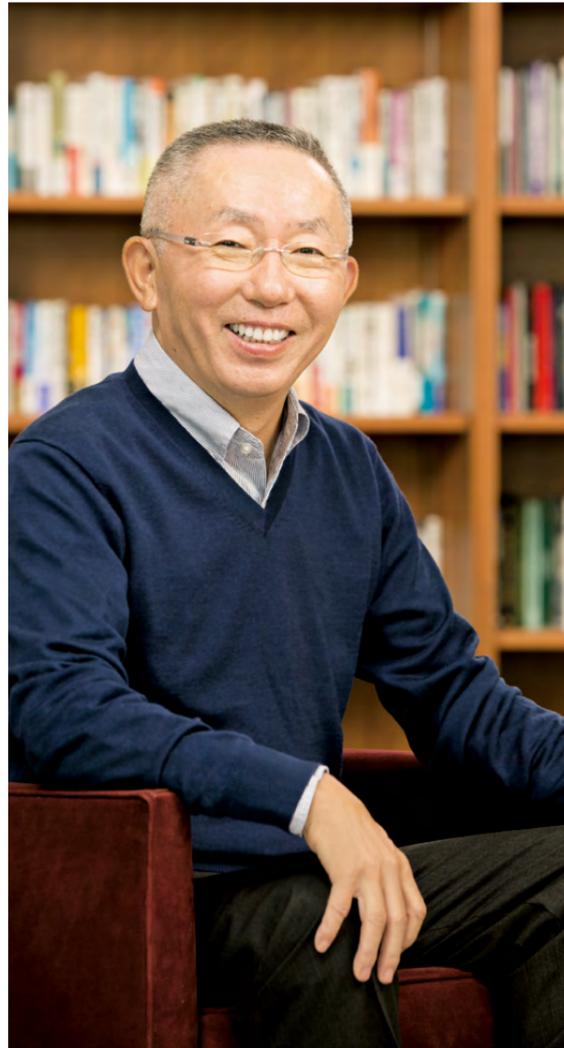




‘옷’ 사업을 통하여 세계를 좋은 방향으로 바꿔나간다 그것이 우리의 CSR입니다



주식회사 패스트 리테일링
대표이사 회장 겸 사장
야나이 다다시

전세계 누구나 자기실현을 할 수 있는 사회로

Global is Local, Local is Global.

(지구적인 것이 지역적인 것이고, 지역적인 것이 지구적인 것이다)

세계는 글로벌화, 디지털화가 급속하게 진전되어, 이미 사실상 모든 정보는 우리 손바닥 위에 있습니다. 전 세계 사람들이 자신의 바로 옆에 있는 것과 같고, 개인과 개인이 직접 연결된 세상이 되었습니다. 사람은 세계 어디에서 태어나도, 세계 어디에 있어도, 자신이 있는 장소가 세계의 중심이 되고, 그곳에서 자기실현을 할 수 있게 됩니다. 그것이 진정 ‘지구적인 것이 지역적인 것이고, 지역적인 것이 지구적인 것’입니다.

바꾸어 말하면, 세계 어디에서 무슨 일이 일어나도 더이상 남의 일이 아닙니다. 세계에서 일어나는 모든 문제, 모든 변화가 전부 자신에게 영향을 미칩니다. 예를 들면, 방글라데시에서 봉제공장 건물이 붕괴하여 1,000명 이상의 사람이 사망한 것, 어떤 나라의 벤처기업이 획기적인 신제품을 개발한 것, 남미에서 기상 악화로 농작물 가격이 오른 것 등의 정보가 순식간에 세계에 퍼져나가고, 이 모든 것이 우리 한 사람 한 사람의 생활에 직접 영향을 주는 시대입니다.

사명을 중심으로 세계와 연결된다

사명을 중심으로 세계와 연결된다

세계는 전부 연결되어 있습니다. 우리가 살아갈 수 있는 것은, 전 세계의 많은 사람들 덕분입니다. 그 현실을 인식할 필요가 있습니다. 그리고 자신 외의 다른 사람들의 생활이 더 나아지도록 책임을 갖고 행동해야 합니다. 우리에게

- 정말 좋은 옷, 지금까지 찾아볼 수 없었던 새로운 가치를 지닌 옷을 만들어, 전 세계의 모든 사람에게 좋은 옷을 입을 수 있는 기쁨과 행복, 그리고 만족감을 제공합니다
 - 독자적인 기업활동을 통해 사람들이 충실한 삶을 실현하는 데 공헌하고, 사회와 조화로운 발전을 지향합니다
- 라는 사명이 있습니다. 그것이 중심에 있기 때문에 전 세계의 사람들과 연결될 수 있습니다. 그 결과로 이익을 얻고, 거기에 관여하는 한 사람 한 사람이 기회를 얻고, 인간으로서 성장해 가는 환경을 제공할 수 있는 회사를 만들고자 합니다. 이것이 우리가 지향하는 CSR입니다.

기업으로서 이러한 가치관에 입각하여, 우리는 구체적으로 다음과 같은 과제를 위해 노력해 나가겠습니다.

모든 차별을 없애는 경영, 인권 존중

우리는 경영이념에서 ‘모든 차별을 없애는 경영’을 강조하고 있습니다. 개인의 성장과 행복 실현을 위하여 ‘인권 존중’에 중점을 둔 경영을 하겠습니다. 고객에게 불필요해진 옷을 회수하여, UNHCR(유엔난민기구) 및 NGO와 협동하여 옷이 필요한 사람에게 전달하는 ‘전 상품 리사이클 활동’도 저희가 생각하는 인권 존중입니다. 또한, 장애인 고용은 2014년 8월 말 현재, 세계 12개 나라와 지역에서 1,372명에 달하며, 일본 내 고용률은 6.36%로 대기업 중 최고 실적을 거두고 있습니다. 사내에서는 여성과 다양한 국적의 종업원이 일하기 좋은 환경 실현, 개성을 살리는 다양성 촉진, 글로벌한 인재 활용 등을 위해 적극적으로 노력하고 있습니다.

개개의 종업원이 성장하고, 자신감과 긍지를 갖는 ‘새로운 개별점포 경영’

저는 패스트 리테일링(FR)을 종업원이 주역인 회사로 만들고자 합니다. 사회 안에서 강한 입장에 선 사람은 항상 소수입니다. 그렇지 않은 많은 사람에게도 다양한 비즈니스 찬스와 자아실현 기회를 제공하는 것이 기업의 책임입니다. 고용을 늘리고, 일상의 업무를 통하여 종업원의 능력을 높이고, 지역사회에 공헌할 수 있는 새로운 개별점포 경영 방식을 창출하고, 누구나 ‘나는 사회에 도움이 된다’는 자신감과 용기를 갖고 다음 한 발을 내디딜 수 있는 환경이 중요합니다.

그것을 위해서 일본내에서는 지역에서 직장 체험 기회를 제공하고, 지역 정무원 등용 및 채용을 적극적으로 추진하는 한편, 일본 국외에서는 장애가 있는 분 등의 ‘쇼핑 체험’ 이벤트, 지적 장애가 있는 분들의 스포츠 제전인 스페셜 올림픽 지원 등 사업활동을 통한 지역 공헌을 더욱 강하게 추진해 가겠습니다. ‘옷’을 통하여 사회를 바꿔나간다는 사명에 종업원이 긍지를 갖고 노력하는 환경을 구축하겠습니다.

원재료 공급원까지 직접 확인하는 ‘책임 있는 조달’

최근 방글라데시에서 발생한 공장 화재와 건물 붕괴 등 가슴 아픈 사고가 잇따르고 있습니다. 서플라이 체인의 노동환경과 제

품 안전은 반드시 확보하지 않으면 안 됩니다. 그것을 위하여 모든 파트너와 힘을 합쳐 생산 과정에 대한 관여를 한층 강화하고, 노동환경 모니터링을 철저히 하여 아동노동과 강제노동 방지, 적정 임금 지불, 노동시간 관리 등을 통하여 일하는 사람의 안전과 건강을 지키겠습니다. 또한, 캐시미어와 면, 양털 등 원재료의 안전성, 합법성을 공급원까지 거슬러 올라가 우리가 직접 확인하고 있습니다. 적극적인 자세로 ‘책임 있는 조달’을 실현하고, 더욱 안전하고 효율적인 서플라이 체인을 구축해 가겠습니다.

사회와 지구의 지속가능한 발전에 공헌한다

환경을 위한 노력도 중요합니다. 기업에 대한 사회의 요구는 점점 거세지고 있습니다. 환경에 대하여 자신의 사업이 미치는 영향을 정확하게 인식하고, 가장 부하가 적은 형태로 사업을 추진하는 것이 필요합니다. 소재 공장의 ‘환경 모니터링’과 위험 화학물질 배출 제로를 위한 노력 등을 통하여 환경 부하 저감을 철저히 하고, 2020년 1월까지 상품 라이프 사이클 전반에서 위험 화학물질 배출 제로를 목표로 하겠습니다. 동시에 고객이 요구하는 환경 배려형 상품 개발에도 도전해 가겠습니다.

사회의 의견에 겸허하게 귀를 기울이는 열린 경영

기업의 사회적 책임을 다하기 위하여 규범준수를 중시하고, 그룹의 모든 회사 종업원 한 명 한 명에게 침투시키기 위한 체제를 정비하는 것은, 기업 활동의 기본입니다. 우리는 기업윤리를 항상 중시하고, 모든 활동을 성실히 하겠습니다. 견제와 균형이 철저한 경영체제를 구축하고, 공정하고 건전한 기업지배구조를 확립하겠습니다. 항상 이해관계자와의 대화에 노력하고, 열린 자세로 사회의 의견에 겸허하게 귀를 기울이며, 고쳐야 할 부분은 주저 없이 고친다는 자세를 견지해 가겠습니다. 기업으로서 설명 책임을 다하고, 투명성 높은 글로벌 경영을 추진하겠습니다.

‘옷을 바꾸고, 상식을 바꾸고, 세계를 바꿔나간다’. 이것이 우리의 스테이트먼트입니다. 세계를 더 좋은 방향으로 바꿔나가기 위하여 앞으로도 과감한 도전을 계속하겠습니다.

FAST RETAILING WAY <패스트 리테일링그룹 기업이념>

Statement 스테이트먼트

옷을 바꾸고, 상식을 바꾸고, 세계를 바꿔나간다

Mission FAST RETAILING 그룹의 사명

FAST RETAILING 그룹은

- 정말 좋은 옷, 지금까지 찾아볼 수 없었던 새로운 가치관을 가진 옷을 만들어 전 세계 모든 사람에게 좋은 옷을 입을 수 있는 기쁨과 행복, 그리고 만족감을 제공합니다.
- 독자적인 기업 활동을 통해 사람들이 충실한 삶을 실현하는데 공헌하고, 사회와의 조화로운 발전을 추구합니다

Value 우리의 가치관

- 고객 입장에 입각
- 혁신과 도전
- 개성 존중, 회사와 개인의 성장
- 정의를 향한 집념

Principle 나의 행동규범

- 고객을 위해 다양한 활동을 합니다.
- 탁월함을 추구해 최고 수준을 지향합니다.
- 다양성을 살린 팀워크로 높은 성과를 실현합니다.
- 모든 일을 신속하게 실행합니다.
- 현장, 상품, 현실에 입각해 리얼한 비즈니스 활동을 전개합니다.
- 높은 윤리관을 지닌 세계 시민으로 행동합니다.

패스트 리테일링그룹 CSR 스테이트먼트

세계를 좋은 방향으로 바꿔나간다

패스트 리테일링 그룹이 지향하는 것은, "옷이 가진 힘"으로 사회와 사람들의 생활을 풍요롭게 해 가는 것입니다. 전 세계의 모든 사람에게 좋은 옷을 입을 기쁨, 행복, 만족을 제공하여 '세계를 좋은 방향으로 바꿔나간다.' 그것이 저희가 지향하는 CSR입니다.

Challenge 1 생산

책임감 있는 조달과 올바른 프로세스로 '세계 최고 수준의 옷 만들기'를 실현



08

Challenge 2 환경

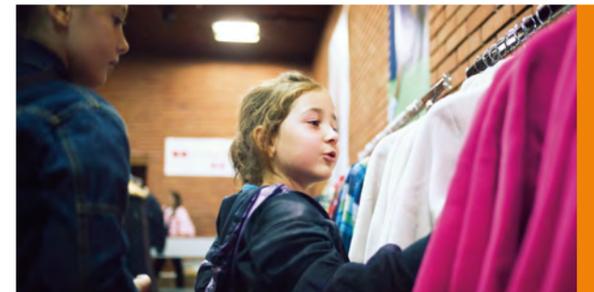
서플라이 체인 전체에서 환경 부하를 저감한다



16

Challenge 3 지역사회

지역사회의 행복을 위하여 비즈니스를 넘어 과제 해결에 도전



24

Challenge 4 인재

전 세계의 다양한 인재가 활약하고, 팀워크로 가치를 창조한다



32

06 CSR Challenge Data 2014

40 전 세계 고객의 의견을 듣고, 더 높은 고객만족을 지향한다

41 기업 지배구조/규범준수

42 패스트 리테일링 그룹의 CSR

43 패스트 리테일링 그룹의 개요

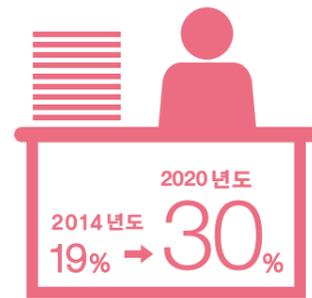
'전 상품 리사이클 활동'으로 기증한 의류 수량 (단위: 벌, 2014년 9월 말 현재)



