



## FAST RETAILING WAY <패스트 리테일링 그룹 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 근거해 리얼한 비즈니스 활동을 전개합니다.
- 높은 윤리관을 지닌 세계 시민으로 행동합니다.

## Contents

### 4 세계를 좋은 방향으로 바꿔나간다

### 12 CEO 커미트먼트

### 14 패스트 리테일링 그룹의 CSR

### 16 Challenge 1 생산

### 24 Challenge 2 환경

### 32 Challenge 3 인재

### 42 Challenge 4 지역사회

### 52 고객 만족 향상을 위한 노력

### 54 기업 지배구조/규범준수

### 55 패스트 리테일링 그룹의 개요

## 편집방침

주식회사 패스트 리테일링이 발행하는 본 CSR 보고서는 이해관계자 여러분께 패스트 리테일링 그룹의 사업 활동에 동반한 사회적 책임을 명확히 하고, 기업의 자세와 활동을 알기 쉽게 정리한 보고서입니다. 국제사회의 시점과 전문가와의 대화를 바탕으로 이해관계자 여러분과 검증을 거친 4개의 중점 테마를 'Challenge(도전)'이라는 특집으로 엮어 각각의 활동을 게재하고 있습니다. 이 보고서를 기반으로 이해관계자 여러분과 더욱 대화를 촉진하여 다양한 기대, 관심, 현안사항 등에 진지하게 대응해 가겠습니다.

또한, 2015년도부터는 패스트 리테일링 웹사이트와 함께 GRI 'G4 지속가능성 보고 가이드라인'의 핵심적(core) '부합'방법에 따라 보고하고 있습니다. 상세 내용은 GRI 가이드라인 대조표를 참조하십시오(일본어, 영어).

한편, 패스트 리테일링 웹사이트에서는 CSR 외에도 기업 정보, IR 정보(연간 보고서) 등 이번 CSR 보고서 게재 내용 이외의 정보도 다수 공개하고 있으나 함께 확인해 주십시오(일본어, 영어, 중국어 번체).

### 보고 대상 범위

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

### 보고 대상 기간

2014년 9월부터 2015년 8월

※이 보고서의 수치는 특별한 기재가 없는 한, 회계연도의 실적 공개

※특별히 중요한 보고사항에 관해서는 가능한 범위 안에서 최신 정보 공개

### 참고한 가이드라인

GRI 'G4 지속가능성 보고 가이드라인'

### 발행

2016년 1월(다음호 발행은 2017년 1월 예정)



### 패스트 리테일링 웹사이트

● 주식회사 패스트 리테일링  
www.fastretailing.com

● 주식회사 패스트 리테일링 'CSR'  
www.fastretailing.com/eng/csr/

사람, 지구, 국제사회의 지속적 번영은 모든 국가,  
기업, 조직의 존속 조건이며, 실현해야 할 공통 목표입니다.  
하지만 우리를 둘러싼 환경에서는 분쟁, 난민, 인권 경시,  
빈곤, 보건 위생 부족, 환경 파괴 등의 문제가 일어나고,  
사회는 그 지속적 성장과 발전을 침해하는 위협에 항상 노출되어 있습니다.

기업은 사회 속에서 활동하는 존재입니다.  
패스트 리테일링 그룹은 전 세계에서 올바르게 사업을 전개하고  
그러한 성장을 통해 다양한 사회적 과제의 해결을 지향합니다.  
그리고 SPA(의류 제조 소매업) 기업으로서 서플라이 체인 전체를  
지속가능한 것으로 만들어 갈 책임이 있습니다.

세계를 더 좋은 방향으로 바꿔나가기 위하여  
우리는 '생산' '환경' '인재' '지역사회' 라는 네 가지를 중점 테마로 하여,  
CSR 활동 방침을 내걸고, 목표를 정하고, 중점활동을 추진하여  
계속 도전해 가겠습니다.

# 세계를 좋은 방향으로 바꿔나간다



Theory

COMPTOIR DES  
COTONNIERS

PRINCESSE tam·tam  
PARIS

J BRAND



Women  
Embroidery Henley  
Neck ¾ Sleeve  
Tunic  
**\$34.90**

Women  
Embroidery ¾  
Sleeve Dress  
**\$39.90**

Women  
Embroidery ¾  
Sleeve Dress  
**\$18.90**

**FACTORY WORKER  
EMPOWERMENT PROJECT**

Empowering workers

**FACTORY WORKER  
EMPOWERMENT PROJECT**

**사업과 CSR로 세계를 바꾼다**

**다양한 인재가 자부심으로 일한다**



**옷으로 난민에게 희망을 전달한다**



# 세계를 좋은 방향으로 바꿔나가는 과감한 도전을 계속하겠습니다



주식회사 패스트 리테일링  
대표이사 회장 겸 사장  
야나이 다다시

## 공존공영 이외의 길은 없다

글로벌화, 디지털화가 진전되면서 국경의 의미가 줄어들고, 산업간 장벽이 소멸되어 가고 있습니다. 세계는 모두 연결되어 있습니다. 지구 상에서 일어나는 모든 문제가 순식간에 자신들의 생활이나 사업에 영향을 미칩니다. 과거에는 30년 동안 일어난 변화가 지금은 3년만에 일어납니다. 우리는 그런 시대에 살고 있습니다. 아무리 주의나 주장이 달라도 모든 나라와 사람들이 개성을 발휘하여 공존공영하는 것 이외의 길은 없습니다.

지구환경, 빈곤, 난민 문제 등 세계에는 해결해야 할 문제가 산적해 있습니다. 지금 우리가 가장 우선시해야 할 것은 세계 자체가 지속가능해야 한다는 것입니다. 멍하니 과거를 되돌아 보는 것은 허용되지 않습니다. 현실을 철저히 인식하고, 미래를 응시하고, 희망을 가지고 행동하는 것이 필요합니다. 우리 패스트 리테일링(FR) 그룹은 '세계를 좋은 방향으로 바꿔나간다'는 결의와 각오를 가지고 사업 자체를 통하여 사회적 과제의 해결을 위해 노력해 가겠습니다.

## 당신은 어떤 좋은 일을 하고 있습니까?

이제까지 사업 경험을 통하여 제가 뼈저리게 깨달은 것이 있습니다. 그것은 글로벌하게 사업을 전개하기 위해서는 아래의 세가지 질문에 답하지 않으면 안 된다는 것입니다.

- 당신은 어떤 사람입니까?  
어떤 부분이 다른 사람과 다릅니까?
- 당신은 이 나라에 어떤 좋은 일을 해 줄 것입니까?
- 당신은 전 세계에서 어떤 좋은 일을 하고 있습니까?

다른 사람과 똑같은 것을 한다면 굳이 다른 곳에서 불려올 필요는 없습니다. 다음으로, 그 회사가 오면 그 나라와 지역에 어떤 좋은 일이 있을 것인가? 단지 돈을 벌고 싶다는 것만으로는 존경을 받을 수 없습니다. 그리고 마지막 질문은 '당신은 평소 좋은 일을 하고 있습니까?' 평소 하지도 않는 일을 '이제부터 하겠습니다'고 해도 믿어 주지 않습니다.

'사명감을 가지고 일을 한다.' 이것이 지금 시대에 가장 중

요한 것이 아닐까요? 우리들은 미래에 어디로 가려고 하고 있는가? 어떤 방침으로 사업을 하는가? 명확한 비전과 사명감이 있는지 여부에 따라 결과는 100배도 1,000배도 달라질 수 있다고 저는 생각합니다.

우리는 이러한 가치관을 가지고 사업활동과 마찬가지로 CSR 활동 분야에서도 중점 테마를 도출하여 명확한 방침과 목표를 세우고 다음과 같은 과제를 해결하기 위해 노력해 가겠습니다.

## 지속가능한 세계를

지속가능한 세계를 실현하기 위하여 우리는 측면 지원에 그치지 않고, 과제를 해결하기 위해 사업 자체에 힘쓰고 사회와 함께 성장할 것을 지향합니다.

예를 들면, 세계 각지에서 고용을 창출하고, 사람을 키우고, 수입을 늘리고, 새로운 시장을 만들어 냅니다. 그로 인해 비로소 지속가능한 사회가 실현될 수 있습니다. CSR 활동과 사업활동은 불가분의 관계이며, CSR 활동 자체가 기업의 생존 조건이라고 저는 생각합니다.

악화일로로 걷는 난민 문제는 세계에서 가장 심각한 문제 중 하나입니다. 이전부터 적극적으로 추진하고 있는 '전 상품 리사이클 활동'을 더욱 강화하여 2015년 10월부터는 '1000만 벌의 도움' 프로젝트에 착수하였습니다. 유엔난민기구 (UNHCR)와 협동하여 1000만 벌의 옷을 전 세계의 난민·피난민에게 전달하는 계획입니다.

## 경영의 기본은 인권 존중

지금 세계에서는 모든 차별 철폐는 물론, 아동 노동과 강제 노동 배제, 장애인 고용, 사회적 약자 지원, 여성의 적극 활용, 다양성 촉진, 인적 자원의 글로벌 활용 등이 중요한 과제로 다시 중시되고 있습니다. '사람' 중시는 FR 경영의 기본입니다. 우리는 다시금 인권 존중을 최우선시하고, 컴플라이언스를 중시하여, 모든 직원에게 기업인식이 뿌리내리도록 노력하겠습니다.

또한, 생산현장의 적절한 노동환경 유지도 중요한 과제입니다. 2015년 3월부터는 기존의 봉제공장 이외에도 소재공장의 노동환경과 환경부하에 관한 모니터링을 시작하였습니다. 불시 검사도 계속 실시하고 있습니다. 2015년 7월에는 공장 노동자 권리 보호 활동을 하는 국제 NPO인 공정노동위원회(FLA: Fair Labor Association)에 가맹하여 노동자 인권 보호를 위해 노력하고 있습니다. 앞으로도 폭넓은 이해관계자의 의견에 귀를 기울이고 시대와 사회의 변화를 선취하여 일하는 사람들의 더 좋은 노동환경과 생활 실현에 공헌해 가겠습니다.

## 환경 부하 저감

환경문제에 임하는 기업 활동에 대한 사회의 시선은 매년 더욱더 엄격해지고 있습니다. 우리는 서플라이 체인 전체가 환경에 주는 영향을 정확히 파악하고 각 프로세스에서 부하의 최소화를 지향합니다. 2014년 9월에는 세계적 업계 단체인 지속가능한 의류 연합(SAC: Sustainable Apparel Coalition)에 가맹하고 NGO 및 파트너 기업 등과도 협력하여 환경 부하 저감에 노력하고 있습니다.

## 컴플라이언스, 기업윤리 중시

우리는 컴플라이언스와 기업윤리를 항상 준수하여 모든 활동을 정직하고 성실하게 이행하고 있습니다. 견제와 균형이 철저히 이루어지는 경영체제를 구축하고 설명에 책임을 다하여 공정하고 건전한 기업지배구조를 확립하고 있습니다. 항상 열린 자세로 사회의 의견에 겸허히 귀를 기울이고 고쳐야 할 부분은 주저 없이 고치는 자세를 견지합니다.

'옷'이 가진 가치를 통하여 사람들의 생활을 더욱 풍요롭게 하고 사회를 더욱 좋은 방향으로 바꿔나갈 것입니다. FR의 독자적인 개성이 있는 CSR의 실현을 목표로 과감한 도전을 계속하겠습니다.

# 패스트 리테일링 그룹의 CSR

## 패스트 리테일링 그룹 CSR 스테이트먼트

# 세계를 좋은 방향으로 바꿔나간다

### ▶ CSR 추진 거점



### CSR 추진 체제

패스트 리테일링(FR) 그룹은 경영과 일체화된 CSR을 적절한 판단 하에 추진해 가기 위하여 모든 수석 집행임원이 출석하는 CSR 위원회를 두고 있습니다. 그 외에도 중요 사항 결정 기관으로서 윤리규범위원회, 기업거래위원회 등 임원과 사외 전문가 등이 출석하는 위원회가 있습니다. 도쿄본부에 있는 각 위원회 사무국과 각국의 해당 부문이 연계하면서 FR 그룹 전체에 걸쳐 폭넓은 테마에서 활동을 추진하고 있습니다.

또한, 도쿄본부의 CSR부를 중심으로 해외 주요 거점에 CSR 담당자를 두어 FR 그룹 글로벌 추진 체제를 구축하였습니다. 반기에 한 번씩 전 세계의 CSR 담당자가 도쿄본부에 모여 글로벌 CSR 회의를 개최하고 각 나라와 지역의 과제와 활동을 토의하고 있습니다.

