 증가	(1,704,000,000)	(2,998,309,965)
당기손익-공정가치 채무증권의 취득	(7,799,996,276)	(6,303,528,596)
기타포괄손익-공정가치 지분상품의 취득	(18,535,923,899)	(20,709,697,595)
기타포괄손익-공정가치 채무증권의 취득	(647,910,000)	(356,220,000)
관계기업및공동기업투자주식의 취득	(363,370,458,759)	(102,744,284,667)
유형자산의 취득	(550,561,167,154)	(597,125,018,348)
무형자산의 취득	(83,895,997,601)	(64,360,040,159)
투자부동산의 취득	(100,177,744,447)	(29,289,401,700)
파생상품거래의 정산으로 인한 현금유출	-	(1,981,999,845)
이자수취	94,925,274,457	87,631,712,048
배당금수취	47,648,587,843	70,515,837,103
재무활동으로 인한 현금흐름	(845,649,926,406)	(692,635,619,902)
재무활동으로 인한 현금유입액	2,889,468,088,118	3,066,526,864,118
단기차입금의 차입	820,505,139,127	496,093,726,991
장기차입금의 차입	561,573,442,000	830,849,658,000
사채의 발행	1,077,437,637,806	1,738,090,679,237

FOR YOUR VALUABLE LIFE

ABOUT LOTTE SHOPPING

CEO 메시지
롯데그룹소개
회사소개
재무성과 하이라이트
이사회
지배구조
윤리경영
준법경영
글로벌 네트워크
지역별 경영전략
2019 뉴스 하이라이트

BUSINESS SEGMENTS

롯데백화점
롯데마트
롯데하이마트
롯데슈퍼
롯데홈쇼핑
롯데컬처웍스
롭스
롯데e커머스

CSR MANAGEMENT

고객중심경영
환경경영
동반성장
사회공헌
일하기 좋은 일터

FINANCIAL REVIEW

(단위 : 원)

과목	제 50(당) 기	제 49(전) 기
파생상품거래의 정산으로 인한 현금유입	-	1,242,799,890
종속기업의 유상증자	429,922,210,000	250,000,000
기타재무활동으로 인한 현금유입	29,659,185	-
재무활동으로 인한 현금유출액	(2,989,053,637,079)	(3,316,389,757,396)
단기차입금의 상환	(905,100,229,964)	(761,938,479,300)
유동성장기차입부채의 상환	(1,284,436,559,306)	(812,309,222,549)
사채의 상환	(130,000,000,000)	(1,450,067,642,984)
종속기업투자의 추가취득	(156,604,275,770)	-
신종자본증권의 이자지급	-	(12,581,295,612)
리스부채의 상환	(505,086,084,108)	(9,485,514,727)
신종자본증권의 상환	-	(270,000,000,000)
단주취득(자기주식)	-	(7,602,224)
기타재무활동으로 인한 현금유출	(7,826,487,931)	-
이자지급	(562,175,395,624)	(257,168,910,924)
배당금지급	(183,888,981,821)	(185,603,815,700)
현금및현금성자산의 감소	(249,919,889,289)	(805,970,523,362)
기초의 현금및현금성자산	1,818,473,007,915	2,626,243,925,953
매각예정처분자산집단 대체	-	(4,854,991,816)
현금및현금성자산에 대한 환율변동효과 등	18,038,964,000	3,054,597,140
기말의 현금및현금성자산	1,586,592,082,626	1,818,473,007,915

좌측 아이콘을 클릭하면 본 연결재무제표에 대한 주석이 포함된 <2019 연결감사보고서>를 다운로드할 수 있는 롯데쇼핑 IR 홈페이지로 연결됩니다.