53개 나라와 지역에 기증한 의류 수량
약 **14,200,000**

11개 나라와 지역에서 회수한 의류 수량 약 32,500,000

여성 관리직의 목표 비율



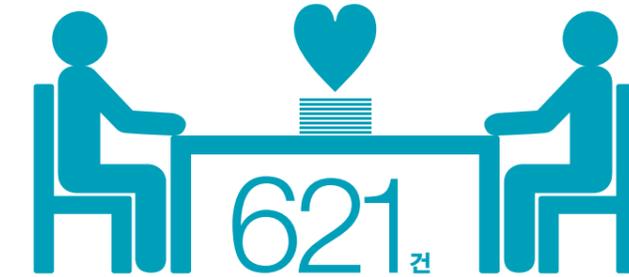
'전 상품 리사이클 활동'으로 회수한 의류의 사용 용도



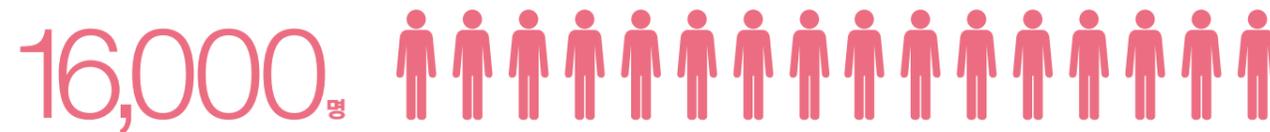
환경 모니터링 실시 연간 건수



노동 환경 모니터링 실시 연간 건수



일본국내 유니클로 사업의 지역 정무원 목표 고용 수



전 세계의 장애인 고용 종업원 수

1,372명

일본의 장애인 고용률

2.0%
법정 고용률

6.36%
패스트 리테일링 그룹 장애인 고용률

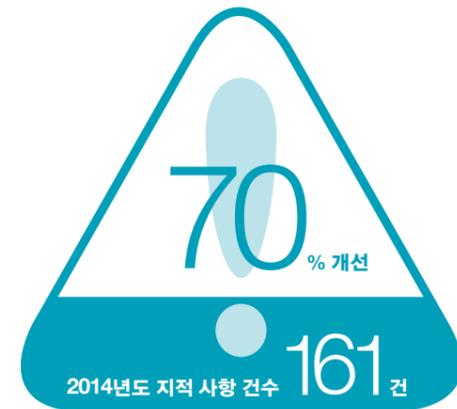
UNHCR(유엔난민기구)과의 글로벌 파트너십



유니세프(유엔아동기금)와의 글로벌 얼라이언스



방글라데시에서의 방화 및 건설물 안전 강화를 위한 자체 검사 지적 사항 개선 상황



방글라데시에서 소셜 비즈니스를 전개하는 '그라민 유니클로' 점포 수



'쇼핑 체험' 프로젝트를 실시하는 나라



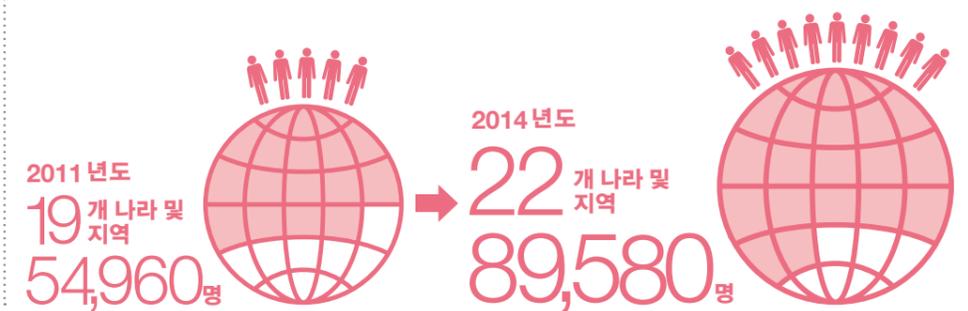
스페셜 올림픽 지원 활동을 실시하는 나라



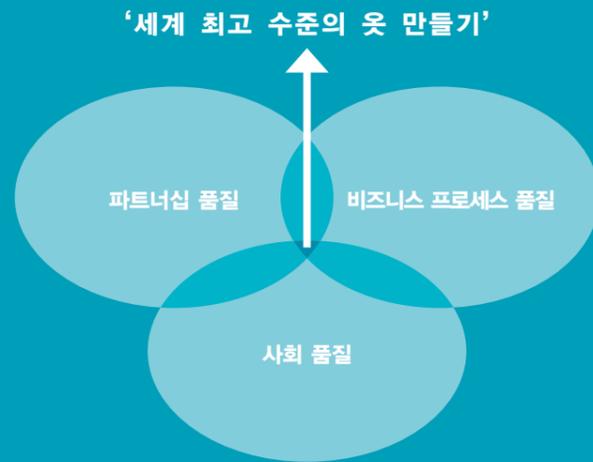
위험 화학물질 배출량 목표치



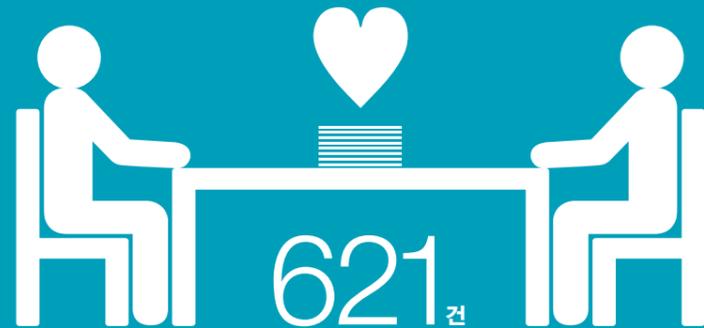
전 세계의 종업원 수



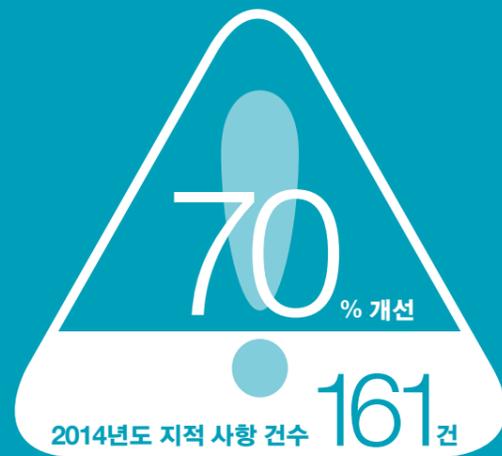
생산방침에 있어 '세가지 품질'



노동 환경 모니터링 실시 연간 건수



방글라데시 거래기업 공장의 방화 및 건설물 안전 강화를 위한 자체 검사 지적 사항 개선 상황



Challenge 1

생산

책임감 있는 조달과 올바른 프로세스로 '세계 최고 수준의 옷 만들기'를 실현

패스트 리테일링이 지향하는 '세계 최고 수준의 옷'이란

입는 사람도, 만드는 사람도, 서플라이 체인에 관여하는 모든 사람도 행복하게 하는 옷입니다.

그것을 위해서 적절한 환경과 올바른 과정에서 옷을 생산하는 것이

고객과 사회에 대하여 해야 할 최소한의 약속입니다.

저희는 '세계 최고 수준의 옷'을 계속 전달하기 위하여 서플라이 체인 전 과정에 깊이 관여합니다.

장기적인 관점에서 같은 이상, 같은 이념을 공유하는 파트너, 그리고 고객과 함께 세계를 좋은 방향으로 바꿔나가는 도전을 계속해 가겠습니다.

약속

서플라이 체인에 종사하는 모든 사람을 행복하게 하는 '세계 최고 수준의 옷 만들기'를 실현

패스트 리테일링(FR)이 추구하는 '세계 최고 수준의 옷 만들기'란 거래기업 공장 종업원의 노동 안전 환경이 담보되고, 지구 환경과 동물 애호 등이 적절히 배려되는 과정에서 생산하는 '사회 품질', 세계 최고 수준의 거래기업 공장장 장기적 관점에서 서로의 성장을 위해 노력하는 '파트너십 품질', 지속 성장의 원천이 되는 높은 정확도와 효율로 일하는 '비즈니스 프로세스 품질'이라는 3가지 품질로 실현됩니다.

FR은 세계 각지에 확산하는 생산 거점 모든 곳에서 '사회 품질'을 담보하기 위하여 노동 환경 모니터링을 하여, 아동 노동과 강제 노동 방지, 적정 임금 지불, 노동시간 관리 강화 등을 철저히 하고 있습니다. 모니터링은 지적에만 그치지 않고, 개선 지도까지 하여 거래기업 공장 자체의 '사회 품질'을 높이고, 경쟁력의 원천으로 만들어 가는 것을 목적으로 하고 있습니다.

3가지 품질을 실현하기 위해서는 CSR뿐만 아니라, 생산부가 그 의의를 인식하고, 일상 업무 속에 CSR 활동을 포함할 필요가 있습니다. FR에서는 상하이, 호찌민, 다카, 자카르타, 이스탄불의 생산 사무소에 약 400명의 품질 및 생산 진척 관리 종업원이 근무, 거래기업 공장과 함께 3가지 품질 실현에 노력하고 있습니다.

또한, 중요한 것이 지구 환경 부하를 줄이기 위한 노력입니다. NGO 등 많은 이해관계자와 대화하고, 거래기업 공장과 함께 노력하고 있습니다. 2012년에 선언한 위험 화학물질 배출 제로는, 담당 임원이 참가하는 월례 회의에서 진척을 관리하며 착실하게 추진하고 있습니다. 또한, 다양한 환경 과제 중 FR이 어디에 중점을 두고 활동해야 하는지 결정하기 위하여 서플라이 체인 전체의 환경 리스크를 조사하고 있습니다.

FR은 '세계 최고 수준의 옷 만들기'를 실현하기 위하여 서플라이 체인 전 과정에 관여하고, 상호 신뢰하는 파트너와 함께 3가지 품질을 실현하여, 세계를 좋은 방향으로 바꿔나갈 것입니다.



(주)패스트 리테일링 그룹 수석 집행임원 생산총괄 책임자 쿠니이 요시히로



CSR부와 생산부의 협동

**세계 각지의 생산 거점에서 현지 공장과 협동
함께 ‘사회 품질’을 담보해 간다**

생산 현장의 일상 업무에 ‘사회 품질’을 포함한다

패스트 리테일링(FR) 그룹은 거래기업 공장 종업원의 안전과 적절한 노동 환경을 확보하는 ‘사회 품질’ 실현을 위하여 생산 활동의 사회적 측면을 중요한 CSR 과제로 인식하고 있습니다. CSR부 내에 거래기업 공장과의 노력을 전담하는 CSR소싱팀을 설치하고, 도쿄 본부 및 생산 거점 각 지역에서 활동을 전개하고 있습니다. 예를 들면, 최대 생산 거점인 중국 상하이 생산 사무소에는 CSR 전 임팀이 상주하고 있어, 각지 거래기업 공장을 매일 방문하고, 안전과 노동시간 관리 등 노동환경은 물론, 공장의 환경 대응 등에 대해서도 현장에서 문제를 발견하면서 상황을 파악하고, 함께 해결에 노력하고 있습니다.

또한, 거래기업 공장과 함께 사회적 책임을 다하기 위해서는 거래기업과 밀접한 커뮤니케이션을 하면서 사업 활동을 하는 생산부가, 일상 업무에서 주체가 되어 적절한 노동 환경 실현을 위해 노력할 필요가 있습니다. FR은 거

래기업과 함께 성장한다는 이념을 실현하기 위하여 상하이, 호찌민, 다카, 자카르타, 이스탄불의 생산 사무소에 약 400명의 품질 및 생산 진척 관리 종업원이 근무하는 강력한 현지 체제를 정비하였습니다. 생산부 종업원이 담당 공장을 매주 방문하여 현장 상황을 직접 파악하고, 필요에 따라 개선하는 등 거래기업 공장과 함께 다양한 노력을 하고 있습니다.

또한, 생산부에서는 신규 공장과 거래를 시작할 때 품질, 가격, 경영 같은 비즈니스 판단뿐만 아니라, 반드시 노동 환경 모니터링을 받은 후에 시작한다는 규칙에 따라 발주를 결정하고 있습니다. 2013년에는 CSR부와 생산부의 협동을 더 효과적으로 추진하기 위하여 ‘노동 환경 모니터링을 통과하지 못한 공장과는 아무리 품질이 좋고, 가격이 낮고, 납기 대응이 우수해도 거래하지 않는다’는 FR의 기본 규칙을 생산부 내에 철저히 하고, 나아가, 생산부 종업원 업무 연수에 CSR 프로그램을 포함하여 이해와 침투를 도모하였습니다.

업계 전체의 과제 해결에 노력한다

2013년 방글라데시에서 봉제공장 건물의 붕괴 사고가 일어난 후, FR도 거래기업 공장에 정말 문제가 없는지 재확인하였습니다. 그때 새삼 느낀 것은 현장을 방문하고, 거래기업의 경영 상황과 문제점까지를 파악하고 있으면 치명적 문제가 발생할 가능성을 낮게 억제할 수 있다는 것입니다. FR 노력의 특징은 CSR부와 생산부가 일상적으로 거래기업 공장을 방문하여, 항상 실상을 파악하면서 공장과 함께 근본 개선을 지향하고 있다는 점이며, 그것을 가능케 하는 것은 상호 신뢰하는 거래기업 공장과의 강력한 파트너십입니다.

그리고 FR은 어패럴 업계를 대표하는 글로벌 기업 그룹의 하나로서, 중국을 비롯하여 각 생산 거점에서 드러나고 있는 업계 전체의 과제를 강하게 인식, 자사의 거래기업 공장뿐 아니라, 현지의 과제 해결에도 공헌해 갈 필요가 있다고 생각하고 있습니다.

중국에서는 법령과 법규도 엄격해지는 경향이 있어, 거래기업 공장의 노동 환경 정비는 필수적입니다. 일상적으로 공장을 방문하는 생산부와 협동하여 거래기업과 함께 노력해 나가고 있습니다.

Fast Retailing (Shanghai) Enterprise Management Consulting Co., Ltd.
CSR 부 책임자
다나카 토시유키



사업 리스크와 품질의 관점에서 적절한 노동 환경은 최소한의 조건입니다. 매일 회의와 연수, CSR부와 함께 공장을 방문하는 기회 등을 통하여 생산부 내 의식 공유를 철저히 하고 있습니다.

Fast Retailing (Shanghai) Enterprise Management Consulting Co., Ltd.
생산부 부장
우츠노 토모야



노동 환경 모니터링

적정한 노동 환경과 올바른 과정에 따른 옷 만들기로 서플라이 체인에 관여하는 모든 사람에게 행복을

노동 환경 모니터링 노력

패스트 리테일링(FR)의 노동 환경 모니터링은 거래기업 공장과 함께 안전하고 적정한 노동 환경을 유지하고, 생산성과 품질, 종업원 만족을 높임으로써 서로에게 가치를 창출하기 위한 중요한 노력입니다. 2004년에 제정한 '생산 파트너 대상 윤리규범(CoC)'을 기준으로 하여, 거래기업 공장에 대하여 생산 현장에서 아동 노동과 강제 노동은 없는지, 작업 환경이 안전하게 유지되고 있는지 등을 외부 전문기관이 확인합니다. 개선이 필요한 공장에 대해서는 CSR부 종업원이 직접 방문, 지도합니다(2014년도 결과는 아래 표 참조).

구체적으로는 거래기업 공장에 대하여 건축 및 방화 안전에 관한 증명서 취득 방법과 임금 계산 결과 확인 방법, 노동 시간 기록 방법 등 개별 과제 실천 내용에 대하여 조언하고 있습니다. 또한, 신규 거래를 시작하는 공장을 대상으로 '사전 모니터링'을 실시하는데, 2014년부터는 기준을 더 엄격히 하고, 실시 규칙도 더 철저히 하였습니다. '사전 모니터링'에 따라 조기 개선에 착수한 결과, 거래 시작 후 지적받은 공장 비율이 감소하고, 지적받은 공장도 감사 평가가 향상하는 사례가 많아졌습니다.

이 외에도 FR 기준을 철저히 주지하기 위하여 거래기업 공장에 대한 교육과 연수 등의 횟수를 늘리고, 내용도 강화, 허위 보고로 거래 정지가 되는 사례와 부적절한 노동시간 관리

등 개별 문제에 대응하여 거래기업 공장이 곧바로 현장에 도입할 수 있도록 실천적인 내용으로 실시하고 있습니다.

● 노동 환경 모니터링의 3대 사명

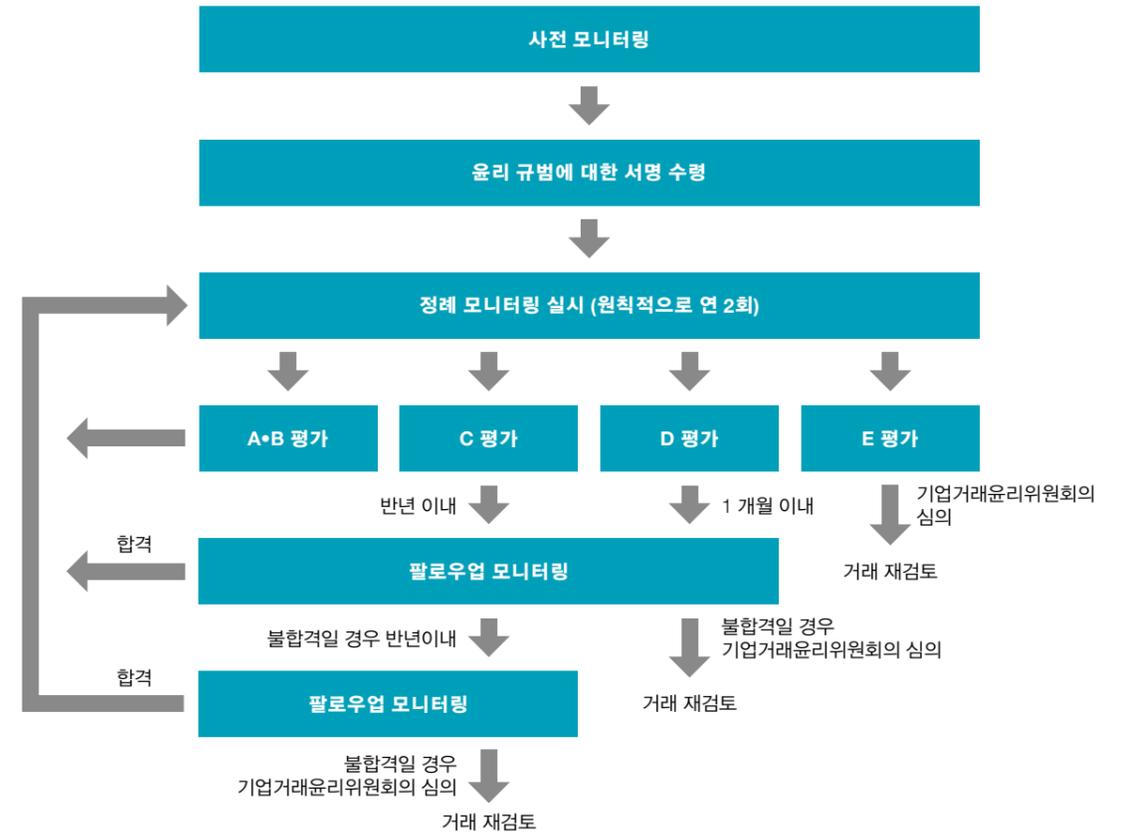
노동 환경 모니터링을 더 확실하게 추진하기 위하여 FR은 CSR부 내에 윤리적 조달을 전담하는 CSR소싱팀을 설치, 이하 3대 사명을 내걸고 개선 및 강화하고 있습니다.

1. 서플라이 체인에 대하여 노동 환경, 환경 보건 과제를 발견하고 해결하여 사회 요청에 부응한다.
2. 생산부와 함께 거래기업 공장과 연동하여 업계를 선도하는 최고의 실천(best practice)을 실천한다.
3. 고객, 거래기업 공장, NGO, 지역사회와 적절한 커뮤니케이션을 하고, 공정한 정보 발신을 한다.