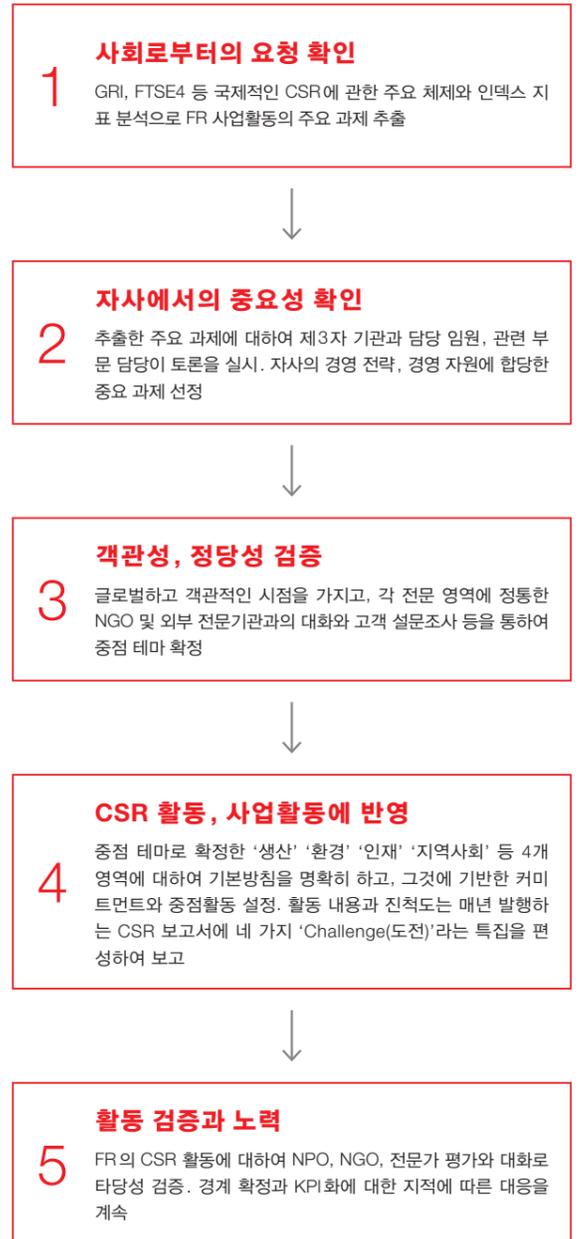
### 중점 테마를 중심으로 CSR 활동 추진

FR 그룹은 국제사회의 지속적 발전과 자사의 더 높은 성장을 지향하고, 이해관계자의 기대를 반영한 중요 테마를 명확히 하여 CSR 활동을 추진하고 있습니다.

CSR 활동의 중요 테마 확정 과정은 오른쪽 그림과 같습니다.

FR 그룹은 2015년도부터 네가지 중점 테마에 대하여 기본방침에 기반을 둔 커밋먼트와 중점 활동을 설정하였습니다. 수치목표 설정이 가능한 테마에 대해서는 구체적 목표를 설정하여 마일스톤으로 착실히 추진해 가겠습니다.

### ▶ 중점 테마 확정 프로세스



※패스트 리테일링 웹사이트는 관련 정보 링크 공개도 포함하여 GRI 'G4 지속가능성 보고 가이드라인'의 핵심적(core) '부합' 방법에 따른(GRI G4 가이드라인 대표표 참조)  
 ※특정 표준 공개 항목에서 공개하는, 자사에 중요하다고 선정한 항목(중점 테마)은 상기 과정으로 선정. 공개한 각 측면의 매니지먼트 수법에 대해서는 해당 중점 테마 'Challenge(도전)'라는 특징 페이지에 기재

# 생산

## 기본방침

패스트 리테일링 그룹은 옷 생산활동에 관여하는 모든 사람을 존중하고 항상 성실함을 유지합니다.

그리고 거래기업 공장과의 강력한 파트너십을 통하여 거래기업 공장 종업원의 건강, 안전, 인권, 법률로 보증된 권리가 지켜져 종업원이 오래 일할 수 있는 노동환경 만들기를 지향하고 있습니다. 또한, 상품 품질 향상과 안정적 공급, 경쟁력 있는 상품을 추구하여 전 세계 모든 사람에게 좋은 옷을 입는 기쁨, 행복, 만족을 제공해 가겠습니다.

Challenge

# 1



## Challenge 1 생산

### 약속

- 생산방침으로 내건 '세가지 품질<sup>※1</sup>'을 중시하여 '세계 최고 수준의 옷 만들기'를 실현한다
- 서플라이 체인의 노동환경 과제를 발견하고 해결하여 사회의 요청에 부응한다
- 거래기업 공장과 연계하여 생산현장 노동환경에서 업계 베스트 프랙티스를 실천한다
- 이해관계자와 적절한 커뮤니케이션을 하고 정보 발신을 한다

### 중점활동

- 노동환경 모니터링 체제 강화
- 노동환경 모니터링을 2차 거래기업인 소재공장에도 도입
- CSR 시점에 입각한 생산활동
- 업계 단체 및 다른 브랜드와 연계 추진

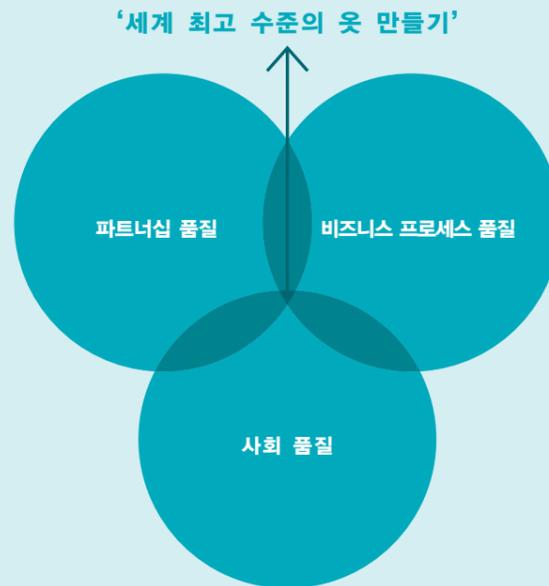
### '세계 최고 수준의 옷 만들기'를 거래기업과 실현

패스트 리테일링(FR) 그룹은 거래기업과의 강력한 파트너십에 기반하여 '세계 최고 수준의 옷 만들기'를 실현합니다. 이를 위한 생산활동의 기본으로 아래 '세가지 품질'을 중시하고 있습니다.

첫 번째는 생산현장에서 적절한 노동환경이 담보되고 지구 환경과 동물 애호 등이 배려된 과정에서 생산하는 '사회 품질'. 두 번째는 세계 최고 수준의 거래기업 공장과 장기적인 시야에서 서로의 성장을 목표로 노력하는 '파트너십 품질'. 세 번째는 높은 정확도와 효율로 일하는 '비즈니스 프로세스 품질'입니다.

장기적 시야에서 같은 이상, 같은 이념을 공유하는 파트너와 '세가지 품질'을 실현하여 세계를 좋은 방향으로 바꾸어 나가는 도전을 계속해 가겠습니다.

#### ▶ 생산방침에 있어 '세가지 품질'(\*1)



## 중점활동

# 이해관계자와 함께 '사회 품질'을 담보한다

### 노동환경 모니터링 체제 강화

세계 각지에 확산되는 생산거점의 거래기업 공장을 대상으로 노동환경 모니터링을 실시하고 있습니다(20페이지 참조). 2015년도에는 외부 전문기관과 함께 기존 노동환경 모니터링 프로그램 개선에 착수하였습니다. 또한, 1차 거래기업인 봉제공장에 대하여 감사 수법을 모두 불시 감사로 변경하는 등 노동 환경 모니터링 체제를 강화하고 있습니다.

그 외, 거래기업 공장의 생산계획을 확인하는 매월 회의에 CSR부도 참가하여 거래기업 공장이 적절한 노동환경을 유지할 수 있도록 발주량 모니터링도 하고 있습니다.

### 노동환경 모니터링을 소재공장에도 도입

2004년부터 1차 거래기업인 봉제공장을 대상으로 실시해 온 노동환경 모니터링을 2015년 9월 현재 유니클로 전 생산량의 70%를 점하는 소재공장에 대해서도 도입하였습니다. 소재공장에서는 노동환경 및 환경부하에 관한 모니터링을 실시하고 있습니다.

### CSR 시점에 입각한 생산활동

FR 그룹의 생산체제는 '세가지 품질'을 공유하는 거래기업에 집중하여, 함께 일체가 되어 생산활동을 추진해 가는 데 특징이 있습니다. 상하이, 호치민, 다카, 자카르타, 이스탄불에 생산사무소를 설치하여 약 400명의 품질·생산 진척 관리를 담당하는 종업원이 근무하고 있습니다.

FR의 CSR부 안에는 거래기업 공장과의 활동을 전문으로 하는 CSR 소싱팀을 설치하였습니다. 도쿄본부와 각 생산사무소의 전임팀이 생산부와 매일 연계하면서 거래기업 공장의 노동환경, 공장의 환경 대응 등을 모니터링하고 개선을 지도하고 있습니다.

거래기업 공장과 함께 사회적 책임을 다하기 위해서는 거래기업 공장과 긴밀한 커뮤니케이션을 하면서 생산활동을 하고 있는 생산부와 CSR부가 일체가 되어 일상업무로

서 주체적으로 적절한 노동환경 실현을 위해 노력할 필요가 있습니다.

구체적인 활동으로, CSR부가 생산부에 대하여 정기적으로 CSR에 관한 연수를 실시합니다. 자사의 CSR 활동을 비롯하여 의류 업계 전체의 과제, 생산업무에서의 CSR 활동 등을 배우고, 일상 생산업무에 활용하고 있습니다. 또한, CSR부와 생산부는 필요에 따라 거래기업 공장을 함께 방문하여 현장에서 발견된 문제에 대하여 그 자리에서 개선 지도를 실시하고 있습니다. 함께 해결에 노력하는 체제를 갖추어서 '사회 품질' 실현을 지향하고 있습니다.

### 업계 단체 및 다른 브랜드와의 연계 강화

FR은 업계 단체 및 다른 브랜드와 연계를 강화함으로써 한 기업만으로는 대응할 수 없는 의류 업계 전체의 과제 해결에 공헌하고자 합니다.

2013년 8월에는 '방글라데시의 화재 예방 및 건설물 안전에 관한 협정(Accord on Fire and Building Safety in Bangladesh, 23페이지 참조)'에 가맹, 2014년 9월에는 의류 업계가 환경과 사회에 미치는 부하를 삭감하기 위해 노력하는 업계 단체인 지속가능한 의류 연합(SAC)에도 가맹하였습니다. 2015년 7월에는 공장 노동자의 권리 보호에 노력하는 국제 NPO인 공정노동위원회(FLA)에도 가맹하였습니다.

### 생산활동에 관한 정보 공개

FR 그룹이 거래기업 공장과 추진하는 생산활동에 관한 정보는 본 CSR 보고서와 FR 웹사이트에서 수시로 공개하고 있습니다.

2015년도에 NGO가 공표한 보고서에서 FR 그룹 거래기업 공장의 노동환경 문제점이 지적되었습니다. 곧바로 실시한 조사 결과, 거래기업 공장과 함께 책정한 개선 계획, 진척 등을 FR 웹사이트에 게재하고 있습니다.

## 적정한 노동환경 유지에 최우선 노력

### 노동환경 모니터링과 윤리 규범

패스트 리테일링(FR) 그룹의 노동환경 모니터링은 거래 기업 공장과 함께 안심할 수 있고, 안전한 생산현장의 노동 환경을 유지하고, 종업원 인권 존중과 만족도 향상, 공장 경영 생산성과 품질 향상 등 쌍방향적 가치를 창출하기 위한 중요한 활동입니다.

2004년에 FR이 제정한 '생산 파트너 대상 윤리규범 (CoC)'을 기준으로 생산현장의 노동환경을 외부 전문기관이 감사하고, FR이 거래기업 공장에 대해 평가를 피드백합니다. 개선이 필요한 공장에 대해서는 CSR부가 직접 방문하여 현장에서 거래기업 공장과 함께 문제의 근본 원인 파악과 개선활동을 하고 있습니다. 거래기업 공장에는 이 CoC에 합의하고 준수할 것을 서약하도록 의무화하고 있습니다.

또한, 신규 거래를 시작하는 공장에는 '사전 모니터링'을 실시합니다. 거래기업 공장이 조기에 개선활동에 착수함으

로써 거래 시작 후 모니터링에서 지적이 줄어 평가가 향상 되는 결과를 놓고 있습니다.

### 검출된 사항의 개선 사례

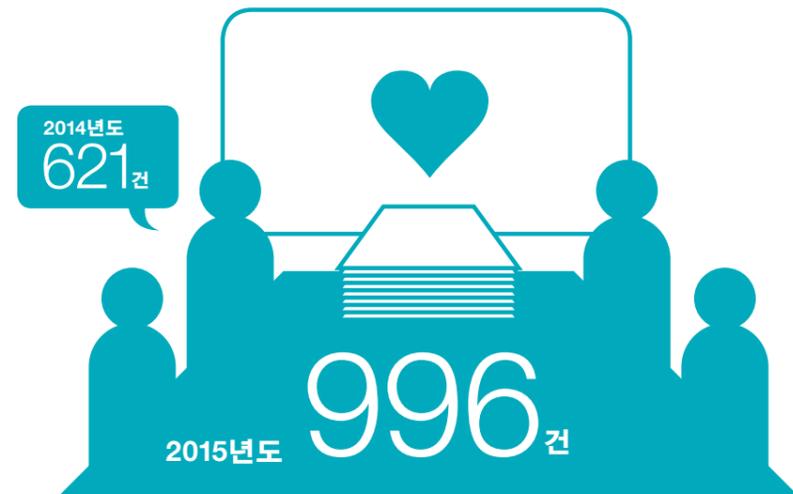
#### ● 건강과 안전에 관한 대책 미비(베트남)

2015년 7월의 정례 감사에서 생산현장의 비상구 설치 미비 등 건강과 안전에 관한 5개의 중대 미비 발견. FR의 지도에 따라 모두 개선되었음을 확인하였다.

