



# 롯데쇼핑(주) 이 걸어온 길

2017년 한국경영학회 선정 '명예의 전당' 헌액 기념

발표 : 동덕여대 경영학과 원지성

# 롯데쇼핑(주) 개요

---

- 설립연도 : 1970년 7월 2일 (협우실업(주))
- 종업원 수 : 25,979명 (2017.6월 기준)
- 사업 영역 : 백화점, 할인점, 전자제품 전문점,  
편의점, 금융, 기타 등 종합 유통업
- 매출 : 29조 5,264억 1,257만원 (2016년 기준)
- 수익 : 2,469억원 (2016년 기준)
- 기업가치(시가총액) : 7조 854 억원 (코스피 44위) (2006년 상장)



# 롯데쇼핑(주) 사업 운영 현황

- 사업부문 : 백화점 사업부문, 할인점 사업부문, 금융 사업부문, 전자제품전문점 사업부문, 편의점 사업부문, 기타 사업부문을 영위
- 운영 매장 : 국내 37개 백화점(에비뉴엘, 영플라자 포함), 20개 아울렛, 120개 롯데마트(해외 174개점), 87개 롭스(LOHB's), 1540개 롯데슈퍼, 112개 롯데시네마(해외 41개점) 운영 중.
- 연결대상회사는 국내 24개, 해외 51개로 총 75개이며, 주요 종속회사는 총 26개
- 대표 자회사 :