거래기업 공장에 CSR 전임 담당자 배치

FR은 노동 환경 모니터링을 더 효과적으로 하기 위하여 거래기업 공장에 CSR 전임 담당자 배치를 요구하고, 자체 감사 구조 및 체제를 구축하는 등 거래기업 공장의 매니지먼트 능력 향상에도 노력하고 있습니다. 또한, 사내에서도 생산부 종업원에게 CSR 전반, 조달에 관한 윤리적 과제, 노동 환경 모니터링의 목적과 의의, 기준, 주의 사항에 대한 연수를 실시하고, 향상 연수 내용을 개선하고 있습니다.

■ 노동환경 모니터링 체제



■ 노동 환경 정례 모니터링 결과(2014년 8월 말 시점)

평가	내용	정례 모니터링 실시 공장 수 (그 중, 유니클로)		
		2012	2013	2014
A	지적 사항 없음	9 (8)	11 (10)	1 (1)
B	경미한 지적 사항 1 개 이상	87 (59)	134 (95)	175 (115)
C	중대한 지적 사항 1 개 이상	69 (51)	97 (45)	72 (32)
D	매우 중대한 지적 사항 1 개 이상	56 (34)	48 (19)	77 (17)
E	즉시 거래 재고 대상으로 할 필요가 있는 매우 악질적이고 심각한 사항	8 (7)	4 (1)	7 (3)
합계		229 (159)	294 (170)	332 (168)

- 2014 년도는 332 개 공장을 대상으로 실시
- 2013 년도와 비교하여 FR 전체에서는 D 평가 공장이 증가하였다. 신규 거래기업 공장에서 D 평가가 많아서 거래 시작 단계부터 설명 및 지도를 강화하고, 과제의 조기 해결에 노력해 간다.
- 2013 년도와 비교하여 E 평가는 증가하였다. 특히, 소정 모니터링 횟수 내에 개선되지 않아서 거래를 재검토하는 사례가 증가하고 있다.
- 2014 년도에 E 평가였던 공장은 거래를 재검토하고, 개선되지 않은 공장에 대해서는 거래를 종료하였다.

● 사전 모니터링

거래 시작 전에 실시하는 모니터링. 그 공장과의 거래가 가능한지 여부를 사전에 판단합니다. 그순서와 평가기준은 정례 모니터링에 포함된 항목과 기본적으로는 같지만, 아동노동 등 특히 중요한 항목에 관해서 중점적으로 실시합니다.

● 정례 모니터링

외부 전문기관의 감사원이 실제로 공장을 방문하여 실시합니다. 경우에 따라, 불시 감사도 실시합니다. 오프닝 미팅으로 시작하여 공장과 기숙사, 식당 등의 현장 확인, 종업원 인터뷰, 서류확인 등으로 이어집니다. 마지막에는 콜로징 미팅을 하고, 모니터링에서 검출된 사항에 관하여 공장 책임자와 확인하고 개선을 위한 피드백을 합니다.

● 모니터링의 평가

모니터링 결과는 FR의 기준(A-E)에 따라 평가되며, 특히 심각하고 악질적인 경우는 E 평가를 하고, 그 즉시 거래 재검토 결정을 합니다. C 및 D 평가는 개선지도를 하고, 결과를 확인하기 위한 후속 모니터링을 실시하고, 개선이 확인되지 않은 경우는 기업거래위원회의 심의를 거쳐 재검토를 하는 등 엄정한 자세로 임하고 있습니다. 또한, 심각한 사항이 발각된 경우에는 해당 공장에 CSR 부 종업원이 직접 가서 사실관계를 확인한 후에 거래 내용을 재검토하고, 공장의 경영 및 고용 상황을 고려하여 최종 결정을 합니다. 그후 공장과 함께 재발 방지에 노력하여, 개선이 되면 통상의 거래로 되돌아가는 등의 재검토도 실시합니다.

검출된 사항의 개선 사례

● 노동시간 기록 미비(중국)

2013년 4월 제1회 후속 감사에서 거래기업 공장의 경비실에 열쇠 차용 기록이 있었으나, 노동시간 기록에는 휴일로 되어 있어, 검출된 노동시간 기록의 신빙성이 없다고 판단하여 C 평가가 되었다.

패스트 리테일링(FR)의 CSR부 종업원이 거래기업 공장을 방문하여 원인을 확인하니, 해당일에는 공사가 있어서 종업원이 외부 작업자에게 문을 열어 주기 위하여 열쇠 차용 기록을 남겼다는 것을 알았다. 열쇠 전달만으로도 출근으로 간주하고, 출근 기록을 남겨야 하므로 거래기업 공장 종업원에게 근태 관리 규칙을 철저히 하도록 지도, 제2회 후속 감사 전에 거래기업 공장장 생산부, CSR부가 함께 개선 상태와 철거 방법을 다시 확인하였다.

2013년 12월 제2회 후속 감사에서 개선을 확인하였다.

● 잔업대금 지불 누락(중국)

2013년 5월 제1회 후속 감사 지적 사항 개선 확인을 위하여 CSR부 종업원이 거래기업 공장을 방문했을 때, 잔업대금 지불 누락, 노동시간 기록 누락, 화학물질 보관 상황 미비 등이 발각되었다.

잔업대금 지불 누락은, 급여 계산 담당자가 확인을 실수하여 평일 잔업 시간을 대체 휴가 취득으로 간주하여 잔업으로 계산하

지 않았다. CSR부 종업원이 올바른 계산방법과 누락 없는 지불을 지도하였다. 또한, 노동시간 기록 누락과 기타 지적은, 매일 아침 중례에서 정확한 관리의 중요성을 설명하는 등 공장 내 철저 관리를 지도하였다.

CSR부 종업원도 해당 공장을 반복 방문하여 확인 및 지도를 실시, 후일, 미지불 임금 지불과 기타 지적 사항 개선을 확인하였다.

검출된 심각한 사례

● 허위 보고(중국)

2013년 12월 제1회 후속 감사에서 생산 기록과 출퇴근 기록의 불일치가 검출.

2014년 6월, CSR부 종업원이 개선 상황 확인을 위하여 해당 공장을 방문했을 때, 출퇴근 기록과 공장 종업원 인터뷰 사이에 또다시 불일치가 검출되었다.

그 후, 개선을 위한 협의에서 공장이 제출한 타임 레코더 기록과 손으로 쓴 출퇴근 기록 내용이 달랐기 때문에 설명을 요구하자, 타임 레코더 기록과 그때까지 제출된 출퇴근 기록은 허위였다는 것이 판명되었다.

정확한 출퇴근 기록 시스템 운용을 요구하였지만, 거래기업 공장이 납득할 수 있는 개선방법을 제시하지 못했기 때문에 개선 자세가 보이지 않는다고 판단, 거래를 중지하였다.

중국 어패럴 업계 전체의 과제 해결에 도전한다

베스트 파트너와 협동하여 추진하는 새로운 실천

중국을 대표하는 어패럴 기업인 천평(晨風) 그룹은 FR과 함께 21년에 걸쳐서 실천해 온 최고의 파트너 중 하나입니다. 품질에 높은 신뢰성이 있어서 외부 검사가 면제되었으며, CSR에서도 세계 공장의 노동 감사를 하는 FLA(Fair Labor Association)에 공급자로서는 최초로 참가하는 등 의욕적으로 노력하고 있습니다. 많은 공장을 관리하는 FR 상하이 생산사무소 CSR부 책임자 다나카 토시유키가 봐도 천평 그룹은 탁월한 기업입니다.

‘CSR을 현장, 거래기업 공장 종업원에게 가르치고 철저히 하는 것은, 저희에게도 공장에도 가장 어려운 과제입니다. 천평 그룹은 모든 지역, 모든 공장에 CSR부, CSR 담

당자를 두고, 현장에 뿌리내린 활동을 하고 있습니다. 특히 입사 후 최초 3개월을 중시하여 노동 환경과 임금 계산 문제 등 개별 과제에 대하여 “왜 그것을 해야 하는가”라는 이유를 종업원에게 설명하고, 결과를 제시, 이해한 후에 행동하도록 한다는 기본 흐름이 완성되어 있습니다. 체제뿐 아니라, 특히 종업원과의 커뮤니케이션은 다른 거래기업 공장도 직접 배우길 바랍니다’ FR과 천평 그룹은 이 최고의 실천(best practice)를 다른 공장에 확산하는 노력을 시작하는 데 합의, 우선 첫 시작으로 2014년 8월 장쑤 성(江蘇省)에 있는 천평 그룹의 공장에서 FR의 CSR부와 천평 그룹의 동사장, CSR부 담당자 등이 의견교환회를 하였

습니다. 인 귀신(尹國新) 동사장(사진 왼쪽)은 말합니다.

‘FR과 함께 노력을 해 왔기 때문에 최고의 실천(best practice)라고 불리는 현재의 저희가 있는 것입니다. 앞으로는 이 훌륭한 FR과의 파트너십을 한층 심화시키고, 좋은 사례 연구로 만들어 업계 전체의 발전과 성장에 도움이 되어 가고자 합니다. 그리고 고용 등 각 지역의 과제 해결, 기술 및 경영 수준의 향상, 중국 어패럴 업계 전체의 수준 향상에 공헌하는 것이 업계의 리더가 된 FR과 천평 그룹의 책임이라고 생각합니다.’

FR과 천평 그룹은 어패럴 산업의 리더로서 중국 어패럴 업계 전체의 향상에 공헌하기 위하여 계속해서 도전해 가겠습니다.



방글라데시의 화재 예방 및 건설물 안전을 위한 체제

FR은 2012년 11월과 2013년 4월에 방글라데시에서 발생한 화재와 건물 붕괴 사고 등을 접하고, 방글라데시의 거래기업 공장에서 일하는 종업원의 안전을 지키기 위하여 업계 전체의 노력뿐만 아니라, 자체 검사도 하여 적절한 노동 환경 유지에 노력하고 있습니다.

구체적으로는 통상의 노동 환경 모니터링에 더하여, 2013년 5월부터 방화 및 건설물 안전성 강화를 위한 자체 검사도 실시, CSR부 종업원의 현장 방문 및 거래기업 공장의 개선 보고를 통하여 2013년 12월 시점의 지적 사항 351건 중 2014년 3월 시점까지 190건의 개선을 확인하였습니다. 건설물 안전성에 대해서도 실적 있는 일본의 검사회사가 강도 검사를 완료, 문제가 없다는 것을 확인하였습니다.

또한, FR은 2013년 8월 8일부로 공장 붕괴와 화재 등으로부터 노동자를 지키는 것을 목적으로 한 '방글라데시의 화재 예방 및 건설물 안전에 관한 협정'에 서명, 본 협정은 2014년 현재 노동조합 국제조직인 IndustriALL Global Union 및 UNI Global Union이 주도하고, 국제 NGO와 190개 이상의 브랜드 등이 참가하고 있습니다. 2014년 2월부터 방화, 전기 계통, 건설물 안전성에 대해 각국 전문가 38팀의 검사가 시작되는데, 앞으로 약 1,500개 공장을 검사하여 노동 환경 안전성을 확보해 갈 계획입니다.

환경 모니터링 실시 연간 건수



‘전 상품 리사이클 활동’ 회수 의류 사용 용도



‘위험 화학물질 배출 제로 프로젝트’



Challenge 2

환경

서플라이 체인 전체에서 환경 부하를 저감한다

패스트 리테일링은 ‘환경 배려형 경영’을 지향하고, 서플라이 체인 전 과정에서 환경 부하를 저감하여 국제사회가 안고 있는 과제와 지구환경 문제에 적극적으로 대응해 가겠습니다. 그것을 위하여 우선 경영 효율화에 따라 최소 자원으로 최대 부가가치를 제공하기 위해서는 어떻게 하면 좋은지 항상 생각하고 행동합니다. 그리고 이해관계자의 의견을 듣고, 함께 생각하고 행동하여, 지구환경 보전과 지속가능한 사회 실현을 위하여 계속 도전합니다.

약속

더 명확한 환경 방침을 책정하여 ‘환경 배려형 경영’ 실현을 지향한다

패스트 리테일링(FR)은 SPA¹를 전개하는 기업으로서 지구환경 과제인 물, 에너지, CO₂ 등에서 최소 부하로 지속가능한 사업활동을 구축합니다. 서플라이 체인 전 과정에서 환경 부하 저감에 노력하고, 환경 영향을 파악, 부하의 양과 질에 따라 우선순위를 정하고, 과제 해결을 지향합니다. 2014년, FR은 책임을 명확화하고, ‘환경 배려형 경영’을 실현하기 위하여 환경 방침을 책정하였습니다. (18페이지 참조).

FR의 서플라이 체인에서 특히 부하가 높은 것은 생산 공정입니다. 이미 1차 공급자인 봉제공장에서는 노동환경 모니터링을 실시하고 있으며, 에너지 소비량과 물 사용량이 가장 많은 2차 공급자인 소재공장에서도 환경 모니터링을 실시하고 있습니다. 앞으로는 그룹 사업의 거래기업 소재공장에 대해서도 환경 모니터링을 실시하도록 하겠습니다. 2015년 이후에는 특정 영향과 부하의 실정을 파악한 후, 우선순위를 정하여 철저히 노력해 가겠습니다. 특히 위험 화학물질에 대해서는 2020년 1월까지 상품 라이프 사이클 전반에서 위험 화학물질 배출을 제로로 할 것을 선언하였습니다.

또한, 직접 관리 책임이 있는 점포에서는 구매와 점포 설계 등을 각 부서 단위가 아니라, 모든 회사, 그리고 전체 서플라이 체인 안에서 일관성을 갖고 노력함으로써 한층 성과를 올릴 수 있는 체제 만들기에 착수하였습니다. 명확한 방침을 내걸고, 특히 에너지 사용량, CO₂ 배출량 식감 등에서는 구체적인 시책과 수치 목표를 책정하여, 2020년까지 달성할 것을 목표로 하고 있습니다.

나아가 ‘전 상품 리사이클 활동’에 따른 옷의 재이용과 리사이클을 통하여 생산한 옷을 소중히 다루는 것은 물론, 생산한 옷의 가치를 가능한 한 오래 활용하여, ‘환경에 대해서도 좋은 영향을 미치는 활동’을 추진, 이해관계자와 함께 전체 부하 저감에 공헌하겠습니다.



(주) 패스트 리테일링 그룹 집행임원
CSR 담당
닛타 히로유키

※1 SPA : ‘Specialty store retailer of Private label Apparel’의 약어로, ‘어패럴 제조 소매업’을 의미한다. 소재 조달, 기획, 개발, 제조, 물류, 판매, 재고관리 등, 제조에서 판매까지 모든 공정을 일괄 관리하는 업체.

환경 부하 저감을 위한 노력

이해관계자와 협동하여 사업 프로세스 전체에서 부하 저감에 노력한다



환경 방침 책정

패스트 리테일링(FR)은 서플라이 체인 전체에서 환경 부하를 최소화하기 위하여 고객과 거래기업, 지역사회, NPO와 NGO, 거래기업 공장을 포함한 모든 종업원 등 전체 이해관계자와의 협동을 추진하고 있습니다. 특히 생산 공정에서는 1차 공급자인 봉제공장뿐 아니라, 원재료와 소재 가공을 하는 모든 거래기업 공장에도 함께 높은 효율로 고품질을 실현하는 사업 프로세스를 확립하여 환경 부하를 저감해 가는 노력을 합니다. 2014년에는 목표를 명확화하고, 확실히 추진하기 위하여 환경방침을 책정하였습니다.

환경 방침

패스트 리테일링은 '환경 배려형 경영'을 지향하고, 환경에 관한 법령을 준수하고, 국제사회가 안고 있는 과제와 지구환경도 고려해 행동하도록 노력하겠습니다. 기업으로서 환경 부하를 최소한으로 억제하기 위해 우선 할 수 있는 것은 경영의 효율화라고 생각하고, 불필요한 업무를 하지 않는지, 최소 자원으로 최대 부가가치를 제공하기 위해서는 어떻게 하면 좋은지 항상 생각하고 행동하고 있습니다.

- 상품 기획, 생산, 물류, 판매 및 폐기 과정에서 환경 부하 저감을 중시한 활동을 적극적으로 실시해 가겠습니다.
- 사업활동 중에서도 경영의 주축인 점포에서 환경 부하 저감 목표를 책정하고, 목표 달성을 위한 노력을 하겠습니다.
- 특히 환경 부하가 높은 것으로 간주되는 상품의 생산 과정에 중점을 두어, 거래기업 공장과 함께 저감에 노력하겠습니다.
- 가장 중요한 이해관계자인 고객과 함께 환경에 대하여 생각하고, 좋은 영향을 미치는 활동과 대화를 적극적으로 촉진해 가겠습니다.