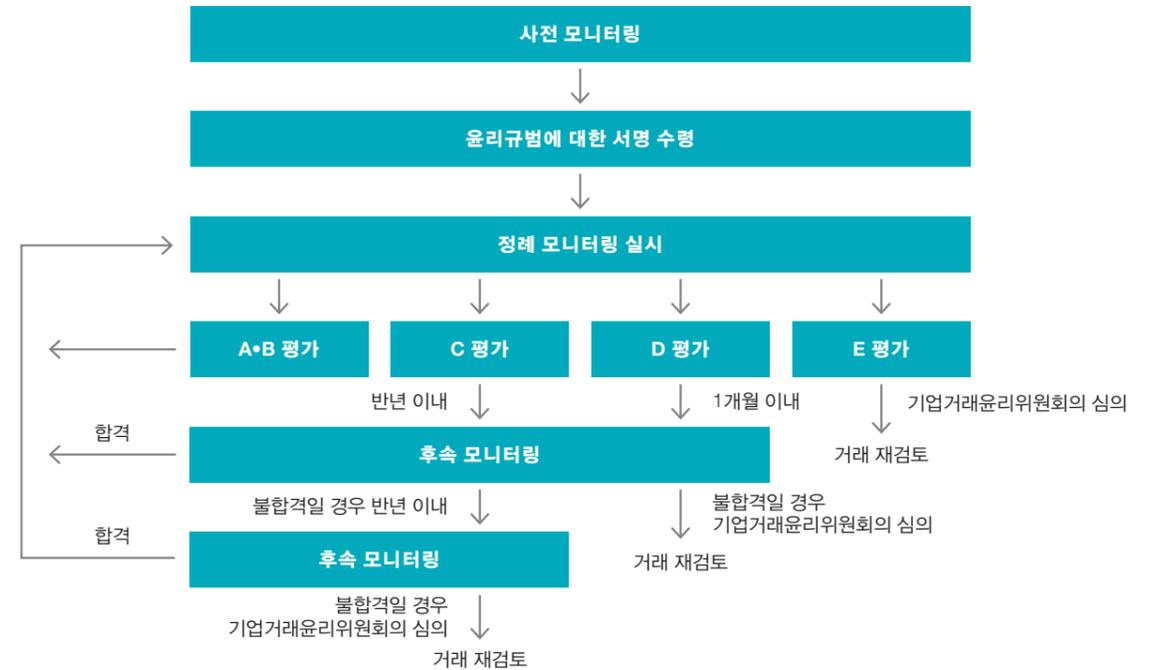
#### ● 잔업수당 지불 지연(방글라데시)

2015년 2월의 정례 감사에서 잔업수당 지불 시기 지연 발견. 거래기업 공장의 지불 방침에서는 기본급여 지급일로부터 며칠 뒤 잔업수당을 지불하게 되어 있던 것을 FR의 요청과 개선활동으로 공장 지불 방침 변경에 합의. 그 후 후속 감사에서 FR이 개선을 확인하였다.

### ▶ 노동환경 모니터링 실시 연간 건수



### ▶ 노동환경 모니터링 체제



#### ● 사전 모니터링

거래 시작 전에 실시하는 모니터링. 그 공장과 거래가 가능한지 여부를 사전에 판단합니다. 그 순서와 평가 기준은 정례 모니터링에 포함된 항목과 기본적으로는 같지만, 아동노동 등 특히 중요한 항목에 관하여 중점적으로 실시합니다.

#### ● 정례 모니터링

외부 전문기관 감사원이 1차 거래기업인 통제공장을 동시에 방문하여 실시합니다. 오프닝 미팅으로 시작하여 공장, 가족사, 식당 등 현장 확인, 종업원 인터뷰, 서류 확인 등으로 이어집니다. 마지막에는 클로징 미팅을 열어 공장 책임자와 모니터링에서 검출된 사항에 관하여 확인과 개선을 위한 피드백을 합니다.

#### ● 모니터링의 평가

모니터링 결과는 FR의 기준(A-E)에 따라 평가되며, 특히 심각하고 악질적인 경우는 E 평가를 하여 그 즉시 거래 재검토를 결정합니다. C 및 D 평가는 개선 지도 후 결과를 확인하기 위한 후속 모니터링을 실시하고, 개선이 확인되지 않은 경우는 기업거래위원회의 심의를 거쳐 거래 재검토를 하는 등 엄정한 자세로 임하고 있습니다. 또한, 심각한 사항이 발각된 경우에는 해당 공장에 CSR부가 직접 가서 사실관계를 확인하고 공장 경영 및 고용 상황을 고려한 후 거래 내용을 재검토합니다. 그 후 공장과 함께 재발 방지에 노력하여, 개선되면 통상의 거래로 되돌아가는 등의 재검토도 합니다.

### ▶ 노동 환경 모니터링 결과(2015년 8월 말 시점)

평가	내용	정례 모니터링 실시 공장 수(그 중, 유니클로)		
		2013년도	2014년도	2015년도
A	지적 사항 없음	11 (10)	1 (1)	5 (1)
B	경미한 지적 사항 1개 이상	134 (95)	175 (115)	202 (115)
C	중대한 지적 사항 1개 이상	97 (45)	72 (32)	171 (73)
D	매우 중대한 지적 사항 1개 이상	48 (19)	77 (17)	75 (28)
E	즉시 거래 재고 대상으로 할 필요가 있는 매우 악질적이고 심각한 사항	4 (1)	7 (3)	19 (10)
합계		294 (170)	332 (168)	472 (227)

- 2015년도에는 472개 공장을 대상으로 실시
- C 평가 지적에서는 노동 안전 위생 지적이 가장 많기 때문에 거래기업 공장의 매니지먼트 시스템을 강화하는 활동을 추진해 간다
- 사전 모니터링 및 후속 모니터링 강화에 따라 D 평가는 전년도보다 감소한 반면, '비상구가 FR 기준을 따르지 않는다' '피난 경로에 물건이 놓여 있다' 등 안전에 관한 지적이 많기 때문에 FR 기준의 철저화에 주력해 간다
- 2014년도와 비교하여 E 평가 증가. 소정의 모니터링 회수에서 개선이 보이지 않았기 때문에 E 평가가 되어 거래를 재검토하는 사례가 특히 증가하고 있다
- 2015년도에 E 평가가 된 공장은 거래 재검토 실시. 개선이 보이지 않았던 공장에 대해서는 거래를 종료하였다

서플라이 체인의 CSR 추진

## 거래기업 공장의 자주적 매니지먼트 능력 향상

### CSR 전임 담당자 설치와 육성 추진

거래기업 공장이 패스트 리테일링(FR)의 노동환경 모니터링과 개선활동을 필요로 하지 않고 자주적으로 공장과 종업원 쌍방에게 가치 있는 노동환경을 유지할 수 있는 것이 이상적입니다. 따라서 FR에서는 거래기업 공장에 CSR 전임 담당자 설치를 요구하고 공장 내부 감사 체제 구축을 추진하는 등 거래기업 공장의 자주적 매니지먼트 능력 향상에 주력하고 있습니다.

또한, 정기적으로 FR의 CSR부가 각 생산사무소에 거래기업 공장의 CSR 담당자를 모아 연수 실시. 노동환경 개선의 의의, 노동자의 권리와 건강 안전 관리 등을 배우고, 각 공장의 모범 실천 사례를 공유하면서 자신의 공장에서 실천해야 할 활동을 생각하는 연수를 정기적으로 개최하고 있습니다.

### 거래기업 공장의 핫라인

FR은 거래기업 공장 내 노동환경 개선에는 공장 종업원의 불이익이 되지 않는 방법으로 의견이나 요망을 반영하고 공정하게 판단 및 대응하는 체제가 필수적이라고 생각합니다. 노동환경 모니터링으로 각 거래기업 공장의 핫라인(불만 처리 제도) 유무는 물론, 그 체제와 사용빈도 등 실효성 파악에 착수하고 있습니다.

업계 단체 및 다른 브랜드와 연계 추진

## 방글라데시에서의 활동

### 화재 예방과 건설물 안전성 확보

FR은 방글라데시 봉제공장의 잇따른 화재와 건물 붕괴 사고 등을 접하고 공장 종업원의 안전을 지키기 위하여 2012년에 방글라데시 거래기업 공장에 대한 자주 검사(방화 검사-건설물 안전성 검사) 실시. 2013년 8월에는 '방글라데시의 화재 예방 및 건설물 안전에 관한 협정'에 서명하였습니다.

자주 검사에서 검출된 550건의 지적 사항은 별도로 협정에서 개선을 위한 스케줄을 책정한 지적을 제외하고, 2015년 10월 시점에 개선을 완료하였습니다.

또한, 협정이 정한 검사를 FR의 모든 거래기업 공장에 대하여 실시. 모든 대상 공장이 개선을 위한 행동계획을 책정하였습니다. 협정에 의한 검사에서 지적 사항이 검출된 공장 중 40%에서 개선 완료. 2018년 기한을 앞두고 모든 공장의 개선 완료를 목표로 합니다.

### 공장의 여성 종업원을 지원하는 프로젝트

FR 그룹의 중요한 생산거점이기도 한 방글라데시의 사회적 과제 중 하나는 봉제산업 종사자의 대부분을 차지하는 여성의 기초 교육 기회가 부족하다는 것입니다.

따라서 유니클로 사업에서는 여성 민족의상을 모티프로 한 컬렉션을 현지에서 생산하여 전 세계의 주요 점포에서 판매. 수익의 일부를 활용하여 거래기업 공장의 여성 종업원을 지원하는 'FACTORY WORKER EMPOWERMENT PROJECT'를 실시하고 있습니다. 이 프로젝트는 국제 NPO인 BSR이 제공하는 프로그램인 'HERproject'에 따라, 기본적인 영양학, 위생-건강 관리, 가계 관리 등의 라이프 스킬 습득을 촉진하는 것으로, 우선은 거래기업 봉제공장에서 일하는 여성 종업원 20,000명을 대상으로 시작. 2016년 4월까지 모든 대상 공장에서 연수를 시작하여 2017년 3월까지 모든 연수 프로그램을 완료할 예정입니다.



 패스트 리테일링 CSR 웹사이트 (영어)  
[www.fastretailing.com/eng/csr/](http://www.fastretailing.com/eng/csr/)

**'거래기업과 함께'**

- 기본 방침
- 지향하는 옷 만들기
- 서플라이 체인의 CSR 추진
- 노동환경 모니터링
- CSR 시점에 입각한 생산활동
- 방글라데시의 안전성 확보 활동
- 공장의 여성 종업원을 지원하는 프로젝트
- 공정하고 평등한 거래 추진

# 환경

## 기본 방침

패스트 리테일링은 '환경 배려형 경영'을 지향하면서, 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 하지는 않는지, 최소 자원으로 최대 부가가치를 제공하기 위해서는 어떻게 하면 좋은지 항상 생각하고 행동하고 있습니다.

- 상품의 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 위해 노력하겠습니다.
- 특히 환경 부하가 높은 것으로 간주되는 상품의 생산 과정에 중점을 두어, 거래기업 공장과 함께 저감을 위해 노력하겠습니다.
- 가장 중요한 이해관계자인 고객과 함께 환경에 대하여 생각하고, 좋은 영향을 미치는 활동과 대화를 적극적으로 촉진해 가겠습니다.

Challenge

# 2



## Challenge 2 환경

### 약속

- **서플라이 체인 전체에서 환경 영향을 파악하고 각 과정에서 부하 최소화를 지향한다**
- **업계 단체 및 NGO와 협동하여 한 기업의 범위를 넘어 리더십을 발휘한다**
- **점포, 상품, 서비스를 통해 고객과 환경에 관한 대화 노력을 실천한다**

### 중점활동

- **자사가 미치는 환경 영향 파악과 가시화**
- **각 사업 과정의 환경 부하 저감 노력 추진**
- **위험 화학물질 배출 제로 활동**
- **환경 모니터링 강화**
- **CSR 시점에 입각한 생산활동**

### '환경 배려형 경영' 실현을 지향한다

패스트 리테일링(FR) 그룹은 사업활동을 통하여 환경에 미치는 여러 부하를 저감하고 국제사회가 안고 있는 지구 환경 문제에 적극 대응해 가기 위하여 환경기본방침을 책정. 명확한 목표를 세우고 활동을 추진하고 있습니다. 우선 직접 관리 책임이 있는 일본의 유니클로 점포에서는 2020년도 말까지 CO<sub>2</sub> 배출량 10% 삭감(연면적 원단위)을 목표로 점포 설계와 자재 조달부터 재검토하고 있습니다.

FR 그룹의 서플라이 체인에서 환경 부하가 높은 것은 생산공정입니다. 거래기업 공장에 대하여 환경 영향을 측정하는 모니터링을 실시하고 있습니다. 2014년 9월에는 지속가능한 의류 연합(SAC)에 가맹하여 업계 전체에서 환경 보전 노력이 효과적이고 효율적으로 이루어지도록 모니터링 프로그램을 재검토하고 개선하기 시작하였습니다. 또한, 2020년 1월까지 상품 라이프 사이클 전반에서 위험 화학물질 배출을 제로로 하는 프로젝트를 추진하고 있습니다.