LOTTECARD

LOTTE.COM

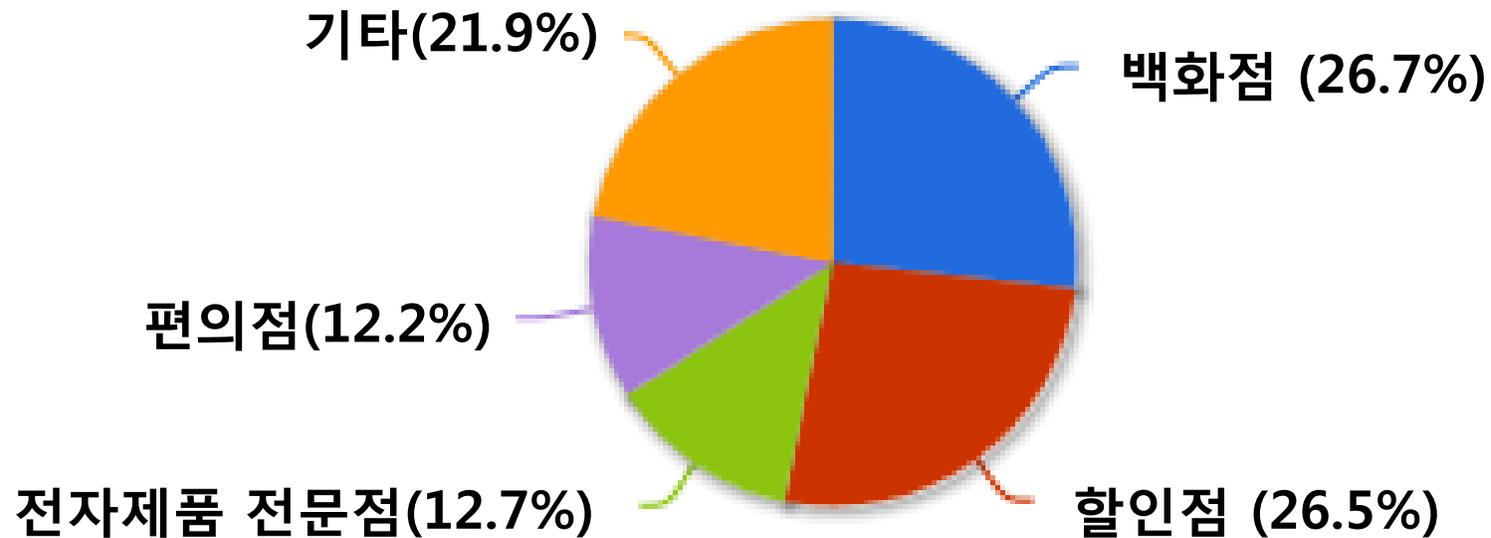
7-ELEVEN®

LOTTE  
Homeshopping

Hi mart

# 롯데쇼핑(주) 매출 구성

- 백화점 26.7%, 할인점 26.5%, 기타 13.9%, 전자제품 전문점 12.7%, 편의점 12.2%, 금융 8% 등



# 롯데쇼핑의 발전 과정(I)

---

- 1970년 협우실업 설립
- 1975년 롯데호텔(주) 쇼핑센터 사업부 신설 (1973년 호텔 롯데 설립)
- 1976년 롯데호텔(주) 내 쇼핑센터 사업부 정식 발족
- 1979년 협우실업이 롯데호텔의 쇼핑센터사업본부 인수 → 롯데쇼핑(주) 설립.  
12월 서울 소공동에 롯데쇼핑센터(롯데백화점 본점) 개점
- 1980년 면세점 개점
- 1982년 통신판매 실시. 국내 최초 편의점 '롯데세븐' 신당동점 개점
- 1985년 86아시안게임, 88올림픽 공식 백화점 지정
- 1988년 '롯데쇼핑센터' → '롯데백화점'으로 상호 변경. 롯데백화점 잠실점 개점

# 롯데쇼핑의 발전 과정(II)

---

- 1991년 롯데백화점 영등포점 개점. 유통업체 최초 매출 1조원 달성
- 1994년 롯데백화점 청량리점 개점. 국내최초 백화점 매출 1조원 달성
- 1996년 유통정보연구소 설립. 롯데 인터넷 백화점 오픈. 국내 최초 백화점 매출 2조원 달성  
제1회 매경 유통대상 수상
- 1998년 ‘롯데마트’ 서울 강변점 개점(할인점 사업 시작). 김스클럽 분당 서현점 인수
- 1999년 롯데백화점 분당점, 일산점 개점. 롯데 백화점 본점 매출 1조원 달성  
브랜드파워 백화점 부문 1위. 경기도 일산 ‘롯데 시네마’ 1호점 개점
- 2001년 서울 동대문구 전농동 ‘롯데슈퍼’ 1호점 개점. 공정거래 자율준수 프로그램 도입

# 롯데쇼핑의 발전 과정(III)

---

- 2002년 1세대 AMS(Apt Map Solution) 시스템 오픈.

제7회 한국유통대상 대통령상. 할인점 상호 '마그넷' → '롯데마트'로 변경

- 2003년 카드사업부문 분할과 롯데카드(주) 합병. 국가고객만족도 백화점 부문 1위.

국가브랜드 경쟁력 지수(NBCI) 백화점 부문 1위. 대한민국 안전대상 대통령상 수상

- 2004년 크리스피크림도너츠(KKD) 서울 신촌점 개점.

한국 능률협회 브랜드파워 백화점 부문 1위(6년 연속). 2세대 AMS 도입

환경재단 만분클럽 가입. 모바일 상품권 판매 개시. CRM 시스템 구축.

국가 브랜드경쟁력 지수 백화점부문 2년 연속 1위.

# 롯데쇼핑의 발전 과정(IV)

- 2005년 에비뉴엘 개점. 브랜드스타대상 백화점 부문 1위 (6년 연속). 국가고객만족도 백화점 부문 1위(3년 연속). 백화점 멤버십 론칭. ISO 140001 인증 (본점, 잠실점), 공정거래위원장상 수상
- 2006년 국내,런던 동시 주식 상장. 올해의 브랜드대상 수상(한국경제신문). 한국능률협회 브랜드파워 백화점 부문 1위(8년 연속). 대한민국 서비스만족 대상(한국경제신문). 로하스 경영대상 수상
- 2007년 퍼스트브랜드 대상 수상(한국경제신문). 모스코바 백화점 개점. 친환경 테마매장 ‘에코샵’ 오픈. SKT, KFT 연계 모바일 백화점 오픈. 우리홈쇼핑 인수. UN 글로벌 컴팩트 가입. 국가고객만족도(NCSI) 백화점부문 1위 (5년 연속). 대한민국 서비스만족 대상(한국경제신문). 지속가능경영상 수상(한국품질재단). 한국소비자 신뢰기업 대상 수상.
- 2008년 롯데쇼핑 매출 10조원 돌파. 중국 북경 백화점 개점.
- 2009년 국내유통기업 최초 DJSI 월드지수 편입. 크리스피크림도너츠(KKD)와 식품사업본부 분할.