SPA 프로세스의 환경 부하 저감을 위한 노력



기획

FR은 소재의 안전성 및 조달에 따른 부하, 생산 시의 환경 부하 저감을 고려한 상품 기획은 물론, 효율적인 생산 공정을 가능하게 하는 디자인 고려, 입는 사람의 라이프스타일을 바꾸는 것과 보온성과 속건성 등 옷 자체의 기능성 향상 등으로 환경 부하 저감에도 공헌할 수 있는 옷 개발 등을 지향하고 있습니다.

원재료

FR은 원재료 직접 관리를 지향하고, 면 등 주요 원재료에 대해서는 조달처를 방문하고 있습니다. 2013년에는 중국 신장(新疆) 위구르 자치구의 면화밭에서 농약과 물 사용이 적절한지, 아동노동은 없는지 등을 확인하였습니다. 앞으로도 현지 사업자와 대화를 진행하면서 계속 확인해 가겠습니다.

생산

SPA 프로세스에서 가장 환경 부하가 높은 것이, 많은 물과 열에너지, 화학물질을 포함한 염료를 사용하는 소재 생산 공정입니다. FR은 2013년 6월부터 파일럿 프로젝트로서 거래기업 소재공장에 에너지 진단 전문가를 파견하고, 그 결과에 따른 각종 대책을 실시하였습니다. 효과 측정을 하여, 앞으로 다른 공장에도 전개할 것을 검토하겠습니다.

물류

서플라이 체인 안에서도 물류는 CO₂ 배출량 등에 큰 영향이 있습니다. FR은 세계 규모의 물류 네트워크의 합리화에 노력하고, 운송수단의 최적화, 창고(거점)에서 점포까지의 배송운송망 합리화와 창고 레이아웃 최적화, 운송 자재 경량화와 재이용, 적재방법 효율화 등에서 환경 부하 저감을 도모하고 있습니다.

판매

FR 사업활동 안에서도 직접 관리 책임이 있는 점포의 사업활동에서는 환경 부하 저감 목표를 책정하고, 목표 달성을 위한 노력을 하겠습니다. 우선은 국내 유니클로 점포에서 2020년도 말까지 2013년도 대비 CO₂ 배출량 10% 삭감(연 면적 원단위)을 목표로 하고, 2015년도 이후에는 FR 그룹 전체에서 노력을 진행하겠습니다.

재이용 및 리사이클

세계의 유니클로, 지유 점포에서 '전 상품 리사이클 활동'을 실시, 11개 나라와 지역에서 회수를 실시하고 있으며, 회수 상품의 약 90%는 난민 캠프 기증 등으로 재이용하고, 나머지 약 10%는 연료화, 섬유화하여 활용합니다. 또한, 점포에서 나오는 상품 포장재 등 폐기물 회수와 자원 유효 활용도 추진하고 있습니다.

환경 모니터링

'소재공장 대상 환경 기준'에 바탕을 두고 환경 모니터링을 추진

소재공장 환경 모니터링

패스트 리테일링(FR)은, 환경 부하 저감은 서플라이 체인 전체에서 대응하는 것이 중요하다고 생각하고 있습니다. 그 중에서도 소재 생산(방직, 직조, 편물, 염색, 가공 등)은 사용하는 화학물질과 폐기물, 배출량이 많아서 환경에 주는 영향이 크다고 인식하고, 2010년부터 유니클로 제품 소재를 생산하는 거래기업 공장에 대하여 환경 모니터링을 하고 있습니다.

환경 모니터링은 '소재공장 대상 환경 기준'에 바탕을 두고 실시됩니다. 이 기준은 1.환경 관리 체제, 2.화학물질 관리, 3.폐기물 관리 및 처리, 4.석면/PCB 대응, 5.배출물(배수 등) 처리 및 측정, 6.종업원 건강 및 안전이라는 6개의 큰 항목으로 구성되어 있으며, 각 항목 아래에는 5~10개의 상세 기준이 마련되어 있습니다.

환경 모니터링 실시 시에는 우선 외부 전문기관이 이 기준을 바탕으로 현장을 상세하게 확인, 그 결과를 FR과 거래기업 공장이 공유하고, 공장은 합의한 기간 내 개선에 노력합니다. 나아가 FR과 외부 전문기관이 개선 확인을 하고, 지적 사항이 많은 거래기업 공장에 대해서는 FR이 방문을 포함한 개선지도도를 하고, 후속 감사를 실시하고 있습니다.

소재공장 대상 환경 기준

1. 환경 관리 체제

환경 활동을 계속 효과적으로 추진하기 위하여 경영자 자신이 환경활동에 노력할 것을 표명하고, 환경을 관리하는 담당자를 임명, 정보 수집 및 구체적 대책을 추진하고, 진척상황을 확인하는 체제가 중요합니다.

2. 화학물질 관리

어패럴 소재 생산에 사용되는 염료 및 가공조제를 비롯한 화학물질의 확실한 관리와 긴급 시 대책이 종업원 건강 및 주변 환경을 보호하기 위하여 매우 중요합니다.

3. 폐기물 관리 및 처리

폐기물을 적절히 관리 및 처리하고, 누설 위험을 방지하여 리사이클 촉진과 자원 유효 활용에 이어서도록 하겠습니다. 최종 처리 및 리사이클을 위하여 공장 밖으로 배출된 폐기물도 처리 확인이 필요합니다.

4. 석면/PCB 대응

석면 및 PCB는 특히 위험성이 높아, 종업원 및 주변 환경에 심각한 영향을 줄 가능성이 있습니다.

5. 배출물(배수 등) 처리 및 측정

어패럴 소재 생산 과정에서 발생하는 공해에는 염색 및 가공 공정 등의 배수와 보일러 배기, 대규모 기계 사용에 따른 소음 등이 있습니다.

6. 종업원 건강 및 안전

종업원이 안심하고, 안전한 환경에서 근무하기 위하여 화재 방지와 피난 경로 확보 등 설비를 정비하고, 노동재해와 직업병 방지에 대하여 평소 종업원에게 교육하고 훈련하는 것이 매우 중요합니다.

환경 모니터링 결과

2014년도에는 2010년 6월 이후 환경 모니터링을 실시한 거래기업 공장 중 계속 공급처 62개 공장을 대상으로 실시하였습니다(준수 상황은 20페이지 참조).

설명회 및 현장 방문 지도로 환경 관리 체제 정비, 화학물질 및 폐기물 관리에 대한 이해가 깊어져서 이 3개 항목에서 준수율이 향상하였습니다. 종업원 건강 및 안전에 대해서는 후속 조사에서 장갑 등 보호구가 배포되어도 착용하지 않는 등의 지적 사항이 검출되어 준수율이 저하하였습니다. 앞으로도 지적 사항 개선이 확실히 이루어지도록 공장 경영진과 함께 근본 원인을 해결하는 개선 활동을 해 가겠습니다.

검출된 사항의 개선 사례

● 화학물질과 폐기물 관리 및 보관(타이)

2013년 3월 후속 감사에서 화학물질과 폐기물 보관장소에 대한 조치 미비 등이 검출되었다. 감사 실시 후, 개선에 대한 대화를 하고, 12월에 CSR부 종업원이 염색 및 소재 생산 전문가 '장인(匠人)'과 사외 전문가와 함께 방문, 개선 확인과 구체적인 지도를 실시하고, 후속 감사에서 개선을 확인하였다.

● 아동노동(중국)

환경모니터링에는 아동노동 금지도 감사항목에 포함됩니다. 2014년 5월 첫 감사에서 과거 2명이 중국의 법정 취로연령인 만 16세 미만에 입사한 것이 발각되었다. CSR부 종업원이 거래기업 공장을 방문하여 확인한바, 인사부의 충분한 연령 확인을 거치지 않고 생산 현장의 판단으로 채용한 경위가 판명되었다. FR의 지도에 따라 인사부 채용 시스템 변경 등을 개선하였다.

2014년 7월에 재차 방문, 경영진부터 일반 종업원까지를 대상으로 인사제도 교육을 실시, 연령 확인이 가능한 채용 과정 개선, 인사부가 월 3회 종업원 근무 상황을 종업원 리스트와 비교하여 확인하고 있는 상황 등을 확인하고, 종업원 인터뷰에서도 관리 체제 강화가 엿보였다. 하지만 과거 아동이 입사한 사실이 심각하다고 판단하여, 기업윤리위원회의 심의를 거쳐, 발주량을 삭감하였다.

■ '소재공장 대상 환경 기준' 준수 상황 (2014년 8월 말 시점, 2010년 6월 이후 모니터링을 실시한 거래기업 공장 중 계속 공급처 62개 공장)

구분	준수율	개선 확인 항목 사례
1. 환경관리 체제	90%	● 환경 담당자 임명 ● 환경 매니지먼트 트레이닝 실시 ● 환경 매니지먼트 계획 책정
2. 화학물질 관리	35%	● 상세 정보를 포함한 화학물질 리스트 작성 ● 화학물질의 안전한 보관(예 : 누출 방지 용기 설치, 라벨 표시, 관리 담당자 임명, 안전 정보 수집 및 공유)
3. 폐기물 관리 및 처리	34%	● 자격을 가진 업자에게 폐기물 인도 ● 분리수거 (예 : 화학폐기물과 다른 폐기물)와 라벨 표시 ● 폐기물의 안전한 보관
4. 석면·PCB에 대한 대응	97%	● 석면과 PCB의 적절한 확인과 관리
5. 배출물(배수 등) 처리 및 측정	74%	● 오염 배출 허가증 등 당국으로부터의 라이선스 취득 ● 시설로부터의 배출 측정과 법령 기준 준수
6. 종업원 건강 및 안전	27%	● 보호장구 (마스크, 귀마개, 장갑)의 착용 ● 비상구·화재안전설비의 정비 ● 직업병 건강진단 실시



위험 화학물질 배출 박멸을 위한 노력

약속 실현을 위하여 착실하게 추진하는 '위험 화학물질 배출 제로 프로젝트'

이해관계자와 협동하여 노력 추진

패스트 리테일링(FR)은 2020년 1월까지 상품 라이프사이클 전반에서 위험 화학물질 배출을 제로로 할 것을 선언하고, '위험 화학물질 배출 제로 프로젝트'를 추진하고 있습니다. 달성은, 자연계 존재 물질과 배수 물질 등 사실상 제어할 수 없는 물질도 있어서 현실적으로 어려움이 따르지만, 어패럴 업계 전체 및 거래기업과 화학약품 업계, NGO, 동업종 타사 등 모든 이해관계자와 협동하여 실현하고자 노력하고 있습니다.

구체적으로는 거래기업에 FR의 기준 준수를 요구하고, 거래기업 공장에서는 제품 및 배수 검사를 실시, 지적 사항이 검출되는 경우에는 거래기업 공장과 화학 제조사에 대한 공정화와 현장 방문으로 원인을 발견하고, 대체 물질 사용을 지시하는 등 신속하게 대응하고 있습니다.

프로젝트는 1.제품 검사, 2.배수 검사, 3.NGO와의 커뮤니케이션 등 3개를 축으로 추진하고 있습니다.

경영층이 참가하는 정례 프로젝트 회의

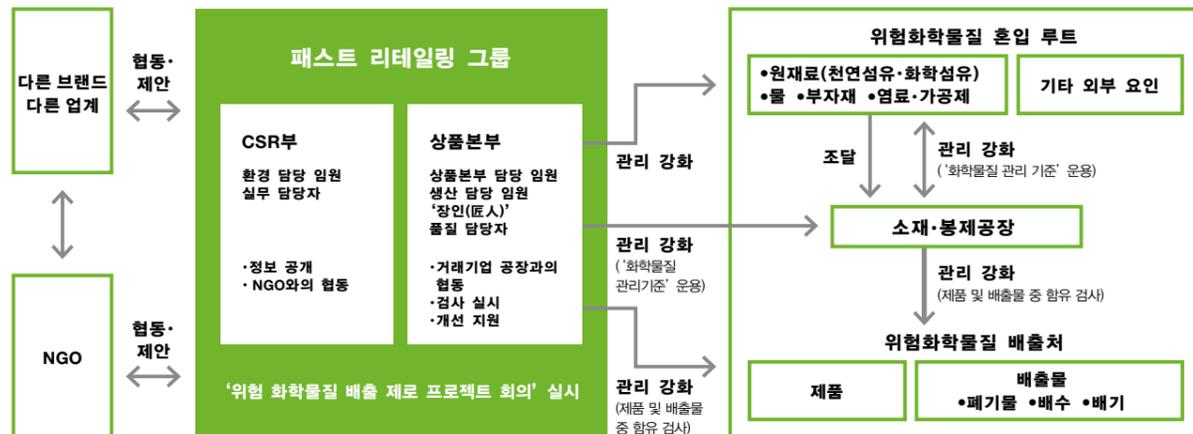
FR에서는 노력을 확실히 추진하기 위하여 월 1회 '위험 화학물질 배출 제로 프로젝트 회의'를 실시하고 있습니다. CSR부, 생산부, 상품본부의 각 임원과 실무 담당자뿐만 아니라, 염색 및 소재 생산 전문가인 '장인(匠人)', 품질팀 책임자도 출석하고, 도쿄본부와 세계 각국의 생산사무소를 화상회의로 연결하여 진행하고 있습니다.

회의는 프로젝트의 3개 축에 대한 대응을 주로 논의합니다.

1. 제품에서 검출된 유해 화학물질 리스트와 FR의 기준을 대조하여, 대응이 필요한 제품과 물질 확인. 원인 발견과 개선 시책 협의.
2. 배수 검사 정보에 바탕을 둔 상황 및 대응 보고 실시.
3. NGO와의 커뮤니케이션의 경우, 협동하는 NGO와 정기 회의 실시. 그 외, 각국의 법률 변화 등에 대응한 기준 변경 등도 협의하고 있습니다.

또한, 정보 공개도, 고객과 공장 인근 지역 주민의 환경과 건강에 관계되는 것이기 때문에 정확하게, 투명성을 가지고, 순차적으로 하는 것이 필요합니다. FR은 서플라이 체인에서 사용하는 위험 화학물질에 관한 정보 공개 및 투명성 확보를 위한 체제를 확립하고, 2013년 4월 규제 물질 리스트를 FR의 CSR 웹사이트에 게재, 정기적으로 갱신하여 최신 정보를 공개하고 있습니다. 위험 화학물질 배출 제로 실현을 위하여 그룹이 하나가 되어 노력을 추진해 가겠습니다.

위험 화학물질 배출 제로를 위한 활동



이해관계자와 연계하고 협동하면서 환경 부하 저감을 위하여 노력한다

FR 그룹은, SPA 모델의 서플라이 체인 전 과정에서 발생하는 환경 부하에 관한 데이터 파악을 지향하고 있습니다. 수치에서도 명확한 것처럼 생산 공정에서 환경 부하가 압도적으로 높기 때문에 1차 공급자인 봉제공장뿐 아니라, 2차 공급자인 소재공장의 수치 파악도 추진하고 있습니다. 소재 공장에서는 특히 에너지와 물 사용량이 많이 때문에 외부 전문가를 파견하여, 사용량

진단과 삭감을 위한 노력을 추진하는 활동에 착수하고 있습니다. FR의 강점인 거래기업과의 강력한 파트너십을 활용하고, 거래기업 공장과 협동하여 에너지와 물 사용량 삭감 노력을 추진, 환경 부하 저감과 함께 거래기업 공장의 코스트 삭감과 경영 효율 향상도 지향하고 있습니다. 또한, 직접 관리 책임이 있는 점포에서의 에너지 삭감은 FR 그룹의 최우선 과제입니다. 국내

유니클로 점포의 전 조명 LED화, 에너지 절약 컨트롤러가 달린 에어컨 설비 도입, 영업 준비 시간대의 조명 절약, 에너지 절약 매뉴얼에 따른 점포 직원에 대한 의식 침투 등으로 2020년에는 2013년도 대비 바닥 면적당 CO₂ 배출량 10% 삭감을 목표로 하고 있습니다. FR 그룹은 거래기업 공장을 비롯한 다양한 이해관계자와 협동하고, 최소 자원을 효율적으로 사용하여 환경 부하를 극소화해 가겠습니다.