SPA<sup>\*1</sup> 기업으로서 모든 사업 과정에 깊이 관여하여 거래기업 공장을 비롯한 이해관계자와 함께 환경 부하를 저감해 가겠습니다.

\*1 SPA : 'Specialty store retailer of Private label Apparel'의 약어로, '의류 제조 소매업'을 의미한다. 소재 조달, 기획, 개발, 제조, 물류, 재고 관리 등 제조에서 판매까지 모든 공정을 일괄 관리하는 업체.

## 위험 화학물질 배출 박멸을 위한 노력

# '위험 화학물질 배출 제로 프로젝트'

### 이해관계자와 협동하여 노력 추진

FR은 SPA를 전개하는 기업으로서 위험 화학물질 배출 삭감의 중요성을 인식하여 2011년부터 그 배출을 제로로 하는 노력을 시작. 2013년에는 상품 라이프 사이클 전반에서 위험 화학물질 배출을 2020년 1월까지 제로로 할 것을 선언하고 '위험 화학물질 배출 제로 프로젝트'를 추진하고 있습니다.

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 실시하고 있습니다. 또한, 위험 화학물질이 검출된 경우에는 거래기업 공장과 화학 제조사에 대한 공청회와 현장 방문으로 원인을 발견하고 대체 물질 사용을 지시하는 등 신속히 대응하고 있습니다.

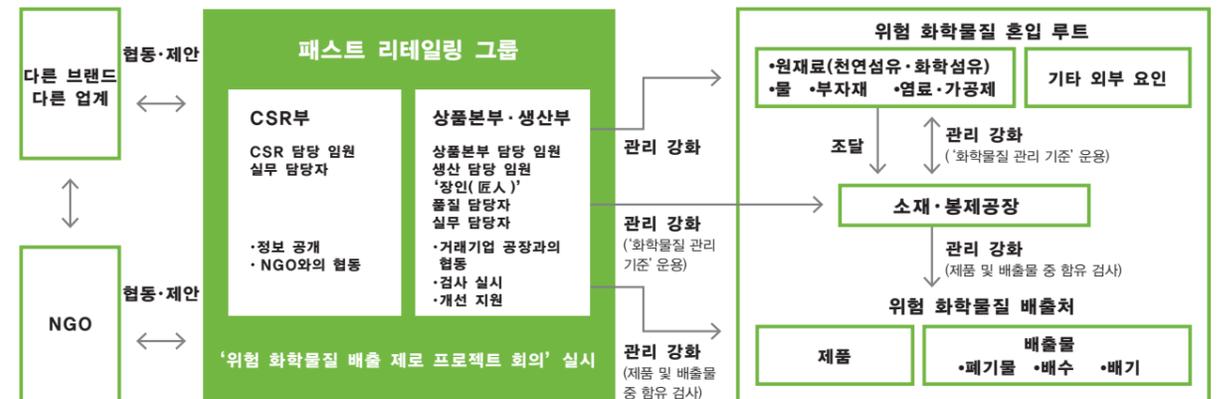
### 경영층이 참가하는 정례 프로젝트 회의

FR은 '위험 화학물질 배출 제로 프로젝트'를 착실히 추진하기 위하여 프로젝트 회의를 실시하고 있습니다. CSR부, 상품본부, 생산부의 각 임원과 담당자, 염색과 소재 생산 전문가인 '장인(匠人)'팀, 품질팀의 책임자도 출석. 도쿄본부와 각국 생산사무소에서 화상회의를 하고 있습니다.

회의에서는 프로젝트의 3개 기본 사항에 대한 대응을 중심으로 논의합니다. 1. 검사 결과, 위험 화학물질이 검출된 경우에는 원인 규명과 개선 시책을 협의. 2. 배수 검사 정보를 바탕으로 상황 및 대응 보고 실시. 3. 협동하는 NGO와 정기적 회의 실시. 그 외, 각국의 법률 변화 등에 대응한 기준 변경 등을 협의하고 있습니다.

또한, FR 웹사이트에서 규제 물질 리스트와 제한 물질 리스트, 그 외 프로젝트 활동 진척 상황 등 최신 정보를 공개하고 있습니다.

### ▶ 위험 화학물질 배출 제로를 위한 노력



환경 부하 저감 노력

# 모든 사업 과정에서 환경 부하를 저감한다

## 각 사업 과정에 대응한 노력 추진

패스트 리테일링(FR) 그룹은 서플라이 체인 전체의 환경 영향을 파악하고 부하의 양과 질에 따른 우선순위를 정하여 이해관계자와 함께 각 사업 과정에서 환경 부하 저감에 노력하고 있습니다.

환경에 미치는 영향이 큰 소재 생산 공정에서는 소재공장에 대하여 환경 모니터링을 실시하고 개선을 위한 후속 활동을 하고 있습니다.

앞으로는 각 사업 과정의 상황에 바탕을 두고 최적의 활동을 책정, 추진하여 환경 부하 저감에 노력하겠습니다.

▶ 2020년 말까지 일본 유니클로 점포의 CO<sub>2</sub> 배출량 삭감 목표 (2013년 대비, 연면적 원단위)

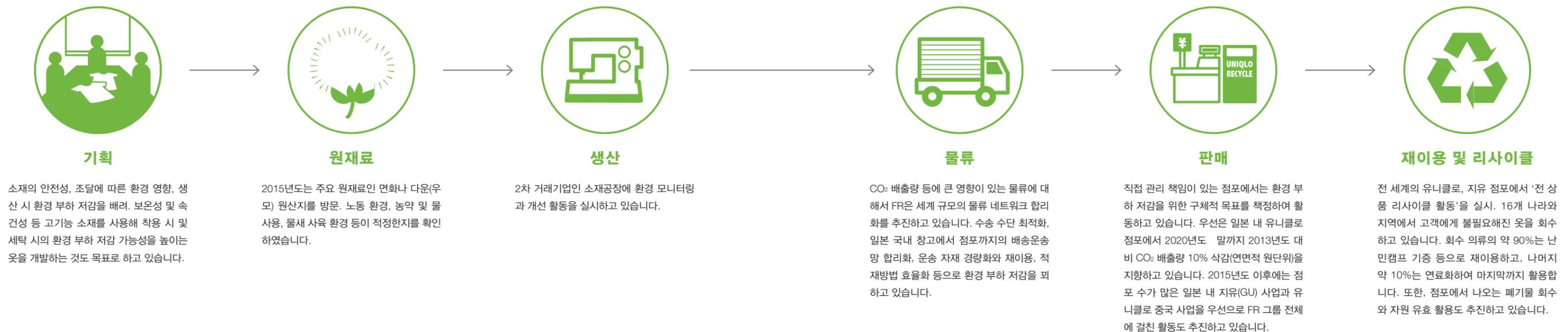


## ▶ 사업활동에 따른 환경 부하

	기획	생산	물류	판매	사용/폐기
In 에너지와 원재료 투입	에너지 연료 등	<b>통제공장/소재공장</b> 에너지 사용량(열량) 17,116,915 GJ 전력 508,492,602 kWh LPG 1,252,172 kg LNG 7,409,376 kg 천연가스 29,599,589 m <sup>3</sup> 중유 139,789,380 ℓ 경유 1,440,937 ℓ 휘발유 462,668 ℓ 석탄(석탄가스 포함) 201,470,102 kg 증기 671,362 t 물 사용량 24,785,654 t	<b>물류</b> 에너지 사용량(열량) 307,356 GJ	<b>점포</b> 전력 사용량 217,278,085 kWh 도시가스 사용량 1,455,441 m <sup>3</sup> LP가스 사용량 1,286,365 m <sup>3</sup>	
		<b>본부 사무실</b> 전력 사용량 4,779,562 kWh    가스 사용량 4,822.2 m <sup>3</sup> 수도 사용량 13,876 t			
		<b>본부 사무실</b> 복사용지 사용량 12,098,500 장			
자재 등				<b>점포</b> 용기 포장 5,573 t	
Out CO <sub>2</sub> 와 폐기물 배출	CO <sub>2</sub> 배출	<b>통제공장·소재공장</b> CO <sub>2</sub> 배출량 1,705,655 t-CO <sub>2</sub>	<b>물류</b> CO <sub>2</sub> 배출량 20,991 t-CO <sub>2</sub>	<b>점포</b> CO <sub>2</sub> 배출량(전력) 119,502 t-CO <sub>2</sub> CO <sub>2</sub> 배출량(가스) 11,735 t-CO <sub>2</sub>	
		<b>본부 사무실</b> 가연물 배출량(폐지 등) 218.8 t    불연물 등 배출량(페플라스틱 등) 3.6 t			
		<b>폐기물·리사이클</b>		<b>점포</b> 일반폐기물 배출량 51,440 t	<b>고객</b> '전 상품 리사이클 활동'으로 기부받은 상품 1,457 t

※ 공장 데이터는 유니클로 제품을 생산하고 있는 공장의 수치 ※ 물류 데이터는 2014년 4월~2015년 3월까지의 수치 기재 ※ 물류, 점포 데이터는 일본 내 유니클로 사업의 수치  
 ※ 본부 사무실 데이터는 일본(아마구치 본사와 도쿄본부)의 수치 ※ 용기 포장 데이터는 일본 유니클로 및 지유의 쇼팡백(중이-폴리에틸렌) 사용량  
 ※ '전 상품 리사이클 활동' 회수 상품 데이터는 2015년 8월 말까지 회수를 선별소에 도착한 상품 대상

## ▶ SPA 프로세스의 환경 부하 저감을 위한 노력



## 의류업계의 지속가능성에 공헌한다

### 소재공장 환경 모니터링

패스트 리테일링(FR)에서는 서플라이 체인 중에서도 소재 생산 공정(방직, 직조, 편물, 염색, 가공 등)에서 사용하는 물과 화학물질, 폐기물이 많기 때문에 환경에 미치는 영향이 크다고 인식. 2010년부터 2차 거래기업인 소재공장에 대하여 환경 모니터링을 하고 있습니다.

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

환경 모니터링 실시 시에는 외부 전문기관이 이 기준을 바탕으로 현장을 상세히 확인. 그 결과를 FR과 공장이 공유하고, 공장은 합의한 기간 내에 개선에 노력합니다. 지적된 개수와 내용에 따라서는 CSR부와 생산부가 방문하여 개선 지도를 하고 후속 모니터링 등에서 개선을 확인합니다.

### 환경 및 노동 환경 양 측면 강화

'소재공장 대상 환경 기준'의 6번째 기준에 '6. 종업원의 건강·안전'이 있는데, 이 활동을 강화하기 위하여 2015년 3월부터 1차 거래기업인 봉제공장의 노동환경 모니터링을 실시하고, 2차 거래기업인 소재공장에도 도입. 종래의 환경 모니터링 내용은 노동 환경 모니터링에 통합한 형태로 실시하고 있습니다.

또한, 의류업계가 환경과 사회에 주는 부하 삭감에 노력하는 지속가능한 의류 연합(SAC)에도 가맹. SAC의 기본 틀과 업계 공통 지표 도입 등을 적극적으로 검토하고 있습니다.

### 환경 모니터링 결과

2015년도에는 118건의 환경 모니터링을 실시하였습니다. 준수율이 낮은 폐기물 관리·처리와 화학물질 관리에서는 용기 첨부 라벨의 기재 정보 부족, 용기 설치 부적절, 관리 담당자 이름이 현장에 명시되어 있지 않다는 등의 지적이 많았는데, 이러한 것들은 올바른 지식과 철저한 의식으로 신속히 개선할 수 있습니다. CSR부와 생산부의 공장 방문과 연수 등으로 거래기업 공장과의 연계 강화를 통해 공장의 모든 종업원이 정보를 공유하고 규칙을 지키는 중요성을 이해하여 현장에서 실천 가능한 체제 만들기와 운영을 추진합니다.

### ▶ 환경 모니터링 실시 연건수



### 검출된 사항의 개선 사례

#### ● 화학물질 보관·취급 미비(중국)

2015년 1월의 감사에서 화학약품 유출 방지 용기 미설치, 환기 불충분, 종업원의 안전보호구 미착용 등의 지적 검출. CSR부의 방문 지도와 연수는 물론, 2015년 5월에 공장 측이 관리직과 안전 관리자 대상 사외 전문가 연수를 자주적으로 개최. 그 후 FR이 개선을 확인하였다.

#### ● 폐기물 관리·보관 미비(인도네시아)

2014년 5월의 후속 감사에서 폐기물 보관장소 지붕 미설치 검출. CSR부, FR의 염색·소재 생산 전문가 '장인(匠人)'이 공장을 방문하고 공장 측과 개선안에 대한 대화를 거듭한 결과, 2014년 10월에는 FR이 개선을 현장에서 확인하였다.

#### ● 화학물질 관리·보관 미비(타이)

2014년 3월의 감사에서 화학약품 유출 방지 용기 미설치 지적 검출. 공장과 개선안에 대한 대화를 거듭한 결과, 2014년 10월에 CSR부가 외부 전문가와 함께 방문하여 현장에서 개선을 확인하였다.