# 롯데쇼핑의 발전 과정(V)

---

- 2010년 미래 경쟁력 세계 1위 백화점 선정. 능률협회 백화점부문 브랜드 파워 1위 (12년 연속).  
세계 소매부문 업종선도기업 1위 선정. GS리테일(주) 백화점(3개점), 마트(14개점) 인수.
- 2011년 국가고객만족도(NCSI) 백화점 부문 9년 연속 1위.
- 2012년 美 포브즈(Forbes)지 선정 글로벌 백화점 순위 4위. Green Planet 어워드 수상.  
녹색평판대상 백화점 부문 1위. 브랜드스타 백화점 부문 13년 연속 1위.
- 2013년 롯데미도파 흡수 합병. 美 포브즈지 선정 백화점 부문 세계 3위. 자카르타 롯데쇼핑 에비뉴점.
- 2015년 롯데홈쇼핑 ‘롯데OneTV’ 오픈.
- 2016년 한국표준협회 주최 2016 프리미엄 브랜드 지수(KS-PBI) 백화점 부문에서 6년 연속 1위
- 2017년 롯데그룹의 지주사 전환. 롯데쇼핑, 롯데제과, 롯데칠성음료, 롯데푸드 4개사 통합 지주사 설립.

# 롯데쇼핑의 걸어온 길 : 'Marketing Company'

- 대한민국 소매 유통업의 선두주자 : 롯데백화점을 주축으로 국내 유통업을 이끌어 옴
- 고객 지향적 기업 : 첨단 IT기술과 접목된 최상의 고객 맞춤 서비스를 제공하는 고객 밀착형 (customer intimacy), 마케팅지향적 기업.
- 사회적 책임 마케팅 기업 : 환경을 생각하는 저탄소 녹색 성장, 지속가능한 성장을 추구해온 기업. 고객 및 사회와의 신뢰를 중요시하는 기업.
- 프리미엄 브랜드 이미지를 유지해 온 기업 : 백화점을 중심으로 한 차별화된 고급 브랜드 이미지 유지.
- 판매촉진의 귀재 : 시대를 앞서가는 판매촉진(sales promotion) 및 브랜드 커뮤니케이션 전략 실시
- 변화와 혁신의 기업 : 시대의 변화에 민감하게 대응함 (백화점에서 출발하여 할인점, 편의점, 온라인, 모바일 시장으로 확장)
- 글로벌 롯데 : 한국 뿐 아니라 일본, 러시아, 중국, 베트남 등에서 매장 운영하는 글로벌 유통업체
- 시너지의 롯데 : 계열사 간 시너지 및 유통채널 간의 시너지를 극대화 시키는 방향으로 경영

# 미래를 열어가는 고객지향적 기업, 롯데쇼핑

- ❖ 첨단 정보시스템에 기초한 혁신적 유통 및 고객 서비스 기업으로 도약하기 위해 노력 중.
- CRM, AMS 시스템 도입하여 고객 신상정보, 구매성향 등을 종합적으로 분석해 잠재 구매력 예측. 서비스 평가 시스템을 고객 만족도 중심 체계로 개편, 영업 환경과 소비자 특성에 맞는 ‘롯데 고객 만족도 조사(LCSI)’ 모델 개발
- 새롭게 구축한 VOC 시스템으로 통계, 분석 기능을 획기적으로 개선해 지점별, 유형별 고객 의견을 실시간으로 파악하고 대응
- 소비자 유형별 특화 서비스 제공 : 우수고객 1대1 맞춤 서비스인 ‘컨시어지 서비스’ 를 도입해 고객 동행 쇼핑, 기념일 관리 등 우수고객 로열티 강화를 위한 차별화 서비스 운영 중
- 한양여대, 인하공업전문대, 부산여대 등과 산학협력(MOU)를 체결해 각 대학의 우수 서비스 인재를 VIP 고객 전담 인력으로 채용하는 청년 채용 활성화 계획 추진

# 롯데쇼핑의 당면과제

---

1. 중국의 사드(THAAD) 보복 등 국제정치적 변수 : 사드 배치 문제로 인한 중국 내 사업의 어려움.  
국내 롯데 백화점 중국 관광객 매출 감소.
2. 정부의 규제 및 국내 정치적 변수 : 올해 말 계약이 만료되는 영등포역(롯데백화점)과 서울역(롯데마트) 민자역사를 정부가 국가에 귀속시키기로 함. 정부의 복합쇼핑몰 출점 제한 정책 → 상암동 롯데쇼핑몰 추진에 차질.
3. 유통산업의 구조적 변화와 치열해지는 국내외 경쟁 상황 : 국내 백화점과 할인점 시장에 강력한 경쟁자들이 존재. Amazon과 같이 첨단 IT로 무장한 기업들이 글로벌 유통시장에 진출
4. 경제 상황의 변화와 소비자 구매행동의 변화 : 백화점 → 할인점, 편의점, 온라인, 모바일 쇼핑
5. 사업부문 간 브랜드 차별성과 통일성의 조화

**롯데쇼핑의 명예의 전당 헌액을 축하드리고,  
새로운 도약을 응원합니다.**

**한국경영학회**