■ 사업활동에 따른 환경 부하

	기획	생산	물류	판매	사용/폐기
에너지 연료 등		봉제공장/소재공장 에너지 사용량(열량) 18,577,035 GJ 전력 498,628,225 kWh LPG 2,050,836 kg LNG 3,067,414 kg 천연가스 17,961,193 m ³ 중유 150,237,139 ℓ 경유 2,434,134 ℓ 휘발유 16,988,813 ℓ 석탄(석탄가스 포함) 227,991,115 kg 증기 736,076 t 물 사용량 20,212,318 t	물류 에너지 사용량(열량) 260,474 GJ		점포 전력 사용량 214,140,968 kWh 도시가스 사용량 1,453,680 m ³ LP가스 사용량 1,297,710 m ³
		본부 사무실 전력 사용량 4,952,667 kWh 가스 사용량 5,350.9 m ³ 수도 사용량 13,111 t			
		본부 사무실 복사열 사용량 11,718,000 장			
자재 등				점포 용기 포장 5,429 t	
CO ₂ 배출		본부 사무실 CO ₂ 배출량(전력, 가스) 2,759 t-CO ₂			
		봉제공장·소재공장 CO ₂ 배출량 1,836,166 t-CO ₂	물류 CO ₂ 배출량 17,862 t-CO ₂	점포 CO ₂ 배출량(전력) 117,777 t-CO ₂ CO ₂ 배출량(가스) 11,806 t-CO ₂	
		본부 사무실 가연물 배출량(폐지 등) 117 t 불연물 등 배출량(페트라스틱 등) 21.9 t			
폐기물·리사이클				점포 일반폐기물 배출량 43,750 t	고객 전 상품 리사이클을 활동으로 기부받은 상품 1,462.3 t

※ 물류 데이터는 2013년 4월~2014년 3월까지의 수치를 기재 ※ 물류, 점포 데이터는 일본국내 유니클로의 수치 ※ 본부 사무실 데이터는 일본국내(아마구치 본사와 도쿄 본부) 합계치 ※ 용기포장은 일본 일본국내 유니클로와 자유에서의 쇼핑백(중이·폴리에틸렌) 사용량입니다 ※ 전 상품 리사이클 활동 회수 상품은 2014년 8월 말까지 회수를 선별소에 도착한 상품이 대상

‘전 상품 리사이클 활동’으로 기증한 의류 수량과 회수실적



2014년도 9월 말까지의 실적

약 **14,200,000**

53개 나라와 지역에 기증한 의류 수량

약 **32,500,000**

11개 나라와 지역에서 회수한 의류 수량

방글라데시에서 소셜 비즈니스를 전개하는 ‘그라민 유니클로’ 점포 수



Challenge 3

지역사회

지역사회의 행복을 위하여 비즈니스를 넘어 과제 해결에 도전

세계에는 각 지역사회 특유의 다양한 사회 과제가 존재합니다.

그것들은 복잡하고 고도화하여, 행정, 시민, 기업 등

모든 이해관계자가 서로 이해하고, 힘을 합하여 해결해 갈 필요가 있습니다.

패스트 리테일링 그룹은 옷 사업을 통하여 사회 과제 해결에 공헌해 가는 것은 물론,

다음 세대가 미래에 꿈과 희망을 가질 수 있는 사회를 만들기 위하여 사회 상황과 과제를 많은 이해관계자에게 전하고, 이해와 공감의 네트워크를 넓혀 가는 것이 중요하다고 생각합니다.

전 세계 모든 지역사회에 존재 가치 있는 기업이 되기 위하여 계속 도전하겠습니다.



쇼핑 체험 프로젝트

세계 각지의 지역사회에 뿌리내린 활동으로 과제 해결에 공헌한다.

새롭게 노력하는 지역사회 활동

패스트 리테일링(FR) 그룹은 글로벌한 활동뿐만 아니라, 지역 과제 해결에 공헌하기 위하여 지역사회에 뿌리내린 CSR 활동을 중시하고 있습니다. 유니클로 싱가포르 사업에서는 현지 사회에 공헌하는 활동을 입안하기 위하여 국내 장애인 시설을 계속 방문하던 중 사회 체험 기회가 요구되고 있다는 것을 느끼고, 점포에서 종업원과 함께 “옷을 고르고” “쇼핑하는” 사회 체험의 장을 제공하는 프로젝트 ‘쇼핑 체험’을 2014년에 시작하였습니다.

앞으로도 FR 그룹 사업에 관련된 지역사회의 진정한 니즈를 알고, 행정기관 및 NPO, NGO 등과 협동하면서 독자적 활동으로 부응하여 베스트 프랙티스를 창조하여, FR 그룹 전체에서 공유하고 전개함으로써 세계 각지의 지역사회에서 공헌하도록 하겠습니다.

장애인을 위하여 / 싱가포르와 말레이시아

싱가포르에서도 장애인과 함께 지역사회를 구축하는 것에 대한 이해를 넓혀가는 것이 사회 과제의 하나입니다. 유니클로 싱가포르 사업은 장애인 지원에 적극적으로 노력하고 있으며, 독자적 노력으로 2014년 2월에 지적 장애가 있는 아이들을 위한 ‘쇼핑 체험’을 시작하였습니다. 한 사람당 100싱가포르 달러(약 8,000엔)어치의 바우처(상품 구매권)를 제공하고, 유니클로 점포에서 “스스로 옷을 사는 체험”을 하는 이벤트입니다. 계산과 기억력 장애 등으로 쇼핑 기회가 적은 아이들이 패션(무엇을 입을지)과 예산을 스스로 판단하는 힘을 기르고, 자신감을 갖도록 함으로써 생활에 필요한 스킬을 높이는 데 공헌합니다. 2014년까지 누계 6회 개최하였고, 노하우를 축적하여 더 많은 점포와 종업원이 참가할 수 있도록 참가 실적 관리와 사전 연수 매뉴얼을 정비, 사내외로 정보 발신도 하였습니다.

유니클로 말레이시아 사업에서는 2014년 6월 이러한 실천을 참고로 하여 ‘쇼핑 체험’을 개최하여, 지적 장애가 있는 어린이 20명을 점포에 초대하고, 한 사람에게 300링깃(약 1만엔)어치의 바우처를 선물 하였습니다. 자원봉사자로 모인 40명의 종업원들도 어린이들에게 상품 고르기 조언과 구매 지원 등을 하였습니다.

이 활동은 한층 더 확산하여, 미국, 한국, 독일 등의 유니클로

로와 FR 그룹의 다른 사업 등에서 각 나라와 지역의 과제에 맞게 변형되어 전개되고 있습니다.

노숙자 시설 어린이들의 체험 / 미국

유니클로 미국 사업에서는 2013년 12월 미국 국내에서 커다란 사회 과제가 되고 있는 노숙자 문제에 대하여 뉴욕 시와 샌프란시스코의 NGO, 점포가 협동하여 홀리데이 시즌 ‘쇼핑 체험’을 실시했습니다. 노숙자 시설에서 생활하는 어린이 200명에게 새로운 옷을 “고르고” “구입하는” 사회 체험 기회를 제공하면서 필요한 옷을 전달하였습니다. 어린이들에게 전달된 구입 대금 미화 100달러(약 1만엔)어치의 바우처는 유니클로 고객 모금으로 충당되었습니다.

보육원 아이들에게 “옷을 고르고, 사는” 기쁨을 / 한국

유니클로 한국 사업의 ‘쇼핑 체험’은 유엔 NGO인 한국구세군(The Salvation Army Korea) 서울 후생원과 사회복지법인 남산원의 2개 단체와 연계하여 2014년 4월 유니클로 명동 중앙점에서 보육원 어린이를 대상으로 개최하였습니다. 평소에는 옷을 살 수 없는 어린이들에게 “옷을 고르고, 사는” 기쁨을 느끼게 하는 것이 목적으로, 각자에게 주어진 10만 원(약 1만 엔)어치의 바우처로 쇼핑을 체험하는 행사입니다. 당일에는 80명의 보육원 원아가 참가하여, 73명의 종업원이 자원봉사자로서 상품 고르기, 시착, 구입 금액 계산 지원 등을 하였습니다.

경제적으로 불우한 어린이들을 위하여 / 독일

2014년 8월 유니클로 독일 사업은 경제적으로 불우한 어린이를 지원하는 NPO 법인 Die Arche에서 26명의 어린이를 점포에 초대, ‘쇼핑 체험’을 실시하였습니다. 이 어린이들 중 다수는 집 주변에서 밖으로 나온 적이 없습니다. 처음 본 환경에서의 쇼핑과 처음 만난 사람과의 교류는 대인관계 능력, 예산을 정하고 쇼핑을 하는 기술 향상에 도움이 됩니다. 당일에는 각자에게 40유로(약 6,000엔)어치의 바우처가 배부되어 종업원의 조언을 받으면서 쇼핑을 체험, 그 후 베를린 동물원을 방문하여 즐거운 시간을 보냈습니다.

※본문 기사의 일본 엔 환산 금액은 이벤트 개최 시의 환율 기준



전 상품 리사이클 활동

정말 옷을 필요로 하는 사람에게 전달하여
“옷의 힘”으로 희망을 전한다



“옷”의 가치를 마지막까지 최대한 활용한다

패스트 리테일링(FR) 그룹은 옷을 생산, 판매하는 기업의 책임으로서 고객에게 불필요해진 옷을 유니클로, 지유 점포에서 회수하고, 정말 옷을 필요로 하는 사람에게 전달하는 것을 목적으로 하는 ‘전 상품 리사이클 활동’을 실시하고 있습니다.

처음에는 공업용 섬유와 에너지로 리사이클하는 것이 목적이었지만, 실제 회수한 옷 대부분이 입을 수 있는 상태였습니다. 또한, 당시 UNHCR(유엔난민기구)로부터 난민 등에게 옷이 중요하지만 부족하다는 것을 듣고, UNHCR과 함께 검토한 후, 재이용하여 난민 캠프에 전달하는 활동을 시작하였습니다. “옷”이 하는 역할의 중요성을 재인식하고, 전 세계에서 옷을 필요로 하는 모든 사람에게 전달하는 활동으로 진화시켜 갔습니다. 현재는 11개 나라와 지역의 유니클로, 지유 점포에서 누계 3,250만 벌을 회수, 회수한 옷 등은 글로벌 파트너십을 맺고 있는 UNHCR과 각지의 NGO와 협동하여 53개 나라와 지역에 기증, 그 수는 1,420만 벌에 달하고 있습니다.

2014년 일본과 한국의 유니클로 사업에서는 국내 분쟁으로 요르단에서 피난 생활을 하는 시리아 난민이 겨울을 넘길 수 있도록 방한복 회수에 힘쓴 “따뜻함”을 전해요 캠페인을 실시, 옷뿐만 아니라, 기증자의 마음을 전달하기 위하여 점포에서 하트 카드를 배부하였습니다. 그 결과, 공감해 주신 고객으로부터 11,000장 이상의 카드를 회수, 국제 NGO 특정 비영리 법인 JEN(젠)과 연계하여 요르단의 겨울이 본격화하기 전에 25만 벌의 옷과 함께 전달하였습니다.

지역사회 및 교육기관과 협동한다

FR은 점포를 통해 지역사회와 커뮤니케이션을 하면서 함께 사회를 좋게 만들어 가는 활동이 중요하다고 생각합니다.

일본에서는 “옷이 가진 힘”을 주제로 어린이들에게 세계의 과제인 난민 문제를 알리는 것을 목적으로 한 “옷의 힘 전달하기” 프로젝트를 실시하여, 전국의 학교에서 FR 종업원이 강사가 되어 출장 수업을 하였는데, 2014년도에는 120개 학교(약 16,100명의 학생)를 대상으로 하였습니다. 수업뿐만 아니라, 어린이들 자신도 ‘전 상품 리사이클 활동’을 알리고, 회수하고, 발송하는 체험을 하였습니다. 최종적으로 난민 캠프 기증 후 각 학교에도 보고 하여, 그 내용을 학생들도 확인할 수 있는 프로젝트가 되고 있습니다.

■ ‘전 상품 리사이클 활동’의 흐름(점포 포스터)



소셜 비즈니스

빈곤, 고용, 자립... 방글라데시의 사회 과제를
비즈니스로 해결하고, 지역사회와 함께 발전한다



독자적 SPA 모델로 사회 과제에 도전한다

FR은 빈곤 퇴치와 산업 발전, 고용 확대, 생활 자립에 공헌하는 것을 목적으로, 소셜 비즈니스 제창자인 그라민 은행 그룹과 함께 합병회사 GRAMEEN UNIQLO Ltd.(그라민 유니클로)를 설립, 2010년부터 자사의 중요한 생산거점이기도 한 방글라데시에서 독자적 SPA(어패럴 제조 소매업) 모델로 소셜 비즈니스에 노력하고 있습니다.

그라민 유니클로의 소셜 비즈니스는 유니클로의 노하우를 활용하여 기획, 소재 조달, 생산, 판매 등 모든 것을 방글라데시 국내에서 하고, 의류매출로 얻은 수익은 재투자됩니다.

방글라데시 사람들의 생활, 자립 등에 공헌하기 위하여 새로운 시장을 창조하고, 사회 과제 해결에 공헌해 가는 이 노력은, ‘독자적 기업 활동을 통하여 사람들의 생활을 충실히 하는데 공헌해 간다’는 FR의 사명을 실천하기 위한 중요한 도전입니다.

국내에 9개 점포. 성장의 기점으로 만들어 간다

소셜 비즈니스의 성공에는 적정 이익과 사업 성장이 꼭 필요합니다. 이제까지 농촌 지역 판매와 이동 판매 등을 해 왔지만, 구매력과 옷에 대한 가치관 차이 때문에 목표로 한 성과를 달성하지는 못했습니다. 그래서 2013년부터 도시 지역 판매와 브랜드 인지 확대를 목적으로 수도 다카 외 각 도시에서 점포 전개를 시작하여, 2014년 8월 현재 9개 점포로 늘어, 현지에 소매업 노하우를 전달하는 상승효과도 내고 있습니다. 또한, 지역 니즈에 부응하는 상품 전략도 중요합니다. ‘편자비’와 ‘살아르 카미즈’ 같은 민족의상은 일정 수요가 있어, 1년 중 가장 매출이 기대되는 ‘라마단(단식)’ 직후의 판매 전쟁에서 빼놓을 수 없는 라인업이 되었습니다.

저희는 방글라데시 전역에서 “언제나” “어디서나” “누구나” 상품을 살 수 있는 것이야말로 사회 과제가 해결된 상황이라고 생각하고, 그 실현을 위하여 파트너와 함께 계속 도전하겠습니다.



Clothes for Smiles

어린이들의 웃는 얼굴로 세계를 바꾸기 위하여 꿈과 희망을 전달하고, 미래를 연다



유니클로는 프로 테니스 선수인 노박 조코비치와 함께 어린이들에게 꿈과 희망을 주는 프로젝트 'Clothes for Smiles'를 실시하고 있습니다. 이 프로젝트는 2012년 가을 시즌 상품, 히트택, 울트라 라이트 다운의 매장에서 10억 엔의 기금을 설립하여, 전 세계에서 모인 아이디어 739건 중에서 선택된 8개 프로젝트를 사업화하는 것, 그리고 글로벌 협약을 맺은 유니세프(유엔아동기금)와 함께 어린이 교육 개선 프로그램을 지원하는 것, 이 2개 사업을 주축으로 운영되고 있습니다.

유니클로가 실시하는 8개 프로젝트는 교육 기회 제공에서 스포츠를 통한 역량 증진까지 어린이들의 생활기능 향상에 초점을 맞춘 프로그램으로, 2013년까지 8건 중 6건의 사업이 구체화하여 세계 각지에서 실시되고 있습니다. 2014년도에는 캄보디아 어린이들과 어른들의 교육 기회 확대를 목적

으로 하는 '도서관 프로젝트'도 시작하여, 손수 만든 그림책 제작 및 배포부터 지역 도서관 건설까지 다양한 활동을 하고, 2014년 11월에 도서관이 개장하였습니다.



다음 세대 지원

다음 세대 리더를 육성하고 사회를 바꾸는 원동력을 만든다

패스트 리테일링(FR) 그룹은 세계를 좋은 방향으로 바꿔나가는 데 다음 세대를 짊어질 젊은이의 꿈 실현이 큰 힘이 된다고 생각하여 젊은이 지원을 사회 공헌 활동의 중점 테마로 하고 있습니다.

2013년부터는 아시아에서 유일하게 여성 리더 육성을 지향하는 방글라데시의 국제대학인 아시아 여자 대학(ASIAN UNIVERSITY FOR WOMEN)에 5년간 100만 달러를 기부했습니다. 개인의 경제 사정을 막론하고 의욕 있는 여성 모두에게 대학에서 배울 기회를 제공함으로써 세계를 무대로 활약할 여성 인재 육성, 사회 진출을 지원하고 있습니다. 2014년에는 지원 학생 20명에 대하여 유니클로 싱가포르 사업과 그린 유니클로가 인턴십을 실시, 점포와 본부 근무, 시장 조사 등을 경험하게 하였습니다.

또한, 동일본 대지진 복구 지원과 마·일 차세대 리더에 대한 투자를 통한 양국간 문화적, 경제적 유대 강화를 목적으로, 2012년부터 마·일 관민 파트너십 'TOMODACHI' 프로젝트에도 지원했습

니다. 미국 명문 대학 및 대학원에 유학하는 일본 젊은이에게 장학금을 지급하는 프로그램을 통하여 경영자와 디자이너에 뜻을 둔 재능 있는 젊은이의 꿈과 희망을 지원하고 있습니다.