### ▶ '소재공장 대상 환경 기준' 중점 과제

2015년도	
1	폐기물 관리 및 처리
2	화학물질 관리
3	배출물(배수 등) 처리·측정
4	환경 관리 체제
5	석면/PCB 대응

※ 개선이 필요한 공장 수가 많은 순서

패스트 리테일링 CSR 웹사이트(영어)  
[www.fastretailing.com/eng/csr/](http://www.fastretailing.com/eng/csr/)

**'환경 보전 활동'**

- 기본 방침
- 환경문제를 위한 노력
- 환경 부하 저감 노력
- 환경 모니터링
- 위험 화학물질 배출 박멸을 위한 노력

**'지역사회와 함께'**

- 전 상품 리사이클 활동

# 인재

## 기본 방침

패스트 리테일링 그룹은 다양한 인재의 존중을 경영이념의 근간으로 하고 있습니다. 인종, 국적, 남녀 등 모든 차별을 없애고 임직원의 인권 존중을 최우선으로 한 경영을 실천합니다.

그리고 세계 각지의 다양한 인재가 큰 뜻을 품고 모여 각자의 개성을 최대한 발휘할 수 있는 기업이 되고, 최고의 팀만이 만들어낼 수 있는 가치와 종업원에게 긍지가 되는 직장을 실현합니다.

이를 위해 일과 사생활 모두가 충실하고 안심하고 일하기 좋은 환경을 만들기 위해 노력합니다.

자기실현과 기업 성장을 양립시켜 가는 궁극의 팀워크로 사회와 사람들에게 존재 의의를 인정받는 가치 있는 기업을 지향합니다.

Challenge

# 3



### Challenge 3 인재

#### 약속

- **종업원의 기본적 인권을 지키고 다양한 인재를 존중. 팀워크로 가치를 창조한다.**
- **공평성, 투명성을 가지고 평가하고, 회사와 함께 개인의 성장을 지향한다.**

#### 중점활동

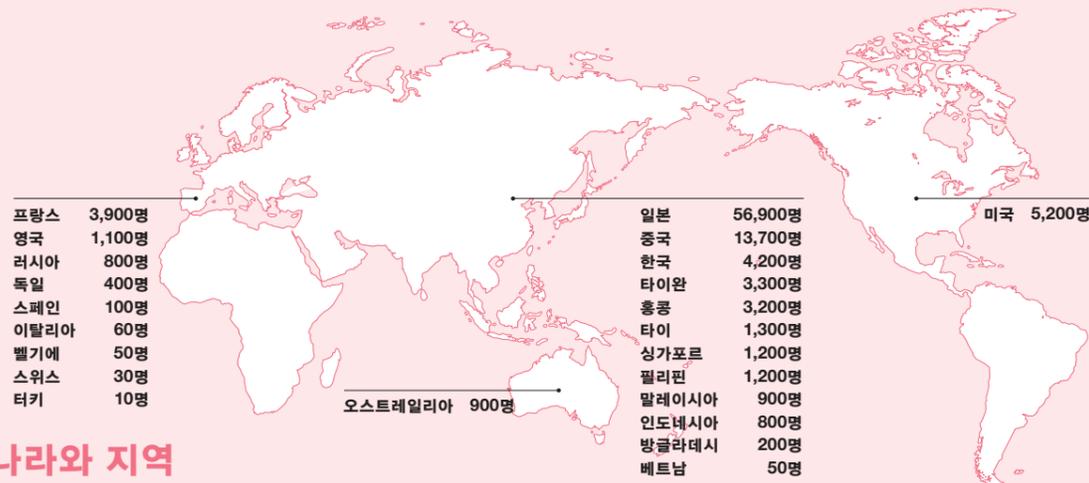
- **인권 매니지먼트 추진**
- **여성 활약과 장애인 고용 추진**
- **다양한 근무방식을 존중하는 인사제도 추진**
- **기회균등으로 효과적인 교육 프로그램 실시**
- **공정한 노동조건과 평가, 보수제도 철저화**
- **안심할 수 있고 안전한 직장 환경 정비**

#### 기본적 인권을 지키고 다양한 인재를 존중

패스트 리테일링(FR)은 자사가 중시하는 최고의 윤리를 추구하는 경영 실천을 위하여 종업원 한 사람 한 사람이 공통의 지침으로 삼아야 할 기본 사항을 정한 '패스트 리테일링 그룹 윤리규범(CoC)'을 제정하고 있습니다. "자율적 개인"인 종업원이 인권과 컴플라이언스 등을 포함하여, 지켜야 할 지구 환경, 회사 재산, 정보 관리 등에 대하여 명문화한 행동 기준입니다. 종업원을 대상으로 해설 및 연수를 통하여 항상 윤리적 행동에 유의할 수 있도록 노력을 추진하고 있습니다.

또한, 다양한 개성의 존중이 FR 그룹 경쟁력의 원천입니다. 여성 활약, 장애인 고용, 지역 정사원 제도 추진, 인사제도 개혁 등을 통하여 종업원이 일과 사생활 모두를 충실히 하여 회사와 함께 계속 성장할 수 있는 기업을 지향합니다.

#### ▶ 패스트 리테일링 그룹의 국가/지역별 종업원 수



23개 나라와 지역

**99,500명** (남성 29,000명, 여성 70,500명)



다양성 촉진

## 여성 활약과 장애인 고용 추진

### 여성 활약 추진

취급 상품의 절반 이상이 여성 대상이며, 고객과 종업원의 과반수를 여성이 점하고 있는 패스트 리테일링(FR) 그룹에 여성 종업원의 활약은 사업 성장의 중요한 열쇠입니다. 또한, 사회적으로도 유럽과 일본 등에서는 중요한 과제로서 자리매김되어 법제화가 진전되고 있습니다.

이러한 상황에서 FR 그룹 내에서도 일본국내 유니클로 사업과 자유 사업에서는 특히 여성 종업원이 많기 때문에 여성이 활약할 수 있는 환경을 급히 정비할 필요성을 인식하고 2015년 3월에 '여성 활약 추진실'을 설치하고, 다양한 활동을 추진하고 있습니다.

예를 들면, 일본 유니클로 사업 300명 넘는 여성 점장과 경영진, 그리고 외부 전문가를 포함한 대화 모임인 'Women's 다이렉트 미팅'을 계속 개최. 2015년도부터 새롭게 '상사 양육 여성 점장 모임'과 여성 활약을 위한 열쇠가 될 '상사 대상 연수' 등을 매년 2회씩 개최하여, 일하기 편한 환경을 만들기 위해 노력하는 등 여성 종업원을 둘러싼 상황에 맞춘 정기적 회의를 계속하고 있습니다.

또한, 출산 휴가 및 육아 휴가 등 휴직 중에 사회와 회사

정보로부터 차단되어 직장 복귀가 불안하다는 의견을 접하고, 2015년 7월부터 희망자는 위에 언급한 회의에 참가할 수 있도록 하고, 사외에서도 FR 그룹의 최신 활동 및 여성 활약을 위한 신제도를 알 수 있는 전용 사이트도 개설, 상담할 수 있는 창구도 설치하였습니다.

이러한 활동을 통하여 FR 그룹은 2020년까지 여성 종업원 관리직(리더 이상) 비율을 30% 이상으로 한다는 목표를 내걸고 있습니다. 현재, 임원을 포함한 여성 관리직 비율은 이미 약 23%(2015년 9월 1일 현재)이지만, 직위가 올라갈수록 그 비율은 낮아지는 경향이 있기 때문에 그 점을 과제로 인식하고 개선을 위해 노력하고 있습니다.

또한, 영업부에서는 여성 지역 매니저를 50%, 슈퍼스타 점장을 30% 이상으로 늘린다는 명확한 목표를 세우고 관리직 후보자 대상 연수 실시 등을 통하여 확실히 달성하기 위한 노력을 추진하고 있습니다.

### 장애인 고용 추진

FR 그룹은 모든 장애의 유무를 넘어 팀의 일원으로서 서로에게 배우고 함께 성장하는 것을 기본으로 생각하여

2001년에 일본 유니클로 점포에서 장애인 고용 활동을 시작. 2011년에는 일본에서 FR 그룹으로서 기업 그룹 산정 특례 인정을 받았습니다\*1.

2012년에는 애초 목표인 '1점포 1명'이라는 수준을 일본 내에서 거의 달성. 2015년도 FR 그룹 장애인 고용률은 그룹 산정으로 5.87%(2015년 6월 1일 현재)로, 일본의 법정 고용률 2.0%를 크게 넘고 있습니다.

장애인 고용은 해외에서도 손조롭게 활동을 확대하고 있어 13개 나라와 지역에서 1,534명의 장애인이 일하고 있습니다.

앞으로는 장애인과 함께 일하는 것의 의미를 모든 종업원에게 인식시키기 위하여 이제까지 실시해 온 점장 연수 외에도 입사 시 연수에 FR 그룹의 장애인 고용 내용을 포함시켰습니다. 또한, 2015년 4월에는 국가 인정 자격을 가진 직무지도원을 종업원으로 채용하고 직무지도원이 중심이 되어 연수프로그램을 만들어 현장의 과제에도 대응. 장애 유무를 넘어 함께 활기차게 웃는 얼굴로 일할 수 있는 환경을 만들기 위해 노력하고 있습니다.

\*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 저회사가 없는 경우에도 기업 그룹 전체에서 실고용률을 산출할 수 있게 되었다

### 근무방식의 유연성을 확대하는 '지역 정사원 제도'

일본내에서는 지방 고용 창출, 특히 젊은 노동층 활성화가 큰 과제입니다. 2014년부터 일본 유니클로 사업에서는 고용 과제 해결에 공헌하고 지역의 우수한 인재가 오래 일하여 안정적 점포 운영을 실현할 수 있도록 근무지역을 한정하는 정사원으로서 고용하는 지역 정사원 제도 운영을 시작. 16,000명을 목표로 내걸고 있으며 2015년 8월 현재 10,000명을 넘었습니다.

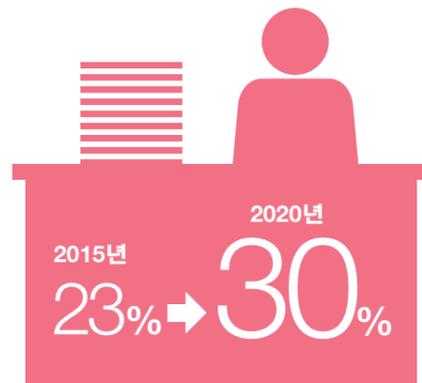
이 제도는 전근할 수 없거나 일할 수 있는 시간에 제약이 있는 등, 여러가지 사정이 있는 종업원에게 활동의 장을 제공하는 것입니다. 시간 단축 근무나 주4일 근무제 등 다양한 근무체계를 선택한 후에 지역 한정 점장이나 지역 매니저로서 경력을 쌓거나 전국 근무 가능한 종합직으로 전환할 수 있게 하는 등 다양한 커리어 플랜을 선택할 수 있게 됩니다. 이러한 니즈는 일본뿐만 아니라 세계 각지에서 다양한 형태로 발생합니다. 앞으로도 필요한 지역에 최적의 체제를 구축하고 전개해 감으로써 근무방식 유연성을 확대하고 다양한 인재에게 활동의 장을 제공해 가겠습니다.

#### ▶ 패스트 리테일링 그룹의 직위별 여성 종업원 수

	여성	전체	여성 비율	2020년 목표 비율
임원	3명	45명	7%	30%
부장	23명	123명	19%	
리더	97명	356명	27%	
지역 매니저	135명	393명	34%	50%
슈퍼스타 점장	3명	54명	6%	30%

※2015년 9월 1일 현재

#### ▶ 여성 관리직의 목표 비율

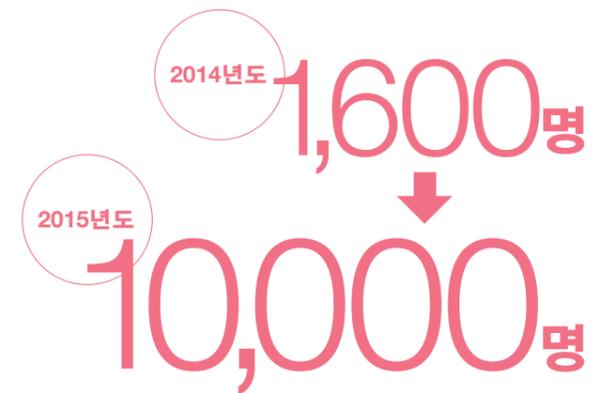


※2015년 9월 1일 현재

#### ▶ 패스트 리테일링 그룹 장애인 고용수

일본	1,249명	프랑스	17명
한국	95명	러시아	10명
타이완	38명	영국	6명
미국	36명	홍콩	6명
싱가포르	33명	인도네시아	2명
타이	22명	독일	2명
말레이시아	18명		
합계	1,534명		

#### ▶ 일본 유니클로 사업의 지역 정사원 수



## 다양한 인재에게 활약과 성장 가능성 확대

### 인사제도 개혁에 착수

패스트 리테일링(FR) 그룹은 임직원 한 사람 한 사람이 지향해야 할 방향으로서 '글로벌 원(Global One)·전원 경영'을 내걸고 있으며, 그것을 체현할 수 있는 인재 육성을 목표로 하고 있습니다. 사업의 글로벌화에 따라 비즈니스 환경이 다양해지는 가운데 임직원이 능력을 발휘하고 성과를 올려 갈 필요가 있습니다. 그리고 종업원 한 사람 한 사람의 다양한 커리어를 실현하기 위한 선택지를 확대하는 것도 필요합니다. 그것을 위하여 인사제도와 인재 육성 체제 개혁에 착수하였습니다.