지역사회와 조화로운 발전을 지향한다

동일본 대지진 복구 지원 '유니클로 복구 응원 프로젝트'

FR은 2012년 3월 일본국내 유니클로 전 점포의 매장에서 3억 엔, 그리고 FR 그룹, 글로벌 전 점포의 고객 모금을 합쳐 '복구 지원금'을 만들어, 피해 지역 자립 지원, 고용 창출, 경제 지원에 노력하는 NGO 5개 단체를 지원 하였습니다. 또한, 2014년 3월에는 가설 점포였던 씨 플라자 가마미시 점이 일반 점포가 되어 고객 니즈에 부응하면서 지역 고용에 공헌하고 있습니다. 나아가, 피해 지역 젊은이 지원 노력으로서 고교생 직장 체험 프로젝트를 실시, 후쿠시마 원

자력 발전소 인근 지역(후쿠시마 현 후타바 군)에서 피난하여 같은 현 내(후쿠시마 현 이와키 시)의 임시 교사에서 배우는 후쿠시마 현립 후타바 고교 1학년 14명이 유니클로 점포에서 직장 체험을 하였습니다. FR은 복구 지원 계속의 중요성을 인식하여 유니클로 전 점포에 새로운 도호쿠 지원 포스터를 게시하고 리플렛을 배부하는 커뮤니케이션 활동을 실시, 저희가 할 수 있는 다양한 지원을 계속해 가겠습니다.



에시컬 컬렉션으로 여성 기술자를 지원

꿈뜨와 데 꼬뜨니에 사업은 2014년, 상품 생산지인 과테말라에서 현지 여성 기술자 300명을 고용하여, 봄 여름 컬렉션에서 에시컬한 수제 여성 액세서리 컬렉션을 시작하였습니다. 여성 기술자 고용 외에도, 비즈니스를 가르치고 그녀들이 만든 작품을 국제시장에 소개함으로써 자립을 촉진하는 단체 '메르카도 글로벌'과의 협력도 추진해왔는데, 여기에는 21개

지역사회에 사는 121명의 여성 기술자가 참가하여, 20,000시간을 들여 독특한 작품을 만들었습니다. 꿈뜨와 데 꼬뜨니에의 컬렉션으로 탄생한 이러한 작품들은 순면과 천연 가죽을 사용한 에시컬한 상품으로, 벨기에, 중국, 프랑스, 독일, 이탈리아, 일본, 스페인, 스위스, 미국 등 9개국에서 발매하였습니다.



출신 지역에서 CSR 활동을 계속

2004년, 프린세스 탐탐 사업은 창립자의 출신지인 마다가스카르에 생산공장을 설립하였습니다. 동시에, 이 지역 한부모 가정으로 저소득층 어린이들에게 교육 기회를 제공하고, 어머니들의 고용과 건강, 교육 니즈에 부응하는 '마다가스카르 스쿨' 첫 학교 개설에 30%의 비용을 부담하고, 학교에서 사용하는 비품 기부도 하였습니다. 현재도 지원을 계속하고 있으며, 242명의 학생이 재적하고 있습니다.

또한, 2013년 9월 마다가스카르에서 생산된 어린이 잠옷을 프랑스에서 판매하기 시작, 디자인은 유럽의 인기 아티스트인 AYO 씨가 하였으며, 이익은 전부 마다가스카르 스쿨에 기부되고 있습니다. 프린세스 탐탐 사업은 브랜드의 원점에서 고객 및 외부 파트너와 함께 실시하고 있는 CSR 활동에 긍지를 갖고 노력하고 있습니다.

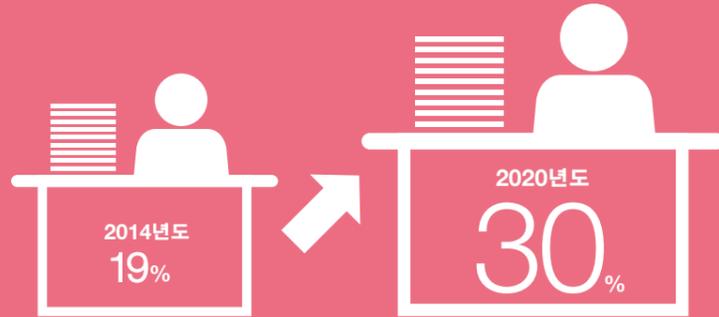


패스트 리테일링그룹의 국가/지역별 종업원 수

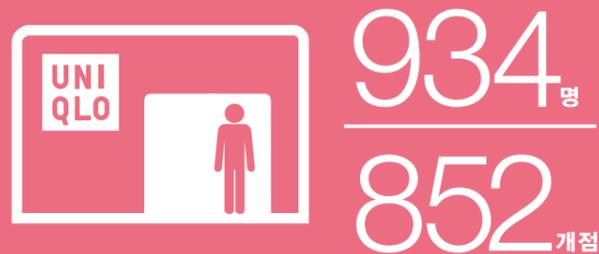


일본	53,200명
중국	11,100명
미국	5,300명
한국	3,600명
프랑스	3,500명
타이완	3,300명
홍콩	2,400명
타이	1,200명
싱가포르	1,100명
필리핀	800명
말레이시아	800명
인도네시아	800명
영국	700명
오스트레일리아	500명
러시아	500명
독일	300명
방글라데시	200명
스페인	100명
이탈리아	60명
벨기에	50명
베트남	40명
스위스	30명

여성 관리직의 목표 비율



일본국내 유니클로 점포의 장애인 고용 종업원 수



Challenge 4

인재

전 세계의 다양한 인재가 활약하고, 팀워크로 가치를 창조한다

패스트 리테일링 그룹은 다양한 인재 존중을 경영 이념의 근간으로 하고 있습니다. 그것은 인종, 국적, 남녀 등 모든 차별을 없앤다는, 인권이라는 관점의 최저 조건에만 머물지 않습니다. 세계 각지의 다양한 인재가 큰 뜻을 품고 모여, 각자의 개성을 최대한으로 발휘하는 것. 최고의 팀만이 낼 수 있는 가치를 만들고 종업원이 긍지를 느끼는 일. 저희는 자기실현과 기업 성장을 양립시켜 가는 궁극의 팀워크로 사회와 사람들에게 존재 의의를 인정받는 가치 있는 기업을 지향합니다.

약속

다양한 개성을 존중하여 경쟁력의 원천으로

패스트 리테일링(FR) 그룹의 인재에 대한 생각은, 다양한 개성 존중을 기본으로 합니다. 종업원의 개성을 인정하고, 공정성, 투명성을 평가의 절대조건으로 하여, 승진 및 강등 평가가 평등하고 공정하게 이루어집니다.

또한, 다양한 근무방식으로 능력을 발휘할 수 있는 환경이 경쟁력의 원천이 된다고 생각합니다. FR 그룹은 2014년 한층 더 다양성을 존중하여 일본에서 개혁을 시행하였습니다. '지역 정사원(R(Regional) 사원) 제도' 도입이 그것입니다. 희망 지역과 점포에서 오래 일하고 전문성을 높여 고객에게 기쁨을 주는 점포 만들기에 공헌합니다. R사원이라는 틀에 얽매이지 않고, 글로벌하게 활약하는 내셔널 사원(N(National) 사원)으로 전환도 가능하며, 개인의 희망과 사정에 맞게 상호 전환 가능한 체제입니다. 한편, 여성 활용을 촉진하는 것도 중요합니다. FR 그룹은 직위가 올라갈수록 여성 관리직 비율이 낮아지는 것을 중요한 인사 과제로 인식하여, 2020년까지 여성 관리직 비율을 30%로 하는 것을 목표로 다양한 시책을 추진하고 있습니다.

장애인 고용에서 FR 그룹의 일본국내 고용률은 압도적 수위를 자랑하고 있습니다. 장애가 있는 종업원이 점포에 공헌하고, 주위 종업원은 그들이 일하기 편한 환경을 만드는 데 진력하는 등 좋은 변화가 생기고 있습니다. 일본을 포함하여 12개 나라와 지역에서 고용에 노력하고 있으며, 앞으로도 전 세계에서 추진해 가겠습니다. 나아가, 전 세계 인사 담당자가 모이는 '글로벌 HR 컨퍼런스'에서 각국의 입사자 수, 퇴직자 수, 승진자 수 같은 정보를 공유하는데, 특히 퇴직자 수를 중시하여 원인 파악 등의 정보를 긴밀히 교환, 종업원이 일과 개인 생활 모두를 충실히 하고, 안심하고 일할 수 있는 환경 만들기에 활용하고 있습니다.

FR그룹은 종업원과 회사가 서로의 가치관을 인정하고, 계속 성장할 수 있는 글로벌 기업을 지향하여 계속 도전합니다.



(주)패스트 리테일링 그룹 수석 집행임원 인사 담당 코야마 노리아키

다양성 추진

인재 다양성을 재산으로 하고 성장 원동력으로 한다

패스트 리테일링(FR) 그룹은 인재 다양성을 한층 더 촉진하기 위하여 크게 제도를 전환하였습니다. 그 중 하나가, 일본 국내 혹은 해외에서 활약하는 N사원과 지역에서 활약하는 R사원 중에서 선택할 수 있는 제도입니다. 예를 들면, 결혼이나 가족간호 등으로 가족이 사는 지역에서 일을 계속하고 싶다고 희망하는 경우에는 R사원으로 전환할 수 있고, 환경이 바뀌어 다시 한번 글로벌하게 활약하고 싶다면 다시 전환에 도전하는 것도 가능합니다. 한 사람 한 사람의 인생 계획에 따라 근무 방식을 선택할 수 있도록 함으로써 더 오래 계속 능력을 발휘할 가능성을 확대합니다.

또한, 세계적 흐름이기도 한 여성 활용은 FR 그룹에도 커다란 과제입니다. 취급 상품의 반 이상이 여성 대상이고, 고객, 종업원의 과반수를 여성이 차지하고 있다는 점에서도 그렇습니다. FR에는 유렵이 기반인 꼼뜨와 데 꼬뜨니에 사업과 프린세스 탐탐 사업과 같이 경영층을 포함하여 여성이 사업의 핵심을 담당하고 있는 회사도 있지만, 특히 일본의 유니클로 사업에서

는 여성이 충분히 활약할 수 있는 환경을 만드는 것이 필요하다고 인식하여 빠르게 정비하고 있습니다. 일본에서 여성이 장래 희망과 비전을 가지고 계속 활약할 수 있으려면 결혼과 출산 등 라이프 이벤트에 맞춘 인사 시책이 필요하기 때문입니다. FR 그룹에서는 이 과제를 해결하는 첫걸음으로서 일본국내 유니클로 사업의 300명이 넘는 여성 점장과 경영층, 그리고 외부 전문가를 포함한 대화 모임 'Women's 다이렉트 미팅'을 시작하였습니다.

또한, 세계적 요구 사항인 여성 관리직 비율에서 집행임원을 포함한 관리직의 여성 비율은 약 19%입니다(2014년 8월 말 현재). FR로서는 2020년까지 여성 관리직 비율을 30% 이상으로 할 것을 결정, 영업 계통에서는 매니저층인 여성 슈퍼바이저를 50%, 슈퍼스타 점장을 30% 이상으로 늘린다는 명확한 목표를 세웠습니다. 또한, 여성복 상품 관계 책임자와 인사 부문을 비롯하여, 여성이기 때문에 활약할 수 있는 자리에 사내 공모와 발탁을 통하여 적극적으로 등용해 가겠습니다.

나라와 지역별 과제 해결에 공헌

유연한 근무 방식을 창조하고 고용 다양성으로 과제 해결에 공헌한다

지역 정사원 제도 / 일본

일본 국내에서는 지방에서의 고용 창출, 특히 젊은 노동층 활성화는 긴급한 과제입니다. 2014년 일본국내 유니클로 사업에서는 고용 과제 해결에 공헌하고, 지역의 우수한 인재가 오래 일하여 안정적으로 점포를 운영하도록 새롭게 지역 정사원 제도 운용을 시작하였습니다. 점포에 근무하는 파트 및 아르바이트를 대상으로 근무 지역을 한정하는 정사원으로 고용하여, 전근 못 하는 등 다양한 사정을 안고 있는 종업원에게 활약의 장을 제공합니다. 근무 방식에 맞는 다양한 커리어 플랜도 선택할 수 있어, 점장 등 매니저 경험을 거쳐 글로벌하게 활약하는 플랜, 지역 내 한정 매니저로서 그 지역에서 활약하는 지역 밀착 플랜, 전문직 플랜 등 다양한 커리어 플랜을 선택할 수 있습니다. 앞으로는 현재 재직하고 있는 파트 및 아르바이트 등의 전환과 외부 채용을 합쳐 16,000명의 지역 정사원 채용을 목표로 내걸고 추진해 가겠습니다.

각국의 고용 관련 표창 / 한국, 미국

유니클로 한국 사업은 2013년 '고용에 공헌한 기업 톱 100'에 선정되고, 2014년에는 '고용 창출 유공자 포상 단체 부문'에서 '국무총리상'을 수상하는 등 지속적 고용 창출이 한국 국내에서 평가 받고 있습니다. 파트 타이머 제도와 대학생 인턴십 제도 같은 신 인사제도의 도입, 주부층 적극 고용을 통한 지역 활성화, 장애인 고용 추진 등 사회와 종업원의 기대에 부응하는 인사 시책을 전개해 가겠습니다.

유니클로 미국 사업에서는 2014년 Division Advisor인 종업원이 비영리단체 JVS가 선정하는 'Department of Rehabilitation Employee of the Year'를 수상하였습니다. 신체적, 정신적 문제 때문에 사회 적응이 어려운 이 종업원을 개인 배경 차별 없이 채용한 것, 필요한 트레이닝을 제공한 것, 공정한 평가로 2회 승진한 것, 중요 직책에서 활약한 것 등이 높이 평가된 것입니다.



장애인 고용

함께 일하고, 함께 산다 함께 서로 배우고, 함께 성장한다

모든 장애의 유무를 넘어 팀의 일원으로서 서로 배우고, 함께 성장한다. 이것이 패스트 리테일링(FR) 그룹의 장애인 고용에 관한 기본적인 보편적 생각입니다. FR 그룹은 이런 생각에 따라 2001년 일본국내 유니클로 점포에서 장애인 고용 노력을 시작, 2011년에는 일본국내 FR 그룹이 기업 그룹 산정 특례 인정을 받았습니다*1.

2012년에는 애초 목표였던 '1점포 1명' 수준을 일본 국내에서 거의 달성, 2014년 1월부터 대형 점포에서는 2명 이상 채용을 추진하여, 2014년도의 FR 그룹 장애인 고용률은 일본국내 종업원 5,000명 이상 기업 중 압도적 최고 수준으로, 그룹 산정 6.36%입니다. 그룹 브랜드와 해외로의 확대도 진행하여 2013년에는 미국, 프랑스, 러시아에서 시작, 12개 나라와 지역에서 1,372명의 장애인이 일하고 있습니다.

FR은 장애인 고용 선두주자의 책임으로서 더한층 고용 수를 늘려 가는 것이 중요하다고 생각하고, 점포뿐 아니라 본사와 본부 사무실의 고용 기회 확대도 지향하고 있습니다. 그것을 위하여 일본 국내에서 2013년부터 주력하고 있는 것이 정신 장애인 고용입니다. 다양한 장애 종류가 있지만, 정신 장애는 압도적으로 수가 많음에도 불구하고, 안정적 근무가 어려워 커다란 사회문제가 되고 있습니다. FR 그룹이 그 중요성을

인식, 야마구치 본사에서 총무직을 중심으로 7명을 채용하였습니다.

앞으로의 과제는 장애인과 함께 일하는 것을 모든 종업원에게 침투시켜 가는 것입니다. 함께 일하고, 성장하기 위해서는 우선 장애를 알 필요가 있습니다. 그리고 장애인도 일할 장소가 있다는 것에 만족하는 것이 아니라, 점포와 고객에게 공헌하고, 보람을 느껴야 합니다. 그것을 위하여 이제까지 실시하고 있던 매니저 연수뿐만 아니라, 전 종업원 대상 연수에 FR 그룹의 장애인 고용 방침을 포함하는 준비를 추진하고 있습니다. FR 그룹은 독자적 사업 활동을 통하여 전 세계에서 계속 도전해 가겠습니다.

*1 기업 그룹 산정 특례: '장애인 고용 제도'에서 장애인 고용 기회 확보(법정 고용률 2.0%)는 기업별 의무로 되어 있는데, 2009년 4월부터 일정 조건을 충족하고, 후생성 장관의 인정을 받은 그룹은 특례 자회사가 없는 경우에도 기업 그룹 전체에서 실고용률을 산출할 수 있게 되었다

■ 패스트 리테일링 그룹의 장애인 고용 수 (명)

일본	1,164	말레이시아	11
한국	83	영국	9
타이완	34	타이	8
싱가포르	25	홍콩	4
미국	18	러시아	3
프랑스	11	인도네시아	2
합계			1,372

야마구치 본사의 장애인 고용 노력

장애인 고용 수를 한층 더 늘리기 위해서는 점포 이외에서도 고용 기회를 창조하는 것이 필요합니다. FR에서는 이제까지 점포 일에 적합한 지적 장애인 고용이 많았는데, 앞으로는 본사 등 사무실 채용을 통하여 다양한 장애인에게 고용 가능성을 넓혀 가고자 합니다.

그 노력의 일환으로 야마구치 본사에서는 정신 장애가 있는 7명의 종업원이 활약하고 있습니다. 일을 잘하고 있는데도 "정말 자기 일이 회사에 공헌하는가"라고 불안을 느끼기도 하지만, 그들과 자주 대화하고, 잘하고 있는 것에 대하여 매일 구체적으로 계속 전달하는 것을 중요시해 왔습니다. 지금은 커뮤니케이션도 원활히 이루어져서 적극적으로 업무에 임하게 되었습니다. 또한, 현재는 담당하고 있는 총무와 경리 업무뿐 아니라, 일본국내 FR 그룹 전 점포에 매주 발송하는 매일 프로젝트도 시작하였습니다. 이것은 한 팀이 되어 일하는 것의 중요성을 배우는 것이기도 하여, 그들은 매일 연구하고 반성하며 지식을 공유하고 있습니다. 또한, 그들을 지원하는 트레이너 종업원도 하나가 되어 각자 성장을 통한 팀 성과 향상을 목표로 노력하고 있습니다.



(주)패스트 리테일링
총무 및 ES 추진부
야마구치 본사 총괄책임자
모리타 이쿠오

인사 평가 및 포상제도

한없이 투명하고, 공정 사람을 기르기 위한 인사 평가와 포상제도

그룹 전체에서 투명하고 공정한 평가

그룹 전체에서 투명하고 공정한 인사 평가와 포상제도를 확립하는 것은 글로벌하게 활동하는 기업으로서 필요한 것입니다. 전 세계에서 약 9만 명의 다양한 인재가 일하는 FR 그룹에서는 이것을 실현하기 위하여 회사가 공통으로 요구하는 능력과 요건을 공통화한 글로벌 그레이드를 도입, FR 그룹의 전 종업원을 동일한 기준으로 평가하고, 목표 설정에 바탕을 둔 인사 평가, 승진 및 강등 결정 등을 4분기마다 실시하는 체제를 구축하여 운영하고 있습니다.

인사 평가제도와 평가자 교육

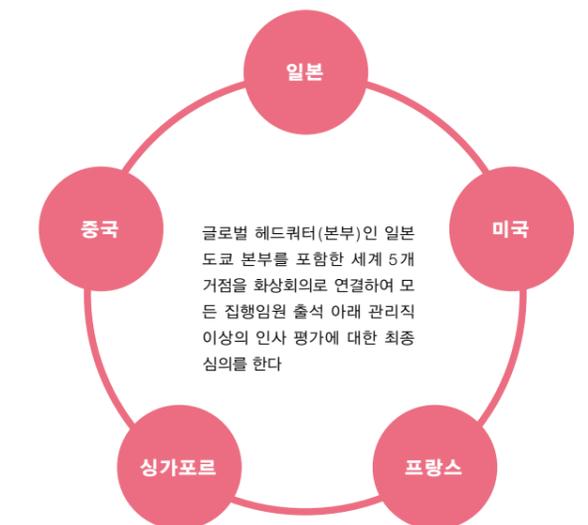
FR 그룹에서는 전 세계의 인사 담당자가 모이는 '글로벌 HR 컨퍼런스'(아래 사진)를 정기적으로 개최하여, 입사자 수와 퇴직자 수, 승진자 수, 남녀 비율 등 기본적 인사 정보를 그룹 전체에서 다시 공유하고, 문제점과 과제 등에 대하여 논의하여 대응책을 검토하고 있습니다. 특히 퇴직자 수 등 시급한 대응이 필요한 부분은 중요시하여, 그 원인을 파악하고 대책의 유효성을 점검 하는 것을 나라, 지역, 사업을 뛰어넘어 상호 체크하여 평가와 포상, 교육제도의 토대로 삼고 있습니다.



통일된 평가 기준이 있어도 평가자에 따라 해석이 달라서는 공평성을 담보할 수 없습니다. FR그룹에서는 각 사업이 실시한 평가 분포상황을 그룹 전체에서 자세히 조사한 후에 평가 수준의 차이 등을 각 사업책임자에게 피드백합니다. 사업책임자는 그룹 전체의 평가 수준에 비추어 재평가를 합니다. 또한, 관리직 이상 간부의 업적 평가와 승진 및 강등에 관해서는 FR 그룹의 전 집행임원이 참가하는 '글로벌 평가 임원회'(아래 그림)에서 심의합니다. 회의장에서 사업 공통 직급별, 직무별 조정을 하여, 공평하고 투명한 평가를 하고 있습니다.

한편, 인사 고과는, 목표 설정과 평가에 대하여 단지 수치화된 데이터만을 보는 것이 아니라, 사람을 키운다는 시점에서 평가해야 한다고 생각합니다. 그것을 위해서는 모든 평가자가 무엇을 목표로 하고, 어떻게 평가할 것인가에 관한 공통 기준과 평가 기술을 갖는 것이 필요합니다. 평가하기 위한 목표, 마지막에 숫자만으로 판단하는 평가는 개인의 성장에도 도움이 되지 않습니다. 결과에 이르는 과정과 비즈니스 환경 등을 포함하여, 다면적인 시점의 공정한 평가가 요구되는 것입니다. 이제까지도 연수와 교육의 일환으로 평가 교육은 실시해 왔지만, 앞으로는 새롭게 일본에서 평가자가 되는 종업원을 시작으로, 전 사업의 모든 평가자에 대하여 확대해 가겠습니다.

■ 글로벌 평가 임원회



글로벌 인재 전략

전 세계에서 활약할 수 있는 경영자 시점을 가진 인재 육성

패스트 리테일링(FR) 그룹은 한 사람 한 사람의 종업원이 전 세계에서 개성과 능력을 활용하여 성장하고, 자기 실현할 수 있는 활동의 장과 기회를 제공, 회사와 상사가 실현을 최대한 지원하는 체제 만들기를 추진하고 있습니다. 전 세계, 어떤 사업에서도 응모할 수 있는 '글로벌 공모제도' 등 사내 공모를 적극적으로 하고 있습니다.

FR 그룹이 사회에 인정받을 수 있는 글로벌 기업으로서 사업을 전개하고, 계속 성장해 가기 위하여 글로벌 인재 육성은 최우선 과제입니다. 그것은 단지 다국적 인재를 모으는 것이 아닙니다. 나라와 지역을 넘어서 직종과 능력에 따라 최적의 인재가 서로 문화와 습관의 차이를 이해하고 존중한 후에 융합한 하나의 팀이 되는 것이 중요합니다. 그것을 위해서 필요한 것이 글로벌과 로컬이라는 두 가지 시점을 갖고 일할 수 있는 인재 육성입니다.

또한, FR 그룹의 사업에 꼭 필요한, 경영자 시점을 가진 종업원 육성을 지향하고 전개하고 있는 것이 'FR-MIC(FR Management and Innovation Center)'입니다. FR-MIC는 신입사원부터 점장, 경

영자 육성까지, 일관된 인재 육성을 하는 FR 그룹 사내 교육기관으로, 경영 프로젝트 실천과 FR 그룹에서 성장한 사업 경영자에게 성공과 실패의 본질을 배우는 프로그램을 실시하고 있습니다.

예를 들면, 전 사업의 점장 및 본부 사원이 참가하는 'FR 컨벤션'(연 2회 개최, 연인원 약 1만 명 참가)과 일본국내 유니클로 사업의 점포 스태프를 대상으로 한 '스태프 컨벤션'(2014년 4월부터 시작, 11월까지 합계 57회, 약 4,300명 참가)을 개최하여, 세계 No.1 어패럴 기업 그룹이 되기 위하여 전 종업원이 나아가야 할 방향성을 확인하는 중요한 기회로 삼고 있습니다. 또한, 경영자와 종업원의 직접 대화도 중시하여, 야나이 다다시 CEO가 직접 국내 유니클로 점포 점장과 매주 30명씩 2시간에 걸친 대화를 하는 '다이렉트 커뮤니케이션'을 20회 이상 실시하고, 현재도 계속하고 있습니다.

앞으로는 FR-MIC를 중심으로 다양한 가치관을 수용하고 융합하여 FR 그룹의 성장 원천이 되는 인재 육성을 지향해 가겠습니다.



일하기 편한 직장 환경 실현과 종업원 만족도 지속 향상을 지향한다

종업원이 “마음”도 “몸”도 건강하고 행복하게 일하기 위한 환경 만들기

누구나가 부담 없이 상담할 수 있는 장소로서 2014년에 '웰니스 센터'를 도쿄 본부에 설립하고, 그 외 건강 진단 수검 촉진과 수검 후 산업 의료보험 의사의 지도, 건강에 관한 정기 정보 발신, 보건사 건강 상담도 하고 있습니다. 정신 건강은 사외 카운셀러

상담 창구를 설치하고, 또한, 정신 건강 연수로서 “상사” 종업원을 대상으로 부하 배려 중요성 재인식 연수와 전 종업원을 대상으로 스트레스 자기 조절 연수 등을 실시하고 있습니다.



직장 환경 개선과 업무 시간 단축

FR에서는 종업원이 매일 쾌적하게 커뮤니케이션하면서 효율적으로 일하기 위하여 그룹 어드레스에 따른 직장 환경 정비와 화상 회의 시스템 등의 적극적 도입으로 업무 효율화, IT 이점을 살린 사무실 환경 만들기도 추진하고 있습니다.

또한, 아마구치 본사와 도쿄 본부에서는 매일 잔업 없는 근무 방식을 위한 변혁에도 노력하고 있습니다. 정기적으로 모든 회사에 캠페인하고, 잔업이 많은 부서와 개인에 대해서는 경영층이 직접 관여, 개별 지도도 하고 있습니다. 또한, 총 노동시간 관리뿐만 아니라, 1일

노동시간에도 주목, 지도하고 있습니다. 그 외 전 종업원에게 지급되는 휴대전화에 출퇴근 기록용 애플리케이션을 도입하여, 기록 누락 방지는 물론, 근무시간이 1일 소정 노동시간을 넘으면 퇴근을 재촉하는 경고가 표시되어 시간 관리에 도움이 되고 있습니다.

워크 라이프 밸런스

FR은 일과 라이프 이벤트의 양립을 지원하여 회사와 개인의 계속 성장을 지향하고, 종업원이 장기적으로 계속 일할 수 있는 제도를 갖추고 있습니다. 육아 휴가는 아이가 만 1세 생일을 맞을 때까지, 또한, 직장 복귀 후 육아 단시간 근무는 아이가 초등학교 3학년까지 취득 가능합니다. 가족간호 휴가 등도 정비하고 있습니다. 그 외 일본국내 유니클로 사업에서는 초등학교

생까지의 어린 아이를 둔 점장에게는 부점장과 대행자를 우선 배치하여 성수기에도 아이의 학교 행사 등에 맞추어 유연하게 일할 수 있는 체제를 갖추는 등 출산 및 육아와 일의 양립을 지원하는 다양한 제도 만들기를 추진하고 있습니다.

■ 육아 휴가 및 가족간호 휴가 취득자 수(일본국내 그룹 회사)

	정사원	정사원 이외	남성	여성	합계
육아 휴가 취득자 수	269	562	0	831	831
육아 단시간 제도 이용자 수	281	16	0	297	297
가족간호 휴가 취득자 수	8	9	1	16	17
가족간호 단시간 제도 이용자 수	4	1	0	5	5

노동재해 사고 재발 방지를 위한 노력

FR은 통근 시 및 업무 중 부상과 사고가 없도록 종업원에게 주의 환기를 하고 있습니다. 2014년도에 업무 중 재해는 544건, 통근 재해는 135건이었는데, 점포 내 접사다리 사용 시 낙하 등에 의한 사고가 발생하고 있습니다. 사

고가 발생한 경우, 그 원인 보고서를 제출하고, 적절한 대응을 함과 함께 사고 및 개선 사례를 공유하여 정기적으로 주의를 환기하고, 재발 방지에 노력하고 있습니다.

■노동 재해 사고 발생 건수

- 2013년도 651건
- 2014년도 679건

전 세계 고객의 의견을 듣고, 더 높은 고객만족을 지향한다

고객의 의견을 진지하게 받아들이고, 항상 개선에 반영함으로써 높은 CS(Customer Satisfaction: 고객 만족) 실현을 지향해 가겠습니다.

전 세계 고객의 의견을 직접 듣는다

유니클로 및 지류에서는 사업을 전개하는 세계 각국의 고객센터에서 접수한 고객의 귀중한 의견을 공유하는 체제를 구축, 경영진과 각 관련 부서, 점포 등에 피드백하고, 회답이 필요한 의견에 대해서는 신속히 대답하는 체제를 갖추고 있습니다. 예를 들면, 일본, 한국, 중국에서는 각국에 고객 센터가 있고, 각국 단위에서 고객의 의견을 하루 이틀 안에 각 점포에 전달, 점포에서는 즉시 개선하고, 결과를 상사와 고객 센터도 확인합니다.

2014년에는 특히 모바일 시책 증가에 따른 고객 대응에 과제가 발견되어, 고객 센터 상담원을 대상으로 IT 활용 능력 연수를 실시하였습니다. 또한, 상담원 교육 강화를 위하여 OJT 중심이었던 교육 외에도 베테랑 종업원을 강사로 하는 대응 품질 연수를 반년 동안 10회 실시하였습니다.

CS 스토어 매니저 제도 발족

2014년 일본 유니클로 점포에서는 CS 품질을 한층 더 높이기 위하여 CS 스토어 매니

저 제도를 발족하였습니다. 이들은 점장과 같은 직급에 해당하는 전문직으로, 전문지식을 가진 서비스 프로페셔널로서 에리어 단위에서 각 점포의 높은 서비스 품질을 실현합니다.

점포 종업원들을 대상으로 공모하여 현재는 50명을 교육 중입니다. 2016년까지는 100명, 에리어당 1명 배속을 목표로 하고 있습니다.

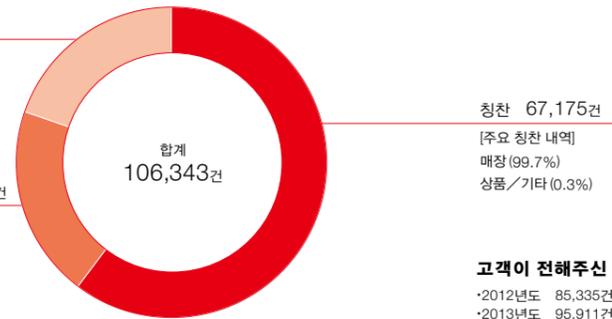
앞으로는 일본에서 하고 있는 체제를 FR 그룹과 해외에도 전개해 가겠습니다.

고객 센터에 고객이 보내주신 의견(국내)

※ 전화, 메일, 편지, 매장 내 배포엽서에 의한 자유 응답 집계 결과

요구사항/문의 19,289건
[주요 요구사항/문의 내역]
매장 (42.4%)
상품 (41.8%)
자유 (11.9%)
프로모션, 홍보, 언론 (1.5%)
기타 (2.4%)

요구사항/문의 19,879건
[주요 요구사항/문의 내역]
상품 (36.0%)
매장 (26.2%)
프로모션, 홍보, 언론 (11.2%)
자유 (7.7%)
기타 (18.9%)



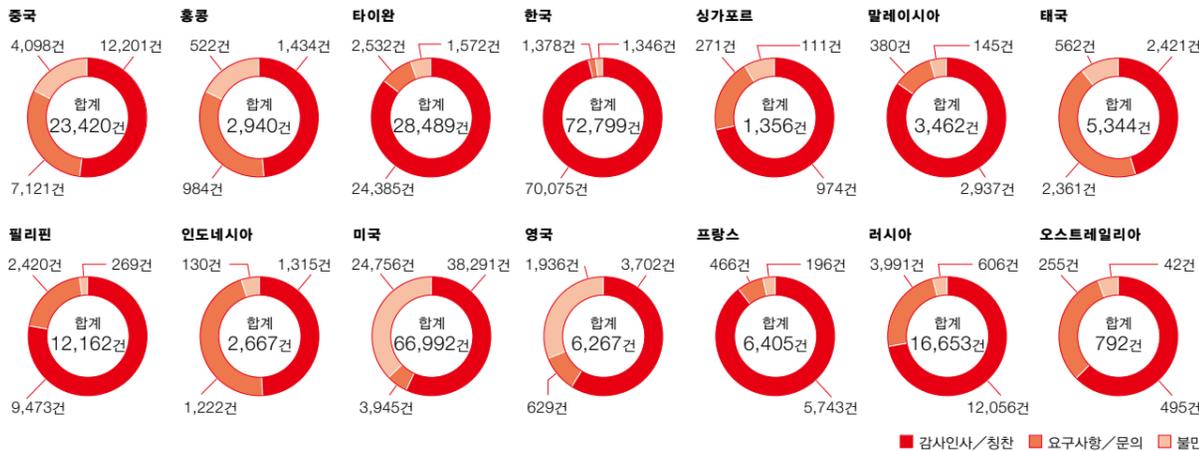
칭찬 67,175건
[주요 칭찬 내역]
매장 (99.7%)
상품/기타 (0.3%)

고객이 전해주시는 의견 건수 (국내)

·2012년도 85,335건
·2013년도 95,911건
·2014년도 106,343건

고객 센터에 고객이 보내주시는 의견(해외)

※ CS 설문조사, 매장 설문조사에 의한 자유 응답 집계 결과



기업 지배구조/규범준수

기업의 사회적 책임을 다하기 위하여 규범준수를 중시하고, 그것이 전체 그룹의 종업원 한 명 한 명에게 침투될 수 있도록 체제를 정비하고 있습니다.