### 인재 육성을 위한 평가 제도와 인사이동

2016년 9월까지 상사·동료·부하가 360도 전 방향으로 평가하는 능력 평가를 도입. 눈에 보이는 성과만이 아니라, 개인의 모든 능력을 가시화하고 임직원을 정당하게 평가하여 성장 가능성을 확대해 가겠습니다.

그리고 능력 평가에 기반을 둔 개별 능력과 전문성을 활용하는 직위 발탁이나 타부문 이동을 각 사업을 횡단하여 글로벌하게 실시. 이른 단계부터 인사이동으로 다채로운 실무 경험을 쌓고 다양한 능력을 익히는 것 등을 목표로 합니다.

### 그룹 전체에서 투명하고 공정한 평가

투명하고 공정한 인사 평가와 보수제도를 그룹 전체에서 실현하기 위하여 FR 그룹은 회사가 공통으로 요구하는 능력과 요건을 공통화한 글로벌 그레이드를 채용하고 있습니다. FR 그룹의 모든 임직원이 같은 기준으로 평가되고 목표 설정에 기반을 둔 인사 평가, 승진 및 강등 결정 등을 4분기 마다 하는 체제를 구축하여 운용하고 있습니다.

또한, 2015년부터는 그룹 전체 공통 평가 분포 가이드라인 도입. 이것은 나라, 지역, 평가자, 업적에 따른 평가의 치우침을 막고 공정한 인재 육성으로 이어지는 평가를 지향하는 것입니다. 이 평가 제도와 새롭게 도입하는 능력 평가 제도를 융합합니다.

### 교육 프로그램 개혁

다양하고 복잡한 비즈니스 환경 속에서도 성과를 낼 수 있는 글로벌 리더 육성에는 인사제도와 교육제도의 연동이 필수적입니다. 또한, 임직원의 커리어 가능성을 확대하기 위해서는 전체 교육에 더하여 한 사람 한 사람의 개성과 서로 다른 목표에 근접한 개별 교육이 중요해집니다. 그리고 그러한 교육은 FR이 중시하는 현장에서 실천할 수 있는 내용이 되어야 합니다.



따라서 FR 그룹의 사내 교육기관 'FR-MIC (FR Management and Innovation Center)'와 인사부가 중심이 되어 장기적 관점에서 인재 육성을 파악한 '10년 교육 커리큘럼' 책정. 이것은 FR 그룹에 입사한 종업원을 10년 안에 어떤 환경에서도 성과를 낼 수 있는 인재로 육성하는 중기적이고 체계적인 커리큘럼입니다.

그 외, 종래부터 실시하고 있는 모든 사업의 점장 및 본부 종업원이 참가하는 'FR 컨벤션'(매년 2회 개최, 연인원 약 10,000명 참가)과 일본 유니클로 사업 점포 스태프를 대상으로 한 '스태프 컨벤션'(2014년 4월부터 시작. 현재까지 합계 107회, 약 9,500명 참가) 등도 개최하여 세계 최고의 의류 기업 그룹이 되기 위하여 모든 임직원이 나아가야 할 방향성을 통일하는 중요한 기회로 삼고 있습니다. 또한, 경영자와 종업원의 직접 대화도 중시하고 있어, 회장 겸 사장인 야나이 다다시 CEO가 직접 일본 유니클로 점포의 점장과 매주 30명씩 2시간에 걸쳐 대화하는 '점장 다이렉트 커뮤니케이션'을 20회 이상 실시하고, 현재도

계속하고 있습니다. 이것도 10년 교육 커리큘럼에 포함되어 있습니다.

### 글로벌 인재 매니지먼트 시스템 강화

2016년을 목표로 전 세계 임직원의 능력, 평가, 커리어를 데이터베이스화하여 그룹 전체에서 인재 육성과 사업 성장을 위한 인사이동을 효율적이고 원활하게 관리하는 인사 시스템 개발에 착수하였습니다.

또한, 세계의 인사 담당자가 모이는 '글로벌 HR 컨퍼런스'를 정기적으로 실시. 채용자 수와 퇴직자 수, 승진자 수, 남녀 비율 등 인사 기본 정보를 그룹 전체에서 다시 공유하고 과제와 대응책을 논의하고 있습니다. 퇴직자 수 등 시급한 대응이 필요한 부분은 특히 중요시하고 있어 원인 파악, 대책 유효성 등을 나라, 지역, 사업을 횡단하여 상호 체크하고, 평가, 보수, 교육 제도의 기반으로 삼고 있습니다.

### ▶ 10년 교육 커리큘럼의 흐름

	사고 계통 교육		업무 계통 교육		사업 계통 교육	
	기초 교육 입사 1년	초급 교육 입사 1-2년	중급 교육 입사 2-6년	상급 교육 입사 6-10년		
FR의 가치관	신인 교육 신인 점장 교육		FR 컨벤션 점장 다이렉트 커뮤니케이션 경영자가 되기 위한 노트 세션			
FR 이념	FR 이념 교육(기초~상급)					
문제 해결 능력	문제 파악·원인 분석	문제 해결 유형	과제 설정·판단력 강화		사업 과제 해결 연습	
정보 활용	정보 수집	정보 분석	정보 활용			
창조적 사고력	창조적으로 느끼기	발상의 기본 수법	발상을 비즈니스에 연결하기			
비즈니스 커뮤니케이션	기본 동작	수용·말하기·듣기·읽기	설명·설득	합의 형성		
이문화 커뮤니케이션	이문화 커뮤니케이션					
판매 계획	판매 계획(기초~상급)					
부하 육성	부하 육성(기초~상급)					

안심할 수 있고 안전한 직장 환경 정비

## 모든 종업원에게 안심과 안전을

### 노동안전위생 프로그램 철저화

패스트 리테일링(FR) 그룹은 종업원의 노동재해 방지, 책임 체제 명확화 및 자주적 활동 촉진을 중요시하고 각국의 법제 준수와 노동안전위생 전반에서 최대한 배려하고 있습니다.

일본의 노동안전위생법에서는 한 업자당 상시 50명 이상 재직하고 있는 사업소에 대하여 국가 자격인 위생관리자와 산업의를 배치하도록 의무화하고 있습니다.

일본 유니클로 사업에서는 같은 점포에 오래 근무하는 지역 정사원을 중심으로 위생관리자 자격 취득을 촉진하는

연수를 추진하고, 현재 95%의 점포에 배치를 달성. 2016년 9월까지 100%를 목표로 하고 있습니다. 또한, 위생관리자에 대한 실무 연수도 실시하고 있습니다. 그리고 산업의에 대해서도 일본 전국에서 50명 이상과 계약하여 선임이 필요한 모든 점포를 커버하고 있습니다.

이러한 활동은 도쿄본부에 있는 중앙안전위생위원회가 전체를 통괄하고 있습니다. FR의 총괄 산업의가 중심이 되어 위원회를 매월 개최하고, 각 사업으로부터 노동안전위생 담당자가 출석하여 정보를 공유, 대응책을 검토하고 있습니다.



### 종업원을 첫번째로 생각한 직장 환경

FR 그룹은 모든 종업원이 자기 일의 효율과 질을 높이는 노력을 하여 잔업을 당연시하지 않는 근무방식을 글로벌하게 통일하는 것이 공정한 평가, 회사와 개인의 성장으로 이어진다고 생각하고 있습니다. 따라서 종업원의 하루 노동시간을 관리하여 잔업이 많은 부서와 개인에 대해서는 경영층이 직접 관여하여 개별 지도도 실시하고 있습니다. 또한, 종업원에게 지급하고 있는 스마트폰에 출퇴근 시간 기록 앱을 도입. 시간 기록 누락 방지는 물론, 근무시간이 하루의 소정 노동시간을 넘으면 퇴근을 재촉하는 경고가 표시되는 등 시간 관리에 활용하고 있습니다.

그 외, 종업원 서로가 원활히 쾌적하고 생산성 높게 일하기 위하여 그룹 어드레스 도입에 의한 커뮤니케이션 활성화, 화상회의 시스템 적극 도입에 의한 업무 효율화, IT의 이점을 활용한 환경 보전과 업무 효율 향상 노력 등 직장 환경 향상을 지향하고 있습니다.

### 종업원의 심신 건강을 위하여

종업원이 혼자 고민하지 않고 객관적인 의견을 받아들이며 고민이나 문제 해결을 위하여 부담 없이 상담할 수 있는 장으로서 2014년 'FR 웰니스 센터'를 도쿄본부에 설치. 그 외, 건강진단 수검 촉진과 수검 후 산업의와 보건사의 지도, 건강에 관한 정보 계속 발신, 보건사의 일상적 건강 상담도 하고 있습니다.

정신 건강에 대해서는 사내외 카운셀러에 의한 상담창구 설치. 정신 건강 연수를 본부 관리직에서 점장, 점장 대행자 층에게까지 범위를 확대하여 각 직위에 대한 기대 역할에 맞는 내용으로 조정하고 있습니다. 또한, 모든 종업원을 대상으로 스트레스 체크를 실시하고, 결과를 개인에게 송부. 개선이 필요하다고 생각되는 점포나 부서의 책임자에게 원인 분석과 대책 제출 의무를 부여하고 있습니다.

### 자녀 양육과 가족 간호를 지원하는 제도

FR은 종업원이 일과 생활을 모두 충실히 하여 오랜 기간 동안 활약할 수 있는 것이 중요하다고 생각합니다. 예를 들면, 자녀 양육기 혹은 중노년기에 다양한 삶의 방식을 선택, 실현할 수 있도록 육아나 가족간호를 위한 휴가와 단시간 근무제도를 정비하여 모든 종업원이 이용하기 쉬운 환경을 만들기 위해 힘을 기울이고 있습니다.

#### ▶ 육아 휴가 및 가족간호 휴가 취득자 수(일본 내 그룹 회사)

	육아 휴가 취득자 수	육아 단시간 제도 이용자 수	가족간호 휴가 취득자 수	가족간호 단시간 제도 이용자 수
정사원	414명	316명	19명	14명
정사원 이외	593명	19명	9명	8명
남성	4명	2명	2명	2명
여성	1,003명	333명	26명	20명
합계	1,007명	335명	28명	22명

### 노동재해 사고 방지를 위한 노력

FR은 근무 시 혹은 업무 중 사고가 없도록 안심할 수 있고 안전한 직장 환경 정비와 종업원에 대한 주의 환기를 하고 있습니다. 2015년도 노동재해 사고 건수는 아래와 같으며, 주원인은 점포 내의 접사다리 사용 시 낙하 혹은 재봉기에 의한 부상이었습니다. 사고가 발생한 경우, 보고서를 총무부에 제출하고 적절한 대응을 하며, 정기적으로 사고 내용과 개선사례를 공유하여 주의 환기와 재발 방지에 노력하고 있습니다.

#### ▶ 노동 재해 사고 발생 건수(일본 내 그룹 회사)

2013년도	651건
2014년도	679건
2015년도	795건

패스트 리테일링 CSR 웹사이트(영어)  
www.fastretailing.com/eng/csr/

'종업원과 함께'

● 기본 방침 ● 다양성 추진 ● 인재 육성 ● 일하기 편하고 안전한 직장 만들기

# 지역사회

## 기본 방침

패스트 리테일링 그룹은 지역사회 안에서 활동하고 있는 존재입니다. 또한 지역사회의 지속가능한 성장과 발전에 공헌하는 것은 우리의 책임이라고 생각하고 있습니다.

패스트 리테일링 그룹은 옷을 비즈니스로 하는 기업으로서의 강점을 살려 난민 문제 등 글로벌한 사회과제와 사업국의 지역사회 과제 등 2개 영역에서 활동을 추진하면서, 지역사회에 가치 있는 기업이 되는 것을 지향합니다.



Challenge

# 4

## Challenge 4 지역사회

### 약속

- 옷을 비즈니스로 하는 기업으로서의 강점을 살려 사람들의 좋은 생활과 인생을 더욱 풍요롭게 한다
- 지역사회의 사회과제 해결에 공헌한다
- 혁신적인 활동으로 지역사회의 지속가능한 발전에 공헌한다

### 중점활동

- 필수품으로서의 옷 제공
- 교육 지원·자립 지원
- 점포를 활용한 정보 발신·사회와의 커뮤니케이션
- 종업원의 지역사회 활동 참가

### 옷 비즈니스를 통하여 지역사회의 과제를 해결한다

패스트 리테일링(FR) 그룹은 옷 비즈니스를 통하여 사회 과제 해결에 공헌하기 위하여 “필수품으로서의 옷 제공”을 계속하고 있습니다. 전 세계의 난민·피난민, 긴급재해 이재민, 현지 지역사회에서 사회적으로 약한 상황에 처한 사람들에 대한 의류 지원 활동을 10년 이상 실시하고 있습니다.

옷 제공을 통한 지역사회 공헌에 머물지 않고, 나아가 지역사회 자체의 지속가능한 발전을 실현하기 위해서는 사람들과 사회가 자립할 수 있는 환경이 필수적입니다. 사람들의 자립을 방해하고 있는 빈곤 등 사회과제 중, 가장 많은 부분은 교육이나 취업 기회의 부족에 기인하기 때문에 FR 그룹에서는 ‘교육 지원·자립 지원’을 지역사회 활동의 중요 테마로 하고 있습니다. 이러한 과제는 기업과 시민사회 전체가 노력하는 것이 필요합니다. 자사의 비즈니스 범위를 넘는 다양한 시책을 지역사회의 니즈에 맞추어 전개하고 있습니다.