기업 지배구조에 대한 기본 입장

패스트 리테일링(FR)은, 감사역회의 독립성과 감독기능을 강화하면서 신속하고 투명한 경영을 실현하고, 기업 지배구조의 수준을 향상시키고 있습니다.

기업 지배구조 체제 강화의 일환으로 2005년 11월에 위임형 집행임원제도(이사회부터 일정 범위 내에서 업무집행권을 위임)를 도입하여 경영의 의사결정기능과 업무집행기능을 분리하고, 신속한 경영을 지향하고 있습니다. 또한, 2007년 11월부터 이사의 과반수를 사외이사로 함으로써 이사회의 독립성을 높임과 동시에 감독기능을 강화하고 있습니다. FR은 감사역회 설치회사이지만, 이사회의 기능을 보완하기 위한 각종 위원회를 설치하고 있습니다. 위원회에는 인사위원회, CSR위원회, 정보 공개위원회, IT투자위원회, 윤리규범위원회 및 기업거래윤리위원회가 있으며, 각 위원회의 목적을 다하기 위하여 신속하고 공개적인 토의 및 결정을 하고 있습니다.

CSR 위원회

CSR 방침, CSR 보고서의 작성·공표, 환경보전, 사회공헌활동, 규범준수, 다양성(diversity) 등에 관하여 토의하고 방향성을 결정. 위원장은 CSR 담당임원이 맡고, 위원으로는 사외 전문가와 감사역, 모든 상임집행임원 등이 참가합니다. 2014년도는 2회 개최.

윤리규범위원회

FR그룹 윤리규범(CoC) 위반사태에 관한 대응과 심의, 핫라인(신고·상담 종합창구) 운용에 관한 조인 및 CoC에 관한 임원, 종업원 개발활동 등을 실시. 위원장은 총무·ES추진 부문 담당책임자가 맡고, 위원으로는 감사역, 고문변호사 등이 참가합니다. 2014년도에는 8회 개최.

기업거래윤리위원회

CSR담당임원이 위원장을 맡고, 위원으로는 사외 전문가와 감사역이 참가하는, 종업원 의식을 고양하여 기업행동을 재검토하기 위한 위원회. 2014년도에는 11회 개최.

규범준수에 대한 기본 입장

기업의 사회적 책임을 다하는 데 있어 규범준수를 중시하고, FR그룹 전체의 종업원 한 사람 한 사람에게 침투시키는 체제를 갖추고 있습니다.

모든 종업원과 윤리규범 내용을 확인

FR그룹 윤리규범(CoC)을 그룹 각 사에 도입하고 있습니다. 입사 시에는 내용을 설명하여 바르게 이해하게 하고, 그 후에는 연1회, 종업원이 내용을 재확인하고, CoC준수를 서약서에 서명하여 확실한 침투를 도모하고 있습니다. 모든 종업원으로부터 서약서를 받고 있습니다.

사내 신고 창구의 운용

FR은 일에 관한 고민이나 윤리규범 위반에 관하여 전화나 전자메일 등으로 상담할 수 있는 종합창구(핫라인)를 설치(해외 그룹사는 전자메일만 가능). 창구는 인터넷 상에서 공개할 뿐만 아니라 종업원 휴게실에 포스터를 게시하는 등 사원들이 상담하기 편한 체제를 마련하고 있습니다.

윤리규범 위반 혐의가 있는 안건에 관해서는 핫라인 담당자가 상담자의 프라이버시를 보호하면서 실태 조사를 실시. 정기적으로 개최되는 윤리규범위원회에서는 안건별로 구체적인 해결을 위한 심의를 하고 있습니다. 또한, 핫라인 사무국에서는 신고 건수가 많은 '상사와의 커뮤니케이션 문제'에 관한 사례를 들어 세션을 펼치는 등 윤리규범에 관한 이해를 촉진하는 활동도 하고 있습니다.

앞으로도 그룹 회사 전체에 대하여 규범준수 위반 사례를 공개하는 등 재발방지에 힘쓰겠습니다.

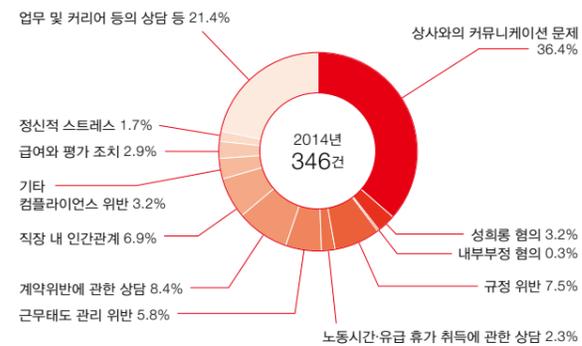
핫라인 상담 건수 (일본국내 그룹사)

- 2012년도 406건
- 2013년도 392건
- 2014년도 346건

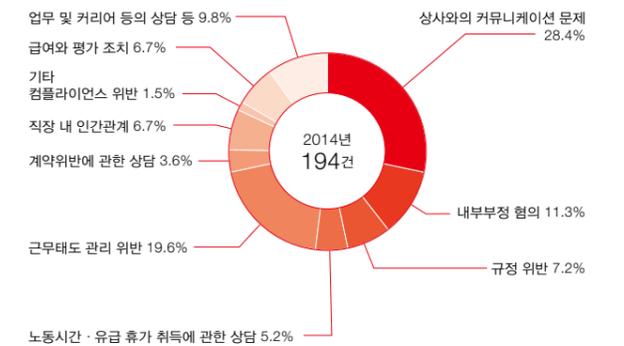
핫라인 상담 건수 (해외 그룹사)

- 2012년도 112건
- 2013년도 152건
- 2014년도 194건

핫라인 상담 건수와 그 내용(일본 국내 그룹사)



핫라인 상담 건수와 그 내용(해외 그룹사)



패스트 리테일링 그룹의 CSR

패스트 리테일링은 CSR 및 비즈니스활동을 표리일체로 추진중이며 전 세계 모든 이해관계자의 의견을 듣고 'FAST RETAILING WAY' 실현과 일상사업활동으로 '세계를 더 좋은 방향으로 바꿔나가는' 노력을 계속하겠습니다.

패스트 리테일링 그룹 CSR 스테이트먼트

세계를 좋은 방향으로 바꿔나간다

패스트 리테일링 그룹이 지향하는 것은, "웃이 가진 힘으로" 사회와 사람들의 생활을 풍요롭게 해 가는 것, 사업활동을 통하여 정말 좋은 옷, 이제까지 없었던 새로운 가치를 가진 옷을 창조하는 것, 전 세계의 모든 사람에게 좋은 옷을 입는 기쁨, 행복, 만족을 제공하여 '세계를 좋은 방향으로 바꿔나가는 것'입니다. 이것이 저희가 지향하는 CSR입니다.

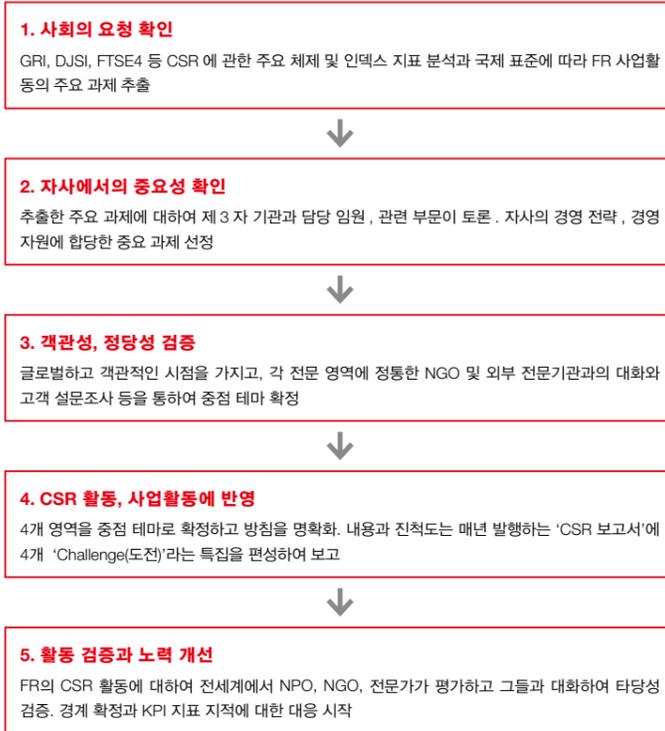
4개 중점 테마로 도전을 추진

패스트 리테일링(FR)은 국제사회의 요청에 부응하고, 지속가능한 사회 만들기에 공헌하기 위하여 국제 기준에 따른 주요 과제를 추출, 각 전문 영역에 정통한 외부 전문가와 국제 NGO와 토론을 통해 객관적 시점에서 기업활동을 검증하고, 'FR 경영에서의 중요성'과 '이해관계자의 FR에 대한 기대'라는 관점에서 평가하여, '생산' '환경' '지역사회' '인재'라는 4개 중점 테마를 설정하였습니다. 이것들을 4개 도전으로 하여 우선적으로 추진하고 있습니다. 앞으로도 이해관계자와 커뮤니케이션을 통하여 타당성 검증, 경계 확정, KPI 설정을 추진하여, CSR 추진을 한층 더 지향해 가겠습니다.

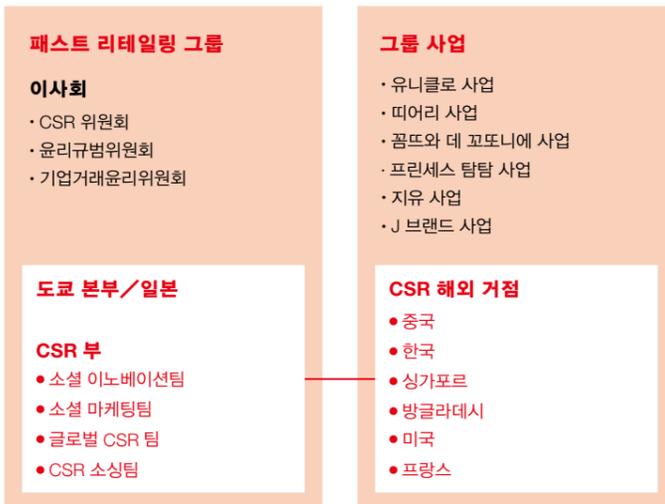
CSR 추진 체제

경영과 일체가 된 판단을 하기 위하여 모든 수석집행임원이 출석하는 CSR 위원회 등을 설치하고 있습니다. 또한, 도쿄본부의 CSR부를 중심으로 해외 각 거점에는 CSR 담당자를 두고, 그룹 글로벌 추진 체제를 구축, 반기에 1회 전 세계의 CSR 담당자가 도쿄본부에 모여서 글로벌 CSR 회의를 개최하여, 각국과 각 지역의 과제 및 활동에 관한 정보를 공유하고 있습니다.

중점 테마 확정 프로세스



패스트 리테일링 그룹 CSR 추진 체제



패스트 리테일링 그룹의 개요 (2014년 8월 말 현재)

패스트 리테일링은 캐주얼 웨어 브랜드 '유니클로'를 중심으로 하여 일본시장뿐만 아니라, 세계시장에서 사업을 전개하는 어패럴 제조소매업 그룹입니다.

회사 개요

상호
주식회사 패스트 리테일링
FAST RETAILING CO., LTD.

설립
1963년 5월 1일

본사 소재지
717-1 Sayama, Yamaguchi-si, Yamaguchi-ken, 754-0894

도쿄본부 소재지
Mid-Town Tower, 9-7-1, Akasaka, Minato-ku, Tokyo, 107-6231

자본금
102억 7,395 만엔

사업 내용
주식과 지분의 소유에 의한 그룹 전체 사업활동의 지배 및 관리 등

연결 종업원 수
89,580명
*사원, 준사원, 계약사원, 아르바이트 등록 사원 수의 합계

연결 매출액
13,829억 엔

연결 영업이익
1,486억 엔

결산기
매년 8월 말일

사업 내용

국내 유니클로 사업(일본)
매출액: 7,156억 엔
영업이익: 1,106억 엔
점포 수: 852 매장 *프랜차이즈점 포함

해외 유니클로 사업
매출액: 4,136억 엔
영업이익: 347억 엔
점포 수: 633 매장

글로벌 브랜드 사업
매출액: 2,512억 엔/영업이익: 163억 엔/점포 수: 1,268개 점포 *프랜차이즈점 포함



www.uniqlo.com

theory
www.theory.com



www.comptoirdescotonniers.com

PRINCESSE tam·tam
www.princessetamtam.com



www.gu-japan.com

J BRAND
www.jbrandjeans.com/

패스트 리테일링의 CSR 커뮤니케이션

패스트 리테일링은 다양한 이해관계자 여러분과의 커뮤니케이션을 촉진하기 위하여 이 CSR보고서 외에도 다양한 종류의 정보공개를 적극적으로 실시하고 있습니다.

"FAST RETAILING CSR REPORT 2015"

편집방침
주식회사 패스트 리테일링이 발행하는 이 CSR 보고서는, 패스트 리테일링의 사업활동에 따른 사회적 책임을 명확히 하고, 노력의 결과를 보고하는 것입니다. 이 CSR 보고서를 바탕으로 이해관계자 여러분과 한층 더 대화를 진행함으로써 다양한 기대와 관심, 우려 사항 등에 진지하게 대응해 가고자 합니다. 또한, CSR 활동의 상세 정보와 회사 정보, 추가자료는 매뉴얼 리포트와 웹사이트(www.fastretailing.com)에도 게재하고 있오니 함께 확인해 주십시오.

보고 대상 범위
원칙적으로 패스트 리테일링그룹(주식회사 패스트 리테일링 및 국내·해외 사업회사)을 대상으로 하고 있으며, 그렇지 않은 경우에는 개별적으로 대상범위를 기재하고 있습니다.

보고 대상 기간
2013년 9월 부터 2014년 8월
*이 보고서상의 수치는 특별한 기재가 없는 한, 회계연도의 실적을 공개하고 있습니다.
*특별히 중요한 보고사항에 관해서는 가능한 범위 안에서 최신정보를 공개 하고 있습니다.

발행
2015년 1월 (다음 발행은 2016년 1월 예정)

웹사이트

- 주식회사 패스트 리테일링 'CSR'
www.fastretailing.com
- 주식회사 유니클로 'CSR'
www.uniqlo.com
- Grameen UNIQLO (그라민 유니클로)
www.grameenuniqlo.com
- Clothes for Smiles
clothesforsmiles.uniqlo.com/

"웃의 힘"

CSR활동과 여러 가지 사회적 과제에 대해 '웃을 통하여 할 수 있는 것'을 테마로 구성된 소책자. 매장에서의 배부(연 2회) 외에 웹사이트에서도 보실 수 있습니다.
www.uniqlo.com/power_of_clothes/kr/

리플렛, 매장 포스터

CSR 활동내용과 보고 등을 매장에서의 포스터 게시와 리플렛 배부로 고객에게 적극적으로 알리고 있습니다.

SNS (소셜 네트워킹 서비스)

각 사업회사의 facebook등 SNS를 적극적으로 활용. 사내 담당자와 점장의 CSR 정보 발신을 현장으로부터 실시간으로 전하고 있습니다.



면책사항

본 보고서에는 주식회사 패스트 리테일링과 그룹 회사의 과거와 현재 사실뿐만 아니라, 발행시점의 계획과 조정사항, 경영방침 및 경영전략을 바탕으로 한 미래예측이 포함되어 있습니다. 이 미래예측은 기술한 시점에서 입수 가능한 정보에 근거한 가정 혹은 판단이며, 제반 조건의 변화에 따라 미래의 사업활동 결과가 예측과 달라질 수도 있습니다. 독자 여러분께서는 이 점, 널리 이해 바랍니다.



이 CSR 보고서를 인쇄할 때 사용한 전력량(700kWh)은 그린 전력으로 충당됩니다.