또한, 세계 각지의 지역사회 활동에는 점포를 활용한 정보 발신과 임직원의 참가도 중요합니다. 글로벌 기업에 기대되는 활동과 사업국 현지의 지역사회에 필요한 활동을 점포 운영의 일환으로서 임직원이 참가할 수 있는 형태로 전개해 가겠습니다.



필수품으로서의 옷 제공

교육 지원·자립 지원



점포를 활용한 정보 발신·사회와의 커뮤니케이션

임직원의 지역사회 활동 참가



## 정말로 “옷”을 필요로 하는 사람들에 대한 지원

### ‘전 상품 리사이클 활동’

패스트 리테일링(FR) 그룹에서는 고객에게 불필요해진 옷을 유니클로와 지유(GU) 점포에서 회수하여 유엔난민기구(UNHCR) 및 각지 NGO와 연계해 난민을 비롯하여 옷을 필요로 하는 사람들에게 전달하는 활동을 하고 있습니다.

2001년 유니클로 후리스 리사이클로 시작하여 2006년에 회수 대상을 전 상품으로 확대. 2010년에는 지유에서도 회수활동을 시작하였습니다. 현재는 16개 나라와 지역에서 누계 약 3,949만 벌을 회수하여 약 1,632만 벌을 59개 나라와 지역에 기증하고 있습니다.

회수한 옷을 선별하여 이제 입을 수 없는 옷(10%)은 연료로서 리사이클. 아직 입을 수 있는 옷(약 90%)은 필요한 수량과 종류, 전달 가능한 경로를 확인하여 난민 등에게 기증하고 있습니다. 또한, 임직원도 난민캠프 등 현지에 함께 가서 옷 기증과 더불어 옷 배부 상황을 확인하고, 그 외에도 사람들의 생활과 필요한 옷에 대한 이야기를 직접 듣는 활동도 계속 실시하고 있습니다. 2015년도에는 유엔난민기구와 함께 요르단, 미얀마, 우간다 등의 난민캠프를 방문하였습니다.

### ▶ ‘전 상품 리사이클 활동’의 흐름(점포 포스터)



### 유엔난민기구와의 협동

FR은 더 포괄적으로 세계의 난민·피난민 문제 해결에 공헌하기 위하여 2011년 유엔난민기구와 아시아 기업 최초로 글로벌 파트너십을 체결. ‘의류 지원’ ‘긴급 지원’ ‘자립 지원’ ‘계발 활동’ 4개를 기본 축으로 활동을 계속하고 있습니다.

더욱 심각해지는 정세를 감안하여 민간기업으로서 한 명이라도 더 많은 난민에게 필요한 옷과 희망을 전달하기 위하여 2015년 11월 유엔난민기구와의 파트너십을 강화. 3년간 총액 1,000만 US달러(약 12억 엔)를 출자해, 긴급 지원과 자립 지원 프로그램을 실시하고, 유니클로 점포의 난민 고용을 100명으로 확대하며, 발칸반도 국가들과 아프가니스탄에 의류(히트텍 엑스트라 워밍 시리즈 등)를 약 15만 벌 기증하는 등 세 가지 활동을 새롭게 실시합니다. 또한, ‘전 상품 리사이클 활동’을 확대하여 유니클로와 지유 모든 점포에서 옷 회수를 강화하는 ‘1000만 벌의 도움’ 프로젝트를 시작하였습니다.

앞으로는 보다 신속한 의류 지원을 위한 비축 창고 증설, 버추얼스토어형 의류 배포 센터 구상 실현 등 난민을 둘러싼 정세 및 니즈의 변화에 입각하여 옷 비즈니스를 통한 포괄적 지원을 실시해 가겠습니다.



### ▶ ‘전 상품 리사이클 활동’ 의류 기증 실적



### ▶ ‘전 상품 리사이클 활동’ 의류 회수 실적

16개 나라와 지역에서 회수한 의류 수량

# 약 39,490,000

점포에서 리사이클 의류를 회수하고 있는 판매국과 지역

- |       |                     |
|-------|---------------------|
| ① 일본  | ⑨ 싱가포르              |
| ② 한국  | ⑩ 타이                |
| ③ 영국  | ⑪ 말레이시아             |
| ④ 미국  | ⑫ 필리핀               |
| ⑤ 프랑스 | ⑬ 오스트레일리아           |
| ⑥ 중국  | ⑭ 러시아               |
| ⑦ 홍콩  | ⑮ 독일                |
| ⑧ 타이완 | ⑯ 벨기에 (2015년 11월 ~) |

## 배움과 자립을 지원한다

### 임직원의 교육기관 출장 수업

패스트 리테일링(FR) 그룹은 어린이들이 난민 문제에 관심을 갖게 하기 위하여 교육기관과 협동 프로젝트를 실시. 2009년부터 임직원이 강사가 되어 출장 수업하는 활동을 시작, 2013년부터는 “옷의 힘 전달하기” 프로젝트를 회사 전체에서 전개하고 있습니다.

수업에서는 난민의 피난생활과 옷의 역할에 대하여 배우고, 어린이들이 주체가 되어 옷 회수 활동을 체험. 마지막으로 임직원이 난민캠프를 방문하여 옷을 기증하는 모습을 담은 포토 리포트를 어린이들에게 전달합니다. 2015년도에는 일본 국내 238개 학교에서 실시하여 약 26,000명이 참가. 한국과 프랑스에서도 시작하였습니다.

### ‘난민 인턴십’을 유니클로 사업에서 실시

일본 유니클로 사업에서는 2011년부터 일본에서 난민 인정을 받고 정부가 인정된 난민과 그 가족을 대상으로 취업 체험의 장을 제공하는 ‘난민 인턴십’을 실시, 난민의 자립을 지원하고 있습니다. 최대 6개월간 점포에서 인턴십 기회를 제공하며, 희망자에게는 점포 스태프로 채용되는 길

도 열려 있습니다.

2015년 11월 현재, 인턴 및 정직원 등 다양한 고용형태로 총 13명이 근무하고 있습니다.

### 세계 각지의 유니클로 점포에서 ‘쇼핑 체험’

2013년에 유니클로 싱가포르 사업이 발안한 지적 장애가 있는 어린이들을 위한 ‘쇼핑 체험’ 프로젝트가 시작되었습니다. 자사의 “옷” “점포” “임직원”을 활용하여 접객을 받으면서 “옷을 고르고” “쇼핑을 하는” 사회 체험의 장을 제공하는 활동입니다. 계산이나 기억력 장애 등의 이유로 쇼핑 기회가 적은 아이들에게 실제 쇼핑을 하는 장을 제공. 옷을 고르고 예산에 대해 스스로 판단하는 힘을 길러 라이프 스킬 향상에 공헌해 가는 활동입니다.

현재는 싱가포르 외에 미국, 한국, 말레이시아, 독일, 오스트레일리아, 중국, 일본, 타이, 타이완, 영국, 프랑스 등 세계 각지의 유니클로로 확대. 프로그램을 조정하여 “점포 스태프 체험”을 포함시키거나 대상자를 장애인 외에도 불우한 환경에 있는 어린이들, 노숙자들 등으로 넓혀 지역별 상황에 대응하고 있습니다.



## 소셜 비즈니스로 과제 해결에 도전



### 독자적 SPA 모델로 비즈니스 규모 확대

중요 생산 거점이기도 한 방글라데시에서 빈곤 박멸, 산업 발전, 고용 확대, 생활 자립에 대한 공헌을 목적으로 하여, 소셜 비즈니스 제창자인 그라민 은행 그룹과 함께 합병회사 Grameen UNIQLO Ltd.(그라민 유니클로)를 설립하였습니다. ‘독자적 기업활동을 통하여 사람들의 생활을 충실히 하는 데 공헌해 간다’는 FR의 사명을 실천하기 위한 중요한 도전으로서 2010년부터 독자적 SPA 모델로 소셜 비즈니스를 위해 노력하고 있습니다.

이 비즈니스는 기획, 생산, 판매를 방글라데시 국내에서 하고 수익은 재투자됩니다. 생산 노하우, 점포 운영, 인재 육성 등 FR 자원을 투입하는 본 사업의 확대가 성장과정 단계인 방글라데시의 소매업에서 새로운 시장을 창조하고 사회과제 해결에 도움이 될 것을 기대하고 있습니다.

### 생산 체제와 상품 전략, 출점 강화

이 도전을 계속하는 가운데 2015년 9월에 나즈물 호크가 최고집행책임자(COO)로서 취임하여 다양한 활동을 강화하였

습니다.

우선, 소셜 비즈니스 이념을 공유하는 봉제공장과 강력한 파트너십 강화입니다. 적절한 노동환경이 담보된 공장에서 질 높은 고용을 확대하여 현지 봉제공장 전체의 좋은 모델이 되는 것을 지향합니다.

다음으로, 상품 품질 향상을 위한 노력입니다. 현지 사람들이 원하는 품질의 상품을 적절한 가격으로 제공하기 위하여 유니클로 상품본부와 연계를 강화하고 있습니다.

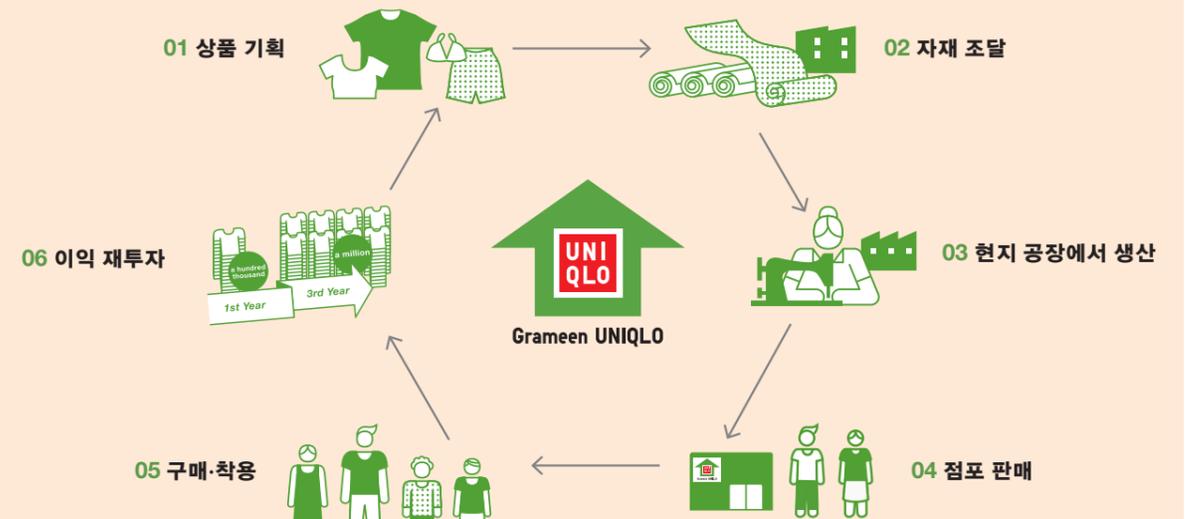
그리고 점포 개발 전략을 재검토하여 고객 니즈가 높은 지역에 출점을 가속화합니다. 2015년부터 적극적으로 스크랩 앤드 빌드를 하여 현재 8개 점포(2015년 12월 말 현재)까지 확대. 깨끗한 매장과 질 높은 접객을 제공하여 최고의 쇼핑 장소로 만드는 것을 목표로 합니다.

그라민 유니클로는 이러한 노력을 통하여 방글라데시 사람들의 생활이 충실히 될 수 있도록 공헌해 가겠습니다.



Grameen UNIQLO Ltd.  
COO  
나즈물 호크

### ▶ 소셜 비즈니스 체제



## 지역 및 고객과 과제를 공유하고 함께 노력한다

### ‘1000만 벌의 도움’ 프로젝트

패스트 리테일링(FR) 그룹은 급증하는 난민·피난민에 대한 의류 지원을 강화하기 위하여 유니클로 사업 및 자유(GU) 사업을 전개하는 16개 나라와 지역의 모든 점포에서 불필요해진 두 브랜드의 옷을 회수하는 ‘1000만 벌의 도움’ 프로젝트를 실시. 2015년 10월부터 시작하여 총 1,000

만 벌 회수를 목표로 합니다.

유니클로 및 자유(GU)의 모든 점포에서 고객에게 난민 상황과 FR 그룹의 난민 지원 노력을 알리기 위하여 점포 내 포스터 게시 및 리플릿 배포 등도 적극적으로 시행하고 있습니다.

그 외, 본 프로젝트에 찬동하는 거래기업과 대학에서도 활동을 전개하는 등 세계 각지에서 지원의 손길이 늘어나고 있습니다.



프로 골퍼 아담 스콧

프로 휠체어 테니스 선수 쿠니에다 신고

## 지역 니즈에 부응하여 임직원 주도로 활동 추진

FR 그룹에서는 사업국과 지역에서 각 지역의 니즈를 잘 이해하고 있는 현지의 직원을 중심으로 지역사회 활동을 실시하고 있습니다.

‘전 상품 리사이클 활동’에서는 점포에서 회수한 옷의 국내외 기증 활동에 임직원도 참가합니다. 또한, 난민 문제를 어린이들에게 알리는 출장 수업 “옷의 힘 전달하기” 프로젝트’(48페이지 참조)에서는 지역 학교에 슈퍼바이저와 점

장을 중심으로 한 임직원이 강사로 방문합니다.

그 외, 유니클로 점포에서 실시하고 있는 ‘쇼핑 체험’ 프로젝트(48페이지 참조)와 가정폭력 피해 여성들을 지원하기 위한 ‘Closet for Needs’ 등도 자사 직원이 발안하여, 본업인 “옷”을 활용한 지역사회 활동을 실시하고 있습니다.



- 1 프랑스 품프와 데 꼬뜨니에 사업  
관련한 상황에 있는 여성에  
대한 코디네이트 강좌
- 2 타이완 유니클로 타이완 사업  
‘스페셜 올림픽 타이완’에 대한 지원
- 3 한국 유니클로 한국 사업  
보육원 아동들을 위한 ‘쇼핑 체험’ 프로젝트
- 4 일본 유니클로 일본 사업  
‘세토우치 올리브 기금’에 대한 지원
- 5 일본 띠어리 사업  
가정폭력 피해 여성에 대한 지원  
‘Closet for Needs’
- 6 미국 유니클로 미국 사업  
불우한 상황에 있는 어린이들을 위한  
‘티셔츠 만들기’
- 7 중국 유니클로 중국 사업  
원난성 소수민족에 대한 의류 지원

패스트 리테일링 CSR 웹사이트(영어)  
[www.fastretailing.com/eng/csr/](http://www.fastretailing.com/eng/csr/)

‘지역사회와 함께’

- 기본 방침
- 전 상품 리사이클 활동의 개요
- 난민 지원
- 간금 재해 지원
- 소셜 비즈니스
- 세토우치 올리브 기금
- 스페셜 올림픽
- Clothes for Smiles
- 쇼핑 체험 프로젝트
- 동일본대지진 부흥 지원 활동
- JFA 유니클로 축구 키즈
- 차세대 지원
- 임직원의 지역 공헌 활동
- 그룹사의 활동

## 고객 만족 향상을 위한 노력

### 전 세계 의견을 사업에 반영하는 고객 센터

고객이 저희 상품과 활동에 접하는 기회는 점포뿐 아니라 디지털, 광고, 지역사회 활동 등 점점 다양해지고 있습니다.

시대 변화와 함께 변하는 고객 니즈에 신속히 대응하기 위하여 유니클로 사업 및 지유(GU) 사업에서는 사업을 전개 중인 세계 각국에 고객 센터를 설치. 예를 들면, 일본, 한국, 중국에서는 고객의 의견을 이를 내에 각 점포와 관련 부문에 전달하고 대응 결과를 상사와 고객 센터가 확인하는 등 고객 의견을 기업활동에 반영하고 있습니다. 또한, 고객 의견 중에서도 불만에 대해서는 특히 소중한 의견으로 인식하고 신속히 글로벌의 상황을 파악하여 관련 부문에 공유. 같은 사례가 연속해서 발생하지 않도록 문제의 근본 원인 발견과 개선을 위해 노력하고 있습니다.

또한, 고객의 시점에서 상품을 개발하기 위하여 온라인 판매 고객에 대하여 구매 상품의 사용 느낌을 듣거나 앞으로의 상품 개발을 위한 설문조사도 실시하고 있습니다.

2015년 9월부터는 점포 구매 고객에게 점포 서비스에 관한 웹 설문조사를 지속적으로 실시. 구매한 점포, 일시, 각종 서비스에 대한 만족도를 조사하고 있습니다.

### 서비스 매니저 제도

일본 유니클로 점포에서는 CS(Customer Satisfaction: 고객 만족) 품질을 보다 향상시키기 위하여 서비스 매니저 제도를 채용. 점장과 같은 직급에 해당하는 전문직으로 자리매김하고 전문지식을 가진 서비스 전문가로서 각 점포의 높은 서비스 품질을 실현합니다.

2014년부터 점포 종업원에 대해 공개 모집을 시작하여 2015년에는 14명이 배속, 2016년까지는 50명 배속을 목표로 하고 있습니다.

### 쾌적한 쇼핑을 제공하는 점포 만들기

유니클로 매장은 흰색을 기조로 한 심플한 디자인에, 각 상품의 장점이 확실히 드러나는 인테리어와 상품 진열을 신경 쓰고 있습니다. 이것은 고객이 원하는 상품을 알기 쉽고 찾기 쉽도록 하는 것을 테마로 설계하고 있기 때문입니다.

또한, 일본 내 점포에서는 보조견 동반 가능 스티커를 게시하여 보조견을 동반한 고객을 위해 주위 고객에게 이해를 촉구하거나 화장실 정비, 쇼핑하기 편한 통로 폭 확보, 여유 있는 주차장 정비, 높낮이 차이 없는 설계 등 각 점포 상황에 대응하여 쾌적하고 편안한 점포 만들기를 지향하고 있습니다.



### ▶ 고객 센터에 고객이 보내주신 의견(일본)

※ 전화, 메일, 편지, 매장 내 배포 엽서를 통한 자유 응답 집계 결과



패스트 리테일링 CSR 웹사이트 (영어)  
[www.fastretailing.com/eng/csr/](http://www.fastretailing.com/eng/csr/)

'고객과 함께'

- 기본 방침
- 고객만족 향상을 위하여
- 품질·안전 관리에 대하여
- 상품 리콜에 대하여

# 기업 지배구조 / 규범준수

## 기업 지배구조에 대한 기본 입장

패스트 리테일링(FR) 그룹은 시대 및 사회와 조화하면서 끊임없이 성장하는 세계 최고 의류 제조 소매업 그룹이 되기 위하여 이사회의 독립성과 감사 기능을 강화하면서 신속하고 투명한 경영을 실현하여 기업 지배구조 수준을 높이고 있습니다.

기업 지배구조 체제 강화의 일환으로서 이사회가 일정 범위 내에서 업무집행 권한을 이양하는 집행임원제도를 채용함으로써 경영의 의사결정 기능과 업무집행 기능 분리를 꾀하여 신속한 경영을 지향하고 있습니다. 또한, 이사회와 과반수를 사외이사로 함으로써 이사회 독립성을 높임과 함께 감사 기능을 강화하고 있습니다.

FR은 감사회 설치 회사이지만, 이사회 기능을 보완하기 위한 각종 위원회를 설치하고 있습니다. 위원회에는 인사위원회, CSR 위원회, 정보공개위원회, IT 투자위원회, 윤리규범위원회 및 기업거래윤리위원회가 있으며, 각 위원회의 목적을 다하기 위하여 신속하고 공개적인 토의 및 결정을 하고 있습니다.

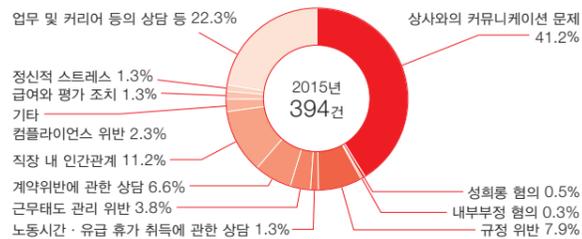
### ● 2015년도 개최 횟수

- CSR 위원회 2회 개최
- 윤리규범위원회 11회 개최
- 기업거래윤리위원회 14회 개최

## 규범준수에 대한 기본 입장

기업의 사회적 책임을 다하는 데 있어 규범준수를 중시하고, FR 그룹의 전 임직원 한 사람 한 사람에게 침투시키는 체제를 갖추어 가고 있습니다.

### ▶ 핫라인 상담 건수와 그 내용(일본 그룹사)



## 모든 임직원과 윤리규범 내용을 확인

FR은 기업윤리와 규범준수의 관점에서 임직원이 공통 지침으로 삼아야 할 기본 사항을 정한 '패스트 리테일링 윤리규범(CoC)'을 전체 그룹 글로벌 사업에 도입하고 있습니다(34페이지 참조).

임직원은 해설을 듣고 내용을 이해 및 확인하고 나서 업무를 서약하는 서면에 서명하고 제출. 모든 종업원에게 확실히 침투하도록 하고 있습니다. 규범준수 위반에 관한 사례를 주제로 한 연수를 정기적으로 실시하는 등 이해 촉진을 계속하고 재발 방지에 노력하고 있습니다.

## 핫라인 운용과 윤리규범위원회 설치

FR은 업무에 관한 상담과 윤리규범 위반 신고를 전화와 메일 등으로 할 수 있는 종합창구(핫라인)를 설치. 도쿄본부와 각국이 연계하여 대응하는 체제를 정비하고 있습니다.

핫라인에 들어온 안건에 대하여 담당자가 상담자의 프라이버시를 보호하면서 실태 조사를 실시. 윤리규범 위반 혐의가 있는 경우에는 객관적 의견을 가지고 심의할 수 있도록 윤리규범위원회에서 구체적 해결을 위한 심의를 합니다. 윤리규범위원회 설치에 도쿄본부를 비롯하여 2015년 9월부터 순차적으로 한국, 타이완, 중국에도 거점을 확대하고 있습니다.

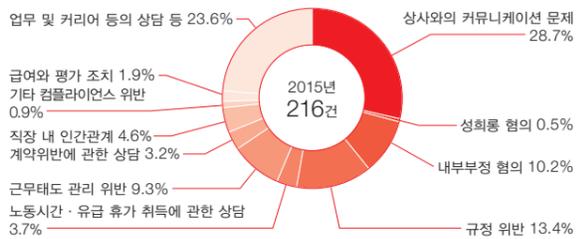
### ● 핫라인 상담 건수(일본 그룹사)

- 2013년도 392건
- 2014년도 346건
- 2015년도 394건

### ● 핫라인 상담 건수(해외 그룹사)

- 2013년도 152건
- 2014년도 194건
- 2015년도 216건

### ▶ 핫라인 상담 건수와 그 내용(해외 그룹사)



# 패스트 리테일링 그룹의 개요 (2015년 8월 말 현재)

패스트 리테일링은 캐주얼 웨어 브랜드 '유니클로'를 중핵으로 하여 일본 시장뿐 아니라 세계 시장에서 사업을 전개하는 의류 제조소매업 그룹입니다. 사업에는 일본 내에서 유니클로를 전개하는 일본 유니클로 사업과 해외 유니클로 사업, 그 외 의류 브랜드를 전개하는 글로벌 브랜드 사업이 있습니다.

## 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 7,395만엔
사업 내용	주식과 지분 소유에 의한 그룹 전체 사업활동 지배 및 관리 등
연결 종업원 수	99,500명 *사원, 준사원, 계약사원, 아르바이트 등록 사원 수의 합계 34페이지 참조
연결 매출액	16,817억 엔
연결 영업이익	1,644억 엔
결산기	매년 8월 말일



면책사항  
본 보고서에는 주식회사 패스트 리테일링과 그 그룹 회사의 과거와 현재 사실뿐만 아니라, 발행시점의 계획과 조정사항, 경영방침 및 경영전략을 바탕으로 한 장래예측이 포함되어 있습니다. 이 장래예측은 기술한 시점에서 입수 가능한 정보에 근거한 가정 혹은 판단이며, 제반 조건의 변화에 따라 장래의 사업활동 결과가 예측과 달라질 수도 있습니다. 독자 여러분께서는 이 점을 이해해 주시기 바랍니다.

## 사업 내용

### 일본 유니클로 사업

일본 유니클로 사업은 일본 전국에서 841개 점포를 전개하고 매출액은 7,801억엔을 넘는 일본 최대 의류 소매사업입니다. 2014년 10월에는 신사이바시와 긴자에 이어 오사카에 세 번째 글로벌 플래그십 스토어를 오픈하였습니다.

- 매출액: 7,801억 엔
- 영업이익: 1,172억 엔
- 점포 수: 841개 점포 \*프랜차이즈점 포함



www.uniqlo.com

### 해외 유니클로 사업

해외 유니클로 사업은 중국, 홍콩, 타이완, 한국, 싱가포르, 말레이시아, 타이, 필리핀, 인도네시아, 오스트레일리아, 영국, 미국, 프랑스, 독일, 러시아, 벨기에에서 전개하고 있습니다.

- 매출액: 6,036억 엔
- 영업이익: 433억 엔
- 점포 수: 798개 점포



www.uniqlo.com

### 글로벌 브랜드 사업

글로벌 브랜드 사업에는 유니클로 사업에서 배양한 노하우를 계승한 저가격 의류인 지유(GU) 사업, Theory(띠어리) 등의 브랜드를 가진 미국 뉴욕에서 시작된 여성복과 남성복 띠어리 사업, 프랑스에서 시작된 여성복 브랜드인 콤포트와 데 꼬뜨니에 사업, 프랑스에서 탄생한 란제리 브랜드인 프린세스 탐탐 사업, 그리고 미국 로스앤젤레스에서 시작된 데님 브랜드인 J Brand(J브랜드) 사업이 있습니다.

- 매출액: 2,953억 엔
- 영업이익: 144억 엔
- 점포 수: 1,339개 점포 \*프랜차이즈점 포함



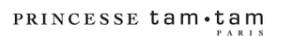
www.gu-japan.com



www.theory.com



www.comptoirdescotonniers.com



www.princessetamtam.com



www.jbrandjeans.com



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



